

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н. П. ОГАРЁВА»

Историко-социологический институт

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

д-р социол. наук, проф.

_____ Л. И. Савинов

(подпись)

«__» _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

**РАЗВИТИЕ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ В РМ**

Автор бакалаврской работы (подпись) (дата) Д. В. Полищук

Обозначение бакалаврской работы БР-02069964-39.03.02-09-20

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль Социальная защита и социальное обслуживание семьи и детей

Руководитель работы

канд. социол. наук, доц. (подпись) (дата) Е. Г. Панькова

Нормоконтролер

канд. социол. наук, доц. (подпись) (дата) А. С. Палибина

Саранск

2020

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н. П. ОГАРЁВА»

Историко-социологический институт
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой
д-р социол. наук, проф.
_____ Л. И. Савинов
(подпись)

«__» _____ 2019 г.

ЗАДАНИЕ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Студент Полищук Данил Викторович

1 Тема Развитие практики применения информационных технологий в социальной работе в РМ

Утверждена по МордГУ № 9741-с от 10.12.2019 г.

2 Срок представления работы к защите

3 Исходные данные для бакалаврской работы: монографии, методические и учебные пособия, сборники научных статей, уставные и отчетные документы социальных служб, отчеты по учебной и производственным практикам, нормативно-правовые документы.

4 Содержание бакалаврской работы

4.1 Теоретическое и нормативное обоснование использования информационных технологий в социальной работе

4.2 Прикладные основы исследования развития практики применения информационных технологий в социальной работе в РМ

5 Расчетно-графическая часть 16 рисунков, 2 таблицы

6 Приложения А, Б, В

Руководитель работы

канд. социол. наук, доц. _____ Е. Г. Панькова

здание принял к исполнению _____ Д. В. Полищук

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 82 страницы, 16 рисунков, 2 таблицы, 68 использованных источников, 3 приложения.

ИНФОРМАЦИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПРИМЕНЕНИЕ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА, РАЗВИТИЕ, ПРОГРЕСС, ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

Объект исследования: информационные технологии в социальной работе.

Цель исследования: изучить развитие практики и определить перспективы применения информационных технологий в социальной работе и выработать рекомендации по их внедрению в РМ.

Методы исследования:

1) общенаучные: анализ, синтез, диалектический, сравнительный метод, метод вторичного анализа; 2) частнонаучные: методы сбора информации: *анкетирование* сотрудников ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (20 человек) и клиентов ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (50 человек); методы обработки информации – ранжирование, классификация, обобщение, группировка, синтез и интерпретация полученных данных.

В результате исследования изучено содержание современных информационных технологий, используемые в социальной работе; проанализированы опыт, специфика и нормативное обеспечение практики применения информационных технологий в социальной работе; на основе авторского исследования проанализирована практика использования информационных технологий в практике социальной работе в РМ; определены перспективные направления внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ.

Степень внедрения – частичная, в теорию и практику социальной работы. Имеется 2 публикации по данной проблематике.

Область применения – выводы и результаты исследования, проведенного в рамках бакалаврской работы, могут быть использованы при подготовки студентов направления «Социальная работа», а также в практической деятельности организаций социальной сферы.

Эффективность – определены перспективы применения информационных технологий в социальной работе и выработаны рекомендации по их внедрению в РМ.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1 Теоретическое и нормативное обоснование использования информационных технологий в социальной работе	14
1.1 Понятие и содержание информационных технологий в социальной работе	14
1.2 Нормативно-правовые основы использования информационных технологий в практике социальной работы	24
2 Прикладные основы исследования развития практики применения информационных технологий в социальной работе в РМ: результаты эмпирического исследования	34
2.1 Опыт применения информационных технологий в социальной работе в РМ: результаты эмпирического исследования	34
2.2 Практические рекомендации по совершенствованию внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	63
ПРИЛОЖЕНИЕ А (обязательное) Программа эмпирического исследования: «Практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ»	72
ПРИЛОЖЕНИЕ Б (обязательное) Анкета для специалистов: «Практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ»	76
ПРИЛОЖЕНИЕ В (обязательное) Анкета для клиентов: «Практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ»	79

ВВЕДЕНИЕ

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия: с одной стороны широкое использование возможностей информационных технологий позволяет повысить эффективность деятельности организаций системы социальной защиты населения, так как обеспечивает «прозрачность», доступность и быстроту предоставления/получения социальных сервисов; с другой стороны, отмечается недостаточный уровень готовности продуктивно использовать информационные технологии у специалистов и клиентов социальных служб.

Актуальность исследования. Одним из важнейших направлений повышения эффективности деятельности организаций системы социальной защиты и социального обеспечения является применение информационных технологий. Без использования информационных технологий уже невозможно принятие обоснованных, взвешенных решений, касающихся оценки состояния отрасли, возможных направлений реформирования и модернизации социальной сферы в условиях постоянного ускорения социальных процессов. Разнохарактерность и острота социальных проблем, которые приходится решать органам социальной защиты населения с одной стороны и наличие огромного интереса у физических (в том числе и потенциальных получателей социальных услуг или выплат) и юридических лиц (государственных, коммерческих и общественных организаций) к информации с другой, придают особую актуальность вопросам технологизации социальной работы.

Мы можем констатировать факт бурного развития практики применения информационных технологий в социальной работе, которые затрагивают такие направления как: социальная защита населения, охрана здоровья, социальные выплаты, льготы, субсидии, трудоустройство и занятость, пенсионное обеспечение, образование, предоставление государственных и муниципальных услуг и проч. В настоящее время информационные технологии не только широко используются в социальной работе с клиентами, но рассматриваются

на законодательном уровне как часть системы социального обеспечения и социального обслуживания. Сегодня трудно представить деятельность социальных служб и учреждений без компьютерной техники, различных банков данных, компьютерных программ, позволяющих оперативно обслуживать клиентов. Активно внедряются и осваиваются специалистами и клиентами социальной работы новые средства передачи сообщений, коммуникационные каналы, социальные порталы, оцифровываются статистические данные в целях обеспечения их «прозрачности» и доступности, что существенным образом облегчает процедуру получения мер социальной поддержки, пенсий и пособий, социальных услуг и прочих социальных сервисов.

В тоже время специалисты-сотрудники и клиенты социальных служб также сталкиваются с новыми и нередко сложными задачами в отношении использования технологий, доступа и контроля в процессе оказания/получения различного рода социальных услуг. Существенные ограничения могут испытывать клиенты, которые не имеют соответствующих знаний и навыков, а также технической возможности получения электронных социальных услуг.

Очевидно, данная тема – это новый аспект в практике социальной работы и требует серьезного теоретического и эмпирического исследования и осмысления.

Степень изученности проблемы. В настоящее время проблема становления и развития практики применения информационных технологий в социальной работе является актуальной в современных научных исследованиях.

Анализ сущности и значения информационных технологий является предметом изучения К. В. Балдина [3], Н. А. Горелова [9], М. Л. Соболевой [53], А. В. Соколова [54] и др.

Развитие информационных технологий в социальной сфере представлено в работах таких исследователей, как: Д. А. Баранов [33], С. Е. Гасумова [7; 8], Р. Н. Максимов [29], Т. Н. Никулина [33], А. С. Онокой [43], М. М. Хохлова [60], А. А. Чеченов [61] и др.

Я. В. Григорьева [10], Л. И. Кононова [18], А. Ю. Курин [24], З. М. Ломаза [25], В. В. Лычагина [26], Л. Б. Монахова [32], А. Ореховский [44], В. А. Фокин [58], М. Н. Хомич [59] и другие исследовали вопросы становления и развития практики применения информационных технологий в социальной работе. Так, Т. Е. Климова и Е. Ф. Олейник [17] уделяют внимание подготовке специалистов по социальной работе к использованию новых информационных технологий в профессиональной деятельности. Г. Г. Кузнецова [23] рассматривает информационные технологии как средство управления системой социальной защиты населения. Особый интерес у исследователей вызывают процессы внедрения информационных технологий в социальную сферу с различными категориями населения.

Информационные технологии в социальной работе как один из факторов повышения эффективности функционирования системы социальной защиты населения рассматривали В. Е. Макаров [28], Л. Б. Монахова [32], Е. И. Холостова [68], А. Шадрин [63], А. А. Шайхразыева [64], Н. Д. Эмиров [67] и др.

Проблемы развития информационных технологии в Республике Мордовия изучались Д. А. Бакеевой [2], О. Н. Бариновой [4] и др. Отдельные аспекты применения информационных технологий в социальной сфере Республики Мордовия исследовались М. В. Ворониной [5], А. С. Палибиной, [51], Л. И. Савиновым [51] и др.

К сожалению, в Республике Мордовия практически нет исследований по проблемам внедрения информационных технологий в практику социальной работы. Мало изучены и проанализированы существующие информационные порталы в сфере социальной защиты населения, оценена их эффективность. Поэтому данное исследование представляется перспективным и актуальным.

Объект исследования – информационные технологии в социальной работе.

Предмет исследования – становление и развитие практики применения информационных технологий в социальной работе в РМ.

Цель исследования – изучить развитие практики и определить перспективы применения информационных технологий в социальной работе и выработать рекомендации по их внедрению в РМ.

Задачи исследования:

- 1 *исследовать* понятие и содержание информационных технологий в социальной работе;
- 2 *изучить* нормативно-правовое обеспечение практики применения информационных технологий в социальной работе;
- 3 на основе авторского исследования *проанализировать* практику использования информационных технологий в социальной работе в РМ;
- 4 *определить* перспективные направления внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ;
- 5 *выработать* практические рекомендации по внедрению информационных технологий в практику социальной работы в РМ.

Теоретической основой бакалаврской работы является междисциплинарный подход, сочетание различных взглядов отечественных ученых в области становления и развития практики применения информационных технологий в социальной работе:

– теория информатизации общества (С. Е. Гасумова [7], Н. А. Горелов [9], А. Д. Еляков [11], А. В. Соколов [54], А. В. Чугунов [62] и др.);

– теория информатизации социальной сферы общества (Р. Н. Максимов [29], Т. Н. Никулин [33], А. С. Онокой [43], М. М. Хохлова [60], А. А. Чеченов [61] и др.);

– теория информатизации социальной работы (Я. В. Григорьева [10], Л. И. Кононова [18], В. В. Лычагина [26], В. А. Фокин [58], М. Н. Хомич [59] и др.);

– концепция применения информационных технологий в социальной работе как фактора повышения эффективности функционирования системы социальной защиты населения (В. Е. Макаров [28], Л. Б. Монахова [32], А. А. Шайхразыева [64], Н. Д. Эмиров [67], Е. И. Холостова [68] и др.).

Методы исследования: 1) общенаучные: анализ, синтез, диалектический, сравнительный метод, метод вторичного анализа; 2) частнонаучные: *анкетирование* сотрудников ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (20 человек) и клиентов ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (50 человек); методы обработки информации – ранжирование, классификация, обобщение, группировка, синтез и интерпретация полученных данных.

Эмпирической базой исследования бакалаврской работы послужили:

1) Статистические данные федеральной службы государственной статистики, службы государственной статистики Республики Мордовия, данные ВЦИОМ [6; 46; 57];

2) веб-сайты социальных учреждений РМ, официальные сайты и органов власти, портал Госуслуги, портал ЕГИССО[16; 31; 45; 47; 50], данные Федерального реестра поставщиков социальных услуг Республики Мордовия;

3) результаты социологических исследований (исследование использования информационных технологий в социальной сфере, исследование современных коммуникационных технологий) Д. А. Бекеевой [2], (исследование применения информационных технологий в социальной сфере) А. А. Чеченова [61], (исследование информационных технологии в социальной работе с семьей) Е. В. Олейник [42] и др.;

4) результаты проведенного авторского исследования на тему: «Практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ». Исследование было проведено в феврале – мае 2020 года методом анкетирования сотрудников ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (20 человек) и клиентов ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (50 человек) (опрос методом анкетирования, как клиентов, так и сотрудников социальных служб позволяет выявить специфику и аспекты практики использования информационных технологий с разных позиций; выбор данного учреждения, как площадки проведения исследования, обусловлен широким использованием

специалистами центра в своей работе информационных возможностей портала ЕГИССО и информационных систем в сфере социального обслуживания (реестр поставщиков социальных услуг и регистр получателей социальных услуг). Детальные характеристики программы исследования предоставлены в приложении А, инструментарий (анкета для специалистов и анкета для клиентов) – в приложениях Б и В работы.

Научная новизна бакалаврской работы.

1) определены перспективные направления внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ;

2) выработаны рекомендации по внедрению информационных технологий в практику социальной работы в РМ.

Теоретическая и практическая значимость исследования. Выводы и результаты исследования, проведенного в рамках бакалаврской работы, могут быть использованы в практической деятельности социальных работников, членов некоммерческих организаций, а также в учебном процессе при подготовке студентов по направлению «Социальная работа». Работа имеет прикладное значение и может быть использована в управленческих структурах, в комплексных центрах социального обслуживания населения. Данные бакалаврской работы могут быть использованы при совершенствовании направлений внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ.

Апробация бакалаврской работы:

По данной и смежной тематике автором бакалаврской работы опубликовано **2 научные статьи.**

1 Полищук Д. В. Информационная безопасность в социальной работе / Д. В. Полищук // Опыт деятельности социальных служб : матер. Междунар. науч.-практич. конф. (30 марта 2019 г., г. Таганрог). – Таганрог : РГСУ; Издатель А. Н. Ступин, 2019. – С.110–113.

2 Полищук Д. В. Информационные технологии в социальной работе с семьей: реальность и перспективы / Д. В. Полищук // Взаимодействие семьи с

другими социальными институтами как возможность преодоления социокультурных угроз в России : материалы Межрегион. науч.-практ. конф. (г. Саранск, 15 ноября 2019 г.) [электрон. ресурс] / МГУ им. Н. П. Огарева, Ист.-социол. инс-т ; каф. соц. работы ; под общ. ред. проф. Л.И. Савинова. — Электрон. текстовые дан. — Саранск : Издатель Афанасьев В.С., 2020. <http://13rusprint.ru/books/2020/Interaction/>

1 Теоретическое и нормативное обоснование использования информационных технологий в социальной работе

1.1 Понятие и содержание информационных технологий в социальной работе

Вторая половина XX века характеризуется бурным развитием компьютерных технологий, в результате чего общество постепенно становится информационным, информатизация проникает во все сферы человеческой деятельности. За последние десятилетия компьютерные и информационные технологии коренным образом изменили не только формы образования, обучения, трудовой деятельности, но и способы достижения личных и общественных целей.

Информатизация современного общества имеет глобальный характер, влияющий на все сферы человеческой жизнедеятельности. Особенность данного процесса состоит в том, что основным видом социальной деятельности является сбор, накопление, обработка, сохранение, передача и использование информации с помощью разнообразных электронно-вычислительных средств [54, 73-78]. Сегодня информационные технологии не только изменяют профессиональную и общественную деятельность человека, но являются эффективным способом социальной адаптации и социальной интеграции особо незащищенных слоев населения. Кроме того, в настоящее время в нашей стране созданы все условия для внедрения и активного применения информационных технологий в социальную сферу.

