

Социодинамика

Правильная ссылка на статью:

Сипунова Н.В. Технология сервис-дизайна как инструмент развития института социального обслуживания населения // Социодинамика. 2024. № 9. DOI: 10.25136/2409-7144.2024.9.71789 EDN: OXQZZW URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=71789

Технология сервис-дизайна как инструмент развития института социального обслуживания населения

Сипунова Надежда Валентинова

кандидат экономических наук

доцент; кафедра Педагогики, социальной работы и гуманитарных дисциплин; АОУ ВО Ленинградской области "Государственный институт экономики, финансов, права и технологий"

188304, Россия, Ленинградская область, г. Гатчина, ул. Чкалова, 13, кв. 41

✉ sipunova_nv@inbox.ru



[Статья из рубрики "Социальные исследования и мониторинг"](#)

DOI:

10.25136/2409-7144.2024.9.71789

EDN:

OXQZZW

Дата направления статьи в редакцию:

24-09-2024

Дата публикации:

14-10-2024

Аннотация: Целью данного исследования является анализ особенностей использования технологии сервис дизайна в социальном обслуживании. Объектом исследования являются институциональные особенности социального обслуживания населения, предметом – роль и сущность технологии сервис дизайна как инструмента развития института социального обслуживания. Автор приводит анализ институциональных особенностей развития социального обслуживания, исследует влияние использования технологий сервис-дизайна при оказании социальных услуг. Особое внимание в статье уделяется характеристике инновационных практик социального обслуживания, построенных на реализации технологии сервис-дизайна услуг, а также анализу развития и трансформации институциональных функций социального обслуживания в результате широкого внедрения сервис-дизайнерских практик в социальной сфере. Опираясь на

данные анализа передовых практик социального обслуживания, автор также анализирует процессы формирования новых социальных институтов в результате реализации сервисного подхода в социальной сфере, одним из которых является институт региональных сервисных уполномоченных. Основным методом исследования выбран традиционный анализ документов, обобщения исследований института социального обслуживания, опыта реализации технологии сервис-дизайна, а также анализ её влияния на процессы трансформации социальных институтов. Теоретико-методологической базой исследования выступают труды, посвященные изучению особенностей развития института социального обслуживания, внедрения технологии сервис дизайна в процессы предоставления услуг. Основными результатами приведенного исследования являются выводы об особой роли сервис-дизайна социальных услуг в обеспечении устойчивости общественных отношений за счет баланса при реализации общественных интересов, связанных с отсутствием чрезмерных расходов на социальное обслуживание и интересов малых групп, удовлетворяющих свои потребности на оптимальном уровне с помощью удобной маршрутизации и индивидуального дизайна социального обслуживания. Научный вклад автора состоит в анализе трансформации институциональных функций социального обслуживания при внедрении технологии сервис-дизайна. Автор приходит к выводу о том, что институциональная функция социального обслуживания по воспроизводству, распределению и обмену также меняется при реализации подхода сервис-дизайна, становясь более простой и эффективной, а структура общественных отношений меняется под воздействием необходимости появления новых акторов и институциональных форм социального обслуживания при усилении роли межведомственного взаимодействия.

Ключевые слова:

социальный институт, сервис-дизайн, социальное обслуживание, межведомственный подход, институциональная функция, общественные отношения, социальные технологии, социальные инновации, сервисный уполномоченный, лучшие практики

Введение. Социальное обслуживание населения, рассматриваемое как социальный институт, является неотъемлемой частью гражданского общества, обеспечивающей задачи перераспределения общественных благ на принципах социальной справедливости, предотвращения социального расслоения, защиты интересов уязвимых групп и удовлетворения социальных потребностей широкого круга населения. Между тем, современный социологический дискурс по вопросам социального обслуживания требует уточнения и актуализации как самого понятия «социальный институт», так и признаков и критериев институализации с учетом динамики социальных процессов. Также представляется важным определить институциональные особенности, факторы, инструменты и практики развития социального обслуживания на современном этапе. Целью данного исследования является анализ особенностей использования технологии сервис-дизайна в социальном обслуживании. Объектом исследования являются институциональные особенности социального обслуживания населения, предметом – роль и сущность технологии сервис-дизайна как инструмента развития института социального обслуживания.

Научная новизна исследования заключается в анализе некоторых аспектов влияния внедрения технологии сервис-дизайна при оказании социальных услуг на развитие института социального обслуживания, трансформации его институциональных функций.

