

## ВОЗМОЖНОСТИ И ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В РФ

**Корнева Ольга Анатольевна**

Аспирант, Санкт-Петербургский университет  
технологий управления и экономики  
k.o.a.15.10.87@mail.ru

### DIGITALIZATION OF SOCIAL WORK IN RUSSIA: OPPORTUNITIES AND BARRIERS

**O. Korneva**

*Summary.* Digitalization is recognized as a source of large-scale transformations of modern society. However, the impact and consequences of these transformations are uneven, both because of the digital divide between countries and social groups, and because of the different capacity of sectors and industries to adopt new technologies. The article analyzes the opportunities and problems associated with the use of information technologies in the field of social work. The potential for the use of digital technologies and services in social work is very wide and is present at various levels: individual, organizational, institutional. Most classes of information technologies, including end-to-end technologies, which are a priority in the national program of the Russian Federation «Digital Economy», have the potential to be used in social work. However, the realization of this potential is associated with various economic, political and social problems. In terms of social conditions for successful digitalization, two general problems are the most important and relevant both in global perspective and in Russian context. The first is related to the resistance of digitalization by key actors, including social workers, and is based not only on psychological, but also on professional reasons. The second is related to the lack of institutional mechanisms for interaction between the sectors of IT and social work. Without solving these two problems, realizing the possibilities of digitalization to improve the quality of social services will be impossible.

*Keywords:* social work, digitalization, information technologies, digital services, social services, people with disabilities.

*Аннотация.* Цифровизация признается источником масштабных трансформаций современного общества, однако объем изменений, их содержание и последствия этих трансформаций являются неравномерными, как из-за цифрового разрыва между странами и социальными группами, так и из-за различной способности секторов общественной жизни абсорбировать новые технологии. В статье анализируются проблемы и возможности, которые связаны с использованием информационных технологий в сфере социальной работы. Потенциал применения цифровых технологий и сервисов в социальной работе очень широк и присутствует на различных уровнях социального взаимодействия: индивидуальном, организационном, институциональном. Большинство классов информационных технологий, включая сквозные технологии, являющиеся приоритетом в национальной программе РФ «Цифровая экономика», имеют потенциал и потребность применения в социальной работе. Однако реализация этого потенциала сопряжена с различными экономическими, политическими и социальными проблемами. В области социальных условий успешной цифровизации, две общие проблемы являются наиболее важными и актуальными как в общемировой практике, так и в России. Первая проблема связана с сопротивлением цифровизации ключевыми субъектами, в том числе социальными работниками, и в ее основе лежат не только психологические, но и профессиональные причины. Вторая проблема связана с отсутствием институциональных механизмов взаимодействия между секторами ИТ и социальной работы. Без решения двух вопросов реализация возможностей цифровизации для повышения качества социальных услуг будет невыполнимой.

*Ключевые слова:* социальная работа, цифровизация, информационные технологии, оказание социальных услуг, цифровые сервисы, люди с ограниченными возможностями здоровья.

### Введение

Развитие информационных технологий и цифровых сервисов заложило основы масштабной трансформации современного общества, затрагивающей практически все сферы общественной жизни: экономику, политику, социальную сферу, культуру [1; 2]. Эти изменения носят масштабный и разнонаправленный характер, отражая как многообразие и высокий темп обновления самих технологий, так и сложные процессы их взаимодействия и интеграции с социальными структурами и институтами, культурой и повседневными практиками. Однако распространение и проникновение цифровой среды и отдельных видов технологий внутри обществ является неоднородным и неравномерным. С одной стороны, стратификационные механизмы создают условия для глобальных и локальных социальных разрывов в доступе к технологиям и цифровой среде

между различными обществами, социальными группами и индивидами [3; 4].

С другой стороны, неравномерность развития процессов цифровизации относится и к различным сферам общественной жизни и/или социальным институтам. Институциональные, экономические и социокультурные факторы могут способствовать большей или меньшей успешности в освоении возможностей, предоставляемых цифровой средой и конкретными технологиями, а также решению возникающих при этом проблем. Сектор социальной работы в целом, и в области работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в частности, является одним из социальных институтов, в которых противоречивость цифровизации является особенно острой, и проявляется в российском обществе в полной мере.

