

# ФИЛОСОФСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

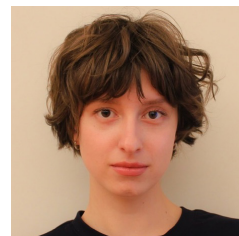
*ДМИТРИЙ ВЛАДИСЛАВОВИЧ ИВАНОВ*

доктор социологических наук,  
профессор Северо-Западного института управления —  
филиала РАНХиГС,  
заведующий кафедрой теории и истории социологии  
Санкт-Петербургского государственного университета,  
Санкт-Петербург, Россия;  
e-mail: dvi1967@gmail.com



*АННА СЕРГЕЕВНА ЧЕРНОИВАНОВА*

инженер-исследователь факультета социологии  
Санкт-Петербургского государственного университета,  
Санкт-Петербург, Россия;  
e-mail: st097647@student.spbu.ru



## **По другую сторону цифрового разрыва: практики использования информационно-коммуникационных технологий социально депривированными людьми**

УДК: 316.3

DOI: 10.24412/2079-0910-2023-3-132-146

В статье представлены результаты проведенных в 2020–2022 гг. исследований, посвященных практикам использования цифровых технологий жителями российских мегаполисов. Исследования, проведенные с использованием как количественной, так и качественной методологии, показывают превращение использования цифровых технологий в рутинные в разных социальных слоях, включая группы с низкими доходами и ограниченными возможностями потребления, а также раскрывают специфику практик цифровизации среди социально депривированных горожан — бездомных клиентов социальных служб. Результаты исследований меняют устоявшиеся представления о характере той формы неравенства, которая среди исследователей получила название «цифровой разрыв», и показывают, что цифровизация стала социальной рутинной и для тех, кто в теоретических представлениях социологов нахо-

дится далеко по другую сторону «цифрового разрыва». В статье показано, что предмет изучения неравенства в условиях тотальной и рутинной цифровизации образуют более тонкие, чем общий «цифровой разрыв», различия между социальными группами и их практиками.

**Ключевые слова:** цифровизация, цифровой разрыв, бездомные, социальная депривация.

## Благодарности

Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского научного фонда (РНФ) в рамках научного проекта № 21-18-00125. Авторы также благодарны Центру социологических и интернет-исследований СПбГУ за сбор и обработку эмпирических данных (проекты № 106-16435 и 106-27799).

## Введение: рутинность цифровизации и новая постановка проблем ее изучения

Дискурс цифровизации, недавно привнесенный в социологию с претензией на инновационность и перспективность исследуемой проблематики, быстро превратился в академическую рутину. Поисковый запрос в наукометрической базе данных на сайте *elibrary.ru* показывает, что за пятилетний период 2018–2022 гг. по тематике «Социология» индексируется 2 812 журнальных статей, содержащих в названии или в перечне ключевых слов термин «цифровизация». При этом за предшествующее пятилетие (2013–2017) в базе данных находится лишь 47 таких статей. Исследования цифровизации, сфокусированные на внедрении цифровой инфраструктуры и на практиках лидеров ее использования, формируют запоздалый дискурс, поскольку использование цифровых технологий уже стало социальной рутинной. О рутинном характере использования цифровых технологий большинством населения России свидетельствуют данные регулярно проводимых массовых опросов и статистических обследований. Доля домашних хозяйств, имеющих доступ к интернету, по данным Росстата и исследователей из НИУ ВШЭ, превышает 76% [*Информационное общество...*, 2020]; доля взрослого населения, ежедневно пользующегося интернетом, по данным еженедельных опросов ВЦИОМ, на протяжении 2022 г. колебалась в диапазоне 71–77% [*ВЦИОМ*, 2023]. В российских мегаполисах — Москве и Санкт-Петербурге — показатели ежедневного использования интернета выше средних по стране и приближаются к уровню 90% взрослого населения [*Асочаков и др.*, 2021, с. 77].

Рутинность и тотальность цифровизации делают нерелевантным для социологов тот менеджериально-бюрократический подход, который сейчас господствует и представляет развитие цифровых платформ как социетальную инновацию, сконцентрирован на оценке эффективности социальных институтов в зависимости от уровня внедрения цифровых сервисов и ориентирует на изучение практик лидеров освоения цифровых устройств. По-настоящему новое знание социологи могут генерировать теперь, отказавшись от менеджериально-бюрократического подхода и сместив фокус внимания со ставших рутинной «лучших практик» и с превратившихся в среднестатистическую массу «лидеров» на недавних «аутсайдерах» процессов

цифровизации — на те сообщества и социальные категории, которые в силу своего традиционализма или своей депривированности не были пионерами освоения цифровых технологий, но сейчас формируют собственную социальную рутину цифровизации.

В данной статье представлены результаты проведенных в 2020–2022 гг. исследований, посвященных практикам использования цифровых технологий жителями российских мегаполисов. Результаты, полученные группой петербургских социологов с использованием как количественной, так и качественной методологии, показывают степень обыденности использования цифровых технологий в разных социальных слоях, включая группы с низкими доходами и ограниченными возможностями потребления, а также раскрывают специфику практик цифровизации среди социально депривированных горожан — бездомных клиентов социальных служб. Результаты исследований меняют устоявшиеся представления о характере той формы неравенства, которая среди исследователей получила название «цифровой разрыв», и показывают, что цифровизация стала социальной рутиной и для тех, кто в теоретических представлениях социологов находится далеко по другую сторону «цифрового разрыва».

### Практики цифровизации среди жителей мегаполисов и эволюция «цифрового разрыва»

Эмпирические данные отчетливо указывают на моральное устаревание дискурса цифровизации, поскольку использование цифровых технологий становится социальной рутиной, особенно в крупных городах. Если, по данным ВЦИОМ, три четверти взрослого населения страны — ежедневные пользователи интернета, то в российских мегаполисах, Москве и Санкт-Петербурге, их доля существенно больше и, по нашим данным, выходит на уровень 90–95% (табл. 1).

