

УДК 364:004.9

DOI: 10.17072/2078-7898/2022-2-315-328

ОЖИДАНИЯ ГРАЖДАН ОТ ЦИФРОВИЗАЦИИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Гасумова Светлана Евгеньевна, Безруков Антон Витальевич

Пермский государственный национальный исследовательский университет (Пермь)

Старшинова Алевтина Викторовна

Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина (Екатеринбург)

Обсуждается проблема перспектив повышения информационной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания в условиях цифровой трансформации через призму ее восприятия населением. Затронуты вопросы низкой информативности и недостаточной интерактивности официальных интернет-ресурсов подобной тематики, их непопулярности и, как следствие — низкой информированности населения о государственной социальной помощи и услугах социальных служб. На основе данных проведения опросов населения в Пермском крае показано, каковы ожидания граждан, уже получающих социальную поддержку, либо претендующих на ее получение и на социальные услуги, относительно внедрения новых цифровых технологий в этой сфере в ближайшем будущем. Показано, что граждане хотят обладать возможностью самостоятельно, с помощью интерактивных сервисов на официальных сайтах органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания, подбирать подходящие для них льготы и социальные услуги, выбирать необходимую им социальную службу. Они хотели бы консультироваться онлайн, получать любые социальные услуги по желанию в дистанционном формате, записываться на прием в органы социальной защиты и в социальные службы через Интернет, там же критиковать и оценивать работу обслуживавших их специалистов. Граждане надеются также пользоваться терминалами со справочной информацией о льготах и социальных услугах в общественных местах, получать листовки и буклеты о мерах социальной поддержки и социальных услугах, проходить бесплатное обучение по тематическим сайтам и мобильным приложениям, брать в аренду роботов-андроидов для надомного обслуживания пожилых и инвалидов, 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 социальной сферы.

Ключевые слова: цифровизация, социальные услуги, социальная защита, цифровые услуги, цифровые технологии, социальная сфера.

CITIZENS' EXPECTATIONS FROM DIGITALIZATION IN THE SPHERE OF SOCIAL WELFARE AND SOCIAL SERVICES

Svetlana E. Gasumova, Anton V. Bezrukov

Perm State University (Perm)

Alevtina V. Starshinova

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin (Ekaterinburg)

This paper discusses an issue of the prospects for increasing the information transparency of the system of social welfare and social services in the context of digital transformation through the prism of its perception by the population. We touch upon the issues of low informativeness and insufficient interactivity of official Internet resources on such topics, their unpopularity and, as a consequence — the low awareness of state social assistance and social services among the population. We conducted a survey of the popula-

tion in the Perm region. The data of our survey show the expectations of citizens who are already receiving or applying to receive social benefits and social services in relation to the introduction of new digital technologies in this area in the near future. Citizens want to be able to independently select possible benefits and social services, choose an appropriate social agency, while doing that with the help of interactive services on the official websites of social welfare bodies and social agencies. They want to consult online, have an option to receive all social services in remote format, make appointments with the social welfare authorities and social agencies via the Internet, complain and evaluate the work of specialists serving them online. Citizens also hope to have terminals in public places with reference information on benefits and social services, to receive leaflets and brochures with such information, to take part in free training on thematic sites and mobile applications, to rent android robots for home-based services for the elderly and persons with disabilities, to enter information about themselves into the databases of social welfare bodies and social agencies on their own. The results obtained can be used for the development of information policy aimed at increasing the efficiency of digital transformation in the social sphere.

Keywords: digitalization, social services, social protection, digital services, digital technologies, social sphere.

Введение

Россия отличается крайне обширной системой разнообразных социальных гарантий. В условиях пандемии коронавирусной инфекции ею охвачена большая часть населения: по данным на 2021 г., общее число мер социальной поддержки в стране превышает 20 тыс., ее получают более 75 млн граждан [Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 N 431-р]. По оценкам экспертов Всемирного банка и Научно-исследовательского финансового института (НИФИ), Российская Федерация ежегодно тратит на социальные выплаты около 3 % ВВП, — т.е. больше, чем большинство стран с переходной экономикой. По числу же самих выплат и льгот Россия — и вовсе абсолютный мировой лидер [Ломская Т., Базанова Е., 2017]. Однако 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 льготах. 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 сфере [Матвиенко..., 2019].

Обозначенная проблема решается в настоящее время средствами новой государственной политики цифровизации с ориентацией на полный переход к проактивному предоставлению

мер социальной поддержки в автоматизированном режиме (в беззаявительном порядке), а также на максимально возможный уровень цифровизации социальных услуг, вплоть до полного предоставления в дистанционном формате в возможных случаях. Правительством Российской Федерации для этого прилагаются существенные усилия. Так, с 2018 г. в рамках реализуемой национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» проводятся мероприятия по направлению «Цифровая трансформация государственных и муниципальных услуг»: 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), проактивное предоставление услуг на основании изменения статусов граждан в ведомственных реестрах [Суперсервисы..., 2021].

В 2019 г. было внесено дополнение в Федеральный закон «О государственной социальной помощи» в виде ст. 5.2 «Информирование граждан о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах, иных социальных гарантиях и выплатах» [Федеральный закон от 27.12.2019 N 461-ФЗ], наделяющей граждан России правом получать информацию о таких мерах и услугах через портал Госуслуг посредством уведомлений. А в 2021 г. в России была

утверждена «Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.» [Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 N 431-р], определяющая направления совершенствования процессов предоставления мер социальной поддержки на базе цифровых технологий. В документе подчеркивается, что назрела необходимость адаптации сферы социального обеспечения к новым цифровым реалиям с учетом возможностей новых цифровых технологий, лучших мировых и отечественных практик государственного управления и растущих ожиданий и требований граждан к получению государственных и муниципальных услуг.

