



**О.А. Игнатьева,
И.И. Толстикова,
А.В. Плетнев,
К.С. Кондратенко,
Ю.Ю. Платонова**

**ДОСТУПНОСТЬ
ЦИФРОВЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ:
БАРЬЕРЫ И
ПЕРСПЕКТИВЫ
СОЦИАЛЬНОЙ
ИНКЛЮЗИИ В РОССИИ**

Аннотация

Статья посвящена изучению доступности цифровых государственных услуг для инвалидов в России и оценке социальных барьеров, препятствующих их полноценному участию в цифровой среде.

Цель исследования – изучение доступности цифровых государственных услуг для инвалидов в России и оценка социальных барьеров, препятствующих их полноценному участию в цифровой среде.

Методы: Авторы на основе опроса студентов Профессионально-реабилитационного центра Санкт-Петербурга раскрывают влияние цифровой компетентности на интеграцию инвалидов в общественную жизнь и использование ими государственных онлайн-сервисов.

Результаты: Результаты демонстрируют, что развитие навыков в сфере информационно-коммуникационных технологий способствует социальной адаптации инвалидов, улучшению их профессиональных возможностей и повышению уровня социальной инклюзивности. Выявлено, что важнейшими факторами успешного использования цифровых государственных услуг являются не столько технические возможности сайтов, сколько культурные и психологические аспекты, в том числе позитивный личный опыт взаимодействия с государственными учреждениями.

**O. Ignatjeva,
I. Tolstikova,
A. Pletnev,
K. Kondratenko,
Ju. Platonova**

**ACCESSIBILITY OF
DIGITAL PUBLIC
SERVICES
FOR DISABLED PEOPLE:
BARRIERS AND
PROSPECTS FOR SOCIAL
INCLUSION IN RUSSIA**

Abstract

The article is devoted to studying the availability of digital government services for people with disabilities in Russia and assessing the social barriers that prevent their full participation in the digital environment.

Objective: The study aims to determine the availability of digital government services for people with disabilities in Russia and to assess the social barriers that prevent their full participation in the digital environment.

Methods: Based on a survey of students of the Vocational Rehabilitation Center of St. Petersburg, the authors reveal the influence of digital competence on the integration of people with disabilities into public life and their use of online government services.

Results: The results demonstrate that the development of skills in the field of information and communication technologies contributes to the social adaptation of people with disabilities, improving their professional capabilities and increasing the level of social inclusiveness. It was revealed that the most important factors for the successful use of digital government services are not so much the technical capabilities of the sites as cultural and psychological aspects, in-



Выводы: В статье предложены рекомендации по совершенствованию государственной политики цифровой инклюзии, направленные на преодоление цифрового и социального неравенства инвалидов в России. Авторы подчеркивают необходимость комплексного подхода, включающего повышение уровня цифровой грамотности, усиление разъяснительной работы среди населения и адаптацию цифровых сервисов к разнообразным потребностям инвалидов, что позволит значительно повысить эффективность мер государственной поддержки.

cluding positive personal experience of interaction with government agencies.
Conclusions: The article offers recommendations for improving the state policy of digital inclusion aimed at overcoming the digital and social inequality of people with disabilities in Russia. The authors emphasize the need for an integrated approach, including increasing the level of digital literacy, strengthening explanatory work among the population and adapting digital services to the diverse needs of people with disabilities, which will significantly increase the effectiveness of government support measures.

Ключевые слова:

цифровая инклюзия, инвалиды, цифровая компетентность, социальные барьеры, государственные онлайн-сервисы, доступная среда, цифровая грамотность.

Key words:

digital inclusion, people with disabilities, digital competence, social barriers, government online services, accessible environment, digital literacy.

<https://doi.org/10.24412/2227-1538-2025-3-54-75>

Современное общество стремится к созданию инклюзивной среды, в которой могут быть реализованы равный доступ и вовлеченность граждан в развитие собственных способностей, а также формирование среды с учетом интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, в том числе тех, кого традиционно принято исключать (социальная эксклюзия) из этого процесса согласования и уравнивания возможностей. Одним из аспектов такой инклюзии является доступность цифровых технологий для лиц с ограниченными возможностями/дополнительными потребностями, в т.ч. возможность посредством этих технологий взаимодействовать с государством. Несмотря на усилия российского государства реализовать с помощью различных программ и проектов, таких, как «Доступная среда», равные возможности для всех граждан, многие аспекты цифрового участия инвалидов остаются неизученными и нереализованными.

Цель статьи – изучить социальные аспекты цифрового взаимодействия государства и людей с ограниченными возможностями при реализации российской политики инклюзивности. В контексте данной статьи цифровая инклюзивность понимается комплексно, намного шире, чем технологии и возможности, которые они открывают. Цифровая инклюзивность включает в себя также политику государства в области цифровизации, поведение граж-



дан, а также готовность к сотрудничеству и взаимодействие с государством. К социальным аспектам такого взаимодействия относится цифровая компетентность инвалидов, доверие к технологии, интеграция в виртуальные сообщества, цифровая осведомленность, опыт использования технологии как фактор цифровой инклюзивности и пр. В рамках исследования рассматриваются результаты опроса, проведенного в Профессионально-реабилитационном центре Санкт-Петербурга. Эти данные позволяют оценить, как цифровые технологии влияют на адаптацию, интеграцию и владение цифровыми государственными сервисами.

