

УДК 316

DOI 10.21685/2072-3016-2020-1-7

А. В. Ковина, М. В. Певная

ХАРАКТЕРИСТИКА ВИРТУАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ И КЛИЕНТОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ЕЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Аннотация.

Актуальность и цели. Актуальность исследования обусловлена стремительным развитием информационных технологий, ростом популярности социальных сетей в современном российском обществе. В системе социальной защиты населения применение информационно-коммуникационных технологий способствует повышению удовлетворенности нуждающихся в помощи государства граждан деятельностью специалистов социальной сферы, повышению качества оказываемых услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания. Цель статьи заключается в выявлении характеристик сетевого взаимодействия специалистов и клиентов учреждений, подведомственных Министерству социальной политики Свердловской области, и определении перспектив развития коммуникации специалистов с населением в системе социальной защиты.

Материалы и методы. В статье представлены результаты инициативного исследования – контент-анализа сообществ учреждений социального обслуживания Свердловской области, реализованного в 2019 г. Проанализировано 61 сообщество в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook». Выявлены и представлены кейсы успешного внедрения в государственном и некоммерческом секторах коммуникации специалистов с населением в социальных сетях.

Результаты. Исследование позволило выявить действующие и находящиеся в стадии развития практики виртуальной коммуникации специалистов сферы социальной защиты населения одного из крупнейших российских регионов – Свердловской области – с клиентами своих учреждений в режиме онлайн. Была установлена взаимосвязь наличия успешной практики взаимодействия специалистов учреждений социального обслуживания с клиентами в социальных сетях с высокими показателями качества оказываемых учреждениями услуг. Обосновано значение развития виртуальной коммуникации в деятельности социальных учреждений. Обозначены возможные проблемные фокусы, затрудняющие развитие этого вида коммуникации в сфере социальной защиты населения. Авторы предлагают ряд рекомендаций в продвижении данного направления работы.

Выводы. По данным исследования можно сделать вывод, что виртуальная коммуникация специалистов социальных учреждений сферы социальной за-

© Ковина А. В., Певная М. В., 2020. Данная статья доступна по условиям всемирной лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), которая дает разрешение на неограниченное использование, копирование на любые носители при условии указания авторства, источника и ссылки на лицензию Creative Commons, а также изменений, если таковые имеют место.

щиты населения Свердловской области только начинает развиваться. Динамика этого развития слабая, но отдельные примеры активности сообществ социальных учреждений показывают, что она имеет определенные перспективы в ближайшем будущем.

Ключевые слова: информационная открытость, контент-анализ, социальная защита, социальное обслуживание, социальные сети.

A. V. Kovina, M. V. Pevnaya

CHARACTERISTIC OF VIRTUAL COMMUNICATION OF SPECIALISTS AND CUSTOMERS IN SOCIAL PROTECTION SYSTEM OF THE SVERDLOVSK REGION AND ITS PROSPECTS

Abstract.

Background. The relevance of the study is due to the rapid development of information technology, the growing popularity of social networks in modern Russian society. In the system of social protection of the population, the use of information and communication technologies helps to increase the satisfaction of citizens in need of state assistance with the activities of social specialists, improve the quality of services and information openness of social service organizations. The purpose of the article is to identify the characteristics of network interaction between specialists and clients of institutions subordinate to the Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region, and to determine the prospects for the development of communication between specialists and the public in the social protection system.

Materials and methods. The article presents the results of an initiative study – a content analysis of the communities of social services institutions of the Sverdlovsk region, implemented in 2019. 61 community in the social networks VKontakte, Odnoklassniki, Facebook. The cases of successful implementation in the state and non-profit sectors of communication of specialists with the population in social networks were identified and presented.

Results. The study made it possible to identify the existing and under development virtual communication practices of specialists in the field of social protection of the population of one of the largest Russian regions – the Sverdlovsk Region – with clients of their institutions online. A relationship was established between the existence of successful practices in the interaction of specialists of social service institutions with clients in social networks with high quality indicators of the services provided by institutions. The importance of the development of virtual communication in the activities of social institutions is substantiated. Possible problematic tricks that impede the development of this type of communication in the field of social protection of the population are outlined. The authors offer a number of recommendations in promoting this area of work.

Conclusions. According to the study, we can conclude that the virtual communication of specialists of social institutions in the field of social protection of the population of the Sverdlovsk region is only beginning to develop. The dynamics of this development are weak, but some examples of the activity of communities of social institutions show that it has certain prospects in the near future.

Keywords: information openness, content analysis, social protection, social services, social networks.

Актуальность проблемы

Интенсивное развитие информационных технологий расширяет возможности для широкого и быстрого распространения информации, появле-

ния новых форм коммуникации в обществе. В повседневной жизни все более серьезное влияние на взаимодействие начинают оказывать социальные сети как информационная среда, где люди общаются друг с другом и распространяют в своем ближайшем окружении разного рода информацию. По данным фонда «Общественное мнение», 62 % россиян пользуются социальными сетями. Количество пользователей и время, которое они ежедневно тратят на общение в социальных сетях, постоянно растут [1]. Современные социальные сети отличаются легкостью использования, доступностью контента, отсутствием требований к уровню компетенций пользователей. Социальные сети все больше наполняются визуальным контентом, пользователи могут размещать и делиться с другими людьми фотографиями, видеозаписями [2, с. 118].

В 2018 г., по данным опроса Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), 28 % российского населения ежедневно посещали «ВКонтакте», 19 % предпочитали «Одноклассники», 14 % размещали публикации в сети Instagram [3]. В любой социальной сети пользователи могут создавать аккаунты с индивидуальным наполнением. Интернет-сети расширяют возможности людей быть вовлеченными во взаимодействие с людьми в любой точке мира, благодаря интернет-технологиям практически у каждого пользователя появляется возможность отыскать единомышленников, друзей и родных, вне зависимости от места их проживания. Социальные сети предоставляют пользователям возможность быстрого, легкого обмена информацией, являются средой для объединения людей, имеющих общие интересы, проблемы. Интернет-сети сегодня все глубже проникают как в повседневные социальные практики, охватывая сферы быта и досуга, так и в области, связанные с осуществлением профессиональной деятельности. Таким образом, социальные сети способны изменять условия и качество жизни людей и влиять на социальную сферу в целом.

В институциональном плане развитие социальной сферы, а именно организаций и их деятельности, в том числе учреждений социального обслуживания, связано с поддержанием достойного уровня жизни населения, обеспечением каждого члена общества услугами необходимого качества. Во многом успешность этого процесса зависит от того, как реализуется социальная политика государства. Одной из важнейших целей реализации социальной политики является обеспечение условий для социальной адаптации и интеграции в общественную жизнь граждан особых категорий, а также граждан старше трудоспособного возраста, развитие эффективной системы предоставления социальных услуг [4]. С учетом скорости внедрения в государственном секторе новых информационных технологий доступность социальных услуг начинает зависеть не только от компетенций профессионалов, качества их работы, развития информационной инфраструктуры организаций и учреждений, но и от информированности людей, от их возможностей получать своевременно данные о вариативности различных услуг и об условиях их получения.

