

программ для повышения уровня финансовой грамотности у оставшихся педагогических работников и большинства обучающихся колледжа.

Заключение. Таким образом, полученные диагностические данные об отношении к финансовой грамотности, уровне знаний в данной области, обуславливают необходимость разработки и апробации в условиях УО «Витебский государственный профессионально-технический колледж сельскохозяйственного производства» социально-педагогической программы по формированию финансовой грамотности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Список использованных источников:

1. Берзон, Н.И. Основы финансовой экономики: учеб. пособ. для 10-11 кл. / Н.И. Берзон. – М.: ВИТА-ПРЕСС, 2011. – 240 с.
2. Новик, В.В. История денег и финансов / В.В. Новик. – Минск: А.Н. Вараксин, 2014. – 438 с.
3. Паничева, Е. Учимся взаимодействовать с рынком труда: подготовка выпускников интернатных учреждений к трудовой деятельности / Е. Паничева, Л. Матвеева // Беспризорник. – 2010. – №5. – С. 30-33.
4. Рязанова, О.И. Финансовая грамотность: методические рекомендации для учителя. 8-9 классы общеобразоват. орг. / О.И. Рязанова, И.В. Липсиц, Е.Б. Лавренова. – М.: ВИТА-ПРЕСС, 2014. – 144 с.

УДК 364-787.2:004.9

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ TELEGRAM-БОТОВ В РАБОТЕ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Е.Я. Деревянко

Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова
(e-mail: venettoo@gmail.com)

На сегодняшний день все наше общество проживает эпоху информатизации и цифровизации. Многие организации и компании автоматизируют некоторые виды деятельности. Именно поэтому, в данной статье рассматривается возможность автоматизирования некоторых видов деятельности Территориального центра социального обслуживания населения посредством создания бота в Telegram.

Цель исследования: выяснить какие виды деятельности Территориального центра социального обслуживания населения возможно автоматизировать путем создания бота в Telegram.

Материал и методы. В работе использованы материалы и данные интернет-ресурсов. Для получения результатов исследования применялись методы: сравнительный, описательно-аналитический, анализ и синтез.

Результаты и их обсуждение. На сегодняшний день наше общество начинает активно интегрироваться в цифровое пространство. Многие организации, частные и государственные, имеют свои мобильные и десктопные приложения. На наш взгляд, данная участь не должна обойти стороной и Территориальный центр социального обслуживания населения.

Территориальный центр социального обслуживания населения (ТЦСОН) является государственным учреждением социального обслуживания, деятельность которого направлена на организацию социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, в формах стационарного, полустационарного, нестационарного, срочного социального обслуживания, социального обслуживания на дому и в замещающей семье, а также содействие активизации собственных усилий граждан по предупреждению, преодолению трудной жизненной ситуации и (или) адаптации к ней, осуществление функций по опеке и попечительству в отношении совершеннолетних лиц, которые признаны недееспособ-

ными или ограниченно дееспособными. Главная цель деятельности данного учреждения – это осуществление различных видов деятельности (практической, методической, организационной) по социальному обслуживанию граждан [1].

Исходя из определения и цели деятельности ТСЦОН, можно определить основные задачи, а именно:

- Отслеживание социально-демографической ситуации и предложения по улучшению социальной помощи населению на территории отдельной административной единицы, а также на территории страны;
- Учет граждан, которые находятся в трудной жизненной ситуации, и определение необходимых им форм и видов социальной помощи (социальных услуг);
- Удовлетворение потребностей и нужд граждан, которые находятся в трудной жизненной ситуации, в рамках норм и нормативов обеспеченности граждан социальными услугами, а также выполнение в отношении всех граждан минимальных социальных стандартов;
- Осуществление функции по опеке и попечительству в отношении тех граждан, которые являются несовершеннолетними, однако признаны недееспособными/ограниченно дееспособными;
- Участие в распределении и распространении гуманитарной помощи и пожертвований;
- Осуществление информационной и просветительской работы по актуальным вопросам сферы социальной защиты населения;
- Выявление неблагоприятной обстановки для детей (в ходе социального обслуживания/оказания социальных услуг) и участие в мероприятиях по устранению либо минимизации условий и причин, которые повлекли появление данной обстановки;
- Учреждение и участие в мероприятиях по противодействию домашнему насилию;
- Привлечение волонтеров для оказания социальных услуг;
- И другие.

