

**ӘЛЕУМЕТТАНУ
СОЦИОЛОГИЯ
SOCIOLOGY**

ҒТАХР: 63.00.00

<https://orcid.org/0000-0003-0699-7836>

<https://orcid.org/0009-0003-2931-5356>

<https://orcid.org/0009-0008-1370-955X>

Дарибаева Р.Д.*, Сапарова Ю.А., Жолдасбекова Қ.А.

педагог.ғ.к., доцент, М.Әуезов атындағы ЮҚУ. Шымкент, Қазақстан

педагог.ғ.к., доцент, М.Әуезов атындағы ЮҚУ. Шымкент, Қазақстан

педагог.ғ.к., доцент, М.Әуезов атындағы ЮҚУ. Шымкент, Қазақстан

**ЦИФРЛАНДЫРУДЫҢ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ
ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ТИІМДІЛІГІНЕ ӘСЕРІ**

***Автор-корреспондент:** Daribaeva_r57@mail.ru

Түйін: Мақалада Қазақстан Республикасының әлеуметтік қызметтеріне цифрлық технологиялар мен платформаларды енгізу мәселелері талқыланады. Әлеуметтік қызметтерді цифрландыру - оларды жаңғырту және тиімділігін арттыру, ресурстар мен қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету, мемлекеттік органдар мен азаматтардың өзара іс-қимылын жақсарту, ішкі процестерді оңтайландыру жолындағы маңызды қадам. Сондай-ақ мақалада электронды есепке алу және басқару жүйелерін енгізу, әлеуметтік қызметтерді көрсету үшін онлайн платформалар құру, қызметтердің сапасын арттыру үшін үлкен деректер мен аналитиканы пайдалану сияқты цифрландырудың негізгі аспектілері талқыланады. Қазақстандағы табысты цифрлық бастамалардың мысалдары талданады, жаңа технологияларды енгізу кезінде әлеуметтік қызметтер тап болатын проблемалар мен қиындықтар анықталды. Цифрландырудың әлеуметтік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына, сондай-ақ азаматтардың қанағаттану деңгейіне әсері де қарастырылған. Зерттеу цифрландыру ресурстарды тиімдірек бөлуге, процестерді жеңілдетуге және азаматтармен өзара іс-қимылды жақсартуға ықпал ететінін көрсетті, бұл өз кезегінде елдегі әлеуметтік қызметтердің сапасын арттыруға әкеледі.

Кілт сөздер: цифрландыру, әлеуметтік қызметтер, тиімділік, электронды жүйелер, онлайн платформалар, азаматтармен өзара әрекеттесу

МРНТИ: 63.00.00

<https://orcid.org/0000-0003-0699-7836>

<https://orcid.org/0009-0003-2931-5356>

<https://orcid.org/0009-0008-1370-955X>

Дарибаева Р.Д.*, Сапарова Ю.А., Жолдасбекова Қ.А.

к.педагог.н., доцент ЮКУ им.М.Ауэзова. Шымкент, Казахстан

к.педагог.н., доцент ЮКУ им. М.Ауэзова. Шымкент, Казахстан

к.педагог.н., доцент ЮКУ им. М.Ауэзова. Шымкент, Казахстан

**ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

***Автор-корреспондент:** Daribaeva_r57@mail.ru

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы внедрения цифровых технологий и платформ в социальные услуги Республики Казахстан. Цифровизация социальных услуг – это важный шаг на пути их модернизации и повышения эффективности, обеспечения доступа к ресурсам и услугам, улучшения взаимодействия государственных органов и граждан, оптимизации

внутренних процессов. В статье также рассматриваются ключевые аспекты цифровизации, такие как внедрение электронных систем учета и управления, создание онлайн-платформ предоставления социальных услуг, а также использование больших данных и аналитики для повышения качества услуг. Проанализированы примеры успешных цифровых инициатив в Казахстане, выявлены проблемы и трудности, с которыми сталкиваются социальные службы при внедрении новых технологий. Также рассмотрено влияние цифровизации на доступность и качество социальных услуг, а также уровень удовлетворенности граждан. Исследование показало, что цифровизация способствует более эффективному распределению ресурсов, упрощению процессов и улучшению взаимодействия с гражданами, что, в свою очередь, приводит к повышению качества социальных услуг в стране.

Ключевые слова: цифровизация, социальные службы, эффективность, электронные системы, взаимодействие с гражданами

IRSTI: 63.00.00

<https://orcid.org/0000-0003-0699-7836>

<https://orcid.org/0009-0003-2931-5356>

<https://orcid.org/0009-0008-1370-955X>

Daribayeva R.D.*, Saparova Yu.A., Zholdasbekova K.A.,

candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the M.Auezov SKU. Shymkent, Kazakhstan

candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the M.Auezov SKU. Shymkent, Kazakhstan

candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the M.Auezov SKU. Shymkent, Kazakhstan

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL SERVICES IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Corresponding author: Daribaeva_r57@mail.ru

Abstract: The article discusses the implementation of digital technologies and platforms in social services of the Republic of Kazakhstan. Digitalization of social services is an important step towards their modernization and increased efficiency, ensuring access to resources and services, improving interaction between government agencies and citizens, and optimizing internal processes. The article also discusses key aspects of digitalization, such as the introduction of electronic accounting and management systems, the creation of online platforms for the provision of social services, and the use of big data and analytics to improve the quality of services. Examples of successful digital initiatives in Kazakhstan are analyzed, and the problems and difficulties that social services face when implementing new technologies are identified. The impact of digitalization on the availability and quality of social services, as well as the level of citizen satisfaction, is also considered. The study showed that digitalization contributes to a more efficient allocation of resources, simplification of processes and improved interaction with citizens, which, in turn, leads to an increase in the quality of social services in the country.

