

Copyright © 2019 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2019, 13(4): 445-451

www.vestnik.sutr.ru



UDC 33

Modern Technologies and Tools in the Field of Social Services

Anna O. Balabanova ^{a, *}, Lyudmila S. Sagaidak ^a

^a Sochi State University, Russian Federation

Abstract

The article considers the developing areas of modern technologies and tools in the field of social services. A study was conducted of publications in this area, which increasingly consider technology as a direction of reducing costs, increasing accessibility, improving the quality of information and educating users. The concept of technology, social technologies, technology of social work, innovative technologies associated with the use of modern technologies are considered. The examples of the most promising and relevant technologies that are used in practice are given, the development of such forms of work in government institutions, as the development of a system for the provision of public services through the State Services portal and the MFC is noted. Considering the analysed publications and the experience of social organizations and services, the following areas of application of modern technologies and tools in the field of social services are highlighted: creating interactive online platforms; bots civil technologies of social interaction and collective decision-making; educational online tools; open data technology; donation services; online tools for creating feedback forms; geo-chat; technologies for managing people, teams and project management; online card services; marketing tools and promotion services; help gadgets.

Keywords: technology, tools, social services, municipal services.

1. Введение

Современный мир меняется с нарастающими темпами, увеличивается количество населения, возникают проблемы, и все больше появляется социальных проблем. Исследователи продолжают стараться определить приоритетные области развития профессиональных навыков в социальной сфере, среди которых особое значение имеет внедрение специализированных программ и услуг, отвечающих меняющимся потребностям клиентов. Конкуренция с другими профессиональными группами для разработки новых способов решения проблем; развитие навыков, обеспечивающих достижение всех результатов.

Поэтому мировой тенденцией развития социальных услуг на международном уровне является постоянное совершенствование и расширение арсенала практических методов работы с клиентами, которые основаны на базовых знаниях о природе людей, общества и их функционирования.

Социальные услуги часть рынка, и их клиенты часть общества, в котором меняются стандарты, и социальным услугам также необходимо адаптироваться к изменениям. И можно сказать, что современная инновационная задача технологий и инструментов

* Corresponding author

E-mail addresses: annabalabanovasochi@gmail.com (A.O. Balabanova),
olontseva@icloud.com (L.S. Sagaidak)

социальной работы заключается в способности адаптировать технические средства коммуникации, передачи данных и коммуникации к потребностям клиентов социальных услуг.

2. Материалы и методы

Для написания статей используются официальные документы, информационные и отчетные материалы официальных сайтов и публикации. В ходе исследования использовались аналитические, сравнительные, статистические методы и метод группировки, с помощью которых можно обобщать и идентифицировать современные технологии и инструменты для сектора социальных услуг.

3. Обсуждение

Данному направлению уделяется все больше и больше внимания исследователей. Исследователи рассматривают технологии как направление снижения издержек, увеличения доступности, улучшения качества информации и просвещения пользователей. (Бостанджян, 2017; Вертелецкая, 2018; Власова, 2018; Вяткина, Даутова, 2018; Кокорина и др., 2016; Паитова, 2018).

4. Результаты

Рассмотрим само понятие технология. Технология (от греч. Strömte – искусство, мастерство, мастерство – Ноuод – обучение) – система знаний о методах и средствах обработки и преобразования материала (Гасумова, 2014). Понятие давно используется для характеристики производственного процесса, в современной науке понятие «технология» применяется к социальным явлениям и процессам.

Социальные технологии – это система знаний о лучших способах трансформации и регулирования социальных отношений и процессов для решения социальной проблемы в форме определенного набора процедур и операций и практики достижения целей (Касаткина, 2016).

Технология социальной работы – это отрасль социальных технологий с точки зрения социальных услуг, помощи и поддержки людям в трудных жизненных ситуациях. Это целенаправленное воздействие внешних и внутренних факторов на специалиста по социальной работе, активация которого в интересах человека или группы людей, нуждающихся в помощи. Структура технологии социальной работы характеризуется фазами, продолжительностью и продолжительностью, цикличностью (повторяемостью), наличием алгоритма действий и инструментов как совокупности средств, методов и приемов, достигающих цели человека или группы людей. влиять, чтобы преодолеть сложные условия жизни.

