

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет
педагогики, психологии и
социальных наук

Кафедра «Теория и практика
социальной работы»

Направление подготовки: 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль: «Социальная работа в системе социальных служб»

Форма обучения: заочная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему

**«Информационные технологии в организации практической
социальной работы с клиентами»**

Студент _____ Кададов Михаил Александрович

Руководитель _____ Лавренова Т.И.

Нормоконтролер _____ Лавренова Т.И.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № ____)

Заведующий кафедрой _____ Лавренова Т. И.

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № ____)

Секретарь ГЭК _____ Нестеренко О. Ю.

Пенза, 2022

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы изучения информационных технологий в социальной работе как профессиональной деятельности.....	7
1.1. Общая характеристика информационных технологий в социальной работе как профессиональной деятельности.....	7
1.2. Основные направления использования ИТ-технологий в практической социальной работе с различными категориями населения.....	14
Глава 2. Организация социальной работы посредством ИТ-технологий..	21
2.1. Опыт реализации ИТ-технологий в практической социальной работе с клиентами.....	21
2.2. Организация социальной работы при помощи информационных технологий в социальных учреждениях г. Пензы.....	28
2.3. Рекомендации по эффективному внедрению ИТ-технологий при оказании социальной помощи различным категориям населения.....	36
Заключение.....	38
Список литературы.....	40

Введение

Ускоренный процесс информатизации общества сказался на всех сферах жизнедеятельности человека. Быстрое развитие информационных технологий в производстве, здравоохранении и социальной сфере привело к необходимости социальной адаптации в быстро меняющихся условиях.

Сегодня информационные технологии занимают уникальное положение в жизни общества. В отличие от других достижений научно-технической революции, средства вычислительной техники и информатики применяются практически во всех сферах интеллектуальной деятельности человека, способствуя прогрессу в технике и технологии.

Социальная среда — та область, где процессы стремительного изменения жизнедеятельности человека чувствуются наиболее остро. Именно поэтому совершенствование работы социальных служб остается наиболее приоритетной задачей для государства.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности выступает в качестве института, способствующего решению социальных проблем различных категорий населения. Как правило, это лица, попавшие в трудную жизненную ситуацию и временно утратившие часть социальных функций.

В современном, быстро меняющемся мире именно социальная работа отвечает за разработку и реализацию методов и технологий по социальной адаптации. Процесс информатизации социума, а значит и института социальной работы, осуществляется на основе применения информационных технологий (ИТ).

Термин «информационная технология» возник в процессе становления информатики в последние десятилетия XX века. Главной особенностью ИТ является то, что в ней и предметом, и продуктом переработки является информация, а орудиями труда выступают средства вычислительной техники и связи [3, с .15].

В российском законодательстве под информационными технологиями понимаются процессы поиска, сбора, хранения и обработки информации (Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»).

Важность использования ИТ в социальной работе проявляется, в первую очередь, в прогрессивности методов оказания помощи нуждающимся категориям, поскольку именно информационные технологии способны улучшить и автоматизировать процессы обработки информации — неотъемлемого содержательного элемента данной профессии.

На сегодняшний день информационные технологии достаточно прочно вошли в профессиональную деятельность специалистов по социальной работе. Теперь их работу трудно представить без компьютерной техники и программ, позволяющих оперативно обслуживать клиентов. Специалисты и клиенты социальной работы активно освоили и осваивают новые средства передачи сообщений и новые коммуникационные каналы (Интернет, мобильная связь, дистанционный формат работы) [22, с. 71].

Несмотря на всеобъемлющее развитие ИТ-технологий во всех сферах общества, совершенствование информационных технологий в социальной работе все еще остается актуальной задачей для федеральных и местных органов власти.

Недостаточная оснащенность современной техникой социальных учреждений, а также отсутствие специальных сайтов по социальным проблемам (насилие в семье, алкоголизм, ВИЧ-инфекция, сиротство) свидетельствует об актуальности изучения вопросов применения информационных технологий в практической социальной работе с целью выявления специфических особенностей организации данной деятельности.

К исследователям вопросов использования ИТ-технологий в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе относятся: С.Е. Гасумова, В.А. Фокин, В.В. Лычагина, Е.В. Васильева, О.В. Красуцкая, П.В. Попов, А.С. Лугуева, Т.В. Назарова, И.И. Климкин.

Объект исследования – механизм и принципы организации социальной помощи клиентам социальных служб.

Предмет исследования – особенности организации практической социальной работы при помощи информационных технологий.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) Представить общую характеристику информационных технологий (ИТ) в социальной работе как профессиональной деятельности;
- 2) Изучить основные направления использования ИТ-технологий в практической социальной работе с различными категориями населения;
- 3) Ознакомиться с опытом организации практической социальной работы в учреждениях социального обслуживания граждан г. Пензы;
- 4) Разработать рекомендации по эффективному внедрению ИТ-технологий при оказании социальной помощи различным категориям населения.

Гипотеза: Информационные технологии в практической социальной работе с клиентами реализуются в условиях отсутствия единой цифровой платформы на основе доступных информационных ресурсов по социальным проблемам.

Методы исследования: контент-анализ, интервью, экспертный опрос.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы.

Глава 1. Теоретические основы изучения информационных технологий в социальной работе как профессиональной деятельности

1.1. Общая характеристика информационных технологий в социальной работе как профессиональной деятельности

Изучение IT-технологий тесным образом связано с исследованием общества, в котором они получают развитие. Информатизация общества – это сложный социальный процесс, в рамках которого подавляющая часть общества занимается в области сбора, накопления, обработки и передачи информации, осуществляемый на основе современных средств микропроцессорной и вычислительной техники, а также разнообразных электронных средств [14, с. 44].

Отличительными особенностями информационного общества сегодня являются:

- открытость,
- технологичность,
- интеллектуальность,
- доступ к мировым информационным ресурсам,
- высокая степень обеспечения безопасности,
- гибкость и самоорганизация всех систем [9, с. 106].

