
Вероника Романенко, Алина Сулимова

ОТНОШЕНИЕ ЖИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА К СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Анализ изменений социального обслуживания и помощи населению в контексте развития российского социального государства и нестабильности условий этого развития является важной научной проблемой. Пандемия коронавирусной инфекции ускорила развитие виртуальной коммуникации как между получателями социальных услуг и их поставщиками, так и в целом между гражданами и государством. Цифровизация социальных услуг, появление социальных предприятий малого и среднего бизнеса, включение социально ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО) в официальные реестры поставщиков социальных услуг и иные нововведения последних лет свидетельствуют об изменениях в сфере социального обслуживания как на федеральном, так и на региональных уровнях. Целью представленного исследования стало изучение актуальных трендов развития социальной помощи с акцентом на анализ общественного мнения. Онлайн опрос стал важной методологической составляющей этого исследования. В фокусе внимания авторов лежат новые формы социального обслуживания населения, в том числе процессы цифровизации социальных сервисов, что ведет к необходимости учета мнений пользователей цифровой среды. Социологический опрос проведен методом поточной выборки (*river sampling*), сформированной посредством анонса опроса в наиболее популярной в Петербурге социальной сети ВКонтакте (705 респондентов). Результаты опроса подкреплены анализом интервью с представителями социальных служб. По результатам исследования отмечается невысокая осведомленность петербуржцев о новых формах социального обслуживания, в частности, речь

Вероника Валерьевна Романенко – к.социол.н., исследователь, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия. Электронная почта: veronika.romanenko@outlook.com

Алина Алексеевна Сулимова – исследователь, Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия. Электронная почта: alina.sulimova@gmail.com

идет о службе социальных участков. Прослеживается тренд на развитие цифровых форм получения услуг (ГОСУСЛУГИ, агрегаторы информации) и востребованность горячих телефонных линий социальной помощи. Проблемным полем расширения сервисов социальных услуг остается вопрос доверия населения в целом и к отдельным акторам: большинство опрошенных полагают, что в случае трудной жизненной ситуации, скорее всего, они не получат необходимую социальную помощь, что свидетельствует о невысоком уровне доверия к социальному обслуживанию в целом. При этом прослеживается низкая степень доверия к НКО и к социальным предприятиям по сравнению с государственным сектором. Однако практика волонтерства и взаимопомощи вызывает у респондентов позитивный отклик, что может быть учтено при разработке программ поддержки негосударственного социального сектора.

Ключевые слова: социально-сервисное государство, социальная помощь, новые формы социальных услуг, поставщики социальных услуг, доверие к сфере социального обслуживания населения

DOI: 10.17323/727-0634-2023-21-3-433-448

Пандемия коронавирусной инфекции внесла коррективы в процессы оказания социальной помощи населению, ускорив развитие виртуальной коммуникации как между получателями социальных услуг и их поставщиками, так и в целом – между гражданами и государством. Так же пандемия отразилась и на процессах исследовательского познания. Социологическая наука и ранее брала на вооружение цифровые технологии и трансформировала классические подходы к исследовательским практикам с помощью инновационных возможностей онлайн коммуникации. Эпидемиологические ограничения дали толчок активному развитию онлайн методов социологических исследований, в то время как уличный и поквартирный опросы стали менее доступными для социологов, в этих условиях тренд на онлайн исследования закрепился окончательно. Развитие интернет-коммуникаций сказывается на всех сферах повседневной жизни, и государство, осуществляющее переход в сторону социально-сервисной модели, не может игнорировать развитие электронных технологий и социальных сетей, когда речь идет об удобстве предоставления услуг. Практика внедрения цифровизации в деятельность социальных служб в России в настоящий момент активно расширяется. Современные исследователи социальной работы продолжают обсуждать возможности перевода услуг в онлайн-формат, развития информационной социальной сферы. Среди российских авторов популярны исследования оценки качества предоставляемых цифровых услуг (Черников 2021: 166), модернизации социальной защиты вследствие цифровизации (Карпова 2021: 22) и общих цифровых трендов в данной сфере (Гасумова 2021: 252). Необходимо отметить, что для российского исследовательского поля крайне актуальны

вопросы цифровизации государственного управления и привлечения граждан к электронному участию в принятии решений (Кабанов, Чугунов 2021: 103), в то время как за рубежом активно обсуждаются вопросы развития онлайн социальной работы. *E-social work* подразумевает применение конкретных цифровых решений в работе с определенными клиентскими группами (Peláez, Marcuello-Servós 2018: 801). Западные исследователи также акцентируют свое внимание на влиянии цифровизации в преобразовании социальной сферы (Molinuevo 2020: 46; Perron et al. 2010: 68).

Помимо цифровизации социальных услуг, в качестве ключевых черт современного социального обслуживания исследователи выделяют повышение полномочий субъектов РФ при оказании услуг, коммерциализацию и развитие социального предпринимательства, информатизацию и стандартизацию социальной сферы (Мигунова 2019: 45), также усиление контроля в сфере социального обслуживания (Borodkina 2020: 631).

