

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования

«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи

Гасумова Светлана Евгеньевна

ПРОЦЕСС ЦИФРОВИЗАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Диссертация на соискание ученой степени

доктора социологических наук по специальности

5.4.4. Социальная структура, социальные институты и процессы

Научный консультант:

д.соц.н., профессор, профессор кафедры
социальной работы Департамента
политологии и социологии Уральского
федерального университета имени пер-
вого Президента России Б.Н. Ельцина,
почетный работник ВПО РФ
Старшинова А.В.

Пермь – 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	25
1.1. Институциональные изменения современного социального государства: от социально-обеспечивающего государства к социально- сервисному	25
1.2. Система социальных услуг как предмет социологического анализа	57
ГЛАВА 2. СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	85
2.1. Методологические подходы к цифровой трансформации си- стемы социальных услуг	85
2.2. Государство как актор регулирования процесса цифровизации системы социальных услуг: этапы и риски	109
2.3. Факторы цифрового неравенства: цифровая эксклюзия пожи- лых и инвалидов	142
ГЛАВА 3. ОТНОШЕНИЕ ГРАЖДАН К ЦИФРОВИЗАЦИИ: ИНФОРМИРОВАННОСТЬ И ПОТРЕБНОСТИ В ЦИФРОВЫХ УСЛУГАХ	166
3.1. Информированность граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-пространстве	166
3.2. Общественные ожидания в условиях цифровой трансформа- ции системы социальных услуг	195
ГЛАВА 4. АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ)	209
4.1. Информационная открытость социальных служб в интернет- пространстве как фактор повышения доступности и качества социаль- ных услуг	209
4.2. Исполнители (поставщики) социальных услуг о барьерах и перспективах цифровизации социального обслуживания	241
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	255
Библиографический список	263
Список публикаций, отражающих основное содержание диссертации	296

ВВЕДЕНИЕ

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, то есть частный бизнес.

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

¹ Информация Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>

² Указ Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» от 21.07.2020 № 474.

³ Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16).

⁴ Капранов О., Загайнов М. Как работает бесплатный доступ к социально значимым сайтам // Российская газета. 2022. 24 авг. [Электронный ресурс]. URL: <https://rg.ru/2022/08/23/uzkim-krugom.html>

⁵ Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» от 20.02.2021 № 431-р.

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, что в 2020 г. 95% пользователей сети Интернет чаще всего искали информацию по социально-бытовым нуждам¹ и среди самых популярных поисковых запросов были: как встать на биржу труда, получить пособие по безработице, выплату на ребенка². 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% россиян³. 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), характеризовался низкими цифровыми навыками персонала и ограниченными затратами на внедрение и использование цифровых технологий⁴. К тому же 20% россиян владеют цифровыми компетенциями на низком уровне⁵, 35% семей не знают о положенных им льготах⁶. 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 социаль-

¹ *Медиапотребление в России – 2020* / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 25.

² *Стали известны самые популярные запросы россиян в Google* // РИА новости. 2020. 9 дек. [Электронное издание]. URL: <https://ria.ru/20201209/zaprosy-1588483795.html>

³ *Digital 2022: The Russian Federation* / Kepios. Available at: URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-russian-federation>

⁴ *Индекс цифровизации отраслей экономики и социальной сферы* / НИУ ВШЭ. 2022. 18 окт. [Электронный ресурс]. URL: <https://issek.hse.ru/news/783750202.html>

⁵ *Цифровая грамотность и удаленная работа в условиях пандемии* / ВЦИОМ. 2021. 15 мая [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reports/analiticheskii-doklad/czifrovaya-gramotnost-i-udalennaya-rabota-v-usloviyakh-pandemii>

⁶ *Матвиенко: более трети семей с детьми в России не знают о льготах* // РИА Новости. 2019. 27 нояб. [Электронное издание] URL: <https://ria.ru/20191127/1561688691.html>

ной 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. Шкаратаном¹. 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. Судьин².

¹ Александрова О.А. Институциональные проблемы становления социального государства в современной России. М.: М-Студио, 2009. 288 с.; Воробьева Э.Л. Социетальное развитие сферы социального обслуживания: опыт регионального исследования: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Московский гос. ун-т сервиса. М., 2003. 435 с.; Воронин Г.Л. Объективные и субъективные показатели общественного благополучия // Социологический журнал. 2009. № 3. С. 41-54; Григорьева И.А. Развитие социальной политики в России в 1990–2000-х гг. // Мир России. 2013; Григорьева И.А., Сизова И.Л., Москвина А.Ю. Социальное обслуживание пожилых: реализация федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 4 (152). С. 153-172; Заславская Т.И., Громова Р.Г. К вопросу о «среднем классе» российского общества // Мир России. Социология. Этнология. 1998. № 4. С. 3-22; Иванова Ю.В. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Иркутский гос. ун-т. Иркутск, 2005. 201 с.; Кутявина Е.Е. Потребности молодой семьи в социальных услугах // Помогаящие профессии: научное обоснование и инновационные технологии. Н. Новгород, 2016. С. 171-175; Малофеев И.В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Рос. гос. соц. ун-т. М., 2012. 364 с.; Осадчая Г.И. Социология социальной сферы // Социальная политика и социология. 2014. Т. 2. № 4-1 (105). С. 133-147; Саралиева З.Х. Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. 315 с.; Сидорина Т.Ю. Государство всеобщего благосостояния. От утопии к кризису. М.: Издательство РГГУ, 2013. 349 с.; Сизова И.Л. Трансформационные процессы в государствах благосостояния // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2007. № 3. С. 256-263; Старшинова А.В. Становление идеологии социальной работы в России: анализ актуальных противоречий. Екатеринбург: Изд-во Урал. Ун-та, 2006. 324 с.; Танатова Д.К. Социальное развитие российского человека в контексте инновационного обновления общества // Социальная политика и социология. 2010. № 12 (66). С. 30-35; Тимошина Е.Н. Социальное обслуживание населения в Москве: социологическая квалиметрия: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Российский гос. социальный ун-т. М., 2012. 186 с.; Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. 368 с.; Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир – новый средний класс // Общественные науки и современность. 2006. № 4. С. 39-53.

² 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., Шимановская Я.В., Юдина Т.Н. Социальные услуги населению в сфере социального обслуживания: независимая оценка качества: коллективная монография / отв. ред.

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. Татар, Ч.А. Рапп, Э. Матшлер¹), влияние ИТ-сферы 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.Н. Малолетко, Т.Н. Юдина. М.: Русайнс, 2017. 288 с.; *Заболотная Г.М.* Институционализация конкурентных способов организации предоставления услуг в социальной сфере // Теория и практика общественного развития. 2023. № 3 (181). С. 81-87; *Калинин А.Е., Танатова Д.К.* Социальное неравенство в социальном обслуживании населения // Материалы Ивановских чтений. 2016. № 3 (7). С. 191-196; *Саралиева З.Х., Судьин С.А.* Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 2 (89). С. 67-72;

¹ *Aldridge M., Macy W., Walz T.* Beyond management: humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. 167 p.; *Скуч Д.* Информационные системы в агентствах // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 357-366; *Татара Т.* Информационные системы: данные о клиентах. Там же. С. 366-370; *Rapp Ч.А.* Информационное обеспечение принятия управленческих решений. Там же. С. 348-353; *Матшлер Э.* Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.

² *Laurent V.* (2010) ICT and social work: a question of identities? The future of identity in the information society, 11(1): 351-362; *Brian E., Perron H. Taylor J., Glass J.* (2010) Information and communication technologies in social work. advances in social work, 11(2): 67-81; *Hill A., Shaw I.* Social work and ICT. SAGE Publications Ltd, 2011. 144 p.; *Kirwan G.* (2018) Networked relationships in the digital age: messages for social work. Journal of Social Work Practice, 32(1): 103-103; *López A., Marcuello-Servós P., Marcuello-Servós C.* (2018) E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. European Journal of Social Work, 21(6): 801-803; *Truell R., Crompton S.* To the top of the cliff. How social work changed with the COVID-19. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden, 2019. 47 p.

³ *Hardey M., Loader B.* (2009) The informatization of welfare: older people and the role of digital services. British Journal of Social Work, 39(4): 657-669.

⁴ *Василенко Л.А.* Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? // Цифровая социология. 2021. № 3. С. 6-15; *Маликова А.Х.* Цифровизация как мера по повышению эффективности предоставления социальных услуг // Актуальные проблемы развития правовой системы в цифровую эпоху: матер. Междунар. юр. науч. Симпозиума. Самара, 2019. С. 62-64; *Худякова Т.И.* Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике: сб. матер. Форум молодых ученых. Курск, 2020. С. 245-248; *Шогенов М.З., Гуппоев Т.Б.* Независимая оценка качества социальных услуг в условиях цифровизации государственного управления // Прорывное развитие экономики России: условия, инструменты, эффекты: сб. ст. междунар. науч.-практ. конф. Нальчик, 2018. С. 280-288.

А.В. Черникова и Я.В. Шимановская¹. Проблемы цифровизации системы социальных услуг обозначены Е.Б. Архиповой, О.И. Бородкиной, М.М. Ивановой, А.В. Старшиновой, Е.В. Чиковой и С.С. Чулковым, В.А. Сибиревым², перспективы – Л.Д. Козыревой и О.В. Шкурупей, Н.В. Студеникиным³. 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. Захарова⁴. Н.Б. Москвина, И.Л. Сизова и А.С. Биккулов⁵ рассматривают возможности освоения цифровых технологий пожилыми, а В.А. Сидоренко⁶ – инвалидами. Ю.О. Плехова, Е.В. Середкина, О.А. Бурова и И.И. Безукладников, Д.К. Танатова⁷

¹ *Фирсов М.В., Вдовина М.В.* Новые модели деятельности специалиста социальной сферы в условиях глобализации и информационного общества // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 69-86; *Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И.* Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9(151). С. 13-21; *Firsov M.V., Vdovina M.V., Karpunina A.V., Chernikova A.A., Kudrinskaya L.A.* (2021) Digitalization of the professional activity of managers in social service organizations. Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias, 11(3): 2012-2021; *Firsov M.V., Vdovina M.V., Shimanovskaya Ya.V., Chernikova A.A., Savchenko D.V.* (2021) Transference to a social work platform 2 in the COVID-19 pandemic. Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias, 11(4): 1505-1514.

² *Архипова Е. Б., Бородкина О.И., Иванова М.М., Старшинова А.В., Чикова Е. В., Чулков С.С.* Актуальные проблемы цифровизации социальных услуг: коллективная монография / под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2021. 232 с.; *Borodkina O., Sibirev V.* (2021) The digital capital of social services consumers: factors of influence and the need for investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.

³ *Козырева Л.Д., Шкурупей О.В.* Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9. № 4(36). С. 184-189; *Студеникин Н.В.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32-36.

⁴ *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: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. 378 с.; *Саралиева З.Х., Захарова Л.Н.* Поддерживающий тип поведения как ключевая компетенция менеджеров и педагогов программ развития цифровых компетенций женского персонала // Гендерное измерение цифровой экономики: от стратегии к действию (2018-2030): матер. Всерос. конф. с междунар. уч. Иваново, 2018. С. 24-28.

⁵ *Москвина Н.Б.* Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 148-156; *Сизова И.Л., Биккулов А.С.* Социальный портрет пенсионеров-пользователей ИКТ в России // Государство и граждане в электронной среде. 2017. № 1. С. 287-297.

⁶ *Сидоренко В.А.* Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 176-181.

⁷ *Плехова Ю.О.* Регулирование социальных отношений, складывающихся в связи с разработкой и применением систем с искусственным интеллектом // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 228-247; *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) // Социально-гуманитарные знания. 2018. № 10.

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. Поляниной, Л.А. Осьмук и К.В. Котовой, А.Г. Филиповой, А.Ю. Ардаल्याновой и Е.Е. Абросимовой, Д.А. Шпилева¹.

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 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 проработанность 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 – социологический анализ процесса цифровизации системы социальных услуг в России.

С. 109-114; *Танатова Д.К.* Технологии искусственного интеллекта: драйвер социальной жизни // Как искусственный интеллект меняет нашу повседневную жизнь? Матер. XXV Социологических чтений РГСУ: сб. М., 2020. С. 9-14.

¹ *Грудзинский А.О., Полянина А.К.* Экспертная оценка контента и контекста в системе обеспечения информационной безопасности детей // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 76-95; *Осьмук Л.А., Котова К.В.* Информационная доступность официальных сайтов уполномоченных по правам ребенка: на примере сибирского федерального округа // Современные вызовы и пути решения проблем в сфере защиты прав детей: реализация принципов конвенции о правах ребенка: сб. матер. II Всерос. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 2022. С. 57-60; *Филипова А.Г., Ардаल्याнова А.Ю., Абросимова Е.Е.* Videоблогинг и современные подростки: опасности интернет-пространства // Теория и практика общественного развития. 2017. № 8. С. 9-13; *Шпилев Д.А.* Особенности коммуникации участников сайтов экстремистской направленности // Коммуникативные практики современной молодежи: перспективы и вызовы: матер. Междунар. науч.-практ. конф. Н. Новгород, 2022. С. 113-118.

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 этого, недостаточной готовностью субъектов системы к использованию цифровых технологий, можно предположить, что оптимизировать его развитие и снизить риски позволят 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. Риттер). Для анализа системы социальных услуг как подсистемы социальной политики был использован 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. Канвишер, 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 сетевой теории (Б. Уэллман, М. Мизручи, С. Мутцель, Г.В. Градосельская, Д.В. Мальцева). Тенденции и проблемы цифровизации системы социальных услуг рассматриваются через призму 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, В.А. Сибирев), ресурсного подхода (О.И. Шкаратан, Н.Е. Тихонова, З.П. Замаева), 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 «Kerios» 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:

- «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 Вустершира (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 «информационной депривации» и «информационной адаптивности», 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-адаптационное 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 индиви-

дов, 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 «цифрового ресурсного потенциала», 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, не ориентированной 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 острая информационная 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 и тематического обучения о существующих онлайн-сервисах и интернет-ресурсах, 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 – в силу цифровой эксклюзии; 3) на уровне индивидов – в силу недостаточной мотивационной и технологической готовности. 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 позволят 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 использовании 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 предоставления 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 социальной 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) и «Sociology on the Move» (Гетебург, 2010).

Положения и выводы диссертации нашли отражение в 7 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 2 учебниках («Социальная информатика» и «Информационные технологии в социальной сфере», гриф ФУМО) и 1 учебном пособии «Методы социальной работы в Великобритании: информирование граждан пожилого возраста по вопросам социальных гарантий».

Диссертант трижды был поддержан как руководитель международных исследовательских проектов по грантам фондов «Erasmus» (в партнерстве с университетом Вустера, 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 4 статьях в журналах, индексируемых в базах WoS и Scopus, 16 статьях в журналах из Перечня ВАК РФ, 3 монографиях.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения и библиографического списка. В первой главе раскрываются теоретико-методологические аспекты исследования системы социальных услуг, во второй представлена социологическая концептуализация ее цифровой трансформации, в третьей проанализировано отношение граждан к цифровизации социального обслуживания, выявлены их ожидания и потребности в цифровых услугах (по результатам опросов жителей Пермского края) и в четвертой показано актуальное состояние и тенденции цифровизации учреждений и организаций социального обслуживания (на примере Пермского края), предложены рекомендации по совершенствованию исследуемого процесса.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Институциональные изменения современного социального государства: от социально-обеспечивающего государства к социально-сервисному

Складывающаяся современная система социальных услуг, ее роль в функционировании общества и в процессе цифровизации социальной сферы являются в широком смысле закономерным результатом трансформации социального государства, достигшего в развитых странах стадии так называемого «сервисного государства» или «государства социальных услуг». Целью такого государства, по П. Розанваллону, является «предоставление каждому человеку именно той поддержки, в которой он нуждается, и которая может изменить траекторию его жизненного пути»¹. Формирование системы социальных услуг, которая олицетворяет сферу общественного благосостояния, тесно взаимосвязано со становлением и историческим развитием социального государства, поэтому необходимо проследить генезис идеи его возникновения и трансформации в ракурсе эволюции функции вспомоществования в функцию предоставления социальных услуг, а также осветить дискурс о проблемах и перспективах его современного состояния и развития как в России, так и в ряде других стран.

Сегодня в научной литературе предлагается множество трактовок определения понятия «социальное государство» (от нем. Sozialstaat), по сути, описывающих некий особый тип современного высокоразвитого государства, в котором обеспечивается высокий уровень социальной защищенности всех граждан посредством активной деятельности государства по регулированию социальной, экономической

¹ Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad Marginem, 1997. С. 180.

и других сфер жизнедеятельности общества, установлению в нем социальной справедливости и солидарности¹. Оно рассматривается как форма социально-экономической организации общества, в которой государство играет ключевую роль в обеспечении достойной жизни и социально-правовой защиты своих граждан².

При этом важно дифференцировать немецкий термин «социальное государство» (sozialstaat), который применяется в Германии, России и некоторых других европейских странах, и англоязычное понятие «государство всеобщего благосостояния» или «государство всеобщего благоденствия» (welfare state), употребляющееся, как правило, в англосаксонских странах и часто встречающееся в зарубежных научных публикациях. Например, в британской энциклопедии «Britannica» welfare state – это концепция правления, при которой государство или хорошо налаженная сеть социальных институтов играет ключевую роль в защите и содействии экономическому и социальному благополучию граждан на основе принципов равенства возможностей, справедливого распределения богатства и общественной ответственности за тех, кто не может воспользоваться минимальными средствами для достойного уровня жизни³. Определение, как мы видим, семантически идентично определению социального государства. Однако в современных отечественных исследованиях отмечается, что хотя зачастую эти понятия и используются в научной литературе как синонимы, это представляется не вполне корректным, поскольку, например, по мнению В.В. Андропова, социальное государство является более всеобъемлющим понятием, чем государство всеобщего благосостояния⁴, а у С.В. Калашникова в периодизации становления и развития социального государства государство всеобщего благосостояния является этапом развития социального государства⁵, то есть своеобразной модификацией этой концепции.

¹ Гончаров П.К. Социальное государство // Новая философская энциклопедия: в 4 т. / пред. науч.-ред. совета В.С. Степин. 2-е изд., испр. и доп. М.: Мысль, 2010. 2816 с. [Электронное издание]. URL: <https://iphlib.ru/library/collection/newphilenc/document/HASHad66b0624897b321e87aad>

² Андропов В.В. Социальное государство: от теории к практике // Экономика. Налоги. Право. 2021. № 14(2). С. 14.

³ Welfare state // Britannica. Available at: URL: <https://www.britannica.com/topic/welfare-state>

⁴ Андропов В.В. Социальное государство: от теории к практике // Экономика. Налоги. Право. 2021. № 14(2). С. 7.

⁵ Калашников С.В. Очерк теории социального государства. М.: Экономика, 2006. С. 83-84.

Идейная основа социального государства восходит к представлениям античных мыслителей об идеальном государственном устройстве, обеспечивающем всеобщее благо для всех граждан¹ (Платон, Аристотель), к некоторым воззрениям на социальную справедливость гуманистов (Т. Мор, Т. Компанелла) и утопических социалистов (А. Сен-Симон, Ш. Фурье, Р. Оуэн). Затем эта идея формализовалась уже в виде концепции социального государства в немецкой научной мысли в XIX в. (Л. фон Штейн, Ю. Оффнер, Ф. Науманн, А. Вагнер) во многом под влиянием идеи просвещения Великой французской революции 1789 г., а также как ответ на угрозы революционных преобразований². Она основывалась на провозглашении новой роли государства по осуществлению социальных функций: социальное государство понималось как форма правления, предполагающая экономическую защиту и социальное благополучие граждан на основе правового и социального равенства представителей различных классов и должно было ознаменовать собой высокий уровень сближения целей и гармонизацию отношений государственных институтов и общества.

Например, автор термина «социальное государство» Л. фон Штейн, чьи теоретические воззрения сложились во многом под влиянием философии Гегеля, французских социалистических доктрин и в результате анализа развития капитализма в Германии, считал одной из главных задач «помощь тем, кто терпит лишения», то есть функцией государства должно было стать «попечение об общественной нужде», призванное обеспечить каждой личности физические условия самостоятельности³. О материальном и моральном поднятии низших классов с помощью широких социальных реформ как задаче государства рассуждал Ф. Науманн, развивая либеральную концепцию социального государства, а подход А. Вагнера

¹ Гончаров П.К. Социальное государство: сущность, мировой опыт, российская модель // Социально-гуманитарные знания. 2000. № 2. С. 24.

² Кочеткова Л.Н. Теория социального государства Лоренца фон Штейна // Философия и общество. 2008. № 3. С. 69.

³ Stein L. von. Geschichte der sozialen bewegung in Frankreich von 1789 bis auf unsere tage. Bd. 3, Das königtum, die republik und die souveränität der französischen gesellschaft seit der februarrevolution 1848. Munchen: Drei Masken Verlag, 1921. 411 p.; Штейн Л. Фон. История социального движения Франции с 1789 года. СПб.: тип. А.М. Котомина, 1872. 305 с.; Штейн Л. Фон. Учение об управлении с сравнением литературы и законодательств Франции, Англии и Германии. СПб.: изд. А.С. Гиероглифова, 1874. 594 с.

предусматривал превращение буржуазного государства в «государство культуры и всеобщего благоденствия» и считался наиболее радикальным¹.

С точки зрения исторического анализа важно, что, по Г. Риттеру, переход к социальной форме государства становится попросту необходимым и неизбежным на определенном этапе экономического развития общества (экономико-регулятивный подход), поскольку оно сталкивается с невиданным ранее усложнением социальных процессов и экономических отношений, обусловленных изменениями, связанными с индустриализацией, урбанизацией, обострением классовых противоречий, снижением роли традиционных форм заботы государства о жизни семьи². В результате основной функцией государственной политики становится интеграция социальных групп через механизмы социальной защиты, содействующие снижению социального неравенства, стабилизации и постепенному изменению социальных, политических и экономических структур путем адаптации к ним граждан.

Однако идея о том, что помощь в обществе должна основываться не только на системе социального страхования и выделяться не только тем, кто, работая и делая взносы, заслужил таким образом право на ее получение (как в Бисмарковской модели социального государства, построенной на принципах коммутативной справедливости, когда каждый получает соответственно своему вкладу³), но и на системе государственного всеобщего социального обеспечения, охватывающего все слои и социальные группы, стала отчетливо звучать к середине XX в. Знаковой фигурой в становлении подобного подхода стал У. Беверидж, считающийся одним из величайших социальных реформаторов Англии. Его всемирно известный доклад «Социальное страхование и другие виды социального обслуживания»⁴ (так называемый «План Бевериджа»), опубликованный в 1942 г., явился главным документом, определившим основные направления развития социальной политики в послевоенной Европе и предложившим новую модель организации системы социального

¹ Гончаров П.К. Социальное государство: сущность, мировой опыт, российская модель // Социально-гуманитарные знания. 2000. № 2. С. 24-35.

² Ritter G.A. Der sozialstaat. entstehung und entwicklung im internationalen vergleich. Muenchen: De Gruyter Oldenbourg, 2010. P. 20.

³ Ashley A. The social policy of Bismarck. London: Wentworth Press, 2019. 106 p.; Беспалова Л.Н. Социальная политика Отто фон Бисмарка // Известия Алтайского университета. 2011. № 4-2(72). С. 229-233.

⁴ Social insurance and allied services. Report by Sir William Beveridge. London: His Majesty's Stationery Office Publ., 1942. 300 p.

обеспечения. Она была основана на универсалистском подходе к социальной политике, ориентирована на охват большинства социальных групп и предполагала введение единого национального минимального дохода, обеспечение полной занятости, а также борьбу с пятью «великими социальными злами»: нуждой, болезнями, невежеством, нищетой и безработицей. Немаловажно, что целью правительства провозглашалось «счастье простого человека»¹. Предложенная модель социальной политики была использована в Бельгии, Дании, Нидерландах, отчасти в Германии, а также использовалась при создании современной системы социального обеспечения Швеции². На государство возлагалась, таким образом, ответственность за обеспечение вспомоществования для всех обездоленных социальных групп.

Так, постепенно формировалось представление о том, что удовлетворение основных потребностей каждого индивида на достойном уровне, в том числе с помощью системы социальных услуг, позволяет поддерживать стабильность общественной структуры, что и составляет главную задачу социального государства. Государство само заинтересовано трансформироваться в социальное, поскольку это становится необходимым условием его сохранения и развития.

Однако предоставление социальных услуг именно как функция государственных институтов в социальном государстве формируется далеко не сразу. Например, С.В. Калашников на основе функциональной теории социального государства³ приходит к выводу, что поначалу сформировались три вида социальных функций, предопределяющих направления социальной политики: первичные (регулирование трудовой деятельности, отношений членов общества, обеспечение общедоступности естественных благ); общие (обеспечение доступного здравоохранения и образования, удовлетворение культурных запросов и т.п.); и непосредственно социальные (обеспечение занятости, социальное обеспечение и пр.)⁴. И только затем, на определенном этапе развития социального государства его социальные

¹ Beveridge W. Full employment in a free society. London: Allen and Unwin, 1944. 438 p.

² Алпатова Г.М. У истоков социального государства: У. Беверидж // Вестник Пермского университета. Серия: История. 2009. Вып. 1(8). С. 92-97.

³ Калашников С.В. Функциональная теория социального государства. М.: Экономика, 2002. 188 с.; Калашников С.В. Социальная политика социального государства: эволюция теории и практики: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05, 08.00.01 / Московский гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. М., 2003. 330 с.

⁴ Калашников С.В. Очерк теории социального государства. М.: Экономика, 2006. С. 107.

функции дополняются оказанием принципиально новых социальных услуг, возникает система таких услуг, поддерживаемых государством. В наиболее развитых странах, согласно предложенной С.В. Калашниковым периодизации развития социального государства, это произошло в середине XX в., в период с конца 1940-х гг. по 1960-е гг., в результате чего сформировались государства социальных услуг. Они стали субъектами таких услуг как социальный патронаж, формирование жизненной среды для инвалидов, разработка и реализация программ реабилитации для отдельных социальных групп, государственных программ поддержки и создания необходимых жизненных условий для отдельных категорий людей и регионов. При этом особенностью государственных социальных услуг является то, что они не просто компенсируют человеку невозможность самостоятельного достижения им определенных стандартов жизни, но активно формируют условия достижения этих стандартов, наделяя государство ответственностью за равные социальные возможности для всех социальных групп.

В результате в наиболее развитых странах система социального обеспечения или вспомоществования с середины XX в. по сути постепенно трансформировалась в систему социальных услуг, а государство становилось все в большей мере социально-сервисным, создающим возможности для активной социальной адаптации и расширения ресурсного потенциала разнообразных социальных групп, для самостоятельного преодоления ими трудных жизненных ситуаций при содействии социальных служб, без риска опуститься на «социальное дно».

Период с конца 1950-х гг. и до середины 1980-х гг. в научной литературе обозначается как этап государства всеобщего благоденствия (благосостояния), связанный с доминирующей функцией обеспечения высокого уровня жизни всех членов общества, в том числе социальных групп, не платящих социальные взносы, на основе принципа солидарности, обуславливающего всеобщность социальной поддержки, ориентацию на универсальные показатели качества жизни. В теоретическом плане переход к государству всеобщего благоденствия означал отказ от принципов коммутативной справедливости, когда каждый получал соответственно сво-

ему вкладу («каждому – по заслугам»), и переход к реализации принципов «перераспределительной справедливости», в основе которой – перераспределение благ между богатыми и бедными («каждому по потребности»). Поскольку перераспределительная справедливость требует вмешательства и функционирования государственных органов социальной защиты и социальных служб, их роль в обществе возрастает.

В середине XX в. теоретическое осмысление процессов трансформации социального государства привлекло внимание многих авторитетных ученых, таких как Р. Титмусс, Г. Эспинг-Андерсен, Г. Риттер, Т. Тилтон, Н. Фернис. Они уточняли в своих работах понятие социального государства и исследовали его типологию, поскольку в разных странах история становления и развития социальных государств, продуцируемые ими нормы и ценности для регулирования общественных отношений, выбора форм заботы о социально уязвимых группах, системы социальных услуг имели свои особенности.

Например, Р. Титмусс¹ выделял по критерию уровня социальных расходов социальные государства, финансируемые по остаточному принципу (предоставляющие гражданам лишь минимальные социальные гарантии) и по «институциональному» принципу (обеспечивающие достаточный уровень социальной поддержки и социальных услуг). Г. Эспинг-Андерсен считал такой подход несостоятельным, поскольку в государстве вместо затрат на различные социальные программы и меры социальной поддержки могут прилагаться усилия по обеспечению полной занятости либо снижаться налоги для среднего класса². Он выделял три «режима» социального государства³: либеральный (США, Канада, Австралия), обеспечивающий помощь гражданам на основе проверки нуждаемости и способствующий относительному равенству бедности среди ее получателей; консервативный (Австрия, Франция, Германия, Италия), основывающийся в социальной политике на социаль-

¹ Titmuss R. Social Policy: an Introduction. London: Allen & Unwin, 1974. 160 p.

² Esping-Andersen G. The three worlds of welfare capitalism. New Jersey, Princeton: Princeton University Press, 1990. P. 19-20.

³ Там же. P. 26-32.

ном страховании; и социально-демократический (скандинавские страны), применяющий принцип универсализма социальных прав, распространяющихся не только на обездоленных, но и на средний класс. Социальные услуги и пособия в последнем случае усовершенствованы до такого уровня, что обеспечивают равенство высших стандартов, а минимальных потребностей. Однако недостаток такой модели – дороговизна: большая часть граждан должна работать для этого важно с помощью системы социальных услуг создать условия для включения в состав рабочей силы всех социальных групп в трудоспособном возрасте (например, женщин, инвалидов и др.), соответственно, значение таких услуг возрастает.

Американские ученые Т. Тилтон и Н. Фернис рассуждали о позитивном государстве (базирующемся на социальном страховании), государстве социальной безопасности (предоставляющем больше социальных прав и гарантирующем базовый доход не ниже прожиточного уровня) и государстве всеобщего благосостояния (основывающемся на принципах равенства, корпоративизма и солидарности, реализующем социальные программы для обеспечения полной занятости, перераспределение доходов для уменьшения социального неравенства)¹. М. Дейли и Дж. Льюис² на основе анализа систем социальной поддержки и социальных услуг пришли к выводу, что в скандинавских странах акцент делается на государственной заботе и уходе за престарелыми и детьми, семья отчасти освобождается от ответственности за это, а в средиземноморских странах уход и забота продолжают оставаться правом и обязанностью семьи, рынок социальных услуг в этой сфере не развит. В Германии социальная поддержка и уход в отношении престарелых и детей могут осуществляться как семьей, так и общественными организациями как поставщиками социальных услуг на основе государственного финансирования. Во Франции осуществляется государственное финансирование ухода за детьми, некоммерческий сектор осуществляет уход за пожилыми людьми. В Великобритании и Ирландии уход за детьми реализуется общественными организациями, а уход за

¹ Цит. по: *Антропов В.В.* Социальное государство: от теории к практике // Экономика. Налоги. Право. 2021. № 14(2). С. 8.

² *Daly M., Lewis J.* (2000) The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *The British Journal of Sociology*, 51(2): 281-298.

престарелыми – государственными социальными службами, источники финансирования распределены соответственно принадлежности организаций.

Однако в последние два десятилетия в социальной политике развитых стран все чаще проявляются похожие черты. По П. Спикеру, происходит тиражирование и копирование политики. Например, английский закон о бедных повлиял на подходы в США, Австралии и многих других странах, хотя в них и не было создано совершенно одинаковых норм. Бисмарковское социальное страхование и отчет Бевериджа тоже широко копировались. Правительства подражают друг другу и, таким образом, имеют тенденцию все чаще «делать похожие вещи почти в одно и то же время»¹. Т.Ю. Сидорина на основе сравнения десятков взглядов ученых из разных стран также приходит к выводу, что в XXI в. режимы благосостояния испытывают все большее влияние глобализации и происходит смягчение различий между ними. Государства со значительными объемами финансирования социальных расходов за счет бюджетной системы стали более активно использовать систему социального страхования и вводить элементы платности в системе государственных услуг социального назначения. Одновременно в странах с акцентом на финансирование социальных услуг за счет страхования стала просматриваться тенденция к расширению участия бюджетных источников².

Сущностной характеристикой социального государства становится то, что его формирование в любой модели напрямую связано с принципиальным увеличением расходов не только на социальное обеспечение, но и развитие системы социальных услуг. По Г. Эспинг-Андерсену, такое государство теперь необходимо рассматривать как своеобразную систему стратификации – не просто механизм для вмешательства и, возможно, корректировки структуры неравенства, а «активную силу в упорядочении социальных отношений»³.

¹Spicker P. Social policy. Theory and practice. 3rd edition. Bristol: Policy Press, 2014. 512 p.

²Сидорина Т.Ю. Государство всеобщего благосостояния. От утопии к кризису. М.: Издательство РГГУ, 2013. С. 135, 205-206.

³Esping-Andersen G. The three worlds of welfare capitalism. New Jersey, Princeton: Princeton University Press, 1990. P. 19-23; Esping-Andersen G. (1998) Die drei welten des wohlfahrtskapitalismus. Zur politischen ökonomie des wohlfahrtsstaates. In: Lessenich, S. & Ostner, I. (Hrsg.) Welten des Wohlfahrtskapitalismus. Fankfurt a.M., New York: Campus Verlag, S. 43-47.

С конца 1970-х гг. начала нарастать критика государства всеобщего благосостояния: как результатов его функционирования, так и теоретических и идеологических основ. С одной стороны, социальные программы отнимали все больше средств, с другой – возникла дискуссия о разрушении веры людей в собственные силы, о формировании у них иждивенческой позиции. Соответственно, период с начала 1980-х до середины 1990-х гг. обозначается в науке как «кризис государства всеобщего благосостояния» и характеризуется тем, что усилия государств по достижению единого для всех членов общества постоянно повышающегося уровня жизни столкнулись с экономическими, демографическими и цивилизационными ограничениями. Глубоко исследовавшая этот вопрос И.Л. Сизова отмечает, что возникший тогда дискурс затрагивал, в частности, «усиление бедности и извращение трудовых стимулов у населения»¹. По Т.Ю. Сидориной, исторически примеры патерналистской заботы государства о нуждах граждан в форме широкой безвозмездной материальной помощи всегда вели к моральной деградации нации (закон Спинхемленда в 1795 г. в Великобритании и др.). То есть в определенном смысле государственная поддержка может не искоренять бедность, а, наоборот, способствовать ее росту и деморализации населения².

П. Розанваллон, рассуждая о данном этапе, отмечал, что учреждения системы социальной защиты приобрели к середине 1990-х гг. небывалое значение в обществе: они буквально «изменяли общественное сознание», однако объектами их деятельности оставались определенные социально уязвимые группы, социальная политика концентрировалась лишь на «исключенных из общества» категориях населения, для них предназначалась система унифицированных социальных услуг. Именно в этом он видел проблему неэффективного функционирования государства социальных услуг: оно должно было перейти к адресному, дифференцированному, индивидуализированному подходу к оказанию помощи, к анализу жизненной си-

¹ Сизова И.Л. Трансформационные процессы в государствах благосостояния // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2007. № 3. С. 258.

² Сидорина Т.Ю. Операция «welfare state»: решило ли государство всеобщего благосостояния проблемы идеального государства? // Terra economica. 2012. Т. 10. № 334. С. 92.

туации каждого, а не социального положения тех или иных групп и категорий населения. П. Розанваллон называет такой подход селективным, а его суть описывает как «индивидуализацию социального», то есть социальная политика может стать эффективной лишь при условии, что государство будет учитывать «индивидуальность во всей ее неповторимости». На его взгляд, происходит глобальная трансформация отношений между человеком и социальными институтами. Чтобы и дальше быть носителем начал справедливости, государство всеобщего благосостояния не должно оставаться органом, лишь распределяющим пособия и следящим за исполнением универсальных правил, а должно стать государством услуг, оказывающим каждому необходимую именно ему поддержку¹.

Отметим, что в российских научных исследованиях и государственной социальной политике, официальных документах такой подход принято обозначать как клиентоориентированный (клиентоцентрированный), адресный, персонифицированный, и он, действительно, заслуженно получает все большее распространение в последние годы, являясь одним из законодательно установленных в России принципов социального обслуживания².

С середины 1990-х гг. постепенно начали складываться новые представления о социальном государстве как о механизме снятия противоречий между законами рынка и социальными целями, стремящемся отказаться от своей патерналистской роли, ориентирующемся на устранение иждивенчества и создание благоприятных социальных условий путем формирования социально ориентированного рыночного хозяйства, развития гражданского общества, активной социальной политики, повышения роли «третьего сектора» и развития системы социальных услуг. Поэтому современный этап обозначают как период либерального (или неолиберального) социального сервисного государства. Все большую роль в таком государстве играет рынок социальных услуг: их предоставлением, помимо социальных служб,

¹ Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad Marginem, 1997. С. 78-79, 166-169, 174-180.

² Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 4.

начинают все активнее заниматься как коммерческие, так и некоммерческие организации, а государство через механизм социального заказа делегирует им полномочия по социальному обслуживанию населения, наделяя такие организации статусом «поставщика социальных услуг» и обеспечивая их бюджетное финансирование. Такая система социального обслуживания становится более гибкой, в большей мере отвечающей общественным потребностям, выравнивающей ресурсные возможности индивидов и социальных групп.

В научной литературе подобный путь развития социальных государств, выбранный в последние десятилетия многими западными странами, часто обозначается как «третий путь», в соответствии с опубликованной в 1999 г., широко известной концепцией британского социолога, директора Лондонской школы экономики и политики Э. Гидденса¹. Считается, что этот путь является ответом на глобализацию и информатизацию, в условиях которых возникает новый тип социальной трансформации, способный изменять свой характер под влиянием объективных обстоятельств, нелинейности современных социальных процессов, а также вследствие политики, направленной на преодоление ее недостатков². Модель «третьего пути» предполагает реформу государства, ориентированную на возрастание влияния гражданского общества; создание новых форм социального контроля, связывающих права с ответственностью; «восстановление в правах» понятий общественного блага и социального равенства; сочетание индивидуализма и коммунитаризма; пересмотр концепции социальной помощи; новое отношение к проблеме занятости; создание условий для раскрытия человеческого потенциала, признание важности социального и человеческого капитала; формирование способности жить в глобальном мире и ощущать ответственность за него. По сути, Э. Гидденс предлагает структурный плюрализм, включающий взаимодействие различных социальных институтов государства, рынка, гражданского общества, демократии, не дающее государству обюрократиться либо стать статичным, зависимым и неактивным.

¹ Giddens A. The third way: the renewal of social democracy. Cambridge: Polity Press, 1999. 166 p.

² Федотова В.Г. Европейский «третий путь» и его символическое значение для России и других стран // Социологическое обозрение. 2002. Т. 2. № 1. С. 3.

В концепции «третьего пути» на государство возлагается ответственность заботиться о социальном порядке, опираясь на публичные институты, делегируя им часть полномочий в решении социальных вопросов. Государство должно самореформироваться для достижения общественного блага, преодолеть апатию граждан и завоевать доверие, поощрять институты гражданского общества, поскольку гражданская инициатива и самоуправление тесно связаны с деятельностью сообществ как структурных единиц гражданского общества¹. Например, государство способно создать в обществе благоприятные условия для развития социально ориентированных, предоставляющих социальные услуги различным социальным группам общественных организаций, через механизмы их поддержки и поощрения. Не случайно П. Спикер, обобщивший исторические интерпретации государства всеобщего благосостояния в зарубежной научной литературе, на первое место в результате выводит такую общую для большинства стран черту, как возрастающая роль благотворительных, религиозных организаций, добровольных организаций и взаимопомощи².

Гражданское общество рассматривается как общество, способное поставить под контроль государство. При этом важное значение имеет степень зрелости такого общества, сформированность его ценностей и институтов: в соответствии с ней выбирается конкретная парадигма развития государства. А.В. Старшинова, рассматривая в качестве основных идеологий современности либерализм, консерватизм и социализм, показывает, что основная ценность классического либерализма (Т. Гоббс, Дж. Локк, И. Кант, Г.В. Гегель) – это индивидуализм, взятый за основу построения гражданского общества. В результате появления социальных прав человека в конечном счете создаются структуры, оказывающие услуги, направленные на обеспечение занятости и решение других социально значимых вопросов. Именно такое взаимодействие общества и государства признается справедливым, соответствующим интересам гражданского общества³.

¹ Giddens A. The third way and its critics. cambridge: Polity Press, 2000. P. 64.

² Spicker P. Social policy. Theory and practice. 3rd edition. Bristol: Policy Press, 2014. 512 p.

³ Старшинова А.В. Процесс становления ценностных ориентаций социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 2. С. 10, 26-27.

Гражданское общество в условиях государства социальных услуг инициирует активизацию новых способов решения социальных проблем, порождая все более разнообразные некоммерческие организации (НКО) и негосударственные объединения, которые начинают выступать в качестве альтернативы государству как ведущему актору социальной политики. Как отмечает Т.Ю. Сидорина, они оказались способными предложить и обеспечить «самоопределение, ответственность за самого себя, свободу выбора, солидарность и участие в каждодневной жизни»¹. НКО становятся полноценными субъектами социальными политики, значительная часть из них осуществляет деятельность в области социального обслуживания, некоторые даже получают статус поставщиков социальных услуг, вступая в прямое взаимодействие с институтом государства, соответственно, изменяя само функционирование государства социальных услуг.

Кроме того, принципиальное значение имеет развитие социального предпринимательства. Э. Гидденс отводит социальным предпринимателям, способным стать высокоэффективными новаторами в области гражданского общества, особую роль с точки зрения принципов и целей, которые могут быть достигнуты политикой «третьего пути», поскольку развитие человеческого и социального капитала признаются обязательной составляющей новой экономики знаний и нового общества². Социальные предприятия начинают также вносить существенный вклад в развитие рынка социальных услуг.

Усилия всех перечисленных акторов социальной политики направлены на создание и расширение равных возможностей для всех социальных групп. С этой позиции принципиально важен так называемый «возможностный подход» А. Сена, завоевавший широкое признание в научном мире в исследованиях социального государства и сформулированный в 1979 г.³ Его суть – в предоставлении людям возможности самим принимать решения, касающиеся их жизни, чтобы выбирать

¹ Сидорина Т.Ю. Государство всеобщего благосостояния. От утопии к кризису. М.: Издательство РГГУ, 2013. С. 205-207.

² Giddens A. The third way and its critics. Cambridge: Polity Press, 2000. P. 75-82.

³ Sen A. Equality of what? The Tanner lecture on human values. Stanford: Stanford University, 1979. Pp. 195-220.

такую жизнь, которая им нравится. А. Сен рассматривал развитие «как процесс расширения реальных свобод, которыми пользуются люди»¹, учитывая не только возможности удовлетворить свои потребности в питании, одежде и укрытии, но и способность участвовать в социальной жизни сообщества². По оценке Т.-П. Э. Райана³, он стремился построить адекватную теорию равенства на комбинированных основаниях равенства Д. Роулза и равенства в рамках двух концепций велфармизма с некоторыми компромиссами между ними.

В результате потребительская позиция в обществе перестала приветствоваться: через социальные услуги человек получает возможности развить себя и reintegrироваться в общество, происходит активизация его внутреннего ресурса, делегирование ему ответственности за самого себя. Особое значение в возможностном подходе уделяется также созданию государством условий для быстрого распространения информации в обществе и обеспечения возможности быстрого отклика правительства на общественные потребности⁴, что, нужно отметить, можно эффективно достигать в условиях процесса цифровизации социальных услуг в современном обществе.

Конкретный список возможностей, которые необходимо гарантировать каждому индивиду, предложила М. Нуссбаум⁵ в развитие возможностного подхода, причем ее изыскания были положительно оценены А. Сеном⁶. Создание описанной ею совокупности возможностей для уязвимых социальных групп невозможно без эффективно функционирующей системы социальных услуг, поскольку это не только физическое здоровье и телесная неприкосновенность, но и «принадлежность» как умение жить с другими, ощущать свою принадлежность к обществу, возможность признавать и проявлять заботу об окружающих, участвовать в различных формах социального взаимодействия, уметь представлять ситуацию другого.

¹ Sen A. (1988) Freedom of choice: concept and content. *European Economic Review*, 32 (2-3): 269-294.

² Sen A. Equality of what? The Tanner lecture on human values. Stanford: Stanford University, 1979. Pp. 195-220.

³ Райан Т.-П. Э. Чтобы процветать в эти времена: возможности, негатив и пандемия / Перевод с англ. М.А. Григорьевой // *KANT Social Sciences & Humanities Series*. 2021. № 3(7). С. 6-7.

⁴ Уоллес Л. Свобода как прогресс // *Финансы & развитие*. 2004. Сентябрь. С. 4-7.

⁵ Nussbaum M.C. Sex and social justice. New York: Oxford University Press, 2000. 488 p.; Nussbaum M. Frontier of justice: disability, nationality, species membership. Cambridge, Mass.: Belknap Press, 2006. 512 p.

⁶ Sen A. (2005) Human rights and capabilities. *Journal of Human Development*, 6(2): 159.

Это во многом перекликается с предложенной П. Розанваллоном «взаимной полезностью», которую он описывает как право на полезность, означающее признание своей социальной значимости, которое социально-сервисное государство должно обеспечить гражданам, наряду с менее важным благосостоянием. Для этого необходимо перейти к системе социальной интеграции индивида через систему социальных услуг. Индивид должен рассматриваться не только в качестве нуждающегося, но и как активный гражданин, что позволяет инициировать процесс его ресоциализации, так как только в этом случае он становится полноправным членом общества, автономным и ответственным, даже если он находится в трудной жизненной ситуации¹.

Соответственно, система социальных услуг позволяет сохранить достоинство «слабых» социальных групп через обеспечение им возможностей активного социального функционирования. М. Нуссбаум особое значение придает также наличию социальных основ самоуважения и человечности, возможности относиться к себе как к достойному существу, ценность которого равна ценности других, что влечет за собой необходимость гарантировать недопустимость дискриминации по признаку расы, пола, сексуальной ориентации, этнической принадлежности, касты, религии, национального происхождения. Кроме того, она акцентирует внимание на возможностях социального контроля: например, праве искать работу². Т.-П. Э. Райан³ предлагает также дополнить этот перечень возможностей правом на отрицание любой из них по выбору человека.

Кроме возможностного подхода, А. Сен предложил в 1976 г. новый показатель бедности, который учитывал «относительный уровень лишений» отдельных лиц (и был использован М. уль-Хаком при разработке индекса развития человеческого потенциала, основанном на наблюдаемых характеристиках условий жизни)⁴.

¹ Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad Marginem, 1997. С. 108-111, 151-154.

² Nussbaum M.C. Sex and social justice. New York: Oxford University Press, 2000. 488 p.; Nussbaum M. Frontier of justice: disability, nationality, species membership. Cambridge, Mass.: Belknap Press, 2006. P. 76-78.

³ Райан Т.-П. Э. Чтобы процветать в эти времена: возможности, негатив и пандемия / Перевод с англ. М.А. Григорьевой // KANT Social Sciences & Humanities Series». 2021. № 3(7). С. 8.

⁴ Sen A. (1979) Personal utilities and public judgements: or what's wrong with welfare economics? Economic Journal, 89 (355): 537-558.

Опираясь на идеи маркиза де Кондорсе, А. Смита, К. Эрроу, Д. Роулза, А. Сен способствовал разработке теории социального (общественного) выбора¹, которая внесла огромный вклад в создание современной системы социальных услуг во всем мире, поскольку позволила строить содержательные показатели общественного благосостояния на основе фиксации отсутствия доступа социальных групп к определенным ресурсам, необходимым для их жизнедеятельности (ресурсный подход).

Немаловажное значение с позиции этой теории, изучающий различные способы и методы, посредством которых социальные группы используют в своих интересах государственные учреждения, в том числе социальные службы, имеет доверие к государственным институтам. В социологических исследованиях доверие рассматривается как ожидание, готовность, уверенность или убеждение, социальная установка². Достижение общественного договора о балансе социальных прав, свобод и обязанностей, о социальном благе, о перераспределении ресурсов в обществе в пользу «слабых» социальных групп невозможно без доверительного отношения граждан к государству и институту социальной защиты, НКО и социальным предприятиям как акторам социальной политики. Взаимодействие тех, кто оказывает помощь, и тех, кто ее получает, существенно затруднено без обеспечения достаточного уровня доверия, что может приводить к дисфункциям соответствующих социальных институтов. Не случайно Ф. Фукуяма рассматривает доверие как основу благосостояния общества³, как ожидание членов сообщества того, что другие его члены будут вести себя предсказуемо, честно и с вниманием к нуждам окружающих, в согласии с некоторыми общими нормами⁴.

Система социальных услуг нуждается в доверии со стороны общества, ведь, по А. Селигмену, без доверия невозможно поддержание порядка в общественной

¹ Шиманец П. Разные культуры и справедливость: Идея справедливости А. Сена в контексте современной правовой философии / Перевод с англ. М.А. Капустиной // Правоведение. 2015. № 6 (323). С. 196-210; Райан Т.-П. Э. Чтобы процветать в эти времена: возможности, негатив и пандемия / Перевод с англ. М.А. Григорьевой // KANT Social Sciences & Humanities Series». 2021. № 3(7). С. 4.

² Алексеева А.Ю. Основные элементы и структура межличностного доверия // Социологический журнал. 2009. № 3. С. 22-40.

³ Fukuyama F. Trust: the social virtues and the creation of prosperity. N.Y.: Free Press, 1995. 457 p.

⁴ Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. / Ф. Фукуяма. М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. 730 с.

жизни¹. Более того, Дж. Коулман², П. Бурдье³ и Р. Патнэм⁴ рассматривают доверие в качестве фактора формирования социального капитала – общественного ресурса, выражающего стабильность и надежность социального взаимодействия, уровень благосостояния, а Г.И. Осадчая – как основу социальной сплоченности⁵. Польский социолог П. Штомпка⁶ отмечает, что при растущей глобальной взаимозависимости, вненациональной кооперации и комплексности сети отношений индивидов и сообществ, доверие становится более необходимым, чем когда-либо. Глобальное общество заставляет искать новые каналы связи, что особенно сказывается на взаимодействии между обществом и государством, закономерно выходящим в онлайн-пространство и затрагивающим и сферу социального обслуживания, делая ее информационно открытой и прозрачной. Соответственно, формирующаяся система социальных услуг и процесс ее цифровизации во многом будут зависеть от уровня доверия, соответствия ожиданиям со стороны целевых социальных групп.

В целом в XXI в. эволюция подходов к социальному государству состоит в утверждении и реализации принципа равенства возможностей как основного положения нового непатерналистского (неолиберального) государства со значительной активностью органов государства и гражданского общества⁷. Такое выравнивание возможностей в обществе может быть достигнуто только через систему государственных и негосударственных социальных услуг. Поэтому государство вспомоществования трансформируется в социально-сервисное. Оставаясь главным актором социальной политики, оно всячески стимулирует участие новых акторов – общественных (некоммерческих) организаций и социальных предпринимателей в создании и развитии системы разнообразных социальных услуг, которая становится все более индивидуализированной, менее шаблонной, направленной на создание

¹ Селигмен А. Проблема доверия: пер. с англ. М.: Идея-Пресс, 2002. 200 с.

² Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // Общественные науки и современность. 2001. № 3. С. 121-139.

³ Бурдье П. Формы капитала // Экономическая социология [Электронный журнал]. 2002. Т. 3. № 5. URL: <http://www.ecsoc.msses.ru/Transl.html>.

⁴ *Democracies in flux: the evolution of social capital in contemporary society*. Ed. R.D. Putnam. USA, Oxford University Press. 2004. 528 p.

⁵ Осадчая Г.И. Доверие как основа социальной сплоченности населения: региональный аспект // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2011. № 8 (96). С. 10-19.

⁶ Штомпка П. Доверие – основа общества. М.: Логос, 2012. 445 с.

⁷ Родионова О.В., Родионова Е.В. Динамика социального государства в XXI веке // Научный поиск. 2018. № 1. С. 63-64.

возможностей для активизации ресурсов индивидов и социальных групп, их более активной социальной интеграции, принятию на себя ответственности за организацию своей жизнедеятельности и преодоление трудной жизненной ситуации через формирование новых ценностных ориентаций в обществе.

Для российской модели социального государства и его современной модификации – государства социальных услуг характерен смешанный характер, поскольку она содержит элементы как советской системы социальной защиты, так и моделей социальных государств Запада (так, даже современная система социального страхования в России, по оценкам экспертов¹, несет на себе «советский отпечаток», функционируя скорее по принципу социального обеспечения). Становление российской модели социального государства освещено в исследованиях О.И. Шкаратана, Т.И. Заславской Е.Р. Ярской-Смирновой, П.К. Гончарова, С.В. Калашникова, В.В. Антропова, И.А. Григорьевой, А.В. Старшиновой, Т.Ю. Сидориной, А.А. Салминой. Анализируя ее особенности во многом через историю социальной политики, отечественные ученые приходят к ряду выводов относительно лежащих в ее основе ценностных установок, социальных норм, особенностей структуры российского общества, оказавших безусловное влияние на формирование систем социальной защиты и социальных услуг.

Прежде всего, для российской модели социального государства характерен низкий уровень индивидуализма и рациональности, являющийся, по И.А. Григорьевой², отголоском еще идеологии крепостного права. Именно в многовековую историю уходят исторические корни современного российского порядка нашей страны – по О.И. Шкаратану³, носительницы евроазиатской православной цивилизации, не знавшей устойчивых институтов правового государства и гражданского общества.

¹ Антропов В.В. Социальное государство: от теории к практике // Экономика. Налоги. Право. 2021. № 14(2). С. 14-15.

² Григорьева И.А. Сто лет трансформаций социальной политики в России // Журнал исследований социальной политики. 2017. Т. 15. № 4. С. 500-501.

³ Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир – новый средний класс // Общественные науки и современность. 2006. № 4. С. 39-53. С. 41-42.

Первоначально в Российской империи, как и в других развитых странах, формировалось государство социального обеспечения: довольно рано начала складываться система социального страхования – еще после реформ 1861 г. (например, выплачивались пенсии за увечья рабочим), развивались также эмеритальные кассы взаимопомощи, в которых участвовали даже пожилые, что следует рассматривать, на взгляд И.А. Григорьевой¹, как проявление солидарности внутри сословной иерархии дореволюционного общества. Социальная политика периода Первой Мировой войны и революции была направлена на обеспечение вспомоществования: продуктов питания населению и предоставление пенсий и льгот рабочим. После революции же произошло полное огосударствление социальной политики, сформировалось «общество раздатка», в котором государство обязуется полностью обеспечивать население. В советский период, с развитием социализма по-настоящему значимой для общества стала ценность солидарности – она формировалась в трудовых коллективах, скрепляя их, обеспечивая их стабильность как фактор предохранения от социальной уязвимости и рисков и компенсируя фактическое отсутствие системы социальных услуг в обществе как таковой. А с середины 1950-х до середины 1980-х гг. социальная политика СССР была уже во многом тождественна по своим целям политике всеобщего благосостояния, хотя и характеризовалась при этом некоторым «пренебрежением к субъектности, индивидуальности граждан»². Основные социальные проблемы решались государством пусть и патерналистским путем, но кардинально: каждому индивиду предоставлялись работа и жилье, tuneядство преследовалось по закону.

В 1990-е годы в результате разрушения большей части советской системы социальных гарантий и возникновения новых для российского общества, острых социальных проблем (безработицы, бездомности, массовой нищеты, наркомании, высокого уровня преступности, детской безнадзорности) появилась необходимость реновации социальной политики. Тогда в России четко выделились позиции сто-

¹ Григорьева И.А. Сто лет трансформаций социальной политики в России // Журнал исследований социальной политики. 2017. Т. 15. № 4. С. 500-501.

² Там же. С. 497-514.

ронников либерализации и приверженцев социалистического универсального подхода через его гуманизацию в направлении «скандинавского социализма». В 1991–1992 гг. был выбран либеральный подход с его селективностью объектов социальной поддержки, поскольку предполагалось, что это была наиболее эффективная и дешевая для государства социальная политика. Средства на решение социальных проблем планировалось получить от ускоренной приватизации, поскольку в те же 1990-е гг. социально ориентированную приватизацию проводили многие страны мира и получили от ее реализации огромные доходы, однако в России, как отмечает О.И. Шкаратан¹, этот процесс не принес желаемого эффекта. Соответственно, произошедшая деконструкция советской социально-экономической системы сопровождалась нарастанием социальных рисков, изменением институтов социальной политики, что потребовало новых инструментов их обеспечения. Вследствие этого и начал формироваться институт социальной защиты и была создана система социальных услуг.

Сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта позволяет говорить о том, что исторически Россия отставала от других стран по темпам развития социальных услуг. Если период формирования «государств социальных услуг» как особого типа социальных государств в наиболее развитых странах начался в конце 1940-х гг.², то в России эта тенденция проявилась только в начале 1990-х гг. Характерно, что закрепление в Конституции Российской Федерации статуса социального государства произошло в 1993 г. сразу фактически именно как государства социальных услуг, поскольку статья 7, провозглашая направленность политики РФ на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, напрямую связывает это с «развитием системы социальных служб»³. По сути, речь идет об общественном договоре, определяющем обязательства государства по созданию условий для социальных групп и индивидов, испытывающих определенные затруднения в процессе своей жизнедеятельности, для обращения за помощью

¹ Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир – новый средний класс // *Общественные науки и современность*. 2006. № 4. С. 47.

² Калашиников С.В. *Очерк теории социального государства*. М.: Экономика, 2006. С. 83-84.

³ Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020.

в социальные службы при возникновении подобной потребности. При этом подчеркивается, что социальные службы должны представлять собой целую систему, очевидно, охватывающую самые различные трудные жизненные ситуации и взаимодействующую с самыми разными социально уязвимыми социальными группами, общностями и социальными институтами, ради достижения равенства и социальной справедливости в обществе.

Факт наложения государством на себя обязанностей по оказанию помощи социально незащищенным слоям общества играет важную роль в формировании государства социальных услуг, поскольку таким образом они не просто наделяются гарантированным правом обращаться за помощью, но и полномочием требовать от государственных институтов ее оказания. Еще Л. Фон Штейн писал, что «обязанность государства заботиться о человеке, а не сама забота, составляет главное принципиальное отличие социального государства от всякого другого»¹. В этом случае человек приобретает право получать помощь по собственной инициативе, если его условия жизни не соответствуют гарантированному уровню. Такое возведение социального государства в конституционный принцип произошло в развитых странах повсеместно и началось еще после 2-й мировой войны (конституции ФРГ, Японии, Франции, Италии), позднее, в 70-е гг. к этому пришли Испания, Португалия, Швеция и др.²

В 1993 г. была принята также Концепция развития социального обслуживания населения в Российской Федерации³, ознаменовавшая, по сути, переход от системы социального обеспечения к системе социальных услуг, основанной на заботе государства об устранении причин, препятствующих человеку, семье, социальным группам достичь оптимального уровня благосостояния через организацию индивидуальной помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в рамках социального обслуживания в системе различных служб⁴. Именно тогда, в начале

¹ Цит. по: Кочеткова Л.Н. Теория социального государства Лоренца фон Штейна // *Философия и общество*. 2008. № 3. С. 74-75.

² Гончаров П.К. Социальное государство: сущность, мировой опыт, российская модель // *Социально-гуманитарные знания*. 2000. № 2. С. 24-35.

³ Концепция развития социального обслуживания населения в Российской Федерации // *Организация социального обслуживания населения*. Сб. нормативных актов. М., 1994. С. 35.

⁴ Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 32.

1990-х гг., по всей стране открылись многочисленные и разнообразные социальные службы (поначалу это были только государственные учреждения социального обслуживания), была учреждена новая профессия – «социальная работа». Организационное развитие социального обслуживания, общественные отношения в этой сфере были отрегулированы нормами двух принятых в 1995 г. законов: «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

В то же время, обязанности государства по отношению к правам граждан перестали быть безусловными. Формирующимся в экономике рыночным отношениям больше соответствовал принцип эквивалентности социальной защищенности трудовому вкладу работника, который предполагалось использовать и в сфере социальных услуг. Однако попытки сочетать «континентальный» и «либеральный» тип социальной политики, по мнению экспертов¹, не удалось и либерализация социальных услуг продолжается. Социальное обслуживание, по А.В. Старшиновой, последовательно строится именно на либеральной идеологии с ее ценностями защиты прав, свобод и интересов граждан на основе внутренней автономии каждого, взаимной ответственности государства и граждан, отношении к индивиду как активному субъекту, способному к изменениям в своей жизни в силу обладания безусловным правом на свободное развитие своих положительных сил. Акцент делается на самом человеке, апелляции к его внутреннему потенциалу: усилении его ответственности за свое положение в обществе, автономности при гарантированности государством минимальных социальных прав, партнерстве и сотрудничестве между теми, кто оказывает помощь, и кто ее получает².

По оценкам экспертов, есть риск дальнейшей чрезмерной либерализации модели социально-сервисного государства в России не в самом лучшем – американском варианте, для которого характерны оказание социальной поддержки только

¹ Grigoryeva I., Pervova I., Smirnova A. (2015) Inequalities in eligibility for social care: an international context. *The Journal of Social Policy Studies*, 13(2):317-330.

² Старшинова А.В. Становление идеологии социальной работы в России: анализ актуальных противоречий. Екатеринбург: Изд-во Урал. Ун-та, 2006. С. 321; Старшинова А.В. Процесс становления ценностных ориентаций социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 2. С. 34.

самым незащищенным группам и значительная роль доли личных расходов граждан в оплате социальных услуг. Как отмечает В.В. Антропов¹, в последние десятилетия практика проведения социальной политики в нашей стране, к сожалению, демонстрировала именно эту тенденцию и в случае ухудшения экономического положения не исключено, что все социальные права и гарантии могут быть сведены только к адресной социальной помощи бедным на уровне прожиточного уровня. В этом случае система социальных услуг рискует быть практически полностью оптимизирована и приватизирована, перестав быть доступной.

Следующей особенностью формирующейся в России модели государства социальных услуг является необходимость соответствовать высокому уровню запросов и ожиданий со стороны общества в сфере социальной защиты и социального обслуживания, спроецированному ценностями и нормами советского патерналистского периода полной заботы государства о человеке. Россияне рассчитывают на то, что государство обязано создать механизмы решения любых социальных проблем, преодоления всех трудных жизненных ситуаций. Это, в частности, подтверждает исследование А.А. Салминой, которая, сравнив взгляды россиян и европейцев на социальную политику государства в динамике (на данных Европейского социального исследования 2008 и 2016 гг.), пришла к выводу о том, что социальные запросы российского населения к государству в отношении помощи пенсионерам, безработным и семьям с детьми выше, чем у населения европейских стран, хотя и постепенно немного снижаются² (вероятно, с одной стороны, по мере замещения поколений, с другой – в силу трансформационных процессов в российском обществе, возможно – отчасти вследствие постепенного осознания новой роли государства и принятия ценностей автономии личности).

Таким образом, не удивительно, что в постсоветский период попытки расширения или обновления практик взаимодействия граждан с государством наткнулись на ранее сложившимися формы взаимозависимости, но эта закономерность,

¹ Антропов В.В. Социальное государство: от теории к практике // Экономика. Налоги. Право. 2021. № 14(2). С. 14-15.

² Салмина А.А. Поменялись ли взгляды россиян на социальную политику? Анализ динамики и сравнение с другими странами // Социологические исследования. 2019. № 12. С. 91-103.

по мнению О.И. Шкаратан, вовсе не является негативным фактором. Наоборот, советский тип общества, так же как и современное российское, это некая данность — с особыми институциональной структурой и системой ценностей. Общественное устройство современной России О.И. Шкаратан рассматривает как прямое продолжение существовавшей в СССР этатристической системы. Сегодня необходимо создавать информационную экономику при сохранении архаической социальной и политической «оболочки» и утверждать набор ценностей и принципов существования, альтернативный по отношению к мировому сообществу. Анализ получивших развитие в современном мире типов социальной политики лишь подтверждает необходимость конструирования собственной национальной модели¹.

Именно в этом несоответствии новой либеральной социальной политики ценностям и нормам российского общества ученые видят причину некоторой инертности трансформаций 1990-х гг. и активного сопротивления им общества. Более того, по И.А. Григорьевой², даже сегодня социальная политика как система взаимодействий государства, экономики и граждан все еще не развернулась в сторону активизации и участия именно той части общества, которой она более всего нужна, чтобы адаптироваться к новой действительности. Возможностям и вариантам будущего развития социальной политики посвящены две дискуссии: вокруг «коридоров возможностей» (которую О.И. Шкаратан рассматривает как проблему расширения ресурсной базы для социальных групп³) и «немецкого» пути в духе Эрхардта. По оценкам исследователей⁴, возникает противоречие: россияне подсознательно стремятся к обретению прежней социальной стабильности, однако она более недо-

¹ Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир — новый средний класс // *Общественные науки и современность*. 2006. № 4. С. 41-42.

² Григорьева И.А. Развитие социальной политики в России в 1990–2000-х гг. // *Мир России*. 2013. № 1. С. 132-154; Григорьева И.А. Возможности реформирования социальной защиты «по немецкому образцу» в современной России // *Мир России*. 2006. № 4. С. 35-53; Grigoryeva I., Pervova I., Smirnova A. (2015) Inequalities in eligibility for social care: an international context. *Journal of Social Policy Studies*, 13(2): 317-330.

³ Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир — новый средний класс // *Общественные науки и современность*. 2006. № 4. С. 45-46.

