

УДК 002.6:021

**ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**
В. В. Лычагина

**APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES
SOCIAL WORKERS: THEORETICAL ASPECTS**

V. V. Lychagina

В статье рассматриваются понятия «информационные технологии», «информатизация». Описаны средства применения информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе, возможности компьютерных программ, которые способны усовершенствовать качество предоставления услуг клиенту.

This article discusses the concept of «information technology», «informatization». We describe a means of applying information technology in the specialist social work, the possibility of computer programs that can improve the quality of service to the client.

Ключевые слова: информационные технологии, информатизация, деятельность специалиста по социальной работе, электронно-сетевая социальная работа.

Keywords: information technology, information, activities specialist in social work, electronic community social work.

Информатизация социальной сферы современного российского общества является естественно-историческим, стремительно развивающимся социальным процессом, атрибутом нового информационного образа жизни. Информационные технологии в последние годы радикально изменяют производство, образование, быт, досуг, удовлетворение социальных потребностей и способы социальной адаптации и социализации индивидов и групп.

Информационные технологии занимают уникальное положение в современном обществе. В отличие от других научно-технических достижений, средства вычислительной техники и информатики применяются практически во всех сферах интеллектуальной деятельности человека, способствуя прогрессу в технике и технологии [1].

Развитие науки и техники – толчок и средство реализации процессов информатизации. Сейчас в России процесс информатизации завершил 3-ю фазу развития. 1-я фаза – начало 70-х годов – появление вычислительных средств, позволяющих вести автоматизированную обработку символьной информации («Минск-32», далее ЕС-ЭВМ). На этом этапе создавались автоматизированные системы управления воздушным и железнодорожным транспортом, энергосистемами, оборонным комплексом [3]. 2-я фаза – 1983 год, когда была разработана общегосударственная программа по развитию средств вычислительной техники и АСУ до 2000 года (ответ на «вызов» Японии, заявившей о создании машин пятого поколения). В 1989 году уточнялась программа информатизации до 2005 года в связи с необходимостью отражения в ней средств персональной информатики. 1993 год – начало 3 этапа. Необходимость создания после распада СССР концепции информатизации РФ. Техническая база информатизации существенно ослабла из-за принадлежности ныне ряда оборонных предприятий-производителей вычисли-

тельной техники Украине и другим странам СНГ [8].

Рассматривая технический аспект условий информатизации в России, отметим, что в стране накоплен достаточно мощный потенциал, который при разумной конверсии позволяет решить технический аспект проблемы информатизации. В качестве обнадеживающих тенденций можно отметить: приближение качества так называемых «красной» и «желтой» сборок компьютеров, тот факт, что в 1993 году уже каждый третий проданный в России персональный компьютер был собран на ее территории, а также начало работ по мелкосерийному производству супер-ЭВМ «Эльбрус» [3].

В обществе создается и динамично наращивает свои возможности развитая коммуникационная сеть (КС), представленная узлами переработки данных и линиями связи. По состоянию КС можно оценить на каком этапе информатизации (начальном, среднем, завершающем) находится то или иное общество. Этап наступает при наличии комплекса предпосылок, рассмотрение которых позволяет раскрыть многоаспектность проблемы информатизации. А. П. Ершовым предложены следующие фазы [2]:

- ранняя фаза информатизации общества наступает при достижении действующей в нем коммуникационная сеть совокупной вычислительной мощности порядка 10 оп/сек/чел. (развертывание достаточно надежной междугородней телефонной сети);

- завершающая фаза информатизации общества соответствует достижению упомянутой коммуникационная сеть вычислительной мощности 10 млн. оп/сек/чел. (надежный и оперативный информационный контакт между членами общества по принципу «каждый с каждым»).

Средние темпы прироста вычислительной мощности КС в условиях «нормального» развития процесса информатизации – в 10 раз за десятилетие.

Весь этап информатизации общества в целом занимает около 7 десятилетий.

