

Программная

UNESCE

Старение в эпоху цифровых технологий

Справка

Программная справка ЕЭК ООН по вопросам старения № 26

июль 2021 г.

Содержание

Введение	2
Неравенство в использовании Интернета: цифровое неравенство	3
Барьеры на пути внедрения и использования цифровых технологий в пожилом возрасте	8
На пути к цифровой интеграции и расширению прав и возможностей пожилых людей	11
Обеспечение доступа к товарам и услугам с использованием цифровых технологий	12
Повышение цифровой грамотности для сокращения цифрового разрыва	18
Использование потенциала цифровых технологий для активного и здорового долголетия	21
Защита прав и достоинства пожилых людей в цифровую эпоху	24
Заключение	28
Литература	30
Контрольный список	32

Сложный контекст

XXI век характеризуется быстрым развитием цифровых технологий. Цифровые технологии могут помочь в освоении новых навыков, облегчить социальное взаимодействие, способствовать независимой и автономной жизни, а также улучшить управление и предоставление услуг здравоохранения и социального ухода для стареющего населения. Однако не все могут получить одинаковые преимущества. Пандемия COVID-19 выявила неравный доступ к цифровым технологиям среди населения. Пожилые люди чаще оказываются в цифровой изоляции и сталкиваются с препятствиями в доступе к товарам и услугам, которые все чаще предоставляются через Интернет. Цифровая изоляция снижает возможности для активного и здорового долголетия, включая социальное и экономическое участие. Задача состоит не только в том, чтобы расширить возможности пожилых людей путем предоставления доступа к цифровым технологиям и повышения цифровой грамотности. Необходимо обеспечить адаптированный к потребностям людей разного возраста дизайн и целесообразность

использования цифровых услуг, а также свободную от эйджизма, этичную и безопасную цифровую среду, учитывающую разнообразие потребностей и возможностей стареющего населения.

Предлагаемые стратегии

Цифровая интеграция и расширение прав и возможностей пожилых людей в цифровую эпоху требуют принятия следующих политических мер:

- **Обеспечить всеобщий доступ к товарам и услугам при использовании цифровых технологий**, посредством их совместного проектирования с участием целевой группы и политических инициатив, которые делают онлайн услуги (такие как электронное правительство, Интернет-банкинг, электронная коммерция, электронное обучение и телемедицина) доступными, недорогими и удобными для пользователей, сохраняя так же постоянный автономный (без использования Интернета) доступ.
- **Повышение цифровой грамотности для сокращения пробелов в цифровых навыках** путем организации обучения по безопасной и надежной навигации в цифровой среде, включая возможности совместного обучения и обмен опытом представителей разных поколений, а также меры, направленные на борьбу с эйджизмом, для поощрения использования пожилыми людьми цифровых технологий.
- **Использовать потенциал цифровых технологий для активного и здорового долголетия, благополучия и расширения возможностей пожилых людей**, в том числе посредством цифровых коммуникаций, которые могут уменьшить одиночество и социальную изоляцию, и цифровых технологий, которые могут способствовать расширению возможностей для независимой жизни в пожилом возрасте.
- **Обеспечить защиту прав пожилых людей в цифровую эпоху** путем создания этичной, прозрачной и безопасной цифровой среды и услуг посредством политики, защищающей достоинство, автономию, неприкосновенность частной жизни, а также свободное и осознанное согласие на использование цифровых технологий.

Ожидаемые результаты

Сокращение цифрового разрыва и расширение цифровой интеграции пожилых людей; расширение возможностей для получения выгоды от цифровизации при снижении сопутствующих рисков.

В данной Программной справке рассматриваются **СОБЯЗАТЕЛЬСТВА 1, 2, 6, 7, 8 и 9 Региональной стратегии реализации Мадридского международного плана действий по проблемам старения (RIS/MIPAA), цели 1, 2 и 3 Лиссабонской декларации министров 2017 года, а также Цели устойчивого развития 3, 4, 5, 10 и 11.**



United Nations

С примерами эффективной практики:

Австрии, Азербайджана, Бельгии, Канады, Чешской республики, Финляндии, Германии, Ирландии, Израиля, Италии, Люксембурга, Мальты, Румынии, Сербии, Словацкой республики, Словении, Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии, Соединенных Штатов Америки.

Введение

Быстрое развитие новых цифровых технологий постоянно трансформирует наше общество и мир, в котором мы живем. Для большинства людей, включая пожилых, это означает необходимость принять технологии в качестве неотъемлемой части повседневной жизни, постоянно адаптироваться к новым цифровым технологиям и интегрировать их в повседневную деятельность и окружающую среду. Цифровые технологии являются выдающимся достижением человечества и создают беспрецедентные возможности. Технологические достижения считаются весьма перспективными в плане содействия активному и здоровому долголетию: они признаны эффективными инструментами в борьбе с социальной изоляцией и повышения социальной активности в старшем возрасте, содействия физической активности, поддержки автономной и независимой жизни, улучшения здоровья и долгосрочного ухода.¹ Прогрессирующая цифровизация также создает проблемы как для людей всех возрастов, так и для сообществ. Увеличение темпов цифровой трансформации и автоматизации усугубляет существующее неравенство среди населения и может привести к социальной и экономической изоляции, дисбалансу власти, угрозе частной жизни и безопасности людей. “Цифровой разрыв” существует между группами населения в доступе к цифровым технологиям, их использовании и получении выгод от них.² Диспропорции в доступе и адаптации к цифровым технологиям представляют собой серьезную проблему, разделяемую странами ЕЭК ООН и влияющую на стареющее население как на индивидуальном, так и на общественном уровнях.

Вставка 1

Цифровые технологии, цифровая грамотность, цифровой разрыв, цифровая интеграция

Цифровые технологии — это термин, используемый для описания систем, оборудования и процессов, используемых для сбора, хранения и обработки данных. Они могут включать такие устройства, как смартфоны, планшеты и робототехнику, или такие услуги и приложения, как Интернет, приложения для здравоохранения, онлайн-банкинг, онлайн-покупки или онлайн-игры.

Цифровая грамотность описывает способность находить, оценивать, создавать и передавать информацию, требующую как когнитивных, так и технических навыков. Примеры цифровых навыков в области информации, коммуникации, решения проблем и использования программного обеспечения включают использование приложений электронной почты, использование услуг электронного правительства, электронного банкинга или электронной коммерции, а также создание и использование профиля в социальных сетях.³

Цифровой разрыв — это “разрыв между отдельными лицами, домохозяйствами, предприятиями и географическими районами на разных социально-экономических уровнях в отношении их возможностей доступа к информационным и коммуникационным технологиям и использования Интернета для широкого спектра деятельности. Цифровой разрыв отражает различия между странами и внутри стран”.⁴

Цифровая интеграция означает, что каждый человек может внести свой вклад в цифровую экономику и общество и получить от этого выгоду, обеспечивая наличие, доступность и приемлемую стоимость цифровых технологий и Интернета, а также наличие у всех людей навыков и способностей для их использования. Технические средства реабилитации могут способствовать социальной интеграции, позволяя людям с когнитивными и физическими нарушениями выполнять деятельность, которую они не могли бы выполнять в случае их отсутствия.

¹ См. например, Abdi et al, 2018; Baker et al, 2018; Van der Berg et al, 2007; Buyl et al, 2020.

² Понятие “цифрового разрыва” стало общепринятым после опубликования в 1995 году отчета Министерства торговли США “Падение через сеть (Falling through the Net)”, который повысил осведомленность американского населения о неравных возможностях в освоении и доступе к новым информационно-коммуникационным технологиям.

³ См. определение Евростата для показателей цифровых навыков на сайте https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/tepsr_sp410_esmsip2.htm.

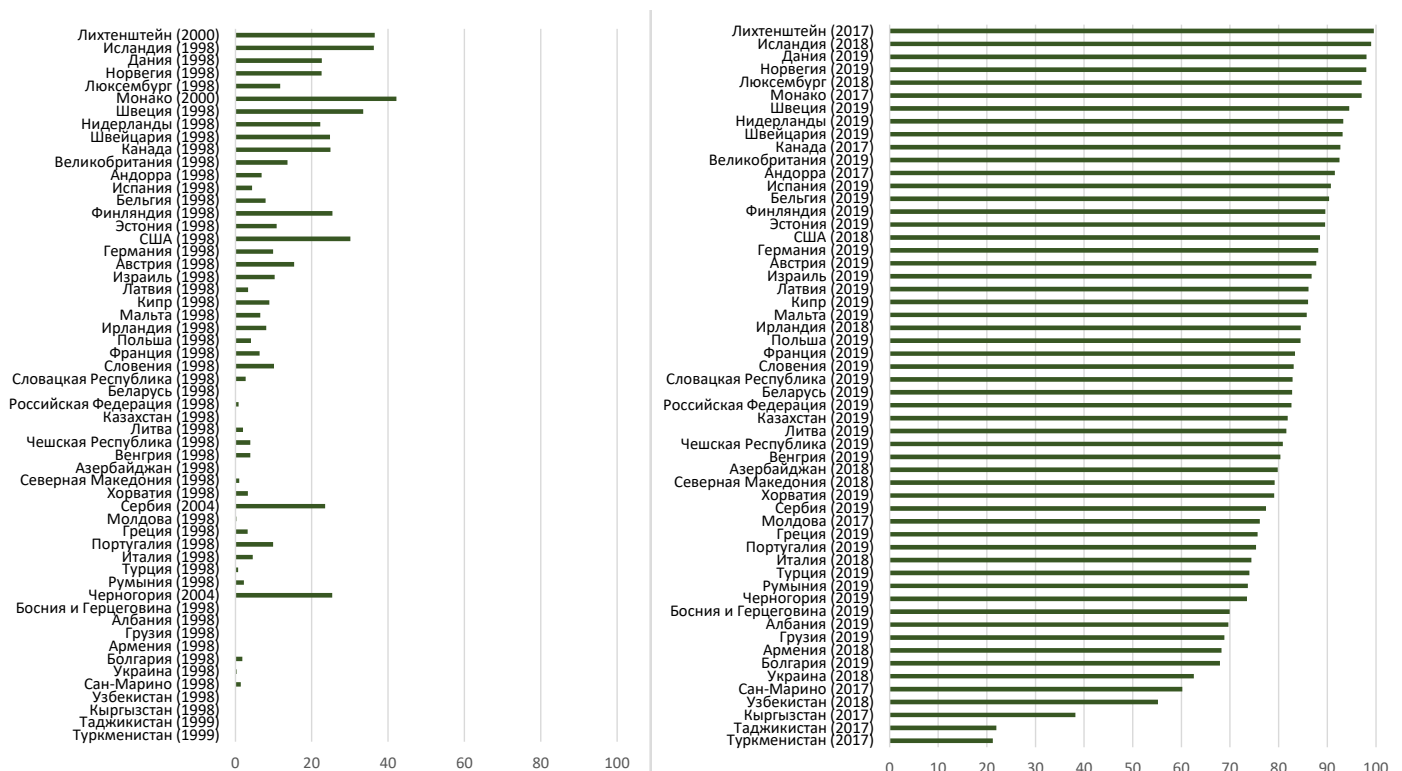
⁴ OECD 2001, с.5.

Для того чтобы люди всех возрастов, полов, культур, социально-экономического и географического положения могли воспользоваться этими преимуществами и позитивными технологическими достижениями, необходимы серьезные политические и социальные усилия. Необходимы политические решения, которые позволяют стареющему населению в равной степени участвовать в цифровом мире, делают цифровые технологии более доступными и приемлемыми по стоимости для людей всех возрастов, признавая при этом неоднородность и разнообразие потребностей и интересов пожилых людей. В данной Программной справке представлены рекомендации о том, как политики, поставщики услуг и представители гражданского общества могут решить проблему цифрового разрыва и внести свой вклад в построение инклюзивного и справедливого цифрового общества.

Неравенство в использовании Интернета: цифровое неравенство

За последние два десятилетия использование Интернета в регионе ЕЭК ООН возросло. Если в конце 1990-х годов Интернетом пользовалось лишь малая часть населения, то к 2017-2019 годам большинство населения региона ЕЭК ООН хотя бы изредка подключалось к сети. Как показано на рисунке 1 ниже, существует выраженное региональное различие в использовании Интернета. Если в странах Северной Европы более 9 из 10 человек используют цифровые технологии, то в странах Западных Балкан, в Восточной Европе и Центральной Азии Интернет используется значительно реже: только 2 из 10 жителей Таджикистана и Туркменистана указали в 2017 году, что пользовались Интернетом в течение последних трех месяцев.

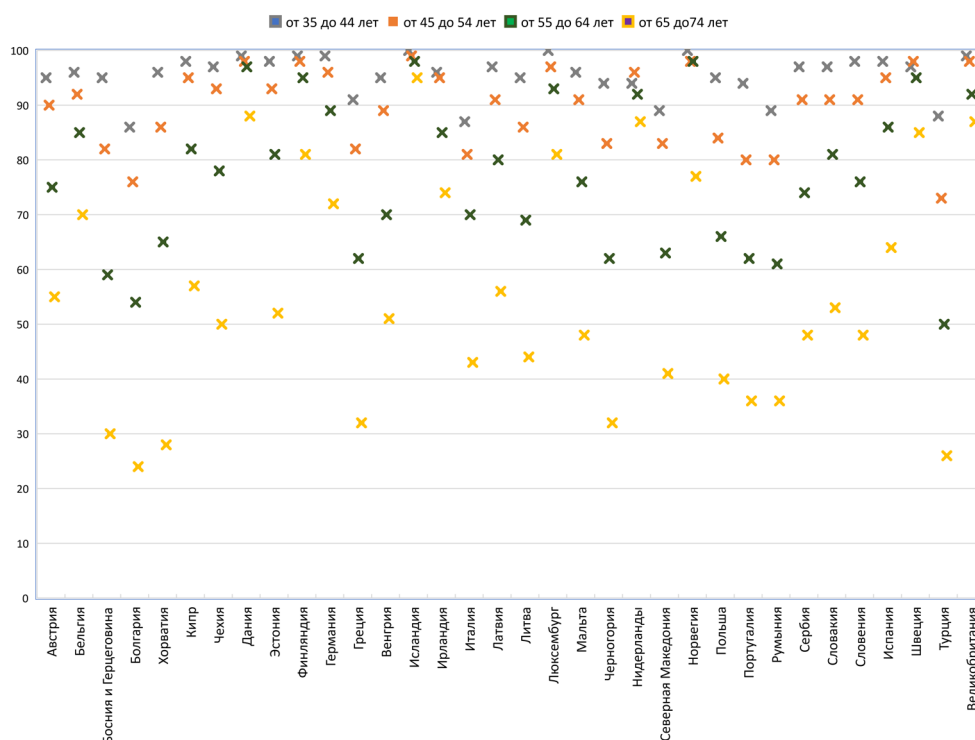
Рисунок 1
Доля лиц, использующих Интернет в регионе ЕЭК ООН, конец 1990-х и конец 2010-х годов (% населения, использовавших Интернет в течение последних 3 месяцев)



Источник: World Development Indicators (2021)

В литературе проводится различие между так называемыми “цифровыми аборигенами”, которые родились после 1980 года, выросли и получили образование в цифровую эпоху, и “цифровыми иммигрантами”, которые пережили цифровой переход в период своей взрослой жизни.⁵ Сравнение использования Интернета по возрастным группам показывает, что старшие возрастные группы менее связаны с цифровыми технологиями. Согласно результатам Обзора основных прав в Европейском Союзе (Fundamental Rights Survey in the European Union) за 2019,⁶ только один из пяти респондентов в возрасте 75 лет и старше хотя бы иногда занимается Интернет-деятельностью, по сравнению с 98% респондентов в возрасте 16-29 лет. Как показано на рисунке 2, частота использования Интернета снижается с возрастом.