Технология социальной работы состоит из прямых практических мер, основанных на научном подходе, для поддержки человека или группы людей, которые находятся в трудных жизненных условиях, которые не могут справиться самостоятельно и которым нужна помощь. Поэтому для решения социальных проблем правомерно использовать понятие «технология» вместе с понятием «технология». Особенность всех социальных технологий заключается в том, что каждый человек, семья или группа людей, которые нуждаются в помощи, имеют конкретные потребности, потребности и интересы. Поэтому для их реализации требуется индивидуальный подход. Однако профессиональная социальная работа характеризуется наличием определенных приемов, методов, приемов и порядка, в котором они используются в процессе оказания помощи.

Ваши конкретные проблемы могут быть решены неконкретно, то есть наиболее типичными способами. Овладение техникой работы означает научиться применять определенные виды влияния к людям, которые связаны общими проблемами, которые усложняют им жизнь, и повторять их в определенном порядке, пока не будет достигнут желаемый результат.

Инновационные технологии, связанные с использованием современных технологий, имеют множество областей применения (Рисунок 1) (Гасумова, 2014).



Рис. 1. Сферы применения инновационных технологий в различных сферах социальной работы (Гасумова, 2014)

Рассмотрим примеры наиболее перспективных и актуальных технологий. Следует также отметить, что с учетом развития информационного пространства и общего состояния эти технологии имеют значительные перспективы развития в России, включая такие формы работы в государственных учреждениях (например, разработка системы предоставления государственных услуг через портал). «Государственные услуги услуги» или МФЦ).

Например, организация «Ночлежка» запустила в ВКонтакте бота, который отвечает на часто задаваемые вопросы о помощи бездомным. Это интерактивный FAQ, где каждый может найти ответы на часто задаваемые вопросы: «Я хочу помочь «Ночлежке», что я могу сделать?», «Я хочу что-то отдать», «Я в сложной ситуации, мне нужна помощь», «Встретил бездомных, что делать?».

Правозащитная организация Amnesty International совместно с Центром дистанционного обучения HUMANA запустили онлайн-платформу для работы в области прав человека. Это первый симулятор прав человека, созданный на основе реальных дел. Пользователи могут прогуляться по виртуальному городу, попытаться отправить уведомление, чтобы принять меры, и понять различные причины отказа. После этого можно поговорить с бот-офицером и выбрать собственный сценарий на случай сбоя.

Развивается гражданская технология, прежде всего, участие и общение с местным сообществом. Они помогают разработчикам активистов понять, какие проблемы действительно актуальны и как их можно решить. Лозунг «Строить для кого-то, а не для чего-то» стал хорошо зарекомендовал себя среди гражданских хакеров, потому что он показывает необходимость работать с людьми.

Все чаще используется технология - открытые данные, которые могут улучшить связь. Открытые данные облегчают работу разработчиков, а работу правительства – более прозрачную. В 2016 году администрация города Нью-Йорка получила более 200 000 жалоб на то, что хозяева отключили отопление зимой. Только 4 % жалоб были удовлетворены – у граждан было мало возможностей доказать свои жилищные условия. Авторы проекта Heat Seek разработали масштабируемый радиодатчик, который записывает данные о комнатной температуре каждый час. После этого семьи могут сохранить эти данные в виде файла и приложить их к своей жалобе. Благодаря этой практике сбора информации на низовом уровне жители смогли защитить свои права.

Информационная среда меняет традиционные формы практической социальной работы. Учитывая проанализированные публикации и опыт работы социальных организаций и сервисов можно выделить следующие направления применения современных технологий и инструментов в сфере социальных услуг:

- развитие представительств организаций социальной работы в Интернете;
- создание информационных страниц или веб-сайтов различных социальных служб, интерактивных онлайн-платформ;

- разработка новых технологий работы с непосредственным участием средств связи и Интернета;
- боты;
- гражданские технологии;
- образовательные онлайн инструменты;
- технологии открытых данных;
- сервисы приема пожертвований;
- онлайн-инструменты для создания форм обратной связи;
- геочаты;
- технологии для управления людьми, командами и проектного менеджмента;
- сервисы онлайн карт;
- сервисы маркетинговых инструментов и продвижения.
- гаджеты-помощи.