Key words: digitalization, social services, efficiency, electronic systems, interaction with citizens

Kіріспе

Қазіргі заманда цифрландыру өмірдің барлық салаларын, соның ішінде халықтың әлауқатын қамтамасыз етуде басты рөл атқаратын әлеуметтік қызметтерді қамтиды. Қазақстан Республикасында цифрлық түрленімдерістері белсенді дамып келеді, бұл әлеуметтік қызметтердің тиімділігін арттырудың жаңа мүмкіндіктерін ашады. Цифрлық технологияларды енгізу әкімшілік үдерістерді оңтайландыруға, азаматтардың әлеуметтік қызметтерге қолжетімділігін жақсартуға және мемлекеттік органдар мен тұрғындардың өзара іс-қимылын жеңілдетуге мүмкіндік береді. Дегенмен, цифрландыру инфрақұрылымды жаңғырту, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және қызметкерлерді оқыту сияқты бірқатар міндеттерге де тап болып отыр.

Теориялық талдау

Қазақстанда Интернетке және цифрлық құрылғыларға, әсіресе ауылдық және шалғай аймақтарда біркелкі қолжетімділік мәселесі тұр. Ірі қалаларда жоғары жылдамдықты интернет пен заманауи технологияларға қолжетімділік анағұрлым дамыған, ал шалғай елді мекендерде интернеттің жылдамдығына, тұрақтылығына және қолжетімділігіне елеулі шектеулер қойылған. Бұл цифрлық теңсіздікті тудырады, бұл ауыл тұрғындарының онлайн білім беру, денсаулық сақтау бойынша кеңестер, мемлекеттік қызметтер мен кәсіби даму мүмкіндіктері сияқты маңызды әлеуметтік қызметтерге қол жеткізуін шектейді. Мәселені шешу инфрақұрылымды жаңғыртуды және цифрлық теңдікті қамтамасыз етуді талап етеді.

«Цифрлық алшақтық адамдар, елдер және тіпті аймақтар арасында қалыптасады. Цифрлық технологияларға қол жеткізе алмайтын адамдар, оқу орны, ұйымдар мен мемлекеттер осындай қол жетімділігі бар ақпаратпен жұмыс істеудің артықшылықтарын жоғалтады» [1,238].

Цифрлық теңсіздік әсіресе қарт адамдар, мүмкіндіктері шектеулі адамдар және білім деңгейі төмен адамдар сияқты осал топтарға әсер етеді. Бұл топтар заманауи технологиялар мен интернет қызметтеріне қол жеткізуде қиындықтарға тап болады, бұл олардың әлеуметтік қызметтерді пайдалану, онлайн медициналық көмек алу, қашықтықтан білім беруге қатысу және электрондық мемлекеттік қызметтерді пайдалану мүмкіндіктерін шектейді. Цифрлық дағдылар мен қолжетімділіктің болмауы олардың әлеуметтік оқшаулануын күшейтіп, қоғамдық өмірге қатысуын шектейді. «Осылайша, цифрлық теңсіздік көптеген факторлармен анықталатын күрделі ұғым болып табылады. Ол бүкіл әлем бойынша біркелкі таралмаған, нәтижесінде цифрлық теңсіздікке әкелетін экономикалық, әлеуметтік және уақыт ресурстарын иеленумен байланысты. Пандемия кезінде АКТ қолжетімділігін кеңейтуге бағытталған шаралар кешенін әзірлеу бұрынғыдан да маңызды» [2,104].

Киберқауіптердің қаупі және әлеуметтік қызмет көрсету клиенттерінің жеке деректерінің жеткіліксіз қорғалуы ақпараттың ағып кетуіне және құпиялылықтың бұзылуына әкелуі мүмкін. Цифрлық инфрақұрылымның осалдықтары және киберқауіпсіздікке назар аудармау хакерлік, фишинг және алаяқтық сияқты шабуылдардың ықтималдығын арттырады. Бұл әлеуметтік осал азаматтардың жеке деректерін, соның ішінде денсаулық туралы ақпаратты және әлеуметтік төлемдерді тәуекелге ұшыратады, бұл қаржылық шығындарға, кемсітуге және әлеуметтік институттарға сенімнің нашарлауына әкелуі мүмкін[3].

Цифрлық технологиялар саласындағы әлеуметтік қызмет қызметкерлерінің біліктілігінің жеткіліксіздігі заманауи құралдар мен онлайн қызметтерді тиімді пайдалануды қиындатады. Көптеген мамандардың жаңа бағдарламалармен, деректер базаларымен және онлайн платформалармен жұмыс істеуге қажетті дағдылары жоқ, бұл көрсетілетін қызметтердің сапасын төмендетеді және өтініштерді өңдеуді кешіктіреді. Бұл цифрлық сауаттылықты арттыру және азаматтарға цифрлық ортада жақсырақ қызмет көрсету үшін қосымша білім беру мен оқыту қажеттілігін тудырады[4].

Тәжірибелік бөлім

Қызметкерлер мен клиенттер тарапынан болатын өзгерістерге қарсылық, сондай-ақ жаңа цифрлық технологиялар мен процестерге бейімделудегі әлеуметтік қызметтердің қиындықтары инновацияны айтарлықтай бәсеңдетуі немесе қиындатуы мүмкін елеулі қиындықтар туғызады.

