

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

УДК 364.04

Проблемы и перспективы развития цифровых технологий в социальной работе с молодежью*

М. М. Иванова

Санкт-Петербургский государственный университет,
Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7–9

Для цитирования: *Иванова М. М.* Проблемы и перспективы развития цифровых технологий в социальной работе с молодежью // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2020. Т. 13. Вып. 4. С. 429–442. <https://doi.org/10.21638/spbu12.2020.405>

Глобальное использование информационно-коммуникативных технологий стимулирует разработку и внедрение новых цифровых методов в социальной работе с молодежью. Цифровые инновации становятся не только источником расширения прав и возможностей молодежи, но информационным ресурсом, позволяющим сократить дистанцию между потребностями молодежи и институтом социальной работы. Рассматриваются современное состояние и перспективы развития социальной работы с молодежью в эпоху цифрового общества. Сделан обзор существующих цифровых технологий с молодежью, названы ограничения приложения информационно-коммуникативных технологий в социальной сфере, выявлены фактические риски цифровизации в социальной работе с молодежью, а также определена степень включенности молодежи в цифровую социальную работу. Дизайн исследования основан на методе кейс-стади в отношении процессов цифровизации в некоммерческих социально ориентированных организациях Санкт-Петербурга, включающем полуструктурированное экспертное интервью (N = 11), фокус-группы (N = 4) и анализ документов. Были выявлены основные ограничения применения цифровых технологий в социальной работе с молодежью: недостаток кадров с проектными компетенциями в сфере цифровой социальной работы, инфраструктурные ограничения, отсутствие средств на разработку цифровых сервисов и ПО. Исследование показало активный процесс мобилизации молодежи в деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций

* Статья подготовлена в рамках проекта РНФ № 19-18-00246 «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг».

© Санкт-Петербургский государственный университет, 2020

в качестве создателя цифрового проекта. Анализ деятельности СОНКО продемонстрировал сложность транспонирования количественных показателей оценки эффективности применения информационно-коммуникативных технологий в социальной работе с молодежью в социально-психологические индикаторы. Автор делает вывод о том, что ключевыми задачами успешного внедрения цифровых технологий в социальной работе с молодежью являются необходимость межнаучного и межсекторного взаимодействия, привлечение сферы социального предпринимательства к участию в разработке цифровых социальных проектов по работе с молодежью, организация профессиональной подготовки специалистов социальной сферы по реализации технологических инноваций.

Ключевые слова: цифровизация, информационно-коммуникативные технологии, молодежь, социальная работа, социально ориентированные некоммерческие организации.

Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) становятся определяющим вектором развития социальной и экономической жизни людей. Цифровизация общественных отношений оказывает влияние на образ их жизни, социальные институты, профессиональную деятельность, в том числе социальную работу. Внедрение новых технологий в социальную сферу происходит довольно медленно по сравнению с иными государственными институтами или отраслями бизнеса, тем не менее возрастает присутствие информационно-коммуникационных технологий в повседневной деятельности специалистов и потенциальных клиентов социальных служб [1, р. 13]. Цифровая среда трансформирует институт социальной работы, выступая стимулом для разработки новых стратегий диагностики, вмешательства и оценки.

На современном этапе в мировой практике социальной работы специалистами предпринимаются шаги по внедрению и использованию информационно-коммуникативных технологий, а также по созданию новой области исследования для совершенствования практической деятельности. Коммуникация и взаимодействие между профессионалами социальной работы все чаще осуществляются через информационные системы, что делает эти системы частью деятельности и принятия решений в повседневной практике социальной работы [2, р. 24].

Цифровые технологии становятся формирующим фактором понимания реальности и создания собственной индивидуальности молодого поколения. В современном обществе молодежь является одной из наиболее уязвимых социальных групп в контексте социальной работы, требующей от специалистов высоких профессиональных компетенций. Во многом это определено причинами, повышающими ее социальное исключение. Молодое поколение характеризуется высоким риском радикализации, терроризма, деструктивного поведения и определяется как «рискованное сообщество».

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации население, входящее в категорию «молодежь» в возрастной группе от 14 до 30 лет, имеет четкую тенденцию к снижению своей численности на протяжении последнего десятилетия. За последние 15 лет численность молодежи сократилась на 8,5 млн и на конец 2018 г. составила около 29 млн¹.

¹ Федеральное статистическое управление. Распределение по возрастным группам. URL: [https://www.gks.ru/storage/mediabank/demo14\(1\).xls](https://www.gks.ru/storage/mediabank/demo14(1).xls) (дата обращения: 20.05.2020).

В последние годы возникла глубокая дискуссия относительно цифровых технологий и возможности их применения специалистами по социальной работе с молодежью.