*Табл. 1.* Распределение ответов респондентов в Москве и Санкт-Петербурге на вопрос о частоте использования интернета, %

*Fig. 1.* Breakdown of respondents in Moscow and St. Petersburg by frequency of the internet usage, %

	Москва		Санкт-Петербург	
	2020	2022	2020	2022
Пользуются ежедневно	87,2	92,7	83,7	94,8
Несколько раз в неделю / месяц / год	5,5	4,0	6,1	3,5
Практически / совсем не пользуются	7,1	3,2	9,7	1,7

Данные об использовании цифровых технологий жителями российских мегаполисов были получены в ходе двух исследований, проведенных в Москве и Санкт-Петербурге в 2020 и 2022 гг. Методом сбора данных был телефонный опрос. Формализованные интервью проводились с использованием технологии CATI на оборудовании ресурсного центра Научного парка СПбГУ «Социологические и интернет-исследования» (проекты № 106-16435 и 106-27799). Опрос проводился по квотным выборкам. Квотирование осуществлено по полу и возрасту. Объем вы-

борок составил 356 (в опросе 2020 г.) и 600 (2022) чел. в Москве, 420 (2020) и 600 (2022) в Санкт-Петербурге. Ошибка для каждой выборки не превышает 5% с вероятностью 95%.

Распространенность и интенсивность практик использования интернета рассматриваются сейчас исследователями в качестве важнейшего и в большой степени интегрального показателя процессов цифровизации. Интернет-коммуникации пользователей представляют собой активные и в большинстве случаев отрефлексированные практики. Существуют также и фоновые, менее отрефлексированные практики обращения к цифровым технологиям: использование мобильных приложений, оплата товаров и услуг банковскими картами, использование банкоматов, платежных терминалов, турникетов в транспорте и общественных пространствах, считывание QR-кодов и т. д. Такого рода практики также приводят к генерации цифровых данных, циркулирующих через компьютерные сети. Однако именно интенциональное обращение к интернет-сайтам и мобильным приложениям чаще всего ассоциируется с процессами цифровизации, находится в фокусе внимания как пользователей в их повседневной жизни, так и ученых в их исследованиях социальных эффектов распространения цифровых технологий.

Данные проведенных исследований показывают, что использование цифровых технологий стало социальной рутинной в крупнейших городах, где абсолютно доминирует большинство, оценивающее свои интернет-коммуникации как ежедневные. Доля этого большинства за два года принудительной виртуализации социальной жизни в условиях анти-ковидных ограничений выросла примерно на пять процентных пунктов и в начале 2022 г. превышала 90%. О рутинности цифровизации свидетельствуют ответы о регулярном использовании цифровых технологий в практиках работы, потребления, общения. О регулярном использовании компьютера или мобильного телефона для обсуждения и решения рабочих вопросов заявили больше половины респондентов: 56,5% в Москве и 52% в Санкт-Петербурге. Регулярное использование цифровых устройств для совершения банковских операций характерно для примерно двух третей респондентов: 67% в Москве и 61% в Санкт-Петербурге. На совершение ими покупок в прошедшем году на цифровых платформах — маркетплейсах также указали примерно две трети (самую популярную из этих платформ, *Ozon*, упомянули 67% в Москве и 63% в Санкт-Петербурге). Регулярное общение с друзьями и близкими через социальные сети отметили около половины респондентов (44,7% в Москве и 48,5% в Санкт-Петербурге), а через мессенджеры — больше трех четвертей (соответственно, 81,3% и 77,2%).

Данные исследования показывают также, что превращение использования цифровых технологий в социальную рутину для подавляющего большинства захватывает и большинство представителей низкодоходных групп населения. Даже среди тех, кто относит себя к нуждающимся в самом необходимом, ежедневное использование цифровых технологий — практика абсолютного большинства (табл. 2). А это означает, что нужно пересмотреть представления о той форме неравенства, которую принято называть «цифровым разрывом» (*digital divide*).

Первоначально цифровой разрыв сводился к разделению на имеющих и не имеющих доступ к компьютерам и подключение к компьютерным сетям. Но с превращением мобильных устройств в относительно недорогие предметы потребления, а доступа к широкополосному интернету в недорогую услугу возникла концепция цифрового разрыва второго рода — разделения на умеющих и не умеющих поль-

Табл. 2. Доля ежедневно использующих интернет  
в различных потребительских стратах, %

Fig. 2. The share of the everyday users of the internet by different consumer strata, %

	Москва		Санкт-Петербург	
	2020	2022	2020	2022
Денег не хватает даже на самое необходимое — еду, одежду, коммунальные платежи	70,3	75,9	67,6	84,3
На самое необходимое денег хватает, но на покупку бытовой техники, мебели, на развлечения и путешествия денег нет	86,4	89,0	75,6	96,6
Денег на жизнь в общем хватает, но на покупку автомобиля денег нет	90,8	96,8	94,4	97,9
Денег хватает на все, кроме покупки квартиры/дома	91,4	98,7	90,6	95,0
Деньги есть практически на любые крупные покупки	86,8	94,1	100,0	85,0

зоваться имеющимися возможностями интернет-коммуникаций [Hargittai, 2021; Van Dijk, 2020; Ragnedda, 2017; Мартыненко, Добринская, 2021]. Цифровой разрыв первого рода, как и ожидали в конце прошлого века кибероптимисты — энтузиасты социального прогресса на базе развития цифровых технологий, сейчас заметно уменьшился и разрывом уже не выглядит, что и показывают полученные в наших исследованиях данные о частоте использования интернета в разных потребительских стратах. Но и цифровой разрыв второго рода, увязываемый в мейнстриме с уровнем знаний и навыками использования цифровых технологий, не просматривается в данных о частоте использования интернета менее образованными и более образованными.

