

***ЕЛЕНА БОРИСОВНА АРХИПОВА***

кандидат социологических наук,  
доцент Уральского федерального университета,  
Екатеринбург, Россия;  
e-mail: e.b.arkhipova@urfu.ru



***ОЛЬГА ИВАНОВНА БОРОДКИНА***

доктор социологических наук,  
профессор Санкт-Петербургского  
государственного университета,  
Санкт-Петербург, Россия;  
e-mail: oiborodkina@gmail.com



## **Проблемы и противоречия цифровой трансформации социальных служб в России**

УДК: 316.422.44

DOI: 10.24412/2079-0910-2021-4-116-134

В статье представлен анализ процессов цифровизации сферы социальных услуг. Подчеркивается значимость внедрения ИКТ и цифровых технологий в деятельность социальных служб за счет высоких перспектив улучшения предоставления социальных услуг и качества жизни благополучателей. С целью оценки уровня цифровизации учреждений социального обслуживания в российских условиях были проанализированы официальные статистические данные и эмпирические количественные данные, собранные по авторской методике с составлением цифровых паспортов поставщиков социальных услуг. Было выявлено, что цифровая трансформация системы социального обслуживания имеет свои особенности. Детальный анализ цифровых паспортов учреждений позволил выделить отличительные особенности в процессах цифровизации государственных социальных служб и НКО. Государственные учреждения демонстрируют большую степень внедрения ИКТ и цифровых технологий в практику своей деятельности, так как имеют более стабильное финансирование. Большой объем благополучателей, подведомственность вышестоящим организациям, необходимость в строгой отчетности и прозрачности диктует им необходимость использования современных автоматизированных систем / сервисов и надежных протоколов цифровой безопасности данных, а также обучения своих сотрудников и более частого проведения мониторинга готовности клиентов к процессам цифровизации социального обслуживания. НКО демонстрируют другую модель цифровизации с акцентом на расширении своей представленности в онлайн-пространстве с целью формирования собственного имиджа и повышения уровня доверия среди целевой аудитории, популяризации их вклада в решение социальных проблем. В заключение делается вывод о том, что уровень цифровизации российских социальных служб, несмотря на определенные достижения, все-таки находится на достаточно низком уровне; существует

множество противоречий и ограничений, которые требуют дальнейшей научной рефлексии происходящих процессов.

**Ключевые слова:** цифровизация, цифровые технологии, социальные службы, НКО, цифровой паспорт организации.

## Благодарность

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

## Введение в проблему

Информационно-коммуникационные и цифровые технологии динамично развиваются в современном мире и активно проникают не только в экономику, политику, но и в социальную сферу, выступая драйвером ее развития. Под информационными и коммуникационными технологиями обычно понимают технологии, используемые для передачи, обработки и хранения данных с помощью электронных средств (электронная почта, текстовые SMS-сообщения, видеочат, социальные сети в Интернете и т. п.) и различных вычислительных устройств (компьютеры и смартфоны и т. д.) [Perron, 2010]. Цифровые технологии представляют, передают и хранят данные в дискретном виде посредством электронных носителей, что упрощает и ускоряет процесс обработки имеющихся данных. Благодаря массовому внедрению указанных технологий в самые различные сферы жизнедеятельности для социальных служб становится доступным множество цифровых решений, которые Еврофонд [Molinuevo, 2020] структурирует в три основных направления: 1) автоматизация работы, 2) оцифровка (digitization) процессов, 3) работа через цифровые платформы. Процесс активного внедрения ИКТ и цифровых технологий в практику деятельности социальных служб называют «цифровизацией».

Цифровизация социальных услуг и социальных служб — это новое явление, которое требует осмысления как на уровне теории, так и на уровне практической деятельности.

Следует отметить, что в последние годы вопросы цифровизации социальной сферы достаточно активно обсуждаются как в отечественной, так и в зарубежной литературе. Однако среди российских исследователей, помимо вопросов цифровой экономики, что прямо связано с государственной программой, доминирует тематика цифровизации государственного управления, развития электронных сервисов и электронного участия граждан в принятии решений [Кабанов, Чугунов, 2021; Шуповалова и др., 2021; Starshinova et al., 2020]. В то же время в фокусе внимания зарубежных исследований помимо общих вопросов цифровой трансформации социального государства [Pedersen, Wilkinson, 2017] все чаще находится социальная работа в онлайн-среде, так называемая *e-social work*, связанная с использованием конкретных цифровых технологий в работе с различными клиентскими группами. [Brian et al., 2010; Laurent, 2010; Hill, Shaw, 2011; López et al., 2018].

Исследователи видят большие перспективы для использования современных технологических достижений в социальной сфере, так как это позволит сделать сектор социальных услуг более прозрачным [Coulton et al., 2015], а также улучшить предоставление социальных услуг и, в итоге, качество жизни тех, кто ими пользуется. Однако, несмотря на явные преимущества ИКТ и цифровых технологий, слишком быстрое их развитие неизбежно приводит к неравному доступу клиентских групп к вводимым цифровым услугам [Pirhonen et al., 2020] и целому ряду других противоречий.

Вынужденная, или ускоренная, цифровизация социальных служб, вызванная пандемией COVID-19 в 2020 г., с одной стороны, способствовала целому ряду организационных изменений, пересмотру стратегических ориентиров деятельности и послужила катализатором цифровой трансформации во многих секторах экономики, в том числе и сферы социального обслуживания, но, с другой стороны, обнажила множество проблем в этой сфере.

Первая группа проблем связана с восприятием цифровых нововведений благополучателями в контексте стоимости и доступности новых технологий для клиентов, способов обеспечения конфиденциальности и безопасности при обмене данными в цифровом виде, адаптивности новых технологий к специфике сферы социального обслуживания населения и т. д. Бесконтрольное внедрение современных цифровых технологий в практику деятельности социальных служб может привести к цифровому неравенству и дискриминации целого ряда клиентских групп, которые не владеют на должном уровне цифровыми навыками [Mihai et al., 2016]. Как показало исследование финских авторов, даже в государстве с хорошей инфраструктурой ИКТ отдельные категории клиентов испытывают трудности с получением большинства социальных услуг в цифровом виде [Tuikka, 2020].

Вторая группа проблем связана с неготовностью самих учреждений социального обслуживания к цифровой трансформации деятельности. Сотрудники могут противиться этим нововведениям, так как это потребует большего времени на дополнительную отчетность, проведение мониторинга цифровизации, помощь пользователям услуг, когда услуги переводятся в цифровую форму. А технологическая инфраструктура может обладать низкой пропускной способностью для внедрения информационных и цифровых инноваций.

