



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Черноиванова Анна Сергеевна

Выпускная квалификационная работа

Цифровые практики уязвимых групп

населения: на примере бездомных в Санкт-Петербурге

Уровень образования: магистратура

Направление 39.04.01 «Социология»

Основная образовательная программа магистратуры

ВМ.5589.2021 «Социология»

Научный руководитель:

Заведующий кафедры теории и истории социологии, структурное подразделение, доктор социологических наук, профессор, Иванов Дмитрий Владиславович

Рецензент: профессор кафедры государственного и муниципального управления Ленинградского государственного университета имени А.С.Пушкина, доктор социологических наук, профессор, Быстрянец Сергей Борисович

Санкт-Петербург

2023

Оглавление

Введение.....	3
Глава I. Цифровое неравенство как новая форма социального неравенства в современном мире	8
1.1. Социологические подходы к изучению цифрового барьера	8
1.2 Результаты исследований цифрового барьера на примере бездомных в различных странах.....	21
1.3. Методология и результаты исследований цифрового неравенства на примере пожилых граждан в России.....	28
Выводы по главе I.....	37
Глава II. Методология исследования цифровых практик уязвимых групп населения: на примере бездомных в Санкт-Петербурге	40
2.1 Цифровые практики бездомных и их отношение к цифровым технологиям.....	42
2.2. Цифровые практики освободившихся из мест лишения свободы и их отношение к цифровым технологиям.....	46
2.3. Цифровые практики пенсионеров и их отношение к цифровым технологиям.....	50
Выводы по главе II.....	56
Заключение	59
Список литературы.....	65
Приложение 1. Гайд интервью.....	72
Приложение 2. Гайд интервью.....	74

Введение

Работа посвящена изучению влияния глобальной тенденции цифровизации на самую уязвимую группу населения – бездомных граждан. В современных исследованиях выделяются несколько подходов к изучению влияния глобальной тенденции цифровизации на общество. Доминирующим является дискурс о инновационных возможностях цифровизации для решения социальных проблем. «В рамках менеджериального дискурса цифровизация представляется как комплекс инновационных технологий и решений, способных упростить повседневную жизнь, увеличить доступность всевозможных товаров и услуг, а также преодолеть социальное неравенство». При этом результаты современных социологических исследований указывают на то, что жители мегаполисов не воспринимают цифровизацию как инновацию, а цифровые практики стали набором рутинных повседневных действий. Таким образом, можно выделить второй подход к анализу цифровизации как к форме рутинных практик. Вместе с тем, с 1990-х годов цифровизация в ряде работ рассматривается как новая форма социального неравенства. Изначальное неравномерное распределение ресурсов и цифровых технологий повлияло на формирование новых форм присутствия в новом цифровом пространстве и форм исключенности из социального взаимодействия. Цифровое неравенство обусловлено неравным доступом к цифровым технологиям, социально-демографическими и экономическими факторами использования цифровых технологий. Сейчас условно выделяют четыре вида барьеров доступа к цифровым технологиям: психологический, материальный, доступ к навыкам и доступ к использованию.

Цифровое неравенство можно рассматривать через классические социологические подходы. В рамках функционалистского подхода проблема неравенства рассматривается через нарушение функционирования общества. В рамках стратификационного подхода неравенство определяется через сложившуюся иерархию социальных отношений между различными группами в обществе (П. Блау, О. Данкан). «Настоящее исследование

основывается на реляционном подходе (Х. Уайт, М. Сомерс). С позиции реляционного подхода неравенство проявляется в категориальных различиях между группами людей, имеющих определенные отношения (Я.Дейк)»¹.

Для анализа отношения жителей мегаполисов к цифровым технологиям важно понимать влияние тенденции постглобализации и поствиртуализации, в результате которых образовались а) суперурбанизированные анклав, жизнь в которых становится сверхнасыщенна и б) дополнена новой реальностью благодаря цифровым технологиям. В результате происходит рутинизация цифровых практик жителей, но возрастает значимость физического доступа к реальности (это может быть выражено в росте количества контактных зоопарков, альтернативных зеленых пространств и пр.) (Д.В.Иванов).

Целью исследования является анализ степени рутинности использования цифровых технологий в повседневных практиках жителей Санкт-Петербурга, находящихся в уязвимой ситуации.

В качестве объекта «исследования были подобраны три категории респондентов: бездомные, вернувшиеся из мест лишения свободы и бездомные, проживающие в доме ночного пребывания. Важно отметить, что все респонденты являлись получателями социальных услуг и проживали в социальных центрах. Эта дефиниция очень важна, потому что обращение за социальной помощью свидетельствует о готовности индивида предпринимать действия для улучшения своей жизненной ситуации. Для исследования демографические характеристики не были определяющими, но респонденты образовали группы одиноких мужчин возрасте от 36 до 74 лет. Средний возраст респондентов – 48 лет»². Третьей группой для сравнения результатов были выбраны пенсионеры, так же получающие помощь в социальном центре (в основном они обращаются за помощью с организацией досуга и социально-психологической поддержкой) в возрасте от 57 до 85 лет, средний возраст

¹ Черноиванова А.С. Жизнь в современном городе: цифровые практики бездомных людей в Санкт-Петербурге. Дискурс. 2022;8(3):70-81. <https://doi.org/10.32603/2412-8562-2022-8-3-70-81>

² Там же, с. 72

респондентов – 71 год. Хотя половозрастные характеристики не были определяющими при подборе, первые две группы состоят из мужчин (15 чел.), респондентами 3 группы стали женщины (15 чел). Все респонденты являются подопечными государственных социальных центров.

Предмет исследования: цифровые практики и отношение к ним среди обозначенных групп респондентов.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть теоретические подходы к изучению цифрового барьера;
2. Сравнить результаты исследований цифрового барьера на примере бездомных в разных странах;
3. Провести анализ барьеров и фасилитаторов использования цифровых технологий пожилыми людьми;
4. Провести исследование цифровых практик трех обозначенных групп населения и моделей восприятия цифровых технологий.

В России ранее не проводилось исследований, посвященных влиянию цифровизации на людей, находящихся в уязвимой ситуации. Опубликованы результаты ряда исследований, посвященных влиянию цифровизации на пожилых граждан. При этом бездомные люди и освободившиеся из мест лишения свободы остаются невидимой группой, хотя больше остальных сталкиваются с различными формами дискриминации и, как показало исследование, в том числе и с цифровой. Для оценки степени рутинности цифровых практик недостаточно изучения постоянного городского населения, важно так же оценить степень значимости цифровых технологий в жизни людей, находящихся в процессе социальной адаптации и ресоциализации.

«Исследование проводилось методом структурированного интервью. Интервью с респондентами получилось разной продолжительности от 3 до 70 минут. Полученные данные анализировались по схеме: в какой период и какие цифровые технологии впервые появились в жизни респондента, был ли перерыв в использовании цифровых технологий или травмирующий опыт,

который заставил отказаться от них и как это отразилось на отношении к цифровым технологиям в жизни респондентов. Другой блок вопросов в интервью был направлен на изучение цифровых практик респондентов: репертуар устройств и цель их использования»³.

«Результаты исследования получились интересными. Анализ результатов исследования показал, что даже люди в уязвимом положении, относящиеся к специфической и даже проблемной категории населения пользуются цифровыми технологиями. Во-вторых, развеяно предположение, что бездомные пользуются персонифицированными технологиями и сервисами по причине их маргинального положения. Типичным «набором пользователя» является банковская карта (13 чел.), электронный проездной (13 чел.), смартфон (12 чел.)»⁴. «Типичные наборы» респондентов идентичны, у пожилых чаще встречались скидочные карты в магазины, но отметить разнообразие дополнительных личных гаджетов нельзя. Использование скидочных карт можно рассматривать как элемент адаптации к жизни в мегаполисе и интегрированности в современную жизнь.

«Бездомные, из числа получателей социальных услуг владеют смартфонами и для них –это не просто статусная вещь, многим смартфоны и интернет помогали в трудных жизненных ситуациях, и в целом являются важной частью жизни и способом поддержания социальных связей.

На отношение к цифровым технологиям влияет социальная ситуация, в которой оказывается человек. Так, на восприятие цифровых технологий влияют: возраст, когда первые цифровые технологии появились в жизни человека; период социальной изоляции; доступ к цифровым технологиям»⁵. Как показали результаты исследования, перечисленные факторы как правило взаимосвязаны. Чем раньше цифровые технологии появились в жизни

³ Там же, с.75.

⁴ Там же, с.78.

⁵ Черноиванова А. С. Цифровое неравенство в Российском мегаполисе: результаты исследования цифровых практик бездомных в Санкт-Петербурге // Всероссийская научная конференция XVI Ковалевские чтения "Социология в постглобальном мире: проблемы и перспективы", Санкт-Петербург, 17-19 ноября 2022

человека, чем больше цифровые технологии связаны с социальной жизнью индивида, тем положительнее он будет оценивать присутствие цифровых технологий в своей жизни и испытывать внутреннюю потребность в их освоении. И наоборот, чем дольше индивид пребывал в ситуации социальной изоляции, тем меньше смысла он будет видеть в овладении цифровыми технологиями, тем больше страхов будет связано с использованием гаджетом, и цифровые технологии будут представляться как внешняя необходимость.

Социальные связи играют очень важную роль в решении вопросов с гаджетами. Большинство респондентов (12 чел.) из группы пожилых обращаются к своим мужьям или детям за помощью в цифровой среде. Если за помощью к друзьям или родным затруднительно обратиться, то респонденты готовы обратиться к консультанту в магазине.

«Результаты исследования уязвимых групп можно считать достоверными, поскольку социально-демографический портрет подопечных практически не меняется в отделениях подобного типа. «Перспективой будущих исследований становится продолжение исследования на примере других организаций и изучения других категорий бездомных (обращающихся за ночлегом на одну ночь или не посещающих социальные организации). Также можно обратить внимание на возможность разработки новых практик социальной работы с учётом полученных результатов исследования»⁶.

Результаты исследования прошли ряд апробаций: опубликованы 3 статьи с индексированием РИНЦ, ВАК, принята к публикации в журнале с индексированием Scopus; представлены в виде докладов на 5 конференциях.

⁶ Там же, с. 112.

Цифровое неравенство как новая форма социального неравенства в современном мире

1.1. Социологические подходы к изучению цифрового барьера.

В современных исследованиях выделяются несколько подходов к рассмотрению цифровизации и влиянию этой тенденции на общество. Доминирующим является дискурс о инновационных возможностях цифровизации для решения различных проблем. Многие исследователи и практики рассматривают цифровизацию, как «волшебную таблетку», способную решить все проблемы, оптимизировать все процессы и сделать абсолютно инклюзивное социальное пространство. Вместе с тем, с 1990-х годов появляются исследования, в которых цифровизация рассматривается как новая форма социального неравенства. Изначальное неравномерное распределение ресурсов и цифровых технологий повлияло на формирование новых форм присутствия в новом цифровом пространстве и форм исключенности из социального взаимодействия. Цифровое неравенство обусловлено неравным доступом к цифровым технологиям, социально-демографическими и экономическими факторами использования цифровых технологий.

Изучению социальной стратификации посвящены труды как классиков социологии, так и современных исследователей. Введение категории социальной стратификации дает возможности для анализа различных типов взаимоотношений на микро-, мезо- и макро-уровнях, факторов и возможных причин, обуславливающих неравенство и обнаружить возможные методы поддержания определенного типа социальной стратификации.

Применяя классические подходы к анализу цифрового неравенства принято выделять функционалистский и стратификационный подход⁷. Если в рамках функционалистского подхода проблема неравенства рассматривается через нарушение функционирования общества, то в рамках

⁷ Ragnedda M., Glenn W. The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective. Routledge, 2013, 344p.

стратификационного – через сложившуюся иерархию социальных отношений между различными группами в обществе. Вследствие этого проблема социального неравенства непосредственно связывается с выявлением различий в профессиональной структуре общества и характером распределения доходов в нем⁸.

Социальная стратификация характеризуется неравным распределением прав и привилегий, ответственности и обязанностей, наличием или отсутствием социальных ценностей, власти и влияния между социальными группами. П.Сорокин писал, что реальная картина социальной стратификации любого общества очень сложна и путанна, но весьма условно можно выделить три основных формы социальной стратификации: экономическую, политическую и профессиональную. Как правило, высокий статус индивида в одной сфере будет аналогичен статусу в другой сфере. Однако, идеальные ситуации встречаются далеко не всегда. Для ситуации, когда в разных сферах индивид занимает разное положение, П.Сорокин назвал « статусным несопадением» , – это состояние может быть болезненным для некоторых людей, что мотивирует их изменить свое социальное положение, и приведет к социальной мобильности индивида⁹. П.Сорокин выделил некоторые социальные институты, обеспечивающие социальную мобильность: армия, школа, политические, экономические и профессиональные организации.

С развитием общества и появлением цифровых технологий появились новые возможности социальной мобильности, связанные с новыми видами профессий и конвертации медиа-активности в источник дохода.

В процессе изучения структурных изменений и технологического развития американские социологи П. Блау и О. Данкан пришли к выводу, что « Институт образования стал промежуточным звеном, “снижающим” влияние

⁸ Шагенович В. А. Социальная стратификация как структурированное неравенство в информационном обществе // Социальная стратификация в цифровую эпоху: к 130-летию со дня рождения Питирима Сорокина: XIII Международная научная конференция «Сорокинские чтения – 2019». М.: МАКС Пресс, 2019.

⁹ Сорокин П.А. Социальная мобильность. М.: Academia, 2005 (Сорокин П.А. Социальная мобильность. NY; Л.: Harper & Brothers, 1927).

родительской семьи, и повышающим важность собственных достижений»¹⁰, с. «Таким образом, в социальных науках установлено, что развитие технологий может приводить к структурным изменениям, появление новых профессий, связанных с развитием технологий, может менять шансы на социальную мобильность для разных социальных групп»¹¹. В работах А.И. Ковалевой указывается, что «высокая профессиональная мобильность связана с личностными характеристиками работников: адаптивность, самостоятельность, личная заинтересованность в самообразовании и самосовершенствовании»¹². Это же относится и к процессу освоения новых цифровых технологий и использования их для повышения качества жизни и профессионального развития.

Возможности использования цифровых технологий в жизни индивида связаны с накопленными ресурсами, или согласно концепции П.Бурдьё, с различными видами капитала: экономического, символического, социального и культурного, – накопленные ресурсы обеспечивают возможность социальной мобильности¹³. Так же восприятие цифровых технологий и готовность их использовать в повседневной жизни может определяться габитусом, или опытом, полученным ранее¹⁴.

Информационные технологии принято рассматривать как способ распространения и воспроизводства информации, влияющий на развитие общества¹⁵. «Анализ, генерирование и передача информации стали фундаментальными источниками производительности и власти в

¹⁰ Treiman D. J. Industrialization and Social Stratification // Social stratification: Research and theory for the 1970s. Indianapolis, NY: The Bobbs-Merrill Company, Inc. 1970. P. 207–234. с. 281

¹¹ Епихина Ю.Б. Социальная мобильность IT-специалистов // ИНАБ. 2021. № 4. Структурные аспекты цифровизации. С. 74–85. С. 81

¹² Ковалева А.И. Профессиональная мобильность // Знание. Понимание. Умение. – 2012. – № 1. – С. 298–299. с. 298–299

¹³ Ragnedda M., Ruiu M. L., Addeo F. Measuring Digital Capital: An empirical investigation // New Media Soc. 2020. Т. 22. № 5. С. 793–816.

¹⁴ Там же, с. 812

¹⁵ Becker, B. and Paetau, M. (1997) Virtualisierung des Sozialen: Die Informationsgesellschaft zwischen Fragmentierung und Globalisierung. 1st ed. New York: Campus Verlag Frankfurt.