С одной стороны, адресаты социальной помощи и социальной работы — это наиболее уязвимые категории людей, имеющие различные уязвимости и изначально находящиеся в невыгодном положении с точки зрения возможностей благополучия и качества жизни. Ограничения здоровья лишь усиливают исходное неравенство при использовании преимуществ, создаваемых современной цифровой средой. С другой стороны, цифровые технологии и сервисы создают принципиальные возможности для преодоления многих традиционных ограничений людей с ОВЗ и других уязвимых групп. С одной стороны, цифровизация различных сфер жизни и государственного управления находится в центре внимания государственной политики многих стран, включая Россию, что выразилось в принятии национального проекта «Цифровая экономика» [5]. С другой стороны, реализация возможностей цифровизации требует соответствующей подстройки и адаптации самого сектора социальной работы, начиная с привлечения разработчиков специальных технологий к этому сектору и заканчивая изменениями в работе органов социальной защиты и трудовых практиках социальных работников. Российские социологи отмечают, что в сфере социальной работы процессы цифровизации отличаются неравномерностью и отстают не только от передовых секторов, но и от других институтов социальной сферы, таких как здравоохранение и образование [5; 6]. Цель настоящей статьи заключается в выявлении социальных источников проблем, мешающих реализации возможностей цифровизации в российской системе социальной работы, как в контексте универсальных тенденций развития этого социального института, так и с учетом их российской специфики.

#### **Возможности цифровизации социальной работы: направления и технологии**

При анализе возможностей цифровизации социальной работы и решения проблем социальной адаптации и интеграции людей с ОВЗ и других уязвимых групп при помощи информационных технологий и сервисов, целесообразно учитывать различие между тремя уровнями, на которых может протекать процесс цифровизации: индивидуальным, организационным и институциональным.

*Индивидуальный* уровень связан с доступностью цифровой инфраструктуры для конкретных людей, а также использованием ими цифровых технологий и сервисов. С точки зрения задач социальной работы, наибольшее значение имеет использование технологий двумя категориями людей: представителями уязвимых групп, являющимися адресатами социальной работы, и социальными работниками, которые используют ИТ для решения профессиональных задач. В данном случае использование ИТ носит индивидуальный характер: например,

в виде устройств или сервисов, которые приобретает инвалид для удовлетворения своих потребностей.

*Организационный* уровень предполагает более сложный тип цифровизации, связанный с обеспечением взаимодействия различных субъектов. Наиболее типичными ситуациями является создание ИТ-системы социального учреждения, обеспечивающей более качественное выполнение им своих задач, а также организация взаимодействия социальных работников и получателей социальных услуг. Реализация цифровизации на этом уровне требует координации и учета интересов разных субъектов.

*Институциональный* уровень затрагивает весь сектор социальной работы, включая как государственные, так и негосударственные учреждения, работу с волонтерами, взаимодействие сектора социальной защиты с другими институтами социальной сферы и экономики в целом. Цифровизация на этом уровне требует разработки и реализации политик на национальном уровне, стандартизацию и регулирование, создание цифровой инфраструктуры и специальных механизмов для взаимодействия стейкхолдеров.

Многообразие цифровых технологий, их универсальность и тот факт, что в основе их развития лежат рыночные силы и исключительно большие объемы инвестиций, создает благоприятную почву для цифровизации социальной работы на всех трех уровнях. Существует множество видов цифровых технологий, как узкоспециальных, так и универсальных (т.н. сквозных), и большинство из них имеет потенциал применения в социальной работе. Так, в программе «Цифровая экономика Российской Федерации», принятой в 2017 г., приведен перечень из девяти сквозных технологий [8, с.3]. Все они имеют сферу применения в социальной работе:

- *большие данные* могут использоваться для анализа разнородных данных, относящихся как к условиям жизни и поведению уязвимых групп, так и к оказанию им социальных услуг, повышая эффективность и качество обслуживания, эффективность социальных учреждений, разработки политик на основе доказательного подхода;
- *нейротехнологии и искусственный интеллект* имеют потенциал в разработке интерфейсов, позволяющих людям с отдельными ОВЗ эффективно и самостоятельно взаимодействовать с окружающим миром (например, помогая в навигации незрячим людям);
- *системы распределенного реестра* могут использоваться для организации и учета в социальной сфере, в частности, для упорядочивания и контроля расходования бюджетных средств;
- *квантовые технологии* могут способствовать развитию ИТ-инфраструктуры в целом;

- *новые производственные технологии* могут упростить разработку и внедрение новых аппаратов и товаров для обслуживания потребностей людей с ОВЗ;
- *промышленный интернет* является фактором развития индустрии товаров для нужд социальной работы;
- *компоненты робототехники и сенсорики* необходимы для создания ассистивных сред для поддержания жизнеспособности людей с наибольшими ограничениями здоровья;
- *технологии беспроводной связи* повышают доступность и возможности мобильных цифровых устройств, ориентированных на нужды людей с ОВЗ и/или социальных работников;
- *технологии виртуальной и дополненной реальности* предоставляют возможности для упрощения и повышения качества взаимодействия людей с ОВЗ и профессионалов социальной сферы: социальных работников, медиков, педагогов, — а также для адаптации и реабилитации при определенных видах ограничений здоровья.