Қызметкерлер тарапынан да қарсылық болуы мүмкін. Қызметкерлер белгісіз және уайымға байланысты жаңа технологиялар мен процестерден қорқуы мүмкін, себебі олар бұл өзгерістердің олардың жұмыс тапсырмалары мен жұмыс ортасына қалай әсер ететінін

білмейді. Көптеген қызметкерлер жаңа технологияларды меңгеру қабілетіне сенімсіз болуы мүмкін. Бұл өзгерістерді теріс қабылдауға және оны пайдаланудан аулақ болуға әкелуі мүмкін. Жаңа технологиялар мен процестерді оқыту жеткіліксіз болса немесе қызметкерлерге жеткілікті қолдау көрсетпесе, бұл қарсылыққа және жаңа құралдарды пайдаланудан бас тартуға әкелуі мүмкін. Жаңа технологиялар жұмыс процестерін және жұмыс жүктемелерін өзгерте алады. Бұл қызметкерлердің наразылығын тудыруы мүмкін, әсіресе егер олар өзгерістерді жұмыс жүктемесін арттыру немесе жұмысын қиындатады деп түсінсе. Егер қызметкерлер өзгерту процесіне қатыспаса немесе өзгертудің себептерін түсінбесе, олар оны сыртқы күштер таңу деп қабылдауы мүмкін, бұл қарсылық тудыруы мүмкін.

Тұтынушылар, әсіресе егде жастағы адамдар және цифрлық технологияны білмейтіндер, жаңа онлайн платформалар мен құралдарды пайдалануда қиындықтарға тап болуы мүмкін. Және бұл олардың қарсылығын және қызмет алудың дәстүрлі әдістеріне басымдық беруін тудыруы мүмкін. Тұтынушылар жаңа технологиялардың немесе олар ұсынатын қызметтердің артықшылықтарын білмеуі мүмкін, бұл осы жаңа құралдарды пайдаланғысы келмеуі мүмкін. Қызметтерді алу жолындағы өзгерістер әдеттегідей бизнесті бұзуы мүмкін. Және бұл клиенттер арасында қарсылық тудыруы мүмкін, әсіресе олар ескі әдістерге үйренсе.

Әлеуметтік қызметтер жаңа цифрлық технологияларды енгізу үшін жеткіліксіз техникалық инфрақұрылымға тап болуы мүмкін. Бұл: ескірген жабдық, желінің өткізу қабілетінің жеткіліксіздігі немесе қажетті бағдарламалық қамтамасыз етудің болмауы болуы мүмкін. Жаңа технологияларды қолданыстағы жүйелермен және процестермен біріктіру күрделі және қымбат болуы мүмкін. Сәйкессіздіктер мен үйлеспеушіліктер жаңа шешімдерді сәтті енгізуді қиындатады. Цифрлық технологияға көшу деректерді тасымалдауды қажет етуі мүмкін. Және бұл деректер сапасы, оның құрылымдық және қауіпсіздік мәселелерімен байланысты. Шектеулі қаржылық және адам ресурстары жаңа технологияларды енгізу мен қолдауды қиындатады. Бұл жабдықты жаңартуға немесе қызметкерлерді оқытуға арналған бюджеттің болмауына байланысты болуы мүмкін [5].

Өзгерістерді жүзеге асырудың нақты стратегиясы мен жоспары болмаса, әлеуметтік қызметтер өтпелі үдерісті басқаруда қиындықтарға тап болуы мүмкін, бұл тиімсіздік пен сәтсіздікке әкелуі мүмкін. Нақты көшбасшылық пен басқарушылық қолдаудың болмауы қабылдауды бәсеңдетуі және жаңа технологияларды сәтті қабылдауға кедергілер тудыруы мүмкін. Қызметкерлердің қарсылығы жаңа технологияларды қабылдауды баяулатуы немесе қиындатуы мүмкін. Бұл қарсылық өзгерістердің артықшылықтарын түсінбеу немесе жаңа құралдарды теріс қабылдауға байланысты болуы мүмкін.

Әлеуметтік қызметтерде цифрлық технологияларды табысты енгізу және қолдауда қаржыландыру мен ресурстар басты рөл атқарады. Бұл мәселелер цифрландыру процесін айтарлықтай баяулатуы немесе қиындатуы мүмкін.

Әлеуметтік қызметтер жаңа технологияларды сатып алу және енгізу үшін жеткіліксіз бюджеттерге тап болуы мүмкін. Шектеулі қаржылық ресурстар аппараттық және бағдарламалық қамтамасыз етуді жаңартуды қиындатады, сонымен қатар оқыту және қолдау шығындарын өтейді. Шектеулі бюджеттермен цифрландыру шығындарын қамтымайтын басымдықтарды белгілеуге болады. Нәтижесінде басқа да маңызды салалар технологияны жаңарту есебінен қаржы алуы мүмкін. Қаржыландырудың ауытқуы және бюджетті бөлудегі өзгерістер белгісіздік тудырады және цифрландырудың ұзақ мерзімді жобаларын жоспарлау мен жүзеге асыруды қиындатады. Қысқа мерзімді гранттар мен қаржыландыру цифрлық технологияларды қолдау мен жаңартудың ұзақ мерзімді шығындарын өтей алмайды, бұл тұрақтылық пен іске асырылған шешімдерді қолдау мәселелеріне әкелуі мүмкін. Әлеуметтік қызметтерді цифрландыруды қолдауға бағытталған мемлекеттік және жеке гранттар мен субсидиялардың болмауы жаңғырту және жаңа технологияларды енгізу мүмкіндігін шектейді.

Көптеген әлеуметтік қызметтерде жаңа цифрлық технологияларды табысты енгізу және пайдалану үшін қажетті заманауи жабдықтар (компьютерлер, серверлер және желілер) жетіспейді. Заманауи бағдарламалық қамтамасыз ету мен мамандандырылған құралдарға лицензиялардың болмауы деректерді басқару және қызметтерді көрсету бойынша тиімді шешімдерді енгізуді қиындатады. Сондай-ақ ІТ және цифрлық мамандардың тапшылығымен қатар, әлеуметтік қызметтердің жаңа шешімдерді енгізу және қолдау мүмкіндіктері шектеулі. Қызметкерлер ағымдағы тапсырмаларға шамадан тыс жүктелуі мүмкін және жаңа технологияларды үйренуге және енгізуге уақыт пен ресурстар жетіспеуі мүмкін. Қызметкерлерді жаңа технологияларға оқыту қосымша ресурстар мен уақытты қажет етеді, бұл қаржы шектеулі және жұмыс жүктемесі жоғары болған кезде оны орындау қиын болуы мүмкін [6].

