

ЕВГЕНИЯ ВИКТОРОВНА ЧИКОВА

исследователь Санкт-Петербургского
государственного университета
Санкт-Петербург, Россия,
старший преподаватель Уральского федерального университета
первого Президента России Б.Н. Ельцина,
Екатеринбург, Россия;
e-mail: chikova.evgenia@urfu.ru



ОЛЬГА ИВАНОВНА БОРОДКИНА

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



Факторы формирования цифровой среды в сфере социальных услуг

УДК: 316.422

DOI: 10.24412/2079-0910-2026-1-209-228

Последние два десятилетия в России отмечены интенсификацией процессов цифровизации, что выражается во внедрении разнообразных цифровых технологий в различных сферах жизни общества. В статье предпринимается попытка выделения и структурирования факторов, влияющих на формирование цифровой среды в сфере социального обслуживания на уровне организаций, оказывающих социальные услуги, на примере отдельных российских регионов. Исследование построено на смешанной методологии, включающей анализ официальных статистических данных по отдельным российским регионам и данных экспертных интервью с сотрудниками организаций, предоставляющих социальные услуги. Цифровая среда была определена как совокупность трех элементов: цифровой инфраструктуры, цифровых технологий и цифровых компетенций специалистов. Были выделены внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие обозначенных элементов цифровой среды. К первым были отнесены общий уровень инфраструктурной и экономической развитости региона, ориентация органов власти на цифровизацию, влияние пандемии и др., а ко вторым — материальные и финансовые возможности организации, ее кадровый потенциал, наличие ресурсов для освоения новых технологий и мотивация специалистов к освоению

таковых. В заключение подчеркивается необходимость дальнейшего развития цифровой среды социальных служб.

Ключевые слова: цифровая среда, цифровизация, организации социального обслуживания, цифровые технологии, НКО, государственные социальные службы, онлайн-услуги.

Благодарность

Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского научного фонда (РНФ) в рамках научного проекта № 24-18-00542, реализуемого в Санкт-Петербургском государственном университете.

Последние два десятилетия в России отмечены интенсификацией процессов цифровизации, что на практике находит выражение прежде всего во внедрении цифровых технологий в различных сферах жизни общества, в том числе в сфере социального обслуживания. При этом основным инициатором и проводником изменений выступает в первую очередь государство, стремящееся к повышению общественного благосостояния.

Идея повышения качества жизни граждан посредством внедрения цифровых технологий находит отражение и в соответствующих официальных документах¹. Среди них особое внимание обращает на себя распоряжение Правительства Российской Федерации «Стратегическое направление в области цифровой трансформации социальной сферы...»², в котором процессы цифровизации рассматриваются как инструмент развития мер социальной поддержки в направлении унификации и проактивности, а также снижения транзакционных издержек при осуществлении государственных функций в этой сфере. Вместе с тем процесс цифровизации связан не только с инициативами государственных структур. Динамичные цифровые пре-

¹ В этой связи отметим следующие документы: О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы: Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 // Официальный сайт Президента РФ. Режим: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 07.01.2025); Программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р // Официальный сайт Правительства РФ. Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 22.01.2025); Программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р // Официальный сайт Правительства РФ. Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 22.01.2025); О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года: Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 // Правовая платформа «Консультант-плюс». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_442910/709e1a3375c81744447b048644e04901aecc602e/ (дата обращения: 17.01.2025).

² Стратегическое направление в области цифровой трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 ноября 2021 г. № 3144-р. Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/Rlc35PPvCP7TZIA968CdCPuk916nh8WX.pdf> (дата обращения: 22.01.2025).

образования в сфере социальных услуг — результат активной позиции социально ориентированных негосударственных организаций, а также изменения роли получателей социальных услуг, связанного с их переходом из состояния пассивного потребителя к позиции актора, самостоятельно формирующего спрос на различного рода трансформации в сфере социального обслуживания [Архипова и др., 2023]. Системные изменения, связанные с внедрением цифровых технологий, соответствуют глобальному тренду формирования так называемого информационного общества [Уэбстер, 2004] или такой конкретной его модификации, как цифровое общество [Khazieva, 2018].

Процесс цифровизации следует трактовать не только в узком смысле, как внедрение разнообразия информационно-коммуникационных технологий в отдельные отрасли жизни граждан, но и более широко — как процесс проникновения цифровой среды со всеми ее атрибутами в разные сферы человеческой жизни, в том числе и в сферу социального обслуживания. Распространение цифровых практик означает, что вокруг каждого ее участника, прежде всего получателей и поставщиков социальных услуг, формируется собственная цифровая среда.

В статье предпринимается попытка выделения и структурирования факторов, которые влияют на формирование цифровой среды в сфере социального обслуживания на уровне организаций, оказывающих социальные услуги, на примере отдельных российских регионов.

Теоретические основания исследования

В последние годы проблемы развития цифрового общества находятся в фокусе социологических исследований. Однако, несмотря на значительный объем научных публикаций, посвященных отдельным аспектам цифровизации, понятие цифровой среды еще не обрело четко обозначенных терминологических границ.

Большинство авторов рассматривают цифровую среду как специфическое общественное пространство, куда за счет широких возможностей информационно-коммуникационных технологий происходит перенос социальных взаимодействий физической среды [Forrest, 2023]. С другой стороны, цифровая среда представляется как сетевая структура, состоящая из огромной совокупности мест виртуальной реальности, доступность которых обеспечивается за счет сверхсвязности интернет-пространства. Существование сверхсвязности создает в цифровой среде возможность постоянного воспроизводства посредством увеличения количества и разнообразия социальных взаимодействий и способствует высокой степени рутинизации цифровых технологий в части их повседневного использования [Chayko, 2018].

Существующие подходы к определению цифровой среды позволяют описать ее как сетевую структуру, внутри которой формируется неограниченное количество узловых коммуникаций — платформ, которые облегчают взаимодействие между пользователями и поставщиками контента, товаров или услуг [Poell, 2019]. Кроме того, преимущества платформ связаны с широкими возможностями взаимной интеграции, в результате чего на базе слияния или поглощения нескольких платформ формируются цифровые экосистемы, позволяющие удовлетворять не одну, а одновременно несколько потребностей клиента [van Dijck, 2018].

В контексте развития концепции «государство как платформа» следует обратить внимание на ускоренное оформление цифровых площадок, позволяющих гражданам контактировать с органами власти, минуя посредников и сокращая объем бюрократических процедур [O'Reilly, 2010]. Наглядным примером, связывающим органы управления разных уровней, подведомственные организации, юридические и физические лица, является портал «Госуслуги», а развитой платформой, приближенной к сфере социального обслуживания, — ЕГИССО³.