постиндустриальном обществе»^{16,17}. Мануэля Кастельса, ученика и последователя теории Д. Белла можно считать современным классиком теории информационного общества. В работе «Информационная эпоха: экономика, общество и культура» (1996-2000) М. Кастельс пишет «На протяжении 1990-х годов, отмеченных бурной революцией в области информационных технологий, возникновением экономики нового типа и распространением Интернета, мир стал свидетелем значительного углубления имущественного неравенства, поляризации, бедности и социальной сегрегации...». М. Кастельс разделяет людей на «интернет имущих» и «интернет-неимущих» и пишет: «Цифровой разрыв» не будет сокращаться потому, что, когда массы получат доступ к Интернету, «элиты уже окажутся в более высоких сферах киберпространства»¹⁸.

В первых исследованиях цифрового разрыва преобладал социально-экономический подход. В качестве объектов исследования чаще выбирали регионы, имеющие/ не имеющие доступ к интернету; количество и репертуар цифровых технологий пользователей; цели использования цифровых технологий. Исследователей интересовали экономические возможности

¹⁶ Bühl, W.L. (2003) Historische Soziologie : Theoreme und Methoden. 1st ed. Münster: LIT.

¹⁷ Bell, D. (1976) The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. New York: Basic Books.

¹⁸ Кастельс, М. Галактика Интернет: Размышления об интернете, бизнесе и обществе / М. Кастельс ; под ред. В. Харитоновой ; пер. с англ. А. Матвеева. – Екатеринбург : У-Фактория (при участии изд-ва Гуманит. ун-та), 2004. – 328 с. С. 303

доступа к цифровым технологиям^{19,20,21,22}. Внимание к социальным, психологическим, профессиональным факторам использования цифровых технологий уделяется уже в более поздних исследованиях^{23,24,25}. Возможности для анализа динамично развивающихся отношений дает реляционный подход²⁶. «Реляционная социология, по Эриксону, имеет другое отношение к содержанию и контексту: содержание связи (контент) находится в самом центре анализа, а сетевые структуры, только обусловлены более крупными изменениями, являются релевантными — эти более крупные особенности включают в себя качества, как неслучайность, непредвиденность (Х. Уайт), историчность (М. Сомерс)»²⁷.

¹⁹ Прокудин Дмитрий Евгеньевич Проблемы реализации прав человека в информационном обществе // ПОЛИТЭКС. 2009. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemu-realizatsii-prav-cheloveka-v-informatsionnom-obschestve> (дата обращения: 18.04.2023).

²⁰ Дронов В. Н., Махрова О. Н. Информатизация населения Рязанской области: состояние, проблемы и перспективы // Ученые записки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. 2015. №2 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-naseleniya-ryazanskoj-oblasti-sostoyanie-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 18.04.2023).

²¹ Савенков В. И. Информационное неравенство в социально-экономическом развитии регионов // Социология власти. 2010. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnoe-neravenstvo-v-sotsialno-ekonomicheskom-razvitii-regionov> (дата обращения: 18.04.2023).

²² Логуа Р. А., Балюков А. С. Электронное правительство в цифровую эпоху: концепция, практика и развитие // Основы ЭУП. 2014. №5 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-v-tsifrovuyu-epohu-kontseptsiya-praktika-i-razvitie> (дата обращения: 18.04.2023).

²³ Бухтиярова И. Н. Информационные технологии как фактор развития современного инклюзивного общества // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. №6-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-kak-faktor-razvitiya-sovremennogo-inklyuzivnogo-obschestva> (дата обращения: 18.04.2023).

²⁴ Кривенкова И. В., Лавренова Е. В., Теплякова А. Ю. К вопросу о развитии информационно-технологической компетентности взрослого населения России // Современные информационные технологии и ИТ-образование. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-razvitii-informatsionno-tehnologicheskoy-kompetentnosti-vzroslogo-naseleniya-rossii> (дата обращения: 18.05.2023)

²⁵ Положихина М.А. Информационно-цифровое неравенство как новый вид социально-экономической дифференциации общества // ЭСПР. 2017. №2.

²⁶ Пачуцкий М.А., Брейгер Р.Л. Культурные дыры: за пределами отношений в социальных сетях и культуре // Ежегодный обзор по социологии. 2010. Том. 36. С. 205-224.

²⁷ Мальцева Д. В. Реляционная социология: новый этап развития анализа социальных сетей или самостоятельное направление? // Мониторинг. 2014. №4 (122). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/relyatsionnaya-sotsiologiya-novyy-etap-v-razvitii-analiza-sotsialnyh-setey-ili-samostoyatelnoe-napravlenie> (дата обращения: 14.05.2023).

В работе Д.В. Иванова, профессора Санкт-Петербургского государственного университета указывается, что «результатом глобализации стало не создание единого социально-территориального пространства, а образование суперурбанизированных» анклавов глобальности. Мир перешел из фазы просто урбанизации в фазу суперурбанизации приблизительно в 2010 г., когда численность горожан превысила 50 % мирового населения²⁸. В суперурбанизированных анклавах интенсивные материальные, символические и человеческие потоки делают социальную жизнь «сверхнасыщенной»²⁹. Д.В. Иванов выделяет две глобальные тенденции:

1. Тенденцию постглобализации, т.е. процесса роста и автономизации анклавов глобальности, связанных потоками товаров, технологий, информации, людей, результатом которой является образование транснациональной сети суперурбанизированных анклавов глобальности.

2. Тенденцию поствиртуализации. Процесс виртуализации (замещения реальных вещей и действий образами и коммуникациями) сменяется поствиртуализацией, «происходит взаимопроникновение разных социальных реальностей и возникает дополненная реальность, интегрирующая физические и цифровые, материальные и символические, модернистские и постмодернистские компоненты человеческого существования»³⁰.

«Важно отметить, что в современном обществе сетевые структуры превратились в доминирующие социальные структуры. Поствиртуализация связана, в том числе, и с рутинизацией цифровых практик»³¹. Современные технологии: мобильные телефоны, платежные устройства и приложения, QR-коды, проездные карты стали привычной частью жизни человека в

²⁸ Иванов Д.В. Постглобализация и перспективы социального развития. Журнал Белорусского государственного университета. Социология. 2019; 4:14–20.

²⁹ Там же, с. 18.

³⁰ Там же, с. 19.

³¹ Асочаков Ю. В., Богомягкова Е. С., Иванов Д. В. Новое измерение социального развития: активность и креативность в интернет-коммуникациях // Социол. исслед. 2021. No 1. С. 75–86. DOI: 10.31857/S013216250012083-4.

мегаполисе. Развитие цифровых технологий в социокультурной среде крупнейших российских городов уже не является для жителей крупных городов трансформацией, для большинства населения – это воспроизводство рутинных практик³². Об этом свидетельствуют результаты многих эмпирических исследований и в том числе данные опроса жителей Москвы и Санкт-Петербурга в феврале –марте 2020 г.: более 80 % взрослого населения – ежедневные пользователи Интернета, более 50 % – создатели цифрового продукта в социальных сетях»³³.

Для анализа степени рутинизированности цифровых практик уязвимых групп населения важно учитывать, как структурные факторы (цифровизация жизни в мегаполисе, доступ к социальной помощи, социальный капитал – возможность обратиться за помощью), так и культурные практики (понимаемые как локальные практики и смыслы, дискурсы, репертуары и нормы).

«Глобальный переход к цифровому обществу неминуемо приводит к неузнаваемости всех секторов экономики, изменению технологического уклада, изменению системы управления и др. Главной задачей для России становится не пропустить данный технологический виток и войти в состав технологически передовых стран»³⁴

«В последние годы цифровая трансформация экономики стала в России одним из главных приоритетов, как на высшем политическом уровне, так и на федеральном и региональном уровнях, где был реализован ряд цифровых инициатив. Так же Россия выступила лидером создания цифрового

³² 1, с.72.

³³ Там же, с. 78.

³⁴Макаров В. Л., Бахтизин А. Р., Бурилина М.А. Перспективы цифровизации современного общества // Экономика и управление. 2017. №11 (145). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-tsifrovizatsii-sovremennogo-obschestva> (дата обращения: 18.04.2023).

пространства Евразийского экономического союза (ЕАЭС), инициатива была анонсирована в ноябре 2016 г. на III международном конгрессе»³⁵.

В 2021 году была утверждена федеральная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»³⁶, в которой указаны следующие стратегические направления (стратегий) цифровой трансформации отраслей: здравоохранение, образование, госуправление, строительство (включая городское хозяйство и ЖКХ), транспорт, энергетика, наука, сельское хозяйство, промышленность, экология и социальная сфера. Среди рисков цифровой трансформации исследователи выделяют следующие: нехватка квалифицированных специалистов, проблемы с оборудованием, и ограничения доступа на рынки цифровых продуктов и услуг, замкнутость бизнеса на внутреннем рынке повлекут расхождения национальных и международных технологических стандартов, что усилит «цифровую изоляцию»³⁷.

В настоящее время основная федеральная программа в области сокращения цифрового неравенства закреплена в Федеральном законе «О связи». 3 февраля 2014 года Президент РФ подписал ФЗ №9 «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», который предусматривает создание точек доступа в населенных пунктах численностью от 250 до 500 человек и предоставление населению доступа к интернету на скорости не менее 10 Мбит/с. Главной задачей программы стоит преодоление цифрового разрыва первого уровня, т.е. обеспечение равного физического доступа граждан к цифровым технологиям.

³⁵ Половникова Н.А., Николихина С.А. цифровизация в россии: проблемы и перспективы // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. №11-4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-v-rossii-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 10.05.2023).

³⁶ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.

³⁷ Цифровая трансформация: ожидания и реальность: докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. [Текст] / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневецкий, М. А. Гершман, Л. М. Гохберг и др.; рук. авт. кол. П. Б. Рудник; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.:Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. — 221 с. — ISBN 978-5-7598-2658-3 (в обл.). — ISBN 978-5-7598-2468-8 (e-book).

При этом результаты современных социологических исследований указывают на то, что жители мегаполисов не воспринимают цифровизацию как инновацию, а цифровые практики стали набором рутинных повседневных действий.

Так результаты сравнительного анализа цифровизации российских городов, где число жителей 1 млн и выше, проводившегося в 2014-2015 годах, показали, что «российские города–миллионники перешли в стадию вторичной цифровизации в 2015 г., когда все из них достигли доли населения, регулярно пользующегося Интернетом более 70% (заметный рывок по сравнению с 2014 г. совершил Волгоград). Такой уровень проникновения позволяет строить цифровые системы в расчете на использование большинством населения, при этом цифровое поведение – привычка к устойчивому повсеместному использованию «цифры» в повседневных практиках – начинает превращаться из нишевого в доминирующее. За год с конца 2014 по конец 2015 средний показатель Индекса цифровой жизни увеличился почти в полтора раза, с 0,38 до 0,55. Тройка городов-лидеров не изменилась – Екатеринбург, Петербург и Москва, которая развивалась быстрее и почти ликвидировала разрыв со вторым местом»³⁸.

Эту тенденцию подтверждают и результаты исследования 2017 года, проведенного компанией «Рочит». В отчете всероссийского исследования «Индекс цифровой грамотности 2017» специалисты представили данные субиндекса цифровых компетенций в федеральных округах РФ в 2015-2017 гг. (рис.1.) «Наблюдается тенденция роста практически всех компетенций — от проведения финансовых операций через интернет до производства мультимедийного контента. Ключевыми в 2017 году выступили компетенции в области поиска информации в интернете, проведения финансовых операций онлайн и потребления товаров и услуг в интернете. Самыми популярными финансовыми операциями, проводимыми через интернет, остались

³⁸ Коровкин В. Цифровая жизнь российских мегаполисов // Московская школа управления СКОЛКОВО –2019 – 96 с. С. 30.

использование мобильного банка и покупка товаров или услуг в российских интернет-магазинах. Однако их значения выросли, приблизившись в максимальным»³⁹.

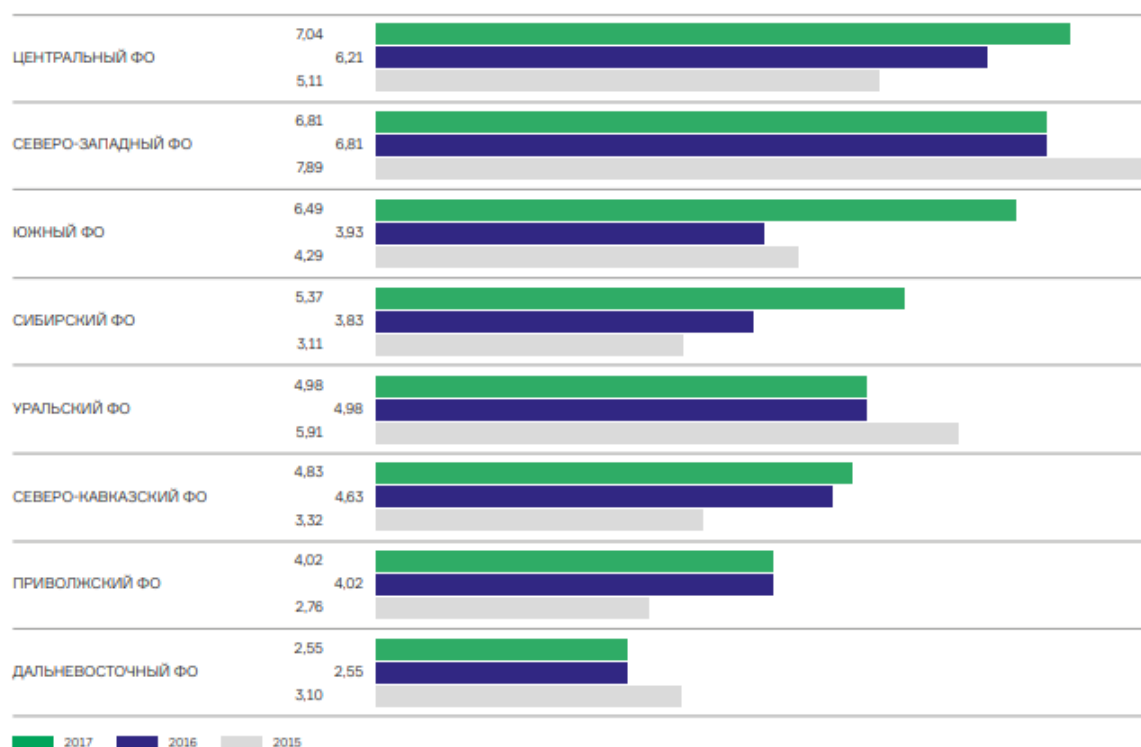


Рис.1. Субиндекс цифровых компетенций в федеральных округах РФ в 2015-2017 гг.

По результатам исследования 2021 года, «пандемия послужила катализатором уровня компетенций прежде всего для людей, выполняющих несложные повседневные задачи в цифровой среде: за год сократилась доля людей с начальным уровнем цифровой грамотности (с 7% до 4%), выросла доля россиян с базовым уровнем цифровой грамотности (с 66% до 70%). При

³⁹ Колмыков А. Н. Цифровая грамотность населения как ключевое условие развития цифровой экономики // E-Scio. 2019. №3 (30). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-gramotnost-naseleniya-kak-klyuchevoe-uslovie-razvitiya-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 19.04.2023).

этом доля россиян с продвинутым уровнем цифровых компетенций не увеличилась – ими обладают 27% россиян, как и в 2020 году»⁴⁰.

