



Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Основная образовательная программа бакалавриата
по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ

Выполнила:
студентка IV курса
ВАСИЛЬЕВА Надежда Сергеевна

Научный руководитель:
к.соц.н., старший преподаватель
кафедры теории и практики
социальной работы
РОГОВА Анна Михайловна

Рецензент:
д.соц.н., профессор кафедры
социального управления и
планирования СПбГУ
БОРИСОВ Александр Федосеевич

Санкт-Петербург
2020

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. Теоретическо-методологические основания изучения роли электронных технологий в социальной работе с молодежью	6
1.1 Социологические взгляды на процессы информатизации и компьютеризации общества и их влияние на социальную сферу	6
1.2. Понятие, типология и функции электронных ресурсов в социальной работе	16
1.3. Молодежь как активные пользователи электронных ресурсов	23
Глава 2. Применение электронных ресурсов в практике социальной работы с молодежью.....	30
2.1. Электронные услуги в социальной работе с молодежью.....	30
2.2. Законодательные основы использования электронных ресурсов в социальной работе	35
2.2. Электронные ресурсы в практике социальной работы с молодежью на примере СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям».....	40
Глава 3. Исследование проблем использования электронных ресурсов	50
3.1 Оценка возможностей и проблем электронных ресурсов глазами специалистов	50
3.2. Рекомендации по развитию электронных ресурсов в практике социальной работы	55
Заключение	58
Список литературы	61
<i>Приложение 1</i>	68
<i>Приложение 2</i>	72
<i>Приложение 3</i>	74

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня много говорят о развитии электронных технологий в самых разных сферах нашей жизни. Они применяются везде: начиная от сферы досуга и заканчивая медициной. Люди не сомневаются, что за ними будущее.

В социальной работе так же происходит процесс информатизации, под которым понимается политика и процессы, направленные на построение и развитие телекоммуникационной инфраструктуры, объединяющее территориально распределенные информационные ресурсы.

Сегодня это уже не вопрос, а факт. Наша жизнь без них стала бы весьма неудобной и непривычной. Особенно для молодежи. Их польза вполне очевидна для каждого, кто ими пользовался хоть раз: доступность информации и связи, расстояние не станет проблемой, возможности для творчества. Сегодня – это уже не просто инструмент, а отдельная часть нашей жизни, постоянно влияющая на нас и формирующая наше мировоззрение. Если спросить человека, считает ли он, электронные ресурсы полезными, ответ будет «Да, конечно».

Они проникли во все сферы нашей жизни. В социальной работе они так же нашли свое место и применение.

Однако, не смотря на очевидные достоинства, все ещё есть множество проблем, связанных с ними. От недоверия у части граждан до мнения о их вреде. Но во всем идет развитие и дальнейшее развитие и расширение возможностей электронных ресурсов сегодня считается перспективным.

Но важно и интересно то, насколько эффективно сегодня применяются все эти электронные возможности на практике и какие перспективы дальнейшего развития у них есть. Именно это и будет темой моей работы. В первую очередь меня интересует применение электронных ресурсов в социальной работе.

В первую очередь меня интересует применение электронных ресурсов в социальной работе. А именно в социальной работе с молодежью. Молодежь – это та группа, что наиболее часто обращается к электронным возможностям, наиболее зависима от них. Так как молодежь больше погружена в мир электронных технологий, именно эта группа наиболее зависима от них, а также именно их действия и взгляды могут изменить сами электронные ресурсы. А так же, по-моему мнению, наиболее эффективна социальная работа с использованием электронным ресурсом именно для этой группы.

Исследованием электронных ресурсов, информационного общества, виртуальной реальности и т.д. уже занимались Тоффлер Э., Федоров В.А., Городнова А.А., Кастельс М., Белл Д., Гринин Л. Е., Дука С.И., Вернадского В.И. и др. На их работы я буду опираться.

Цель: изучить особенности применения электронных ресурсов для развития теории и практики социальной работы с молодежью

Задачи:

1. изучить теоретические аспекты информатизации и компьютеризации общества
2. изучить, что понимается под «электронными ресурсами», их виды функции, нормативно-правовое регулирование их деятельности
3. изучить особенности молодежи как социально-возрастной группы, применяющей электронные ресурсы
4. изучить существующий опыт применения электронных ресурсов в социальной работе с молодежью
5. исследовать отношение специалистов к применению электронных ресурсов в социальной работе с молодежью
6. разработать рекомендации по повышению эффективности использования электронных ресурсов в социальной работе с молодежью

Объект: электронные ресурсы в социальной работе

Предмет: типология и применение электронных ресурсов в социальной работе с молодежью

Эмпирическая база исследования - Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Московского района»,

Структура работы

В первой главе я рассмотрю теоретические основы использования электронных ресурсов в социальной работе с молодежью, дам определения электронным ресурсам, изучу правовые основы их деятельности и рассмотрю существующие теории, касающиеся развития информационного общества.

Во второй главе я рассмотрю, как происходит применение различных электронных ресурсов в практике социального работника.

В третьей главе на основе проводимого мной эмпирического исследования изучить с какими проблемами сталкиваются специалисты по социальной работе, какие перспективы применения электронных ресурсов они видят, а так же постараюсь оценить, насколько успешно применяются технологии сегодня в социальной сфере.

Глава 1. Теоретическо-методологические основания изучения роли электронных технологий в социальной работе с молодежью

1.1 Социологические взгляды на процессы информатизации и компьютеризации общества и их влияние на социальную сферу

В 1969 году по заказу DARPA были впервые применены в сети принципы ARPANET, по которым строится Интернет. В 1962 году Джозев Ликлайдер опубликовал работу «GalacticNetwork». Благодаря ему появилась первая детально проработанная концепция компьютерной сети. Ее подкрепил своими работами Леонард Клейнрок, описав технологию разделения файла на части и передачи их различными путями через сеть. Так начинался современный Интернет.

В 1991 году Всемирная паутина стала общедоступной, в 1993 появился знаменитый веб-браузер NCSA-Mosaic.

В течение 5 лет Интернет достиг аудитории свыше 50 миллионов пользователей, что гораздо быстрее в сравнении со временем, понадобившимся другим средствам коммуникации для этого (радио – 38 лет, телевидение -13 лет, кабельное телевидение – 10 лет).

Интернет оказался хорошим способом для решения многих социально значимых задач. Он подарил нам решение многих проблем, но так же создал ряд новых уникальных лишь для него, раскрыл уже существующие в новом ключе.

Сейчас часто говорят о «виртуальном пространстве», «виртуальная реальность».

В русском языке слово «виртуальное» имеет четыре значения:

1) в житейском смысле — противоположное реальному, иллюзия, что-то невозможное или воображаемое;

2) в философском смысле — возможное, но не фактическое бытие;

3) с точки зрения информатики — сохраненное в цифровой форме как программное обеспечение, база данных, гипертекст и т.д.;

4) то, что генерируется компьютером.¹

Можно выделить несколько подходов к изучению феномена Интернета.

Первый подход: Интернет рассматривается как новый социальный исследовательский объект, а основной задачей этого направления является составление социальных прогнозов развития «глобальной паутины». Здесь Интернет представляется, прежде всего, как глобальное информационное хранилище информации. При этом отмечается, что, по мере внедрения Интернета в жизнь общества, возрастает значение технологий, знания и информации, что ускоряет изменения в общественном устройстве. В этом подходе информация и технологии являются определяющими основами нового типа общественного устройства. Приверженцами данного подхода являются Д. Белл, М. Порат, Э. Тоффлер, Т. Стоуньер, А. Рунов, Е. Путилова.²

Второй подход: группа исследований делает акцент прежде всего на изучении сетевой природы современного общества, основанного на интернет-технологиях. Предметом своего изучения исследователи видят трансформацию основных социальных институтов общества в новые сетевые структуры и изменения, вызываемые этими процессами. В рамках этого подхода Интернет определяется через коммуникативные свойства: он делает возможным реализацию сетевых связей любой сложности, что является его отличительной чертой как частного коммуникативного института (М.

¹Касьянов, В. В. Социология Интернета : учебник для академического бакалавриата / В. В. Касьянов, В. Н. Нечипуренко. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 424 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04944-2. — Текст : электронный // URL: https://studme.org/220829/sotsiologiya/virtualnoe_prostranstvo (дата обращения: 19.03.2020).

²Киржаева Д.П., Половнёв А.В. Интернет как средство коммуникации и особенности его использования Российской молодежью // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2018. №1 (794). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-kak-sredstvo-kommunikatsii-i-osobennosti-ego-ispolzovaniya-rossiyskoy-molodezhyu> (дата обращения: 06.06.2020).

Кастельс, А. Неклесс, А. Бикку-лов, А. Родионов, А. Чистяков, Д. Кутюгин, Т. Бальжирова).³

Третий подход: Интернет, с точки зрения данного подхода, это виртуальный аналог, образ мира, который является именно тем универсальным коммуникативным пространством, в котором запускаются механизмы виртуализации социальности. К данному подходу относятся работы А. Бюль, М. Вейнстейн, Д. Иванов, А. Крокер, М. Паэгау⁴

Четвертый подход: основано на постмодернистских концепциях. Здесь он мыслится как один из незавершенных проектов постмодерна, и сущность Интернета описывают такие понятия, как «ризома» Делеза и Гваттари, «смещение и симулякр» Ж. Бодрийяра, «спектакль» Р. Барта.⁵

Пятый подход основан на идее глобального сверхобщества, которое представляет абсолютно новый его тип, где Сеть является его обязательной составляющей. Исследователи, работающие в рамках этого направления, утверждают, что без Интернета глобализация практически была бы невозможна, так как он генетически «встроен» в современное информационное общество.⁶

Развитие электронных ресурсов напрямую связано с концепцией информационного общества.

Под информационным обществом понимают этап развития цивилизации, для которого характерно:

- увеличение роли информации, знаний и информационных технологий в жизни общества

³Киржаева Д.П., Половнёв А.В. Интернет как средство коммуникации и особенности его использования Российской молодежью // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2018. №1 (794). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-kak-sredstvo-kommunikatsii-i-osobennosti-ego-ispolzovaniya-rossiyskoy-molodezhyu> (дата обращения: 06.06.2020).

⁴Там же

⁵Там же

⁶Там же

- рост числа людей, занятых информационными технологиями, коммуникациями и производством информационных услуг и продуктов
- информатизация общества с использованием радио, ТВ, Интернета, телефона и т.д.
- создание глобального информационного пространства
- развитие электронной демократии, информационной экономики, электронного государства и цифровых рынков, электронных социальных и хозяйственных сетей.

Э. Тоффлер разработал концепцию о переходе к информационному обществу. Он предложил рассматривать историю человечества как смену этапов, изменение которых похоже на накатывание волны. Волна у Тоффлера – это значительные перемены в науке и техники, которые приводят к значительным изменениям и в жизни общества. Первая волна связана с внедрением сельского хозяйства (сельскохозяйственная революция), вторая с промышленным переворотом, третья – с информационной революцией. Аграрная волна началась с эпохи собирательства и продолжалась до 18 века, индустриальная вторая волна сменила ее и продолжалась до 50-х годов 20 века. Постиндустриальная третья волна, по мнению Тоффлера, полностью сменит вторую к 2025 году. Так как отмечается ускорение в формировании волн - потребовались тысячелетия для первой волны и лишь около 300 лет для второй – автор делает предположение, что третья волна ускориться ещё больше и может закончиться в течение нескольких десятилетий.

Каждая волна заменяла предыдущую и формировала новый образ жизни, непривычный для ранее живущих людей.

Основателем концепции постиндустриального общества стал социолог Д. Белл.

Д. Белл разработавший теорию постиндустриального общества, считает информационное общество новым этапом постиндустриального. Как констатировал Белл, «революция в организации и обработке информации и

знания, в которой центральную роль играет компьютер, развивается в контексте того, что я назвал постиндустриальным обществом».⁷

Белл обосновывает ряд новых качественных характеристик постиндустриального общества:

- Центральная роль теоретического знания;
- Создание новых интеллектуальных технологий;
- Наука достигает своего зрелого состояния;
- Рост класса носителей знания;
- Изменение в характере труда;
- Меритократия.

Так же Белл выделяет ряд черт, которые можно назвать последствиями перечисленных выше процессов. Это переход от товаропроизводящей экономики к производству услуг, изменение роли университетов, государственных учреждений, экономических предприятий, повышение роли женщины в обществе, повышение значения роли сотрудничества в деловой сфере.