Рисунок 2
Еженедельное использование Интернета по возрасту, отдельные страны ЕЭК ООН, 2020 год
(% от соответствующей возрастной группы)



Источник: Eurostat, ISOC_CI_IFP_FU (2021)

Пожилые люди все больше внедряют и интегрируют цифровые технологии в свою повседневную жизнь. Например, в странах Европейского союза 74 процента пожилых людей в возрасте от 65 до 74 лет в 2007 году никогда не пользовались компьютером, а к 2017 году этот показатель составит всего 44 процента.⁷ Исследование, проведенное Pew Research Center в США в 2019 году, показало, что использование социальных сетей (Facebook) заметно выросло среди старших возрастных групп. Если в 2012 году 21 процент людей, родившихся в 1945 году или ранее, пользовались Facebook, то в 2019 году это делали 37 процентов. Среди поколения “бэби-бумеров” (родившихся между 1946 и 1964 годами) об использовании Facebook в 2019 году сообщили 60 процентов респондентов, по сравнению с 43 процентами в 2012 году.⁸

⁵ Prensky, 2001.

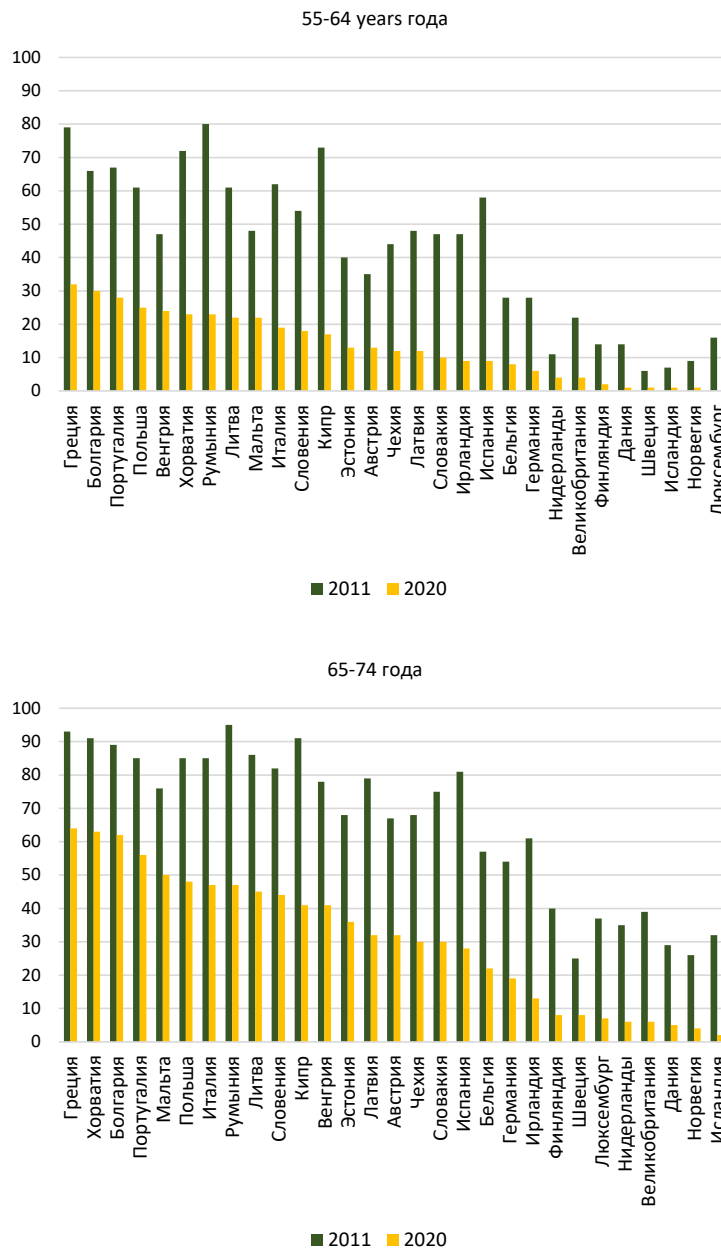
⁶ European Union Agency for Fundamental Rights, 2020.

⁷ Eurostat 2021.

⁸ Vogels, 2019.

Эта общая тенденция к более широкому охвату старших возрастных групп цифровыми технологиями не исключает, однако, значительных межстрановых и субрегиональных различий. К 2020 году только 4 процента пожилых людей (в возрасте 65-74 лет) в Норвегии сообщают, что никогда не пользовались Интернетом, по сравнению с 46 процентами в Северной Македонии и 71 процентом в Турции. Данные об использовании Интернета среди лиц в возрасте 55-74 лет показывают, что более 9 из 10 пожилых людей в Северной Европе (Дания, Исландия, Нидерланды, Норвегия и Швеция) сообщили, что пользовались Интернетом в течение последних трех месяцев в 2019 году, в то время как в Южной и Восточной Европе, в странах Западных Балкан и в Центральной Азии им пользовались менее половины пожилого населения.

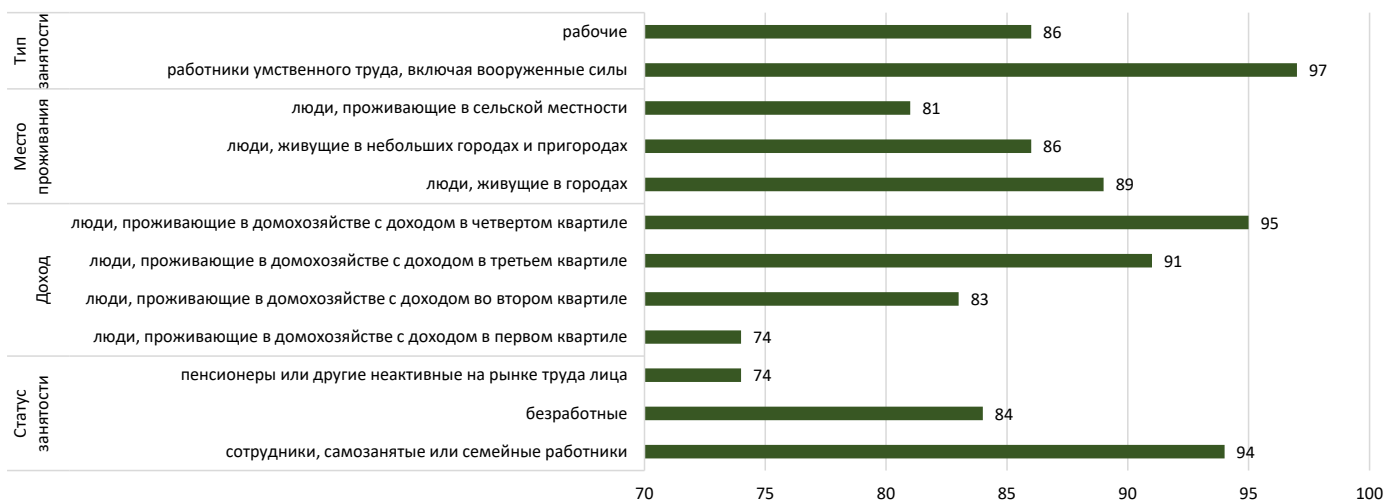
Рисунок 3
Никогда не пользовались Интернетом, отдельные страны, 2011, 2020 гг.
(% от населения в возрасте 55-64 и 65-74 лет)



Источник: Eurostat, ISOC_CI_IFP_FU (2021)

Возраст, однако, не является единственным фактором, объясняющим цифровой разрыв. Совокупность факторов возраста, пола, социально-экономического положения, уровня образования, профессии и географии, среди прочих, играет важную роль в объяснении различий в уровне использования цифровых технологий между поколениями и внутри них.⁹ На рисунке 4 показано, что среди трудоспособного населения (в возрасте 25-64 лет) более активное использование Интернета наблюдается среди работников, умственного труда, жителей городов, групп с более высоким уровнем дохода и тех, кто активно занят на рынке труда.

Рисунок 4
Частота использования Интернета в зависимости от статуса занятости, типа работы, уровня дохода и места проживания, ЕС-27, 2020 год
 (% от соответствующей группы, использование Интернета раз в неделю (включая каждый день))



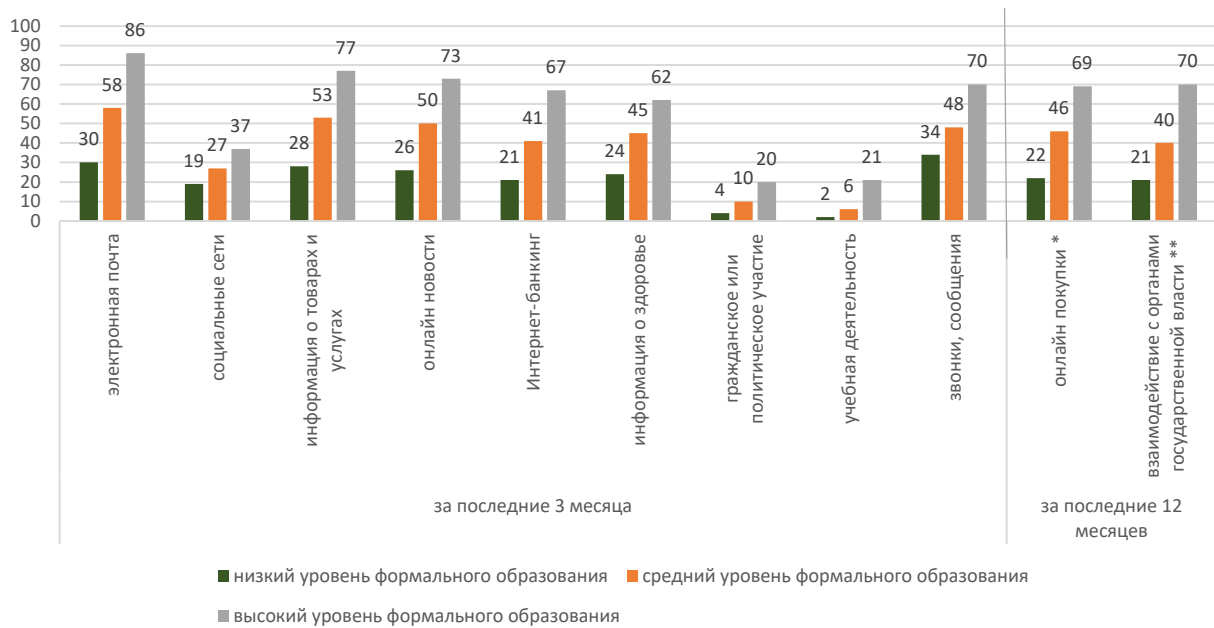
Источник: Eurostat, ISOC_CI_IFP_FU (2021)

Примечание: данные относятся к лицам в возрасте 25-64 лет

Пожилые люди с более высоким уровнем образованием являются более активными пользователями Интернета, чем люди с более низким уровнем формального образования, и чаще используют Интернет для получения информации и услуг (Рисунок 5). Образование оказывает более сильное влияние на частоту использования Интернета, чем пол. Мужчины несколько чаще, чем женщины, используют Интернет для доступа к информации и услугам, тогда как женщины чаще, чем мужчины, используют цифровые технологии для общения по телефону, обмена сообщениями и в социальных сетях, а также для получения информации, связанной со здоровьем (Рисунок 6). Гендерные различия в целом более выражены среди старших возрастных групп и в странах с более низким общим уровнем цифрового охвата (Рисунок 7).

⁹ Fang et al, 2019.

Рисунок 5
Интернет-активность по образовательным группам среди лиц в возрасте 55-74 лет, ЕС-27, 2019 год
 (% от соответствующей группы)

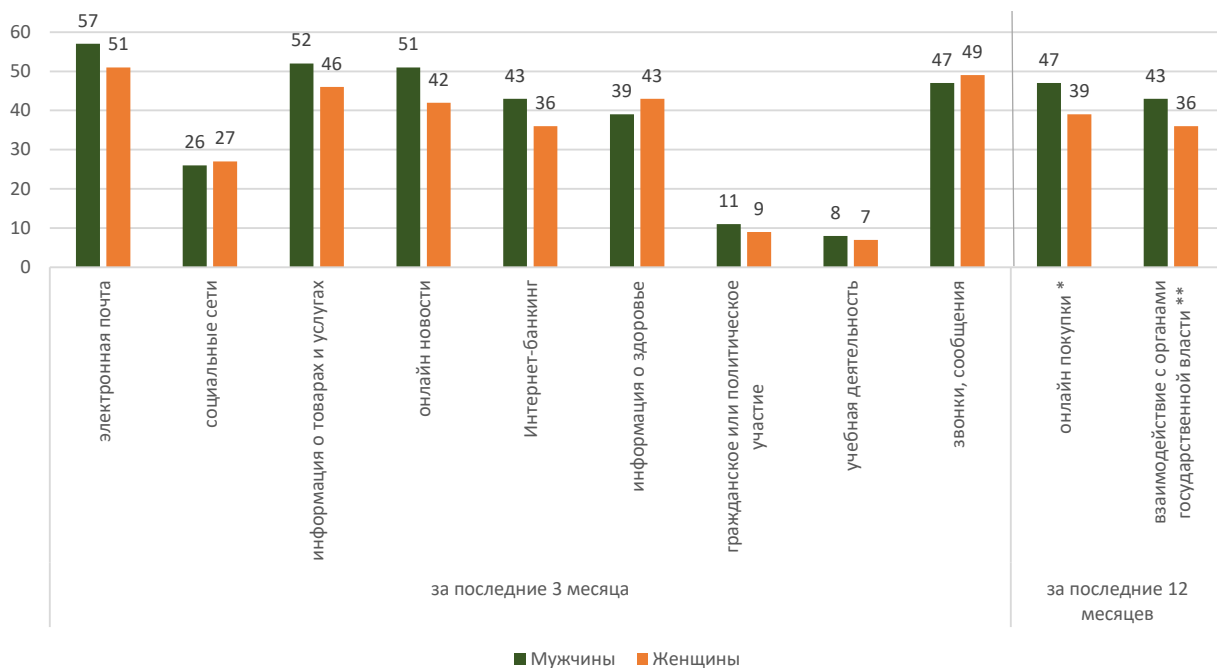


Источник: Eurostat, isoc_ci_ac_i, isoc_ciegi_ac, isoc_ec_ib (2021).

