

ГАСУМОВА СВЕТЛАНА ЕВГЕНЬЕВНА

кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной работы юридического факультета
Пермского государственного университета,
svetagasumova@ya.ru

GASUMOVA SVETLANA

Ph.D (sociology), associate professor, department of social work, the law faculty, Perm state university

УДК 364:004.45

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

INFORMATIZATION IN SOCIAL WORK: THE RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE

Аннотация. В статье рассмотрен процесс информатизации социальной работы, описана специфика этого процесса, выявлены особенности, тенденции и проблемы использования автоматизированных информационных технологий в системе органов и учреждений социального развития в России.

Abstract. The author considers the informatization process in social work, describes special character of this process and reveals features, trends and problems of automated information technologies use in Russian system of social development bodies and establishments.

Ключевые слова: информатизация, информационные технологии, информационные ресурсы, Интернет, информационное пространство, социальная работа, социальное развитие.

Keywords: informatization, information technologies, information resources, the Internet, general uniform information space, social work, social development.

В настоящее время персональные компьютеры становятся доступными и необходимыми для многих членов общества, что приводит к революционным изменениям в социальной сфере: создаются принципиально новые возможности для социальной работы, в том числе социальной адаптации и реабилитации, трудоустройства, образования в домашних условиях, социального прогнозирования и проектирования, предоставления информационных социальных услуг, автоматизации управленческой деятельности. Этому способствует повышение информационной культуры общества, изменение общественного сознания. Однако, с другой стороны, государство и общество должны быть заинтересованы не упускать эти возможности, развивая, реформируя и финансируя соответствующие направления деятельности.

Информатизацию социальной работы целесообразно, на наш взгляд, рассматривать как часть процесса информатизации социальной сферы, то есть процесса расширенного производства и воспроизводства социальных изменений, происходящих в современном обществе с помощью перспективных информационных технологий, на основе актуализации ресурсных возможностей индивидов (групп) в решении проблем жизнедеятельности.

Процесс информатизации социальной работы осуществляется на основе применения информационных технологий (ИТ) в области оказания

социальной помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Понятие «информационная технология» возникло в последние десятилетия XX в. в процессе становления информатики. Основной особенностью ИТ является то, что в ней и предметом, и продуктом труда (переработки) является информация, а орудиями труда выступают средства вычислительной техники и связи [1, с. 13–15]. В российском законодательстве под информационными технологиями понимаются процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»).

К основным направлениям развития информационных технологий сегодня относят развитие средств информатизации массового применения, глобальных информационно-телекоммуникационных сетей и сетевых телекоммуникационных технологий, систем глобального телевидения, интеллектуальных систем и технологий их массового применения непрофессиональными пользователями. В целом, благодаря современным средствам реализации ИТ, существенно расширяются функциональные возможности по обработке изображений, речевой информации, полнотекстовых документов, результатов научных исследований

и массового мониторинга. Развиваются электронные библиотеки текстовой, аудио- и видеoinформации, а также электронные полнотекстовые архивы. Продолжаются поиски методов использования знаний при автоматизированном решении сложных задач в различных сферах социальной практики. Важное социальное значение имеет то, что в информационном обществе уровень технической оснащенности позволяет удовлетворять любые информационные потребности каждого человека в любой точке пространства и в любое время.

В социальной работе, на наш взгляд, можно выделить следующие виды информационных технологий по характеру субъекта и объекта:

- Интернет-технологии на основе применения Интернет-ресурсов социальной сферы (субъекты — разработчики web-ресурсов, объекты — пользователи сети Интернет);
- программное обеспечение (автоматизированные информационные системы и базы данных), предназначенное для социальной сферы (субъекты — ведомства социальной сферы, объекты — специалисты и клиенты этих ведомств);
- социально значимые технологии массовых коммуникаций на базе печатных СМИ, средств теле- и радиовещания, наружной рекламы (субъекты — СМИ, объекты — аудитория СМИ);
- обучающие информационные технологии (субъекты — образовательные учреждения и организации, объекты — обучающиеся).

Главной характеристикой ИТ в социальной работе является, по нашему мнению, их функциональная направленность на решение социальных проблем в обществе.

По К.К. Колину, в качестве универсального общего критерия эффективности любых видов информационных технологий можно использовать экономию социального времени, которая достигается в результате их практического использования [4, с. 64–68]. По этому критерию наибольшее значение для социальной работы имеют ИТ, связанные с массовыми информационными процессами. Их оптимизация должна обеспечить экономию социального времени благодаря их широкому и многократному применению.