Джеймс Мартин подчеркнул, что ключевым элементом информационного общества является коммуникация. Так же он отмечал, что информационное общество – это скорее цель, будущее. Хотя в ряде стран можно найти уже сейчас его черты и элементы. К таким элементам можно отнести:

- структурные изменения в экономике, особенно в сфере распределения рабочей силы;
- возрастание осознания важности информации и информационных технологий (наличие знаний и навыков работы на компьютере, понимание основ информатики, использования вычислительной техники и понимание

⁷Информационное общество [Электронный ресурс] : Материал из Википедии — свободной энциклопедии : Версия 106716286, сохранённая в 13:36 UTC 1 мая 2020 / Авторы Википедии // Википедия, свободная энциклопедия. — Электрон. дан. — Сан-Франциско: Фонд Викимедиа, 2020. — Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=106716286>

важности информационных технологий в жизни общества). В СССР первым кто заговорил об идеи преподавания компьютерных технологи, был А.П. Ершов в 1981 году сделавший доклад «Программирование - вторая грамотность». В Российской Федерации с 1985 года введен общий курс в средних учебных заведениях «основы информатики и вычислительных технологий».

- Широкое распространение компьютеров и информационных технологий. По данным статистики в 2019 году удельный вес домашних хозяйств, имеющих персональный компьютер, в общем числе домашних хозяйств составил - удельный вес домашних хозяйств, имеющих персональный компьютер, в общем числе домашних хозяйств 69,4 %. А удельный вес населения – пользователей Интернета в общей численности населения – 82,6%.

- Развитие компьютеризации и информатизации образования;
- Правительство поддерживает развитие компьютерных технологий и телекоммуникации;
- Широко распространены компьютерные вирусы и другие вредоносные программы.

В свете этих изменений, как считает Мартин, «информационное общество можно определить как общество, в котором качество жизни, так же как перспективы социальных изменений и экономического развития, в возрастающей степени зависят от информации и её эксплуатации. В таком обществе стандарты жизни, формы труда и отдыха, система образования и рынок находятся под значительным влиянием достижений в сфере информации и знания».⁸

⁸Информационное общество [Электронный ресурс] : Материал из Википедии — свободной энциклопедии : Версия 106716286, сохранённая в 13:36 UTC 1 мая 2020 / Авторы Википедии // Википедия, свободная энциклопедия. — Электрон. дан. — Сан-Франциско: Фонд Викимедиа, 2020. — Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=106716286>

Р.В. Шагиева в своей работе «Концепция правовой деятельности в современном обществе» утверждает, что «информационное общество характеризуется сосуществованием двух миров — привычного нам физического мира... и виртуального мира, созданного человеком и существующего в искусственной компьютерной среде».

Говоря о России, можно выделить несколько этапов в деятельности органов власти по разработке и реализации государственной политики в области развития информационного общества.

Первый этап — 1991 -1994 гг. — формирование основ в сфере информатизации.

Второй этап — 1994 -1998 гг. — смена приоритетов от информатизации к выработке информационной политике в сфере построения информационного общества.

Третий этап — 1998 —настоящее время — формирование политики в сфере построения информационного общества. В 2002 году была принята федеральная целевая программа «Электронная Россия 2002-2010», направленная на внедрение «электронного правительства».

Под электронным правительством понимают пакет технологий, а также сопутствующие организационные меры нормативно-правового обеспечения цифрового взаимодействия между органами государственной власти различных ветвей власти, гражданами, организациями и другими субъектами экономики. Это эффективный способ взаимодействия и передачи информации, который предполагает минимальное личное общение, но при этом максимальное использование возможностей электронных ресурсов и сети Интернет.

Целью программы было обеспечение ускорения процессов информационного обмена в экономике и обществе в целом, повышение эффективности государственного и местного управления.

В 2011 году была принята государственная программа «Информационное общество до 2020 года.» Целью данной программы стало - повышение качества жизни и работы граждан, улучшение условий деятельности организаций, развитие экономического потенциала страны на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Были поставлены следующие задачи:

- обеспечение качественными и доступными услугами связи и доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе универсальными услугами связи;

- развитие информационной среды и обеспечение равного доступа граждан к медиасреде;

- предупреждение угроз в информационном обществе, обеспечение информационной безопасности на основе отечественных разработок при передаче, обработке и хранении данных, гарантирующей защиту интересов личности, бизнеса и государства;

- обеспечение за счет использования информационно-телекоммуникационных технологий реализации в электронной форме полномочий государственных (муниципальных) органов власти, в том числе полномочий по предоставлению гражданам и организациям государственных (муниципальных) и иных социально значимых услуг (исполнению функций), а также повышение качества государственного управления и оперативности взаимодействия органов государственной (муниципальной) власти, граждан и организаций.

Основными целевыми индикаторами и показателями успешной реализации Государственной программы определены:

- место Российской Федерации в международном рейтинге по индексу развития информационных технологий;

- доля пользователей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не сталкивавшихся с проблемами информационной безопасности, в общей численности населения, использовавшего информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в течение последних 12 месяцев;

- доля домашних хозяйств, имеющих доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в общем числе домашних хозяйств;

- число высокопроизводительных рабочих мест по виду экономической деятельности «Деятельность в сфере телекоммуникаций»;

- динамика производительности труда по виду экономической деятельности «Деятельность в сфере телекоммуникаций»;

- внутренние затраты на развитие цифровой экономики за счет всех источников (по доле в валовом внутреннем продукте страны);

- количество опорных центров обработки данных в федеральных округах;

- доля Российской Федерации в мировом объеме оказания услуг по хранению и обработке данных;

- средний срок простоя государственных информационных систем в результате компьютерных атак;

- стоимостная доля закупаемого и (или) арендуемого федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иными органами государственной власти отечественного программного обеспечения в общем объеме закупаемого и (или) арендуемого федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иными органами государственной власти программного обеспечения;

- стоимостная доля закупаемого и (или) арендуемого государственными корпорациями, компаниями с государственным участием отечественного программного обеспечения в общем объеме закупаемого и

(или) арендуемого государственными корпорациями, компаниями с государственным участием программного обеспечения.⁹

Международные принципы создания информационного общества и подходы к его созданию определены Окинавской хартией глобального информационного общества (2000 год), Декларацией принципов "Построение информационного общества - глобальная задача в новом тысячелетии" (2003 год), Планом действий Тунисского обязательства (2005 год).¹⁰

В зарубежных странах так же есть подобные программы. Согласно Никитинской М. А, анализ таких программ в сравнении с основным программным документом по информатизации РФ «Информационное общество» указывает на весьма серьезные различия таких программ друг от друга. Ключевая цель программ западных стран состоит в достижении лидирующих позиций в экономике и социальном развитии общества. В российской программе наряду с ускорением экономического роста (ясно, что говорить об экономическом лидерстве России пока рано) обозначено укрепление государственного управления. Таким образом, программы западных стран имеют четко выраженную социально-экономическую направленность и главным объектом в них являются человек и человеческие ценности. Российская программа отражает главным образом интересы государства и лишь опосредованно, через него, интересы людей. Обозначенные в рассматриваемых программах приоритетные направления совпадают в областях правового развития, кадровых вопросов, совершенствования информационной и коммуникационной инфраструктуры и становления электронных правительств. В зарубежных программах, кроме того, большое внимание уделяется укреплению доверия людей к ИТ,

⁹Закон Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 27.07.2010 № 210-ФЗ

¹⁰ Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"

поддержке малого и среднего бизнеса и мониторингу, т. е. человеческому фактору. Специфика российской программы состоит в укреплении государственных институтов, органов власти и механизмов взаимодействия государства с хозяйствующими субъектами, а также в содействии развитию СМИ.¹¹

Все вышеперечисленное показывает, что развитие в России информационного общества идет, для этого многое делается и тратятся значительные средства (объем бюджетных ассигнований на реализацию Программы за счет средств федерального бюджета составляет 2 612 7 млрд рублей¹²). Но пока России всё же остается в некоем переходном состоянии.

Процесс информатизации общества является неизбежным последствием развития цивилизации. Данный процесс в рамках современного глобального мира полностью остановить не получится. Постепенно данный процесс распространится повсеместно.

Но процесс информатизации общества не идет равномерно. Он различается от одного региона к другому. Основной причиной этого является разница в экономическом развитии.

Таким образом, развитие технологий открывает перед человечеством множество возможностей, а так же сопровождается значительными изменениями во всех сферах нашей жизни. Эти изменения будут происходить и дальше, все больше трансформируя общество. Уже сейчас технологии принимают различные формы и виды, каждый из которых имеет свою специфику.

1.2. Понятие, типология и функции электронных ресурсов в социальной работе

¹¹Никитинский, М. А. Зарубежный опыт в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению / М. А. Никитинский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 24 (210). — С. 146-149. — URL: <https://moluch.ru/archive/210/51492/> (дата обращения: 06.06.2020).

¹²Государственная программа «Информационное общество» URL:<https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/1/>

В теме развития электронных технологий в различных сферах весьма обширный понятийный аппарат.

По ГОСТ 7.82—2001 электронные ресурсы - это электронные данные (информация в виде чисел, букв, символов или их комбинаций), электронные программы (наборы операторов и подпрограмм, обеспечивающих выполнение определенных задач, включая обработку данных) или сочетание этих видов в одном электронном ресурсе. В зависимости от режима доступа различают электронные ресурсы локального доступа и удаленного доступа.

Понятие электронного ресурса можно определить как любую информацию, для воспроизведения которой необходимы электронные устройства. При таком определении понятия электронного ресурса нет указаний ни на тип воспроизводимой информации, ни на ее содержание.

Информационные ресурсы служат основой для создания информационной продукции и оказания информационных услуг. Информационные ресурсы можно разделить на:

- 1) по тематике хранящейся в них информации – общественнополитические, научные, финансово-экономические, экологические, медицинские и т. д.;
- 2) форме собственности – государственные, негосударственные;
- 3) доступности информации – открытые, закрытые, конфиденциальные;
- 4) принадлежности к определенной информационной системе – библиотечные, архивные, научно-технические и т. д.;
- 5) источнику информации – официальные, публикации в СМИ, статистическая отчетность, результаты исследований и т. д.;
- 6) назначению и характеру использования информации – массовые, региональные, ведомственные и т. п.;
- 7) форме представления информации – текстовые, цифровые, графические, мультимедийные;

8) виду носителя информации – бумажные, электронные¹³

Электронные ресурсы - это формирование информационных ресурсов в форме удобной не только для хранения, обработки, но и в первую очередь для визуализации и представления с помощью информационных технологий. Электронная форма означает возможность визуализации продукта с помощью автоматизированных и различных компьютерных средств. Такими средствами является компьютер, терминалы, автоматы по продаже билетов, телефоны и т.д.

Необходимо различать информационные услуги и электронные услуги. Первые могут предоставляться и в некомпьютерном виде. Например, они могут быть в форме консультаций. Электронные услуги всегда предоставляются с помощью компьютерных технологий, электронного документооборота и т.д.

Электронные ресурсы служат основой получения электронных услуг. Они же определяют их качество и жизненный цикл.

Жизненный цикл электронных ресурсов определяется существующим законодательством и нормативной базой. Изменение нормативной базы ведет к обновлению и электронных ресурсов.

Процесс электронизации информационных услуг требует программного обеспечения. Его можно разделить на группы для создания и для использования электронных ресурсов.

Применительно к электронным услугам это программное обеспечение делится на: ПО для создания электронных услуг и ПО для оказания электронных услуг. Такое программное обеспечение создается и эксплуатируется либо отдельно, либо совместно. Отдельно программное обеспечение создается в том случае, когда группа создателей информационных услуг независима от группы потребителей.

¹³ Колин, К. К. Социальная информатика: учеб. пособие для вузов / К. К. Колин. - М.: Акад. проект, 2003. - С. 102–103

Если информационные услуги функционируют в единой среде потребителей, которые их формируют и модифицируют, то программное обеспечение интегрирует обе группы. В этом случае одна часть ПО конфигурирует или структурирует систему, а вторая осуществляет реальную обработку информации, реализацию производственных процессов, получение электронных документов и оказание электронных услуг.

В основе создания электронных ресурсов лежит концепция статистических и динамических электронных документов, в которой каждый тип документов, содержащий информацию и конкретных фактах, представленных в виде набора информационных моделей со своими характеристиками и атрибутами.

