

**Архипова Елена Борисовна**  
Уральский федеральный университет  
им. первого Президента России Б. Н. Ельцина,  
Екатеринбург, Российская Федерация  
[e.b.arkhipova@urfu.ru](mailto:e.b.arkhipova@urfu.ru)

### Пожилые как потребители социальных услуг<sup>292</sup>

**Аннотация.** Объектом исследования являются пожилые люди – потенциальные клиенты социальных учреждений. Основным источником эмпирических данных стал количественный опрос, проведенный осенью 2019 года в г. Санкт-Петербург и г. Екатеринбург. Целью исследования было описать данный потребительский сегмент, выделить потребность пожилых людей в социальном обслуживании, предпочитаемые ими услуги и формы взаимодействия с социальными учреждениями, уровень доверия к государственным и негосударственным поставщикам социальных услуг.

**Ключевые слова:** пожилые; социальное обслуживание; государственные и негосударственные поставщики социальных услуг

**Arkhipova Elena Borisovna**  
Ural Federal University named after  
The first President of Russian Federation B. N. Yeltsin,  
Ekaterinburg, Russian Federation  
[e.b.arkhipova@urfu.ru](mailto:e.b.arkhipova@urfu.ru)

### Elderly people as consumers of social services<sup>293</sup>

**Abstract.** The object of the study is the elderly – potential customers of social institutions. The main source of empirical data was a quantitative survey conducted in the fall of 2019 in St. Petersburg and Ekaterinburg. The purpose of the study was to describe this consumer segment, to highlight the need of older people for social services, their preferred services and forms of interaction with social institutions, the level of trust in state and non-state providers of social services.

**Keywords:** elderly; social services; state and non-state providers of social services

В массовом сознании пожилые традиционно считаются основными клиентами социальных служб, и многие их программы рассчитаны именно на эту возрастную группу, особенно это касается социально-бытового обслуживания. Однако сектор социальных услуг динамично развивается в последние годы, появляются новые типы поставщиков социальных услуг, новые технологии и формы взаимодействия, что

---

<sup>292</sup> Статья подготовлена при поддержке РНФ по теме проекта «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг»; проект № 19–18–00246, реализуется в Санкт-Петербургском государственном университете.

<sup>293</sup> This article was prepared with the support of the Russian Science Foundation on the theme of the project “Challenges of Transformation of the Social State in Russian Federation: Institutional Changes, Social Investment, Digitalization of Social Services”; project No. 19–18–00246, implemented at St. Petersburg State University.

приводит к расширению социальных групп, попадающих в поле деятельности социальных учреждений. В этой ситуации пожилые клиенты начинают отступать на периферию социального обслуживания, поскольку часть услуг для них становятся недоступными. Здесь мы, в первую очередь, имеем в виду цифровые социальные услуги и дистанционное взаимодействие, которые находятся вне компетенций и возможностей большинства пожилых людей. При этом потребность в социальных услугах у данной категории клиентов сохраняется на прежнем уровне. Учитывая старение населения, пожилые люди стабильно будут составлять значительную долю клиентов социальных служб и при этом уже сейчас они имеют право выбрать, к какому поставщику социальных услуг они хотят обратиться за помощью: государственному или негосударственному. Такое право с 2015 г. они имеют согласно федеральному закону Ф3-442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Об основах социального обслуживания...] предполагающему расширение перечня учреждений, имеющих право оказания социальных услуг, в первую очередь за счет некоммерческих организаций (НКО). Однако негосударственные участники рынка социальных услуг до сих пор недостаточно широко представлены на рынке социальных услуг. НКО в большинстве своем не могут конкурировать с государственными учреждениями – поставщиками социальных услуг. А, коммерческие компании также пока скудно представлены в реестрах негосударственных поставщиков социальных услуг, хотя обладают и опытом в работы в рыночных условиях, и инвестиционными возможностями [Григорьева, Сизова, Москвина, 2019]. Тем не менее, позитивный сценарий трансформации социального государства в России предполагает, что со временем доля негосударственных поставщиков социальных услуг будет непрерывно расти и существенную долю их клиентов составят пожилые люди.