Помимо названных, многие другие виды цифровых технологий, в том числе более представленных в настоящее время, также применимы для задач социальной работы. Такое многообразие потенциальных технологий создает возможности для цифровизации социальной работы. В то же время вопрос о том, какие именно виды технологий наиболее востребованы в этом секторе, и наиболее перспективны с точки зрения как потребностей, так и практической реализуемости, является не таким очевидным. Например, Л. Голдкинд и Л. Вольф назвали четыре класса технологий, которые являются приоритетными для социальной работы и способны наиболее радикально преобразовать этот сектор: интернет вещей, большие данные, технологии геймификации и мобильные технологии [9]. Все они относятся к числу сквозных технологий, и остаются актуальными на сегодняшний день. Особенно следует отметить потенциал мобильных технологий, начиная с носимых устройств и заканчивая мобильными приложениями. Важной особенностью этого класса технологий является простота и дешевизна их разработки и приобретения, а также большое разнообразие задач, которые могут решаться с их помощью. Мобильные технологии могут использоваться на индивидуальном и организационном уровне, и проведенное нами исследование показало, что оно может быть востребованным как людьми с ОВЗ, так и социальными работниками [10].

Новые цифровые технологии и решения предоставляют широкие возможности как для повышения эффективности организации всего сектора, так и для решения задач на индивидуальном и организационном уровне: расширять возможности профессиональной коммуни-

кации, повышать доступность помощи для адресатов социальной работы, ускорять проведение диагностики и оценки их жизненной ситуации, а главное — повышать автономность и самостоятельность представителей уязвимых групп [11; 12]. Однако реализация этих возможностей наталкивается на целый ряд системных проблем, которые в той или иной степени характерны и для мировой, и для российской сферы социальной работы.

### Проблемы цифровизации социальной работы

Реализация возможностей, связанных с появлением новых технологий, требует целого ряда условий, а само их внедрение может вызывать непредвиденные побочные последствия. Цифровизация в сфере социальной работы сталкивается с проблемами разного рода. Экономические проблемы и барьеры могут быть связаны с нехваткой финансирования проектов цифровизации на разных уровнях, разным уровнем доступности цифровых технологий из-за экономического неравенства, отсутствием платежеспособного спроса со стороны уязвимых групп, который не позволяет создать рыночные стимулы для разработки и внедрения тех или иных технологий. Политические проблемы проявляются в отсутствии социальной работы в числе приоритетных секторов для цифровизации или некомпетентности руководителей, ответственных за разработку отраслевой политики.

Анализ литературы, экспертных оценок и доступных эмпирических данных, в том числе полученных в рамках наших социологических исследований, показывает существование целого ряда социальных проблем и барьеров цифровизации социальной работы (см. [7; 10–19]). Однако их обобщение и приоритезация позволяют назвать две главные проблемы, которые носят достаточно универсальный характер и актуальны для российского общества.

Во-первых, универсальный характер носит проблема сопротивления внедрению цифровых технологий со стороны как ее адресатов, так и, что еще важнее, самих социальных работников. Однако было бы неправильно рассматривать эту проблему как следствие исключительно консерватизма и психологического отторжения. Хотя такие мотивы действительно присутствуют, они не являются универсальными ни для социальных работников, ни для людей с ОВЗ, — в обеих группах существуют как негативные, так и выраженные позитивные установки в отношении ИТ для социальной сферы [10]. У определенного скепсиса в отношении цифровых решений имеются и более глубокие профессионально-ролевые причины, связанные с рисками в отношении использования персональных данных, балансирования трудовой нагрузки, а также дегуманизации и депрофессионализации социальной работы как таковой вследствие утраты

прямого человеческого контакта с клиентом. Например, исследование, проведенное среди представителей европейских организаций социальной работы, выявило, что именно профессиональные мотивы являются основными причинами сопротивления цифровизации, а уровень сопротивления выше в странах с более высоким уровнем развития ИКТ [14].

Во-вторых, важной проблемой, тесно связанной с предыдущей, является отсутствие своего рода институционального «интерфейса» между сектором ИТ и сектором социальной работы. Одно из проявлений этой проблемы заключается в признаваемой нехватке ИТ-компетенций как среди социальных работников и организаторов социальной работы, так и среди представителей уязвимых групп. Дефицит ИТ-компетенций среди профессионалов социальной работы не позволяет им самостоятельно разрабатывать необходимые технические решения. С другой стороны, разработчики ИТ имеют свое представление о том, как осуществлять цифровизацию сектора социальных услуг, которое может вступать в противоречие с практиками, процедурами, культурой профессионалов социальной сферы. Эта проблема, насколько можно судить, носит всеобщий характер и характерна в том числе для стран с развитой сферой социальных услуг.

