



ROLAND SIVOK*

WYZWANIA TECHNOLOGICZNE NA WYDZIAŁACH SPOD W RYMAWSKIEJ SOBOCIE I ŁUCZEU

ABSTRAKT

Badanie koncentruje się na wyzwaniach technologicznych w wydziałach ochrony socjalnej i prawnej dzieci (SPOD – oddalenie sociálnoprávnej ochrany detí). Elektronizacja i informatyzacja w departamentach Ministerstwa Pracy, Spraw Socjalnych i Rodziny (ÚPSVaR – Úrad práce sociálnych vecí a rodiny) oraz w poszczególnych departamentach Urzędu Pracy stale rozwija się i ma na celu uproszczenie pracy oraz procedur dla klientów Urzędu Pracy np. poprzez ograniczenie biurokracji w celu zwiększenia wydajności pracy pracowników. Celem badań jest przedstawienie wyzwań technologicznych, problemów i innowacji wskazywanych przez pracowników socjalnych w wydziale SPOD, w kontekście wsparcia technologicznego.

SŁOWA KLUCZOWE: wyzwania technologiczne, formalności, system, zalecenia

WPROWADZENIE

Pojęcia takie jak informatyzacja i elektronizacja z perspektywy pracy socjalnej są równie ważne jak w przypadku innych dziedzin życia. Informatyzację można zdefiniować jako wykorzystanie nowoczesnych technologii w celu zaoszczędzenia wysiłku, czasu, pieniędzy w czynnościach wykonywanych przez ludzi w sposób, który można unowocześnić ze względu na obecny postęp techniczny. Proces ten nie zawsze można przeprowadzić w całości, jednak możliwe jest wprowadzenie pewnych istotnych elementów. Proces wdrażania innowacji i elektronizacji jest raczej drogą niż celem, ze względu na zmieniających się ludzi i technologie oraz procedury

* Doktorant wewnętrzny, Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, Katedra sociálnej práce, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0772-3167>

pokazujące w praktyce nowe możliwości zmian usprawniających taki proces. Informatyzacja oraz prawidłowe ustawienie zabezpieczeń systemu są ważne zarówno dla klientów, jak i pracowników biur wdrażających proces. W dzisiejszych czasach technologie pomagają nam w wielu dziedzinach życia, wykorzystujemy je na niemal każdym stanowisku pracy, nawet w wydziałach SPOD (www.itapa.sk). W prezentowanym badaniu przyjrzymy się bliżej temu, jakie niezbędne kwestie technologiczne należy zmienić lub wdrożyć w wydziałach SPOD na Słowacji w Rymawskiej Sobocie i Łuczeńcu według pracujących tam pracowników socjalnych.

WYZWANIA TECHNOLOGICZNE W WYDZIAŁACH OCHRONY SOCJALNEJ I PRAWNEJ DZIECI

W odniesieniu do ogólnej informatyzacji społeczeństwa powinniśmy uwzględnić nasze priorytety jako rozwiniętego społeczeństwa. Dostęp do technologii powinien być taki sam dla wszystkich, zarówno w przypadku świadczenia usług, jak i załatwiania spraw urzędowych. W kontekście zaprezentowanych badań dotyczy to wszystkich wydziałów ÚPSVaR oraz klientów, którym świadczona jest usługa także z wykorzystaniem nowych technologii. Każdy projekt podejmujący wyzwania technologiczne powinien uwzględniać również aspekt zrównoważonego rozwoju i jak najszerszego pola informacyjnego. W wydziałach SPOD pracownicy socjalni pracują z rodzinami pochodzącymi z różnych środowisk, odmiennymi w zakresie kultury, zabezpieczenia finansowego, narodowości, religii, języka, obyczajów i innych uwarunkowań, m.in. orientacji seksualnej (ÚRAD VLÁDY SLOVENSKEJ REPUBLIKY' [Biuro Rządu Republiki Słowackiej], 2007). Tego typu praca jest bardzo złożona i obejmuje wszystkie możliwe wymagania stawiane pracownikowi socjalnemu, ponieważ liczy się każdy szczegół, aby pracownik mógł rozpoznać sytuację w rodzinie i rozważyć, czy istnieje zagrożenie dla dziecka. Opracowuje on plan pracy socjalnej i na podstawie zdobytych informacji dobiera odpowiednią formę interwencji. Ta trudna rola pracownika socjalnego, polegająca na podejmowaniu właściwych decyzji i na najważniejszym działaniu, zależy od jego zdolności, umiejętności, wiedzy i predyspozycji.

Ochrona socjalna i prawna dzieci oraz młodzieży polega na działaniu mającym na celu zapobieganie sytuacjom niepożądanym u dzieci, a także rozwiązywaniu problemów i przeciwdziałaniu konsekwencjom związanym

z nieodpowiednią sytuacją i zachowaniem rodzica. Wydział SPOD chroni dziecko przed przemocą fizyczną oraz psychiczną, zapewnia alternatywne środowisko rodzinne, jak również we współpracy z kilkoma podmiotami stara się działać prewencyjnie w sytuacji rodzinnej. Przekazując informacje i zapobiegając działaniom, należy korzystać z nowoczesnych technologii i sieci społecznościowych, które mogą zwiększać świadomość poważnych problemów w pracy socjalnej (Hudecová, Belková, 2008).

Nawet pracując z samą rodziną, warto korzystać ze sprzętu technologicznego do zbierania danych, które można wykorzystać w późniejszym czasie. Dotyczy to kamer, dyktafonów i innych rozwiązań technicznych, takich jak wstępnie przygotowane formularze strukturalne mające na celu ocenę systemu rodzinnego. Ponadto informacje uzyskane na podstawie przeprowadzonego badania są dalej rejestrowane w wewnętrznych systemach ÚPSVaR, gdzie przechowywana jest każda sprawa obsługiwana przez pracownika socjalnego. Tak więc praca socjalna na tym wydziale oznacza również w znacznym stopniu wypełnianie formalności, które bazuje głównie na czynniku ludzkim i prawdopodobnie będzie na nim bazować w przyszłości. Konieczne jest całościowe spojrzenie na rodzinę oraz ludzi. Nawet jeśli zdobędziemy niezbędne informacje na temat jednostek i stworzymy na ich temat pewien kontekstowy obraz, nigdy nie powinniśmy rozważać tych informacji bez kontekstu, który zaistniał w środowisku i który jednocześnie wpływa na nie wraz z innymi ludźmi. Konieczna rejestracja takich danych jest więc często poprzedzona dogłębną analizą przypadku, a wyniki ankiety są stale rejestrowane i dostosowywane do wszelkich bieżących zmian w rodzinie. Klienci nie muszą rozumieć wewnętrznej procedury, jaką prowadzą pracownicy socjalni, ale często mogą być zainteresowani tym, w jakim celu badają oni dany problem i dlaczego używają kamery, dyktafonu lub „jakiegoś papieru” itp. Dlatego też czasem dla lepszej wydajności pracy korzystne jest, aby nie mieć wyraźnie ukrytych intencji lub utajonej strategii, a także być konsekwentnym i krótko wyjaśnić klientowi, dlaczego informacje gromadzone przez pracownika socjalnego są ważne, zapewniając go o bezpieczeństwie stosowanych technologii i procedur. Jednak czasami poziom umiejętności korzystania z informacji może być niski, zwłaszcza w przypadku klientów pochodzących ze słabszych środowisk społecznych, dlatego wszelkie udzielane im wyjaśnienia muszą być czytelne, jasne, zrozumiałe i pozbawione pojęć oraz zwrotów technicznych. Spotykamy jednak również

klientów potrafiących korzystać z komputera i wyszukujących na stronie internetowej potrzebne informacje umożliwiające dowiedzenie się, kiedy mogą zwrócić się o pomoc do wydziału SPOD.

