

5.2.6. Менеджмент

Научная статья

УДК 364.07

<https://doi.org/10.37493/2307-907X.2024.1.18>

ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПРЕЕМСТВЕННОСТИ ТЕХНОЛОГИЙ РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: ОТ КЛАССИЧЕСКИХ ДО ЦИФРОВЫХ

Наталья Петровна Харченко

Северо-Кавказский федеральный университет (д. 1, ул. Пушкина, Ставрополь, 355017, Российская Федерация)
hnp78@rambler.ru; <https://orcid.org/0000-0001-7848-2490>

Аннотация. Введение. В современных реалиях повсеместное внедрение и апробация цифровых технологий потребовало осознанного переосмысления моделей стратегического развития не только от предпринимателей, но и организаций некоммерческой среды. Практика подтверждает, что отечественные НКО оказания социальной помощи наращивают свой потенциал посредством цифровых инноваций. Перспективность применения цифровых технологий в службах социальной работы неоднократно вызывала дискуссии в институтах социальной сферы. **Материалы и методы.** Методы группировки, сопоставления и обобщения информации были применены как основополагающие. При помощи методов экспертных оценок была проведена адаптация цифровых процессов обслуживания и оказания социальной помощи в контексте их использования в интересах благополучателей. Обзор существующих рисков и перспектив применения цифровых технологий в социальной среде сделан методами сравнительного анализа, социальных экспертиз, контент-анализа научных работ. **Результаты и обсуждение.** Особое место в исследовании занимают факторы, тормозящие цифровые процессы в социально значимых организациях. Доказана первопричина ограничений, кроющаяся в недостаточных / отсутствующих навыках проектно-цифровой компетенции среди сотрудников социальной работы, а также инфраструктурные ограничения. **Заключение.** Автором сделан вывод о том, что доминирующее цифровое направление в современном обществе стимулирует социальную отрасль трансформировать классические методы работы с целевой аудиторией.

Ключевые слова: цифровизация, социальная работа, цифровые инновации, социально значимые организации, цифровая трансформация, социальный работник

Для цитирования: Харченко Н. П. Опыт и перспективы преемственности технологий реализации социальных услуг: от классических до цифровых // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2024. № 1 (100). С. 161–166. <https://doi.org/10.37493/2307-907X.2024.1.18>

Конфликт интересов: автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

Статья поступила в редакцию 13.09.2023;

одобрена после рецензирования 04.10.2023;

принята к публикации 11.10.2023.

Research article

EXPERIENCE AND PROSPECTS FOR CONTINUITY OF TECHNOLOGIES FOR IMPLEMENTING SOCIAL SERVICES: FROM CLASSICAL TO DIGITAL

Natalya P. Kharchenko

North-Caucasus Federal University (1, Pushkin st., Stavropol, 355017, Russian Federation)
hnp78@rambler.ru; <https://orcid.org/0000-0001-7848-2490>

Abstract. Introduction. In modern realities, the widespread introduction and testing of digital technologies has required a conscious rethinking of the strategic development models of not only entrepreneurs, but also the organization of the social sphere. Practice confirms that domestic NPOs providing social assistance are increasing their potential with digital innovations. The prospect of using digital technologies in social work services has repeatedly sparked new discussions in social work institutions. **Materials and methods.** The methods of grouping, comparing and summarizing information were applied as fundamental. Using the methods of expert assessments of the ball, the adaptation of digital processes of service and social assistance in the context of their use in the interests of beneficiaries was carried out. **Results and discussion.** A review of existing risks and prospects for the use of digital technologies in the social environment was made using the methods of comparative analysis, social expertise, and content analysis of scientific works. A special place in the study is occupied by factors that slow down digital processes in socially significant organizations. The root cause of the limitations has been proven to lie in insufficient/absent skills in design and digital competence among social work employees, as well as infrastructural limitations. **Conclusion.** In conclusion the author concludes that the dominant digital direction in modern society stimulates the social sector to transform classical methods of working with the target audience.

