

УДК 316.4; 364.07

### Специфика использования мобильных приложений в социальной адаптации людей с ограниченными возможностями здоровья

**Бесчасная А.А.**

Доктор социологических наук, профессор кафедры государственного и муниципального управления Северо-Западного института управления – РАНХиГС при Президенте РФ, профессор кафедры истории, философии, политологии и социологии Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I

**Корнева О.А.**  
Аспирант кафедры управления социально-экономическими системами Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики



*Появление и распространение мобильных цифровых устройств значительно повышает доступность многих услуг и расширяет возможности человека в решении множества проблем. Особенно востребованными эти преимущества становятся при обеспечении социальной адаптацией уязвимых групп населения, в частности, людей с ограниченными возможностями здоровья (далее – ЛОВЗ), вызванной недоступностью многих услуг, среды обитания и общественной жизни в целом.*

*В качестве цели написания научной статьи выступает определение потенциала и специфики применения информационно-коммуникационных технологий в социальной работе с людьми с ограниченными возможностями. Достижение данной цели происходит через реализацию задач анализа разнообразия применения мобильных приложений в социальном обслуживании ЛОВЗ и определения их специфики в связи с разными пользовательскими запросами.*

*Научная значимость исследования выражается в систематизации накопленных знаний и зарубежного опыта использования мобильных приложений с целью совершенствования социальной адаптации ЛОВЗ. В результате данного обзора были сформулированы практико-ориентированные модели мобильных приложений по обеспечению оптимальных условий социальной адаптации ЛОВЗ.*

*Итогом исследования стало формулирование концептуальных моделей мобильных приложений, отражающих специфику акторов социальной адаптации – клиентов и сотрудников социальных служб. Первое приложение «Социальная адаптация» повышает доступность ЛОВЗ к информации и коммуникации. Оно предназначено для решения повседневных проблем ЛОВЗ в сфере социальной адаптации. Второе приложение «Социальный работник» способствует коммуникации и обмену знаниями сотрудников организации социальной сферы. Третье приложение «Многофункциональное приложение для социальной адаптации людей с ОВЗ» предназначено для координации усилий государственных, частных и некоммерческих субъектов оказания помощи в социальной адаптации ЛОВЗ.*

*Ключевые слова:* социальная работа, социальная адаптация, информационно-коммуникативные технологии, мобильные приложения

Социальная адаптация – одно из базовых условий формирования гармоничных взаимодействий индивида с обществом. Через механизмы адаптации происходит удовлетворение потребностей человека и институционализация этой деятельности. В процессе развития технологий наблюдается постоянное совершенствование способов социальной адаптации и развитие социальных институтов [1]. Вопрос организации социальной адаптации является крайне актуальным в отношении людей, нуждающихся в социальной помощи и защите, особенно это касается лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ЛОВЗ). Технические средства с момента своего возникновения, с одной стороны, «брали на себя» часть забот по организации социального обслуживания с обеспечением адаптации инвалидов (протезы, коляски, телефонная связь и т.д.), а с другой стороны, возникала необходимость упорядочивания их использования. Аналогичным образом обстоит дело в настоящее время. Проникшие во все сферы жизни информационно-коммуникационные технологии имеют высокий потенциал оптимизации трудовых усилий социальных работников вместе с повышением эффективности оказания социальной помощи. Удобство, простота использования, оперативность, дешевизна, вневременная и практически повсеместная доступность – это преимущества мобильных приложений, которые делают их инструментами социальной адаптации людей с ОВЗ.

Одно из наиболее перспективных направлений интеграции ИКТ в систему социальной работы с людьми с ОВЗ и их социальной адаптации связано с использованием мобильных приложений. Интерес к научному изучению практики разработки и использования специализированных приложений для профилактики, лечения и адаптации людей с ОВЗ значительно вырос в последние годы, особенно в последние пять лет, что наглядно отражается в динамике научных публикаций. В самом общем смысле, эту тенденцию необходимо рассматривать в русле концепции «мобильного здравоохранения» (*m-health*), которая, в свою очередь, является развитием концепции «электронного здравоохранения» (*e-health*) [2].

Использование мобильных приложений для социальной адаптации является более конкретной и специфичной задачей, чем реализация концепций *e-health*, *m-health* или даже *e-Social work*. На наш взгляд, есть несколько основных причин, по которым мобильные приложения могут выступать в качестве одного из наиболее перспективных направлений информатизации социальной работы в решении

задач социальной адаптации, особенно в условиях ресурсной ограниченности этого сектора общественной жизни.