В связи с данными особенностями, специалистами в области социальной информатики выделяются следующие характеристики информационного общества:

- главенствующая роль информации, знаний и информационных технологий в жизни общества;
- высокая доля занятого населения в сфере разработки информационных технологий и коммуникаций;
- активное пользование смартфонами, сетью Интернет, компьютерными программами, электронными СМИ и радио.

Одним из важнейших направлений инновационного развития социальной сферы в условиях информационного общества, огромного интереса государственных и общественных организаций к информации, касающейся социальной ситуации в регионах, является изучение информационных технологий.

В качестве прогнозируемых результатов развития информационных технологий можно выделить:

1. Рациональное использование информационных ресурсов общества позволит экономить другие виды ресурсов: временные, человеческие, материально-технические.

2. Использование IT-технологий будет способствовать оптимизации информационных процессов.

3. Использование информационных технологий в качестве элементов производственных или социальных технологий [10, с. 471].

Социальная работа, как профессиональная деятельность, не является исключением в вопросе развития профессии, а значит и повышения эффективности оказания социальной помощи посредством современных методов, в частности, информационных технологий.

Международная организация ЮНЕСКО определяет информационные технологии, как комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации [16, с. 178].

В более узком смысле это понятие включает вычислительную технику и методы взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы.

Согласно Федеральному закону «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», IT-технологии – это совокупность методов и программно-технологических средств, обеспечивающих сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью

снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов.

Внедрение информационных технологий в социальную работу в целях повышения качества обслуживания населения повлекло за собой потребность в решении важных задач:

1. Оснащение всех структурных подразделений современной компьютерной техникой.
2. Создание выделенных каналов связи с возможностью выхода в Интернет.
3. Создание автоматизированных рабочих мест для ведения нужной для социального работника информации, ее обработки и актуализации.

Государство, понимая важность совершенствования IT-технологий в социальной работе, реализует такие направления политики, как:

- создание и развитие федеральных и региональных систем и сетей информатизации с обеспечением их совместимости и взаимодействия в едином информационном пространстве России;
- формирование и защиту информационных ресурсов государства как национального достояния;
- обеспечение интересов национальной безопасности в сфере информатизации и ряд других направлений. [16, с. 178].

В качестве признаков, указывающих на использование информационных технологий в системе социальной работы, выделяют:

- 1) сбор и накопление статистической информации о событиях, касающихся социальной структуры населения, возможностях социальной инфраструктуры, эффективности мер, оказываемых социальными службами;
- 2) сравнение реальных и должных показателей социальных процессов, учитывая скорость их преобразований;
- 3) полное предоставление данных и информации на всех уровнях оказания социальной помощи.

Для полного понимания реализации IT-технологий в практике социальной работы, необходимо изучить основные виды информационных технологий. С.Е. Гасумова в своих работах классифицирует ИТ по характеру субъекта и объекта.

Во-первых, это технологии, основанные на доступе к интернет-ресурсам социальной сферы, где субъектами являются разработчики web-ресурсов, а объектами пользователи сети Интернет:

- сайты государственных органов и учреждений социальной сферы;
- интернет-платформы некоммерческих организаций и общественных объединений;
- базы данных по основным направлениям работы (по трудоустройству, по организациям, оказывающим специализированную медико-социальную помощь).

Во-вторых, существуют автоматизированные технологии, основанные на компьютерных программах, к которым относятся базы данных, специально разработанные для социальной сферы. Это могут быть:

- система автоматизированного учета населения России;
- информационная система учета и предоставления льгот гражданам, социальные карты;
- государственные банки данных в сфере социальной работы.

В-третьих, в процессе оказания помощи специалистами по социальной работе могут быть использованы и социально значимые технологии массовых коммуникаций, где субъекты — СМИ, а объекты — аудитория СМИ. К ним относятся:

- мультимедиа-технологии, которые позволяют использовать текст, графику, видео и мультипликацию в интерактивном режиме;
- ИТ на базе средств теле- и радиовещания;
- ИТ на базе различных СМИ, в различных типах рекламы.

Обобщая сказанное, можно сформулировать ряд отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение

для развития социальной работы, как современной профессиональной деятельности, и общества в целом.

По мнению российских исследователей в области социальной педагогики В.А. Фокина и И.В. Фокина, весь комплекс деятельности специалистов, использующих электронные и компьютерные сети, помогающие эффективно организовать социальное обслуживание населения, можно назвать электронно-сетевой социальной работой (ЭССР).

Феномен ЭССР связывают с комплексом деятельности специалистов, использующих электронные средства, компьютерные сети, которые помогают организовать социальное обслуживание населения, расширить информирование клиентов в различных областях, особенно в медицине, праве и образовании.

В рамках ЭССР, специалист по социальной работе должен эффективно использовать популярные офис-приложения, среди которых: текстовый редактор Microsoft Word, электронные таблицы Microsoft Excel, средства разработки презентаций Microsoft PowerPoint, программы для организации приложений Microsoft Outlook и Microsoft Outlook Express, средства по созданию баз данных Microsoft Access [22].

Помимо встроенных компьютерных программ, социальными работниками используются традиционные интернет-ресурсы. Самой популярной интернет-платформой сегодня являются электронные почты, которые позволяют хранить список контактов. Одной из главных особенностей электронной почты является возможность ведения коммуникаций с другими специалистами и коллегами.

В последние годы во всех сферах жизни общества известность приобретает дистанционный формат работы. Освоение удаленной работы имеет место и в организации практической социальной работы. Если раньше, в силу ограниченных физических возможностей клиента, консультирование могло происходить по телефону, то сегодня, с

развитием специальных программ, многие специалисты из «помогающих» профессий прибегают к взаимодействию с клиентами через Skype, ZOOM, Google Meet.

