

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

DOI: 10.15838/sa.2022.2.34.3

УДК 364.07:004 | ББК 60.64+32.81

© Гасумова С.Е., Старшинова А.В.

КОНЦЕПЦИЯ ЦИФРОВОГО СОЦИАЛЬНО- АДАПТАЦИОННОГО УЧАСТИЯ В ИССЛЕДОВАНИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



СВЕТЛАНА ЕВГЕНЬЕВНА ГАСУМОВА

Пермский государственный национальный исследовательский университет

Пермь, Российская Федерация

e-mail: svetagasumova@ya.ru

ORCID: [0000-0002-2514-8605](https://orcid.org/0000-0002-2514-8605); ResearcherID: [O-4789-2017](https://orcid.org/0-4789-2017)



АЛЕВТИНА ВИКТОРОВНА СТАРШИНОВА

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина

Екатеринбург, Российская Федерация

e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru

ORCID: [0000-0001-8804-5681](https://orcid.org/0000-0001-8804-5681); ResearcherID: [Q-1245-2015](https://orcid.org/Q-1245-2015)

Активно развивающийся в России процесс цифровизации социальных услуг формирует потребность в разработке методологического подхода к его научному анализу, что и стало целью нашего исследования. Опираясь на идеи сетевого подхода в социологии (М. Кастельс, Дж. Уирри, М. Маклюэн и др.), сформировавшегося в его рамках анализа социальных сетей (В. Wellman, Г.В. Градосельская, К.С. Губа, М.А. Сафонова), концепций силы слабых связей (М. Грановеттер), электронного участия (А.В. Чугунов, О.Г. Филатова, Ю.А. Кабанов, Г.О. Панфилов), социального инвестирования (А. Heterjick, Р. Марх, С.Г. Nguen, J. Jenson и др.), модели общественного давления (Р. Norris, С.Р. Lee, К. Chang, F.S. Berry, V. Gel'man, А. Starodubtsev, А.В. Кынев и др.), цифрового капитала (О.И. Бородкина, В.А. Сибирев) и общинно-центрированного подхода к социальной работе в условиях COVID-19 (R. Truell, S. Crompton), мы предложили авторскую концепцию цифрового социально-адапционного участия, основанную на идее осознанной, активной включенности индивидов и социальных групп в социальные сети в виртуальном пространстве, позволяющие акторам, применяя цифровые технологии, обмениваться информацией об эффективных способах решения социальных проблем, возникающих в их жизнедеятельности. На основе выделения

структурных элементов цифрового социально-адаптационного участия (цифровые социальные услуги, цифровая компетентность и информированность клиентских групп, информационная открытость системы социальной защиты и социального обслуживания, система информирования населения, обучающая среда, техническая инфраструктура) введено понятие цифрового ресурсного потенциала как определенного объема интернет-ресурсов и цифровых сервисов по запросам организации жизнедеятельности и решения возникающих социальных проблем, доступного целевым социальным группам, о котором они проинформированы и для использования которого у них достаточно цифровых компетенций; охарактеризованы уровни цифрового ресурсного потенциала (высокий, средний, низкий). Сформулированы принципы цифровизации социальных услуг.

Цифровизация социальных услуг, трансформация российского общества, цифровой капитал, ресурсный потенциал, информационное общество, социальная сфера, цифровые услуги.

Благодарность

Статья подготовлена в рамках проекта РНФ, реализуемого в СПбГУ, № 19–18–00246-П «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг».

Актуальность исследования цифровизации социальных услуг и обзор методологических подходов

Система разнообразных мер социальной поддержки в России крайне обширна: их общее число превышает 20 тыс. и охватывает более 75 млн граждан¹. По оценкам экспертов Всемирного банка и Научно-исследовательского финансового института (НИФИ), Российская Федерация ежегодно тратит на социальные выплаты около 3% ВВП – больше, чем основная часть стран с переходной экономикой; по числу же самих выплат и льгот она и вовсе – мировой лидер². При этом в 2021 году 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 года», определившая направления совершенствования процессов предоставления мер социальной

поддержки на базе цифровых технологий³. Граждане в результате все чаще получают помощь удаленно, без необходимости посещения организаций, в автоматическом режиме, проактивно и комплексно, исходя из возникающих жизненных ситуаций, омниканально и экстерриториально. Соответственно, сегодня более половины населения страны с нарастающей частотой вступает в цифровое взаимодействие с органами власти, организациями, учреждениями в социальной сфере⁴. В таких условиях, как отмечают О.И. Бородкина и В.А. Сибирев, цифровизация социального обслуживания является одним из стратегических направлений реформирования социальной сферы и необходимым условием улучшения качества и доступности социальных услуг для различных целевых групп в современном обществе (Borodkina, Sibirev, 2021, p. 129).

