

Из каких цифр состоят цифровые навыки россиян?

Разговор о статистике с Валентиной Поляковой и Константином Фурсовым



Полина Колозариди (р. 1987) – интернет-исследовательница, преподает в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» и в Национальном исследовательском университете ИТМО, координирует клуб любителей интернета и общества. Научные интересы – интернет-исследования, история технологий, философия знания.

С началом пандемии значение цифры и цифровых данных в том, что мы узнаем о мире, заметно возросло. Количество заболевших, выздоровевших и умерших, эффективность вакцин, статистика распространения вируса – все перечисленное оказалось в фокусе внимания не только исследователей, но и простых граждан. С помощью подсчетов можно узнавать и о других сторонах того, что происходит на фоне пандемии: например, о том, как люди привыкают к новой ситуации или, напротив, как сопротивляются ей. Об этом мы поговорили с научными сотрудниками Института статистических исследований и экономики знаний Высшей школы экономики Валентиной Поляковой и Константином Фурсовым.

Полина Колозариди: Насколько я знаю, вы недавно занимались изучением того, как люди живут с интернетом в пандемию. Скажите, можно ли говорить о том, что эпидемический интернет – это тот же интернет, к которому мы привыкли в благополучные времена?

Валентина Полякова: Результаты нашего онлайн-опроса, проведенного в конце 2020 года, показали, что за последние два года очень расширился спектр навыков работы в интернете, а также изменилась интенсивность его использования¹. Мне было интересно, как эти новые тенденции отразятся в показателях Росстата, который тоже измеряет цифровые навыки населения. Основываясь на наших данных, я предполагала, что и это ведомство после начала пандемии зафиксирует существенный прирост россиян, обращающихся к интернету. Однако свежие данные Росстата показывают, что в цифровых практиках в стране ничего существенно не изменилось². Не наблюдается также и сколько-нибудь заметного перетока нашего населения из сегмента с низким уровнем цифровых на-

1 См.: Полякова В.В., Фурсов К.С. *Цифровые практики россиян в период самоизоляции*. Институт статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ. 2021. 28 января (<https://issek.hse.ru/news/438496284.html>).

2 Подробнее о статистике Росстата см.: *Поведение россиян в интернете в год пандемии* (<https://issek.hse.ru/news/470858519.html>).

выков в сегмент с их более высоким уровнем. Доля населения в возрасте от пятнадцати лет и старше, никогда не пользовавшегося интернетом или вообще не имеющего цифровых навыков, сократилась менее, чем на три процентных пункта³. Более детальный анализ разных данных показал, что изменение затронуло не качество, а количество использования: интернетом стали пользоваться более интенсивно. Если же люди и осваивали какие-то новые для себя цифровые навыки, то они по-прежнему относились к тому же сегменту навыков, который был освоен ими прежде. Иначе говоря, к каким-то серьезным сдвигам в этом плане пандемия не привела.

П.К.: А можно ли привести примеры навыков по разным сегментам?

Константин Фурсов: Говоря о низком уровне навыков, мы имеем в виду прежде всего самые элементарные пользовательские действия: коммуникацию, интернет-серфинг, поиск информации, просмотр видео и прослушивание музыки – то есть потребление цифрового контента в том или ином виде.

В.П.: У людей из этой группы очень ограниченный функционал цифровых устройств, они используют меньшее количество приложений. А чем выше уровень навыков, тем выше, соответственно, интенсивность использования, функциональность устройства – цифровая инклюзия расширяется.

П.К.: А как вы охарактеризовали бы более высокие уровни?

К.Ф.: Следующим уровнем можно считать использование специальных приложений, генерацию и загрузку контента в социальных сетях, работу с офисными программами. Кроме того, сюда же можно зачислить и решение проблем с помощью интернета, более взвешенное и рациональное использование ресурсов сети. Самый высокий уровень – тот, который условно называется «программистским»: он предполагает, помимо написания программ, опыт работы с макросами, простейшими кодами или их частями. Отвечая на вопрос, как изменился интернет за время пандемии, полезно проанализировать соотношение между перечисленными уровнями. До пандемических ограничений интернет существовал как естественное продолжение нашей физической реальности: им пользовались лишь между делом, да и то лишь те, кто был с ним «на ты». Когда ввели локдаун, стало понятно, что выбора уже нет, поскольку

3 Абдрахманова Г.И., Вишневыский К.О., Гохберг Л.М. и др. *Индикаторы цифровой экономики: 2021. Статистический сборник*. М.: НИУ ВШЭ, 2021. С. 163.