В нашей стране повышаются требования к качеству оказываемых услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания. Перед самой системой постоянно ставятся задачи, обуславливающие необходимость соответствия работы учреждений социально-экономическим вызовам времени. Информационные технологии в системе социальной защиты позволяют

оптимизировать временные затраты специалистов на выполнение их обязанностей, в то же время они обеспечивают информационную доступность социальных услуг для граждан. Наряду с официальными ресурсами – сайтами ведомств, управлений и учреждений – все большую популярность начинают приобретать мобильные приложения и социальные сети.

Сегодня ряд федеральных органов государственной власти, чья деятельность связана с реализацией социальной политики, активно использует социальные сети в своей работе. Например, Совет Федерации РФ имеет свои аккаунты в таких социальных сетях, как «ВКонтакте», Facebook, «Твиттер», Комитет Государственной думы по труду, социальной политике и делам ветеранов представлен страницей в сети Facebook, Правительство РФ – «ВКонтакте», «Твиттер». Информация о деятельности данных государственных структур становится более доступной рядовому гражданину. Социальные сети позволяют любому пользователю не только получить определенную информацию, но и быстро отреагировать на нововведения в социальной сфере, законотворческие инициативы, оставить свои комментарии, задать вопросы.

В российских регионах чиновники формально готовы к установлению постоянных контактов с населением с 2014 г. [5]. Применение новых информационных технологий «на местах» сегодня, в том числе в деятельности учреждений системы социальной защиты, зачастую сопряжено с рядом объективных трудностей. Во-первых, инфраструктурные и технологические возможности самих учреждений. Во-вторых, оказывает влияние и нехватка знаний и умений специалистов, осуществляющих свою деятельность в этой системе, отсутствие регламентации их деятельности в этом направлении. В-третьих, особую роль играет характеристика потенциальных и реальных клиентов системы социальной защиты, а именно ограниченность в использовании современных технических средств, гаджетов, которые может себе позволить приобрести не каждый человек. Кроме того, зачастую люди пожилого возраста, граждане, имеющие особенности здоровья, с которыми работают социальные учреждения, не имеют навыков максимального использования этих средств для удовлетворения своих потребностей.

Учреждения системы социальной защиты взаимодействуют как с лицами пожилого возраста, так и с более молодой группой клиентов. Социальные сети могут обеспечивать возможность своевременного информирования клиентов о деятельности учреждения. Сервисы по оказанию помощи нуждающимся становятся более доступными за счет применения режима онлайн (например, в процессе консультирования). Как нам кажется, возможности социальных сетей в целом могут способствовать повышению информационной открытости организаций социального обслуживания, повышению эффективности их деятельности и качества оказываемых услуг, которые системно оцениваются на региональном и федеральном уровнях государственного управления.

В соответствии с существующими нормативными документами независимая оценка качества условий оказания социальных услуг выступает эффективным инструментом оценки информационной открытости деятельности организаций социального обслуживания. В соответствии с официально принятой методикой анализируются такие критерии, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (показатель информационной открытости учреждений социального обслуживания); ком-

фортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг. Методический аудит независимой оценки качества (НОК) работы учреждений социальной сферы, получивший в последние годы (2013–2015) институциональный, законодательно закреплённый характер, требует доработки отдельных процедур для повышения значимости НОК в публичной сфере и в управленческих решениях [6].

В данной методике оценка проводится только по формальным критериям, не учитывается неформальный информационный контент. В режиме онлайн, в том числе в социальных сетях, граждане могут непосредственно общаться и получать информацию значительно быстрее, чем из официальных источников. На наш взгляд, данное утверждение во многом определяет то, что информационная открытость организаций социального обслуживания недостаточно проработана. Представляется, что ситуативное взаимодействие, характерное именно для социальных сетей, способно формировать доверие внутри сообщества между взаимодействующими субъектами, а также привлечь внимание к тем проблемам, позициям, мнениям, которые обсуждаются и занимают определенное место в информационном контенте этих групп. Формирование взаимодействия на доверительных основах способно порождать одобрение действий специалистов, руководителей, принимаемых ими управленческих решений, реализующихся в конкретных организациях и учреждениях. Коммуникация в социальных сетях может опосредованно влиять на повышение качества социальных услуг в связи с тем, что обратная связь между их получателем и поставщиком становится активной. Специалисты посредством социальных сетей могут оперативно размещать информацию, реагировать на возникающие вопросы, замечания и предложения граждан, формируя поля виртуальной коммуникации со своими реальными и потенциальными клиентами.

Таким образом, цель данной статьи заключается в выявлении характеристик виртуальной коммуникации специалистов и клиентов учреждений социального обслуживания Свердловской области и определении перспектив ее дальнейшего развития.

Обзор литературы по исследовательской проблеме и некоторые теоретические идеи

Сегодня коммуникацию чаще всего понимают как процесс передачи и обмена информацией. Социальные сети как один из популярных способов распространения информации обеспечивают возможность как коммуникации приватным способом, так и осуществления массовых рассылок членам каких-либо сообществ. Важно отметить, что в социальных сетях люди формируют вокруг себя свое сообщество, уникальный контент и круг общения [7]. Такое взаимодействие способно формировать и мнения людей, включенных в различные группы, о том, что их окружает и каким-либо образом затрагивает их интересы.

Коммуникация в виртуальной среде чаще всего носит неформальный, свободный характер. Но, определенно, эта коммуникация не может оставаться вне поля внимания специалистов и профессионалов. В эмпирических ис-

следованиях важно понимать, как соотносятся характеристики схожих по определенным признакам сообществ и какой контент они формируют во внешней и внутренней коммуникативной среде виртуального пространства, пока еще более свободной в части регламентации и формализации возникающих взаимодействий.

Речь может идти о новой «социокоммуникативной» реальности, участники которой обладают иным мышлением, мировоззрением, используют новые способы взаимодействия между собой и с окружающим миром [2, с. 119]. В этой реальности свое место находят и профессионалы из разных сфер, взаимодействуя друг с другом, со своими партнерами и клиентами. Все чаще к социальным сетям обращаются специалисты не только коммерческого сектора, но и государственного и некоммерческого. Необходимо фиксировать тенденции, проблемы и противоречия этих процессов и в социальной сфере, в социальном обслуживании населения, где аккумулируются социальные проблемы и риски общественного неблагополучия.