Актуальность данной темы обусловлена несколькими факторами. Во-первых, цифровизация государственных услуг становится неотъемлемой частью современной жизни, и отсутствие к ней доступа инвалидов только усугубляет цифровое неравенство. Во-вторых, переход от медицинской модели инвалидности (экссклюзия и стигматизация) к социальной (инклюзия и равенство) требует переосмысления подхода к политике инклюзивности и социальной интеграции инвалидов. Наконец, в-третьих, очевидна проблема фактора legacy, понимаемого как нежелательное социальное и технологическое «наследие», проявляющее себя не только в приверженности общества к исключению инвалидов из социальной жизни, но и в неудобстве и недостаточной адаптированности сайтов государственных услуг для всех категорий инвалидов.

Результаты исследования показывают, что феномен legacy проявляется не только с внешней к инвалидам стороне, но и внутренней – например, в недоверии инвалидов сайтам государственных органов и недостаточной (возможно, сознательной) информированности и компетентности. С другой стороны, именно на плечах инвалидов, в первую очередь, лежит успех политики инклюзивности, от их желания изучать и осваивать новые технологии, от открытости инвалидов возможностям, которые открывает цифровизация, зависит успех реализации данной политики. Таким образом, данная статья вносит вклад в понимание того, как цифровые технологии могут стать инструментом социальной инклюзии, и предлагает рекомендации для совершенствования государственной политики в этой области.

Исследования проблем инвалидности, реабилитации, факторов социальной адаптации и активности людей с инвалидностью обусловлены необходимостью модернизации социальной политики в целях создания инклю-



зивного общества. В России насчитывается около 13 млн инвалидов, 8,8% населения страны. Социальная политика в Российской Федерации до недавнего времени преимущественно ориентировалась на реализацию программ социальной защиты инвалидов, социальную эксплюзию, в то время как в ратифицированной конвенции ООН акцент сделан на повышение возможности самостоятельной и независимой жизни инвалидов, социальной инклюзии. Постановка вопроса об изменении форм и возможностей для социальной активности индивидов, институциализации новых практик потребовала изменения и теоретико-нормативных оснований понимания инвалидности. Цифровизация всех областей жизни современного человека кардинально изменила ожидания динамического сочетания навыков работы инвалидов с онлайн-ресурсами, процессами и продуктами цифровой трансформации. В последние годы в России активно развивается нормативная правовая база, направленная на совершенствование действий в интересах инвалидов, новый импульс развитию системы комплексной реабилитации был дан Государственной программой РФ «Доступная среда» на 2011–2025 гг. В 2024 году в Госдуму внесен законопроект об обеспечении беспрепятственного и полноценного доступа к государственным информационным ресурсам людям с различными нарушениями здоровья. В настоящее время сайты адаптированы только для слабовидящих и незрячих пользователей. Определять требования к содержательному и техническому наполнению сайтов будет Правительство РФ. Их предлагается соотнести с действующим «ГОСТ Р 52872-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме». В августе–сентябре 2024 года Минтруд России проводил оценки инвалидами состояния доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, оценки инвалидами отношения населения к проблемам инвалидов и оценки признания гражданами навыков, достоинств и способностей инвалидов путем проведения социологических онлайн опросов на Платформе обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций). Таким образом, феномен инвалидности, в том числе лиц с ограничением мобильности, активно развивается под влиянием новой идеологии и нормативной правовой базы.

Исследования проблем инвалидности, реабилитации и факторов социальной адаптации и активности людей с инвалидностью в современной жизни формируют существенный пласт литературы в науке, который активно



пополняется в самых различных направлениях. В связи с переходом от традиционной (медицинской) модели понимания инвалидности к социальной, основанной на комплексной биopsихосоциальной модели здоровья (Конвенция о правах..., 2006), переосмысливаются практики включения инвалидов в социальные отношения, в том числе восприятие инвалида как «больного», неспособного на выполнение многих социальных ролей (Парсонс) (Парсонс, 2002). И. Гофман ввел термин «стигма» для обозначения выключения инвалида из социальных отношений с сопутствующей негативной оценкой этого социального статуса доминирующей системой ценностей (Гофман, 1963).

Современные социальные модели инвалидности основаны на теориях конструктивизма, стигматизации и социальной эксклюзии, в которых «человек творит реальность и тем самым творит самого себя» (Парсонс, 2002). Положение инвалида в обществе формируется, с одной стороны, теми условиями, которые создает общество для жизнедеятельности инвалидов, а с другой – созданными самими инвалидами социальными конструктами, отражающими их устойчивое представление о своем положении в этом обществе в условиях, которые определяются значительным числом граждан как отклонение от нормы. В 1980-е гг. в научной литературе появляется и активно употребляется термин «социальная эксклюзия» в контексте изучения бедности и маргинализации (Абрахамсон, 2001). Согласно позиции, П. Абрахамсона, социальная эксклюзия подразумевает состояние, когда меньшинство маргинализируется, снижается уровень участия исключенной группы в жизни общества. Социальная эксклюзия подчеркивает ограничения материальных, образовательных, профессиональных ресурсов и доступа к социальным институтам и лифтам, что сужает возможности реабилитации, социального выбора, свободы и активности людей с инвалидностью (Романов, Ярская-Смирнова, 2006; Воеводина, 2014). Так, зарубежные исследователи (Э. Барнс и др.) рассматривают инвалидность как способ быть меньшинством, который требует определенных моделей противостояния социальному угнетению (Barnes, 1992). Российские исследователи рассматривают социальную эксклюзию с точки зрения доступности окружающей среды. Сторонниками данного подхода выступают Е.Р. Ярская-Смирнова и П.В. Романов, И.А. Григорьева, исследования которых подтверждают недоступность для инвалидов вхождения в престижные социальные группы, наличие барьеров в реализации права на труд, низкий уровень самооценки и социальную изоляцию инвалидов (Романов, Ярская-Смирнова, 2006; Григорьева, 2021). Изучение



социальных моделей инвалидности опирается на структуралистско-конструктивистскую теорию Бурдье. Особый тип рефлексивности, который характерен инвалидов, фактически является формой культурного капитала (Bourdieu, 1986; Bagnasco, 2004). Важным выводом из концепции культурного капитала Бурдье является то, что культурный капитал крайне зависим от образования и внедрение инноваций в обществе требует воздействия на габитус индивида. Бурдье отмечал, что культурный капитал вытекает из габитуса (Bourdieu, Passeron, 1977), который, в свою очередь, оказывается крайне зависим от внешней социальной среды (Bourdieu, Wacquant, 1992). Создание благоприятной для внедрения инноваций среды является перспективным направлением для развития социальных технологий.

