

УДК 004.9+364.04

## **РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОКАЗАНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ**

*Олейник Елена Викторовна  
канд. пед. наук, доцент, доцент кафедры  
социальной работы и психолого-педагогического образования  
Магнитогорский государственный технический университет, г.  
Магнитогорск  
E-mail: oleynik.ev@mail.ru*

## **THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE PROVISION OF SOCIAL ASSISTANCE TO FAMILY**

*Elena Oleynik  
candidate of Sciences, Associate Professor,  
Department of Social Work and psycho-pedagogical education  
Nosov Magnitogorsk state technical university, Magnitogorsk*

### **АННОТАЦИЯ**

Статья посвящена особенностям применения информационных технологий в оказании социальной помощи семье. В работе рассматриваются возможности информационных технологий и их влияние на повышение эффективности оказания социальной помощи семье.

### **ABSTRACT**

The article is devoted to peculiarities of application of information technologies in the provision of social assistance to the family. The paper discusses the possibilities of information technologies and their impact on improving the efficiency of social assistance to the family.

**Ключевые слова:** информационные технологии; семья; социальная помощь.

**Keywords:** information technology; family; social assistance.

Современное общество характеризуется ускорением темпов развития техники, созданием новых интеллектуальных технологий, превращением

информации в базы данных во всех сферах жизнедеятельности человека. Наблюдается процесс перехода общества к качественно новой эпохе, называемой учеными информатизацией общества, под которой понимается не простое внедрение компьютерной техники в различные области социально-экономической практики, а формирование целостных механизированных информационных технологий, их массовое «встраивание» в социальный организм и использование, ведущее к новым моделям деятельности.

Первоначально информатизация рассматривалась как всеобщий и неизбежный период развития человеческой цивилизации, период освоения информационной картины мира, осознания единства законов функционирования информации в природе и обществе, их практического применения, создания индустрии производства и переработки информации. Сегодня информатизация понимается как системно-деятельностный процесс овладения информацией как ресурсом управления и развития с помощью средств информатики с целью создания информационного общества и на этой основе – дальнейшего продолжения прогресса цивилизации. Процесс информатизации включает в себя три взаимосвязанных процесса:

- медиатизацию – процесс совершенствования средств сбора, хранения и распространения информации;
- компьютеризацию – процесс совершенствования средств поиска и обработки информации;
- интеллектуализацию – процесс развития знаний и способностей людей к восприятию и порождению информации, что закономерно обуславливает повышение интеллектуального потенциала общества, включая возможность использование средств искусственного интеллекта.

Эти фундаментальные трансформации приводят к созданию новой информационной цивилизации – общества, основанном на знании («knowledge based society»). Информационное общество – это объективно возникающая в ходе исторического процесса стадия общественного развития, новое состояние техногенной цивилизации, характеризующееся «глобальным информационным

пространством», не знающим региональных и национальных границ. Критериями информационного общества являются:

- увеличение роли информации, знаний и информационных технологий в жизни общества;
- возрастание числа людей, занятых информационными технологиями, коммуникациями и производством информационных продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте;
- нарастающая информатизация общества с использованием телефонии, радио, телевидения, сети Интернет, а также традиционных и электронных СМИ;
- создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам, удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах.

В информационном обществе главным ресурсом является информация. В этом обществе большая часть людей занята получением, передачей, переработкой и хранением информации. Именно на основе овладения информацией о самых различных процессах и явлениях можно эффективно и оптимально строить любую деятельность, в том числе и оказание социальной помощи семье. В соответствии с ФЗ № 178 «государственная социальная помощь – предоставление малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также иным категориям граждан, социальных пособий, социальных доплат к пенсии, субсидий, социальных услуг и жизненно необходимых товаров» [5]. Для определения нуждаемости семьи в оказании ей социальной помощи необходимо обеспечить сбор, анализ и систематизацию информации, на основе которой принимаются решения о том, в какой именно помощи нуждается семья.

На современном этапе развития российского общества социальная помощь предоставляется различным категориям населения, таких, как дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, пожилые граждане, инвалиды, люди без определенного места жительства и т.д. Значительное место среди названных

категорий занимают семьи, которые в настоящее время переживают сложный период развития: осуществляется переход от традиционной модели к новой, меняются виды семейных отношений.

Главным фактором, влияющим на семейную жизнь в течение последних двадцати лет, является переход страны к рыночной экономике. Он сопровождается глубокими противоречиями в экономической, политической, духовной сфере, вызванными необычностью самого возвращения страны к прежнему социально-экономическому порядку. Ликвидация господства общественной собственности, патроната государства вызывает необходимость отказа больших масс людей, выросших при социализме, от стереотипов не только трудовой, но и семейно-бытовой деятельности. Семья вновь, как это было и прежде, оказалась в ситуации, когда она должна самостоятельно, не надеясь на помощь властных структур, организации, в которой трудятся взрослые ее члены, решать проблемы приобретения жилья, трудоустройства, получения медицинской помощи, места в дошкольном учреждении и т.д. [4, с. 95-96].