Все вышесказанное обуславливает актуальность изучения потребностей пожилых людей, их удовлетворенности социальным обслуживанием, уровня доверия к государственным и негосударственным поставщикам социальных услуг.

### **Эмпирическая база исследования**

Эмпирические данные были получены нами с помощью телефонного и уличного опросов в двух крупных городах, в г. Екатеринбурге и Санкт-Петербурге. Исследование проводилось осенью 2019 г. и в нем приняло участие 1204 человека, из них 384 – это респонденты в возрасте 55 лет и старше. Расчет квотной выборки осуществлялся на основе официальных статистических данных о численности половозрастных групп. Телефонный опрос в г. Санкт-Петербурге (702 респондента, из них пожилых – 233) проводился на базе Ресурсного центра социологических и интернет-исследований СПбГУ с применением системы САТИ, с использованием случайного отбора номеров телефонов жилого фонда и сотовых операторов. Это позволило опросить, в том числе, и молодых респондентов, проживающих в Санкт-

Петербурге, но не использующих стационарные телефоны. Сбор эмпирических данных в г. Екатеринбурге (502 человека, из них пожилых – 151) осуществлялся в формате уличного опроса, который проводился в нескольких точках массового скопления граждан, расположенных в разных районах города.

В обоих городах эмпирическое исследование проводилось по одной анкете. Результаты исследования были обработаны с помощью SPSS Statistics 26.0. Социально-демографические характеристики опрошенных пожилых людей распределились следующим образом. Доля женщин составила 64,3 % , а мужчин – 35,7 % , при этом доля женщин увеличивается до 71,1 % в возрастной группе 70 лет и старше. 93,4 % пожилых людей в возрасте 70 лет и старше не работают, при этом 41,9 % опрошенных в возрасте 55–69 лет еще продолжают свою трудовую деятельность. 68,7 % имеют доход ниже 20000 рублей в месяц.

### Особенности получения социальных услуг пожилыми людьми

Как можно увидеть из Таблицы 1, только около трети опрошенных пожилых людей имели опыт получения социальных услуг, с небольшим увеличением данного показателя в возрастной группе 70 лет и старше. От 2 % до 5,6 % респондентов указали, что данными услугами воспользовался их ближайший родственник. Представители возрастной группы 55–69 лет чаще указывали, что данный родственник проживает с ними совместно, а респонденты в возрасте 70 лет и старше, что отдельно.

**Таблица 1. Опыт потребления социальных услуг (в % от опрошенных)**

Возраст	Да, получал сам	Да, получал родственник	Нет	Не знаю	Итого
<b>55–69</b>	<b>28,0</b>	5,6	<b>62,9</b>	3,4	100,0
<b>70 лет и старше</b>	<b>33,6</b>	2,0	<b>62,5</b>	2,0	100,0

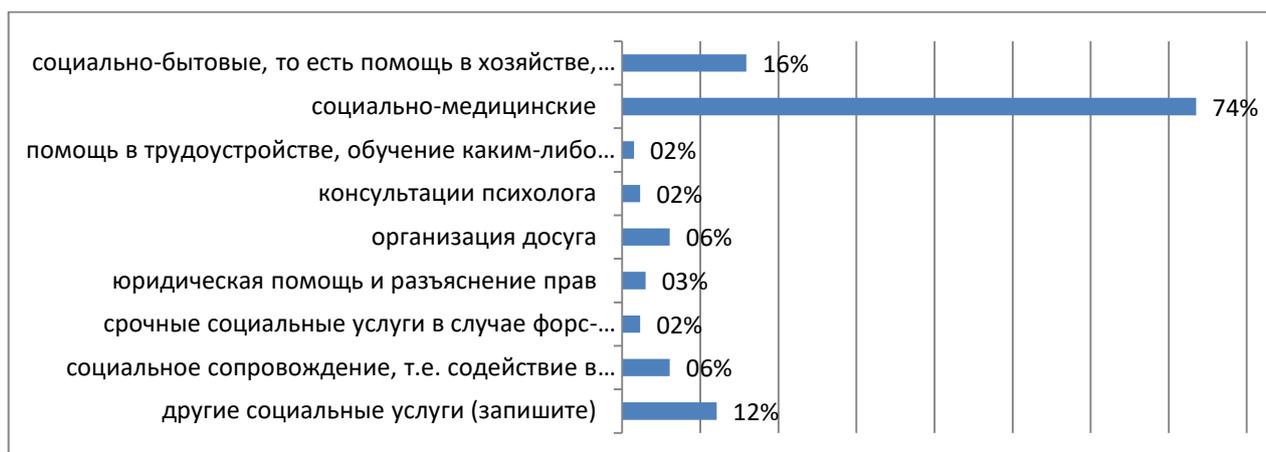
Потребность в социальных услугах вербализуется только у четверти пожилых респондентов – 24,7 % (Таблица 2).

