

**ЦИФРОВОЙ ЭЙДЖИЗМ И ГРАЖДАНСКИЕ ПРАВА ПОЖИЛЫХ:
ВЫЗОВЫ И ОТВЕТЫ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ**

П.И. Ананченкова, Н.И. Осмонова

Аннотация. Рассматривается феномен цифрового эйджизма – совокупности практик дизайна, данных и управленческих решений, которые системно ухудшают положение пожилых пользователей в цифровой среде и трансформируют фактическую реализуемость их гражданских прав. Цель работы – концептуализировать цифровой эйджизм применительно к старшим возрастным группам и предложить публичной власти набор управленческих ответов, позволяющих совместить темпы цифровой трансформации с принципами равного доступа и недискриминации. Методологически исследование опирается на междисциплинарный подход: нормативно-правовой анализ, кейс-анализ пользовательских маршрутов в электронном здравоохранении (е-здравоохранении), социальном обеспечении и административных услугах, а также компаративный обзор инструментов политики в разных юрисдикциях. Предложена типология цифрового эйджизма (прямой, косвенный, алгоритмический) и описывается четыре уровня его проявления: инфраструктурный (связь, устройства), компетентностный (цифровая грамотность и доверие), дизайн-уровень (UX/доступность, идентификация), алгоритмический (смещения в данных и моделях). Показано, что наибольшему риску подвергаются права пожилых на равный доступ к публичным услугам, участие и представительство, защиту персональных данных и недискриминацию. Новизна исследования заключается в операционализации понятия “цифровой эйджизм” для контуров государственной цифровизации и в интеграции регуляторных, организационных и технических мер в единую рамку управления.

Ключевые слова: цифровой эйджизм; гражданские права; пожилые; цифровое государство; алгоритмическая дискриминация; доступность; инклюзия.

**САНАРИПТИК ЭЙДЖИЗМ ЖАНА УЛГАЙГАН АДАМДАРДЫН
ЖАРАНДЫК УКУКТАРЫ: КООМДУК БИЙЛИКТИН
ЧАКЫРЫКТАРЫ ЖАНА ЖООПТОРУ**

П.И. Ананченкова, Н.И. Осмонова

Аннотация. Макалада санариптик эйджизм феномени – санариптик чөйрөдө улгайган колдонуучулардын абалын системалуу түрдө начарлаткан жана алардын жарандык укуктарынын иш жүзүндө ишке ашырылышын өзгөрткөн дизайн практикасынын, маалыматтардын жана башкаруу чечимдеринин жыйындысы каралат. Иштин максаты – улгайган курактагы топторго карата колдонулган санариптик эйджизмди концептуалдаштыруу жана коомдук бийликке санариптик трансформациянын темпин бирдей жеткиликтүүлүк жана басмырлабоо принциптери менен айкалыштырууга мүмкүндүк берген башкаруу жоопторунун топтомун сунуштоо. Методологиялык жактан изилдөө дисциплиналар аралык мамилеге таянат: ченемдик-укуктук талдоо, электрондук саламаттык сактоодо (е-саламаттык сактоо) пайдалануучулук каттамдарды кейс-талдоо, социалдык камсыздоо жана административдик кызмат көрсөтүүлөр, ошондой эле ар кандай юрисдикциялардагы саясат инструменттерине салыштырмалуу сереп. Санариптик эйджизмдин типологиясы (түз, кыйыр, алгоритмдик) сунушталган жана анын көрүнүшүнүн төрт деңгээли сүрөттөлгөн: инфраструктуралык (байланыш, түзүлүштөр), компетенттүүлүк (санариптик сабаттуулук жана ишеним), дизайн деңгээли (UX/жеткиликтүүлүк, идентификация), алгоритмдик (маалыматтардагы жана моделдердеги жылыштар). Улгайган адамдардын коомдук кызматтарга бирдей жетүү, катышуу жана өкүлчүлүк кылуу, жеке маалыматтарды коргоо жана басмырлабоо укугу эң чоң коркунучта экени көрсөтүлгөн. Изилдөөнүн жаңылыгы мамлекеттик санариптештирүүнүн контурлары аныктоо үчүн “санариптик эйджизм” түшүнүгүн иштетүү жана башкаруунун бирдиктүү алкагына жөнгө салуучу, уюштуруучулук жана техникалык чараларды интеграциялоодо турат.

