

**ЦИФРОВАЯ ПОДДЕРЖКА ВЗРОСЛЕНИЯ:
ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И РЕШЕНИЙ ДЛЯ
МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
(Краткая версия)**



1. Общая характеристика исследования

Исследование посвящено возможностям цифровых решений для образовательной поддержки, развития самостоятельности и социальной интеграции молодых людей с ментальными особенностями. Его цель – определить, какие цифровые форматы действительно полезны на этапе взросления и выхода к более самостоятельной жизни, обучению и труду.

В выборку вошли 142 участника: молодые люди с ментальными особенностями, родители, специалисты и работодатели.

География охватывает Москву, Московскую, Липецкую, Калужскую, Кировскую области, республику Башкортостан.

Исследование было реализовано в рамках смешанного методологического дизайна, сочетающего качественные и количественные методы сбора и анализа данных. В качестве количественного инструмента использовалось анкетирование молодых людей с ментальными особенностями, направленное на получение данных о потребностях, опыте, барьерах и практиках использования цифровых решений. Качественный блок включал полуструктурированные интервью с родителями, специалистами и работодателями, а также фокус-группы с молодыми людьми с ментальными особенностями. Анализ данных строился в логике интеграции различных источников: качественные материалы обрабатывались методом тематического анализа, а количественные – с использованием описательной статистики и кластерного анализа, что позволило не только реконструировать содержательную логику ответов по каждому исследовательскому вопросу, но и уточнить различия между пользовательскими группами и типами цифрового опыта.

Исследование выполнено в рамках проекта «Цифровая поддержка взросления: исследование потребностей и решений для молодых людей с ментальными особенностями», поддержанного благотворительным фондом «Абсолют-Помощь».

2. Ключевые оценочные вопросы

RQ1 Каковы ключевые образовательные и карьерные запросы молодых людей с ментальными особенностями и их окружения (родителей, специалистов, работодателей) на этапе взросления и выхода на рынок труда?

Первый исследовательский вопрос был посвящен выявлению ключевых образовательных и карьерных запросов молодых людей с ментальными особенностями и их окружения. Этот вопрос решался в обеих частях исследования, однако основная аналитическая глубина была достигнута в качественном блоке. Именно качественное исследование позволило показать, что запрос на образование и труд в данной группе носит не абстрактно-карьерный, а прикладной и контекстный характер. Родители связывают образовательный маршрут с функциональной грамотностью, безопасностью и возможностью ориентироваться в повседневной жизни; специалисты подчеркивают значимость непрерывности сопровождения и перехода 18+; работодатели оценивают трудовые перспективы через призму операционной пригодности, понятности задач и устойчивости

рабочего ритма; сами молодые взрослые описывают желаемую деятельность через конкретные действия, эмоциональный комфорт и возможность переживания успеха. Количественная часть дополнила этот вывод, поскольку в ней были отдельно рассмотрены образовательные и карьерные запросы, а также проведена типология пользователей на основе кластерного анализа. Тем самым качественная часть раскрыла смысловое содержание запроса, а количественная – его структурные различия и связь с типами пользовательского опыта.

RQ2 Какие цифровые решения и инструменты используются для образовательной поддержки и социальной интеграции данной группы и насколько они соответствуют реальным потребностям пользователей?

Второй исследовательский вопрос касался существующих практик поддержки и цифровых инструментов, а также степени их соответствия реальным потребностям пользователей. Он решался преимущественно в качественной части исследования, где отдельный аналитический раздел был посвящен наставничеству, уже используемым цифровым средствам, неоднородности цифрового опыта и различию между полезными и проблемными форматами. Методологически этот вопрос был раскрыт через тематический анализ интервью и фокус-групп, позволивший установить, что наиболее востребованными оказываются не сложные цифровые платформы, а низкопороговые и встроенные в повседневность формы поддержки: чаты, чек-листы, фотографии этапов работы, видеоинструкции, напоминания, голосовые подсказки, онлайн-встречи и инструменты безопасного поиска помощи. Количественная часть решала этот вопрос косвенно, через блоки, посвященные практикам пользования гаджетами, наличию устройств, барьерам и потребности в новом приложении. В результате было подтверждено, что пользователи существенно различаются по уровню цифровой самостоятельности, предпочитаемым каналам восприятия и формам использования техники, а значит, единое универсальное цифровое решение не может быть одинаково эффективным для всех.

RQ3 Какие факторы способствуют развитию самостоятельности и социальных и трудовых навыков у молодых людей с ментальными особенностями при использовании цифровых образовательных решений?