Пока процесс внедрения информационных технологий в социальную работу в России протекает крайне медленно, неравномерно, стихийно. Так, федеральная целевая программа «Электронная Россия 2002–2010 годы» практически не затрагивала эту сферу. В новой государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» среди мероприятий подпрограммы «Качество жизни граждан и условия развития бизнеса в информационном обществе» предусмотрены только социальная адаптация и развитие творческих способностей лиц с ограниченными возможностями здоровья посредством использования современных информационных технологий и дистанционных образовательных технологий, в том числе организация дистанционного обучения детей-инвалидов, нуждающихся в обучении по общеобразовательным программам на дому [2]. Хотя, по нашему убеждению, программа

должна была бы содержать мероприятия по обеспечению бесплатного доступа в сеть Интернет для малообеспеченных граждан (как, например, в Великобритании и Германии, где помещения, оборудованные компьютерами с бесплатным доступом в Интернет есть не только в библиотеках, но даже в социальных приютах для бездомных, в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних). Кроме того, необходимо бесплатное обучение пожилых россиян компьютерным технологиям, создание Интернет-порталов социальных услуг, установка информационно-справочных терминалов с доступом к этим порталам в торговых центрах и других общественных местах и многое другое.

Для информатизации социальной работы в России принципиально важное значение имеет формирование единого информационного пространства в сфере социального развития. Единое информационное пространство — это совокупность взаимосвязанных государственных, муниципальных, корпоративных и частных информационных систем и ресурсов, размещенных на территории России, и комплекс обеспечивающих систем. В сфере социального развития оно должно быть основано на создании единой государственной автоматизированной системы персонального учета всего населения. В перспективе это позволит обеспечить реализацию адресного и дифференцированного подхода к предоставлению гражданам социальной помощи, пенсионного обеспечения. Доступ к данным о любом лице либо группе лиц в любой момент времени для заинтересованных ведомств в пределах компетенции позволил бы значительно повысить эффективность их деятельности, облегчить взаимодействие граждан с органами власти, при этом оптимизировать структуру административного аппарата.

Формирование такой системы персонального учета населения Российской Федерации будет завершено к 2012 г. (Концепция создания системы персонального учета населения Российской Федерации: утв. распоряжением Правительства РФ от 09.06.2005 № 748-р). Пока учет населения осуществляется на основе регистрации органами внутренних дел, Пенсионным фондом, Фондом социального страхования, Фондом обязательного медицинского страхования и т.д. В сфере социального развития используется *Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи* (в литературе для его обозначения используются также более краткие термины «социальный регистр населения» либо «единый социальный регистр льготников» и т.п.). Ведение данного федерального регистра осуществляет Пенсионный фонд РФ и его территориальные органы. С 2006 г. этот регистр официально включен в число учетных систем федеральных органов государственной власти в России. Такие регистры сформированы и в обязательном порядке ведутся во всех регионах.

Однако серьезным упущением сегодня является то, что информатизации сферы социального

развития и формированию единого информационного пространства на основе создания общедоступных информационных ресурсов по социальным проблемам государством не уделяется должного внимания. Федеральная целевая программа информатизации социального развития отсутствует (при том, что информатизации образования и культуры уделяется пристальное внимание). Практически отсутствуют государственные специализированные web-ресурсы по социальной проблематике: по проблемам насилия в семье, алкоголизма, наркомании, преступности, безнадзорности, семейного благополучия и т.п. Подобные ресурсы могли бы содержать отдельные разделы, ценные и полезные для специалистов и для обывателей. Гарантия достоверности содержащейся в них информации выгодно отличала бы их от остальных, зачастую не вызывающих доверия ресурсов сети Интернет. Исключение здесь, нужно признать, составляет ряд проектов, например — Департамента воспитания, дополнительного образования и социальной защиты детей Министерства образования и науки РФ «Усыновление в России» по адресу <http://www.usynovite.ru>.

В Пермском крае реализуются аналогичные Интернет-проекты по усыновлению, показавшие свою высокую эффективность. Краевым Министерством социального развития созданы и ведутся сайты [7, с. 405–409]:

- «Усыновление детей» (www.usinovitedetei.ru) — с 2008 г., предоставляется информация на русском и английском языках для кандидатов в усыновители о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, о порядке усыновления. За 9 месяцев 2009 г. 178 из 227 детей, информация о которых была размещена на сайте, были усыновлены. Посещаемость сайта только за август 2009 г. составила 157 716 посещений. Эти факты свидетельствуют о несомненно высокой популярности и эффективности Интернет-ресурса.

