

**ВЕСЕЛОВА**  
**Полина Васильевна**

бакалавриат, Петрозаводский государственный университет  
(Петрозаводск, Российская Федерация)  
*polina.veselova.2002@mail.ru*

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ КЕМСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

### Научный руководитель:

Суворова Ирина Михайловна

Статья поступила: 24 августа 2022

Принята к публикации: 26 сентября 2022

Размещена в сети: 1 октября 2022

**Аннотация.** Научная статья посвящена исследованию процесса цифровизации, его влиянию на работу учреждений социальной защиты Кемского района, а также выявлению основных барьеров внедрения цифровых технологий. Актуальность исследования обусловлена возрастающей ролью использования цифровых технологий для повышения качества оказываемых социальных услуг, адресности и эффективности предоставления мер социальной поддержки. С помощью метода полуструктурированных интервью было выявлено, что социальные службы Кемского района имеют средний уровень развития цифровизации, что обуславливает необходимость развития технического обеспечения процесса цифровизации в системе социального обслуживания населения.

**Ключевые слова:** цифровизация, цифровые технологии, социальное обслуживание населения, социальная защита

**Для цитирования:** Веселова П. В. Цифровизация в социальном обслуживании населения на примере Кемского района Республики Карелия // StudArctic Forum. 2022. Т. 7, № 3. С. 58—62.

**Введение.** В настоящее время в системе социального обслуживания происходят изменения в формах оказания социальных услуг, обусловленные процессом цифровизации. По мнению С.Е. Гасумова и А.В. Карпунина, под цифровизацией социальной защиты и социального обслуживания принято понимать процесс повышения эффективности применения информации в сфере организации предоставления мер социальной защиты и социальных услуг с помощью цифровых технологий [Гасумова, Карпунина: 42]. Благодаря внедрению информационных технологий в работу социальных учреждений на данный момент успешно осуществляется проактивное уведомление (персональное информирование) граждан о возможности получения мер социальной поддержки при возникновении таких жизненных событий, как рождение ребенка, установление инвалидности и наступление пенсионного возраста, выдача семейного (материнского) капитала, выплата единовременных и ежемесячных пособий семьям, имеющим детей. Также для совершенствования процессов предоставления мер социальной поддержки на базе цифровых технологий в нашей стране реализуется Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года, которая позволяет упрощать получение комплексной социальной помощи нуждающимся [Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 №431-р «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сфере, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025»]. Для информирования населения о возможностях социальных служб государство развивает различные информационные платформы и сервисы. Одна из таких площадок — единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО), в рамках которой представлены актуальные данные о мерах социальной поддержки [Архипова, Бородкина и др.: 10-12]. Другой пример — Федеральный реестр инвалидов, содержащий информацию для граждан, признанных инвалидами и для организаций, предоставляющих им услуги [Архипова, Бородкина и др.: 13]. Третий —

Госуслуги и МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг [Худякова: 247]. Несмотря на то, что при использовании цифровых технологий в социальной сфере возрастает качество оказываемых социальных услуг, появляются новые перспективы, возможности и решения социальных проблем, с другой стороны, существует угроза возникновения социальных рисков – усиление социального неравенства, цифровая сегрегация населения по возможностям доступа к цифровой среде и электронным социальным услугам. Так, для оценивания состояния цифровизации повседневной профессиональной деятельности социальной работы в рамках научной арктической экспедиции Гуманитарного инновационного парка ПетрГУ «Кемь-2022», было проведено эмпирическое исследование, целью которого было изучение практик применения цифровых технологий, основных барьеров в учреждениях социального обслуживания Кемского района Республики Карелия. Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- рассмотреть практики применения цифровых услуг в работе социальных служб;
- выявить основные барьеры внедрения цифровых технологий и их интеграции в рабочие процессы учреждений социального обслуживания, в том числе с точки зрения цифровой компетенции сотрудников;
- определить влияние цифровых технологий на работу социальных учреждений.

Для оценки уровня цифровизации в Кемском районе были взяты такие индикаторы как предоставляемые электронные услуги, применение информационных и коммуникационных технологий, использование учреждениями специальных программных средств, цифровой опыт и знания специалистов. Исходя из этого уровень цифровизации мог классифицироваться на высокий (профессиональные знания и опыт в цифровой сфере специалистов социальных служб), хороший (использование цифровых продуктов и решений), средний (наличие базовых знаний и навыков в цифровой сфере) и низкий (мало знаний и навыков использования информационных технологий и услуг) уровни.

