

Отзыв официального оппонента

доктора социологических наук Бородкиной Ольги Ивановны
на диссертационную работу Гасумовой Светланы Евгеньевны
«Трансформация взаимодействия субъектов системы социальных услуг в
условиях цифровизации», представленную на соискание ученой степени
доктора социологических наук по специальности 5.4.4. Социальная
структура, социальные институты и процессы

Актуальность темы диссертационного исследования С.Е. Гасумовой определяется нарастающим влиянием на систему социальных услуг, ее структуру, функции и взаимодействие субъектов процесса цифровизации современного общества. Доступ граждан к ресурсам социальных услуг начинает все более зависеть от информационной открытости социальных служб и возможностей удаленного взаимодействия с ними; государственной политики цифровой трансформации социальной сферы; наличия отвечающих потребностям семей и индивидов, оказавшихся в ситуации социального риска, цифровых сервисов; цифровой инклюзии и уровня информированности о спектре услуг их получателей. Взаимодействие усложняется еще и в силу диверсификации производителей социальных услуг, которая происходит сегодня во всех развитых странах и сопряжена с институциональными изменениями самой модели социального государства, требующей новых подходов к ее осмыслению и оценке. Роли и функции субъектов системы социальных услуг, связи между ними и взаимодействия в таких условиях подвергаются трансформации. Изменения могут быть стихийными либо – в случае достаточного внимания к данной проблеме – контролируруемыми и направляемыми в соответствии с общественными потребностями и ожиданиями.

Обозначенная трансформация взаимодействия пока мало изучена в социологической науке. Поскольку диссертация посвящена выявлению ее особенностей, это может позволить определить возможности повышения

эффективности цифровизации в системе социальных услуг и нивелировать риски, мешающие развитию данного процесса. В связи с этим постановка проблемы диссертации С.Е. Гасумовой (с. 9) представляется достаточно четкой, оригинальной и актуальной.

Формулировки объекта, предмета, цели и задач исследования (с. 9-10) соответствуют обозначенной теме, ясны и определяют глубину проведенного социологического анализа, позволившего получить значительные научные результаты.

Обоснованность и новизну научных положений диссертации можно оценить как высокие. Диссертантом проведено глубокое исследование с опорой на фундаментальные социологические теории и подходы, в рамках которых концептуализированы взаимодействие субъектов системы социальных услуг и характер влияния на него цифровизации. Применение системного, структурно-функционального, ресурсного, исторического и деятельностного подходов позволили успешно рассмотреть структуру и функции субъектов системы социальных услуг как обособленной подсистемы, проанализировать ее генезис и развитие в обществе в условиях формирования социально-сервисного государства, изучить природу социальных изменений, происходящих со взаимодействующими субъектами данной системы под влиянием цифровизации, охарактеризовать сущность и выделить модели трансформации их взаимодействий, а также выявить возможности, проблемы и риски в развитии этого процесса.

Научные изыскания диссертанта тщательно и последовательно осуществлены с опорой на теории социального государства, информационного общества, символического интеракционизма, рациональной, классической и сетевой бюрократии, сетевую теорию, концепции социального взаимодействия, социального цифрового капитала, «силы слабых связей», «суперсвязанности», электронного участия и др.

Эмпирическую базу исследования (с. 12-13) необходимо охарактеризовать как обширную. Она включает как статистические материалы

международных и российских организаций (Международной организации труда, Международного союза электросвязи, Всемирного банка, европейского объединения социальных служб «Европейская социальная сеть», ВЦИОМ и др.), ряда органов государственной власти РФ, Китая и США (Министерства гражданских дел КНР, Центрального департамента социальной работы КНР, Сената США, Росстата, Минтруда РФ, Роструда, Минэкономразвития РФ, Минцифры РФ и др.), так и множества зарубежных и российских аналитических центров. Кроме того, в исследовании проанализированы официальные документы, регламентирующие социальное обслуживание и цифровизацию социальных услуг в Великобритании, Дании, Китае, Латвии, Польше, России, Румынии, Словении, Финляндии, Хорватии и Швеции. В диссертации представлены шесть авторских исследований проблем взаимодействия субъектов системы социальных услуг под влиянием цифровизации (программы и инструментарий имеются в приложениях). Все это позволило убедительно, с опорой на необходимый фактологический материал отразить в диссертации новейшие тенденции происходящих в предметном поле трансформаций.

Среди наиболее значимых научных результатов, полученных диссертантом, стоит отметить следующие.