Таким образом, исследования, направленные на оценку степени рутинности цифровых практик в жизни людей, могут быть выделены в отдельное направление подхода к изучению цифровизации

Среди международных экспертов в изучении цифрового неравенства представляется возможным выделить работы Ян ван Дейка, почетного профессора коммуникативных наук в университете Твенте в Нидерландах. Ян ван Дейк является автором уже признанной концепции типов барьеров использования цифровых технологий. В своей работе он выделяет:

1. Психологический барьер: отсутствие какого-либо цифрового опыта влияет на восприятие цифровых технологий и зачастую сопровождается страхом их использования.

2. Материальный барьер: отсутствие финансовых возможностей для приобретения техники и подключения интернета.

3. Доступ к навыкам: отсутствие цифровых навыков, вызванное недостаточным удобством использования или социальной поддержки.

4. Доступ к использованию: недоступность для людей с особыми потребностями пользоваться цифровыми технологиями и(или) электронными сервисами.

По словам Ян Ван Дейка, проблемы доступа к цифровым технологиям постепенно смещаются с первых двух видов барьеров к двум последним. Когда проблемы психологического и материального барьера решены, полностью или частично, на первый план выходят проблемы структурно различных навыков и способов их использования. Неравный доступ к социально-значимым ресурсам и цифровым технологиям заметен при сравнении жителей мегаполисов и жителей отдаленных городов и регионов⁴¹.

⁴⁰ Вынужденная цифровизация: исследование цифровой грамотности россиян в 2021 году. – <https://nafi.ru/analytics/vynuzhdennaya-tsifrovizatsiya-issledovanie-tsifrovoy-gramotnosti-rossiyan-v-2021-godu/>

⁴¹ 19, с. 18.

Значимой для дальнейшего анализа будет теория «Ресурсов и присвоения» (англ. Resources and appropriation theory) Ян ван Дейка опубликованная в 2005 году, которая, по своей сути, предполагает четыре последовательных этапа присвоения технологии⁴². Первый этап — это отношение к цифровым технологиям, рассматривается как процесс полного освоения новых цифровых технологий и является предварительным условием всех остальных фаз. Это мотивация потенциальных пользователей к принятию, приобретению, изучению и использованию этих технологий, в частности компьютеров и подключений к Интернету.

«На втором этапе перед новыми пользователями стоит задача получить доступ. Они могут приобрести компьютер и подключение к Интернету сами или могут использоваться у других.

Получив мотивацию к использованию компьютеров и какой-то физический доступ к ним, нужно научиться управлять аппаратным и программным обеспечением». Часто новые пользователи наблюдали, как другие использовали их раньше. Возможно, какой-то ограниченный предыдущий опыт был получен при использовании чужого или общедоступного компьютера. Однако, как только будет получен более или менее постоянный доступ к цифровым технологиям, необходимо приложить особые усилия, чтобы научиться работать и использовать новую среду. Этому можно научиться на практике.

На четвертом, заключительном этапе, на этапе полного освоения цифровых технологий поднимается вопрос о цели использования гаджетов: это может быть потребность в получении специализированной информации, в общении, проведении транзакций или для развлечений.

На каждом этапе могут возникать дополнительные барьеры, связанные с недостаточной информированностью граждан о возможностях получения помощи (различные социальные программы) или ограниченных

⁴² 1. Dijk J. A. G. M. van. Digital divide research, achievements and shortcomings // Poetics. 2006. Т. 34. № 4–5, 235 p. С. 221–235.

возможностях доступа. Не имея определенной цели использования цифровых технологий, индивид может «не дойти» до четвертого этапа освоения цифровых технологий, поэтому не стоит считать естественным процесс освоения цифровых технологий.

Основные положения теории «Ресурсов и присвоения» емко могут быть сформулированы через следующие утверждения⁴³:

«1. Категориальное неравенство в обществе приводит к неравномерному распределению ресурсов.

2. Неравномерное распределение ресурсов приводит к неравному доступу к цифровым технологиям.

3. Неравный доступ к цифровым технологиям также зависит от характеристик этих технологий.

4. Неравный доступ к цифровым технологиям приводит к неравной степени участия в жизни общества.

5. Неравное участие в жизни общества усиливает категорическое неравенство и неравномерное распределение ресурсов.

Личные категориальные неравенства, которые часто можно наблюдать в исследованиях цифрового неравенства, — это возраст, пол, раса/этническая принадлежность (большинство/меньшинство), интеллектуальные способности (высокие/низкие), тип личности (экстраверт/интроверт; уверенный в себе/неуверенный в себе)»⁴⁴.

Таким образом, можно выделить три классических подхода к изучению цифрового неравенства. В рамках функционалистского подхода проблема неравенства рассматривается через нарушение функционирования общества. В рамках стратификационного подхода неравенство определяется через сложившуюся иерархию социальных отношений между различными

⁴³ Там же, с. 235

⁴⁴ Добринская Д. Е., Мартыненко Т. С. Перспективы российского информационного общества: уровни величины разрыва // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-rossiyskogo-informatsionnogo-obschestva-urovni-tifrovogo-razryva> (дата обращения: 19.03.2023).

группами в обществе. Настоящее исследование основывается на реляционном подходе. С позиции реляционного подхода неравенство проявляется в категориальных различиях между группами людей, имеющих определенные отношения. Две глобальные тенденции постцифровизации и поствиртуализации привели к образованию суперурбанизированных анклавов, где цифровые технологии стали дополнением реальности, а городские жители стали больше ценить «физический доступ к реальности» и воспринимать цифровые практики как набор рутинных действий. Проблема цифрового неравенства рассматривается как совокупность барьеров, среди которых выделяются: психологический (страх использования), материальный барьер (невозможность приобретения), доступ к навыкам (отсутствие цифровых навыков), доступ к использованию (например, специфические потребности). В рамках теории «Ресурсов и присвоения» Ян ван Дейка описана взаимосвязь формирования и воспроизводства цифрового неравенства. Категориальное неравенство в обществе приводит к неравномерному распределению ресурсов. Неравномерное распределение ресурсов приводит к неравному доступу к цифровым технологиям. Неравный доступ к цифровым технологиям также зависит от характеристик этих технологий. Неравный доступ к цифровым технологиям приводит к неравному участию в жизни общества. Неравное участие в жизни общества усиливает категорическое неравенство и неравномерное распределение ресурсов.

1.2. Результаты исследований цифрового барьера на примере бездомных в различных странах.

До определенного периода предполагалось, что дифференцированное использование является свободным выбором граждан и потребителей, поэтому не рассматривалось как имеющее какое-либо значение для социальной и образовательной политики.

Анализу результатов социологических исследований, посвященных изучению влиянию цифровизации на бездомных, как на самую уязвимую

группу населения, и описанию государственных программ преодоления цифрового неравенства была посвящена статья Черноивановой А.С. «Социальная эксклюзия в цифровом обществе» .В настоящее время при разработке социальной и образовательной моделей направления политики многих стран включены аспекты обеспечения доступа граждан к цифровым технологиям, поскольку таким образом повышается доступность информации, которая признается базовым благом в современном мире. Основные особенности информации были емко описаны в статье Ян ван Дейка в 2020г.[⁴⁵]:

1. «Информация считается базовым благом. Базовые блага – это материальные и нематериальные блага, столь существенные для выживания и самоуважения индивидов, что их нельзя обменять на другие блага, например, базовый (для выживания) уровень дохода, жизненные шансы, свободы и базовые права. Информация стала базовым благом в современном обществе в качестве особого и растущего необходимого минимума для участия в нем. Поскольку цифровые медиа постепенно заменяют и опережают аналоговые печатные медиа, они добавляют новую категорию к традиционной неграмотности: «цифровую неграмотность».

2. Информация как статусное благо. Статусные блага по определению дефицитные. Несмотря на феномен перегруженности общества информацией, она может быть дефицитной в определенных обстоятельствах.

3. Третий усиливающий эффект исходит из информации как источника навыков. Все чаще не материальный или физический доступ к цифровым медиа имеет значение, а возможность их использовать и получать из этого использования выгоду. Как обсуждалось ранее, современные исследователи находят все больше доказательств роста относительных неравенств в интернет-навыках и использовании интернета».

⁴⁵ Van Dijk J. The Digital Divide. Cambridge, Medford: Polity Press, 2020, p.70.

Больше всего тематических исследований посвящено цифровому разрыву в странах Западной Европы, США, Австралии, Великобритании. Наименее изученными странами остаются страны Восточной Европы, Страны Ближнего Востока, страны Латинской Америки. Это заметно и в разрезе цифровых практик уязвимых групп населения.

«Ведущими странами в исследовании бездомных людей и технологий, которые они используют в повседневной жизни, являются Австралия, Великобритания и США. «Авторы указывают на цифровой сдвиг в сфере предоставления государственных услуг. В Австралии Агентство цифровой трансформации, специализированное подразделение правительства Австралии, разработало Digital First – стратегию перевода всех государственных услуг в цифровую среду к 2018 году. Аналогичные общегосударственные преобразования проводятся и в других странах.

В Великобритании стратегия Digital-by-default была разработана в ответ на рекомендации Марты Лейн Фокс, британской интернет-предпринимательницы, филантропа и консультанта правительства Великобритании по цифровым вопросам. В ее докладе Directgov 2010 and beyond: revolution not evolution⁴⁶. Стратегия трансформации правительства Великобритании на 2016-2020 гг. расширяет эти цели, чтобы «преобразовать отношения между гражданами и государством – передать больше власти в руки граждан и стать более внимательным к их потребностям⁴⁷».

Аналогичным образом, при президенте Бараке Обаме правительство Соединенных Штатов представило свою «Стратегию Цифрового Правительства» с главной целью: «Предоставить американскому народу и все более мобильной рабочей силе доступ к высококачественной цифровой правительственной информации и услугам в любом месте, в любое время и на

⁴⁶ Chen, J. Breaking down barriers to digital government: How can we enable vulnerable consumers to have equal participation in digital government? Sydney: Australian Communications Consumer Action Network, 2017

⁴⁷ Gov.UK. Government transformation strategy 2017 to 2020. 2017, February 9 – P.6 // Режим доступа: <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformationstrategy-2017-to-2020>.

любом устройстве». В связи с этими изменениями бездомным людям все чаще требуется доступ к услугам в онлайн-среде⁴⁸.

Австралийский опыт. В 2014 г. Дж. Хамфри, доктор наук по цифровым практикам и дискурсам мобильной и гибкой работы (PhD on digital practices and discourses of mobile and flexible work), преподаватель Сиднейского университета и автор книги *Homeless and Connected: Mobile Phones and the Internet in the Lives of Homeless Australians* провела исследование в двух городах Австралии (Сидней и Мельбурн) среди бездомных, проживающих преимущественно в центральной части этих городов. В исследовании был использован метод опроса (в нем приняли участие 95 человек, из числа бездомных), и метод интервью, в интервью приняли участие 13 бездомных людей и 10 специалистов социальной службы помощи бездомным⁴⁹.

Исследование выявило высокий уровень владения мобильными телефонами: 95% респондентов из числа опрошенных имели сотовый телефон, и у 77% из них были смартфоны. Высокий процент владельцев мобильных телефонов подтвердил результаты предыдущих исследований и показал, что использование мобильных телефонов среди бездомных, возможно, со временем увеличилось: от 44 % среди выборки из 100 бездомных взрослых мужчин и женщин в Филадельфии в 2009 году⁵⁰ до 62% из 169 молодых людей, набранных из центра приема в Лос-Анджелесе в том же году⁵¹.

Сотовые телефоны помогали бездомным поддерживать связь с друзьями (80%), семьей (52%) и обращаться в службы поддержки (49%). Мобильный

⁴⁸ The White House. Digital government: Building a 21st century platform to better serve the American people. The White House: President Barack Obama. 2018. Retrieved from <https://obama.whitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>

⁴⁹ Humphry, J. 'Digital First': homelessness and data use in an online service environment // *Communication Research and Practice*. 2019. №5.

⁵⁰ Eyrich-Garg K. M. Mobile Phone Technology: a New Paradigm for the Prevention, Treatment, and Research of the Non-Sheltered "Street" Homeless? // *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*. 2010. vol. 87, no. 3

⁵¹ Rice E., Lee A., and Taitt, Cell phone use among homeless youth: potential for new health. Interventions and research. *Journal of urban health: bulletin of the New York Academy of Medicine*. 2011.vol. 88, no.6

телефон также важен для выживания в ситуациях повышенного физического риска: 23 % участников отметили важность мобильного телефона для личной безопасности и 20% за обращение в экстренные службы. Из числа опрошенных, 35% определили мобильный телефон как важный для обучения новым навыкам, некоторые из бездомных проходили обучение во время проведения исследования.

Опыт Великобритании. В 2015 г. в Великобритании было проведено исследование компанией «Lemos&Crane», специализирующейся на исследовании социальных проблем, совместно с социальной службой «Groundswell». В исследовании были использованы методы опроса и интервью (153 респондента приняли участие в исследовании «Lemos&Crane» и 166 – в исследовании «Groundswell», всего – 319 респондентов) и фокус-группы (22 участника)⁵².

Исследование показало, что использование цифровых технологий, в частности, мобильных телефонов и интернета, широко распространено среди бездомных, почти так же, как и среди более широких слоев населения. Среди респондентов «Lemos&Crane» 91 % имели сотовый телефон, из которых 46 % имели смартфон и 9% владели смартфоном, марки «Blackberry». Из респондентов «Groundswell» у 87 % был телефон, у 32% был смартфон и у 6% был «Blackberry». Ноутбуки, настольные компьютеры и планшеты встречались реже (39 %). Большинство (в среднем 70 %) пользовались интернетом не реже одного раза в неделю, обычно проводя в интернете от одного до трех часов за раз. Также очевидны особенности использования цифровых технологий и, в частности, мобильных телефонов. Для бездомных характерна частая покупка и продажа мобильных телефонов, частая смена номеров мобильных телефонов и использование общедоступного доступа в Интернет, – «Это частое явление, отражающее опыт бездомности». Для

⁵²Trends and Friends: Access, use and benefits of digital technology for homeless and ex-homeless people // HomelessHub.ca // Режим доступа: URL: <https://www.homelesshub.ca/resource/trendsand-friends-access-use-and-benefits-digital-technology-homeless-and-ex-homeless> (дата обращения: 12.12.2023).

некоторых респондентов мобильные телефоны являлись способом поиска еды, доступа к услугам.

Интернет чаще всего использовался для поддержания связи с семьей и друзьями, для развлечений и отдыха, а также для удовлетворения личных интересов. Респонденты наиболее часто использовали программы и платформы, обеспечивающие социальные контакты: электронная почта, Facebook и другие социальные сети, Skype и другое программное обеспечение для видеосвязи, а также мессенджеры.

Вопреки стереотипу о бездомных людях как о странствующих и изолированных существах, зависящих от мимолетных и потенциально интенсивных дружеских отношений с другими людьми, находящимися в той же ситуации, что и они, респонденты в этом исследовании использовали цифровые технологии, чтобы оставаться в семье и поддерживать дружеские отношения.

Респонденты указывали на трудности с доступом к услугам. Основные жалобы были связаны с ограниченным интернет-доступом в службах для бездомных: слишком мало компьютеров, медленный интернет, плохое обеспечение конфиденциальности информации, ограниченный доступ в интернет, что усложняет процесс решения их проблем с трудоустройством, поиском жилья, подачи заявлений на получение жилья или поиск услуг и др. Следующей частой жалобой было ограничение доступа в библиотеки (с целью использования компьютера), так как для доступа в библиотеку нужно иметь постоянный адрес проживания,- «это непреодолимое препятствие для бездомного». Использование мобильных телефонов ограничивала необходимость беречь его от попадания влаги и контроль заряда батареи.