W związku z elektroniczną administracją publiczną, usługami elektronicznymi oraz zwiększaniem dostępności Internetu w gminach każdemu z nas coraz łatwiej jest znaleźć niezbędne informacje (<http://www.informatizacia.sk>). Na stronie Urzędu Pracy, w zakładce „Sprawy społeczne i rodzina”, znajdziemy konkretny opis problemów, jakie mogą dotyczyć osoby odwiedzające tę stronę. Następnie osoby te mogą udać się do najbliższego wydziału SPOD zgodnie z lokalną jurysdykcją. Na stronie znajdujemy takie tematy, jak: problemy wychowawcze w rodzinie, rozwód rodziców, małżonkowie dzielący wspólne gospodarstwo domowe, wykorzystywanie osoby bliskiej lub powierzonej, opieka zastępcza i zasiłki. Po wybraniu danego problemu zobaczymy wspomniany opis lub zagadnienia oraz informacje o możliwościach pomocy. Tego typu informacje są bardzo ważne dla dzieci lub rodziców, ponieważ sprawy takie jak nadużycia, rozwody, kłótnie, uzależnienia i zaniedbania wymagają natychmiastowej interwencji ze strony rodziny w celu ochrony nieletnich. Dodatkowo znalezienie odpowiedniej formy pomocy daje osobie w tak trudnej sytuacji nadzieję, że jej aktualna nieprzyjemna sytuacja może ulec poprawie, a sama możliwość wyboru wzmacnia w niej świadomość wysiłku i energii, jakie wkłada w zmianę swojej sytuacji (www.upsvr.gov.sk). Postęp, informatyzacja i nauka obsługi komputera w wielu przypadkach stwarzają nam lepsze warunki i stanowią „łatwiejszy” pierwszy krok dla klienta do kolejnej wizyty w wydziale SPOD. Opis problemu, który pracownik socjalny ma za zadanie rozwiązać, jest również stopniowo łatwiejszy do zrozumienia dla klienta, ponieważ nawet taka informacja może pomóc mu lepiej określić swoją negatywną sytuację, a samemu pracownikowi może ułatwić nakreślenie ewentualnych zamierzeń przyszłego klienta.

Istnieje wiele korzyści płynących z informowania za pośrednictwem stron internetowych administracji publicznej. Obejmują one np.: dostępność informacji i usług niemal wszędzie (online), orientację we własnej sytuacji i możliwe opcje pomocy. W ten sposób jednocześnie zagwarantowany jest jeden z ważnych procesów klienta wewnętrznego. Jest to efekt motywacji i usamodzielnienia, które mają miejsce w momencie szukania przez klienta informacji, kontaktowania się z osobami udzielającymi pomoc i komunikacji z pracownikiem socjalnym.

Wyzwania i wymagania technologiczne stawiane pracownikom socjalnym w wydziale SPOD są monitorowane przez Ministerstwo Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny Republiki Słowackiej, Unię Europejską oraz Program Operacyjny Zasoby Ludzkie. Jednym z prowadzonych przedsięwzięć jest „Projekt krajowy. Wsparcie na rzecz zwiększenia wydajności zawodowej i rozwoju zasobów ludzkich w zakresie realizacji i usług integracji społecznej dla administracji państwowej i samorządowej – II”. Grupą docelową tego projektu są pracownicy wdrażający polityki oraz rozwiązania z zakresu integracji społecznej w sektorze publicznym i/lub przeciwdziałania dyskryminacji. Celem projektu jest wspieranie wzrostu profesjonalizmu świadczenia usług i rozwoju zasobów ludzkich w zakresie świadczenia usług i integracji społecznej na rzecz administracji państwowej oraz samorządowej. Zasadniczym celem projektu jest podniesienie wiedzy i kompetencji w obszarze usług świadczonych przez pracowników socjalnych w wyspecjalizowanych dziedzinach, jak np. opieka społeczna, a także pracowników wydziału SPOD. Dlatego do wykonywania pracy w specjalistycznej dziedzinie niezbędne jest ukończenie kształcenia specjalistycznego koncentrującego się m.in. na pracy z systemami i zagadnieniami technologicznymi związanymi z wykonywaniem pracy. Głównym celem jest stworzenie i zapewnienie działania funkcjonalnego systemu kształcenia resortowego w formie instytucjonalnej, materialno-technicznej, kadrowej i organizacyjnej, który zapewni gotowość do korzystania z urządzeń i systemów technologicznych przez pracowników socjalnych (www.employment.gov.sk).

Ponadto ÚPSVaR stale pracuje nad poprawą obsługi klienta i szuka innowacyjnych możliwości dla najlepszego możliwego wsparcia. Umiejętność obsługi komputera, a także znajomość przepisów z zakresu pracy socjalnej są kluczowe dla pracownika socjalnego wydziału SPOD. Misją społecznej i prawnej ochrony dzieci jest przywracanie właściwego funkcjonowania rodziny i zapobieganie powstawaniu lub narastaniu problemów rodzinnych. Aby rodzina mogła funkcjonować, konieczne jest działanie profilaktyczne i wychowawcze wobec niej. Wymaga to jednak kompleksowego oglądu i współpracy, dlatego pracownicy socjalni w tym wydziale rozszerzają ten obowiązek na władze gminy oraz ewentualnie pracowników projektowych pracujących w innej instytucji, jak np. Urządzie Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny, jak m.in. w przypadku projektu „Deinstytucjonalizacja opieki zastępczej” w ramach Programu Operacyjnego Zasoby Ludzkie (Novotná, Fejt, 2009). Pracownicy socjalni monitorują w ten sposób rozwój sytuacji w rodzinie i wywierają wpływ wycho-

wawczy na jej członków w celu zwiększenia motywacji do poprawy warunków w rodzinie oraz zwiększenia zainteresowania bardziej odpowiedzialną opieką nad dziećmi. Niezbędna jest jednak także wiedza na temat otoczenia społecznego rodziny i wysokości dochodów finansowych rodzica. W przypadku, gdy aktualnie rodzic nie ma pracy, musi on mieć świadomość, w jaki sposób składki na ubezpieczenie społeczne pomagają utrzymać standard życia rodziny, i musi być zainteresowany poszukiwaniem nowej pracy. Ponieważ współpraca z innymi instytucjami oraz gminą jest również niezbędna do poprawy funkcjonowania rodziny i do rozpoznania aktualnej sytuacji, konieczne jest, aby pracownicy socjalni SPOD korzystali także z komunikacji elektronicznej oraz współpracowali z innymi instytucjami i wydziałami, m.in. ubezpieczycielem społecznym, sądem, policją, gminą, trzecim sektorem itp. Komunikacja może odbywać się drogą mailową, telefoniczną, osobiście, ale także poprzez systemy wewnętrzne, gdzie dalsza komunikacja nie jest wymagana, a wszystkie niezbędne informacje można znaleźć w systemie. Obecnie jednak komunikacja i dostęp do informacji w ramach systemów są ograniczone.

Z jednej strony korzystanie z komunikacji mailowej lub telefonicznej może w wielu przypadkach wydawać się bezosobowe, ale z drugiej strony to lepszy wybór np. dla zestresowanej mamy mającej wiele obowiązków. Jednak ten rodzaj komunikacji nie może być stosowany w przypadku klientów odizolowanych geograficznie, upośledzonych, z niepełnosprawnością lub chorych psychicznie. Jest on bardziej odpowiedni dla młodych ludzi, którzy mogą czuć się zestresowani w środowisku biurowym. Przekazywanie informacji za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK) jest stosunkowo niezawodne, szybkie, a w przypadku nieśmiałego klienta może być bardziej dyskretne niż w przypadku rozmowy osobistej. Dlatego konieczny jest logiczny wybór i wykorzystanie odpowiedniej formy komunikacji w celu znalezienia informacji oraz udzielenia pomocy (Tregagle, Darcy, 2008).

