

«Эффективное использование информационных технологий для повышения качества оказания социальных услуг»

**МКУ СРЦН «Полярная звезда»
социальный педагог ОСР «Уютное»
Щеглова Мария Александровна**

Информационные технологии можно рассматривать как элемент и функцию информационного общества, направленную на регулирование, сохранение, поддержание и совершенствование системы управления нового сетевого общества. Если на протяжении веков информация и знания передавались на основе правил и предписаний, традиций и обычаев, культурных образцов и стереотипов, то сегодня главная роль отводится технологиям. Информационные технологии упорядочивают потоки информации на глобальном, региональном и локальном уровнях. Они играют ключевую роль в формировании техноструктуры и активно внедряются во все сферы социально-политической и культурной жизни, включая домашний быт, развлечения и досуг.

Сегодня сфера социальной защиты населения претерпевает активное внедрение информационных технологий: применяются Интернет-технологии, создаются автоматизированные информационные системы и базы данных, устанавливаются информационные киоски, в учреждениях социального обслуживания формируются пункты общественного доступа к Интернет-ресурсам, организуются курсы повышения компьютерной грамотности населения. Это свидетельствует о появлении моды на применение информационных технологий в социальной работе.

Внедрение информационных технологий в практику социальных служб демонстрирует одну из основных функций моды – инновационную, которая стимулирует поисковую и экспериментальную деятельность специалистов, способствует адаптации социальных групп и индивидов к изменяющимся условиям жизни. Кроме того, мода – один из факторов повышения или понижения престижа тех или иных явлений, ценностей, культурных образцов, таким образом, она выполняет престижную функцию. Результатом моды становится повышение значимости информационных технологий в социальной сфере, они начинают рассматриваться как элемент необходимый для совершенствования работы учреждений социальной защиты населения. Использование информационных технологий создаст возможности для включения социальных работников в число информационных работников, что позволит поставить их в один ряд со специалистами в области компьютерной техники, информационно-коммуникационных технологий, представителями инженерных специальностей. Это приведёт к повышению престижа социальной работы как профессии, будет способствовать притоку молодых специалистов в данную сферу. Однако, за этим последует повышение требований к знаниям и компетенциям специалистов по социальной работе в области информационных технологий.

Уровень компьютерной грамотности у многих специалистов часто сводится к работе в Word. Работники практически не осведомлены ни о действующих на территории области информационных программах и проектах, но о возможностях использования информационных технологиях в социальной защите в целом. Кроме того, отношение

самых работников к информационным технологиям можно назвать скорее негативным. Многие, особенно работники старшего возраста, привыкшие работать по старинке, считают, что они «лишь усложняют работу». Необходимо признать и преодолеть сопротивление социальных работников применению информационной технологии в профессии. Также необходимо повышение уровня компьютерной грамотности среди социальных работников.

Существуют программы обучения социальных работников компьютерной грамотности, например социальные работники могут осваивать программу «Понятный Интернет», которая состоит из ряда занятий, направленных на изучение работы в сети. Полученные знания помогут им оказывать клиентам дополнительные услуги, например, устанавливать Skype, научить граждан передавать показания по использованию электроэнергии при помощи Интернета. Навыки в области компьютерных технологий позволят социальным работникам совершенствовать свои профессиональные знания, формировать профессиональные сообщества не зависимо от того, где географически расположены профессионалы, специализирующиеся в одной области и имеющие схожие взгляды.

Помимо совершенствования профессиональных знаний специалистов по социальной работе информационные технологии позволят в некоторой степени решить проблемы связанные с географической, транспортной, физической, материальной, временной, информационной, социокультурной доступностью социальных услуг.

Приведем определения данных видов доступности:

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

Трудности, возникающие в результате не высокого уровня развития данных видов доступности лишь только косвенно снижаются в связи с применением информационных технологий, поскольку данные технологии способствуют дистанционному предоставлению социальной помощи, позволяя клиентам не ходить в социальные службы, не использовать транспорт, не испытывать трудностей связанных с недостаточной оснащённостью учреждений. Это можно проиллюстрировать на примере московских комплексных центров социального обслуживания населения «Жулебино», «Южнопортовый», «Выхино». Специалистами данных учреждений внедряется система онлайн-приёма с помощью программы «Skype», что увеличивает возможности социального обслуживания маломобильных групп населения. В квартирах одиноко проживающих пожилых людей, лиц с ограниченными возможностями, многодетных семей произведена установка данного программного обеспечения с целью взаимодействия клиентов с учреждением социальной защиты. Использование компьютерных возможностей позволяет не только проводить индивидуальные консультации, обмениваться информацией, но и проводить веб-конференции. Так как большинство людей пожилого возраста не имеют навыков использования компьютерных технологий,

проводятся курсы обучения компьютерной грамотности. Кроме того, специалистами комплексного центра социального обслуживания населения «Жулебино» были разработаны программы обучения людей с ограниченными возможностями.