Под цифровизацией социальных услуг мы понимаем процесс повышения эффектив-

¹ Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 года: Распоряжение Правительства РФ от 20 февраля 2021 г. № 431-р. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202103010045> (дата обращения 12.04.2022).

² 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 12.04.2022).

³ Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 года: Распоряжение Правительства РФ от 20 февраля 2021 г. № 431-р. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202103010045> (дата обращения 12.04.2022).

⁴ Медиапотребление в России – 2021 / Исследовательский центр компании «Де-лойт» в СНГ. М., 2021. С. 45.

ности применения информации с помощью цифровых технологий при оказании различной помощи гражданам в сфере социального обслуживания по улучшению условий жизнедеятельности и самостоятельному удовлетворению жизненных потребностей, в целях повышения социального благополучия в обществе. Сегодня, в условиях стремительного развития процесса цифровизации социальной сферы в целом, в частности системы социальной защиты и социального обслуживания, в России возникла необходимость научного анализа трансформаций, происходящих в связи с этим в обществе. Такие изменения требуют разработки методологических подходов к изучению этого процесса, в том числе с позиции социологии. В статье мы проведем обзор ряда подходов, вносящих существенный вклад в формирование теоретико-методологической основы для исследования процесса цифровизации социальных услуг, а также предложим авторскую концепцию цифрового социально-адаптационного участия.

Системно рассматривать трансформационные процессы в обществе под влиянием цифровизации позволяет, прежде всего, сетевой подход в социологии, основанный на идеях «сетевого общества» М. Кастельса, «мобильного общества» Дж. Уирри, «глобальной деревни» М. Маклюэна и объясняющий новые феномены и новый характер связи элементов жизни общества. Концепт сети может быть продуктивно использован на современном этапе для описания и изучения отношений, складывающихся между индивидами, группами и организациями и другими субъектами как на микро-, так и на макроуровне (Мальцева, 2017, с. 11). В рамках сетевого подхода развивается анализ социальных сетей⁵ (Губа, 2012; Сафонова, 2012; и пр.), рассматривающий общество в терминах взаимосвязей индивидов О. Конта, изучения влияния структур социальных отношений на их содержание Г. Зиммеля. По Б. Уэллману, сети оказывают структурное влияние, поскольку предоставляют возмож-

ности и устанавливают ограничения благодаря влиянию на доступ индивидов к ресурсам (Wellman, 1983).

Концепция силы слабых связей М. Грановеттера наделяет особой ролью слабые связи – к примеру, при получении безработным информации о вакансии через коммуникации с малознакомыми людьми (Грановеттер, 2009), что позволяет увидеть зависимость эффективности социальной защиты и социального обслуживания в обществе от сформированности слабых связей в сетях, дающих человеку возможность получать информацию об услугах, которой не владеет его близкое социальное окружение.

Концепция электронного участия, предложенная авторским коллективом под руководством директора Центра технологий электронного правительства, доцента института дизайна и урбанистики Национального исследовательского университета ИТМО А.В. Чугунова, акцентирует внимание на изучении вовлеченности граждан в социальные сети в виртуальном пространстве, создающиеся органами власти⁶. Под электронным участием понимается комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений (Чугунов, 2017, с. 59). 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. Соответственно, электронное участие граждан наиболее активно в тех регионах, где проводится эффективная социальная политика, осуществляется инвестирование в цифровые компетенции граждан и общественные инициативы. Поэтому, к примеру, «...нуждающихся в длительном уходе по-

⁵ Градосельская Г.В. (2001). Анализ социальных сетей: автореф. дис. ... канд. соц. наук. М. 21 с.

⁶ Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России (2020) / под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб.: Алетей, 2020. 254 с.

жилых нужно в первую очередь обеспечить планшетами и обучить выходу в интернет-пространство» (Kabanov, Chugunov, 2021).