В первой главе проведен оригинальный анализ понятия социальных услуг на основе как различных экспертных оценок в науке, так и подходов, принятых в социальной политике разных стран. Трактовка данного понятия вызывает сегодня дискуссии и остро нуждается в уточнении, важный вклад в которое вносит диссертация Светланы Евгеньевны. Диссертант определяет социальные услуги как «действия социальных служб в основном нематериального характера по удовлетворению социальных потребностей и активизации ресурсного потенциала человека в ситуации социального риска, которые способствуют социальной адаптации, реабилитации и интеграции, осуществляются в основном при поддержке государства и потенциально доступны каждому с момента наступления обстоятельств, нарушающих

нормальное социальное функционирование индивида» (с. 43). С этим определением можно согласиться.

В этой же главе детально показана эволюция системы социальных услуг во взаимосвязи с институциональными изменениями социального государства, которая закономерно привела к разгосударствлению данной системы и диверсификации производителей услуг. Использование диссертантом понятия «производители социальных услуг» при этом совершенно оправданно применительно к обозначению всех социальных служб, независимо от их организационно-правовой формы и наличия либо отсутствия статуса «поставщика» социальных услуг. Это свидетельствует о высоком профессионализме С.Е. Гасумовой, понимании ею нюансов организации деятельности субъектов социального обслуживания в современном обществе.

Необходимо также отметить принципиально важный для последующего изучения в социологии социальных услуг, сформулированный диссертантом тезис о том, что «...большинство социальных услуг – «нежелаемые» для индивида, их получение – вынужденно, коррелирует с состоянием неуспешности в социальной адаптации или сложно преодолимыми трудными жизненными обстоятельствами. В этом заключается отличие социальных услуг от других услуг социальной сферы, допустим, образовательных и медицинских» (с. 83). Подобная идея озвучивается впервые.

По результатам структурно-функционального анализа делаются правомерные и убедительные выводы о полисубъектности и полифункциональности системы социальных услуг вследствие реформ в государственной социальной политике, нацеленности на удовлетворение разнообразных и противоречивых потребностей индивидов, семей и групп через предоставление им доступа к необходимым ресурсам.

Впервые в научном исследовании системы социальных услуг системно показаны позитивные и негативные социальные последствия разгосударствления и маркетизации социального обслуживания в обществе и

их влияние на сущностные характеристики взаимодействия субъектов системы. На концептуальном уровне диссертант вполне удачно облек этот анализ в выделение бюрократической и сетевой моделей взаимодействия, сумев четко определить их особенности. В частности, заслуживают внимания выводы в этой части исследования, резюмированные в таблице «Сравнительный анализ бюрократической и сетевой моделей взаимодействия субъектов системы социальных услуг» (с. 137-138) и схематически отображенные на рис. 9 «Связи между субъектами системы социальных услуг и направленность взаимодействий в бюрократической и сетевой моделях» (с. 138).

Не менее значимым научным выводом является тезис о том, что рисками трансформации взаимодействия субъектов системы социальных услуг в рамках сетевой модели являются «дегуманизация социального обслуживания, снижение экономической и информационной доступности услуг и доверия получателей, а также кризис контроля» (с. 126). Здесь же диссертант в достаточной мере аргументированно предлагает дальнейшее построение российской модели такого взаимодействия на основе: «1) усиления государственного и общественного контроля за производителями социальных услуг; 2) сохранения по возможности значительного объема социальных гарантий, сформированных в советский период патерналистской заботы государства о человеке и отвечающих ожиданиям общества; 3) опоры на традиционные культурные нормы и ценности коллективизма, сотрудничества, взаимопомощи; 4) стимулирования развития свойственных россиянам горизонтальных, доверительных связей между получателями услуг на уровне местных сообществ, способствующих обмену информацией для получения доступа к ресурсам социальных служб и самопомощи» (с. 135).

Во второй главе диссертации к наиболее ценным, по нашему мнению, результатам относится предложенное С.Е. Гасумовой на основе анализа различных подходов определение понятия «цифровизация» как «процесса повышения эффективности применения информации и трансформации

взаимодействия в обществе с помощью цифровых технологий» (с. 146). Цифровизацию же системы социальных услуг диссертант логически верно рассматривает как «процесс внедрения цифровых технологий в деятельность производителей социальных услуг и взаимодействие субъектов данной системы при оказании помощи нуждающимся в ней индивидам и социальным группам с целью расширения возможностей их социальной адаптации, нормализации социального функционирования, а также повышения социального благополучия общества в целом (с. 147). Данные определения ёмко и в то же время лаконично передают суть понятий в социологическом дискурсе.

