

УДК 322.1

Цифровое неравенство как фактор социальной стратификации: правовые механизмы обеспечения доступности госуслуг для маломобильных и пожилых групп

С.С. Крикунова^{1✉}, А.П. Преображенский²

¹Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия

²Воронежский институт высоких технологий, Воронеж, Россия

В статье рассматривается цифровое неравенство как системный фактор социальной стратификации современного российского общества. На основе анализа теоретических подходов и эмпирических данных обосновывается, что переход государственных услуг в цифровой формат, расширяя формальную доступность сервисов, одновременно порождает новые линии социального размежевания, наиболее уязвимыми сторонами которых выступают маломобильные и пожилые группы населения. Особое внимание уделяется правовым механизмам обеспечения доступности электронных госуслуг для данных категорий граждан. Делается вывод о том, что существующие правовые механизмы носят преимущественно компенсаторный характер и недостаточны для преодоления глубинного цифрового неравенства, что требует институционального закрепления многоканальности предоставления услуг и расширения практик реального участия уязвимых групп в проектировании и оценке цифровых сервисов.

Ключевые слова: цифровое неравенство, социальная стратификация, цифровой разрыв, маломобильные группы, пожилые люди, государственные услуги, правовые механизмы.

Digital Inequality as a Factor of Social Stratification: Legal Mechanisms for Ensuring the Accessibility of Public Services for People with Limited Mobility and Elderly Groups

S.S. Krikunova^{1✉}, A.P. Preobrazhenskiy²

¹College of the Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

²Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

The article examines digital inequality as a systemic factor in the social stratification of modern Russian society. Based on an analysis of theoretical approaches and empirical data, the author argues that the transition of public services to a digital format, while expanding the formal accessibility of services, simultaneously gives rise to new lines of social division, the most vulnerable aspects of which are low-mobility and elderly population groups. Special attention is paid to the legal mechanisms ensuring the accessibility of electronic public services for these categories of citizens. It is concluded that the existing legal mechanisms are primarily compensatory in nature and insufficient to overcome the deep-seated digital inequality, which requires the institutionalization of a multi-channel service delivery and expanding practices of real participation of vulnerable groups in the design and evaluation of digital services.

Keywords: digital inequality, social stratification, digital divide, low-mobility groups, elderly people, public services, legal mechanisms.

Введение

Цифровизация общественной жизни стала одним из наиболее значимых трендов развития современного российского общества. Государственные услуги

последовательно переводятся в электронный формат, создается инфраструктура цифрового взаимодействия граждан и государства. Единый портал государственных услуг стал повседневным инструментом для миллионов россиян, а развитие информационно-коммуникационных технологий рассматривается как приоритетное направление государственной политики.

Однако за фасадом технологического прогресса скрывается глубокая социальная проблема. Цифровизация, расширяя формальную доступность услуг, одновременно задает новые контуры социального различия для тех категорий граждан, которые в силу возрастных, физических или иных объективных причин оказываются неспособными освоить цифровые инструменты. Пожилые люди, лица с ограниченными возможностями здоровья, маломобильные группы населения – именно они оказываются на периферии цифрового общества, сталкиваясь с барьерами, которые для большинства граждан попросту не существуют.

Цель настоящей работы состоит в комплексном анализе цифрового неравенства как фактора социальной стратификации, а также в исследовании правовых механизмов, призванных обеспечить доступность государственных услуг для маломобильных и пожилых групп населения. В работе ставятся следующие задачи: 1) рассмотреть теоретические подходы к пониманию цифрового неравенства и его роли в социальной стратификации; 2) проанализировать эмпирические проявления цифрового неравенства среди пожилых и маломобильных граждан в России; 3) исследовать действующие правовые механизмы обеспечения доступности электронных госуслуг для данных категорий; 4) предложить направления совершенствования правового регулирования в данной сфере.

1. Теоретические основания: цифровое неравенство как стратификационный фактор

Понятие цифрового неравенства (digital divide) укоренилось в научном дискурсе как обозначение системного неравенства в доступе, использовании и воздействии цифровых технологий. В условиях цифровизации российского общества цифровое неравенство трансформировалось в системный фактор социальной стратификации, требующий комплексной диагностики на основе интеграции количественных и качественных данных.

Современные исследования выделяют три уровня цифрового неравенства. Первый уровень связан с физическим доступом к информационно-коммуникационным технологиям и интернету. Второй уровень касается различий в цифровых навыках и компетенциях. Третий уровень фиксирует неравенство в реальных жизненных результатах, которые индивиды могут достичь благодаря использованию цифровых технологий. Именно третий уровень представляет наибольший интерес для анализа социальной стратификации, поскольку он непосредственно коррелирует с качеством жизни, доступом к социальным благам и возможностями социальной мобильности.