⁴ Григорьева И.А. Развитие социальной политики в России в 1990–2000-х гг. // *Мир России*. 2013. № 1. С. 132-154; Григорьева И.А. Возможности реформирования социальной защиты «по немецкому образцу» в современной России // *Мир России*. 2006. № 4. С. 35-53; Grigoryeva I., Pervova I., Smirnova A. (2015) Inequalities in eligibility for social care: an international context. *Journal of Social Policy Studies*, 13(2): 317-330.

стижима в современном мире и необходимо искать новые пути формирования эффективной модели социальной политики с акцентом на создании системы социальных услуг, способствующей активизации человеческого ресурсного потенциала.

Основой новой социальной политики современной России, по О.И. Шкаратану¹, должен стать интегрированный подход: и поддержка сильных, жизнеспособных групп, и защита слабых, неприспособленных, не имеющих достаточных средств для успешного существования в жестких условиях рыночной экономики. То есть для разных социальных групп необходим соответствующий спектр социальных услуг. С идеей о том, что система социальных услуг должна быть ориентирована отчасти и на сильные, жизнеспособные группы, нужно согласиться. В научной литературе под такими группами обычно принято понимать так называемый «средний класс». Академик Т.И. Заславская относит к нему российский «средний слой» (предприниматели, высококвалифицированные специалисты управленческих структур, военные), который при благоприятных условиях может стать социальной базой прогрессивной трансформации общества. Ее исследования показали, что для этого слоя необходимо обеспечить возможности повышения качества жизни семей и нивелировать риск остаться без работы², то есть речь идет о профилактических социальных услугах, которые позволят не допустить возникновения трудной жизненной ситуации либо в случае ее возникновения срочно ее разрешить с благоприятным исходом через содействие активизации ресурсов. При этом для 3/5 представителей российского среднего слоя характерны патерналистские установки («благосостояние человека зависит в первую очередь от справедливости общественного устройства»). Основные же потенциальные получатели социальных услуг – это представители так называемого «базового слоя», составляющего примерно две трети российского общества, к которому Т.И. Заславская относит массовую интеллигенцию, служащих, массовые профессии торговли и сервиса, промышленных рабочих, крестьян и фермеров³. Задача системы социальных услуг –

¹ Шкаратан О.И. Указ. соч. С. 45.

² Заславская Т.И., Громова Р.Г. К вопросу о «среднем классе» российского общества // Мир России. Социология. Этнология. 1998. № 4. С. 3.

³ Заславская Т.И., Громова Р.Г. Указ. соч. С. 3-22.

создать для них возможности активного преодоления трудных жизненных ситуаций, избежав формирования иждивенческой позиции и сохранив чувство достоинства и полезности для общества.

В отечественных научных исследованиях при анализе положения в российском обществе «слабых» социальных групп зачастую звучит критическая мысль о том, что Россию, несмотря на официальное декларирование в Конституции, навряд ли можно считать социальным государством. Например, О.А. Александрова пишет, что «...окружающая действительность позволяет ставить вопрос о соответствии нынешних российских реалий положениям конституционной нормы... Увы, межстрановые сопоставления свидетельствуют о том, что российская действительность далека от того, что есть современное социальное государство¹. С такой оценкой сложно согласиться, если судить по объему социальных гарантий и социальным показателям. Так, общее число мер социальной поддержки в России превышает 20 тыс. и охватывает более 75 млн граждан или 51,3% населения². По оценкам экспертов Всемирного банка и Научно-исследовательского финансового института (НИФИ), Российская Федерация ежегодно тратит на социальные выплаты около 3% ВВП – больше, чем большинство стран с переходной экономикой. По числу же самих выплат и льгот Россия и вовсе – мировой лидер³. Исходя из данных Министерства труда и социальной защиты РФ, социальными услугами охвачены 8,7 млн россиян. Общее количество оказывающихся за год социальных услуг составляет более 1,9 млрд, их предоставляют 6,5 тыс. поставщиков⁴.

Повышение уровня социального благополучия в России, как свидетельствуют исследования Г.Л. Воронина на основе сопоставления объективных (данные Федеральной службы государственной статистики) и субъективных (результаты Российского мониторинга экономического положения и здоровья населения)

¹ Александрова О.А. Институциональные проблемы становления социального государства в современной России. М.: М-Студио, 2009. С. 4.

² Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» от 20.02.2021 № 431-р.

³ Лишь четверть социальных выплат и льгот в России доходит до нуждающихся // Ведомости. 2017. 18 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2017/07/18/724183-sotsialnih-viplat>

⁴ Информация Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>

показателей, началось в 2000-х гг.¹ В 2021 г. по уровню безработицы, существенно влияющему на благосостояние в обществе, по данным Всемирного банка, Россия с показателем 5,01% находилась среди наиболее социально благополучных стран, примерно на одном уровне с Норвегией (4,99%) и Австралией (5,11%), опережая Швейцарию (5,32%), США (5,46%), Австрию (6,3%), Бельгию (6,42%), Канаду (7,51%), Финляндию (7,53%), Францию (8,06%), Швецию (8,66%), Италию (9,83%) и Испанию (14,73%)². По индексу человеческого развития (Human Development Index, HDI, комплексный показатель уровня жизни человека разработан в 1990 г. М. уль-Хаком, рассчитывается ежегодно ООН) Россия в 2020 г. была на 52 месте в мире с показателем 0.824, входя в группу стран «высокого уровня» (от 0.8 до 0.9) вместе с Грецией, Италией, Польшей, Словакией, Венгрией³. По индексу человеческого капитала (Human Capital Index – комбинированный показатель, разработанный на основе методов измерения человеческого капитала, первоначально предложенных в исследовании «Measuring Human Capital using Global Learning Data» Н. Ангриста, С. Дьянкова, П.К. Голдберг и Г. Патриноса⁴, и рассчитываемый ежегодно Всемирным банком), Россия в 2020 г. с индексом 0,68 была на 41 месте в мире, на одном уровне с Венгрией и Сербией (по 0,68) и не сильно отставала от США (0,7)⁵. Соответственно, на наш взгляд, Россию сегодня можно с уверенностью рассматривать как социально-сервисное государство, демонстрирующее достойные достижения как в формировании системы социальных гарантий и услуг, так и в уровне человеческого развития в рамках формирующейся собственной, смешанной модели социального государства, имеющей отдельные черты либеральной модели, но сохраняющей базис, построенный в социалистический период.

¹ Воронин Г.Л. Объективные и субъективные показатели общественного благополучия // Социологический журнал. 2009. № 3. С. 41-54.

² Unemployment Index 2021 // ILOSTAT / International Labor Organization. Available at: URL: <https://ilostat.ilo.org/data/>

³ Human Development Report 2020. The next frontier: human development and the Anthropocene / United Nations Development Programme. New York, 2020. 412 p.

⁴ Angrist N., Djankov S., Goldberg P.K. et al. (2021) Measuring human capital using global learning data. Nature, 592: 403-408.

⁵ The Human Capital Index 2020 Update. Human Capital in the Time of COVID-19 / World Bank Group. Washington, 2021. 229 p.

Формирующаяся в России модель государства социальных услуг имеет еще одну особенность: она в большей мере, чем в западных странах, может быть основана на ценности коллективизма, исторически характерной для российского общества и характеризующей русский культурный архетип (этот феномен довольно глубоко исследован у Е.А. Гулянской¹, Г.И. Осадчей², С.Ф. Смирнова и Б.А. Дорошина³, Н.Л. Румянцевой⁴, В.П. Войтенко, В.А. Соколова и Р.А. Лубского⁵, Т.В. Лугуценко и М.А. Мальковой⁶, А.М. Телегина⁷). Авторы сходятся во мнении, что автономизация личности и индивидуализм (подразумевающие ответственность только за себя, заботу о собственном благополучии, отстаивание своих интересов, определенный эгоизм), распространенные на Западе, конечно, распространились и в современном российском обществе. Но все же ценности коллективизма (с вытекающими из них формами поведения, основанными на альтруизме, терпеливости, жертвенности, превалировании интересов общего, обостренной потребности в справедливости) в общественном сознании россиян остаются сильны и способствуют формированию социальной солидарности.

Создание необходимого баланса между ценностями индивидуализма и коллективизма в системе социальных услуг возможно при их синтезировании. Т.В. Лугуценко и М.А. Малькова справедливо подчеркивают, что сегодня необходимо сосредоточиться на «поисках такой модели развития, которая бы объединяла автономию личности и коллективную солидарность»⁸. П. Розанваллон писал, что, не

¹ Гулянская Е.А. Ценности индивидуализма и коллективизма в организационной культуре современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.06 / Ставропольский гос. ун-т. Ставрополь, 2009. 171 с.

² Осадчая Г.И. Сплоченное общество как идея и вектор инновационного преобразования российского общества // Социальная политика и социология. 2011. № 2(68). С. 21-31.

³ Смирнов С.Ф., Дорошин Б.А. Русский культурный архетип: европейское, азиатское, самобытное // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2011. № 15. С. 54-57.

⁴ Румянцева Н.Л. Историческая эволюция индивидуализма и коллективизма как базовых ценностей человека и социума // Историческая и социально-образовательная мысль. 2012. № 1. С. 219-223.

⁵ Войтенко В.П., Соколов В.А., Лубский Р.А. Коллективизм и индивидуализм в России как предмет теоретической рефлексии // Философия права. 2019. № 3 (90). С. 71-77.

⁶ Лугуценко Т.В., Малькова М.А. Социальная солидарность в контексте ценностей индивидуализма и коллективизма (социально-философский анализ) // Вестник Луганской академии внутренних дел имени Э.А. Дидоренко. 2021. № 2(11). С. 266-277.

⁷ Телегин А.М. Исторический опыт коллективизма: социально-философский аспект // Вестник Армавирского государственного педагогического университета. 2021. № 1. С. 122-127.

⁸ Лугуценко Т.В., Малькова М.А. Социальная солидарность в контексте ценностей индивидуализма и коллективизма (социально-философский анализ) // Вестник Луганской академии внутренних дел имени Э.А. Дидоренко. 2021. № 2(11). С. 268.

найдя новый способ укрепления коллективизма, не удастся воскресить солидарность. Государство должно перестроить механизмы защиты индивида, расширив их действие на местные сообщества и семьи с целью поощрения в них взаимной поддержки, необходимо ориентировать социальную политику на горизонтальные связи, с тем, чтобы различные трудные жизненные ситуации разрешались комплексно и к тому же с учетом каждого конкретного случая¹.

Соответственно, в российской системе социальных услуг целесообразно развивать подходы, основанные на взаимопомощи, на поощрении сетевых взаимодействий в обществе, обмене полезной информацией в местных сообществах на горизонтальном уровне по вопросам возможностей социальной адаптации, преодоления трудных жизненных ситуаций, получения социальных услуг. Это будет соответствовать важным для духовной сферы россиян ценностям коллективизма и социальной солидарности и, соответственно, органично впишется в структуру социальных институтов, реализующих функции вспомоществования и социального обслуживания.

Наконец, важно понимать, что обращение за помощью и уверенность в ее получении возможны, только если актуальные и потенциальные получатели социальных услуг будут испытывать доверие к системе, которая их предлагает. Доверие общества к системе социальных услуг во многом производно от доверия к органам власти и государству в целом и зависит от таких факторов, как эффективность правительства, степень социального неравенства, уровень информационной открытости государственных структур, вовлеченность граждан в разрешение социальных проблем. Для России характерен довольно невысокий уровень доверия к любым органам власти вообще, что может трансформироваться в настороженное отношение к органам социальной защиты и подведомственным им учреждениям социального обслуживания. По данным международного исследования компании Edelman, в 2019 г. властям доверяли лишь 34% россиян². Левада-центр зафиксировал в

¹ Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad Marginem, 1997. С. 64-65, 157, 178.

² Россия заняла последнее место рейтинга доверия к общественным институтам // РБК. 2019. 22 янв. [Электронное издание]. URL: <https://www.rbc.ru/society/22/01/2019/5c4632139a7947d392889cfd>

2020 г. уровень доверия федеральному Правительству 38%, региональным властям 36%, местным органам власти 33%¹. М.Ю. Малкина, В.Н. Овчинников и К.А. Холодили² связывают эту разницу с неравномерностью информационного освещения деятельности властных структур, а В.А. Ширяева и И.Ю. Ленская³ подчеркивают значение для общества доверия в сфере местного самоуправления вследствие близости муниципальных органов и служащих к людям, однако именно на этом уровне доверие наиболее низкое. В такой ситуации двое из троих граждан, обращающихся за социальными услугами по месту жительства, уже изначально могут скептически оценивать вероятность получения эффективной помощи. Эту проблему предстоит решать, в том числе используя новые возможности обеспечения информационной открытости в условиях цифровизации.

С другой стороны, для российского общества характерен высокий уровень социального доверия на индивидуальном уровне⁴ (в отличие от институционального), что позволяет индивидам и группам эффективно налаживать коммуникации между собой. Этот факт создает предпосылки для развития роли гражданского общества в формировании системы социальных услуг, а также свидетельствует о перспективности развития различных форм самопомощи через объединение граждан в сообщества для обмена информацией о социальных услугах и решения социальных проблем, что в условиях процесса цифровизации может происходить не только в реальном, но и в виртуальном пространстве. Не случайно глобальную телекоммуникационную сеть Интернет все больше авторов рассматривают в качестве наиболее актуального канала коммуникации российского общества и государства. Она обретает принципиальное значение для становления социально-сервисного государства как новое пространство взаимодействия с социальными группами с це-

¹ Доверие институтам // Левада-центр. 2020. 21 сент. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2020/09/21/doverie-institutam/>

² Малкина М.Ю., Овчинников В.Н., Холодили К.А. Институциональные факторы политического доверия в современной России // Журнал институциональных исследований. 2020. Т. 12. № 4. С. 77-93.

³ Ширяева В.А., Ленская И.Ю. Доверие населения к органам муниципальной власти как основа активного участия граждан в общественной жизни муниципального образования: современное состояние // Вестник экономики, права и социологии. 2017. № 1. С. 183-186.

⁴ Преликова Е.А., Зотов В.В. Социальное доверие как основа системы социальных коммуникаций местного сообщества // Коммуникология. 2017. Т. 5. № 1. С. 121-133.

лью создания новых возможностей их реинтеграции, развития ресурсного потенциала. Многие исследователи (Е.В. Реутова, В.П. Бабинцева и И.В. Бояринова¹, А.С. Борисова², Н.С. Зимова, Е.В. Фомин и А.А. Смагина³, Е.В. Чикова и А.В. Старшинова⁴) уверены, что в ближайшем будущем социальные сети смогут стать альтернативной формой государственных и негосударственных социальных институтов. Они позволят повысить информированность социальных групп о существующих социальных услугах, создать возможности для индивидов активнее включиться во взаимодействие с государственными институтами, совместный поиск решения социальных проблем. Это может сделать систему социальных услуг в большей мере отвечающей ожиданиям общества.

Таким образом, перестройка социального государства привела к возникновению в результате социально-сервисного государства, в социальной политике которого делается акцент на социальных услугах. Изменилась сущность взаимодействий между государством и личностью: потребительская позиция более не приветствуется, через социальные услуги человек получает возможности развить себя и реинтегрироваться в общество, происходит активизация внутреннего ресурса индивида. В результате система социального обеспечения превращается в систему социальных услуг. Российская модель государства социальных услуг носит смешанный характер: в ней проявляются как черты 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 черты 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

¹ Реутов Е.В., Колтина Л.В., Бояринова И.В. Эффективность социальных сетей в региональном сообществе // СоцИс. 2011. № 1. С. 79-88.

² Борисова А.С. Определение уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве // Инновации и инвестиции. 2019. № 9. С. 285-289.

³ Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020. Т. 6. № 2. С. 159-171.

⁴ Чикова Е.В., Старшинова А.В. Социальная сеть «ВКонтакте» как пространство деятельности СО НКО // Социолог: образование и профессиональные траектории. материалы Всероссийской научной конференции XV Ковалевские чтения. Санкт-Петербург, 2021. С. 671-672.

потребительской позиции, самопомощь). Государство сегодня выступает основным институтом, создающим и контролирующим систему социальных услуг, формирующим в обществе ценности социальной солидарности, гуманизма, гражданственности. Государственная социальная политика является главным инструментом регулирования отношений между группами, столкнувшимися в процессе своей жизнедеятельности с затрудняющими их функционирование факторами и нуждающимися в помощи, а также их взаимодействия с институтами государства и обществом в целом, через формирование норм, создание организаций и новых практик.

1.2. Система социальных услуг как предмет социологического анализа

Система социальных услуг является значимой, неотъемлемой частью социальной политики современного социально-сервисного государства и представляет собой механизм конструктивного решения социальных проблем человека и повышения уровня благосостояния общества в целом. Социальная политика, став одним из приоритетных предметов социологических исследований со второй половины XX в., в западной социологической мысли концептуализируется, прежде всего, с позиции системного и деятельностного подходов. Например, у Т. Маршалла это «деятельность государства по социальному обеспечению граждан, которая выражается в развитии систем социального страхования, общественной (или государственной) помощи, здравоохранения и жилищной политики»¹, а у Р. Титмусса² акцент делается именно на функциях в зависимости от модели социальной политики. У П. Бурдьё³ социальная политика предстает как социальное поле, на котором разворачиваются конфликты интересов и возможности их согласования, а соответственно, ее цель – именно согласование интересов акторов.

¹ Marshall T.H. The right to welfare and other essays. London: Heinemann Educational Books, 1981. P. 12.

² Titmuss R. Social policy: an introduction. London: Allen & Unwin, 1974. P. 8.

³ Бурдьё П. Начала / пер. с фр. Н.А. Шматко. М.: Socio-Logos, 1994. 288 с. ISBN 5-86942-006-7; Бурдьё П. Практический смысл / пер. с фр.: А.Т. Бикбов, К.Д. Вознесенская, С.Н. Зенкин, Н.А. Шматко; отв. ред. пер. и послесл. Н.А. Шматко. СПб.: Алетейя, 2001. 562 с. ISBN 5-89329-351-7.

В подходах российских социологов прослеживается преемственность взглядов. Например, у И.А. Григорьевой социальная политика – это деятельность государства и/или общества (общественных институтов) по согласованию интересов различных социальных групп и социально-территориальных общностей в сфере производства, распределения и потребления для устойчивого и сбалансированного развития социума, достижения социального мира или общественного согласия¹. Л.В. Константинова видит социальную политику как систему взаимодействия социального государства и социального общества в контексте регулирования социальных отношений и социального неравенства². М.С. Егорова и А.А. Смирнова подчеркивают, что социальная политика – это система взаимоотношений и взаимодействие между социальными группами и слоями общества, главной целью которых является человек, его благосостояние, социальная защита и развитие, жизнеобеспечение и социальная безопасность в целом³. Социальное обслуживание обозначается как направление социальной политики⁴. В контексте настоящего исследования социальная политика рассматривается как регулирование государством системы взаимодействий между общественными институтами и социальными группами по производству и распределению социальных благ и услуг с целью достижения социального благополучия общества. Система социальных услуг ориентирована на формирование ресурсного потенциала личности, способности к самостоятельной жизнедеятельности и предотвращению социальной дисфункциональности.

Среди российских исследователей поиску теоретико-методологических подходов к анализу системы социальных услуг, ее роли в жизни общества посвящены труды таких ученых как З.Х. Саралиева, Г.И. Осадчая, Д.К. Танатова, Т.Н. Юдина, Е.И. Холостова, И.В. Малофеев, П.Д. Павленок, А.М. Панов, Л.В. Топчий, С.А. Судьин, И.В. Мкртумова, Е.Р. Ярская-Смирнова, М.В. Фиров, И.Л. Сизова,

¹ Григорьева И.А. Социальная политика: основные понятия // Журнал исследований социальной политики 2003. Т. 1. С. 41.

² Константинова Л.В. Штрихи к социологической концепции социальной политики // Вестник Томского государственного университета. 2004. № 282. С. 90.

³ Егорова М.С., Смирнова А.А. Социальная политика России // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 5. С. 303..

⁴ Изгияева М.Д. Социальная политика в современной России // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2016. Т. 6. № 10А. С. 75.

А.В. Старшинова, Я.В. Шимановская, Э.Л. Воробьева, Р.И. Ерусланова, Т.З. Козлова, Л.И. Кононова, К.Н. Новикова, В.В. Сизикова, О.А. Аникеева, И.А. Григорьева, З.П. Замараева, О.И. Бородкина, Е.Е. Кутявина, Л.И. Савинов, Л.Г. Гуслякова, Ю.Ю. Шурыгина, А.В. Карпунина, Л.А. Осьмук и др.

Системный анализ общества предполагает его рассмотрение как целостной системы, элементы которой выполняют специфические функции и представляют собой иерархически организованные подсистемы. Наиболее глубоко концептуальные основы социологического анализа системы социальных услуг исследованы у З.Х. Саралиевой. На основе данного подхода охарактеризуем систему социальных услуг.

Во-первых, как всякая социальная система, система социальных услуг имеет сложную структуру неоднородных, возникающих в разное время и постоянно развивающихся и взаимодействующих частей¹. Так, например, в 1990-е гг., когда происходило становление социального обслуживания в России, поначалу появились только государственные органы и учреждения, осуществлявшие эту функцию, а государство в рамках социальной политики регулировало их деятельность и постепенно вводило гарантии для различных социальных групп по получению социальных услуг (пожилые, инвалиды, дети-сироты, безработные и др.). Однако уже в 2000-е гг., по мере социально-экономического развития страны произошел рост числа общественных и коммерческих организаций (НКО и социальных предприятий), занимающихся предоставлением социальных услуг. С 2015 г. государство официально признало их в качестве поставщиков социальных услуг и наделило правом официально получать этот статус². Соответственно, круг субъектов системы социальных услуг не только расширился, но и стал чрезвычайно разнородным, сделав систему более сложной.

¹ Саралиева З.Х. Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. С. 8.

² Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

Во-вторых, по З.Х Саралиевой, систему социальных услуг можно рассматривать как системное взаимодействие личности – малой группы – общности – социума¹. Е.И. Холостова и И.В. Малофеев характеризуют такое взаимодействие многочисленными, разными по типу связями и взаимоотношениями, статусно-ролевым характером, регулированием через определенные ценности и нормы и подверженностью формальному и неформальному социальному контролю². Например, при обращении за помощью получатели социальных услуг начинают следовать сложившимся в системе социальных услуг правилам, нормам и ценностным установкам, воспроизводя их. Они перенимают определенные стандарты жизни, которые необходимы для усвоения многообразных социальных ролей и определения статусов в процессе «сервисной социализации личности» во взаимодействии с этой системой.

В последние годы в России активно и успешно развивается такая новая форма системного взаимодействия как общественный контроль в системе социальных услуг – так называемая «независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания», официально введенная как обязательная для всех регионов в 2015 г.³ К ее проведению привлекаются представители общественных организаций. Независимая оценка осуществляется на основе социологических методов исследования (опрос, наблюдение, эксперимент, анализ документов) по таким критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (результаты по Пермскому краю будут представлены в главе 4 настоящей работы); комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Анализ результатов независимой оценки качества социальных услуг все чаще становится предметом исследований российских авторов. Например,

¹ Саралиева З.Х. Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. С. 8-9.

² Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 45-47.

³ Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 23.1.

А.Н. Малолетко, Д.К. Танатова, Т.Н. Юдина, В.В. Сизикова, П.К. Гончаров, И.В. Долгорукова, М.В. Фирсов, М.В. Виноградова, О.В. Каурова, Я.В. Шимановская, С.В. Колударова, Е.Н. Тимошина, Е.Ю. Киреев и С.В. Бабакаев выявили противоречие между потребностями личности, общества и государства в получении комплексной информации о качестве социальных услуг и разбалансированностью установленных показателей, искажающих такую информацию¹. Безусловно, развитие социального контроля в системе социальных услуг позволяет выявить удовлетворенность и ожидания целевых групп, способствует совершенствованию данной системы.

В-третьих, структурными элементами системы социальных услуг выступают

- нормы законодательства, регулирующие социальное обслуживание (его формы, виды и порядок предоставления социальных услуг, обязанности поставщиков социальных услуг, условия платного и бесплатного социального обслуживания, перечень обязательной для размещения на сайтах поставщиков социальных услуг информации и т.п.);
- государственные органы власти, органы местного самоуправления и учреждения социального обслуживания различного уровня, функционирование которых позволяет осуществлять планирование, контроль, стимулирование развития, производство и предоставление (распределение) социальных услуг в обществе;
- некоммерческие организации и социальные предприятия, производящие социальные услуги, в том числе по заказу государства в качестве поставщиков таких услуг, способствующие формированию рынка социальных услуг (а соответственно, диверсификации и конкуренции), предотвращающие дефицит данных услуг в обществе, делающие систему социальных услуг гибкой, быстро реагирующей на изменяющиеся потребности общества;

¹ Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания: Всерос. исслед. проект / Малолетко А.Н., Танатова Д.К., Юдина Т.Н., Сизикова В.В., Гончаров П.К., Долгорукова И.В., Фирсов М.В., Виноградова М.В., Каурова О.В., Шимановская Я.В., Колударова С.В., Тимошина Е.Н., Киреев Е.Ю., Бабакаев С.В. М., 2016. 126 с.; 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., Шимановская Я.В., Юдина Т.Н. Социальные услуги населению в сфере социального обслуживания: независимая оценка качества: коллективная монография / отв. ред. А.Н. Малолетко, Т.Н. Юдина. М.: Русайнс, 2017. С 6.

- ассоциации работников социальных служб, вырабатывающие этические и профессиональные нормы социального обслуживания, обобщающие и распространяющие лучшие практики и инновационные технологии, инициирующие проведение исследований в области социального обслуживания, повышающие профессиональный уровень кадров системы (например, в России с 1999 г. функционирует межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб», возглавляемая А.М. Пановым, с 2000 г. – общероссийская общественная организация «Союз социальных педагогов и социальных работников» под руководством А.Е. Лысенко);

- просветительская деятельность: информирование общества о существующих социальных услугах и социальных службах, о возможностях получения социальных услуг за плату и бесплатно, обеспечение информационной открытости системы социальных услуг в интернет-пространстве;

- специалисты социальных служб (независимо от организационно-правовой формы), работающие на контактном уровне с получателями социальных услуг, непосредственно участвующие в оказании помощи индивиду, семье или группе, а также помогающие им добровольцы;

- получатели социальных услуг (индивиды, семьи, группы), выступающие не как объекты, а как субъекты данной системы, поскольку они активно вовлечены во внутрисистемные процессы, не просто пассивно получают помощь, но и самостоятельно, добровольно выбирают нужные им услуги и формы их получения, деятельностно участвуют в изменении своей жизни, получении помощи и оказании самопомощи;

- группы самопомощи как особый субъект системы социальных услуг, самоорганизующийся для накопления ресурсов и самостоятельного решения проблем жизнедеятельности, преодоления трудных жизненных ситуаций.

В-четвертых, функциями системы социальных услуг являются социальная адаптация и интеграция, социальная реабилитация, повышение качества жизни индивидов, социализация, ресоциализация, интернализация, сплочение людей, само-

организация, стимуляция социального развития, предупреждение социальной эксклюзии. В широком смысле функциональное предназначение системы социальных услуг связано с реализацией доступных и справедливых сервисных механизмов воспроизводства социума в социально-сервисном государстве. Ее функционирование вносит также существенный вклад в формирование социальной защищенности в обществе как результата усилий общества и деятельности, творческой, позитивной силы личности¹. Только при достижении эффективного функционирования и взаимодействия всех перечисленных элементов структуры системы социальных услуг возможен синергетический эффект повышения благополучия в обществе. Государство как основной актор социальной политики должно способствовать их равномерному развитию, предупреждать рассогласование в функционировании тех или иных элементов.

Безусловно, функционирование системы социальных услуг в обществе зависит от целого ряда социально-экономических, политических, морально-этических, социально-психологических, религиозных, демографических факторов, от взаимовлияния социальных институтов и от потребностей социальных групп и индивидов.

В-пятых, средствами системы социальных услуг выступают прежде всего технологии социального обслуживания (диагностики, консультирования, социальной адаптации и реабилитации, информирования, психологической и педагогической коррекции, цифровые технологии дистанционного взаимодействия с клиентами) и имеющееся в распоряжении поставщиков и получателей социальных услуг ресурсы, к которым относятся оборудование (например, для реабилитации инвалидов, эрготерапии, а также компьютерная техника, устройства связи), цифровые ресурсы (программное обеспечение, сайты, онлайн-сервисы, мобильные приложения, мессенджеры, чат-боты, аккаунты в социальных сетях), а также профессионализм и уровень квалификации специалистов, технологическая и социальная компетентность как специалистов, так и получателей социальных услуг.

¹ Саралиева З.Х. Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. С. 48.

В современных условиях формирования информационного общества принципиальную значимость обретает информационно-технологическая компетентность специалистов и клиентов социальных служб, под которой мы предлагаем понимать владение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для организации информационных процессов с использованием современных технических устройств (в первую очередь компьютера с доступом в Интернет и мобильного телефона) и позволяющими удовлетворять информационные потребности.

Кроме того, усложнение общественных потребностей наряду с развитием полисубъектности системы социальных услуг (как и системы социальной работы), повышением разнообразия ресурсов сегодня ведут, по мнению российских ученых З.Х. Саралиевой и С.А. Судьина, к возникновению сверхзадачи для специалиста, формализованной как «сверхзабота» и подразумевающей выход за традиционные административные регламенты, интеграцию ресурсов максимального числа субъектов. Специалист по социальной работе становится социальным координатором, интегрирующим и открывающим доступ для клиента к разнообразным ресурсам в процессе предоставления социальных услуг¹.

В-шестых, система социальных услуг требует системного реагирования на общественные проблемы², выстраивания функционирования в соответствии с краткосрочными и долгосрочными целями, оценкой необходимых для достижения этих целей средств и ресурсов, социального пространства жизнедеятельности индивидов и социальных групп, вероятных рисков, конфликтов, противоречий, угроз деструкции.

Так, объективная необходимость существования системы социальных услуг обусловлена такими основополагающими потребностями общества как потребность в перераспределении общественных ресурсов, компенсации процессов соци-

¹ Саралиева З.Х., Судьин С.А. Сверхзабота как сверхзадача современной социальной работы // Темпоральность социальной заботы: история, современность, перспективы: сб. науч. тр. по итогам Междунар. онлайн конф., посвящ. 30-летию социального образования. Саратов, 2022. С. 23-28; Саралиева З.Х., Судьин С.А. Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 2 (89). С. 67-72; Саралиева З.Х., Судьин С.А. Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 3 (90). С. 78-84.

² Саралиева З.Х. Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. С. 9.

ального расслоения, получении различных видов социальных услуг, защите от нестабильности социально-экономического положения, контроле за девиантным поведением определенной группы населения, индивидуальном подходе к оказанию социальных услуг, реализации модели сотрудничества в социальной сфере при проведении социальной работы, воспитании квалифицированных кадров социального обслуживания¹. На наш взгляд, к обозначенным потребностям важно добавить также потребности социально уязвимых, депривированных социальных групп и находящихся в трудной жизненной ситуации индивидов в расширении возможностей для социальной реинтеграции, преодоления трудных жизненных ситуаций, активизации ресурсного потенциала, повышения социального статуса. Данный тезис обусловлен тем, что именно эти социальные группы в первую очередь являются специфическим типом социальных субъектов, участвующих в процессе получения социальных услуг, а соответственно, при анализе системы социальных услуг возникает необходимость сделать акцент на учете их специфики. Всех их объединяет определенная социальная уязвимость и потребность в помощи при решении социальных проблем, неспособность решить проблемы в организации своей жизнедеятельности самостоятельно, без участия социальных служб как акторов социальной политики.

И, наконец, в-седьмых, ядром системы является социальная услуга. Например, Е.Н. Тимошина² называет социальную услугу сущностным ядром социального обслуживания, ориентирующим систему на повышение социального самочувствия и поддержание жизнедеятельности человека, преодоление кризисных ситуаций, развитие самопомощи для удовлетворения жизненно важных потребностей, а также на создание необходимых условий в организации социальной жизни человека в случае его неспособности осуществлять это самостоятельно. При этом особый акцент делается не только на пассивном получении клиентом социальной услуги, но и на создании условий, способствующих оказанию самопомощи.

¹ Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. С. 47.

² Тимошина Е.Н. Социальное обслуживание населения в Москве: социологическая квалиметрия: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Российский гос. социальный ун-т. М., 2012. 186 с.

Соответственно, принципиально важно сформулировать определение понятия «социальная услуга». В научной литературе и официальных документах, отражающих социальную политику на международном и национальном уровнях, в последние годы сформировался определенный плюрализм мнений по этому вопросу. Так, согласно программному документу Международной федерации социальных работников «Роль социальной работы в системах социальной защиты: всеобщее право на социальную защиту», термин «социальные услуги» целесообразно использовать в широком понимании, включая услуги различных социальных профессий, которые разделены в одних странах и включены в понятие социальной работы в других, (например, социальные помощники, общественные и молодежные работники, социальные работники, социальные педагоги, уличные работники и т. д.)¹. Другими словами, подчеркивается связь социальных услуг с социальной работой в самых разных ее формах, сфера социального обслуживания рассматривается как основная сфера деятельности таких специалистов.

В российском законодательстве понятия «социальное обслуживание» и «социальные услуги» определяются как некий деятельностный процесс. Социальное обслуживание трактуется как деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам, а социальные услуги – как действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. К таким услугам отнесены не только социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые и срочные, но и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей, имеющих ограничения жизнедеятельности².

¹ *The role of social work in social protection systems: the universal right to social protection*. Adopted at the International Federation of Social Workers General Meeting 2016, Seoul, Korea. Available at: URL: <https://www.ifsw.org/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-social-protection/>

² *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»* от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 3, 20.

Необходимо сделать акцент на том, что в национальном стандарте РФ ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» понятие социальных услуг четко ограничено только услугами гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию¹ (то есть ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность гражданина по причинам инвалидности, неспособности к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, безработицы, сиротства, одиночества, безнадзорности, малообеспеченности, конфликтов и жестокого обращения в семье, нарушения законных прав интересов, отсутствия определенного места жительства и т.д., которую он не может преодолеть самостоятельно²). Соответственно, российская государственная социальная политика исходит из узкого подхода к пониманию социальных услуг.

В научной литературе же социальное обслуживание рассматривается и как процесс предоставления социальных услуг, и как результат этой деятельности, а также как социально-гуманистическая ценность и как система³. Например, у Х.У. Джонсона социальные услуги – это программы или меры, осуществляемые социальными работниками или смежными специалистами и направленные на достижение целей социального благосостояния⁴. У.Дж. Хефферман рассматривает социальное обслуживание как обеспечение любых услуг, которые вносят вклад в улучшение социального функционирования⁵.

В иностранных словарях определения понятия «социальных услуг» связаны, как правило, с оказанием помощи именно слабым, незащищенным социальным группам либо индивидам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Так, в словаре социальной работы Р.Л. Баркера⁶ под социальным обслуживанием понимается

¹ Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 10.06.2021 № 531-ст. <https://docs.cntd.ru/document/1200179933>

² Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»: утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 532-ст (ред. от 17.10.2013). <https://docs.cntd.ru/document/1200043127?marker=7D20K3>

³ Замаева З.П. Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России: монография / З.П. Замаева. М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. 270 с.

⁴ Johnson H.W. The social services: an introduction. Second edition / The University of Iowa. Itasca: F.E. Peacock Publishers Inc., 1986. P. 12.

⁵ Heffernan W.J. Introduction to a social welfare policy: power, scarcity and common human needs / The University of Texas at Austin. Itasca: F.E. Peacock Publishers Inc., 1979. P. 76

⁶ Barker R.L. The social work dictionary. Fourth edition. Cary: NASW Press, 1998. 584 p.

предоставление конкретных социальных услуг для удовлетворения потребностей, необходимых для нормального развития людям, зависящим от других, которые не могут сами о себе позаботиться. В этом же контексте социальные услуги рассматриваются и в «Кембриджском словаре»: они определяются как услуги, предоставляемые местным или национальным Правительством, либо другой организацией для помощи пожилым или больным людям, или нуждающимся в поддержке в жизни¹. Семантически близкое определение сформулировано и в энциклопедии «Britannica», где социальная услуга – это любая из многочисленных государственных или частных услуг, предназначенных для помощи обездоленным, бедствующим или уязвимым лицам или группам². В российском словаре по социальной политике, уровню и качеству жизни социальными услугами также признаются такие, которые направлены на оказание поддержки и помощи слабо защищенным слоям населения³.

Во всех рассмотренных определениях понятия «социальная услуга» доминирует подход, делающий акцент на оказании помощи социально уязвимым, слабо защищенным группам и попавшим в трудную жизненную ситуацию индивидам в рамках системы мероприятий, реализуемых государством и обществом через систему государственных и негосударственных социальных услуг и направленных на достижение социального благополучия. Причем, как подчеркивает З.Х. Саралиева, «трудную жизненную ситуацию» нельзя соотносить с определенным перечнем обстоятельств и необходимо рассматривать «как самоощущение»⁴, независимо от того, относится ли человек к какой-либо группе риска.

Однако в последние годы в России возник научный дискурс относительно необходимости расширения понимания термина «социальные услуги», способствующий формированию методологической проблемы в области выделения их сущ-

¹ *Social service* // Cambridge Dictionary. Available at: URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/social-service>

² *Social service* // Britannica. Available at: URL: <https://www.britannica.com/topic/social-service>

³ *Социальная политика, уровень и качество жизни: словарь* / под общ. ред. В.Н. Бобкова, А.П. Починка. М.: Изд-во ВЦУЖ, 2002. С. 252-253.

⁴ *Саралиева З.Х.* Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. С. 13.

ности. Он связан с тем, что ряд авторов указывают на необходимость использования этого термина в широком значении, подразумевающим по сути любую услугу в социальной сфере (в образовании, здравоохранении, культуре, физкультуре и спорте, социальном обслуживании). Такое понимание считают более предпочтительным А.В. Шаронов и И.А. Ильин¹, А.В. Старовойтов², И.П. Печковская³, Д.И. Самойлов⁴. В.Н. Лексин также придерживается подобного широкого понимания термина «социальные услуги», но предлагает называть их в расширительной трактовке «общественными». Он подчеркивает, что для всех социальных государств характерно наличие такого явления, как общественные услуги, а их характеристики таковы, что можно назвать их социальными, поскольку они оказываются, как правило, государственными и муниципальными учреждениями и предприятиями, должны быть общедоступными, предоставляться по умеренным ценам или на льготной основе⁵. У ряда российских исследователей социальные услуги рассматриваются также как разновидность «публичных услуг»⁶, то есть любых услуг государства как института, занимающегося организацией совместной жизни граждан и управляющего этими процессами. Н.В. Путило предлагает социальными услугами считать любые услуги в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет бюджетных средств или средств государственных внебюджетных фондов⁷.

Такой подход, акцентирующий внимание на бесплатности либо частичной оплате услуги получателем, также может приниматься во внимание, поскольку, несмотря на то, что социальные услуги могут быть и платными (например, для социальных групп, не являющихся малоимущими), тем не менее, поскольку социальная

¹ Шаронов А.В., Ильин И.А. Формирование системы государственных минимальных социальных стандартов (ГМСС) // Муниципальная экономика. 2002. №1. С. 63.

² Старовойтов А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление [Электронный ресурс]. URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm>.

³ Печковская И.П. НКО как поставщики социальных услуг. Архангельск, 2014. С. 4-12.

⁴ Путеводитель для НКО: что нужно знать, чтобы деятельность некоммерческой организации была успешной / Автономная некоммерческая организация «Агентство социальной информации», некоммерческая организация Благотворительный фонд «Искусство, наука и спорт». М., 2021. С. 164.

⁵ Лексин В.Н. Пространство власти и мир человека // Мир России. 2005. № 3. С. 41.

⁶ Бакулина Л.Т., Шишкин А.А. Публичные услуги в социальной сфере // Проблемы экономики и юридической практики. 2012. № 3. С. 61-64. С. 62.

⁷ Путило Н.В. Система публичных услуг. Социальные услуги // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт): сб. ст. / под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. М.: Волтерс Клувер, 2007. С. 8-21.

помощь, социальное обеспечение и социальное обслуживание относятся к системе общественного благосостояния в социальном государстве, значительная часть из них функционирует за счет субсидирования, а часть – за счет инвестирования из средств государственного бюджета. С одной стороны, после кризиса социальных государств 1980–90-х гг. принятая новая парадигма социального развития усиливает персональную ответственность граждан и вводит принцип платности на определенный объем социальных услуг (и это рассматривается как персональное инвестирование граждан в решение своих социальных проблем). Однако с другой стороны, при этом государство инвестирует в сферу социальных услуг через привлечение структур гражданского общества и бизнеса к производству общественных благ в качестве их поставщиков. Иллюстрацией этого является привлечение НКО и частного предпринимательства в производство (предоставление) общественных благ, каковыми и выступают социальные услуги.

Мы полагаем, что при рассмотрении социальных услуг в заявленном некоторыми авторами широком смысле скорее целесообразно было бы использовать термин «услуги социальной сферы». Именно такой подход можно встретить у ряда зарубежных исследователей, которые используют для этого понятие «human services»¹, относя к ним услуги в области психического здоровья, трудоустройства, коррекционные услуги, социальное обеспечение, правовые услуги, уход за детьми, услуги для местного сообщества, обеспечение жильем, услуги в области образования и здравоохранения.

Важной характеристикой социальных услуг, таким образом, является то, что их получателями становятся, в первую очередь, социально уязвимые, незащищенные группы и индивиды, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, нарушающей их нормальное социальное функционирование, сокращающей ресурсный потенциал и обуславливающей потребность в помощи в социальной реинтеграции. Однако при этом необходимо учитывать, что потенциальными получателями социальных услуг могут быть все члены общества, поскольку каждый индивид может в

¹ См.: *Eriksen K.* Human services today. Reston: Reston Publishing Company Inc., 1977. 198 p.; *Schulman E.D.* Intervention in human services. Second edition. Saint Louis: The C. V. Mosby Company, 1978. 312 p.; *Mehr J.J., Kanwischer R.* Human services: concepts and intervention strategies. 11th Edition. Pearson, 2010. P. 12-13.

любой момент оказаться в трудной жизненной ситуации. Производителями же социальных услуг выступают как осуществляющие деятельность в области социальной политики государственные органы и учреждения, так и негосударственные социальные службы (социальные предприятия, социально ориентированные некоммерческие и религиозные организации, индивидуальные предприниматели).

Таким образом, на наш взгляд, система социальных услуг в обществе может рассматриваться 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.

Роль системы социальных услуг в жизни общества исследователи видят в его развитии, что предопределяет необходимость рассмотрения социальной услуги в контексте макропроцессов и структурных свойств социальной сферы, системы социальной защиты и общества в целом¹. Так, система социальных услуг в социологических исследованиях часто рассматривается в ракурсе функционирования социальной сферы общества, представляющего собой единство всех сфер общественной жизни. Деление жизни общества на различные сферы является основанием для функциональной структуры социологического знания². Так называемый «сферный подход» позволяет изучать не всю совокупность проявлений жизнедеятельности общества и отношений между людьми в обществе, а лишь ее целенаправленные структурированные формы, которые, в свою очередь, опираются на специализированные институты и осознанную функционально-ролевую деятельность. В соответствии с таким подходом, общественная жизнь имеет экономическую, социальную, политическую, духовную и др. сферы, которые рассматриваются во взаимосвязи. Каждая из них обладает системой специализированных институтов и видов дея-

¹ *Холостова Е.И.* Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 43-47.

² *Тоценко Ж.Т.* Социология. Общий курс. 2-е изд., доп. и перераб. М.: Прометей, Юрайт, 1999. С. 55.

тельности. Так как все сферы обслуживают потребности социума, подчиняются общим законам его функционирования и развития, то феномен «социального» представлен во всех сферах¹. В призме возникших во второй половине XX в. теории информационного общества и связанных с нею концепций (Ю. Хаяши, Й. Масуда, Ф. Уэбстер, Т. Стоуньер, М. Кастельс, Э. Тоффлер, Н. Винер, А. Турен, М. Маклюэн и др.), описывающих современные общественные отношения, социальная сфера обязательно выделяется наряду с другими сферами общественного воспроизводства².

Наиболее глубоко среди российских ученых методологию социологического анализа социальной сферы исследовала Г.И. Осадчая³, определив данную сферу как целостную, постоянно изменяющуюся подсистему общества, порожденную его объективной потребностью в непрерывном воспроизводстве субъектов социального процесса. С позиции этого подхода социальная сфера рассматривается как устойчивая область человеческой деятельности по воспроизводству своей жизни, пространство реализации социальной функции общества, в котором обретает смысл социальная политика государства, реализуются социальные и гражданские права человека.

С позиции отраслевого подхода анализируются отрасли социальной сферы, обеспечивающие формирование и развитие человеческого потенциала, уровня и качества жизни, которые пронизывает система социальных услуг (социальная защита, образование, здравоохранение, культура и др.). В контексте деятельностного подхода оказание социальных услуг рассматривается как важное предназначение социальной сферы⁴. Поскольку основной функцией социальной сферы является развитие реальных и потенциальных возможностей общества по воспроизводству

¹ Холостова Е.И. Указ. соч. С. 41-42.

² Гасумова С.Е. Процесс информатизации социальной сферы современного российского общества: социологический анализ: монография / С.Е. Гасумова; Перм. гос. ун-т. Пермь, 2009. 168 с.

³ Осадчая Г.И. Социальная сфера общества: теория и методология социологического анализа. М: Союз, 1996. С. 53; Осадчая Г.И. Социология социальной сферы // Социальная политика и социология. 2014. Т. 2. № 4-1 (105). С. 133-147.

⁴ Бурменко Т.Д. Социальные услуги как атрибут социального государства // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2012. № 6. С. 1; Малофеев И.В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Рос. гос. соц. ун-т. М, 2012. 364 с.

и развитию социальной жизнедеятельности людей¹, это напрямую взаимосвязано с эффективностью системы социальных услуг и социальной политики в целом. Чем выше уровень развития общества и социальной сферы, тем более полифункциональной является система социальных услуг, а значит, повышается их эффективность². Такая точка зрения, с акцентом на развитие возможностей общества, на наш взгляд, отчасти вобрала в себя описанную выше идею «возможностного подхода» А. Сена³, а соответственно, представляется наиболее продуктивной в контексте нашего исследования, так как позволяет, анализируя механизмы, актуализирующие или, напротив, тормозящие, ретардирующие указанные масштабные социальные процессы, заострять внимание на целенаправленном развитии таких возможностей основными акторами социальной политики.

Г.Е. Зборовский делает акцент на недопустимости и опасности «остаточного подхода» к социальной сфере, влекущего «катастрофическое падение доверия к властям». Важно, чтобы социальная политика была обращена в первую очередь к социальной сфере, к поддержке ее институтов⁴. Именно социальные институты и социальные организации являются главными компонентами социальной структуры, функционирование которых направлено на удовлетворение важных потребностей общества, согласование различных составляющих деятельности людей и налаживание социальных связей в важных областях социальной жизни.

В научных исследованиях система социальных услуг также тесно связывается с системой социальной защиты. Например, З.П. Замараева рассматривает социальное обслуживание как один из видов и форм социальной защиты (наряду с социальной помощью, социальным обеспечением и самообеспечением)⁵. Анализ официальных документов также показывает, что в современной российской соци-

¹ *Холостова Е.И.* Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 41-43.

² *Там же.* С. 33.

³ *Sen A.* Equality of what? The Tanner lecture on human values. Stanford: Stanford University, 1979. Pp. 195-220; *Sen A.* (1988) Freedom of choice: concept and content. *European Economic Review*, 32 (2-3): 269-294; *Sen A.* (2005) Human rights and capabilities. *Journal of Human Development*, 6(2): 159.

⁴ *Зборовский Г.Е.* Общая социология. 3-е изд. испр. и доп. М.: Гардарики, 2004. С. 390-391.

⁵ *Замараева З.П.* Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России: монография / З.П. Замараева. М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. С. 13-16.

альной политике социальное обслуживание буквально пронизывает систему социальной защиты и социальной поддержки. Например, социальное обслуживание отнесено к вопросам ведения Министерства труда и социальной защиты РФ¹. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» содержит ряд статей, посвященных социальным услугам (реабилитации и абилитации, социально-бытовому обслуживанию и др.)². В цель государственной программы РФ «Социальная поддержка граждан» входит «повышение доступности социального обслуживания населения»³. А в докладе федерального Министерства труда и социальной защиты отмечается, что важное место в сфере социальной поддержки граждан пожилого возраста занимает созданная система социального обслуживания граждан, оказывающая социально-бытовые, социально-медицинские, социально-правовые, социально-психологические услуги и ряд других видов социальных услуг нуждающимся в них людям⁴. Соответственно, систему социального обслуживания целесообразно рассматривать во взаимосвязи с системой социальной защиты, социальной поддержки, а также как составную часть социальной политики.

Так, социальное обслуживание в зависимости от исследовательских задач может рассматриваться в социологических исследованиях как сфера (входящая в социальную сферу общества с позиции ее единства и взаимовлияния с другими структурными компонентами социальной сферы, удовлетворяющими определенные социальные потребности); как социальный институт⁵ (в контексте взаимодействия с другими социальными институтами в единой системе функционирования общества); и как система (обладающая собственной внутренней структурой, каждый из элементов которой выполняет определенные функции, подчиняется общим

¹ Постановление Правительства РФ «Вопросы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации» от 31.05.2012 № 535.

² Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ.

³ Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Социальная поддержка граждан"» от 15.04.2014 № 296.

⁴ Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год / Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340>

⁵ Иванова Ю.В. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Иркутский гос. ун-т. Иркутск, 2005. 201 с.; Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. 368 с.

для системы нормам, ценностным установкам и подлежит формальному и неформальному контролю). Например, Е.И. Холостова и И.В. Малофеев отмечают, что раньше «традиционный» институт социального обслуживания был по сути преимущественно институтом вспоможения, реализовывавшим в основном адаптационную и социозащитную функции, а современный институт социального обслуживания претерпел качественную трансформацию и стал стратификационным институтом, способствующим воспроизводству социума методами сервисной социализации, разделению социальных групп в соответствии с потребностью в социальном обслуживании и уровнем социальной субъектности¹. Э.Л. Воробьева² указывает на возможность дифференциации института и системы социального обслуживания при использовании социетального подхода, позволяющего обозначить направленность функционирования данного института на обеспечение не только устойчивых внутренних, но и межинституциональных взаимодействий, в единстве с другими социальными институтами в структуре общества в целом.

В контексте нашего исследования рассматривается именно система социальных услуг, представляющая собой сложнейшую систему с многочисленными и разными по типу связями и взаимоотношениями между отдельными ее компонентами, блоками и частями, со специфическими функциями, присущими только ей. Связи между элементами этой формирующейся в России системы характеризуются определенным порядком, внутренней организацией, направленностью на выполнение функций по оказанию социальных услуг.

Система социальных услуг в России успешно и динамично развивается. Она состоит с точки зрения организационной структуры в первую очередь из учреждений и организаций различных организационно-правовых форм, оказывающих социальные услуги, а также органов государственной власти и местного самоуправления, организующих, стимулирующих и контролирующих этот процесс. На ее ста-

¹ Холостова Е.И. Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 33.

² Воробьева Э.Л. Социетальное развитие сферы социального обслуживания: опыт регионального исследования: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Московский гос. ун-т серви-са. М., 2003. 435 с.

новление оказали некоторое влияние исторические традиции, хотя в научной литературе признается факт, что в советский период социальные услуги были практически не развиты, а общественное призрение сводилось, в основном, к социальному обеспечению, то есть были утрачены многие виды социальной поддержки оказавшихся в тяжелом положении социальных групп, возникшие на почве благотворительности и меценатства еще в дореволюционной России¹. Только в начале 1990-х гг. в стране произошло по сути зарождение новой системы социального обслуживания, что было обусловлено необходимостью преодоления негативных социальных последствий острого социально-экономического кризиса, породившего социальную нестабильность, пауперизм, дезадаптацию, когда большинство людей оказалось за чертой бедности и даже на грани выживания.

Тогда, после распада Советского Союза, когда в социальной политике был выбран курс на либеральную модель социального государства, отказ от патернализма и превалирования обеспечения вспомоществования, потребовались новые подходы к удовлетворению базовых социальных потребностей людей и решению социальных проблем, в особенности уязвимых, «слабых» социальных групп. Основными направлениями деятельности социальных служб стали, как отмечает Н.А. Ковтун, материальная помощь нуждающимся гражданам, организация помощи на дому, стационарное обслуживание, оказание помощи в приютах, организация отделений дневного пребывания, консультативная помощь, социальный патронаж и реабилитация². Уже к середине 1990-х гг. была создана (поначалу во многом на основе заимствования зарубежного опыта) целая система социальных служб, включающая и государственные, и коммерческие, и работающие при общественных и религиозных организациях, благотворительных фондах³. С 1991 г. началась профессиональная подготовка социальных работников и специалистов по социальной работе в качестве персонала для социальных служб и системы социальной защиты.

¹ *Холостова Е.И.* Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. С. 4, 26.

² *Ковтун Н.А.* Эволюция законодательного регулирования социального обслуживания в России // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2020. № 7 (122). С. 41.

³ *Словарь-справочник по социальной работе* / под ред. д-ра ист. наук, проф. Е.И. Холостовой. М.: Юристъ, 1997. С. 328.

Немаловажно, что государство как главный актор социальной политики принимало активное участие в развитии системы социальных услуг в России в тот период. Государственная социальная политика стимулировала его через обязательные для общества правовые нормы в официальных документах, формировавшие общественные отношения в данной сфере. Так, была принята «Концепция развития социального обслуживания населения в Российской Федерации» (1993 г.), а также ряд федеральных законов: «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (1995 г.), «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (1995 г.), «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (1999 г.) и др. Таким образом были определены социальные группы, которым гарантировалось государством предоставление конкретных социальных услуг, и очерчены трудные жизненные ситуации, при возникновении которых помощь оказывается в обязательном порядке. Как и в большинстве развитых стран, это такие социальные риски как болезнь, инвалидность, потеря кормильца, материнство, безработица, миграция, потеря жилья, старость, бедность, правонарушения среди несовершеннолетних, военные действия, стихийные бедствия и т.п. Как отмечает И.Л. Сизова¹, при этом в первую очередь право обращаться за помощью должны иметь нетрудоспособные (дети, люди с ограниченными возможностями, с ментальными заболеваниями и др.).

Кроме того, были утверждены виды государственных учреждений социального обслуживания, которые должны были быть созданы по всей территории Российской Федерации и функционировать единообразно, на основе унифицированных правил. Разумеется, все это значительно стимулировало развитие сети социальных служб.

Затем в 2004 г. в законодательстве произошли изменения², установившие так называемую «монетизацию социальных услуг» и предоставившие гражданам

¹ Сизова И.Л. Современные направления модификации социальной политики в странах западной Европы. // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2002. № 1. С. 201-210.

² Федеральный закон «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"» от 22.08.2004 № 122-ФЗ.

право вместо социальных услуг получать денежную компенсацию. Этот шаг в государственной социальной политике был сделан, поскольку вместо прямого инвестирования в деятельность социальных служб по развитию человеческого потенциала, государство предпочло, расширив выплаты социально уязвимым группам, предоставить им возможность самостоятельно выбирать и оплачивать подобные услуги. С позиции либерального подхода это является отходом от государственного патернализма, вызванным необходимостью развивать систему социальных услуг. По сути, диверсификация системы социальных услуг стала закономерным шагом, дающим возможность в дальнейшем выбирать как сами услуги, так и их производителя.

Российское государство, таким образом, начало отход в системе общественного благосостояния от акцента на социальном обеспечении: оно сохраняется, но не является более ведущим элементом в системе социальной защиты. Не случайно, государство в тот период перешло на принципы социального страхования в социальном обеспечении, например, провело пенсионную реформу, вводя страховую часть пенсии и делая ее размер зависящим от уровня заработка, стажа, то есть от индивидуального вклада каждого) в сторону усиления сервисной системы. И само государство все больше начинает развиваться как социально-сервисное, в отличие от государства обеспечивающего.

В дальнейшем в российской государственной социальной политике продолжились изменения, придающие импульс развитию системы социальных услуг. В 2010 г. в законодательстве появились новые нормы¹, способствовавшие ее либерализации и диверсификации через стимулирование деловой активности учреждений, внедрение новых подходов к их финансированию. А в 2015 г., с вступлением в силу федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»², легализовавшего понятие «поставщика социальных услуг» как юридического лица независимо от организационно-правовой формы

¹ Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ.

² Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

или индивидуального предпринимателя, осуществляющих социальное обслуживание, фактически в этой сфере начался переход к «третьему пути» Э. Гидденса, предполагающему передачу части полномочий от государства – гражданскому обществу. С этого момента начали активно развиваться социально ориентированные некоммерческие организации (СОНКО) и социальные предприятия, получающие статус поставщиков социальных услуг, более быстрыми темпами стал формироваться рынок социальных услуг. Значение этой трансформации в системе социальных услуг принципиально важно, поскольку в ее результате в общественной жизни появились механизмы, гарантирующие свободу выбора получателя социальных услуг и равенство поставщиков социальных услуг, что позволяет расширить спектр социальных услуг, получаемых гражданами.

Г.И. Осадчая определяет осуществленную модернизацию как «разгосударствление при сохранении государственных гарантий предоставления социальных услуг людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и создание реального рынка социальных услуг для предоставления населению свободы выбора поставщика, объема и вида социальных услуг»¹. И.А. Григорьева, И.Л. Сизова и А.Ю. Москвина² обозначают в качестве главных результатов произошедшей тогда трансформации не просто децентрализацию управления социальным обслуживанием и передачу полномочий по реализации ФЗ-442 в регионы, а смену самой логики функционирования системы социальных услуг: клиенты стали потребителями и покупателями, государственные социальные службы потеряли монополию и вынужденно начали взаимодействовать с остальными поставщиками социальных услуг в конкурентной рыночной среде.

Кроме того, в социальном обслуживании началась трансформация, связанная с постепенным отказом от превалирования «категориального подхода» в предоставлении услуг, когда они предоставлялись всем гражданам, входящим в опреде-

¹ Осадчая Г.И. Модернизация социального обслуживания населения России // Социальная политика и социология. 2013. № 1 (91). С. 8.

² Григорьева И.А., Сизова И.Л., Москвина А.Ю. Социальное обслуживание пожилых: реализация федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 4 (152). С. 154.

ленную льготную категорию. Теперь для решения вопроса о предоставлении социальной услуги начала определяться индивидуальная нуждаемость, в соответствии с фактом наличия или отсутствия у индивида (либо семьи) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности. Например, таким обстоятельством может быть, как отмечает Е.Е. Кутявина, невозможность опереться на помощь родственников¹. Таким образом, стал применяться адресный или персонифицированный подход.

Дальнейшая трансформация системы социальных услуг в направлении либерализации происходила также при поддержке государства, продолжающего оставаться главным актором социальной политики, под влиянием совершенствования законодательства (распоряжение Правительства РФ о поддержке доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере 2016 г.², федеральный закон «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» 2020 г.³ и др.). В результате, как справедливо отмечает В.В. Романенко⁴, несмотря на то, что государственные учреждения еще недавно являлись практически монополистами в области оказания услуг социального характера, благодаря изменениям в законодательстве, теперь при формировании государственного заказа на данные типы услуг НКО, коммерческий сектор и государственные учреждения конкурируют за рынки⁵, что должно привести к повышению качества услуг и их доступности для общества. При этом в российской практике социального инвестирования в социальный сектор роль государства остается более чем существенной: оно выступает в роли инвестора, организатора, посредника в поддержке и развитии рынка инвестиций.

¹ Кутявина Е.Е. Потребности молодой семьи в социальных услугах // Помогающие профессии: научное обоснование и инновационные технологии. Н. Новгород, 2016. С. 175.

² Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») "Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере"» от 08.06.2016 № 1144-р.

³ Федеральный закон «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» от 13.07.2020 № 189-ФЗ.

⁴ Социальное предпринимательство и инвестирование: от теории к практике, коллективная монография / Архипова Е.Б., Бородкина О.И., Дерюгин П.П., Иванова М.М., Лебединцева Л.А., Романенко В.В., Старшинова А.В., Чикова Е.В. Под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2020. С. 61-64.

⁵ Заболотная Г.М. Институционализация конкурентных способов организации предоставления услуг в социальной сфере // Теория и практика общественного развития. 2023. № 3 (181). С. 81-87.

Особое внимание в исследованиях системы социальных услуг сегодня уделяется проблемам обеспечения общества доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», ресурсного потенциала общества и обеспечения социального благополучия через повышение качества жизни и улучшение социального положения личности, всех групп и слоев общества, социальных общностей, коллективов. Например, некоторые авторы, анализируя происходящие в последние годы в системе социальных услуг изменения, делают акцент на том, что по мере развития рыночных отношений в социальной сфере в России происходит трансформация, в результате которой постепенно формируется рынок услуг благодаря появлению новых производителей, устанавливаются новые нормы и механизмы регулирования их деятельности и отношений с государством. Так, в отечественной практике утверждается принятый в социальных государствах способ решения социальных задач – так называемое межсекторное партнерство¹.

При этом важно помнить, что возрастание значения некоммерческого сектора в реализации государственной социальной политики обусловлено изменениями роли и функций современного социального государства, его трансформации в «государство социальных услуг». Государство, выступая в роли гаранта обеспечения социальных прав граждан, все больше сосредоточено на функциях не столько производства социальных благ, сколько регулирования деятельности их производителей, обеспечения контроля за их качеством, поддержания стандартов и порядка их предоставления населению. В качестве актуального направления социальной политики России исследователи видят повышение роли некоммерческих организаций как производителей социальных услуг.

Заметим, что в российских научных исследованиях встречаются и опасения по поводу рисков излишней либерализации системы социальных услуг, которые нельзя не принимать во внимание. Например, И.А. Григорьева, И.Л. Первова И. и А.Н. Смирнова², рассуждая о современном развороте к неолиберальным ценностям

¹ Там же. С. 70.

² Grigoryeva I., Pervova I., Smirnova A. (2015) Inequalities in eligibility for social care: an international context. The Journal of Social Policy Studies, 13(2): 317-330.

и маркетизации социальных услуг, приходят к выводу о вероятном снижении их доступности, увеличении социального неравенства. На их взгляд, процесс либерализации может привести к разрастанию разрыва между более и менее состоятельными потребителями социальной помощи, а коммодификация социальных услуг может стать препятствием для повышения их качества и доступности: если ранее недоступность услуг в основном определялась расстоянием до социальной службы и отсутствием транспорта и дорог, то теперь она определяется еще и финансовыми возможностями клиентов, так как не все могут получить их бесплатно.

Тем не менее, в целом необходимо констатировать, что в России в развитии системы социальных услуг достигнуты значительные результаты: создана организационная структура управления и контроля, пронизывающая федеральный, региональный и муниципальный уровни и обеспечивающая взаимодействие в различных областях социальной сферы; сформирована нормативно-правовая база, регулирующая гарантии и порядок производства и получения социальных услуг на основе персонифицированного, адресного подхода к индивиду; функционирует мощная сеть социальных служб различной направленности, оказывающих как стационарные, так и полустационарные либо услуги на дому пожилым людям, инвалидам, семьям и детям в трудной жизненной ситуации, бездомным, наркозависимым и т.д. Значительная часть социальных служб сегодня предоставляют комплексное социальное обслуживание и разнообразные виды услуг: социально-медицинские, социально-правовые, социально-трудовые, психолого-педагогические, социально-бытовые и др. По данным Министерства труда и социальной защиты РФ, в 2021 г. в России были предоставлены 1,9 млрд социальных услуг, их получили 8,7 млн россиян (около 6% населения или примерно каждый семнадцатый). На территории государства официально зарегистрированы 6,5 тыс. поставщиков социальных услуг¹. В рамках государственной политики в каждом регионе реализуются механизмы поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства, обеспечения их доступа к предоставлению услуг в социальной сфере и внедрения конкурентных способов оказания государственных и

¹ Информация Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>

муниципальных услуг в социальной сфере¹, в результате чего такие организации все чаще успешно становятся поставщиками социальных услуг.

Соответственно, систему социальных услуг необходимо рассматривать как сложную систему, возникающую и изменяющуюся в результате действий и взаимодействий индивидов и групп – получателей услуг, выступающих в определенном смысле как субъекты деятельности (по З.Х. Саралиевой, «субъект – субъектное взаимодействие»), с разнообразными акторами социальной политики. При этом функции и структура данной системы могут обеспечивать гармоничное удовлетворение за счет социальных услуг разнообразных и противоречивых потребностей и интересов индивидов, семей и групп, предоставляя им доступ к необходимым ресурсам, расширяя возможности социальной адаптации и реабилитации, ресоциализации и социальной интеграции, конструктивной организации жизнедеятельности и достижению социального благополучия.

Выводы по главе 1. Таким образом, 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

¹ *Рейтинг субъектов Российской Федерации по итогам реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства, обеспечения доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере и внедрения конкурентных способов оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере за 2019 год* / Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/2c1cc654892ddf66fd09802237c31ca7/rejting_za_2019.pdf

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).

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.

ГЛАВА 2. СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Методологические подходы к цифровой трансформации системы социальных услуг

Цифровизация сегодня стала определенным новым трендом мирового общественного развития, пришедшим на смену информатизации и компьютеризации. В научных публикациях его связывают чаще с экономикой и экономическим развитием, и это не удивительно, ведь данный термин возник благодаря введению понятия «цифровая экономика» Н. Негропonte из Массачусетского университета (США) в 1995 г.¹ Однако не меньшее значение этот процесс имеет для социальной сферы и социальной политики. В условиях цифровизации в функционировании системы социальных услуг проявляются совершенно новые тенденции, ранее не характерные для российского общества и пока мало описанные в науке. Как отмечают исследователи, общественные науки, как в нашей стране, так и за рубежом, пока находятся лишь на дальних подступах к определению концептуального аппарата, теоретико-методологических оснований, механики эмпирического изучения и измерения цифровизации².

