

Фирсов Михаил Васильевич

доктор исторических наук, профессор,
заместитель декана факультета психологии
по научной работе, профессор
Российского государственного
социального университета

Firsov Mikhail Vasilevich

D. Phil. in Historical Science, Professor,
Vice-Dean for Academic Affairs,
Faculty of Psychology,
Professor,
Russian State Social University

Вдовина Маргарита Владимировна

доктор социологических наук, профессор
кафедры социальных технологий
Института дополнительного профессионального
образования работников социальной сферы

Vdovina Margarita Vladimirovna

D. Phil. in Social Science, Professor,
Department of Social Technologies,
Institute of Further Professional Training
of Social Workers

Савинов Леонид Иванович

доктор социологических наук, профессор,
заведующий кафедрой социальной работы
Мордовского государственного
университета им. Н.П. Огарева

Savinov Leonid Ivanovich

D. Phil. in Social Sciences, Professor,
Head of Social Work Department,
Mordovian State University

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ РОССИЙСКОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ:
СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА
И ПУТИ РАЗВИТИЯ**

**DIGITALIZATION OF RUSSIAN
SOCIAL WORK:
MODERN PRACTICE AND
WAYS OF DEVELOPMENT**

Аннотация:

В статье представлены результаты исследования цифровизации современной отечественной социальной работы на основании изучения официальных документов, оценок научного сообщества, опроса специалистов организаций социального обслуживания и органов социальной защиты населения разных регионов (Москвы, Волгограда, Мордовии). Проведен сравнительный анализ международного опыта для определения специфики российской практики. Показано, что на микро- и мезоуровне реализации цифровизации сдерживающим фактором выступают индивидуально-групповые ограничения. Доминирует применение новых технологий и оборудования для администрирования организационных процессов, и пока недостаточно сформировано институционализированное использование электронных методов и средств для главной цели социальной работы – оказания специализированной помощи конкретным нуждающимся людям. Обозначены направления повышения квалификации руководящих кадров и специалистов, развития технического обеспечения процесса цифровизации.

Ключевые слова:

социальная работа, современная практика, цифровизация, электронные технологии, электронные средства, российский и зарубежный опыт, e-клиент, условия развития цифровизации отрасли, повышение цифровой компетентности.

Summary:

The paper presents the results of research on the digitalization of modern domestic social work based on the analysis of official documents, assessments of the scientific community, a survey of specialists of social service organizations and social protection agencies in various regions (Moscow, Volgograd, Mordovia). A comparative analysis of international experience is conducted to determine the specifics of Russian practice. It is shown that at the micro-level and meso-level of digitalization implementation, individual and group restrictions act as a limiting factor. The use of new technologies and equipment for the administration of organizational processes dominates, and there is insufficient institutionalized use of electronic methods and tools for the main purpose of social work – providing specialized assistance to specific people in need. The directions of professional development of managers and specialists, development of technical support for the digitalization process are outlined.

Keywords:

social work, modern practice, digitalization, electronic technologies and tools, Russian and foreign experience, e-client, conditions for the development of digitalization of the industry, increasing digital competence.

В современных условиях во всех отраслях народного хозяйства и сферах повседневной жизни людей нарастает объем использования цифровых средств и технологий. Мир неуклонно продвигается к глобальному «большому обществу», несмотря на то что некоторые страны находятся на стадии аграрной либо индустриальной его версии, а другие приближаются к обществу 5.0 – искусственного интеллекта, например японское, почти десятилетие функционирующее за рамками того цифрового общества, к которому лишь стремятся основные мировые державы [1].

Как показывают исследования, во всем мире значительно увеличивается использование мобильных технологий, в частности еще в 2006 г. примерно на 7 млрд человек в мире 6 млрд людей были активными пользователями мобильных телефонов [2]. Ученые США в 2015 г. выяснили, что 84 % домохозяйств располагали выходом в интернет, 68 % совершеннолетних жителей этой страны использовали смартфоны [3]. Этими же устройствами пользовались потребители в 66 % британских домохозяйств, а ноутбуками – в 65 % [4, p. 86].

В Российской Федерации в 2016 г. 75 % домашних хозяйств имело доступ к интернету [5, с. 17]. Смартфоны для выхода в сеть применяли люди в возрасте от 15 до 72 лет, т. е. 45 % взрослого народонаселения [6, с. 22].

Продвижение от «уровня потребления» информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) к осуществлению целей по включению их во все области жизнедеятельности общества дает импульс к введению в действие соответствующих правительственных документов.

