

# Электронное управление и социальный статус пожилых: механизмы включения и стратификации в цифровых государственных сервисах

Равчик М. И.<sup>1,\*</sup>, Григорьева И. А.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Санкт-Петербургский государственный университет, Российская Федерация; \*mravchik1@gmail.com

<sup>2</sup> Социологический институт Российской академии наук, филиал Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Санкт-Петербург, Российская Федерация

## РЕФЕРАТ

Переход государства к электронным форматам обслуживания одновременно расширяет формальную доступность услуг и задает новые контуры социального различия для граждан старшего возраста. Официальный дискурс, сопровождающий цифровую трансформацию, не только описывает технические изменения, но и закрепляет ролевые ожидания в отношении адресатов мер социальной поддержки и участников управленческих процессов, влияя на распределение прав и обязанностей. Цель исследования — установить, как в нормативных и стратегических документах конструируются роли и статус старшего поколения, а также какие институциональные механизмы облегчают или затрудняют их доступ к электронным услугам и участие в управленческих практиках.

**Методы** включают качественный контент-анализ с элементами фрейм-анализа корпуса федеральных и региональных документов последних семи лет; единицей анализа служили фрагменты, где прямо упоминаются пожилые граждане, механизмы упрощения доступа и факторы цифровой дифференциации. Кодирование проводилось по блокам ролевых образов, мер включенности и скрытых барьеров с последующим осевым сопоставлением категорий для выявления устойчивых связей между принципами обслуживания и фактическими регулятивными требованиями.

**Результаты** показывают доминирование образа пожилого гражданина как получателя благ и адресата обслуживания при слабом закреплении активных ролей участия и партнерства; меры доступности носят преимущественно компенсаторный характер (сохранение альтернатив офлайн, обучение, сопровождение, беззаявительное предоставление отдельных услуг). Параллельно усиливается режим «цифрового по умолчанию», усложняются процедуры подтверждения личности, сокращаются привычные очные каналы и вводятся стимулы, привязанные к онлайн-обращениям, что формирует внутри возрастной группы линию разделения по уровню цифровых навыков, ресурсов и поддержки.

**Выводы** состоят в том, что при общей ориентации на инклюзию цифровая модернизация воспроизводит зависимый статус старшего поколения и одновременно порождает новые основания неравенства; для смягчения этих эффектов требуется институциональное закрепление равнозначной многоканальности, расширение практик реального участия пожилых граждан в проектировании и оценке услуг и регулярный аудит скрытых барьеров цифрового взаимодействия.

**Ключевые слова:** цифровизация, пожилые граждане, электронные услуги, цифровое неравенство, социальная политика, электронное правительство.

**Для цитирования:** Равчик М. И., Григорьева И. А. Электронное управление и социальный статус пожилых: механизмы включения и стратификации в цифровых государственных сервисах // Управленческое консультирование. 2025. № 5. С. 115–126. EDN DCCFDO

# Electronic Governance and the Social Status of Older Citizens: Mechanisms of Inclusion and Stratification in Digital Public Services

Mikhail I. Ravchik<sup>1,\*</sup>, Irina A. Grigoryeva<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Saint Petersburg State University, Saint Petersburg, Russian Federation; \*mravchik1@gmail.com

<sup>2</sup> Sociological Institute of the Russian Academy of Sciences — Branch of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Saint Petersburg, Russian Federation

## ABSTRACT

The state's shift to electronic formats of service delivery simultaneously expands the formal availability of services and delineates new contours of social differentiation for older citizens. The official discourse accompanying digital transformation not only describes technical changes but also codifies role expectations regarding recipients of social support measures and participants in governance processes, thereby shaping the distribution of rights and responsibilities. The **purpose** of the study is to determine how normative and strategic documents construct the roles and status of the older generation, and which institutional mechanisms facilitate or hinder their access to electronic services and their participation in governance practices.

The **methods** comprise qualitative content analysis with elements of frame analysis of a corpus of federal and regional documents from the past seven years; the unit of analysis consisted of textual fragments that explicitly mention older citizens, mechanisms for easing access, and factors of digital differentiation. Coding proceeded across blocks capturing role representations, inclusion measures, and hidden barriers, followed by axial comparison of categories to identify stable linkages between principles of service delivery and actual regulatory requirements.

The **results** indicate the predominance of the image of the older citizen as a recipient of benefits and a target of service delivery, with weak institutionalization of active roles of participation and partnership; accessibility measures are predominantly compensatory in nature (preservation of offline alternatives, training, user support, and proactive, application-free provision of certain services). In parallel, a "digital by default" regime is being reinforced, identity verification procedures are becoming more complex, familiar face-to-face channels are being reduced, and incentives tied to online submissions are being introduced, which together draw a dividing line within the age group according to levels of digital skills, resources, and support.

The **conclusions** are that, despite a general orientation toward inclusion, digital modernization reproduces a dependent status for the older generation while simultaneously generating new bases of inequality; to mitigate these effects, it is necessary to institutionalize equivalent multichannel service provision, expand practices of genuine participation by older citizens in the design and evaluation of services, and conduct regular audits of hidden barriers to digital interaction.

**Keywords:** digitalization, older citizens, electronic services, digital inequality, social policy, electronic government.