В настоящее время наблюдается тенденция усиления проникновения новых технологий во все сферы социальной жизни, что было бы невозможно без процесса, обозначаемого Б. Веллманом и Л. Рейни как «тройственная революция»; он включает возникновение социальных сетей, повсеместное использование мобильных устройств и глобальное распространение интернета [Wellman, Rainie, 2012]. Тройственная революция стала детерминантой формирования цифрового общества и цифровых сред, образующихся вокруг каждого пользователя цифровых технологий. Иными словами, для образования цифровой среды достаточно наличия трех основных элементов: цифровых технологий, обеспечивающей их работу инфраструктуры и людей, то есть пользователей цифровых технологий.

Значительная часть зарубежных и отечественных научных публикаций по вопросам цифровизации в социальной сфере посвящена проблемам развития и освоения цифровых технологий представителями отдельных клиентских групп, например, людьми с ограниченными возможностями здоровья [Корнева, 2022; Srinivasan, 2023], пожилыми [Григорьева, 2022; Равчик, 2024], молодежью [Иванова, 2020] и т. д. Предметом всестороннего изучения также становится применение социальными службами цифровых технологий при взаимодействии с получателями социальных услуг [Phillips, 2017; Косыгина, 2019; Протасов, 2020], формирование цифровых компетенций специалистов системы социального обслуживания [López Peláez, Marcuello-Servós, 2018; Куприянова, Валеева, 2024], организация внутренней работы поставщиков социальных услуг [Шарипова, 2020]. Создание инфраструктуры чаще всего рассматривается в рамках общего вектора внедрения информационных технологий для повышения качества жизни населения [Romanenko, 2019; Molinuevo, 2020; Архипова, Бородкина, 2021].

В нашем исследовании акцент делается на рассмотрении внешних и внутренних факторов развития цифровой среды в организациях социального обслуживания, что, безусловно, влияет на качество оказываемых ими услуг.

Методология исследования

Исследование построено на смешанной методологии. Для анализа были отобраны шесть российских регионов: Республика Башкортостан, Пермский край, Свердловская область, Приморский край, Хабаровский край и Пензенская область, которые представляют наиболее типичную картину в социальной сфере, в отличие от Москвы и Санкт-Петербурга, где значительно больше различных ресурсов и все социальные процессы протекают в ускоренном темпе.

³ Единая государственная информационная система социального обеспечения.

Первая группа эмпирических данных включала статистические данные из открытых источников, а именно материалы обследования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей (далее ИКТ) Федеральной службы государственной статистики (далее — Росстат) в 2024 г. [*Обследование ИКТ*, 2024], а также рейтинги цифровой трансформации регионов, составленные по итогам 2022 и 2024 гг. Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ (далее — Минцифры) [*Рейтинг цифровой трансформации*, 2022; *Рейтинги регионов России по развитию цифровых технологий*, 2025]. В обоих случаях оценивались субиндексы, связанные с состоянием развития цифровой инфраструктуры региона.

Вторая группа эмпирических данных представлена результатами экспертных интервью, проведенных в период с 2022 по 2024 г. в таких городах, как Пенза, Пермь, Уфа, Екатеринбург, Хабаровск, Владивосток. В качестве информантов выступили специалисты и руководители государственных учреждений социального обслуживания и некоммерческих организаций (N = 20). Основным критерием отбора информантов была устойчивость организаций: наличие у них регистрации в качестве юридического лица, диверсифицированного бюджета, постоянного штата сотрудников и партнерских связей в рамках межведомственного/межсекторного взаимодействия. Анализ экспертных интервью был проведен по трем тематическим блокам: 1) цифровые технологии, используемые организацией в повседневной деятельности, включая те, что были внедрены в период COVID-19; 2) состояние цифровой инфраструктуры организации, в частности технического оборудования офиса, программного обеспечения и т. д.; 3) уровень цифровой компетентности специалистов организации.

Обобщенный массив информации позволил классифицировать все выделенные факторы формирования цифровой среды по двум векторам: а) внутренние факторы, продуцируемые непосредственно деятельностью самой организации, и внешние факторы, инициированные агентами внешней среды (органами власти, представителями клиентских групп, другими организациями социального обслуживания населения); б) факторы, замедляющие или ускоряющие развитие цифровой среды организации социального обслуживания.

Результаты исследования

Цифровая инфраструктура региона

Уровень развития цифровой среды в социальных службах во многом коррелирует с общим фоном развития цифровой инфраструктуры в регионе. К основным барьерам процесса цифровизации социальных служб, которые организации неспособны преодолеть самостоятельно, могут быть отнесены, например, ограниченная зона покрытия сетей Wi-Fi, быстрое изнашивание сетевого оборудования на территориях с нестабильным ландшафтом или резкими перепадами температурного режима. Развитость цифровой инфраструктуры находит выражение прежде всего в доступности информационно-коммуникационной сети, равно как и в соответствующем качестве ее работы. Высокий уровень этого компонента цифровизации региона обеспечивает населению доступ к цифровым сервисам, мотивирует к получению социальных услуг в цифровом формате и формирует первичные условия для

развития цифровой среды организаций. Данные Росстата позволяют выделить те регионы, которые находятся в наиболее и наименее благоприятных условиях в этом отношении (табл. 1).

Табл. 1. Данные об уровне доступа и качества интернет-соединения в 2024 г. (составлено по материалам Федеральной службы государственной статистики)

Table 1. Data on the level of access and quality of internet connection in 2024 (based on the materials from the Federal State Statistics Service)

Регионы	Доля домохозяйств, имеющих широкополосный доступ в интернет (%)	Доля домохозяйств полностью удовлетворенных качеством интернет-соединения (%)
Республика Башкортостан	91,0	39,9
Приморский край	91,2	56,4
Пермский край	88,7	50,3
Пензенская область	87,4	46,7
Свердловская область	83,8	51,8
Хабаровский край	89,9	31,1

В этом контексте выделяются Приморский и Пермский край, демонстрирующие наилучшее сочетание показателей доступности и качества интернет-соединения. В таких регионах, как Республика Башкортостан и Хабаровский край, несмотря на высокий процент фактического доступа населения к интернет-сетям, качество работы последних оставляет желать лучшего.

При анализе цифровой инфраструктуры региона следует обратить внимание на рейтинг руководителей цифровой трансформации (далее — РЦТ), который начиная с 2020 г. ежегодно публикует Министерство цифрового развития РФ. В оценочный инструментальный рейтинг было включено семь показателей: цифровая зрелость по пяти отраслям (общественный транспорт, образование (общее), здравоохранение, государственное управление, городское хозяйство и строительство), платформа обратной связи, меры поддержки IT-отрасли, информационная безопасность, эксплуатация систем межведомственного электронного взаимодействия, уровень импортонезависимости программного обеспечения (ПО), перевод массовых социально значимых услуг в электронный вид.

Табл. 2. Рейтинг руководителей цифровой трансформации в 2021 и 2024 гг.

