

# Исследование потребностей целевой аудитории цифрового сервиса «Активное долголетие» приложения «Я здесь живу» на платформе «ВКонтакте»

Е. М. Татур<sup>1,2</sup>, М. И. Равчик<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup> Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН,

<sup>2</sup> Университет ИТМО, <sup>3</sup> Санкт-Петербургский государственный университет

katiandkate@gmail.com, mravchik1@gmail.com

## Аннотация

Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» включает в себя множество сервисов, которые направлены на удовлетворение потребностей жителей Санкт-Петербурга. Сервис «Активное долголетие» имеет четко выраженную целевую аудиторию — пожилые жители Санкт-Петербурга. Для выявления потребностей целевой аудитории сервиса и адаптации приложения под эти потребности была проведена экспертиза сервиса «Активное долголетие» приложения «Я здесь живу» на платформе «ВКонтакте». Исследование было проведено в два этапа: сбор мнений экспертов в области старения и сбор мнений целевой аудитории. Первый этап проводился с целью определения потребностей пожилых жителей Санкт-Петербурга, оценки интерфейса и контента сервиса. Для участия в экспертизе приглашались представители целевой аудитории, эксперты, профессионально занимающиеся практической и научно-аналитической деятельностью в области социологии старения, эксперты в области цифровых технологий, социальной коммуникации, урбанистики и других близких отраслей. При анализе мнений экспертов и промежуточных результатов сбора качественных нарративов от пожилых людей были определены элементы сервиса, нуждающиеся в доработке. На основе полученных данных были определены направления и темы для дальнейших исследований в сфере цифровых сервисов для пожилых людей, а также обозначен ряд практических рекомендаций для разработчиков «Активного долголетия», нацеленных на повышение доступности и востребованности сервиса.

**Ключевые слова:** цифровые сервисы, пожилые люди, социальные сети, активное долголетие, экосистема городских сервисов

**Библиографическая ссылка:** Татур Е. М., Равчик М. И. Выявление потребностей целевой аудитории цифрового сервиса «Активное долголетие» приложения «Я здесь живу» на платформе «ВКонтакте» // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 8 (Труды XXVII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2024, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2024 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 78–90. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-8-78-90.

## 1. Введение

Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» представляет собой комплексное объединение различных цифровых платформ, сервисов и информационных ресурсов, предназначенных для удовлетворения потребностей жителей Санкт-Петербурга. Экосистема включает в себя платформы и ряд сервисов, предлагаемых на веб-сайте или в мини-приложении «Я здесь живу» [1] в социальной сети «ВКонтакте», которые являются

интегрированным пространством взаимодействия между горожанами и городскими службами. По мнению разработчиков, элементы экосистемы «Цифрового Петербурга» должны функционировать не изолированно, а дополнять и обогащать друг друга. Например, данные и информация, генерируемые в одном сервисе, могут использоваться и обрабатываться другими сервисами для создания новых услуг или аналитических продуктов. Предполагается достижение синергетического эффекта между элементами экосистемы [2], позволяющего предоставлять более широкий и комплексный спектр возможностей для горожан.

В экосистеме «Цифрового Петербурга» реализована ролевая модель, позволяющая пользователям опираться на свою социальную идентичность (роли гражданина, родителя, пенсионера и т.п.) для подбора релевантных сервисов и услуг в соответствии с конкретными запросами и жизненными ситуациями. В настоящее время ролевая модель экосистемы городских сервисов (далее — ЭГС) состоит из 26 ролей, которые отражают потребности и социальный контекст различных категорий пользователей.

На базе ролевой модели создаются специализированные сервисы, являющиеся частью мини-приложения «Я здесь живу» в социальной сети «ВКонтакте». Один из таких сервисов — «Активное долголетие» — является развитием функционала социальной роли «Я пенсионер». В данный момент этот сервис призван оказывать информационную поддержку петербуржцам предпенсионного и пенсионного возрастов, а также их родственникам о доступных льготах и мерах поддержки, а также ближайших социально-ориентированных организациях и видах активного досуга. Сервис был запущен в январе 2024 года. На момент проведения исследования в сервисе были представлены три основных раздела.

*Досуг.* Раздел предлагает различные виды досуговой активности вблизи установленной пользователем геопозиции.

*Карта.* В разделе размещена информация о ближайших социальных организациях. На карте размещены социально-досуговые центры, входящие в систему социального обслуживания пожилых людей, и некоторые некоммерческие благотворительные организации.

*Полезное.* Раздел содержит информацию о возможных выплатах, льготах и активностях, предлагаемых пожилым людям.

Актуальность проведенного исследования сервиса «Активное долголетие» обусловлена необходимостью обеспечения цифровой инклюзии и активного долголетия пожилого населения через развитие востребованных и доступных онлайн-платформ предоставления цифровых услуг. Развитие цифровых технологий создает новые возможности для повышения качества жизни пожилых людей, но в то же время повышает риски усугубления цифрового неравенства и исключения этой социальной группы из процессов цифровой трансформации.

Исследование цифровых сервисов в рамках мини-приложения «Я здесь живу» позволило приблизиться к выявлению реальных потребностей пожилых людей и оценить соответствие предлагаемых решений этим потребностям, а также разработать рекомендации по повышению доступности, востребованности и специфики среди прочих цифровых сервисов и услуг. Мы предполагаем, что результаты исследования будут способствовать улучшению существующих цифровых сервисов и учету реальных потребностей данной социально-демографической группы.

