

Комментарии участницы встречи (П7)

1. Скептическое отношение к «Вконтакте», навязывание друзей, рекомендации пугают. Пожилым удобно, когда приложение изолировано от людей, ничего не мешает в поиске, нет навязывания услуг
2. Пожилые не всегда понимаю разницу между поисковиком и социальной сетью, в разговоре применяют их как аналогичными инструментами
3. Сервис на данный момент может удовлетворить лишь гражданские запросы, которые даются через специализированные организации или госуслуги. Сервис был бы полезен, если бы взаимодействовал с интересами пенсионеров (спортивные мероприятия, огородничество и т.д.). Также сервис описывает предложения и льготы, но не информирует о том, как взаимодействовать со структурами (где найти образец заявления для жалоб и т.п.). Возможности досуга тоже не раскрыты, например, можно добавить информацию о сотрудничестве библиотек и разных издательств и электронных ресурсов (литрес и т.п.)
4. Волонтерство в разделе Полезное очень непонятно описано, это для них помощь или они помогают

Общий транскрипт встречи

Расшифровка участников:

М – модератор

К – коллеги из проекта О. Филатовой

П – пожилые (12 человек)

Р – руководитель

Время проведения: 39 м. 22 с.

М1: Добрый день! Спасибо, что согласились принять участие в нашей встрече. Сегодня мы с вами обсудим новый сервис для пожилых жителей города, называющийся «Активное долголетие». Мы хотели бы познакомить вас с этим сервисом и собрать ваше мнение относительно его внешнего вида, удобства использования и наполнения различной информацией. Что вам понравилось, а что не понравилось? И что бы вы, как потенциальная аудитория сервиса, хотели бы видеть в нем?

Прежде чем мы начнем, мы хотели бы обозначить основные правила, по которым будет проходить наша с вами встреча. Наша основная задача – предоставить каждому из присутствующих высказаться, поэтому попрошу вас не перебивать друг друга, а также уважительно относиться к мнению каждого, даже если оно будет отличаться от вашего. Мы будем вести нашу встречу в формате «вопрос-ответ». Мы обязательно оставим время в конце нашей встречи для любых ваших замечаний или комментариев, которые не были затронуты в вопросах.

Наш разговор будет записываться. Это необходимо для того, чтобы я и мои коллеги в дальнейшем имели возможность подробно проанализировать полученные данные. Вся собранная информация будет использоваться исключительно в рамках научного проекта и будет иметь обобщенный и анонимный формат.

Давайте немного познакомимся. Меня зовут Михаил, и сегодня я выступаю в качестве модератора нашей встречи.

К2: Меня зовут Елена

К3: А меня Алексей

М: Пожалуйста, вкратце расскажите о себе. Если не хотите, Вы можете не называть своего имени. Расскажите, сколько вам лет, каков район вашего проживания, и ваши основные занятия. Чем вы занимаетесь в рамках занятий по компьютерной грамотности?

П1: Я живу 4 года сюда, на живопись. Раньше ходила еще на ткачество, на шерсть, на тканье. Но мне больше всего понравилось живопись. Мне здесь очень нравится, общение у нас очень доброжелательное, поэтому очень хорошие у нас, просто замечательные. И наши руководители просто с нами, как к родным относятся.

М: хорошо, спасибо большое. И еще скажите, пожалуйста, какой район вашего проживания?

П1: А, Кировский район.

М: у всех Кировский, правильно понимаю?

П2: не у всех.

М: не у всех, хорошо, будем иметь ввиду. Кто-нибудь еще хочет представиться?

...

М: ну и ладно, ничего страшного. Для начала мы хотим провести небольшой блиц-опрос, узнать, как вы оцениваете свои навыки взаимодействия с информационными технологиями, с интернетом. Кто-нибудь хочет начать.

П3: А нет, я с интернетом не дружу. Я только телефон.

М: хорошо, а давайте тогда по-другому. А кто вообще дружит? Поднимите, пожалуйста, руки.

П2: а это смотря в каком объеме?

П4: на троечку. Смартфон, да, есть там приложения.

П3: на 20%!

М: хорошо, спасибо, в таком случае мы можем сразу перейти презентации. Мы покажем несколько материалов, а потом с вами их обсудим. Начнем мы с видеоролика (демонстрация промо-ролика приложения «Я здесь живу»)

М: мы также хотим показать презентацию, но... Честно говоря, не знаю, как мы это сделаем без проектора, но давайте попробуем. Вот, это нравится. Честно говоря, не знаю, как мы это сделаем без проектора, но давайте попробуем.