Keywords: digitalization, social work, digital innovation, socially significant organizations, digital transformation, social worker

For citation: Kharchenko NP. Experience and prospects for continuity of technologies for implementation social services: from classical to digital. *Newsletter of North-Caucasus Federal University*. 2024;1(100):161-166. <https://doi.org/10.37493/2307-907X.2024.1.18>

Conflict of interest: the author declares no conflicts of interests.

The article was submitted 13.09.2023;

approved after review 04.10.2023;

accepted for publication 11.10.2023.

Введение / Introduction. Вызовы цифрового пространства придают первостепенное значение в личной, общественной и производственной жизни человека необходимости изменения привычного уклада. Сетевое общество приспосабливается к цифровым условиям, но лидирующую роль в экономике цифрового содержания оставляет за человеческим капиталом. В коммуникациях и межличностном взаимодействии все чаще предпочтение отдается цифровым сервисам и это, несомненно, проецируется на все сферы работы с социальными единицами. Службы социальной сферы проявляют готовность учитывать изменяющиеся запросы общества и адаптироваться под них с целью повышения качества жизни населения. Ориентация на новые драйверы развития в социальной сфере не гарантирует абсолютную перспективность в секторе социальных услуг. Так, например, ускоренное развитие ИКТ приводит к неравному доступу социальных клиентов к цифровым нововведениям. С другой стороны, нельзя недооценивать блага, которые оптимизируют работу социально значимых организаций (например, межведомственная интеграция в использовании данных) и их целевой аудитории (например, дорожные карты получения гражданами социальных консультаций).

Материалы и методы исследований / Materials and methods of research. Для проведения исследования в качестве информационной базы использовалась научная литература, отраслевые публикации, статьи в периодической печати. Методы группировки, сопоставления и обобщения информации были применены как основополагающие. При помощи методов экспертных оценок балы проведена адаптация цифровых процессов обслуживания и оказания социальной помощи в контексте их использования в интересах благополучателей.

Результаты исследований и их обсуждение / Research results and their discussion. Стратегия и тактика управления социально значимыми организациями проявляются в уникальном сочетании человеческого потенциала, материальных (заработная плата), духовных, социальных условий. В организациях социальной поддержки, как и в коммерческих организациях, персонал играет важную роль. Личный КРП социального работника коррелирует с показателями результативности, затратности, функциональности, производительности, эффективности, а также устойчивого психологического климата.

Среди наиболее часто встречающихся проблем в управлении персоналом социально значимых организаций (СЗО) эксперты выделяют:

- низкий уровень материальной мотивации;
- высокий объем работы, который может быть следствием плохой организации труда;
- высокий уровень эмоциональной напряженности выполняемой работы.

Так как СЗО являются подведомственными, бюджет и любые изменения строго контролируются, следовательно, пути устранения кадровых проблем не должны предусматривать больших затрат.

С целью нейтрализации обозначенных проблем кадровыми службами взят на вооружение инструментарий маркетинга персонала. На сегодняшний день механизм реализации стратегии маркетинга персонала постоянно совершенствуется, нет единого подхода в осуществлении данного направления кадровой политики.

Персонал в социально значимых учреждениях с точки зрения маркетинга рассматривается как внутренние и внешние клиенты организации. Применение стратегии маркетинга персонала СЗО позволяет не только успешно реализовать цели организации, но и достигать таких результатов, как:

- формирование работоспособной команды специалистов;
- высокая приверженность и лояльность сотрудников к организации;
- создание системы мониторинга кадров и кадрового резерва;
- применение эффективной системы мотивации, удовлетворяющей желаниям сотрудников;
- повышение командного духа и потенциала команды;
- повышение уровня качества управления и оказания социальных услуг;
- формирование привлекательного имиджа организации.

