



УДК 316.44

DOI: 10.18413/2408-9338-2023-9-3-1-1

Петровская Ю. А. 

**Информатизация социальной работы:
анализ практики в Республике Карелия**

ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет»
проспект Ленина, дом 33, Петрозаводск, 185910, Россия
yulia_petrovskaya85@mail.ru

Аннотация. В статье представлены результаты авторского анализа практик информатизации социальной работы на примере Республики Карелия. Актуальность темы определяется повышенным вниманием государства к процессам цифровизации и объективной необходимостью информатизации большинства сфер общественной жизни, особенно в пандемийный и постпандемийный периоды. Социальную проблему исследования составляют организационные и технические противоречия, затрудняющие процесс информатизации социальной работы. Информационные технологии и электронный документооборот, внедряемые в практику социальной работы, в данный момент представляют собой дополнительную нагрузку для специалистов ввиду сохранения параллельного бумажного документооборота. Кроме того, сами программные комплексы и информационные ресурсы, используемые в системе социальных учреждений, не всегда совершенны и просты в использовании рядовыми специалистами по социальной работе и социальными работниками. Научная проблема состоит в том, что несмотря на стремительное развитие информационных технологий, в научной литературе неоправданно мало внимания уделяется процессу информатизации социальной работы. Представленные научные работы содержат, в основном, теоретический анализ данной проблематики и не обращаются к эмпирическим исследованиям. В Карелии подобных исследований ранее не проводилось. Методы исследования: анализ документов и научной литературы; полуструктурированное интервью; анкетирование. В результате исследования дана характеристика информационным технологиям, наиболее часто используемым в практике социальной работы, определены проблемы использования и возможности совершенствования информационных технологий в социальной работе. Мы приходим к выводу о том, что на современном этапе главная цель внедрения информационных технологий в практику социальной работы (оптимизация и упрощение деятельности социальных учреждений, повышение доступности социальных услуг для граждан) не достигнута. Только системная работа с выделенными автором группами факторов позволит достичь этой цели.

Ключевые слова: социальная работа; социальная сфера; социальное обслуживание; информатизация; информационные технологии; цифровизация; инновационные технологии

Благодарность: Автор выражает благодарность выпускнику Петрозаводского государственного университета Метла Роману Сергеевичу, оказавшим содействие в сборе эмпирических данных в рамках исследования.

Информация для цитирования: Петровская Ю. А. Информатизация социальной работы: анализ практики в Республике Карелия // Научный результат. Социология и управление. 2023. Т. 9, № 3. С. 154-167. DOI: 10.18413/2408-9338-2023-9-3-1-1.

Research article

Yuliya A. Petrovskaya 

**Informatization of social work: analysis of practice
in the Republic of Karelia**

Petrozavodsk State University
33 Lenin Ave., Petrozavodsk, 185910, Russia
yulia_petrovskaya85@mail.ru

Abstract. The article presents the results of the author's analysis of the practices of informatization of social work on the example of the Republic of Karelia. The relevance of the topic is determined by the increased attention of the state to the processes of digitalization and the objective need for informatization of most spheres of public life, especially in the pandemic and post-pandemic periods. The social problem of the study consists of organizational and technical contradictions that complicate the process of informatization of social work. Information technologies and electronic document management, introduced into the practice of social work, currently represent an additional burden for specialists due to the preservation of parallel paper document management. The software and information resources used in the system of social institutions themselves are not always perfect and easy to use by ordinary social work specialists and social workers. The scientific problem is that despite the rapid development of information technologies, the scientific literature pays unjustifiably little attention to the process of informatization of social work. The presented scientific papers contain mainly a theoretical analysis of this problem and do not refer to empirical research. No similar studies have been conducted in Karelia before. Research methods: analysis of documents and scientific literature; semi-structured interview; questionnaire. As a result of the research, the characteristic of information technologies is given, which are most often used in the practice of social work, the problems of using and opportunities for improving information technologies in social work are identified. We come to the conclusion that at the present stage, the main goal of introducing information technologies into the practice of social work (optimization and simplification of the activities of social institutions, increasing the availability of social services for citizens) has not been achieved. Only systematic work with the groups of factors identified by the author will achieve this goal.

Keywords: social work; social sphere; social services; informatization; information technologies; digitalization; innovative technologies

Acknowledgment: The author expresses gratitude to Roman Sergeevich Metla, a graduate of Petrozavodsk State University, who helped to collect empirical data in the framework of the study.

Information for citation: Petrovskaya, Yu. A. (2023), "Informatization of social work: analysis of practice in the Republic of Karelia", *Research Result. Sociology and Management*, 9 (3), 154-167, DOI: 10.18413/2408-9338-2023-9-3-1-1.