Методология и методы исследования. Основным методом исследования выбран традиционный анализ документов, обобщения имеющихся в литературе исследований института социального обслуживания и изучение практического опыта реализации технологии сервис-дизайна, а также анализ её влияния на процессы трансформации социальных институтов.

Теоретико-методологической базой исследования выступают труды отечественных и зарубежных ученых, посвященных вопросам функционирования и развития социальных институтов, особенностей трансформации института социального обслуживания, инноваций в социальном обслуживании населения, внедрения технологии сервис-дизайна в процессы предоставления услуг.

Труды отечественных и зарубежных исследователей (Ostrom E., Crawford S. E., [\[1\]](#) Scott, R. [\[2\]](#), Acemoglu D., Robinson J. [\[3\]](#), Veblen T. [\[4\]](#), Фролов С. [\[5\]](#), Щепаньский Я. [\[6\]](#)) содержат методологические подходы к изучению институализации социальных процессов, критерии и дефиниции социальных институтов, которые легли в основу настоящего исследования в части изучения особенностей формирования и развития института социального обслуживания населения. Базой для исследования основных методологических подходов к анализу феномена институализации также послужили работы Протопоповой Н. И. [\[7\]](#) и Шубникова Ю. Б. [\[8\]](#), содержащие характеристику эволюции концептуальных представлений о содержании понятия «социальный институт», а также критерии и признаки институализации.

Теоретической базой исследования сущности и особенностей технологии сервис дизайна стали труды Clatworthy S. [\[9\]](#), Morelli N. [\[10\]](#), Stickdorn, M. [\[11\]](#), Stickdorn, M., Schneider, J. [\[12\]](#). Для характеристики особенностей применения сервис-дизайна в социальной сфере были использованы результаты исследований Кашициной А.М. [\[13\]](#), Субач Д.А., Авруцкой С.Г. [\[14\]](#), Шаракина П.С. [\[15\]](#), а также вторичный анализ данных Агентства стратегических инициатив (АСИ) о ходе реализации внедрения сервис-дизайна в социальной сфере как части реализации концепции регионального социального стандарта, принятого в рамках Национальной социальной инициативы (НСИ) федерального проекта «Государство для людей».

Социальное обслуживание как социальный институт: обзор научной литературы. В целях исследования институциональных характеристик социального обслуживания как общественного явления необходимо уточнить и конкретизировать понятие «социальный институт». Исследователи отмечают, что, несмотря на то, что термин «общественный институт» как самостоятельная категория введен учеными в научный обиход еще в XIX в., а в конце XX в. «... критический анализ теоретико-методологической базы институционального является одним из важных направлений российской научной мысли» [\[18\]](#), на данный момент в социологической науке отсутствует его единое толкование [\[17\]](#).

Одним из первых наиболее полно представил характеристику социального института как механизма, обеспечивающего жизнедеятельность общества, Э. Дюркгейм. Он определял социальный институт как некий социальный факт, наделенный как объективным характером, так и принудительной силой. Социальный институт в учении Дюркгейма представляет собой механизм, задающий структуру социальных взаимодействий [\[14\]](#). Другой взгляд на природу и сущность социального института был предложен американским социологом и экономистом Т. Вебленом. Он предложил трактовку данного термина через связь жизнедеятельности общества, ее процесса с материальным миром,

в котором эта жизнедеятельность непосредственно протекает. Социальный институт, по Веблену, является неким «привычным образом мысли, руководствуясь которым живут люди», что означает взаимосвязь социальных институтов с типами общественных отношений [4].

В настоящий момент наука оперирует различными интерпретациями категории «социальный институт». Так, по мнению Я. Щепаньского, институтами можно назвать системы организаций, в которых определенные лица получают полномочия для осуществления функций по удовлетворению индивидуальных и общественных потребностей, а также регулированию поведения других членов организаций [6]. Согласно определению С. Фролова, «социальный институт – это организованная система связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества» [5].

В рамках данного исследования использована методология, представленная Ю. Шубниковым в статье «Признаки и функции социальных институтов», где автор предлагает в целях определения специфики и отнесения понятия «социальный институт» в отдельную категорию выделять родовые функции, определяющие роль института в становлении и развитии общества [8]. Институт социального обслуживания как общественное явление может быть охарактеризован через его специфические функции, которые можно одновременно рассматривать как институционализирующие факторы социального обслуживания. Анализ реализации данных функций позволяет определить уровень сформированности института. Содержание функций института социального обслуживания представлено в таблице 1.

