

На правах рукописи



Гасумова Светлана Евгеньевна

**ПРОЦЕСС ЦИФРОВИЗАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В РОССИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

Специальность 5.4.4. Социальная структура, социальные институты
и процессы

Автореферат диссертации на соискание ученой степени
доктора социологических наук

Нижний Новгород – 2023

Работа выполнена на кафедре социологии ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет»

Научный консультант:	д-р социол. наук, профессор Старшинова Алевтина Викторовна, профессор кафедры социальной работы ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург
Официальные оппоненты:	д-р социол. наук, профессор Василенко Людмила Александровна, профессор кафедры организационного проектирования систем управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», сопредседатель исследовательского комитета по проблемам социальной информатики Российского общества социологов, г. Москва; д-р социол. наук, профессор Осадчая Галина Ивановна, ученый секретарь Института демографических исследований Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, г. Москва; д-р социол. наук, профессор Филипова Александра Геннадьевна, профессор Департамента социальных наук ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет», г. Владивосток
Ведущая организация:	ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет», г. Москва

Защита состоится «22» февраля 2024 г. в 13.00 на заседании Диссертационного совета 24.2.340.13, созданного на базе ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского» по адресу: 603950, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 23, к. 2, Зал научных демонстраций.

С диссертацией можно ознакомиться в фундаментальной библиотеке и на сайте ННГУ им. Н.И. Лобачевского: 603950, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 23, к. 1. <https://diss.unn.ru>

Автореферат разослан «__» 2024 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
к.с.н., доцент

Е.Е. Кутянина

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Система социальных услуг в российском обществе развивается, диверсифицируется, позволяя реинтегрировать и адаптировать социально незащищенные группы, постепенно формировать социально-сервисное государство на смену социально-обеспечивающему. В 2021 г. социальными услугами были охвачены 8,7 млн россиян. Им были предоставлены 1,9 млрд социальных услуг 6,5 тыс. поставщиков¹, среди которых как государственные учреждения социального обслуживания, так и некоммерческие организации, а также социальные предприятия и индивидуальные предприниматели.

В то же время общество стремительно изменяется под влиянием процесса цифровизации. В повседневную жизнедеятельность россиян приходят цифровые технологии, позволяющие экономить социальное время, осуществляя электронное взаимодействие с государством и общественными институтами во всех необходимых случаях, в том числе при получении социальных услуг. Цифровизация системы социальных услуг стала частью политики государства по цифровой трансформации всей системы государственных услуг, в результате которой наблюдаются беспрецедентные изменения в социальной сфере. Одной из национальных целей развития России² является увеличение до 95 % доли доступных в электронной форме массовых социально значимых услуг к 2030 г. К 2024 г. все социально значимые объекты инфраструктуры будут подключены к широкополосному доступу к сети Интернет³. С 2020 г. предоставляется бесплатный доступ к социально значимым сайтам⁴. В рамках «Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы»⁵ осуществляется переход к 2025 г. в социальном обслуживании к новым цифровым реалиям с учетом возможностей цифровых технологий и растущих ожиданий и требований граждан к получению услуг в форме онлайн-сервисов. Данные анализа медиапотребления россиян свидетельствуют о том, что в 2020 г. 95 % пользователей сети Интернет чаще всего искали информацию по социально-бытовым нуждам⁶ и среди самых популярных поисковых запросов были: как встать на биржу труда, получить пособие по безработице, выплату на ребенка⁷. Безусловно, подобную информацию, а по возможности и сами социальные услуги сегодня для большинства социальных групп удобнее всего искать и получать в электронной форме в сети Интернет, которой пользовались в 2022 г. 89 % россиян⁸. Однако цифровизация социальных услуг на практике осуществляется довольно медленно: ее индекс, по оценкам НИУ ВШЭ, в 2021 г. (16.0) был в 1,5 раза ниже, чем, к примеру, в высшем образовании (23.9), и характеризовался невысокими цифровыми навыками персонала и ограниченными затратами на внедрение и использование цифровых

¹ Информация Минтруда России, 2022.

² Указ Президента РФ от 21.07.2020 № 474.

³ Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», 2018.

⁴ Капранов О., Загайнов М. Как работает бесплатный доступ к социально значимым сайтам, 2022.

⁵ Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 № 431-р.

⁶ Медиапотребление в России, 2020.

⁷ Стало известны самые популярные запросы россиян в Google, 2020.

⁸ Digital 2022: The Russian Federation, 2023.

технологий¹. К тому же 20 % россиян владеют цифровыми компетенциями на низком уровне², 35 % семей не знают о положенных им льготах³. Научная интерпретация причин, тормозящих цифровую трансформацию системы социальных услуг, и показателей оценивания успешности этого процесса пока практически отсутствует.

Таким образом, противоречие между общественной потребностью в цифровизации системы социальных услуг и несформированностью условий для развития данного процесса, недостаточной готовностью субъектов системы к использованию цифровых технологий, несмотря на предпринятые государством меры социальной политики, а также неразработанность социологических подходов к осмыслению этого процесса определяют необходимость проведения его системного анализа.

Степень научной разработанности проблемы. История становления, институционализация и развитие российской системы социальных услуг как подсистемы социальной политики социального государства в разных аспектах глубоко исследованы О.А. Александровой, Э.Л. Воробьевой, Г.Л. Ворониным, И.А. Григорьевой, И.Л. Сизовой и А.Ю. Москвиной, Т.И. Заславской и Р.Г. Громовой, Ю.В. Ивановой, Е.Е. Кутявиной, И.В. Малофеевым, Г.И. Осадчей, З.Х. Саралиевой, Т.Ю. Сидориной, А.В. Старшиновой, Д.К. Танатовой, Е.Н. Тимошиной, Е.И. Холостовой, О.И. Шкаратаном⁴. Современные тенденции диверсификации, усиления полифункциональности и развития неформального контроля в системе социальных услуг изучают С.В. Бабакаев, М.В. Виноградова, И.В. Долгорукова, О.В. Каурова, Е.Ю. Киреев, С.В. Колударова, А.Н. Малолетко, В.В. Сизикова, Е.Н. Тимошина, М.В. Фирсов, Я.В. Шимановская и Т.Н. Юдина, Г.М. Заболотная, А.Е. Калинин и Д.К. Танатова, З.Х. Саралиева и С.А. Судьин⁵.

¹ Индекс цифровизации отраслей экономики и социальной сферы, 2022.

² Цифровая грамотность и удаленная работа в условиях пандемии, 2021.

³ Матвиенко: более трети семей с детьми в России не знают о льготах, 2019.

⁴ Александрова О.А. Институциональные проблемы становления социального государства в современной России, 2009; Воробьева Э.Л. Социальное развитие сферы социального обслуживания: опыт регионального исследования, 2003; Воронин Г.Л. Объективные и субъективные показатели общественного благополучия, 2009. № 3. С. 41-54; Григорьева И.А. Развитие социальной политики в России в 1990–2000-х гг., 2013; Григорьева И.А., Сизова И.Л., Москвина А.Ю. Социальное обслуживание пожилых: реализация федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы, 2019; Заславская Т.И., Громова Р.Г. К вопросу о «среднем классе» российского общества, 1998; Иванова Ю.В. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России, 2005; Кутявина Е.Е. Потребности молодой семьи в социальных услугах, 2016; Малофеев И.В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы, 2012; Осадчая Г.И. Социология социальной сферы, 2014; Саралиева З.Х. Система социальной работы, 2008; Сидорина Т.Ю. Государство всеобщего благосостояния. От утопии к кризису, 2013; Сизова И.Л. Трансформационные процессы в государствах благосостояния, 2007; Старшинова А.В. Становление идеологии социальной работы в России: анализ актуальных противоречий, 2006; Танатова Д.К. Социальное развитие российского человека в контексте инновационного обновления общества, 2010; Тимошина Е.Н. Социальное обслуживание населения в Москве: социологическая квалиметрия, 2012; Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд, 2016; Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир – новый средний класс, 2006.

⁵ Бабакаев С.В., Виноградова М.В., Долгорукова И.В., Каурова О.В., Киреев Е.Ю., Колударова С.В., Малолетко А.Н., Сизикова В.В., Танатова Д.К., Тимошина Е.Н., Фирсов М.В., Шима-

Процесс цифровизации системы социальных услуг пока мало изучен, теоретико-методологические основания его исследования практически не разработаны. Среди зарубежных исследовательских направлений можно выделить анализ опыта компьютеризации и автоматизации социальных служб (М. Элдридж, У. Мэйси и Т. Уолз, Д. Скуч, Т. Татара, Ч.А. Рапп, Э. Матшлер¹), влияние ИТ-сфера на социальную работу и институционализацию электронной социальной работы (В. Лоран, Э. Брайан, Х. Перрон, Дж. Тейлор и Дж. Гласс, Э. Хилл, Я. Шоу, Г. Кирван, А. Лопес, П. Маркуэлло-Сервос и К. Маркуэлло-Сервос, Р. Труэлл и С. Кромптон²), а также развитие интернет-технологий в социальном обслуживании различных клиентских групп (М. Харди и Б. Лоадер³).

Российские исследователи уделяют внимание прежде всего организационным аспектам политики цифровизации социальных услуг (Л.А. Василенко, А.Х. Маликова, Т.И. Худякова, М.З. Шогенов и Т.Б. Гуппоев⁴). Новую модель «социальной работы 2.0» в условиях цифровизации анализируют М.В. Фирсов, М.В. Вдовина и Л.И. Савинов, А.В. Карпунина, Л.А. Кудринская, Д.В. Савченко, А.В. Черникова и Я.В. Шимановская⁵. Проблемы цифровизации системы социальных услуг обозначены Е.Б. Архиповой, О.И. Бородкиной, М.М. Ивановой, А.В. Старшиновой,

новская Я.В., Юдина Т.Н. Социальные услуги населению в сфере социального обслуживания: независимая оценка качества, 2017; Заболотная Г.М. Институционализация конкурентных способов организации предоставления услуг в социальной сфере, 2023; Калинин А.Е., Танатова Д.К. Социальное неравенство в социальном обслуживании населения, 2016; Саралиева З.Х., Судьин С.А. Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России, 2022.

¹ Aldridge M., Macy W., Walz T. Beyond management: humanizing the administrative process, 1982; Скуч Д. Информационные системы в агентствах, 1993; Татара Т. Информационные системы: данные о клиентах, 1993; Рант Ч.А. Информационное обеспечение принятия управленческих решений, 1993; Матшлер Э. Компьютеризация, 1994.

² Laurent V. ICT and social work: a question of identities? 2010; Brian E., Perron H. Taylor J., Glass J. Information and communication technologies in social work, 2010; Hill A., Shaw I. Social work and ICT, 2011; Kirwan G. Networked relationships in the digital age: messages for social work, 2018; López A., Marcuello-Servós P., Marcuello-Servós C. E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, 2018; Truell R., Crompton S. To the top of the cliff. How social work changed with the COVID-19, 2019.

³ Hardey M., Loader B. The informatization of welfare: older people and the role of digital services, 2009.

⁴ Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? 2021; Маликова А.Х. Цифровизация как мера по повышению эффективности предоставления социальных услуг, 2019; Худякова Т.И. Цифровизация социальных услуг в России, 2020; Шогенов М.З., Гуппоев Т.Б. Независимая оценка качества социальных услуг в условиях цифровизации государственного управления, 2018.