- «Требуется мама» (www.mama.perm.ru) — с 2008 г., также содержит информацию о детях, подлежащих усыновлению, о процедуре усыновления и опеки, а также сведения о проблемах детей-сирот и детских учреждений. Одной из задач ресурса является формирование позитивного общественного мнения по вопросу усыновления.

- «Виртуальные родители, наставники, друзья» (www.virtualparents.ru) — с 2007 г., посвящен детям-инвалидам, оставшимся сиротами или без попечения родителей и проживающим в двух специализированных детских домах-интернатах Пермского края — Осинском и Рудничном. С помощью Интернет-ресурса желающим предлагается виртуальное общение с такими детьми, нацеленное на их социально-психологическую поддержку, преодоление социальной изоляции, развитие навыков социальных контактов и работы с компьютером. Предполагается повышение мотивированности общественности на помощь этим детям. В среднем ежемесячно на сайте отмечается около 50 писем детям. На наш взгляд, этот проект пропагандирует идеи милосердия в обществе, предоставляет людям доступную возможность проявить свои

добродетельные качества и является без преувеличения блестящим.

Данные проведенного нами экспертного опроса специалистов в области информатизации социальной сферы Пермского края свидетельствуют о том, что сегодня также необходимо:

- 1) создать информационные ресурсы в сети Интернет, ориентированные на различные социальные группы, с целью предоставления им профессиональной социально-правовой, психологической, педагогической и социально-медицинской консультативной помощи, способствующей обеспечению их деятельного существования и профилактике социального неблагополучия;

- 2) создать Интернет-службу информационно-справочной поддержки специалистов органов и учреждений социального развития Пермского края для рассылки методических рекомендаций, научных и практических достижений в области профилактики и решения социальных проблем;

- 3) обеспечить доступ к ресурсам сети Интернет специалистов системы органов и учреждений социального развития, а также проводить их регулярное обучение для повышения ИКТ-компетентности в условиях информатизации современного общества;

- 4) разработать на федеральном и региональном уровне целевые программы информатизации сферы социального развития (по аналогии с информатизацией культуры, информатизацией образования и т.п.);

- 5) развивать инновационные ИТ (включая заимствованные из зарубежного опыта) в практической социальной работе.

Перейдем к анализу автоматизированных ИТ, использующихся в структурах государственного и муниципального управления социальной работой и являющихся по сути инструментом формирования социальной политики. Сначала рассмотрим назначение и функции автоматизированных информационных систем, разработанных для сферы социального развития в России и Пермском крае. Затем проведем сравнение их функциональности с функциональностью систем, использующихся в зарубежной практике, и обозначим необходимые направления и перспективы развития программных средств информатизации социальной работы в нашей стране.

Анализ функциональности программных средств автоматизации управления социальной сферой в России на федеральном уровне проведем на примере четырех информационных систем, разработанных по заказу Министерства труда и социального развития РФ (в настоящее время — Министерство здравоохранения и социального развития РФ) Тульским проектно-конструкторско-технологическим институтом автоматизированных систем управления, а также Государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и АИС учета и предоставления льгот гражданам с использованием электронных социальных карт. Нами проведен контент-анализ их технических, инструктивных и нормативных описаний.

Перечень проанализированных программных средств (федеральный уровень)

№	Название автоматизированной информационной системы (АИС)	Назначение автоматизированной информационной системы (АИС)
1	АИС «Адресная социальная помощь»	ведение баз данных о клиентах, их правах и предоставленных видах помощи и услуг органами и учреждениями социального развития и других отраслей социальной сферы
2	АИС «Региональное социальное законодательство»	создание и ведение баз данных нормативных актов в области социальной защиты населения, льгот, компенсаций, субсидий и социальных выплат и их получателей
3	АИС «Прожиточный минимум»	оперативный расчет прожиточного минимума для различных социально-демографических групп населения специалистами ведомств социальной сферы на основе нормативных документов
4	Программный комплекс «Модельные методики автоматизированного учета доходов и уровня жизни населения»	учет всех видов доходов граждан, состоящих на учете в органах социального развития, оценка их нуждаемости и определение размера государственной социальной помощи
5	Государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей	ведение органами опеки и попечительства учета детей, оставшихся без попечения родителей, содействие в их устройстве на воспитание в семьи граждан РФ, создание условий для реализации права граждан, желающих принять детей на воспитание в свои семьи, на получение полной и достоверной информации
6	Интегрированная информационная система учета и предоставления льгот гражданам на основе универсальных электронных карт (или электронных социальных карт)	автоматизированное предоставление и учет услуг получателям социальных льгот на основе единого банка данных социальных льготников, применяется в отдельных регионах России