В социологических исследованиях также отмечается тенденция к конкуренции между государственными и негосударственными акторами социального обслуживания. Возможно, это обусловлено тем, что некоммерческие организации и бизнес-организации, особенно те, которые функционируют в рамках государственно-частного партнерства, предлагают социальное обслуживание по конкурентоспособной цене (Парфенова, Петухова 2019: 175). В некоторых регионах существует управляемая «сверху» конкуренция, направленная на стимулирование развития рынка социальных услуг, однако жесткий контроль и наличие квази-конкурентных барьеров препятствуют НКО стать активными участниками этого рынка (Большаков и др. 2021: 438). Зачастую свобода выбора услуг НКО для потенциальных клиентов крайне условна, например, специалист государственного учреждения может им порекомендовать заключить договор социального обслуживания с НКО, если в этом учреждении нет необходимых клиенту услуг (или не заявлять о такой возможности, если услуги доступны в центре социального обслуживания населения). По сути, государственный сектор контролирует доступ к получению социальных услуг у негосударственных поставщиков (Григорьева и др. 2019: 160). И хотя подавляющее число россиян в настоящий момент склонны больше доверять государственным поставщикам социальных услуг, доверие к НКО ежегодно демонстрирует положительную динамику (Старшинова и др. 2022: 49). Переход к политике социального инвестирования, который наблюдается в России, как и в большинстве западных стран, способствует активному развитию негосударственного сектора, что в свою очередь приводит к укреплению позиций НКО и социального предпринимательства на рынке социальных услуг (Бородкина и др. 2022: 108).

Таким образом изучение тенденций развития современной социальной помощи населению является важной исследовательской целью. Актуальность представленного исследования обусловлена, с одной стороны, активным

развитием новых тенденций оказания социальной помощи (развитие цифровых сервисов (Васильцова 2017: 69), баз данных поставщиков и получателей социальных услуг, включение в реестры поставщиков социальных услуг социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) и социальных предприятий (СП), и с другой стороны – недостаточной изученностью отношения пользователей интернета к новым формам социального обслуживания и социальной помощи населению.

Цель статьи связана с исследованием отношения жителей Санкт-Петербурга к сфере социального обслуживания населения, с акцентом на изучении мнения о новых формах социальных услуг. В контексте цели определены следующие основные задачи: оценка интереса респондентов к вопросам социального обслуживания, к цифровым формам развития сферы социального обслуживания и социальной помощи населению; оценка эффективности социального обслуживания; оценка доверия пользователей интернета к сфере социальных услуг в целом, и в частности – к различным акторам социальных услуг; оценка перспективности развития различных форм социальных услуг.

Методы исследования

Метод онлайн опроса стал основным методом сбора информации, поскольку одной из тем научных изысканий являются новые формы предоставления социальных услуг, в том числе, цифровизация социальных сервисов. Обобщенно говоря, если предмет социологического исследования лежит в плоскости цифровой среды, то необходимо учитывать мнение пользователей этой среды. С увеличением количества пользователей глобальной сети в России, валидность онлайн-методов исследований стала вызывать все меньше и меньше вопросов в сфере изучения поведения потребителя социальных услуг. Это касается в том числе и количественных исследований, предполагающих экстраполяцию результатов на такие большие генеральные совокупности, как население региона страны. По оценке исследовательской компании *Mediascope.net*, в 2022 г. около 84% населения России старше 12 лет использовало Интернет на тех или иных устройствах (Медиаскоп 2022). Таким образом, мы можем говорить о тенденции стремления количества пользователей к числу жителей, а среди пользователей присутствуют все интересующие нас возрастные группы (от 18 лет и старше).

Онлайн опрос проведен 23–27 сентября 2022 г. в Санкт-Петербурге как в одном из регионов, придерживающихся новых тенденций социально-сервисной модели социального обслуживания граждан. Об этом свидетельствует включение в реестр официальных поставщиков социальных услуг СО НКО, а также социальных предприятий малого и среднего бизнеса, развитие службы социальных участковых, волонтерских сетей.

Онлайн опрос проведен методом поточной выборки (*river sampling*). Респонденты брались не из базы данных (онлайн-панели), а привлекались в режиме реального времени среди интернет-пользователей методом рандомизированного показа рекламы опроса. В нашем случае респондентов искали в самой популярной социальной сети Санкт-Петербурга – «ВКонтакте».

Соотношение респондентов по полу квотировалось и соответствует распределению генеральной совокупности (населению города) (Росстат 2022). Всего опрошено 705 горожан, что в данном случае является достаточным для корректных статистических выводов (при доверительной вероятности 95 % и погрешности 5 %), из них женщины составили 55 %, а мужчины – 45 %. Квотирование респондентов по возрасту не проводилось: при пилотном запуске опроса и анализе незавершенных анкет, стало очевидно, что молодые люди отказываются от прохождения опроса, поэтому в исследовании учтены мнения тех, кто был наиболее заинтересован темой социального обслуживания населения.