Сегодня в России процесс информатизации достиг такого уровня, когда под его влиянием трансформируется социальная система и социальная структура. Постепенно формируются условия для активного, целенаправленного использования информационных технологий в социальной сфере. Реализуется целый ряд мероприятий по информатизации социальной инфраструктуры в рамках федеральных и региональных целевых программ, приоритетных национальных проектов, информационного законодательства. Вместе с тем этот процесс в России пока носит во многом неконтролируемый, стихийный характер, в результате чего государством упускается уникальная возможность его использования в целях снижения уровня информационного неравенства, повышения гражданской активности индивидов, культурного и духовного возрождения общества, достижения социальной стабильности.

Специалистами отмечается, что, к сожалению, социальная информатизация часто понимается как развитие информационно-коммуникативных процессов в обществе на базе новейшей компьютерной и телекоммуникационной техники. Информатизацию общества в принципе надо трактовать как развитие, качественное совершенствование, радикальное усиление с помощью современных информационно-технологических средств когнитивных социальных структур и процессов. Информатизация должна быть «слита» с процессами социальной интеллектуализации, существенно повышающей творческий потенциал личности и ее информационной среды [3].

Под «информатизацией» понимается совокупность процессов и явлений, связанных с целенаправленной обработкой информации, с применением средств вычислительной техники и связи, информационных технологий, а так же соответствующего программного обеспечения [5].

Согласно определению, принятому ЮНЕСКО, информационные технологии – это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы. Сами информационные технологии требуют сложной подготовки, больших первоначальных затрат и наукоемкой техники. Их ведение должно начинаться с создания математического обеспечения, формирования информационных потоков в системах подготовки специалистов.

В сложном мире компьютерных информационных систем современным специалистам по социальной работе требуется прежде всего эффективно использовать возможности серверных операционных систем, обеспечивающих высокую производительность, простой запуск многих серверных приложе-

ний, телекоммуникационные функции, осуществляя тем самым деятельность направленную как на клиента, так и на работу организации в целом [2].

Государственная политика в области информатизации России, получившая новый импульс на рубеже 1993–1994 гг., включает следующие основные направления:

- создание и развитие федеральных и региональных систем и сетей информатизации с обеспечением их совместимости и взаимодействия в едином информационном пространстве России;
- формирование и защиту информационных ресурсов государства как национального достояния;
- обеспечение интересов национальной безопасности в сфере информатизации и ряд других направлений.

В Концепции формирования и развития единого информационного пространства России определяются приоритеты пользователей государственными информационными ресурсами в следующем порядке: граждане, предприятия, органы государственного управления.

Активно дорабатывается Концепция информационной безопасности, являющаяся составной частью Концепции национальной безопасности РФ и представляющая собой официально принятую систему взглядов на проблему информационной безопасности, методы и средства защиты жизненно важных интересов личности, общества и государства в информационной сфере [9].

В одних странах электронные сети применяются более интенсивно и масштабно, в других менее. По утверждению таких авторов, как В. А. Фокин, И. В. Фокин и В. В. Соломатова, наше специальное изучение использования электронных сетей в отечественной социальной работе, особенно в «продвинутых» социальных службах и учреждениях, а также за рубежом, что говорит о том, что в электронно-сетевую социальную работу заложены большие возможности, которые еще предстоит широко реализовать нашим социальным работникам, а многие из которых трудно даже сейчас представить, так они кажутся нереальными и малосущественными [10].

Развитие компьютерных сетей может коренным образом изменить систему информатизации в социальной работе, облегчить обмен научными знаниями, поиск информации, усовершенствовать распространение печатных материалов. Дидактические возможности компьютеров после создания электронно-сетевой социальной работы существенно возрастают.

С точки зрения использования информационных технологий, представляют интерес возможности электронно-сетевой социальной работы в части обмена информацией в виде текста, статической и анимированной графики, речи. Специалист по социальной работе и клиент могут обмениваться в интерактивном режиме информацией на расстоянии от нескольких метров до нескольких тысяч километров, причем это может происходить в реальном масштабе времени или асинхронно. Восприятие учебного материала в этом случае происходит визу-

ально с экрана монитора или с твердой копии (распечатки на бумаге). Работа в электронно-сетевой социальной работе представляет возможность так называемого массового индивидуализированного общения, где клиент может находиться в удобном для него месте, в удобное время, в удобном темпе. Кроме этого, он может при этом обращаться за справками в базу данных, проводить общение с другими специалистами и клиентами, а также получать консультационные услуги. Дидактические возможности электронно-сетевой социальной работы предоставляют большой простор для разработки различных вариантов организации информационного процесса.