Американский опыт. В 2015 г. группой исследователей Калифорнийского университета было проведено исследование районах Лос-Анджелеса и Лонг Бич, Калифорния. Исследование проводилось методом

анкетного опроса, в котором приняли участие 421 респондент из бездомных, переезжающих в социальный дом (англ. Permanent supportive housing)⁵³.

Исследование показало, что почти у каждого бездомного в этом исследовании был мобильный телефон; подавляющее большинство (94%) в настоящее время владеют мобильным телефоном, хотя за последние 3 месяца произошел значительный «оборот» телефонов (56%) и телефонных номеров (55%). Более половины в настоящее время владеют смартфоном, а 86 % из тех, кто использовал операционные системы Android. Большинство (85%) ежедневно пользовались мобильным телефоном, 76 % использовали текстовые сообщения, а 51% выходили в Интернет по своему мобильному телефону. Одна треть сообщила, что не пользовалась Интернетом в течение последних 3 месяцев. «Владение мобильным телефоном в этом исследовании было выше, чем в предыдущем исследовании с бездомными (Eyrich-Garg, 2010; McInnes et al., 2014; McInnes, Li & Hogan, 2013), что свидетельствует о том, что цифровой разрыв между бездомными и взрослыми, проживающими в домах, сократился». «Представленные результаты свидетельствуют о том, что бездомные взрослые пользуются мобильными телефонами так же, как и население в целом, что указывает на то, что программы помощи, основанные на технологиях, являются жизнеспособными для этой группы населения»⁵⁴.

Ряд опубликованных исследований, проводившихся в разное время с 2010 года, посвященных изучению цифрового неравенства на примере самой уязвимой группы населения, бездомных, свидетельствуют о устойчивом интересе и признании проблемы цифрового неравенства как социально значимой проблемы. Несмотря на то, что тенденция цифровизации правительства в целом, и социальной сферы – в частности, характерна для

⁵³ Rhoades H, Wenzel S, Rice E, Winetrobe H, Henwood B. No Digital Divide? Technology Use among Homeless Adults // Journal of Social Distress and Homelessness. 2017. №1

⁵⁴ Черноиванова А. С. Социальная эксклюзия в цифровом обществе. Научные труды Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы: Выпуск 4 / Под ред. д-ра экон. наук А. И. Балашова. –СПб.: СПбГИПСР, 2022 – 296 с. С.42. URL: <https://psysocwork.ru/wp-content/themes/psysocwork/nauchtrud/nauchtrudv4.pdf> (Дата обращения: 18.04.2023)

многих стран. Подробные исследования влияния цифровизации на бездомных, как на самую уязвимую группу населения, проводились в Австралии, Великобритании и США. Благодаря полученным данным можно заключить, что у большинства бездомных есть смартфоны и они достаточно часто выходят в интернет. Чаще всего их используют для поддержания связи с близкими людьми, поиска важной информации и обращения в службы поддержки/социальные службы. Бездомные, проживающие в социальном центре в Лондоне, заявляли о потребности проводить больше времени за компьютером, поскольку это помогает с решением вопросов жизнеустройства (поиск жилья и работы). Также в исследованиях была отмечена такая групповая особенность, как частая смена сим-карт и(или) телефонов и проблемы доступа к зарядным устройствам. Все исследования проводились в крупных мегаполисах и объектом исследований стали бездомные, постоянно проживающие в городе и получающие социальную помощь в специализированных центрах. Это важное уточнение, потому свидетельствует о высокой степени рутинизации цифровых практик даже у представителей самой уязвимой группы населения.

1.3. Методология и результаты исследований цифрового неравенства на примере пожилых граждан в России.

Вышеобозначенные тенденции цифровой трансформации в предоставлении государственных услуг, в том числе, социальных, есть и в России (портал «Гос. Услуги»; «Мой налог»; «Социальный навигатор» (г. Санкт-Петербург)), но аналогичных исследований не проводилось, что определенно представляет перспективу для будущего исследования.

По данным Росстата, в 2021 г. 25,24% россиян перешагнули пенсионный возраст, т.е. каждый четвертый россиянин старше трудоспособного возраста.

Численность пожилых людей в России составила 36,9 млн. человек (Численность взрослого., Электр. ресурс)⁵⁵.

«Исследования показывают, что, хотя пожилые люди являются самой быстрорастущей демографической группой в развитых странах, использование существующими пожилыми людьми отстает от других групп. Становится все более очевидным, что, хотя некоторые пожилые люди действительно умеют пользоваться компьютерами и интернетом, тем не менее существует возрастная цифровая пропасть. При обсуждении использования цифровых технологий пожилых необходимо различать характеристики нынешнего и будущих поколений онлайн-пожилых. Следующее поколение пожилых людей (56% из тех, кто в настоящее время в возрасте 50–64 лет – ранние бэби-бумеры) будут использовать компьютеры и интернет на работе. Это говорит о том, что профессия и рабочее место являются ключевыми детерминантами использования Интернета. Трудовая деятельность является одним из основных факторов приобретения и поддержания компьютерных навыков и доступа к Интернету, а также создания благоприятных условий для овладения этими навыками. Предполагается, что, поскольку нынешнее поколение бэби-бумеров не имело возможность стать компетентным в использовании ИКТ, следующее поколение пожилых людей не столкнется с таким же исключением из «информационной супермагистрали». Однако невозможно предсказать, будут ли бэби-бумеры, приближающиеся к пенсионному возрасту, продолжать использовать ИКТ при выходе на пенсию. Учитывая быстрые темпы изменения технологии, вероятно, что, если взрослые не будут продолжать совершенствовать свои навыки, имеющиеся у них знания в области ИКТ станут излишними в краткосрочной и среднесрочной перспективе»⁵⁶.

⁵⁵ Численность взрослого населения России 2021: статистика по годам, регионам и странам // Рейтинги & новости. Агентство деловой информации [Электронный ресурс] URL: <https://top-rf.ru/places/588-naselenie-rossii.html> (дата обращения: 21.11.2021).

⁵⁶ Галиуллина Э.Р., Шакиров А.А., Зарипова Р.С. Проблема возрастного цифрового разрыва современности // Russian Journal of Education and Psychology. 2019. №4. URL:

Благодаря вниманию исследователей к влиянию цифровизации на граждан пенсионного и предпенсионного возраста мы можем отметить некоторые тенденции и изменения.

В аналитическом докладе НИУ ВШЭ⁵⁷ по результатам опроса указывается, что в 2013 году 27% россиян не имели опыта работы на компьютере, при этом меньше половины из них в возрасте 55-64 лет не пользовались компьютерами. У городских жителей было отмечено большее количество различных операций на компьютере, чем у сельских жителей⁵⁸. 59% сельских жителей осуществляли только один вид деятельности за компьютером, независимо от возраста, при этом аналогичная модель была характерна для пользователей старше 55 лет⁵⁹. Ежедневными пользователями интернета являлись 52% опрошенных. Отличительными поведенческими паттернами респондентов пенсионного возраста стали: минимальная покупательская и финансовая активность, интерес к приложениям с возможностью звонков и видеосвязи⁶⁰. По результатам анализа спроса населения на цифровые технологии пенсионеры проявляют наименьший интерес к новым цифровым технологиям⁶¹.

В начале 2020 года проводилось исследование исследований в трех российских регионах в начале 2020 г.: в Москве, Санкт-Петербурге, Свердловской области методом телефонного опроса. Формализованные интервью проводились с использованием технологии CATI на оборудовании ресурсного центра Научного парка СПбГУ «Социологические и интернет-исследования». Опрос проводился по квотным выборкам, объем которых

<https://cyberleninka.ru/article/n/problema-vozhrastnogo-tsifrovogo-razryva-sovremennosti> (дата обращения: 11.05.2023).

⁵⁷ «Информационное общество: востребованность информационно-коммуникационных технологий населением России / Г.И.Абдарахимова, Л.М.Гохберг, Г.Г. Ковалева и др.; Нац. исслед ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2015. – 120 с. – 250 экз – ISBN 978-5-7598 (в обл.)

⁵⁸ Там же, с. 18.

⁵⁹ Там же, с. 24.

⁶⁰ Там же, с.44

⁶¹ Спрос населения на цифровые технологии. Аналитический доклад. ИСИЭЗ НИУ ВШЭ. URL: 2017<https://issek.hse.ru/news/210570781.html>

составил 356 человек (Москва), 420 (Санкт-Петербург), 402 (Свердловская область). Ошибка для каждой выборки не превышает 5 % с вероятностью 95 %. Результаты исследования указывают на то, что «по сравнению с молодежью и людьми средних возрастов пожилые остаются поколением, не вполне интегрированным в новую информационно-коммуникационную среду: От четверти (в Москве) до более трети (в Свердловской области) респондентов в возрасте 60 лет и старше практически/совсем не пользуются Интернетом»⁶². Поведенческие паттерны пенсионеров за 6 лет изменились: при значительном увеличении включенности в сетевую коммуникацию и потребление контента создателями контента являются меньше половины представителей возрастной группы. Важно отметить и региональный аспект: среди пенсионеров, проживающих в Москве, почти на 20% больше тех, кто «часто или иногда» создает какой-либо контент⁶³.

Ряд авторов считают использование компьютера и интернета важным инструментом сохранения устойчивых когнитивных функций и продления долголетия пожилых людей^{64,65}.

В России достаточно опубликованных материалов и результатов социологических, социально-психологических, педагогических и экономических исследований, посвященных определенным аспектам влияния цифровизации на определенные группы населения, в частности – на граждан пенсионного и предпенсионного. В настоящее время реализуется ряд федеральных проектов, направленных на поддержку возрастных групп населения, например «Старшее поколение» в рамках федерального проекта «Демография», также есть серия региональных программ «Активное

⁶² 22, с. 79.

⁶³ 22, с.82

⁶⁴ Charness, N., & Boot, W. R. (2009). Aging and information technology use: Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253–258.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x>

⁶⁵ Jessica Berner , Mikael Rennemark , Claes Jogr eus & Johan Berglund (2012) Distribution of personality, individual characteristics and internet usage in Swedish older adults, *Aging & Mental Health*, 16:1, 119-126, DOI: 10.1080/13607863.2011.602958

долголетие», « Московское долголетие» . Кроме программы поддержки пожилых граждан постоянно включены в направления государственной социальной и реализуются, например, на базе Комплексных центров социального обслуживания граждан. При этом главным формальным признаком получения социальной помощи по вопросам использования/доступа к цифровым технологиям является наличие регистрации(постоянной/временной) по месту жительства или пребывания, таким образом недоступность социальной помощи по данным вопросам может рассматриваться как форма цифровой дискриминационной политики. Так что менеджериальный дискурс о безграничных возможностях цифровых технологий как об инновационных способах решения ряда социальных проблем оказывается неприемлемым в отношении наиболее уязвимых групп. На практике же цифровые технологии в жизни депривированных граждан становятся новой формой поддержания и воспроизводства настоящей социальной стратификации. Изучение влияния цифровизации на уязвимые группы населения является актуальной и достаточно модной темой у российских исследователей. Чаще всего в качестве объекта исследований для изучения групповых характеристик выбирают детей и подростков, а также граждан пенсионного возраста.

По результатам исследований степень цифровизации в России можно назвать достаточно высокой, в 2022 году Россия вошла в ТОП-10 стран по цифровизации госуправления ⁶⁶.

В настоящее время программы по повышению цифровой грамотности реализуются как на базе государственных центров в рамках предоставления государственной социальной помощи, так и благотворительными фондами и социально-ориентированными некоммерческими организациями. Программы цифровой грамотности организуют банки в целях профилактики

⁶⁶ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]: Россия вошла в топ-10 стран по цифровизации госуправления. Дата публикации: 17.11.2022. URL: https://digital.gov.ru/ru/events/42223/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f

киберпреступлений⁶⁷. В рамках национального проекта «Демография» цифровая грамотность рассматривается как метод поддержания активного долголетия.

В целом «в 2022 году, несмотря на новые вызовы и обстоятельства, в России продолжалась реализация национальных проектов, запущенных четыре года назад. Декабрьский опрос ВЦИОМ показывает, что в целом о нацпроектах в среднем осведомлены 68% россиян... Положительные изменения в реализации национальных проектов в среднем отмечают 56% россиян (+6 п.п. за последний год). В пятерку наиболее заметных из них вошли: рост количества онлайн-сервисов в сфере госуслуг (89%)»⁶⁸.

В 2020 году проводилось исследование, целью которого было «выявление основных характеристик социального самочувствия пожилых людей в условиях внедрения цифровых технологий в различные сферы жизни современного общества. Методами исследования стали анкетный опрос пожилых людей, проживающих в г. Волгограде (январь-апрель 2020 г., было опрошено 254 респондента, тип выборки – гнездовая), и глубинные интервью пожилых волгоградцев (апрель 2020 г., в исследовании приняли участие 20 пенсионеров, отбор информантов осуществлялся методом снежного кома). Исследование показало, что эмоционально-когнитивная составляющая социального самочувствия изучаемой социально-демографической группы характеризуется следующими показателями: во-первых, половина опрошенных чувствуют себя в мире современных информационно-коммуникационных технологий лишь удовлетворительно, а доля тех, кто оценивает свое самочувствие в условиях внедрения цифровых устройств как хорошее или отличное, незначительна. Во-вторых, изменения в различных

⁶⁷ Дортман С.Р. Финансовая грамотность в условиях новой цифровой реальности // Вестник экспертного совета. 2022. №1 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/finansovaya-gramotnost-v-usloviyah-novoy-tsifrovoy-realnosti> (дата обращения: 10.05.2023).

⁶⁸ ВЦИОМ. Национальные проекты — 2022: планы и результаты. Дата публикации: 24.01.2023 URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2022-planu-i-rezultaty>

сферах жизни современного общества, связанные с цифровизацией, оцениваются положительно лишь пятой частью опрошенных, при этом наибольшее количество негативно настроенных по отношению к внедрению цифровых технологий насчитывается в группе респондентов, чей возраст от 70 до 79 лет; Значительная часть участников опроса (46,5%) испытывают чувство ущемленности в условиях цифровизации» .

На базе государственных центров социального обслуживания граждан проводятся занятия по цифровой грамотности. Единой образовательной программы в Санкт-Петербурге не разработано, поэтому содержание курсов в разных учреждениях может отличаться.

В 2020 году на базе такого центра во Владивостоке специалисты провели небольшое исследование, в котором приняли участие 37 респондентов в возрасте от 55 до 82 лет. Несмотря на заявленную потребность в курсах цифровой грамотности подопечными центра опрос показал, что больше половины учащихся не пользуются компьютером, а 54 % опрошенных игнорируют ресурсы Интернет. При всем этом подавляющее количество респондентов (92 %) выразили желание обучаться на компьютерных курсах. На втором этапе исследования опрашивались респонденты, уже прошедшие обучение на курсах компьютерной грамотности. В опросе приняли участие 40 подопечных», предварительно курсами цифровой грамотности интересовались 10 респондентов. Чаще всего учащиеся хотели «освоить компьютер», «освоить интернет». Чаще всего подопечные обращались за помощью в освоении портала «госуслуги», за помощью при записи к врачу, оплатой услуг ЖКХ (60,6 %), доступ к лицевому счету в СФР⁶⁹ . Результаты данного исследования представляются интересными, поскольку результаты

⁶⁹ Заяц О. В., Осмачко Н. В. Центры социального обслуживания как агенты цифровой социализации людей старшего возраста: на примере организации курсов компьютерной грамотности // Общество: социология, психология, педагогика. 2020. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsentry-sotsialnogo-obslyzhivaniya-kak-agenty-tsifrovoy-sotsializatsii-lyudey-starshego-vozrasta-na-primere-organizatsii-kurov> (дата обращения: 16.05.2023).

