CZU: 364.62-053.2:303.4:004 https://doi.org/10.5281/zenodo.7646419

UTILIZAREA DATELOR DE CĂTRE ASISTENŢII SOCIALI ÎN BENEFICIUL COPILULUI: PROBLEME ŞI INTERVENŢII NECESARE

OCERETNÎI Anastasia

doctor în sociologie, conferenţiar universitar
Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației,
Sociologie și Asistență Socială, USM
ORCID ID: 0000-0002-4648-7921

Summary. *The paper reflects the practices in using data by social workers, based on a sociological study conducted in March-April 2022, by applying a combined methodology. The research data highlighted a number of difficulties faced by social workers in the data collection, processing and using. The poor digitization of the social work system, the use of registers on paper, the limited skills operating in data systems, etc. make it difficult for data using.*

Keywords: *data, social assistance, use of data.*

Intervenţiile în domeniul social necesită fundamentarea pe date, astfel încât acestea să poată fi implementate în beneficiul categoriilor sociale care formează masa de clienţi ai sistemului de asistenţă socială, să poată fi monitorizate şi evaluat impactul acestora. În condițiile în care există o diversitate de situații care impactează în mod diferit populația, se relevă nevoia unei intervenţii diferențiate. Activitatea asistenţilor sociali implică operarea cu diverse date şi informaţii, care necesită a fi minuţios colectate, prelucrate, analizate şi puse la dispoziţie factorilor de decizie. În acest context, competența de utilizare a datelor este o competenţă-cheie importantă astfel încât deciziile să fie fundamentate.

Pornind de la menirea asistenţei sociale, se relevă că profesioniștii din domeniu au fost destul de rezistenți la tehnologie, acceptând mai greu aplicarea acesteia în activitatea profesională. Cercetătoarea Griffin G. [1] explică acest comportament făcând apel la următoarele argumente: dezvoltarea noilor abilităţi poate fi intimidantă pentru asistenţii sociali mai în vârstă; lipsa pregătirii suficiente în cadrul universitar; frica generată de faptul că îmbrăţişarea tehnologiei va conduce la schimbarea domeniului asistenţei sociale. Totuşi trebuie să conchidem că în contextul noilor schimbări sociale şi tehnologice, asistența socială trebuie să fie în pas cu acestea.

Mai mult ca niciodată astăzi în marea parte a domeniilor se pune accent pe utilizarea datelor, or știința datelor este într-un continuu progres, dezvoltându-se o serie de instrumente complexe. Totuşi analiza exploratorie a datelor şi vizualizarea acestora pot fi aplicate în mod practic, inclusiv de asistenţii sociali. În acest caz instrumentele de știință a datelor pot prezenta beneficii pentru fiecare asistent social.

Asistenţii sociali trebuie să aibă formată competența de a înțelege cum să utilizeze datele pentru a genera soluții pentru grupurile vulnerabile, mai ales în

situația în care sunt colectate o serie de date cu privire la beneficiari.

Practicile și dificultățile în utilizarea datelor în domeniul asistenței sociale au fost analizate în cadrul studiului sociologic, realizat de către Departamentul Sociologie și Asistență al Universității de Stat din Moldova[1]. Cercetarea este argumentată de o problemă semnalată, inclusiv în Raportul Social Anual (anul 2019), în care se remarcă necorespunderea specializărilor profesionale a personalului angajat cu specificul funcției, lipsa pregătirii profesionale, etc., în condițiile unei fluctuații mari a profesioniștilor în domeniul asistenței sociale [2, p.100]. De menționat că în anul 2019 activau 1114 unități de asistent social comunitari, dintre care marea majoritate erau ocupate de femei (1072 unități).

Studiul sociologic s-a desfășurat în perioada martie-aprilie 2022 și a a cuprins aplicarea unei metodologii combinate de cercetare:

- sondaj de opinie online în rândul a 463 persoane angajate în sistemul de asistență socială din 27 unități teritorial-administrative de nivelul II,
- metoda focus grup, fiind desfășurate 3 ședințe cu participarea asistenților sociali comunitari, cadrelor didactice antrenate în formarea profesională prin învățământ superior, șefi ai structurilor teritoriale de asistență socială, reprezentanți ai ministerului și sectorului asociativ.

