

УДК 316:796 DOI: 10.14451/1.247.70

Оценка влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг в регионах России

© 2025 Горохова Полина Андреевна

Кандидат экономических наук, специалист по учебно-методической работе 1 категории. Санкт-Петербургский государственный технологический институт (технический университет).

E-mail: polina348@yandex.ru

Ключевые слова: социальная сфера, регион, цифровая трансформация, центры предоставления услуг, инфраструктура, государственные учреждения.

Цель статьи – оценка влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг в регионах России. В статье выделены методы оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг; проведен анализ текущего состояния качества и доступности социальных услуг в регионах России в условиях цифровизации; определены региональные особенности цифровизации социальных услуг.

Введение

Одним из ключевых аспектов цифровизации социальных услуг является расширение географических границ предоставления услуг. Внедрение цифровых платформ, таких как портал госуслуг, позволяет преодолевать территориальные ограничения, характерные для традиционных форм социального обслуживания. Жители удаленных регионов, включая сельские территории, получают возможность оформлять пособия, записываться на прием к специалистам или получать консультации без необходимости физического присутствия в государственных учреждениях [8].

Это особенно актуально для субъектов Российской Федерации с низкой плотностью населения, где офлайн-инфраструктура социальной поддержки зачастую недостаточно развита [5]. Интеграция цифровых решений с многофунк-

циональными центрами предоставления услуг (МФЦ) дополнительно усиливает этот эффект, создавая распределенную сеть доступа к социальным сервисам. Но реализация данного потенциала напрямую зависит от качества интернет-соединения и уровня цифровизации региональной инфраструктуры, что порождает неравенство между территориями с разной степенью технологического развития [6]. Таким образом, цель статьи, направленная на оценку влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг в регионах России, является актуальной. Для достижения цели исследования были поставлены и решены следующие задачи: выделены методы оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг; проведен анализ текущего состояния качества и доступности социальных услуг в регионах России; определены региональные особенности цифровизации социальных услуг.

Методы

Методология оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг строится на интеграции количественных и качественных подходов, позволяющих комплексно анализировать трансформацию процессов предоставления услуг под воздействием информационных технологий. Критерии оценки качества услуг в цифровой среде формируются с учетом как традиционных параметров, характерных для социальной сферы, так и специфических требований, обусловленных использованием цифровых платформ. К базовым показателям относятся соответствие услуг установленным стандартам (ГОСТ Р 54342-2011), полнота реализации заявленных функций, оперативность обработки запросов и безопасность персональных данных. Нередко исследователи применяют критерий адаптивности цифровых решений к потребностям различных категорий получателей услуг, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья, что регламентируется методикой паспортизации объектов социальной инфраструктуры.

Данная работа носит теоретический и обзорный характер. Для реализации представленной в ней исследовательской проблемы были выбраны: метод анализа релевантной литературы по теме и вторичных источников информации, содержащих результаты эмпирических исследований, и описательный метод.

Результаты

Методы оценки доступности социальных услуг в условиях цифровизации предполагают анализ многоуровневой системы факторов. Техническая доступность оценивается через показатели охвата интернет-инфраструктурой, наличия

электронных идентификаторов и распространенности устройств с выходом в сеть среди целевых групп населения. Функциональная составляющая измеряется через удобство навигации на цифровых платформах, простоту подачи заявлений и скорость обработки транзакций. Нормативно-правовая доступность определяется соответствием цифровых сервисов требованиям законодательства о защите персональных данных и антидискриминационным нормам. Применяемая в России система независимой оценки качества социальных услуг предусматривает использование социологических опросов для выявления удовлетворенности пользователей, что позволяет корректировать цифровые решения с учетом обратной связи. Нами проведена систематизация методов оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг, результаты которой представлены в таблице 1.