Білікті техникалық қолдау мен қызмет көрсету орталықтарының жоқтығы мәселелерді шешуді және жаңа технологияларды қолдауды қиындатады. Жаңа технологияларды енгізу қолданыстағы инфрақұрылымды жаңғыртуды талап етеді.

Әлеуметтік қызметтерде әртүрлі цифрлық жүйелер мен платформаларды біріктіру деректер алмасу мен жұмысты үйлестіруде қиындықтарға әкелетін елеулі мәселе болып табылады.

Жүйелер әртүрлі деректер пішімдерін қолдануы мүмкін, бұл платформалар арасында ақпарат алмасуды қиындатады. Бұл қосымша деректерді түрлендіруді талап етеді, бұл қателер қаупін арттырады және интеграциялау процесін қиындатады. Ескірген немесе мамандандырылған жүйелер заманауи байланыс стандарттары мен хаттамаларын қолдамауы мүмкін. Бұл оларды жаңа цифрлық платформалармен біріктіруді қиындатады. Әмбебап немесе үйлесімді интеграциялық шешімдердің болмауы жобаның құны мен күрделілігін арттыратын тапсырыстық шешімдерді әзірлеу қажеттілігіне әкеледі.

Деректер алмасудың бірыңғай стандарттары мен хаттамаларының болмауы интеграцияда қиындықтар туғызады. Әртүрлі жүйелер тұтынушыларды сәйкестендіру, деректерді жіктеу және басқа аспектілер үшін әртүрлі стандарттарды қолдануы мүмкін, бұл олардың бірге жұмыс істеуін қиындатады. Әртүрлі платформалардың әртүрлі бизнес-процестер мен функционалдық мүмкіндіктері болуы мүмкін, бұл тиімді өзара әрекеттесу үшін оларды үйлестіруді және біріктіруді талап етеді.

Қолданбалы бағдарламалау интерфейстерінің болмауы немесе сапасыздығы жүйелер арасындағы байланысты қиындатады. Барлық жүйелер интеграция үшін ашық және жақсы құжатталған қолданбалы бағдарламалау интерфейстерін қамтамасыз ете бермейді. Деректерді бір жүйеден екіншісіне тасымалдау күрделі және көп уақытты қажет ететін тапсырма болуы мүмкін, әсіресе деректердің құрылымы немесе пішімдері әртүрлі болса. Интеграция жүйелерге жүктемені арттырады, бұл олардың өнімділігі мен өңдеу жылдамдығына әсер етуі мүмкін.

Әртүрлі бөлімдер мен мүдделі тараптар арасындағы үйлестірудің болмауы интеграция процесін баяулатады. Бұл АТ бөлімдері, басқару құрылымдары және соңғы пайдаланушылар арасындағы жеткіліксіз байланысты қамтуы мүмкін. Интеграция прогресті жоспарлауды, бақылауды және бағалауды қоса алғанда, жобаны мұқият басқаруды талап етеді. Ресурстардың жетіспеушілігі немесе жобаны тиімсіз басқару интеграциядағы кідірістерге және проблемаларға әкеледі.

Әртүрлі жүйелерді біріктіру жаңа осалдықтар мен деректер қауіпсіздігіне қауіп төндіруі мүмкін. Жүйелер арасында тасымалданған кезде деректер қауіпсіздігінің жеткіліксіздігі ағып кетуге немесе рұқсатсыз кіруге әкелуі мүмкін. Әртүрлі жүйелер арасындағы қол жеткізу мен пайдаланушы құқықтарын үйлестіру деректерге рұқсатсыз кіру қаупін арттыра отырып, күрделі болуы мүмкін.

Жүйелерді біріктіру құпия ақпараттың бұзылуына әкелуі мүмкін, әсіресе деректер қауіпсіздік деңгейі әртүрлі жүйелер арасында тасымалданса. Әртүрлі нормативтік талаптар мен деректерді қорғау стандарттарын сақтау қажеттілігі интеграцияны

қиындатып, қосымша шығындарға әкелуі мүмкін.

Цифрлық жүйелердің техникалық сенімділігі мен тұрақтылығына қатысты мәселелер әлеуметтік қызметтердің жұмысына және қызметтердің қолжетімділігіне елеулі әсер етуі мүмкін.

Сапасы төмен интернет қосылымдары бар аймақтар жиі үзілістерге және цифрлық жүйелердің баяу жұмысына тап болуы мүмкін. Тұрақсыз немесе төмен жылдамдықты қосылым кідірістерге және онлайн қызметтердің қолжетімсіздігіне әкеледі. Артық байланыс сілтемелерінің болмауы және маңызды жүйелерге қолдау көрсету, егер негізгі желі сәтсіз болса, елеулі проблемаларды тудыруы мүмкін. Ескірген немесе физикалық тозған жабдықты пайдалану жиі істен шығуға және істен шығуға әкеледі. Жабдықты үнемі жаңарту мен жаңартудың болмауы жүйелердің жалпы сенімділігін төмендетеді. Сервер тапшылығы, жеткіліксіз деректерді сақтау және тиімсіз салқындату жүйелері жүйенің өнімділігі мен сенімділігіне әсер етеді.

Бағдарламалық қамтамасыз етудегі қателер мен осалдықтардың болуы жүйелердің жұмысындағы ақаулар мен проблемаларға әкеледі. Бағдарламалық жасақтаманың ақаулары да қауіпсіздік тәуекелдерін арттырады. Тұрақты жаңартулар мен патчтарды қабылдамайтын бағдарламалық құрал тұрақсыз және сенімділігі төмен болуы мүмкін. Қате бағдарламалық құрал конфигурациясы мен жүйе параметрлері жүйенің ақауларына және тұрақсыздығына әкелуі мүмкін. Өртүрлі бағдарламалық шешімдерді біріктіру проблемалары сәйкессіздікке және жүйе ақауларына әкелуі мүмкін.