Дискурс о цифровом разрыве первого рода выглядит ритуальным, если даже среди нуждающихся и малообеспеченных (категории в двух верхних строках в табл. 2) суточная аудитория интернета составляет более двух третей и приближается к 100%. То есть постоянный доступ в интернет не является проблематичным и является повседневной практикой и одной из базовых потребностей в представлениях абсолютного большинства тех жителей российских мегаполисов, которые испытывают острую нехватку денег. Более того, цифровой разрыв первого рода перестает быть работающей моделью, когда связь между уровнем включенности в интернет-коммуникации и уровнем потребления утрачивает свой линейный характер в верхних потребительских стратах (группах в высокой степени обеспеченных и полностью обеспеченных).

Регулярно наблюдаемый эффект относительного снижения уровня включенности в интернет-коммуникации в верхних потребительских стратах можно объяснить тем, что за два десятилетия интернет эволюционировал, превратившись из сферы виртуальной свободы или виртуального эскапизма для меньшинства (технически продвинутых маргиналов, техногиков) в сферу новой социализации и инструмент нового социального контроля для абсолютного большинства посредством фактически нормативного принуждения к виртуализации большей части социальных интеракций и к цифровизации средств и среды этих интеракций. Не пользоваться интернетом ежедневно, избегать принудительной виртуализации/цифровизации становится новой привилегией для индивидов, обладающих высоким статусом и материальными возможностями, чтобы делегировать интернет-коммуникации дру-

гим, находящимся в подчиненном положении. Когда виртуализация социальных структур, внедрение в жизнь цифровых технологий из доступной немногим экзотики превращается во всеобщую рутину, более престижным становится переход в состояние поствиртуализации, где все цифровое, виртуальное уже менее ценно, чем аналоговое, реальное. Стремление к идентичности, отличающей от усредненного массового пользователя — объекта принудительной виртуализации/цифровизации, может быть тем фактором, который вызывает изменение паттерна цифрового разрыва в высокодоходных стратах.

Дискурс о цифровом разрыве второго рода, являющийся сейчас мейнстримом в изучении цифрового неравенства, также становится ритуальным. Если в начале XXI в. проблема нового неравенства была в различии уровня знаний и навыков, то сейчас, как показали и проведенные нами опросы в российских мегаполисах, исчезают существенные различия в частоте использования интернета между менее образованными и более образованными. В Москве о ежедневном использовании интернета в опросе 2022 г. заявили 87,3% респондентов, отнесших себя к группам с неполным средним, средним, средним специальным и средним техническим образованием, а в группах с высшим и неоконченным высшим образованием — 93,7% респондентов. В Санкт-Петербурге ежедневными пользователями интернета представили себя 88,3% среднеобразованных и 96,7% высокообразованных респондентов.

Исходя из приведенных выше данных, цифровой разрыв второго рода правильнее рассматривать как влияющие на доступность интернет-практик различия не в формальном уровне образования, а в уровне навыков использования цифровых технологий, полученных в период социализации. Дефицит таких навыков был характерен в предшествующее десятилетие для большинства представителей возрастной группы старше 60 лет. Однако сейчас наблюдается нивелирование поколенческих различий в интенсивности использования интернета. Так, в Москве по данным проведенных опросов доля ежедневных пользователей интернета в возрастной группе 60+ в начале 2020 г. составляла 61,2% и выросла к началу 2022 г. до 81,9%. В Санкт-Петербурге в этой же возрастной категории доля заявляющих о ежедневном использовании интернета выросла за два года с 55,3 до 89,3%. В возрастных группах 18–39 лет и 40–59 лет за тот же период существенного роста не произошло, так как для него уже практически нет потенциала. Среди молодежи и людей среднего возраста в российских мегаполисах суточная аудитория интернета в 2020 г. достигала уровня 90–95%, а к 2022 г. подросла до 95–99%. Таким образом, обусловленный различиями в поколенческом опыте разрыв в частоте использования интернета становится несущественным.

Абсолютное большинство во всех экономических стратах, образовательных и возрастных группах вовлечено в использование цифровых технологий, и «цифровой разрыв» как дифференциация на имеющее преимущества от использования цифровых технологий меньшинство и получающее меньше ресурсов и возможностей большинство теперь принимает другую форму. По мере превращения практик использования цифровых технологий в социальную рутину для большинства «цифровой разрыв» эволюционировал, последовательно принимая три формы:

- 1) разрыв между имеющими доступ и не имеющими доступа к цифровым технологиям;
- 2) разрыв между умеющими пользоваться и не умеющими пользоваться цифровыми технологиями;

3) разрыв между создателями цифрового контента и пассивными его потребителями.

Когда доступ к цифровым технологиям — это обыденность для абсолютного большинства, а не привилегия для состоятельных, а использование этих технологий — это рутина для большинства, а не уникальная компетенция технических специалистов, тогда цифровое неравенство перестает быть эксклюзивом — разделением на включенных и исключенных. Теперь неравенство становится инклюзивным: дифференциация внутри большинства включенных возникает потому, что преимущества от доступа и использования получают те, кто оказывается активнее и креативнее в рутинных практиках.

Исследования, включая данное, показывают, что пока только меньшинство ориентировано на активное создание сетевого контента и на извлечение из этого выгод и преимуществ. Имеющим преимущества, извлекающим выгоды из включенности в интернет-коммуникации меньшинством становятся не те, у кого выше экономический и образовательный статус, а более активные и креативные пользователи социальных сетей — интернет-платформ *Web 2.0*, где даже не имеющие навыков в программировании и веб-дизайне пользователи получили возможность создавать и размещать собственный контент. А лишенным выгод, зависимым и виртуально эксплуатируемым большинством оказываются те пользователи, которые остаются лишь пассивными потребителями контента.