Положительный имидж социально значимых учреждений влияет на отношение власти, населения, клиентов и его сотрудников. Имидж организации, формируемый с использованием маркетинга персонала, называют персонал-имиджем, что означает воспринимаемый соискателями образ на рынке труда. Эксперты констатируют: большинство разработанных механизмов формирования имиджа организации с применением маркетинга персонала невозможны к применению или не работают в социально значимых учреждениях. Наряду с этим они выделяют следующие плюсы в трудовой деятельности организации:

- творческая, интересная работа;
- заинтересованность учреждения в своих сотрудниках;
- хорошие возможности для повышения квалификации;
- хорошие взаимоотношения внутри коллектива;
- стабильность.

С целью привлечения молодых специалистов рекомендуются, например, рекламно-информационные мероприятия и связи с общественностью. Благодаря этим инструментам коммуникативной функции маркетинга можно успешно распространять информацию о преимуществах работы в социально значимых учреждениях. На сегодняшний день низка интенсивность применения инструментов цифровизации кадрового пространства организаций социальной поддержки. Абсолютно все организации благодаря сервису 1С:Управление по целям и KPI автоматизировали процессы управления персоналом в целях выстраивания такой кадровой политики, которая опиралась бы на полный и всеобъемлющий анализ персональных показателей сотрудников. Однако для управления мотивацией, адаптацией и осуществлением контроля деятельности сотрудников СЗО заслуживают внимания профессионалов такие программные продукты, как Highper, WikiWorks, Yaware.HRM и др., которые имеют сравнительно невысокие цены и включены в Единый реестр российских программ.

Специальные сервисы, дистанционные форматы, цифровые продукты и электронные коммуникации во многих отраслях жизнедеятельности общества принесли положительные результаты, облегчая цифровые коммуникации между государством и «социальным клиентом». Нельзя не отметить и наличия проблемных зон реализации Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в социальной сфере. Трансформация позволила отладить мониторинг и контроль учета и обмена данными со смежными стейкхолдерами, открыла возможности ускоренного создания и предоставления социальных услуг, расширила системы социального страхования и ускорила выплаты социальных пособий. Однако за периметром реализуемых цифровых процессов пока остаются внедрение цифровых платформ учета, инвентаризации и ресурсного контроля. В предстоящие годы организации социальной поддержки продолжают развивать информационную структуру для преодоления проблем, затрудняющих достижение успеха при адаптации к цифровой трансформации. Посредством цифровых ИКТ социально значимые учреждения кардинально улучшат своё управление. В частности, эти процессы затронут и клиентов СЗО в сфере образования. Например, умение благополучателями социальных услуг использовать лишь мобильные устройства, чаты и мессенджеры или графики / инфографики указывает на неполноценное восприятие цифровых коммуникаций и инструментов визуализации. Помимо перечисленных блоков информационных технологий цифровая трансформация знакомит с коллекцией средств для развития качества, скорости, привлекательности, актуализации, поиска и анализа, синхронизации (например, при проведении медико-социальной экспертизы) информации и документации. Получение первичных умений и навыков цифровых компетенций создают у населения социальное неравенство, среди причин которого наблюдаются недостаточные цифровые ресурсы, отсутствие цифровых платформ, низкая информативность, ограниченность в труднодоступных населенных пунктах, непопулярность открытого образования – онлайн самообразования среди граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В практической деятельности организаций социальной поддержки имеются и успешные практики цифровизации социальной сферы (таблица 1).

Цифровизация социального обслуживания (как отрасли) обусловила автоматизацию деятельности, позволяющую производить в цифровой форме учет и анализ информации об оказанных услугах, получателях услуг, затраченных ресурсах, строить прогноз потребностей социальных групп в социальных услугах, а также способствовала внедрению алгоритмизированных электронных услуг в сфе-

ре социального обслуживания для граждан (подача документов для получения социальных услуг, получение документов и справочной информации, запись на прием в социальную службу) [2].