Білікті техникалық қолдау және техникалық қызмет көрсету мамандарының болмауы кейде ақаулықтарды жылдам шешуді және ақаулықтарды жоюды қиындатады. АТ персоналын оқытудың болмауы жүйелерге дұрыс қызмет көрсетілмеуі және қолдау көрсетілмеуі, істен шығу қаупін арттыруы мүмкін.

Тұрақты техникалық қызмет көрсетудің және алдын алу шараларының болмауы проблемалардың жиналуына және істен шығу қаупінің артуына әкелуі мүмкін. Сақтық көшірмелердің және төтенше жағдайлар жоспарларының болмауы жүйені ақаулардан кейін қалпына келтіруді қиындатады.

Қауіпсіздік пен тұрақтылық кибершабуылдар мен қауіпсіздік инциденттеріне қатысты. Қауіпсіздік жүйелеріндегі осалдықтар мен әлсіздіктер сәтті кибершабуылдарға әкеледі, бұл қызметтердің үзілуі мен қолжетімсіздігін тудыруы мүмкін. Серверлер мен желілер сияқты негізгі инфрақұрылым құрамдастарына жасалған шабуылдар цифрлық жүйелердің толық немесе ішінара қолжетімсіздігіне әкелуі мүмкін.

Тәуекелдерді басқару стратегиялары мен жоспарларының болмауы ықтимал бұзылуларға дайындалуды және олардың әсерін барынша азайтуды қиындатады. Оқиғалар мен сәтсіздіктерді басқарудың нашарлығы жүйелерді қалпына келтірудің кешігуіне және тоқтау уақытының артуына әкеледі.

Қазақстан Республикасының әлеуметтік қызметтерінде цифрлық технологияларды қолдану клиенттердің құқықтарын қамтамасыз ету және цифрлық қызметтерді тиімді реттеу үшін ерекше назар аударуды талап ететін бірқатар этикалық және құқықтық мәселелерді тудырады.

Этикалық мәселелер тұтынушылардың жеке деректерін олардың толық ақпараттандырылған келісімінсіз жинау және сақтау кезінде туындайды. Мәліметтердің құпиялылық және клиент құқықтарын сақтау қағидаттарына сәйкес жиналуын, сақталуын және өңделуін қамтамасыз ету маңызды. Деректерді рұқсатсыз кіруден және пайдаланудан қорғау қажет. Ол үшін ақпараттың сыртқа шығып кетуіне және теріс пайдаланылуына жол бермеу үшін қатаң шаралар белгілеу қажет.

Тұтынушылар қандай деректердің жиналып жатқаны, олардың қалай пайдаланылатыны және оған кімнің қол жеткізе алатыны туралы толық хабардар болуы керек. Клиенттер деректерінің қалай пайдаланылатынын түсіну немесе бақылау мүмкіндігі болмаған кезде этикалық мәселелер туындайды. Ұйымдар тұтынушылар

негізделген шешімдер қабылдауы үшін деректерді жинау және өңдеу саясаты мен тәжірибесі туралы ашық болуы керек [7].

Клиенттерді әлеуметтік мәртебесі, жасы немесе басқа жеке ерекшеліктері сияқты деректеріне байланысты кемсітуге жол бермеу керек. Қызметтерге әділ және тең қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін цифрлық технологияларды пайдалану қажет. Цифрлық қызметтерден тыс қалмауы үшін қарт адамдар мен мүгедектер сияқты осал топтардың қажеттіліктерін ескеру маңызды.

Қазақстан Республикасында жеке ақпаратты жинау, өңдеу және сақтау мәселелерін реттейтін жеке деректерді қорғау туралы заң бар. Құқықтық салдарларды болдырмау үшін ұйымдар осы заңнаманы сақтауы керек. Цифрлық платформалар және онлайн қызметтер туралы заң сияқты цифрлық қызметтерге қатысты заңнаманы сақтау қажеттілігі. Реттеу пайдаланушылардың құқықтарын және қызмет көрсету сапасының стандарттарын қорғауды қамтамасыз етуі тиіс.

Тұтынушылар өз деректеріне қол жеткізуге және оларды түзету немесе жою мүмкіндігіне ие. Заңнама бұл құқықтарды қолдайды және тұтынушылардың өз деректерін оңай басқара алатынын қамтамасыз етеді. Клиенттерді ұйымдардың деректерді теріс пайдалану немесе тұтынушы құқықтарын бұзу сияқты теріс пайдалануынан құқықтық қорғауды қамтамасыз ету маңызды.

Ұйымдар деректердің бұзылуы және құпиялылықтың бұзылуы үшін заңды жауапкершілікте болады. Қауіпсіздік ережелері мен стандарттарының сақталуын қамтамасыз ету үшін жауапкершілік шаралары мен санкциялары болуы керек. Заңнамаға және ішкі нормативтік стандарттарға сәйкестіктің тұрақты шолуы мен аудиті ықтимал бұзушылықтарды анықтайды және түзетеді және деректерді басқару тәжірибесін жетілдіреді.

Нәтижелер мен талқылау

Цифрлық технологияларға біркелкі емес қолжетімділік мәселелерінің ықтимал шешімдері:

- телекоммуникациялық инфрақұрылымды дамытуға инвестицияларды ұлғайту және шалғай елді мекендерде интернет қызметтерін қамтуды кеңейту.
- ауылдық елді мекендердің тұрғындарына цифрлық құрылғыларды сатып алуға және интернет қызметтеріне ақы төлеуге субсидиялар беру.
- цифрлық сауаттылықты арттыру және халықты цифрлық технологияларды пайдалануға үйрету бағдарламаларын әзірлеу.
- шалғай елді мекендердің тұрғындарына әлеуметтік қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін онлайн және офлайн қызметтерді біріктіретін гибриді шешімдерді әзірлеу. Бұл мәселелерді шешу үкіметтің, жеке сектордың және қоғамдық ұйымдардың күш-жігерін қамтитын кешенді тәсілді қажет етеді.