В ходе решения задач нормализации жизни инвалидов и реализации права инвалидов на доступ к ресурсам и благам, – образование, занятость, ресурсы социализации и самоактуализации, коммуникации, свободного взаимодействия между горожанами с инвалидностью и остальными жителями города, – был введен термин «социальное гражданство». Исследования социального гражданства инвалидов в трудах Е. Ярской-Смирновой и П. Романова (Романов, Ярская-Смирнова, 2006) М. Григорьевой (Григорьева, 2021), Э. Наберушкиной, показали, что многие люди практически полностью исключены из социума или же их права как граждан нарушаются, т.е речь идет о социальном неравенстве. Начало теоретизированию гражданства в аспекте социального неравенства и идеологии справедливости было положено в работах Т. Маршалла (Мюрберг, 2010), а в отечественной науке – в трудах Б. Капустина (Капустин, 2011), И. Кузнецовой-Моренко (Кузнецова-Моренко, 2008), Н. Осиповой (Осипова, 2019). Э. Наберушкина обосновывает идею о том, что ключевые ценности доктрины инклюзивного дизайна – это равный доступ к окружающей среде, социальная справедливость и права человека. Человек постоянно испытывает воздействие со стороны различных элементов окружающей его среды и в то же время активно реструктурирует многоуровневую жизненную среду в своих интересах, решая задачу становления жизнеспособной личности (Bronfenbrenner, 1986). Развитие мобильного гражданства в условиях социально ориентированного урбанизма в русле социокультурного экологического подхода У. Бронfenбреннера предпринято А. Махнач, который ввел термин «жизнеспособность человека» в отечественные психологические исследования (Махнач, 2016; Махнач, Лактионова, 2021). Эта проблематика получила свое развитие в работах зару-



бежных и отечественных исследователей: «феномен устойчивости» (Ungar et al., 2009), «чувство связности» (Antonovsky, 1974), «неуязвимость» (Garmezy, 1976), «жизнестойкость» (Леонтьев, Рассказова, 2011; 2006).

Анализ существующей литературы предметного поля исследования позволяет сделать вывод об основной тенденции в научных исследованиях вопросов инклузии – рассмотрение граждан с физическими ограничениями как социальной задачи становления жизнеспособной личности, преобразующей среду обитания в своих интересах. Но проблема цифрового участия инвалидов в социальной жизни, в том числе взаимодействие с властью через портал Госуслуг, не получила должного отражения в научных публикациях.

Представлены результаты исследования, проведенного на основании опроса студентов Профессионально-реабилитационного центра в октябре 2024 года Санкт-Петербургское государственное бюджетное специальное реабилитационное профессиональное образовательное учреждение – техникум для инвалидов «Профессионально-реабилитационный центр» (далее СПб ГБУ «Профессионально-реабилитационный центр») – является единственным в Санкт-Петербурге образовательным учреждением среднего профессионального образования лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время в центре по основным программам средне-профессионального обучения обучается более 420 студентов с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья. Сегодня Центр реализует остро востребованные на рынке труда специальности и профессии, такие как лабораторная диагностика, коммерция, экономика и бухгалтерский учет, мастер по обработке цифровой информации, закройщик, наладчик компьютерных сетей, делопроизводитель и др. Уникальность организации образовательного процесса связана с тем, что в группах обучаются студенты с различными нозологиями и различного возраста, в среднем 36 лет. В связи со спецификой обучения на высоком уровне организовано психолого-социальное сопровождение обучающихся, в штате работают педагоги-психологи, тьюторы, социальные работники, обучающиеся в любой момент, могут обратиться за медицинской помощью.

В проекте была использована выборка учащихся данного специализированного образовательного учреждения, в которую вошли 54,6% мужчин и 44,7% женщин. Размер выборки 152 респондента. По возрастному составу в группу до 20 лет вошло 39,6% респондентов; от 21 до 30 лет – 29,9%; от 31



до 40 лет 12,5%; от 41 до 50 лет - 8,3%; от 51 до 60 лет - 7,6%; после 61 года - 2,10%. Студентами центра являются люди с инвалидностью, которая является либо врожденной, либо приобретенной в результате несчастного случая. Для некоторых студентов обучение в Профессионально-реабилитационном центре является возможностью приобрести новую профессию и поближе познакомиться с возможностями информационно-коммуникационных технологий. Данная выборка является выборкой по случаю. Она не является полностью репрезентативной для генеральной совокупности, представляемой Росстата. Однако использование выборки по случаю дает возможность в рамках разведывательного исследования выделить важные закономерности, которые могут быть подтверждены в дальнейших исследованиях. Результаты опроса обработаны методом частотного анализа, который позволил зафиксировать определенные тренды для данной группы населения¹.

Для людей с ограниченными возможностями крайне важным является фактор инклюзивности окружающего социального пространства. Далее рассмотрим влияние получения инвалидами знаний в сфере информационно-коммуникационных технологий, а также развитие цифровизации в целом, на реализацию государственной социальной политики в сфере развития инклюзивности.