Таблица 1 / Table 1

**Базовые аспекты цифровизации социальной сферы /
Basic aspects of digitalization of the social sphere [1]**

<i>Виды цифровых операций</i>	<i>Функционал цифровых операций</i>
Разработка и внедрение автоматизированных информационных систем	Учет и анализ информации в цифровой форме: – об оказанных услугах; – о получателях услуг; – о затраченных ресурсах. Построение прогноза потребностей социальных групп в социальных услугах.
Внедрение алгоритмизированных электронных услуг	Подача документов для получения социальных услуг. Получение документов и справочной информации. Запись на прием в социальную службу.
Клиентоцентрированность и адресность цифровой трансформации социальных услуг	Новый тип отношений, складывающийся между государственными органами и организациями в работе с гражданами.

Вместо привычных для СЗО функций сопровождения, аккумулирования и совершенствования цифровизация создала новое видение социальных услуг как сферы, предполагающей открытость, мультидоступность, активность и юберизацию социальных стейкхолдеров. Залогом построения проактивного информирования и формирования прогрессивного информационного пространства социальной защиты населения считаются официальные сайты, спайдеры, горячие телефонные линии с голосовым помощником или системы голосового самообслуживания, виртуальные помощники (например, виртуальный сурдопереводчик), бот-консультанты, мобильные приложения и виджеты (например, социальный навигатор) (таблица 2).

Таблица 2 / Table 2

**Прогрессивные практики цифровизации социальной сферы /
Progressive practices of digitalization of the social sphere**

<i>Виды цифровых практик</i>	<i>Функционал цифровых практик</i>
Территориальная информационная система «Социальный портрет гражданина и Типизированное хранилище данных Новосибирской области»	Создание интеграционных и консультационно-информационных сервисов.
Социальное картирование на Семейном портале Республики Башкортостан	Повышение информированности граждан путем составления интерактивной карты ресурсов.
ГБУ Московской области «Центр инноваций социальной сферы»	Проведение Программы реабилитации «Девирта-Делфи» с использованием технологий виртуальной реальности, которые основаны на технологии распознавания движений с помощью сенсорного датчика, что позволяет пользователю стать самому главным действующим лицом в процессе медицинской реабилитации.
Видеоигры для детей с ДЦП в Якутии	Серия развивающих опорно-двигательный аппарат видеоигр разработана в соответствии с международными рекомендациями для детей с ОВЗ под руководством практикующего врача-невролога Н. Сыромятникова, основателя проекта.

Предоставление социальных услуг в региональных организациях оказания социальной помощи осуществляется такими цифровыми опциями, как видеоконсультации (Skype, Outlook, Vyzit и OneDrive), web-программы (мобильные приложения), онлайн-консультирование (Zoom и Skype, или Telegram и WhatsApp). Такой цифровой спектр, как интерактивные и виртуальные технологии, пред-

ставлен следующим практическим инструментарием: специализированные сайты (например, веб-сайт оказания экстренной помощи и психологической поддержки «Детский телефон доверия 8-800-2000-122»); IT-игры (например, разработанные онлайн-игры для детей-аутистов предназначены для обучения чтению, межличностным коммуникациям, эмоциональному интеллекту); онлайн-платформы социальных сетей (например, reddit.com, linkedin.com, vk.com, twitter.com); аккаунты (например, с целью сопровождения социальных воспитанников и их семей); досуговый контент (например, виртуальные путешествия, онлайн-экскурсии для людей с ОВЗ, электронные библиотеки).

Но даже при самых широких цифровых возможностях нельзя недооценивать доцифровые практики оказания социальной помощи и психологической поддержки, строящихся на межличностном очном контакте «соработник – семья – благополучатель». Сведение до минимума личного общения в пользу оцифровывания социальных услуг губительно в данной конкретной отрасли. Недостатки цифровизации социальной отрасли, проблемы и риски от её последствий уже сейчас являются предметом многочисленных споров и дискуссий. По мнению экспертов, цифровые технологии способствуют разрыву с классическими (доцифровыми) методами проведения социальной работы и провоцируют разрушительные инновации в «социальной» профессии.