Электронно-сетевая социальная работа имеет такие аспекты, как: содержательный и технический. Оформленные иначе, чем в традиционной социальной работе, действия социального работника в электронно-сетевой социальной работе заставляют по-иному относиться к самому процессу их потребления. Во-первых, очень важным является то, что система интерактивности сама по себе позволяет осуществлять процесс управления познавательной деятельностью, причем режим реального времени оказывает стимулирующее влияние на клиента в целом. Во-вторых, весьма положительным моментом в электронно-сетевой социальной работе является широкая диалоговая коммуникация коммуникативного процесса. В-третьих, клиент, благодаря включению в сферу сетевого взаимодействия, становится соучастником деятельности, порожденной виртуальной реальностью. Это позволяет стимулировать процессуально самообразовательные качества клиента (процессы самопознания, самообучения, самокоммуникации и т. д.), что, в свою очередь, повышает степень индивидуализации коммуникационного взаимодействия.

Таким образом, можно представить электронно-сетевую социальную работу как изобретательство, поскольку признается неоднородность, подвижность, изменчивость сети, наблюдается постоянное ее развитие. С другой стороны, электронно-сетевую социальную работу можно рассматривать как интеллектуально выраженную форму социальной деятельности, поскольку она не может существовать вне сетевого сообщества и напрямую связана с ним. Обладая высокой степенью индивидуальности, сетевая деятельность каждого конкретного социального работника меняется и дополняется за счет активного соучастия других участников Интернет-коммуникации.

Современные сетевые операционные системы (например Microsoft Windows NT Server) – надежная платформа для управления информационной системой любого масштаба: от простейшей сети из нескольких персональных компьютеров до сложной гетерогенной системы на сотни тысяч пользователей [10].

Система безопасности современных операционных систем обеспечивает сертифицированную защиту информации и системных служб от несанкционированного доступа и от неквалифицированных действий пользователей.

Одни из основных преимуществ сетевых операционных систем – возможность многоцелевого использования серверов (сервер файлов и сервер приложений) и организация эффективного обмена сообщениями при управлении большими базами данных. Информационную систему для специалиста по социальной работе, используя сетевые операционные системы, можно построить на единой платформе, что в итоге позволит существенно снизить затраты на функционирование системы и обучение персонала.

Современные сетевые операционные системы работают на разных аппаратных платформах, на компьютерах с несколькими процессорами. При этом общая производительность сетевых операционных систем повышается при увеличении мощности компьютерных средств. Для пользователей предоставляются версии сетевых операционных систем, поддерживающие русский язык.

Разработчики информационных систем должны использовать возможности сетевых операционных систем для объединения различных рабочих станций с персональными компьютерами для интенсивной обработки данных с помощью методов вытесняющей многозадачности, что дает пользователям возможность выполнять одновременно несколько приложений без потери производительности. Например, пользователи могут работать с приложениями в то время, когда в фоновом режиме идет загрузка данных из сети Интернет, печать документов и копирование данных с сервера сети на локальный диск компьютера рабочей станции для доступа к сети Интернет. Сетевые операционные системы групповой работы менеджеров поддерживают программы просмотра Web-страниц, сетевые протоколы для работы с Интернет. Пользователи могут также создавать свои собственные Web-страницы и совместно использовать их информацию внутри рабочей группы, что обеспечивается наличием в сетевых операционных системах встроенного персонального Web-сервера [4].

Рассмотренные возможности операционных средств управления в рабочих группах важны для работы любой организации социальной работы, поскольку именно в таких службах вопросы о помощи клиенту стоят на первом месте.

Новые версии семейства офисных программных проектов должны включать ориентированные на специалиста по социальной работе приложения, обеспечивающие возможность личной продуктивной работы, групповой обработки информации, поддерживают технологии Интернет и представляют пользователям готовые инструменты для создания гибких корпоративных Internet-решений.

Специалист по социальной работе должен эффективно использовать самые популярные офис-приложения, объединенные в единую среду для работы текстовых процессоров (Microsoft Word), электронных таблиц (Microsoft Excel), средств подготовки и демонстрации презентаций (Microsoft PowerPoint) и приложений для организации работы в организации (например Microsoft Outlook), в Интернет

(Microsoft Outlook Express) и средств СУБД (например Microsoft Access).