Процесс цифровой трансформации сферы социальных услуг имеет и региональные различия. Некоторое отставание технологической инфраструктуры в России от стран-лидеров тоже усложняет практику оказания социальных услуг с использованием современных технологий, даже несмотря на то, что процессы цифровой трансформации в российских условиях стимулируются на уровне государства. Для этого создана национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [Паспорт национального проекта..., 2018], согласно которой на период 2018–2024 гг. запланировано: 1) увеличение затрат на развитие цифровых технологий в различных отраслях хозяйствования; 2) создание инфраструктуры безопасной передачи, обработки и хранения больших данных, доступной для всех организаций; 3) увеличение доли интернетизации (с широкополосным доступом к сети Интернет) социально значимых объектов инфраструктуры и домохозяйств; 4) ориентация на создание и использование отечественного программного обеспечения. Таким образом, данная программа является ответом на развитие современных цифровых технологий и сервисов, определяющих общемировое развитие, и она активно обсуждается в рос-

сийском научном дискурсе, в частности, ее потенциал и перспективы реализации в современных российских условиях [Бабкин и др., 2017; Савина, 2018].

Несмотря на новые стандарты, не всегда возможно сразу внедрить технологии; центрам социального обслуживания часто требуются специальные помещения, современное компьютерное оборудование и дополнительное обучение персонала [Romanenko, 2020]. При анализе состояния и динамики цифровизации системы социального обслуживания российские авторы отмечают, что при этом снижается стоимость социальных услуг, они становятся, с одной стороны, более доступными, качественными и конкурентоспособными, но с другой — возникает целый ряд «вызовов»: рост количества нуждающихся в социальной помощи в условиях ослабления роли традиционных институтов социализации, адаптации и реабилитации, вызванных всеобщим уходом в цифровую реальность [Козырева, Шкурупей, 2018].

Процессы цифровой трансформации в РФ контролируются регулярными мониторингами, направленными на расчеты индексов цифровизации на уровне субъектов РФ. Для этого разработаны и продолжают разрабатываться различные показатели, индексы и субиндексы. В частности, Московская школа управления «Сколково» предложила методологию расчета индекса «Цифровая Россия» из открытых источников, направленную на оценку восприятия процессов цифровизации, происходящих в субъектах РФ [Сколково, 2018]. Всемирный банк в сотрудничестве с профильными научными институтами разработал методику *DECA Russia* (Digital Economy Country Assessment) для оценки развития цифровой экономики в нашей стране [Institute of the Information Society, 2018]. Существуют и другие международные и национальные методики для мониторинга цифровизации, но все они в основном нацелены на комплексную оценку уровня цифровизации без детальной проработки отдельных отраслей. Сфера социальных услуг, в силу специфичности своей деятельности и клиентских групп, в большинстве методик либо полностью выпадает из логической модели, либо рассматривается в категориях «государство», «здравоохранение», «прочие отрасли» и т. п., что ограничивает фокус исследовательского интереса. При этом особенность, уникальность сферы социального обслуживания на пути цифровизации, существующие противоречия и ограничения диктуют необходимость профильной и систематической оценки происходящих изменений. Отсюда цель данной статьи — оценить уровень цифровизации социальных служб в современных российских условиях на основе авторской методики оценки степени внедрения ИКТ и цифровых технологий в деятельность социальных служб. Указанную цель мы конкретизировали в следующие задачи: 1) оценить готовность социальных служб к цифровизации; 2) выявить отличительные особенности уровня цифровизации государственных и негосударственных социальных служб с последующей типологизацией моделей цифровизации в различных типах социальных служб.

## Методы сбора и анализа информации

Для формализации анализа уровня цифровизации социальных служб в субъектах РФ на основе существующих индексов цифровизации была разработана авторская методика, учитывающая специфику цифровой трансформации социальных служб. В качестве основного инструмента был предложен цифровой паспорт организации, включающий следующие параметры: минимальная цифровая корзина

учреждения, инфраструктурная, технологическая и кадровая готовность учреждений к цифровизации, инвестиции в цифровую трансформацию. Эти параметры позволяют оценить различия в процессах цифровизации социальных служб, а также оценить их готовность к цифровой трансформации.

Апробация методики проводилась в 2020 г. во всех федеральных округах РФ, в том числе в городах федерального значения, крупных и малых населенных пунктах (Екатеринбург, Санкт-Петербург, Новосибирск, Новороссийск, Москва, Нефтекумск, Сызрань, Тольятти, Пятигорск, Владивосток, Улан-Удэ, Северобайкальск и т. д.), а также сельской местности (Белгородская обл., Ленинградская обл., Ставропольский край, Забайкальский край, Самарская обл. и др.), что позволило оценить уровень цифровизации социальных служб в зависимости от региональных условий.

Аналізу были подвергнуты цифровые паспорта 70 организаций социального обслуживания — поставщиков социальных услуг, из которых 48 являлись государственными учреждениями и 22 — некоммерческими организациями. Несмотря на относительно небольшой объем выборки, благодаря представленности разных типов организаций из разных типов населенных пунктов и регионов мы смогли достичь статистического разнообразия, что с высокой долей достоверности позволяет нам выявить значимые тенденции и сделать сравнительные выводы.

Данные были подвергнуты компьютерному анализу в специализированной программе обработки социологических данных *Vortex*. Основной акцент был сделан на сравнительном анализе; при сравнении двух групп отбирались только те переменные и их значения, различия которых превышали (по модулю) предельную ошибку репрезентативности.

Помимо оригинальных данных в работе использовались общероссийские статистические данные, включающие в себя такие показатели, как: использование ИКТ организациями, оснащенность организаций ИКТ, цели использования Интернета.

### **Статистические показатели цифровизации российских социальных служб**

Официальная государственная статистика, так же как и существующие индексы цифровизации, не выделяет сферу социального обслуживания в отдельный вид деятельности, а объединяет ее со здравоохранением согласно Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД) и публикует сводные статистические данные по указанным двум сферам деятельности.

В таблице 1 представлены данные по использованию ИКТ организациями в сфере здравоохранения и предоставления социальных услуг за период с 2010 по 2019 г. [*Росстат*, 2021].

Как мы видим из официальных данных, учреждения здравоохранения и социального обслуживания имеют высокий уровень интернетизации и в целом использования глобальных информационных сетей, который в течение последних 10 лет постепенно стремится к показателю в 100%.