Вопреки устоявшемуся мнению о технических рисках при цифровых инновациях для социальной сферы более уязвимыми остаются социальные и экономические последствия. Уделять внимание им особенно важно в связи с тем, что компьютеринг и искусственный интеллект стали привычными спутниками в жизни общества. Возникшая у современного общества потребность в инновационных цифровых услугах стимулировала развитие в организациях социальной поддержки облачные технологии и сервисы [3]. Бесспорным преимуществом такой инновации является безопасность, конфиденциальность хранения и адаптивность больших данных о благополучателях и СЗО. Для органов власти, курирующих социальный институт, польза от облачных ресурсов сводится к поступательной функции, поскольку оперирование большими данными помогает определять будущее страны.

Заключение / Conclusion. Цифровые технологии в жизни современного общества без сомнения вынуждают отрасль оказания социальной поддержки и услуг популяризировать востребованные цифровые решения и трансформировать классические методы работы с благополучателями (согласно оценке экспертов, соотношение цифровых услуг к аналоговым составляет 1:10). Инертный характер применения инструментов ИКТ приводит к фрагментарному продвижению цифровых инноваций в СЗО. К тому же регулярные мониторинги индекса цифровизации ориентированы на комплексную оценку уровня диджитализации, но при этом не включают социальные или психологические индикаторы и не детализируют проработки отдельных отраслей. Данное обстоятельство влечет снижение стоимости оказываемых социальных услуг, так как деятельность социально значимых учреждений специфична и выпадает из логической модели. Поэтому мы считаем, что преемственность технологий реализации социальных услуг на пути цифровизации возможна благодаря профильной и систематической оценке происходящих изменений.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Дети в трудной жизненной ситуации: цифровые решения в организации социальной поддержки. URL: https://irkobl.ru/sites/society/news/2022_4.pdf (дата обращения: 10.09.2023).
2. Харченко Н. П. Трансформация компетентностных требований к персоналу в условиях цифрового прорыва // Современные вызовы и реалии экономического развития России: материалы VII Международной научно-практической конференции. Ставрополь: Фабула, 2022. С. 424–428.
3. Mayboroda G. N., Shatskaya E. Y., Kharchenko N. P., Zhuravel V. F., Efimova E. V. The impact of artificial intelligence on the development of human resources technologies // Advances in Research on Russian Business and Management. 2021. T. 200. P. 185–192.
4. Карпова М. В. Модернизация социальной защиты населения на основе цифровизации социальных услуг / Институт развития образования и консалтинга // Актуальные вопросы современной экономики. 2021. № 11. С. 22–29.

REFERENCES

1. Children in difficult life situations: digital solutions in organizing social support. Available from: https://irkobl.ru/sites/society/news/2022_4.pdf (Accessed 10 September 2023).

2. Kharchenko NP. Transformation of competency requirements for personnel in the conditions of a digital breakthrough. Modern challenges and realities of economic development of Russia: materials of the VII International Scientific and Practical Conference. Stavropol: Fabula, 2022. P. 424-428).
3. Mayboroda GN, Shatskaya EY, Kharchenko NP, Zhuravel VF, Efimova EV. The impact of artificial intelligence on the development of human resources technologies. Advances in Research on Russian Business and Management. 2021;200:185-192.
4. Karpova MV. Modernization of social protection of the population based on the digitalization of social services. Institute for Development of Education and Consulting LLC. Aktual'nye voprosy sovremennoj ekonomiki = Current issues of modern economics. 2021;11:22-29.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Харченко Наталья Петровна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента института экономики и управления Северо-Кавказского федерального университета

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Natalya P. Kharchenko – Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Institute of Economics and Management, North-Caucasus Federal University