* данные по "онлайн-покупкам" относятся к 2020 году.

** взаимодействие с органами государственной власти включает в себя любое из трех действий: получение информации с сайтов органов государственной власти, скачивание официальных бланков, подача заполненных форм.

Рисунок 6
Интернет-активность по полу среди лиц в возрасте 55-74 лет, ЕС-27, 2019 год
 (% от соответствующей группы)



Источник: Eurostat, isoc_ci_ac_i, isoc_ciegi_ac, isoc_ec_ib (2021).

* данные по "онлайн-покупкам" относятся к 2020 году.

** взаимодействие с органами государственной власти включает в себя любое из трех действий: получение информации с сайтов органов государственной власти, скачивание официальных бланков, подача заполненных форм.

Рисунок 7
Использование Интернета за последние 3 месяца, отдельные страны ЕЭК ООН, 2019 год
 (% от соответствующей группы)



Источник: UNECE Statistical Database (2021)
 Примечание: данные по Беларуси относятся к последним 12 месяцам

Барьеры на пути внедрения и использования цифровых технологий в пожилом возрасте

Для понимания барьеров на пути освоения цифровых технологий в пожилом возрасте важно учесть пересечение различных факторов - культурных, социальных, экономических, психологических, а также состояния здоровья и наличия инвалидности, которые определяют, использует или не использует пожилой человек цифровые технологии. Барьеры включают, помимо доступа к цифровым устройствам или подключению к Интернету, отсутствие необходимых навыков и опыта, отсутствие уверенности в себе, мотивации и интереса, несоответствующий потребностям дизайн или отсутствие целесообразности использования, а также физические или когнитивные нарушения в пожилом возрасте.

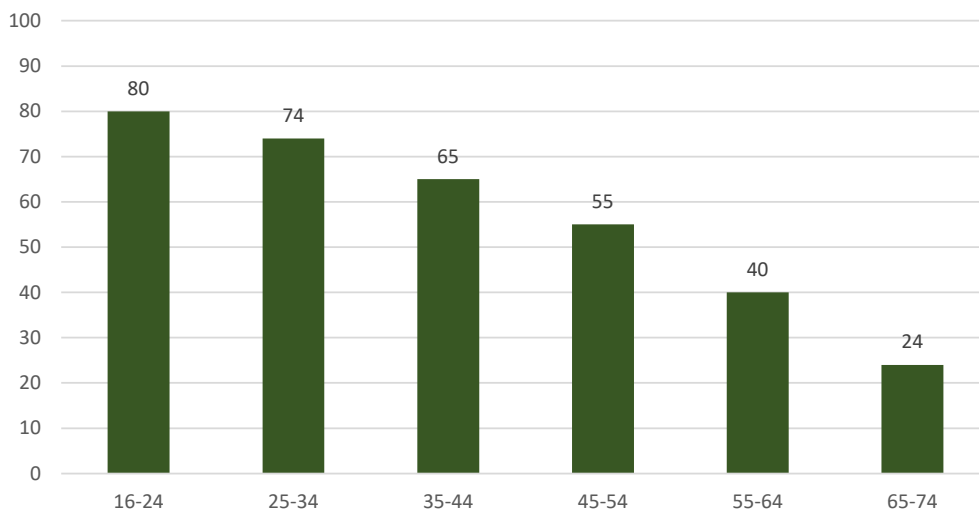
Отсутствие цифровых навыков

Отсутствие цифровых навыков является одним из основных препятствий для внедрения и использования цифровых технологий. План действий Европейской комиссии в области социальных прав, опубликованный в марте 2021 года, рассматривает цифровые навыки (на уровне базовый и выше) как необходимое условие для участия в рынке труда и обществе в цифровизированной Европе, и ставит задачу, чтобы к 2030 году не менее 80 процентов населения в возрасте 16-74 лет имели как минимум базовые цифровые навыки.

В 2019 году в странах ЕС это уже произошло среди молодежи (в возрасте от 16 до 24 лет), тогда как среди людей в возрасте 45-54 лет только 55% имели базовые или выше базовых общие цифровые навыки, 40% в возрастной группе 55-64 лет и 24% среди людей в возрасте 65-74 лет (Рисунок 8). Во многих других странах ЕЭК ООН возрастной разрыв в цифровых навыках еще более выражен. Также наблюдаются значительные межстрановые различия в цифровых навыках среди пожилых людей. Если в Норвегии (51%) и Швейцарии (57%) более половины пожилых людей (65-74 года) имеют базовые или выше цифровые навыки, то в Северной Македонии этот показатель составляет всего 3%, а в Турции - 2%.¹⁰

Как показано на рисунках 4 и 5, социально-экономическое, образовательное и профессиональное положение человека являются предикторами использования цифровых технологий в последующей жизни.¹¹ Современные пожилые люди с более низким уровнем образования, возможно, в течение своей трудовой жизни работали в профессиях с низкой степенью цифровизации, что в меньшей степени подвергало их необходимости получения цифровых навыков и использования цифровых технологий в повседневной жизни.

Рисунок 8
Доля лиц, имеющих базовые или выше базовых общие цифровые навыки, по возрастным группам, ЕС-27, 2019 год
(% от соответствующей возрастной группы)



Источник: Eurostat, isoc_sk_dskl_i, 2019, % от населения

Эйджизм

Эйджизм (дискриминация, стереотипы и предубеждения на основе возраста) может стать препятствием для внедрения и использования цифровых технологий.¹² Стереотипы и предрассудки о способности и желании пожилых людей использовать цифровые технологии широко распространены, часто игнорируя разнообразие навыков и опыта в данной возрастной группе. Изображения пожилых людей как технофобов, неспособных или не интересующихся технологическими достижениями вездесущи и широко распространены в карикатурах, средствах массовой информации, поздравительных открытках, рекламе и повседневном социальном общении. В течение жизни пожилые люди могут перенимать негативные представления о «пожилом пользователе технологий» и усваивать возрастные стереотипы.¹³

¹⁰ Данные Евростата об уровне цифровых навыков индивида 2019, isoc_sk_dskl_i, доступ получен в мае 2021 года.

¹¹ Helsper и Reisdorf, 2013.

¹² Köttl и Mannheim, 2021.

¹³ Levy, 2009.

Интернализованные эйджистские представления о пожилых людях в контексте использования цифровых технологий существенно влияют на готовность пожилых людей к использованию цифровых технологий и могут препятствовать реальному использованию цифровых технологий.¹⁴ В то же время, низкий уровень использования цифровых технологий связан с более негативным самовосприятием старения с течением времени.¹⁵ Ограничивающая возможности среда может усиливать психологические барьеры, которые, как известно, препятствуют использованию цифровых технологий в пожилом возрасте, такие как низкая уверенность в своих силах и самооценка, интернализированный эйджизм, отсутствие времени, мотивации или интереса.¹⁶ Это может превратиться в порочный круг, в котором эйджизм может препятствовать желанию осваивать цифровые технологии, а отсутствие цифровых навыков, в свою очередь, может привести к усугублению существующих эйджистских стереотипов.

Дизайн

Недружественный дизайн цифровых технологий или их недостаточная актуальность для пожилых людей могут стать препятствием для их использования. Дизайн интерфейсов часто не учитывает потребности различных пользователей и может не соответствовать критериям доступности и инклюзивности. Это может негативно сказаться на пожилых людях, в частности, на людях с физическими или когнитивными нарушениями. Процессы проектирования часто происходят без участия всех конечных пользователей, создавая предвзятые суждения о том, кто, как ожидается, будет использовать конкретную цифровую технологию. Когда цифровые технологии разрабатываются специально для пожилых людей или людей с ограниченными возможностями, они часто отражают неявные, неосознаваемые стереотипы дизайнеров о “пожилом пользователе технологий”.¹⁷ Иногда, несмотря на знание возможных функций технологических устройств, таких как мониторы сердечного ритма в смартфонах, пожилые люди могут быть не совсем уверены в том, что знают, как использовать все преимущества таких функций. Дизайн цифровых технологий для пожилых людей часто в значительной степени ориентирован на технологии здравоохранения и редко на цифровые технологии для досуга, что отражает парадигму первостепенности здравоохранения и общественные представления о потребностях пожилых людей. Если пожилые люди чувствуют, что цифровые технологии и предоставляемые услуги не соответствуют их интересам и потребностям, они могут быть менее заинтересованы в их использовании. Пожилые люди, чьи друзья, супруги, дети и внуки вовлекают их в цифровые коммуникации, обеспечивая смысл и поддержку в их использовании, могут быть более склонны к внедрению цифровых технологий в свою повседневную жизнь.

Физические и когнитивные нарушения

Физические и когнитивные нарушения в позднем возрасте могут мешать пожилым людям использовать цифровые технологии или стать причиной отказа от их использования, даже если раньше они регулярно пользовались цифровыми технологиями. Например, ухудшение зрения или слуха может стать препятствием для использования информационно-коммуникационных технологий и извлечения из них пользы. Трудности в использовании могут усиливать разочарование и препятствовать внедрению ИКТ, если отсутствует адекватная поддержка. Когнитивные нарушения, такие как деменция, могут затруднить ориентацию пожилых людей в цифровой среде или мешать им быть в курсе быстро меняющихся технологий. Если индивидуальные меры поддержки учитывают эти индивидуальные обстоятельства и потребности, например, в случае деменции, цифровые навыки могут быть освоены и принести пользу, например, обеспечивая социальные связи с членами семьи посредством видеозвонков¹⁸ или стимулируя тренировку памяти с помощью виртуальной реальности.

¹⁴ Choi et al, 2020.

¹⁵ Köttl et al, 2020.

¹⁶ Zambianchi and Carelli, 2018; Fang et al, 2019; McDonough, 2016.

¹⁷ Fisher et al, 2020.

¹⁸ См. например, проект DementTalent в Нидерландах: <https://unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy-Seminar/Ruud-Dirkse-Policy-Seminar-on-Ageing.pdf>.

На пути к цифровой интеграции и расширению прав и возможностей пожилых людей

Международный политический диалог по вопросам перспектив и рисков цифровизации подчеркивает важность обеспечения равного доступа к преимуществам цифровых технологий, при одновременном снижении связанных с ними рисков. Цифровая интеграция, повышение компетентности и защита прав человека в цифровую эпоху были выделены в качестве ключевых областей для действий в Дорожной карте ООН по цифровому сотрудничеству, выпущенной в 2020 году.

Вкладка 2

Дорожная карта ООН по цифровому сотрудничеству, 2020 год

В июне 2020 года Генеральный секретарь Организации Объединенных Наций опубликовал “Дорожную карту” для цифрового сотрудничества, в которой обозначены 8 ключевых областей действий:

1. Обеспечение всеобщего подключения к Интернету к 2030 году
2. Продвижение цифровых общественных благ для создания более справедливого мира
3. Обеспечение всеобщего охвата цифровыми технологиями, включая наиболее уязвимые слои населения
4. Нарастивание потенциала в сфере цифровых технологий
5. Обеспечение защиты и поощрение прав человека в цифровую эпоху
6. Поддержка глобального сотрудничества в области искусственного интеллекта
7. Повышение доверия и безопасности в цифровой среде
8. Создание более эффективной архитектуры для цифрового сотрудничества

https://www.un.org/en/content/digital-cooperation-roadmap/assets/pdf/Roadmap_for_Digital_Cooperation_EN.pdf

В регионе ЕЭК ООН подавляющее большинство стран разработали национальные стратегии цифровизации. В них, как правило, рассматривается необходимость создания широкополосной инфраструктуры (включая широкополосный доступ) и доступа к технологическим устройствам, а также поощрения обучения на протяжении всей жизни, чтобы каждый человек, как младшего, так и старшего возраста, мог приобрести навыки, необходимые для безопасного и надежного управления цифровой средой. Многие стратегии также определяют возможности развития и совершенствования бизнеса, банковского дела, здравоохранения и госуправления, если цифровые технологии будут приняты и освоены широкими слоями общества.

Однако лишь немногие стратегии прямо учитывают особые потребности пожилых людей в освоении цифровых технологий и те преимущества, которые они могут получить в результате повышения уровня цифровой грамотности и активности. Национальная цифровая стратегия Ирландии включает в себя кампанию по повышению осведомленности и мотивации, описывающую некоторые ключевые преимущества использования Интернета для пожилых людей с помощью коротких видеоклипов, посвященных общению через социальные сети, электронную почту или сайты видеозвонков, а также онлайн-транзакции.¹⁹ Словения, Испания и Румыния указали на необходимость обеспечения адекватных ресурсов и инструментов, чтобы помочь пожилым людям научиться пользоваться цифровыми технологиями. В Румынии публичные библиотеки начали проводить бесплатное обучение пожилых людей и других “труднодоступных” категорий граждан электронным навыкам в рамках программы “Библионет”. Национальная цифровая программа Израиля подчеркивает способы использования технологий для сокращения экономического и социального неравенства, например, посредством дистанционного обучения в сельских или изолированных районах, предоставляя больше возможностей для уязвимых слоев населения. Другие страны ЕЭК ООН, в том числе Чехия и Словакия, разработали специальные стратегии по повышению цифровой грамотности и поощрению пожилых людей к использованию цифровых технологий в повседневной жизни.

¹⁹ Doing more with Digital, National Digital Strategy for Ireland, 2013. <https://assets.gov.ie/27518/7081cec170e34c39b75cbec799401b82.pdf>

В данной Программной справке основное внимание уделяется четырем ключевым направлениям расширения цифровой интеграции пожилых людей: (1) обеспечение доступа к товарам и услугам с использованием цифровых технологий, (2) повышение цифровой грамотности среди пожилых людей, (3) использование потенциала цифровых технологий для активного и здорового долголетия, благополучия и расширения прав и возможностей пожилых людей, и (4) обеспечение защиты прав пожилых людей. Эти вопросы по очереди рассматриваются в следующих разделах.

Обеспечение доступа к товарам и услугам с использованием цифровых технологий

Информация и повседневные услуги, такие как связь, здравоохранение и социальное обслуживание, банковские услуги, образование, транспорт, покупки и развлечения, все больше переходят в онлайн по мере развития цифровизации общества. Большинство взаимодействий с государственными органами в странах ЕЭК ООН также были перенесены в онлайн в рамках усилий по развитию электронного правительства. Однако в настоящее время в среднем менее одного из трех пожилых мужчин и женщин используют Интернет для этих целей в странах ЕС и еще меньше в странах, где уровень использования Интернета пожилыми людьми относительно низок. Усилия по расширению доступа к цифровым технологиям должны гарантировать, что люди с разными возможностями смогут получить доступ к ним и извлечь из них пользу.