Электронный документ - информационный объект, или некая совокупность, которую образует любой тип структурированных данных, которые содержат законченное информационное сообщение, могут быть авторизованы, храниться в цифровой форме и воспроизводиться в виде, воспринимаемом человеком. Таким образом, электронный документ может быть рассмотрен как информационный продукт. Электронным документам присущи три основные группы характеристик, за которые ответственны различные технологические средства: хранение, представление, интеллектуальность.

Свойство электронных документов в возможности их непрерывной модернизации. Данное свойство существенно увеличивает жизненный цикл электронного документа и делает его много долговечнее бумажного.

Электронная услуга, или электронная информационная услуга, - услуга по удовлетворению информационных потребностей пользователя, имеющая компьютерную или электронную форму представления. Таким образом, электронная услуга связана с предоставлением электронного документа и как вариант перевода его в обычную бумажную форму. Задачи электронных услуг - повышение надежности и улучшение деятельности

систем государственного обслуживания; обеспечение нужной информацией и услугами широких слоев населения.¹⁴

Чаще термин «электронные ресурсы» применяется в контексте вопросов образования и касается обычно электронных библиотек. Но в целом сегодня виртуальное пространство, влияние технологий на жизнь общества изучают многие науки, такие как социология, экономика, право, этика, педагогика и т.д. Существует достаточно молодая наука – социология Интернета, которая занимается изучением онлайн-сообществ, виртуального мира, различных медиа, а так же особенностей перехода от индустриального общества к постиндустриальному. Но электронные ресурсы применяются в различных сферах нашей жизни, хотя об их использовании в других сферах говорят меньше.

В социальной работе электронные ресурсы могут использоваться для:

- проведения консультаций. Например, с труднодоступными группами молодежи, такими как инвалиды. Или экстренной связи клиента со специалистом, когда нет возможности встретиться лично.

- учета клиентов, получения информации о клиентах, составления отчетной документации

- связи между отделами

- рекламы и предоставления информации о доступных услугах

- привлечения новых клиентов

- информирования клиентов о важных мероприятиях и событиях

- обучения клиентов дистанционно, проведения лекций

- обучения специалистов дистанционно и т.д.

Перечислим самые крупные преимущества Интернета.

- Компьютеры, подсоединенные к сети, могут делить и передавать тексты или мультимедийную информацию.

¹⁴Цветков В.Я., Семушкина С.Г. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ И ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 6-1.; URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=1303> (дата обращения: 11.02.2020).

- Сеть независима и может работать с различными операционными системами на любом типе компьютерного оборудования.
- Электронная почта предоставляет множественные коммуникации между компьютерами, подключенными к Сети.
- Браузеры обеспечивают интуитивный, графический интерфейс, позволяя точно и беспрепятственно двигаться по тексту и мультимедийным файлам с помощью щелчков мыши.
- У пользователей есть встроенные гиперссылки для управления информацией, которые позволяют загрузить файл из местной или удаленной области.
- Пользователи имеют быстрый и дешевый доступ к одной и той же информации.
- Платить надо совсем немного. Программирование на языке HTML, единственном универсальном электронном стандарте коммуникаций, сравнительно просто и дешево.
- Приложения Интернет — масштабируемые и поддерживают конструкцию клиент-сервер.
- Распределенная природа приложений обеспечивает эффективное использование организационных компьютерных ресурсов. Традиционно значение термина «цифровой разрыв» имеет отношение к неравенству в доступе к Интернету. В то же время один только доступ не в состоянии решить эту проблему, но он выступает как необходимое условие для преодоления неравенства в обществе.

Можно выделить несколько типов субъектов в глобальной сети Интернет:

- создатели программно-технической части сети, которая обеспечивает ее эксплуатацию и развитие;
- производители и распространители информации в сети;
- потребители информации и услуг в сети Интернет

Можно выделить несколько аспектов использования электронных ресурсов в социальной работе:

- Технический аспект: то насколько социальные службы обеспечены техникой и насколько она разнообразна. Во многом это зависит от того, государственное данное учреждение или НКО; а так же место его расположение: город федерального значения или небольшой городок. Но в целом, сегодня везде есть компьютеры. Так же это умение специалистов работать с предоставленной техникой, какими программами владеют специалисты. В целом в социальных организациях не требуется профессиональные навыки владения различными электронными ресурсами и технологиями.

Технический аспект охватывает не только обеспеченность социальных организаций различной техникой, но так же и наличие технических возможностей у их клиентов. Пока в России ещё на 100 процентный обеспечение людей компьютерами и даже мобильной сетью.

В условиях пандемии и введения дистанционного образования эти проблемы стали заметны отчетливее. Часта ситуация, когда семье, даже если у нее есть компьютер, его недостаточно. Так как одновременно не обходимо заниматься за ним нескольким членам.

- Технологический аспект: внедрение электронных ресурсов ведет к изменению и технологий для решения определенных задач. Так, например, появилась возможность консультирования по Интернету, с использование месседжеров, оплата счетов через Интернет и т.д.

- Креативный аспект: возможности для творчества, которые предоставляют электронные ресурсы. Например, создание фильма об организации, использование графических редакторов, создание презентаций. Так же электронные ресурсы не только представляют новые возможности для творчества, но и качественно изменяют уже существующие.

- Образовательный аспект: электронные ресурсы можно использовать не только для работы с клиентами или предоставления информации, но и для повышения квалификации сотрудников, поиска новых идей для своей работы и т.д.

Суммируя можно сказать, что в социальную работу, как и во многие другие сферы, проникают достижения технологий в различных формах.

1.3. Молодежь как активные пользователи электронных ресурсов

В.Т. Лисовский определял молодежь как поколение людей, проходящих стадию социализации, усваивающих, а в более зрелом возрасте уже усвоивших, образовательные, профессиональные, культурные и другие социальные функции; в зависимости от конкретных исторических условий возрастные критерии молодежи могут колебаться от 16 до 30 лет.¹⁵ Для молодежной группы характерны следующие черты: особая восприимчивость, способность усваивать и обрабатывать огромные потоки информации, развитие в этот период критического мышления, максимализм, поиск себя и своего места в этом мире, противоречивость и неустойчивость сознания. В этот период происходит становление и развития личности, человек ищет ответы на важные для себя вопросы, определяется в том, чего он хочет от жизни, получает образование, выбирает профессию, впервые пробует работать.

На сегодняшний день в России пятая часть населения страны – это молодежь (около 29 млн. человек). При этом из них 24% - это люди в возрасте от 15 до 19 лет, 32% - люди, достигшие возраста от 20 до 24 лет, и 44% - люди в возрасте от 25 до 29 лет.¹⁶

¹⁵Масалов Александр Григорьевич Теоретические подходы к определению сущности молодежи // Локус: люди, общество, культуры, смыслы. 2012. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-suschnosti-molodezhi> (дата обращения: 30.11.2019).

¹⁶Занятость российской молодежи [Электронный ресурс]. URL: <https://russiajob.net/занятость-российской-молодежи/> (Дата обращения: 30.11.2019)

Структура молодежи не однородна. При таком значительном разбросе в возрастных границах естественно существует значительная разница между различными представителями данной группы.

В 1991 году В. Штраусом и Н. Хоув была разработана теория поколений, согласно которой существуют периоды, когда люди обладают схожими ценностями. Под социальным поколением они понимали совокупность людей, рожденных в один двадцатилетний период и обладающие тремя общими особенностями (переживание одних и тех же исторических событий в примерно одном и том же возрасте; общие верования и ощущение причастности к данному поколению). Одним из выделяемых поколений стало поколение Y. По возрастным рамкам именно оно составляет сегодня молодежь.

Под поколением X авторы теории понимали детей, чьи родители родили в период «беби-бумеров». Представители Xпоколения готовы к переменам, рассчитывают на собственные силы, являются индивидуалистами. При выборе работы они руководствуются возможностью проявить свои творческие и умственные способности, при этом для них характерно желание получить выгоду, которое может быть сильнее желания приносить пользу обществу и государства.

Поколение Y(так же называемое миллениумам) родилось с 1983 по 2000 годы. Событиями, что повлияли на становление этого поколения, являются окончание «Холодной войны», распад СССР, появление ряда новых государств. Все эти события создали ощущение, что даже самые могущественные люди и государства могут легко все потерять. Поэтому «миллениумы» не признают авторитеты, власть и идеалы.

Следующим поколением является поколение Z. Это люди, родившиеся приблизительно с 2000 по 2020, поэтому они тоже составляют определенный процент молодежи в современном обществе. Существует теория, что

представители этого поколения будет замкнутым, защищающимся от внешней среды, и искать «убежище» оно будет в виртуальной реальности.

Для молодежи как пользователей электронными ресурсами характерен ряд черт. Конечно, нельзя говорить, что данные характеристики верны для каждого представителя молодежи. Все зависит от уровня доходов, места проживания, возраста, социального статуса и других социальных характеристик. Следовательно, некоторым группам молодежи определенные черты будут более присущи, в то время как другим менее. Но сравнивая молодежь с другими социально-возрастными группами, можно выделить следующие черты.

Во-первых, раннее знакомство с возможностями, которые дают им технологии.

Фонд VarkeyFoundation опросил 20 тысяч людей в 20 странах мира и выяснил, что центениалы считают границы пережитком прошлого. Изо дня в день они «путешествуют по миру» с помощью интернета — и с самого детства наблюдают разнообразие мира, культур, религий в соцсетях, видеороликах, окружающей реальности.⁹

Во-вторых, часто используют. 53% миллениалов признались, что скорее отказались бы от своего обоняния, чем от современных технологий. Более 80% спят со своими смартфонами, 32% изучают соцсети в том числе в туалете.¹⁷ По данным Commscore, 100% центениалов проверяют смартфон хотя бы 5 раз за час. Причем 7 из 10 совершеннолетних представителей поколения Z делают это каждые 2 минуты.¹⁸

Разделяет поколения то, что «технологии будущего», поражающие миллениалов, для поколения Z — уже настоящее. 82% центениалов уверены, что прекрасно разбираются в новых технологиях. Они с детства слышат о

¹⁷Чем отличаются поколения Y и Z — и о чем брендам с ними разговаривать 2019 [Электронный ресурс] URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ru-ru/insights-trends/user-insights/z-y/> (Дата обращения: 30.11.2019)

¹⁸Там же

дополненной реальности, AI-ассистентах, беспилотных автомобилях, поэтому их сложнее впечатлить.

В-третьих, для современной молодежи является нормой иметь несколько электронных устройств сразу (например, телефон, компьютер, планшет и т.д.). То есть у представителей молодежи больше возможностей доступа к различным электронным ресурсам. Они и чаще используют их (в дороге заходят с телефона, дома работая за компьютером).

В-четвертых, отличия в восприятии информации.

Психологи (Л. Выгодский, А. Леонтьев, А. Лурия) доказали, что средства, используемые человеком для различных целей, изменяют его психику. Человек, читающий газеты, и человек, получающий информацию в Интернете, - по-разному воспринимают ее.

Для современной молодежи предпочтительнее краткие сжатые текст, несущие максимум смысла (пример тому Twitter). Та так же они лучше воспринимают информацию с схемах, картинках, фильмах и т.д.

Для данного поколения отмечается стремительность в принятии решений, так как они опасаются, что другой возможности может не представиться. Такая черта позволяет им легко адаптироваться к изменениям и быстро реагировать на различные жизненные вызовы. Правда иногда это может сказываться на качестве принимаемого решения. Миллениумы стремятся к быстрому достижению результатов, к возможности быстро и без труда достичь успеха и финансового благополучия. У миллениумов отмечается нежелание брать на себя ответственность, что проявляется в отношении к образованию как возможности отсрочить полноценное взросление, поздних браках, откладывание рождения детей. Миллениумы легко находят общий язык с техникой, но предпочитают получать информацию в более наглядных формах, таких как изображения, фильмы и т.д. Миллениумы охотно используют социальные сети и интернет-общение,

им удобна форма коротких сообщений, быстро получать ответы, не затрачивать лишних усилий.