Таким образом, данные информационные системы используются как интерфейс для эффективной организации повседневной работы команды Социальной Защиты Населения. Встроенная электронная почта позволяет хранить список контактов, расписание встреч и событий, календарь, список задач и т. д. Все инструменты, необходимые для организации системной и персональной деятельности специалистов, собраны в едином комплексе для коллективной работы с документами анализа информации, для удобного и быстрого осуществления оригинальных эффективных организационных решений, ориентированных на потребности конкретного специалиста, что дает возможность создавать разветвленные Интернет-сети, как внутренние (локальные), так и с выходом в Интернет.

Все это обеспечивает согласованность, высокую производительность в оказании услуг и быстрое получение результатов.

При этом активно используются:

1. Развитая система помощи на русском языке, обеспечивающая консалтинг в решении самых трудных информационных задач специалиста по социальной работе, используя для развития Многоцелевого Использования Серверов систему мастеров-агентов и инструментарий экспертных систем.

2. Помощники (например Office Assistant), которые обеспечивают необходимую информацию, дают советы, как лучше выполнить то или иное действие, они также предложат подсказку, найдут нужный программный инструмент в приложениях. Внимательно следя за действиями пользователя, программный офис-помощник при необходимости предлагает наиболее простой и эффективный путь решения организационной и управленческой задачи, а также обеспечивает возможность быстрого освоения новых инструментов в процессе работы и развития Многоцелевого Использования Серверов.

3. Мастера писем (Letter Wizard), которые экономят время, автоматизируя процесс создания стандартных элементов писем (например, форматирование и указание адреса), включая элементы содержания письма.

4. Инструментальные средства под общим названием «Мастера» обеспечивают специалисту информационный комфорт при специальных работах.

5. Мастера для анализа таблиц (Table Analyzer Wizard) автоматически превращают плоскую таблицу с данными в мощную реляционную базу данных, автоматически создав несколько таблиц взаимосвязи.

6. Встроенные в офис-пакеты языки программирования быстро создают приложения, ориентированные на выполнение специфических задач информационного менеджмента.

7. Средства публикации на Web-сервере данных специалиста по социальной работе публикуют любую информацию из баз данных (таблицы, выборки, формы, отчеты) на корпоративном Web-сервере или на других серверах сети Интернет, ор-

ганизуя живые интерактивные страницы, динамически отражающие самую свежую информацию о процессах работы. Эти страницы позволяют запрашивать нужные данные, редактировать отдельные строки таблиц или добавлять информацию в существующую базу с помощью средства просмотра ресурсов Интернет.

8. Средства презентации офисных систем (например PowerPoint Animation Player for ActiveX) дают возможность публиковать на страницах Web мультимедийные презентации, содержащие анимацию, звуковые эффекты, гипертекстовые ссылки и специальные эффекты [1].

В ряде программ используются функциональные комплексы, агенты-программы, гарантирующие выполнение сложной алгоритмически связанной операции информационной технологии.

Последние годы ознаменовались бурным развитием систем телекоммуникаций, одним из ключевых элементов которых стала глобальная компьютерная сеть Internet и ее главный сервис WWW (World Wide Web) или Всемирная Паутина. Internet представляет собой первую реализацию опосредованной компьютерами гипермедийной среды, которая обладает уникальными маркетинговыми характеристиками и выступает в качестве двух основополагающих элементов: во-первых, как новое средство коммуникации, представляемое коммуникационной моделью «многие-многим», в основе которой лежит «pull» модель получения информации потребителями, гипермедийным способом представления информации и значительно отличающееся от традиционных средств массовой информации интерактивной природой, высокой гибкостью и масштабируемостью и, во-вторых, глобальный виртуальный электронный рынок, не имеющий каких-либо территориальных или временных ограничений, позволяющий производить интерактивную покупку товаров и значительно изменяющий возможности фирм в продвижении товара и место дистрибутивных фирм в этом процессе. Использование Интернет в системе Управления Социальной Защиты Населения, благодаря его уникальным характеристикам, может значительно повысить эффективность их деятельности [5].