опроса группы подопечных, не имеющих компьютеров и отказавшихся от интернета заявила о желании пройти курсы цифровой грамотности. Можно только предположить, что в основе мотивации подопечных была потребность в новом виде досуга и новом формате общения с «однруппниками» .

В 2019 году в Пермском крае было проведено исследование, посвященное изучению коллективных социальных страхов пенсионеров провинциальных городов регионе, связанные с потребительскими цифровыми практиками. Исследование проводилось методом полуструктурированного интервью, в котором приняли участие 24 респондента (11 мужчин и 13 женщин) в возрасте от 60 до 80 лет. Столкнувшись с необходимостью активно пользоваться банковскими карточками, банкоматами и терминалами, опыт, освоенный в предыдущее время, стал востребован: «Исчезла регулирующая и цементирующая роль очереди, а сама очередь переместилась в электронное пространство (регистраторы, талончики). Опыт «советского времени» продолжает выполнять нормативную функцию по отношению к новому, современному опыту социальной жизни. Респонденты пользуются памятью прошлого как зеркалом, заглядывая в которое можно обнаружить неприятные расхождения с настоящим, отклонения от опыта прошлых лет»⁷⁰. Опасения вызывают «обезличенные деньги» : страхи начинаются с опасений о краже денег и трансформируются до мифов, что за (банковскую) карту могут убить. Большинство информантов никогда не пользовались смартфонами и интернетом в повседневной жизни, поэтому различные гаджеты обросли слухами о вреде их использования. «Рационализация страхов осуществляется при помощи средств массовой информации, в частности телевидения. Новые знания и представления о современном «пугающем» мире опираются на авторитет профессионалов (эксперты и специалисты из разных областей). Телевизионные программы, призванные раскрыть всю правду о современных

⁷⁰ Там же, с.3.

гаджетах, используют фактологию, которой приписывается научное происхождение»⁷¹.

По результатам российских исследований цифровых практик и отношения к цифровым технологиям среди граждан пожилого возраста можно выявить следующие закономерности. Во-первых, при значительном увеличении включенности в сетевую коммуникацию и потребление контента создателями контента являются меньше половины представителей возрастной группы, для большинства пользователей характерен ограниченный репертуар деятельности за компьютером. Во-вторых, за социальной помощью в освоении гаджетов пенсионеры обращаются для обучения простым пользовательским навыкам использования электронных приложение и порталов предоставления государственных услуг, а также для поддержания когнитивных способностей и социальной активности.

Основными барьерами использования цифровых технологий являются предыдущий опыт и консервативное отношение ко всему новому. При отсутствии опыта использования гаджетов и при регулярном столкновении с новыми технологиями срабатывает защитный механизм отрицания и для рационализации своего отношения пожилые люди могут формулировать мифы связанные с их использованием (вред здоровью, опасения кражи средств посредством простого использования гаджетов). Во многом на формирование таких мифов оказывает просмотр специфических телепередач и доверие фактологии «из телевизора», а не специалистам.

⁷¹ Там же, с.4.

Вывод по главе I

Таким образом, можно выделить три основных подхода к изучению цифрового неравенства. В современных исследованиях цифровое неравенство описывается как а) инновация, б) рутинные практики, в) новая форма социального неравенства.

Рассмотрение цифрового неравенства возможно и через классические подходы в социологии. В рамках функционалистского подхода проблема неравенства рассматривается через нарушение функционирования общества. В рамках стратификационного подхода неравенство определяется через сложившуюся иерархию социальных отношений между различными группами в обществе. Настоящее исследование основывается на реляционном подходе. С позиции реляционного подхода неравенство проявляется в категориальных различиях между группами людей, имеющих определенные отношения. Две глобальные тенденции постцифровизации и поствиртуализации привели к образованию суперурбанизированных анклавов, где цифровые технологии стали дополнением реальности, а городские жители стали больше ценить «физический доступ к реальности» и воспринимать цифровые практики как набор рутинных действий. Проблема цифрового неравенства рассматривается как совокупность барьеров, среди которых выделяются: психологический (страх использования), материальный барьер (невозможность приобретения), доступ к навыкам (отсутствие цифровых навыков), доступ к использованию (например, специфические потребности). В рамках теории «Ресурсов и присвоения» Ян ван Дейка описана взаимосвязь формирования и воспроизводства цифрового неравенства. Категориальное неравенство в обществе приводит к неравномерному распределению ресурсов. Неравномерное распределение ресурсов приводит к неравному доступу к цифровым технологиям. Неравный доступ к цифровым технологиям также зависит от характеристик этих технологий. Неравный доступ к цифровым технологиям приводит к неравному

участию в жизни общества. Неравное участие в жизни общества усиливает категорическое неравенство и неравномерное распределение ресурсов.

Ряд опубликованных исследований, проводившихся в разное время с 2010 года, посвященных изучению цифрового неравенства на примере самой уязвимой группы населения, бездомных, свидетельствуют о устойчивом интересе и признании проблемы цифрового неравенства как социально значимой проблемы. Несмотря на то, что тенденция цифровизации правительства в целом, и социальной сферы – в частности, характерна для многих стран. Подробные исследования влияния цифровизации на бездомных, как на самую уязвимую группу населения, проводились в Австралии, Великобритании и США. Благодаря полученным данным можно заключить, что у большинства бездомных есть смартфоны и они достаточно часто выходят в интернет. Чаще всего их используют для поддержания связи с близкими людьми, поиска важной информации и обращения в службы поддержки/социальные службы. Бездомные, проживающие в социальном центре в Лондоне, заявляли о потребности проводить больше времени за компьютером, поскольку это помогает с решением вопросов жизнеустройства (поиск жилья и работы). Также в исследованиях была отмечена такая групповая особенность, как частая смена симкарт и(или) телефонов и проблемы доступа к зарядным устройствам. Все исследования проводились в крупных мегаполисах и объектом исследований стали бездомные, постоянно проживающие в городе и получающие социальную помощь в специализированных центрах. Это важное уточнение, потому свидетельствует о высокой степени рутинизации цифровых практик даже у представителей самой уязвимой группы населения.

По результатам российских исследований цифровых практик и отношения к цифровым технологиям среди граждан пожилого возраста можно выявить следующие закономерности. Во-первых, при значительном увеличении включенности в сетевую коммуникацию и потребление контента создателями контента являются меньше половины представителей возрастной

группы, для большинства пользователей характерен ограниченный репертуар деятельности за компьютером. Во-вторых, за социальной помощью в освоении гаджетов пенсионеры обращаются для обучения простым пользовательским навыкам использования электронных приложений и порталов предоставления государственных услуг, а также для поддержания когнитивных способностей и социальной активности.

Основными барьерами использования цифровых технологий являются предыдущий опыт и консервативное отношение ко всему новому. При отсутствии опыта использования гаджетов и при регулярном столкновении с новыми технологиями срабатывает защитный механизм отрицания и для рационализации своего отношения пожилые люди могут формулировать мифы связанные с их использованием (вред здоровью, опасения кражи средств посредством простого использования гаджетов). Во многом на формирование таких мифов оказывает просмотр специфических телепередач и доверие фактологии «из телевизора», а не специалистам.

Глава II. Методология исследования цифровых практик уязвимых групп населения: на примере бездомных в Санкт-Петербурге

Первая часть исследования была проведена в феврале 2022 г. По результатам исследования была опубликована статья «Жизнь в современном городе: цифровые практики бездомных людей в Санкт-Петербурге»:

«Бездомные, как социальная группа, представляют интерес поскольку традиционно они являлись группой, исключенной из социального взаимодействия. Объектом исследования является группа с низким социально-экономическим статусом, бездомные, включая вернувшихся из мест лишения свободы. Важно отметить, что все респонденты являются получателями социальных услуг и во время проведения интервью проживали в социальных центрах. Эта дефиниция очень важна, потому что обращение за социальной помощью свидетельствует об ориентированности человека на улучшение жизненных условий. Для исследования демографические характеристики не были определяющими, но респонденты образовали группу одиноких мужчин возрасте от 37 до 74 лет. Средний возраст респондентов - 48 лет. Исследование проводилось методом структурированного интервью. Хорошим результатом исследования является то, что подопечные центра были готовы идти на контакт. Интервью получились разной продолжительностью от 3-х до 20 минут»⁷².

Вторая часть исследования проводилась в марте-апреле 2023 г. Участниками стали граждане пенсионного возраста, получающие социальные услуги на базе Комплексного центра социального обслуживания. Основной мотивацией обращения за социальной помощью является потребность в организации досуга и потребность в психологической поддержке и рассматривается подопечными как способ поддержания социальной активности. Степень уязвимости данной группы значительно ниже, чем у бездомных. Интерес привлечения именно этой группы заключался в

⁷² 40, с.72

определенной схожести социальных ситуаций: респонденты всех трех групп являются представителями одного поколения, они социально активны и заинтересованы в повышении качества своей жизни. Разница данных групп заключается в следующем: если представители второй группы (освободившиеся) во многом вынужденно поддерживают социальную активность, то для третьей группы (пенсионеров) это внутренняя потребность. Главная причиной подбора таких групп была следующая: пенсионеры постоянно проживали на территории Санкт-Петербурга и не выпадали из социального и культурного контекста, не оказывались в ситуации социальной эксклюзии и постоянно поддерживали достаточный уровень своей жизни.

Люди с опытом бездомности (1 группа) так же постоянно проживали на территории Санкт-Петербурга, но по совокупности внутренних и внешних факторов когда-то отказались от определенного уровня жизни или лишились его в силу определенных обстоятельств, но при этом они длительное время проживали в городе, не теряли связь с городом и находились в знакомом культурном контексте. Процесс социальной адаптации в знакомом городе с одной стороны менее стрессогенен, с другой стороны влечет за риск вернуться к прежнему образу жизни.

Совершенно иная ситуация у респондентов, освободившихся из мест лишения свободы. Помещение в исправительное учреждение — это превентивное исключение человека из социума. Несмотря на то, что подопечные отделения социальной адаптации ранее (до периода исключения) проживали в Санкт-Петербург, возвращение в родной город может быть травматичным, поскольку при длительной изоляции человек дезадаптируется и не ожидает тех изменений, с которыми ему придется. Как мы узнаем из дальнейших частей, цифровые технологии становятся дополнительным стрессогенным фактором в процессе социальной адаптации.

Более того, разница в социальном статусе этих трех групп является важным фактором социальной адаптации. Помощь в освоении цифровых технологий предоставляется государственными учреждениями и социально-

ориентированными некоммерческими организациями по формальному признаку – наличию постоянной или временной регистрации. Поэтому все возможные курсы будут доступны пенсионерам, которые наблюдали цифровую трансформацию города и имели возможность постепенно адаптироваться, а бездомные, включая вернувшихся из мест лишения свободы, - не имеют возможности на регулярной основе получать социальную помощь, консультироваться со специалистом, разбирающемся в цифровых технологиях, хотя находится в более экстремальной жизненной ситуации.

Основными разделами интервью были «репертуар цифровых технологий» и «отношение к цифровым технологиям». Репертуар используемых в повседневной жизни цифровых технологий войдет в группу «поведенческих паттернов», а отношение к цифровым технологиям и к цифровизации в целом – в группу «дискурсивных паттернов».

Гипотезы исследования строились вокруг устоявшихся стереотипов:

1. Бездомные дистанцированы от мира настолько, что не имеют доступа к цифровым технологиям;
2. Маргинальный статус индивида будет соответствовать маргинальному поведению в обращении с гаджетами: если бездомные пользуются цифровыми технологиями и сервисами, то выбирают неперсонифицированные технологии;
3. Пожилые, заинтересованные в поддержании социальной активности и качества своей жизни будут использовать гаджеты и сервисы для мониторинга состояния своего здоровья.

2.1. Цифровые практики бездомных и их отношение к цифровым технологиям.

Первая группа респондентов — это люди, добровольно ушедшие из дома или потерявшие его в силу трагических обстоятельств. Существенного перерыва в использовании цифровых технологий у них не было. В исследовании приняли участие 8 человек из 14, находящихся в момент проведения в социальном центре. Средний возраст респондентов – 58 лет.

Поведенческие паттерны

Практически у всех респондентов первые сотовые телефоны появились до 2000-х годов, т.е. примерно в возрасте до 40 лет. У пяти респондентов в то же время появился домашний компьютер. Овладев цифровыми технологиями в молодом возрасте только двое не продолжили ими пользоваться. Один респондент в позднем в 2015 году приобрел телефон, столкнулся с мошенниками и передал им деньги со своей карты и после этого отказался от смартфона:

– *А скидочные карты в магазины?» - интервьюер.*

– *А! выбросил! От них толку никакого! Пачка была!* – мужчина, 59 лет.

Другой респондент после того, как его сын погиб на войне в Чечне не покупал себе никакую технику, ничего не обновлял. До трагических событий сын покупал всю технику, после утраты сына, респондент оставил себе его телефон и на протяжении уже более 20 лет им пользуется. Телефон использует исключительно как радио, ни с кем не созванивается.

Значительным отличием респондентов группы является появление компьютера раньше, чем появился телефон (у 5 из 8 респондентов).

Дискурсивные паттерны

Среди этой группы прослеживается влияние возраста, когда первые цифровые технологии появились в жизни, на отношение к ним. Несколько респондентов указали, что на протяжении всей жизни часто теряли, меняли телефоны:

– *Я начал пользоваться телефоном с 2004 года, ну и с тех пор мне приходилось...Телефоны у меня терялись иногда, и в промежутки времени, пока у меня появится новый, – я, как говорится, выпадал из жизни. Я вообще не знал, что делать. Телефон пропал- оторван от жизни... так, “Хонор” задержался у меня на 2 года уже...*

– А на долгие периоды у Вас телефон пропадал?

– Да нет. Я сразу же пытался и находил. Но дело в том, что терялись сразу же все связи, тогда еще не было “облака”, так сказать, - некуда было отправить! Потерял телефон- все связи оборвались, все! Потом я уже стал записывать их в отдельную книжечку телефонов. –
мужчина, 59 лет.

Все респонденты указали, что им не сложно осваивать новые цифровые технологии. Респонденты старше 60 лет и начавшие использовать цифровые технологии 40 лет сошлись во мнениях, что для жизни в современном обществе использование цифровых технологий необязательно:

– Как Вы считаете, современные цифровые технологии скорее упрощают или усложняют Вашу жизнь?

– скорее всего, усложняют. В нашем возрасте уже усложняют. –
мужчина, 74 года.

Некоторые респонденты отказались от цифровых технологий:

*«Я пользовался и смартфоном с интернетом, и банковскими картами, и скидочными картами- толку от них нет!» –*мужчина, 59 лет.

Респонденты, считающие современные технологии важной частью современной жизни указывают на желание пройти обучающие курсы:

«Сейчас очень много программ прикладных, тот же – фотошоп, и много других, которыми если овладеть, то и для себя, и для знакомых фотографией можно заниматься, микрофотографией! Когда раньше были пленочные фотоаппараты я занимался фотографией: закрываешься в ванную, разводишь раствор и начинается волшебство, – как это казалось!» – мужчина, 61 год.

Потребность в помощи. Только у двоих респондентов есть друзья, готовые помогать с настройкой телефона.

«У меня есть друг, ему 23 года. Я его знаю с 16 лет. Он вообще во всем шарит. Такой шустрый! Такой хакер молодой, он мне со многим помогает.» – мужчина, 53 года.