Проблемы, с которыми сталкивается молодежь при работе с электронными ресурсами:

- сохранение конфиденциальной информации. Наиболее актуальной проблемой является сохранение своей личной информации и анонимности. Хотя Интернет и предоставляет широкие возможности для сохранения определенной информации в тайне. Так, например, человек не обязан сообщать пол, возраст и т.д.. Но в тоже время крайне велик риск, что эта информация попадет не в те руки или будет разглашена. По Уголовному Кодексу РФ преступлениями в сфере компьютерной информации являются:

- неправомерный доступ к компьютерной информации (ст. 272 УК РФ),
- создание, использование и распространение вредоносных компьютерных программ (ст. 273 УК РФ),
- нарушение правил эксплуатации средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации и информационно-телекоммуникационных сетей (ст. 274 УК РФ).¹⁹

В январе - апреле 2020 года зарегистрировано 140,6 тыс. преступлений, совершенных с использованием информационно-телекоммуникационных технологий (на 82,4% больше, чем за аналогичный период прошлого года). В общем числе зарегистрированных преступлений их удельный вес увеличился с 11,6% (в январе - апреле 2019 года) до 20,9%. Практически все такие преступления (98,5%) выявляются органами внутренних дел.²⁰

- интернет-буллинг и т.д. Интернет-травля (а так же используются значения кибертравля, кибермоббинг, интернет-моббинг, кибербуллинг,

¹⁹ Интернет-преступность в России // Википедия. [2016]. Дата обновления: 01.06.2016. URL: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=78709680> (дата обращения: 01.06.2016).

²⁰ Краткая характеристика состояния преступности в Российской Федерации за январь - апрель 2020 года URL: <https://xn--b1aew.xn--p1ai/reports/item/20176492/>

троллинг, флейм) — намеренные оскорбления, угрозы, диффамации и сообщение другим компрометирующих данных с помощью современных средств коммуникации, как правило, в течение продолжительного периода времени.²¹

- технические возможности. В России еще нет стопроцентной обеспеченности население электронными средствами. Молодежь в этом плане обеспеченна, как правило, значительно лучше. Проблемой скорее является не само наличие электронных устройств, позволяющих воспользоваться услугами, а их характеристики. Выйти в Интернет может любой, но различаться будет скорость загрузки страниц, комфортность использования, возможности обработки информации, ее визуализации и т.д.

Таким образом, молодежь как пользователи различных электронных ресурсов умеет ряд своих особенностей, которые необходимо учитывать для более эффективной работы с ней.

Выводы по главе

1. Сегодня полным ходом идет процесс становления информационного общества. Для него характерно: увеличение роли информации, знаний и информационных технологий; рост числа людей, занятых информационными технологиями, коммуникациями и производством информационных услуг и продуктов, информатизация общества с использованием радио, ТВ, Интернета, телефона и т.д., создание глобального информационного пространства, развитие электронной демократии, информационной экономики, электронного государства и цифровых рынков, электронных социальных и хозяйственных сетей.

2. Развитие электронных ресурсов и распространение их применения является частью становления информационного общества. Под

²¹ Интернет-травля // Википедия. [2020]. Дата обновления: 08.06.2020. URL: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=107545396> (дата обращения: 08.06.2020).

электронными ресурсами можно понимать электронные данные (информация в виде чисел, букв, символов или их комбинаций), электронные программы (наборы операторов и подпрограмм, обеспечивающих выполнение определенных задач, включая обработку данных) или сочетание этих видов в одном электронном ресурсе. Электронные ресурсы нужны для предоставления электронных услуг.

3. Молодежь – группа, использующая электронные ресурсы наиболее часто и активно. Молодежь – одна из тех групп, использование электронных ресурсов в работе с которой наиболее перспективно. Та как молодежь чаще обращается к ним, легче находит общий язык с техникой, быстро обучается работе с ними, уже привыкла к «виртуальному пространству» и легко ориентируется при работе с ним.

Глава 2. Применение электронных ресурсов в практике социальной работы с молодежью

2.1. Электронные услуги в социальной работе с молодежью

Молодежь является одной из самых перспективных групп, попадающей в фокус социальной работы.

Молодые люди сами по себе являются ресурсом развития государства, однако их нерешенные социальные проблемы провоцируют разного уровня конфликты, мешающие реализации их потенциальных возможностей, которые приобретают особый вид свободы в желаемом образе жизни. Эта свобода обеспечивается и доступом в интернет.²²

Сегодня для молодежи электронные технологии уже не просто способы получения, хранения и обработки информации, а скорее целый новый мир. Технологии для молодежи не просто упрощают жизнь, они становятся частью этой жизни и крайне важной.

Среди функций учреждений социального обслуживания, которые могут быть полезны молодежи, можно выделить:

- предоставление социальных услуг молодым гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в помощи,
- адаптация и социальная реабилитация детей и подростков,
- оказание юридической помощи молодежи,
- формирование правовой культуры молодежи,
- профилактика правонарушений,
- оказание социально-психологической помощи,
- повышение психологической защищенности,
- освоение социально-культурной среды,

²²Возмилкина Е.Н. Основные направления социальной работы с молодёжью // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2016. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-sotsialnoy-raboty-s-molodyozhyu> (дата обращения: 07.06.2020).

- содействие занятости, помощь в профориентации,
- организация свободного времени и досуга,
- формирование здорового образа жизни, привлечение молодежи к спорту,
- способствование развитию навыков общения, самосознания и творчества,
- преодоления личностных проблем и формирование устойчивой жизненной позиции,
- консультирование по социально-бытовым и социально-медицинским вопросам и т.д.

Несмотря на широкий перечень предоставляемых услуг, работа социальных служб с молодежью ведется фрагментарно. Это происходит из-за отсутствия у молодого поколения культуры обращения в социальные службы за помощью и малой информированностью данной категории клиентов о социальных учреждениях, что актуализирует тематику статьи.²³

Так же социальная сфера остается все еще ригидной к инновациям в значительной мере. Это можно объяснить ориентированностью социальной работы на работу с людьми старших поколений.

У молодежи меньше навыков обращения в социальные службы.

Далеко не всегда руководство социальных служб активно внедряет в деятельность организации инновационные технологии. Чаще инициаторами является Министерство социального развития. Социальные же учреждения просто исполняют директивы для отчетности, на деле не заинтересованное в развитии данного аспекта. Так может происходить из-за большой загруженности, нехватки знаний и навыков или недоверия к технологиям.

²³Возмилкина Е.Н. Основные направления социальной работы с молодёжью // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2016. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-sotsialnoy-raboty-s-molodyozhyu> (дата обращения: 07.06.2020).

Однако за последние годы вырос уровень информатизации и компьютеризации самой социальной сферы. Это проявляется не только в обеспеченности техническими средствами (по крайней мере один компьютер на организацию есть). Но и внедрением в использование различных электронных ресурсов, постепенным развитием предоставления электронных услуг

Под предоставление государственных услуг в электронной форме можно понимать услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.²⁴

В распоряжении правительства «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме (с изменениями на 28 ноября 2018 года)» в разделе социального обслуживания граждан представлены следующие услуги:

- Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг.

²⁴Погодина Е. А., Мингачев Р. М. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // УЭКС. 2012. №6 (42). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-i-otsenka-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-elektronnom-vide> (дата обращения: 07.06.2020).

- Прием заявлений о предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания субъекта Российской Федерации.
- Прием заявлений о предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания субъекта Российской Федерации.²⁵

Относительно опыта зарубежных стран можно сказать следующее. В США существуют компьютерные программы, позволяющие клиенту получить информацию о своих правах, дающие молодым женщинам советы в связи с рождением ребенка, помогающие престарелым найти подходящее место проживания.²⁶

В Соединенном Королевстве Великобритании сегодня даже приюты для бездомных оснащены компьютерами с выходом в Интернет для клиентов этих учреждений. Вообще сфера самопомощи клиентов — одна из самых неразработанных в информационной системе социальных служб. Эта сфера может получить довольно быстрое развитие, так как число потенциальных пользователей программ самопомощи значительно превышает число пользователей в агентствах и практических работников.²⁷

Опыт Швеции — ведущей страны в сфере информационных технологий. Еще в 2000 годах в стране была создана 24-часовая диалоговая служба, направленная на более уязвимые слои общества. Так же был организован сайт Шведского агентства по социальной политике. Если вкратце рассматривать деятельность этого сайта, то можно выделить следующие

²⁵Закон Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ

²⁶ Никитинский, М. А. Зарубежный опыт в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению / М. А. Никитинский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 24 (210). — С. 146-149. — URL: <https://moluch.ru/archive/210/51492/> (дата обращения: 08.06.2020).

²⁷ Так же

виды деятельности: – видеозвонок и видеоответ на интересующий вопрос в области социальной политики, где на него отвечают специалисты:

- вызов работника социальной службы на дом посредством электронной заявки;
- электронные отзывы и чаты;
- рассылка объявлений всем гражданам, состоящим на учете в органах социальной направленности;
- проведение конкурсов между участниками форумов;
- оплата услуг, оказанных социальными работниками через электронные деньги.²⁸

Капитальные затраты были совершены Швецией в использование информационных технологий в школах и области культуры. В Швеции огромная сеть сайтов, на которых можно найти ответ на интересующий вопрос, как и во всех социальных государствах. Teknisk Framsynprojektet — объединенный проект между специалистами Королевской Шведской Академии Технических наук, Шведского Национального Управление по Индустриальному и Техническому Развитию (NUTEK), и Управлению по Стратегическому Исследованию. Проект финансируется центральным правительством и работает в сотрудничестве со многими различными заинтересованными сторонами. Цель проекта состоит в том, чтобы подготовить Швецию в будущее, предложить направление и проект исследования, развития и образования. Восемь групп работали в различных областях. Одна из них — группа для систем коммуникаций и информации.²⁹

В Китае существует национальная служба социальной направленности, где автоматически проходят документы (создаются и обрабатываются) в области рождения людей, лечения и др. Клиент отправляет электронное

²⁸ Никитинский, М. А. Зарубежный опыт в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению / М. А. Никитинский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 24 (210). — С. 146-149. — URL: <https://moluch.ru/archive/210/51492/> (дата обращения: 08.06.2020).

²⁹ Там же

сообщение, заполняет определенные графы, у него выходит подготовленный документ, после чего документ распечатывается, отправляется в тот или иной орган, и в течение одного дня обрабатывается и подписывается.³⁰

В Дании приобрела популярность программа социальных электронных баллов. Граждане, которые могут зарабатывать баллы посредством интернета, могут обеспечить себе пенсию, пройти курс лечения за баллы, получить обед. То есть, предположим, что даже не у самых богатых людей в мире есть выход в интернет в настоящий век информационных технологий. И идея получения баллов, которые граждане могут потратить на социальные нужды — гениальна. Баллы зарабатывают с помощью поддержки фотографий инвалидов, участвуя в благотворительных забегах, помогая бездомным и бедным, где как доказательство можно снять видеоролик на простой мобильный телефон. Наряду с общеевропейской инициативой есть национальные программы у Великобритании, Франции и многих других стран Европы и мира.³¹

В России если сравнивать с другими странами, сегодня есть почти все эти моменты. Происходит развитие электронного правительства, появился сайт госуслуг и сегодня он активно используется. Но пока все ещё есть недоверие к данным системам у части населения, и нет привычки постоянно обращаться к ним. Молодежь быстрее включается и привыкает к данным возможностям. Но если у пожилых проблемой становится, как разобраться в работе таких систем, то для молодежи проблемами является медленно работает, не загружается, оформление может быть и лучше и т.д.

2.2. Законодательные основы использования электронных ресурсов в социальной работе

³⁰ Никитинский, М. А. Зарубежный опыт в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению / М. А. Никитинский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 24 (210). — С. 146-149. — URL: <https://moluch.ru/archive/210/51492/> (дата обращения: 08.06.2020).

³¹ Там же

Начало правовому регулированию положил закон 1992 г. "О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных" от 23.09.1992 N 3523-1 (ныне утратил силу).

В конституции РФ в статье 29 есть пункт о том, что каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Перечень сведений, составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом.³² Основными нормативно-правовыми актами в данном вопросе можно назвать:

- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ
- Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ
- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ
- Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ
- Приказ Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2014 N 35056)
- Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о

³²Конституция РФ ст. 29

поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"

Так как отношения в сети Интернет связаны, прежде всего, с передачей информации, необходимо остановиться на нормах Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Для осуществления оказания интернет-услуг значительную роль играют положения ст. 15 указанного Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». в соответствии с которыми передача информации с помощью информационно-телекоммуникационных сетей производится без ограничений, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

В законе даются понятия информационно-телекоммуникационной сети, электронного сообщения, электронного документа, сайта в сети Интернет, поисковой системы, доменного имени, сетевого адреса и т.д. Также в Законе закреплён правовой статус ряда субъектов оказания интернет-услуг: владельца сайта в сети Интернет, оператора информационной системы, провайдера хостинга.

Так сайт в сети "Интернет" в данном законе определяется как совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет" по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети "Интернет"³³

В 2012 г. вступил в силу Федеральный закон № 139-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию детей» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», вводящий понятие «внесудебной блокировки сайтов».