Серьезную тревогу у исследователей вызывают определенные барьеры для развития и применения ИКТ в области проведения социальной интервенции в отношении молодежи, опосредованные страхом специалистов относительно разрыва с классическими методами работы и началом новых разрушительных инноваций [3, р. 345]. Использование цифровых технологий в социальной работе определяется характером профессиональной деятельности, основой которой являются социальные права клиента или пользователя. Ввиду этого возникает соблазн занять отстраненную или недоверчивую позицию по отношению к технологии и подозревать ее в ослаблении «социальной» профессии [4, р. 814]. Обращается внимание на существование человеческого фактора в профессиональной деятельности, где приложение ИКТ интерпретируется как создание новой социальной ситуации, порождающей преобразования и социальные изменения. Наличие «цифрового разрыва» между использованием новых технологий молодежью в своей повседневной жизни и ограниченными цифровыми компетенциями специалистов социальных служб воспринимается профессионалами как неравенство возможностей, которое решительно влияет на степень социальной интеграции или исключения в процессе социальной интервенции.

Вместе с тем в России использование цифровых инноваций становится элементом модернизации системы социального обслуживания населения. Исследователями предпринимаются фрагментарные попытки анализа возможности применения информационных технологий в социальной работе.

Несмотря на растущее использование цифровых технологий в социальной сфере, фактические данные по возможности и эффективности применения ИКТ организованы слабо. В российской научно-исследовательской литературе отсутствуют обзоры, в которых рассматривается эффективность ИКТ в социальной работе с молодежью. В существующих глобальных исследованиях основное внимание уделяется влиянию ИКТ на здоровье подростков [5, р. 129–132], общему направлению практики цифровой социальной работы [6, р. 280], этическим дилеммам, возникающим при использовании новых технологий [7, р. 363]. Одна из возможных причин такого пробела в исследованиях — разные базы данных, затрудняющие систематическую консолидацию.

В статье предпринята попытка исследования трансформации института социальной работы под воздействием процесса цифровизации, определения ограничений приложения информационно-коммуникативных технологий в социальную сферу, выявления фактических рисков применения ИКТ в работе с молодежью, а также определения степени включенности молодежи в цифровую социальную работу. Статья включает три раздела. Первый посвящен рассмотрению предпосылок цифровизации социальной работы с молодежью. Во втором разделе описаны тенденции применения цифровых технологий в социальной работе. В третьем разделе представлены результаты исследования состояния процессов цифровизации социальной работы с молодежью в некоммерческом секторе социального обслуживания Санкт-Петербурга.

Предпосылки цифровизации социальной работы с молодежью

Современное поколение молодых людей называют «поколение Digital», или сетевое поколение [8]. Как показывают статистические данные, большинство молодых людей сегодня имеют ежедневный доступ к Интернету и широко его используют. В 2018 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) провел социологический опрос с целью выявления доли интернет-пользователей в различных субъектах Российской Федерации по возрастным группам. Так, доля интернет-пользователей в России — 81 %. Наиболее активную аудиторию составляют 18–24-летние (97 % пользуются Интернетом ежедневно), 86 % населения в возрасте от 25–34 лет используют глобальную сеть не менее двух часов в день².

Социальная значимость цифровых технологий в жизни молодых людей изучается как учеными, которые говорят о влиянии на когнитивное развитие молодежи, поскольку адаптация к новым информационным технологиям связана как с большей интеграцией в группы сверстников и повышением когнитивных способностей [9, р. 43], так и с практиками молодежной работы. Фактически в обществах, где цифровые технологии используются повсеместно, облегчается задача формирования личности, установления личной автономии и укрепления отношений со сверстниками [10, р. 58–63].

Данные о воздействии цифровых технологий исследуются с помощью не только различных междисциплинарных и методологических приемов [11, р. 87], но и частных технологий, используемых молодыми людьми: общение [12, р. 240], неформальное информационное поведение, развитие личности и безопасность в Интернете [13, р. 1832].

В контексте традиционных/нецифровых молодежных проектов в качестве эффективных инструментов анализа ценности проектов исследователями предложено использовать цифровые технологии (обратная связь, онлайн-оценка) для расширения прав и возможностей молодежи [14, р. 322–324]. Однако в последние годы все труднее оценивать динамичные и многоплановые цифровые ориентированные на молодежь инициативы. В настоящее время неясно, что является свидетельством положительного влияния цифровых технологий и приводят ли они в конечном итоге к долговременному улучшению благосостояния молодежи [15, р. 18].

