

<https://doi.org/10.15388/vu.thesis.432>

<https://orcid.org/0000-0002-8089-3341>

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Miroslavas Seniutis

Informacinės sistemos vaidmuo konstruojant vaiko gerovės specialistų kasdienę darbo praktiką

DAKTARO DISERTACIJA

Socialiniai mokslai,
Sociologija (S 005)

VILNIUS 2023

Disertacija rengta 2018–2022 metais Vilniaus universitete.
Mokslinius tyrimus rėmė Vilniaus universiteto mokslo skatinimo fondas.

Mokslinė vadovė – doc. dr. Donata Petružytė (Vilniaus universitetas, socialiniai mokslai, sociologija, S 005).

Gynimo taryba:

Pirmininkas – prof. dr. Arūnas Poviliūnas (Vilniaus universitetas, socialiniai mokslai, sociologija, S 005).

Nariai:

doc. dr. Jolita Buzaitytė-Kašaliniene (Vilniaus universitetas, socialiniai mokslai, edukologija, S 007),

prof. dr. Kristupas Sabolius (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, filosofija, H 001),

doc. dr. Masaya Shimmei (Den-en Chofu University, Japonija, socialiniai mokslai, edukologija, S 007),

doc. dr. Maryja Šupa (Vilniaus universitetas, socialiniai mokslai, sociologija, S 005).

Disertacija ginama viešame Gynimo tarybos posėdyje 2023 m. vasario mėn. 3 d. 10 val. Vilniaus universiteto Filosofijos fakulteto 201 auditorijoje.
Adresas: Universiteto g. 9/1, Vilnius, Lietuva, tel. +370 5 2667616; el. paštas: info@fsf.vu.lt.

Disertaciją galima peržiūrėti Vilniaus universiteto bibliotekose ir VU interneto svetainėje adresu: <https://www.vu.lt/naujienos/ivykiu-kalendorius>

<https://doi.org/10.15388/vu.thesis.432>

<https://orcid.org/0000-0002-8089-3341>

VILNIUS UNIVERSITY

Miroslavas Seniutis

The role of the information system in constructing the everyday work practice of child welfare specialists

DOCTORAL DISSERTATION

Social Sciences,
Sociology (S 005)

VILNIUS 2023

The dissertation was prepared between 2018 and 2022 in Vilnius University. The research was supported by Vilnius University researchers' science promotion grant.

Academic supervisor – Assoc. Prof. Dr. Donata Petružytė (Vilnius University, Social Sciences, Sociology, S 005).

This doctoral dissertation will be defended in a public meeting of the Dissertation Defence Panel:

Chairman – Prof. Dr. Arūnas Poviliūnas (Vilnius University, Social Sciences, Sociology, S 005).

Members:

Assoc. Prof. Dr. Jolita Buzaitytė-Kašaliniienė (Vilnius University, Social Sciences, Educology, S 007),

Prof. Dr. Kristupas Sabolius (Vilnius University, Humanitarian Sciences, Philosophy, H 001),

Assoc. Prof. Dr. Masaya Shimmei (Den-en Chofu University, Social Sciences, Educology, S 007),

Assoc. Prof. Dr. Maryja Šupa (Vilnius University, Social Sciences, Sociology, S 005).

The dissertation shall be defended at a public meeting of the Dissertation Defence Panel at 10:00 on 3 of February 2023 in Room 201 of the Faculty of Philosophy. Address: Universiteto street 9/1, Vilnius, Lithuania. Ph. +370 5 2667616; e-mail: info@fsf.vu.lt.

The text of this dissertation can be accessed at the libraries of Vilnius University, as well as on the website of Vilnius University: www.vu.lt/lt/naujienos/ivykiu-kalendorius

TURINYS

IVADAS.....	7
1. INFORMACINIŲ SISTEMŲ AIŠKINIMO REMIANTIS SOCIALINIO KONSTRUKTYVIZMO PERSPEKTYVA ANALIZĖ	22
1.1. Socialinio ir realaus konstruktyvizmo prielaidos remiantis STS priegomis.....	22
1.1.1. Nuo antiesencializmo prie realizmo	22
1.1.2. Nuo antropocentrinio prie objektais grįsto socialumo.....	24
1.2. Socialinis ir technologinis determinizmas SCOT ir VTT požiūriu .	25
1.2.1. SCOT kaip atsakas į technologinį determinizmą	26
1.2.2. VTT kaip atsakas į socialinį determinizmą	28
1.3. SCOT ir VTT taikymas informacinių sistemų tyrimuose.....	36
1.3.1. Sociomaterialinės ir sociotechninės sistemos.....	36
1.3.2. Informacinių sistemų dizaino vystymas ir poveikio vertinimas .	37
2. ETNOGRAFINIO LAUKO TYRIMO EIGA	40
2.1. Etnografinės tyrimo strategijos pasirinkimas	40
2.2. Pasirinkti ir pasiekti tyrimo lauką.....	42
2.2.1. Tyrimo lauko vietos paieška.....	42
2.2.2. Derybos su tyrimo lauko vietos saugotojais.....	44
2.3. Rinkti ir analizuoti duomenis etnografiniu būdu.....	47
2.3.1. Etnografija kaip daugialypė prieiga.....	48
2.3.2. Stebėjimas dalyvaujant.....	50
2.3.3. Giluminis interviu	53
2.3.4. Anketinė apklausa	58
2.3.5. Etnografinė duomenų analizė.....	61
2.3.6. Aprašomoji statistinė duomenų analizė.....	65
2.4. Etnografinio žinojimo patikimumas ir universalumas.....	66
2.4.1. Natūralistinė patikimumo samprata.....	66
2.4.2. Etnografinių išvadų apibendrinimo galimybės.....	67

3. TYRIMO REZULTATŲ PRISTATYMAS	69
3.1. Klaiki mėsmaľė ar aukso vertės duomenų bazė?	70
3.1.1. Pagrindiniai darbo įrankiai nagrinėjant pranešimus	70
3.1.2. Stipriosios ir silpnosios sistemų pusės	73
3.1.3. Skirtinga dokumentų pildymo praktika	85
3.2. Dievai, stebintys gaisrininkų lūžerių varžytuves	94
3.2.1. Tarpinio rezultato fiksavimas: rinkti įrodymus	95
3.2.2. Prieiga prie kolegoms skirtų užduočių: matyti, ką daro kiti.....	97
3.2.3. Užduoties užbaigimas: rūpestis „užgesinti užduotį“	99
3.3. Kliento paveikslas: asocialus pažeidėjas ar klystantis žmogus?....	102
3.3.1. Skirtingi kliento paveikslo tipai: kas ir kaip juos surenka?	102
3.3.2. Sprendimui priimti reikalingi informacijos šaltiniai	107
3.4. Sunkiai pramušami ir iš viršaus numetami pakeitimai	109
3.4.1. Vadovų pastangos inicijuoti sistemų atnaujinimą	110
3.4.2. Specialistai – pokyčių iniciatoriai ar jų vykdytojai?	111
4. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS	116
4.1. Nežmonės keičia profesinius žmonių prioritetus.....	116
4.2. Nežmonės skatina žmonių konkurenciją ir savitiksľę atskaitomybę	122
4.3. Nežmonės formuoja žmonių nuostatas ir sprendimus	126
4.4. Žmonių pastangos pakeisti nežmones	132
IŠVADOS.....	137
REKOMENDACIJOS.....	142
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	147
PRIEDAI	159
SUMMARY	175
TRUMPOS ŽINIOS APIE DISERTANTĄ	220
PADĖKA.....	221
PUBLIKACIJŲ SĄRAŠAS	222
UŽRAŠAMS	223

IVADAS

Mokslinio darbo aktualumas. XVIII–XIX a. lūžyje mechaninės technologijos sukėlė socialinių pokyčių *agrarinėje visuomenėje*, taip suteikdamos pradžią *industrinei visuomenei*. Panašiai XX–XXI a. sandūroje skaitmeninės technologijos toliau transformuoja visuomenės santvarką. (Kling et al., 2005, p. 5–6; Nisbet, 2000, p. 65–67). Suteikdamos galimybę individams, socialinėms grupėms ir bendruomenėms jungtis kokybiškai naujais būdais, informacinės ir komunikacinės technologijos (IKT) kuria naują – *informacijos visuomenę* (Webster, 2006, p. 15–17, 27–32; Žilinskaitė-Vytienė et al., 2017, p. 104). Pastaraisiais metais ryškėja nauja visuomenės skaitmeninė infrastruktūra, jos pagrindą sudaro algoritmai, mašininis mokymasis ir dirbtinis intelektas. Šios skaitmeninės technologijos konstruoja pagrindą *algoritminei visuomenei*, kuri sieks didesnio sprendimų priėmimo procesų automatizavimo bei tikslesnio, greitesnio ir veiksmingesnio žmonių elgsenos prognozavimo (Peeters & Schuilenburg, 2020, p. 4).

Skaitmeninės transformacijos kuria sąlygas ne tik naujoms socialinės įtraukties galimybėms, bet ir kelia papildomas rizikas, kurios reikalauja atsako politinių sprendinių lygmeniu, tiek praktikų, tiek išskirtinio mokslininkų dėmesio. Pastarųjų indėlis itin reikšmingas apibrėžiant skaitmenizavimo politikos įgyvendinimo spragas, atskleidžiant neretai pernelyg ambicingą skaitmenizavimo politikos neatitiktį socialinių paslaugų srities praktikų poreikiams (Peckover et al., 2009, p. 145). Mokslinės žinios apie skaitmeninių technologijų inicijuojamus socialinius iššūkius gali padėti socialinių paslaugų specialistams geriau suprasti savo profesinį vaidmenį diferencijuojant skirtingų paklausių grupių interesus, kartu atsižvelgiant į vaikų ir jaunimo poreikius (Šerban et al., 2020, p. 39).

Šiuo moksliniu darbu siekiama kurti gilesnį supratimą apie tai, kaip užtikrinti į praktikų poreikius orientuotą skaitmeninių transformacijų įgyvendinimą tose viešojo sektoriaus struktūrose, kuriose teikiamos socialinės paslaugos. Viena vertus, tokiu būdu norima atliepti Europos Sąjungos skaitmeninės politikos darbotvarkėje artimiausiam dešimtmečiui (iki 2030 m.) numatytą prioritetą: vykdyti viešojo sektoriaus skaitmenizavimą (Europos Komisija, 2021b, p. 4). Kita vertus, tokio pobūdžio tyrimų reikia Lietuvoje vis didesnę pagreitį įgyjančiam viešųjų paslaugų skaitmenizavimui.

Remiantis Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksu (Europos Komisija, 2021a, p. 5, 6), tarp 28 Europos šalių Lietuva užima 10 vietą pagal internete teikiamų viešųjų paslaugų ar informacijos apie viešąsias paslaugas mastą. Pažymėtina, kad Lietuva yra antroje vietoje pagal išplėtotų sąsajų

mastą tarp skirtingų viešųjų registų. Šie rodikliai ir kitų Europos šalių patirtis rodo, kad skaitmeninių infrastruktūrų, ypač informacinių sistemų¹ (IS), plėtra viešajame sektoriuje vis labiau apima ir tas jo sritis, kurios susijusios su socialinės gerovės užtikrinimu (Rafferty & Steyaert, 2009, p. 591–592).

Netolimoje ateityje neišvengiamų pokyčių patirs kasdienė socialinių darbuotojų ir kitų profesijų atstovų, dalyvaujančių teikiant socialines paslaugas, praktika. Tai galimybė Lietuvos socialinio darbo bendruomenei – pasitelkus mokslinę ir profesinę ekspertizę prisidėti prie to, kad skaitmeninių technologijų įžengimas į socialinio darbo praktikos lauką atneštų kuo daugiau teigiamų transformacijų.

Šis mokslinis darbas yra bandymas imtis būtent tokios lyderystės. Jame analizuojamas informacinės sistemos – skaitmeninės infrastruktūros elemento poveikis kasdienei viešųjų paslaugų srities specialistų praktikai, užtikrinančiai vaiko gerovę. Tiriamas atvejis – Lietuvos vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje (VTAĮT) taikoma Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS).

VTAĮT yra nepriklausoma nacionalinė vaiko teisių apsaugą įgyvendinanti institucija. Lietuvoje egzistuoja vaiko teisių apsaugos sistemos ir vaiko gerovės paslaugų sistemos institucinis atsiskyrimas. Viena iš pagrindinių VTAĮT dirbančių vaiko gerovės specialistų funkcijų yra užtikrinti vaiko teisių apsaugą, nagrinėjant pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Tačiau į jų funkcijas neįeina vaiko gerovės paslaugų teikimas. Tarptautinėje mokslinėje literatūroje galima rasti ir kitą termino *vaiko gerovės specialistas* atitikmenį, pavyzdžiui, vaiko teisių socialinis darbuotojas (Cabiati et al., 2018). Tačiau Lietuvoje VTAĮT darbuotojams nėra keliamas reikalavimas turėti socialinio darbo išsilavinimą. Panašiai kitų šalių tyrimų kontekste terminas *vaiko gerovės specialistas* suprantamas kaip įvairių specializacijų ir institucijų darbuotojai: pedagogai, teisininkai, viešojo administravimo specialistai, psichologai, dirbantys vaiko gerovės labui, o vaiko teisės yra traktuojama kaip viena iš vaiko gerovės sričių (Cabiati et al., 2018; Ellett et al., 2007; Middleton & Potter, 2015).

Disertacijos pagrindinė problematika siejama su VTAĮT informacinės sistemos funkcionalumo atsaku į vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos poreikius, praktikos sritimis, apsaugotinomis nuo skaitmenizavimo keliamų iššūkių, informacinės sistemos tobulinimo galimybių identifikavimu.

¹ Informacinė sistema – tai formalė (organizacijos sankcionuota), sociotechninė (sudaryta iš techninės ir socialinės prigimties elementų), organizacinė (skirta organizacijai reikšmingiems duomenims valdyti) sistema, kurią pasitelkus renkama, apdorojama, saugoma ir dalijamasi informacija (Piccoli & Pigni, 2019, p. 68).

Pasirinkimas tirti būtent informacinių sistemų, o ne mašininiu mokymu paremtų algoritmų indėlį į organizacinių procesų skaitmenizavimą yra susijęs su algoritmais grįstų technologijų vis dar nepakankamai plačiu pritaikymu Lietuvoje, ypač socialinių paslaugų srityje. Tradicinės informacinės sistemos yra plačiai taikomos visame viešajame sektoriuje, įskaitant valstybės institucijas, kurių veikla susijusi su socialinių paslaugų užtikrinimu. SPIS – tokios informacinės sistemos pavyzdys. Joje nacionaliniu mastu valdoma informacija apie savivaldybių teikiamas socialines paslaugas bei vaiko teisių apsaugos srityje vykdomą veiklą (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021).

O algoritminis valdymas (angl. *algorithmic governance*) Lietuvos viešajame sektoriuje – pradinėje stadijoje. Jo taikymo pavyzdžių, akcentuojant socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, kol kas sudėtinga aptikti. Nagrinėjami atvejai apie viešojo sektoriaus patalpose diegiamas veidų atpažinimo technologijas (Trilupaitytė, 2022), svarstoma, ar dirbtinio intelekto panaudojimas sprendžiant teisinius ginčus neprieštarauja konstitucinei asmens teisei į teisingumą (Juškevičiūtė-Vilienė, 2020), remiantis kitų šalių patirtimi kuriami teoriniai dirbtinio intelekto integravimo į šveitimo sistemą modeliai (Batuchina et al., 2022).

Analizuojant užsienio šalių patirtį matome: informacinės sistemos, įsigaliojus naujam viešajam valdymui, pradėtos diegti Vakarų Europoje dar praėjusio šimtmečio aštuntajame dešimtmetyje. Nuo devintojo dešimtmečio pradėta jas integruoti į socialinio darbo praktikos lauką. Taip jos atsidūrė socialinio darbo mokslininkų dėmesio centre (Rafferty & Steyaert, 2009, p. 590). Pastarąjį dešimtmetį užsienyje vyksta itin spartus algoritmų pritaikymas baudžiamosios teisėtvarkos, viešojo valdymo valstybinėse institucijose, įskaitant išmanųjį miesto administravimą (Peeters & Schuilenburg, 2020, p. 3, 9). Yra žinoma atvejų, kai užimtumo tarnybose (Caswell et al., 2010) ir vaiko gerovės srityje veikiančiose organizacijose (Gillingham, 2017b, 2019a) yra diegiami automatizuoti rizikos vertinimo ir sprendimų priėmimo procesai, paremti algoritminiu valdymu.

Algoritminių sistemų taikymas ilgainiui pasieks Lietuvos socialines paslaugas užtikrinančias viešojo sektoriaus organizacijas. Pasirinktą dėmesį informacinėms sistemoms, reikia įvertinti kaip paruošiamąjį žingsnį, netolimoje ateityje prasidėsiančiam jų veikimo tobulinimo etapui pasitelkus algoritmus (Yeung, 2018, p. 506). Informacinės, o ne algoritminės visuomenės paradigmos rėmai, kuriuose plėtojama disertacijos tema, suponuoja, jog aktualiausi literatūros šaltiniai, pabrėžiantys informacinių sistemų taikymą socialines paslaugas teikiančiose organizacijose, priklauso laikotarpiui nuo 2010 iki 2020 metų.

Tiriamoji problema. Praktinis tiriamosios problemos aspektas siejamas su tyrimų rezultatais, gautais analizuojant informacinių sistemų taikymą organizacijose, teikiančiose socialines paslaugas skirtingoms klientų grupėms: vyresnio amžiaus, negalią turintiems asmenims, jaunimui bei vaikams (Gillingham & Graham, 2016; Humphries & Camilleri, 2002; Lagsten & Andersson, 2018).

Daugelyje pasaulio šalių vaiko gerovę užtikrinančios organizacijos priklauso viešajam sektoriui, kur valstybė būna steigėja, ar jos yra pavaldžios valstybės institucijoms, todėl informacinių sistemų diegimas ir taikymas jose dažnai yra privalomas, tikintis, jog informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis grindžiamas naujas viešasis valdymas (angl. *new public management*) užtikrins geresnę atskaitomybę bei aukštais kokybės standartais paremtą ir įrodymais grįstą praktiką (Burton & Van Den Broek, 2009, p. 1326; Garrett, 2005, p. 540–541; Lagsten & Andersson, 2018, p. 859; Shaw et al., 2009, p. 623).

Nepaisant informacinių sistemų teikiamų pranašumų, tyrėjai nemažai atskleidžia probleminio informacinių sistemų poveikio apraiškų organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. Kaip jau minėta, technologijų vaidmens socialiniame darbe tyrimai prasidėjo praėjusio šimtmečio aštuntuoju dešimtmečiu, o nuo devintojo dešimtmečio tyrėjų objektu tapo pačios informacinės sistemos. Vis dar aktuali tema: probleminis informacinių sistemų poveikis socialiniam darbui, o ypač ribotos jų galimybės palaikyti tiesioginį darbą su klientais dirbančių vaiko gerovės specialistų kasdienę darbo praktiką (Lagsten & Andersson, 2018, p. 853; Rafferty & Steyaert, 2009).

Pažymėtina, kad naujos informacinės sistemos yra kuriamos kaip trumpalaikiai sprendiniai todėl, kad jas vystant pernelyg mažai remiamasi teorinėmis žiniomis apie sukurtų informacinių sistemų probleminį poveikį (Gillingham, 2019d, p. 108; Gillingham & Graham, 2016, p. 188–189). Tam, kad ateities informacinės sistemos būtų kuriamos kaip ilgalaikiai sprendiniai, privalu kurti ir kaupti naujas žinias apie esamų įdiegtų informacinių sistemų keliamus iššūkius. Be to, informacinės sistemos, taikomos vaiko gerovės srityje, gerai atliepia vadybinius, apskaitos, atskaitomybės, inžinerinius interesus. Tačiau nepakankamai tenkina tiesioginį darbą su klientais dirbančių specialistų kasdienės darbo praktikos poreikius (Gillingham, 2013, 2014, 2016a). Dėl šios priežasties reikia daugiau dėmesio jau taikomų informacinių sistemų poveikio tyrimams. Ypač aktualu suprasti, kaip IS galėtų labiau atliepti vaiko gerovės srityje dirbančių specialistų: socialinių darbuotojų ir kitų giminingų profesijų atstovų kasdienės darbo praktikos poreikius.

Mokslinį tiriamosios problemos aspektą galima sieti su moksline diskusija apie skaitmenines technologijas ir visuomenę, kuri prasidėjo įpusėjus XX a., kai pirmųjų kompiuterių komercializavimas inicijavo jų masinės panaudos galimybę. Šiai diskusijai turėjo įtakos vis naujos skaitmeninių technologijų pritaikymo sritys bei tyrėjų metodologinių ir teorinių prieigų evoliucija (Kling et al., 2005, p. 5–9).

Nuo praėjusio amžiaus penktojo iki aštuntojo dešimtmečių dėl didelių kaštų besivystančios kompiuterinės technologijos pirmiausia buvo taikomos verslo srityje. Todėl tyrėjų dėmesys buvo sutelktas į kompiuterizuotų sistemų poveikį organizacinei struktūrai. Be to, skirtingoms mokslo kryptims ir sritims atstovaujantys mokslininkai socialinius kompiuterizuotų sistemų aspektus nagrinėjo remdamiesi atstovaujamo žinojimo lauko metodologinėmis ir teorinėmis perspektyvomis. Viena vertus – tai socialiniai mokslai (angl. *social sciences*): sociologija, edukologija, komunikacijos, politikos mokslai, o kita vertus – formaliesiems mokslams² (angl. *formal sciences*) priskiriami: informatika, kompiuterių mokslai ir informacijos mokslai (Mitchel & Talburt, 2003; Wanda J. Orlikowski & Barley, 2001, p. 146; Wanda J. Orlikowski & Iacono, 2001, p. 122; Yatsko, 2018).

Skaitmeninių technologijų pažanga atvėrė galimybę naujam jų taikymui, tai skatino mokslininkus ieškoti naujų tyrimo prieigų. Pavyzdžiui, aštuntasis dešimtmetis pasižymėjo sparčiu ir išplėstiniu skaitmeninių technologijų taikymu viešajame sektoriuje. Devintojo dešimtmečio pabaigoje formalųjų mokslų srities atstovas Rob'as Kling'as suteikė oficialią pradžią socialinei informatikai, apibūdindamas ją kaip „tarpdisciplinines studijas, kurios nagrinėja informacinių ir komunikacinių technologijų dizainą, taikymą bei pasekmes, taip pat jų sąveikas su instituciniais ir kultūriniais kontekstais“ (2005, p. 5). Pirmiausia tai buvo bandymas pabrėžti formalųjų ir socialinių mokslo sričių taikomų teorinių ir metodologinių perspektyvų integravimo svarbą. Alternatyvios žinios ir metodai turėjo užtikrinti išsamesnį supratimą būtent apie socialinius kompiuterizavimo aspektus. Galiausiai reikėjo išplėsti ir perorientuoti iki šiolei į organizacinį kontekstą ir kompiuterizuotas sistemas sutelktą tyrėjų dėmesį į naujas skaitmeninių technologijų formas ir įvairesnius jų pritaikymo kontekstus.

Socialinių mokslininkų gretose galima matyti panašų poslinkį nuo intradisciplininių prieigų – realizuojamų neperžengiant vienos disciplinos

² Formalieji mokslai – mokslų sritis, kurioje žinios yra kuriamos analizuojant abstrakčias struktūras arba, kitaip tariant, formalias sistemas, o ne natūralaus arba socialinio pasaulio elementus, kurie atitinkamai tampa tikslųjų ir socialinių mokslų objektais. Tradiciškai formaliaisiais mokslais laikoma matematika, fizika, statistika, informatika ir jai giminingos disciplinos.

rėmų prie tarpdisciplininių prieigų – integruojančių skirtingoms mokslo sritims ir kryptims priklausančių disciplinų žinias ir metodus. Septintajame dešimtmetyje atsiranda nauja sociologijai gimininga akademinė disciplina³, kuri perėmė analitines ir metodologines priemones iš minėtų socialinių mokslų krypčių ir papildomai iš: antropologijos, geografijos, istorijos, organizacijų mokslų bei mokslo filosofijos. Jos formalus pavadinimas: „Mokslas, technologijos ir visuomenė“ (angl. *Science, Technology and Society*, STS), tačiau ši disciplina taip pat buvo žinoma kaip „Mokslo studijos“, „Mokslo ir technologijų studijos“, „Mokslinio žinojimo sociologija“ arba „Socialinės mokslo ir technologijų studijos“ (Law, 2008, p. 624–626).

Kitaip negu socialinė informatika, kurios ištakos siejamos su kompiuterizuotų sistemų socialinio poveikio darbo organizavimui tyrimais, STS pradininkams: Thomas’ui Kuhn’ui, Wiebe’ui Bijker’iui, Steve’ui Woolgar’ui, Michel’ui Callon’ui, Bruno Latour’ui rūpėjo mokslinio metodo ir juo remiantis kuriamų technologijų sociologinis statusas. Vis dėlto abiem atvejais galima kalbėti apie panašų posūkį: pirmu atveju – tai posūkis prie to, kas socialu, ir socialinio žinojimo, antruoju – posūkis prie technologijų ir jas aiškinančių žinojimo sričių. Tiek socialinės informatikos, tiek STS tyrėjų sąjūdžių tarpdisciplininės pastangos buvo skirtos išsamiau suprasti sociotechninės prigimties reiškinius. Pagrindinė dilema, su kuria susidūrė ir vieni, ir kiti, formuluotina taip: ar visuomenė apibrėžia technologijų pažangą, o gal vis dėlto technologijos lemia visuomenės raidą?

Jau pati šio probleminio klausimo formuluotė suponuoja dviejų priešingų stovyklų vystomas radikaliai besiskiriančias teorines perspektyvas: viena linksta prie socialinio, kita prie technologinio determinizmo. Beje, šiose dviejose stovyklose galima aptikti tiek formaliųjų, tiek socialinių mokslų atstovų.

Kling’as pasiūlė socialinę informatiką kaip atsvarą iki tol informatikos lauke dominavusioms teorinėms perspektyvoms, kurias galima sieti su technologinio determinizmo pozicijomis (Kling et al., 2003, p. 66, 2005, p. 13; Lamb & Sawyer, 2005, p. 11). Jo išvystyta prieiga – STIN (angl. *Socio-Technical Interaction Network*) remiasi kaip tik vieno iš STS pradininkų – Bijker’io sociotechniniais principais, kurie tapo pagrindu STS išvystytai SCOT (angl. *Social Construction of Technology*) prieigai (Sawyer & Tyworth, 2006, p. 50). Pastaroji tapo atspirties tašku STS tyrėjų sąjūdyje vykusiam poslinkiui nuo teorinių perspektyvų, kurias galima gretinti su socialinio

³ Akademinė disciplina – specifinis mokslo krypties laukas.

determinizmo prielaidomis, prie gerokai radikalesnių perspektyvų, pabrėžiančių technologijų autonomiją socialinės tikrovės požiūriu.

Idėja, kad technologijos yra konstruojamos socialiai, iš esmės reiškia, jog jos traktuojamos kaip materialinės kultūros formos, kurias formuoja aktualizuojami socialiniai interesai. Tai, savo ruožtu, reiškia, jog socialinės tikrovės tvarka gali paaiškinti technologijų struktūrą. Tokia technologijų traktuotė pagal SCOT sulaukė dalies STS atstovų kritikos. Anot jų, technologijos kaip techninės sistemos turi nuosavą reliacinę logiką (išreiškiančią ryšius tarp techninės sistemos elementų), kuri gali pertvarkyti pačią socialinę tikrovę. Dėl šios priežasties pastaroji negali iš savęs paaiškinti to, kas techniška, ir pati reikalauja būti paaiškinta (Law, 2008, p. 631–632).

