

## СПЕЦИФИКА ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ РАЗНЫХ ГРУПП ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

*М. И. Равчик*

*Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН  
Санкт-Петербург*

На основе качественного исследования выявляются различия в ожиданиях, потребностях, мотивации и критериях оценки цифровых сервисов у пожилых людей с высоким и низким уровнем цифровых навыков. Результаты показали, что пожилые с низким уровнем цифровых компетенций ориентированы на простоту, практическую пользу и безопасность, в то время как более продвинутые пользователи фокусируются на функциональности, соответствии своему образу жизни и инновационности. Исследование подчеркивает необходимость сегментации пожилой аудитории и адаптации стратегии продвижения цифровых сервисов под разные группы пользователей.

**Ключевые слова:** пожилые люди, цифровые сервисы, цифровые компетенции

## FEATURES OF POSITIONING DIGITAL SERVICES FOR DIFFERENT GROUPS OF ELDERLY PEOPLE

*M. I. Ravchik*

*Sociological Institute, Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Academy of Sciences  
St. Petersburg*

Based on a qualitative study, differences are identified in the expectations, needs, motivations, and criteria for evaluating digital services among elderly people with high and low levels of digital skills. The results showed that elderly people with low levels of digital competence are focused on simplicity, practical usefulness, and security, while more advanced users focus on functionality, alignment with their lifestyle, and innovation. The study emphasizes the need to segment the elderly audience and adapt the promotion strategy for digital services to different user groups.

**Keywords:** elderly, digital services, digital competencies

Отличие в компетенциях пожилых и молодых людей определяет различное восприятие преимуществ и барьеров использования цифровых сервисов. Уровень образования, жизненный и профессиональный опыт, экономическое положение также влияют на отношение пожилых людей к технологиям. Более образованные и обеспеченные пожилые граждане активнее осваивают новые цифровые инструменты, так как могут расценивать их как средство для получения информации и расширения социальных контактов. Эти выводы подтверждаются в российских [1] и зарубежных исследованиях [2].

Социальная группа пожилых пользователей неоднородна. Игнорирование различий может привести к неэффективной стратегии продвижения цифровых продуктов среди пожилой аудитории. Предполагается, что сегментирование этой группы и учет специфики каждого сегмента необходимы для успешного проектирования и распространения цифровых сервисов.

Данное исследование проводится в рамках экспертизы сервиса «Активное долголетие», являющегося частью мини-приложения «Я здесь живу» на базе социальной сети «ВКонтакте». Новизна сервиса «Активное долголетие», запущенного в январе 2024 г., позволяет проводить исследование без наличия у пожилых информантов большого опыта взаимодействия с сервисом, минимизируя искажения в мнениях, основанное на пользовательском опыте.

Существующие исследования показывают взаимосвязь между уровнем цифровых компетенций и отношением пожилых людей к цифровым сервисам. С одной стороны, более высокий уровень компетенций может положительно влиять на отношение к сервисам [3]. С другой стороны, позитивное отношение к технологиям может мотивировать пожилых людей к развитию своих цифровых навыков. Таким образом, можно фиксировать двунаправленную взаимосвязь между компетенциями и отношением к цифровым технологиям.

Под цифровыми компетенциями, в рамках данного исследования, понимается совокупность знаний, навыков, мотиваций и поведенческих установок, необходимых для уверенного и осознанного использования

цифровых технологий. Для измерения уровня цифровых компетенций в рамках данного исследования была выбрана модель DigComp Европейской комиссии [4], которая включает 5 основных областей компетенций: информационная грамотность, коммуникация и сотрудничество, создание цифрового контента, безопасность, а также решение проблем. Модель DigComp была выбрана по нескольким причинам:

- это одна из наиболее авторитетных и широко используемых рамок для измерения цифровых компетенций, разработанная при участии международных экспертов;
- DigComp представляет собой гибкий инструмент, который может быть адаптирован к специфическим условиям разных стран и целевых аудиторий, включая пожилое население России;
- применение общепризнанной на международном уровне модели позволяет сопоставить полученные результаты с данными из других исследований цифровых компетенций россиян и зарубежных стран.