Введение (Introduction). *Актуальность.* В настоящее время тема информатизации различных сфер общественной жизни приобретает всё большую актуальность и востребованность, особенно с 2020 года. Ограничения, связанные с пандемией коронавирусной инфекции, стали своего рода катализатором процессов цифровизации и информатизации, которые неизбежно охватили практически все сферы жизнедеятельности человека: здравоохранение, образование, политика, религия, культура, социальная защита и другие (Кострова, 2019: 304). В сложившихся обстоятельствах цифровизация стала естественным следствием событий, побуждающих осуществлять взаимодействие населения с различными социальными институтами в удалённом режиме, осуществлять оперативный обмен информацией, находить наиболее приемлемые формы коммуникации.

Информационные технологии предназначены для того, чтобы стать инструментом, обеспечивающим доступность и удобство в получении мер социальной поддержки и социального обслуживания, упрощать работу специалистов социальной сферы. В то же время предварительный анализ практики показывает, что зачастую информационные технологии не только не упрощают деятельность специалистов по социальной работе, но и становятся дополнительной нагрузкой. Получатели мер социальной поддержки и социальных услуг в разной степени владеют информационными технологиями, проявляют разные установки в отношении удаленных форм помощи, обладают разными техническими возможностями. Сама по себе социальная сфера не изобилует цифровыми возможностями, поскольку основана, во многом, на прямом контакте с людьми. С. Е. Гасумова обращает внимание на отставание российской сферы социальной защиты населения в использовании информационных технологий по сравнению со странами-лидерами

в области информатизации социальной сферы (Гасумова, 2011).

Тема исследования малоизучена и слабо представлена в научных источниках. Анализ практического применения информационных технологий в социальной работе в научной литературе тоже представлен слабо. Все эти размышления и вызывают интерес к изучаемой теме.

Информатизация понимается нами как комплекс явлений и процессов, направленных на сбор, хранение, обработку и передачу информации с использованием современных средств компьютерной техники, информационных технологий и соответствующего программного обеспечения.

Социальная сфера гибко реагирует на развитие и распространение информационных технологий, которые становятся все более доступными для населения и открывают новые возможности для социальной практики. Появляется больше возможностей предоставления населению информационных услуг, оперативного размещения актуальной информации, автоматизации действий и операций в процессе предоставления социальных услуг. Активно используются программные комплексы, позволяющие создать единое информационное пространство в сфере социальной защиты и социального обслуживания, обеспечить электронное взаимодействие с гражданами, а также организаций социальной защиты и социального обслуживания между собой. Например, в Республике Карелия, как и в двенадцати других пилотных регионах, используется программный комплекс «Катарсис: Соцзащита».

Согласно Федеральному закону РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», под *информационными технологиями* понимаются процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и

методов¹. Отличительной особенностью информационных технологий является то, что и предметом, и конечным продуктом деятельности выступает информация, а средствами достижения результата – компьютерная, телекоммуникационная и электронно-вычислительная техника.

По данным, приведенным в Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года, в 2020 году более 75 млн человек получили поддержку от государства на сумму свыше 11,9 трлн рублей², суммарно подав более 350 млн обращений за предоставлением мер социальной поддержки. Было установлено более 380 видов мер социальной поддержки различных уровней и 20 тыс. мер, включая пенсии, пособия, льготы, субсидии и т.д. В среднем на 5-10% в год сокращается число личных обращений граждан и увеличивается количество людей обращающихся за предоставлением услуг в электронном формате.

В 2021 г. в Республике Карелия была утверждена Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Республики Карелия³, а затем Программа цифровой трансформации Республики Карелия⁴. В 2022 г. Правительством РФ утверждена Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, предполагающая постепенный

переход всех мер социальной поддержки – федеральных и региональных – в электронный формат. Таким образом, процессы цифровизации получают всё большую законодательную регламентацию и всё большее расширение сфер применения.

Проблему исследования составляют объективно присутствующие противоречия социального и научного характера. Процесс информатизации социальной сферы неизбежен, его значимость не вызывает сомнений. В связи с этим информационные технологии получают всё большее распространение в социальных учреждениях и организациях. Все государственные социальные учреждения, как минимум, имеют официальные сайты и страницы в социальных сетях. Для осуществления внутриорганизационных коммуникаций используются мессенджеры и различные интернет-приложения. В то же время в основе профессионального взаимодействия специалиста по социальной работе (или социального работника) с клиентами, получателями социальных услуг лежит контактная работа в системе «человек – человек». Информационные технологии пока не способны заменить живое человеческое общение.

Информационные технологии внедряются в практику социального обслуживания и социальной защиты, в том числе, для упрощения и ускорения документооборота, освобождения специалистов от ведения бумажной отчетности, однако на практике всё происходит иначе. Информационные технологии и электронный документооборот,

¹ Об информации, информационных технологиях и о защите информации. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ. Принят Государственной Думой 08.07.2006 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Москва], сор. 2015. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 27.12.2022).

² Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.02.2021 № 431-п. // Консорциум «Кодекс» [Москва], сор. 2015. URL:

<https://docs.cntd.ru/document/573761704> (дата обращения 27.02.2022 г.).

³ Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Республики Карелия. Утверждена распоряжением Правительства Республики Карелия от 19 августа 2021 года № 607р-П. URL: https://adm.gov.karelia.ru/upload/iblock/6a5/Strategiya_TST.docx (дата обращения: 23.03.2023).