Цифрлық теңсіздікті және оның халықтың осал топтарына әсерін жоюдың ықтимал шешімдері:

- мүмкіндігі шектеулі адамдар мен егде жастағы адамдардың қажеттіліктерін ескеретін қолжетімді технологиялар мен интерфейстерді құру және енгізу.
- егде жастағы адамдар мен білім деңгейі төмен адамдар үшін цифрлық дағдыларды оқыту бағдарламаларын жүргізу. Оқу үдерісінде қолдау мен көмекті енгізу.
- пайдаланушылардың кең ауқымын қамту үшін ақпарат пен қызметтердің әртүрлі платформаларда және ыңғайлы форматтарда қолжетімді болуын қамтамасыз ету.
- цифрлық ресурстар мен қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін халықтың осал топтарымен жұмыс істейтін коммерциялық емес ұйымдармен және қауымдастық топтарымен ынтымақтасу. Бұл шаралар цифрлық теңсіздіктің әсерін азайтуға және әлеуметтік қызметтерді халықтың барлық топтары үшін қолжетімді етуге көмектеседі.

Киберқауіпсіздік және деректерді қорғау мәселелерінің ықтимал шешімдері:

- деректерді шифрлаудың заманауи әдістерін енгізу, бағдарламалық қамтамасыз етуді жүйелі түрде жаңарту және деректерді қорғау үшін сенімді қауіпсіздік жүйелерін пайдалану.

- фишинг пен әлеуметтік инженерия әдістерін тануды қоса алғанда, қауіпсіздік және деректерді қорғау мәселелері бойынша қызметкерлерді тұрақты оқыту.

- көп деңгейлі аутентификацияны және қол жеткізу құқықтарын жүйелі түрде тексеруді қоса алғанда, қатал рұқсатты басқару саясатын енгізіңіз.

- деректерді өңдеу, сақтау және жою процедураларын қоса алғанда, деректерді қорғау саясатын құру және енгізу.

- қауіпсіздік жүйелеріне тұрақты мониторинг және осалдықтар мен бұзушылықтарды анықтау және жою үшін аудиттер жүргізу. Бұл мәселелерді шешу кешенді көзқарасты және әртүрлі субъектілердің, соның ішінде мемлекеттік органдардың, әлеуметтік қызметтер мен технологиялық компаниялардың ынтымақтастығын талап етеді.

Қызметкерлерді оқыту және дамыту қажеттілігінің ықтимал шешімдері:

- курстарды, семинарларды және интернет-ресурстарды қоса алғанда, кешенді оқыту және біліктілікті арттыру бағдарламаларын құру және енгізу.

- оқыту және білім беру іс-шараларын ұйымдастыру үшін ресурстар мен қаржыландыруды қамтамасыз ету.

- цифрлық технологиялар бойынша мамандандырылған курстарды әзірлеу және жеткізу үшін университеттермен және оқу орталықтарымен серіктестік.

- нұсқаулықтар, бейне курстар және интерактивті тренажерлар сияқты оқу материалдарын әзірлеу және тарату.

- қызметкерлерге жаңа технологияларды меңгеруге және туындаған мәселелерді шешуге көмектесетін мониторинг және қолдау жүйелерін құру. Бұл мәселелерді шешу Қазақстан Республикасында көрсетілетін әлеуметтік қызметтердің сапасын жақсартуға және жалпы әлеуметтік қызметтің тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Қаржыландыру мәселелерін шешудің ықтимал шешімдері:

- цифрландыруды қолдау үшін қосымша гранттар, субсидиялар және жеке инвестициялар мүмкіндіктерін зерттеу.

- қолда бар бюджет қаражатын тиімді бөлу, мүмкін азырақ маңызды шығындарды азайту және оларды цифрландыруға қайта бағыттау.

- ұзақ мерзімді қаржыландыру және тұрақтылық стратегияларын, соның ішінде технологияларды қолдау және жаңарту жоспарларын әзірлеу және енгізу.

Ресурс мәселелерін шешудің ықтимал шешімдері:

- қолда бар қаражат пен басымдықтарды ескере отырып, ескірген техниканы кезең-кезеңімен жаңғырту.

- цифрлық технологияларды қолдау үшін қызметкерлерді оқытуға және білікті мамандарды тартуға қаражат бөлу.

- Жаңа технологиялардың үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету үшін техникалық қолдау қызметтерін құру немесе жетілдіру.

- желілер мен серверлерді жаңартуды қоса алғанда, цифрлық шешімдерді қолдау үшін инфрақұрылымды біртіндеп жаңарту және кеңейту. Бұл шаралар әлеуметтік қызметтерге цифрлық технологияларды енгізуге байланысты қаржыландыру және ресурстық қиындықтарды жеңуге көмектеседі және осы саладағы цифрландырудың неғұрлым тиімді және тұрақты дамуына ықпал етеді.

Ынтымақтастық пен стандарттау мәселелерін шешудің ықтимал шешімдері:

- деректер алмасуға арналған бірыңғай стандарттар мен хаттамаларды жасау және енгізу интеграцияны жеңілдетеді және жүйелердің үйлесімділігін жақсартады.

- деректердің трансформациясын және әртүрлі жүйелер арасындағы өзара әрекеттесуді қамтамасыз ете алатын интеграциялық платформалар сияқты аралық

бағдарламалық шешімдерді қолдану.

Техникалық және ұйымдастырушылық қиындықтарды шешудің ықтимал шешімдері:

- кезеңдерді, ресурстар мен мерзімдерді анықтайтын нақты интеграциялық жоспарды әзірлеу. Тиімді жобаны басқару туындайтын қиындықтарды жеңуге және интеграция процесін бақылауға көмектеседі.