Table 2. Ranking of digital transformation leaders in 2021 and 2024

Регионы	Место в рейтинге РЦТ в 2021 г.	Место в рейтинге РЦТ в 2024 г.
Республика Башкортостан	9	25
Приморский край	13	33
Пермский край	29	14
Пензенская область	47	45
Свердловская область	61	6
Хабаровский край	73	59

Согласно представленному рейтингу, аутсайдерами были Свердловская область и Хабаровский край, причем как в отношении позиции, которую они заняли в перечне всех субъектов, так и по наличию показателя отрицательной годовой динамики. Что касается лидеров цифровой трансформации, то и Республика Башкортостан, и Приморский край набрали максимальные баллы по параметрам «поддержка IT-отрасли», «информационная безопасность» и «перевод массовых социально значимых услуг в электронный вид». В то же время цифровая зрелость по пяти отраслям по сравнению с другими регионами, входящими в топ-20, сравнительно невелика в обоих упомянутых регионах, при этом Республика Башкортостан существенно опережает Приморский край в части импортозамещения ПО и по критерию «платформа обратной связи».

По результатам годового рейтинга РЦТ Минцифры также были выявлены лидеры и аутсайдеры по федеральным округам (рис. 1). Несмотря на общие низкие показатели Свердловской области, Уральский федеральный округ (далее — УФО) возглавлял рейтинг за счет высоких оценок пяти из шести субъектов, включенных в состав УФО. Второе место занял Приволжский федеральный округ, а Дальневосточный — предпоследнее, ему уступал только Северо-Кавказский федеральный округ.

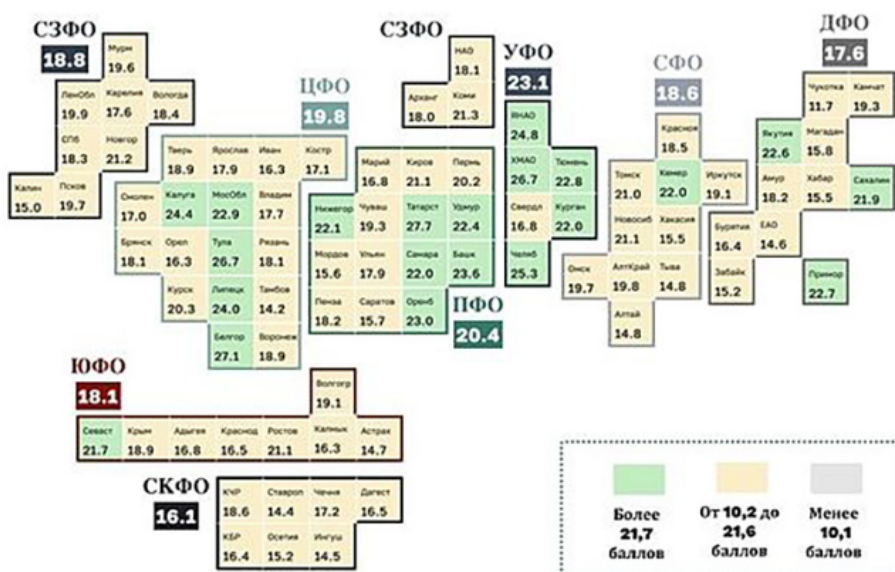


Рис. 1. Рейтинг руководителей цифровой трансформации в разрезе по федеральным округам в 2022 г.

Fig. 1. Digital transformation leadership ranking by the federal district in 2022

В 2024 г. ландшафт цифровой трансформации продемонстрировал серьезные изменения: Республика Башкортостан и Приморский край с 9-го и 13-го места переместились на 25-е и 33-е места соответственно в рамках общего рейтинга РЦТ, тогда как лидером стала Свердловская область, вошедшая в топ-10 регионов, а дву-

мя годами ранее занимавшая 61-е место. Значительный рост продемонстрировал и Хабаровский край.

Проведенный анализ показывает, что ландшафт цифровой инфраструктуры субъектов РФ недостаточно устойчив в пространственно-временной перспективе. Однако вне зависимости от ведомственной и секторной принадлежности все организации испытывают давление внешних факторов, инициированных в первую очередь региональными органами власти, поскольку именно они выполняют нормотворческие функции и являются основными держателями ресурсов, потребляемых организациями социального обслуживания.

Цифровая инфраструктура организаций социального обслуживания

Цифровая инфраструктура организации, оказывающей социальные услуги, испытывает на себе сильное влияние факторов двух типов — материального и финансового. Материальные факторы предполагают в первую очередь наличие или отсутствие у организации приобретенного или арендованного помещения. Все организации, отобранные для исследования, располагают таковыми. Тем не менее информанты подчеркивали, что трудности могут вызывать состояние и расположение занимаемых социальной службой площадей. Так, в домах «старого фонда» и довоенной постройки периода 1930–1940-х гг. часто встречаются существенные проблемы с электропроводкой и, как следствие, с эксплуатацией оргтехнического оборудования. В иных случаях организация вынуждена занимать помещения, располагающиеся на цокольном этаже, где значительно ослабевает сигнал сотовой связи и беспроводной локальной сети (Wi-Fi). Сталкиваются с указанными проблемами чаще всего некоммерческие организации, не имеющие помещения в собственности и не располагающие возможностями получения льготной аренды, поскольку конкуренция за право ее получения от государства высока и / или предоставляемые помещения нуждаются в капитальном ремонте.

Барьером для инфраструктурного развития может стать фактор территориальной удаленности организаций от крупных городских агломераций, что в особенности характерно для Сибирского и Дальневосточного федеральных округов.

«Во многих территориях очень слабый интернет. Ну, например, взять Чукотку — там вообще спутниковый интернет везде... Спутниковый интернет огромных денег стоит. Точно так же, в отдаленных каких-то территориях» (директор, региональный ресурсный центр, Владивосток, 2022).

Определенную роль играет соотношение штатных единиц организации и размер занимаемой ею площади, поскольку не всегда размер помещения позволяет оборудовать достаточное количество рабочих мест для сотрудников. Сложность может представлять неудобная планировка помещения, ограниченное количество в нем розеток для офисного оборудования или иных электроприборов.

Заявленные неудобства могут быть нивелированы за счет проведения ремонтных работ и закупки дополнительного оборудования, например, для усиления сигнала беспроводной связи, однако это требует дополнительных финансовых вложений, которыми значительная часть социальных организаций не располагает.

Техническое оснащение площадки, занимаемой организацией, может быть проведено на условно базовом и продвинутом уровнях. Первый подразумевает оснащение помещения организации только офисной оргтехникой, а второй — каким-либо другим дополнительным оборудованием. Выбор одного из двух указанных вариантов технического оснащения обусловлен, как правило, двумя факторами. Во-первых, организация должна располагать достаточными финансовыми ресурсами, чтобы иметь возможность приобрести и в дальнейшем обслуживать весь комплекс компьютерного, оргтехнического и иного оборудования. Во-вторых, имеет значение фактор мотивации руководства и сотрудников, степень их заинтересованности в создании удобного рабочего пространства, которое бы в то же время способствовало улучшению качества обслуживания клиентов.

