



# ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПОДХОД

УДК 374.71:316.772

<http://doi.org/10.24412/1997-0803-2023-3113-114-120>

**Н. В. Шарковская**

Московский государственный институт культуры,  
Химки, Московская область, Российская Федерация  
*e-mail:* 7948493@mail.ru

**Аннотация:** В статье рассматривается влияние цифровых технологий на менеджмент качества социально-культурной деятельности, разработку стратегий ее дальнейшего развития. Утверждается, что обращенность к анализу сущностных основ категориальных детерминант цифровизации сфер социально-культурной деятельности позволяет оценить готовность учреждений культуры к цифровизации – регулятору перехода к новому технологическому укладу на основе организационного подхода. Показана значимость структуризации процесса продвижения цифровых технологий в управление качеством организации социально-культурной деятельности. Делается вывод о результирующей консолидации управления качеством социально-культурной деятельности и цифровых технологий на основе сравнительного анализа технологий виртуальной и дополненной реальности; соотнесения процессов формирования цифровой культуры менеджеров, цифровой грамотности посетителей со спецификой менеджмента качества социально-культурной деятельности.

**Ключевые слова:** социально-культурная деятельность, цифровые технологии, менеджмент качества, цифровые информационные ресурсы, электронные услуги учреждений культуры.

**Для цитирования:** Шарковская Н.В. Цифровые технологии в менеджменте качества социально-культурной деятельности: организационный подход // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. 2023. №3 (113). С. 114-120. <http://doi.org/10.24412/1997-0803-2023-3113-114-120>

## DIGITAL TECHNOLOGIES IN QUALITY MANAGEMENT SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES: ORGANIZATIONAL APPROACH

**Natalia V. Sharkovskaya**

Moscow State Institute of Culture,  
Khimki, Moscow region, Russian Federation  
*e-mail:* 7948493@mail.ru

---

ШАРКОВСКАЯ НАТАЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА – доктор педагогических наук, профессор кафедры социально-культурной деятельности, Московский государственный институт культуры

SHARKOVSKAYA NATALIA VLADIMIROVNA – DSc in Pedagogy, Professor at the Department of Social and Cultural Activities, Moscow State Institute of Culture

© Шарковская Н.В., 2023



*Abstract:* The article examines the impact of digital technologies on the quality management of socio-cultural activities, the development of strategies for its further development. It is argued that the appeal to the analysis of the essential foundations of the categorical determinants of digitalization in the sphere of socio-cultural activity makes it possible to assess the readiness of cultural institutions for digitalization – the regulator of the transition to a new technological order based on an organizational approach. The importance of structuring the process of promoting digital technologies in the quality management of the organization of socio-cultural activities is shown. The conclusion is made about the effectiveness of consolidation of quality management of the organization of socio-cultural activities and digital technologies based on a comparative analysis of virtual and augmented reality technologies; correlation of the processes of formation of digital culture of managers, digital literacy of visitors with the specifics of quality management of socio-cultural activities.

*Keywords:* socio-cultural activities, digital technologies, quality management, digital information resources, electronic services of cultural institutions.

*For citation:* Sharkovskaya N.V. Digital technologies in quality management socio-cultural activities: organizational approach. *The Bulletin of Moscow State University of Culture and Arts (Vestnik MGUKI)*. 2023, no. 3 (113), pp. 114-120. (In Russ.). <http://doi.org/10.24412/1997-0803-2023-3113-114-120>

Цифровизация – как доминирующий тренд функционирования учреждений культуры – нацелена на совершенствование менеджмента качества социально-культурной деятельности. Прежде всего, это касается мониторинга и контроля результативности культурно-досуговых программ и проектов, подтверждение их соответствия требованиям нормативных документов в сфере культуры, разработки эффективных организационных приемов взаимоотношений с посетителями, а в целом направлено на активизацию профессионального потенциала специалистов, его реализацию в цифровой среде.

Расширяя спектр перспектив использования современных цифровых технологий, формирования цифровых компетенций, призванных стать источниками инноваций, цифровизация видоизменяет сущностные основы социально-культурной деятельности, приводя ее к более эффективному уровню совершенствования. Значимость соиотехнических детерминант цифровизации, создающей как дополнительные сферы реализации данной деятельности (е-волонтерство, геймификация культурного досуга, цифровая реконструкция историко-культурного наследия, киберспорт и др.), так и совершенно новые вызовы для улучшения качества ее организации, состоит в следующем:

- цифровые технологии способны быть продуктивными не только в социально-педагогических практиках отдельных учреждений культуры, но также в консолидации профессиональных сообществ менеджеров, технологов и т. д.;
- электронные культурные услуги призваны стимулировать эффективность пространственной инфраструктуры государственных и негосударственных учреждений культуры;
- цифровые новшества коррелируют с процессами выявления и разработки: а) методов усовершенствования форм онлайн-досуга, основанных на информационных технологиях; б) способов программно-информационного обеспечения направлений реализации социально-культурной деятельности и пр.

