

Свыше половины российских пенсионеров (54%) не пользуются интернетом, а почти три четверти пользователей смартфонов в возрасте свыше 60 лет (71%) не пользуются мессенджерами для повседневного общения с близкими, выяснил цифровой сервис для пожилых и их семей «ИнтерПенсионер», опросив в августе свыше полуторы тысяч респондентов старше 60 лет из регионов с центрами городами-миллионниками. В числе самых распространенных причин — страх совершить ошибку и / или пострадать от действий мошенников. Каждый третий пенсионер страдает от одиночества, усугубленного технологической изоляцией.

Респондентам предлагалось ответить на серию вопросов, чтобы выяснить, на каком уровне они владеют цифровыми технологиями и как отсутствие соответствующих знаний и навыков сказывается на их повседневной жизни и эмоциональном состоянии. По итогам опроса были сделаны следующие выводы:

Знания и навыки на низком уровне

Оказалось, что лишь небольшая доля опрошенных — всего 12% — считают себя продвинутыми пользователями смартфонов. Чуть большее количество — 26% — оценили свои навыки на среднем уровне. Большинство же — 62% — признались, что помимо звонков они пользуются только минимальным количеством базовых приложений, и оценили свои навыки пользования смартфоном как низкие.

Например, меньше 10% опрошенных пользователей смартфона в возрасте старше 60 лет пользуются нейросетями.

Лишь каждый седьмой (13%) может совершать онлайн-покупки в интернет-магазинах и на маркетплейсах без помощи со стороны близких.

Примерно столько же (14%) самостоятельно планируют с помощью смартфона досуг (в частности, ищут развлекательными мероприятия и покупают билеты на них).

Всего 18% респондентов свободно ориентируются в магазинах приложений. 23% свободно занимаются «веб-серфингом» — ищут информацию через поисковые системы.

24% полностью самостоятельно пользуются мобильным банком, в том числе осознанно и безбоязненно совершают онлайн-переводы.

32% могут самостоятельно заказать себе такси через приложение.

38% опрошенных имеют аккаунты в соцсетях, но лишь две трети из них активно ими пользуются.

И столько же опрошенных пользуются мессенджерами.

Телефония вместо мессенджеров

Большинство участников опроса предпочитают общаться с близкими по стандартной мобильной связи (71%), в то время как мессенджерам для повседневного общения отдают предпочтение всего 29% опрошенных.

Видеозвонки для общения с близкими используют 23% опрошенных. Жители крупных городов говорят по видео чаще респондентов из малых городов и сел (34% против 18%).

Смартфон — источник стресса

Самая распространенная причина, по которой пожилые люди опасаются самостоятельно изучать возможности мобильного устройства, — страх сломать его, нажав не на ту кнопку: так ответили 83% опрошенных. 78% боятся стать жертвой телефонных мошенников. 72% опасаются пройти по мошеннической ссылке по СМС и / или в мессенджере. Две четверти опрошенных (65%) не понимают базовых терминов вроде «аккаунт» или «интерфейс». 52% сложно ориентироваться в настройках телефона.

Три четверти респондентов (76%) сталкивались с негативным опытом при использовании смартфонов в части выхода в интернет, использования приложений и мессенджеров. Из них свыше половины отказались от дальнейших попыток освоить технологии. В то же время большинство участников опроса (61%) потенциально хотели бы усовершенствовать свои навыки.

Абсолютное большинство опрошенных респондентов (82%) прибегают к помощи близких при пользовании смартфонами. Но лишь 44% из них — меньше половины — довольны опытом обращения к детям или внукам. 45% опрошенных чувствуют себя обузой для детей при просьбах о помощи.

«Технологическая изоляция напрямую влияет на эмоциональное состояние людей старшего возраста, — говорит сооснователь «ИнтерПенсионер» Александр Коновалов. — Респонденты среди активных интернет-пользователей систематически испытывают чувство одиночества заметно реже пользователей, которые не пользуются интернетом и мессенджерами (24% против 46%). По итогам исследования мы выявили, что самым высоким спросом среди респондентов в возрасте 60 лет пользуются следующие функции: максимально простой и интуитивно понятный — с минимальными «наворотами» — интерфейс (востребовано среди 96% опрошенных), голосовое управление (востребовано среди 90% опрошенных), тревожная кнопка с геолокацией (85%), автоматическое принятие сообщений от близких (92%). Приложения и сервисы, отвечающие этим критериям, потенциально увеличили бы вовлеченность людей старшего возраста в цифровую среду».