**For citation:** Ravchik M. I., Grigoryeva I. A. Electronic Governance and the Social Status of Older Citizens: Mechanisms of Inclusion and Stratification in Digital Public Services // Administrative consulting. 2025. N 5. P. 115–126. EDN DCCFDO

## Введение

Цифровизация госуправления порождает противоречие для старшего поколения. Электронные услуги расширяют формальную доступность, позволяя получать сервисы дистанционно и без очередей [15]. Но ставка на цифровые платформы создает новое неравенство: многим пожилым не хватает цифровых навыков и уверенности, и интерфейсы становятся барьером [12]. Несмотря на рост доли пожилых интернет-пользователей, вовлечение все еще ограничено навыками и мотивацией [4]. В итоге при расширении доступа формируются скрытые барьеры

и закрепляются особые статусные роли пожилых в «электронном государстве» [1]. Изменение институциональной среды усложняет адаптацию поколений, не освоивших технологии в трудоспособном возрасте [7].

Актуальность исследования связана с тем, что ускоряющаяся цифровая трансформация публичных услуг по модели digital-by-default на фоне демографического старения и неоднородности цифровых компетенций пожилых порождает новые механизмы включения/исключения и стратификации. Их системное выявление необходимо для обеспечения равного и безопасного доступа к социальным правам. В контексте цифрового государственного управления переопределяются отношения государства и граждан; при проектировании мер важно учитывать специфические риски части старшего поколения (возраст, здоровье, устойчивые практики и навыки) [20] и одновременно — их значимый социальный капитал и опыт [14]. Стратификационный ракурс ставит ключевой вопрос: способствует ли цифровизация социальной включенности пожилых или закрепляет статусные различия, разделяя «цифрово включенных» и «цифрово исключенных», что требует междисциплинарного анализа на стыке институционального подхода, теорий стратификации и исследований политики в отношении уязвимых групп [21].

Цель данного исследования состоит в том, чтобы выявить, каким образом в официальных нормативных и стратегических документах конструируются социальные роли и статус людей старшего возраста и какие механизмы их включения и исключения институционально задаются при предоставлении цифровых государственных услуг.

Теоретико-понятийная рамка исследования объединяет несколько концептуальных перспектив. В первую очередь, опираясь на классическую социологическую теорию статусов и ролей, можно рассматривать официальные документы как площадку институционализации определенных ролевых ожиданий. С позиций ролевой теории и институционального подхода социальный статус подразумевает совокупность прав и обязанностей, а социальная роль — набор ожидаемых моделей поведения, связанных с данным статусом [19].

В исследовании используется многоуровневый подход к цифровой дифференциации: три уровня цифрового разрыва — доступ к инфраструктуре и устройствам, навыки и цифровая грамотность, извлекаемая польза от технологий [2]. У пожилых нередко проявляются все три: ограниченный доступ и устаревшие устройства, дефицит навыков и трудности с интерфейсами, сниженная отдача из-за недоверия или непонимания потенциала. Аналитический фокус дополняет «политика признания»: государственная политика выражается не только в ресурсах, но и в символическом признании — дискурсы конструируют статус пожилых (почетные граждане, полноправные участники или «получатели помощи»), что влияет на самовосприятие и дизайн мер [24].

Опираясь на теоретическую базу, необходимо уточнить операциональные ориентиры анализа. Под механизмами включения понимаются институциональные меры и практики, обеспечивающие пожилым доступ к электронным услугам. К ним относятся постоянные онлайн-альтернативы, процедурные послабления для старшего поколения, обучение и цифровое сопровождение, проактивное предоставление части услуг без личного заявления. Механизмы стратификации трактуются как требования и ограничения цифровых сервисов, которые дифференцируют пользователей по уровню цифровой вовлеченности. К ним относятся новые барьеры доступа (например, услуга доступна только через интернет-портал), сложные процедуры регистрации и верификации личности, а также зависимость социальных льгот от цифровой активности.

В соответствии с целевой установкой и теоретической рамкой были выдвинуты гипотезы. Первая гипотеза заключается в том, что в большинстве официальных документов образ пожилого человека ограничен ролью адресата услуг — то есть

пассивного получателя государственных сервисов — и практически не представлен в роли полноправного партнера или участника управленческих процессов [8]. Вторая гипотеза состоит в том, что декларируемые в документах меры цифрового включения носят преимущественно компенсаторный характер (льготы, обучение, вспомогательные сервисы), одновременно с этим в регулятивных нормах все более формализуются такие требования, которые усиливают статусную стратификацию внутри группы пожилых (например, обязательная электронная идентификация или установка электронного формата по умолчанию).

Ожидаемый вклад исследования связан с уточнением статусно-ролевых конфигураций граждан старшего возраста в условиях электронного государственного управления. Полученные результаты и предложенная кодовая схема могут служить одной из опор методической базы для последующего проектирования диагностических инструментов управленческой практики, таких как схемы оценки того, в какой мере политики и сервисы учитывают статусные особенности пожилых, расширяют их участие и где возникают риски непреднамеренного усиления цифровой стратификации.

## Материалы и методы

Объект исследования — электронное государственное управление в социальной сфере: совокупность услуг и процессов, переведенных в цифровой формат для обеспечения социальных прав и гарантий. Предмет — дискурсивные и институциональные механизмы включения и стратификации пожилых, артикулируемые в нормативных и стратегических документах, регулирующих предоставление цифровых госуслуг. Единица анализа — фрагменты документов с прямыми упоминаниями людей старшего возраста как целевой группы, участников процессов или адресатов.