Как справедливо отмечается в научной литературе, цифровое неравенство создает основу для нового социально-экономического и правового неравенства, приводит к появлению признаков социально-информационной стратификации, дополняющей традиционную социальную стратификацию. Информационно-цифровая активность из элемента профессиональной, образовательной, досуговой деятельности превратилась в критерий для определения места каждого гражданина на шкале освоения цифровых ресурсов.

Особого внимания заслуживает концепция «цифрового капитала», восходящая к идеям Пьера Бурдьё. Исследования подтверждают гипотезу о цифровом капитале как

ключевом медиаторе социальной мобильности. Те, кто обладает цифровым капиталом – доступом к технологиям, навыками их использования, пониманием цифровой среды, – получают конкурентные преимущества в самых разных сферах жизни. Те же, кто лишен такого капитала, оказываются в положении структурного отставания, которое с каждым годом только усугубляется.

Применительно к пожилым и маломобильным группам проблема цифрового неравенства приобретает особую остроту. Исследования показывают доминирование образа пожилого гражданина как получателя благ и адресата обслуживания при слабом закреплении активных ролей участия и партнерства. Иными словами, в официальном дискурсе пожилые люди конструируются скорее как пассивные реципиенты государственных услуг, нежели как равноправные участники цифрового взаимодействия. *Это ролевое ожидание, закрепляемое в нормативных и стратегических документах, само по себе выступает фактором, ограничивающим их цифровую агентность¹.*

2. Эмпирические проявления цифрового неравенства среди пожилых и маломобильных групп в России

Эмпирические данные рисуют достаточно тревожную картину цифрового неравенства среди пожилого населения России. Согласно исследованиям, если среди молодежи 18–30 лет 75,8% чувствуют себя очень уверенно в цифровой среде, то среди людей старше 60 лет этот показатель составляет всего 21,1%. При этом более половины респондентов старшего возраста (51%) признаются, что совсем неуверенно чувствуют себя с цифровыми технологиями и стараются их избегать.

Особенно показательными являются данные о практическом использовании интернета. Свыше половины российских пенсионеров (54%) не пользуются интернетом вообще, а почти три четверти пользователей смартфонов в возрасте старше 60 лет (71%) не пользуются мессенджерами для повседневного общения с близкими. Каждый третий россиянин старше 55 лет испытывает страх перед отставанием от технологий. При этом 77% представителей старшего поколения заявляют о желании улучшить свои цифровые навыки, что указывает на наличие потребности в обучении при отсутствии системных возможностей для его получения.

Исследования подтверждают, что наиболее острым проявлением цифрового разрыва в России является возрастной цифровой разрыв, а также неравенство в навыках использования информационно-коммуникационных технологий. При этом цифровое неравенство имеет ярко выраженный региональный аспект: инфраструктурные проблемы в отдаленных районах, экономические ограничения в группах с низкими доходами и дефицит навыков в сельских и пожилых популяциях создают кумулятивный эффект, многократно усиливающий социальное неравенство.

Для маломобильных групп и лиц с инвалидностью ситуация осложняется дополнительными факторами. Исследования показывают, что люди с ограниченными возможностями здоровья сталкиваются с проблемами доступности в дизайне онлайн-сервисов, испытывают физический дискомфорт при использовании неподходящих устройств и тревогу, связанную с необходимостью взаимодействовать с цифровой средой. Государственные сайты и приложения, включая портал «Госуслуги», зачастую остаются труднодоступными для людей с различными видами инвалидности.

¹ Данный фрагмент текста был подготовлен с помощью DeepSeek. URL: <https://chat.deepseek.com>

В научной литературе отмечается, что переход государства к электронным форматам обслуживания, расширяя формальную доступность услуг, одновременно задает новые контуры социального различия. Усиливается режим «цифрового по умолчанию», усложняются процедуры подтверждения личности, сокращаются привычные очные каналы и вводятся стимулы, привязанные к онлайн-обращениям. Это формирует внутри возрастной и социальной групп линию разделения по уровню цифровых навыков, ресурсов и поддержки¹.

3. Правовые механизмы обеспечения доступности государственных услуг

Российское законодательство содержит ряд норм, направленных на обеспечение доступности государственных услуг для маломобильных и пожилых групп населения. Однако анализ показывает, что эти механизмы носят фрагментарный и преимущественно компенсаторный характер.

3.1. Законодательство об инклюзивной доступности информационных ресурсов

В феврале 2024 года в Государственную Думу был внесен законопроект, предлагающий изменить требования к государственным информационным ресурсам – сайтам, мобильным приложениям, включая «Госуслуги» и другие популярные сервисы – исходя из особенностей разных видов инвалидности¹. Действующие законодательные нормы гарантируют доступ к информации сайтов государственных органов только для людей с инвалидностью по зрению, причем в случаях неполной утраты ими зрительных функций. Новый закон, принятый впоследствии, предусматривает наделение Правительства РФ полномочием по установлению требований к обеспечению для инвалидов по зрению доступности информации о деятельности государственных органов. Закон вступает в силу с 1 марта 2026 года.