Таблица 1 - Функции социального обслуживания как социального института

	Функции социальных институтов	Реализация функции институтом социального обслуживания
1	Функция обеспечения стабильности и устойчивости общественных отношений	Обеспечивает устойчивость общественных отношений путем интеграции и поддержки интересов уязвимых групп населения
2	Функция воспроизводства, распределения и обмена ограниченных благ для удовлетворения потребностей	Производит услуги и обслуживание с последующей дистрибуцией для удовлетворения потребностей целевых групп населения
3	Функция регулирования (координации) общественной практики	Координирует общественную практику социальной помощи, предлагая устойчивые формы и модели предоставления социальных услуг
4	Функция оптимизации общественных отношений	Оптимизирует общественные отношения, снимая нагрузку с других социальных институтов в части удовлетворения социальных потребностей целевых групп населения
5	Функция структурирования и систематизации общественных отношений	Закрепляет виды устойчивых отношений, образуемых в процессе социального обслуживания с использованием активирующего, субъект-субъектного и субъект-объектного подхода

Формирование и развитие института социального обслуживания практически осуществляется посредством реализации различных форм, технологий и методов оказания социальных услуг. Инновации в социальном обслуживании, появление новых

технологий, комплексных решений, с одной стороны, обеспечивают развитие института, а с другой влияют и в отдельных случаях определяют его структуру и процессы.

Результаты исследования содержания сервис-дизайна и его роли в развитии института социального обслуживания. Среди актуальных направлений развития системы социального обслуживания целесообразно выделить применение инновационных подходов в области сервис-дизайна социальных услуг. Сервис-дизайн как технология предоставления услуг имеет различные определения и трактовки. Так, например, Международная сеть Service Design Network определяет его как «планирование и организация процессов, людей, инфраструктуры с целью улучшить взаимодействие между клиентом и компанией (сервисом), человеком и процессом» (Service-design glossary. – Online text // Service Design Network: [website]. -URL: <https://www.service-design-network.org/uploads/sdn-glossary-a4.pdf> (last accessed September 2024)). М. Стикдорн и Я. Шнайдер предлагают подход к проблематике сервис-дизайна, предполагающий реализацию следующих принципов: клиентоцентричность – разработка пользовательских решений в соответствии со всеми сегментами целевой аудитории; созворчество – интерактивный процесс, который направлен на вовлечение всех заинтересованных сторон в процесс проектирования решений; упорядочивание – процесс формирования карты пути клиента для управления впечатлениями на каждом этапе точек касания; доказательность – артефакты или элементы, благодаря которым у пользователя формируется и повышается доверие к сервису; целостный опыт для всех точек касания – предполагает единство впечатлений от коммуникаций, дизайна, технической составляющей и удобства на всем пути клиента [\[12\]](#).

Применение технологии сервис-дизайна можно определить как деятельность по планированию и организации ресурсов с целью обеспечения для клиента наилучшего результата [\[16\]](#). Эта деятельность, применительно к институту социального обслуживания, носит межведомственный характер и предполагает выстраивание оптимальной траектории для получателя социальных услуг, помогающей ему обеспечить наиболее эффективное удовлетворение своего запроса.

Сервис-дизайн фокусируется на внутренних процессах при оказании социальных услуг с тем, чтобы обеспечить оптимальное решение, удобное клиенту и позволяющее ему выбирать наиболее короткий и эффективный путь решения его социальной проблемы.

Вместе с тем, анализ эффективности применения сервис-дизайна в социальном обслуживании сопряжен с определенными квалитологическими и волюметрическими сложностями, связанными с тем, что качество услуги, в отличие от качества товара, определяется как содержанием деятельности провайдера услуги, так и субъективной оценкой получателя, тем, как он воспринимает свой индивидуальный клиентский опыт [\[17\]](#). Исследования особенностей функционирования института социального обслуживания также предполагают фокус на нематериальной сущности продукта, предлагаемого потребителю, что обуславливает некоторую нелинейность при удовлетворении его потребностей. Так, по мнению Морелли [\[10\]](#), в отличие от товара, который фактически существует независимо от того, куплен ли он и используется ли потребителем, услуга реально существует только в момент, когда она предоставляется и потребляется клиентом. Таким образом, для обеспечения результативности и эффективности социальных услуг необходима их формальная разработка (blueprint), позволяющая прописать внутренние процессы, формы и методы их предоставления, что позволяет проектировать услугу, оценивать ее конкурентные преимущества. Решения в сервис-дизайне влияют одновременно на три направления: модели социального,

социальные процессы и клиентский опыт.