М: частью этого приложения, о котором сейчас шла речь в ролике, является сервис конкретно для пожилых людей, который называется «Активное долголетие». Здесь вы можете видеть главную страницу. Я не думаю, что презентация будет хорошо видна на маленьком экране, поэтому я кратко опишу сервис. Здесь есть три раздела. Досуг, карта и полезная информация. В разделе досуг есть различные сгруппированные виды активности для пожилых людей. Например, групповые занятия с психологом, индивидуальные консультации, юридическая помощь и тому подобное. В разделе карта представлена интерактивная карта города, на которой в реальном времени отображаются различные точки интереса для пожилых людей. Комплексные центры, социальные службы и организации, которые занимаются волонтерством с пожилыми и для пожилых людей. И раздел «Полезное», разделённый на два подраздела. Во-первых «Полезно знать». Тут есть различные информационные ресурсы, например, как оформить ИПСУ, кто может получить

бесплатную юридическую помощь и тому подобные интересные новости и полезная информация для пожилых людей. И непосредственно раздел «Волонтерство», где перечислены организации, куда можно обратиться, если есть желание стать волонтером и как-то в этой деятельности участвовать. В общем-то, если очень кратко, то это и есть сервис «Активное долголетие». Если кто-то хочет воспользоваться, вы можете отсканировать код и зайти на него, либо найти его Вконтакте, прям так и вводите в поиске «Я здесь живу», и там будет «Активное долголетие» среди списка сервисов.

Теперь мы хотели бы с вами обсудить этот сервис. Мы держим тесный контакт с разработчиками, и им очень важно мнение, собственно говоря, целевой аудитории, пожилых людей. Поэтому хотелось бы, чтобы кто-то высказался, если хочет. Какие ваши впечатления о том, что мы сейчас рассказали об этом сервисе, и как думаете, будет ли это приложение пользоваться популярностью пожилых жителей нашего города?

П5: будет, конечно. Я, например пользовалась юридической помощью. Мне понравилось, ребятки там хорошие. Не помню имя отчества, но он очень хороший. И разговор, диалог состоялся интересный. Ну, все, что мне надо было, я все узнала.

М: А юридическая помощь это была, где, какого рода?

П5: ну, это у нас девочек брала.

М: а вы сами как с интернетом?

П5: хорошо.

М: а вы через что пользуетесь интернетом? Смартфон, компьютер?

П5: Смартфон.

М: Ага. Хорошо, спасибо. А у вас есть профиль ВКонтакте?

П5: А? Да, есть.

П6: Скажите, а волонтерство в чем заключается?

М: В сервисе представлен перечень удостоверенных и верифицированных организаций, куда можно обратиться. И вас направят куда-нибудь по вашему желанию, например, в какие-нибудь учреждения, которые организуют волонтерство для пожилых людей.

П3: посылно по возрасту, да?

М: да, разумеется, разумеется. С учетом всех возрастных специфик и особенностей. Так, еще кто-нибудь хочет высказать?

П3: а если нет контакта (*прим. Вконтакте*)?

М: если нет контакта. Это проблема, над которой мы пока думаем и работаем. Но пока ничего конкретного я сказать не могу. А у вас нету Вконтакте, да?

П3: я удалила.

М: а по какому поводу?

П3: а потому что очень много навязывают.

М: А навязывают...?

П3: да, общество, друзья. Зачем мне нужны?

П7: и реклама!

П3: это что-то немыслимое!

П7: и реклама, и друзья, это совершенно... молодые, вот нам это не нужно.

М: тогда давайте немного развернем. Поднимите, пожалуйста, руку те, кому не нравится сервис ВКонтакте. Раз, два, три, четыре, пять, шесть человек.

Ага, хорошо, спасибо. А поднимите руку кто все-таки пользуется вконтакте у кого есть там страница. Ага, 10 человек.

П1: да там шаг влево, шаг вправо - попадешь на такое, что смотреть противно!

М: а на такое это, не могли бы вы, пожалуйста, уточнить?

П1: ну всякие там, какую-то ерунду. Запрашивать, например, в каком году вы родились, нажимаешь, а там тебе выдает черти что...

М: хорошо, спасибо! Тогда вернемся к тем, у кого профиля нет, кто его удалил или у кого его не было. Вот глядя на функционал сервиса «Активное долголетие», на вот эти вот возможности и на то, как вообще оно функционирует. Хотели бы вы, например, вернуть свою страницу ВКонтакте, чтобы пользоваться исключительно этим сервисом?