В проведенных в 2022 г. опросах в российских мегаполисах заявили, что пользуются социальными сетями, 80% (в Москве) и 84% (в Санкт-Петербурге) тех респондентов, которые вообще используют интернет. Абсолютное большинство жителей мегаполисов — участники коммуникаций в социальных сетях, но это большинство предстает преимущественно потребителями контента, которые часто просматривают новости, читают посты других пользователей, смотрят видео, слушают музыку. Создание контента, то есть размещение собственных постов (ведение блогов, выкладывание текстов, историй, фото, видео, картинок и т. д.) оказывается менее популярной практикой. Лишь меньшинство, составляющее в каждом из мегаполисов менее 15% интернет-пользователей, считает, что практикует создание контента часто (табл. 3).

Данные нашего исследования указывают на существенный разрыв среди включенных в интернет-коммуникации по степени их активности. Этот род цифрового разрыва можно трактовать как новую форму неравенства, опираясь на концепцию дифференциации форм капитала, восходящую к идеям П. Бурдьё [Бурдьё, 2002]. Те активности, которые обеспечивают привлечение внимания к странице пользователя в социальной сети, способствуют наращиванию виртуальной формы символического капитала в виде принятых в сети знаков одобрения (лайков, позитивных комментариев) и возрастанию объема виртуальной формы социального капитала в виде сети «слабых» связей с друзьями и подписчиками (фолловерами). Создатели собственного контента, аккумулируя виртуальные формы капитала, привлекают внимание не только множества других пользователей. Наиболее успешные среди креативных пользователей социальных сетей привлекают рекламодателей и инвесторов. Таким образом, некоторые из числа активных пользователей получают возможность конвертации своих виртуальных ресурсов в реальный экономический капитал, тогда как пользователи — потребители контента оказываются «виртуальными пролетариями» — поставщиками внимания как наиболее ценного ресурса в постиндустриальном обществе.

Табл. 3. Дифференциация интернет-пользователей по активности в социальных сетях, %

Fig. 3. Differentiation of the internet users according to their activity on social networking platforms, %

Город	Москва						Санкт-Петербург					
	18–39 лет	40–59 лет	60+ лет	Нуждающиеся	Среднеобеспеченные	Вполне обеспеченные	18–39 лет	40–59 лет	60+ лет	Нуждающиеся	Среднеобеспеченные	Вполне обеспеченные
Пользуются социальными сетями	93,6	73,3	72,4	80,3	82,5	72,7	90,6	81,3	78,7	86,9	84,5	63,2
Часто потребляют контент	73,0	54,8	50,9	50,8	61,3	53,0	67,7	51,5	61,5	63,6	60,1	50,0
Часто создают контент	13,7	9,5	10,8	10,9	10,4	17,6	14,3	11,1	14,2	9,2	13,3	15,0

Цифровой разрыв теперь проходит не между включенными и исключенными из практик использования новых информационно-коммуникационных технологий, а уже внутри массы включенных в эти практики. Более активное и креативное использование цифровых технологий дает преимущества создания виртуального капитала и его конвертации в социальный и экономический капиталы меньшинству пользователей. Это меньшинство — бенефициары цифрового разрыва третьего рода по отношению к большинству пользователей, остающихся пассивными потребителями цифрового контента. Но есть люди, исключаемые из этого разделения на меньшинство и большинство. Они встречаются с цифровыми технологиями далеко по другую сторону сегодняшнего цифрового разрыва. Для социально депривированных категорий, образуемых людьми, которые традиционно исключаются из многих форм социального взаимодействия, характерно освоение практик применения цифровых технологий в специфических условиях изолированности, вынужденной ограниченности ресурсов и контактов.

### Практики использования новых технологий социально депривированными людьми

В условиях перехода цифровизации в режим тотальной социальной рутины поворот интереса в социальных науках к немногочисленным, но наиболее уязвимым и низкостатусным категориям, выпадающим из институционализированных взаимодействий и привычной стратификации, становится логичным продолжением изучения проблем «цифрового разрыва». Эти категории разнообразны — бездомные; пожилые и одинокие; люди, постоянно нуждающиеся в медицинском уходе и в социальной помощи; нуждающиеся в реабилитации после выхода из мест лишения свободы. Лишенные стабильного места в социальной жизни представители этих



категорий выпадают также из поля применения стандартных исследовательских методов — массовых опросов, проводимых по телефону, на дому, через интернет. Наиболее проблематичной в этом отношении категорией выступают бездомные как люди, максимально подверженные социальной депривации и традиционно исключаемые из взаимодействий, жестко привязанных к месту жительства, работы, доступа к услугам и т. п.

Лидерами в исследовании того, как бездомные люди адаптируются в условиях цифровизации и используют новые технологии в повседневной жизни, стали социологи Австралии, Великобритании и США. Результаты международных социологических исследований 2014–2015 гг. в крупных городах Австралии, Великобритании, США выявили высокий уровень владения мобильными телефонами у бездомных. Согласно представленным результатам, не менее 90% бездомных имеют сотовый телефон, и не менее половины из них — смартфон [Rhoades et al., 2017]. В Австралии сотовые телефоны помогали бездомным поддерживать связь с друзьями и семьей, обращаться в различные службы и обучаться новым навыкам [Humphry, 2019]. В Великобритании бездомные пользовались интернетом не реже одного раза в неделю, обычно проводя от одного до трех часов за сессию, а также высказывали жалобы на ограниченный доступ к интернету и недостаточное время его использования (компьютеры предоставлялись в социальных центрах). Ограниченный доступ к интернету усложнял процесс решения их проблем: поиск жилья и работы, подачи заявлений и т. п. [Trends and Friends, 2015].