## **2. Социальный контекст целевой аудитории сервиса**

Социально-демографический контекст Санкт-Петербурга характеризуется ярко выраженным процессом старения населения, тем самым все более актуальной темой становится учет особенностей и потребностей пожилых людей при разработке цифровых сервисов. Согласно статистике, количество жителей города в возрасте 65 лет и старше

постоянно растет, и составляет около 18 % от общей численности, с преобладанием группы 70 лет и старше (около 12 %) [2; 3]. Еще более существенным является гендерный перекося — на 1 января 2022 г. 71 % от всех проживающих в городе пожилых людей — женщины [4]. Процесс старения населения, характерный для многих развитых стран, в том числе и для России, накладывает особый отпечаток на социально-экономическую и технологическую трансформацию общества. Пожилые люди, особенно представители старших возрастных групп, зачастую сталкиваются с трудностями в освоении современных цифровых технологий, что может ограничивать их доступ к жизненно важным услугам и информации, все больше переходящих в онлайн-среду.

Постепенно вовлеченность пожилых людей в цифровые технологии растет, об этом свидетельствуют данные из ряда источников, а также время, проведенное пожилыми в интернете, которое с каждым годом увеличивается. Так, в 2022 г. пожилой человек в среднем в течение дня пользовался интернетом 1 час 20 минут. Как показывают данные Росстата, количество интернет-пользователей каждый год растет даже среди самых старших возрастных групп. В течение периода 2021–2022 гг. количество пользователей Интернетом в возрасте 70–79 лет выросло на 0,9 %. Имеющиеся данные позволяют также зафиксировать рост числа пожилых людей, использующих интернет для удовлетворения разнообразных потребностей. Например, с 2016 г. наблюдается постепенное увеличение количества пожилых людей, использовавших интернет для получения государственных и муниципальных услуг в сфере трудовой занятости (0,2 % пожилых в 2016 г. и 1,2 % в 2022 г. [5]), а также предпринимательской деятельности (0,1 % пожилых в 2016 г. и 0,8 % в 2022 г.). По нашему мнению, эти данные занижены, так как учитывают только тех пожилых людей, кто обратился за подобными услугами в государственные учреждения. Предполагается, что количество пожилых, получающих подобные услуги за пределами государственной системы, гораздо больше. И, даже принимая во внимание исключительно статистику по обращению за государственными услугами, можно прогнозировать дальнейшее увеличение количества пожилых людей, интегрированных в цифровую среду [6].

При анализе специфики социального контекста целевой аудитории сервиса необходимо учитывать деятельность социальных служб города, ориентированных на пожилых людей, в контексте цифровой трансформации. Основными государственными поставщиками социальных услуг для горожан старшего возраста являются Комплексные центры социального обслуживания (КЦСОН).

Можно наблюдать, что социальное обслуживание пожилых людей в России в условиях цифровизации носит противоречивый характер. С одной стороны, поставщики социальных услуг ориентируются на концепцию активного долголетия, которая используется в качестве обоснования важности предоставления досуговых, социализирующих, психологических и других услуг, не связанных с обеспечением бытовых потребностей пожилых людей [8]. Концепция активного долголетия постулирует значимость поддержания физической, интеллектуальной и социальной активности в пожилом возрасте для минимизации возрастных рисков. С другой стороны, для оказания бытовых услуг активно разрабатывается концепция долговременного ухода [9], однако, при текущем недостаточном уровне ее методологической и теоретической проработки, существуют риски развития негативной тенденции снижения активности пожилых граждан [10]. Меры, применяемые для обслуживания пожилых в рамках долговременного ухода, не предполагают активизацию самих пожилых, а также поощрение их активности. Развиваемые в рамках централизованной государственной системы долговременного ухода механизмы оказания поддержки также распространяются и на тех пожилых, кто в подобной поддержке не нуждается, что может привести к развитию рисков снижения их активности и социальной включенности. Таким образом, столкновение двух этих концепций оказания услуг не оставляет пространства для развития мер по цифровой интеграции пожилых,

повышая тем самым вероятность социального исключения из современных цифровых отношений.

При проведении экспертизы также было важно учитывать тот факт, что большая часть информации о поставщиках услуг, которой располагает сервис «Активное долголетие», получается разработчиками от государственных социальных учреждений. Таким образом, именно пожилые получатели услуг в КЦСОН представляли на момент проведения исследования основную потенциальную аудиторию сервиса. Актуальность обратной связи от данной категории граждан обусловлена содержанием и функциональными возможностями сервиса, которые ориентированы на удовлетворение их потребностей. Для всестороннего анализа сервиса было необходимо получение мнений от других групп, включая пожилых людей, формирующих локальные сообщества (например, сообщества пожилых волонтеров, возможность связи с которыми представлена во вкладке с полезной информацией в сервисе), а также тех, кто не пользуется социальными услугами, так как данная группа позволит получить взгляд на функционал сервиса со стороны незаинтересованных в предлагаемых КЦСОН и некоммерческих организациях услугах.

