

**Цветков Д.А.**

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ОРГАНИЗАЦИОННЫХ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В  
УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

**Tsvetkov D.A.**

INFORMATION AND TECHNICAL ENSURING OF  
ORGANIZATIONAL AND ADMINISTRATIVE PROCESSES IN  
ESTABLISHMENTS OF THE SOCIAL SPHERE

**Аннотация**

В данной статье приводится анализ исследования, проведенного в трех комплексных центрах социального обслуживания города Екатеринбурга. На основании полученных данных даётся характеристика общей технической оснащённости указанных учреждений, а также опыта применения в них информационных технологий в организационно-управленческом аспекте.

**Abstract**

The purpose of the article is to give the analysis of the research conducted in three complex centers of social service in Yekaterinburg. Based on results of the sociological research we can characteristic the technical equipment of the specified establishments, and also experience application in them information technologies in organizational and administrative aspect.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ИНФОРМАТИЗАЦИЯ,  
ИНФОРМАТИЗАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, СОТРУДНИК  
СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ, КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ.

KEY WORDS: INFORMATIZATION, INFORMATIZATION  
TECHNOLOGIES, EMPLOYEE OF SOCIAL SERVICES, COMPLEX CENTER  
OF SOCIAL SERVICE.

Современный этап развития общества характеризуется возрастающей ролью информационной сферы, что связано с процессами глобализации и развития научно-технического сектора. Наступает качественно новый этап

общественного развития – переход от индустриального к постиндустриальному (информационному обществу), что несёт в себе трансформацию всех сфер жизнедеятельности современного человека. Значимыми показателями развития в мировом сообществе становятся развитость информационно инфраструктуры, компьютерная и техническая грамотность населения страны, количество и новизна различных телекоммуникационных устройств, Интернет-активность, количество и качество информационных ресурсов во всемирной сети [1]. Немаловажным фактором является безопасность и свобода доступа к различным источникам информации.

Переход к информационному обществу осуществляется за счет информатизационных процессов или информатизации, под которой в общих чертах понимают политику и процессы, способствующие переходу к информационному обществу. Что касается информационных технологий, то их можно определить как способы создания, фиксации, переработки и распространения информации [2].

В наши дни очевидна тенденция информатизации социальной сферы, в том числе и при помощи всемирной сети Интернет – создание сайтов и электронной почты социальных учреждений, возможность электронной записи и очереди для получения той или иной помощи[3]. Эти и другие изменения в процессе оказания социальной помощи обращают к необходимости изучения информатизационных процессов с точки зрения организации и управления рабочим процессом в учреждениях социальной сферы.

Таким образом, целью данной работы является изучение информационных процессов и технологий с точки зрения организационно-управленческих аспектов в учреждениях социальной сферы. Можно определить следующие задачи данного исследования:

Характеристика технического оснащения учреждений социальной сферы;

Изучение возможности и опыта использования информационных технологий в организации и управлении рабочего процесса сотрудников социальных служб.

Следовательно, объектом данного исследования будут сотрудники учреждений

социальной сферы, а предметом их использование информационных технологий в управлении и организации, как рабочего процесса указанных специалистов, так и в целом процесса оказания социальной помощи.

Наконец, говоря о выбранном методе исследования, необходимо отметить, что исследование предполагает использование количественного метода, в данном случае – анкетирования. Для проведения исследования была составлена анкета, содержащая в себе 25 вопросов закрытого и открытого типа. Композиция анкеты состояла из адресной части, основной части и социально-демографической части. Вопросы основной части анкеты касались внедренных в работу учреждения информационных технологий и их применение в организационно-управленческом аспекте.

Исследование проводилось в комплексных центрах социального обслуживания Октябрьского Ленинского и Кировского районов города Екатеринбурга. В нашем исследовании приняли участие 49 респондентов, среди которых больше всего лиц женского пола (87,8%) в возрасте от 36-50 лет. Нашей целевой аудиторией были специалисты по социальной работе, поэтому среди опрошенных большинство людей имеют должность социального сотрудника (40%). В среднем стаж работы опрошенных сотрудников составляет более пяти лет непрерывной работы в социальном учреждении.

В нашем исследовании приняли участие 49 респондентов, среди которых больше всего лиц женского пола (87,8%) в возрасте от 36-50 лет. Нашей целевой аудиторией были специалисты по социальной работе, поэтому среди опрошенных большинство людей имеют должность социального сотрудника (40%).

Анализ использования оргтехники специалистами социальных учреждений показал, что значительную часть работы специалисты осуществляют за компьютером, немаловажными техническими средствами являются принтер и телефон. Большинство сотрудников обладает навыками работы с оргтехникой, поскольку сталкивается с данной работой ежедневно. Среди сотрудников, не обладающих навыками использования оргтехники, чаще всего встречаются специалисты, сталкивающиеся с трудностями использования электронной почты. Стоит отметить, что мнения респондентов о достаточности технического оснащения разделились поровну. Данный факт характеризует различный уровень оснащенности учреждений.