Информационные технологии в большей степени предназначены для решения проблем связанных с такими видами доступности как: материальная, временная, информационная, социокультурная. Под данными терминами ученые подразумевают следующее:

- материальная доступность – наличие денежных средств на оплату некоторых видов социального обслуживания или на затраты, косвенно связанные с получением услуг, например, расходы на транспорт, ксерокопию, и т.д.;
- временная доступность – наличие ресурсов времени для обращения за услугой;
- информационная доступность – широкое распространение информации о программах социального обслуживания;
- 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.

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, поскольку воспроизводится механизм подобный технологии «одно окно», только в электронной форме. Приведу в качестве примера автоматизируемую систему обработки информации, используемую в Москве. Распределительная автоматизированная система обработки информации по социальной защите населения «Соцзащита», которая была внедрена в рамках целевой программы «Электронная Москва» (РАСОИ). РАСОИ осуществляет информационное взаимодействие с автоматизированными системами различных городских и федеральных ведомств, включая Пенсионный фонд РФ, Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию, управление ЗАГС, Сбербанк РФ, Банк Москвы, Моспочтамт, МГТС, департамент жилищной политики, Городской центр жилищных субсидий, ГУП «Московский социальный регистр», Фонд социального страхования, Управление Федеральной государственной службы занятости по Москве, департаменты здравоохранения и образования. РАСОИ позволяет получать исчерпывающую информацию о гражданах, находящихся на учёте в органах и учреждениях социальной защиты, в масштабе реального времени. Сюда входят данные о социальных характеристиках граждан (категориях, социальном статусе, условиях проживания, родственных связях и др.), документах, служащих основанием для предоставления мер социальной поддержки и отнесения к федеральным и региональным категориям, о назначенных и произведённых социальных выплатах. Особенностью информационной системы является её функционирование на основе Интернет-технологии, которая обеспечивает многопользовательский доступ и не требует размещения на рабочих местах какого-либо дополнительного программного обеспечения кроме стандартного браузера.

Интернет-технологии находят применение и для обеспечения информационной доступности. Сайты учреждений социальной защиты представляют собой один из

источников информации о социальных услугах и способах их получения, позволяют клиентам находить нужные сведения в любое удобное для них время. Сайт учреждения помогает клиенту предварительно подготовиться к посещению социального учреждения: освещает перечень документов, которые необходимо предоставить, график работы службы. Это позволяет снизить уровень тревожности, неуверенности клиента и тем самым повысить доступность социальных услуг, находящуюся под воздействием, социокультурных причин. Для обеспечения данного вида доступности также могут использоваться информационные киоски (инфоматы), применение которых позволяет клиенту сократить число обращений к социальному работнику, не испытывать чувство стыда. Инфомат – это терминал, с помощью которого клиенты могут узнать о предоставлении социальных услуг, уточнить перечень документов, необходимых для получения той или иной услуги, а также название, месторасположение организаций, оказывающих услуги, график их работы, ознакомиться с нормативно-правовой базой, получить сведения о суммах начисленных пособий и других социальных выплатах.

Таким образом, информационные технологии помогают специалистам по социальной работе решить множество трудностей, возникающих в процессе их профессиональной деятельности. В связи с этим социальных работников можно рассматривать как информационных работников, но не следует забывать, что в первую очередь социальная работа относится к числу помогающих профессий, где наиболее важным является взаимодействие человек-человек, поэтому основной задачей специалиста становится использование технических новшеств для повышения благополучия клиента, соблюдение этических принципов и прогнозирование возможных этических проблем применения информационных технологий в социальной работе, так как данная область является новой, не до конца изученной.

Литература

1. Антонов, С. Инфомат в действии / С. Антонов. [Обращение к документу 25 сентября 2014]. URL: <http://www.rg.ru/2007/12/21/reg-chnoz/infomat.html>.
2. Гофман А.Б.. Мода и люди. Новая теория моды и модного поведения. 2 - е изд.– М.: Агентство «Издательский сервис», «Издательство ГНОМ и Д», 2000.
3. Модели организации адресной социальной помощи: метод. пособие / Е.А. Коваленко, Е.Л. Строкова, О.А. Феоктистова. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2009.
4. Модели организации адресной социальной помощи: метод. пособие / Е.А. Коваленко, Е.Л. Строкова, О.А. Феоктистова. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2009.
5. Попов, П.В. Информационные технологии как элемент модернизации социального обслуживания населения / П.В. Попов // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. - № 1. – С. 139.
6. Пункт общественного доступа в интернет / Энциклопедия социальных практик / под ред. Е.И. Холостовой, Г.И. Климантовой. – М.: Изд-во Дашков и Ко, 2011.
7. Теории информационного общества / Фрэнк Уэбстер; Пер. с англ. М.В. Арапова, Н.В. Малахиной; Под. ред. Е.Л. Варгановой. – М.: Аспект Пресс, 2004.