В качестве общего критерия эффективности любых видов технологий можно использовать экономию социального времени, которая достигается в результате их практического использования. Эффективность этого критерия особенно хорошо проявляется на примере информационных технологий.

Необходимость, экономии социального времени ориентирует наше внимание, в первую очередь, на технологии, связанные с наиболее массовыми информационными процессами, оптимизация которых, как представляется, и должна дать наибольшую экономию социального времени именно благодаря их широкому и многократному использованию.

Анализируя роль и значение информационных технологий для современного этапа развития общества, можно сделать вполне обоснованные выводы о том, что эта роль является стратегически важной, а

значение этих технологий в ближайшем будущем будет быстро возрастать. Именно этим технологиям принадлежит сегодня определяющая роль в области технологического развития государства.

Аргументами для этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий, которые и выдвигают их на приоритетное место по отношению к производственным и социальным технологиям.

В числе отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие наиболее важные.

1. Информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества, которые сегодня являются наиболее важным стратегическим фактором его развития. Опыт показывает, что активизация, распространение и эффективное использование информационных ресурсов (научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта) позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов: сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, людских ресурсов, социального времени.

2. Информационные технологии позволяют оптимизировать и во многих случаях автоматизировать информационные процессы, которые в последние годы занимают все большее место в жизнедеятельности человеческого общества. Общеизвестно, что развитие цивилизации происходит в направлении становления информационного общества, в котором объектами и результатами труда большинства занятого населения становятся уже не материальные ценности, а главным образом, информация и научные знания. В настоящее время в большинстве развитых стран большая часть занятого населения в своей деятельности в той или иной мере связана с процессами подготовки, хранения, обработки и передачи информации и поэтому вынуждена осваивать и практически использовать соответствующие этим процессам информационные технологии.

3. Информационные процессы являются важными элементами других более сложных производственных или же социальных процессов. Поэтому очень часто и информационные технологии выступают в качестве компонентов соответствующих производственных или социальных технологий.

Информационные технологии сегодня играют исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации. Эти средства быстро ассимилируются культурой нашего общества, так как они не только создают большие удобства, но снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового сообщества, расширением внутренних и международных экономических и культурных связей, миграцией населения и его все более динамичным перемещением по планете. В дополнение ставшим уже традиционными средствами связи

(телефон, телеграф радио и телевидение) в социальной сфере все более широко используются системы электронных телекоммуникаций, электронная почта, факсимильная передача информации и другие виды связи [6].

В условиях развертывания информатизации каждое из диалектически взаимосвязанных начал человека: физическое, психическое и социальное требует специального учета, т.к. только в этом случае новые возможности информационного общества могут быть в полной мере использованы для всестороннего развития человека. Неучет специфики этих начал человека, стихийная информатизация чревата трудно прогнозируемыми в полной мере отрицательными общественными последствиями информатизации.

Люди с ограниченными физическими возможностями требуют особого подхода к разработке прежде всего устройств ввода-вывода информации в ЭВМ. Например: во многих странах мира для слепых и слабовидящих людей широко применяются специальные синтезаторы, позволяющие осуществлять голосовой ввод информации; практически полностью потерявшие подвижность могут осуществлять работу на компьютере, ввод информации движением глаз при помощи специальных шлемов.

В России создана специальная программа по компьютерной технике, адаптированной для лиц, имеющих различные физические отклонения (например, в Москве разработана и успешно применяется компьютерная методика для лечения косоглазия у детей, что очень важно, так как в каждой тридцатой семье ребенок страдает этим заболеванием); существуют специальные компьютерные залы, а также центры подготовки специалистов из числа людей с ограниченными возможностями [7].

Необходима разработка программ занятости с использованием компьютеров на дому для людей, не имеющих возможности перемещаться на работу. Реализация таких программ позволит обществу не потерять деятельностный, образовательный и интеллектуальный потенциал людей, а также снизит социальную напряженность.

Появление информации в качестве потребительских благ ведет к качественным сдвигам в потреблении, образе жизни, рождает новую модель жизнедеятельности индивидов. В условиях информационного общества особо важную роль начинают играть не просто материальные и духовные блага, а организационно-информационные факторы – «порядки» [9]. Уровень и образ жизни начинают зависеть не столько от количества полученного хлеба, мяса, одежды, книг, сколько от уровня услуг, культуры, образования и т. д.