Проанализируем понятие «цифровизация». В российском законодательстве с 2010 г. оно определяется как переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую³. В «Толковом словаре по информационному обществу и новой экономике» цифровизация описывается как преобразование информации в цифровую форму; цифровая трансмиссия данных, закодированных в дискретные сигнальные импульсы⁴. Подобные определения, безусловно, характеризуют процесс цифровизации в узком смысле, с точки зрения технического подхода.

¹ Negroponte N. Being Digital / N. Negroponte. NY: Knopf, 1995. 272 p.

² Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 9.

³ Распоряжение Правительства Москвы «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и Интернет-ресурсам» от 11.10.2010 № 2215-РП.

⁴ Толковый словарь по информационному обществу и новой экономике [Электронный ресурс] URL: http://information_society.academic.ru

Однако исследователи процесса цифровизации (например, В.Г. Халин и Г.В. Чернова) сегодня предлагают рассматривать его в широком смысле – как современный общемировой тренд развития не только экономики, но и общества, который основан на преобразовании информации в цифровую форму и приводит к повышению эффективности экономики и улучшению качества жизни¹. В рамках этого подхода, который мы бы обозначили как социально-технологический, обращается внимание на охват цифровизацией не только производства и бизнеса, но и науки, социальной сферы и повседневной жизнедеятельности граждан. Важное значение придается тому, что ее результаты должны эффективно использоваться в обществе и быть доступными каждому индивиду.

М.Г. Джанелидзе под цифровизацией (digitalization) предлагает понимать процесс переноса в цифровую среду функций и деятельности, ранее выполнявшихся людьми и организациями. При этом он обращает внимание на важность понятия «цифровой трансформации» (digital transformation), которая означает структурные изменения производственных и управленческих процессов, связанные с широкомасштабным применением цифровых технологий, то есть представляет собой не только технологии цифровизации, но и новые модели управления на их основе. Анализируя условия социальной эффективности цифровизации государственных услуг, М.Г. Джанелидзе обращает внимание на то, что успешная цифровизация должна снижать транзакционные издержки и предоставлять новые сервисы для потребителей, а не только расширять возможности государственного контроля. Потенциально цифровизация позволяет повысить скорость, качество и реестр оказываемых услуг, а также снизить государственные расходы².

В ближайшие годы в научной литературе, вероятно, будет предложено множество подходов к толкованию понятия «цифровизация», поскольку определение необходимо для познания его сущности. От этого принципиальным образом зависят подходы к исследованию реального состояния и перспектив развития данного

¹ Халин В.Г., Чернова Г.В. Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски // Управленческое консультирование. 2018. № 10. С. 46.

² Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: матер. Всерос. науч.-практ. конф. СПб, 2018. С. 368.

процесса. Поиск единого, универсального научного определения нового понятия всегда является актуальной теоретико-методологической проблемой. Термин «цифровизация» появился совсем недавно в связи с возникновением в обществе социальной потребности ко все более широкому внедрению цифровых технологий для формирования, хранения, распространения и использования различных видов социально значимой информации. Многозначность понятия «цифровизация» обусловлена сложностью и многоаспектностью этого процесса, который охватывает практически все сферы общества, все социальные группы и общности.

Мы предлагаем для формулирования определения понятия «цифровизация» использовать модель, разработанную В.А. Копыловым и Г.Т. Артамоновым для термина «информатизация» на основе анализа различных подходов ведущих отечественных ученых. Эта модель, в которую укладывались по семантике все существовавшие определения, по нашему мнению, может использоваться как универсальная для разработки определений процессов, основанных на применении информационных технологий, в том числе цифровых. Она состоит из трех элементов (рис.1).

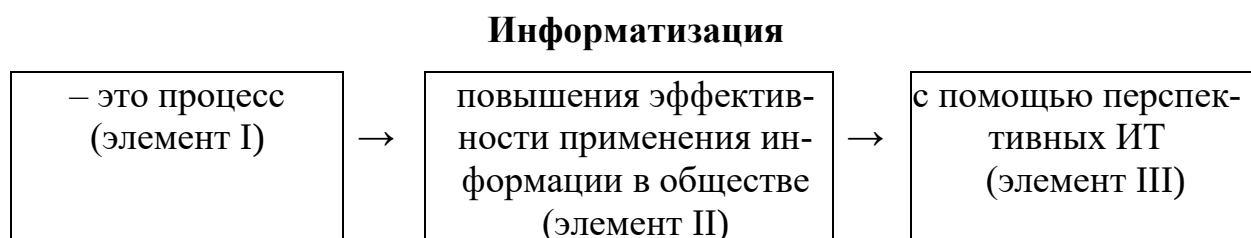


Рис. 1. Модель определения термина «информатизация» (Копылов В.А. Еще раз о термине «информатизация» // Научно-техническая информация: серия 1. Организация и методика информационной работы. 1994. № 8. С. 6-7)

Эту же модель можно использовать для формулирования определения термина «цифровизация». Первый и второй элементы не изменятся. В таком случае, мы получим следующий результат (рис. 2)

Цифровизация

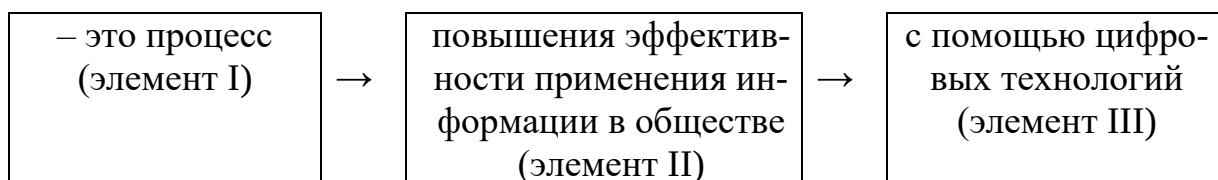


Рис. 2. Модель определения термина «цифровизация»

Представители петербургской социологической школы А.В. Резаев и Н.Д. Трегубова предлагают считать критерием цифровизации общества уровень использования цифровых технологий: 1) в бизнесе (производстве); 2) деятельности государственных структур; 3) и практиках повседневности¹. Нам представляется принципиально важным добавить в этот перечень социальную сферу, поскольку без высокого уровня использования цифровых технологий в этой сфере невозможно говорить о цифровизации общества. Социальные службы, социально ориентированные некоммерческие организации и социальные предприятия сегодня существенным образом влияют на организацию жизнедеятельности россиян, на удовлетворение их потребностей и повышение качества жизни. Уровень проникновения и развития цифровых технологий именно в социальной сфере, зачастую технологически отстающей от бизнеса и государственных структур и требующей стимулирования и поддержки от государства и общества, может свидетельствовать наглядно о реальном состоянии цифровизации общества.

В настоящем исследовании **цифровизацию системы социальных услуг** мы рассматриваем 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.

Цифровизация социального обслуживания (как отрасли, как системы учреждений) подразумевает повышение эффективности применения информации в

¹ Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 6.

сфере организации предоставления социальных услуг с помощью цифровых технологий. Она включает:

- внедрение информационных систем, позволяющих производить учет и анализ информации в цифровой форме об оказанных услугах, о получателях услуг, о потраченных ресурсах, строить прогноз потребностей социальных групп в социальных услугах, формировать отчеты, принимать управленческие решения;
- внедрение онлайн-сервисов в сфере взаимодействия с гражданами (подача документов для получения социальных услуг, получение документов и справочной информации, запись на прием в социальную службу, консультирование);
- обучение персонала цифровым технологиям.

Цифровизация социальных услуг предполагает, на наш взгляд, внедрение цифровых технологий на отдельных этапах оказания помощи индивидам и социальным группам. Оказание социальной услуги может быть цифровизировано частично (например, только прием обращения) либо полностью (например, онлайн-диагностика и консультирование). То есть цифровые технологии могут использоваться либо только как средство коммуникации поставщиков и получателей социальных услуг, либо и как инструмент социального вмешательства¹. Последние годы появляется все больше исследователей (А. Лопес, П. Маркуэль-Сервос и К. Маркуэль-Сервос²), убежденных, что в ближайшем будущем, по мере адаптации системы социальных услуг к новой цифровой среде будет появляться все больше диагностических и социально-терапевтических техник, основанных на полностью цифровизированном взаимодействии с клиентом.

Процесс осуществления действий по оказанию каждой социальной услуги может быть подвергнут цифровой трансформации, если это целесообразно для наилучшего удовлетворения потребностей клиентов. Однако на каждом таком этапе оказания конкретной услуги человеку должен быть предоставлен выбор и возможность получить эту часть помощи с применением цифровых технологий.

¹ Архипова Е. Б., Бородкина О.И., Иванова М.М., Старшинова А.В., Чикова Е. В., Чулков С.С. Актуальные проблемы цифровизации социальных услуг: коллективная монография / под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2021. С. 131-149.

² López A., Marcuello-Servós P., Marcuello-Servós C. (2018) E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6): 801-803.

Например, это может быть первичное информирование специалистом клиента об услуге: получатели могли бы выбирать, хотят ли они для этого явиться в социальную службу либо они хотели бы заполнить необходимые формы на сайте организации социального обслуживания и получить уведомление о том, какую услугу они могут получить. Либо это может быть этап, когда у получателя услуги возникает потребность в получении дополнительной консультации по услуге и т.д. Зарубежные исследователи проблем социальной работы настаивают на том, что даже этап внесения данных о получателе услуг в автоматизированную систему социальной службы должен быть цифровизирован и предполагать делегирование полномочий клиенту – человек должен иметь возможность при желании самостоятельно внести свои данные в систему и возможность попросить удалить их в дальнейшем.

В процессе цифровизации возникает необходимость в стандартизации социальных услуг. В этом некоторые исследователи видят противоречие с логикой персонализированного подхода к оказанию помощи¹, которое может быть отчасти нивелировано за счет расширения спектра возможных социальных услуг, их диверсификации. Должна предлагаться вариативность услуг для различных социальных групп, с учетом и на основе их индивидуальных потребностей. Для этого потребуются специальные исследования и создание интерактивных цифровых сервисов для граждан, позволяющих максимально быстро и точно выявить их индивидуальные потребности прежде, чем конкретная услуга будет предоставлена, чтобы она не оказалась бесполезной. С этим положением согласны М.З. Шогенов и Т.Б. Гуппоев, отмечающие, что в условиях цифровизации система предоставления социальных услуг стремится к максимальной степени индивидуальной ориентированности².

Поскольку идеология социальной работы, «апеллируя к внутреннему потенциалу человека, всегда нацелена на партнерство и сотрудничество между теми, кто оказывает и получает помощь, и в ней воплотилось отношение к индивиду как к

¹ *Laurent V. (2010) ICT and social work: a question of identities? The future of identity in the information society, 11(1): 359.*

² *Шогенов М.З., Гуппоев Т.Б. Независимая оценка качества социальных услуг в условиях цифровизации государственного управления // Прорывное развитие экономики России: условия, инструменты, эффекты: сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Нальчик, 2018. С. 281.*

активному субъекту, способному к изменениям в своей жизни в силу обладания безусловного права на свободное развитие своих положительных сил»¹, процесс цифровизации социальных услуг и системы социальной поддержки в целом предполагает обязательный учет потребностей, возможностей и пожеланий тех, кто получает социальные услуги и меры социальной поддержки либо интересуется вопросами их получения в будущем. Только так акторы социальной политики смогут выстроить отношения с социальными группами, соответствующие условиям информационного общества.

Необходимо также дифференцировать понятия «цифровизация социальных услуг» и «цифровизация массовых социально значимых услуг» – последний термин появился в российском законодательстве в 2020 г. (в указе Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»²). В качестве одного из целевых показателей цифровой трансформации заявлено увеличение до 95% доли доступных в электронном виде услуг, наиболее востребованных среди россиян (по которым подается не менее 100 тыс. заявлений в год). Их цифровизация будет проведена государством в приоритетном порядке в ближайшие годы. Часть из таких услуг относится к сфере социального обслуживания и социальной защиты и адресованы малообеспеченным, многодетным, инвалидам, опекунам и попечителям, жертвам политических репрессий, пожилым гражданам и другим целевым социальным группам. Например, к массовым социально значимым услугам в России уже отнесены: признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании; прием заявлений о предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания; оказание (предоставление) государственной социальной помощи отдельным категориям граждан; оказание бесплатной протезно-ортопедической помощи и бесплатной слухопротезной помощи; и др.³

¹ Старишинова А.В. Процесс становления ценностных ориентаций социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 2. С. 34.

² Указ Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» от 21.07.2020 № 474.

³ Приказ Минцифры России «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"» от 18.11.2020 № 600.

Процесс цифровизации системы социальных услуг протекает сегодня стремительными темпами. Происходящие изменения требуют научного, в том числе социологического, анализа, разработки методологических подходов к изучению подобных трансформаций. Прежде всего, методологической основой таких исследований может выступать сетевой подход в социологии, возникший в XX веке в связи с необходимостью объяснения новых феноменов, с которыми пришлось столкнуться обществу, и нового характера связи элементов социальной жизни («сетевое общество» М. Кастельса, «мобильное общество» Дж. Урри, «глобальная деревня» М. Маклюэна). Как отмечает Д.В. Мальцева, сетевые формы организации индивидуальных связей всегда были характерны для социальных общностей, но на современном этапе, благодаря развитию Интернета, сеть стала новым концептом для описания социальных отношений на микро и макроуровне¹. В рамках сетевого подхода анализ социальных сетей (social network analysis – SNA), называемый также сетевым анализом или структурным сетевым анализом (Г.В. Градосельская², К.С. Губа³, М.А. Сафонова⁴), является по сути одним из направлений структурного подхода в социологии (Б. Уэллман⁵, М. Мизручи⁶, С. Мутцель⁷). С позиции этого направления, объективные факторы (внешние по отношению к индивиду условия) являются более важными детерминантами поведения, чем субъективные, то есть исследуется влияние социальных отношений на индивидуальное и групповое поведение.

¹ Мальцева Д.В. Сетевой подход в социологии: генезис идей и применение: монография / Д.В. Мальцева. Новосибирск: изд-во НГТУ, 2017. С. 11.

² Градосельская Г.В. Анализ социальных сетей: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.01 / Институт социологии РАН. М., 2001. 229 с.

³ Губа К.С. Западная теория в петербургской социологии: между Максом Вебером и Эрвином Гоффманом // СоцИс. 2012. № 6. С. 83-97.

⁴ Сафонова М.А. Сетевая структура и идентичности в локальном сообществе социологов / М.А. Сафонова // СоцИс. 2012. № 6. С. 107-120.

⁵ Wellman B. (1988) Network Analysis: from Method and Metaphor to Theory and Substance / B. Wellman. In: Social Structures: A Network Approach / eds. B. Wellman, S.D. Berkowitz. New York: Cambridge University Press, 1988, pp. 19-61; Wellman B. (1983) Network Analysis: Some Basic Principles / B. Wellman. Sociological Theory, 1: 155-200; Wellman B. (2008) The Development of Social Network Analysis: a Study in the Sociology of Science by Linton C. Freeman / B. Wellman. Contemporary Sociology, 37(3): 221-222.

⁶ Mizruchi M. (1994) Social Network Analysis: Recent Achievements and Current Controversies. Acta Sociologica, 37(4): 329-343.

⁷ Mutzel S. (2009) Networks as Culturally Constituted Processes: A Comparison of Relational Sociology and Actor-network Theory. Current Sociology, 57: 871-887.

Так, для сетей, образованных индивидами, получающими либо интересующимися получением социальных услуг и мер социальной поддержки, с одной стороны, и представителями соответствующих органов власти, организаций и учреждений, с другой – действительно, крайне важно, насколько эффективные связи созданы внутри таких сетей и как они поддерживаются, с помощью каких каналов коммуникации; существует ли доверие между акторами; есть ли возможность легко заимствовать образцы поведения внутри сети, чтобы люди могли научиться получать доступ к информации о социальной защите и социальных услугах, правилах обращения за ними и успешно обретать предназначенные для них дополнительные, предусмотренные системой социальные ресурсы.

По Б. Уэллману, сети оказывают структурное влияние, поскольку предоставляют возможности и устанавливают ограничения в доступе индивидов к ресурсам, определяющем их поведение¹. Члены сетей могут образовывать ограниченные группировки для доступа к ресурсам: сети структурируют совместные и конкурентные действия для получения дефицитных ресурсов. Так, получатели социальных услуг могут объединяться в виртуальные сообщества по вопросам социальной помощи, массовое появление которых произошло в России около 5 лет назад. По сути, это своеобразные коалиции благополучателей и получателей социальных услуг, в рамках которых они мобилизуют свои ресурсы, обмениваясь информацией, чтобы добиться получения помощи от государства. В результате в таких сетях осуществляются самоинформирование и самопомощь акторов и имеются свои поведенческие особенности, которые в результате влияют на систему социальных услуг.

Каждая связь в сети дает участникам потенциальный не прямой доступ ко всем тем, с кем связаны другие члены диад², поэтому важно создавать в интернет-пространстве разнообразные возможности для объединения в сообщества получателей социальных услуг, представителей групп «социального риска», безработных, малообеспеченных, инвалидов, пожилых людей и др., для их взаимодействия как между собой, так и с представителями органов власти и социальных служб. Эти

¹ Wellman B. (1983) Network Analysis: Some Basic Principles / B. Wellman. Sociological Theory, 1: 31-33.

² Мальцева Д.В. Сетевой подход в социологии: генезис идей и применение: монография / Д.В. Мальцева. Новосибирск: изд-во НГТУ, 2017. С. 57-58.

сети должны накладываться друг на друга, формируя сети сетей, новые связи как внутри групп, так и между ними. Не случайно Г. Кирван определяет трансформирующиеся в цифровую эпоху отношения в социальной работе как основанные на сетевом взаимодействии, связанном со «взрывом» электронных коммуникаций, происходящим в обществе в целом¹. А М. Грановеттер, характеризуя «силу слабых связей», обращает внимание, что контактным лицом, предоставившим искавшему работу человеку информацию о вакансии, зачастую становится не близкий, а мало-знакомый человек, поскольку он входит в другие круги и имеет доступ к циркулирующей там информации². Соответственно, эффективность доступа к ресурсам социальной поддержки в обществе во многом зависит и от сформированности слабых связей в сетях, позволяющих человеку получить такую информацию, которой не владеет его близкое социальное окружение.

Для изучения вовлеченности граждан в социальные сети в интернет-пространстве, создающиеся органами власти социальной сферы, целесообразно использовать концепцию «электронного участия», предложенную А.В. Чугуновым совместно с рядом авторов³. «Электронное участие» обозначает комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений⁴. Оно взаимообусловлено с уровнем развития человеческого потенциала и социальной политикой⁵. В России создано множество площадок для электронного участия, однако они малоэффективны⁶. Более активно оно не в тех регионах, где самые высокие показатели

¹ Kirwan G. (2018) Networked relationships in the digital age: messages for social work. *Journal of Social Work Practice*, 32(1): 103-103.

² Грановеттер М. Сила слабых связей / М. Грановеттер; пер. с англ. З.В. Котельникова // *Экономическая социология*. 2009. Т. 10. № 4. С. 31-50.

³ *Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России* / под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб: Алетейя, 2020. 254 с.

⁴ Чугунов А.В. Взаимодействие граждан с властью как канал обратной связи в институциональной среде электронного участия // 2017. Власть. № 25(10). С. 59.

⁵ Кабанов Ю.А., Чугунов А.В. Развитие человеческого потенциала, социальная политика и электронное гражданское участие в российских регионах // *Журнал исследований социальной политики*. 2021. Т. 19. № 1. С. 101-114.

⁶ Kabanov Y., Sungurov A. (2016) E-Government Development Factors: Evidence from the Russian Regions. In: A. Chugunov, R. Bolgov, Y. Kabanov, G. Kampis, M. Wimmer (eds.) *Digital Transformation and Global Society*. Cham: Springer, pp. 85-95; Chugunov A.V., Kabanov Y., Zenchenkova K. (2016) Russian e-Petitions Portal: Exploring Regional Variance in Use. 8th International Conference on Electronic Participation (ePart). Guimarães: HAL, pp. 109-122; Чугунов А.В., Панфи-

бюджетных расходов на ИКТ, а там, где активная социальная политика и социальная ориентированность бюджетов, высокий уровень образования, продолжительности жизни и доход населения¹. А.Ю. Кабанов и А.В. Чугунов совершенно справедливо отмечают, что «...нуждающихся в длительном уходе пожилых нужно в первую очередь обеспечить планшетами и обучить выходу в интернет-пространство»².

Концепция социального инвестирования (П. Маркс и К.Дж. Нгуен, А. Хемерийк³) также обосновывает, что именно социальные инвестиции позволяют эффективно добиваться инклюзии социально уязвимых групп в цифровом обществе, их более активной позиции на рынке труда и в общественно-политической жизни. Они дают возможность не только повышать гражданское участие через «консультации, коммуникацию и вовлечение на местном уровне» (Дж. Дженсон)⁴, но и «напрямую вовлекать граждан в процесс разработки и управления социальными услугами» (Дж. Мисурака, Дж. Паси и Ч. Урзи Бранкати)⁵. Модель «общественного давления» объясняет корреляцию между ростом человеческого развития и спросом на цифровые инструменты участия в публичной политике (П. Норрис⁶, Ч.П. Ли, К. Чанг и Ф.С. Берри⁷). Высокий уровень человеческого развития достигается за счет активной социальной политики, социального инвестирования и социальной помощи (П. Маркс и К.Дж. Нгуен⁸, Дж. Шор⁹). Имеет значение и качество государственных

лов Г.О. Методика оценки региональных систем электронного участия в контексте социально-экономического развития субъектов Российской Федерации // Современное государственное управление: образование, наука, практика: сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Минск, 2021. С. 170-174.

¹ Голяшев А.В., Лобанов А.А. Индекс человеческого развития: международные и региональные различия // Человек и инновации. Доклад о человеческом развитии в Российской Федерации за 2018 год. М.: Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации, 2018. С. 156.

² Кабанов Ю.А., Чугунов А.В. Указ. соч. С. 109.

³ Marx P., Nguyen C.G. (2018) Political Participation in European Welfare States: Does Social Investment Matter? *Journal of European Public Policy*, 25(6): 916; Hemerijck A. (2018) Social Investment as a Policy Paradigm. *Journal of European Public Policy*, 25(6): 810-827.

⁴ Jenson J. (2012) Redesigning Citizenship Regimes after Neoliberalism: Moving towards Social Investment. In: N. Morel, B. Palier, J. Palme (eds.) *Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges*. Bristol: Policy Press, p. 39.

⁵ Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C. *ICT-Enabled Social Innovation: Evidence & Prospective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. P. 14.

⁶ Norris P. *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 303 p.

⁷ Lee C.P., Chang K., Berry F.S. (2011) Testing the Development and Diffusion of E-government and E-Democracy: A Global Perspective. *Public Administration Review*, 71(3): 444-454.

⁸ Marx P., Nguyen C.G. (2018) Political Participation in European Welfare States: Does Social Investment Matter? *Journal of European Public Policy*, 25(6): 916.

⁹ Shore J. (2020) How Social Policy Impacts Inequalities in Political Efficacy. *Sociology Compass*, 14(5): e12784.

институтов (А.Ф. Таварес, Ж. Мартинс и М. Ламейрас¹), поскольку модель «общественного давления» может сдерживаться состоянием их «информационной закрытости»².

Так, для развития процесса цифровизации социальных услуг недопустимо ограничиваться только вложениями в ИКТ-инфраструктуру и созданием разнообразных государственных информационных ресурсов: как много бы их ни было, они с высокой вероятностью останутся невостребованными и бесполезными, если в рамках социального инвестирования не осуществляется развитие человеческих ресурсов, способных, готовых и заинтересованных в использовании электронных сервисов для решения проблем своей жизнедеятельности. Необходимы повышение цифровых компетенций граждан, поддержка общественных инициатив в области онлайн-участия и усиление роли местных сообществ. В России в последние годы такие социальные инвестиции реализуются в рамках государственной программы «Развитие информационного общества». Например, в Пермском крае в 2020–2022 гг. объем финансирования составил более 8 млрд руб.³

Концепция «цифрового капитала», основанная на развитии понятия социального капитала (П. Бурдьё⁴, Дж. Коулман⁵, Р. Патнэм⁶, Д. Нарайан и М.Ф. Кэссиди⁷,

¹ Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. (2020) Electronic Participation in a Comparative Perspective: Institutional Determinants of Performance. In: M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediell (eds.) Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities. Hershey: IGI Global, pp. 87-123.

² Gel'man V., Starodubtsev A. (2016) Opportunities and Constraints of Authoritarian Modernisation: Russian Policy Reforms in the 2000s. *Europe-Asia Studies*, 68(1): 97-117; Кынев А.В. Качество региональных политических институтов: попытка измерения // *Политическая наука*. 2017. № 4. С. 259-283.

³ Развитие информационного общества // Государственные программы Пермского края 2020–2022. Пермь, 2020. С. 93-102.

⁴ Bourdieu P. (1986) The forms of capital. J.G. Richardson (eds.) In: *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood Press, pp. 241-258; Bourdieu P., L. Wacquant P. *An invitation to reflexive sociology*. Chicago: University of Chicago Press, 1992. p. 119.

⁵ Coleman J. (1986) Social theory, social research, and a theory of action. *The American Journal of Sociology*, 91(6): 1309-1335; Coleman J. (1988) Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94: 95-120.

⁶ Putnam R. (1993) The prosperous community: social capital and public life. *The American Prospect*, p. 35.

⁷ Narayan D., Cassidy M.F. (2001) A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory. *Current Sociology*, 49(2): 61.

Н. Лин¹, Э. Харгиттай, А. Хиннант², М. Рагнеда³, Дж.С. Педерсен и А. Уилкинсон⁴) применяется О.И. Бородкиной и В.А. Сибиревым⁵ для анализа процесса цифровизации социальных услуг с позиции готовности клиентов социальных служб использовать цифровые технологии при получении социальных услуг, имея в виду материальные и субъективные факторы. Цифровой капитал рассматривается как разновидность социального капитала в цифровом обществе и включает ИТ-ресурсы, знания, навыки, коммуникационные паттерны, которые позволяют эффективно взаимодействовать в современном обществе. На его развитие влияют эффективное использование интернет-технологий и онлайн коммуникаций (в первую очередь социальных сетей), наличие социальных ресурсов для повышения ИТ-компетенций и доступ к цифровым технологиям⁶.

В контексте нашего исследования имеет важное методологическое значение также общинно-центрированный подход к социальной работе британских ученых Р. Труэлла и С. Кромптона⁷, которые полагают, что в новой социальной реальности, частично сформированной последствиями пандемии COVID-19, изменяется способ предоставления социальных услуг на основе разработки политики взаимодействия с сообществами, их активной включенности, создания платформ для этого. Необходимо помочь сообществам помогать самим себе. Для этого социальные работники должны взаимодействовать с сетями на уровне местных сообществ. В странах с доступным Интернетом и надежной телефонной связью социальные службы теперь создают горячие линии и каналы в WhatsApp, Zoom и Skype, развивая контакты с семьями и общинами.

¹ Lin N. Social capital. A theory of social structure and action. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 294 p.

² Hargittai E., Hinnant A. (2008) Digital inequality: differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35(5): 602-621.

³ Ragnedda M. (2018) Conceptualizing digital capital. *Telematics and informatics*, 35(8): 2366-2375.

⁴ Pedersen J.S., Wilkinson A. (2018) The digital society and provision of welfare services. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38 (3/4): 194-209.

⁵ Borodkina O., Sibirev V. (2021) The digital capital of social services consumers: factors of influence and the need for investment. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1): 129-142.

⁶ Williams K., Durrance J.C. (2008) Social networks and social capital: rethinking theory in community informatics. *Journal of Community Informatics*, 4(3). Available at: <http://jat.gws.uky.edu/index.php/ciej/article/view/465/430>

⁷ Truell R., Crompton S. To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden, 2019. P. 36, 13.

Представляется целесообразным в развитие идей, сформулированных в перечисленных методологических концепциях, предложить авторский подход к процессу цифровизации системы социальных услуг, основанный на идее развития цифрового социально-адаптационного участия индивидов и целевых групп в этом процессе. Под цифровым социально-адаптационным участием мы понимаем осознанную, активную включенность индивидов и социальных групп в социальные сети в виртуальном 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.

Использование данного подхода при разработке мер по развитию цифровизации системы социальных услуг предполагает целенаправленное создание общественными институтами – акторами социальной политики (в первую очередь, государством и институтами социальной защиты и социального обслуживания) условий для осознанной, активной цифровой включенности граждан в различные социальные сети по тематике социальной поддержки и социальных услуг в виртуальном пространстве, в целях повышения их информационной адаптивности и способности преодолевать трудные жизненные ситуации, формирования социального благополучия в российском обществе. При этом необходимо выявлять и учитывать ожидания социальных групп от цифровизации социальных услуг, их потребности в новых цифровых сервисах в этой сфере и отношение к уже имеющимся; систематически актуализировать содержание таких цифровых ресурсов и сервисов, чтобы обеспечить достоверность, надежность, доступность, легкость восприятия содержащейся в них информации для любой целевой аудитории.

Социальные инвестиции должны осуществляться в активизацию социально уязвимых групп таким образом, чтобы у них сформировалась финансовая, техническая возможность и мотивационная и технологическая готовность пользоваться цифровыми технологиями для решения различных возникающих социальных проблем (например, преодоления малоимущности и безработицы, получения различных мер социальной поддержки и социальных услуг). Это является необходимым

условием формирования их цифрового капитала. Для этого потребуются на основе исследования информационных потребностей целевых групп включить в государственную социальную политику адресные меры по вовлечению граждан в электронное взаимодействие с органами социальной защиты и социальными службами, обеспечить информационную открытость этой системы в виртуальном пространстве, а также создать условия для самостоятельного включения индивидов в различные социальные сети, в которых происходит обмен информацией по актуальным для них социальным проблемам и создается возможность для самоинформирования и оказания самопомощи. Важность регулирования этого процесса нельзя недооценивать, поскольку в цифровом обществе происходит, как отмечает Л.А. Василенко, трансгрессия виртуальных отношений в реальный социокультурный мир¹.

Цифровое социально-адаптационное участие сегодня целесообразно развивать в максимально разнообразных, простых, доступных и понятных для социальных групп благополучателей и потребителей социальных услуг форматах, через различные цифровые информационные ресурсы и интерактивные сервисы, которых пока недостаточно и исследованию которых посвящена практическая часть нашей работы, представленная в главах 3 и 4. Уровень социального благополучия в российском обществе будет тем выше, чем больше будет создаваться сетей, вовлечение в которые повышает возможности социальной адаптации нуждающихся в социальных услугах и мерах социальной поддержки групп через информирование и самоинформирование, социальную помощь и самопомощь, и чем большая часть граждан будет иметь возможности (как технические, материальные, так и компетентностные) становиться участниками подобных разнообразных сетей – созданных либо по инициативе государства и формирующих вертикальные связи между индивидами, их сообществами и органами социальной защиты и социальными службами, либо по инициативе общественности и формирующих горизонтальные связи в обществе.

¹ Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? // Цифровая социология. 2021. № 3. С. 6.

Структуру элементов цифрового социального адаптационного участия можно представить следующим образом (рис. 3). Именно их изучению посвящены авторские эмпирические исследования, представленные в данной работе.



Рис. 3. Структура цифрового социально-адаптационного участия

Для анализа цифрового социально-адаптационного участия граждан мы считаем целесообразным ввести еще одно понятие – «цифровой ресурсный потенциал». Идеи ресурсного подхода в социологии основаны на концепциях П. Бурдьё (прежде всего, выделении социального капитала как совокупности реальных и потенциальных ресурсов, связанных устойчивой сетью более или менее институционализированных отношений взаимного знакомства и признания, объем которого зависит от размера сети связей, которыми конкретный агент располагает и может эффективно мобилизовать, и от объема капитала, которым обладают те, кто с ним связан¹), М. Кастельса, У. Бека, Д. Граски, Э. Соренсона и др. Они нашли развитие в работах российских социологов (О.И. Шкаратан, Н.Е. Тихонова и др.), рассматривающих этот подход как современную парадигму, создающую теоретико-методологическую основу для разделения ресурсного потенциала и форм капитала в рамках теории социальной стратификации общества², отмечая, что в разные исторические периоды и в зависимости от ситуации в месте проживания даже в условиях одного типа общества бывают востребованы разные компоненты ресурсного потенциала индивидов³.

Ресурсно-потенциальный подход именно в системе социальной защиты разрабатывает З.П. Замараева, рассматривая «ресурс» как резерв или вспомогательное средство, а «потенциал» как совокупность качеств субъекта или особое интегральное качество, которое выполняет функцию «реализации» субъекта, то есть определяет и обеспечивает эффективность осуществления им в данных объективных условиях всех видов жизнедеятельности. При этом выделяются ресурсы индивидов и социальных групп внутренние (образование, интеллект, целеустремленность и др.) и внешние (материальные, социальные и формирование общественных связей), официальные (формальные) и неофициальные, реально существующие и потенциальные, в разной степени управляемые с точки зрения их использования для дости-

¹ Бурдьё П. Формы капитала / пер. М.С. Добряковой // Экономическая социология. 2002. Т. 3. № 5. С. 60-74.

² Тихонова Н.Е. Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях // Экономическая социология. 2006. Т. 7. № 3. С. 26.

³ Шкаратан О.И. Социально-экономическое неравенство и его воспроизводство в современной России. М.: ЗАО «ОЛМА Медиа Групп», 2009. 560 с.

жения определенных целей. Сущность ресурсно-потенциального подхода выражается в совокупности технологий социальной деятельности, которые определяют уровень и характер ресурсных потенциалов личности с целью их активизации и преобразования в ресурсы самообеспечения, саморазвития, самоактуализации с использованием институционального и общественного потенциалов¹.

Соответственно, под *цифровым ресурсным потенциалом* мы понимаем 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 использования которого у них достаточно цифровых компетенций. Поскольку процесс цифровизации социальных услуг неравномерен, и, как показали российские исследования, уровень электронного участия и цифрового капитала различен в разных регионах², то для оценки цифрового ресурсного потенциала мы предлагаем условно выделить его высокий, средний и низкий уровни и охарактеризовать их через предложенную нами выше структуру социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп (табл. 1).

Таблица 1

Характеристика уровней цифрового ресурсного потенциала

Уровни цифрового ресурсного потенциала	Доступные цифровые социальные сервисы	Цифровая компетентность и информированность клиентских групп	Информационная открытость системы социальной защиты и социального обслуживания	Техническая инфраструктура
Высокий	Разнообразны, востребованы, полностью	Актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и	Информация обо всех социальных услугах	Актуальные и потенциальные получа-

¹ Замараева З.П. Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России: монография / З.П. Замараева. М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. С. 129-132.

² См.: Кабанов Ю.А., Чугунов А.В. Развитие человеческого потенциала, социальная политика и электронное гражданское участие в российских регионах // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 101-114; Чугунов А.В., Панфилов Г.О. Методика оценки региональных систем электронного участия в контексте социально-экономического развития субъектов Российской Федерации // Современное государственное управление: образование, наука, практика: сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Минск, 2021. С. 170-174; Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.

	удовлетворяют потребности и ожидания клиентских групп, разрабатываются и внедряются на основе их изучения и оценки, предоставляют возможность получить помощь полностью дистанционно	мер социальной поддержки знают об имеющихся разнообразных цифровых социальных услугах, умеют ими пользоваться либо способны при необходимости быстро и легко их освоить самостоятельно	гах, социальных службах, мерах социальной поддержки, органах социальной защиты представлена в общем доступе в сети Интернет, в легкой для восприятия форме, всеми субъектами осуществляется омниканальное консультирование	тели социальных услуг и мер социальной поддержки не имеют проблем с наличием технических устройств и доступом в Интернет
Средний	Отвечают основным потребностям и ожиданиям клиентских групп, внедряются, чтобы обеспечить формальное соответствие требованиям регламентов, предоставляют возможность получить некоторую помощь дистанционно частично или полностью	Актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки знают о некоторых имеющихся цифровых социальных услугах, умеют самостоятельно ими пользоваться либо знают, где пройти соответствующее обучение или получить консультации	Информация об основных социальных услугах, социальных службах, мерах социальной поддержки, органах социальной защиты представлена в общем доступе в сети Интернет, есть возможность обращения граждан в электронной форме и получения ответа по существу	Актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки, не имеют существенных проблем с наличием технических устройств и доступом в Интернет, а при их возникновении могут обратиться в органы власти или общественные организации и получить соответствующую помощь

Низкий	Не развиты, малополезны, не востребованы, не отвечают потребностям и ожиданиям клиентских групп, внедряются с отставанием даже от требований регламентов, не предоставляют возможность получить помощь дистанционно	Актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки не знают об имеющихся цифровых социальных услугах, не имеют достаточно компетенций, чтобы ими самостоятельно воспользоваться, не имеют возможности пройти соответствующее обучение или получить консультации	Информация о некоторых социальных услугах, социальных службах, мерах социальной поддержки, органах социальной защиты представлена в общем доступе в сети Интернет, в сложной для восприятия форме, нет возможности обращения граждан в электронной форме либо получения ответа по существу	Актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки имеют проблемы с наличием технических устройств и доступом в Интернет и не имеют возможности обратиться куда-либо за помощью в решении этого вопроса
--------	---	--	--	--

Предложенный подход к процессу цифровизации системы социальных услуг, основанный на идее развития цифрового социально-адаптационного участия и цифрового ресурсного потенциала, позволяет сформулировать принципы цифровизации системы социальных услуг в условиях трансформации российского общества (рис. 4). Именно на основе данных принципов должен осуществляться этот процесс, чтобы минимизировать риски наступления негативных социальных последствий, которые будут описаны в следующем параграфе.

Охарактеризуем кратко каждый из принципов.

1. Принцип всеобщего электронного участия означает, что российское общество и государство должны стремиться к созданию возможностей для участия каждого в использовании цифровых социальных услуг при возникновении соответствующей потребности в процессе жизнедеятельности.

2. Принцип комплексности требует, чтобы разработка, внедрение и предоставление цифровых социальных услуг осуществлялись с учетом комплексного ха-

рактера социальных проблем, возникающих в процессе жизнедеятельности индивидов и социальных групп (одновременно и психологические, и правовые, и жилищные, и материальные, и проблемы занятости...). Соответственно, создающиеся



Рис. 4. Принципы цифровизации системы социальных услуг

цифровые технологии должны стремиться позволять решать их также именно в комплексе, за раз, чтобы обеспечить максимальную эффективность, минимальную ресурсозатратность и экономию социального времени клиентских групп.

3. Принцип доступности подразумевает, что цифровые социальные услуги должны быть общедоступны, легко и быстро находиться в виртуальном пространстве, предлагаться с использованием различных каналов коммуникаций на выбор гражданина (порталы, сайты, социальные сети, мессенджеры – так называемая омниканальность), их использование должно быть простым и интуитивно понятным для каждого, независимо от его уровня образования, возраста, состояния здоровья и других характеристик.

4. Принцип учета возможностей, потребностей и ожиданий социальных групп означает, что в основе государственной политики цифровизации социальных услуг должны быть интересы граждан, их материальная, компетентностная и мотивационная готовность использовать те или иные цифровые социальные услуги. Любые цифровые новшества требуют изучения отношения к ним индивидов и социальных групп, чтобы избежать риска того, что они останутся не востребованными и бесполезными для общества.

5. Принцип социального инвестирования предполагает, что государство и общество должны через различные механизмы инвестировать в развитие человеческого потенциала, с одной стороны, и развитие цифровой инфраструктуры, создание разнообразных интернет-ресурсов и онлайн-сервисов, с другой. Как было показано выше, только выравнивание возможностей через повышение качества жизни незащищенных социальных групп (создание возможностей для получения ими образования, успешного трудоустройства, повышения уровня материального благополучия и др.) способно повысить в итоге электронное участие граждан. Кроме того, без инвестиций цифровые технологии в социальной сфере не смогут развиваться быстрыми темпами и будут значительно отставать от прогресса, к примеру, в сфере производства коммерческих продуктов и услуг, вызывая недовольство в обществе.

6. Принцип преодоления цифрового неравенства и межпоколенного разрыва обязывает государство и общество целенаправленно разрабатывать и реализовывать меры по вовлечению в процесс цифровизации социальных услуг изолированных из него социальных групп и индивидов. Для этого необходимы исследования

цифровой эксклюзии, развитие системы повышения цифровой технологической компетентности, в первую очередь, старшего поколения, инвалидов, обеспечения их необходимыми техническими устройствами, а также обучение пользованию цифровыми социальными сервисами, тематическими интернет-ресурсами и специальными мобильными приложениями, повышающими качество жизни.

7. Принцип государственной поддержки определяет ведущую роль государства в стимулировании процесса цифровизации социальных услуг. Именно государственная политика цифровизации социальной сферы существенным образом влияет в настоящее время на переход к цифровым технологиям при оказании социальных услуг в системе социальной защиты и социального обслуживания. С другой стороны, социальные службы ожидают от государства готовых технологических решений, которые можно использовать в своей деятельности, а также помощи в организации обучения персонала их использованию.

8. Принцип ориентации на самоинформирование и самопомощь означает, что в современных условиях получатели цифровых социальных услуг обладают высокой степенью автономии и способны при условии создания для них соответствующих условий (доступных интернет-ресурсов и онлайн-сервисов по подбору льгот и социальных услуг на основе экспресс-теста, вопросам психологической помощи, защиты прав граждан и т.п.) самостоятельно разрешать возникающие в процессе их жизнедеятельности трудные жизненные ситуации, без непосредственного, официального обращения в социальные службы в качестве клиентов.

9. Принцип разнообразия цифровой социально-адаптационной и социально-реабилитационной среды ориентирует при разработке и внедрении цифровых социальных услуг на создание сервисов для любых трудных жизненных ситуаций, для всех нуждающихся в помощи социальных групп, даже если подобная категория не обозначена в российском законодательстве о социальном обслуживании. Охват клиентских групп может соответствовать современным подходам к выделению объектов в социальной работе на уровне международных стандартов. Именно циф-

ровая среда позволяет без ограничений расширить перечни актуальных и потенциальных получателей социальных услуг, преодолеть формализм в деятельности социальных служб в определении категорий получателей в реальном пространстве.

Таким образом, проведенный анализ позволил определить цифровизацию системы социальных услуг 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. Предложенная авторская концепция «цифрового социально-адаптационного участия» основана на идее осознанной, активной включенности индивидов и социальных групп в социальные сети в виртуальном 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-адаптационного участия включает: цифровые социальные услуги, отвечающие потребностям и ожиданиям клиентских групп; цифровую компетентность и информированность клиентских групп о тематических ресурсах и сервисах; информационную открытость системы социальной защиты и социального обслуживания, систему информирования граждан о цифровых социальных услугах, обучающую среду; развитие технической инфраструктуры (доступ в Интернет, компьютеризация, преодоление цифрового неравенства). Введенное авторское понятие «цифрового ресурсного потенциала» представляет собой 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 использования которого у них достаточно цифровых компетенций. Методика оценки его уровней (высокого, среднего и низкого) включает выявление определенных характеристик структуры социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп. Принципами цифровизации системы социальных услуг, которые позволят повысить эффективность этого процесса,

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.

2.2. Государство как актор регулирования процесса цифровизации системы социальных услуг: этапы и риски

Цифровое социально-адаптационное участие, формирование цифрового капитала и цифрового ресурсного потенциала во многом зависят от эффективности функционирования социальных институтов и государственной политики цифровизации в социальной сфере. Сегодня уже стало очевидным, что внедрение цифровых услуг в социальную работу в современных условиях неизбежно. Оно открывает совершенно новые возможности повышения качества обслуживания и охвата всех нуждающихся, мгновенного оформления документов, присвоения социальных статусов, дистанционного консультирования. Российские исследователи¹ видят преимущество цифровизации в снижении стоимости социальных услуг, их большей доступности, качественности и конкурентоспособности, а ограниченность – в порождении целого ряда «вызовов», на которые в силу ослабления традиционных институтов адаптации придется отвечать социальной сфере. Они убеждены, что процесс цифровизации в глобальном и локальном масштабе в перспективе приведет к увеличению количества потребителей социальных услуг, в том числе и такого специфического потребителя, как прекариат, а усложняющиеся социальные потребности – к необходимости повышения их качества и разнообразия.

В отечественных научных исследованиях можно встретить довольно противоречивые оценки процесса цифровизации социальной сферы в России. С одной

¹ Козырева Л.Д., Шкурупей О.В. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9. № 4 (36). С. 184-189.

стороны, подчеркивается его «прорывной» характер развития¹, но в то же время ряд авторов (М.В. Фирсов, М.В. Вдовина и Л.И. Савинов) отмечают его неравномерность и пока фиксируют, к примеру, отставание цифровизации социальной работы не только от международного опыта, но и даже от других областей социальной сферы: здравоохранения и образования. Они также обращают внимание на внутренние проблемы системы социальной защиты и социального обслуживания, ее неготовность к цифровизации: «...занятие должности специалиста по социальной работе фактически пока не требует от кандидата специального образования, что не дает официальных оснований требовать от претендентов на должность навыков реализации цифровых возможностей при предоставлении социальных услуг и оказании социальной помощи. Владение цифровыми технологиями обусловлено скорее индивидуальными возможностями, нежели институциональными условиями. Это касается также технического обеспечения процесса. В данном случае можно говорить только об инициативе, которую проявляют профессионалы в решении проблем клиентов»².

Именно поэтому государство как главный актор социальной политики играет важную роль в стимулировании и регулировании процесса цифровизации системы социальных услуг. Большая часть цифровых трансформаций в этой сфере происходит по инициативе и при поддержке государства. По Л.А. Василенко, фактически в России реализуется модель IT-государства сервисного характера с включением компонентов государственного дистанционного контроля объектов надзора, «человеконезависимости» и межведомственного взаимодействия, набора государственных услуг потребительского характера с мультиканальным доступом и использованием «интеллектуальных агентов»³. Однако до недавнего времени этот процесс протекал в России довольно медленно и неравномерно, лишь в последние годы

¹ Шимановская Я.В. Цифровизация социальной сферы: проблемы и перспективы // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 38-68.

² Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13-21.

³ Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? // Цифровая социология. 2021. № 3. С. 6.

цифровая трансформация, судя по данным исследований НИУ ВШЭ, стремительно ускорилась¹.

Анализ государственной политики цифровизации в системе социальных услуг позволяет выделить этапы данного процесса. *Первый этап* начался в 1990-е годы и был ориентирован условно «внутри системы», на создание электронного документооборота в деятельности сотрудников учреждений социального обслуживания и координирующих их органов социальной защиты. Разрабатывались и внедрялись автоматизированные информационные системы (АИС), позволяющие в электронной форме вести реестры благополучателей и осуществлять учет, мониторинг и анализ предоставленных социальных услуг.

В России тогда, начиная с 1993 г., по заказу Министерства труда и социального развития РФ были разработаны Тульским проектным конструкторско-технологическим институтом автоматизированных систем управления (в дальнейшем он был переименован в ООО «Центр социально-информационных технологий» (ООО «СоцИнформТех»), г. Тула): АИС «Адресная социальная помощь» (Единый социальный регистр населения), АИС «Региональное социальное законодательство», АИС расчета прожиточного минимума, программный комплекс «Модельные методики автоматизированного учета доходов и уровня жизни населения», АИС «Семья и дети», АИС «Опека и попечительство», АИС «Занятость», «Калькулятор для расчета жилищно-коммунальных субсидий по региональным стандартам», «Регистр получателей социальных услуг», «Реестр поставщиков социальных услуг», «Социальная служба», «Информационное взаимодействие с ФБ МСЭ» (Федеральным бюро медико-социальной экспертизы), «Доступная среда» и др.² Самая популярная из перечисленных автоматизированных систем «Адресная социальная помощь» используется более, чем в 60 субъектах Российской Федерации, поддерживается и

¹ *Индекс* цифровизации отраслей экономики и социальной сферы / НИУ ВШЭ. 2022. 18 окт. [Электронный ресурс]. URL: <https://issek.hse.ru/news/783750202.html>

² *Материалы* сайта Центра социально-информационных технологий (ООО «СоцИнформТех», г. Тула) [Электронный ресурс]. URL: <http://socit.ru/>

постоянно развивается, включена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных¹.

Затем были созданы федеральные базы данных со сведениями о россиянах – получателях мер социальной поддержки и социальных услуг: Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО), Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов», Государственный банк данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей и др.² Кроме того, во многих регионах были осуществлены собственные разработки в целях автоматизации деятельности органов социальной защиты и социальных служб. Например, в Пермском крае по заказу Министерства социального развития были разработаны ООО «ИНКОМУС» и внедрены АИС персонифицированного учета получателей социальной помощи населению Пермского края ЕАИС «Социальный регистр населения» и Информационная система по учету предоставления социального обслуживания населению ИС «Реестр получателей социального обслуживания» и др.³

Первый этап цифровизации прошел в России довольно успешно и внутренний документооборот в социальных службах (и органах социальной защиты, которым они подведомственны) был практически полностью автоматизирован на достаточно высоком уровне. Внедрение АИС позволило упростить все управленческие процессы (например, за счет ведения документации, составления отчетности, учета оказанных услуг и клиентов), а администраторам высшего уровня – более эффективно подготавливать информацию, необходимую для законодателей, федеральных органов и вышестоящих организаций. Нужно отметить, что здесь мы повторили опыт наиболее развитых стран, но в более сжатые сроки.

¹ Автоматизированная система «Адресная социальная помощь» / Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных [Электронный ресурс]. URL: <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/87830/>

² Гасумова С.Е. Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: социологический анализ: монография / С.Е. Гасумова, Перм. гос. ун-т. Пермь, 2021. С. 41-43.

³ Цифровизация социальных услуг: обзор автоматизированных информационных систем в Пермском крае. Сост. С.Е. Гасумова, П.А. Первушин; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 6-7.

К примеру, широкомасштабное использование компьютеров в работе социальных служб в США началось в 1960–1970-х гг. и поначалу, как и в России, внедрялись информационные системы, позволявшие собирать информацию об оказании помощи, накапливать ее, обрабатывать и обобщать результаты для формирования отчетности¹. Американский исследователь Ч.А. Рапп отмечал, что системы учета и анализа данных о клиентах и оказанных услугах быстро стали основным механизмом обеспечения менеджеров социальной сферы информацией, необходимой для разработки и реализации социальных программ. Хотя разработка таких систем требовала значительных затрат, со временем они стали доступны даже для небольших социальных служб, улучшая их работу и способствуя более полному удовлетворению потребностей клиента. Однако с другой стороны, это способствовало увеличению нагрузки на персонал нижнего уровня, который несет наибольшую ответственность за ввод, получение и корректировку данных².

В 1990-е гг. в США были разработаны также информационные системы, которые до сих пор практически не представлены в России: это экспертные и консультативные системы поддержки принятия решений, предназначенные для оказания помощи специалистам и руководителям путем построения моделей на основе численного анализа внесенной информации, экспертных оценок и научных знаний в различных областях. Такие системы используются при консультировании для принятия решения о направлении человека в социальные службы, об оказании ему конкретной помощи. Программа сама составляет необходимые документы, перечисляет варианты решений и приводит нормы законодательства, на которых они основаны. Социальный работник, изучив предлагаемые варианты, решает, соглашаться или нет. Например, база данных «Системы планирования и оценки» включает информацию обо всех рассмотренных делах детей за последние 9 лет и позволяет специалистам изучить все аналогичные случаи, использовать варианты прогнозируемых результатов для принятия правильного решения. В систему встроены

¹ *Tamara T.* Информационные системы: данные о клиентах // *Энциклопедия социальной работы*: в 3 т. Т. 1./ пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 366-370.

² *Pann Ч.А.* Информационное обеспечение принятия управленческих решений // *Энциклопедия социальной работы*: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ.: М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 348-353.

специальные сигналы тревоги для предупреждения различных негативных ситуаций, например, рецидивов или побегов¹. Для разработки и широкого применения подобных систем в России необходима стандартизация знаний в области оказания социальных услуг и правил, исходя из которых специалист принимает то или иное решение. Особенно полезны такие системы могут быть для молодых и неопытных сотрудников, чтобы в определенной мере защитить их клиентов от возможных ошибок из-за недостаточных компетентности и профессионализма.

Второй этап цифровизации системы социальных услуг можно охарактеризовать как направленный «вовне системы», на потребителей услуг. Он заключается в разработке и внедрении таких цифровых технологий, которые ориентированы на удовлетворение информационных потребностей граждан и получение ими доступа к социальным ресурсам, создание интернет-пространства для взаимодействия системы социальной защиты и социальных служб с благополучателями. Американские исследователи обозначили эту тенденцию еще в 1990-х гг. Э. Матшлер писал, что применение автоматизированных систем эффективно для клиентов при получении необходимой информации и оказании самопомощи, поэтому важно установить прямое взаимодействие между компьютером и клиентом², а Д. Скуч подчеркивал, что при дальнейшем развитии информационных технологий непосредственное взаимодействие клиента с компьютером будет иметь большее значение, чем его использование специалистами³.

На этом этапе, начавшемся в России в 2000-е гг., стали разрабатываться разнообразные интернет-ресурсы, электронные сервисы и мобильные приложения для онлайн-обращения за социальной услугой, ее подбора, оформления документов, выбора поставщика, записи на прием, получения консультаций и оказания самопомощи. Например, в Самарской области Министерством семейной и демографической политики в 2006 г. были установлены электронные «социальные киоски», интегрированные с региональным социальным порталом, позволяющие обращаться

¹ Матшлер Э. Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2 / пер. с нагл. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.

² Там же..

³ Скуч Д. Информационные системы в агентствах // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 357-366.

за социальными услугами¹. Как совершенно справедливо отмечают О.И. Бородкина и В.А. Сибирев, цифровизация в системе социальных услуг означает не только создание общих баз данных, но и развитие онлайн сервисов, а это требует, с одной стороны, обучения сотрудников социальных служб, с другой – развития цифрового капитала потребителей социальных услуг². В 2010-х гг. подобные разработки получили широкое распространение и стали трендом.

Например, портал «Работа России», предоставляющий услуги по трудоустройству и оформлению пособия по безработице, был создан Федеральной службой по труду и занятости в 2009 г. и с каждым годом становился все популярнее (по статистике SimilarWeb, только за июль 2020 г. его посетили 9,3 млн человек, а количество работодателей, разместивших на нем вакансии, с 2018 г. по 2020 г., по данным Роструда, увеличилось в 7 раз³). В 2018 г. в качестве подсистемы портала была создана социальная сеть деловых контактов «Skillsnet», позволяющая проводить профориентацию и трудоустройство студентов и выпускников, формировать единую базу для сбора информации о потребностях работодателей и анализа анкет ищущих работу граждан, создавать тематические группы пользователей, составлять рейтинги на основе оценок⁴. Пользователи портала автоматически получают профили в «Skillsnet» при заполнении дополнительных полей. По данным Роструда, в первый день запуска в сети зарегистрировалось 7400 человек⁵.

Другим примером клиентоориентированных электронных социальных сервисов являются цифровые карты доступности для маломобильных граждан, созданные как в регионах, так и на федеральном уровне в 2010-х годах. Например, в Пермском крае такая картографическая система «Пермский край – доступная среда» была разработана ООО «Альпро» по заказу регионального Министерства

¹ Гриценко Е.А. К проблеме региона в сфере социальной защиты населения и путей их решения // Партнерство в системе социальной поддержки населения: матер. II-ой Всерос. науч.-практ. конф., посвящённой 10-летию специальности «Социальная работа». Самара: Универс-групп, 2006. С. 62-72.

² Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.

³ Роструд создаст умную систему трудоустройства // Ведомости. 2020. 6 авг. [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/career/articles/2020/08/05/836044-rostrud-umnuyu>

⁴ Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019 С. 21 [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

⁵ Кудрявцева М. Кому нужна социальная сеть Роструда // Ведомости. 2018. 21 марта [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/management/articles/2018/03/21/754387-set-rostruda>

социального развития, а с 2020 г. для удобства населения запущено мобильное приложение на ее основе¹.

В сфере социального обслуживания в регионах осуществлен ряд уникальных разработок. В Москве создан проект «Социальный помощник» на основе специальной цифровой платформы и мобильного приложения, предназначенный для использования в процессе надомного обслуживания и позволяющий сформировать заказ на продукты питания и иные необходимые товары². Разработанное в Екатеринбурге мобильное приложение «Уверенный шаг» помогает адаптироваться выпускникам детских домов и осуществлять их социальное сопровождение. Оно реализовано в форме путеводителя с тематическими разделами, актуальными для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, иллюстрированными социальными комиксами. Имеется функция онлайн-чата со специалистом и личного кабинета с возможностью сохранения фото- и видеоконтента, документов, ведения ежедневника и получения напоминаний о предстоящих событиях³. Все это помогает повысить эффективность социального обслуживания.

Наиболее успешные социальные предприятия, занимающиеся социальным обслуживанием, в плане внедрения различных цифровых интерактивных сервисов для клиентов сегодня зачастую могут быть примерами для большинства государственных социальных служб и социально ориентированных некоммерческих организаций. Например, на сайте функционирующей с 2014 г. компании ООО «Социальный пансионат» (г. Москва) <https://med-pension.ru/> представлен каталог пансионатов, домов престарелых и реабилитационных центров «MED-pension», включающий 261 частный пансионат, 31 реабилитационный центр, 34 дома престарелых, 63 дома-интерната, 21 хоспис, 21 стационар, 21 геронтологический центры, 21 пансионат для ветеранов труда, 20 психоневрологических интерната, 27 паллиативных

¹ *Цифровизация социальных услуг: обзор автоматизированных информационных систем в Пермском крае*. Сост. С.Е. Гасумова, П.А. Первушин; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 6-7.

² *Студеникин Н.В.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 35.

³ *Белова Е.Р., Старшинова А.В.* Мобильное приложение «Уверенный шаг» как компонент технологии сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выпускников интернатных учреждений // Культура, личность, общество в условиях пандемии и пост-пандемии: методология, опыт эмпирического исследования: матер. XXV Междунар. конф. памяти проф. Л.Н. Когана. Екатеринбург, 2022. С. 382-387.

центров, 31 патронажный центр и 21 пансионат для инвалидов¹. Интерактивные сервисы позволяют выбрать подходящий пансионат на основе тестирования, оставить заявку в любой из них, рассчитать стоимость услуг. При этом про каждую социальную службу можно просмотреть не только текстовые описания и фотографии, но и видеоматериалы, ознакомиться с ее местом расположения с помощью виджета карты с картографического сервиса «Яндекс».

Негосударственные социальные службы зачастую быстрее государственных реагировали на условия пандемии и внедряли цифровые сервисы для оказания социальных услуг в дистанционном формате. К примеру, на сайте сети гериатрических центров «Senior Group» <https://www.seniorgroup.ru/>, созданной ООО «Социальная служба Помощник» – поставщиком социальных услуг в Москве, еще в 2020 г. предлагалось в условиях пандемии коронавируса COVID-19 пройти реабилитацию онлайн в дистанционном формате, оставаясь дома². Как показало исследование Е.Е. Абросимовой и А.Г. Филиповой³, все больше СО НКО в последние годы догадались использовать также видеоблогинг для информирования о своей деятельности и привлечения волонтеров и клиентов, что можно рассматривать как новый тренд в цифровизации системы социальных услуг.

В 2010-х гг. в государственной политике цифровизации системы социальных услуг произошли существенные прогрессивные изменения, стимулировавшие этот процесс. С 2015 г. государство обязало всех поставщиков социальных услуг иметь собственные сайты с набором интерактивных сервисов (для подачи обращений и жалоб, для оценки качества услуг)⁴, а соответственно, они начали активно формировать интернет-ресурсы. В конце 2010-х гг. в России начался переход к «проактивному» механизму предоставления услуг, позволяющему начать предоставление

¹ *Каталог* пансионатов, домов престарелых и реабилитационных центров «MED-pension» (ООО «Социальный пансионат», г. Москва) [Электронный ресурс]. URL: <https://med-pension.ru/>

² *Материалы* сайта сети гериатрических центров «Senior Group» (ООО «Социальная служба Помощник», г. Москва) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.seniorgroup.ru/>

³ *Абросимова Е.Е., Филипова А.Г.* Размышления о волонтерстве в видеоблогосфере: возможности участия в принятии социально значимых решений // Ойкумена. Регионоведческие исследования. 2020. № 4 (55). С. 95-103.

⁴ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»* от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 13.

услуги до фактического обращения заявителя¹ и способствующему замене заявительного принципа на выявительный, расширению охвата получателей услуг и преодолению неравенства в доступе к ним. По сути, автоматизированные системы ведомств самостоятельно, без участия сотрудников предлагают помощь гражданину (с его согласия) при возникновении соответствующих оснований. Например, беззаявительный характер приобрели ряд услуг для инвалидов². С 2019 г. федеральный закон «О государственной социальной помощи»³ был дополнен статьей 5.2 «Информирование граждан о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах, иных социальных гарантиях и выплатах»⁴ и граждане России обрели право получать через портал «Госуслуги» персонифицированную информацию, сформированную в Единой государственной информационной системе социального обеспечения, о правах на получение социальных услуг и информацию об условиях их назначения и предоставления. По оценке заместителя министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ Д.А. Огурьева, гражданину не надо больше ничего самостоятельно выяснять, государство теперь само будет, когда это возможно, отслеживать наступление определенных жизненных ситуаций и оперативно информировать обо всем комплексе полагающихся мер⁵. По данным Министерства труда и социальной защиты РФ, в 2021 г. более 3 млн граждан получили подобную информацию на портале «Госуслуги» по таким жизненным ситуациям, как рождение ребенка, наступление пенсионного возраста и оформление инвалидности⁶. Со временем их перечень планируется расширить.

¹ *Новый принцип предоставления госуслуг ПФР – электронный вид и проактивность* // Новости Пенсионного фонда России. 2020. 28 сент. [Электронный ресурс] URL: <http://www.pfrf.ru/branches/krim/news~2020/09/28/213323>

² «Услуга должна приходить к человеку, а не он за ней». Предоставление госуслуг ПФР постепенно становится проактивным // Новости Пенсионного фонда России. 2019. 11 июня [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pfrf.ru/branches/novosibirsk/news~2019/06/11/183736>; *Новый принцип предоставления госуслуг ПФР – электронный вид и проактивность* // Новости Пенсионного фонда России. 2020. 28 сент. [Электронный ресурс] URL: <http://www.pfrf.ru/branches/krim/news~2020/09/28/213323>

³ *Федеральный закон «О государственной социальной помощи»* от 17.07.1999 № 178-ФЗ.

⁴ *Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон "О государственной социальной помощи" и статью 3 Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об актах гражданского состояния"»* от 27.12.2019 № 461-ФЗ.

⁵ *На портале Госуслуг запущен механизм сбора согласий на проактивное информирование о мерах соцподдержки* / Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. 2020. 2 дек. [Электронный ресурс] URL: https://digital.gov.ru/ru/events/40234/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f

⁶ Там же.

В 2020 г. «цифровая трансформация» была заявлена в указе Президента России № 474 как одна из национальных целей развития на период до 2030 г., способствующая осуществлению прорывного развития страны, повышению уровня жизни граждан и созданию комфортных условий для их проживания. В частности, должно произойти достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей социальной сферы, увеличение до 95% доли массовых социально значимых услуг в электронной форме, а 97% домохозяйств должны быть обеспечены возможностью широкополосного доступа к сети Интернет¹. Например, к массовым социально значимым услугам отнесены признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании; прием заявлений о предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания; оказание бесплатной протезно-ортопедической помощи и бесплатной слухопротезной помощи². Они будут переведены в электронную форму в гарантированном, приоритетном порядке на всей территории России уже в ближайшие годы³.

В федеральном проекте «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» провозглашен запрет на запрос у граждан информации, которая имеется в каких-либо электронных реестрах органов власти, введен принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей посредством суперсервисов и минимизация участия чиновников в принятии решений по оказанию услуг, перевод услуг в режим online. Предусмотрена омниканальность взаимодействия с использованием любых удобных пользователю инструментов обращения за услугами (мобильные устройства, соцсети, сайты, банковские приложения, email)⁴.

Утвержденная в 2021 г. «Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства

¹ Указ Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» от 21.07.2020 № 474.

² Приказ Минцифры России «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"» от 18.11.2020 № 600.

³ Методика расчета показателя «Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95%»: утв. приказом Минцифры России «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"» от 18.11.2020 № 600; Перечень поручений по итогам совещания с членами Правительства: утв. Президентом РФ 10.10.2020 № Пр-1648.

⁴ Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>

труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.»¹ определила конкретные направления совершенствования процессов предоставления мер социальной поддержки и социальных услуг на базе цифровых технологий. Граждане получают возможность обращаться за ними удаленно, посредством единого портала, без необходимости посещения организаций, в автоматическом режиме, без участия должностных лиц государственных органов, проактивно и комплексно, исходя из возникающих жизненных ситуаций, омниканально и экстерриториально, персонифицированно – с учетом фактической нуждаемости. Отпадет необходимость посещения органов власти и социальных служб очно, что особенно актуально для людей, ограниченных в передвижении либо проживающих в отдаленных населенных пунктах.