П3: ну, если только так. Чтобы не было у меня каких-то посторонних в итоге. Как их удалять я не знаю. Как лишнюю рекламу навязывать, тоже не знаю, как удалять.

П1: чтобы приличное что-то было.

М: хорошо, спасибо за ваши ответы. Я надеюсь, вы хотя бы немного смогли разглядеть внешний вид, но есть ли у кого-нибудь какие-то комментарии по поводу внешнего вида приложения? Как вам, понравилось, не понравилось? Можете поставить оценку от 1 до 5, если хотите.

П4: Я не созрела.

М: Не созрела? А что вы имеете в виду?

П4: По отношению к этой программе. Я еще не знаю, что еще. Нет уверенности?

П2: А чем отличается информация в этом ресурсе от интернета? Допустим, я могу в интернете задать вопрос «выставки в Санкт-Петербурге», и мне все покажут.

М: спасибо, я вас понял. Это очень хороший вопрос. Здесь основная идея этого сервиса в том, что, во-первых, здесь вся информация в одном месте, и достаточно удобно собрана, и верифицирована. То есть она вся подтверждена, это всегда проверены источники, всегда туда можно обратиться без каких-то рисков. А во-вторых, то, что это сервис для пожилых, он является частью всей системы, и там есть множество других таких же приложений, например, «Афиша событий», где можно посмотреть билеты, и вот в комбинации все это вместе работает и предоставляет много удобства для взаимодействия вашего с интернетом. Во всяком случае, так предполагается.

П3: А через Яндекс или Гугл можно зарегистрировать? Можно найти?

М: Я думаю, можно. Да можно, но нужен профиль ВКонтакте, к сожалению, это на базе ВКонтакте

П8: А вот если вбить туда «театр», дает ли это скидку? На посещение? Как например в «Золотая пора»?

М: Это зависит от того, в какое именно мероприятие вы смотрите. Там обычно пишут, там есть специальная графа, где указаны льготы, скидки и тому подобное.

П8: А код или электронная почта нужна?

М: Для ВКонтакте нужен только номер телефона

П8: А если дни, например, посещение музеев, которые платные?

М: Насколько помню там это все указывается, но в «Афише событий». У нас обсуждение немного сместилось в сторону как раз этого раздела с афишей, я попрошу нас все же вернуться непосредственно к «Активному долголетию»

Следующий раздел – «Досуг». Здесь представлены различные виды активностей для пожилых людей. Как я уже сказал, это консультации, психологи и различные творческие активности. Хочет ли кто-нибудь высказаться, каково ваше мнение об этом разделе? Может быть, вы хотели бы, чтобы там определенно было что-то, что у вас есть на уме, что

туда можно было бы добавить и на какие источники информации можно было бы ориентироваться, чтобы этот раздел дополнить? Актуальные информации, в первую очередь, для самих пожилых людей.

П9: Я бы хотела добавить, чтобы в этот раздел добавили, чтобы пенсионерам выделили пушкинскую карту. для самих пожилых людей.

М: Ага, спасибо большое. Кто-нибудь еще?

П9: А Как работает?

М: Вы просто листаете, нажимаете на категорию, и там вылезает описание того, что это такое, и где можно...

П9: Ну, допустим, выставки в музее. Действующие.

М: К сожалению, выставки в музее – это другой сервис, это сервис «Афиша событий». Разработчики обещают добавить связь между приложениями, чтобы можно было прямо здесь, но пока мы сами этого ждем. Потому что такие вопросы мы тоже часто получаем. Сервис только в январе запустился, поэтому все еще находится в активной разработке, и поэтому очень важно мнение, собственно говоря, самой целевой аудитории по этому поводу.

П9: Хорошо, тогда что можно узнать?

М: В сервисе достаточно внушительный список давайте вот буквально 10 позиций перечислю... (*перечисление первых 10 пунктов раздела «Досуг»*). То есть здесь представлены описание, название, адрес, куда можно обратиться, краткая характеристика, что это, ну, например, вот рукоделие, вокал, спорт. И при нажатии открывается место, где находится, указан адрес более конкретный, какие-то сообщества, если есть, в социальных сетях, куда можно написать и обратиться, контактная информация, то есть время работы и сайт.

П9: А у нас много чего и здесь есть в нашем центре.

М: Ага, хорошо. А вот давайте эту тему поподробнее раскроем. Можете пожалуйста, описать, что вы сейчас имеете в виду под этим? Правильно ли я понимаю, что вам не слишком интересен этот сервис, потому что вы и так уже получаете эти услуги?