В соответствии с ним с 1 ноября 2012 г. в России действует реестр запрещенных интернет-ресурсов, оператором которого выступает Федеральная служба по надзору в сфере связи информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор); при этом решение о включении сайтов в «черный список», могут принимать также Министерство внутренних дел, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации.

В 2008 году была принята «Стратегия развития информационного общества до 2020 года»

К числу основных задач стратегии были отнесены:

- формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий;
- повышение качества образования, медицинского обслуживания, социальной защиты населения на основе развития и использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- совершенствование системы государственных гарантий конституционных прав человека и гражданина в информационной сфере;

³³Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 03.04.2020) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/c5051782233acca771e9adb35b47d3fb82c9ff1c/

- развитие экономики Российской Федерации на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг;
- развитие науки, технологий и техники, подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;
- сохранение культуры многонационального народа Российской Федерации, укрепление нравственных и патриотических принципов в общественном сознании, развитие системы культурного и гуманитарного просвещения;
- противодействие использованию потенциала информационных и телекоммуникационных технологий в целях угрозы национальным интересам России.³⁴

Развитие информационного общества в Российской Федерации базируется на следующих принципах:

- партнерство государства, бизнеса и гражданского общества;
- свобода и равенство доступа к информации и знаниям;
- поддержка отечественных производителей продукции и услуг в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;
- содействие развитию международного сотрудничества в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;
- обеспечение национальной безопасности в информационной сфере.³⁵

³⁴Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) URL:<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/92762/>

³⁵Там же

Для решения поставленных задач государство:

- разрабатывает основные мероприятия по развитию информационного общества, создает условия для их выполнения во взаимодействии с бизнесом и гражданским обществом;
- определяет контрольные значения показателей развития информационного общества в Российской Федерации;
- обеспечивает развитие законодательства и совершенствование правоприменительной практики в области использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- создает благоприятные условия для интенсивного развития науки, образования и культуры, разработки и внедрения в производство наукоемких информационных и телекоммуникационных технологий;
- обеспечивает повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг организациям и гражданам на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- создает условия для равного доступа граждан к информации;
- использует возможности информационных и телекоммуникационных технологий для укрепления обороноспособности страны и безопасности государства.³⁶

Таким образом, нормативно-правовое регулирование деятельности в виртуальном пространстве охватывает широкий ряд различных вопросов.

2.2. Электронные ресурсы в практике социальной работы с молодежью на примере СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям»

³⁶Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) URL:<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/92762/>

Я проходила практику в Центре помощи семье и детям Московского района. Он призван реализовывать право семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства.

Они оказывает услуги в стационарной форме, полустационарной форме и срочные услуги.

Центр работает с такими категориями граждан как:

- семьи с несовершеннолетними детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации

- несовершеннолетние, находящиеся в социально-опасном положении,

- несовершеннолетние матери с младенцами и несовершеннолетние беременные

- семьи, принявшие на воспитание в семью детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей

- семьи, находящие в экстремальной ситуации

- женщины, пострадавшие от любых форм насилия

- беженцы, вынужденные переселенцы

- семьи, имеющие в своем составе ВИЧ-инфицированных

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте от 18 до 23 лет.

В Центре действуют различные клубы. Среди них например: клуб «Любопытшка», клуб пап, клуб опекунов «Лада», детско-родительский клуб «Позитив», клуб для подростков «Поиск пути и профессии», клуб «Арт-среда», клуб «УмЗаРазум» и другие.

В Центре работают:

- психологи

- специалисты по социальной работе

- специалисты по работе с семьей

- юрисконсульт

Согласно независимой оценке, в группе «организации стационарной формы обслуживания» данный центр занимает 422 место (среди 3026 организаций) в Российской Федерации и 42 место (среди 109 организаций) в Санкт-Петербурге.

В группе «Организации полустационарной формы обслуживания» они занимают 365 место (среди 2239 организаций) в Российской Федерации и 33 (среди 107 организаций) в Санкт-Петербурге. В своей работе специалисты центра применяют различные электронные ресурсы. Их можно разделить на две группы:

- электронные ресурсы, используемые специалистами для учета, обработки данных, поиска информации, составления документов, отчетности, оказания услуг.

- электронные ресурсы, направленные на коммуникацию с клиентами, предоставление информации об организации, рекламе предоставляемых ими услуг.

К первым можно отнести, например, следующие ресурсы:

- «ЭСРН» (Электронный социальный регистр Санкт-Петербурга). Данный ресурс используется для получения достоверной информации о клиентах (адреса, телефоны, состав семьи и т.п.) и социальных выплатах, которые у них оформлены.

Государственным заказчиком является Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга. Проект был начат в 2002 году.

Основными целями является:

- Повышение эффективности функционирования системы социального обеспечения Санкт-Петербурга на основе информационных технологий;
- Подготовка актуальной и достоверной информации персонализированного учета граждан, которым требуется социальная поддержка;

- Мониторинг состояния системы социальной защиты населения в Санкт-Петербурге;
- Контроль правомерности предоставления организации социальных услуг.

У данного электронного ресурса централизованная архитектура построения системы, более 4 400 000 электронных личных дел граждан и более 4 000 пользователей.³⁷

Система состоит из следующих подсистем:

- Подсистема формирования выплатных массивов
- Подсистема учета и назначения мер по оплате ЖКУ
- Подсистема внедрения индивидуальных программ реабилитации инвалидов
 - Подсистемы внешнего и внутреннего инфообмена
 - Информационно-аналитическая подсистема
 - Подсистема поддержки принятия решения
 - Подсистема «Социальный паспорт семьи»
 - Подсистема Доступная среда
 - Подсистема учета лиц без определенного места жительства, освободившихся из мест лишения свободы
 - Подсистема учета размещения граждан в государственных стационарных учреждениях, подведомственных Комитету
 - Подсистема, обеспечивающая реализацию прав граждан на льготное обеспечение лекарствами и предметами медицинского назначения
 - Подсистема «Юридическая помощь»
 - Подсистема «Адресная социальная помощь»
 - Подсистема электронного документооборота³⁸

³⁷SiTex® Реализованные проекты <https://mysitex.com/main/products/esrn/released.htm>

- ППУКДССО (подсистема планирования, учета и контроля деятельности системного социального обслуживания). Этот ресурс используется для составления ИППСУ (индивидуальной программы предоставления социальных услуг) и учета услуг, оказанных специалистами Центра клиенту. Для составления отчетов деятельности Центра – отчет об оказанных услугах и количестве клиентов, обслуженных Центром;

- «Консультант плюс» для юридического консультирования клиентов.

Это компьютерная справочная правовая система в России. Данная система представляет необходимую информацию по законам и другим нормативно-правовым актам с указанием их актуальности, материалы дают ответы на вопросы специалистов, подсказывают, как действовать в различных ситуациях. КонсультантПлюс – самая популярная справочная правовая система (по исследованию ВЦИОМ 2019 года)³⁹

- Портал «госуслуги». «Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации» - это справочно-информационный сайт, обеспечивающий доступ физических и юридических лиц к сведениям физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в РФ. Официальное открытие портала состоялось 15 декабря 2009 года. Сайт позволяет получить информацию о государственных и муниципальных услугах, подать онлайн заявление, жалобу, регистрация в очередь, заказать и получать различные справки и документы (в электронном виде и заверенные электронной подписью), онлайн оплачивать налоги, пошлины, штрафы, услуги ЖКХ и т.д.

1,8 млрд услуг было заказано через сайт Госуслуг и мобильное приложение.

³⁸SiTex® Реализованные проекты <https://mysitex.com/main/products/esrn/released.htm>

³⁹КонсультантПлюс URL: <http://www.consultant.ru/about/>

Все услуги на сайте соотносятся с определенным регионом России. На 2019 год на портале было зарегистрировано 103 млн. россиян.⁴⁰

Требования к Единому portalу государственных услуг (ЕПГУ или Госуслуги) перечислены в Постановлении Правительства РФ от 24.10.2011 N 861. Оператором портала назначено Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Стратегия развития портала определена в Государственной программе «Информационное общество» (2011–2020 годы) — подпрограмма 4 «Информационное государство».

Ответственность за функциональные возможности портала и реализацию требований перечисленных в Постановлении N 861 несёт Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. За качество оказания государственных услуг отвечает ведомство, предоставляющее услугу.⁴¹

Сейчас многие организации социальной сферы работают с порталом госуслуг.

Ко вторым можно отнести:

- сайт организации. У государственного бюджетного учреждения должен быть сайт в соответствии с приказом и постановлением. Сайт государственной организации подпадают под определенные нормативы российского законодательства и информация, размещаемая на сайте, должна строго соответствовать следующим правилам размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

⁴⁰Официальный интернет-портал государственных услуг, 2020 <https://www.gosuslugi.ru/>

⁴¹Официальный интернет-портал государственных услуг, 2020 /Часто задаваемые вопросы URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/yuridicheskie_voprosy

На сайте публикуется информация (за исключением сведений составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну) в целях обеспечения открытости и доступности данной информации.

На сайте должен быть обеспечен доступ к обязательным разделам (подразделам), в которых размещена следующая информация:

- дата государственной регистрации, учредитель (учредители), место нахождение, филиалы (при наличии), режим и график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты.

- информация о структуре и органах управления организации социального обслуживания (наименование структурных подразделений, фамилии, имена, должности руководителей структурных подразделений, места нахождения обособленных структурных подразделений, адреса официальных сайтов подразделений, адреса электронной почты подразделений).

- информация о руководителе, его заместители, а так же о руководителях филиалов организации социального обслуживания.

- персональный состав работника

- данные о материально-техническом обеспечении.

- перечень предоставляемых социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания

- порядок и условия предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам услуг и формам обслуживания (с предоставлением образцов договоров).

- тарифы на социальные услуги

- данные о численности получателей социальных услуг

- данные о количестве свободных мест

- данные об объеме предоставляемых социальных услуг

- информация о наличии лицензии на осуществление

- информация о финансово-хозяйственной деятельности

- правила внутреннего распорядка для получателей услуг
- правила внутреннего трудового распорядка
- информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, а так же отчеты об исполнении таких предписаний
- информацию о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг органами социального обслуживания.
- иная информация, обязательная к публикации в соответствии с законодательством РФ.⁴²

Данная информация должна размещаться и обновляться на сайте в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения изменений.

Информация предоставляется в форме текста, таблиц, электронной копии документов.

Информация на сайте публикуется на русском языке, но так же может быть размещена на государственном языке республики, входящей в состав РФ, и (или) иностранном языке.

Информация на сайте должна быть доступна круглосуточно.

- группа в ВК

Группы в социальных сетях сильно отличаются от официальных сайтов организации. К ним отношение более неформальное, предъявляется меньше требований.

При организации работы с клиентами, специалисты зачастую просматривают страницу клиента, так как в некоторых случаях можно составить некий психологический портрет клиента, узнать о его интересах. Это позволяет быстрее установить контакт с клиентом.

⁴²Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: https://www.msonline.ru/wp-content/uploads/2017/06/Postanovlenie-Internet_prilozhenie.pdf

Но в настоящее время практика общения в ЛС с клиентами отсутствует. Либо совсем единична (психологи иногда переписываются с клиентами в ЛС и в основном для уточнения даты встречи). В личные сообщения в группе обычно клиенты (либо потенциальные клиенты) задают вопросы по организации работы Центра в целом, либо какого-то отдельного мероприятия/занятия.

Так же в работе используются мессенджеры (например, WhatsApp). Кроме того, что это удобно при общении с клиентом – можно не просто устно предоставить информацию, но и отправить ссылку на закон, постановление, какой-то анонс и т.п.

Сложившая в стране эпидемиологическая ситуация значительно повлияла на работу центра. Было невозможно проводить многие мероприятия. Поэтому активность перенесли в интернет-пространство. Почти каждый день публиковалась интересная информация: предложения, чем можно заняться на самоизоляции; актуальная информация по режиму самоизоляции и другие полезные советы. Так же специалист центра проводил видео-встречи с использованием платформы Zoom. Это были не только мастер-классы для детей, но и обсуждения важных вопросов (например, Жизнь в самоизоляции» в рамках клуба "Ответственное родительство», в рамках которого обсуждали трудности сложившейся ситуации и идеи, что делать, а так же эмоциональное состояние в это непростое время). Так же в группе выложили статью на тему «Что делать, если вы столкнулись с домашним насилием на карантине?». А в группе ВК ко дню победы выкладывали записи стихов,, которые рассказывали дети и подростки.