Планируется, что граждане в результате смогут получать меры социальной поддержки удаленно, без необходимости посещения организаций (что особенно актуально для людей, ограниченных в передвижении либо проживающих в отдаленных населенных пунктах), в автоматическом режиме, без участия должностных лиц государственных органов, проактивно и комплексно, исходя из возникающих жизненных ситуаций, omnichannel и экстерриториально, персонализированно — с учетом фактической нуждаемости. Россиянам будут приходить проактивные уведомления о возможности получить меры социальной поддержки при увольнении, рождении ребенка, установлении инвалидности, наступлении пенсионного возраста.

Описанные преобразования, вероятно, в существенной мере избавят граждан от необходимости самостоятельно разбираться в системе льгот, от риска неполучения положенных по закону мер социальной поддержки и социальных услуг из-за неинформированности о самом факте наличия этого права или незнания, куда обращаться. Однако сколько лет потребуется на то, чтобы перевести в автоматический режим назначение всех мер социальной поддержки на всех уровнях — пока прогнозировать сложно. Совершенно очевидно, что это потребует колоссальных усилий и основные проблемы возникнут на местном уровне системы социальной защиты, где еще далеко не все функции автоматизированы, а исследования показывают, что сотрудники не всегда разделяют энтузиазм ру-

ководства ведомства относительно цифровизации [Фирсов М.В. и др., 2020, с. 20].

Кроме того, качество жизни жителей цифрового общества во многом зависит от их информационно-технологической компетентности, доступа к цифровым технологиям, финансовых возможностей приобретения соответствующих технических устройств (смартфон, ноутбук, компьютер или планшет). К примеру, пожилые люди старше трудоспособного возраста, доля которых в России в 2021 г. составила 25,2 % населения (36,9 млн) [Численность населения Российской Федерации, 2021], а к 2025 г. может достичь 27,4 % (40,2 млн) [Доклад о результатах комплексного мониторинга..., 2019], являются самой депривированной в этом отношении социальной группой — притом что это одна из основных категорий получателей мер социальной поддержки и социальных услуг. Среди них лишь половина использует Интернет [Треть пожилых людей в России..., 2019]. Среди же активных интернет-пользователей, по данным Росстата, доля пожилых людей по итогам 2020 г. и вовсе составила только 13,5 % [Распределение населения..., 2021].

Кроме того, существует проблема вовлеченности различных социальных групп в активное использование цифровых технологий в организации своей жизнедеятельности и взаимодействия с органами власти. Здесь уже возникают вопросы не только цифровой грамотности, но и мотивации, гражданской активности, государственной социальной и информационной политики, наличия интересных и полезных для населения цифровых сервисов и интернет-ресурсов, предпринимающихся усилий по доведению сведений о них до различных социальных групп, наконец, уровня развития человеческого потенциала в регионах в целом.

Например, А.В. Чугунов и другие авторы предлагают для изучения вовлеченности граждан в процесс цифровизации использовать концепцию «электронного участия» [Электронное участие..., 2020], обозначающего комплекс методов и инструментов для обеспечения электронного взаимодействия граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений [Чугунов А.В., 2017, с. 59]. Их исследо-

вания показали, что человеческий потенциал, социальная политика и электронное гражданское участие взаимообусловлены: если государство инвестирует в развитие человеческого потенциала, то в результате возникает спрос на механизмы электронного участия, а это, в свою очередь, способствует усилению готовности органов власти внедрять цифровые инновации для взаимодействия с гражданами [Кабанов Ю.А., Чугунов А.В., 2021]. Оценка региональных систем электронного участия [Чугунов А.В., Панфилов Г.О., 2021] позволила сделать вывод, что, несмотря на то, что за последние годы в России появилось большое количество площадок электронного участия, их эффективность недостаточна [Kabanov Yu., Sungurov A., 2016]. Оказалось, что электронное участие граждан наиболее активно не в тех субъектах Российской Федерации, где самые высокие показатели бюджетных расходов на ИКТ, а в тех, где зафиксирована наиболее активная социальная политика и социальная ориентированность бюджетов. Поэтому необходимо активное социальное инвестирование в человеческий потенциал, в том числе выравнивание возможностей через повышение качества жизни незащищенных социальных групп, развитие социальных программ для активного населения, выравнивание региональных диспропорций, а также инвестирование в цифровые компетенции граждан и общественные инициативы [Кабанов Ю.А., Чугунов А.В., 2021].

Ю.А. Кабанов и А.В. Чугунов в качестве методологического подхода к изучению проблематики развития «электронного участия» граждан, в особенности — социально уязвимых групп, оказавшихся в условиях цифрового неравенства и вынужденных преодолевать экономические и психологические барьеры, предлагают рассматривать концепцию социального инвестирования, описанную А. Hemerijck [Hemerijck A., 2018]. Именно социальные инвестиции, по мнению ряда авторов, позволяют в информационном обществе эффективно добиваться инклюзии социально уязвимых групп, их более активной позиции на рынке труда и в общественно-политической жизни (см., напр.: [Marx P., Nguyen C.G., 2018, p. 916]). Они дают возможность не только повышать гражданское участие через «консультации, коммуникацию и вовлечение на местном уровне» (см.: [Jenson J., 2012, p. 39]), но и «напрямую вовлекать граждан в

процесс разработки и управления социальными услугами» (см. также: [Misuraca G. et al., 2017, p. 14]). Кроме того, имеет значение и само качество государственных институтов, как полагают A.F. Tavares, J. Martins, M. Lameiras (см.: [Tavares A.F. et al., 2020]): чем выше «информационная открытость» политических институтов и эффективнее государственное управление в социальной сфере, тем более активным и развитым будет «электронное участие».