В результате проведенного исследования выделены методы оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг, включающая как количественные, так и качественные методы анализа. Исследование показало, что наиболее эффективными являются интегрированные подходы, сочетающие статистический анализ с социологическими опросами и экспертными оценками. Особое значение имеет использование современных цифровых инструментов, таких как анализ больших данных, машинное обучение и нейросетевые технологии, которые позволяют выявлять скрытые закономерности и прогнозировать развитие ситуации. В данной статье представлена оценка на основе анализа научной литературы и других источников данных.

Таблица 1. Систематизация методов оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг.

Метод	Описание	Критерии оценки	Достоинства	Недостатки
Статистический анализ	Анализ количественных показателей работы цифровых сервисов через сбор и обработку метрик использования	Количество успешных транзакций, среднее время обработки, процент отказов, частота обращений	Высокая точность, объективность данных, возможность выявления трендов	Не учитывает качественные аспекты пользовательского опыта
Социологический опрос	Сбор мнений пользователей о качестве цифровых услуг через анкетирование	Удовлетворенность сервисом, удобство использования, доступность функций	Учет мнения конечных пользователей, возможность выявления проблем	Субъективность оценок, сложность репрезентативной выборки
Контент-анализ	Анализ текстовых обращений граждан в электронные приемные	Частота упоминаний проблем, тональность отзывов, характер обращений	Выявление скрытых паттернов поведения, определение проблемных зон	Сложность автоматизации, зависимость от качества текстов
Бенчмаркинг	Сравнение показателей с лучшими практиками в отрасли	Время обработки запросов, доступность сервисов, количество функций	Возможность определения целевых показателей, выявление лучших решений	Сложность сопоставимости данных, зависимость от качества исходных данных
А/В-тестирование	Сравнение эффективности различных версий цифровых сервисов	Конверсия, время выполнения операций, количество ошибок	Объективность результатов, возможность точного измерения влияния изменений	Необходимость достаточного количества пользователей, длительность тестирования
Экспертная оценка	Оценка качества цифровых сервисов профессиональными экспертами	Соответствие стандартам, безопасность, удобство использования	Глубокий анализ, профессиональная экспертиза	Субъективность оценок, высокая стоимость
Сетевой анализ	Исследование взаимодействия между элементами цифровой экосистемы	Скорость обработки запросов, эффективность маршрутизации, доступность сервисов	Комплексный подход, возможность выявления системных проблем	Сложность реализации, необходимость специальных знаний
Геоинформационный анализ	Оценка пространственного распределения доступности цифровых услуг	Охват территории, время доступа, расположение точек обслуживания	Визуализация данных, наглядность результатов	Зависимость от качества картографических данных, сложность обработки

Продолжение на следующей странице

Таблица 1. Систематизация методов оценки влияния цифровизации на качество и доступность социальных услуг. (Продолжение таблицы)

Метод	Описание	Критерии оценки	Достоинства	Недостатки
Анализ логов	Изучение записей о действиях пользователей в системах	Частота ошибок, время выполнения операций, последовательность действий	Объективность данных, возможность детального анализа	Сложность обработки больших объемов данных, необходимость специальных инструментов
Юзабилити-тестирование	Оценка удобства использования цифровых сервисов	Время выполнения задач, количество ошибок, удовлетворенность	Практическая проверка интерфейса, выявление реальных проблем	Зависимость от выборки тестирующих, сложность масштабирования
Нейросетевой анализ	Использование машинного обучения для оценки качества услуг	Прогнозирование спроса, выявление паттернов поведения, анализ отзывов	Автоматизация анализа, выявление скрытых закономерностей	Сложность интерпретации результатов, необходимость качественных данных
Метод ключевых показателей	Оценка через систему заранее определенных метрик	Время отклика, процент успешных операций, количество сбоев	Простота измерения, наглядность результатов	Риск потери качества при фокусировании только на KPI
Мониторинг производительности	Постоянное отслеживание работы сервисов	Время отклика, нагрузка на систему, доступность	Оперативное выявление проблем, возможность превентивного реагирования	Необходимость постоянного контроля, затраты на инфраструктуру
Метод сбалансированной системы показателей	Комплексная оценка через четыре перспективы	Финансовые показатели, клиенты, процессы, развитие	Системный подход, связь со стратегическими целями	Сложность внедрения, необходимость регулярной корректировки