Третий исследовательский вопрос был направлен на выявление факторов, способствующих развитию самостоятельности, а также социальных и трудовых навыков у молодых людей с ментальными особенностями при использовании цифровых образовательных решений. Он был решен главным образом в качественном исследовании. Тематический анализ интервью и фокус-групп позволил установить, что самостоятельность в данной группе формируется через повторяемость действий, понятную структуру задачи, визуальную и коммуникативную опору, сниженную перегрузку и переживание успеха. Особенно важным аналитическим результатом стало переосмысление самой самостоятельности, она рассматривается не как индивидуальная и изолированная способность, а как распределенная характеристика, возникающая во взаимодействии человека, среды, наставника, семьи, рутин и вспомогательных инструментов. Количественная часть не выделяет данный вопрос в самостоятельный аналитический раздел, однако косвенно поддерживает его через сведения о типах проживания, ресурсах, барьерах, формах помощи и сценариях использования гаджетов. Таким образом, качественный блок

дал содержательное объяснение логики становления самостоятельности, а количественный – частично подтвердил отдельные ее аспекты.

RQ4 Какие организационные, методические и инфраструктурные условия необходимы для эффективного внедрения и устойчивого использования цифровых инструментов поддержки?

Четвертый исследовательский вопрос был посвящен условиям эффективного внедрения и устойчивого использования цифровых инструментов поддержки. Этот вопрос в наибольшей степени решался качественным исследованием. Показано, что успешное внедрение цифровых решений возможно лишь при соблюдении ряда базовых условий: простоты интерфейса, сокращения числа шагов, ограничения когнитивной нагрузки, предсказуемости действий, многоформатности подачи материала, интеграции в реальные практики сопровождения, а также сохранения активной роли наставника и семьи. Методологически эти выводы получены через сопоставление позиций различных групп респондентов: родители подчеркивают важность понятности и безопасности, специалисты и работодатели – необходимость встроенности решения в уже существующие маршруты сопровождения, документацию и рабочие процессы, а молодые взрослые подтверждают запрос на короткие, ясные и визуально понятные форматы взаимодействия. Количественная часть не содержит самостоятельного раздела, посвященного условиям внедрения, но данные о пользовательских различиях и потребности в новом приложении усиливают качественные выводы, показывая, что внедрение возможно только при высокой степени адаптации инструмента к различным профилям пользователей.

RQ5 Какие барьеры, риски и перспективы связаны с масштабированием цифровых образовательных решений для поддержки данной группы?

Пятый исследовательский вопрос касался барьеров, рисков и перспектив масштабирования цифровых образовательных решений. Он также решался преимущественно в качественной части исследования. Анализ интервью и фокус-групп позволил выделить несколько уровней рисков. Родители акцентируют вопросы безопасности, уязвимости и будущего после исчезновения постоянной семейной опоры; специалисты указывают на риски разрыва маршрута и формального внедрения без учета реальных потребностей; работодатели подчеркивают ограниченность ресурсов сопровождения, дефицит наставников и экономические ограничения поддерживаемого трудоустройства; сами молодые взрослые обращают внимание на нестабильный интернет, сложное подключение, непонятные тесты, страх ошибки, вирусы, опасные сайты, мошенников и нежелательные контакты. Ключевой вывод состоит в том, что главным барьером масштабирования выступает не сопротивление цифровизации как таковой, а невозможность устойчиво внедрять цифровые решения без человеческой и организационной поддержки. Количественная часть поддерживает этот вывод лишь частично – через данные о барьерах использования гаджетов, ресурсах и пользовательской сегментации, – однако не формирует самостоятельной количественной модели рисков масштабирования.

Исследование показало, что наиболее надежный ответ на поставленные вопросы возникает именно на пересечении двух логик: качественной, объясняющей, как участники понимают собственный опыт и потребности, и количественной, позволяющей выявить различия между типами пользователей и подтвердить устойчивость выявленных тенденций.

3. Основные выводы исследования

Проведенное исследование показывает, что цифровая поддержка молодых взрослых с ментальными особенностями должна рассматриваться не как самостоятельная замена существующих практик сопровождения, а как инструмент их усиления и упорядочивания. Наиболее значимый эффект цифровые решения дают в тех случаях, когда помогают сделать повседневные действия более понятными, повторяемыми, безопасными и менее тревожными для пользователя.

Сопоставление интервью с родителями, специалистами и работодателями, а также материалов трех фокус-групп с молодыми взрослыми показывает, что запрос на цифровую поддержку связан прежде всего не с абстрактной технологической новизной, а с конкретными задачами взросления. К ним относятся организация дня, освоение бытовых и трудовых навыков, переход к более самостоятельной жизни, удержание внимания, понимание инструкций и возможность своевременно обратиться за помощью. Цифровые решения оказываются востребованными прежде всего там, где они помогают пользователю не потеряться в последовательности действий и снижают зависимость от постоянного устного сопровождения.