При помощи данных интернет-платформ устраняется проблема географической и временной доступности социальных услуг, что полностью отвечает современным запросам в сфере оказания социальной помощи: качество, эффективность, мобильность.

Без сомнения, информационные технологии сегодня играют исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах организации социальной помощи различным категориям клиентов. Эти средства быстро ассимилируются культурой нашего общества, так как они не только создают большие удобства, но снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового сообщества.

Таким образом, необходимо обучение социальных работников прикладным программам офисных технологий. Освоение всех необходимых программ позволит специалисту достичь высокой производительности работы, а также повысит его конкурентоспособность. Это, в свою очередь, повлечет за собой снижение уровня информационного неравенства, повышения гражданской активности индивидов, достижения социальной стабильности.

1.2. Основные направления использования IT-технологий в практической социальной работе с различными категориями населения

Развитие информационных технологий в практике социальной работы — ключевой инструмент к эффективному оказанию социальной помощи различным категориям клиентов. В первую очередь, это решение комплекса проблем, связанных с географической, транспортной, физической, материальной, временной, информационной и социокультурной доступностью социальных услуг:

- географическая доступность — близость учреждений социальной защиты по отношению к потенциальным получателям услуг;
- транспортная доступность — возможность использования общественного транспорта и средств передвижения, принадлежащих социальным службам и другим организациям, для обращения в учреждения, предоставляющие социальное обслуживание;
- материальная доступность — наличие денежных средств на оплату некоторых видов социального обслуживания или на затраты, косвенно связанные с получением услуг, например, расходы на транспорт, ксерокопию;
- временная доступность — наличие ресурсов времени для обращения за услугой;
- информационная доступность — широкое распространение информации о программах социального обслуживания;
- социокультурная доступность, формируемая под воздействием социокультурных причин — социальные и психологические характеристики человека, способствующие обращению в учреждения социальной защиты населения, а также отношение общества к получателям социальных услуг;

- физическая доступность – оснащённость организаций специальными приспособлениями для лиц, имеющих проблемы с передвижением.

Использование информационных технологий в практике социальной работы с населением можно классифицировать, исходя из запросов и проблем различных категорий клиентов.

Так, в процессе оказания социальной помощи семье специалист по социальной работе консультирует семью в вопросах имеющихся льгот и материальных выплат, содействует в оформлении документов на получение соответствующей социальной поддержки. Описанные приемы невозможно осуществить без владения информационными технологиями:

- использование компьютера со всеми необходимыми периферийными устройствами;
- знание пакетов офисных программ, необходимых для эффективной и своевременной работы;
- знание принципов работы систем межведомственного взаимодействия посредством информационных технологий;
- знание технологий создания всевозможных баз данных и умение их использовать в зависимости от поставленных задач;
- применение систем управления базами данных и элементов электронного офиса;
- применение технологий поиска информации в сети Интернет;
- владение навыками работы с электронной почтой и сетевой информационной службой [14, с. 46].

Таким образом, организуя социальную помощь семье, специалист должен уметь применять знания как в простых офисных программах, так и в конкретных базах данных и всевозможных поисковых системах.

Отдельного упоминания заслуживает категория неполных семей. Существующие технологии социальной работы не в полной мере формирует социальную компетентность одиноких родителей. Поэтому

востребованным остается создание специальных сайтов или разделов на сайтах центров социальной помощи, способных повысить правовую, культурную, психологическую, а также информационную грамотность членов неполных семей.

Стоит отметить и такую категорию клиентов, как семьи с детьми-инвалидами. С помощью специального электронного блокнота для социальных работников можно организовать социальный патронаж семьи в удаленном формате. Данная технология предполагает:

- единый учет сведений с характеристикой о каждом члене семьи, воспитывающей детей-инвалидов;
- обеспечение информацией по региональному и федеральному законодательству в сфере работы с инвалидами;
- оказание помощи гражданам в получении доступа к portalу электронного правительства (www.gosuslugi.ru);
- рекомендации для составления индивидуальных программ реабилитации и абилитации ребенка-инвалида;
- формирование карты индивидуальной программы ребенка-инвалида;
- обеспечение социального работника базой данных по современным технологиям и методам работы, а также рекомендациями по оформлению заявлений на разработку индивидуальных программ. [9].

Данный инструментарий позволяет оперативно систематизировать информацию, обеспечивать быстрый поиск, легкое изменение и управление при большом потоке информации. Он может быть использован (при определенных доработках) и при социальной работе с другими категориями населения (социальный патронаж семей группы риска, ведение тетрадей выполнения социальных услуг), особенно в сельской местности, где уровень компьютеризации в настоящее время еще не на должном уровне.

К числу нуждающихся в социальной помощи посредством ИТ-технологии относятся лица с ограниченными физическими

возможностями, использующие ПК для обучения, работы, общения, оформления заказов, проведения видеоигр или соревнований:

- лица с нарушениями верхних конечностей, работая на компьютере, могут осуществлять деятельность нижними конечностями при помощи специальной чувствительной педали;

- лица с нарушениями и верхних, и нижних конечностей могут использовать устройства, которые вставляются в рот или крепятся на голове;

- лица с нарушением зрения (слепые и слабовидящие) пользуются звуковыми помощниками, а также ПК, снабженный синтезатором речи, компенсируя способность видеть способностью слышать. Для тех, кто, помимо потери зрения, лишился подвижности, разработаны виртуальные шлемы, осуществляющие ввод информации движением глаз.

Все это помогает инвалидам чувствовать себя полноценными членами общества, как это и должно быть в цивилизованном мире. Информационные технологии коренным образом меняют не только быт людей и характер их профессиональной деятельности, но и их психологию, образ жизни. Они разрушают границы общения, во много раз увеличивают коммуникативную активность людей.

Вхождение человеческой цивилизации в информационное общество породило серьезную проблему – своевременную подготовку молодежи к новым изменяющимся условиям жизни и профессиональной деятельности в условиях информатизированного общества, а также успешное существование и развитие в нем, противостояние его угрозам.