Түйүндүү сөздөр: санариптик эйджиз; жарандык укуктар; карылар; санариптик мамлекет; алгоритмдик дискриминация; жеткиликтүүлүк; инклюзия.

DIGITAL AGEISM AND THE CIVIL RIGHTS OF THE ELDERLY: CHALLENGES AND RESPONSES OF PUBLIC AUTHORITIES

P.I. Ananchenkova, N.I. Osmonova

Abstract. The article is devoted to the phenomenon of digital ageism, a set of design practices, data, and management decisions that systematically worsen the situation of older users in the digital environment and transform the actual realizability of their civil rights. The aim of the work is to conceptualize digital ageism in relation to older age groups and to offer public authorities a set of managerial responses that allow them to combine the pace of digital transformation with the principles of equal access and non-discrimination. Methodologically, the research is based on an interdisciplinary approach: regulatory and legal analysis, case analysis of user routes in e-health, social security and administrative services, as well as a comparative review of policy instruments in different jurisdictions. A typology of digital ageism (direct, indirect, algorithmic) is proposed and describes four levels of its manifestation: infrastructural (communication, devices), competence (digital literacy and trust), design level (UX/accessibility, identification), algorithmic (biases in data and models). It is shown that the rights to equal access to public services, participation and representation, personal data protection and non-discrimination are most at risk. The novelty lies in the operationalization of the concept of "digital ageism" for the contours of state digitalization and in the integration of regulatory, organizational and technical measures into a single management framework.

Keywords: digital ageism; civil rights; the elderly; digital state; algorithmic discrimination; accessibility; inclusion.

Введение. Цифровая трансформация публичного управления – от “цифровых госуслуг” и телемедицины до электронных процедур обращения и участия – радикально меняет инфраструктуру реализации гражданских прав. Этот процесс развивается на фоне быстрого старения населения и роста доли людей старших возрастов в структуре избирателей, получателей социальных услуг и пациентов медицинских систем. Сталкиваются две логики: технологическая – стремление к эффективности, стандартизации и цифровизации по умолчанию (“digital-by-default”), и правовая – обязанность государства обеспечивать равный доступ, недискриминацию и универсальный дизайн услуг. На их пересечении возникает риск “цифрового вытеснения” пожилых, когда права формально гарантированы, но фактически затруднены из-за барьеров доступа и использования цифровых сервисов.

Под цифровым эйджизмом в статье понимаются практики, нормы и технические решения, которые ухудшают положение пожилых пользователей из-за возраста. Это не только явные

запреты или ограничения, но и сложившиеся “по умолчанию” проектные решения и алгоритмические процедуры, создающие системные неравенства. Цифровой эйджизм представляет собой многоуровневый конструктор:

- 1) инфраструктурный (дороговизна связи/устройств, дефицит широкой полосы в сельской местности);
- 2) компетентностный (разрыв в цифровой грамотности, низкое доверие к онлайн-операциям и страх мошенничества);
- 3) дизайн-уровень (недоступные интерфейсы, мелкие кликабельные зоны, агрессивные “тайм-ауты”, сложности с аутентификацией);
- 4) алгоритмический (смещения в данных и моделях – от биометрии до скорингов, которые повышают вероятность отказов для пожилых).

Эти барьеры напрямую затрагивают ядро гражданских прав. Во-первых, право на равный доступ к публичным услугам: переход к только онлайн-каналам без офлайн-альтернатив превращает технологический разрыв в правовой. Во-вторых, право на участие и представительство:

когда обращения, общественные обсуждения и часть электоральных процедур опосредуются цифровыми платформами, пожилые без надлежащей поддержки оказываются менее включёнными. В-третьих, право на защиту персональных данных и частную жизнь: низкая прозрачность алгоритмов и неадаптированные механизмы верификации повышают уязвимость к ошибкам и злоупотреблениям. Наконец, принцип недискриминации требует от государства активных мер по предотвращению как прямых, так и косвенных форм возрастной дискриминации в цифровых процессах.