5. Заключение

Применение современных технологий и инструментов в сфере социальных услуг повышает степень их доступности для населения, способствует развитию имиджа этих организаций, увеличивает вероятность завоевания спонсоров или оказания поддержки развитию конкретной области социальной работы. Все это в конечном итоге определяет прогресс в развитии социальной сферы. В условиях, когда многие сервисы и сервисы перемещаются в сеть и виртуальное пространство, логично использовать растущий потенциал этих технологий для решения проблем клиентов в различных ситуациях.

Литература

Бостанджян, 2017 – *Бостанджян Э.К.* Техника и технологии продвижения товаров и услуг (на примере бизнес-аккаунтов в социальной сети "инстаграм"). В сборнике: Реклама и связи с общественностью: традиции и инновации Труды пятой юбилейной Международной научно-практической конференции. Редколлегия: А.Н. Гуда (пред.) [и др.]. 2017. С. 182-188.

Вертелецкая, 2018 – *Вертелецкая Е.А.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России / В сборнике: Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства. Сборник научных трудов I международного научно-практического форума. 2018. С. 223-225.

Власова, 2018 – *Власова А.А.* Цифровые технологии как фактор минимизации транзакционных издержек на квазирынке социальных услуг / В сборнике: Возможности и угрозы цифрового общества. Сборник научных статей. Под общ. ред. А.В. Соколова, А.А. Власовой. Ярославль, 2018. С. 15-18.

Вяткина, Даутова, 2018 – *Вяткина С.С., Даутова Т.А.* Современные технологии в совершенствовании предоставления государственных услуг в сфере социального обеспечения населения / В сборнике: Государственное и муниципальное управление в контексте социально-экономических преобразований российского общества. Сборник материалов Республиканской студенческой научно-практической конференции. Сизоненко З.Л., отв. редактор. 2018. С. 49-53.

Гасумова, 2014 – *Гасумова С.Е.* Информационные технологии в социальной сфере. М.: ИТК «Дашков и К», 2014. 311 с.

Касаткина, 2016 – *Касаткина А.А.* Информационные технологии как основа предоставления социально-значимых услуг // *Национальная Ассоциация Ученых.* 2016. № 4 (20). С. 17-19.

Кокорина и др., 2016 – *Кокорина Л.В., Брянцева М.В., Нидзельская О.П.* Социальное предпринимательство как технология оказания социальных услуг населению / В сборнике: Теоретические и прикладные проблемы современной науки и образования. Материалы Международной научно-практической конференции. 2016. С. 151-154.

Паитова, 2018 – *Паитова О.М.* Социальные услуги и технологии их продвижения / В сборнике: Новая парадигма социально-гуманитарного знания Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции. В 6-ти частях. Под общей редакцией Е.П. Ткачевой. 2018. С. 60-63.

Писаревский, 2018 – *Писаревский Е.Л.* Проблемы применения цифровых технологий при оказании государственных услуг в социальной сфере и пути их решения // *Информационное право.* 2018. № 3. С. 33-36.

Поляничко, Пронина, 2018 – Поляничко С.А., Пронина К.Г. Реклама в социальных сетях как инструмент продвижения услуг туристического вуза / В сборнике: Молодежь – науке – IX: развитие сферы туризма, гостеприимства и спорта в контексте повышения уровня и качества жизни населения материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2018. С. 70-73.

Путинцева, 2018 – Путинцева А.Э. PR в продвижении услуг в индустрии развлечений // Вестник науки и образования. 2018. Т. 1. № 8 (44). С. 106-109.

Самадова, 2018 – Самадова М.Ф. Применение информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг // Современные научные исследования и разработки. 2018. Т. 2. № 11 (28). С. 608-609.

Студеникин, 2018 – Студеникин Н.В. Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32-36.

Цединов, 2019 – Цединов О.А., Бадма-Горяева Э.О. Доступ к полному тексту открыт. Совершенствование маркетинговых инструментов. В сборнике: Качество управленческих кадров и экономическая безопасность организации / Тринадцатые Ходыревские чтения. Сборник материалов национальной научно-практической конференции. Под ред. В.Н. Ходыревской. 2019. С. 153-157.