Эмпирическая база — корпус общегосударственных и региональных документов последних семи лет о цифровой трансформации государственных услуг. В выборку включены федеральные стратегии и концепции, нацпроекты и госпрограммы социальной сферы, а также ведомственные приказы и регламенты. Отбор осуществлялся по двум критериям: наличие прямых упоминаний пожилых людей и нормативно-стратегическая значимость документа (т. е. анализируемый документ задает рамки и обязательные требования для практики).

Методологически применен качественный контент-анализ с элементами фрейм-анализа. На подготовительном этапе сформирован перечень категорий кодирования из двух блоков. Первый блок фиксировал ролевые образы и статусные позиции пожилых: «адресаты услуг» (непосредственные получатели сервисов и помощи), «бенефициары» льгот и поддержки, представители «уязвимой группы», а также более активные роли — «партнеры» и «соисполнители» (участие в реализации проектов и контроле качества) и «субъекты обратной связи» (вовлечение в обсуждения, сбор мнений, работа общественных советов).

Второй блок категорий фиксировал механизмы включения и стратификации. К включению отнесены меры, упрощающие доступ пожилых к цифровым сервисам, например, параллельные офлайн-каналы, сохранение бумажных форм, обучение цифровой грамотности и программы повышения компетенций, проактивное предоставление услуг, а также сопровождение, когда уполномоченное лицо с согласия заявителя выполняет электронные действия. К стратификации же относились черты сервисов, создающие дополнительные барьеры, к ним можно отнести усложненную идентификацию и верификацию, сокращение традиционных способов подачи запросов, перенос ответственности за цифровые операции на заявителя, а также дифференциация условий (скидки, ускоренное обслуживание, расширенный функционал) при онлайн-подаче.

Все документы прочитаны и дважды закодированы по заданным категориям — сначала проведено первичное дескриптивное кодирование с пометкой релевантных фрагментов, затем осевое, нацеленное на выявление устойчивых связей между категориями (например, какие механизмы включения сопутствуют образу «уязвимой группы», где упоминание партнерской роли сочетается с ужесточением требований).

Дизайн исследования накладывает определенные ограничения на интерпретацию результатов. Во-первых, анализ опирается на нормативные и стратегические документы и отражает намерения и официальные позиции, но не гарантирует их реализацию. Во-вторых, документноцентричный подход не охватывает реальные практики пожилых пользователей и фактическую работу сервисов. Полевые данные и технический аудит не проводились, поэтому удобство интерфейсов и востребованность альтернативных каналов не оценивались, а следовательно, возможен разрыв между декларируемыми мерами и фактическим исполнением. Язык официальных документов может быть бюрократически приукрашен или склонен описывать желаемое, что также может вносить смещение. Использование исключительно открытых источников делает этические риски исследования минимальными — исследование не затрагивает личных данных или уязвимых респондентов. При работе с документами соблюдались принципы академической добросовестности и нейтральности анализа: содержание интерпретировалось без предвзятости, строго в рамках сформулированных исследовательских вопросов.

## Результаты

Анализ документов показывает, что в цифровом государственном управлении пожилые преимущественно конструируются как получатели услуг и благ, а альтернативные ролевые позиции почти не представлены. В большинстве стратегий, программ и нормативных актов они фигурируют как адресаты, объекты заботы и получатели социальных гарантий и часто упоминаются в перечне уязвимых групп<sup>1</sup>. Такая риторика закрепляет пассивный статус и подразумевает, что сервисы создаются «для» пожилых, а не «вместе с» ними. Роли, предполагающие участие в партнерстве, совместном контроле или обратной связи, встречаются эпизодически. Отдельные ссылки на советы, опросы удовлетворенности и волонтерство носят декларативный характер и редко включают цифровой компонент<sup>2</sup>. Конкретные механизмы и обязательства, делающие старшее поколение участниками соуправления, почти нигде не прописаны. Следовательно, доминирует фигура адресата услуг, тогда как закрепленные статусные позиции равноправных партнеров и активных субъектов фактически отсутствуют, что подтверждает гипотезу 1.

Официальные документы фиксируют меры, облегчающие доступ пожилых к цифровым сервисам, то есть механизмы включения. Ключевой принцип — многоканальность предоставления услуг<sup>3</sup>. Нормативные описания подчеркивают сохранение офлайн-альтернатив, таких как личное обращение в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), территориальный

<sup>1</sup> Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24 декабря 2018 г. № 16) [Электронный ресурс]. URL: <https://static.government.ru/media/files/urKHm0gTPPnzJlaKw3M5cNLo6gczMkPF.pdf> (дата обращения: 14.09.2025).

<sup>2</sup> Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года : распоряжение Правительства РФ от 27 декабря 2018 г. № 2950-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2018. № 53 (ч. II). Ст. 8791.

<sup>3</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 31. Ст. 4179.

орган, подача бумажного заявления по почте или через доверенное лицо<sup>4</sup>. Во многих актах отдельно предписано не прекращать прием граждан старшего возраста в традиционных пунктах обслуживания, несмотря на развитие портала госуслуг. Сохраняются дублирующие практики, включая бумажные уведомления и справки, а также возможность получить результат услуги на бумаге по запросу.