Вместе с тем, как справедливо отмечается в экспертной литературе, существующие меры доступности носят преимущественно компенсаторный характер – сохранение альтернатив офлайн, обучение, сопровождение, беззаявительное предоставление отдельных услуг. Это означает, что правовое регулирование ориентировано скорее на «смягчение» последствий цифровизации для уязвимых групп, нежели на системное включение их в цифровое пространство как равноправных участников.

3.2. Судебная практика и защита прав пожилых граждан

Важным правовым механизмом выступает судебная защита прав пожилых и маломобильных граждан в сфере доступа к государственным услугам. Показательным является решение Верховного суда РФ, который встал на защиту прав пенсионеров в споре о доплатах и портале «Госуслуги». Суд подчеркнул, что регистрация на «Госуслугах» не является обязательным условием для получения социальных выплат. Это решение имеет принципиальное значение, поскольку оно ограничивает практику принудительной цифровизации, при которой доступ к базовым социальным благам ставится в зависимость от наличия цифровых навыков.

3.3. Цифровые сервисы для льготных категорий граждан

Позитивным направлением правового регулирования является разработка специализированных цифровых сервисов для льготных категорий граждан. Пенсионеры и граждане с инвалидностью получили возможность предъявлять удостоверение с правом на льготу, формируемое на основе Цифрового ID, в мобильном приложении МАХ. Для пенсионеров соответствующая опция доступна в личном кабинете «Госуслуг» в разделе «Работа и пенсия», а для граждан с инвалидностью – в разделе «Документы для предъявления». С 1 марта 2026 года справка об установлении

инвалидности стала не только бумажной, но и электронной и доступна на портале «Госуслуги».

Однако важно отметить, что создание специализированных цифровых сервисов само по себе не решает проблему цифрового неравенства. Для того, чтобы воспользоваться этими сервисами гражданин должен обладать базовыми цифровыми навыками, иметь доступ к интернету и устройству, а также пройти процедуру идентификации. Для многих пожилых людей и лиц с инвалидностью эти условия оказываются непреодолимым барьером.

4. Проблемы и противоречия правового регулирования

Анализ правовых механизмов обеспечения доступности государственных услуг для маломобильных и пожилых групп позволяет выявить ряд системных проблем и противоречий.

Первое противоречие связано с несоответствием между декларируемыми целями цифровой инклюзии и фактическим правовым регулированием. Официальный дискурс, сопровождающий цифровую трансформацию, не только описывает технические изменения, но и закрепляет ролевые ожидания в отношении адресатов мер социальной поддержки. При этом меры доступности носят компенсаторный, а не превентивный характер, что означает, что проблема решается *post factum*, после того как цифровой барьер уже возник.

Второе противоречие заключается в том, что при общей ориентации на инклюзию цифровая модернизация воспроизводит зависимый статус старшего поколения и одновременно порождает новые основания неравенства. Иными словами, правовые механизмы, призванные обеспечить доступность, на практике могут усиливать стратификационные эффекты, поскольку они не устраняют глубинные причины цифрового неравенства, а лишь смягчают его наиболее острые проявления.

Третье противоречие связано с режимом «цифрового по умолчанию», который закрепляется в нормативных актах и административных регламентах. Гражданин, не имеющий возможности или желания пользоваться электронными сервисами, оказывается в заведомо неравном положении по сравнению с теми, кто такими возможностями обладает. Очные каналы получения услуг сокращаются, а те, что сохраняются, часто сопряжены с дополнительными временными и организационными издержками.

Четвертая проблема касается отсутствия системного мониторинга и аудита цифровой доступности. Как отмечается в исследованиях, для смягчения негативных эффектов цифровизации требуется институциональное закрепление равнозначной многоканальности, расширение практик реального участия пожилых граждан в проектировании и оценке услуг и регулярный аудит скрытых барьеров цифрового взаимодействия. Однако в действующем законодательстве такие механизмы не предусмотрены.

5. Направления совершенствования правовых механизмов

На основе проведенного анализа можно предложить следующие направления совершенствования правовых механизмов обеспечения доступности государственных услуг для маломобильных и пожилых групп.

Во-первых, необходимо законодательное закрепление принципа равнозначной многоканальности. Это означает, что предоставление государственной услуги в электронном виде не должно сопровождаться ухудшением качества или усложнением

процедуры получения той же услуги в очном формате. Очные каналы должны сохраняться как полноценная альтернатива, а не как «запасной вариант» для тех, кто «не справляется» с цифровыми технологиями.