Для людей с ограниченными возможностями желание или нежелание пользоваться государственными цифровыми сервисами во многом детерминировано опытом реального взаимодействия с государственным учреждениями социальной поддержки. Свидетельством этого являются результаты ответов на вопрос о том, каким образом на мироощущение инвалидов повлиял опыт посещения ими курсов, предоставляющих образование в сфере информационно-коммуникационных технологий на базе Профессионально-реабилитационного центра г. Санкт-Петербург (рис. 1).

Большинство респондентов (33,6%) заявило, что во время обучения у них появилось чувство, что люди внимательны к их потребностям и готовы помочь. Получение помощи в ходе реальной социальной интеракции может стать существенным стимулом для последующего виртуального обращения к социальным сервисам. Для 17,8% респондентов посещение компьютерных

¹ Вопросник анкеты. (2025) https://vk.com/sociologica?from=groups&w=wall-4718166_120.



курсов стало способом найти новых друзей. У 15,1% опрошенных посещение Профессионально-реабилитационного центра привело к возникновению чувства что центр оказывает поддержку нуждающимся. В итоге три самых популярных ответа свидетельствует о позитивном опыте взаимодействия сотрудниками центра, который возможно использовать для того, чтобы обучить людей с особыми потребностями взаимодействию с государственными учреждениями при помощи средств цифровой среды. При этом часть респондентов (15,1%) заявили, что посещение курсов не изменило их мироощущение. Существенная доля опрошенных (8,6%) заявили, что обучение информационно-коммуникационным технологиям стало для них знаком того, что государство заботиться о них. Незначительная часть респондентов (3,3%) заявили, что в ходе обучения плохо понимали объяснения преподавателей и в результате у них понизилась самооценка. Другие респонденты (3,3%) назвали проблемой сложные задания, выполнение которых ухудшило их самочувствие. Поскольку негативное влияние на мироощущение людей с ограниченными возможностями компьютерные курсы оказали только в незначительной части случаев, можно уверенно утверждать, что причина отрицательной оценки обучения заключается в низком уровне компьютерной грамотности этих конкретных инвалидов, и они нуждаются в дополнительной индивидуальной работе.



Рисунок 1 – Влияние посещения курсов в сфере ИКТ на мироощущение инвалидов

Важное значение имеют результаты ответов на вопрос о том, какие навыки получили люди с ограниченными возможностями после обучения информационным технологиям в Профессионально-реабилитационном центре (рис. 2).

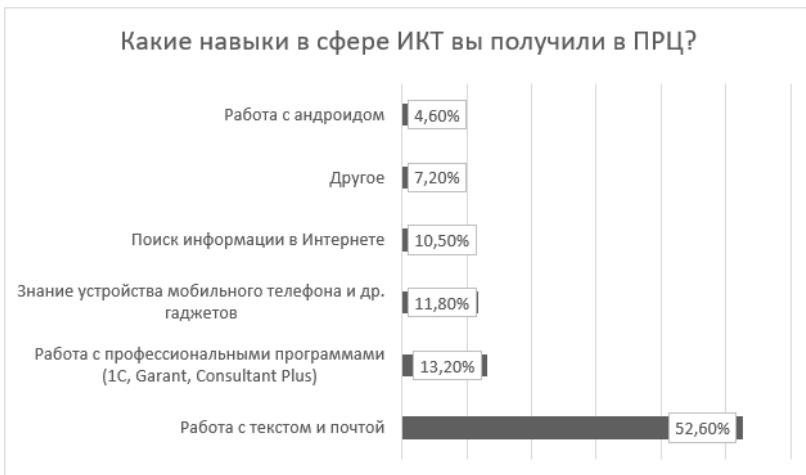


Рисунок 2 - Навыки в сфере ИКТ, полученные в ПРЦ

Более половины респондентов (52,6%) получили навыки работы с почтой и текстом. Важнейший частью обучения для 13,2% респондентов стало получение навыков работы с профессиональными программами (1С, Гарант, Консультант Плюс...). Существенная часть респондентов (11,8%) отметили, что они получили знания о физическом устройстве компьютера (мобильного телефона, иного цифрового устройства). Для 10,5% респондентов главным результатом обучения стало получение навыка поиску информации в интернете. Незначительная доля респондентов (4,6%) назвали главным результатом посещения компьютерных курсов получение навыка работы с операционной системой Андроид. Результаты опроса показывают, что люди с особыми потребностями получили благодаря компьютерным курсам такие знания и навыки, которые могут быть применены в профессиональной сфере. Это крайне важный аспект помощи инвалидам, поскольку для указанной категории населения профессии, связанные с ИТ являются более предпочтительными, так как для работы в данной сфере многие виды инвалидности не являются препятствием.

Представленную информацию о полученных опрошенными инвалидами навыках и знаниях интересно сопоставить с результатами ответов на вопрос о том, как именно полученные знания в сфере информационно-коммуникационных технологий им помогли (рис. 3).



Рисунок 3 – Помощь навыков в области ИКТ инвалидам



Почти четверть опрошенных (24,5%) заявили, что полученные знания помогли им найти новых друзей. Это хороший и важный результат, который способствует созданию большей инклюзивности для людей с ограниченными возможностями. Проводимые исследования создания инклюзивной среды для инвалидов в различных сферах общественной жизни (Doric et al., 2025) демонстрируют, что для получения результата необходимо придерживаться комплексного и последовательного подхода, который бы объединял действия различных учреждений. Значительной части опрошенных (19,2%) полученные знания позволили выполнять их работу лучше. Смогли найти новую работу благодаря полученным знаниям (13,2%) инвалидов. Для 10,6% респондентов полученные знания позволили найти новое хобби. Существенной части респондентов (10%) полученные знания позволили начать получать социальные услуги через государственные цифровые порталы. Данный результат особенно интересен для нас, поскольку отражает возможность того, что получение знаний в сфере информационно-коммуникационных технологий, будет способствовать продвижению социальной политики инклюзивности. По утверждению незначительной части респондентов (5,3%) полученные ими знания позволили им лучше общаться с друзьями и родственниками через интернет. В целом можно уверенно утверждать, что получение инвалидами знаний, связанные с цифровой сферой, способствуют повышению уровня их адаптации и улучшению инклюзивности.