Еще одно направление включения — образование и поддержка пользователей. В ряде программ упоминаются специальные курсы обучения компьютерной и цифровой грамотности для лиц предпенсионного и пенсионного возраста, создание центров общественного доступа с консультационной помощью<sup>5</sup>. Также вводится понятие цифровых кураторов или помощников: например, волонтерских движений или социальных работников, которые помогают пожилым людям осваивать интернет-сервисы, регистрироваться в системах и т. д. Наконец, нововведения последних лет включают проактивные услуги, то есть предоставление некоторых сервисов беззаявительно<sup>6</sup>. В частности, в документах по совершенствованию социального обслуживания зафиксировано, что определенные выплаты (например, единовременные пособия при достижении 70–80 лет или меры поддержки ветеранов) должны назначаться автоматически, без непосредственного обращения гражданина. Все это указывает на компенсаторный характер мер включения. Признавая наличие барьеров для пожилых граждан, государство развивает альтернативные каналы, образовательные программы и сопровождение, преследуя цель недопущения их исключения при переходе на цифровую модель.

Наряду с мерами включения те же документы содержат положения, способные усиливать стратификацию и создавать новые барьеры доступа для части пожилых. Наиболее типично закрепление электронного канала как основного, а порой единственного способа получения услуги<sup>7</sup>. Это формально не отменяет декларируемую многоканальность, однако режим *digital-by-default* задает приоритет электронной траектории, тогда как офлайн-каналы оформляются как исключение или переходный этап. Многие регламенты и технические задания по общему правилу предписывают взаимодействие через единый портал госуслуг. В результате пожилому человеку по умолчанию предлагается цифровой маршрут, а офлайн-вариант остается исключением.

Вторым существенным барьером выступают усложненные требования к идентификации и безопасности при пользовании электронными услугами. Практически везде оговаривается необходимость иметь подтвержденную учетную запись

<sup>4</sup> О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления : постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 40. Ст. 5559.

<sup>5</sup> Паспорт национального проекта «Демография» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24 декабря 2018 г. № 16) [Электронный ресурс]. URL: <https://static.government.ru/media/files/Z4OMjDgCaeohKWaA0psu6lCekd3hwx2m.pdf> (дата обращения: 14.09.2025).

<sup>6</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, ст. 7.3 «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме» (введена федер. законом от 30 декабря 2020 г. № 509-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 31. Ст. 4179; 2021. № 1 (ч. I). Ст. 48.

<sup>7</sup> О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) : постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. № 861 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 44. Ст. 6274.



в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) для доступа к полному функционалу портала<sup>8</sup>. Для пожилых это означает обязательность регистрации, запоминания паролей, иногда — привязку смартфона для получения одноразовых кодов, а в перспективе использование средств электронной подписи или биометрии. Современные исследования демонстрируют, что часть возрастных пользователей затрудняется в выполнении подобных требований без посторонней помощи [6; 13].

Наконец, в некоторых случаях выявляется привязка предоставления льгот к цифровым действиям, к примеру, онлайн-обращение обрабатывается быстрее<sup>9</sup>. Такие стимулы усиливают дифференциацию: более продвинутые пожилые пользователи оказываются в привилегированном положении по сравнению с теми, кто продолжает использовать традиционные каналы. Таким образом, наряду с мостиками включения выстраиваются и новые фильтры, отсеивающие часть целевой аудитории по признаку цифровой компетентности и ресурсной обеспеченности.

В разных сферах государственного обслуживания соотношение мер включения и требований, усиливающих стратификацию, может различаться, однако общая конфигурация остается схожей. В сфере социальной поддержки (пенсии, пособия) наблюдается следующий паттерн: декларируются льготные условия и помощь для пожилых, но при этом активно внедряется электронное взаимодействие — вплоть до того, что заявления на новые виды поддержки принимаются преимущественно онлайн. В здравоохранении развитие электронных сервисов сопровождается программами обучения пациентов старшего возраста пользованию этими системами, однако фактически некоторые услуги переходят на цифровой формат и требуют от пациента регистрации на портале. Похожая ситуация в области предоставления информации о ЖКХ или налоговых уведомлений. Гражданам предлагаются электронные личные кабинеты с полной информацией, и параллельно — помощь в их освоении, но альтернативные бумажные рассылки постепенно сокращаются. Можно сказать, что доминирующей является конфигурация компенсаторного включения при высокой цифровой обязательности. Государственная политика одновременно признает специфические потребности граждан старшего возраста и предусматривает адресные меры поддержки, однако сохраняет стратегическую ориентацию на повсеместную цифровизацию и приоритет электронных форматов взаимодействия. В этих условиях лица, не переходящие на электронные каналы, оказываются в относительно менее благоприятном положении, что повышает риск усиления их уязвимости в доступе к услугам (как происходило, например, во время пандемии COVID-19) [23]. Выявленные сочетания мер и барьеров в различных направлениях задают основу для обсуждения их более широких социально-ролевых и статусных эффектов.

## Обсуждение

Результаты показывают, что закреплённая в документах роль пожилого как адресата услуг воспроизводит зависимый, подчиненный статус: государственный дискурс позиционирует их как пассивных получателей и объекты заботы, а не равноправных агентов, влияющих на содержание сервисов. Каналы участия (обратная связь, со-

<sup>8</sup> О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»: постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. № 977 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 49 (ч. V). Ст. 7284.