Обследования семей различного социально-демографического типа показывают, что в современных условиях за чертой бедности оказались не только социально уязвимые семьи: многодетные, неполные, семьи инвалидов, но и семьи, считавшиеся благополучными, имеющие трудоспособных членов. Негативно на семейный образ жизни влияют такие факторы, как разрушение сложившейся социальной инфраструктуры, общественных фондов потребления при низком уровне реальных доходов большинства российских семей, коммерциализация сфер здравоохранения и образования, нестабильность доходов, рост безработицы. «В России большинство населения по международным стандартам оказывается бедным (по минимальной зарплате, по прожиточному минимуму, по доле расходов на питание, по жилищным условиям и т.п.), что характеризует невозможность материальной базы для создания полной семьи с детьми» [1, с. 146].

Оказание социальной помощи семье базируется на сборе достоверной, актуальной, полной информации, которая подвергается систематизации и анализу, и на этой основе формируется решение, т.е. предоставление тех видов социальной услуг, в которых данная семья нуждается больше всего.

В настоящее время сложились и действуют следующие основные формы государственной социальной помощи семьям, имеющим детей:

- денежные выплаты семье на детей в связи с их рождением, содержанием и воспитанием (пенсии, пособия);
- трудовые, налоговые, жилищные, медицинские, кредитные и другие льготы родителям и детям;
- социальное обслуживание семьи (оказание социальных услуг и консультативной помощи).
- Социальные услуги, предоставляемые семье в рамках социальной помощи, в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные виды [3, с. 35]:
- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в обществе;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;
- социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;
- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

Современное обеспечение жизнедеятельности семей нуждается в эффективной реализации государственной семейной политики и одного из ее основных направлений – системы социального обслуживания семьи и детей, создание его правовой и материальной основы. Проблемы семьи, реализации ее

прав, гарантий, социального обслуживания семьи и детей потребовали разработки новых технологий и моделей социальной работы.

В начале 90-х годов были разработаны основные концептуальные подходы, организационные основы и механизмы создания и деятельности сети практических учреждений социальной помощи семье. Принимались меры по финансированию, кадровому и материально-техническому обеспечению создания и развития этих учреждений. Особое внимание уделялось и обеспечению данных учреждений современной компьютерной техникой, использование которой позволяет значительно усовершенствовать эффективность деятельности подобных учреждений.

В последние годы с обострением социально-экономической ситуации в России, с увеличением количества социально слабо защищенных категорий семей, в организации социальной помощи увеличивается документооборот, обработкой которого по-прежнему занимается человек, возможности которого не безграничны. Будучи подавленным растущим потоком документов, специалист, оказывающий социальные услуги становится элементом сложного учрежденческого механизма, у него не остается времени на подготовку и принятие решений на своем участке деятельности. Проявляя свои индивидуальные качества, выполняя такие рутинные процессы, как сбор и обмен информацией, составление справок, сводных отчетов, отправка и прием корреспонденции, действия специалиста становятся малоэффективными, в результате чего решения зачастую принимаются на интуитивном уровне без использования исчерпывающей информации. Решить обозначенные проблемы, возможно только обеспечив внедрение информационных технологий в работу специалистов, оказывающих социальную помощь семье.

Существуют различные определения понятия «информационные технологии»:

- процессы сбора, хранения, переработки, поиска информации;
- совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, хранение, обработку, вывод и распространение информации для снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов, повышения их надежности и оперативности;

- комбинацию трех ключевых технологий: числовое вычисление, хранение информации и трансляция числовых сигналов по телекоммуникационным сетям;
- технологии, использующие средства микроэлектроники для сбора, хранения, обработки, поиска, передачи и представления данных, текстов, образов и звука.

Однако в соответствии с ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» информационные технологии – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов [6]. Существуют различные классификации информационных технологий [2]:

1) классификация информационных технологий по назначению и характеру использования:

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

2) классификация информационных технологий по виду пользовательского интерфейса:

пакетные информационные технологии – процесс обработки информации происходит без участия человека, который лишь готовит исходные данные (например, технология составления различных видов финансовой отчетности),

диалоговые информационные технологии предоставляют пользователю возможность анализировать промежуточные результаты и определять ход дальнейшей обработки информации,

сетевые информационные технологии предоставляют пользователю доступ к территориально распределенным информационным и вычислительным ресурсам с помощью специальных телекоммуникационных средств.

Использование существующих видов информационных технологий в оказании социальной помощи семье способствует усовершенствованию профессиональной деятельности специалистов. Современное состояние информационных технологий позволяет автоматизировать целый ряд рутинных операций и поможет перейти (в разумных пределах) к «бесбумажной» технологии. Для организации такой деятельности современное социальное учреждение должно иметь следующую аппаратуру: персональный компьютер с необходимым программным обеспечением, принтер, сканер, копировальный аппарат, современный телефон, факс, а также подключение к локальной и глобальной сетям, что обеспечит функционирование электронной почты. Учреждения, оснащенные таким образом, объединят работников не только данного учреждения, но и всей сферы, что приведет к более эффективному сотрудничеству и обоснованному принятию решений по предоставлению социальной помощи семье.