Alternatyvią perspektyvą pasiūlė STS atstovai Michel'as Callon'as ir Bruno Latour'as, sudėdami pagrindus VTT – veikėjo tinklo teorijai (angl. *Actor Network Theory*). Siekdami išvengti redukcionistinio požiūrio į socialiai konstruojamas technologijas, jie siūlo radikalią socialumo traktuotę. Pagrindinė šios prieigos prielaida yra tai, kad socialumas yra nuolatos konstruojamas ir transformuojamas realiose sąveikose tarp heterogeninių (nevienalyčių, skirtingos prigimties) elementų: žmonių, technologijų, natūralių reiškinių, dokumentų, nežmogiškų gyvybės formų, žinių, socialinių veiksnių ir kt. Kai kurie kritikai priskiria VTT prieigą technologiniam determinizmui giminingoms prieigoms būtent dėl išskirtinės autonomijos, kurią nežmogiškos prigimties veikėjai įgyja remiantis šia perspektyva (Collins & Yearley, 1992, p. 301–326; žr. Grint & Woolgar, 1997, p. 28–31). Tolesnė VTT koncepcijų analizė parodys, kad VTT siūlo tradicinei sociologinei minčiai neįprastą, tačiau pagrįstą būdą išvengti socialinio arba technologinio determinizmo kuriant žinias apie technologijų ir visuomenės sąveiką (Tatnall, 2005, p. 42). Tai tarsi siauras ir vingiuotas vidurio kelias tarp dviejų įsivaizduojamų, tačiau realiai neegzistuojančių prarajų, savyje panardinančių: pirmoje – išskirtinai tai, kas socialu, antroje – tik tai, kas techniška (Latour, 2014 [2005], p. 107–108).

Veikėjo tinklo teorija kaip sociotechninė prieiga, nagrinėjanti žmonių ir nežmonių sąveikas, yra taikoma tyrimuose apie naujų informacinių sistemų vystymą arba jau sukurtų – taikymą (Tatnall, 2005, p. 42). Vis dėlto tyrėjai, nagrinėjantys probleminių informacinių sistemų poveikį vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai, dažniausiai naudoja teorines perspektyvas, artimas socialiniam konstruktyvizmui. Todėl jų dėmesys nukrypsta į technologijų atsiradimą arba jų poveikį lemiančių socialinių veiksnių atskleidimą (Gillingham, 2015b, p. 31). Šiame moksliniame darbe siekiama pritaikyti analitines ir metodologines VTT priemones išskirtinai parodyti techninių veiksnių galimybes konstruoti skirtingas vaiko gerovės

specialistų kasdienės darbo praktikos sritis. Taip tikimasi įgyti išsamesnių ar net visai naujų įžvalgų apie žmonių sukurtų technologijų galimybę konstruoti socialinę tikrovę nepriklausomai nuo to, ką žmonės į jas įnešė.

Problemos ištirtumas. Dalis tyrimų apie informacinių sistemų taikymą socialinių paslaugų organizacijose atskleidžia teigiamą šių technologijų įtaką tiesioginį darbą su klientais dirbančių specialistų kasdienei darbo praktikai. Savaya (1998, p. 17) pristato atvejį, kai informacinės sistemos potencialas nėra tinkamai panaudojamas konsultuojant šeimas. Turimos omenyje informacinės sistemos teikiamos galimybės praktikams atlikti savo darbą sistemingiau remiantis metodologiškai gautomis žiniomis, o ne tik nuojauta ar intuicija. Lyons ir kt. (1999, p. 242, 245, 255) teigia, kad struktūruotos sprendimų priėmimo priemonės (angl. *structured decision-making tools*), būdamos integruota informacinės sistemos dalimi, gali padėti išvengti šališkų ar klaidingų sprendimų bei geriau planuoti darbą su atveju vaiko gerovės praktikoje. Dobmeyer ir kt. (2002, p. 26, 35, 41) parodo, kad veiklos rezultatų matavimas, atliekamas pasitelkus informacinę sistemą, leidžia standartizuoti paslaugas, teikiamas priklausomybių turintiems asmenims, sutelkia vykdomoms veikloms ir skatina darbuotojų jautrumą klientų poreikiams.

Tačiau kur kas platesnis tyrimų laukas (Jungtinėje Karalystėje, Australijoje, Belgijoje, Suomijoje, Jungtinėse Amerikos Valstijose atlikti tyrimai) teikia pagrįstų įžvalgų, jog informacinių sistemų poveikis socialinių paslaugų teikimui nėra vien teigiamas, bet gali būti ir labai kenksmingas tiesioginį darbą su klientais dirbančių specialistų kasdienei praktikai (angl. *front line practice*) (Gillingham, 2019d, p. 108).

Remiantis Orlikowski ir Barley (2001, p. 151) formuluojamais reikalavimais paaiškinimams apie technologijų ir visuomenės sąveikas generuoti, aktualiausius užsienio tyrimus apie probleminį informacinių sistemų poveikį vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai galima skirstyti į tuos, kurie yra orientuoti: a) į žmonių veikimą ir pasirinkimus arba į technologijų funkcijas ir požymius; b) į situacinių praktikų mikrodinamiką arba į platesnį jų kontekstą.

Taigi pirmoji perskyra leidžia atskirti tyrėjus, kurie siekia atskleisti informacinių sistemų naudotojų patirtį (angl. *user experience*), nuo tų tyrėjų, kurie dėmesį telkia į materialinius technologinio artefakto požymius (angl. *material properties*): jo dizaino ypatumus, funkcijas ir kitas technologines detales. Pavyzdžiui, Huuskonen ir Vakkari (Saila Huuskonen & Vakkari, 2011) nagrinėdami, kaip informacinėje sistemoje saugoma informacija yra organizuota ir pateikiama, pabrėžia būtent darbuotojo gebėjimus valdyti ir pasinaudoti turima informacija siekiant darbo tikslų (taip pat žr. Riki Savaya

et al., 2006, p. 212). Panašiai White ir kt. (2009, p. 1213) - nagrinėja informacinėje sistemoje nustatytas kalbines apibrėžtis, kurios kelia vaiko gerovės specialistams reikalavimus aprašyti ir interpretuoti informaciją tam tikru būdu, keičiant naratyvinio pobūdžio profesinį žinojimą į informacinio pobūdžio žinias. O Gillingham (2019d, p. 108) išskiria profesinių sprendimų priėmimą ir darbo prioritetų formavimą kaip tas sritis, kurias informacinė sistema gali veikti neigiamai. Naudojimosi informacine sistema iššūkiai, kuriuos aptaria Peckover ir kt. (2009, p. 141–142), yra susiję su vaiko gerovės srityje dirbančių praktikų kompiuterinių įgūdžių ir mobiliam darbui pritaikytų kompiuterinių priemonių trūkumu. Moses ir kt. (Moses et al., 2003, p. 62) tiria vaiko gerovės specialistų lūkesčių patenkinimo lygį prieš ir po naujų technologijų įdiegimo. Munro (2005, p. 374) kreipia dėmesį į informacinės sistemos negebėjimą atliepti tiesioginį darbą atliekančių darbuotojų (angl. *front line workers*) poreikius, o būtent: IS ribotas galimybes dalytis informacija ir pasitelkti ją rizikoms vertinti.

Nedaugelis tyrėjų, savo ruožtu, susitelkia į technologinio artefakto požymių nagrinėjimą. Ince ir Griffiths (2011, p. 1507–1510) atskleidžia daug techninių problemų, kurias profesinei vaiko gerovės praktikai kelia IS, pavyzdžiui: lėtas puslapio įkėlimas, lėtas duomenų išsaugojimas, duomenų praradimas, nepatogus formos dizainas⁴, perteklinis paspaudimų kiekis, reikalingas pasiekti tikslą, perteklinis sistemos generuojamų pranešimų kiekis, prastas sistemos dizainas⁵ ir kt. Panašiai Huuskonen ir Vakkari (2013) nagrinėja, kokių įveikos strategijų (angl. *workarounds*), atsižvelgdami į informacinės sistemos funkcionalumą, imasi vaiko gerovės srityje dirbantys socialiniai darbuotojai susidurdami su techninėmis problemomis.

Antroji perskyra leidžia išskirti tyrimus, kurie orientuoti į situacinių praktikų mikro- ir makrodinamikas, arba, kitaip tariant, į skirtingos skalės kasdienės vaiko gerovės praktikos aspektus, kuriuose dalyvauja IS. Antai Peckover ir kt. (2009, p. 145) savo studijoje parodo, kad kasdienėje vaiko gerovės specialistų praktikoje taikomos informacinės sistemos apsunkina socialinės politikos keliamų tikslų įgyvendinimą, taip pat demaskuoja klaidinančią politinę retoriką: kad, neva tai privalomą technologijų diegimą socialinėje srityje pateisina ir patvirtina pati praktika. Burton ir Broek (2009, p. 1326) parodo, kaip naujo viešojo valdymo principams: atskaitomybei, kokybei ir kt. įgyvendinti yra pasitelkiamos informacinės sistemos ir kaip nuo to keičiasi socialinio darbo praktika.

⁴ Iššūkiai susiję su informacijos sistemoje peržiūra, spausdinimu, įvedimu.

⁵ Ribotos galimybės pasiekti visą aktualią informaciją vienoje vietoje.

Lagsten ir Andersson (2018, p. 859), taip pat Gillingham (2016, p. 194) nagrinėja, kaip pačioje vaiko gerovės sistemoje ir ją sudarančiose institucijose informacinės sistemos atliepia vadybinius interesus gauti statistinius duomenis veikloms planuoti, kartu siekiant užtikrinti pavaldžių darbuotojų atskaitomybę, net jei socialiniai darbuotojai keičia rūpybos praktiką (angl. *caring practice*) į statistinio proceso praktiką (angl. *statistical production*), o profesinę atskaitomybę klientui į biurokratinę atskaitomybę organizacijai.

Skirtingai negu užsienyje, kur skiriama daug dėmesio vaiko gerovės srityje taikomoms informacinėms sistemoms, mokslininkai, tiriantys Lietuvos vaiko teisių apsaugos sistemą, orientuojasi į pagalbos vaikui proceso organizavimą, neskirdami išsamaus dėmesio analizei, kuri apimtų informacinės sistemos pritaikymą ir jos poveikio vertinimą (Tamutienė et al., 2020, p. 15–20).

Lietuvos mokslininkų vykdomų tyrimų laukas, kurio susidomėjimo centre būtų informacinių sistemų taikymas socialinėse organizacijose, yra sunkiai apčiuopiamas. Temiškai artimiausi tyrimai yra atlikti informacijos mokslų atstovų ir juose nagrinėjamas informacinių sistemų taikymas politinėje veikloje ir aukštajame moksle. Blagnienė, nagrinėdama Seimo narių elgseną priimant sprendimus parlamentinėje veikloje, rodo, kad teisės aktų informacinė sistema nepriprieša prie Seimo narių savarankiško sprendimų priėmimo teisėkūros srityje (2013, p. 22, 26). Abarius aptaria informacinės sistemos, skirtos elektroniniams mokymosi ištekliams valdyti, vystymo procesą. Vienas iš pagrindinių jo minimų iššūkių yra tokios mokomosios medžiagos, kuri atitiktų struktūruojančius sistemos palaikomos metakalbos standartus, kūrimas (2011, p. 93, 95).

Rumšas savo disertacijoje vysto vadybos mokslų perspektyvą, kuriant informacinių sistemų strateginio planavimo naudą verslo subjektams, ir įrodo, kad „aukščiausiosios vadovybės dalyvavimas strateginio informacinių sistemų planavimo procese yra kritinis strateginio IS planavimo sėkmės veiksnys“ (2019, p. 138). Tarutė nagrinėja ne pačias informacines sistemas, o plačiau – informacinių ir komunikacinių technologijų teikiamas galimybes įtraukti vartotojus į paslaugų ar produktų vertės kūrimą (2017, p. 8, 9). Dar vienas vadybos srities atstovas Vedlūga daktaro disertacijoje siūlo sveikatos informacinės sistemos vertinimo modelį, skirtą ne formaliesiems (techniniams) reikalavimams, o informacinės sistemos naudotojo lūkesčiams įvertinti (2021, p. 114).

Šveikauskienė (2016) nagrinėja lingvistikoje taikomų informacinių sistemų funkcionalumo trukumus ir jose pasiekiamos informacijos nepatikimumo problemą. Seniutienė ir Urbonas (2012) aptaria teisėkūros keliamos iššūkius informacinių sistemų plėtrai. Kažemikaitienė (2003) analizuoja Lietuvos kriminalistinės registracijos sistemą bei informacines

sistemas, naudojamas tiriant nusikaltimus, ir siūlo universalios nacionalinės informacinės sistemos modelį. Šupa (2021) tiria informacines ir komunikacines technologijas (IKT) kriminologiniu aspektu, tiksliau, elektroninėje erdvėje padaromus nusikaltimus.

Apibendrinant užsienio mokslinę literatūrą apie informacinių sistemų probleminį poveikį vaiko gerovės srityje dirbančių specialistų kasdieniui darbo praktikai, galima teigti, kad trūksta tokių empiriškai pagrįstų paaiškinimų, kurie galėtų atskleisti tiek socialinius, tiek ir technologinius tiriamo reiškinio veiksnius, ir kartu parodyti jų raišką mikro- ir makro- lygmeniu. Negalima teigti, kad tyrėjai šiuos aspektus traktuoja izoliuotai, tačiau nepakankamos pastangos sujungti visas keturias perspektyvas viename tyrime nulemia žinojimo spragas, kurias būtina užpildyti.

Lietuvoje atlikti tyrimai rodo skirtingų mokslo sričių pavienius bandymus pagal savo disciplinas nagrinėti informacinių sistemų planavimo procesus, iššūkius vystant IS, vertinti sukurtas IS ar siūlyti IS vertinimo modelius. Vis dėlto sunku kalbėti apie atskiro vietinio tyrimų lauko, kuriam būtų būdingos patikrintos ir nusistovėjusios teorinės bei metodologinės prieigos, išgrynintos konkrečios mokslinės problemos, susiformavimą. Todėl informacinių sistemų taikymo socialinių paslaugų srityje tyrimai turi sulaukti platesnio socialinio darbo mokslo atstovų dėmesio.

Tyrimo naujumas. Aprėpti tiriamo reiškinio socialinę, techninę, mikro- ir makrodimensijas leidžia VTT – sąlygiškai nauja identifikuotam tyrimų laukui teorinė prieiga. Jos konceptualios priemonės, ypač įtraukaus ir perimamo veikimo bei perteikimo (angl. *translation*) koncepcijos, teikia galimybę išvengti socialinio ir technologinio determinizmo ir siūlo nuosekliausią vidurio kelią, kaip suprasti socialinės ir nesocialinės prigimties objektų sąveikas. O tinklo (angl. *network*) kategorija leidžia peržengti perskyrą tarp tiesioginės ir netiesioginės tiriamo reiškimo aplinkos. Todėl darytina prielaida, kad ši teorinė prieiga (priešingai negu socialiniu konstruktyvizmu paremtomis teorijomis – dažniausiai taikomomis tokio pobūdžio tyrimuose) suteiks galimybę naujai pažvelgti į tiriamą empirinę tikrovę ir geriau ją suprasti.

VTT yra taikoma tyrimuose, kurių objektas yra sociomaterialiniai arba sociotechniniai reiškiniai – plačiuoju požiūriu žmonių ir technologijų sąveikos, tačiau, tiriant būtent informacinių sistemų vystymą ar taikymą socialinių paslaugų srityje, ši prieiga naudojama retai.

Kitas tyrimo novatoriškumo aspektas – etnografinės tyrimo strategijos pasirinkimas. Nepaisant to, kad ši metodologinė prieiga yra labiausiai akredituota akademinės bendruomenės tyrimuose, skirtuose informacinių

sistemų projektavimui, diegimui bei taikymui skirtinguose kontekstuose (Lamb & Sawyer, 2005, p. 14; White, Broadhurst, et al., 2009, p. 409), atliekant informacinių sistemų naudojimo socialinių paslaugų organizacijose arba specifiskai vaiko gerovės srityje tyrimus (Salia Huuskonen & Vakkari, 2010, p. 3; Lecluijze et al., 2015, p. 163; White, Hall, et al., 2009, p. 1200), ši prieiga yra taikoma su išlyga, kad naudojami tik tam tikri jos elementai arba, kaip sako patys autoriai, pasirenkama „etnografinė orientacija“ (Peckover et al., 2009, p. 139): interviu ir dokumentų analizė (Lagsten & Andersson, 2018), trumpos trukmės stebėjimas nedalyvaujant (Gillingham, 2019d, p. 110) arba pasirenkami kiti kokybiniai arba kiekybiniai duomenų rinkimo ir analizės metodai: dokumentų analizė (Godara et al., 2019, p. 1–2), sisteminė literatūros analizė (Bach-Mortensen & Montgomery, 2018, p. 1), anketinė apklausa (Benbenishty et al., 2015, p. 1). Tokie pasirinkimai dažniausiai siejami su laiko ir finansiniais ištekliais, kurių reikia etnografijai taikyti (Kling et al., 2005, p. 118). Lietuvoje atliktuose informacinių sistemų tyrimuose yra populiarūs kiekybinė prieiga arba tradiciniai kokybiniai duomenų rinkimo ir analizės metodai, kuriuos naudojant nenumatoma tiesioginio tyrėjo dalyvavimo tyrimo lauke nei jo tiesioginės sąveikos su tiriamu reiškiniu.

Informacinių sistemų socialinių paslaugų organizacijose tyrimus galima skirstyti dvejopai: pirma, kurie konstruoja kažkurios vienos informantų grupės perspektyvą (angl. *singel stakeholder perspective*); antra, kurie pasirenka skirtingų perspektyvų prieigą (angl. *multi-stakeholder approach*) (Lagsten & Andersson, 2018, p. 853). Vykdam šį tyrimą siekta taikyti šias dvi strategijas ir bandomojo tyrimo metu gauti liudijimų iš informantų, kurie atstovauja skirtingoms interesų grupėms, toliau plėtojant ypač praktikų perspektyvą kaip esminę. Tokiu būdu siekta suvokti informacinės sistemos įtaką vaiko gerovės specialistų kasdieniui darbo praktikai, nes dažniausiai IS netenkina būtent jų kasdienės darbo praktikos poreikių (Gillingham, 2016a, p. 51).

Užsienyje atliktų studijų požiūriu, šio tyrimo naujumas grindžiamas jame taikomos teorinės ir metodologinės prieigų pasirinkimu. Nacionaliniu mastu vykdomų tyrimų kontekste ši mokslo studija dar neturi analogų.

Tyrimo objektas. Vaiko gerovės specialistų sąveika su informacine sistema jų kasdienėje darbo praktikoje.

Tyrimo tikslas. Remiantis vaiko gerovės specialistų pasakojimais ir jų sąveikos su informacine sistema stebėjimu, atskleisti, kaip ji veikia specialistų kasdienę darbo praktiką ir kokios informacinės sistemos vystymo kryptys galėtų stiprinti specialistų praktiką.

Tyrimo uždaviniai

1. Įsnagrinėti STS tyrimų lauke taikomų teorinių prieigų analitines galimybes generuoti žinojimą apie sociotechninės prigimties reiškinius ir pagrįsti veikėjo tinklo teorijos pasirinkimą atskleidžiant informacinių sistemų galimybes daryti poveikį vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai.
2. Pagrįsti etnografijos kaip tinkamiausios tyrimo strategijos pasirinkimą informacinių sistemų poveikio tyrimuose bei pristatyti etnografinio lauko tyrimo eigą, aptarti veiksnius, kurie riboja metodologines galimybes, taip pat konkrečius sprendimus, padėjusius įveikti žinojimo kūrimo iššūkius.
3. Atlikti etnografinę duomenų analizę, kuri leidžia atkurti vaiko gerovės specialistų pasakojimais ir jų kasdienės darbo veiklos stebėjimu grindžiamą kultūrinių prasmų sistemą⁶ ir jos pagrindu:
 - 3.1. Nustatyti, kokie techniniai informacinės sistemos požymiai (pavyzdžiui: funkcionalumo, architektūros, dizaino, struktūros ypatumai ir kt.) kelia iššūkių vaiko gerovės specialistams;
 - 3.2. Atskleisti techninių informacinės sistemos požymių nulemtų pokyčių dinamiką;
 - 3.3. Apibrėžti vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos sritis, kurioms informacinė sistema daro probleminių poveikį;
 - 3.4. Konceptualizuoti empirinius duomenis veikėjo tinklo teorijos perspektyvoje ir parodyti jų reikšmę mokslinei diskusijai apie informacinių sistemų taikymą ir jų tobulinimo galimybes vaiko gerovės srityje.
4. Sukurti rekomendacijas, kaip vystyti informacinę sistemą, palaikančią vaiko gerovės specialistų kasdienę darbo praktiką.

⁶ Etnografinė duomenų analizė, kuria siekiama atkurti kultūrinių prasmų sistemas, remiasi reliacine prasmės teorija (angl. *relational theory of meaning*). Pastarąją galima sieti su socialinio konstruktvizmo paradigma. Vis dėlto verbalinių simbolių analizė, padedanti atskleisti kultūrines prasmes, šiame tyrime yra atliekama ne todėl, kad kultūrinės prasmės turėtų įtakos tiriamo reiškinio socialiniam konstravimui, o dėl to, kad vietinių – informantų verbalinės išraiškos ir už jų slypinčios kultūrinės prasmės suteikia galimybę išsamiai ir tarsi iš *vidaus* fiksuoti pėdsakus, kuriuos palieka socio-techninių tiriamo reiškinio elementų realios sąveikos.

Ginami teiginiai

1. Vaiko gerovės specialistų kasdienę darbo praktiką realiai, o ne interpretatyviai (objektyvuojant subjektyvias prasmes, kas būdinga socialiniam konstruktyvizmui) konstruoja žmonės ir nežmonės – socialinės ir nesocialinės prigimties veikėjai.
2. Nežmonių, tai reiškia ir informacinės sistemos, veikimas peržengia socialinio ir materialinio determinizmo ribas ir pasireiškia perteikimu – neprognozuojamais pokyčiais, kuriuos patiria kiti veikėjai.
3. Veikėjų (informacinės sistemos ir vaiko gerovės specialistų) sukeliamų pokyčių aprėptis apibrėžia tiesioginę (mikro-) ir netiesioginę (makro-) tiriamo reiškinių aplinką.
4. Pirmiausiai patys veikėjai (vaiko gerovės specialistai, o ne tyrėjas) kuria paaiškinimus, kaip yra konstruojama jų kasdienė darbo praktika.

Tyrimo metodika. Etnografinis lauko tyrimas buvo įgyvendintas 2020 rudenį Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje (VTAĮT). Remiantis daugialype etnografijos prieiga a) buvo atliktas mėnesio trukmės stebėjimas dalyvaujant, kurio metu tyrėjas stebėjo VTAĮT specialistų sąveikas su informacine sistema (dviem jos posistemiais SPIS ir INTEGRA); b) buvo paimti 6 nestruktūruoti bandomieji interviu su skirtingas pareigas einančiais VTAĮT darbuotojais ir 15 giluminių interviu su vaiko gerovės specialistais, turinčiais tiesioginio darbo su klientais patirties, – iš viso 21 interviu, kurių bendra trukmė 26,3 val.; c) atlikta visos organizacijos darbuotojų (apie 700 asm.) savarankiškai administruojama internetinė anketinė apklausa, joje dalyvavo 242 respondentai. Analizuojant pagrindinį kokybinių duomenų masę (lauko užrašus ir interviu) taikyta etnografinė duomenų analizė pagal Spradley (2016), o papildantiems kiekybiniais duomenimis pritaikyta statistinė analizė pagal Gaižauskaitę ir Mikėnę (2014).

Disertacijos struktūra. Disertaciją sudaro keturios pagrindinės dalys: įvadas, teorinė dalis, metodologinė dalis, empirinio tyrimo rezultatai ir jų aptarimas, išvados. Pabaigoje pristatomos rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai. Kiekviena iš keturių pagrindinių teksto dalių turi įvadą ir apibendrinimą, analogiškai kuriami kiekvienos dalies skyriai ir poskyriai. Skyrių ir poskyrių pavadinimų antraštės kuriamos taip, kad ne tik trumpai išreikštų teksto turinį, bet ir atspindėtų tekstą sudarančių teiginių abstrakcijos

lygį, kuris skirtingose disertacijos dalyse skiriasi. Teorinės dalies skyrių ir poskyrių pavadinimuose figūruoja abstrakčios sąvokos, o empirinės dalies antraštėse dominuoja empirinės kategorijos. Lentelės, paveikslai ir nuotraukos įtrauktos į tekstą tam, kad būtų galima greičiau rasti jo turinį papildančias ir padedančias geriau suprasti vizualizacijas .

1. INFORMACINIŲ SISTEMŲ AIŠKINIMO REMIANTIS SOCIALINIO KONSTRUKTYVIZMO PERSPEKTYVA ANALIZĖ

Šioje disertacijos dalyje siekiama aptarti pagrindines socialinio ir realaus konstruktyvizmo prielaidas ir parodyti, kaip šios dvi kontrastuojančios perspektyvos yra pritaikomos teorinėse prieigose, kildinamose iš STS tyrimų lauko. Pritačius alternatyvias konstruktyvizmo formas, yra nustatomas socialinio konstruktyvizmo ir Bijker'io SCOT prieigos ryšys. Taip pat parodoma, kaip ir kokias realaus konstruktyvizmo prielaidas įgyvendina Latour'o VTT prieiga. Toliau įvertinamos SCOT ir VTT analitinės galimybės įveikti socialinį ir technologinį determinizmą. Pristatomos esminės VTT koncepcijos ir jų reikšmė šio disertacinio tyrimo objekto traktuotei ir metodologinei prieigai pasirinkti. Galiausiai yra aptariami SCOT ir VTT pritaikymo būdai informacinių sistemų tyrimuose, o tiksliau jų galimybės konceptualizuoti informacines sistemas skirtingose jų įgyvendinimo stadijose: nuo projektavimo ir vystymo iki pritaikymo ir poveikio vertinimo.

1.1. Socialinio ir realaus konstruktyvizmo prielaidos remiantis STS prieigomis

Toliau pristatomos epistemologinės ir ontologinės socialinio ir realaus konstruktyvizmo prielaidos. Aptariama, kaip abiem atvejais vyksta pažinimo tvarka – kaip socialinė tikrovė yra pažįstama ir koks yra socialumo statusas – kas jį steigia.

1.1.1. Nuo antiesencializmo prie realizmo

Pirmieji *socialinio konstruktyvizmo* sampratą 1966 m. panaudojo Peter'is Berger'is ir Thomas'as Luckmann'as. Pratęsdami Albert'o Schutz'o fenomenologinę tradiciją, jie priėjo prie išvados esą tikrovė yra konstruojama socialiai ir ji turi būti žinojimo sociologijos objektu. Pirmieji socialinio konstruktyvizmo šalininkai savo tyrimuose bandė parodyti, kaip socialiai konstruojami tokie reiškiniai kaip proto negalia, deviacija, lytis, teisė, klasė ir kt. Jau 1980 m. atsirado pirmosios studijos, kuriose socialinis konstruktyvizmas buvo pritaikytas tokioms specifinėms subkultūroms kaip mokslas ir technologijos tirti.

Pripažįstama, kad tyrimai, atlikti mokslinio žinojimo sociologijos, STS ir technologijų istorijos srityje, reikšmingai prisidėjo prie socialinio konstruktyvizmo prielaidų formavimo (Bijker, 2009, p. 65; Law & Singleton,

2011, p. 766). Iš dalies šių mokslo kryptių pastangos nustatyti socialinio konteksto poveikį mokslinių žinių ir technologijų vystymui, sutampa su socialinio konstruktyvizmo siekiu aiškinti ne reiškinius savaime, o jų socialinę kilmę.