Всегообщее подключение: обеспечить доступ к Интернету для всех желающих

За последние 20 лет возможности подключения к Интернету значительно увеличились, но развитие в регионе ЕЭК ООН было неравномерным. Хотя к настоящему времени широкополосный доступ в Интернет широко распространен в Европе и Северной Америке, в восточной части региона и, в частности, в Центральной Азии уровень использования Интернета все еще значительно ниже (см. Рисунок 1). Поэтому развитие инфраструктуры высокоскоростного Интернета и расширение географического охвата доступа к Интернету остается приоритетом для цифровых стратегий в регионе ЕЭК ООН для достижения цели всеобщего подключения. Важно иметь в виду, что средние национальные показатели подключения скрывают неравенство в доступе для определенных групп населения, например, лиц старшего поколения, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания или других институционализованных групп населения.

В Великобритании исследование, проведенное Комиссией по качеству обслуживания, показало, что в 2020 году 7000 стационарных учреждений социального обслуживания в Англии не имели адекватного подключения к Интернету и что только треть сектора была цифровизирована. Поскольку важность цифрового подключения стала очевидной во время пандемии COVID-19, NHSX и NHS Digital совместно с телекоммуникационными компаниями выпустили серию легкодоступных предложений, чтобы помочь стационарным учреждениям социального обслуживания и учреждениям по уходу подключиться к Интернету или модернизировать существующее подключение.²⁰ Обеспечение всеобщего подключения в учреждениях по уходу способствует упрощению административных процессов и доступа к (теле-) медицинским и другим услугам, а также позволяет клиентам данных учреждений воспользоваться преимуществами цифровой интеграции. Обеспечение доступа является необходимым условием для инициатив, направленных на освоение пожилыми, проживающими в стационарных учреждениях социального обслуживания, цифровых навыков и поддержания ими связи с друзьями и родственниками, что было особенно актуально в периоды физического дистанцирования и изоляции во время пандемии COVID-19.

²⁰ <https://www.digitalsocialcare.co.uk/offers-from-internet-providers-to-get-care-homes-connected-during-covid-19/>, доступ 25 мая 2021 года. NHSX - совместное подразделение Национальной службы здравоохранения Англии и Министерства здравоохранения и социального обеспечения, оказывающее поддержку местным организациям здравоохранения и социального ухода в цифровизации их услуг, объединении систем здравоохранения и социального обеспечения с помощью технологий и преобразовании способов оказания помощи клиентам на дому, по месту жительства и в медицинских учреждениях. <https://www.nhsx.nhs.uk/about-us/who-we-are/>; NHS Digital проектирует, разрабатывает и управляет национальными службами ИТ и данными в целях улучшения здравоохранения и ухода <https://digital.nhs.uk/about-nhs-digital>

Финансовая поддержка для облегчения доступа к цифровым технологиям, устройствам и Интернету

Стоимость широкополосного подключения к Интернету, смартфонов, компьютеров, программного обеспечения, а также вспомогательных средств может стать непосильным барьером для доступа к Интернету для людей, не имеющих необходимых финансовых средств. Меры по поддержке домохозяйств с низким уровнем дохода в части расходов на широкополосное подключение вносят важный вклад в обеспечение равного доступа и цифровой интеграции независимо от социально-экономического положения. Пандемия COVID-19 еще больше подчеркнула важность цифрового подключения для обеспечения доступа к важной информации и услугам, а также поддержания социальных связей во время изоляции и физического дистанцирования. Несколько стран ввели финансовые субсидии для тех, кто не может позволить себе подключение к Интернету, чтобы уменьшить цифровую изоляцию. Например, в США в 2021 году Федеральная комиссия по связи ввела программу чрезвычайных широкополосных льгот (Emergency Broadband Benefit Programme, EBBP), чтобы помочь домохозяйствам, испытывающим трудности с оплатой интернет-услуг и устройств во время пандемии, путем предоставления им скидок.²¹

В Бельгии Комиссия французского сообщества Брюссельского региона (Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale) выделила единовременный грант в размере 900 000 евро 165 ассоциациям, работающим с уязвимыми группами населения, на приобретение цифровых устройств, чтобы помочь преодолеть цифровой разрыв, который стал более очевидным во время пандемии.²²

Дизайн для всех: обеспечить удобство использования цифровых технологий для людей всех возрастов

Дизайн технологий часто недостаточно учитывает разнообразие потребностей конечных пользователей, затрагивая, например, пожилых людей, детей, женщин или людей с ограниченными возможностями. Удобство использования, полезность, функциональность, приемлемость по стоимости и доступность имеют решающее значение, когда ожидается, что население примет на вооружение новое устройство или услугу.²³ Ряд международных и региональных документов призывают к улучшению доступности цифровых технологий. К ним относятся Конвенция ООН о правах инвалидов и Европейский закон о доступности.

Эти документы послужили основой для разработки национального законодательства по обеспечению доступности цифровых технологий во всем регионе ЕЭК ООН, что принесло пользу пожилым пользователям технологий, людям с ограниченными возможностями, а также населению в целом. Вовлечение пожилых людей в процесс разработки цифровых продуктов и услуг может гарантировать, что они не только удобны для пользователей, но и соответствуют их потребностям и интересам.

Поощрять совместное проектирование и совместную разработку цифровых технологий

Было установлено, что полное вовлечение пользователей повышает вероятность того, что разработанная технология в итоге будет принята и использована. Это способствует формированию у пожилых людей позитивного чувства участия и сопричастности и повышает качество разработки.²⁴ Поскольку проблемы удобства использования могут быть выявлены и решены до запуска системы, время разработки значительно сокращается.²⁵ Важно отметить, что вовлечение пользователей также может помочь выявить и преодолеть стереотипы в отношении пожилых людей.²⁶

²¹ <https://leadingage.org/cast/new-policy-could-help-older-adults-afford-internet>, accessed 25 May 2021.

²² Информация предоставлена Национальным координатором по вопросам старения Бельгии.

²³ Fang et al, 2019.

²⁴ Fischer et al, 2020.

²⁵ Harte et al, 2017.

²⁶ and Östlund, 2014.

Вкладка 3

Основные инструменты, способствующие повышению доступности цифровых технологий

Конвенция ООН о правах инвалидов, 2006 год

Конвенция ООН о правах инвалидов (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, UN CRPD) направлена на обеспечение того, чтобы люди с ограниченными возможностями пользовались теми же правами человека, что и другие члены общества, и имели доступ к равным возможностям. Несколько ее статей относятся к последствиям цифровизации для прав человека:

Статья 9 о доступности требует от стран выявлять и устранять препятствия и барьеры и обеспечивать лицам с ограниченными возможностями доступ, среди прочего, к информационно-коммуникационным технологиям.

Статья 21 о свободе выражения мнений и убеждений и доступе к информации требует от государств-участников принимать все необходимые меры для предоставления информации в доступных форматах и с помощью доступных технологий, соответствующих различным видам инвалидности, а также призывать частные организации, предоставляющие услуги населению, в том числе через Интернет, и средства массовой информации предоставлять информацию и услуги в доступных форматах.

Статья 22 об уважении частной жизни требует от государств-участников обеспечить, чтобы лица с ограниченными возможностями не подвергались произвольному или незаконному вмешательству в их частную жизнь, семью, жилище, переписку или общение. Конфиденциальность их личной, медицинской и реабилитационной информации должна быть защищена так же, как и для других людей.

Статья 25 о здравоохранении призывает государства-участники “требовать от медицинских работников предоставления лицам с ограниченными возможностями ухода такого же качества, как и другим лицам, в том числе на основе свободного и осознанного согласия, в частности, путем повышения осведомленности о правах человека, достоинстве, автономии и потребностях лиц с ограниченными возможностями посредством обучения и обнародования этических стандартов для государственного и частного здравоохранения”.

<https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx#21>.

Европейская директива о доступности Интернета (European Web Accessibility Directive), 2016

Европейская директива о доступности Интернета была принята государствами-членами ЕС в 2016 году с целью сделать все организации государственного сектора более доступными онлайн. Директива требует, чтобы веб-сайты и мобильные приложения органов государственного сектора соответствовали конкретным стандартам технической доступности, включая заявление о доступности для каждого веб-сайта и мобильного приложения, механизм обратной связи, позволяющий пользователям отмечать проблемы доступности или запрашивать информацию, опубликованную в недоступном формате, а также регулярный мониторинг веб-сайтов и приложений государственного сектора и отчетность о результатах.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102>.

Европейский закон о доступности (European Accessibility Act), 2019

Европейский закон о доступности отражает обязательства, связанные с Конвенцией ООН о правах инвалидов и Директивой о доступности Интернета, и был разработан для содействия торговле между странами-членами ЕС доступными товарами и услугами. Он охватывает повседневные цифровые продукты и услуги с потенциально различающимися требованиями к доступности в странах ЕС, например, компьютеры, банкоматы, автоматы для продажи билетов и регистрации, смартфоны, банковские услуги, электронные книги, электронную коммерцию. Чтобы избежать и минимизировать социальную изоляцию в важных повседневных технологиях, странам необходимо обеспечить, чтобы, несмотря на постоянно развивающиеся технологические особенности или интерфейсы, сохранялась возможность использования нецифровых услуг.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>.

Существует множество вариантов, методов и инструментов для вовлечения пользователей в инновационный процесс. Подходы включают совместное проектирование/создание (co-design/co-creation) и вовлечение в проектирование (participatory design).²⁷ При вовлечении в проектирование конечные пользователи принимают участие во всех этапах процесса проектирования, а также в реализации продукта или устройства; таким образом, разработка продукта полностью основана на потребностях и намерениях конечных пользователей. Процессы совместного создания позволяют конечным пользователям непосредственно влиять на разработку технологий, чтобы обеспечить безбарьерное использование с самого начала. В идеале конечные пользователи вовлечены на протяжении всего процесса проектирования, начиная с оценки потребностей пользователей и заканчивая оценкой того, улучшили ли примененные методы результаты.

Включение пожилых людей или людей с ограниченными возможностями только для того, чтобы легитимизировать конкретную технологию, или привлечение пожилых людей без учета и реализации их отзывов является контрпродуктивным и его следует избегать. При разработке технологий, ориентированных на пожилых людей с инвалидностью и без нее, следует также тщательно воздерживаться от интервенционистского обоснования представления технологии как решения “проблем старения”.²⁸ Помимо чрезмерного внимания к технологиям, поддерживающим здравоохранение и независимую жизнь, следует также поощрять разработку цифровых решений и услуг для досуга и социального взаимодействия.

Чехия: Виртуальная реальность (VR) в активизации пожилых людей

Виртуальная реальность может служить инструментом активизации, который может разрушить предрассудки пожилых людей по отношению к новым технологиям. Опыт VR может положительно повлиять на их самовыражение и уверенность в себе, мотивировать их, стимулировать их интерес и укрепить их благосостояние. Новый проект факультета теологии University of South Bohemia, Czech Institute of Informatics, Robotics, and Cybernetics и Ассоциации виртуальной и дополненной реальности (Association for Virtual and Augmented Reality) в сотрудничестве с Министерством труда и социальных дел Чешской Республики (2019–2022 гг.) направлен на создание VR-программ - набора виртуальных впечатлений, создающих естественную стимулирующую среду. Пожилые люди в стационарных учреждениях социального обслуживания были опрошены об окружающей среде, которую они ценят, и в результате исследования были выбраны чешские леса, путешествия по Чешской Республике и за рубежом, а также центр чешского города или деревни в качестве основы для создания виртуальной среды. Проект предоставит инструкции по использованию этой новой технологии и практические примеры использования опыта виртуальной среды для сотрудников стационарных учреждений социального обслуживания. Рабочие листы для координаторов деятельности в стационарных учреждениях социального обслуживания и неформальных сиделок содержат инструкции по работе с виртуальной реальностью, например, при групповой или индивидуальной тренировке памяти. Первая версия программного обеспечения будет протестирована в стационарных учреждениях социального обслуживания для получения обратной связи от пожилых людей и координаторов деятельности, что впоследствии поможет адаптировать программное обеспечение к их требованиям и сделать его более удобным для пользователя.

Источник: Информация предоставлена Национальным координатором по вопросам старения Чешской Республики.

Предоставление индивидуальной поддержки в использовании повседневных услуг, перешедших в онлайн-режим

Помимо обеспечения доступности при разработке цифровых продуктов и услуг, может потребоваться специализированная поддержка для повышения навыков и уверенности пожилых людей в их использовании. Это особенно актуально в отношении основных повседневных услуг, таких как электронный банкинг, электронное правительство и электронная коммерция, а также онлайн-обучение.

²⁷ Kushniruk and Nøhr, 2016; Harder et al, 2013; Merkel and Kucharski, 2019.

²⁸ Peine and Neven, 2020.

электронный банкинг: поддержка пожилых людей при совершении финансовых операций онлайн

Финансовые услуги все чаще предоставляются в режиме онлайн, предлагая клиентам банков удобство доступа к банковским счетам и осуществление финансовых переводов из дома. Согласно данным за 2020 год по ЕС-27, 57 процентов людей в возрастной группе от 45 до 54 лет пользовались Интернетом для онлайн-банкинга, по сравнению с менее чем третью (31 процент) людей в возрасте от 65 до 74 лет. Пожилые мужчины чаще пользуются онлайн-банкингом, чем женщины (см. Рисунок 6). Чтобы поддержать пожилых клиентов в использовании цифровых услуг, финансовые учреждения могут предоставлять (и предоставляют) целевые вспомогательные услуги. Эта передовая практика может поощряться с помощью государственных мер. В Канаде новый Кодекс поведения (Code of Conduct), вступивший в силу в 2021 году, установил ключевые принципы, которыми должны руководствоваться банки при предоставлении банковских услуг для удовлетворения потребностей пожилых людей. Описанный ниже пример мобильного отделения банка в Словении сочетает в себе поддержку с цифровыми услугами, предоставляемыми лично банковским консультантом.

Поддержка пожилых людей при использовании банковских онлайн-услуг в Канаде и Словении

Кодекс поведения при предоставлении банковских услуг пожилым людям, Канада

Выявив недостаток взаимодействия между банковским сектором и пожилыми людьми, министр финансов, министр по делам пожилых людей и Агентство по защите прав потребителей финансовых услуг Канады (Financial Consumer Agency of Canada, FCAC) приняли в 2019 году “Кодекс поведения при предоставлении банковских услуг пожилым людям”. Кодекс устанавливает семь ключевых принципов, которыми должны руководствоваться банки и улучшать предоставление персональных банковских услуг лицам старше 60 лет. Семь ключевых принципов включают: соответствующие политики, процедуры и процессы для поддержки кодекса; эффективная коммуникация; соответствующее обучение сотрудников и представителей банка; смягчение потенциального финансового ущерба для пожилых людей; закрытие филиалов; публичное раскрытие информации о шагах, предпринятых для поддержки принципов кодекса. В рамках Кодекса каждый банк также обязан назначить “чемпиона по работе с пожилыми людьми”, который будет работать над продвижением интересов пожилых людей. Предполагается, что реализация этой стратегии поможет пожилым людям более комфортно получать информацию и пользоваться банковскими услугами онлайн.