Е.В. Ляпунцова выделяет следующие информационные технологии в социальной работе с молодежью:

- технология социального проектирования, где социальный проект – это творческий метод управления изменениями, необходимыми для достижения социально значимой цели, являющийся выражением ценностей авторов и их отношения к существующей реальности;

– интеллектуальная игра, направленная на формирование понятийного аппарата, выработку собственного понимания и отношения, формирование группового языка коммуникации;

– технология «гражданский форум» – это один из способов участия молодых людей в общественной жизни путем обсуждения важных, общественно значимых проблем.

Также не стоит забывать и о такой категории нуждающихся, как пожилые. Наряду с развитием традиционных медицинских, бытовых и досуговых услуг, оказываемых пожилым людям, стали развиваться новые формы и технологии работы. Связано это с повышенным интересом к современным IT-технологиям со стороны данной социальной группы. В частности, возросшей потребностью в специальных курсах компьютерной грамотности.

Для удовлетворения растущих информационных потребностей пожилых людей профессионалами в социальной работе стали разрабатываться новые технологии и социальные практики, способствующие развитию компьютерных навыков.

Для людей пенсионного и предпенсионного возраста владеть информационными технологиями значит не только «идти в ногу со временем», но и иметь возможность обучаться новой деятельности, расширять круг знакомств, общаться на расстоянии с родственниками и членами семьи. Иначе говоря, IT-технологии для пожилых — это про высокий уровень собственной значимости и достойное функционирование в обществе. [12, с. 174].

Продолжая тему социальной работы с пожилыми, стоит рассмотреть предложенные П.В. Поповым направления использования IT в пенсионном обеспечении. С их помощью решаются следующие задачи:

- сбор анкетных данных, регистрация застрахованных лиц, выдача страховых свидетельств и их дубликатов;

- ввод и обработка сведений о стаже и доходах застрахованного лица;
- получение выписок из лицевого счета зарегистрированного лица;
- обмен данными с базой данных регионального уровня;
- ведение классификаторов, подразделений и сотрудников пенсионного фонда, реестров застрахованных в пенсионном фонде данного региона работодателей;
- формирование статистических отчетов, проведение анализа работы пенсионного фонда. [18, с. 125].

Таким образом, основные направления реализации информационных технологий в практике социальной работы чаще всего исходят из проблем и потребностей различных категорий клиентов. Можно определить несколько преимуществ использования ИТ в современной системе социальной защиты:

- дистанционное предоставление социальной помощи позволяет клиентам не ходить в социальные службы, не использовать транспорт, не испытывать трудностей связанных с недостаточной оснащённостью учреждений соответствующим оборудованием;
- использование сотрудниками социальных служб автоматизированных баз данных, доступных для занесения и передачи информации различными ведомствами, позволяет клиентам тратить меньше времени и средств на сбор документов, необходимых для получения помощи;
- интернет-технологии находят применение и для обеспечения информационной доступности, т. к. сайты учреждений социальной защиты и некоммерческих организаций представляют собой один из источников информации о социальных услугах и способах их получения, позволяют клиентам находить нужные сведения в любое удобное для них время.

Это позволяет снизить уровень тревожности, неуверенности клиента и тем самым повысить доступность социальных услуг, находящуюся под воздействием социокультурных причин.

Итак, внедрение современных информационных средств и технологий повысит эффективность работы социальных служб, облегчая труд специалиста, рационализируя его деятельность и деятельность клиента. При этом отсутствие единой системы организации информационной работы в социальных учреждениях актуализирует необходимость изучения практической реализации IT-технологий в практике социальной работы.

Глава 2. Организация социальной работы посредством IT-технологий

2.1. Опыт реализации IT-технологий в практической социальной работе с клиентами

Данная работа, ставящая перед собой цель выявления специфических особенностей применения информационных технологий в практической социальной работе с клиентами, предполагает проведение эмпирического исследования, направленного на изучение практических аспектов внедрения IT-технологий в профессиональную деятельность по оказанию социальной помощи клиентам социальных служб.

В рамках исследования использовались три метода сбора информации: контент-анализ, интервью, экспертный опрос.

Необходимость проведения анализа документов заключается в выявлении из большого массива материалов репрезентативных данных, отражающих особенности тех или иных явлений, в частности информации, касающейся реализации IT-технологий в практической социальной работе с клиентами.

Для этого предстоит проанализировать имеющийся практический опыт, следовательно, в качестве источника информации в рамках данного исследования будут выступать уставы, отчеты о проделанной работе, а также официальные сайты учреждений системы социальной защиты.

С 2002 г. на территории города Москвы впервые в России началось апробирование информационной технологии «Персональные электронные социальные карты», которая позволила осуществлять автоматизированное предоставление и учет услуг получателям социальных льгот на основе банка данных (Единого реестра) социальных льготников.

Социальная карта — это многофункциональная именная пластиковая карта, предназначенная жителю региона, который является получателем социальной помощи.

Социальная карта является материальным носителем персональных данных держателя карты, информации о видах социальной помощи, на которые имеет право держатель карты и поддерживает с помощью интегрированных картой технических средств и информационных элементов различные приложения, связанные с предоставлением и учетом социальной помощи. Социальная карта может также иметь дополнительные приложения (например, платежные, идентификационные, медицинские), непосредственно с предоставлением льгот не связанные.

Технология смарт-карт позволяет использовать социальную карту как транспортную (на городском транспорте, в поездах пригородного сообщения Российской железной дороги), как банковскую карту, при расчетах за услуги ЖКХ, за лекарства и медицинские услуги с учетом прав на социальную помощь, а также как идентификационную карту — для подтверждения прав держателя карты на получение социальной помощи.

Состав информации, размещавшейся на социальной карте:

1. Идентификационные приложения — идентификационные данные карты — номер и серия карты; код муниципального образования, которым выдана карта; персональные данные держателя карты — социальный идентификационный номер, фамилия, имя, отчество, пол и дата рождения.

