

UVAJANJE AVTOMATSKE OBDELAVE PODATKOV V SOCIALNE SLUŽBE

Terry E. Carrillio, Judith Kasse, and Anthony H. Moretto, Management information systems: Who is in Charge? Social Casework 66, 1985, št. 7, str. 416-423.

Medtem ko konservativna vlada v ZDA vse bolj zmanjšuje sredstva za socialne dejavnosti, postavlja pred te ustanove vse večje zahteve po večji učinkovitosti. Istočasno pa hitro razvijajoča se računalniška tehnologija navaja na razmišljanje o merjenju dejavnosti in njenih rezultatov na način, ki bi bil v preteklosti odločno predrag. Kombinacija tehnologije in pritiska po večji učinkovitosti in odgovornosti lahko na eni strani privede do merjenja, vrednotenja in izboljšanja dejavnosti. Na drugi strani pa se, v najslabšem primeru, lahko dejstva, ki jih uporabijo za opis delovanja kakega programa, sprevržejo v orožje proti programu, s tem, da pokažejo na njegovo neučinkovitost. "Podatki" lahko postanejo politična ali ekonomska sredstva, ali celo dolгови, odvisno od tega, kako jih uporabijo.

Čeprav je lahko računalniško vodeni informacijski sistem izjemno koristen tako za notranje upravljanje kot tudi za prikazovanje dejavnosti navzven, se lahko tog in omejen sistem izkaže kot težje upravljiv v primerjavi z umišljeno neučinkovitim sistemom, ki ga računalniki nadomestijo. Slabo razvit sistem, ki se ne more prilagajati novim zahtevam po podatkih, se lahko pokaže v najslabšem, in sicer: kot neroden, tuj proces zbiranja očitno neuporabnih podatkov, vzporedno s tem pa se kot reakcija na to ročno zbira podatke, ki jih računalnik ne zajema. Ker vsaka ustanova ali agencija deluje na svoj način, pogosto obstajajo težnje po izmišljanju novih računalniških programov, ki bi bili prirejeni prav za to področje. Ob tem je takšen pristop zelo drag, saj zajema tudi investicije za svetovalno službo, programsko in strojno opremo in novo osebje. V zadnjem času strokovnjaki s področja računalniške obdelave podatkov vse bolj pogosto svetujejo skrbno načrtovanje in zaupanje v izkušnje drugih ustanov. Mncgi poudarjajo, da je potrebno največ pozornosti posvetiti načrtovanju celotnega sistema ter prilagoditvi ljudi in organizacije na spremembe. Čas in denar, vložena v kak drag projekt, sta lahko povsem izgubljena, če niso pravočasno razrešene filozofske in organizacijske zahteve.

Mnogi strokovnjaki s področja računalništva ne poznajo teoretičnih in praktičnih problemov socialnih služb. Pri uvajanju računalniške obdelave podatkov preprosto vnašajo postavke, ki so uporabne le v poslovnem svetu. To lahko zelo hitro pripelje do napačnega vrednotenja del, kar se potem seveda odraža pri financiranju kake dejavnosti. Skratka, računalniško vodenje socialne službe ni nikakršna magična rešitev, temveč zahteva skrbno načrtovanje zbiranja in uporabe podatkov.

Leta 1974 je neka socialna agencija za delo z družinami uvedla računalniško vodenje informacijskega sistema. Odločili so se za program, ki ne zahteva obsežnega programiranja ali strojne opreme v sami ustanovi. Potrebe po podatkih so zbirali glede na zahteve letnih poslovnih poročil na dva načina. Mesečno so zbirali in obdelovali na primer podatke o številu intervjujev in statusu strank; letno pa demografske podatke o obravnavanih primerih. Da bi prihranili denar, so podatke odčitavali z leksikalnim analizatorjem (pregledovalnikom) in ne z luknjanjem kartic. Podatke so mesečno posredovali v paketni obliki in jih analizirali po sistemu SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Avtomatska obdelava podatkov je povsem sledila logiki prejšnjega ročnega sistema. Največja sprememba je bila v tem, da statistik ni več potreboval dolgih dni za zbiranje podatkov, stroj je to opravil v nekaj minutah. Zaradi mesečnega vnašanja podatkov pa je konec meseca pomenil za delavce hud pritisk in napor. Če so hoteli pravočasno oddati formularje o opravljenem delu.

Sistem, ki so ga poimenovali "globalni", je opozoril na veliko problemov. Ker so podatke vnašali mesečno, je osebje moralo prešteti obiske in druga opravila ročno. Seveda je tak način vodil k povprečni oceni števila obiskov in ne k dejansko opravljenim obiskom. Napake so se pokazale pri vnašanju demografskih podatkov. Število primerov se je nanašalo na družino kot enoto, vendar so se podatki, kot npr. starost, spol, poklic, ki so jih morali vnesti nanašali le na posameznika. Iz tega je sledilo, da niso imeli pravih podatkov o družini, temveč le o poljubno izbranem članu ali glavi te družine. Demografska slika strank, ki so v tem času obiskali to ustanovo, ni bila jasna in ni omogočala natančnega načrtovanja dejavnosti.