Обсуждение

Оценка внедрения цифровых технологий в социальную сферу демонстрирует неравномерность развития инфраструктуры между регионами. В крупных городах и субъектах с высоким уровнем экономического развития наблюдается активное использование облачных платформ, биометрической идентификации и мобильных приложений для доступа к услугам. В то же время сельские территории и депрессивные регионы сталкиваются с ограничениями, связанными с недостаточной интернет-покрытостью и низкой цифровой грамотностью населения. Система мониторинга цифровой трансформации, внедренная Минцифры России, фиксирует

рост доли граждан, использующих электронные сервисы для получения социальных выплат, но в то же время сохраняется значительный разрыв между техническими возможностями и реальными потребностями уязвимых групп населения.

Существующие цифровые платформы и сервисы социальной направленности функционируют на базе портала «Госуслуги», который объединяет более 300 видов социально значимых услуг. Единая информационная система социального обеспечения (ЕГИССО) обеспечивает межведомственное взаимодействие при назначении пособий, интегрируя данные Пенсионного фонда, Фонда социального страхования и органов

опеки. Отдельного внимания заслуживает платформа «Социальное казначейство», внедряемая в пилотных субъектах РФ для автоматизации процессов адресной помощи. Эти решения позволяют сократить сроки обработки заявлений граждан за счет использования технологий искусственного интеллекта для верификации данных и выявления мошеннических схем. Однако глубина интеграции региональных и федеральных систем остается недостаточной, что приводит к дублированию функций и фрагментации данных [2].

Цифровизация социальных услуг оказывает серьезное влияние на качество обслуживания населения, трансформируя традиционные механизмы взаимодействия между государственными структурами и гражданами. Внедрение цифровых платформ способствует оптимизации административных процессов за счет автоматизации рутинных операций, что сокращает временные затраты как для получателей услуг, так и для поставщиков. Электронные системы документооборота минимизируют ошибки, связанные с человеческим фактором, а единые базы данных обеспечивают согласованность действий различных ведомств. Это приводит к снижению бюрократической нагрузки и повышению прозрачности процедур предоставления социальной поддержки [1].

Эффективность новых цифровых сервисов определяется их способностью адаптироваться к индивидуальным потребностям пользователей. Системы на основе искусственного интеллекта анализируют большие массивы данных для прогнозирования социальных рисков и оптимизации распределения ресурсов. Например, алгоритмы выявляют семьи, находящиеся в зоне повышенного внимания, на основе косвенных признаков — от задолженностей по коммунальным платежам до активности в социальных сетях. Такие решения позволяют перейти от реактивной модели работы к превентивной, сокращая время реагирования на возникающие проблемы. Интеграция цифровых сервисов с инфраструктурой смежных отраслей — здравоохранения,

образования, ЖКХ — создает условия для формирования комплексной экосистемы социальной поддержки.

Удовлетворенность граждан цифровыми услугами напрямую коррелирует с уровнем доступности технологических решений и цифровой грамотностью населения. Онлайн-платформы устраняют географические барьеры, обеспечивая равный доступ к социальным сервисам для жителей удаленных регионов. Однако сохраняющаяся цифровая асимметрия проявляется в ограниченных возможностях пожилых людей и малообеспеченных групп населения полноценно использовать электронные ресурсы. Психологический аспект взаимодействия с автоматизированными системами остается проблемной зоной: отсутствие персонифицированного контакта снижает доверие к цифровым инструментам среди тех, кто нуждается в эмоциональной поддержке. При этом рост числа пользователей, предпочитающих дистанционные форматы, свидетельствует о постепенном изменении поведенческих паттернов [3].

