

DISQUESTION: СОЗДАНИЕ СПРОСА НА СПЕЦИФИЧЕСКУЮ УСЛУГУ КАК СПОСОБ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАНЯТОСТИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО ЗРЕНИЮ

Новиков И. А.

НИУ ВШЭ; Everland; Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека; Программа развития ООН, Российская Федерация

ia.novikov@hse.ru; inovikov@evland.ru

В статье рассматриваются некоторые проблемы, связанные со стимулирующим развитием занятости людей с инвалидностью по зрению в Российской Федерации: создание условий и развитие quasi социальной занятости в сфере информационно-коммуникационных услуг.

Ключевые слова: инвалидность по зрению, инклюзивная занятость, информационные технологии.

В мире примерно 1 400 000 детей имеют абсолютную слепоту, а 18 000 000 – иные серьезные нарушения зрения. Нарушения зрения связаны с наиболее труднопреодолимыми барьерами социальной интеграции, в частности, ограничивают в получении образования, в трудовой занятости и потреблении привычных благ. Если говорить в терминах общественного интереса, то отсутствие внимания со стороны государства, бизнеса и иных акторов к преодолению барьеров вовлечения людей с инвалидностью по зрению в рыночную экономику ограничивает получение добавленной стоимости в масштабах всего общества и, в конечном счете, замедляет рост национального потенциала, в частности – человеческого капитала.

Анализ мирового опыта решения проблемы занятости инвалидов по зрению в условиях индустриального и постиндустриального общества позволяет условно выделить два пути: административно-плановый и рыночный (либеральный и ордолиберальный).

Опыт вовлечения инвалидов по зрению в цепочку создания добавленной стоимости в плановой экономике послевоенного СССР связан, во-первых, единообразием тифлопедагогических методов, применявшихся в специальных учебных заведениях, и, во-вторых, созданием системы предприятий Всесоюзного общества слепых [1]. Ключевой особенностью советской модели вовлечения была ее комплексность (она сложилась только в позднем СССР): социальная недостаточность, вызванная ранней потерей зрения, приемлемо компенсировалась применявшимися методами тифлопедагогики, что «подкреплялось» последующим трудоустройством на специальных предприятиях. Безусловно, как и любая реально существовавшая социально-экономическая подсистема, советская модель интеграции инвалидов по зрению имела как общие, так и специфические недостатки. Однако, несмотря на существующую критику советской дефектологии *в целом* [2], нужно признать, что имевший место в советской плановой экономике массовый наем был успешным и более эффективным, нежели в странах рыночной экономики, например США. Дело в том, что наем в рамках плановой экономики был не просто массовым, но и экономически целесообразным.

С начала 1990-х сложившаяся в республиках бывшего СССР система вовлечения инвалидов по зрению в трудовую деятельность столкнулись с вызовами экзистенциального характера: система была порождением плановой экономики, следовательно, было не ясно, жизнеспособна ли система в целом или ее отдельные элементы в условиях рынка.

В континууме рыночной экономики от классической либеральной (США) до ордолиберальной (ФРГ в период Л. Эрхарда и «условно» Швеция) к настоящему времени выделяют несколько основных практик вовлечения инвалидов по зрению в труд (инклюзивный найм), реализуемых либо в форме социальной занятости, либо трудоустройства на открытом рынке труда. Если в плановой экономике основными принципами вовлечения в труд была безопасность труда, а и минимальная экономическая целесообразность презюмировалась – труд инвалидов участвовал в выполнении общесоюзного плана, то в рыночной экономике презумпция экономической эффективности по своей природе инородна – любой труд непрерывно оценивается на конкурентных началах, имеет свою стоимость и цену, и только после соответствующей категоризации может быть соотнесен с соответствующей формой инклюзивного найма либо трудотерапии. Примечательно, но факт, что в советское время труд не оценивался так же, как это происходит в рыночных условиях, до сих пор проявляется, например, в России это обнаруживается в виде сложностей в разграничении труда и трудотерапии.

Социальная занятость посредством трудоустройства в специальные мастерские или должности не ассоциируется с экономической эффективностью и целесообразностью труда – ее целесообразность обосновывается не экономически, а идеологически в рамках соответствующих концепций общественного благосостояния, этики бизнеса (например, известные концепции DEI, ESG, CSR). В свою очередь трудоустройство на открытом рынке труда, в конечном счете, всегда требует экономической целесообразности, и лишь в ограниченный период может быть связано с безвозвратными инвестициями на адаптацию в ходе сопровождаемого трудоустройства.