*Таблица 1. Уровень использования ИКТ организациями в сфере здравоохранения и предоставления социальных услуг (в % от общего числа организаций данной сферы)*

*Table 1. The level of ICT use among health care and social services (in % of the total number of organizations)*

	Используемые информационные и коммуникационные технологии				
	Серверы	Локальные вычислительные сети	Глобальные информационные сети	Сеть Интернет	Наличие web-сайта
2010	13,7	80,4	<b>93,2</b>	<b>93,0</b>	18,1
2011	16,3	83,7	<b>94,5</b>	<b>94,4</b>	31,6
2012	18,3	85,2	<b>96,0</b>	<b>95,9</b>	41,0
2013	21,4	87,4	<b>96,6</b>	<b>96,5</b>	50,6
2014	30,6	81,6	<b>97,0</b>	<b>96,7</b>	52,7
2015	56,8	79,0	<b>96,3</b>	<b>96,2</b>	59,0
2016	59,9	78,0	<b>96,2</b>	<b>96,1</b>	64,9
2017	62,6	78,6	<b>95,0</b>	<b>94,9</b>	72,5
2018	63,2	78,9	<b>95,5</b>	<b>95,4</b>	75,0
2019	65,2	79,6	<b>96,1</b>	<b>96,0</b>	80,9

Несмотря на высокую долю организаций, использующих в своей деятельности сеть Интернет, задачи, решаемые в ней, не столь разнообразны. Как можно увидеть из таблицы 2 [Индикаторы цифровой экономики: 2020, 2020], в основном Интернет используется только для поиска информации и коммуникаций посредством электронной почты.

*Таблица 2. Направления использования Интернета в организациях здравоохранения и предоставления социальных услуг: 2018 (в % от общего числа организаций данной сферы)*

*Table 2. Directions of Internet use in health care and social services: 2018 (in % of the total number of organizations)*

Направления использования Интернета	% от общего числа организаций
Использование электронной почты	94,0%
Поиск информации в сети	93,6%
Осуществление банковских и других финансовых операций	77,4%
Электронный обмен данными между своими и внешними информационными системами	73,0%
Профессиональная подготовка персонала	58,9%
Проведение видеоконференций	54,6%
Внутренний или внешний найм персонала	35,4%
Подписка на доступ к электронным базам данных, электронным библиотекам на платной основе	32,4%
Использование облачных сервисов	31,2%
Телефонные переговоры через Интернет/VoIP	25,8%



Если продолжать анализировать особенности использования Интернета, то за последние 10 лет произошел существенный скачок в представленности учреждений здравоохранения и социального обслуживания в онлайн-среде. В 2010 г. собственный web-сайт имело только 18% организаций, а в 2019 — уже 81%. С одной стороны, на этот показатель повлиял рост уровня интернетизации домохозяйств, а с другой — требование к открытости и прозрачности организаций указанных сфер деятельности. Помимо роста количества организаций, имеющих web-сайт, за эти годы существенно улучшилось качество этих ресурсов, а именно: дизайн, содержание и наполняемость их сайтов с учетом фирменного стиля, логотипа и сферы деятельности, хотя большое количество социальных учреждений в тот период продолжало создавать свои сайты по готовому шаблону и на бесплатных платформах [Архинова, Панкова, 2015]. После 2015 г. всем подведомственным учреждениям были созданы официальные сайты по единому узнаваемому шаблону, включающему в себя обязательные разделы, гиперссылки на вышестоящие организации, что сделало информацию, представленную на них, более доступной и презентабельной.

Представленные в официальной статистике данные свидетельствуют о заметной положительной динамике, однако они не позволяют в полной мере оценить уровень цифровой трансформации социальных служб, поскольку фиксируются совместно со сферой здравоохранения. Поэтому авторами данной статьи и была предпринята попытка разработки оценки уровня цифровизации только сферы предоставления социальных услуг.

### **Основные характеристики уровня цифровизации социальных служб**

Для более детальной оценки уровня цифровизации социальных служб были проанализированы цифровые паспорта 70 учреждений социального обслуживания, разработанные авторами данного исследования. Параметры, по которым проводился анализ, представлены в таблице 3.

Анализ цифровых паспортов позволил выделить следующие общие характеристики уровня цифровизации сферы социальных услуг:

- 1) Минимальная цифровая корзина социальных учреждений включает в себя: официальный сайт, *Instagram*, публичную страницу / группу во «ВКонтакте», страницу в *Facebook*, мессенджеры, «облачные» сервисы, электронный обмен данными, системы и программы онлайн-приема.
- 2) Доля цифровых услуг к аналоговым минимальна и в среднем составляет не более 10%.
- 3) Цифровая безопасность данных в негосударственных учреждениях включает в себя минимальный набор: пароль на вход в систему, установку антивируса и лицензионных операционных систем и их регулярное обновление, создание резервной копии диска; в государственных учреждениях вопросам цифровой безопасности данных уделяется более серьезное внимание, включая шифрование, запреты на выход в открытый Интернет, на использование съемных носителей и т. д.

Таблица 3. Параметры оценки уровня цифровизации социальных служб

Table 3. Parameters for assessing the digitalization level of social services

1. Минимальная цифровая корзина учреждения	— перечень цифровых и ИКТ-ресурсов, используемых в деятельности учреждения
	— наличие авторских цифровых проектов и разработок
	— сферы и направления деятельности, использующие цифровые и ИКТ-ресурсы
2. Инфраструктурная, технологическая и кадровая готовность учреждений к цифровизации	— доля цифровых услуг учреждения к аналоговым услугам
	— технологическая оснащенность учреждения, в том числе с точки зрения цифровой безопасности данных
	— степень проникновения ИКТ и цифровых сервисов в повседневную деятельность сотрудников (Интернет, облачные сервисы, суперсервисы, голосовые ассистенты, электронный обмен данными, автоматизированные системы и сервисы и т. д.)
	— доля сотрудников, владеющих <i>digital skills</i> (базовые навыки и расширенные)
	— готовность кадрового состава к цифровой трансформации
3. Инвестиции в цифровую трансформацию	— регулярность проведения мониторинга по уровню удовлетворенности потребителей социально-сервисных служб процессами их цифровизации
	— объем материальных и нематериальных инвестиций в развитие ИКТ и цифровых технологий, применяемых в деятельности учреждения
	— источники инвестиций в цифровую трансформацию учреждения
	— готовность к развитию <i>digital skills</i> персонала посредством содействия их образованию и обучению

- 4) Только около трети сотрудников учреждений готовы к цифровой трансформации, владеют расширенными навыками работы с цифровыми технологиями, при этом системной работы по формированию цифровой грамотности сотрудников социальных организаций не ведется, акцент делается на самообразовании.
- 5) Затраты на цифровую трансформацию составляют менее 10% от общего финансирования учреждения, источники финансирования ограничены, часто на эту статью расходов идут средства, заработанные учреждением самостоятельно, средства из федерального бюджета и средства спонсоров.
- 6) Уровень цифровой грамотности клиентов социальных служб, доступности для них цифровых услуг, готовности получать социальные услуги в цифровом виде систематически не исследуется, особенно если речь идет об НКО.

