

ИНКЛЮЗИВНАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СТРАТЕГИЙ И ПРАКТИК РАЗВИТИЯ

Т. В. Складорова¹, О. В. Зайцева², Я. Ю. Правкина³

¹*Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю. А.,
Саратов (Россия)*

²*Саратовская государственная юридическая академия, Саратов (Россия)*

³*Саратовский государственный аграрный университет имени Н. В. Вавилова, Саратов
(Россия)*

Введение. В статье представлен авторский социологический анализ стратегий и практик оказания социальными сервисами услуг социально-депривированным категориям населения. В качестве предмета исследования выступает инклюзивная направленность Интернет-ресурсов социальных сервисов городов Поволжья. Инклюзия, как объект мультидисциплинарного исследования, представляет профессиональный интерес не только для специалистов непосредственно вовлеченных в процесс социальной инклюзии (социальные работники, медицинские и педагогические работники, социологи, психологи, валеологи), но и широкого круга работодателей, представителей власти и гражданского общества, в целом. Инклюзивная культура, выступая уже частью современной повседневности, способствует появлению новых социальных пространств, практик и стратегий взаимодействия, генерирующих инклюзивные формы оказания социальных услуг. Актуальность авторского исследования обусловлена активным вхождением в традиционные формы социальной коммуникации IT-технологий, необходимость которых подтверждается спецификой распространения пандемии и вынужденными ограничениями жизнедеятельности, её переходом в онлайн-формат.

Методы. В работе над статьёй проведён теоретический анализ массива данных отечественных и зарубежных научных источников (монографий, статей и публикаций по теме исследования, авторефератов на соискание учёных степеней по социологии) и нормативно-правовой документации, что позволило сопоставить и систематизировать международные и российские наработки в контексте тенденций оценки эффективности инклюзивных практик социальных сервисов; метод анализа интерактивных документов; контент-анализ сайтов социальных служб.

Основные идеи исследования, полученные результаты и их обсуждение. В результате авторского теоретического анализа научных источников и проведённого эмпирического исследования (контент-анализ Интернет-ресурсов социальных служб Поволжских городов) были подтверждены ранее полученные данные о комплексе социетальных функций инклюзивной культуры социальных служб, в том числе в аспекте нетипичного детства. Обоснованы факторы и принципы повышения эффективности деятельности социальных служб: развитие онлайн услуг, через оценку эффективности онлайн ресурсов. Предложено введение понятия «онлайн эффективность», что сегодня рассматривается не только как наиболее оперативный и доступный способ получения информации и услуг, но и актуальный (в условиях пандемии).

Заключение. В статье представлены результаты оригинального авторского исследования, направленного на формирование актуальных маркеров оценки онлайн ресурсов социальных сервисов в контексте инклюзивной культуры. Выявлены и обоснованы факторы и принципы повышения эффективности деятельности учреждений социального обслуживания детей-инвалидов, с учётом современных глобальных трансформаций социокультурной жизни.

Ключевые слова: социальное пространство, инклюзивные практики, оценка качества услуг, эффективность социальных сервисов, онлайн-эффективность.

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-011-00542—а.

Список литературы

1. Андрусюк Н. Ю., Безенкова Т. А. Анализ положительного опыта использования социально-культурных технологий в процессе реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья/Гуманитарно-педагогические исследования. 2018. Т. 2. № 1, С. 24—30
2. Бурдьё, П. Социология социального пространства/Серия: Gallicinium. Пер. с фр. Н. А. Шматко. — М.: Алетейя, Институт экспериментальной социологии, 2007 г. — 288 с.
3. Вебер М. Основные социологические понятия //Западноевропейская социология XIX-начала XX веков. - М., 1996. - С. 455—491. https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/Weber/osn_soc.php (дата обращения к ресурсу 20.06.2020)
4. Лакомова А. А. Общественный контроль и независимая система оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги. Научный журнал «РЕМ: Psychology. Educology. Medicine» ISSN 2312-9352 (Online), 2016. №3. С.253—266.
5. Мясникова В. М. Деятельность школьных социальных служб в рамках инклюзивного образования // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2016. — Т. 27. — С. 12—13. — URL: <http://e-koncept.ru/2016/56439.htm>. (дата обращения к ресурсу 26.06.2020)
6. Межкультурные компетенции в социальных службах. Формирование инклюзивной организационной культуры: методологическое руководство / пер. с англ. под общ. ред. Е. Ярской-Смирновой. Совет Европы, 2017. С. 142 <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/41kx8fa0zk/direct/204746712.pdf> (дата обращения к ресурсу 30.06.2020)

7. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. — № 2/2012. С.— 231—234
8. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения», прописывающий требования к качеству социальных услуг и общие положения ГОСТР 52142-2013. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107236> (дата обращения к ресурсу 30.06.2020)
9. Потуткова С. А. «Мягкие» коммуникативные навыки (soft skills) сотрудников как фактор повышения качества социального обслуживания. Отечественный журнал социальной работы. Издательство «Социальное обслуживание», Москва. 2017. С.110—117
10. Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения. Библиотека Гумер. URL: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/pars/pon_ob.php (дата обращения к ресурсу 10.07.2020)
11. Парсонс Т. О структуре социального действия. Библиотека Гумер. URL: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/pars/02.php (дата обращения к ресурсу 05.07.2020)
12. Салганова Е. И. Оценка качества предоставления услуг: результаты социологического исследования Вестник Челябинского государственного университета. 2019. № 3 (425). Экономические науки. Вып. 64. С. 177—182.
13. Склярова Т. В., Зайцев Д. В., Зайцева О. В. Инклюзия детей-инвалидов в общество: анализ с позиций критической социологии // Alma mater (Вестник высшей школы). 2019. № 12. С. 22—26. DOI 10.20339/AM.12-19.022
14. Miundy, K., Manoharan, S., Muniandy, N. Preliminary identification of learners with dyscalculia in malaysian mainstream primary school as initial analysis for early intervention International. Journal of Advanced Science and Technology Volume 29, Issue 7 Special Issue, 14 April 2020, Pages 1831-1870
15. Lakhani A., McDonald D., Zeeman H., Perspectives of self-direction: a systematic review of key areas contributing to service users' engagement and choice-making in self-directed disability services and supports. Health & Social care in the community. Volume 26, Issue 3. May 2018, Pages 295-313 DOI: 10.1111/hsc.12386
16. Osorio G., Monteiro T., Trilling L. Multi-criteria assignment policies to improve global effectiveness of medico-social service sector. Engineering applications of artificial intelligence. Vol. 61. May 2017. Pages 21-34 DOI: 10.1016/j.engappai.2017.02.009
17. Hanyecz-Debelka M., Szanto I. Personalized social services provided to children living with disabilities: a case study in the North-West region of Romania. 15th World lumen congress. Logos universality mentality education novelty 2016 (lumen 15th anniversary edition). European Proceedings of Social and Behavioural Sciences. Vol. 15. Apr. 2016. Pages 456-463
18. Sorescu E.-M., Iacobescu G.-E. Promoting mobile learning in the social work for children with communication disabilities 9th International Conference on Future of Education Florence, ITALY: JUN 27-28, 2019 Pages:197-203
19. DeHoff B., Staten L., Rodgers R., The role online social support in supporting and educating parents of young children with special health care needs in the United States: A Scoping Review. Vol.18, Issue 12, Dec. 2016. Pages: 192-204
20. McNeill Sh., Wilson G. Use of direct payments in providing care and support to children with disabilities: opportunities and concerns. The British Journal of Social Work, Volume 47, Issue 7, October 2017, Pages 1903—1922, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw159>

Авторская справка

СКЛЯРОВА Татьяна Валентиновна, кандидат социологических наук, доцент, начальник отдела по социальной работе, УВР СГТУ имени Гагарина Ю.А., Саратов, Россия. E-mail: skliarovatv@gmail.com.

ЗАЙЦЕВА Олеся Викторовна, кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного и уголовно-исполнительного права, СГЮА, Саратов, Россия. E-mail: zaitsevd@bk.ru.

ПРАВКИНА Янина Юрьевна, кандидат социологических наук, доцент кафедры физической культуры, Саратовский государственный аграрный университет имени Н. В. Вавилова, Саратов, Россия. E-mail: patsva@bk.ru.

UDC 316.614.5

DOI: 10.25686/2410-0773.2020.4.91

THE INCLUSIVE FOCUS OF THE INTERNET RESOURCES OF SOCIAL SERVICES: SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF DEVELOPMENT STRATEGIES AND PRACTICES

T. V. Skliarova¹, O. V. Zaitseva², Y. Y. Pravkina³

¹*Yuri Gagarin state technical university of Saratov, Saratov (Russia)*

²*Saratov State Law Academy, Saratov (Russia)*

³*Saratov State Agrarian University Vavilov N. V., Saratov (Russia)*

Introduction. The article presents the author's sociological analysis of the strategies and practices of social services providing services to socially-deprived categories of the population. The subject of the study is the inclusive focus of Internet resources of social services in the cities of the Volga region. Inclusion, as the object of multidisciplinary research, is of professional interest not only to professionals directly involved in the process of social inclusion (social workers, medical and pedagogical workers, sociologists, psychologists, valeologists), but also a wide range of employers, representatives of the government and civil society in general. The inclusive culture, already part of modern everyday life, promotes new social spaces, practices and interaction strategies that generate inclusive forms of social services delivery. The relevance of the author's research is conditioned by the active entry into traditional forms of social communication of IT technologies, the necessity of which is confirmed by the specifics of the spread of the pandemic and forced restrictions of life, its transition to the online format.