В качестве общих тенденций Светлана Евгеньевна в параграфе 2.1 справедливо выделяет трансформацию под влиянием цифровизации таких характеристик взаимодействия субъектов системы социальных услуг как: скорость, опосредованность, формализация, охват, частота, организованность, комплексность, связи и вовлеченность субъектов. Эти 9 характеристик детально проанализированы на основе релевантных теоретических подходов и с привлечением обширных и разнообразных статистических данных. Это позволило диссертанту предложить для описания их общей сути авторскую концепцию «помощи в один клик», отражающую совокупность новых возможностей оказания социальных услуг в обществе в условиях цифровизации (с. 190).

В параграфе 2.2. диссертант предлагает периодизацию трансформации взаимодействия субъектов системы социальных услуг в условиях цифровизации, состоящую из 3 этапов. При этом, демонстрируя последовательность, она применяет предложенный и обоснованный в первой главе концепт перехода к сетевой модели взаимодействия уже в новом качестве: теперь речь идет о модификации данной модели сперва в сетевую 2.0 (на втором этапе, связанном с появлением клиентоориентированных цифровых сервисов и ресурсов), а затем в сетевую 4.0 (на третьем этапе, связанном с внедрением технологий искусственного интеллекта и

робототехники). Теоретический анализ здесь перемежается с оценками практики цифровизации социального обслуживания на основе многочисленных и разнообразных примеров, использующихся в России, Великобритании, Германии, Китае, США, Франции и Японии автоматизированных информационных систем и цифровых сервисов. Такие примеры удачно и кропотливо подобраны и систематизированы автором, раскрывают суть происходящих трансформаций.

Наконец, в этой же главе предлагается заслуживающая пристального внимания еще одна авторская концепция – «цифрового социально-адаптационного участия» (с. 217-225). Она глубоко и по существу характеризует изменения в поведении получателей социальных услуг в условиях цифровизации. Здесь особенно важен тезис о том, что благополучатели в виртуальном пространстве взаимодействуют не только с органами социальной защиты и социальными службами, но и гораздо активнее, чем раньше – между собой. Они объединяются, создавая сообщества в социальных сетях на основе самоорганизации для самоинформирования, самопомощи и взаимопомощи. Принципиально значимы выводы о том, что, во-первых, уровень доверия к информации, полученной в таких сообществах, очень высок; и во-вторых, что участие в них повышает шансы человека, попавшего в ситуацию социального риска, на получение доступа к дефицитным ресурсам социальных услуг либо полезным советам опытных представителей сообщества. Такое участие по сути становится новым фактором успешной социальной адаптации.

В первом параграфе третьей главы вводится новое, авторское понятие «цифрового ресурсного потенциала» на основе теоретических положений о «цифровом капитале» как разновидности социального капитала в цифровом обществе. Под цифровым ресурсным потенциалом диссертант понимает «совокупность доступных ресурсов, сервисов и связей между социальными субъектами в цифровой среде, позволяющих организовывать жизнедеятельность и решать возникающие социальные проблемы».

Соответственно, цифровой ресурсный потенциал получателей социальных услуг определяется в работе как «совокупность доступных ресурсов, сервисов и связей между субъектами системы социальных услуг в цифровой среде, позволяющих получать социальные услуги или оказывать самопомощь в случае наступления ситуации социального риска» (с. 240-241). С предложенными определениями вполне можно согласиться, учитывая их достаточную семантическую четкость и эксплицитность.

Представленные в параграфах 3.2 и 3.3 результаты авторских эмпирических исследований, характеризующих цифровой ресурсный потенциал получателей социальных услуг в Пермском крае как типичном регионе России, позволили диссертанту эмпирически интерпретировать эту категорию. Получены весьма важные выводы об ожиданиях от внедрения цифровых технологий получателей и поставщиков социальных услуг, перспективах, возможностях, барьерах и противоречиях цифровизации в системе социальных услуг.

При проведении эмпирических исследований обеспечена триангуляция данных: опрошены и посетители органов социальной защиты и социальных служб, и участники сообщества благополучателей в социальной сети «ВКонтакте», и представители системы социальной защиты, и руководители социально-сервисных организаций (коммерческих и государственных). Кроме того, проведен анализ сайтов поставщиков социальных услуг для инвалидов. Сформулированные по результатам рекомендации (с. 292-297) – в первую очередь, по созданию системы «помощи в один клик» в обществе, повышению информационной открытости социальных служб и созданию необходимых гражданам цифровых сервисов – существенным образом повышают практическую значимость проведенного исследования.

По диссертации к соискателю возникает ряд вопросов, обусловленных скорее перспективами исследования в русле обозначенной темы:

1/ Одним из очевидных барьеров развития цифрового взаимодействия создателей и потребителей социальных услуг является недостаток цифровых

компетенций у отдельных категорий потребителей социальных услуг, в первую очередь пожилых людей, которые составляют значительную долю потребителей услуг. Какие меры в этом направлении могут и должны быть приняты?