Трое респондентов, в силу развитости собственных компетенций, предпочли бы цифровые подсказки. Двое респондентов не заинтересованы в развитии навыков и не готовы обращаться за помощью. Остается группа из 8 человек, трудоспособного возраста (от 48 до 61 года), не имеющих возможности обратиться за помощью и получить объяснения:

«У меня даже представления нет, как туда ходить, как оплачивать услуги вот эти, по договору. Для меня это очень тяжело. И действительно для меня это очень сложно. Раньше я пришел в кассу, деньги дал, сказал за что, - все: деньги забрали, чек мне дали, - я оплатил и пошел. Сейчас же вот эти вот все кнопки, эти приложения, - для меня это совсем чужое, я не могу это уловить сразу». – мужчина, 53 года.

Только у одного респондента из этой группы был «нетипичный набор», в который входил ноутбук, использование кеш-бэк программ и электронные скидочные карты вместо пластиковых:

– *Вы используете телефон, ноутбук для обучения, получения образования?*

– *Да, там много есть. Ну тоже знаете? Есть бесплатные курсы по английскому языку. Вот английский я пытаюсь изучать. Ну и так вообще, если чего-то не знаешь- загуглил и все, там все ответы всегда есть. Раньше, лет 30 назад было такое выражение «все там есть» - это про книгу было, а сейчас про гугл можно также сказать.*

– *Вам помогал телефон с обращением в социальные центры, службы помощи?*

– *конечно, сейчас все, кто предлагают свою помощь, у них ВКонтакте*

точно есть все свои группы и всю свою информацию выкладывают. –
мужчина, 61 год.

Среди респондентов этой группы сложно выделить отношение к цифровым технологиям, которое было бы характерно для всех представителей группы. Респонденты скорее считают, что цифровые технологии в общем упрощают повседневную жизнь, но затрудняются с ответом на вопрос о влиянии цифровых технологий на их жизнь. Многие считают, что учиться пользоваться цифровыми технологиями уже поздно.

«Усложняют, скорее всего, усложняют. В нашем возрасте уже усложняют.»– мужчина, 60 лет.

–Вы бы хотели овладеть какими-нибудь ЦТ или навыками их использования?

– Я сейчас старый.

– Как Вам кажется, существует объективная необходимость овладения цифровыми технологиями?

– Нет. – мужчина, 64 года.

«Они [цифровые технологии], конечно, упрощают жизнь. Если вспомнить, когда мы жили без телефонов, даже в обычный стационарный была дикая очередь, — это уже считалось великим достижением. Ну и с близкими стало проще общаться: раньше писали письма- пока оно дойдет...А сейчас просто позвонил- успокоился, знаешь. Ну и потом, гарантия, что все на связи- если что, всегда позвонят, если что-то случилось». – мужчина, 61 год.

2.3. Цифровые практики освободившихся из мест лишения свободы и их отношение к цифровым технологиям

Вторую группу респондентов образуют бездомные граждане без определенного места жительства. Средний возраст подопечных – 48 лет.

Подопечные из этой группы были превентивно исключены из общества, что, конечно же сказалось на общей адаптивности. Чем дольше человек находился в изоляции, тем сложнее ему будет перейти к автономному образу жизни. «После возвращения из мест лишения свободы, люди могут диаметрально противоположно реагировать на окружающий их мир. Люди с более высоким адаптивным потенциалом легче находят работу и начинают автономную жизнь, для других интеграция в общество, взаимодействие с разными системами оборачивается огромным стрессом. В срезе изучения цифровых практик, освоение гаджетов ставится источником дополнительного стресса.»⁷³

Поведенческие паттерны

Типичным «набором пользователя» является банковская карта, электронный проездной, смартфон. Наименее популярными являются платежные терминалы, кнопочные телефоны. У двух человек было сразу два телефона: смартфон и кнопочный. Мобильные телефоны были у 5 человек, планшеты— у троих, ноутбук— у одного.

Нетипичный «набор пользователя» был у пятерых респондентов: Первый респондент рассказал, что ему нравятся электронные сигареты, он часто пользуется плеером, а летом катался на электросамокате):

«Планишет у меня есть, всякие такие гаджеты нравятся. Плееры. Вapор мне нравится сейчас! Это эти...сигареты электронные. Я вот сейчас пользовался...Там, где это, с пальца заводится с брелка, и тому подобные...Ну, лексус был неплохой...Но это было давно и неправда...А! ну скутеры! Самокатами! Я ключицу себе сломал на самокате, скейт этот электронный, прикольный!» –мужчина, 50 лет.

Второй респондент во время интервью получил посылку из онлайн-магазина:

–Ко мне сейчас курьер приедет, так неудачно все!

–Вам привезли какие-то гаджеты или продукты?

⁷³ 40, с.75.

–Не-а, гаджеты. Там по мелочи: power-bank, электронные часы и триммер. – мужчина, 46 лет.

Третий респондент пользуется портативным аккумулятором, беспроводными наушниками и копит деньги на ноутбук.

Дискурсивные паттерны

«В интервью с респондентами, столкнувшимися с цифровыми технологиями после 30 лет (а несколько человек только в возрасте 47-50 лет), некоторые вопросы о цифровых технологиях вызывали затруднения, волнение, иногда- возмущение. Освоение цифровых технологий вызывает сложности, а потребность в их освоении продиктована необходимостью внешнего мира. Интересными представляются практики из жизни одного респондента. Мобильный телефон он использует для звонков по работе и поддержания контактов с друзьями. А смартфон респонденту нужен для работы в службе доставки товаров. Через смартфон он получает заказы в приложении, слушает музыку в машине и использует навигатор в нем. Респондент опасается других сервисов, а за помощью обращается к приятелю»⁷⁴

*«Там одни мошенники в интернете! Всем надо бабла!»
«Я даже не знаю: пароль, имел, аккаунт- я это ничего не знаю, он за меня все делает» - мужчина 59 лет.*

В самом уязвимом положении оказываются люди, никогда прежде не взаимодействовавшие с цифровыми технологиями:

«Когда появились цифровые технологии, я уже отбывал срок. Это было в 2002 году, я не застал этого. Мне сейчас очень тяжело дается эта техника: везде эти кнопки тыкать, меня уже гонят, говорят:

⁷⁴ 40, с.79

“Не нажимайте кнопки никакие, мы сами нажмем”, я просто их тыкаю и там что-то происходит» - мужчина 52 года.

Сложности начинаются с самых простых для обычных пользователей вещей: написания смс, пополнения счета сим-карты. Обучение навыкам использования цифровых технологий тоже дается с трудом: некоторые вещи сложно запомнить- нужно записать, далеко не все готовы повторно что-то объяснять. Для респондента вопрос овладения цифровыми технологиями связан и с ощущением себя в обществе:

«Я бы, конечно, хотел овладеть навыками..., чтобы не быть таким отстающим или, например, немножко понимать, вот эту всю технологию. Хотя бы, чтоб мне стало полегче, чтобы в дальнейшем я мог этим уже легко пользоваться» - мужчина 52 года.

На отношение к цифровым технологиям влияет длительность социальной изоляции, с данной группой – период пребывания в местах лишения свободы. Респонденты, которые длительное время были исключены из общества, считают, что цифровые технологии скорее усложняют их жизнь.

«Усложняют, конечно. Ну, где-то усложняют, где-то упрощают...Ну раньше без телефонов как-то нормально было. Сейчас если ты не созвонился по телефону- все! Не хотят узнать, вдруг у тебя что-то, там сел аккумулятор? И все...все насмарку пошло, как говорится. У меня уже такие случаи были. Я просто оставил телефон и все, а мне надо было по телефону позвонить.» – мужчина, 46 лет.

«Мы граждане, которые в свое время потеряли жилье, ну по разным причинам. Выпивали, естественно, и на этой почве...Дело все в том, что большинство граждан моего возраста, которые живут в домах ночного пребывания (ДНП), в центрах – пользуются услугами благотворительных организаций, а они далеки от современных технологий. Кто-то пытается научиться: естественно, по мере

необходимости— что ему нужно от этой жизни? А кто-то и даже не стремиться к этому. То есть большинство людей моего возраста, которые находятся в ДНП, центрах соц.адаптации, практически и не пользуются... Мне понадобились гос.услуги, я попросил психолога, чтобы мне закачали, потому что сам я не умею. И МТС приложение мне нужно, — это полезная информация для меня, это облегчает мою жизнь. Так бы мне пришлось куда-то ехать, где-то там, к специалисту обращаться, а так-это под рукой, у себя в комнате я могу узнать это. Это, конечно, облегчает жизнь, по мере необходимости. Каждому человеку нужно что-то для себя конкретное. У меня, во всяком случае, есть стремление овладеть [навыками пользования], чтобы самому пользоваться сервисами и приложениями.» – мужчина, 50 лет.

2.3. Цифровые практики пенсионеров и их отношение к цифровым технологиям

Третью группу респондентов образуют женщины пенсионного возраста. Такое распределение респондентов по полу не было запланированным, но в социально-досуговое отделение обычно записываются женщины, мужчины – в меньшинстве, но они отказались от интервью. В интервью приняли участие 15 женщин в возрасте от 57 до 82 лет. Средний возраст – 67 лет. Большинство респондентов вышли на пенсию в 2000-2010 годы и сразу же получили проездные льготные карты, так что если и были трудности с освоением, то респондентки об этом не вспомнили. В отличие от мужских групп женщины были более расположены к разговору и охотно делились своими историями.

У респондентов третьей группы цифровые технологии появились немного позже, чаще всего в 2000-е годы. Первым приобретением был сотовый телефон. Некоторые респонденты поменяли сотовый телефон на смартфон в 2015-2018 году.

Поведенческие паттерны

В отличие от первых двух групп у женщин значительно меньшее разнообразие гаджетов. «Типичный набор» включает в себя: смартфон, банковскую карту, проездной билет, набор скидочных карт. Среди респонденток была только одна женщина, которая пользуется кнопочным телефоном по идейным соображениям безопасности и «тренировки ума»:

«Смартфоны? Пока я принципиально ими не пользуюсь. Принципиально не увлекаюсь этим, потому что вижу, как дети, внуки в этом сильно погружены, а я предпочитаю книгу почитать, или посмотреть телевизор. У меня и компьютера нет, в телефоне интернета нет. Но, видя, как всё переходит на цифровизацию, начинаю понимать, чтобы азы... Потому что сейчас чтобы записаться к врачу, по телефону сидела 25 минут. «Ваша очередь 14», «ваша очередь 14», 25 минут сидеть в телефоне, чтобы записаться!» - женщина, 69 лет.

«Мне просто по жизни нет в этом необходимости я не одинокая женщина у меня есть родственники, но мне проще одной родственнице позвонить, внучке, племяннице. Почему не хочу смартфоны? Ну мне родственники много помогали: есть кнопочный телефон, фотоаппарат ими же подаренный. Если будет смартфон, то фотоаппарат у меня будет лежать в стороне, этот кнопочный телефон - куда? Выбрасывать?» - женщина, 65 лет.

В отличие от мужских групп одиноких женщин было значительно меньше: 4 человека, у кого нет ни мужей, ни детей, но обычно были подруги или родственники. Социальные связи играют очень важную роль в решении вопросов с гаджетами. Большинство респонденток (12 чел.) обращаются к своим мужьям или детям за помощью в цифровой среде.

– Помогает, если что, сейчас сын. Придет, скажешь ему: «Запиши меня к такому-то врачу». Вот он сидит там и записывает.

– А ваши дети помогают ли они с выбором техники?

– Помогают! То, что мне подарят, быстро выходит из строя. Я пользуюсь тем, что я покупаю. Всё равно когда покупаешь по-своему, вот, ощущению, понимаете? И кроме телефона, кнопочного, я больше никаких гаджетов нет, кроме телевизора. - женщина, 69 лет.

«Не помню, потому что у меня они появились очень давно. Как появились они, так у меня и появились. Почему? Потому что у меня дочка. Ну в общем они купили мне телефон. Так сначала был маленький телефончик, знаете складной, потом уже другой. Когда лет 5 или 6 назад зять установил мне «Винду». Я очень часто пользовалась этим, потому что я разговаривала с «Севером». Я там прожила 20 лет, мои друзья, там остались. А теперь ватсап, я полтора года не включаю компьютер. По «ватсапу», бесплатно теперь разговаривать и никто не хочет, глаза в глаза, а там в компьютере мне больше нравилось. И я теперь только когда уже включаю, когда мне что-то узнать надо, пока я занимаюсь этим, кроссвордом! На вопрос что только компьютер может ответить. Ну и еще «Алиса»! Вот она на все вопросы мне в гугле ищет ответы. Я как кроссворды разгадываю!» - женщина, 83 года.

Чаще всего респонденты используют телефон для поддержания отношений через мессенджеры с друзьями, дальними родственниками, проверяют расписание автобусов и электричек, заходят в интернет для чтения новостей. У трех респондентов есть практика поддержания двух телефонов: кнопочного или предыдущего смартфона, поскольку к новому телефону *«Еще привыкнуть надо»*. Большинство респондентов записывается к врачам по телефону или при личном обращении в регистратуру. Из 15 респондентов только одна была создателем контента в социальных сетях:

«Все люди разные, есть люди моего возраста которые «тю-тю-тю и разобрались», а есть те, кто не могут как я, это же зависит от желаний человека. По сколько мне нужен для работы компьютер поэтому я и овладела компьютером на уровне, у меня есть там страничка «ВКонтакте», то, что меня интересует рукоделие страничка с новостями, свои подделки выставляю как я их называю "Хвастушки"» - женщина, 63 года.

Дискурсивные паттерны

В качестве ведущих дискурсивных паттернов можно выделить то, что респондентки уверены в готовности людей из ближайшего окружения и(или) социальных работников прийти на помощь.

Как уже было указано, период исключенность из социального взаимодействия оказывает значительное влияние на отношение к цифровым сервисам. Причина социальной изоляции не так важна в отношении к цифровым технологиям. Несмотря на то, что респондентка оказалась в ситуации социальной изоляции по более благоприятным обстоятельствам, она испытывает те же страхи использования цифровых технологий:

«Я долго жила в Италии, и я не могла пользоваться техникой из-за незнания итальянского. Я долго была материально зависима. Была изолирована от многих вещей. Часто всё делали уже за меня. Сейчас я столкнулась с тем, что у меня есть психологический барьер использования телефона, да и вообще – гаджетов. Неприятно себя чувствую, когда все со смартфонами, не могу освоить азы, как-то обидно, ведь маленькие дети усваивают всё куда быстрее, чем ты. Внучка подарила мне смартфон по её личному выбору. Когда не знаешь, как пользоваться техникой и кого спросить про это, появляется страх потерять что-то важное из уже имеющегося в телефоне. Может быть с этим связано.» – женщина, 78 лет.

Респонденты, не заинтересованные в овладении цифровыми технологиями и гаджетами не испытывают дискомфорта в отличие, например, от некоторых респондентов первых групп.

«Я этим не пользуюсь, потому что мне это не нравится! Понимаете? Я очень приветствую все, это очень хорошо все это. Но для меня, лично, если кто-то захотел со мной пообщаться, или просто поговорить, он мне будет звонить, и мы с ним поговорим, и все. А вот эти вот писанины, вот это вот – не мое! Знаете, мне такого не надо! Потому что я живу одна, муж у меня умер. И в общем-то, ну как сказать [короткий смех]. Ну все было в моей жизни, ну, понимаете, мне это неинтересно. Я не люблю вот этот детский сад. это, я понимаю, когда это нужно, в некоторых моментах, когда вот что-то серьезное! А если так, просто написала «ты гуляла? ты как себя чувствуешь? ты как там?»– это все фигня. позвони по телефону, я тебе все скажу! Я понимаю, что это все стоит денег, но я лучше заплачу и буду слышать твой голос, я буду слышать оттенки голоса и понимать, как дальше мне себя вести» – женщина, 82 года.