Методология исследования строится на сборе качественных данных, посредством проведения фокус-групп с пожилыми. Для ознакомления участников с функционалом и концепцией сервиса процедура проведения фокус-групп была дополнена презентацией сервиса, его концепции и основного функционала каждого из разделов. В дальнейшем, в рамках групповой дискуссии, была собрана обратная связь на следующие темы: отношение к концепции сервиса и первые впечатления от неё; потенциальная ценность и полезность каждого раздела; ожидания и пожелания к функционалу и интерфейсу; барьеры и опасения использования сервиса. Проведение фокус-групп записывалось для дальнейшего анализа методом тематического кодирования.

При анализе материалов необходимо принимать во внимание ограничения исследовательской методологии. Во-первых, невозможность генерализации выводов из-за свободных критериев отбора информантов и отсутствия гендерного баланса. Во-вторых, возможное влияние группового мышления и доминирования мнения отдельных участников. В-третьих, отсутствие пользовательского опыта ограничивает полученные данные мнениями, сформированными в ходе проведения фокус-групп.

Отбор участников фокус-групп, исходя из уровня их цифровых компетенций, происходил на основании предварительного общения с лидером сообщества пожилых, в которые входят информанты. Таким образом, на первом этапе исследования были сформированы две фокус-группы, в каждую из которых входило 13 человек в возрасте от 60 до 75 лет. Участники фокус-групп не отбирались в соответствии с гендерным балансом или репрезентативностью по возрасту. В первую группу вошли пожилые с высоким уровнем цифровых компетенций, а во вторую группу — пожилые люди со средним и низким уровнем.

Краткий сравнительный тематический анализ нарративов приведен в таблице. Основные отличия, определяющие отношение к цифровым сервисам в целом и «Активному долголетию» в частности, происходили из: отношения к собственному возрасту; отношения к пожилому возрасту в целом; субъективной оценке собственных цифровых компетенций.

Пожилые люди с низким уровнем цифровых навыков ориентированы на простоту использования, понятность интерфейса, практическую пользу и безопасность сервисов. Для них важно обеспечить максимальную доступность продукта с учетом возрастных особенностей: необходимо делать упор на разъяснение преимуществ и помощь в преодолении опасений, связанных с цифровыми технологиями.

В то же время пожилые с высоким уровнем цифровых компетенций более сосредоточены на функциональных возможностях, соответствии сервиса их образу жизни и интересам, а также на инновационности предлагаемых решений. Для информантов из этой категории важным критерием при использовании сервиса являлась возможность его интеграции в сформированную другими сервисами и приложениями пользовательскую экосистему.

На основании приведенных в таблице ниже данных, можно сделать выводы. Пожилые люди с высоким уровнем цифровых компетенций используют цифровые сервисы в основном для решения бытовых задач и получения информации, не рассматривая их как часть досуга. В то же время пожилые со средним и низким уровнем компетенций воспринимают цифровые сервисы преимущественно как средство развлечения и досуга. Группа с высокими компетенциями склонна полностью заменять нецифровые сервисы их цифровыми аналогами, в то время как группа со средними компетенциями использует цифровые сервисы как дополнение к традиционным социальным и досуговым услугам. Группа с высокими компетенциями ориентируется на удобство, практичность, новизну, интегрированность и актуальность информации, а группа со средними компетенциями — на простоту, рекомендации знакомых, пройденное обучение и безопасность.

