

ЭКОСИСТЕМА ГОРОДСКИХ СЕРВИСОВ: РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ И ПОТРЕБНОСТИ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ

М. И. Равчик, А. В. Чугунов

Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН
Красноармейская, д. 25/146, 190005, Санкт-Петербург, Россия
mravchik1@gmail.com

Университет ИТМО
Биржевая линия, д. 14, лит. А, 199034, Санкт-Петербург, Россия
chugunov@itmo.ru

Аннотация. Экосистема городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург» представляет собой интегрированную среду, направленную на удовлетворение потребностей горожан и развитие городской цифровой инфраструктуры. Она объединяет сервисы, учитывая потребности пользователей с помощью ролевой модели, включающей 26 позиций, в том числе «Я пенсионер». В концепции развития ЭГС обозначена задача гибкой адаптации к изменяющимся потребностям людей, что отличает ее от традиционных сервисов и позволяет учитывать реальные потребности пользователей, не ограничиваясь потребностями, продиктованными стереотипами о пожилых. Такой подход повышает качество жизни пожилых горожан и способствует их интеграции в цифровое пространство, сокращая цифровой разрыв между поколениями и раскрывая новые возможности для активного старения. В докладе представлены промежуточные результаты исследования и направления для дальнейшего изучения специфики адаптации пожилых к использованию цифровых сервисов «Умного города» в Санкт-Петербурге.

Ключевые слова: *экосистема городских сервисов, цифровая интеграция, потребности, социальная роль, пожилые люди, качество жизни.*

ECOSYSTEM OF URBAN SERVICES: ROLE MODEL AND NEEDS OF THE OLDER GENERATION

M. I. Ravchik, A. V. Chugunov

Sociological Institute of FCTAS RAS
25/14b, Krasnoarmejskaja st., 190005, Saint Petersburg, Russia
mravchik1@gmail.com
ITMO University
14, Birzhevaja line, 199034, Saint Petersburg, Russia
chugunov@itmo.ru

Abstract. The Ecosystem of urban services (EGS) "Digital St. Petersburg" represents an integrated environment aimed at meeting the needs of citizens and developing the city's digital infrastructure. It combines services while considering user needs through a role model comprising 26 positions, including "I am a pensioner". The development concept of the EGS outlines the task of flexible adaptation to changing human needs, setting it apart from traditional services. This approach allows for the consideration of real user needs without being confined to those dictated by stereotypes about the elderly. Such an approach enhances the quality of life for elderly citizens and promotes their integration into the digital space, reducing the digital divide across generations and revealing new opportunities for active aging. This report presents interim research results and directions for further study of the specifics of the elderly's adaptation to using digital services in the "Smart City" framework in St. Petersburg.

Keywords: *Urban Services Ecosystem, digital integration, needs, social role, elderly people, quality of life.*

Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» (далее ЭГС или Экосистема) представляет собой интегрированное пространство взаимодействия разнообразных сервисов с жителями города, нацеленное на удовлетворение их потребностей и содействие развитию цифровой инфраструктуры городской среды. Экосистема представляет собой объединение платформ-сервисов, предлагающих различные услуги, в рамках общего цифрового пространства на сайте [1] или с помощью мини-приложений в социальных сетях. Для более точной организации сервисов в соответствии с конкретными нуждами пользователей в Экосистеме разработана ролевая модель, основанная на социальных ролях. Эти роли выражены в формате «Я родитель», «Я здесь живу» или др. подобными утверждениями и включают в себя соответственные наборы потребностей, базирующиеся на социокультурных контекстах. На данный момент ролевая модель ЭГС насчитывает 26 ролей, что дает пользователям возможность найти отражение собственной социальной идентичности, повышая вовлеченность и позволяя конкретизировать сервисы, исходя из потребностей, характерных для каждой роли.

Рассматривая роль «Я пенсионер», следует учитывать демографический контекст Санкт-Петербурга. Количество пожилых жителей города постоянно растет. Согласно данным Росстата, за период с 2019 по 2022 гг. количество проживающих в городе людей в возрастном диапазоне от 65 до 69 лет выросло на 13 тыс. человек, а в процентном соотношении количество пожилых людей от 65 лет и старше составляет около 18%, группа же пожилых от 70 и старше значительно превосходит остальные возрастные группы (на 1 января 2022 года – около 12%) [2, 3]. Тем не менее, Санкт-Петербург является одним из лидирующих городов в сфере цифровой

трансформации. Сочетание этих факторов обуславливает необходимость уделять особое внимание пользователям третьего возраста при развитии цифровых сервисов.