Во-первых, развитие глобальной ИТ-инфраструктуры к настоящему времени обеспечило широкое распространение и высокую доступность мобильных коммуникационных технологий. По данным глобального исследования «*We are Social*», в 2020 г. в мире насчитывалось 4,5 млрд пользователей интернета, 5,2 млрд уникальных пользователей мобильной связи и 3,8 млрд активных пользователей социальных медиа [3]. Указанные цифры говорят о том, что смартфон является естественной частью повседневной жизни большинства населения. Безусловно, не все социальные группы в равной мере имеют такой доступ, и люди с ОВЗ являются одной из тех групп, для которых этот уровень проникновения может быть ниже, чем в среднем [4].

Во-вторых, мобильные устройства и приложения – это технологии индивидуального использования. Они не требуют сложных специализированных информационных систем и устройств коллективного пользования, хотя и могут интегрироваться с ними. Каждый пользователь может самостоятельно управлять своим устройством и использовать приложение по мере необходимости, без сложных организационных и административных процедур согласования. Это предполагает реализацию так называемой концепции *BYOD* (*bring-your-own-device*), то есть использование личного цифрового устройства для профессиональных задач, которая имеет свои преимущества и недостатки [5].

В-третьих, мобильные приложения являются одной из самых простых технологий с точки зрения разработки и внедрения. В настоящее время существует развитая глобальная индустрия разработки мобильных приложений, что в совокупности с низкой стоимостью разработки делает возможным инновационное использование этой технологии, в том числе на уровне отдельных организаций [6].

Данные факторы обуславливают активное развитие сферы специализированных мобильных приложений для решения различных задач в области здравоохранения и социальной работы и проведение научных исследований по вопросам их использования. В таблице 1 представлен анализ зарубежных исследований опыта применения мобильных приложений для решения задач социальной адаптации людей с ОВЗ.

Данный анализ позволяет охарактеризовать текущий уровень научно-практических знаний об использовании мобильных приложений для социальной адаптации людей с ОВЗ.

Таблица 1

**Обзор зарубежных исследований по изучению практики использования мобильных приложений в социальной адаптации людей с ОВЗ**

Авторы исследования	Страна	Предмет исследования	Результаты исследования
М. Джонс и др. [7]	США	Использование приложений <i>m-health</i>	40 % используют приложения для фитнеса, 27 % – для диеты, 17 % – для образа жизни, 20 % – другие. Средний индекс удовлетворенности – 3,5 по 5-балльной шкале, простоты – 3,25
Д. Фелс и др. [8]	Канада	Приложение <i>MyHealthMyRecords</i> для управления ситуациями людьми со сложными хроническими состояниями. Основано на видеофиксации и видеокomentarиях	Позволяет выявлять коммуникационные барьеры, ситуации, связанные с физической и ментальной болью, доступностью объектов и мест. Сделан вывод о предпочтительности приложения для смартфона вместо планшета
Т. Уоллес и Дж. Моррис [9]	США	Приложение <i>EyeRemember</i> для напоминаний информации и подсказок о контактах для людей с повреждениями мозга	Приложение использует <i>Bluetooth</i> метки пациента, чтобы сообщать человеку информацию о семье, знакомых или социальных работниках, когда они рядом. Выступает в качестве внешнего источника памяти и обеспечивает систематическую тренировку когнитивных функций
Д. Кайри и др. [10]	Канада	Разработка и тестирование приложения <i>OnRoule</i> для облегчения социального участия маломобильных людей	Приложение повышает доступность локальных ресурсов (мест и событий) и чувство социальной включенности, содержит данные о других пользователей, выполняющих функции социальной сети. Факторы, определяющие ценность приложения для пользователей: баланс между объемом и релевантностью информации; простота в использовании; долгосрочная устойчивость приложения и его потенциал для социального участия
Д. Майордомо-Мартинес и др. [11]	Испания	Приложение для информирования маломобильных туристов о доступности пляжей	Детальность информации о различных аспектах доступности, простота использования, актуализация информации и обратная связь обеспечивают ценность приложения для качества жизни людей с ОВЗ
Д. Майордомо-Мартинес и др. [12]	Испания	Приложение для информирования маломобильных граждан о доступности магазинов в городе	Приложение основано на сборе информации о конкретных точках продаж. Разрабатывается на основе идентификации потребностей и опыта пользователей. Приложение обеспечивает обратную связь
Д. МакМахон и др. [13]	США	Приложение <i>Red Laser</i> для людей с интеллектуальными нарушениями для определения потенциальных пищевых аллергенов	Приложение визуально подсказывает, как навести камеру смартфона на товар, чтобы считать штрихкод, и высвечивает дополнительную информацию о товаре
И. Панкау [14]	Польша	Роль мобильных приложений <i>Mowiąca Map</i> для облегчения навигации незрячих в городе	Приложение, использующее <i>GPS</i> и другие источники информации для звуковых подсказок незрячим, обеспечивая навигацию и движение по городу. Приложение информирует не только о маршруте, но и о различных препятствиях на пути, дает описания местности
Э. Редклифф и др. [15]	США	Доступность приложений <i>mHealth</i> для людей с ОВЗ	Большинство приложений <i>mHealth</i> ориентированы на здоровых людей и малоадаптированы для людей с ОВЗ. Наибольшие трудности испытывают люди с нарушениями зрения
П. Теодору и А. Мелионес [16]	Греция	Разработка и адаптация приложения для навигации для незрячих людей	Главные условия успешного использования приложения – разработка с учетом анализа повседневных практик людей с нарушениями зрения, а также обучение использованию приложения