Соответственно, необходимость личного приема граждан в органах социальной защиты и отчасти в социальных службах по многим вопросам отпадет в ближайшие годы, по мере цифровой трансформации этой деятельности. Россияне избавятся от необходимости самостоятельно разбираться в нюансах своих прав, появятся условия для равного доступа к ресурсам социальных услуг, вероятно, повысится доверие к органам власти в социальной сфере. Функции субъектов системы социального обслуживания подвергнутся существенным изменениям, сформируются новые модели их деятельности в условиях цифровизации². Численность сотрудников может быть сокращена, а квалификационные требования повышены.

¹ Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» от 20.02.2021 № 431-р.

² Brian E., Perron H. Taylor J., Glass J. (2010) Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11(2): 67-81; Фирсов М.В., Вдовина М.В. Новые модели деятельности специалиста социальной сферы в условиях глобализации и информационного общества // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 69-86; Firsov M.V., Vdovina M.V., Karpunina A.V., Chernikova A.A., Kudrinskaya L.A. (2021) Digitalization of the professional activity of managers in social service organizations. *Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias*, 11(3): 2012-2021; Firsov M.V., Vdovina M.V., Shimanovskaya Ya.V., Chernikova A.A., Savchenko D.V. (2021) Transference to a social work platform 2 in the COVID-19 pandemic. *Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias*, 11(4): 1505-1514.

По Л.А. Василенко, в дискурсе цифрового общества владение цифровыми компетенциями определяет степень «умности» субъекта системы государственного управления и определяет саму его способность выполнять свои функции¹. Однако, как отмечают М.В. Фирсов, М.В. Вдовина и Л.И. Савинов, «...занятие должности специалиста по социальной работе фактически пока не требует от кандидата специального образования, что не дает официальных оснований требовать от претендентов на должность навыков реализации цифровых возможностей при предоставлении социальных услуг и оказании социальной помощи. Владение цифровыми технологиями обусловлено скорее индивидуальными возможностями, нежели институциональными условиями. Это касается также технического обеспечения процесса. В данном случае можно говорить только об инициативе, которую проявляют профессионалы в решении проблем клиентов»². Однако теперь, в условиях запущенной цифровой трансформации, ситуация может поменяться. В дальнейшем основной объем работ в органах социальной защиты и социальных службах может быть связан именно с администрированием и контролем функционирования различных автоматизированных информационных систем и цифровых платформ³. Сотрудникам, вероятно, придется овладеть цифровыми компетенциями в сжатые сроки. Система подготовки кадров для социальной работы должна быть перестроена для выполнения этой задачи⁴.

Поскольку большая часть персонала социальных служб и органов социальной защиты – женщины, развитие их цифровых компетенций, как показали исследования З.Х. Саралиевой и Л.Н. Захаровой, должно осуществляться только на основе так называемого «поддерживающего типа организационного взаимодей-

¹ Василенко Л.А. Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? // Цифровая социология. 2021. № 3. С. 6.

² Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13-21.

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: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. 378 с.

⁴ Сизикова В.В., Аникеева О.А. Проблемы подготовки кадров для социальной работы // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 232-251.

ствия», направленного на раскрытие перед подчиненными (обучающимися) реальных выгод для них в результате освоения цифровых компетенций, роста мотивации и снижения сопротивления. Такой тип характерен, как правило, для инновационных предприятий. И, напротив, ни в коем случае нельзя допустить автократического или патерналистского типа, при котором приоритет отдается формальному подходу, сотрудников принуждают овладевать цифровыми компетенциями на основе приказов и распоряжений, запугивания и снижения самооценки – это характерно, обычно, для отсталых предприятий¹. Важность принятия информационно-коммуникационных технологий специалистами социальных служб, доверия к ним отмечают и зарубежные авторы (А. Лопес, П. Маркуэльо-Сервос и К. Маркуэльо-Сервос²).

Что касается перспектив цифровизации самого процесса оказания непосредственной помощи клиентам при предоставлении социальных услуг в учреждениях и организациях социального обслуживания, то государственная политика пока никаких требований не устанавливает. Поэтому сегодня уровень цифровизации оказания помощи клиентским группам в социальных службах существенно отличается: где-то предоставляют услуги удаленно, в дистанционном формате и создают интерактивные сервисы для оказания самопомощи, где-то – нет.

Кроме того, важно понимать, каков уровень технической, компетентностной и мотивационной готовности у сотрудников и руководителей социальных служб для перехода к новым форматам работы в условиях цифровизации. Безусловно, компьютер во всем мире стал обязательной принадлежностью для работников социальных служб, он является не отчужденным техническим устройством, а дружественным помощником, обеспечивающим выполнение специалистом своих обязанностей в отношении организации и клиентов. Вместе с тем, специфика социальных служб такова, что новые информационные технологии для использования в этой сфере должны выбираться и внедряться крайне осторожно. Это должны быть

¹ Саралиева З.Х., Захарова Л.Н. Поддерживающий тип поведения как ключевая компетенция менеджеров и педагогов программ развития цифровых компетенций женского персонала // Гендерное измерение цифровой экономики: от стратегии к действию (2018-2030): матер. Всерос. конф. с международным уч. Иваново, 2018. С. 24-28.

² López A., Marcuello-Servós P., Marcuello-Servós C. (2018) E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6): 801-803.

такие технологии, которые действительно облегчают труд специалистов, а не создают дополнительную нагрузку и не отнимают большое количество времени.

В зарубежном опыте второго этапа цифровизации системы социальных услуг можно выделить несколько цифровых клиентоориентированных технологий, представляющих ценность для внедрения в России. Прежде всего, это компьютеризованные интервью с клиентами для диагностики социальных проблем при обращении за помощью. В США они используются с 1990-х гг. По Э. Матшлеру, для их внедрения необходимо обеспечить их принятие клиентами, сохранение конфиденциальности, точность и обоснованность информации, признание такой процедуры специалистами. Исследования в этой области подтвердили необходимость применения компьютеризованного интервью с клиентами в деятельности различных социальных служб: большинство клиентов находили такой способ общения приятным, а содержание диалогов – отвечающим своим проблемам. Характерно, что чем глубже проблема затрагивала индивида (например, злоупотребление алкоголем и наркотиками, сексуальное насилие), тем охотнее он соглашался на диалог с компьютером, а не с человеком. 85% психических больных в состоянии провести диалог с компьютером, при этом полученная информация намного точнее, полнее и вернее, чем при беседе со специалистом. В таких компьютеризованных интервью обратившегося за помощью сначала просят выбрать области, которые наиболее тесно связаны с его проблемами, а затем задают более детализированные вопросы. Специалист получает информацию о клиенте в четкой, краткой, уже обработанной форме. Все ответы сохраняются и могут быть обобщены и использованы для терапевтических и исследовательских целей¹.

Цифровизация самопомощи клиентов считается одной из самых перспективных в информационной деятельности социальных служб в США с конца XX в. Разрабатываются и внедряются АИС, которые позволяют клиентам получить консультационную помощь без участия «живого» специалиста. Такие онлайн-сервисы предлагают информацию о правах граждан, дают молодым женщинам советы в

¹ Матшлер Э. Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2 / пер. с нагл. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.

связи с рождением ребенка, помогают престарелым найти подходящее место проживания. Как отмечает Д. Скуч, эта сфера довольно быстро развивается, так как число потенциальных пользователей цифровых сервисов по самопомощи значительно превышает число получателей социальных услуг в агентствах и обеспечивающих их практических работников. Считается, что информационные системы могут обеспечивать более детализированное представление данных, чем печатные издания, а также предоставлять средства контроля за возможным развитием последствий оказания самопомощи, поэтому они должны давать специальную информацию о любой проблеме, относящейся к социальным службам. Компьютерные программы по терапии должны быть по возможности максимально конкретизированы. Кроме того, необходимы достаточно эффективные информационные системы, чтобы обучить клиентов с определенными отклонениями принципам самопомощи. Серия экспериментов в этой области показала, что результаты автоматизированных подходов сравнимы с результатами стандартного оказания помощи. Это огромный рыночный потенциал, поэтому инвестиции в программное обеспечение системы самопомощи могут быть очень выгодными и с финансовой точки зрения¹.

Автоматизированные системы информационно-справочных услуг в социальной работе с централизованными базами данных создаются как в государственном, так и в общественном и частном секторах. В их разработке и ведении участвуют, как отмечает Р. Левинсон², как социальные работники, так и врачи, педагоги, психологи, IT-специалисты, широко используется помощь добровольцев. К.К. Колин³, анализируя подобный зарубежный опыт, обращает внимание, что опыт эксплуатации информационных систем общественной информации в муниципальной сфере показал их весьма высокую экономическую и социальную эффективность. Несмотря на то что создание таких систем осуществляется, как правило, по инициа-

¹ Скуч Д. Информационные системы в агентствах // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 357-366.

² Левинсон Р. Информационные и справочные услуги // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 353-357.

³ Колин К.К. Социальная информатика. М.: Акад. Проект: Фонд «Мир», 2003. С. 215-221.

тиве муниципальных органов власти и оплачивается, в основном, из средств муниципального бюджета, в дальнейшем эти системы себя окупают и становятся прибыльными, а часть расходов по их развитию и эксплуатации нередко принимают на себя коммерческие структуры, заинтересованные в рекламе своей деятельности. Опыт использования подобных систем в Великобритании свидетельствует, что до 40% операций производятся их получателями в Интернете в нерабочее время, что удобно для граждан¹.

Принципиально важно, что ресурсы сайтов по социальной работе за рубежом активно популяризируются в обществе. Их реклама широко распространяется в общественных местах, учебных заведениях, других учреждениях социальной сферы, в том числе в виде постеров, различной сувенирной продукции (календари, блокноты, термометры и т.п.), что обуславливает возможность использования таких предметов в быту, учебе и работе, а следовательно – их более длительного сохранения. В наиболее развитых странах уделяется особое внимание созданию возможностей для социальных групп, изолированных из процесса цифровизации, приобрести к использованию информационных технологий на базе социальных служб. Например, в Великобритании и Германии приюты для бездомных оснащены компьютерами с выходом в Интернет для клиентов этих учреждений. Подобные технологии способствуют вовлечению социально незащищенных групп в процесс цифровизации, делают социальные услуги более доступными, активизируют граждан и стимулируют использование обществом преимуществ нового информационного образа жизни.

В Великобритании ведутся также общедоступные в Интернете Реестры аттестованных социальных работников и других представителей помогающих профессий². Только зарегистрированные в нем специалисты имеют право работать в государственном секторе социального обслуживания и заниматься так называемой статутной (узаконенной) социальной работой, что специально закреплено в ст. 56

¹ Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // СоцИс. 2006. № 1. С. 73-82.

² Health & Care Professions Council. Available at: URL: <https://www.hcpc-uk.org/>; Scottish Social Services Council. Available at: URL: <https://www.sssc.uk.com/>; Social Care Council. Available at: URL: <https://nisc.info/>; Social Care Wales. Available at: URL: <https://socialcare.wales/>

и 61 «Закона о стандартах оказания помощи 2000»¹. Любой пользователь может проверить на сайте, имеет ли тот или иной специалист право осуществлять профессиональную деятельность, и пожаловаться на качество предоставленных им услуг². Кроме того, жители Англии и Уэльса имеют доступ в сети Интернет к Реестру официально зарегистрированных благотворительных организаций, ведущемуся Комиссией по благотворительности при Правительстве Великобритании³, поскольку считается, что такие организации должны быть под особым контролем общества. Подобный реестр, вероятно, мог бы быть полезен и в российской практике.

Третий этап цифровизации, начавшийся в России в 2020-х годах, связан с внедрением методов искусственного интеллекта (ИИ) и роботизацией. Само понятие и существование искусственного интеллекта пока вызывает споры в науке: некоторые ученые (например, заместитель директора по научной работе ВШСН МГУ имени М.В. Ломоносова А.А. Гребенюк), заявляют, что его не существует и можно говорить только о высокой автоматизации алгоритмов и машинном обучении⁴. По мнению представителей кафедры сравнительной социологии Санкт-Петербургского государственного университета А.В. Резаева и Н.Д. Трегубовой, сама попытка дать определение ИИ со стороны социальных наук сталкивается с двумя серьезными проблемами. Во-первых, существующие определения из философии, компьютерных и когнитивных наук абстрактны и расплывчаты, связывают искусственный интеллект с проектом по воспроизведению и улучшению того, как мыслит и решает задачи человек, при том что современная наука не очень хорошо понимает, как это происходит. Данный подход не позволяет увидеть новые исследовательские задачи, которые возникают вместе с вхождением новых технологий в повседневную жизнь общества. Вторая проблема связана с остенсивным определением: ИИ – это то, что называют таковым, он предстает как зонтичный термин для

¹ *The Care Standards Act 2000*. S. 56, 61 // The official home of UK legislation. Available at: URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents>

² *About us* // Health and Care Professions Council. Available at: URL: <http://www.hcpc-uk.org/aboutus/>

³ *Charity Commission for England and Wales* Available at: URL: <http://www.charitycommission.gov.uk/>

⁴ Цит. по: Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 9.

некоторых технологий и практик, объединенных лишь словоупотреблением. Подобного подхода в социальных науках придерживаются представители STS и этно-методологии, исследователи социального и экономического неравенства. А.В. Резаев и Н.Д. Трегубова предлагают понимать под ИИ ансамбль разработанных и закодированных человеком рационально-логических, формализованных правил, которые организуют процессы, позволяющие имитировать интеллектуальные структуры, производить и воспроизводить целерациональные действия, а также осуществлять последующее кодирование и принятие инструментальных решений вне зависимости от человека. Кроме того, авторы предлагают ввести также понятие «искусственная социальность», которая представляет собой эмпирический факт участия агентов искусственного интеллекта в социальных взаимодействиях в качестве активных посредников или участников этих взаимодействий¹.

В социологии в последние годы появляется все больше исследований, связанных с проблематикой ИИ. Д.К. Танатова рассматривает его как драйвер социальной жизни², В.Н. Стегний анализирует его влияние на сферу труда³, А.М. Бекарев и Г.С. Пак подчеркивают, что повседневный деятель в цифровую эпоху имеет дело с информационными самообучающимися или самоорганизующимися системами, которые черпают информацию у индивидов и превращают ее в знания⁴.

В законодательстве России (в «Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года»⁵) сформулировано определение понятия «искусственный интеллект», которое, на наш взгляд, вполне применимо для использования в социальных науках. ИИ рассматривается как комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека

¹ Резаев А.В., Трегубова Н.Д. «Искусственный интеллект», «онлайн-культура», «искусственная социальность»: определение понятий // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены». 2019. № 6. С. 40, 43. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.6.03>.

² Танатова Д.К. Технологии искусственного интеллекта: драйвер социальной жизни // Как искусственный интеллект меняет нашу повседневную жизнь? Матер. XXV Социологических чтений РГСУ: сб. М., 2020. С. 9-14;

³ Стегний В.Н. Искусственный интеллект и функциональное содержание труда человека // Современное общество: вопросы теории, методологии, методы социальных исследований: материалы XXI (заоч.) Всерос. науч. конф., посвящ. 100-летию со дня рождения проф. З. И. Файнбурга / М-во науки и высш. образования РФ, Перм. нац. исслед. политехн. ун-т, Каф. социологии и политологии, Лаб. социологии, Перм. отд-ние Рос. о-ва социологов. Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2022. С. 126-129.

⁴ Бекарев А.М., Пак Г.С. Этические проблемы повседневности в цифровую эпоху // Будущее в настоящем: человеческое измерение цифровой эпохи: матер. III Междунар. науч. конф. / Ред.: М.Б. Балычева, О.М. Смирнова. М., 2018. С. 9-13.

⁵ Указ Президента РФ «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» от 10.10.2019 № 490.

(включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека. Этот комплекс включает в себя информационно-коммуникационную инфраструктуру, программное обеспечение (в том числе в котором используются методы машинного обучения), процессы и сервисы по обработке данных и поиску решений. Подчеркивается, что использование технологий ИИ в социальной сфере способствует созданию условий для улучшения уровня жизни населения за счет повышения качества услуг и снижения затрат на их предоставление.

Первые свидетельства того, что третий этап цифровизации социальных услуг с применением методов ИИ начинает развиваться, уже появились. Роструд в 2020 г. анонсировал создание на основе общероссийской базы вакансий «Работа России» умного рекомендательного сервиса с использованием ИИ для предложения соискателям подходящих вакансий, а службам занятости и работодателям – подходящих кандидатов. Планируется, что к началу 2025 г. платформой будут пользоваться 4,5 млн человек. У компании «HeadHunter» с 2019 г. есть похожий сервис «Нева», позволяющий в течение 5 минут по файлам cookies определять поведение неавторизованных соискателей и соискателей без резюме и рекомендовать вакансии¹. Возможности применения ИИ в цифровизации социальных услуг осознали в Югре, где Центр управления регионом совместно с Департаментом социального развития округа запустили в 2022 г. в Telegram чат-бот, с помощью которого жители могут узнать о документах, необходимых для подачи заявления на получение помощи, о порядке обращения за консультациями специалистов. Идея разработки чат-бота была обусловлена однотипностью множества поступающих обращений с подобными вопросами от граждан. Только за первые 7 дней работы им воспользовались 253 человека². В Кирове создали чат-бот для помощи жертвам домашнего насилия³.

¹ Роструд создаст умную систему трудоустройства // Ведомости. 2020. 6 авг. [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/career/articles/2020/08/05/836044-rostrud-umnuyu>

² Абылкенова В. В Югре чат-бот помогает получить государственную социальную помощь // Агентство социальной информации. 2022. 10 фев. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.asi.org.ru/news/2022/02/10/v-yugre-chat-bot-pomogaet-poluchit-gosudarstvennuyu-soczialnuyu-pomoshh/>

³ Дмитриева А. В Кирове создали чат-бот для помощи жертвам домашнего насилия // Городской портал «Свойкировский.рф». 2021. 7 фев. [Электронный ресурс]. URL: <https://kirov-portal.ru/news/poslednie-novosti/v-kirove-sozdali-chat-bot-dlya-pomoshchi-zhertvam-domashnego-nasiliya-29551/>

Согласно «Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года»¹, такие технологии будут все более активно внедряться в социальную сферу в ближайшие годы. Государство взяло на себя обязательство увеличить количество организаций социальной сферы и государственных органов, использующих искусственный интеллект для повышения эффективности своей деятельности. Это должно способствовать созданию условий для роста уровня жизни в обществе, в том числе за счет качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также снижения затрат на их предоставление.

Схематически отличия моделей предоставления социальных услуг на различных этапах цифровизации можно представить следующим образом (рис. 5.)

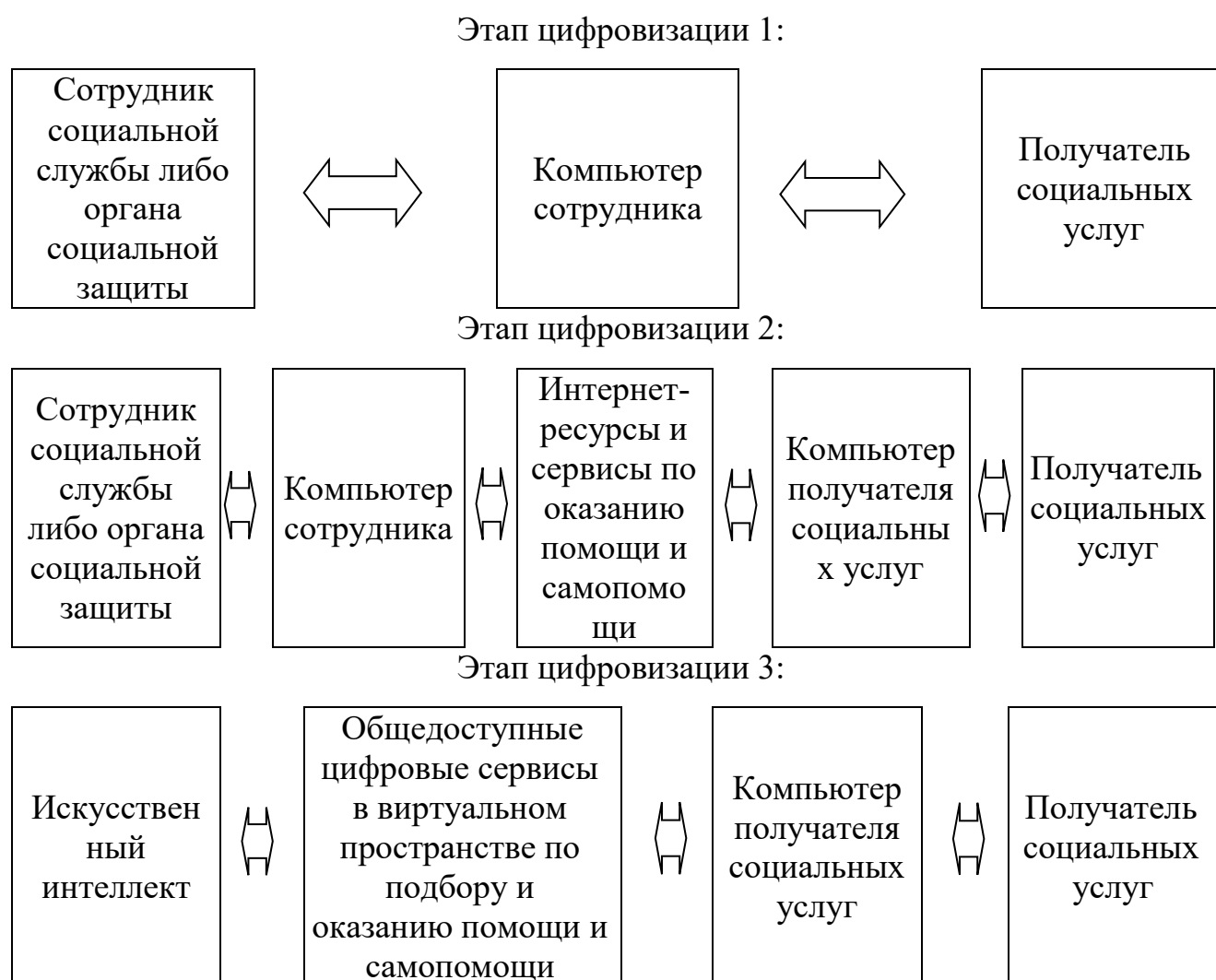


Рис. 5. Модели предоставления социальных услуг в условиях цифровизации

¹ Указ Президента РФ «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» от 10.10.2019 № 490.

Однако возникает вопрос, может ли система социальных услуг пострадать в результате недостаточно продуманного процесса цифровизации? В отечественных исследованиях подобной проблематике пока уделяется недостаточно внимания. В большинстве работ авторы обосновывают необходимость внедрения цифровых технологий, характеризуют подобный успешный опыт определенного региона и прогнозируют пользу в результате данных преобразований, практически не оценивая их риски. Рискообразующие факторы предметно рассматриваются у И.Я. Богданова с позиции управленческой концепции, но применительно к социальной защите¹, а не к системе социальных услуг. Между тем, по мнению Козыревой Л.Д. и О.В. Шкурупей², при всех «плюсах» цифровизации социального обслуживания, она приведет и к целому ряду «вызовов», на которые в силу ослабления традиционных институтов адаптации придется отвечать социальной сфере. Например, развитие технологий ИИ, происходящее в социальной сфере без социогуманитарного анализа последствий этого процесса, без общественного и государственного контроля, несет в себе риски, не уступающие, по оценкам экспертов, оружию массового уничтожения³. Не случайно в «Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года» отмечается, что во избежание рисков одними из основных принципов развития и использования технологий ИИ должны стать защита прав и свобод человека и обеспечение безопасности (недопустимость использования ИИ в целях умышленного причинения вреда, предупреждение и минимизация рисков возникновения негативных последствий его применения)⁴.

Сегодня важно подвергнуть научной оценке потенциальные риски цифровизации системы социальных услуг, чтобы избежать возможные негативные социальные последствия, причинение вреда или нарушение прав получателей социальных услуг либо специалистов социальных служб, все чаще переходящих на электронное

¹ Богданов И.Я. Цифровая экономика и ее риски в социальной защите общества // ЦИТИСЭ. 2019. № 5 (22). С. 7-14.

² Козырева Л.Д., Шкурупей О.В. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9. № 4 (36). С. 184-189.

³ Цит. по: Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 14.

⁴ Указ Президента РФ «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» от 10.10.2019 № 490.

взаимодействие с клиентами. Как справедливо отмечают А. Грунвальд, В.Н. Железняк и Е.В. Середкина, «метод проб и ошибок в обществе «подрывных инноваций» (disruptive innovation) недопустим и безответствен»¹. Они рассуждают о всегда проявляющейся связи инновационного технологического развития (при всех его однозначных экономических и социальных выгодах) с рисками и ставят этический вопрос о том, при каких условиях принятие риска может быть оправданным, приходя к выводу, что управление неизбежными рисками должно осуществляться максимально ответственным образом, на основе адекватного и тщательного их обсуждения.

Прежде, чем внедрять инновационную цифровую технологию в систему социальных услуг, необходимо заранее определить, какие потенциальные риски для каких социальных групп существуют, какой орган власти полномочен контролировать ситуацию и будет должен нести ответственность за возникающие риски, какова вероятность возникновения таких рисков, их пространственный и временной масштаб, существуют ли какие-либо косвенные риски (например, системные эффекты) и что нужно будет предпринять в экстренных ситуациях. Исходя из такого подхода, сформулируем перечень основных рисков цифровизации системы социальных услуг.

Во-первых, это риск внедрения неэффективных программных средств в деятельность сотрудников органов социальной защиты и социальных служб, неоправданно увеличивающих нагрузку на персонал и не позволяющих тратить достаточное время на общение с получателями услуг и оказание им непосредственной помощи. По мнению западных аналитиков М. Элдридж, У. Мэйси и Т. Уолза, необходимость тратить значительное время на заполнение баз данных может способствовать развитию у социальных работников «бюроневроза»². Кроме того, это то время, которое специалисты могли бы потратить на общение с клиентами, обратив-

¹ Грунвальд А., Железняк В.Н., Середкина Е.В. Беспилотный автомобиль в свете социальной оценки техники // Технологос. 2019. № 2. С. 44.

² Aldridge M., Macy W., Walz T. Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. P. 23-36.

шимися за помощью. На наш взгляд, должны быть созданы такие автоматизированные информационные системы, введение данных в которые занимает не более 10% рабочего времени. Например, это возможно достичь за счет готовых шаблонов для автозаполнения в большинстве полей, благодаря чему специалист мог бы за секунды просто выбрать нужные варианты заполнения информации о клиенте либо оказанной услуге. Либо в идеале это может быть даже голосовой ввод информации. Специфика социальных служб такова, что новые информационные технологии для использования в этой сфере должны выбираться и внедряться крайне осторожно. Это должны быть такие технологии, которые действительно облегчают труд специалистов по социальной работе, а не создают дополнительную нагрузку и не отнимают большое количество времени.

Во-вторых, необходимо выделить риск создания и внедрения онлайн-сервисов для граждан на основе недостоверной, некорректной, не ориентированной на целевую аудиторию либо научно необоснованной информации, способной причинить вред ее потребителю, усугубить трудную жизненную ситуацию. Информация о порядке и условиях получения социальных услуг очень быстро устаревает, поскольку законодательство в этой сфере стремительно меняется. Справочные онлайн-сервисы по подбору льгот и социальных услуг, с одной стороны, очень нужны гражданам, но с другой стороны, нужно понимать, что для поддержания таких онлайн-сервисов в актуальном состоянии необходима целая команда сотрудников. Даже сегодня распространение недостоверной информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в неформальных сообществах в социальных сетях ведет к конфликтным ситуациям, недоверию граждан к субъектам социальной политики¹. Некоторая распространяющаяся в интернет-пространстве информация и вовсе, по оценкам экспертов, может носить деструктивный для общества характер².

¹ Тетерина А.А. Проблемы и перспективы информационной открытости системы социальной защиты в Пермском крае // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: современные механизмы преодоления бедности: матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. ученых, преподавателей, специалистов, аспирантов. Пермь, 2019. С. 94-98.

² Филипова А.Г., Ардалянова А.Ю., Абросимова Е.Е. Videоблогинг и современные подростки: опасности интернет-пространства // Теория и практика общественного развития. 2017. № 8. С. 9-13; Глухова А.А., Шпилев Д.А. Роль модераторов сайтов, посвященных тематике АУЕ, в формировании социопатических и противоправных установок у подростков и молодежи // Актуальные проблемы экономики и права. 2019. Т. 13. № 4. С. 1646-1660; Шпилев Д.А.,

Кроме того, от того, насколько эффективно и компетентно созданные сегодня алгоритмы анализа данных в социальных сетях, поисковых системах и почтовых серверах¹ могут распознавать и идентифицировать информационные потребности пользователей сети Интернет в области их социальных проблем, мер социальной защиты и социальных услуг, зависит то, смогут ли эти алгоритмы грамотно формировать рекомендуемую индивиду подборку информации и тематических сообществ, с учетом трудной жизненной ситуации, в которой он оказался. Необходимо учитывать, что в интернет-пространстве накоплено слишком много недостоверной, неграмотной, устаревшей информации по вопросам получения государственной социальной помощи и социальных услуг, которую автоматизированная система будет ошибочно рекомендовать пользователю, ориентируясь по ключевым словам.

Только участие профессиональных специалистов по социальной работе позволит обучить компьютерные программы компетентно идентифицировать различные трудные жизненные ситуации человека, создать алгоритмы, которые позволят повысить достоверность и разнообразие автоматически рекомендуемой информации. Органам власти целесообразно было бы установить сотрудничество с ведущими IT-компаниями, работающими в российском сегменте сети Интернет, для осуществления совместных проектов в обозначенной сфере. Так для граждан России смогут быть расширены возможности находить достоверную информацию о социальных услугах, становиться участниками полезных в разрешении социальных проблем и преодолении трудных жизненных ситуаций интернет-сообществ. В этой области нужно управление и принятие стратегических решений.

В-третьих, можно прогнозировать риск сокращения рабочих мест в системе социального обслуживания и социальной защиты вследствие цифровизации, внедрения методов искусственного интеллекта и роботизации. Правительство РФ уже

Глухова А.А. Контрпропаганда ценностям, пропагандируемым деструктивными социальными движениями в сети Интернет // Деструктивные молодежные движения в современной России: идеологические и экономические основы: сб. ст. по матер. Всерос. науч.-практ. конф. Н. Новгород, 2021. С. 6-9; Грудзинский А.О., Полянина А.К. Экспертная оценка контента и контекста в системе обеспечения информационной безопасности детей // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 76-95; Шпилев Д.А. Особенности коммуникации участников сайтов экстремистской направленности // Коммуникативные практики современной молодежи: перспективы и вызовы: матер. Междунар. науч.-практ. конф. Н. Новгород, 2022. С. 113-118.

¹ Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 14-15.

сегодня принимает меры (например, в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление»), которые могут привести к значительной автоматизации деятельности специалистов системы социальной защиты и отсутствию необходимости в труде многих из них.

Профессор МГИМО В.С. Осипов уверен в том, что самый главный риск для рынка труда – это алгоритмизация: исчезнут те виды деятельности, которые можно описать алгоритмами. А научный сотрудник Центра анализа компетенций и стандартов РАНХиГС А.А. Коваль привела данные о том, что в результате цифровизации экономики до 14% рабочих мест могут быть автоматизированы, 6 из 10 человек уже сейчас не отвечают требованиям цифровой экономики¹. С другой стороны, по мнению директора Института проблем рынка РАН В.А. Цветкова, «цифровая безработица» – это естественный процесс, не несущий серьезных угроз. Нельзя сохранять малоэффективные рабочие места, которые уже не соответствуют новому уровню развития производительных сил, нужно создавать условия для подготовки новых специалистов, которых сегодня просто не хватает, а через десять лет будет уже катастрофически не хватать².

На социальную сферу со временем могут широко распространиться технологии на основе методов искусственного интеллекта и робототехники. Пока наиболее высок интерес к замене сотрудников на роботов с ИИ, как показали результаты исследования «Делойта» в СНГ, у банков и финансовых институтов, розничной и оптовой торговли, в энергетике и добывающей промышленности. Роботизация все чаще входит в элементы стратегии компаний для автоматизации монотонных задач, сокращения издержек и минимизации ошибок, возникающих из-за влияния человеческого фактора, поэтому 63% представителей российского бизнеса уже готовы ее провести³. В социальном обслуживании подходящими задачами для роботизации являются действия, связанные приемом документов, заполнением форм, занесением и переносом данных в различные информационные системы.

¹ Скопинцева Е. Половина профессий исчезнет из-за роботизации // Экономика и жизнь. 2019. №48 (9814) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/412384/>.

² Там же.

³ Кононов И. Бизнес-рутину повесить на роботов // Экономика и жизнь. 2020. № 10 (9826) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/416098/>

В 2020 г., согласно данным международного исследования холдинга «Ромир» и сообщества компаний «GlobalNR», 20% россиян допускали вероятность того, что в ближайшие 5 лет их работу вместо них начнет выполнять робот или автоматизированная система¹. По мнению А.А. Гребенюка, процесс замены человека уже начался и общество стоит на пороге структурной безработицы в мировом масштабе, причем этот процесс идет без всестороннего научного осмысления. Впервые в истории критическая технология новой эры не контролируется государством, а находится в руках корпораций, фирм, отдельных людей². Исследования также показывают, что роботизация будет негативно воспринята работниками, поскольку они опасаются быть вытесненными. Руководители могут повышать уровень мотивации своих работников к процессу роботизации путем переориентирования с рутинных задач на более интеллектуальные и обучения их новым навыкам, которые будут востребованы в ближайшем будущем. Среди положительных эффектов автоматизации и роботизации работодатели в России, по данным «Делойта», выделяют увеличение скорости выполнения задач (71%), монотонных процессов (70%), снижение затрат (69%), рисков и ошибок при выполнении задач (68%). 53% респондентов считают, что в ближайшие годы произойдет переквалификация существующих сотрудников³.

По мнению доцента Департамента социологии НИУ ВШЭ О.С. Логуновой, в области самоуправляемых механизмов и робототехники следует ожидать буквально взрывного роста. Они активно проявили себя в период пандемии, в ситуации необходимости минимизации физических контактов, когда дроны доставляли продукты и лекарства в Китае, а роботы-помощники помогали соблюдать регламенты чистоты в итальянских больницах. Каждый житель России уже почти ежедневно сталкивается с подобными технологиями, используя навигатор для оптимизации маршрута, рекомендательные сервисы по подбору книг и других покупок в

¹ 20% россиян согласны, что через пять лет их работу будут выполнять роботы или компьютеры // Экономика и жизнь. 2020. 10 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.eg-online.ru/news/423508/>

² Цит. по: Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 14.

³ Кононов И. Бизнес-рутину повесить на роботов // Экономика и жизнь. 2020. №10 (9826) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/416098/>

онлайн-магазинах. Все это приводит ко все более широкому и массовому применению различных технологий ИИ¹. Пока кажется маловероятным, что поставщики социальных услуг или органы социальной защиты начнут закупать роботов-андроидов, но опыт сферы бизнеса показал, что средний период окупаемости среди компаний, внедривших робототехнику, составляет всего один-два года², то есть экономически это довольно выгодно. Тем не менее ученые сходятся во мнении, что технологии ИИ ускоряют, увеличивают, усиливают, но не заменяют человека и решения пока остаются в его руках. Людям нужно будет учиться жить, работать и кооперироваться с роботами и технологиями искусственного интеллекта, которые в ближайшей перспективе будут дополняться творческим (нерациональным) решением проблем, сочувствием, сознательным (а не просто инструментальным) отношением к задачам и результатам работы³.

В-четвертых, существует риск причинения вреда получателям социальных услуг вследствие использования недостаточно апробированной робототехники на основе систем с искусственным интеллектом. Создание и массовое использование робота-сиделки – самое очевидное и необходимое, что может произойти в сфере роботизации социальных услуг. Но в случае поломки такого робота, сбоя или ошибки в его программном обеспечении он может нанести травмы человеку (например, слишком сильно сжав человеческое тело). Ю.О. Плехова, глубоко исследовавшая данную предметную область, отмечает, что, хотя подобных происшествий пока мало, общество должно быть готово к тому, что технический прогресс и способность искусственного мозга к автономии увеличат и число таких случаев, и сложности их регулирования уже в ближайшем будущем⁴.

¹ Цит. по: Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 8.

² Кононов И. Бизнес-рутину повесить на роботов // Экономика и жизнь. 2020. №10 (9826) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/416098/>

³ Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 13-14.

⁴ Плехова Ю.О. Регулирование социальных отношений, складывающихся в связи с разработкой и применением систем с искусственным интеллектом // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 228-247.

Заметим, что попытки создать андроидов-сиделок ведутся еще с нулевых годов. В 2008 г. была представлена японская разработка Лаборатории разумной робототехники Осацкого университета совместно с отделом аниматроники компании «Кокоро» – андроид «Repliee» с внешностью японской пятилетней девочки. Он предназначен для ухода за пожилыми и недееспособными людьми: оказания помощи в поиске вещей, передвижении, а также для поддержания беседы и развлечения¹. В настоящее время все более популярным в мире становится специально разработанный для оккупационной терапии в домах престарелых робот-сиделка «Зора». Эксперимент по его использованию во Франции показал, что пожилые люди с удовольствием занимаются с ним физкультурой, играют в игры, общаются как с другом, чувствуя себя менее одинокими и доверяя ему свои проблемы, о которых не рассказывают персоналу учреждения². В ближайшее время робототехника на основе систем ИИ, очевидно, будет стремительно совершенствоваться и станет более доступной для социального использования.

Е.В. Середкина, О.А. Бурова, И.И. Безукладников и Е.Н. Ядова, анализируя готовность российского общества взаимодействовать с искусственным интеллектом и роботами³, приводят данные опроса пожилых людей в Пермском крае о том, согласились бы они, чтобы в случае необходимости (при ухудшении состояния их здоровья и снижении способности к самообслуживанию) уход за ними осуществлял не живой человек, а сервисный робот-андроид. Поразительно, что около 40% представителей старшего поколения согласны на это, аргументируя, правда, свою готовность взаимодействовать с роботом нежеланием приобщиться к новым технологиям, а целью не зависеть от родственников или сиделки, не причинять кому-либо неудобств. Исследователи подчеркивают необходимость разработки уже сегодня подходов к регулированию общественных отношений, складывающихся в

¹ *Repliee* – линейка женских роботов-андроидов // Новости технологий. 2008. 12 окт. [Электронное издание] URL: <http://techvesti.ru/node/491>

² *Satariano A., Peltier E., Kostyukov D.* Meet Zora, the robot caregiver. The New York Times, 2018, Nov. 23.

³ *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) // Социально-гуманитарные знания. 2018. № 10. С. 109-114; *Середкина Е.В., Безукладников И.И., Ядова Е.Н.* Взаимодействие человека и робота: социально-гуманитарная экспертиза // Социально-гуманитарные знания. 2019. № 10. С. 102-108.

связи с применением робототехники с искусственным интеллектом, с целью ограничения рисков для здоровья и безопасности граждан. Например, Ю.О. Плехова предлагает закрепить в национальном законодательстве обязательное требование наличия возможности мгновенного отключения таких технических устройств человеком в любой момент, а также функции автоматического отключения системы с искусственным интеллектом в случае нарушения этической нормы во взаимодействии с человеком¹.

В-пятых, можно выделить риск снижения качества социальных услуг, переведенных в форму электронного сервиса, предоставляющегося онлайн с использованием дистанционных форм взаимодействия. Например, психологическая помощь, оказываемая сотрудником социальной службы в режиме видеоконференции, при всем таланте и квалификации психолога может не быть настолько эффективной, как это было бы при очном консультировании, из-за ограничений, которые несут электронные коммуникации. Р. Труэлл и С. Кромптон на основе обследования условий труда социальных работников в разных странах в условиях пандемии COVID-19 отмечают, что оказывать социальные услуги удаленно, онлайн гораздо сложнее. При дистанционном консультировании то, что обычно занимало полчаса, может занять все три. Это может быть эмоционально тяжело и вызывать раздражение². При этом перевод в электронную форму процедуры обращения за социальной услугой и подачи документов, напротив, более эффективен.

В-шестых, существует риск нарушения конфиденциальности оказания помощи гражданам. По оценкам А.В. Резаева и Н.Д. Трегубовой, в ближайшие 7-15 лет в различных базах данных (органов власти и государственных учреждений) практически не останется недоступной информации о человеке, включая его физические и биологические данные. Поэтому конфиденциальность является одним из центральных вопросов, которые формулируют люди как потребители услуги,

¹ Плехова Ю.О. Регулирование социальных отношений, складывающихся в связи с разработкой и применением систем с искусственным интеллектом // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 240-241.

² Truell R., Crompton S. To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden, 2019. P. 30-31.

предоставляя данные о себе¹. Сегодня обладание данными о человеке, как утверждают ученые из Университета Восточной Англии, может позволить даже рассчитать его продолжительность жизни².

Анализ публикаций в СМИ позволяет сделать вывод, что в России уже происходили случаи утечки данных в социальной сфере, например, в 2016 г. – из базы ВИЧ-инфицированных и больных алкоголизмом почти всех регионов³. В 2020 г. личные данные более чем 2,4 тыс. новгородских пациентов из Федерального регистра лиц, инфицированных ВИЧ, были выставлены на продажу в Интернете⁴. Заметим, что подобные утечки данных происходят и за рубежом, например, в США в 2018 г. была утечка информации о тысячах ВИЧ-инфицированных в штате Теннесси⁵. Органы социальной защиты и поставщики социальных услуг могут столкнуться с проблемами утечки данных из баз благополучателей, среди которых есть ВИЧ-инфицированные, одинокие пожилые владельцы собственного жилья, проходившие реабилитацию наркопотребители, получавшие психологическую помощь жертвы насилия в семье, люди с суицидальным поведением. Поэтому, безусловно, риски нарушения конфиденциальности в результате цифровизации социальных услуг повышаются. Должны быть созданы гарантии защиты данных и обеспечения информационной безопасности для граждан.

И, наконец, *в-седьмых*, на современном этапе социально-экономического развития российского общества, в условиях сохраняющего информационного неравенства, есть риск отсутствия доступа у некоторых социальных групп (прежде всего – пожилых людей) к цифровым технологиям, а значит – риск их «социально-цифровой депривации», то есть ограничения в удовлетворении потребностей в использовании социальных цифровых сервисов и связанного с этим снижения каче-

¹ Резаев А.В., Трегубова Н.Д. Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 11.

² MyLongevity [Электронный ресурс] URL: <https://mylongevity.org/calculator>

³ В Сеть выложили базу ФСКН с данными о сотнях ВИЧ-инфицированных // BFM.RU. 2016. 12 сент. [Электронный ресурс] URL: <https://www.bfm.ru/news/333394>

⁴ Хакер подхватил ВИЧ. Данные пациентов из федерального регистра пациентов выставили на продажу // Коммерсантъ. 2020. 24 нояб. №215. С. 5.

⁵ Иванов О. Неаккуратное обращение привело к утечке базы данных ВИЧ-инфицированных // Anti-Malware.ru. 2018. 13 июля [Электронное издание] URL: <https://www.anti-malware.ru/news/2018-07-13-1447/26823>

ства жизни. В силу отсутствия знаний и умений пользоваться Интернетом, они вообще не смогут обратиться за цифровыми социальными услугами. Эту проблему мы подробнее рассмотрим в следующем параграфе.

В заключение отметим, что цифровизация, безусловно, несет, в первую очередь, позитивные последствия для системы социальных услуг. Среди них, как справедливо отмечает А.А. Шабалкина, – появление новых, связанных с цифровыми технологиями, высокооплачиваемых рабочих мест; повышение мобильности работников за счет методов удаленной работы; улучшение трудоспособности работника за счет новых технических устройств типа экзоскелетов, помогающих поднимать тяжести (например, в надомном социальном обслуживании), либо использования так называемых коботов – роботов, способных к кооперации с человеком для выполнения вспомогательной работы¹. Главное сегодня – на основе научного анализа предотвратить возможные социальные риски цифровизации социальных услуг таким образом, чтобы они стали четко дифференцируемыми и идентифицируемыми. Только тогда станет возможна их правовая оценка, нормативное регулирование порождающих их факторов и разработка мер по предотвращению, контролю и снижению таких рисков.

Таким образом, государство выступает основным актором регулирования процесса цифровизации социальных услуг в российском обществе, стимулируя, регламентируя и контролируя этот процесс через нормы, вырабатываемые в рамках государственной политики цифровизации социальной сферы. Анализ официальных документов показал стремительные изменения в этой области в последние годы, способствующие цифровой трансформации сферы социального обслуживания: предоставлению актуальным и потенциальным получателям таких услуг возможностей информирования через разнообразные электронные каналы коммуникаций и интерактивные сервисы; выявлению нуждающихся индивидов путем анализа баз данных о гражданах с целью предложения им помощи; переходу к проактивному предоставлению социальных услуг; внедрению возможностей получать

¹ Шабалкина А.А. Влияние цифровой революции на изменение рынка труда и требования к человеческому капиталу // World science: problems and innovations: сб. ст. XIV Междунар. науч.-практ. конф.: в 2 ч. Ч. 2. Пенза, 2017. С. 60.

социальные услуги дистанционно, без посещения социальной службы. Среди перспективных новшеств в области цифровизации социальных услуг, которые можно предложить на основе анализа зарубежного опыта (США, Великобритания, Германия), можно выделить автоматизированные экспертные и консультативные системы поддержки принятия решений сотрудниками социальной сферы, компьютеризованные интервью с клиентами, системы информационно-справочных услуг, цифровые сервисы для взаимодействия органов социальной защиты и социальных служб с населением, общедоступные реестры специалистов социальных служб и благотворительных организаций, общедоступные пункты доступа к Интернету на базе социальных служб для социальных групп, испытывающих сложности с вовлечением в процесс цифровизации.

В развитии процесса цифровизации системы социальных услуг целесообразно выделить три этапа: 1) ориентированный на создание электронного документооборота и автоматизацию учета клиентов и предоставленных услуг внутри системы социальной защиты и социального обслуживания (с 1990-х гг.); 2) ориентированный на удовлетворение информационных потребностей граждан и получение ими доступа к цифровым услугам, создание виртуального пространства взаимодействия системы социальной защиты и социальных служб с благополучателями и потребителями социальных услуг (с 2000 – 2010-х гг.); 3) ориентированный на внедрение методов искусственного интеллекта и робототехники (с 2020-х гг.). Процесс цифровизации системы социальных услуг может повлечь ряд объективных рисков: риск внедрения неэффективных программных средств в деятельность сотрудников органов социальной защиты и социальных служб, неоправданно увеличивающих нагрузку на персонал и не позволяющих тратить достаточное время на общение с получателями услуг и оказание им непосредственной помощи; риск создания и внедрения онлайн-сервисов для граждан на основе недостоверной, некорректной, не ориентированной на целевую аудиторию либо научно необоснованной информации, способной причинить вред ее потребителю, усугубить трудную жизненную ситуацию; риск сокращения рабочих мест в системе социальной защиты и социального обслуживания вследствие цифровизации и роботизации; риск причинения

вреда получателям мер социальной защиты и социальных услуг вследствие использования недостаточно апробированной робототехники (например, роботов-сиделок); риск снижения качества социальных услуг, переведенных в форму электронного сервиса, предоставляющегося с использованием дистанционных форм работы; риск нарушения конфиденциальности оказания помощи гражданам; а также риск отсутствия возможности у некоторых социальных групп получать социальные услуги в электронной форме.

2.3. Факторы цифрового неравенства: цифровая эксклюзия пожилых и инвалидов

Неравенство в широком его понимании было предметом исследования социологии с момента её зарождения. Цифровое неравенство (также называемое «цифровым разрывом») – новое явление с продолжающей активно пересматриваться методологией: оценка его производится только со второй половины XX в. Первоначальное его понимание как различия между людьми по уровню и качеству доступа к ИКТ неоднократно критиковалось за редукционизм и в современных исследованиях цифрового неравенства оно понимается не только и не столько как качество личности, но скорее как различия между группами людей. Единицей отсчёта является не отдельный индивид, но позиции и отношения между методологически выделенными социальными группами. По этой причине данный подход также называют реляционным или сетевым: объектом изучения являются социально-экономические связи, отношения, взаимодействие и транзакции между людьми¹. В рамках указанного теоретико-методологического подхода первоначальная трактовка цифрового разрыва времён второй половины XX в. считается первым его уровнем:

- первый уровень – физическое или материально-экономическое неравенство по уровню и качеству доступа к ИКТ;

¹ Юдина М.А. Влияние цифровизации на социальное неравенство // Уровень жизни населения регионов России. 2020. Т. 16. № 1. С. 98-99.

- второй уровень – неравенство в навыках, т.е. в возможностях самостоятельно создавать контент, осуществлять значимую для данной социальной группы коммуникацию;
- третий уровень – особенности использования ИКТ (частотность и разнообразие целей, мотивации)¹.

В исследованиях цифрового неравенства считается важным то, насколько различным группам индивидов удалось посредством информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) увеличить уровень и качество жизни². К примеру, М.А. Авдыев, анализируя цифровую эксклюзию в российском обществе в условиях цифровизации государственных услуг, отмечает, что большинство государственных услуг в России в электронном формате предъявляют рядовым гражданам высокие квалифицированные требования, а также предполагают наличие достаточного уровня доходов у заявителя. При этом социально незащищенные группы, такие как пенсионеры, инвалиды, мигранты, малоимущие и др., вынуждены переплачивать специальным агентам за рутинные операции, связанные с подготовкой обращения в органы власти и управления в надлежащем формате или направления необходимых отчетов в надлежащий государственный реестр³.

Соответственно, качество жизни жителей цифрового общества во многом зависит от целого ряда факторов: их информационно-технологической компетентности, мотивационной готовности, доступа к цифровым технологиям, финансовых возможностей приобретения соответствующих технических устройств (смартфон, ноутбук, компьютер или планшет). Общеизвестно, что пожилые люди являются самой депривированной в этом отношении социальной группой. А между тем, речь идет о каждом четвертом россиянине, ведь в 2022 г. численность граждан старше

¹ Van Dijk J.A.G.M. (2012) The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. In: J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt, & G. Metakides (Eds). Digital enlightenment yearbook. Amsterdam: IOS Press, pp. 57-75.

² Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2019. Т. 19. № 1. С. 109.

³ Авдыев М.А. Социальная эксклюзия рядовых граждан России вследствие цифровизации государственных услуг // Социологические чтения: социальные тренды современности: матер. Всерос. науч.-практ. конф. Новосибирск, 2019. С. 56.

трудоспособного возраста в России составила 35 млн человек или 24% населения¹. При этом по данным среднего варианта прогноза Федеральной службы государственной статистики их доля может еще увеличиться к 2025 г. до 27,4% и составить 40,2 млн. человек².

Неравенство по доступности (или качеству подключения к Интернету), навыкам и использованию технологий являются стратегически значимым в сетевом обществе, которое основано на комбинации социальных и медиа-сетей, а включение и исключение (социальная эксклюзия) из них рассматриваются в международных исследованиях как ключевой фактор структурного неравенства³. М. Hardey и В. Loader напрямую говорят о том, что цифровизация социальных услуг сопровождается «маргинализацией пожилых людей как их пользователей»⁴.

С одной стороны, все большая часть старшего поколения старательно стремится приобщиться к цифровым технологиям. Половина пожилых россиян используют Интернет, а треть из них являются его активными пользователями. Они общаются в социальных сетях (57%), занимаются поиском информации, связанной с темой здоровья (49%), используют мессенджеры для звонков и видеосвязи (46%), анализируют данные о товарах и услугах (45%). По большей части пожилые пользователи выходят в сеть из дома. Возможностями интернета для заказа товаров или услуг онлайн пользуются всего лишь 10% представителей этой возрастной группы. Среди наиболее востребованных услуг – финансовые операции, в том числе банковские услуги, денежные переводы, услуги страхования, операции с ценными бумагами (46%), покупка одежды и обуви (36%), а также предметов домашнего обихода (26%). Интересно, что 73% опрошенных оплачивают свои покупки с помощью банковских карт. Лишь чуть более четверти людей старше 55 лет активно пользуются возможностями онлайн-доступа к госуслугам. Наиболее

¹ Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2022 г.: статистический бюллетень / Федеральная служба государственной статистики (Росстат). М., 2022. С. 4.

² Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год / Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340>

³ *The Digital Divide The Internet and Social Inequality in International Perspective*. Edited by M. Ragnedda, G.W. Muschert. Routledge, 2013. 324 p.

⁴ Hardey M., Loader B. (2009) The informatization of welfare: Older people and the role of digital services. *British Journal of Social Work*, 39(4): 657.

востребованы услуги, связанные со здравоохранением и медициной (35%), оплатой налогов и сборов (17%), а также обязательств ЖКХ (14%)¹.

По данным Росстата, среди активных интернет-пользователей в России доля пожилых людей в возрасте 60 и более лет неуклонно растет с каждым годом. По итогам 2020 г. она составила 13,5%, в то время как в 2019 г. была лишь 11,9%, 2018 г. – 10,8%, 2017 – 8,3%². Согласно результатам опроса населения компанией «Делойт», даже в пожилом возрасте россияне уже предпочитают получать новостную информацию в Интернете (79%, в то время как телевидение как источник новостей выбирают в этом возрасте только 69%). Кроме того, растет значимость социальных сетей и блогов, за счет которых в условиях социальной диверсификации, обусловленной процессом цифровизации, индивиды могут расширять круг общения и увеличивать социальный капитал³: среди 40% россиян, черпающих в них новостную информацию, уже 34% людей старше 65 лет⁴. Да и наибольший прирост индекса использования смартфонов в 2019 г. и в 2020 г. происходил в России именно за счет пенсионеров (в результате чего в 2020 г. уже 95% россиян старше 14 лет владели смартфонами)⁵. У старшего поколения, как выяснилось на основе данных опроса ВЦИОМ, проведенного в 2021 г. – наиболее положительное положение к роботизации, по сравнению с другими возрастными группами: 51% пожилых людей ее поддерживают без всяких опасений⁶.

Однако с другой стороны, информационно-технологическая компетентность пожилых людей, как правило, довольно низка. Разнообразные навыки, связанные с ИКТ, исследователи подразделяют на следующие категории: операционные (умение пользоваться техническими устройствами); формальные – т.е. умение искать, отбирать и обрабатывать информацию; её последующее использование называется

¹ Треть пожилых людей в России являются активными пользователями интернета // Новости Росстата. 2019. 1 окт. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/63640>

² Распределение населения, являющегося активными пользователями сети Интернет, по типам поселения по половозрастным группам / Федеральная служба государственной статистики. 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877>

³ Стратегия прорыва и цифровая реальность России. Социально-политическое положение и демографическая ситуация в 2019 году: коллективная монография / под ред. Г.В. Осипова, С.В. Рязанцева, В.К. Левашова, Т.К. Ростовской. М.: ИТД «ПЕРСПЕКТИВА», 2019. С. 66.

⁴ Медианопотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 21.

⁵ Медианопотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 30.

⁶ О людях и роботах: аналитический обзор / ВЦИОМ. 2021. 5 авг. [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/o-ljudakh-i-robotakh>

«информационными навыками»; но только применение данных в целях улучшения собственного социального положения называют «стратегическими навыками»¹. Согласно данным совместного аналитического доклада ВЦИОМ и Social Business Group, удовлетворенность уровнем собственных цифровых компетенций среди россиян напрямую зависит от возраста респондента. Самая низкая она в возрастной группе 60 лет и старше и составляет всего лишь 48%, в то время как самая высокая – у россиян в возрасте от 18 до 24 лет – 82%, что более, чем в 1,5 раза выше². Именно представители старшего поколения чаще всего ощущают недостаточность навыков работы на компьютере, ноутбуке или телефоне (рис. 6).

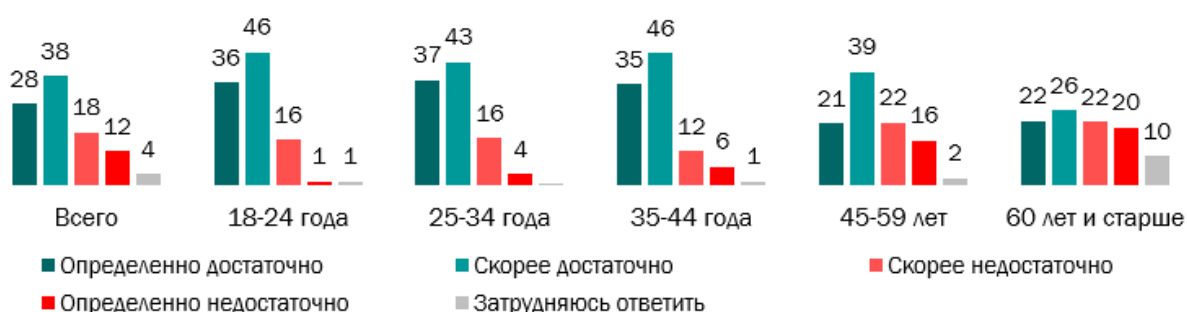


Рис. 6. Ответы россиян в разных возрастных группах на вопрос «Лично Вам в целом достаточно тех навыков работы на компьютере / ноутбуке / телефоне, которыми Вы обладаете, или недостаточно» - закрытый вопрос, один ответ, % (ВЦИОМ. 2021. 15 мая [Электронный ресурс]. URL:<https://wciom.ru/analytical-reports/analiticheskii-doklad/czifrovaya-gramotnost-i-udalennaya-rabota-v-usloviyakh-pandemii>)

Если у индивида не сформирована информационно-технологическая компетентность, отсутствуют стратегические навыки применения цифровых технологий, то появляется **информационная депривация** – состояние ограниченности в удовлетворении информационных потребностей, возникающее в результате информа-

¹ Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2019. Т. 19. № 1. С. 112.

² Цифровая грамотность и удаленная работа в условиях пандемии / ВЦИОМ. 2021. 15 мая [Электронный ресурс]. URL:<https://wciom.ru/analytical-reports/analiticheskii-doklad/czifrovaya-gramotnost-i-udalennaya-rabota-v-usloviyakh-pandemii>

ционно-технологической некомпетентности и препятствующее активизации ресурсного потенциала в организации жизнедеятельности человека. Такое состояние у пожилых людей зачастую воспринимается в общественном сознании как норма и ассоциируется с физиологической спецификой нарушений здоровья или возрастными особенностями, что неверно и недопустимо.

И, напротив, *информационная адаптивность* – это способность к активному приспособлению человека к современной информационной среде, основанная на сознательной выработке мотивации к формированию информационно-технологической компетентности и преодолению информационной депривации.

Об уровне информационной депривации среди пожилых россиян можно судить по вторичному анализу данных исследования характеристик медиапотребления компании «Делойт», проведенного в 2020 г. Оно показало четкие различия в уровне медиаактивности в зависимости от возраста, а также гендера и ресурсного потенциала граждан (их уровня доходов, социального статуса, социальной активности и степени социальной изоляции). Так, самые низкие показатели, как и ожидалось – у россиян в возрасте старше 60 лет. Среди социальных факторов самым значимым с точки зрения вероятности возникновения ограничений в способности потребления информации является, как выяснилось, одинокое проживание. У одиноко проживающих граждан уровень медиаактивности на 10% ниже, чем у проживающих в семье. Во-вторых, значимым социальным фактором активности использования медиаконтента является занятость (разница между работающими и неработающими – 8%)¹. Среди российских пенсионеров доля работающих составляет около 19%² – они в выигрышном положении по сравнению с неработающими с точки зрения медиаактивности. Другими факторами информационной депривации являются уровень образования (разница в медиаактивности между имеющими высшее и среднее образование – 8%) и величина населенного пункта (снижение на 3% в населенных пунктах с численностью населения менее 500 тыс. человек), уровень

¹ Медиапотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 15.

² Активная жизнь на пенсии: аналитический обзор / ВЦИОМ. 2021. 28 мая [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/aktivnaja-zhizn-na-pensii>

доходов (у обладателей низких доходов медиаактивность снижена на 19%), пол (женщины активнее в медиасреде на 7%)¹.

В пользовании социальными сетями проявляются все те же закономерности и также существуют определенные различия. Ими реже пользуются пожилые люди старше 60 лет (83%, что на 11% ниже, чем среди респондентов в возрасте до 29 лет – 94%); мужчины (86%, что на 8% меньше, чем женщины – 94%); одиноко проживающие граждане (разница 4% по сравнению с проживающими в семьях); люди со средним образованием (разница 4% по сравнению с имеющими высшее образование)².

Таким образом, наиболее высокий риск возникновения информационной депривации – у социально изолированных групп (пожилых, неработающих и одиноко проживающих в небольших населенных пунктах и малых городах), не имеющих высшего образования и обладающих низкими доходами. Можно констатировать, что именно эти представители старшего поколения прежде всего находятся сегодня в положении цифрового неравенства. Объясняется это тем, что, как отмечают А.М. Бекарев и Г.С. Пак, беспрецедентный динамизм социальной жизни в цифровом обществе вынуждает прилагать серьезные усилия, чтобы не отстать от мейнстрима и уметь удовлетворять потребность в постоянном притоке информации, её эффективной обработке. Весь жизненный путь индивида теперь предстает как непрерывный и незавершающийся процесс образования. Новая префигуративная культура (М. Мид) предполагает инновацию в обучении, возникшую во второй половине XX в.: старшие по возрасту сегодня должны постоянно перенимать опыт у своих внуков и детей³. Соответственно, возможность учиться у младшего поколения у одиноко проживающих и неработающих пожилых людей существенно ограничена.

Однако заметим, что среди российских пожилых людей примерно каждый пятый – работающий (по данным ВЦИОМ, среди граждан в возрасте 60 лет и

¹ Медианопотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 12-15.

² Медианопотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. С. 14.

³ Бекарев А.М., Пак Г.С. К генеалогии морали цифрового общества // Искусственный интеллект: этические проблемы «цифрового общества»: матер. междунар. науч.-практ. конф. / Сост. и науч. ред. В.О Шелекета. Белгород, 2018. С. 14-15.

старше работают на пенсии 19%¹). И исходя из общей тенденции старения населения и сокращения трудовых ресурсов, потребность экономики в использовании труда пожилых людей с каждым годом будет нарастать, в связи с чем органы власти заявляют, что стимулирование занятости граждан пожилого возраста будет одним из важных направлений государственной политики Российской Федерации, имеющим большое значение как с позиции обеспечения доходов пожилых людей, использования имеющегося у них образовательного и трудового потенциала в интересах экономики страны, так и с точки зрения социализации пожилых людей, их интеграции в жизнь общества. К примеру, 4% российских пенсионеров даже обращались в службу занятости населения в 2018 г. за содействием в поиске подходящей работы, из них в 52% были трудоустроены². Соответственно, раз цифровой капитал работающих пенсионеров выше, чем у неработающих, вероятно, что если доля работающих пожилых людей в будущем несколько увеличится, это может положительно сказаться на их информационно-технологических компетенциях и преодолении цифрового разрыва.

О.И. Бородкина и В.А. Сибирев, отмечая, что в современном обществе цифровой капитал начинает играть ведущую роль в социальном взаимодействии, мобилизации ресурсов, распространении знаний и информации, в получении социальных услуг, указывают, что проведенные ими исследования³ свидетельствуют о влиянии эффекта возраста на развитие цифрового капитала. Наиболее остро подобные проблемы касаются старших возрастных групп, которые и являются основными получателями социальных услуг.

Существует мнение, что значительная часть потребителей социальных услуг и благополучателей – пожилые люди, которые не готовы пользоваться Интернетом и интерактивными сервисами. Соответственно, эта социальная группа с большой вероятностью изолируется от процесса цифровизации социальных услуг

¹ *Активная жизнь на пенсии: аналитический обзор* / ВЦИОМ. 2021. 28 мая [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/aktivnaja-zhizn-na-pensii>

² *Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год* / Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340>

³ *Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.*

уже на втором его этапе, не обладая ни информационно-технологическими компетенциями, ни технической и мотивационной готовностью к использованию цифровых сервисов.

В то же время, результаты проведенного нами опроса 268 пожилых людей в Пермском крае еще в 2014 г. (табл. 2) с целью выявить, каким навыкам ИКТ они хотели бы обучиться, показали, что представители старшего поколения хотят и готовы обучаться компьютерным технологиям и пользованию полезными для них интернет-ресурсами, цифровыми сервисами и приложениями. В первую очередь, они желают научиться находить в Интернете информацию как раз о своих правах и социальной помощи (например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах). Следовательно, это умение может стать лучшей мотивацией для вовлечения граждан пожилого возраста в обучение компьютерным технологиям. Именно оно должно, прежде всего, входить в программу курсов компьютерной грамотности для этой аудитории.