Целый ряд специалистов социальной сферы указывает на эту проблему, обосновывая необходимость практико-ориентированных подходов к цифровизации социальной работы, при которых разработка и внедрение ИТ-решений опирается на тесное взаимодействие между ИТ-специалистами и социальными работниками [18; 20]. Как указывает Ф. Гиллингхэм, менеджериальный подход, реализуемый методом «сверху-вниз», приводит к тому, что социальные и психологические механизмы социальной работы подменяются ориентацией на циркуляцию формализованных данных в цифровой среде, что приводит в конечном итоге лишь к ухудшению по-

ложения уязвимых групп [18]. Для России эта проблема особенно актуальна, учитывая доминирование централизованных подходов к определению отраслевых политик и отсутствие культуры равноправных горизонтальных взаимодействий, в том числе между различными государственными и негосударственными институтами и организациями.

### Заключение

Цифровизация сферы социальной работы, особенно с людьми с ОВЗ, — является одновременно крайне востребованной, учитывая традиционные проблемы сектора (дефицит ресурсов и кадров, специфичность трудностей поддержания качества жизни уязвимых групп), и принципиально возможной. Это связано с тем, что сектор ИТ в России хорошо развит, а государственная политика благоприятна для развития и внедрения ИТ в различные сферы жизни. Информационные технологии и сервисы, как те, которые уже прочно вошли в жизнь современного общества, так и наиболее передовые инновации, представляют широкие и разнообразные возможности для решения множества задач социальной работы: от компенсации конкретных ограничений здоровья до реорганизации системы управления социальной сферой. Однако реализация этого потенциала требует целого ряда условий: политической приверженности и готовности выделять ресурсы, усиления координации различных государственных и негосударственных институтов и организаций, вовлечения всех заинтересованных сторон в создание тех технических и организационных решений, которые будут учитывать не только интересы менеджмента социальной сферы, но также практику и профессиональные принципы социальной работы, интересы и потребности социальных работников и адресатов социальной помощи. На сегодняшний день эти условия не выполнены, а потенциал цифровизации реализуется лишь частично.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 606 с.
2. Digital transformation and new challenges: digitalization of society, economics, management and education / Ed. by E. Zaramenskin, A. Fedorova. Cham: Springer, 2020. 150 p.
3. Ragnedda M. The third digital divide: a Weberian approach to digital inequalities. London; New York: Routledge, 2017. 128 p.
4. Van Dijk J. The digital divide. Cambridge: Polity Press, 2020. 208 p.
5. Цифровая экономика РФ / Национальные проекты РФ. URL: <https://xn--80aapampemchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/tsifrovaya-ekonomika> (дата обращения: 23.07.2023)
6. Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития. 2020. № 9. С. 13–21.
7. Гасумова С.Е. Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: социологический анализ. Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет, 2021. 252 с.
8. Программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 г. № 1632-п. URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvr7M0.pdf>.
9. Goldkind L., Wolf L. A digital environmental approach: four technologies that will disrupt social work practice // Fordham Research Commons: Social Service Faculty Publications. 2014. Vol. 2. P. 1–3.

10. Корнева О.А. Использование мобильных приложений для социальной адаптации людей с ограниченными возможностями // Социология и право. 2022. № 4. С. 436–443.
11. Craig S.L., Lorenzo M.V.C. Can Information and Communication Technologies support patient engagement ? A review of opportunities and challenges in health social work // *Social Work in Health Care*. 2014. Vol. 53. P. 845–864.
12. Бесчасная А.А. Социальная работа с семьей в условиях мегаполиса // Технологии психолого-социальной работы в условиях мегаполиса. Материалы Международной научно-практической конференции. Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы. 2009. С. 169–172.
13. Manzoor M., Vimarlund V. Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities // *Health and Technologies*. 2018. Vol. 8.5. P. 377–390.
14. Lavié A.H., Fernandez A.I.L. New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective // *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No.6. P. 824–835.
15. 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.
16. Diaz E.R. e-inclusion and e-social work: new technologies at the service of social intervention // *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 916–929.
17. Mayrou K., Meletiou-Mavrotheris M., Kärki A. et al. Opportunities and challenges related to ICT and ICT-AT use by people with disabilities: an explorative study into factors that impact on the digital divide // *Technology and Disability*. 2017. Vol. 29. No. 1–2. P. 63–75.
18. Gillingham P. The development of electronic information systems for the future: practitioners, 'embodied structures' and 'technologies-in-practice' // *British Journal of Social Work*. 2013. Vol. 43. P. 430–445.
19. Granholm C. Social work in digital transfer — blending services for the next generation. Academic Dissertation. Helsinki, 2016. 145 p.
20. Baker S., Warbutton J., Hodgkin S., Pascal J. Reimagining the relationship between social work and Information Communication Technology in the Network Society // *Australian Social Work*. 2014. Vol. 67. Issue 4. P. 467–478.

---

© Корнева Ольга Анатольевна (k.o.a.15.10.87@mail.ru)  
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»