Задачей сервис-дизайна является предоставление клиенту социального обслуживания в удобной для него форме. В настоящий момент мы имеем успешный региональный опыт обеспечения решений в области поддержки семьи (семейные МФЦ, работающие в режиме одного окна с запросами и социальными ситуациями семей из различных социальных групп), участников СВО и членов их семей (Создание региональных филиалов Фонда «Зашитники отечества»), безработных граждан (комплексная модернизация служб занятости населения в субъектах РФ).

Сервис-дизайн позволяет качественно внедрить подходы клиентаориентированности в процесс социального обслуживания на принципах межведомственной системной работы органов государственной власти, представителей некоммерческого сектора, социально-ориентированного бизнеса и самих граждан.

Институт социального обслуживания представляет собой взаимосвязь и взаимодействие множества акторов, в числе которых государственные социальные службы и организации различного ведомственного подчинения, некоммерческие социально ориентированные организации, благотворительность, добровольческие объединения, социальные предприниматели, субъекты государственно-частного партнёрства, а также получатели социальных услуг.

Сегодня получатель услуг рассматривается как активный субъект общественных отношений, который посредством актуализации и конкретизации запроса влияет на структуру и содержание услуги и архитектуру социального обслуживания в целом. В свою очередь, задачей социальной службы, выступающей провайдером социальной услуги, становится гибкое реагирование на запрос клиента. Таким образом, клиент больше не является исключительно объектом обслуживания, а занимает активную прокреативную позицию в системе социальных отношений. Содержание и динамика запросов населения, адресованных институту социального обслуживания, определяет выбор технологий и практик оказания услуг, а, следовательно, оказывает влияние на его развитие.

Инновационным решением в области организации социального обслуживания стало появление института сервисных уполномоченных. Цель института – использовать человекоцентричный подход и практики сервис-дизайна в работе региональных органов исполнительной власти, социальных служб, медицинских учреждений. (К программе АСИ по внедрению института региональных сервисных уполномоченных присоединились 19 регионов. – Текст электронный // Агентство стратегических инициатив: [сайт]. - URL: <https://asi.ru/news/193386/> (дата обращения: 11.09.2024)). В задачи сервисных уполномоченных входит создание, управление и координация команд сервис-дизайнеров, которые будут определять системные социальные проблемы регионов и обусловленные ими потребности населения в социальном обслуживании, а также проектировать путь человека при получении конкретной услуги.

В настоящий момент провайдером отбора и обучения специалистов в области сервис-дизайна занимается Агентство стратегических инициатив, задачей которого является развитие института сервисных уполномоченных в 32 регионах РФ. Институт сервисных уполномоченных внедряется в рамках Национальной социальной инициативы (НСИ) – механизма, позволяющего улучшить качество услуг и сервисов в социальной сфере и повысить удовлетворенность граждан.

Команда АСИ совместно с субъектами РФ выстраивает клиентоцентричную систему

социальной поддержки на основе сервис-дизайна. Одним из примеров такой работы является формирование комплексной программы сопровождения беременности (жизненная ситуация «Принятие решения о рождении ребёнка»). Инновационным решением может стать создание службы планирования семьи и сопровождения беременности, объединяющих стационарные и организации мобильного характера, а также цифровые сервисы, интегрированные с госуслугами. Это позволяет обеспечить учёт всех мер по поддержке целевой группы – беременных женщин и женщин с маленькими детьми, а также организовать проведение консультаций, в том числе онлайн. Такие службы предполагают совместную деятельность различных специалистов – врачей, психологов, педагогов, а также организацию мобильных консультационных пунктов на предприятиях. Использование сервис-дизайна позволяет определить конфигурацию услуги с учётом мнения потребителя (Регионы подготовили предложения по использованию сервис-дизайна в социальной сфере // Агентство стратегических инициатив. 24.10.23- [Электронный ресурс] - URL: <https://asi.ru/news/197005/> (дата обращения: 02.09.2024)).

Внедрение технологии сервис-дизайна как элемента общественных отношений в рамках социального обслуживания оказывает влияние на содержание его основных институциональных функций (см. рис. 1). Такое влияние обусловлено технологическим содержанием предлагаемых решений для ряда типовых жизненных ситуаций, актуальных для клиентов. Одним из инструментов для внедрения сервисного подхода при оказании социальных услуг является карта пути клиента: сервис -дизайнер создает уникальную карту на основе пользовательского опыта людей при использовании услуги с целью дальнейшего упрощения и оптимизации маршрута.