Vienas iš pagrindinių socialinio konstruktyvizmo požymių yra anti-esencializmas, kurį derėtų suprasti kaip didesniu ar mažesniu skepticizmu pasižymintį požiūrį į tai, kad reiškiniai turi esmę (Grint & Woolgar, 1997, p. 3). Kalbama apie agnostinę poziciją tikrovės atžvilgiu, pagal kurią ji savaime yra nepažini.

Radikaliausi šios intelektualinės tradicijos atstovai abejoja objektyviu tiek natūralios, tiek socialinės tikrovės statusu, ir tiesioginis jos pažinimas, anot jų, nėra įmanomas. Derėtų manyti, kad pažinimo atžvilgiu tikrovė pasiekiamą socialiai nulemtais žmogaus mąstymu ir patirtimi, todėl vienintelė „objektyvi“ tikrovė yra ta, kuri yra konstruojama diskursyviai (Giddens & Sutton, W., 2018, p. 72–74). Pagal nuosaikesnę socialinio konstruktyvizmo versiją pripažįstama, kad socialinis pasaulis egzistuoja objektyviai ir gali daryti poveikį žmogui – abejonės jos realizmu minimalizuojamos, tačiau laikomasi požiūrio, kad ją steigia objektyvuojamos žmonių subjektyvios patirtys (Berger & Luckmann, 1999).

Taigi socialinių konstruktyvistų abejonės natūraliu ar objektyviu tiriamų reiškinių statusu, viena vertus, veda prie to, kad siekiama parodyti, kaip atsiranda ir iš kokių elementų yra surenkamas tam tikras socialinis reiškinys (labiau negu kad traktuoti jį kaip savaime suprantamą duotybę), o kita vertus, socialinės tikrovės kilmė siejama su interpretaciniais individų ir grupių gebėjimais (labiau negu su objektyvios ir nuo žmogaus pažinimo nepriklausomos tikrovės egzistavimu) (Scott, 2014, p. 692).

Bruno Latour'as, būdamas vienas iš STS pradininkų, vysto VVT prieigą, kuria remdamasis siūlo alternatyvią konstruktyvizmo formą. Jis pritaria idėjai, kad niekas tikrovėje nėra duota. Ji yra nuolatos daroma, fabrikuojama, gaminama, kuriama, tačiau, kas svarbiausia, tai neprieštarauja jos kaip objektyviai – nepriklausomai nuo pažinimo tvarkos, egzistuojančios statusui: „Tai, kad kažkas pagaminta ar dirbtinai surinkta, nereiškia, kad prieštarauja tiesai ir objektyvumui“ (Latour, 2005, p. 90). Todėl šioje konstruktyvizmo versijoje tiek tikrovė savaime, tiek faktai apie ją yra konstruojami realiai, o ne interpretatyviai: „jokia reprezentacija negali paprasčiausiai atstoti arba pakeisti daiktus savaime“ (Miller, 2013, p. 73). Tokio konstravimo rezultatas niekada nėra pakaitalas, kurį reikia demaskuoti dekonstravimo būdu (kuo, anot Latour'o, užsiima socialinio konstruktyvizmo šalininkai). Šiuo požiūriu prieštaraujama radikaliausiems socialinio konstruktyvizmo šalininkams dėl jų abejonių nepriklausomos nuo žmogaus pažinimo aktų socialinės tikrovės

egzistavimu. Taip pat nepritariama nuosaikiųjų socialinių konstruktyvistų puoselėjamai pozicijai, sureikšminančiai žmogiškosios percepcijos vaidmenį steigiant socialinę tikrovę.

Realistinį požiūrį į tikrovės konstravimą Latour'as grindžia daugialypės gamtos pasaulio prigimties koncepcija. Anot jo, skirtingas pasaulio percepcijas gali lemti ne vien žmogiškųjų veikėjų epistemologinių pozicijų skirtumai, bet pati daugialypė nežmonių – gamtos pasaulio prigimtis. Kitaip tariant, epistemologinio reliatyvizmo pagrindas neprivalo būti siejamas su socialinėmis sąveikomis ir interpretaciniais individų ar grupių gebėjimais, o gali būti suvokiamas kaip pačioje tikrovėje slypinčios galimybės atskleisti save daugialypiais būdais tam, kuris bando ją perprasti.

„Kreipdami žvilgsnį į tikrovę neatrandate joje automatiškai vienybės ir neginčijamumo. Ir reikalas nėra „interpretaciniame kintamume“, kurį užtikrina „požiūrio taškų įvairovė“ į tą patį dalyką. Tai daiktas savaime įgyja galimybę atsiskleisti kaip daugialypis ir dėl to būti stebimas iš skirtingų požiūrio taškų, kol galimai nebus unifikuotas kažkurioje vėlesnėje stadijoje priklausomai nuo kolektyvo galimybių jį unifikuoti“ (Latour, 2014 [2005], p. 164) .

Pats Latour'as, tiesa, nevartoja sąvokos *realus konstruktyvizmas* (ją siūloma vartoti kaip darbinę šioje diskusijoje), tačiau kalba apie konstruktyvizmą kaip realizmo sinonimą (Latour, 2005).

„Kai sakome, kad faktai yra konstruojami, turime omenyje, jog aiškiname tvarią objektyvią tikrovę pasitelkdami skirtingas esybes, kurių agregavimas gali ir nepavykti; tuo tarpu sąvoka „socialinis konstruktyvizmas“ reiškia, kad mes pakeičiame tai, iš ko padaryta ši [reali] tikrovė, kažkokia kita substancija – „socialumu“, iš kurio ji „iš tikrųjų“ turėtų būti padaryta. Heterogeninių darinių kilmės paaiškinimas pakeičiamas kitokiu [paaiškinimu], pagal kurį viskas yra sudaryta iš homogeninės socialinės materijos“ (2014, p. 129).

Šias kontroversiškas Latour'o idėjas galima pratęsti taip: teigti, kad tikrovė yra konstruojama socialiai, reiškia sutikti su dviem, anot jo (2014, p. 124–132), iš esmės klaidingomis, prielaidomis – pirma, tai kas konstruojama, socialiai yra bent iš dalies netikra, nes reikalauja būti patikrinta, revizuota, galiausiai dekonstruota tam, kad būtų atskleista tikroji sukonstruotų reiškinių prigimtis ir reikšmė; antra, kad socialinę tikrovę konstruoja išskirtinai žmonės.

1.1.2. Nuo antropocentrinio prie objektais grįsto socialumo

Dar viena ne mažiau svarbi socialinio konstruktyvizmo prielaida siejama su išskirtinai žmonėms priskiriamu vaidmeniu konstruojant socialinę tikrovę. Pagal socialinio konstruktyvizmo perspektyvą daroma prielaida, kad visi

socialiniai reiškiniai neišvengiamai pasižymi būtent socialine prigimtimi dėl to, kad jie yra kuriami žmonių visuomenėse. Tai suteikia pagrindą joms tapti sociologinės analizės kertiniu akmeniu (Giddens & Sutton, W., 2018, p. 76).

Tokiai antropocentrinei perspektyvai prieštarauja realus konstruktyvizmas, kuriuo remiantis siūloma išplėsti socialumo sampratą taip, kad ši daugiau nebeženklintų tikrovės srities, rezervuotos išskirtinai žmonėms ir jų sąveikoms, bet apimtų nežmonių: gamtos, daiktų, gyvūnų, idėjų pasaulius. Anot Latour'o, tai „daiktai, kvasiobjektai (heterogeninės prigimties objektai), prietaisai yra tikrasis socialinio pasaulio centras, o ne veikėjai, asmenys, nariai ar dalyviai – nei visuomenė ar jos avatarai (reprezentacijos)“ (Latour, 2005). Realiam konstruktyvizmui reikia, kad socialumo samprata apimtų ne tik žmogiškos, bet ypač nežmogiškos prigimties objektus. Socialumas, kurį steigia išskirtinai žmonių aktyvumas, pagal jį, yra pernelyg redukcionistinė socialinės tikrovės versija.

Apibendrinant tai, kas iki šiolei pasakyta, galima išskirti dvi esmines prielaidas, dėl kurių nesutaria alternatyvių konstruktyvizmo formų atstovai. Viena susijusi su socialinės tikrovės statusu, kita – su galimybe numanyti socialinės tikrovės kilmę pažinimo atžvilgiu. Kitaip negu socialiniai konstruktyvistai, realaus konstruktyvizmo šalininkai pripažįsta nežmogiškos prigimties objektų aktyvų dalyvavimą kuriant socialinę tikrovę. Tokiems veikėjams priklausančias socialumas yra kuriamas ne interpretatyviai, o pirmiausia kaip nežmonių gebėjimas sueiti į sąveikas su žmonėmis ir steigti mišrius darinius – heterogeninės prigimties asociacijas. Tokiu būdu nežmonės paverčiami dalininkais to, kas iki šiolei buvo laikoma vien žmonių nuosavybe ir prerogatyva, o prasmės kategoriją pakeičia ryšys kaip sujungimo principas.

1.2. Socialinis ir technologinis determinizmas SCOT ir VTT požiūriu

Šiame skyriuje aptariami būdai, kaip alternatyvių konstruktyvizmo formų prielaidos yra pritaikomos pagal STS vykstančiai technologijų analizei. Norima parodyti, kokiomis analitinėmis priemonėmis šios prielaidos yra įgyvendinamos remiantis SCOT ir VTT prieigomis ir kaip specifinės analitinės priemonės sprendžia socialinio ir technologinio determinizmo problemą. Aptariant pagrindines VTT koncepcijas parodoma, kaip jas pasitelkus sprendžiama ne tik socialinės ir materialinės tikrovės dimensijų asimetrija (perskyra), bet ir kitos asimetrijos – susijusios su veikimo prigimtimi, tiriamo objekto aprėptimi ir žinojimo generavimo tvarka.

1.2.1. SCOT kaip atsakas į technologinį determinizmą

Bandymus pritaikyti socialinio konstruktyvizmo prielaidas galima rasti STS gretoms atstovaujančių konstruktyvistų studijose apie technologijas. Vienas iš minėtų STS pradininkų Wiebe'as Bijker'is išvystė socialinio technologijų konstravimo – SCOT (angl. *Social Construction of Technology*) prieigą. Šios prieigos pagrindinė idėja yra ta, kad technologijos neturi savo vidinės logikos, o yra formuojamos socialiai (Bijker, 2009, p. 66).

SCOT prieiga buvo plėtojama kaip technologinio determinizmo, kuris gina technologijų vystymo procesų autonominių pobūdį ir, maža to, – jų esminį poveikį socialinės tikrovės raidai, opozicija. Oponavimas technologiniam determinizmui paaiškina SCOT pasirinkimą atmesti realizmu paremtą ontologiją ir pasirinkti socialiniams konstruktyvistams artimą idealizmą, pagal kurį, pasaulis (taip pat technologijos) yra labiau jį stebinčio žmogaus proto kūrinys negu nuo jo pažinimo nepriklausoma tikrovė (Bijker, 2009, p. 64, 71). Laikytis realizmo reikštų pripažinti technologijų autonomiją socialinės tikrovės požiūriu ir likti technologinio determinizmo įtakos srityje.

Bijker'io simetrijos principas kaip tik suponuoja, jog, aiškinant technologijų veikimą, negalima laikytis požiūrio į jas kaip į nepriklausomai egzistuojančias. Technologijų analizė turi remtis žmonių pateiktais pasisakymais ir negalima daryti jokių prielaidų apie technologijų egzistavimą nepriklausomai nuo išsakytų teiginių. Skirtingų informantų interpretacijos, savo ruožtu negali būti *a priori* privilegijuojamos – tai metodologinio reliatyvizmo pagrindas, padedantis tyrėjui išvengti šališkų nuostatų dėl tiriamo technologinio artefakto, kad ir koks jis būtų: gerai ar blogai veikiantis informantų požiūriu (Bijker, 2009, p. 66, 68).

Ne tik paaiškinimų, kaip veikia technologijos, generavimo būdas, o būtent idealistinis požiūris į tikrovę priartina SCOT prie socialinio konstruktyvizmo. Pats technologijų atsiradimo procesas pagal šią prieigą taip pat atitinka socialinio konstruktyvizmo prielaidą apie interpretatyviai konstruojamą tikrovę, o būtent apie tai, kaip interpretacijos, socialiniai interesai ir konfliktai daro poveikį technologijų gamybai (Wanda J. Orlikowski, 2000, p. 405). Anot Bijker'io, reikšmingos socialinės grupės, nukreipdamos į technologinį artefaktą tvarumu pasižyminčias sąveikas – technologinius rėmus (angl. *technological frame*), perteikia jam interpretaciniu lankstumu (angl. *interpretative flexibility*) pasižyminčias prasmes, kurios pasiekia baigtumą ir stabilumą (angl. *closure and stabilisation*) technologiniuose dariniuose (1997, p. 122–123, 74–77, 84–88).

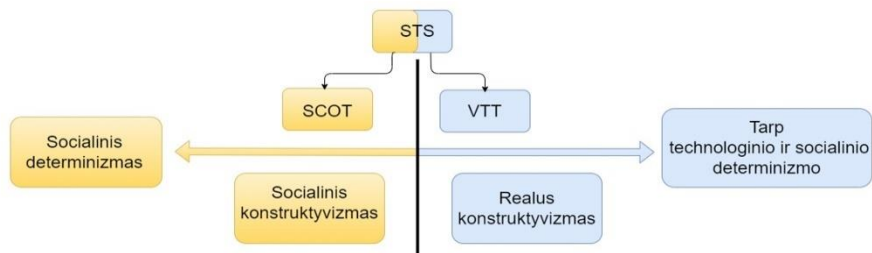
Tiesa Bijker'io vientiso tinklo principas numato, jog ryšiai, siejantys skirtingas socialines grupes, dalyvaujančias steigiant technologinį artefaktą,

niekad nebūna grynai socialinės nei grynai techninės prigimtys (Bijker, 2009, p. 67). Šiuo atžvilgiu SCOT bando peržengti socialinio konstruktyvizmo teikiamą pirmenybę socialiniams veiksniams ir kartu technologinį determinizmą, privilegijuojantį techninius veiksnus.

Vis dėlto pagal šią prieigą technologijoms yra suteikiamas išskirtinai instrumentinis statusas. Nors ir pripažįstama, kad sukurtas technologinis artefaktas gali daryti įtaką socialinei tikrovei, jo poveikio aprėptis yra apibrėžiama socialinėse sąveikose ir niekaip nekyla iš gamtos pasaulio (Bijker, 2009, p. 65).

Socialinio konstruktyvizmo kritikai atkreipia dėmesį į tai, kad SCOT ir kitų socialinio konstruktyvizmo prielaidomis paremtų prieigų trūkumas yra pernelyg didelis dėmesys, sutelktas į socialinių veiksmų analizę technologinio artefakto vystymo procese. Konstruktyvistinė analizė išsisemia, kai jos objektu tampa sukurtas – stabilizuotas technologinio artefakto interpretavimas ir naudojimas (Grint & Woolgar, 1997, p. 24). O tai, kad ir kaip būtų keista, reiškia, jog netiesiogiai sutinkama su technologijų deterministiniu poveikiu. Juk syki stabilizuoti technologiniai artefaktai nebėra savo interesus įtvirtinančių socialinių grupių kovos objektas, ir, būdami išbaigti dariniai, jie įgyja vidaus struktūrą, kurios pagrindu gali veikti autonomiškai, taip determinuodami socialinę tikrovę (Wanda J. Orlikowski, 2000, p. 406).

Apibendrinant reikia pasakyti, kad suformuluota kaip technologinio determinizmo antitezė, SCOT prieiga pritaiko socialinio konstruktyvizmo prielaidas. Jos, viena vertus, padeda paaiškinti socialinių galių dalyvavimą kuriant technologinius artefaktus, tačiau, kita vertus, priartina SCOT prie socialinio determinizmo pozicijų, siūlydamos technologijas traktuoti kaip socialinių galių funkcijas (žr. 1 pav.). Be to, socialinio konstruktyvizmo prielaidos leidžia remiantis SCOT kurti paaiškinimus apie vystymo stadijoje esančius, o ne jau sukurtus technologinius artefaktus. Pastarųjų analizė pagal SCOT perspektyvą, jei ir yra įmanoma, netiesiogiai, tačiau numato paisyti technologinio determinizmo prielaidų.



1 pav. Socialinio ir technologinio determinizmo įveika pagal SCOT ir VTT

1.2.2. VTT kaip atsakas į socialinį determinizmą

Kaip jau buvo minėta, realus konstruktyvizmas priešpriešina idealizmui grįstai ontologijai realizmą, o antropocentrinei socialumo sampratai – į objektus orientuotą socialumą. Spręsdamas šias dvi problemas remdamasis VTT rėmuose Latour'as, plėtoja tradicinei sociologinei minčiai, o ypač socialiniams konstruktyvistams neįprastas idėjas.

Perskyros tarp „to, kas socialu“ ir „to, kas materialu“ įveika. Pirmiausia, vystydamas heterogeninėmis asociacijomis (o ne žmonių interpretaciniais gebėjimais ir sąveikomis) grįstą socialumo sampratą, jis siūlo būdą įveikti perskyrą tarp to, kas socialu, ir to, kas materialu arba techniška.

Anksčiau tai bandė daryti Bijkerio'is siūlydamas nedaryti „a priori perskyros tarp to, kas socialu, kas techniška, mokslinė ar politinė“ (1997, p. 13). Tokia jo nuostata buvo pratęsta kitose dėl socialinio konstruktyvizmo įtakos esančiose prieigose. Pavyzdžiui, pagal Kling'o STIN prieigą numatomas lygiagretus socialinių veiksmų ir kompiuterinių sistemų traktavimas, nes visuomenė ir technologijos yra traktuojamos kaip iš esmės (bet nevisiškai) susipynusios tikrovės sritys. Nepaisant to, kad materialiniai ir socialiniai tikrovės elementai turi būti analizuojami integraliai, o ne izoliuotai, „analitiniais sumetimais tai, kas techniška, ir tai, kas socialu, reikalauja būti analizuojami kaip atskiri konceptai“ (2003, p. 54–55).

Latour'as nesutinka sekti socialiniais konstruktyvistais ir daryti analitinę perskyrą tarp to, kas socialu ir materialu, tuo pat metu laikant šias dvi tikrovės sritis integraliomis. Savo poziciją jis argumentuoja taip:

„Neegzistuoja jokie ryšio tarp materialinės srities ir socialinio pasaulio, nes ši perskyra savyje yra artefaktas [dirbtinis dalykas]. Atsisakyti tokios perskyros, nereiškia minios nuogų karių ir krūvos materialios substancijos apjungimo: tai reiškia visos sąrangos persikirstymą nuo apačios iki viršaus nuo pradžios iki pabaigos. Neegzistuoja tokia empirinė situacija, kurioje turėtų prasmę dviejų susijusių homogeninių sąrangų egzistavimas, pavyzdžiui, technologijų „ir“ visuomenės“ (Latour, 2014 [2005], p. 107–108).

Viena vertus, Latour'as (2014, p. 105–112) demaskuoja tokio mąstymo, kuris tarsi išskiria grynai socialinius reiškinius, egzistuojančius šalia, tačiau atskirai nuo grynai materialinių reiškinių, nenuoseklumą. Anot jo, tokia situacija neįmanoma empiriškai – technologijų visuma neegzistuoja atskirai nuo žmonių visumos. Iš to išeina, kad dualistinės ontologijos pagrindu konstruojamai analitinei „to, kas socialu“ ir „to, kas materialu“ perskyrai trūksta empirinio pagrindo.

Kita vertus, pats Latour'as teigia, kad atpažinti reiškinius kaip priklausančius materialinei arba socialinei sričiai nereiškia jų automatiškai atskirti ar priskirti kažkokiai homogeninei visumai. Svarbu, kad, atpažindami mišrios prigimties reiškinių socialinius ir materialinius požymius, vengtume jų kaip tik socialinės arba tik materialinės visumos percepcijos ir savo dėmesį sutelktume į tai, kaip jie įsitraukia ir kaip vysto realias sąveikas (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Socialinių ir materialinių tikrovės elementų derinimas remiantis SCOT ir VTT prieiga

	SCOT	VTT
Empirinis lygmuo	Tai, kas socialu + Tai, kas materialu	Tai, kas socialu + Tai, kas materialu
Analitinis lygmuo	Tai, kas socialu – Tai, kas materialu	Tai, kas socialu * Tai, kas materialu
„+“ – egzistuoja integraliai		
„–“ – analizuojama atskirai		
„*“ – analizuojama sąveika		

Dėl ypatingo dėmesio materialiniams (arba technologiniams) veiksniams VTT sulaukia aštrios kritikos – esą jos autorius atsisako paisyti ontologinių skirtumų tarp žmonių ir nežmonių pasauliui priklausančių objektų, taip, atseit, prisidėdamas prie antiesencialistinio požiūrio vystymo (Grint & Woolgar, 1997, p. 28). Latour'as atsisako būti priskirtas prie antiesencializmą puoselėjančių socialinių konstruktyvistų. Jis neneigia objektyviai egzistuojančio pasaulio ir nekvestionuoja objektų kaip savarankiškai egzistuojančių esmių. Tai, kas pagal VTT prieigą vadinama „antiesencializmu“, yra tik bandymas atsisakyti bet kokių išankstinių nuostatų dėl socialinio ar materialinio pasaulių. Tokiu būdu siekiama subalansuoti perdėtai išreikštą antropocentrinę perspektyvą. Vis dėlto tai, kad atsisakoma analitinės perskyros tarp to, kas socialu ir materialu, verčia kritikus priskirti VTT prieigą prie technologinio determinizmo įtakos srityje esančių teorijų. Toks kritinis vertinimas nėra iki galo pagrįstas ir tai toliau parodys VTT veikimo koncepcijos analizė.

Įtraukaus ir perimamo veikimo koncepcija. Vienas iš didžiausių iššūkių, kurio imasi VTT, yra pasiūlyti būdą, kaip įveikti atotrūkį, kuris susiklostė tarp socialinių mokslų, tiriančių prasmes, kalbą, simbolius, patirtis, praktikas ir intencijas, bei tikslųjų mokslų, tiriančių atomus, ląsteles, skaičius, atstumus

ir juodąsias skyles. Anot Latour'o, vienas iš būdų įveikti tokį dirbtinai postuluojamą atstumą tarp socialinio ir materialaus pasaulių yra pripažinti, jog tai, kas socialu, atsiranda dėl žmonių ir nežmonių sąveikos, o siekiant perprasti tokį socialumą būtina tirti objektų dalyvavimą veikime (Latour, 2014 [2005], p. 102–103).

„Asociacijų sociologai nori pradėti nuo nuostabos, o ne kaip dauguma jų kolegų – nuo įsitikinimo, kad [...] objektai nedaro nieko, bent jau nieko, kas prilygtų arba tiesiog būtų susiję su žmogaus socialiniu veikimu, ir – kad jeigu jie [daiktai] kartais gali „išreikšti“ galios santykius, „simbolizuoti“ socialines hierarchijas, „sustiprinti“ socialinę nelygybę, būti socialinės galios „nešėjais“, „objektyvizuoti“ socialinę nelygybę ir „viešinti“ lyčių santykius, tai [visgi laikoma, kad objektai] negali būti socialinio aktyvumo šaltiniu“ (Latour, 2014 [2005], p. 104).

Ano Latour'o veikimas (angl. *action*) yra įtraukus (galintis lengvai įtraukti; angl. *enrolling*) ir perimamas (angl. *overtaken*). Jis tuo pat metu yra: kažkieno įgyvendinamas, kažkam perteikiamas ir kažkieno perimamas. Todėl veikiantis subjektas niekada nėra neutralus veikimo šaltinis, o verčiau daugybės aplink jį besispiečiančių esybių taikiny, kuris, sykį įtrauktas į veikimą, perima jį iš kitų. Veikėjas (angl. *actor*) niekada nebūna visiškai užtikrintas, kada veikia jis pats, o kada kartu su kitais, panašiai kaip aktorius (angl. *actor*) scenoje ne vaidina vienas. Taigi veikimas nėra tvarkingas, kontroliuojamas, vientisas, baigtas vien žmonių sričiai priklausantis, o verčiau mišrios kilmės, neapibrėžtas, nebaigtinis fenomenas, kurį kaip atsaką sužadina nebūtinai išskirtinai žmogiškos prigimties veikiančios galios (Latour, 2014 [2005], p. 65–74).

Tokia veikimo koncepcija pranoksta tradicinę sociologinę traktuotę, pagal kurią, šis a) visiškai paklūsta sąmonės kontrolei (Latour, 2014 [2005], p. 67), b) kuris dėl savo intencionalaus pobūdžio kritinės sociologijos atstovų yra laikomas pasiekusių aukščiausių evoliucijos pakopą, taip pat c) yra priešpriešinamas gamtos objektų veikimui, suvokiamam kaip elementarus materialinis efektas arba geriausiu atveju kaip elgsena (angl. *behavior*), tačiau niekada kaip **veikėjiškumas** (angl. *agency*) – neprognozuojamas nežmogiškos kilmės veikėjų socialinis aktyvumas (Latour, 2014 [2005], p. 88).

Taigi, viena vertus, veikėjiškumas – tai veikseną (veikimo būdas), nesutampanti su intencionalių veikimu, nes jo kilmė ir reguliavimas nėra rezervuoti išskirtinai žmonių sąmonei. Veikimą gali inicijuoti galios, kurių kilmė siejama su nesocialinės prigimties veikėjais. Kita vertus, veikėjiškumas nesutampa su gamtinio priežastingumo efektais pagrįstu veikimu dėl to, kad

numato nenuspėjimų pasekmių atsiradimą. Priežastinis natūraliam pasauliui priklausančių objektų veikimas reiškiasi nuspėjamai, nes kiekviena pasekmė potencialiai yra priežastyje. Toks priežastinis veikimas nors ir aktualina, tačiau nesukuria nieko naujo, jis tik transportuoja aktu virstančią pasekmę. Tokio veikimo rezultatas yra nuspėjamas ir gali būti numatytas pačios priežasties struktūroje (Latour, 2014 [2005], p. 85).

„Nors mums atrodo, kad marionetės – tai akivaizdus tiesioginio priežastingumo pavyzdys (judėjimas palei virpinamą siūlą), lėlininkai retai elgiasi taip, tarsi lėlės jiems būtų visiškai pavaldžios. Jie liudija keistus dalykus: „mūsų marionetės verčia mus daryti tai, ką sunkiai įsivaizdavome įmanomu“. Kai viena galia manipuliuoja kita, tai nebūtinai reiškia kad priežastis sukelia pasekmę“ (Latour, 2014 [2005], p. 86).

Taigi veikėjiškumo samprata pabrėžia materijos – nesocialinės prigimties tikrovės elementų galimybę rodyti socialinį aktyvumą, peržengiantį simbolinio ar natūralistinio priežastingumo ribas (Armonas, 2020, p. 212).

Ką gi konkrečiai turi daryti veikėjas, kad tai būtų reikšminga Latour'o konceptualizuojamam veikimui? Veikėjas, nesvarbu, kas jis: žmogus ar nežmogus, turi veikti nenuspėjamai. Jo veikimo efektai negali būti nustatyti iš priežastinių ryšių nei *a priori* priskiriami žmogaus intencionalumo, racionalumo ar sąmonės diskrecijai. Todėl ir socialumą (pagal VTT prieigą) steigia tokios heterogeninių (žmogiškų ir nežmogiškų) veikėjų sąveikos, kuriose vyksta galių mainai, sukeliantys nelauktų transformacijų.

„Pirmiausia, bet kurioje ataskaitoje galios yra pristatomos kaip kažką veikiančios, tai yra įnešančios kažkokį pokytį į dalykų padėtį, perkeičiančios kažkokį A į B pasitelkdamos išmėginimui C. Be ataskaitų, be išmėginimų, be kai kurių dalykų padėties pasikeitimo, neturi prasmės joks argumentas apie duotą galią, jokia aptinkama koordinacių sistema. Neregima galia, nesukelianti pokyčių, nedaranti pakeitimų, nepaliečianti pėdsakų ir nepatenkanti į ataskaitą, – tai ne galia. Ir taškas. Ji arba kažką daro, arba ne“ (Latour, 2014 [2005], p. 77).