⁴ Программа цифровой трансформации Республики Карелия. Утверждена распоряжением Правительства Республики Карелия от 27 декабря 2021 года № 973р-П. URL: <https://docs.cntd.ru/document/465429524> (дата обращения: 23.03.2023).

внедряемые в практику социальной работы, в данный момент представляют собой дополнительную нагрузку ввиду сохранения параллельного бумажного документооборота.

Научная проблема состоит в том, что несмотря на стремительное развитие информационных технологий и повсеместную цифровизацию, в научной литературе неоправданно мало внимания уделяется процессу информатизации социальной работы, её влиянию на деятельность специалистов и специфику взаимодействия с получателями социальных услуг.

Методология и методы (Methodology and methods). Теоретико-методологическую базу исследования составила концепция постиндустриального общества Д. Белла (Bell, 1996), согласно которой процесс становления информационного общества является процессом планомерной эволюции, а информация представляет собой ключевой фактор развития общества. В рамках концепции К. Колина (Колин, 1995) акцентируется важность информационных технологий рассматриваются с точки зрения рационализации бюджета и экономии социального времени.

Анализ теоретических подходов к пониманию постиндустриального общества представлен в работах В. В. Орлова (Орлов, 2005) и Ю. Р. Вольфсона (Вольфсон, 2017). Теоретико-методологические основы цифровой социологии анализируются в статье В. Ф. Ницевича (Ницевич, 2018). Информатизация социальной сферы в контексте современных модернизационных процессов анализируется в работах Е. Б. Архиповой и С. Н. Панковой (Архипова, Панкова, 2015), С. Е. Гасумовой (Гасумова, 2007), В. М. Жеребина и О. Н. Махровой (Жеребин, Махрова, 2015), В. С. Ускова (Усков, 2022), Ю. П. Калмыкова (Калмыков, 2021). Проблемы использования информационных технологий в социальной работе рассматриваются в трудах С. Е. Гасумовой (Гасумова, 2011), Ю. Б. Костровой (Кострова, 2019), М. В. Фирсова, М. В. Вдовиной, Л. И. Савинова (Фирсов, Вдовина, Савинов,

2020), В. В. Лычагиной (Лычагина, 2010), И. В. Фокина, В. А. Фокина (Фокин, Фокин, 2010). Работа Т.Б. Корнеевой посвящена вопросам диалога гуманизации и информатизации университетского образования в горизонте информационной социальности (Корнеева, 2009). Исследования А. Ж. Насипова (Насипов, 2010), З. Р. Салимьяновой (Салимьянова, 2013) посвящены вопросам становления личностной технологической культуры и компьютерной грамотности.

В указанных работах анализируется процесс информатизации социальной сферы и социальной работы, специфика, особенности, тенденции и проблемы протекания процесса, описывается опыт внедрения новых информационных технологий, потенциал использования современных информационных технологий при формировании социальной политики, управлении социальной защитой. Все приведённые работы опубликованы в допандемийный период.

Теоретической базой эмпирического исследования послужил подход М. В. Фирсова, М. В. Вдовиной и Л. И. Савинова, выделяющие специфику (по существу – функции) цифровизации социальной работы. В рамках их подхода:

- информационные технологии должны помочь институтам социальной защиты включиться в коллективную систему рыночной экономики на всех уровнях;

- информационные технологии призваны повышать качество управления органов социальной защиты и организаций социального обслуживания, способствовать реализации повседневной деятельности по движению информации как внутри учреждений, так и во внешнем информационном поле;

- информационные технологии должны развивать систему управления социальных служб, их оперативную и эффективную помощь в преодолении трудностей, возникающих у социально незащищенных категорий населения (Фирсов, Вдовина, Савинов, 2020).

Все это, однако, требует от специалистов качественно иных компетенций и изменения подходов в работе с е-клиентами.

Правовой базой информатизации современной российской социальной сферы служат: Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ; Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 № 431-р «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года»; Указ президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.»; Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы»; «Цифровая экономика Российской Федерации» и другие нормативно-правовые акты⁵.

Проведено эмпирическое исследование в Республике Карелия. Исследований на эту тему в Карелии до этого не проводилось. Сбор эмпирических данных осуществлялся автором и выпускником

⁵ О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г. Указ президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Москва], сор. 2015. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/ (дата обращения: 27.12.2022); Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Принят Государственной Думой 23.12.2013 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Москва], сор. 2015. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения 27.12.2022 г.); Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года. Распоряжение Правительства РФ от 20.02.2021 № 431-р // Правительство России [Официальный сайт]. URL: <http://static.government.ru/media/files/i2keGFnJGgf832zbAW9tQ7yDDLuEe3Ru.pdf>

ПетрГУ Р. С. Метла под научным руководством автора. *Методы исследования*: анализ документов и научной литературы; полуструктурированное интервью; анкетирование.