В основе концепции социального инвестирования, описанной у А. Неме́ријск (Nemerijck, 2018), лежит идея о том, что именно социальные инвестиции позволяют в информационном обществе эффективно добиваться инклюзии социально уязвимых групп, их более активной позиции на рынке труда и в общественно-политической жизни (Marx, Nguyen, 2018), дают возможность не только повышать гражданское участие через «консультации, коммуникацию и вовлечение на местном уровне» (Jenson, 2012), но и «напрямую вовлекать граждан в процесс разработки и управления социальными услугами» (Misuraca et al., 2017). Модель общественного давления предполагает, что с ростом человеческого развития возникает все более высокий спрос на новые инструменты участия в публичной политике (Lee et al., 2011; Norris, 2001), а нужный уровень человеческого развития достигается за счет активной социальной политики, в том числе социального инвестирования и социальной помощи (Marx, Nguyen, 2018; Shore, 2020). Поэтому чем выше социальная ориентированность политики региона, тем шире граждане используют цифровые инструменты для взаимодействия с органами власти при решении проблем своей жизнедеятельности. В исследованиях A.F. Tavares, J. Martins, M. Lameiras (Tavares et al., 2020) также обращается внимание на качество государственных институтов, поскольку модель общественного давления может сдерживаться состоянием их «информационной закрытости» (Gel'man, Starodubtsev, 2016; Кынев, 2017).

Концепция цифрового капитала, предложенная представителями научной школы Санкт-Петербургского государственного университета О.И. Бородкиной и В.А. Сибиревым, основана на понятии «социальный капитал» (П. Бурдье, Дж. Коулман, Р. Путман) и позволяет рассматривать процесс цифровизации с позиции клиентов социальных служб, в том числе через оценку их готовности использовать цифровые технологии при

получении социальных услуг, имея в виду материальные и субъективные факторы. Под цифровым капиталом потребителей социальных услуг понимается совокупность таких факторов, как цифровые компетенции потребителей социальных услуг; доступные им цифровые технологии, в том числе наличие необходимого оборудования; имеющиеся у потребителей социальные связи и ресурсы, влияющие на первые два фактора (например, возможность пройти IT-обучение, получить в распоряжение компьютер, получить помощь близких в процессе онлайн-коммуникаций и т. д.); уровень доверия цифровым технологиям (Borodkina, Sibirev, 2021).

Наконец, общинно-центрированный подход к социальной работе в условиях COVID-19 британских ученых R. Truell и S. Crompton акцентирует внимание на том, что в трансформирующемся под влиянием последствий пандемии обществе именно работа на уровне местных сообществ позволит выстраивать максимально эффективную социальную политику. Необходимо изменение способа предоставления социальных услуг на основе разработки политики взаимодействия с сообществами, их активной включенности, создания платформ для этого. Нужно помочь сообществам помогать самим себе – для этого социальные работники должны взаимодействовать с сетями на уровне местных сообществ, социальные службы должны создавать горячие линии и каналы в WhatsApp, Zoom и Skype, развивая контакты с семьями и общинами (Truell, Crompton, 2019).

Рассмотренные подходы позволяют с разного ракурса увидеть важность целенаправленного создания в цифровом обществе разнообразных возможностей для объединения в сети представителей социально уязвимых групп с целью их взаимодействия как между собой, так и с органами власти и социальными службами, мобилизации их ресурсов, обмена информацией, успешного получения помощи от государства в решении проблем жизнедеятельности на основе цифровых технологий. Подобные сети должны накладываться друг на друга, формируя сети сетей, новые связи как внутри групп,

так и между ними, чтобы обеспечить самоинформирование и самопомощь акторов. Этому должна способствовать социальная политика государства, социальные инвестиции не только в создание цифровой среды, но и в цифровые компетенции граждан, их цифровую инклюзию. Однако методологический подход, обобщающий все обозначенные научные взгляды и рассматривающий процесс цифровизации социальных услуг системно, комплексно, пока в научной литературе отсутствует. В качестве такого подхода мы полагаем целесообразным предложить концепцию цифрового социально-адаптационного участия.

Концепция цифрового социально-адаптационного участия

Под цифровым социально-адаптационным участием мы понимаем осознанную, активную включенность индивидов и социальных групп в социальные сети в виртуальном пространстве, позволяющие акторам на основе цифровых технологий обмениваться информацией об эффективных способах решения социальных проблем, возникающих в их жизнедеятельности. Использование такого подхода при разработке мер по развитию цифровизации социальных услуг предполагает целенаправленное создание общественными институтами (в первую очередь государством и институтом социальной защиты) условий для осознанной, активной цифровой включенности граждан в различные социальные сети по тематике социальной поддержки и социальных услуг в виртуальном пространстве, в целях повышения их информационной адаптивности и способности преодолевать трудные жизненные ситуации, формирования социального благополучия в российском обществе. При этом необходимо выявлять и учитывать ожидания социальных групп от цифровизации социальной поддержки и социальных услуг, их потребности в новых цифровых сервисах в этой сфере и отношение к уже имеющимся; систематически актуализировать содержание таких цифровых ресурсов и сервисов, чтобы обеспечить достоверность, надежность, доступность,

легкость восприятия содержащейся в них информации для любой целевой аудитории.