Особое значение Ю.А. Кабанов и А.В. Чугунов придают тому, чтобы сделать каналы участия «обитаемыми»: за вложениями в цифровую инфраструктуру должны следовать меры по формированию спроса на подобные механизмы, который обеспечивается активным инвестированием в человеческий потенциал. Преодоление «межпоколенческого разрыва» в использовании электронных сервисов обосновывается крайне ценной, на наш взгляд, идеей об их большей объективной необходимости именно для старшего поколения в сравнении с молодежью: «...нуждающихся в длительном уходе пожилых нужно в первую очередь обеспечить планшетами и обучить выходу в интернет-пространство. Такие инвестиции в ИКТ-грамотность населения будут способствовать превращению экосистемы электронного участия в “обитаемые” пространства диалога власти и общества. В свою очередь, действенные механизмы электронного участия позволят более эффективно проводить социальную политику на основе учета мнений и потребностей граждан» [Кабанов Ю.А., Чугунов А.В., 2021, с. 109].

Таким образом, описанный подход дает возможность предположить, что 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.

Методы

Чтобы изучить ожидания граждан относительно цифровой трансформации системы социальной защиты и социального обслуживания и получить данные для разработки рекомендаций органам государственной власти по учету информационных потребностей социальных групп, их отношения к цифровым сервисам в социальной сфере, мы провели эмпирические исследования методом опроса на территории Пермского края. 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. пользуются социальными услугами.

В 2021 г. мы опросили в рамках первого опроса 490 граждан, обратившихся по каким-либо вопросам в органы социальной защиты и социальные службы (58 % из них уже являются получателями льгот и 31 % — получателями социальных услуг), и в рамках второго опроса — 114 клиентов учреждений социального обслуживания населения и социально ориентированных некоммерческих организаций. Анкета распространялась через территориальные управления Министерства социального развития Пермского края и учреждения социального обслуживания, а также приглашение заполнить анкету в Google.форме было опубликовано на сайте Министерства и в его пабликах в социальных сетях «ВКонтакте» и «Instagram». Выбор онлайн-опроса обусловлен возможностями широкого охвата потенциальных респондентов, высокой вероятностью (более 50 %) отказа от участия в опросе «лицом к лицу», а также эпидемической ситуацией, связанной с COVID-19. Вместе с тем четверть анкет была заполнена в бумажном виде (поскольку респонденты испытывали трудности с введением ответов онлайн), остальные три четверти — в электронном.

Несмотря на стихийный характер выборки, в полученных данных представлены основные социально-демографические группы по полу, возрасту, месту проживания, уровню материального благосостояния, уровню использования и владения Интернетом. Стихийность формирования выборочной совокупности позволяет реализовать поставленные задачи исследования. В данном случае принцип самоотбора обеспечивает репрезентацию мнений и запро-

сов наиболее активных заинтересованных в исследуемой теме граждан, что можно рассматривать в качестве достаточной основы для формулирования рекомендаций по цифровой трансформации социальной сферы.

Анализ данных проводился с использованием специального программного обеспечения из серии SPSS Statistics посредством частотных распределений, мер центральной тенденции, анализа корреляций с помощью различных коэффициентов.

Результаты исследования

Первое исследование показало, что чуть менее половины обратившихся в органы социальной защиты и в социальные службы граждан в Пермском крае (44 %) считают информацию о льготах и социальных услугах доступной и легко узнаваемой. Остальные (56 %) испытывают некоторые трудности с ее нахождением: 26 % указали, что «не очень-то легко» ее находить, «скорее сложно» — 14 %, «сложно» — 10 % и «практически невозможно» — 5 %. Чтобы узнать такую информацию, жители региона сегодня чаще всего ищут ее в Интернете (36 %) либо спрашивают у знакомых и родственников (36 %). 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 (33 % респондентов) и идут на прием (29 %). Некоторые респонденты оставляли об этом негативные комментарии, например: «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 (по 6 % респондентов). У абсолютного большинства (71 %) опыта переписки в электронной форме нет, в том числе 5 % респондентов вообще «понятия не имели, что так можно». Наши предыдущие исследования 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 ответ [Гасумова С.Е., 2020, с. 514]. Однако, в этот раз положительно были настроены 20 % опрошенных: они заявили, что в электронной переписке сотрудники системы социальной защиты «все хорошо объясняют». Негативно оценивают свой опыт переписки в 2 раза меньше граждан — лишь 9 % принявших участие в опросе, в том числе 4 % респондентов указали, что им «ответили не по существу», 3 % — что «там плохо все объясняют, я ничего не понял(а)» и не получили вообще никакого ответа — 2 %.