Реестр поставщиков социальных услуг в Республике Карелия включает в себя 45 организаций социального обслуживания разных форм собственности⁶ (Интерактивный портал Министерства социальной защиты Республики Карелия). В соответствии с действующим законодательством эти организации имеют официальные сайты в сети Интернет. С 2019 года все поставщики социальных услуг в своей работе используют программный комплекс «Катарсис: Соцзащита», представляющий собой единую региональную автоматизированную систему в сфере социальной защиты и социального обслуживания. Социальные работники, осуществляющие надомное социальное обслуживание, работают с помощью приложения «Личный кабинет социального работника», установленного на планшетном устройстве. Применение этих технологий требует от специалистов специальных навыков элементарного программирования, владения техникой и программного обеспечения.

f (дата обращения: 27.12.2022); О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 // КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Москва], сор. 2015. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/ (дата обращения: 27.12.2022); Цифровая экономика Российской Федерации. Национальная программа. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Официальный сайт. [Москва], сор. 2015. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 27.12.2022).

⁶ Интерактивный портал Министерства социальной защиты Республики Карелия. 2022. URL: <https://social.karelia.ru/> (дата обращения: 19.01.2023).

База проведения эмпирического исследования – ГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Республики Карелия» (далее КЦСОН), Отделение социального обслуживания граждан на дому по Петрозаводскому городскому округу и Прионежскому району. КЦСОН РК – самое крупное учреждения социального обслуживания в Карелии и типичный поставщик социальных услуг в любом регионе.

Предмет эмпирического исследования – практика применения информационных технологий в социальной работе: трудности и возможности. *Целью исследования* послужило изучение проблем, связанных с применением на практике информационных технологий в социальной работе, а также возможностей их совершенствования. *Задачи исследования:*

1. Охарактеризовать информационные технологии, наиболее часто применяющиеся в практике социального учреждения;
2. Выявить проблемы, возникающие при использовании информационных технологий специалистами социальной сферы и получателями социальных услуг;
3. Проанализировать возможности расширения области применения информационных технологий в социальной работе;
4. Сформулировать рекомендации по эффективному применению информационных технологий социальными работниками и специалистами по социальной работе.

В ходе исследования мы проверяли предположение о том, что главная цель внедрения цифровизации социальной работы на данный момент не достигнута. Под главной целью цифровизации социальной работы нами понимается оптимизация и упрощение деятельности социальных учреждений, повышение доступности социальных услуг для получателей.

Эмпирическую базу исследования составили:

– результаты полуструктурированных интервью с заведующими отделениями социального обслуживания на дому для

граждан пожилого возраста и инвалидов в ГБУ СО «КЦСОН РК»;

– результаты анкетирования жителей Республики Карелия, достигших 18 лет.

Интервью проводилось с заведующими пяти отделений надомного социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов. В Петрозаводске действует семь отделений социального обслуживания на дому ГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Республики Карелия», в районах Карелии – еще 34. Полуструктурированное интервью не предполагает сплошного подхода в организации опроса. Количество информантов определяется тем, что при опросе пятого информанта стали звучать повторяющиеся мнения и оценки. В силу должностных обязанностей заведующие отделениями регулярно на протяжении трех лет непосредственно работают с программным комплексом «Катарсис: Соцзащита» и приложением «Личный кабинет социального работника» на планшетном устройстве, хорошо знают специфику этой системы. Кроме того, заведующие отделениями занимаются организацией подобной работы среди надомных социальных работников, их обучением, работают с их комментариями и жалобами в отношении программного и технического обеспечения, а потому могут представить развернутый анализ. Вопросы интервью затрагивали практику применения информационных технологий, их эффективность в работе с получателями социальных услуг, преимущества, трудности и проблемы их применения в районах Карелии. Особое внимание уделялось вопросам, связанным с влиянием применения информационных технологий на загруженность специалистов и доступность социальных услуг для населения. Заведующим отделениями предлагалось оценить возможности совершенствования и перспективы развития информационных технологий в социальной работе.

Анкетирование жителей Республики Карелия проводилось выборочно. Генеральная совокупность – жители республики

от 18 лет и старше (484 400 чел.). Стихийная выборка составила 456 человек. Тип выборки обусловлен разведывательным характером исследования. Сбор эмпирических данных проводился посредством распространения анкетного опроса в Google Forms среди жителей Республики Карелия, достигших совершеннолетия.

Основные задачи анкетирования:

- оценить востребованность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде без необходимости личного обращения граждан в учреждения социальной защиты.

- определить наиболее востребованные категории электронных услуг среди совершеннолетних жителей Республики Карелия.

Исследование проводилось на примере использования портала «Госуслуги».

В соответствии с поставленными задачами короткая анкета, состоящая из 10 вопросов (2 из них – о поле и возрасте респондентов), включала в себя вопросы следующего характера: пользуется ли респондент порталом «Госуслуги»; с какой периодичностью; за какими категориями услуг чаще обращается; за какими услугами обращался туда в последний раз; считает ли, что интернет-портал «Госуслуги» облегчает жизнь; преимущества и недостатки данного интернет-ресурса; оценка полезности портала по 5-бальной шкале.

Эмпирическое исследование проводилось в 2022 г.