В системе социальной защиты, обеспечивающей реализацию социальной политики, в управленческом контексте уже достаточно давно актуально внедрение современных технологий. Специалистами однозначно признано влияние новых информационных технологий практически на все социальные процессы в российском обществе. Концептуальное развитие отрасли социальной работы в широком своем значении тесно сопряжено с появлением новых информационных сервисов в бюрократическом документообороте, непосредственной работе с клиентами, в информировании широкой общественности и целевых аудиторий [8]. В Великобритании активно разрабатываются технические решения, прорабатываются этические вопросы использования этих ресурсов для сбора анонимных отзывов от получателей социальных услуг в стремлении совершенствовать их качество [9]. Таким образом, виртуальная коммуникация в этой профессиональной отрасли не только начинает занимать свое место в администрировании социальных услуг и формировании информационного контента для повышения доступности последних, но и выступает инструментом повышения качества социального обслуживания населения.

Ряд российских исследователей заостряют внимание на необходимости повышения доступности информации о деятельности организаций системы социального обслуживания для получателей социальных услуг, для всех, кто нуждается в подобной информации. По мнению М. В. Поповой и В. В. Савченко, официальные сайты организаций системы социальной защиты не являются ведущими источниками информации для реальных и потенциальных клиентов, не предоставляют необходимый объем данных о видах и типах оказываемых населению социальных услуг [10]. В данном контексте именно социальные сети могут стать одним из наиболее удобных каналов коммуникации граждан и специалистов, поскольку предоставляют возможность обеспечения их эффективного диалога.

Информационная открытость учреждений системы социальной защиты Свердловской области

В регионе функционирует 154 организации социального обслуживания (стационарного и полустационарного типов) [11]. Из них 25 стационарных

учреждений, 68 центров социального обслуживания семьи и детей, 60 учреждений социального обслуживания граждан, а также 1 профессиональное училище-интернат для инвалидов. Каждое учреждение имеет официальный сайт в сети Интернет. Информационное наполнение данных ресурсов четко регламентировано как федеральной, так и региональной нормативной документацией.

Официальные сайты учреждений социального обслуживания Министерства социальной политики Свердловской области имеют в большей степени справочную направленность: помимо сведений об учреждении, подачи электронного обращения, на страницах данных организаций можно получить общую информацию о видах социальных услуг, оказываемых учреждением, порядке их предоставления: в разделе «Социальные услуги» гражданин имеет возможность узнать о видах услуг, оказываемых учреждением. Однако получение сведений о количестве свободных мест, численности получателей социальных услуг возможно только посредством перехода по размещенным ссылкам и загрузки перечня документов, что представляется не вполне удобным для потенциальных и реальных клиентов учреждений – граждан пожилого возраста, имеющих особенности здоровья, зачастую не обладающих необходимыми навыками работы с современным программным обеспечением. Кроме того, не обеспечена возможность быстрого получения ответа на вопросы, оперативная коммуникация между специалистами и клиентами не реализована. Единственное, что является доступным, – это «электронная приемная», посредством которой любой гражданин может направить свой вопрос в учреждение, но ответ он получит в течение 30 дней в соответствии с требованиями законодательства. На официальных сайтах 153 учреждений в разделе «Обращение граждан» создана рубрика, где размещены ответы на часто задаваемые вопросы. Модераторами сайта «Областного центра реабилитации инвалидов» также осуществляется публикация информационных материалов на востребованные темы. Однако данные сайты не предусматривают возможности оперативного получения каких-либо разъяснений в случае необходимости. Фактически потенциал виртуальной коммуникации на официальных информационных ресурсах министерства и учреждений не задействован. В рамках эмпирического исследования мы предположили, что с целью получения актуальной для потенциальных и реальных клиентов информации граждане могут найти нужные им сведения в социальных сетях и задать свой вопрос специалисту в свободном режиме без заполнения каких-либо официальных форм.

Как представляется, коммуникация за пределами официальных регламентированных площадок может быть более эффективной как для самих клиентов, так и для специалистов, так как носит неформальный, свободный характер. Для проверки гипотезы мы проанализировали активность и характер коммуникации специалистов и клиентов учреждений системы социальной защиты Свердловской области в социальных сетях, исследовали контент сообществ, включающий дискуссии специалистов и клиентов, оценили размещаемую в сообществах информацию об услугах и их качестве, предприняли попытку установить, каким образом подобная коммуникация оказывает влияние на качество услуг, предоставляемых социальными учреждениями Свердловской области.

О методике и данных исследования

Для проверки выдвинутой гипотезы были проанализированы сообщества учреждений социального обслуживания Свердловской области в таких социальных сетях, как «ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook методом контент-анализа на предмет виртуальной активности их членов, характера коммуникации, осуществляемой в сети Интернет, наполнения информационного контента. Поиск групп осуществлялся по ключевым словам, соответствующим названию учреждения социального обслуживания Свердловской области: например, «Каменск-Уральский психоневрологический интернат», «Центр социальной помощи семье и детям “Отрада” Октябрьского района города Екатеринбурга», «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям». Полный перечень учреждений представлен на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области в разделе «Подведомственные структуры». Выборка обусловлена наличием групп указанных учреждений в социальных сетях, наличием в сети Интернет ссылки на официальный сайт учреждения.

Анализ проводился в три этапа. На первом этапе в качестве единицы анализа выступали отобранные сообщества. Из 154 учреждений аккаунты в социальных сетях имеет 61 организация, в числе которых создано 51 сообщество и 10 официальных страниц учреждений, 14 организаций имеют группы в нескольких социальных сетях, что составляет 23 % от проанализированных сообществ. Для оценки нами были отобраны группы, которые зарегистрированы «ВКонтакте», «Одноклассниках» и Facebook, поскольку выявленные организации с виртуальными сообществами представлены в данных социальных сетях, частота обновлений в этих группах является более высокой, чем в других сообществах, как правило, дублирующих основной контент.

Каждое сообщество было охарактеризовано по следующим индикаторам: количество участников сообщества, количество модераторов, распределение сообществ по социальным сетям, активность сообществ (в зависимости от наличия или отсутствия раздела для размещения пользователями вопросов, наличия или отсутствия в данном разделе вопросов пользователей, периодичности публикации ответов на заданные пользователями вопросы, периодичности публикаций новых постов в сообществе). На данном этапе были определены такие характеристики сообществ, как количество активных пользователей, гендерная принадлежность членов сообществ.

На втором этапе анализировались информационные сообщения, выгруженные в период с 1 января 2018 г. по 31 декабря 2018 г. Всего было проанализировано 1385 постов, из которых 893 составляют посты из социальной сети «ВКонтакте», 490 – из «Одноклассников», 2 – из Facebook. Контент был выгружен из каждого сообщества вне зависимости от того, в какой социальной сети оно зарегистрировано, и проанализирован единым массивом.

Второй этап исследования включал контент-анализ наполнения интернет-сообществ с целью определения вариативности информационных сообщений, публикуемых модераторами и самими пользователями. В рамках данного этапа была определена тематика постов, размещаемых модераторами в сообществах, охарактеризована внутренняя (количество просмотров, «лайков» и репостов одного поста за один день) и внешняя коммуникация (количество ссылок, их виды, а также типы организаций, ссылки на которые представлены в сообществах).