Таким образом, при проведении экспертизы сервиса «Активное долголетие», ставилась задача учесть весь комплекс социально-демографических характеристик целевой аудитории. Это включает в себя не только возрастные особенности пожилых людей, но и гендерные различия, а также региональную специфику Санкт-Петербурга как города с выраженной тенденцией старения населения. Особое внимание было уделено доступности и удобству использования сервиса для пожилых пользователей [11], в том числе с учетом различий в цифровой грамотности между возрастными и гендерными группами [12; 13]. Комплексный подход к анализу социального контекста позволил сформировать более точное понимание потребностей целевой аудитории и разработать эффективные решения для повышения доступности и востребованности сервиса «Активное долголетие» среди пожилых жителей Санкт-Петербурга.

### 3. Методика проведения экспертизы сервиса

Первый этап исследования сервиса «Активное долголетие» проводился с 19 февраля по 21 марта 2024 г. Центром социальных исследований старения Социологического института РАН — филиала ФНИСЦ РАН совместно с Центром технологий электронного правительства ИТМО.

Цель экспертизы — оценить соответствие цифрового сервиса «Активное долголетие» потребностям пожилых жителей Санкт-Петербурга и разработать рекомендации по повышению его востребованности и доступности для целевой аудитории.

Для достижения этой цели были поставлены следующие задачи:

- выявить реальные потребности разных групп пожилого населения Санкт-Петербурга в области досуга, социального обслуживания, информационной поддержки и др.;
- оценить интерфейс, контент и функционал сервиса «Активное долголетие» с точки зрения удобства использования для пожилых пользователей;
- определить пути повышения релевантности сервиса для различных категорий целевой аудитории на основе полученных экспертных оценок.

Актуальность проведения экспертизы сервиса «Активное долголетие» обусловлена несколькими ключевыми факторами. Во-первых, процесс старения населения, характерный для Санкт-Петербурга, требует разработки специализированных цифровых решений, адаптированных к потребностям пожилых пользователей. Во-вторых, существующие цифровые сервисы зачастую не в полной мере учитывают особенности восприятия и использования технологий пожилыми людьми, что может создавать барьеры для цифровой инклюзии. В-третьих, отсутствие систематической оценки и обратной связи от целевой аудитории может приводить к несоответствию предлагаемых решений реальным запросам пожилых пользователей. В этом контексте исследование сервиса «Активное

долголетие» приобретает особую значимость как инструмент выявления потребностей пожилых жителей Санкт-Петербурга и разработки рекомендаций по повышению доступности и выявление возможностей дальнейшего развития сервиса.

Оценка сервиса «Активное долголетие» позволила приблизиться к выявлению закономерностей в формировании потребностей пожилых людей в цифровом пространстве, оценить соответствие сервиса этим потребностям, а также определить пути его совершенствования с учетом принципов человеко-ориентированного подхода. Таким образом, результаты экспертизы вносят важный вклад в изучение актуальной проблемы обеспечения цифровой инклюзии и вовлечения пожилых людей в цифровые взаимодействия посредством использования востребованных информационных сервисов и услуг.

Исследование было организовано в несколько этапов, где задачи каждого следующего этапа формировались в зависимости от результатов предыдущего. Были осуществлены следующие этапы:

- формирование экспертного сообществ, состоящего из специалистов в сферах социологии старения, цифровой урбанистики и т.п., а также потенциальных пользователей сервиса — пожилых людей;
- стартовая видеоконференция с разработчиками, экспертами и потенциальными пользователями;
- сбор результатов экспертизы, отзывов от тех, кто заявил о готовности провести самостоятельное тестирование сервиса и оценку его наполнения;
- формирование массива предложений и замечаний, обобщение и структуризация;
- проведение экспертного круглого стола в онлайн-формате с обсуждением полученных результатов (участвовали авторы предложений, замечаний и разработчики сервиса);
- проработка плана дальнейших этапов экспертизы.

В экспертизе сервиса выразили готовность принять участие следующие группы:

- цифровые активисты Санкт-Петербурга старшего возраста, заинтересованные использовать сервис «Активное долголетие»;
- специалисты и эксперты, профессионально занимающиеся практической и научно-аналитической деятельностью в данном направлении («третий возраст», «активное долголетие», «социальная поддержка пожилых» и т.п.);
- эксперты в области цифровых технологий, социальной коммуникации и урбанистики.

Подробные текстовые заключения с рекомендациями, комментариями и предложениями были подготовлены девятью экспертами, работы которых можно разделить на три направления:

- интерфейс сервиса и его наполнение — в эту категорию входит как дизайн интерфейса (читаемость, работоспособность на разных устройствах и операционных системах и т.п.), так и удобство использования;
- описание целевой группы — информация о целевой группе, на которую ориентируется сервис, исходя из чего можно выделить конкретные потребности, удовлетворяемые посредством использования сервиса;
- рекомендации и предложения — общие комментарии об улучшении сервиса и его функционала.

К онлайн-участию в круглом столе, на котором состоялось обсуждение и подробный разбор рекомендаций, были приглашены эксперты, а также разработчики сервиса из Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра (СПб ИАЦ). Следует отметить, что некоторые предложения, высказанные экспертами, совпали с уже происходящим расширением функционала сервиса «Активное долголетие».

#### 4. Анализ данных, полученных в ходе первого этапа экспертизы

Обобщение и анализ первого этапа исследования осуществлялись для выявления основных направлений, которые эксперты отмечали положительно или отрицательно, в работе сервиса «Активное долголетие». В таблице выборочно представлены уникальные комментарии экспертов.