П9: В общем, да. Компьютерную... безграмотность я тут прошла. Физкультуру, фитнесом я занимаюсь. На рисование я ходила. И буду ходить теперь на валяние, к примеру. Я про себя лично говорю, да. К психологу если у меня возникнет проблема, то возможность я имею проконсультироваться. Студия там пения, насколько я знаю, я туда не ходила. У нас все есть.

П3: У нас все есть!

П4: Да, все есть.

П9: На экскурсии нас водят и возят. Достаточно обширный список экскурсий.

М: Ну то есть правильно ли я Вас понял, что какой-то особой нужды в подобном Вы за собой не наблюдаете?

П9: Я для особой нужды не вижу, но в принципе, конечно, можно найти для себя что-то интересное. Что-то не то, что... Может, в большем объеме, чем...

Р: Давайте, например, возьмем, у нас нет английского языка, да?

М: Ага, но его же все равно можно получить во всей этой системе комплексных центров.

Р: И тут же (*прим. в сервисе*) можно найти адрес, где вы можете получать, например, английский язык.

М: А вы не могли бы подробнее описать, как это происходит у вас? То есть, если я, например, как пожилой человек, хочу записаться на английский, но у вас его нет.

Р: У нас ИПСУ, она действует по Кировскому району. У нас несколько досуговых отделений. То есть он может по одному ИПСУ, но только в своем районе

М: В ходе обсуждения упоминалась «Золотая пора». Не могли бы вы, пожалуйста, подробнее рассказать, что это такое и как нам вообще наладить с ними контакт? В общем, что это такое?

П4: Ну, там театры, экскурсии, всякие тоже занятия есть.

М: То есть это сайт, где информация, правильно понимаю?

П4: Да, на *Поварской (прим. улице)* он находится.

М: Хорошо, спасибо. А кто-нибудь еще пользуется им здесь, здесь присутствующих?

П10: Иногда пользуются золотой парой, но там дорого. Театр с накидом. Экскурсии по городу тоже довольно-таки дорогие, за тысячи и больше. Хотя здесь нас обслуживает почти бесплатно

М: А какие-нибудь еще информационные источники кто-нибудь может назвать?

П3: ХронЭкс! - <https://vk.com/khronex>

М: Ага, хорошо, спасибо! Следующий раздел – это раздел «Карта». Здесь вы вводите свой адрес, система его запоминает, центрирует карту на вас и показывает, какие виды активности вы можете найти вокруг себя. Здесь есть категории различные, можно выделить, чтобы отфильтровать. И вот в этом весь раздел. Удобная навигация, просто открыть, посмотреть, увидеть, что вокруг себя, и может быть выбрать какое-то место, куда можно сходить, если интересно. Нам бы очень хотелось узнать ваше мнение по поводу такого функционала, будет ли это полезно, удобно ли вам было бы, например, ориентироваться на карте на экране вашего телефона

П9: Мне лично было бы удобно.

М: Хорошо, спасибо, то есть никаких проблем с чтением карт на телефоне у вас не возникает?

П9: Хм, нет.

М: Давайте так, поднимите, пожалуйста, руки, кто часто пользуетесь картами на своем смартфоне.

П6: Практически каждый день.

М: А как вы думаете, мог ли бы этот сервис заменить вам ваше стандартное приложение, которое вы используете для чтения карт?

П2: А здесь есть транспорт?

М: Есть. По крайней мере, насколько я помню, должна быть постройка маршрутов.

П2: Померить расстояние, да?

М: Да, должно быть.

П9: В принципе может, может заменить. Если оно дублируется.

П10: А описание там, например, домов, есть?

М: Описание домов есть в другом сервисе, называется «Интересные места», если я не ошибаюсь. А конкретно здесь именно...

П9: Ну по ГИЗу (*прим. сервис карт 2ГИС*) тоже идет описание. В принципе, архитектор какой и фотографии.

М: Окей, хорошо. Но здесь именно упор на какие-то организации именно для жилых людей. Пока в базе есть только комплексное центре, вообще это социальная система,

именно вот такая государственная. А есть ли у кого-нибудь на примете организации, которые не относятся к нашей социальной системе, но которые, например, обязательно стоит добавить? Может быть, какие-нибудь некоммерческие организации или просто знакомые организации, где вы были или мимо проходили?

П3: Не знаю.

П4: Фитнес-клубы?

М: А они для пожилых конкретные?