В июле 2020 г. президент подписал указ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.». В документе одной из национальных целей развития страны поставлена цифровая трансформация. В рамках этой цели указаны достижение «цифровой зрелости» основных отраслей экономики и социальной сферы; повышение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронной форме, до 95 %; увеличение доли домохозяйств, которым обеспечен доступ к интернету, до 97 %; повышение объемов инвестиций в отечественные решения в области информационных технологий в 4 раза по сравнению с показателем 2019 г. [7].

В 2017 г. была принята Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг., где дается соответствующее определение – общество, в котором информация и степень ее использования и доступности кардинальным образом воздействуют на экономические и социокультурные условия жизни граждан [8]. Стратегия содействует продвижению национальных интересов, в том числе повышению действенности государственного управления, совершенствованию экономики и социальной сферы. Обеспечение национальных интересов при формировании информационного общества происходит посредством следования таким приоритетам, как создание новой технологической базы для развития социальной сферы. При этом государством организуются возможности для обустройства пространства знаний и формирования доступа к нему, прогресса способов их распространения и использования на практике в интересах человека, социума и государства. Для создания отечественных ИКТ, согласно Стратегии, следует вести последовательную разработку прикладных решений на базе прогрессивных научных исследований [9].

Стратегия начала активно обсуждаться учеными и практиками. Так, А.И. Агеев, С.Н. Евтушенко, М.А. Аверьянов, Е.Ю. Кочетова полагают, что ее реализация создает большие возможности для основания новых и модернизации имеющихся отраслей, высокотехнологичного взаимодействия общества и государства, повышения конкурентоспособности нашей страны на международном рынке [10, с. 114].

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики (Росстата), мониторинг развития информационного общества в России показывает, что, например, число персональных компьютеров в расчете на 100 работников организаций возросло за период с 2010 по 2018 г. с 36 до 51 ед.; доля организаций, использовавших интернет, в общем количестве обследованных предприятий увеличилась за это время с 82,4 до 91,1 %, а применявших электронную почту – с 81,9 до 90,9 %. Кроме того, в рамках мониторинга указывается, что число персональных компьютеров на 100 домашних хозяйств за обозначенный период возросло с 63 до 125; мобильных телефонов – с 228 до 247 шт., а удельный вес пользователей сети среди членов домашних хозяйств – с 38,0 до 80,9 % [11]. Таким образом, и организации, и население активно включились в процесс цифровизации общества.

По сведениям Росстата, в 2018 г. доля учреждений, оказывающих социальные услуги и осуществляющих деятельность в области здравоохранения, применявших ИКТ, велика, %: в сфере использования персональных компьютеров – 97,1; локальных вычислительных сетей – 78,9; глобальных информационных сетей – 95,5; организаций, имевших свой веб-сайт, – 75,0. Заметим, что в среднем по всем отраслям народного хозяйства аналогичные показатели в указанный период составили 94,0; 63,9; 92,0 и 50,9 % соответственно [12].

Тем не менее применение информационных технологий, особенно в области социальной защиты населения, обладает существенной спецификой.

Прежде всего информационные технологии должны помочь институтам социальной защиты включиться в коллективную систему рыночной экономики на всех уровнях: от государственной до муниципальной системы помощи. Здесь предусмотрены не только система закупок, документооборот всех уровней, но и межведомственное взаимодействие институтов социальной защиты с другими учреждениями, оказывающими поддержку человеку в современном обществе.

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

Наиболее существенный аспект – информационные технологии должны развивать систему управления социальных служб, их оперативную и эффективную помощь в преодолении трудностей, возникающих у социально незащищенных категорий населения. В данном направлении приложения информационно-коммуникационных технологий имеет задержка относительно не только международного опыта социальной работы, но и российских сфер народного хозяйства, например здравоохранения и образования.

Современная социальная работа принимает новые очертания, детерминированные процессами постиндустриального развития общества, цифровой революции, вызовами массовой инвалидизации, возрастанием бедности, старения населения и демографическим дефицитом трудовых ресурсов. Как мы отмечали ранее, в этих условиях большое значение имеют модернизация, развитие наукоемкости и прикладного научного обеспечения практических действий, профессионализация, инновационность, информатизация и т. п. [13, с. 227–228].

Трансформируется тип получателя социальных услуг: от биопсихосоциального к е-клиенту, когда услуги и поддержка предоставляются посредством электронного консультирования и помощи, которые одновременно со сложившимися технологиями индивидуальной, групповой работы и деятельности в микросоциальной среде в возрастающих масштабах занимают свое место в глобализирующемся мире.

В новом столетии значимые позиции в повседневной социальной работе приобретают цифровые технологии, которые не только дают возможность расширить рамки предоставления содействия нуждающимся людям, но и увеличивают правильность прогнозов и оценки трудностей и путей их преодоления (или смягчения).