«Мы сели, прописали всё концептуально, как мы видим эту работу, как мы видим рабочие блоки функциональные, как мы можем закрыть потребности ребят. В связи с этим мы просто расписали все необходимое оборудование, которое нам нужно. Приставка была предметом привлечения ребят. Компьютеры создают рабочее пространство, колонки и проектор нужны для мероприятий, чего-то лишнего, сверхъестественного у нас нет» (руководитель проектного направления, реабилитационный центр, Пенза, 2022).

Некоторые организации в процессе своего развития планомерно расширяют занимаемое пространство, и это также предполагает доработку существующей цифровой инфраструктуры.

«Как мы оснащены? Есть один компьютер у меня и у каждого сотрудника дома. Это компьютер рабочий, в основном моноблоки. Есть ноутбук, который использует педагог, когда в выходные выходит на какие-то консультации. У нас есть в Центре поведенческого анализа компьютер специально для записи видео, для сбора видео по трем кабинетам со звуками анализа и также в этом кабинете стоит огромный цветной принтер лазерный для печати адаптированных пособий. МФУ нам важны, потому что часто к нам родители приходят, и мы прямо заполняем, полностью сканируем пакет документов, копируем. В целом еще есть touch-панель для проведения конференции. В каждом ресурсном классе есть touch-панель. У каждого ребенка ресурсного класса есть детский планшет домашний» (руководитель, общественная организация, Пермь, 2022).

Отдельного внимания заслуживают организации, которые предоставляют услуги надомного обслуживания, чаще всего для пожилых и людей с ограниченными возможностями здоровья. Их цифровая инфраструктура дополняется переносными цифровыми устройствами, в частности планшетами и «умными колонками». Планшеты могут быть использованы специалистами социальной службы для поиска информации, оказания помощи клиенту в части получения какой-либо услуги, например, заказа на дом лекарств, содействия в оплате коммунальных платежей. Кроме того, планшеты, отмечают информанты, облегчают сотрудникам организации коммуникацию с клиентами, внутреннюю коммуникацию с членами рабочего

коллектива, повышают уровень дисциплины труда и содействуют обеспечению безопасности специалистов социальных служб.

«Где-то, наверное, в месяца 3–4, ну, полгода край, это у нас ушло у организации, чтобы спокойно все уже воспринимали планшеты, и как бы довольны стали сами получатели. На этих планшетах у нас сами соцработники сделали общие группы. И заведующий ставит задачу у всех. Все сразу видят эту задачу. Даже собираться необязательно. Плюс, когда мы ввели планшеты, установили программу-трекер, которые отслеживают у нас, где, в какой момент находится социальный работник, у нас во всех организациях порядка четырех человек написали заявление на увольнение сразу же. Почему? Ушли люди, которые недобросовестно работали, и боялись, что мы их поймем» (исполнительный директор, ассоциация СО НКО, Екатеринбург, 2022).

Данные по цифровизации российских регионов, а также материалы экспертных интервью позволяют заключить, что на формирование цифровой инфраструктуры организаций как компонента цифровой среды оказывает влияние комплекс факторов.

Во-первых, значительную роль играет общий уровень инфраструктурной и экономической развитости региона, стабильность политической обстановки и работы местных органов власти, а также ориентация последних на цифровое развитие социальной и иных сфер жизнедеятельности населения как на стратегический приоритет. Во-вторых, возможности развития цифровой инфраструктуры, включающей не только «офисный» минимум, имеют организации с соответствующими материальными и финансовыми возможностями. В этом смысле государственные социальные службы находятся в более устойчивом положении, чем негосударственные, в первую очередь некоммерческие поставщики социальных услуг. В качестве третьего фактора можно упомянуть мотивацию руководства и/или сотрудников социальной службы, их стремление сделать условия работы более комфортными с технологической точки зрения и отвечающими вызовам, которые ставят перед коллективом внешние обстоятельства, как, например, увеличивающийся поток клиентов или формирование спроса со стороны клиентов на услуги, оказание которых подразумевает или ускоряется использованием цифровых устройств и сервисов.

Цифровые технологии по оказанию социальных услуг

Все цифровые сервисы и приложения, которые используют в повседневной деятельности специалисты социальных служб, можно условно разделить на три группы: базовые, специализированные, разработанные непосредственно организацией социального обслуживания.

Базовые цифровые технологии

К базовым цифровым решениям следует отнести электронную почту, мессенджеры, социальные сети, сайты, программное обеспечение *Microsoft* или иной операционной системы. Они используются повсеместно, и с их помощью решаются задачи как рабочего плана, так и повседневные. Их освоение не требует каких-либо специализированных знаний и навыков, а также значительных финансовых вложений. От цифровых решений, принадлежащих другим группам, базовые отличает

повсеместность внедрения и, кроме того, их использование не является реакцией на потребности клиентской аудитории. Другими словами, базовые цифровые продукты используются специалистами в профессиональной деятельности, поскольку они также используются в повседневных практиках. Фактор их внедрения может быть описан в рамках такой категории, как привычка, и ранее упомянутая характеристика сверхсвязности лишь способствует усилению приверженности социальных служб к использованию базовых цифровых сервисов.

Стоит отметить, что основным целевым назначением для применения упомянутых цифровых технологий является организация индивидуальных и групповых социальных взаимодействий: обмен информацией и создание дополнительных каналов коммуникации. Сайты и социальные сети также выступают в роли своеобразной виртуальной визитки, при этом они могут нести на себе иную целевую нагрузку.

«Использовали мы [социальные сети] для лоббирования интересов. Бывало так, что я не могу какой-то вопрос решить, там я написала, и вопрос решился за минуту. ВКонтакте, как и сейчас, больше всего используется для целевой аудитории, родителей детей с инвалидностью» (руководитель, общественная организация, Пермь, 2022).

Выбор конкретных цифровых решений при этом остается за организацией, но на него может повлиять внешний контекст, в том числе правовой статус тех или иных социальных сетей. В настоящее время наблюдается рост числа участников рынка социальных услуг, использующих почтовый сервис «Яндекс», социальную сеть «ВКонтакте» и мессенджер «Telegram».

«У нас есть свой сайт, у нас есть свои соцсети: ВКонтакте, Одноклассники. Есть Телеграм-канал. Через эти соцсети, но в основном сейчас ВКонтакте, мы тоже публикуем свою деятельность, [рассказываем] о своих мероприятиях, о каких-то полезных материалах, изменениях в законодательстве. То есть это тоже такая работа, достаточно много времени занимает, но стараемся как-то интересно преподносить» (директор по развитию, АНО, Пермь, 2024).