Указанные факторы гарантируют доминирующее использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для установления новых и поддержания существующих видов взаимодействия в учреждениях культуры. Они включают интенсивность уровней сетевых коммуникаций, цифровой формат взаимодействия специалистов с посетителями и партнерами, профессиональное сотрудниче-



ство и обмен опытом в цифровой среде, а также – анализ передачи и обработки достоверной информации в онлайн-режиме [3].

Осмысление влияния цифровых технологий на менеджмент качества социально-культурной деятельности с позиций организационного подхода, на разработку стратегий ее дальнейшего развития представляет собой перспективную область научных исследований, которая включает:

- изучение научно-педагогического потенциала технологических инноваций, позволяющих повысить уровень потребления культурных благ, усовершенствовать приемы предоставления электронных услуг и товаров, их вос требованности среди посетителей;
- выявление когнитивных рисков цифровизации, в том числе дезинформации, кибербуллинга, доступа к хранению и распространению в цифровом формате информации, не соответствующей возрастным особенностям посетителей;
- определение социокультурных условий поддержки творческой индивидуальности личности – как специалиста, так и посетителя – в новой цифровой реальности учреждений культуры и т. д.

На стыке теоретических изысканий воплощения целей менеджмента в процесс организации социально-культурной деятельности и качества реализации цифровых технологий выделяются уровни, характеризующие разработку методического инструментария оценки качества принятия менеджером цифровых решений. Они должны учитывать специфику конкретного учреждения культуры и отображать этапы интеграции технологических решений в цифровые платформы для оценивания их роли в создании социально-культурных проектов на уровне города / региона.

В целом для исследований, посвященных роли цифровых технологий в менеджменте качества социально-культурной деятельности, приемлема следующая логика: цифровизация процессов управления, обеспечиваю-

щих качество разработки и внедрения проектов, улучшает регламентацию динамичных процессов в учреждениях культуры; более доступная в онлайн-формате информация позволяет специалистам предлагать оптимальные идеи, касающиеся эффективности использования цифровых методов (анализ текстов социальных сетей, интерактивный анализ значительных объемов данных, интеллектуальный анализ данных), системы контроля и прогнозирования изменений в актуализации традиционных / инновационных культурных услуг.

Разработанные учеными методологические основы имплементации цифровых технологий в учреждениях культуры, их взаимосвязи с педагогическими технологиями, имеющими общекультурное предназначение [2; 5; 7; 9, с. 124], свидетельствуют о том, что для достижения успешной цифровизации разных сфер социально-культурной деятельности важно указать их категориальные детерминанты. К ним относят цифровую среду, цифровые компетенции, цифровую грамотность, цифровое наставничество, цифровой ресурс (информационный, просветительский и пр.). Это позволяет:

- оценить степень готовности учреждений культуры к цифровизации в качестве регулятора перехода к новому технологическому укладу на основе организационного подхода;
- сформировать устойчивый спрос / предложение на научно-практическое обоснование использования цифровых технологий в разных типах современных учреждений культуры;
- стимулировать внедрение цифровых технологий на принципах государственно-частного партнерства;
- осуществлять контроль повышения качества учетной информации на разных этапах реализации цифровых технологий.

В данной статье цифровые технологии, «вбирающие в себя разновидности сенсорных систем воздействия на личность, а так-



же конструкторских образцов различных аппаратных средств» [7], понимаются как технологии, способствующие интенсивному воспроизведству человеческого капитала, его духовно-нравственной составляющей, а также – «изменению культуры поиска и внедрения инноваций» [8, с. 288] в новой педагогической парадигме социально-культурной деятельности.

Структурными элементами их продвижения в процесс управления качеством организации социально-культурной деятельности выступают: а) институциональная модель сетевого взаимодействия и ее конверсия; б) методический инструментарий системы менеджмента качества; в) нормативно-правовое регулирование ресурсного обеспечения деятельности; г) критерии оценки вариантов при распределении уровней цифровых систем управления; д) формы цифрового контроля и прогнозирования. В своей совокупности указанные составные компоненты содействуют стабилизации системы взаимных отношений участников на этапе внедрения цифровых технологий, а также – разработке алгоритма выбора локальных форм проектов для популяризации доступности потребления электронных культурных благ.