Компьютер в 1980-х гг. идентифицировался в мировой практике социальной работы как одна из возможностей систематизации и хранения информации о получателе социальных услуг и помощи, но не как инструмент работы с ним. Обстоятельства переменились к концу XX в., когда цифровое пространство превратилось в атрибут социального функционирования людей, а электронное консультирование и сетевая практика преобразовались в часть повседневной работы профессионалов.

ИКТ трансформируют профессиональную идентичность социального работника, значительно раздвигая границы его деятельности. В международной практике е-помощи третьего тысячелетия он значительно преобразовал свое профессиональное вмешательство, а также начал располагать компетенциями, которые в предыдущие периоды развития профессии не наблюдались. К подобным новым технологиям следует причислить е-консультирование, онлайн-терапию, киберреабилитацию и другие способы взаимодействия с получателем социальных услуг и помощи.

Конструктивное общение с клиентом и результативность, например, е-консультирования в настоящее время обуславливают не только опыт профессионала, но и сформированность его следующих рабочих е-навыков:

- способности в онлайн-режиме осуществлять профессиональный диалог и отсылать документы;
- умения посредством аватаров понимать специфику самовыражения получателей социальных услуг и их идентичность;
- навыка осмысления специфики планов веб-разработок и хостинга;
- критического взгляда на продуктивность методов онлайн-терапии, их потенциал и трудности воплощения;
- способности устранять вирусы, спам и шпионские программы, которые могут нарушить конфиденциальность терапевтических онлайн-отношений;
- умения «пинговать», контролировать подлинность запроса пользователя услуг на базе навигации его места проживания и т. д.

При этом сегодня можно видеть, как в цифровых технологиях помощи модифицируется субъектная роль клиента, он может останавливать выбор на оказании помощи в условиях онлайн или офлайн. Получатель волен отдавать предпочтение различным режимам обращения (например, утро – вечер, день – ночь), которые теперь не ограничены расписанием функционирования социального учреждения. Виртуальный социальный диагноз, установленный потребителю социальных услуг, может верифицироваться самим клиентом через модели триангуляции цифровых технологий: путем анализа сайтов других организаций или «мнений пользователей», которые на базе лайков будут располагать не менее значимыми сведениями и социально-терапевтической функцией, чем прямая коммуникация с профессионалом.

Эти последние реалии поменяли направление осмысления социальной работы в условиях новой – цифровой – социальной реальности. Однако на фоне мирового опыта развития современной социальной работы представляют интерес эмпирические данные о состоянии цифровизации повседневной профессиональной деятельности отечественных специалистов, их видение применения новых технологий в своей практике.

В феврале-марте 2020 г. для изучения представлений о цифровизации повседневной социальной работы московскими авторами этой статьи были опрошены 157 работников системы социальной защиты населения Москвы (130 респондентов) и Волгограда (27). На вопросы анкеты отвечали специалисты по социальной работе (39,5 %), социальные работники (24,8), заведующие отделениями организаций социального обслуживания (21,7), специалисты по реабилитационной работе в социальной сфере (4,5), заместители директоров психоневрологических интернатов (3,8), культорганизаторы стационарных учреждений социального обслуживания (3,8), специалисты по работе с семьей (1,3), психолог пансионата ветеранов труда (0,6 %).

Сотрудники территориальных центров социального обслуживания (далее – ТЦСО) составили 72,0 %. 16,6 % респондентов трудятся в психоневрологических интернатах (ПНИ); 7,0 – специалисты из пансионатов для ветеранов труда (ПВТ); 2,5 – заняты в центрах содействия семейному воспитанию (ЦССВ); 1,3 – представители центров социальной помощи семье и детям (ЦСПСД); 0,6 % – работник центра социальной адаптации (ЦСА) для лиц без определенного места жительства.

Опрошенные представляют различные подразделения своих учреждений. Более трети (35,0 %) – сотрудники отделений социального обслуживания на дому; чуть меньше трети (29,3 %) – специалисты пунктов выдачи технических средств реабилитации ТЦСО. 7,6 % респондентов работают в социально-реабилитационных отделениях ПНИ; 3,8 – в отделениях социальной реабилитации инвалидов ТЦСО; столько же – заместителями директоров психоневрологических интернатов; 2,5 % – трудятся в отделениях общего профиля в ПНИ. 1,9 % участников исследования – специалисты отделов контроля качества оказания социальных услуг ТЦСО; 1,9 – социально-педагогической службы ЦССВ; 1,3 – отделений ЦСПСД; 1,3 % – социальных отделений ПНИ. По 0,6 % респондентов являются сотрудниками отделений социальной реабилитации детей-инвалидов, срочного социального обслуживания, административно-управленческого подразделения, отдела социальных коммуникаций и активного долголетия ТЦСО; столько же – работают в отделении социально-медицинской помощи ПВТ, полустационарном отделении ЦСА и отделе комплексной реабилитации ЦССВ. Остальные опрошенные подразделения не указали.