Научные результаты и дискуссия (Research Results and Discussion). *Результаты интервью.* Основными информационными технологиями, используемыми в Отделении надомного социального обслуживания КЦСОН являются: официальный сайт учреждения, сообщество в социальной сети, программный комплекс «Катарсис: Соцзащита», приложение «Социальный работник» на планшетах. Для организации внутренних коммуникаций в учреждении используются мессенджеры и электронные платформы.

Эффективность этих технологий оценена специалистами неоднозначно. С одной стороны, отмечаются скорость, оперативность, удобство, четкость, экономия времени, удобство организации межведомственного взаимодействия. Однако обратной стороной этих достоинств является необходимость выполнять «двойную работу» с использованием планшетных устройств. Система не исключает сбоев, в районах республики существуют проблемы со связью и интернет-соединением, вследствие чего специалистам приходится дублировать внесённые в систему данные на бумажные носители. В то же время, в основном, специалисты довольны работой с новыми технологиями, они почувствовали разницу с их внедрением. Когда система работает без сбоев, то процесс поиска необходимой служебной информации занимает значительно меньше времени, нежели при работе с бумажными документами.

Проблемы при использовании информационных технологий, обозначенные специалистами, зачастую носят инфраструктурный характер: отсутствие Интернет-доступа, неустойчивость связи; не во всех районах у социальных работников есть возможность оперативно приехать к стационарному рабочему месту, где установлено программное обеспечение «Катарсис».

Специалисты подчёркивали, что в настоящий момент развитие информационных технологий в социальном обслуживании происходит однонаправленно. Оно ориентировано, в большей степени, на организацию деятельности социальных работников и специалистов по социальной работе, нежели на усовершенствование процесса оказания социальной помощи получателям, повышение доступности социальных услуг. Заведующие отделениями предполагают вероятность того, что в будущем в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита» появится «окно» для обращений граждан. На сегодняшний день получатели социальных услуг мало задействованы в работе с этим программным комплексом. Специалисты во многом это связывают с

особенностями целевой группы. Основными получателями домашних социальных услуг являются пожилые люди и инвалиды, многие из них либо не имеют возможности приобрести современные гаджеты, либо им не хватает технической и компьютерной грамотности, однако ситуация постепенно меняется.

На основе анализа серии интервью можно выделить главные *трудности*, возникающие при использовании информационных технологий:

1) Специалисты по социальной работе и социальные работники не проходят предварительного обучения по работе с программным комплексом «Катарсис: Соцзащита». Наличие инструкции к нему не исключает ошибок, поскольку работа в основном осуществляется интуитивно.

2) Специалистам, работающим в сельской местности, потребовалось достаточно много времени для того, чтобы обучиться работе с планшетными устройствами.

3) Имеются расхождения в функционале программного комплекса «Катарсис: Соцзащита» и структуре отчетности учреждения, в частности по названиям категорий населения. В связи с этим невозможно сформировать определенные отчетные документы прямо в системе, и учреждению приходится вести дополнительные информационные базы, регистры, списки и т.д.

4) Указанное программное обеспечение было внедрено уже почти четыре года назад, однако бумажные носители информации (дневники) по-прежнему сохраняются, и социальные работники вынуждены выполнять двойную работу по ведению двух видов отчетности: электронного и бумажного.

5) Отсутствие систематического взаимодействия разработчиков программного комплекса и специалистов-практиков, ввиду чего нет возможности оперативно устранять неполадки, «пробелы» программного обеспечения и консультироваться по его использованию. Технические

сбои, по словам заведующих отделениями, случаются достаточно часто.

Возможности дальнейшего развития и совершенствования информационных технологий в социальной работе:

- проработка возможности подачи заявления на социальное обслуживание для граждан в ПК «Катарсис: Соцзащита» или на портале «Госуслуги»;

- внедрение специальной системы контроля профессиональной деятельности социальных работников на основе GPS-технологий (такая практика в других регионах уже реализуется);

- добавление в ПК «Катарсис: Соцзащита» системы голосового ввода текста для людей с ограниченными возможностями здоровья (эта потребность существует и со стороны населения, и со стороны социальных работников);

- в информационной базе программного комплекса «Катарсис: Соцзащита» разработать более подробную дифференциацию категорий получателей социальных услуг (например, добавить категорию «Дети войны»);

- синхронизация ПК «Катарсис: Соцзащита» с обновляющейся базой нормативно-правовых документов;

- совершенствование процессов, связанных с межведомственным документооборотом (например, возможность запрашивать информацию из Центра социальной работы о ежемесячной денежной компенсации полным списком, а не делать запросы на каждого получателя социальных услуг);

- разработка и внедрение обучающей программы для социальных работников по работе с программным комплексом «Катарсис: Соцзащита»;

- адаптация официального сайта учреждения под особенности людей с различными нарушениями функций организма;

- регулярное обновление содержания официального сайта, размещение на нём, в том числе, обучающих материалов, отвечающих потребностям целевых групп (пожилые, инвалиды, их родственники, осуществляющие уход).