Словения - NLB Mobile Branch Bank&Go

Для того чтобы побудить пожилых людей начать пользоваться цифровыми банковскими услугами, в Словении был разработан мобильный банковский автомобиль с банкоматом, офисом и залом ожидания. Мобильное банковское отделение будет посещать до 40 пунктов назначения каждые две недели, предоставляя консультации и демонстрируя, как пожилые люди могут использовать свои мобильные телефоны (и другие цифровые устройства) для получения банковских услуг в режиме онлайн. Услуги, доступные в мобильном банковском отделении, включают открытие банковского счета и банковских пакетов услуг; осуществление безналичных платежей; снятие или внесение наличных и оплату счетов с помощью банкомата; заказ платежа; подачу заявки на кредит; открытие сберегательного или депозитного счета и других инвестиций; консультации по вопросам страхования жизни и другого страхования; а также обучение клиентов пользованию цифровыми услугами. Эта инициатива объединяет личный контакт с банковским консультантом с цифровыми технологиями, чтобы помочь пожилым людям меньше опасаться или беспокоиться об использовании цифровых услуг.

Источник: Информация предоставлена национальными координаторами по вопросам старения Канады и Словении.

электронное правительство: облегчение доступа к информации и услугам, предоставляемым правительством

Правительства все чаще предоставляют информацию и услуги, актуальные для пожилых людей, в режиме онлайн. Согласно последнему исследованию Организации Объединенных Наций “Обзор электронного правительства 2020” (United Nations E-Government Survey, 2020), число стран, предоставляющих в Интернете информацию и услуги, ориентированные на группы населения, лишенные доступа к цифровым технологиям, выросло с 2018 года примерно на 11 процентов. Наибольший рост зафиксирован в сфере предоставления онлайн-услуг для пожилых людей и мигрантов (рост на 14 процентов), а также для женщин (рост на 11 процентов). Услуги электронного правительства включают предоставление информации о выходе на пенсию, жилье, процессах подачи заявок на участие в программах долгосрочного ухода, а также вариантах ухода и поддержки на дому.²⁹

²⁹ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2020, p.27.

Хотя онлайн доступность правительственной информации и услуг может облегчить доступ к ним, некоторые пожилые люди испытывают трудности с навигацией по электронным правительственным порталам. Данные за 2020 год по Европейскому союзу (ЕС-27) показывают, что только треть (34 процента) людей в возрасте от 65 до 74 лет использовали Интернет для взаимодействия с государственными органами в прошлом году по сравнению с 61 процентом людей в возрасте от 45 до 54 лет. Пожилые люди (55-74 года) с низким уровнем формального образования меньше всего пользуются услугами электронного правительства: только 16 процентов использовали Интернет для получения информации с веб-сайтов государственных органов, 10 процентов загружали официальные бланки и 15 процентов отправляли заполненные формы. По сравнению с 62 процентами пожилых людей (55-74 года) с высоким уровнем формального образования, которые в прошлом году получали информацию с веб-сайтов государственных органов, 49 процентами которые загружали официальные бланки и 54 процентами которые подавали заполненные формы.³⁰ Для облегчения доступа к информации и услугам, предоставляемым правительством, Сербский Красный Крест разработал пошаговое руководство по отдельным услугам электронного правительства и проводит инструктаж для пожилых людей.

Поддержка пожилых людей в использовании услуг электронного правительства, Красный Крест Сербия

В рамках проекта “Stronger and Connected” волонтеры Красного Креста в Сербии проводят инструктаж и оказывают поддержку пожилым людям по телефону, Skype или с помощью других цифровых средств. Пошаговое руководство по использованию отдельных электронных услуг, разработанное в рамках предыдущего проекта, используется для помощи пожилым людям в использовании портала электронного правительства для оформления личных документов, записи на прием к врачу, поиска медицинских препаратов и рассмотрения судебных дел на портале сербских судов, а также нескольких популярных в Сербии приложений для электронного банкинга. Кроме того, коучинг включает информацию и помощь в определении и использовании надежных и достоверных источников информации об эпидемии COVID-19 и мерах защиты. Коучинг адаптирован к потребностям и предпочтениям пожилых пользователей.

Источник: Информация предоставлена Красным Крестом в Сербии.

электронная
коммерция:
использование
Интернета для
приобретения товаров
и услуг

Онлайн-покупки и доставка повседневных товаров и услуг, включая покупку продуктов питания, одежды, лекарств, билетов на общественный транспорт и развлечений, становятся все более распространенной практикой, а во время пандемии COVID-19 еще более востребованными. Однако многие пожилые люди еще не имеют привычки делать покупки через Интернет. В 2020 году только каждый четвертый из населения ЕС-27 в возрасте от 65 до 74 лет указал, что совершал покупки через Интернет за последние три месяца, и только каждый третий - за последний год.³¹

Это указывает на то, что большинство пожилых людей еще не пользуются возможностями, которые могут предоставить онлайн-покупки, особенно для людей с физическими нарушениями, которые могут испытывать трудности с поездками в магазины и доставкой товаров домой и могли бы воспользоваться преимуществами онлайн-покупок и услуг доставки. Поставщики социальных услуг и неправительственные организации, такие как Age UK, предлагают поддержку при совершении покупок через Интернет, размещая заказы от имени пожилых людей, не имеющих доступа к Интернету, и организуя доставку товаров на дом.³²

³⁰ Данные Евростат ‘E-government activities of individuals via websites’, isoc_ciegi_ac.

³¹ Евростат, 2020. База данных isoc_ec_ib20, доступ получен 8 июня 2021 года.

³² <https://www.ageuk.org.uk/services/in-your-area/shopping/>, accessed on 25 May 2021.

*электронное обучение:
цифровая интеграция
как необходимое
условие для доступа
к возможностям
обучения*

Согласно отчету PEW Research Center, технологические активы, такие как смартфоны или домашний широкополосный интернет, тесно связаны со способностью человека принимать участие в личном или профессиональном онлайн-обучении.³³ Возможности обучения на протяжении всей жизни в 21 веке, а также в ситуациях, подобных пандемии COVID-19, все больше зависят от цифровой грамотности и доступа к цифровым устройствам и Интернету. Таким образом, цифровая грамотность является необходимым условием для получения доступа к другим возможностям обучения.

*Сохранение оффлайн
доступа к товарам и
услугам*

Учитывая множество рассмотренных причин цифровой изоляции, важно постоянно поддерживать офлайн-доступ к товарам и услугам. Растет практика взимания дополнительной платы за офлайн-услуги, например, за банковские операции или покупку билетов в общественном транспорте, что представляет собой штрафные санкции для тех, кто не может или не хочет получить доступ к услугам онлайн.

Это может быть особенно проблематично для тех групп населения, которые находятся в цифровой изоляции, поскольку они не могут позволить себе цифровое оборудование и оплату Интернета, и способствует созданию барьеров для социального участия, усугубляя существующее неравенство. Следует поощрять поставщиков услуг предоставлять автономный оффлайн доступ к услугам без дополнительных затрат для конечного пользователя и оказывать оффлайн помощь в использовании онлайн-услуг.

***Повышение
цифровой
грамотности
для сокращения
цифрового
разрыва***

Причины цифрового разрыва выходят за рамки вопросов физической и материальной доступности, рассмотренных ранее (что в литературе называют “первым уровнем цифрового разрыва” “имущих” и “неимущих”), и затрагивают вопросы неравенства в использовании компьютеров и Интернета и получаемых от этого выгод.³⁴ Второй уровень цифрового разрыва обусловлен неравенством в навыках, компетентности и умениях пользоваться Интернетом и постоянно меняющимися цифровыми инновациями и требованиями к безопасности Интернета. Цифровая грамотность является одним из основных факторов, способствующих успешному внедрению цифровых технологий и способности извлекать выгоду из товаров и услуг, предоставляемых в Интернете.

Учиться безопасному использованию цифровых технологий нужно начинать с раннего возраста, а навыки необходимо поддерживать и обновлять на протяжении всей жизни. Это необходимо для успешного обучения в школе, а также для личного и профессионального роста в зрелом возрасте и в последующей жизни. Для того чтобы все возрастные группы могли приобретать цифровые навыки и идти в ногу со стремительным развитием технологий, необходим подход, учитывающий весь жизненный цикл. Широко распространенные эйджистские представления предполагают, что обучение прекращается в зрелом возрасте, и что пожилые люди не способны научиться использовать новые цифровые технологии. Современные данные показывают, что когнитивный и личностный рост достижим в любом возрасте при условии адекватного удовлетворения индивидуальных потребностей в обучении и признания разнообразия способностей.³⁵ Программы цифровой грамотности могут расширить возможности пожилых людей, способствовать социальному участию, а также повысить самостоятельность и независимость в последующей жизни. Индивидуальные инициативы по обучению сверстников или представителей разных поколений, ориентированные на пожилых людей, доказали свою эффективность в повышении их цифровой грамотности.³⁶

³³ Horrigan, 2016.

³⁴ <https://www.emeraldgroupublishing.com/news-and-press-releases/evolving-digital-divide-first-third-level>

³⁵ Leanos et al, 2020.

³⁶ Lee and Kim, 2018.

План действий Стратегии цифровой грамотности Чешской Республики на 2015-2020 годы направлен на обеспечение доступа к цифровым технологиям для людей, подверженных риску цифровой изоляции, и поощряет образовательные программы для разных поколений с целью повышения цифровой грамотности. Меры включают улучшение доступа к общественным сетям в цифровых центрах, таких как библиотеки и центры непрерывного образования, и создание учебных центров для цифрового образования в общественных местах, таких как школы, библиотеки и музеи.³⁷ Новый проект в Словацкой Республике, запланированный как часть крупной цифровой реформы, предполагает анализ, тестирование и повышение цифровых навыков среди пожилых людей в 2023-2026 годах с планами бесплатного обучения базовым цифровым навыкам девяти тысяч пожилых людей. В рамках проекта более грамотные в цифровом отношении пожилые люди, “цифровые чемпионы”, будут привлечены для обучения людей в стационарных учреждениях социального обслуживания и общественных центрах.³⁸

*Борьба с эйджизмом
и изменение
представления
о пожилых
пользователях
технологий*

Негативные стереотипы и предрассудки в отношении пожилых пользователей технологий и эйджизм, направленный на самих себя, может стать барьером для получения цифровых навыков, активного использования Интернета и получения преимуществ, которые может предложить цифровизация. Чтобы преодолеть этот барьер на пути к цифровой интеграции, правительства и организации гражданского общества в регионе ЕЭК ООН работают над изменением отношения к пожилым пользователям технологий и искоренением эйджистских представлений.

Это важно не только для вовлечения старших поколений во внедрение технологий в их повседневную жизнь и развитие их цифровых навыков, но и для привлечения внимания разработчиков и поставщиков услуг к разнообразию потребностей и предпочтений пожилых людей, чтобы гарантировать актуальность разрабатываемых продуктов и услуг.

Средства массовой информации и реклама могут сыграть свою роль в изменении повествовательных и социальных дискурсов. Привлекая людей всех возрастов к рекламе технологических продуктов или представляя пожилых людей как компетентных пользователей, СМИ могут способствовать развитию инклюзивной цифровой среды без эйджизма. Кампании и инициативы по повышению осведомленности могут попытаться изменить социальное восприятие. Например, Немецкая национальная ассоциация организаций пожилых людей (BAGSO) организовала конкурс карикатур, посвященный различным влияниям цифровых технологий на жизнь пожилых людей. В конкурсе приняли участие 241 человек в возрасте от 11 до 85 лет, которые представили 396 работ из Австрии, Дании, Франции, Германии, Словакии, Швеции, Швейцарии и Сирии. Проект призвал людей задуматься о важности активного использования пожилыми людьми цифровых технологий.³⁹

³⁷ Information provided by the National Focal Point on Ageing from the Czech Republic.

³⁸ Information provided by the National Focal Point on Ageing from the Slovak Republic.

³⁹ <https://www.bagso.de/themen/karikaturenwettbewerb/> (in German language).

Обучение пожилых людей цифровым навыкам в Австрии, Финляндии и Германии

“Technology in Brief” – Планшеты и смартфоны, Австрия

“Технологии вкратце” (Technology in Brief) — это образовательная программа для пожилых людей, цель которой - передать технические навыки использования компьютера, Интернета, социальных сетей, цифровых камер, мобильных телефонов и планшетов. Среди прочих, видеосвязь и взаимодействие в социальных сетях являются наиболее востребованными навыками, которые пожилые люди хотели бы получить. Специализированные курсы требуют гибкого содержания программ обучения, адаптированных к потребностям и накопленным знаниям пожилых людей, а также особой заинтересованности молодых преподавателей. Проект следует трем основным принципам: межпоколенческий характер, региональная структура и низкая стоимость для участников. Молодые тренеры проводят доступные курсы по пользованию смартфонами и планшетами для пожилых людей недалеко от дома. Разработка материалов курса, адаптированных к потребностям пожилых людей, и создание горячей линии являются дальнейшими шагами этого проекта.

Совместная работа с цифровыми медиа, Австрия

Целью данной инициативы является содействие доступу пожилых людей к цифровым медиа и повышение их цифровых навыков для обеспечения цифровой интеграции и возможностей участия. Для достижения этой цели программа предоставляет недорогие, соответствующие потребностям возраста и гендерным особенностям обучающие курсы вблизи дома по использованию новых технологий и средств массовой информации и повышению цифровых навыков, чтобы пожилые люди могли использовать современные технологии для управления своей повседневной жизнью и участия в социальной жизни. Проект способствует вовлечению пожилых людей через повышение осведомленности и разработку процессов обучения путем организации автономной сети обучения, проведения групповых и индивидуальных тренингов в “Digital Café” и проведения семинаров с акцентом на подкасты и видео, а также дальнейшей передаче навыков и информации.

Мероприятия “SeniorSurf”, Финляндия

Деятельность SeniorSurf обеспечивает поддержку мероприятий по цифровой ориентации, предназначенных для пожилых людей, создает обучающие и вспомогательные материалы и собирает их на сайте SeniorSurf.fi. Под цифровой ориентацией понимается обучение, организованное некоммерческими организациями и осуществляемое в основном пожилыми добровольцами (peer tutors).