На третьем этапе анализа были изучены те интернет-группы, которые по итогам предыдущих этапов охарактеризованы как сообщества с высоким уровнем активности их членов и модераторов. На данном этапе мы опирались на исследовательскую стратегию Е. Я. Таршиса, а именно на «нечастотную модель контент-анализа» [12]. Суть ее заключается в последовательном изучении содержания текстового массива и последующей за этим формулировкой принципов анализа. В отличие от частотной модели контент-анализа, такое методическое решение предполагает качественное исследование информационных источников. Таким образом, заключительный этап нашего исследования включал в себя содержательно-описательный анализ интернет-групп с высоким уровнем активности их членов. Мы проверяли рабочую гипотезу о том, что учреждения социального обслуживания, чьи сообщества в соцсетях обладают самым высоким уровнем активности, имеют в связи с этим отклик у аудитории, находящий свое выражение в практике коммуникации модераторов и членов сообществ, способны демонстрировать более высокие показатели качества предоставляемых услуг. Результаты анализа выбранных сообществ сопоставлялись с итогами независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области за 2016–2017 гг., так как именно в данный период осуществлялась процедура оценивания интересующих нас учреждений. На данном этапе была охарактеризована активность учреждений системы социальной защиты Свердловской области в социальных сетях, дана оценка уровню реализации коммуникационной функции онлайн-сообществ.

Виртуальная коммуникация была охарактеризована по следующим категориям и индикаторам (табл. 1).

Таким образом, представленная таблица является своеобразным «каркасом», основанием, определяющим логику нашего исследования и последовательность выводов.

Некоторые результаты исследования

Контент-анализ показал, что в среднем в каждом сообществе зарегистрировано 38 пользователей. Количество получателей социальных услуг в Свердловской области по итогам 2017 г. составляет 228,3 тыс. человек [13], соответственно, среднее количество клиентов учреждений социального обслуживания в одном учреждении составляет 1481 человек, что свидетельствует о невысокой популярности данных сообществ. В каждом сообществе есть модератор, в 55 сообществах он является специалистом учреждения (данная информация указана в сведениях о пользователе, которые последний заполняет самостоятельно) и занимается продвижением сообщества. В 50 сообществах (83 из 100 %) количество модераторов равно 1, в 8 сообществах, составляющих 14 % из всех групп, число модераторов составляет 2. Лишь в 3 сообществах, составляющих 3 %, активны 3 модератора. Из отобранного нами для анализа 61 сообщества больше половины зарегистрированы «ВКонтакте» (33 сообщества (54 %)), 2 официальные страницы (3 %). Меньшее количество – в «Одноклассниках» (11 сообществ, 10 страниц, что в процентном соотношении составляет 18 и 16 % соответственно). В Facebook зарегистрированы сообщества только двух учреждений, составляющих 3 % от общего количества проанализированных сообществ («Организационно-методический центр социальной помощи» и «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов») (табл. 2).

Таблица 1

Задача Характеристики сообществ	Категории	Индикаторы	Единицы счета
	Количество участников сообщества	– количество участников сообщества	–
	Количество модераторов	– количество модераторов	–
	Социальная сеть	–	1 – «ВКонтакте» 2 – «Одноклассники» 3 – Facebook
	Активность сообщества	–	1 – низкая (отсутствие специального раздела для размещения пользователей; отсутствие вопросов пользователей; публикация новых постов на «стене» сообщества не реже одного раза в 1–3 месяца). 2 – средняя (наличие специального раздела для размещения пользователей; отсутствие вопросов; отсутствие ответов на заданные пользователями вопросы не реже одного раза в один месяц; публикация новых постов на «стене» сообщества не реже одного раза в один месяц). 3 – высокая (наличие специального раздела для размещения пользователей; оперативная (в течение 1–3 дней) публикация модераторами ответов на заданные пользователями вопросы; публикация новых постов на «стене» сообщества не реже одного раза в 1–3 дня)

Продолжение табл. 1

Социально-демографические характеристики членов сообществ	Количество активных пользователей	– количество активных пользователей, вовлеченных в коммуникацию в данном сообществе и осуществляющих в нем активную деятельность	– количество мужчин; – количество женщин
	Гендерные характеристики членов сообществ	– гендерные характеристики членов сообществ	1 – очень редко (не реже одного раза в 3–6 месяцев); 2 – редко (ежемесячно, не реже одного раза в 1 месяц); 3 – часто (еженедельно, не реже одного раза в 1–2 недели); 4 – очень часто (ежедневно, не реже одного раза в 1–3 дня)
Характеристики информационного контента	Периодичность публикаций	–	1 – качество услуг; 2 – информация о деятельности учреждения; 3 – информация о жизни в населенном пункте; 4 – проблемы и интересы определенной группы людей
	Тематика информационных постов	–	1 – модератор; 2 – пользователь из числа активных клиентов учреждения
	Инициатор информационных постов	–	–
Характеристики внутренней коммуникации в сообществе	Количество просмотров одного поста в день; количество «лайков» одного поста за один день; количество репостов одного поста за один день	–	–
	Количество просмотров одного поста в день; количество «лайков» одного поста за один день; количество репостов одного поста за один день	–	–

Окончание табл. 1

Характеристики внешней коммуникации сообщества	Количество ссылок в разделе «Ссылки» сообщества	–	–
	Виды ссылок, размещенных в разделе «Ссылки» сообщества	–	1 – ссылки на официальные сайты; 2 – ссылки на сообщества в социальных сетях
	Типы организаций, на официальные сайты которых размещены ссылки	–	1 – органы местного самоуправления; 2 – органы государственной власти Свердловской области; 3 – органы власти РФ; 4 – организации социальной направленности (Пенсионный фонд, Общество инвалидов, учреждения системы здравоохранения, образования, «телефоны доверия»); 5 – добровольческие организации, благотворительные фонды
	Типы сообществ, ссылки на которые размещены	–	1 – информационные ресурсы органа местного самоуправления; 2 – информационные ресурсы учреждения социального обслуживания в другой социальной сети; 3 – информационные ресурсы местных СМИ; 4 – информационные ресурсы регионального отделения общества инвалидов; 5 – информационные ресурсы благотворительного фонда

Таблица 2

Распределение сообществ учреждений социального обслуживания Свердловской области по социальным сетям, в процентах

Количество сообществ	Количество официальных страниц	Социальная сеть
54	3	«ВКонтакте»
18	16	«Одноклассники»
3	0	Facebook