<sup>9</sup> Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления: распоряжение Правительства РФ от 16 марта 2024 г. № 637-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2024. № 13. Ст. 1837.

веты, совместные проекты) упоминаются эпизодически и преимущественно риторически, без устойчивых институциональных практик. Тем самым подтверждается гипотеза 1: образ пожилого в цифровом государстве фактически ограничен ролью получателя, тогда как элементы партнерства и участия остаются декларативными. Компенсаторные меры снижают технические барьеры и повышают доступность, но практически не расширяют субъектность — помогают получить услугу, не предлагая более самостоятельной роли.

Стратификационные эффекты цифровизации проявляются как действие «скрытых фильтров», которые разделяют группу 60+ [9]. Внутри нее формируется иерархия цифрового капитала: более образованные, технически подкованные и обеспеченные (либо имеющие поддержку молодых родственников или социальных работников) получают ощутимые выгоды, тогда как при низких навыках и отсутствии помощников формально доступные услуги де-факто трудно реализуемы [16]. Возникает деление на «цифрово включенных» и «цифрово уязвимых» [18], что подтверждают исследования Великобритании и Швеции [17]. В российском контексте, где информатизация и перевод процедур в электронный формат идут быстрее [25], при режиме digital-by-default, усиленных требованиях к идентификации и неравномерном распределении цифрового капитала растет риск системного исключения части пожилых [10]. Его усиливают сокращение бумажных и очных альтернатив, инфраструктурные диспропорции (особенно в сельской местности) и когортные различия в навыках. При этом уязвимая подгруппа часто статистически «невидима»: услуги формально доступны, но фактическая частота их использования существенно ниже.

Особо значим риск институционализации «цифровой уязвимости по умолчанию»: проактивные, автоматизированные модели помощи предполагают универсальную цифровую включенность, из-за чего невовлеченные пожилые (без регистрации на портале, без чтения электронных уведомлений) могут не узнать о положенных услугах и выплатах [22]. Тем самым подтверждается гипотеза 2: компенсаторное включение сосуществует со скрытой цифровой стратификацией; расширяя доступность, цифровое государственное управление одновременно способно создавать новые контуры социального неравенства.

Практические выводы исследования задают два приоритета современной цифровой политики. Во-первых, нормативно закрепить постоянный принцип многоканальности: каждая услуга, переведенная в онлайн, должна иметь равнозначную офлайн-альтернативу, чтобы ни один пожилой заявитель не исключался из-за нежелания или неспособности пользоваться интернетом.

Во-вторых, ввести метрики участия пожилых как критерий успеха трансформации, фиксируя их статус не только потребителей, но и активных граждан [5]. Цифровое участие следует рассматривать как компонент активного долголетия [11], а современные исследования связывают его с большей социальной активностью и здоровьем сберегательными практиками, способствующими «более активному» старению [3].

В-третьих, следует наладить регулярный аудит режима digital-by-default: независимая экспертиза новых сервисов на предмет избыточных барьеров еще на этапе планирования с последующим внедрением компенсирующих мер.

В-четвертых, целесообразно институционализировать посредников-«цифровых помощников», которые берут на себя технически сложные операции и, будучи формально закрепленными, повышают и разделяют ответственность государства за результат.

В-пятых, важны изменения в самом языковом и символическом оформлении политики. Анализ документов показал силу дискурсивных конструкций, поэтому пересмотр официальной риторики в сторону уважительного и партнерского подхода к пожилым — это не просто вопрос корректности, но и инструмент изменения статуса группы. Инициативы по лексико-терминологической ревизии формулировок в нормативных актах могут способствовать повышению символического статуса



пожилых. В долгосрочной перспективе корректная терминология закрепляет в публичной политике норму признания пожилых как полноправных участников, влияет на проектирование сервисов и показателей их оценки, а также снижает риск непреднамеренных дискриминирующих эффектов. Это важно не только для нынешних пожилых, установленные языковые стандарты становятся институциональными прецедентами и будут воспроизводиться по мере старения последующих когорт, формируя ожидаемые роли и рамки участия заранее.

## Заключение и выводы

Исследование показывает, что эволюция электронного управления в социальной сфере не сводится к расширению формальной доступности. Цифровизация сопровождается тонкими эффектами статусного позиционирования пожилых и формированием новых линий стратификации, поэтому наряду с ростом удобства и охвата возникают скрытые барьеры и внутренняя дифференциация. Анализ официальных документов фиксирует преобладание зависимой роли пожилых как адресатов помощи и получателей услуг. Дискурс остается патерналистским и не признает их равноправными акторами. Зафиксированные механизмы включения в основном компенсаторные, они снижают технические барьеры, но почти не укрепляют субъектность. Политика облегчает доступ, однако пока не предлагает пожилым новой роли активных участников цифрового взаимодействия.

Цифровые требования работают как «скрытые фильтры», разделяя пожилых на «цифрово включенных» и «цифрово уязвимых», что формирует внутреннюю стратификацию в группе 60+. Более образованные и технически подкованные пенсионеры успешнее реализуют права через онлайн-сервисы, тогда как малоопытные сталкиваются с препятствиями при получении формально доступных услуг. Этот результат уточняет модель многоуровневого цифрового неравенства — различия в доступе, навыках и извлекаемых выгодах заметны даже в одной возрастной группе.

