

процесса разработки из-за строгой последовательности действий. И стоимость изменений может быть высока, так как для ее инициализации приходится ждать завершения всего проекта.

Также важно обеспечивать качество разрабатываемой системы электронного документооборота на каждом из этапов ее жизненного цикла (составление и анализ требований, планирование процесса разработки, проектирование и дизайн, разработка, тестирование, развертывание) [3].

4. Стороннее признание достигнутых результатов. Для компании-разработчика СЭД важно учитывать мнение своих заказчиков о поставляемом продукте. Такая обратная связь позволяет улучшать качество разрабатываемой системы электронного документооборота. Например, пользователи жалуются на невозможность добавлять документы в систему электронного документа путем перетаскивания его с рабочего стола персонального компьютера. Учитывая это, компания-разработчик может предусмотреть в следующей версии СЭД возможность добавления документов посредством способа Drag-and-Drop («потящи и брось»), способ взаимодействия с объектами интерфейса путём последовательного выполнения на этих объектах трёх операций: «захвата» (drag), перемещения и «отпускания» (drop)). Также отзывы пользователей создают имидж компании-разработчика СЭД, что помогает продвигать компанию на рынке и привлекать потенциальных заказчиков.

Заключение. Таким образом, культура качества компании-разработчика систем электронного документооборота представляет собой совокупность элементов, которые призваны помочь компании стремиться к совершенству: качество специалистов, работающих в компании, качество применяемых моделей и методологий разработки программного обеспечения, а также качество их применения и стороннее признание достигнутых результатов компании-разработчика СЭД. Данные составляющие культуры качества компании-разработчика систем электронного документооборота взаимосвязаны и дополняют друг друга. Оценивая уровень культуры качества, нельзя обращать внимание на какой-либо из представленных аспектов отдельно от других, необходимо учитывать их в комплексе.

Список цитируемых источников

1. Качество и стандарты: построение культуры качества // Сайт компании FasterCapital [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://fastercapital.com>. — Дата доступа: 01.05.2024.
2. Подходы к разработке ПО: как правильно выбрать методологию разработки программного обеспечения // Сайт компании ISsoft [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://issoft.by/blog/podkhody-k-razrabotke-po-kak-pravilno>. — Дата доступа: 01.05.2024.
3. Поддевалина, Я. А. Жизненный цикл разработки систем электронного документооборота / Я. А. Поддевалина // Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры: материалы X Международной научно-практической конференции (г. Орел, 14 декабря 2023 г.) / науч. ред. и сост. Матвеев В. В., Грибков Д. Н., ред. кол.: Антонова Т. В., Барма О. А.; Министерство культуры Российской Федерации; Орловский государственный институт культуры. — Орел : ОГИК, 2024. — С. 257—261.

УДК 004+331

Е. А. Попова, Е. Ю. Голубева

ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный университет имени М. В. Ломоносова»
г. Архангельск, Российская Федерация

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК ЧАСТЬ ОБРАЗА ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА

Ведение. Изначально процесс цифровизации начинался с экономики, но постепенно изменил и другие сферы жизни. У термина есть несколько определений. Например, профессор Walter Brenner считал, что цифровизация — это агрессивное использование электронных данных, способствующих созданию новых продуктов и услуг, которое приносит большую полезность и новую культуру управления [3]. Отмечено, что цифровизация характеризуется активным внедрением цифровых технологий обработки и передачи информации во все сферы человеческой деятельности. Таким образом, можно сделать вывод, что цифровизация это форма отношений, при которой создаются новые цифровые модели и продукты.

На сегодняшний день можно отметить, что процесс цифровизации сильно изменил повседневную жизнь, почти каждый человек не может представить свой день без использования интернета, приложений и программ. На протяжении 20 лет человек применяет разные медиаресурсы в своей повседневной активности для приобретения: информации, досуга, в учебных и рабочих целях. Это связано с развитием электронных информационно-коммуникативных технологий, традиционные СМИ стали трансформироваться в цифровой реальности. Таким образом, постепенно образ жизни человека постепенно трансформировался в цифровой и социальной среде. Образ жизни — это привычное для людей состояние, возможность заниматься учебными, профессиональными видами деятельности, которые формируется из конкретного географического, экономического, культурного и религиозного подтекста [4]. Цифровая трансформация преобразила жизнь человека и показала новые возможности информирования людей.

Согласно ст. 13 ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» поставщики социальных услуг (разные социальные организации и учреждения) должны сформировать общедоступную информацию о своей деятельности, которая будет размещена на информационных стендах, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте этой организации [1]. Информация должна быть открытой и все доступной. Новые медиа являются в этом случае основным источником размещения, так как включает с себя интернет-площадки, социальные сети, подкасты, блоги, кино, виртуальные сообщества и другое.