Начиная с 1990-х в России пытаются, с одной стороны, сохранить рудименты советской системы в виде сохранившихся предприятий Всероссийского общества слепых, с другой – внедряют всевозможные формы социальной занятости (как правило, «handmade»-мастерские и т.н. «особые» кафе). Однако помимо попыток сохранить и «уложить» в канонические формы в России складывается quasi рыночная занятость в форме искусственного стимулирования спроса на специфическую услугу, предложение на которую формируют преимущественно инвалиды по зрению. Отметим три важных обстоятельства.

Во-первых, нужно признать, что интервенция или соприкосновение «мира инвалидов» с рынком могут породить нетипичное предложение в виде уникальных услуг. Например, организации инвалидов часто предлагают мотивационные мероприятия для крупных компаний, инвалиды по зрению много лет дают возможность окунуться в мир незрячего человека во время специально разработанных тренингов и проч. В сообществе людей с инвалидностью такие услуги воспринимаются по-разному: от негативных до одобрительных и оптимистических. Как нам кажется, наука должна видеть мир как данность, во всем его многообразии. Очевидно, что, во-первых, уникальные дисабилити (от англ. disability – инвалидность) услуги (т.е. те услуги, которые могут оказать либо только представители сообщества людей с инвалидностью или даже конкретной нозологической группы) были известны задолго до изменения общественных настроений и формирования идеологии «приобщения к социально позитивным изменениям». Достаточно вспомнить юродивых на Руси. Во-вторых, при всем желании и критическом настрое среди дисабилити услуг есть те, которые не только удовлетворяют сиюминутную потребность условно здоровой части общества приобщиться к позитивным изменениям или вдохновиться (известная активистка Стелла Янг называла такие услуги «вдохновляющим порно»), но и положительно влияют на формирование и развитие человеческого капитала. Одной из таких услуг является тестирование услуг, сервисов, продуктов и пространств с точки зрения их доступности.

В-третьих, вмешательство в функционирование рынка труда путем искусственного стимулирования занятости также не является чем-то новым, достаточно вспомнить

нереализованные проекты Нового курса Ф. Рузвельта, посредством которых искусственно создавался спрос на труд тысяч американцев.

В-четвертых, в потребительской экономике уже давно сложились инструменты создания искусственного спроса на услуги. При этом применение указанных инструментов не связано с целью регулирования занятости населения. Речь идет о конкурентной борьбе посредством формирования убеждений и привычек потребителей, искусственного формирования потребности.

Дисабилити услуги могут сочетать в себе все три элемента либо только два. Причем может сложиться ошибочное представление, что первый элемент – наличие у исполнителя инвалидности – является альфой и омегой дисабилити услуг. В действительности, есть примеры услуг, которые могут оказывать не только люди с инвалидностью, но в силу действия второго или третьего обстоятельства именно за ними «закрепляется» либо право на оказание такой услуги либо представление о необходимости заказывать такую услугу только у людей с инвалидностью. Например, тестировать пространство на предмет доступности может специалист без инвалидности, но, во-первых, есть стойкое желание получить одобрение у представителей сообщества людей с инвалидностью, во-вторых, считается, что только человек с соответствующим ограничением может быть полноценным экспертом в области доступности. Рассмотрим конкретный случай формирования и развития дисабилити услуги в России, который мы наблюдаем последние пять лет.

В 2018 году Everland провел исследование («DISQUESTION») доступности сферы услуг для людей с инвалидностью разных нозологических групп. Особое внимание уделялось не визуальной доступности сервисов и онлайн-приложений людям с нарушениями зрения. Результаты исследования показали, что большинство сервисов сферы банковских услуг, ритейла, культурно-досуговой и образовательной сферы недоступны людям с абсолютной слепотой. Интервью представителей компаний показали, что крупнейшие компании B2C сегмента в целом положительно относятся к адаптации своих сайтов и мобильных приложений, видят в этом не только позитивную практику социальной ответственности, но и расширение клиентской ниши, в том числе за счет вовлечения членов семьи клиента с нарушением зрения. Проблема заключалась в отсутствии экспертизы, позволяющей адаптировать продукт, сервис, услугу не столько в рамках требований безопасности и нормативной доступности, сколько с точки зрения удобства, т.е. создания конкурентного преимущества.

Внимание исследователей привлек случай банка «Тинькофф», который по оценкам на 2018 год занимал первую строчку в рейтинге доступности, обогнав основных игроков: Сбербанк, ВТБ, Альфа Банк. Интервью с сотрудниками банка «Тинькофф» показали, что среди сотрудников банка были люди с инвалидностью, которые стали источником внутренней экспертизы. Последняя позволила адаптировать онлайн-сервисы банка таким образом, чтобы они стали не просто доступными, но и удобными.