Специфика российских информационных технологий заключается в их поисковом характере и применении на узкой и ограниченной аудитории. С одной стороны, проблемы и перспективы использования ИТ в социальной работе, в том числе для адаптации лиц с ОВЗ, – признаваемая в профессиональном сообществе тема и направление исследова-

ний [17]. С другой стороны, информатизация социальной работы связывается обычно с другими видами ИТ, не относящимися к мобильным приложениям.

Мобильные приложения являются одним из наиболее простых для разработки и внедрения видов ИТ-продуктов, которые по этой причине могут

широко использоваться в различных сферах общественной жизни. Тем не менее успешная реализация проектов внедрения приложений – многоступенчатый процесс, требующий привлечения специалистов различного профиля, анализа потенциальной аудитории пользователей, точного определения цели и сферы применения приложения, тщательной разработки технического задания и создания комплекса условий по внедрению, использованию и поддержке приложения.

Заказчиками в разработке мобильных приложений в сфере социальной работы и организации сопровождения социальной адаптации людей с ОВЗ могут выступать:

1. Органы власти.
2. Государственные учреждения социальной работы.
3. Некоммерческие организации.
4. Коммерческие структуры, специализирующиеся на социальных услугах.
5. Коммерческие разработчики приложений.
6. Независимые разработчики.

Разработка приложений относится к слаборегламентированной сфере, что способствует ее быстрому развитию, но также создает предпосылки для низкого качества, отсутствия долгосрочной поддержки, рисков информационной безопасности и других проблем. В 2018 г. в России был принят «Предварительный стандарт для оценки качества мобильных приложений» [18]. Хотя он не утверждает обязательных требований к разработчикам и критикуется в отраслевом сообществе (в частности, за громоздкость и размытость отдельных требований), может использоваться как разработчиками, так и заказчиками для определения основных требований, которым должно соответствовать приложение. Стандарт перечисляет 85 конкретных характеристик приложения, которые определяют его качество и которые разбиты на несколько категорий: функциональность, удобство использования, производительность и надежность, безопасность, сопровождаемость, переносимость, информация о мобильном приложении.

Работа с заказчиками – основополагающая часть разработки приложений. На этом этапе необходимо точно определить целевые аудитории, для которых предназначено приложение, цели его использования, основные функции и процессы, которые должны быть реализованы в приложении. Именно эта информация содержится в брифе – небольшом документе, который описывает потребности заказчика и на основании которого разрабатывается техническое задание.

Опыт работы автора статьи О.А. Корневой в комплексном центре социального обслуживания в сочетании с анализом научных источников позволяют определить цели и функции возможных мобиль-

ных приложений для социальной адаптации людей с ОВЗ. Такие цели и функции могут быть условно разбиты на три категории, с точки зрения целевых аудиторий:

- приложения, которые устанавливаются на устройства людей с ОВЗ и непосредственно используются для их социальной адаптации без активного взаимодействия с учреждениями социальной работы;
- приложения, которые используются социальными работниками и/или администраторами социальной работы внутри отдельной организации;
- приложения, которые предполагают активное взаимодействие различных стейкхолдеров (людей с ОВЗ, социальных работников, НКО, органов власти и др.) в тех или иных сочетаниях.