Качество цифровых социальных услуг зависит от устойчивости технологической инфраструктуры и уровня кибербезопасности. Внедрение блокчейн-технологий для защиты персональных данных и системы распределенного хранения информации снижает риски утечек конфиденциальных сведений. Одновременно возрастает нагрузка на ИТ-специалистов, отвечающих за поддержание работоспособности платформ в условиях увеличивающегося трафика. Эффективность цифровых решений оценивается через призму их воздействия на ключевые показатели социальной сферы — сокращение сроков оказания услуг, снижение административных издержек, рост охвата нуждающихся категорий населения. Мониторинг этих параметров осуществляется с помощью аналитических систем, обрабатывающих данные в режиме реального времени [7].

Восприятие цифровых услуг населением формируется под влиянием факторов удобства, скорости и простоты взаимодействия с интерфейсами.

Оптимизация пользовательского опыта за счет внедрения чат-ботов, голосовых помощников и мобильных приложений способствует постепенному преодолению скепсиса в отношении технологических новшеств. Ключевым элементом становится обратная связь – механизмы оценки качества услуг через встроенные рейтинговые системы и опросы. Анализ этих данных выявляет дисбаланс между ожиданиями граждан и фактическими возможностями цифровых сервисов, что служит основой для корректировки функционала платформ. При этом сохраняется необходимость сохранения альтернативных каналов предоставления услуг для групп населения, не готовых к полному переходу на цифровые форматы.

Сокращение временных затрат на получение социальной помощи стало возможным благодаря автоматизации административных процессов и внедрению сквозных цифровых сервисов. Электронные системы верификации данных минимизируют необходимость многократного предоставления документов, а алгоритмы предиктивной аналитики позволяют оптимизировать маршрутизацию обращений граждан. Проактивный формат оказания услуг, при котором государственные органы самостоятельно иницируют предоставление поддержки на основе анализа жизненных ситуаций, существенно уменьшает период между возникновением потребности и ее удовлетворением. Межведомственное электронное взаимодействие устраняет бюрократические задержки, связанные с ручным сбором справок и подтверждением информации. Тем не менее эффективность этих механизмов ограничивается фрагментарностью цифровых систем отдельных ведомств и недостаточной синхронизацией их рабочих процессов. При этом ускорение процедур может сопровождаться увеличением временных затрат для определенных категорий пользователей, не обладающих достаточными цифровыми компетенциями [9].

Доступность социальных услуг для различных социально-демографических групп в условиях цифровизации имеет двойственную природу.

С одной стороны, цифровые каналы коммуникации обеспечивают персонализацию поддержки с учетом специфических потребностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, многодетных семей или граждан пожилого возраста через адаптивные интерфейсы и специализированные сервисы. С другой стороны, сохраняются барьеры, связанные с цифровым неравенством: различия в уровне компьютерной грамотности, доступности технических устройств и качестве интернет-соединения между возрастными, профессиональными и доходными группами населения. Особую уязвимость демонстрируют сельские жители и представители старших поколений, для которых переход на цифровые форматы взаимодействия часто сопряжен с психологическим дискомфортом и необходимостью освоения новых поведенческих паттернов. Попытки преодоления этих ограничений через создание гибридных моделей обслуживания, сочетающих онлайн- и офлайн-каналы, сталкиваются с проблемой ресурсного обеспечения – как технического, так и кадрового [10].

Технологическая трансформация социальной сферы актуализирует вопрос о балансе между автоматизацией процессов и сохранением гуманистической составляющей социальной работы. Цифровые инструменты, оптимизируя массовое обслуживание, могут нивелировать индивидуальный подход к решению сложных жизненных ситуаций, требующих эмпатии и профессионального суждения специалистов. Риск социальной дискриминации возникает при использовании систем искусственного интеллекта для оценки нуждаемости в социальной поддержке, поскольку тренировочные данные могут содержать скрытые предубеждения. Проблема цифровой идентификации и защиты персональных данных приобретает особую остроту в контексте социальных услуг, связанных с обработкой конфиденциальной информации о здоровье, семейном положении и материальном статусе граждан.