Veikėjiškumas, kaip žmonėms ir nežmonėms priskiriamas bei determinizmo logiką peržengiantis veikimas, instauruoja naujas tvarkas, būsenas, sistemas, santykius, procesus ir kt. „Nematomas veikimas, kuris nesukelia jokių skirtumų, nepadaro jokių permainų, nepaliečia jokių pėdsakų, nekuria jokio indėlio, nėra veikimas“ (Latour, 2014 [2005], p. 53). Visa tai, kas kyla iš nenumatytais efektais pasižyminčio veikimo, yra vadinama perteikimu (angl. *translation*). Tai kartu ir įtraukia bei perimamo veikimo turinys ir jo netikėtos pasekmės konkrečiam veikėjui arba visai jų grupei.

Perteikimas nurodo pokytį, kurį sukelia heterogeninės prigimtios veikėjai perimdami vienas kito veikimą (Latour, 2005).

Latour'as daro perskyrą tarp veikėjų, kurie pasižymi veikėjiškumu – kurių veikimas sukelia neprognozuojamų pokyčių, ir tų, kurie nėra tam pajėgūs. **Tarpininko** ir **laidininko** (angl. *mediator and intermediary*) kategorijos apibrėžia veikėją veikėjiškumo požiūriu. Tarpininkas, kitaip negu laidininkas, pasižymi gebėjimu būti su kitais veikėjais tokiame ryšyje, kuriame pastarieji yra verčiami veikti kitaip negu įprastai (Latour, 2014 [2005], p. 150).

„Mano terminologijoje *laidininkas* yra tai, kas transportuoja prasmę arba galią nekeisdamas jų. Apibrėžti jo įvadą reiškia apibrėžti jo išdavą. Visų praktinių tikslų požiūriu laidininkas figūruoja ne tiesiog kaip juodoji dėžė, o kaip juodoji dėžė, kuri gali būti laikoma vienetu, nepaisant to, kad ją sudaro daugybė dalių. Savo ruožtu *tarpininkas* negali būti laikomas vienetu; jį galima laikyti vienetu, nuliu, kažkokiu kiekiu arba begaline gausybe. Remiantis tuo kas turima tarpininko įvade niekada negalima spręsti apie tai, kas bus jo išdavoje. [...] Objektai pagal savo santykių su žmonėmis prigimtį greitai nustoja būti tarpininkais ir virsta laidininkais – įgyja vieneto arba iš viso nulio vertę, nepaisant jų vidinio kompleksškumo“ (Latour, 2014 [2005], p. 58, 113).

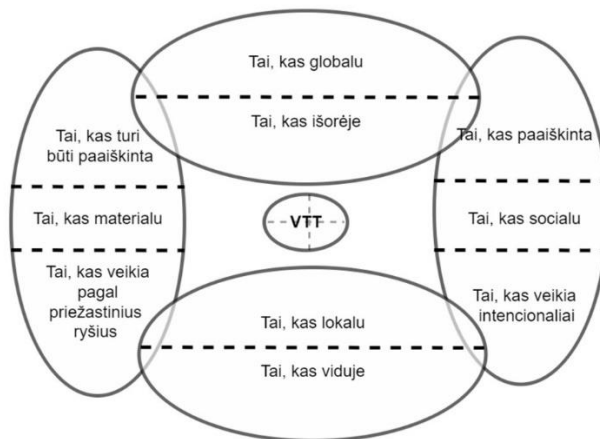
Taigi, kol nevyksta akivaizdūs pokyčiai, veikėjai atlieka laidininkų vaidmenį. Jie nusteigia nieko naujo. Jie veikia pagal priežastingumo dėsnį. Jie lieka pasyvūs jau įsteigto socialumo nešėjai. Pavyzdžiui, elektroninė bankininkystė yra puikiai savo funkcijas atliekanti laidininkė kaskart, kai jos dėka apmokama šildymo sąskaita. Tačiau kaskart, kai dėl nežinomų priežasčių mokėjimo pavedimas neįvyksta, ji keičia laidininko vaidmenį ir virsta aršia tarpininke, kuri skaudžiai primena apie įvykusį pokytį: įprasta tvarka, įprasta praktika, įprasti veiksmai, įprastos prasmės neveikia. Elektroninės bankininkystės naudotojas kaip žmogiškas veikėjas ir ji kaip nežmogiška veikėja įgyja naują būseną – turi persiorientuoti: jis turi aktyvinti papildomus įgūdžius, žinias, elektroninės bankininkystės sistema turi įgyti naujų saugumo funkcijų, kad kiekvienos kibernetinės atakos metu nebūtų sutrikdoma naudotojų prieiga prie banko paslaugų. Ilgainiui viskas grįžta į savo vėžias, ir sužibęs socialumas blėsta, tampa rutina, veikėjai grįžta prie savo kaip laidininkų vaidmenų.

Kiekvieną veikėją apibrėžia jo veikimo galia. Požymių visumą, kuri suteikia veikiančiai galiai formą ir pavidalą, yra vadinama figūracija (angl. *figuration*). Ji gali turėti skirtingą abstrakcijos laipsnį (Latour, 2014 [2005], p. 77). Nesvarbu, surengti tėčio laidotuves skatina meilės jausmas (individualizuota figūracija) ar to reikalauja šeimos tradicijos (anoniminė figūracija). Pirmu atveju tai konkretus veikėjas, antruoju – statistinė

abstrakcija, tačiau abu veikėjai: meilės jausmas ir šeimos tradicija pasižymi veikėjiškumu – skatina rengti laidotuves.

Apibendrinant galima teigti, kad veikėjiškumo, kaip įtraukaus ir perteikiamo veikimo, koncepcija kartu su kitomis glaudžiai susijusiomis pagrindinėmis VTT koncepcijomis, tokiomis kaip antai: perteikimas, laidininkai ir tarpininkai, figūracijos – padeda įveikti socialinį ir technologinį determinizmą. Veikėjiškumas numato ne tik žmogiškos, bet lygiai taip pat ir nežmogiškos prigimties veikėjų-tarpininkų gebėjimą sukelti kažko naujo perteikimą. Taip sudaroma atsvara į socialinius veiksnius centruotoms ir link socialinio determinizmo kryptančioms teorinėms perspektyvoms. Veikėjiškumo sampratoje slypinti poveikio netikėtumo logika neleidžia tapatinti VTT su technologiniu determinizmu grįstomis perspektyvomis. Ir tada VTT peržengia požiūrį, pagal kurį technologijos pasižymi absoliučia autonomija socialinės tikrovės atžvilgiu.

Taigi VTT prieiga suteikia galimybę įveikti perskyrą tarp to, kas socialu, ir to, kas materialu, bei perskyrą tarp to, kas laikoma intencionalių veikimu, ir to, kas vadinama materialiniu efektu. Šių dviejų asimetrijų peržengimas, kaip paaiškėjo, yra reikšmingas socialinio ir technologinio determinizmo problemos sprendimo požiūriu. Dar dvi Latour'o identifikuojamos asimetrijos yra reikšmingos nustatant tiesioginę ir netiesioginę tiriamo objekto aplinką – kontekstą, taip pat tvarką, pagal kurią vyksta mokslinių žinių generavimas (žr. 2 pav.). Pastarųjų dviejų asimetrijų aptarimas nėra tiesiogiai susijęs su determinizmo problematika, tačiau svarbus tam tikrų moderniųjų mokslų (socialinio konstruktyvizmo taip pat) epistemologinių pozicijų įveikai, taip pat šio disertacinio tyrimo objekto konceptualizavimui ir metodologiniam pasirinkimui.



2 pav. **Modernybės asimetrijos** (Latour, 2004, p. 115)

Perskyros tarp „to, kas lokalu“ ir „to, kas globalu“ įveika. Dar viena reikšminga VTT kategorija tai „tinklas“ (angl. *network*) arba dar kitaip – „tinklaveika“ (angl. *worknet*). Pastaroji pabrėžia tai, kad tinklas niekada nėra stabilus ar baigtas darinys, uždara sistema, nekintanti struktūra. Tinklą sudaro veikėjai. Tai dinamiškų ryšių tarp veikėjiškumu pasižyminčių heterogeninių veikėjų visuma, kurioje nuolatos cirkuliuoja perteikimas (Latour, 2014 [2005], p. 153).

Performatyvi (angl. *performative*) tinklo prigimtis atskleidžia ryšį tarp „tinklo“ ir „veikimo“ kategorijų. Šia prasme „tinklo“ kategorija kaip analitinė priemonė (kartu su prieš tai aptartomis kategorijomis) padeda spręsti determinizmo problemą. Tačiau ji yra reikšminga ne tik paties veikimo ir iš jo kylančių pokyčių analizei, bet ir nagrinėjant tiriamo reiškinio kontekstą.

Moderniesiems mokslams (tradicinei sociologinei minčiai ir socialiniam konstruktyvizmui taip pat) yra būdinga vadovautis analitinėmis perskyromis tarp to, kas priklauso socialiniam ir materialiniam pasauliui, tarp to, kas veikia intencionaliai ir priežastinių ryšių pagrindu, tarp to, kas yra tiesioginė ir netiesioginė objekto aplinka, jo vidus ir išorė – kontekstas.

Latour'as siūlo telkti dėmesį ne į kažkokią – mikro- ar makroaplinką, kuri tarsi supa veikėją, o į konkrečius tinkle dalyvaujančio veikėjo pėdsakus (angl. *trace*), paliekamus mikro-, makro-, mezotikrovės lygmeniu. Pėdsako kategorija reiškia perteikimo metu sukeltų pokyčių matomumą. Metodologiškai tai nauji empiriniai duomenys apie tinklo veikėjus, kurie sąveikų metu patiria pokyčių. Taigi tyrėjo dėmesio centre turėtų būti perteikimas, kurį realizuoja veikimo galia apdovanotas žmogiškasis ar nežmogiškasis veikėjas, sueinantis į sąveiką su kitu tinklo veikėju ir ilgainiui stabilizuojantis tinklą.

„Moderniesiems sociologams ir ekonomistams sunkiai sekasi suformuluoti iškilusią problemą. Arba jie apsiriboja tik „mikro“ lygiu ir tarpasmeniniais kontekstais, arba staiga peršoka į „makro“ lygį ir tuomet mano galį nagrinėti tik racionalius konteksto neturinčius ir beasmenius dalykus. [...] Ir vis dėlto egzistuoja Ariadnės siūlas, galintis nuosekliai nuvesti mus nuo lokalaus prie globalaus, nuo žmogiško prie nežmogiško. Tai – praktikos ir prietaisų, dokumentų ir perteikimų tinklų gija. Organizavimas, rinka, institucija nėra aukštojo pasaulio objektai, padaryti iš kitos materijos nei mūsų vargani žemiškieji lokalūs santykiai. Vienintelis skirtumas tas, kad juos sudaro hibridai ir jiems aprašyti reikia pasitelkti daugybę objektų“ (Latour, 2004, p. 114).

Kitaip tariant, kontekstą nustatyti nėra tyrėjo prerogatyva, o tinklą steigiančių veikėjų reikalas. Atpažinti skirtingo masto veikėjų paliekamus pėdsakus yra siūloma kaip vienas iš būdų peržengti globalumo ir lokalumo asimetriją. Toks Latour'o pasiūlymas yra reikšmingas siekiant įgyvendinti

anksčiau įvade deklaruotą šio disertacinio tyrimo užmojį, o būtent: aprėpti ne tik socialinę ir techninę, bet ir tiriamo reiškinių mikro- ir makrodimensijas.

Perskyros tarp „to, kas paaiškinta“ ir „to, kas turi būti paaiškinta“ įveika. Anot Latour'o, tradicinės sociologijos atstovai (socialiniai konstruktyvistai taip pat) deklaruodami skirtumą tarp paaiškinimo (lot. *explanans*) ir tikrovės, kuri turi būti paaiškinta (lot. *explanandum*), iš tikrųjų supainioja šiuos du dalykus ir suteikia reiškiniams tarsi išankstinius paaiškinimus, taip kurdami „iluzijos iliuziją“ (2005, p. 74). Tai įvyksta tada, kai žinojimo kūrimo procese teorinės koncepcijos yra privilegijuojamos empirinių duomenų požiūriu, o empiriniai duomenys traktuojami kaip diskursas, steigiantis empirinę tikrovę, tačiau nenumatantis jos savarankiško egzistavimo.

Šiuo atveju tinklo kategorija padeda artikuliuoti jau ne reiškinį savaime ar jo tolimą-artimą aplinką, o būdą, kuriuo fenomenas yra pasiekiamas pažinimo prasme. Kitaip tariant, tinklo kategorija nurodo, jog mokslinis žinojimas yra tikrovės – tiriamo tinklo dalis. Tai reiškia, kad mokslinis žinojimas nėra kūrimas kaip absoliučiai objektyvus, nuasmenintas, išorinis, bekūnis tyrėjo, kaip subjekto, žvilgsnis į išorinę tikrovę, kaip objektą. Žinojimas, kurio autorystė pirmiausia priklauso tyrimo dalyviams, o tik paskui tyrėjui, tampa integraliu tiriamo tinklo elementu, galinčiu daryti poveikį pačiam tinklui (Latour, 2014 [2005], p. 50, 51, 54).

Tokia Latour'o siūloma mokslinio žinojimo generavimo tvarka atspindi Granfinkel'io įsteigtos sociologinės prieigos – etnometodologijos prielaidas. Pastarasis teigia, esą išsamiausias žinias apie socialinę tvarką turi tie, kurie ją kuria, ir kad kalba yra esminė priemonė kuriant socialinę tvarką. Savo ruožtu etnografija kaip socialinės antropologijos tyrimų metodas, pagrįstas stebėjimu dalyvaujant ir rašytiniu (ir kitokio pobūdžio) dokumentavimu, kaip tik suteikia galimybę atskleisti ir perteikti vietinių perspektyvą (Scott, 2014, p. 357–358). Tokiu būdu kuriamas mokslinis žinojimas gali turėti didelę įtaką bendruomenės (kurios dėka jis atsiranda) gyvenimui: jos interesams, galimiems pokyčiams. Iš etnometodologijos kylančios ANT prielaidos iš dalies lemia etnografijos kaip šio disertacinio tyrimo strategijos pasirinkimą.

Apibendrinant reikia pažymėti, kad aptartos VTT analitinės kategorijos atskleidžia ryžtingus ir genialius Latour'o bandymus peržengti modernių mokslų (socialinio konstruktyvizmo taip pat) įtvirtintas asimetrijas: pirmiausia, tarp to, kas priklauso žmonių (socialiniam) ar nežmonių (materialiniam) pasauliui, tarp to, kaip veikiama – racionalaus, sąmoningo, intencionalaus pasirinkimo ar priežastinio dėsningumo pagrindu. VTT analitinės kategorijos, susijusios su žmonėmis ir nežmonėmis priskiriamos

įtraukaus ir perteikiamo veikimo koncepcija, leidžia išvengti socialinių veiksmų sureikšminimo technologinių artefaktų analizėje, o kartu išlaikyti atsparumą technologinių veiksmų suabsoliutinimui. Jos suteikia galimybę ne tik išcentruoti supriešintą žvilgsnį į socialinius ir materialinius tikrovės aspektus ar į veikimo dinamiką. Kartu jos nurodo epistemologinius principus, kurie padeda nustatyti tiriamos tikrovės aprėptį ir mokslinio žinojimo generavimo tvarką bei jo poveikio tyriamai tikrovei galimybes.

1.3. SCOT ir VTT taikymas informacinių sistemų tyrimuose

Nustačius SCOT ir VTT prieigų ryšį su socialiniu ir realiu konstruktyvizmu bei aptarus jų galimybes spręsti socialinio ir technologinio determinizmo problemas, šiame analizės etape norima parodyti, kokiems informacinių sistemų tyrimams šios dvi prieigos yra taikomos, o tiksliau – kokius informacinės sistemos, kaip tiriamo reiškinio, aspektus jos yra pajėgios atskleisti.

1.3.1. Sociomaterialinės ir sociotechninės sistemos

VTT, kaip viena iš avangardinių sociologinių teorijų, turi analitinių priemonių suprasti ir pagilinti žinojimą apie sociomaterialines sistemas, kurios nebūtinai sutampa su sociotechninėmis (kompiuterizuotomis arba kitų skaitmeninių technologijų pagrindu veikiančiomis) sistemomis.

Kitaip tariant, VTT objektas gali būti ne tik informacinės sistemos sąveika su jos naudotojais. Ji suteikia galimybę analizuoti ne vien technologijas, o skirtingoms tikrovės sritims priklausančių veikėjų: žmonių, technologijų, daiktų, gyvūnų, idėjų, normų sąveikas. Šiuo atžvilgiu VTT pranoksta SCOT prieigos, kuri dažniausiai taikoma būtent technologijų (informacinių sistemų taip pat) tyrinėjimui, koncepcinius rėmus.

Pavyzdžiui, Jóhannesson (2005) taiko VTT tirdamas skirtingas turizmo formas. Fenwick ir Edwards (2010) remdamiesi VTT nagrinėja švietimo politikos formavimą, reformų įgyvendinimą, žinių perteikimo ir mokymosi praktikų vystymą. Žinomas VTT aplikavimas vadybos (Alcadipani & Hassard, 2010) ir urbanistikos (Farias & Bender, 2010) mokslų srityje.

Nors SCOT prieiga, kaip minėta, dažniausiai taikoma toms socio-materialinėms sistemoms, kurių materialinę komponentę sudaro informacinės sistemos arba kitos informacinės ir komunikacinės technologijos (IKT), negalima diskredituoti VTT, kalbant apie tyrimus, kurių objektas yra informacinių sistemų arba kitų IKT formų sąveika su socialine tikrove.

Štai Andrade ir Urquhart (2010) taiko VTT ir tyrimo dalyvaujant prieigą (angl. *participatory design approach*), tirdami skirtingas IKT įdiegimo ir vystymo aplėistose Peru kaimo bendruomenėse fazes. Autoriai atskleidžia, kaip IKT prieinamumas prisideda prie skirtingų žmonių gyvenimo sričių vystymo, tačiau nenagrinėja IKT vystymo procesų. Tatnall ir Burgess (2005) naudoja VTT prieigą tirdami elektroninę prekybą (angl. *e-commerce*) smulkiajame ir vidutinio dydžio versle. Tyrėjai parodo, kaip prekybos pagerinimo tikslais įvedamos kompiuterinės, informacinės sistemos ir IKT keičia verslo praktikas. Panašiai Walsham (1997) informacinių sistemų studijų apžvalga atskleidžia mokslininkų pastangas taikyti VTT koncepcijas nagrinėjant sveikatos sektoriuje vykstančią interesų kovą informacinių sistemų projektavimo metu (Bloomfield et al., 1992), arba į sukurtas informacines sistemas inkorporuotų standartizuotų veikimo principų įtaką medicinos personalo profesiniams sprendimams (Monteiro & Hanseth, 1996).

1.3.2. Informacinių sistemų dizaino vystymas ir poveikio vertinimas

Tiek VTT, tiek SCOT yra teorinės priegios, kurių nauda atsiskleidžia kuriant išsamias sociotechninių reiškinų sudedamųjų dalių, reikšmių ir santykių rekonstrukcijas. Jomis nekeliami tikslo pasiūlyti tam tikro technologinio artefakto dizaino kūrimo metodo (Törpel et al., 2009), kitaip negu socialinėje informatikoje taikomomis priegiomis, pagal kurias nuo socialinių poreikių analizės einama prie juos atliepiančio technologinio sprendimo modeliavimo (Meyer, 2006). Kitaip tariant, VTT ir SCOT prieigų paskirtis yra labiau analitinio negu praktinio ar taikomojo pobūdžio. Nepaisant šio panašumo, VTT ir SCOT skiriasi analitinėmis galimybėmis atskleisti naujų informacinių sistemų vystymo procesus ir įvertinti sukurtų informacinių sistemų poveikį.

Socialinio konstruktyvizmo perspektyva, kuria remiasi SCOT prieiga, yra orientuota į informacinių sistemų ir kitų technologinių artefaktų, esančių vystymo stadijoje, analizę arba sukurtų technologijų retrospektyvią kūrimo proceso analizę. Ypatingas dėmesys yra telkiamas į socialinių veiksmų, dėl kurių atsiranda naujas technologinis artefaktas, atskleidimą. Tačiau daug sudėtingiau yra pasiekti išsamesnį žinojimą apie tai, kaip sukurti technologiniai artefaktai pertvarko socialinę tikrovę, iš kurios kyla (Grint & Woolgar, 1997, p. 24; Wanda J. Orlikowski, 2000, p. 406).

Panašiai ir kitos socialinio konstruktyvizmo įtaką patiriančios teorinės priegios ir koncepcijos, pavyzdžiui, jungtinių kognityvinių sistemų prieiga (angl. *A Joint Cognitive Systems, JCS*) (žr. Hollnagel & Woods, 2005) ar veikiančių technologijų koncepcija (angl. *technologies-in-practies*) (žr. Wanda J. Orlikowski & Iacono, 2001) yra orientuotos į tai, kaip žmogus –

pagrindinis veikėjas, įteisina (angl. *enact*) jo paties techninėje sistemoje įkūnytas (angl. *embodied*) struktūras, kurios vėliau keičia socialinę aplinką. Techninė sistema vis dėlto lieka instrumentu, „įgyjančiu kontrolę“ (2005, p. 25–46) – darančiu poveikį profesinei praktikai, darbinei aplinkai, organizaciniam kontekstui, tačiau nėra vietos jos autonominio veikimo traktuotei.

VTT pasižymi analitiniais ištekliais, kuriais galima fiksuoti sociotechninės prigimties elementų dinamikas, pokyčius, transformacijas. Tai iš esmės neprieštaruoja VTT taikymui interpretuojant empirinius duomenis apie informacinių sistemų vystymo procesus ir identifikuoti juose socialinių veiksmų vaidmenį. Vis dėlto ši prieiga tampa ypač naudinga siekiant atskleisti sukurtų informacinių sistemų poveikį socialinei tikrovei (žr. 2 lentelę). Kitaip tariant, remiantis šia prieiga galima ieškoti atsakymų į abudu klausimus: kaip kurti žmogui palankias technologijas ir kaip technologijos veikia žmogų. Pastarajai problemai spręsti VTT kaip tik pasiūlo daug analitinių priemonių, kurios teikia galimybę fiksuoti sukurtų informacinių sistemų kaip nežmogiškos prigimties veikėjų galimybes daryti neprognozuojamą poveikį žmogiškiems ir kitokios prigimties veikėjams.

2 lentelė. SCOT ir VTT galimybės atskleisti skirtingas IS vystymo stadijas

		SCOT	VTT
Taikomasis-praktinis pobūdis	metodologinės procedūros skirtos naujų IS dizainui vystyti	-	-
Analitinis pobūdis	naujų IS dizaino vystymo procesų analizė	+	+
	sukurtų IS poveikio analizė	-	+

* * *

Apibendrinant šią disertacijos dalį galima teigti, kad, įgyvendindama socialinio konstruktyvizmo prielaidas, SCOT prieiga orientuojasi į technologijų vystymo procesų analizę ir ypatingą dėmesį skiria socialinių veiksmų vaidmeniui aiškinant technologinių artefaktų atsiradimą. Nors pagal SCOT pripažįstama, kad technologijos, būdamos socialinės tikrovės produktu, gali ją transformuoti, vis dėlto dominuoja instrumentinis požiūris į technologijas, pagal kurį, jos yra tik „nelaimingos simbolinės projekcijos nešėjos“ (Latour, 2005). Vystyta kaip atsakas į technologinį determinizmą, SCOT prieiga, viena vertus, akivaizdžiai linksta prie kito kraštutinumo – socialinio determinizmo, tačiau kartu galutinai neišsivaduoja iš technologinio

determinizmo prielaidų, ypač kai analizės centre atsiranda išbaigti technologiniai artefaktai.

Latou'ro realaus konstruktyvizmo prielaidos – socialinio konstruktyvizmo programos alternatyva, lygiai taip pat kaip ir jo vystoma VTT – Bijker'io sukurtai SCOT prieigai. Tačiau tai toli gražu ne pakaitalas, o radikalus pasiūlymas (reikalaujantis iš tų, kurie pasiryžę jį perprasti, nemažų intelekto pastangų), kaip išvengti socialinio ir technologinio determinizmo pozicijų.

Pagal VTT a) siūloma atsisakyti menkiausių analitinių perskyrų tarp to, kas socialu ir materialu, o verčiau sutelkti dėmesį į empiriškai pagrįstas žmogiškos ir nežmogiškos prigimties tikrovės elementų sąveikas; b) nežmonių veikimo galia grindžiama jų daugialype prigimtimi ir iš jos kildinamas jų gebėjimas sukelti neprognozuojamus pokyčius kaip pagrindinę socialumo sąlygą; c) tiriamą tikrovę steigiančių veikėjų kompetencijai grąžinama teisė apibrėžti jų sąveika kuriamų mikro- ir makropasaulių aprėptį, vidines ir išorines perspektyvas; d) siūloma atsisakyti vienus, iš anksto suformuluotų paaiškinimų, kurie, užuot perteikę vidinį tikrovės kompleksiskumą, atspindi abejones jos realumu ir pateikia vienalyčius, sunkiai patikrinamus jos paaiškinimus; pabrėžiama, kad generuojant žinojimą būtina teikti pirmenybę tyrimo dalyvių kompetencijai kurti paaiškinimus apie tai, kas tirama.

Pirmos dvi VTT prielaidos ir jas konkretinančios analitinės kategorijos nurodo būdą, kaip sprendžiama socialinio ir technologinio determinizmo problema. Tai yra relevantiška šioje disertacijoje nagrinėjamo sociotechninės prigimties objekto conceptualizavimui, o būtent paaiškinimams apie tai, kokią poveikį informacinė sistema daro vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai, kurti. Kitos dvi VTT prielaidos nurodo etnografinės tyrimo strategijos, kaip reikšmingos sąlygos, suteikiančios priemonių apibrėžti mikro- ir makro- sociotechninės prigimties reiškinių aprėptį bei kurti žinojimą, kuris turės poveikio jį sukūrusių veikėjų sąveikoms, pasirinkimą.

Informacinių sistemų tyrimai, kuriuose taikomos SCOT ir VTT prieigos, leido apibrėžti didesnes VTT galimybes (SCOT požiūriu) analizuoti (bendrai) sociomaterialinės ir (specifiškai) sociotechninės prigimties reiškinius, taip pat galimybę generuoti paaiškinimus tiek apie naujai vystomas, tiek apie sukurtas informacines sistemas. Būtent tai lėmė VTT prieigos pasirinkimą conceptualizuojant šiame disertaciniame tyrime nagrinėjamą informacinės sistemos poveikį vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai.

2. ETNOGRAFINIO LAUKO TYRIMO EIGA

Šioje dalyje yra pagrindžiamas etnografinės tyrimo strategijos pasirinkimas. Taip pat pristatomi atlikto lauko tyrimo etapai: tyrimo lauko vietos paieška, įžengimas ir dalyvavimas tyrimo lauke, duomenų rinkimas ir analizavimas bei lauko tyrimo eigoje iškilę etiniai iššūkiai. Pabaigoje skiriama dėmesio etnografiškai kuriamo žinojimo patikimumui.