Таблица 2

**Умения пожилых людей в области пользования мобильной телефонной связью и Интернетом и потребности в обучении
(Пермский край, N=268, 2014 г.)**

№	Вид деятельности	Уже умеют, %	Есть желание научиться, %	Нет желания научиться, %	Затруднились ответить, %
1	Звонить по мобильному телефону и отвечать на звонки	86,9	4,1	4,5	4,5
2	Отправлять и получать СМС	52,2	18,7	21,6	7,5
3	Выходить в Интернет с мобильного телефона	9,7	17,2	62,7	10,4
4	Пользоваться электронной почтой	16,4	12,7	59	11,9
5	Зарегистрироваться в социальной сети («Facebook», «Одноклассники» и т.п.)	15,7	9,3	64,6	10,4
6	Просматривать новости в Интернете	26,5	17,9	45,5	10,1
7	Смотреть фильмы и/или слушать музыку в Интернете	16,8	17,2	55,2	10,8

8	Пользоваться порталами госуслуг для обращения в органы власти	11,6	27,6	49,2	11,6
9	Читать книги в Интернете	13,1	13,1	62,3	11,6
10	Просматривать коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах	10,4	19,1	58,2	12,3
11	Делать покупки в Интернете	7,1	12,3	69,8	10,8
12	Находить информацию о своих правах и социальной помощи (например, о пенсиях, пособиях, льготах, субсидиях, компенсациях, социальных услугах)	19,8	39,6	31,3	9,3
13	Находить интересную и полезную для себя информацию (например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т. п.)	27,6	25	37	10,4
14	Проходить обучение	9,3	15,7	65,3	9,7
15	Другое	0,4	0	0,4	99,2

Вторая по значимости – потребность в обучении пользованию порталами госуслуг для обращения в органы власти. Каждый 4-й представитель старшего поколения хотел бы научиться находить интересную и полезную для себя информацию (например, рецепты блюд, рекомендации по лечению заболеваний, описание новинок бытовой техники и т. п.). Каждый 5-й респондент изъявил желание обучиться умению просматривать коллекции музеев и картинных галерей на их сайтах, каждый 7-й – читать книги в Интернете, а каждый 6-й вообще не отказался бы проходить обучение в Интернете, если бы знал, как это делать. Каждый 8-й респондент не прочь был научиться делать интернет-покупки.

Такие результаты дали основания утверждать, что представители старших возрастных групп нередко готовы повышать свой культурный и образовательный уровень в случае овладения цифровыми технологиями. Именно для этого и должно служить формирующееся информационное общество с этических позиций, ведь, как справедливо замечает Д.К. Танатова, в инновациях главное – развитие и преобразование самого человека¹.

¹ Танатова Д.К. Социальное развитие российского человека в контексте инновационного обновления общества // Социальная политика и социология. 2010. № 12 (66). С. 30-35.

Что касается мобильной телефонной связи, то почти каждый 5-й пожилой человек хотел научиться отправлять и получать СМС и примерно каждый 6-й готов был обучиться выходить в Интернет с мобильного телефона. Трудно поверить, но каждый 25-й признался, что все еще нуждается в обучении, казалось бы, элементарной для современного человека вещи — звонить по мобильному телефону и отвечать на звонки.

Пожилых людей, ощущающих себя счастливыми в жизни, на 11 % больше среди владельцев мобильных телефонов и на 5 % больше среди пользователей Интернета. Безусловно, это веская причина для системной организации курсов компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста в рамках государственных и региональных программ, таких, как «Информационное общество», «Старшее поколение» и др. Подобным, совершенно несложным обучением могли бы заняться общественные организации и социальные службы, в том числе с привлечением волонтеров. К выводам об активно формирующейся готовности пожилых людей к освоению новых информационных технологий приходят все больше исследователей (И.Л. Сизова и А.С. Биккулов, Н.Б. Москвина¹). Эти данные могут быть положены в основу разработки отдельной государственной программы и мероприятий по адаптации старшего поколения в условиях цифровизации.

В Великобритании, чтобы вовлечь старшее поколение в пользование цифровыми социальными сервисами в Интернете, уже много лет самой крупной общественной организацией пожилых «AgeUK» выпускаются и бесплатно распространяются брошюры с описанием рекомендованных для старшего поколения сайтов, советов по безопасному использованию Интернета², ежегодно проводится национальный чемпионат на звание интернет-чемпиона среди граждан пожилого возраста. Итоги чемпионатов доводятся до общества в различных формах через СМИ

¹ Сизова И.Л., Биккулов А.С. Социальный портрет пенсионеров-пользователей ИКТ в России // Государство и граждане в электронной среде. 2017. № 1. С. 287-297; Москвина Н.Б. Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 148-156.

² Making the most of the internet. Available at: URL: <https://www.ageuk.org.uk/information-advice/work-learning/technology-internet/>

и распространение печатной продукции (например, распространение в общественных местах постеров с портретом пожилого интернет-чемпиона года). Таким образом привлекается интерес пожилых людей к новым информационным технологиям, формируется мотивация к их использованию. Подобный опыт есть и в других странах. Например, в Соединенных Штатах проводится конкурс лучших сайтов для пожилых пользователей, среди конкурсантов отмечаются сто лучших¹.

В России государство как главный актор социальной политики в последние годы уделяет все больше внимания преодолению цифрового неравенства. Так, в Докладе о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей декларируется, что дальнейший рост числа и доли лиц старших возрастов ставит новые задачи и цели перед государством и обществом, направленные не только на обеспечение основных потребностей граждан старшего поколения для поддержания условий жизнедеятельности, но и на создание условий для активного участия их в политической, социальной и в иных сферах деятельности общества². В докладе об итогах работы Министерства труда и социальной защиты РФ отмечается, что в 2018 г. около 31 тыс. неработающих пожилых граждан, проживающих в 76 субъектах Российской Федерации, прошли обучение компьютерной грамотности с целью обеспечения их доступа к государственным информационным ресурсам³. Проводятся чемпионаты по компьютерной грамотности. Это свидетельствует о формирующейся государственной политике цифровой инклюзии старшего поколения.

Второй депривированной в условиях цифрового неравенства социальной группой, находящейся в состоянии цифровой эксклюзии, преодоление которой без социального инвестирования со стороны государства и общества невозможно, являются инвалиды. Сегодня в России из 11 млн лишь каждый восьмой инвалид чув-

¹ Кондратов Б.Ф. «Третий возраст» и Интернет // Информационное общество. 2009. Вып. 1. С. 64-75.

² Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год / Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340>

³ Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. С. 48 [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

ствует себя комфортно в цифровой среде. Об этом свидетельствуют результаты исследования уровня цифровой грамотности среди людей с инвалидностью, проведенного в 2021 г. аналитическим центром НАФИ. Оказалось, что 54% инвалидов активно пользуются Интернетом, 50% общаются в социальных сетях, 39% интересуются новинками в области цифровых устройств, программ и приложений. но лишь 13% высоко оценивают свои цифровые навыки. При этом 49% участников опроса полагают, что их цифровые компетенции развиты очень слабо или вовсе не развиты. 35% опрошенных оценивают свои цифровые навыки как средние. Характерно, что число людей с инвалидностью, обладающих высоким уровнем цифровой грамотности, выше среди трудоустроенных, респондентов младше 30 лет и мужчин. И чем старше возраст людей с инвалидностью, тем чаще они оценивают свои цифровые компетенции как недостаточные. 34% участников опроса заявили, что их навыков и знаний недостаточно даже для того, чтобы комфортно работать с электронными сервисами по предоставлению госуслуг¹.

В условиях цифровизации в обществе необходим точный учет специфики физического начала каждой личности. Лишь в этом случае новая информационная среда может снять проблему отклонения отдельно взятого человека от нормы. Современные информационные технологии предоставляют неограниченные возможности для трудовой адаптации и социализации социально уязвимых групп. Например, наличие компьютера или смартфона позволяет трудоустроить их на дому (по статистике Минтруда, лишь 28 % российских инвалидов в трудоспособном возрасте имеют работу²), компенсировать дефицит общения, преодолеть материальную, социальную и культурную депривацию, получить образование³. Однако в случае с инвалидами такое решение может потребовать разработки специфических устройств для ввода и вывода компьютерной информации, если у человека, к примеру, обездвижены руки. Как отмечают О.И. Бородкина и В.А. Сибирев, особого

¹ Бондаренко И. Исследование: лишь каждый десятый человек с инвалидностью чувствует себя комфортно в цифровой среде // Dislife. 2021. 16 марта [Электронный ресурс]. URL: <https://dislife.ru/materials/3753>

² Итоги года: социальная защита инвалидов / Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. 2018. 27 дек. [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/social/80>

³ Access-Ability: Information for Disabled Students and those with Specific Learning Difficulties (including Dyslexia) / Equal Opportunities Centre, Disability Service, University of Worcester. Worcester, 2007. 25 p.

внимания в контексте цифровизации социальной сферы требуют именно социально-демографические группы, находящиеся в социально уязвимом положении в силу возраста или состояния здоровья. Государство должно выступать ключевым инвестором в развитие цифрового капитала путем создания соответствующей информационно-образовательной среды, в том числе инфраструктуры. Основные группы клиентов социальных служб (пожилые люди и инвалиды) нуждаются не просто в компьютерах и других современных гаджетах, а в устройствах, адаптированных под их потребности, то есть с учетом тех заболеваний, которые у них имеются. Безусловно, разработка и производство (или покупка) такого рода устройств достаточно дорогостоящий процесс, который требует привлечения и частных инвесторов¹.

Сегодня уже есть такие устройства, которые могут управляться, к примеру, даже практически полностью обездвиженными людьми с помощью сжатия зубами (устройства по типу джойстиков). Последние разработки российских ученых в области нейрофизиологии и нейроинформатики дают возможность посылать команды компьютеру «силой мысли». К примеру, программно-аппаратный комплекс «НейроЧат», представленный впервые в 2016 г., предназначен для людей с тяжелыми нарушениями речи и двигательной функции (например, вследствие физических недостатков, травм, инсульта)², которых в России насчитывается около 4 млн человек³. Эта коммуникационная система с помощью беспроводной гарнитуры позволяет человеку путем мысленного выбора символов набирать текст без усилий голоса и движений: мысли трансформируются в предложения на мониторе. Люди с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) могут общаться между собой, с близкими, медперсоналом и другими людьми, управлять комплектом прикроватного больничного оборудования (пульты общения с медперсоналом, манипуляторы, приборы бытового назначения, приводы кровати), а также мобильными ро-

¹ Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.

² Передача мысли на расстоянии: для инвалидов запустили первый в мире нейрочат // Вести.ру. 2018. 6 марта [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vesti.ru/doc.html?id=2993423>

³ НейроЧат [Электронный ресурс]. URL: <http://neuro.chat/#rec5840576>

ботами. Специально созданная социальная сеть «НейроЧат» доступна пользователям по всему миру. В результате человек получает возможность включиться в общественную жизнь и стать более независимым от посторонней помощи. По прогнозам экспертов, благодаря таким технологиям количество вернувшихся к трудовой деятельности инвалидов может увеличиться в 3–5 раз¹.

Соответственно, с помощью специализированных информационных технологий и специального оборудования даже полностью обездвиженные люди имеют возможность вновь общаться и взаимодействовать с окружающим миром. На наш взгляд, на текущем этапе цифровизации социальных услуг важно обеспечить такими устройствами инвалидов. Решением этой задачи в будущем могли бы заняться Социальный фонд России, учреждения и организации, осуществляющие реабилитацию инвалидов, общественные организации в ходе реализации государственных программ и социальных проектов.

В рамках государственной социальной политики ведутся и другие разработки. Например, с 2018 г. по государственному заданию Министерства труда и социальной защиты РФ проводятся научные исследования в области медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов: разработана методика получения цифровой модели протезируемой или ортезируемой конечности для последующего моделирования и изготовления протезно-ортопедических изделий (3D-печать), ведутся разработки алгоритмов протезно-ортопедического обеспечения и дистанционного изготовления специальной одежды для лиц с ограниченными возможностями здоровья с применением ассистивных цифровых технологий². Такие технологии, безусловно, также способны повысить качество жизни инвалидов.

Кроме того, сегодня в литературе описывается немало компьютерных программ и мобильных приложений, специально разработанных для людей с инвалидностью, позволяющих отчасти компенсировать утраченные функции и способствующих социальной реинтеграции. Например, «Be My Eyes» – краудсорсинговое

¹ Социальная сеть на основе интерфейсов «мозг – компьютер» попала в сотню лучших изобретений России // Полит.ру. 2018. 8 авг. [Электронное издание]. URL: https://polit.ru/news/2018/08/08/sk_neurochat/

² Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. С. 93 [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

приложение, с помощью видеочата соединяющее незрячих людей и волонтеров, готовых помочь им в разных бытовых ситуациях, например, проверить срок годности продуктов или перейти на другую сторону улицы. Им пользуются почти 300 тыс. человек. «Big browser» – программа для увеличения текста и картинок в браузере для слабовидящих. Приложение «Яндекс.Разговор» для слабослышащих распознает устную речь, переводит ее в текст и обратно, отображая на экране смартфона, а также произносит вслух напечатанные слова. Оно разработано группой студентов МФТИ на основе технологии распознавания речи Yandex SpeechKit. «RogerVoice» – программа, помогающая глухим разговаривать по смартфону, переводя звуки в динамиках в текстовое сообщение, чтобы глухой собеседник смог его прочитать. Приложение «HearYouNow» разработано голландским производителем слуховых аппаратов «ExSilent», чтобы помочь пользователям с нарушениями слуха без слухового аппарата регулировать звук в наушниках в зависимости от ситуации, в которой находятся (в общественном месте, на встрече и т.д.). Обучающее приложение «Spread Signs» позволяет учить как отдельные буквы, так и целые слова и фразы на языке жестов¹.

Отдельная категория приложений – это приложения для помощи маломобильным гражданам, которые не везде могут передвигаться самостоятельно и им необходимо выбирать особые маршруты. Приложение «Smooth» – это петербургский сервис, позволяющий построить маршрут по городу на общественном транспорте или пешим ходом с учетом доступности для людей с ограничениями в передвижении. Он был разработан при поддержке российской общественной организации «Теплица социальных технологий». «Метро для всех» – это навигатор по препятствиям в метрополитене для маломобильных групп, таких как инвалиды-колясочники, пожилые люди². В Пермском крае аналогичное мобильное приложение

¹ Сидоренко В.А. Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 176-181; Пострижицкий К.А. Приложения для людей с ограниченными возможностями // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С. Е. Гасумовой; Пермский государственный национальный исследовательский университет. Пермь, 2020. С. 55-59.

² Сидоренко В.А. Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 178.

«Доступная среда»¹ разработано по заказу регионального Министерства социального развития, запущено в 2021 г. и получило массу положительных отзывов экспертов и пользователей.

Существуют приложения, способствующие социальной реабилитации людей с аутизмом. Разработанное компанией «Samsung» приложение «Look at me» помогает успешно социализироваться детям с нарушениями аутического спектра: с помощью игрового взаимодействия оно учит устанавливать зрительный контакт, распознавать эмоции, запоминать лица, а также лучше выражать собственные чувства. Приложение «Сезам» – мессенджер, позволяющий общаться при помощи символов и картинок людям с аутизмом, синдромом Дауна и нарушениями речи и слуха. Созданное разработчиком-аутистом и проверенное им на себе приложение «Miracle Modus» дает возможность с помощью картинок и музыки уменьшить сенсорную перегрузку, успокоиться и расслабиться людям с нарушениями восприятия. Есть приложения, которые помогают принимать лекарства и соблюдать диету. Например, «MySugr Diabetes Logbook» позволяет диабетикам учитывать рацион питания, следить за приемом лекарств и динамикой уровня сахара в крови, скачивать и распечатывать учтенные показатели для приема у врача².

Все эти цифровые технологии не способны полностью заменить людям мобильность, работу органов чувств, решить жизненные проблемы, но они помогают адаптироваться и сглаживать неудобства в повседневной жизни, способствуют социальной реинтеграции инвалидов и лиц с ОВЗ. Их использование позволяет целевым группам клиентов социальных служб оказывать самопомощь в условиях цифровизации, однако пока такие группы мало информированы о подобных возможностях и поэтому практически не пользуются ими. При социальных службах целесообразно организовать помощь в установке на смартфоны подобных приложений и обучение их использованию с привлечением волонтеров.

¹ *Цифровизация социальных услуг: обзор автоматизированных информационных систем в Пермском крае.* Сост. С.Е. Гасумова, П.А. Первушин; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 153-160.

² *Пострижицкий К.А.* Приложения для людей с ограниченными возможностями // *Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С. Е. Гасумовой; Пермский государственный национальный исследовательский университет. Пермь, 2020. С. 55-59.*

В 2021 г. мы провели исследование методом полуструктурированного интервью с 29 клиентами Пермского краевого «Центра комплексной реабилитации инвалидов». Предоставив информацию о 13 описанных выше мобильных приложениях, интервьюеры попросили отметить те, которые заинтересовали информантов (которыми они хотели бы воспользоваться), и рассказать, нужна ли помощь в их установке на смартфон, хотели бы они, чтобы такая возможность предлагалась в социальной службе. Самыми востребованными оказались «Карта доступности» (17 человек – более половины информантов), «Сезам» (14 человек), «Miracle Modus» и «Look at me» (по 13 голосов). Характерно, что даже при такой небольшой выборке абсолютно все приложения были отмечены как необходимые. Все информанты указали, что никогда не слышали о подобных технологиях, половина выразили сожаление, что некому доводить до них такую информацию. Все давшие интервью клиенты пермского Центра комплексной реабилитации инвалидов оказались заинтересованы в появлении новой социальной услуги по установке на смартфон специализированных мобильных приложений и обучению пользованию ими, информированию о новых подобных мобильных приложениях в дальнейшем. Это обуславливает важность проведения более глубокого и масштабного исследования по этой теме в дальнейшем, а также разработки на его основе рекомендаций для органов власти и социальных служб.

Анализ официальных российских документов свидетельствует, что государство сегодня уделяет особое внимание преодолению цифровой эксклюзии инвалидов в форме обеспечения доступа к цифровым ресурсам и сервисам в сети Интернет. В 2016 г. в России вступили в силу изменения в законодательстве в связи с ратификацией международной Конвенции о правах инвалидов¹. Тогда в ряд нормативно-правовых актов были внесены дополнения, касающиеся порядка обеспече-

¹ Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2014 № 419-ФЗ.

ния условий доступности для инвалидов по зрению сайтов органов государственной власти и местного самоуправления¹. Такой порядок был разработан и официально утвержден Минкомсвязи России². С этого момента все сайты органов государственной власти и местного самоуправления, государственных учреждений, муниципальных образовательных организаций должны иметь альтернативную версию для слабовидящих людей, соответствующую ГОСТ Р 52872-2019³. Для коммерческих предприятий и организаций этот порядок носит пока рекомендательный характер (если только они не являются, к примеру, поставщиками социальных услуг).

Для посетителей с ограниченными возможностями адаптированная версия сайта делает восприятие информации более доступным и понятным, а владельцы интернет-ресурсов привлекают ранее не охваченную аудиторию. Требования действующего в России с 2020 г. ГОСТ Р 52872-2019 разработаны на основе документа Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, созданного международной организацией World Wide Web Consortium. Стандарт учитывает не только потребности слабовидящих людей, но и нарушение слуха, опорно-двигательного аппарата, речи, ментальной сферы и даже трудности в обучении и неврологические нарушения. Провозглашенные принципы доступности цифрового контента для людей с инвалидностью заключаются в том, что он должен быть воспринимаемым, управляемым, понятным и надежным. Разработчики цифрового контента, чтобы сделать его более доступным для пользователей с различными ограничениями жизнедеятельности, согласно ГОСТ, должны стремиться предоставить увеличенный шрифт, шрифт Брайля, речь, специальные знаки или упрощенный язык, возможность просматривать и прослушивать контент, вводить информацию без использования клавиатуры и др. Для каждого положения приведены проверяемые критерии его

¹ Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ. Ст. 10, ч. 6.

² Приказ Минкомсвязи России «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет"» от 30.11.2015 № 483.

³ Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»: утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.08.2019 № 589-ст.

успешного применения, что позволяет использовать стандарт для проверки соответствия доступности цифрового контента определенному уровню. Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). Но даже контент уровня ААА не будет доступен абсолютно всем пользователям со всеми типами, степенями и сочетаниями ограничений жизнедеятельности, особенно для людей с когнитивными нарушениями и с трудностями в обучении. На сайт добавляется кнопка выбора нужной посетителю версии сайта¹.

Сегодня в России для инвалидов государством созданы возможности самостоятельного поиска вакансий с помощью цифровых технологий в специальном разделе на федеральном портале «Работа России», бесплатного обучения на курсах ИТ за счет государственной программы «Цифровая экономика» через портал «Госуслуги». Характерно, что, согласно данным исследования ВЦИОМ в 2021 г., россияне считают, что инвалидам подходит работа именно в сфере ИТ². Кроме поиска работы и обучения, люди с ОВЗ в условиях цифровизации получают широкие возможности для удовлетворения информационных потребностей, организации жизнедеятельности, передачи своего опыта, ресоциализации в сети Интернет. Для них может быть актуален поиск информации о здравоохранении, социальной защите и социальном обслуживании, подача обращений и запись на прием в социальные службы в электронной форме, не выходя из дома. За рубежом пожилые и инвалиды зачастую становятся волонтерами – online-консультантами в тех областях, специалистами в которых являются, чтобы ощущать себя востребованными и повысить свой социальный статус³. Даже если человек вынужден все время находиться дома, он может вносить вклад и в развитие гражданского общества, участвуя, к примеру, в обсуждении государственной социальной политики на соответствующих интернет-ресурсах. Повысить качество жизни маломобильным группам позволит навык

¹ Версия сайта для слабовидящих // Multisite [Электронный ресурс]. URL: <http://mtsita.ru/news/versiya-sajta-dlya-slabovidyashhix>

² Инвалидность и экономика: проблема или возможность? Аналитический обзор / ВЦИОМ. 2021. 28 июня [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/invalidnost-i-ehkonomika-problema-ili-vozmozhnost>

³ Sieland B., Rahm T. (2007) Webbasierte Unterstützungssysteme für Lehrkräfte. In: Handbuch Schulpsychologie: Psychologie für die Schule / Seifried K., Jötten B., Fleischer T., Grewe N. und Sieland, B. (Hrsg.). Stuttgart: Kohlhammer, pp. 380-391.

интернет-покупок. Дефицит общения возможно компенсировать, пользуясь социальными сетями.

Один из наиболее популярных интернет-ресурсов для инвалидов в России портал «Dislife» («Disabled's Life – жизнь людей с инвалидностью») функционирует с 2008 г. по общественной инициативе как площадка для взаимодействия людей с инвалидностью. Благодаря ему, в российском обществе сформировались новые сети с участием инвалидов, людей с ОВЗ и равнодушных к их проблемам граждан. Посещаемость портала в 2019 г. составила 70 тыс. посетителей в месяц, 55 тыс. человек были зарегистрированы как постоянные пользователи¹. Самые востребованные на портале сервисы «Волонтер», «Знакомства», «Трудоустройство», «Бюро справедливости» позволяют с помощью цифровых технологий формировать группы взаимопомощи, находить собеседников, друзей и супругов, подбирать подходящие вакансии и устраиваться на работу, защищать свои права. Подобные интернет-ресурсы способствуют созданию мотивационной готовности на уровне индивидов для преодоления цифровой эксклюзии. Соответственно, на современном этапе задач государства и общества является формирование информационно-технологической компетентности людей с ограниченными физическими возможностями, которая позволит более эффективно использовать предоставляющиеся им в условиях цифровизации новые возможности и кардинальным образом изменить социальный статус инвалида.

Таким образом, пожилые граждане и инвалиды – основные получатели социальных услуг и одни из основных групп получателей мер социальной поддержки – в современных условиях оказались в ситуации цифрового неравенства в силу материально-экономических, физических, компетентностных и мотивационных факторов. С одной стороны, постепенно создается все больше интернет-ресурсов, цифровых сервисов и мобильных приложений, способных существенно повысить качество их жизни. Изобретаются специальные технические устройства, позволяющие пользоваться цифровыми технологиями даже полностью обездвиженным людям. Постепенно формируется мотивационная готовность пожилых людей и инвалидов

¹ Материалы портала «Dislife» [Электронный ресурс]. URL: <https://dislife.ru/pages/about>

к освоению цифровых технологий, повышению «информационно-технологической компетентности», под которой мы предлагаем понимать владение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для организации информационных процессов с использованием современных технических устройств (в первую очередь компьютера с доступом в Интернет и мобильного телефона) и позволяющими удовлетворять информационные потребности. Однако с другой стороны, многочисленные статистические данные пока свидетельствуют о довольно существенной «информационной депривации» пожилых и инвалидов – то есть состоянии ограниченности в удовлетворении информационных потребностей, возникающем в результате информационно-технологической некомпетентности и препятствующем активизации ресурсного потенциала в организации жизнедеятельности человека. Пока отсутствует достаточно эффективная, целенаправленная государственная политика, активная общественная деятельность и развитая образовательная среда по созданию условий для повышения их информационно-технологической компетентности и вовлечению в процесс цифровизации, преодолению цифрового неравенства, формированию «информационной адаптивности», которую мы понимаем как способность к активному приспособлению человека к современной информационной среде, основанной на сознательной выработке мотивации к формированию информационно-технологической компетентности и преодолению информационной депривации. Не создана система информирования пожилых людей и инвалидов об уже существующих цифровых социальных услугах и полезных интернет-ресурсах по теме социального обслуживания.

Выводы по главе 2. 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 «цифрового ресурсного потенциала», 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.

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 взаимодействия системы социальных услуг с целевыми группами; 3) внедрение методов искусственного интеллекта, способствующих расширению возможностей самоинформирования и самопомощи в российском обществе. К рискам процесса цифровизации социальных услуг следует отне-

сти: 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, не ориентированной 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.

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 острая информационная 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 и тематического обучения о существующих онлайн-сервисах и интернет-ресурсах, содействие обеспечению компьютерной техникой на базе социальных служб.

ГЛАВА 3. ОТНОШЕНИЕ ГРАЖДАН К ЦИФРОВИЗАЦИИ: ИНФОРМИРОВАННОСТЬ И ПОТРЕБНОСТИ В ЦИФРОВЫХ УСЛУГАХ

3.1. Информированность граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-пространстве

Россия отличается крайне обширной системой разнообразных социальных гарантий, являясь, по оценкам Всемирного банка и НИФИ, мировым лидером по их количеству¹. В условиях пандемии коронавирусной инфекции ею стала охвачена большая часть общества: по данным на 2021 г., общее число мер социальной поддержки в стране превысило 20 тыс., их получили более 75 млн граждан² (каждый второй). Еще в 2019 г. таких мер насчитывалось только более 3 тыс. и они предоставлялись лишь трети россиян (более 54 млн граждан)³. Социальные услуги в 2021 г. в количестве 1,9 млрд получили 8,7 млн человек у 6,5 тыс. поставщиков⁴. Многообразие мер социальной поддержки и социальных услуг настолько велико, что обывателю разобраться в них сложно и уровень информированности граждан о возможных полагающихся им формах помощи не высок. К примеру, в 2019 г. около 35% семей в России вообще не знали о положенных им мерах социальной поддержки. Председатель Совета Федерации В.И. Матвиенко тогда совершенно справедливо заявила, что надо не только выстроить бесперебойно работающие механизмы; не менее важно, чтобы люди знали о мерах поддержки, в связи с чем необходимо улучшить политику информирования в этой сфере⁵.

Многие исследователи рассматривают сегодня в качестве нового и наиболее актуального канала коммуникации общества и государства глобальную телеком-

¹ *Лишь* четверть социальных выплат и льгот в России доходит до нуждающихся // Ведомости. 2017. 18 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2017/07/18/724183-sotsialnih-viplat>

² *Распоряжение* Правительства РФ «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» от 20.02.2021 № 431-р.

³ *Путин* подписал закон об информировании россиян о положенных им льготах // РИА Новости. 2019. 28 дек. [Электронное издание] URL: <https://ria.ru/cdn.ampproject.org/c/s/ria.ru/amp/20191228/1562981189.html>

⁴ *Информация* Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>

⁵ *Матвиенко*: более трети семей с детьми в России не знают о льготах // РИА Новости. 2019. 27 нояб. [Электронное издание] URL: <https://ria.ru/20191127/1561688691.html>

муникационную сеть Интернет, создающую новые возможности для информирования целевых групп и обмена информацией между субъектами системы социальных услуг на разных уровнях, организации самоинформирования и самопомощи граждан. Ведущий научный сотрудник Института социологии РАН Д.Г. Подвойский описывает происходящие изменения так: «Мы становимся свидетелями размывания границ привычных областей опыта: реального и воображаемого, объективного и субъективного, искусственного и естественного, физического и психического, живого и неживого. Кибернетический разум, искусственный интеллект... и переписка с ботами – мир людей и мир вещей не просто взаимодействуют, они перепутаны... «актанты» превращаются в «актеров», и наоборот»¹.

Закономерно, что все больше авторов (Н.С. Зимова, Е.В. Фомин, А.А. Смагина², А.С. Борисова³, Е.В. Реутова, В.П. Бабинцева, И.В. Бояринова⁴) исследуют отношение и уровень доверия в обществе к органам власти в интернет-пространстве, обращаясь к их официальным сайтам и пабликам, неформальным сообществам граждан и профилям некоммерческих организаций в социальных сетях, так как в этой среде в настоящее время наиболее удобно оценивать настроения граждан через анализ их активности в виде просмотров, «лайков» и комментариев. Исследователи уверены, что социальные сети в ближайшем будущем смогут стать альтернативной формой государственных и негосударственных социальных институтов, позволят повысить информированность граждан о деятельности органов власти разного уровня и о существующих мерах поддержки, помогут наладить обратную связь с населением и обеспечить реальную прозрачность управленческих процедур, а также позволят вовлечь граждан в совместный поиск решения проблем, что в итоге позволит повысить доверие к государственной власти в целом. Иначе игнорирование социальных сетей или их неумелое использование крайне нега-

¹ Подвойский Д. Г. Лабиринтами Матрицы: осваивая социальный конструкционизм // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2020. № 4. С. 64.

² Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020. Т. 6. № 2. С. 159-171.

³ Борисова А.С. Определение уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве // Инновации и инвестиции. 2019. № 9. С. 285-289.

⁴ Реутов Е.В., Колпина Л.В., Бояринова И.В. Эффективность социальных сетей в региональном сообществе // СоцИс. 2011. № 1. С. 79-88.

тивно скажется на имидже представителей государственной власти в веб-пространстве и, соответственно, на уровне доверия к ним граждан в реальной жизни. Данные прогнозы также применимы и к органам социальной защиты, учреждениям и различным организациям в сфере социального обслуживания, которые все чаще переходят на электронное взаимодействие с целевыми группами в веб-пространстве.

На наш взгляд, низкий уровень информированности в обществе о мерах социальной поддержки и социальных услугах во многом обусловлен тем, что до сих пор гражданам в Российской Федерации они предоставлялись исключительно по заявительному принципу: каждый был вынужден самостоятельно разбираться в организационно-правовых основах их предоставления, находить где-то подобную информацию, затем узнавать, в какие органы власти, организации, учреждения нужно обратиться для их получения, какие документы принести, после чего очно посещать эти институты. Однако не все граждане имели возможность разузнать информацию о том, могут ли они претендовать на какие-либо меры социальной поддержки и социальные услуги. В настоящее время, с постепенным переходом к проактивной, беззаявительной политике предоставления государственных услуг, часть проблем на макроуровне (организации деятельности) будут решены в ближайшие годы. Однако кроме этого, необходимо учитывать и другие факторы, препятствующие повышению информированности.

Причины низкого уровня информированности общества о мерах социальной поддержки и социальных услугах связаны, на наш взгляд, с тремя группами факторов:

- 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;
- 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);

- 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.

Низкий уровень информированности граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах влечет негативные социальные последствия в форме ограниченного доступа к ресурсам у социально уязвимых групп. Кроме того, в научной литературе описываются случаи, когда мошенники, пользуясь неосведомленностью пожилых людей в таких вопросах и острой потребностью в подобной информации, в корыстных целях, намеренно вводили в заблуждение пожилых людей относительно положенной им помощи¹.

Рассмотрим ситуацию с привлечением эмпирических данных по России и результатов наших исследований по Пермскому краю. С одной стороны, сегодня в виртуальном пространстве все органы власти и местного самоуправления, включая органы социальной защиты, а также все поставщики социальных услуг обязаны иметь собственные сайты, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации². На них размещается важная для целевых клиентских групп информация по вопросам ведения либо по направлениям деятельности, сведения о том, как получить ту или иную услугу, контактная информация. Граждане все чаще обращаются за информацией о мерах социальной поддержки и социальных услугах в интернет-ресурсах органов власти и местного самоуправления.

¹ Тетерина А.А. Проблемы и перспективы информационной открытости системы социальной защиты в Пермском крае // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: современные механизмы преодоления бедности: матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. ученых, преподавателей, специалистов, аспирантов. Пермь, 2019. С. 94-98.

² Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ. Ст. 10, 13; Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 13.

Так, анализ данных Федеральной службы государственной статистики за последние 10 лет (рис. 7) показывает, что с 2013 г. по 2022 г. на фоне увеличения в российском обществе доли активных пользователей сети Интернет (с 61,4% до 89,8% населения), произошел и существенный рост доли граждан, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме (с 10,7% до 71%, то есть почти в 7 раз) и заказывающих другие услуги с помощью интернет-сервисов (с 15,3% до 53,7%, в 3,5 раза)¹. Численность населения, получающего через Интернет госуслуги по видам «социальное обеспечение» выросла в 15 раз, «работа и занятость» – в 4,5 раза, «государственные и бюджетные учреждения, некоммерческие организации» – в 3 раза (табл. 3). В то же время 35,4% российских получателей государственных и муниципальных услуг в электронной форме (а в некоторых регионах, в частности, Челябинской, Рязанской, Смоленской и Липецкой областях, республиках Карелия и Башкортостан, Красноярском крае – более половины) в 2022 г. столкнулись с проблемами при использовании официальных сайтов и порталов, включая технические сбои (28,5%), недостаточную, неясную или устаревшую информацию (8%), отсутствие необходимой технической поддержки онлайн или офлайн (3,6%), отсутствие кнопки «получить услугу» (1,4%) и другое (3,3%)².

Кроме того, сегодня органы социальной защиты и социальные службы, как правило, создают аккаунты в социальных сетях («ВКонтакте» и др.) для электронного информационного взаимодействия с получателями социальных услуг и мер социальной поддержки, что все чаще становится предметом социологических исследований³. Например, сайт Министерства социального развития Пермского края содержит массу полезной для граждан информации, в том числе в виде инфографики, что очень удобно. Однако необходимо понять, знают ли об этом жители региона и способны ли они найти на сайте полезную для себя информацию.

¹ *Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>*

² *Итоги федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>*

³ *Чикова Е.В., Старшинова А.В. Социальная сеть «ВКонтакте» как пространство деятельности СО НКО // Социолог: образование и профессиональные траектории. материалы Всероссийской научной конференции XV Ковалевские чтения. Санкт-Петербург, 2021. С. 671-672.*

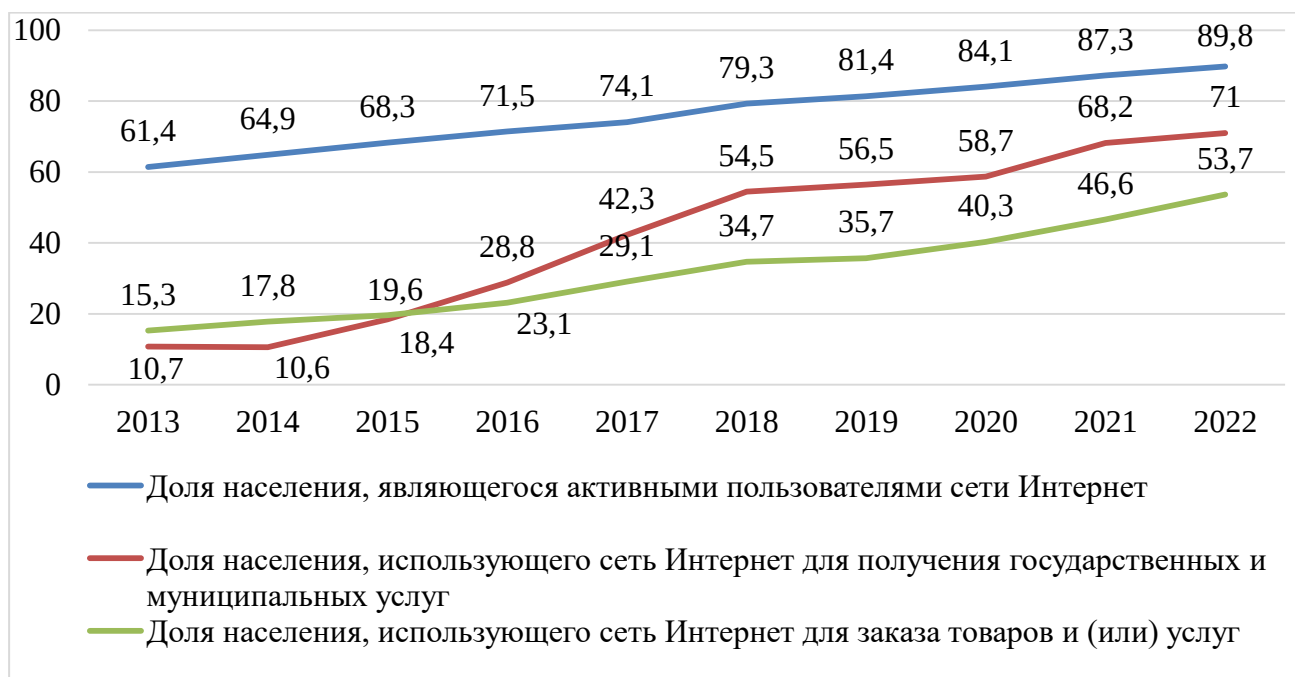


Рис. 7. Динамика численности активных пользователей сети Интернет, получателей государственных и муниципальных услуг в электронной форме и граждан, использующих онлайн-сервисы для заказа различных услуг (и товаров) онлайн в РФ за 10 лет (2013–2022 гг.), % от общей численности населения (Росстат¹)

Таблица 3

Динамика численности населения в возрасте 15-72 лет, использующего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, связанных с системой социальных сервисов, в Российской Федерации за 10 лет (2013 – 2022 гг.), тыс. чел. (Росстат²)

Виды услуг	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Все	11821,3	11553,5	20347,1	31698,2	46577,9	60141,6	63543,7	64945,6	75260,2	77 879,0
в том числе:										
социальное обеспечение	1067,2	1064,1	1277,4	2768,9	5151,2	6170,1	7161,1	15428,3	16478,1	16882,9
работа и занятость	846,2	827,9	716,0	660,9	1736,0	2213,5	2503,4	3122,9	3564,5	3860,7
государственные и бюджетные учреждения, НКО	1241,1	988,9	350,5	983,1	1687,1	1464,3	2074,9	2017,2	2629,1	3348,6

¹ Сост. на основе данных: *Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации* / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>

² Сост. на основе данных: *Итоги федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей* / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>

Однако подобные интернет-ресурсы пока недостаточно популярны и востребованы в обществе. Об этом свидетельствуют проведенные нами в Пермском крае опросы. В этом регионе из 2,6 млн жителей каждый третий (более 840 тыс. человек) состоит на учете в органах социальной защиты как получатель мер социальной поддержки и 15 тыс. зарегистрированы как потребители социальных услуг¹. Граждане в Пермском крае довольно активно по сравнению с другими регионами Приволжского федерального округа получают в электронной форме государственные и муниципальные услуги по социальному обеспечению, поиску работы и оформлению статуса безработного, менее активно – услуги государственных и бюджетных учреждений и НКО (табл. 4).

Таблица 4

Доля населения в возрасте 15-72 лет, получившего в электронной форме государственные и муниципальные услуги, связанные с социальными сервисами, в регионах Приволжского федерального округа в 2022 г., % от общей численности получивших электронные государственные и муниципальные услуги (Росстат²)

Регионы	Доля получателей электронных гос. и мун. услуг в целом	Доля получателей электронных услуг по социальному обеспечению	Доля получателей электронных услуг по поиску работы и занятости	Доля получателей электронных услуг гос. и бюджетных учреждений, НКО
Приволжский федеральный округ	89,6	16,8	4,1	3,0
Республика Башкортостан	95,3	13,8	2,6	3,3
Республика Марий Эл	88,0	15,2	10,2	2,3
Республика Мордовия	88,3	16,1	3,4	0,7
Республика Татарстан	97,4	14,0	5,0	4,6
Удмуртская Республика	83,4	12,7	3,8	6,0
Чувашская Республика	86,9	10,6	7,4	0,3
Пермский край	88,0	21,7	4,2	2,2
Кировская область	85,5	23,2	1,3	0,1
Нижегородская область	83,6	19,4	1,8	1,0
Оренбургская область	91,5	22,7	6,2	6,6

¹ Фокин П.С. Об итогах работы Министерства социального развития Пермского края в 2020 году и планах на 2021 год: презентация MS Power Point. Пермь, 2021.

² Сост. на основе данных: *Итоги* федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>

Пензенская область	82,5	9,7	3,7	3,6
Самарская область	87,6	18,4	5,1	3,4
Саратовская область	87,4	17,8	4,6	0,9
Ульяновская область	89,3	17,4	2,6	3,2

В рамках первого исследования в 2021 г. мы по заказу краевого Министерства социального развития опросили 980 граждан, обратившихся по каким-либо вопросам в органы социальной защиты и социальные службы (57,8% из них уже являются получателями льгот и 30,6% – получателями социальных услуг). В выборке представлены основные социально-демографические группы по полу, возрасту, месту проживания, уровню материального благосостояния, уровню использования и владения Интернетом. Анкета распространялась через Территориальные управления Министерства социального развития Пермского края и учреждения социального обслуживания. Анализ данных проводился с использованием специального программного обеспечения из серии SPSS Statistics посредством частотных распределений, мер центральной тенденции, анализа корреляций с помощью различных коэффициентов.

Исследование показало, что менее половины обратившихся в органы социальной защиты и в социальные службы граждан в Пермском крае (44,3%) считают информацию о льготах и социальных услугах доступной и легко узнаваемой. Большинство опрошенных (55,7%) испытывают трудности с ее нахождением: 26,3% указали, что «не очень-то легко» ее находить, «скорее сложно» – 14,3%, «сложно» – 9,8% и «практически невозможно» – 5,3%. Чтобы узнать такую информацию, жители региона сегодня чаще всего ищут ее в Интернете (36,1%) либо спрашивают у знакомых и родственников (35,6%). Характерны такие комментарии респондентов по этому вопросу: «Все узнавал случайно от знакомых получателей услуг или из постов людей в социальных сетях, а также из доклада Организации гражданских активистов о положении пенсионеров и инвалидов». Довольно часто также люди звонят в органы социальной защиты либо в социальную службу (32,9% респондентов) и идут на прием (28,6%). Однако об этом получатели мер социальной поддержки и социальных услуг также оставляли немало негативных комментариев: «В

соцзащиту не дозвониться. Никто толком не объясняет, что, и как, и где нужно сделать... Приходится по три-четыре раза ходить по одному вопросу».

Отметим, что в переписку по электронной почте или в социальных сетях жители региона с системой социальной защиты и социального обслуживания почти не вступают: делает это лишь незначительная доля респондентов (5,9% и 5,7% респондентов соответственно). У абсолютного большинства (70,6%) опыта переписки в электронной форме нет, в том числе 4,5% респондентов вообще «понятия не имели, что так можно». Вероятно, это обусловлено низкой эффективностью подобных каналов коммуникаций в восприятии граждан. Наши предыдущие исследования уже показывали, что ответы по электронной почте и в социальных сетях граждане зачастую считают «отписками», данными не по существу вопросов, либо рискуют и вовсе не получить ответ¹. В этот раз были положительно настроены 19,8% опрошенных: они заявили, что в электронной переписке сотрудники системы социальной защиты «все хорошо объясняют». Негативно оценивают свой опыт переписки в 2 раз меньше граждан – лишь 9% принявших участие в опросе, в том числе 3,9% респондентов указали, что им «ответили не по существу», 2,9% – что «там плохо все объясняют, я ничего не понял(а)» и не получили вообще никакого ответа 2,2%.

Знают о положенных мерах социальной поддержки и социальных услугах только 31,8% респондентов. Остальные 68,2% опрошенных жителей Пермского края испытывают дефицит такой информации и признаются, что им ее не хватает для организации жизнедеятельности, 15,7% респондентов буквально вообще не знают, где такую информацию взять (рис. 8). При этом четко обнаруживается обратная связь возраста со степенью информированности (Гамма = (-)0,132 при $p \leq 0,05$): доля тех, кто ничего не знает о том, где получить информацию о пособиях, других мерах социальной поддержки и социальных услуг увеличивается с повышением возраста респондентов.

¹ 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.

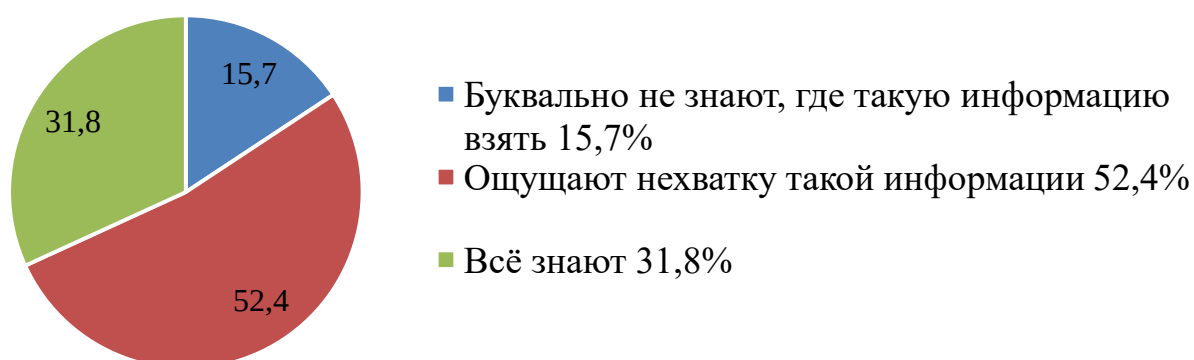


Рис. 8. Распределение респондентов по ощущению дефицита информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания, % (N=980)

Более информированными среди респондентов являются те 73,2%, кто не испытывают трудности с доступом к Интернету (Гамма = 0,291 при $p \leq 0,05$). Более того, можно говорить о том, что доступ к Интернету является значимым фактором информированности (d Сомерса = 0,177 при $p \leq 0,05$): 36% не испытывающих трудностей с выходом в сеть все знают о пособиях, 51% не хватает лишь некоторой информации. Кроме того, имеет значение причина отсутствия доступа к Интернету. Так, напрямую связаны с неинформированностью недостаток средств на оплату Интернета (Гамма = (-)0,321 при $p \leq 0,05$; d Сомерса = (-)0,201 при $p \leq 0,05$), поскольку каждый третий из этой категории сообщает, что совсем ничего не знает о том, где получить информацию о льготах и пособиях; а также проблемы с доступом к Интернету в населенном пункте (Гамма = (-)0,287 при $p \leq 0,05$; d Сомерса = (-)0,185 при $p \leq 0,05$): 28% из этой категории совсем ничего не знают о том, где получить указанную информацию.

Абсолютному большинству опрошенных жителей Пермского края (82,3%) информация в Интернете про льготы и социальные услуги настолько важна, что ее наличие облегчает жизнь (в том числе 42,9% – «существенно» и 39,4% – «немного»). В связи с этим, трудно переоценить значение для граждан официальных интернет-сайтов региональных органов социальной защиты. На наш взгляд, они должны стать одним из основных источников такой «жизненно важной» информации для жителей регионов.

И действительно, исследование, с одной стороны, показало, что пытаются искать подобную информацию на сайте регионального Министерства социального развития значительная доля – 34,7% респондентов, в его пабликах в социальных сетях «ВКонтакте» – 22,9% и «Инстаграм» – 9,8%. При этом 24,3% отмечают, что на сайте Министерства «много полезной информации», еще 23,3% называют сайт «довольно полезным». Однако с другой стороны, 13,9% опрошенных не смогли найти на нем информацию про льготы и социальные услуги. Еще 1% посчитали его «абсолютно бесполезным» и приняли решение больше никогда на него не заходить. При этом некоторые респонденты оставляли о сайте такие комментарии: «Слишком много ненужной информации, надо проще, простым, понятным языком, а не официальными фразами».

Заметим немаловажный факт: каждый третий-четвертый среди опрошенных мог бы стать пользователем сайта Министерства, если бы был проинформирован о нем: 14,9% отметили, что сайт им просто «никогда не попадался»; 5,1% не знали, что у Министерства социального развития вообще есть свой сайт; еще 7,1% респондентов отметили, что теперь, узнав о сайте из анкеты благодаря участию в опросе, обязательно зайдут на него. Около 5% респондентов, к сожалению, негативно настроены в отношении сайтов органов власти вообще: 3,9% не хотят заходить на такие сайты, так как «там ничего не понятно» и 1,2% признаются, что их «раздражают сайты органов власти, они пафосные, не для людей».

Опрос позволил также выявить довольно существенную проблему низкой информированности граждан об уже существующих интерактивных сервисах. Органы власти уже создали, кроме «Госуслуг», немало других полезных интернет-ресурсов, способных повысить качество жизни россиян, однако мало кому о них известно. Информационных компаний, направленных на их популяризацию, к сожалению, пока не проводится. В результате опрошенные жители Пермского края с изумлением узнавали о подобных интерактивных сервисах из вопросов анкеты и отвечали, что первый раз о них слышат, но теперь, когда узнали об их существовании, воспользуются ими. Это касается «Социального калькулятора» для подбора льгот на сайте «Единой государственной системы социального обеспечения»

ЕГИССО (58,3% респондентов ответили именно таким образом), сайта и мобильного приложения «Карты доступности» для маломобильных граждан (43,4%), Реестра поставщиков социальных услуг на сайте Министерства социального развития Пермского края (40,5%). Следовательно, мало создать полезные для граждан интернет-ресурсы – не менее важно через самые различные каналы коммуникаций проинформировать и научить население пользоваться ими, иначе цифровая трансформация социальной сферы останется лишь «на бумаге», в отчетах органов власти, не повлияв на организацию жизнедеятельности россиян и не повысив их качество жизни.

Аналогичные данные были получены и в рамках нашего второго исследования, проведенного в 2020 г., в котором мы обратили внимание на то, что в Пермском крае актуальные и потенциальные получатели мер социальной поддержки и социальных услуг активно объединяются в социальные сети, создавая неформальные сообщества в виртуальном пространстве для обмена информацией без участия органов власти и социальных служб и формируя таким образом горизонтальные связи в обществе. Предварительный анализ показал, что в самой популярной, по данным «StatCounter», на тот момент в России социальной сети «ВКонтакте» (ВК)¹ в Пермском крае сформировалось множество неформальных сообществ подобной тематики:

- 1) «Детские пособия в Перми и крае» (51,2 тыс. участников),
- 2) «Пособия и выплаты Пермский край» (24,2 тыс. участников),
- 3) «Единое окно помощи. Пермский край» (5,3 тыс. участников),
- 4) «Детские пособия в Перми» (2,8 тыс. участников),
- 5) «Детские Пособия в Перми и Пермском крае» (413 участников),
- 6) «Детские пособия Перми и Пермского края» (279 участников),
- 7) «Пособия Пермского края (180 участников) и др.

Анализ популярности таких сообществ, посвященных льготам и социальным услугам в регионе, показал их бóльшую популярность среди граждан в сравнении

¹ Social Media Stats in Russian Federation – July 2020 (2020). Available at: URL: <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/russian-federation/#monthly-201903-202003>

с официальными государственными интернет-ресурсами по социальной защите и социальному обслуживанию. В самом популярном из них сообществе «Детские пособия в Перми и крае», которое и было выбрано для проведения онлайн-опроса, подписчиков насчитывалось почти в 3 раза больше, чем у официального паблика (сообщества) Министерства социального развития Пермского края и почти в 2,5 раза больше, чем у официального паблика регионального Центра социальных выплат и компенсаций (см. рис. 9).



Рис. 9. Количество подписчиков в официальных пабликах Министерства социального развития Пермского края, Центра социальных выплат и компенсаций Пермского края и неформальном сообществе «Детские пособия в Перми и крае» в социальной сети «ВКонтакте» (по данным на 25 декабря 2020 г.)

Участниками этого сообщества на декабрь 2020 г. стали более 50 тыс. жителей региона – актуальных и потенциальных благополучателей и потребителей социальных услуг. Из них приняли участие в онлайн-опросе 1024 человека (выборка стихийная). Возраст респондентов составил от 18 до 50 лет (18-25 лет 23,4%, 26-30 лет 30,2%, 31-35 лет 29,4%, 36-40 лет 13,3%, 41-50 лет 3,7%). В основном, это женщины (98,9%), жители городов (68%) и сельской местности (32%). Несмотря на то,

что, как правило, создаются такие неформальные сообщества непрофессионалами в вопросах социального обслуживания и социального обеспечения, а значит, в них может распространяться не всегда достоверная информация, люди, как ни парадоксально, судя по результатам проведенного нами эмпирического исследования, доверяют им больше, чем ресурсам органов власти. Так, респонденты доверяют информации от органов власти о положенных гражданам по закону пособиях, субсидиях, компенсациях и социальных услугах в среднем только на 6 баллов из 10, в то время как подобной информации от неформальных сообществ в социальных сетях доверяют значительно больше – на 9 баллов (рис. 10).

51,3% респондентов утверждают, что до вступления в эту неформальную группу им критически не хватало информации о мерах социальной поддержки и социальных услугах, они «буквально вообще не знали, где такую информацию взять». То есть более половины опрошенных жителей Пермского края не имеют представления, куда конкретно нужно пойти, чтобы узнать свои права в области социального обеспечения и социального обслуживания.

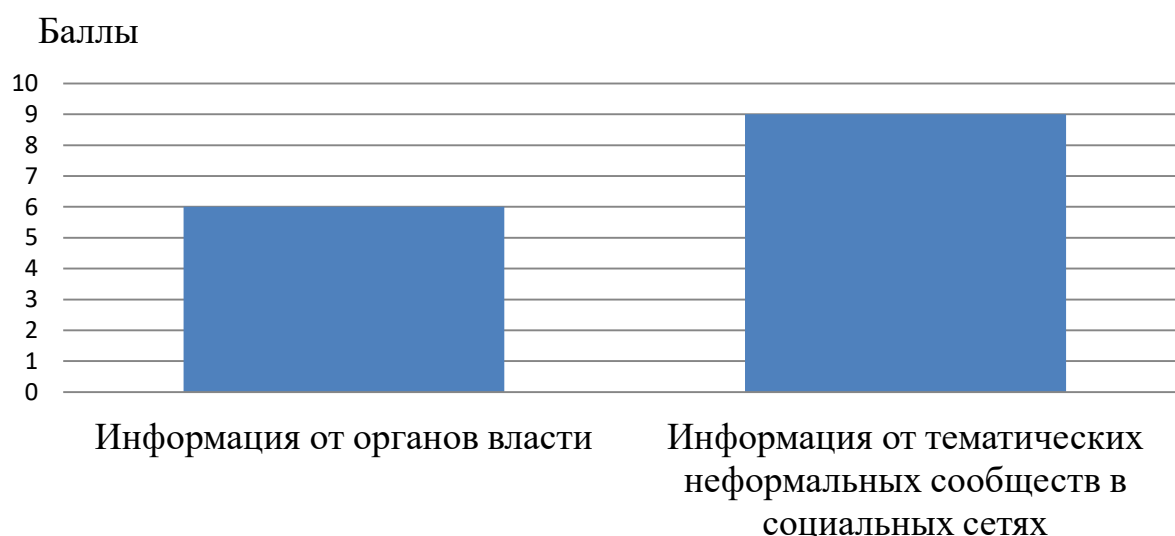


Рис. 10. Уровень доверия участников сообщества «Детские пособия в Перми и крае» в социальной сети «ВКонтакте» информации о мерах социальной поддержки и социальных услугах от органов власти и от тематических неформальных сообществ в социальных сетях, в среднем, по 10-балльной шкале, 2020 г.

(N=1024)

34,6% респондентов отметили, что им не доставало подобных сведений, «так как обращаться в органы власти за этой информацией неудобно и некогда». Действительно, работающим людям бывает сложно отпроситься с работы для посещения органа социальной защиты, поскольку часы работы административных структур, как правило, совпадают с рабочим временем на большинстве предприятий и в организациях.

Еще 21,1% респондентов (примерно каждый пятый) указали, что сознательно предпочитают получать информацию именно в неформальном сообществе, «так как в органах власти объясняют не понятно». В комментариях к этому вопросу участники опроса поясняли, что «официальный язык», на котором говорят представители органов социальной защиты с посетителями на приеме, им мало понятен. Бывает, что они даже переспрашивают одно и то же у специалиста несколько раз, силясь понять сказанное, но все равно не могут уловить суть и стесняются в этом признаться. В итоге так и уходят с приема, ни в чем не разобравшись. В неформальных сообществах же все общаются на «обывательском языке», по-простому, здесь, как правило, все понятно, а если что-то не ясно — не стыдно в этом признаться и попросить помощи, поскольку создатели группы — такие же простые люди не осудят за это. Все это свидетельствует, на наш взгляд, о необходимости постановки совершенно новой для органов власти в социальной сфере задачи: «перевода» официальных текстов по социально значимым вопросам на «обывательский язык» для социальных групп с невысоким уровнем образования и распространения такой информации по различным коммуникативным каналам.

Кроме того, показательно, что еще 13,7% опрошенных (почти каждый седьмой) указали, что «на сайтах органов власти такую информацию найти невозможно». И это поднимает проблему низкой информативности и, зачастую, бесполезности сайтов государственных органов власти по вопросам социальной защиты и социального обслуживания, отсутствия на них, за редкими исключениями в отдельных регионах (например, в Самарской области на «Социальном портале регионального Министерства социально-демографической и семейной политики <https://suprema63.ru/msdr/portal.do>), удобных интерактивных сервисов по подбору

льгот, социальных услуг, консультированию, подаче жалоб и т.п. На большинстве государственных сайтов вместо этого размещены новости о проведенных мероприятиях и выполняемых работах, разделы с описанием реализуемых проектов. Целесообразно, на наш взгляд, проводить фокус-группы с пользователями интернет-ресурсов органов социальной защиты и социальных служб с целью формирования более актуального для целевых групп контента.

Крайне тревожно, что часть респондентов, как выяснилось, имеют негативный опыт взаимодействия с органами социальной защиты, подозревают их сотрудников в том, что те намеренно стараются скрыть либо замолчать информацию о полагающихся гражданам льготах, выплатах и социальных услугах (из соображений экономии бюджетных средств, либо в результате личностной профессиональной деформации или некомпетентности), хамят посетителям (на эту тему многие респонденты рассказали целые истории). Так, не доверяют органам власти, «так как они могут что-то скрыть» 11,7% респондентов (каждый восьмой – девятый), а указали, что в органах власти им грубят и они не хотят больше туда обращаться 7,8% (каждый двенадцатый – тринадцатый) среди участников опроса, что не так уж мало.

В онлайн-опросе участников группы ВК «Детские пособия в Перми и крае» так же, как и в первом описанном нашем исследовании (опросе граждан, обратившихся в социальные службы и Территориальные управления Министерства социального развития Пермского края), были заданы несколько вопросов об информационной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания, чтобы понять, есть ли в этой области какие-то проблемы, которые мешают эффективно информировать население, и что можно было бы усовершенствовать на сегодняшний день руководству ведомства, чего ожидают жители региона. Оказалось, что пользовалась сайтом Министерства социального развития Пермского края почти половина опрошенных (47,6%), при этом положительно его оценивают чуть менее половины из них («там много полезной информации», «сайт довольно полезный» – 22,2% респондентов). То есть в целом примерно каждый второй опрошенный ознакомлен с сайтом регионального Министерства социального развития и

каждый четвертый-пятый считает его полезным – результат, безусловно, неплохой (хотя заметим, в группе обратившихся в органы социальной защиты и социальные службы, опрошенной нами в 2021 г., положительно оценивающих этот сайт было 47,6%).

С другой стороны, среди тех, кто пользовался этим сайтом (47,6% респондентов), половина (53%) осталась им, к сожалению, не довольна: в основном, потому что «не смогли найти там то, что им нужно» (23,5% всех респондентов). Еще 1,9% заявили, что сайт «абсолютно бесполезный» и больше они туда не зайдут (рис. 11). Получается, что проблема – в сложности нахождения нужной для индивида информации в том обилии различных сведений, которые размещены на официальном интернет-ресурсе регионального ведомства сегодня. Возможно, решением этой задачи мог бы стать вынос на главную страницу всех наиболее полезных сервисов и ссылок на разделы с самой необходимой для жизнедеятельности граждан информацией, а также создание дополнительных интерактивных сервисов (о них мы скажем ниже). Для этого необходимо предварительно провести опрос целевых групп с целью оценить содержание сайта и выявить такие самые ценные для обывателя сервисы и разделы в его структуре на сегодняшний день.



Рис. 11. Отношение к сайту Министерства социального развития Пермского края участников сообщества «Детские пособия в Перми и крае» в социальной сети «ВКонтакте», 2020 г. (N=1024)

Как видно на диаграмме на рис. 11, 52,4% опрошенных не пользовались ранее сайтом Министерства социального развития Пермского края (хотя, казалось бы,

наша выборка – актуальные и потенциальные благополучатели и уж они-то, в первую очередь, должны черпать информацию из официальных источников). При этом почти половина из них – по той причине, что он им «просто никогда не попадался». 15,3% всех респондентов признались, что даже не подозревали, что такой сайт вообще существует. А 6,3% опрошенных заявили, что теперь-то они обязательно зайдут на него. В связи с этим, целесообразно рекомендовать распространять флаеры и постеры с информацией о подобных официальных сайтах профильных министерств во всех регионах в общественных местах – в первую очередь, в продуктовых супермаркетах (к примеру, на кассах) и аптеках.

Небольшая часть респондентов настроена категорично против любых сайтов органов власти вообще: 4,4% не хотят на них заходить, так как «там ничего не понятно» и 1,6% считают их «раздражающими, пафосными, сделанными не для людей». Таких точек зрения придерживаются, получается, в совокупности 6% нашей выборки, то есть примерно каждый шестнадцатый – семнадцатый среди опрошенных жителей региона. На наш взгляд, это – результат, с одной стороны, недостаточной мотивационной готовности граждан к процессу цифровизации, с другой – недостаточной ориентированности сайтов многих органов власти на информационные потребности целевых групп пользовательской аудитории и, как следствие, дискредитации и обесценивания официальных государственных интернет-ресурсов в глазах части общественности. Чтобы преодолеть это предубеждение, придется совершенствовать политику цифровизации в нашей стране в целом, и делать это комплексно.

Что же касается электронного взаимодействия органов власти с населением в электронной форме, то на вопрос: «Обращались ли Вы когда-нибудь с вопросами по пособиям, льготам или социальным услугам в официальные группы (паблики) Министерства социального развития Пермского края либо других органов власти в социальных сетях или по электронной почте?» большинство респондентов так же, как и в опросе 2021 г., ответили отрицательно (61,8%). Предпринимали такие попытки только 38,2%. Почти треть из них остались довольны (11,9% всех опрошен-

ных согласились, что им «все хорошо объяснили»). «Плохо все объяснили» каждому десятому респонденту (10% выборки). Вообще не получили ответ 4,9% опрошенных. А 10,9% респондентов (каждый девятый житель Пермского края среди принявших участие в опросе) вообще признались, что понятия не имели, что существует возможность обращения в органы власти в электронной форме.

Целесообразно порекомендовать проведение фокус-групп с населением, посвященных разным аспектам использования официальных информационных ресурсов государственных органов власти в сфере социальной политики, в том числе сайта Министерства социального развития Пермского края, и других СМИ. Здесь представляется важным не ограничиваться только сайтом ведомства, так как большую роль в просвещении по вопросам социальной защиты и социального обслуживания играют также телевизионные каналы, газеты, радио, памятки, листовки, ведь некоторые граждане не знают о наличии официальных сайтов с информацией, более того, не у всех социальных групп есть доступ в Интернет.

Результаты свидетельствуют, что довольно значительная часть общества не охвачена системой информирования по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. Некоторые социальные группы не знают, куда обратиться за такой информацией, либо не могут найти время, чтобы посетить органы власти, либо опасаются, что все равно не поймут то, что им там скажут, либо от них попросту скроют информацию о положенных им льготах «недобросовестные сотрудники» системы социальной защиты.

Получается, что в последние годы, пока органы власти в социальной сфере и социальные службы только задумывались о том, что им предстоит перестроить работу с учетом требований и возможностей цифровизации и выйти с просветительской деятельностью в виртуальное пространство, независимо от них, в обществе уже активно формировалась новая тенденция. Она связана, с одной стороны, с потребностью граждан в самоинформировании и самопомощи в области получения мер социальной поддержки и социальных услуг, а с другой – с возникшей в условиях цифровизации реальной возможностью эту потребность легко удовлетворить.

Так, в интернет-пространстве стихийно сформировались неформальные сообщества, занимающиеся обменом информацией о том, какие меры социальной поддержки и социальные услуги бывают, кто может на них претендовать, как их получить, как правильно за ними обращаться. Создаются и администрируются такие группы в социальных сетях гражданскими активистами и, по сути, их деятельность, на наш взгляд, можно рассматривать как добровольчество либо как социальное предпринимательство.

Руководители этих сообществ являются представителями общественности (гражданскими активистами либо инициативными группами) и не являются сотрудниками органов социальной защиты или представителями каких-либо других органов власти. Более того, они могут подчеркивать в описании группы в публичном информационном пространстве свой независимый от официальных структур статус. Например, первое, что видят пользователи социальной сети «ВКонтакте», зайдя в любое сообщество – это его описание. Характерно, что в информации о группе «Детские пособия в Перми и крае» указано: «ВНИМАНИЕ!!! Группа НЕ имеет отношения ни к соцзащите, ни к ФСС!» Такое описание позволяет сформулировать гипотезу о том, что россияне, возможно, сегодня доверяют неформальным сообществам больше, чем органам власти. Получается, что если в информации о сообществе указать, что оно неофициальное и создано без участия властных структур, то это обеспечит определенный уровень доверия у обывателей.