**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?



Валентина Полякова – научный сотрудник Института статистических исследований и экономики знаний Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».



Константин Фурсов – научный сотрудник Института статистических исследований и экономики знаний Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».



ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

это первейшее средство связи с внешним миром. Такие вещи очень сложно «ловить» опросами, но есть ощущение, что именно в период самоизоляции большинство людей осознали неизбежность цифровизации – у цифровых инструментов больше не было альтернативы. В России такая адаптация прошла поразительно быстро. В конце 2020 года, планируя свое исследование, мы руководствовались гипотезой о том, что большинство населения так или иначе уже погрузилось в интернет-среду. (На деле, правда, оказалось не совсем так, но об этом чуть ниже.) Конечно, адресуя свои вопросы именно интернет-пользователям, мы невольно смещались в сторону чуть более продвинутых граждан. По нашему предположению, в эту категорию теперь должны были попасть люди, которых там раньше не было. Потому-то мы и ввели в качестве дополнительного измерителя шкалу, фиксирующую уровень овладения цифровыми навыками. Нам было важно понять, насколько это соотносится с общероссийскими статистическими показателями.

Именно в период самоизоляции большинство людей осознали неизбежность цифровизации – у цифровых инструментов больше не было альтернативы.

П.К.: Почему в вашей интерпретации самым передовым навыком оказывается навык технический? Ведь исследования так называемого «цифрового разрыва» свидетельствуют о том, что в наибольшей степени благами интернета пользуются не те, кто лучше подкован технически, а те, кто умеет пользоваться разными инструментами⁴.

В.П.: Рассчитывая уровень цифровых навыков населения, Росстат опирается на методологию Евростата, в основу которой положена информация о 22 видах действий, выполняемых в ходе работы на компьютере или в интернете⁵. Население сегментируется на «не-пользователей» и «пользователей», отличающихся разным уровнем навыков (низким, базовым, выше базового). Третью из упомянутых групп составляют люди, которые овладели навыками всех оцениваемых типов на уровне выше базового. В нашем исследовании из этой подгруппы дополнительно были выделены те, кто не только использует разнообразные инстру-

⁴ См.: DIMAGGIO P.J., HARGITTAI E. *From the «Digital Divide» to «Digital Inequality»: Studying Internet Use as Penetration Increases*. Princeton Center for Arts and Cultural Policy Studies. 2009. Working Paper Series № 15. P. 1–25.

⁵ См.: *Individuals Who Have Basic or Above Basic Overall Digital Skills by Sex (tepsr_sp410)*. Eurostat Metadata (https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/tepsr_sp410_esmsip2.htm).

менты, но еще в той или иной мере освоил работу с кодом. При этом выяснилось, что наряду с представителями IT-индустрии в этой группе оказались люди, не занятые в информационной отрасли, но умеющие тем не менее пользоваться какими-то инструментами программирования (например, макросами).

П.К.: Насколько мне известно, вы начали изучать цифровые навыки задолго до пандемии. Означает ли это, что понятие сформировалось отнюдь не в последнюю пару лет, а гораздо раньше?

К.Ф.: Разумеется, вы правы. В частности, есть программа Организации экономического сотрудничества и развития, посвященная исследованию компетенций взрослого населения (Programme for the International Assessment of Adult Competencies, PIAAC), в которой, помимо прочего, измеряется и способность действовать в технологически насыщенной среде, то есть использовать инструменты, обеспечивающие эффективность доступа, обработки, оценки информации. Для выяснения картины пользователю предлагается серия задач разного уровня, позволяющих определить, какие инструменты человек может использовать и насколько исходя из этого он продвинут. Соответственно, интернет здесь рассматривается как часть технологической реальности. Мы исходили из похожей логики, фокусируясь, однако, на цифровой среде. Параллельно у нас шел еще один проект, где мы пытались классифицировать так называемые цифровые продукты и услуги. Занимаясь им, мы убедились, что построить однозначную типологию крайне сложно. Возьмем, например, приложения для доставки еды или вызова такси. Это что такое – цифровой продукт или цифровая услуга? Может быть, это просто традиционная услуга, которая реализуется с применением цифровой технологии? В то же время ее предоставляют с использованием приложения, подключенного к цифровой платформе, работа которой невозможна без интернета. Такие синтетические решения типичны для нашей эпохи; интернет – наш универсальный коммуникатор, связывающий с конкретным оператором услуги или же с хранилищем информации. Или давайте посмотрим на музыкальные, книжные, кинематографические подписки. Составить коллекцию всей музыки, всех книг, всех фильмов, созданных на планете, сегодня невозможно, никакого пространства не хватит. Но зато вместо этого можно оформить подписку. Подписка же – несомненная цифровая услуга; за ней, разумеется, стоят музыканты, писатели, режиссеры, но произведенный контент уже лежит в цифровом слое. На примере этого частного сюжета легко понять, что интернет стал частью более широкой цифровой реальности.