Анализ активности сообществ социальных учреждений показал, что 49 % групп имеют низкую активность. В них отсутствует раздел для размещения пользователями вопросов, члены сообществ не публикуют каких-либо постов в сообществе, периодичность обновлений контента является редкой (в среднем один раз в десять дней) (табл. 3). К группам со средней активностью были отнесены сообщества Центра социальной помощи семье и детям (ЦСПСиД) г. Качканара, Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних (СРЦН) г. Березовского, Комплексного центра социального обслуживания населения (КЦСОН) Артемовского района, ЦСПСиД г. Нижний Тагил. В данных группах созданы разделы, где пользователи могут задать свои вопросы. Однако они не наполнены информацией, так как сами граждане не используют такую возможность по тем или иным причинам. Обновления появляются чаще всего один раз в восемь дней. Наименьшее количество сообществ (5 %) является активным. К их числу относятся сообщества «ВКонтакте» «Областного центра реабилитации инвалидов», КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга, реабилитационного центра (РЦ) «Лювена» Кировского района г. Екатеринбурга. В указанных сообществах модераторами созданы специальные разделы для публикации пользователями предложений, вопросов («Вопросы сотрудникам» в сообществе РЦ «Лювена», «Вопросы» в сообществе КЦСОН «Малахит», «Вопрос-ответ» в сообществе «Областного центра реабилитации инвалидов»).

Таблица 3

Активность сообществ учреждений социального обслуживания Свердловской области в социальных сетях, в процентах

Количество сообществ	Активность
49	Низкая
7	Средняя
5	Высокая

Граждане активно пользуются данной возможностью: вопросы публикуются в среднем четыре раза за один день. В сообществе РЦ «Лювена» пользователями опубликовано более 20 вопросов, касающихся порядка получения бытовых, педагогических, психологических социальных услуг, а также размещены вопросы о месте нахождения учреждения, времени работы. Посетителями оставлено три положительных отзыва о работе специалистов «Лювены». Модератор публикует ответы в среднем в течение двух дней после публикации вопроса. В сообществе комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга пользователи задают вопросы в отношении оказания бытовых, психо-

логических, а также срочных социальных услуг. За анализируемый период опубликовано пять вопросов. Ответы размещаются в среднем через три дня после того, как опубликован вопрос. Отметим, что сотрудники всех трех указанных сообществ соблюдают нормы речевого этикета и делового общения. В своих ответах они стараются представить максимально подробный ответ. Вопросы, касающиеся порядка прохождения инвалидами реабилитации, наличия вакансий в учреждении, наиболее частотны в сообществе «Областного центра реабилитации инвалидов». В группе учреждения «ВКонтакте» граждане размещают свои посты именно на данные темы. Их количество за анализируемый период составляет 12. Ответы специалист предоставляет в среднем через два дня с того момента, как опубликован вопрос. Новые посты публикуются практически ежедневно.

Количество активных пользователей, вовлеченных в коммуникацию, в среднем по каждому из общего количества сообществ составляет 3 человека. Среднее число женщин в каждом сообществе составляет 250 человек, мужчин – 32. Количество женщин в группах социальных учреждений больше, чем мужчин, в семь раз, поскольку именно женщины отличаются большей коммуникабельностью, стремлением поделиться чувствами, эмоциями, переживаниями с собеседником.

Средняя периодичность публикаций в исследуемых группах составляет один пост за один день. Выявлен спектр тем, которые чаще всего публикуются модераторами (табл. 4).

Таблица 4

Тематическое распределение постов в сообществах учреждений социального обслуживания Свердловской области в социальных сетях, в процентах

Количество сообществ	Темы
0	Качество услуг
100	Информация о деятельности учреждения
95	Информация о жизни в населенном пункте
13	Проблемы и интересы определенной группы людей

Приоритетные темы информационного контента затрагивали события и мероприятия учреждения, события, происходящие в населенном пункте, где расположено учреждение. Менее представлена информация о проблемах и интересах определенных групп людей – целевой аудитории конкретного учреждения. Контент всех проанализированных нами сообществ включает обзор мероприятий, которые проводятся сотрудниками, а также публикацию информации, которая представляет интерес для потенциальных и реальных клиентов учреждений. В 58 сообществах (95 %) из 61 присутствуют посты, информирующие об общегородских или поселковых событиях. В меньшем количестве публикуется информация о проблемах, жизненных ситуациях пожилых граждан, инвалидов. Только в 8 сообществах (13 %) модераторы публикуют посты на данную тему. Таким образом, большинство сообществ ориентировано на публикацию универсальной информации, которая может представлять интерес для широкого круга людей. Постов, содержащих оценочную информацию в отношении качества услуг, ни в одном из сообществ обнаружено не было.

Чаще всего (в 97 % сообществ) в качестве инициатора информационных постов выступает модератор сообщества. Однако в сообществах ЦСП-Сид г. Нижний Тагил, КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга обнаружено по одному посту, которые разместили пользователи. Таким образом, именно модератор является «движущей силой» большинства сообществ.

Внутригрупповую коммуникацию сообществ характеризуют такие категории, как количество просмотров, «лайков» и репостов одного поста за один день. При помощи сервиса аналитики сообществ в социальных сетях www.popsters.ru было установлено, что среднее количество просмотров одного поста равно 80, количество «лайков» – 5. Количество репостов одного поста составляет в среднем 5 [14]. Принимая во внимание количество клиентов учреждений социального обслуживания в Свердловской области, составляющее в среднем 1481 человек в одном учреждении, показатели внутригрупповой коммуникации можно охарактеризовать как низкие.

Рассмотрим результаты анализа внешней коммуникации. Среднее количество ссылок в сообществе составляет 5. На «стене» сообществ модераторами размещаются ссылки на официальные источники информации и на неформальные сообщества сторонних учреждений и организаций в социальных сетях. Среднее количество ссылок на официальные источники в каждом из сообществ составляет 4. Ссылки на официальные источники информации представлены сайтами Министерства труда и социальной защиты РФ, Министерства социальной политики Свердловской области, местной администрации, организаций социального обслуживания Свердловской области, региональных отделений Пенсионного фонда, местных учреждений здравоохранения, образования, служб, осуществляющих консультирование по «телефону доверия» (табл. 5).

Таблица 5
Распределение типов организаций и учреждений, ссылки на официальные сайты которых опубликованы на «стене» сообществ, в процентах

Типы учреждений и организаций	Количество сообществ
Официальный сайт учреждения социального обслуживания Свердловской области	69
Исполнительные органы государственной власти Свердловской области	8
Федеральные органы исполнительной власти РФ	7
Организации социальной направленности (Пенсионный фонд, Общество инвалидов, местные учреждения системы здравоохранения, образования, «телефоны доверия»)	89
Добровольческие организации, благотворительные фонды	12

Таким образом, чаще всего в проанализированных нами сообществах модераторы размещают ссылки на сайты организаций, связанных с оказанием людям жизненно важных услуг (медицинских, образовательных), решением вопросов пенсионного обеспечения, оказанием помощи в трудных жизненных ситуациях (89 % сообществ). Публикуются ссылки на официальные сайты учреждений социального обслуживания Свердловской области (69 % со-

обществ). В 12 % сообществ было установлено наличие ссылок на организации, деятельность которых связана с волонтерством, благотворительностью.