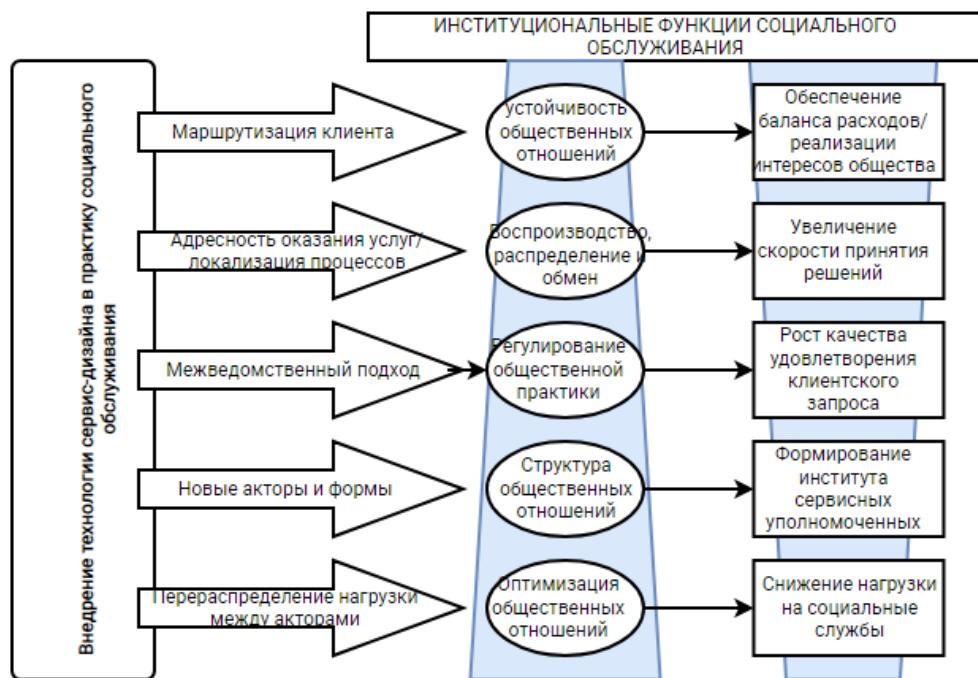


Рисунок 1 - Влияние технологии сервис-дизайна на институциональные функции социального обслуживания

Обсуждение результатов исследования.

Исследование показало, что сервис-дизайн социальных услуг позволяет обеспечить устойчивость общественных отношений за счет обеспечения баланса при реализации общественных интересов, связанных с отсутствием чрезмерных расходов на социальное обслуживание и интересов малых групп, удовлетворяющих свои потребности на

оптимальном уровне за счет удобной маршрутизации и индивидуального дизайна социального обслуживания.

Институциональная функция социального обслуживания по воспроизведству, распределению и обмену также меняется при реализации подхода сервис-дизайна, становясь более простой и эффективной. Координация общественной практики осуществляется в рамках межведомственного подхода к удовлетворению запросов клиентов организаций социального обслуживания; упаковка процессов социального обслуживания в формате «одного окна» позволяет существенно снизить нагрузку на социальные институты, повышая как скорость принятия решений, так и качество удовлетворения клиентского запроса, возможность создания положительного индивидуального опыта. При этом структура общественных отношений также меняется под воздействием усиления принципов межинституционального взаимодействия: сервис-дизайн определяет необходимость появления новых акторов и институциональных форм социального обслуживания.

Результаты исследования могут стать основой формирования типовых моделей сервиса социальных услуг, конкретная конфигурация которых может быть определена исходя из особенностей клиентов, возможностей социальных служб, вовлечения волонтеров и других факторов. *Перспективы дальнейших исследований* связаны с возможностью определения типов и видов маршрутизации клиента, разработкой форм и методов гибкого межведомственного взаимодействия. Это, на наш взгляд, повлечет дальнейшие институциональные преобразования в социальном обслуживании, что станет предметом дальнейшего научного осмысления.

Выводы по результатам исследования.

1 . Социальное обслуживание как социальный институт следует определять через специфические функции, которые можно одновременно рассматривать как институционализирующие факторы. К числу таких функций относятся функция обеспечения стабильности и устойчивости общественных отношений; функция воспроизведения, распределения и обмена ограниченных благ для удовлетворения потребностей; функция регулирования (координации) общественной практики; функция оптимизации общественных отношений; функция структурирования и систематизации общественных отношений.

2. Сервис-дизайн позволяет формировать тип социальных отношений, предполагающий отказ от традиционного для института социального обслуживания субъектно-объектного подхода в пользу концепции активной прокреативной роли клиента – получателя социальных услуг.