- үйлестіруді жақсарту және барлық талаптарды ескеру үшін барлық мүдделі тараптарды, соның ішінде IT мамандарын, менеджерлерді және пайдаланушыларды интеграциялау процесіне белсенді тарту.

Қауіпсіздік пен құпиялылық мәселелерін шешуге арналған ықтимал шешімдер:

- жүйелерді біріктіру кезінде ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін шифрлау, аутентификация және қол жеткізуді басқару сияқты деректерді қорғаудың озық технологияларын пайдалану.

- осалдықтарды анықтау және жою және нормативтік талаптардың сақталуын қамтамасыз ету үшін тұрақты аудиттер мен қауіпсіздік шолуларын жүргізу. Бұл шаралар цифрлық жүйелер мен платформаларды әлеуметтік қызметтерге біріктіру мәселелерін жеңілдетуге, деректер алмасу мен үйлестіруді жақсартуға, көрсетілетін қызметтердің тиімділігі мен қауіпсіздігін арттыруға көмектеседі.

Әлеуметтік қызметтерде цифрлық технологияларды пайдалануға қатысты этикалық және құқықтық мәселелерге клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылық және деректерді қорғау құқықтарын сақтау кіреді. Маңызды аспектілерге деректерді өндеуге келісім беру, деректер қауіпсіздігін қамтамасыз ету және цифрлық платформаларды пайдалану кезінде кемсітушілікке жол бермеу кіреді. Нормативтік және құқықтық базаның жеткіліксіздігі азаматтардың құқықтарының бұзылуына, мәліметтерді әдепсіз пайдалануына және әлеуметтік қызметтерге қатысты құқықтық салдарға әкелуі мүмкін. Бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғау және цифрлық қызметтерді реттеу үшін нақты ережелер мен стандарттарды әзірлеуді талап етеді [8].

Этикалық стандарттарды қамтамасыз ету бойынша ұсыныстар:

- деректерді өндеудің және клиент құқықтарын қорғаудың барлық этикалық аспектілерін ескеретін нақты құпиялылық саясатын әзірлеу және енгізу қажет.

- қызметкерлерді оқыту және этикалық стандарттарды сақтауды және тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету үшін процедураларды әзірлеу.

Заң талаптарын сақтау бойынша ұсыныстар:

- деректерді қорғау заңнамасының және цифрлық қызметтерді реттеудің сақталуын қамтамасыз ету. Заңнамадағы өзгерістерге сәйкес тәжірибені үнемі жаңарту және бейімдеу.

- келісімді алу, ақпаратқа қол жеткізу және түзету механизмдерін қоса алғанда, деректерді басқарудың тиімді процедуралары мен жүйелерін енгізу.

- заң талаптарының сақталуын және деректерді қорғауды қамтамасыз ету үшін тұрақты шолулар мен аудиттер жүргізу. Бұл шаралар әлеуметтік қызметтерде цифрлық технологияларды пайдалануда этикалық және құқықтық нормалардың сақталуын қамтамасыз етуге және клиенттер үшін деректер мен қызметтерді жақсырақ басқаруға ықпал етеді.

Әлеуметтік қызметтерге цифрлық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау проблемалары нәтижелерді өлшеудің нақты көрсеткіштері мен критерийлерінің болмауымен байланысты. Көптеген мекемелер цифрландырудың қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне, сондай-ақ тұтынушылардың қанағаттанушылығына әсерін бақылауда қиындықтарға тап болады. Прогрессті өлшеуге және проблемалық аймақтарды анықтауға арналған стандарттар мен құралдардың болмауы технологияларды қабылдау стратегияларын түзетуді қиындатады, бұл ресурстарды тиімсіз пайдалануға және қызметтерді жақсартудағы прогресстің баяулауына әкелуі мүмкін [9, б.51].

Тиімділікті бағалау және өлшемелерді жүргізуін жақсарту бойынша ұсыныстар:

- цифрлық технологияларды енгізу бойынша нақты және өлшенетін мақсаттарды анықтау.

- әртүрлі жобаларға қолдануға болатын стандартты көрсеткіштер мен бағалау критерийлерін жасаңыз.

Деректерді жинау және талдау әдістерін жетілдіру бойынша ұсыныстар:

- деректерді жинау және талдау үшін тиімді құралдар мен жүйелерді әзірлеу және енгізу.

- кешенді бағалау үшін әртүрлі көздерден алынған мәліметтерді біріктіруді қамтамасыз ету.

Әдістемелік тәсілдерді әзірлеу бойынша ұсыныстар:

- цифрлық технологиялардың тиімділігін бағалаудың стандартты әдістемелік тәсілдерін құру және енгізу.

- сыртқы факторларды және олардың нәтижеге әсерін ескеру.

Мамандарды даярлау және тарту бойынша ұсыныстар:

- әлеуметтік қызмет көрсету персоналын бағалау әдістері мен деректерді талдау бойынша әзірлеу және оқыту.

- бағалауды жүргізу үшін білікті мамандарды тарту.

Деректерді пайдалануды оңтайландыру бойынша ұсыныстар:

- негізделген шешімдер қабылдау үшін деректерді пайдалану стратегияларын әзірлеу.

- енгізілген технологияларды оңтайландыру және жетілдіру процесінде бағалау нәтижелерін ескеру.

Бұл ұсынымдар цифрлық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау және өлшеу үдерісін жақсартуға, олардың әлеуметтік қызметтерге әсерін дәлірек және объективті түсінуге мүмкіндік береді.

