

УДК 316.334

DOI: 10.17072/2078-7898/2020-3-506-519

САМОИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА

Гасумова Светлана Евгеньевна

Пермский государственный национальный исследовательский университет

Представлен анализ новых тенденций во взаимодействии системы социальной защиты и социального обслуживания с гражданами в условиях цифровизации в России, связанных с переходом от традиционной модели работы «человек – человек» к дистанционной модели «человек – компьютер – человек». Особый акцент сделан на неотвратимости ускорении такого перехода под влиянием режима самоизоляции из-за пандемии COVID-19. Подробно описана тенденция формирования неформальных сообществ в виртуальном пространстве, позволяющих населению самостоятельно создавать дополнительные, альтернативные каналы самоинформирования о мерах социальной поддержки и социальных услугах. На основе ряда эмпирических исследований, проведенных в Пермском крае в 2020 г., выявлены причины популярности таких групп самопомощи в социальных сетях, позволяющих гражданам удовлетворять информационные потребности в вопросах социальной защиты и социального обслуживания без участия органов власти. Показан высокий уровень доверия населения к этим альтернативным каналам информирования на горизонтальном уровне. В то же время представлен анализ причин недовольства граждан официальными каналами информирования, связанного с рядом сложившихся негативных установок в общественном сознании по отношению к официальным сайтам органов социальной защиты и социальных служб, качеству очного и дистанционного консультирования их сотрудниками. Предложены рекомендации по совершенствованию процесса цифровизации социальной защиты и социального обслуживания (изменение подхода к формированию контента официальных сайтов, дистанционным способам консультирования, внедрение интернет-сервисов по подбору льгот и социальных услуг, выбору социальной службы, подаче жалоб и др.), показаны ожидания общества в этом направлении.

Ключевые слова: цифровизация, социальная работа, социальная защита, социальное обслуживание, социальные услуги, социальная поддержка, информирование, автоматизация, сообщества в социальных сетях.

SELF-INFORMING OF THE POPULATION ON SOCIAL WELFARE AND SOCIAL SERVICES IN MODERN RUSSIA UNDER THE DIGITALIZATION OF SOCIETY

Svetlana E. Gasumova

Perm State University

We present an analysis of the new trends in the interaction between the social welfare system and citizens in the context of digitalization in Russia. These trends relate to the transition from the traditional model of work «man – man» to the remote model «man – computer – man». Particular emphasis is put on the inevitable acceleration of this process under the influence of the self-isolation due to the COVID-19 pandemic in 2020. We describe in detail the tendency to form informal communities in the virtual space allowing the population to create additional, alternative self-informing channels about social benefits and social

services. The reasons for the popularity of such essentially self-help groups in social networks, giving citizens a possibility to satisfy their information needs in matters of social welfare and social services without the participation of authorities, have been identified on the basis of a number of empirical studies conducted in the Perm region in 2020. A high level of public confidence in these alternative communication channels at the horizontal level is shown. At the same time, we present an analysis of the reasons for people's dissatisfaction with the official channels of information due to a number of negative attitudes in the public consciousness regarding official websites of social welfare bodies and social agencies as well as the quality of face-to-face and distance counseling by their employees. There are given some recommendations on improving the digitalization of social welfare and social services, such as changing the approach to generating content on official web-sites, remote counseling methods, introducing Internet services for selecting benefits and social services, choosing a social agency, filing complaints, etc. The public expectations in this sphere are also presented.

Keywords: digitalization, social work, social welfare, social services, social support, informing, automatization, communities in social networks.

Введение

В условиях цифровизации во взаимодействии государственных органов власти с населением в сфере социальной защиты и социального обслуживания проявляются совершенно новые тенденции, ранее не характерные для российского общества и пока не описанные в науке. Они нуждаются в научном осмыслении. Подобные исследования в рамках обозначенного предметного поля только начали появляться в России.

Так, социально-экономические аспекты цифровизации социальной защиты анализируют А.В. Яковенко [Яковенко А.В., 2020], О.В. Андреева, А.А. Суховеева [Андреева О.В., Суховеева А.А., 2019], В.А. Арутюнян, Е.Э. Путинцева, А.Р. Шахова, А.И. Швейкина [Арутюнян В.А. и др., 2018], О.М. Комарова [Комарова О.М., 2019], Н.А. Симченко, И.А. Троян, М.В. Горячих, Е.С. Андриющенко [Симченко Н.А. и др., 2019] и др. Вопросы внедрения информационных технологий при организации работы с гражданами — получателями социальных услуг рассматривают Т.И. Худякова [Худякова Т.И., 2020], А.С. Андрияшкина, Р.Ю. Ванцев [Андрияшкина А.С., Ванцев Р.Ю., 2019], А.Х. Маликова [Маликова А.Х., 2019]. Акцент на необходимости создания информационной системы поддержки принятия решений в сфере социальной защиты населения делают А.С. Бихдрикер, Т.В. Лисицына [Бихдрикер А.С., Лисицына Т.В., 2020]. Управление рискообразующими факторами для обеспечения надежной социальной защиты государства в условиях цифровой экономики описывает И.Я. Богданов [Богданов И.Я., 2019]. Е.А. Вертелецкая [Вертелецкая Е.А., 2018] и Н.В. Студеникин [Студеникин Н.В.,