**Методы.** Для решения исследовательских задач было проведено 18 полуструктурированных интервью с сотрудниками подразделения ГБУ СО «КЦСОН РК» по Кемскому району, отделения г. Кемь ГКУ СЗ «Центр социальной работы Республики Карелия» и ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4». Единицами выборки являются специалисты по социальной работе, социальные работники, заведующие отделениями организаций социального обслуживания, специалисты-эксперты, социальный педагог и заместитель директора по общим вопросам. Среди информантов среднее профессиональное образование имеют 9 человек, которые занимают должность социальных работников, остальные опрошенные сотрудники (9 человек) имеют высшее профессиональное образование. Стаж работы опрошенных варьировался от 1 года до 33 лет. Возрастной состав информантов - от 27 до 64 лет. Главный признак, обеспечивающий попадание в выборку – это использование цифровых технологий и услуг в работе учреждений социальной защиты и социального обслуживания. Гайд интервью содержал разделы, посвященные профессиональному опыту сотрудников социальных служб, использованию цифровых средств в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания. Для анализа данных использовался метод тематического анализа, где в качестве главных тем были выделены 1) цифровые технологии в работе учреждений 2) личное отношение специалистов к развитию цифровизации и 3) факторы, влияющие на цифровизацию.

**Результаты.** В ходе исследования было опрошено 18 информантов. На основании анализа данных, полученных в результате интервью, можно сделать следующие выводы. Во-первых, на вопрос о том, какие цифровые средства сотрудники применяют в профессиональной деятельности, было выявлено, что на первом месте по частоте использования применяется компьютер (ноутбук), так как это основное средство, через которое происходит информирование граждан, предоставление услуг, а также ведется отчетность. Второе место занял смартфон, далее планшет. Из цифровых средств связи для получения и обмена информации респонденты применяют социальные сети, сайты учреждений социальной защиты и социально обслуживания, а также систему «Катарсис»,

которая облегчает межведомственное взаимодействие.

Следует отметить, что применение определенных цифровых средств зависит от профессиональной деятельности респондентов. Так, социальные работники чаще всего отмечали применение в своей работе планшетов для учета информации при взаимодействии с клиентами.

*«Сейчас у нас активно развивается дистанционная работа, то есть с помощью планшетов при обслуживании на дому, очень удобно, но нужно освоить технологию, чтобы было проще» (Женщина, 52 года, социальный работник).*

Специалисты социальных служб, в первую очередь, используют планшеты для оперативного информирования лечащего врача о результатах наблюдения за состоянием здоровья подопечного, в том числе о результатах контроля за артериальным давлением и уровнем сахара в крови, приемом лекарственных препаратов и соблюдением режима питания. Также социальный работник может контролировать и дату планового посещения врача или прохождения диспансеризации, а также сопровождать клиента в поликлинику.

К цифровизации социальных услуг респонденты относятся позитивно, поскольку применение цифровых технологий упрощает деятельность по предоставлению социальных услуг и процесс их получения.

*«Больше положительного влияния от цифровизации, чем отрицательного. Улучшается качество социальных услуг, легче взаимодействовать с другими учреждениями, появляются новые получатели» (Женщина, 32 года, специалист по социальной работе)*

Оценивая уровень знаний организации в цифровой сфере, большинство респондентов (13 человек) отмечали средний (есть базовые знания и навыки в цифровой сфере) и хороший (знают и используют цифровые продукты и решения) уровни. Но некоторые сотрудники (5 человек) уклонились от ответа или отметили низкий уровень знаний в использовании информационных продуктов и решений в работе организации. Данная рассогласованность может быть связана с тем, что из-за недостатка профессиональных знаний у сотрудников появляется дополнительная задача, которая заключается в приспособлении к новым видам взаимодействия с получателями услуг, способам оказания помощи и учёта информации, что препятствует внедрению новых цифровых технологий в работу учреждений.

*«Иногда приходится самостоятельно изучать. Навыков нет, на всё время нужно, а времени нет. Приходится уже в процессе работы вникать» (Женщина, 38 лет, ведущий специалист-эксперт)*

Ограничения, вызванные пандемией Covid-19, показали необходимость цифровизации социальной сферы, так как в данный период многие учреждения социального обслуживания и социальной защиты были переведены в дистанционный формат работы. В связи с этим в практике социальной работы был осуществлен переход на цифровую коммуникацию с получателями мер социальной поддержки, распространился электронный документооборот, осуществлялось дистанционное предоставление социальных услуг. К основным барьерам цифровизации респонденты отнесли отсутствие необходимых навыков, недостаточное финансирование и плохое качество связи.

*«Не всегда хватает времени, чтобы обучаться. Бывает и связь плохая. А так основная проблема — это скорее не знание. Нет необходимых умений, навыков» (Женщина, 47 лет, социальный работник).*

Результаты исследования показали, что, несмотря на существующие трудности, от использования цифровых технологий улучшилось качество предоставления социальных услуг (социально-бытовых, социально- трудовых, срочных и др. услуг), появилась возможность ежедневного фиксирования оказанных услуг, а также были привлечены новые получатели услуг. Таким образом, цифровизация позволяет повысить качество предоставляемых социальных услуг, обеспечить межведомственную интеграцию и способствует эффективному управлению учреждений социальной защиты и организаций социального обслуживания.