Респонденты в большинстве своем не новички в системе социальной защиты: 29,3 % опрошенных имеют стаж работы от 1 до 5 лет; 23,9 – от 11 до 15; 21,7 – от 6 до 10; 17,5 – до 1 года, 7,6 % – свыше 15 лет.

Специалистам был предложен вопрос о том, какие цифровые средства они применяют в профессиональной деятельности. Поскольку он был задан без предложения выбора готовых вариантов ответов, целесообразно указать наиболее характерные формулировки самих респондентов. Их сумма превышает 100 %, так как опрошенные не ограничивались в количестве ответов.

Распределение ответов на этот вопрос показало, что сотрудники организаций социального обслуживания используют в повседневной профессиональной деятельности самые разные средства. Из цифровой техники они обычно применяют, %:

- компьютер (ноутбук) – 49,7;
- смартфон с разнообразными мобильными приложениями – 38,9;
- сканер – 14,0;
- планшет – 10,8;
- принтер – 7,0;
- ксерокс – 6,4;
- цифровые фотоаппарат, видеокамеру – 5,1;
- многофункциональные устройства (принтер, сканер, копир) – 3,8.

Из цифровых средств связи, получения и обмена информацией, электронных баз данных респонденты применяют следующие, %:

- 27,4 – интернет;
- 23,6 – профессиональную электронную базу данных о реабилитантах;
- 21,7 – электронную почту, в том числе корпоративную;
- 18,5 – портал «Госуслуг» (особенно ЕМИАС – запись к врачу);
- 17,8 – WhatsApp;
- 14,6 – регистр получателей социальных услуг;
- 12,1 – программу межведомственного обмена данными;
- 11,5 – электронный документооборот;

- 8,9 – социальные сети («Фейсбук», «Инстаграм», «Твиттер», «Одноклассники», «ВКонтакте»);
- 7,6 – «Яндекс» (в основном поисковые и навигационные приложения);
- 7,0 – сайты ДТСЗН, ФНС и иных организаций;
- 5,7 – онлайн-порталы банков.

Также опрошенными были названы программы Excel (7,0 %), Word (3,8), Skype (3,8 %). Наконец, 3,2 % респондентов упомянули виртуальный туризм и 2,5 % – пользование e-аптеками в целях заказа лекарств для своих получателей социальных услуг.

Согласно приведенным данным, опрошенные задействуют разнообразные цифровые программы, приложения, технику и т. п. Следует признать, что не все из них представляют существенную ценность для развития цифровой социальной работы. Конечно, отнюдь не все применяемые цифровые средства респонденты вспомнили и упомянули. Были указаны наиболее часто используемые, те, что, очевидно, ассоциируются у них со словом «цифровизация». Нами не показаны также средства, получившие 1–3 ответа.

Как видим, высказывания об употребляемых цифровых средствах коррелируют с профессиональной деятельностью респондентов. Например, если в опросе приняли участие 29,3 % специалистов пунктов выдачи технических средств реабилитации, то, следовательно, в ответах присутствуют 23,6 % указавших, что в своей профессиональной деятельности они применяют соответствующую электронную базу данных о реабилитантах. Если 24,8 % опрошенных нами социальных работников часто записывают своих получателей социальных услуг на прием к врачу, то, конечно, они отмечают, что используют ЕМИАС для электронной записи (18,5 %), и т. д.

Вызывает исследовательский интерес отношение к цифровизации и специалистов из других регионов. Так, в анкетном опросе, проведенном нами осенью 2019 г. в Саранске (Республика Мордовия), участвовали 40 сотрудников из государственных организаций системы социальной защиты: Комплексного центра социального обслуживания населения городского округа, Саранского дома-интерната для престарелых и инвалидов, учреждения «Социальная защита населения по городскому округу Саранск», Республиканского социального приюта для детей и подростков «Надежда» (в каждом опрошено по 10 человек).

Респонденты трудятся в названных организациях довольно долго: 55 % – от 5 до 10 лет, 27 % – от 2 до 5, 18 % – свыше 10, меньше 2 лет не работает никто из опрошенных. Больше трети (35 %) находятся в должности специалистов по социальной работе, 15 % – в должности социального работника, столько же медсестер. Среди респондентов 8 % воспитателей, 10 – помощников воспитателей, 5 – психологов, 5 % – социальных педагогов; в оставшиеся 7 % вошли культработники, врач, работник сферы питания.