В связи с активным использованием цифровых медиа и технологий в различных молодежных проектах появляется особое направление деятельности — цифровая молодежная работа. Она осуществляется как при работе face-to-face, так и в онлайн-пространстве или при сочетании этих двух направлений. При использовании технологического подхода молодежная работа опирается на те же этические принципы, ценности, что и социальная работа с молодежью в целом. Цифровые медиа и технологии могут быть инструментом, видом деятельности или контентом в молодежной работе по предоставлению социальных услуг.

Традиционные методы, используемые в социальной работе с молодежью, устаревают и становятся малоэффективными в удовлетворении современных потребностей динамичной группы населения. Такая ситуация благоприятствует разработке новых методов социальной работы, которые направлены на достижение

² Центр изучения общественного мнения. Результаты исследования. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9322> (дата обращения: 20.05.2020).

социальных преобразований среди молодого населения и способствуют расширению прав и возможностей молодежи в решении своих собственных проблем. Важно отметить, что использование информационных технологий в социальной работе привлекает молодое поколение, которое в силу различных причин не готово к получению традиционных социальных услуг. Например, молодые взрослые мужчины — демографическая группа, которая традиционно отказывается от психологической терапии, ее представители придерживаются мнения, что онлайн-пространство безопаснее, чем офлайн, и больше заинтересованы в обращении к клиническим службам социальной работы онлайн, чем в автономном режиме [16, р. 211].

Тенденции цифровой социальной работы

Потенциал цифровых технологий в целях преобразования практики социальной работы побуждает профессионалов к их ускоренному принятию, одновременно порождая отрицательные прогнозы будущего, в котором реляционная динамика профессии заменяется механическим императивом управления информацией [17, р. 25]. По мнению исследователей, внедрение технологических инноваций происходит в первую очередь в форме инструмента управления ресурсами организации: большинство некоммерческих организаций социального обслуживания отслеживают финансовые и операционные данные, а также используют цифровые методы принятия решений по составлению бюджета или индивидуальных программ [18]. В атмосфере двойственного понимания цифровизации для социальной работы существует недостаток эмпирических исследований, рассматривающих информационно-коммуникативные технологии в практике оказания социальных услуг, что замедляет процессы принятия цифровых инноваций носителями профессиональных знаний и ресурсов: от образовательных учреждений, которые обеспечивают социальную работу профессиональными кадрами, до учреждений, непосредственно осуществляющих социальное обслуживание [19, р. 142–143]. Трансформация социальной среды под воздействием цифровых технологий бросает вызов практике социальной работы на макроуровне, мезоуровне и микроуровне [20, р. 119]. Процесс внедрения цифровых инноваций имеет многосторонний характер соответствия потребностям и полезности социальной организации, специалистам по социальной работе и потребителям социальных услуг. Кроме того, новые системы или практики не должны представлять угрозу для существующей организационной системы ресурсов, включая компетенцию специалистов, время, финансирование или оснащение. В отдельных исследованиях отмечается, что возможности социальной работы в будущем могут ограничиваться наличием онлайн-инструментов у клиентов социальных служб [21, р. 472–474]. Эмпирический анализ Мишна и соавторы показал, что цифровые технологии имеют тенденцию «входить» в отношения между специалистом по социальной работе и клиентом. Кроме прочего, использование информационно коммуникативных технологий способствует трансформации профессиональных взаимоотношений с потребителем социальных услуг при помощи новых методов общения, переосмысления роли социальной работы в условиях цифровой среды, а также проблем сотрудничества [22, р. 279].

Чан и Холоско проанализировали цифровые технологии социального вмешательства в отношении клиентской группы «молодежь». Учеными обнаружено, что все инновационные методы указывают на положительную динамику в социальной работе с молодыми людьми. Основные виды информационно-коммуникативных технологий, используемые в обследованных проектах, — веб-сайты организаций и локальных мероприятий (53 %), VR-программы (18 %), мобильные устройства (6 %) и общий интернет-серфинг (6 %) [23, р. 691–695]. Бигелу и его коллеги описали родительские программы, которые были усовершенствованы при помощи использования мобильных приложений. В частности, отмечено, что дополнительный контакт через интернет-звонки и обмен сообщениями повышает степень вмешательства, предоставляемого семьям [24, р. 364]. Чи и Фриденберг оценили программу кибербезопасности для подростков, включающую обучение навыкам информационной грамотности и правильному интернет-серфингу [25, р. 202–204].