Сервисный центр по цифровизации и образованию для пожилых людей, Германия

Центр предоставляет информацию и рекомендации по телефону, через интернет и презентации, чтобы помочь пожилым людям научиться пользоваться технологиями. Центр поддерживает связь с учреждениями и предлагает более 1000 курсов и семинаров, направленных на предоставление консультаций по вопросам образования и цифровизации в пожилом возрасте. Пожилые люди могут искать мероприятия в своих районах. На сайте www.wissensdurstig.de также представлена полезная информация для учреждений образования и примеры передового опыта. Сервисный центр находится в ведении BAGSO и финансируется Федеральным министерством по делам семьи, пожилых людей, женщин и молодежи.

Проект “Цифровой ангел”, Германия

В рамках проекта “Цифровой ангел” (Digitaler Engel) Федеральное министерство по делам семьи, пожилых людей, женщин и молодежи поддерживает активное участие людей старше 60 лет в общественной жизни и дает им возможность вести самостоятельную жизнь в условиях все более цифровизированного общества. Проект представляет собой доступную консультационную службу и основан на широком охвате пользователей. При личном контакте “Цифровой ангел” обучает пожилых людей безопасному использованию цифровых услуг и устройств в повседневной жизни, например, безопасным покупкам в Интернете или социальному взаимодействию.

Источник: Информация предоставлена национальными координаторами по вопросам старения Австрии, Финляндии и Германии, а также BAGSO.

Межпоколенческие контакты и обучение были отмечены как эффективные меры для повышения уровня освоения пожилыми людьми цифровых технологий и борьбы с эйдджизмом.⁴⁰ Программы профессиональной подготовки в области технологий для представителей разных поколений могут быть направлены как на пожилых, так и на молодых людей, повышая уверенность пожилых людей в использовании технологий, а также повышая геронтологическую грамотность молодых людей для борьбы с возрастными стереотипами.⁴¹ Межпоколенческие мероприятия, направленные на разрушение возрастных стереотипов в контексте цифрового обучения, могут включать факты о старении, практическое обучение и позитивное воздействие.⁴²

Безопасная и надежная навигация в цифровой среде

Безопасность в Интернете - важный аспект цифровой грамотности, позволяющий пожилым людям безопасно и надежно использовать цифровые технологии и Интернет. Программы цифрового обучения для пожилых людей должны охватывать такие аспекты безопасности в Интернете, как распознавание и предотвращение мошенничества в Интернете, выбор надежных паролей, защита компьютеров и устройств от вирусов с помощью антивирусных и антишпионских программ, обновление операционных систем, защита беспроводной сети. Другие аспекты включают защиту частной жизни в социальных сетях и безопасное осуществление транзакций при совершении покупок или банковских операций в Интернете.

Пожилые люди обучают своих сверстников безопасному и надежному использованию цифровых технологий, Люксембург

В рамках проекта “Серебряный серфер” в Люксембурге пожилые добровольцы, прошедшие специальную подготовку по вопросам безопасности в Интернете, обучают других пожилых людей безопасному и надежному использованию цифровых технологий. Проект не только помогает повысить уровень цифровой грамотности среди пожилых людей, но и поощряет активное участие пожилых людей в жизни общества. В рамках проекта пожилые люди проходят обучение в качестве “Серебряных серферов” по методу “пожилые для пожилых” и выполняют роль наставников. Проект способствует развитию волонтерства среди пожилых людей и поощряет обучение на протяжении всей жизни, поскольку пожилые люди получают базовую подготовку, которая затем регулярно обновляется дополнительными тренингами по конкретным темам; данный проект поддерживает активное участие пожилых людей в жизни общества и показывает ценность их вклада и компетенций. Проект “Серебряный серфер” реализуется с 2014 года Министерством по делам семьи, интеграции Люксембурга и ВЕЕ SECURE, государственной службой, специализирующейся на интернет-безопасности.

Источник: Информация предоставлена Национальным координатором по вопросам старения Люксембурга.

Использование потенциала цифровых технологий для активного и здорового долголетия

Робототехника, приложения для “умной жизни”, искусственный интеллект и большие данные привлекают все большее внимание как экономически эффективные и действенные решения для здравоохранения и обеспечения независимой жизни в пожилом возрасте. Инструменты предоставления услуг, вспомогательные устройства, встроенные приложения для мониторинга или интерактивные средства коммуникации берут на себя медицинские задачи или задачи по уходу и работают все более автономно. Например, робототехника постепенно внедряется для мониторинга поведения и здоровья пожилых людей, помощи в повседневной деятельности и поддержки социального взаимодействия.⁴³

⁴⁰ Burnes et al, 2019 ; López Seguí et al., 2019.

⁴¹ Brown et al, 2018.

⁴² Levy, 2018.

⁴³ Human Rights Council, 2017.

Цифровые технологии могут способствовать активному и здоровому долголетию и помочь обществу в удовлетворении растущих потребностей стареющего населения в уходе. Как подчеркивается в Мадридском международном плане действий по проблемам старения 2002 года, технологии могут расширить доступ к здравоохранению, например, с помощью телемедицины, и поддерживать реабилитацию. Кроме того, вспомогательные технологии и поддерживающая среда могут предупредить инвалидность в пожилом возрасте и снизить расходы.⁴⁴ Таким образом, цифровизация открывает большие перспективы как для обществ со стареющим населением, так и для самих пожилых людей.

Улучшение социального взаимодействия и благосостояния с помощью цифровых коммуникаций

Тренинг по ИТ и психическому благополучию, Мальта

Ввиду социальных проблем, вызванных пандемией COVID-19, в 2021 году на Мальте стартовала новая программа обучения информационным технологиям, в которой особое внимание уделяется психическому здоровью и благополучию. Она направлена на обучение основам использования планшетных устройств для пожилых людей, живущих в общинах и домах-интернатах, для облегчения социального взаимодействия и обеспечения доступа к приложениям и группам поддержки, способствующим психическому здоровью и благополучию. Программа состоит из 4 занятий продолжительностью около 2 часов каждое, которые проводятся в домах-интернатах для пожилых людей и в центрах активного долголетия. Они включают в себя обучение пользованию планшетами, создание профиля в социальных сетях и решение вопросов безопасности в социальных сетях, отправку и принятие запросов в друзья, использование мобильных данных и подключение к Wi-Fi. Участники также узнают о психическом здоровье и о том, как заботиться о своем психическом благополучии, особенно в связи с присутствием в Интернете и использованием технологий. В конце программы в каждой группе будет определен «чемпион», который продолжит поддерживать участников в случае возникновения трудностей.

Содействие благополучию пожилых людей через активное долголетие, Азербайджан

В рамках совместного проекта Министерства труда и социальной защиты населения Азербайджана и ЮНФПА был осуществлен ряд мероприятий, призванных помочь пожилым людям преодолеть одиночество и социальную изоляцию; обеспечить активное участие и доступ к общественным товарам и услугам; а также расширить возможности пожилых людей посредством обучения цифровой грамотности. Мероприятия включают компьютерные курсы по основным цифровым навыкам для доступа к онлайн-информации и услугам, таким как осуществление онлайн-платежей, а также предоставление пожилым людям необходимого IT-оборудования и доступа в Интернет. Проект также включает создание онлайн-библиотеки аудиокниг для пожилых людей с нарушениями зрения (привлечение известных ведущих новостей, вышедших на пенсию для записи аудиокниг, которые будут доступны на компакт-дисках и в приложениях для смартфонов).

Во время пандемии COVID-19 была подготовлена серия онлайн-видеороликов и встреч с целью информирования пожилых людей о том, как защитить себя от коронавируса и сохранить психическое здоровье в периоды изоляции. Онлайн-сессии охватывали темы, учитывающие интересы и потребности пожилых людей, включая здоровый образ жизни, питание, физическое и психическое здоровье, а также архитектуру, искусство и ремесла, кулинарные темы, представленные экспертами. Были организованы специальные занятия с врачами (офтальмологом, кардиологом и эндокринологом), а также групповые занятия/консультации с психологами. С помощью Zoom были организованы занятия физическими упражнениями. Проект также включал серию мотивирующих видеороликов, снятых совместно с пожилыми людьми и направленных на поддержание бодрости духа и эмоциональную поддержку. В коротких видеороликах пожилые люди читали стихи известных поэтов, снимая себя на видео с помощью цифровых технологий.

Совместная программа с Uniper в Израиле

Для решения проблемы изоляции пожилых людей во время пандемии правительство Израиля установило 450 устройств Uniper. Технология Uniper — это решение на базе телевизоров и мобильных устройств для оказания медицинской помощи и социального взаимодействия, включая интерактивный контент в реальном времени о здоровье и благополучии, теле и видео здравоохранение, соответствующее требованиям НРПАА, удаленные обследования, общение с семьей и знакомыми. Это комплексное решение превращает телевизор или мобильное устройство в интерактивный центр связи, предоставляя пожилым людям доступ к услугам и возможностям социального взаимодействия, не выходя из дома.

Источник: Информация предоставлена национальными координаторами по вопросам старения Мальты, Азербайджана и Израиля.

⁴⁴ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2002.

Уменьшить одиночество и укреплять связи с помощью цифровых коммуникаций

Цифровые технологии и коммуникации могут помочь уменьшить одиночество и социальную изоляцию в более позднем возрасте, предоставляя возможность оставаться на связи с друзьями и семьей, а также с поставщиками услуг, когда личные визиты невозможны. Поскольку одиночество является фактором риска для физического и психического здоровья, в последние годы широко изучается возможность использования цифровых технологий в качестве средства борьбы с одиночеством.

Было установлено, что технологические решения, такие как общие информационно-коммуникационные технологии, видеоигры, робототехника, персональные информационные системы напоминания и системы социального управления, чаты поддержки, сайты социальных сетей, телеуход и 3D виртуальная среда, уменьшают социальную изоляцию и одиночество.⁴⁵ Легкодоступные веб-сайты, способствующие личному общению, например, веб-сайты, на которых люди самостоятельно организуют волонтерскую деятельность, могут повышать социальное участие.

Во время пандемии COVID-19, когда ограничения и меры физического дистанцирования усугубили чувство одиночества и социальной изоляции для людей всех возрастов, роль цифровых коммуникаций стала предметом дополнительного внимания со стороны политики. Пандемия стимулировала инновационные меры по поддержанию социальных связей и предотвращению социальной изоляции с помощью технологий во многих государствах-членах ЕЭК ООН.⁴⁶

Несмотря на то, что цифровые технологии могут поддержать социальное взаимодействие, когда контакт лицом к лицу невозможен, цифровые технологии не могут и не должны полностью заменять человеческое общение. Человеческое общение особенно важно для пожилых людей, испытывающих социальную изоляцию и одиночество. Если у человека нет цифровых навыков или доступа к цифровым технологиям, он оказывается в изоляции, когда повседневные услуги или досуг переходят в онлайн, не оставляя возможности для личного участия. Во время пандемии COVID-19 религиозные церемонии и службы, спортивные занятия или медицинские услуги часто проводились или предоставлялись только онлайн, что привело к социальной изоляции людей, не использующих информационные технологии, и еще большему ощущению одиночества.

Содействие здоровому долголетию и независимой жизни с помощью цифровых технологий

Цифровые технологии и вспомогательные устройства могут помочь пожилым людям получить доступ к медицинской информации и услугам, управлять своим здоровьем и поддерживать свою независимость с помощью вспомогательных технологий. Цифровые технологии, такие как датчики движения и системы безопасности, могут поддержать независимую жизнь пожилых людей с физическими и когнитивными нарушениями и могут быть использованы для адаптации домов, позволяя пожилым людям безопасно проживать в своих собственных домах, а вспомогательные устройства могут поддержать пожилых людей, желающих жить независимо дома.⁴⁷

⁴⁵ Khosravi et al, 2016.

⁴⁶ see also UNECE Policy Brief on Ageing No. 25 on Older Persons in Emergency Situations (UNECE 2020a), Box on “Digital Inclusion of older persons in Belgium, France, Israel, Portugal and Slovenia, p.14.

⁴⁷ United Nations Economic Commission for Europe, 2018; United Nations Economic Commission for Europe, 2020b.

Цифровые технологии для содействия управлению здоровьем и независимой жизни в Ирландии

Служба BConnect ирландской организации ALONE предоставляет технологии и услуги для поддержки пожилых людей, чтобы они могли лучше управлять своим здоровьем и дольше жить дома. BConnect включает в себя комплексную оценку, проводимую совместно с пожилыми людьми, для определения областей поддержки, включая технологические решения. Затем ALONE может предоставить индивидуальные пакеты технологических решений, включая: Wi-Fi и планшеты для пользования услугами Интернета, коммуникационные устройства для поддержания контактов с сиделками, семьей и друзьями; устройства электронного здравоохранения, такие как смарт-часы, мониторы артериального давления и ЭКГ, позволяющие пожилым людям поддерживать свое здоровье дома; устройства “умного дома”, такие как датчики движения, дверные датчики и умные дверные звонки, для обеспечения безопасности уязвимых групп пожилых людей; и портативные аварийные сигнализации с возможностями GPS для обеспечения дополнительных мер безопасности для пожилых людей.

Эти устройства могут быть соединены со смартфонами членов семьи или других доверенных лиц, осуществляющих уход, что позволяет повысить качество ухода и усилить преимущества для пожилого человека и его опекунов. Предоставляемая информация может включать: оповещения на смартфон, основанные на активности в доме или у входной двери, оповещения от аварийных сигналов тревоги, активированных пользователем, и связь между смартфоном сиделки и пожилым человеком без какого-либо взаимодействия. ALONE обеспечивает обучение и поддержку пожилых людей для оптимального использования преимуществ предоставленных устройств. ALONE осуществила более 200 установок и завершила более 4 пилотных проектов, демонстрируя преимущества технологий пожилым людям, их семьям, медицинским учреждениям и утвержденным жилищным организациям. ALONE работает в качестве “живой лаборатории” с HSE Digital Transformation Team и, таким образом, обучает свою сеть “координаторов поддержки” применять технологии для решения вопросов здоровья, благосостояния и социальных проблем.