Однако, как подчеркивают А. В. Кадомец, Л. А. Горбачева, О. Ю. Шибаршина, несмотря на то, что в России разработаны и реализуются национальные проекты, информационное законодательство, федеральные и региональные программы, информатизация социальной сферы носит хаотичный характер, в результате чего «государством упускается уникальная

возможность его использования в целях снижения уровня информационного неравенства, повышения гражданской активности индивидов, культурного и духовного возрождения общества, достижения социальной стабильности» [15, 66-68].

Также важно подчеркнуть, что социальная информатика воспринимается однобоко – только как возможность применения новейших информационных компьютерных технологий на базе вычислительной техники. Однако информатизация общества предполагает, прежде всего, его качественное совершенствование с помощью комплекса информационных технологий, ключевым фактором которого выступает ее интеграция с процессами социальной интеллектуализации [15, 68].

Более подробно остановимся на анализе понятийно-категориального аппарата бакалаврской работы.

В. В. Лычагина понимает под **информатизацией** совокупность процессов и явлений, которые направлены на обработку информации с использованием средств вычислительной техники и информационных технологий, специального программного обеспечения [26].

С. Е. Гасумова понимает под **информационными технологиями** комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы [7, 24-28].

Термин **«информатизация социальной сферы»** находится в стадии своего формирования, когда под влиянием современных тенденций происходит коренная модификация общества, влекущую за собой не только трансформацию социокультуры, но и смену потребностей, изменение всего образа жизни человека, что в свою очередь требует создание новых форм, средств и способов социальной адаптации [9, 37].

Проследим становление процесса информатизации. Он начался в 60-е года XX века в постиндустриальных США, позже в 70-х годах в Японии вводится понятие «информационное общество», под которым понимается общество с наличием качественной информации и средств, необходимых для ее эффективного распределения. Введение понятия «информационное общество» является достаточно символичным, так как подразумевало первый шаг к созданию нового мира, предполагающего влияние разума [21, 22].

В это же время в развитых странах в социальных организациях начинают использоваться компьютеры, создается специальное программное обеспечение, позволяющее собирать информацию о нуждающихся в социальной помощи, видах оказываемой помощи, обрабатывать информацию и оформлять ее в виде отчетов. Первой формой использования информационных технологий в социальной работе было компьютеризированное интервью («диалог компьютера и человека»). Несомненными преимуществами указанной технологии социальной работы были сохранение конфиденциальности, дистанционность, точность и обоснованность полученной информации. Кроме того, чем многообразнее проблемы клиента, тем больше вероятность применения такой технологии [66, 716–719].

Целью информационных технологий в социальной работе является производство информации, необходимой для анализа трудной жизненной ситуации клиента и выработки необходимых форм и средств для ее решения [20, 65-66]. Особенностью использования информационных технологий в социальной работе заключается в мобильности, гибкости и адаптивности к внешним воздействиям.

В социальной работе используются такие виды информационных технологий как:

1. Интернет-технологии на основе применения интернет-ресурсов в социальной сфере: интернет-ресурсы государственных органов и учреждений социальной сферы; интернет-ресурсы некоммерческих организаций и общественных объединений, базы данных по основным направлениям работы

(например, база данных по трудоустройству, по организациям, оказывающим специализированную медико-социальную помощь, и др.)

2. Программное обеспечение, предназначенное для социальной сферы: автоматизированные информационные системы (АИС) и базы данных, специально разработанные для социальной сферы, например система автоматизированного учета населения России, информационная система учета и предоставления льгот гражданам, социальные карты, государственные банки данных в сфере социальной работы и др.). *Системы «Адресная социальная помощь», «Региональное социальное законодательство», Единая государственная информационная система социального обеспечения и др. Данные системы работают последние 7 лет.*

3. Социально-значимые технологии на базе средств массовой информации (печатных, средств радиовещания, телевидения и др.): мультимедиа-технологии, которые позволяют использовать текст, графику, видео и мультипликацию в интерактивном режиме; и на базе средств теле- и радиовещания; информационные технологии на базе различных СМИ, в различных типах социальной рекламы.

4. Обучающие информационные технологии: технологии, использующие компьютерные обучающие программы; технологии дистанционного обучения различных групп населения (например, инвалидов), специалистов социальных служб[14, 15-16].

Приведем несколько примеров: широкий диапазон услуг можно получить (а часто быстрее и удобнее) на портале Госуслуг РФ: от написания жалобы в конкретное учреждение до получения различного рода социальных услуг, заявлений на получение пособий и социальных сервисов; все более интенсивно в социальную практику внедряется оплата дошкольных, школьных, внешкольных образовательных учреждений через онлайн перевод в мобильном приложении; существует сервисы, позволяющие контролировать детей в школьных учреждениях: от успеваемости ребенка в электронных дневниках до контроля его местонахождения.

Проверить штрафы, записаться к врачу, оплатить госпошлину со скидкой в 30,0 % – это, наверное, самые популярные сценарии использования Единого портала государственных услуг (ЕПГУ).

На первом этапе портал содержал лишь информацию о различных государственных услугах (110 федеральных услуг и около 200 местных).

Важно отметить, что многие путают портал Госуслуги и Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА). На самом деле, формально это разные вещи, и через ЕСИА можно авторизоваться, в том числе, на других сайтах. Например, через систему можно зайти в **личный кабинет налогоплательщика на сайте ФНС**, или авторизоваться на региональном портале Госуслуг.

На портале Госуслугах зарегистрировано около 86 миллионов человек, то есть это почти все граждане, которые теоретически могут пользоваться интернетом и компьютерами. По данным исследования компании VCG, в среднем **каждый второй житель России пользуется услугами портала хотя бы 1 раз в неделю** – таких оказалось 47% населения. Это очень хороший показатель, по которому Россия находится на 9 месте в мире (рисунок 1) [13].



Рисунок 1 – Динамика числа зарегистрированных на портале Государственных услуг [13]

В социальной работе, важным этапом развития информационных технологий, стало внедрение Министерством цифрового развития, связи и

массовых коммуникаций Российской Федерации в рамках инфраструктуры электронного правительства Единой системы идентификации и аутентификации, цель которой – упорядочить и централизовать процессы регистрации, идентификации, аутентификации и авторизации населения.

Охарактеризуем состояние информатизации органов социальной защиты населения как основного звена социальной поддержки населения России.

1. Программная Система «Общегородской интегрированный банк данных распределенной автоматизированной системы обработки информации по СЗН» предназначена для сбора, хранения, обработки данных и проведения комплекса расчетов по формированию всех видов документов по выплате пенсий и пособий населению.

2. Программная Система «Запросная система «Соцзащиты»». Реализована в архитектуре «клиент-сервер» с применением средств графического интерфейса *INGRES OpenRoard*. Связь удаленных пользователей осуществляется по выделенным каналам на основе использования технологий *Frame Relay* в режиме on-line.

3. Пакет Программная Система для автоматизации деятельности администрации Комитета СЗН и его муниципальных управлений из ПС.

4. Автоматизированная информационная система (АИС) «Молодежь» Комитета по делам семьи и молодежи Правительства Москвы содержит подсистемы: образование, культура, социальное обеспечение, работа и конъюнктура, юридические справки. Назначение- предоставление необходимой информации представителями различных молодежных и семейных категорий населения.

5. Программная Система «Ведение базы городских ИС» для формализованного представления, хранения и обработки данных.

6. Программная Система «Введение и обслуживание классификаторами городских ИС» предназначена для обслуживания потребителей

общегородскими и общероссийскими классификаторами на магнитных носителях или средствами телекоммуникаций.

7. Технология «Социальное пособие» – это составная часть автоматизированной системы обработки информации, накапливаемой в центрах социального обслуживания населения. Обеспечивает облегчение работы при приеме граждан, предусматривает ввод данных, доступ к ним и многократное их использование.

8. Активно действует информационная система – «Адресная помощь», целью которой является создание единого банка данных, обеспечение адресного представления услуг, льгот, предоставление информации сотрудникам в нужный момент.

9. В сфере пенсионного обеспечения действует программа «Назначение и выплата пенсий и пособий». Программа выполняет такие функции как коррекция и перерасчет пенсий, расчет стажа, среднего заработка, выдача протоколов, карточек получателей алиментов и пособий и т. д., выдача необходимых документов для выплаты пенсии, формирование платежных поручений, формирование форм государственной статистической отчетности [14, 31-45].

Итак, информационные технологии в социальной работе обеспечивают:

- сбор, накопление фактов и статистических данных о социальных отношениях и процессах, социальной структуре населения, потенциале социальной инфраструктуры, эффективности применяемых мер социальной защиты, группах и слоях населения, требующих особого внимания;

- хранение информации в такой форме, которая позволяла бы легко и быстро находить, своевременно обновлять и предъявлять информацию в случае необходимости;

- сравнение показателей текущих социальных процессов с нормативными моделями социального воспроизводства населения и с учетом динамики их изменений;

– взаимодействие федеральной, отраслевой и региональной структур анализа процессов функционирования социальной сферы, обеспечивают оперативное, своевременное и полное представление сведений и сообщений в соответствующей форме руководителям различных уровней.

Информатизация социальной работы является неотъемлемой частью процесса информатизации всей социальной сферы, когда происходит актуализация ресурсного состояния индивида или групп, направленного на решение жизненноважных проблем, с помощью перспективных информационных технологий, влияющих, в свою очередь, на воспроизводство социальных изменений всего общества в целом. Органы и службы социальной защиты населения являются важнейшими субъектами реализации социальной политики государства, от эффективности их работы зависит реализация основных социальных программ, направленных на стабилизацию социальных отношений в обществе. Поэтому, несомненно, важным является внедрение информационных технологий в основные сферы социальной жизни (социальная защита населения, социальное обслуживание, пенсионное обеспечение, занятость населения, охрана здоровья и пр.), обладающих мобильностью, гибкостью, аддитивностью к внешним воздействиям, что, в свою очередь, позволяет принимать четкие решения оценки состояния отрасли социальной защиты, возможностью ее реформирования и модернизации. Также важно подчеркнуть, что постоянное увеличение объемов информации, сокращение времени для ее обработки, высокой интенсивности актуализации нормативно-правовой информации, требует от специалистов высокой квалификации и мобильности.

Важное значение в развитии информационных технологий в социальной работе играет социальное картографирование, позволяющее наглядно аккумулировать социальную информацию. И. А. Скалабан отмечает, что при использовании технологии социального картографирования в социальной работе можно исследовать не только «социальные процессы, протекающие на территории, но и их субъективное восприятие» [52, 69]. Иными словами,

социальное картографирование может отображать социальное самочувствие и социальные отношения всего населения или определенной социальной группы.

Кроме того, социальное картографирование может использоваться и как метод диагностики, анализа, классификации, моделирования исследуемых процессов с целью познания, прогнозирования и проектирования тех или иных явлений, создания нового продукта. Например, весьма важной сферой, в которой без применения методов социального картографирования просто не обойтись, является создание доступной среды для маломобильных групп населения.

Приведем пример наиболее ярко характеризующие возможности использования социального картографирования в социальной сфере. Проект «Социальная карта Российской Федерации» – общероссийский информационный портал, совместный проект Общественной палаты России и Министерства здравоохранения и социального развития, расположенном на официальном сайте <http://sockart.ru/> [55]. Портал был создан для отражения реального уровня социального развития в регионах России, чтобы в динамике показать изменения социального положения населения, продемонстрировать эффективность работы региональных властей, а, следовательно, стать катализатором процессов социальной модернизации страны, способствуя информационной открытости и диалогу власти, бизнеса и гражданского общества. Портал предоставляет пользователям *доступ к информации:*

- обо всей социальной инфраструктуре в конкретно взятом регионе;
- о контактах социальных служб субъекта Федерации;
- о нормативно-правовой базе субъекта Федерации;
- о бюджетах регионов, направленных на социальную сферу;
- об уровне социального благополучия субъекта Федерации;
- о системе НКО в субъектах Федерации;
- к вакансиям в социальной сфере и информации по востребованным в обществе профессиям;

- к законодательной базе для самостоятельного поиска нужной информации;
- и другой информации.

Так, например, по Республике Мордовия представлена информация об основных характеристиках региона, социальной ситуации, демографической ситуации и т. д. На портале представлены горячие линии региона: Министерства Здравоохранения Республики Мордовия +7 (8342) 24-89-70, 24-69-69, «Дети в семье» 8-800-700-88-05 (по вопросам семейного устройства), регионального отделения Фонда социального страхования РФ по Республике Мордовия +7 (8342) 24-50-61 +7 (8342) 24-79-70) узнать о льготах и пособиях), «Молодежный телефон доверия» +7 (8342) 47-06-05 и т. д. [55].

Таким образом, информационные технологии в социальной работе представляют собой совокупность программных и компьютерных методов и средств, необходимых для сбора, хранения, обработки, распределения и отображения информации в социальной работе. Применение информационных технологий в социальной работе существенно экономит время при решении социальных проблем клиентов, что в итоге улучшает качество проводимой работы. Кроме того, значительно уменьшается нагрузка на органы и учреждения социальной защиты, что помогает нивелировать профессиональные риски специалистов, связанные в первую очередь с «синдромом эмоционального выгорания». Сегодня в социальной работе используются разнообразные формы и виды информационных технологий: интернет-ресурсы государственных и общественных объединений социальной сферы, базы данных, специально разработанное программное обеспечение, технологии на базе средств массовой коммуникации, обучающие технологии.

1.2 Нормативно-правовые основы использования информационных технологий в практике социальной работы

Проанализируем нормативно-правовую базу применения информационных технологий в практике социальной работы, или информационное законодательство.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» определяет под информационными технологиями – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов [37].

В этом же законодательном акте содержится классификация различных информационных технологий:

1) классификация информационных технологий по назначению и характеру использования: – обеспечивающие информационные технологии – это технологии обработки информации, которые могут использоваться в различных предметных областях (технологии текстовой обработки информации, технологии защиты информации, сетевые технологии и т.д.), – функциональные информационные технологии – это информационные технологии, реализующие типовые процедуры обработки информации в определенной предметной области (технологии бухгалтерского учета, технологии автоматизированного проектирования, технологии дистанционного образования, технологии поиска и систематизации правовой информации в справочных правовых системах и т.д.);

2) классификация информационных технологий по виду пользовательского интерфейса: пакетные информационные технологии – процесс обработки информации происходит без участия человека, который лишь готовит исходные данные (например, технология составления различных видов финансовой отчетности), диалоговые информационные технологии

предоставляют пользователю возможность анализировать промежуточные результаты и определять ход дальнейшей обработки информации, сетевые информационные технологии предоставляют пользователю доступ к территориально распределенным информационным и вычислительным ресурсам с помощью специальных телекоммуникационных средств [37].

Впервые на общегосударственном уровне о необходимости развития информационных технологий и информатизации общества заговорили в середине 90-х годов XX века, когда была принята *Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов* (1994 г.), которая представляла собой не только систему взглядов, позволяющую качественно повысить уровень информационно-технического и информационно-аналитического обеспечения деятельности федеральных органов государственной власти, органов власти субъектов Федерации и органов местного самоуправления, но и как долговременную концептуальную программу, формирующую основные направления информатизации российского общества [19].

Позже была принята *Государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020 годы)»* (Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313), задачами которой являются:

- обеспечение качественными и доступными услугами связи и доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе универсальными услугами связи;
- развитие информационной среды и обеспечение равного доступа граждан к медиасреде;
- предупреждение угроз в информационном обществе, обеспечение информационной безопасности на основе отечественных разработок при передаче, обработке и хранении данных, гарантирующей защиту интересов личности, бизнеса и государства;

– обеспечение за счет использования информационно-телекоммуникационных технологий реализации в электронной форме полномочий государственных (муниципальных) органов власти, в том числе полномочий по предоставлению гражданам и организациям государственных (муниципальных) и иных социально значимых услуг (исполнению функций), а также повышение качества государственного управления и оперативности взаимодействия органов государственной (муниципальной) власти, граждан и организаций [40].