Полученные данные свидетельствуют о том, что учреждения социального обслуживания и социальной защиты в Кемском районе имеют средний уровень цифровизации,

несмотря на использования информационных и коммуникационных технологий. В первую очередь это связано с неготовностью учреждений к цифровой трансформации. Из-за того, что введение цифровых технологий требует дополнительной отчетности, помощи пользователям услуг, когда услуги переводятся в цифровую форму, то сотрудники организаций часто не воспринимают внедрение информационных и цифровых инноваций. Кроме этого, многие клиентские группы социальной работы (пожилые люди, инвалиды, малообеспеченные и др.) не готовы к дистанционному получению социальных услуг и взаимодействию с учреждениями из-за отсутствия необходимых цифровых навыков, что является следствием медленного темпа развития цифровизации. Так же на уровень цифровизации влияют региональные особенности, так как социальные службы городов в большей степени превосходят сельскую местность по цифровой грамотности сотрудников и источникам финансирования.

**Заключение.** Благодаря проведенному исследованию можно говорить о том, что цифровые технологии в повседневной практике социальной работы применяются как в учреждениях социальной защиты, так и в организациях социального обслуживания Кемского района Карелии. Доступность электронной социальной работы зависит от цифровой грамотности и компетентности сотрудников, организаторских способностей руководителя и обеспеченности современным оборудованием. Для развития процесса цифровизации необходимо обучение персонала соответствующим навыкам использования цифровых средств, что позволит сотрудникам наиболее эффективно использовать цифровые продукты и решения, получить профессиональные знания и опыт. Также внедрение цифровых технологий облегчит обращение населения за социальными услугами, повысив их доступность. Следовательно, развитие цифровизации поможет упростить и ускорить процесс предоставления и получения социальных услуг, а также повысит уровень информированности граждан об их правах на социальное обеспечение.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Актуальные проблемы цифровизации социальных услуг : коллективная монография / Е. Б. Архипова, О. И. Бородкина, М. М. Иванова [и др.]. Санкт-Петербург : ООО "Скифия-принт", 2021. 232 с.

*Гасумова С. Е.* Новые тренды цифровизации социальной защиты и социального обслуживания в России // Социальная политика и социология. 2020. № 3. Т. 19. С. 41—49.

Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 №431-р (ред. от 07.06.2021) «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сфере, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_378135/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378135/) (дата обращения: 31.07.2022)

*Худякова Т. И.* Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике : сборник материалов Форум молодых ученых. Курск : Курский государственный университет, 2020. С. 245—248.

**Polina V. VESELOVA**bachelor's degree, Petrozavodsk State University  
(Petrozavodsk, Russian Federation),  
*polina.veselova.2002@mail.ru***DIGITALIZATION IN SOCIAL SERVICES FOR THE POPULATION ON THE  
EXAMPLE OF THE KEMSKY DISTRICT OF THE REPUBLIC OF KARELIA****Scientific adviser:**

Irina M. Suvorova

Received: 24 August 2022

Accepted: 26 September 2022

Published: 1 October 2022.

**Abstract.** The scientific article is devoted to the study of the digitalization process, its impact on the work of social protection institutions of the Kemsky district, as well as to identify the main barriers to the introduction of digital technologies. The relevance of the study is due to the growing role of the use of digital technologies to improve the quality of social services provided, the targeting and effectiveness of the provision of social support measures. Using the method of semi-structured interviews, it was revealed that the social services of the Kemsky district have an average level of digitalization development, which necessitates the development of technical support for the digitalization process in the system of social services for the population.

**Keywords:** digitalization, digital technologies, social services for the population, social protection

**For citation:** Veselova, P. V. Digitalization in social services for the population on the example of the Kemsky district of the Republic of Karelia. *StudArctic Forum*. 2022; 7(3): 58—62.

**REFERENCES**

Actual problems of digitalization of social services: a collective monograph / E. B. Arkhipova, O. I. Borodkina, M. M. Ivanova [and others]. St. Petersburg: LLC "Skifiya-print", 2021. 232 p.

Decree of the Government of the Russian Federation of February 20, 2021 No. 431-r (as amended on June 7, 2021) "On Approval of the Concept of Digital and Functional Transformation of the Social Sphere, Related to the Field of Activities of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation, for the period up to 2025". URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_378135/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378135/) (date of access: 07/31/2022)

*Gasumova S. E.* New trends in the digitalization of social protection and social services in Russia // *Social policy and sociology*. 2020. No. 3. Vol. 19. P. 41—49.

*Khudyakova T. I.* Digitalization of social services in Russia // *Intelligent control systems in the digital economy: collection of materials Forum of young scientists*. Kursk: Kursk State University, 2020, P. 245—248.