**Таблица 2. Потребность в социальных услугах (в % от опрошенных)**

Возраст	Да	Нет	Затрудняюсь ответить	Итого
<b>55–69</b>	26,7	<b>66,8</b>	6,5	100,0
<b>70 лет и старше</b>	21,7	<b>71,7</b>	6,6	100,0

Согласно Таблице 2 респонденты в возрасте 70 лет и старше в меньшей степени нуждаются в социальных услугах. На наш взгляд, это не совсем достоверная информация. Скорее всего, они в меньшей степени осведомлены о своих правах, положенных им услугах, адресах учреждений социального обслуживания и, следовательно, не осознают своей потребности. При большей информированности потребность в социальных услугах была бы выше, так как данная возрастная группа сталкивается с множеством проблем, затрудняющих их жизнедеятельность.

На рисунке 1 можно увидеть наиболее востребованные услуги среди пожилых клиентов.



**Рисунок 1. Полученные социальные услуги**

Это, в первую очередь, социально-медицинские (73,5 %) и социально-бытовые услуги (15,9 %). Данный результат закономерен, если учитывать тот факт, что поход в поликлинику/ больницу они приравнивают к получению социальной услуги, а проблемы со здоровьем у пожилых людей возникают достаточно часто.

22,5 % из тех, кто воспользовался социальными услугами в течение последнего года, отметили, что получили их в Комплексном центре социального обслуживания населения (КЦСОН), данная доля выше среди возрастной группы 70 лет и старше. Остальные указали другие учреждения, которые очень часто были за пределами сферы социального обслуживания населения. Например, поликлиники, больницы, санатории, пенсионный фонд, МФЦ и т.п. КЦСОН предоставляет населению утвержденный перечень услуг (надомное обслуживание, срочная помощь, реабилитационные и консультационные услуги и т.д.) и в Таблице 3 можно увидеть востребованность данных услуг среди пожилых клиентов.

**Таблица 3. Услуги КЦСОН, которыми воспользовались респонденты**

Услуги	% от ответивших <sup>294</sup>
Надомное обслуживание	31,4
Срочная помощь вещами или продуктами	28,6
Реабилитационные услуги в дневном отделении	20,0
Консультации психолога	8,6
Занятия в досуговом отделении	8,6
Консультации юриста	5,7
Затрудняюсь ответить	5,7

Как мы видим, что, в первую очередь пожилые обращаются в КЦСОН за социально-бытовыми услугами – надобным обслуживанием (31,4 %), а также за получением срочной помощи вещами или продуктами (28,6 %) и услугами

<sup>294</sup> Процент получился больше 100 %, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа

реабилитации (20 %). Данные услуги оказывают и негосударственные поставщики социальных услуг, но пожилые, будучи консервативной и традиционной группой клиентов, предпочитают обращаться в привычные для них социальные учреждения. Только 12 человек из нашей выборки имели опыт взаимодействия с негосударственными социальными учреждениями, это самый низкий показатель среди всех возрастных групп, участвующих в исследовании.