2018] характеризуют зарубежный опыт цифровизации социальных услуг и перспективы его внедрения в России. Опыт цифровизации социальной защиты в Республике Беларусь можно встретить у Т.С. Лужковой, В.М. Алдановой, Д.М. Куликовой, А.О. Дятловой [Лужкова Т.С. и др., 2018]. Проблемы защиты права граждан на социальное обеспечение с применением цифровых технологий исследует А.Ю. Гусев [Гусев А.Ю., 2019]. Л.Д. Козырева и О.В. Шкурупей [Козырева Л.Д., Шкурупей О.В., 2018] доказывают, что преимущество цифровизации состоит в снижении стоимости социальных услуг, их большей доступности, качественности и конкурентоспособности, а ограниченность — в порождении целого ряда вызовов, на которые ввиду 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. Н.Б. Москвина [Москвина Н.Б., 2020] исследует возможности освоения пенсионерами цифровых технологий, а В.А. Сидоренко [Сидоренко В.А., 2020] — инвалидами. Проблему недостаточной информационной открытости системы социальной защиты поднимают А.А. Тетерина [Тетерина А.А., 2019], С.В. Чекалева, С.Е. Гасумова [Чекалева С.В., Гасумова С.Е., 2019]. Перспективы цифровизации процессов предоставления государственных социальных услуг с позиции их независимой оценки

представлены в работе М.З. Шогенова, Т.Б. Гуппоева [Шогенов М.З., Гуппоев Т.Б., 2018]. Все это, вероятно, позволит в ближайшем будущем разработать методологические подходы в данной области и сделать процесс цифровизации социальной защиты и социального обслуживания более эффективным и равномерным.

Безусловно, связанная с пандемией коронавируса изоляция населения в 2020 г. существенным образом стимулирует процесс цифровизации и вынудит органы власти, государственные и негосударственные учреждения и организации, занимающиеся социальной работой, в ускоренном режиме перейти на дистанционную форму оказания помощи гражданам. Традиционная модель такой работы происходила в рамках взаимодействия «человек – человек», когда гражданин приходил в органы социальной защиты или социальную службу и обращался за помощью к специалисту, ведущему прием. Теперь же новая модель взаимодействия с населением будет происходить уже опосредованно — по схеме «человек – компьютер – человек». Скорее всего предоставление всех мер социальной поддержки и абсолютного большинства социальных услуг в будущем будет происходить дистанционно, онлайн (включая процедуры информирования и выявления нуждающихся в помощи граждан, их обращения за помощью, подачи и регистрации документов, социальной диагностики, консультирования). Для населения это существенным образом облегчит процесс обращения за различными пособиями, социальными услугами и т.п., повысив их доступность. Представителям же системы социальной защиты и социального обслуживания придется полностью перестроить свою деятельность, разработать совершенно новые алгоритмы работы с гражданами, внедрить новые автоматизированные информационные системы, закупить компьютерную технику и даже роботов-андроидов. Это потребует и наличия совершенно новых компетенций у специалистов по социальной работе, главными обязанностями которых теперь станут онлайн-диагностика и онлайн-консультирование, работа с различными программными продуктами. Все остальные процессы (включая аналитику) будут автоматизированы, поэтому штат специалистов может быть уменьшен, а к оставшимся,

вероятно, будут предъявляться более высокие требования, в том числе к их уровню образования и квалификации.

Однако в последние годы, пока органы власти в социальной сфере только задумывались о том, что им предстоит перестроить работу с учетом требований и возможностей цифровизации, в виртуальном пространстве, независимо от них уже активно формировалась новая тенденция. Она связана, с одной стороны, с потребностью населения 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 виртуальном пространстве в последние годы стихийно были созданы неформальные сообщества, занимающиеся обменом информацией о том, какие меры социальной поддержки и какие социальные услуги бывают, кто может на них претендовать, как их получить, как правильно за ними обращаться. Формируются и администрируются такие группы в социальных сетях гражданскими активистами, и, по сути, их деятельность, на наш взгляд, можно рассматривать как добровольчество. Руководители этих сообществ являются представителями общественности, а не сотрудниками органов социальной защиты или представителями каких-либо других органов власти. Более того, они четко обозначают в описании групп в публичном информационном пространстве свой независимый от официальных структур статус.

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, 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?

Чтобы разобраться в этом, нами было проведено эмпирическое исследование на примере Пермского края в самой популярной по данным

«StatCounter» в России в 2019 – начале 2020 гг. социальной сети «ВКонтакте» (далее — ВК) [Social Media Stats..., 2020].

Феномен популярности в социальных сетях неформальных сообществ по вопросам социальной защиты и социальных услуг (на примере Пермского края)

Если в разделе ВК «Сообщества» ввести поисковый запрос «пособия Пермь», то в результатах поиска мы увидим 6 открытых групп по данным на 6 мая 2020 г.:

- 1) «Детские пособия в Перми и крае» (34 867 участников);
- 2) «Пособия и выплаты Пермский край» (12 348 участников);
- 3) «Все детские пособия Перми и края» (1752 участника);
- 4) «Детские пособия в Перми» (1137 участников);
- 5) «Детские пособия в Перми и Пермском крае» (215 участников);
- 6) «Детские пособия Перми и Пермского края» (111 участников).

Для проведения эмпирического исследования мы обратились к руководителю самой популярной из пермских групп ВК «Детские пособия в Перми и крае», на которую подписаны почти 35 тыс. жителей региона. Первое, что видят пользователи социальной сети, зайдя в любое сообщество, — это его описание. Характерно, что в информации об этой группе указано: «ВНИМАНИЕ!!! Группа НЕ имеет отношения ни к соцзащите, ни к ФСС!» Такое описание позволило нам 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. Поэтому наше исследование было направлено в том числе и на проверку этой гипотезы.