Безусловно, возникает вопрос о том, насколько компетентно могут информировать население о мерах социальной поддержки и социальных услугах такие представители общественности, не имеющие специальных знаний и не являющиеся профессионалами в области социальной работы? Многие эксперты, должно быть, будут озадачены этой проблемой. Кроме того, безусловно, возникает вопрос: почему люди вообще вступают в такие сообщества, не проще ли обратиться напрямую в органы власти и узнать из первых рук все, что необходимо? В чем причины популярности подобных групп в социальных сетях?

Глубинное интервью с руководителем группы «Детские пособия в Перми и крае» позволило выяснить, что это – девушка, которая столкнулась в процессе собственной жизнедеятельности (после рождения ребенка) с трудной жизненной ситуацией и обнаружив, что жителям Пермского края не хватает понятной и доступной информации о мерах социальной поддержки и социальных услугах, решила создать 7 лет назад тематическое сообщество в социальной сети «ВКонтакте», чтобы помочь людям в решении этой проблемы. Затем она нашла единомышленников, которые начали помогать ей в администрировании. Так она рассказывает о себе: «Когда-то хотела поступить в Пермский государственный университет на факультет журналистики, но не сложилось, к сожалению. Что хочу сказать по поводу группы, так это то, что людям нужна информация, изложенная доходчиво, по-простому, без сложных терминов и формулировок. Мы стараемся объяснить все своими словами, но многих тонкостей, к сожалению, не знаем, поэтому часто просим участников обращаться в социальную защиту».

Получается, что то, что руководитель сообщества не является представителем системы социальной защиты – это одновременно и сильная, и слабая сторона подобной деятельности. Сильная – поскольку это обеспечивает высокий уровень доверия у граждан (об этом чуть позже, в результатах опроса участников группы), а слабая – поскольку сам руководитель осознает, что ему не хватает знаний и актуальных данных о порядке предоставления мер социальной помощи и поддержки, социальных услуг.

Ряд вопросов был направлен на то, чтобы осмыслить феномен популярности подобных неформальных сообществ. Оказалось, что 63% респондентов почти каждый день заходят в эту группу проверить, не появилась ли какая-нибудь новая полезная информация. Еще 29% заходят в группу не реже 1 раза в неделю. Половина всех опрошенных (51%) являются также участниками других подобных групп в социальных сетях. Все это говорит о колоссальной информационной потребности по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. Удобные, качественные, полезные ресурсы подобной проблематики могут быть гипervостребованы.

Чтобы проанализировать, почему актуальные и потенциальные благополучатели и потребители социальных услуг вступают в неформальные сообщества подобной тематики, нами был задан вопрос о том, можно ли утверждать, что до вступления в эту группу респондентам не хватало информации о пособиях, других мерах социальной поддержки и социальных услугах (рис. 12).

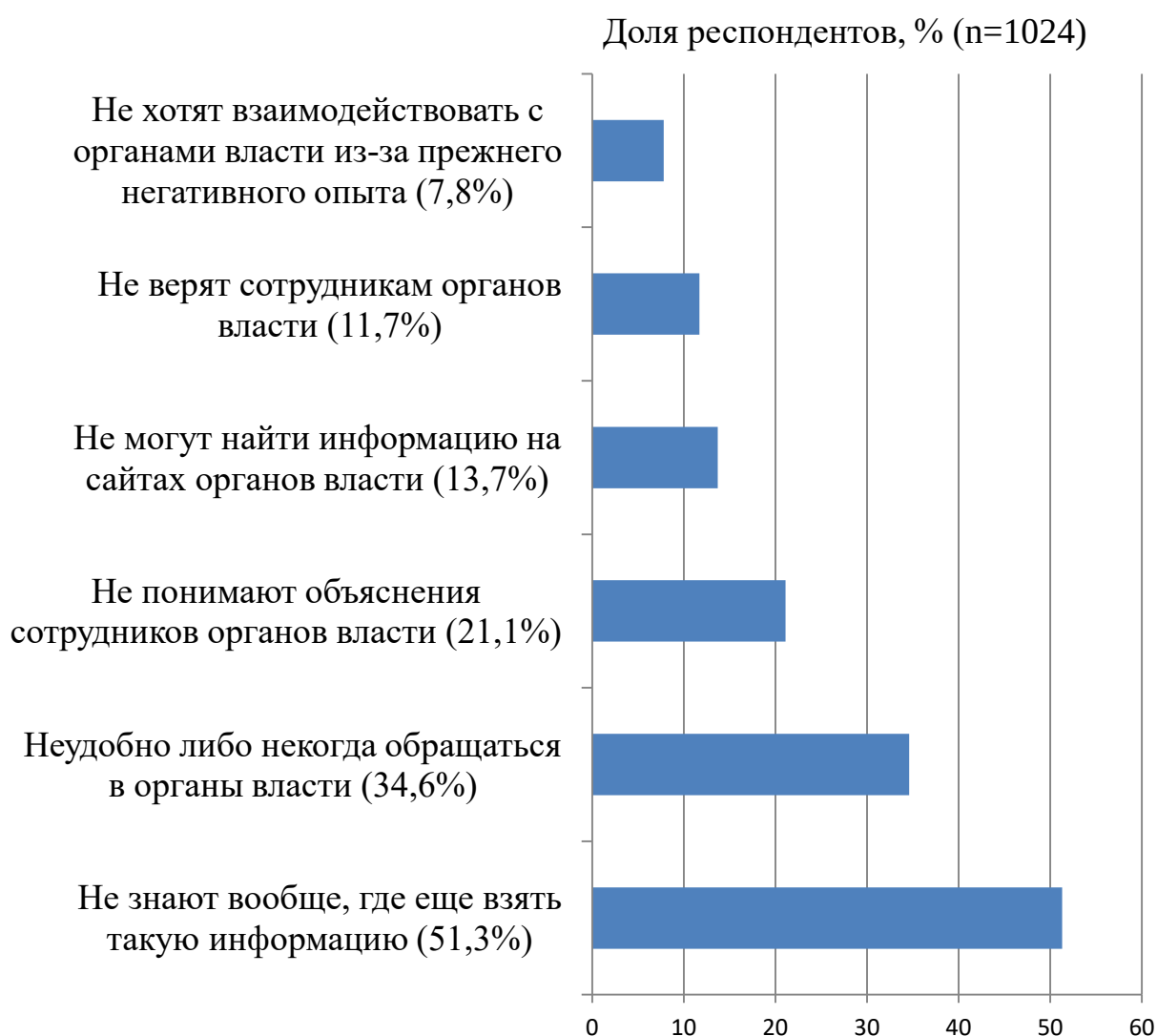


Рис. 12. Причины вступления жителей Пермского края в неформальное сообщество «Детские пособия в Перми и крае» в социальной сети «ВКонтакте» (N=1024)

Самым популярным ответом стал вариант: «Да, я буквально вообще не знал(а), где такую информацию взять» (51,2% респондентов). На втором месте по популярности – ответ: «Да, так как обращаться в органы власти за этой информацией неудобно и некогда» (34,6%). И на третьем месте оказался ответ: «Да, так как в органах власти объясняют не понятно» (21,1%). Как показали результаты исследования А.С. Борисовой уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве, доверие между участниками увеличивается, если опыт положительный, и уменьшается в противном случае. В онлайн-системах доверие разделяется на два типа: прямое, основанное на непосредственном опыте доверителя по взаимодействию с доверенным лицом или организацией, и косвенное, опирающееся на опыт других участников социальной сети¹. Поэтому есть риск, что участники групп с негативным опытом коммуникаций с органами социальной защиты могут активно делиться им в сообществах в социальных сетях, оказывая негативное влияние на остальных участников.

Почти все опрошенные (95%) утверждают, что информация из этой группы облегчает им жизнь, в том числе 50% «существенно» 45% «немного». Этой информации доверяют в среднем на 9 баллов из 10, в то время как подобной информации от органов власти доверяют значительно меньше – только на 6 баллов, что позволяет говорить о преимуществе информирования граждан через неформальные сообщества.

Сами респонденты объясняют свою мотивацию к участию в этой группе следующим образом (ответы ранжированы в порядке популярности, см. рис. 13): «В этой группе всегда самая свежая информация о пособиях» (76,9%); «Здесь можно найти более полную информацию, чем в органах власти» (49,5%); «Здесь я могу повторить за другими и научиться обращаться за льготами, мне так проще» (41,1%); «Здесь мне всегда правильно подскажут, что делать» (33,9%); «Самое важное – что здесь со мной общаются на равных, а не с позиции начальника, как в

¹ Борисова А.С. Определение уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве // Инновации и инвестиции. 2019. № 9. С. 285-289.

органах власти» (29,3%); «Для меня важно, что здесь я могу покритиковать органы власти» (3,6%).

Рассмотрим более подробно проблему недостоверности самоинформирования в неформальных сообществах. 6,7% опрошенных признали, что им «иногда в

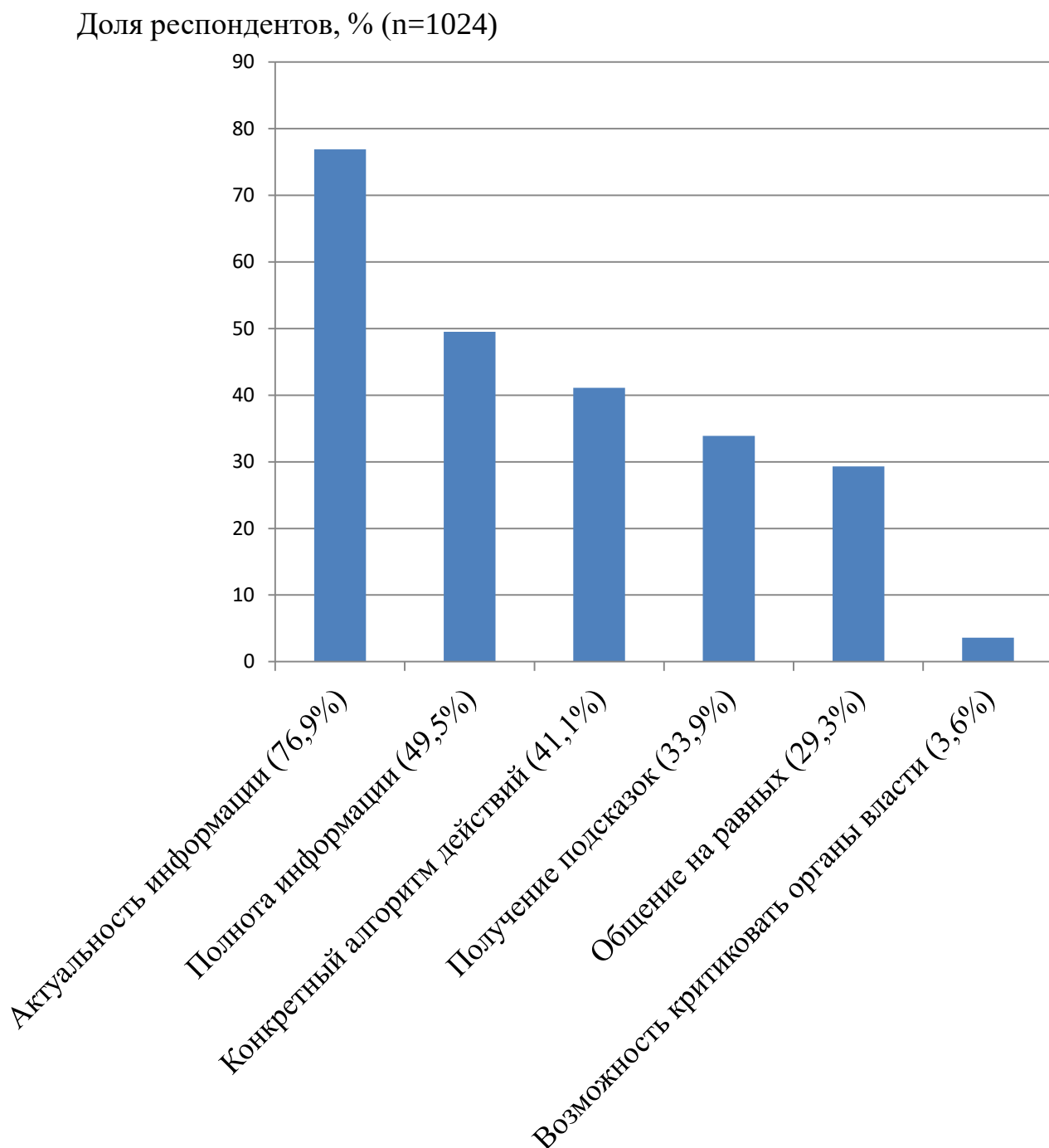


Рис. 13. Достоинства неформальных сообществ по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в социальных сетях глазами участников группы ВК «Детские пособия в Перми и крае» (N=1024)

этой группе попадалась недостоверная информация», это примерно каждый пятнадцатый. Такой результат – не удивительный, поскольку мы уже отмечали, что руководят сообществом не сотрудники системы социальной защиты, которые не обладают достаточными знаниями.

Представители органов социальной защиты Пермского края, к которым мы обратились за комментариями по этому поводу (глубинные интервью с сотрудниками органов социального развития в Пермском крае (N=4, 2020 г.), рассказали, что они сталкиваются в своей деятельности с тем, что к ним иногда обращаются граждане, почерпнувшие в таких неформальных сообществах ошибочную информацию о том, что якобы имеют право на получение какой-либо меры социальной поддержки либо социальной услуги, хотя на самом деле у данной категории такого права нет. Либо участники сообщества, увидев, что другие пишут, что уже получили какое-то пособие, зачастую начинают звонить в Центр социальных выплат и компенсаций и предъявлять претензии, что чиновники «придержали» их деньги и до сих пор не выплатили их, хотя на самом деле причина здесь в том, что выплаты в Пермском крае производятся поэтапно в разных территориях, и до этого района просто еще не дошла очередь. Специалисты признаются, что все это осложняет их работу. В последнее время они довольно часто вынуждены оправдываться перед гражданами и переубеждать их в ответ на беспочвенные упреки.

Решением данной проблемы, на наш взгляд, может стать внедрение (на основе сотрудничества) в деятельность неформальных групп в социальных сетях представителей системы социальной защиты для консультирования. К тому же, этого хотела бы часть респондентов. Некоторые участники опроса в предложениях по совершенствованию работы сообщества писали именно подобные предложения: «Добавить мнение сотрудников органов власти», «Добавить в начальство группы человека из социальной защиты», «Чтобы через группу можно было не только читать, но и подавать документы» и т.п. Только делаться это должно очень осторожно, без давления, исключительно с согласия руководителей сообществ, иначе есть риск превратить эти сообщества в очередной ресурс органов государственной власти, к которому население вскоре потеряет доверие и разочаруется в нем. К тому

же добавим, что если бы система социальной защиты и социального обслуживания была более прозрачна, подобных проблем, возможно, не возникало бы вообще.

Отметим также, что некоторые участники подобных групп ошибочно полагают, что они созданы органами социальной защиты (по результатам нашего опроса в этом убеждены 3,6% и допускают такую вероятность еще 21,4% респондентов). Из-за этого в организации деятельности таких сообществ могут возникать проблемы, связанные с упреками в отсутствии конкретных действий по назначению и оказанию помощи нуждающимся в адрес администраторов. Это приводит к конфликтным ситуациям. Например, руководитель группы «Детские пособия в Перми и крае» рассказала: «Многие участники, приходя в группу, считают, что администраторы – это работники социальной защиты и буквально требуют «добросовестно выполнять свои обязанности» и не высказывать свое мнение по разным вопросам. На этой почве случаются недопонимания и конфликты, где нас обвиняют в грубости и хамстве, которых мы со своей стороны стараемся не допускать». В связи с этим, можно рекомендовать внедрить в такие группы конфликтологов в качестве администраторов для разрешения конфликтных ситуаций, а также переименовать сами сообщества таким образом, чтобы ни у кого не оставалось сомнений в их неофициальном статусе (например, «Подслушано Пособия Пермский край»).

Тем не менее, несмотря на перечисленные трудности, недостатки и риски негативных социальных последствий, важно, что в целом абсолютное большинство опрошенных нами респондентов считают такие неформальные сообщества очень полезными в организации своей жизнедеятельности и испытывают чувство благодарности и признательности к их создателям, руководителям, модераторам и администраторам. Многие оставили в конце онлайн-анкеты положительные отзывы и просьбы продолжать и дальше работу группы.

Итак, проведенные нами опросы актуальных и потенциальных получателей мер социальной поддержки и социальных услуг в Пермском крае в 2020–2021 гг. показали, что только менее половины из них считают информацию о льготах и социальных услугах доступной в информационном пространстве. Большинство испытывают трудности с ее нахождением, причем ситуация усугубляется с возрастом

и проблемами доступа в Интернет. Лишь менее трети знают о положенных им мерах социальной поддержки и социальных услугах. Чаще всего граждане пытаются узнать такую информацию именно в Интернете, причем она настолько важна, что «облегчает жизнь». Более информированными оказались те, кто не испытывают трудностей с доступом к Интернету.

Официальные сайты региональных органов социальной защиты могли бы стать одним из основных источников такой информации, однако только треть респондентов пользуются сайтом регионального Министерства социального развития (и среди них половина уже разочарована в информативности этого официального интернет-ресурса и считает его бесполезным), остальные попросту не знают, что такой сайт существует либо не задумывались об этом, хотя, казалось бы, он должен быть главным источником достоверной тематической информации. Каждый седьмой в Пермском крае не нашел на сайте регионального Министерства социального развития нужную информацию и остался не доволен обилием «ненужной и слишком сложной информации». При этом в электронную переписку с органами социальной защиты и социальными службами по этим вопросам, несмотря на ограничения из-за пандемии коронавирусной инфекции, абсолютное большинство опрошенных жителей региона не вступают, отчасти не веря в ее успешность либо не зная, что это вообще возможно. То есть электронные каналы коммуникаций пока не используются эффективно в этой сфере.

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. Эмпирическим путем зафиксирован определенный уровень неудовлетворенности жителей Пермского края официальными каналами информирования в условиях цифровизации: низкой информативностью и перегруженностью мало полезной для целевых клиентских групп информацией сайтов органов социальной защиты и социальных служб, качеством электронного взаимодействия, недостаточной эффек-

тивностью дистанционного консультирования их сотрудниками. Совершенствование процесса цифровизации в сфере социальной защиты и социального обслуживания должно осуществляться на основе изменения подхода к формированию контента официальных интернет-ресурсов и дистанционным способам взаимодействия с целевыми группами с учетом потребностей и возможностей актуальных и потенциальных получателей социальных услуг и мер социальной поддержки в условиях цифровизации.

Выявлена и существенная, на наш взгляд, проблема неэффективного продвижения уже имеющихся в социальной сфере интернет-ресурсов. Например, о существующих интерактивных сервисах в сфере социальной защиты и социального обслуживания («Социальный калькулятор» для подбора льгот на сайте «Единой государственной системы социального обеспечения» ЕГИССО, сайт и мобильное приложение «Карта доступности» для маломобильных граждан, Реестр поставщиков социальных услуг на сайте Министерства социального развития Пермского края) жители края почти ничего не знают. Уровень информированности настолько низок, что респонденты узнавали о них впервые из вопросов нашей анкеты, но отмечали, что теперь попробуют ими воспользоваться, так как это интересно.

В интернет-пространстве, кроме сообществ, которые формируются органами социальной защиты и социальными службами для информирования целевых клиентских групп и оказания им дистанционно социальных услуг, также достаточно стихийно, по общественной инициативе формируются неформальные сообщества без участия представителей властных структур или поставщиков социальных услуг. В самом популярном неформальном сообществе по вопросам льгот и социальных услуг в социальной сети «ВКонтакте» в Пермском крае подписчиков в 3 раза больше, чем в паблике регионального Министерства социального развития, а уровень доверия подобным неофициальным каналам получения информации среди них – в полтора раза выше, чем официальным государственным. Исследование показало, что в рамках подобных неформальных сообществ постепенно выстраиваются дополнительные горизонтальные связи в структуре общества, позволяющие

представителям различных социальных групп быстро и эффективно получать, передавать и обмениваться полезной информацией по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. Удовлетворяется данная информационная потребность, получается доступ к этому дефицитному ресурсу. Ранее такая информация распространялась в российском обществе только по вертикали, в рамках деятельности государственных институтов: от властных структур – к населению. Однако оказалось, что подобный канал информирования недостаточно эффективен, поскольку некоторые граждане плохо понимают официальный язык органов власти; им нужно, чтобы кто-то пересказывал тексты нормативных документов и речь государственных служащих простым, обывательским языком, причем делал это не «свысока», а «на равных», чтобы человеку было комфортно, даже если он что-то не понимает с первого раза и ему нужно несколько раз переспросить, узнать примеры, научиться нужным действиям, выплеснуть эмоции, в каких-то случаях возмутиться.

В общественном сознании довольно сильна установка, что полную информацию о возможных причитающихся гражданину мерах социальной поддержки и социальных услугах с большей вероятностью возможно «раздобыть» по неофициальным каналам коммуникаций, которые и представляют собой описываемые сообщества в социальных сетях. Люди в них объединяются в своеобразные группы самопомощи, чтобы помочь друг другу организовать свою жизнедеятельность наилучшим способом и научиться, как получить все, что положено, от государства, при необходимости обходя «сопротивление чиновников». На наш взгляд, органы власти ни в коем случае не должны запрещать деятельность подобных сообществ или пытаться препятствовать ей. Наоборот, в идеале можно было бы назначать официальных кураторов подобных групп, которые бы по согласованию с руководителями этих сообществ, на основе сотрудничества могли внедряться в их деятельность, чтобы консультировать по сложным вопросам, принимать решения, реагировать на жалобы и, таким образом, способствовать более эффективному самоинформированию и самопомощи в целевых клиентских группах.

Таким образом, обширная система социальных гарантий в Российской Федерации и охват ими большей части общества наряду с заявительным принципом обращения за большинством из них способствуют низкому уровню информированности социальных групп о предназначенных для них социальных услугах и мерах социальной поддержки в силу трех групп факторов: 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. Это вызывает негативные социальные последствия и снижение уровня не только благополучия в российском обществе, но и доверия граждан к органам социальной защиты и социальным службам.

3.2. Общественные ожидания в условиях цифровой трансформации системы социальных услуг

Для развития цифровизации в системе социальной защиты и социального обслуживания недопустимо ограничиваться только вложениями в ИКТ-инфраструктуру и созданием разнообразных государственных информационных

ресурсов: как много бы их ни было, они с высокой вероятностью останутся невостребованными и бесполезными, если не будут отвечать ожиданиям граждан, и если в рамках социального инвестирования не осуществляется развитие человеческих ресурсов, способных, готовых и заинтересованных в использовании электронных сервисов для решения проблем своей жизнедеятельности. Создание условий для социально-адаптационного электронного участия индивидов и социальных групп и формирования их цифрового ресурсного потенциала возможно только на основе изучения потребностей общества в цифровых ресурсах и сервисах.

Как справедливо отмечают О.И. Бородкина и В.А. Сибирев, цифровой капитал является многоуровневым конструктом, и инвестирование в цифровой капитал должно затрагивать различные уровни: уровень региона, социальной (клиентской) группы, организационный и индивидуальный уровень. При этом нужно учитывать, что инвестирование в цифровой капитал – это не только инвестирование в инфраструктуру, IT-технологии, цифровую грамотность, но и в развитие социального взаимодействия, доверия и взаимопомощи, то есть определенных ценностных структур. Развитие указанных направлений является актуальной задачей, стоящей перед государством; последние события, связанные с эпидемией коронавируса, показали насущную необходимость развития онлайн социальной работы, что также требует наличие цифрового капитала у потребителей социальных услуг¹.

М.Г. Джанелидзе, анализируя условия социальной эффективности цифровизации государственных услуг, подчеркивает, что в настоящее время Правительство Российской Федерации считает цифровые технологии определяющими для многих нацпроектов, в том числе предполагается, что они повысят доступность социальных услуг. Однако для успешной реализации программа должна удовлетворять интересам не только органов управления, но и потребителей государственных услуг. С одной стороны, цифровизация позволяет повысить качество и оперативность государственных услуг, расширить их реестр, снизить их стоимость и расходы на государственное управление. Но в случае, если органы государственного управления

¹ Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. The Journal of Social Policy Studies, 19(1): 129-142.

будут ориентированы прежде всего на свои потребности, то развитие цифровизации, возможно, не снизит ощутимо транзакционные издержки для граждан и бизнеса¹.

Чтобы изучить ожидания граждан относительно цифровой трансформации системы социальных услуг и получить данные для разработки рекомендаций органам государственной власти и социальным службам по учету информационных потребностей социальных групп, их отношения к цифровым сервисам в социальной сфере, мы провели эмпирическое исследование на примере Пермского края, где из 2,6 млн жителей 15 тыс. состоят на учете в органах социальной защиты как получатели социальных услуг и более 840 тыс. человек – как получатели мер социальной поддержки². Во-первых, в 2021 г. по заказу регионального Министерства социального развития³ нами был проведен анкетный опрос 980 граждан, обратившихся по каким-либо вопросам в социальные службы и Территориальные управления указанного Министерства (31% из них уже являются получателями социальных услуг, 58% – мер социальной поддержки, остальные претендуют на их получение), чтобы выяснить информационные потребности и ожидания этих граждан от цифровизации. Как уже отмечалось в предыдущем параграфе при описании результатов первой части опроса, посвященной выявлению информационных потребностей, в квотной выборке представлены основные социально-демографические группы по полу, возрасту, месту проживания, уровню материального благосостояния, уровню использования и владения Интернетом. Анкета распространялась через Территориальные управления Министерства социального развития Пермского края и учреждения социального обслуживания. Анализ данных проводился с использованием специального программного обеспечения из серии SPSS Statistics посредством частотных распределений, мер центральной тенденции, анализа корреляций с помощью различных коэффициентов.

¹ Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: матер. Всерос. науч.-практ. конф. СПб, 2018. С. 367-368.

² Фокин П.С. Об итогах работы Министерства социального развития Пермского края в 2020 году и планах на 2021 год: презентация MS Power Point. Пермь, 2021.

³ Какие цифровые социальные услуги нужны гражданам? // Новости Министерства социального развития Пермского края. 2021. 4 авг. [Электронный ресурс]. URL: https://minsoc.permkrai.ru/novosti/?id=137505&phrase_id=229606

И во-вторых, нами был осуществлен вторичный анализ баз данных всероссийского онлайн-опроса получателей социальных услуг (с применением квотной выборки клиентов учреждений социального обслуживания и социально ориентированных некоммерческих организаций) 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.

Первый опрос позволил выявить ожидания граждан, прежде всего, относительно того, какие интерактивные сервисы должны создать для них органы государственной власти в социальной сфере и разместить их в бесплатном, общем доступе на своих сайтах. Самым востребованным будет (см. рис. 14), вне всяких сомнений, сервис по подбору льгот (нужен 92% респондентов). Лишь немного ему «уступает» в актуальности сервис по подбору нужных социальных услуг (90%).

Далее по потенциальной востребованности следуют сервисы по записи на прием в органы социальной защиты (85%) и в социальные службы (81%). Вероятно, жители России уже привыкли записываться в электронной форме на прием к врачам, поэтому в системе социальной защиты и социального обслуживания ожидают того же удобства. Чуть менее актуальными, но все же необходимыми кажутся большинству респондентов сервисы по подаче жалоб на выплату пособий и предоставление мер социальной поддержки или социальных услуг (76%), по консультированию в режиме видеосвязи (Zoom, Skype) граждан, испытывающих сложности в проезде к месту нахождения органа социальной защиты или социальной службы (72%), по быстрой оценке качества работы конкретного специалиста соцзащиты или поставщика социальных услуг по 5-балльной шкале (68%).

На наш взгляд, перечисленные сервисы могли бы быть размещены во всех регионах как на сайтах социальных служб и органов социальной защиты, так и в неформальных сообществах (в последнем случае хотя бы в виде ссылок). Их использование во многом сняло бы необходимость узнавать о возможных мерах социальной поддержки и социальных услугах на уровне непроверенных слухов,

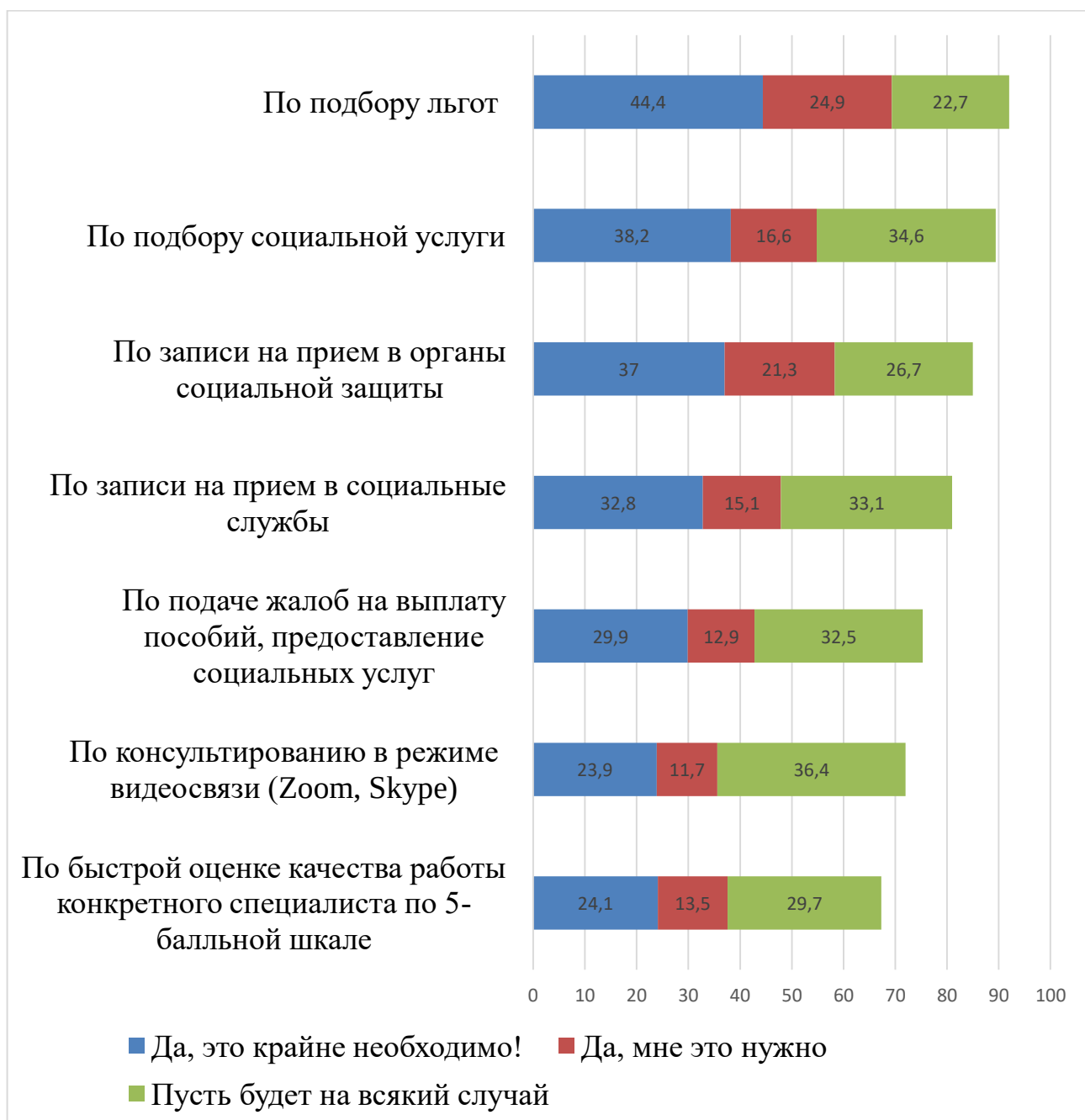


Рис. 14. Ожидания жителей Пермского края относительно создания органами власти интерактивных сервисов в сфере социальной защиты и социального обслуживания, доля респондентов, % (N=980)

позволило бы системе социальной защиты получить обратную связь с населением. Это снизило бы число конфликтов между гражданами и органами власти.

77,3% респондентов хотели бы, чтобы органы власти установили терминалы со справочной информацией о льготах и социальных услугах в общественных ме-

стах. 70,3% ждут, когда напечатают в виде листовок и начнут распространять в общественных местах информацию с рекомендуемыми гражданам интернет-сайтами по вопросам социальной защиты и социальных услуг.

Несколько неожиданным среди результатов опроса явилось то, что 73,2% граждан, как оказалось, готовы и хотели бы, если бы такая возможность была, при обращении в органы социальной защиты или в социальную службу самостоятельно вводить информацию о себе и своей проблеме (свои личные данные) в автоматизированную систему. Зарубежные исследователи уже давно призывают к подобному формату работы с населением, считая полученную подобным способом информацию о проблеме клиента более точной, а ее обработку еще до первичного приема специалистом – более эффективной¹.

56% получателей социальных услуг и мер социальной поддержки в Пермском крае хотели бы пройти обучение по пользованию полезными тематическими сайтами и мобильными приложениями, если бы на базе социальных служб были организованы бесплатные обучающие занятия для всех желающих. Еще 17% отправили бы на него своих родственников или знакомых. Желание пройти такое обучение повышается с возрастом (Гамма = (-)0,156 при $p \leq 0,05$) и особенно сильно проявляется среди пожилых респондентов, испытывающих, к тому же, проблемы с доступом в Интернет, (Гамма = 0,307 при $p \leq 0,05$; d Сомерса = 0,235 при $p \leq 0,05$). Кроме того, показательно, что чаще желают пройти обучение те, кто указывали, что совершенно ничего не знают о положенных льготах и социальных услугах. Почти каждый второй из этой категории считает также полезным напечатать в виде листовок и распространять в общественных местах информацию с рекомендуемыми гражданам интернет-сайтами по вопросам социальной защиты и социальных услуг.

Наконец, представляются интересными полученные данные относительно ожиданий жителей Пермского края в отношении использования робототехники и

¹ Aldridge M., Macy W., Walz T. Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. 167 p.

искусственного интеллекта в сфере социальной защиты и социального обслуживания. Оказывается, если бы гражданам в регионе на приеме в органах социальной защиты предоставили выбор: получить консультацию у сотрудника или у робота-андроида, то 75,2% выбрали бы «живого сотрудника», так как это надежнее (42,3%), привычнее и удобнее (32,9%). Однако 19% (почти каждый пятый, что не так уж мало) предпочли бы проконсультироваться у робота-андроида, в том числе 13,7% – поскольку рассчитывают, что им это понравится, 3,3% – «так как он гарантированно ни в чем не ошибется и не нагрубит» 2% – «так как его можно переспрашивать по многу раз, задавать глупые или неловкие вопросы, которые я постесняюсь задать специалисту».

На вопрос же: «Представьте, что стало возможно брать в соцзащите в аренду за небольшую плату роботов-андроидов для домашнего обслуживания – ухода за пожилыми и инвалидами. Как Вы думаете, Ваша семья воспользовалась бы когда-нибудь такой услугой?» и вовсе отрицательно ответили лишь 26,4% респондентов. Еще 26,8% затруднились ответить. Остальные же 46,8% (почти половина опрошенных жителей Пермского края) настроены положительно и дали утвердительный ответ. При этом отметили, к примеру, что им было бы интересно это попробовать 30,7% респондентов, что «лежачему или ограниченному в самообслуживании человеку неловко зависеть от других людей, затруднять их – поэтому лучше уж робот-андроид» – 9,4%, что «робот-андроид не устает, всегда внимателен, вежлив и может обеспечивать круглосуточный уход, в отличие от живого человека» – 8,6%, что «сегодня страшно пускать в дом чужих людей даже для ухода за пожилыми и инвалидами – могут оказаться мошенниками» – 5,5% (рис. 15). То есть жители региона вполне положительно воспринимают робототехнику в сфере социального обслуживания и готовы пользоваться ею на дому.

Более половины опрошенных граждан (56,1%) убеждены, что, если бы любые консультации всем желающим в органах социальной защиты или в социальных службах стало возможно получать дистанционно в Zoom или в Skype, они начали бы чаще обращаться за помощью (в том числе 17% респондентов «точно чаще» и 39,1% респондентов «возможно, чаще»).

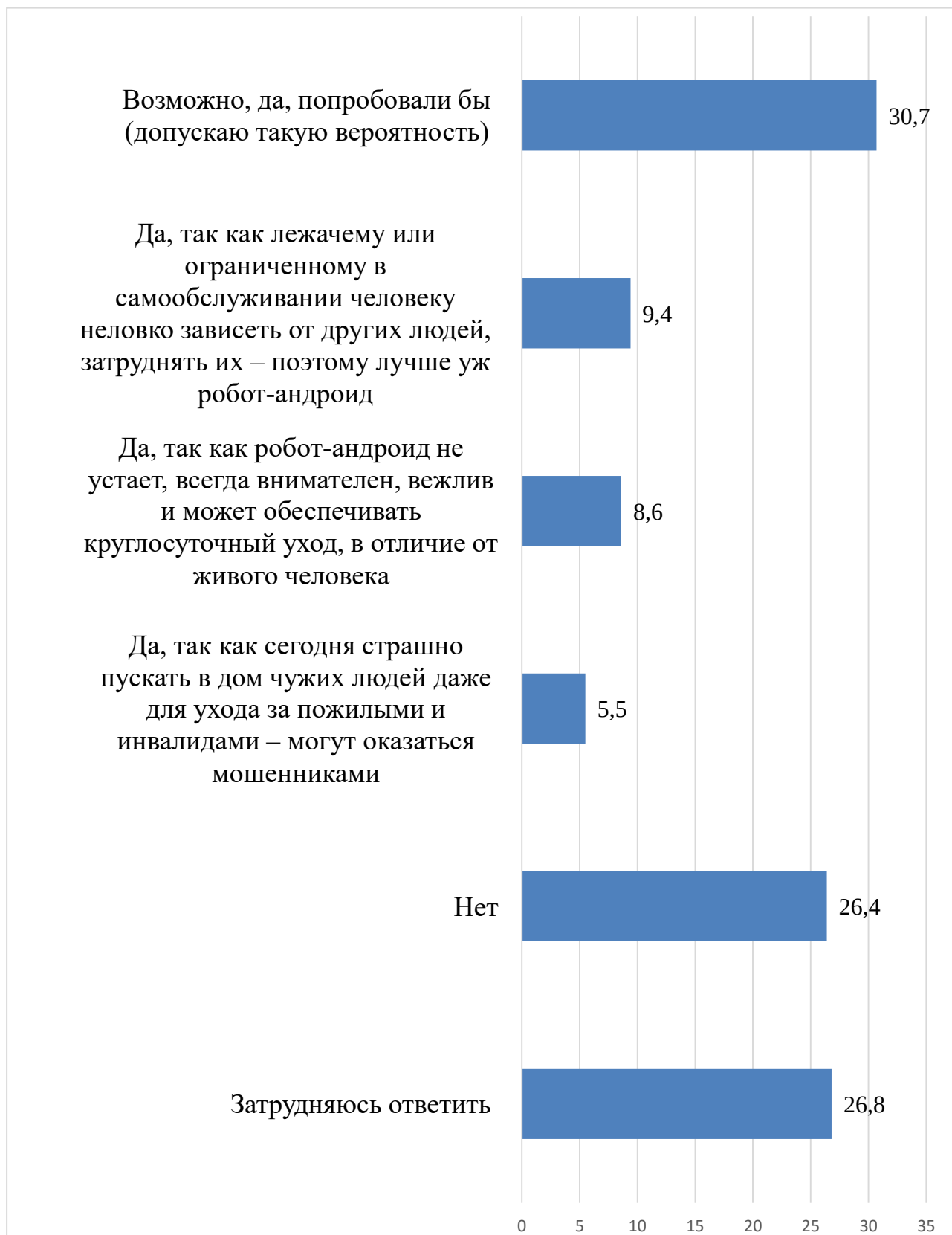


Рис. 15. Распределение респондентов по отношению к возможности использовать роботов-андроидов в надомном социальном обслуживании в качестве сиделок, % (N=980)

Второе исследование – вторичный анализ базы данных всероссийского онлайн-опроса получателей социальных услуг (квотная выборка клиентов учреждений социального обслуживания и СО НКО) 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 выделением данных по Пермскому краю (N=114, 2021 г.) – показало, что за двухлетний период пандемии коронавирусной инфекции и связанных с ним ограничений в деятельности социальных служб мало что поменялось. Абсолютное большинство респондентов (85%) отметили, что процесс получения социальных услуг «никак не изменился, организация продолжала работать в прежнем формате». 8,8% опрошенных заметили, что «часть услуг были переведены в дистанционную форму, а 6,2% указали, что «организация расширила спектр оказываемых услуг в период пандемии». Но при этом важно отметить, что доля респондентов, все же получивших услуги дистанционно, оценивает их качество довольно высоко: на 4,73 балла из 5 (недистанционные услуги за тот же период пандемии оценивают в среднем на 4,8 баллов, то есть разница незначительна). Таким образом, можно сделать вывод, что качество небольшого спектра переведенных в дистанционный формат социальных услуг в государственных и общественных организациях – поставщиках социальных услуг в Пермском крае не пострадало.

Итак, в настоящее время происходят стремительные, без преувеличения революционные изменения в сфере цифровизации системы социальных услуг, расширяющие возможности доступа граждан к ее ресурсам и, безусловно, заслуживающие высокой оценки. Однако эта цифровая трансформация должна осуществляться на основе учета мнения и ожиданий социальных групп. Как совершенно справедливо замечает М.Г. Джанелидзе, успешная цифровизация должна снижать транзакционные издержки и предоставлять новые сервисы для потребителей, а не только расширять возможности государственного контроля¹. Граждане в будущем

¹ Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: матер. Всерос. науч.-практ. конф. СПб, 2018. С. 368.

должны иметь возможность не только получать предложения о социальных услугах при наступлении трудной жизненной ситуации в автоматическом режиме (узнавая об этом из уведомлений в телефоне) и взаимодействовать с субъектами системы омниканально, как это анонсируется сейчас в официальных документах, отражающих перспективы государственной политики цифровизации в социальной сфере. Исходя из результатов проведенных нами эмпирических исследований в Пермском крае, они ожидают, прежде всего, получить равную во всех регионах возможность подбирать нужные социальные услуги в интерактивных сервисах на официальных сайтах социальных служб и органов социальной защиты. В результате не только возрастет информированность и охват нуждающихся в помощи граждан, но произойдет экономия социального времени, повысится качество жизни граждан и удовлетворенность системой социальных гарантий в государстве. Посещаемость и популярность сайтов социальных служб и органов социальной защиты можно существенно повысить, разместив на них простые, лаконичные, визуализированные, понятные массовой аудитории инструкции о получении различных мер социальной поддержки и социальных услуг в разнообразных жизненных ситуациях и снабдив их интерактивными сервисами по подбору конкретной услуги и выбору подходящей социальной службы, кнопками записи на прием либо на дистанционную консультацию. При этом не менее важно, как показало исследование, проинформировать жителей о самом существовании официальных сайтов органов социальной защиты (как ни странно, но оказалось, что в Пермском крае каждый третий – четвертый респондент до участия в опросе вообще не знал об их существовании).

Граждане ожидают также, что органы власти создадут интерактивные сервисы по подаче жалоб на предоставление социальных услуг и мер социальной поддержки (видимо, это довольно «болезненный» для общества вопрос) и по быстрой оценке качества работы конкретного специалиста социальной службы или органа социальной защиты по 5-балльной шкале (очевидно, что подобные возможности, уже предоставляющиеся в других областях, проецируются в общественном сознании на систему социальных услуг, что вполне естественно – органам власти нужно

это понимать и учитывать). Такие бесплатные общедоступные цифровые сервисы в сети Интернет в России, вероятно, были бы высоко востребованы.

Более половины опрошенных жителей Пермского края хотели бы пройти обучение по пользованию полезными тематическими сайтами и мобильными приложениями, если на базе социальных служб будут организованы бесплатные обучающие занятия для всех желающих. Абсолютное большинство респондентов хотели бы также, чтобы органы власти установили в общественных местах терминалы со справочной информацией о льготах и социальных услугах и начали распространять листовки с рекомендуемыми гражданам интернет-сайтами по вопросам социальной защиты и социальных услуг.

Наконец, ожидания граждан относительно того, как должна измениться непосредственная работа социальных служб и органов социальной с клиентами на контактном уровне, связаны и с тем, что при обращении туда абсолютное большинство опрошенных хотели бы иметь возможность самостоятельно вводить информацию о себе и своей проблеме в базу данных. На приеме предпочел бы получать консультацию у робота-андроида каждый пятый опрошенный житель Пермского края, а домой взял бы в аренду за небольшую плату робота-андроида для ухода за пожилыми и инвалидами – вообще почти каждый второй. Более половины получателей мер социальной поддержки и социальных услуг будут обращаться в органы социальной защиты и социальные службы чаще, когда появится возможность делать это дистанционно в Zoom или в Skype. Пока же в деятельности системы абсолютное большинство респондентов – получателей социальных услуг не заметило никаких изменений: лишь каждый одиннадцатый среди них уже столкнулся с предоставлением социальных услуг в дистанционном формате. Причем заметим, что их качество, по оценкам получателей, почти не пострадало (разница в оценке всего лишь 0,1 балла из 5).

Если цифровые новшества будут внедряться с учетом мнения и ожиданий целевых социальных групп, система социальных услуг сможет быть не просто грамотно оптимизирована, но и выведена при этом на совершенно новый уровень эффективности.

Таким образом, проведенные на примере Пермского края исследования позволяют рассмотреть общественные ожидания от цифровой трансформации системы социальных услуг и определить перспективы повышения информационной открытости социальных служб (и органов социальной защиты) в условиях цифровизации через призму ее восприятия получателями социальных услуг и мер социальной поддержки. Результаты дают основания утверждать, что целевые группы хотят обладать возможностью самостоятельно, с помощью интерактивных сервисов подбирать нужные услуги и выбирать подходящую им социальную службу, консультироваться онлайн, получать любые социальные услуги по желанию в дистанционном формате, записываться на прием через Интернет, там же жаловаться и оценивать работу обслуживавших их специалистов, пользоваться терминалами со справочной информацией о льготах и социальных услугах в общественных местах, получать листовки и буклеты про меры социальной поддержки и социальные услуги, проходить бесплатное обучение по тематическим сайтам и мобильным приложениям, брать в аренду роботов-андроидов для домашнего обслуживания пожилых и инвалидов и самостоятельно вносить информацию о себе в базу данных органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания.

Полученные результаты могут быть использованы в разработке государственной информационной политики по повышению эффективности цифровой трансформации системы социальных услуг и социальной сферы. Цифровые технологии способны 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 при условии обладания достаточным цифровым ресурсным потенциалом (включая доступные цифровые социальные сервисы, цифровые компетенции и информированность, информационную открытость системы социальной защиты и социального обслуживания и доступ к технической инфраструктуре), сможет при возникновении трудной жизненной ситуации реализовать цифровое социально-адаптационное участие и избежать риска социальной дезадаптации.

Выводы по главе 3. 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 – в силу цифровой эксклюзии; 3) на уровне индивидов – в силу недостаточной мотивационной и технологической готовности. 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.

Расширить цифровой ресурсный потенциал общества позволят 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 го-

товы 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.

ГЛАВА 4. АКТУАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ)

4.1. Информационная открытость социальных служб в интернет- пространстве как фактор повышения доступности и качества социальных услуг

Необходимость информационной открытости социальных служб (как системы учреждений и организаций независимо от их организационно-правовой формы, производящих социальные услуги) на институциональном уровне в современном обществе подчеркивается во многих исследованиях¹. Для успешного развития процесса цифровизации социальных услуг, создания условий для активного социально-адаптационного участия и формирования цифрового капитала индивидов и клиентских групп исключительно важное значение имеет качество государственных институтов (А.Ф. Таварес, Ж. Мартинс и М. Ламейрас²), поскольку модель «общественного давления» может сдерживаться состоянием их «информационной закрытости» (В.Я. Гельман и А.В. Стародубцев³, А.В. Кынев⁴). И наоборот: чем выше «информационная открытость» политических институтов и эффективнее государственное управление в социальной сфере, тем более успешно будут внедряться и использоваться цифровые технологии, тем выше будет качество жизни ак-

¹ Чекалева С.В., Гасумова С.Е. Сравнительный анализ интернет-ресурсов региональных органов исполнительной власти в сфере социальной защиты в Приволжском федеральном округе // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: современные механизмы преодоления бедности: матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. ученых, преподавателей, специалистов, аспирантов. Пермь, 2019. С. 99-106; Осьмук Л.А., Котова К.В. Информационная доступность официальных сайтов уполномоченных по правам ребенка: на примере сибирского федерального округа // Современные вызовы и пути решения проблем в сфере защиты прав детей: реализация принципов конвенции о правах ребенка: сб. матер. II Всерос. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 2022. С. 57-60.

² Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. (2020) Electronic Participation in a Comparative Perspective: Institutional Determinants of Performance. In: M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediell (eds.) Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities. Hershey: IGI Global, pp. 87-123.

³ Gel'man V., Starodubtsev A. (2016) Opportunities and Constraints of Authoritarian Modernisation: Russian Policy Reforms in the 2000s. *Europe-Asia Studies*, 68(1): 97-117.

⁴ Кынев А.В. Качество региональных политических институтов: попытка измерения // Политическая наука. 2017. № 4. С. 259-283.

туальных и потенциальных получателей социальных услуг и мер социальной поддержки. А.Е. Калинин и Д.К. Танатова¹ подчеркивают, что распространение информации о поставщиках социальных услуг в информационно-коммуникационных сетях является стратегической целью в преодолении социального неравенства в социальном обслуживании.

На наш взгляд, для оценки информационной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания целесообразно использовать данные независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая проводится в Российской Федерации во всех регионах в обязательном порядке с 2015 г. Нормы ее осуществления регламентируются российским законодательством². Она является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а в конечном итоге – повышения качества их деятельности. Важно, что независимая оценка качества социальных услуг осуществляется в отношении любых поставщиков социальных услуг, независимо от организационно-правовой формы.

Вообще, независимая оценка предусматривает экспертизу условий оказания услуг по пяти взаимосвязанным критериям: 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; 3) время ожидания предоставления социальной услуги; 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; 5) удовлетворенность качеством оказания услуг. Однако в рамках настоящего исследования нас интересует первый из них – характеризующий информационную открытость поставщиков социальных услуг.

¹ Калинин А.Е., Танатова Д.К. Социальное неравенство в социальном обслуживании населения // Материалы Ивановских чтений. 2016. № 3 (7). С. 191.

² Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 23.1; Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 23.05.2018 № 317н.

В настоящее время в России осуществляют деятельность в качестве поставщиков социальных услуг множество не только государственных либо муниципальных учреждений, но и социальных предприятий, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих широкий спектр разнообразных социальных услуг для нуждающихся в них граждан¹, но, как правильно, имеющих пока небольшой опыт. Например, в 2021 г. было оказано 1,9 млрд социальных услуг. Их получили 8,7 млн россиян у 6,5 тыс. поставщиков социальных услуг². Согласно данным опубликованного в 2019 г. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации Доклада об итогах работы, на рынке социальных услуг в сфере социального обслуживания было задействовано более 1250 негосударственных организаций, в том числе 943 СО НКО³. Государственные и муниципальные социальные службы, многие из которых были учреждены еще в 1990-х гг., как правило, имеют более длительный опыт функционирования, хорошо знакомы с требованиями в российском законодательстве к информационной открытости поставщиков социальных услуг⁴, а значит, располагали достаточным временем на их реализацию. К числу регионов, наиболее активно привлекающих негосударственные организации к оказанию социальных услуг населению, относятся г. Москва, г. Санкт-Петербург, Московская, Самарская, Новосибирская области, Республика Татарстан, Ханты-Мансийский автономный округ и Пермский край⁵.

Как показывают российские исследования по результатам независимой оценки качества предоставляемых поставщиками социальных услуг⁶, такие услуги

¹ Максимов Д.С. Социально ориентированные некоммерческие организации как поставщики социальных услуг инвалидам // *Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: матер. VII Междунар. науч.-практ. конф., посвященной 20-летию кафедры «Социальные технологии» Восточно-Сибирского гос. ун-та технологий и управления / отв. ред. Ю.Ю. Шурыгина. Улан-Удэ, 2018. С. 185-187.*

² *Информация* Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>

³ *Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. С. 51* [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

⁴ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Ст. 13.*

⁵ *Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. С. 51* [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

⁶ *Теплицкий И.Л. Независимая оценка качества социальных услуг // Наука и практика на современном этапе: сб. науч. ст. Курск, 2015. С. 236-257.*

далеко не всегда соответствуют требованиям информационной открытости. Представим результаты исследования, проведенного нами в Пермском крае.

Отметим, что согласно опубликованному Минэкономразвития РФ рейтингу субъектов Российской Федерации по итогам реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства, обеспечения доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере и внедрения конкурентных способов оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере за 2019 г., Пермский край занимает второе место по России¹, то есть доля привлеченных негосударственных поставщиков социальных услуг в регионе (примерно половина от всех) значительно выше, чем в большинстве субъектов Российской Федерации, что позволяет провести сравнительный анализ качества их услуг относительно государственных учреждений.

В 2016 г. и 2019 г. по заказу Министерства социального развития Пермского края нами была проведена независимая оценки качества оказания социальных услуг по реабилитации инвалидов их поставщиками в регионе по показателю открытости и доступности информации об организации социального обслуживания. На основе полученных данных разработаны рекомендации по повышению информационной открытости поставщиков социальных услуг и внедрены в практику организации их деятельности. Исследование информационной открытости социальных служб в интернет-пространстве в Пермском крае было осуществлено методом формализованного наблюдения за деятельностью поставщиков социальных услуг по информированию граждан в сети Интернет об услугах:

- 1) создали ли сайт,
- 2) наполнили ли его необходимой согласно требованиям законодательства информацией,

¹ *Рейтинг субъектов Российской Федерации по итогам реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства, обеспечения доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере и внедрения конкурентных способов оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере за 2019 год* / Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/2c1cc654892ddf66fd09802237c31ca7/rejting_zh_2019.pdf

- 3) функционирует ли альтернативная версия сайта для слабовидящих
- 4) функционируют ли паблики в социальных сетях,
- 5) осуществляется ли переписка по электронной почте,
- 6) предоставлена ли клиентам возможность заполнить онлайн-анкету по качеству полученных услуг.

Это позволило выполнить анализ контекста ситуации, отслеживая среду, фон, версии сайтов поставщиков социальных услуг (2016 г. – 19 организаций и 2019 г. – 17 организаций).

Для проведения наблюдения за размещением организациями и учреждениями на своих сайтах информации в соответствии с требованиями законодательства к информационной открытости поставщиков социальных услуг нами был разработан инструментарий для оценки сайтов в форме бланка. В него, на основе анализа официальных документов¹, были включены такие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении), как наличие на сайте:

1) обязательной для размещения информации (о дате государственной регистрации, учредителе, месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты, руководителе, персональном составе работников, материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, перечне предоставляемых социальных услуг по видам и формам, порядке и условиях их предоставления, численности получателей, количестве свободных мест для приема и др.);

2) обязательных ссылок на федеральный портал «Госуслуги», сайты Министерства труда и социальной защиты РФ, Министерства социального развития Пермского края, его Территориальные управления (требование появилось в 2019 г.).

¹ *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, ст. 13; Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» от 24.11.2014 № 1239; Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 23.05.2018 № 317н.*

3) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: номер телефона, адрес электронной почты, электронные сервисы, форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкета для опроса граждан о качестве услуг (последние четыре требования дополнились в 2019 г.).

В 2016 г. поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае были 19 организаций (из них 5 – государственные и 14 – коммерческие, то есть социальные предприятия). Сайты функционировали у 15 из них. Анализ их сайтов показал, что половина организаций и учреждений выполняли все или большую часть требований законодательства Российской Федерации к ведению сайтов. Треть поставщиков выполняли эти требования лишь наполовину (рис. 16). При этом был зафиксирован высокий уровень доступности определенной информации: о месте нахождения и контактах организаций социального обслуживания, об услугах, которые они предоставляют, ценах на предлагаемые процедуры и программы, о качестве и условиях проживания и предоставления услуг. Также почти все сайты социальных служб содержали сведения о структуре организаций, о руководителе и персональном составе.

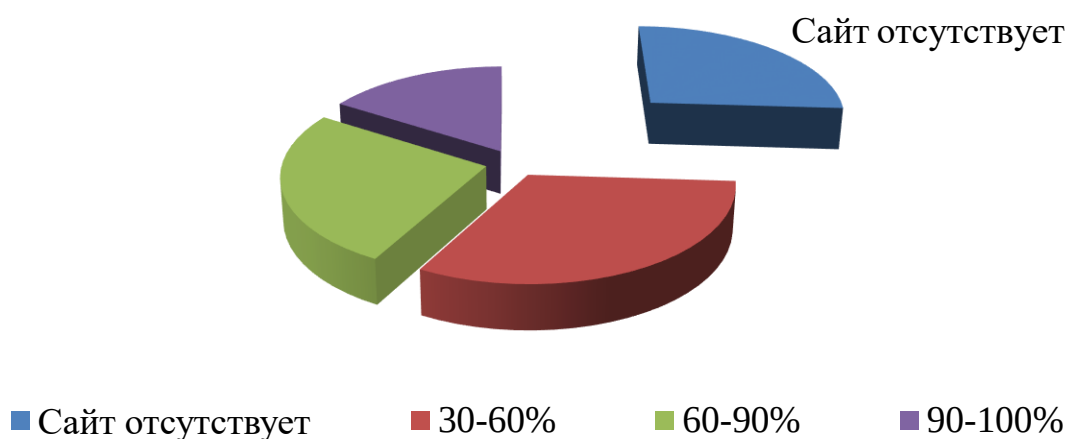


Рис. 16. Распределение поставщиков социальных услуг, осуществлявших реабилитацию инвалидов в Пермском крае, на доли в зависимости от % соответствия сайта требованиям законодательства, 2016 г.

Напротив, практически не доступной для целевых клиентских групп на большинстве сайтов была информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, о проведении независимой оценки качества оказания услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджета Российской Федерации и за счет физических и юридических лиц.

Рейтинг организаций по критерию соответствия сведений, размещенных на сайте, требованиям законодательства к информационной открытости в 2016 г. представлен в табл. 5. Ранжирование показало, что на первых местах оказались как государственные, так и негосударственные поставщики социальных услуг. Соответственно, информационная открытость по данному показателю не коррелировала с организационно-правовой формой.

Таблица 5

**Рейтинг поставщиков социальных услуг, осуществлявших
реабилитацию инвалидов в Пермском крае в 2016 г.,
по показателю соответствия содержания официального сайта требованиям
законодательства Российской Федерации к информационной открытости**

Место	Доля выполненных требований, %	Наименование учреждения
1	100%	КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», г. Чайковский
1	100%	ООО Лечебно-профилактическое предприятие санаторий-профилакторий «Алмед», г. Пермь
1	100%	ООО Санаторий-профилакторий «Родник», г. Пермь
2	84%	КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», г. Березники
2	84%	МУП Осинского района Санаторий-профилакторий «Жемчужина», г. Оса
3	69%	КГАУ «Центр комплексной реабилитации инвалидов»

3	69%	ООО «Камский кабель», г. Пермь
3	69%	ОАО «Строительно-монтажный трест № 14», Спортивно-оздоровительный комплекс санаторий-профилакторий «Сосновый бор», г. Пермь
4	53%	МАОУ ДОД Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка», г. Соликамск
5	46%	КГАУ СОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района, с. Юсьва
5	46%	ООО Санаторий-профилакторий «Камские зори», г. Чайковский
5	46%	МАУ Санаторий-профилакторий «Уральский», Нытвенский район, п. Уральский
6	38%	ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие», г. Пермь
6	38%	ООО Санаторий-профилакторий «Изумруд», г. Чайковский
7	7%	СП ФБГОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет», г. Пермь
8	0%	ООО «Малахит», г. Кунгур
8	0%	МУП Санаторий-профилакторий «Здоровье», г. Чернушка
8	0%	ООО Санаторий-профилакторий «Зорька», г. Лысьва
8	0%	ОАО «Пермский свинокомплекс» Санаторий-профилакторий «Атлант» Краснокамский район, п. Майский

В 2019 г. формализованное наблюдение было осуществлено за деятельностью по информированию граждан в сети Интернет 17 поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, из них 5 – государственных и 14 – негосударственных. У всех организаций и учреждений функционировали сайты. Однако, как показал анализ, спустя 3 года поставщики социальных услуг так и не справились с задачей разместить в Интернете всю необходимую в соответствии с требованиями законодательства информацию о своей деятельности.

Наибольшие проблемы с размещением на сайте все еще вызывали сведения о проведении независимой оценки качества оказания услуг: с этой задачей справились лишь 4 организации из 17. Такой результат говорит о том, что у организаций возникали проблемы с публикацией подобной информации – скорее всего, просто отсутствовали формализованные данные, удобные для размещения на сайте. Сложности вызвало размещение информации о финансово-хозяйственной деятельности (представлена только у 5 организаций), о количестве свободных мест для приема

получателей социальных услуг по разным формам социального обслуживания (разместили лишь 7 организаций). Между тем, такая информация является, безусловно, полезной для получателей услуг. При выборе реабилитационного центра, скорее всего, потенциальные клиенты обращают внимание на данный критерий: чем меньше мест свободно, тем лучше, качественнее, возможно, дешевле услуги центра. Еще одно законодательное требование, с которым в 2019 г. все еще плохо справлялись поставщики – это размещение на сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований субъектов РФ, за счет средств физических и юридических лиц (такие сведения разместили лишь 8 организаций – чуть менее половины).

Более половины организаций разместили на своих сайтах такие обязательные сведения, как: о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчеты об их исполнении (9 организаций); об объеме предоставляемых социальных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц (9 организаций); о структуре и органах управления организации (10 организаций); о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (11 организаций); о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации, о персональном составе работников (13 организаций). Очевидно, подобная информация в организациях имеется и разместить ее относительно не сложно. Кроме того, сотрудники центров, вероятно, видят в ее размещении определенную логику и необходимость, а потому выкладывают эти сведения на сайтах.

Важно, чтобы социальные службы информировали потенциальных и актуальных клиентов о своих сотрудниках, их квалификации и опыте. На сайтах некоторых социальных служб был представлен не только состав сотрудников с указанием фамилии, имени, отчества и должности, но и сведения об образовании, ди-

пломы, сертификаты о повышении квалификации. Это не только подчеркивает высокую квалификацию и уровень профессионализма специалистов, но характеризует организацию либо учреждение в общем с лучшей стороны.

Почти все организации (14 из 17) разместили на своих сайтах, во-первых, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (оборудование для предоставления социальных услуг, в том числе информация о библиотеках, объектах спорта, о наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») – то есть по сути это сведения, описывающие комфорт, уют, оснащение центров. То, что с этой задачей справилось большинство организаций, говорит об их заинтересованности продемонстрировать себя с лучшей стороны. В качестве замечания следует отметить, что желательно, чтобы данная информация содержала не только текстовые описания, а реальные детальные фотографии объектов – это будет более информативно для клиентских групп. Во-вторых, размещена информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг. В-третьих – информация о лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ.

Не вызвало трудностей у большинства организаций размещение перечня предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; информации о дате государственной регистрации, учредителях, режиме и графике работы, месте нахождения, контактных номерах и электронной почте. Отметим, что не на всех сайтах, к сожалению, данная информация размещена на главной странице. Желательно, чтобы она обнаруживалась сразу, как только потенциальный клиент заходит на сайт, поскольку зачастую это – главное, что его интересует.

Итоги проведенного в 2019 г. анализа сайтов на предмет соответствия законодательным требованиям к информационной открытости позволили составить

рейтинг организаций и учреждений – поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае по объему размещенной ими обязательной информации (рис. 17). Как видно, максимальные результаты были достигнуты в этот раз государственными и муниципальными учреждениями. Эти социальные службы предприняли усилия и привели содержание своих сайтов за прошедшие 3 года в полное или почти полное соответствие законодательным требованиям, сделав сведения о своей деятельности доступными для клиентских групп. И напротив: социальные предприятия, являющиеся поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов, в основном, не разместили на своих сайтах информацию о предоставляемых ими в этом качестве услугах. Как правило, на их сайтах, за редкими исключениями, размещена только подробная информация об их коммерческой деятельности.

В целом в 2019 г. поставщики социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае выполнили требования законодательства к информационной открытости в сети Интернет в среднем уже на 64%, в то время как в 2016 г. – только на 50%. Для разработки рекомендаций по результатам анализа мы условно разделили имеющуюся и отсутствующую, обязательную для размещения на сайте поставщика социальных услуг информацию на 2 группы: представленную у большинства поставщиков и отсутствующую у большинства поставщиков (рис. 18). Благодаря этому, контролирующим органам власти можно обратить более пристальное внимание на те виды информации, которые, как правило, не размещаются поставщиками на своих сайтах и не доводятся до граждан, а также оказать содействие в выполнении этих требований.