Таким образом, цифровизация меняет саму природу реализации прав, и это требует коррекции гарантий. “Использование цифровых технологий оказывает влияние на трансформацию природы прав человека” [1] – значит, расширение каналов доступа и механизмов защиты должно идти синхронно с цифровизацией услуг.

Актуальность исследования усиливается несколькими обстоятельствами. Во-первых, старшие возрастные группы неоднородны по здоровью, доходам, образованию и месту жительства, значит универсальные “обучающие кампании” без изменения самой архитектуры сервисов недостаточны. Во-вторых, ускоряется внедрение систем автоматизированного принятия решений и биометрической идентификации, где смещения могут быть незаметны без специального аудита. В-третьих, традиционные нормативные рамки недискриминации часто не артикулируют возраст как защищаемый признак применительно к цифровым сценариям и не задают операционных требований к доступности интерфейсов и качеству данных.

Российские авторы прямо фиксируют системные риски: “наиболее критичным сценарием видится зарождение “алгоритмически замкнутого круга” и формирование непрозрачности, манипуляции и дискриминации” [2] в социально-политической сфере. Это обязывает делать алгоритмы проверяемыми и обжалуемыми.

Цель статьи – концептуализировать цифровой эйджизм применительно к гражданским правам пожилых и показать, как публичная власть может минимизировать риски “цифрового вытеснения”, сочетая эффективность

цифровизации с правовой справедливостью. Вклад работы трёхчастный. Во-первых, предлагается рабочая типология цифрового эйджизма (прямой, косвенный, алгоритмический) и карта связанных барьеров на уровнях инфраструктуры, навыков, дизайна и алгоритмов. Во-вторых, систематизируются точки давления на права (доступ к услугам, участие, приватность, недискриминация) через разбор типичных пользовательских маршрутов пожилых в электронном здравоохранении (е-здравоохранении), соцподдержке и финансово-административных сервисах. В-третьих, формируется набор политико-управленческих ответов: стандарты доступности и универсального дизайна; ассистированные офлайн/онлайн-каналы; алгоритмическая подотчётность (аудиты данных и моделей, право на апелляцию и “человеческое рассмотрение”); требования инклюзии в госзакупках ИТ-решений; обучение и поддержка пользователей.

Материалы и методы исследования. Методологически статья опирается на междисциплинарный обзор нормативных документов и исследований, кейс-анализ пользовательских сценариев пожилых в ключевых сервисах, а также компаративную оценку инструментов публичной политики в разных юрисдикциях. Такой дизайн позволяет связать абстрактные принципы равенства с конкретными организационно-техническими решениями и управленческими метриками. Исследование основано на междисциплинарном подходе, сочетающем:

- анализ нормативных актов и стратегий цифровой трансформации;
- кейс-анализ типичных пользовательских маршрутов пожилых в е-госуслугах, здравоохранении, финансовых сервисах;
- обзор эмпирических работ по алгоритмическим смещениям;
- компаративное сопоставление мер публичной политики (стандарты доступности, ассистированные каналы, омбудсмены по цифровым правам).

Результаты и обсуждение. Под цифровым эйджизмом понимаются институциональные, технологические и поведенческие практики, которые – в силу возраста – ухудшают положение

пожилых пользователей в цифровой среде. Это не только “открытые” запреты, но и эффекты дизайна, данных и алгоритмов, создающие структурные барьеры для реализации прав и доступа к услугам. Как метко замечают А. Розалес и М. Фернандес-Ардеволь, “эйджизм – самая невидимая форма дискриминации” [3].