Отмеченные выше нормативные правовые документы являются базовыми для становления и развития применения информационных технологий в практике социальной работы.

Проанализируем законодательные документы, непосредственно регулирующие использование информационных технологий в социальной работе.

Нормативно-правовой основой для проведения информатизации социальной сферы является Постановление Правительства РФ от 27 августа 1992 г. № 629 *«О создании отраслевой автоматизированной системы обработки информации (ОА СОИ) в органах социальной защиты населения»*, который заложил основы использования информационных технологий в практике социальной работы [36].

Важным фактором в информатизации социальной сферы стало принятие Федерального закона *«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»* от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ [38]. Проведя тщательный анализ нормативного документа можно выделить следующие пункты, ориентирующие на развитие информационной среды сферы социальной защиты и социального обслуживания населения (таблица 1).

Таблица 1 – Анализ Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» относительно информатизации социальной работы

№ статьи,	Общее содержание
6, п.п. 2	с согласия получателя социальных услуг или его законного представителя, данного в письменной форме, допускается передача информации о получателе социальных услуг другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах получателя социальных услуг или его законного представителя, включая средства массовой информации и официальный сайт поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
7, п.п. 1	утверждение порядка размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг, включая требования к содержанию и форме предоставления указанной информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»
8	обеспечение бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет»
12, п.п. 1	предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети «Интернет» и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания
13, п.п. 1	1) поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания; 2) информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений. Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти
21, п.п. 13	информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно: 1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»; 2) уполномоченными органами субъектов Российской Федерации на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»
24	1) информационными системами в сфере социального обслуживания (осуществляются сбор, хранение, обработка и предоставление информации о поставщиках социальных услуг (реестр поставщиков социальных услуг) и о получателях социальных услуг (регистр получателей социальных услуг) на основании данных, предоставляемых поставщиками социальных услуг; 2) операторами информационных систем являются уполномоченный орган субъекта Российской Федерации и организации, с которыми указанный орган заключил договоры об эксплуатации информационных систем; 3) информация, содержащаяся в информационных системах, используется в целях мониторинга социального обслуживания, осуществления государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания
26, п.п. 3	информация о получателях социальных услуг, а также о социальных услугах, предоставляемых им в соответствии с настоящим Федеральным законом, размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения

Как показал анализ Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», практически во всех статьях содержатся упоминания о различных видах информационных технологиях, применяемых в социальной работе.

Одним из ключевых законодательных документов, регулирующих использование информационных технологий в практике социальной работы, стал Федеральный закон от 28 декабря 2015 г. № 388-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части учета и совершенствования предоставления мер социальной поддержки исходя из обязанности соблюдения принципа адресности и применения критериев нуждаемости» [35]. Данным законом были внесены изменения в Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», который законодательно закрепил введение единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО).

ЕГИССО – федеральная государственная информационная система, создаваемая в целях обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также организаций, предоставляющих меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иные социальные гарантии и выплаты, информацией о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых населению в Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов, путем использования инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, входящей в инфраструктуру электронного правительства [35].

Основными задачами ЕГИССО являются:

1) формирование и ведение классификатора мер социальной защиты (поддержки) и перечня категорий получателей мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат;

2) предоставление пользователям информационной системы информации об основаниях, условиях, способах, формах и фактах предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, осуществляемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами, а также сведений об организациях, предоставляющих меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иные социальные гарантии и выплаты;

3) контроль соблюдения гарантированного объема и качества предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат [35].

Указанная информационная система содержит в себе следующую информацию:

1) сведения о лице, имеющем право на меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги, иные социальные гарантии и выплаты;

2) персонифицированные сведения о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи за счет средств федерального бюджета;

3) персонифицированные сведения о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи;

4) сведения об организациях, предоставляющих меры социальной защиты

(поддержки), социальные услуги и иные социальные гарантии и выплаты;

5) сведения об индивидуальных предпринимателях, предоставляющих меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги и иные социальные гарантии и выплаты;

6) информация о федеральных законах и иных нормативных правовых актах, на основе которых осуществляется предоставление мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи;

7) сведения о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов;

8) сведения об информационных ресурсах, используемых для предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат;

9) сведения о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах за определенный период [35].

Позднее, в 2017 году было принято *Положение о Единой государственной информационной системе социального обеспечения*, которое определяет порядок обработки информации, подлежащей размещению в указанной системе [34]. Кроме того, Положение определяет порядок предоставления доступа к сведениям информационной системы, а также принципы создания, развития и эксплуатации информационной системы, ее структуру, порядок ее организации и функционирования, включая порядок защиты информации, содержащейся в информационной системе, порядок направления и обработки запросов, права и обязанности поставщиков

информации и пользователей информационной системы, функции ее оператора [34].

В поддержку первых законодательных документов относительно ЕГИССО был принят пакет документов, регламентирующих ее функционирование. Так, *Порядок предоставления инфраструктуры, обеспечивающей функционирование единой государственной информационной системы социального обеспечения*, утвержденный Приказом Минкомсвязи России от 23 марта 2017 г. № 126, регулирует взаимодействие оператора информационной системы и оператора инфраструктуры, обеспечивающей функционирование информационной системы, в рамках предоставления инфраструктуры [51]. Также был разработан *План мероприятий Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2017 г. № 181 «О Единой государственной информационной системы социального обеспечения»* [49].

Методические рекомендации по взаимодействию участников при организации функционирования Единой государственной информационной системы социального обеспечения регламентируют взаимодействия Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и Пенсионного фонда Российской Федерации при осуществлении функций (полномочий) оператора Единой государственной информационной системы социального обеспечения [30].

В Республике Мордовия использование информационных технологий в практике социальной работы поддерживается, в первую очередь, подпрограммой «Цифровое развитие отраслей экономики и социальной сферы Республики Мордовия» Государственной программы Республики Мордовия «Цифровая трансформация Республики Мордовия», целью которой является внедрение цифровых технологий и платформенных решений в ключевых отраслях экономики и социальной сферы Республики Мордовия для достижения значимых социально-экономических эффектов [39]. В рамках

реализации мероприятия 9 «Цифровое развитие социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия» программа предусматривает, в частности:

- проведение модернизации информационной системы используемой в Центрах занятости населения, включая приобретение необходимого программного обеспечения и технических средств;

- проведение работ по переводу информационных систем и ресурсов, используемых Центрами занятости населения, в Центр обработки данных Республики Мордовия;

- проведение работ по созданию Единого центра социальных выплат в сфере занятости населения Республики Мордовия;

- слияние (конвертация) районных баз данных получателей государственных и социальных услуг в единую республиканскую базу данных получателей государственных и социальных услуг на базе автоматизированной информационной системы «Электронный социальный регистр населения Республики Мордовия»;

- интеграция государственных услуг на базе автоматизированной информационной системы «Электронный социальный регистр населения Республики Мордовия» с автоматизированной информационной системой Многофункционального центра;

- интеграция автоматизированной информационной системы «Электронный социальный регистр населения Республики Мордовия» с Единой государственной информационной системой социального обеспечения для использования продвинутой аналитики (при необходимости) [39].

Таким образом, нормативно-правовые основы использования информационных технологий в практике социальной работы включают в себя систему информационного законодательства, трактующее как сам термин «информационные технологии» и их основные виды (ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»), проблемы цифровизации российского общества (*Концепция формирования и развития*

единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов; Государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», так и законодательные документы, непосредственно регулирующие использование информационных технологий в социальной работе.

Современные технологии предоставления государственных социальных услуг – это один из важнейших элементов современного конкурентоспособного государства. Все большей популярностью пользуется система электронных государственных услуг. Такой способ взаимодействия органов исполнительной власти и граждан во многом упрощает и экономит время граждан.

2 Прикладные основы исследования развития практики применения информационных технологий в социальной работе в РМ

2.1 Опыт применения информационных технологий в социальной работе в РМ: анализ результатов эмпирического исследования

С целью анализа практического опыта применения информационных технологий в социальной работе в РМ и выработки рекомендации по их совершенствованию нами было проведено эмпирическое исследование на тему: *«Практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ»*, программа и инструментарий которого представлены в Приложениях А, Б, В бакалаврской работы соответственно.

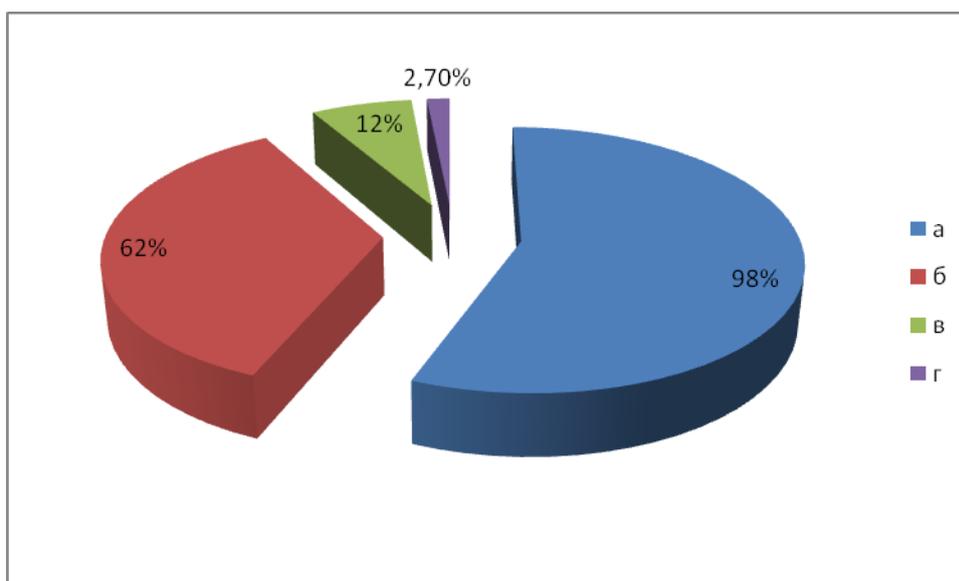
Исследование предполагало:

1) анкетирование 50 человек – клиентов ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» Октябрьского района (далее в работе – ГБУ РМ «КЦСО по г. о. Саранск»). Ежедневно в ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» обращается примерно 30-40 человек. Мы проводили исследование в течение недели, нами было отобрано по 10 человек в день. Итого мы опросили 50 человек.

2) анкетирование 20 сотрудников ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» соответствующие критериям отбора: наличие определенной профессиональной квалификации – специалист по социальной работе; стаж работы – не менее 2 лет; отзывы начальства, руководства, коллег о профессиональной компетентности респондента и его личное желание участвовать в опросе.

Проанализируем полученные результаты.

Все опрошенные специалисты ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» в своей деятельности используют информационные технологии. Виды информационных технологий, используемые в социальной работе, представлены на рисунке 2.



(где, а – интернет–технологии, б – программное обеспечение, в – социально-значимые технологии на базе СМИ, г – обучающие ИТ)

Рисунок 2 – Виды информационных технологий, используемые в социальной работе

Подавляющее большинство опрошенных специалистов ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» (98 %) используют в своей профессиональной деятельности интернет–технологии: электронный документооборот, электронную почту, виртуальные приемные и пр.

62 % респондентов используют в своей работе программное обеспечение: автоматизированные информационные системы (АИС) и базы данных, специально разработанные для социальной сферы. Так, например, в Республике Мордовия в конце 2008 года была создана АИС «Электронный социальный регистр населения республики». В течение 2009 года осуществлялся перевод на платформу АИС ЭСРН РМ мер социальной поддержки, предоставляемых через систему социальной защиты населения, в том числе мер социальной поддержки, ранее не учитывавшихся через информационные комплексы.

Сегодня через базы данных АИС ЭСРН РМ через базы данных осуществляется предоставление мер социальной поддержки (прием заявлений, назначение, начисление, выплата, формирование отчетности) 400 тысячам

получателей, проводятся около 1 млн. назначений (каждый получатель в среднем имеет 2-3 назначения) и ежемесячных начислений, более 1,2 млрд. рублей ежегодно выплачиваемых денежных средств [31].

Меньше всего в своей деятельности специалисты используют социально-значимые технологии на базе средств массовой информации и обучающие информационные технологии – 12 % и 2,7 %, соответственно.

При этом более 80 % опрошенных специалистов отмечают, что информационных технологии существенно влияют на эффективность их работы (рисунок 3).

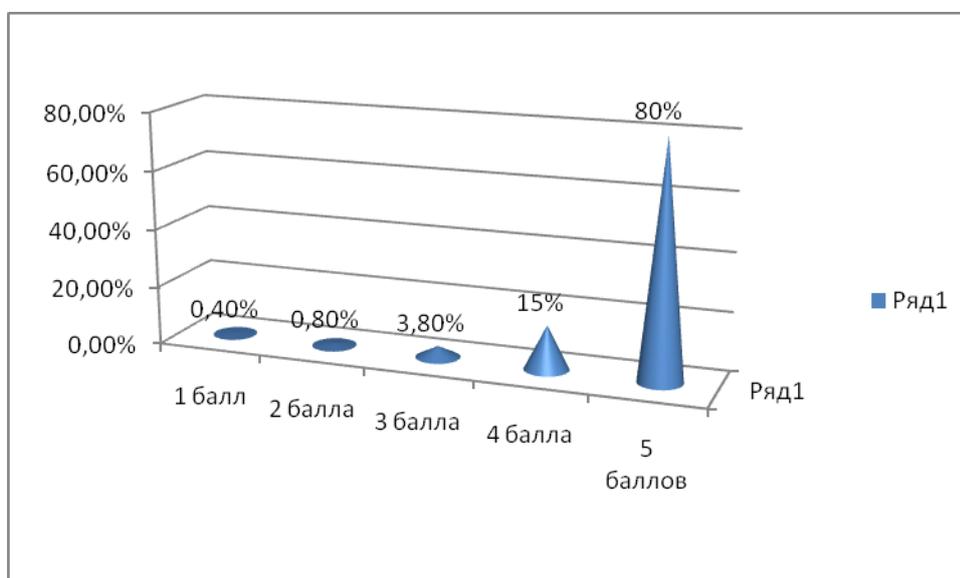


Рисунок 3 – Оценка влияния информационных технологий на деятельность сотрудников ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»

Клиенты ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» при использовании информационных технологий в решении своих социальных проблем чаще всего используют:

1) веб-сайты социальных учреждений, на которых представлена информация об организации социальной защиты, отраслевых автоматизированных технологиях, о состоянии выплат пенсий и пособий,

статистическую информацию, последние нормативные акты в области законодательства о пенсиях, пособиях и социальных выплатах (рисунок 4).