3 . Внедрение технологии сервис-дизайна меняет конкретное содержание и результируемость реализации институциональных функций социального обслуживания (см. рис.1). Технология способствует обеспечению устойчивости общественных отношений, влияет на скорость воспроизведения, распределения и обмена в системе социальных отношений, реализует межведомственные принципы координации общественных отношений при реализации потребностей населения в социальных услугах, вводит в структуру социальных отношений субъекты нового типа, а также обеспечивает снижение нагрузки на социальные институты за счет ее рационального перераспределения.

4. Технология сервис-дизайна является эффективным инструментом развития института социального обслуживания населения, критерием сформированности которого выступает

содержание его институциональных функций.

Заключение

Таким образом, анализ влияния внедрения технологии сервис-дизайна на институциональные характеристики системы социального обслуживания населения показывает, что использование данной социальной технологии оказывает существенное воздействие на содержание и способы реализации институциональных функций системы, а, соответственно, и на развитие социального обслуживания как социального института. Процесс внедрения технологии сервис-дизайна происходит согласно принципу единства специализации и унификации. Складывающаяся практика поиска и разработки эффективных комплексных решений жизненных ситуаций обуславливает соответствующие институциональные трансформации внутри системы: институт социального обслуживания развивается в соответствии с меняющимися запросами населения, удовлетворение которых является его основной задачей.

Библиография

1. Ostrom E., Crafword S. E. S. A Grammar of Institutions. Understanding Institutional Diversity, ed. E. Ostrom. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2005, pp. 137-74.
2. Scott, Richard, 2001, Institutions and Organisations, London: Sage, 1995.-178 р.
3. Acemoglu D., Robinson J. Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity, and Poverty.. — Crown Business; 1 edition (March 20, 2012), 2012. —544 р.
4. Веблен, Т. Теория праздного класса.-М., 1984.-376 с.
5. Фролов С. С. Социальные институты в современном обществе //Социология власти. 2010. №3.
6. Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии. – М., 1969.
7. Протопопова Н. И. Происхождение, роль и эволюция общественных институтов (по работам Т. Веблена и Д. Норта) // Вестник ТГУ. 2008. №12.
8. Шубников Ю. Б. Признаки и функции социальных институтов //Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2013. №4 (60). – 240с
9. Clatworthy S. Service Innovation Through Touch-points: Development of an Innovation Toolkit for the First Stages of New Service Development, International Journal of Design, 5(2), 15-28.
10. Morelli N. Beyond the experience. In search of an operative paradigm for the industrialisation of services. First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation, Oslo 24th – 26th November, 2009.
11. Stickdorn, M., & Schneider, J. (Eds.). This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers, 2013.
12. Кашицына А.М., Косых О.И., Маркелова С.В. Сервис-дизайн – новый ход в управлении проектами // Экономика и социум. 2023. № 6-1(109).
13. Субач Д.А., Авруцкая С.Г. Дизайн услуг: новые вызовы после пандемии COVID-19 // Успехи в химии и химической технологии. 2021. № 11(246).
14. Шарахин П.С. «Бережливый стартап» как эффективный инструмент планирования современного инновационного проекта // Международный экономический симпозиум – 2017: Материалы междунар. науч. конф.,Санкт-Петербург, 20–21 апр. 2017 г. СПб.: Скифия-принт, 2017. С. 449.
15. Дюркгейм Э. Метод социологии // Дюркгейм Э. Социология, ее предмет, метод, предназначение. М., 1995. С.20
16. Сипунова, Н. В. Сервис-дизайн в социальном обслуживании / Н. В. Сипунова // Новеллы права, образования, экономики и управления 2023 :Материалы IX Международной научно-практической конференции, Гатчина,24 ноября 2023 года. –

Гатчина: Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, 2024. – С. 338-341.

17. Morelli N. Designing Product/Service Systems, A Methodological Exploration (2002, PDF) // CMU. Massachusetts Institute of Technology (MIT), Volume 18. No 3. Retrieved 2018-02-22

Результаты процедуры рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Предметом исследования в представленной статье является технология сервис-дизайна как инструмент развития института социального обслуживания населения.

В качестве методологии предметной области исследования в данной статье были использованы дескриптивный метод, метод категоризации, метод анализа документов, метод обобщения, метод наблюдения.

Актуальность статьи не вызывает сомнения, поскольку социальное обслуживание населения, являясь маркером качества жизни, в том числе для наиболее уязвимых и незащищенных социальных групп, выступает в качестве особого социального института, который в современных условиях претерпевает серьезные трансформации, как и многие другие социальные институты. В этом ключе исследование технологии сервис-дизайна в качестве инструмента развития института социального обслуживания населения имеет научный интерес среди различных ученых.