**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

**ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?**



**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

П.К.: Не кажется ли вам исходя из сказанного, что интернет как объект уже перестает быть посредником? У нас на глазах оформляется какой-то гибрид, микс из цифровых и интернетных приемов, а сам интернет больше не выглядит как нечто самостоятельное. Но это довольно странно – мы же не пытаемся рассматривать обособленно, скажем, электричество и не говорим про его «пользователей».

К.Ф.: Да, аналогия с электричеством действительно уместна. Мы столкнулись с этой проблемой, пытаясь в ходе подготовки своего опроса разобраться с практиками и приложениями; просто голову тогда сломали. Обсуждая с пользователями разнообразие «точек входа», включающее телефон, планшет, лэптоп, стационарный компьютер, мы подумали: а есть ли вообще смысл в интересующем нас контексте разделять компьютеры, телефоны и другие цифровые устройства? Ведь интернет как универсальный проводник сродни электричеству, которое позволяет функционировать абсолютно любому электроприбору. Но люди, как мне кажется, не слишком проблематизируют интернет. У них есть социальная сеть, но то, что она «питается» от интернета, – уже не вопрос для обсуждения. Об этом начинают говорить и думать в единственном случае: когда сеть вдруг пропадает. До подобных моментов интернет воспринимается как нечто естественное, фоновое. Классическая STS-проблематика – когда что-то ломается, тогда и начинаем об этом думать.

П.К.: Но что именно ломается? С одной стороны, платформы и интернет можно рассматривать как своего рода инфраструктуры. С другой стороны, люди имеют к ним разный доступ. Кто-то в пандемию вынужден был учиться, а кто-то занимался легитимизацией своего образа жизни. Скажите, что предопределяло эту разницу – предшествующий опыт пользователей или что-то еще? И почему, если люди в пандемию по-настоящему начали осваивать новые навыки, таких приобретений оказалось совсем немного?

В.П.: Совсем немного – это если верить данным Росстата. Исходя из их цифр получается, что у определенной категории интернет-пользователей крайне низкие навыки и невысокая интенсивность обращения к интернету даже в тех случаях, если они, условно говоря, каждый день просматривают свой профиль в социальной сети. Как нам представляется, тут все-таки налицо цифровой навык – хотя, возможно, и не слишком продвинутой. Порой читаешь какой-то пост с использованием не очень распространенного термина и видишь, как люди

в комментариях спрашивают: «А что это такое?» Удивляешься, конечно, ведь так элементарно просто взять и загуглить! Но у некоторых людей нет такой естественной привычки – это факт. При этом, однако, сказанное не означает, что цифровые навыки у них начисто отсутствуют.

**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

П.К.: Не ощущаете ли вы нужду в каких-то дополнительных исследовательских методиках или в расширении нынешнего концепта интернета? Ставя вопрос так, я имею в виду людей, для которых интернет уже давно стал не технологической, а скорее социальной средой. Об этом замечательно пишет дана бойд: она говорит, что у так называемых «цифровых аборигенов» (многим уже сильно за тридцать) совсем нет тех навыков, о которых вы рассуждаете – у них вообще другие отношения с сетью, они используют иные практики⁶. А у нас между тем метрики остались прежние. Не пора ли подключать какие-то дополнительные качественные инструменты, позволяющие оценивать и понимать этот «гибридный» интернет?