Несмотря на то что руководители обследованных учреждений отмечают, что активно пользуются «облачными» сервисами, уровень потребления их сводится только к одному направлению — «облачным» хранилищам, таким как *Dropbox*, *Google-диск*, *Яндекс-диск*, *Облако.mail.ru*. Другими словами, используется только одна модель предоставления «облачных» сервисов — *SaaS* (Software as a Service — программное обеспечение как услуга), которая предполагает применение программных продуктов через Интернет и в которую помимо «облачных» хранилищ входит также и другое ПО, которое используют только единичные организации сферы социаль-



ных услуг, например, “Microsoft Office 365” и «Битрикс 24». «Битрикс 24» — это сервис для автоматизации всех организационных процессов, включая взаимодействие с клиентами, который успешно используется в бизнес-среде, но практически не известен в сфере социального обслуживания (в нашем исследовании это ПО используют только две организации), поскольку государственные учреждения имеют собственные министерские программы автоматического учета клиентской базы, а большинство НКО не достигли соответствующего уровня цифровизации. Более детальный анализ особенностей и уровня цифровизации государственных социальных служб и некоммерческих организаций представлен в следующем разделе.

### Модели цифровизации государственных социальных служб и НКО

Полученные данные свидетельствуют о том, что государственные и некоммерческие поставщики социальных услуг на данный момент используют разные модели цифровизации своей деятельности (табл. 4).

Таблица 4. Различия в уровне цифровизации государственных и некоммерческих социальных служб

Table 4. Differences in the digitalization level of public and non-profit social services

Показатель цифровизации	Значение показателя	Доля организаций, выбравших данный вариант ответа			
		Различие:	Госуд.	НКО	Delta:
Автоматизированные системы и сервисы	не используем	-65,2	16,7	81,8	28,4
Автоматизированные системы и сервисы	используем ежедневно	59,7	68,8	9,1	26,6
Электронный обмен данными	используем ежедневно	55,3	91,7	36,4	29,9
CRM-системы (программы ведения клиентской базы)	используем ежедневно	51,7	56,3	4,5	23,9
Онлайн-корзина	страница в <i>Facebook</i>	-50,8	8,3	59,1	30,4
Мониторинг уровня восприятия потребителями процесса цифровизации социально-сервисных служб	не проводится	-49,2	41,7	90,9	27,4
Мониторинг доступности цифровых услуг реальным и потенциальным клиентам	не проводится	-46,8	39,6	86,4	29,8
CRM-системы (программы ведения клиентской базы)	не используем	-43,9	33,3	77,3	32,8
Количество специалистов, осуществляющих техническую поддержку сотрудников и оборудования	нет таких специалистов	-43,8	6,3	50,0	29,8
Доля затрат на развитие ИКТ и цифровых технологий, применяемых в деятельности учреждения, от общего финансирования учреждения	0–10%	-40,2	41,7	81,8	31,9
Голосовые ассистенты	не используем	-36,7	54,2	90,9	27,6
Мониторинг цифровой грамотности реальных и потенциальных клиентов	не проводится	-36,4	50,0	86,4	30,2

Окончание табл. 4

Показатель цифровизации	Значение показателя	Доля организаций, выбравших данный вариант ответа			
		Разли- чие:	Госуд.	НКО	Delta:
Мониторинг готовности клиентов полу- чать социальные услуги в цифровом виде	не проводится	-33,5	43,8	77,3	33,5
Средний возраст компьютеров (лет)	1,0–1,5 года	-31,8	0,0	31,8	21,1
Системы и программы онлайн-приема («Зум», «Скайп», «Мит» и т. п.)	используем ежедневно	30,9	35,4	4,5	23,4
Онлайн-корзина	официальный сайт	29,7	97,9	68,2	25,3
Цифровая безопасность данных	запрет на самостоятель- ную установку сотру- дниками ПО на рабочие компьютеры	28,8	33,3	4,5	23,2
Электронный обмен данными	не используем	-27,3	0,0	27,3	20,2
Мониторинг доступности цифровых услуг реальным и потенциальным кли- ентам	проводим ежеквар- тально	26,7	31,3	4,5	23,0
Способы формирования цифровой гра- мотности сотрудников	специализированные курсы повышения квалификации, орга- низованные в самом учреждении	26,7	31,3	4,5	23,0
Голосовые ассистенты	используем ежедневно	25,0	25,0	0,0	12,6
Мониторинг уровня восприятия по- требителями процесса цифровизации социально-сервисных служб	проводим ежеквар- тально	24,6	29,2	4,5	22,7
Цифровая безопасность данных	запрет на подключение к открытым Wi-Fi-се- тям без использования VPN	22,9	22,9	0,0	12,3
Способы формирования цифровой гра- мотности сотрудников	специализированные курсы повышения квалификации в других организациях	22,5	27,1	4,5	22,4
Мониторинг цифровой грамотности реальных и потенциальных клиентов	проводим ежеквар- тально	22,5	27,1	4,5	22,4
Мониторинг готовности клиентов полу- чать социальные услуги в цифровом виде	проводим раз в полгода	20,8	20,8	0,0	11,8
Онлайн-корзина	страница на «Одно- классниках»	14,6	14,6	0,0	10,3
Количество специалистов, осуществля- ющих техническую поддержку сотрудни- ков и оборудования	три и более	14,6	14,6	0,0	10,3
Средний возраст компьютеров (лет)	8–10 лет	14,6	14,6	0,0	10,3
Мониторинг уровня восприятия по- требителями процесса цифровизации социально-сервисных служб	проводим 1 раз в полгода	14,6	14,6	0,0	10,3
Доля затрат на развитие ИКТ и цифро- вых технологий, применяемых в деятель- ности учреждения, от общего финанси- рования учреждения	21–30%	12,5	12,5	0,0	9,6

**Государственные учреждения** социального обслуживания населения характеризуются тем, что функционируют длительное время, имеют значительное количество сотрудников и клиентов. То есть это крупные подведомственные организации, часто имеющие отдельные подразделения, предоставляющие большой перечень услуг. Их деятельность жестко регламентируется и регулируется вышестоящими организациями. Все это определяет основные тенденции их цифровизации.

1) В своей деятельности государственные организации ежедневно используют электронный обмен данными (91,7%), автоматические системы и сервисы (68,8%), CRM-системы (“Customer Relationship Management” — Управление взаимоотношениями с клиентами) и прочие программы ведения клиентской базы (56,3%), головные ассистенты (25,0%).