Основными клиентами респондентов из Саранска являются семьи с детьми; несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации; пожилые граждане; лица с ограниченными возможностями (по 73 % каждая из названных групп). Также около половины опрошенных сотрудников (по 48 % для каждой из перечисленных далее групп клиентов) оказывают помощь женщинам, попавшим в кризисную ситуацию; иностранным мигрантам и их детям; беженцам и жертвам военных действий; лицам без определенного места жительства. По четверти участников опроса (25 %) помогают людям с алкогольной зависимостью и лицам, вышедшим из мест лишения свободы.

Сумма превышает 100 %, так как клиентура может быть смешанной, имеющей комплекс проблем. Этим же объясняется и превышение 100 % в следующих ответах, поскольку услуги обычно носят комплексный характер.

Большинство опрошенных (98 %) заявили, что в их учреждении оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, срочные социальные услуги, социально-правовая помощь, осуществляются консультации психолога, организация досуга, социальное сопровождение. Кроме того, 48 % указали на содействие в трудоустройстве, обучение. Получать эти услуги можно в стационарной форме (50 %), полустационарной (48), с помощью интернета (25), по телефону (25), на дому (23 %).

Опрошенные высоко оценивают удовлетворенность клиентов процессом обслуживания и полученными услугами. Популярным и современным способом получения обратной связи они назвали формат электронных отзывов; 40 % респондентов принимают обратную связь посредством специальной формы на сайте учреждения. Тем не менее, по-видимому, это средство не может быть универсальным, ведь отзывы получатели социальных услуг и помощи направляют по желанию.

По поводу цифровизации социальных услуг респонденты выразили следующие мнения. С одной стороны, активное становление сферы ИКТ призвано как облегчать деятельность по предоставлению социальных услуг и процесс их получения, так и повышать их доступность. С другой стороны, приспособление к новым видам взаимодействия с клиентами, способам оказания помощи и учета информации превращается в дополнительную задачу для сотрудников

учреждений. Специалисты должны обладать безупречными навыками работы с компьютером и современными средствами связи, чтобы результативно осуществлять работу в контексте новейших реалий цифровизации социальных услуг.

Опрошенным был задан вопрос: «Какие информационные коммуникационные каналы чаще всего применяются в Вашей организации для контакта с клиентами?», преобладающим был ответ «стационарный телефон» (92 %). Одновременно сотрудники саранских социальных учреждений активно пользуются формами связи на сайте организации (65 % – часто) и смартфонами (30 % – часто). Напротив, мессенджеры и группы в социальных сетях – самые непопулярные средства связи с клиентами, большинство респондентов к ним почти никогда не обращается. Подробнее информация о средствах коммуникации опрошенных с клиентурой представлена на рисунке 1.

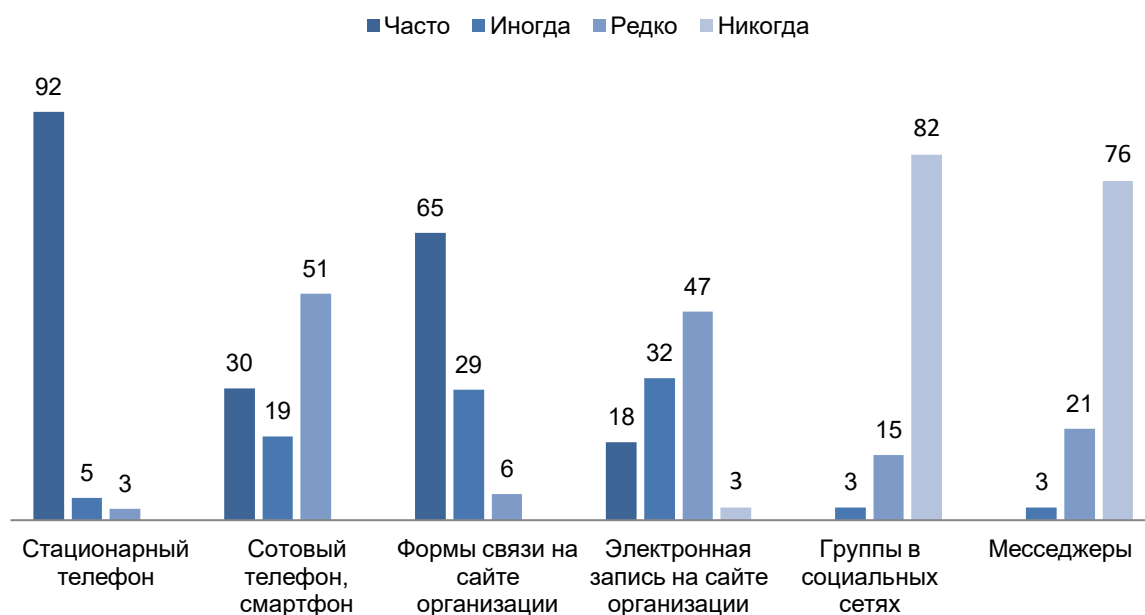


Рисунок 1 – Информационно-коммуникационные каналы связи с клиентами социальных учреждений Саранска, %