На основе информации, полученной в ходе интервью с заведующими отделениями социального обслуживания на дому Комплексного центра социального обслуживания Республики Карелия, можно выделить две группы информационных технологий, применяемых в социальной работе:

1. Технологии, применяемые в сфере социального обслуживания для организации профессиональной деятельности социальных работников и специалистов по социальной работе (ПК «Катарсис: Соцзащита», приложение «Личный кабинет социального работника» и т.д.);

2. Технологии, применяемые в сфере социальной защиты для организации предоставления мер социальной поддержки граждан (Интернет-портал «Госуслуги», мобильное приложение «Соцзащита», Интерактивный портал Министерства социальной защиты Республики Карелия).

Результаты анкетирования. Анкетирование проводилось среди жителей Республики Карелия, достигших 18-летнего возраста, на примере использования Интернет-портала «Госуслуги», потому что именно этот ресурс предназначен для пользования широкими группами населения, а не только специалистами. В исследовании приняли участие 456 человек от 18 до 73 лет, по большей части женщины (82,5%).

Подавляющее большинство опрошенных (89%) пользуются Интернет-порталом «Госуслуги», когда им необходимо обратиться за той или иной услугой. Из них 37,4% обращаются к portalу реже, чем раз в месяц, раз в месяц – 33,3%; 19,2% – раз в неделю; каждый день – 4,2%. 3,5% опрошенных указали, что пользуются порталом по необходимости.

Наиболее востребованными категориями услуг (можно было указать не более трех вариантов) оказались: «Справки и Выписки» (50,7%) и «Здоровье» (43,6%). Далее в порядке убывания востребованности расположились варианты: «Пособия. Пенсии. Льготы» (24,9%); «Дети. Образование» (12,1%); «Семья» (10,1). Остальные варианты были указаны сравнительно редко:

Получение сертификата о вакцинации (0,8%); Оплата налогов (0,9%); Аутентификация на других сайтах через приложение «Госуслуги» (0,8%).

Население ощущает практическую пользу от Интернет-портала «Госуслуги». 40,9% ответили, что портал облегчает им жизнь. Еще 43,8% ответили «скорее да, чем нет». Главными преимуществами этого интернет-ресурса жители Карелии считают экономию времени (75,1 %); отсутствие очередей (73,9 %); возможность отслеживать статус заявления (48,5 %); большое количество предоставляемых услуг (31,8 %); доступность информации по услуге (30 %). Некоторые также отмечали, что при обращении за услугами через портал «дешевле госпошлина» (можно оплачивать со скидкой), наличие обратной связи в случае неудовлетворительного ответа или отказа.

Главными недостатками портала «Госуслуги» (указать не более трёх) жители Карелии посчитали: ошибки в работе портала («зависания», сбои и т.д.) (69,7 %); неполный перечень необходимых услуг (35,7 %); долгое ожидание обработки заявления (24,1 %); оформление, интерфейс и логистика Интернет-портала (21,9 %); недостоверная или неполная информация по услуге (13,5 %). Кроме того, были указаны также такие проблемы, как «сложность записи к врачу пожилым людям», невозможность отыскать нужную услугу, «проблемы с интернетом, связью и обеспеченностью современной техникой».

В итоговой оценке полезности портала мнения респондентов разделились. Оценивание происходило по 5-бальной шкале, где 1 – очень полезен, 5 – бесполезен. 16% опрошенных считает Интернет-портал «Госуслуги» очень полезным. 3 и 4 балла поставили 22,2% и 26,8% соответственно. 22,4% считает этот ресурс практически бесполезным.

Интернет-портал «Госуслуги» пользуется спросом и востребован среди жителей Республики Карелия. Он экономит время и позволяет получить многие госу-

дарственные услуги в сфере социальной защиты без необходимости личного посещения социальных учреждений. Однако содержание, интерфейс и логистика портала требует совершенствования. Необходимо расширение спектра услуг, которые можно было бы получать в удалённом режиме, адаптация и упрощение интерфейса и логистики портала для доступного пользования разными категориями получателей услуг. Нуждается в дополнительном анализе высказанное мнение о недостоверной или неполной информации по услуге (этот вариант отметили 13,5% респондентов).

Заключение (Conclusions). Существует множество различных видов информационных технологий, открывающих перед социальной сферой новые возможности: получение новой оперативной информации; ускорение процессов информационного обмена; точная и быстрая обработка данных, необходимых для принятия управленческих решений; рационализация процессов, связанных с организацией социального обслуживания и предоставления мер социальной защиты; электронный документооборот; оптимизация большинства механических функций и т.д. Однако весь потенциал информационных технологий в социальной практике не задействован и внедряется крайне медленно, встречая сопротивление как со стороны специалистов, так и со стороны населения. Это сопротивление возникает на стыке трёх групп факторов:

- техническая оснащённость и инфраструктура социальных учреждений;
- информационная культура и техническая грамотность специалистов и получателей социальных услуг;
- человеческий фактор (личностные и социально-демографические особенности представителей целевых групп, привычное восприятие социальной сферы как области контактной работы в системе «человек – человек»).