Автоматизированные системы и сервисы, такие как «Адресная социальная помощь» (АС «АСП»), «Электронный социальный регистр населения» (АИС «ЭСРН»), многофункциональная адаптируемая информационная система «Сонет», автоматизированная информационная система государственного заказа (АИС «ГЗ») и ряд других, позволяют вести статистический учет граждан, обращающихся в органы социальной защиты, вести учет посещений, регистрировать заявления, фиксировать получение услуги или пособия, формировать отчеты и выполнять аналитические расчеты. По мнению разработчиков, эти системы способствуют повышению эффективности работы с клиентами, упрощают процесс принятия управленческих решений, оптимизируют процесс расходования бюджетных средств при реализации различных социальных программ. Когда речь идет о некоммерческих организациях, имеющих гораздо меньшее количество клиентов, необходимость в подобных автоматизированных системах ведения клиентской базы отпадает. Хотя активное вхождение их в реестр поставщиков социальных услуг и расширение объема выполняемых ими работ, нуждающихся в ежедневном учете и контроле, со временем может привести к активному внедрению автоматизированных информационных и CRM-систем в деятельность НКО.

2) Большое количество персональных данных, с которыми работают сотрудники государственных учреждений, обосновывает необходимость повышенного внимания к цифровой безопасности, поэтому в государственных учреждениях запрет на самостоятельную установку сотрудниками программного обеспечения на рабочие компьютеры встречается на 28,8% чаще, чем в НКО. Кроме того, на 22,5% чаще фиксируется запрет на подключение к открытым (то есть таким, на которые не установлен пароль) Wi-Fi-сетям без использования VPN (“OpenVPN”, “Cloak” или другого).

3) Разнообразие основных групп клиентов определяет онлайн-корзину государственных учреждений, т. е. те ресурсы, на которых представлена основная информация об учреждении в сети Интернет. Официальный сайт имеет 97,9% обследованных нами государственных учреждений, что на 29,7% больше, чем среди НКО.

4) 14,6% учреждений этой группы имеет официальные страницы в социальной сети «Одноклассники», которая полностью выпадает из поля зрения НКО и коммерческих поставщиков социальных услуг. По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения [ВЦИОМ, 2018] аудитория «Одноклассников» среди всех социальных сетей по возрасту наиболее близка к общему распределению интернет-аудитории в России. Среди ее пользователей больше людей старшей воз-

растной группы, в то время как, например, среди пользователей «ВКонтакте» преобладают молодежные возрастные группы.

5) Подведомственность и подотчетность государственных учреждений диктует им необходимость периодического мониторинга отношения клиентов к происходящим процессам цифровизации социального обслуживания.

31,3% обследованных государственных учреждений проводит ежеквартальный мониторинг доступности цифровых услуг реальным и потенциальным клиентам, 29,2% — мониторинг уровня восприятия потребителями процессов цифровизации, 27,1% — мониторинг цифровой грамотности реальных и потенциальных клиентов. 20,8% государственных учреждений в нашей выборке проводят два раза в год мониторинг готовности клиентов получать социальные услуги в цифровом виде. Конечно, эти показатели незначительны, но в негосударственном секторе социального обслуживания вопросам обратной связи относительно процессов цифровизации уделяется еще гораздо меньшее внимание.

6) Сотрудники государственных социальных учреждений на более высоком уровне владеют цифровыми навыками (digital skills).

По мнению руководителей, более 20% их сотрудников владеют расширенными навыками работы в цифровой среде, а как минимум половина сотрудников способна работать с информационными ресурсами на базовом уровне. Несмотря на то что основной способ формирования цифровой грамотности сотрудников социальной сферы — это самообразование, в государственных учреждениях на 27,3% чаще организуют специализированные курсы внутри организации и на 23% чаще отправляют сотрудников на внешние курсы повышения квалификации (в том числе и на дистанционные образовательные программы), чем в негосударственных организациях.

**Некоммерческие поставщики социальных услуг** в большинстве своем молодые небольшие организации. Эта особенность, с одной стороны, открывает для них большие возможности и свободу в использовании современных цифровых технологий, а с другой стороны, снимает необходимость применения сложных систем учета клиентов и формирования отчетности для министерства.

Обследованные нами НКО практически не используют электронный обмен данными и автоматизированные системы, сервисы и прочие специализированные программы для ведения клиентской базы. В штате часто отсутствуют специалисты, осуществляющие техническую поддержку сотрудников и оборудования, в целом затраты на развитие ИКТ и цифровых технологий минимальны либо равны нулю, что объясняется нестабильностью и ограниченностью финансирования некоммерческих организаций. Только 6% из обследованных нами НКО получали финансирование на цифровое и ИКТ-развитие из федерального бюджета, в то время как доля таких организаций среди государственного сектора — 27%. Несмотря на то что федеральный бюджет не является основным источником финансирования цифровой трансформации социальных служб, шанс получить эти средства выше у государственных учреждений. Учитывая барьеры в получении государственных средств на цифровое развитие, НКО активнее привлекают спонсорскую поддержку.

Но при этом онлайн-корзина, представленность НКО в сети Интернет значительно выше, чем у государственных учреждений, что связано с необходимостью формирования положительного имиджа некоммерческих организаций, популяризации их вклада в решение социальных проблем и улучшения социального благополучия граждан (табл. 5).

*Таблица 5.* Онлайн-корзина государственных учреждений  
социального обслуживания и НКО  
(в % от общего числа обследованных организаций)

*Table 5.* Online basket of public social services and NPOs  
(in % of the total number of surveyed organizations)

Онлайн-корзина	Тип организации	
	НКО	Госучреждение
Официальный сайт	68,2	<b>97,9</b>
Публичная страница / группа во «ВКонтакте»	<b>54,5</b>	33,3
Страница в «Facebook»	<b>59,1</b>	8,3
Instagram	<b>68,2</b>	52,1
Telegram-канал	<b>13,6</b>	6,3
Мессенджеры (WhatsApp, Viber)	<b>59,1</b>	29,2
YouTube-канал	<b>27,3</b>	12,5
Linked In	0,0	2,1
Страница на «Одноклассниках»	0,0	<b>14,6</b>

\* Коэффициент Крамера [0..1 ]: 0,339, вероятность ошибки: 1,00%.

НКО представлены практически во всех социальных сетях, но они на 50,8% чаще, чем государственные учреждения, имеют публичные страницы в социальной сети «Facebook». Эта социальная сеть имеет специальный шаблон «некоммерческая организация» при создании бизнес-страницы, в котором предусмотрена возможность сбора денежных пожертвований. Кроме того, в России так сложилось, что «Facebook» изначально позиционировался как социальная сеть не для друзей, а для профессионалов, поэтому среди пользователей много платежеспособных граждан средних лет, которые являются основными донорами некоммерческих организаций. Лидеры НКО сначала создавали в «Facebook» личные страницы, профессиональные группы единомышленников, а затем уже публичные страницы своих организаций.