Выводы по главе

1. В последнее время вырос уровень информатизации и компьютеризации социальной сферы. Под электронной услугой понимают

услуги с использованием информационно-телекоммуникабельных технологий.

2. Деятельность по предоставлению услуг в электронной форме регулируются различными законами и нормативными актами. Такими как Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральный закон «О персональных данных» и другие.

3. В практической социальной работе используются различные электронные ресурсы, набор которых зависит от направления деятельности организации. Их можно разделить на две группы. Во-первых, электронные ресурсы, используемые специалистами для учета, обработки данных, поиска информации, составления документов, отчетности, оказания услуг. Во-вторых, электронные ресурсы, направленные на коммуникацию с клиентами, предоставление информации об организации, рекламу предоставляемых ими услуг.

4. Так на примере Центр помощи семье и детям Московского района применяются к первым можно отнести: «ЭСРН» (Электронный социальный регистр Санкт-Петербурга), ППУКДССО (подсистема планирования, учета и контроля деятельности системного социального обслуживания), КонсультантПлюс, госуслуги. А ко вторым можно отнести сайт организации и группу в социальной сети ВК.

Глава 3. Исследование проблем использования электронных ресурсов

3.1 Оценка возможностей и проблем электронных ресурсов глазами специалистов

Проведенное мной исследование показало, что сотрудники социальных служб, как правило, в работе с электронными ресурсами ограничиваются лишь теми, что им необходимы. При работе с сайтом и группами в социальных сетях предпочитают, чтобы данный вид работы переходил в полностью к одному (или нескольким людям). Обычно за все всю работу с сайтом отвечает назначенный человек в дополнение к своим обязанностям.

Сами сайты были созданы не специалистами центров, а с привлечением специалистов в данной области (например, ООО «М-сервис»). Все они имеют разное оформление, со своими индивидуальными чертами, навигация на некоторых из них удобнее, на некоторых используются интересные приемы. Но в целом. Сайты придерживаются установленных для них правил, можно легко назвать разделы, которые есть на любом сайте. Это, например, «О нас», «Сми о нас», «Контакты», «Обратная связь», «Новости», «Антикоррупционные мероприятия» и т.д.

Есть переход в версию для слабовидящих, которая позволяет изменить размер шрифта, убрать изображения, поменять цвет фона для предоставления возможности читать гражданам с плохим зрением.

Сайты, внесенные в каталог государственных сайтов Санкт-Петербурга, объединены специальным выпадающим меню-навигатором, которое помогает перемещаться между ними, а так же искать по категориям наиболее подходящий электронный ресурс для получения информации по интересующему вас вопросу.

В целом, анализируемые мной сайты больше направлены на предоставление какой-либо информации, чем на взаимодействие с клиентом. Разделы обратной связи хоть и есть не используются активно.

С сайта легко сделать переход в группу ВК, предоставлена специальная ссылка на неё. Группы предоставляют больше информации о деятельности центров в более наглядной форме.

В тоже время те специалисты, в чьи должностные обязанности входит работа с данными ресурсами, лучше осведомлены о необходимости их применения, а так же предлагали варианты по развитию и их совершенствованию.

Частично оформление и содержание сайта зависит от специфики социальной организации, которой он принадлежит. Так, например, если зайти на сайт детского дома, можно увидеть воспитанников, с их историями, и данными. На сайте же комплексного центра социальной помощи такого в силу специфику организации такого нет.

Группы получаются более неформальными, но более яркими, чем сайт. В группах выкладывают новости о планируемых событиях (часто это делается в форме своеобразных «календарей» - расписываются события на месяц), сообщение о прошедших мероприятиях (как правило с приложением фотографий, сделанных на нем), важных новостях (например, переход на карантин, изменение графиков и т.д.)

В моем исследовании основным методом был экспертное интервью со специалистами. Интервью включало в себя пять блоков:

Блок 1. Общее отношение к электронным ресурсам,

Блок 2. Социальные сети как один из электронных ресурсов, используемых в социальной работе,

Блок 3. Отношение клиентов к электронным ресурсам,

Блок 4. Навыки специалистов в использовании электронных ресурсов,

Блок 5. Проблемы и перспективы

Я получила следующие результаты.

В первом блоке вопросов, рассказывая о применяемых в работе ресурсах, специалисты обычно перечисляли: официальный сайт группы в вк, Одноклассниках, мессенджеры (WhatsApp). Одними из ответов было:

«Практикую общение в соц сетях и WhatsApp.» , «Общение в ВК, WhatsApp (информирование о предстоящих мероприятиях, запись на консультации)»(см. приложение)

Плюсами же использования электронных ресурсов в социальной работе с молодежью отмечали:

- оперативная связь с подопечными,
- возможность быстро проинформировать о готовящемся мероприятии,
- получить своевременно информацию о возникших проблемах подопечных,
- проконсультировать по актуальным вопросам,
- провести профилактические беседы по актуальным темам,
- проведение мастер-классов.
- большой охват аудитории,
- адресность,
- скорость информирования
- меньше энергозатрат

Недостатки:

- не у каждого подопечного есть возможность подключиться к интернету,
- отсутствие необходимых материалов для выполнения заданий мастер-классов,
- отсутствие фотоматериалов по итогам мастер-классов.
- Отсутствие живого общения.

Некоторые из специалистов называли вопрос о пользе электронных ресурсов спорным, так как видели опасность компьютерной зависимости. «Вопрос о полезности для молодежи и подростков спорный. Очень многие подростки имеют компьютерную зависимость и дополнительный контакт в сети им только во вред. Вся работа психологов с компьютерной

зависимостью идет на смарку. В разумных пределах пользование соц. сетями для всех групп населения полезен.» (см. приложение)

Одним из предложений специалистов по социальной работе было: «Оснащение организации современной техникой, ПО и средствами связи.» Что может свидетельствовать о все же недостаточном оснащении центров ресурсами.

Во втором блоке вопросов, посвященному конкретно социальным сетям и причинам выбора имен этих сетей для взаимодействия специалисты отвечали, что «В ВК и WhatsApp зарегистрированы практически все получатели социальных услуг.» (см. приложение) Для лучшей коммуникации именно с молодежью было высказано предложение завести страничку центра и в инстаграме. Так как эта социальная сеть более популярна у молодежи. Так специалист говорил об этом: «Сложно оценить, так как основными участниками группы все-таки являются родители. Молодежь в настоящее время активной использует социальную сеть Instagram. Именно поэтому в ближайшее время в планах завести там страницу.»(см. приложение)

В третьем блоке вопросов об отношении клиентов к электронным ресурсам организации говорили в основном о положительной реакции. Но был и такой ответ: «Все зависит от уровня компьютерной грамотности клиентов, поэтому часть довольна простотой обращения – можно все сделать не выходя из дома и не тратя время в очереди (подача документов на предоставление мер социальной поддержки посредством портала гос услуг), а кому то проще прийти на личный прием»(см. приложение)

В четвертом блоке вопросов об уровне знаний и навыков специалисты отмечали, что знаний не хватает: «Знаний недостаточно, дополнительная подготовка специалистов для развития этого аспекта необходима. Что именно, затрудняюсь ответить.» - сказала заведующая отделением.

«Знаний недостаточно, дополнительная подготовка специалистов необходима (работа с графическими редакторами, различными программами).» - предлагались и такие варианты.

В пятом блоке вопросов, все соглашались с перспективностью применения электронных ресурсов, но им было сложно предложить конкретные варианты по развитию. Мало идей у специалистов в плане усовершенствования работы электронных ресурсов. Хотя данное направление и считается весьма перспективным: «Работая с подростками, нужно уметь общаться с ними на одном языке, с помощью современных технологий.» (см. приложение)

Таким образом, специалистам сложно определять дальнейший ход развития электронных ресурсов в организации и назвать перспективы их развития, хотя определенно развитие данного направления они считают полезным особенно для молодежи.

Применение электронных технологий в социальной работе пока только начинается, используются лишь некоторые возможности.

Пока к применению электронных ресурсов относятся скорее настороженно, не вполне уверенно. Что в принципе понятно, такие возможности появились сравнительно недавно. Часть людей уже вполне освоилась в технологиях, кто-то ещё нет, поэтому то и возникают сложности во взаимодействии с их помощью. Для кого-то недостатки технологий кажутся более существенными, чем достоинства.

Но прогресс не стоит на месте, и постепенно все большее число людей начинает использовать электронные ресурсы, начинают видеть в них помощников, активно обращаться к ним. Моментально перейти в полностью цифровой формат и невозможно. Но шаги к этому уже делаются, и есть первые результаты.

Есть масса возможностей для использования технологий в социальной работе, нам нужно лишь использовать их.

Постепенно, но они полностью волеются в нашу жизнь, и мы сможем использовать их по максимуму для предоставления социальной помощи населению.

Суммируя можно выделить следующие основные проблемы:

- невысокий уровень мотивации специалистов к использованию электронных ресурсов в социальной работе. Специалисты признают их нужными, но не стремятся к их развитию. Возможно не достаточно осведомлены о их возможностях, загружены работой и т.д.

- недостаток знаний и навыков для работы в данной области.
- недостаток технических средств.

3.2.Рекомендации по развитию электронных ресурсов в практике социальной работы

В сфере применения электронных ресурсов как мы увидели в предыдущем параграфе существуют определенные проблемы, для их Полагаю, данные проблемы взаимосвязаны. Недостаток знаний порождает низкую мотивацию к использованию малознакомых возможностей. Для разрешения данных проблем можно рассмотреть следующие рекомендации:

- Специалистам социальных учреждений стоит повысить уровень знаний об электронных ресурсах и возможностях при работе с ними, а так же компьютерной грамотности. Компьютерная грамотность специалистов позволит не только им использовать больше возможностей, но и расположит к ним представителей молодежи, так как данной группе будет и проще общаться, и она будет чувствовать, что ее понимают. Так же повышение уровня компьютерной грамотности специалистов придаст им уверенности в применяемых ими технологиях, повысит уровень доверия к ним.

Стоит работать с улучшением следующих навыков социальных работников;

- работа с графическими и видеоредакторами,
- управление и наполнение сайтов,
- особенности общения в Интернете,
- работа с месседжерами и социальными сетями

- Центрам социальной помощи стоит расширить количество социальных сетей, в которых будет освещаться деятельность учреждений.

Это положительно скажется на имидже центров, а так же на профессии социальных работников в целом. Но это будет иметь успех в работе с молодежью, только если использование нескольких социальных сетей будет достаточно качественным. Важно, не просто создать страничку организации во многих сетях, но и грамотно вести их все. Это позволит привлечь к деятельности центра внимание и улучшить имидж организации и профессии. Но так же прорекламирует деятельность центров социальной помощи, и привлечет клиентов.

- В социальных службах стоит создать вакансию для человека, который будет ответственен за все группы и сайт организации. Это позволит улучшить их работу, сделать данные ресурсы более содержательными, полезными и интересными.

- Специалистам стоит повысить уровень визуализации используемой ими информации. Например, можно создать видео-экскурсии по центрам социальной помощи. Улучшение визуальной стороны сможет, и заинтересовать представителей молодежи, и поможет лучше донести до них необходимую информацию, так как данный формат она воспринимает лучше.

- Социальным службам стоит создать больше возможностей для самоорганизации клиентов в социальных сетях. Больше внимания уделить коммуникации самих клиентов посредством различных электронных ресурсов, для этого стоит создавать диалоги, форумы и другие обсуждения. Например, есть вариант создания обсуждения в группе вк с предложениями «дружить семьями». Достаточно создать такой обсуждения, а клиенты уже сами будут решать участвовать им или нет, с кем общаться и как.

- Социальным службам стоит переводить большее число услуг в цифровой формат. Для молодежи он предпочтительнее и удобнее, так что его использование кажется более удачным для работы с данной группой. Стоит больше задействовать данные возможности. Так можно проводить консультирования по Интернету, но пока данный вид услуг используется ещё слабо. В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией данный вид

стал более актуальным и к нему стали часто обращаться, больше людей освоило программы для онлайн-конференций. В данном направлении широкие возможности: консультирование можно устраивать и группами и индивидуальное, и с видео звонком, и только с аудиосвязью.

- Стоит активно обучать молодежь компьютерной грамотности и особенностям коммуникации в Интернете. Во-первых, подобное обучение скорее заинтересует молодежь и подтолкнет ее и к саморазвитию. Во-вторых, это поможет так же снизить для них риск быть обманутыми интернет-мошайниками.