Помимо результатов оценки респондентами позитивной роли цифровых знаний интересно также рассмотреть вопрос о том, каким образом цифровизация в целом помогает инвалидам. Люди с особыми потребностями крайне позитивно оценивают цифровизацию и преимущественно склонны считать, что цифровизация им сильно помогает (60,5%) или скорее помогает (27,5%). В ответ на вопрос о том, как именно им помогает цифровизация, почти половина респондентов (48%) заявили, что благодаря использованию цифровых технологий удобнее общаться, работать и учиться. Существенная часть респондентов (21,7%) утверждает, что с появлением в их жизни цифровых технологий стало удобнее обращаться за помощью в социальные организации, иные государственные и коммерческие организации. Этот результат свидетельствует о наличии определённого позитивного потенциала для развития взаимодействия государственных учреждений с инвалидами в цифровой среде. При этом 11,8% опрошенных утверждают, что цифровизация в равной степени и помогает, и мешает их жизни. Для 11,2% инвалидов



цифровизация стала средством, которое автоматизировало их работу. При этом только незначительная доля респондентов заявила, что цифровизация им мешает, поскольку необходимо совершать дополнительные действия при использовании компьютера/смартфона (2,6%), или им трудно разобраться, как и что нужно делать в интернете (1,3%). Данные результаты со всей очевидностью демонстрируют что только 3,9% инвалидов испытывают трудности при использовании цифровых возможностей. Это означает, что недостаточный уровень использования людьми с особыми потребностями государственных цифровых сервисов является результатом сознательного выбора или непонимания тех возможностей, которые предоставляют государственные цифровые экосистемы.

Важным фактором, влияющим на желание инвалидов воспользоваться государственными цифровыми сервисами, является доверие к государственным сайтам. Респондентам был задан вопрос о том, доверяют ли они сайтам государственных организаций (рис. 4).

Наибольшее количество опрошенных (40,8%) скорее доверяют государственным сайтам и используют их. Полностью доверяют государственным сайтам и используют их 17,1% опрошенных. Скорее не доверяют государственным сайтам, но используют их 14,5% респондентов. Не доверяют государственным сайтам, но используют их 11,8% опрошенных. Доверяют государственным сайтам, но не используют их 9,2% опрошенных. Наименьшее количество респондентов (6,6%) составили те, кто не доверяет сайтам государственных организаций и не использует их. Полученные результаты свидетельствуют о том, что доверие является намного более значимым фактором использования цифровых государственных сервисов, чем владение цифровыми компетенциями.



Рисунок 4 - Доверие к государственным сайтам

В рамках исследования людям с особыми потребностями также был задан вопрос о том, будут ли они использовать портал Госуслуги при необходимости получения государственных услуг (справки, паспорта и т.д.). Наибольшее количество респондентов заявили (33,6%), что в зависимости от ситуации могут использовать портал Госуслуги, а могут и пойти на личный прием в государственное учреждение. Значительная часть респондентов (22,6%) всегда используют портал Госуслуги. Чуть меньше доля тех респондентов (17,1%), которые не будут использовать портал Госуслуги, а обращаются в МФЦ. Скорее склонны обращаться к использованию портала Госуслуги (16,4%) ответивших. Наименьшую долю составили респонденты (5,3%), которые не будут использовать портал Госуслуги и напрямую обращаются в органы государственной власти. Полученные результаты являются крайне тревожными, поскольку использование портала Госуслуги существенно облегчает процедуру документооборота и это удобнее даже для полностью здорового человека. В данном случае недоверие или неиспользование людьми с особыми потребностями государственных цифровых сервисов может быть обосновано неудобством портала, желанием очного общения с представителями органов власти, а также опасениями возможной утечки данных. Для улучшения государственной социальной политики по отношению к инвалидам необходимо разъяснить им возможности и угрозы исполь-



зования государственных цифровых сервисов. Значительный упор следует сделать на проведение разъяснительной работы в ходе личных встреч с представителями данной категории граждан, поскольку подобные формы информирования вызовут большее доверие и будут более эффективны.

Для инвалидов как для особой категории пользователей государственных цифровых сервисов огромное значение имеет использование сайтами стандартов доступности (настройки размера и контрастности текста на странице; чистого и понятного дизайна; больших и заметных кнопок и пр.). Среди опрошенных только 4,6% респондентов заявили, что государственные сайты не используют стандарты доступности. Также 17,1% респондентов указали, что государственные сайты скорее не используют стандарты доступности. Данные результаты свидетельствуют о том, что использование стандартов доступности не является определяющим фактором, способным препятствовать использованию государственных цифровых услуг людьми с ограниченными возможностями.

Результаты ответов на вопрос о том, используют ли инвалиды систему городских сервисов цифровой Петербург (рис. 5), дают понимание причин того, почему что люди с особыми потребностями недостаточно часто используют возможности цифровых сервисов для взаимодействия с государственными учреждениями.