Основная часть. На территории Архангельской области 59 разных организаций социального обслуживания, которые размещают всю актуальную информацию на сайтах учреждений, а также данные о деятельности учреждений. [5] Развитие медиа позволило оптимизировать передачу данных получателям социальных услуг. Согласно государственной программе «Социальная поддержка граждан в Архангельской области» и ее подпрограмме 7 «Приоритетные социально значимые мероприятия в сфере социальной политики Архангельской области» одним из важных аспектов будет являться наличие сайта у учреждений социального обслуживания. Согласно 6 подпрограмме «Повышение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов в Архангельской области» сайты выступают как инструменты вовлечения детей-инвалидов, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, граждан пожилого возраста и инвалидов, многодетных семей в социально значимые мероприятия, проводимые с целью формирования и укрепления в обществе нравственных ценностей, повышения уровня социально-культурного обслуживания граждан пожилого возраста, инвалидов, семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (не менее 5000 человек ежегодно), повышение социальной привлекательности и престижа. [2] Вся информация излагается в определённом формате, который со временем начинает изменяться и поставщикам услуг нужно понимать тенденции и возможные перспективы форм передачи данных, для того чтобы каждый получатель смог узнать информацию в удобной для него форме.

Цель исследования: рассмотреть какой формат и способ преподнесения информации является актуальным для новых медиа продуктов в учреждениях социального обслуживания в Архангельской области.

В широкой интерпретации «новыми медиа» именуется средствами массовой информации, существующие в интернете. В качестве основных характеристик новых медиа выделены такие, как наличие цифровых носителей, гиперссылки, сетевого устройства, обеспечение интерактивности, виртуальность, симуляция реальности.

Если рассматривать группы получателей социальных услуг, то персонализация контента является важным компонентом передачи информации, это связано с тем что клиентов социальных учреждений можно разделить по возрастному составу и социальному положению в обществе, поэтому необходимо учитывать психологические особенности распространения информации. Другими словами, формат и модель донесения информации для молодежи не будет эффективен для людей пожилого возраста. Например, резкие переходы, яркие картинки и динамичная музыка будет воспринята молодым поколением положительно, а у большей части пожилого населения можно не наблюдать должного эффекта, и наоборот.

Стоит отметить, что по мнению многих исследователей форматы контента становятся более короткими и организуются в плане подачи содержания таким образом, чтобы привлечь аудиторию за более короткий интервал времени. В основе новых медиа лежат интернет-технологии, но Коммуникация может выходить за их рамки. Ключевой особенностью является интерактивность. Многие исследователи отмечают, что разновидность этого вида медиа позволяют устанавливать связи, которые раньше прекращались или находились в разных плоскостях. Принципиальное отличие интерактивного воздействия от традиционных СМИ состоит в том, что в сети коммуникаций разворачиваются в одной и той же среде — интернет, не через какие-то другие плоскости (телефон или почта, например).

У получателей информации о социальных услугах появились требования к повышению качества визуализации информации. Для получателя важно чтобы информация была наполнена рисунками, анимацией, графикой, схемами. Аудитория получателей информации меньше читает и смотрит картинки, с каждым днем все большее количество получателей информации смотрит видео, причем короткого хронометража.

Анализ начинается с момента, как получатель услуги находит нужный ему сайт, например, комплексного центра социального обслуживания (далее — КЦСО), и переходит по ссылке на главную страницу. Главная страница — самый важный элемент сайта, является его лицом. Особенно значима для новых пользователей, которые еще не стали получателями социальных услуг, но имеют запрос на их приобретение. Даже если сайт имеет большое количество информации и разные форматы размещения ее в отдельных разделах, посетитель сайта больше всего будет взаимодействовать именно с основной страницей (главной).

Стоит отметить, что самый востребованный формат размещения информации — это текст. На каждом сайте можно увидеть наличие ссылок на другие тестовые ресурсы, и не только (например, ссылка на госуслуги). У каждого есть свой перечень ссылок (эти ссылки у каждого сайта свои, они почти не повторяются между другими). Текст, как преобладающий вид, используется во всех перечисленных КЦСО. Он является основным видом передачи информации. Но стоит отметить, что текст везде представлен в виде 5—6 предложений, это около 70 слов. В основе, это слова приветствия и информативные данные о том, где находится центр, кто его руководитель, какие есть на его платформе подразделения и так далее.