Помимо «Facebook», НКО на 21,2% чаще имеют публичные страницы / группы во «ВКонтакте», на 16,1% — аккаунты в «Instagram», на 29,9% чаще используют различные мессенджеры для общения с целевой аудиторией. Несмотря на то что такие ресурсы, как Telegram-канал и YouTube-канал наименее популярны среди социальных учреждений, НКО также активнее используют эти онлайн-ресурсы в своей профессиональной деятельности, чем государственные учреждения. При этом официальный сайт имеет меньшее количество некоммерческих организаций. Если среди государственных учреждений этот показатель (97,9%) близок к общероссийским показателям наличия web-сайтов среди организаций сферы здравоохранения и предоставления социальных услуг, то среди обследованных НКО он составил только 68,2%. Официальные сайты в обязательном порядке имеются у тех НКО, которые уже на данный момент интегрированы в социальную политику, являются поставщиками социальных услуг и вынуждены соблюдать требования информационной прозрачности, так как этот критерий, например, может выступать конкурентным преимуществом при подаче заявки на получение президентских грантов. Информационная прозрачность обеспечивает государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций и доверие граждан. Те же НКО, которые еще не работают системно, не включены в систему социального обслужи-

вания, не испытывают необходимости в создании и модерировании официальных онлайн-страниц (сайтов), выбирая более простые и менее затратные способы коммуникации с целевой аудиторией, такие как социальные сети.

Уровень технического оснащения НКО также зависит от степени организованности и системности деятельности. Многие НКО функционируют в формате «клуба по интересам» и весьма ограничены в технических средствах и используемых цифровых технологиях. Те же некоммерческие организации, которые имеют сложную структуру, стали поставщиками социальных услуг, работают по стандартам социального обслуживания или чьи руководители пришли в эту сферу деятельности из коммерческого сектора, демонстрируют более высокий уровень цифровизации.

### Заключение

Полученные данные свидетельствуют о том, что уровень цифровизации российских социальных служб еще достаточно низок, несмотря на то что, по данным государственной статистики в сфере здравоохранения и предоставления социальных услуг, за последние 10 лет произошел существенный скачок в использовании информационных и коммуникационных технологий. Общая статистика по этим двум направлениям скрывает истинное положение дел в процессах цифровизации социального обслуживания, так как детальный анализ цифровых паспортов социальных учреждений позволил нам выделить множество проблемных зон, что может свидетельствовать о том, что в сфере здравоохранения процессы цифровой трансформации происходят быстрее и продуктивнее. Более того, по большей части не совсем правомерно использовать термин «цифровая трансформация» применительно к тем процессам, которые сейчас происходят в сфере предоставления социальных услуг, корректнее использовать термин «организационная трансформация учреждений с использованием ИКТ и цифровых технологий» [Vessel et al., 2021]. Социальные учреждения только лишь оптимизируют текущую деятельность с учетом современных требований, не модернизируя весь процесс предоставления социальных услуг. Причинами медленных темпов цифровизации являются особенности клиентских групп социальных служб. По большей части это люди пожилого возраста, инвалиды, малообеспеченные, граждане, имеющие ту или иную форму зависимости, дисфункции и т. д., которые часто бывают не готовы к дистанционному получению социальных услуг и взаимодействию с учреждениями, так как обладают низким цифровым капиталом [Borodkina, Sibirev, 2021].

Уровень цифровизации региона (субъекта РФ) практически не влияет на различия в уровне цифровизации поставщиков социальных услуг. Среди обследованных регионов социальные службы из городов федерального значения и центров федеральных округов превосходят по уровню цифровизации организации из городов регионального значения и особенно из сельской местности, однако в большей степени уровень цифровизации определяется типом организации (государственная или некоммерческая), нежели региональными особенностями, так как в сельской местности очень мало социально ориентированных некоммерческих организаций, преобладают государственные учреждения, что и является истинной причиной видимых различий. В зависимости от типа учреждения, в первую очередь, варьируется



онлайн-корзина, цифровая грамотность сотрудников и источники финансирования текущих процессов цифровизации.

По всем параметрам, лежащим в основе нашего сравнения (цифровая корзина учреждения, инфраструктурная, технологическая и кадровая готовность учреждений к цифровизации, инвестиции в цифровую трансформацию), более высокую позицию по уровню цифровизации занимают государственные учреждения социального обслуживания. В организациях этого типа используется более широкий спектр ИКТ и цифровых технологий, серьезное внимание уделяется цифровой безопасности клиентских данных и обучению сотрудников навыкам работы в цифровой среде. Социально ориентированные некоммерческие организации, в свою очередь, лучше представлены в онлайн-пространстве, ориентированы на использование современных средств коммуникации при взаимодействии с клиентскими группами.

Выявленные различия обусловлены организационными особенностями деятельности данных типов учреждений: количеством клиентов, сотрудников, уровнем технического и материального оснащения. Несмотря на то что в социальной сфере закладываются минимальные бюджеты на цифровую трансформацию (в среднем около 10% от общей суммы средств), финансирование государственных учреждений более стабильно, включает в себя одновременно несколько источников, что позволяет им более системно внедрять информационно-коммуникационные и цифровые технологии в свою деятельность.

При этом необходимо иметь в виду, что в настоящее время остро стоят вопросы развития и внедрения современных цифровых технологий в сфере социальной помощи отдельным категориям граждан (пожилым, людям с инвалидностью и др.); этим проблемам пока не уделяется должного внимания в контексте цифровой трансформации сферы социального обслуживания.

## Литература

*Архипова Е.Б., Панкова С.Н.* Информатизация социальной сферы в условиях современных модернизационных процессов // Вестник Омского университета. Сер.: Экономика. 2015. № 3. С. 226–231.

*Бабкин А.В., Буркальцева Д.Д., Костень Д.Г., Воробьев Ю.Н.* Формирование цифровой экономики в России: сущность, особенности, техническая нормализация, проблемы развития // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. 2017. Т. 10. № 3. С. 9–25. DOI: 10.18721/JE.10301.

Индикаторы цифровой экономики: 2020: статистический сборник / Сост. Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневецкий, Л.М. Гохберг и др. М.: НИУ ВШЭ, 2020. 360 с.

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

Каждому возрасту — свои сети // *ВЦИОМ* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kazhdomu-vozzrastu-svoi-seti> (дата обращения: 15.03.2021).

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

Методология расчета индекса «Цифровая Россия» субъектов Российской Федерации. М.: Сколково, 2018. 105 с.

Паспорт национального проекта «Национальная программа “Цифровая экономика Российской Федерации”» [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii\\_NcN2nOO.pdf](https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii_NcN2nOO.pdf) (дата обращения: 12.03.2021).