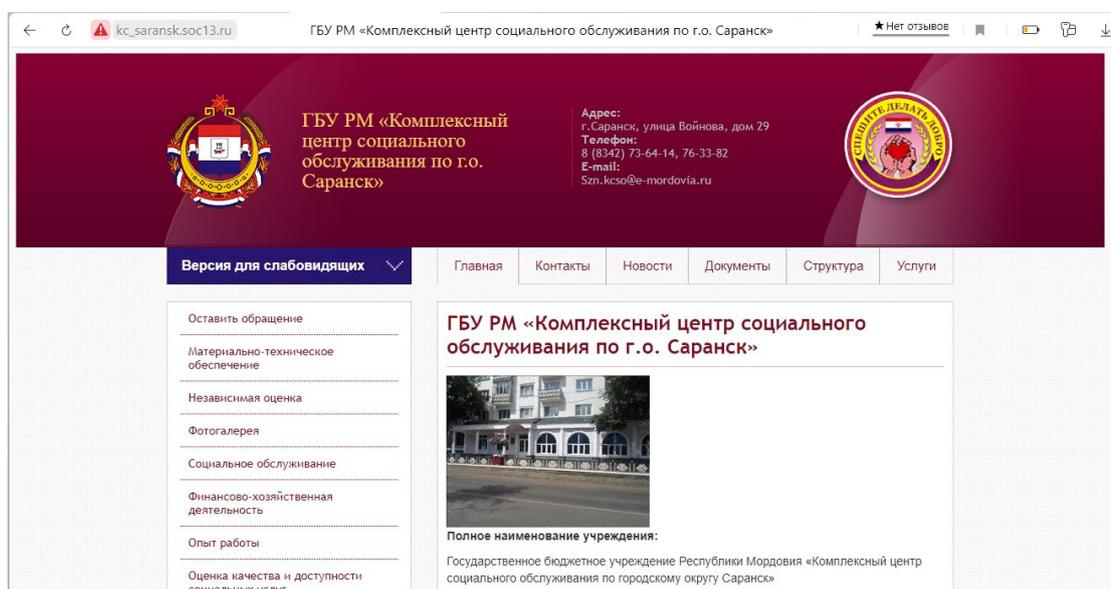


Рисунок 4 – Образец веб-страницы ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» на официальном сайте Министерства труда, социальной защиты и занятости населения Республики Мордовия

2) служба E-mail – электронная почта (адрес электронной почты ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»): Szn.kcso@e-mordovia.ru ;

3) виртуальную приемную, действующую на портале Министерства труда, социальной защиты и занятости населения Республики Мордовия: <http://www.e-mordovia.ru/internet-priemnaya/feedback> (рисунок 5). В обращении необходимо указать тематику, личные данные, почтовый адрес места жительства, сам текст обращения и документы при необходимости.

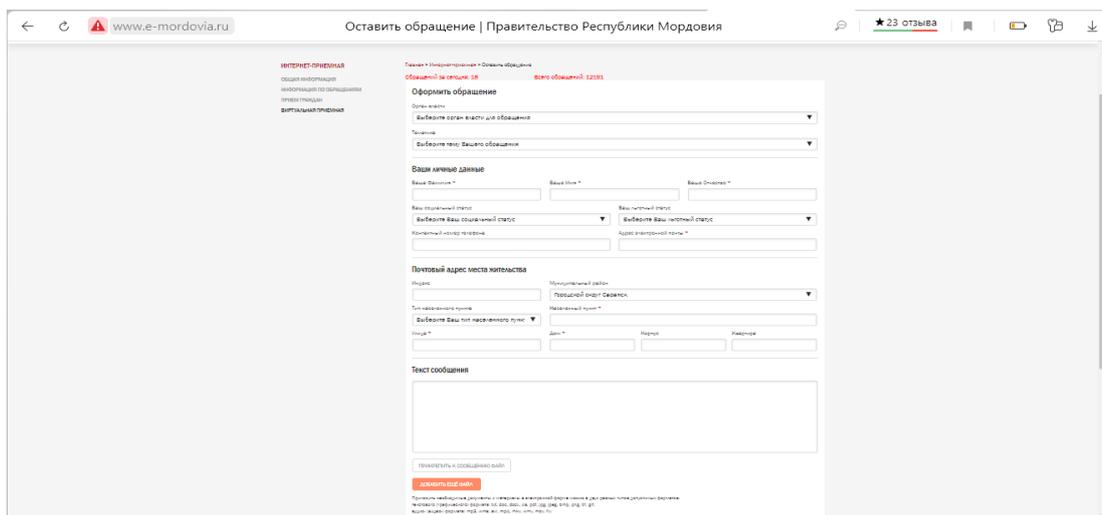


Рисунок 5 – Веб-страница виртуальной приемной на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия

4) диалоговое окно «Обращение» на веб-сайте социальных учреждений. В этом разделе можно оставить заявление или жалобу, предложение или отзыв. Излагается суть обращения, а также указываются ФИО, контактные данные (электронная почта или номер телефона) (рисунок 6).

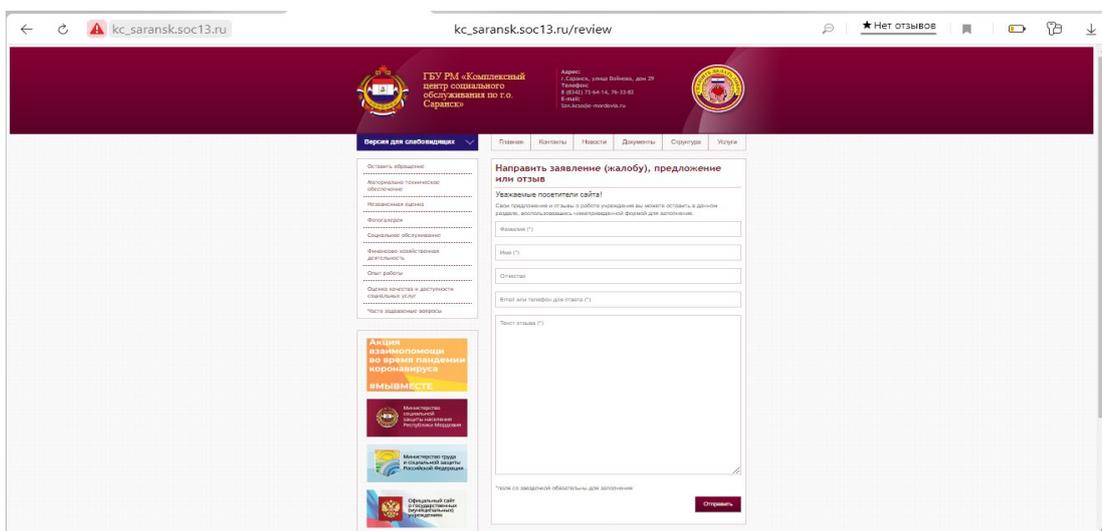


Рисунок 6 – Веб-страница ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» с разделом «Обращение»

5) еще одной формой информационных технологий в социальной работе является использование информационных возможностей портала ЕГИССО – единой государственной информационной системы социального обеспечения. На сайте Министерства труда, социальной защиты и занятости населения Республики Мордовия в разделе «Единой государственной информационной системы социального обеспечения» представлена вкладка «Узнайте о мерах социальной поддержки», которая выводит на Социальный калькулятор непосредственно на портале ЕГИССО (рисунок 7).

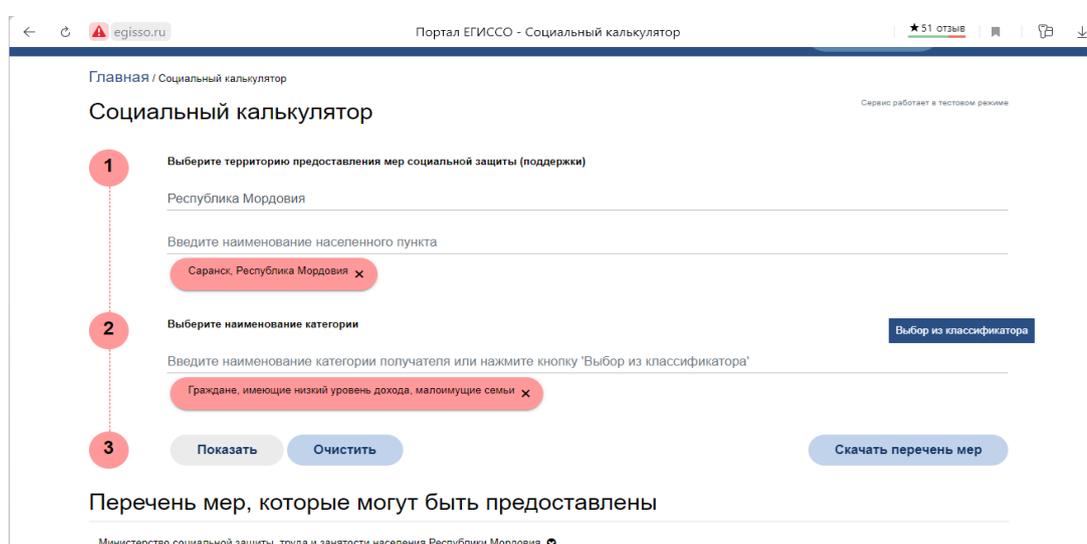


Рисунок 7 – Пример веб-страницы «Социальный калькулятор» на портале ЕГИССО

ЕГИССО является информационной системой, позволяющей получать гражданам и органам власти актуальную информацию о мерах социальной поддержки, оказываемых из бюджетов всех уровней, как в отношении отдельно взятого человека, так и в целом по стране, а также получать сведения, необходимые органам власти для предоставления мер социальной поддержки [50].

Важным инструментом при работе в ЕГИССО является Классификатор мер социальной защиты (поддержки) (МСЗ), который предназначен для

унификации типов и видов мер социальной поддержки с целью формирования единых принципов учета указанных мер, а также реализации информационно-справочной функции в рамках ЕГИССО.

Меры социальной поддержки объединены в группы (типы, виды и др.) по видам социального обеспечения (таблица 2).

Таблица 2 – Структура классификатора МСЗ [16]

№ раздела	№ подраздела	Характеристика
Обязательное социальное страхование	Обязательное пенсионное страхование	Включает ежемесячные денежные выплаты в целях компенсации застрахованным лицам заработной платы и иных выплат и вознаграждений, утраченных ими в связи с наступлением нетрудоспособности вследствие старости или инвалидности, а нетрудоспособным членам семьи застрахованных лиц заработной платы и иных выплат и вознаграждений кормильца, утраченных в связи со смертью этих застрахованных лиц, а также доплаты к пенсии отдельных категорий специалистов (членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации, отдельным категориям работников организаций угольной промышленности)
	Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве, профессиональных заболеваний, на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством	Включает выплаты или дополнительные расходы в связи с наступлением страхового случая по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве, профессиональных заболеваний, на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством
Государственное пенсионное обеспечение		Включает ежемесячные государственные денежные выплаты в целях компенсации заработка (дохода), утраченного в связи с прекращением федеральной государственной гражданской службы при достижении установленной законом выслуги при выходе на страховую пенсию по старости (инвалидности); либо в целях компенсации утраченного заработка гражданам из числа космонавтов или из числа работников летно-испытательного состава в связи с выходом на пенсию за выслугу лет; либо в целях компенсации вреда, нанесенного здоровью граждан при прохождении военной службы, в результате радиационных или техногенных катастроф, в случае наступления инвалидности или потери кормильца, при достижении установленного законом возраста; либо нетрудоспособным гражданам в целях предоставления им средств к существованию

Окончание таблицы 2

Социальная помощь (поддержка)	Государственная социальная помощь	Включает государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (или ее денежный эквивалент), социальные доплаты к пенсии, денежные выплаты по социальному контракту, помощь в натуральной форме и т.д.
	Социальные пособия и другие выплаты, носящие характер дополнительной материальной помощи (доплаты, стипендии и др.)	Включает выплаты за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации
	Субсидии	Включает предоставление денежных средств на полную или частичную оплату предоставляемых гражданам социальных услуг, имеющие целевое назначение
	Компенсации и компенсационные выплаты	Включает выплаты, направленные на полное или частичное возмещение расходов, понесенных гражданами
	Льготы	Включает меры, связанные с предоставлением преимущественных прав гражданам или освобождением от исполнения определенных обязанностей
Социальное обслуживание	Социальные услуги	Включают социально-медицинские, социально-бытовые, социально-психологические и др. виды социальных услуг, предоставляемых гражданам

Кодирование мер социальной поддержки осуществляется с применением кода, предусматривающего 6 блоков:

- 1) блока идентификации МСЗ (4 разряда);
- 2) блока идентификации категории получателей МСЗ (8 разрядов);
- 3) блока идентификации уровня нормативно-правового регулирования предоставления МСЗ (2 разряд);
- 4) блока идентификации источника финансирования МСЗ (4 разряда);
- 5) блока идентификации формы предоставления МСЗ (2 разряда);
- 6) блока идентификации рубрикатора (6 разрядов).

Порядок действий органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также государственных внебюджетных фондов, предоставляющих меры социальной защиты (поддержки), при применении классификатора МСЗ определяется целями использования классификатора:

- а) создание локального реестра мер социальной защиты (поддержки);
- б) регистрация получателей МСЗ в ЕГИССО.

Под локальным реестром мер социальной защиты (поддержки) понимается перечень локальных (региональных, ведомственных) МСЗ поставщика информации, сформированный с учетом информации, содержащейся в Классификаторе МСЗ ЕГИССО (рисунок 8) [16].

Код меры социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Наименование локальной меры социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Код категории получателей мер социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Уровень нормативно-правового регулирования меры социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Источник финансирования меры социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Форма предоставления меры социальной защиты (поддержки) в соответствии с Классификатором	Код рубрикатора в соответствии с Классификатором
0430	Пособие на ребенка	13 02 00 02	02	0010	01	03.08.01

Рисунок 8 – Пример локального реестра МСЗ [16]

Приведем пример использования Классификатор мер социальной защиты (поддержки) в ЕГИССО в практике социальной работы в г.о. Саранск.

Семья Ивановых в лице Иванова И.И. обратилась в орган социальной защиты населения региона N с заявлением об оформлении материальной помощи на оплату коммунальных услуг. Семье Ивановых была предоставлена субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

В ЕГИССО данная мера социальной поддержки будет иметь следующий код (рисунок 9)

000-000-000 01 000-000-000 02 000-000-000 0N	0601	13 02 00 00	02	0010	01	03.08.03
Страховой номер индивидуального лицевого счёта СНИЛС	Субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Малолетние семьи	Мера установлена на региональном уровне	Финансирование осуществляется за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации	Мера предоставляется в денежной форме	03.08.00 Социальная поддержка в связи с низким уровнем дохода (малообеспеченностью) 03.08.03 Субсидии в связи с низким уровнем дохода (малообеспеченностью)

Рисунок 9 – пример использования Классификатор мер социальной защиты (поддержки) в ЕГИССО в практике социальной работы [16]

При этом клиенты ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» оценивая влияние информационных технологий и их применение на решение их социальных проблем, отмечают как удовлетворительное – 74 %; 12 % – как хорошее; 14 % – как неудовлетворительное.

Стоит отметить, что основными клиентами ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск», использующими информационные технологии при решении своих социальных проблем являются, как правило, женщины 25-55 лет. Которые, кроме того, являются активными пользователями сети Интернет и его основными сервисами: электронная почта, сайт Госуслуги, социальные сети и мессенджеры, образовательные платформы и пр.