Социальные инвестиции должны направляться на активизацию социально уязвимых групп таким образом, чтобы у них сформировалась финансовая, техническая возможность и мотивационная и технологическая готовность пользоваться цифровыми технологиями для решения различных возникающих социальных проблем (например, преодоления малоимущности и безработицы, получения различных мер социальной поддержки и социальных услуг), что является необходимым условием формирования их цифрового капитала. Для этого потребуются на основе исследования информационных потребностей целевых групп включить в государственную социальную политику адресные меры по вовлечению граждан в электронное взаимодействие с органами социальной защиты и социальными службами, обеспечить информационную открытость системы в виртуальном пространстве, а также создать условия для самостоятельного включения индивидов в различные социальные сети, в которых происходит обмен информацией по актуальным для них социальным проблемам и создается возможность для самоинформирования и оказания самопомощи.

Цифровое социально-адаптационное участие сегодня целесообразно реализовывать в максимально разнообразных, простых, доступных и понятных для социальных групп льготополучателей и потребителей социальных услуг форматах, через различные цифровые информационные ресурсы и интерактивные сервисы, которых пока недостаточно. Уровень социального благополучия в российском обществе будет тем выше, чем больше будет создаваться сетей, вовлечение в которые повышает возможности социальной адаптации нуждающихся в социальных услугах и мерах социальной поддержки групп через информирование и самоинформирование, социальную помощь и самопомощь, и чем большая часть граждан будет иметь возможности (как технические, материальные, так и компетентностные) становиться участниками подобных



Рис. 1. Структура цифрового социально-адаптационного участия

Источник: составлено авторами.

разнообразных сетей – созданных либо по инициативе государства и формирующих горизонтальные связи между индивидами, их сообществами и органами социальной защиты и социальными службами, либо по инициативе общественности и формирующих горизонтальные связи в обществе.

Структуру элементов цифрового социального адаптационного участия можно представить следующим образом (рис. 1).

Понятие и уровни цифрового ресурсного потенциала

Для анализа цифрового социально-адаптационного участия граждан мы считаем целесообразным ввести еще одно понятие – цифровой ресурсный потенциал. Идеи ресурсного подхода в социологии основаны на концепциях П. Бурдьё (прежде всего выделении социального капитала как совокупности реальных и потенциальных ресурсов, связан-

ных устойчивой сетью более или менее институционализированных отношений взаимного знакомства и признания, объем которого зависит от размера сети связей, которыми конкретный агент располагает и которые может эффективно мобилизовать, и от объема капитала, которым обладают те, кто с ним связан (Бурдьё, 2002)), М. Кастельса, У. Бека, Д. Граски, Э. Соренсона и др. Они нашли развитие в работах российских социологов (О.И. Шкаратан, Е.М. Арамова, Н.Е. Тихонова и др.), рассматривающих этот подход как современную парадигму, создающую теоретико-методологическую основу для разделения ресурсного потенциала и форм капитала в рамках теории социальной стратификации общества (Тихонова, 2006), отмечая, что в разные исторические периоды и в зависимости от ситуации в месте проживания даже в условиях одного типа общества бывают востребованы разные компоненты ресурсного потенциала индивидов⁷.

⁷ Шкаратан О.И., Бондаренко В.А., Крельберг Ю.М., Сергеев Н.В. (2003). Социальное расслоение и его воспроизводство в современной России. М.: ГУ ВШЭ. 68 с.

Ресурсно-потенциальный подход именно в системе социальной защиты населения разрабатывает З.П. Замараева, рассматривая «ресурс» как резерв или вспомогательное средство, а «потенциал» как совокупность качеств субъекта или особое интегральное качество, которое выполняет функцию «реализации» субъекта, то есть определяет и обеспечивает эффективность осуществления им в данных объективных условиях всех видов жизнедеятельности. При этом выделяются ресурсы индивидов и социальных групп: внутренние (образование, интеллект, целеустремленность и др.) и внешние (материальные, социальные и формирование общественных связей), официальные (формальные) и неофициальные, реально существующие и потенциальные, в разной степени управляемые с точки зрения их использования для достижения определенных целей. Сущность ресурсно-потенциального подхода выражается в совокупности технологий социальной деятельности, которые определяют уровень и характер ресурсных потенциалов личности с целью их активизации и преобразования в ресурсы само-

обеспечения, саморазвития, самоактуализации с использованием институционального и общественного потенциалов (Замараева, 2018, с. 129–132).