Отношение респондентов к цифровизации социальных услуг показывает, что почти половина (49 %) ее скорее поддерживают, примерно каждый пятый (23 %) – поддерживает полностью, лишь 13 % не поддерживают совсем. Каждый десятый опрошенный (10 %) отметил, что не понимает, что цифровизация означает на практике, 5 % затруднились с ответом.

Респондентам было предложено объяснить свою точку зрения относительно цифровизации, подтвердив или опровергнув ряд высказываний по этой теме. Они могли сделать несколько выборов, поэтому сумма ответов превышает 100 %.

45 % убеждены, что цифровизация делает получение услуг доступнее. С утверждением, что «в данном формате теряется индивидуальный подход к клиенту» согласились 38 %, а с формулировкой «цифровизация упрощает процесс получения социальных услуг» – треть респондентов (33 %). Только 10 % участников исследования полагают, что «цифровизация никак не отражается на моей работе», столько же затруднились с ответом. Иначе говоря, опрошенные специалисты, с одной стороны, относятся к цифровизации позитивно, с другой – находят, что она способна унифицировать предоставление услуг и деперсонализировать клиента.

По поводу технического оборудования рабочих мест 67 % опрошенных выразили полную удовлетворенность обеспечением своих учреждений, однако присутствуют и отдельные негативные ответы. Так, 17 % респондентов сетуют, что компьютеры недостаточно современные, 10 % указывают на их ощутимый дефицит, еще 3 – обозначают трудности с выходом в интернет, 3 % – проблемы с доступом к необходимым для работы программам.

Свои знания и умения в области работы на компьютере большинство респондентов оценило высоко: о том, что они не ощущают никаких затруднений при работе на компьютере, заявили 43 %; столько же считают, что владеют им хорошо; 14 % (шесть человек) написали о том, что охарактеризовали свои навыки как средние. Добавим, что два опрошенных из этих шести при

ответе на вопрос о навыках, которыми они хотели бы овладеть, заявили о потребности в повышении компьютерной грамотности. Всего целенаправленно овладеть подобными умениями намеревались 15 % участников исследования.

В целом большинство респондентов удовлетворены своими способностями работы на компьютере, также их устраивает техническое оборудование рабочих мест. Однако около трети указывают на то, что компьютеров должно быть больше и они должны быть современнее.

Рассогласованность между результативным применением информационных технологий на макроуровне и неполным их использованием на мезо- и микроуровнях объясняется объективными и субъективными обстоятельствами. Наиболее существенные стороны этого противоречия рассмотрены далее в контексте формирования международной практики социальной работы.

Начальные исследования, аргументирующие необходимость применения компьютеров в рамках социальной работы, проводились, например, в США в 1980-х гг. Их авторы анализировали использование информационных технологий только как инструментов, дающих возможность работнику хранить информацию и организовывать деятельность в учреждении. Оказание собственной помощи человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию, было технологически неосуществимо, потому что, как полагали специалисты, проблемы клиента «невозможно решать дистанционно» [14, р. 137], а допустимо преодолевать только непосредственно «лицом к лицу».

Тем не менее к концу XX в. в США уже функционировало 250 частных сайтов электронной терапии, а в начале 2000-х гг. ежедневно в ходе онлайн-консультаций отправлялось от 5 000 до 25 000 сообщений получателям социальных услуг [15, р. 404]. Это стало возможно благодаря не только техническим ресурсам ИКТ, но и тем программам, которые позволяли в различных режимах взаимодействовать с клиентом.

Осмысляя использование ИКТ в зарубежной практике, необходимо отметить, что они обеспечили изменение технологии помощи клиенту. Однако первый этап их применения был направлен в большей степени не на получателя, а на организацию рабочего пространства профессионала, что совпадает, как показал наш опрос 2020 г., с практикой реализации ИКТ в социальной работе в современных отечественных условиях.

Следующая группа причин связана с особенностями управления кадрами в организациях социального обслуживания. Проблема руководителей, особенно среднего звена, злободневна в современной отечественной системе социальной защиты. Базовые знания, полученные, например, по направлению «Государственное и муниципальное управление», не позволяют в полной мере ориентироваться в вопросах управления и организации именно социальной работы, тем более внедрения ИКТ в повседневную практику непосредственного взаимодействия с клиентами.