Paketni sistem (batch system) vnašanja podatkov je pomenil, da so bili vsi primeri zaključeni ali na novo odprti ob začetku vsakega meseca. Statistik v tej ustanovi je tako prešteval primere, ki so jih zaključili, na novo začeli ali nadaljevali, in nekako skušal uskladiti številke. Mesečna statistična poročila so bila tako netočna in polna napak.

Z uvedbo računalnika je imel statistik veliko več časa, ker mu ni bilo treba več ročno preštovati primere, zato je dobil nalogo, da statistične podatke iz računalnika prevede v stare oblike - takšne, kot so jih uporabljali pred uvedbo računalnika. Mesečni izpis računalnika je bil za vodstvo te ustanove neuporaben, ker je vseboval preveč zanje nepotrebnih podatkov. Tako so nadaljevali z uporabo starih povzetkov in mnogi so menili, da pomeni avtomatska obdelava izgubo časa in naporov, saj so bili dobljeni podatki le delno uporabni.

Ob samem začetku avtomatske obdelave podatkov so bili zmotno prepričani predvsem o dveh stvareh: 1. da bo sistem sam po sebi deloval, 2. da bo "pričakovani" obseg dejavnosti ohranjen. Potem ko so s pomočjo zunanjega strokovnjaka razvili sistem, so bili prepričani, da bodo lahko naprej sami delali s paketnim sistemom SPSS brez zunanje pomoči. Vendar se je kasneje pokazalo, da je pravočasno vnašanje podatkov, optično odčitavanje, popravljanje napak itd. zelo zahtevno. Tako so delavci mesečno dobivali "nečitljive" izpise. Le statistik je v resnici razumel računalniške izpise.

Ker so v sistem vnesli le malo novih pojmov, so vsi pričakovali, da bodo vse podatke imeli na voljo v enaki obliki kot prej, le da bodo hitreje in bolje pripravljeni. Tudi takšni "triki", kot npr. štetje šestih telefonskih pogovorov za en intervju, so se hitro množili samo zato, da bi ohranili umišljeno predstavo o opravljenem delu in s tem tudi upravičili svoj obstoj. Takšne metode so seveda dajale napačno sliko delovanja ustanove, saj so bile mnoge kategorije napačno predstavljene ali pomešane. Statistikova naloga pa je bila, da na koncu vsakega meseca reproducira mitologijo ustanove v stari obliki na osnovi računalniškega izpisa.

Leta 1978 so v neki ustanovi za zunanjo zavodsko pomoč ostarelim pristopili k uvedbi računalniške obdelave podatkov nekoliko drugače. Pred vodstvo ustanove so postavili najprej naslednje pogoje:

1. Le enota, ki bo vključena v raziskovalni projekt, bo uporabljala novi sistem. Ostali del ustanove bo v tem času deloval po ustaljenem načinu.
2. Čeprav bodo podatke zbirali in obdelovali na nov način, bo vodilno osebje dobivalo mesečne poročila v takšni obliki kot prej.
3. Ker je to pomenilo povsem nov način dela, so zahtevali 6 mesecev časa: po tem naj ne bi bil nihče grajan, če njihovo delo ne bi rodilo teoretičnih pričakovanj. Zato da bi dejansko dobili pravo sliko delovanja ustanove, morajo bojazen o kakovosti dela in učinkovitosti svojih delavcev prikriti.

Vodilno osebje je vsemu ugodilo. Vendar so se tudi tu pojavili občutki izgube nadzora kot tudi želje, da bi novo tehnologijo uvedli z minimalnimi organizacijskimi spremembami. Tudi druge raziskave o uvajanju AOP v socialne dejavnosti so pokazale, da lahko grožnje po izgubi samostojnosti, strah pred spremembo v hierarhiji moči organizacije in možnosti prisile ali kaznovanja zaradi "majhne produktivnosti" povzročijo, da je takšen sistem neuporaben. V tem poskusnem obdobju so v navedeni organizaciji marsikaj spremenili glede na prej opisani sistem. Bistvena sprememba pa je bila, da so podatke vnašali dnevno in zato osebju ni bilo več potrebno na koncu meseca prešteti (približno ocenjevati) različna opravila. V novem sistemu tudi ni bilo več potrebno uporabljati raznih trikov (50-minutni telefonski pogovor je enako kot enourni sestanek s stranko). Ker so se novi podatki razlikovali od podatkov v starih poročilih, so bili mnogi prepričani, da je produktivnost upadla. Veliko usposabljanja in razgovorov o pomenu novih kategorij je bilo v poročilih potrebnih, da so dokazali, da so bila pretekla pričakovanja zelo nejasna in da sedaj prehajajo na nov, bolj natančen vzorec delovanja. Na srečo so lahko v 6-mesečnem poskusnem obdobju, ko je bilo potrebnih veliko naporov, da so delavci vnašali resnične podatke, ne da bi bili kaznovani, razumeli, kaj so lahko neresnična pričakovanja.

Sam sistem, ki so ga nato prenesli na celotno ustanovo, se je kmalu izkazal kot zelo učinkovit, saj so uvideli, da omogoča tudi proučevanje in raziskovanje drugih problemov, ki jih prej niso zaznali. Uporaba računalnika je postala nepogrešljiva na vseh ravneh delovanja ustanove.