В.П.: Речь идет о разных подгруппах интернет-аудитории, и здесь действительно есть определенная проблема в том, как совмещать различные методы исследований. Скажем, мы опрашивали интернет-пользователей – людей, которые погружены в сеть. При этом, действительно, мы выделили сегменты с разным уровнем навыков, причем среди них обнаружили и те, у представителей которых уровень навыков невысок. Тем не менее структура собранного нами массива данных по социально-демографическим показателям отличается от структуры массива, полученного Росстатом. Кроме того, есть категории пользователей, которые мы вообще не в состоянии поймать, и никакое «тонкое взвешивание» не помогает. Иначе говоря, приходится признать, что значительную часть людей, которые в той или иной степени присутствуют в сети, нельзя зафиксировать с помощью онлайн-методов. Перед исследователем, естественно, встает вопрос методологии: если с помощью онлайн-рекрутмента можно описать представителей «ядерной» интернет-аудитории, то как быть с теми, кто вроде бы относится к интернет-аудитории, но крайне слабо интегрирован в нее? И вот тут возникает мысль о привлечении этнографических и иных качественных методов – хотя бы для того, чтобы понять, как пользуются цифровыми инструментами эти люди.

6 См.: бойд д. *Все сложно. Жизнь подростков в социальных сетях*. М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. (См. рецензию на эту книгу в «НЗ»: Колозариди П. *Почему не существует цифровых аборигенов. Как интернет не меняет наших детей* // *Неприкосновенный запас*. 2021. № 4(138). С. 263–271. – *Примеч. ред.*)



ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

П.К.: Невидимые пользователи – это тема, с которой, по моему мнению, связан определенный парадокс. С одной стороны, вы отмечаете, что увеличение числа пользователей, причем обладающих разными навыками, не прекращается. С другой стороны, постоянно слышны разговоры об усталости от удаленки и желании минимизировать сетевую часть нашей жизни. Возможно, это тоже не отражается в статистике – но как вы считаете, нельзя ли сейчас говорить о своего рода неприятии тех элементов интернета, которые недавно считались чем-то незаменимым?

{ Значительную часть людей, которые в той или иной степени присутствуют в сети, нельзя зафиксировать с помощью онлайн-методов.

К.Ф.: Нет, мы не отмечали ничего подобного. Но дело в том, что наша фокусировка на практиках и на образе жизни и не предполагала проблематизации собственно интернета и отношения к нему. Обсуждая приложения и точки входа в сеть, мы, в конечном счете, анализировали различные аспекты повседневности. Например, ты регулярно бегала в парке или занималась спортом на открытых тренировках, а потом вдруг тебе запретили это делать. Ты продолжила заниматься дома? И если да, то как – с живым тренером онлайн, с виртуальным тренером-программой или вообще самостоятельно? Вот в таком ключе мы работали. Нас интересовала не сама специфическая практика, а факт ее реализации с помощью интернета. Вопрос же о неприятии интернета или даже отворачивании к нему – другая проекция. Тут уже не важны ни приложения, ни точки входа, да и тип сервиса тоже. Существенно лишь то, как ты себя в этом процессе осознаешь. Да, наверное, можно попробовать построить какую-то типологизацию и зафиксировать это в количественном опросе, например, через оценку удовлетворенности или комфортности, но мне кажется, что здесь гораздо более важен качественный срез. А если так, то мы упираемся в необходимость расширения методологии, о чем говорилось выше. В указанном смысле любопытен эпидемический пример перехода образования в онлайн. Там, действительно, здорово ощущается усталость. Но, задумываясь, без труда приходишь к выводу, что практики, которые мы наблюдали в первые месяцы пандемии – я говорю об отправке в интернет традиционных учебных курсов, – это лишь вынужденный переход к взаимодействию посредством экрана, а никакое не онлайн-образование. Последнее строится совер-

шенно по другим принципам, там свои форматы, правила и методики. Мы же наблюдали скорее перетаскивание традиционных очных форматов в цифровую среду – это были костыли, а не интеграция. Вот он – «неудобный» интернет.

П.К.: Переход, о котором вы говорите, в значительной степени зависел от того, как действовали и образовательные структуры, и отдельные люди – причем не в медийном пространстве, а на бюрократическом и организационном уровнях. Однако интернет – это еще и те штуки, о которых мы не особенно думаем: всевозможная техническая оснастка и внутренняя машинерия. Интересно, а как в этом аспекте соотносились видимый интернет и невидимый интернет, они сближались или отдалялись?