Самой активной и заинтересованной в прохождении опроса о социальной помощи и услугах категорией оказались люди от 55 до 64 лет, их доля составила 37 % от всех возрастных групп. Суммарно же с респондентами старше 65 лет, возрастная категория людей старшего возраста составила 63 %; среднего возраста – 32 %. Ожидаемо, молодежь (в нашем случае – люди от 18 до 34 лет) наименее заинтересована в прохождении опроса о социальной помощи, ее доля составила 5 %.

Отметим, что некоторые категории потенциальных получателей социальных услуг являются труднодоступными для опроса в социальной сети, например, очень пожилые люди или не способные к самообслуживанию, бездомные. Однако и для ставших классическими методов опроса (уличный, телефонный) эти категории не являются легко достигаемыми. Основные блоки вопросов анкеты потенциально касались всех жителей города, а не только получателей социальных услуг, тем не менее половина опрошенных (47 %) имели опыт обращения за социальной помощью или таковой имели их близкие.

Дополнительно использованы данные анализа экспертного интервью с руководителем Центра организации социального обслуживания (Санкт-Петербург 2022). Данный эксперт выбран прежде всего по причине того, что возглавляемая им служба отвечает за внедрение новых форм взаимодействия с населением в сфере предоставления социальных услуг и реформирования существующих. Кроме того, интервью с экспертом с многолетним опытом работы в сфере социального обслуживания помогло сформировать проблемное поле опроса, в том числе включить в рассматриваемые темы проблему осведомленности об относительно новой службе социальных участковых. Также проанализированы данные Санкт-Петербургского реестра поставщиков социальных услуг (СПб ГКУ 2022)

для изучения вопроса представленности в городе различных типов организаций социального обслуживания населения.

Оценка социального обслуживания в Санкт-Петербурге

В авторской интерпретации социальное обслуживание дефиницировано как деятельность государственных социальных служб, некоммерческих организаций и уполномоченных частных предприятий по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, социальной адаптации и реабилитации граждан. После преамбулы респондентов спросили об их интересе к теме социального обслуживания: 64% сочли тему интересной, 18% – частично интересной, частично нет, 13% – неинтересной и 5% затруднились с ответом. Женщин эта тема волнует больше, чем мужчин (61% женщин и 39% мужчин интересуются, и, наоборот, 70% мужчин признали тему не интересной против 30% женщин) (асимптотическая значимость при применении критерия хи-квадрат Пирсона $p=0,000$, говорит о наличии статистически значимой связи между интересом к социальному обслуживанию и полом респондентов). При этом она одинаково волновала людей как со средним, так и с низким достатком (64% и 65% соответственно).

Респондентам было предложено оценить уровень социального обслуживания и социальной помощи в их регионе проживания (эффективность, доступность, отвечает ли нуждам населения и так далее) по 10-ти балльной шкале, где 10 – наивысшая оценка. Жители Санкт-Петербурга в среднем оценили социальное обслуживание и социальную помощь на 4,5 балла. Модальная оценка, 5 баллов, выбрана большинством, которое составило 21% петербуржцев. Отметим, что доля критиков (оценка 1–3 балла) выше доли «оптимистов» (оценка 8–10 баллов): суммарные 38% против 12% (см. таблицу 1).

Таблица 1

Уровень социального обслуживания и социальной помощи, оценка по 10-тибалльной шкале (где 10 – наивысшая оценка)

Балл	Частота	Проценты		Балл	Частота	Проценты
1	94	13,3	N=705, 100%	6	56	8,0
2	63	8,9	Среднее 4,52	7	81	11,5
3	112	15,8	Мода 5,00	8	47	6,7
4	70	10,0	Медиана 5,00	9	18	2,5
5	147	20,8		10	18	2,5

Респонденты, заметившие какие-либо изменения в системе социального обслуживания населения (324 чел. из 705) чаще всего отмечали упрощение социального обслуживания (подача онлайн-заявок на государственные услуги, организация горячих линий для ответов на вопросы, обращение в органы власти через интернет) – 46 из 100%. Следующими по популярности ответами были усиление бюрократии (28%) и развитие волонтерства и взаимопомощи (22%). Далее респонденты отметили: сокращение социальной помощи, сокращение перечня или объема социальных услуг (16%), развитие коммерческого сектора оказания социальных услуг (сиделки, няни) (12%), активное развитие коммуникации между гражданами и социальными службами (10%), исчезновение многих некоммерческих организаций социальной помощи (9%), появление новых социально ориентированных НКО (7%), иные ответы составляли долю 2–4%, 15% затруднились с ответом.

Доверие к сфере социального обслуживания населения

Сервисная ориентация политики государства предполагает создание комфортных условий для получения гражданами услуг, социальную направленность целей государства, высокую степень доверия населения власти, а в качестве главного критерия эффективности государственного управления выступает степень удовлетворенности граждан качеством услуг (Зайковский 2014: 23). Доверие граждан к сфере социального обслуживания относится к категории институционального доверия, важнейшим аспектом которого на федеральном уровне является доверие людей к правительству и президенту страны. На региональном уровне институциональное доверие проявляется в отношении к государственным структурам, общественным организациям, региональным властям (Гужавина 2012: 116). Важным фактором поступательного развития сектора социальной помощи и социальных услуг является общественное доверие, которое влияет на готовность граждан получать социальные услуги у тех или иных поставщиков (Tanner, Su 2019). Например, согласно отечественным и зарубежным социологическим исследованиям, информированность является ведущим фактором, определяющим отношение граждан к некоммерческому сектору (Старшинова, Бородкина 2020: 421); в свою очередь, информированность тесно связана с уверенностью в эффективности социальных организаций (McDougle, Lam 2014).