Однако стремительное нарастание уровня услуг может привести к тому, что значительное количество людей «потеряется» в этом море изобилия, включится в гонку за качеством услуг ради них самих, а не ради развития человека. Может минимизироваться деятельностная и максимизироваться потребительская сторона образа жизни людей, что, в конечном итоге приведет к деградации общества.

Информатизация в социальной сфере – это решение проблем разработки и внедрения типовых информационно-вычислительных систем по следующим направлениям:

- социальная защита населения;
- трудоустройство и занятость населения;
- охрана здоровья;
- народное образование;
- охрана окружающей среды;
- мониторинг общественного мнения.

Внедрение современных информационных средств и технологий повысит эффективность работы территориальных органов управления и их служб, предприятий и организаций, занятых в социальной сфере, за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче достоверных данных, необходимых для принятия решений [7].

Таким образом, современные информационно-коммуникационные средства – это программное обеспечение, созданное с учетом особенностей применения на различных объектах управления для эффективного использования ресурсов компьютеров за счет общих элементов для всех приложений. Команды меню, панели инструментов, средства проверки орфографии и грамматики русского и английского языков, средства рисования представлены единым набором инструментов. Это позволяет экономить дисковое пространство и организовать эффективное использование серверной архитектуры корпоративной сети. Расходы, которые приходится на обучение специалистов по социальной работе навыкам работы с информационной системой, по данным Microsoft, могут составлять около 45 % от общих затрат на функционирование информационных систем [4].

Разнообразие социальных проблем, ожидающих своего решения, требует координации деятельности, усиления взаимодействия государственных структур и различных неправительственных, общественных организаций. Внедрение межотраслевой системы информации позволит обеспечить оперативность и эффективность управленческих решений, устойчивость развития системы социальной защиты населения, информационную безопасность личности, расширит возможности решения проблем развития социальной сферы на основе политики социального партнерства.

Исходя из этого, углубленная самоподготовка специалистов по социальной работе возможна с использованием обучающего окружения прикладных программ офисных технологий. Освоение специали-

стом по социальной работе современных средств Многоцелевого Использования Серверов повышает его конкурентоспособность, позволяет достичь высокой системной производительности работы, интеграции информационной и управленческой деятельности за счет национального выбора и освоения информационных средств и информационных технологий.

Литература

1. Бекишев, А. Т. Система информационного обеспечения Интернет-рынка инноваций / А. Т. Бекишев, В. М. Комаров, К. В. Семин, О. А. Сперанский. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.novtex.ru/IT>, свободный.
2. Википедия – свободная энциклопедия. Информационные технологии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/IT>, свободный.
3. Вовканыч, С. И. Социальный интеллект: метафора или научное понятие? / С. И. Вовканыч, Н. А. Парфенцева [Текст] // СОЦИС. – 1993. – № 8. – С. 153.
4. Информационные технологии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ssti.ru/kpi/informatika/Content/biblio/b1/inform_man/gl_3_1.htm.
5. Концепция системной интеграции информационных технологий в высшей школе [Текст]. – М.: РосНИИСИ, 1993. – С. 20 – 21.
6. Пименов, Ю. С. Использование Internet в системе маркетинга [Текст] / Ю. С. Пименов // Маркетинг в России и за рубежом. – 1999. – № 1. – С. 36 – 45.
7. Предложения по разработке программы информатизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www-sbras.nsc.ru/win/fedotov/inter/Lab/2/fourth.htm>, свободный.
8. Урсул, А. Д. Информатизация общества и переход к устойчивому развитию цивилизации / А. Д. Урсул // Вестник РОИВТ. – 1993. – № 1 – 3. – С. 35 – 45.
9. Федеральный закон от 20.02.1995 N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации»: принят ГД ФС РФ 25.01.1995.
10. Фокин, В. А. Электронно-сетевая социальная работа: реальности, возможности и перспективы [Текст] / В. А. Фокин, И. В. Фокин, В. В. Соломатова // Социальные технологии, исследования. – 2008. – № 1. – С. 69 – 84.