Наибольшую долю респондентов (44,4%) составили те, кто заявил, что вообще не слышал об этом портале. Существенную долю респондентов (38,8%) составили те, кто не использует портал Цифровой Петербург. Используют постоянно экосистему цифровой Петербург только 4,6% респондентов. Незначительную долю респондентов составили те, кто использует экосистему цифровой Петербург каждую неделю (1,3%) и каждый месяц (5,3%). Также мало оказалось респондентов, которые используют данную экосистему раз в полгода (2,6%), раз в год и менее (3,3%). Всего же доля респондентов, которые используют систему городских сервисов цифровой Петербург, составила 17,1%. Данные результаты свидетельствуют о недостаточной информированности людей с ограниченными возможностями относительно существующих цифровых сервисах или тех возможностях, которые они могут предоставить. Также есть основание предположить, что органы власти, курирующие цифровое развитие, недостаточно эффективно проводят информационные кампании по освещению разрабатываемых государственных систем.



Рисунок 5 - Использование Экосистемы «Цифровой Петербург» инвалидами

В целом можно уверенно утверждать, что главными препятствиями, мешающими людям с особыми потребностями использовать государственные цифровые сервисы, являются дефицит доверия и слабая информированность. Владение навыками использования цифровых инструментов не является существенным фактором. Представленные результаты показывают, что образование для инвалидов является эффективным средством, которое может помочь в решении указанной проблемы.

Результаты исследования позволяют выделить несколько значимых аспектов, связанных с цифровыми возможностями участия инвалидов в социальной жизни. Во-первых, проведенное исследование выявило зависимость между желанием или нежеланием инвалидов использовать цифровые сервисы и опытом обращения в центры государственной поддержки. Более чем половина опрошенных (57,3%) отметила важность обращения за поддержкой в специализированные учреждения, в то время как треть (32,9%) заявила о своем недоверии сайтам органов государственной власти. Такие результаты свидетельствуют о значимости «драйверов» политики инклюзивности, таких, как Профессионально-реабилитационный центр Санкт-Петербурга. Около трети респондентов (32,4%) заявили о том, что полученные знания в сфере ИКТ помогли найти работу или улучшить профессио-



нальные навыки. Эти данные можно интерпретировать как эксклюзивную интеграцию, т.е. включение в трудовую деятельность и самореализацию через дистанционирование от общества посредством цифровых технологий. Эксклюзивная интеграция, в свою очередь, и может являться особым типом рефлексивности, описанном в работах П. Бурдье (Bourdieu, 1986).

Во-вторых, полученные результаты смогли пролить свет на проблему равного доступа. Навыки работы с ИКТ, полученные инвалидами, снижают уровень неравенства и повышают доступность к получению государственных услуг. Более двух третей опрошенных (67,6%) отметили, что навыки работы с ИКТ позволили им найти работу или хобби, улучшить материальное положение, позволили получать социальные услуги. Результаты исследования в данном случае показывают, что ключевым аспектом политики инклюзивности являются неформальные нормы и правила, культурные рамки – как общества, принимающего или отталкивающего инвалидов, так и самих инвалидов, стремящихся к увеличению компетентности и развитию цифровых навыков или отказывающихся это делать. Подтверждает этот вывод и другой результат проведенного опроса: только 17,1% респондентов указали, что государственные сайты скорее не используют стандарты доступности, т.е. использование стандартов доступности не является определяющим фактором, способным препятствовать использованию государственных цифровых услуг людьми с ограниченными возможностями. Иными словами, цифровая культура инвалидов является важным компонентом «социального гражданства», описанного в трудах Е. Ярской-Смирновой, П. Романова (Романов, Ярская-Смирнова, 2006) и М. Григорьевой (Григорьева, 2021), а также инклюзивного дизайна, представленного в работах Э. Наберушкиной.

Наконец, в-третьих, исследования показали важное влияние цифровых технологий на повышение жизнестойкости инвалидов (Махнач, 2016; Махнач, Лактионова, 2021). Почти половина респондентов (48%) заявили, что использование цифровых технологий позволяет удобнее общаться, работать и учиться. Почти четверть опрошенных (24,5%) заявили, что полученные знания помогли им найти новых друзей, т.е. исследование позволяет зафиксировать положительную динамику в укреплении «чувствства связности» (Antonovsky, 1974). Ранее также было отмечено о значительном числе лиц с ограниченными возможностями, которые смогли найти работу, хобби или улучшить материальное положение, что свидетельствует и об укреплении навыков жизнестойкости. В то же время результаты исследования демон-



стрируют наиболее значимые барьеры улучшения жизнестойкости – результаты свидетельствуют о значимости «драйверов» политики инклюзивности, слабой информированности (к примеру, 83,2% опрошенных заявили о своем незнании или неиспользовании Экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург»), а также негативном опыте использования цифровых государственных сервисов или обращения в государственные учреждения.

Полученные результаты свидетельствуют о необходимости комплексного подхода в реализации политики инклюзивности. Обучение, личные встречи, демонстрация возможностей цифровых сервисов могут оказать существенную помощь в сокращении не только цифрового, но и социального разрыва. Кроме того, стоит учитывать разнообразие жизненного опыта, цифровых навыков и социальных потребностей инвалидов, что позволяет подходить более гибко к разработке программ цифровой инклюзивности.

Проведенное исследование позволило сделать ряд важных выводов о значении цифровых технологий в процессе взаимодействия инвалидов с обществом и органами государственной власти. Во-первых, политика инклюзивности должна бросить вызов социальному и технологическому «наследию», содержащему в себе следы эксклюзии и стигматизации. Во-вторых, черты такого «наследия» можно обнаружить и в особом типе рефлексивности инвалидов – эксклюзивной интеграции, интеграции без взаимодействия с обществом (или минимизируя такое взаимодействие). В-третьих, значительная часть инвалидов пытается усилить жизнестойкость, бросая вызов предрассудкам и стереотипам, в том числе собственным страхам и опасениям. К таким относятся респонденты, которые заявили о своей самореализации, увеличении дохода, получении новой профессии, встрече новых друзей, что стало возможным благодаря цифровым технологиям. Наконец, в-четвертых, исследование показало значимость личного опыта в политике цифровой инклюзивности: недостаточной компетентности и слабой информированности, с одной стороны, и негативного опыта использования цифровых государственных сервисов или обращения в государственные учреждения, с другой.