Rezultatele cercetării relevă o utilizare de către personalul din domeniul asistenței sociale a unei diversități de date. Cu o frecvență mai mare sunt utilizate datele despre beneficiari (93,3%), iar mai mult de jumătate utilizează zilnic date cu privire la serviciile sociale (a se vedea Figura 1).

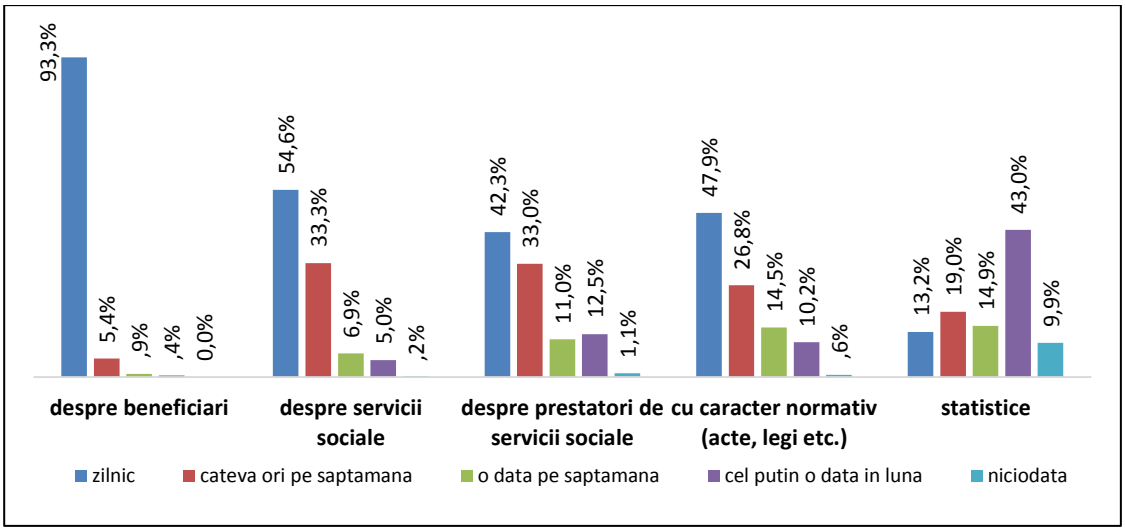


Fig. 1. Frecvența utilizării diferitor tipuri de date/informații de către personalul din domeniul asistenței sociale

[1] Studiul sociologic a fost desfășurat în cadrul grantului obținut de Universitatea de Stat din Moldova din partea Palladium International LLC, Proiectul „Date pentru Impact”

Mai puțin sunt utilizate datele statistice, ceea ce poate fi explicat inclusiv prin abilitățile slab dezvoltate de lucru cu datele și lipsa înțelegerii utilității acestora.

Marea majoritate a asistenților sociali (circa 90%) utilizează datele/ informațiile colectate pentru evaluare, monitorizare, elaborare de acte și rapoarte. O parte mai mică utilizează datele/informațiile și în alte scopuri: planificarea serviciilor (79,9%), elaborare de prezentări (71,2%), calculare de indicatori (62,3%) și calcularea sporului de performanță (42,9%). În cadrul discuțiilor de grup s-au evidențiat următoarele domenii de utilizare a datelor:

- prezentarea situației la nivel local, date solicitate de diverse structuri la nivel național (minister) și local (APL)

„Facem diferite rapoarte pentru Minister sau pentru APL local ca să cunoască situația din localitate: ce categorii de beneficiari avem, ce servicii le sunt prestate.” (FG_1)

„La solicitarea direcțiilor (n.a. structurilor teritoriale de asistență socială), asistenții sociali prezintă rapoarte cu numărul de cazuri. Noi le colectăm, le calculăm și transmitem mai departe datele. Nu există posibilitatea unor calcule la nivelul teritorial. Situația este vulnerabilă.” (FG_1)

„Datele sunt folosite în funcție de solicitările direcției pentru a raporta, a face diferite statistici pe categorii de beneficiari sau servicii.” (FG_1)

- în planificarea activităților

„Să ne planificăm corect activitățile pentru anul viitor reieșind din datele pe care le avem.” (FG_1)

„Noi utilizăm datele în rapoarte pentru a analiza în plan calitativ și cantitativ evoluția serviciilor sau le ceea ce ne-am propus noi, pentru ca ulterior să vedem ce obiective strategice trebuie să ne stabilim.” (FG_3)

- în evaluarea unor servicii sociale

„Noi evaluăm impactul serviciilor pentru ca să vedem dacă trebuie să le dezvoltăm sau să vedem tendințele lor.” (FG_3)

- în planificarea dezvoltării unor servicii sociale

„Când vrem să creăm noi servicii sociale, pentru a justifica necesitatea acestui serviciu.” (FG_1)

„De a realiza per serviciu o statistică: crește numărul, la ce categorie de beneficiari - pentru ca în planificarea bugetară să atragem mai mult atenția la această categorie de beneficiari; care serviciu este mai solicitat, unde este necesar de a planifica mai multe resurse financiare.” (FG_3)

- în argumentarea relevanței unor intervenții în cazul elaborării de proiecte pentru accesarea de fonduri

„Pentru diferite proiecte și pentru a le câștiga, dar și pentru alte statistici.” (FG_1)

- în monitorizarea cazurilor

„Ne folosesc (n.a. datele) la analiza evoluției cazurilor, continuitatea lor. Putem să stabilim în ce perioadă de timp copilul X a beneficiat de anumite servicii – adică putem să urmărim cazul și familia, evoluția ei.” (FG_3).

O situație identificată în cadrul studiului se referă la modalitatea de prelucrare a datelor/informațiilor. Astfel, aproximativ 9 din 10 respondenți prelucrează datele/informațiile în format Word. Totodată 81,2% din eșantion operează în Sistemul Informațional Automatizat Asistența Socială (SIAAS), iar puțin peste jumătate (52,9%) prin intermediul fișierelor Excel (a se vedea Figura 2). Ponderea înaltă a celor ce operează cu datele în format Word și ponderea scăzută a celor care procesează datele prin Excel pot fi explicate prin lipsa cunoștințelor și a abilităților de operare.

„Apare o problemă: câți dintre asistenții sociali cunosc să utilizeze Excelul? pentru că numărul lor este foarte mic, vorbesc de fișiere simple în Excel ...Nu fiecare asistent social cunoaște situația reală. Am observat că mulți asistenți sociali dublează date, cifre, indicatori” (FG_2)

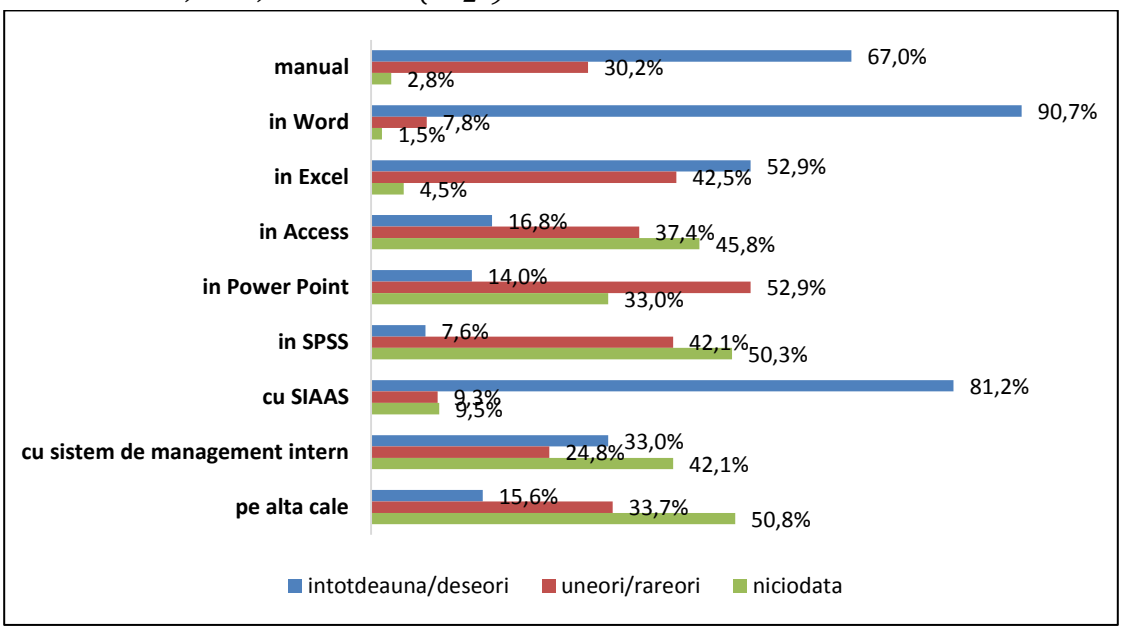


Fig.2. Modalitatea de prelucrare a datelor

De asemenea 67,0% dintre respondenți prelucrează manual datele, ceea ce relevă fie lipsa abilităților de utilizare a sistemelor de operare, fie a echipamentelor performante, fie formatul diferit al informațiilor etc. În explicarea acestor date se poate de făcut referire la următoarele: aproximativ 64% din respondenți consideră că sistemul asistenței sociale din țară este slab digitalizat, chiar dacă marea majoritate (98,1%) sunt de acord cu faptul că sistemele informaționale ușurează activitatea de muncă. În acest context, menționăm că în următorii ani va fi dezvoltat sistemul informațional automatizat în domeniul

protecției copilului în vederea centralizării și digitalizării proceselor de colectare a datelor dezagregate privind situația copiilor aflați în situație de risc, a copiilor separați de părinți, a copiilor adoptați, a copiilor repatriați și a copiilor răpiți, care să faciliteze înregistrarea, luarea în evidență, acordarea asistenței, referirea, monitorizarea și raportarea cazurilor privind copiii, asigurarea calității datelor și calcularea unor indicatori naționali utili pentru luarea deciziilor (acțiunea 16, Obiectiv specific 1.2.) [3]. La moment datele cu privire la copiii în situație de risc sunt colectate prin intermediul a două formulare aprobate de Biroul Național de Statistică (CER 103A și CER 103)[2].

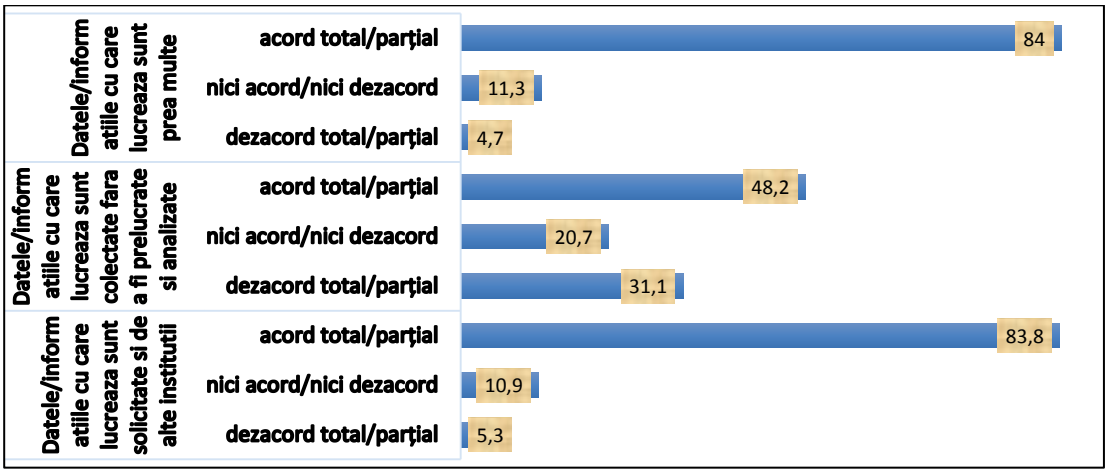


Fig.3. Opinii cu privire la datele/informațiile cu care operează asistenții sociali

Studiul sociologic a evidențiat că asistenții sociali lucrează o diversitate mare de date, cu această opinie fiind de acord 84,0% din eșantionul cercetării (a se vedea Figura 3). Totodată aproximativ jumătate din respondenți consideră că datele colectate nu sunt prelucrate și analizate, fapt ce evidențiază un management defectuos al activității și o risipă a resurselor umane și de timp. Totuși fiecare al 3 respondent a dezaprobat acest fapt. Activitatea de prelucrare a datelor și informațiilor din domeniu ar putea fi îngreunată și de numărul mare de registre în format de hârtie: 84,7% sunt de acord cu acest fapt. De asemenea existența acestor registre pe hârtie determină în mare parte prelucrarea manuală a datelor.

„Se mai utilizează și registrele pe hârtie, dar se primește un volum mai mare de muncă. Beneficiarii sunt introduși în bazele de date pe care le facem noi, dar și în registre” (FG_3)

Implementarea sistemelor informaționale ar facilita atât colectarea și prelucrarea, cât și stocarea datelor. Aplicarea deficitară a sistemelor informaționale

[2] Rapoartele generate în baza formularelor pot fi vizualizate pe pagina web a Ministerului Sănătății (anii 2016-2020)

ar fi determinată de lipsa echipamentelor, resurse umane slab calificate, resurse financiare limitate etc. În aceste condiții se pune o presiune pe activitatea asistenților sociali, care sunt nevoiți să dubleze informația (register pe hârtie și sistem informational).

„Registrele manuale sunt încă utilizate din 2 motive: nu avem tehnică performantă și resursa umană nu deține bine competențele de a lucra în sistemul informațional. Acum lucrăm și cu registrele pe hârtie, dar și cu cele electronice.” (FG_1)

În procesul de utilizare a datelor de către profesioniștii din domeniul asistenței sociale este influențat de o serie de dificultăți. Aproximativ 62,9% dintre respondenți nu sunt pregătiți în vederea elaborării unui formular de colectare a datelor, evidențiindu-se în special cei care au un stagiu de muncă de 6-10 ani (10,6% nu sunt deloc pregătiți) și cei cu un stagiu mai mare de 16 ani (9,5% nu sunt deloc pregătiți). Mai mult de a patra parte (26,8%) nu știu exact ce fel de date să colecteze, ceea ce și explică datele prin care 29,0% nu înțeleg utilitatea acestora pentru activitatea profesională (a se vedea Figura 4).

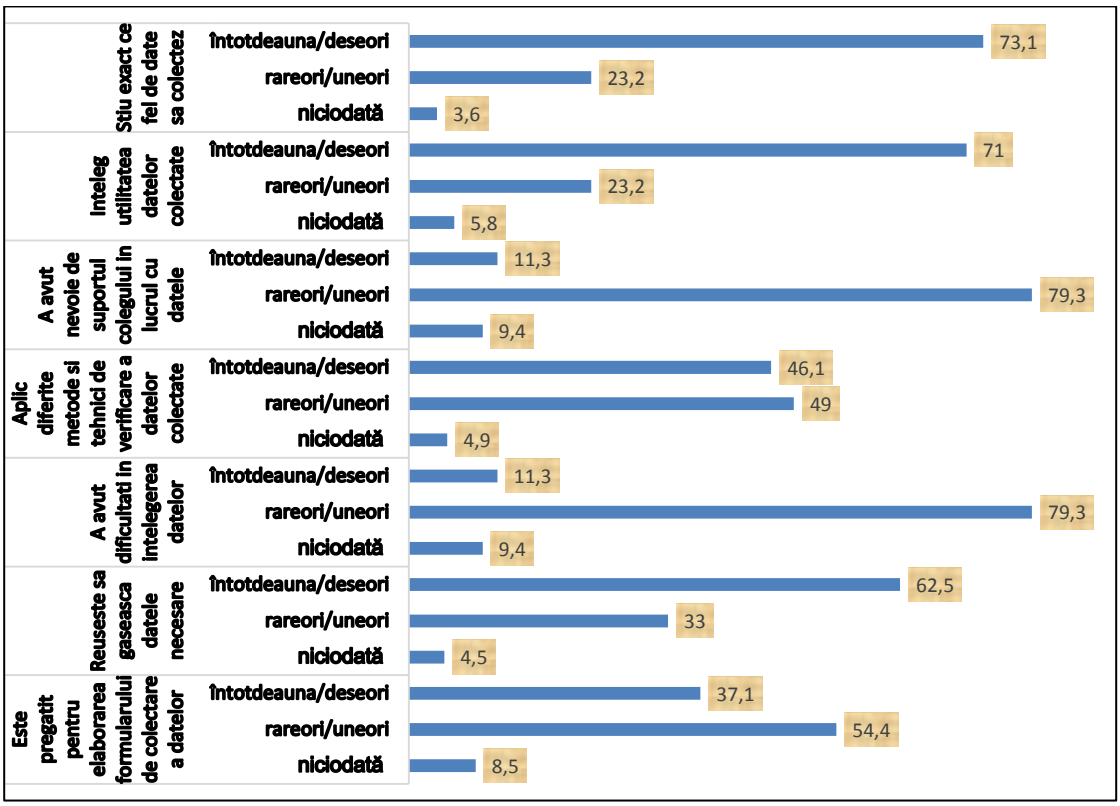


Fig.4. Situații cu care s-au confruntat asistenții sociali în lucrul cu datele/informațiile

Mai mult de a 3 parte (37,5%) nu reușește să identifice datele necesare pentru activitatea profesională. O dificultate care afectează 11,3% este cea de înțelegere a datelor, într-o pondere mai mare pentru cei cu o experiență mai mică de 2 ani sau cu una de peste 16 ani.

Ponderea respondenților cu competențe limitate în lucrul cu datele sunt argumentate prin faptul că 11,3% au nevoie de suportul unui coleg atunci când lucrează cu datele, iar mai mult de jumătate (53,9%) nu aplică metode de verificare a datelor colectate, ceea ce ar putea influența acuratețea datelor. În cadrul discuției de grup s-au identificat următoarele dificultăți:

- lipsa interoperabilității sistemelor informaționale, care crează deficiențe în colectarea și utilizarea datelor.

„Nu există o interconectivitate la bazele diferitor instituții, fiecare instituție dacă are nevoie de alte date trebuie să le solicitate printr-o interpelare.” (FG_1)

„Ar fi bine să fie continuat și interconectat cu celelalte programe, pentru că dacă vine un beneficiar trebuie să cauți prin toate programele să vezi de ce-a beneficiat anterior. Este necesar ca ele să fie unificate.” (FG_3)

„Noi nu avem acces la astfel de baze și în continuare facem solicitări către autoritatea tutelară ca să obținem careva detalii despre caz. Dacă ar fi niște baze cu date complexe despre beneficiar și am avea acces, noi am identifica ce servicii sunt necesar de dezvoltat.” (FG_3)

- lipsa unor modele unice de colectare a datelor, aprobate la nivel național

„Nu sunt niște modele unice care ar fi generale per toată republica. Practic, noi inventăm aici pe loc, în cadrul direcțiilor. La capitolul dat, clar necesită o îmbunătățire și necesită ceva ce ne-ar ușura munca” (FG_3)

„Ar fi foarte bine că acestea (instrumente) să fie aprobate și unice pe republică.” (FG_3)

- realizarea de calcule manual, în baza listelor generate de SIAAS

„Extragerea unor date pe diferite categorii se realizează manual, sunt numărate cazurile de pe listele care le generează calculatorul (n.a. din SIAAS)” (FG_1)

„Alte programe nu există (n.a. în afară de SIAAS), se lucrează cu instrumentele vechi.” (FG_1)

Datele cercetării desfășurate evidențiază nevoia de intervenții, precum: digitalizarea domeniului asistenței sociale, adaptarea continuă a programelor de formare profesională în domeniu la nevoile pieți muncii, formarea continuă a asistenților sociali din perspectiva fortificării competenței de utilizare a datelor etc.

Referințe:

1. GRIFFIN, G. Why Social Workers Need Data Science. [Accesat 27.09.2022] Disponibil: https://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/why-social-workers-need-data-science/
2. Raportul Social Anual, ediția 2019. [Accesat 26.09.2022] Disponibil: https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2021/05/RAPORT-SOCIAL-ANUAL_2019.pdf

3. Programul național pentru protecția copilului pe anii 2022-2026, Hotărârea Guvernului nr.347/2022. În: Monitorul Oficial, nr.194-200, art.492
4. Formular Nr. 103 „Copii rămaşi fără ocrotire părintească”. [Accesat 25.09.2022]. Disponibil: https://statistica.gov.md/pageview.php?l=ro&id=5542&idc=536