Знают о положенных мерах социальной поддержки и социальных услугах треть респондентов. Остальные две трети испытывают

дефицит в такой информации и признаются, что им ее не хватает для организации жизнедеятельности. Каждый шестой среди опрошенных «буквально вообще не знает, где такую информацию взять» (рис. 1). При этом обнаруживается обратная связь возраста со степенью информированности ($\Gamma = (-)0,132$ 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. Значимым фактором информированности является доступ к Интернету (d Сомерса = $0,177$ при $p \leq 0,05$): 36 % не испытывающих трудностей с выходом в сеть все знают о льготах и социальных услугах, 51 % не хватает лишь некоторой информации.

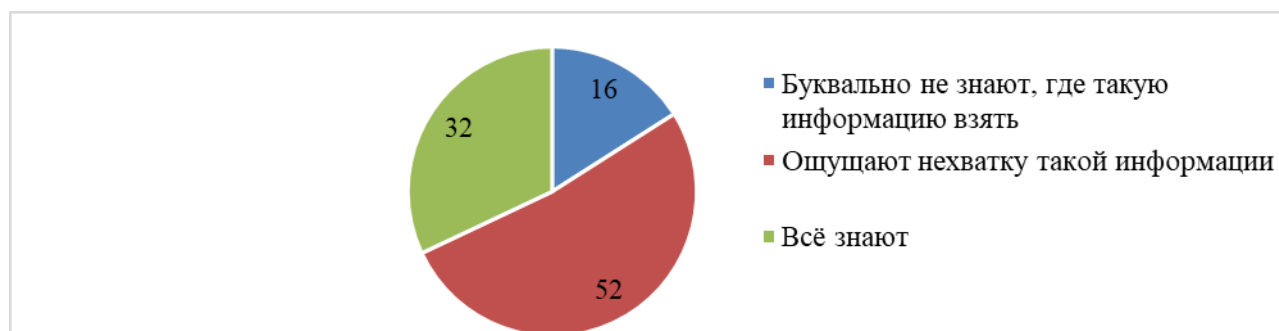


Рис. 1. Распределение респондентов по ощущению дефицита информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания, % ($n = 490$)

Fig. 1. Distribution of respondents according to the feeling of lack of information on social welfare and social services, % ($n = 490$)

Большинству опрошенных жителей Пермского края (82 %) информация в Интернете про льготы и социальные услуги облегчает жизнь (в том числе 43 % — «существенно» и 39 % — «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 «облегчающей жизнь» информации для жителей регионов. И действительно, исследование показало, что ищет подобную информацию на сайте регионального Министерства социального развития значительная доля — 35 % респондентов, в его пабликах в социальных сетях «ВКонтакте» — 23 % и «Инстаграм» — 10 %. При этом 24 % отмечают, что на сайте Министерства «много полезной ин-

формации», еще 23 % называют сайт «довольно полезным». С другой стороны, 14 % 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. Некоторые респонденты оставляли о сайте такие комментарии: «слишком много ненужной информации», «надо проще, простым, понятным языком, а не официальными фразами».

Заметим немаловажный факт: каждый четвертый среди опрошенных мог бы стать пользователем сайта Министерства, если бы был проинформирован о нем (15 % отметили, что сайт им просто «никогда не попадался»; 5 % не знали, что у Министерства социального развития вообще есть свой сайт; еще 7 % респондентов

указали, 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: 4 % не хотят заходить на такие сайты, так как «там ничего не понятно», и 1 % признается, что их «раздражают сайты органов власти, они пафосные, не для людей».

Ряд вопросов позволил выявить ожидания граждан относительно того, какие интерактивные сервисы должны создать для них органы государственной власти и разместить их в бесплатном, общем доступе на своих сайтах. Самым востребованным был бы, вероятно, сервис по подбору льгот на основе экспресс-теста по определению социального статуса гражданина и его нуждаемости в государственной помощи. Лишь немного ему «уступает» в актуальности для респондентов сервис по подбору нужных

социальных услуг. Далее по потенциальной востребованности следуют сервисы по записи на прием в органы социальной защиты и социальные службы. Вероятно, жители России уже привыкли записываться в электронной форме на прием к врачам, поэтому в сфере 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, по консультированию в режиме видеосвязи (Zoom, Skype) граждан, испытывающих трудности в проезде к месту нахождения органа социальной защиты или социальной службы, по быстрой оценке качества работы конкретного специалиста соцзащиты или поставщика социальных услуг по 5-балльной шкале (см. рис. 2).



Рис. 2. Ожидания жителей Пермского края относительно создания органами власти интерактивных сервисов в сфере социальной защиты и социального обслуживания, доля респондентов, % (n = 490)

Fig. 2. Expectations of Perm region residents regarding the creation of interactive services by the authorities in the field of social welfare and social services, percentage of respondents, % (n = 490)

77 % респондентов хотели бы, чтобы органы власти организовали установку в обществен-

ных местах терминалов со справочной информацией о льготах и социальных услугах. 70 %

были бы рады, если бы была напечатана в виде листовок и начала распространяться в общественных местах информация с рекомендуемыми гражданам интернет-сайтами по вопросам социальной защиты и социальных услуг.

Несколько неожиданным среди результатов опроса явилось то обстоятельство, что 73 % граждан, как оказалось, готовы и хотели бы, чтобы у них была бы возможность 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 (см., напр.: [Aldridge M. et al., 1982]).