Możemy stwierdzić, że żadna rodzina nie może być koherentnie zrozumiana, jeśli nie mamy wystarczających informacji o sprawie oraz strukturze rozpoznania, a także wskazówek dotyczących jej prowadzenia. Obecnie pracownicy socjalni w wydziale SPOD posługują się przepisami prawa w prowadzeniu spraw socjalnych, jak również „Standardem wewnętrznym nr IN – 099/2018 – Procedura wydziału ochrony socjalnej i prawnej dzieci oraz opieki społecznej”. Społeczność akademicka też przyczynia się do poprawy rozpoznania. Przykładem Eva Mydlíková i Peter Patyi, którzy zaprojektowali test Vega na podstawie szeroko zakrojonych badań My-

dlíkovej, stanowiący obiecujące narzędzie do wczesnego rozpoznania i odnotowania ryzyka w rodzinie. Z szerszego punktu widzenia możemy więc być wdzięczni naukowcom, praktykom, ale także obecnym technologiom, które pozwalają nam komunikować się oraz współpracować, poszerzając i doskonaląc tym samym zakres pracy w wydziałach SPOD, jak i umożliwiając wydziałom SPOD ocenę rodziny (Mydlíková, Patyi, 2020). Takie oceny i nowinki technologiczne pozwalają nam na nieco bardziej systematyczne prowadzenie prac w wydziale SPOD. Jednocześnie jednak nie możemy zapomnieć o czynniku ludzkim i możliwych okolicznościach, które mogą pozostać „ukryte” przed ustrukturyzowanym rozpoznaniem, co zaznacza również Mydlíková i co wskazano w normie wewnętrznej nr IN – 099/2018 (Mydlíková, 2018). Dlatego rozpoznanie sytuacji rodzinnej i zrozumienie kontekstu w rodzinie muszą być poprzedzone wnikliwą analizą oraz rejestracją każdego czynnika, który może stwarzać zagrożenie. Rodzina to coś więcej niż tylko suma jej członków, a członka rodziny nie można zrozumieć bez zrozumienia systemu rodzinnego jako całości. Dlatego praca w wydziale SPOD ma często charakter multidyscyplinarny i interdyscyplinarny. Ponadto problemy pojawiające się w rodzinie mogą mieć wiele przyczyn, których nie można zrozumieć bez współpracy i wcześniejszej wiedzy opartej na doświadczeniach z podobnymi przypadkami.

W pracy z rodziną konieczne jest zaangażowanie całej rodziny i wykorzystanie wszelkich możliwych źródeł pomocy oraz informacji, aby pomóc w rozwiązaniu problemu. Najważniejszą kwestią w ustaleniu sytuacji jest rozmowa z członkami rodziny. Ta komunikacja może pomóc w ujawnieniu wielu problemów i jest niezbędna do wyszukiwania danych zarejestrowanych przez pracowników socjalnych w wydziale SPOD w systemach informatycznych (Gabura, Gažíková, 2021).

Obecny stan powiązania współpracy i elektroniczacji w Ministerstwie Pracy i Spraw Socjalnych jest stale aktualizowany oraz wprowadzany w życie z niewielkimi modyfikacjami wynikającymi z bieżących niedociągnięć. Celem jest jak największe „odciążenie” klientów od spraw biurokratycznych oraz ułatwienie pracownikom wykonywanie pracy. Stąd postępująca unifikacja systemów, tworzenie strategii pozyskiwania informacji i zapewnienia stałej komunikacji z władzami, ubezpieczycielami społecznymi, gminą i innymi podmiotami, aby praca była jak najbardziej celowa oraz prowadzona dzięki technologiom i modyfikacjom technologicznym proponowanym przez specjalistów (www.upsvr.sk).

Aby uzyskać najlepszą możliwą użyteczność, konieczne jest zrozumienie całej sytuacji i stosowanie tylko tych innowacji, które wydają się najbardziej korzystne. Oprócz wywiadu Irena Sobotková opisuje również techniki samooceny, które dostarczają informacji o wewnętrznym świecie klienta. Techniki samooceny i wywiadu, które stosuje wyłącznie pracownik socjalny, powinny być połączone z obserwacjami, dającymi nam wgląd w czynniki rozwojowe, cechy członków rodziny i kontekst całej sprawy. Niewątpliwie właściwe jest wspieranie takich innowacyjnych metod badania oraz wykorzystanie technologii komputerowej, która przyczynia się do znajdowania ważnych informacji o rodzinie (Sobotková, 2007).

Wydział SPOD musi korzystać z nowych procedur i technologii, aby uprościć pracę oraz maksymalnie wykorzystać jej potencjał. W ten sposób powinniśmy wykorzystać połączenie potencjału dostępnych technologii i powszechnie znanych procedur pracy, w tym zwykłego długopisu i papieru. Innowacje technologiczne w wydziale SPOD powinny być zgodne z doskonaleniem usług i odpowiednią orientacją zawodową klienta. W celu odzwierciedlenia indywidualnych spraw i usprawnienia pracy wydziału SPOD konieczne jest ewidencjonowanie danych statystycznych dotyczących poszczególnych spraw oraz umożliwienie pracownikom ÚPSVaR wglądu w poszczególne sprawy w ramach instytucji lub pomiędzy instytucjami. W Wielkiej Brytanii, podczas pracy z dziećmi, system IT pozwala pracownikom socjalnym analizować i usprawniać ich pracę w odniesieniu do rozwiązanych spraw, a także umożliwia przegląd wyników całej instytucji. Nowoczesne technologie informatyczne w wydziałach SPOD muszą być jak najefektywniej wykorzystywane i dostosowywane do potrzeb pracowników socjalnych. Zatem powinni oni być aktywnie zaangażowani w innowacje związane z technologiami informacyjnymi w miejscu pracy, ponieważ jest to zasadnicza część praktyki i wpływa na charakter pracy socjalnej jako takiej (Tregeagle, Darcy, 20087).

METODY

Wyzwania i problemy technologiczne w wydziałach SPOD można określić jako temat prezentowanych badań. Szczegółowym problemem badawczym, zidentyfikowanym na podstawie odpowiedzi pracowników socjalnych wydziału SPOD, była propozycja zmian w zabezpieczeniu technologicznym w wydziałach SPOD.

Celem tego badania było zaprezentowanie wyzwań technologicznych, problemów i innowacji, na które zwracają uwagę pracownicy socjalni w wydziale SPOD. Cel badania realizowaliśmy jakościową metodą badawczą w postaci wywiadu, ponieważ interesowało nas bezpośrednie spojrzenie pracowników socjalnych na aktualne wyzwania technologiczne w ich codziennej pracy w wydziale SPOD.

W ramach badań wykorzystaliśmy dostępny dobór pracowników socjalnych wydziału SPOD w Rymawskiej Sobocie i Łuczeńcu. Zadbaliśmy o to, aby pracownicy socjalni byli identyfikowani w ramach współpracy, rozumieli cel badania oraz w pełni zgodzili się z wdrożeniem i interpretacją wyników.

W ramach badania przeprowadzono trzy wywiady z pracownikami socjalnymi. Dwa z nich odbyły się w wydziale SPOD w Rymawskiej Sobocie, a trzeci zrealizowano w wydziale SPOD w Łuczeńcu. Dwa wywiady przeprowadziliśmy z kierownikami wydziału SPOD, a jeden z pracownikiem socjalnym w Rymawskiej Sobocie. Rozmowy z uczestnikami tematycznie skoncentrowały się na wyzwaniach technologicznych w wydziałach SPOD oraz bieżących niedociągnięciach i nieprawidłowym ustalaniu spraw technologicznych w wydziale SPOD. Udział w badaniu był dobrowolny, a uczestnicy wyrażali ustną zgodę na nagranie i wykorzystanie informacji z ww. wywiadów w prezentowanym badaniu.

W ramach strategii badawczej zadaliśmy następujące pytania:

1. Jakie wyzwania technologiczne odnotowują pracownicy socjalni w wydziale SPOD?
2. Jakich elementów technologicznych brakuje w wydziałach SPOD?
3. Jakie zmiany proponują pracownicy socjalni w wydziale SPOD w zakresie bezpieczeństwa technologii i systemów, z którymi pracują?

Aby nakierować uczestników na treść pytań badawczych, pomogliśmy im bardziej szczegółowymi pytaniami, które zadaliśmy bezpośrednio w wywiadzie częściowo ustrukturyzowanym. Pytania były następujące:

1. Jakie wyzwania technologiczne zauważasz w swoim wydziale podczas pracy? Jakiego bezpieczeństwa technologicznego Twoim zdaniem brakuje w wydziale SPOD i co trzeba zapewnić w przyszłości?
2. Co uważasz za niewystarczające lub błędnie ustalone w wydziale SPOD na poziomie technologicznym?

3. Jakich zmian wymagałyby wspomniane kwestie technologiczne?
4. Czy pod względem charakteru swojej pracy dostrzegasz możliwości uproszczenia, usprawnienia swojej pracy za pomocą narzędzi technologicznych? (sprzęt, systemy, pomoce itd.).
5. Czy systemy, w których pracujesz, wymagają zmian? Jeżeli tak, to które?

Proces prowadzenia badań i analizy uzyskanych informacji

W celu zgromadzenia danych/informacji przedstawionych w omawianym badaniu wykorzystano metodę badawczą w postaci wywiadu częściowo ustrukturyzowanego. Jakościowe ukierunkowanie badań pozwoliło na stworzenie stosunkowo złożonego obrazu, a także na analizę poglądów uczestników badania, z którymi rozmawialiśmy w ich naturalnym środowisku (Hendl, 2005).