Источник: Информация предоставлена компанией ALONE. <https://alone.ie/what-we-do/bconnect/>

Цифровые технологии для расширения доступа к медицинской информации и услугам в Канаде и Италии

Виртуальный хоспис предоставляет информацию и поддержку людям, живущим с прогрессирующими заболеваниями в Канаде

Канадский виртуальный хоспис (CVH) — это комплексный онлайн-портал для получения информации и поддержки по вопросам прогрессирующих заболеваний, паллиативного ухода и проживания скорби. Он удовлетворяет потребности в информации и поддержке людей, живущих с прогрессирующими заболеваниями, семей и лиц, осуществляющих уход, медицинских работников, исследователей и преподавателей. CVH управляет несколькими веб-сайтами, включая: VirtualHospice.ca, PortailPalliatif.ca, MyGrief.ca, LivingMyCulture.ca, LivingOutLoud.life, VivreAFond.ca, Methadone4Pain.ca, KidsGrief.ca и DeuilDesEnfants.ca. VirtualHospice.ca — это интерактивный двуязычный веб-сайт, предоставляющий канадцам информацию и поддержку в связи с болезнями, ограничивающими жизнь, и связанными с ними утратами и горем. Благодаря функции “Спроси у специалиста” сайт стал пионером в области электронного здравоохранения, связывая канадцев напрямую с экспертами в области здравоохранения в режиме онлайн. Сайт посещают пользователи из более чем 150 стран. Хотя CVH содержит материалы для всех возрастов, некоторые ресурсы посвящены старению и/или немощности, включая такие публикации, как брошюра Palliative Approach for Advanced Frailty in Long Term Care (Паллиативный подход в отношении лиц, находящихся в состоянии повышенной слабости при длительном уходе), клинические инструменты (например, Advance Care Planning Evaluation in Elderly Patients (Предварительная оценка планирования ухода за пожилыми пациентами)) и видео (например, Coping and the experience of LGBT aging (Адаптация и опыт старения ЛГБТ)). CVH — это отмеченный наградами универсальный ресурс с четырнадцатилетней историей предоставления комплексной онлайн информации и поддержки по вопросам паллиативного ухода и проживания скорби. Он считается лидером в этой области, наладил партнерские отношения и привлекает заинтересованные стороны для разработки веб-предложений, и в настоящее время предлагает ресурсы на семи онлайн-платформах и каналах социальных сетей, обслуживая 1,6 миллиона пользователей в год.

Иновации в области телемедицины, обеспечивающие удаленный доступ к информации и медицинским услугам в Италии

В Трентино телемедицинские обследования TreC_Televisita (первичная консультация и осмотр), которые дополняют очные услуги, предоставляемые традиционным способом, были включены в классификацию амбулаторных услуг. TreC_Televisita позволяет врачам осуществлять уход и ведение пациентов дистанционно, облегчая медицинское обслуживание во время пандемии Covid-19, а также для пациентов, которые живут далеко от медицинских клиник или имеют ограниченную мобильность. Еще одной инновацией является приложение TreCovid19, которое представляет собой уникальный и сертифицированный источник информации об всех аспектах, связанных со вспышкой Covid-19. Цель приложения - предоставить достоверную информацию в борьбе с распространением фальшивых новостей и высоким уровнем тревоги среди пожилых людей, которые могут находиться в состоянии постоянной тревоги из-за постоянно появляющихся новостей, связанных с пандемией. Приложение также предоставляет пожилым людям, пострадавшим от Covid-19, которые находятся дома, в добровольной изоляции или на карантине, возможность поддерживать связь с медицинскими работниками. (<http://mhealth-hub.org/mhealth-solutions-against-covid-19>).

Источник: Информация предоставлена национальными координаторами по вопросам старения Канады и Италии.

Защита прав и достоинства пожилых людей в цифровую эпоху

Признавая различные возможности, связанные с развитием цифровых технологий в здравоохранении и социальной сфере, включая роботов и искусственный интеллект, эксперты предупреждают о рисках неэтичного использования и нарушения прав человека. Поэтому необходимо постоянно проводить основанные на правах человека оценки преимуществ и рисков, связанных с использованием цифровых технологий.⁴⁸ В 2017 году независимый эксперт Организации Объединенных Наций по вопросам осуществления всех прав человека пожилыми людьми призвала задуматься и принять меры для защиты прав пожилых людей, включая их право на достоинство, самостоятельность, неприкосновенность частной жизни и осознанное согласие. Следующие разделы основаны на ее докладе и рекомендациях.⁴⁹

Достоинство и автономия

В контексте цифровых технологий важно уважать достоинство и самостоятельность пожилых людей. Внедрение цифровых технологий, таких как использование робототехники в здравоохранении и социальном обслуживании, никогда не должно приводить к практике лишения прав и возможностей, такой как игнорирование потребностей и предпочтений пожилых людей. Робототехника или вспомогательные технологии не должны ограничивать потенциал пожилых людей, способствуя развитию и поддержанию культуры зависимости. Учитывая, что человеческое общение является важным компонентом в уходе за пожилыми людьми, исключительное использование технологий может быть воспринято как дегуманизация и негативно повлиять на чувство идентичности и ощущение контроля над жизнью у пожилых людей.⁵⁰ Чтобы избежать дискриминационной практики, основанной на анализе решений искусственного интеллекта и предвзятых алгоритмов, оценки воздействия использования цифровых технологий основанные на правах человека в здравоохранении и социальном уходе могут помочь выявить и решить проблемы в области прав человека.

Разработчики технологий, поставщики услуг, закупщики и гражданское общество должны быть вовлечены в разработку конкретных руководящих принципов, обеспечивающих подход, основанный на правах человека, начиная с этапов планирования и заканчивая внедрением технологии.⁵¹ Медицинские технологии должны быть одновременно недорогими, и физически и материально доступными для всех. Признавая, что сегодня вспомогательные технологические продукты в основном ориентированы на рынки с высоким уровнем дохода, следует поощрять региональное и международное сотрудничество и доступ к науке, технологиям, инновациям и обмену знаниями между регионами.⁵²

⁴⁸ Australian Human Rights Commission, 2018.

⁴⁹ Human Rights Council, 2017.

⁵⁰ Там же. Параграф 47.

⁵¹ Human Rights Council, 2017. Параграф 95.

⁵² Ibid. Para 64.

Конфиденциальность

Право на неприкосновенность частной жизни признано в международных законах о правах человека и в статье 22(2) Конвенции ООН о правах инвалидов, подчеркивающей, что неприкосновенность личной, медицинской и реабилитационной информации лиц с ограниченными возможностями должна защищаться государствами-участниками наравне с другими. Несмотря на наличие четких правовых инструментов, субъекты в повседневной жизни, например, в домах-интернатах, могут столкнуться с проблемой балансирования между приватностью, безопасностью и автономией, когда речь идет об использовании цифровых технологий. С одной стороны, цифровые технологии способны повысить уровень конфиденциальности. Например, некоторые пожилые люди, нуждающиеся в уходе, могут по причинам сохранения интимности предпочесть машину вместо человека для выполнения личных задач, таких как купание или одевание.⁵³ С другой стороны, данные, собранные в результате использования пожилыми людьми вспомогательных технологий и робототехники, считаются особенно конфиденциальными, поскольку они отражают состояние здоровья человека, его жизненный выбор, распорядок дня, политические, философские и религиозные взгляды или сексуальные привычки.⁵⁴ Поскольку некоторые невидимые и мало заметные технологии мониторинга или “умной жизни” могут вести нежелательное и скрытое наблюдение и сбор данных о пожилом человеке, очень важно, чтобы пользователи могли полностью понимать систему мониторинга, обработки, сбора, хранения и обмена данными.⁵⁵

Участие в принятии решений

Для обеспечения защиты прав пожилых людей в цифровую эпоху важно привлекать их и их представителей к принятию решений и собирать информацию о влиянии цифровизации на пожилых людей, включая наиболее уязвимые группы. Комиссия восьмого правительственного доклада о пожилых людях в Германии, например, заявила, что возможности и риски, связанные с разработкой и использованием новой цифровой технологии, всегда должны быть взвешены с самого начала, прежде чем внедрять ее для использования в повседневной жизни, медицинских учреждениях и уходе.⁵⁶ Потенциальные конечные пользователи должны быть достаточно вовлечены уже на начальных этапах разработки, чтобы наилучшим образом развивать и оптимизировать цифровые технологии. Дизайнеры и инженеры, которые с самого начала сотрудничают с конечными пользователями, могут с большей вероятностью обсудить и выявить этические проблемы. Прямое взаимодействие также может помочь преодолеть дефицитно-ориентированную картину пожилого возраста. Помимо этих аспектов, привлечение конечных пользователей способствует разработке более удобных и безбарьерных технологий, соответствующих этическому и правозащитному подходу. Структурные барьеры, препятствующие привлечению пожилых пользователей, должны быть устранены, чтобы способствовать активному участию пожилых людей в исследованиях, разработках и формировании политики.

Важную роль в этом отношении могут сыграть организации, способствующие цифровой и технологической интеграции пожилых людей, такие как Центр технологий для пожилых людей VALLI в Финляндии. Центр был создан с целью усиления интеграции пожилых людей в цифровое и технологическое общество. Его цель - сделать так, чтобы голос пожилых людей при принятии решений и программ развития был услышан, обеспечивая учет потребностей пожилых пользователей в общественных дискуссиях, меняя отношение к пожилым пользователям технологий и борясь с возрастной дискриминацией. Центр выпускает информационные материалы об опыте, потребностях и мотивации пожилых людей в связи с технологиями и информатизацией. Он собирает и распространяет информацию, выступает в качестве общенационального независимого эксперта и участвует в подготовке принятия социальных решений.⁵⁷

⁵³ Там же. Параграф 55.

⁵⁴ Sorell and Draper, 2014.

⁵⁵ Human Rights Council, 2017. Параграф 51.

⁵⁶ Office for the Government Reports on Older People and German Centre of Gerontology, 2020

⁵⁷ Информация предоставлена Национальным координатором по вопросам старения Финляндии.

В октябре 2020 года Совет Европейского Союза под председательством Германии утвердил выводы по теме “Права человека, участие и благополучие пожилых людей в эпоху цифровизации”, содержащие рекомендации по разработке будущей политики на уровне Европейского Союза и на национальном уровне. В заключение Совет призвал к цифровизации государственных услуг, особенно услуг здравоохранения, социального обеспечения и долгосрочного ухода, чтобы сделать их более доступными для каждого члена общества, сохраняя при этом нецифровые услуги. Также было обращено внимание на необходимость соблюдения прав и потребностей пожилых людей, включая пожилых людей с ограниченными возможностями.⁵⁸

Свободное и информированное согласие на использование цифровых технологий

Цифровизация и более широкое использование вспомогательных технологий в здравоохранении и социальном обслуживании поднимает важные вопросы, связанные с правом людей на свободное и осознанное согласие, в том числе наиболее уязвимых слоев населения. Как можно защитить частную жизнь, достоинство и свободу пожилых людей? Кто принимает решение о том, следует ли пожилому человеку использовать ту или иную технологию? Способствует ли использование технологии мобильности, дружескому общению, социальному взаимодействию? Кто разрабатывает технологии и доступны ли эти технологии в равной степени для всех, кто в них нуждается? Могут ли сами пользователи контролировать технологии и есть ли возможность отказаться от их использования?⁵⁹

Статья 25 Конвенции о правах инвалидов провозглашает право на свободное и информированное согласие, включая право отказаться от определенной формы поддержки, такой как робототехника или другие технические устройства. Пожилым людям должна быть предоставлена простая и четкая информация о последствиях и использовании новой технологии; риски и преимущества должны быть представлены в ненавязчивой, прозрачной манере до получения согласия пожилого человека. Индивидуальные личные обстоятельства и когнитивные способности всегда должны учитываться при получении согласия. Более того, согласие должно быть получено заранее, перед каждым вмешательством. Члены семьи или другие лица не должны иметь права давать согласие на использование технологии или вмешательства от имени пожилого человека, если только пожилой человек не уполномочил их на это. Пользователи должны всегда контролировать не только то, какая информация будет собираться, но и то, как она будет обрабатываться, и кто получит доступ к данным. Наконец, технологии не должны изыматься без явного согласия пользователя, поскольку некоторые люди могут прочно интегрировать технологию в свою повседневную жизнь.⁶⁰

Для того чтобы пожилые люди и их опекуны могли взвесить преимущества и риски использования технологий, необходимы целевые тренинги, предоставляющие соответствующую информацию и способствующие осознанному использованию технологий и повышению цифровой грамотности.⁶¹

⁵⁸ Council of the European Union, 2020 <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11717-2020-REV-2/en/pdf>.

⁵⁹ Bennett, 2019.

⁶⁰ Human Rights Council, 2017. Para 33.

⁶¹ Там же. Параграф 98.

Информирование о рисках и преимуществах, связанных с использованием искусственного интеллекта, Германия

Новый проект по искусственному интеллекту (ИИ) направлен на внедрение новейших технологий искусственного интеллекта в повседневную жизнь пожилых людей. Он использует существующие местные структуры и средства массовой информации для обеспечения беспрепятственного доступа к искусственному интеллекту. Желающие могут тестировать устройства, получать консультации и информацию. В рамках проекта 16 “мест для работы в Интернете” по всей Германии оснащены технологиями искусственного интеллекта, включая подготовку специалистов для передачи навыков и знаний. Информационные и образовательные проекты освещают преимущества и риски искусственного интеллекта. Цель проекта - предоставить пожилым людям сбалансированный взгляд на использование искусственного интеллекта и дать им возможность принимать взвешенные решения о том, хотят ли они использовать технологии на основе искусственного интеллекта в своей повседневной жизни.

Проект был разработан BAGSO, Немецкой национальной ассоциацией организаций пожилых людей и финансируется Федеральным министерством по делам семьи, пожилых людей, женщин и молодежи (BMFSFJ).

Источник: Информация предоставлена BAGSO.

Заключение

Цифровой разрыв и связанное с ним неравенство не высечены из камня и не являются неизменными. Для их устранения политические стратегии, направленные на расширение доступа к цифровым технологиям и расширение прав и возможностей пожилых людей, должны охватывать широкий спектр направлений деятельности, которые обсуждались в данной Программной справке и обобщены во Вставке 4. В некоторых странах существуют хорошо зарекомендовавшие себя практики по расширению цифровой интеграции пожилых людей, которые могут быть адаптированы или воспроизведены в других странах. Практические решения, представленные в данной Программной справке, иллюстрируют способы, с помощью которых регион ЕЭК ООН может достичь большей цифровой справедливости среди всех групп населения, обеспечивая равный доступ к повседневным технологиям и онлайн-услугам, включая электронное правительство, электронную коммерцию и электронное здравоохранение. Необходимо сохранить автономный доступ к основным товарам и услугам для людей, которые решили не использовать или не могут использовать цифровые технологии и Интернет. Инвестиции в обучение цифровой грамотности, включая программы обучения сверстников или представителей разных поколений, ориентированные на пожилых людей, имеют ключевое значение для повышения уровня квалифицированного использования цифровых технологий и развития цифровой грамотности. В определенной степени инициативы в области цифровых технологий также могут помочь преодолеть одиночество и социальную изоляцию в пожилом возрасте, способствовать активному и здоровому долголетию и независимому образу жизни. Однако не стоит забывать, что технологии никогда не заменят качество прямого человеческого контакта или человеческого прикосновения.

Пожилые люди с инвалидностью и без нее должны быть вовлечены в разработку цифровых технологий для удовлетворения своих реальных потребностей и обеспечения безбарьерного использования, а также для преодоления возможных стереотипных представлений разработчиков технологий о старении. Подходы, основанные на участии или совместном проектировании, в идеале вовлекают конечных пользователей на протяжении всего процесса разработки, от оценки потребностей до тестирования и внедрения конкретной технологии, уважая при этом разнообразие желаний, потребностей и возможностей конечных пользователей.