Предполагается необходимость сегментации пожилой аудитории и адаптации стратегии продвижения цифровых сервисов под особенности каждого сегмента с учетом уровня цифровых компетенций, а также социально-демографических характеристик, таких как семейный статус, уровень образования, занятость, место проживания, жилищные условия и уровень дохода. Включение характеристик обосновано их потенциальным влиянием на образ жизни, интересы и возможности пожилых людей, что может определять потребности и ожидания от цифровых сервисов. Одинокие пожилые люди могут быть в большей степени заинтересованы в сервисах для социального взаимодействия. Пожилые с разным уровнем дохода и жилищных условий будут демонстрировать различный спрос на сервисы по уходу и улучшению качества жизни, что и

наблюдалось в ходе проведения фокус-группы с сегментом среднего и низкого уровня цифровых компетенций.

**Таблица.** Сравнительный тематический анализ нарративов информантов

Тематические блоки	Группа с высоким уровнем цифровых компетенций	Группа со средним и низким уровнем цифровых компетенций
Основные потребности, удовлетворяемые цифровыми сервисами	Участники группы используют цифровые сервисы для удовлетворения бытовых потребностей (например, банковские приложения), а также для получения информации. Не позиционируют цифровые сервисы как особую часть своего досуга	Участники группы в основном использовали цифровые сервисы для удовлетворения досуговых и развлекательных потребностей. Выделяют цифровой досуг в отдельную категорию, обособляя его от привычных способов досуга (например, традиционные медиа). Меньше используют цифровые сервисы для получения информации, не относящейся к досуговым мероприятиям, а также для удовлетворения бытовых потребностей
Мотивация к использованию цифровых сервисов	Первоначальная мотивация использования цифровых сервисов — повышение навыков компьютерной грамотности и возможность поддерживать цифровой контакт с родственниками. Сейчас мотивация использования цифровых сервисов: – упрощенное решение бытовых задач (в сравнении с нецифровыми сервисами); – возможности самореализации и развития; – субъективное ощущение «современности»	Первоначальная мотивация использования цифровых сервисов — повышение навыков компьютерной грамотности и возможность поддерживать цифровой контакт с родственниками. Сейчас мотивация использования цифровых сервисов: – практическая необходимость; – общение и социальные связи; – развлечения и досуг
Статус цифровых сервисов, относительно нецифровых сервисов и услуг	Информанты заменяют нецифровые сервисы их цифровыми аналогами, в случае если это возможно	Информанты используют цифровые сервисы как дополнение к уже получаемым ими социальным и досуговым услугам
Критерии выбора цифровых сервисов	– удобство использования; – практическая ценность; – новизна функционала, относительно аналогов; – возможность интеграции с другими используемыми сервисами или приложениями; – актуальность предлагаемой информации	– простота освоения и использования; – рекомендации со стороны друзей, родственников или знакомых; – выбор тех сервисов, которым обучили в рамках прохождения образовательных курсов повышения компьютерной грамотности в учреждении социального обслуживания; – надежность и безопасность

Планируется продолжить сбор эмпирических данных в 2024 г., привлекая к участию в исследовании различные группы пожилых жителей Санкт-Петербурга.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределенности» (<https://rscf.ru/project/22-18-00461/>).

## ЛИТЕРАТУРА

1. Корнилова М. В. Интернет как адаптационный ресурс пожилых пользователей // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2018. Т. 18, № 3. С. 250–259. DOI: 10.18500/1818-9601-2018-18-3-250-259.
2. Fang M. L., Canham S. L., Battersby L., Sixsmith J., Wada M., Sixsmith A. Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice // The Gerontologist. 2019. Vol. 59, iss. 1. P. e1–e15. URL: <https://academic.oup.com/gerontologist/article/59/1/e1/4994703?login=false> (дата обращения: 22.04.2024).
3. Olphert W., Damodaran L. Older people and digital disengagement: a fourth digital divide? // Gerontology. 2013. Vol. 59, iss. 6. P. 564–570. DOI: 10.1159/000353630.
4. Vuorikari R., Kluzer S., Punie Y. DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens — With new examples of knowledge, skills and attitudes / Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2022. 134 p. URL: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415> (дата обращения: 22.04.2024).