Выводы по главе

Проведенное исследование показывает и анализ сайтов показывает, что

1. Основными проблемами в сфере работы с электронными ресурсами можно назвать следующие: недостаток мотивации у сотрудников к развитию данной сферы, недостаток знаний и навыков у сотрудников, а так же недостаток технического обеспечения.

2. Можно выделить ряд рекомендаций для изменения данной ситуации. Например, увеличить число услуг предоставляемых в онлайн форме, увеличить число социальных сетей, в которых представлена организация,

Заключение

В первом параграфе первой главы я рассматривала процессы информатизации и компьютеризации общества и взгляды различных ученых на них. А так же постаралась охарактеризовать влияние технологий на социальную сферу.

Во втором параграфе первой главы я рассматривала само понятие «электронные ресурсы», под которым можно понимать любую информацию, для воспроизведения которой необходимы электронные устройства. При таком определении понятия электронного ресурса нет указаний ни на тип воспроизводимой информации, ни на ее содержание, а так же особенности предоставления услуг в электронной форме.

В третьем параграфе первой главы я отдельно рассматривала молодежь как группу, что наиболее часто и наиболее активно использует различные электронные средства, чаще использует электронные ресурсы и электронные услуги. Для молодежной группы характерны следующие черты: особая восприимчивость, способность усваивать и обрабатывать огромные потоки информации, развитие в этот период критического мышления, максимализм, поиск себя и своего места в этом мире, противоречивость и неустойчивость сознания. В этот период происходит становление и развития личности, человек ищет ответы на важные для себя вопросы, определяется в том, чего он хочет от жизни, получает образование, выбирает профессию, впервые пробует работать. Как для пользователей электронных ресурсов им свойственно так же. Во-первых, раннее знакомство с возможностями, которые дают им технологии. Во-вторых, частота использования. В-третьих, для современной молодежи является нормой иметь несколько электронных устройств сразу (например, телефон, компьютер, планшет и т.д.). В-четвертых, отличия в восприятии информации. Молодежь лучше усваивает более визуализированную информацию, а так же оформленную максимально кратко.

Во второй главе я рассматривала существующий в России опыт применения электронных ресурсов в социальной работе с молодежью на примере Центра помощи семье и детям Московского района. Наблюдая в ходе практики за деятельностью данного Центра, я смогла определить основные применяемые ими ресурсы и проанализировать специфику их применения. Среди основных электронных ресурсов я выделила:

- «ЭСРН» (Электронный социальный регистр Санкт-Петербурга). Данный ресурс используется для получения достоверной информации о клиентах (адреса, телефоны, состав семьи и т.п.) и социальных выплатах, которые у них оформлены.

- ППУКДССО (подсистема планирования, учета и контроля деятельности системного социального обслуживания).

- «Консультант плюс» для юридического консультирования клиентов

- Портал «госуслуги».

- сайт организации для предоставления информационных услуг гражданам

- группы в социальных сетях для коммуникации с клиентами и предоставления информации

В третьей главе на основе проведенного мной исследования я представила выводы о том, что электронные ресурсы применяются в социальной работе с молодежью пока не по максимуму. Данные процессы идут неравномерно.

В последнем параграфе третьей главы я представила несколько рекомендаций по повышению эффективности применения электронных ресурсов в социальной работе, в частности в работе с молодежью.

В целом нельзя сказать, что в России вообще нет информационного общества. Идет постепенный процесс его становления. Относительно социальной работы он идет медленно. Основные моменты уже применяются, просто не повсеместно, не так часто и активно. У нас действует портал госуслуг, организации имеют сайты и группы в социальных сетях,

организации оснащены техническим оборудованием и т.д. Мне кажется, стоит просто постепенно улучшать качество уже оказываемых в электронной форме услуг, так как основные моменты у нас уже есть,

Список литературы

1. Конституция РФ ст. 29 URL: <http://constrf.ru/razdel-1/glava-2/st-29-krf>
2. Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» URL: https://www.msonline.ru/wp-content/uploads/2017/06/Postanovlenie-Internet_prilozhenie.pdf
3. Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
4. Приказ Минтруда России от 17.11.2014 N 886н “Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)” (Зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2014 N 35056)
5. Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р
6. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/92762/>
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ
8. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ

9. Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ

10. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ

11. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 03.04.2020) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/c5051782233acca771e9adb35b47d3fb82c9ff1c/

12. Вакурова Елена Павловна Гендерная анонимность в Интернете. Лингвистические особенности электронной коммуникации в Интернет-дневниках // Вестник ЛГУ им. А.С. Пушкина. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gendernaya-anonimnost-v-internete-lingvisticheskie-osobennosti-elektronnoy-kommunikatsii-v-internet-dnevnikah> (дата обращения: 09.04.2020).

13. Возмилкина Е.Н. Основные направления социальной работы с молодёжью // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. 2016. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-sotsialnoy-raboty-s-molodyozhyu> (дата обращения: 06.06.2020).

14. Воронкин Алексей Сергеевич Социальные сети: эволюция, структура, анализ // ОТО. 2014. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-evolyutsiya-struktura-analiz> (дата обращения: 06.06.2020).

15. Городнова, А. А. Развитие информационного общества : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Городнова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 000 с. — Серия : Бакалавр. <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/208245012>

16. Городнова, А. А. Развитие информационного общества : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Городнова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 000 с. — Серия : Бакалавр. <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/208245012>

17. Гринин Л. Е. Информационное общество и феномен известности. История и современность. № 2-2009. С. 3-33.

18. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура

19. Касьянов, В. В. Социология Интернета : учебник для академического бакалавриата / В. В. Касьянов, В. Н. Нечипуренко. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 424 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04944-2. — Текст : электронный // URL: https://studme.org/220829/sotsiologiya/virtualnoe_prostranstvo (дата обращения: 19.03.2020).

20. Киржаева Д.П., Половнёв А.В. Интернет как средство коммуникации и особенности его использования Российской молодежью // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки. 2018. №1 (794). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-kak-sredstvo-kommunikatsii-i-osobennosti-ego-ispolzovaniya-rossiyskoj-molodezhyu> (дата обращения: 06.06.2020).

21. Масалов Александр Григорьевич Теоретические подходы к определению сущности молодежи // Локус: люди, общество, культуры, смыслы. 2012. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-suschnosti-molodezhi> (дата обращения: 30.11.2019).

22. Нефедьева Елена Ивановна, Гуляева Анастасия Ивановна ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ КАК НАПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО МАРКЕТИНГА (НА ПРИМЕРЕ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ) // Вопросы теории и практики журналистики. 2018. №3. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-otkrytost-i-dostupnost-kak-napravlenie-sotsialnogo-marketinga-na-primere-uchrezhdeniy-sotsialnogo-obsluzhivaniya> (дата обращения: 06.06.2020).

23. Никитинский, М. А. Зарубежный опыт в сфере информационной координации предоставления социальных услуг населению / М. А. Никитинский. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 24 (210). — С. 146-149. — URL: <https://moluch.ru/archive/210/51492/> (дата обращения: 06.06.2020).

24. Овчаренко Ольга Игоревна, Горбунова Анна Владимировна Уровень развития информационного общества в России по показателям международных рейтингов // Вестник ТИУиЭ. 2017. №1 (25). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/uroven-razvitiya-informatsionnogo-obschestva-v-rossii-po-pokazatelyam-mezhdunarodnyh-reytingov> (дата обращения: 06.06.2020)

25. Панченко Ирина Михайловна Социальные сети как новая форма коммуникации: польза или опасность для общества? // Социология науки и технологий. 2018. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-novaya-forma-kommunikatsii-polza-ili-opasnost-dlya-obschestva> (дата обращения: 19.05.2020).

26. Петрова Е.А. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ ЕГО РЕАЛИЗАЦИИ В РОССИИ // Фундаментальные исследования. — 2007. — № 11. — С. 31-35; URL: <http://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=3673> (дата обращения: 06.06.2020).

27. Рыков Юрий Георгиевич Виртуальное сообщество как социальное поле: неравенство и коммуникативный капитал // ЖССА. 2013. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/virtualnoe-soobschestvo-kak-sotsialnoe-pole-neravenstvo-i-kommunikativnyy-kapital> (дата обращения: 06.06.2020).

28. Соболева Ольга Валерьевна К проблеме определения понятия «Гипертекстуальность» // Вестник ЧелГУ. 2014. №7 (336). URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-opredeleniya-ponyatiya-gipertekstualnost> (дата обращения: 06.06.2020).

29. Социология интернет-СМИ: Учебное пособие / Фомичева И.Д. – М.: Факультет журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова, 2005. – 79с. Рекомендовано Ученым Советом факультета журналистики МГУ.

30. Стяблина Ангелина Владимировна Электронные технологии в формировании информационной среды // Вестник ТГУ. 2011. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnye-tehnologii-v-formirovanii-informatsionnoy-sredy> (дата обращения: 06.06.2020).

31. Суркова Ирина Юрьевна Потенциал использования интернет-технологий в региональных социальных сервисах для молодежи // Информационная безопасность регионов. 2017. №1 (26). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potentsial-ispolzovaniya-internet-tehnologiy-v-regionalnyh-sotsialnyh-servisah-dlya-molodezhi> (дата обращения: 06.06.2020).

32. Федоров Владимир Александрович Глобализация, информационное общество и наука // Вестник РУДН. Серия: Философия. 2006. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/globalizatsiya-informatsionnoe-obschestvo-i-nauka> (дата обращения: 19.05.2020).

33. Цветков В.Я., Семушкина С.Г. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ И ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 6-1.; URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=1303> (дата обращения: 11.02.2020).

34. Чугунов А.В. Ч-83 Социология Интернета: методика и практика исследований интернет-аудитории. Учебное пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 130 с.

35. Шаховалов Н.Н., Гриневич Л.А., Шаховалова Е.Г. Диагностика готовности обучающихся вузов к использованию социальных сетевых сервисов в образовательном процессе // МНКО. 2018. №2 (69). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/diagnostika-gotovnosti-obuchayuschihsvya-vuzov>

k-ispolzovaniyu-sotsialnyh-setevyih-servisov-v-obrazovatelnom-protsesse (дата обращения: 19.05.2020).

36. Шебуняева Е. А., Локотков А. А. Особенности внедрения информационных технологий: зарубежный опыт // Социально-экономические явления и процессы. 2011. №3-4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vnedreniya-informatsionnyh-tehnologiy-zarubezhnyu-opyt> (дата обращения: 06.06.2020).

37. Якоба Ирина Александровна Гендер в интернет-коммуникации: динамика развития // Вестник ИрГТУ. 2013. №1 (72). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gender-v-internet-kommunikatsii-dinamika-razvitiya> (дата обращения: 09.04.2020).

38. SiTex[®] Реализованные проекты
<https://mysitex.com/main/products/esrn/released.htm>

39. ГБОУ школы №355 Московского района Санкт-Петербурга URL: <https://355spb.edusite.ru/>

40. Единая система идентификации и аутентификации // Википедия. [2020—2020]. Дата обновления: 13.04.2020. URL: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=106325947> (дата обращения: 13.04.2020).

41. Занятость российской молодежи URL: <https://russiajob.net/занятость-российской-молодежи/> (Дата обращения: 30.11.2019)

42. Интернет [Электронный ресурс]: Материал из Википедии — свободной энциклопедии : Версия 106336687, сохранённая в 06:27 UTC 14 апреля 2020 / Авторы Википедии // Википедия, свободная энциклопедия. — Электрон. дан. — Сан-Франциско: Фонд Викимедиа, 2020. — Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=106336687>

43. Интернет-травля // Википедия. [2020]. Дата обновления: 08.06.2020. URL: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=107545396> (дата обращения: 08.06.2020).