Зарубежный опыт исследования практик использования цифровых технологий бездомными ценен как для изучения новых форм неравенства, так и для выработки решений в области социальной политики. Российский опыт таких исследований на этом фоне пока выглядит недостаточным. В России в последние два десятилетия активно реализуются программы по цифровизации государственного управления и экономики. При этом стремительное развитие цифровых технологий приводит к инфраструктурному и технологическому цифровому разрыву, который проявляется в увеличении неравенства в различных сферах жизни, потому что индивидуальное и общественное благополучие все больше зависит от способности использовать информационные и коммуникационные технологии для доступа к информации и знаниям [Сафиуллин, Моисеева, 2019]. В ноябре 2021 г. Правительство РФ утвердило проекты по цифровой трансформации социальной сферы [Правительство РФ, 2021]. Следует отметить, что цифровые практики в социальной сфере начали особенно активно внедряться в период ограничений социальной активности, мотивированных борьбой с пандемией COVID-19 [Фирсов и др., 2020].

Принудительная виртуализация социальных взаимодействий сделала явными существующие сложности в цифровизации социальных услуг: недостаточно развитую инфраструктуру, зачастую отсутствие соответствующих цифровых средств коммуникации и компетенций у граждан, прежде всего социально уязвимых слоев, а также социально-психологические барьеры — непонимание и недоверие, прежде всего среди пожилых, к новым технологиям. Квалифицируя отмеченный комплекс проблем как дефицит «цифрового капитала» у социально депривированных групп населения, социологи видят решение проблемы в «инвестировании в цифровой капитал потребителей социальных услуг» [Бородкина, Сибирев, 2021]. Решения на этом пути могут быть эффективными только при условии четкой дифференциации соци-

ально депривированных групп и фокусировке исследований и социальной политики на их специфичности, включая особенности ситуации бездомных получателей социальных услуг.

Для получения информации о практиках использования цифровых технологий наиболее социально депривированными людьми было проведено эмпирическое исследование в Санкт-Петербурге на базе Центра учета и социального обслуживания граждан Российской Федерации без определенного места жительства, где доступ к социальным услугам получают представители групп с предельно низким социально-экономическим статусом — бездомные, включая вернувшихся из мест лишения свободы. Исследование с использованием качественной методологии было проведено в январе 2022 г. В качестве объекта исследования были выбраны две категории респондентов: бездомные, вернувшиеся из мест лишения свободы, и бездомные, проживающие в доме ночного пребывания. В исследовании приняли участие 15 респондентов из 24 проживавших в Центре учета на момент сбора данных. Важно отметить, что все респонденты являются получателями социальных услуг в социальных центрах. Эта дефиниция очень важна, потому что обращение за социальной помощью свидетельствует о готовности предпринимать действия для улучшения жизненной ситуации. Для исследования демографические характеристики не были определяющими, но для правильной интерпретации данных следует отметить, что респондентами стали одинокие мужчины среднего и пожилого возраста (от 37 до 74 лет). Средний возраст респондентов — 48 лет.

Предметом исследования стали цифровые практики и отношение к ним среди бездомных жителей мегаполиса. Если все респонденты первой группы, бывших заключенных, имеют травмирующий опыт исключения из общества и, как следствие, лишение свободного доступа к цифровым технологиям, то респонденты второй группы, бездомных горожан, имели возможность самостоятельно принимать решения об использовании или неиспользовании тех или иных технологий. Респонденты проживают в двух разных отделениях, подведомственных Центру учета. Отделение социальной адаптации граждан, вернувшихся из мест лишения свободы, — единственное в Санкт-Петербурге, ориентированное на работу только с бывшими заключенными. Отделение ночного пребывания ориентировано на граждан трудоспособного возраста, поэтому проживающие не могут находиться в отделении с утра и до вечера.

Исследование проводилось методом структурированного интервью. Интервью с респондентами получились разной продолжительности, от 3 до 20 минут. Вопросы в ходе интервью образовали три блока по следующей схеме: 1) в какой период и какие цифровые технологии впервые появились в жизни респондента; 2) 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; 3) каковы текущие цифровые практики респондентов: репертуар устройств и цели их использования.

Результаты исследования показали, что даже люди в уязвимом положении, относящиеся к категории наиболее социально депривированных, регулярно пользуются цифровыми технологиями, но существуют некоторые особенности восприятия цифровых технологий и практик их использования. Анализ результатов исследования позволил выделить дискурсивные и поведенческие паттерны, характерные для бездомных горожан в качестве пользователей цифровых технологий.

Дискурсивные паттерны выражаются в формулировке своего отношения к цифровым технологиям, в оценке их нужности, в характеристике своего опыта их освоения и использования. Результаты исследования показали, что на отношение влияет возраст, когда цифровые технологии появились в жизни человека, и наличие (или отсутствие) периода, когда они были недоступны для использования. Первые семь респондентов — люди, вернувшиеся из мест лишения свободы. Особенностью этой группы является факт продолжительного по времени исключения из городской социальной жизни в период нарастающей цифровизации. После возвращения из мест лишения свободы люди могут сталкиваться с кардинально новыми условиями и способами включения в социальную жизнь. Люди с более высоким адаптивным потенциалом легче находят работу и начинают автономную жизнь, для других интеграция в общество оборачивается огромным стрессом. В ситуации повсеместной цифровизации привычных практик работы, потребления, общения освоение новых технологий должно стать источником дополнительного стресса. Однако только респондент 1 (возраст 48 лет) указал на неудобства, связанные с необходимостью постоянно контролировать телефон (заряжать его вовремя, не оставлять дома): *«раньше проще было»*. Вместе с тем респондент пользуется сервисами доставки товаров и электронными часами, что не характерно для остальных респондентов. Также только респонденты, рано освоившие цифровые технологии, указывали на удобство получения подсказок в цифровом формате. Но большинство респондентов указали на готовность осваивать цифровые технологии на специальных образовательных курсах.