В целом интеграция цифровых технологий и менеджмента качества социально-культурной деятельности (с учетом применения организационного подхода) как стратегическая задача современных учреждений культуры позволяет:

- стимулировать педагогический эффект презентации их имиджа в Интернете: транслировать посетителям целостный образ социально-культурной позиции, основанный на миссии конкретного учреждения культуры для формирования позитивного отношения к нему;
- создавать / воссоздавать знания о новых возможностях предоставляемых электронных культурных услуг (получение бонусов, специальных предложений при их потреблении и т. д.);

- осуществлять поиск партнеров, заинтересованных в поддержке реализации цифровых инновационных проектов, планировать и проводить их инвестиционный анализ;
- разрабатывать теоретические положения социально-культурной деятельности в части ее понятийно-терминологического аппарата, выявлять проблемы и перспективы его систематизации в условиях цифровизации;
- изучать управленческие аспекты концептуальных основ качества культурной жизнедеятельности личности в ходе цифровизации учреждений культуры.

Мы исходим из того, что поступательное развитие социально-культурной деятельности в цифровую эпоху предопределено приобщением личности к миру культуры и искусства через видеоподкастинг, виртуальные экскурсии, прогулки, видеоконференции, электронные выставки, цифровые экспозиции, 3D-панорамы, открытые онлайн-курсы / марафоны / форумы и другие многочисленные формы. Такое приобщение осуществляется также с помощью QR кодов, аудиогидов, технологии «3D-моделирование, прототипирование и макетирование». На основании сказанного нами определяются ведущие функции интеграции цифровых технологий с системой менеджмента качества данной деятельности. Значимыми среди них, наряду с базовыми функциями – прогностической, проектной, информационно-контрольной – выступают следующие:

- **экологическая**, т. е. обеспечение экологической безопасности применения цифровых технологий, использование цифровых ресурсов как в профессиональных интересах специалистов, так и в досуговых увлечениях посетителей учреждений культуры;
- **технологическая**, т. е. гарантирование качества оказываемых электронных культурных услуг; интенсификация производства потребительской культурной продукции на основе технических приемов веб-разработки ее образцов;



- **организационно-управленческая**, т. е. повышение эффективности использования цифровых ресурсов при совершенствовании методов управления, реализации принципов государственно-частного партнерства учреждений культуры;
- **социально-трудовая**, т. е. появление новых профессий в сфере культуры, в том числе веб-менеджера, менеджера интернет-проектов, продюсера цифрового контента [1; 6, с. 104] и средств моделирования профессиональных стандартов в организации рабочих мест специалистов социально-культурной сферы.

Роль цифровых технологий в менеджменте качества социально-культурной деятельности обуславливается такими принципами, как

- **принцип комбинирования традиционных технологий социально-культурной деятельности и цифровых технологий**; принцип ориентирован на соотнесение организации социально-культурной деятельности в досуговом пространстве с качеством изучения духовных потребностей посетителей в разумных развлечениях; достижение продуктивности осуществления деятельности на основе сочетания цифровых (светодинамических, виртуальных, проекционных) и социально-культурных (игровых, информационно-просветительских, коммуникативных и др.) технологий; *способы проявления принципа:* а) создание иллюзорного общественного пространства посредством локально-го освещения, статичных / малодинамичных проекций в коммуникативных зонах; б) конструирование игровых, рекреационных зон пространства на основе голографических, светодинамических систем; в) выявление иммерсивных аспектов инсталляции предметных действий, наблюдений, применительно к конкретным имитационным ситуациям;
- **принцип сценарного моделирования развития досугового пространства социально-культурной деятельности**; принцип нацелен на вариативность развития сценариев в виде перехода от технологии прогнозирования к технологии проектирования комфортных условий создания локального пространства, в которое интегрированы цифровые технологии; *способы проявления принципа:* а) фиксированный по времени период нахождения посетителей в виртуальном пространстве; б) соответствие цветовой палитры эффектов, создающихся цифровыми технологиями, художественному замыслу моделирования культурного события; в) достижение успешности реализации методов цифровой голограмии для обеспечения бесконтактного контроля с субъектами социально-культурной деятельности.
- **модификация характеристик досугового пространства организации социально-культурной деятельности под влиянием цифровых технологий**; принцип сопряжен с трансформацией определенных параметров досугового пространства на основе иллюзорности и интерактивности в соответствии с целями организации социально-культурной деятельности и личностных качеств посетителя как субъекта «просвещавшегося / развлекающегося»; *способы проявления принципа:* а) создание тематической иллюзорности в досуговом пространстве на основе технических средств; б) обусловленность интерактивности пространства подбором вариантов локального искусственного освещения с целью обозначения визуальных границ для поведенческой активности посетителей; в) сопряженность корреляции разной степени погружения посетителя в виртуальное пространство с его мировоззренческими установками, системой ценностных ориентаций в мире культуры [4].