Профильное управленческое образование в системе социальной защиты не предусмотрено ни образовательным, ни профессиональным стандартами. Иначе говоря, руководитель в современном российском социальном учреждении фактически может иметь хорошую управленческую подготовку, но при этом обладать недостаточными профессиональными знаниями об объекте и предмете собственно социальной работы, ее базовых технологиях, специфике субъектов, главных целях и задачах профессии и т. д. По нашему мнению, этим обусловлено неполное представление о том, как цифровой инструментарий можно адекватно применить именно для оказания помощи нуждающемуся человеку.

За рубежом высокий уровень управленческого образования в социальной сфере позволяет внедрять информационные методы управления и исследований в социальной работе на уровне как организации, так и управления микросоциальной средой. В частности, согласно американским данным, электронной почтой и передачей текстовых сообщений (СМС) в профессиональном контексте пользовались 99 и 83 % руководителей соответственно, онлайн-опросами – 70, электронным управлением записями – 68, облачными вычислениями / обменом файлами – 57, организацией видеоконференций – 54, программным обеспечением для управления делами – 52, социальными медиа – 51 % [16, р. 345]. Как видим, большая часть руководителей применяла ресурсы ИКТ для повышения эффективности административных процессов в области оказания помощи. Как отмечают зарубежные коллеги, спад ИКТ наблюдался в таких направлениях, как онлайн-петиции (47 %), управление данными (44), онлайн-голосование (34), сбор средств (31), географические информационные системы / картографирование (26 %) [17, р. 346].

В отечественной практике, к сожалению, до сих пор цифровые технологии недостаточно используются в управлении учреждениями, а такие инструменты изучения проблем жителей подведомственных территорий, как онлайн-опросы, не включены в повседневную практику работы организаций. Многие пока зависят от личных качеств руководителя, от того, насколько он прилагает усилия по научно-техническому оснащению вверенного ему участка работы, обучению сотрудников новым технологиям применительно к оказанию помощи клиентам, обеспечению необходимым цифровым оборудованием.

Еще одна группа причин недостаточного применения цифровых технологий связана с кадрами, которые напрямую работают с социально незащищенными категориями людей. Профессиональные стандарты не стимулируют внедрение ИКТ в социальную работу с клиентами. Более того, занятие должности специалиста по социальной работе, а тем более социального работника фактически пока не требует от кандидата специального образования, что не дает официальных оснований требовать от претендентов на должность навыков реализации цифровых возможностей при предоставлении социальных услуг и оказании социальной помощи. Владение цифровыми технологиями обусловлено скорее индивидуальными возможностями, нежели институциональными условиями. Это касается также технического обеспечения процесса.

В данном случае можно говорить только об инициативе, которую проявляют профессионалы в решении проблем клиентов. В соответствии с нашим исследованием 2020 г., уже упомянутом ранее, следует отметить, что 74,5 % респондентов – это те, кто непосредственно работает с клиентом в «поле». Даже при вычете из их числа тех, кто является культурными организаторами (3,8 %), для которых использование ИКТ проблематично, масштабы применения информационных технологий крайне низки. Так, к технологиям виртуального туризма обращаются всего 3,2 % опрошенных, пользуются услугами e-аптеки – 2,5 %. Даже если сравнивать их с представителями американских учреждений, то самый низкий показатель среди зарубежных специалистов – 2,3 % – это технология аватар-терапии, которая, к сожалению, массе российских работников неизвестна вообще и требует специальной подготовки в области поведенческой терапии.

Наконец, еще одна существенная группа оснований заключена в специфике получателей социальных услуг, которые не являются уверенными пользователями цифровой техники и технологий. Многие из участников наших опросов обращали внимание на психофизические, социальные, экономические и иные затруднения, которые ограничивают пожилых людей, инвалидов (особенно клиентов психоневрологических интернатов), малообеспеченные семьи, сельских жителей в приобретении и использовании ИКТ и соответствующей техники.

Зарубежные исследования свидетельствуют о том, что способности и потенциал освоения ИКТ во многом обусловлены устоявшимися взглядами лиц старшего поколения, которые «сознательно позволяют им избегать “погружения” в цифровую жизнь» [18, р. 74], что справедливо и для российских пожилых людей.

Важны вопросы кибербезопасности, предотвращения киберугроз и киберпреступности в отношении пользователей. Особенно подвержены перечисленным киберрискам, по мнению специалистов системы социальной защиты населения, именно люди старшего поколения, инвалиды с ментальными нарушениями, несовершеннолетние.

Таким образом, данные тенденции обуславливают показатели, которые нашли отражение в опросах сотрудников российских организаций социального обслуживания, проведенных нами во второй половине 2019 – начале 2020 г.