⁵ Фирсов М.В., Вдовина М.В. Новые модели деятельности специалиста социальной сферы в условиях глобализации и информационного общества, 2020; Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития, 2020; Firsov M.V., Vdovina M.V., Karpunina A.V., Chernikova A.A., Kudrinskaya L.A. Digitalization of the professional activity of managers in social service organizations, 2021; Firsov M.V., Vdovina M.V., Shimanovskaya Ya.V., Chernikova A.A., Savchenko D.V. Transference to a social work platform 2 in the COVID-19 pandemic, 2021.

Е.В. Чиковой и С.С. Чулковым, В.А. Сибировым¹, перспективы – Л.Д. Козыревой и О.В. Шкурупей, Н.В. Студеникиным². Задачи формирования цифровых компетенций специалистов системы социального обслуживания обсуждают О.А. Аникеева, О.О. Афанасьева, А.Г. Ахтян, М.В. Вдовина, А.М. Егорычев, А.В. Карпунина, А.А. Квитковская, Д.И. Козловская, С.Н. Козловская, Л.В. Мардахаев, Г.П. Медведева, Т.К. Ростовская, В.В. Сизикова, Л.И. Старовойтова, М.В. Фирсов, С.Н. Фомина и Я.В. Шимановская, З.Х. Саралиева и Л.Н. Захарова³. Н.Б. Москвина, И.Л. Сизова и А.С. Биккулов⁴ рассматривают возможности освоения цифровых технологий пожилыми, а В.А. Сидоренко⁵ – инвалидами. Ю.О. Плехова, Е.В. Середкина, О.А. Бурова и И.И. Безукладников, Д.К. Танатова⁶ анализируют готовность российского общества взаимодействовать с искусственным интеллектом и роботами, в том числе в сфере ухода на дому за пожилыми и инвалидами. Риски доступа к информации в интернет-пространстве для социально незащищенных групп отражены в работах А.О. Грудзинского и А.К. Полягиной, Л.А. Осьмук и К.В. Котовой, А.Г. Филипповой, А.Ю. Ардальянной и Е.Е. Абросимовой, Д.А. Шпилева⁷.

Малоизученными остаются эффективность и барьеры в развитии процесса цифровизации системы социальных услуг, измерение уровня цифрового ресурсного потенциала в обществе, потребности поставщиков и получателей социальных услуг в цифровых технологиях, возможности повышения информационной открытости

¹ Архипова Е.Б., Бородкина О.И., Иванова М.М., Старшинова А.В., Чикова Е. В., Чулков С.С. Актуальные проблемы цифровизации социальных услуг, 2021; Borodkina O., Sibirev V. The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment, 2021.

² Козырева Л.Д., Шкурупей О.В. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития, 2018; Студеникин Н.В. Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России, 2018.

³ Аникеева О.А., Афанасьева О.О., Ахтян А.Г., Вдовина М.В., Егорычев А.М., Карпунина А.В., Квитковская А.А., Козловская Д.И., Козловская С.Н., Мардахаев Л.В., Медведева Г.П., Ростовская Т.К., Сизикова В.В., Старовойтова Л.И., Фирсов М.В., Фомина С.Н., Шимановская Я.В. Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы, 2020; Саралиева З.Х., Захарова Л.Н. Поддерживающий тип поведения как ключевая компетенция менеджеров и педагогов программ развития цифровых компетенций женского персонала, 2018.

⁴ Москвина Н.Б. Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям, 2020; Сизова И.Л., Биккулов А.С. Социальный портрет пенсионеров – пользователей ИКТ в России, 2017.

⁵ Сидоренко В.А. Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями, 2020.

⁶ Плехова Ю.О. Регулирование социальных отношений, складывающихся в связи с разработкой и применением систем с искусственным интеллектом, 2022; Середкина Е.В., Бурова О.А., Безукладников И.И. Готово ли общество взаимодействовать с искусственным интеллектом и роботами? (Анализ результатов анкетирования в России и Японии), 2018; Танатова Д.К. Технологии искусственного интеллекта: драйвер социальной жизни, 2020.

⁷ Грудзинский А.О., Полягина А.К. Экспертная оценка контента и контекста в системе обеспечения информационной безопасности детей, 2022; Осьмук Л.А., Котова К.В. Информационная доступность официальных сайтов уполномоченных по правам ребенка: на примере сибирского федерального округа, 2022; Филиппова А.Г., Ардалянова А.Ю., Абросимова Е.Е. Видеоблогинг и современные подростки: опасности интернет-пространства, 2017; Шпилев Д.А. Особенности коммуникации участников сайтов экстремистской направленности, 2022.

социальных служб в интернет-пространстве, проблемы цифровой эксклюзии и уровень доверия цифровым информационным ресурсам по вопросам социальных услуг.

Таким образом, актуальность проблемы, основу которой составляет необходимость выявления и преодоления барьеров в развитии процесса цифровизации системы социальных услуг с учетом интересов, ожиданий целевых групп и возможностей государства и поставщиков социальных услуг, недостаточная научная разработанность обозначенной проблемы в социологии обусловили выбор темы диссертации, определили объект, предмет, цель и основные задачи исследования.

Объектом исследования является система социальных услуг в России.

Предмет исследования – процесс цифровизации системы социальных услуг в России.

Цель исследования – выявление характеристик и условий развития процесса цифровизации системы социальных услуг в России.

Для проведения научного анализа проблем цифровизации системы социальных услуг нами были поставлены следующие **исследовательские задачи**:

1) рассмотреть генезис и развитие концептуальных основ трансформации социально-обеспечивающего государства в социально-сервисное и раскрыть особенности его российской модели;

2) охарактеризовать систему социальных услуг как структурный компонент социальной политики с позиций социологического анализа;

3) рассмотреть методологические подходы к цифровой трансформации системы социальных услуг и предложить авторский подход в данной предметной области;

4) проанализировать российскую и зарубежную государственную социальную политику по регулированию процесса цифровизации системы социальных услуг; выделить и охарактеризовать этапы и риски данного процесса;

5) выявить факторы цифровой эксклюзии пожилых и инвалидов как наиболее социально уязвимых общественных групп;

6) определить уровень информированности граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-пространстве, во многом обусловленный эффективностью цифровой трансформации системы их информирования и просвещения органами власти и поставщиками социальных услуг (на примере Пермского края);

7) выявить потребности и ожидания граждан в области цифровизации системы социальных услуг (на примере Пермского края);

8) сформировать актуальное представление об информационной открытости социальных служб в интернет-пространстве как факторе повышения доступности и качества социальных услуг (на примере Пермского края);

9) выявить отношение руководителей социальных служб в Пермском крае к внедрению в деятельность цифровых технологий, изучить их мнение о барьерах и перспективах цифровизации социального обслуживания.

Исследовательская гипотеза: принимая во внимание лежащее в основе процесса цифровой трансформации системы социальных услуг противоречие между

растущей общественной потребностью в использовании цифровых ресурсов и сервисов и несформированностью условий для ее обеспечения, недостаточной готовностью субъектов системы к использованию цифровых технологий, можно предположить, что оптимизировать его развитие и снизить риски позволяют повышение информационно-технологической компетенции вовлеченных в него субъектов, цифровая инклюзия целевых социальных групп, учет потребностей и ожиданий получателей и поставщиков социальных услуг и расширение информационной открытости социальных служб в интернет-пространстве.

Теоретико-методологической основой исследования являются прежде всего системный, структурно-функциональный, проблемный, исторический и деятельностный подходы. Их методологические принципы позволили рассмотреть структуру и функции системы социальных услуг как обособленной функциональной подсистемы, проанализировать ее развитие в российском обществе в условиях формирования социально-сервисного государства, изучить природу социальных изменений, происходящих с субъектами данной системы под влиянием цифровизации, охарактеризовать сущность трансформации их взаимодействий и выявить проблемы (барьеры) в развитии этого процесса.

Обоснование возникновения социально-сервисного государства осуществлено с опорой на теорию социального государства (Л. фон Штейн, У. Беверидж, Р. Титмусс, А. Сен, Т.Х. Маршалл, Г. Эспинг-Андерсен, П. Розанваллон, Э. Гидденс, Г. Риттер¹). Для анализа системы социальных услуг как подсистемы социальной политики были использованы подход к выделению ее системных свойств З.Х. Саралиевой, а также совокупность экспертных оценок (К. Эриксен, Э.Д. Шульман, В.Дж. Хеффернан, Х.У. Джонсон, Р.Л. Баркер, Дж.Дж. Мер и Р. Канвишер², Г.И. Осадчая, Е.И. Холостова, И.В. Малофеев), послуживших основанием для ее теоретического описания. Основу исследования протекающих в обществе трансформаций под влиянием процесса цифровизации и новый характер связи элементов социальной жизни составили положения теории информационного общества (Й. (Ё.) Масуда, Э. Тоффлер, Д. Белл³) и сетевой теории (Б. Уэллман, М. Мизруччи, С. Мутцель, Г.В. Градосельская, Д.В. Мальцева⁴). Тенденции и проблемы цифровизации системы социальных услуг рассматриваются через призму концепций «силы

¹ Stein L. von. Geschichte der sozialen bewegung in Frankreich von 1789 bis auf unsere tage, 1921; Beveridge W. Social insurance and allied services, 1942; Titmuss R. Social policy: an introduction, 1974; Sen A. Equality of what? 1979; Marshall T.H. The right to welfare and other essays, 1981; Esping-Andersen G. The three worlds of welfare capitalism, 1990; Розанваллон П. Новый социальный вопрос, 1997; Giddens A. The third way: the renewal of social democracy, 1999; Ritter G.A. Der sozialstaat. entstehung und entwicklung im internationalen vergleich, 2010.

² Eriksen K. Human services today, 1977; Schulman E.D. Intervention in human services, 1978; Heffernan W.J. Introduction to a social welfare policy: power, scarcity and common human needs, 1979; Johnson H.W. The social services: an introduction, 1986; Barker R.L. The social work dictionary, 1998; Mehr J.J., Kanwischer R. Human services: concepts and intervention strategies, 2010.

³ Masuda Y. Information society as post-industrial society, 1980; Тоффлер Э. Третья волна, 2002; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования, 2004.

⁴ Wellman B. Network analysis: some basic principles, 1983; Mizruchi M. Social network analysis: recent achievements and current controversies, 1994; Mutzel S. Networks as culturally constituted processes: a comparison of relational sociology and actor-network theory, 2009; Градосельская Г.В. Анализ

слабых связей» (М. Грановеттер¹), «электронного участия» (А.В. Чугунов, Ю.А. Кабанов, Г.О. Панфилов²), «социального инвестирования» (Дж. Дженсон, Дж. Мисурака, Дж. Паси и Ч. Урзи Бранкати, П. Маркс и К.Дж. Нгуен, А. Хемерийк³), «модели общественного давления» (П. Норрис, Ч.П. Ли, К. Чанг и Ф.С. Берри, А.Ф. Таварес, Ж. Мартинс и М. Ламейрас⁴), «цифрового капитала» (О.И. Бородкина, В.А. Сибирев), ресурсного подхода (О.И. Шкаратан, Н.Е. Тихонова, З.П. Замараева⁵), общинно-центрированного подхода к социальной работе (Р. Труэлл и С. Кромптон).

Эмпирическая база:

I. Анализ официальных документов, регламентирующих социальное обслуживание и цифровую функциональную трансформацию системы социальных услуг в России (Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» 2013 г., Указ Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» 2018–2024 гг., Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.), выполненный в качественной исследовательской традиции.

