**Оглавление**

1. Исследование. Информационные технологии в социальной работе.

1.1 Проблема исследования

1.2 Гипотеза исследования.

2. Анкета.

1. **Исследование. Информационные технологии в социальной работе**

**1.1 Проблема исследования**

В социальной работе информационные технологии еще только начинают внедряться, скорее всего, вследствие низкого финансирования социальных служб. Однако систематизация информации, быстрый поиск, легкое изменение и управление при большом потоке информации в системе управления социальной работой невозможно без обеспечения информационными технологиями. Необходимость использования информационных технологий в управлении социальной работой очевидна. Внедрение информационных технологий в систему управления социальной работой как минимум приведет к повышению уровня квалификации специалистов социальной сферы и снизит уровень вертикальной взаимосвязи. В управлении социальной работой большинства российских городов не реализовано интегрированное управление всеми службами социальной защиты населения, хотя существует довольно большой спектр социальных проблем как у специалистов, оказывающих помощь, так и проблем общества в целом: недостаточная обеспеченность информационными методическими материалами по решаемым ими проблемам, законодательными актами, консультативными базами; отсутствие коммуникационных связей со специалистами других городов, регионов; скорость реагирования отделов по социальной защите населения на просьбы граждан, затягивание в оформлении и поиске документов, зачастую приводит к тому, что люди отказываются обращаться за социальной помощью; сложная ситуация на службах занятости в связи с недостаточной базой данных предложений о работе и многие другие проблемы.

1.2 **Гипотеза исследования**

На наш взгляд, в современной российской социальной системе существует нежелание и неготовность социальных работников использовать в своей работе информационные системы (компьютеры, видео, средства массовой информации или их сочетание). Что исходит как от их консервативности, так и от отсутствия понимания эффективности использования данных средств.

**Предмет исследования**: готовность социальных работников использования информационных технологий в социальной сфере.

**Объект исследования:** работа с информационными технологиями Центра социального обслуживания населения Заводского района города Саратова.

**Инструмент исследования.**

Для изучения уровня знаний социальных работников в сфере социальной информатики была разработана анкета. Анкету можно условно разделить на 6 тематических блоков. Первый блок содержит вопросы о применяемых информационных технологиях в Центре социального обслуживания. На наш взгляд наличие современного программного обеспечения для построения инфраструктуры электронного документооборота является важным индикатором в изучаемой проблеме.

Второй блок посвящён уровню компьютерной грамотности персонала ЦСОН. Ещё один значимый индикатор в изучении уровня осведомлённости социальных работников в использовании информационных технологий в социальной сфере – это уверенное владение компьютером, офисными программами, базами данных и свободное ориентирование в сети Интернет.

Третий блок анкеты включает вопросы об использовании в работе центра глобальной сети интернет. Особую значимость в этом блоке имеет вопрос, касающийся информационно-справочных услуг, оказываемых центром населению.

Ещё один важный индикатор готовности социальных работников работать с информационными технологиями – это осведомлённость о формирование единого информационного пространства социальной сферы на федеральном и региональном уровнях. Показателем владения информацией является и умение использовать в работе электронные ресурсы других ведомств, например официальный сайт «Социальное развитие саратовской области».

Ну и конечно, немаловажным фактором в исследуемой проблеме имеет личное отношение социальных работников к информационным технологиям и перспективам их использования в работе центра.

Последний блок вопросов предназначен для получения характеристик респондентов. На наш взгляд, социальные работники более молодого возраста, имеющие высшее образование, будут более подготовлены к использованию в своей работе к использованию информационных технологий. Также такие работники полнее понимают необходимость внедрения инновационных подходов в социальную защиту населения.

Примеры характеристик переменных, используемых в анкете, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Характеристика переменных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Переменная | Тип | Значение | Интерпретация |
| 1 | Отметьте те виды программного обеспечения, которые имеются в наличие в ЦСОН. | Многовариантный вопрос. | Номинальная шкала | Уровень технологического обеспечения ЦСОН |
| 3 | Как вы оцениваете свой уровень владения компьютером? | Ранговая | Оценочная шкала | Уровень компьютерной грамотности сотрудников ЦСОН |
| 4 | Отметьте, какими офисными программами вы владеете? | Многовариантный вопрос | Номинальная шкала | Уровень владения программным обеспечением. |
| 7 | Отметьте способы, с помощью которых ЦСОН оказывает информационно-справочные услуги населению? | Многовариантный вопрос | Номинальная шкала | Использование информационных технологий в работе ЦСОН |
| 12 | Знаете ли вы о внедрении в Саратовской области с 2006 года автоматизированной электронной системы «Электронный социальный регистр населения»? | Альтернативный вопрос | Интервальная шкала | Информированность сотрудников о действующих информационных программах города. |
| 17 | Считаете ли вы необходимым внедрение информационных технологий в работу ЦСОН? | Альтернативный вопрос | Интервальная шкала | Отношение работников к использованию информационных технологий. |

Предлагаем использовать частотный метод анализа данных.