Methods. The work on the article carried out a theoretical analysis of the array of data of domestic and foreign scientific sources (monographs, articles and publications on the topic of research, author's credits for the examination of degrees in sociology) and regulatory and legal documentation, which allowed to compare and organize international and Russian developments in the context of trends in the evaluation of the effectiveness of inclusive practices of social services; The method of analyzing interactive documents content analysis of social services sites.

Results. As a result of the author's theoretical analysis of scientific sources and empirical research (content analysis of the Internet resources of social services of Volga cities) the previously obtained data on the complex social functions of the inclusive culture of social services, including in the aspect of atypical childhood, were confirmed. Factors and principles of improving the efficiency of social services are justified: the development of online services, through the evaluation of the effectiveness of online resources. It is proposed to introduce the concept of "online efficiency", which today is considered not only as the most prompt and accessible way to obtain information and services, but also relevant (in the conditions of a pandemic).

Conclusions. The article presents the results of the original author's study aimed at forming current markers for evaluating online resources of social services in the context of an inclusive culture. Factors and principles of improving the efficiency of social services institutions for children with disabilities have been identified and justified, taking into account the current global transformations of sociocultural life.

Keywords: social space, inclusive practices, quality assessment, effectiveness of social services, online efficiency.

The reported study was funded by RFBR, project «Conceptual model of efficient of social services in inclusion of children-invalids in society» number 19-011-00542—a.

References

1. Andrusyuk N. YU., Bezenkova T. A. *Analiz položitel'nogo opyta ispol'zovaniya social'nokul'turnykh tekhnologij v processe rehabilitacii detej s ogranichennoy mivozmozhnostyami zdorov'ya* [Analysis of positive experiences of using socio-cultural technologies in the rehabilitation of chil-

dren with disabilities] *Gumanitarno-pedagogicheskie issledovaniya* [Humanitarian and pedagogical Research], 2018, vol. 2, no. 1, pp. 24–30 (in Russian)

2. Burd'e P. *Sociologiya social'nogo prostanstva* Seriya: Gallicinium. [Sociology of social space]. (Russ. ed.: Shmatko N. A.) Institut eksperimental'noy sociologii. Sankt Petersburg, Aletea, 2007. 288 p.

3. Veber M. *Osnovnyye sociologicheskiye ponyatiya. Zapadno-evropeyskaya sociologiya XIX–nachala XX vekov* [Basic sociological concepts. Western European sociology of the 19th and early 20th centuries]. Moscow, 1996. pp. 455–491. Available at: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/Weber/osn_soc.php (accessed 20 June 2020)

4. Lakomova A. A. *Obshchestvennyy kontrol' I nezavisimaya Sistema ocenki kachestva raboty organizacij, predostavlyayushchih social'nye uslugi* [Public audit and an independent system for assessing the quality of work of social service providers] *National Journal «PEM: Psychology. Educology. Medicine»*, 2016, no. 3, pp. 253–266. (in Russian)

5. Myasnikova V. M. *Deyatel'nost shkol'nyh social'nyh sluzhzb v ramkah inkluzivnogo obrazovaniya* [School social services in inclusive education] *Nauchno-metodicheskiye elektronnyye zhurnaly «Koncept»* [Concept Journal], 2016, vol. 27, pp. 12–16. Available at: <http://e-koncept.ru/2016/56439.htm>. (accessed 26 June 2020) (in Russian)

6. *Mezhkul'turnyye kompetencii v social'nyh sluzhbach. Formirovaniye inkluzivnoy organizatsionnoy kul'tury: metodologicheskoye rukovodstvo* [Intercultural competence in social services. Building an inclusive organizational culture: methodological guidance] (Russ. ed.: Yarskaya-Smirnova E. Council of Europe, 2017. C. 142 Available at: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/41kx8fa0zk/direct/204746712.pdf> (accessed 30 June 2020) (in Russian)

7. Mayackaya I. N. *Effektivnost' i kachestvo predostavlyaemykh uslug v uchrezhdeniyah social'nogo obsluzhivaniya naseleniya* [The effectiveness and quality of services provided in social services] *Biznes v zakone. Ekonomiko-yuridicheskiy zhurnal* [Economic and Legal Journal], 2012, no. 2, pp. 231–234 (in Russian)