Kontaktowanie się z uczestnikami badania, jak również uzgadnianie konkretnego terminu spotkania odbywało się osobiście i drogą elektroniczną. Motywem przeprowadzenia badań było w dużej mierze postrzeganie problemów w wydziale SPOD przez samych pracowników socjalnych. Przed rozpoczęciem wywiadu częściowo ustrukturyzowanego przygotowano zestaw pytań oraz przedstawiono uczestnikom zagadnienie. W dalszej kolejności poinformowano ich o sposobie wykorzystania uzyskanych informacji i poproszono o zgodę na rejestrowanie wywiadu. Cała rozmowa została nagrana za pomocą dyktafonu na smartfonie. Dokonano również transkrypcji nagrania, a następnie zakodowano i skategoryzowano ważne informacje uzyskane podczas wywiadu. Podczas kodowania od początku trzymaliśmy się kodowania otwartego, ale podczas bardziej szczegółowych badań dostrzegliśmy wzajemne powiązania poszczególnych zjawisk/kategorii i przeszliśmy na kodowanie osiowe, czego efektem jest schemat 1. Przetwarzanie uzyskanych informacji odbywało się w ten sposób poprzez kodowanie otwarte i osiowe, a następnie opis tworzonych kategorii. Analiza uzyskanych danych odzwierciedlała powiązanie wspomnianych niedociągnięć i propozycji w wydziale SPOD dotyczących wyzwań technologicznych i skłoniła do interpretacji oraz propozycji konkretnych wdrożeń w tym wydziale.

O słuszności naszych badań świadczy fakt, że wyzwania technologiczne przedstawiane są bezpośrednio przez pracowników socjalnych wydziału

SPOD. W szczególności przez kierowników wydziału, którzy mają w nim większe doświadczenie i wiedzą, jak określić niedociągnięcia/problemy oraz propozycje zmian. Staraliśmy się jak najdokładniej zinterpretować wypowiedzi uczestników, w dalszej części przytaczamy również istotne stwierdzenia, które padły podczas wywiadu. Konstrukcję teorii oparto na argumentach przedstawionych przez uczestników w stosunku do niezbędnych obecnie zmian. Prawdziwość rezultatów badań została zagwarantowana poprzez wspomniane bezpośrednie cytaty. Ich słuszność potwierdzają także spostrzeżenia kolegów, którzy ocenili rozwiązania jako możliwe do pilnego zastosowania w wydziałach SPOD. Dobór uczestników badania również ma znaczący wpływ na prawdziwość wyników. W badaniu wzięło udział trzech uczestników, co oznacza, że przeprowadzono trzy wywiady częściowo ustrukturyzowane z pracownikami pracującymi w wydziale SPOD od ponad pięciu lat, co świadczy o ich dużym doświadczeniu. W kwestii wiarygodności wyników, a dokładniej, gdyby zastosowano inne metody badania lub gdyby postawiono ogólnie inne pytania w zakresie problemów w wydziale SPOD, odpowiedzi zawsze dotyczyłyby problemu braku połączenia – uważanego za niezbędne – systemów informatycznych w wydziale SPOD, regularnie zgłaszanego przez pracowników socjalnych w zakresie spraw wewnętrznych. Jednocześnie autorowi tego artykułu udało się przetestować funkcjonowanie tych systemów i w praktyce miał okazję zarejestrować główny problem zgłaszany w wywiadach przez wszystkich pracowników socjalnych: brak połączenia systemów (Švaríček, Šed'ová 2007).

W tym kontekście można stwierdzić, że częściowo odrzuciliśmy twierdzenie, że wyniki nie mogą być odzwierciedlone „tylko” w wypowiedziach uczestników, ponieważ podczas ich kodowania mogą stracić znaczenie. Uważamy, że bezpośrednio potwierdziliśmy uzyskane przez nas informacje poprzez obserwacje w trakcie regularnych spotkań. Opisane wyniki były więc wielokrotnie potwierdzane, weryfikowane i analizowane indukcyjnie (Ferjenčík, 2000).

WYNIKI BADANIA NAD WYZWANIAM I TECHNOLOGICZNYMI W WYDZIAŁACH SPOD W RYMAWSKIEJ SOBOCIE I ŁUCZEU

W dalszej części artykułu wyjaśniono najważniejsze wnioski płynące z przeprowadzonych wywiadów. Przedstawione w dalszej części stwierdzenia opisano z punktu widzenia uczestników i uzupełniono dokładnymi cytatai pochodzącymi z ich wypowiedzi. Tego typu procedura może zatem

otworzyć przestrzeń do dyskusji i dalszego ukierunkowania badań. Poniżej opisano również kluczowe problemy oraz, w zakresie kodowania osiowego w niektórych kategoriach, przyczynę najbardziej odczuwanych problemów w wydziale SPOD w Rymawskiej Sobocie i Łuczuńcu.

Problem wykorzystania urządzeń technologicznych w wydziale SPOD i ich niewystarczającej ilości

Obecnie pracownicy socjalni w wydziałach SPOD korzystają z urządzeń elektronicznych, takich jak komputery, drukarki, skanery, telefony komórkowe, dyktafony i kamery. Każdej z wymienionych placówek przyświeca inny cel i każda ma inne znaczenie w odniesieniu do prowadzonej działalności. Komputer służy do rejestracji dokumentacji spraw i tworzenia raportów, telefony komórkowe odgrywają ważną rolę w kontaktach z pracownikami socjalnymi, nawet podczas pracy w terenie, drukarki i skanery są niezbędne do wypełniania formalności, dyktafony i kamery mogą być używane podczas odbierania dziecka lub w przypadku zagrożenia jego życia. *W tym przypadku podstawowa norma wewnętrzna, zgodnie z paragrafem 27, pozwala nam zarejestrować na kamerze sytuację, w której dziecku grozi śmierć.* Dokumentowanie i utrwalanie sytuacji za pomocą tego urządzenia audiowizualnego jest tym ważniejsze, jeśli pracownicy socjalni rozpoznają sytuację dziecka i rodziny jako szczególnie ryzykowną oraz są zmuszeni do odebrania dziecka bez orzeczenia sądu. Takie odebranie dziecka może nastąpić wyłącznie za zgodą rodzica, którą pracownicy socjalni otrzymują jednak dość sporadycznie. *Możemy też zabrać dziecko w wyniku zgłoszenia, ale tak naprawdę potrzebujemy w takim przypadku zgody rodziców, a nie zawsze ją otrzymujemy, w rzeczywistości prawie nigdy.* Jednak udokumentowanie takiej interwencji w rodzinie jest w każdym przypadku niezbędnym dowodem. *W pewien sposób przedstawiamy dowody, proponując środki tymczasowe, ale faktem jest, że w praktyce używamy ich zbyt mało.* Rodzice dziecka, które ma zostać odebrane, często nie zgadzają się nie tylko na zabranie go, lecz także na użycie kamery lub dyktafonu, a pracownicy socjalni muszą uszanować ich decyzję i wybrać inną alternatywę, aby zachować spokój i zapobiec uszczerbkowi na zdrowiu. *Wciąż możemy używać urządzenia bez zgody rodzica, ale wiesz, co jeśli cię odepchnie lub będzie chciał zepsuć kamerę; Klienci mają z tym spory problem i musimy szanować ich prawo, więc mamy urządzenia, ale często zdarzało się, że nie mogliśmy z nich skorzystać.* W przy-

padkach, gdy pracownicy socjalni rozpoznają sytuację w naturalnym środowisku dziecka jako ryzykowną i niebezpieczną nawet dla nich samych, są oni zmuszeni wezwać policję, aby zapewnić sobie ochronę i udokumentować sprawę, do której zostali wezwani. *Zasadniczo radzimy sobie z sytuacją w taki sposób, że wzywamy policję, a to w zasadzie podwójna kontrola, ponieważ tam również mamy oficjalne akta policyjne.*