В сравнении с традиционными для пожилых людей сервисами, сконцентрированными в основном в рамках сложившейся системы социального обеспечения и обслуживания, Экосистема демонстрирует большую гибкость в адаптации к изменяющимся потребностям пожилых людей. Учитывая тенденции смещения возрастных рамок, ряд экспертов прогнозируют актуализацию в пожилом возрасте тех социальных и культурных смыслов, которые в массовом сознании присущи людям среднего возраста.

Однако существующие в Экосистеме механизмы для мониторинга актуальности имеющихся сервисов не позволяют оперативно вносить изменения в потребности, соотнесенные с определенной ролью. С целью решения этой проблемы организован совместный инициативный исследовательский проект в рамках сотрудничества Социологического института РАН с Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром – разработчиком ЭГС. Комбинируя анализ данных и социологические методы, можно добиться учета реальных потребностей пожилых людей, что выделяет роль «Я пенсионер» на фоне других площадок для пожилых, так как те чаще всего опираются на представления о потребностях, продиктованные социальным конструктом старости.

Именно способность адаптации ЭГС к изменяющимся потребностям своей целевой группы позволит пожилым людям получать актуальные услуги, соотносящиеся с их потребностями, не продиктованными стереотипом о пожилом возрасте. Подобный индивидуальный подход способствует улучшению качества жизни пожилых людей посредством расширения возможностей для планирования индивидуальной траектории старости.

В настоящий момент роль «Я пенсионер» в ЭГС представлена следующими потребностями [4]:

- записаться на бесплатные события и курсы;
- записаться на курсы лечебной физкультуры;
- записаться на курсы финансовой грамотности;
- записаться на курсы цифровой грамотности;
- купить или забронировать билеты на культурные мероприятия со скидкой;
- получить льготы: куда обратиться, необходимый список документов;
- получить социальные услуги;

- сравнить стоимость жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (ЖНВЛП);
- узнать о способах защиты от мошенников;
- узнать про активное времяпрепровождение для пенсионеров.

Другое важный аспект роли «Я пенсионер» ЭГС – возможности для интеграции пожилых людей в цифровое пространство. Несмотря на возрастающее количество пожилых в глобальной сети, многие из них только проходят адаптацию к интернет-пространству [5, с. 40]. По нашему мнению, контексте функционирования Экосистемы именно сервисы, учитывающие реальные потребности пожилых людей, обладают наибольшим потенциалом стать средством интеграции пожилых людей в цифровую среду и общество. Распространение доступных и недорогих смартфонов, мобильного интернета, а также развитие цифровых платформ, ориентированных на нужды пожилых горожан, могут существенно сократить цифровой разрыв между поколениями. Это позволит пожилым более успешно адаптироваться к реалиям цифрового общества, а также положительно повлияет на активизацию их личного потенциала, открывая новые возможности для старения, в соответствии с собственными потребностями.

В докладе представлены промежуточные результаты исследований в рамках проекта и направления для дальнейшего изучения специфики адаптации пожилых к использованию цифровых сервисов «Умного города» в Санкт-Петербурге.

Исследование выполнено при поддержке Российского научного фонда, грант № 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/>).

Библиографические ссылки

1. Цифровой Петербург [Электронный ресурс] // Экосистема городских сервисов Цифровой Петербург. – Режим доступа: <https://petersburg.ru/mainPortal/homepage>. – Дата доступа: 22.10.2023.
2. Возрастно-половой состав населения Санкт-Петербурга на 1 января 2019 года / отв. сост. Е.В. Чуприна. СПб.: Петростат, 2019.
3. Возрастно-половой состав населения Санкт-Петербурга на 1 января 2022 года / отв. сост. Е.В. Чуприна. СПб.: Петростат, 2022.
4. Сервисы. Цифровой Петербург [Электронный ресурс] // Экосистема городских сервисов Цифровой Петербург. – Режим доступа: <https://petersburg.ru/mainPortal/services;role=9>. – Дата доступа: 22.10.2023.

5. 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.