Согласно данным онлайн-опроса, петербуржцы продемонстрировали скорее низкий уровень доверия к сфере социального обслуживания. Так, на вопрос «Насколько вы уверены в том, что получите социальную помощь, в случае, если завтра возникнет сложная жизненная ситуация?» большинство ответили, что помощь они точно не получают и скорее не получают (58%), 24% полагают, что в чем-то они получают помощь, а в чем-то нет, и только 11% выразили уверенность в получении помощи (7% затруднились дать ответ).

В социологическом дискурсе доверие зависит от социального опыта жителей конкретного региона, от уровня их ожиданий. Как отмечают исследователи, существенным фактором неравномерного распределения институционального доверия является уровень материальной обеспеченности населения. Более высокий уровень доверия ко всем институтам проявляется у лиц, которые можно охарактеризовать как благополучных (Трофимова 2017: 6). В нашем опросе этот тезис подтверждается: респонденты, обозначившие уровень своего достатка как низкий, чаще склонны полагать, что помощь они не получают (77%), в то время как среди респондентов со средним достатком так считали 54% (асимптотическая значимость $p=0,000$).

Респондентам задали вопрос: «Если бы вы или ваши близкие попали в трудную жизненную ситуацию, каким образом вы бы искали социальную помощь и поддержку?», и лидирующим ответом (можно было выбрать три наиболее вероятные из списка) стало самостоятельное решение проблем (49%). На втором месте по популярности был ответ об обращении за помощью к представителям ближайшего круга общения: знакомым, друзьям и коллегам (его выбрали 47%). И только на третьем месте по частоте упоминаний – обращение в центры социального обслуживания населения (29%). С одной стороны, это говорит о готовности к автономии у респондентов, с другой стороны, это может быть еще одним свидетельством низкого доверия к сфере социального обслуживания. Обращение в коммерческий сектор (нанять сиделку, юриста и т. д. за деньги) (6%) и в НКО (4%) уступает в этом плане не только поиску помощи среди добровольцев через интернет (11%), но и запросам к органам исполнительной и муниципальной власти (10%) (см. рис. 1 электронного приложения). Сами респонденты и/или их родные обращались когда-либо за оказанием социальных услуг или для получения социальной помощи в 47% случаев, 43% напротив, не обращались никогда, а 10% затруднились с ответом.

Те опрошенные, кто обращались (или обращались их родственники, всего 333 человека), оценили свое впечатление от последнего обращения за получением социальных услуг примерно в равной степени и как негативное (38%), и как позитивное (33%), нейтральной позиции придерживались 19% респондентов, 10% воздержались от ответа.

Отметим, что присутствует корреляция между впечатлением от обращения в социальные службы и уверенностью в том, что социальная помощь будет или не будет получена в случае необходимости: так, среди тех, кто уверен, что не получит необходимую социальную помощь, 58% имели негативное впечатление от последнего обращения за социальной помощью, эта доля меньше среди тех, кто считает, что в чем-то они получают помощь, а в чем-то не получают – 12%, и еще ниже среди тех, кто уверен в получении помощи – 5% (при применении хи-квадрата Пирсона асимптотическая значимость $p=0,000$).

Развитие новых форм социального обслуживания

Социально-сервисная модель помощи гражданам предполагает разнообразие форм и типов организаций социальной помощи населению – от государственных структур до самоорганизации жителей региона, а также удобный и понятный доступ к этим сервисам (Архипова, Бородинкина 2022: 60). В данном контексте важно оценить, как практики обращения граждан, так и их мнение о полезности различных типов существующих социальных организаций. В Санкт-Петербургский реестр поставщиков социальных услуг включена 121 организация, 83 из которых – государственные учреждения социального обслуживания населения (68,6%). Сюда же входят 26 некоммерческих негосударственных организаций (21,5%) и 12 организаций, осуществляющих социально-предпринимательскую деятельность (9,9%) (СПб ГКУ 2022). В настоящий момент в реестр не входят индивидуальные предприниматели – поставщики социальных услуг; неочевидно ни число акторов этого сектора, ни те причины, по которым лица, оказывающие социальные услуги (сиделки, няни, помощники по хозяйству) не включены в данный реестр. Например, это может быть нежелание выходить из «серой зоны» трудовых отношений или неподготовленность самой сферы социальной помощи к регламентации их деятельности; в любом случае, данный вопрос мог бы стать важной темой для дальнейшей научной рефлексии.