Опрос позволил также выявить проблему низкой информированности граждан об уже существующих интерактивных сервисах. Органы власти создали кроме Госуслуг немало других полезных интернет-ресурсов, способных повысить качество жизни россиян. Однако часть опрошенных жителей Пермского края узнавала о них впервые из вопросов анкеты и указывала, что теперь воспользуется ими. Это касается «Социального калькулятора» для подбора льгот на сайте «Единой государственной системы социального обеспечения» ЕГИССО (58 % респондентов ответили именно таким образом), сайта и мобильного приложения «Карты доступности» для маломобильных граждан (43 %), Реестра поставщиков социальных услуг на сайте Министерства социального развития Пермского края (41 %).

56 % получателей мер социальной поддержки и социальных услуг 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 них своих родственников или знакомых. Закономерно, что 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.

Чрезвычайно любопытными нам представляются полученные данные относительно ожиданий жителей Пермского края по вопросу использования робототехники и 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 % выбрали бы «живого сотрудника», так как это надежнее (42 %), привычнее и удобнее (33 %). Однако, 19 % (почти каждый пятый) предпочли бы проконсультироваться у робота-андроида, в том числе 14 % — поскольку рассчитывают, что им это понравится, 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 надомного обслуживания – ухода за пожилыми и инвалидами. Как Вы думаете, Ваша семья воспользовалась бы когда-нибудь такой услугой?» отрицательно ответили 26 % респондентов и 27 % затруднились ответить. Остальные же 47 % (почти половина опрошенных) настроены положительно и дали утвердительный ответ: они готовы пользоваться робототехникой для социального обслуживания на дому (см. рис. 3).

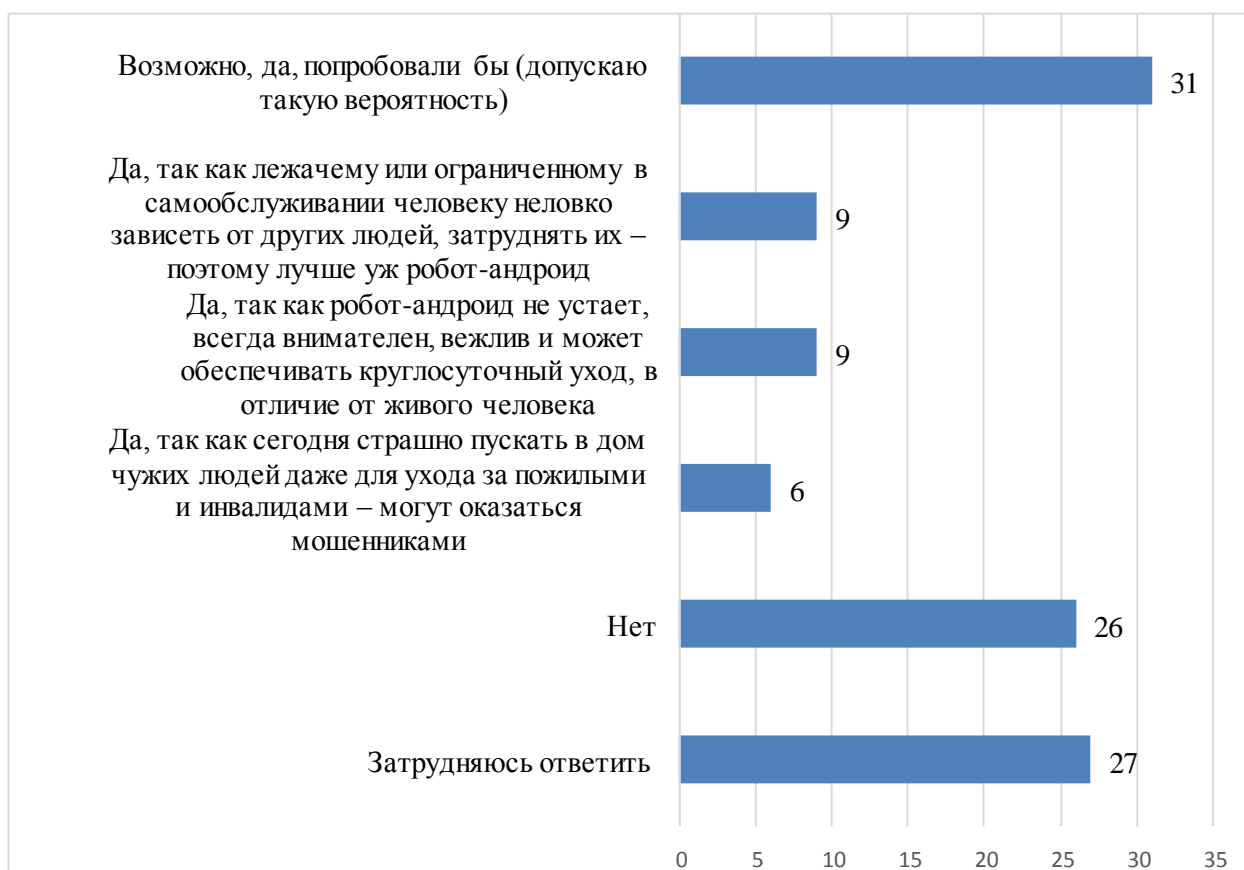


Рис. 3. Распределение респондентов относительно возможности использовать роботов-андроидов в надомном социальном обслуживании (ответы на вопрос «Представьте, что стало возможно брать в соцзащите в аренду за небольшую плату роботов-андроидов для надомного обслуживания – ухода за пожилыми и инвалидами. Как Вы думаете, Ваша семья воспользовалась бы когда-нибудь такой услугой?»), % (n = 490)

Fig. 3. Respondents' attitude to the possibility to use android robots in home-based social services (answers to the question «Imagine that it became possible to rent android robots in social agency for a small fee for home-based services – caring for the elderly and the disabled. What do you think: would your family ever use such a service?»), % (n = 490)

Чуть более половины опрошенных граждан (56 %) указали, что если бы любые консультации всем желающим в органах социальной защиты и социальных службах стало возможно получать дистанционно в Zoom или в Skype, они бы чаще обращались за помощью (в том числе 17 % респондентов — «точно чаще» и 39 % респондентов — «возможно, чаще»).