Особое внимание поставщикам социальных услуг необходимо обратить на требования, которые не выполнены абсолютным большинством организаций: по размещению информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания; о финансово-хозяйственной деятельности, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по разным формам социального обслуживания, финансируемым за счет

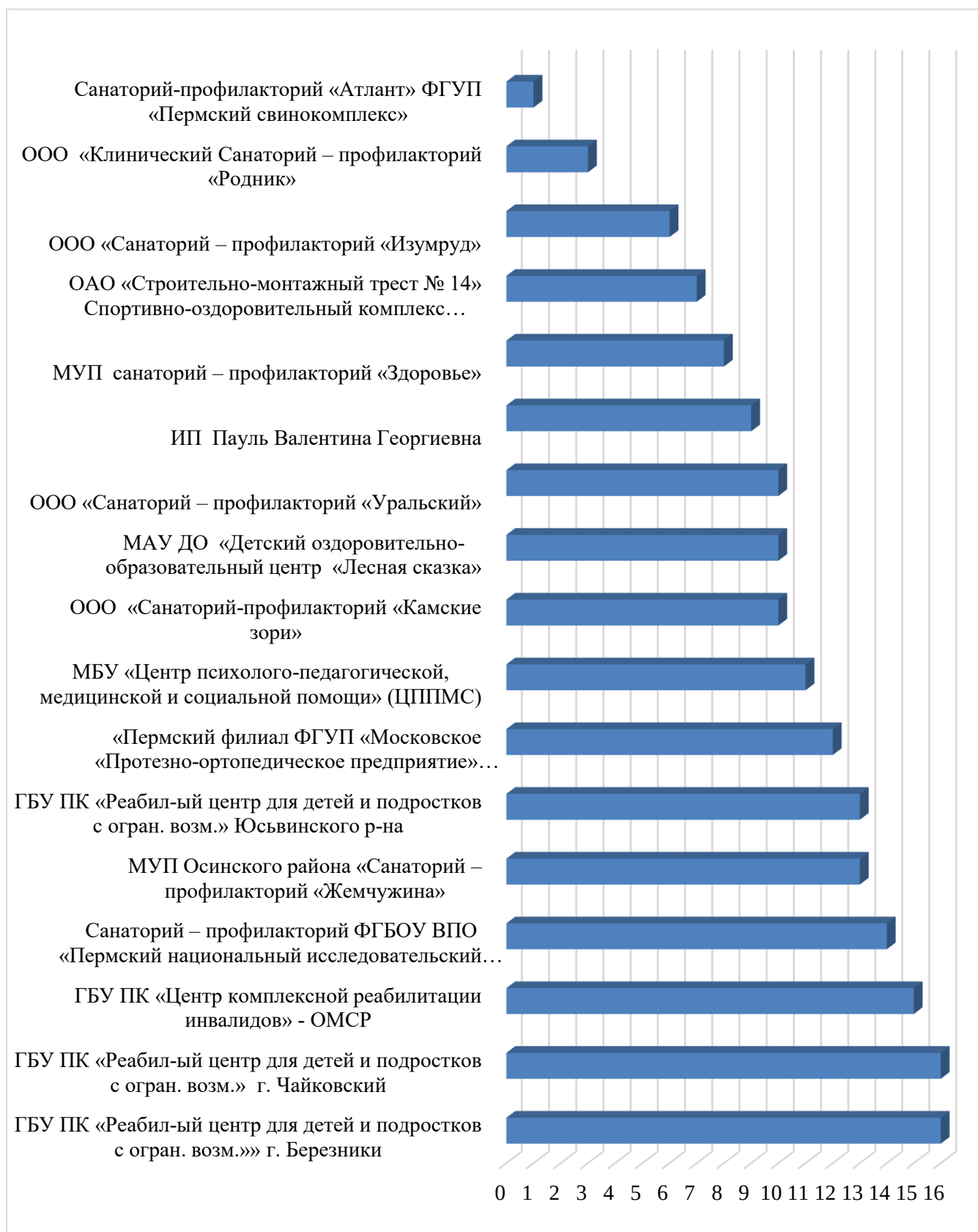


Рис. 17. Количество выполненных требований по размещению на сайтах обязательной в соответствии с законодательными требованиями информации поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г., в единицах (максимум 16)



Рис. 18. Распределение на группы по степени представленности на сайтах поставщиков социальных услуг обязательной для размещения информации, 2019 г.

бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц. Министерству социального развития Пермского края целесообразно, на наш взгляд, было бы оказать методическую поддержку организациям: провести обучающие мероприятия или инструктирование поставщиков социальных услуг о существовании в законодательстве Российской Федерации подобных требований и о методике формирования этих данных для размещения на сайтах.

Следующим этапом наблюдения в 2019 г. стала фиксация факта наличия или отсутствия на сайтах поставщиков социальных услуг обязательных для размещения в соответствии с законодательными требованиями ссылок на портал «Госуслуги» (сопровожденных информацией о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме), официальные сайты Министерства социального развития Пермского края, его Территориальных управлений и Министерства труда и социальной защиты РФ. Безусловно, заходя на сайт социальной службы, потенциальный или актуальный клиент должен иметь возможность видеть связанные с ним государственные интернет-ресурсы, перейдя на которые, он сможет получить дополнительную информацию, другие услуги ведомства либо пожаловаться.

В результате оценки сайтов по критерию наличия обязательных ссылок был выявлен факт того, что большинство сайтов не содержит значительную часть из них, а некоторые – вообще ни одной, причем это характерно для негосударственных организаций (санатории-профилактории «Родник», «Атлант», «Здоровье», «Изумруд», частный Центр развития личности «Академия успеха» и МАОУ «Лесная сказка»). Чаще всего встречается ссылка на портал «Госуслуги» (у 8 из 17 поставщиков), чуть реже – на сайт Министерства труда и социальной защиты РФ (7 организаций), Министерства социального развития Пермского края (на 6 сайтах). Почти не встречаются ссылки на сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края (представлены только у 2 организаций) и информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме была размещена только на сайте 1 организации. Полученные результаты представлены наглядно на диаграммах ниже (см. рис. 19, 20).

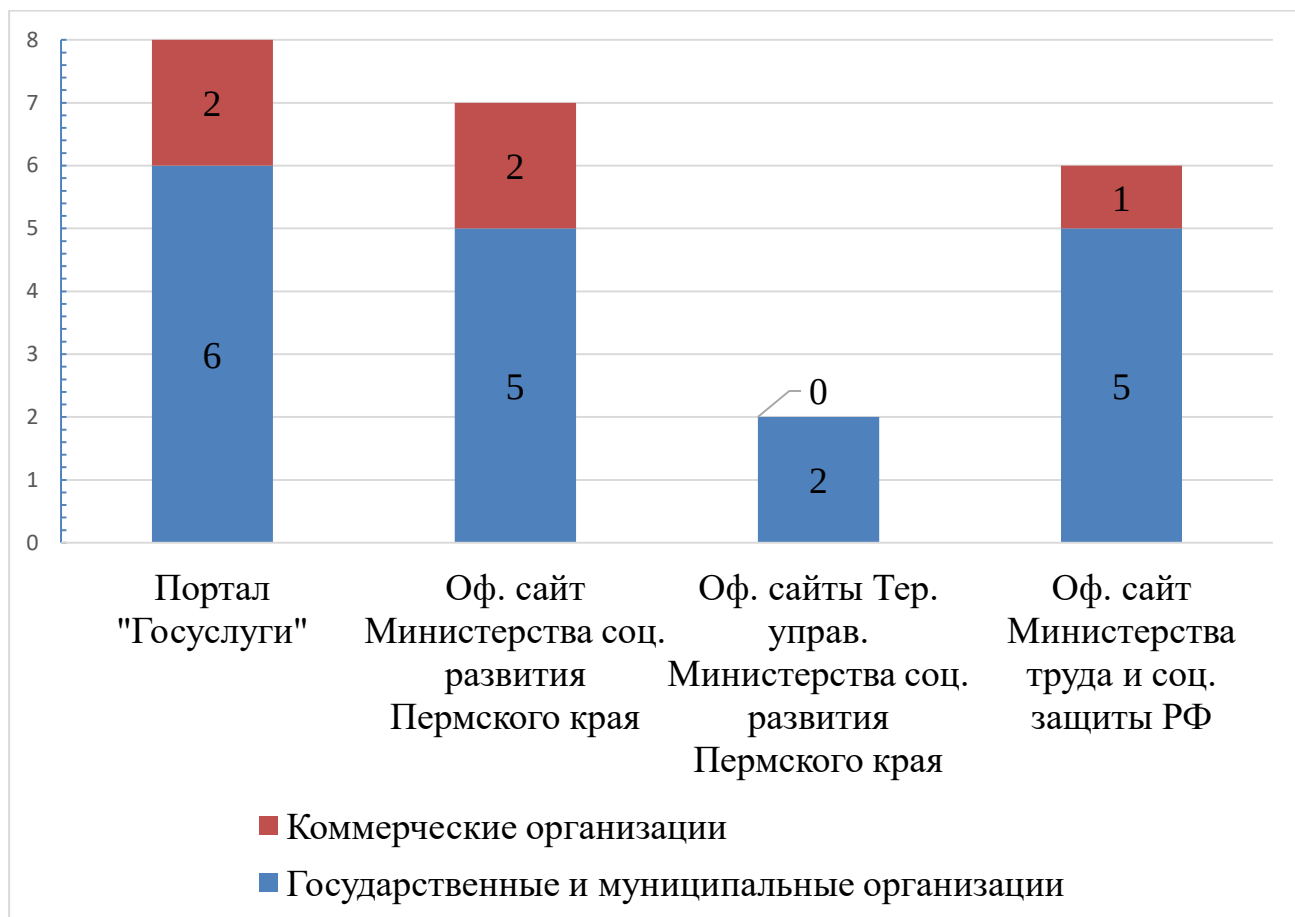


Рис. 19. Наличие обязательных ссылок на государственные интернет-ресурсы на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

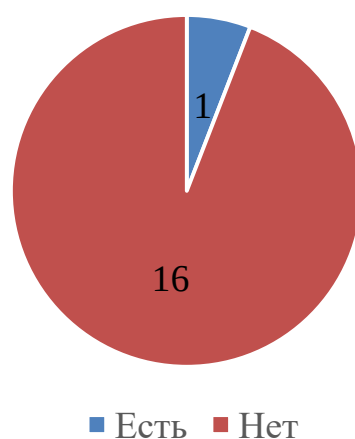


Рис. 20. Наличие обязательной для размещения информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

Далее нами было зафиксировано наличие либо отсутствие адаптированных для слабовидящих и людей с другими нарушениями здоровья версий сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае. Безусловно, в подобные учреждения и организации возможны обращения инвалидов по зрению, что предполагает исключительную важность наличия специальных возможностей доступа к информации о деятельности социальной службы в Интернете. В 2016 г. у большинства организаций (14 из 19) на сайтах не было версии для слабовидящих, только 5 сайтов имели такую версию (рис. 21).

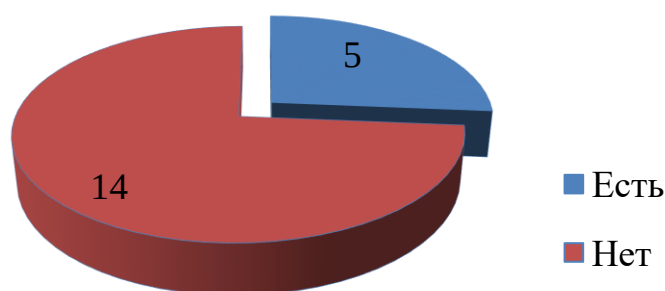


Рис. 21. Наличие версии для слабовидящих на сайтах поставщиков социальных услуг, осуществлявших реабилитацию инвалидов в Пермском крае в 2016 г.

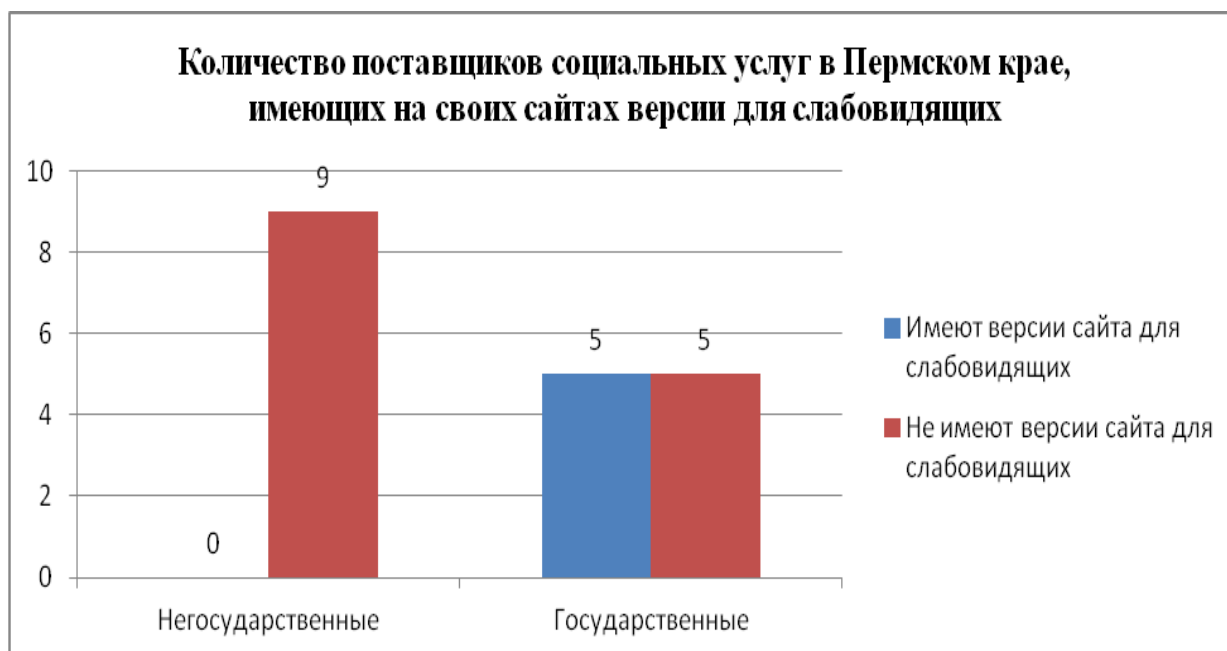


Рис. 22. Распределение по организационно-правовой форме поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае по результатам анализа на предмет наличия версии сайта для слабовидящих, 2016 г.

Доли государственных и негосударственных поставщиков социальных услуг распределились таким образом, что стала очевидной явная корреляция с организационно-правовой формой: ни одна негосударственная организация в 2016 г. не имела на сайте версию для слабовидящих (рис. 22). В 2019 г. ситуация хотя и не кардинально, но все же изменилась к лучшему. Теперь уже около половины (8 из 17) поставщиков социальных услуг создали возможности доступа к информации на своих сайтах в сети Интернет для слабовидящих людей, причем среди таких организаций, кроме государственных, появились и негосударственные (рис. 23, 24).

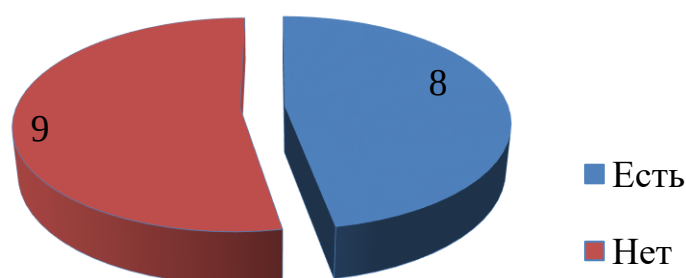


Рис. 23. Наличие версии для слабовидящих на сайтах поставщиков социальных услуг, осуществлявших реабилитацию инвалидов в Пермском крае в 2019 г.

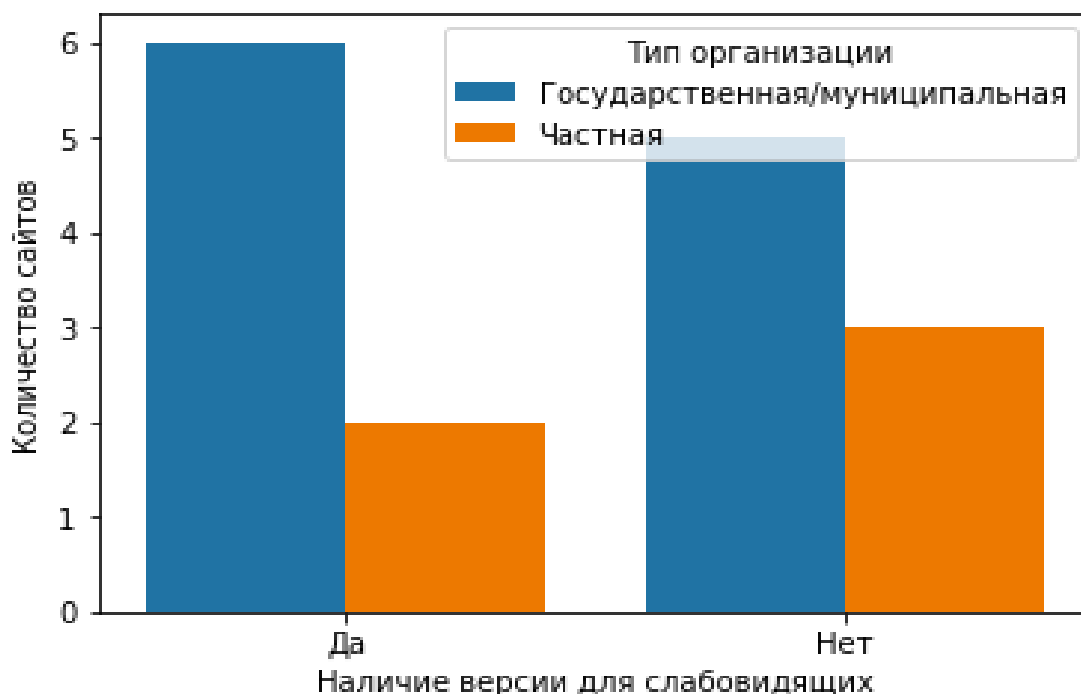


Рис. 24. Диаграмма распределения сайтов с версией для слабовидящих по организационно-правовой форме владельца – поставщика социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

Требования к версиям сайтов для слабовидящих в Российской Федерации регламентируются в ГОСТ¹, однако сами его разработчики полагают, что исполнить их все практически невозможно. Поэтому нами были выбраны следующие 5 основных критериев для дополнительного, более детального анализа версий для слабовидящих на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае: возможность изменять размер шрифта, тип шрифта, межбуквенный интервал и цветовую схему сайта и включать/отключать изображения. На рис. 25 продемонстрирована диаграмма распределения количества выполненных требований (на основе выделенных нами критериев оценивания в соответствии с ГОСТ) к версии сайта для слабовидящих 8 поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, создавшими адаптированные версии. Полная информация о результатах анализа представлена в табл. 6.

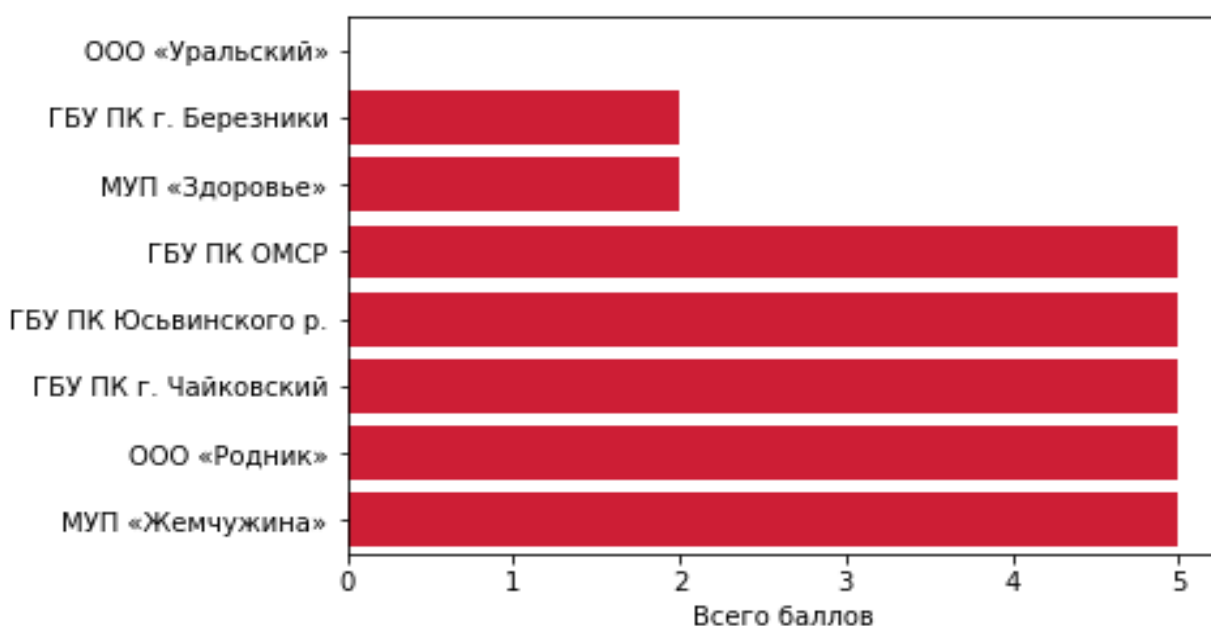


Рис. 25. Диаграмма распределения количества выполненных требований ГОСТ к адаптированным версиям сайтов для слабовидящих поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

¹ Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»: утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.08.2019 № 589-ст.

**Соответствие основным требованиям ГОСТ версий для слабовидящих
на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов
в Пермском крае, 2019 г.**

Краткое название организации	Изменение размера шрифта	Изменение типа шрифта	Изменение межбуквенного интервала	Изменение цветовой схемы сайта	Включение/отключение изображений
ГБУ ПК ОМСР	Да	Да	Да	Да	Да
ГБУ ПК Юсьвинского района	Да	Да	Да	Да	Да
ГБУ ПК г. Чайковский	Да	Да	Да	Да	Да
ООО «Родник»	Да	Да	Да	Да	Да
МУП «Жемчужина»	Да	Да	Да	Да	Да
МУП «Здоровье»	Да	Нет	Нет	Да	Нет
ГБУ ПК г. Березники	Да	Нет	Нет	Да	Нет
ООО «Уральский»	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

Среди принявших участие в исследовании наиболее функциональной и полезной оказалась версия сайта для слабовидящих ООО «Родник», наименее функциональной – версия сайта ООО «Уральский», которая не соответствует ни одному отобранному нами из ГОСТ критерию и не предлагает никаких настроек, а только меняет цвет текста на черно-белый.

Таким образом, проведенный анализ сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае на предмет наличия адаптированных версий для слабовидящих показал, что наблюдается положительная динамика: если в 2016 г. такая версия была на сайтах только четверти поставщиков и все они были государственными учреждениями, то в 2019 г. уже почти половина поставщиков создали альтернативные версии и среди них, кроме государственных учреждений,

появились муниципальные и коммерческие предприятия. Четыре из восьми имеющихся версий соответствовали основным требованиям ГОСТ. Соответственно, уровень доступности интернет-ресурсов социальных служб для инвалидов по зрению в регионе можно оценить как недостаточный, но постепенно повышающийся.

Добиться высокого уровня во взаимодействии с клиентскими группами невозможно, если не осуществлять коммуникации при помощи современных технологий, особенно когда речь идет о людях с ограниченными возможностями, которым передвижение по улице, а иногда даже и по дому, дается с трудом. Для них должны быть созданы разнообразные электронные каналы коммуникаций с социальными службами, о чем сегодня пишут многие авторы¹.

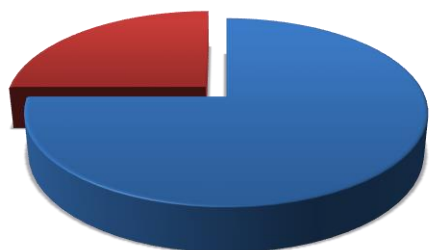
Однако на практике такие каналы пока используются недостаточно эффективно. Именно вследствие коммуникационных барьеров возникают проблемы низкой информированности клиентских групп, либо, к примеру, ситуации, когда клиенты социальных служб пишут жалобы в прокуратуру или вышестоящие органы власти, в то время как могли бы выразить свое недовольство, используя интерактивные сервисы самой организации. Сегодня существует много удобных инструментов для разрешения таких ситуаций на основе современных информационных технологий. Неприятных последствий для организации можно избежать, если недовольный посетитель сообщит о проблеме по телефону, оставит отзыв в социальных сетях в сети Интернет или же выскажет претензии в форме обратной связи, доступной на сайте организации. Помимо этого, организация может принимать обращения при помощи писем по электронной почте, которая, в отличие от её письменного аналога, имеет значительное преимущество в скорости. Часто встречаемые проблемы, а также наиболее часто встречающиеся вопросы могут быть объединены в соответствующем разделе, затем также размещены на web-сайте.

¹ Худякова Т.И. Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике: сб. матер. Форум молодых ученых. Под ред. О.Н. Пронской / Курский государственный университет. Курск, 2020. С. 245-248; Протасов Л.Н. Использование современных информационных технологий для взаимодействия организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, и их потребителей // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С.Е. Гасумовой; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 115-128.

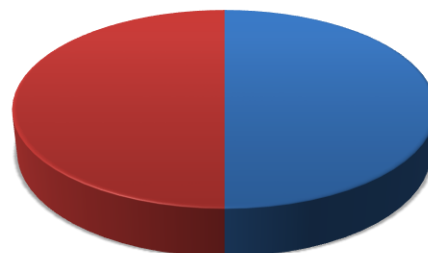
В 2016 г. нами была проведена оценка результативности обращений к поставщикам социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае по электронной почте и телефону. Наблюдение показало, что практически все организации довольно эффективно взаимодействуют с клиентами по телефону (некоторым поставщикам не с первого раза можно было дозвониться, а в 2 из 19 организаций сотрудники не брали трубку в течение нескольких рабочих дней). Кроме того, в 4 организациях сотрудники отвечали не вполне вежливо. Вероятно, проблема заключается в сложности подбора квалифицированного персонала.

В отношении запросов по электронной почте дела обстояли несколько хуже. Каждому поставщику социальных услуг в течение месяца было направлено по 5 обращений от потенциальных клиентов с разных адресов электронной почты. Большая часть учреждений и организаций ответила не на все направленные им письма. Вероятнее всего, игнорировались вопросы, на которые они затруднялись ответить либо, наоборот, считали информацию по ним доступной для самостоятельного нахождения. На наш взгляд, если поставщик социальных услуг затрудняется дать ответ на запрос по электронной почте по каким-то причинам, то необходимо оповестить об этом обратившегося. Две коммерческие организации вообще не ответили ни на одно письмо, что, безусловно, является недопустимым для организаций, предоставляющих социальные услуги. Также некоторые организации (3 из 19) отвечали на запросы по электронной почте не по существу, прося позвонить им по телефону. Однако подобные просьбы некорректны для организаций такого профиля, поскольку к ним могут обратиться слабослышащие люди, которые не могут разговаривать по телефону – их запросы останутся без внимания. Заметим, что среди поставщиков социальных услуг, получивших максимальный балл за ответы на обращения по электронной почте, подавляющее большинство (три четверти) – государственные учреждения. Среди наименее результативно отвечавших на запросы по электронной почте поровну как государственных, так и негосударственных организаций (рис. 26).

Наиболее результативно:



Наименее результативно:



■ Государственные (муниципальные)

■ Негосударственные

Рис. 26. Распределение по организационно-правовой форме поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае в 2016 г., наиболее и наименее результативно отвечавших на запросы по электронной почте

В 2019 г. нами была проведена фиксация показателей информационной открытости поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае по критерию наличия на сайте организации номера телефона, адреса электронной почты, формы для подачи обращений, возможности получения консультации по оказываемым услугам, раздела часто задаваемых вопросов и анкеты для опроса граждан. Результаты приведены на рис. 27 и в табл. 7.

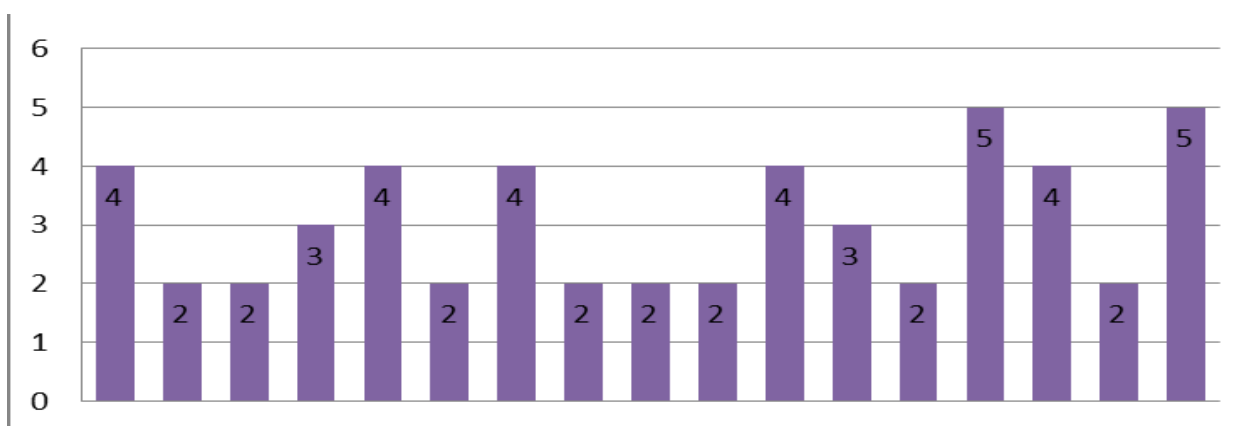


Рис. 27. Количество реализованных форм обратной связи (из 6 обязательных в соответствии с законодательными требованиями) на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

**Результаты анализа каналов взаимодействия с клиентскими группами
на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов
в Пермском крае, 2019 г.**

№ п/п	Учреждение	номер телефона	адрес электронной по-	Электрон- ные сер- висы		Часто задаваемые во-	Наличие анкеты для	Реализовано требований
				форма для по- дачи обращений	получение кон- сультаций			
1	ООО Санаторий-профилакторий «Изумруд»	+	+	+	+	-	-	4
2	ООО Санаторий-профилакторий «Уральский»	+	+	-	-	-	-	2
3	Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс»	+	+	-	-	-	-	2
4	Санаторий-профилакторий «Жемчужина»	+	+	+	-	-	-	3
5	МУП Санаторий профилакторий «Здоровье»	+	+	+	+	-	-	4
6	Центр развития личности «Академия успеха» (ИП Пауль)	+	+	-	-	-	-	2
7	ООО Санаторий-профилакторий «Камские зори»	+	+	+	+	-	-	4
8	МАОУ ДО ДООЦ «Лесная сказка»	+	+	-	-	-	-	2
9	ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие»	+	+	-	-	-	-	2
10	ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник»	+	+	-	-	-	-	2
11	ГБУ РК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	+	+	+	+	-	-	4
12	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский	+	+	-	-	-	+	3
13	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	+	+	-	-	-	-	2

№ п/п	Учреждение	номер телефона	адрес электронной по-	Электрон- ные сер- висы		Часто задаваемые во-	Наличие анкеты для	Реализовано требований
				форма для по- дачи обращений	получение кон- сультаций			
14	Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов»	+	+	+	+	-	+	5
15	Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС)	+	+	+	-	-	+	4
16	Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ)	+	+	-	-	-	-	2
17	ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс Санаторий-профилакторий «Сосновый бор»	+	+	+	+	-	+	5

Согласно результатам анализа, у всех организаций на сайте были представлены номер телефона, с помощью которого можно связаться с социальной службой, а также адрес электронной почты – соответственно, поставщики социальных услуг понимают важность размещения данной информации. Почти в половине случаев на сайте была представлена форма для подачи обращений. На каждом третьем сайте можно было получить онлайн-консультацию по оказываемым услугам – чаще всего, на основе использования встраиваемого виджета от сервиса «Jivosite», и только на каждом четвертом была представлена анкета для опроса граждан о качестве полученных услуг – в большинстве случаев реализованная с помощью инструментария, предоставляемого сервисом «Яндекс.Формы». Вероятно, не все поставщики социальных услуг понимают важность размещения подобной информации, органам власти целесообразно провести для них методические семинары о пользе подобных сервисов и возможных формах их размещения на сайте.

К сожалению, ни на одном из участвовавших в исследовании сайтов не был представлен раздел с часто задаваемыми вопросами, несмотря на то, что это, с одной стороны – обязательное, закрепленное в законодательстве требование, а с другой стороны – важная часть процесса информирования клиентских групп без привлечения сотрудников к индивидуальным консультациям, существенно снижающая нагрузку на персонал. Вероятно, у поставщиков социальных услуг обобщение подобной информации и размещение ее на сайте вызывает сложности. Эта проблема может быть решена с помощью обучения представителей поставщиков социальных услуг или же обсуждена с организациями на каком-либо форуме, посвященном предоставлению социальных услуг.

На основании полученных результатов анализа форм обратной связи можно сделать вывод, что современные информационные технологии пока мало используются для организации связи между поставщиками социальных услуг и их актуальными и потенциальными получателями в Пермском крае. Среднее количество реализованных в организациях обязательных требований к формам обратной связи оказалось равно трем из шести (50%). Такой показатель складывается, в основном, из представленной на каждом сайте информации о телефоне и адресе электронной почты организации, в дополнение к которым на некоторых сайтах созданы формы для подачи обращений или анкеты для опроса граждан. С организационно-правовой формой организации корреляции использования ею различных каналов для обратной связи не прослеживается. Так, лучшие показатели – у двух организаций, одна из которых – государственная, другая – коммерческая (социальное предприятие). Худшие показатели (представлены только номер телефона и адрес электронной почты) – у 5 коммерческих организаций, двух государственных и одного муниципального учреждения.

Такая информационная закрытость связана, скорее всего, с тем, что в этих организациях за ведение сайта и обратную связь с получателями услуг отвечают недостаточно квалифицированные специалисты. Некоторые поставщики социальных услуг, вероятно, недостаточно заинтересованы в развитии сайта. В связи с тем,

что на такую организацию не поступают жалобы в вышестоящие инстанции, руководство организации делает вывод, что работа сайта ведется в соответствии с законодательством и менять что-то или совершенствовать нет необходимости.

Мы полагаем, что было бы целесообразно познакомить региональных поставщиков социальных услуг на специально организованном мероприятии с лучшими российскими практиками опыта обеспечения информационной открытости в интернет-пространстве подобных организаций. Например, в качестве таких примеров успешного внедрения цифровых технологий во взаимодействие с клиентскими группами можно было бы использовать, на наш взгляд, сайты двух крупных российских коммерческих организаций (социальных предприятий), оказывающих реабилитационные услуги инвалидам и пожилым людям в Москве и Московской области: «SeniorGroup»¹ (<https://www.seniorgroup.ru/>) и «Социальный пансионат»² (<https://med-pension.ru/>). На сайтах обеих компаний на самом видном месте главной страницы размещен контактный телефон для круглосуточного консультирования актуальных и потенциальных получателей услуг по интересующим вопросам. Находясь в любой точке сайта, пользователь всегда имеет доступ к пункту меню, при помощи которого можно ознакомиться с контактной информацией и расположением компании на интерактивной карте. Доступны сервисы по расчету стоимости услуг и подбору социальной службы. На сайтах обеих организаций также представлен раздел «Популярные вопросы», которого не было ни на одном из рассмотренных нами сайтов поставщиков социальных услуг в Пермском крае.

Кроме того, иногда клиентам бывает проще обратиться в организацию через социальные сети, поэтому те поставщики социальных услуг, которые имеют на своих сайтах ссылки на аккаунты или паблики в популярных социальных сетях (в 2016 г. таких была треть, в 2019 г. – большинство), заслуживают положительной оценки. Однако, на наш взгляд, не стоит создавать страницу в социальных сетях,

¹ Материалы сайта сети гериатрических центров «Senior Group» (ООО «Социальная служба Помощник», г. Москва) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.seniorgroup.ru/>

² Каталог пансионатов, домов престарелых и реабилитационных центров «MED-pension» (ООО «Социальный пансионат», г. Москва) [Электронный ресурс]. URL: <https://med-pension.ru/>

если некому в организации ее поддерживать. Слабый уровень коммуникации в социальных сетях может отрицательно сказаться на имидже социальной службы: если просто «копить» обращения и не давать никакой обратной связи, то у клиентских групп сформируется негативное мнение об организации¹. Отметим, что ни один поставщик из участвовавших в исследовании пока не предлагал консультирование клиентов в режиме видеоконференции.

Наконец, в дополнение к проведенному наблюдению за использованием поставщиками социальных услуг на сайтах разнообразных каналов коммуникаций с клиентскими группами и результативности обращений по электронной почте и телефону, нами также было осуществлено наблюдение в помещениях организаций по показателю «Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах». Для части клиентских групп, испытывающих сложности с доступом в Интернет либо не владеющих компьютерными технологиями, находящихся в ситуации цифрового неравенства, важно предоставить всю необходимую информацию также в печатном виде. Так, в результате выездов в организации было установлено, что государственные учреждения, очевидно, хорошо знакомы с подобными требованиями и размещают, как правило, неукоснительно всю необходимую информацию и на стендах, и в брошюрах. Негосударственные же поставщики социальных услуг не обеспечивают ее доступность в помещениях организаций, а также не печатают буклеты или брошюры о своей деятельности именно в качестве поставщика социальных услуг (все имеющиеся печатные материалы носят рекламный характер и посвящены исключительно их коммерческим услугам). Вероятно, это во многом обусловлено тем, что они не имеют представлений о законодательных требованиях к размещению перечисленной информации.

¹ Протасов Л.Н. Использование современных информационных технологий для взаимодействия организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, и их потребителей // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С.Е. Гасумовой; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 118.

Итак, проведенное нами в рамках независимой оценки качества социальных услуг наблюдение за деятельностью поставщиков социальных услуг в Пермском крае по обеспечению информационной открытости в интернет-пространстве позволило выявить ряд факторов, препятствующих распространению информации о социальных службах и предоставляемых ими услугах среди актуальных и потенциальных клиентских групп. Во-первых, оказалось, что поставщики социальных услуг нарушают часть требований законодательства по размещению важной информации о своей деятельности на сайтах. Так, они, в основном, успешно справляются с размещением информации о материально-техническом обеспечении, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, наличии лицензий на осуществление деятельности, предоставляемых социальных услугах, дате государственной регистрации, учредителе, месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты. Однако в то же время, на большинстве сайтов отсутствуют данные о проведении независимой оценки качества оказания услуг, финансово-хозяйственной деятельности, актуальном количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, их численности по формам и видам социальных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц и о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, а также отчеты об их исполнении.

Во-вторых, доступность половины сайтов социальных служб по реабилитации инвалидов в Пермском крае снижена для слабовидящих и людей с другими ограничениями здоровья из-за отсутствия специальных адаптированных версий сайтов (что является нарушением требований законодательства Российской Федерации). Такие версии сайтов чаще имеются у государственных социальных служб. В динамике зафиксировано постепенное увеличение доли поставщиков социальных услуг, создающих подобные адаптированные версии сайтов, однако эта проблема, очевидно, требует системного решения со стороны руководящих органов власти в рамках государственной социальной политики.

В-третьих, цифровые технологии для обеспечения коммуникаций используются в сфере социального обслуживания пока довольно мало и недостаточно эффективно. Поставщики социальных услуг все еще не уделяют должного внимания ведению диалога с клиентами в сети Интернет, зачастую предпочитая общение по телефону. Зафиксирован довольно низкий уровень внедрения электронных интерактивных сервисов в работу сайтов организаций (только у половины есть форма для подачи обращений и лишь на каждом третьем сайте была предоставлена возможность получить онлайн-консультацию по услугам). Поставщики социальных услуг в редких случаях предоставляют клиентам возможность оценить собственную деятельность на сайте (только у четверти организаций есть анкеты для опроса граждан о качестве полученных услуг). Между тем, благодаря собранной таким образом информации, можно совершенствовать свою деятельность, развиваться, видеть проблемы и решать их. Полное отсутствие на сайтах организаций раздела «Часто задаваемые вопросы» или «Популярные вопросы» создает дополнительный объем работ по консультированию граждан, нагрузку на персонал, которых можно было бы избежать.

Исходя из результатов нашего исследования, сформулируем рекомендации поставщикам социальных услуг для повышения информационной открытости в условиях цифровизации.

1. Необходимо уделять особое внимание размещению и регулярному обновлению на официальных сайтах актуальной обязательной для размещения информации согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (о количестве свободных мест и др.).

2. Важно создать либо привести в соответствие с ГОСТ адаптированные версии сайтов для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Целесообразно обратить внимание на обязательность ответов на обращения граждан в электронной форме.

4. Желательно обеспечить омниканальность взаимодействия с клиентскими группами, активнее использовать для их информирования, помимо телефона и

электронной почты, специальные формы для подачи обращений на сайтах, консультирование в режиме видеоконференций (Zoom, Skype), социальные сети (например, «ВКонтакте» и др.) и мессенджеры (Viber, Whatsapp, Telegram).

5. Для повышения эффективности информирования граждан и получения обратной связи нужно также реализовать на сайтах интерактивные электронные сервисы, предоставляющие пользователям анкету для опроса граждан о качестве социальных услуг (например, это можно сделать бесплатно при помощи инструментов «Яндекс.Формы»¹ или «Google.Формы»²) и онлайн-консультации по услугам (бесплатно осуществляется при помощи инструмента «Jivosite»³).

6. Для реагирования на информационные потребности актуальных и потенциальных клиентских групп в форме создания раздела сайта «Часто задаваемые вопросы» необходимо начать составлять базу вопросов, наиболее часто интересующих клиентов организации. Целесообразно затем провести их контент-анализ. Если у учреждения или организации пока такой опыт не накоплен, возможно начать с размещения ответов на вопросы о том, как проехать до организации, какими способами можно проконсультироваться по предоставляемым услугам, какие услуги предоставляются бесплатно. В дальнейшем на основе анализа часто задаваемых вопросов возможно будет для ответов на них также внедрить чат-бот в каком-либо мессенджере, как это сделано в Югре, где консультационную поддержку по вопросам социальной защиты оказывает искусственный интеллект в Telegram⁴.

7. Для клиентских групп, испытывающих сложности с получением информации через Интернет, организациям и учреждениям социального обслуживания необходимо планировать и регулярно осуществлять печать брошюр и буклетов о своей деятельности. Желательно также обеспечить их распространение не только в собственных помещениях, но и в общественных местах (продуктовые супермаркеты, учреждения здравоохранения и т.п.).

¹ *Яндекс.Формы* – бесплатный сервис для создания форм [Электронный ресурс]. URL: <https://yandex.ru/forms/>

² *Google.Формы*: бесплатно создавайте собственные онлайн-опросы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.google.ru/intl/ru/forms/about/>

³ *Онлайн-консультант* для сайта JivoSite [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jivosite.ru/>

⁴ *Абилькенова В.* В Югре чат-бот помогает получить государственную социальную помощь // Агентство социальной информации. 2022. 10 фев. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.asi.org.ru/news/2022/02/10/v-yugre-chat-bot-pomogaet-poluchit-gosudarstvennuyu-sotsialnuyu-pomoshh/>

Органами власти в социальной сфере сегодня уже осознается необходимость развития форм цифрового интерактивного взаимодействия с гражданами. Например, в созданном при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации Общественным совете регулярно обсуждается тема развития диалога «гражданин – власть» в цифровом формате¹. Однако на наш взгляд, целесообразно также систематически проводить в регионах методические совещания и осуществлять структурирование поставщиков социальных услуг по вопросам требований к их информационной открытости и современных, доступных цифровых инструментов для ее обеспечения. Помимо этого, желательно организовать обучение представителей каждой из организаций, связанное с решением не только информационно-коммуникационных, но и других проблем, которые возникают у поставщиков социальных услуг при создании интернет-ресурсов. Социальным службам и контролирующим их органам власти предстоит проделать еще значительную работу, чтобы, как минимум, привести интернет-ресурсы в соответствие с требованиями законодательства, сделав их более информативными. Однако для общества будет не менее важно, чтобы сайты поставщиков социальных услуг были бы также снабжены на основе изучения информационных потребностей целевых социальных групп различными удобными интерактивными сервисами.

Таким образом, чем выше информационная открытость поставщиков социальных услуг, тем успешнее будут внедряться цифровые технологии, активнее будет цифровое социально-адаптационное участие граждан, повысится уровень информированности в обществе социальных услугах, расширится цифровой ресурсный потенциал, а создаваемые сервисы станут более востребованы. Представленные результаты проведения формализованного наблюдения за деятельностью социальных служб в Пермском крае по обеспечению информационной открытости в интернет-пространстве в рамках независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2016 г. и 2019 г. свидетельствуют о недостаточно высоком уровне их информационной открытости. Установлено, что поставщики социальных услуг к

¹ Доклад об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. С. 102 [Электронный ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings

2019 г. все создали собственные сайты в сети Интернет, абсолютное большинство имели паблики в социальных сетях. Однако с другой стороны, содержание их сайтов не соответствовало в полном объеме законодательно установленным требованиям к информационной открытости и зачастую мало освещало деятельность организаций (в особенности – коммерческих, ставших поставщиками социальных услуг в дополнение к своей основной деятельности и зачастую почти не отражающих это на своих интернет-ресурсах). В 2016 г. такие требования выполнялись в среднем только наполовину, в 2019 г. – на две трети, но в основном за счет повысившихся показателей у государственных и муниципальных организаций.

Положительная динамика отмечена по наличию адаптированных версий сайтов для слабовидящих: если в 2016 г. они были только на сайтах четверти поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов, то в 2019 г. – почти на половине (хотя и соответствовали требованиям ГОСТ только, в свою очередь, в половине случаев). Однако этого совершенно недостаточно и по данному критерию можно говорить скорее об информационной закрытости сайтов социальных служб для людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, исследование показало, что по электронной почте, хоть она и указана на всех сайтах, большинство поставщиков социальных услуг отвечали не на все поступающие запросы, к тому же зачастую не по существу. Только на половине сайтов имелись формы для подачи обращений, у трети поставщиков были специальные сервисы для онлайн-консультаций, у четверти – анкета для опроса граждан о качестве полученных услуг, раздел с часто задаваемыми вопросами не был представлен ни у кого. В целом новые законодательные требования к формам обратной связи выполнялись в 2019 г. только наполовину. Соответственно, в целом современные цифровые технологии пока не вполне эффективно используются для организации связи между поставщиками социальных услуг и их актуальными и потенциальными получателями, сайты социальных служб недостаточно информативны и содержат мало интерактивных цифровых сервисов.

4.2. Исполнители (поставщики) социальных услуг о барьерах и перспективах цифровизации социального обслуживания

Осмысление происходящих в российской государственной политике цифровизации социальной сферы стремительных изменений и зарубежного опыта цифровизации системы социальных услуг позволило нам обозначить ряд проблем и перспектив в этой области, чтобы положить их в основу эмпирического исследования отношения исполнителей (поставщиков) социальных услуг к внедрению в их деятельность цифровых технологий.

В 2019 г. с целью выявления барьеров и оценки перспектив цифровизации сферы социальных услуг нами были проведены полуструктуризированные интервью с руководителями 18 учреждений и организаций социального обслуживания, осуществлявших реабилитацию инвалидов в Пермском крае и входивших в Реестр поставщиков социальных услуг региона. Среди них были как государственные и муниципальные учреждения, так и несколько коммерческих организаций. В исследовании приняли участие руководители: ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов», Отделений медико-социальной реабилитации Свердловского и Орджоникидзевского районов г. Перми, г. Березники, г. Лысьва, г. Чусового, села Орда, ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники и Юсьвинского района, МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой, Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет», Пермский филиал ФГУП «Московское Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России, ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский»», ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник»», ООО «Санаторий-профилакторий «Зорька»», ООО «Малахит», МУП Осинского района «Санаторий-профилакторий «Жемчужина»», МУП «Санаторий-профилакторий «Здоровье»». Интервью были проведены в рамках выездов во все перечисленные орга-

низации и учреждения при осуществлении независимой оценки качества социальных услуг в Пермском крае по заказу регионального Министерства социального развития.

Были получены следующие результаты. Половина руководителей (9 из 18) заявили, что в их организациях пока еще не все функции автоматизированы. Более половины руководителей (10 из 18) убеждены, что используемая информационная система, несмотря на ее общую положительную оценку, нуждается в совершенствовании и доработке. На контрольный вопрос «Полностью ли автоматизирована деятельность Вашей организации на сегодняшний момент?», заданный немного позже в интервью, отрицательно ответила еще большая доля руководителей – уже 13 из 18. Это четко свидетельствует о потребности в дальнейшем развитии автоматизации в сфере социального обслуживания.

Эксперты отметили, что примерно треть своего рабочего времени специалисты, работающие непосредственно с клиентами, вынуждены тратить на заведение информации в использующуюся автоматизированную систему. На наш взгляд, это слишком много, ведь это то время, которое они могли бы потратить на общение с клиентами и оказание им помощи. Американские исследователи М. Элдридж, У. Мэйси и Т. Уолз исследовали эту проблему и пришли к выводу о формировании у специалистов социальных служб так называемого «технократического бюроневроза» из-за необходимости тратить слишком много времени на работу с компьютерными программами вместо работы с обратившимися за помощью людьми. В монографии «За границами менеджмента: гуманизация процесса управления»¹ они утверждают, что работники социальных служб должны иметь возможность тратить основные усилия на оказание помощи людям, а не на ведение баз данных, составление отчетов и т.п. Одним из принципов теории гуманократии, предлагаемой указанными авторами для решения этой проблемы, является принцип личного общения. Этот принцип предполагает, что общение должно происходить на основе лич-

¹ Aldridge M., Macy W., Walz T. Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. P. 23-36.

ного контакта, когда это возможно. Необходимо ограничивать в социальных службах документацию, отчеты, директивы и тому подобное. Общение на личностном уровне должно учитывать все типы отношений: работник – клиенты, работник – супервизор (коллега-наставник), и даже работник – руководитель. Н. Боулз, анализируя современную ситуацию в сфере услуг в условиях цифровизации, приходит к выводу, что «живое общение» со специалистом становится роскошью, которую скоро смогут себе позволить, возможно, только состоятельные клиенты, так как себестоимость таких услуг выше и они станут дефицитом¹.

На наш взгляд, должны быть созданы такие автоматизированные информационные системы, введение данных в которые занимает как можно меньше рабочего времени. Например, этого возможно достичь за счет готовых шаблонов для автозаполнения в большинстве полей, благодаря чему специалист мог бы за секунды просто выбрать нужные варианты заполнения информации о клиенте либо оказанной услуге. В идеале это может быть даже голосовой ввод информации.

Пока же половина директоров (9 из 18), принявших участие в интервьюировании, оценили уровень цифровизации социального обслуживания в Пермском крае по 5-балльной шкале на 3 балла. 5 руководителей социальных служб поставили 4 балла, 1 руководитель 2 балла, остальные затруднились ответить. Почти половина (7 из 18) директоров учреждений и организаций социального обслуживания придерживаются мнения, что на сегодняшний день, к сожалению, имеющиеся информационные технологии пока не столько помогают в работе, сколько увеличивают нагрузку на персонал.

Рассуждая о барьерах цифровизации социального обслуживания, информанты обозначили следующие позиции (ранжированы в порядке актуальности):

1. «Для этого нужны ноутбуки и планшеты на каждого сотрудника, а у нас их нет» (7 руководителей из 18).

2. «Понимаю, что это важно, но не представляю, что конкретно можно сделать» (7 руководителей из 18).

¹ Bowles N. Human contact is now a luxury good. The New York Times, 2019, March 23.

3. «У сотрудников пока не хватает знаний и умений в области информационных технологий, чтобы что-то внедрять» (5 руководителей из 18).

4. «Некогда об этом думать, итак слишком большой объем работы» (3 руководителя из 18).

5. «Персонал организации к этому морально не готов» (3 руководителя из 18).

6. «Задумаюсь, когда будет распоряжение от вышестоящих органов» (2 руководителя из 18).

7. «Для этого нужен энтузиаст в коллективе, а у нас такого нет» (1 руководитель из 18).

Полученные ответы руководителей социальных служб о барьерах цифровизации социального обслуживания можно обобщить следующим образом (рис. 28).



Рис. 28. Барьеры в цифровизации социального обслуживания, по мнению руководителей социальных служб в Пермском крае, 2019 г.

(количество ответов в интервью, N=18)

Более половины давших интервью руководителей (10 из 18) отмечают, что большинство их клиентов активно пользуются Интернетом и могли бы получать часть услуг с помощью информационных технологий. Это позволяет зафиксировать факт того, что социальные службы уже почувствовали электронное участие граждан, обращающихся за помощью, их готовность пользоваться цифровыми социальными услугами при предоставлении такой возможности.

Ряд вопросов интервью был направлен на конкретизацию потребностей в цифровизации со стороны социальных служб в части перспектив внедрения интерактивных сервисов на сайтах организаций. Для этого нами был предварительно составлен на основе исследования зарубежного и российского опыта цифровизации системы социальных услуг (параграф 2.2 настоящей работы) перечень таких возможных сервисов, руководителям социальных служб были даны необходимые пояснения по каждому из них. Было установлено, что организации социального обслуживания сегодня нуждаются в следующих интерактивных сервисах для повышения эффективности своей деятельности (ранжированы в порядке востребованности):

1. Сервис по оценке качества работы специалистов получателями услуг по 10-балльной шкале при условии, что это локальный сервис, не доступный для контролирующих органов, доступ только у руководителя организации (12 из 18 нуждаются и 0 уже имеет).

2. Сервис по быстрому подбору нужной для конкретного гражданина социальной услуги (на основе краткого опроса) из перечня предоставляющихся организацией услуг и получения ее полного описания (10 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

3. Сервис по подаче жалобы руководителю организации от получателей услуг на действия/бездействие персонала, возникшие конфликтные ситуации при условии, что это локальный сервис, не доступный для контролирующих органов, доступ только у руководителя организации (9 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

4. Сервис по перенаправлению гражданина в другую организацию социального обслуживания в случае отсутствия необходимой социальной услуги в данной

организации либо большой очереди на ее получение (9 из 18 нуждаются и 1 уже имеет).

5. Сервис по консультированию в режиме видеосвязи граждан, испытывающих сложности в проезде к месту нахождения социальной службы (8 из 18 нуждаются и 0 уже имеет).

6. Сервис по электронной записи на прием к специалистам (5 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

Особый интерес представляют ответы, полученные на вопросы об отношении руководителей к перспективам внедрения ряда других перспективных новшеств в работу специалистов их организаций с получателями социальных услуг и в систему социального обслуживания в регионе вообще на основе цифровых технологий.

Так, был задан вопрос: «Как Вы относитесь к тому, чтобы у получателя услуг была бы возможность при желании самостоятельно вводить информацию о себе (свои личные данные) в АИС организации (если бы была такая техническая возможность), а специалист затем только проверял и уточнял бы эти данные при необходимости на первичном приеме?» Можно было бы предположить, что такая непривычная перспектива насторожит руководителей организации. Однако имеется подобный успешный зарубежный опыт¹. И дело не только в экономии времени специалиста, но и в получении более правдивой, откровенной информации на сензитивные вопросы, без которых не обойтись во взаимодействии социальных служб с клиентами и на которые человеку отвечать, глядя в глаза специалисту, устно бывает неловко либо срывает эффект социальной желательности. 11 из 18 руководителей заявили, что относятся к такой форме работы с получателями услуг положительно. При этом они аргументировали свои ответы тем, что это сократило бы объем работы специалистов (6 человек) и делегировало бы часть полномочий по оказанию помощи самому получателю услуг и повысило бы его мотивацию к ак-

¹ *Pann Ч.А.* Информационное обеспечение принятия управленческих решений // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ.: М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 348-353; *Матилер Э.* Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2 / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.

тивной совместной работе (5 человек). На наш взгляд, такой результат свидетельствует о готовности значительной части поставщиков социальных услуг внедрять цифровые новшества в свою деятельность. Четверо выразили отрицательное отношение к такой идее и трое затруднились ответить.

Затем был задан вопрос об отношении к тому, что у каждого сотрудника организации, работающего непосредственно с клиентами, в телефоне могло бы быть приложение, позволяющее мгновенно получать подсказки в случаях затруднений в консультировании получателей социальных услуг (по типу экспертной системы принятия решений¹). Самым популярным стал ответ «конечно же, положительно» (7 из 18). Четверо директоров заявили, что не верят, что такое возможно (хотя отметим, что есть подобный зарубежный опыт). Двое отнесли к подобной идее отрицательно и пятеро затруднились ответить.

На вопрос о том, будет ли востребован интерактивный справочник всех социальных служб и социальных услуг региона, позволяющий гражданам подбирать для себя подходящее учреждение по различным критериям на сайте Министерства социального развития Пермского края, 8 человек ответили, что это крайне необходимо и нужно было это сделать уже давно. Еще 8 экспертов констатировали, что «пожалуй, он может быть востребован». Другими словами, абсолютное большинство руководителей (16 из 18) высказались за создание такого интерактивного справочника. Лишь 1 информант счел, что это будет «пустая трата бюджетных средств» и еще 1 затруднился ответить.

В ответе на вопрос «как Вы считаете, насколько было бы полезно разместить на информационных стендах в Вашей организации и иметь печатную раздаточную продукцию (флаеры, лифлеты) с рекомендуемыми для граждан интернет-сайтами социальной сферы (например, информация о льготах, реестре поставщиков социальных услуг, госуслугах, «пенсионный калькулятор» и прочее) и кратким объяснением, чем они могут быть полезны?» актуальность нужно было оценить по 10-балльной шкале. Директора 8 организаций оценили такое новшество на 8 баллов из

¹ Матилер Э. Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2 / пер. с нагл. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.

10, четверо на 10 баллов, двое на 5 баллов, и по одному руководителю дали оценку в 7 и 1 балл. Один информант затруднился ответить. Получается, что в среднем руководители оценили актуальность описанного новшества довольно высоко – на 7,7 балла. Заметим, что это новшество может быть довольно легко реализовано на практике. Министерству социального развития Пермского края достаточно разработать подобные рекомендации для граждан и разослать всем поставщикам социальных услуг.

Было также выяснено отношение экспертов к установке терминалов со справочной информацией о социальных услугах в общественных местах в Пермском крае. 13 из 18 руководителей организаций социального обслуживания убеждены, что это необходимо. Четверо относятся к такой идее отрицательно и один затруднился выразить свое отношение.

Итак, полученные данные позволяют утверждать, что сегодня необходима разработка автоматизированных информационных систем для внедрения описанных выше сервисов и программных средств, способных существенным образом повысить качество предоставления социальных услуг, эффективность деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенность получателей социальных услуг, а также снизить число конфликтов между гражданами и субъектами системы социального обслуживания.

Исследование показало, что у социальных служб, так же как и у потребителей их услуг, есть потребность в интерактивных сервисах: по оценке качества работы специалистов получателями услуг; по быстрому подбору нужной для конкретного гражданина социальной услуги (на основе краткого опроса) из перечня предоставляющихся организацией услуг и получения ее полного описания; по подаче жалобы руководителю организации от получателей услуг на действия/бездействие персонала, возникшие конфликтные ситуации; по консультированию в режиме видеосвязи граждан, испытывающих сложности в проезде к месту нахождения социальной службы; по электронной записи на прием к специалистам. Кроме того, поставщики социальных услуг нуждаются в цифровом интерактивном сервисе по перенаправлению гражданина в другую организацию социального обслуживания в

случае отсутствия необходимой социальной услуги в данной организации либо большой очереди на ее получение.

Кроме того, практически все давшие интервью руководители хотели бы, чтобы в распоряжении их организаций был интерактивный справочник всех социальных служб и социальных услуг региона, доступный в Интернете, позволяющий гражданам подбирать для себя подходящее учреждение по различным критериям. Большинство директоров социальных служб заинтересованы в том, чтобы у получателя услуг была бы возможность при желании самостоятельно, в том числе дистанционно, вводить информацию о себе (свои личные данные) в АИС организации, а специалист затем только проверял и уточнял бы эти данные при необходимости на первичном приеме. Почти половина руководителей хотели бы, чтобы у каждого сотрудника организации, работающего непосредственно с клиентами, в телефоне было приложение, позволяющее мгновенно получать подсказки в случаях затруднений в консультировании получателей социальных услуг (по типу экспертной системы принятия решений). Большинство социальных служб заинтересованы в размещении у себя в помещении на информационных стендах специально подготовленной руководящими органами печатной раздаточной продукции (флаеры, лифлеты) с рекомендуемыми для граждан интернет-сайтами социальной сферы (например, с информацией о социальных услугах и мерах социальной поддержки, реестре поставщиков социальных услуг, госуслугах, «пенсионном калькуляторе» и прочем) и кратким объяснением, чем они могут быть полезны гражданам. Наконец, высока заинтересованность руководителей социальных служб в установке терминалов со справочной информацией о социальных услугах в общественных местах в регионе.

Исходя из анализа выявленных барьеров цифровизации, главное сегодня – провести компьютеризацию социальных служб и обучить, проинструктировать руководителей и персонал, какие автоматизированные информационные системы, онлайн-сервисы и мобильные приложения могут быть разработаны и внедрены. В идеале государству желательно предоставить поставщикам социальных услуг для внедрения готовые интегрированные программные продукты, унифицированные

для региона либо на федеральном уровне. Это может быть функция органов исполнительной власти в социальной сфере.

Без поддержки государства, на наш взгляд, существенного прогресса в цифровизации организациям и учреждениям социального обслуживания достичь будет крайне сложно. С этим тезисом согласны многие российские исследователи проблем цифровизации социальных услуг. Например, О.И. Бородкина и В.А. Сибирев подчеркивают, что формирование и дальнейшее развитие цифрового капитала является важной задачей именно государственного управления¹. А М.Г. Джанелидзе обращает внимание на то, что разрозненная разработка и внедрение цифровых платформ по раздельности без единой технологической основы будет высокозатратной и приведет к дублированию – повторению ситуации с разрозненными ведомственными базами данных и информационными системами, но на современном цифровом уровне. Цифровизация сложившихся управленческих процессов, основанная на создании ведомственных информационных систем, не приведет автоматически к цифровой трансформации, для нее должна измениться организационная культура и практика государственного управления как в технологии принятия решений, так и во взаимоотношениях с гражданами².

Описанные цифровые новшества смогут повысить эффективность работы специалистов системы социальных услуг и улучшить качество взаимодействия с гражданами, что в конечном счете положительно скажется на удовлетворенности получателей социальных услуг, расширит охват нуждающихся в помощи и их цифровое социальное адаптационное участие, сформирует цифровой ресурсный потенциал в российском обществе и отразится на уровне социального благополучия в целом.

Таким образом, с одной стороны, в практике цифровизации системы социальных услуг в современных условиях в России происходят стремительные про-

¹ Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1): 129-142.

² Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: матер. Всерос. науч.-практ. конф. СПб, 2018. С. 367.

грессивные изменения: реализуемая государственная политика способствует обеспечению их информационной открытости, омниканальности приема обращений и информирования граждан, возможности получения услуг дистанционно, переходу к проактивному механизму предоставления части из них. Однако с другой стороны, результаты интервью с руководителями учреждений и организаций социального обслуживания в Пермском крае позволили выявить невысокую удовлетворенность функциональностью и времязатратностью используемых в их деятельности автоматизированных систем; нехватку знаний о том, какие современные цифровые технологии могут использоваться при оказании социальных услуг; недостаточный уровень компьютеризации в социальных службах и довольно низкую информационно-технологическую компетентность сотрудников. Социальные службы испытывают потребность в методической поддержке и обучении персонала, ожидают, что региональные органы социальной защиты предоставят им готовые технологические решения и программные продукты для осуществления цифровизации. Они заинтересованы во внедрении интерактивных сервисов по оценке качества работы специалистов получателями услуг, быстрому подбору нужной социальной услуги на основе онлайн-тестирования, подаче жалоб от клиентов в организацию, перенаправлению гражданина в другую организацию для получения услуг, консультированию в режиме видеосвязи, электронной записи на прием. В целом характерны невысокий уровень мотивационной готовности руководителей социальных служб к внедрению инновационных информационных технологий и определенное недоверие к тому, что подобные технологии не будут сложны в использовании и смогут облегчить деятельность организации, повысить ее эффективность.

В целом проведенные эмпирические исследования позволили зафиксировать, в соответствии с предложенной нами методикой оценки уровня цифрового ресурсного потенциала, его средний уровень в Пермском крае, характеризующийся такими показателями как:

- 1) Доступные цифровые социальные услуги: отвечают основным потребностям и ожиданиям клиентских групп, внедряются, чтобы обеспечить формальное

соответствие требованиям регламентов, предоставляют возможность получить некоторую помощь дистанционно частично или полностью.

2) Цифровая компетентность и информированность клиентских групп: актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки знают о некоторых имеющихся цифровых социальных услугах, умеют самостоятельно ими пользоваться либо знают, где пройти соответствующее обучение или получить консультации.

3) Информационная открытость системы социальной защиты и социального обслуживания: информация об основных социальных услугах, социальных службах, мерах социальной поддержки, органах социальной защиты представлена в общем доступе в сети Интернет, есть возможность обращения граждан в электронной форме и получения ответа по существу.

4) Техническая инфраструктура: актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки, не имеют существенных проблем с наличием технических устройств и доступом в Интернет, а при их возникновении могут обратиться в органы власти или общественные организации и получить соответствующую помощь.

Чтобы сформировать высокий уровень цифрового ресурсного потенциала в Пермском крае, необходимо:

1) Сделать доступные цифровые социальные услуги более разнообразными, востребованными, полностью удовлетворяющими потребности и ожидания клиентских групп; осуществлять разработку и внедрение таких услуг на основе изучения и оценки потребностей и ожиданий актуальных и потенциальных получателей социальных услуг и мер социальной поддержки; предоставить возможность населению получать помощь в социальных службах и органах социальной защиты полностью дистанционно.

2) Активно способствовать (через систему мероприятий) развитию цифровой компетентности и информированности клиентских групп: актуальные и потенциальные получатели социальных услуг и мер социальной поддержки должны знать об имеющихся разнообразных цифровых социальных услугах, уметь ими

пользоваться либо при необходимости быстро и легко их осваивать самостоятельно.