Материалы фокус-групп позволяют уточнить пользовательскую логику поддержки. Молодые взрослые описывают желаемую работу и обучение не в терминах профессий или формальных образовательных траекторий, а через конкретные действия, эмоционально комфортные форматы и понятный результат. Для них значимы ситуации, в которых можно выполнять практические действия, видеть результат своей работы, действовать в спокойном ритме, получать поддержку наставника и переживать опыт успеха. Это означает, что цифровая поддержка должна проектироваться не от формальной модели «сервиса», а от реальных пользовательских сценариев.

Исследование также показывает, что самостоятельность в данной группе носит распределенный характер. Она формируется не изолированно, а при участии семьи, наставников, специалистов, привычной среды, повторяемых ритуалов и простых опорных средств. Поэтому цифровой инструмент наиболее эффективен тогда, когда он не вытесняет человеческое сопровождение, а помогает сделать его более структурированным, понятным и менее требующим постоянного контроля со стороны взрослых.

При этом цифровой опыт молодых взрослых неоднороден. Пользовательские возможности варьируются от минимального использования телефона до достаточно уверенного обращения с видео, онлайн-занятиями, электронной почтой, поиском информации и отдельными цифровыми сервисами. Внутри группы наблюдается выраженное цифровое неравенство: можно выделить активных, умеренных и малоактивных пользователей. На уровень цифровой активности влияют возраст, пол, тип проживания и наличие личных устройств.

Анализ также показывает тесную связь между уровнем бытовой самостоятельности и цифровой активностью. Молодые люди, обладающие большей автономией в повседневной жизни, чаще используют цифровые инструменты и проявляют большую инициативу в их освоении. Наименее активными оказываются находящиеся в центрах сопровождаемого

проживания, что может быть связано с гиперопекой или недостатком стимулов к самостоятельному использованию технологий.

Отдельно проявляется поколенческий разрыв: младшие респонденты (16–17 лет) демонстрируют значительно более высокую цифровую активность по сравнению со старшими участниками (25–30 лет), что связано с их социализацией в более насыщенной цифровой среде и изменением установок ближайшего окружения.

Важным фактором цифровой активности является наличие личного устройства. Собственный смартфон или планшет выступает ключевым условием формирования устойчивых пользовательских практик. Отсутствие личного гаджета оказывается одной из основных причин неиспользования цифровых сервисов.

Исследование также показывает различия в способности пользователей осознавать собственные потребности и барьеры. Активные пользователи, обладающие более широким цифровым опытом, лучше рефлексируют трудности и формулируют запросы на поддержку. Напротив, малоактивные пользователи часто не могут ясно обозначить свои потребности и остаются «невидимыми» для разработчиков цифровых решений.

Основные барьеры использования цифровых сервисов связаны не столько с отсутствием технологий, сколько с когнитивными и интерфейсными трудностями: сложными текстами, отсутствием визуальной поддержки, неочевидной навигацией, нехваткой помощи и страхом ошибок. Это указывает на необходимость проектирования цифровых решений с использованием принципов *ability-based design*, ориентированных на реальные возможности пользователя.

Наконец, исследование показывает, что ключевые риски цифровой поддержки связаны не с самой идеей цифровизации, а с несоответствием между устройством продукта и возможностями пользователей. Перегруженные интерфейсы, сложные тестовые задания, нестабильное подключение, риск ошибок, мошеннических контактов и цифровой тревожности резко снижают полезность сервиса. Поэтому простота, безопасность и устойчивость к ошибке должны рассматриваться как базовые условия проектирования цифровых решений.

При этом выявлен значительный потенциал готовности пользователей к цифровой поддержке: 76% опрошенных выразили готовность использовать новое приложение, что создает благоприятные условия для внедрения разрабатываемой модели. Однако для ее эффективной реализации необходима многоуровневая система поддержки, предусматривающая различные траектории использования цифровых инструментов для разных типов пользователей.

4. Основные рекомендации для цифровых решений

Результаты исследования показывают, что цифровую поддержку молодых взрослых с ментальными особенностями целесообразно разрабатывать как модульную систему, встроенную в уже существующие практики сопровождения. Цифровые инструменты должны усиливать и структурировать повседневную поддержку, помогая пользователю лучше ориентироваться в последовательности действий и снижая зависимость от постоянных устных инструкций. Наиболее перспективными форматами являются короткие и простые цифровые решения: визуальные инструкции, видео с демонстрацией действий, напоминания, карточки последовательностей, безопасные сценарии запроса помощи, а также инструменты фиксации небольших шагов прогресса. Именно такие инструменты наиболее соответствуют повседневным задачам пользователей и данным исследования.

При разработке цифровых решений важно исходить не из формального списка профессий, а из анализа предпочтительных действий и условий, в которых пользователь может успешно выполнять задачи. Проориентационные решения следует строить вокруг понятных для пользователя категорий: что ему нравится делать, какие действия у него получаются лучше всего, в каком темпе и формате он может удерживать внимание, какие условия работы являются для него комфортными и где необходима поддержка наставника. Такой подход позволяет сделать цифровую поддержку более реалистичной и связанной с реальными возможностями пользователя.