2. Социальные приложения:

- данные социальной идентификации номера документов держателя карты, идентификаторы персональных записей в базах данных участников региональной системы социальных карт;

- относящиеся к держателю карты коды категорий граждан, имеющих право на получение социальной помощи, и сроки действия предоставляемых видов социальной помощи;
- информация о выбранной форме (натуральная/денежная) получения набора социальных услуг, входящих в состав социального пакета;
- приложения, связанные с обеспечением необходимыми лекарственными средствами.

3. Транспортные приложения — проезд в общественном наземном транспорте, на железнодорожном транспорте пригородного сообщения, в метрополитене.

Реализация IT-технологии «Персональные электронные социальные карты» позволила решить следующие социально-значимые задачи:

1. Идентификация держателя социальной карты, имеющего право на получение определенных видов социальной помощи.
2. Получение социального дисконта в любой организации потребительского рынка и услуг или системы здравоохранения.
3. Обслуживание в лечебно-профилактических учреждениях.
4. Обеспечение и учет проезда в общественном транспорте (автобус, троллейбус, трамвай, метрополитен) и по железной дороге (проезд на железнодорожном транспорте пригородного сообщения).
5. Определение выбранной формы (натуральная/денежная) получения льгот, входящих в состав социального пакета.
6. Операции с использованием банковского приложения — начисление на привязанный к социальной карте банковский счет дотаций, пенсий, пособий и прочих денежных выплат, а также реализации безналичной оплаты за товары и услуги, снятия наличных денежных средств с банковского счета.
7. Доступ к персональной информации о держателе карты.

Крайне важно, что технология дала возможность одновременно работать и с федеральными, и с региональными льготами и при этом безболезненно, без необходимости перевыпуска карт адаптируется к изменениям законодательства в области социальной поддержки населения. При этом социальные карты способствуют экономии бюджетных средств за счет сокращения необоснованных денежных выплат. Держателям социальных карт могут предоставляться скидки при приобретении товаров, что является важным элементом социальной политики.

Социальные карты могут также применяться наравне с полисами обязательного медицинского страхования в поликлиниках, оборудованных специальными устройствами. Вообще, в области здравоохранения имеются широчайшие перспективы использования социальной карты для автоматизированной регистрации застрахованных в системе обязательного медицинского страхования при обращении в лечебно-профилактическое учреждение; автоматического заполнения талона амбулаторного пациента; учета выдачи льготных лекарств в аптечных пунктах; хранения и использования витальной информации при оказании первой медицинской помощи.

Помимо широко распространенной системы электронных социальных карт, достаточно развитой ИТ-технологией сегодня является «Государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей», который представляет собой совокупность информационных ресурсов, сформированных на уровне субъектов РФ (региональный банк данных о детях) и на федеральном уровне (федеральный банк данных о детях), а также информационные технологии, реализующие процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и предоставления гражданам, желающим принять детей на воспитание в свои семьи, документированной информации о детях, оставшихся без попечения

родителей и подлежащих устройству на воспитание в семьи в соответствии с законодательством.

Региональный банк данных о детях — часть государственного банка данных о детях, содержащая документированную информацию о детях, оставшихся без попечения родителей, проживающих на территории одного из субъектов РФ и не устроенных органами опеки и попечительства на воспитание в семьи по месту фактического нахождения таких детей, а также документированную информацию о гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи и обратившихся за соответствующей информацией к региональному оператору государственного банка данных о детях.

Федеральный банк данных о детях — часть государственного банка данных о детях, включающая в себя совокупность региональных банков данных о детях, а также документированную информацию о гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи и обратившихся за соответствующей информацией к федеральному оператору государственного банка данных о детях.

Целями формирования и использования государственного банка данных о детях являются:

- учет детей, оставшихся без попечения родителей;
- содействие в устройстве детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семьи граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;
- создание условий для реализации права граждан, желающих принять детей на воспитание в свои семьи, на получение полной и достоверной информации о детях, оставшихся без попечения родителей.

Обязательными требованиями к формированию и использованию государственного банка данных о детях являются:

- 1) стандартизация документированной информации о детях, оставшихся без попечения родителей, и гражданах, желающих принять

детей на воспитание в свои семьи, и ее программно технического обеспечения (в том числе унификация процессов ввода, обработки, хранения, восстановления, дублирования и предоставления указанной информации) в целях создания единой коммуникационной среды региональных банков данных о детях и федерального банка данных о детях;

2) использование информации о детях, оставшихся без попечения родителей, и гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи, исключительно для целей формирования и использования государственного банка данных о детях;

3) полнота и достоверность документированной информации о детях, оставшихся без попечения родителей, и гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи;

4) защита документированной информации от утечки, хищения, утраты, подделки, искажения и несанкционированного доступа к ней.

Гражданин, желающий принять ребенка на воспитание в свою семью, сам предоставляет сведения о себе региональному оператору или федеральному оператору.

Документированная информация о гражданине, желающем принять ребенка на воспитание в свою семью, так называемая анкета гражданина, создается в целях учета сведений о таких гражданах в государственном банке данных о детях и обеспечения доступа таких граждан к содержащейся в региональном банке данных о детях и федеральном банке данных о детях документированной информации о детях, оставшихся без попечения родителей. Документирование информации о гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи, осуществляется на основании их заявлений в письменной форме при наличии у таких граждан установленных законом оснований быть усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями.

Конфиденциальная информация о детях, оставшихся без попечения родителей, может быть использована региональными операторами и федеральным оператором для создания производной информации о детях, оставшихся без попечения родителей, и распространения указанной информации посредством опубликования в средствах массовой информации или иным способом в целях информирования населения Российской Федерации о детях, оставшихся без попечения родителей и подлежащих устройству на воспитание в семьи. Использование производной информации о детях, оставшихся без попечения родителей, в коммерческих целях не допускается. При создании и распространении указанной информации должна быть исключена возможность идентификации личности ребенка, оставшегося без попечения родителей, его родителей и других его родственников.