Данное ранжирование потенциальных пользователей мобильных приложений позволяет соответственно сформулировать три концептуальные модели приложений. В связи с наличием общей цели и общего объекта обслуживания концептуальные модели приложений имеют частично пересекающийся функционал. Ниже описаны концепции каждого приложения, которые содержат информацию, необходимую для подготовки брифа и технического задания на разработку.

#### ***Приложение 1 «Социальная адаптация»***

***Общая характеристика.*** Приложение предназначено для установки на устройства и самостоятельного использования людьми с ОВЗ для решения повседневных проблем в сфере социальной адаптации. По этой причине приложение имеет «ограниченную функциональность» по сравнению с полнофункциональными приложениями и предназначено прежде всего для удовлетворения информационных потребностей. Ключевая информация, необходимая людям с ОВЗ для организации своей повседневной жизни, объединяется в одном месте в едином интерфейсе. Работа приложения требует создания и поддержания в актуальном состоянии справочной базы данных силами заказчика. ***Цель*** создания приложения: повышение самостоятельности и независимости людей с ОВЗ в решении своих социально-адаптационных проблем. ***Целевые группы:*** люди с различными типами ОВЗ, не связанными с серьезными нарушениями психического и интеллектуального развития, проживающие в определенной территориальной локации (город, район), обслуживаемой центром социального обслуживания или другим заказчиком. Предполагается, что приложение будет устанавливаться на устройство человека с ОВЗ (смартфон, планшет) и пользователь сможет самостоятельно использовать его для решения отдельных проблем социальной адаптации. Возможно тиражирование приложения и распространение на другие целевые группы, проживающие в районах обслуживания других социальных учреждений.

***Основные функции,*** реализуемые в приложении:

*Информационные* (получение информации о работе социальных служб; получение актуальной информации о работе медицинских учреждений; поиск лекарств; информация о социально значимых организациях и учреждениях; информация об органах власти; поиск возможностей трудоустройства; доступная среда; информация об общественном транспорте и его доступности для людей с ОВЗ; полезная информация для социальной адаптации);

*Коммуникационные* (экстренная кнопка; связаться с социальным работником; заявка на помощь);

*Организационные* (планирование распорядка дня, приема лекарств, оздоровительных процедур, других действий; напоминание о запланированных действиях).

### **Приложение 2 «Социальный работник»**

*Общая характеристика.* Приложение предназначено для организаций социальной работы, которые непосредственно вовлечены в процессы социальной адаптации людей с ОВЗ. Приложение устанавливается на личные или служебные устройства работников и используется для упрощения и повышения эффективности отдельных повседневных задач. Приложение предназначено для использования работниками конкретной организации, то есть выполняет функции корпоративного приложения для решения наиболее востребованных информационно-коммуникационных задач. *Цель* разработки приложения – повышение эффективности выполнения социальными работниками функций по социальной адаптации людей с ОВЗ. *Целевые группы:* социальные работники, непосредственно взаимодействующие с людьми с ОВЗ, являются основной целевой группой пользователей. Однако предполагается также использование приложения административными работниками учреждений социальной работы.

*Основные функции приложения.*

*Информационные* (организационная карта; новости организации; справочная информация о внешних организациях, с которыми часто взаимодействуют социальные работники; справочная информация об организациях и возможностях, полезных для задач социальной адаптации; правовые ресурсы; база знаний; профессиональные ресурсы);

*Работа с потребителями социальных услуг* (личные карточки с данными о клиентах социальной организации, их контакты, статус здоровья, история оказанных услуг; построение маршрута; планирование задач; статистика выполнения задач);

*Коммуникационные* (корпоративный чат; тематические форумы; информационные рассылки от руководства; обращение к руководителю; связь с клиентом).