Только системная работа с этими группами факторов позволит достичь главной цели внедрения информационных технологий в практику социальной работы –

оптимизации и упрощения деятельности социальных учреждений, повышения доступности социальных услуг для граждан. Тем самым подтвердилась гипотеза нашего исследования.

Список литературы

Архипова Е. Б., Панкова С. Н. Информатизация социальной сферы в условиях современных модернизационных процессов // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2015. № 3. С. 226-231. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-sotsialnoy-sfery-v-usloviyah-sovremennyh-modernizatsionnyh-protsessov> (дата обращения: 14.03.2023).

Вольфсон Ю. Р., Вольчина А. Е. Проблема классификации теорий информационного общества // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). 2017. Т. 8, № 3-1. С. 80-110. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-klassifikatsii-teoriy-informatsionnogo-obschestva> (дата обращения: 19.01.2023).

Гасумова С. Е. Информатизация социальной политики и управления социальной сферой // Вестник Пермского университета. 2007. Выпуск 8 (13). С. 232-248. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-sotsialnoy-politiki-i-upravleniya-sotsialnoy-sferoy> (дата обращения: 14.03.2023).

Гасумова С. Е. Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт // Учёные записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2011. № 1 (15). С. 15-21. URL: https://notes.psysocwork.ru/fileadmin/user_upload/UZ_2011-1_03.pdf (дата обращения: 14.03.2023).

Жеребин В. М., Махрова О. Н. Информатизация общества и развитие новых форм социальных отношений // Народонаселение. 2015. №1. С. 27-36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-obschestva-i-razvitie-novykh-form-sotsialnyh-otnosheniy> (дата обращения: 14.03.2023).

Калмыков Ю. П. Информатизация институтов социального страхования // Автомобильная промышленность. 2021. № 9. С. 36-39. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47293397> (дата обращения: 17.03.2023).

Колин К. К. Благополучие нации и перспективные технологии // Вестник Российского

общества информатики и вычислительной техники. ВИМИ. 1995. № 6. С. 11-19.

Корнеева Т. Б. Основания и предпосылки диалога гуманизации и информатизации как тенденции современного университетского образования в горизонте информационной социальности // Гуманизация образования. 2009. № 3. С. 42-48. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovaniya-i-predposylki-dialoga-gumanizatsii-i-informatizatsii-kak-tendentsii-sovremen-nogo-universitetskogo-obrazovaniya-v-gorizonte> (дата обращения: 15.03.2023).

Кострова Ю. Б. Информационные технологии в системе социальной работы // Научные исследования XXI века. 2019. № 1 (1). С. 304-308. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41867823_72248208.pdf (дата обращения: 19.01.2023).

Лычагина В. В. Применение информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе: теоретический аспект // Вестник КемГУ. 2010. № 3. С. 177-182. URL: <https://vestnik.kemsu.ru/jour/article/view/4142/3689> (дата обращения: 19.01.2023).

Насипов А. Ж. Этапы становления технологической культуры личности: грамотность, компетентность, культура // Наука и школа. 2010. № 3. С. 16-19. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_15233185_79105050.pdf (дата обращения: 19.01.2023).

Ницевич В. Ф. Цифровая социология: теоретико-методологические истоки и основания // Цифровая социология. 2018. Т 1, № 1. С. 18-28. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-sotsiologiya-teoretiko-metodologicheskie-istoki-i-osnovaniya> (дата обращения: 14.03.2023).

Орлов В. В. Теория постиндустриального общества и марксизм // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. 2005. № 13. С. 10-17. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-postindustrialnogo-obshchestva-i-marksizm> (дата обращения: 19.01.2023).

Салимьянова З. Р. Компьютерная грамотность и информационная культура лиц третьего возраста // Актуальные вопросы современной педагогики: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Уфа, ноябрь 2013 г.). Уфа: Издательство «Молодой ученый», 2013. С. 214-217. URL: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/97/4453/> (дата обращения: 19.01.2023).

Усков В. С. Развитие информационного общества в РФ: проблемы и перспективы // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2022. Том 15, № 2. С. 120-137. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitiye-informatsionnogo-obshchestva-v-rf-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 14.03.2023).

Фирсов М. В., Вдовина М. В., Савинов Л. И. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13-21. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_43985507_54532754.pdf (дата обращения: 19.01.2023).

Фокин И. В., Фокин В. А. Информационные технологии в социальной работе: реальность и перспективы // Инженерные технологии и системы. 2010. № 2. С. 71-76. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-v-sotsialnoy-rabote-realnost-i-perspektivy?ysclid=len2v3inic472835058> (дата обращения: 14.03.2023).

Bell D. The cultural contradictions of capitalism. N.Y.: Basic books, 1996. 333 P.