В ходе анализа было выявлено виртуальное взаимодействие модераторов с неофициальными информационными ресурсами, представляющими собой сообщества в социальных сетях. Наиболее часто, в 56 % сообществ учреждений социального обслуживания Свердловской области, модераторами размещаются ссылки на информационные ресурсы местных СМИ («Типичный Екатеринбург», «Типичный Сухой Лог») (табл. 6). Модераторы 28 % сообществ размещают ссылки на сообщества своего учреждения социального обслуживания в других социальных сетях, осуществляя таким образом продвижение учреждения в сети Интернет. В 20 % сообществ публикуются ссылки на местные отделения общества инвалидов. Ресурсы органов местного самоуправления и благотворительных фондов размещаются реже. Среднее количество ссылок на неофициальные источники составляет 7 в каждом сообществе. Сообществ, в которых бы отсутствовали какие-либо виды ссылок, обнаружено не было.

Таблица 6

Распределение типов ссылок на неофициальные информационные ресурсы, опубликованных на «стене» сообществ учреждений социального обслуживания Свердловской области, в процентах

Типы неофициальных источников	Количество сообществ, где размещена эта ссылка
Информационные ресурсы органа местного самоуправления	10
Информационные ресурсы учреждения социального обслуживания в другой социальной сети	28
Информационные ресурсы местных СМИ	56
Информационные ресурсы регионального отделения общества инвалидов	20
Информационные ресурсы благотворительного фонда	3

Таким образом, в сообществах установлено наличие внешних связей сообществ социальных учреждений как с официальными информационными источниками органов власти и органов местного самоуправления, так и с неофициальными сообществами. Осуществляя размещение ссылок, модераторы стремятся заинтересовать пользователей, поделиться с ними важной и представляющей интерес для аудитории сообщества информацией.

На заключительном этапе были охарактеризованы паблик «ВКонтакте» «Областного центра реабилитации инвалидов», группа КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга и группа РЦ «Лювена» Кировского района г. Екатеринбурга. По результатам качественной оценки можно заключить, что в данных сообществах схожий сценарий развития обмена информацией между членами сообществ и модераторами. Регулярность появления новой информации поддерживается на постоянной основе. Практически все сообщения отличается краткость текстов, обязательная визуализация событийного ряда и простота подачи информационного материала. Как правило,

тексты размещаемых постов носят безоценочный характер, их авторы, а именно модераторы, чаще всего констатируют факты происходящих событий и мероприятий или предоставляют официальную информацию, дублируя контент официальных сайтов организации. В визуальном ряде доминируют статичные портретные фото, как индивидуальные, так и групповые. При всей тривиальности содержательного контента число лайков под сообщениями в данных группах существенно выше, чем в среднем по анализируемой на первом этапе выборке сообществ. Можно предположить, что коммуникация внутри группы в выделенных сообществах развивается слабо из-за отсутствия опыта подобного взаимодействия у ее членов.

Наша гипотеза о взаимосвязи между «активностью» интернет-сообществ учреждений социального обслуживания в социальных сетях и высоким качеством оказываемых услуг нашла свое подтверждение. Анализ рейтинга независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере показал, что выделенные для изучения учреждения входят в десять лучших центров по результатам мониторинга качества услуг [15]. РЦ «Лювена» Кировского района г. Екатеринбурга занимает 6 место из 35 (оценивалась полустационарная форма обслуживания) (2017 г.), 6 позицию из 71 в рейтинге информационной открытости официальных сайтов / официальных персональных страниц организаций социального обслуживания Свердловской области. Первые места в стационарной и полустационарной формах обслуживания занимают КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга (оценивание проводилось в 2016 г.) и Областной центр реабилитации инвалидов (по итогам оценки в 2017 г.). По нашему мнению, высокие оценки деятельности центров могут быть обусловлены в комплексе с другими направлениями деятельности специалистов и их активностью в социальных сетях.

Некоторые выводы

Эмпирическое исследование показало, что в системе социальной защиты Свердловской области предприняты первые попытки в направлении развития виртуальной коммуникации специалистов учреждений с клиентами, имеющие разную степень успешности и результативности. Сообщества системы учреждений социального обслуживания Свердловской области характеризуются невысоким количеством участников, среди которых преобладают женщины. Большинство сообществ имеет низкий уровень активности. В них обновление контента осуществляется редко, отсутствуют возможности для информационного взаимодействия членов сообщества друг с другом и с модераторами. Управление сообществом осуществляет чаще всего специалист учреждения. Модератор выступает инициатором информационных постов, тематика которых разнообразна. Более распространенными являются публикации на темы, потенциально интересные для любого члена сообщества вне зависимости от его социального статуса, возраста, как правило они имеют практическую значимость (сведения о деятельности учреждения, информация справочного характера). Узкоспециализированная тема качества услуг в сообществах практически не затрагивается.

Таким образом, сообщества в социальных сетях выполняют в большей степени информационную функцию. Коммуникационная функция сообществ

учреждений в социальных сетях только начинает реализовываться лишь в трех группах. Данные учреждения имеют высокие оценки в рамках мониторинга качества оказываемых услуг. Представляется, что дальнейшее развитие виртуальной коммуникации является перспективным и необходимым условием деятельности социальных учреждений уже в ближайшем будущем.

Анализируя причины низкого уровня активности учреждений социального обслуживания в плане коммуникации с гражданами в социальных сетях, необходимо отметить ряд важных моментов. Во-первых, не проработана нормативная база, регулирующая деятельность специалистов учреждений системы социальной защиты в социальных сетях. Во-вторых, в ряде учреждений есть технические ограничения использования имеющейся техники для этих целей. В-третьих, актуален запрос на повышение компетенции в данной области со стороны профессионального сообщества – специалистов социальных учреждений, которые не всегда умеют пользоваться компьютерной техникой, создавать и размещать информацию в Интернете, в том числе в социальных сетях. В-четвертых, специфичны и категории клиентов социальных учреждений. У некоторых отсутствуют необходимые навыки работы с Интернетом либо ограничен доступ в сеть, могут отсутствовать личные технические средства и гаджеты. Важны и такие обстоятельства, как личные проблемы. Не каждый гражданин имеет решимость публично представить в сообществе свою личную проблему для обсуждения.

Кроме трех относительно успешных, на наш взгляд, кейсов Свердловской области, существует целый ряд российских примеров виртуальной коммуникации государственных социальных учреждений с гражданами в социальных сетях, показывающих эффективность подобной формы работы. Приведем лишь один из них. Сотрудники управления социальной защиты населения г. Дмитрова в Московской области активно взаимодействуют с пользователями в режиме онлайн как на сайте управления, так и в социальных сетях. На официальном ресурсе создана форма для подачи обращения, размещен перечень типовых вопросов и ответов.