В конечном счете организации, предоставляющие социальные услуги, вынуждены выбирать, какие базовые цифровые продукты будут взяты на вооружение или, иными словами, на каких цифровых площадках организация обозначит свое присутствие. Ограничения вновь накладываются ресурсными возможностями самих организаций, в данном случае — это сниженный кадровый потенциал, под которым может подразумеваться отсутствие в штате сотрудника, отвечающего за ведение страниц организации на упомянутых ранее цифровых площадках, равно как и невозможность передать эту функцию на аутсорсинг.

Специализированные технологии

Отметим, что COVID-19 внес свой вклад в расширение линейки базовых цифровых продуктов, используемых специалистами социальных служб, и речь идет о платформах видеосвязи, среди которых выделяется Zoom⁴. Платформы видеосвязи

⁴ В настоящее время активно внедряются другие платформы видеосвязи, как, например, «Яндекс Телемост», «VK Звонки».

в зависимости от режима их эксплуатации могут быть отнесены и к базовому, и к специализированному типу.

Специализированные программы и сервисы имеют три ключевых отличия от базовых цифровых технологий. Во-первых, финансовые вложения: их приобретение предполагает внесение единовременного платежа или абонентской платы; во-вторых, они созданы, как правило, не самой организацией, а внешним агентом; и в-третьих, их использование имеет четкую направленность, то есть такие цифровые продукты закрывают определенную потребность организации, оказывающей социальные услуги. Среди специализированных цифровых решений наиболее востребованными оказываются те, которые связаны с ведением клиентской базы и бухгалтерского учета, то есть системами электронного документооборота.

«Касаемо нас, в Питере, НКО “Ночлежка” питерская, они разработали программу <...> “многофункциональный кабинет согражданика” называется, то есть это база данных, которую вводишь. Есть весь учет, вся оказанная помощь есть бездомному клиенту, все это в базе. Очень хорошая программа. Мы вот недавно ее у них попросили, установили» (директор, государственный комплексный центр социальной адаптации, Уфа, 2024).

Отметим, что факторы внедрения специализированного программного обеспечения или иных сервисов отличаются для государственных организаций и НКО. Разработка и внедрение цифровых сервисов для первых, как правило, является результатом инициативы органов власти, ориентированных на импортозамещение и поддержание определенного уровня цифровизации подведомственных организаций, а также на интенсификацию межведомственного взаимодействия, тогда как негосударственные организации более свободны и инициативны в выборе используемых цифровых сервисов [Чикова, Кузьмина, 2022].

«Программный комплекс есть, он у нас идет общий, то есть мы все, что мы делаем, мы туда заносим, то есть все это видят информационно. Делопроизводство, система СЭД, это система электронная делопроизводства, то есть защищенный правительством канал» (директор, государственный геронтологический центр, Уфа, 2024).

Для некоммерческих организаций потребность во внедрении специализированных цифровых решений прямо коррелирует с масштабированием или включением в спектр деятельности новых направлений или проектов и воплощается в реальность благодаря управленческим решениям руководства организации. Альтернативным путем к включению в деятельность НКО, предоставляющей социальные услуги, специализированных приложений является активная работа в направлении цифровизации сектора региональных или муниципальных ресурсных центров.

Цифровые технологии, разработанные организациями

Третья группа цифровых сервисов и приложений на службе у организаций, предоставляющих социальные услуги, встречается достаточно редко и в основном среди НКО, которые ведут свою деятельность в региональных административных центрах.

«У нас существует своя программа, где база данных на всех сиделок, база учета времени, база учета зарплаты. Мы ее разработали, и я в свое время потратила немало денег на ее написание. Мы, например, начинаем работать с подопечным в больнице, работаем круглосуточно. Два дня мы работаем круглосуточно, потом подопечному стало лучше, мы перешли на график: мы работаем по 12 часов. Потом мы перешли на график — работать в ночь. Ага, сиделка устала уже, ее надо сменить, приходит другая сиделка. Вот вы представляете, вот эту всю цепочку, как высчитать, сколько должна быть зарплата у сиделки, сколько должна быть зарплата у менеджера, и как это сделать на коленке, не имея автоматизированную систему. Никак! Мы в начале каждого месяца подводим общие итоги работы за месяц. Все считаем наши расходы, доходы, деньги, зарплаты. И эта программа нам позволяет автоматически все это высчитать» (директор, АНО, Уфа, 2024).

Одним из ведущих факторов разработки нового цифрового продукта является необходимость систематизации деятельности, приносящей доход. С другой стороны, перевод части услуг многими негосударственными организациями в онлайн-формат, как и запуск новых цифровых продуктов, являются результатом воздействия пандемии, когда отдельные клиентские группы смогли сформулировать запрос на предоставление некоторых социальных услуг в цифровом формате; в особенности это касалось получения консультаций и проведения образовательных мероприятий.

«Следующее наше направление — IT-направление. То есть кроме того, что у нас есть общий сайт, у нас еще поддоменные сайты, где размещена правовая информация, можно к юристу онлайн записаться, и там шаблоны еще есть актуальные. Кроме этого, у нас есть поддоменный сайт “Школы особых знаний”, и сейчас там идет запись на все наши сервисы в “Доме счастья”. То есть там примерно 100 занятий в день проходит, это очень удобный сервис. Там же можно просто ознакомиться со всеми программами и проектами, насколько они вам будут интересны, актуальны, видео посмотреть, фото. Кроме этого, есть сайт для родителей на 0-м шаге, то есть, когда вы еще не знаете, что делать» (директор, общественная организация, Пермь, 2022).

Таким образом, на выбор того или иного цифрового решения для инкорпорирования его в деятельность организации социального обслуживания оказывает влияние комплекс внутренних и внешних факторов. К последним мы отнесли: влияние пандемии, изменение политической и экономической ситуации с переориентацией на создание собственных цифровых разработок в русле тенденции импортозамещения. Среди внутренних факторов формирования цифровой среды через цифровые технологии могут быть упомянуты финансовые и кадровые ограничения организации, стремление преодолеть их и сделать организацию более устойчивой за счет внедрения программных комплексов, позволяющих автоматизировать ведение клиентской базы и бухгалтерский учет, перейти на систему электронного документооборота. Кроме того, если речь идет об НКО, отметим и человеческий фактор: стремление со стороны сотрудников использовать привычные сервисы и приложения и мотивацию к цифровизации у руководителя с целью масштабирования и/или развития новых направлений деятельности организации.

Цифровая компетентность специалистов организаций социального обслуживания

Материалы интервью демонстрируют неоднородность в отношении уровня владения цифровыми инструментами. Значительная часть специалистов в рамках профессиональной деятельности задействуют только базовые навыки. В первую очередь это связано с тем, что сам процесс цифровизации, включая внедрение более продвинутых цифровых сервисов, не набрал еще достаточных темпов в сфере социального обслуживания, и в связи с этим перед специалистами стоит лишь ограниченный круг задач.