Результаты исследования показывают, что государственная политика в области цифровой инклюзии должна совершенствовать не только формальные, но и неформальные институты. Для этого необходимо:



- использовать стандарты доступности государственных сайтов, проводить исследования юзабилити сайтов для инвалидов, защищать персональные данные, повышать прозрачность работы цифровых сервисов и пр.;
- усиливать роль разъяснительной работы с обществом о необходимости равного отношения к инвалидам и готовности к оказанию необходимой помощи, недопустимости дискриминационного отношения и стигматизации;
- развивать образовательные программы для инвалидов, учитывающие разнообразие навыков и потребностей лиц с ограниченными возможностями и обеспечивающие индивидуальную поддержку в процессе обучения.

Важно отметить необходимость исследовательской работы в области цифровой инклюзии, чтобы глубже понять специфику взаимодействия инвалидов с цифровыми технологиями. Комплексный подход, учитывающий сложность и многообразие аспектов и факторов такого взаимодействия и включающий технические, образовательные и социальные меры, позволит создать инклюзивное цифровое пространство, в котором действительно может быть реализован равный доступ для реализации собственного потенциала.

Таким образом, цифровое взаимодействие инвалидов с обществом и органами государственной власти является не только техническим, но также социально-психологическим вызовом, требующим совместных усилий каждой из заинтересованных сторон в переходе к комплексной биopsихосоциальной модели инвалидности. Реализация описанных мер будет способствовать созданию общества, основанного на принципах уважения к разнообразию, равенству и социальной справедливости.

Литература

- Antonovsky, A. (1974). Conceptual and methodological problems in the study of resistance resources and stressful life events. *Stressful life events: Their nature and effects*. John Wiley & Sons.
- Barnes, C. (1992). *Disabling Imagery and the Media: An Exploration of the Principles for Media Representations of Disabled People*. Halifax: Ryburn.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York, Greenwood, 241-258.
- Bourdieu, P., & Passeron, J. C. (1977). *Reproduction in education, society and culture*. London; Beverly Hills: Sage Publications.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. D. (1992). *An Invitation to Reflexive Sociology*. University of Chicago Press.
- Bagnasco, A. (2024). Trust and Social Capital. *The Blackwell Companion to Political Sociology*. Oxford: Blackwell Publishing, 230-239.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.



Doric D., Cimon Y., Crévits I., Hanafi S., & Todosijevic R. (2025). Inclusion persons with disabilities to a public transport system: An integrative decision-aiding approach. *Transportation Research Procedia*, 82, 3007-3033. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2024.12.233>.

Garmezy, N. (1976). Vulnerable and Invulnerable Children: Theory, Research, and Intervention Catalog of selected documents in psychology. American Psychological Association.

Ungar M., Clark S. E., Kwong W-m., Makhnach A., & Cameron C. A. (2005). Studying resilience across cultures. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 14(3/4), 1-19.

Абрахамсон, П. (2001). Социальная эксклюзия и бедность. *Общественные науки и современность*. (2), 158–166.

Воеводина, Е. В. (2014). «Инвалид» как социальная стигма и пространство для дискуссий. *Человек. Общество. Инклюзия*, 20(4), 10–15.

Гофман, И. (1963). Стигма: Заметки об управлении испорченной идентичностью, пер. с англ. М. С. Добряковой.

Григорьева, М. И. (2021). Исследование проблемы инвалидности в социологии. *Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки*. 2, 97-112.

Капустин, Б. Г. (2011). Гражданство и гражданское общество / ввод. ст. В. С. Малахова; прил. Т. Х. Маршалла; пер. с англ. Ю. Дергунова; под науч. ред. А. Смирнова. М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики.

Кузнецова-Моренко, И. Б. (2008). Теория социальной справедливости: универсализм и партикуляризм. Колледиум. СПб.: Европейский дом, 8-14.

Леонтьев, Д. А., Рассказова, Е. И. (2006). Тест жизнестойкости. М.: Смысл.

Леонтьев, Д. А., Рассказова, Е. И. (2011). Жизнестойкость как составляющая личностного потенциала. Личностный потенциал: структура и диагностика. М.: Смысл.

Махнач, А. В. (2016). Жизнеспособность человека и семьи: социально-психологическая парадигма. М.: ИП РАН.

Махнач, А. В., Лактионова, А. И. (2021). Жизнеспособность семьи с позиции организационной теории А.А. Богданова. *Социальная психология и общество*, 12(2), 41–55. <https://doi.org/10.17759/sps.2021120203>.

Мюрберг, И. И. (2010). Т. Х. Маршалл и концептуальная история режимов гражданства. *Политико-философский ежегодник*, (3), 82-95.

Наберушкина, Э. К. (2011). Город для всех: социологический анализ доступности городского пространства для инвалидов. *Журнал социологии и социальной антропологии*, 14(3), 119–139.

Наберушкина, Э. К. (2012). Инвалиды в большом городе: проблемы социального гражданства. М.: ООО «Вариант».

Осипова, Н. Г., Вершинина, И. А., Мартыненко, Т. С. (2019). Неравенство и неопределенность: современные вызовы для городов. *Социологические исследования*. 1, 153–155. <https://doi.org/10.31857/S013216250003758-6>.

Парсонс, Т. (2002). О социальных системах. М.: Академический Проект.

Романов, П. В., Ярская-Смирнова, Е. Р. (2006). Политика инвалидности: социальное гражданство инвалидов в современной России. Саратов: Научная книга.



