

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ГРАЖДАНАМИ

Е. Г. Киселева¹⁾, О. Т. Ергунова²⁾, А. Г. Сомов³⁾

¹⁾ кандидат экономических наук, доцент, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Россия, kiseleva@kafedrapik.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Россия, ergunova-olga@yandex.ru

³⁾ кандидат экономических наук, ст. преподаватель, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, г. Санкт-Петербург, Россия, somov_ag@spbstu.ru

Статья посвящена анализу цифровых платформ, которые играют ключевую роль в трансформации социальной сферы, обеспечивая гражданам доступ к государственным и социальным услугам. Рассматриваются такие платформы, как Госуслуги, Мой Доктор, Социальный портал, Цифровая школа, СберЗдоровье и Электронное правительство, каждая из которых имеет свои преимущества и недостатки. В статье представлены данные о важности этих платформ для общества, а также статистика по их использованию, включая более 90 миллионов пользователей платформы Госуслуги, что подтверждает высокий уровень цифровизации в России. К 2024 году ожидается увеличение доли цифровых государственных услуг до 95 %. Это подчеркивает значимость продолжающейся цифровой трансформации социальной сферы.

Ключевые слова: цифровые платформы, государственное управление, онлайн-сервисы, электронное правительство, цифровая инклюзия.

DIGITAL PLATFORMS IN THE SOCIAL SPHERE: INNOVATIVE APPROACHES TO MANAGEMENT AND INTERACTION WITH CITIZENS

E. G. Kiseleva¹⁾, O. T. Ergunova²⁾, A. G. Somov³⁾

¹⁾ PhD in economics, associated professor, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russia, kiseleva@kafedrapik.ru

²⁾ PhD in economics, associated professor, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russia, ergunova-olga@yandex.ru

³⁾ PhD in economics, associated professor, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russia, somov_ag@spbstu.ru

The article is devoted to the analysis of digital platforms that play a key role in the transformation of the social sphere, providing citizens with access to public and social services. Platforms such as Public Services, My Doctor, Social Portal, Digital School, Sberbank and E-Government are being considered, each of which has its advantages and disadvantages. The article presents data on the importance of these platforms for society, as well as statistics on their use, including more than 90 million users of the Public Services platform, which confirms the high level of digitalization in Russia. By 2024, the share of digital public services is expected to increase to 95 %. This highlights the importance of the ongoing digital transformation of the social sphere.

Keywords: digital platforms, public administration, online services, e-government, digital inclusion.

Введение. Цифровые платформы становятся важным инструментом в трансформации социальной сферы, обеспечивая гражданам доступ к разнообразным государственным и социальным услугам. В последние годы в России активно развиваются платформы, которые позволяют улучшить качество жизни, упрощая доступ к медицинским, образовательным и

социальным услугам. Однако, несмотря на достижения, все еще остаются проблемы с безопасностью данных, доступностью для некоторых групп населения и интерфейсами платформ. В статье проанализированы текущие цифровые платформы в социальной сфере, их роль в улучшении взаимодействия с гражданами и вызовы, с которыми сталкиваются эти системы.

Материалы и методы. Исследование опирается на данные аналитических компаний и научных публикаций. В рамках работы применяются общенаучные методы, включая методы обобщения, сравнения и классификации данных, а также анализ и синтез информации.

