



УДК 364.044.68

USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN PRACTICES OF SOCIAL  
WORK WITH THE FAMILYИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРАКТИКЕ  
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ

Zabelina N.V // Забелина Н.В.

d.t.s., prof. / к.с.н.

Курский государственный медицинский университет, Курск, ул. К. Маркса д.3, 305041

**Аннотация.** В работе рассматриваются вопросы необходимости применения информационных технологий в практике социальной работы, основные информационные технологии, которые используются на сегодняшний день, а также исследование по изучению удовлетворенности существующими информационными технологиями клиентами Курского областного социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

**Ключевые слова:** информационные технологии, информация, специалист по социальной работе, социальная сфера

Информационные технологии присутствуют в любой профессиональной деятельности, и социальная работа не является исключением. Социальная работа – это интегрированный, междисциплинарный вид профессиональной деятельности, направленной на удовлетворение социально гарантированных и личностных интересов и потребностей различных, прежде всего, социально уязвимых групп населения, на создание условий, благоприятствующих восстановлению или улучшению способности людей к социальному функционированию. Информационные технологии в социальной работе занимают особое место. На основе информационных данных специалист по социальной работе может спрогнозировать, осознать специфику данной проблемы, предвидеть её дальнейшее развитие и предложить возможные пути ее разрешения. Смысл информатизации социальной работы заключается в создании, как для специалистов, так и для их клиентов условий для свободного доступа к необходимой информации. Информационные технологии предоставляют возможность полного и качественного учета получателей услуг социальной поддержки путем формирования единого информационного пространства социальной сферы.

В своей профессиональной деятельности специалист по социальной работе имеет дело с различными категориями населения: лицами, освободившимися из мест лишения свободы, инвалидами, пожилыми людьми, неблагополучными семьями. Оказать существенную помощь, учитывая широкий спектр групп населения, могут современные информационные технологии. И чем раньше специалист освоит компьютер, тем эффективнее будет его профессиональная деятельность. В современном мире умение использовать компьютерную технику, применять в работе современные информационные технологии, является одним из необходимых элементов профессиональной подготовки любого специалиста, в том числе и специалиста по социальной работе. Информационно-технический прогресс в социальной работе связан, прежде всего, с внедрением в управленческую деятельность новых информационных



технологий[1, с. 23-24].

В социальной работе используются такие виды информационных технологий как:

1. Интернет-технологии на основе применения интернет-ресурсов в социальной сфере.
2. Программное обеспечение, предназначенное для социальной сферы.
3. Социально-значимые технологии на базе средств массовой информации: печатных, средств радиовещания, телевидения и др.
4. Обучающие информационные технологии[3, с. 12].

Главная характеристика информационных технологий в социальной работе – их функциональная направленность на решение социальных проблем в обществе. Процесс внедрения информационных технологий в социальную работу происходит неравномерно и стихийно.

Направления применения информационных технологий в социальной работе:

- разработка информационной модели управления социальной работой;
- внедрение методов обработки отраслевой информации;
- осуществление информационного, программного и технического обеспечения органов социальной защиты населения[4, с. 4].

Информатизация в социальной сфере – это решение проблем разработки и внедрения типовых информационно-вычислительных систем по следующим направлениям:

- социальная защита населения;
- трудоустройство и занятость населения;
- охрана здоровья;
- народное образование;
- охрана окружающей среды;
- мониторинг общественного мнения[5, с. 70].

Внедрение современных информационных средств и технологий повысит эффективность работы территориальных органов управления и их служб, предприятий и организаций, занятых в социальной сфере, за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче

Информационные технологии позволяют не только повысить доступность и качество предоставляемых услуг, но и эффективно использовать бюджетные средства. Создание единой базы для учреждений социальной сферы позволяет освободить сельское население от необходимости выезжать в райцентр для оформления социальных выплат, своевременно получать информацию об изменениях законодательства [2, с. 10-11].

Нами было проведено эмпирическое исследование по выявлению удовлетворенности клиентов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних используемыми в социальной работе информационными технологиями.

Эмпирическое исследование было проведено в Курском областном социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних. Респондентами являлись родители несовершеннолетних, находящихся в социально-



реабилитационном центре для несовершеннолетних. В исследовании приняли участие 60 человек.

Распределение опрошенных по гендерному признаку выглядит следующим образом: основная часть респондентов (93%) – это лица женского пола. Мужчины составили лишь 7%.

48% опрошенных состоят в браке, 45% разведены и 7% не женаты (не замужем).

Подавляющее большинство родителей имеет среднее специальное образования – 83%. Высшее образование получили 17% родителей.

Все участники опроса знают о наличии у социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних сайта в сети Интернет. 40% опрошенных посещают его 1 раз в месяц и реже. 15 % знают о сайте, но в силу разных причин (отсутствие компьютера, времени и т.д.) его не посещают. Несколько раз в месяц заходят на сайт 32% респондентов, а 13% - несколько раз в неделю.

Посещая страницу сайта в интернете, респонденты чаще всего используют сайт для перехода на портал госуслуг по ссылке на сайте (68%). Спросом среди родителей пользуется раздел сайта «Советуем, предлагаем, рекомендуем» (42%), 40% изучают деятельность учреждения с помощью сайта. 22% получают информацию об услугах Центра, 23% используют сайт для записи ребенка на прием в Центр.

