

## О ПОДХОДАХ К УСТРАНЕНИЮ «ЦИФРОВОГО РАЗРЫВА» В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В КИТАЕ

Синьлин Ши<sup>1)</sup>, Б. Н. Паньшин<sup>2)</sup> (*научный руководитель*)

<sup>1)</sup> аспирант, Белорусский государственный университет, Минск,  
Республика Беларусь, [qqqq491459878@gmail.com](mailto:qqqq491459878@gmail.com)

<sup>2)</sup> доктор технических наук, профессор, Белорусский государственный университет,  
Минск, Республика Беларусь, [panshin@tut.by](mailto:panshin@tut.by)

Рассмотрены проблемы цифровизации сферы социальных услуг в Китае. Дано понятие «цифрового разрыва» в контексте цифровой трансформации социальной сферы. Отмечена важность устранения «цифрового разрыва» в системе оказания социальных услуг. Приведен комплекс мероприятий по преодолению «цифрового разрыва» в системе предоставления населению социальных услуг.

*Ключевые слова:* цифровизация сферы социальных услуг в Китае; «цифровой разрыв»; национальный паспорт здоровья.

## SOCIAL SERVICES AS A FACTOR OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT

X. Shi<sup>1)</sup>, B. N. Panshin<sup>2)</sup> (*supervisor*)

<sup>1)</sup> PhD Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, [qqqq491459878@gmail.com](mailto:qqqq491459878@gmail.com)

<sup>2)</sup> Doctor of Technical Sciences, Professor, Belarusian State University, Minsk,  
Republic of Belarus, [panshin@tut.by](mailto:panshin@tut.by)

The problems of digitalization of the sphere of social services in China are considered. The concept of «digital divide» is given in the context of digital transformation of the social sphere. The importance of eliminating the «digital divide» in the system of rendering social services was noted. A set of measures to overcome the «digital divide» in the system of providing social services to the population is presented.

*Keywords:* digitalization of social services in China; digital divide; national health passport.

## Социальные услуги ускоряют цифровую трансформацию

Постоянное ускорение развития современных информационных технологий и всестороннее продвижение в Китае стратегии «Интернет +» положили начало цифровой трансформации во всех сферах жизнедеятельности, в том числе, в сфере социальных услуг.

По данным Национальной комиссии по развитию и реформам, по состоянию на начало 2020 года были успешно завершены проекты электронного правительства и национальной платформы обмена данными. В общей сложности стали доступны свыше 1300 интерфейсов служб обмена данными для всей страны для поддержки межведомственного и межрегионального обмена и обмена данными. Эти инновационные меры значительно улучшили качество услуг, продемонстрировали эффективность технологии электронного правительства в Китае, а также показали, что цифровизация проводит серьезным изменениям в государственном управлении, в том числе и в модернизации системы социального обеспечения. Во время эпидемии и борьбы с её последствиями местные органы власти в полной мере использовали преимущества созданной информационной инфраструктуры и цифровых технологии, таких как: облачные вычисления, большие данные и искусственный интеллект, для значительного

повышения эффективности взаимодействия населения с органами государственного управления, в том числе анализа данных в реальном масштабе времени для подготовки отчетов и принятия управленческих решений на различных уровнях и преодоления возникающих в ходе цифровой трансформации так называемых «цифровых разрывов». В системах социального обеспечения преодоление «цифровых разрывов» является особенно важным, так как цифровые системы в социальной сфере часто не полностью охватывают самые уязвимые слои населения.

Термин «цифровой разрыв» означает разрыв между теми, кто имеет регулярный эффективный доступ к цифровым системам и теми, у кого таких возможностей нет. Поэтому, специалисты рассматривают «цифровой разрыв» как проблему, которая затрагивает людей из всех слоев общества. Цифровой разрыв между пожилыми и молодыми людьми в Китае был существенно сокращен во время пандемии COVID-19. Согласно 47-му статистическому отчету о развитии Интернета, подготовленному Китайским информационным центром сети Интернет (CNNIC), число пожилых пользователей сети в возрасте 60 лет и старше с начала эпидемии COVID-19 увеличилось вдвое.