В интервью с респондентами, впервые столкнувшимися с цифровыми технологиями в возрасте старше 30 лет, некоторые вопросы о цифровых технологиях вызывали затруднения, волнение, иногда возмущение. Освоение цифровых технологий оценивается ими как вызывающее сложности, а личная потребность в их освоении воспринимается как необходимость, диктуемая внешним миром. Интересными представляются практики из жизни респондента 3 (46 лет). 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 4 (59 лет) так же активно использует мобильный телефон, но при этом скептически оценивает цифровые технологии и опасается других сервисов: *«Там одни мошенники в интернете! Всем надо бабла!»,* а за помощью обращается к приятелю: *«Я даже не знаю пароль, имейл, аккаунт (смеется), я это ничего не знаю, он за меня все делает»*.

Тревожность и растерянность перед лицом цифровизации характерны для респондентов, никогда прежде не взаимодействовавших с новыми технологиями, как, например, респондент 7 (52 года): *«...когда появились цифровые технологии, я уже отбывал срок... я не застал этого. Мне сейчас очень тяжело дается эта техника: везде эти кнопки тыкать, меня уже гонят, говорят: “Не нажимайте кнопки никакие, мы сами нажмем”, я просто их тыкаю и там что-то происходит»*. 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, а далеко не все готовы повторно что-то объяснять. Для респондента вопрос овладения цифровыми технологиями связан и с ощущением себя в обществе: *«...я бы, ко-*

*нечно, 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».*

Вторая группа респондентов — это люди, добровольно ушедшие из дома или потерявшие его в силу трагических обстоятельств. Существенного перерыва в использовании цифровых технологий в их жизни не было. Среди этой группы тоже прослеживается влияние возраста, когда первые цифровые технологии появились в их жизни, на отношение к ним. Значительным отличием респондентов группы является появление компьютера раньше, чем появился телефон (у пяти из восьми респондентов). Все респонденты в этой группе заявили, что им не сложно осваивать новые цифровые технологии.

Респонденты старше 60 лет и респонденты, начавшие использовать цифровые технологии в районе 40 лет, сошлись во мнениях, что для жизни в современном обществе использование цифровых технологий необязательно. Некоторые респонденты высказывают недоверие по отношению к цифровым технологиям и стремление к отказу от их использования: «...я пользовался и смартфоном с интернетом, и банковскими картами, и скидочными картами — толку от них нет!» (респондент 9, 59 лет). Респонденты же, считающие современные технологии важной частью современной жизни, указывают на желание пройти обучающие курсы. Респондент 13 (61 год) указал, что «особенно хотелось бы освоить фотопон и вернуться к занятиям фотографией».

Таким образом, по своему характеру различаются два дискурсивных паттерна в описании опыта освоения цифровых технологий бездомными: паттерн «сложно, но нужно» и паттерн «не сложно, но не все нужно». Первый дискурсивный паттерн больше характерен для людей с опытом длительного заключения, второй — для горожан, прошедших через опыт потери постоянного жилья, но не свободы. Среди респондентов прослеживаются следующие тенденции: если цифровые технологии появились в возрасте до 30 лет, то респондентам представляется, что цифровые технологии упрощают их жизнь. Для респондентов, вернувшихся из мест лишения свободы, и для тех, кто вынужден трудоустроиваться, освоение навыков использования цифровых технологий становится скорее внешней необходимостью. Только два человека обосновали внутреннюю потребность в освоении новых гаджетов.

Поведенческие паттерны в практиках использования цифровых технологий в исследовании обнаруживались в ответах респондентов, описывающих репертуар цифровых устройств и сервисов, к которым они обращаются в повседневной жизни. Респондентам предлагалось ответить на вопрос о «пользовательском наборе»: электронный проездной, платежные терминалы, скидочные карты, мобильный телефон, банковская карта, единая карта петербуржца (ЕКП), смартфон. Также предлагалось назвать иные цифровые устройства и технологии, используемые респондентами.

Типичным «набором пользователя» для бездомных клиентов Центра учета является банковская карта (назвали 13 респондентов), электронный проездной (13), смартфон (12). Далеко не все пользуются скидочными картами (8), платежными терминалами (7), ЕКП пользуются 5 респондентов (они же пользуются и смартфоном, и практически всеми вышеперечисленными технологиями). Мобильные телефоны были у 5 человек, планшеты у 3, ноутбук у 1.

Нетипичный «набор пользователя», выходящий за рамки того репертуара устройств и технологий, который был задан гайдом интервью, был у пятерых ре-

спондентов. Респондент 1 (возраст 48 лет) рассказал, что ему нравятся электронные сигареты, он часто пользуется плеером, а летом брал в прокат электросамокат. Респондент 3 (46 лет) непосредственно в момент интервью получил посылку из онлайн-магазина, в ней были: портативный аккумулятор, электронные часы и триммер. Респондент 6 (46 лет) пользуется портативным аккумулятором, беспроводными наушниками и копит деньги на ноутбук. Респондент 13 (61 год) пользуется банковской кешбэк-программой и изучает английский на бесплатных онлайн-курсах. Респондент 15 (37 лет) не использует пластиковые карты (проездные, скидочные, банковские), а хранит всю информацию в смартфоне и пользуется всеми сервисами через мобильные приложения.

Результаты исследования цифровых практик бездомных жителей Санкт-Петербурга показывают, что цифровой разрыв в первоначальной форме больше не существует: низкий социальный статус, отсутствие устойчивой занятости и хотя бы среднего уровня доходов больше не создают препятствий для доступа к цифровым технологиям. Бездомные из числа получателей социальных услуг владеют смартфонами и используют мобильную связь и социальные сети для решения повседневных задач и общения.