2.1. Etnografinės tyrimo strategijos pasirinkimas

Etnografija pradėjo skintis kelią žmonių ir kompiuterių sąveikos (angl. *human-computer interaction*) tyrimų lauke dar 1980 m., kai informacinių sistemų dizaino kūrimo studijose pereita nuo paradigmos, akcentavusios individualią kognityvinę naudotojo patirtį ir poreikius, prie perspektyvos, orientuotos į grupės darbo procesus ir sąveikas (Blomberg et al., 2017). Šiandien yra platus tyrimų laukas, kuris privilegijuoja etnografiją ir priskiria jai patikimiausios statusą informacinių sistemų vystymo arba jų poveikio vertinimo verslo ir socialinių paslaugų organizacijose tyrimuose (White, Hall, et al., 2009). Etnografija pasitelkiama kaip tinkamiausias būdas: a) nustatyti kompiuterizuotų technologijų atitiktį situacijoms, kuriose jos naudojamos, ir b) jų atitiktį poreikiams, nuostatoms ir pasaulėžiūrai tų žmonių, kurie jas kuria arba jomis naudojasi, c) atskleisti naujas technologijų pritaikymo galimybes, taip pat d) individualią technologijos naudotojo perspektyvą (angl. *user's experience*) arba f) skirtingų suinteresuotų veikėjų: technologijų vartotojų, kūrėjų, savininkų, pardavėjų, administratorių perspektyvas (Blomberg et al., 2017).

Etnografijos, kaip šio disertacinio tyrimo strategijos, pasirinkimą pirmiausiai lėmė jos metodologinių principų ir technikų teikiamos galimybės atliepti iš etnometodologijos kildinamas VTT metodologines prielaidas. Galima išskirti bent tris pagal VTT prieigą nustatytus metodologinius reikalavimus, tiriant sociotechninės prigimties reiškinius. Tai siekiai:

a) kurti žinojimą „iš vidaus“, o ne „iš išorės“, sekti tiriamą tikrovę atstovaujantiems tyrimo dalyviams „iš paskos“, o ne kurti paaiškinimą *a priori* tam, kad būtų mažinama rizika supainioti „tai, kas paaiškinta“ su „tuo, kas turi būti paaiškinta“ (Latour, 2014 [2005], p. 40, 50, 62, 138);

b) kurti paaiškinimus, kurie atskleistų tiriamos tikrovės kompleksiskumą ir dinamiškumą – jos heterogeninę ir performatyvią prigimtį (Latour, 2005, p. 37);

c) kurti žinojimą, ne kaip sąlygiškai objektyvų žvilgsnį į išorinį pasaulį, kuris niekaip nesusijęs su kasdieniu tyrimo dalyvių gyvenimu, o kaip žinias,

kurios būtų integralus grupės elementas, lemiantis jos atsiradimą, transformacijas ar netgi išnykimą (Latour, 2014 [2005], p. 50, 51, 54).

Pirmą reikalavimą atliepia etnografinis „being there“ principas, kuris numato tyrėjo tiesioginį dalyvavimą tyrimo lauke, atliekant stebėjimą dalyvaujant ir taikant kitus kuo mažiau jo ryšį su tyrimo dalyviais medijuojančius duomenų rinkimo metodus (Murchison, 2010, p. 12, 14, 16). Visa tai padeda perprasti, įgyti ir perteikti vietinių perspektyvą (angl. *insider's perspective*). Tokiu būdu pripažįstama tyrimo dalyvių ekspertizė, jų pirmenybė žinojimo kūrimo procese ir siekiama indukciniu būdu vykstančio, įkūnyto, įsameninto, epistemiškai įtraukaus, aktyviai veikiančio ir dalyvaujančio, įsiskverbiančio į tiriamos tikrovės vidų pažinimo (Nycz, 2017; Spradley, 2016; Spradley & McCurdy, 2012).

Šio tyrimo vietiniai yra vaiko gerovės specialistai, turintys tiesioginio darbo su klientais patirties. Laikomasi prielaidos, kad jie, tarsi patikimiausi ekspertai, gali „iš vidaus“ atskleisti savo patirtį ir požiūrį į tai, kaip informacinė sistema keičia jų kasdienę darbo praktiką.

Etnografija kaip daugialypė prieiga (angl. *multifaceted aproach*) atliepia antrą sąlygą, keliamą kuriamam žinojimui. Joje numatyta galimybė įtraukti skirtingas informantų grupes, integruoti jų nesutaikomas pozicijas, perspektyvas, naudoti skirtingus duomenų rinkimo ir analizės metodus bei technikas, skirtingas teorines prieigas – visa tai leidžia kurti žinojimą apie heterogeninės prigimties objektus (priklausančius tuo pat metu skirtingoms tikrovės sritims) ir fiksuoti jų kintamumą (Murchison, 2010, p. 4, 10–13). Etnografija kaip daugialypė prieiga suteikia priemonių įveikti moderniosios – asimetrinės antropologijos ydą tirti tik žmonių kultūras ir kreipti žvilgsnį į gamtos objektus (Latour, 2004, p. 87).

Šioje disertacijoje nagrinėjama informacinė sistema yra sociotechninė sistema. Tai reikškinys, kurio socialinę komponentę sudaro vaiko gerovės specialistai ir jų kasdienę darbo praktiką struktūruojančios normos, susitarimai, taisyklės, o techninę – kompiuterinė ir programinė įranga, taip pat procesai, kuriems ji pasitelkiama (Lefranc, 2013; Zwass, 2016).

Trečią reikalavimą atliepia etnografijos abipusiškumo principas, kuris numato, kad tyrėjas „grąžintų skolą“ bendruomenei, kuri sutiko pasidalinti savo ekspertize (Atkinson, 2007, p. 69). Remiantis abipusiškumo principu reikalaujama iš etnografo pastangos integruoti praktinius tyrimo dalyvaujančios bendruomenės interesus su moksliniais tyrėjo siekiniais ir turimais ištekliais. Tokiu būdu generuojamas žinojimas negali būti priskirtas vien tyrėjo nuopelnui nei būti adresuotas išskirtinai akademinei bendruomenei. Mokslinė produkcija turėtų būti skirta bendruomenei, nes tai pirmiausiai ji prisidėjo prie mokslinių žinių atsiradimo. Maža to, sukurti

moksliniai paaiškinimai turi skatinti pokyčius tyrime dalyvavusioje grupėje. Tyrime dalyvaujančios bendruomenės interesų paisymas generuojant žinias nereikia tyrėjo šališkumo nei kuriamų paaiškinimų tendencingumo. Atvirkščiai, suinteresuotų šalių interesų integravimas rodo išiklausymo į empirinę tikrovę svarbą, kuriant tokius teorinius paaiškinimus, kurie ne tik atspindėtų empirinę tikrovę, bet ir taptų jos dalimi ir keistų ją iš vidaus.

Vienas iš šio disertacinio tyrimo siekinių yra rekomendacijos, kuriose pateikiama pasiūlymų, kokių veiksmų derėtų imtis tam, kad nagrinėjama informacinė sistema galėtų atliepti vaiko gerovės specialistų profesinius poreikius.

Apibendrinant reikia pabrėžti, kad etnografinės tyrimo strategijos pasirinkimą šiam tyrimui grindžia jos metodologinės prieigos galimybės a) atskleisti reiškinį iš vidaus remiantis vietinių perspektyva, b) nagrinėti sociotechninės prigimties objektus ir jų dinamiką, taip pat c) kurti paaiškinimus, kurie būtų naudingi vietinių bendruomenei, iš esmės prisidedančiai prie žinių kūrimo.

Visi šie aspektai susiję su disertacijoje keliamu tikslu tirti informacinės sistemos poveikį vaiko gerovės specialistų kasdienei darbo praktikai. Siekiama, kad tyrimo metu generuoti paaiškinimai atspindėtų vaiko gerovės specialistų perspektyvą, taip pat galėtų prisidėti prie jų kasdienės darbo praktikos poreikius atliepančios informacinės sistemos vystymo ateityje.

2.2. Pasirinkti ir pasiekti tyrimo lauką

Toliau aptariami tyrėjo veiksmai ieškant tyrimo lauko vietos. Parodoma, kaip paieškos metu buvo identifikuojamos tyrimo objekto socialinė ir techninė komponentės. Taip pat atskleidžiamas įžengimo į tyrimo lauką procesas: sąveika su skirtingais lauko saugotojais, kylantys iššūkiai ir jų įveika laikantis etnografijos principų.

2.2.1. Tyrimo lauko vietos paieška

Tyrimo lauko vietos (tyrimo lokacijos, angl. *field site*) paieška prasidėjo nuo tyrėjo konsultacijų su socialinio darbo praktikais, dirbančiais skirtingose socialinių paslaugų organizacijose. Iš jų sužinota apie Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS), kuri a) atitinka formalios informacinės sistemos apibrėžimą (Piccoli & Pigni, 2019, p. 77–78), ir b) taikoma sprendžiant pažeidžiamų grupių socialines problemas (SADM, 2008).

Identifikavus norimos tirti sociotechninės sistemos materialią komponentę, iš daugybės SPIS duomenų tvarkytojų ir teikėjų: valstybinių ir

savivaldybės įstaigų, institucijų, įmonių ir nevyriausybinų organizacijų reikėjo pasirinkti jos socialinę komponentę – organizaciją, kurios veikla: a) labiausiai susijusi su socialinio darbo praktika; b) tyrėjui lengviausiai pasiekama geografiniu ir turimų ryšių požiūriu. Šiuos du kriterijus atitiko Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba (VTAĮT).

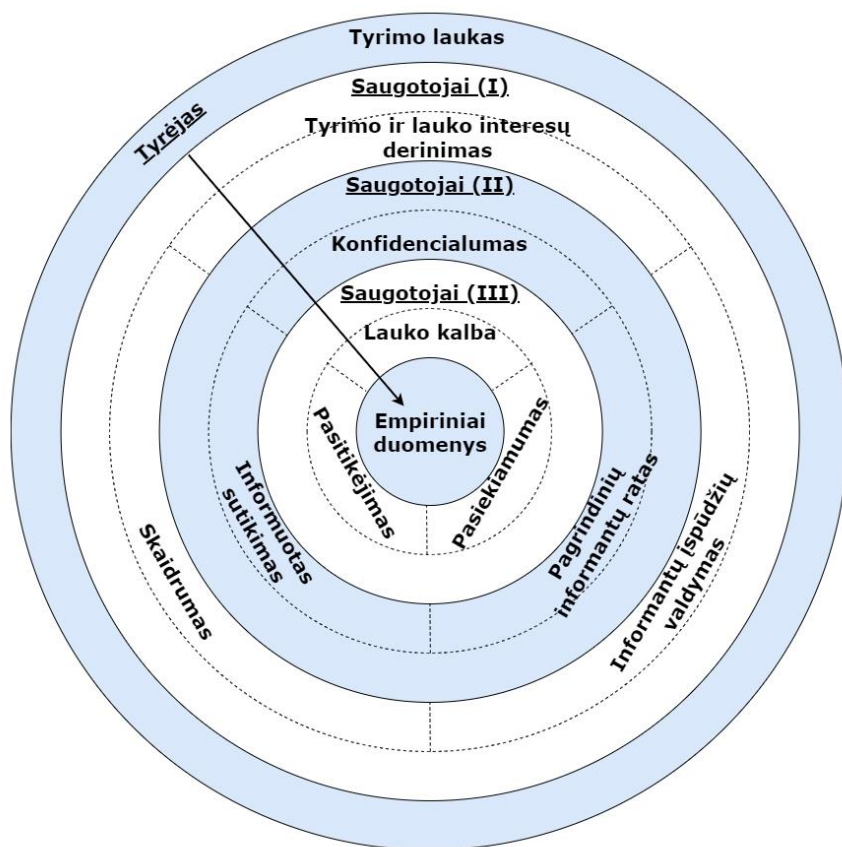
Įgyvendinama Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos formuojamą ir koordinuojamą vaiko teisių apsaugos politiką (SADM, 1996), VTAĮT pasitelkia skirtingų specialistų kompetencijas, iš jų ir socialinio darbo specialistų žinias ir įgūdžius (SADM, 2018). Su socialinio darbo praktika VTAĮT veiklą galima sieti: a) pasitelkiamų profesinių socialinio darbo kompetencijų požiūriu, b) įgyvendinamų socialinio darbo principų: socialinio teisingumo, žmogaus teisių, advokatavimo požiūriu (International federation of social workers, 2014) ir c) specifinei tikslinei grupei, o būtent vaikams ir jų šeimoms, teikiamos pagalbos požiūriu (Australian Association of Social Workers, 2021).

Dėl glaudaus bendradarbiavimo su Lietuvos Respublikos prokuratūra ir Policijos departamentu (SADM, 1996) VTAĮT vykdomos funkcijos yra siejamos su teisėsaugos institucijų vykdoma veikla ir todėl yra sudėtingai prieinamos viešiesiems interesams. Tyrėjo turimi ryšiai su VTAĮT vadovybe leido pradėti derybas dėl galimybių atlikti lauko tyrimą. Bernadr'as (Bernard, 2006) ir Murchinson'as (2010, p. 30) pažymi, kad tokie dalykai kaip tyrėjo disponuojami finansiniai ištekliai, asmeniniai ryšiai, geografinės aplinkybės retai atsispindi tyrimų ataskaitose, vis dėlto šie praktiniai veiksniai turi nemažą įtaką tyrimo lauko vietos pasirinkimui.

Tyrimas buvo finansuotas Vilniaus universiteto Mokslo skatinimo fondo lėšomis 2020 m. Jį įgyvendino šie Vilniaus universiteto jaunieji mokslininkai: Informatikos ir matematikos fakulteto programų sistemų katedros doktorantas Linas Petkevičius (prisidėjęs prie statistinės duomenų analizės, sisteminės literatūros analizės, rekomendacijų ir tyrimo rezultatų sklaidos) ir Socialinio darbo katedros magistrantės Silvija Vainauskaitė ir Miglė Baltrūnaitė (prisidėjusios prie sisteminės literatūros analizės, taip pat tyrimo instrumentų rengimo ir dalies duomenų rinkimo) bei Socialinio darbo katedros doktorantas – šios disertacijos autorius (prisidėjęs prie tyrimo idėjos, tikslų, uždavinių formulavimo, etnografinio lauko tyrimo ir apklausos įgyvendinimo, duomenų analizės ir konceptualizavimo, rekomendacijų rengimo bei pirminių tyrimo rezultatų publikavimo). Disertacijoje pateikiama visų tyrimo metų surinktų duomenų originali interpretacija ir galutinės išvados.

2.2.2. Derybos su tyrimo lauko vietos saugotojais

Pirmąją saugotojų grandimi (tai individai kontroliuojantys formalią ir neformalią prieigą prie lauko tyrimo vietų) tapo aukščiausio rango pasirinktos organizacijos vadovybė. Nors prieiga prie tyrimo lauko vietos tyrėjui buvo suteikta sąlygiškai greitai, skirtingi įžengimo į tyrimo lauką etapai pateikė nemažai iššūkių ir parodė, kad prieiga prie tyrimo lauke slypinčių duomenų turi savo kainą, kurią etnografas privalo būti pasiruošęs sumokėti (žr. 3 pav.).



3 pav. Įžengimas į tyrimo lauką

Tyrimo ir lauko interesų derinimas. Saugotojams išreiškus susidomėjimą planuojamu atlikti tyrimu, pradėtos derybos, kuriomis siekta suderinti tyrėjo ir saugotojų interesus. Viena vertus, tyrėjui buvo svarbu pasiekti tyrimo tikslus, orientuotus į mokslinių žinių kūrimą, kita vertus, vadovaujančias pareigas einantys darbuotojai buvo suinteresuoti surinkti tokią informaciją, kuri padėtų įgyvendinti organizacinius pokyčius, susijusius su darbo procesų

skaitmenizavimu. Ypač sudėtinga buvo suderinti ambicingus, tačiau mažai apibrėžtus organizacijos vadovybės, administracijos darbuotojų lūkesčius ir tyrėjo bei jo komandos disponuojamus laiko ir žmogiškuosius išteklius (tyrimo trukmė 6 mėn.; tyrėjų komanda sudarė 4 asmenys), taip pat turimą patirtį ir specifinių kompetencijų poreikį (tyrimą atliko informatikos ir socialinių mokslų srities jaunieji mokslininkai: doktorantūros ir magistrantūros studijų programų dalyviai). Keli įvadiniai susitikimai atskleidė saugotojų pastangas panaudoti tyrėjo ekspertizę vidiniams organizacijos tikslams įgyvendinti, kreipti tyrimą jų norima linkme ir iš dalies vengti pačiai organizacijai potencialiai jautrių temų aptarimo (Atkinson, 2007, p. 51, 60). Pavyzdžiui, tyrėjo sumanymui rinkti empirinius duomenis atliekant stebėjamą dalyvaujant organizacijos veiklose, nors ilgainiui ir buvo atliepta, jis iš pradžių sulaukė daug kritikos ir pasipriešinimo

Informantų įspūdžių valdymas. Tyrėjas sulaukė nemažai kritikos iš aukštą akademinį išsilavinimą turinčių organizacijos darbuotojų dėl deklaruojamo tyrimo tikslo, o vėliau ir dėl tyrimo instrumentų. Tai vienas iš pavyzdžių, kai tyrėjui teko valdyti tyrimo lauko dalyvių kontrastuojančius įspūdžius apie tyrėjo ekspertizę ir neišmanymą (Atkinson, 2007, p. 64; Murchison, 2010, p. 93).

Skaidrumas. Dėl prieigos prie tyrimo lauko tyrėjui teko toleruoti situacijas, veiksmus ir žmones, kuriems nepritariama arba kurie atrodė nemalonūs (Atkinson, 2007, p. 72), taip pat vengti dezinformacijos ar apgaulės pagundos ir atvirai bei sąžiningai informuoti saugotojus apie tyrimo tikslą ir eigą (Mack et al., 2005; Murchison, 2010).

Antroji saugotojų grandis. Galiausiai tyrėjas gavo leidimą atlikti lauko tyrimą, o jam į pagalbą buvo paskirtas antrosios grandies saugotojas – darbuotojas, atsakingas už organizacijoje vykdomų pokyčių valdymą. Jo dėka tyrėjas įgijo prieigą prie specifinių tyrimo lauko a) erdvių – skirtingų struktūrinių VTAIT padalinių (teritorinių ir kitų skyrių), b) žmonių – skirtingas pareigas vykdančių darbuotojų (skyrių vedėjų, patarėjų, vyr. specialistų gynėjų, vyr. specialistų budėtojų ir kt.), c) praktikų – skirtingų veiklų (reagavimo į iškvietimus dėl galimo vaiko teisių pažeidimo, duomenų apie klientą rinkimo ir suvedimo procedūrų, nuotolinių klientų konsultacijų, darbuotojų savipagalbos grupių ir procesų). Paskirtasis saugotojas įvedė tyrėją į tyrimo lauką, tuo įteisindamas jo atliekamas tyrimo praktikas (Atkinson, 2007, p. 49; Mack et al., 2005).

Konfidencialumas ir anonimiškumas. Etnografinių tyrimų praktikoje pasitaiko atvejų, kai saugotojai atrenka etnografui informantus siekdami daryti įtaką tyrimo rezultatams (Atkinson, 2007, p. 104), arba kaip tik tą daro

iš mandagumo ir geranoriškumo (Murchison, 2010, p. 90). Panašiai šio tyrimo eigoje susidurta su lauko saugotojo pretenzijomis į tyrimo metu surinktus empirinius duomenis ir jų panaudojimą praktiniais tikslais – įgyvendinant skaitmenizavimo pokyčius organizacijoje. Siekiant užtikrinti tyrimo dalyvių anonimiškumą ir jų pasisakymų konfidencialumą (Atkinson, 2007, p. 110; Spradley, 2016) buvo prieita prie bendro susitarimo, kad pirmosios ir antrosios grandies saugotojai galės susipažinti su apibendrintais tyrimo rezultatais.

Informuotas sutikimas. Viena vertus, saugotojo parama organizuojant empirinių duomenų (interviu) rinkimą leido paspartinti šį procesą, kitą vertus, tam tikrais atvejais tai galėjo sumažinti informantų galimybę laisvai apsispręsti dėl dalyvavimo tyrime. Interviu organizavimas tarpininkaujant saugotojui galėjo padidinti tyrimo dalyvių riziką būti užangažuotiems be laisvai išreikšto informuoto sutikimo (Murchison, 2010, p. 30). Todėl susitikdamas su kiekvienu interviu dalyviu tyrėjas primindavo apie informanto laisvę nedalyvauti tyrime ir kad apie tokį informanto sprendimą niekas nesužinos, tokiu būdu sumažindamas galimai nesavanoriško dalyvavimo riziką, taip pat grėsmės patirti saugotojų spaudimą riziką (Atkinson, 2007, p. 210; Mack et al., 2005). Taip pat interviu dalyviai jiems suprantama kalba buvo supažindinami su tyrimo tikslu, buvo paaiškinama, kad interviu duomenis bus panaudoti išskirtinai tyrimo tikslu, duomenys nebus prieinami tretiesiems asmenims, o kilus papildomų klausimų informantai galės susisiekti su tyrėju nurodytais kontaktais (Mack et al., 2005).

Pagrindiniai informantai. Tyrimo pradžioje antrosios grandies saugotojas buvo laikomas pagrindiniu informantu (angl. *key informant*), tačiau ilgainiui jo vaidmuo sumažėjo (Spradley & McCurdy, 2012, p. 24). Dėl sąlygiškai trumpo darbo stažo jis negalėjo pateikti išsamių paaiškinimų apie procesus, į kuriuos buvo fokusuotas tyrimas. Dėl šios priežasties tyrėjas negalėjo remtis vien tik saugotojo įžvalgomis. Reikėjo jas gretinti, sugretinti su kitų lauko dalyvių liudijimais bei didinti pagrindinių informantų ratą (Atkinson, 2007, p. 119; Spradley, 2016).

Trečioji saugotojų grandis. Trečioji saugotojų grandis tie tyrimo lauko dalyviai – informantai, kurie atskleidė empirinę tikrovę savo veikimu ir spontaniškais bei formaliais verbaliniais liudijimais.

Informantų pasiekiamumas. Neretai formalių leidimų atlikti lauko tyrimą nepakanka, kad būtų surinkti kokybiški empiriniai duomenys. Gali atsitikti taip, kad etnografinio tyrimo laukas apima pavojingas, nesaugias arba įtampa, stresu paženklintas erdves, kuriose informantai yra pernelyg užsiėmę arba

nesuinteresuoti dalyvauti tyrimo procese (Murchison, 2010, p. 34). Panašiai ir šio tyrimo atveju dėl didelio darbo krūvio, patiriamo streso ir kitų nepalankių darbo vietos sąlygų (Petružytė et al., 2021; Žalimienė et al., 2021) buvo sunku pasiekti šiuos saugotojus tiek inicijuojant savaiminius pokalbius, tiek derinant formalių interviu laiką, tiek dalyvaujant ir stebint jų kasdienį darbą.

Pasitikėjimas. Vienas iš kertinių tyrėjo uždavinių atliekant tyrimą buvo užmegzti su lauko tyrimo saugotojais pasitikėjimu grįstą ryšį. Siekiančiam šio tikslo tyrėjui buvo svarbu, viena vertus, palikti komforto zoną ir drąsiai sąveikauti su lauko tyrimo dalyviais, o kita vertus, vengti perteklinio susidomėjimo, spaudimo situacijų ir leisti, kad informantai patys nuspręstų, kada atskleisti tyrėjui savo patirtį (Bernard, 2006; Murchison, 2010, p. 43). Deja, tyrėjui nepavyko įveikti kai kurių saugotojų nepatiklumo ir abejingumo tyrimo praktikoms. Pavyzdžiui, vienas iš jų rasdavo daug racionalių pasiteisinimų neskirti laiko pokalbiams su tyrėju arba vengdavo būti su juo toje pačioje patalpoje. Kiti, atvirkščiai, aiškindavo tyrėjui savo darbo užduotis, priimamus sprendimus, komentavo darbo situacijas tik sulaukę avansu tyrėjo familiarumo, dėmesio, bičiulystės gestų, emocinio palaikymo kaip būtinos kainos už prieigą prie empirinių duomenų.

Lauko kalba. Norėdamas pasiekti tinkamus empirinius duomenis, o paskui juos tiksliai užfiksuoti, etnografas privalo atsižvelgti į savo kalbą, o dar labiau išmokti ir perimti informantų kalbą (Spradley, 1980). Kuo labiau tyrėjas perpranta tyrimo lauke vartojamą kalbą, saugomus papročius, tuo labiau jam suprantama ir artima tampa vietinių perspektyva, tuo giliau jis suprantą tyrimo lauko dalyvių elgesį ir mąstymą (Murchison, 2010, p. 7, 16). Šio tyrimo lauke tyrėjui teko išmokti specifinio žodyno, kurį informantai naudojo savo kasdieniame darbe. Skirtingų dokumentų ir procedūrų sutrumpinimai, pavyzdžiui: VSV – vaiko situacijos vertinimas, IGP – informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą, VTP – pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą ir daugelis kitų, kuriais jie dažnai operuodavo kasdieniame darbe, iš pradžių tyrėjui skambėjo kaip burtažodžiai. Tačiau ilgainiui perėmęs techninę lauko kalbą ir ją integravęs į tyrimo instrumentus bei praktikas, tyrėjas įgijo informantų pripažinimą ir gebėjo gauti iš jų tikslesnius atsakymus ir išsamesnius paaiškinimus.

2.3. Rinkti ir analizuoti duomenis etnografiniu būdu

Toliau aptariami šiame disertaciniame tyrime naudoti skirtingi duomenų rinkimo ir analizės metodai, kuriuos numato etnografija kaip daugialypę prieigą. Paaiškinami jų pasirinkimo motyvai, ryšys ir pritaikymo procedūros.

2.3.1. Etnografija kaip daugialypė prieiga

Etnografija kaip tyrimo strategija dažniausiai apima tris duomenų rinkimo metodus: stebėjimą dalyvaujant, interviu ir vizualines reprezentacijas (pavyzdžiui, žemėlapiai, schemas, nuotraukos, filmuota medžiaga). Dėl to ji vadinama daugialype prieiga. Etnografas turi pasirinkti ne vieną iš kelių duomenų rinkimo metodų, o pasitelkdamas skirtingus – suprasti, kuris iš jų yra pagrindinis – teikia galimybę surinkti išsamiausius, labiausiai tyrimo problemą atskleidžiančius empirinius duomenis, ir kaip skirtingi duomenų rinkimo metodai gali papildyti vienas kitą (Murchison, 2010, p. 41, 49).

Ar galima pateisinti kiekybinių duomenų rinkimą remiantis etnografija? Šiuolaikinė etnografija parodė, kad, nepaisant kokybinės metodologijos pranašumų aiškinant mechaniskai nedeterminuotus socialinius, kultūros reiškinius, kiekybinė prieiga gali būti ne mažiau vertinga, atsižvelgiant į jos naudą tyrimo tikslui bei suderinamumą su metodologinių etnografijos prielaidų visuma (Atkinson, 2007, p. 10, 18; Bernard, 2006). Taigi skaičiai ir kitokie matmenys gali būti ne mažiau naudingi negu pasakojimai ar konkrečios citatos priklausomai nuo etnografijos siekinio (Murchison, 2010, p. 204). Pastaruosius 30 metų beveik visi antropologai taiko anketinę apklausą (Bernard, 2006).

Šio lauko tyrimo metu empiriniai duomenys buvo renkami atliekant stebėjimą dalyvaujant, giluminį interviu ir anketinę apklausą (žr. 3 lentelę).

Stebėjimas dalyvaujant buvo tinkamas a) chronologiniu, b) kritiniu, c) patyriminiu ir d) indukciniu požiūriu. Pirma, pasitelkę šį metodą tyrėjas įžengė į tyrimo lauką, užmezgė ryšius su informantais, taip tarsi paruošdamas kelią taikyti kitus duomenų rinkimo metodus (Bernard, 2006; Murchison, 2010, p. 57). Antra, šis metodas leido gretinti ir tikrinti informantų žodinius liudijimus su jų faktiniu veikimu, taip pat paties tyrėjo iš vidaus dalyvaujančiojo – eminę (angl. *emic*) ir iš išorės stebinčiojo – etinę (angl. *etic*) perspektyvas (Bernard, 2006; Murchison, 2010, p. 22–27, 86). Trečia, tiesioginis dalyvavimas tyrimo lauke sudarė tyrėjui galimybę rinkti patirtimi grįstus duomenis (angl. *experiential data*): nuo spontaninių pokalbių pereinant prie demonstracijos, galinčios suteikti unikalių įžvalgų apie žmonių ir nežmonių sąveikas (Murchison, 2010, p. 86). Ketvirta, buvimas lauke leido įgyvendinti indukcinę tyrimo eigą tuo atžvilgiu, kad spontaniniai pokalbiai pirmais stebėjimo epizodais leido vystyti informantų patirtimi grindžiamą interviu instrumentą (Bernard, 2006).