8. The National Standard of the Russian Federation, "Social Services to the Population, which prescribes requirements for the quality of social services and general regulations 52142-2013. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200107236> (accessed 28 June 2020) (in Russian)

9. Potutkova S. A. *«Myagkie» kommunikativnye navyki (soft skills) sotrudnikov kak faktor povsheniya kachestva social'nogo obsluzhivaniya*. [Soft communication skills of employees as a factor in improving the quality of social services] *Otechestvennyy zhurnal social'noy raboty* [Domestic Journal of Social Work] *Izdatel'stvo Social'noe obsluzhivanie* [Publishing Social Services], 2017, pp. 110–117 (in Russian)

10. Parsons T. The concept of society: components and their relationship. Gumer Library. Available at: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/pars/pon_ob.php (accessed 27 June 2020)

11. Parsons T. On the structure of social action. Gumer Library. Available at: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/pars/02.php (accessed 28 June 2020)

12. Salganova E. I. *Ocenka kachestva predostavleniya uslug: rezul'taty sociologicheskogo issledovaniya* [Assessment of the quality of service delivery: results of sociological research] *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta* [Chelyabinsk State University Herald], 2019, no. 3 (425), pp. 177–182. (in Russian)

13. Skliarova T.V., Zajcev D.V., Zajceva O.V. *Inklyuziya detej-invalidov v obshchestvo: analiz pozitsiy kriticheskoy sociologii* [Inclusion of children with disabilities in society: analysis from the perspective of critical sociology] *Alma mater*, 2019, no. 12, pp. 22–26. DOI 10.20339/AM.12-19.022 (in Russian)

14. Miundy, K., Manoharan, S., Muniandy, N. Preliminary identification of learners with dyscalculia in Malaysian mainstream primary school as initial analysis for early intervention International Journal of Advanced Science and Technology Volume 29, Issue 7 Special Issue, 14 April 2020, p. 1831–1870

15. Lakhani A., McDonald D., Zeeman H., Perspectives of self-direction: a systematic review of key areas contributing to service users' engagement and choice-making in self-directed disability services and supports. *Health & Social care in the community*. Volume 26, Issue 3. May 2018, p. 295–313 DOI: 10.1111/hsc.12386

16. Osorio G., Monteiro T., Trilling L. Multi-criteria assignment polices to improve global effectiveness of medico-social service sector. Engineering applications of artificial intelligence. Vol. 61. May 2017. p. 21—34 DOI: 10.1016/j.engappai.2017.02.009
17. Hanyecz-Debelka M., Szanto I. Personalized social services provided to children living with disabilities: a case study in the North-West region of Romania. 15th World lumen congress. Logos universality mentality education novelty 2016 (lumen 15th anniversary edition). European Proceedings of Social and Behavioural Sciences. Vol. 15. Apr. 2016. p. 456—463
18. Sorescu E.-M., Iacobescu G.-E. Promoting mobile learning in the social work for children with communication disabilities 9th International Conference on Future of Education Florence, ITALY: JUN 27-28, 2019 p.197—203
19. DeHoff B., Staten L., Rodgers R., The role online social support in supporting and educating parents of young children with special health care needs in the United States: A Scoping Review. Vol.18, Issue 12, Dec. 2016. p. 192—204
20. McNeill Sh., Wilson G. Use of direct payments in providing care and support to children with disabilities: opportunities and concerns. The British Journal of Social Work, Volume 47, Issue 7, October 2017, p. 1903—1922, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw159>

Author's Bio

ZAITSOVA Olesia. Ph.D., Associate Professor of Criminal and Criminal Law, Saratov State Law Academy, Saratov, Russia. E-mail: zaitsevd@bk.ru.

SKLIAROVA Tatiana, head of the department for social work, Ph.D., Associate Professor, Yuri Gagarin state technical university of Saratov, Saratov, Russia. E-mail: skliarovatv@gmail.com.

PRAVKINA Yanina, Ph.D., Associate Professor of the Department of Physical Culture, Saratov State Agrarian University Vavilov N.V., Saratov, Russia. E-mail: patstva@bk.ru.

Библиографическая ссылка

Склярова Т. В., Зайцева О. В., Правкина Я. Ю. Инклюзивная направленность интернет-ресурсов социальных служб: социологический анализ стратегий и практик развития // SocioTime / Социальное время. — 2020. — № 4 (24). — С. 91—101. — DOI: 10.25686/2410-0773.2020.4.91