Научная новизна исследования заключается в изучении по авторской методике и авторском анализе особенностей использования технологии сервис-дизайна в социальном обслуживании.

Статья написана языком научного стиля с использованием в тексте исследования изложения различных позиций ученых к изучаемой проблеме, а также терминологии, характеризующей предмет исследования.

Структура рукописи, к сожалению, не выдержана с учетом основных требований, предъявляемых к написанию научных статей. Структура данного исследования содержит введение, основную часть, заключительную часть и библиографию, однако в качестве структурных элементов выделены и отдельно обозначены только введение и библиография.

Содержание статьи частично отражает ее структура. Наиболее ценным в содержании исследования является авторская характеристика социального института социального обслуживания «через его специфические функции, которые можно одновременно рассматривать как институционализирующие факторы социального обслуживания. Анализ реализации данных функций позволяет определить уровень сформированности института». Содержание функций института социального обслуживания наглядно представлено в таблице 1 данной рукописи.

Библиография содержит 17 источника, включающих в себя отечественные и зарубежные периодические и непериодические издания.

В статье приводится описание различных позиций и точек зрения ученых, характеризующих понимание категорий, определяющих предметную область данного исследования, в частности, категории социального института и категории сервис-дизайна. В статье содержится апелляция к различным научным трудам и источникам, посвященных исследуемой тематике, которая входит в круг научных интересов ученых, занимающихся указанной проблематикой.

В представленном исследовании содержатся краткие выводы, касающиеся предметной

области исследования. В частности, отмечается, что «институциональная функция социального обслуживания по воспроизведству, распределению и обмену также меняется при реализации подхода сервис-дизайна, становясь более простой и эффективной. Координация общественной практики осуществляется в рамках межведомственного подхода к удовлетворению запросов клиентов организаций социального обслуживания; упаковка процессов социального обслуживания в формате «одного окна» позволяет существенно снизить нагрузку на социальные институты, повышая как скорость принятия решений, так и качество удовлетворения клиентского запроса, возможность создания положительного индивидуального опыта. При этом структура общественных отношений также меняется под воздействием усиления принципов меж институционального взаимодействия: сервис дизайн определяет необходимость появления новых акторов и институциональных форм социального обслуживания».

Материалы данного исследования рассчитаны на широкий круг читательской аудитории, они могут быть интересны и использованы учеными в научных целях, педагогическими работниками в образовательном процессе, работниками министерств, ведомств и организаций, к ведению которых относится социальное обслуживание населения, специалистами сферы социального обслуживания населения, социальными работниками, социальными педагогами, социологами, аналитиками и экспертами.

В качестве недостатков данного исследования следует отметить, то, что текст статьи необходимо привести в соответствие с требованиями, предъявляемыми к написанию научных статей, а именно, уделить внимание обзору научной литературы, методологии, результатам исследования, обсуждению результатов, выводам и обобщающему заключению. Кроме того, при описании используемых методов упоминается метод наблюдения, но материалы и результаты исследования с применением указанного метода, не представлены в рукописи. Целесообразно результаты исследования представить наглядно, например, с использованием рисунков. Также необходимо обратить внимание на требования действующего ГОСТа при оформлении сносок, библиографии и таблицы. Особенно нужно пересмотреть оформление электронных ресурсов в тексте статьи, например, «(Service-design glossary/ Service Design Network URL: <https://www.service-design-network.org/uploads/sdn-glossary-a4.pdf>), (К программе АСИ по внедрению института региональных сервисных уполномоченных присоединились 19 регионов // Агентство стратегических инициатив. URL: <https://asi.ru/news/193386/> (дата обращения: 11.11.2023)». Эти источники необходимо оформить с использованием соответствующих сносок и включить их в библиографический список как электронные ресурсы в соответствии с действующими ГОСТами. Также в тексте статьи встречаются опечатки и технические ошибки, например, пустые квадратные скобки «[]» (возможно, пропущено оформление сноски), опечатки в словах, например, «моммент», «сервис дизайна» и т.п., а также пропуски знаков пунктуации. Объем представленной рукописи не позволяет максимально полно и всесторонне раскрыть заявленную тему. Указанные недостатки не снижают актуальность и значимость самого исследования, однако, требуется серьезная работа с текстом рукописи, а выявленные недостатки необходимо оперативно устранить. Рукопись рекомендуется вернуть на доработку.