Сначала нами было проведено интервью с руководителем группы ВК «Детские пособия в Перми и крае». Выяснилось, что это девушка, которая столкнулась в процессе собственной жизнедеятельности с тем, что жителям Пермского края не хватает понятной информации о пособиях, субсидиях, компенсациях, социаль-

ных услугах, и решила создать более 5 лет назад сообщество в социальной сети «ВКонтакте», чтобы помочь людям. Затем она нашла единомышленников, которые сегодня помогают 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, тот факт, 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 населения (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.

Далее нами был проведен опрос участников группы с целью выяснить причины ее популярности. Всего было опрошено 1050 человек. Возраст респондентов — от 18 до 50 лет, в основном это женщины. Были получены следующие результаты.

Прежде всего, оказалось, что 68 % респондентов почти каждый день заходят в эту группу проверить, не появилась ли какая-нибудь новая полезная информация. Еще 25 % посещают в группу не реже 1 раза в неделю. Половина всех опрошенных (52 %) являются также участниками других подобных групп в социальных сетях. Все это говорит о колоссальной информационной потребности в помощи по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. Удобные, качественные и полезные ресурсы подобной проблематики могут быть гипервостребованы.

На 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, самым популярным ответом стал вариант: «Да,

я буквально вообще не знал(а), где такую информацию взять» (51,3 % 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 %). То есть 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.

Кроме того, показательно, что 13,7 % опрошенных (а это почти каждый седьмой), выбрали

вариант «Да, так как на сайтах органов власти такую информацию найти невозможно» (рис. 1). И это ставит проблему низкой информативности и 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 прошедших мероприятиях и выполненных работах.

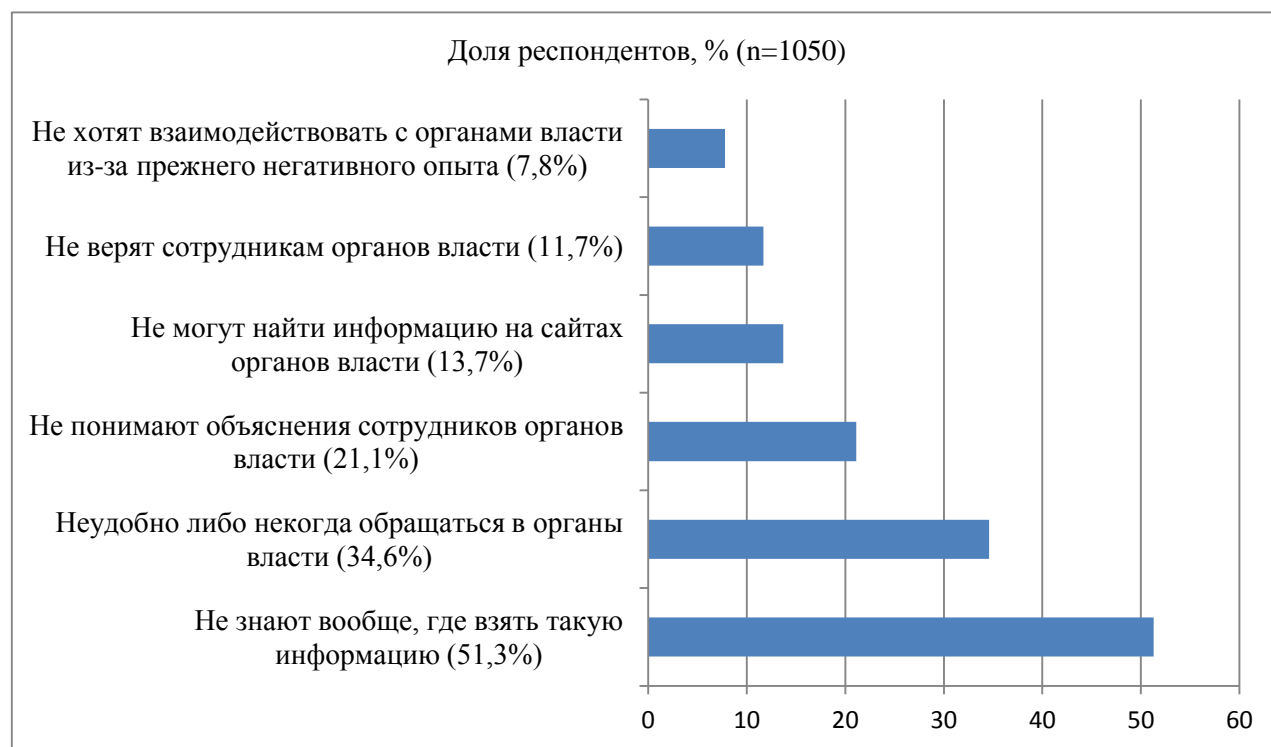


Рис. 1. Причины недостатка у респондентов информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания

Fig. 1. Reasons for the lack of information among respondents on social protection and social services

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). Так, не доверяют органам власти в сфере социальной защиты, «так как они могут что-то скрыть», 11,7 % респондентов (каждый 8–9-й), а указали, что в органах власти им грубят и что они не хотят больше туда обра-

щаться 7,8 % (каждый 12–13-й) среди участников опроса, что не так уж мало. Как показали результаты исследования уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве А.С. Борисовой, доверие между участниками увеличивается, если опыт положительный, и уменьшается в противном случае. В онлайн-системах доверие можно разделить на два типа: прямое, основанное на непосредственном опыте доверителя по взаимодействию с доверенным лицом или организацией, и косвенное, опирающееся на опыт других участников социальной сети [Борисова А.С., 2019]. Поэтому есть риск, что участники групп с негативным опытом

коммуникаций с органами социальной защиты могут активно делиться им в сообществах в социальных сетях, оказывая 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 (см. рис. 2), что еще раз подтверждает преимущество информирования населения через неформальные сообщества.