Эйджизму характерны три взаимосвязанные формы:

1. *Прямая дискриминация.* Это случаи, когда возраст прямо становится основанием ограничения в цифровых процессах. Примеры: регламенты, исключающие пожилых из удалённой верификации личности; “жёсткие” возрастные пороги для биометрии; внутрикорпоративные правила, требующие обязательного “мобильного” канала без офлайн-альтернатив. Такая дискриминация видима нормативно, но её цифровая специфика в том, что она “вшита” в архитектуру сервисов и стандартов: доступность канала (только приложение), конфигурацию аутентификации (только биометрия), сроки сессии и т. п. Эти решения переводят социальное неравенство в техническое условие доступа.
2. *Косвенная (скрытая) дискриминация.* Здесь формально нейтральные правила и интерфейсы фактически ставят пожилых в менее выгодное положение. Типовые механизмы:
 - только онлайн-запись к врачу (без “ассистированных” окон или телефона с оператором);
 - короткие “тайм-ауты” форм, требующие скорости реакции;
 - мелкая типографика и низкая контрастность;
 - САРТСНА и иные проверочные задания, рассчитывающие на остроту зрения, точную моторику или быстроту действий;
 - сложные схемы удостоверения личности, не учитывающие возрастные особенности (изменчивость биометрических признаков, дрожание голоса и т. д.).

Эта форма особенно “невидима”, поскольку маскируется под требования безопасности и эффективности. В результате “цифровое по умолчанию” (digital-by-default) без принципов универсального дизайна порождает правовой эффект исключения при сохранении формального равенства.

3. *Алгоритмическая дискриминация.* Смещения в обучающих данных и метриках приводят к систематическим ошибкам для возрастных групп – от распознавания лица/голоса до скорингов в здравоохранении и соцподдержке. В масштабном отчёте NIST по распознаванию лиц подчёркнуто: “Мы обнаружили повышенные ложные совпадения у пожилых и детей” [4].

Это не частный “сбой модели”, а следствие сочетания факторов: недопредставленность пожилых в датасетах, некорректный выбор метрик (фиксированные пороги без учёта демографической чувствительности), условия съёмки/верификации, неадаптированные UX-потоки (углы камеры, освещённость, инструкции мелким шрифтом).

Цифровой эйджизм – это не только вопрос удобства интерфейса, но и риска материализации дискриминации в автоматизированных решениях. Как показывает междисциплинарный обзор 2023 года: “Широко распространены опасения по поводу предвзятости и дискриминационных результатов, связанных с искусственным интеллектом (ИИ), которые могут способствовать распространению социальных предубеждений и неравенства” [5].

Для пожилых это означает повышенную вероятность ошибочных отказов, необходимость “дополнительных усилий” (больше попыток прохождения биометрии, длительные сессии с формами), уязвимость к “тёмным паттернам”, и как следствие – реальное ограничение равного доступа к услугам и участию в публичной жизни.

Предлагается рассматривать цифровой эйджизм как многоуровневый конструкт, где:

- уровень инфраструктуры (связь, устройства) задаёт “порог входа”;
- уровень компетентностей и доверия определяет готовность использовать сервис;
- уровень UX/дизайна либо компенсирует, либо усиливает возрастные ограничения;
- уровень данных и моделей закрепляет системные смещения в автоматизированных решениях.

Преодоление цифрового эйджизма требует согласованной политики: универсальный дизайн (контраст, кегль, тайм-ауты, ассистированные

каналы), алгоритмическая подотчётность (аудит датасетов/моделей на эйджистские смещения, право на “человеческое рассмотрение”), инклюзия в госзакупках (жёсткие критерии доступности при приёме), а также целевая поддержка цифровой грамотности пожилых.

Переход к модели digital-by-default без эквивалентных офлайн-альтернатив превращает технологический разрыв в правовой: часть граждан формально “имеет доступ”, но фактически сталкивается с барьерами инфраструктуры, навыков и интерфейсов. Показательно наблюдение юристов П.В. Парыгиной и И.Р. Хмелевской: “Одной из целей государства на ближайшие года является перевод массовых социально значимых госуслуг в электронный формат, что, несмотря на свою позитивную коннотацию, создаёт угрозу углубления проблемы цифрового неравенства” [6]. Авторы подчеркивают необходимость мультиканального доступа: “Для некоторых социальных групп очное посещение многофункциональных центров является единственной возможностью получения услуг. Для данного населения цифровизация должна не заменять, а дополнять существующие форматы” [6].