Użycie kamer i dyktafonów wydaje się zatem w niektórych przypadkach konieczne, lecz nie zawsze sprzyja rozwiązaniu sytuacji. W każdym razie wydział SPOD wymaga zapewnienia kamer, dyktafonów, ale także telefonów komórkowych i nowoczesnych komputerów. W rzeczywistości jednak w wydziale SPOD w Łuczeńcu i Rymawskiej Sobocie liczba takich urządzeń elektronicznych jest ograniczona. *Dysponujemy jednym dyktafonem dla całego wydziału, a jest nas 18 (wliczając miejsca pracy); Mamy jedną kamerę na cały wydział, a Łuczeniec obejmuje Filakovo i Poltár.* Brakuje nie tylko kamer, lecz także telefonów komórkowych. *W wydziale jest 11 osób, więc na pewno potrzebujemy razem około 20 urządzeń, wliczając miejsca pracy.* W wydziale SPOD w Łuczeńcu pracownicy socjalni potrzebowaliby do 20 telefonów komórkowych, a najlepiej więcej kamer i dyktafonów. Urządzenia te są z pewnością konieczne, co jest zrozumiałe, gdyż obecnie w wydziale SPOD pracownikom niezbędny jest telefon komórkowy, aby na bieżąco radzić sobie z aktualnymi sytuacjami, które czasem mogą się zmieniać z minuty na minutę. Sytuacja panująca w wydziale SPOD w Rymawskiej Sobocie nie jest lepsza. *Potrzeba większej ilości dostępnych telefonów komórkowych, ponieważ obecnie dysponujemy tylko jednym telefonem komórkowym dla może czterech pracowników, więc musimy używać naszych telefonów osobistych; Potrzebujemy telefonów komórkowych, mamy 17 pracowników i cztery telefony komórkowe, a chciałbym, aby każdy pracownik miał telefon komórkowy.* W wydziale SPOD w Rymawskiej Sobocie brakuje również skanerów. *Mamy kilka skanerów, których używamy do rejestrowania przychodzących zapisów i które są potrzebne dla naszego systemu DMS. Dysponujemy więc tylko jednym skanerem dla dwóch działów w całym budynku.* W wydziale brakuje telefonów komórkowych i skanerów. Skaner jest również ważnym urządzeniem podczas pracy w wydziale SPOD, ponieważ każdy przychodzący formularz bez kodu kreskowego musi zostać ostemplowany przez pracowników socjalnych, opatrzony kodem kreskowym i zarejestrowany w systemie DMS, o czym będzie mowa w dalszej części artykułu. W kwestii technologii komputerowej pracownicy socjalni potrzebowaliby

również sprawniejszych komputerów i tabletów do pracy w terenie. *Ciągle tylko czekamy na załadowanie; Znowu to trwa tak długo... Tak długo... Nie wiem dlaczego, uruchom go w końcu...; Tablety pomogłyby w pracy w terenie.* Czekanie na każde pojedyncze zadanie to luksus, na który pracownicy socjalni w SPOD nie mogą sobie pozwolić, bo jak mówią: *Formalności są dla nas bardzo uciążliwe.*

Systemy informatyczne w wydziale SPOD

Dla lepszego rozeznania przyjrzymy się bliżej systemom stosowanym w wydziale SPOD. Istnieją trzy podstawowe systemy do pracy:

- RSD (system informatyczny do zarządzania świadczeniami socjalnymi);
- DMS (system do zarządzania dokumentami);
- KIDS.

The screenshot shows the 'DMS Dokument - Karta' window with the following details:

- Navigation:** OK, Spät, Použít, Otevřít dokument, Nová verze
- Tabs:** Všeobecné, Ostatní údaje, Předchozí verze, Vazby na jiné dokumenty, Poznámka
- Základní informace:**
 - Název: Žiadosť o prevod licencie.pdf
 - Soubor: Žiadosť o prevod licencie.pdf
 - Ver/Popis: 1
 - Velikost: 0,33 MB
 - Kód: ADR00039
 - Adresár: [dropdown]
 - Č.jednací: [dropdown]
 - Autor: admin
 - Vlastník: admin
- Vazba na objekt a identifikace:**
 - Objekt: [dropdown]
 - Číslo/Kód: [dropdown]
 - Název/Popis: [dropdown]
 - Adresa: Logitech a.s.
 - Zařazení do: [dropdown]
 - Středisko: KE
 - Činnost: [dropdown]
 - Zakázka: 01-1-nový modul
- Zařazeno do skupiny / složky:**
 - Složka: [dropdown]
 - Skupina: S4 / S5
 - Popis dokumentu: [text area]
- Dokumentové klíče:**
 - Buttons: Pridat, Zmazat
 - Table:

Kód	Název	GDPR
►	Licencia	Žiadosti o z...

Rysunek 1
System DMS

System RSD służy do zapoznania się z sytuacją klienta z pozycji udzielanych świadczeń socjalnych, które w danej chwili mogą mu zostać udzielone. Wgląd w tę sytuację można wykorzystać w wydziale SPOD w takich sytuacjach, jak zaniedbywanie opieki nad dzieckiem, które rodzice argumentują brakiem środków finansowych. W przypadku jakichkolwiek podejrzeń lub gdy wyraźnie widać, że świadczenie socjalne nie jest wykorzystywane zgodnie z przeznaczeniem, świadczenie to może zostać przyznane tzw. specjalnemu beneficjentowi albo z jego własnej inicjatywy, albo z inicjatywy ÚPSVaR (np. gminy). Gmina następnie decyduje o formie wypłaty świadczeń socjalnych.

System DMS służy do rejestrowania i przeglądania poczty, akt i formularzy urzędowych. Jest on wykorzystywany do przetwarzania ważnych dokumentów oraz informacji, które nie mogą być rozpowszechniane prywatnie przez pracowników socjalnych wydziału SPOD (por. rys. 1).

Trzecim systemem jest system KIDS, który rejestruje liczbę czynności wykonanych przez pracownika socjalnego w folderze konkretnego przypadku. Ponadto system ten automatycznie przetwarza dane statystyczne z folderów (indywidualne przypadki rodzin, dzieci) i w ten sposób daje wgląd w informacje na temat tego, ile spraw prowadzi pracownik socjalny, ale także ile dzieci jest objętych zastępczą opieką osobistą lub zastępczą opieką instytucjonalną.

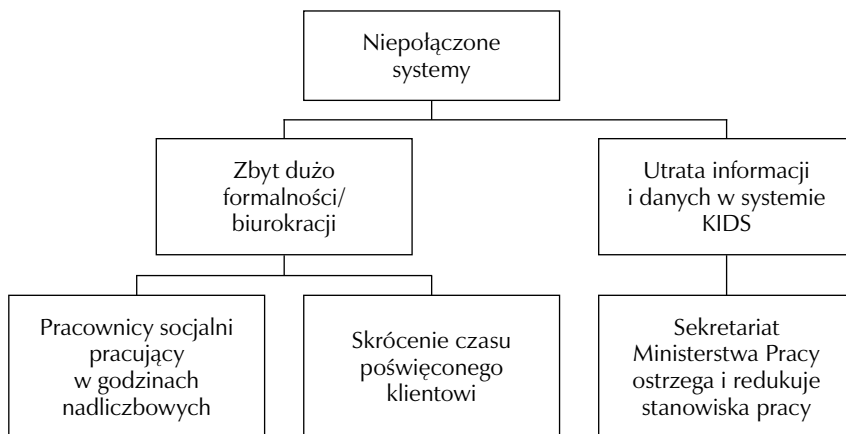
Niepołączone poszczególne systemy informatyczne w wydziale SPOD

Jednym z najważniejszych problemów w wydziałach SPOD w Rymawskiej Sobocie i Łuczeńcu są niepołączone systemy informatyczne. W efekcie pracownicy socjalni zmuszeni są do wprowadzania informacji do systemów oddzielnie dla każdej czynności wykonywanej w ciągu dnia pracy. Aby przejść do analizy i opisu innych ustaleń, konieczne jest opisanie informacji w określonych kontekstach, co również bazuje na kodowaniu osiowym.