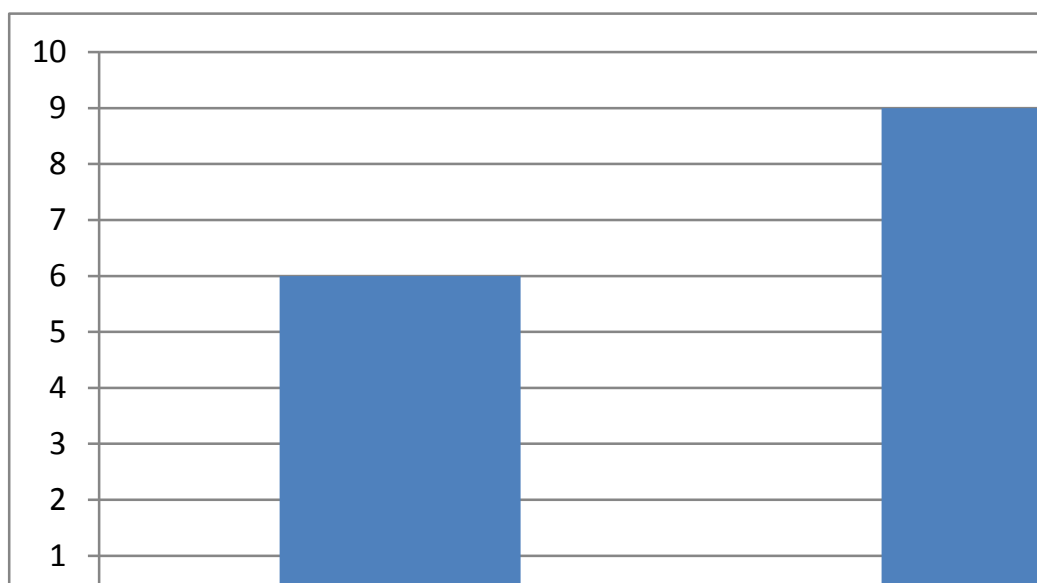


Рис. 2. Уровень доверия участников сообщества ВК «Детские пособия в Перми и крае» информации о мерах социальной защиты и социальных услугах от органов власти и от тематического неформального сообщества в социальной сети, по 10-балльной шкале

Fig. 2. The trust level of the VK social network community «Children's Benefits in Perm and the Region members» to the information about social help and social services from the authorities and from their thematic informal community in the social network, on a 10-point scale

Сами респонденты объясняют свою мотивацию к тому, чтобы состоять в этой группе, следующим образом (ответы ранжированы по популярности, см. рис. 3):

- «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 органах власти» (29,3 %);
- «Для меня важно, что здесь я могу по критиковать органы власти» (3,6 %).

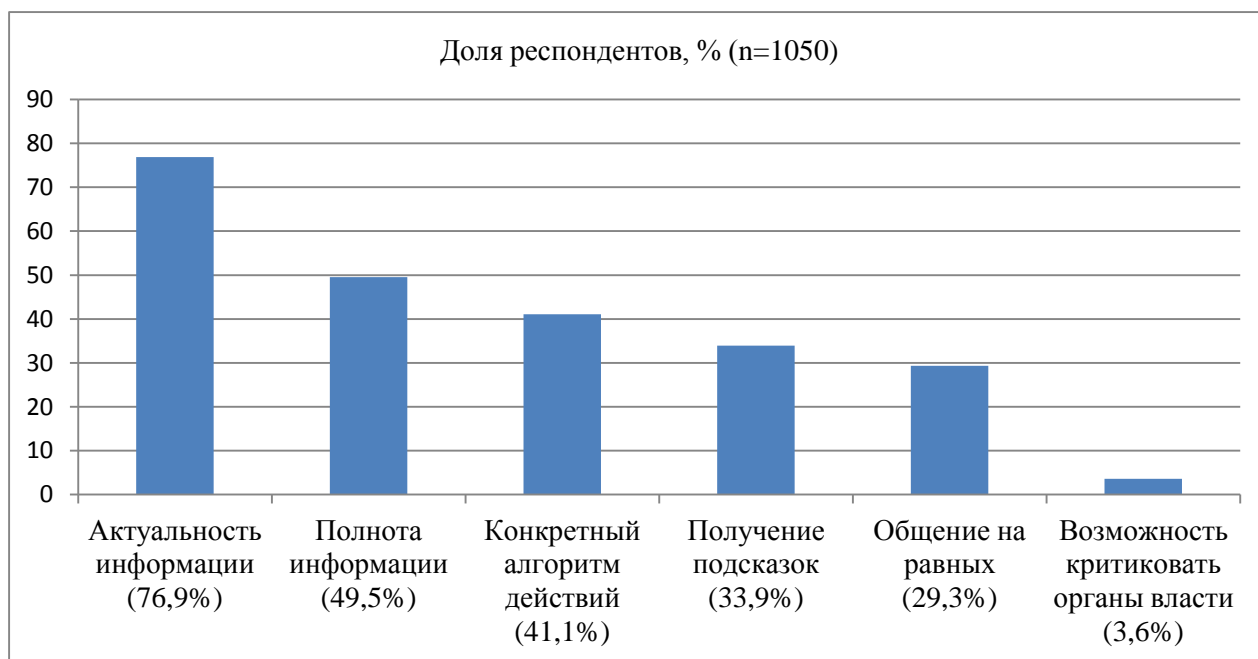


Рис. 3. Причины участия респондентов в неформальных сообществах по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в социальных сетях

Fig. 3. Reasons for the participation of respondents in informal communities on social protection and social services in social networks

Проблема недостоверности самоинформирования в неформальных сообществах

6,7 % опрошенных признали, что им «иногда в этой группе попадалась недостоверная информация», это примерно каждый 15-й. Такой результат не является неожиданным, поскольку мы уже отмечали, что руководят сообществом не сотрудники системы социальной защиты, которые не обладают достаточными знаниями.