References

Arkhipova, E. B. & Pankova, S. N. (2015), "Informatization of the social sphere in the conditions of modern modernization processes", *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya "Economica"*, (3), 226231, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-sotsialnoy-sfery-v-usloviyah-sovremennyh-modernizatsionnyh-protsesov> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Volfson, Yu. R. & Volchina, A. E. (2017), "The problem of classification of information society theories", *Sovremennye issledovaniya sotsialnykh problem (elektronnyy nauchnyy zhurnal)*, 8 (3-1), 80-110, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-klassifikatsii-teoriy-informatsionnogo-obshchestva> (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Gasumova, S. E. (2007), "Informatization of social policy and social sphere management", *Vestnik Permskogo universiteta*, 8(13), 232-248, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-sotsialnoy-politiki-i-upravleniya-sotsialnoy-sferoy> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Gasumova, S. E. (2011), "Informatization of social work: Russian and foreign experience", *Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsialnoy raboty*,

15 (1), 15-21, [Online], available at: https://notes.psycwork.ru/fileadmin/user_upload/UZ_2011-1_03.pdf (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Zherebin, V. M. & Mahrova, O. N. (2015), "Informatization of society and development of new forms of social relations", *Narodonaseleniye*, (1), 27-36, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatizatsiya-obschestva-i-razvitiye-novykh-form-sotsialnyh-otnosheniy> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Kalmykov, Yu. P. (2021), "Informatization of social insurance institutions", *Avtomobilnaya promyshlennost*, (9), 36-39, [Online], available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47293397> (Accessed 17 March 2023). (In Russian)

Kolin, K. K. (1995), "The welfare of the nation and promising technologies", *Vestnik Rossiyskogo obshchestva informatiki i vychislitel'noy tekhniki*, (6), 11-19. (In Russian)

Korneeva, T. B. (2009), "The foundations and prerequisites of the dialogue of humanization and informatization as a trend of modern university education in the horizon of information sociality", *Gumanizatsiya obrazovaniya*, (3), 42-48, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovaniya-i-predposylki-dialoga-gumanizatsii-i-informatizatsii-kak-tendentsii-sovremennogo-universitetskogo-obrazovaniya-v-gorizonte> (Accessed 15 March 2023). (In Russian)

Kostrova, Yu. B. (2019), "Information technologies in the social work system", *Nauchnye issledovaniya XXI veka*, 1(1), 304-308, [Online], available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41867823_72248208.pdf (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Lychagina, V. V. (2010), "Application of information technologies in the activities of a social work specialist: theoretical aspect", *Vestnik KemGU*, (3), 177-182, [Online], available at: <https://vestnik.kemsu.ru/jour/article/view/4142/3689> (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Nasipov, T. Zh. (2010), "Stages of formation of technological culture of personality: literacy, competence, culture", *Nauka i shkola*, (3), 16-19, [Online], available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_15233185_79105050.pdf (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Nitsevich, V. F. (2018), "Digital sociology: theoretical and methodological origins and foundations", *Tsifrovaya Sotsiologiya*, 1(1), 18-28,

[Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-sotsiologiya-teoretiko-metodologicheskie-istoki-i-osnovaniya> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Orlov, V. V. (2005), "Theory of post-industrial society and Marxism", *Vestnik Vyatskogo gosudarstvennogo gumanitarnogo universiteta*, (13), 10-17, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-postindustrialnogo-obschestva-i-marksizm> (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Salimyanova, Z. R. (2013), "Computer literacy and information culture of third-age persons", *Aktualnye voprosy sovremennoy pedagogiki: materialy IV Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii (g. Ufa, noyabr' 2013 g.)*, «Molodoy ucheny», Ufa, Russia, 214-217, [Online], available at: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/97/4453/> (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Uskov, V. S. (2022), "Development of the Information Society in the Russian Federation: problems and prospects", *Economicheskies i sotsialnye peremeny: facty, tendentsii, prognoz*, 15 (2), 120-137, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitiye-informatsionnogo-obschestva-v-rf-problemy-i-perspektivy> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Firsov, M. V. & Vdovina, M. V. & Savinov, L. I. (2020), "Digitalization of Russian social work: modern practice and ways of development", *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, 9 (151), 13-21, [Online], available at: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_43985507_54532754.pdf (Accessed 19 January 2023). (In Russian)

Fokin, I. V. & Fokin, V. A. (2010), "Information technologies in social work: reality and prospects", *Inzhenernyye tekhnologii i sistemy*, (2), 71-76, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-v-sotsialnoy-rabote-realnost-i-perspektivy?ysclid=len2v3inic472835058> (Accessed 14 March 2023). (In Russian)

Bell, D. (1996), *The cultural contradictions of capitalism*, Basic books, N.Y.

Статья поступила в редакцию 28 января 2023 г. Поступила после доработки 23 августа 2023 г. Принята к печати 15 сентября 2023 г. Received 28 January 2023. Revised 23 August 2022. Accepted 15 September 2023.

Конфликты интересов: у автора нет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the author has no conflicts of interest to declare.

Петровская Юлия Александровна, кандидат социологических наук, доцент, заведующая кафедрой социологии и социальной работы Института истории,

политических и социальных наук Петрозаводского государственного университета, Петрозаводск, Россия.

Yuliya A. Petrovskaya, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Sociology and Social Work, Institute of History, Political and Social Sciences, Petrozavodsk State University, Petrozavodsk, Russia.