Во-вторых, требуется развитие правовых механизмов участия уязвимых групп в проектировании и оценке цифровых государственных сервисов. Пожилые люди и граждане с инвалидностью должны не просто выступать в роли «пользователей», но и участвовать в выработке требований к доступности сервисов, в тестировании и оценке их удобства.

В-третьих, необходимо законодательное закрепление обязательных стандартов доступности для всех государственных информационных ресурсов, учитывающих не только различные виды инвалидности, но и возрастные особенности восприятия цифровой информации. Принятый закон об адаптации сайтов для инвалидов по зрению является важным шагом в этом направлении, однако он не охватывает весь спектр потребностей маломобильных и пожилых граждан.

В-четвертых, требуется развитие правовых механизмов цифрового образования и сопровождения пожилых и маломобильных граждан. Обучение цифровым навыкам должно рассматриваться не как факультативная социальная услуга, а как неотъемлемое право гражданина в условиях цифрового государства. Соответствующие нормы должны найти закрепление в законодательстве о социальном обслуживании и образовании.

В-пятых, необходим регулярный мониторинг и аудит цифровой доступности государственных услуг с обязательной публичной отчетностью. Такой мониторинг должен включать не только технические параметры доступности сайтов и приложений, но и социологические измерения – оценку реального опыта использования электронных сервисов пожилыми и маломобильными гражданами, выявление скрытых барьеров и дискриминационных эффектов.

Заключение

Цифровое неравенство представляет собой системный фактор социальной стратификации современного российского общества. Переход государственных услуг в цифровой формат, расширяя формальную доступность сервисов для большинства граждан, одновременно создает новые барьеры для пожилых и маломобильных групп населения. Возрастной цифровой разрыв, неравенство в цифровых навыках и ограниченный доступ к технологиям формируют устойчивую линию социального размежевания, которая с каждым годом углубляется.

Существующие правовые механизмы обеспечения доступности государственных услуг для уязвимых групп носят преимущественно компенсаторный характер и недостаточны для преодоления системного цифрового неравенства. Они ориентированы на смягчение последствий цифровизации, а не на предотвращение цифровой исключенности. Для изменения ситуации требуется институциональное закрепление принципа равнозначной многоканальности, развитие механизмов участия уязвимых групп в проектировании и оценке цифровых сервисов, законодательное закрепление обязательных стандартов доступности и регулярный аудит скрытых барьеров цифрового взаимодействия.

Цифровое государство может быть по-настоящему инклюзивным только в том случае, если оно осознанно и системно учитывает интересы всех категорий граждан, включая тех, кто в силу объективных причин оказывается на периферии технологического прогресса. Правовое регулирование в этой сфере должно быть направлено не на принудительную цифровизацию, а на создание условий, при которых

каждый гражданин – независимо от возраста, состояния здоровья и уровня цифровых навыков – может реализовать свои права и получить доступ к государственным услугам в удобной для него форме.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Социологическая диагностика цифрового капитала как фактора цифрового неравенства: апробация методологической модели / П.П. Дерюгин, В.П. Милецкий, А.В. Павлов, Э.А. Эсселевич // Дискурс. – 2025. – Т. 11, № 5. – С. 105–125.
2. Горюнов И.О. Интернет-практики и социально-экономическое положение в контексте цифрового неравенства / И.О. Горюнов // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. – 2025. – № 3 (79). – С. 196–207.
3. Cheresnia O. Quantitative evaluation of regional Digital Inequality and its comparison with key economic and social indicators of Russian regions / O. Cheresnia, M. Gribok, I. Rylskiy // InterCarto. InterGis. – 2025. – Vol. 31, No. 1. – P. 266–281.
4. Найденова Л.И. Социальное явление дискриминации в сфере труда в условиях цифровизации общественной жизни / Л.И. Найденова, Е.С. Тарханова // Наука. Общество. Государство. – 2024. – Т. 12, № 3 (47). – С. 93–105.
5. Литвинкина Е.Д. Цифровое неравенство как форма социальной и экономической дифференциации современного общества / Е.Д. Литвинкина // Скиф. Вопросы студенческой науки. – 2023. – № 3 (79). – С. 304–309.
6. Равчик М.И. Электронное управление и социальный статус пожилых: механизмы включения и стратификации в цифровых государственных сервисах / М.И. Равчик, И.А. Григорьева // Управленческое консультирование. – 2025. – № 5 (191). – С. 115–126.
7. Сайты госорганов предложено сделать доступнее для людей с инвалидностью // Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <http://duma.gov.ru/news/58832/> (дата обращения: 07.08.2026).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Крикунова София Сергеевна, студент 1 курса, Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия.

e-mail: krikunova2009@inbox.ru

Преображенский Андрей Петрович, доктор технических наук, профессор, Воронежский институт высоких технологий, Воронеж, Россия.

e-mail: app@vvt.ru