Представители Центра социальных выплат и компенсаций Пермского края, к которым мы обратились за комментариями по этому поводу, например, рассказали, что они сталкиваются в своей деятельности с тем, что к ним иногда обращаются граждане, почерпнувшие в таких группах ошибочную информацию о том, что якобы имеют право на получение какой-либо меры социальной поддержки, 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 на 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 упрёки.

Решением этой проблемы, на наш взгляд, может стать внедрение в деятельность неофициальных групп в социальных сетях представителей системы социальной защиты для консультирования. К тому же некоторые участники опроса в предложениях по совершенствованию работы сообщества писали: «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 осуществляться 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 в котором разочаруется.

Кроме того, добавим, что, если бы система социальной защиты и социального обслуживания была более прозрачной, подобных проблем, возможно, не возникло бы вообще.

Отметим также любопытный факт. Некоторые участники подобных групп ошибочно полагают, что они созданы органами социальной защиты (по результатам нашего опроса, в этом убеждены 3,6 %, а допускают такую вероятность еще 21,4 % респондентов). Из-за этого при организации деятельности таких сообществ могут возникать проблемы, связанные с упреками в адрес администраторов в отсутствии конкретных действий по назначению и оказанию помощи нуждающимся. 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 “добро-совестно 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 порекомендовать 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 и недостатки, важно, что в целом абсолютное большинство опрошенных нами респондентов считают такие неформальные сообщества очень полезными с точки зрения организации своей жизнедеятельности, благодарны и признательны их создателям, руководителям, модераторам и администраторам. Многие оставили в конце анкеты положительные отзывы и просьбы продолжать работу группы.

Причины недостаточной информированности населения о мерах социальной поддержки и социальных услугах в условиях цифровизации

В последней части опроса участникам группы ВК «Детские пособия в Перми и крае» были заданы несколько вопросов об информационной открытости системы социальной защиты и со-

циального 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.

Прежде всего, отметим, что сайт Министерства социального развития Пермского края содержит массу полезной для граждан информации, в том числе в виде инфографики, что очень удобно. Однако необходимо выяснить, знают ли об этом жители региона, или способны ли они найти такую полезную для себя информацию на сайте?

Оказалось, что пользовалась сайтом Министерства социального развития Пермского края почти половина опрошенных (47,6 %). Положительно его оценивают чуть менее половины из них («там много полезной информации», «сайт довольно полезный»). То есть в целом примерно каждый 2-й опрошенный ознакомлен с сайтом регионального Министерства социального развития и каждый 4–5-й считает его полезным (22,2 %). Результат, безусловно, неплохой.

Но, с другой стороны, чуть более половины респондентов, пользовавшихся этим сайтом, остались им, к сожалению, недовольны: 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. Получается, что проблема — в сложности нахождения нужной для индивида информации среди обилия 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 нужно предварительно провести опрос населения с целью оценки содержания сайта и выявления самых ценных для обывателя сервисов и разделов в его структуре на сегодняшний день.

Удивительно, но 52,4 % опрошенных не пользовались ранее сайтом Министерства социального развития Пермского края (хотя, казалось бы, наша выборка — льготополучатели, 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 они обязательно зайдут на него. В связи с этим целесообразно порекомендовать 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, т.е. примерно каждый 16–17-й среди опрошенных жителей региона. На наш взгляд, это результат, с одной стороны, недостаточной мотивационной готовности населения к процессу цифровизации, с другой — недостаточной ориентированности сайтов многих органов власти на информационные потребности целевых групп пользовательской аудитории среди населения и, как следствие, дискредитации и обесценивания официальных государственных интернет-ресурсов в глазах части общества. Чтобы преодолеть это предубеждение, нужно будет совершенствовать политику цифровизации в нашей стране в целом и делать это комплексно.

Теперь попробуем проанализировать качество взаимодействия органов власти с населением в электронной форме. 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 ответили отрицательно (61,8 %). Получается, что предпринимали такие попытки только 38,2 %. Почти треть из них осталась довольна (11,9 % всех опрошенных согласились, что им «все хорошо объяснили»). «Плохо все объяснили» каждому 10-му респонденту (10 %). Вообще не получили ответ 4,9 % опрошенных. А 10,9 % респондентов (каждый 9-й житель Пермского края среди принявших участие в опросе) признались, что понятия не име-

ли, что существует возможность обращения в органы власти в электронной форме.

Необходимые гражданам интерактивные сервисы

В завершение опроса для выявления потребности населения в новых формах автоматизированного взаимодействия с органами власти в сфере социальной защиты и социального обслуживания были заданы вопросы о том, нужны ли респондентам бесплатные общедоступные сервисы в сети Интернет по подбору мер социальной поддержки и социальных услуг на основе экспресс-опроса, выбору социальной службы, а также по подаче жалоб в органы социальной защиты. Результаты наших предыдущих исследований по изучению информационных потребностей россиян и политики цифровизации в социальной сфере позволили сформулировать гипотезу, что именно это может быть необходимо гражданам в процессе их жизнедеятельности.

Оказалось, что самым востребованным был бы сервис по подбору льгот: 77,6 % респондентов заявили, что он «очень нужен», и еще 19,7 % отметили, что, возможно, пользовались бы им. Не нужен он только 0,3 % опрошенных, а 1,5 % не уверены, что использовали бы его. Прототипом, кстати, мог бы стать сервис на портале профильного министерства в Самарской области suprema63.ru.