References

- Abrahamson, P. (2001). Social'naja jekskljuzija i bednost'. Obshhestvennye nauki i sovremennoст'. (2), 158–166. (In Russ).
- Antonovsky, A. (1974). Conceptual and methodological problems in the study of resistance resources and stressful life events. Stressful life events: Their nature and effects. John Wiley & Sons.
- Barnes, C. (1992). Disabling Imagery and the Media: An Exploration of the Principles for Media Representations of Disabled People. Halifax: Ryburn.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. New York, Greenwood, 241-258.
- Bourdieu, P., & Passeron, J.C. (1977). Reproduction in education, society and culture. London; Beverly Hills: Sage Publications.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L.D. (1992). An Invitation to Reflexive Sociology. University of Chicago Press.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. Developmental Psychology. 22(6), 723–742.
- Doric D., Cimon Y., Crévits I., Hanafi S., & Todosijevic R. (2025). Inclusion persons with disabilities to a public transport system: An integrative decision-aiding approach. Transportation Research Procedia, 82, 3007-3033. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2024.12.233>.
- Garmezy, N. (1976). Vulnerable and Invulnerable Children: Theory, Research, and Intervention Catalog of selected documents in psychology. American Psychological Association.
- Goffman, E. (1963). Stigma: Notes on the management of spoiled identity / per. s angl. M.S. Dobrjakovoj.
- Grigor'eva, M. I. (2021). Issledovanie problemy invalidnosti v sociologii. Vestnik PNIPU. Social'no-jekonomicheskie nauki, 2, 97-112. (In Russ).
- Kapustin, B. G. (2011). Grazhdanstvo i grazhdanskoe obshhestvo, vvod. st. V. S. Malahova; pril. T. H. Marshalla, per. s angl. Ju. Dergunova; pod nauch. red. A. Smirnova. M.: Izd. dom Gos. un-ta Vysshej shkoly jekonomiki. URL: <https://publications.hse.ru/pubs/share/folder/v2bydyig3d/54924806.pdf> (In Russ).
- Kuznecova-Morenko, I. B. (2008). Teorija social'noj spravedlivosti: universalizm i partikularizm. Kollegium. SPb.: Evropejskij dom, 8-14. (In Russ).
- Leont'ev, D. A., & Rasskazova, E. I. (2006). Test zhiznestojkosti. M.: Smysl (In Russ)
- Leont'ev, D. A., & Rasskazova, E. I. (2011). Zhiznestojkost' kak sostavljalushchaja lichnostnogo potenciala / Lichnostnyj potencial: struktura i diagnostika. M.: Smysl. (In Russ)
- Mahnach, A. V. (2016). Zhiznesposobnost' cheloveka i sem'i: social'no-psihologicheskaja paradigma. M.: IP RAN. (In Russ).
- Mahnach, A. V., & Laktionova, A. I. (2021). Zhiznesposobnost' sem'i s pozicii organizacionnoj teorii A. A. Bogdanova. Social'naja psihologija i obshhestvo. 12 (2), 41–55. <https://doi.org/10.17759/sps.2021120203>. (In Russ).
- Mjurberg, I. I. (2010). T. H. Marshall i konceptual'naja istorija rezhimov grazhdanstva. Politiko-filosofskij ezhegodnik, (3), 82-95. (In Russ).
- Naberushkina, Je. K. (2011). Gorod dlja vseh: sociologicheskij analiz dostupnosti gorodskogo prostranstva dlja invalidov. Zhurnal sociologii i social'noj antropologii. T.XIV, 56 (3), 119–139. (In Russ).



Naberushkina, Je. K. (2012). Invalidy v bol'shom gorode: problemy social'nogo grazhdanstva. M.: OOO «Variant» (In Russ)

Naberushkina, Je. K. (2014). Social'noe grazhdanstvo invalidov v logike prostranstvennoj spravedlivosti. Social'naja rabota v sovremenном mire: vzaimodejstvie nauki, obrazovanija i praktiki: materialy VI Mezhdunarod. nauch.-prakt. konf. / pod red. M.S. Zhirova, O.A. Volkovoj, E.I. Mozgovoj. Belgorod : ID «Belgorod» NIU «BelGU». (In Russ)

Osipova, N. G., Vershinina, I. A., & Martynenko, T. S. (2019). Neravenstvo i neopredelennost': sovremennye vyzovy dlja gorodov. Sociologicheskie issledovaniya. 1, 153–155. <https://doi.org/10.31857/S013216250003758-6>. (In Russ)

Parsons, T. (2002). O social'nyh sistemah. M.: Akademicheskij Proekt. (In Russ)

Romanov, P. V., & Jarskaja-Smirnova, E. R. (2006) Politika invalidnosti: social'noe grazhdanstvo invalidov v sovremennoj Rossii. Saratov: Nauchnaja kniga. (In Russ)

Ungar M., Clark S. E., Kwong W-m., Makhnach A., & Cameron C. A. (2005). Studying resilience across cultures. Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work. 14(3/4), 1-19.

Voevodina, E. V. (2014). «Invalid» kak social'naja stigma i prostranstvo dlja diskussij. Chelovek. Obshhestvo. Inkluzija. 20 (4), 10–15 (In Russ)

Bagnasco, A. (2024). Trust and Social Capital. The Blackwell Companion to Political Sociology. Oxford: Blackwell Publishing, 230-239.

Для цитирования: Игнатьева О. А. Доступность цифровых государственных услуг для инвалидов: барьеры и перспективы социальной инклюзии в России / О. А. Игнатьева, И. И. Толстикова, А. В. Плетнев, К. С. Кондратенко, Ю. Ю. Платонова // PolitBook. – 2025. – № 3. – С. 54-75. – DOI 10.24412/2227-1538-2025-3-54-75.