27,4 % опрошенных, имеющих опыт получения социальных услуг в государственных учреждениях, в той или иной степени не удовлетворены их обслуживанием. Средняя оценка составила 3,59 по шкале от 1 до 5, где 5 – полностью удовлетворен, а 1 – совершенно не удовлетворен. Основные претензии связаны с организацией процесса получения услуг (очереди, время ожидания, плохая доступность услуг и т.п.).

#### **Готовность пожилых людей к цифровому взаимодействию с социальными учреждениями**

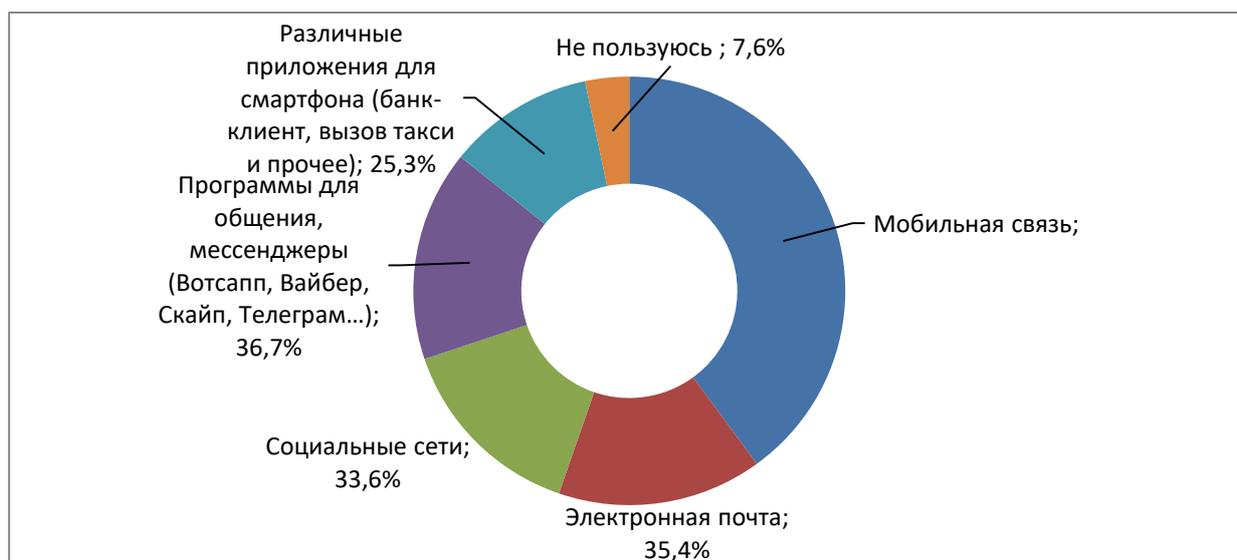
Пожилые клиенты социальных служб практически не используют дистанционное и цифровое взаимодействие с социальными учреждениями (Таблица 4). Только один респондент из тех, кто получал социальную услугу в течение последнего года, сделал это дистанционно, то есть через Интернет. Все остальные воспользовались услугой либо в организациях социального обслуживания, либо на дому.

**Таблица 4. Формат получения социальной услуги пожилыми людьми.**

<b>Место получения услуги</b>	<b>% от числа ответивших<sup>295</sup></b>
на дому	19,1
в организации социального обслуживания	75,6
в дневном стационаре или в санатории	12,2
дистанционно, через Интернет	0,8

Как показало данное исследование, причина не только в том, что пожилые люди плохо владеют цифровыми технологиями и предпочитают физический контакт со специалистами социальных учреждений, но и в том, что они часто не осведомлены о подобной возможности (20,6 % от всех опрошенных пожилых людей). Более того, 44,5 % положительно относятся к возможности получать некоторые государственные услуги через Интернет. Значит можно активнее информировать данную группу клиентов о подобных возможностях, так как 43,5 % опрошенных регулярно пользуются Интернетом, и 13,8 % периодически. Пожилые люди, пусть и медленнее, но тоже осваивают современные цифровые технологии (Рисунок 2).