Zbyt dużo formalności

Problem dotyczący systemów DMS i KIDS polega na tym, że nie są one ze sobą połączone, więc dane oraz poczta przetwarzane w DMS nie są automatycznie rejestrowane w systemie KIDS i wymagają ręcznego śledzenia,

a także rejestracji przez pracowników. Ponadto każdy plik jest przechowywany fizycznie w formie papierowej. *Jednak w starych zgłoszeniach musimy wypisać kartę, wpisać ją do rejestru, a taki plik musimy jeszcze zarejestrować w systemach DMS i KIDS, bo te dwa systemy w ogóle nie są ze sobą połączone.* Jako przykład postępowania podajemy protokół z sądu. *Muszę ostemplować protokół czerwoną pieczętką, odnotować to [fizycznie] i zarejestrować w DMS jako pocztę przychodzącą, a następnie muszę zaznaczyć w systemie KIDS czynność, w której uczestniczyłem tego dnia na rozprawie.* Podobna sytuacja ma również miejsce w wydziale SPOD w Łuczu. *Jeden plik trzeba zarejestrować w trzech systemach, to niewiarygodna... niewiarygodna strata czasu.*



Schemat 1

Konsekwencje błędnie skonfigurowanych systemów w wydziałach SPOD

Takie obowiązki nie wpływają korzystnie na pracowników socjalnych i zmuszają ich do nadgodzinowej pracy, ponieważ poszczególne dane często muszą być rejestrowane w tym samym dniu, w którym zostały wygenerowane. Takie formalności nierzadko muszą być wykonywane kosztem czasu, który pracownicy socjalni mogliby poświęcić klientom. *Moi koledzy pozostają w pracy długo po godzinach, dopiero wtedy przygotowywane są papiery, aby ze wszystkim zdążyć na czas; Spędzamy bardzo dużo czasu, niesamowicie dużo czasu nad plikami kosztem czasu spędzonego z rodziną [będącą klientem]. To nie jest mało czasu, ale też tyle, ile chcielibyśmy na to poświęcić. Ponieważ formalności po prostu należy wypełnić, a to dla nas duże obciążenie.*

Pracownicy socjalni są wyczerpani nie tylko z powodu nadmiernej pracy administracyjnej, lecz także ze względu na dużą liczbę klientów. Chcieliby, aby wprowadzono pewnego rodzaju ograniczenie liczby klientów przypadających na pracownika socjalnego. Obecnie przekracza ona ponad 100 klientów na pracownika. Ich zdaniem przy tak dużej liczbie osób potrzebujących pomocy nie jest możliwe dokładne przeanalizowanie każdego pojedynczego przypadku. Zdają sobie także sprawę, że w swoim działaniu robią to, co wiedzą w danych okolicznościach, ale to znacznie pozbawia ich czasu i energii. W swojej pracy muszą także współpracować z innymi instytucjami, a dostarczanie oraz wyszukiwanie informacji wymaga większego zaangażowania w wypełnianiu formalności i w pracy z klientem. Dotyczy to współpracy z ubezpieczycielami społecznymi, ale także m.in. z policją, urzędem gminy, sądem, czyli z instytucjami zainteresowanymi sprawą.

Jednakże ta współpraca i interwencja w system rodzinny poprzedzone są rozpoznaniem sytuacji dzieci oraz rodziny. Pracownicy socjalni uważają, że nie mogą ingerować w obecny wzór rozpoznania tej sytuacji oraz późniejsze planowanie pracy, i chcieliby mieć więcej przestrzeni do działania według własnego uznania. *Rozpoznawanie zagrożeń, planów itp. jest dla nas nieefektywne, ponieważ wszyscy tutaj jesteśmy ekspertami i każdy wie, jak pracować z rodziną, ale niestety mamy ustalony system i wewnętrzne standardy, więc musimy to rejestrować w każdym pliku.* Zatem należałoby zapewnić pracownikom socjalnym więcej przestrzeni dla ich własnych działań podczas dokonywania rozpoznania.

Obecnie w ich pracy wykorzystywane są tzw. testy Vega autorstwa prof. Mydlíkovej z Uniwersytetu w Trnawie. Testy te, jak twierdzą pracownicy socjalni, mają potencjał, ale niestety, do rozpoznania sytuacji rodziny muszą oni wykorzystywać formularze bazujące na wewnętrznym standardzie SPOD, jednocześnie korzystając z testów Vega. Równoczesne korzystanie z dwóch narzędzi ewaluacyjnych stanowi dla nich pewne obciążenie. *Musimy to zrobić przy użyciu testów Vega, ale jednocześnie winniśmy używać dwunastostronicowych formularzy wstępnego rozpoznania sytuacji rodziny. Czyli musimy to zrobić dwukrotnie.* Pracownicy socjalni wskazują również pewne niedociągnięcia testów Vega. W szczególności testy nie wskazują wieku dziecka i konkretnych sytuacji. Oto wypowiedź jednego z respondentów: *Nadal nie możemy rozpoznać frekwencji szkolnej dziecka, które jeszcze nie chodzi do szkoły.* W związku z tym teksty Vega mogą być pomocne, zawierają porady oraz sugestie, jak pracować, i pracownicy socjalni wierzą,

że mogą one okazać się cennym narzędziem do rozpoznania sytuacji społecznej rodziny, które mogłoby całkowicie zastąpić dotychczasowy system. W ich wypowiedziach występuje pewna sprzeczność: z jednej strony pracownicy socjalni chcą czuć się swobodniej w rozpoznawaniu sytuacji społecznej rodziny i ryzyka dziecka, co według nas może oznaczać „otwarte rubryki do opisu sytuacji rodzinnej”, ale z drugiej strony widzą potencjał w narzędziu, które jest im oferowane.

Jak widać, rozpoznanie ryzyka rodziny jest sprawą trudną oraz skomplikowaną i nie da się dokładnie określić, które narzędzie byłoby lepsze do tego celu. W każdym razie konieczne jest, aby narzędzia rozpoznania sytuacji dziecka i rodziny były dostępne w jak największej liczbie, a pracownik socjalny sam oceniał podczas swojej pracy, które w danej sytuacji jest lepsze, które jest bardziej pomocne i które osobiście preferuje. Logicznym kompromisem wydaje się zatem pozostawienie kilku narzędzi rozpoznania sytuacji społecznej rodziny.

Skomplikowana orientacja i utrata danych w systemie mająca bezpośredni wpływ na liczbę miejsc pracy

Wróćmy do innej przyczyny głównego problemu zidentyfikowanego w trakcie badań. Oprócz wielu obowiązków związanych z kwestiami administracyjnymi brak połączenia systemów ma również inne negatywne konsekwencje i stanowi ryzyko utraty informacji w systemach. Jeżeli pracownik socjalny przy nadmiernym nakładzie pracy zapomni o zarejestrowaniu jakichkolwiek czynności w systemie KIDS, a rejestruje je wyłącznie w systemie DMS, tych informacji brakuje następnie w „centrali” i samym wydziale. *W rzeczywistości może się zdarzyć, że podczas wykonywania pracy pracownik socjalny zacznie z kimś rozmawiać lub będzie musiał wykonać inną czynność i zapomni o zarejestrowaniu działań w systemie KIDS, który jest również narzędziem statystycznym; Pierwsze postępowanie, drugie, trzecie do piątego, a potem brakuje go tam pod koniec roku.* Innymi słowy, respondenci twierdzą, że znacznie lepiej byłoby dla nich rejestrować działania wyłącznie w jednym systemie, który zawierałby wszystkie ważne dokumenty, raporty, świadczenia socjalne, rejestry i statystyki. Pozwoliłoby to uniknąć brakujących działań/pozycji w statystykach.

Zapominanie o rejestrowaniu działań nie jest jedynym problemem. Inną trudnością jest to, że system KIDS nie oferuje możliwości zapisu wszystkich

czynności wykonywanych przez pracownika socjalnego w wydziale. Można stwierdzić, że działania zapomniane lub nieoferowane przez system nie są rejestrowane w obecnym systemie, a także przypisywane do statystyk monitorowanych przez Główny Urząd Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny. *Nie mogę zarejestrować niektórych dodatkowych działań, nad którymi pracuję, ponieważ nie ma ich do wyboru w systemie KIDS. Więc pomijam je; Szefostwo kontroluje nas poprzez program KIDS, w którym widzą każde działanie zapisane w pliku, wdrożone w rodzinie itd. I na tym polega obciążenie pracą, obowiązki wykonywane w wydziałach, liczba wykonywanych obowiązków w wydziałach.*

Odnalezienie danych/działań, które zostały utracone z powodu zapomnienia lub braku możliwości wyboru działania w menu systemowym stanowi wyzwanie. Poszukiwanie takich utraconych danych musi odbywać się ręcznie i fizycznie poprzez przejrzenie każdego pliku w formie papierowej, tak aby brakujące działanie lub formularz w systemie zostały odnalezione w papierowej teczce z dokumentami, a następnie zarejestrowane w systemie. *Musiałbym ręcznie przeszukać je plik po pliku, przejść do notatnika i sprawdzić, czy są zapisane.*