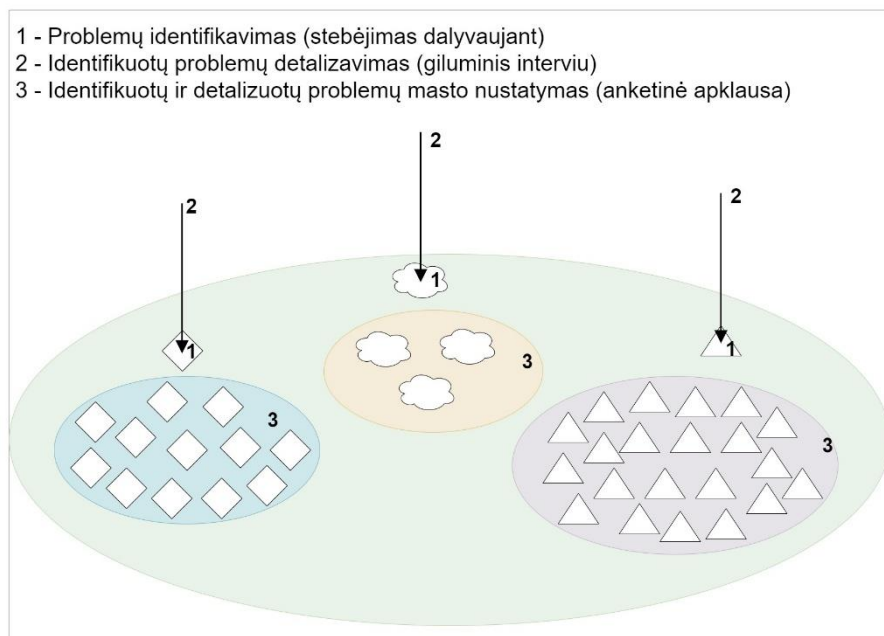
3 lentelė. Duomenų rinkimo metodai, tikslinės grupės ir surinktų duomenų apimtis

Nr.	Duomenų rinkimo metodas	Surinktų duomenų apimtis		Tikslinė grupė
1.	Giluminis interviu	21	6 nestruktūruoti bandomieji interviu	Skirtingas pareigas einantys VTAĮT darbuotojai.
			15 giluminių interviu	Vaiko gerovės specialistai, turintys tiesioginio darbo su klientais patirties, o būtent reaguojantys ir nagrinėjantys pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus – vyriausieji specialistai gynėjai (12 interviu) ir vyriausieji specialistai budėtojai (3 interviu).
		Trukmė: 26,3 val.		
2.	Stebėjimas dalyvaujant	18 stebėjimo sesijų		Trijų komandų vaiko gerovės specialistai, turintys tiesioginio darbo su klientais patirties (vieną komandą sudarė 3–5 asmenys).
		Trukmė: 72 val.		
3.	Anketinė apklausa	n = 242/700		Skirtingas pareigas einantys VTAĮT darbuotojai.

Nepaisant visų stebėjimo dalyvaujant metodo pranašumų, *giluminiai interviu* buvo esminiai surinktų duomenų a) kiekio ir b) išsamumo požiūriu. Pagrindinis kokybinių duomenų masyvas buvo surinktas interviu. Bendra visų interviu transkripcijų apimtis – 688 689 žodžiai (235 972 žodžiai – bandomieji interviu; 452 717 žodžių giluminiai interviu), iš viso 366 psl. ir tai sudaro 92,3 proc. visų kokybinių duomenų, savo ruožtu lauko užrašų apimtis – 57 451 žodis (46 279 žodžiai – stebėjimo dalyvaujant protokolai + 11 172 žodžiai – tyrėjo dienoraštis), iš viso 40 psl. ir tai yra 7,7 proc. visų kokybinių duomenų.

Toks kokybinių duomenų apimties pasiskirstymas yra susijęs su a) verbalinio turinio gausa, kurią numato giluminio interviu metodas, b) sąlygiškai trumpa stebėjimo dalyvaujant trukmė. Organizacija buvo pasirengusi svečiuoti tyrėją ne ilgiau negu vieną mėnesį, kad nebūtų keliama papildomos įtampos personalui dėl ir taip itin gausaus viešojo dėmesio vaiko gerovės specialistui atliekamoms jautrioms ir sudėtingoms funkcijoms, taip pat dėl pandeminių ribojimų. Tokią sąlygiškai trumpą stebėjimo dalyvaujant trukmę galima laikyti vienu iš šio tyrimo trūkumų. Vis dėlto indukciniu būdu sukurtas giluminio interviu klausimynas leido gauti detalius interviu, kurie

pagilino ir išplėtojo stebėjimo dalyvaujant metu užčiuoptus tiriamo reiškinių probleminius aspektus (žr. 4 pav.).



4 pav. Daugialypės prieigos pritaikymas

Nors tradiciniai kokybiniai etnografijos metodai suteikia galimybę atskleisti problemas ir procesus – kultūros „ką“ ir „kaip“, vis dėlto jų nepakanka, kad būtų nusakytas kultūros reiškinių paplitimas – „kiek“. Tad kokybiniai duomenų rinkimo metodai, naudojami kartu su kiekybiniais metodais, suteikia etnografui papildomų galimybių pažinti tiriamo reiškinių visumą (Bernard, 2006).

Šiame tyrime *anketinė apklausa* buvo atlikta siekiant pamatuoti kokybiniais metodais identifikuotų ir atskleistų tyrimui reikšmingų problemų mastą visoje organizacijoje (žr. 4 pav.). Vis dėlto jos vaidmuo nėra esminis. Anketiniai duomenis naudojami pagrįsti arba ginčyti kokybinius interviu ir stebėjimo būdu surinktus duomenis, kurie sudaro šio disertacinio tyrimo šerdį.

2.3.2. Stebėjimas dalyvaujant

Stebėti ir dalyvauti. Vienas iš pirmų klausimų, kurį tyrėjui reikėjo spręsti įžengus į tyrimo lauką, buvo: *stebėti ar dalyvauti?* Dilema, kam skirti prioritetą – stebėti ar dalyvauti, yra siejama su tyrėjo aktyvumo ir pasyvumo laipsniu tyrimo lauke. Šiuo požiūriu stebėjimo dalyvaujant pradžioje buvo vengiama pernelyg didelio iniciatyvumo, per daug ir per dažnų klausimų,

sąveikos su informantais. Taip norėta išvengti informantų atstūmimo reakcijos. Lauko tyrimui įsibėgėjus, kai buvo įgytas informantų pasitikėjimas, tyrėjas vis drąsiau kreipėsi į informantus, teiravosi jų paaiškinimų, iš arti lydėjo juos kasdienėse darbo praktikose (Murchison, 2010, p. 42).

Įžengus į lauką svarbu buvo apibrėžti, pirma – kas patenka į stebėjimo horizontą, ir, antra – kur, kada ir su kuo dalyvaujama (Murchison, 2010, p. 87). Galima išskirti keletą stebėjimo parametrų.

Stebėjimo vieta buvo pasirinktas vienas iš VTAIT teritorinių skyrių, o tiksliau ta skyriaus struktūrinė dalis, kurios veikla yra susijusi su galimų vaiko teisių pažeidimų nagrinėjimu. Stebėjimas vyko biure arba galimo vaiko teisių pažeidimo įvykio vietoje. Atsidūręs kliento privačioje aplinkoje, tyrėjas, tarpininkaujant VTAIT darbuotojams, prisistatydavo ir paklausdavo, ar klientas neprieštaruja, kad jis dalyvautų. Taip pat tyrėjas rinkosi pasyvų vaidmenį, kad savo veiksmais arba žodžiais, viena, nesukeltų papildomų iššūkių vaiko gerovės specialistams, o kita, nesukeltų žalos klientams (Atkinson, 2007, p. 219; Murchison, 2010, p. 79).

Specifine stebėjimo lokacija tapo programinės įrangos SPIS ir dokumentų valdymo sistemos INTEGRA darbalaukiai. Pirmosios stebėjimo dalyvaujant dienos atskleidė, kad VTAIT naudoja ne tik SPIS – duomenims rinkti, saugoti, analizuoti skirtą informacinę sistemą, kurią galima priskirti prie atvejo vadybos informacinių sistemų (angl. *case management systems*), bet ir INTEGRA – dokumentams valdyti skirtą duomenų bazę, kurią galima priskirti prie dokumentų valdymo informacinių sistemų (angl. *document management systems*). Techninę informacinės sistemos komponentę teko diversifikuoti į dvi posistemes: SPIS ir INTEGRA, dėl to, kad abidvi yra plačiai taikomos VTAIT specialistų kasdienėje darbo praktikoje.

Stebėjimas apėmė žmones ir nežmones: tris vaiko gerovės specialistų darbuotojų komandas ir informacinę sistemą. Darbuotojų komandas sudarė vaiko gerovės specialistai, kurių funkcijos yra tiesioginis darbas su klientais, nagrinėjant galimus vaiko teisių pažeidimus (vieną komandą sudarė 3–5 asmenys). Sprendimas stebėti net trijų darbuotojų komandų darbą rotacijos principu buvo priimtas dėl jų didelio užimtumo, ne visų darbuotojų palankiai vertinamo tyrėjo dalyvavimo jų kasdienėje veikloje ir pandemijos metu tiesioginį darbą su klientais dirbusio riboto personalo skaičiaus.

Stebėjimo metu tyrėjas kreipė dėmesį į tas vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos *sritis, kuriose buvo taikoma informacinė sistema*, pavyzdžiui: tiesioginis darbas su klientais, darbo užduočių paskirstymas, atsiskaitymas vadovams už atliktas darbo užduotis, ir į tas informacinės sistemos funkcijas, kurios buvo reikšmingos skirtingiems profesionalų darbo praktikos aspektams, pavyzdžiui: duomenų apie klientą fiksavimo, suvedimo,

saugojimo, pritaikymo, paieškos procedūros, popierinių duomenų rinkimo priemonių struktūra ir jų naudojimas.

Daug sudėtingiau sekėsi apibrėžti dalyvavimo parametrus. Aktyvus tyrėjo dalyvavimas vykdavo tada, kai a) vaiko gerovės specialistams sąveikaujant su informacine sistema, jis imdavosi iniciatyvos ir paprašydavo papildomų paaiškinimų, arba b) patys informantai pasikviesdavo tyrėją ir aiškindavo jam bei demonstruodavo, kaip veikia informacinė sistema, kokius veiksmus jos padedami informantai atlieka, ko padaryti nepavyksta. Tyrėjas turėjo progą ne tik klausytis informantų paaiškinimų, bet ir asmeniškai pamatyti ir išbandyti, kaip veikia informacinė sistema: kaip veikia duomenų apie klientą paieškos funkcija, kaip vyksta duomenų suvedimas, kokio tipo duomenys yra kaupiami ir kokia tvarka suvedami, taip mokymusi iš savo informantų įgydamas vietinio perspektyvą (Murchison, 2010, pp. 42, 86).

Apibendrinant galima teigti, kad tyrėjo vaidmuo būnant tyrimo lauke labiau sutapo su dalyvaujančio stebėtojo (angl. *participating observer*), kuris pirmiausia stebi visus informantų kasdienio gyvenimo aspektus ir dalyvauja tik kai kuriuose iš jų, pozicija, negu su stebinčio dalyvio (angl. *observing participant*), kuris pirmiausia kaip vietinis visiškai dalyvauja visose informantų vykdomose veiklose ir stebi tik kai kuriuos informantų kasdienio gyvenimo aspektus, vaidmeniu (Bernard, 2006).

Lauko užrašai. Fiksuojant lauko stebėjimo rezultatus buvo vengiama abstrakčių konstrukcijų ir siekiama aprašyti stebimą tikrovę kuo konkrečiau ir išsamiau. Detalus aprašymas (angl. *thick description*) yra viena iš esminių vykusios empirinių duomenų analizės ir plačiau kokybiškos etnografijos sąlygų (Atkinson, 2007, p. 159; Bernard, 2006; Dicks et al., 2005; Murchison, 2010, p. 71, 76, 124). Ypatingas dėmesys, viena vertus, buvo skiriamas pasikartojančioms situacijoms, veiksmams, pasisakymams fiksuoti siekiant juos kaskart vis detaliau atskleisti, o, kita vertus, buvo stengiamasi neišleisti iš akiračio ir užfiksuoti unikalius, neeilinius, naujus įvykius, atvejus, epizodus (Murchison, 2010, p. 72; Spradley, 1980).

Ne mažiau svarbus principas vedant lauko užrašus yra analitinės perskyros laikymasis tarp to, *kas veikia* ir (ar) *kalba* tyrimo lauke, *kas yra daroma* ir (ar) *sakoma*, kas yra tyrėjo fiksuojama ir kaip fiksuojami dalykai perteikiami (Spradley, 1980). Pasitaikė situacijų, kai buvo sudėtinga laikytis šios analitinės perskyros, nes tyrimo pradžioje informantų žodynas tyrėjui buvo svetimas (reikėjo greitai susiorientuoti ir suprasti skirtingais būdais komunikuojamas prasmes), informantai kalbėjo vienu metu (reikėjo įvertinti, kurie pasisakymai informatyviausi), tyrėjo dėmesys buvo pernelyg sutelktas į

tai, kas vyksta tyrimo lauke, o ne mažiau svarbu buvo fiksuoti veiksmą ir pasirinkti tinkamą to, kas vyksta, perteikimo būdą.

Lauko užrašai apėmė dviejų tipų aprašymus. Pirmajam priskirtini objektyvūs aprašymai, atspindintys realias lauko situacijas (stebėjimo dalyvaujant protokolai). Antrajam priklauso subjektyvūs tyrėjo pastebėjimai apie tyrimo lauke patiriamus išgyvenimus – jo idėjos, susijusios su tyrimo įgyvendinimo strategija, tyrimo tikslais ir pan. (tyrėjo dienoraštis) (Bernard, 2006; Spradley, 1980).

Yra daug skirtingų etnografinių užrašų vykdymo strategijų (Murchison, 2010, p. 70). Kai kurios iš jų numato užrašų vedimą stebėjimo metu, kitos – stebėjimo sesijai pasibaigus. Šiame tyrime nuspręsta taikyti tarpinį užrašų fiksavimo variantą. Būdamas tyrimo lauke tyrėjas vedė glaustus užrašus, pažymėdamas juose raktinius žodžius, pavienes frazes, svarbias citatas, o stebėjimui dalyvaujant pasibaigus pagal šiuos konspektus darė išplėstinius užrašus, apimančius nuoseklų stebėtos tikrovės aprašymą (Spradley, 1980). Išplėstinius užrašus buvo siekiama sukurti kuo greičiau vos stebėjimo sesijai pasibaigus (Murchison, 2010, p. 70).

Tam, kad nesukeltų papildomų neaiškumo situacijų, nuo pat stebėjimo dalyvaujant vykdymo pradžios tyrėjas nešiojosi popieriaus lapą ir rašiklį, deklaruodamas intenciją vesti užrašus (Murchison, 2010, p. 69, 71), o informantų klausiamas, paaiškindavo, kad užrašai skirti svarbioms mintims ir įžvalgoms apie tai, kas vyksta jam dalyvaujant informantų kasdienėje darbo praktikoje, užfiksuoti. Ilgainiui informantai pradėjo patys kreiptis į tyrėją, prašydami pažymėti užrašuose, kad informacinė sistema kažko nedaro, kad jie susiduria su tam tikromis problemomis – taip tarsi norėdami atkreipti tyrėjo dėmesį į jiems rūpimus dalykus ir tuo pat metu prisidėti prie tyrimo rezultatų.

2.3.3. Giluminis interviu

Giluminiai interviu plačiai taikomi etnografijoje ir dėl esminės nuostatos, pagal kurią informantas yra laikomas ekspertu, o tyrėjas užima besimokančio poziciją. Dėl šios priežasties atliekant giluminius interviu buvo vengiama uždarų klausimų ir griežtai struktūruoto pokalbio strategijos, o labiau skiriama dėmesio aktyviam, dėmesingam klausymui bei informanto atsakymus patikslinantiems klausimams formuluoti (Mack et al., 2005, p. 29–49).

Ši interviu ėmimo technika skirta gauti aiškesnę informanto perspektyvos suvokimą (Mack et al., 2005, p. 29). Manoma, kad interviu surinkti duomenys gali būti išsamesni, jei yra sugretinami su kitais duomenų rinkimo metodais surinkta informacija. Ne veltui šiame tyrime interviu buvo planuojami,

atliekami ir analizuojami lygia greta vykstant stebėjimui dalyvaujant (Murchison, 2010, p. 44).

Interviu klausimyno kūrimas. Siekiant sukurti klausimyną, kuris sudarytų informantams galimybę kuo laisviau dalytis žiniomis ir patirtimi apie sąveikas su informacine sistema jų kasdienėje darbo praktikoje, buvo atliktas bandomasis tyrimas.

Ižengus į tyrimo lauką buvo atlikti 6 bandomieji nestruktūruoti interviu su skirtingas pareigas vykdančiais VTAIT darbuotojais: teritorinių skyrių vadovais, administracijos darbuotojais, vyriausiasiais specialistais, turinčiais tiesioginio darbo su klientais patirties, aukščiausio rango vadovais ir SPIS valdytojais – Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atstovais. Nepaisant to, kad tyrimas yra skirtas praktikų naudojimosi informacine sistema perspektyvai atskleisti, iš pradžių buvo svarbu įgyti visuminį – skirtingas pareigas turinčių VTAIT darbuotojų perspektyvomis paremtą supratimą apie skirtingas vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos sritis, procesus, aspektus ir skirtingas informacinės sistemos pritaikymo galimybes.

Bandomieji interviu leido tyrėjui suprasti, kad pirminės jo duodamų klausimų formuluotės buvo abstrakčios ir atspindėjo teoriniais žinias, įgytas nagrinėjant mokslinę literatūrą. Tam, kad tyrėjo klausimai ir informantų atsakymai neliktų atskirti, t. y. priklausantys skirtingoms kultūrinių prasmų sistemoms (angl. *cultural meaning sestems*) ir kad kiekvienas tyrėjo klausimas būtų informanto atpažintas ir suprastas, klausimus reikėjo konkretinti: a) išreikšti juos informantams suprantama vietinių kalba; b) labiau susieti su pačių informantų įvardytomis kasdienės darbo praktikos sritimis (Murchison, 2010, p. 12; Spradley, 2016).

Taigi giluminio interviu instrumentas (žr. 1 priedą) apima du klausimų blokus. Kiekvieną klausimų grupę sudaro pagrindinis klausimas ir jį papildantys klausimai. Pirmasis klausimų blokas skirtas skirtingoms vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos sritims, kurios yra susijusios su duomenų apie klientą valdymo procesais, įgyvendinamais informacinės sistemos pagalba, atskleisti. Antruoju klausimų bloku siekta atskleisti specifines informacinės sistemos savybes ir funkcijas, darančias įtaką duomenų valdymo procesams ir skirtingiems darbo praktikos aspektams.

Kiekvieną klausimų bloką sudaro: a) įžanginis tyrėjo žodis, kuriuo siekiama išplėsti toliau pateikiamo pagrindinio klausimo formuluotę ir tokiu būdu paruošti ir nuteikti informantą atviram pokalbiui; b) pagrindinis atviras klausimas, kuriuo siekiama sudaryti sąlygas plačiam ir išsamiam informanto pasisakymui; c) papildomi tikslinamieji klausimai, kuriais siekiama paskatinti kuo tikslesnius ir detalesnius informantų atsakymus tais atvejais, kai jie savo

pasakojimais neatskleidžia tyrimui svarbios informacijos, nesupranta keliamų klausimų arba nežino, kaip į juos atsakyti.

Pagrindinių ir papildomų klausimų formuluotės buvo kuriamos derinant tris skirtingus, vienas kitą papildančius etnografinio interviu klausimų tipus: a) aprašomąjį (angl. *descriptive*), b) struktūruotą (angl. *structural*) ir c) kontrastuojantį (angl. *contrast*) (Spradley, 2016) (žr. 1 priedą).

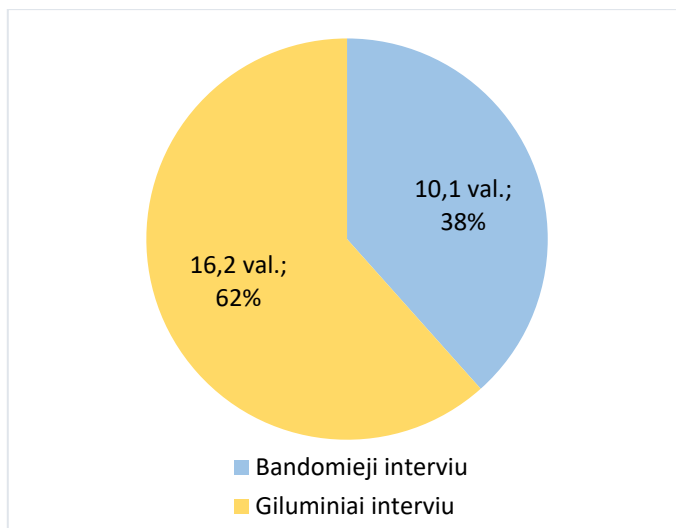
Aprašomieji klausimai buvo teikiami gauti kuo platesnius ir turiningesnius informantų atsakymus apie „kažką“. Struktūriniai klausimai pasitelkiami tam, kad informantai detalizuotų visus įmanomus elementus, kurie sudaro „kažką“. O kontrastuojantys klausimai padėjo atskleisti kasdienėse praktikose paslėptas neakivaizdžias prasmes. „Kažko“ arba „kažkieno“ prasmę lengviau atskleisti, kai a) klausiama, kaip vienoks arba kitoks dalykas veikia, negu kad, ką jis reiškia; arba b) teiraujantis, kuo tam tikri dalykai skiriasi arba yra panašūs (Spradley, 2016).

Informantų atranka. Atliekant etnografinius arba kitokio pobūdžio giluminius tyrimus (angl. *in-depth research*) yra svarbu rasti informantus, kurie būtų savo srities ekspertai, o ne tiesiog atsitiktiniai respondentai, todėl etnografai pagrįstai taiko netikimybinę atranką. Panašiai kaip ir stebėjimo dalyvaujant atveju, giluminių interviu dalyviai buvo atrinkti taikant netikimybinę tikslinę atranką, dažnai naudojamą intensyvių atvejų studijose, kuriose siekiama nustatyti arba aprašyti kokį nors kultūros reiškinių (Bernard, 2006, p. 187, 190).

Informantai turėjo atitikti šiuos kriterijus: a) savo kasdienėje darbo praktikoje taikyti informacinę sistemą; b) jų kasdienė darbo praktika turėjo apimti tiesioginį darbą su klientais; c) jų sukauptos darbo patirties turėjo pakakti tam, kad galėtų išsamiai atskleisti savo patirtį naudojant informacinę sistemą kasdienėms darbo užduotims įgyvendinti. Taigi giluminių interviu informantais tapo vaiko gerovės specialistai, turintys tiesioginio darbo su klientais patirties, o būtent tie VTAIT darbuotojai, kurie reaguoja ir nagrinėja pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus – vyriausieji specialistai gynėjai (12 interviu) ir vyriausieji specialistai budėtojai (3 interviu), turintys ne mažesnę negu vienų metų darbo stažą VTAIT.

Pasiekti informantus. Dalį informantų tyrėjas pasiekė su lauko saugotojo pagalba, su kitais susitarė asmeniškai prieš tai užmezgęs su jais ryšius stebėjimo dalyvaujant metu, dar kitus kaip potencialius ir informatyvius interviu dalyvius nurodė prieš tai tyrėjo pakalbinti informantai.

Interviu kiekis ir trukmė. Iš viso lauko tyrimo metu buvo atliktas 21 interviu, jų bendra trukmė 1578 min. (26,3 val.). Šeši iš jų bandomieji interviu, kurių trukmė 604 min. (10,1 val.), ir 15 giluminių interviu, jų trukmė 974 min. (16,2 val.). Interviu trukmė varijavo nuo 27 min. (0,5 val.) iki 132 min. (2,2 val.). Vidutiniškai vienas interviu truko 75 min. (1,25 val.) (žr. 5 pav.). Vienam giluminiam interviu dažniausiai skiriama nuo 1 iki 2 val. (Mack et al., 2005).



5 pav. **Interviu pasiskirstymas pagal trukmę**

Interviu vieta ir laikas. Tardamasis su informantais dėl interviu vietos ir laiko, tyrėjas leisdavo kiekvienam informantui nuspręsti, kur ir kada jam būtų patogiau susitikti pokalbiui, taip siekta rasti informantams komfortiškiausią, saugiausią vietą ir patogiausią laiką (Mack et al., 2005). Dažniausiai interviu vyko VTAIT teritorinio skyriaus patalpose. Informantai rezervuodavo kabinetą, kuriame niekieno netrukdomi galėjo susitikti su tyrėju. Išsamius paaiškinimus buvo lengviau gauti iš planuotų interviu, negu per spontaniškus natūralioje aplinkoje vykstančius pokalbius triukšmingoje aplinkoje, kitų kolegų akivaizdoje, laikui spaudžiant atlikti einamuosius darbus. Informantai noriai skyrė laiką formaliems interviu, nes vadovybės nutarimu interviu galėjo vykti darbo laiku. Tai dar vienas motyvas, paskatinęs informantus dalyvauti interviu. Kai kuriems informantams laikas pokalbiui su tyrėju tapdavo atokvėpio valanda, galimybe papasakoti apie iššūkius, su kuriais susiduriama naudojantis informacine sistema, proga būti išgirstam ir prisidėti prie galimų pokyčių, kuriuos gali paskatinti tyrimo rezultatai (Mack et al., 2005).

Interviu fiksavimas. Interviu rinko tyrėjas, jam talkino du tyrimą įgyvendinusios komandos nariai. Periodiškai tyrėjai kartu reflektavo interviu ėmimo patirtį aptardami tas klausimyno formuluotes, kurios informantams nebuvo aiškiai suprantamos, generavo papildomus patikslinančius klausimus, kurie galėtų padėti aiškiau atskleisti kiekvieno pagrindinio klausimo esminę mintį arba gauti atsakymą apie tuos aspektus, kurių iš karto savo atsakymais informantams nepavykdavo aprėpti, galiausiai aptardami techninius dalykus; eiti į tyrimo lauką su įkrautu diktofonu, nepamiršti laiku jį įjungti ir išjungti, nevėluoti į susitikimą su informantais ir pan. (Mack et al., 2005).