<sup>295</sup> Процент получился больше 100 % , так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.



**Рисунок 2. Использование цифровых технологий**

35,4 % пользуются социальными сетями, 36,7 % – различными мессенджерами для общения, 35,4 % – электронной почтой, а 25,3 % – программами для смартфона. Безусловно, имеющаяся цифровая культура не позволяет пожилым людям использовать онлайн ресурсы по максимуму. Так, только 39,2 % опрошенных имеют опыт работы с сайтами различных ведомств и учреждений.

Портал Госуслуги на сегодня является самым популярным Интернет-ресурсом, на котором можно получить множество государственных услуг. И наши данные демонстрируют, что пожилые люди тоже начинают им активно пользоваться. 25,7 % воспользовались возможностью получения государственных услуг на сайте Госуслуги. В первую очередь, для получения информации (в том числе, выписок пенсионного фонда и т.п.), для оплаты различных услуг (ЖКХ, штрафов, госпошлин), для получения/замены документов (паспорта, водительского удостоверения и т.д.), для записи в учреждение, то есть имеют опыт потребления всех тех же услуг, которые традиционно считаются наиболее востребованными среди посетителей данного портала вне зависимости от возраста.

### **Отношение пожилых к негосударственным поставщикам социальных услуг**

Уровень доверия к негосударственным поставщикам социальных услуг опрошенных пожилых людей низкий. Он составляет 2,02 (по шкале от 1 до 5, где 1 – полностью не доверяю, а 5 – полностью доверяю) в возрастной группе 55–69 лет и 1,86 в возрастной группе 70 лет и старше. Наши респонденты родились и выросли в период Советского союза, когда единственным игроком в социальной сфере было государство, поэтому им сложно объективно относиться к негосударственным организациям в данной сфере. Предубеждение и консерватизм способствует развитию и транслированию стереотипов в их среде (Таблица 5).

**Таблица 5. Согласие с утверждениями о развитии негосударственного сектора социальных услуг ( в %)**

Утверждения	55–69 лет	70 лет и старше
Среди негосударственных учреждений может оказаться много мошенников	86,6	80,9
Негосударственные организации оказывают в основном платные услуги	78,8	61,2
Развитие негосударственного сектора расширит перечень социальных услуг	48,7	31,6
Негосударственные организации более гибкие и дружелюбные, чем государственные	44,8	33,6
Развитие негосударственных социальных услуг повысит качество услуг	31,5	20,4

Из Таблицы 5 мы видим, что среди пожилых людей велика доля для тех, кто согласен с негативными стереотипами относительно негосударственного сектора социальных услуг. А именно: 86,6 % в группе 55–69 лет и 80,9 % в группе 70 лет и старше согласились с высказыванием, что среди негосударственных учреждений может оказаться много мошенников». И 78,8 % в группе 55–69 лет и 61,2 % в группе 70 лет и старше согласились с высказыванием, что негосударственные организации оказывают в основном платные услуги. Что еще раз подтверждает факт высокой степени недоверия возрастных клиентов к негосударственному сектору и обуславливает необходимость формирования положительной репутации данных учреждений среди пожилых людей.

Таким образом, проведенное исследование, с одной стороны, подтвердило, что пожилые люди являются традиционными клиентами государственных социальных учреждений, относятся с недоверием к негосударственным поставщикам социальных услуг, не имеют опыта и не хотят с ними взаимодействовать. С другой стороны, данные свидетельствуют о том, что технический прогресс все глубже проникает в функционирование данной возрастной группы, стимулируя их осваивать новые цифровые технологии и формы взаимодействия. Данный факт позволяет нам спрогнозировать увеличение доли пожилых людей, которые в будущем смогут получать дистанционные, цифровые социальные услуги и принимать активное участие в развитии сектора социальных услуг в целом.

### **Библиографический список**

*Григорьева И. А., Сизова И. Л., Москвина А. Ю.* Социальное обслуживание пожилых: реализация Федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2019. № 4. С. 153–172.

Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: Федеральное Закон [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: [веб-сайт]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 15.05.2020).