Отдельного внимания заслуживают технологии искусственного интеллекта, которые органично вписываются в обозначенную логику трансформации электронного государственного управления и способны перевести компенсаторные меры включения из плоскости сугубо технического снятия барьеров к укреплению субъектности пожилых. Технологии искусственного интеллекта — от распознавания и синтеза речи до систем обработки естественного языка — способны учитывать особенности и потребности старшего возраста, тем самым уменьшая неравенство извлекаемых выгод внутри группы 60+. Для системы социального обеспечения внедрение искусственного интеллекта означает переход к управлению на основе данных, а следовательно, более точное прогнозирование запросов на услуги, приоритизацию распределения ресурсов и мониторинг возможных исходов кризисных ситуаций, что может привести к снижению транзакционных издержек.

В то же время в этих же координатах возникают и риски воспроизводства патерналистского режима неравенства. Например, непрозрачность моделей или предвзятость обучающих данных способны закреплять роль пожилых как управляемых адресатов, порождая риск исключения тех, кто не готов к тотальной автоматизации. Чтобы потенциал ИИ не оборачивался дополнительной стратификацией, внедрение должно опираться на ясные правила и постоянный контроль, при сохранении «человека в контуре» в чувствительных ситуациях, обеспечении равной многоканальности и привлечении пожилых к совместной разработке сервисов. Равноправное цифровое государство требует баланса технологического прогресса и социальных гарантий, а также тонкой настройки институтов под разные категории граждан, от этого зависит, станет ли цифровизация источником расширения прав пожилых или усилит их уязвимость.

## Литература

1. *Алексеева О. А.* Новые возможности и риски потребления электронных услуг людьми старшего возраста / О. А. Алексеева, О. Ю. Бестужева, О. Н. Вершинская, А. Ю. Галюжин, Е. Е. Скворцова // *Народонаселение*. 2019. Т. 22. № 1. С. 128–142. DOI 10.19181/1561-7785-2019-00010.
2. *Варламова Ю. А.* Межпоколенческий цифровой разрыв в России // *Мир России*. 2022. Т. 31. № 2. С. 51–74. DOI 10.17323/1811-038X-2022-31-2-51-74.
3. *Видясова Л. А.* Включенность в цифровую среду как фактор активного долголетия: на материалах исследования пожилых петербуржцев // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 8 (Труды XXVII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2024), Санкт-Петербург, 24–26 июня 2024 г.). СПб. : Университет ИТМО, 2024. С. 61–68. DOI 10.17586/2541-979X-2024-8-61-68.
4. *Григорьева И. А., Петухова И. С.* Интернет-практики пожилых: 10 лет развития и изучения // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 3 (Труды XXII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2019), Санкт-Петербург, 19–22 июня 2019 г.). СПб. : Университет ИТМО, 2019. С. 78–90. DOI 10.17586/2541-979X-2019-3-78-90.
5. *Дмитриева А. В.* Социальное включение пожилых: продление занятости или «продвинутый» досуг? // *Журнал исследований социальной политики*. 2018. Т. 16. № 1. С. 37–50. DOI 10.17323/727-0634-2018-16-1-37-50.
6. *Добринская Д. Е., Мартыненко Т. С.* Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва // *Вестник РУДН. Серия: Социология*. 2019. Т. 19. № 1. С. 108–120. DOI 10.22363/2313-2272-2019-19-1-108-120.
7. *Корнилова М. В.* Пожилые люди в современном мире: новые вызовы и возможности адаптации (по материалам конференции молодых ученых в ИС ФНИСЦ РАН) // *Society and Security Insights*. 2022. Т. 5. № 4. С. 195–206. DOI 10.14258/SSI(2022)4-12.
8. *Подольский А. И., Ермолаева М. В., Шоркина Н. А.* Пожилой человек как субъект изучения, поддержки и общения : монография. М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2022.
9. *Попов Е. В.* Особенности измерения цифровой грамотности в России // *Социологические исследования*. 2023. № 11. С. 51–61. DOI 10.31857/S013216250028532-8.
10. *Попов Е. В.* Цифровые навыки в регионах России // *Социологические исследования*. 2024. № 6. С. 65–75. DOI 10.31857/S0132162524060065.
11. *Ростовская Т. К., Толмачев Д. П.* Социальные коммуникации населения старшего возраста в г. Москва в условиях COVID-19 // *Научное обозрение*. Серия 1: Экономика и право. 2020. № 3. С. 174–183. DOI 10.26653/2076-4650-2020-3-16.
12. *Смирных Л. И.* Цифровая грамотность пожилого населения и цифровизация предприятий: опыт европейских стран // *Вопросы экономики*. 2020. № 12. С. 104–124. DOI 10.32609/0042-8736-2020-12-104-124.
13. *Южаков В. Н.* Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив / В. Н. Южаков, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская, А. Н. Старостина // *Вопросы государственного и муниципального управления*. 2023. № 2. С. 33–73. DOI 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73.
14. *Ярская-Смирнова Е. Р., Ярская-Смирнова В. Н., Кононенко Р. В.* Виды капиталов в поле «серебряного волонтерства» // *Социологические исследования*. 2024. № 3. С. 71–82. DOI 10.31857/S0132162524030067.
15. *Fan M., Epadile M., Qalati S. A., Qureshi N. A.* The Effects of eGovernment Efficiency on Subjective Wellbeing // *Frontiers in Psychology*. 2022. Vol. 13. Art. 768540. DOI 10.3389/fpsyg.2022.768540.
16. *Hargittai E., Piper A. M., Morris M. R.* From internet access to internet skills: digital inequality among older adults // *Universal Access in the Information Society*. 2019. Vol. 18. N 4. P. 881–890. DOI 10.1007/s10209-018-0617-5.
17. *Helsper E. J., Reisdorf B. C.* The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion // *New Media & Society*. 2017. Vol. 19. N 8. P. 1253–1270. DOI 10.1177/14614448166634676.
18. *Leukel J., Schehl B., Sugumaran V.* Digital inequality among older adults: explaining differences in the breadth of Internet use // *Information, Communication & Society*. 2023. Vol. 26. N 1. P. 139–154. DOI 10.1080/1369118X.2021.1942951.
19. *Linton R.* The Study of Man: An Introduction. New York : Appleton-Century-Crofts, 1964.
20. *Molnar T.* Improving Usability of e-Government for the Elderly // *The Electronic Journal of e-Government*. 2015. Vol. 13. N 2. P. 122–135.