Второй наш опрос получателей социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и СО НКО в Пермском крае показал, что за двухлетний период пандемии коронавирусной инфекции и связанных с этим 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». Только 9 % опрошенных заметили, что «часть услуг были переведены в дистанционную форму», а 6 % указали, что «организация расширила спектр оказываемых услуг в период пандемии». Но при этом важно отметить, что небольшая 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, т.е. 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.

Выводы

Происходящие в настоящее время благодаря государственной политике цифровизации стремительные, без преувеличения можно сказать, революционные изменения в системе социальной защиты и социального обслуживания заслуживают высокой оценки. В то же время в научных исследованиях российских ученых все чаще делается акцент на том, что цифровая трансформация должна осуществляться на основе вовлечения целевых социальных групп, цифровой инклюзии социально уязвимых групп и социального инвестирования в эти процессы. Немаловажным является учет мнения и ожиданий актуальных и потенциальных получателей мер социальной поддержки и социальных услуг, которые связаны, как показало проведенное нами эмпирическое исследование, с получением возможности в интерактивных сервисах на официальных сайтах органов социальной защиты и социальных служб самостоятельно подбирать возможные льготы и социальные услуги, консультироваться онлайн, получать любые услуги по желанию в дистанционном формате, записываться на прием в органы социальной защиты и в социальные службы через Интернет, там же критиковать и оценивать работу обслуживавших их специалистов, самостоятельно вносить информацию о себе в базу данных органов социальной защиты и учреждений социального обслуживания, пользоваться терминалами со справочной информацией о льготах и социальных услугах в общественных местах, получать листовки и буклеты о мерах социальной поддержки и социальных услугах, проходить бесплатное обучение по тематическим сайтам и мобильным приложениям, а в будущем — даже консультироваться у роботов-андроидов и брать их в аренду для домашнего обслуживания пожилых и инвалидов.

Уровень информированности граждан о мерах социальной поддержки и социальных услугах сегодня возможно повысить путем совершенствования системы информирования через официальные интернет-ресурсы органов социальной защиты и социальных служб путем размещения на них простых, лаконичных, визуализированных, понятных всем целевым соци-

альным группам инструкций о получении различной помощи в трудных жизненных ситуациях, а также за счет развития электронных коммуникаций с клиентами на основе принципа омниканальности, создания разнообразных интерактивных интернет-сервисов и чат-ботов. Если цифровые новшества будут внедряться с учетом мнения и ожиданий социальных групп, система сможет быть не просто грамотно оптимизирована, но и выведена на совершенно новый уровень эффективности. В результате могут возрасти информированность и охват нуждающихся в помощи граждан, произойдет экономия времени, повысится качество жизни населения и удовлетворенность системой социальных гарантий в государстве.

Выражение признательности

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-18-00246-П «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг», реализуемого в СПбГУ.

Авторы также выражают признательность Министерству социального развития Пермского края за содействие в проведении опросов получателей мер социальной поддержки и социальных услуг в регионе.

Acknowledgements

The research was carried out with the financial support of the Russian Science Foundation within the framework of the scientific project No. 19-18-00246-P «Challenges of transformation of the welfare state in Russia: institutional changes, social investment, digitalization of social services», implemented at St. Petersburg State University.

The authors express a gratitude also to the Ministry of Social Development of Perm region for assistance in conducting surveys of recipients of social support measures and social services in the local community.

Список литературы

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. Вып. 3. С. 506–519. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2020-3-506-519>

Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год / Министерства труда и социальной защиты РФ. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340> (дата обращения: 29.01.2021).

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. DOI: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-101-114>

Ломская Т., Базанова Е. Лишь четверть социальных выплат и льгот в России доходит до нуждающихся // Ведомости. 2017. 18 июля. URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2017/07/18/724183-sotsialnih-viplat> (дата обращения: 29.01.2021).

Матвиенко: более трети семей с детьми в России не знают о льготах // РИА Новости. 2019. 27 нояб. URL: <https://ria.ru/20191127/1561688691.html> (дата обращения: 29.01.2021).

Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 N 431-р «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.». URL: <https://base.garant.ru/400388029/> (дата обращения: 29.01.2021).

Распределение населения, являющегося активными пользователями сети Интернет, по типам поселения по половозрастным группам / Федеральная служба государственной статистики. 2021. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (дата обращения: 29.01.2021).

Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг / Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. 2021. 3 сент. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854> (дата обращения: 29.01.2021).

Треть пожилых людей в России являются активными пользователями интернета // Новости Росстата. 2019. 1 окт. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/63640> (дата обращения: 29.01.2021).

Федеральный закон от 27.12.2019 N 461-ФЗ «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”»». URL: <https://base.garant.ru/73355421/> (дата обращения: 29.01.2021).