Таким образом, данная технология упрощает процесс установления попечения над детьми, лишенных родительского попечения, что значительно сокращает количество ресурсов, которые специалисты по социальной работе затрачивают на помощь тем или иным клиентам.

Анализ литературных источников, изучение информационных ресурсов в разных структурных подразделениях социальной работы позволяют сделать вывод. Внедрение современных информационных средств и технологий, организованных в виде распределенных баз данных общего пользования, позволяет повысить эффективность работы органов управления и учреждений системы социальной защиты и социального обслуживания за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче достоверных данных, необходимых для принятия решений.

2.2. Организация социальной работы при помощи информационных технологий в социальных учреждениях г. Пензы

Представленный опыт реализации двух информационных технологий социальной работы с клиентами не дают в полной мере представления о процессе организации социальной работы посредством ИТ-технологий. Следовательно, существует потребность в использовании методов сбора эмпирической информации: интервью специалистов по социальной работе учреждений социальной защиты, а также экспертный опрос их руководителей и заместителей.

По мнению респондентов, применение информационных технологий в системесоциальной защиты населения г. Пенза ведутся по следующим основным направлениям:

К числу приоритетных направлений автоматизации и применения технологий в социальной работе с клиентами относятся:

- разработка информационной модели управления процессами социальной защиты на уровне региона;
- внедрение программных средств обработки данных, обеспечивающих получение информации о социально-незащищенных группах населения;
- создание сетевой компьютерной системы сбора, хранения и обмена информацией на уровне район (город) - округ в виде функциональных подсистем системы обработки информации
- создание единого интегрированного банка информации по социальной защите населения региона.

Специалисты отмечают, что для повышения уровня информационной просвещенности для социальных работников организуется обучающий семинар по вопросам работы в Электронном социальном регистре населения Пензенской области (ЭСРН) и Единой государственной информационной системе социального обеспечения

(ЕГИССО). Они касаются аспектов предоставления социальных выплат на улучшение жилищных условий многодетных семей и выплат на приобретение или строительство жилья при рождении первого ребенка.

При этом большинство экспертов обращают внимание на информационный характер организации работы в учреждениях по выплате пенсий, в частности, речь идет о Пенсионном фонде. Именно в них автоматизированы функции по назначению и выплате пенсий, проводятся массовые перерасчеты пенсий в связи с изменением федерального и окружного пенсионного законодательства. Для создания и актуализации регионального банка информации в сфере социального обеспечения населения проводится сбор данных получателей пенсий и пособий.

Также они указывают на проблему отсутствия единой базы данных граждан, стоящих на учете в учреждениях социального обслуживания города. В качестве программы для создания такого банка существует автоматизированная система обработки информации «Адресная социальная помощь», которая реализуется в 53-х регионах России.

По мнению специалистов, в настоящий момент отсутствие единой информационной системы затрудняет работу и оказание качественной социальной помощи клиентам. При этом она способствует:

- созданию единого банка данных, содержащего информацию социально-экономического и социально-демографического характера о той части общества, которую ставят на учет в органах и учреждениях социальной защиты населения;
- обеспечению адресности социальной помощи, услуг и льгот;
- обеспечению принятия оптимальных решений при оказании различных видов помощи, услуг и льгот с учетом социально-экономического потенциала семьи;

- предоставлению специалистам или руководителям объективной информации о населении, состоящем на учете в органах социальной защиты;

- получению аналитических и отчетных данных о результатах социального обслуживания населения за любой период времени (около 350 выходных экранных и печатных форм).

Автоматизирование системы обработки информации «Адресная социальная помощь» достигается путем следующих программных комплексов:

- адресная социальная помощь;
- предоставление социальных услуг;
- прогнозирование ресурсов для социального обслуживания населения;
- анализ результатов социального обслуживания населения;
- формирование социально-демографического портрета района и региона.

Пользователями системы являются специалисты районных (муниципальных) органов и учреждений социальной защиты населения.

В системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, а также связанные с оказанием им различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот и с составлением различных списков, отчетов, выплатных документов.

На основе законодательных актов, федеральных социальных программ и методических материалов Министерства труда и социального развития РФ разработаны общесистемные справочники, которые позволяют классифицировать:

- категории семей (социально-демографические типы семей);

- индивидуальные признаки учета в органах социальной защиты (в т.ч. и льготные категории) граждан или семьи в целом;

- потребности и заявки граждан в различных видах социальной помощи, услуг и льгот;

- виды социальной помощи и услуг, оказываемых гражданам;

- виды льгот, предоставленных гражданам по законодательству.

Используя вышеперечисленные справочники, пользователь имеет возможность осуществить настройку программной системы на особенности своего региона, учесть свои социальные программы, местные законодательные акты и региональные методические материалы.

Система сопровождается и постоянно дорабатывается по предложениям и замечаниям функциональных управлений Министерства труда и социального развития РФ и регионов РФ.

Система «Адресная социальная помощь» работает в четырех уровнях: территориальном, муниципальном, региональном и федеральном.

В состав каждого комплекса входит система запросов, которая дает возможность пользователю осуществить выбор данных из информационных баз по различным критериям и показателям. Эти показатели могут быть объединены различными логическими условиями.

Система поставляется с набором автоматизированных рабочих мест, которые отражают функциональные и должностные обязанности специалистов учреждений и органов социальной защиты населения районного (муниципального) и регионального уровня. Кроме того, в системе разработаны специальные средства, которые позволяют создавать свои автоматизированные рабочие места. Все они взаимосвязаны между собой и позволяют работать в сетевом режиме с общим банком данных.