В качестве фактора, замедляющего процесс формирования новых цифровых компетенций у специалистов сферы социального обслуживания, была выделена высокая рабочая нагрузка и, как следствие, отсутствие временного ресурса для ознакомления с новыми цифровыми продуктами и их функционалом.

«CRM-системы мы не внедряем, Битриксом не пользуемся. Я вообще не вижу смысла, мы гугл-календарем-то недавно научились пользоваться. Но мы понимаем, что потребность есть, и она будет с каждым днем все больше и больше становиться. Но у нас работа происходит здесь и сейчас, нет времени просто» (директор, благотворительный фонд, Пенза, 2022).

Еще одним сдерживающим фактором выступает ограниченность представлений у сотрудников и руководства о возможностях цифровизации и, соответственно, отсутствие какого-либо плана по внедрению новых цифровых инструментов. Многие НКО передают на аутсорсинг виды работ, предполагающие использование цифровых технологий.

«Сейчас в рамках проекта, который мы пишем, мы девочек хотим обучать на кондитеров, чтобы они могли пирожки, торты печь и потом через соцсети свою продукцию продавать. И вот как раз в рамках этого проекта будет преподаватель, который будет обучать их работать в соцсетях: как правильно писать статьи, как правильно фотки подавать. Это и есть финансовая грамотность, работа в социальных сетях» (директор, общественная организация, 2022, Хабаровск).

Однако существуют и обратные примеры, когда специалисты и сотрудники осознают пользу цифровых технологий и ориентированы на повышение уровня цифровой компетентности.

«Специалисты ресурсных классов есть очень активные, которые сами тоже проекты уже пишут, хотят тоже переходить на цифровые технологии, чтобы меньше на бумаге вести. А я подумываю о том, чтобы пройти какой-нибудь курс для “чайников” про искусственный интеллект. Ну, он меня немножко пугает, но я все больше и больше вижу, что люди это активно используют» (исполнительный директор, АНО, Уфа, 2024).

Основным фактором, влияющим на уровень цифровой грамотности специалистов, по мнению экспертов, является межпоколенческий разрыв. Чем старше сотрудник, тем сложнее ему дается освоение цифровых технологий, при том что 2/3 от

общего числа специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, перешагнули планку 45–50 лет или приближаются к ней. Приток молодежи, способной решать задачи более высокого уровня с привлечением цифровых инструментов, остается незначительным на протяжении многих лет.

«Те, кто постарше, поколения, у которых даже телефоны кнопочные, им было тяжело, но таких людей мы определили в отдельную группу. С ними назначили обучение, с ними каждый день занимались, показывали. И в результате у нас, ну, там единички все-таки ушли, но это вообще возрастные сотрудники. А кто-то остался, еще и благодарен стал. Получилось, что, внедряя в работу цифровизацию, мы еще и улучшили внутреннее состояние наших сотрудников, обучив их жизни в цифровом обществе» (исполнительный директор, ассоциация СО НКО, Екатеринбург, 2022).

Проведенный анализ экспертных интервью позволяет утверждать, что основными факторами, оказывающими влияние на формирование цифровых компетенций специалистов организаций социального обслуживания как элемента цифровой среды, являются ограниченность временного ресурса для освоения новых технологий, отсутствие или наличие у специалистов понимания преимуществ цифровизации и формирования цифровой среды, а также возрастной фактор.

Заключение

Уровень текущего технологического развития общества конструирует новую социальную реальность, в которой изменившаяся структура социального взаимодействия, прочно вобравшая в себя многочисленные интернет-практики, побуждает индивида к частому использованию цифровых товаров, сервисов и услуг. К сожалению, цифровизация социальных служб происходит медленнее, чем можно было бы ожидать, учитывая скорость развития и распространения цифровых технологий.

Результаты исследования продемонстрировали, что инфраструктура регионов является важным, но не единственным определяющим условием формирования цифровой среды организаций социального обслуживания. Дальнейшее развитие этого процесса во многом определяется внутренними факторами, в том числе цифровыми компетенциями специалистов, наличием мотивации к их развитию и стремлением руководства к внедрению онлайн-сервисов как для клиентов, так и для функционирования самой организации. «Возрастной» фактор, причем как в отношении сотрудников организаций социального обслуживания, так и в отношении одной из основных целевых групп клиентов, а именно пожилых людей, создает определенные барьеры на пути цифровизации [Borodkina, Sibirev, 2021]. Преодоление возрастного барьера возможно путем повышения цифрового капитала сотрудников и клиентов, а также развития цифровых технологий, более удобных для пожилых людей и клиентов с особыми потребностями. Дальнейшее повышение качества социального обслуживания и расширение спектра оказываемых услуг невозможно без развития цифровой среды, поэтому эти вопросы остаются в фокусе как прикладных программ, так и социальных исследований.

Литература

Архипова Е.Б., Старшинова А.В., Бородкина О.И. Факторы развития негосударственного сектора социальных услуг в российских регионах // Мир России. 2023. № 32 (4). С. 96–118. DOI: 10.17323/1811-038X-2023-32-4-96-118.

Архипова Е.Б., Бородкина О.И. Проблемы и противоречия цифровой трансформации социальных служб в России // Социология науки и технологий. 2021. Т. 12. № 4. С. 116–134. DOI: 10.24412/2079-0910-2021-4-116-134.

Григорьева И.А. Включение пожилых в мир цифровых технологий в условиях «новой социальности» // Интернет и современное общество: Сборник тезисов докладов. Труды XXV международной объединенной научной конференции, Санкт-Петербург, 23–24 июня 2022 г. СПб.: Университет ИТМО, 2022. С. 40–42.

Иванова М.М. Проблемы и перспективы развития цифровых технологий в социальной работе с молодежью // Вестник С.-Петерб. ун-та. Социология. 2020. Т. 13. Вып. 4. С. 429–442. DOI: 10.21638/spbu12.2020.405.

Корнева О.А. Использование мобильных приложений для социальной адаптации людей с ограниченными возможностями // Социология и право. 2022. Т. 14. № 4. С. 436–443. DOI: 10.35854/2219-6242-2022-4-436-443.

Косыгина К.Е. Российский и зарубежный опыт применения информационно-коммуникационных технологий в работе некоммерческих организаций // Society and Security Insights. 2019. № 2. С. 32–36. DOI: 10.14258/ssi(2010)2-5373.

Куприянова Н.Е., Валеева Н.Ш. Особенности подготовки специалистов по социальной работе в эпоху цифровой трансформации общества // Вестник Самарского ун-та. История, педагогика, филология. 2024. Т. 30. № 2. С. 62–68. DOI: 10.18287/2542-0445-2024-30-2-62-68.