**Таблица.** Отобранные комментарии из заключений экспертов (цитируются дословно)

Раздел	Идентификатор эксперта	Комментарий
Интерфейс сервиса и его наполнение	Эксперт 35С	Сервис «Активное долголетие» отсутствует даже в первой прокрутке слайдера сервисов — необходимо прокрутить вправо один раз. Сама концепция нахождения сервиса внутри приложения наравне с другими сервисами — огромный минус доступности для целевой группы. Опыт взаимодействия с подопечными показывает: чем меньше кликов и меньше информации на экране — тем пожилым людям понятнее и тем охотнее они будут этим пользоваться
	Эксперт 23А	В «Досуге» может быть также сделать вкладки: здоровье, клубы по интересам, мероприятия, а то сейчас они отображаются без единообразия
	Эксперт 26В	При открытии раздела «Карта» не видны ближайшие точки. В разделе «Карта» не представлена информация из раздела «Досуг». Также социальные центры, чьи данные отображены над картой, тоже не обозначены на карте
	Эксперт 35С	Раздел «Досуг»: при нажатии на мероприятие отсутствует телефон организации. Возможность позвонить по телефону и задать дополнительные вопросы — самый предпочтительный способ связи для пожилых людей. И номер телефона должен быть в непосредственном доступе перед глазами, без необходимости искать его в других разделах или переходить на сайт самой организации
Описание целевой группы	Эксперт 24А	Потребности целевой аудитории: а) обучение пожилых людей использованию цифровых сервисов и приобретение ими соответствующих навыков; б) доступ к информации о работе государственных учреждений и центров социального обслуживания населения, где проводятся различные досуговые мероприятия для пожилых людей. Важно предоставить пожилым людям доступ к информации о мероприятиях и услугах, предлагаемых государственными учреждениями и организациями; в) развитие порталов по здоровью с возможностью общения, где пожилые люди могут обсуждать свои здоровьесберегающие практики и получать информацию о здоровом образе жизни. Создание таких онлайн-платформ способствует информированию и социальной поддержке пожилых людей в поддержании их здоровья и благополучия
Описание целевой группы	Эксперт 29А	В сервисе представлена информация об услугах, поставщиком которых являются Комплексные центры социального обслуживания населения, однако далеко не все потенциальные пользователи сервиса «Активное долголетие»: а) являются получателями социальных услуг и знакомы с такими учреждениями как ЦОСО и КЦСОН; б) имеют возможность передвигаться по городу (особенно в зимний период)

## Продолжение таблицы

Раздел	Идентификатор эксперта	Комментарий
Рекомендации и предложения	Эксперт 22А	В разделе «Полезное» рекомендую добавить подраздел «Культурная жизнь города» или что-то похожее. Здесь можно объединять информацию о мероприятиях, особенно бесплатных для пожилых
	Эксперт 35С	В разделе «Досуг» представлены только постоянные кружки и мероприятия центров, которые рассматривались выше. Стоит включить их концерты и иные мероприятия. Также получается, что пожилым предлагают мероприятия только для их возрастной категории, то есть целевой аудитории предлагают взаимодействовать в большинстве случаев лишь с людьми старшего возраста
	Эксперт 23А	Было бы удобно, если можно было бы открыть карту, а там указаны не сами отделения, а те услуги, которые можно получить
	Эксперт 35С	Сервис содержит очень узкую базу организаций. Вне поля зрения остались довольно крупные НКО

В процессе исследования была поставлена задача выявления потребностей пожилых пользователей, которым необходимо первоочередное внимание при развитии сервиса «Активное долголетие». Исходя из вышесказанного, эксперты выделили следующее:

- обучение пожилых людей использованию цифровых сервисов для приобретения необходимых компетенций в данной области (это как базовые навыки работы с мобильными приложениями, так и более продвинутые возможности взаимодействия с цифровыми платформами);
- информация о работе государственных учреждений и центров социального обслуживания населения (КЦСОН);
- реализация на информационных ресурсах медицинских учреждений порталов о сохранении и укреплении здоровья с возможностью общения (чаты, форумы), на которых пожилые люди могут обсуждать свои здоровьесберегающие практики и получать информацию о здоровом образе жизни;
- безопасность — информация по обстановке в городе, контакты для обращения по разным вариациям угрозы безопасности и правопорядку.

Отмечено, что в рамках сервиса представлена информация об услугах, предлагаемых Комплексными центрами социального обслуживания населения. Однако не все потенциальные пользователи сервиса «Активное долголетие» являются получателями социальных услуг и знакомы с такими учреждениями, как Центры организации социального обслуживания (ЦОСО) и КЦСОН. Более того, существует проблема доступности, поскольку ряд пожилых людей может испытывать трудности с передвижением по городу, особенно в зимний период, что требует дополнительного внимания при разработке сервиса.

С точки зрения экспертов, сервис не является удобным инструментом для граждан пенсионного возраста, так как представляет собой лишь краткое описание доступных услуг. Для полноценного ознакомления с услугами и пользования ими целевой аудитории требуется прилагать дополнительные усилия, тем самым сервис «Активное долголетие» уступает в удобстве традиционным источникам получения и уточнения информации для пожилых. Поскольку часть целевой аудитории не владеет компьютерной грамотностью вовсе или владеет необходимыми навыками на начальном уровне, необходимость прилагать дополнительные усилия для поиска информации может стать причиной отказа использования сервиса.