Современная практика социальной работы включает широкий спектр цифровых и технологических опций, включая большое количество инструментов по доставке услуг клиентам, например *метод онлайн-консультирования* — современной практики европейской социальной работы [26, р. 123–125]. Молодым людям, которые борются с депрессией, различными видами зависимостей, конфликтами в семье и партнерских отношениях, тревогой, расстройствами пищевого поведения, личностным и другими проблемами психического здоровья, доступны электронные платформы социальных учреждений, транслирующие консультационные услуги клинических социальных работников с применением онлайн-чата. Следующим распространенным методом работы с молодежью является *геймификация*. Увеличивается число случаев применения геймификации как метода интеграции игрового пространства с реальной социальной средой для изучения специфического поведения молодежи [27, р. 56]. Системы вознаграждения и распознавания в виртуальной реальности в форме сигнализирующих значков, обозначающих положительное общепринятое поведение, способствуют его актуализации в реальной социальной среде. Зарубежные исследования показали эффективность игрофикации в лечении депрессии [28, р. 62], токсикомании и профилактики насилия среди молодого населения [29, р. 203]. Дальнейшее расширение терапевтических вмешательств, основанных на виртуальных игровых мирах, предоставляет возможности для симуляции и ролевых игр [30, р. 5–7].

Кибертерапия как форма цифровой работы с молодежью предлагает индивидуальные и групповые консультационные услуги клиентам, используя трехмерный виртуальный мир, в котором клиенты и практики взаимодействуют друг с другом визуально с помощью аватаров, а не реальных фотографий или живых изображений.

Исследователи отмечают, что цифровые инновации должны восприниматься не только как продукты и платформы, систематически претерпевающие обновления. Существует необходимость интеграции этих изменяющихся продуктов в систему социального обслуживания для достижения целей социальной работы с молодежью. Различные технологии могут быть использованы иными способами, для которых ранее не предназначались. Мобильные технологии, социальные сети, робототехника, игры, геймификация представляют собой инструменты специали-

стов социальной сферы по интервенции в социальные проблемы молодежи, их изменению и пониманию.

Методы исследования

В рамках проекта Российского научного фонда № 19-18-00246 «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг» в целях оценки применения цифровых технологий некоммерческими социально ориентированными организациями Санкт-Петербурга в социальной работе с молодежью было проведено эмпирическое исследование. Для изучения вопроса был применен метод case-study в отношении цифровых процессов некоммерческих социальных учреждений, включающий описательную и аналитическую стратегии.

В целях рассмотрения одновременно уникальности и типичности процесса цифровизации в условиях некоммерческих социально ориентированных организаций исследование включало в себя три этапа, каждый из которых отличается целями, задачами и стратегией сбора полевых материалов. На первом этапе существовала задача описания общего контекста использования информационно-коммуникативных технологий некоммерческими социально ориентированными организациями. Основными методами сбора данных стали метод полуструктурированного экспертного интервью с руководителями и сотрудниками НКО (N = 11) с использованием выборки на основе субъективного суждения, а также сбор данных из документов и средств массовой информации. На втором этапе собиралась информация в нескольких организациях с применением этнографического метода. Заключительный этап содержал систематизацию полученных данных и подготовку материалов исследования.

Критериями отбора социально ориентированных некоммерческих организаций стали наличие в целевых клиентских группах молодежи как потребителя социальной услуги, а также применение в работе организации цифровых методов. Выбор экспертов осуществлялся согласно следующим критериям: формальный статус (руководители организаций СОНКО или руководители цифровых проектов организации), готовность к общению, беспристрастность.

Первым этапом обработки качественных (экспертных) интервью стала расшифровка записи беседы — создание письменного протокола. Обработка качественных интервью представляла собой контент-анализ, подразумевающий выделение в анализируемом материале категорий, группирующих данные, и приписывание частям текста, представляющим эти категории, соответствующих меток (кратких обозначений). Качественный контент-анализ транскриптов интервью осуществлялся с помощью словаря — списка кодов. Список кодов произведен и имеет инструментальный характер. Словарь включает 18 кодов, организованных в пять категорий: «включенность молодежи в цифровую социальную работу», «факторы ограничений применения ИКТ в социальной работе», «риски внедрения ИКТ», «эффективность применения цифровых методов», «формы цифровой социальной работы с молодежью».

С целью углубления полученных результатов были проведены четыре фокус-группы с потребителями услуг, включенных в выборку НКО, в возрасте от 19 до

28 лет. Основные тематические блоки вопросов были посвящены формам цифровой социальной работы с молодежью, возможностям и ограничениям применения информационных технологий в социальной работе, степени включенности молодежи в цифровую социальную работу, оценке эффективности использования информационных технологий, рискам внедрения цифровых технологий в социальную работу. Для характеристики цифровизации социальной работы с молодежью было выдвинуто несколько гипотез, которые нужно было подтвердить или опровергнуть в ходе фокус-групп и полуструктурированных интервью, составляющих эмпирическую основу исследования:

- некоммерческие организации социального обслуживания Санкт-Петербурга характеризуются отсутствием специализированных форм цифровой социальной работы с молодежью;
- основным ограничением применения информационных технологий в социальной работе НКО является неподготовленность инфраструктуры учреждения;
- риском применения цифровых технологий в социальной работе с молодежью является уязвимость ИКТ для мошеннических действий, связанных с кражей личных данных.