II. Статистические материалы Росстата за 2000–2022 гг., Минтруда за 2018–2021 гг., Минэкономразвития и Минцифры за 2019 г., компании Kepios за 2022 г., ВЦИОМ за 2020–2021 гг., аналитического центра НАФИ и Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ за 2021 г., Центра Левады, холдинга «Ромир», компаний «Делойт», Google, GlobalNR и Mediascope за 2020 г., Edelman и Центра анализа компетенций и стандартов РАНХиГС за 2019 г., Всемирного банка и НИФИ за 2017 г.

III. Авторские исследования:

социальных сетей, 2001; *Мальцева Д.В.* Сетевой подход в социологии: генезис идей и применение, 2017.

¹ Грановеттер М. Сила слабых связей, 2009.

² Чугунов А.В., Панфилов Г.О. Методика оценки региональных систем электронного участия в контексте социально-экономического развития субъектов Российской Федерации, 2021; Кабанов Ю.А., Чугунов А.В. Развитие человеческого потенциала, социальная политика и электронное гражданское участие в российских регионах, 2021.

³ Jenson J. Redesigning citizenship regimes after neoliberalism: moving towards social investment, 2012; Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C. ICT-enabled social innovation: evidence & prospective, 2017; Marx P., Nguyen C.G. Political participation in european welfare states: does social investment matter? 2018; Hemerijck A. Social investment as a policy paradigm, 2018.

⁴ Norris P. Digital divide: civic engagement, information poverty, and the internet worldwide, 2001; Lee C.P., Chang K., Berry F.S. Testing the development and diffusion of E-Government and E-Democracy, 2011; Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. Electronic participation in a comparative perspective: institutional determinants of performance, 2020.

⁵ Шкаратан О.И. Социально-экономическое неравенство и его воспроизведение в современной России, 2009; Тихонова Н.Е. Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях, 2006; Замараева З.П. Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России, 2018.

- «Информационные потребности и ожидания от цифровизации получателей мер социальной поддержки и социальных услуг» методом анкетного опроса клиентов учреждений социального обслуживания и территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края с применением квотной выборки ($N = 980$, 2021 г.);
- «Отношение инвалидов (либо их законных представителей) к специальным мобильным приложениям для людей с ограниченными возможностями здоровья» методом полуформализованных интервью с клиентами Пермского краевого «Центра комплексной реабилитации инвалидов» ($N = 29$, 2021 г.);
- «Феномен самоинформирования граждан по вопросам социальной поддержки и социальных услуг в социальных сетях» методом анкетного онлайн-опроса участников группы «ВКонтакте» «Детские пособия в Перми и крае» с применением стихийной выборки ($N = 1024$, 2020 г.), а также глубинных интервью с руководителем этой группы (2020 г.) и сотрудниками органов социального развития в Пермском крае ($N = 4$, 2020 г.);
- «Отношение руководителей социальных служб к внедрению цифровых технологий»: полуформализованные интервью с руководителями учреждений и организаций – поставщиков социальных услуг в Пермском крае ($N = 18$, 2019 г.);
- «Информационная открытость социальных служб в интернет-пространстве в Пермском крае» методом формализованного наблюдения за деятельностью поставщиков социальных услуг по информированию граждан в сети Интернет об услугах, по заказу регионального Министерства социального развития, в рамках независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг (2016 г. – 19 организаций и 2019 г. – 17 организаций);

- «Готовность старшего поколения к использованию цифровых сервисов» методом анкетного опроса пожилых людей в Пермском крае в рамках гранта РГНФ № 14-16-59006 «Человеческий потенциал людей пожилого возраста и возможности его реализации в современных условиях на примере Пермского края (Россия) и Бу́стеришира (Великобритания)». Выборка квотная, формировалась в ходе краевого общественного мероприятия «Старшее поколение» ($N = 268$, 2014 г.);

IV. Вторичный анализ баз данных всероссийского онлайн-опроса получателей социальных услуг о степени их удовлетворенности качеством таких услуг, проведенного в рамках проекта РНФ № 19-18-00246 «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг» в СПбГУ, с применением квотной выборки. Для анализа из выборочной совокупности были выделены данные по Пермскому краю ($N = 114$, 2021 г.).

Основные положения научной новизны:

1. Определены особенности институциональных изменений современного социального государства в процессе трансформации от социально-обеспечивающего к социально-сервисному, которые исследованы в российском контексте.
2. На основе социологического анализа дана характеристика системы социальных услуг, ее структуры и функций как компонента социальной политики, рассмотрен процесс становления (1990-е гг.) и трансформации (2000–2010-е гг.) в России.

3. Процесс цифровой трансформации системы социальных услуг проанализирован с позиций сетевой теории и анализа социальных сетей, концепций «силы слабых связей» и «электронного участия», ресурсного и общинно-центрированного подходов. Предложен авторский подход, основанный на идеях развития цифрового социально-адаптационного участия и цифрового ресурсного потенциала. Сформулированы принципы цифровизации системы социальных услуг.

4. По результатам исследования осуществлен анализ российского и зарубежного опыта государственной социальной политики в области цифровизации системы социальных услуг, предложены авторская периодизация процесса цифровизации системы социальных услуг и авторский перечень рисков, сопровождающих данный процесс.

5. Введены авторские понятия «информационная депривация» и «информационная адаптивность», охарактеризованы способствующие и препятствующие им факторы цифровой эксклюзии пожилых и инвалидов на основе эмпирических данных в контексте анализа необходимости социального инвестирования для расширения возможностей их участия в получении социальных услуг в цифровой форме.

6. На основе авторских исследований осуществлен анализ проблемного поля низкого уровня информированности граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-пространстве, связанного с неэффективностью цифровой трансформации просветительской деятельности в системе социальных услуг, недостаточной информативностью и доступностью тематических электронных ресурсов и онлайн-сервисов; обоснована необходимость повышения уровня цифрового социального-адаптационного участия в обществе.

7. По результатам исследований потребностей и ожиданий граждан в области цифровизации системы социальных услуг определены необходимые направления развития в данной сфере, которые будут востребованы в обществе и расширят его цифровой ресурсный потенциал.

8. Выявлены в динамике факторы, препятствующие информационной открытости социальных служб в интернет-пространстве, снижающие доступность и качество социальных услуг в условиях цифровизации и не позволяющие социально незащищенным группам эффективно использовать электронные ресурсы и цифровые технологии для получения социальных услуг и преодоления трудных жизненных ситуаций, развивать социально-адаптационной участие.

9. По результатам исследований обоснована недостаточная готовность поставщиков социальных услуг к процессу цифровизации, определены барьеры и перспективы внедрения цифровых технологий в их деятельность, влияющие на цифровой ресурсный потенциал общества.

Положения, выносимые на защиту:

1. Социально-обеспечивающие государства развитых стран, перейдя в середине XX в. к универсалистскому подходу в социальной политике и столкнувшись с дисфункциональными проявлениями в государственной системе социального обеспечения, связанными с усилением патерналистских установок и иждивенческих настроений в обществе, отсутствием механизмов выявления индивидуальных нужд, потребностей и ресурсов индивидов, были вынуждены развивать систему социальных услуг как новую функцию социального государства. В ходе развития

этой системы происходит качественная трансформация государств в социально-сервисные, делающие основной акцент в социальной политике на услугах, позволяющих создавать условия для активизации ресурсного потенциала индивидов и социальных групп с целью самостоятельного преодоления ими трудных жизненных ситуаций. Происходит автономизация личности, потребительская позиция становится социально неодобряемой. Российская модель государства социальных услуг носит смешанный характер, обладая как чертами советской, патерналистской системы заботы государства о человеке (высокий уровень ожиданий общества в отношении обязанности государства решать любые возникающие проблемы, потребительская позиция, но в то же время коллективизм, взаимопомощь), так и чертами заимствованной у стран Запада либеральной модели, выбранной для реализации в 1990-е гг. (индивидуализм, автономия личности, взаимная с государством ответственность за решение возникающих проблем и организацию жизнедеятельности, преодоление иждивенческой позиции, самопомощь).

2. Система социальных услуг – это подсистема социальной политики, функционально позволяющая осуществлять регулирование взаимодействия попавших в трудную жизненную ситуацию индивидов и социально уязвимых групп с акторами социальной политики для получения помощи с целью расширения возможностей социальной реинтеграции, нормализации их социального функционирования, а также повышения социального благополучия общества в целом. Функции и структура этой сложной системы разнородных элементов, с вертикальными и горизонтальными связями направлены на обеспечение баланса разнообразных и противоречивых интересов индивидов и групп посредством предоставления им доступа к необходимым ресурсам через систему социальных услуг. Формируясь с 1990-х гг., система социальных услуг в России, вначале функционирующая как государственная, подверглась диверсификации: в результате институциональных изменений в государственной социальной политике в 2000–2010-х гг. расширился круг участников производства социальных услуг, сформировался рынок таких услуг благодаря участию гражданского общества – НКО и социальных предпринимателей.

3. Цифровизация системы социальных услуг представляет собой процесс цифровой трансформации взаимодействия акторов социальной политики, направленной на регулирование отношений в сфере социальных услуг таким образом, чтобы расширить возможности социальной реинтеграции, нормализации социального функционирования нуждающихся в поддержке социальных групп и индивидов, а также повысить уровень социального благополучия общества в целом на основе цифровых технологий. Этот процесс предполагает развитие «цифрового социально-адаптационного участия» как осознанной, активной включенности индивидов и социальных групп в социальные сети в интернет-пространстве, позволяющие акторам с помощью цифровых технологий обмениваться информацией об эффективных способах решения социальных проблем, возникающих в их жизнедеятельности, находить и получать цифровые социальные услуги. Анализ данного процесса возможен на основе понятия «цифровой ресурсный потенциал», характеризующего наличие определенного объема интернет-ресурсов и цифровых сервисов, интегрированных в организацию жизнедеятельности и решение возникающих социальных

проблем, доступных жителям конкретного региона, о которых они проинформированы и для использования которых у них достаточно цифровых компетенций. Уровень цифрового ресурсного потенциала (высокий, средний, низкий) целесообразно оценивать на основе показателей элементов структуры социально-адаптационного участия, позволяющих определить возможности развития такого потенциала. Развитие процесса цифровизации системы социальных услуг должно основываться на принципах: 1) всеобщего электронного участия; 2) комплексности; 3) доступности; 4) учета возможностей, потребностей и ожиданий социальных групп; 5) социального инвестирования; 6) преодоления цифрового неравенства и межпоколенного разрыва; 7) государственной поддержки; 8) ориентации на самоинформирование и самопомощь; 9) разнообразия цифровой социально-адаптационной и социально-реабилитационной среды.