2. **Анкета**

***Добрый день! Мы проводим изучение опыта использования информационных технологий в системе социальной защиты населения. Ответьте, пожалуйста, на наши вопросы.***

1.Отметьте те виды программного обеспечения, которые имеются в наличие в ЦСОН.

Компьютер.

Принтер.

Сканер.

Факс.

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Считаете ли вы достаточным обеспечение ЦСОН программным обеспечением?

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

3. Как вы оцениваете свой уровень владения компьютером?

1. Профессиональное.

2. Уверенный пользователь.

3. Начинающий пользователь.

4. Не владею.

4. Отметьте, какими офисными программами вы владеете?

1. Word

2. Exсel

3. PowerPoint

4. 1С

5. Вообще не владею компьютером.

5.Имеется ли в центре подключение к сети Интернет?

Да.

Нет.

Затрудняюсь ответить.

6.Как вы оцениваете свой уровень ориентирования в сети Интернет?

1. Профессиональное.

2. Уверенный пользователь.

3. Начинающий пользователь.

4. Не владею.

7. Отметьте способы, с помощью которых ЦСОН оказывает информационно-справочные услуги населению?

Письменно.

По телефону.

При личной встрече.

По средством сети Интернет.

Другие способы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8.Проводит ли ЦСОН сбор данных с помощью видео и аудио интервьюирования?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

9. Проводил ли ЦСОН сбор данных с помощью сети интернет?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

10.Знаете ли вы о действующей на территории Саратова программе "Создание и развитие единого информационного пространства органов местного самоуправления города Саратова на 2005-2009 годы"?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

11.Знаете ли вы о внедрении в Саратовской области с 2006 года автоматизированной электронной системы «Электронный социальный регистр населения»?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

12.Участвует ли ЦСОН в информационной системе "Электронный социальный регистр населения Саратовской области", созданной компанией "Систематика"?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

13.Знаете ли вы о проекте автоматизации служб социальной защиты и о планах обслуживания населения по принципу «единого окна», первым этапом которого является автоматизация начислений субсидий за ЖКУ и организация работы служб социальной защиты и ЕРКЦ в едином информационном пространстве?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

14.Участвует ли ЦСОН в проекте автоматизации служб социальной защиты?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

15.Использует ли в своей работе ЦСОН информационные сети других саратовских ведомств (сайты и базы данных Саратовской думы, министерства социального развития и др.)?

1.Да.

2.Нет.

3.Затрудняюсь ответить.

16.Как вы оцениваете использование информационных технологий в ЦСОН на сегодняшний день?

1. Не используются.

2. Используются, но не достаточно.

3. Используются достаточной степени.

4. Затрудняюсь ответить.

17.Считаете ли вы необходимым внедрение информационных технологий в работу ЦСОН?

1. Да, считаю это необходимым.

2. Нет, это лишь усложняет работу.

3. Затрудняюсь ответить.

18.Ваше образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19.Стаж работы в ЦСОН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20.Должность в ЦСОН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

21.Пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

22.Возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат исследования

Анкетирование прошли 10 сотрудников ЦСОН. Низким, по нашему мнению, остается уровень компьютерной грамотности служащих ЦСОН, что усугубляется довольно высокой текучестью кадров.

Уровень компьютерной грамотности у многих специалистов часто сводится к работе в Word. Работники практически не осведомлены ни о действующих на территории области информационных программах и проектах, но о возможностях использования информационных технологиях в социальной защите в целом. Кроме того, отношение самих работников к информационным технологиям можно назвать скорее негативным. Многие, особенно работники старшего возраста, привыкшие работать по старинке, считают, что они «лишь усложняют работу». Необходимо признать и преодолеть сопротивление социальных работников применению информационной технологии в профессии. Также необходимо повышение уровня компьютерной грамотности среди социальных работников.