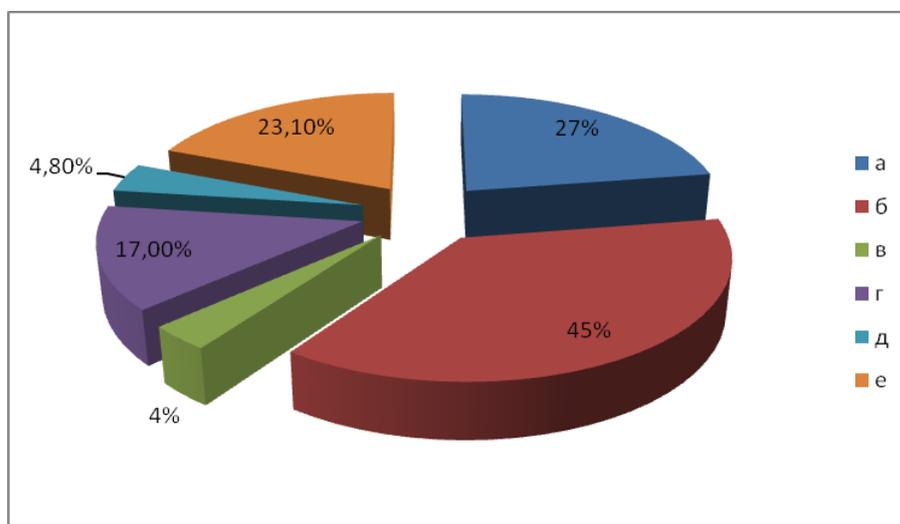
Лица старшего возраста предпочитают пользоваться более традиционными источниками: личное обращение, связь по телефону. Также подчеркнем, что современные реалии таковы, что все больше людей овладевают информационными технологиями. *Так, например, пандемия COVID-19 оказывает влияние на все сферы жизни, что привело к повсеместному использованию информационно-коммуникативных технологий, которые за секунды способны связывать людей и передавать значительные объемы социальной информации.* В настоящее время всё большее распространение получает новый вид деятельности – **дистанционная работа**. Данный феномен постепенно трансформирует и в социальной работе, а также модифицирует управленческие процессы в целом. Данный феномен постепенно трансформирует характер социально-трудовых отношений, внося изменения в социальную сферу жизни работников и работодателей, а также модифицирует управленческие процессы в целом. *Дистанционную работу в некоторых источниках называют телеработой или удаленной работой.* Существует также термин «фриланс» – от англ. «freelance» – «свободный художник», а точнее - внештатный сотрудник: независимый, свободный профессионал. В современной литературе эти термины часто заменяют друг другом [12, 79-80].

Важно отметить, что для некоторых слоев населения это очень хорошо, например, для маломобильных инвалидов, лиц с маленькими детьми или

ухаживающими за родственниками, т.е. дистанционная работа способствует эффективному совмещению трудовых и семейных обязанностей.

Однако если анализировать ответы респондентов на вопрос: «Как вы считаете, влияют ли информационные технологии на развитие социальной работы? И почему?», то большинство специалистов ответили, что «частично влияют» (64,5%), подчеркнув, что «информационные технологии являются важным и нужным современным инструментом в социальной работе, но не единственным, влияющим на ее развитие». 25,5 % опрошенных отметили существенное влияние информационных технологий на развитие социальной работы. По мнению 10,0 % респондентов – информационные технологии не оказывают влияние на развитие социальной работы.

Ответы респондентов – специалистов ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» на вопрос: «Какие проблемы существуют в применении информационных технологий в социальной работе в настоящее время?» представлены на рисунке 10.



(где, а – плохая информированность, б – отсутствие опыта, в – проблема в неумении пользоваться информационными технологиями, г – отсутствие технической возможности, д – другое, е – нет проблем)

Рисунок 10 – Проблемы в применении информационных технологий в социальной работе в настоящее время, по оценке респондентов – специалистов ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»

Анализ рисунка показывает, что основными проблемами в использовании информационных технологий в социальной работе в настоящее время являются: плохая информированность, отсутствие опыта, отсутствие технической возможности. При этом около 23 % опрошенных не видят проблем в применении информационных технологий в социальной работе. 75 % специалистов повышали свою квалификацию в сфере применения информационных технологий в социальной работе. Однако 60 % посчитали их малоэффективными.

При этом клиенты ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» полностью или частично удовлетворены развитостью информационных технологий в социальных службах – 63 % и 34,5 %, соответственно.

Оценка степени владения компьютером респондентами проводилась по ранговой шкале от 1 до 5, где 1 – «владею компьютером очень плохо, самостоятельно работать на нем практически не могу», а 5 – «владею компьютером на хорошем уровне, могу работать без посторонней помощи». Обобщая полученные результаты, уровень владения компьютерами по самооценке респондентов составляет 4 балла.

Анализ ответов опрошенных относительно использования ими разделов федерального портала показал, что 45 % используют разделы, связанные с выдачей паспортов и уплатой налогов. 40 % посещают разделы, посвященные различным аспектам семьи и детей. Остальными сервисами (их 8, в том числе сервисы, связанные с работой и занятостью, культурой, бизнесом, производством и т.д.) пользовались 15 % респондентов.

Немного другая картина складывается при использовании респондентами регионального портала Госуслуг. Таким порталом пользуется чуть менее половины всех опрошенных, при этом почти четверть ответила, что не знает, есть ли в их регионе такой портал. Чаще всего респонденты отмечали, что на региональном портале они пользуются сервисом записи к врачу (20 % опрошенных), а также разделом, связанным с ЖКХ, в частности, с передачей

данных счетчиков и с жалобами на управляющие компании (20 % респондентов).

Исследование показало, что 45 % опрошенных респондентов практически не осведомлены о тех информационных сервисах, которые не имеют к ним прямого отношения (например, система «Электронный бюджет»). Однако более 50 % опрошенных слышали что-либо про специальные системы (например, про Единую систему идентификации и аутентификации). Но вместе с тем, только 8 % имеют представление о суперсервисах (хотя на протяжении долгого времени идет обсуждение их развития и введение в эксплуатацию). Также только 4 % опрошенных что-либо слышали (и, возможно, пользовались) Единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО). Хотя, как мы указывали в предыдущей главе, данная система является одной из основных в системе социальной защиты населения.

Также респонденты в целом положительно относятся к цифровизации государственных услуг – больше 40 % респондентов безоговорочно поддерживают данную тенденцию и считают ее крайне важной для успешного развития страны. При этом следует заметить, что 6 % респондентов относятся к данным процессам крайне негативно.

В качестве основного преимущества представления госуслуг в электронном виде респонденты отмечают экономию времени (этот пункт отметили 84 % опрошенных), а также возможность получения услуги в любом месте в любое время (65 %). При этом основную обеспокоенность у респондентов вызывает риск утечки персональных данных (это отметили 43 % респондентов). В целом участники анкетирования больше отмечали положительные моменты, нежели отрицательные.

Важно отметить, что во многих социальных учреждениях Республики Мордовия активно используются разнообразные информационные технологии. Наличие общей базы данных, единой информационной сети способствуют тому, что специалисты по социальной работе могут мгновенно получать информацию по всем аспектам и направлениям социальной защиты населения,

предоставленную другими организациями, что во многом упорядочивает деятельность специалистов. Также все социальные учреждения имеют свою электронную почту, свой сайт и т.д.

Приведем ряд примеров.

ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» имеет собственный сайт, на котором представлена информация о структуре, предоставляемых услугах, опыте работы, даны ссылки на другие порталы, предоставляющие социальные услуги населению (рисунок 11).

Учреждение оснащено телефонной связью, системой дистанционной подачи сигнала на пульт пожарной части в случае чрезвычайной ситуации, системой видеонаблюдения, дублирующей световой, звуковой, визуальной противопожарной сигнализацией. На всей территории дома-интерната предполагается работа бесплатного беспроводного доступа в сеть Интернет по технологии Wi-Fi.

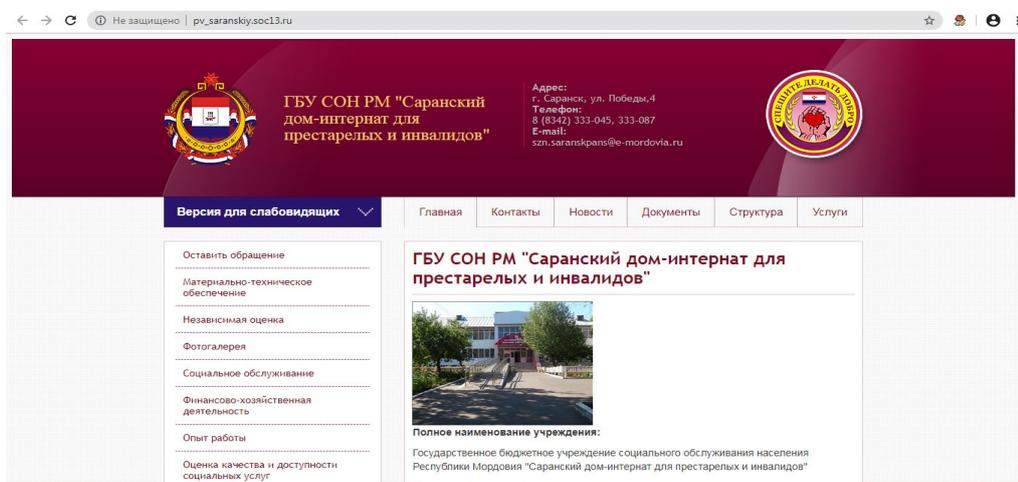


Рисунок 11 – Образец веб-страницы ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда» также не является исключением в активном использовании информационных технологий. Так, в частности, кроме

официального сайта (рисунок 12), приют имеет официальную группу в социальной сети в ВКонтакте (рисунок 13).

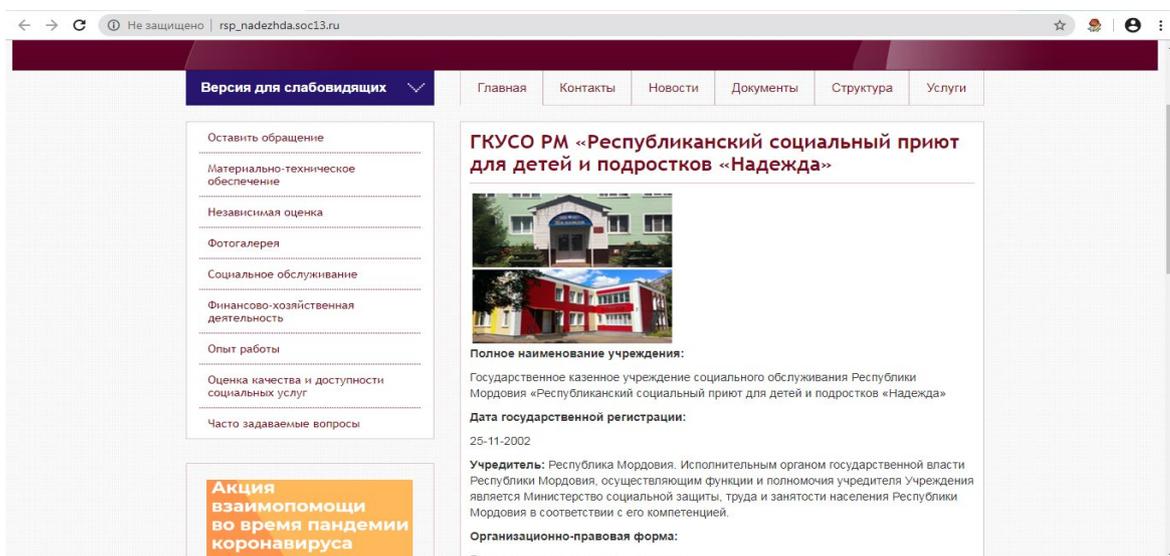


Рисунок 12 – Образец веб-страницы ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда»

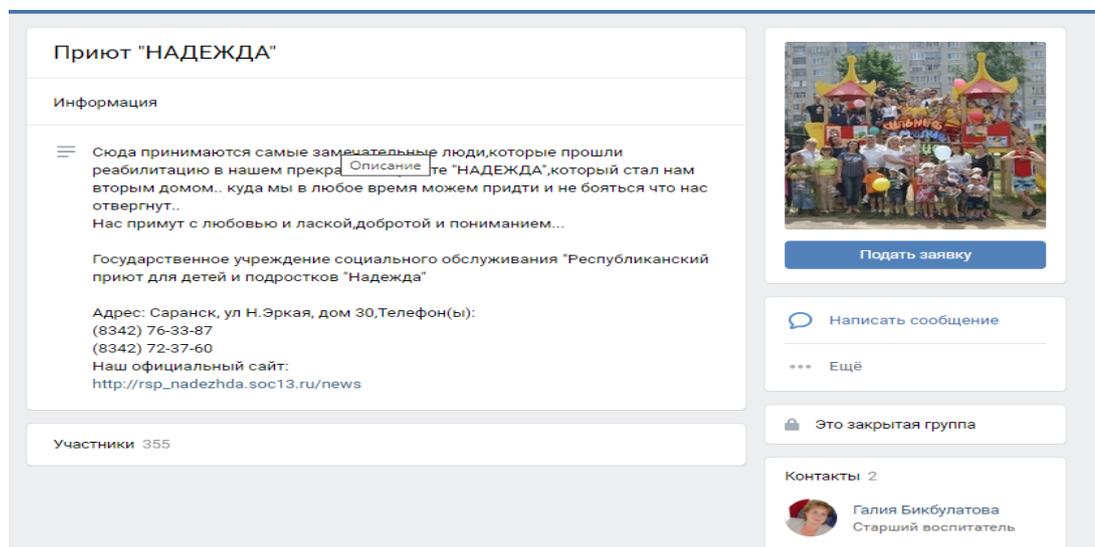


Рисунок 13 – Страница ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда» в социальной сети в ВКонтакте

Также необходимо отметить, что информационные технологии в социальной работе развиваются и в других районах Республики Мордовия. Так, например, все государственные казенные учреждения районов Республики Мордовия «Социальная защита» имеют свои интернет-ресурсы на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия (рисунок 14).

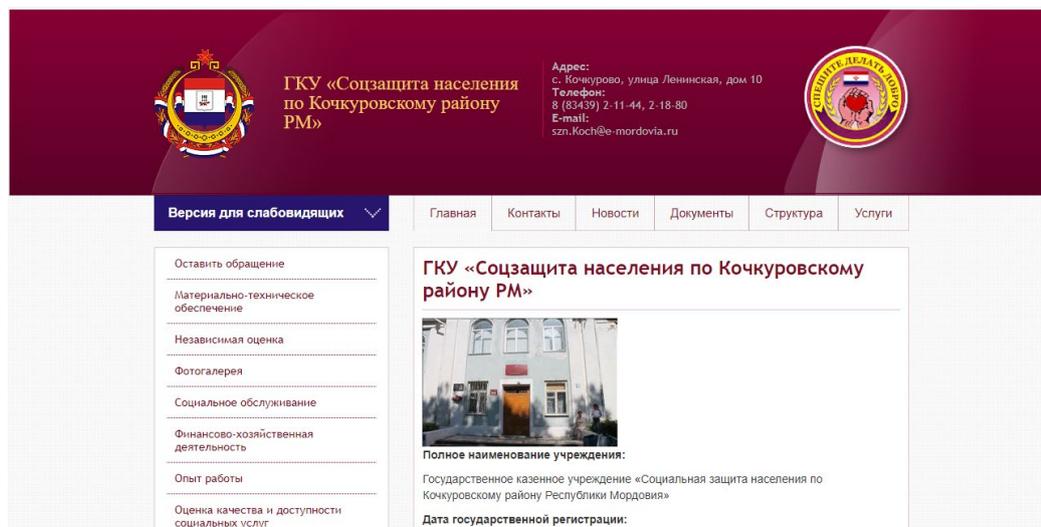


Рисунок 14 – Пример веб-страницы районного ГКУ «Социальная защита»

Анализ официальных сайтов социальных учреждений Республики Мордовия показал, что они содержат хорошо структурированную информацию, понятную любому пользователю: основную информацию об учреждении, его контакты, нормативно-правовые документы, услуги, предоставляемые учреждением, материально-техническое обеспечение, опыт работы и социального обслуживания. Наиболее информативным является раздел «Новости», который содержит кроме актуальных новостей о деятельности учреждения, богатый фотоматериал. Кроме того, любой посетитель сайта может оставить обращение, оценить качество и доступность социальных услуг. Важным, на наш взгляд, является то, что все официальные

сайты государственных социальных учреждений имеют версии для слабовидящих (рисунок 15).