Обследование ИКТ. 2024 г. // Федеральная служба государственной статистики. Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt24/index.html (дата обращения: 05.03.2025).

Протасов Л.Н. Использование современных информационных технологий для взаимодействия организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, и их потребителей // Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе. Пермь: ПГНИУ, 2020. С. 114–128.

Равчик М.И. Приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 104–111. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-104-111.

Рейтинги регионов России по развитию цифровых технологий. 2025. TADVISER. Режим доступа: <https://clck.ru/3LDZoN> (дата обращения: 25.03.2025).

Рейтинг цифровой трансформации регионов. 2022 г. // Цифровизация регионов России. TADVISER. Режим доступа: <https://clck.ru/3LDZrB> (дата обращения: 01.03.2025).

Уэбстер Ф. Теории информационного общества. М.: Аспект Пресс, 2004. 400 с.

Чикова Е.В., Кузьмина А.П. Особенности цифровизации региональных социально ориентированных НКО: кейсы Екатеринбурга // Вестник С.-Петерб. ун-та. Социология. 2022. Вып. 15. № 2. С. 137–154. DOI: 10.21638/spbu12.2022.203.

Шарипова В.Д. Способ выбора CRM-системы как инструмента цифровой трансформации в некоммерческом секторе // Системный анализ и логистика. 2020. Вып. 3. № 25. С. 9–17. DOI: 10.31799/2007-5687-2020-3-9-17.

Borodkina O.I., Sibirev V.A. 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. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142.

Chayko M. Superconnected. The Internet, Digital Media and Techno-Social Life. CA: Sage, 2016. 272 p.

Forrest K.B., Wexler J. Is Justice Real when Reality Is Not? Constructing Ethical Digital Environments. London: Academic press, 2023. 200 p.

Khazieva N., Khaziev A., Klyushina E. Digital Society: The Experience of the Philosophical Understanding of a Problem // Journal of History Culture and Art Research. 2018. Vol. 7. No. 4. P. 347–353. DOI: 10.7596/taksad.v7i4.1856.

López Peláez A., Marcuello-Servós C. E-Social Work and Digital Society: Re-Conceptualizing Approaches, Practices and Technologies // European Journal of Social Work. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 801–803. DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475.

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

O'Reilly T. Government as a Platform // Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice / Eds. D. Lathrop, L. Ruma. Sebastopol, California: O'Reilly Media, 2010. P. 11–40.

Phillips C. The Computer Social Worker: Regulatory Practices, Regulated Bodies and Science // Qualitative Social Work. 2017. Vol. 18. № 3. P. 443–457. DOI: 10.1177/1473325017723700.

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.

Srinivasan V. Digital Literacy in People with Disabilities: An Overview and Narrative Review // Qeios. 2023. DOI: 10.32388/RL2FYY.

Van Dijck, J., Poell, T., De Waal, M. The Platform Society: Public Values in a Connective World. Oxford: Oxford University Press, 2018. 240 p. DOI: 10.1093/oso/9780190889760.001.0001.

Wellman B., Rainie L. Networked: The New Social Operating System, Cambridge; L.: MIT Press. 2012. 376 p. DOI: 10.7551/mitpress/8358.003.0021.

Factors of Building the Digital Environment in the Field of Social Services

EVGENIYA V. CHIKOVA

Saint Petersburg State University,
St. Petersburg, Russia;

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin,
Ekaterinburg, Russia;
e-mail: chikova.evgenia@urfu.ru

OLGA I. BORODKINA

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

The last two decades in Russia have been marked by the intensification of digitalization processes, which is expressed in the introduction of various types of digital technologies in different spheres of society. This article attempts to identify and structure the factors influencing the formation of the digital environment in the field of social services at the level of a number of organizations in several Russian regions. The study is based on a mixed methodology, including an analysis of official statistical

data for the specific Russian regions and expert interviews with employees of organizations providing social services. The digital environment was defined as a set of three elements: digital infrastructure, digital technologies and digital competencies of specialists. External and internal factors influencing the development of the identified elements of the digital environment were identified. Among the external factors there are the general level of infrastructural and economic development of the region, the focus of government agencies on digitalization, the impact of the pandemic, etc. Internal factors include the material and financial capabilities of the organization, its human resources, resources for mastering new technologies, the motivation of specialists to master digital technologies. In conclusion, the need for further development of the digital environment of social services is emphasized.

Keywords: digital environment, digitalization, social service organizations, digital technologies, NGOs, public social services, online services.

Acknowledgment

The research was carried out with support from the Russian Science Foundation (RSF) according to research grant No. 24-18-00542 in Saint Petersburg State University.

References

- Arkipova, E.B., Borodkina, O.I. (2021). Problemy i protivorechiya tsifrovoy transformatsii sotsial'nykh sluzhb v Rossii [Problems and contradictions of digital transformation of social services in Russia], *Sotsiologiya nauki i tekhnologii*, 12 (4), 116–134 (in Russian). DOI: 10.24412/2079-0910-2021-4-116-134.
- Arkipova, E.B., Starshinova, A.V., Borodkina, O.I. (2023). Faktory razvitiya negosudarstvennogo sektora sotsial'nykh uslug v rossiyskikh regionakh [Factors of development of non-governmental sector of social services in Russian regions], *Mir Rossii*, 32 (4), 96–118 (in Russian). DOI: 10.17323/1811-038X-2023-32-4-96-118.
- Borodkina, O.I., Sibirev, V.A. (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.
- Chayko, M. (2016). Superconnected, *The Internet, Digital Media and Techno-Social Life*, CA: Sage.
- Chikova, E.V., Kuzmina, A.P. (2022). Osobennosti tsifrovizatsii regional'nykh sotsial'no oriyentirovannykh NKO: keysy Ekaterinburga [Features of digitalization of regional socially oriented NGOs: cases of Yekaterinburg], *Vestnik S.-Peterb. un-ta. Sotsiologiya*, 15 (2), 137–154 (in Russian). DOI: 10.21638/spbu12.2022.203.
- Forrest, K.B., Wexler, J. (2023) *Is Justice Real when Reality Is Not? Constructing Ethical Digital Environments*, London: Academic Press.
- Grigorieva, I.A. (2022). Vklucheniye pozhilykh v mir tsifrovyykh tekhnologiy v usloviyakh “novoy sotsial'nosti” [Inclusion of the elderly in the world of digital technologies in the context of the “new sociality”], in *Internet i sovremennoye obshchestvo: Sbornik tezisev dokladov. Trudy XXV mezhdunarodnoy ob'yedinennoy nauchnoy konferentsii, Sankt-Peterburg, 23–24 iyunya 2022 g.* [The Internet and modern society: Collection of abstracts. Proceedings of the XXV International Joint Scientific Conference (St. Petersburg, June 23–24, 2022)] (pp. 40–42), S.-Peterburg: Universitet ITMO (in Russian).
- Ivanova, M.M. (2020). Problemy i perspektivy razvitiya tsifrovyykh tekhnologiy v sotsial'noy rabote s molodezh'yu [Problems and prospects for the development of digital technologies in social

work with youth], *Vestnik S.-Peterb. un-ta. Sotsiologiya*, 13 (4), 429–442 (in Russian). DOI: 10.21638/spbu.2020.405.