Под цифровым ресурсным потенциалом мы понимаем определенный объем интернет-ресурсов и цифровых сервисов по вопросам организации жизнедеятельности и решения возникающих социальных проблем, доступный целевым социальным группам, о котором они проинформированы и для использования которого у них достаточно цифровых компетенций. Поскольку процесс цифровизации социальных услуг неравномерен, и, как показали российские исследования, уровень электронного участия и цифрового капитала различен в разных регионах (Kabanov, Chugunov, 2021; Чугунов, Панфилов, 2021; Borodkina, Sibirev, 2021), то для оценки цифрового ресурсного потенциала мы предлагаем условно выделить его высокий, средний и низкий уровни и охарактеризовать их через предложенную нами выше структуру социально-адаптационного участия индивидов и социальных групп (табл.).

Таблица. Характеристика уровней цифрового ресурсного потенциала

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

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

Принципы цифровизации социальных услуг

Для того чтобы обеспечить развитие цифрового социально-адаптационного участия и высокий уровень цифрового ресурсного потенциала в условиях трансформации российского общества, необходимо, чтобы процесс цифровизации социальных услуг основывался на ряде принципов (рис. 2).

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

2. Принцип комплексности требует, чтобы разработка, внедрение и предоставление цифровых социальных услуг осуществлялись с учетом комплексного характера социальных проблем, возникающих в процессе жизнедеятельности индивидов и социальных групп (одновременно и психологические, и правовые, и жилищные, и материальные, и проблемы занятости...). Соответственно, создающиеся цифровые технологии должны стремиться к тому, чтобы позволять решать их в комплексе, за один раз, в целях обеспечения максимальной эффективности, минимальной ресурсозатратности и экономии социального времени клиентских групп.

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

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

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



Рис. 2. Принципы цифровизации социальных услуг

Источник: составлено авторами.

меру, в сфере производства коммерческих продуктов и услуг, вызывая недовольство у населения.

6. Принцип преодоления цифрового неравенства и, в частности, межпоколенческого разрыва обязывает государство и общество целенаправленно разрабатывать и реализовывать специальные меры по вовлечению в процесс цифровизации социальных услуг изолированных из него по различным причинам социальных групп и индивидов⁸. Для этого необходимы исследования цифровой эксклюзии, развитие системы повышения цифровой технологической компетентности, в первую очередь старшего поколения, инвалидов, жителей местностей, не имеющих покрытия широкополосного и мобильного интернета (чаще всего – сельских и малонаселенных территорий, где, как правило, обострены социально-экономические проблемы), обеспечения их необходимыми техническими устройствами, а также обучение пользованию цифровыми социальными сервисами, тематическими интернет-ресур-

сами и специальными мобильными приложениями, повышающими качество жизни.

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

8. Принцип ориентации на самоинформирование и самопомощь означает, что в современных условиях получатели цифровых социальных услуг обладают высокой степенью автономии и способны при условии создания для них соответствующих условий (доступных интернет-ресурсов

⁸ Медиапотребление в России – 2020 / Исследовательский центр компании «Де-лойт» в СНГ. М., 2020. С. 12–15.

и онлайн-сервисов по подбору льгот и социальных услуг на основе экспресс-теста, вопросам психологической помощи, защиты прав граждан и т. п.) самостоятельно разрешать возникающие в процессе жизнедеятельности трудные жизненные ситуации, без непосредственного, официального обращения в социальные службы в качестве клиентов.

9. Принцип разнообразия цифровой социально-адаптационной и социально-реабилитационной среды ориентирует при разработке и внедрении цифровых социальных услуг на создание сервисов для любых трудных жизненных ситуаций, для всех нуждающихся в помощи категорий населения, даже если подобная категория не обозначена в российском законодательстве о социальном обслуживании. Охват клиентских групп может соответствовать современным подходам к выделению объектов в социальной работе на уровне международных стандартов. Именно цифровая среда позволяет без ограничений расширить перечни актуальных и потенциальных получателей социальных услуг, преодолеть формализм в деятельности социальных служб в определении категорий получателей в реальном пространстве.