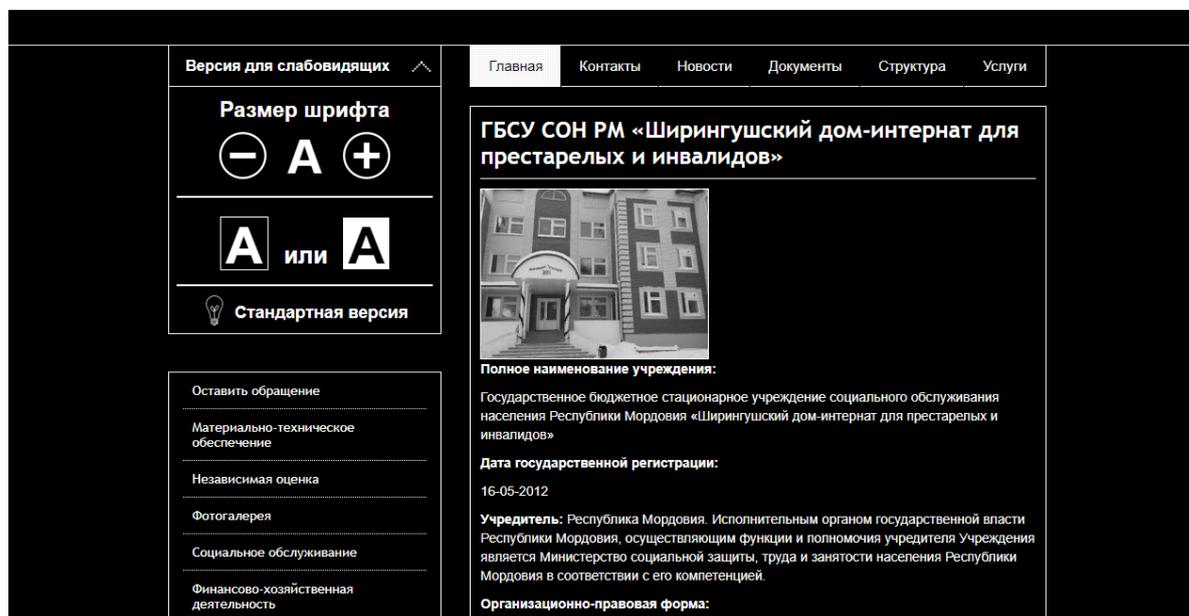


Рисунок 15 – Версия сайта государственного социального учреждения для слабовидящих

Кроме того, специалистами учреждений социальной защиты населения используются возможности сети Интернет для подбора необходимого материала (например, для оформления стендов, уголков, проведения тематических материалов); работают с пакетом Microsoft Office, позволяющий использовать его инструменты для создания презентаций, форматирования таблиц, редактирования фотографий и пр.

Таким образом, анализ результатов проведенного исследования показали, что применение информационных технологий в социальной работе в Республике Мордовия достаточно развито. Их используют в своей деятельности как специалисты социальных служб, так и их клиенты при обращении за социальной помощью и поддержкой. Основными видами и формами информационных технологий, применяемые в социальной работе являются: интернет–технологии (электронный документооборот, электронная

почта, виртуальные приемные и пр.), программное обеспечение: автоматизированные информационные системы (АИС) и базы данных, специально разработанные для социальной сферы (АИС «Электронный социальный регистр населения республики»).

2.2 Практические рекомендации по совершенствованию внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ

Анализ опыта применения информационных технологий в социальной работе в РМ позволяет сделать вывод о необходимости разработки рекомендаций по совершенствованию внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ.

Более подробно проанализируем факторы, которые определяют актуальность совершенствования информационных технологий в практической деятельности социального работника.

Во-первых, это совершенствование информационных технологий, которые помогают оптимизировать ключевые социальные процессы управления в социальном обслуживании, социальном взаимодействии и т.д.

Во-вторых, обществе возникают потребности в социальной поддержке и в социальной помощи различных категорий. Информационные технологии помогают быстро систематизировать необходимую информацию, без новых информационных технологий, это было бы не возможно.

В-третьих, необходимо повсеместное внедрение автоматизированных информационных систем. Они могут использоваться для информирования населения в области законодательных нововведений и т.д.

В-четвертых, на основе специализированных банков данных и телекоммуникационных сетей типа Интернет можно быстрее и качественнее выявлять те категории граждан, которые нуждаются в социальной помощи.

В-пятых, социальная работа является важной частью системы социальной безопасности населения, которая осуществляется через деятельность социальных служб и нуждается в тесной координации усилий органов законодательной и исполнительной власти, органов самоуправления, учреждений социального обеспечения и общественных организаций [29, 100-103].

Так, например, наличие информационно-аналитических центров в рамках различных структур, подразделений социальных организаций – это первый шаг, следующий – создание межведомственной информационной системной сети. Основная цель создания развитой информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы – интеграция информационных ресурсов за счет создания хранилищ, банков данных документированной информации и получение на их основе аналитических и сводных данных о ходе реализации социальных программ, в том числе городских и региональных [1, 347-348].

В изменяющихся условиях применение информационных технологий в организации деятельности учреждений социального обслуживания это реальная необходимость.

В учреждениях социальной защиты имеется определенная материально-техническая база, достаточный уровень развития информационных технологий и финансовые ресурсы, ***но к сожалению нет четкой концепции по внедрению, повышению эффективности и значимости информационных технологий в работе.***

Так, например, использование существующих видов информационных технологий в оказании социальной помощи семье способствует усовершенствованию профессиональной деятельности специалистов.

На наш взгляд, современное состояние информационных технологий позволяет автоматизировать целый ряд рутинных операций и поможет перейти (в разумных пределах) к «безбумажной» технологии.

Деятельность специалиста по социальной работе, в обязанности которого входят следующие функции: знание нововведений, долгосрочное и оперативное планирование работы, регистрация работы с клиентом, подготовка отчетов, можно облегчить путем организации автоматизированного рабочего места. Большинство из этих функций будет возложено на компьютер, который лучше человека (но под его управлением) отследит выполненную работу, будет содержать в порядке личные дела клиентов и сотрудников, предоставит

необходимую информацию для каждого конкретного случая, позволит осуществлять общение с коллегами посредством электронной почты.

Важным в оказании социальной помощи является процесс хранения необходимой информации, ценность которой заключается в том, чтобы предоставить максимальное количество разнообразных социальных услуг широкому кругу семей, в определенное время с минимальными затратами. Чаще всего информация для подобной организации деятельности хранится в компьютере в виде базы данных, в ней заложена информация о типе семьи (неполная, малообеспеченная, семья группы риска и т.д.), о составе семьи, количестве трудоспособных членов семьи и иждивенцев, данные о состоянии здоровья каждого члена семьи, о наличии в их собственности имущества, информация о всех местах и сроках работы членов семьи, сведения об уровне доходов. Более полная собранная информация позволяет определять социальный статус семей, а также проводить сравнительную оценку для выявления семей, наиболее нуждающихся в социальной помощи. Использование информационных технологий в оказании социальной помощи семье также позволяет специалисту выполнять следующие функции: – назначение и выплата материальной помощи; – консультирование различных типов семей, по вопросам полагающихся им льгот; – оформление различных документов.

При реализации данных функций немаловажным является тот факт, что специалисту по социальной работе необходимо *обладать теоретическими и практическими знаниями в области информационных технологий.*

Важно проводить *обучение социальных работников и специалистов социальных учреждений, сотрудников НКО по совершенствованию и владению информационными технологиями.* Причем такое обучение должно носить систематический характер.

Важно *привлекать студентов, обучающихся по направлению «Социальная работа» в рамках практики к работе с программами, которые*

внедрены в социальных службах, что позволит апробировать и применить полученные теоретические знания на практике.

К ним относятся:

- знание принципов работы персонального компьютера и периферийных устройств;

- знание современного программного обеспечения (текстовый редактор MS Word, программа создания презентаций MS Power Point и другие стандартные программы из пакета MS Office);

- знание основных принципов работы в сети Интернет;

- знание функциональных возможностей информационных технологий;

- знание основных направлений использования информационных технологий в социальной сфере;

- знание информационных систем общего и специального назначения, применяемых в социальной сфере;

- знание возможностей и условий использования информационных технологий по направлениям социальной работы;

- знание общих принципов создания информационного пространства социальной службы, специалиста по социальной работе;

- знание технологии хранения информации с помощью систем управления базами данных при решении конкретных профессиональных задач;

- знание технологии сбора информации с помощью экспертных систем и системы тестирования при решении конкретных профессиональных задач; – знание технологии обработки информации с помощью систем управления базами данных, текстового, табличного и графического процессора при решении конкретных профессиональных задач;

- знание технологии передачи информации с помощью электронной почты, Zoom, Skype, Telegram, чата, телеконференции, сетевых информационных служб при решении конкретных профессиональных задач;

- знание технологии работы с поисковыми службами сети Интернет (Yandex, Rambler, Google и др.) при решении конкретных профессиональных

задач; – знание технологии создания профессионально-личностной базы информационных ресурсов [67, 316–319].

Кроме того, студенты могут быть *задействованы в качестве волонтеров для обучения компьютерной грамотности клиентов социальных служб.*

Важной формой информационных технологий, на наш взгляд, является *социальное картографирование*. На наш взгляд ее внедрение в систему социальной защиты просто необходимо. Так, например, в г. Якутске реализовался проект «Территория» по социальному картографированию г. Якутска. Цель проекта – визуализация и репрезентация уровня территориального распределения социального неблагополучия, формы оценки ресурсов местного сообщества; создание социального продукта, который позволяет анализировать социальные процессы, протекающие в реальности, в контексте устойчивого развития и повышения качества жизни семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации с учетом факторов экономического, прогностического характера.

В систему целевых индикаторов проекта входили следующие показатели: число семей, находящихся в трудной жизненной ситуации по г. Якутске; количество общественных организаций, привлеченных к решению проблем семейного неблагополучия; количество социальных партнеров, с которыми заключены договора. Итогом проекта стало создание информационной системы СКАС – Социальное картографирование, автоматизированная система (рисунок 16).

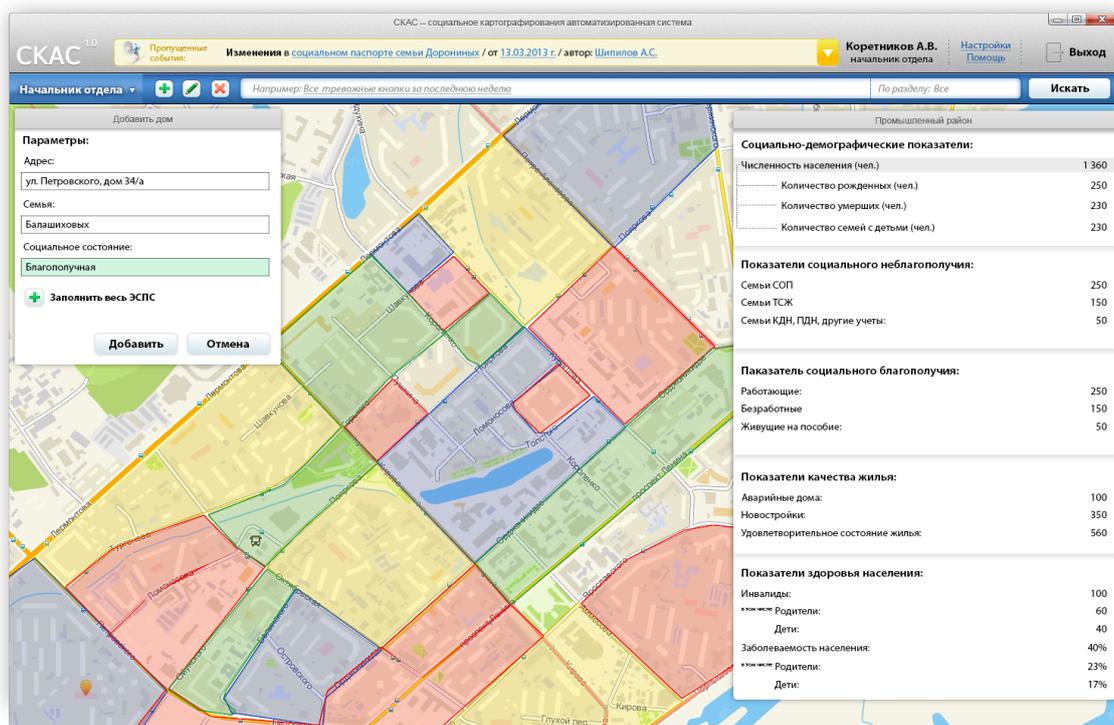


Рисунок 16 – Страница портала «Социальное картографирование, автоматизированная система» – Социальная карта округа г. Якутска [48]

Также актуальным представляется *развитие информационных технологий в надомном социальном обслуживании*, которое предполагает создание интернет-портала социального обслуживания, позволяющего в реальном времени принимать и обрабатывать заявки граждан пожилого возраста на доставку продуктов питания, промышленных товаров, медикаментов, на оказание иных услуг. Сотрудники должны быть обеспечены планшетными компьютерами, которые позволяют оперативно реагировать на поступающие просьбы от, обслуживаемых граждан. Впоследствии появится возможность оплачивать коммунальные платежи, заказывать и оплачивать продукты и предметы первой необходимости через Интернет. Если сейчас социальные работники получают продукты по электронному сертификату в магазине, то с развитием информационных технологий можно будет выбрать и заказать продукты в интернет-магазине, не выходя из квартиры клиента.

Таким образом, в своей работе специалист выполняет часть операций с помощью стандартных программных средств (текстовый редактор, электронные таблицы, электронная почта), а часть – с помощью специфических, специально ориентированных и созданных для социальной работы (специализированные базы данных, электронные справочники, правовые информационно-поисковые системы).

Практические рекомендации по совершенствованию внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ сводятся к следующему: создание межведомственной информационной системной сети; обучение на систематической основе социальных работников и специалистов социальных учреждений, сотрудников НКО по совершенствованию и владению информационными технологиями; привлечение студентов в процессе практики в качестве волонтеров для обучения компьютерной грамотности клиентов социальных служб; использование методов социального картографирования; развитие информационных технологий в надомном социальном обслуживании.