**Приложение 3 «Многофункциональное мобильное приложение по организации социальной адаптации людей с ОВЗ»**

*Общая характеристика приложения.* Это приложение является наиболее сложным и должно рассматриваться как часть более сложной информационной и организационной системы, обеспечивающей взаимодействие основных стейкхолдеров, вовлеченных в процесс социальной адаптации людей с ОВЗ. Приложение в этом случае всего лишь обеспечивает удобный мобильный интерфейс для доступа к этой системе. *Цели* разработки приложения: повышение эффективности взаимодействия и координации усилий стейкхолдеров социальной адаптации людей с ОВЗ; рост информированности и вовлеченности бизнеса, НКО, общественности в задачи социальной адаптации; расширение масштабов социальной помощи, оказываемой людям с ОВЗ.

*Целевые группы:* люди с ОВЗ; родственники и опекуны людей с ОВЗ; социальные работники и органы социальной защиты; органы власти; НКО; волонтеры; бизнес.

*Основные функции приложения.*

С функциональной точки зрения приложение имеет две главные особенности. Во-первых, оно обеспечивает доступ к единой базе данных, которая находится на серверах ответственной организации и является главным содержательным элементом организационно-технической системы, создаваемой для координации различных участников социальной работы. Во-вторых, приложение предполагает разный интерфейс и функционал для различных ролей, которые указываются при регистрации пользователей. При регистрации пользователь указывает, к какой из трех ролей он относится, в зависимости от чего получает доступ к разному набору функций. Эти роли определяются по целям и характеру использования: «Получить помощь», «Получить и оказать помощь», «Оказать помощь».

В дополнение к трем ролям и соответствующему набору функций работа приложения предполагает наличие роли администраторов, которые создают и поддерживают базу данных, осуществляют мониторинг поступающих запросов и объявлений о доступных возможностях, обеспечивают согласование запросов и возможностей различных сторон, верифицируют счета для внебюджетных платежей, используемых при оказании помощи.

Все три приложения являются потенциально реализуемыми, имеют несовпадающий функционал и могут разрабатываться и внедряться как по отдельности, так и в комплексе. Однако они различаются по степени сложности в реализации, характеру возникающих проблем и условиям, которые должны быть выполнены для их успешного внедрения. Наиболее общими и универсальными проблемами являются недостаточная оснащенность как людей с ОВЗ, так и социальных работников мобильными устройствами, а также их недостаточная функциональная и психологическая готовность к их исполь-

зованию. Вместе с тем среди обеих групп имеются значительные группы, отличающиеся высокой степенью готовности и энтузиазмом в освоении новых способов решения адаптационных задач. Это делает возможным и перспективным реализацию предложенных проектов в экспериментальном режиме на базе крупного центра социального обслуживания или профильной НКО, расположенной в одной из столичных агломераций. Реализация проекта комплексного приложения для социальной адаптации является наиболее сложным в организационном и технологическом плане и возможна в ситуации уже сложившегося успешного опыта сотрудничества социальных служб, органов власти, бизнеса и некоммерческого сектора в социальной работе.

6. Кузнецова А.С. Цифровая интеграция людей с ограниченными возможностями // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Управление. Вычислительная техника, информатика. Медицинское приборостроение. – 2021. – № 11/1. – С. 68–81.
7. Jones M.L., Morris J., DeRuyter F. Mobile healthcare and people with disabilities: results from a preliminary survey // Computers Helping people with special needs. 16th International Conference, ICCHP 2018 Proceedings. Part II / Ed. by K. Miesenberger, G.Kouroupetroglu. – Cham: Springer, 2018. – P. 457–463.
8. Fels D.I., Lakha S.F., Holtzman C.B. et al. Videobooking: a person-centered record of living with chronic conditions and associated disabilities // Computers Helping people with special needs. 16th International Conference, ICCHP 2018 Proceedings. Part II / Ed. by K. Miesenberger, G.Kouroupetroglu. – Cham: Springer, 2018. – P. 489–492.
9. Wallace T., Morris J.T. Development and testing of EyeRemember: A memory aid app for wearables for people with brain injury // Computers Helping people with special needs. 16th International Conference, ICCHP 2018 Proceedings. Part II. – Cham: Springer, 2018. – P. 493–500.
10. Kairy D., Mostafavi M.A., Blanchette-Dallaire C. et al. A mobile app to optimize social participation for individuals with physical disabilities: content validation and usability testing // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2021. – Vol. 18. – DOI: 10.3390/ijerph18041753
11. Mayordomo-Matrinez D., Sanchez-Aarnoutse J.-C., Carrillo-de-Gea J.M. et al. Design and development of a mobile app for accessible beach tourism information for people with disabilities // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2019. – Vol. 16. – DOI: 10.3390/ijerph16122131
12. Mayordomo-Matrinez D., Carrillo-de-Gea J.M., Garcia-Mateos G. et al. Sustainable accessibility: a mobile app for helping people with disabilities to search accessible shops // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2019. – Vol. 16. – DOI: 10.3390/ijerph16040620
13. McMahon D.D., Cinak D.F., Gibbons M.M. et al. Using a mobile app to teach individuals with intellectual disabilities to identify potential food allergens // Journal of Special Education Technology. – 2013. – Vol. 28. – № 3. – P. 21–32.
14. Pankau J. E-access to the city? Mapping applications for people with disabilities // Ethics in Progress. – 2019. – Vol. 10. – № 2. – P. 118–134.
15. Radcliffe E., Lippincott B., Anderson R., Jones M. A pilot evaluation of mHealth app accessibility for three top-rated weight management apps by people with disabilities // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2021. – Vol. 18. – DOI: 10.3390/ijerph18073669
16. Theodorou P., Meliones A. Towards a training framework for improved assistive mobile app