На втором месте по востребованности был бы интернет-сервис по подаче жалоб на выплату пособий, предоставление мер социальной поддержки и социальных услуг. Он необходим 53,3 % опрошенных жителей Пермского края.

И на третьем месте оказался сервис по подбору нужной социальной услуги (например, психологическая помощь, надомное обслуживание, реабилитация инвалидов и т.д.) и выбору соответствующей социальной службы. Точно нужен он 16,1 % респондентов, но еще 62,4 % хотят, чтобы он был «на всякий случай».

Перечисленные сервисы могли бы быть размещены во всех регионах как на официальных сайтах органов социальной защиты, так и в неформальных сообществах (в последнем случае — хотя бы в виде ссылок). Их использование во многом снизило бы необходимость узнавать о возможных мерах социальной поддержки и социальных услугах на уровне непроверенных слухов, позволило бы системе соци-

альной защиты получить обратную связь от населения. Это снизило бы число конфликтов между гражданами и органами власти.

Выводы

Таким образом, мы видим, что в рамках неформальных сетевых сообществ постепенно выстраиваются дополнительные горизонтальные связи в структуре общества, позволяющие представителям различных социальных групп быстро и эффективно получать, передавать полезную информацию по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. В результате этого удовлетворяется данная информационная потребность. Ранее такая информация распространялась в российском обществе только по вертикали и в рамках деятельности государственных институтов: от властных структур к населению. Однако оказалось, что подобный канал информирования недостаточно эффективен. Россияне 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. Кроме того, в общественном сознании довольно сильна установка, что полную информацию о возможных причитающихся гражданину льготах, пособиях, субсидиях, компенсациях, социальных услугах с большей вероятностью можно «раздобыть» по неофициальным каналам коммуникаций, которые и представляют собой описываемые сообщества в социальных сетях. Люди в них объединяются в своеобразные группы, чтобы помочь друг другу организовать свою жизнедеятельность наилучшим способом и научиться, как можно 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 назначить официальных кураторов подобных групп, которые бы по согласованию с руководителями сообществ могли «внедряться» в их деятельность, чтобы консультировать

по сложным вопросам, принимать решения, реагировать на жалобы.

Кроме того, очень востребованы были бы бесплатные общедоступные сервисы в сети Интернет по подбору мер социальной поддержки и социальных услуг на основе экспресс-опроса, по выбору социальной службы, а также по подаче жалоб в органы социальной защиты. Целесообразно также 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, т.к. большую роль в просвещении населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания играют телевизионные каналы, газеты, радио, памятки, листовки, ведь некоторые граждане не знают о наличии официальных сайтов с информацией, более того, не у всех категорий есть к ним доступ.

Список литературы

Андреева О.В., Суховеева А.А. Цифровизация как инструмент социально-экономического развития (на примере системы социальной защиты граждан) // Технологические инициативы в достижении целей устойчивого развития: матер. междунар. науч.-практ. конф. XV Южно-Российский логистический форум. Ростов н/Д, 2019. С. 191–195.

Андрияшкина А.С., Ванцев Р.Ю. Совершенствование предоставления гражданам мер социальной защиты в условиях цифровизации социальной сферы // Цифровая парадигма развития общества: взгляд из будущего: сб. науч. тр. по итогам студ. науч.-практ. конф. / редкол. Н.С. Яшин и др. Саратов, 2019. С. 85–87.

Арутюнян В.А., Путинцева Е.Э., Шахова А.Р., Швейкина А.И. Цифровая экономика на службе общества: новые формы социальной защиты населения // Матер. Междунар. студ. науч.-практ. форума по финансовой грамотности / Волгогр. гос. ун-т. Курск: Университетская книга, 2018. С. 320–328.

Бихдрикер А.С., Лисицына Т.В. Информационное обеспечение управления сферой социальной защиты населения в регионе // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 30–37.

Богданов И.Я. Цифровая экономика и ее риски в социальной защите общества // ЦИТИСЭ. 2019. № 5(22). С. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.15350/24097616.2019.5.01>

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

Вертелецкая Е.А. Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства: сб. науч. тр. I Междунар. науч.-практ. форума. Ставрополь: ИИЦ «Фабула», 2018. С. 223–225.

Гусев А.Ю. Цифровизация и защита права на социальное обеспечение // Вопросы трудового права. 2019. № 7. С. 53–57.

Козырева Л.Д., Шкурпей О.В. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9, вып. 4(36). С. 184–189.

Комарова О.М. Развитие социальной сферы в условиях цифровой экономики // Инновационное развитие социально-экономических систем: условия, возможности: материалы VII Междунар. науч.-практ. конф. / Гос. гуманит.-технол. ун-т. Орехово-Зуево, 2019. С. 57–61.

Лужкова Т.С., Алданова В.М., Куликова Д.М., Дятлова А.О. Социальная защита населения в цифровом формате // Матер. Междунар. студ. науч.-практ. форума по финансовой грамотности / Волгогр. гос. ун-т. Курск: Университетская книга, 2018. С. 154–176.

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 / отв. ред. С.П. Бортников; Самар. гос. эконом. ун-т. Самара, 2019. С. 62–64.

Москвина Н.Б. Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 148–156.

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

Симченко Н.А., Троян И.А., Горячих М.В., Андрущенко Е.С. Цифровизация социально значимых услуг в условиях цифровой трансформации экономики республики Крым // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13, № 2(84). С. 223–234. DOI: <https://doi.org/10.24411/1995-042x-2019-10221>

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.

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.

Худякова Т.И. Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике: сб. материалов Форума молодых ученых / под ред. О.Н. Пронской; Курск. гос. ун-т. Курск, 2020. С. 245–248.