Р: ну кто у нас плавать ходит? (*прим. многие из присутствующих поднимают руки*) Вот пожалуйста. А все думают, они все ходят по льготе плавать? Нет.

М: Ага. окей, хорошо. Спасибо. И возвращаясь к теме навигации по картам, требуется ли вам обычно какая-нибудь дополнительная информация, чтобы разобраться, куда ехать, как проложить маршрут, или все современные приложения для вас достаточно очевидны, и проблем никаких не возникает?

П9: Лично для меня все достаточно очевидно.

М: И последний раздел, это раздел с полезной информацией. Из функционала здесь три большие статьи для, так сказать, пожилых «не в теме» социальных услуг. Это как оформить ИПСУ, кто может получать юридическую помощь, и как обратиться в агентство занятости. И прочая полезная информация. Ну вот, например, последняя новость, это как получить статус ветерана труда или помощь с оплатой ЖКХ. Вот такая вот информация здесь представлена. Нам бы очень хотелось знать, какую вы считаете полезную информацию, следует в этот раздел добавить, чтобы другие пожилые могли о ней прочесть, и какую бы информацию конкретно вы хотели увидеть в этом сервисе, в этом разделе. Пожалуйста, кто-нибудь хочет высказаться?

...

М: А если мы обобщим, какие темы в основном были бы актуальны, как вы думаете, для пожилых нашего города, чтобы можно было открыть, прочесть, и это было наглядно и понятно?

П3: Экскурсии мы все ходим.

П11: А если бы у нас еще возили по рекам в России, то это вообще сказка была бы.

П5: Ага, размечталась!

М: То есть, правильно ли я понимаю, это больше такая досуговая информация, вам бы её хотелось видеть?

П7: Да.

М: Ага, хорошо, спасибо. А была бы вам актуальной информация именно о сфере занятости? Ну, например, не официальной, а именно подработки онлайн, например.

П3: Да-да-да.

М: Было бы актуально?

П9: Да.

М: И такой еще вопрос. Может быть, вы пользуетесь какими-то сайтами или состоите из каких-то сообществ, к которым можно обратиться, и, например, у них какую-то информацию интересную узнать? Какие источники информации, с которыми мы можем связаться, чтобы наладить контакт и сотрудничество? Есть ли у кого-нибудь какие-нибудь на примете? Может быть, сообщества в социальных сетях?

П11: Ну, это, что тебе интересно на данный момент, куда ты и заходишь! Поэтому нет такого определенного сообщества. Мне надо сегодня одно. Я посмотрела, нашла и связалась.

М: А как много из участников нашей встречи, вообще состоят в каких-то сообществах, в социальных сетях, может быть, которые посвящены конкретно пожилому возрасту, то есть где единомышленники, одногодки?

П10 (*единственная высказалась*): Только с одноклассниками!

М: А почему, может кто-нибудь сказать, почему нет такого интереса, не хочется, например, новости читать специальные?

П1: Да, от пенсионного фонда очень хотелось бы, какие-то увеличения и изменения у них. Ага.

М: То есть такая вот негативная, да, какая-то коннотация, я правильно уловил?

П1: Нет, это как позитивное воспринимается. Это нам интересно.

П3: Да, это интересно.

М: А какого рода эта информация? Можете конкретизировать, пожалуйста?

П1: Слушайте, ну какие-то законы, что-то принимается, какие-то доклады. То есть вот какая-то... То есть какая-то связь с пенсионным... Ну, что меняется у них.

М: То есть какая-то постоянно актуальная, обновляющаяся информация, чтобы держать руку на пульсе.

П9: Например, мне просто на работе вдруг сказали, что моя пенсия не повышается, потому что я работающий еще пенсионер, бывший пионер. И поэтому я даже не знала, что мою пенсию можно... до прожиточного минимума...

П1: Получать, да.

П9: И многие не знают, говорят: «ой, что-то я получаю мало». Надо просто оформить в МФЦ до прожиточного минимума.

М: Развивая эту тему мне бы хотелось задать вам вопрос. Как бы вы отнеслись к безопасности ваших данных? Например, согласны ли вы были бы вносить свои паспортные данные в этот сервис, чтобы он, например, их сверял с МФЦ, с пенсионным фондом и вам прям выдавал, что вот у вас там вот это нужно, вот это нужно, вот на это вы можете претендовать.

П12: Не дай бог!

П3: Ой, нет, это очень опасно!

П5: Госуслуги сейчас взламывают даже.

П1: Нет уж!

П8: Да вон от сбербанка постоянно звонят, говорят нужны наши данные.