Результаты исследования и их обсуждение

Формы цифровой социальной работы с молодежью. Ключевая форма цифровой социальной работы СОНКО — презентация социальных услуг с использованием веб-сайта, одновременно функционирующего как площадка для фандрайзинга с подключением электронной платежной системы. Веб-платформа способствует транслированию прозрачной деятельности некоммерческой организации, поскольку происходит обнародование ежегодного финансового отчета о работе учреждения.

Другим элементом использования информационных технологий в работе СО НКО можно выделить онлайн-платформы («ВКонтакте», Facebook, Instagram). Абсолютно все исследуемые СО НКО имеют собственные страницы в социальных сетях, применяемые для общения с клиентами, привлечения волонтеров, публикации информационного новостного, репутационного и образовательного (полезная информация и ресурсы для клиентов) контента.

Обсуждение вопроса, связанного с формами цифровой социальной работы с молодежью, полностью подтвердило гипотезу, выдвинутую ранее. Некоммерческие социально ориентированные организации не включают в свою работу специализированные формы цифровой работы с молодежью, абсолютно все технологии, применяемые в работе, отражают специфику деятельности конкретной СО НКО и являются общими для разных возрастных категорий.

Ограничения применения информационных технологий в социальной работе. Дефицит кадров с проектными компетенциями в сфере цифровой социальной работы. Специалисты НКО высказались о невысоком уровне подготовки ИТ-технологиям в рамках системы обучения специалистов по социальной работе. Специфика деятельности требует уделять основное внимание психологической и правовой подготовке, поскольку механизмы предоставления социальных услуг

в большей степени носят очный консультационный характер: *Мое образование строилось больше на психологических дисциплинах, компьютерные технологии — это Microsoft Office* (из интервью, еврейская благотворительная организация «Ева»).

Формирование социального сектора НКО чаще всего происходит силами молодых активных людей с высоким уровнем цифровой грамотности, однако не всегда достаточным для развития инновационных проектов. Тем не менее негосударственный сектор социального обслуживания ввиду гибкости организационной системы имеет возможность включать в штат сотрудников по требованию своей проектной деятельности, в том числе специалистов сферы информационных технологий.

Ограничение средств на разработку цифровых сервисов и ПО. В рамках целевой направленности уставной деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций особенности финансового обеспечения характеризуются отсутствием самокупаемости и целевым расходованием средств, что зачастую ограничивает разработку и тестирование новых цифровых сервисов, которые бы соответствовали целям и задачам организации. К тому же создание, внедрение и обслуживание инновационного IT-проекта делегируется сторонней организацией за соответствующее, как правило, значительное денежное вознаграждение. По этой причине зачастую обладающие значительными финансовыми ресурсами НКО могут позволить себе инновационное развитие.

Инфраструктурные ограничения. Во многих НКО отсутствует производственно-технологическая база для развития цифровой социальной работы. Кроме того, информационная недоступность получателей социальных услуг препятствует доступу к организациям, оказывающим помощь. Исследуемые негосударственные социально ориентированные организации, имеющие свои представительства в различных регионах России, заявили об отсутствии инфраструктурных возможностей (недоступность технических средств или их несовременность, нестабильная интернет-связь) для транслирования цифрового опыта социальной работы: *Мы готовы открывать наши центры в регионах, но технологически они не готовы* (из интервью, Санкт-Петербургский Кризисный центр помощи женщинам).

Степень включенности молодежи в цифровую социальную работу. В результате исследования была выявлена высокая склонность к участию молодых людей в социально полезной деятельности через создание и трудоустройство СОНКО. Основные причины — организационная гибкость некоммерческих организаций и наиболее быстрое внедрение инновационных технологий. Молодежь активно включается в сектор социальных НКО, поскольку существующие сервисы государственной социальной помощи различным целевым группам жестко стандартизированы, высокобарьерны и не всегда готовы к технологическим инновациям, а в большей степени нацелены на очную работу с получателем социальной услуги. Включенность молодых людей в цифровую социальную работу осуществляется в трех измерениях: создатель цифрового проекта, реализатор (волонтер, наемный работник) технологической инновации и потребитель цифровой услуги. Относительно роли молодежи как реализатора цифрового проекта некоторые руководители негосударственного сектора социальных услуг отмечают падение волонтерской активности, прежде всего связывая это с увеличением числа НКО, нуждающихся в добровольцах. Рынок некоммерческих организаций становится более конкурент-

ным, сегодня НКО должны быть направлены не только на создание современного интересного проекта, направленного на благополучателя, но и на развитие личности волонтера.