Результаты и обсуждение. Цифровые платформы играют важную роль в трансформации социальной сферы, обеспечивая более эффективное взаимодействие граждан с государственными и частными учреждениями. В статье Е. В. Балацкий рассматривает влияние четвертой промышленной революции на социальные процессы и роль цифровых технологий в изменении традиционных моделей управления в социальной сфере [1]. Ю. В. Вертакова, О. А. Крыжановская и А. Р. Степанова обсуждают, как цифровые платформы Интернета вещей меняют социально-экономические процессы, включая сферу здравоохранения и образования, создавая новые возможности для улучшения качества услуг [2]. Н. С. Загребельная и Е. Р. Бостоганашвили акцентируют внимание на цифровизации управления человеческими ресурсами и ее влиянии на развитие социальных услуг, особенно в контексте цифровой экономики [4]. О. Ф. Киреева и Ф. И. Шарков исследуют использование новых цифровых технологий в профессиональной коммуникации, что влияет на эффективность социальных и образовательных взаимодействий [5]. В. В. Кобзев, А. В. Бабкин и А. С. Скоробогатов описывают трансформацию промышленных предприятий и ее влияние на социальные процессы, подчеркивая значимость цифровых платформ для адаптации рабочих процессов в новой реальности [6]. С. В. Расторгуев и Ю. С. Тянь анализируют влияние цифровизации на государственные и социальные структуры России, уделяя особое внимание платформам как ключевым инструментам адаптации к современным вызовам [8]. А. В. Улезько и М. А. Жукова подчеркивают важность цифровизации как этапа эволюции социально-экономических систем, включая ее влияние на социальную сферу и общественные институты [11]. Е. С. Устинович в своей работе описывает процесс цифровизации социальной сферы в России, фокусируясь на цифровых платформах для обеспечения доступности социальных услуг [12]. О. Г. Чарыкова и Е. С. Маркова исследуют региональную кластеризацию в цифровой экономике и её влияние на социальные структуры, создавая новые формы взаимодействия на региональном уровне [13]. А. В. Шевчук рассматривает переход от традиционных фабричных моделей к цифровым платформам, акцентируя внимание на изменении подходов к управлению и контролю в социальной сфере [14]. Эти исследования показывают, как цифровые платформы становятся неотъемлемой частью социальной сферы, обеспечивая ее эффективное развитие в условиях цифровой трансформации.

По данным статистики, портал Госуслуги занимает лидирующую позицию среди цифровых платформ в социальной сфере России с показателем важности 30%, несмотря на существующие проблемы с безопасностью данных. Платформа "Мой Доктор" охватывает 20% значимости в социальной сфере, предоставляя онлайн-консультации с врачами, однако сталкивается с проблемой доступности в регионах.

Таблица представляет обзор цифровых платформ, используемых в социальной сфере, с описанием их функционала, основных недостатков и важности для общества в процентном соотношении. Эти платформы играют ключевую роль в улучшении доступа граждан к государственным и социальным услугам, однако каждая из них имеет свои ограничения и вызовы в плане доступности и безопасности.

Социальный портал России, с показателем важности 15 %, обеспечивает доступ к информации о социальных выплатах и льготах, хотя требует улучшения пользовательского интерфейса. «Цифровая школа» и «Электронное правительство» делят между собой 20 % важности в социальной сфере, при этом основной проблемой остается доступ к интернету в удаленных регионах.

Перечень цифровых платформ в социальной сфере с их описанием, недостатками и важностью в процентном соотношении для социальной сферы (составлено авторами)

Цифровая платформа	Описание	Недостатки	Важность в социальной сфере (в %)
Госуслуги (Russia)	Платформа для получения государственных услуг онлайн, включая записи в медицинские учреждения, оплату налогов, получение справок и многое другое.	Проблемы с безопасностью данных, трудности в использовании для пожилых людей.	30%
Мой Доктор (MyDoctor)	Онлайн-сервис для консультаций с врачами, записи на прием, получения медицинских справок и назначения лечения.	Ограниченный доступ в регионах, недостаток квалифицированных специалистов.	20%
Социальный портал (Russia)	Платформа для получения информации и услуг в сфере социальной защиты, включая пособия, льготы, выплаты.	Сложности в интерфейсе, требующие усовершенствования.	15%
Цифровая школа (Digital School)	Платформа для дистанционного обучения и образовательных программ для школьников и студентов.	Проблемы с доступом к интернету в удаленных регионах, низкий уровень мотивации у некоторых студентов.	10%
СберЗдоровье	Платформа для онлайн-консультаций с врачами, покупки медицинских услуг и лекарств через интернет.	Ограниченное количество специалистов, зависимость от технологий.	8%
Электронное правительство (eGov)	Платформа для взаимодействия граждан с государственными органами через интернет, включая подачу заявлений, обращений и жалоб.	Трудности в доступе для людей с ограниченными возможностями, не всегда удобна для пользователей.	10%
Онлайн-платформа для пожилых (eSenior)	Платформа, ориентированная на помощь пожилым людям: медицинские консультации, заказ продуктов, социальная поддержка.	Трудности с освоением технологии пожилыми людьми, ограниченная функциональность.	7%