Респонденты дали оценку информации, размещенной на сайте центра для несовершеннолетних:

- 35% опрошенных считает, что информация ясна, все необходимое есть;
- 33% испытывает трудности в поиске информации;
- 25% считает, что информацию трудно найти на сайте (неудобное меню);
- 7% считает, что информация размещена не в полной мере.

Помимо сайта существуют другие возможности интернета, которые может использовать центр для несовершеннолетних для использования родителями. Большинство современных родителей имеют собственные страницы в социальных сетях. 68% опрошенных считают целесообразным создание группы Центра в таких социальных сетях как «ВКонтакте», «Одноклассники» и др. 32% ответили «можно, но не обязательно».

Центр дает возможность родителям принять участие в онлайн-консультировании по волнующим вопросам. 32% родителей не пользовались на момент опроса данной услугой Центра в связи с тем, что не знали о ней. 60% опрошенных планируют ею воспользоваться. 5% считают, что использовать онлайн-консультирование у них нет необходимости. Лишь 3% респондентов прибегали к помощи онлайн-консультантов.

Для получения информации, записи на прием опрошенные используют следующие способы:

- телефон – 80%;
- электронная почта – 52%;
- сайт – 20%;
- личное обращение – 83%.



Центр в своей практике реализует обучающие технологии, которые родителями охотно используются. Среди них: школа для родителей (57%), родительские собрания (20%), раздел сайта «Советуем, предлагаем, рекомендуем» (17%). Лишь 6% данными технологиями не пользуются.

Респонденты, которые посещают раздел «Советуем, предлагаем, рекомендуем», проявляют наибольший интерес к советам по воспитанию ребенка, установлению гармоничных отношений (50%) и материалам о безопасности ребенка (50%).

Родителям было предложено оценить значимость создания форума для общения родителей друг с другом и со специалистами учреждения на сайте социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Все родители, принимавшие участие в опросе, считают его создание и функционирование необходимым.

Таким образом, респонденты имеют представление о современных информационных технологиях и используют те, которые предлагает им социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних. Самой эффективной и востребованной является использование в работе с семьями интернета. Все участники опроса осведомлены о наличии у центра сайта и по мере возможности им пользуются с различными целями. Работая с сайтом, респонденты обнаружили ряд недостатков, которые описаны выше. Выяснилось, что опрошенные считают целесообразным создать страницы центра в социальных сетях. Также они поддержали идею создания форума для общения родителей друг с другом и со специалистами центра на странице сайта. Онлайн-консультирование является востребованной технологией, но выявлена низкая степень осведомленности родителей о наличии такой формы работы. Отмечен высокий уровень освещенности деятельности центра в СМИ.

Социальная сфера современного общества стремительно изменяется под воздействием глобального процесса информатизации. В условиях развития социальной сферы невозможно решить проблему создания единого поля социальной работы, если не создано общее информационное пространство, основанное на новых прогрессивных информационных технологиях, автоматизированном информационном взаимодействии территориальных, социальных, экономических и производственных структур.

#### Литература:

1. Данилова И.Б., Ханнанова Т.Р. Состояние информационных технологий в социальном управлении // Сборники конференций НИЦ Социосфера. - 2011. - № 28. - С. 162-163
2. Исмагилова Г.Д. Информационные технологии как эффективное средство социально-досуговой работы с подростками / Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине Сборник научных трудов III Международной научной конференции: в 2 частях. Под редакцией: О.Г. Берестневой, О.М. Гергет, Т.А. Гладковой; Национальный исследовательский Томский политехнический университет. - 2016. - С. 352-355.
3. Кузнецова А.Р. Развитие информационных технологий в системе



управления социальной сферы // Информационные ресурсы России. - 2005. - № 5. - С. 12.

4. Самохвалова Т.В. Проблемы использования информационно-коммуникационных технологий в сфере социальных услуг // Политика, экономика и инновации. - 2015. - № 2 (3). - С. 4.

5. Троска З.А., Зуева Е.С. Взаимодействие социальной сферы и информационных технологий как проявление феномена социальной инновации в России // Наука и практика. - 2015. - № 4 (20). - С. 63-72.

***Abstract.** The paper considers the need of information technology usage in the social work practice, the used today basic information technologies. The article presents the results of the research about the satisfaction with information technologies in Kursk regional social rehabilitation center for minors.*

***Key words:** information technologies, information, specialist in social work, social sphere*

**References:**

1. Danilova I.B., Khanannova T.R. (2011). The state of information technologies in social management// [Conference proceedings of Scientific and Publishing Center Sociosfera] № 28. - pp. 162-163

2. Ismagilova G.D. (2016). Information technologies as an effective tool for social and recreational work with teenagers [Information technology in science, management, social sphere and medicine]. Proceedings of the III International Scientific Conference: in 2 parts. Edited by: O.G. Berstneva, O.M. Gerget, T.A. Gladkova; Tomsk Polytechnic University. pp. 352-355.

3. Kuznetsova A.R. (2005). Development of information technologies in the system of social sphere management [Information resources of Russia]. - № 5. - p. 12.

4. Samokhvalova T.V. (2015) Problems of information and communication technologies usage in the sphere of social Services [Politic, economic and innovations]. № 2 (3). - p. 4.

5. Troska Z.A., Zueva E.S. (2015). [Interaction of the social sphere and information technologies as a demonstration of the phenomenon of social innovation in Russia Science and practice ]. № 4 (20). - pp. 63-72.

Статья отправлена: 23.01.2018 г.

© Забелина Н.В.