Необходимость создания единого информационного пространства социальной работы отмечают и специалисты, и эксперты. Предоставление потенциальным пользователям (субъектам социальной работы,

информационных услуг, обеспечивает им оперативное и надежное взаимодействие при решении задач. Например, обмен мнениями и данными с коллегами из других регионов, поиск требуемой информации в данном информационном пространстве, сотрудничество с другими службами (пенсионным фондом, налоговой инспекцией и т.д.).

Огромную роль в правильности и адекватности принимаемых мер по социальной защите населения играет своевременная и достоверная информация. Руководители центров указывают на ряд факторов, настоятельно требующих изменения технологии обработки информации по социальной защите населения:

- постоянное увеличение объемов обрабатываемой информации и необходимость сокращения сроков ее обработки вследствие частого изменения законодательства по социальной защите малоимущих слоев населения;

- высокая интенсивность актуализации нормативно-правовой информации как в части содержания отдельных норм, так и некоторых разделов и даже нормативных актов: объем и сложность нормативно-правовой системы растут быстрее возможностей персонала органов социальной защиты населения овладеть правилами ее практического применения;

- потребность в налаживании должного учета реальной нуждаемости всех социально незащищенных слоев населения (адресная защита);

- потребность в мощной информационно-аналитической базе, позволяющей осуществлять контроль расходующихся средств, проводить анализ текущего состояния, разрабатывать программы-минимум и целевые программы;

- постоянное изменение характера задач, стоящих перед органами социальной защиты населения, оперативное выполнение ими новых сложных функций;

- постоянно возрастающие требования к сотрудникам социальной защиты по повышению производительности и качества труда и необходимость сокращения текучести кадров и повышения престижности профессии.

Эксперты уверены, что реализация IT-технологий в практике социальной работы способствует эффективности организации процесса разработки и сопровождения программного обеспечения:

1) размещение служб разработки, внедрения и сопровождения в одном месте, близко к заказчику, способствует выработке правильного подхода к реализации поставленной задачи и оперативному ее выполнению;

2) разработка на региональном уровне приводит к оперативному отражению всех федеральных и региональных нормативных актов в программном обеспечении;

3) размещение разработчиков внутри автоматизируемой службы обеспечивает быстрое получение квалифицированных консультаций и методических рекомендаций.

Однако использование IT-технологий в социальной работе с клиентами можно назвать процессом противоречивым. Так, специалисты отмечают такие положительные моменты, как:

– возрастает продуктивность работы за счет устранения элементов рутинности труда (заполнение стандартных форм, проведение механического подсчета и др.);

– появляется возможность составления «портрета социальных проблем» семьи, а не отдельного ее члена, что, в свою очередь, позволяет решать социальные проблемы семьи в комплексе;

– уменьшается количество механических ошибок, допускаемых при составлении справок, отчетов и другой документации.

Среди отрицательных сторон они выделяют:

- низкую компьютерную грамотность работников социальной сферы;

- для технологического насыщения социальной работы компьютерными технологиями требуется иная, чем при традиционных технологиях, логика мышления;

- изменяется коммуникационная сфера социальной работы, что выражается в уменьшении непосредственных контактов с клиентами и коллегами (для специалиста, работающего преимущественно с базами данных, происходит «обезличивание» клиента).

Анализ результатов экспертного опроса и интервью позволяет сделать следующий вывод. Руководители социальных учреждений и специалисты по социальной работе подтверждают точку зрения, согласно которой социальная защита сегодня не соответствует идеалам цифрового общества. При том, что внедрение современных информационных средств и технологий, организованных в виде распределенных баз данных общего пользования, позволит повысить эффективность работы территориальных органов управления и организаций социальной сферы за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче достоверных данных, необходимых для принятия решений.

2.3. Рекомендации по эффективному внедрению IT-технологий при оказании социальной помощи различным категориям населения

Данные проведенного экспертного опроса специалистов социальных учреждений г. Пензы свидетельствуют о том, что сегодня необходимо:

1) создать информационные ресурсы в сети Интернет, ориентированные на различные социальные группы, с целью предоставления им профессиональной социально-правовой, психологической, педагогической и социально-медицинской консультативной помощи, способствующей обеспечению их деятельного существования и профилактике социального неблагополучия;

2) создать Интернет-службу информационно-справочной поддержки специалистов органов и учреждений социального обслуживания для рассылки методических рекомендаций, научных и практических достижений в области профилактики и решения социальных проблем;

3) обеспечить доступ к ресурсам сети Интернет специалистов системы органов и учреждений социальной защиты, а также проводить их регулярное обучение для повышения ИКТ-компетентности в условиях информатизации современного общества;

4) разработать на федеральном и региональном уровне целевые программы информатизации социального обслуживания (по аналогии с информатизацией культуры, информатизацией образования и т. п.);

5) развивать инновационные ИТ (включая заимствованные из зарубежного опыта) в практической социальной работе.

Комплекс государственных преобразований, условия информатизации общества определяют востребованность специалистов социальной работы, которые обладают высоким уровнем профессиональной компетенции, комплексом знаний в области информационных технологий, быстрой реакцией на социальные изменения, умением адаптироваться к инновациям,

коммуникабельностью и эффективностью в решении задач в нестандартных ситуациях.

Все это говорит о необходимости формирования информационной компетенции специалиста социальной работы в условиях вуза, что определяет предпосылку развития профессионала нового поколения, использующего в своей деятельности и в работе с клиентом современные информационные технологии.

Для будущего социального работника использование информационных технологий – это главный инструмент его профессиональной деятельности и один из источников профессионального роста. Информационная компетенция социального работника образуется из совокупности знаний и умений, развитие и формирование которых представляет собой многоуровневую систему, в которой главным звеном выступает деятельностьная составляющая.

Информационную компетенцию социального работника следует понимать как личностно-интегральную характеристику специалиста социальной сферы, выражающуюся в способности использовать комплекс знаний, умений и навыков в области информационно-коммуникационных технологий в процессе своего обучения и в целях дальнейшего продуктивного осуществления своей профессиональной деятельности.