Касаемо практики обращения в различные социальные сервисы, наиболее популярным способом, декларируемым респондентами, стало личное посещение учреждения социальных услуг (53%), подача заявок через ГОСУСЛУГИ занимает второе место среди способов коммуникации с социальными службами (37%), а звонки по телефону – третье (28%). Также 15% горожан отметили, что писали обращения по электронной почте или в форме обратной связи на сайте учреждения, 12% – бумажные письма. Небольшое число респондентов (5%) обращались в социальных сетях в конкретные учреждения или частным лицам, еще меньше (4%) – в поисках помощи к органам исполнительной власти в социальных сетях. Остальные ответы еще менее популярны и на них пришлись доли 1–4%.

Респондентам предложили оценить, считают ли они полезными или, наоборот, бесполезными, различные трансформации сферы социального обслуживания, которые наблюдаются в России последние несколько лет. Наиболее полезными респонденты посчитали такие тенденции, как: развитие супер-сервисов, как ГОСУСЛУГИ, для подачи документов онлайн и поиска информации (66%), создание крупных сайтов (агрегаторов) социальных услуг, где собраны все учреждения социальной помощи в регионе (60%), увеличение числа горячих телефонных линий (59%), развитие сети волонтеров, стимулирование добровольчества (57%), консультирование через интернет (54%) и увеличение количества государственных учреждений

социального обслуживания (54%) (см. рис. 2 электронного приложения). Также можно отметить, что респонденты мало осведомлены о тенденциях, связанных с социальным предпринимательством и работой социально ориентированных некоммерческих организаций (более 40% затруднились ответить, полезно ли развивать эти сферы).

Что касается такой новой формы обслуживания, как социальный участковый, то большинство респондентов не знает о существовании данной службы в их городе: 74% услышали о ней впервые во время опроса, 13% – «что-то слышали», 8% отметили, что знают об этой службе и только 3% обращались сами или их родственники в сервис, 2% затруднились дать ответ. При этом необходимо отметить, что эта служба существует в каждом районе города и по мнению ее руководства, активно развивается:

Во всех районах города, а их 18 в нашем городе, открыты офисы социальных участковых <...>. И вот эти специалисты <...> знают достаточно большой круг вопросов. <...> В 2019 г., по-моему, порядка 119 тысяч у нас было индивидуальных программ выписано, то уже к концу 2022 г., я думаю, к 150 тысячам придем обслуживаемых. И, конечно же, это не только пожилые люди (директор государственного учреждения, Санкт-Петербург).

Среди различных акторов оказания социальной помощи наиболее высоким доверием респондентов пользовались добровольцы, волонтерские движения (средняя оценка – 2,9 баллов из 5 возможных) и государственные организации социального обслуживания (2,7 балла). НКО (2,3 балла), самозанятые и ИП (2,2 балла), религиозные и национальные объединения (2,1 балл), коммерческие сервисы, предоставляющие социальные услуги за деньги (2,0 балла) имеют оценку примерно одинаковую и более низкую.

Невысокий уровень доверия НКО может быть связан с неосведомленностью об их работе и небольшим опытом обращения к услугам. В целом немногие респонденты обращались за социальной помощью в НКО, еще меньше – имели позитивный опыт: 41% сказали, что у них нет такого опыта, 10% оценили опыт как положительный, 15% как отрицательный и еще 34% затруднились ответить.

На вопрос «Как вы считаете, некоммерческие организации чаще всего эффективно и добросовестно исполняют свою работу в плане оказания социальной помощи или нет?» 39% затруднились дать какой-либо ответ. Только 9% считают, что чаще всего это именно так (противоположное мнение у 19% петербуржцев), также 33% полагают, что иногда это происходит так, а иногда иначе. Этот же вопрос был задан и относительно коммерческого сектора социальных услуг, и ответы примерно схожи (37% затруднились, 9% считают, что чаще они выполняют свою работу эффективно и добросовестно, 19% – что чаще нет, 35% – иногда так, иногда иначе).

Заключение

На основании онлайн опроса можно выделить несколько ключевых выводов, описывающих отношение жителей Петербурга (активных пользователей интернета) к социальной помощи населению. Один из них – это низкое доверие к сфере социального обслуживания и ориентация на собственные силы и ближний круг общения в трудной ситуации. При этом свой интерес к теме социальной помощи выразило большинство респондентов.

Значительная часть опрошенных, говоря о существенных трансформациях социальной сферы последних лет, отмечает упрощение процесса получения социальных услуг через электронные сервисы и считает развитие цифровых форм коммуникации в социальной сфере (ГОСУСЛУГИ, агрегаторы информации о социальной помощи) и развитие горячих телефонных линий наиболее полезными практиками.