Управление имеет группы в наиболее популярных социальных сетях. В сообществе в «Одноклассниках» управления на момент выполнения данного исследования зафиксировано более 8 тыс. диалогов специалистов и пользователей. В группе «ВКонтакте» – более 1,5 тыс. вопросов и ответов, на которые в большинстве случаев ответ был дан в день публикации вопроса [16]. Отметим, что в заголовок самой формы для подачи вопросов вынесена фраза «Задать вопрос и получить быстрый ответ легко». Иными словами, принцип оперативности поставлен в основу деятельности специалистов и учреждения.

Деятельность некоммерческих организаций (НКО) в социальных сетях также является примером оперативной коммуникации клиентов и специалистов. Последние ведут активную работу в сети Интернет, решая такие задачи, как информирование потенциальных клиентов о своей деятельности, привлечение партнеров, волонтеров, сбор пожертвований. Такие некоммерческие организации, как «Благое дело», благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный», помимо официальных сайтов имеют страницы в нескольких социальных сетях. Число их подписчиков только во «ВКонтакте» составляет более 1 тыс. человек (в каждом из сообществ) [17, 18]. Не только модераторы размещают по-

сты с освещением событий, организованных учреждением, но и сами получатели социальных услуг активно делятся своими мнениями о деятельности специалистов, оценивают их работу, задают вопросы. В сообществе благотворительного фонда «Я особенный» в социальной сети «ВКонтакте» пользователи в разделе «Вопросы, которые вас волнуют» общаются между собой, со специалистами, директором учреждения, оперативно получают ответы на поставленные вопросы, расширяют свой круг общения, что является важным и необходимым для получателей услуг данной организации – граждан с особенностями развития.

Практические рекомендации и дискуссионные вопросы

Примеры успешной деятельности в социальных сетях как государственных учреждений, так и НКО демонстрируют эффективную и современную схему деятельности, при помощи которой можно оптимизировать процесс оказания социальных услуг, оказать гражданам быструю информационную поддержку, повысить уровень доверия населения к государственным структурам. Социальные сети рассматриваются как перспективное направление совершенствования практики социальной работы во всем мире. Важную роль этот ресурс может играть и в условиях, когда все большее распространение получают напряженные отношения социальных учреждений, служб со СМИ [19]. Последние часто дискредитируют профессиональное сообщество, организации, формируя негативный образ социальной работы в целом [20]. Успешные кейсы позволяют предложить некоторые рекомендации по развитию направления деятельности социальных учреждений в социальных сетях.

Во-первых, представляется необходимым создание и размещение на странице учреждения в социальной сети перечня типовых вопросов, что будет способствовать снижению загруженности специалистов как непосредственно во время деятельности специалиста «на месте», так и при публикации ответов на вопросы граждан. Во-вторых, создание информационного контента разной направленности обеспечит повышение уровня интереса к сообществу. В-третьих, важно разработать документ, регламентирующий возможные направления деятельности и ограничения для всех учреждений системы социальной защиты Свердловской области в социальных сетях. В-четвертых, на основе сложившихся практик уже сегодня возможно разработать детальные методические материалы, где будут прописаны особенности выбора социальной сети, специфика работы с информацией, размещение и хранение сообщений, составлены перечни обязательной и запрещенной к публикации информации, четко прописаны правила и сроки отправки ответов на обращения пользователей, практические решения и предложения по эффективности осуществления коммуникации с пользователями. В-пятых, данные вопросы могут быть рассмотрены на методических днях, обучающих семинарах.

Библиографический список

1. Пользование социальными сетями и мессенджерами // Фонд «Общественное мнение». – URL: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14137> (дата обращения: 10.02.2019).
2. **Штайншаден, Я.** Социальная сеть. Феномен Facebook / Я. Штайншаден. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – С. 118.

3. Пресс-выпуск № 3577 // Всероссийский центр исследования общественного мнения (ВЦИОМ). – URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691> (дата обращения: 10.02.2019).
4. Публичная декларация целей и задач Министерства социальной политики Свердловской области на 2019 год в соответствии со стандартом «Открытое министерство Свердловской области» // Министерство социальной политики Свердловской области. – URL: <https://msp.midural.ru/o-ministerstve/publichnaya-deklaraciya-celey-i-zadach/2019-godx.html> (дата обращения: 13.04.2019).
5. **Шиняева, О. В.** Диалог власти и населения в контексте формирования гражданского общества / О. В. Шиняева, Л. Х. Каюмова // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2014. – № 1 (29). – С. 80–90.
6. **Савинская, О. Б.** Методический аудит независимой оценки качества в социальной сфере: возможности и ограничения / О. Б. Савинская, О. Н. Дудченко, А. В. Мытиль // Журнал исследований социальной политики. – 2017. – Т. 15, № 1. – С. 97–112.
7. **Удовицкий, П. В.** Роль доверия в гражданском обществе / П. В. Удовицкий, Л. Г. Швец // Молодой ученый. – 2015. – № 24 (104). – С. 789–791.
8. **Chitat, Ch.** Utilizing social media for social work: insights from clients in online youth services / Ch. Chitat, S. Sek-yum Ngai // Journal of Social Work Practice: psychotherapeutic approaches in health, welfare and the community. – 2018. – № 33 (5). – P. 1–16. – URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02650533.2018.1504286> (дата обращения: 07.05.2019).
9. **Westwood, J.** Making it “APP”en: service user feedback: developing and implementing a service user APP: reflections from Northern Ireland, England and Scotland / J. Westwood, K. Dill, A. Campbell, A. Shaw // Social Work Education. – 2017. – Vol. 36, № 8. – P. 855–868.
10. **Попова, М. В.** Информационная доступность учреждений системы социальной защиты как показатель оценки качества оказания социальных услуг (на примере Ставропольского края) / М. В. Попова, В. В. Савченко // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 6. – С. 607–611.
11. Министерство социальной политики Свердловской области. – URL: msp.midural.ru/podvedomstvennyye-struktury/podved-structure.html (дата обращения: 18.02.2019).
12. **Таршис, Е. Я.** Перспективы развития метода контент-анализа / Е. Я. Таршис // Социология: методология, методы, математическое моделирование. – 2002. – № 15. – С. 71–92.
13. Основные итоги деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области в 2017 году и приоритетные направления на 2018 год // Министерство социальной политики Свердловской области. – URL: <https://msp.midural.ru/deyatelnost/otchet-y-o-deyatelnosti.html> (дата обращения: 18.02.2019).
14. Сервис аналитики постов и страниц конкурентов в социальных сетях. – URL: <https://popsters.ru> (дата обращения: 18.05.2019).
15. Итоги НСО: рейтинги, информация // Министерство социальной политики Свердловской области. – URL: <https://msp.midural.ru/aktualnye-proekty/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-raboty-uchrejdений/itogi-nso-reytingi-informaciya.html> (дата обращения: 18.02.2019).
16. Управление социальной защиты населения г. Дмитрова Министерства социального развития Московской области // ВКонтакте. – URL: <https://vk.com/duszn/> (дата обращения: 10.03.2019).
17. Некоммерческая организация «Благое дело» // ВКонтакте. – URL: <https://vk.com/delonablago> (дата обращения: 20.02.2019).
18. Некоммерческая организация «Фонд помощи детям с аутизмом “Я особенный”» // ВКонтакте. – URL: <https://vk.com/autismural> (дата обращения: 20.02.2019).