Выводы

Таким образом, в современном обществе сети оказывают структурное влияние, предоставляя индивидам и социальным группам доступ к ресурсам, в том числе «дефицитным» цифровым ресурсам и сервисам в социальной сфере для социально уязвимых групп. Описанные методологические подходы позволили показать значение сформированности связей в сетях и образования группировок (сообществ), позволяющих индивиду получать информацию о социальных услугах и мерах социальной поддержки в цифровом формате, а также выделить

проблему изучения вовлеченности граждан в такие социальные сети, инклюзии социально уязвимых групп и возможностей их вовлечения в процесс разработки и управления социальными услугами на основе учета их потребностей. Предложенная авторская концепция «цифрового социально-адаптационного участия» основана на идее осознанной, активной включенности индивидов и социальных групп в социальные сети в виртуальном пространстве, позволяющие актерам, применяя цифровые технологии, обмениваться информацией об эффективных способах решения социальных проблем, возникающих в процессе жизнедеятельности. В структуру элементов цифрового социально-адаптационного участия входят цифровые социальные услуги, отвечающие потребностям и ожиданиям клиентских групп; цифровая компетентность и информированность клиентских групп о тематических ресурсах и сервисах; информационная открытость системы социальной защиты и социального обслуживания, система информирования населения о цифровых социальных услугах, обучающая среда; развитие технической инфраструктуры (доступ в интернет, компьютеризация, преодоление цифрового неравенства). В рамках этой концепции возможен поиск путей повышения вовлеченности граждан в процесс цифровизации социальных услуг, создания отвечающего их потребностям цифрового пространства, формирования высокого уровня цифрового ресурсного потенциала в регионах России. В дальнейшем предложенная концепция цифрового социально-адаптационного участия может развиваться и использоваться не только при исследовании процесса цифровизации социальных услуг, но и в других областях цифровой трансформации общества.

ЛИТЕРАТУРА

- Бурдые П. (2002). Формы капитала / пер. М.С. Добряковой // Западная экономическая социология. Т. 3. № 5. С. 60–74.
- Грановеттер М. (2009). Сила слабых связей / пер. З.В. Котельникова // Экономическая социология. Т. 10. № 4. С. 31–50.

- Губа К.С. (2012). Западная теория в петербургской социологии: между Максом Вебером и Эрвином Гоффманом // Социологические исследования. № 6. С. 83–97.
- Замараева З.П. (2018). Ресурсно-потенциальный подход в системе социальной защиты населения России: монография. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К». 270 с.
- Кынев А.В. (2017). Качество региональных политических институтов: попытка измерения // Политическая наука. № 4. С. 259–283.
- Мальцева Д.В. (2017). Сетевой подход в социологии: генезис идей и применение: монография. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 220 с.
- Сафонова М.А. (2012). Сетевая структура и идентичности в локальном сообществе социологов // Социологические исследования. № 6. С. 107–120.
- Тихонова Н.Е. (2006). Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях // Экономическая социология. Т. 7. № 3. С. 11–26.
- Чугунов А.В. (2017). Взаимодействие граждан с властью как канал обратной связи в институциональной среде электронного участия // Власть. Т. 25. № 10. С. 59–66.
- Чугунов А.В., Панфилов Г.О. (2021). Методика оценки региональных систем электронного участия в контексте социально-экономического развития субъектов Российской Федерации // Современное государственное управление: образование, наука, практика: сб. статей международной научно-практической конференции. Минск. С. 170–174.
- Borodkina O., Sibirev V. (2021). The digital capital of social services consumers: factors of influence and the need for investment. *The Journal of Social Policy Studies*, 19 (1), 129–142. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142
- Gel'man V., Starodubtsev A. (2016). Opportunities and constraints of authoritarian modernisation: Russian Policy Reforms in the 2000s. *Europe-Asia Studies*, 68 (1), 97–117. DOI: 10.1080/09668136.2015.1113232
- Hemerijck A. (2018). Social investment as a policy paradigm. *Journal of European Public Policy*, 25 (6), 810–827. DOI: 10.1080/13501763.2017.1401111
- Jenson J. (2012). Redesigning citizenship regimes after neoliberalism: Moving towards social investment. In: N. Morel, B. Palier, J. Palme (eds.). *Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges*. Bristol: Policy Press, 61–87. DOI: 10.1332/policypress/9781847429247.003.0003
- Kabanov Y.A., Chugunov A.V. (2021). Human development, social policy and citizen electronic participation in Russia's Regions. *The Journal of Social Policy Studies*, 19 (1), 101–114. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-101-114
- Lee C.P., Chang K., Berry F.S. (2011). Testing the development and diffusion of e-government and e-democracy: A global perspective. *Public Administration Review*, 71 (3), 444–454. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2011.02228.x
- Marx P., Nguyen C.G. (2018). Political participation in European Welfare States: Does social investment matter? *Journal of European Public Policy*, 25 (6), 912–943. DOI: 10.1080/13501763.2017.1401109
- Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C. (2017). *ICT-Enabled Social Innovation: Evidence & Prospective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. DOI: 10.2760/494727
- Norris P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: 10.1017/CBO9781139164887
- Shore J. (2020). How social policy impacts inequalities in political efficacy. *Sociology Compass*, 14 (5): e12784. DOI: 10.1111/soc4.12784
- Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. (2020). Electronic participation in a comparative perspective: Institutional determinants of performance. In: M.P. Rodríguez Bolívar, M.E. Cortés Cediel (eds.). *Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities*. Hershey: IGI Global.
- Truell R., Crompton S. (2019). *To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19*. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden.
- Wellman B. (1983). Network analysis: Some basic principles. *Sociological Theory*, 1, 31–33.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Светлана Евгеньевна Гасумова – кандидат социологических наук, доцент, Пермский государственный национальный исследовательский университет (Российская Федерация, 614068, г. Пермь, ул. Букирева, д. 15; e-mail: svetagasumova@ya.ru)