Эксперты также оценивали интерфейс сервиса и его наполнение. Ряд экспертов отметили, что поиск сервиса занимает больше трех кликов мыши, что впоследствии может вызвать трудности у целевой аудитории при поиске. Для удобства пожилых предложено

выводить сервис в первый ряд поиска в приложении. Все эксперты отметили, что проблем с доступом к приложению и его техническим состоянием у них не возникло.

При изучении наполнения разделов эксперты заметили, что представленные услуги и мероприятия организуются только социальными сервисами, входящими в реестр поставщиков социальных услуг и регулирующих взаимодействие с пожилыми в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИППСУ) [14]. Для участия в мероприятиях, включенных в индивидуальную программу предоставления социальных услуг, требуется быть гражданином, имеющим место жительства или место пребывания в Санкт-Петербурге или гражданином без определенного места жительства. Также, для получения услуг в досуговых отделениях КЦСОН, пожилой человек не должен заниматься трудовой деятельностью. Данные условия автоматически ограничивают возможность воспользоваться предлагаемым досугом части целевой аудитории сервиса «Активное долголетие». Учитывая социально-экономический статус пожилых людей в России, многие из них продолжают заниматься трудовой деятельностью, после достижения пенсионного возраста. На момент проведения первого этапа экспертизы, предложенные сервисом услуги невозможно получить пожилым работающим людям. Тем самым, возможность пользователей осуществлять выбор, исходя из своих предпочтений, ограничивается. С другой стороны, в ходе первого этапа исследования часть экспертов, представляющих целевую аудиторию сервиса, высказали мнение, что они уже получают все необходимые им услуги в центрах социального обслуживания своего района в соответствии с установленными ограничениями. Таким образом, для этой группы пользователей информирование о мероприятиях и услугах в других учреждениях может быть излишним.

Отдельно стоит отметить, что ИППСУ имеет ограничение по районам города — жители закрепляются за определенным досуговым центром и могут пользоваться лишь его услугами и филиалов, или официальных партнеров. В сервисе данное ограничение не отражено, пожилому человеку предоставляется информация об услугах всех центров социального обслуживания населения Санкт-Петербурга. Таким образом, целевой аудитории самостоятельно требуется уточнять информацию о том, относится ли государственное учреждение к их району, могут ли они получить услугу, используя традиционные источники информации и взаимодействия, такие как телефонные звонки.

Сами разработчики, в результате обсуждения с ними этой проблемы, отмечают, что причина акцента на государственные социальные службы заключается в отсутствии цифровой платформы, в которой бы содержалась информация о возможных поставщиках услуг и различных активностях для пожилых людей. В условиях отсутствия подобной платформы невозможно отладить механизм автоматического сбора и актуализации данных. Учитывая же размеры города и количество потенциальных поставщиков услуг и сервисов, ручной сбор и анализ данных невозможны. Таким образом, разработчики на момент проведения первого этапа экспертизы могли ориентироваться только на информацию, предоставляемую городскими социальными службами, на основании собственных баз данных и реестра поставщиков социальных услуг. Эксперты отметили, что при описании услуг часто отсутствует инструкция по их получению.

Также экспертами был выдвинут ряд предложений по добавлению контента в различные разделы сервиса, а также предложен вариант организации информации о доступных активностях для пожилых людей. Эксперты отмечали, что раздел «Полезное» имеет потенциал охватить больше аспектов жизни пожилых и предоставлять им более широкий спектр информационных материалов. С точки зрения экспертного сообщества, разделу необходима модерация, к которой будут привлечены сами пожилые люди. Таким образом, публикуемая там информация будет актуальной.

В целом отмечено, что сервису требуется доработка формата представления информации, а также пересмотр техники её отбора и сортировки. С точки зрения экспертов, для охвата большего числа пожилых людей разработчикам следует рассмотреть возможность добавления информации об онлайн-мероприятиях из сервиса «Афиша

событий», который также является элементом приложения «Я здесь живу», что может позволить охватить большее количество пожилых людей

## 5. Промежуточный анализ результатов второго этапа экспертизы

Анализ результатов первого этапа экспертизы, в рамках которого основная исследовательская работа проводилась с экспертами из научной среды, ярко продемонстрировал необходимость дальнейшего изучения мнения конкретных потенциальных пользователей сервиса. С учетом полученных результатов была подготовлена программа и инструментарий пилотного исследования, ориентированного на проведение эмпирического исследования среди пожилых людей.

Для составления экспертных групп пожилых, получающих социальные услуги, команда экспертизы сотрудничала с комплексными центрами социального обслуживания населения Санкт-Петербурга. Также к участию в фокус-группах были привлечены бывшие члены сообщества «Добрососедство» и представители волонтерского сообщества «Серебряные волонтеры». Итоговое количество пожилых людей, представляющих группу получателей социальных услуг, составило 20 человек. Со стороны пожилых, не получающих социальные услуги, в исследовании приняло участие 11 человек.