4. Государственная социальная политика в области цифровизации системы социальных услуг активно развивается как в России, так и за рубежом, стимулируя и регулируя этот процесс. В развитии данного процесса можно выделить три этапа: 1) ориентированный на создание электронного документооборота и автоматизацию учета клиентов и предоставленных услуг; 2) внедрение цифровых услуг для граждан в интернет-пространстве, позволяющих удовлетворять информационные потребности, получать удаленный доступ к цифровым ресурсам и услугам, создавать цифровое пространство взаимодействия поставщиков и получателей социальных услуг; 3) внедрение методов искусственного интеллекта, способствующих расширению возможностей самоинформирования и самопомощи в российском обществе. К рискам процесса цифровизации социальных услуг следует отнести: 1) внедрение неэффективных программных средств в деятельность сотрудников системы, неоправданно увеличивающих нагрузку на персонал и снижающих время на общение с получателями услуг и оказание им непосредственной помощи; 2) создание и внедрение онлайн-сервисов для граждан на основе недостоверной, некорректной, неориентированной на целевую аудиторию информации, способной причинить вред ее потребителю, усугубить трудную жизненную ситуацию; 3) сокращение рабочих мест в системе вследствие цифровизации; 4) причинение вреда получателям социальных услуг в результате использования робототехники (например, роботов-сиделок или роботов-консультантов); 5) снижение качества социальных услуг при переводе в электронную форму; 6) нарушение конфиденциальности оказания помощи; 7) отсутствие возможности у некоторых социальных групп получать социальные услуги в электронной форме.

5. В контексте исследования проблематики цифровой эксклюзии целесообразно введение в научный оборот понятий «информационная депривация» (состояние ограниченности в удовлетворении информационных потребностей, возникающее в результате информационно-технологической некомпетентности и препятствующее активизации ресурсного потенциала в организации жизнедеятельности человека) и «информационная адаптивность» (способность к активному приспособлению человека к современной информационной среде, основанная на сознательной выработке мотивации к формированию информационно-технологической компетентности и преодолению информационной депривации). Наиболее острую ин-

формационная депривация – у одиноко проживающих, неработающих, малоимущих жителей небольших населенных пунктов. Для нивелирования материально-экономических, физических, компетентностных и мотивационных факторов цифровой эксклюзии пожилых и инвалидов, их более оптимального включения в процесс цифровизации системы социальных услуг необходимы социальное инвестирование в повышение их компьютерной грамотности, создание государственной системы информирования о существующих онлайн-сервисах и интернет-ресурсах и тематического обучения, содействие обеспечению компьютерной техникой на базе социальных служб.

6. Низкий уровень информированности в обществе о социальных услугах в условиях цифровизации обусловлен тремя группами факторов: 1) на институциональном уровне – неэффективностью цифровой трансформации просветительской деятельности в системе социальных услуг, недостаточной информационной открытостью социальных служб, отсутствием удобных и понятных для целевых групп тематических официальных электронных ресурсов и онлайн-сервисов; 2) на уровне социальных групп – цифровой эксклюзией; 3) на уровне индивидов – недостаточной мотивационной и технологической готовностью. В российском интернет-пространстве формируются горизонтальные связи в процессе индивидуальных взаимодействий благополучателей между собой, в результате возникает феномен создания и функционирования групп самоинформирования по вопросам социальной поддержки и социальных услуг в условиях цифровизации через самостоятельное включение в качестве акторов в социальные сети, аккумулирующие тематическую информацию и обеспечивающие ее оперативный обмен. Как свидетельствуют результаты проведенных нами исследований, для таких неформальных электронных сетевых взаимодействий характерен более высокий уровень доверия среди благополучателей, чем для официальных, инициированных государством каналов информирования.

7. Расширить цифровой ресурсный потенциал общества позволяют такие направления развития цифровых технологий в системе социальных услуг, которые соответствуют общественным ожиданиям и потребностям. К ним относятся: 1) изменение подхода к формированию контента официальных интернет-ресурсов (простота восприятия, лаконичность, полезность для целевых групп); 2) развитие дистанционных способов консультирования; 3) внедрение онлайн-сервисов по самостоятельному подбору льгот и социальных услуг, выбору социальной службы, подаче жалоб; 4) создание государственной системы информирования и обучения по вопросам полезных интернет-ресурсов и онлайн-сервисов для различных социальных групп. Уровень цифровой трансформации системы социальных услуг пока не соответствует ожиданиями и потребностями общества: граждане мотивационно готовы и нуждаются в пользовании гораздо большим объемом тематических общедоступных интернет-ресурсов, интерактивных сервисов и мобильных приложений, однако система пока не готова к удовлетворению таких потребностей. Она может быть грамотно оптимизирована и выведена на более высокий уровень эффективности при условии внедрения цифровых новшеств на основе учета мнения и ожиданий заинтересованных социальных групп.

8. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг по критерию информационной открытости (наличие, наполненность и адаптивность для слабовидящих сайтов поставщиков социальных услуг, цифровое взаимодействие с клиентами по электронной почте и в социальных сетях), осуществленная в динамике, свидетельствует, что, несмотря на предпринятые в рамках государственной социальной политики меры регулирования, информационная открытость социальных служб в интернет-пространстве остается недостаточной, неравномерной, формируется во многом стихийно и характеризуется неполным выполнением требований законодательства и недостаточным вниманием к разработке и внедрению клиенто-ориентированных цифровых сервисов для граждан. Это не позволяет в должной мере использовать цифровые технологии для повышения доступности и качества социальных услуг, создавать возможности для социально незащищенных групп (в особенности – нуждающихся в адаптивных интернет-ресурсах для пользователей с ограниченными возможностями здоровья) эффективно использовать электронные ресурсы и онлайн-сервисы для получения социальных услуг и преодоления трудных жизненных ситуаций, сдерживает развитие их социально-адаптационного участия.

9. По оценке исполнителей (поставщиков) социальных услуг, система организаций и учреждений социального обслуживания пока не вполне готова к внедрению цифровых технологий и цифровой трансформации взаимодействия с целевыми группами в силу таких барьеров, как: 1) нехватка знаний у руководителей и специалистов о том, какие именно цифровые технологии целесообразно использовать, в каких электронных сервисах нуждаются получатели услуг; 2) отсутствие в штате компетентных в области информационных технологий специалистов, способных внедрить цифровые новшества; 3) низкая обеспеченность современной компьютерной техникой; 4) недостаточная поддержка со стороны государства в форме представления готовых информационно-технологических решений и организации обучения сотрудников. Перспективы цифровизации социального обслуживания связаны с повышением уровня компьютеризации, информационно-технологической компетентности персонала, снижением нагрузки на сотрудников по ведению баз данных, внедрением помогающих в работе экспертных систем для специалистов и интерактивных сервисов для клиентов. Предложенные меры позволят повысить уровень цифрового ресурсного потенциала общества.

Теоретическое значение работы заключается в социологическом анализе, обобщении и систематизации теоретических положений и выводов, характеризующих специфику процесса цифровизации системы социальных услуг. Показано, что цифровые технологии выступают новыми средствами функционирования этой системы, преобразуя ее, повышая адресность и доступность социальных услуг и расширяя охват получателей и в то же время усложняя деятельность субъектов системы, участвующих в производстве и предоставлении таких услуг. Представленный анализ позволяет углубить представление о характере, барьерах, рисках и тенденциях развития процесса цифровизации системы социальных услуг в российском обществе, уточняет, как данный процесс изменяет образ и качество жизни социально уязвимых групп, влияет на практики их взаимодействия с акторами социаль-

ной политики, повышает уровень информированности о социальных услугах в обществе. Предлагается и обосновывается положение о том, что формирование цифрового ресурсного потенциала на уровне индивидуальных субъектов возможно путем не только создания тематических цифровых ресурсов и сервисов и автоматизации деятельности по оказанию социальных услуг, но и расширения возможностей для вовлечения целевых групп в цифровое социально-адаптационное участие и цифровое взаимодействие получателей с поставщиками социальных услуг. Данные исследования дают возможность более глубоко понять потребности в цифровизации различных субъектов системы социальных услуг в российском обществе.

Исследование способствует развитию научных представлений о феномене цифровизации общества в целом. Его отдельные теоретико-методологические положения, имеющие междисциплинарный характер, вносят вклад в изучение предмета исследования с позиции других наук: философии, правоведения, экономики, информатики и психологии.

Практическое значение исследования состоит в выработке рекомендаций по совершенствованию развития процесса цифровизации системы социальных услуг и предупреждению либо смягчению его возможных негативных социальных последствий. Они могут быть использованы в принятии управленческих решений органами власти при разработке государственной социальной политики. Предложенная авторская методика оценки уровня цифрового ресурсного потенциала в регионе (на основе индикаторов: 1) объем, соответствие потребностям целевых групп и востребованность цифровых социальных услуг; 2) степень информированности клиентских групп о наличии тематических интернет-ресурсов и сервисов и сформированность цифровой компетентности для их использования, наличие обучающей среды; 3) степень информационной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания в интернет-пространстве; 4) степень доступности технических устройств и сети Интернет) может быть принята за основу для экспертных оценок уровня цифровизации в контексте социального развития субъектов Российской Федерации.

Диссертационная работа и опубликованные на ее основе материалы могут быть использованы в процессе преподавания курсов, включающих освещение цифровизации как социального процесса: «Социальная информатика», «Информационные технологии в социальной сфере», «Социальные информационные технологии», «Интернет-технологии в социальной работе», «Социальные, правовые и этические вопросы информационных технологий», «Теория и практика информатизации и цифровизации в социальной работе».

Соответствие диссертации требованиям паспорта научной специальности ВАК РФ. Представленное диссертационное исследование соответствует специальности 5.4.4 «Социальная структура, социальные институты и процессы»: п. 5 «Социальное неравенство, основные виды, показатели, факторы и тенденции. Новые формы неравенства в современных обществах и подходы к его изучению»; п. 7 «Динамика и адаптация социальных групп и слоев в трансформирующемся обществе»; п. 20 «Социальные институты, их виды, функции и дисфункции. Роль социальных

институтов в изменениях социальной структуры. Трансформация социальных институтов»; п. 27 «Процессы цифровизации, виртуализации, сетевизации в современном обществе».

Достоверность результатов диссертационного исследования обеспечивается выбором релевантной теоретико-методологической основы и методик исследования, анализом правовых документов, сочетанием качественных и количественных методов социологического исследования, согласованностью результатов с выводами опубликованных исследований российских и зарубежных ученых в предметном поле цифровизации системы социальных услуг.

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационного исследования докладывались на 34 международных конференциях и конгрессах: «Коммуникативные практики современной молодежи: перспективы и вызовы» (Нижний Новгород, 2022), «Актуальные тенденции социальных коммуникаций: история и современность» (Ижевск, 2022), «Старшее поколение современной России» (Нижний Новгород, 2021), «Развитие рынка социальных услуг» (Санкт-Петербург, 2021), «Культура, личность, общество в условиях цифровизации: методология, опыт эмпирического исследования» (Екатеринбург, 2020, 2021), The 2020 to 2030 Social Work Global Agenda. Co-Building Social Transformation (Райнфельден, 2020), «Социальная работа в условиях COVID-19: цели, задачи, формы, методы, технологии» (Москва, 2020), «Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности» (Пермь, 2010, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2019, 2020), «Интеллектуальные системы в науке и технике» (Пермь, 2020), «Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности» (Улан-Удэ, 2019), «Человек в мире. Мир в человеке» (Пермь, 2011, 2019), «Медиация как культура согласия: диалог в изменяющихся условиях» (Пермь, 2019), 2nd International Scientific Conference on New Industrialization: Global, National, Regional Dimension SICNI 2018 (Екатеринбург, 2018), «Пространственная организация общества: теория, методология, практика» (Пермь, 2018), «Социальная безопасность и социальное благополучие человека в условиях новой общественной реальности» (Пермь, 2017, 2018), «Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности» (Махачкала, 2018), Understanding and Responding to Adolescent to Parent Violence and Abuse (Вустер, 2018), Social Work Education in Europe: Challenging Boundaries Promoting a Sustainable Future (Париж, 2017), «Защита прав человека в современных условиях: проблемы теории и практики» (Пермь, 2015), The Impact of Human Resolve in Older People living in Great Britain and Russia Contemporary Policy opposed to Social Reality (Кумбран, 2015), «Социальная безопасность и защита интересов семьи в условиях новой общественной реальности» (Пермь, 2013), Quality-of-life: Medical & Social Aspects (Пермь, 2011), «Пермский конгресс ученых-юристов» (Пермь, 2010), Sociology on the Move (Гетебург, 2010).