Оценка эффективности цифровой социальной работы. Исследование показало, что система оценки эффективности цифровой социальной работы включает использование сервисов для анализа поведения пользователей сайтов и приложений, а также постановку субъективной гипотезы на основе количественных данных, полученных с помощью информационных сервисов.

На сегодняшний день мы смотрим количество первичных обращений, если большая часть первичных обращений не переходит во вторичные, третичные — это говорит о том, что мы оказали первую помощь эффективно, для нас это является индикатором. Также мы используем Google Analytics для анализа пользовательской активности (из интервью, Санкт-Петербургский Кризисный центр помощи женщинам).

Наиболее распространенная информационная платформа для анализа цифровых данных, применяемая различными некоммерческими организациями, — это Google Analytics. Сервис используется для оценки охвата и конверсии в социальных сетях. Google Analytics предоставляет информацию о том, как пользователи находят сайт организации и взаимодействуют с ним. Представление о том, какой информационный ресурс приносит наибольший интернет-трафик на сайт, дает возможность продвижения своей организации через рекламу на конкретных маркетинговых каналах. Специалисты Санкт-Петербургского Кризисного центра помощи женщинам используют данные Google Analytics для отчетности, поскольку информация о количестве пользователей сайта организации представляет интерес для благотворителей и необходима для подачи проектной заявки.

Кроме того, важно понять, как эффективно устанавливать коммуникацию с клиентами, благотворителями и волонтерским движением, не просто исследуя категории активности пользователей, такие как выражение одобрения — like, просмотры и пожертвования, а осмысленно изучая паттерны поведения, применяя маркетинговые технологии. Главная сложность для сервисных НКО — субъективная интерпретация: Google Analytics позволяет лишь понять, как функционирует система и что необходимо переформатировать в контекстном продвижении. В настоящий момент не все информационные проекты имеют четкий механизм системы оценки цифровых данных, способный интерпретировать количественные показатели в социальную эффективность деятельности организации.

Мы оцениваем количественные индикаторы, допустим, у нас есть консультация онлайн, 900 обращений, но мы не знаем, к какому социальному результату оно привело, мы, конечно, прикрепили к этому сервису анкету для оставления отзыва, но не каждый человек это делает (из интервью, Благотворительный фонд «Апрель»).

Риски внедрения информационно-коммуникативных технологий для молодежи. Специалисты выражают опасения механизации процесса предоставления социальных услуг, поскольку цифровые технологии наделены фактором «бесчеловечности», который уводит социальных работников от их основных практических задач, тем самым происходит потеря социальной и психологической составляющей профессии.

Кроме того, участники фокус-групп обозначили возможность риска снижения доступа к услугам, наличие меньшего выбора, более высокие расходы на получение социальной услуги, что приведет к социальной изоляции потенциально-го клиента (при отсутствии доступа к новой технологии или навыкам ее использования).

Также респонденты заявили о существовании опасности, связанной с мошенническим использованием ИКТ, такие как фарминг (практика мошенничества, в которой вредоносный код устанавливается на подключенных компьютерах, неправильное направление пользователей на мошеннические веб-сайты без их ведома) и фишинг (который включает в себя отправку спама или всплывающих сообщений, чтобы извлечь конфиденциальную личную информацию, например номера кредитных карт, банковских счетов и документов). Это подтверждает гипотезу об уязвимости ИКТ для мошеннических действий, связанных с кражей личных данных.

Доступность ИКТ и социальных сетей порождает новые потенциальные этические проблемы для социальных работников. В ходе экспертных интервью специалисты выделили риск нарушения профессиональных границ при взаимодействии с клиентами. Конфликты интересов возникают, когда социальные работники получают запросы от нынешних и бывших клиентов с просьбой быть «друзьями» в социальных сетях, что способствует размыванию границ и угрозе конфиденциальности клиентов.

Выводы

Молодежь как основной актор коммуникации в цифровом обществе формирует тенденции применения информационно-коммуникационных технологий в различных сферах деятельности. Не подлежит сомнению, что социальная сфера вынуждена реагировать на потребности молодого поколения, трансформировать традиционные формы оказания социальных услуг. Как показывают результаты исследований, влияние цифровых технологий и инструментов на институт социальной работы затрагивает различные аспекты профессии. В зарубежной литературе отмечают как положительный эффект применения цифровых технологий в социальной работе с молодежью, так и негативный характер цифровизации, сопряженный с появлением различных социальных рисков.