2/ Какие эффективные механизмы преодоления регионального и территориального (городские и сельские поселения) неравенства с точки зрения доступа к социальным услугам могут быть предложены в настоящее время и в ближайшем будущем?

3/ Каким образом соотносится тезис о трансформации формы социального обслуживания в форму социального самообслуживания с учетом роста численности граждан, нуждающихся в постоянном сопровождении, связанного с ростом инвалидности по различным заболеваниям, часто приводящим к частичной и полной потере способности к самообслуживанию?

Вместе с тем обозначенные вопросы, несомненно, не снижают общей высокой оценки представленной диссертационной работы, ее теоретической и практической значимости.

В целом можно констатировать, что разработка теоретико-методологических основ исследования влияния процесса цифровизации на взаимодействие субъектов системы социальных услуг в социологии диссертантом успешно осуществлена. Работа отличается ярко выраженной новизной, имеет важное теоретическое значение. Осуществлен вклад автора в разработку проблематики социальной структуры, социальных институтов и процессов, в частности, затрагивающих структуру системы социальных услуг и социальное взаимодействие ее субъектов, институционализацию социального обслуживания и процесс цифровизации общества, социальную адаптацию и социальное неравенство. Особой ценностью обладают предложенные авторские концепции цифрового социально-адаптационного

участия и «помощи в один клик», модели, характеристики и периодизация трансформации взаимодействия субъектов системы социальных услуг в условиях цифровизации, а также понятие цифрового ресурсного потенциала получателей социальных услуг.

Все поставленные задачи исследования выполнены досконально, в полном объеме. Определения всех необходимых понятий в работе сформулированы грамотно, четко, семантически верно. Реализована объемная и квалифицированная работа по подготовке и проведению эмпирических исследований. Результаты представлены последовательно, их обсуждение характеризуется высоким уровнем обобщения. Рассмотрение и анализ результатов сопровождается грамотно составленными диаграммами и таблицами. Все использованные заимствования в работе корректны и правильно оформлены.

Наконец, отметим, что исследование позволило расширить знания о возможностях и рисках трансформации взаимодействия субъектов системы социальных услуг, барьерах цифровизации и расширении доступа к ресурсам социальных услуг в обществе. Это свидетельствует о его высокой практической значимости.

Апробация и внедрение результатов исследования выполнены на соответствующем докторской диссертации уровне. Кроме необходимых публикаций, которые будут перечислены ниже, следует отметить наличие 3 актов о внедрении результатов диссертационного исследования в деятельность Министерства труда и социального развития Пермского края, КГАУ Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов» и Общественной палаты Пермского края; доклады на 38 международных конференциях в России, Франции, Китае, Великобритании, Швейцарии и Швеции; использование результатов исследования в 3 международных научно-исследовательских проектах, руководством которыми осуществила диссертант, и проекте РГНФ, 7 авторских учебных курсах и 3 учебниках, издающихся в московских издательствах.

Заключение о соответствии диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней. Ключевые выводы отражены в 46 публикациях. 22 статьи опубликованы в рецензируемых научных журналах и изданиях, определенных ВАК РФ и Аттестационным советом УрФУ, из них 4 статьи проиндексированы в базах WoS и Scopus. Также имеются 3 монографии и 18 статей в других научных рецензируемых журналах. Автореферат полностью отражает структуру и содержание диссертации. Диссертационное исследование соответствует Паспорту специальности 5.4.4. Социальная структура, социальные институты и процессы, является самостоятельным и законченным. Диссертационная работа Светланы Евгеньевны Гасумовой на тему «Трансформация взаимодействия субъектов системы социальных услуг в условиях цифровизации» соответствует требованиям, изложенным в п. 9 Положения о присуждении ученых степеней в УрФУ, утвержденного приказом ректора, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени доктора социологических наук по специальности 5.4.4. Социальная структура, социальные институты и процессы.

«2» сентября 2026 г.

Официальный оппонент:

доктор социологических наук, специальность 5.4.4. (22.00.04) – Социальная структура, социальные институты и процессы,
профессор кафедры теории и практики социальной работы Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет»

Юридический адрес: Россия, 199034, Санкт-Петербург,
Университетская наб., д. 7–9.

Телефон: +7 (812) 7100077

Электронный адрес: o.borodkina@spbu.ru





Бородкина Ольга Ивановна

Легенда подписей О.И. Бородинкиной
удостоверяю.

Верусеев: специалист Е. П. Стефановский
02.09.2026