Nie jest to jednak jedyny problem, jaki pracownicy socjalni zauważają w swoich systemach. Jak już wspomniano, podstawowym problemem jest to, że systemy nie są ze sobą połączone, a informacje trzeba wprowadzać do każdego z nich ręcznie, przy czym dokumentacja jest również przechowywana w formie papierowej. *Właściwie trzykrotnie zapisujemy jeden plik, ponieważ robimy to w formie papierowej, następnie zapisujemy go w rejestrze, a na koniec w systemie.* Respondenci zauważają, że początkowy pomysł uruchomienia systemów w celu uniknięcia nadmiaru czynności administracyjnych został całkowicie zapomniany i spowodował dokładnie coś przeciwnego. *Pierwotnie pomysł przedstawiano jako formę uniknięcia nadmiernej biurokracji.*

Kolejnym problemem zmiany w systemie DMS jest mylące wyświetlanie poszczególnych pozycji w konkretnym przypadku zarejestrowanym w systemie. Te pozycje (wskazujące poszczególne działania, raporty, decyzje itp.) nie są wyraźnie wskazane na liście, ponieważ nie są opatrzone datą i treścią pozycji. Dlatego, aby pracownicy socjalni mogli dowiedzieć się, co tak naprawdę nowego dzieje się w danej sprawie, muszą otwierać każdą nową pozycję na komputerze i czytać całą jej zawartość, aby być na bieżąco. *Muszę otworzyć to, co właściwie zawiera każda pozycja.* Przy wspomnianej wcześniej nadmiernej liczbie spraw przypadających na pracownika socjalnego w wydziale SPOD tak szczegółowe analizowanie dokumentów jest zbyt czasochłonne.

Zaobserwowanym problemem w tym kontekście jest przydzielanie korespondencji przez kierownika wydziału innym pracownikom socjalnym. Kiedy kierownik wydziału zarejestruje nowe zgłoszenie, musi przeczytać jego całą treść, aby wiedzieć, kto zajmował się sprawą i komu przekazać zgłoszenie. *Musimy przeczytać to wszystko, czego tak naprawdę od nas chcą, kto będzie tutaj stroną, czy będzie wezwanie i do kogo faktycznie należy.* Zdaniem uczestników badania wystarczyłoby każde zgłoszenie opatrzyć takimi informacjami jak data, tytuł sprawy i dane osoby odpowiedzialnej, a dokładniej osoby prowadzącej sprawę.

PROPONOWANE ROZWIĄZANIA DLA OKREŚLONYCH WYZWAŃ TECHNOLOGICZNYCH

Rozwiązania proponowane przez uczestników badania są w dużej mierze jasne, choć ich zastosowanie w praktyce staje się obecnie dużym wyzwaniem. Podstawowym rozwiązaniem najważniejszego problemu polegającego na wielokrotnym wprowadzaniu informacji do kilku systemów powinno być połączenie systemów lub stworzenie nowego ujednoczonego systemu, który byłby także połączony m.in. z systemem ubezpieczeń społecznych, sądem i policją. Tak wypowiadali się o tym respondenci: *Z pewnością bardzo by nam pomogło stworzenie jednego programu/systemu, w którym dane nie nakładająby się na siebie, a my nie musielibyśmy pracować w trzech programach; Systemy powinny być ujednoczone, niezależnie od tego, czy łączą ze sobą zapisy, czy przynajmniej połączone są w zakresie pobierania rejestrowanych danych; Zdecydowanie istnieje potrzeba stworzenia programu do rejestrowania danych i pobierania statystyk, ponieważ zasadniczo rejestrujemy je w wielu systemach; Systemy wymagają aktualizacji, ale musi być ona odpowiednia.*

Nowy system powinien zatem być silnie powiązany z innymi systemami i wymagać od pracownika socjalnego wprowadzania informacji na temat działań tylko raz. Za pośrednictwem tego systemu niektóre informacje powinny być również udostępnianie władzom gminy, sądom i policji. *W celu połączenia, np. podczas wysyłania wiadomości, to nie ma znaczenia dla urzędu gminy czy sądu, więc nie muszą ponownie otwierać systemu KIDS, aby zarejestrować czynność polegającą na wysłaniu wiadomości lub rozmowie, więc w zasadzie jest to dla mnie ulga. W tym sensie, że nie trzeba otwierać tylu systemów podczas wykonywania tylko jednej czynności.* Nowy system powinien również aktualizować wszystkie możliwe działania pracowników

socjalnych. Jak już wspomniano, w obecnym systemie nie ma możliwości zaznaczenia wszystkich przeprowadzonych działań, dlatego niektóre prace nie są rejestrowane i brane pod uwagę. Osoby odpowiedzialne za tworzenie nowego systemu powinny inspirować się m.in. systemami w Austrii lub w Czechach, gdzie są one znacznie bardziej czytelne i lepiej zaprojektowane. *W Austrii wszystko było dobrze zaprojektowane; Myślę, że musimy czerpać inspirację z innych krajów, w których takie systemy działają od 13 lat, w Czechach istniał system w przypadku osób w potrzebie, który niemal wcale nie wymagał od pracownika wypełniania formularza w formie papierowej. Włączałeś system, rejestrowałeś wykonane działanie i dodawałeś krótki opis czynności.* Dlatego system powinien być dużo prostszy i bardziej powiązany z innymi systemami oraz z wydziałami urzędów pracy, z ubezpieczycielem społecznym, a także ze wspomnianymi instytucjami jak sąd, gmina, policja. *Widzę, że klient jest zarejestrowany w urzędzie pracy, widzę, że pobiera zasiłek wynikający z potrzeby materialnej, ale nie mam dostępu do żadnych dalszych danych.* Respondenci uważają również, że nacisk na dane w systemach jest zbyt duży, a systemy są źle skonfigurowane. Obecne systemy generują zbyt dużo formalności i obsługują „mniej ważne kwestie”. W wydziałach SPOD na pierwszym miejscu stawiane są interesy dziecka, a dopiero potem liczą się „szczegóły” w formalnościach. *Stawiamy dziecko na pierwszym miejscu, tak zawsze jest, będzie i tak musi pozostać. Często wypełniamy te papiery po godzinach pracy, ale dziecko zawsze pozostaje na pierwszym miejscu.*

PODSUMOWANIE I OMÓWIENIE WYNIKÓW

Celem badania było zidentyfikowanie wyzwań technologicznych w wydziałach ochrony socjalnej i prawnej dzieci. Stwierdzono, że największym wyzwaniem jest zmniejszenie ilości formalności w wydziale. Jedną z przyczyn nadmiaru formalności jest brak połączenia systemów oraz brak powiązania z podmiotami, z którymi wydział SPOD ściśle współpracuje. Drugim, nie mniej ważnym wyzwaniem jest zapewnienie w wydziale SPOD urządzeń elektronicznych, takich jak telefony komórkowe, kamery, tablety i komputery, których dziś jest niewiele lub które są w złym stanie. Wyzwania technologiczne w wydziale SPOD są bez wątpienia wykonalne, wystarczy odpowiednio się na nich skupić i zaapelować o możliwie najlepsze wyposażenie dla pracowników socjalnych. Powinny to być komputery o wysokiej jakości i niezawodności, a systemy przejrzyste i łatwe w obsłudze. Chociaż

praca w wydziale SPOD nie dotyczy technologii, a chodzi przede wszystkim o zapewnienie ochrony, pomoc rodzinie lub dbanie o dobro dziecka, to jednak ważne jest, aby pracownicy socjalni dysponowali dobrą technologią komputerową i mogli poświęcać swój czas oraz energię na niesienie pomocy klientom, którzy tego potrzebują.

Wdrażanie propozycji wyposażenia technologicznego i wdrażanie innowacji w zakresie usług IT w wydziałach SPOD

Na podstawie opisanych wyników zdefiniowaliśmy dwa kategoriyczne wymagania. Podsumowaliśmy je krótko, skupiając się na ich osiągalności.