Иными словами, информационная компетенция социального работника рассматривается как сложное системное образование, включающее в себя комплекс знаний о современных информационных технологиях.

Опираясь на образовательные стандарты нового поколения, с уверенностью можно сказать, что информационная компетенция социального работника определяет уровень его конкурентоспособности в профессиональной среде и на рынке труда в условиях стремительного развития ИТ.

В связи с этим очень важно уделять особое внимание развитию информационной компетенции социальных работников в ходе их профессиональной подготовки.

Заключение

Информационные технологии включает в себя методы взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы.

В социальной работе они позволяют автоматизировать информационные процессы, связанные с социальным обслуживанием и социальной защитой населения, а также выступают в качестве компонентов соответствующих социальных технологий.

Использование информационных средств и технологий в практической социальной работе с клиентами способствует повышению эффективности работы территориальных органов управления и их служб, предприятий и организаций занятых в социальной сфере, облегчая труд специалиста, рационализируя его деятельность и деятельность клиента.

Кроме того, информатизация социальной работы служит развитию человеческого потенциала, актуализации ресурсных возможностей индивидов и социальных групп в решении проблем жизнедеятельности.

Для достижения цели данной работы — выявления специфических особенностей применения информационных технологий в практической социальной работе с клиентами — было проведено эмпирическое исследование. Анализируя его данные, можно подтвердить гипотезу, согласно которой ИТ-технологии реализуются в условиях отсутствия цифровой платформы на основе доступных информационных ресурсов по социальным проблемам.

Действительно, современный процесс организации практической социальной работы с клиентами посредством ИТ-технологий можно охарактеризовать как лишенный единой информационной системы, способной отвечать современным запросам общества. Руководители социальных учреждений и специалисты по социальной работе

подтверждают, что процесс цифровизации системы социальной защиты и социального обслуживания населения развивается медленно.

Одним из способов решения данной проблемы является повышение информационной грамотности специалистов по социальной работе. Информационная компетентность определяет уровень его конкурентоспособности в профессиональной среде и на рынке труда в условиях стремительного развития IT-технологий. В связи с этим очень важно уделять особое внимание формированию информационных компетенций социальных работников в процессе их профессиональной подготовки.

Список литературы:

1. Васильева Е.В. Новые информационные технологии в социальной работе / Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности, 2013 С. 79-82.
2. Гаджиева Н.М., Фатахов Р.А., Камидов И.Г. Использование информационных технологий в системе социальной работы с детьми-инвалидами / Информационные технологии в экономике и управлении. Под ред. А.М. Абдулгалимова. Махачкала, 2019. С. 103-107.
3. Гасумова С. Е. Информатизация социальной работы: методологические аспекты, российский и зарубежный опыт // Человеческий капитал. 2011. № 4. С. 34–38
4. Гасумова, С.Е. Информационные технологии в социальной сфере: учебное пособие. М.: Дашков и К°, 2012. 312 с.
5. Гасумова С.Е. Отношение номинантов конкурса профессионального мастерства среди работников социальных служб Пермского края к процедуре участия в публичном интернет-голосовании // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2013. №1 (13).
6. Гасумова С. Е. Процесс информатизации социальной сферы современного российского общества: социологический анализ: монография. Перм. гос. ун-т, 2009. 180 с.
7. Гомза В.В., Полна Г.Н. Информационные технологии в социальной работе // Проблемы высшего образования. 2009. №1. С. 128-131.
8. Григорьева, Д. Р. Применение информационных технологий в социальной сфере / Д. Р. Григорьева, А. С. Попченко // Молодой ученый. 2015. № 11 (91). С. 177-179.
9. Климкин И.И., Нелидкин А.М. Внедрение информационных технологий в социальную работу / Социально-экономические аспекты развития современного общества. Межвузовский сборник научных трудов. Отв. Ред. С.В. Демидов. Рязань, 2014. С. 106-112.

10. Копнева В.В., Петрова И.А. Применение информационных технологий в области социальной работы / Научные труды Калужского государственного университета имени К.Э. Циолковского. 2019. С. 470-473.
11. Красуцкая О.В. Возможности применения информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2018. №1 (49).
12. Кулагина Е.В. Информационно-аудиовизуальные технологии в социальной работе: перспективы развития // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2014. №3.
13. Курин А.Ю., Попов А.Н. Актуальность формирования информационной компетенции социального работника: основные понятия и обоснование // Вестник ТГУ. 2015. №1 (141).
14. Лугуева А.С., Айгубов С.З., Магомедова Д.М. Совершенствование социальной работы с семьей на основе внедрения информационных технологий // РППЭ. 2020. №9 (119).
15. Лугуева А.С., Маммаева Д.С. Существующие информационные технологии в деятельности социальных служб РФ и Республики Дагестан // РППЭ. 2019. №12 (110).
16. Лычагина В.В. Применение информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе: теоретический аспект // Вестник КемГУ. 2010. №3.
17. Ляпунцова Е.В., Белозерова Ю.М. Роль информационных технологий в повышении эффективности социальной работы с молодежью // Статистика и экономика. 2015. №2.
18. Попов П.В. Информационные технологии как элемент модернизации социального обслуживания населения // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 1. 139 с.

19. Сатторов Б.Ш. Использование информационных технологий в процессе социальной работы с детьми-инвалидами // Вестник Педагогического университета. 2020. № 4 (4). С.71-74.

20. Смолина Е.С., Панкратова Л.Э. Возможности информационных технологий в социальной работе / Цифровая культура открытых городов. 2018. С. 302-304.

21. Стрелкова Н. В. Информатизация социальной сферы и опыт применения технологии «единого окна» в системе социальной защиты населения // Наука – промышленности и сервису. 2011. № 6. С. 259–276.

22. Фокин В. А., Фокин И. В. Информационные технологии в социальной работе: реальность и перспективы // Вестник Мордовского университета. 2010, т. 20. №2. С.71-76