

## АВТОРЕФЕРАТ

**Тема выпускной квалификационной работы:** Применение IT-технологий для повышения эффективности работы центров социального обслуживания населения (на примере ГБУСО «ПЯТИГОРСКИЙ КЦСОН»).

**Автор работы:** Дышеков Алим Замирович

**Научный руководитель:** профессор кафедры креативно-инновационного управления и права; доктор философских наук; кандидат экономических наук Богданова Элина Николаевна

**Сведения об организации заказчике:** ГБУСО «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения». г. Пятигорск ул. Сельская 40, Ставропольский край.

**Актуальность темы исследования** заключается в том, что по мере становления в нашей стране системы социальной работы как профессиональной деятельности информационные технологии (IT) находят все большее применение в различных ее сферах. Благодаря достижениям в сфере IT, информационное обеспечение широких масс стало легко выполнимой задачей. Несмотря на это, потенциал IT-технологий в социальной сфере в России остается не реализованным, более того, анализ информационной среды в которой задействованы социальные службы КМВ, показывает необходимость модернизирования используемых средств коммуникации и обновления IT-базы данных учреждений. В связи с этим инновационным в отечественной практике социальной работы является подготовка и деятельность социальных работников, специализирующихся на использовании информационных технологий в социальной сфере, а также модернизация имеющихся IT-ресурсов.

**Объектом исследования** предстают официальные сайты комплексных центров социального обслуживания населения, на территории КМВ.

**Предметом исследования** являются IT-технологии, используемые в

деятельности КЦСОН, анализируемые в их содержательной специфике и процессуальных особенностях.

**Целью исследования** является изучение особенностей использования информационных технологий для создания стратегии внедрения инновационных форм деятельности КЦСОН г. Пятигорск и повышения их эффективности.

Основываясь на характеристиках объекта, предмета и цели нашего исследования, нами сформированы следующие **задачи исследования**:

- изучить сущность и специфику использования IT-технологий в процессе деятельности социальных служб и учреждений;
- проанализировать особенности практического применения IT-технологий в социальном процессе;
- установить преимущества и возможные пути развития IT-технологий как отдельный инструмент совершенствования работы официального сайта КЦСОН;
- выявить уровень развития и условия необходимые для внедрения инновационных IT-технологий в процесс деятельности КЦСОН г. Пятигорск;
- разработать ряд дизайнерских и информационных решений для модернизации сайта Пятигорского КЦСОН;
- создать стратегический план внедрения инновационных IT-технологий в структуру интернет-сайта КЦСОН г. Пятигорск для совершенствования процесса информационной деятельности и повышения их эффективности.

**Теоретические основы исследования** составляют научные положения и выводы относительно: методологии построения и функционирования информационных систем, функционирования и развития компьютерных сетей, интернет технологий консультирования, функционирования рекламных компаний в сети Интернет, теория построения динамичных HTML-страниц, системного подхода к созданию Интернет сайтов и т.д.

**Методологические основы исследования.** Для решения поставленных нами в исследовании задач, мы применили следующие методы исследования: метод рефлексивного самоотчета; системного анализа; фактологический метод; библиографический метод; метод сравнительного анализа; статистический метод; контент-анализ.

**Теоретическая значимость и новизна исследования** заключается в уточнении форм и научных принципов применения IT-технологий в социальной работе, что может представлять интерес для студентов обучающихся на направлении «Социальная работа», специалистов по социальной работе и КЦСОН.

**Практическая значимость** состоит во внедрении инновационных IT-технологий в структуру интернет-сайта Пятигорского КЦСОН, которые также может быть адаптированы для других различных социальных служб и организаций.

Объем работы составляет 72 страницы. Работа состоит из введения, двух глав по три параграфа, заключения, библиографического списка и содержит 2 таблицы, 1 рисунок и 9 приложений.