#### Литература:

1. Корнева О.А., Бесчасная А.А. Понятие «социальная адаптация» в междисциплинарном дискурсе // Социально-гуманитарные знания. – 2022. – № 3. – С. 66–78.
2. Кобринский Б.А. Единое информационное пространство: e-health и m-health // Врач и информационные технологии. – 2016. – № 4. – С. 57–66.
3. Digital 2020 Global Digital Overview. We are Social; Hootsuite, 2020. – URL: <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2020-global-digital-overview-january-2020-v01-226017535>
4. Morris J., Sweatman M., Jones M. Smartphone use and activities by people with disabilities: 2015-2016 survey // Journal of Technologies for Persons with Disabilities. – 2017. – Vol. 5. – P. 50–66.
5. Chen H., Li Y., Chen L., Yin, J. Understanding employees' adoption of the Bring-Your-Own-Device (BYOD): the roles of information security-related conflict and fatigue // Journal of Enterprise Information Management. – 2021. – Vol. 33. – № 3. – P. 770–792.

- acceptance and use by blind and visually impaired people // Education Sciences. – 2020. – Vol. 10. – DOI: 10.3390/educsci10030058
17. Бухтиярова И.Н. Информационные технологии как фактор развития современного инклюзивного общества // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – № 6-1. – С. 122–125.
18. ПНСТ 277-2018 «Сравнительные испытания мобильных приложений для смартфонов». – М.: Стандартинформ, 2018. – 16 с.

## **The Specifics of Using Mobile Applications in the Social Adaptation of People With Disabilities**

*Beschasnaya A.A.*

*The North-West Institute of Management branch of the Russian Federation Presidential Academy of National Economy and Public Administration,  
Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University*

*Korneva O.A.*

*Emperor Alexander I St. Petersburg State Transport University*

*The emergence and spread of mobile digital devices significantly increases the availability of many services and expands human capabilities in solving many problems. These advantages become especially in demand when providing social adaptation to vulnerable groups of the population, in particular people with disabilities, caused by the unavailability of many services, the environment and public life in general.*

*The purpose of writing a scientific article is to determine the potential and specifics of the use of information and communication technologies in social work with people with disabilities. This goal is achieved through the implementation of the tasks of analyzing the diversity of mobile applications in social services and determining their specifics in connection with different user requests.*

*The scientific significance of the study is expressed in the systematization of accumulated knowledge and foreign experience in the use of mobile applications in order to improve the social adaptation of people with disabilities. As a result of this review, practice-oriented models of mobile applications were formulated to ensure optimal conditions for social adaptation of low-income families.*

*The result of the study was the formulation of conceptual models of mobile applications reflecting the specifics of the actors of social adaptation – clients and employees of social services. The first application "Social Adaptation" increases the accessibility of people with disabilities to information and communication. It is designed to solve everyday problems of low-income workers in the field of social adaptation. The second application "Social Worker" promotes communication and knowledge sharing among employees of the social sphere organization. The third application, A multifunctional application for the social adaptation of people with disabilities, is designed to coordinate the efforts of public, private and non-profit entities to assist in the social adaptation of disabilities.*

*Key words: social work, social adaptation, information and communication technologies, mobile applications*