Результаты исследования цифровых практик бездомных выявили проблему оказания помощи в освоении социально депривированными людьми новых технологий и сервисов. Только двое респондентов не заинтересованы в развитии навыков и не готовы обращаться за помощью. У двоих респондентов, по их словам, есть друзья, готовые помогать с настройкой телефона и в использовании цифровых сервисов. Трое респондентов, в силу развитости собственных компетенций, предпочли бы помощь в формате цифровых подсказок. Большинство же респондентов (8 человек) отмечают у себя недостаток навыков и отсутствие посредника или помощника при обращении к цифровым технологиям рассматривают как дискомфортное: *«У меня даже представления нет, как туда ходить, как оплачивать услуги вот эти, по договору. Для меня это очень тяжело... Раньше я пришел в кассу, деньги дал, сказал за что, и 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»* (Респондент 7, 52 года). Таким образом, поведенческие паттерны пользователей цифровых технологий среди бездомных отчетливо разделяются на два типа: 1) активное и автономное оперирование разнообразными устройствами и сервисами, 2) ограниченное применение одного-двух устройств и зависимость от сторонней помощи в их использовании.

Выявленные в исследовании дискурсивные и поведенческие паттерны показывают, что по другую сторону «цифрового разрыва» тоже формируются и развиваются практики использования новых информационно-коммуникационных технологий. Проблемные группы, ставшие объектом исследования, относительно малочисленны в масштабах населения страны, но их доля в населении мегаполисов существенно выше среднероссийских показателей и остается устойчивой даже в условиях общего роста благосостояния. Проблема социального исключения и маргинализации бездомных осложняется отставанием в освоении цифровых технологий и опасениями, связанными с тотальной и принудительной цифровизацией ряда современных социальных практик. Отсутствие собственного жилья, нестабильность доходов и низкий статус сами по себе не создают непреодолимый барьер для доступа к цифровым технологиям. Возраст и длительные исключения из социальной жизни в то

время, когда в социализации важным компонентом стало вовлечение в цифровизацию, оказываются более существенными факторами отчуждения от современных практик. Эта проблема может решаться целенаправленным освоением новых компетенций. Однако у бездомных разные потребности: кто-то хочет самостоятельно разобраться в использовании цифровых технологий, другим нужна оперативная помощь в совершении конкретного действия и нет стремления к знанию алгоритмов действий. Поэтому вошедшие в программы помощи социально депривированным людям курсы обучения навыкам обращения с цифровыми технологиями следует дополнять социальными проектами, нацеленными на разовое консультирование и оказание услуг обращения к цифровым платформам. Это будет способствовать включению бездомных в число большинства пользователей и преодолению цифровой дискриминации.

### Заключение

Показанное в статье превращение практик использования цифровых технологий в социальную рутину привело к быстрой эволюции форм неравенства, связанных с использованием цифровых технологий. Их обыденное применение массой людей, находящихся в нижних слоях стратификационной системы, и даже людьми, оказывающимися в состоянии маргиналов, образует ту фактичность, которая подталкивает научное сообщество к смене парадигмы в изучении неравенства, называемого «цифровым разрывом». Для выработки новой парадигмы нужно перейти от сконцентрированности исследований на технико-экономических аспектах к большему вниманию к социокультурным и гуманитарным аспектам неравного распределения в обществе благ, создаваемых при использовании цифровых технологий. Поворот исследовательского интереса к немногочисленным, но наиболее уязвимым и низкостатусным категориям, включающим бездомных, пожилых и одиноких, людей, постоянно нуждающихся в медицинском уходе и в социальной помощи, нуждающихся в реабилитации после выхода из мест лишения свободы, дает совершенно иное представление о цифровом неравенстве по сравнению с господствовавшим до сих пор технократическим видением разделения общества на лидеров освоения новых технологий и находящуюся где-то за пропастью массу оставших. Не общий цифровой разрыв, а более тонкие различия между социальными группами и их практиками образуют теперь предмет изучения неравенства в условиях рутинной цифровизации.

### Литература

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

*Бородкина О.И., Сибирев В.А.* Цифровой капитал потребителей социальных услуг: факторы влияния и потребность в инвестициях // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 129–142. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142.

*Бурдые П.* Формы капитала // Экономическая социология. 2002. № 5. С. 60–74.

*ВЦИОМ.* Пользование интернетом. 2023 [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://wciom.ru/news/ratings/polzovanie\\_internetom/](https://wciom.ru/news/ratings/polzovanie_internetom/) (дата обращения: 01.06.2023).

Информационное общество в Российской Федерации 2020: статистический сборник [Электронный ресурс] / Федеральная служба государственной статистики; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ. Режим доступа: <https://youthlib.mirea.ru/ru/resource/2306> (дата обращения: 04.08.2023).

*Мартыненко Т.С., Добринская Д.Е.* Социальное неравенство в эпоху искусственного интеллекта: от цифрового к алгоритмическому разрыву // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2021. № 1. С. 171–192. DOI: 10.14515/monitoring.2021.1.1807

Правительство РФ. Правительство утвердило проекты по цифровой трансформации социальной сферы. 8 ноября 2021 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://government.ru/news/43660/> (дата обращения: 01.06.2023).

*Сафуллин А.Р., Моисеева О.А.* Цифровое неравенство: Россия и страны мира в условиях четвертой промышленной революции // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. 2019. Т. 12. № 6. С. 26–37. DOI: 10.18721/JE.12602.

*Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И.* Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13–21.

*Hargittai E.* Handbook of Digital Inequality. Cheltenham UK: Edward Elgar Publishing, 2021. 400 p.

*Humphry J.* ‘Digital First’: Homelessness and Data Use in an Online Service Environment // Communication Research and Practice. 2019. Vol. 5. No. 2. P. 172–187. DOI: 10.1080/22041451.2019.1601418.

*Ragnedda M.* The Third Digital Divide: a Weberian Approach to Digital Inequalities. New York: Routledge, 2017. 136 p.

*Rhoades H., Wenzel S., et al.* No Digital Divide? Technology Use among Homeless Adults // Journal of Social Distress and the Homeless. 2017. Vol. 26. No. 1. P. 73–77. DOI: 10.1080/10530789.2017.1305140.