Khazieva, N., Khaziev, A., Klyushina, E. (2018). Digital Society: The Experience of the Philosophical Understanding of a Problem, *Journal of History Culture and Art Research*, 7 (4), 347–353. DOI: 10.7596/taksad.v7i4.1856.

Korneva, O.A. (2022). Ispol'zovaniye mobil'nykh prilozheniy dlya sotsial'noy adaptatsii lyudey s ograniченными возможностями [Using mobile applications for social adaptation of people with disabilities], *Sotsiologiya i pravo*, 14 (4), 436–443 (in Russian).

Kosygina, K.E. (2019). Rossiyskiy i zarubezhnyy opyt primeneniya informatsionno-kommunikatsionnykh tekhnologiy v rabote nekommercheskikh organizatsiy [Russian and foreign experience in using information and communication technologies in the work of non-profit organizations], *Society and Security Insights*, no. 2, 32–36 (in Russian). DOI: 10.14258/ssi(2010)2-5373.

Kupriyanova, N.E., Valeeva, N.Sh. (2024). Osobennosti podgotovki spetsialistov po sotsial'noy rabote v epokhu tsifrovoy transformatsii obshchestva [Features of training specialists in social work in the era of digital transformation of society], *Vestnik Samarskogo un-ta. Istoriya, pedagogika, filologiya*, 30 (2), 62–68 (in Russian). DOI: 10.18287/2542-0445-2024-30-2-62-68.

López Peláez, A., Marcuello-Servós, C. (2018). E-Social Work and Digital Society: Re-Conceptualizing Approaches, Practices and Technologies, *European Journal of Social Work*, 21 (6), 801–803. DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475.

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

O'Reilly, T. (2010). Government as a Platform, in D. Lathrop, L. Ruma (Eds.), *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice* (pp. 11–40), Sebastopol, California, O'Reilly Media.

Obsledovaniye (2024) IKT [ICT Survey]. Available at: https://rosstat.gov.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt24/index.html (date accessed: 15.03.2025) (in Russian).

Phillips, C. (2017). The Computer Social Worker: Regulatory Practices, Regulated Bodies and Science, *Qualitative Social Work*, 18 (3), 443–457. DOI: 10.1177/1473325017723700.

Protasov, L.N. (2020). Ispol'zovaniye sovremennykh informatsionnykh tekhnologiy dlya vzaimodeystviya organizatsiy sotsial'nogo obsluzhivaniya, okazyvayushchikh reabilitatsionnyye uslugi invalidam, i ikh potrebiteley [Using modern information technologies for interaction between social service organizations providing rehabilitation services to people with disabilities and their consumers], *Tsifrovizatsiya sotsial'nykh uslug v sovremenom rossiyskom obshchestve* [Digitalization of social services in modern Russian society] (pp. 114–128), Perm': PGNIU (in Russian).

Ravchik, M.I. (2024). Prioritetnyye oblasti dlya razvitiya tsifrovyykh servisov i uslug, orientirovannykh na pozhilykh lyudey [Priority areas for the development of digital services and services aimed at older people], *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoy srede. Vyp. 7 (Trudy XXVI Mezhdunarodnoy ob'yedinyonnoy nauchnoy konferentsii "Internet i sovremennoye obshchestvo", IMS-2023, Sankt-Peterburg, 26–28 iyunya 2023 g.). Sbornik nauchnykh statey* [The state and citizens in an electronic environment. Iss. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference "The Internet and Modern Society", IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023)] (pp. 104–111), S.-Peterburg: ITMO University (in Russian).

Reyting (2022) tsifrovoy transformatsii regionov [Digital transformation rating of regions]. Available at: <https://clck.ru/3LDZrB> (date accessed: 01.03.2025) (in Russian).

Reytingi (2025) regionov Rossii po razvitiyu tsifrovyykh tekhnologiy [The rating of Russian regions by digital transformation]. Available at: <https://clck.ru/3LDZoN> (date accessed: 25.03.2025) (in Russian).

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

Sharipova, V.D. (2020). Sposob vybora CRM-sistemy kak instrumenta tsifrovoy transformatsii v nekommercheskom sektore [Method for selecting a CRM system as a digital transformation tool in the non-profit sector], *Sistemnyy analiz i logistika*, iss. 3, no. 25, 9–17. DOI: 10.31799/2007-5687-2020-3-9-17.

Srinivasan, V. (2023). Digital Literacy in People with Disabilities: An Overview and Narrative Review, *Qeios*.

Van Dijck, J., Poell, T., De Waal, M. (2018). *The Platform Society: Public Values in a Connective World*, Oxford: Oxford University Press.

Webster, F. (2004). *Teorii informatsionnogo obshchestva* [Theories of the information society], Moskva: Aspekt Press (in Russian).

Wellman, B., Rainie, L. (2012). *Networked: The New Social Operating System*, Cambridge, London: MIT Press.

Приложение

Список информантов

Информант 1 — исполнительный директор, АНО, Уфа, 2024

Информант 2 — директор, АНО служба паллиативной помощи, Уфа, 2024

Информант 3 — директор, государственный геронтологический центр, Уфа, 2024

Информант 4 — директор, государственный комплексный центр социальной адаптации, Уфа, 2024

Информант 5 — президент, общественная организация, Пермь, 2022

Информант 6 — председатель, краевая общественная организация, Пермь, 2024

Информант 7 — директор по развитию, благотворительная общественная организация, Пермь, 2024

Информант 8 — директор, АНО, Пермь, 2024

Информант 9 — исполнительный директор, ассоциация СО НКО, Екатеринбург, 2022

Информант 10 — директор, АНО социальной поддержки населения, Екатеринбург, 2024

Информант 11 — директор, благотворительный фонд поддержки социального развития, Первоуральск, 2024

Информант 12 — директор, государственный реабилитационный центр, Екатеринбург, 2024

Информант 13 — заведующая отделением, государственный реабилитационный центр, Екатеринбург, 2024

Информант 14 — директор, благотворительный фонд, Пенза, 2022.

Информант 15 — руководитель проектного направления, реабилитационный центр, Пенза, 2022.

Информант 16 — председатель, региональное отделение благотворительного фонда, Пенза, 2022

Информант 17 — директор, региональный ресурсный центр, Владивосток, 2022

Информант 18 — президент, благотворительный фонд, Владивосток, 2022

Информант 19 — директор, общественная организация, Хабаровск, 2022

Информант 20 — директор, региональный ресурсный центр, Хабаровск, 2022