Деятельность специалиста по социальной работе с семьей, в обязанности которого входят следующие функции: знание нововведений, долгосрочное и оперативное планирование работы, регистрация работы с клиентом, подготовка отчетов, можно облегчить путем организации автоматизированного рабочего места. Большинство из этих функций будет возложено на компьютер, который лучше человека (но под его управлением) отследит выполненную работу, будет содержать в порядке личные дела клиентов и сотрудников, предоставит необходимую информацию для каждого конкретного случая, позволит осуществлять общение с коллегами посредством электронной почты. Примерный комплекс аппаратуры для оборудования конкретного рабочего места должен включать уже названный нами перечень, но в зависимости от конкретных обязанностей каждого специалиста по социальной работе с семьей данный список аппаратуры может быть модифицирован.

Важным в оказании социальной помощи семье является процесс хранения необходимой информации, ценность которой заключается в том, чтобы предоставить максимальное количество разнообразных социальных услуг широкому кругу семей, в определенное время с определенными затратами. Чаще всего информация для подобной организации деятельности хранится в компьютере в виде базы данных, в ней заложена информация о типе семьи (неполная, малообеспеченная, семья группы риска и т.д.), о составе семьи, количестве трудоспособных членов семьи и иждивенцев, данные о состоянии здоровья каждого члена семьи, о наличии в их собственности имущества, информация о всех местах и сроках работы членов семьи, сведения об уровне доходов. Более полная собранная информация позволяет определять социальный статус семей, а также проводить сравнительную оценку для выявления семей, наиболее нуждающихся в социальной помощи.

Использование информационных технологий в оказании социальной помощи семье также позволяет специалисту выполнять следующие функции:

- назначение и выплата материальной помощи;
- консультирование различных типов семей, по вопросам полагающихся им льгот;
- оформление различных документов.

При реализации данных функций немаловажным является тот факт, что специалисту необходимо обладать теоретическими и практическими знаниями в области информационных технологий. К ним относятся:

- знание принципов работы персонального компьютера и периферийных устройств;
- знание современного программного обеспечения (текстовый редактор MS Word, программа создания презентаций MS Power Point и другие стандартные программы из пакета MS Office);
- знание основных принципов работы в сети Интернет;
- знание функциональных возможностей информационных технологий;
- знание основных направлений использования информационных технологий в социальной сфере;

- знание информационных систем общего и специального назначения, применяемых в социальной сфере;
- знание возможностей и условий использования информационных технологий по направлениям социальной работы;
- знание общих принципов создания информационного пространства социальной службы, специалиста по социальной работе;
- знание технологии хранения информации с помощью систем управления базами данных при решении конкретных профессиональных задач;
- знание технологии сбора информации с помощью экспертных систем и системы тестирования при решении конкретных профессиональных задач;
- знание технологии обработки информации с помощью систем управления базами данных, текстового, табличного и графического процессора при решении конкретных профессиональных задач;
- знание технологии передачи информации с помощью электронной почты, ICQ, чата, телеконференции, сетевых информационных служб при решении конкретных профессиональных задач;
- знание технологии работы с поисковыми службами сети Интернет (Yandex, Rambler, Google и др.) при решении конкретных профессиональных задач;
- знание технологии создания профессионально-личностной базы информационных ресурсов.

Таким образом, в своей работе специалист выполняет часть операций с помощью стандартных программных средств (текстовый редактор, электронные таблицы, электронная почта), а часть – с помощью специфических (специализированные базы данных, электронные справочники, правовые информационно-поисковые системы). Поэтому не только увеличивается

количество, но и повышается качество предоставляемых социальных услуг, а специалист, использующий информационные технологии в своей профессиональной деятельности, имеет лучшие условия труда, его труд становится творческим и интеллектуальным.

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

#### **Список литературы:**

1. Антонов, А.И. Современные демографические тенденции и аналитические прогнозы, проблемы семейно-демографической политики в социальном государстве / А.И. Антонов // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2010. – № 4. – С. 146.
2. Информационные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://technologies.su/klassifikaciya\\_it](http://technologies.su/klassifikaciya_it).
3. Ищанова, Б.Т. Основы социальной работы с семьей: учебно-метод. пособие / Б.Т. Ищанова. – Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2014. – 71 с.
4. Мустаева, Ф.А. Самоопределение семьи в условиях трансформации российского общества: дис. д-ра. социол. наук / [Ф.А. Мустаева](#). – Екатеринбург, 2012. – 318 с.
5. ФЗ N 178-ФЗ от 17.07.1999 г. «О государственной социальной помощи» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/document?id=80687&byPara=1&sub=154>.
6. ФЗ N 149-ФЗ от 27.07.2006 г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://base.garant.ru/12148555/#block\\_2#ixzz3RWhP332O](http://base.garant.ru/12148555/#block_2#ixzz3RWhP332O).