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. С. 13–21. DOI: <https://doi.org/10.24158/tipor.2020.9.1>

Численность населения Российской Федерации / Федеральная служба государственной статистики. 2021. 15 июня. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (дата обращения: 29.01.2021).

Чугунов А.В. Взаимодействие граждан с властью как канал обратной связи в институциональной среде электронного участия // Власть. 2017. Т. 25, № 10. С. 59–66.

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: Изд-во Академии управления при Президенте Республики Беларусь, 2021. С. 170–174.

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

Aldridge M., Macy W., Walz T. Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City, IA: University of Iowa, School of Social Work, 1982. 180 p.

Hemerijck A. Social Investment as a Policy Paradigm // Journal of European Public Policy. 2018. Vol. 25, iss. 6. P. 810–827. DOI: <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1401111>

Jenson J. Redesigning Citizenship Regimes after Neoliberalism: Moving towards Social Investment // Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges / ed. by N. Morel, B. Palier, J. Palme. Bristol, UK: Policy Press, 2012. P. 61–88. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgqfg.10>

Kabanov Y., Sungurov A. E-Government Development Factors: Evidence from the Russian Regions // Digital Transformation and Global Society / ed. by A. Chugunov, R. Bolgov et al. Cham, CH: Springer, 2016. P. 85–95. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-49700-6_10

Marx P., Nguyen C.G. Political Participation in European Welfare States: Does Social Investment Matter? // Journal of European Public Policy. 2018. Vol. 25, iss. 6. P. 912–943. DOI: <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1401109>

Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C. ICT-Enabled Social Innovation: Evidence & Prospective. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. 164 p. DOI: <https://doi.org/10.2760/494727>

Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. Electronic Participation in a Comparative Perspective: Institutional Determinants of Performance // Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities / ed. by M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediél. Hershey, PA: IGI Global, 2020. P. 87–123. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1526-6.ch005>

Получена: 29.12.2021. Доработана после рецензирования: 16.05.2022. Принята к публикации: 29.05.2022

References

- Aldridge, M., Macy, W. and Walz, T. (1982). *Beyond management: Humanizing the administrative process*. Iowa City, IA: University of Iowa, School of Social Work Publ., 180 p.
- Chislennost' naseleniya Rossiyskoy Federatsii (2021) [Population of the Russian Federation]. Federal State Statistics Service. Jun. 15. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (accessed 29.12.2021).
- Chugunov, A.V. (2017). [Cooperation of citizens with the authority as a feedback channel in e-participation: institutionalization issues]. *Vlast'* [The Authority]. Vol. 25, no. 10, pp. 59–66.
- Chugunov, A.V. and Filatova, O.G. (eds.). *Elektronnoe uchastie: kontseptualizatsiya i praktika realizatsii v Rossii* [Electronic participation: conceptualization and implementation practice in Russia]. St. Petersburg: Aleteya Publ., 254 p.
- Chugunov, A.V. and Panfilov, G.O. (2021). [Methodology for assessing regional e-participation systems in the context of socio-economic development of constituent entities of the Russian Federation]. *Sovremennoe gosudarstvennoe upravlenie: obrazovanie, nauka, praktika: sb. st. Mezhdunar. nauch.-prakt. konf* [Modern public administration: education, science, practice: proceedings of the International scientific and practical conference]. Minsk: APAPRB Publ., pp. 170–174.
- Doklad o rezul'tatakh kompleksnogo monitoringa sotsial'no-ekonomicheskogo polozheniya pozhilykh lyudey za 2018 god [Report on the results of comprehensive monitoring of the socio-economic situation of older people for 2018]. Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation. Available at: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340> (accessed 29.12.2021).
- Federal'nyy zakon ot 27.12.2019 N 461-FZ «O vnesenii izmeneniy v Federal'nyy zakon "O gosudarstvennoy sotsial'noy pomoschi" v stat'yu 3 Federal'nogo zakona "O vnesenii izmeneniy v Federal'nyy zakon "Ob aktakh grazhdanskogo sostoyaniya"»» [Federal Law of December 27, 2019 No. 461-FZ «On amendments to the Federal Law "On state social assistance" and Article 3 of the Federal Law "On amendments to the Federal Law "On acts of civil status"»»]. Available at: <https://base.garant.ru/73355421/> (accessed 29.12.2021).
- Firsov, M.V., Vdovina, M.V. and Savinov, L.I. (2020). [Digitalization of Russian social work: modern practice and ways of development]. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya* [Theory and Practice of Social Development]. No. 9, pp. 13–21. DOI: <https://doi.org/10.24158/tipor.2020.9.1>
- Gasumova, S.E. (2020). [Self-informing of the population on social welfare and social services in modern Russia under the digitalization of society]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofiya. Psikhologiya. Sotsiologiya* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology]. Iss. 3, pp. 506–519. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2020-3-506-519>
- Hemerijck, A. (2018). Social investment as a policy paradigm. *Journal of European Public Policy*. Vol. 25, iss. 6, pp. 810–827. DOI: <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1401111>
- Jenson, J. (2012). Redesigning citizenship regimes after neoliberalism: moving towards social investment. *N. Morel, B. Palier, J. Palme (eds.) Towards a social investment welfare state? Ideas, policies and challenges*. Bristol, UK: Policy Press, pp. 61–88. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qqqfg.10>
- Kabanov, Y.A. and Chugunov, A.V. (2021). [Human development, social policy and citizen electronic participation in Russia's regions]. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noy politiki* [The Journal of Social Policy Studies]. Vol. 19, no. 1, pp. 101–114. DOI: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-101-114>
- Kabanov, Y. and Sungurov, A. (2016). E-government development factors: evidence from the Russian regions. *A. Chugunov, R. Bolgov et al. (eds.) Digital transformation and global society*. Cham, CH: Springer Publ., pp. 85–95. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-49700-6_10

Lomskaya T., Bazanova E. (2017). [Only a quarter of social payments and benefits in Russia reaches those in need]. *Vedomosti*. Jul. 18. Available at: <https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2017/07/18/724183-sotsialnih-viplat> (accessed 29.12.2021).