И наоборот, среди подопечных центра встречаются те, кто заинтересован в определённой социальной помощи и хочет определенную программу повышения цифровой грамотности:

«Такая несправедливость, почему? К нам получается сотрудники этого центра, относятся, если грубо говорить, как к шизофреникам. Почему? Нам назначили 4 психотерапевта, 4 психолога, вот зачем мне 4 психолога? У нас что психбольницы? У нас что дурдом? Нас снижают до такого уровня, это просто, не просто оскорбительно! Потому что я лично, я вот чувствую упадок сил в последнее время. Видимо, на прямую финишную вышла тогда, но все равно на сегодняшний момент мне это нужно, современная жизнь развивается, все в компьютерах, в технологиях в цифровых, и я тоже хочу это знать и уметь! Я хожу

и говорю мне нужен компьютер, мне нужен человек, который мне может что-то сказать, пусть 5-10-20-40 минут, но чтобы я могла настраивать все на компьютере. Но вместо того, чтобы найти другого работника, который бы все знал, взяли его на повышение, потом другую уволили, со своими какими-то разборками, и в итоге совсем компьютер убрали!» – женщина, 71 год.

Курсы цифровой грамотности, проводимые на базе социального центра, получили спорные отклики. Судя по всему, в центре высокая текучка кадров и подопечные не успевают реализовать свой запрос.

Вывод по главе II

В исследовании приняли участие 30 респондентов. Исследование проводилось методом структурированного интервью, продолжительностью 10-70 минут.

Обобщая результаты анализа дискурсивных и поведенческих паттернов по каждой из групп, можно выделить как схожие черты, так и групповые особенности. У всех трех групп совпадал «типичный набор», т.е. перечень часто используемых гаджетов. В «Типичный набор» вошли: смартфон (у 12 бездомных были смартфоны и у 13 пожилых), электронный проездной (у 13 бездомных и 15 пожилых), банковская карта (у 13 бездомных и у 13 пожилых). Пожилые респонденты из 3 группы чаще использовали скидочные карты (14 чел.). Ноутбуков или стационарных компьютеров никогда не было у 7 респондентов из числа пожилых, только у одного респондента из первой (бездомные) и второй (освободившиеся) был ноутбук. Личные планшеты были у троих бездомных, и только одна пожилая респондентка заявила о том, что она постоянно пользуется планшетом.

Использование дисконтных карт может рассматривать как признак адаптированности группы к жизни в городе. Так, у всех респондентов третьей группы (пожилые) были дисконтные карты, среди респондентов первой и второй группы такие карточки были только у двух респондентов (один из них – активный пользователь различных гаджетов, электронных сервисов и мессенджеров (62 года), другому респонденту было 37 лет и цифровые технологии у него появились в молодом возрасте).

У респондентов третьей группы цифровые технологии появились немного позже, чаще всего в 2000-е годы, примерно половина респондентов в этот период вышла на пенсию. Первым приобретением был сотовый телефон. Некоторые респонденты поменяли сотовый телефон на смартфон в 2015-2018 году. Социальные связи играют очень важную роль в решении вопросов с гаджетами. Большинство респонденток (12 чел.) обращаются к своим мужьям или детям за помощью в цифровой среде. Если за помощью к

друзьям или родным затруднительно обратиться, то респонденты готовы обратиться к консультанту в магазине.

На отношение к цифровым технологиям влияет социальная ситуация, в которой оказывается человек. Так, на восприятие цифровых технологий влияют: возраст, когда первые цифровые технологии появились в жизни человека; период социальной изоляции; доступ к цифровым технологиям. Как показали результаты исследования, перечисленные факторы как правило взаимосвязаны.

Факторами, влияющими на положительное отношение к цифровым технологиям, являются возраст и социальная активность. «Если цифровые технологии появились в возрасте до 30 лет, то респондентам представляется, что цифровые технологии упрощают их жизнь».

Пожилые респонденты чаще используют гаджеты для поддержания социальных связей, получения информации (новостей или тематических запросов) и имеют возможность обратиться к друзьям, родным и получить специальные социальные услуги в случае трудностей, поэтому все респонденты сказали, что цифровые технологии приносят больше пользы, чем вреда и не готовы от них отказаться.

Вместе с тем, респонденты, «освободившиеся из мест лишения свободы и те, кто, кто вынужден трудоустроиваться освоение навыков использования цифровых технологиях становится скорее внешней необходимостью. Только пара человек обосновали внутреннюю потребность в освоении новых гаджетов, в том числе с целью прохождения обучающих курсов», в том числе с целью получить дополнительное образование и сформировать новые навыки.

На отношение к цифровым технологиям влияет период нахождения в условиях социальной исключенности. Для освободившихся из мест лишения свободы, которые пребывали в исправительных колониях менее 5 лет или имели какое-то количество краткосрочных периодов отбывания наказания, цифровые технологии не представляются чем-то инновационным. Обратная

ситуация складывается с теми, кто длительное время отбывал наказание. Крайне показательна история одного респондента: мужчина-сирота трудоспособного возраста в 2000-е годы попал в исправительную колонию и пребывал там более 15 лет. При возвращении в город, именно цифровые сервисы и технологии стали главным источником стресса и фактором затруднительной адаптации.

С освоением новых цифровых технологий пенсионерам чаще всего помогают друзья и знакомые. Бесплатные курсы цифровой грамотности доступны для граждан, имеющих регистрацию по месту жительства или пребывания, поэтому отсутствие доступа к таким курсам можно рассматривать как элемент цифровой дискриминации.

Так же в случае столкновения с мошенниками и ошибками в работе гаджетов респондентам, имеющим возможность обратиться за помощью, проще решить неприятную ситуацию, минимизировать возможные риски. Пожилые чаще обращаются, например, к своим детям в случае столкновения с мошенниками, и неприятная ситуация не станет фактором отказа от цифровых технологий. Вместе с тем, при отсутствии какой-либо поддержки столкновение с мошенниками может стать травмирующей ситуацией и вынудить человека отказаться от использования цифровых технологий и сервисов.

Таким образом, оценивая степень рутинности цифровых технологий в повседневных практиках жителей Санкт-Петербурга, находящихся в уязвимой ситуации. Можно сказать следующее: для респондентов, постоянно проживающих в мегаполисе и поддерживающих социальную активность цифровые технологии не воспринимаются ни как инновационные. Если для пенсионеров – это набор дополнительных инструментов для поддержания социальной активности, то для освободившихся из мест лишения свободы – новые условия пребывания в городе, к которым приходится адаптироваться.

Заключение

В результате проделанной работы удалось выполнить все поставленные задачи. Исследовательские гипотезы строились по принципу распространенных стереотипов и не подтвердились, что можно считать хорошим результатом исследования.

Таким образом, можно выделить три основных подхода к изучению цифрового неравенства. В современных исследованиях цифровое неравенство описывается как а) инновация, б) рутинные практики, в) новая форма социального неравенства.

Рассмотрение цифрового неравенства возможно и через классические подходы в социологии. В рамках функционалистского подхода проблема неравенства рассматривается через нарушение функционирования общества. В рамках стратификационного подхода неравенство определяется через сложившуюся иерархию социальных отношений между различными группами в обществе. Настоящее исследование основывается на реляционном подходе. С позиции реляционного подхода неравенство проявляется в категориальных различиях между группами людей, имеющих определенные отношения. Две глобальные тенденции постцифровизации и поствиртуализации привели к образованию суперурбанизированных анклавов, где цифровые технологии стали дополнением реальности, а городские жители стали больше ценить «физический доступ к реальности» и воспринимать цифровые практики как набор рутинных действий. Проблема цифрового неравенства рассматривается как совокупность барьеров, среди которых выделяются: психологический (страх использования), материальный барьер (невозможность приобретения), доступ к навыкам (отсутствие цифровых навыков), доступ к использованию (например, специфические потребности). В рамках теории «Ресурсов и присвоения» Ян ван Дейка описана взаимосвязь формирования и воспроизводства цифрового неравенства. Категориальное неравенство в обществе приводит к неравномерному распределению ресурсов. Неравномерное распределение

ресурсов приводит к неравному доступу к цифровым технологиям. Неравный доступ к цифровым технологиям также зависит от характеристик этих технологий. Неравный доступ к цифровым технологиям приводит к неравному участию в жизни общества. Неравное участие в жизни общества усиливает категорическое неравенство и неравномерное распределение ресурсов.

Ряд опубликованных исследований, проводившихся в разное время с 2010 года, посвященных изучению цифрового неравенства на примере самой уязвимой группы населения, бездомных, свидетельствуют о устойчивом интересе и признании проблемы цифрового неравенства как социально значимой проблемы. Несмотря на то, что тенденция цифровизации правительства в целом, и социальной сферы – в частности, характерна для многих стран. Подробные исследования влияния цифровизации на бездомных, как на самую уязвимую группу населения, проводились в Австралии, Великобритании и США. Благодаря полученным данным можно заключить, что у большинства бездомных есть смартфоны и они достаточно часто выходят в интернет. Чаще всего их используют для поддержания связи с близкими людьми, поиска важной информации и обращения в службы поддержки/социальные службы. Бездомные, проживающие в социальном центре в Лондоне, заявляли о потребности проводить больше времени за компьютером, поскольку это помогает с решением вопросов жизнеустройства (поиск жилья и работы). Также в исследованиях была отмечена такая групповая особенность, как частая смена сим-карт и(или) телефонов и проблемы доступа к зарядным устройствам. Все исследования проводились в крупных мегаполисах и объектом исследований стали бездомные, постоянно проживающие в городе и получающие социальную помощь в специализированных центрах. Это важное уточнение, потому свидетельствует о высокой степени рутинизации цифровых практик даже у представителей самой уязвимой группы населения.

По результатам российских исследований цифровых практик и отношения к цифровым технологиям среди граждан пожилого возраста можно

выявить следующие закономерности. Во-первых, при значительном увеличении включенности в сетевую коммуникацию и потребление контента создателями контента являются меньше половины представителей возрастной группы, для большинства пользователей характерен ограниченный репертуар деятельности за компьютером. Во-вторых, за социальной помощью в освоении гаджетов пенсионеры обращаются для обучения простым пользовательским навыкам использования электронных приложений и порталов предоставления государственных услуг, а также для поддержания когнитивных способностей и социальной активности.

Основными барьерами использования цифровых технологий являются предыдущий опыт и консервативное отношение ко всему новому. При отсутствии опыта использования гаджетов и при регулярном столкновении с новыми технологиями срабатывает защитный механизм отрицания и для рационализации своего отношения пожилые люди могут формулировать мифы связанные с их использованием (вред здоровью, опасения кражи средств посредством простого использования гаджетов). Во многом на формирование таких мифов оказывает просмотр специфических телепередач и доверие фактологии «из телевизора», а не специалистам.

В эмпирическом исследовании приняли участие 30 респондентов. Исследование проводилось методом структурированного интервью, продолжительностью 10-70 минут.

Обобщая результаты анализа дискурсивных и поведенческих паттернов по каждой из групп, можно выделить как схожие черты, так и групповые особенности. У всех трех групп совпадал «типичный набор», т.е. перечень часто используемых гаджетов. В «Типичный набор» вошли: смартфон (у 12 бездомных были смартфоны и у 13 пожилых), электронный проездной (у 13 бездомных и 15 пожилых), банковская карта (у 13 бездомных и у 13 пожилых). Пожилые респонденты из 3 группы чаще использовали скидочные карты (14 чел.). Ноутбуков или стационарных компьютеров никогда не было у 7 респондентов из числа пожилых, только у одного респондента из первой

(бездомные) и второй (освободившиеся) был ноутбук. Личные планшеты были у троих бездомных, и только одна пожилая респондентка заявила о том, что она постоянно пользуется планшетом.

Использование дисконтных карт может рассматривать как признак адаптированности группы к жизни в городе. Так, у всех респондентов третьей группы (пожилые) были дисконтные карты, среди респондентов первой и второй группы такие карточки были только у двух респондентов (один из них – активный пользователь различных гаджетов, электронных сервисов и мессенджеров (62 года), другому респонденту было 37 лет и цифровые технологии у него появились в молодом возрасте).

У респондентов третьей группы цифровые технологии появились немного позже, чаще всего в конце 1990-х – в 2000-е годы, примерно половина респондентов в этот период вышла на пенсию. Первым приобретением был сотовый телефон. Некоторые респонденты поменяли сотовый телефон на смартфон в 2015-2018 году. Социальные связи играют очень важную роль в решении вопросов с гаджетами. Большинство респонденток (12 чел.) обращаются к своим мужьям или детям за помощью в цифровой среде. Если за помощью к друзьям или родным затруднительно обратиться, то респонденты готовы обратиться к консультанту в магазине.

На отношение к цифровым технологиям влияет социальная ситуация, в которой оказывается человек. Так, на восприятие цифровых технологий влияют: возраст, когда первые цифровые технологии появились в жизни человека; период социальной изоляции; доступ к цифровым технологиям. Как показали результаты исследования, перечисленные факторы как правило взаимосвязаны.

Факторами, влияющими на положительное отношение к цифровым технологиям, являются возраст и социальная активность. «Если цифровые технологии появились в возрасте до 30 лет, то респондентам представляется, что цифровые технологии упрощают их жизнь».

Пожилые респонденты чаще используют гаджеты для поддержания социальных связей, получения информации (новостей или тематических запросов) и имеют возможность обратиться к друзьям, родным и получить специальные социальные услуги в случае трудностей, поэтому все респонденты сказали, что цифровые технологии приносят больше пользы, чем вреда и не готовы от них отказаться.

Вместе с тем, респонденты, освободившиеся из мест лишения свободы и те кто, кто вынужден трудоустроиваться освоение навыков использования цифровых технологиях становится скорее внешней необходимостью. Только пара человек обосновали внутреннюю потребность в освоении новых гаджетов, в том числе с целью прохождения обучающих курсов», в том числе с целью получить дополнительное образование и сформировать новые навыки.

На отношение к цифровым технологиям влияет период нахождения в условиях социальной исключенности. Для освободившихся из мест лишения свободы, которые пребывали в исправительных колониях менее 5 лет или имели какое-то количество краткосрочных периодов отбывания наказания, цифровые технологии не представляются чем-то инновационным. Обратная ситуация складывается с теми, кто длительное время отбывал наказание. Крайне показательна история одного респондента: мужчина-сирота трудоспособного возраста в 2000-е годы попал в исправительную колонию и пребывал там более 15 лет. При возвращении в город, именно цифровые сервисы и технологии стали главным источником стресса и фактором затруднительной адаптации.

С освоением новых цифровых технологий пенсионерам чаще всего помогают друзья и знакомые. Бесплатные курсы цифровой грамотности доступны для граждан, имеющих регистрацию по месту жительства или пребывания, поэтому отсутствие доступа к таким курсам можно рассматривать как элемент цифровой дискриминации.

Так же в случае столкновения с мошенниками и ошибками в работе гаджетов респондентам, имеющим возможность обратиться за помощью, проще решить неприятную ситуацию, минимизировать возможные риски. Пожилые чаще обращаются, например, к своим детям в случае столкновения с мошенниками, и неприятная ситуация не станет фактором отказа от цифровых технологий. Вместе с тем, при отсутствии какой-либо поддержки столкновение с мошенниками может стать травмирующей ситуацией и вынудить человека отказаться от использования цифровых технологий и сервисов.

Таким образом, оценивая степень рутинности цифровых технологий в повседневных практиках жителей Санкт-Петербурга, находящихся в уязвимой ситуации. Можно сказать следующее: во-первых, стоит отметить очень высокую долю пользователей смартфонов, банковских и проездных карты. Для респондентов, постоянно проживающих в мегаполисе и поддерживающих социальную активность цифровые технологии не воспринимаются ни как инновационные. Если для пенсионеров – это набор дополнительных инструментов для поддержания социальной активности, то для освободившихся из мест лишения свободы – новые условия пребывания в городе, к которым приходится адаптироваться.