21. Robinson L., Cotten S. R., Ono H., Quan-Haase A., Mesch G., Chen W., Schulz J., Hale T. M., Stern M. J. Digital inequalities and why they matter // *Information, Communication & Society*. 2015. Vol. 18. N 5. P. 569–582. DOI 10.1080/1369118X.2015.1012532.
22. Schou J., Pors A. S. Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare // *Social Policy & Administration*. 2019. Vol. 53. N 3. P. 464–477. DOI 10.1111/spol.12470.
23. Seifert A. The Digital Exclusion of Older Adults during the COVID-19 Pandemic // *Journal of Gerontological Social Work*. 2020. Vol. 63. N 6-7. P. 674–676. DOI 10.1080/01634372.2020.1764687.
24. Taylor C. *The Politics of Recognition* // *Multiculturalism: Examining the Politics of Recognition*. Princeton, NJ : Princeton University Press, 1994. P. 25–74. DOI 10.1515/9781400821402-004.
25. United Nations. Department of Economic and Social Affairs. *E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development: with the addendum on Artificial Intelligence* [Электронный ресурс]. New York : United Nations, 2024. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024> (дата обращения: 14.09.2025).

### Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

### Об авторах:

**Равчик Михаил Игоревич**, аспирант социологического факультета Санкт-Петербургского государственного университета (Санкт-Петербург, Российская Федерация); [mravchik1@gmail.com](mailto:mravchik1@gmail.com)

**Григорьева Ирина Андреевна**, доктор социологических наук, профессор, главный научный сотрудник Социологического института РАН, заведующий Центром социальных исследований старения Социологического института РАН — филиала Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН (Санкт-Петербург, Российская Федерация); [soc28@yandex.ru](mailto:soc28@yandex.ru)

### References

1. Alekseeva O. A., Bestuzheva O. Yu., Vershinskaya O. N., Galyuzhin A. Yu., Skvortsova E. E. New opportunities and risks of the use of e-services by older people // *Population* [Narodonaselenie]. 2019. Vol. 22. N 1. P. 128–142. DOI 10.19181/1561-7785-2019-00010. (In Russ.).
2. Varlamova Yu. A. The Intergenerational Digital Divide in Russia // *Universe of Russia* [Mir Rossii]. 2022. Vol. 31. N 2. P. 51–74. DOI 10.17323/1811-038X-2022-31-2-51-74. (In Russ.).
3. Vidyasova L. A. Inclusion in the Digital Environment as a Factor of Active Longevity: Based on Materials from Elderly St. Petersburg Residents' Study // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 8 (Proceedings of the XXVII International Joint Scientific Conference “Internet and Modern Society” (IMS-2024), St. Petersburg, June 24–26, 2024). St Petersburg: ITMO University, 2024. P. 61–68. DOI 10.17586/2541-979X-2024-8-61-68. (In Russ.).
4. Grigorieva I. A., Petukhova I. S. Internet Practices of Older Adults: Ten Years of Development and Research // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 3 (Proceedings of the XXII International Joint Scientific Conference “Internet and Modern Society” (IMS-2019), St. Petersburg, June 19–22, 2019). St. Petersburg: ITMO University, 2019. P. 78–90. DOI 10.17586/2541-979X-2019-3-78-90. (In Russ.).
5. Dmitrieva A. V. Social Inclusion of Older Adults: Prolonged Employment or “Advanced” Leisure? // *Journal of Social Policy Studies* [Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki]. 2018. Vol. 16. N 1. P. 37–50. DOI 10.17323/727-0634-2018-16-1-37-50. (In Russ.).
6. Dobrinskaya D. E., Martynenko T. S. Perspectives of the Russian information society: Digital divide levels // *RUDN Journal of Sociology* [Vestnik RUDN. Seriya: Sotsiologiya]. 2019. Vol. 19, N 1. P. 108–120. DOI 10.22363/2313-2272-2019-19-1-108-120. (In Russ.).
7. Kornilova M. V. Elderly People in the Modern World: New Challenges and Opportunities for Adaptation (Based on the Materials of the Conference of Young Scientists at the Institute of Sociology, FCTAS RAS) // *Society and Security Insights*. 2022. Vol. 5, N 4. P. 195–206. DOI 10.14258/SSI(2022)4-12. (In Russ.).
8. Podolsky A. I., Ermolaeva M. V., Shorkina N. A. *The Older Person as a Subject of Study, Support, and Communication: Monograph*. Moscow: HSE University Publishing House, 2022. (In Russ.).
9. Popov E. V. Features of Measuring Digital Literacy in Russia // *Sociological Studies* [Sotsiologicheskie issledovaniya]. 2023. N 11. P. 51–61. DOI 10.31857/S013216250028532-8. (In Russ.).