Для проведения эмпирического исследования было решено использовать метод фокус-групп, дополненный представлением ознакомительных материалов, таких как видеоролики и презентации концепции, а также предлагаемых сервисом «Активное долголетие» услуг. В базу методологии проведения фокус-групп вошли вопросы относительно наполнения каждого из раздела сервиса, потенциальные препятствия при его использовании, сравнение с существующими и популярными у пожилых людей способами получения информации. Также во время фокус-групп была получена информация о том, какие средства пожилые люди используют для поиска информации, какие имеют страхи при пользовании социальными сетями и цифровыми-ресурсами и были ли бы они готовы предоставлять свои персональные данные для настройки фильтров сервиса под их потребности и возможности.

Исходя из промежуточного анализа полученных данных, можно сделать следующие выводы.

Пожилым с высокими навыками цифровой грамотности непонятно позиционирование сервиса. Учитывая их опыт использования ИКТ, вокруг них уже сформирована собственная «экосистема», включающая в себя различные сайты и приложения. Учитывая это, участники обсуждения не понимают назначение сервиса и его полезность для них. Это относится также к множеству других сервисов, не предлагающих нечто новое или более удобное, чем у аналогов. В качестве примеров пожилые приводили сервис онлайн-записи на прием к врачу «Здоровье петербуржца», вошедший в импровизированную экосистему этих пожилых людей, благодаря своей простоте и удобству.

Участники обсуждения отметили, что сервис в данный момент слабо наполнен. В нём нет информации о НКО и прочих организациях, тем или иным образом работающими с пожилыми. Решение этой проблемы, с точки зрения разработчиков сервиса, возможно посредством создания единой информационной цифровой платформы для всех поставщиков социальных услуг в городе и прочих организаций, работающих с пожилыми. В таком случае будет налажен механизм автоматического сбора и актуализации данных

Для пожилых людей важно видеть в сервисе различную информацию о льготных или бесплатных событиях, мероприятиях и т.п. Также пожилые хотели бы видеть на карте города информацию о местах, где пожилым людям предлагаются скидки и льготы.

Участники обсуждения отметили, что с их точки зрения, у самостоятельных пожилых со средними или высокими навыками цифровой грамотности, нет никаких особых потребностей, отличающих их от представителей других возрастных групп. Единственный фактор, отличающий их — высокая степень дифференциации в уровне дохода, что и делает бесплатные и льготные события и услуги приоритетными.

Исходя из обсуждения складывается впечатление, что для пожилых людей с развитой субъектностью и экспертностью важна потребность в самореализации, что делает сервисы и провайдеры услуг в данном поле актуальными.

В ходе проведения фокус-групп с информантами было замечено, что для поиска информации используются поисковые системы, видеохостинги и социальные сети с расширенным функционалом (например, ВКонтакте), которые доступны как на мобильных устройствах, так и на компьютерах.

В ходе сбора мнений о приложении целевая аудитория отметила, что получает все необходимые услуги в центре социального обслуживания населения своего района. Однако, ввиду установленного ограничения на пользование услугами, информирование о мероприятиях в других учреждениях оказалось ненужным для участников. Эти наблюдения позволят более детально адаптировать дальнейшие исследования и разработки, опираясь на реальный опыт и потребности пожилых людей.

Важно отметить, что данные выводы базируются на промежуточных результатах плотного исследования среди двух групп пожилых людей. Мы планируем завершение второго этапа экспертизы сервиса «Активное долголетие» проведением аналогичных фокус-групп с представителями пожилых локальных сообществ, таких как «Серебряные волонтеры» и дальнейшего сравнительного анализа полученных материалов.

## 6. Заключение

Оценка сервиса «Активное долголетие» приложения «Я здесь живу» на платформе «ВКонтакте» выявила ряд важных моментов, требующих внимания со стороны разработчиков. Основная целевая аудитория сервиса — пожилые жители Санкт-Петербурга — была достаточно четко определена, однако в ходе экспертизы были обнаружены некоторые несоответствия между реальными запросами этой аудитории и предлагаемым функционалом сервиса. Результаты экспертизы показали, что целевая аудитория сервиса «Активное долголетие» не является полностью однородной — потребности разных групп пожилых пользователей могут существенно различаться. В частности, пожилые люди, уже получающие услуги в рамках региональной системы социального обслуживания, высказали мнение, что дополнительная информация о мероприятиях в других учреждениях им не требуется. Следовательно, при дальнейшем развитии сервиса необходим дифференцированный подход к разным категориям пользователей с учетом их реальных запросов и условий.

Другая важная проблема — полнота и актуальность информации, представленной в сервисе. Эксперты отметили, что перечень досуговых мероприятий и организаций, доступных для пожилых, явно ограничен и не в полной мере отражает весь спектр возможностей, которыми могут воспользоваться представители целевой аудитории. Кроме того, имеющаяся информация зачастую не содержит важных деталей, таких как контактные телефоны или инструкции по получению услуг. Это может затруднить использование сервиса пожилыми людьми.

Еще один ключевой аспект — необходимость обучения и поддержки целевой аудитории в освоении цифровых сервисов. Многие пожилые люди испытывают трудности с использованием современных технологий, и без соответствующей помощи и обучения им сложно в полной мере воспользоваться возможностями сервиса «Активное долголетие». Исходя из этого, в рамках развития сервиса следует рассмотреть потенциальность обучения пожилых пользователей, возможно, в сотрудничестве с социальными учреждениями. В уже существующие в данных учреждениях обучающие программы могут быть включены уроки по работе с сервисом «Активное долголетие» — такое сотрудничество институционально закрепит значимость приложения для повышения цифровой активности пожилых людей.