### **Содержание работы**

В **первой главе** характеризуется сущность и специфика использования IT-технологий в процессе деятельности социальных служб и учреждений. Анализируется практика использования IT-технологий в социальном процессе как предмет анализа теории социальной работы, а также IT-технологии рассматриваются как отдельный инструмент совершенствования работы официального интернет-сайта КЦСОН. В ней приведены основные научные работы, составляющие фундамент для становления практики применения IT-технологий в социальной сфере. Выявлен ряд проблем современной системы социальной работы и поставлены концептуальные вопросы, решение которых позволит построить новую структуру деятельности с использованием IT-

технологий для совершенствования процесса оказания различного вида помощи. Проанализирована сущность ключевых понятий исследования таких как, «коммуникация», «интернет-коммуникация» и т.д. Обоснованы преимущества использования IT-технологий в различных сферах социальной работы в первую очередь как дистанционной формы оказания социальной помощи и инструмент для постоянного повышения квалификации специалистов по социальной работе.

Во **второй главе** мы рассмотрели вопросы применения IT-технологий в рамках работы интернет-сайта «Пятигорский КЦСОН». С помощью контент-анализа и сравнительного метода исследования, определили уровень развития и условия необходимые для внедрения инновационных IT-технологий в процесс деятельности КЦСОН г. Пятигорск. Определили список законодательных актов и нормативных критериев определяющих и регулирующих деятельность официальных государственных сайтов РФ. Это позволило выявить определенные недостатки существующей системы оценки качества сайтов государственных учреждений и дать рекомендации по их преодолению. В частности, мы рекомендуем ввести несколько дополнительных критериев оценки качества реализации информационной политики государственных веб-ресурсов. Например, одного из ключевых на наш взгляд параметров для оценки «Наличие сервисов, которые существенно улучшают удобство пользования сайтом: поиск, карта, подписка, статистика посещений, форумы, опросы, последние обновления и т.д.» данный критерий является более объемным, что позволяет произвести комплексную оценку наиболее значимых разделов и функций сайта

Также в рамках исследования мы разработали ряд дизайнерских и информационных решений для модернизации сайта «Пятигорский КЦСОН», которые призваны повысить, во-первых, престиж КЦСОН, во-вторых посещаемость официального сайта КЦСОН. На основе исследования

современных успешных сайтов различных государственных учреждений мы выявили, что наиболее удобным и оптимальным с точки зрения дизайна сайтов является построение структуры сайта в блочном типе и использование минимального количества цветов, но разнообразных оттенков.

Все это позволило нам разработать стратегический план внедрения совершенствующих ИТ-технологий в структуру интернет-сайта КЦСОН г. Пятигорск для совершенствования процесса информационной деятельности и социальной деятельности. Мы выявили и описали все ключевые этапы разработки современного качественного сайта, определили сильные и слабые стороны проекта, риски и возможности реализации, обоснованы перспективы его развития и т.д.

**Результаты исследования.** Таким образом, в результате проведенного исследования, нами был выявлен большой потенциал реализации ИТ-технологий на базе официального сайта КЦСОН г. Пятигорск.

Теоретический и практический анализ проведенный в рамках исследуемого вопроса позволяет нам сделать вывод о том, что использование ИТ-технологий будет способствовать расширению границ профессиональной деятельности, откроет неограниченный доступ к любым необходимым информационным ресурсам и контактам, ускорит скорость обмена социально-правовой информацией между специалистом социальной работы и получателем социальных услуг.

В рамках работы нами были выявлены требования к содержанию, структуре, дизайну и технической составляющей официального сайта государственного учреждения. Также нами был произведен SEO-анализ сайта Пятигорского КЦСОН и на основе данного анализа выдвинули ряд рекомендаций по устранению ошибок и недочетов, обнаруженных в работе сайта

После завершения комплексного анализа, всех составляющих сайта, а также разработки списка рекомендаций по улучшению официального сайта Пятигорского КЦСОН, мы разработали стратегию внедрения IT-технологий в его структуру и составили паспорт соответствующего проекта. Все это позволило нам достигнуть поставленной в ВКР цели.