Основываясь на вышеизложенном, можно утверждать, что только при использовании информационных технологий в оказании социальной помощи семье можно создать систему, адекватную современным потребностям. Это позволит также повысить общую культуру оказания социальной помощи семьям, на более высокий уровень перевести диагностику нуждающихся семей, увеличить степень и повысить качество обработки и анализа информационных потоков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С наступлением новой эры информатизации все более актуальным становится использование информационно-коммуникационных технологий в социальном обслуживании, что обусловлено необходимостью регулярного распространения достоверной информации, расширения возможностей участия населения в процессе получения государственных услуг.

Информационные технологии в социальной работе – совокупность методов и программно-технологических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации в социальной работе.

Опыт использования информационных технологий в социальной работе значительно увеличивает оперативность и качество информационного обслуживания населения в различных направлениях повседневной жизни и деятельности, выступая компонентом для активизации способностей человека в решении собственных проблем. Значительно уменьшается нагрузка на органы и учреждения социальной сферы, что содействует профилактической работе по предотвращению иждивенческих позиций в обществе. В настоящее время активно прослеживается тенденция к получению тех или иных услуг в дистанционной форме.

В 2018 г. принята национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», одним из направлений этой программы является развитие цифровых технологий в сфере государственного и муниципального управления, а также в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. С начала 2000 гг. развивается инфраструктура предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом формате. К 2010 г. были созданы сервисы, позволяющие взаимодействовать гражданам с органами государственного управления в части электронного предоставления государственных и муниципальных услуг.

Нормативно-правовые основы использования информационных технологий в практике социальной работы включают в себя систему информационного законодательства, трактуемое как сам термин «информационные технологии» и их основные виды (ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»), проблемы цифровизации российского общества (*Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов; Государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020 годы)»*), так и законодательные документы, непосредственно регулирующие использование информационных технологий в социальной работе.

Результаты проведенного исследования показали, что применение информационных технологий в социальной работе в Республике Мордовия достаточно развито. Их используют в своей деятельности как специалисты социальных служб, так и их клиенты при обращении за социальной помощью и поддержкой. Основными видами и формами информационных технологий, применяемые в социальной работе являются: интернет–технологии (электронный документооборот, электронная почта, виртуальные приемные и пр.), программное обеспечение: автоматизированные информационные системы (АИС) и базы данных, специально разработанные для социальной сферы (АИС «Электронный социальный регистр населения республики»).

Исследование также показало, что в своей работе специалист выполняет часть операций с помощью стандартных программных средств (текстовый редактор, электронные таблицы, электронная почта), а часть – с помощью специфических (специализированные базы данных, электронные справочники, правовые информационно-поисковые системы).

Авторское исследование показало, на вопрос «Как вы считаете, влияют ли информационные технологии на развитие социальной работы? И почему?», мы получили следующие ответы сотрудников социальной службы большинство что «частично влияют» (64,5%), подчеркнув, что «информационные технологии

являются важным и нужным современным инструментом в социальной работе, но не единственным, влияющим на ее развитие». 25,5 % опрошенных отметили существенное влияние информационных технологий на развитие социальной работы. По мнению 10 % респондентов – информационные технологии не оказывают влияние на развитие социальной работы.

Также, мы получили следующие результаты, что основными проблемами в использовании информационных технологий в социальной работе в настоящее время являются: плохая информированность, отсутствие опыта, отсутствие технической возможности.

При этом около 23,0 % опрошенных не видят проблем в применении информационных технологий в социальной работе. 75,0 % специалистов повышали свою квалификацию в сфере применения информационных технологий в социальной работе. Однако 60,0 % посчитали их малоэффективными.

Практические рекомендации по совершенствованию внедрения информационных технологий в практику социальной работы в РМ сводятся к следующему: создание межведомственной информационной системной сети; обучение на систематической основе социальных работников и специалистов социальных учреждений, сотрудников НКО по совершенствованию и владению информационными технологиями; привлечение студентов в процессе практики в качестве волонтеров для обучения компьютерной грамотности клиентов социальных служб; использование методов социального картографирования; развитие информационных технологий в надомном социальном обслуживании.

Важно отметить, что необходимо и дальнейшее развитие предоставления государственных социальных услуг в электронном виде используя Единую систему идентификации и аутентификации Российской Федерацией, все это является инициативой, направленной на улучшение качества предоставления услуг, оказываемых социальными службами.

Основываясь на вышеизложенном, можно утверждать, что только при использовании информационных технологий в оказании социальной помощи

семье можно создать систему, адекватную современным потребностям. Это позволит также повысить общую культуру оказания социальной помощи семьям, на более высокий уровень перевести диагностику нуждающихся семей, увеличить степень и повысить качество обработки и анализа информационных потоков.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Алексеева А. В. Информационные технологии в социальной работе / А. В. Алексеева // Социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности : матер. Междунар. науч.-практич. конф. – СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2017. – С. 347–348.

2 Бакеева Д. А. Электронные средства массовой коммуникации как феномен повседневности : региональный аспект / Д. А. Бакеева // Реклама и современный мир : матер. IV Междунар. науч. конф. ; под ред. М. В. Смеловой, Е. Н. Брызгаловой. – Тверь : Изд-во Тверского гос. ун-та, 2016. – С. 178–182.

3 Балдин К. В. Информационные системы в экономике : учебник / К. В. Балдин. – М. : Дашков и К°, 2013. – 395 с.

4 Барина О. Н. Направления развития информационных технологий в Республике Мордовия / О. Н. Барина // Региональная дифференциация и консолидация социального пространства России : реалии и новые вызовы : матер. Всерос. науч.-практич. конф. – Саранск : Научный центр социально-экономического мониторинга, 2015. – С. 454–459.

5 Воронина М. В. Использование ГИС-технологий для картографирования и моделирования качества жизни населения на примере Республики Мордовия / М. В. Воронина // Проблемы региональной экологии. – 2010. – № 6. – С. 178–185.

6 ВЦИОМ [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа : <https://wciom.ru>

7 Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере: учеб. пособие / С. Е. Гасумова. – М. : Юрайт, 2019. – 248 с.

8 Гасумова С. Е. Правовые противоречия в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы / С. Е. Гасумова // Вестник Пермского университета. – 2008. – № 2. – С. 120–130.

9 Горелов Н. А. Развитие информационного общества : цифровая экономика : учеб. пособие / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. – М. : Юрайт,

2020. – 241 с.

10 Григорьева Я. В. Создание модели системы информационной поддержки субъектов социального партнерства в сфере деятельности социальных служб / Я. В. Григорьева // Отечественный журнал социальной работы. – 2017. – № 3. – С. 137–141.

11 Еляков А. Д. Современное информационное общество / А. Д. Еляков // Высшее образование в России. – 2001. – №4. – С. 21–26.

12 Емелин В. И. Метод информационного управления для защиты баз данных автоматизированных систем в социально-экономической сфере деятельности / В. И. Емелин, А. А. Молдовян // Вопросы защиты информации. – 2007. – № 4. – С. 78–81.

13 Информационные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ssti.ru/kpi/informatika/Content/biblio/b1/inf>

14 Информационные технологии в профессиональной деятельности социального работника // Инновационные методы практики социальной работы : учеб. пособие для магистров / Г. Х. Мусина-Мазнова, И. А. Потапова, О. М. Коробкова и [др.]. – М. : Дашков и К°, 2019. – С. 10–56.

15 Кадомец А. В. К вопросу о сущности интеллектуального капитала в культуре XXI века / А. В. Кадомец, Л. А. Горбачева, О. Ю. Шибаршина // Роль интеллектуального капитала в экономической, социальной и правовой культуре общества XXI века : сборник научных трудов. – СПб. : Санкт-Петербургский ун-т технологий управления и экономики, 2015. – С. 66–71.

16 Классификатор ЕГИССО [Электронный ресурс] // Министерство социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://e-mordovia.ru/gosudarstvennaya-vlast-rm/ministerstva-i-vedomstva/minsoc/edinaya-gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema-sotsialnogo-obespecheniya/>

17 Климова Т. Е. Подготовка будущего специалиста по социальной работе к использованию новых информационных технологий в

профессиональной деятельности : монография / Т. Е. Климова, Е. Ф. Олейник. – Магнитогорск : МаГУ, 2010. – 116 с.

18 Кононова Л. И. Социальная работа в цифровом обществе / Л. И. Кононова, А. П. Кононова // Отечественный журнал социальной работы. – 2018. – № 3. – С. 23–31.

19 Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов [Электронный ресурс] : одобрена Решением Президента РФ от 23 ноября 1995 г. № Пр-1694 // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru>

20 Кострова Ю. Б. К вопросу о необходимости изменения сущности понятий «информация» и «информационная безопасность» в контексте перехода общества от индустриального типа к информационному / Ю. Б. Кострова, А. В. Семенов, В. Н. Минат // Информатизация населения Рязанской области : состояние, проблемы и перспективы (социально-экономический аспект) : матер. Междунар. науч.-практич. конф. – Рязань : Рязанский ин-т экономики НОУ ВПО Санкт-Петербургский ун-т управления и экономики. – 2014. – С. 62–71.

21 Кострова Ю. Б. Формирование толерантной общественной среды через социальную интеграцию / Ю. Б. Кострова, О. Ю. Шибаршина // Религия и общество : проблемы взаимодействия : матер. Междунар. науч.-практич. конф. – Казань : ООО «Бук». – 2017. – С. 21–23.

22 Кузнецова А. Р. Развитие информационных технологий в системе управления социальной сферы / А. Р. Кузнецова // Информационные ресурсы России. – 2005. – № 5. – С. 12.

23 Кузнецова Г. Г. Информационные технологии как средство управления системой социальной защиты населения / Г. Г. Кузнецова // Вопросы социального обеспечения. – 2007. – № 5. – С. 36–39.

24 Курин А. Ю. Применение информационных технологий в социальной работе : учеб. пособие / А. Ю. Курин. – Тамбов : Изд-во ТГУ им.

Г.Р. Державина, 2006. – 81 с.

25 Ломаза З. М. Информационные технологии в социальной сфере / З. М. Ломаза // Журнал правовых и экономических исследований. – 2011. – № 1. – С. 96–100.

26 Лычагина В. В. Применение информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе : теоретический аспект / В. В. Лычагина // Вестник Кемеровского государственного университета – 2010. – № 3. – С. 180–187.

27 Ляпунцева Е. В. Роль информационных технологий в повышении эффективности социальной работы с молодежью / Е. В. Ляпунцева, Ю. М. Белозерова // Экономика. Статистика и информатика. Вестник УМО. – 2015. – № 2. – С. 224–233.

28 Макаров В. Е. Совершенствование информационного обеспечения как фактор повышения эффективности социальной работы / В. Е. Макаров // Социальная политика и социология. – 2013. – № 3-1. – С. 32–41.

29 Максимов Р. Н. ИТ в социальной сфере : проблемы и перспективы / Р. Н. Максимов // IT-Manager. – 2011. – № 5. – С. 100–103.

30 Методические рекомендации по взаимодействию участников при организации функционирования Единой государственной информационной системы социального обеспечения [Электронный ресурс] // Портал ЕГИССО. – Режим доступа : <http://egisso.ru/site/page/about>

31 Министерство социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия [Электронный ресурс] : офиц. сайт.– Режим доступа : // <http://minsoc.e-mordovia.ru/news/view/25910>

32 Монахова Л. Б. Средства применения информационных и облачных технологий в социальной сфере развития / Л. Б. Монахова // Электронный научный журнал. – 2016. – № 12-1. – С. 161–164.

33 Никулина Т. Н. Использование информационных технологий в реализации социальных функций : опыт регионов Российской Федерации / Т. Н. Никулина, Д. А. Баранов, Р. Р. Титиберия // Социально-экономический и

гуманитарный журнал Красноярского ГАУ. – 2017. – № 1. – С. 139–151.

34 О Единой государственной информационной системе социального обеспечения [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 14 февраля 2017 г. № 181 // Министерство социальной защиты, труда и занятости населения : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://e-mordovia.ru/gosudarstvennaya-vlast-rm/ministerstva-i-vedomstva/minsoc/edinaya-gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema-sotsialnogo-obespecheniya/>

35 О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части учета и совершенствования предоставления мер социальной поддержки исходя из обязанности соблюдения принципа адресности и применения критериев нуждаемости [Электронный ресурс] : Федер. Закон Рос. Федерации от 28 декабря 2015 г. № 388-ФЗ // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_191260/

36 О создании отраслевой автоматизированной системы обработки информации (ОА СОИ) в органах социальной защиты населения [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 27 августа 1992 г. № 629 // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru>

37 Об информации, информационных технологиях и защите информации [Электронный ресурс] : Федер. закон Рос. Федерации от 27 июля 2005 г. №149-ФЗ // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru>

38 Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федер. закон Рос. Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=158840;frame=15>

39 Об утверждении государственной программы Республики Мордовия «Цифровая трансформация Республики Мордовия» и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Республики Мордовия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РМ от 15 октября 2019 г. № 404 // Консорциум Кодекс : [электронный фонд правовой и норм.-техн. документации]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/561565587>

40 Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155198/

41 Об утверждении порядка предоставления инфраструктуры, обеспечивающей функционирование единой государственной информационной системы социального обеспечения [Электронный ресурс] : Приказ Минкомсвязи России от 23 марта 2017 г. № 126 // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru>

42 Олейник Е. В. Информационные технологии в социальной работе с семьей : проблемы и перспективы внедрения / Е. В. Олейник, Т. А. Безенкова. – Новосибирск : «Сибирская академическая книга», 2016. – 76 с.

43 Онокой А. С. Информационно-аналитическое обеспечение социального управления / А. С. Онокой // Ученые Записки. – 1998. – № 1. – С. 91–94.

44 Ореховский А. Об информатизации в отрасли социальной защиты населения / А. Ореховский // Социальное обеспечение. – 2004. – № 3. – С. 29–31.

45 Официальный сайт Государственного бюджетного учреждения Республики Мордовия «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://kc_saransk.soc13.ru

46 Официальный сайт службы государственной статистики Республики Мордовия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.mrd.gks.ru .

47 Официальный сервер органов государственной власти Республики Мордовия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.e-mordovia.ru.

48 Официальный сервер органов власти Республики Саха [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.sakha.gov.ru

49 План мероприятий Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2017 г. № 181 «О Единой государственной информационной системе социального обеспечения» [Электронный ресурс] // Консультант-Плюс : [справ.-правовая система]. – [М., 2020]. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru>

50 Портал ЕГИССО [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://egisso.ru/site/page/about>

51 Савинов Л. И. Возможности применения методов социального картографирования для совершенствования социальной работы с семьей и детьми в Республике Мордовия / Л. И. Савинов, И. С. Палибина, А. С. Палибина // Концептуальные и прикладные аспекты социальной работы с семьей и детьми в полиэтнической среде : матер. IV заоч. науч.-практ. конф. с междунар. участием. – Саранск : Афанасьев В. С., 2013. – С. 233–236.

52 Скалабан И. А. Социальное картографирование как метод анализа социально-территориального пространства / И. А. Скалабан // Журнал исследований социальной политики. – 2012. – Т. 10. – № 1 – С.61–78.

53 Соболева М. Л. Информационные системы : учеб. пособие / М. Л. Соболева. – М. : Прометей. МПГУ, 2011. – 88 с.

54 Соколов А. В. Философия информации / А. В. Соколов. – М. : Юрайт, 2019. – 340 с.