*Савина Т.Н.* Цифровая экономика как новая парадигма развития: вызовы, возможности и перспективы // *Финансы и кредит*. 2018. Т. 24. № 3. С. 579–590.

Федеральная служба государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 12.03.2021).

*Шиповалова Л.В., Чернышева Л.А., Гизатуллина Э.Г.* Цифровые технологии управления в действии, или Об активности граждан вокруг платформы «Активный гражданин» // *Социология науки и технологий*. 2021. Т. 12. № 1. С. 71–87. DOI: 10.24411/2079-0910-2021-11005.

*Borodkina O., Sibirev V.* The Digital Capital of Social Services Consumers: Factors of Influence and the Need for Investment // *The Journal of Social Policy Studies*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 129–142.

*Brian E., Perron H., Taylor J., Glass J.* Information and Communication Technologies in Social Work // *Advances in Social Work*. 2010. Vol. 11. No. 2. P. 67–81. DOI: [doi.org/10.18060/241](https://doi.org/10.18060/241).

*Coulton C.J., Goerge R., Putnam-Hornstein E., Haan B.* Harnessing Big Data for Social Good: a Grand Challenge for Social Work // *Grand Challenges for Social Work Initiative*. 2015. Working Paper no. 11. 21 p.

Digital Economy Country Assessment for Russia. М.: Institute of the Information Society, 2018. 158 p.

*Hill A., Shaw I.* Social Work and ICT. Thousand Oaks: Sage Publications, 2011. 144 p.

*Laurent V.* ICT and Social Work: A Question of Identities? // *The Future of Identity in the Information Society*. 2010. Vol. 11. No. 1. P. 375–386.

*López Peláez A., Pérez García R., Aguilar-Tablada Massó M.V.* E-Social Work: Building a New Field of Specialization in Social Work // *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 804–823. DOI: 10.1080/13691457.2017.1399256.

Measuring the Information Society Report. Geneva: International Telecommunication Union, 2014. Available at: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014\\_without\\_Annex\\_4.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf) (date accessed: 12.03.2021).

*Mihai A., Rentea G.-C., Gaba D., Lazăr F., Munch S.* Connectivity and Discontinuity in Social Work Practice: Challenges and Opportunities of the Implementation of an E-Social Work System in Romania // *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*. 2016. Vol. 7. No. 2. P. 21–38.

*Molinuevo D.* Impact of Digitalisation on Social Services. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020. 46 p.

*Pedersen J.S., Wilkinson A.* The Digital Society and Provision of Welfare Services // *International Journal of Sociology and Social Policy*. 2018. Vol. 38. No. 3/4. P. 194–209.

*Perron B.E., Taylor H.O., Glass J.E., Margerum-Leys J.* Information and Communication Technologies in Social Work // *Advances in Social Work*. 2010. Vol. 11. No. 2. P. 67–81.

*Pirhonen J., Lohic L., Tuominen K., Outi J., Virpi T.* “These Devices Have Not Been Made for Older People’s Needs” — Older Adults’ Perceptions of Digital Technologies in Finland and Ireland // *Technology in Society*. 2020. Vol. 62. DOI: 10.1016/j.techsoc.2020.101287.

*Romanenko V.* Use of Information and Communication Technologies for Obtaining Public Social Services in Russia // *Lecture Notes in Computer Science*. 2019. Vol. 11938. P. 109–120. DOI: 10.1007/978-3-030-34770-3\_9.

*Tuikka A.M.* Evaluating Digitalization of Social Services from the Viewpoint of the Citizen // *Digital Transformation for a Sustainable Society in the 21st Century*. I3E 2019 IFIP WG 6.11 International Workshops Trondheim, Norway, September 18–20, 2019. Revised Selected Papers. 2020. P. 23–30. DOI: 10.1007/978-3-030-39634-3\_3 pp. 23–30.

*Starshinova A.V., Archipova E.B., Borodkina O.I.* Crowdsourcing Technologies in Municipal Administration: the Cases of Russian Cities // *Социология науки и технологий*. 2020. Т. 11. № 3. С. 90–105. DOI: 10.24411/2079-0910-2020-13006.

*Wessel L., Baiyere A., Ologeanu-Taddei R., Cha J., Blegind Jensen T.* Unpacking the Difference Between Digital Transformation and IT-Enabled Organizational Transformation // Journal of the Association for Information Systems. 2021. Vol. 22. Iss. 1. P. 102–129. DOI: 10.17705/1jais.00655.

## The Problems and Contradictions of Digital Transformation of Social Services' Organizations in Russia

*ELENA B. ARKHIPOVA*

Ural Federal University,  
Yekaterinburg, Russia;  
e-mail: e.b.arkhipova@urfu.ru

*OLGA I. BORODKINA*

Saint-Petersburg State University,  
St Petersburg, Russia;  
e-mail: oiborodkina@gmail.com

The article presents an analysis of the processes of digitalization of the social services sector. The implementation of ICT and digital technologies in the activities of social services is important for providing social services and improving the quality of life of clients. In order to assess the level of digitalization of social service organizations in the Russia, the evaluation of official statistical data as well as empirical quantitative data was done. The authors used the original methodology based on digital passports of social service providers. It was found out that the processes of digital transformation in the social services sector has specific characteristics. A detailed analysis of digital passports made it possible to highlight the distinctive features in the processes of digitalization of public social services and NGOs. Public organizations demonstrate a greater degree of implementation of ICT and digital technologies in the practice, as they have more stable funding. A large number of beneficiaries, subordination to higher organizations, the needs for strict accountability and transparency require them to use modern automated systems / services and reliable digital data security protocols, as well as train their employees and more often monitor clients' access to digital social services. NGOs demonstrate another model of digitalization with an emphasis on their presentation in the online in order to form their own image and increase the level of trust among the target groups, popularize their contribution to solving social problems. In conclusion, it is concluded that the level of digitalization of Russian social services system, despite certain achievements, is still at a rather low level, there are many contradictions and limitations that require further scientific reflection on the ongoing processes.

**Keywords:** digitalization, digital technologies, social services organizations, NGO, digital passport of the organization..

### Acknowledgment

The research was carried out with support from the Russian Science Foundation (RSF) according to the research grant no. 19-18-00246 implemented at Saint Petersburg State University.

## References

Abdrakhmanova, G.I., Vishnevskii, K.O., Gokhberg, L.M. et al. (2020). *Indikatory tsifrovoy ekonomiki: 2020: statisticheskiy sbornik* [Indicators of the digital economy: 2020: statistical collection], Moskva: NIU VShE (in Russian).