Выявлено, что их основными функциями является ведение баз данных (нормативных актов, клиентов и т.п.), получение справочной информации (о льготах, компенсациях, субсидиях, специалистах ведомства, адресах и т.п.), комплексный анализ сведений из базы данных по заданным критериям и составление отчетов, автоматизированный расчет величины среднедушевого дохода, ведение учета (потраченных средств, предоставленных мер социальной поддержки и т.п.). Подобные программные средства позволяют передавать информацию с низшего уровня на более высокий и на основе обобщенного анализа учитывать социально-демографическую и социально-экономическую ситуацию района, нуждаемость населения в конкретных видах льгот, социальной помощи и услуг, прогнозировать ресурсы для социального обслуживания и социальной поддержки населения. С их помощью решаются такие задачи, как создание механизмов эффективного распределения ограниченных бюджетных средств, определение приоритетов в социальной политике региона, обеспечение учета финансов по направлениям финансирования, получение необходимых форм отчетности, создание имитационных моделей для принятия решений как об оптимальном распределении ресурсов, так и при подготовке решений по изменению и дополнению существующего законодательства. Они обеспечивают информационную поддержку руководства и сотрудников государственных и муниципальных органов власти социальной сферы и сотрудничающих с ними структур в процессе осуществления их функций. Использование автоматизированных информационных технологий определяет стратегию при составлении социальных программ, касающихся жилищных субсидий, детских пособий, социальных пособий по нуждаемости и т.д.

В настоящее время расширение функциональности применяющихся программных средств — проблема, по мнению специалистов, методологическая. Необходимо выполнить такие задачи, как приведение к соответствию нормативных актов о социальной помощи, принятых органами власти различных уровней; формирование в регионах доступных населению через Интернет информационных ресурсов для получения всех необходимых справок по предоставлению социальной помощи и т.п. [5, с. 27–29; 10, с. 83–90].

В Пермском крае накоплен свой опыт автоматизации деятельности ведомства социального развития, на основе использования собственных разработок. Нами также проведен анализ функциональности таких программных средств.

Проведенный нами анализ показал, что в Пермском крае используемые автоматизированные информационные технологии в управлении социальной сферой обладают определенной спецификой. Основным их достоинством является системный подход в сборе и анализе данных для разработки мер социальной политики посредством вовлечения всех субъектов управления социальной сферой и агрегации информационных ресурсов. Проводится не только анализ данных о гражданах, состоящих на учете в тех или иных ведомствах социальной сферы, но сравнение их численности с общим количеством представителей социальных групп. Например, мониторинг и контроль эффективности системы профилактики и сопровождения социального сиротства осуществляется на основе оценки удельного веса:

- семей, обратившихся в центры (кабинеты) планирования семьи, в общем количестве семей;
- неполных семей, имеющих несовершеннолетних детей, в общем количестве таких семей;

Перечень проанализированных программных средств (Пермский край)

№	Название автоматизированной информационной системы	Назначение автоматизированной информационной системы
1	Программный комплекс «Социальный регистр населения»	персонифицированный учет получателей социальной помощи Пермского края в учреждениях социального обслуживания населения и органах социального развития
2	Автоматизированное рабочее место «Дети улиц»	ведение учета неблагополучных детей и семей, получаемых ими льгот учреждениями социального обслуживания населения и органами социального развития Пермского края
3	Информационно-аналитическая система «От пособия к зарплате»	ведение личных дел участников социальной программы «От пособия к зарплате», формирование и сбор статистики по проделанной работе органами социального развития
4	Программный комплекс мониторинга и сбора сведений, отражающих критерии эффективности системы профилактики и сопровождения социального сиротства	расчет критериев и анализ эффективности системы профилактики и сопровождения социального сиротства органами местного самоуправления (управления образования, здравоохранения, социального развития, внутренних дел, опеки и попечительства, по делам молодежи, комиссий по делам несовершеннолетних, центров занятости населения), образовательными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, специализированными социально-реабилитационными учреждениями для несовершеннолетних, учреждениями культуры, досуга, спорта и туризма
5	Программный комплекс «КДН»	ведение базы данных о состоящих на учете в комиссиях по делам несовершеннолетних, семьях в социально опасном положении, о правонарушениях несовершеннолетних, мероприятиях и заседаниях комиссии, анализ состояния системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в регионе
6	Программный комплекс «Мониторинг целевых программ»	автоматизация основной деятельности органов управления по контролю за порядком реализации целевых программ
7	Информационно-справочная система Правительства Пермского края	ведение базы данных о служащих в органах законодательной и исполнительной власти (ФИО и контактная информация)