Результаты процедуры повторного рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Предметом рецензируемого исследования выступает технология сервис-дизайна в

институциональном контексте социального обслуживания населения. Высокая актуальность данной темы подтверждается растущим количеством публикаций по проблемам сервис-дизайна, а также институционального дизайна социального обслуживания населения. Выбранная для исследования тема имеет также и практическую значимость, поскольку позволяет оптимизировать институты социального обслуживания населения за счёт использования более эффективных сервисов и услуг. Методология исследования не до конца продумана автором, что проявляется, в частности, в некоторой туманности авторских формулировок в презентационной части исследования («традиционный анализ документов» – это какой? бывает «нетрадиционный анализ»?), указании общеначальных методов без конкретизации («обобщение», «анализ» и т. д.), а также общих слов «изучение чего-то» (не является методом вообще), «теоретико-методологической базой... выступают труды» (также не является методом – «труды» вообще не могут быть методом!) и т. д. При этом много раз упомянув о том, что в изученных автором «трудах» содержится методология анализа институтов, автор умудрился ни разу не употребить термины «институциональный подход», «институциональный метод», хотя фактически именно этот метод и стал базовым при анализе институтов социального обслуживания населения. Кроме того, анализ научной литературы по исследуемой теме предполагал применение критического концептуального анализа. Наконец, выбранный аспект институционального анализа – через функции социальных институтов – явно предполагал использование функционалистского подхода. Научная новизна исследования сформулирована самим автором также крайне неудачно: формулировки научной новизны всегда должны быть предельно конкретны (получены данные, определена специфика, сформулировано понятие, выявлены функции и т. д.), они не допускают выражений «некоторые аспекты», «различные моменты» и т. д., а кроме того научная новизна – это всегда конкретный результат исследования, а не описание этого исследования. То есть, при формулировании научной новизны говорится о том, что сделано, а не о том, что делалось. Автор же формулировкой «научная новизна исследования заключается в анализе некоторых аспектов...» нарушил оба требования. Однако это не означает, что в рецензируемой работе нет научной новизны. Напротив, вполне корректное применение описанных выше методов позволило автору получить результаты, обладающие признаками таковой. Прежде всего, речь идёт о выявленных автором социальных функциях сервис-дизайна и его способности формировать новый тип социальных отношений на основе активной прокреативной роли клиента. Меняя социальные отношения, исследуемая технология создаёт новый тип субъектности в институциональной среде, и этот тезис тоже выглядит достаточно свежо. Наконец, систематизация автором основных функций институтов социального обслуживания тоже может привлечь внимание специалистов по данной теме. В структурном плане рецензируемая статья производит положительное впечатление: её логика последовательна и отражает основные аспекты проведённого исследования. В тексте выделены следующие разделы: - «Введение», где ставится научная проблема, обосновывается её актуальность, а также формулируются цель и задачи исследования; - «Методология и методы исследования», где осуществляется (не очень удачная) попытка представить и аргументировать методологический выбор; - «Социальное обслуживание как социальный институт: обзор научной литературы», где проводится анализ основных подходов к исследованию институтов социального обслуживания, представленных в научной литературе; - «Результаты исследования содержания сервис-дизайна и его роли в развитии института социального обслуживания», где проводится институциональный анализ сервис-дизайна в контексте социального обслуживания; - «Обсуждение результатов исследования», «Выводы по результатам

исследования» и «Заключение», где резюмируются итоги проведённого исследования, делаются выводы и намечаются перспективы дальнейших исследований. Стиль рецензируемой статьи научно-аналитический. В тексте встречается некоторое количество стилистических (например, нагромождение родительных падежей: «заключается в анализе некоторых аспектов влияния внедрения технологии сервис-дизайна»; и др.) погрешностей, но в целом он написан достаточно грамотно, на хорошем русском языке, с корректным использованием научной терминологии. Библиография насчитывает 17 наименований, в том числе источники на иностранных языках, и в должной мере отражает состояние исследований по проблематике статьи. Апелляция к оппонентам имеет место при анализе научной литературы по проблематике статьи. В числе достоинств рецензируемой работы отдельно следует отметить использование иллюстративного материала (таблицы и рисунка), существенно упрощающих восприятие аргументов автора.

ОБЩИЙ ВЫВОД: предложенную к рецензированию статью можно квалифицировать в качестве научной работы, отвечающей основным требованиям, предъявляемым к работам подобного рода. Полученные автором результаты будут интересны для социологов, политологов, социальных работников, а также для студентов перечисленных специальностей. Представленный материал соответствует тематике журнала «Социодинамика». По результатам рецензирования статья рекомендуется к публикации.