К.Ф.: Мы спрашивали пользователей, устанавливали ли они в последнее время новый софт или приложения, и если да, то какие. У нас предусматривались разные рубрики для таких программ: финансы, медиа, сервис, подписки (на музыку или кино), спорт, безопасность и так далее. И через это, собственно, мы фиксировали проникновение интернета в пандемийную повседневность. Чего мы не делали, но что между тем предоставляет дополнительную информацию об интернете – мы не отмечали производимые абонентами изменения скорости и качества подключения. Ведь когда трафика вдруг становится много, возникает необходимость усовершенствовать канал связи: увеличить скорость или усилить сигнал. В статистических обследованиях домохозяйств предусмотрен показатель доступа к широкополосному интернету, но в социологическом опросе акценты можно расставить по-другому, сосредоточившись именно на самой пользовательской ситуации. Так, в первую волну резко возрос спрос на качественные веб-камеры и кольцевые лампы освещения, позволяющие улучшить качество картинки при чтении и записи лекций. Я точно знаю, потому что это обсуждалось в преподавательских кругах, хотя, на мой взгляд, это не массовая история, да и не совсем про интернет.

П.К.: А сюда включены истории про школы на селе, где ученики и преподаватели в локдаун собирались порой вокруг здания почты, поскольку интернет имелся только там?

В.П.: Это еще одна отсылка к невидимым пользователям: в онлайн-панелях сельские жители мало представлены. Не стоит забывать, что для онлайн-опроса важно качество соединения и оборудования. Если у человека плохая связь, то у него может зависнуть анкета – и он вылетит из опроса.

**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?



**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

К.Ф.: Мне тем не менее кажется, что это «ловится» как раз на сопоставлении нашей онлайн-выборки и общих статистических данных. Сопоставляя несколько источников данных, мы выстраивали свою выборку весьма хитрым образом. Причина заключалась в том, что одних только данных Росстата нам было мало: они не позволяли выделять отдельные группы онлайн-пользователей. И это при том, что у коллег вроде бы всероссийское обследование, большая вероятностная выборка, простые вопросы – «пользуетесь / не пользуетесь», «как часто» и так далее. Но признаков все равно не хватало.

Практики, которые мы наблюдали в первые месяцы пандемии, – это лишь вынужденный переход к взаимодействию посредством экрана, а никакое не онлайн-образование. Мы наблюдали скорее перетаскивание традиционных очных форматов в цифровую среду – это были костыли, а не интеграция.

В.П.: Тут важно иметь в виду, что в ходе онлайн-опросов возможны перекосы. В базе Росстата, которая доступна для скачивания, есть разделение на поселения городского и сельского типа. Пользователей из сельских поселений мы, конечно, можем опросить, но в значительно меньшем объеме, чем хотелось бы; городские же поселения сами бывают очень разными, среди них есть и очень малые, и очень большие. Разбивка по населенным пунктам не слишком удобна, когда вы проектируете выборку опросов по онлайн-панелям. Поэтому приходится привлекать данные репрезентативных опросов ФОМ и ВЦИОМ, чтобы посмотреть, какова дробность структуры по типам населенных пунктов, выявляемая ими. Желая скорректировать перекосяк в сторону более обеспеченных пользователей, мы добавляли стандартный вопрос о субъективной оценке доходов. Его подчас критикуют, но на него очень просто ответить. Впрочем, как бы то ни было, часть сегмента интернет-аудитории все равно осталась для нас невидимой.

К.Ф.: Да, этих людей не было в онлайн-панелях в принципе, но это точно интернет-аудитория. В итоге, собственно, и родилась сама идея невидимых пользователей.

П.К.: Как мне представляется, ваши исследования могут служить важнейшим основанием для принятия принципиальных решений: например, продлевать какие-то онлайн-режимы

или нет. В моем идеальном мире воображаемый бюрократ сопоставляет риски пандемии с цифрами из ваших отчетов – и, возможно, в тот момент у него рождается понимание, что существенная часть наших экономических проблем обусловлена неспособностью граждан освоить необходимые цифровые навыки. Но так ли это на самом деле? Чувствуете ли вы значимость своей работы как составляющей меняющегося инфраструктурного ландшафта страны?

**ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ**

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

В.П.: Одна из насущных проблем – дефицит умений, гарантирующих безопасность в интернете. Пользователи с низким уровнем цифровых навыков оказываются наиболее уязвимыми мишенями для цифровых мошенников. Поэтому надо не просто интегрировать максимально широкие слои населения в интернет, но и подчеркивать важность освоения азов цифровой безопасности. Пока такие навыки есть только в группе продвинутых пользователей, которая в масштабах всей аудитории (и населения в целом) крайне мала. Отношение к технологиям среди этой группы принципиально отличается от того, что мы наблюдаем в остальных группах. При этом ее члены осознают наличие рисков, но чувствуют себя готовыми противостоять им. Это обеспечивает им уверенность в цифровом окружении и открытость к технологическим инновациям.

П.К.: Но что вы все-таки скажете по поводу моего идеального мира? Бюрократы прислушиваются к вам, и если да, то в какой мере?

К.Ф.: У нас недавно была очень интересная дискуссия с профессором Инной Девятко, заведующей кафедрой анализа социальных институтов Высшей школы экономики. Она обратила внимание на интересную вещь, которая многое объясняет: нынешняя пандемия стала первой, которая разворачивается при наличии социальных сетей. Иначе говоря, это первый случай, когда люди не просто активно интересуются происходящим или ищут информацию о событиях, но и сами высказываются, интерпретируют происходящее, делятся мнениями и опытом. И где же это делать, как не в интернете? Раньше люди тоже искали спасения от бедствий в сообществах, но сейчас границы этих сообществ невероятно расширились. С одной стороны, современный человек вроде бы оказался в изоляции – наедине с собой или с теми, кто делит с ним жилье, – но, с другой стороны, у него есть доступ к тысячам или даже миллионам других людей, которые, как и он, пытаются осмыслить происходящее. Это фиксируется и в нашей исследовательской работе: все потихоньку погружаются в сеть. Согласно нашим под-



ПОЛИНА КОЛОЗАРИДИ,
ВАЛЕНТИНА ПОЛЯКОВА,
КОНСТАНТИН ФУРСОВ

ИЗ КАКИХ ЦИФР СОСТОЯТ
ЦИФРОВЫЕ НАВЫКИ
РОССИЯН?

счета, порядка 70% людей стали активнее в онлайн. Наряду с этим мы зафиксировали и определенный «цифровой разрыв», который хорошо просматривается в том числе и благодаря той самой невидимой аудитории, что упоминалась выше. Стало очевидно, что распространение онлайн-практик идет крайне неравномерно.

П.К.: Иначе говоря, ваши результаты зафиксировали своеобразный «эффект Матфея»: «Богатый становится богаче, сильный – сильнее, а шансы остальных на успех только падают».

К.Ф.: Действительно, если пользователь не был интегрирован в сеть и ему никто не помог, то новая ситуация лишь ухудшила его положение, потому что быстрая адаптация оказалась невозможной. Кстати, идеальному бюрократу этот вывод должен показаться важным, поскольку от понимания ситуации зависит принятие принципиальных решений: какие сервисы развивать, с какими группами населения работать и так далее. В Москве любят рассказывать об активности пользователей сайта *gosuslugi.ru*: мол, все уже в цифре, активность пользователей растет, а аудитория ширится. Но, по нашему мнению, все не так однозначно. Мы, например, вскрыли интересный сюжет о том, что проводниками в интернет для людей старшего поколения зачастую становились родственники. Это чудесно, но мы не знаем наверняка, учили ли они старшее поколение пользоваться электронными госуслугами или же просто выполняли за пожилых нужные операции, в том числе и с их собственных аккаунтов? С чем мы имеем дело – с инклюзией или с углубляющимся разрывом? Отсюда, собственно, и вопросы, которые, по идее, должны интересовать идеального бюрократа: как развивать навыки не компенсаторным механизмом, а прямым и непосредственным вовлечением, как втягивать в цифровую среду людей, которым вроде бы это не нужно, но которые без цифровой интеграции рискуют проиграть? Во всяком случае нам очень хотелось бы, чтобы такие темы обсуждались. И мы своей работой пытаемся способствовать этому.