Можно констатировать проявление внимания респондентов к добровольческой помощи: жители Санкт-Петербурга отметили развитие волонтерских движений в качестве заметного изменения социальной помощи, к тому же они полагают, что стимулирование добровольчества будет полезной практикой. Также волонтеры пользовались наиболее высоким уровнем доверия горожан среди различных акторов оказания социальной помощи. Средняя оценка доверия к ним ощутимо выше по сравнению с НКО или с социальными предприятиями, если речь идет о негосударственном секторе помощи, и примерно равнозначна (но все-таки выше), чем уровень доверия к организациям из госсектора. Проведенный опрос продемонстрировал размытую оценку респондентов работы СО НКО, возможно, связанную с низкой осведомленностью о деятельности некоммерческого сектора (наблюдается много затруднившихся с ответами, если речь идет о пользе развития НКО, об опыте обращения за услугами в НКО и его оценке). Ожидаемо, средний балл доверия к государственным социальным службам остается выше, чем к НКО и коммерческим сервисам, но наблюдается невысокая осведомленность граждан о новых формах государственного социального обслуживания, в частности речь идет о городской службе социальных участков, несмотря на ее наличие в каждом районе Санкт-Петербурга.

Отсутствие у большинства практики обращения в СО НКО и к услугам социальных коммерческих предприятий, недоверие к ним, скорее всего, могут быть связаны с недостатком информации об этих формах социальной поддержки. Хорошо известные ГОСУСЛУГИ и государственные центры социального обслуживания населения пользуются более высоким уровнем доверия респондентов, однако более половины петербуржцев уверены, что они не получают необходимую помощь в случае нужды в ней. Эта, в определенной степени пессимистическая, оценка эффективности сферы социальной поддержки может объяснять интерес к волонтерским движениям, к самоорганизации и взаимопомощи граждан. Расчет большинства респондентов

в первую очередь на свои силы и помощь ближайшего окружения (а не на организации социальной помощи), на наш взгляд, может свидетельствовать не только об автономии граждан, но и о созревшем запросе на новые формы оказания социальных услуг. Также это может быть признаком недостаточной доступности и узнаваемости альтернативных решений (будь то СО НКО, или коммерческие социальные предприятия, или индивидуальные предприниматели, или государственные, но относительно новые сервисы, в частности социальные участковые).

Выражение признательности

Статья подготовлена в СПбГУ в рамках проекта РНФ № 19–18–00246-П «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг»

Редакция благодарит программу «Университетское партнерство» за поддержку и возможность опубликовать данную статью.

Материалы для анализа

Медиаскоп (2022) *Медиапотребление 2022*. Доступно по ссылке: https://mediascope.net/upload/iblock/883/f11rt3k24o0ju2jkak4v0s0wr836wobp/MEDIAPOTREBLENIE_DIGITAL_14092022.pdf (дата обращения: 28 декабря 2022).

Росстат (2022) *Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2022 года*. Доступно по ссылке: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Bul_chislen_nasel-pv_01-01-2022.pdf (дата обращения: 28 декабря 2022).

СПб ГКУ (2022) *Городской информационно-расчетный центр. Реестр поставщиков социальных услуг*. Доступно по ссылке: <https://iss.ktsz.spb.ru/ISS/esrn/index/servproviders.htm?f=1&fid=3&blk=10287510> (дата обращения: 28 декабря 2022).

Список источников

Архипова Е. Б., Бородкина О. И. (2022) Особенности социального обслуживания в населенных пунктах различных типов: взгляд потребителей услуг (по результатам всероссийского опроса). *Социологический журнал*, 4 (28): 60–81.

Большаков Н. В., Присяжнюк Д. И., Ярская-Смирнова Е. Р. (2021) Ценностные ориентиры и опыт нелиберальных реформ в российских регионах: дилеммы социального менеджмента. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, (3): 424–449.

Бородкина О. И., Старшинова А. В., Архипова Е. Б. (2022) Социальное инвестирование: проблемы и стратегии развития. *Terra Economicus*, 20 (2): 99–110.

Васильцова Л. И., Невьянцева Н. Н. (2017) Рынок социальных услуг: векторы развития и социально-экономические последствия. *Дискуссия*, 5 (79): 68–73.

Гасумова С. Е. (2021) *Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: социологический анализ*. Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет.