3) Повысить информационную открытость системы социальной защиты и социального обслуживания путем предоставления информации обо всех социальных услугах, социальных службах, мерах социальной поддержки, органах социальной защиты в общем доступе в сети Интернет, в легкой для восприятия форме, с использованием различных каналов коммуникаций на выбор клиентов (сайты, социальные сети, мессенджеры, мобильные приложения).

4) Обеспечить беспрепятственный доступ к техническим устройствам и сети Интернет для всех актуальных и потенциальных получателей социальных услуг и мер социальной поддержки (в том числе за счет выдачи в аренду ноутбуков субъектами системы социальных услуг социальным группам, находящимся в состоянии цифровой эксклюзии, стимулирования государством и социально ответственным бизнесом социальных проектов по преодолению цифрового неравенства в обществе и других мероприятий).

Выводы по главе 4. 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 клиентоориентированных 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.

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 предоставления 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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современном мире цифровизация во всех сферах общественной жизни происходит настолько быстрыми темпами, что технологии, еще вчера внедрявшиеся как инновационные, быстро устаревают и становятся неактуальными. Социальная сфера, имея ограниченное финансирование, всегда закономерно отстает в темпах перехода к использованию цифровых технологий и нуждается в этом плане в поддержке государства и общества. Только при целенаправленном планировании и реализации такой поддержки будут разрабатываться автоматизированные системы для организации и контроля деятельности социальных служб, проводиться техническое оснащение, появляться новые, удобные для граждан интерактивные сервисы, мобильные приложения, программно-аппаратные комплексы. Это приведет как к изменению функционирования системы социальных услуг, ее большей информационной открытости, доступности, расширению охвата целевых групп, формированию цифрового ресурсного потенциала, способствующего автономизации личности получателя услуг, так и к цифровой трансформации форм взаимодействия акторов социальной политики с получателями социальных услуг, расширению возможностей их социальной реинтеграции и нормализации социального функционирования с помощью цифровых технологий.

В условиях становления социально-сервисного государства 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 виртуальном пространстве, позволяющие акторам на основе цифровых технологий обмениваться информацией об эффективных способах решения возникающих в их жизнедеятельности социальных проблем. Важно создать цифровые социальные услуги, отвечающие потребностям и ожиданиям клиентских групп; сформировать цифровую компетентность и информированность клиентских групп о тематических ресурсах и сервисах; повысить информационную открытость системы социальной защиты и социального об-

служивания, сделать более эффективной систему информирования граждан о цифровых социальных услугах, обучающую среду; развить техническую инфраструктуру, обеспечив доступ в Интернет, компьютеризацию, преодоление цифрового неравенства.

Уровень «цифрового ресурсного потенциала», то есть определенного объема интернет-ресурсов и цифровых сервисов по вопросам организации жизнедеятельности и решения возникающих социальных проблем, доступного жителям конкретного региона, о котором они проинформированы и для использования которого у них достаточно цифровых компетенций, возможно оценивать на основе характеристик элементов структуры социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп, что позволяет определить возможности его развития. Принципами цифровизации 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.

Россия в настоящее время находится на третьем этапе процесса цифровизации социальных услуг. На первом этапе, в 1990-е гг. создавался электронный документооборот и проводилась автоматизация учета клиентов и предоставленных услуг внутри системы социальной защиты и социального обслуживания. На втором этапе, в 2000–2010-е гг. начали внедряться цифровые услуги для граждан, ориентированные на удовлетворение их информационных потребностей, формировалось интернет-пространство взаимодействия системы социальной защиты и социальных служб с благополучателями и потребителями социальных услуг. На третьем же этапе, с 2020-х гг. появилась возможность внедрять в социальную сферу технологии на основе методов 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. Учитывая относительную неравномерность процесса цифровизации социальных услуг, сегодня важно изучать накопленный успешный опыт в этой области, систематизировать и анализировать его, чтобы обеспечить возможность его тиражирования в разных регионах, создавая более широкие возможности для самоинформирования и самопомощи в российском обществе.

В то же время, процесс цифровизации системы социальных услуг сопряжен и с целым рядом рисков, способных вызывать негативные социальные последствия. Это риск внедрения неэффективных программных средств в деятельность сотрудников органов социальной защиты и социальных служб, неоправданно увеличивающих нагрузку на персонал и не позволяющих тратить достаточное время на общение с получателями услуг и оказание им непосредственной помощи; риск создания и внедрения онлайн-сервисов для граждан на основе недостоверной, некорректной, не ориентированной на целевую аудиторию либо научно необоснованной информации, способной причинить вред ее потребителю, усугубить трудную жизненную ситуацию; риск сокращения рабочих мест в системе социальной защиты и социального обслуживания вследствие цифровизации и роботизации; риск причинения вреда получателям мер социальной защиты и социальных услуг вследствие использования недостаточно апробированной робототехники (например, роботов-сиделок); риск снижения качества социальных услуг, переведенных в форму электронного сервиса, предоставляющегося с использованием дистанционных форм работы; риск нарушения конфиденциальности оказания помощи гражданам; а также риск отсутствия возможности у части общества получать социальные услуги в электронной форме. Только научная, системная оценка перечисленных рисков цифровизации социальных услуг позволит разработать подходы и конкретные меры по их предотвращению.

Основная гипотеза нашего исследования о недостаточной готовности субъектов системы социальных услуг к использованию цифровых технологий и возможности оптимизировать развитие и снизить риски процесса цифровизации дан-

ной системы через повышение информационно-технологической компетенции 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 нашла теоретические и эмпирические подтверждения.

Статистические данные всероссийских исследований Федеральной службы государственной статистики, ВЦИОМ, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Исследовательского центра компании «Делойт» в СНГ и полученные нами данные эмпирических исследований в Пермском крае подтвердили довольно существенную цифровую эксклюзию и информационную депривацию старшего поколения и людей с инвалидностью – одних из основных групп получателей социальных услуг. Сегодня существуют разнообразные программные продукты и приложения, которые можно использовать при оказании социальных услуг различным социальным группам. Для пожилых и инвалидов создается все больше способных повысить качество жизни интернет-ресурсов, цифровых сервисов и мобильных приложений, специальных технических устройств и программно-аппаратных комплексов, которыми они почти не пользуются в силу неинформированности, низкой информационно-технологической компетентности и технической неоснащенности. Их возможности пользоваться цифровыми социальными услугами ограничены довольно остро стоящей проблемой цифрового неравенства и отсутствием государственной программы их тематического обучения и вовлечения в процесс цифровизации.

Соответственно, в современных условиях необходима более эффективная, целенаправленная государственная политика, активная общественная деятельность и развитая образовательная среда по созданию условий для повышения информационно-технологической компетентности пожилых людей и инвалидов и вовлечению в процесс цифровизации, преодолению информационной депривации и цифрового неравенства, а также информированию об уже существующих цифровых социальных услугах и полезных интернет-ресурсах по теме социальной защиты и социального обслуживания. Мотивационная готовность у этих социальных групп

к подобному обучению и цифровой инклюзии постепенно формируется. Однако необходимо, чтобы социальные службы и социально ориентированные общественные организации охватили это новое для себя направление деятельности и начали оказывать помощь старшему поколению и людям с инвалидностью в освоении возможностей использования цифровых новшеств, установке приложений на смартфоны и планшеты, наглядной демонстрации их возможностей.

Как показал анализ статистических данных, результатов исследований различных авторов, характеризующих процесс цифровизации системы социальных услуг в России, и проведенная нами серия опросов и интервью в Пермском крае, несмотря на развитие интернет-ресурсов общество пока остается плохо информированным о социальных услугах и мерах социальной поддержки, целевые группы их актуальных и потенциальных получателей недовольны уровнем цифровизации в системе социального обслуживания. Многие граждане не знают, где взять такую информацию. Официальные интернет-ресурсы ведомства социальной защиты не пользуются большой популярностью, поскольку зачастую представляются гражданам малоинформативными, не ориентированными на их информационные потребности и ожидания, сложными для восприятия и перегруженными ненужными обывателю сведениями.

Социальные группы, освоившие цифровые технологии, чтобы узнать о существующих социальных услугах и получить их, пытаются найти необходимую информацию в сети Интернет. Однако интерактивных сервисов для этого все еще недостаточно. Посещаемость и популярность сайтов поставщиков социальных услуг и органов социальной защиты можно повысить, разместив на них простые, лаконичные, визуализированные, понятные массовой аудитории инструкции о получении различных видов социальных услуг и мер социальной поддержки в разнообразных жизненных ситуациях и снабдив их интерактивными сервисами по подбору конкретных льгот, социальных услуг, выбору подходящей социальной службы, кнопками записи на прием либо на дистанционную консультацию. Благополучатели и потребители социальных услуг создают в социальных сетях группы самопомощи для обмена подобной информацией, раздобытой из разных источников. По

сути, таким образом в обществе формируются горизонтальные связи для решения проблем жизнедеятельности с помощью информационных технологий. Подобные неформальные сообщества пользуются большим доверием у граждан, чем официальные каналы информирования органов социальной защиты и социальных служб в цифровом информационном пространстве.

Результаты нашего исследования свидетельствуют о недостаточном учете в государственной политике цифровизации социальных услуг информационных потребностей, ожиданий и цифровых компетенций целевых социальных групп, что ведет к ограниченному доступу потребителей услуг посредством цифровых технологий к ресурсам социальной защиты и социального обслуживания. 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 граждане хотели бы иметь доступ к терминалам с данными сервисами и печатным информационным листовкам про полезные для различных социальных групп сайты и мобильные приложения.

Барьером в развитии процесса цифровизации системы социальных услуг является также низкая готовность субъектов системы оптимизировать и модернизировать свою деятельность на основе цифровых технологий. Социальные службы пока мотивационно, компетентностно и технологически не вполне готовы внедрять новые информационные технологии. Государство в последние три десятилетия предпринимает существенные усилия, чтобы с помощью методов регламентирования стимулировать данный процесс. Автоматизирована основная деятельность специалистов, введены требования к сайтам поставщиков социальных услуг для обеспечения их информационной открытости, во всех регионах созданы общедоступные реестры таких организаций, начат переход к проактивному предоставлению социально значимых услуг в электронной форме. В отдельных субъектах Россий-

ской Федерации усилиями инициативных руководителей достигнуты существенные успехи в цифровизации социальных услуг, закупаются планшеты для сотрудников, разрабатываются приложения для социального обслуживания.

Поставщикам социальных услуг предстоит изменить отношение к цифровизации, осознать ее преимущества и предпринять попытку более эффективного использования новых информационных технологий в своей деятельности. Для этого потребуются новые компетенции и новые умения специалистов, новые алгоритмы работы. Социальным службам сегодня 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. Поставщики социальных услуг нуждаются в содействии государства в компьютеризации, обучении и методическом сопровождении персонала, разработке автоматизированных систем поддержки принятия решений с подсказками для сотрудников в виде мобильных приложений.

Важно создать в России государственную систему тестирования и повышения информационно-технологической компетентности поставщиков и получателей социальных услуг и информирования заинтересованных групп о тематических ресурсах и сервисах. Это будет социальной инвестицией в развитие рассматриваемого процесса, рассчитанной на долговременный эффект.

Целесообразно обратить внимание и на зарубежный опыт цифровизации социальных услуг и внедрять его отдельные элементы, представляющие ценность для России (например, экспертные и справочные системы, компьютеризованные интервью с клиентами), позволяющие более эффективно обеспечивать цифровое взаимодействие с клиентами, повышать информационную открытость социальных служб, удовлетворять информационные потребности социальных групп и изучать их ожидания через каналы обратной связи.

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.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Книги. Однотомные издания

1. *Aldridge M., Macy W., Walz T.* Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. 167 p.
2. *Ashley A.* The social policy of Bismarck. London: Wentworth Press, 2019. 106 p.
3. *Barker R.L.* The Social Work Dictionary. Fourth Edition. Cary: NASW Press, 1998. 584 p.
4. *Beveridge W.* Full Employment in a Free Society. London: Allen and Unwin, 1944. 438 p.
5. *Bourdieu P., L. Wacquant P.* An Invitation to Reflexive Chicago: University of Chicago Press Sociology, 1992. 348 p.
6. *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society.* Ed. R.D. Putnam. USA, Oxford University Press. 2004. 528 p.
7. *Eriksen K.* Human Services Today. Reston: Reston Publishing Company Inc., 1977. 198 p.
8. *Esping-Andersen G.* The Three Worlds of Welfare Capitalism. New Jersey, Princeton: Princeton University Press, 1990. 264 p.
9. *Fukuyama F.* Trust: the social virtues and the creation of prosperity. N.Y.: Free Press, 1995. 457 p.
10. *Giddens A.* The Third Way and its Critics. Cambridge: Polity Press, 2000. 200 p.
11. *Giddens A.* The Third Way: the Renewal of Social Democracy. Cambridge: Polity Press, 1999. 166 p.
12. *Heffernan W.J.* Introduction to a Social Welfare Policy: Power, Scarcity and Common Human Needs / The University of Texas at Austin. Itasca: F.E. Peacock Publishers Inc., 1979. 323 p.
13. *Hill A., Shaw I.* Social Work and ICT. SAGE Publications Ltd, 2011. 144 p.
14. *Johnson H.W.* The Social Services: an Introduction. Second edition / The University of Iowa. Itasca: F.E. Peacock Publishers Inc., 1986. 493 p.

15. *Lin N.* Social capital. A theory of social structure and action. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 294 p.
16. *Marshall T.H.* The Right to Welfare and Other Essays. London: Heinemann Educational Books, 1981. 184 p.
17. *Mehr J.J., Kanwischer R.* Human Services: Concepts and Intervention Strategies. 11th Edition. Pearson, 2010. 336 p.
18. *Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C.* ICT-Enabled Social Innovation: Evidence & Prospective. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. 164 p.
19. *Negroponte N.* Being Digital / N. Negroponte. NY: Knopf, 1995. 272 p.
20. *Norris P.* Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 303 p.
21. *Nussbaum M.* Frontier of Justice: Disability, Nationality, Species Membership. Cambridge, Mass.: Bellknap Press, 2006. 512 p.
22. *Nussbaum M.C.* Sex and Social Justice. New York: Oxford University Press, 2000. 488 p.
23. *Ritter G.A.* Der Sozialstaat. Entstehung und Entwicklung im internationalen Vergleich. Muenchen: De Gruyter Oldenbourg, 2010. 293 p.
24. *Schulman E.D.* Intervention in Human Services. Second Edition. Saint Louis: The C. V. Mosby Company, 1978. 312 p.
25. *Social Insurance and Allied Services.* Report by Sir William Beveridge. London: His Majesty's Stationery Office Publ., 1942. 300 p.
26. *Spicker P.* Social Policy. Theory and Practice. 3rd edition. Bristol: Policy Press, 2014. 512 p.
27. *Stein L. von.* Geschichte der sozialen Bewegung in Frankreich von 1789 bis auf unsere Tage. Bd. 3, Das Königtum, die Republik und die Souveränität der französischen Gesellschaft seit der Februarrevolution 1848. Munchen: Drei Masken Verlag, 1921. 411 p.
28. *The Digital Divide The Internet and Social Inequality in International Perspective.* Edited by M. Ragnedda, G.W. Muschert. Routledge, 2013. 324 p.
29. *Titmuss R.* Social Policy: an Introduction. London: Allen & Unwin, 1974. 160 p.

30. *Truell R., Crompton S. To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden, 2019. 47 p.*
31. *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: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. 378 с. ISBN 978-5-7139-1404-2*
32. *Архипова Е. Б., Бородкина О.И., Иванова М.М., Старшинова А.В., Чикова Е. В., Чулков С.С. Актуальные проблемы цифровизации социальных услуг: коллективная монография / под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2021. 232 с. ISBN 978-5-98620-561-8*
33. *Александрова О.А. Институциональные проблемы становления социального государства в современной России. М.: М-Студио, 2009. 288 с. ISBN 978-5-903198-17-7*
34. *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., Шимановская Я.В., Юдина Т.Н. Социальные услуги населению в сфере социального обслуживания: независимая оценка качества: коллективная монография / отв. ред. А.Н. Малолетко, Т.Н. Юдина. М.: Русайнс, 2017. 288 с. ISBN 978-5-4365-1802-2*
35. *Бурдые П. Начала / пер. с фр. Н.А. Шматко. М.: Socio-Logos, 1994. 288 с. ISBN 5-86942-006-7.*
36. *Бурдые П. Практический смысл / пер. с фр.: А.Т. Бикбов, К.Д. Вознесенская, С.Н. Зенкин, Н.А. Шматко; отв. ред. пер. и послесл. Н.А. Шматко. СПб.: Алетейя, 2001. 562 с. ISBN 5-89329-351-7.*

37. *Замараева З.П.* Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России: монография / З.П. Замараева. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. 270 с. ISBN 978-5-394-03121-2
38. *Зборовский Г.Е.* Общая социология. 3-е изд. испр. и доп. М.: Гардарики, 2004. 592 с. ISBN 5-8297-0174-X
39. *Калашиников С.В.* Очерк теории социального государства. М.: Экономика, 2006. 362 с. ISBN 978-5-317-02124-5
40. *Калашиников С.В.* Функциональная теория социального государства. М.: Экономика, 2002. 188 с. ISBN 5-282-02276-1
41. *Колин К.К.* Социальная информатика. М.: Акад. Проект: Фонд «Мир», 2003. 432 с. ISBN 5-8291-0176-9
42. *Мальцева Д.В.* Сетевой подход в социологии: генезис идей и применение: монография / Д.В. Мальцева. Новосибирск: изд-во НГТУ, 2017. 220 с. ISBN 978-5-7782-3303-4
43. *Осадчая Г.И.* Социальная сфера общества: теория и методология социологического анализа. М: Союз, 1996. 209 с. ISBN 5-7139-0062-2
44. *Розанваллон П.* Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. М.: Ad Marginem, 1997. 192 с. ISBN 5-88059-022-4
45. *Саралиева З.Х.* Система социальной работы: монография. Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2008. 315 с. ISBN 978-5-93116-103-7
46. *Селигмен А.* Проблема доверия: пер. с англ. М.: Идея-Пресс, 2002. 200 с. ISBN: 5-7333-0051-5
47. *Сидорина Т.Ю.* Государство всеобщего благосостояния. От утопии к кризису. М.: Издательство РГГУ, 2013. 349 с. ISBN 978-5-7281-1471-0
48. *Соколова И.В.* Социальная информатика (социологические аспекты). М.: Союз, 1999. 208 с. ISBN 5-7139-0123-8
49. *Социальное предпринимательство и инвестирование: от теории к практике: коллективная монография /* Архипова Е.Б., Бородкина О.И, Дерюгин П.П., Иванова М.М., Лебединцева Л.А., Романенко В.В., Старшинова А.В., Чикова Е.В.

Под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2020. 350 с. ISBN 978-5-98620-479-6

50. *Старшинова А.В.* Становление идеологии социальной работы в России: анализ актуальных противоречий. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2006. 324 с. ISBN 5-7996-0239-0
51. *Стратегия прорыва и цифровая реальность России.* Социально-политическое положение и демографическая ситуация в 2019 году: коллективная монография / под ред. Г.В. Осипова, С.В. Рязанцева, В.К. Левашова, Т.К. Ростовской. М.: ИТД «ПЕРСПЕКТИВА», 2019. 786 с. ISBN 978-5-905790-44-7
52. *Тощенко Ж.Т.* Социология. Общий курс. 2-е изд., доп. и перераб. М.: Прометей, Юрайт, 1999. 511 с. ISBN 5-7042-0893-2, ISBN 5085-294-041-0
53. *Фукуяма Ф.* Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: пер. с англ. / Ф. Фукуяма. М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. 730 с. ISBN 5-17-024084-8, ISBN 5-9577-1416-X
54. *Холостова Е.И.* Система социального обслуживания населения: исторический экскурс и современный взгляд: монография / Е.И. Холостова, И.В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. 368 с. ISBN 978-5-394-02624-9
55. *Цифровизация социальных услуг: обзор автоматизированных информационных систем в Пермском крае.* Сост. С.Е. Гасумова, П.А. Первушин; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. 162 с. ISBN 978-5-7944-3554-2
56. *Шкаратан О.И.* Социально-экономическое неравенство и его воспроизводство в современной России. М.: ЗАО «ОЛМА Медиа Групп», 2009. 560 с. ISBN 978-5-373-02292-7
57. *Штейн Л. Фон.* История социального движения Франции с 1789 года. СПб.: тип. А.М. Котомина, 1872. 305 с.
58. *Штейн Л. Фон.* Учение об управлении с сравнением литературы и законодательств Франции, Англии и Германии. СПб.: изд. А.С. Гиероглифова, 1874. 594 с.

59. *Штомпка П.* Доверие – основа общества. М.: Логос, 2012. 445 с. ISBN 978-5-98704-495-7
60. *Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России* / под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб: Алетейя, 2020. 254 с. ISBN 978-5-00165-227-4

Статья из книги или другого разового издания

61. *Bourdieu P.* (1986) The Forms of Capital. J. G. Richardson (eds.) In: Handbook of theory and research for the sociology of education. New York: Greenwood Press, pp. 241-258.
62. *Chugunov A.V., Kabanov Y., Zenchenkova K.* (2016) Russian e-Petitions Portal: Exploring Regional Variance in Use. 8th International Conference on Electronic Participation (ePart). Guimarães: HAL, pp. 109-122.
63. *Esping-Andersen G.* (1998) Die drei Welten des Wohlfahrtskapitalismus. Zur Politischen Ökonomie des Wohlfahrtsstaates. In: Lessenich, S. & Ostner, I. (Hrsg.) Welten des Wohlfahrtskapitalismus. Frankfurt a.M., New York: Campus Verlag, S. 19-56.
64. *Авдыев М.А.* Социальная эксклюзия рядовых граждан России вследствие цифровизации государственных услуг // Социологические чтения: социальные тренды современности: матер. Всерос. науч.-практ. конф. Новосибирск, 2019. С. 56-61.
65. *Бекарев А.М., Пак Г.С.* К генеалогии морали цифрового общества // Искусственный интеллект: этические проблемы «цифрового общества»: матер. междунар. науч.-практ. конф. / Сост. и науч. ред. В.О Шелекета. Белгород, 2018. С. 14-24.
66. *Бекарев А.М., Пак Г.С.* Этические проблемы повседневности в цифровую эпоху // Будущее в настоящем: человеческое измерение цифровой эпохи: матер. III Междунар. науч. конф. / Ред.: М.Б. Балычева, О.М. Смирнова. М., 2018. С. 9-13.
67. *Белова Е.Р., Старишинова А.В.* Мобильное приложение «Уверенный шаг» как компонент технологии сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без по-

- печения родителей, выпускников интернатных учреждений // Культура, личность, общество в условиях пандемии и пост-пандемии: методология, опыт эмпирического исследования: матер. XXV Междунар. конф. памяти проф. Л.Н. Когана. Екатеринбург, 2022. С. 382-387.
68. *Гриценко Е.А.* К проблеме региона в сфере социальной защиты населения и путей их решения // Партнерство в системе социальной поддержки населения: матер. II-ой Всерос. науч.-практ. конф., посвящённой 10-летию специальности «Социальная работа». Самара: Универс-групп, 2006. С. 62-72.
69. *Грудзинский А.О., Полянина А.К.* Экспертная оценка контента и контекста в системе обеспечения информационной безопасности детей // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 76-95.
70. *Джанелидзе М.Г.* Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: матер. Всерос. науч.-практ. конф. СПб, 2018. С. 363-369.
71. *Максимов Д.С.* Социально ориентированные некоммерческие организации как поставщики социальных услуг инвалидам // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: матер. VII Междунар. науч.-практ. конф., посвященной 20-летию кафедры «Социальные технологии» Восточно-Сибирского гос. ун-та технологий и управления / отв. ред. Ю.Ю. Шурыгина. Улан-Удэ, 2018. С. 185-187.
72. *Маликова А.Х.* Цифровизация как мера по повышению эффективности предоставления социальных услуг // Актуальные проблемы развития правовой системы в цифровую эпоху: матер. Междунар. юридического науч. симпозиума / отв. ред. С.П. Бортников. Самара, 2019. С. 62-64.
73. *Осьмук Л.А., Котова К.В.* Информационная доступность официальных сайтов уполномоченных по правам ребенка: на примере сибирского федерального

- округа // Современные вызовы и пути решения проблем в сфере защиты прав детей: реализация принципов конвенции о правах ребенка: сб. матер. II Всерос. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 2022. С. 57-60.
74. *Плехова Ю.О.* Регулирование социальных отношений, складывающихся в связи с разработкой и применением систем с искусственным интеллектом // Социология в оценке и анализе развития современного общества: монография / А.М. Бекарев, Г.С. Пак, Е.Ю. Бикметов и др. Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2022. С. 228-247.
75. *Пострижицкий К.А.* Приложения для людей с ограниченными возможностями // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С. Е. Гасумовой; Пермский государственный национальный исследовательский университет. Пермь, 2020. С. 55-59.
76. *Протасов Л.Н.* Использование современных информационных технологий для взаимодействия организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, и их потребителей // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: сб. науч. ст. / под науч. ред. С.Е. Гасумовой; Перм. гос. нац. исслед. ун-т. Пермь, 2020. С. 115-128.
77. *Путило Н.В.* Система публичных услуг. Социальные услуги // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт): сб. ст. / под общ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. М.: Волтерс Клувер, 2007. С. 8-21.
78. *Саралиева З.Х., Захарова Л.Н.* Поддерживающий тип поведения как ключевая компетенция менеджеров и педагогов программ развития цифровых компетенций женского персонала // Гендерное измерение цифровой экономики: от стратегии к действию (2018-2030): матер. Всерос. конф. с междунар. уч. Иваново, 2018. С. 24-28.
79. *Саралиева З.Х., Судьин С.А.* Сверхзабота как сверхзадача современной социальной работы // Темпоральность социальной заботы: история, современность, перспективы: сб. науч. тр. по итогам Междунар. онлайн конф., посвящ. 30-летию социального образования. Саратов, 2022. С. 23-28.

80. *Сизикова В.В., Аникеева О.А.* Проблемы подготовки кадров для социальной работы // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 232-251.
81. *Стегний В.Н.* Искусственный интеллект и функциональное содержание труда человека // Современное общество: вопросы теории, методологии, методы социальных исследований: материалы XXI (заоч.) Всерос. науч. конф., посвящ. 100-летию со дня рождения проф. З. И. Файнбурга / М-во науки и высш. образования РФ, Перм. нац. исслед. политехн. ун-т, Каф. социологии и политологии, Лаб. социологии, Перм. отд-ние Рос. о-ва социологов. Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2022. С. 126-129.
82. *Танатова Д.К.* Технологии искусственного интеллекта: драйвер социальной жизни // Как искусственный интеллект меняет нашу повседневную жизнь? Матер. XXV Социологических чтений РГСУ: сб. М., 2020. С. 9-14.
83. *Тетерина А.А.* Проблемы и перспективы информационной открытости системы социальной защиты в Пермском крае // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: современные механизмы преодоления бедности: матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. ученых, преподавателей, специалистов, аспирантов. Пермь, 2019. С. 94-98.
84. *Фирсов М.В., Вдовина М.В.* Новые модели деятельности специалиста социальной сферы в условиях глобализации и информационного общества // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 69-86.
85. *Худякова Т.И.* Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике: сб. матер. Форум молодых ученых. Под ред. О.Н. Пронской. Курск, 2020. С. 245-248.
86. *Чекалева С.В., Гасумова С.Е.* Сравнительный анализ интернет-ресурсов региональных органов исполнительной власти в сфере социальной защиты в Приволжском федеральном округе // Социальная безопасность и защита человека в

- условиях новой общественной реальности: современные механизмы преодоления бедности: матер. XI Междунар. науч.-практ. конф. ученых, преподавателей, специалистов, аспирантов. Пермь, 2019. С. 99-106.
87. *Чикова Е.В., Старишинова А.В.* Социальная сеть «ВКонтакте» как пространство деятельности СО НКО // Социолог: образование и профессиональные траектории. материалы Всероссийской научной конференции XV Ковалевские чтения. Санкт-Петербург, 2021. С. 671-672.
88. *Чугунов А.В., Панфилов Г.О.* Методика оценки региональных систем электронного участия в контексте социально-экономического развития субъектов Российской Федерации // Современное государственное управление: образование, наука, практика. сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Минск, 2021. С. 170-174.
89. *Шабалкина А.А.* Влияние цифровой революции на изменение рынка труда и требования к человеческому капиталу // World science: problems and innovations: сб. ст. XIV Междунар. науч.-практ. конф.: в 2 ч. Ч. 2. Пенза, 2017. С. 59-62.
90. *Шимановская Я.В.* Цифровизация социальной сферы: проблемы и перспективы // Профессиональное образование в условиях развития информационного общества: контекст профессиональной подготовки специалистов социальной сферы: монография / Российский гос. социальный ун-т. М., 2020. С. 38-68.
91. *Штилев Д.А., Глухова А.А.* Контрпропаганда ценностям, пропагандируемым деструктивными социальными движениями в сети Интернет // Деструктивные молодежные движения в современной России: идеологические и экономические основы: сб. ст. по матер. Всерос. науч.-практ. конф. Н. Новгород, 2021. С. 6-9.
92. *Штилев Д.А.* Особенности коммуникации участников сайтов экстремистской направленности // Коммуникативные практики современной молодежи: перспективы и вызовы: матер. Междунар. науч.-практ. конф. Н. Новгород, 2022. С. 113-118.
93. *Шогенов М.З., Гуппоев Т.Б.* Независимая оценка качества социальных услуг в условиях цифровизации государственного управления // Прорывное развитие экономики России: условия, инструменты, эффекты: сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. Нальчик, 2018. С. 280-288.

94. Angrist N., Djankov S., Goldberg P.K. et al. (2021) Measuring Human Capital using Global Learning Data. *Nature*, 592: 403-408.
95. Borodkina O., Sibirev V. (2021) The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1): 129-142.
96. Brian E., Perron H. Taylor J., Glass J. (2010) Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11(2): 67-81.
97. Coleman J. (1986) Social Theory, Social Research, and a Theory of Action. *The American Journal of Sociology*, 91(6): 1309-1335.
98. Coleman J. (1988) Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, 94: 95-120.
99. Daly M., Lewis J. (2000) The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *The British Journal of Sociology*, 51(2): 281-298.
100. Firsov M.V., Vdovina M.V., Karpunina A.V., Chernikova A.A., Kudrinskaya L.A. (2021) Digitalization of the professional activity of managers in social service organizations. *Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias*, 11(3): 2012-2021.
101. Firsov M.V., Vdovina M.V., Shimanovskaya Ya.V., Chernikova A.A., Savchenko D.V. (2021) Transference to a social work platform 2 in the COVID-19 pandemic. *Revista GEINTEC: Gestão, Inovação e Tecnologias*, 11(4): 1505-1514.
102. Gel'man V., Starodubtsev A. (2016) Opportunities and Constraints of Authoritarian Modernisation: Russian Policy Reforms in the 2000s. *Europe-Asia Studies*, 68(1): 97-117.
103. Grigoryeva I., Pervova I., Smirnova A. (2015) Inequalities in Eligibility for Social Care: An International Context. *The Journal of Social Policy Studies*, 13(2): 317-330.
104. Hardey M., Loader B. (2009) The informatization of welfare: Older people and the role of digital services. *British Journal of Social Work*, 39(4): 657-669.
105. Hargittai E., Hinnant A. (2008) Digital inequality: differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35(5): 602-621.

106. *Hemerijck A.* (2018) Social Investment as a Policy Paradigm. *Journal of European Public Policy*, 25(6): 810-827.
107. *Kirwan G.* (2018) Networked relationships in the digital age: messages for social work. *Journal of Social Work Practice*, 32(1): 103-103.
108. *Laurent V.* (2010) ICT and Social Work: A Question of Identities? The Future of Identity in the Information Society, 11(1): 351-362.
109. *Lee C.P., Chang K., Berry F.S.* (2011) Testing the Development and Diffusion of E-government and E-Democracy: A Global Perspective. *Public Administration Review*, 71(3): 444-454.
110. *López A., Marcuello-Servós P., Marcuello-Servós C.* (2018) E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6): 801-803.
111. *Marx P., Nguyen C.G.* (2018) Political Participation in European Welfare States: Does Social Investment Matter? *Journal of European Public Policy*, 25(6): 912-943.
112. *Mizruchi M.* (1994) Social Network Analysis: Recent Achievements and Current Controversies. *Acta Sociologica*, 37(4): 329-343.
113. *Mutzel S.* (2009) Networks as Culturally Constituted Processes: A Comparison of Relational Sociology and Actor-network Theory. *Current Sociology*, 57: 871-887.
114. *Narayan D., Cassidy M.F.* (2001) A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory. *Current Sociology*, 49(2): 59-102.
115. *Pedersen J.S., Wilkinson A.* (2018) The digital society and provision of welfare services. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(3/4): 194-209.
116. *Putnam R.* (1993) The prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect*, 13: 25-42.
117. *Ragnedda M.* (2018) Conceptualizing Digital Capital. *Telematics and Informatics*, 35(8): 2366-2375.
118. *Sen A.* (1979) Personal Utilities and Public Judgements: Or What's Wrong with Welfare Economics? *Economic Journal*, 89(355): 537-558.

119. *Sen A.* (1988) Freedom of Choice: Concept and Content. *European Economic Review*, 32(2-3): 269-294.
120. *Sen A.* (2005) Human Rights and Capabilities. *Journal of Human Development*, 6(2): 151-166.
121. *Shore J.* (2020) How Social Policy Impacts Inequalities in Political Efficacy. *Sociology Compass*, 14(5): e12784.
122. *Wellman B.* (1983) Network Analysis: Some Basic Principles / B. Wellman. *Sociological Theory*, 1: 155-200.
123. *Wellman B.* (2008) The Development of Social Network Analysis: a Study in the Sociology of Science by Linton C. Freeman / B. Wellman. *Contemporary Sociology*, 37(3): 221-222.
124. *Williams K., Durrance J.C.* (2008) Social Networks and Social Capital: Rethinking Theory in Community Informatics. *Journal of Community Informatics*, 4(3). Available at: <http://jat.gws.uky.edu/index.php/ciej/article/view/465/430>
125. *Абросимова Е.Е., Филипова А.Г.* Размышления о волонтерстве в видеоблогосфере: возможности участия в принятии социально значимых решений // *Ойкумена. Регионоведческие исследования*. 2020. № 4 (55). С. 95-103.
126. *Алексеева А.Ю.* Основные элементы и структура межличностного доверия // *Социологический журнал*. 2009. № 3. С. 22-40.
127. *Алпатова Г.М.* У истоков социального государства: У. Беверидж // *Вестник Пермского университета. Серия: История*. 2009. Вып. 1(8). С. 92-97.
128. *Антропов В.В.* Социальное государство: от теории к практике // *Экономика. Налоги. Право*. 2021. № 14(2). С. 6-15.
129. *Бакулина Л.Т., Шишкин А.А.* Публичные услуги в социальной сфере // *Проблемы экономики и юридической практики*. 2012. № 3. С. 61-64.
130. *Беспалова Л.Н.* Социальная политика Отто фон Бисмарка // *Известия Алтайского университета*. 2011. № 4-2(72). С. 229-233.
131. *Богданов И.Я.* Цифровая экономика и ее риски в социальной защите общества // *ЦИТИСЭ*. 2019. № 5 (22). С. 7-14.

132. *Борисова А.С.* Определение уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве // *Инновации и инвестиции*. 2019. № 9. С. 285-289.
133. *Бурдые П.* Формы капитала / пер. М.С. Добряковой // *Экономическая социология*. 2002. Том 3. № 5. С. 60-74.
134. *Бурменко Т.Д.* Социальные услуги как атрибут социального государства // *Известия Иркутской государственной экономической академии*. 2012. № 6. С. 1.
135. *Василенко Л.А.* Цифровой прорыв: достаточно ли умным в цифровом государстве будет публичное управление и насколько умны элита и граждане? // *Цифровая социология*. 2021. № 3. С. 6-15.
136. *Войтенко В.П., Соколов В.А., Лубский Р.А.* Коллективизм и индивидуализм в России как предмет теоретической рефлексии // *Философия права*. 2019. № 3 (90). С. 71-77.
137. *Воронин Г.Л.* Объективные и субъективные показатели общественного благополучия // *Социологический журнал*. 2009. № 3. С. 41-54.
138. *Глухова А.А., Шилев Д.А.* Роль модераторов сайтов, посвященных тематике АУЕ, в формировании социопатических и противоправных установок у подростков и молодежи // *Актуальные проблемы экономики и права*. 2019. Т. 13. № 4. С. 1646-1660.
139. *Гончаров П.К.* Социальное государство: сущность, мировой опыт, российская модель // *Социально-гуманитарные знания*. 2000. № 2. С. 24-35.
140. *Грановеттер М.* Сила слабых связей / М. Грановеттер; пер. с англ. З.В. Котельникова // *Экономическая социология*. 2009. Т. 10. № 4. С. 31-50.
141. *Григорьева И.А.* Возможности реформирования социальной защиты «по немецкому образцу» в современной России // *Мир России*. 2006. № 4. С. 35-53.
142. *Григорьева И.А.* Развитие социальной политики в России в 1990–2000-х гг. // *Мир России*. 2013. № 1. С. 132-154.
143. *Григорьева И.А., Сизова И.Л., Москвина А.Ю.* Социальное обслуживание пожилых: реализация федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы //

- Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 4 (152). С. 153-172.
144. Григорьева И.А. Социальная политика: основные понятия // Журнал исследований социальной политики 2003. Т. 1. С. 29-44.
145. Григорьева И.А. Сто лет трансформаций социальной политики в России // Журнал исследований социальной политики. 2017. Том 15. № 4. С. 497-514.
146. Грунвальд А., Железняк В.Н., Середкина Е.В. Беспилотный автомобиль в свете социальной оценки техники // Технологос. 2019. № 2. С. 41-51.
147. Губа К.С. Западная теория в петербургской социологии: между Максом Вебером и Эрвином Гоффманом // СоцИс. 2012. № 6. С. 83-97.
148. Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2019. Т. 19. № 1. С. 108-120.
149. Егорова М.С., Смирнова А.А. Социальная политика России // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 5. С. 302-304.
150. Заболотная Г.М. Институционализация конкурентных способов организации предоставления услуг в социальной сфере // Теория и практика общественного развития. 2023. № 3 (181). С. 81-87.
151. Заславская Т.И., Громова Р.Г. К вопросу о «среднем классе» российского общества // Мир России. Социология. Этнология. 1998. № 4. С. 3-22.
152. Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020. Т. 6. № 2. С. 159-171.
153. Изгияева М.Д. Социальная политика в современной России // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2016. Т. 6. № 10А. С. 74-82
154. Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // СоцИс. 2006. № 1. С. 73-82.
155. Кабанов Ю.А., Чугунов А.В. Развитие человеческого потенциала, социальная политика и электронное гражданское участие в российских регионах // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 101-114.

156. *Калинин А.Е., Танатова Д.К.* Социальное неравенство в социальном обслуживании населения // Материалы Ивановских чтений. 2016. № 3 (7). С. 191-196.
157. *Ковтун Н.А.* Эволюция законодательного регулирования социального обслуживания в России // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2020. № 7 (122). С. 40-44.
158. *Козырева Л.Д., Шкурупей О.В.* Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9. № 4 (36). С. 184-189.
159. *Кондратов Б.Ф.* «Третий возраст» и Интернет // Информационное общество. 2009. Вып. 1. С. 64-75.
160. *Константинова Л.В.* Штрихи к социологической концепции социальной политики // Вестник Томского государственного университета. 2004. № 282. С. 90-94.
161. *Копылов В.А.* Еще раз о термине «информатизация» // Научно-техническая информация: серия 1. Организация и методика информационной работы. 1994. № 8. С. 6-7.
162. *Коулман Дж.* Капитал социальный и человеческий // Общественные науки и современность. 2001. № 3. С. 121-139.
163. *Кочеткова Л.Н.* Теория социального государства Лоренца фон Штейна // Философия и общество. 2008. № 3. С. 69-79.
164. *Кутявина Е.Е.* Потребности молодой семьи в социальных услугах // Помогаящие профессии: научное обоснование и инновационные технологии. Н. Новгород, 2016. С. 171-175.
165. *Кынев А.В.* Качество региональных политических институтов: попытка измерения // Политическая наука. 2017. № 4. С. 259-283.
166. *Лексин В.Н.* Пространство власти и мир человека // Мир России. 2005. № 3. С. 41.

167. *Лугуценко Т.В., Малькова М.А.* Социальная солидарность в контексте ценностей индивидуализма и коллективизма (социально-философский анализ) // Вестник Луганской академии внутренних дел имени Э.А. Дидоренко. 2021. № 2(11). С. 266-277.
168. *Малкина М.Ю., Овчинников В.Н., Холодилин К.А.* Институциональные факторы политического доверия в современной России // Журнал институциональных исследований. 2020. Т. 12. № 4. С. 77-93.
169. *Москвина Н.Б.* Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 148-156.
170. *Осадчая Г.И.* Доверие как основа социальной сплоченности населения: региональный аспект // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2011. № 8 (96). С. 10-19.
171. *Осадчая Г.И.* Модернизация социального обслуживания населения России // Социальная политика и социология. 2013. № 1 (91). С. 7-24.
172. *Осадчая Г.И.* Социология социальной сферы // Социальная политика и социология. 2014. Т. 2. № 4-1(105). С. 133-147.
173. *Осадчая Г.И.* Сплоченное общество как идея и вектор инновационного преобразования российского общества // Социальная политика и социология. 2011. № 2(68). С. 21-31.
174. *Подвойский Д. Г.* Лабиринтами Матрицы: осваивая социальный конструкционизм // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2020. № 4. С. 60-92.
175. *Преликова Е.А., Зотов В.В.* Социальное доверие как основа системы социальных коммуникаций местного сообщества // Коммуникология. 2017. Т. 5. № 1. С. 121-133.
176. *Райан Т.-П. Э.* Чтобы процветать в эти времена: возможности, негатив и пандемия / Перевод с англ. М.А. Григорьевой // KANT Social Sciences & Humanities Series». 2021. № 3(7). С. 4-17.

177. *Резаев А.В., Трегубова Н.Д.* «Искусственный интеллект», «онлайн-культура», «искусственная социальность»: определение понятий // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены». 2019. № 6. С. 35-47. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.6.03>.
178. *Резаев А.В., Трегубова Н.Д.* Три простых и три трудных вопроса об искусственном интеллекте и цифровизации // СоциоДиггер. 2020. Октябрь. Т. 1. Вып. 3: Цифровизация и искусственный интеллект. С. 6-20.
179. *Реутов Е.В., Колпина Л.В., Бояринова И.В.* Эффективность социальных сетей в региональном сообществе // СоцИс. 2011. № 1. С. 79-88.
180. *Родионова О.В., Родионова Е.В.* Динамика социального государства в XXI веке // Научный поиск. 2018. № 1. С. 63-64.
181. *Румянцева Н.Л.* Историческая эволюция индивидуализма и коллективизма как базовых ценностей человека и социума // Историческая и социально-образовательная мысль. 2012. № 1. С. 219-223.
182. *Салмина А.А.* Поменялись ли взгляды россиян на социальную политику? Анализ динамики и сравнение с другими странами // СоцИс. 2019. № 12. С. 91-103.
183. *Саралиева З.Х., Судьин С.А.* Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 2 (89). С. 67-72.
184. *Саралиева З.Х., Судьин С.А.* Социальный координатор как новая ипостась социального работника: к вопросу о сверхзаботе как сверхзадаче социальной работы в современной России // Отечественный журнал социальной работы. 2022. № 3 (90). С. 78-84.
185. *Сафонова М.А.* Сетевая структура и идентичности в локальном сообществе социологов / М.А. Сафонова // СоцИс. 2012. № 6. С. 107-120.
186. *Середкина Е.В., Безукладников И.И., Ядова Е.Н.* Взаимодействие человека и работа: социально-гуманитарная экспертиза // Социально-гуманитарные знания. 2019. № 10. С. 102-108.

187. *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) // Социально-гуманитарные знания. 2018. № 10. С. 109-114.
188. *Сидоренко В.А.* Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 176-181.
189. *Сидорина Т.Ю.* Операция «welfare state»: решило ли государство всеобщего благосостояния проблемы идеального государства? // Terra economicus. 2012. Том 10. № 3281. С. 84-99.
190. *Сизова И.Л., Биккулов А.С.* Социальный портрет пенсионеров-пользователей ИКТ в России // Государство и граждане в электронной среде. 2017. № 1. С. 287-297.
191. *Сизова И.Л.* Современные направления модификации социальной политики в странах западной Европы // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2002. № 1. С. 201-210.
192. *Сизова И.Л.* Трансформационные процессы в государствах благосостояния // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2007. № 3. С. 256-263.
193. *Скотинцева Е.* Половина профессий исчезнет из-за роботизации // Экономика и жизнь. 2019. №48 (9814) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/412384/>
194. *Смирнов С.Ф., Дорошин Б.А.* Русский культурный архетип: европейское, азиатское, самобытное // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2011. № 15. С. 54-57.
195. *Старовойтов А.В.* Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление [Электронный ресурс]. URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm>.
196. *Старшинова А.В.* Процесс становления ценностных ориентаций социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 2. С. 10-34.

197. *Студеникин Н.В.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32-36.
198. *Танатова Д.К.* Социальное развитие российского человека в контексте инновационного обновления общества // Социальная политика и социология. 2010. № 12 (66). С. 30-35.
199. *Телегин А.М.* Исторический опыт коллективизма: социально-философский аспект // Вестник Армавирского государственного педагогического университета. 2021. № 1. С. 122-127.
200. *Теплицкий И.Л.* Независимая оценка качества социальных услуг // Наука и практика на современном этапе: сб. науч. ст. Курск, 2015. С. 236-257.
201. *Тихонова Н.Е.* Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях // Экономическая социология. 2006. Т. 7. № 3. С. 11-26.
202. *Уоллес Л.* Свобода как прогресс // Финансы & развитие. 2004. Сентябрь. С. 4-7.
203. *Федотова В.Г.* Европейский «третий путь» и его символическое значение для России и других стран // Социологическое обозрение. 2002. Том 2. № 1. С. 3-17.
204. *Филипова А.Г., Ардалянова А.Ю., Абросимова Е.Е.* Видеоблогинг и современные подростки: опасности интернет-пространства // Теория и практика общественного развития. 2017. № 8. С. 9-13.
205. *Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И.* Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13-21.
206. *Халин В.Г., Чернова Г.В.* Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски // Управленческое консультирование. 2018. № 10. С. 46-63.
207. *Чугунов А.В.* Взаимодействие граждан с властью как канал обратной связи в институциональной среде электронного участия // 2017. Власть. № 25(10). С. 59-66.

208. Шаронов А.В., Ильин И.А. Формирование системы государственных минимальных социальных стандартов (ГМСС) // Муниципальная экономика. 2002. № 1. С. 61-70.
209. Шиманец П. Разные культуры и справедливость: Идея справедливости А. Сена в контексте современной правовой философии / Перевод с англ. М.А. Капустиной // Правоведение. 2015. № 6 (323). С. 196-210.
210. Ширяева В.А., Ленская И.Ю. Доверие населения к органам муниципальной власти как основа активного участия граждан в общественной жизни муниципального образования: современное состояние // Вестник экономики, права и социологии. 2017. № 1. С. 183-186.
211. Шкаратан О.И. Социальная политика. Ориентир – новый средний класс // Общественные науки и современность. 2006. № 4. С. 39-53.
212. Юдина М.А. Влияние цифровизации на социальное неравенство // Уровень жизни населения регионов России. 2020. Т. 16. № 1. С. 97-108.

Раздел, глава

213. Jenson J. (2012) Redesigning Citizenship Regimes after Neoliberalism: Moving towards Social Investment. In: N. Morel, B. Palier, J. Palme (eds.) Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges. Bristol: Policy Press, pp. 61-87.
214. Kabanov Y., Sungurov A. (2016) E-Government Development Factors: Evidence from the Russian Regions. In: A. Chugunov, R. Bolgov, Y. Kabanov, G. Kampis, M. Wimmer (eds.) Digital Transformation and Global Society. Cham: Springer, pp. 85-95.
215. Sen A. Equality of What? The Tanner Lecture on Human Values. Stanford: Stanford University, 1979. Pp. 195-220.
216. Sieland B., Rahm T. (2007) Webbasierte Unterstützungssysteme für Lehrkräfte. In: Handbuch Schulpsychologie: Psychologie für die Schule / Seifried K., Jötten B., Fleischer T., Grewe N. und Sieland, B. (Hrsg.). Stuttgart: Kohlhammer, pp. 380-391.

217. *Tavares A.F., Martins J., Lameiras M.* (2020) Electronic Participation in a Comparative Perspective: Institutional Determinants of Performance. In: M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediel (eds.) *Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities*. Hershey: IGI Global, pp. 87-123.
218. *Van Dijk J.A.G.M.* (2012) The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. In: J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt, & G. Metakides (Eds). *Digital enlightenment yearbook*. Amsterdam: IOS Press, pp. 57-75.
219. *Wellman B.* (1988) Network Analysis: from Method and Metaphor to Theory and Substance / B. Wellman. In: *Social Structures: A Network Approach* / eds. B. Wellman, S.D. Berkowitz. New York: Cambridge University Press, 1988, pp. 19-61.
220. *Голяшев А.В., Лобанов А.А.* Индекс человеческого развития: международные и региональные различия // *Человек и инновации. Доклад о человеческом развитии в Российской Федерации за 2018 год*. М.: Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации, 2018. С. 156-169.
221. *Левинсон Р.* Информационные и справочные услуги // *Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1* / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 353-357.
222. *Матилер Э.* Компьютеризация // *Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 2* / пер. с нагл. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. С. 25-31.
223. *Ранн Ч.А.* Информационное обеспечение принятия управленческих решений // *Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1* / пер. с англ.: М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 348-353.
224. *Скуч Д.* Информационные системы в агентствах // *Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1* / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 357-366.
225. *Татара Т.* Информационные системы: данные о клиентах // *Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1.* / пер. с англ. М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. С. 366-370.

Диссертации

226. *Воробьева Э.Л.* Социетальное развитие сферы социального обслуживания: опыт регионального исследования: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Московский гос. ун-т сервиса. М., 2003. 435 с.
227. *Градосельская Г.В.* Анализ социальных сетей: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.01 / Институт социологии РАН. М., 2001. 229 с.
228. *Гулянская Е.А.* Ценности индивидуализма и коллективизма в организационной культуре современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.06 / Ставропольский гос. ун-т. Ставрополь, 2009. 171 с.
229. *Малофеев И.В.* Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.04 / Рос. гос. соц. ун-т. М, 2012. 364 с.
230. *Иванова Ю.В.* Социальное обслуживание граждан пожилого возраста как социальный институт в современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Иркутский гос. ун-т. Иркутск, 2005. 201 с.
231. *Калашиников С.В.* Социальная политика социального государства: эволюция теории и практики: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05, 08.00.01 / Московский гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. М., 2003. 330 с.
232. *Тимошина Е.Н.* Социальное обслуживание населения в Москве: социологическая квалиметрия: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / Российский гос. социальный ун-т. М., 2012. 186 с.

Справочные и статистические материалы

233. *Access-Ability: Information for Disabled Students and those with Specific Learning Difficulties (including Dyslexia) / Equal Opportunities Centre, Disability Service, University of Worcester. Worcester, 2007. 25 p.*
234. *Bowles N.* Human contact is now a luxury good. *The New York Times*, 2019, March 23.
235. *Digital 2022: The Russian Federation / Kepios.* Available at: URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-russian-federation>

236. *Human Development Report 2020. The next frontier: human development and the Anthropocene* / United Nations Development Programme. New York, 2020. 412 p.
237. *Making the most of the internet*. Available at: URL: <https://www.ageuk.org.uk/information-advice/work-learning/technology-internet/>
238. *Repliee* – линейка женских роботов-андроидов // Новости технологий. 2008. 12 окт. [Электронное издание]. URL: <http://techvesti.ru/node/491>
239. *Satariano A., Peltier E., Kostyukov D.* Meet Zora, the robot caregiver. The New York Times, 2018, Nov. 23.
240. *Social Media Stats in Russian Federation – July 2020 (2020)*. Available at: URL: <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/russian-federation/#monthly-201903-202003>
241. *Social service* // Britannica. Available at: URL: <https://www.britannica.com/topic/social-service>
242. *Social service* // Cambridge Dictionary. Available at: URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/social-service>
243. *The Human Capital Index 2020 Update. Human Capital in the Time of COVID-19* / World Bank Group. Washington, 2021. 229 p.
244. *The Role of Social Work in Social Protection Systems: The Universal Right to Social Protection*. Adopted at the International Federation of Social Workers General Meeting 2016, Seoul, Korea. Available at: URL: <https://www.ifsw.org/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-social-protection/>
245. *Unemployment Index 2021* // ILOSTAT / International Labor Organization. Available at: URL: <https://ilostat.ilo.org/data/>
246. *Welfare state* // Britannica. Available at: URL: <https://www.britannica.com/topic/welfare-state>
247. *20% россиян согласны, что через пять лет их работу будут выполнять роботы или компьютеры* // Экономика и жизнь. 2020. 10 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.eg-online.ru/news/423508/>
248. *Абилькенова В.* В Югре чат-бот помогает получить государственную социальную помощь // Агентство социальной информации. 2022. 10 фев. [Электронный

- ресурс]. URL: <https://www.asi.org.ru/news/2022/02/10/v-yugre-chat-bot-pomogaet-poluchit-gosudarstvennuyu-soczialnuyu-pomoshh/>
249. *Автоматизированная система «Адресная социальная помощь»* / Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных [Электронный ресурс]. URL: <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/87830/>
250. *Активная жизнь на пенсии: аналитический обзор* / ВЦИОМ. 2021. 28 мая [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/aktivnaja-zhizn-na-pensii>
251. *Бондаренко И.* Исследование: лишь каждый десятый человек с инвалидностью чувствует себя комфортно в цифровой среде // Dislife. 2021. 16 марта [Электронный ресурс]. URL: <https://dislife.ru/materials/3753>
252. *В Сеть* выложили базу ФСКН с данными о сотнях ВИЧ-инфицированных // BFM.RU. 2016. 12 сент. [Электронный ресурс] URL: <https://www.bfm.ru/news/333394>
253. *Гончаров П.К.* Социальное государство // Новая философская энциклопедия: в 4 т. / пред. науч.-ред. совета В.С. Степин. 2-е изд., испр. и доп. М.: Мысль, 2010. 2816 с. [Электронное издание]. URL: <https://iphlib.ru/library/collection/newphilenc/document/HASHad66b0624897b321e87aad>
254. *Дмитриева А.* В Кирове создали чат-бот для помощи жертвам домашнего насилия // Городской портал «Свойкировский.рф». 2021. 7 фев. [Электронный ресурс]. URL: <https://kirov-portal.ru/news/poslednie-novosti/v-kirove-sozdali-chat-bot-dlya-pomoshchi-zhertvam-domashnego-nasiliya-29551/>
255. *Доверие* институтам // Левада-центр. 2020. 21 сент. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.levada.ru/2020/09/21/doverie-institutam/>
256. *Доклад* о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год / Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340>
257. *Доклад* об итогах работы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в 2018 году и задачах на 2019 год. М., 2019. 111 с. [Электронный

- ресурс]. URL: https://mintrud.gov.ru/ministry/about/structure/advisory_coordinating/board/meetings
258. *Иванов О.* Неаккуратное обращение привело к утечке базы данных ВИЧ-инфицированных // Anti-Malware.ru. 2018. 13 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.anti-malware.ru/news/2018-07-13-1447/26823>
259. *Инвалидность* и экономика: проблема или возможность? Аналитический обзор / ВЦИОМ. 2021. 28 июня [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/invalidnost-i-ehkonomika-problema-ili-vozmozhnost>
260. *Индекс* цифровизации отраслей экономики и социальной сферы / НИУ ВШЭ. 2022. 18 окт. [Электронный ресурс]. URL: <https://issek.hse.ru/news/783750202.html>
261. *Информация* Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/>
262. *Итоги* года: социальная защита инвалидов / Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. 2018. 27 дек. [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/social/80>
263. *Итоги* федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>
264. *Какие* цифровые социальные услуги нужны гражданам? // Новости Министерства социального развития Пермского края. 2021. 4 авг. [Электронный ресурс]. URL: https://minsoc.permkrai.ru/novosti/?id=137505&spphrase_id=229606
265. *Кононов И.* Бизнес-рутину повесить на роботов // Экономика и жизнь. 2020. №10 (9826) [Электронное издание] URL: <https://www.eg-online.ru/article/416098/>
266. *Концепция* развития социального обслуживания населения в Российской Федерации // Организация социального обслуживания населения: сб. нормативных актов. М., 1994. С. 35.

267. *Капранов О., Загайнов М.* Как работает бесплатный доступ к социально значимым сайтам // Российская газета. 2022. 24 авг. [Электронный ресурс]. <https://rg.ru/2022/08/23/uzkim-krugom.html>
268. *Кудрявцева М.* Кому нужна социальная сеть Роструда // Ведомости. 2018. 21 марта [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/management/articles/2018/03/21/754387-set-rostruda>
269. *Лишь* четверть социальных выплат и льгот в России доходит до нуждающихся // Ведомости. 2017. 18 июля [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2017/07/18/724183-sotsialnih-viplat>
270. *Матвиенко:* более трети семей с детьми в России не знают о льготах // РИА Новости. 2019. 27 нояб. [Электронное издание]. URL: <https://ria.ru/20191127/1561688691.html>
271. *Медианопотребление* в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ. М., 2020. 45 с.
272. *Методика* расчета показателя «Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95%»: утв. приказом Минцифры России от 18.11.2020 № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"».
273. *Мониторинг* развития информационного общества в Российской Федерации / Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity>
274. *На портале* Госуслуг запущен механизм сбора согласий на проактивное информирование о мерах соцподдержки / Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. 2020. 2 дек. [Электронный ресурс] URL: https://digital.gov.ru/ru/events/40234/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f
275. *Новый* принцип предоставления госуслуг ПФР – электронный вид и проактивность // Новости Пенсионного фонда России. 2020. 28 сент. [Электронный ресурс] URL: <http://www.pfrf.ru/branches/krim/news~2020/09/28/213323>

276. *О людях и роботах: аналитический обзор* / ВЦИОМ. 2021. 5 авг. [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/o-ljudjakh-i-robotakh>
277. *Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания: Всерос. исслед. проект* / Малолетко А.Н., Танатова Д.К., Юдина Т.Н., Сизикова В.В., Гончаров П.К., Долгорукова И.В., Фирсов М.В., Виноградова М.В., Каурова О.В., Шимановская Я.В., Колударова С.В., Тимошина Е.Н., Киреев Е.Ю., Бабакаев С.В. М., 2016. 126 с.
278. *Передача мысли на расстоянии: для инвалидов запустили первый в мире нейрочат* // Вести.ru. 2018. 6 марта [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vesti.ru/doc.html?id=2993423>
279. *Печковская И.П.* НКО как поставщики социальных услуг. Архангельск, 2014. 92 с.
280. *Путеводитель для НКО: что нужно знать, чтобы деятельность некоммерческой организации была успешной* / Автономная некоммерческая организация «Агентство социальной информации», некоммерческая организация Благотворительный фонд «Искусство, наука и спорт». М., 2021. 289 с.
281. *Путин* подписал закон об информировании россиян о положенных им льготах // РИА Новости. 2019. 28 дек. [Электронное издание] URL: <https://ria.ru/cdn.ampproject.org/c/s/ria.ru/amp/20191228/1562981189.html>
282. *Развитие информационного общества* // Государственные программы Пермского края 2020–2022. Пермь, 2020. С. 93-102.
283. *Распределение населения, являющегося активными пользователями сети Интернет, по типам поселения по половозрастным группам* / Федеральная служба государственной статистики. 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877>
284. *Рейтинг субъектов Российской Федерации по итогам реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства, обеспечения доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере и внедрения конкурентных*

- способов оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере за 2019 год / Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/2c1cc654892ddf66fd09802237c31ca7/rejting_za_2019.pdf
285. *Россия* заняла последнее место рейтинга доверия к общественным институтам // РБК. 2019. 22 янв. [Электронное издание] URL: <https://www.rbc.ru/society/22/01/2019/5c4632139a7947d392889cfd>
286. *Роструд* создаст умную систему трудоустройства // Ведомости. 2020. 6 авг. [Электронное издание]. URL: <https://www.vedomosti.ru/career/articles/2020/08/05/836044-rostrud-umnuyu>
287. *Словарь-справочник* по социальной работе / под ред. д-ра ист. наук, проф. Е.И. Холостовой. М.: Юристъ, 1997. 424 с.
288. *Социальная политика, уровень и качество жизни: словарь* / под общ. ред. В.Н. Бобкова, А.П. Починка. М.: Изд-во ВЦУЖ, 2002. 287 с.
289. *Социальная сеть* на основе интерфейсов «мозг – компьютер» попала в сотню лучших изобретений России // Полит.ру. 2018. 8 авг. [Электронное издание]. URL: https://polit.ru/news/2018/08/08/sk_neurochat/
290. *Стали* известны самые популярные запросы россиян в Google // РИА новости. 2020. 9 дек. [Электронное издание]. URL: <https://ria.ru/20201209/zaprosy-1588483795.html>
291. *Суперсервисы* и цифровая трансформация госуслуг // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>
292. *Толковый словарь* по информационному обществу и новой экономике [Электронный ресурс]. М., 2007. URL: http://information_society.academic.ru
293. *Треть* пожилых людей в России являются активными пользователями Интернета // Новости Росстата. 2019. 1 окт. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/63640>
294. «Услуга должна приходить к человеку, а не он за ней». Предоставление госуслуг ПФР постепенно становится проактивным // Новости Пенсионного фонда

- России. 2019. 11 июня [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pfrf.ru/branches/novosibirsk/news~2019/06/11/183736>
295. *Фокин П.С.* Об итогах работы Министерства социального развития Пермского края в 2020 году и планах на 2021 год: презентация MS Power Point. Пермь, 2021.
296. *Хакер* подхватил ВИЧ. Данные пациентов из федерального регистра пациентов выставили на продажу // Коммерсантъ. 2020. 24 нояб. №215. С. 5.
297. *Цифровая грамотность и удаленная работа в условиях пандемии* / ВЦИОМ. 2021. 15 мая [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reports/analiticheskii-doklad/czifrovaya-gramotnost-i-udalennaya-rabota-v-uslovi-yakh-pandemii>
298. *Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2022 г.: статистический бюллетень* / Федеральная служба государственной статистики (Росстат). М., 2022. 443 с.

Законодательные материалы

299. *The Care Standards Act 2000*. S. 56, 61 // The official home of UK legislation. Available at: URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents>
300. *Конституция Российской Федерации*: принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020.
301. *Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»* от 28.12.2013 № 442-ФЗ.
302. *Федеральный закон «О государственной социальной помощи»* от 17.07.1999 № 178-ФЗ.
303. *Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон "О государственной социальной помощи" и статью 3 Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об актах гражданского состояния"»* от 27.12.2019 № 461-ФЗ.
304. *Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»* от 24.11.1995 № 181-ФЗ.

305. *Федеральный закон «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"»* от 22.08.2004 № 122-ФЗ.
306. *Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»* от 08.05.2010 № 83-ФЗ.
307. *Федеральный закон «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»* от 13.07.2020 № 189-ФЗ. *Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»* от 01.12.2014 № 419-ФЗ.
308. *Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»* от 09.02.2009 № 8-ФЗ.
309. *Указ Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»* от 21.07.2020 № 474.
310. *Указ Президента РФ «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации»* от 10.10.2019 № 490.
311. *Перечень поручений по итогам совещания с членами Правительства: утв. Президентом РФ* 10.10.2020 № Пр-1648.
312. *Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»* (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16).

313. *Постановление* Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Социальная поддержка граждан"» от 15.04.2014 № 296.
314. *Постановление* Правительства РФ «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» от 24.11.2014 № 1239.
315. *Постановление* Правительства РФ «Вопросы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации») от 31.05.2012. № 535.
316. *Распоряжение* Правительства РФ «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» от 20.02.2021 № 431-р.
317. *Распоряжение* Правительства Москвы «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и Интернет-ресурсам» от 11.10.2010 № 2215-РП.
318. *Распоряжение* Правительства РФ «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») "Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере"» от 08.06.2016 № 1144-р.
319. *Приказ* Минцифры России «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"» от 18.11.2020 № 600.
320. *Приказ* Минкомсвязи России «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет"» от 30.11.2015 № 483.
321. *Приказ* Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 23.05.2018 № 317н.

322. *Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»:* утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 532-ст (ред. от 17.10.2013).

323. *Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»:* утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 10.06.2021 № 531-ст.

324. *Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»:* утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.08.2019 № 589-ст.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ, ОТРАЖАЮЩИХ ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в журналах из перечня ВАК

1. Гасумова С.Е., Старшинова А.В. Концепция цифрового социально-адапционного участия в исследовании цифровизации социальных услуг // Социальное пространство. 2022. Т. 8. № 2. (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. № 3. Т. 1. 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 // Социология власти. 2011. Вып. 6. С. 66-72. (0,8 п.л.)

Публикации, индексируемые 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 tehnologii [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, volume 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»: дихотомия 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), 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 Czasopismo 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. Вып. 1. Т. 15. 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 / С.Е. Гасумова; Пермский государственный национальный исследовательский университет. 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.: Издательско-торговая корпорация «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 / С.Е. Гасумова; Перм. гос. ун-т. Пермь, 2009. 168 с. ISBN 978-5-7944-1287-1 (9,8 п.л.)