19. **Westwood, J.** Social Media in Social Work Education / J. Westwood. – Northwich, United Kingdom : Critical Publishing, 2014. – 104 p.
20. Social Work, the Media and Public Relations / ed. by B. Franklin, N. Parton. – Routledge : United Kingdom, 2014. – 256 p.

References

1. *Fond «Obshchestvennoe mnenie»* [“Public opinion” foundation]. Available at: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14137> (accessed Febr. 10, 2019). [In Russian]
2. Shtaynshaden Ya. *Sotsial'naya set'. Fenomen Facebook* [Social network. Fassebok phenomenon]. Saint-Petersburg: Piter, 2011, p. 118. [In Russian]
3. *Vserossiyskiy tsentr issledovaniya obshchestvennogo mneniya (VTsIOM)* [Russia Public Opinion Research Center (VCIOM)]. Available at: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691> (accessed Febr. 10, 2019). [In Russian]
4. *Ministerstvo sotsial'noy politiki Sverdlovskoy oblasti* [Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region]. Available at: <https://msp.midural.ru/o-ministerstve/publichnaya-deklaraciya-celey-i-zadach/2019-godx.html> (accessed Apr. 13, 2019). [In Russian]
5. Shinyaeva O. V., Kayumova L. Kh. *Izvestiya vysshikh uchebnykh zavedeniy. Povolzhskiy region. Obshchestvennye nauki* [University proceedings. Volga region. Social sciences]. 2014, no. 1 (29), pp. 80–90. [In Russian]
6. Savinskaya O. B., Dudchenko O. N., Mytil' A. V. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noy politiki* [Social Policy Research Journal]. 2017, vol. 15, no. 1, pp. 97–112. [In Russian]
7. Udovitskiy P. V., Shvets L. G. *Molodoy uchenyy* [Young scientist]. 2015, no. 24 (104), pp. 789–791. [In Russian]
8. Chitat Ch., Sekyum Ngai S. *Journal of Social Work Practice: psychotherapeutic approaches in health, welfare and the community*. 2018, no. 33 (5), pp. 1–16. Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02650533.2018.1504286> (accessed Apr. 07, 2019).
9. Westwood J., Dill K., Campbell A., Shaw A. *Social Work Education*. 2017, vol. 36, no. 8, pp. 855–868.
10. Popova M. V., Savchenko V. V. *Fundamental'nye issledovaniya* [Fundamental researches]. 2015, no. 6, pp. 607–611. [In Russian]
11. *Ministerstvo sotsial'noy politiki Sverdlovskoy oblasti* [Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region]. Available at: msp.midural.ru/podvedomstvennye-struktury/podved-structure.html (accessed Febr. 18, 2019). [In Russian]
12. Tarshis E. Ya. *Sotsiologiya: metodologiya, metody, matematicheskoe modelirovanie* [Sociology: methodology, methods, mathematical modeling]. 2002, no. 15, pp. 71–92. [In Russian]
13. *Ministerstvo sotsial'noy politiki Sverdlovskoy oblasti* [Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region]. Available at: <https://msp.midural.ru/deyatelnost/otchety-o-deyatelnosti.html> (accessed Febr. 18, 2019). [In Russian]
14. *Servis analitiki postov i stranits konkurentov v sotsial'nykh setyakh* [Service analytics posts and pages of competitors in social networks]. Available at: <https://popsters.ru> (accessed May 18, 2019). [In Russian]
15. *Ministerstvo sotsial'noy politiki Sverdlovskoy oblasti* [Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region]. Available at: <https://msp.midural.ru/aktualnye-proekty/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-raboty-uchrejdeniy/itogi-nso-reytingi-informaciya.html> (accessed Febr. 18, 2019). [In Russian]
16. *Upravlenie sotsial'noy zashchity naseleniya g. Dmitrova Ministerstva sotsial'nogo razvitiya Moskovskoy oblasti* [Department of Social Protection of the Population of Dmitrov, Ministry of Social Development of the Moscow Region]. VKontakte. Available at: <https://vk.com/duszn/> (accessed Mar. 10, 2019). [In Russian]
17. *Nekommercheskaya organizatsiya «Blagoe delo»* [Nonprofit organization “Blagoye delo”]. VKontakte. Available at: <https://vk.com/delonablago> (accessed Febr. 20, 2019). [In Russian]

18. *Nekommercheskaya organizatsiya «Fond pomoshchi detyam s autizmom “Ya osobenny”»* [Nonprofit organization “Autistic children support foundation “Ya osobenniy”]. VKontakte. Available at: <https://vk.com/autismural> (accessed Febr. 20, 2019). [In Russian]
19. Westwood J. *Social Media in Social Work Education*. Northwich, United Kingdom: Critical Publishing, 2014, 104 p.
20. *Social Work, the Media and Public Relations*. Ed. by B. Franklin, N. Parton. Routledge: United Kingdom, 2014, 256 p.

Ковина Анастасия Валерьевна

магистрант, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Россия, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19); старший инспектор, Министерство социальной политики Свердловской области (Россия, г. Екатеринбург, ул. Большакова, 105)

E-mail: arvenk@yandex.ru

Kovina Anastasiya Valer'evna

Master's degree student, Ural Federal University named after the First President of Russia B. N. Yeltsin (19, Mira street, Ekaterinburg, Russia), senior inspector, Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk region (105, Bolshakova street, Ekaterinburg, Russia)

Певная Мария Владимировна

доктор социологических наук, доцент, заведующий кафедрой социологии и технологий государственного и муниципального управления, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Россия, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19)

E-mail: m.v.pevnaya@urfu.ru

Pevnaya Mariya Vladimirovna

Doctor of sociological sciences, associate professor, head of the sub-department of sociology and state and municipal government technologies, Ural Federal University named after the First President of Russia B. N. Yeltsin (19, Mira street, Ekaterinburg, Russia)

Образец цитирования:

Ковина, А. В. Характеристика виртуальной коммуникации специалистов и клиентов системы социальной защиты Свердловской области и ее перспективы / А. В. Ковина, М. В. Певная // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2020. – № 1 (53). – С. 68–89. – DOI 10.21685/2072-3016-2020-1-7.