Результаты исследования показывают, что цифровые технологии в повседневной отечественной практике социальной работы находят применение как в стационарных условиях, так и в полустационарных, а также на дому. Они вполне универсальны и практически необходимы в оказании профессиональной помощи людям разных возрастных групп, разного социального положения. В то же время используемые электронные средства, компьютерные программы, цифровая техника пока во многом сосредоточены на организационном обеспечении самого процесса трудовой деятельности сотрудников, нежели непосредственно на различных технологиях и способах помощи клиентам.

Доступность электронной практической социальной работы на микроуровне сейчас зависит от индивидуально-личностных факторов ее непосредственных участников: организаторских способностей руководителя и успешности его усилий по цифровизации учреждения, личной цифровой компетентности сотрудников, обеспеченности современной техникой организаций и клиентов, их пользовательской грамотности и т. п.

В сложившихся условиях можно прогнозировать, что вскоре условия могут значительно измениться (в том числе на фоне востребованности дистанционных технологий и средств удаленного доступа в силу борьбы с глобальной проблемой коронавирусной инфекции). Очевидно, необходимо повышение квалификации специалистов и управленцев современных российских учреждений социальной защиты в области использования цифровых технологий. При этом главный акцент нужно сделать на применении цифровых достижений цивилизации в непосредственной работе с клиентами; сохранности информации, особенно персональных данных; повышении компьютерной обеспеченности и электронной грамотности социально уязвимых граждан. Следовательно, тема развития цифровизации современной российской социальной работы нуждается в дальнейших исследованиях и разработке новых практических рекомендаций на их основе.

Ссылки:

1. From Industry 4.0 to Society 5.0: The Big Societal Transformation Plan of Japan [Электронный ресурс] // I-scoop. URL: <https://www.i-scoop.eu/industry-4-0/society-5-0> (дата обращения: 01.09.2020).
2. Zheng P., Ni L.M. Spotlight: the Rise of the Smart Phone // IEEE Distributed Systems Online. 2006. Vol. 7, no. 3. P. 3. <https://doi.org/10.1109/MDSO.2006.22>.
3. Anderson M. Technology Device Ownership: 2015 [Электронный ресурс] // Pew Science Research Center. 2015. Oct. 29. URL: <http://www.pewinternet.org/2015/10/29/technology-device-ownership-2015> (дата обращения: 01.09.2020).
4. Simpson J.E. Staying in Touch in the Digital Era: New Social Work Practice // Journal of Technology in Human Services. 2017. Vol. 35, iss. 1. P. 86–98. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277908>.
5. Цифровая экономика: 2019 : краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишнеvский, Л.М. Гохберг и др. М., 2019. 93 с.
6. Там же. С. 22.
7. О национальных целях развития России до 2030 г. [Электронный ресурс] : утв. указом президента РФ № 474 от 21 июля 2020 г. // URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/63728> (дата обращения: 28.08.2020).
8. Стратегия развития информационного общества в РФ на 2017–2030 гг. [Электронный ресурс] : утв. указом президента РФ № 203 от 9 мая 2017 г. Доступ из информационно-правового портала «Гарант».
9. Там же.
10. Цифровое общество: архитектура, принципы, видение / А.И. Агеев, С.Н. Евтушенко, М.А. Аверьянов, Е.Ю. Кочетова // Экономические стратегии. 2017. Т. 19, № 1 (143). С. 114–125.
11. Информационное общество [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики : официальный сайт. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/14478> (дата обращения: 01.09.2020).
12. Там же.
13. Вдовина М.В. Методологические аспекты современной социальной работы. М., 2019. 250 с.
14. Glastonbury B. Computers in Social Work. L., 1985. 145 p.
15. Finn J. MSW Student Perceptions of the Efficacy and Ethics of Internet-Based Therapy // Journal of Social Work Education. 2002. Vol. 38, no. 3. P. 403–419. <https://doi.org/10.1080/10437797.2002.10779107>.
16. Goldkind L., Wolf L., Jones J. Late Adapters? How Social Workers Acquire Knowledge and Skills about Technology Tools // Journal of Technology in Human Services. 2016. Vol. 34, no. 4. P. 338–358. <https://doi.org/10.1080/15228835.2016.1250027>.
17. Ibid. P. 346.
18. Knowles B., Hanson V.L. The Wisdom of Older Technology (Non) Users // Communications of the ACM. 2018. Vol. 61, no. 3. P. 72–77. <https://doi.org/10.1145/3179995>.

Редактор: Тюлюкова Мария Олеговна
Переводчик: Кочетова Дарья Андреевна