Эмпирическое исследование продемонстрировало ряд ограничений применения цифровых технологий по предоставлению социальных услуг молодежи. В рамках деятельности СОНКО отсутствуют специализированные формы цифровой социальной работы применительно к молодежи. Зачастую инструменты информационно-коммуникационных технологий носят инертный характер без последующей оценки эффективности их использования: сайт организации без продвижения в поисковых системах или система онлайн-консультаций вне оценки результативных обращений. Отсутствие специалистов в области SMM-продвижения становится препятствием адекватной репрезентации социальных услуг. Анализ деятельности СОНКО выявил ряд издержек, связанных с оценкой эффективности применения ИКТ: зачастую данные диагностики носят количественный цифровой характер, исключая социальные или психологические индикаторы.

Результаты исследования показали высокий уровень включенности молодежи в цифровую социальную работу, именно молодежь причастна к созданию большинства исследованных некоммерческих социально ориентированных организаций.

В существующих условиях необходимо межсекторное и межнаучное взаимодействие, привлечение сферы социального предпринимательства к участию в разработке цифровых социальных проектов, создание образовательных платформ и курсов для сотрудников социальных организаций, взаимодействие с IT-специалистами (семинары, конференции, форумы) с целью внедрения современных цифровых технологий в социальную сферу, вовлечение непосредственно молодежи в реализацию цифровых программ.

Литература/References

1. Zorn T.E., Flanagan A. J., Shoham M. D. Institutional and noninstitutional influences on information and communication technology adoption and use among nonprofit organization. *Human Communication Research*, 2011, vol. 37 (1), pp. 1–33.
2. Grönlund Å. (ed.) *Electronic government: Design, applications and management*. Hershey, PA, IGI Global Publ., 2002. 378 p.
3. Antadze N., Westley F. Funding social innovation: How do we know what to grow? *The Philanthropist*, 2010, vol. 23 (3), pp. 343–356.
4. Lucas F., Maceiras S. ICT, young people and social work: distances and opportunities. *Social Work Education*, 2020, vol. 39 (6), pp. 813–824.
5. Willoughby M. A review of the risks associated with children, young people's social media use, and the implications for social work practices. *Journal of Social Work Practice*, 2019, vol. 33, pp. 127–140.
6. West D., Heath D. Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work*, 2011, vol. 11, pp. 209–221.
7. Joiner J. Digital ethics in social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 2019, vol. 39, pp. 361–373.
8. Kim E.-M., Yang, S. Internet literacy and digital natives' civic engagement: internet skill literacy or internet information literacy? *Journal of Youth Studies*, 2016, vol. 19 (4), pp. 438–456.
9. Livingstone S., Sefton-Green J. *The class: Living and learning in the digital age*. New York, New York University Press, 2016. 368 p.
10. *Using ICT, digital and social media in youth work*. Dublin, National Youth Council of Ireland 2016. 87 p.
11. Black J., Castro J. C., Lin C.-C. *Youth practices in digital arts and new media: Learning in formal and informal settings*. New York, Palgrave Macmillan US, 2015. XII+127 p.
12. Buccieri K., Molleson G. Empowering homeless youth: Building capacity through the development of mobile technology. *Journal of Community Practice*, 2015, vol. 23 (2), pp. 238–254. <https://doi.org/10.1080/10705422.2015.1027802>.
13. Koh K. Adolescents' information-creating behavior embedded in digital Media practice using scratch. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 2013, vol. 64 (9), pp. 1826–1841.
14. Walker K. Youth empowerment evaluation learning voice. *American Journal of Evaluation*, 2007, vol. 28 (3), pp. 321–326. <https://doi.org/10.1177/1098214007306377>.
15. Wilson C. Media and information literacy: Pedagogy and possibilities. *Comunicar*, 2012, vol. 20 (39), pp. 15–24. <http://doi.org/10.3916/C39-2012-02-01>.
16. Craig S. L., McInroy L., Allaggia R., McCready L. Like picking up a seed, but you haven't planted it": Queer youth analyze the It Gets Better Project. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 2014, vol. 1, pp. 204–219.
17. Berzin S. C., Singer J., Chan C. *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work*. Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper, no. 12, Cleveland, American Academy of Social Work and Social Welfare, 2012. 21 p.
18. *NTEN. 2014 nonprofit benchmarks study. Electronic Resources: finding resources by subject*. Available at: <http://www.nten.org/article/2014-nonprofit-benchmarks-study/> (accessed: 03.06.2020).
19. Ceranoglu T. A. Video games in psychotherapy. *Review of General Psychology*, 2010, vol. 14 (2), pp. 141–146.