Иллюстративный формат является одним из распространённых форм размещения информации. У каждого сайта есть галерея, где размещаются фотографии с разных мероприятий. Помимо этого, у каждого

КЦСО есть раздел под названием «Новости», где также распространяется информация в виде фото, есть различные афиши и плакаты. Инфографика присутствует почти у каждого сайта ее можно найти в разделах про здоровый образ жизни и коронавирус. Инфографика в этом случае выступает как наглядные рекомендации (например, что делать при диабете). Схемы и таблицы являются распространённым форматом передачи информации, но не используется везде, как и инфографика. Схемы чаще всего представлены в разделах, посвященных информации про структуру, составу кадров и информации про оказываемые услуги.

Заключение. Таким образом, анализ показал, что большинство сайтов имеет ссылки на социальные сети. Это связано с рядом преимуществ размещения, к которым можно отнести возможность анализа данных. В социальных сетях есть множество инструментов, с помощью которых можно отслеживать и анализировать метрики (количественные показатели: лайки, репосты). Благодаря этому можно оценить эффективность распространения информации, интерес получателей пользователей, возможность внесения правок. Поэтому социальные сети можно использовать, как инструмент для организаций социальной направленности.

Стоит также отметить, что многие медиапродукты, которые производят КЦСО, соответствуют современным требованиям, выдвинутым потенциальными получателями услуг, или просто пользователями социальных сетей или сайтов. К таким требованиям относятся: повышение качества визуальной информации и желание пользователей получать информацию при просмотре видео, причем короткого хронометража. Но видео формат не является самым реализуемым, однако, он активно развивается. Возможности аудио формат не используются в исследованных КЦСО. С помощью аудио формата, например, подкастов, можно расширить не только кругозор слушателя, но и повысить значимость социальной работы в глазах получателя социальных услуг, что иногда может выступать в роли рекламы. Электронные информационно-коммуникативные технологии стали неотъемлемой частью образа жизни, играют значимую роль в его формировании, цифровые инструменты открыли новые формы удаленной работы и сотрудничества, сделали информацию более доступной, повысили значимость общения, оптимизировали процессы и сократили затраты.

Список цитируемой литературы

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : Федер. Закон, 28 дек. 2013 г., № 442-ФЗ : в ред. Федеральных законов от 13.07.2020 № 190-ФЗ. // КонсультантПлюс. Россия / ЗАО «Консультант Плюс». — М., 2020.
2. О внесении изменений в государственную программу Архангельской области «Социальная поддержка граждан в Архангельской области» [Электронный ресурс] : постановление Правительства, 26.10.2021 г., № 597-пп // Официальное опубликование правовых актов. — Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2900202111030011?index=3&rangeSize=1> . — Дата доступа: 02.05.2024.
3. Евдокимов, В. А. Новые медиа как система // Наука о человеке: гуманитарные исследования. — 2019. — № 2 (36). — С. 60—66.
4. Макаров, И. С. Основы здорового образа жизни // Инновационные технологии, экономика и менеджмент в промышленности. [Текст] / И. С. Макаров // Сборник научных статей по итогам IV международной научной конференции. Том Часть 1. Волгоград, 2021 — 2021. — С. 18—20.
5. Муниципальная статистика: Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/efficiency/ . — Дата доступа: 02.05.2024
6. Скляр, М. А. Цифровизация: основные направления, преимущества и риски [Текст] / М. А. Скляр, К. В. Кудряцева / Экономическое возрождение России — 2019. — №3 — С. 103—104

УДК 004.05+651.012.12

Е. Э. Попова

Белорусский государственный университет, Минск, Республика Беларусь

КУЛЬТУРА КАЧЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЯ КАК ФАКТОР КАЧЕСТВА СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Введение. Системы электронного документооборота (далее — СЭД), а также их приемники — системы управления корпоративным контентом (далее — ЕСМ, Enterprise Content Management), стали центральным звеном ИТ-архитектуры современной организации. И это связано как с трансформационными процессами в условиях цифровизации, так и с необходимостью повышения эффективности информационного (документационного) обеспечения управления, управления организацией в целом. Не вызывает сомнения то, что эффективность указанных процессов напрямую определяется качеством СЭД, как специального вида программного обеспечения. Необходимость разработки методики оценки качества СЭД объясняется рядом причин:

– быстрое и непрерывное увеличение сложности и размеров систем при одновременном росте ответственности выполняемых функций (СЭД, ЕСМ, и уже появляется иной подход Content Services Platform (далее — CSP) — платформы для обслуживания контента [1]);

– многообразии функционально идентичных СЭД (на сайте Национального центра электронных услуг указано более 25 разработчиков [2]);