Положения и выводы диссертации нашли отражение в семи авторских учебных курсах («Информационные технологии в социальной сфере», «Социальные информационные технологии», «Интернет-технологии в социальной работе», «Социальная информатика», «Социальные, правовые и этические вопросы информационных технологий», «Теория и практика информатизации и цифровизации в социальной работе», «Цифровые информационные технологии в конфликтологии»), а также в

двух учебниках («Социальная информатика» и «Информационные технологии в социальной сфере», гриф ФУМО) и одном учебном пособии «Методы социальной работы в Великобритании: информирование граждан пожилого возраста по вопросам социальных гарантий».

Диссидентант трижды был поддержан как руководитель международных исследовательских проектов по грантам фондов Erasmus (в партнерстве с университетом Бустера, Великобритания, 2017–2018 гг.) и Eurasia Foundation US-Russia University Partnership Program (в партнерстве с университетом штата Айова, США, 2015 г. и 2016–2017 гг.). Часть материалов вошла в научные разработки исследовательских проектов по грантам РГНФ № 14-16-59006 (2014–2015 гг.) и Всемирного банка (2010–2011 гг.).

Материалы диссертационного исследования апробированы при осуществлении ряда разработок для социальной сферы Пермского края (акты о внедрении результатов исследования в деятельность Министерства социального развития Пермского края, КГАУ Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов» и Общественной палаты Пермского края).

Результаты исследования отражены в 39 публикациях (общим объемом 82,6 п.л., личный вклад 59,6 п.л.), в том числе в 4 статьях в журналах, индексируемых в базах WoS и Scopus, 16 статьях в журналах из перечня ВАК РФ, 3 монографиях.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновываются актуальность диссертационного исследования, степень научной разработанности проблемы, определяются объект, предмет, цели и задачи работы, гипотеза, научная новизна, положения, выносимые на защиту, теоретическая и практическая значимость материалов исследования, характеризуется эмпирическая база работы и апробация основных результатов.

Первая глава «**Теоретико-методологические аспекты исследования системы социальных услуг**» состоит из двух параграфов. В параграфе 1.1 «*Институциональные изменения современного социального государства: от социально-обеспечивающего государства к социально-сервисному*» показано, что складывающаяся современная система социальных услуг, ее роль в функционировании общества являются в широком смысле закономерным результатом трансформации социального государства, достигшего в развитых странах стадии так называемого «сервисного государства» или «государства социальных услуг». Историческое развитие идейной основы социального государства (Л. фон Штейн, У. Беверидж), теоретическое осмысление процессов его трансформации (Г. Риттер, Р. Титмусс, А. Сен, Г. Эспинг-Андерсен, П. Розанваллон, Э. Гидденс, М. Дейли и Дж. Льюис, М. Нуссбаум, Э. Эшли¹) и распространение универсалистского подхода к социальной политике привели к формированию представления о том, что удовлетворение основных потребностей каждого индивида на достойном уровне во многом зависит от

¹ Daly M., Lewis J. The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states, 2000; Nussbaum M. Frontier of justice: disability, nationality, species membership, 2006; Ashley A. The social policy of Bismarck, 2019.

системы социальных услуг, позволяющей поддерживать стабильность общественной структуры. Эта система формируется наиболее развитыми государствами с середины XX в., постепенно замещая систему социального обеспечения (или вспомоществования) и создавая возможности для активной социальной адаптации и расширения ресурсного потенциала разнообразных социальных групп, самостоятельного преодоления ими трудных жизненных ситуаций при содействии социальных служб. К XXI в. модели социальной политики в развитых странах под влиянием глобализации обретают общие черты (П. Спикер¹, Т.Ю. Сидорина), все большую роль в них играют рынок социальных услуг и гражданское общество (структурный плюрализм «третьего пути» Э. Гидденса). Это делает систему социальных услуг более гибкой, в большей мере отвечающей общественным потребностям, выравнивающей ресурсные возможности индивидов и социальных групп («возможностный подход» А. Сена), требующей доверия со стороны общества как условия формирования социального капитала (Ф. Фукуяма, Дж. Коулман, П. Бурдье, А. Селигмен, Р. Патнэм, П. Штомпка²) и социальной сплоченности (Г.И. Осадчая³).

Российская модель государства социальных услуг (О.И. Шкарата, Т.И. Заславская, П.К. Гончаров, С.В. Калашников, А.В. Старшинова, И.А. Григорьева, Т.Ю. Сидорина, А.А. Салмина, В.В. Антропов⁴) носит смешанный характер, имея черты как советской, патерналистской системы заботы государства о человеке (высокий уровень ожиданий общества в отношении обязанности государства решать любые возникающие проблемы, потребительская позиция, но в то же время колlettivizm, взаимопомощь), так и заимствованной у стран Запада либеральной модели, выбранной для реализации в 1990-е гг. (индивидуализм, автономия личности, взаимная с государством ответственность за решение возникающих проблем и организацию жизнедеятельности, преодоление потребительской позиции, самопомощь). Государство выступает основным институтом, создающим и контролирующим систему социальных услуг. Россия является мировым лидером по числу мер социальной поддержки (в 2021 г. более 20 тыс., 3 % ВВП, охвачены свыше 75 млн граждан, 8,7 млн – социальными услугами). С уровнем безработицы 5,01 % (2021 г.), индексом человеческого капитала 0,68 (2020 г., 41-е место в мире) и индексом человеческого развития 0,824 (2020 г., 52-е место в мире) она находится среди наиболее социально благополучных стран.

В параграфе 1.2 «Система социальных услуг как предмет социологического анализа» предложены концептуальные характеристики данной системы на основе развития методологического подхода З.Х. Саралиевой. Показано, что она имеет

¹ Spicker P. Social policy. Theory and practice, 2014.

² Fukuyama F. Trust: the social virtues and the creation of prosperity, 1995; Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий, 2001; Бурдье П. Формы капитала, 2002; Селигмен А. Проблема доверия, 2002; Democracies in flux: the evolution of social capital in contemporary society. Ed. R.D. Putnam, 2004; Штомпка П. Доверие – основа общества, 2012.

³ Осадчая Г.И. Доверие как основа социальной сплоченности населения, 2011.

⁴ Гончаров П.К. Социальное государство: сущность, мировой опыт, российская модель, 2000; Калашников С.В. Очерк теории социального государства, 2006; Салмина А.А. Поменялись ли взгляды россиян на социальную политику, 2019; Антропов В.В. Социальное государство: от теории к практике, 2021.

сложную, неоднородную структуру и представляет собой системное взаимодействие личности – малой группы – общности – социума (с многочисленными, разными по типу связями и взаимоотношениями, статусно-ролевым характером, регулированием через определенные ценности и нормы и подверженностью формальному и неформальному социальному контролю). Структурными элементами являются нормы законодательства; органы власти и местного самоуправления и учреждения социального обслуживания различного уровня; некоммерческие организации, социальные предприятия и индивидуальные предприниматели; ассоциации работников социальных служб; просветительская деятельность (информирование общества); специалисты социальных служб и добровольцы; получатели социальных услуг (индивидуы, семьи, группы), выступающие не как объекты, а как активные субъекты данной системы; группы самопомощи как особый субъект. Функциями системы социальных услуг являются социальная адаптация и интеграция, социальная реабилитация, повышение качества жизни индивидов, социализация, ресоциализация, интернализация, сплочение людей, самоорганизация, стимуляция социального развития, предупреждение социальной эксклюзии, реализация доступных и справедливых сервисных механизмов воспроизведения социума в социально-сервисном государстве. Средствами выступают технологии и ресурсы, причем требуется системное реагирование на общественные проблемы, а ядром является социальная услуга.

Система социальных услуг рассматривается как подсистема социальной политики, функционально позволяющая осуществлять взаимодействия попавших в трудную жизненную ситуацию индивидов и социально уязвимых групп с акторами социальной политики для получения помощи с целью расширения возможностей социальной реинтеграции, нормализации их социального функционирования, а также повышения социального благополучия общества в целом. Функционирование системы социальных услуг, пронизывающей различные сферы общества, прежде всего структурно взаимосвязано с социальной сферой как пространством реализации социальной функции общества, в котором генерализуется социальная политика государства (Г.И. Осадчая, Ж.Т. Тощенко, Г.Е. Зборовский, Т.Д. Бурменко¹), а также с системой социальной защиты (Е.И. Холостова, И.В. Малофеев, З.П. Замараева). Анализ процесса развития системы социальных услуг в России (Э.Л. Воробьева, Ю.В. Иванова, Л.И. Сизова, Е.Н. Тимошина, И.А. Григорьева, Г.М. Заболотная) показал, что, начав формироваться в 1990-е гг., она в результате динамичных трансформаций стала полисубъектной, полифункциональной, подверглась значительной диверсификации вследствие реформ в государственной социальной политике. Функции и структура этой системы могут обеспечивать гармоничное удовлетворение за счет социальных услуг разнообразных и противоречивых потребностей индивидов, семей и групп, предоставляя им доступ к необходимым ресурсам.

Вторая глава «Социологическая концептуализация цифровой трансформации системы социальных услуг» состоит из трех параграфов и посвящена раз-

¹ Тощенко Ж.Т. Социология, 1999; Зборовский Г.Е. Общая социология, 2004; Бурменко Т.Д. Социальные услуги как атрибут социального государства, 2012.

работке теоретико-методологических основ исследования этого процесса. В параграфе 2.1 «Методологические подходы к цифровой трансформации системы социальных услуг» на основе анализа ключевых для предметного поля дефиниций, предложенных в научных исследованиях ряда авторов (Н. Негропонте, В.Г. Халин и Г.В. Чернова, М.Г. Джанелидзе, А.В. Резаев и Н.Д. Трегубова¹), а также в законодательстве Российской Федерации, цифровизация системы социальных услуг определена как процесс цифровой трансформации взаимодействия акторов социальной политики с получателями социальных услуг при оказании помощи с целью расширения возможностей их социальной реинтеграции, нормализации социального функционирования, а также повышения социального благополучия общества в целом на основе цифровых технологий. Этот процесс направлен на повышение эффективности применения информации в сфере организации предоставления социальных услуг с помощью цифровых технологий при оказании различной помощи гражданам по улучшению условий жизнедеятельности и самостоятельному удовлетворению жизненных потребностей. Цифровизация социального обслуживания включает внедрение автоматизированных баз данных и информационных систем в органах власти, организациях и учреждениях, создание онлайн-сервисов и интернет-ресурсов для граждан и повышение информационно-технологической компетентности персонала отрасли. Социальная услуга может быть цифровизирована на различных этапах ее оказания и в итоге предоставляться в цифровом формате частично (например, только прием обращения) либо полностью (например, онлайн-консультирование).