М: Хорошо, спасибо. А если я скажу, что это приложение разрабатывается совместно с правительством Санкт-Петербурга, повышается доверие или понижается?

П9: Понижается!

П7: Не верим!

П2: А там что, нет нет мошенников?

Р: Ну вы же 90% зарегистрированы на госуслугах.

П10: Да, мы все зарегистрированы.

Р: Там же уже давно есть все ваши паспортные данные, вы их указывали при регистрации. Это тоже самое правительство Санкт-Петербурга.

П1: А мы же не любим давать свою номера карты, мы просим чтоб за нас покупали дети и внуки.

М: А можете, пожалуйста, раскрыть эту тему? Почему так?

П1: А потому что мы боимся.

М: А боитесь чего?

П1: А чего? Звонят все время! В спам! Отправляю в спам, потом в поликлинике звонят, а у меня в спаме и поликлиника. Это ж вот так вот нас довели пенсионеров.

П4: Да, что уже не берем даже нужные номера.

П1: А в поликлинике ругать, что это вы вот это все в спам, да в спам, а что делать, везде предупреждают! Мы боимся, мы старые...последние копейки потерять.

М: Хорошо, спасибо, скажите тогда, пожалуйста, а была ли бы вам актуальной информация о том как отличить мошенничество от не мошенничества

П1: Нет, она есть, все это есть в интернете. Но это же все время улучшают. Теперь вот голосовые эти всякие (прим. *новый способ мошенничества с подделкой голосовых сообщений от родственников*). В общем мы боимся!

Р: Ну вот, предложение, чтобы в сервисе была информация о том, как отличать новое мошенничество, как себя обезопасить?

П1: Информация только одна - не разговаривайте и не поднимайте трубку. Это везде, на всех. Это везде на всех.

М: А если это была бы информация именно по интернет-мошенничеству? Ну вот, например, много ли из вас, поднимите, пожалуйста, руки, оплачивают покупки самостоятельно онлайн?

П3: В вайлдебрисе постоянно заказую! (прим. Wildberries – онлайн маркетплейс с доставкой товары в пункты выдачи)

П1: Мы просим внуков!

П7: Ну вон же недавно сказали, что на Озоне не надо покупать! (прим. Ozon - онлайн маркетплейс с доставкой товары в пункты выдачи).

П3: Нет, я постоянно на вайлдберис покупаю...

П7: И я!

П1: И причем уже пенсионеры даже от 55-ти даже боятся. Молодые пенсионеры. Молодые, предпенсионеры.

М: А как думаете, почему это происходит?

П1: Ну вы понимаете, как почему? Ну последние деньги вдруг...везде предупреждают на каждом углу. Вот выскакивает в телефоне, а вы никому ничего не говорите, не звоните, все...

Р: Слишком много информации по телевизору о способах. И мы же не можем проверить действительно ли так и это по-честному ну представляете да...Я не верю в актуальность этих данных, по-честному скажу. Нет, для меня это 50 на 50. Человек пожилой не может перевести 21 миллион по карте. Чтобы перевести 21 миллион, надо совершить... Я 500 тысяч переводила с продажи квартиры. И пока я вот 500 тысяч переводила, мне банк позвонил 500 тысяч раз, чтобы убедиться, жива ли я, кто я такая и так далее...

П3: Это же хорошо!

П11: Да, это хорошо...

Р: Для меня это немножко не совсем актуальная информация. Но, конечно, о мошенничестве надо писать, везде.

М: Хорошо, большое спасибо за то, что вы высказались.

П3: Я как-то первый раз 50 тысяч сняла, второй раз 50 тысяч стала снимать, а мне раз и заблокировали.

М: То есть, правильно ли я понимаю, судя по отклику, которая вызвала эта тема, что тема мошенничества, она для вас самая пугающая?

П12: Ну почему сразу пугающая. Вот свидетель мне есть, мне из банка звонили, ну как бы из банка А я ей говорю: «слушай, да пошел ты!». Вот извините меня, но я так и сказала. И все, и у меня телефон выключился. Женя (прим. руководитель секции), сколько ты с ним мучалась с этим телефоном? Вообще никакой программы. Потом я отдала внуку, и он все переделал по новой, все, абсолютно. Вот вам пример.

П4: Так говорят же, что вам надо знать телефон

М: Тогда давайте не пугающая тема, а волнующая или беспокоящая?