44. Информационное общество [Электронный ресурс] : Материал из Википедии — свободной энциклопедии : Версия 106716286, сохранённая в 13:36 UTC 1 мая 2020 / Авторы Википедии // Википедия, свободная энциклопедия. — Электрон. дан. — Сан-Франциско: Фонд Викимедиа, 2020. — Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=106716286>
45. Краткая характеристика состояния преступности в Российской Федерации за январь - апрель 2020 года URL: <https://xn--b1aew.xn--p1ai/reports/item/20176492/>
46. ООО "М-Сервис" <https://www.msonline.ru/>
47. Официальный интернет-портал государственных услуг, 2020 <https://www.gosuslugi.ru/>
48. Официальный интернет-портал государственных услуг, 2020 / Часто задаваемые вопросы URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/yuridicheskie_voprosy
49. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Московского района» <http://cspsd-mr.ru/>
50. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной помощи семье и детям Василеостровского района» URL: <http://center-vo.voadm.gov.spb.ru/>
51. Цифровая революция [Электронный ресурс] : Материал из Википедии — свободной энциклопедии : Версия 103988222, сохранённая в 15:48 UTC 17 декабря 2019 / Авторы Википедии // Википедия, свободная энциклопедия. — Электрон. дан. — Сан-Франциско: Фонд Викимедиа, 2019. — Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/?oldid=103988222>
52. Чем отличаются поколения Y и Z — и о чем брендам с ними разговаривать 2019 URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ru-ru/insights-trends/user-insights/z-y/> (Дата обращения: 30.11.2019)

Программа исследования

1.2 Цели и задачи исследования

Цель: изучить специфику использования электронных ресурсов в практике социальной работы с молодежью

Задачи:

- изучить виды ресурсов, используемых в практике социальной работы с молодежью,
- выяснить отношение клиентов к электронным ресурсам (со слов специалистов)
- изучить отношение специалистов к использованию электронных ресурсов
- выявить готовность специалистов к развитию и применению электронных ресурсов,
- выявить проблемы и перспективы использования электронных ресурсов,
- разработать рекомендации по развитию электронных ресурсов

1.3 Объект исследования

Объект – работа специалистов социальных служб

1.4 Предмет исследования

Предмет – использование специалистами социальных служб электронных ресурсов в практике социальной работы с молодежью

1.5 Гипотеза

Гипотеза - одной из проблем будет нехватка знаний и навыков специалистов в использовании электронных ресурсов

1.6 Структура объекта исследования. Теоретическая интерпретация предмета исследования

Электронные ресурсы – это электронные данные (информация в виде чисел, букв, символов или их комбинаций), электронные программы (наборы

операторов и подпрограмм, обеспечивающих выполнение определенных задач, включая обработку данных) или сочетание этих видов в одном Э. р. В зависимости от режима доступа различают Э. р. локального доступа и Э. р. удаленного доступа.

В самом общем случае понятие электронного ресурса можно определить как любую информацию, для воспроизведения которой необходимы электронные устройства.

Социальные службы – Социальные службы предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица.

Молодежь - поколение людей, проходящих стадию социализации, усваивающих, а в более зрелом возрасте уже усвоивших, образовательные, профессиональные, культурные и другие социальные функции; в зависимости от конкретных исторических условий возрастные критерии молодежи могут колебаться от 16 до 30 лет.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Московского района», Центр помощи семье и детям, Центр помощи семье и детям Василеостровского района, Школа 355 московского района, Центр помощи семье и детям Калининского района

Выборку составили 5 специалистов различных социальных служб.

1.7 Эмпирическая интерпретация и операционализация понятий

Понятие	Характеристики и параметры, отражающие содержание теоретического понятия	Индикатор(ы) (<i>эмпирические признаки - параметры, которые будут измеряться в</i>
---------	--------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

		<i>инструментарии)</i>
1.Электронные ресурсы в социальной работе с молодежью	<ul style="list-style-type: none"> - разнообразие электронных ресурсов организации - особенности работы электронных ресурсов - электронные ресурсы в работе с молодежью 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сайта организации, - наличие групп в социальных сетях, - особенности обновления информации на сайте, в группах - возможности использования электронных ресурсов в работе с молодежью - особенности работы с молодежью с использованием электронных ресурсов
2.Информированность о работе электронных ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> Навыки работы с специалистами электронными ресурсами 	<ul style="list-style-type: none"> - чувствуют ли специалисты, что им хватает навыков и знаний для работы с электронными ресурсами - желание специалистов получить дополнительную информацию - кто занимался

		созданием сайта, группы и т.д.
3. Отношение к электронным ресурсам	- Отношение специалистов к электронным ресурсам - Отношение клиентов к электронным ресурсам (по мнению специалистов)	- что специалисты думают об электронных ресурсах - как клиенты социальных служб воспринимают электронные ресурсы (по мнению специалистов) - считают ли они электронные ресурсы полезными, особенно для молодежи
4. Проблемы при работе с электронными ресурсами		- трудности при работе специалиста с электронными ресурсами - предложения по улучшению - перспективы развития электронных ресурсов в работе с молодежью

II Методический раздел

2.1 Методы исследования

- интервью со специалистами, это позволит получить более подробные данные, узнать о проблемах, предложениях и т.д.

- контент-анализ сайта

2.3. Календарный план работ над исследованием

<i>Этапы</i>	<i>Даты</i>
Составление программы исследования	19 февраля – 8 марта
Связь с научным руководителем, внесение корректировок в программу исследования	9 марта - 24 марта
Проведение интервью	24 марта - 18 мая
Анализ и обработка полученных данных	18 мая - 20 мая

Приложение 2

Вопросы интервью:

Блок 1. Общее отношение к электронным ресурсам

Какие электронные ресурсы вы используете в своей работе? Как вы их используете в социальной работе с молодежью?

У вашей организации есть свой сайт?

Когда появился сайт, группа и т.д.? Почему они появились? Кто отвечал за создание? Какие нормативные документы регулируют их деятельность?

Кто организует их работу в настоящее время? Как организуется работа с этими электронными ресурсами? С какими трудностями при этом вы сталкиваетесь?

В чем плюсы использования этих электронных ресурсов? В чем недостатки? Чего им не хватает, на ваш взгляд? Что может быть лишним?

Считаете ли вы их полезными? И для каких групп населения? Для молодежи данные электронные ресурсы полезны?

Есть ли у вас предложения по развитию электронных ресурсов вашей организации?

Блок 2. Социальные сети как один из электронных ресурсов, используемых в социальной работе

В своей работе вы используете социальные сети? Просматриваете ли вы профили ваших клиентов, пишете и в ЛС, чатах и т.д.?

У вас есть группа в ВК? Других соц сетях?

Почему именно в этих социальных сетях?

Блок 3. Отношение клиентов к электронным ресурсам

Как клиенты относятся к сайту, группе в ВК?

Создают ли они сами группы в ВК, форумы для обсуждения своих проблем, ситуаций, советов и т.д.? Особенно молодежь?

Блок 4. Навыки специалистов в использовании электронных ресурсов

По вашему мнению, достаточно ли вам имеющихся знаний и навыков для использования электронных ресурсов? Нужна ли дополнительная подготовка специалистов для развития этого аспекта? Если нужна, то, что именно (чему надо учить)?

Блок 5. Проблемы и перспективы

Считаете ли вы перспективным это направление? В чем именно?

Какие Вы видите перспективы и проблемы в использовании электронных ресурсов?

Транскрипт интервью

Интервью с заведующей отделением

Какие электронные ресурсы вы используете в своей работе?

- Специалисты в работе используют «ЭСРН» (Электронный социальный регистр Санкт-Петербурга);
- ППУКДССО (подсистема планирования, учета и контроля деятельности системного социального обслуживания);
- Юрист Центра использует в работе «Консультант плюс».

Как используете?

- ЭСРН используется для получения достоверной информации о клиентах (адреса телефоны, состав семьи и т.п.) и социальных выплатах, которые оформлены;
- ППУКДССО используется для составления ИППСУ (индивидуальной программы предоставления социальных услуг) и учета услуг, оказанных специалистами Центра клиенту. Для составления отчетов деятельности Центра – отчет об оказанных услугах и количестве клиентов, обслуженных Центром;
- «Консультант плюс» для юридического консультирования клиентов.

У вашей организации есть свой сайт?

Есть сайт

Кто отвечал за создание?

Сайт создан компанией Веб студией Мегагрупп.ру. В настоящее время Мегагрупп.ру отвечает за размещение, поддержку и предоставление системы управления Интернет-сайта 'cspsd-mr.ru' в сети и продление доменного имени 'cspsd-mr.ru' (грубо говоря за хостинг). За наполнение и обновление информации на сайте, приказом Центра назначена заведующий ОПБН № 2 (т.е. я).

У вас есть группа в вк? В других социальных сетях?

группа в вк. В планах зарегистрироваться в социальной сети Instagram.

Когда и почему они появились?

У государственного бюджетного учреждения должен быть сайт в соответствии с приказом и постановлением. Сайт государственной организации подпадают под определенные нормативы российского законодательства и информация, размещаемая на сайте, должна строго соответствовать требованиям, которые перечислены в ссылках.

Группа в VK появилась, в связи с необходимостью в более неофициальном формате (в отличии от сайта) информировать клиентов о мероприятиях Центра, выкладывать новости и полезную информацию.

Группу в VK создали коллективно, кто конкретно уже не вспомнить. За наполнение группы ответственный не назначен. Логин и пароль есть у всех заведующих Центра и у заместителя директора. Но по практике – в основном наполняют контентом страницу 2-3 человека – заместитель директора, культурорганизатор и я. Негласно получилось так, что на сообщения и комментарии, оставленные клиентами или потенциальными клиентами, отвечаю я. Т.е. управление группой в VK не регламентировано и надобности в этом пока нет.

Почему именно в этих социальных сетях?

Группа в VK создана, так как на сегодняшний день это, пожалуй, самая популярная социальная сеть среди наших клиентов. В планах зарегистрироваться в социальной сети Instagram.

Как организуется их работа в настоящее время?

На сайте размещается только официальная информация и новости.

В группе в VK – размещаются новости, анонсы, полезная и просто интересная либо забавная информация.

Группу в VK просматриваю регулярно, для оперативного ответа на комментарии на стене группы. На личные сообщения, которые оставляют клиенты в группе, поставлено уведомление, т.е. я сразу вижу, что пришло сообщение.

Анонсы и новости размещаются по мере поступления информации. Специалисты и заведующие Центра отправляют анонсы и отчеты на почту Центра, после чего я размещаю их в группе и на сайте.

Плюс к этому, так как я приказом Центра отвечаю за ведение сайта, то меня добавили в чат в WhatsApp(a) пресс-службы администрации Московского района. В чате регулярно просят перепостить важную официальную информацию либо анонсы социально-значимых мероприятий. Официальная группа администрации Московского района, с которой часто необходимо дублировать информацию на стену группы Центра

При работе с клиентами (особенно детьми, подростками, молодежью) вы обращаетесь к их аккаунтам в социальных сетях? Пишите им в ЛС?

В настоящее время практика общения в ЛС с клиентами отсутствует. Либо совсем единична (психологи иногда переписываются с клиентами в ЛС и в основном для уточнения даты встречи). В личные сообщения в группе обычно клиенты либо потенциальные клиенты задают вопросы по организации работы Центра в целом, либо какого-то отдельного мероприятия/занятия.

При организации работы с клиентами, специалисты Центра зачастую просматривают страницу клиента, так как в некоторых случаях можно составить некий психологический портрет клиента, узнать о его интересах. Это позволяет быстрее установить контакт с клиентом.

Плюс не могу сказать за весь Центр, только про своё отделение. Дополнительно используем в работе мессенджер WhatsApp. Кроме того, что это удобно при общении с клиентом – можно не просто устно предоставить информацию, но и отправить ссылку на закон, постановление, какой-то анонс и т.п. Но и в рамках клуба «Ответственное родительство» создана группа в WhatsApp, где родители, посещающие встречи клуба, общаются, психолог Центра отвечает на актуальные

вопросы, участники группы обсуждают состоявшуюся встречу и тему на следующую встречу.

С какими трудностями вы сталкиваетесь при работе с электронными ресурсами?

На данный момент трудностей нет. Не считая некоторые неудобства, заключающиеся в том, что постоянно (и в выходные) необходимо отслеживать что происходит в группе в VK.

Каковы плюсы их использования?

Самый главный плюс – оперативность донесения информации для большого количества клиентов одновременно. Это не исключает личного общения с клиентом, но зачастую при звонке клиенту с какой-то информацией, он говорит, что уже ознакомился с ней в группе в VK.

Считаете ли вы их в целом полезными? И для каких групп населения?

Конечно – да! Для всех, кто имеет доступ в интернет.

Для молодежи данные ресурсы полезны?

Сложно оценить, так как основными участниками группы все-таки являются родители. Молодежь в настоящее время активной использует социальную сеть Instagram. Именно поэтому в ближайшее время в планах завести там страницу.

Как клиенты относятся к электронным ресурсам организации? Они их устраивают? Они не против их использования?

Опроса клиентов не проводилось, но по активности клиентов в группе можно сделать вывод, что их всё устраивает.

Вам хватает навыков и знаний для работы с электронными ресурсами?

В целом хватает