Экономическая эффективность цифровизации социальной сферы проявляется в снижении операционных затрат за счет оптимизации штатной

численности сотрудников и сокращения бумажного документооборота. Однако первоначальные инвестиции в разработку и внедрение технологических решений остаются значительными, что требует тщательного планирования бюджетных ассигнований. Долгосрочная окупаемость проектов достигается через синергию экономии ресурсов и повышения качества жизни населения. Важным аспектом становится измерение социальной отдачи от цифровых инноваций — не только в количественных показателях охвата услуг, но и через качественные изменения уровня доверия к государственным институтам [4].

Развитие цифровых социальных услуг актуализирует вопросы этики использования данных. Сбор информации о благополучии семей, состоянии здоровья граждан и материальном положении требует выработки четких правовых рамок для предотвращения злоупотреблений. Баланс между персонализацией услуг и защитой приватности становится критически важным элементом общественного договора в условиях цифровой трансформации. Технологии машинного обучения, применяемые для прогнозиро-

вания потребностей в социальной поддержке, должны сопровождаться механизмами контроля со стороны профессионального сообщества для исключения дискриминационных алгоритмических решений.

Выводы

Анализ цифровой трансформации социальных услуг выявляет ее двойственную природу, так как, с одной стороны, это технологический процесс внедрения инновационных решений, с другой — социальный феномен, меняющий характер взаимоотношений между гражданином и государством. Ключевой характеристикой можно назвать переход от дискретного оказания услуг к непрерывному социальному сопровождению, основанному на постоянном мониторинге жизненной ситуации человека. Обосновано, что системный характер выявленных проблем в регионах России подтверждает необходимость дальнейшего развития цифровой трансформации системы социальных услуг, учитывающего как технологические, так и социально-гуманитарные аспекты трансформации.

Библиографический список

1. Асадуллина А. В., Вилкул Н. А. Цифровые экосистемы: методологические основы и структурная трансформация в России // *Russian Economic Bulletin*. — 2024. — Т. 7, № 1. — С. 358–370.
2. Василенко Л. А., Мещерякова Н. Н. Гибридность цифрового общества: инновационная реальность или утопия? // *Философия науки и техники*. — 2023. — Т. 28, № 1. — С. 48–65. — DOI: [10.21146/2413-9084-2023-28-1-48-65](https://doi.org/10.21146/2413-9084-2023-28-1-48-65).
3. Вылегжанина К. А. Цифровые технологии в сфере предоставления государственных услуг // *Плехановский барометр*. — 2022. — 3 (31). — С. 13–16.
4. Индикаторы цифровой экономики: 2024 : Статистический сборник / В. Л. Абашкин [и др.]. — М. : ВШЭ, 2024. — 276 с.
5. Кошкина Д. И. Трансформация системы оказания социальных услуг в условиях развития цифровых технологий // *Социальные трансформации*. — 2022. — № 33. — С. 76–81.
6. Состояние и перспективы развития цифровой доступности официальных сайтов государственных органов субъектов Российской Федерации: коллективная монография / Е. А. Косова [и др.] ; под ред. О. А. Мирошниченко. — СПб. : ЦИАЦАН, 2023. — 152 с.
7. Фахрутдинов С. Ф. Анализ существующих методов оценки влияния блокчейн-технологий на состояние современного рынка финансовых услуг // *Инновации и инвестиции*. — 2023. — № 7. — С. 240–243.
8. *Цифровые экосистемы в России: эволюция типология п. к. р.* — М. : Институт экономической политики им. Е. Т. Гайдара, 2022. — 55 с.
9. Эскиндаров М. А. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых проектов, решений и гипотез : Монография. — М. : Дашков и К, 2021. — 641 с.
10. Kapsalis E., Jaeger N., Hale J. // *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. — 2022. — P. 604–622. — DOI: [10.1080/17483107.2022.2111723](https://doi.org/10.1080/17483107.2022.2111723).