Однако ТСЦОН, даже при условии тесной взаимосвязи с населением, не имеет прямых каналов коммуникации со своей целевой аудиторией. Именно поэтому появляется вопрос – какой канал связи будет наиболее удобным и в каком виде он должен быть представлен?

При поиске ответа на данный вопрос, мы обратили внимание на современную платформу для обмена мгновенными сообщениями Telegram (Телеграмм).

Telegram – кроссплатформенная система мгновенного обмена сообщениями (мессенджер), позволяющая обмениваться текстовыми, голосовыми и видеосообщениями, стикерами и фотографиями, файлами многих форматов. Также можно совершать видео- и аудиозвонки и трансляции в каналах и группах, организовывать конференции, многопользовательские группы и каналы. С помощью ботов функционал приложения практически не ограничен. Клиентские приложения Telegram доступны для всех устройств и систем (как мобильных, так и десктопных). Количество ежемесячных активных пользователей сервиса по состоянию на январь 2021 года составляет около 500 млн человек [2].

Также на данной платформе существует возможность функционирования так называемых ботов (Telegram-боты, чат-боты).

Боты – это специальные аккаунты в Telegram, которые управляются программами, и могут выполнять различные функции и, в целом, упрощают жизнь всех пользователей. Это упрощение вызвано тем, что боты могут создаваться различными организациями и компаниями для упрощения коммуникации, то есть боты выполняют роль, так называемого, «автоматизированного консультанта».

Боты, созданные в Telegram, предназначены для самых разных задач – от оперативного получения новостей до торговли различными продуктами. Главная цель ботов – это автоматический ответ бота на введенную пользователем команду либо сообщение. И, при этом, работая непосредственно автоматизировано, программа, либо аккаунт бота, имитирует ответы и действия живого пользователя, что делает такую коммуникацию удобной и понятной для юзера (пользователя).

Также есть и другие плюсы для использования ботов в деятельности различных организаций:

1. Это удобный канал коммуникации с целевой аудиторией. Например, в Республике Беларусь Telegram использует более 50% населения [3].

2. Боты быстро выполняют однообразную работу, тем самым разгружая сотрудников.

3. Для населения намного проще узнать информацию в мессенджере, нежели в организации.

4. Некоторые люди не хотят лично делиться своими проблемами, и хотят сохранить анонимность, когда интересуются.

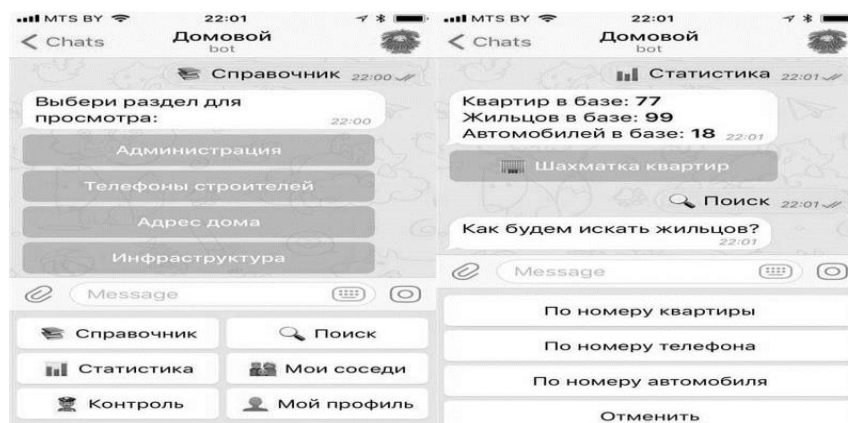


Рисунок 1 – Пример бота в Telegram

Чаще всего используется один общий вид ботов, и они отличаются от обычных пользователей только наличием приставки «bot» в имени. Но при этом существуют различные направления ботов, а именно:

- Чат-боты. Это обычный чат, который имитирует общение на какую-либо тему, заданную пользователем.