- выявленных детей, оставшихся без попечения родителей, в общей численности детского населения;

- возвратов детей из кровных семей в общем числе детей, возвращенных в кровные семьи;
- выпускников детских домов, обеспеченных жильем, в общем количестве выпускников детских домов.

Кроме того, мониторинг включает определение не только финансовых, но и временных затрат органов управления и учреждений на выполнение их функций. Автоматизированный мониторинг целевых социальных программ обеспечивает регулярное представление информации о ходе их финансирования и результатах проводимых контрольных мероприятий всем исполнителям программ и мероприятий, а также контролирующим организациям (Правительство и исполнительные органы государственной власти Пермского края, Законодательное Собрание, пресс-служба администрации губернатора и др.). Такой подход позволяет в динамике определить тенденции развития социального положения различных социальных групп и изменить способы работы ведомств, повысить ее эффективность.

Теперь проведем анализ зарубежного опыта информатизации социальной работы и перспектив его внедрения в России. Широкомасштабное использование компьютеров в работе ведомств социальной сферы в таких странах, как, например, США, началось в 60–70-х гг. XX в. [8, с. 348–353]. Уже тогда были внедрены управляющие информационные системы, позволявшие собирать информацию об оказании помощи, накапливать ее,

обрабатывать и обобщать результаты для формирования отчетности.

С середины 70-х гг. XX в. в социальной сфере США используются автоматизированные системы информационно-справочных услуг (ИСУ) о наличии ресурсов, вакансиях рабочих мест и т.п. Создана централизованная федеральная сеть ИСУ. Интересно, что ее финансирование осуществляется как из бюджета, так и за счет дотаций заинтересованных частных организаций и фондов (например, частные детские сады, службы подбора персонала, частные медицинские и реабилитационные центры и т.д.). Например, системы ИСУ по социальной работе существуют как в государственном, так и в общественном и частном секторах. Уже в 1990-х годах их насчитывалось предположительно до 10 тыс. В их разработке и ведении участвуют как социальные работники, так и врачи, педагоги, психологи, специалисты по компьютерной технике, широко используется помощь добровольцев. Услуги систем ИСУ обычно предоставляются бесплатно.

Затем было внедрено огромное количество разнообразных автоматизированных экспертных и консультативных систем, предназначенных для оказания помощи при принятии решения специалистами и руководителями социальной работы (так называемые системы поддержки принятия решений). Они включают модели, основанные на численном анализе внесенной информации, экспертных оценках, построенных на научных знаниях в различных областях. Такие системы часто используются при консультировании для диагностики проблемы клиента.

В дальнейшем автоматизированные системы были функционально переориентированы на клиентов. Подобные возможности в России пока мало используются, поэтому представляют чрезвычайный интерес с точки зрения перспектив информатизации социальной работы. Одна из таких областей — *компьютеризованное интервью с клиентами*. Характерно, что чем глубже проблема затрагивает индивида (например, злоупотребление алкоголем и наркотиками, сексуальные проблемы), тем охотнее он соглашается на диалог с компьютером, а не со специалистом [6, с. 25–28]. Для самостоятельного получения необходимой информации и оказания самопомощи используется *прямое взаимодействие между компьютером и клиентом*. Применяются автоматизированные системы, позволяющие клиенту получить информацию о своих правах, дающие молодым женщинам советы в связи с рождением ребенка, помогающие престарелым найти подходящее место проживания и т. п.

В России подобный опыт уже получил внедрение в социальном обслуживании населения в Самарской области [3, с. 62–72]. Созданная в этом регионе система общедоступных Интернет-киосков позволяет гражданам взаимодействовать с представителями органов исполнительной власти по актуальным вопросам, получать адресную информацию о порядке и условиях предоставления социальных льгот, делать удаленные запросы на предоставление услуги, получать информацию о готовности оформляемых документов, описывать собственные потребности, получать сведения об организациях, которые могут предоставить запрашиваемые услуги. Причем простой и дружелюбный интерфейс создан специально для людей без опыта работы в Интернете.