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.

Шогенов М.З., Гуптеев 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.

Яковенко А.В. Социальная защита населения в условиях цифровизации общества: проблемные аспекты // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 230–237.

Social Media Stats in Russian Federation. URL: <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/russian-federation/#monthly-201903-202003> (accessed: 30.08.2020).

Получено 16.05.2020

References

- Andreeva, O.V. and Sukhoveeva, A.A. (2019). *Tsifrovizatsiya kak instrument sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya (na primere sistemy sotsial'noy zashchity grazhdan)* [Digitalization as an instrument of socio-economic development (on the example of the social protection system of citizens)]. *Tekhnologicheskie initsiativy v dostizhenii tseley ustoychivogo razvitiya: Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii XV Yuzhno-Rossiyskiy logisticheskoy forum* [Technological initiatives to achieve the goals of sustainable development: proceedings of the international scientific and practical conference 15th South Russian logistics forum]. Rostov-on-Don, pp. 191–195.
- Andriyashkina, A.S. and Vantsev, R.Yu. (2019). *Sovershenstvovanie predostavleniya grazhdanam mer sotsial'noy zashchity v usloviyakh tsifrovizatsii sotsial'noy sfery* [Improving the provision of social protection measures to citizens in the digitalization of the social sphere]. *Tsifrovaya paradigma razvitiya obshchestva: vzglyad iz buduschego. Sbornik nauchnykh trudov po itogam studencheskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Digital Paradigm of the Development of Society: a Look from the Future: proceedings of student scientific and practical conference]. Saratov, pp. 85–87.
- Arutyunyan, V.A., Putintseva, E.E., Shakhova, A.R. and Shveykina, A.I. (2018). *Tsifrovaya ekonomika na sluzhbe obshchestva: novye formy sotsial'noy zashchity naseleniya* [The digital economy in the service of society: new forms of social protection of the population]. *Materialy Mezhdunarodnogo studentskogo nauchno-prakticheskogo foruma po finansovoy gramotnosti* [Proceedings of the international student scientific and practical forum on financial literacy]. Kursk: Universitetskaya kniga Publ., pp. 320–328.
- Bikhdriker, A.S. and Lisitsyna, T.V. (2020). *Informatsionnoe obespechenie upravleniya sferoy sotsial'noy zashchity naseleniya v regione* [Information support at social protection management in the region]. *Sotsial'naya rabota: sovremennye problemy i tekhnologii* [Social Work: Modern Challenges and Technologies]. No. 1, pp. 30–37.
- Bogdanov, I.Ya. (2019). *Tsifrovaya ekonomika i ee riski v sotsial'noy zashchite obshchestva* [Digital economy and related risks in social protection of community]. *TSITISE [CITISE]*. No. 5(22), pp. 7–14. DOI: <https://doi.org/10.15350/24097616.2019.5.01>
- Borisova, A.S. (2019). *Opreделение urovnya doveriya naseleniya k regional'nym organam vlasti v veb-prostranstve* [Determination the level of population confidence in regional authorities in the web space]. *Innovatsii i investitsii* [Innovation and Investments]. No. 9, pp. 285–289.
- Chekaleva, S.V. and Gasumova, S.E. (2019). *Sravnitel'nyy analiz internet-resursov regional'nykh organov ispolnitel'noy vlasti v sfere sotsial'noy zashchity v Privolzhskom federal'nom okruge* [Comparative analysis of Internet resources of regional executive authorities in the field of social protection in the Volga federal district]. *Sotsial'naya bezopasnost' i zashchita cheloveka v usloviyakh novoy obshchestvennoy real'nosti: sovremennye mekhanizmy preodoleniya bednosti: materialy XI mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii uchenykh, prepodavateley, spetsialistov, aspirantov* [Social Security and Human Protection in the New Social Reality: Modern Mechanisms for Poverty Alleviation: proceedings of the 11th international scientific and practical conference of scientists, teachers, specialists, graduate students]. Perm, pp. 99–106.
- Gusev, A.Yu. (2019). *Tsifrovizatsiya i zashchita prava na sotsial'noe obespechenie* [Digitalization and protection of the right to social security]. *Vo-prosy trudovogo prava* [Labor Law Issues]. No. 7, pp. 53–57.
- Khudyakova, T.I. (2020). *Tsifrovizatsiya sotsial'nykh uslug v Rossii* [Digitalization of social services in Russia]. *Intellektual'nye sistemy upravleniya v tsifrovoy ekonomike: sb. materialov foruma molodykh uchenykh* [Intelligent Management Systems in the Digital Economy: Proceedings of forum of young scientists]. Kursk: KSU Publ., pp. 245–248.
- Komarova, O.M. (2019). *Razvitie sotsial'noy sfery v usloviyakh tsifrovoy ekonomiki* [The development of the social sphere in the digital economy]. *Innovatsionnoe razvitie sotsial'no-ekonomicheskikh sistem: usloviya, vozmozhnosti: Materialy VII Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Innovative Development of Socio-Economic Systems: Conditions, Opportunities: Proceedings of the 12th international scientific and practical conference]. Orehovo-Zuyevo: SHTU Publ., pp. 57–61.
- Kozyreva, L.D. and Shkurupey, O.V. (2018). *Sistema sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya v epokhu tsifrovizatsii: sotsial'nye innovatsii i perspektivy razvitiya* [Social service system in the era of digitalization: Social innovations and development prospects]. *Nauchnye trudy Severo-Zapadnogo instituta upravleniya RANHiGS* [Scientific Works of the North-West IM of RANEPa]. Vol. 9, iss. 4(36), pp. 184–189.
- Luzhkova, T.S., Aldanova, V.M., Kulikova, D.M. and Dyatlova, A.O. (2018). *Sotsial'naya zashchita na-*

seleniya v tsifrovom formate [Social protection of the population in digital format]. *Materialy Mezhdunarodnogo studencheskogo nauchno-prakticheskogo foruma po finansovoy gramotnosti* [Proceedings of the international student scientific and practical forum on financial literacy]. Kursk: Universitetskaya kniga Publ., pp. 154–176.