Результаты исследования стали исходной точкой для формирования спроса на услугу по оценке и адаптации онлайн-сервисов (сайты и мобильные приложения) как на уникальное предложение, сформированное IT-специалистами с нарушением зрения.

Оказание такой услуги предполагает два типа функционала: квалифицированные IT-специалисты и тестировщики. Последние создавали емкость для массового обеспечения дистанционной занятости после краткосрочного курса по не визуальной доступности и тестированию сайтов и мобильных приложений, что особенно важно для целей обеспечения занятости инвалидов по зрению, проживающих в сельской местности и экономически депрессивных регионах.

В 2018 году Everland получил первый заказ на тестирование сайта и мобильного приложения от одной из топ-3 компаний телекоммуникационной отрасли (ПАО «Вымпелком»). В 2019 году была зарегистрирована система сертификации, которая делает услугу более привлекательной, поскольку введение любой сертификационной системы либо ограничивает рынок, либо, если наличие сертификата оценивается целевой аудиторией

заказчика как конкурентное преимущество, делит рынок услуг на тех, кто способен сопроводить услугу указанным преимуществом, и тех, кто не способен.

Сегодня в России рынок услуг в области тестирования и обеспечения незрительной доступности продолжает интенсивно развиваться. В частности, крупные компании стали нанимать в штат и инвестировать в подготовку специалистов с нарушением зрения, например, российская социальная сеть ВКонтакте, телекоммуникационная компания МТС, то есть формируют источники внутренней экспертизы. Согласно данным управленческого учета Everland к 2022-му году в два раза выросло число компаний, впервые заказывающих аудит доступности сайтов и мобильных приложений, а также формируется пул компаний, заказывающих повторный аудит, связанный с изменениями сервисов. Иными словами, мы можем наблюдать медленное, но стабильное формирование спроса на специфическую услугу, который поддерживается, во-первых, характерной для России активной цифровизацией, во-вторых, введением минимальных требований к незрительной доступности онлайн сервисов и ответственности за их несоблюдение, в-третьих, ассоциацией незрительной доступности с решением двух бизнес-задач – расширение клиентской ниши и развитие позитивного бренда.

Приведенный пример интересен также тем, что, во-первых, речь шла во многом об управляемом формировании спроса – активные действия Everland, начиная с 2018 года, позволили сформировать интерес, затем интеллектуальный запрос, который в дальнейшем трансформировался в бизнес-запрос на услугу. Во-вторых, как уже отмечалось, услуга хотя и специфическая и quasi рыночная, поскольку спрос на нее формируется во многом искусственно, все же направлена не на обеспечение социальной занятости и не создает видимость экономически оправданного перераспределения в пользу конкретной уязвимой группы, но отвечает реальному бизнес-запросу (создает конкурентное преимущество за счет развития позитивного бренда) и помогает бизнесу создавать т.н. разделяемую ценность [3] и таким путем участвовать в развитии человеческого капитала.

Поиск аналогичных практик в рамках нашего исследования дисабилити услуг, к сожалению, вынуждает сделать вывод о ее уникальности, если следовать перечисленным характеристикам. Мы можем предположить, что хотя нет принципиальных причин, по которым подобные quasi рыночные услуги не могут формироваться в либеральной и ордолиберальной экономиках, по непонятным причинам такого рода явление, скорее всего, характерно именно переходным и развивающимся экономикам, не имеющим традиции формирующегося рынка и устоявшихся институтов.

Литература

1. Феоктистова, В.А. История советской тифлопедагогики, школы слепых и слабовидящих : Учеб. пособие / В. А. Феоктистова. – Ленинград, 1980. – 70 с.
2. Bolshakov N., Walker C. Deaf Youth in Contemporary Russia: Barriers to Inclusion in Education and the Labour Market // Europe-Asia Studies. – 2023. – Vol. 75. – No. 2. – P. 186–207.
3. Porter M.E., Kramer M.R. (2011). Creating shared value: How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth. Harvard Business Review, January/February, pp. 63–70.

DISQUESTION: CREATING DEMAND FOR A SPECIFIC SERVICE AS A WAY TO ENSURE THE EMPLOYMENT OF PEOPLE WITH VISUAL DISABILITY

Novikov I.A.

HSE; Everland; Council under the President of the Russian Federation for the Development of Civil Society and Human Rights; United Nations Development Program, Russian Federation
ia.novikov@hse.ru; inovikov@evland.ru

The article discusses some problems related to the stimulating development of employment for people with visual disabilities in the Russian Federation: creating conditions and developing quasi-social employment in the field of information and communication services.

Keywords: visual disability; inclusive employment; information technology.