Trends and Friends. Access, Use and Benefits of Digital Technology for Homeless and Ex-homeless People // HomelessHub.ca. 2015. Available at: <https://www.homelesshub.ca/resource/trends-and-friends-access-use-and-benefits-digital-technology-homeless-and-ex-homeless> (date accessed: 01.06.2023).

*Van Dijk J.* The Digital Divide. Cambridge: Polity Press, 2020. 208 p.

## On the Other Side of the Digital Divide: Usage of Information and Communication Technologies by Socially Deprived People

*DMITRY V. IVANOV*

Saint Petersburg State University,  
St. Petersburg, Russia;  
e-mail: dvi1967@gmail.com

*ANNA S. CHERNOIVANOVA*

Saint Petersburg State University,  
St. Petersburg, Russia;  
e-mail: st097647@student.spbu.ru

The article presents results of empirical researches conducted in 2020–2022 and dedicated to practices of digital technologies usage by dwellers of Russian metropolitan areas. Researches based on quantitative as well as qualitative methodology demonstrate digital technologies turning into routine for diverse social strata including low income groups and homeless people. Specific digital practices among socially deprived citizens — homeless clients of social service agencies have been revealed. The research results are changing established views on the inequality forms known as ‘digital divide’. Digitalization now is a social routine for people considered as living on the other side of ‘digital divide’. The article argues that under conditions of practically common digitalization the inequalities should be studied as multiple social distinctions which are more subtle than general ‘digital divide’.

**Keywords:** digitalization, digital divide, homeless people, social deprivation.

### Acknowledgments

The research was carried out with support from the Russian Science Foundation (RSF) according to the research grant no. 21-18-00125. The authors are also grateful to the Research Park of Saint Petersburg State University “Center for Sociological and Internet Research” for the empirical data collected (the projects no. 106-16435 and no. 106-2779).

### References

- Asochakov, Yu.V., Bogomiagkova, E.S., Ivanov, D.V. (2021). Novoye izmereniye sotsial'nogo razvitiya: aktivnost' i kreativnost' v internet-kommunikatsiyakh [New dimension of social development: activities and creativity in the Internet communications], *Sotsiologicheskiye issledovaniya*, 12 (1), 66–78 (in Russian). DOI: 10.31857/S013216250012083-4
- Borodkina, O.I., Sibirev, V.A. (2021). Tsifrovoy kapital potrebiteley sotsial'nykh uslug: factory vliyaniya i potrebnost' v investitsiyakh [Digital capital of consumers of social services: factors of influence and the need for investment], *Zhurnal issledovaniy sotsial'noy politiki*, 19 (1), 129–142 (in Russian). DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142.



Bourdieu, P. (2002). Formy kapitala [Forms of capital], *Ekonomicheskaya sotsiologiya*, no. 5, 60–74 (in Russian).

Firsov, M.V., Vdovina, M.V., Savinov, L.I. (2020). Tsifrovizatsiya rossiyskoy sotsial'noy raboty: sovremennaya praktika i puty razvitiya [Digitalization of Russian social work: modern practice and ways of development], *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, no. 9 (151), 13–21 (in Russian).

Hargittai, E. (2021). *Handbook of Digital Inequality*, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

Humphry, J. (2019). “Digital First”: Homelessness and Data Use in an Online Service Environment, *Communication Research and Practice*, 5 (2), 172–187. DOI: 10.1080/22041451.2019.1601418.

*Informatsionnoye obshchestvo* (2020) v Rossiyskoy Federatsii [Information society in Russian Federation], Moskva: National Research University “Higher School of Economics”. Available at: <https://youthlib.mirea.ru/ru/resource/2306> (date accessed 04.08.2023) (in Russian).

Martynenko, T.S., Dobrinskaya, D.E. (2021). Sotsial'noye neravenstvo v epokhu iskusstvennogo intellekta: ot tsifrovogo k algoritmicheskomu razryvu [Social inequality in the age of algorithms: From digital to algorithmic divide], *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskiye i sotsial'nyye peremeny*, no. 1, 171–192 (in Russian). DOI: 10.14515/monitoring.2021.1.1807.

Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide: a Weberian Approach to Digital Inequalities*, New York: Routledge.

Rhoades, H., Wenzel, S., et al. (2017). No Digital Divide? Technology Use among Homeless Adults, *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26 (1), 73–77. DOI: 10.1080/10530789.2017.1305140.

*Pravitel'stvo RF* (2021). *Pravitel'stvo utverdilo proyekty po tsifrovoy transformatsii sotsial'noy sfery* [Russian Government. The government approved projects for the digital transformation of the social sphere], November, 8. Available at: <http://government.ru/news/43660/> (date accessed: 01.06.2023).

Safiullin, A.R., Moiseeva, O.A. (2019). Tsifrovoye neravenstvo: Rossiya i strany mira v usloviyakh chetvertoy promyshlennoy revolyutsii [Digital inequality: Russia and other countries in the Fourth industrial revolution], *Nauchno-tekhnicheskiye vedomosti SPbGPU. Ekonomicheskiye nauki*, 12 (6), 26–37 (in Russian).

Trends and Friends (2015). Access, Use and Benefits of Digital Technology for Homeless and Ex-homeless People, *HomelessHub.ca*. Available at: <https://www.homelesshub.ca/resource/trends-and-friends-access-use-and-benefits-digital-technology-homeless-and-ex-homeless> (date accessed: 01.06.2023)

Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*, Cambridge: Polity Press.

WTsIOM (2023). *Pol'zovaniye internetom* [Internet usage]. Available at: [https://wciom.ru/news/ratings/polzovanie\\_internetom/](https://wciom.ru/news/ratings/polzovanie_internetom/) (date accessed: 01.06.2023) (in Russian).