- Wymóg zapewnienia telefonów komórkowych, szybkich komputerów, kamer, dyktafonów, drukarek i skanerów w wydziałach SPOD powinien leżeć po stronie Głównego Urzędu Pracy, Spraw Socjalnych i Rodziny. W takim przypadku celowe oraz możliwe jest opracowanie projektu zapewniającego dofinansowanie z funduszy europejskich zakupu wyposażenia technologicznego.
- Kolejnym wspomnianym wymogiem jest stworzenie jednego zunifikowanego systemu dla wydziału SPOD, który służyłby do rejestrowania działań, komunikacji i wyszukiwania informacji o klientach, a ściślej do rejestrowania całego programu działań. System informatyczny, który należy stworzyć, powinien odzwierciedlać potrzeby pracowników socjalnych w wydziale SPOD. Powinien również spełniać kryteria bezpieczeństwa i komfortu użytkowania. Konsolidacja i integracja systemu informatycznego w wydziałach SPOD spełni wspomniany wymóg ograniczenia wykorzystywanych systemów oprogramowania. Ponadto uprości administrację, pozwoli na poświęcenie większej ilości czasu dla klientów, da większą satysfakcję pracownikom, a także zmniejszy koszty administrowania systemem (Gubáni, 2012). Chociaż nie mamy szerokiej wiedzy na temat kwestii technicznych, funkcjonalności czy podstawowych systemów, wydaje się konieczne znalezienie platformy, która spełniłaby wymagania uczestników badania.

Wymóg połączenia systemów zakładał połączenie trzech z nich: DMS, RSD i KIDS. Właściwym i logicznym kompromisem byłoby połączenie tylko dwóch systemów, a konkretnie systemu DMS oraz KIDS. Jak już wspomniano, system DMS służy do monitorowania, edycji i przechowywa-

nia dokumentów oraz otrzymanych wiadomości. Natomiast system KIDS można w prosty sposób opisać jako centralny rejestr klientów SK SPOD oraz ich dokumentów i ważnych danych (<https://metais.vicpremier.gov.sk/refid/id/egov/isvs/8033?tab=basicFor>). Ścisłej mówiąc, zgodnie z wymaganiami systemów informacja pochodząca z DMS powinny być automatycznie przesyłane do systemu KIDS. Takie połączenie znacznie ograniczyłoby formalności wypełniane przez pracowników socjalnych w wydziale SPOD. Jako możliwe, jeśli nie najbardziej możliwe, wydaje się rozszerzenie funkcji systemu KIDS o funkcje systemu DMS i późniejsze korzystanie wyłącznie z systemu KIDS. Jednak najwłaściwsze byłoby stworzenie nowego systemu spełniającego wszystkie wymagania uczestników badania.

WNIOSKI

Rozwiązaniem głównego problemu, jakim jest niespójność systemów i jej konsekwencje, takie jak nadgodziny pracy, niewystarczający czas poświęcony klientowi czy ryzyko utraty informacji i krytyka ze strony Głównego Urzędu Spraw Społecznych i Rodziny, jest stworzenie nowego systemu, łatwiejszego w obsłudze, przejrzystego oraz powiązanego ze wszystkimi podmiotami, z którymi współpracuje wydział SPOD. Jednak taki nowy system powinien być już instalowany na lepszych komputerach. Dostrzega się również możliwość uproszczenia pracy dzięki urządzeniom takim jak laptop czy tablet z dostępem do Internetu. Urządzenia te powinny mieć także dostęp do nowo utworzonego systemu, w którym możliwe jest rejestrowanie informacji i działań na bieżąco, nawet w terenie, tak aby pracownicy socjalni nie musieli tracić cennego czasu na wypełnianie formalności po przybyciu do biura i aby mogli poświęcić swój czas oraz energię na rozwiązywanie spraw, tworzenie planów pracy socjalnej, rozmowy z klientami czy wszystkie niezbędne sprawy, które pomagają w realizowaniu ich nadrzędnej misji, jaką jest dbanie o dobro i ochrona dziecka. Wyzwania technologiczne w wydziale SPOD dotyczą niepołączonych systemów lub braku sprzętu takiego jak kamery, telefony komórkowe i dyktafony. Ponadto stanowią one tylko ułamek problemów, z jakimi borykają się pracownicy socjalni w wydziale SPOD. Stale pojawiają się wyzwania, w których widoczne są niezadowolenie lub brak potrzeb, a sytuacje można rozwiązywać w sposób bardziej odpowiedni i skuteczny, jednak z jakiegoś powodu tak się nie dzieje. Niezwykle ważne jest branie pod uwagę możliwości pokonywania

bieżących wyzwań, ponieważ jest to również wyraz szacunku wobec osób, które stykają się z takimi problemami na co dzień i muszą sobie z nimi radzić. Zaslugują one na szacunek nie tylko ze względu na udzielanie pomocy i wsparcia swoim klientom, lecz także z uwagi na przyczynianie się do poprawy tej pomocy z biegiem czasu. Tacy ludzie zasługują zarówno na wysłuchanie, jak i na zapewnienie tego, o co wnioskuje. Wiele rodzin i dzieci otrzyma pomoc dzięki tym pracownikom, którzy są odpowiedzialni za ich los. Jednocześnie naprawdę godne podziwu jest uświadomienie sobie wagi zmian i rozwiązań problemów pojawiających się na tle technologicznym w tak wymagającej pracy. Nie nazywamy tych ludzi „tylko” pracownikami socjalnymi, ponieważ to oni stoją na początku procesu, który możemy nazwać innowacją.

BIBLIOGRAFIA

- Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha. ISBN 80-7178-367-6
- Gabura, J., Gažíková, E. (2021). *Teoretické východiská a metody práce s rodinou*. Nitra. ISBN 978-80-558-1682-1
- Gubáni, M. (2012). *Proces výberu a implementácie nemocničného informačného systému*. Diplomová práca. Online zdroj. https://is.ambis.cz/th/17710/bisk_m/?id=8218 (dostup: 14.10.2021).
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha. ISBN 80-7367-040-2
- Hudecová, A., Belková, V. (2008). *Náhradná rodinná starostlivosť – problémy a perspektívy*, PF UMB, OZ Pedagóg. ISBN 978-80-8083-615-3
- Interná Norma Č. IN – 099/2018 – Postup orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pri vedení prípadovej sociálnej práce.
- Mydlíková, E., Patyi, P. (2020). *Príručka na používanie VEGA testu odhadu sociálnej rizikovosti rodiny*. Trnava. ISBN 978-80-568-0328-8
- Novotná, V., Fejt, V. (2009). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha. ISBN 978-80-86723-77-8
- Sobotková, I. (2007). *Psychologie rodiny*. Praha. ISBN 978-80-7367-250-8
- Švaríček, R., Šed'ová, K. (2007). *Kvalitativny výzkum v pedagogických vědách*. Praha. ISBN 978-80-7367-313-0
- Treagle, S., Darcy, M. (2008). Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *British Journal of Social Work*, 38(8), 1481–1498. <https://doi.org/doi:10.1093/bjsw/bcm048>
- Úrad Vlady Slovenskej Republiky, Operačný program – informatizácia spoločnosti, 2007.
<https://www.itapa.sk/jaroslav-kmet-informatizacia-je-cesta-nie-ciel/>
<http://www.informatizacia.sk>

<http://www.upsvr.gov.sk>

<https://www.employment.gov.sk/sk/ministerstvo/projekty/podpora-zvysovania-profesionality-vykonu-rozvoj-ludskych-zdrojov-oblasti-vykonu-sluzieb-socialnej-inkluzie-statnu-spravu-samospravu-ii/>

https://www.upsvr.gov.sk/sluzby-zamestnanosti/aktuality/elektronizacia-cinnosti-v-rezorte-mpsvr.html?page_id=87101

<https://metais.vicpremier.gov.sk/refid/id/egov/isvs/8033?tab=basicFor>

TECHNOLOGICAL CHALLENGES AT THE SPOD DEPARTMENTS IN RIMAVSKÁ SOBOTA AND LUČENEC

ABSTRACT

The study focuses on technological challenges at the departments of social and legal protection of children (SPOD – oddelenie sociálnoprávnej ochrany detí). Electronization and informatization in the departments of the Ministry of Labor, Social Affairs and Family (ÚPSVaR – Úrad práce sociálnych vecí a rodiny) and in individual departments of the Labor Office is constantly in progress and is oriented to simplify the work and procedures of Labor Office's clients e.g. by cutback in red tape to increase the efficiency of employees' work. The aim of this research is to present the technological challenges, problems and innovations pointed out by social workers at the SPOD department, in the context of technological support.

KEYWORDS: technological challenges, paperwork, system, recommendations