Marx, P. and Nguyen, C.G. (2018). Political participation in European welfare states: does social investment matter? *Journal of European Public Policy*. Vol. 25, iss. 6, pp. 912–943. DOI: <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1401109>

Matvienko: bolee treti semey s det'mi v Rossii ne znayut o l'gotakh (2019) [Matvienko: more than a third of families with children in Russia do not know about benefits]. *RIA Novosti* [Russian News Agency]. Nov. 27. Available at: <https://ria.ru/20191127/1561688691.html> (accessed 29.12.2021).

Misuraca, G., Pasi, G and Urzi Brancati, C. (2017). *ICT-enabled social innovation: evidence & prospective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 164 p. DOI: <https://doi.org/10.2760/494727>

Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 20.02.2021 N 431-r «Ob utverzhdenii Kontseptsii tsifrovoy i funktsional'noy transformatsii sotsial'noy sfery, otnosyasheysya k sfere deyatel'nosti Ministerstva truda i sotsial'noy zaschity RF, na period do 2025 g.» [Order of the Government of the Russian Federation of February 20, 2021 N 431-r «On approval of the Concept of digital and functional transformation of the social sphere, related to the sphere of activity of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation, for the period up to 2025»]. Available at: <https://base.garant.ru/400388029/> (accessed 29.12.2021).

Raspredelenie naseleniya, yavlyayushegosya aktivnymi pol'zovatelyami seti Internet, po tipam poseleniya po polovozrastnym gruppam (2021) [Distribution of the population, who are active users of the Internet, by type of settlement by gender and age groups]. Federal State Statistics Service. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (accessed 29.12.2021).

Superservisy i tsifrovaya transformatsiya gosuslug (2021) [Super services and digital transformation of public services]. Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation. Sep. 3. Available at: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854> (accessed 29.12.2021).

Tavares, A.F., Martins, J. and Lameiras, M. (2020). Electronic participation in a comparative perspective: Institutional determinants of performance. *M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediél (eds.) Digital government and achieving e-public participation: emerging research and opportunities*. Hershey, PA: IGI Global Publ., pp. 87–123. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1526-6.ch005>

Tret' pozhilykh lyudey v Rossii yavlyayutsya aktivnymi pol'zovatelyami internet (2019) [A third of older people in Russia are active Internet users]. Federal State Statistics Service. Oct. 1. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/63640> (accessed 29.12.2021).

Received: 29.12.2021. Revised: 16.05.2022. Accepted: 29.05.2022

Об авторе

Гасумова Светлана Евгеньевна

кандидат социологических наук, доцент,
доцент кафедры социальной работы
и конфликтологии, доцент кафедры
информационных технологий

Пермский государственный национальный
исследовательский университет,
614990, Пермь, ул. Букирева, 15;
e-mail: svetagasumova@ya.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2514-8605>
ResearcherID: O-4789-2017

About the author

Svetlana E. Gasumova

Candidate of Sociology, Docent,
Associate Professor of the Department of Social Work
and Conflictology, Associate Professor
of the Department of Information Technologies

Perm State University,
15, Bukirev st., Perm, 614990, Russia;
e-mail: svetagasumova@ya.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2514-8605>
ResearcherID: O-4789-2017

Старшинова Алевтина Викторовна

доктор социологических наук,
профессор кафедры социальной работы

Уральский федеральный университет
им. первого Президента России Б.Н. Ельцина,
620002, Екатеринбург, ул. Мира, 19;
e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8804-5681>
ResearcherID: Q-1245-2015

Alevtina V. Starshinova

Doctor of Sociology,
Professor of the Department of Social Work

Ural Federal University named after
the first President of Russia B.N. Yeltsin,
19, Mira st., Ekaterinburg, 620002, Russia;
e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8804-5681>
ResearcherID: Q-1245-2015

Безруков Антон Витальевич

преподаватель кафедры социологии

Пермский государственный национальный
исследовательский университет,
614990, Пермь, ул. Букирева, 15;
e-mail: anton.v.bezrukov@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2669-1781>
ResearcherID: ADQ-4302-2022

Anton V. Bezrukov

Lecturer of the Department of Sociology

Perm State University,
15, Bukirev st., Perm, 614990, Russia;
e-mail: anton.v.bezrukov@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2669-1781>
ResearcherID: ADQ-4302-2022

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

Гасумова С.Е., Старшинова А.В., Безруков А.В. Ожидания граждан от цифровизации в сфере социальной защиты и социальных услуг // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2022. Вып. 2. С. 315–328. DOI: 10.17072/2078-7898/2022-2-315-328

For citation:

Gasumova S.E., Starshinova A.V., Bezrukov A.V. [Citizens' expectations from digitalization in the sphere of social welfare and social services]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psihologia. Sociologia* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology], 2021, issue 2, pp. 315–328 (in Russian). DOI: 10.17072/2078-7898/2022-2-315-328