Одним из ключевых принципов проектирования должна стать минимизация когнитивной нагрузки. Интерфейс цифрового продукта должен быть простым, предсказуемым и устойчивым к ошибкам пользователя. Это предполагает минимальное количество шагов для выполнения действия, понятную логику переходов, возможность повторить инструкцию, вернуться к предыдущему шагу и безопасно исправить ошибку. Для разных пользователей необходимо предусматривать различные каналы подачи информации: изображения, пиктограммы, короткие тексты, аудиоподсказки и демонстрацию действий. Использование принципов *ability-based design* позволяет адаптировать цифровую среду к реальным когнитивным возможностям пользователей.

Важным условием эффективности является поэтапное внедрение цифровой поддержки. Разработку целесообразно начинать с цифровых инструментов для наиболее типичных жизненных сценариев: сбор на учебу или работу, выполнение конкретной трудовой операции, бытовые действия, подключение к занятию, безопасная реакция на незнакомый звонок или сообщение. Такой подход позволяет быстрее проверить востребованность решений и постепенно расширять функциональность системы.

Цифровая модель должна учитывать неоднородность пользовательской группы и предусматривать разные режимы использования. Исследование показывает наличие трех типов пользователей: активных, уже использующих цифровые сервисы для обучения и работы; умеренных пользователей, применяющих технологии в основном для развлечения; и малоактивных пользователей, которые используют цифровые устройства эпизодически для узкого круга задач. Поэтому приложение должно включать несколько уровней взаимодействия. Стартовый режим может предусматривать максимальную визуализацию, пошаговые подсказки, минимальное количество текста и систему поощрений. Базовый режим может включать подсказки по запросу и постепенное введение образовательных

элементов. Продвинутый режим может предоставлять более широкий функционал и возможность использования индивидуальных модулей.

При разработке цифровых решений также необходимо учитывать различия в условиях проживания пользователей. Для молодых людей, проживающих в центрах сопровождаемого проживания, может быть полезен режим «наставник», позволяющий специалистам отслеживать прогресс и постепенно снижать уровень поддержки. Для пользователей, живущих с родителями, возможно создание родительского кабинета с аналитикой успехов, который можно подключать и отключать по желанию пользователя. Для более самостоятельных пользователей важна интеграция с внешними сервисами поддержки и наличие простых инструментов экстренной помощи.

Особое внимание следует уделять вопросам цифровой безопасности. В структуру цифровой поддержки необходимо включить простые и понятные инструменты обучения безопасному поведению в интернете: объяснение рисков, правила реагирования на подозрительные сообщения и звонки, а также возможность быстро обратиться за помощью. В интерфейсе продукта должны использоваться нейтральные и поддерживающие сообщения об ошибках, подтверждение важных действий и понятные алгоритмы поведения в потенциально опасных ситуациях.

Важным элементом является поддержка мотивации пользователей. Для этого могут использоваться элементы мягкой геймификации: визуализация прогресса, награды за регулярность и старание, а не за скорость выполнения заданий, а также возможность делиться достижениями с ограниченным кругом доверенных лиц. Визуальные элементы, например «дерево навыков» или другие формы отображения роста, помогают пользователю видеть результат своих усилий и поддерживают интерес к обучению.

При проектировании цифровых решений необходимо учитывать и ограниченный доступ части пользователей к личным устройствам. Приложение должно корректно работать на недорогих моделях устройств, поддерживать возможность использования без постоянного интернет-подключения и синхронизацию между разными устройствами. Это позволит снизить влияние цифрового неравенства внутри группы.

Для вовлечения малоактивных пользователей важно интегрировать использование цифровых инструментов в уже существующие офлайн-практики - занятия в мастерских, образовательные программы, семейные активности. Дополнительным стимулом могут стать игровые задания, конкурсы и другие формы коллективного участия, которые делают использование приложения частью привычной деятельности.

Наконец, при разработке цифровой поддержки необходимо строго соблюдать этические принципы и требования защиты данных. Политика конфиденциальности должна быть изложена на простом языке и сопровождаться пиктограммами. В продукте должны быть исключены скрытые подписки, непрозрачные механизмы оплаты и любые формы манипуляции пользовательским поведением.

В целом результаты исследования показывают, что цифровая поддержка молодых взрослых с ментальными особенностями оказывается наиболее эффективной тогда, когда она проста, персонализируема, встроена в систему живого сопровождения и ориентирована на реальные жизненные сценарии. Наиболее перспективными являются решения, которые

помогают пользователю понять следующий шаг, удерживать повседневную рутину, снижать тревожность, безопасно обращаться за помощью и переживать опыт посильного успеха.