Arkhypova, E.B., Pankova, S.N. (2015). Informatizatsiya sotsial'noy sfery v usloviyakh sovremennykh modernizatsionnykh protsessov [Informatization of the social sphere in the context of modern modernization processes], *Vestnik Omskogo universiteta. Ser.: Ekonomika*, no. 3, 226–231 (in Russian).

Babkin, A.V., Burkal'tseva, D.D., Kosten, D.G., Vorob'ev, Yu.N. (2017). Formirovaniye tsifrovoy ekonomiki v Rossii: sushchnost', osobennosti, tekhnicheskaya normalizatsiya, problemy razvitiya [Formation of the digital economy in Russia: essence, features, technical normalization, development problems], *Nauchno-tekhnicheskiye vedomosti SPbGPU. Ekonomicheskiye nauki*, 10 (3), 9–25. DOI: 10.18721/JE.10301 (in Russian).

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.

Brian, E., Perron, H., Taylor, J., Glass, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work, *Advances in Social Work*, 11 (2), 67–81. DOI: 10.18060/241.

Coulton, C.J., Goerge, R., Putnam-Hornstein, E., Haan, B. (2015). Harnessing Big Data for Social Good: a Grand Challenge for Social Work, *Grand Challenges for Social Work Initiative*, Working Paper no. 11.

*Digital Economy Country Assessment for Russia* (2018). Moskva: Institute of the Information Society.

Hill, A., Shaw, I. (2011). *Social Work and ICT*. Thousand Oaks: Sage Publications.

*Federal'naya sluzhba gosudarstvennoy statistiki (Rosstat)* [Federal State Statistics Service] (2021). Available at: <https://rosstat.gov.ru/> (date accessed: 12.03.2021) (in Russian).

Kabanov, Yu., Chugunov, A. (2021). Razvitiye chelovecheskogo potentsiala, sotsial'naya politika i elektronnoye grazhdanskoye uchastiye v rossiyskikh regionakh [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.

Kazhdomu vozrastu — svoi seti (2018). *VTsiOM*. Available at: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kazhdomu-vozrastu-svoi-seti> (date accessed: 14.03.2021) (in Russian).

Kozyreva, L.D., Shkurupeĭ, O.V. (2018). Sistema sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya v epokhu tsifrovizatsii: sotsial'nyye innovatsii i perspektivy razvitiya [The system of social services for the population in the era of digitalization: social innovations and development prospects], *Nauchnyye trudy Severo-Zapadnogo instituta upravleniya RANXiGS*, 9, iss. 4 (36), 184–189 (in Russian).

Laurent, V. (2010). ICT and Social Work: A Question of Identities?, *The Future of Identity in the Information Society*, 11 (1), 375–386.

López Peláez, A., Pérez García, R., Aguilar-Tablada Massó, M.V. (2018). E-Social Work: Building a New Field of Specialization in Social Work, *European Journal of Social Work*, 21 (6), 804–823. DOI: 10.1080/13691457.2017.1399256.

*Measuring the Information Society Report* (2014). Geneva: International Telecommunication Union, 2014. Available at: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014\\_without\\_Annex\\_4.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf) (date accessed: 14.03.2021).

*Metodologiya rascheta indeksa "Tsifrovaya Rossiya" sub'ektov Rossiyskoy Federatsii* [Methodology for calculating the index "Digital Russia" of the constituent entities of the Russian Federation] (2018). Moskva: Skolkovo (in Russian).

Mihai, A., Rentea, G.-C., Gaba, D., Lazăr, F., Munch, S. (2016). Connectivity and Discontinuity in Social Work Practice: Challenges and Opportunities of the Implementation of an E-Social Work System in Romania, *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*, 7 (2), 21–38.

Molinuevo, D. (2020). *Impact of Digitalisation on Social Services*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

*Passport natsional'nogo proyekta "Natsional'naya programma «Tsifrovaya ekonomika Rossiyskoy Federatsii»* [Passport of the national project "National program «Digital Economy of the Russian Federation»"] (2018). Available at: [https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii\\_NcN2nOO.pdf](https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii_NcN2nOO.pdf) (date accessed: 12.03.2021) (in Russian).

Pedersen, J.S., Wilkinson, A. (2018). The Digital Society and Provision of Welfare Services, *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38 (3/4), 194–209.

Perron, B.E., Taylor, H.O., Glass, J.E., Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work, *Advances in Social Work*, 11 (2), 67–81.

Pirhonen, J., Lolic, L., Tuominen, K., Outi, J., Virpi, T. (2020). "These Devices Have Not Been Made for Older People's Needs" — Older Adults' Perceptions of Digital Technologies in Finland and Ireland, *Technology in Society*, 62. DOI: 10.1016/j.techsoc.2020.101287.

Romanenko, V. (2019). Use of Information and Communication Technologies for Obtaining Public Social Services in Russia, *Lecture Notes in Computer Science*, 11938, 109–120. DOI: 10.1007/978-3-030-34770-3.

Savina, T.N. (2018). Tsifrovaya ekonomika kak novaya paradigma razvitiya: vyzovy, vozmozhnosti i perspektivy [Digital economy as a new development paradigm: challenges, opportunities and prospects], *Finansy i kredit*, 24 (3), 579–590 (in Russian).

Shipovalova, L.V., Chernysheva, L.V., Gizatullina, E.G. (2021). Tsifrovyye tekhnologii upravleniya v deystvii, ili Ob aktivnosti grazhdan vokrug platformy "Aktivnyy grazhdanin" [Digital governance technologies in action, or On the activity of citizens around the platform "Active citizen"], *Sotsiologiya nauki i tekhnologii*, 12 (1), 71–87. DOI: 10.24411/2079-0910-2021-11005 (in Russian).

Starshinova, A.V., Archipova, E.B., Borodkina, O.I. (2020). Crowdsourcing Technologies in Municipal Administration: the Cases of Russian Cities, *Sociology of Science and Technology*, 11 (3), 90–105. DOI: 10.24411/2079-0910-2020-13006.

Tuikka, A.M. (2019). Evaluating Digitalization of Social Services from the Viewpoint of the Citizen, in *Digital Transformation for a Sustainable Society in the 21st Century. I3E 2019 IFIP WG 6.11 International Workshops Trondheim, Norway, September 18–20, 2019. Revised Selected Papers* (pp. 23–30). DOI: 10.1007/978-3-030-39634-3\_3 pp.23-30.

Wessel, L., Baiyere, A., Ologeanu-Taddei, R., Cha, J., Blegind Jensen, T. (2021). Unpacking the Difference between Digital Transformation and IT-Enabled Organizational Transformation, *Journal of the Association for Information Systems*, 22 (1), 102–129. DOI: 10.17705/1jais.00655.