20. Groshong L. W., Mishna F. Introduction to special issue: Entering the digital world: Cybertechnology and clinical social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 2015, vol. 43 (2), p. 119. <https://doi.org/10.1007/s10615-015-0529-2>.
21. Aase L., Timimi F. Health care social media: Engagement and health care in the digital era. *Clinical Obstetrics and Gynecology*, 2013, vol. 56 (3), pp. 471–476.
22. Mishna F., Bogo M., Root J., Sawyer J. L., Khoury-Kassabri M. 'It just crept in': The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 2012, vol. 40 (3), pp. 277–286.
23. Chan C., Holosko M. J. The utilization of social media for youth outreach engagement: A case study. *Qualitative Social Work*, 2017, vol. 16 (5), pp. 680–697.
24. Bigelow K. M., Carta J. J., Lefever J. B. Text using cellular phone technology to enhance a parenting intervention for families at risk for neglect. *Child Maltreatment*, 2008, vol. 13, pp. 362–367. <https://doi.org/10.1177/1077559508320060>.
25. Chi C. W., Frydenberg E. Coping in the cyberworld: Program implementation and evaluation — A pilot project. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 2009, vol. 19, pp. 196–215. <http://dx.doi.org/10.1375/ajgc.19.2.196>.
26. Barak A., Hen L., Boniel-Nissim M., Shapira N. A comprehensive review and a metaanalysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 2008, vol. 26, pp. 110–160.
27. Langlois M. Saving the Game: The Use of Gaming within Psychotherapy. *Therapy*, 2011. Available at: www.onlinetherapymagazine.com (accessed: 03.06.2020).
28. Rao V. Challenges of implementing gamification for behavior change: Lessons learned from the design of Blues Buddie. *Proceedings of CHI 2013 Workshop "Designing Gamification"*. New Jersey, Sheridan Communications, Alpha, 2013, pp. 61–64.
29. Schoech D., Boyas J. F., Black B. M., Elias-Lambert N. Gamification for behavior change: Lessons from developing a social, multiuser, Web-tablet based prevention game for youths. *Journal of Technology in Human Services*, 2013, vol. 31 (3), pp. 197–217.
30. Fleming T., Beurs D., Khazaal Y., Gaggioli A., Riva G. Maximizing the Impact of e-Therapy and Serious Gaming: Time for a Paradigm Shift. *Psychiatry*, 2017, vol. 7, pp. 1–7.

Статья поступила в редакцию 17 августа 2020 г.;
рекомендована в печать 29 сентября 2020 г.

Контактная информация:

Иванова Мария Михайловна — аспирант; st016715@student.spbu.ru

Problems and prospects for the development of digital technologies in social work with young people*

M. M. Ivanova

St. Petersburg State University,
7–9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

For citation: Ivanova M. M. Problems and prospects for the development of digital technologies in social work with young people. *Vestnik of Saint Petersburg University. Sociology*, 2020, vol. 13, issue 4, pp. 429–442. <https://doi.org/10.21638/spbu12.2020.405> (In Russian)

The global use of information and communication technologies encourages the development and implementation of new digital methods in social work with young people. Digital innovations are becoming not only a source of youth empowerment but also an information

* The research was conducted in Saint Petersburg University with the support of the Russian Science Foundation, the project no. 19-18-00246 “Challenges of the transformation of welfare state in Russia: institutional changes, social investment, digitalization of social services”.

resource that helps to reduce the distance between the needs of young people and the institution of social work. The article discusses the current state and prospects of social work with young people in the era of the digital society. The research focuses on reviewing existing digital technologies with young people, determining the limitations of using information and communication technologies in the social sphere, identifying the actual risks of digitalization in social work with young people, and determining the degree of involvement of young people in digital social work. The design of the study is based on the case study method for digitalization processes in non-profit organizations with a social orientation in St. Petersburg, including methods of semi-structured expert interviews (N = 11), focus groups (N = 4) and document analysis. The study showed an active process of youth mobilization in the activities of socially oriented non-profit organizations as the creator of a digital project. The analysis of NGO's activities demonstrated the difficulty of transposing quantitative indicators for evaluating the effectiveness of information and communication technologies in social work with young people into socio-psychological indicators. The author concludes that the key task of successful implementation of digital technologies in social work with young people is the need for interdisciplinary interaction and cross-sectoral cooperation, involvement of social enterprises to participate in the development of digital social projects, and training of professionals in social services in the implementation of digital practices.

Keywords: digitization, information and communication technologies, youth, social work, non-profit organizations with a social orientation.

Received: August 17, 2020
Accepted: September 29, 2020

Author's information:

Mariia M. Ivanova — Postgraduate Student; st016715@student.spbu.ru