10. Popov E. V. Digital Skills in the Regions of Russia // Sociological Studies [Sotsiologicheskie issledovaniya]. 2024. N 6. P. 65–75. DOI 10.31857/S0132162524060065. (In Russ.).
11. Rostovskaya T. K., Tolmachev D. P. Social Communications of the Older Population in Moscow under COVID-19 // Scientific Review. Series 1. Economics and Law [Nauchnoe obozrenie. Seriya 1: Ekonomika i pravo]. 2020. N 3. P. 174–183. DOI 10.26653/2076-4650-2020-3-16. (In Russ.).
12. Smirnykh L. I. Digital Literacy of the Elderly Population and the Digitalization of Enterprises: Experience of European Countries // Economic Questions [Voprosy Ekonomiki]. 2020. N 12. P. 104–124. DOI 10.32609/0042-8736-2020-12-104-124. (In Russ.).
13. Yuzhakov V. N., Pokida A. N., Zybunovskaya N. V., Starostina A. N. Digitalization of interaction between citizens and the state: citizens' assessment of effects, risks and prospects // Public Administration Issues [Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya]. 2023. N 2. P. 33–73. DOI 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73. (In Russ.).
14. Iarskaia-Smirnova E. R., Yarskaya-Smirnova V. N., Kononenko R. V. Types of Capitals in the Field of “Silver Volunteering” // Sociological Studies [Sotsiologicheskie issledovaniya]. 2024. N 3. P. 71–82. DOI 10.31857/S0132162524030067. (In Russ.).
15. Fan M., Epadile M., Qalati S. A., Qureshi N. A. The Effects of eGovernment Efficiency on Subjective Wellbeing // Frontiers in Psychology. 2022. Vol. 13. Art. 768540. DOI 10.3389/fpsyg.2022.768540.
16. Hargittai E., Piper A. M., Morris M. R. From internet access to internet skills: digital inequality among older adults // Universal Access in the Information Society. 2019. Vol. 18. N 4. P. 881–890. DOI 10.1007/s10209-018-0617-5.
17. Helsper E. J., Reisdorf B. C. The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion // New Media & Society. 2017. Vol. 19. N 8. P. 1253–1270. DOI 10.1177/1461444816634676.
18. Leukel J., Schehl B., Sugumaran V. Digital inequality among older adults: explaining differences in the breadth of Internet use // Information, Communication & Society. 2023. Vol. 26. N 1. P. 139–154. DOI 10.1080/1369118X.2021.1942951.
19. Linton R. The Study of Man: An Introduction. New York : Appleton-Century-Crofts, 1964.
20. Molnar T. Improving Usability of e-Government for the Elderly // The Electronic Journal of e-Government. 2015. Vol. 13. N 2. P. 122–135.
21. Robinson L., Cotten S. R., Ono H., Quan-Haase A., Mesch G., Chen W., Schulz J., Hale T. M., Stern M. J. Digital inequalities and why they matter // Information, Communication & Society. 2015. Vol. 18. N 5. P. 569–582. DOI 10.1080/1369118X.2015.1012532.
22. Schou J., Pors A. S. Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare // Social Policy & Administration. 2019. Vol. 53. N 3. P. 464–477. DOI 10.1111/spol.12470.
23. Seifert A. The Digital Exclusion of Older Adults during the COVID-19 Pandemic // Journal of Gerontological Social Work. 2020. Vol. 63. N 6-7. P. 674–676. DOI 10.1080/01634372.2020.1764687.
24. Taylor C. The Politics of Recognition // Multiculturalism: Examining the Politics of Recognition. Princeton, NJ : Princeton University Press, 1994. P. 25–74. DOI 10.1515/9781400821402-004.
25. United Nations. Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development: with the addendum on Artificial Intelligence [Electronic resource]. New York : United Nations, 2024. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024> (date of the address: 14.09.2025).

### **Conflict of interests**

The authors declare no relevant conflict of interests.

### **About the authors:**

**Mikhail I. Ravchik**, Postgraduate Student of the Faculty of Sociology of Saint Petersburg State University (Saint Petersburg, Russian Federation); [mravchik1@gmail.com](mailto:mravchik1@gmail.com)

**Irina A. Grigoryeva**, Doctor of Sociological Sciences, Professor, Chief Researcher of Sociological Institute of the Russian Academy of Sciences, Head of the Center for Social Studies of Aging, Sociological Institute of the Russian Academy of Sciences — Branch of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences (Saint Petersburg, Russian Federation); [soc28@yandex.ru](mailto:soc28@yandex.ru)

Поступила в редакцию: 05.09.2025

Поступила после рецензирования: 22.09.2025

Принята к публикации: 01.10.2025

The article was submitted: 05.09.2025

Approved after reviewing: 22.09.2025

Accepted for publication: 01.10.2025