В рамках работ по цифровизации сферы социальных услуг Китае введено в действие приложение «Национальный паспорт здоровья» (китайская версия международного сертификата здоровья), который можно получить через платформу национальных государственных услуг. Это QR-код, который может подтвердить состояние здоровья владельца цифрового паспорта. «Национальный паспорт здоровья», предоставляет цифровой сертификат здоровья для людей, имея который, его владельцы могут свободно перемещаться по стране. Это не только открывает канал для возобновления работы в различных местах, но и играет важную роль, в предотвращении второй вспышки эпидемии. Сертификат показывает результаты тестов на антитела, а также наличие или отсутствие прививки от коронавируса. Похожие технологии в Китае уже применялись. Так, «коды здоровья» появились в стране еще в 2020 году, чтобы сдерживать распространение коронавируса (QR-код, который можно было получить в электронном кошельке или приложении, использовался для пропуска на работу, в общественные места или в транспорт).

Внедрение проекта «Цифровой сертификат здоровья» позволило правительству глубоко оценить ценность цифровизации, ускорить социальную цифровую трансформацию управления городским хозяйством и социальными услугами и заложить прочную основу для построения «цифрового правительства» и «умного города» в будущем.

### **Проблемы «цифрового разрыва»**

В то время как цифровое строительство социальных услуг дало большие результаты, постепенно выявлялся дисбаланс в развитии цифровых социальных услуг. Согласно 45-му «Статистическому отчету о развитии Интернета в Китае» в 2020 году, по состоянию на март 2020 года среди 904 миллионов пользователей Интернета в Китае количество пользователей Интернета, пользующихся социальными онлайн-услугами, составляло более 694 миллиона (около 77 % от общего числа интернет-пользователей). Уровень пользователей смартфонов в Китае составляет свыше 70 %, и около 500 миллионов человек пока еще не пользуются смартфонами. Другими словами, в Китае все еще есть много людей, которые не полностью охвачены цифровыми социальными услугами, что в конечном итоге снижает универсальность предоставления услуг, что повышает издержки на социальную сферу, а также создает дополнительные проблемы следующих аспектах:

1. Усугубляют дисбаланс развития. Из-за различий в географическом положении, обеспеченности природными ресурсами, совершенствовании инфраструктуры существует определенная степень несбалансированного развития между различными регионами.

2. Усиливает чувство социальной несправедливости. «Цифровой разрыв» усиливает контраст и ощущение дистанции между эффективностью и качеством социальных услуг в разных регионах, между городскими и сельскими районами и между различными группами, а также усугубляет неравенство в доступности социальных услуг между различными регионами и между различными группами в городских и сельских районах.

3. Возникновение проблемы «информационных островов», эффект затруднения обмена информации между различными группами населения и структурами. «Информационные острова» обычно формируются на этапах обмена информацией, информационного взаимодействия и эффективного использования.

### **Преодоление «цифрового разрыва» как фактор повышения уровня доступности социальных услуг**

С ростом мобильного Интернета цифровое развитие общественных услуг вошло в полосу ускорения, и нынешние признаки также указывают на то, что проблема «цифрового разрыва» становится все более серьезной. Если «цифровой разрыв» будет увеличиваться, то это повысит уровень несбалансированности предоставления социальных услуг различным группам населения. Для решения этой проблемы требуется сформулировать практически осуществимые стратегии реагирования на основе полного обзора текущих проблем и стратегических целей, что не только отвечает стратегическим требованиям Коммунистической партии страны, но также обеспечивает информацией руководство высшего уровня для реагирования и преодоления «цифрового разрыва».

С этой целью планируется осуществить следующие мероприятия:

1. Усовершенствовать стратегический план выравнивания социальных услуг, так как стратегия развития системы предоставления социальных услуг в значительной степени определяет успех выравнивания основных социальных услуг.

2. Необходимо разработать подробные законы и выстроить политику для выравнивания социальных услуг в стране. Существующие законы, постановления и политики должны быть уточнены, улучшены и оптимизированы, а соответствующие законы, постановления и политики могут быть пересмотрены на основе фактических потребностей.