Алевтина Викторовна Старшинова – доктор социологических наук, профессор, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (Российская Федерация, 620002, г. Екатеринбург, ул. Мира, д. 19; e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru)

Gasumova S.E., Starshinova A.V.

THE CONCEPT OF DIGITAL SOCIO-ADAPTIVE PARTICIPATION IN THE STUDY OF DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES

The process of digitalization of social services, which is actively developing in Russia, creates the need to develop a methodological approach to its scientific analysis which became the purpose of our study. Based on the ideas of the network approach in sociology (M. Castells, J. Urry, M. McLuhan, etc.), formed within its framework of the analysis of social networks (B. Wellman, G.V. Gradoselskaya, K.S. Guba, M.A. Safonova), the concepts of the strength of weak ties (M. Granovetter), electronic participation (A.V. Chugunov, O.G. Filatova, Yu.A. Kabanov, G.O. Panfilov), social investment (A. Hemerjick, P. Marx, C.G. Nguen, J. Jenson, etc.), public pressure models (P. Norris, C.P. Lee, K. Chang, F.S. Berry, V. Gel'man, A. Starodubtsev, A.V. Kynev et al.), digital capital (O.I. Borodkina, V.A. Sibirev) and a community-centered approach to social work in the COVID-19 (R. Truell, S. Crompton), we have proposed the author's concept of digital socio-adaptive participation, based on the idea of conscious, active involvement of individuals and social groups in social networks in virtual space which allow actors to exchange information about effective ways of solving social problems in their life with the use of digital technologies. Based on the allocation of structural elements of digital socio-adaptive participation (digital social services, digital competence and awareness of client groups, information openness of the social protection and social service system, public information system, learning environment, technical infrastructure), we have introduced the concept of digital resource potential as a certain amount of the Internet resources and digital services on the organization of life and solutions to emerging social problems available to target social groups, which they are informed about and for the use of which they have enough digital competencies; and characterized the levels of digital resource potential (high, medium, low). We have formulated the principles of digitalization of social services.

Digitalization of social services, transformation of Russian society, digital capital, resource potential, information society, social sphere, digital services.

REFERENCES

- Borodkina O., Sibirev V. (2021). The digital capital of social services consumers: Factors of influence and the need for investment. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1), 129–142. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142
- Bourdieu P. (2002). Forms of capital. In: *Zapadnaya ekonomicheskaya sotsiologiya* [Western Economic Sociology], 3(5) (in Russian).
- Chugunov A.V. (2017). Cooperation of citizen with the authority as a feedback channel in e-participation: Institutionalization issues. *Vlast'*, 25(10), 59–66 (in Russian).
- Chugunov A.V., Panfilov G.O. (2021). Methodology for assessing regional e-participation systems in the context of socio-economic development of the subjects of the Russian Federation. In: *Sovremennoe gosudarstvennoe upravlenie: obrazovanie, nauka, praktika: sb. statei mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Modern Public Administration: Education, Science, Practice: Collection of Articles of the International Scientific and Practical Conference]. Minsk, 170–174 (in Russian).