Яковлева, 2018 – Яковлева Е.А. Проблемы информационно-коммуникативных технологий в сфере социальных услуг / Молодой исследователь: вызовы и перспективы Сборник статей по материалам LXX международной научно-практической конференции. 2018. С. 314-316.

References

Bostandzhyan, 2017 – Bostandzhyan E.K. (2017). Tekhnika i tekhnologii prodvizheniya tovarov i uslug (na primere biznes-akkauntov v sotsial'noi seti "instagram") [Technique and technology for promoting goods and services (for example, business accounts on the social network "Instagram")]. V sbornike: Reklama i svyazi s obshchestvennost'yu: traditsii i innovatsii Trudy pyatoi yubileinoi Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Redkollegiya: A.N. Guda (pred.) [i dr.]. Pp. 182-188. [in Russian]

Gasumova, 2014 – Gasumova S.E. (2014). Informatsionnye tekhnologii v sotsial'noi sfere [Information technology in the social sphere]. M.: ITK «Dashkov i K», 311 p. [in Russian]

Kasatkina, 2016 – Kasatkina A.A. (2016). Informatsionnye tekhnologii kak osnova predostavleniya sotsial'no-znachimykh uslug [Information technology as the basis for providing socially significant services]. Natsional'naya Assotsiatsiya Uchenykh. № 4 (20). Pp. 17-19. [in Russian]

Kokorina i dr., 2016 – Kokorina L.V., Bryantseva M.V., Nidzel'skaya O.P. (2016). Sotsial'noe predprinimatel'stvo kak tekhnologiya okazaniya sotsial'nykh uslug naseleniyu [Social entrepreneurship as a technology for the provision of social services to the population]. V sbornike: Teoreticheskie i prikladnye problemy sovremennoi nauki i obrazovaniya. Materialy Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Pp. 151-154. [in Russian]

Paitova, 2018 – Paitova O.M. (2018). Sotsial'nye uslugi i tekhnologii ikh prodvizheniya [Social services and technologies for their promotion. In the collection: A new paradigm of social and humanitarian knowledge]. V sbornike: Novaya paradigma sotsial'no-gumanitarnogo znaniya Sbornik nauchnykh trudov po materialam Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. V 6-ti chastyakh. Pod obshchei redaktsiei E.P. Tkachevoi. Pp. 60-63. [in Russian]

Pisarevskii, 2018 – Pisarevskii E.L. (2018). Problemy primeneniya tsifrovyykh tekhnologii pri okazanii gosudarstvennykh uslug v sotsial'noi sfere i puti ikh resheniya [Problems of using digital technologies in the provision of public services in the social sphere and ways to solve them]. Informatsionnoe pravo. № 3. Pp. 33-36. [in Russian]

Polyanichko, Pronina, 2018 – Polyanichko S.A., Pronina K.G. (2018). Reklama v sotsial'nykh setyakh kak instrument prodvizheniya uslug turisticheskogo vuza [Advertising on social networks as a tool for promoting the services of a tourism university]. V sbornike: Molodezh' – nauke – IX: razvitie sfery turizma, gostepriimstva i sporta v kontekste povysheniya urovnya i kachestva zhizni naseleniya materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii studentov, aspirantov i molodykh uchenykh. Pp. 70-73. [in Russian]

Putintseva, 2018 – Putintseva A.E. (2018). PR v prodvizhenii uslug v industrii razvlechenii [PR in promoting services in the entertainment industry]. *Vestnik nauki i obrazovaniya*. T. 1. № 8 (44). Pp. 106-109. [in Russian]

Samadova, 2018 – Samadova M.F. (2018). Primenenie informatsionnykh tekhnologii dlya obespecheniya dostupnosti sotsial'nykh uslug [The use of information technology to ensure the availability of social services]. *Sovremennye nauchnye issledovaniya i razrabotki*. T. 2. № 11 (28). Pp. 608-609. [in Russian]

Studenikin, 2018 – Studenikin N.V. (2018). Vliyanie tsifrovyykh tekhnologii na sotsial'nye uslugi: mirovoi opyt i perspektivy v Rossii [The impact of digital technology on social services: global experience and prospects in Russia]. *Izvestiya Tul'skogo gosudarstvennogo universiteta. Gumanitarnye nauki*. № 1. Pp. 32-36. [in Russian]