Диаграмма на рисунке ниже иллюстрирует взаимосвязь ключевых цифровых платформ в социальной сфере, таких как Госуслуги, Мой Доктор, Социальный портал, Цифровая школа, СберЗдоровье и Электронное правительство, через различные аспекты их взаимодействия в области здравоохранения, образования и государственных услуг. Эти платформы взаимодействуют между собой, создавая интегрированные решения для улучшения управления и предоставления социальных услуг.

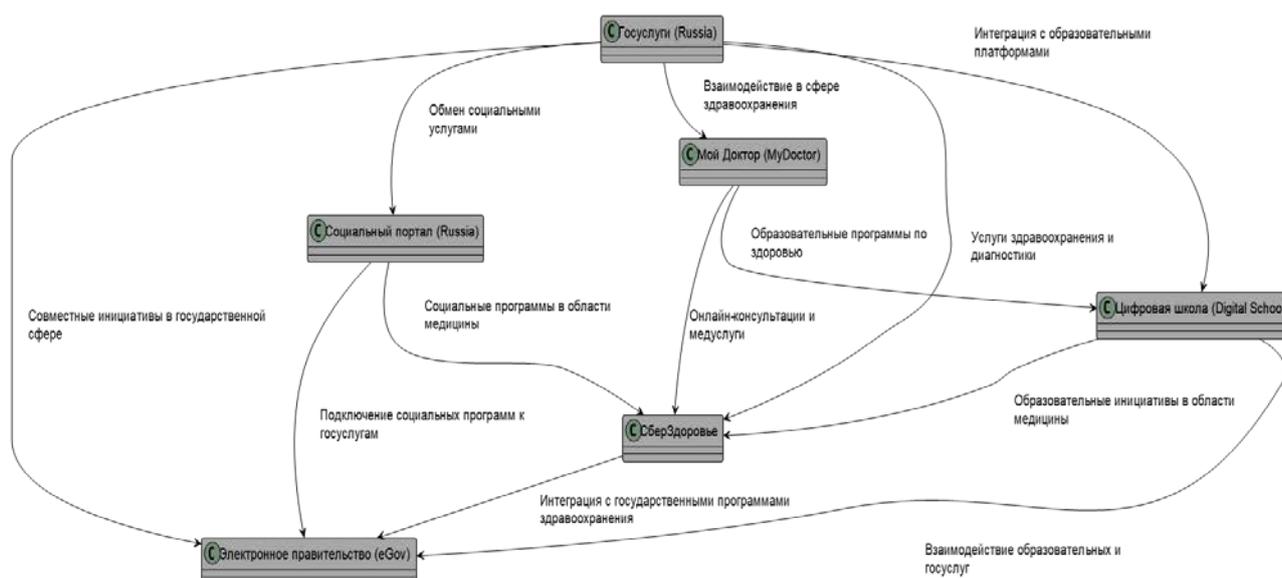


Диаграмма взаимосвязи параметров для темы цифровых платформ в социальной сфере

Платформа «СберЗдоровье» занимает 8 % в общей структуре значимости, предоставляя возможность онлайн-консультаций и покупки медицинских услуг. Онлайн-платформа для пожилых людей (eSenior) имеет наименьший показатель важности – 7 %, что связано с трудностями освоения технологий целевой аудиторией. В совокупности все семь рассмотренных цифровых платформ охватывают основные социальные потребности населения России, от медицинского обслуживания до образования. По данным Минцифры России, более 90 миллионов граждан являются пользователями портала Госуслуги, что подтверждает высокую степень цифровизации социальной сферы. К 2024 году планируется увеличение доли цифровых государственных услуг до 95 %, что говорит о продолжающейся тенденции к цифровой трансформации социальной сферы в России [3; 7; 9; 10].