Цифровизация каналов участия (электронная запись на приём, публичные консультации, петиции, иногда – дистанционные формы голосования) при недостаточном учёте возрастных особенностей UX и идентификации снижает включённость пожилых. Здесь действует эффект “скрытой” дискриминации: формально нейтральные требования (биометрия, короткие тайм-ауты форм, сложные CAPTCHA) фактически повышают стоимость участия для старших возрастов. Нормой государственной политики должны стать ассистированные каналы (МФЦ (многофункциональный центр), горячие линии с оператором), адаптированный дизайн (крупный шрифт, контраст, расширенные тайм-ауты) и понятные сценарии идентификации.

Пожилые чаще становятся целями социальной инженерии и фишинга – как из-за меньшего “цифрового иммунитета”, так и из-за перегруженных, неинтуитивных интерфейсов сервисов, где легко ошибиться. Непрозрачные практики обработки данных, широкое применение биометрии и повсеместная авторизация

через мобильные приложения усиливают уязвимость – особенно там, где нет ясных механизмов информированного согласия, опций отказа и простых процедур отзыва согласий. Это ставит под вопрос реальную осуществимость конституционных гарантий неприкосновенности частной жизни для части граждан старших возрастов.

Наиболее трудноуловимая форма цифрового эйджизма – алгоритмическая. Смещения в данных и моделях (от биометрии до скорингов в соцподдержке и медицине) могут систематически ухудшать результаты для пожилых. Как пишут А.Г. Тертышников и соавторы, “социальная эксклюзия и вытекающая из неё дискриминация в решениях, принимаемых искусственным интеллектом, рассматривается как последствие принципов обработки больших данных” [7].

При этом источники цифрового неравенства затрагивают именно уязвимые группы: “Цифровое неравенство оказывает влияние на и без того уязвимые группы: малоимущие, пожилые и люди с ограниченными возможностями” [6].

Следовательно, антидискриминационные гарантии невозможно обеспечить без аудитов справедливости моделей, репрезентативных датасетов по возрасту, права на “человеческое рассмотрение” автоматизированных решений и понятных процедур апелляции.

Ключевая дилемма публичной власти – сочетать масштабирование цифровых сервисов с гарантированным многоканальным доступом. Недостаточно “обучать пожилых пользоваться приложениями”, нужно менять систему: как проектируются, закупаются, внедряются и оцениваются цифровые услуги. Эффективная политика опирается на четыре опорные точки: универсальный дизайн, ассистированные каналы, алгоритмическую ответственность, правозащитную инфраструктуру.

Авторские рекомендации публичной политике сформулированы в таблице 1.

Исследования подчеркивают, что одного расширения инфраструктуры мало: “развитие ИКТ-инфраструктуры является необходимым, но не достаточным условием сокращения цифрового [разрыва]” [8] – важны и дизайн, и навыки, и поддержка пользователя.

Таблица 1 – Основные направления совершенствования публичной политики
по снижению цифрового неравенства пожилых

Направления	Конкретные меры
Регуляторика и стандарты	- Включить возраст как явно защищаемый признак в актах о недискриминации в цифровой среде. - Закрепить обязательные стандарты доступности (контраст, крупный шрифт, масштабирование, простая навигация, ясный язык, расширенные тайм-ауты) для всех е-сервисов госсектора и поставщиков по госконтрактам. - Ввести обязательную оценку воздействия на равенство (Equality Impact Assessment) при запуске новых цифровых услуг
Алгоритмическая подотчётность	- Требовать от поставщиков аудита данных и моделей на предмет эйджистских смещений; хранить отчёты, внедрять планы их устранения. - Предусмотреть механизмы апелляции решений, принятых автоматизированно, и право на человеческое рассмотрение. - Стандартизировать биометрические тесты с включением возрастных репрезентативных панелей
Многоканальный доступ	- Сохранить офлайн-окна и телефонию с живым оператором для ключевых услуг. - Развивать ассистированные точки доступа: МФЦ, библиотеки, поликлиники с консультантами, которые помогают пройти цифровую процедуру. - Делать “цифровые” формы печатными/почтовыми зеркалами там, где это разумно (социальная поддержка, базовые услуги здравоохранения)
Образование и поддержка	- Программы цифровой грамотности для пожилых (модули по безопасности, работе с госуслугами, телемедицине, финансовым приложениям), включая семейные/межпоколенческие форматы. - “Цифровые навигаторы” – подготовленные волонтеры/соцработники, сопровождающие пользователей в сложных кейсах
Закупки и управление ИТ-проектами	- Включать в госконтракты требования доступности и инклюзии как условия приёмки (с санкциями за несоблюдение). - Пилоты с пожилыми пользователями на этапе UX-тестирования, публикация отчётов о пользовательских испытаниях. - КРІ ведомств: доля услуг с ассистированным доступом, доля успешно завершённых сессий у 65+, снижение “падений” по UX (User Experience – “пользовательский опыт”
Правозащитная инфраструктура	- Учреждение омбудсмана по цифровым правам или расширение мандата существующих институтов. - Горячая линия и онлайн-формы жалоб на цифровую дискриминацию, с обязательным рассмотрением и статистикой публичной отчётности