Tsedinov, 2019 – Tsedinov O.A., Badma-Goryaeva E.O. (2019). Dostup k polnomu tekstu otkryt. Sovershenstvovanie marketingovykh instrumentov [Access to the full text is open. Improving marketing tools.]. *V sbornike: Kachestvo upravlencheskikh kadrov i ekonomicheskaya bezopasnost' organizatsii. Trinadtsatye Khodyrevskie chteniya. Sbornik materialov natsional'noi nauchno-prakticheskoi konferentsii*. Pod red. V.N. Khodyrevskoi. Pp. 153-157. [in Russian]

Verteletskaya, 2018 – Verteletskaya E.A. (2018). Vliyanie tsifrovyykh tekhnologii na sotsial'nye uslugi: mirovoi opyt i perspektivy v Rossii [The impact of digital technology on social services: global experience and prospects in Russia]. *V sbornike: Rossiya, Evropa, Aziya: tsifrovizatsiya global'nogo prostranstva. Sbornik nauchnykh trudov i mezhdunarodnogo nauchno-prakticheskogo foruma*. Pp. 223-225. [in Russian]

Vlasova, 2018 – Vlasova A.A. (2018). Tsifrovye tekhnologii kak faktor minimizatsii transaktsionnykh izderzhok na kvazirynke sotsial'nykh uslug [Digital technologies as a factor in minimizing transaction costs in the quasi-market of social services]. *V sbornike: Vozmozhnosti i ugrozy tsifrovogo obshchestva. Sbornik nauchnykh statei*. Pod obshch. red. A.V. Sokolova, A.A. Vlasovoi. Yaroslavl', pp. 15-18. [in Russian]

Vyatkina, Dautova, 2018 – Vyatkina S.S., Dautova T.A. (2018). Sovremennye tekhnologii v sovershenstvovanii predostavleniya gosudarstvennykh uslug v sfere sotsial'nogo obespecheniya naseleniya [Modern technologies in improving the provision of public services in the field of social security]. *V sbornike: Gosudarstvennoe i munitsipal'noe upravlenie v kontekste sotsial'no-ekonomicheskikh preobrazovaniy rossiyskogo obshchestva. Sbornik materialov Respublikanskoi studencheskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii*. Sizonenko Z.L., otv. redaktor. Pp. 49-53. [in Russian]

Yakovleva, 2018 – Yakovleva E.A. (2018). Problemy informatsionno-kommunikativnykh tekhnologii v sfere sotsial'nykh uslug [Problems of information and communicative technologies in the field of social services]. *Molodoi issledovatel': vyzovy i perspektivy Sbornik statei po materialam LXX mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii*. Pp. 314-316. [in Russian]

УДК 33

Современные технологии и инструменты в сфере социальных услуг

Анна Олеговна Балабанова ^{a, *}, Людмила Сергеевна Сагайдак ^a

^a Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассмотрены развивающиеся направления современных технологий и инструментов в сфере социальных услуг. Проведено исследование публикаций по данному направлению, которые все больше рассматривают технологии как направление снижения издержек, увеличения доступности, улучшения качества информации и просвещения пользователей. Рассмотрено само понятие технология, социальные технологии, технология социальной работы, инновационные технологии, связанные с использованием современных технологий. Приведены примеры наиболее перспективных и

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: annabalabanovasochi@gmail.com (А.О. Балабанова), olontseva@icloud.com (Л.С. Сагайдак)

актуальных технологий, которые применяются в практике, отмечено развитие таких форм работы в государственных учреждениях, как разработка системы предоставления государственных услуг через портал «Госуслуги» и МФЦ. Учитывая проанализированные публикации и опыт работы социальных организаций и сервисов выделены следующие направления применения современных технологий и инструментов в сфере социальных услуг: создание интерактивных онлайн-платформ; боты; гражданские технологии социального взаимодействия и принятий коллективных решений; образовательные он-лайн инструменты; технологии открытых данных; сервисы приема пожертвований; онлайн-инструменты для создания форм обратной связи; геочаты; технологии для управления людьми, командами и проектного менеджмента; сервисы он-лайн карт; сервисы маркетинговых инструментов и продвижения; гаджеты-помощи.

Ключевые слова: технологии, инструменты, социальные услуги, муниципальные услуги.