- Григорьева И. А., Сизова И. Л., Москвина А. Ю. (2019) Социальное обслуживание пожилых: реализация Федерального закона № 442 и дальнейшие перспективы. *Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены*, (4): 153–172.
- Гужавина Т. А. (2012) Социальное доверие в гражданском обществе. *Проблемы развития территории*, 6 (62): 115–121.
- Зайковский В. Н. (2014) «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? *Национальные интересы: приоритеты и безопасность*, 3 (231): 18–27.
- Кабанов Ю., Чугунов А. (2021) Развитие человеческого потенциала, социальная политика и электронное гражданское участие в российских регионах. *Журнал исследований социальной политики*, 19 (1): 101–114.
- Карпова М. В. (2021) Модернизация социальной защиты населения на основе цифровизации социальных услуг. *Актуальные вопросы современной экономики*, (11): 22–29.
- Мигунова А. В. (2019) Основные черты и тенденции развития современной российской системы социального обслуживания населения. *Вестник Пермского Национального исследовательского политехнического университета*, (3): 39–52.
- Парфенова О. А., Петухова И. С. (2019) Конкуренция за заботу о пожилых: тактики социальных сервисов в новых условиях. *Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены*, (4): 173–186.
- Старшинова А. В., Архипова Е. Б., Бородкина О. И. (2022) Паттерны взаимодействия российских граждан с НКО в условиях институциональных изменений третьего сектора. *Журнал институциональных исследований*, 14 (4): 42–55.
- Старшинова А. В., Бородкина О. И. (2020) Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики. *Журнал исследований социальной политики*, 18 (3): 411–428.
- Трофимова И. Н. (2017) Институциональное доверие в современном российском обществе: причины и факторы. *Политика и общество*, 9 (145): 1–11.
- Черников А. Н. (2021) Совершенствование государственного регулирования социальной защиты населения в условиях цифровизации услуг. *Международный журнал гуманитарных и естественных наук*, 52 (1–2): 166–169.
- Borodkina O. (2015) International Trends in Russian Social Work. *European Journal of Social Work*, 18 (4): 631–644.
- McDougle L.M., Lam M. (2013) Individual- and Community-Level Determinants of Public Attitudes Toward Nonprofit Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43 (4): <https://doi.org/10.1177/089976401347983>.
- Molinieuo D. (2020) *Impact of Digitalisation on Social Services*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Peláez, Marcuello-Servós C. (2018) e-Social Work and Digital Society: Re-Conceptualizing Approaches, Practices and Technologies. *European Journal of Social Work*, 21 (6): 801–803.
- Perron B. E., Taylor H. O., Glass J. E., Margerum-Leys J. (2010) Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11 (2): 67–81.
- Tanner E. C., Su L. (2019) Reducing Perceived Vulnerability to Increase Utilization of Nonprofit Services. *Journal of Services Marketing*, 33 (2): 141–157.

ATTITUDES OF ST.PETERSBURG RESIDENTS TOWARDS THE SOCIAL SERVICE SYSTEM

The analysis of changes in the system of social services and assistance to the population in the context of the development of the Russian social state and the unstable conditions of this development is an important scientific problem. The coronavirus pandemic has accelerated the development of virtual communication both between recipients of social services and their providers and, more generally, between citizens and the state. Digitalization of social services, emergence of small and medium-sized social enterprises, inclusion of socially oriented non-profit organizations in official registers of social service providers and other innovations indicate changes in the social service system at the federal and regional levels. The purpose of this study was to examine current trends in the development of the social service system with a focus on public opinion analysis. An online survey of digital users was an important methodological component of this study in connection with the authors' study of new forms of social services, including the digitalization of social services. The sociological research was conducted by means of river sampling, formed by means of a survey announcement in the most popular social network VKontakte in St. Petersburg (705 respondents). The results of the survey were supported by the analysis of in-depth interviews with representatives of social services. There is a low awareness of St. Petersburg residents about new forms of social services. There is a tendency to develop digital forms of receiving services and the need to create 'hotlines' of social assistance. A problem field for the expansion of social services remains the issue of public confidence in the system as a whole and in its individual actors. The level of trust in NGOs and social enterprises is low compared to the public sector. However, the practice of volunteering and mutual assistance evokes a positive response from respondents, this can be taken into account in the development of grant programs to support the non-state social sector.

Key words: welfare service state, social assistance, new forms of social services, social services provider, trust in the social service system

DOI: 10.17323/727-0634-2023-21-3-433-448

Acknowledgement

The study was conducted with the support of the Russian Science Foundation (Project No19–18–00246-P) at St Petersburg University.

Veronika Romanenko – Cand. Sci. (Sociol.), Researcher, St. Petersburg State University, Saint Petersburg, Russian Federation. Email: veronika.romanenko@outlook.com

Alina Sulimova – Researcher, St. Petersburg State University, Saint Petersburg, Russian Federation. Email: alina.sulimova@gmail.com