В качестве методологической базы для исследования проблематики трансформации российского общества под влиянием процесса цифровизации системы социальных услуг рассмотрены сетевой подход в социологии и взгляды на структурный сетевой анализ некоторых зарубежных (Б. Уэллман, М. Мизручи, С. Мутцель) и российских авторов (Г.В. Градосельская, Д.В. Мальцева). Значение сформированности связей в сетях и образования групп, позволяющих индивиду получать информацию о социальных услугах и мерах социальной поддержки в цифровой форме, дающих доступ к подобным дефицитным ресурсам, обеспечивающим цифровую инклюзию социально уязвимых групп, рассмотрено на основе концепций «силы слабых связей» (М. Грановеттер), «электронного участия» (А.В. Чугунов, Ю.А. Кабанов, Г.О. Панфилов), «социального инвестирования» (Дж. Дженсон, Дж. Мисурака, Дж. Паси и Ч. Урзи Бранкати, П. Маркс и К.Дж. Нгуен, А. Хемерийк), «модели общественного давления» (П. Норрис, Ч.П. Ли, К. Чанг и Ф.С. Берри, А.Ф. Таварес, Ж. Мартинс и М. Ламейрас), «цифрового капитала» (О.И. Бородкина и В.А. Сибирев), общинно-центрированного подхода к социальной работе (Р. Труэлл и С. Кромптон).

Авторская концепция «цифрового социально-адаптационного участия» основана на идее осознанной, активной включенности индивидов и социальных групп в

¹ Negroponte N. Being digital, 1995; Халин В.Г., Чернова Г.В. Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски, 2018; Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг, 2018; Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации, 2020.

социальные сети в интернет-пространстве, позволяющие акторам на основе цифровых технологий обмениваться информацией об эффективных способах решения социальных проблем, возникающих в их жизнедеятельности, находить и получать цифровые социальные услуги. Структура элементов цифрового социально-адаптивного участия представлена на рисунке. «Цифровой ресурсный потенциал» (то есть определенный объем интернет-ресурсов и цифровых сервисов по вопросам организации жизнедеятельности и решения возникающих социальных проблем, доступный жителям конкретного региона, о котором они проинформированы и для



Рис. Структура цифрового социально-адаптивного участия

использования которого у них достаточно цифровых компетенций) возможно оценивать на основе авторской методики. Она включает определение его уровня (высокий, средний, низкий) через индикаторы, характеризующие развитость элементов структуры социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп, что позволяет определить возможности его развития. Принципами цифровизации системы социальных услуг должны стать: всеобщее электронное участие; комплексность; доступность; учет возможностей, потребностей и ожиданий социальных групп; социальное инвестирование; преодоление цифрового неравенства и межпоколенного разрыва; государственная поддержка; ориентация на самоинформирование и самопомощь; разнообразие цифровой социально-адаптационной и социально-реабилитационной среды.

В параграфе 2.2 «Государство как актор регулирования процесса цифровизации системы социальных услуг: этапы и риски» рассматривается, как государство в качестве основного института социальной политики регулирует и стимулирует процесс цифровизации системы социальных услуг в первую очередь через внедрение цифровых технологий в деятельность таких субъектов данной системы, как органы власти, учреждения и организации, участвующие в организации и предоставлении социальных услуг. Несмотря на определенную неравномерность, в развитии этого процесса можно выделить три этапа: 1) ориентированный на создание электронного документооборота и автоматизацию учета клиентов и услуг в органах власти, организациях и учреждениях, участвующих в производстве, распределении и предоставлении социальных услуг (1990-е гг.); 2) ориентированный на удовлетворение информационных потребностей граждан и получение ими удаленного доступа к цифровым ресурсам и услугам, создание цифрового пространства взаимодействия поставщиков и получателей социальных услуг (2000–2010-е гг.); 3) ориентированный на сокращение (снижение степени) участия специалистов в предоставлении социальных услуг посредством внедрения методов искусственного интеллекта и робототехники (с 2020-х гг.). Каждый этап характеризуется трансформацией модели цифровых взаимодействий получателя и поставщика услуг и накопленным успешным опытом, способствующим совершенствованию и оптимизации системы социальных услуг, повышению их доступности, расширению возможностей для информирования и самоинформирования граждан о существующих услугах, получения помощи и оказания самопомощи, формирования цифрового ресурсного потенциала общества. В то же время научного осмысления требуют и риски, связанные с этим процессом: внедрение неэффективных программных средств для специалистов и онлайн-сервисов для граждан, сокращение рабочих мест вследствие цифровизации, использование недостаточно апробированной робототехники, снижение качества электронных социальных услуг, нарушение конфиденциальности, отсутствие возможности у некоторых социальных групп получать социальные услуги в электронной форме.

Для развития цифрового социально-адаптационного участия недостаточно внедрения цифровых технологий в деятельность социальных служб и контролирующих их органов власти, в дальнейшем развитие процесса цифровизации системы социальных услуг должно быть связано с повышением информационно-технологической компетентности таких субъектов системы, как специалисты, организующие

и осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию, и получатели (в широком смысле), в особенности находящиеся в положении цифровой эксклюзии. Необходимо создать систему выявления и повышения цифровых компетенций через обучение целевых групп.

В параграфе 2.3 «Факторы цифрового неравенства: цифровая эксклюзия пожилых и инвалидов» выделен и охарактеризован ряд факторов цифрового неравенства: материально-экономических, физических, компетентностных, мотивационных. Анализ проведен в рамках методологических подходов к влиянию цифровизации на социальное неравенство и возникновение цифровой эксклюзии (Дж.А.Г.М. Ван Дейк, А.М. Бекарев и Г.С. Пак, Д.Е. Добринская и Т.С. Мартыненко, М.А. Авдыев, М.А. Юдина¹, О.И. Бородкина и В.А. Сибирев). На основе данных Федеральной службы государственной статистики, ВЦИОМ, Министерства труда и социальной защиты РФ, Исследовательского центра компании «Делойт» о медиапотреблении и возможностях использования цифровых технологий россиян сформулированы выводы о довольно существенной «информационной депривации» пожилых и инвалидов, которую предлагается понимать как состояние ограниченности в удовлетворении информационных потребностей, возникающее в результате информационно-технологической некомпетентности и препятствующее активизации ресурсного потенциала в организации жизнедеятельности человека. Среди россиян старше 60 лет только половина используют Интернет, 48 % удовлетворены уровнем своих цифровых компетенций. Пожилые люди и инвалиды, в особенности социально изолированные – одиноко проживающие без семьи (их уровень медиаактивности снижен на 10 %), в небольших населенных пунктах и малых городах (–3 %), неработающие (–8 %), имеющие низкие доходы (–19 %) и невысокий уровень образования (–8 %), оказываются в современных условиях в ситуации цифровой эксклюзии и имеют значительно меньше возможностей пользоваться цифровыми социальными услугами. Для формирования их *информационной адаптивности*, то есть способности к активному приспособлению индивида к современной информационной среде, основанной на сознательной выработке мотивации к формированию информационно-технологической компетентности и преодолению информационной депривации, необходимо социальное инвестирование в цифровой капитал этих социальных групп, а также информирование об уже существующих цифровых социальных услугах и полезных интернет-ресурсах.

Эмпирические исследования в Пермском крае показали довольно высокую мотивационную готовность у этих социальных групп к подобному обучению и цифровой инклузии в Пермском крае. Пожилые люди больше всего хотят научиться находить в Интернете информацию о социальной помощи и социальных услугах (39,6 %) и пользоваться порталами госуслуг (27,6 %). Это для них важнее, чем, к примеру, освоить просмотр фильмов онлайн (17,2 %). Клиенты Пермского краевого

¹ Van Dijk J.A.G.M. The evolution of the digital divide: the digital divide turns to inequality of skills and usage, 2012; Бекарев А.М., Пак Г.С. К генеалогии морали цифрового общества, 2018; Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва, 2019; Авдыев М.А. Социальная эксклюзия рядовых граждан России вследствие цифровизации государственных услуг, 2019; Юдина М.А. Влияние цифровизации на социальное неравенство, 2020.

«Центра комплексной реабилитации инвалидов» хотят, чтобы им помогли установить на смартфон специализированные мобильные приложения для людей с ограниченными возможностями и научили ими пользоваться. Самые востребованные – «Карта доступности» для маломобильных групп (более половины интервьюируемых), «Сезам» для людей с аутизмом, синдромом Дауна и нарушениями речи и слуха (половина участников исследования), Miracle Modus для людей с нарушениями восприятия и Look at me для социализации детей с нарушениями аутического спектра (чуть менее половины).

Третья глава «Отношение граждан к цифровизации: информированность и потребности в цифровых услугах» состоит из двух параграфов и посвящена обсуждению условий, при которых цифровые технологии могут вывести взаимодействие граждан и государства на новый уровень интерактивности, когда индивид превратится в актора, способного и готового к активному электронному участию в повышении уровня и качества своей жизни, преодолении трудных жизненных ситуаций. Такой новый субъект будет способен с помощью цифровых сервисов самостоятельно определять, имеет ли он право на социальную помощь со стороны государства и нуждается ли в социальных услугах, выражать свои пожелания по формам его поддержки, оцениванию в Интернете работы социальных служб и органов социальной защиты, выбору дистанционных форм взаимодействия.

В параграфе 3.1 «Информированность граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-пространстве» выделены три группы факторов, обуславливающих невысокий уровень информированности в этой области в современном российском обществе: 1) на институциональном уровне – в силу информационной закрытости системы социального обслуживания и социальной защиты, неэффективной системы информирования о социальных услугах и льготах, отсутствия подобной информации в понятной для обывателя форме в регионе проживания на официальных интернет-ресурсах органов власти и социальных служб; 2) на уровне социальных групп – в силу информационной депривации отдельных социальных групп вследствие цифрового неравенства (например, из-за особенностей состояния здоровья (в первую очередь, у инвалидов), низкого уровня образования, правовой или компьютерной неграмотности, плохого знания государственного языка либо непонимания «официального языка» органов власти, отсутствия необходимых технических устройств и доступа в Интернет); 3) на уровне индивидов – в силу недостаточно сформированных коммуникативных навыков либо ограниченного круга общения у отдельных индивидов на личностном уровне, как следствие – их низкой вовлеченности в тематические социальные сети, позволяющие обмениваться подобной информацией.

Как показали опросы актуальных и потенциальных получателей мер социальной поддержки и социальных услуг в Пермском крае в 2020–2021 гг., лишь менее $\frac{1}{3}$ респондентов знают о положенной им помощи и менее $\frac{1}{2}$ человек считают информацию о льготах и социальных услугах доступной. Более информированными среди опрошенных являются те 73,2 %, кто не испытывают трудности с доступом к Интернету (Гамма = 0,291 при $p \leq 0,05$). При этом сайты органов социальной защиты и социальных служб, электронные каналы коммуникаций с ними граждане

мало используют, в основном по причине незнания о них или неумения их использовать, реже – по причине недоверия, недовольства их низкой информативностью либо предубеждения относительно их бесполезности и неэффективности. В условиях дефицита информации о мерах социальной поддержки и социальных услугах граждане всеми силами, с помощью вертикальных и горизонтальных социальных связей, становясь акторами разнообразных социальных сетей, пытаются разузнать подобную важную для них, но не всегда доступную информацию. Все большую популярность получают неформальные сообщества в виртуальном пространстве, объединяющие в сети актуальных и потенциальных получателей социальных услуг и мер социальной поддержки, без участия органов социальной защиты и социальных служб. Создавая новые горизонтальные связи в обществе, они позволяют населению самостоятельно, через дополнительные, альтернативные каналы осуществлять самоинформирование о льготах и социальных услугах, оказывать самопомощь. Задокументирован высокий уровень доверия граждан к этим каналам информирования (9 баллов из 10, в то время как доверие к подобной информации из официальных государственных интернет-ресурсов – 6 из 10). Однако, учитывая риск распространения недостоверных сведений в неформальных сообществах, органам власти и социальным службам целесообразно начать сотрудничать и обмениваться информацией с подобными сообществами, выявлять через них потенциальных клиентов, нуждающихся в помощи. Развитие процесса цифровизации социальных услуг должно осуществляться на основе изменения подхода к формированию контента официальных интернет-ресурсов и дистанционным способам взаимодействия с целевыми группами.