Вообще, область самопомощи клиентов — одна из самых актуальных разрабатывающихся областей в информатизации социальной работы. Она может получить довольно быстрое развитие, так как число потенциальных пользователей программ самопомощи значительно превышает число посетителей учреждений. По оценкам специалистов, это огромный рыночный потенциал, поэтому инвестиции в программное обеспечение систем

самопомощи могут быть очень выгодными и с финансовой точки зрения. К тому же, серия экспериментов в этой области, проведенных в США [9, с. 357–366], показала, что результаты автоматизированных подходов сравнимы с результатами стандартного оказания помощи.

Таким образом, компьютер во всем мире становится обязательной принадлежностью для специалистов и клиентов в социальной работе. Вместе с тем специфика социальной работы такова, что ИТ для использования в ней должны выбираться и внедряться крайне осторожно. Это должны быть такие технологии, которые действительно облегчают труд специалистов, а не создают дополнительную нагрузку и не отнимают большое количество времени. Действительно, характерно, что автоматизированные системы создают большую нагрузку персоналу низшего звена, который несет основную ответственность за ввод и корректировку информации. Эта проблема рассматривается в монографии Т. Уолза и др. «За границами менеджмента: гуманизация процесса управления» [11]. Авторы утверждают, что работники социальных служб должны иметь возможность тратить основные усилия на оказание помощи людям, а не на ведение баз данных, составление отчетов и т. п.

Россия пока существенно отстает в области информатизации социальной работы. Для адаптации к российской практике описанных выше технологий, кроме материальных ресурсов, необходима стандартизация знаний в области решения социальных проблем (оказания социальной помощи и т. п.), унификация и формализация правил, исходя из которых специалист социальной работы осуществляет свою деятельность и принимает то или иное решение. А также принципиально важно понимание субъектами процесса информатизации социальной работы значимости и высокой социальной и экономической эффективности внедрения подобных программных средств.

Информатизация социальной работы служит развитию человеческого потенциала, актуализации ресурсных возможностей индивидов и социальных групп в решении проблем жизнедеятельности.

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: учебник / М.И. Семенов, И.Т. Трубилин, В.И. Лойко, Т.П. Барановская; под общ. ред. И.Т. Трубилина. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 416 с.
2. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)»: утв. распоряжением Правительства РФ от 20.10.2010 №1815-р.
3. Гриценко Е. А. К проблеме региона в сфере социальной защиты населения и путей их решения // Партнерство в системе социальной поддержки населения: Материалы II-ой Всерос. науч.-практ. конф., посвящ. 10-летию специальности «Социальная работа» (Самара, 26–27 января 2006 г.) / Под общ. ред. В. Я. Мачнев, Л. В. Куриленко. — Самара: Универс-групп, 2006. — С. 62–72.
4. Колин К. К. Социальная информатика. — М.: Акад. Проект: Фонд «Мир», 2003. — 432 с.
5. Конявский В. А., Монастырская Н. Т., Братухин П. И. О реализации проекта «Социальная карта» в субъектах Российской Федерации // Информационное общество. — 2005. — №2. — С. 27–29.
6. Матилер Э. Компьютеризация // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. — Т. 2. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. — С. 25–31.
7. Прокуркина А. С. Открытые информационные системы «Усыновление детей», «Виртуальные родители, наставники, друзья», «Требуется мама» // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности: системные междисциплинарные исследования: сб. матер. Всерос. науч.-практ. конф.

- с междунар. участием (г. Пермь, Перм. гос. ун-т, 29–30 сентября 2009 г.) / Под общ. ред. З.П. Замараевой, М.И. Григорьевой; — Пермь: Перм. гос. ун-т, 2009. — С. 405–409.
8. *Ratt Ч. А.* Информационное обеспечение принятия управленческих решений // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. Т. 1 / пер. с англ. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. — С. 348–353.
9. *Скуч Д.* Информационные системы в агентствах // Энциклопедия социальной работы: в 3 т. — Т. 1. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. — С. 357–366.
10. *Соболева Л. А., Шардакова Л. Н.* Информационные технологии — современные способы деятельности КДНиЗП // Реализация правозащитной функции КДНиЗП средствами современных социальных технологий / Под. общ. ред. Т. И. Марголиной. — Пермь: ПОНИЦАА, 2004. — С. 83–90.
11. *Aldridge M., Macy W., Walz T.* Beyond management: Humanizing the administrative process. — Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. — 167 p.