П10: Мне вот, например, было бы актуально про устройство города, про население. То есть, например, что выдаются какие-то саженцы, какие-то цветы. Когда они приходят, когда это можно прийти взять в той же жилконторе или где, кто это распространяет. И, в общем-то, вот это было бы хорошо, потому что бегаешь там и следишь, когда к ним придет эта поставка. То есть, если бы была вот эта вот графа, то уже было бы неплохо. Дальше у нас, я знаю, материальная помощь, есть пенсионеры, там что-то пишут, какие-то заявления, там раз в какой-то срок. И есть такие права, что там пенсионеры могут ее получить. Тоже бы неплохо эту информацию видеть.

П2: Да никто нам ее давать не будет.

П6: Ничего не дают.

М: Спасибо, а почему вы так считаете? Почему такой пессимизм?

П12: А потому что уходит налево все это.

М: А налево это куда?

П12: А расписаться за меня? Если я ни разу никогда в жизни гречку с манкой крупой не получала где-то там, где-то я слышала даже выдают, ни разу не получала, то куда девается моя гречка с манкой? Галочку поставят - себе заберут.

Р: По поводу гречки это отдельная история, если вам интересно я все потом объясню что там и куда девается...

М: Хорошо, спасибо, а мы тогда вернемся к «Активному долголетию». Хотелось бы спросить, как вы считаете, был бы этот сервис полезен конкретно вам? В каких-то бытовых вопросах, в вопросах информирования, в таком виде, в котором мы его описали.

П9: Ну любая информация нужна

П1: Пригодилось бы наверное...

П3: Вреда-то нет во всяком случае.

П5: Да, может пригодится.

М: И если очень кратко и, так скажем, конкретно, какой функционал вы бы хотели в нем видеть, как пожилой человек? Вот уже тут поступило, что должна быть информация о каких-то садоводческих активностях.

П6: Должна быть помощь пенсионерам!

М: А помощь какого рода, конкретизируйте пожалуйста?

П6: Должна быть информация именно о помощи пенсионерам.

М: А помощь какого рода?

П6: Информация...помощь информационная.

М: Ага, хорошо, спасибо большое...

П2: Да хотя бы о ремонте и поживки...

П9: То есть если вы (*прим. сервис*) информируете, то соответственно мы уже собрали свои там эти...пожитки...и пошли добиваться своих прав. То есть мы права должны на сегодняшний день знать

М: Хорошо, спасибо, а если мы вернемся к теме ремонта, если бы вам показали в какие организации можно обратиться...

П5: Ну, которые не ободрали чтобы как липку, которые проверенные.

М: Понятно, да? То есть какие-то именно проверенные организации?

П6: Потому что у нас все квартиры старые, надо отремонтировать потихонечку хотя бы. Чтобы это по-человечески выглядело.

М: То есть, правильно ли я вас понял, что вам было бы актуально увидеть, условно говоря, список организаций, к которым можно обратиться для получения помощи по бытовым вопросам?

Е: Именно ремонта, да?

П6: Да...да

П3: Хорошего соседа надо просто иметь, чтобы он все сделал (*смех*)

П1: Да хотя бы чтобы не мошенники!

П5: Или самой клеить обои!

М: И, наверное, последний у меня вопрос есть. Попрошу, пожалуйста, внимание. Стали бы вы пользоваться этим сервисом и порекомендовали бы вы его своим знакомым?

П11: Стали бы, конечно же.

П3: Стали бы

П11: В интересы встали бы, конечно. Заглянуть, посмотреть, а что-то вдруг понравится...

М: По крайней мере стало интересно, что это за сервис, правильно понимаю?

П4: Конечно.

П11: Это то, что нас интересует. Но нам это предоставляют и здесь. На девяносто процентов.

М: То есть это такая проблема, что дублируется информация?

П9: Может быть, более широкая информация...

П11: Поинтересоваться и там, и здесь. Я люблю вязать, например. Где у нас вязать? Я не знаю. Такая ситуация. Я бы нашла, может быть, у вас.

М: А как вы думаете, какие проблемы или, может быть, препятствия могут возникнуть у вас или у ваших знакомых, или у пожилых в целом при взаимодействии с этим и подобными ему сервисами?

П3: По поводу ремонта?

М: Нет, нет, нет, вот в целом по поводу этого «Активного долголетия» в ВКонтakte.

П12: Пока не пользовались

М: Тогда давайте попробуем распространим вопрос на все цифровые сервисы в целом. Может быть, это уровень цифровых знаний?

П3: Может быть, конечно

П11: Мы не такие грамотные, как вы, молодые люди.