К актуальным проблемам интеграции цифровых технологий в систему управления качеством организации социально-культурной деятельности следует отнести:

- 1) дефицит резервов финансовых средств для разработки цифровых проектов, обусловленных оптимизацией общих систем управления в учреждениях культуры;
- 2) недостаточную укомплектованность квалифицированными кадрами не только процесса внедрения цифровых технологий, но и информационной поддержки контроля за качеством их продвижения в сферах социально-культурной деятельности;
- 3) наличие погрешностей в развитии составных частей цифровой инфраструктуры учреждений культуры – имеющейся сети Интернет для передачи данных, подсистемы технического обеспечения, регламентных процессов взаимодействия ИТ-сервисов, технологий в качестве программного обеспечения;
- 4) несовершенство методик формирования предметно-ориентированных информационных баз данных о внедрении цифровых инновационных проектов в сферу культуры.

Для конструктивного решения данных проблем в учреждениях культуры важно внедрять эффективную систему кибербезопасности, а также более активно привлекать специалистов, имеющих успешный опыт работы с цифровыми объектами, их идентификацией. В этой связи необходимо интенсивно развивать ресурсную базу социально-культурной деятельности, дополняя ее такими структур-

ными элементами, как цифровой этический ресурс, а также – цифровые информационные ресурсы: аналитический, образовательный, просветительский и пр.

На наш взгляд, перспективными направлениями дальнейших исследований управления качеством в консолидации социально-культурной деятельности и цифровых технологий на основе организационного подхода представляются следующие:

- выявление технологических трендов, дающих максимально возможный результат в цифровизации сфер социально-культурной деятельности;
- сравнительный анализ технологий виртуальной и дополненной реальности в системе социально-культурной реабилитации посетителей с ограниченными возможностями здоровья;
- анализ системы менеджмента относительно качества новых сфер социально-культурной деятельности и продуктивности применения конкретных цифровых технологий;
- разработка инновационных моделей цифровой среды, их сопряжение с традиционными моделями развивающей среды учреждений культуры;
- выявление факторов успешной цифровизации досугового пространства учреждений культуры и оптимизация целевых функций социально-культурной деятельности;
- соотнесение процессов формирования цифровой культуры менеджеров и цифровой грамотности посетителей со спецификой менеджмента качества социально-культурной деятельности.

## Список литературы

1. Атлас новых профессий / под ред. П. Лукши/. Агентство стратегических инициатив, Московская школа управления Сколково. Москва: Олимп-Бизнес, 2015. 216 с.
2. Вайзеро К. И. Особенности реализации социально-культурных онлайн-проектов учреждениями культуры Москвы в период пандемии // Социально-культурная деятельность: векторы исследовательских и практических перспектив: материалы международной электронной научно-практической конференции 21 мая 2021 г. Научные редакторы Р. Ш. Ахмадиева, П. П. Терехов, Р. С. Гарифуллина. Казань: КазГИК. 2021. С. 22–29.



3. Васильев В. А., Александрова С. В. Цифровые технологии в менеджменте качества: учебное пособие. Москва: Издательство МАИ, 2021. 96 с.
4. Рязанова А. А. Влияние цифровых технологий на архитектурное пространство культурно-развлекательного центра: автореферат диссертации ... кандидата архитектуры. Нижний Новгород. 2010. 25 с.
5. Суминова Т. Н. Арт-менеджмент в контексте цифровых технологий // Сборник материалов Международного форума Kazan Digital Week-2021, 21–24 сентября 2021, Казань: ГБУ «НЦБЖД», 2021. С. 564–569.
6. Шарковская Н. В. Модусы глобализации в социально-культурной деятельности: антропологический аспект // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. 2019. № 5 (91). С. 102–110.
7. Шарковская Н. В. Цифровые технологии в организации социально-культурной деятельности: научно-педагогический дискурс // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. 2022. № 6 (110). С. 97–105.
8. Шеффер Э. Индустрия Х. О. преимущества цифровых технологий для производства / Э. Шеффер. Перевод с английского. Москва: Издательская группа «Точка», 2019. 320 с.
9. Ярошенко Н. Н. Педагогическая имплементация понятия «социально-культурная деятельность» // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. 2021. № 5 (103). С. 124–136.

\*

Поступила в редакцию 31.05.2023