3. Реформировать механизм содействия выравниванию цифровых социальных услуг. При этом, оптимизация механизма предоставления социальных услуг может быть осуществлена следующим образом:

3.1. Необходимо увеличить количество поставщиков общедоступных услуг, путем присоединения к участию множества субъектов, таких как предприятия, благотворительные организации (ориентированные на услуги общественные благотворительные организации) и добровольцев. В результате будут созданы условия для формирования механизма, который будет более интерактивным, функционально дополняющим и взаимосвязанным и увеличивающим конкуренцию.

Модель диверсифицированного предложения может не только использовать силу рынка и социальных субъектов для достижения умеренной конкуренции в сфере социальных услуг для повышения качества и эффективности предложения, но также активно использовать преимущества информационных технологий и возможности предоставления услуг рынка и социальных субъектов. Услуги будут предоставляться по принципу «точка-точка», что будет способствовать сокращению и преодолению «цифрового разрыва».

3.2. Следует прилагать усилия для повышения качества и содержания услуг. Самым важным моментом в повышении качества и содержания социальных услуг является осуществление перехода от общих поставок к точным поставкам.

3.3. Сосредоточится на корректировке методов предоставления социальной услуги путем перехода от традиционного метода децентрализованного предоставления к прямому предоставлению услуг с использованием информационных и цифровых технологий. Это требует усиления координации и интеграции поставщиков общедоступных услуг, и обмена данными как основы для реализации интегрированных поставок.

4. Внимание к оценке социальных услуг. Оценка услуг со стороны получателей и пользователей социальных услуг является важным способом обратной связи с общественными услугами, так как позволяет оптимизировать мероприятия по обеспечению выравнивания и повышения качества предоставления социальных услуг.

5. Улучшить защитные меры для выравнивания цифровых социальных услуг на всех уровнях и поддержке промежуточных механизмов для содействия беспрепятственной реализации стратегии выравнивания социальных услуг, в том числе:

5.1. Содействовать развитию информационной инфраструктуры.

5.2. Увеличить финансовые вложения в выравнивание социальных услуг как одного из ключевых условий для обеспечения выравнивания социальных услуг.

5.3. Уделить внимание развитию информационного образования и профессиональной подготовки кадров путем увеличения инвестиций в образование и научные исследования, а также в разработку курсов для начальных и средних школ, и для местных специалистов.

5.4. Усилить подготовку в области информации и сетевых навыков, которые могут быть освоены пожилыми людьми и людьми с низким уровнем образования, и превратить информационное образование в процесс обучения на протяжении всей жизни.

Дополнительно целесообразно осуществить следующие мероприятия:

- создать единую систему электронных медицинских карт для пожилых китайцев, чтобы регистрировать и отслеживать состояние здоровья человека;
- унифицировать дизайн электронных медицинских карт для пожилых людей в Китае, что поможет построить более эффективную систему здравоохранения;
- создать платформу, ориентированную на пожилых людей, для предоставления высококачественной медицинской информации.

С постоянными инновациями в области информационных технологий и ускорением процесса оцифровки в различных сферах могут появляться «цифровые разрывы», что влечет несбалансированность предоставления социальных услуг. Если этой проблеме не уделять достаточного внимания, то проблема «цифрового разрыва» будет все более обостряться. Только преодолев «цифровой разрыв» и обеспечив универсальность социальных услуг, различные категории населения смогут эффективно воспользоваться преимуществами цифровой трансформации сферы социальных услуг.

#### **Библиографические ссылки**

1. Чэнь Гочжань. Проблема цифрового разрыва на фоне популяризации Интернета // Китай: Журнал Исследование образовательных СМИ. 2016. Выпуск 2. С. 11–15.
2. Чжоу Сянхун. От цифрового разрыва к цифровой бедности: основные концепции и рамки исследования // Сюэхай. 2016. № 4. С. 154–157.
3. Ху Чунянь. Как социальные услуги могут преодолеть цифровой разрыв // Народный форум. 2020. С. 62–64.
4. Чэнь Вэнь. Причины и устранение феномена «информационного острова» в государственных службах // Администрация Китая. 2016. С. 10.