Заключение. Цифровой эйджизм – не следствие “неумения пользоваться приложениями”, а системный эффект сочетания дизайна, данных и управленческих практик. Когда государственные сервисы становятся “цифровыми по умолчанию”, любые недочёты в интерфейсах, процедурах идентификации и алгоритмических решениях мгновенно превращаются в правовые барьеры для пожилых. Следовательно, задача публичной власти – не “научить пожилых цифровым навыкам” постфактум, а встроить анти-эйджистскую оптику во все стадии жизненного

цикла услуг: от формулировки технических заданий и госзакупок до тестирования с участием реальных пользователей 60+ и поствнедренческого аудита алгоритмов.

Инклюзивная цифровая государственность – это управленческое качество, а не только технологический уровень. Комбинация регуляторных требований, многоканального доступа, обучения и алгоритмической подотчётности превращает цифровую трансформацию из фактора исключения в инструмент реального расширения гражданских прав пожилых. Именно

такая комбинация обеспечивает не только соответствие правовым стандартам, но и устойчивость доверия общества к цифровому государству.

Поступила: 16.09.2025;

рецензирована: 30.09.2025; принята: 02.10.2025.

Литература

1. Права человека в информационной сфере в условиях цифровизации: научно-практическое пособие / отв. ред. Л. К. Терещенко. М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения; Инфотропик Медиа, 2023.
2. Володенков С.В. Риски применения алгоритмов искусственного интеллекта в социально-политической сфере: обзор современных научных работ / С.В. Володенков, С.Н. Федорченко // Дискурс-Пи. 2024. Т. 21. № 2. С. 24–48.
3. Rosales A. Ageism in the era of digital platforms / A. Rosales, M. Fernández-Ardèvol. London: Convergence. 2020. № 26 (5-6). P. 1074–1087.
4. Grother P.J. Face Recognition Vendor Test (FRVT). Part 3: Demographic Effects. – NIST Interagency/ Internal Report (NISTIR) 8280 / P.J. Grother, M. Ngan, K. Hanaoka. Gaithersburg, MD: National Institute of Standards and Technology, 2019.
5. Chu C.H. et al. Age-related bias and artificial intelligence: a scoping review / C.H. Chu, S. Donato-Woodger, S.S. Khan et al. // Humanities and Social Sciences Communications. 2023. № 10. P. 510.
6. Парыгина П.В. Цифровое неравенство как фактор ограничения прав и свобод граждан / П.В. Парыгина, И.Р. Хмелевской // Репозиторий Тюменского государственного университета. 2024. С. 67–74.
7. Тертышникова А.Г. Социальное исключение как побочный эффект механизмов нейробообучения / А.Г. Тертышникова, У.О. Павлова, М.В. Цимбал // Цифровая социология. 2022. Т. 5. № 4. С. 23–30.
8. Сафиуллин А.Р. Цифровое неравенство: Россия и страны мира в условиях четвертой промышленной революции / А.Р. Сафиуллин, О.А. Моисеева // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. 2019. Т. 12. № 6. С. 26–37.