- Боты-информаторы. Данное направление ботов используется для информирования пользователя о каких-либо новостях, мероприятиях.

- Боты-ассистенты. Данные боты используются как дополнение к какому-либо веб-приложению или веб-сайту [4].

Но при всем этом необходимо учитывать, что многие боты используют одновременно несколько механик и выполняют множество задач. Все боты в Telegram абсолютно бесплатны.

Именно поэтому, боты стали помощниками, и с их помощью можно решать множество задач не покидая мессенджер. Появляется возможность решать разные задачи и вопросы при помощи мгновенных команд.

В целом, бот может использоваться в работе ТЦСОН в различных видах деятельности – например:

- При записи клиентов и посетителей Центра.
- При информировании о новостях Центра и проводимых мероприятиях.

- Просветительская работа по различным вопросам (например, автоматические сообщения по профилактике домашнего насилия).
- Информирование пользователей о видах и формах социального обслуживания и т.п.

Однако, нами было выбрано следующее направление автоматизации – создание бота, который станет посредником между территориальным центром социального обслуживания населения и пользователями.

Именно поэтому, мы решили разработать схему и план создания Telegram-бота для работы ТЦСОН, как способа мгновенной коммуникации и подробной информированности целевой аудитории.

Главная цель данного бота – это упрощение процесса информированности посетителей (и потенциальных клиентов) Территориального центра социального обслуживания населения. А именно, в данном боте пользователи (потенциальные клиенты) смогут узнать о том, какие виды и формы помощи могут быть предложены в территориальном центре социального обслуживания населения, какие документы нужны для оформления договора на оказание социальных услуг, при каких условиях могут оказываться те или иные виды социальной помощи, куда необходимо обратиться для более полной консультации, и так далее. Однако, этот диалог будет происходить не в форме однотипных, «унифицированных» ответов – данный бот будет анализировать каждую ситуацию отдельно.

Для того, чтобы это реализовать, в данном боте будут запрашиваться:

- Возраст;
- Семейное положение (актуально для семей);
- Категория населения, к которой относится пользователь;
- Проблема/запрос пользователя;
- Состояние здоровья (полностью здоров/есть группа инвалидности).

И на основе этих данных бот сможет сопоставить информацию и предложить пользователю наиболее оптимальные виды социальной помощи, которые сможет получить пользователь при обращении в территориальный центр социального обслуживания населения.

Также данный бот сможет посоветовать пользователю, к какому специалисту, или же в какое отделение ему будет наиболее целесообразно обратиться, какие документы нужны будут для обращения, либо же составления договора на оказание социальных услуг/социальной помощи, какие социальные услуги/виды помощи предусмотрены для данной ситуации, в которой находится пользователь, с учетом его индивидуальных особенностей (таких как возраст, семейное положение (актуально для семей), состояние здоровья, категория населения).

Заключение. Таким образом, изучив основные направления деятельности Территориального центра социального обслуживания населения, мы видим, какие виды деятельности могут быть цифровизированы/автоматизированы и как результат предложена модель/схема функционирования бота в Telegram. Telegram-бот является удобным бесплатным средством коммуникации специалистов ТЦСОН и клиентов, который ускорит и упростит взаимодействие между ними.

Список использованной литературы:

1. Территориальные центры социального обслуживания населения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://is.gd/nPtr6c>. – Дата доступа: 17.03.2022.
2. Telegram [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Telegram>. – Дата доступа: 17.03.2022.
3. Телеграм в Беларуси: больше, чем мессенджер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mediakritika.by/article/5569/telegram-v-belarusi-bolshe-chem-messendzher>. – Дата доступа: 17.03.2022.
4. Боты в Telegram: что это такое и как они работают [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sharkdevelop.com/boty-v-telegram/>. – Дата доступа: 17.03.2022.