Malikova, A.Kh. (2019). *Tsifrovizatsiya kak mera po povysheniyu effektivnosti predostavleniya sotsial'nykh uslug* [Digitalization as a measure to improve the efficiency of social services]. *Aktual'nye problemy razvitiya pravovoy sistemy v tsifrovuyu epokhu: Materialy Mezhdunarodnogo yuridicheskogo nauchnogo simpoziuma* [Actual Problems of the Development of the Legal System in the Digital Era: Proceedings of the international legal scientific symposium]. Samara: Samara State University of Economics Publ., pp. 62–64.

Moskvina, N.B. (2020). *Osvoenie pensionerami tsifrovyykh tekhnologiy: ot nalichnoy situatsii k novym vozmozhnostyam* [Mastering digital technologies by pensioners: from the current situation to new opportunities]. *Sotsial'naya rabota: sovremennye problemy i tekhnologii* [Social Work: Modern Challenges and Technologies]. No. 1, pp. 148–156.

Shogenov, M.Z. and Gupoev, T.B. (2018). *Nezavisimaya otsenka kachestva sotsial'nykh uslug v usloviyakh tsifrovizatsii gosudarstvennogo upravleniya* [Independent assessment of quality of the state social services in conditions of digitalization of public administration]. *Proryvnoe razvitie ekonomiki Rossii: usloviya, instrumenty, efekty: sbornik statey mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Breakthrough Development of the Russian Economy: Conditions, Tools, Effects: Proceedings of the international scientific and practical conference]. Nalchik, pp. 280–288.

Sidorenko, V.A. (2020). *Ispol'zovanie mobil'nykh prilozheniy, orientirovannykh na lyudey s ograniченными возможностями* [Using mobile apps aimed at people with disabilities]. *Sotsial'naya rabota: sovremennye problemy i tekhnologii* [Social Work: Modern Challenges and Technologies]. No. 1, pp. 176–181.

Simchenko, N.A., Troyan, I.A., Goryachikh, M.V. and Andryushenko, E.S. (2019). *Tsifrovizatsiya sotsial'no znachimyykh uslug v usloviyakh tsifrovoy transformatsii ekonomiki respubliki Krym* [Digitization of socially significant services in the digital transformation of economy of the republic of Crimea]. *Servis v Rossii i za rubezhom* [Services in Rus-

sia and Abroad]. Vol. 13, no. 2(84), pp. 223–234. DOI: <https://doi.org/10.24411/1995-042x-2019-10221>

Social media stats in Russian Federation. Available at: <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/russian-federation/#monthly-201903-202003> (accessed 30.08.2020).

Studenikin, N.V. (2018). *Vliyanie tsifrovyykh tekhnologiy na sotsial'nye uslugi: mirovoy opyt i perspektivy v Rossii* [Influence of digital technologies on social services: world experience and prospects in Russia]. *Izvestiya Tul'skogo gosudarstvennogo universiteta. Gumanitarnye nauki* [Izvestiya Tula State University. Humanitarian Sciences]. No. 1, pp. 32–36.

Teterina, A.A. (2019). *Problemy i perspektivy informatsionnoy otkrytosti sistemy sotsial'noy zashchity v Permskom krae* [Problems and prospects of information openness of the social protection system in the Perm region]. *Sotsial'naya bezopasnost' i zashchita cheloveka v usloviyakh novoy obschestvennoy real'nosti: sovremennye mekhanizmy preodoleniya bednosti: materialy XI mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii uchennykh, prepodavateley, spetsialistov, aspirantov* [Social Security and Human Protection in the New Social Reality: Modern Mechanisms for Poverty Alleviation: Proceedings of the 11th international scientific and practical conference of scientists, teachers, specialists, graduate students]. Perm, pp. 94–98.

Verteletskaya, E.A. (2018). *Vliyanie tsifrovyykh tekhnologiy na sotsial'nye uslugi: mirovoy opyt i perspektivy v Rossii* [The influence of digital technologies on social services: world experience and prospects in Russia]. *Rossiya, Evropa, Aziya: tsifrovizatsiya global'nogo prostranstva: Sbornik nauchnykh trudov i mezhdunarodnogo nauchno-prakticheskogo foruma* [Russia, Europe, Asia: Digitalization of the Global Space: Proceedings of the 1st international scientific and practical forum]. Stavropol: Fabula Publ., pp. 223–225.

Yakovenko, A.V. (2020). *Sotsial'naya zashchita naseleniya v usloviyakh tsifrovizatsii obschestva: problemnye aspekty* [Social protection of the population in a digitalized society: problematic aspects]. *Sotsial'naya rabota: sovremennye problemy i tekhnologii* [Social Work: Modern Challenges and Technologies]. No. 1, pp. 230–237.

Received 16.05.2020

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@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2514-8605>

About the author

Svetlana E. Gasumova

Ph.D. in 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@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2514-8605>

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

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: 10.17072/2078-7898/2020-3-506-519

For citation:

Gasumova S.E. [Self-informing of the population on social welfare and social services in modern Russia under the digitalization of society]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psihologia. Sociologia* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology], 2020, issue 3, pp. 506–519 (in Russian). DOI: 10.17072/2078-7898/2020-3-506-519