П6: ...Недостаточные знания

П7: Вот, скажем, информация очень много. Вот конкретная информация, где я могу узнать, как часто у меня во дворе должен появляться дворник. Расписание. Ну, вот. Или здесь, или там. Чтобы можно было в телефоне посмотреть...

(в этот момент у одной из участниц начинает звонить телефон)

М: Кстати про телефоны. А у всех есть телефон, с помощью которого можно выйти в интернет?

П6: Смартфон.

П3: Да, да, смартфон.

М: Давайте тогда от обратного попробуем. У кого нет? *(все подняли руки)* У всех есть. Тогда также от обратного: Кто не часто заходит в интернет? Поднимите, пожалуйста, руки. *(прим. подняли руки 2 человека)*. А кто постоянно сидит в интернете? *(прим. в целом большая часть участников подняли руки)*

П2: Заглядываем каждый день точно...

П9: В точку!

П2: ...по несколько раз.

М: Тогда, можете ли вы мне рассказать, чем именно вы пользуетесь в интернете? На каких сайтах, на каких приложениях? Где проводите свое время?

П9: В Ютубе!

П7: Ютуб очень удобный!

П3: в Ватсапе, в Литрес.

П10: Литрес. Ватсап.

П9: И двагиз.

М: Ага, хорошо. А насколько вы уверены в своих навыках использования своего устройства? *(большая часть отвечает негативно)*

П3: Не знаю, мне там все легко. Нажимаешь, стрелочку нажимаешь

П7: В Ютубе очень легко все...

М: А какие трудности у вас были при вашем общении с телефоном?

П2: Да постоянно!

П5: Не то нажмешь...клавишу и «ой»...Я даже в метро к молодому человеку обратилась, чтобы он мне настроил.

П11: Дети подскажут, внуки подскажут.

М: Хорошо, спасибо, а сами вы пока еще...

П11: И сами...и сами, конечно!

П13: Трудности еще в том, что быстро засоряется телефон

П5: Раз «засорился» телефон, значит много сидит в интернете!

М: А как часто эти проблемы у вас возникают при вашем использовании смартфона?

П2: Все время...

П3: У меня нет.

П11: Быстро разряжается!

М: Последние два вопроса. Пользуетесь ли вы интернетом в общественных местах или только дома предпочитаете?

П10: Я не пользуюсь.

П11: Лучше дома, потому что в общественных местах там...шумно.

П9: Мобильная связь включаем и пользуемся.

М: А к Wi-Fi в общественных местах, например, не подключаетесь?

П12: Нет

П1: Нет

П6: Так и не надо? Я только мобильный. Ага, только вот мобильный интернет.

М: И последний вопрос. Считаете ли вы себя компетентным пользователем цифровых технологий?

(отреагировали почти все участники встречи, практически хором ответив «нет»)

П3: Боже, упаси!

М: А Почему? Объясните, пожалуйста, расскажите.

П7: У нас еще все впереди.

П1: Болезнь нашего возраста, то что мы всего боимся. Понимаете, что это такое? Нажать не то, вдруг что-то испортим.

П2: Лучше ничего не нажимать, чем нажать не то.

М: Спасибо, а мы можем углубиться вот в это чувство? Откуда этот страх возник? Испортить что-то, нажать что-то не то?

П2: Не знаю...

П11: Из опыта жизненного!

П8: Страх потерять данные какие-то...

М: А был у вас такой опыт?

П8: Был

М: То есть это ощущение имеет под собой какую-то почву?

П10: Конечно! Вот пользуется смартфоном пожилой человек сколько? Пользуется 5 или 6 лет, а молодежь каждый год меняет смартфон. Нормально? Вот у меня внуки по два раза в год меняют

П1: Я то же самое хотела сказать. Ну вот, например, да, вот на кнопку нажал, а мне раз: «вы подписаны, 7 рублей в день». Ага. Боже мой, 7 рублей в день! Я звонить, занервничала я. Но правда меня отключили, конечно...

П3: Но 7 рублей списали

П1: Нет, вернули все денежки

М: У нас еще немного есть времени для свободного обсуждения. Хочет ли кто-нибудь что-нибудь сказать, обсудить какую-нибудь тему, например, что мы не затронули, или что вам лично было бы интересно в сфере цифровых сервисов и информационных технологий?

П9: Да вроде бы все понятно!

М: В таком случае мы закончили. Всем большое спасибо за участие и за внимание! было очень полезно. Спасибо. Надеюсь, вам тоже было интересно, и мы что-то вам интересное рассказали.