В параграфе 3.2 «Общественные ожидания в условиях цифровой трансформации системы социальных услуг» показано, что актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки в Пермском крае ожидают, когда появится возможность самостоятельно, с помощью интерактивных сервисов на официальных сайтах органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания подбирать возможные льготы (92 %) и социальные услуги (90 %), выбирать подходящую им социальную службу (92 %). Они хотели бы консультироваться онлайн (72 %), получать любые социальные услуги по желанию в дистанционном формате, записываться на прием в органы социальной защиты (85 %) и в социальные службы (81 %) через Интернет, там же жаловаться (76 %) и оценивать работу обслуживших их специалистов (68 %). Граждане также надеются пользоваться терминалами со справочной информацией о льготах и социальных услугах в общественных местах (77 %), отправлять с помощью электронных сервисов информацию о себе и своей проблеме в социальную службу (73 %), получать листовки и буклеты про меры социальной поддержки и социальные услуги (70 %), проходить бесплатное обучение по тематическим сайтам и мобильным приложениям (56 %), брать в аренду роботов-androидов для надомного обслуживания пожилых и инвалидов (47 %). 56 % респондентов обращались бы чаще за помощью в социальные службы и органы социальной защиты, если любые консультации всем желающим стало возможно получать дистанционно.

Опрос получателей социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания и СО НКО в Пермском крае показал, что за двухлетний период пандемии коронавирусной инфекции и связанных с ним ограничений в деятельности социальных служб появилась небольшая доля услуг, предоставляемых дистанционно. С ними столкнулись 9 % респондентов, причем качество таких услуг не пострадало (оценка 4,73 балла из 5, предоставляемые очно услуги – 4,8).

Четвертая глава «Актуальное состояние и тенденции цифровизации учреждений и организаций социального обслуживания (на примере Пермского края)» включает два параграфа. В главе показано, что социальные службы и органы социальной защиты в результате цифровизации системы социальных услуг получают возможность не только автоматизировать и оптимизировать многие виды своей деятельности, но и обеспечить большую доступность и более высокое качество своих услуг, расширить охват нуждающихся в помощи социальных групп, перейти от заявительного принципа работы к выявлению потенциальных клиентов и предоставлению возможностей для самопомощи за счет достижения беспрецедентного уровня информационной открытости.

В параграфе 4.1 «Информационная открытость социальных служб в интернет-пространстве как фактор повышения доступности и качества социальных услуг» продемонстрировано, что существенными проблемами являются низкая информативность и недостаточная интерактивность официальных интернет-ресурсов подобной тематики, а соответственно, их невысокие популярность и востребованность в обществе, отсутствие условий для формирования активного цифрового социально-адаптационного участия граждан. Результаты проведенного в Пермском крае формализованного наблюдения за деятельность социальных служб по информированию граждан в сети Интернет об услугах (создали ли сайт, наполнили ли его необходимой согласно требованиям законодательства информацией, функционируют ли альтернативная версия сайта для слабовидящих и паблики в социальных сетях, осуществляется ли переписка по электронной почте, предоставлена ли клиентам возможность заполнить онлайн-анкету по качеству полученных услуг) позволили выполнить анализ контекста ситуации, отслеживая среду, фон, версии сайтов – поставщиков социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий предоставления таких услуг в 2016 г. (19 организаций) и 2019 г. (17 организаций). На сайтах большинства организаций отсутствует подробное описание их деятельности и предоставляемых социальных услуг, которое соответствовало бы законодательным требованиям к наличию обязательной для размещения информации. В особенности низко информативны сайты коммерческих организаций, ставших поставщиками социальных услуг и составляющих почти половину поставщиков услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае. Адаптированные версии сайтов (для слабовидящих и людей с другими нарушениями здоровья) есть только у половины организаций, и в половине случаев они не соответствуют основным требованиям ГОСТ к подобным интернет-ресурсам. По электронной почте большинство поставщиков социальных услуг отвечают не на все обращения и не всегда по существу. Только на половине сайтов есть формы для подачи обращений, лишь у $\frac{1}{3}$ поставщиков имеются специальные сервисы для онлайн-консультаций, у $\frac{1}{4}$ – анкета для

опроса граждан о качестве полученных услуг. Раздел с часто задаваемыми вопросами не представлен ни у кого, что также не соответствует требованиям законодательства к информационной открытости подобных организаций. Соответственно, сайты социальных служб недостаточно информативны и содержат мало интерактивных цифровых сервисов, современные цифровые технологии пока недостаточно эффективно используются для организации взаимодействия между поставщиками социальных услуг и их актуальными и потенциальными получателями, что в целом говорит о недостаточно высоком уровне их информационной открытости. Положительной тенденцией является рост активности социальных служб в социальных сетях.

В параграфе 4.2 «Исполнители (поставщики) социальных услуг о барьерах и перспективах цифровизации социального обслуживания» показано, что руководители учреждений и организаций социального обслуживания в Пермском крае оценивают довольно низко уровень цифровизации системы социальных услуг в регионе (в среднем 3 балла по 5-балльной шкале). Часть из них недовольна уровнем компьютеризации в социальных службах (почти $\frac{1}{2}$ интервьюируемых) и информационно-технологической компетентностью своих сотрудников ($\frac{1}{4}$). Две трети руководителей отметили недостаточную функциональность и высокую времязатратность автоматизированных систем, которые они вынуждены использовать в своей деятельности: около 30 % рабочего времени специалисты тратят на ведение баз данных вместо непосредственной работы с клиентами. Почти половина руководителей социальных служб придерживаются мнения, что имеющиеся информационные технологии пока не столько помогают в работе, сколько увеличивают нагрузку на персонал. У них не сложилось необходимых представлений о том, какие современные цифровые технологии могут использоваться в их деятельности. Выявлены довольно низкий уровень мотивационной готовности поставщиков социальных услуг к внедрению инновационных информационных технологий и определенное недоверие к тому, что подобные технологии не будут сложны в использовании и смогут облегчить деятельность организаций, повысить ее эффективность. Некоторые ($\frac{1}{10}$ респондентов) готовы внедрять цифровые услуги только при необходимости – по директиве от руководства ведомства.

Более половины давших интервью руководителей убеждены, что большинство их клиентов пользуются Интернетом и могли бы получать часть услуг с помощью информационных технологий, если перевести их в цифровой формат. Социальные службы испытывают потребность в методической поддержке и обучении персонала, ожидают от региональных органов социальной защиты готовых технологических решений и программных продуктов для осуществления цифровизации. Более $\frac{1}{2}$ руководителей хотели бы, чтобы клиенты самостоятельно вводили информацию о себе и своей проблеме через Интернет перед первичным приемом. Почти половина заинтересована во внедрении экспертных систем с подсказками для сотрудников в виде мобильного приложения в телефоне. Поставщики социальных услуг согласились бы также внедрить интерактивные сервисы по оценке качества работы специалистов получателями услуг ($\frac{2}{3}$ интервьюируемых), быстрому подбору нужной социальной услуги на основе онлайн-тестирования (более половины), подаче

жалоб от клиентов в организацию ($\frac{1}{2}$), перенаправлению гражданина в другую организацию для получения услуг ($\frac{1}{2}$), консультированию в режиме видеосвязи, электронной записи на прием (около $\frac{1}{3}$). Практически все опрошенные руководители хотели бы, чтобы в распоряжении их организаций был интерактивный справочник всех социальных служб и социальных услуг региона, доступный в Интернете и позволяющий гражданам подбирать для себя подходящее учреждение по различным критериям. Большинство считают актуальным размещение у себя в помещении на информационных стенах специально подготовленной руководящими органами печатной раздаточной продукции (флаеры, листовки) с рекомендуемыми для граждан интернет-сайтами социальной сферы (например, реестр поставщиков социальных услуг, портал «Госуслуги», пенсионный калькулятор) и кратким объяснением, чем они могут быть полезны. Высока заинтересованность представителей социальных служб ($\frac{2}{3}$) в установке терминалов со справочной информацией о социальных услугах в общественных местах в регионе.

В целом в Пермском крае выявлен средний уровень цифрового ресурсного потенциала согласно предложенной методике его оценки. Полученные результаты могут быть использованы в разработке государственной информационной политики по повышению эффективности цифровой трансформации социальной сферы. Это способствовало бы повышению качества социальных услуг, доверия граждан к реализующим социальную политику органам власти, организациям и учреждениям, информированности общества, предотвращению вероятности оказания некачественных, несвоевременных либо недобросовестных услуг и формированию социального благополучия в целом.

В заключении делаются основные выводы и подводятся итоги исследования:

1. В условиях становления социально-сервисного государства происходящая цифровая трансформация системы социальных услуг в России проявляется как в изменении функционирования этой системы – повышении ее информационной открытости, доступности, расширении охвата целевых групп, диверсификации, формировании цифрового ресурсного потенциала, автономизации личности получателя услуг, так и в изменении форм взаимодействия акторов социальной политики с получателями социальных услуг, расширении возможностей их социальной реинтеграции и нормализации социального функционирования с помощью цифровых технологий.

2. Для развития цифрового социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп, в особенности социально уязвимых, необходимо создать условия для их осознанной, активной включенности в социальные сети в интернет-пространстве, позволяющие акторам на основе цифровых технологий обмениваться информацией об эффективных способах решения возникающих в их жизнедеятельности социальных проблем, доступных услугах, находить и получать цифровые социальные услуги.

3. Уровень цифрового ресурсного потенциала в регионах возможно оценивать по четырем показателям (соответствующим элементам структуры социально-адаптационного участия): объему доступных жителям цифровых социальных сервисов, цифровой компетентности и информированности клиентских групп, информацион-

ной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания и развитости технической инфраструктуры. Это позволяет определить возможности его развития.

4. Россия в настоящее время находится на третьем этапе процесса цифровизации социальных услуг, связанного с внедрением технологий искусственного интеллекта, что в перспективе расширит спектр онлайн-сервисов, функционирующих с минимальным участием специалистов, оптимизирует работу с получателями социальных услуг и создаст возможности для самоинформирования и самопомощи в обществе. Для этого потребуются новые компетенции и модели организации деятельности сотрудников системы социального обслуживания.

5. Получателям социальных услуг не хватает понятных интернет-ресурсов и онлайн-сервисов по подбору льгот и социальных услуг, выбору социальной службы, сообщению специалисту первичной информации о своей проблеме, оценке качества работы специалистов и подаче жалоб, записи на прием и получению консультативных услуг дистанционно. В общественных местах необходимо установить терминалы с данными сервисами и распространять информационные листовки про полезные сайты и мобильные приложения.