References

- Arkhipova E. B., Borodkina O. I. (2022) Osobennosti social'nogo obsluzhivaniya v naselennykh punktakh razlichnykh tipov: vzglyad potrebitel'nykh uslug (po rezul'tatam vsrossijskogo oprosa) [The Characteristics of Social Service in Different Types of Settlements: As Seen by Consumers of Services (Based on the Results of an all-Russian Survey)]. *Sociologicheskij zhurnal* [Sociological Journal], 4 (28): 60–81.
- Bolshakov N. V., Prisyazhniuk D. I., Iarskaia-Smirnova E. R. (2021) Cennostnye orientiry i opyt neoliberal'nykh reform v rossijskikh regionah: dilemmy social'nogo menedzhmenta [Values and Experience of Neoliberal Reforms in Russian Regions: Dilemmas of Social Management]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: Ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (3): 424–449.
- Borodkina O. (2015) International Trends in Russian Social Work. *European Journal of Social Work*, 18 (4): 631–644.
- Borodkina O. I., Starshinova A. V., Arkhipova E. B. (2022) Social'noe investirovanie: problemy i strategii razvitiya [Social Investment: Problems and Development Strategies]. *Terra Economicus* [Terra Economicus], 20 (2): 99–110.
- Chernikov A. N. (2021) Sovershenstvovanie gosudarstvennogo regulirovaniya social'noj zashchity naseleniya v usloviyakh cifrovizacii uslug [Improving State Regulation of Social Protection of the Population in the Context of Digitalization of Services]. *Mezhdunarodnyj zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk* [International Journal of the Humanities and Natural Sciences], 52 (1–2): 166–169.
- Gasumova S. E. (2021) *Cifrovizacija social'nykh uslug v sovremennom rossijskom obshchestve: sociologicheskij analiz* [Digitalization of Social Services in Modern Russian Society: A Sociological Analysis]. Perm'skij gosudarstvennyj nacional'nyj issledovatel'skij universitet.
- Grigoryeva I. A., Sizova I. L., Moskvina A. Yu. (2019) Social'noe obsluzhivanie pozhylykh: realizaciya Federal'nogo zakona No 442 i dal'nejshie perspektivy [Social Services for the Elderly: Implementation of the Federal Law No. 442 and Future Prospects]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: Ekonomicheskie i social'nye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (4): 153–172.
- Guzhavina T. A. (2012) Social'noe doverie v grazhdanskom obshchestve [Social Trust in Civil Society]. *Problemy razvitiya territorii* [Territory Development Problems], 6 (62): 115–121.
- Kabanov Ju., Chugunov A. (2021) Razvitiye chelovecheskogo potentsiala, social'naja politika i jelektronnoe grazhdanskoe uchastie v rossijskikh regionah [Human Development, Social Policy and E-Civic Participation in Russian Regions]. *Zhurnal issledovanij social'noj politiki* [The Journal of Social Policy Studies], 19 (1): 101–114.
- Karpova M. V. (2021) Modernizacija social'noj zashchity naseleniya na osnove cifrovizacii social'nykh uslug [Modernization of Social Protection of the Population Based on the Digitalization of Social Services]. *Aktual'nye voprosy sovremennoj jekonomiki* [Topical Issues of Modern Economy], (11): 22–29.
- McDougle L. M., Lam M. (2013) Individual- and Community-Level Determinants of Public Attitudes Toward Nonprofit Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43 (4): <https://doi.org/10.1177/089976401347983>.
- Migunova A. V. (2019) Osnovnye cherty i tendencii razvitiya sovremennoj rossijskoj sistemy social'nogo obsluzhivaniya naselenija [The Main Features and Trends in the Development of the Modern Russian System of Social Services for the Population]. *Vestnik Permskogo Nacional'nogo issledovatel'skogo politehnicheskogo universiteta* [Bulletin of the Perm National Research Polytechnic University], (3): 39–52.
- Molinuevo D. (2020) *Impact of Digitalisation on Social Services*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- Parfenova O. A., Petukhova I. S. (2019) Konkurenciya za zabotu o pozhilyh: taktiki social'nyh servisov v novykh usloviyah [Competition for the Care for the Elderly: Strategies of Social Services in the New Environment]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: Ekonomicheskie i social'nye pereмены* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], (4) 173–186.
- Peláez, Marcuello-Servós C. (2018) e-Social Work and Digital Society: Re-Conceptualizing Approaches, Practices and Technologies. *European Journal of Social Work*, 21 (6): 801–803.
- Perron B. E., Taylor H. O., Glass J. E., Margerum-Leys J. (2010) Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11 (2): 67–81.
- Starsinova A. V., Arkhipova E. B., Borodkina O. I. (2022) Patterny vzaimodejstviya rossijskikh grazhdan s NKO v usloviyah institucional'nyh izmenenij tret'ego sektora [The Patterns of Interaction between Russian Citizens and NGOs in the Context of Institutional Change]. *Journal of Institutional Studies* [Journal of Institutional Studies], 14 (4): 42–55.
- Starshinova A. V., Borodkina O. I. (2020) Dejatel'nost' NKO v sfere social'nyh uslug: obshhestvennye ozhidaniya i regional'nye praktiki [NGOs Activities in Social Services: Public Expectations and Regional Practices]. *Zhurnal issledovanij social'noj politiki* [The Journal of Social Policy Studies], 18 (3): 411–428.
- Tanner E. C., Su L. (2019) Reducing Perceived Vulnerability to Increase Utilization of Nonprofit Services. *Journal of Services Marketing*, 33 (2): 141–157.
- Trofimova I. N. (2017) Institucional'noe doverie v sovremennom rossijskom obshchestve: prichiny i faktory [Institutional trust in Modern Russian Society: Causes and factors]. *Politika i Obshchestvo* [Politics and Society], 9 (145): 1–11.
- Vasil'cova L.I., Nev'janceva N.N. (2017) Rynok social'nyh uslug: vektory razvitiya i social'no-jekonomicheskie posledstvija. [Market of Social Services: Development and Socio-Economic Consequences]. *Diskussija* [Discussion], 5 (79): 68–73.
- Zajkovskij V. N. (2014) 'Servisnoe gosudarstvo': novaja paradigma ili sovremennaja tehnologija gosudarstvennogo upravlenija? ['Service State': A New Paradigm or a Modern Technology of Public Administration?]. *Nacional'nye interesy: priority i bezopasnost'* [National Interests: Priorities and Security], 3 (231): 18–27.