В целом в социальных организациях ремонт и обслуживание технического оборудования осуществляет штатный сотрудник или специальный отдел. Часть услуг оказывают сервисные организации, работы, которые не требуют специальных навыков, могут осуществляться самостоятельно. Проверка технического оборудования, как и частота обновления программного обеспечения, осуществляется в среднем раз в год. В учреждениях случаются поломки компьютера/оргтехники, но в основном они являются устранимыми. Опрошенные специалисты работают в социальных организациях разного статуса, выявлено, что Управление социальной политики снабжено более новой техникой, чем другие учреждения. Мнения респондентов касемо привлечения специального персонала разделились поровну: первая часть опрошенных не видит проблем и сложностей в привлечении к оказанию помощи ремонтного персонала, другая половина отметила определенные сложности, которые заключаются во временных затратах, дороговизне и некачественной помощи.  $\frac{3}{4}$  части опрошенных удовлетворены качеством технического обслуживания и оперативностью работы техников, так как у них редко бывают поломки, в связи с обновлением программного оборудования и обеспечения, поэтому им редко приходится привлекать ремонтный персонал, чтобы решить проблемы

с техникой. Тем не менее, далеко не во всех организациях осуществляется системное обновление программного обеспечения. Данный факт является важной особенностью для учета дальнейших перспектив развития информационного оснащения социальных учреждений. Программное обеспечение совершенствуется быстрыми темпами, а учреждения социальной сферы обязаны поддерживать и развивать оперативность и качество работы, что предполагает обновление элементов информационных систем.

Если принимать во внимание, визуальное восприятие технического оснащения учреждений, то можно сделать вывод, что в последнее время наблюдается улучшение качества технического оборудования, которое необходимо для работы. Но в одном и том же учреждении отделы могут быть по-разному обеспечены техническим оборудованием. Где-то принтер и ксерокс есть у каждого, а где-то один-два на весь отдел.

Итак, большинство опрошенных учреждений социальной сферы имеют средний уровень развитости информационного обеспечения. Результаты исследования показали, что одни сотрудники до настоящего времени предпочитают использование старых методов передачи или хранения, накопления информации, а это в основном специалисты возраста более 40 лет. Для передачи информации в специалисты предпочитают использование почты и факса (большинство ответов по сравнению с выбором вариантов «поеду лично», «курьер»). Корпоративную сеть и электронно-цифровую подпись специалисты социальных учреждений в большинстве имеют. Данные результаты позволяют отметить, достаточную оснащенность организаций информационным обеспечением, однако, имеется необходимость развития и просвещения сотрудников в рамках данного вопроса, стимулирования начальства к концентрации внимания к техническому оборудованию и программного обеспечению работников учреждений.

Анализируя работу респондентов со специализированными программами, стоит отметить отсутствие данных программ у большинства респондентов (60%). Помимо этого, обучение для работы с обозначенными программами проходило лишь 43% от общего числа опрошенных специалистов, для большинства из которых были проведены ознакомительные лекции. Важную роль в освоении специализированных программ сыграло взаимодействие коллег, обменивающихся знаниями о работе программы. В свою очередь, потребность в обучении возникала у незначительной части респондентов, что подтверждает самостоятельное изучение установленных программ.

Респонденты отметили, положительное влияние установки специализированных программ на рабочий процесс (ускорение деятельности, появление общей базы, облегчение поиска информации). В то же время, увеличение объема работы специалисты выделили как негативное влияние.

В данном блоке рассматривалась оценка респондентами технического оснащения и состояния техники в учреждениях. В целом дана высокая оценка техники ее программного обеспечения, ее состояния и достаточности. 78 % удовлетворены состоянием технического оборудования, больше половины (53%) считает обеспечение техникой достаточным. Процент положительных ответов об оценке технического обеспечения варьируется от 70%-до 90%, что показывает хорошее состояние технического оборудования.

Таким образом, можно заключить, что применение информационных технологий как модернизации процесса оказания социальных слуг населению не носит систематический характер. Об этом говорит отсутствие у персонала социальных учреждений обучающих курсов, практик и иных форм обучения работы с различными техническими устройствами. Данное упущение особенно заметно, если учесть средний возраст работающих специалистов. Также заметно отсутствие должного внимания со стороны руководства социальных учреждений к ремонту и обслуживанию технических средств, а также к обновлению программного обеспечения. Разумеется, не повышает

качество организации и управления в социальном учреждении и отсутствие в большинстве из них специализированных программ для обмена, хранения и обработки данных.

Однако, в целом респонденты отметили достаточно высокий уровень состояния информационного обеспечения социальных учреждений. Более того, среди сотрудников выявлено общее положительное отношение к информационным технологиям и технической модернизации учреждения в целом. Среди них существует определенный интерес к изучению указанных новшеств, стремление к самообразованию в данном вопросе. Немаловажно отметить тот факт, что сам процесс информатизации социальной сферы в России запущен, а значит, в перспективе можно надеяться на качественное улучшение все аспектов функционирования систем социального обеспечения.

#### **Список источников и литературы**

Дубровский, Е. Н. Соколова, И. В. Информатизация общества: социальные условия, предпосылки и последствия / Е. Н. Дубровский, И. В. Соколова // Основы социальной информатики. – 2010. - №9.-С. 76-79

Рябинская С. С. Информатизация общества в России: особенности формирования и сопутствующие угрозы [Электронный ресурс]: Научная статья // Режим доступа: <http://e-koncept.ru/>

Романченко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг / А.В. Романченко // Отечественный журнал социальной работы – 2007. - №3. – С. 34-38