Проведенная экспертиза выявила значительный потенциал сервиса «Активное долголетие» для улучшения качества жизни пожилых жителей Санкт-Петербурга. Однако

для реализации этого потенциала требуется комплексная работа по совершенствованию интерфейса, наполнения релевантными услугами, а также обеспечению доступности и удобства использования сервиса для целевой аудитории. Привлечение экспертов и представителей пожилых пользователей является ключевым условием достижения этой цели. Развитие сервиса можно рассматривать в формате отдельного приложения, которое будет иметь интеграцию с государственными информационными системами. Также можно рассматривать дальнейшее развитие на платформе «ВКонтакте», что будет выгодно, поскольку может привлечь молодежь, не использующую сервис, но заботящуюся о пожилых. Совершенствование сервиса «Активное долголетие» может внести значимый вклад в повышение качества жизни и социальной включенности пожилых жителей Санкт-Петербурга.

Далее мы планируем провести сравнительный анализ полученных данных с аналогичными исследованиями в другом социальном контексте, например, среди пожилых жителей других регионов, уступающих Санкт-Петербургу в степени цифровой трансформации.

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] Минаев Н. Н., Лунг Д. В., Кораблев М. А., Тюева-Зряхова А. А., Филатова О. Г. Цифровые городские сервисы в системе регионального управления (на примере экосистемы городских сервисов города Санкт-Петербурга) // Региональная экономика: теория и практика. 2023. Т. 21, № 12. С. 2327–2341. DOI: 10.24891/re.21.12.2327.
- [2] Возрастно-половой состав населения Санкт-Петербурга на 1 января 2019 года. СПб.: Петростат, 2019. 58 с.
- [3] Возрастно-половой состав населения Санкт-Петербурга на 1 января 2022. СПб.: Петростат, 2022. 58 с.
- [4] Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту. Статистический бюллетень. М.: Росстат, 2022. 443 с.
- [5] Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и половозрастным группам // Федеральная служба государственной статистики. Официальный сайт Росстат. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (дата обращения: 25.05.2023).
- [6] Видясова Л. А., Кузнецова Е. М., Григорьева И. А. Интеграция пожилых людей в информационное пространство: исследовательский кейс Санкт-Петербурга // Успехи геронтологии. 2022. Т. 35, № 5. С. 668–678. DOI: 10.34922/AE.2022.35.5.002.
- [7] Григорьева И. А. Старение и пожилые в современной российской социологии // Старшее поколение современной России: материалы международной научно-практической конференции, Нижний Новгород, 13–14 октября 2021 года. Нижний Новгород, 2021. С. 20–23.
- [8] Аникеева О. А. Старость и активное долголетие в современной России: реальности и тренды перемен // Отечественный журнал социальной работы. 2018. № 4 (75). С. 60–72.
- [9] Титор С. Е. Система долговременного ухода за пожилыми и инвалидами: опыт нескольких лет // Вестник экономической безопасности. 2023. № 3. С. 118–123.
- [10] Григорьева И. А. Включение пожилых в мир цифровых технологий в условиях «новой социальности» // Интернет и современное общество: Сборник тезисов докладов. Труды XXV международной объединенной научной конференции, Санкт-Петербург, 23–24 июня 2022 года. СПб., 2022. С. 40–42.

- [11] Туровчик М. М., Бурцева Т. А. Фактор информационных технологий в стратегии активного долголетия // Актуальные проблемы активного долголетия и качества жизни пожилых людей: Сборник научных трудов. Калуга, 2019. С. 137–140.
- [12] Равчик М. И. Приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 104–111. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-104-111.
- [13] Варганова Е. Л., Гладкова А. А. Цифровое неравенство, цифровой капитал, цифровая включенность: динамика теоретических подходов и политических решений // Вестник Московского университета. Серия 10: Журналистика. 2021. № 1. С. 3–29. DOI: 10.30547/vestnik.journ.1.2021.329.
- [14] Оформление индивидуальной программы предоставления социальных услуг // Информационный портал о социальных услугах в Санкт-Петербурге. URL: <http://cosospb.ru/1-oformlenie-individualnoj-programmy-predostavlenija-socialnyh-uslug/> (дата обращения: 17.03.2024).

### **Identifying the Needs of the Target Audience of the «Active Longevity» Digital Service of the «I Live Here» Application on the «VKontakte» Platform**

E. M. Tatur<sup>1,2</sup>, M. I. Ravchik<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup> Sociological Institute of FCTAS RAS, <sup>2</sup> ITMO University, <sup>3</sup> Saint–Petersburg State University

The Digital Petersburg ecosystem of city services includes many services aimed at meeting the needs of St. Petersburg residents. The Active Longevity service has a clearly defined target audience - elderly residents of St. Petersburg. To identify the needs of the service's target audience and adapt the application to these needs, an expert examination of the 'Active Longevity' service of the 'I live here' application on the VKontakte platform was conducted.