- Gel'man V., Starodubtsev A. (2016). Opportunities and constraints of authoritarian modernisation: Russian policy reforms in the 2000s. *Europe-Asia Studies*, 68(1), 97–117. DOI: 10.1080/09668136.2015.1113232
- Granovetter M. (2009). The strength of weak ties. *Ekonomicheskaya sotsiologiya=Journal of Economic Sociology*, 10(4), 31–50 (in Russian).
- Guba K.S. (2012). Western theory in Saint Petersburg sociology: Between Max Weber and Erwin Hoffman. *Sotsiologicheskie issledovaniya=Sociological Studies*, 6, 83–97 (in Russian).
- Hemerijck A. (2018). Social investment as a policy paradigm. *Journal of European Public Policy*, 25(6), 810–827. DOI: 10.1080/13501763.2017.1401111
- Jenson J. (2012). Redesigning citizenship regimes after neoliberalism: Moving towards social investment. In: Morel N., Palier B., Palme J. (Eds.). *Towards a Social Investment Welfare State? Ideas, Policies and Challenges*. Bristol: Policy Press, 61–87. DOI: 10.1332/policypress/9781847429247.003.0003
- Kabanov Y.A., Chugunov A.V. (2021). Human development, social policy and citizen electronic participation in Russia's regions. *The Journal of Social Policy Studies*, 19(1), 101–114. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-101-114
- Kynev A.V. (2017). Quality of regional political institutions: attempts of measurement. *Politicheskaya nauka=Political Science*, 4, 259–283 (in Russian).
- Lee C.P., Chang K., Berry F.S. (2011). Testing the development and diffusion of e-government and e-democracy: A global perspective. *Public Administration Review*, 71(3), 444–454. DOI: 10.1111/J.1540-6210.2011.02228.X
- Mal'tseva D.V. (2017). *Setevoi podkhod v sotsiologii: genezis idei i primeneniye: monografiya* [Network Approach in Sociology: Genesis of Ideas and Application: Monograph]. Novosibirsk: Izd-vo NGTU.
- Marx P., Nguyen C.G. (2018). Political participation in European welfare states: Does social investment matter? *Journal of European Public Policy*, 25(6), 912–943. DOI: 10.1080/13501763.2017.1401109
- Misuraca G., Pasi G., Urzi Brancati C. (2017). *ICT-Enabled Social Innovation: Evidence & Prospective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. DOI: 10.2760/494727
- Norris P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: 10.1017/CBO9781139164887
- Safonova M.A. (2012). Network structure and identities in the local community of sociologists. *Sotsiologicheskie issledovaniya=Sociological Studies*, 6, 107–120 (in Russian).
- Shore J. (2020). How social policy impacts inequalities in political efficacy. *Sociology Compass*, 14(5): e12784. DOI: 10.1111/soc4.12784
- Tavares A.F., Martins J., Lameiras M. (2020). Electronic participation in a comparative perspective: Institutional determinants of performance. In: Rodríguez Bolívar M.P., Cortés Cediel M.E. (Eds.). *Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities*. Hershey: IGI Global.
- Tikhonova N.E. (2006). Resources approach as a new paradigm in stratification studies. *Ekonomicheskaya sotsiologiya=Journal of Economic Sociology*, 7(3), 11–26 (in Russian).
- Truell R., Crompton S. (2019). *To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19*. The International Federation of Social Workers, Switzerland, Rheinfelden.
- Wellman B. (1983). Network analysis: Some basic principles. *Sociological Theory*, 1, 31–33.
- Zamaraeva Z.P. (2018). *Resursno-potentsial'nyi podkhod v sisteme sotsial'noi zashchity naseleniya Rossii: monografiya* [Resource-Potential Approach in the System of Social Protection of Russia's Population: Monograph]. Moscow: Izdatel'sko-torgovaya korporatsiya "Dashkov i K".

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Svetlana E. Gasumova – Candidate of Sciences (Sociology), Associate Professor, Perm State University, (15, Bukirev Street, Perm, 614068, Russian Federation; e-mail: svetagasumova@ya.ru)

Alevtina V. Starshinova – Doctor of Sciences (Sociology), Professor, Ural Federal University (19, Mira Street, Yekaterinburg, 620002, Russian Federation; e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru)