

Использование электронных ресурсов в практике социальных служб

Сазанов Ярослав Сергеевич

Студент

Историко-социологический институт Мордовского государственного университета

имени Н. П. Огарева, Саранск, Россия

yaroslavihsv@mail.ru

В настоящее время, с развитием электронной сферы, компьютерных технологий, работа во многих социальных учреждениях стала проще. Информация превратилась в глобальный неистощимый ресурс человечества, вступившего в новую эру развития. На ряду со многими видами технологий социальные службы на практике используют электронные ресурсы, в частности Интернет. Но в связи с современной экономической обстановкой во многих сферах этот ресурс практически не развит.

В октябре-ноябре 2006 г. нами были проведено исследование практики использования электронных ресурсов в деятельности отдела социальной защиты населения Октябрьского района г. Саранска. Проблемой исследования нами было определено качество использования электронных ресурсов в деятельности работников отдела, а целью – определение степени владения знаниями, умениями и навыками работы с данным видом ресурса.

В исследовании участвовали женщины в возрасте от 27 до 45 лет в количестве 18 человек, все являются сотрудниками ОСЗН Октябрьского района. 89 % респондентов имеют средне-профессиональное образование, 11 % имеют высшее образование с дальнейшей переподготовкой и получением специальных сертификатов.

Методом исследования был выбран метод анкетирования. Анкета состояла из 12 открытых вопросов.

На основе результатов исследования можно сделать определенные выводы: в ходе исследования получена следующая информация: в наличии сотрудников имеется оргтехника, персональные компьютеры со стандартным набором программ для работы с клиентами и ведения электронных баз данных (Microsoft Office 2003, Total Commander 5.0), черно-белый лазерный принтер. Можно говорить о нормальной комплектации рабочего места. С этим согласились все опрошенные, 66 % опрошенных оценили состояние технического обеспечения как хорошее, как удовлетворительное – 22 % опрошенных, как неудовлетворительное – 12 %. Последние говорили о недостаточном оснащении компьютеров нужным программным обеспечением, 95 % респондентов считают, что для работы их организации следует закупить дополнительное оборудование, протянуть локальную сеть для улучшения работы подразделений ОСЗН, подключить все компьютеры к сети Интернет для связи с другими органами социальной защиты в городе и республике. Только 5 % опрошенных считают, что в работе с ПК не встречаются с серьезными проблемами. Остальные отмечали плохую связь между подразделениями учреждения, затрудняющую работу, заставляющую покидать кабинет с целью посещения других сотрудников по важным вопросам. Полученные данные свидетельствуют о том, что основная база информации в практике социальной службы, методы ее обработки являются устаревшими. Это может говорить о неэффективности работы учреждения. На вопрос об использовании Интернет-ресурсов 89 % респондентов ответили, что они практически не используют его, так как учреждение не подключено к сети Интернет, и 87,5 % из них вообще не могут пользоваться Интернетом, что составляет 77 % из всего числа опрошенных. 11 % пользуются Интернетом, ссылаясь на то, что многие законодательные акты, постановления правительства или министерств имеют пункты, которые клиенты практически не знают и требуют уточнения в органах социальной защиты. Однако используют его за пределами рабочего места. Необходимость использования Интернета для наибольшей эффективности в деятельности социального работника отметили 95 % респондентов. Они указали, некоторые полученные данные из Интернета помогли им разобраться в нормативно-правовых актах, в работе с клиентами, а также то, что

информация пригодилась для личного пользования в более качественном подходе в работе с некоторыми категориями населения. На вопрос, посвященный улучшению технического обеспечения, все опрошенные высказали следующие пожелания: подключения к сети Интернет, что на много облегчило бы работу учреждения, оснащение ОСЗН новой более качественной компьютерной техникой, проведение локальной сети в помещении ОСЗН, разработка нового программного обеспечения, переподготовку для повышения уровня работоспособности в данной сфере. 72 % опрошенных ответили, что ничего не знают об инновационных внедрениях в деятельность органов социальных служб по работе с глобальными сетями; 28 % указали известные им программные продукты, в том числе программный пакет, разработанный в г. Санкт-Петербурге и специально предназначенный для обеспечения рабочего места сотрудника отдела социальной защиты населения. О внедрении технологий такого типа все опрошенные ответили одинаково: внедрение инновационных разработок в практическую деятельность органов социальной защиты покажет наилучшие результаты, что скажется на снижении времени работы с документацией, заменив многие формы, которые должен заполнять как клиент, так и сам социальный работник; качественно скажется и на работе с другими организациями в социальной сфере; эффективность специалистов и дальнейшая их переподготовка будет давать высокие результаты, что на много снизит загруженность учреждений социальной сферы.

Таким образом, анализ использования современных видов электронных ресурсов, в практике социальных служб на примере сотрудников Отдела социальной защиты населения Октябрьского района г. Саранска показал, что данный вид ресурсов используется в недостаточном объеме. Аналогично дела обстоят не только в отделах социальной защиты населения г. Саранска, но и в республике в целом. Несмотря на уровень использования электронных ресурсов, психологически сотрудники готовы к их внедрению в практику и соответствующего оснащения их рабочего места. Поэтому, считаем целесообразным предложить следующие варианты решения существующей проблемы: прохождение сотрудников органов социальной защиты курсов повышения квалификации и сертификации, оснащение подразделений социальных служб современной компьютерной и оргтехникой, налаживание контактов с разработчиками программного обеспечения для разработки программных пакетов отделов социальной защиты, подключение таких подразделений к сети Интернет.