The expertise was carried out in two stages: collecting the opinions of experts in the field of ageing and collecting the opinions of the target audience. The first stage was aimed at determining the needs of elderly residents of St. Petersburg, assessing the interface of the service and its content in general. Representatives of the target audience, experts professionally engaged in practical and scientific-analytical activities in areas related to the study of ageing, and experts in the field of digital technologies, social communication, urbanism and related industries were invited to participate in the expertise. Opinions from experts related to ageing were received. When analysing the conclusions, the specifics of building the application interface and generating content for the elderly living in St. Petersburg were identified. As a result, recommendations for the service developers were formed, and the need for the second stage of expertise was identified, during which the goal will be to collect the opinions of the target audience through surveys and interviews.

**Keywords:** digital services, older people, social networks, active longevity, urban services ecosystem

**Reference for citation:** Tatur E. M., Ravchik M. I. Identifying the Needs of the Target Audience of the «Active Longevity» Digital Service of the «I Live Here» Application on the «VKontakte» Platform // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 8 (Proceedings of the XXVII International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2024, St. Petersburg, June 24–26, 2024). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 78–90. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-8-78-90.

## Reference

- [1] Minaev N. N., Lung D. V., Korablev M. A., Tyueva-Zryahova A. A., Filatova O. G. Cifrovye gorodskie servisy v sisteme regional'nogo upravleniya (na primere ekosistemy gorodskih servisov goroda Sankt-Peterburga) // *Regional'naya ekonomika: teoriya i praktika*. 2023. T. 21, № 12. S. 2327–2341. DOI: 10.24891/re.21.12.2327. (In Russian)
- [2] *Vozrastno-polovoj sostav naseleniya Sankt-Peterburga na 1 yanvarya 2019 goda*. SPb.: Petrostat, 2019. 58 s. (In Russian)
- [3] *Vozrastno-polovoj sostav naseleniya Sankt-Peterburga na 1 yanvarya 2022*. SPb.: Petrostat, 2022. 58 s. (In Russian)
- [4] *Chislennost' naseleniya Rossijskoj Federacii po polu i vozrastu*. Statisticheskij byulleten'. M.: Rosstat, 2022. 443 s. (In Russian)
- [5] *Dolya naseleniya, ispol'zovavshego set' Internet dlya polucheniya gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug, po tipam poseleniya i polovozrastnym gruppam* // *Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki*. Oficial'nyj sayt Rosstat. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (access date: 25.05.2023). (In Russian)
- [6] Vidyasova L. A., Kuznecova E. M., Grigor'eva I. A. Integraciya pozhilyh lyudej v informacionnoe prostranstvo: issledovatel'skij kejs Sankt-Peterburga // *Uspekhi gerontologii*. 2022. T. 35, № 5. S. 668–678. DOI: 10.34922/AE.2022.35.5.002. (In Russian)
- [7] Grigor'eva I. A. Starenie i pozhilye v sovremennoj rossijskoj sociologii // *Starshee pokolenie sovremennoj Rossii: materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii, Nizhnij Novgorod, 13–14 oktyabrya 2021 goda*. Nizhnij Novgorod, 2021. S. 20–23. (In Russian)
- [8] Anikeeva O. A. Starost' i aktivnoe dolgoletie v sovremennoj Rossii: real'nosti i trendy peremen // *Otechestvennyj zhurnal social'noj raboty*. 2018. № 4 (75). S. 60–72. (In Russian)
- [9] Titor S. E. Sistema dolgovremennogo uhoda za pozhilymi i invalidami: opyt neskol'kih let // *Vestnik ekonomicheskoy bezopasnosti*. 2023. № 3. S. 118–123. (In Russian)
- [10] Grigorieva I. A. Inclusion of the elderly in the world of digital technologies in the conditions of 'new sociality' // *Internet and modern society: Collection of abstracts. Proceedings of the XXV International Joint Scientific Conference, St. Petersburg, 23-24 June 2022*. Pp. 40–42.
- [11] Turovchik M. M., Burceva T. A. Faktor informacionnyh tekhnologij v strategii aktivnogo dolgoletiya // *Aktual'nye problemy aktivnogo dolgoletiya i kachestva zhizni pozhilyh lyudej: Sbornik nauchnyh trudov*. Kaluga, 2019. S. 137–140. (In Russian)
- [12] Ravchik M. I. Prioritetnye oblasti dlya razvitiya cifrovych servisov i uslug, orientirovannyh na pozhilyh lyudej // *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoj srede. Vypusk 7 (Trudy XXVI Mezhdunarodnoj ob"edinyonnoj nauchnoj konferencii «Internet i sovremennoe obshchestvo», IMS-2023, Sankt-Peterburg, 26–28 iyunya 2023 g. Sbornik nauchnyh statej)*. — SPb.: Universitet ITMO, 2024. S. 104–111. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-104-111. (In Russian)
- [13] Vartanova E. L., Gladkova A. A. Cifrovoe neravenstvo, cifrovoy kapital, cifrovaya vklyuchennost': dinamika teoreticheskikh podhodov i politicheskikh reshenij // *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 10: Zhurnalistika*. 2021. № 1. S. 3–29. DOI: 10.30547/vestnik.journ.1.2021.329. (In Russian)
- [14] *Oformlenie individual'noj programmy predostavleniya social'nyh uslug* // *Informacionnyj portal o social'nyh uslugah v Sankt-Peterburge*. URL: <http://cosospb.ru/1-oformlenie-individualnoj-programmy-predostavlenija-socialnyh-uslug/> (access date: 17.03.2024). (In Russian)