Для обеспечения личной безопасности, кибербезопасности, защиты данных и конфиденциальности необходимо использовать подход, основанный на правах человека. Право на свободное и осознанное согласие, а также право на достоинство и неприкосновенность частной жизни должны неукоснительно соблюдаться. Государства-члены ЕЭК ООН должны способствовать активному участию пожилых людей в исследованиях, разработках и формировании политики в области цифровизации. Ценный жизненный опыт и разнообразные взгляды пожилых людей имеют решающее значение для минимизации цифрового разрыва и создания мира для всех возрастов.

Вставка 4

Цифровая интеграция пожилых людей: направления деятельности

- Всеобщая доступность – Обеспечение доступа к Интернету для всех категория населения
- Экономическая доступность – Обеспечение равного доступа к цифровым технологиям, устройствам и Интернету
- Цифровые навыки – Повышение цифровой грамотности для сокращения разрыва в цифровых навыках
- Доступ к услугам – Обеспечение доступа к повседневным услугам, которые перемещаются в онлайн
- Борьба с эйджизмом – Борьба со стереотипами и предрассудками в отношении пожилых пользователей технологий
- Дизайн для всех возрастов – Повышение доступности цифровых технологий
- Актуальность – Использование цифровых технологий для обеспечения благополучия и участия пожилых людей
- Права человека – Защита прав человека и обеспечение надежной, безопасной и этичной цифровой среды
- Выбор – Обеспечение автономии и возможности выбора в отношении использования цифровых технологий
- Резервная возможность – Обеспечение постоянного автономного офлайн доступа к товарам и услугам

Благодарности

ЕЭК ООН выражает благодарность Ханне Кёттл (Hanna Köttl) за помощь в подготовке данной справки. Примеры политики, представленные в данной Программной справке, если не указано иное, были предоставлены национальными координаторами по вопросам старения, которые являются членами Постоянной рабочей группы ЕЭК ООН по вопросам старения.

Литература

- Abdi, J., et al., 2018. Scoping review on the use of socially assistive robot technology in elderly care. *BMJ Open*, 8, p.e018815. <https://bmjopen.bmj.com/content/8/2/e018815.info>.
- Australian Human Rights Commission, 2018. Human Rights and Technology Issues Paper. https://humanrights.gov.au/sites/default/files/human_rights_and_technology_issues_paper_final.docx.
- Baker, S., et al., 2018. Combatting social isolation and increasing social participation of older adults through the use of technology: A systematic review of existing evidence. *Australasian Journal on Ageing*, 37(3), pp.184-193. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30022583/>.
- Bennett, B., 2019. Technology, ageing and human rights: Challenges for an ageing world. *International Journal of Law and Psychiatry*, 66, p.101449. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31706404/>.
- Brown, L. and Strommen, J., 2018. Training Younger Volunteers to Promote Technology Use Among Older Adults. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 46(3), pp.297-313. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/fcsr.12254>.
- Burnes, D., et al., 2019. Interventions to Reduce Ageism Against Older Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis. *American Journal of Public Health*, 109(8), pp. e1-e9. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31219720/>.
- Buyl, R., et al., 2020. e-Health interventions for healthy aging: a systematic review. *Systematic Reviews*, 9, p.128. <https://systematicreviewsjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13643-020-01385-8#citeas>.
- Choi, E., et al., 2020. Does Perceived Ageism Widen the Digital Divide? And Does It Vary by Gender? *The Gerontologist*, 60(7), pp.1213-1223. <https://academic.oup.com/gerontologist/article-abstract/60/7/1213/5857601?redirectedFrom=fulltext>.
- Council of the European Union, 2020. Council Conclusions on Human Rights, Participation and Well-Being of Older Persons in The Era of Digitalisation. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2020/10/12/improving-the-well-being-of-older-persons-in-the-era-of-digitalisation-council-adopts-conclusions/>.
- European Agency for Fundamental Rights, 2020. Selected findings on age and digitalisation from FRA's Fundamental Rights Survey. <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/160708/718712aca2e438178bc34cf3993cb15a/background-paper-fra-conference-data.pdf>.
- Fang, M., et al., 2019. Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. *The Gerontologist*, 59(1), pp. e1-e5. https://www.researchgate.net/publication/325106641_Exploring_Privilege_in_the_Digital_Divide_Implications_for_Theory_Policy_and_Practice.
- Fischer, B., et al., 2020. The Importance of User Involvement: A Systematic Review of Involving Older Users in Technology Design. *The Gerontologist*, 60(7), pp. e513-e523. <https://academic.oup.com/gerontologist/article/60/7/e513/5644100>.
- Frennert, S. and Östlund, B., 2014. Review: Seven Matters of Concern of Social Robots and Older People. *International Journal of Social Robotics*, 6(2), pp.299-310. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12369-013-0225-8#citeas>.
- Harder, M., et al., 2013. What Is Participation? Design Leads the Way to a Cross-Disciplinary Framework. *Design Issues*, 29(4), pp.41-57. https://research.brighton.ac.uk/files/286536/What_Is_Participation.pdf.
- Harte, R., et al., 2017. A Human-Centered Design Methodology to Enhance the Usability, Human Factors, and User Experience of Connected Health Systems: A Three-Phase Methodology. *JMIR Human Factors*, 4(1), p.e8. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28302594/>.
- Helsper, E. and Reisdorf, B., 2013. A quantitative examination of explanations for reasons for internet nonuse. *Cyberpsychology, Behaviour, and Social Networking*, [online] 16(2), pp.94-99. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23249243/>.
- Horrigan, J., 2016. Why Americans Pursue Lifelong Personal and Professional Learning. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/internet/2016/03/22/the-joy-and-urgency-of-learning/>.
- Human Rights Council, 2017. Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons. United Nations General Assembly. <https://daccess-ods.un.org/TMP/8084269.76203918.html>.
- Khosravi, P., et al., 2016. The impact of technology on older adults' social isolation. *Computers in Human Behavior*, 63, pp.594-603. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563216304289?via%3Dihub>.
- Köttl, H. and Mannheim, I., 2021. Ageism & Digital Technology. Policy measures to address ageism as a barrier to adoption and use of digital technology. *Euroageism Policy Brief*. <https://euroageism.eu/wp-content/uploads/2021/03/Ageism-and-Technology-Policy-Brief.pdf>.
- Köttl, H., et al., 2020. Self-Perceptions of Aging and Everyday ICT Engagement: A Test of Reciprocal Associations. *The Journals of Gerontology: Series B*, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32976555/>.

- Kushniruk, A. and Nøhr, C., 2016. Participatory Design, User Involvement and Health IT Evaluation. *Studies in health technology and informatics*, 222, pp.139-151. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27198099/>.
- Leanos, S., et al., 2020. The Impact of Learning Multiple Real-World Skills on Cognitive Abilities and Functional Independence in Healthy Older Adults. *The Journals of Gerontology: Series B*, 75(6), pp.1155-1169. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31201426/>.
- Lee, O. and Kim, D., 2018. Bridging the Digital Divide for Older Adults via Intergenerational Mentor-Up. *Research on Social Work Practice*, 29(7), pp.786-795. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1049731518810798>.
- Levy, B., 2009. Stereotype Embodiment. *Current Directions in Psychological Science*, 18(6), pp.332-336. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1467-8721.2009.01662.x>.
- Levy, S., 2018. Toward Reducing Ageism: PEACE (Positive Education about Aging and Contact Experiences) Model. *The Gerontologist*, 58(2), pp.226-232. <https://academic.oup.com/gerontologist/article/58/2/226/2632116>.
- López Seguí, F., et al., 2019. An Intergenerational Information and Communications Technology Learning Project to Improve Digital Skills: User Satisfaction Evaluation. *JMIR Aging*, 2(2), p.e13939. <https://aging.jmir.org/2019/2/e13939/>.
- McDonough, C., 2016. The Effect of Ageism on the Digital Divide Among Older Adults. *Gerontol Geriatr Med* 2: 008. <http://heraldopenaccess.us/openaccess/the-effect-of-ageism-on-the-digital-divide-among-older-adults>.
- Merkel, S. and Kucharski, A., 2019. Participatory Design in Gerontechnology: A Systematic Literature Review. *The Gerontologist*, 59(1), pp. e16-e25. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29788319/>.
- Office for the Government Reports on Older People and German Centre of Gerontology, 2020. Older People and Digitisation: Findings and Recommendations from The Eight Government Report on Older People. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. [https://www.research-in-germany.org/dam/jcr:e4cfef40-d746-46b8-af7d-317477624abf/BMFSFJ-2020-01199_21x21_Senioren_eng_v7_BF_%20\(1\).pdf](https://www.research-in-germany.org/dam/jcr:e4cfef40-d746-46b8-af7d-317477624abf/BMFSFJ-2020-01199_21x21_Senioren_eng_v7_BF_%20(1).pdf).
- Organisation of Economic Co-operation and Development, 2001. Understanding the Digital Divide. <https://www.oecd.org/digital/ieconomy/1888451.pdf>
- Peine, A. and Neven, L., 2020. The co-constitution of ageing and technology – a model and agenda. *Ageing and Society*, pp.1-22. <https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/coconstitution-of-ageing-and-technology-a-model-and-agenda/0778C39BAE292B6EB409E91B04440124>.
- Prensky, Marc. 2001. Digital natives, digital immigrants. On the Horizon (NCB University Press, Vol. 9 No. 5, October 2001). <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>
- Sorell, T. and Draper, H., 2014. Robot carers, ethics, and older people. *Ethics and Information Technology*, 16(3), pp.183-195. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-014-9344-7>.
- U.S. Department of Commerce, 1995. Falling Through The Net: A Survey of the “Have Nots” In Rural and Urban America. Washington D.C.: U.S. Department of Commerce. <https://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html>.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2020. United Nations E-Government Survey. 2020: Digital Government in The Decade of Action for Sustainable Development: With Addendum On COVID-19 Response. <https://digitallibrary.un.org/record/3884686?ln=en>.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2002. Madrid International Plan of Action on Ageing. <https://www.un.org/development/desa/ageing/madrid-plan-of-action-and-its-implementation.html>.
- United Nations Economic Commission for Europe. 2018. Innovative social services and supportive measures for independent living in advanced age. UNECE Policy Brief on Ageing No. 20. <https://unece.org/policy-briefs>.
- United Nations Economic Commission for Europe. 2020a. Older Persons in Emergency Situations. UNECE Policy Brief on Ageing No. 25. <https://unece.org/policy-briefs>.
- United Nations Economic Commission for Europe. 2020b. Ageing in sustainable and smart cities. UNECE Policy Brief on Ageing No. 24. <https://unece.org/policy-briefs>.
- van der Berg, M., et al., 2007. Internet-based physical activity interventions: a systematic review of the literature. *Journal of Medical Internet Research*, 9(3), p.e26. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17942388/>.
- Vogels, E., 2019. Millennials Stand Out for Their Technology Use, But Older Generations Also Embrace Digital Life. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/09/09/us-generations-technology-use/#:~:text=Millennials%20stand%20out%20for%20their%20technology%20use%2C%20but,generations%20also%20embrace%20digital%20life&text=Unlike%20with%20smartphones%20and%20social,Boomers%20say%20they%20own%20tablets>.
- Zambianchi M, Carelli MG. Positive Attitudes towards Technologies and facets of Well-being in Older Adults. *J Appl Gerontol*. 2018 Mar;37(3):371-388. doi: 10.1177/0733464816647825. Epub 2016 May 3. PMID: 27146263.

Контрольный список: Старение в эпоху цифровых технологий

Основные направления	Области реализации	Ключевые элементы
Доступ к товарам и услугам	Всеобщее подключение	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к Интернету для всех пожилых людей, включая тех, кто живет в учреждениях долгосрочного ухода
	Финансовая доступность	<ul style="list-style-type: none"> • Финансовая помощь тем, кто не может позволить себе цифровые технологии и широкополосные соединения
	Дизайн для всех возрастов	<ul style="list-style-type: none"> • Правила и нормативы доступности • Вовлечение пожилых людей в разработку и развитие цифровых технологий и услуг для обеспечения их соответствия потребностям и интересам пожилых
	Поддержка использования цифровых услуг	<ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальная поддержка пожилых пользователей цифровых услуг, таких как электронный банкинг, электронное правительство, электронное обучение • Руководство для поставщиков услуг по предоставлению онлайн-услуг для всех возрастов
	Автономный оффлайн доступ к товарам и услугам	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержание автономного доступа к важной информации, товарам и услугам • Избегание финансовых штрафов за оффлайн доступ к услугам
Цифровая грамотность	Цифровые навыки	<ul style="list-style-type: none"> • Обучение представителей разных поколений • Взаимное обучение внутри возрастной группы • Обучение по вопросам Интернет-безопасности
	Эйджизм	<ul style="list-style-type: none"> • Избегание возрастных стереотипов в отношении пожилых пользователей технологий • Продвижение цифрового обучения и контактов между поколениями • Разработка программы для повышения уверенности в себе пожилых людей, использующие цифровые технологии
Преимущества цифровых технологий	Преодоление одиночества и социальной изоляции	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие социальным связям и участию пожилых людей в жизни общества посредством цифровой коммуникации
	Возможности для здорового долголетия и независимой жизни	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие доступу к услугам электронного здравоохранения • Облегчение управления здоровьем посредством использования цифровых устройств и услуг • Содействие независимой жизни с помощью цифровых технологий и вспомогательных устройств
Права человека	Достоинство и автономия	<ul style="list-style-type: none"> • Избегание практик, ущемляющих права и возможности пожилых людей, таких как игнорирование их потребностей и предпочтений • Основанные на правах человека оценки воздействия цифровых технологий в здравоохранении и социальном обслуживании • Руководство по применению правозащитного подхода к проектированию, разработке и использованию цифровых технологий с участием разработчиков технологий, поставщиков услуг, закупщиков и гражданского общества • Доступ к медицинским технологиям для всех
	Конфиденциальность	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение защиты данных и этичное использование данных, собранных с помощью цифровых технологий • Прозрачность мониторинга, обработки, сбора, хранения и обмена данными

Контрольный список: Старение в эпоху цифровых технологий

Основные направления	Области реализации	Ключевые элементы
	Участие в принятии решений	<ul style="list-style-type: none"> • Вовлечение пожилых людей и их представителей в процессы принятия решений об использовании цифровых технологий • Мониторинг влияния цифровизации на пожилых людей, в том числе на наиболее уязвимые слои населения
	Свободное и информированное согласие	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление пожилым людям возможности взвесить риски и преимущества использования технологий с помощью специально подобранной информации и программы обучения • Пожилые люди должны сохранять контроль над тем, какого рода информация собирается, как она будет обрабатываться, и кто получит к ней доступ