6. Поставщикам социальных услуг не хватает удобных информационных систем учета данных, не повышающих нагрузку на персонал, и перевода части услуг в форму онлайн-сервисов, функционирующих без участия специалистов. Они заинтересованы в тех же онлайн-сервисах, что и получатели, а также в сервисе по перенаправлению гражданина в другую организацию. Социальные службы нуждаются в содействии государства в компьютеризации, обучении и методическом сопровождении персонала, разработке экспертных систем с подсказками для сотрудников в виде мобильных приложений.

7. Важно создать государственную систему тестирования и повышения информационно-технологической компетентности поставщиков и получателей социальных услуг, информирования заинтересованных групп о тематических ресурсах и сервисах.

Необходимостью сегодня является проведение дальнейших исследований в области цифровизации системы социальных услуг в направлениях выявления неравномерности данного процесса по территориям, мнения акторов системы о проблемах и перспективах цифрового взаимодействия, расширения эмпирической базы оценки цифрового ресурсного потенциала не только в Пермском крае, но и в других регионах, выявления цифрового неравенства получателей социальных услуг, определения специфики их взаимодействия с системами с искусственным интеллектом, изучения институционализации цифровых способов предоставления социальных услуг. Это позволит разработать научно обоснованные рекомендации в перечисленных областях, предложить программу преодоления цифрового неравенства в системе социальных услуг в России, сделать процесс цифровизации более прогнозируемым, контролируемым, равномерным и соответствующим темпам современного научно-технического прогресса, ожиданиям и потребностям общества.

Гипотеза исследования нашла теоретические и эмпирические подтверждения. Выявлена недостаточная готовность субъектов системы социальных услуг к ис-

пользованию цифровых технологий, определены и научно обоснованы возможности оптимизировать развитие и снизить риски процесса цифровизации данной системы через повышение информационно-технологической компетентности вовлеченных субъектов, цифровую инклюзию целевых социальных групп, учет потребностей и ожиданий получателей и поставщиков социальных услуг и расширение информационной открытости социальных служб в интернет-пространстве. Цель исследования достигнута, задачи реализованы.

Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях:

Статьи в журналах из перечня ВАК

1. Гасумова С.Е., Старшинова А.В. Концепция цифрового социально-адаптационного участия в исследовании цифровизации социальных услуг [Электронный ресурс] // Социальное пространство. 2022. Т. 8, № 2. URL: <http://socialarea-journal.ru/article/29291> (дата обращения: 7.09.2023). (1,5/1,0 п.л.)
2. Гасумова С.Е., Безруков А.В., Старшинова А.В. Ожидания граждан от цифровизации в сфере социальной защиты и социальных услуг // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2022. № 2. С. 315–328. (1,6/1,0 п.л.)
3. Балина Т.А., Гасумова С.Е., Попкова Т.Д., Балина А.А., Цзян Ц. Исследование особенностей социальных проблем у молодежи на пороге информационного общества // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2021. № 1. С. 45–58. (1,6/0,3 п.л.)
4. Гасумова С.Е., Карпунина А.В. Новые тренды цифровизации социальной защиты и социального обслуживания в России // Социальная политика и социология. 2020. Т. 19, № 3(136). С. 41–49. (1,0/0,8 п.л.)
5. Гасумова С.Е. Самоинформирование населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в современной России в условиях цифровизации общества // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2020. № 3. С. 506–519. (1,6 п.л.)
6. Балина Т.А., Чекменева Л.Ю., Гасумова С.Е., Балина А.А. Территориальный подход в исследованиях проблем молодежной политики (на примере Пермского края) // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2019. № 3. С. 52–64. (1,5/0,4 п.л.)
7. Гасумова С.Е. Проблемы влияния информационного пространства на молодежь глазами студентов // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2019. № 1. С. 152–161. (1,2 п.л.)
8. Гасумова С.Е. Отношение пожилых людей к сети Интернет и мобильной телефонной связи // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2016. Вып. 3(27). С. 161–171. (1,3 п.л.)

9. Гасумова С.Е. Проблематика социальной работы на страницах «Вестника Пермского университета» // Социальная политика и социология. 2016. Т. 15, № 4(117). С. 68–75. (1,0 п.л.)
10. Гасумова С.Е. Информационная открытость системы социальной защиты в России и Великобритании // Власть. 2015. № 1. С. 66–73. (0,9 п.л.)
11. Гасумова С.Е. Анализ гарантий доступа к информации о социальной защите в сети Интернет в России и Великобритании // Вестник Башкирского университета. 2014. Т. 19, № 3. С. 1036–1047. (1,4 п.л.)
12. Гасумова С.Е. Интернет-голосование в конкурсе профессионального мастерства работников социальных служб как технология повышения публичного статуса профессии (на примере Пермского края) // Социальная политика и социология. 2013. Т. 1, № 3. С. 80–97. (2,0 п.л.)
13. Гасумова С.Е. Формирование единого информационного пространства в социальной сфере России: обзор практики // European Social Science Journal = Европейский журнал социальных наук. 2013. № 8-1. С. 534–542. (1,0 п.л.)
14. Гасумова С.Е. Мониторинг соответствия интернет-ресурсов органов местного самоуправления законодательству РФ (на примере Пермского края) // Власть. 2012. Вып. 1. С. 55–60. (0,7 п.л.)
15. Гасумова С.Е. Информатизация социальной работы: методологические аспекты, российский и зарубежный опыт // Человеческий капитал. 2011. № 4. С. 34–38. (0,6 п.л.)
16. Гасумова С.Е. Доступ к информации в России: проблемы и противоречия //Научный и общественно-политический журнал «Социология власти». 2011. Вып. 6. С. 66–72. (0,8 п.л.)

Публикации, индексированные в Web of Science и Scopus

17. Vnutskikh A., Gasumova S., Ivanova M., Malkova E., & Petrova M. (2021) Social Enterprises and SO NPOs in Perm Krai: Problems and Prospects of Development. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1), pp. 166–176. (1,3/0,5 п.л.)
18. Gasumova S.E., Porter L. (2019) Robotization of the social sphere. *Sociologia nauki i tehnologiy* [Sociology of Science & Technology], 10(1), pp. 79–94. (1,7/1,0 п.л.)
19. Gasumova S.E., Porter L. (2019) Issues and Prospects of Robotization in the Social Field. Series: *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, vol. 240. Proceedings of the 2nd International Scientific Conference on New Industrialization: Global, National, Regional Dimension (SICNI 2018). Atlantis Press, pp. 39–44. (0,6/0,4 п.л.)
20. Gasumova S.E. (2012) The Analysis of Conformity of Local Governments' Internet Resources to the Legislation of Russian Federation. *Vestnik Permskogo Universiteta – Uridicheskie nauki*, 1, pp. 60–66. (0,8 п.л.)

Статьи в других рецензируемых научных журналах

21. Гасумова С.Е., Балина А.А. «Доверять нельзя сомневаться»: дилемма отношения населения к системе социальной защиты в России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 1 (88). С. 29–41. (1,5/0,9 п.л.)
22. Gasumova S. (2021) Challenges and Prospects for Digitizing the Social Service Providers' Activities. *KnE Social Sciences*, 5(2), pp. 29–36. (0,5 п.л.)

23. Гасумова С.Е. Переход к проактивному предоставлению социально значимых услуг в электронной форме как новый тренд социальной работы в России // Отечественный журнал социальной работы. 2020. № 4 (83). С. 113–120. (0,9 п.л.)
24. Гасумова С.Е. Перспективные новшества в цифровизации социального обслуживания и их оценка руководителями социальных служб в Пермском крае // Отечественный журнал социальной работы. 2020. № 1 (80). С. 76–83. (0,9 п.л.)
25. Гасумова С.Е. Цифровизация доступа к информации о медиации // Пермский юридический альманах. 2019. № 2. С. 218–224. (0,7 п.л.)
26. Гасумова С.Е. Социально-информационные технологии в культурной реабилитации и преодолении социальной изоляции инвалидов: опыт социально-проектной деятельности в Пермском крае // Социальное обслуживание. 2019. № 3. С. 89–95. (0,8 п.л.)
27. Гасумова С.Е. Адаптация пожилых людей в условиях информатизации: понятийный аппарат и анализ государственной политики России // Вестник Пермского университета. Политология. 2015. № 2. С. 189–205. (2,0 п.л.)
28. Попкова Т.Д., Гасумова С.Е., Григорьева М.И. Баженова М.И. Социальная работа с людьми пожилого возраста. Понятийный аппарат исследования // East European Scientific Journal. Wschodnioeuropejskie Czasopisimo Naukowe. 2015. № 4. С. 136–140. (0,6/0,2 п.л.)
29. Гасумова С.Е., Джексон Г. Опыт Великобритании в обеспечении «информационной прозрачности» социальной работы // СОТИС. 2015. № 2. С. 117–123. (0,8/0,6 п.л.)
30. Гасумова С.Е. Информационная открытость государственного сектора социальной работы в России и Великобритании // Отечественный журнал социальной работы. 2014. № 4. С. 145–160. (1,9 п.л.)
31. Гасумова С.Е. Зарубежный опыт информатизации социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2 (53). С. 128–132. (0,6 п.л.)
32. Гасумова С.Е. Публичное интернет-голосование за лучших работников социальных служб Пермского края: анализ методики и опыта организации // Работник социальной службы. 2013. № 2. С. 87–103. (1,0 п.л.)
33. Гасумова С.Е. Отношение номинантов конкурса профессионального мастерства среди работников социальных служб Пермского края к процедуре участия в публичном интернет-голосовании // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2013. Вып. 1 (13). С. 169–179. (1,3 п.л.)
34. Гасумова С.Е. К проблеме информационной открытости органов местного самоуправления // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2012. Вып. 1 (9). С. 92–102. (1,3 п.л.)
35. Гасумова С.Е. Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2011. Т. 15, вып. 1. С. 15–21. (0,8 п.л.)
36. Гасумова С.Е. Противоречия в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2010. Вып. 1. С. 67–78. (1,4 п.л.)

Монографии

37. Гасумова С.Е. Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: социологический анализ: монография / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2021. 252 с. ISBN 978-5-7944-3684-6 (14,7 п.л.)
38. Социальная безопасность и защита человека в современном российском социуме: монография / К.А. Антипьев, Е.М. Березина, А.А. Волочков, К.А. Воронова, С.Е. Гасумова, М.И. Григорьева, З.П. Замараева, Ю.А. Мавликаева, Т.И. Марголина, Е.А. Малянов, Е.Ю. Невельсон, С.И. Реутов, Л.А. Соболева, М.Г. Суслов, Г.А. Телегина, Р.И. Щукина; под общ. ред. З.П. Замараевой. 3-е изд. М.: Дашков и К, 2019. 272 с. ISBN 978-5-394-03610-1 (17,0/0,6 п. л.)
39. Гасумова С.Е. Процесс информатизации социальной сферы современного российского общества: социологический анализ: монография / Перм. гос. ун-т. Пермь, 2009. 168 с. ISBN 978-5-7944-1287-1 (9,8 п.л.)

Подписано в печать 17.11.2023. Формат 60×84/16
Усл. печ. л. 1,98. Тираж 100 экз. Заказ 133

Отпечатано в полиграфическом отделе ПГНИУ
(типографии ПГНИУ)
614068, г. Пермь, ул. Букирева, 15
Тел./факс: (342) 239 65 47