4 lentelė. Duomenų šaltinių kodai

Duomenų šaltinis		Kodas	Paiškinimas
Interviu	Bandomasis	[18] PIG [1-99]	[interviu numeris] Interviu su (vyr. specialistu) gynėju [eilutės numeris]
		[16-17; 19-21] PIA [1-99]	[interviu numeris] Interviu su administracijos darbuotoju arba VTAIT teritorinio skyriaus vadovu arba kitu vadovu, arba SADM atstovu [eilutės numeris]
	Giluminis	[1-3; 5-6; 9-15] IG [1-99]	[interviu numeris] Interviu su (vyr. specialistu) gynėju [eilutės numeris]
		[4; 7-8] IB [1-99]	[interviu numeris] Interviu su (vyr. specialistu) budėtoju [eilutės numeris]
Lauko užrašai		[2020 09 14 – 2020 10 09] S [1-99]	[data] Stebėjimo dalyvaujant protokolai [eilutės numeris]
		[2020 06 15 – 2020 10 09] TD [1-99]	[data] Tyrėjo dienoraštis [eilutės numeris]
Anketinė apklausa		[1-25] AK	[klausimo numeris] Anketos klausimas

Visi giluminiai interviu buvo fiksuojami į diktofoną, išskyrus vieną bandomojo interviu atvejį, kai informantai išreiškė norą, kad pokalbio eiga nebūtų fiksuojama jokia garso priemone, užtikrindami mainais maksimalų atvirumą. Garso įrašų, kaip ir visų kitų empirinių tyrimo duomenų (lauko užrašai, atsakymai į anketinę apklausa, interviu transkripcijos, tyrimo instrumentai ir kt.) bei tyrimo dokumentacijos (tyrimo sutartis, sutikimas atlikti tyrimą ir kt.), unikalūs failai buvo saugomi „Microsoft Teams“

platformoje su prieiga, skirta išskirtinai tyrėjų komandai. Transkribavimą atlikęs asmuo turėjo ribotą prieigą prie interviu garso įrašų, prieš tai pasirašęs konfidencialumo įsipareigojimą. Siekiant užtikrinti tyrimo dalyvių anonimiškumą visiems duomenų šaltiniams buvo suteiktas identifikavimo kodas (žr. 4 lentelę). Kokybiniai duomenys analizuoti pasitelkiant Maxqda programinę įrangą.

2.3.4. Anketinė apklausa

Atliekant anketinę apklausą buvo pasirinkta savarankiškai administruojamos internetinės apklausos technika, pirmiausia dėl to, kad kiti du žinomi anketinės apklausos administravimo būdai, numatantys tiesioginį tyrėjo dalyvavimą apklausos metu: tiesioginė apklausa (angl. *face-to-face*) ir telefoninė apklausa yra a) imlios laiko ir b) ekonominių išteklių, c) sumažina galimybę pasiekti daug respondentų vienu metu ir užtikrinti duomenų reprezentatyvumą, d) didina respondentų reaktyvumą (atsakymų šališkumą), o tai turi reikšmės duomenų patikimumui (angl. *validity*). Internetinė apklausa kaip tik suteikia galimybę valdyti respondento įspūdžius: suteikti jam didesnę saugumo jausmą ir sąlygas drąsiau, atviriau reikšti nuomonę ypač jautriais klausimais. Be to, jos pranašumas yra galimybė formuluoti sudėtingesnius klausimus, kurie vykstant tiesioginiam ar nuotoliniam pokalbiui reikalautų iš respondento pernelyg daug dėmesio ir pastangų juos perprasti (Bernard, 2006).

Respondentų atranka. Neretai internetinės apklausos atliekamos tyrimuose, kurie nesiekia reprezentatyvumo (Bernard, 2006), kitaip tariant, jie nesiekia sukurti išvadų, kurias būtų galima pritaikyti platesnei populiacijai, o ne tik apklausoje dalyvavusiems respondentams. Šiame tyrime taip pat buvo taikyta visuminė atranka – imtis sutapo su santykinai nedidele populiacija, o būtent skirtingas pareigas einančiais VTAĮT darbuotojais, kurie savo kasdienėje darbo praktikoje naudojami informacine sistema (SPIS ir (ar) INTEGRA) (700 asmenys) (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014). Atrankinė visuma apėmė ne tik vaiko gerovės specialistus, kurių tiesioginio darbo su klientais patirtis yra ryškiausia ir intensyviausia (kaip stebėjimo dalyvaujant ir giluminių interviu atveju), bet ir kitas pozicijas užimančius VTAĮT darbuotojus: vadovybę, administraciją, skyrių vadovus, specialistus, kurių pareigos nėra susijusios su tiesioginiu darbu su klientais. Atrankinės visumos atsakymai leido nustatyti mastą tų kokybiškai užfiksuotų iššūkių, susijusių su informacinės sistemos funkcionalumu, kuriuos vaiko gerovės specialistai praktikai identifiko kaip probleminius skirtingoms kasdienės darbo praktikos sritims.

Anketos klausimyno kūrimas. Nors neretai apklausų klausimai yra formuluojami remiantis juos ruošiančių socialinių mokslininkų kalba negu tyrimo dalyvių – vietinių kalba (Spradley, 2016), šios internetinės apklausos instrumentas buvo vystomas paskutinėse lauko tyrimo stadijose, kai lauko tyrėjas buvo sąlygiškai perpratęs lauko kalbą ir eminę perspektyvą.

Atlikta internetinė apklausa, nors ir numato nuasmenintą jos administravimo būdą, o tai neįvykdo esminio etnografinio „buvimo ten“ (angl. *being there*) principo, vis dėlto indukciškai konstruojamo klausimyno strategija leido sumažinti tyrėjo kaip tyrimo laukui svetimo statusą (Bernard, 2006). Kitaip tariant, uždarų klausimų formulotės ir atsakymų variantai buvo suformuluoti remiantis lauko kalba, užkoduota informantų žodinėse pateiktyse ir veikime, kuriuos tyrėjas fiksavo giluminiais interviu ir stebėjimu dalyvaujant.

Iš viso anketą sudaro 25 klausimai, trys iš kurių (žr. 2 priedą: 7.1, 7.2, 22 klausimai) yra atviri (angl. *open-ended questions*), keli pusiau uždari (angl. *semi-closed-ended questions*) (žr. 2 priedo 1, 6, 16, 17, 23, 24 klausimus), likę – uždari (angl. *close-ended questions*). Įprastai atviri klausimai formuluojami siekiant surinkti duomenis itin jautriomis temomis arba norint išvengti monotoniškos klausimyno struktūros (Bernard, 2006). Šiuo atveju atviri klausimai atlieka abi funkcijas. Pirmi du atviri klausimai vaizduoja respondentų darbo laiko valdymo dinamiką, susijusią su atskaitomybės, kontrolės mechanizmais – temomis, kurios ne visiems respondentams gali būti patogios. Respondentų pasiūlymai, kaip būtų galima keisti popierines duomenų rinkimo priemones ir jų taikymo tvarką, išreikšti trečiame atviraime klausime, atspindi nebūtinai populiarių ir toli gražu ne visų organizacijos narių palaikomų pokyčių perspektyvą.

Visus anketoje figūruojančius pusiau uždarus ir uždarus klausimus galima suskirstyti į tris grupes (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014): a) klausimai, kai galimas vienas iš kelių (žr. 2 priedo 1, 2, 3, 5, 23 klausimus), vienas iš dviejų (žr. 2 priedo 4 klausimą), daugiau negu vienas iš kelių atsakymo variantų (žr. 2 priedo 6, 13, 16, 17, 24 klausimus); b) vertinimo skalės: verbalinių dažnių skalės, parodančios vertinimus, „kaip dažnai“ veiksmas buvo atliktas) (žr. 2 priedo 9, 10, 12, 21 klausimus) ir skaitmeninės skalės, kuriose žodžiais paaiškinamos tik ribinės reikšmės (mažiausia ir didžiausia), o respondentas savo atsakymą žymi apibraudamas tarp šių ribų esančias skaitmenines reikšmes (žr. 2 priedo 11, 14, 15, 18, 19, 25 klausimus); ir galiausia c) rangavimas – kai respondentų prašoma išdėlioti pateiktus teiginius eilės tvarka pagal svarbumą, kiekvienam suteikiant tam tikrą rangą (žr. 2 priedo 8, 20 klausimus).

Buvo siekiama sukurti tokius klausimus, į kuriuos respondentai būtų pajėgūs atsakyti, kita vertus, vengti pernelyg akivaizdžių, respondentų ekspertizę nuvertinančių klausimų. Į anketos klausimyną buvo integruoti skirtingo formato klausimai tam, kad būtų išvengta monotoniškumo ir sukelti respondento susidomėjimą (Bernard, 2006). Papildomos instrukcijos arba komentarai, paaiškinantys atsakymo pateikimo procedūrą, turėjo padėti respondentui išvengti susierzinimo ar nusivylimo situacijų, kai galėjo būti ne visai aišku, kaip pateikti atsakymą (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014).

Neišvengta ir klaidų. Pavyzdžiui, 13 klausimo formuluoje yra pateikiama net 19 atsakymo variantų. Nors tyrėjo užmojus buvo pateikti kuo daugiau alternatyvių atsakymo variantų ir tokiu būdu sudaryti sąlygas respondentui formuluoti jo patirtį, o ne tyrėjo perspektyvą atspindintį atsakymą, vis dėlto pernelyg didelis alternatyvų kiekis galėjo klaidinti, atgrasinti respondentą arba paskatinti žymėti bet kurį atsakymą.

Kitą vertus, tada, kai tyrėjui buvo sunku numatyti visas įmanomas alternatyvas, atsakymo variantų sąrašo pabaigoje buvo pateikiamas pasirinkimas: „kitas variantas“ (žr. 2 priedo 1, 2, 6, 7.1, 7.2, 13, 16, 17, 23, 24, 25 atsakymus) (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014) arba galimybė pažymėti, kad vienas iš atsakymo variantų respondentui yra „neaktualus“ (rangavimo atveju) (žr. 2 priedą: 8, 20 atsakymus) (Bernard, 2006).

Didžiausias iššūkis vis dėlto buvo išvengti tendencingų arba netikras prielaidas atspindinčių klausimų (Bernard, 2006). Pavyzdžiui, skaitmeninės skalės tipo penkioliktas anketos klausimas (žr. 2 priedo 15 klausimą) gali sudaryti klaidingą įspūdį, kad informacinėje sistemoje saugoma informacija yra tik „pozityvus“ arba „negatyvus“ pobūdžio, o kitokia informacija, pavyzdžiui: „neutrali“ kliento požiūriu, arba „naudinga“, „formali“, „suasmeninta“ ir pan., joje nėra saugoma.

Internetinės apklausos eiga. Anketos klausimynas buvo išbandytas kelių pagrindinių lauko tyrimo informantų, užpildžiusių bandomąją anketos versiją ir suteikusių grįžtamąjį ryšį apie testuojamą klausimyną. Apklausą įgyvendinti padėjo lauko saugotojai, paplatinę tyrėjo paruoštą informacinį pranešimą ir anketos elektroninę nuorodą vidiniais komunikacijos kanalais.

Anketa buvo išsiųsta 700 adresatų. Internetinė svetainė, kurios pagalba buvo sukurta anketa ir valdomi apklausos procesai, leido matyti sąlygiškai mažą respondentų aktyvumą pirmąją apklausos savaitę. Respondentų pasyvumą galima sieti su a) šventiniam laikotarpiui būdingu padidėjusiu respondentų darbinio užimtumu (apklausa vykdyta lapkričio–gruodžio mėnesį prieš Kalėdų šventes), taip pat b) su lygia greta VTAJT vykdomomis kitų mokslininkų tyrimo praktikomis, iš jų ir dar viena anketine apklausa. Todėl

kvietimas dalyvauti apklausoje buvo pakartotas. Po keturių savaičių surinkti 242 respondentų atsakymai ir tai sudarė 34,6 proc. imties. Vidutinė vienos anketos pildymo trukmė – 20 minučių.

2.3.5. Etnografinė duomenų analizė

Kiekvieną analizę galima apibrėžti kaip ko nors nagrinėjimą siekiant išskirti nagrinėjamo reiškinių dalis, ryšį tarp sudedamųjų dalių ir pastarųjų ryšį su visuma. Remiantis šiuo apibrėžimu skiriami keturi etnografinės duomenų analizės tipai, kurie gali būti pritaikomi visi kartu arba selektyviai, vienu metu arba paėiliui, vienodai angažuojant visus arba akcentuojant kai kuriuos: sričių analizė (angl. *domain analysis*), taksonominė analizė (angl. *taxonomy analysis*), komponentinė analizė (angl. *componential analysis*) ir teminė analizė (angl. *theme analysis*) (Spradley, 2016).

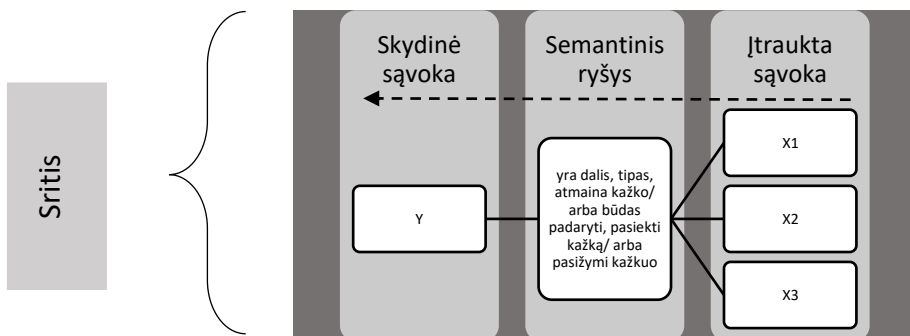
Visų išvardytų etnografinės analizės kryptių siekinys yra atskleisti žmonių patirtį apibrėžiančią specifinę kultūrinių prasmų sistemą (angl. *system of cultural meanings*): a) išskiriant joje esminius kultūrinio žinojimo vienetų – sritis, kuriose informantai organizuoja tai, ką jie žino, b) atskleidžiant vidinę kiekvienos srities struktūrą ir ją sudarančių elementų ryšius, c) atskleidžiant kontrastuojančias kiekvienos srities elementų savybes; d) atkuriant visuminę kultūrinių prasmų sistemos paveikslą (Spradley, 2016).

Apitariama analitinė prieiga remiasi reliacinės prasmės teorijos (angl. *relational theory of meaning*) prielaida, kad žmonės organizuoja savo elgesį ir interpretuoja savo patirtį remdamiesi kultūrinių prasmų sistemomis. Prasmės samprata yra neatsiejama nuo simbolio kategorijos, kaip neregima pastarojo komponentė. Todėl kalba kaip simbolių sistema yra viena iš esminių prasmų generavimo terpių. Dėl šios priežasties verbalinių išraiškų analizė tampa ypač svarbi etnografijoje, keliančioje tikslą atsekti kultūrines prasmes, kurių pagrindu žmonės organizuoja savo kasdienį gyvenimą. (Spradley, 2016)

Šioje vietoje galima kelti klausimą, ar etnografinė duomenų analizė dera su VVT prielaidomis. Realizmas ir natūralizmas, kuriais pasižymi VTT, oponuoja galimybei taikyti simbolinį interakcionizmą aiškinant socialinį pasaulį. Kitaip tariant, VTT perspektyvoje socialinę tikrovę steigia ne tiek neregimos, neapčiuopiamos prasmės, kylančios iš žmonių sąveikų, o paskui ir jas formuojančios prasmės, kiek realūs veikėjai: žmonės ir nežmonės perteikimo būdu sueinantys ir nuolatos perkuriantys socialinius darinius. Vis dėlto simbolinių kultūros prasmų sistemos analizė gali atskleisti žmonių ir nežmonių sąveikas ne dėl to, kad kultūrinės prasmės turėtų didesnę veikimo galią negu patys žmonės ar nežmonės, bet dėl to, kad verbaliniuose simboliuose galima atsekti žmonių ir nežmonių veikimo pėdsakus.

Sričių analizė. Sritis – pagrindinis etnografinės duomenų analizės vienetas. Jai priklauso bet kokia simbolinė kategorija (Y), apimanti kitas kategorijas (X1, X2) (žr. 6 pav.). Vienai sričiai priklausančioms narėms yra būdingas bent vienas prasmės požymis (X yra bendras prasmės požymis, siejantis X1, X2, X3). Kitaip tariant, vienos srities simbolinės kategorijos grupuojamos remiantis panašumo principu bent pagal vieną prasmės aspektą (Spradley, 2016).

Vienas iš struktūrinių sritį sudarančių elementų yra skydinė sąvoka (angl. *cover term*). Ji apibrėžia tam tikrą informantų kultūrinio žinojimo lauką. Kitas struktūrinis elementas – įtrauktos sąvokos (angl. *included terms*). Jos priklauso, steigia skydinę sąvoką. Trečias struktūrinis srities elementas – semantinis ryšys (angl. *semantic relationship*). Jis sujungia skydinę sąvoką su kiekviena įtraukta sąvoka, apibrėždamas jų ryšį (Spradley, 2016). Pavyzdžiui: „SPIS (Y) turi (semantinis ryšys) valdytoją (X1) ir naudotojus (X2)“ (19 PIA 256; 2 IG 288).



6 pav. **Srities struktūriniai elementai**

Kultūrinių prasmių sistemai rekonstruoti turi reikšmės ne tiek pavieniai kalbiniai simboliai, kiek jų tarpusavio konfigūracijos (Spradley, 2016). Todėl atlikdamas sričių analizę tyrėjas telkė dėmesį ne tiek į vietinių sąvokų (angl. *folk terms*): skydinių ar įtrauktų nustatymą, o į jas jungiančių semantinių ryšių identifikavimą.

Atliekant šią analitinę procedūrą buvo remtasi šiais universaliais semantiniais ryšiais: a) priklausymo (angl. *strict inclusion*) – kai X yra Y tipas; b) erdvės (angl. *spatial*) – kai X yra Y dalis arba vieta; c) priežasties ir pasekmės (angl. *cause-effect*) – kai X yra Y priežastis arba rezultatas; d) pagrįstumo (angl. *rationale*) – kai X yra motyvas, pagrindas padaryti Y; e) veiksmo vietos (angl. *location for action*) – kai X yra vieta atlikti Y; f) funkcijos (angl. *function*) – kai X yra tai, kam naudojamas Y; g) tikslo ir priemonės (angl. *means-end*) – kai X yra būdas daryti Y; h) eiliškumo (angl.

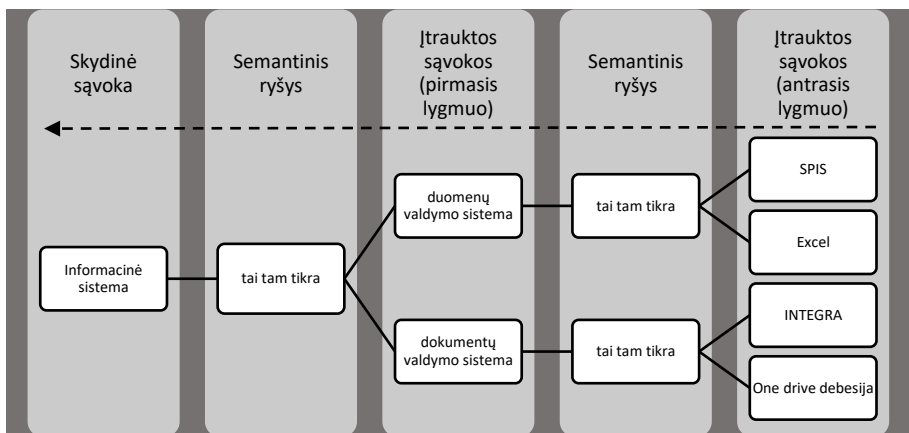
sequence) – kai X yra Y etapas; i) atributiniu (angl. *attribution*) – kai X yra tai, ką daro Y arba Y požymis (Spradley, 2016).

Nustatant semantinius ryšius buvo svarbu pakeisti skaitymo strategiją ir, užuot telkus dėmesį į teksto turinį ir ieškojus prasmės to, kas parašyta, dėmesys buvo kreipiamas į teksto struktūrą, o klausimas, ką reiškia tekstas, keičiamas klausimu, kaip jis sudarytas, kokiais semantiniais ryšiais susieti tarpusavyje pavieniai verbaliniai simboliai. Siekiant nustatyti visas įmanomas kultūrinių prasmų sritis, ši analitinė procedūra buvo taikoma nuolatos – viso duomenų rinkimo proceso metu (Spradley, 2016).

Taksonominė analizė. Nepaisant paviršiaus analizės (angl. *surface analysis*) privalumo pateikti visuminį supratimą apie kultūrinį reiškinį, dažnai neapsiribojama vien ja. Sričių analizė, kaip pirminis bandymas aprėpti tiriamą tikrovę, yra pratęsiama gilumine (angl. *in-depth*) – taksonomine analize, kurios tikslas atskleisti visas įmanomas simbolines prasmes, priskiriamas tam tikrai sričiai. Šių dviejų analizės krypčių pusiausvyrą padeda užtikrinti dviejų: aprašomojo (angl. *descriptive*) ir struktūruoto (angl. *structural*) tipų klausimai, kurie turi figūruoti klausimyne ir kuriais tyrėjas privalo operuoti tyrimo lauke (Spradley, 2016).

Sričių giluminei – taksonominei analizei atranka buvo vykdoma remiantis šiais kriterijais: a) informantų rekomendacijomis – informantai savo pasisakymuose akcentavo, jų nuožiūra, svarbiausias prasmų sritis; b) teoriniu interesu – kai kurios prasmų sritys pasirodė itin artimos arba tiesiogiai susijusios su teorinėms koncepcijoms, kuriomis paremtas tyrimas; c) strategine etnografija – dalis sričių išreiškė lauko saugotojų arba informantų praktinius interesus; d) organizuojančios sritys – buvo atrinktos tos sritys, kurios tarsi susieja kitas sritis į vieną visumą (Spradley, 2016);

Taksonomija – vieną sritį steigiančių vietinių sąvokų (angl. *folk terms*) klasifikacija, kuri parodo visus vidinius sritį sudarančių vietinių sąvokų ryšius. Atliekant sričių klasifikavimą, buvo siekiama atskleisti kiekvienos atrinktos srities vidinę struktūrą, kuri gali rikiuoti įtrauktas vietines sąvokas (angl. *included folk terms*) net kelių lygmenų sistemoje. Visos vietinės sąvokos vienos srities aprėptyje buvo struktūruojamos remiantis tuo pačiu semantiniu ryšiu (žr. 7 pav.). Klasifikavimo procedūra buvo vykdoma ne tik vienos srities įtrauktų sąvokų detalizavimo kryptimi, bet ir skydinių sąvokų sujungimo į platesnes sritis kryptimi (Spradley, 2016).



7 pav. Tam tikrų informacinių sistemų taksonomija

Komponentinė analizė. Kitaip negu panašumo principu paremta taksonominė analizė, komponentinė analizė yra grįsta skirtumų ir kontrastų atskleidimu. Čia siekiama parodyti vienai sričiai priklausančių įtrauktų arba skydinių sąvokų ir kitoms sritims priklausančių kategorijų semantinių ryšių įvairovę (Spradley, 2016).

Kiekvienos vietinės sąvokos skirtingi prasmės aspektai (atributai) yra nustatomi remiantis skirtingais semantiniais ryšiais. Vienas iš būdų vizualizuoti pasirinktos simbolinės sąvokos skirtingus prasmės aspektus yra lentelė (žr. 5 lentelę). Joje išskiriamos a) kontrastuojančios kategorijos – tai vienai sričiai priklausančios, vienu semantiniu ryšiu susietos kelios skirtingos vietinės sąvokos ir b) kontrastų dimensijos – pavieniai atributai, susiję su kiekviena kontrastuojančia kategorija skirtingais semantiniais ryšiais (Spradley, 2016).

5 lentelė. Tam tikrų informacinių sistemų paradigma

Kontrastuojančios kategorijos		Kontrastų dimensijos		
		Keliamų iššūkių dažnumas	Paskirtis	Tarpinių rezultatų fiksavimo funkcija
Tam tikra informacinė sistema	SPIS	Kelia iššūkių retai	Skirta duomenims valdyti	Neturi
	INTEGRA	Kelia iššūkių dažnai	Skirta dokumentams valdyti	Turi

Teminė analizė. Analizuojant duomenis etnografiškai svarbu ne tik detalizuoti nustatytą kultūrinio žinojimo sričių (sričių analizė) vidinę struktūrą, homogeninių (taksonominė analizė) ir heterogeninių (komponentinė analizė) semantinių ryšių atsekimo būdu, bet ir identifikuoti bendrus kultūrinių prasmų sistemos bruožus, o tiksliau atsekti konceptualias temas, kurias informantai naudoja kultūrinio žinojimo sritims apjungti (teminė analizė). Tema, kaip tam tikra deklaruota arba nutylėta (žodiniais) simboliais išreikšta idėja, apibendrina bent kelių sričių kultūrinį žinojimą ir gali būti pritaikyta skirtingoms situacijoms paaiškinti (Spradley, 2016).

Beieškant šio tyrimo dalyvių eksplicitiškai ar implicitiškai išreikštų kultūrinių temų buvo laikomasi dviejų principų: a) pasikartojimo – temas grindžia pasikartojančios idėjos; ir b) sujungimo – temas sudaro idėjos, sujungiančios skirtingas kultūrinio žinojimo sritis (Spradley, 2016).

Pagrindinės temos atsispindi empirinės disertacijos dalies skyrių ir poskyrių antraštėse: a) informacinės sistemos privalumai ir trūkumai; b) informacinė sistema kaip vadovų kontrolės įrankis; c) informacinės sistemos poveikis vaiko gerovės specialistų požiūriui į klientą ir jų priimamiems sprendimams; d) galimybės keisti informacinę sistemą.

2.3.6. Aprašomoji statistinė duomenų analizė

Kokybinė etnografinė duomenų analizė, o ypač nustatytos kultūrinės temos, tapo apklausos konceptualizavimo – padėjo išskirti pagrindines pačių informantų įvardytas tiriamo reiškinių dimensijas ir operacionalizacijos pagrindu – leido apibrėžti indikatorius ir nustatyti kintamuosius bei jų matavimo sistemą. Kitaip tariant, žinių apie galimus indikatorius, klausimų formuluotes ir atsakymo variantus buvo semtasi iš išanalizuotų lauko tyrimo duomenų (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014).

Į anketos klausimyną įtraukti kokybiniai kintamieji leido atlikti nominalaus ir rangų lygmens matavimus. Tai reiškia, kad a) respondentų grupės galėjo būti suklasifikuotos pagal jų pasirinktas kintamųjų reikšmes (nominalaus lygmens matavimo skalė), b) respondentų grupės galėjo būti sudėliotos pagal kintamojo reikšmės didėjimą ar mažėjimą, tuo pat metu parodant, kokia eilės tvarka susijusios kintamojo reikšmės (rangų lygmens matavimo skalės, kurios taikomos ir žodinių bei skaitmeninių skalių reikšmėms matuoti; žr. 2 priedą) (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014).

Apklausos duomenis buvo apdoroti SPSS. Aprašius kintamuosius ir nustačius jų reikšmes, į programinę įrangą buvo importuoti ir suredaguoti apklausos duomenys. Kintamųjų dažniai arba procentiniai dažniai pateikiami linijinėmis

vertikaliomis diagramomis. Apskaičiuojamos tradicinės reikšmių padėties charakteristikos: vidurkis, mediana, tarpkvartilinis intervalas.

2.4. Etnografinio žinojimo patikimumas ir universalumas

Šiame skyriuje atsakoma į klausimą, ką reiškia žinojimo patikimumas remiantis etnografinė perspektyva ir kokiais metodologiniais principais jis grindžiamas. Taip pat aptariama, koku požiūriu etnografinis žinojimas gali būti generalizuojamas – pritaikytas kitiems panašiems reiškiniams aiškinti.

2.4.1. Natūralistinė patikimumo samprata

Atskleisti kultūros reiškinį natūraliomis sąlygomis. Remiantis pozityvistine perspektyva mokslinių žinių patikimumą (angl. *validity*) užtikrina fizinė (eksperimentų atveju) arba statistinė (anketinių apklausų atveju) kintamųjų kontrolė ir tikslūs matavimai. Tačiau natūralistinė perspektyva, kuria daugiausia remiamas šis etnografinis (kokybinis) tyrimas, mokslinio žinojimo patikimumą grindžia kitais kriterijais.

Pirmiausia etnografiškai kuriamo žinojimo patikimumą užtikrina tyrėjo pagarba ir dėmesys natūraliam tiriamo reiškinio būviui, o ne specifinių metodologinių principų griežtas pritaikymas (Atkinson, 2007, p. 6–7). Šiam patikimumo reikalavimui įgyvendinti neigiamą poveikį galėjo turėti galima lauko saugotojų įtaka informantų informuotam sutikimui. Tai galėjo sumažinti pastarųjų pasakojimų natūralumą, spontaniškumą, laisvumą, nepaisant tyrėjo pastangų normalizuoti ir iš dalies „natūralizuoti“ informantų atranką.