Выводы. Цифровые платформы существенно изменяют взаимодействие граждан с государственными и частными учреждениями, предоставляя новые возможности для получения медицинских, образовательных и социальных услуг. Платформа Госуслуги, несмотря на проблемы с безопасностью данных, остается лидером, с более чем 90 миллионами пользователей, и играет важную роль в повышении доступности государственных услуг. Однако для дальнейшего успеха цифровой трансформации необходимо решение вопросов, связанных с доступностью платформ для разных групп населения и повышением их удобства. В будущем, с учетом прогнозов, доля цифровых государственных услуг продолжит увеличиваться, что будет способствовать дальнейшему улучшению социальной сферы.

Библиографические ссылки

1. Балацкий Е. В. Глобальные вызовы четвертой промышленной революции // Terra Economicus. 2019. Т. 17, № 2. С. 6–22. DOI 10.23683/2073-6606-2019-17-2-6-22. EDN DAOPRR.
2. Вертакова Ю. В., Крыжановская О. А., Степанова А. Р. Цифровая трансформация социально-экономических и производственных процессов на основе цифровой платформы Интернета вещей // Вестник ОрелГИЭТ. 2019. № 4(50). С. 130–135. DOI 10.36683/2076-5347-2019-4-50-130-135.
3. ВЦИОМ. Исследование «Цифровизация социальной сферы в России» // Мониторинг общественного мнения. 2023. № 5. С. 23–45.
4. Загребельная Н. С., Бостоганашивили Е. Р. Управление человеческими ресурсами в цифровой экономике // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Т. 9, № 1-1. С. 374–384.
5. Киреева О. Ф., Шарков Ф. И. Новые цифровые технологии в профессиональной коммуникации // Коммуникология: электронный научный журнал. 2021. Т. 6, № 2. С. 45–64. EDN YMNAJE.
6. Кобзев В. В., Бабкин А. В., Скоробогатов А. С. Цифровая трансформация промышленных предприятий в условиях новой реальности // π-Economy. 2022. Т. 15, № 5. С. 7–27.
7. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Цифровая трансформация. Отчет о результатах цифровизации государственных услуг за 2023 год [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/statistics/> (дата обращения: 20.02.2024).
8. Расторгуев С. В., Тянь Ю. С. Цифровизация экономики России: тенденции, кадры, платформы, вызовы государству // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5(153). С. 136–161. DOI 10.14515/monitoring.2019.5.08. EDN BBSVYI.
9. Ростелеком. Развитие цифровых платформ в России: аналитический отчет 2023. М. : Ростелеком, 2023. 156 с.
10. Сбер. Годовой отчет об эффективности платформы СберЗдоровье за 2023 год [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/ru/reports> (дата обращения: 20.02.2024).
11. Улезько А. В., Жукова М. А. Цифровизация как этап эволюции социально-экономических систем // Вестник Воронежского государственного аграрного университета. 2019. Т. 12, № 1(60). С. 169–179. DOI 10.17238/issn2071-2243.2019.1.169. EDN UIBBTD.
12. Устинович Е. С. Цифровизация социальной сферы в России // Социальная политика и социальное партнерство. 2019. № 2. С. 32–36. EDN SRAPFR.
13. Чарыкова О. Г. Региональная кластеризация в цифровой экономике / О. Г. Чарыкова, Е. С. Маркова // Экономика региона. 2019. Т. 15, № 2. С. 409–419. DOI 10.17059/2019-2-8. EDN IRTYIJ.
14. Шевчук А. В. От фабрики к платформе: автономия и контроль в цифровой экономике // Социология власти. 2020. Т. 32, № 1. С. 30–54. DOI 10.22394/2074-0492-2020-1-30-54. EDN XHQTOI.