Қорытынды

Цифрландыру Қазақстан Республикасындағы әлеуметтік қызметтердің тиімділігіне айтарлықтай әсер етіп, көрсетілетін қызметтердің сапасында да, халықтың әртүрлі санаттары үшін олардың қолжетімділігінде де оң өзгерістерге әкелетінін атап өткім келеді. Ақпараттық технологияларды және процестерді автоматтандыруды енгізу мемлекеттік органдардың жұмысын жеделдетуге, бюрократиялық процедураларды қысқартуға және мемлекет пен азаматтардың өзара іс-қимылын жақсартуға мүмкіндік береді.

Цифрландыру мәселелерін шешу кезінде цифрлық трансформация тек техникалық шешімдерді ғана емес, сонымен қатар персоналды оқытуды, инфрақұрылымды жаңғыртуды және киберқауіпсіздікті қамтитын кешенді тәсілді қажет ететінін атап өткен жөн. Әлеуметтік салаға цифрлық технологияларды табысты енгізу үшін цифрлық теңсіздікті барынша азайту үшін халықтың барлық топтарының, соның ішінде осал топтардың қажеттіліктерін ескеру де маңызды. Жалпы, Қазақстанда цифрландыру үдерістерін жалғастыру әлеуметтік қызметтердің тиімділігі мен сапасын арттыруға, қоғамның әлеуметтік әл-ауқаты мен тұрақты дамуына ықпал етудің жаңа мүмкіндіктерін ашады.

Әдебиеттер тізімі:

1. Ошанова, Н.Т., Қиынова, Ж.Қ., Құрманқұлова, Ә.Қ. Цифрлық алшақтық мәселесі және оны жеңу тәсілдері. Абай атындағы ҚазҰПУ-нің Хабаршысы, «Физика-математика ғылымдары» сериясы, №2(78), 2022. 237-243 б.

2. Карпов, В. Ю. Риск цифрового разрыва в современной глобальной экономике / В. Ю. Карпов. Текст : непосредственный // Молодой ученый. 2022. № 4 (399). С.103-104.

3. Мусабеков, М. Қазақстанның киберқауіпсіздігін қамтамасыз ету: мәселелер мен шешімдер. aptalyk_e-byulleten_22.04.2019-28.04.2019_no_208.pdf

4. Сүлейменова, Ж.Т., Сейітқазы, П.Б., Кәсіптік білім беруді цифрландыру бәсекеге қабілетті мамандарды даярлаудың басты шарты ретінде. DOI 10.31489/2022Ped3/53-62
5. Әлеуметтік-еңбек саласын цифрландыру. Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі. <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/activities/196?lang=kk>
6. Әділбеков, А. Әлеуметтік саланың цифрлану деңгейі қандай? <https://kz.kursiv.media/kk/2022-05-27/leumettik-salany-cifrlanu-de-geji-andaj>
7. Бекенова, Ж.Н., Нұрышева, Г.Ж., Амиркулова, Ж.А. Цифрлық қоғамдағы тұлға болмысының ерекшеліктері және жауапкершілік мәселесі. <https://doi.org/10.31489/2023HPh3/170-179>
8. Нүсіпжанов Н.Н. Азаматтық құқық саласындағы цифрландыру: цифрлық бедел. // Eurasian Scientific Journal of Law. 2023; (3,4) 14-22 б. <https://doi.org/10.46914/2959-4197-2023-1-3-14-22>
9. Добролюбова Е. И., Старостина А. Н. Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан // Статистика и экономика. 2021. № 2. 45-56 б.

Referens list:

1. Oshanova, N.T., Kimova, Zh.K., Kurmanqulova, A.R. Cifrlıq alshaqtıq maselesi zhane onı jeñw täsilderi. Abay atındaǵı KazUPU-nin Xabarshısı, «Fizika-matematika ǵılımdarı» seriyası, №2(78), 2022. 237-243 b.
2. Karpov, V. YU. Risk tsifrovogo razryva v sovremennoy global'noy ekonomike / V. YU. Karpov. Tekst: nedvizhimost' // Molodyye ucheniy. 2022. № 4 (399). S. 103-104.
3. Musabekov, M. Kazaqstannın kiberqauipsızdigin qamtamasız etu: maseleler men sheshimder. aptalyk_e-byulleten_22.04.2019-28.04.2019_no_208.pdf
4. Suleymenova, Zh.T., Seyitqazı, P.B., Kasiptik bilim berudi cıfrlandırw basekege qabiletti mamandardı dayarlaudıń bastı shartı retinde. DOI 10.31489/2022Ped3/53-62
5. Aleumettik-eńbek salasıń cıfrlandırw. Kazakstan Respublikası Enbek zane halıktı aleumettik qorgau ministrliǵı. <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/activities/196?lang=kk>
6. Adilbekov, A. Alewmettik salanıń cıfrlanu dengey kanday? <https://kz.kursiv.media/kk/2022-05-27/leumettik-salany-cifrlanu-de-gezhi-andazh>
7. Bekenova, Zh.N., Nurişeva, G.J., Amirkulova, Zh.A. Cifrlıq kogamdagı tulga bolmısın erekshelekteri zhane zhauapkershilik maselesi. <https://doi.org/10.31489/2023HPh3/170-179>
8. Nusipzhanov N.N. Azamattıq quqıq salasındaǵı cıfrlandırw: cıfrlıq bedel. // Eurasian Scientific Journal of Law. 2023; (3,4) 14-22 b. <https://doi.org/10.46914/2959-4197-2023-1-3-14-22>
9. Dobrolyubova Ye. I., Starostina A. N. Otsenka tsifrovizatsii vzaimodeystviya gosudarstva i grazhdan // Statistika i ekonomika. 2021. № 2. 45-56 b.

жауапты автор туралы мәлімет (толық аты жөні, жұмыс орны, телефон, электрондық поштасы): Дарибаева Раушан Доскуловна – педагогика ғылымдарының кандидаты, доцент М.Әуезов атындағы ОҚУ, 87014074496, Daribaeva_R57@mail.ru