Список источников

1. Асочаков Ю. В., Богомягкова Е. С., Иванов Д. В. Новое измерение социального развития: активность и креативность в интернет-коммуникациях // Социол. исслед. 2021. № 1. С. 75–86. DOI: 10.31857/S013216250012083-4.
2. Бухтиярова И. Н. Информационные технологии как фактор развития современного инклюзивного общества // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. №6-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-kak-faktor-razvitiya-sovremennogo-inklyuzivnogo-obschestva> (дата обращения: 18.04.2023).
3. Вынужденная цифровизация: исследование цифровой грамотности россиян в 2021 году. – <https://nafi.ru/analytics/vynuzhdennaya-tsifrovizatsiya-issledovanie-tsifrovoy-gramotnosti-rossiyan-v-2021-godu/>
4. ВЦИОМ. Национальные проекты — 2022: планы и результаты. Дата публикации: 24.01.2023 URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2022-planu-i-rezultaty>
5. Галиуллина Э.Р., Шакиров А.А., Зарипова Р.С. Проблема возрастного цифрового разрыва современности // Russian Journal of Education and Psychology. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-vozrastnogo-tsifrovogo-razryva-sovremennosti> (дата обращения: 11.05.2023).
6. Добринская Д. Е., Мартыненко Т. С. Перспективы российского информационного общества: уровни величины разрыва // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-rossiyskogo-informatsionnogo-obschestva-urovni-tifrovogo-razryva> (дата обращения: 19.03.2023).
7. Дортман С.Р. Финансовая грамотность в условиях новой цифровой реальности // Вестник экспертного совета. 2022. №1 (28). URL:

- <https://cyberleninka.ru/article/n/finansovaya-gramotnost-v-usloviyah-novoy-tsifrovoy-realnosti> (дата обращения: 10.05.2023).
8. Дронов В. Н., Махрова О. Н. Информатизация населения Рязанской области: состояние, проблемы и перспективы // Ученые записки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. 2015. №2 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-naseleniya-ryazanskoj-oblasti-sostoyanie-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 18.04.2023).
 9. Епихина Ю.Б. Социальная мобильность IT-специалистов // ИНАБ. 2021. № 4. Структурные аспекты цифровизации. С. 74–85. С. 81
 10. Заяц О. В., Осмачко Н. В. Центры социального обслуживания как агенты цифровой социализации людей старшего возраста: на примере организации курсов компьютерной грамотности // Общество: социология, психология, педагогика. 2020. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsentry-sotsialnogo-obsluzhivaniya-kak-agenty-tsifrovoy-sotsializatsii-lyudey-starshego-vozrasta-na-primere-organizatsii-kurosov> (дата обращения: 16.05.2023).
 11. Иванов Д.В. Постглобализация и перспективы социального развития. Журнал Белорусского государственного университета. Социология. 2019; 4:14–20.
 12. «Информационное общество: востребованность информационно-коммуникационных технологий населением России / Г.И.Абдарахимова, Л.М.Гохберг, Г.Г. Ковалева и др.; Нац. исслед ун-т « Высшая школа экономики» . – М.: НИУ ВШЭ, 2015. – 120 с. – 250 экз –ISBN 978-5-7598 (в обл.)
 13. Кастельс, М. Галактика Интернет: Размышления об интернете, бизнесе и обществе / М. Кастельс ; под ред. В. Харитонова ; пер. с англ. А. Матвеева. – Екатеринбург : У-Фактория (при участии изд-ва Гуманит. ун-та), 2004. – 328 с. С. 303

14. Колмыков А. Н. Цифровая грамотность населения как ключевое условие развития цифровой экономики // E-Scio. 2019. №3 (30). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-gramotnost-naseleniya-kak-klyuchevoe-uslovie-razvitiya-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 19.04.2023).
15. Коровкин В. Цифровая жизнь российских мегаполисов // Московская школа управления СКОЛКОВО –2019 – 96 с. С. 30. Ковалева А.И. Профессиональная мобильность // Знание. Понимание. Умение. – 2012. – № 1. – С. 298–299. с. 298–299
16. Кривенкова И. В., Лавренова Е. В., Теплякова А. Ю. К вопросу о развитии информационно-технологической компетентности взрослого населения России // Современные информационные технологии и ИТ-образование. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-razviti-i-informatsionno-tehnologicheskoy-kompetentnosti-vzroslogo-naseleniya-rossii> (дата обращения: 18.05.2023)
17. Логуа Р. А., Балюков А. С. Электронное правительство в цифровую эпоху: концепция, практика и развитие // Основы ЭУП. 2014. №5 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-v-tsifrovuyu-epohu-kontseptsiya-praktika-i-razvitie> (дата обращения: 18.04.2023).
18. Макаров В. Л., Бахтизин А. Р., Бурилина М.А. Перспективы цифровизации современного общества // Экономика и управление. 2017. №11 (145). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-tsifrovizatsii-sovremennogo-obschestva> (дата обращения: 18.04.2023).
19. Макаров В. Л., Бахтизин А. Р., Бурилина М.А. Перспективы цифровизации современного общества // Экономика и управление. 2017. №11 (145). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-tsifrovizatsii-sovremennogo-obschestva> (дата обращения: 18.04.2023).
20. Мальцева Д. В. Реляционная социология: новый этап развития анализа социальных сетей или самостоятельное направление? // Мониторинг. 2014. №4 (122). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/relyatsionnaya->

- sotsiologiya-novyuy-etap-v-razvitii-analiza-sotsialnyh-setey-ili-samostoyatelnoe-napravlenie (дата обращения: 14.05.2023).
21. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]: Россия вошла в топ-10 стран по цифровизации госуправления. Дата публикации: 17.11.2022. URL:
https://digital.gov.ru/ru/events/42223/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f
 22. Пачуцкий М.А., Брейгер Р.Л. Культурные дыры: за пределами отношений в социальных сетях и культуре // Ежегодный обзор по социологии. 2010. Том. 36. С. 205-224.
 23. Положихина М.А. Информационно-цифровое неравенство как новый вид социально-экономической дифференциации общества // ЭСПР. 2017. №2.
 24. Прокудин Дмитрий Евгеньевич Проблемы реализации прав человека в информационном обществе // ПОЛИТЭКС. 2009. №4. URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/problemu-realizatsii-prav-cheloveka-v-informatsionnom-obschestve> (дата обращения: 18.04.2023).
 25. Савенков В. И. Информационное неравенство в социально-экономическом развитии регионов // Социология власти. 2010. №8. URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnoe-neravenstvo-v-sotsialno-ekonomicheskom-razvitii-regionov> (дата обращения: 18.04.2023).
 26. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.
 27. Сорокин П.А. Социальная мобильность. М.: Academia, 2005 (Сорокин П.А. Социальная мобильность. NY; Л.: Harper & Brothers, 1927).
 28. Спрос населения на цифровые технологии. Аналитический доклад. ИСИЭЗ НИУ ВШЭ. URL: 2017<https://issek.hse.ru/news/210570781.html>
 29. Черноиванова А. С. Социальная эксклюзия в цифровом обществе. Научные труды Санкт-Петербургского государственного института

- психологии и социальной работы: Выпуск 4 / Под ред. д-ра экон. наук А. И. Балашова. –СПб.: СПбГИПСР, 2022 – 296 с. С.42. URL: <https://psysocwork.ru/wp-content/themes/psysocwork/nauchtrud/nauchtrudv4.pdf> (Дата обращения: 18.04.2023)
30. Черноиванова А.С. Жизнь в современном городе: цифровые практики бездомных людей в Санкт-Петербурге. Дискурс. 2022;8(3):70-81
31. Черноиванова А. С. Цифровое неравенство в Российском мегаполисе: результаты исследования цифровых практик бездомных в Санкт-Петербурге // Всероссийская научная конференция XVI Ковалевские чтения "Социология в постглобальном мире: проблемы и перспективы", Санкт-Петербург, 17-19 ноября 2022.
32. Численность взрослого населения России 2021: статистика по годам, регионам и странам //Рейтинги & новости. Агентство деловой информации [Электронный ресурс] URL: <https://top-rf.ru/places/588-naselenie-rossii.html> (дата обращения: 21.11.2021).
33. Шагенович В. А. Социальная стратификация как структурированное неравенство в информационном обществе // Социальная стратификация в цифровую эпоху: к 130-летию со дня рождения Питирима Сорокина: XIII Международная научная конференция «Сорокинские чтения – 2019». М.: МАКС Пресс, 2019.
34. Цифровая трансформация: ожидания и реальность: докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. [Текст] / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, М. А. Гершман, Л. М. Гохберг и др.; рук. авт. кол. П. Б. Рудник; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.:Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. — 221 с. — ISBN 978-5-7598-2658-3 (в обл.). — ISBN 978-5-7598-2468-8 (e-book).

35. Becker, B. and Paetau, M. (1997) *Virtualisierung des Sozialen: Die Informationsgesellschaft zwischen Fragmentierung und Globalisierung*. 1st ed. New York: Campus Verlag Frankfurt.
36. Bell, D. (1976) *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
37. Bühl, W.L. (2003) *Historische Soziologie : Theoreme und Methoden*. 1st ed. Münster: LIT.
38. Charness, N., & Boot, W. R. (2009). Aging and information technology use: Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253–258. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x>
39. Chen, J. *Breaking down barriers to digital government: How can we enable vulnerable consumers to have equal participation in digital government?* Sydney: Australian Communications Consumer Action Network, 2017
40. Dijk J. A. G. M. van. Digital divide research, achievements and shortcomings // *Poetics*. 2006. T. 34. № 4–5, 235 p. С. 221–235.
41. Eyrich-Garg K. M. *Mobile Phone Technology: a New Paradigm for the Prevention, Treatment, and Research of the Non-Sheltered “Street” Homeless?* // *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*. 2010. vol. 87, no. 3
42. Gov.UK. *Government transformation strategy 2017 to 2020*. 2017, February 9 – P.6 // РЕЖИМ доступа: <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformationstrategy-2017-to-2020>.
43. Humphry, J. ‘Digital First’: homelessness and data use in an online service environment // *Communication Research and Practice*. 2019. №5.
44. Jessica Berner , Mikael Rennemark , Claes Jogr eus & Johan Berglund (2012) *Distribution of personality, individual characteristics and internet usage in Swedish older adults*, *Aging & Mental Health*, 16:1, 119-126, DOI: 10.1080/13607863.2011.602958

45. Ragnedda M., Glenn W. The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective. Routledge, 2013, 344p.
46. Ragnedda M., Ruiu M. L., Addeo F. Measuring Digital Capital: An empirical investigation // *New Media Soc.* 2020. T. 22. № 5. С. 793–816.
47. Rhoades H, Wenzel S, Rice E, Winetrobe H, Henwood B. No Digital Divide? Technology Use among Homeless Adults // *Journal of Social Distress and Homelessness.* 2017. №1
48. Rice E., Lee A., and Taitt, Cell phone use among homeless youth: potential for new health. Interventions and research. *Journal of urban health: bulletin of the New York Academy of Medicine.* 2011.vol. 88, no.6
49. The White House. Digital government: Building a 21st century platform to better serve the American people. The White House: President Barack Obama. 2018. Retrieved from <https://obama-whitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>
50. Treiman D. J. Industrialization and Social Stratification // *Social stratification: Research and theory for the 1970s.* Indianapolis, NY: The Bobbs-Merrill Company, Inc. 1970. P. 207–234. с. 281
51. Trends and Friends: Access, use and benefits of digital technology for homeless and ex-homeless people // *HomelessHub.ca* // Режим доступа: URL: <https://www.homelesshub.ca/resource/trendsand-friends-access-use-and-benefits-digital-technology-homeless-and-ex-homeless> (дата обращения: 12.12.2023).
52. Van Dijk J. The Digital Divide. Cambridge, Medford: Polity Press, 2020, p.70.

Приложение 1.

Гайд интервью для первой и второй группы.

Добрый день, меня зовут ..., в настоящее время СПбГУ проводит исследование, насколько современные технологии доступны людям в нестабильной жизненной ситуации. Вы согласитесь ответить на несколько вопросов? Весь разговор займет около 15 минут.

1. Подскажите Ваш возраст?
2. Какие цифровые технологии первыми появились в Вашей жизни?
3. В какой-то момент жизни Вы были лишены цифровых технологий? На какое время они стали для Вас недоступны?
4. Сейчас Вы сталкиваетесь с необходимостью использовать цифровые технологии?
5. Испытываете ли Вы в этом потребность?
6. (Если на 3 вопрос ответ +) Сложно было осваивать новые гаджеты?
7. Какие технологии Вы используете сейчас?
8. Они помогают Вам?
8. Вы пользуетесь банковской картой? А в банк обращаетесь?
9. Вы оформляли ЕКП (Единую Карту Петербуржца)?
10. Вы пользуетесь Проездным/ транспортной картой? А когда-нибудь ранее пользовались?
11. Пользуетесь ли вы платежными терминалами, например, «киви»?
12. Как Вы считаете, современные технологии скорее упрощают или усложняют Вашу жизнь?

Внутренняя анкета

1. Возраст: _____

2.

	пейджер		Банковская карта
	CD плеер/ ipod		ЕКП
	Сотовый тел		Скидочные карты
	Проездная карта		смартфон

3. Период без технологий:

7. Какие технологии Вы используете сейчас?

	Телефон		компьютер
	Смартфон		
	ЕКП		
	Проезные/скид.карты		

8. В чем это помогает

	Семья		Поиск работы
	Друзья		Развлечения
	Поиск еды		Службы помощи
	Поиск места жительства		обучение

Гайд для интервью с пожилыми

Добрый день, меня зовут ..., в настоящее время СПбГУ проводит исследование, насколько современные технологии доступны и насколько нужны людям в нестабильной жизненной ситуации. Вы согласитесь ответить на несколько вопросов? Весь разговор займет около 30 минут.

1. Возраст
2. Уровень образования/сфера деятельности
2. Какие цифровые технологии первыми появились в Вашей жизни?

	пейджер		Банковская карта
	CD плеер/ ipod		ЕКП
	Сотовый тел		Скидочные карты
	Проездная карта		смартфон

3. В Вашей жизни был период, когда ЦТ были Вам недоступны?
4. Обычно Вы самостоятельно выбирали и приобретали новую технику, гаджеты или чаще с выбором Вам помогали муж/дети?
5. Какими гаджетами Вы обычно пользуетесь?

	Мобильный телефон		компьютер
	Смартфон		Фитнес-браслет
	ЕКП		Скидочные карты
	Проездные		

- 5.1. Скидочные карты скорее пластиковые или в мобильном приложении?
- 5.2. Компьютером часто пользуетесь?
- 5.3. Как часто Вы заходите в интернет?
6. Какими электронными сервисами Вы обычно пользуетесь?

	Запись к врачу		Тематической информации
	Досуг – куда сходить		Мониторинг здоровья
	Мессенджеры		Скидки в магазинах
	Новости		Подписки на ТВ/Сериалы

6.1. С чем цифровые технологии и электронные сервисы Вам помогают?

7. Как Вы считаете, современные технологии скорее упрощают или усложняют Вашу жизнь?

8. Как Вы осваиваете новые гаджеты и сервисы? Кто Вам помогает?

9. Вы проходили компьютерные курсы? Они Вам помогли?

10. Как Вы считаете, ЦТ младшему поколению приносят вред или пользу?
Все проблемы – от компьютера?

11. Вы бы хотели отказаться от использования цифровых технологий и электронных сервисов в Вашей повседневной жизни?