55 Социальная карта Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://sockart.ru/>

56 Тринкунас В. Б. Современные тенденции развития компьютеризации в органах социальной защиты населения / В. Б. Тринкунас // Отечественный журнал социальной работы. – 2003. – № 2. – С.43–45.

57 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru)

58 Фокин В. А. Информационные технологии в социальной работе / В. А. Фокин, И. В. Фокин // Вестник Мордовского университета. – 2010. – № 2. – С. 71–76.

59 Хомич М. Н. Анализ современного состояния и перспектив использования информационных и коммуникационных технологий деятельности специалистов по социальной работе / М. Н. Хомич // Вестник Московского педагогического университета. – 2006. – № 7. – С. 288–290.

60 Хохлова М. М. Значение информационных технологий в функционировании и развитии социальной сферы региона / М. М. Хохлова // Социальные технологии, исследования. – 2009. – № 2. – С.64–71.

61 Чеченов А. А. О применении информационных технологий в социальной сфере [Электронный ресурс] / А. А. Чеченов. – Режим доступа : <http://www.federalbook.ru>files/SVAYZ...TOM10/VI/chechenov/pdf>.

62 Чугунов А. В. Социальная информатика : учебник / А. В. Чугунов. – М. : Юрайт, 2020 . – 256 с.

63 Шадрин А. Информационные технологии и совершенствование социальных институтов / А. Шадрин. – М. : Гендальф, 2002. – 314 с.

64 Шайхразыева А. А. Использование информационных технологий в сфере социального обслуживания населения как фактор повышения качества предоставления государственных услуг / А. А. Шайхразыева // Современная наука : актуальные вопросы, достижения и инновации : сб. ст. X Междунар. науч.-практич. конф. – Пенза : «Наука и Просвещение», 2019. – С. 308–310.

65 Шибаршина О. Ю. Автоматизированные технологии как эффективный инструмент в системе управления персоналом современной организации / О. Ю. Шибаршина, В. С. Ртищев // Региональные проблемы преобразования экономики : интеграционные процессы и механизмы формирования и социально-экономическая политика региона : матер.VIII Междунар. науч.-практич. конф. – Махачкала : ФГБУ науки Ин-т соц.-экон.

исследований Дагестанского научного центра РАН, 2017. – С. 597–602.

66 Шибаршина О. Ю. Маркетинг услуг социальной сферы в контексте устойчивого развития / О. Ю. Шибаршина // Устойчивое развитие : общество, экология, экономика : матер. XV Междунар. науч. конференции. – М. : Московский ун-т им. С. Ю. Витте, 2019. – С. 716–722.

67 Эмиров Н. Д. Факторы инновационной деятельности в социальной сфере / Н. Д. Эмиров // Проблемы современной экономики. Евразийский международный научно-аналитический журнал. – 2010. – № 4 –С. 316–319.

68 Энциклопедия социальных практик поддержки семьи и детства в Российской Федерации / под ред. Е. И. Холостовой, Г. И. Климантовой. – М. : Дашков и К°, 2015. – 752 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

**Программа эмпирического исследования на тему:
«Практика использования информационных технологий в социальной
работе в РМ»**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Н.П. ОГАРЁВА»**

**Историко-социологический институт
Кафедра социальной работы**

© Панькова Е.Г., канд. социол. наук,
доцент кафедры социальной работы
© Полищук Д.В., студент 5 курса
направления «Социальная работа»

**Программа эмпирического исследования на тему:
«Практика использования информационных технологий в социальной работе в
РМ»**

**Саранск
2020**

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия: с одной стороны широкое использование возможностей информационных технологий позволяет повысить эффективность деятельности организаций системы социальной защиты населения, так как обеспечивает «прозрачность», доступность и быстроту предоставления/получения социальных сервисов; с другой стороны, отмечается недостаточный уровень готовности продуктивно использовать информационные технологии у специалистов и клиентов социальных служб.

Актуальность исследования. За последние 30 лет информационные и коммуникационные технологии изменили то, как мы работаем, характер обучения и образования, а также методы, с помощью которых мы достигаем личных и коллективных целей.

Широкое распространение информационно-коммуникационных технологий помогло ускорить темпы глобализации; усилилась потребность семей в способности понимать и фильтровать постоянный поток информации для полноценного участия в работе и общественной жизни.

Специалисты–сотрудники и клиенты ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» также сталкиваются с новыми и нередко сложными задачами в отношении использования технологий, доступа и контроля в процессе оказания / получения различного рода социальных услуг и социальных сервисов. Важно отметить, что одним из важнейших направлений повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в Республике Мордовия является применение информационных технологий. Особую актуальность вопросам технологизации придает многогранность, многовариантность и острота социальных проблем, которые требуют решения со стороны органов социальной защиты, являющихся связующим звеном между социальной политикой государства, региона и обществом.

В Республике Мордовия проблема совершенствования социальной сфера является одной из актуальных задач, поскольку только ее эффективное функционирование может обеспечить стабильность и прогресс развития общества.

Объект исследования – информационные технологии в социальной работе.

Предмет исследования – практика использования информационных технологий в социальной работе в РМ.

Цель исследования: изучить практику применения информационных технологий в социальной работе в РМ и разработать рекомендации по их совершенствованию.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Задачи исследования:

- 1) рассмотреть информационные технологии, используемые в практике социальной работы в РМ ;
- 2) проанализировать применение информационных технологий в социальной работы в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск»;
- 3) выделить перспективные направления по внедрению информационных технологий в социальной работы.

Хронологические рамки исследования – февраль – май 2020.

Этапы исследования:

- 1) составление и утверждение на кафедре социальной работы программы исследования;
- 2) разработка и тиражирование инструментария;
- 3) проведение пилотажного исследования, внесение по его итогам корректив в программу и инструментарий;
- 4) проведение основного исследования;
- 5) обработка результатов основного исследования, выработка рекомендаций по его итогам.

Территориальные рамки исследования – г. Саранск, ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск».

Методы исследования:

1. Общенаучные методы (анализ, синтез, обобщение, систематизация, сравнение, индукция, дедукция).

2. Частно-научные методы:

- опрос методом анкетирования сотрудников ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» (опрос методом анкетирования, как клиентов, так и сотрудников социальных служб позволяет выявить специфику и аспекты практики использования информационных технологий с разных позиций; выбор данного учреждения, как площадки проведения исследования, обусловлен широким использованием специалистами центра в своей работе информационных возможностей портала ЕГИССО и информационных систем в сфере социального обслуживания (реестр поставщиков социальных услуг и регистр получателей социальных услуг);

- анкетный опрос клиентов ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск»;

3. Методы обработки информации (ранжирование, классификация, обобщение, группировка, формирование выводов).

Инструментарий исследования – анкета.

Определение выборочной совокупности. Ежедневно в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» Октябрьского района обращается примерно 30-40 человек. Мы проводили

Окончание ПРИЛОЖЕНИЯ А

исследование в течение недели, нами было отобрано по 10 человек в день. Итого мы опросили 50 человек. Тип выборки – целевая.

Всего 182 сотрудника ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск». Выборочная совокупность – сотрудники ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по г.о. Саранск» - 20 человек в возрасте от 25 до 60 лет при использовании целевой выборки. Средний стаж профессиональной деятельности в сфере работы с людьми, социальной практики, социальной работы от 2 до 10 лет.

Респонденты выбирались по следующим критериям:

1) наличие определенной профессиональной квалификации – специалист по социальной работе;

2) стаж работы не менее 2 лет (так как до 2 лет сотрудник не имеет достаточных квалификационных навыков);

3) возраст респондентов от 25 до 55 лет;

4) отзывы начальства, руководства, коллег о профессиональной компетентности респондента и его личное желание участвовать в опросе.

Тип выборки – целевая.

Понятийно-терминологическая база исследования.

Информационные технологии - это аппаратно-программные средства, базирующиеся на использовании вычислительной техники, которые обеспечивают хранение и обработку образовательной информации, доставку ее обучаемому, интерактивное взаимодействие студента с преподавателем или педагогическим программным средством, а также тестирование знаний обучающегося.

Социальные изменения как процесс – сознательная, целенаправленная деятельность по трансформации социальной действительности, ведущая к исчезновению старых и появлению новых социальных характеристик, как системы в целом, так и отдельных её элементов.

Под «информатизацией» понимается совокупность процессов и явлений, связанных с целенаправленной обработкой информации, с применением средств вычислительной техники и связи, информационных технологий, а также соответствующего программного обеспечения.

Информатизацию социальной работы необходимо рассматривать как часть процесса информатизации социальной сферы – процесса расширенного производства и воспроизводства социальных изменений, происходящих в современном обществе, с помощью перспективных информационных технологий, на основе актуализации ресурсных возможностей индивидов (групп) в решении проблем жизнедеятельности.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(обязательное)

Анкета для специалистов на тему:

**«Практика использования информационных технологий в социальной
работе в РМ»**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н.П. ОГАРЁВА»**

Историко-социологический институт

Кафедра социальной работы

© Панькова Е.Г., канд. социол. наук,
доцент кафедры социальной работы

© Полищук Д.В., студент 5 курса
направления «Социальная работа»

Анкета для специалистов по социальной работе на тему:

**«Практика использования информационных технологий в социальной работе в
РМ**

Саранск

2020

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Уважаемый респондент!

С целью изучения практического опыта использования информационных технологий в социальной работе, приглашаем Вас принять участие в опросе.

Просим Вас внимательно ознакомиться с формулировкой вопросов и отметить любым знаком Ваше мнение. Если ни один из предложенных вариантов Вас не устраивает, напишите свой вариант. Анкетирование проводится анонимно.

Сначала несколько слов о себе

1. Сколько Вам полных лет? _____

2. Ваше образование? _____

3. Какую должность Вы занимаете? _____

4. Каков Ваш стаж работы в данном учреждении? _____

5. Используете ли в своей работе информационные технологии?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично

6. Какие виды информационных технологий используют в вашем учреждении (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- 1) интернет-технологии
- 2) программное обеспечение
- 3) социально-значимые технологии на базе СМИ
- 4) обучающие ИТ
- 7) другое (*напишите*) _____

Вставь вопрос с какими базами данных , порталами, сайтами они работают – вопрос оставь открытым , т.е. без вариантов ответов.....

7. Оцените влияние информационных технологий и их применение на эффективность Вашей работы

1 _____ **2** _____ **3** _____ **4** _____ **5**

8. Как вы считаете, влияют ли информационные технологии на развитие социальной работы? И почему?

- 1) да (*напишите*) _____
- 2) нет (*напишите*) _____
- 3) частично влияет (*напишите*) _____

9. Как вы оцениваете эффективность современных информационных технологий в области социальной работы?

- 1) эффективные,
- 2) малоэффективные,
- 3) неэффективные
- 4) другое (*напишите*) _____

Окончание ПРИЛОЖЕНИЯ Б

10. Какие проблемы существуют в применении информационных технологий в настоящее время? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- 1) плохая информированность
- 2) отсутствие опыта
- 3) проблема не умения пользоваться информационными технологиями
- 4) проблема отсутствия технических возможностей
- 5) другое (напишите) _____
- 6) нет проблем

11. Повышали ли Вы профессиональную квалификацию в сфере применения информационных технологий в социальной работе?

- 1) да
- 2) нет (переходите к вопросу 13)

12. Если да, то, как оцениваете эффективность полученных знаний?

- 1) эффективные,
- 2) малоэффективные,
- 3) неэффективные
- 4) другое (напишите) _____

13. Как Вы видите пути развития информационных технологий в практике социальной работе в будущем? (напишите) _____

14 Все ли Вас устраивает при использовании информационных систем социального обслуживания, которыми Вы пользуетесь ?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично устраивает

15 Чтобы Вы хотели изменить в информационных порталах которыми Вы пользуетесь? (напишите) _____

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ В

(обязательное)

Анкета для клиентов на тему:

**«Практика использования информационных технологий в социальной
работе в РМ»**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н.П. ОГАРЁВА»**

Историко-социологический институт

Кафедра социальной работы

© Панькова Е.Г., канд. социол. наук,
доцент кафедры социальной работы

© Полищук Д.В., студент 5 курса
направления «Социальная работа»

Анкета для клиентов социальных служб на тему:

**«Практика использования информационных технологий в социальной работе в
РМ»**

Саранск

2020

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Уважаемый респондент!

В целях получения информации о применении информационных технологий в социальной работе в КЦСО по г.о. Саранск нами проводится социологическое исследование.

Выберите, пожалуйста, тот вариант ответа, который Вы считаете правильным (в соответствии с инструкцией) и обведите его, если Вы имеете другое мнение то, напишите свой вариант ответа в специально отведенном месте. Не оставляйте ни одного вопроса без внимания. Заранее благодарны за совместную работу!

1. Используете ли Вы в своей повседневной жизни информационные технологии?

- 1) да
- 2) нет (переходите к 5 вопросу)
- 3) частично

2. Какими Интернет-сервисами Вы пользуетесь (напишите)? _____

3. С какими проблемами в использовании информационных технологий в настоящее время Вы сталкиваетесь? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- 1) плохая информированность
- 2) отсутствие интернета
- 3) проблема не умения пользоваться информационными технологиями
- 4) проблема отсутствия времени
- 5) бытовые проблемы
- 6) социальные проблемы мешают думать об информационных технологиях
- 7) другое (напишите) _____

4. Какими информационными технологиями Вы пользуетесь при обращении в ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» (напишите) _____

5. Оцените влияние информационных технологий и их применение на решение Ваших социальных проблем?

- 1) отлично
- 2) хорошо
- 3) удовлетворительно
- 4) неудовлетворительно

6. Как Вы считаете, влияет ли развитие информационных технологий на развитие социальной работы?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично влияет
- 4) затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы развитостью информационных технологий в социальных службах?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

- 1) да, полностью удовлетворен
- 2) частично удовлетворен
- 3) нет, не удовлетворен

8. Применяется ли в отношении Вас информационные технологии в других сферах деятельности?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично
- 4) затрудняюсь ответить

9. Знакомы ли Вы с порталом Государственных услуг (Госуслуг)?

- 1) да
- 2) нет(переходите к вопросу 12)
- 3) частично
- 4) затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы работой портала Государственных услуг (Госуслуг)?

- 1) удовлетворен в полной мере
- 2) скорее удовлетворен, нежели не удовлетворен
- 3) не удовлетворен вообще
- 4) затрудняюсь ответить

11. Какими основными разделами федерального портала пользуются Государственных услуг (Госуслуг)? (напишите) _____

12. Как Вы оцениваете свой уровень владения персонального компьютера?

- 1) отлично
- 2) хорошо
- 3) удовлетворительно
- 4) неудовлетворительно

13. Пользуетесь ли Вы интернетом?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично
- 4) затрудняюсь ответить

14. Имеете ли Вы техническую возможность выходить в интернет в любое время ?

- 1) да
- 2) нет
- 3) частично
- 4) затрудняюсь ответить

Окончание ПРИЛОЖЕНИЯ В

15. Напишите пожалуйста какие бы услуги вы хотели получать через интернет ?

Несколько слов о себе:

16. Ваш пол *М* *Ж*

17. Ваш возраст _____

18. Ваше образование

- 1) высшее
- 2) незаконченное высшее
- 3) среднее
- 4) неполное среднее
- 5) среднетехническое
- 6) среднеспециальное
- 7) другое (*напишите*) _____

Спасибо за участие!