Tyrėjo gebėjimą atpažinti ir interpretuoti informantų kultūrinės prasmės natūraliomis sąlygomis, viena vertus, riboja lauko kalbos neišmanymas, bent jau pirmose lauko tyrimo stadijose. Nors, kita vertus, yra laikoma, kad produktyviausias ryšys (mokslinio žinojimo kūrimo požiūriu) susiklosto būtent tarp visiškai inkultūruoto informanto ir visiškai neinkultūruoto tyrėjo, nes tyrėjo patirčiai svetimo tyrimo lauko pasirinkimas suteikia daugiau galimybių atpažinti reiškinius, kurie vietiniams yra savaime suprantami ir dėl to nerelevantiniai (Atkinson, 2007, p. 9; Spradley, 2016).

Sąlygiškai trumpa lauko tyrimo trukmė sumažina tyrėjo galimybes išsamiai perimti vietinių perspektyvą ir kuo detaliau atkurti informantų kultūrinių prasmų sistemą. Tačiau visiškas kultūrinių reiškinų supratimas dėl jų kompleksiskumo gali būti laikomas tik idealiu siekiniu (Spradley, 2016).

Reflektuoti subjektyvią patirtį. Kitaip negu pagal pozityvistinę prieigą, kur socialiniai reiškiniai yra traktuojami kaip objektai, esantys atskirai nuo tyrėjo,

o tyrėjo žinojimas laikomas patikimesnis negu informantų turimos žinios, natūralistinė prieiga numato tiesiogines tyrėjo sąveikas su tyrimo dalyviais jų kasdienio gyvenimo aplinkoje, už ką sulaukia kritikos dėl reaktyvumo rizikos, kuri kenkia tyrimo rezultatų patikimumui. Ir jeigu pirmu atveju galima tyrėjo poveikį tiriamam reiškiniui siekiama sumažinti standartizuojant tyrimo procedūras, tai antruoju tyrėjas siekia asimiliuotis su tirama grupe (Atkinson, 2007, p. 10, 15, 16). Kitaip tariant, „Buvimas [tyrimo lauke] kuria pasitikėjimą. Pasitikėjimas mažina reaktyvumą. Mažesnis reaktyvumas reiškia didesnę duomenų patikimumą“ (Bernard, 2006).

Siekiant užtikrinti kuriamo žinojimo patikimumą atliekant šį tyrimą tyrėjas reflektavo ir analizavo tiek savo informantų reakcijas į tyrimo praktikas ir į save patį, tiek savo paties daromą poveikį duomenų rinkimo, analizės procesams (Bernard, 2006). Tokio pobūdžio metodologinės išvalgos ir refleksijos buvo fiksuojamos lauko užrašuose. Laikytis nešališkumo tyrėjui taip pat padėjo teorinės ir metodologinės diskusijos su tyrimo bendradarbiais ir kitais mokslininkais.

Taikyti trianguliaciją. Tyrimo rezultatų patikimumą užtikrinanti duomenų ir jų šaltinių trianguliacija remiasi papildomumo principu. Kitaip tariant, patikimi yra a) tie duomenys, kuriuos patvirtina kiti informantai, b) duomenys, kurie patvirtina skirtingose tyrimo fazėse arba c) nepriklausomai nuo skirtingų duomenų rinkimo metodų (Atkinson, 2007, p. 183–185).

Siekiant duomenų šaltinių trianguliacijos šiame tyrime buvo gretinami duomenis, surinkti a) bandomojo ir pagrindinio tyrimo fazėse, taip pat b) duomenis, surinkti iš skirtingų informantų: praktikų ir vadovaujančias arba administracines pozicijas užimančių darbuotojų. Duomenų rinkimo metodų trianguliacija buvo užtikrinta pritaikant skirtingus duomenų rinkimo būdus.

2.4.2. Etnografinių išvadų apibendrinimo galimybės

Etnografiniuose tyrimuose dažniausiai nagrinėjami keli arba pavieniai atvejai, todėl sudėtinga kalbėti apie vieno atvejo studijos pagrindu sukurtų žinių generalizavimą (angl. *generalizability*) – taikymą kitiems panašiams reiškiniams aiškinti. Pirmiausia, etnografiniais tyrimais siekiama atskleisti ypatingų reiškinių, situacijų, objektų požymius, o ne požymių pasiskirstymą tam tikroje populiacijoje. Vis dėlto pasitaiko, kai etnografinio tyrimo objektu tampa sąlygiškai didelis atvejų skaičius. Tokie tyrimai leidžia kurti potencialiai reprezentatyvias žinias. Netgi tada, kai etnografinėje studijoje nagrinėjamas vienas atvejis, yra kuriamos žinios, kurios ateityje galės būti sugretintos ir integruotos į žinių apie kitus panašaus tipo atvejus kraitį. Tuo

etnografija yra pajėgi dėti pamatus universaliam žinojimui specifinėje srityje (Atkinson, 2007, p. 32–33).

Žinių generalizavimo samprata kokybinių tyrimų metodologijoje iš esmės skiriasi nuo kiekybiniuose tyrimuose siekiamo žinių universalumo. Čia empirinės išvados yra generalizuojamos ne visos populiacijos, o teorinių prielaidų požiūriu. Kitaip tariant, kokybiniuose tyrimuose siekiama analitinio, o ne statistinio generalizavimo, o tai reiškia, kad tyrimo rezultatai yra pritaikomi ne visai populiacijai, o tam tikrai teorijai, tam, kad ji būtų patikrinta (Silverman, 2013).

Sukurti naujas analitines generalizacijas ir tokiu būdu išplėsti teorinę koncepciją arba atskleisti jau sukurtų analitinių koncepcijų neatitiktį stebimai tikrovei gali padėti tokie empiriniai duomenys, kurie pasižymi kategorijų ir kategorinių ryšių įvairove. Tai savo ruožtu pasiekama organizuojant atvejų atvejo viduje atranką tokiu būdu, jog laikomasi dviejų principų: a) minimalizuojami skirtumai tarp atvejų (informantų) tam, kad išryškėtų pagrindinės kategorijų savybės, o paskui b) maksimalizuojami skirtumai tarp atvejų (informantų) tam, kad būtų padidintas pagrindinių kategorijų požymių tankumas ir taip pasiektas teorinis prisotinimas (Atkinson, 2007, p. 33).

Igyvendinant šį atrankos principą pirma buvo siekiama kalbinti informantus, atrinktus pagal tris pagrindinius kriterijus: a) informantas naudoja informacinę sistemą; b) turi tiesioginio darbo su klientais patirties; c) turi pakankamos darbo patirties, o ilgaiui diversifikuoti informantus a) pagal turimą darbo stažą – buvo kalbinami trumpiau ir ilgiau organizacijoje dirbantys informantai; b) pagal atliekamas skirtingas darbo užduotis – buvo kalbinami gynėjai ir budėtojai; c) pagal tiesioginio-nuotolinio darbo preferencijas.

Kai vis dėlto siekiama generalizuoti kokybinius rezultatus kiekybiškai, galima nustatyti tirtų vieno arba kelių atvejų tipiškumą sugretinant jo arba jų esminius požymius su oficialioje statistikoje arba kituose tyrimuose pasiekama informacija apie visą populiaciją (Atkinson, 2007, p. 34). Kaip tik to siekiama tyrimo rezultatų pristatymo dalyje, kurioje empiriniai radiniai yra sugretinami su kitų tyrėjų tyrimų rezultatais. Kiekvienu atveju tai leidžia spręsti apie gautų rezultatų sąlyginį universalumą ir galimybę juos pritaikyti aiškinant probleminę informacinių sistemų poveikį ne tik vaiko gerovės srityje dirbančių specialistų darbo praktikai, bet galimai ir kitų socialinių paslaugų organizacijose arba dar plačiau – socialinio darbo lauke dirbančių specialistų kasdinei darbo praktikai.

3. TYRIMO REZULTATŲ PRISTATYMAS

Yra skirtingų etnografinių tekstų pateikties formų. Vieni etnografiniai tekstai įgyja analitinį pobūdį, o kituose išryškėja literatūrinių žanrų ir retorinių formų vaidmuo: tai ir akademiniai standartus atitinkantys, griežtais faktais paremti tekstai ir žurnalistinio pobūdžio darbai, galiausiai realistinės novelės, humoristiniai ar tragediniai naratyvai. Bet kurį pasirinkimą grindžia etnografo pastanga perteikti vietinių prasmų sistemą specifinei auditorijai, kuriant faktais paremtą socialinių mokslų tekstą, kuris atskleistų ryšius tarp empirinių duomenų ir koncepcijų ar teorijų (Atkinson, 2007, p. 192–193).

Pristatant, o vėliau ir aptariant šiame tyrime atliktos empirinių duomenų analizės rezultatus siekiama kurti tokį etnografinį tekstą, kuris atspindi tradicinę etnografinę pateiktį, o būtent: pastangą suteikti tekstui „gylį“ ir „aukštį“, naudoti, viena vertus, konkrečius, kasdienes, specifinius, atsitiktinius, subjektyvius, empiriškai pagrįstus, o kita vertus, kontrastuojančius – abstrakčius, bendrus, visuotinius, objektyvius, konceptualizuotus teiginius (Spradley, 2016).

Šis etnografinis tekstas pasižymi ypatingu dėmesiu lauko kalbai perteikti. Siekiant perteikti vietinių perspektyvą ir lauko dinamiką, jame gausiai naudojamos ir tiesiogiai įtraukiamos citatos. Vietinės sąvokos, kurias vartoja lauko tyrimo dalyviai, atsispindi ne tik antraštėse, bet ir plačiau visame tekste, kartais cituojamos, kartais parafrazuojamos, vengiant vietiniams svetimų sąvokų. Panašiai kuriant empirinius apibendrinimus, viena, yra siekiama išvengti svetimybių, o kita, ieškoma būdų kelti teiginių abstrakcijos lygį.

Aprašymas yra kuriamas vengiant pirmojo asmens perspektyvos tam, kad būtų pabrėžtas tyrimo dalyvių vaidmuo ir jų esminis indėlis ieškant supratimo apie tai, kas vyksta jų kasdienėje darbo praktikoje. Pasakojimas trečiuoju asmeniu vis dėlto išreiškia tyrėjo kaip „svetimo“ arba bent jau stebinčio iš šalies vaidmenį. Todėl dažnai naudojama neasmenuojamoji veiksmažodžių forma (tiksliau: neveikiamosios rūšies dalyvių formos). Tokiu būdu siekiama sumažinti perskyrą tarp išorinės tyrėjo ir vidinės informantų perspektyvos ir kurti tekstą, kuris sunkiai priskiriamas kažkuriam vienam: tyrėjui arba tyrimo dalyviui, o veikiausiai išreiškia jų bendrą matymą.

Šių retorikos tikslų yra siekiama rezultatų pristatymo dalyje, o juos aptariant yra tiesiami tiltai tarp vietinių kalbos ir jiems nežinomų abstrakčių koncepcijų. Empiriniai apibendrinimai rezultatų pristatymo dalyje, kurių turinį vizualizuoja paveiksluose teikiamos schemos, diagramos, taip pat lentelės, sugretinami su aukšto abstrakcijos lygio teorinėmis prielaidomis rezultatų aptarimo dalyje.

3.1. Klaiki mėsmaľė ar aukso vertės duomenų bazė?

Kad ir kuo virstų sistemos⁷ – „klaikia mėsmaľė“ (10 IG, 134–136) ar „aukso vertės duomenų baze“ (5 IG, 5), jos yra pagrindinės kasdien specialistų naudojamos darbo priemonės (2 IG, 102), kaip ir dokumentai, kurių pildymas ir valdymas vyksta kasdien (16 PIA, 29) tų pačių sistemų pagalba (12 IG, 22). Dokumentuojami „visi žingsniai (17 PIA, 3)“, kuriuos specialistas atlieka vykdydamas vieną iš savo pagrindinių funkcijų – nagrinėdamas pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus (18 PIG, 6). Kas sukelia „mėsmaľę“ sistemose, kaip tai atsispindi „dokumentų pildyme“ (8 IB, 107) ir kokios tai turi įtakos „daromiems žingsniams“ (3 IG, 77)?

3.1.1. Pagrindiniai darbo įrankiai nagrinėjant pranešimus

SPIS ir INTEGRA tai du plačiai naudojami, pagrindiniai tarnybos specialistų darbo įrankiai, be kurių ne tik darbo rezultatai galėtų būti gerokai prastesni, bet ir apskritai kasdienis darbas yra sunkiai įsivaizduojamas (4 IB, 13; 15 IG, 87; 18 PIG, 169; 5 IG, 46, 49; 19 PIA, 253).

„INTEGR'ą naudojam visada“; „nuo ryto, kai pradedi darbą, iki vakaro, kai užbaigi“; „[ji] nuolat atidaryta pas visus [kaip ir SPIS'as]“; „prie [jos] prieigą turi] visi tarnybos darbuotojai“; „per [ją] keliauja mūsų dokumentai ir visos [...] užduotys [...] – viskas vyksta per INTEGR'ą, be [jos] mes niekas“, „be jų [...] kaip be rankų“ (4 IB, 51; 2 IG, 102; 17 PIA, 379; 20 PIA, 146; 15 IG, 87, 101; 5 IG, 9).

Sistemos naudojamos nagrinėjant pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Tai viena iš pagrindinių funkcijų, kurią atlieka tarnybos, neoficialiai vadinamo, „reagavimo poskyrio“⁸ specialistai: gynėjai ir

⁷ SPIS (Socialinių paslaugų šeimai informacinė sistema) ir INTEGRA (dokumentų valdymo sistema) tai dvi atskiros duomenų bazės. Pirmą skirta duomenų, kita – dokumentų valdymui. Nepaisant to, kad siauruoju požiūriu formalios informacinės sistemos apibrėžimą (Piccoli & Pigni, 2019) tiksliausiai atitinka SPIS, plačiuoju požiūriu informacinės sistemos samprata gali būti taikoma ir tokiai dokumentų valdymo sistemai kaip INTEGRA. Kitaip tariant, dokumentų valdymo sistema yra informacinės sistemos tipas. Tyrimė šios dvi sistemos traktuojamos kaip vienos informacinės sistemos dvi posistemės ne todėl, kad jų vientisumą užtikrintų architektūriniai, dizaino ar kiti struktūriniai sprendimai, bet ir dėl tos pačios jų pritaikymo srities: abidvi yra esminės nagrinėjant pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Taigi artikuliuojant konkrečius empirinius faktus jos išskiriamos kaip dvi autonominės sistemos, o vystant empirinius ir teorinius apibendrinimus apie jas kalbama kaip vientisą darinį – vieną informacinę sistemą.

⁸ Vilniaus miesto teritorinis skyrius turi reagavimo, atstovavimo ir globos poskyrius, kuriuose atitinkamai dirba specialistai, vadinami: a) „gynėjais“ (arba „dieniniais“,

budėtojai, reaguodami į pranešimus ir vertindami situaciją (17 PIA, 93; 14 IG, 3; 18 PIG, 4, 58, 600).

Sistemų paskirtis skiriasi, todėl ir jų pritaikymas pranešimo nagrinėjimo eigoje nėra vienodas. „Visi dokumentai yra INTEGR’oje“, „viskas yra ten, [viskas] įkrenta [į ją]“ – „tai paprasta dokumentų valdymo sistema“, skirta tam, „kad suvaldytume įstaigos [...] dokumentus“ (6 IG, 105; 12 IG, 68; 20 PIA, 29, 191). O SPIS’e „dokumentai neprikabinami, [į jį suvedama] tiksliai informacija“ – tam tikro tipo apibendrinti duomenis. Dokumentų turinys jame nėra pasiekiamas (18 PIG, 766–767; 2 IG, 109; 19 PIA, 12, 235; 6 IG, 105).

„Duomenų paieškos startas“ prasideda būtent nuo šių sistemų (16 PIA, 117). Abi sistemos naudojamos pirminiams pasikrapštymams pranešimo nagrinėjimo pradžioje, kai ieškoma papildomos informacijos apie atvejį arba yra tikrinama, tikslinama jau turima informacija (5 IG, 5; 4 IB, 51; 12 IG, 64; 15 IG, 101). Užbaigus nagrinėti pranešimą INTEGR’oje yra užregistruojami dokumentai (3 IG, 71; 4 IB, 51, 67;), o į SPIS’ą suvedama „informacija [...] apie priimtus sprendimus“ (10 IG, 122; 8 IB, 129). Pranešimo nagrinėjimo eigoje INTEGR’os pagalba atliekami skirtingi veiksmai, susiję ne tik su dokumentų valdymu, pavyzdžiui, jų susiejimas, redagavimas, siuntimas, pasirašymas (12 IG, 70; 2IG, 110; 15 IG, 87), bet ir su darbinių užduočių valdymu: jų formavimu ir paskyrimu, įgyvendinimo pažangos stebėjimu, tarpinių rezultatų fiksavimu, ir galiausiai gesinimu (užbaigimu) (6 IG, 239; 139; S 2020 09 22, 5; 1 IG, 223, 203, 207) (žr. 6 lentelę).

„Visada“, „nuolat“, „visi“, „viskas“, „pagrindas“, „plačiai“, „nuo ryto iki vakaro“, „pradžiai“, „pabaiga“ – šios vietinės sąvokos išreiškia vaiko gerovės specialistų kasdienėje darbo praktikoje taikomų sistemų visuotinį pobūdį: visų ir visada naudojamos, viskas į jas įkrenta, visos – nuo pradžios iki pabaigos, atliekamas darbas nevyksta be jų, sunkiai įsivaizduojamas veikimas jų nepasitelkiant. Toliau nagrinėjamos prasmų sistemos atskleidžia daugiau detalių apie visa apimančių sistemų dalyvavimą kasdienėje vaiko gerovės specialistų darbo praktikoje.

anksčiau vadinami „pagalba“) ir „budėtojais“ (arba „naktinukais“), b) „teisininkais“, c) „globa“ (14 IG, 21; 18 PIG, 342, 345, 690; 17 PIA, 311).

6 lentelė. SPIS ir INTEGRA naudojimas

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos													
		Sistema naudojama informacijos paieškai – pirminiems pasikrapštymams pranešimo nagrinėjimo pradžioje			Sistema naudojama dokumentams ir užduotims valdyti pranešimo nagrinėjimo eigoje						Sistema naudojama duomenims suvesti pranešimo nagrinėjimo pabaigoje				
		Vietą, kurioje ieškoma informacijos	Ieškomos informacijos tipas	Paieškos tikslas	Dokumentų paieška	Užduočių valdymas	Dokumentų valdymas				Pagrindas suvesti duomenis	Suvedamos informacijos tipas	Suvestų duomenų paskirtis		
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi sistemos	SPIS	Skirtingi [vidiniai] registrai	Skirtingi [išoriniai] registrai		Dokumentai: užpildytos formos (VTP, IGP, VSV ir kt.), raštai, prašymai	Vadovų formuojamos ir paskiriamos užduotys, stebima jų įgyvendinimo pažanga, darbuotojų fiksuojami tarpiniai rezultatai, gesinamos užduotys	Kiekvienam dokumentui suteikiamas registracijos numeris (jis suvedamas į SPIS'ą)	Visi [vieno atvejo] dokumentai siejami prie gauto pranešimo	Taisomos įsivėlusios klaidos	Vadovai ir specialistai susipažįsta ir pasirašo dokumentus	Dokumentai siunčiami kitoms institucijoms (išsiskyrusiems tėvams – atskirai elektroniniu paštu užtikrinant duomenų apsaugą)	Rinkti duomenis įpareigoja nuostatai	Dokumentai: užpildytos formos (VTP, IGP, VSV ir kt.), raštai, prašymai	Suvaldyti visus įstaigos dokumentus	
		Apie šeimą/ buvusius pranešimus/ pažeidimus	Apie šeimą/ buvusius pranešimus/ suteiktą pagalbą, priimtų sprendimų motyvus/savo ir kolegų atliktas užduotis												
		Surinkti/ patikrinti/ patikslinti pirminę informaciją	Surinkti/ patikrinti/ surasti raštų pavyzdžių/priimti sprendimus/planuoti darbą												
	INTEGRA														
	INTEGRA														

3.1.2. Stipriosios ir silpnosios sistemų pusės

Yra įvairių atsiliepimų apie INTEGRA ir SPIS. Tai a) nors ir reti, tačiau teigiami vertinimai: „[SPIS’as] duomenų bazė aukso vertės“; taip pat b) neutralūs pasisakymai: „nemanau, kad INTEGRA labai blogai“; „neturiu pastabų“; „negaliu skustis [dėl SPIS’o]“; ir itin dažnos c) pasipiktinimo sistemų veikimu reakcijos: „[su INTEGR’a] kartais tiesiog neįmanoma dirbti, norisi nušaut tą kompą, daužyt“, [administracijos darbuotojų teigimu, specialistai] nepraleidžia galimybės pabambėti, kad [su SPIS’u kažkas] yra blogai“ (5 IG, 5; 11 IG, 69; 2 IG, 118; 4 IB, 47; 11 IG, 79; 19 PIA, 221).

Dalis specialistų įsitikinę esą sistemos turi daugiau privalumų nei trūkumų, kad nekeltų jokių rūpesčių, niekaip neapsunkina nei riboja jų darbo (TD 2020 06 15-2020 09 05, 42; 2 IG, 104; 1 IG, 241; 7 IB, 119). Vis dėlto kai kurios sistemų „funkcijos“ (1 IG, 221), naudojamos pranešimo nagrinėjimo procese, kvestionuoja palankius vertinimus. Šalia „labai gerų funkcijų“ (1 IG, 223), „naujų“ (1 IG, 272), „funkcijų, kurios suteikia galimybių“ (9 IG, 120), „pakeičiamų ir papildomų“ (10 IG, 152), „išminktų funkcijų“ (11 IG, 13), funkcijų, kurių „yra daug“ (16 PIA, 115), yra tokių, kurių „nelabai reikia“ (4 IB, 21), yra „įdomių“ funkcijų – jos padaro tam tikras užduotis „neįmanomomis“ (7 IB, 113), taip pat egzistuoja „siauros funkcijos“ (7 IB, 153) arba tokios, kurių „trūksta“ (20 PIA, 257), „kurių nėra, o galėtų būti“ (13 IG, 53, 59). Visos jos atspindi „stipriąsias ir silpnąsias puses“ sistemų, kurios yra pagrindinis įrankis atliekant „tiesioginę“ (17 PIA 350) specialistų „darbo funkciją“ (16 PIA, 2) – nagrinėti pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus.

Duomenų ir dokumentų paieška: kas kaltas dėl to, kad sunku surasti?

Nors abi sistemos laikomos „labai daug duomenų turinčiomis“, „didelėmis duomenų bazėmis“ (5 IG, 45; 2 IG, 122; 9 IG, 94) ir neabejojama jose pasiekiamos informacijos nauda atliekamam darbui (11 IG, 71) – „[sistemose galima] rasti bet kokią informaciją apie šeimas“ (9 IG, 120), vis dėlto informacijos paieška kelia nemažai iššūkių.

Tiesa, „per [SPIS’ą] rast yra paprasčiau [negu per INTEGR’ą ir paieška jame vyksta] pakankamai greitai“ (9 IG, 90, 94), be to SPIS’e pasiekiamą informaciją yra pakankamai tiksli – „[jis] suteikia tą informaciją, kurios ieškau“ (2 IG, 120), „išmeta informaciją konkrečiai iš karto“ (9 IG, 90).

Vis dėlto apie SPIS galima pasakyti ir tai, kad „[jis] nėra labai informatyvus, nes [...] atsidaręs nematai visko [viso dokumento]“ (15 IG, 81), o tik „[dokumentų] numeriukus [...]“ (9 IG, 98), „pačio dokumento

neatsiversi“ (9 IG, 100). Norėdamas tai padaryti „[pirma] SPIS’e susirandi [dokumento] numeriuką“ (1 IG, 236), ir „tada INTGROJ [pagal numeriuką] ieškom savo dokumento, [todėl] norisi, kad SPIS’e būtų visi dokumentai sukelti“ (5 IG, 35).

Be to, atsitinka ir taip, kad, atliekant paiešką, „dažnai [skirtingų žmonių] vardas pavardė supuola“ (19 PIA, 6), „ir kai tu neturi asmens kodo [...], suprasti [kas yra kas] praktiškai neįmanoma“ (1 IG, 211). Pripažįstama: „būtų etiškiau, jeigu be asmens kodo galėtume paimti [duomenis apie] tą žmogų iš sistemos“ (7 IB, 19).

Įvykusios paieškos rezultatai ne visada tenkina ir dėl to, kad informacija būna „neatnaujinta“ (15 IG, 83), „sumaišyta“ arba „ne iki galo suvesta“ (10 IG, 134), nepaisant tam tikrų SPIS’o „kontrolės mechanizmų“ duomenų suvedimo metu (17 PIA, 3).

Informacijos paieška nevyksta sklandžiai taip pat dėl to, kad tam tikra informacija gali būti nesaugoma SPIS’e (nepaisant to, kad specialistams ji gali būti reikšminga), pavyzdžiui: „tėvai, turintys psichikos sutrikimų“ (11 IG, 81), „žmonės, negaunantys socialinių išmokų, gali nebūti sistemoje“ (15 IG, 83), „[SPIS’e] nėra klientų kontaktų“ (3 IG, 300) arba neturima prie jos prieigos: „gydymo įtaigos [turėtų būti] įtrauktos į SPIS’ą [– tai] reikalinga“ (11 IG, 71). Tai sumažintų papildomų užklausų, teikiamų kitoms įstaigoms, kiekį (11 IG, 73, 83).

„INTEGR’os paieškos sistema [...] visiškai netenkina“ (8 IB, 151), ją galima „prilyginti ‚Google‘ paieškai, kai tu įsivedi bele ką ir gausi bele ką. [...] ką beįvestum, gausi krūvą neaišku ko ir atsirink tame atsiprašau.. mėsmalei ko tau reikia. Tai nu visiškai nefunkcionuoja.. Visiškai“ (10 IG, 136).

Viena iš priežasčių, dėl kurios „sunku [kažką] susirasti“ – tai „filtrų tiesiog trūkumas“ (8 IB, 151). Filtrai, kuriuos „galima užsidėti“ (18 PIG, 38) leidžia „duoti [placią, tačiau ne specifinę] paiešką per visą Lietuvą“ (2 IG, 128). Pavyzdžiui, „filtruoti pagal pavardę yra nepatogu [, nes] išmeta nu daug tų pavardžių“ (17 PIA, 3) arba „būna žmonių su vienodom pavardėm“ (9 IG, 90), kartais „vaiko ir tėvų pavardės skiriasi“ (17 PIA, 3), bet kokiu atveju „negaliu ieškoti pagal adresą [ar] pagal tėvų pavardes, nes viską registruojam vaiko vardu (10 IG, 138), o tam tikrais atvejais tu vaiko vardo, pavardės neturi“ (17 PIA, 3).

Dėl a) tinkamų paieškos nustatymų trūkumo, b) klaidų kuriant dokumentų antraštes ir sąsajas „paieška [INTEGR’oje tampa] labai problematiška“ (12 IG, 70).

„Gali tada sėdėti pusę dienos, kol atrasi“ (13 IG, 39; 19 PIA, 219). „[Ji] užtrunka labai daug laiko“ (6 IG, 121) [nes nustatydamas paiešką] paspaudi

ant registro, [o tau] išmeta visus [įmanomus dokumentus] – 20 lapų ir tu ten kniskis, kol susirasi, ko tau reikia“ (12 IG, 70). „Knisi visaip“ (18 PIG, 727) – „kiekvieną [dokumentą] atsidarinėji 10 kartų“ (6 IG, 221). „Tai yra misija neįmanoma, [...] labai dažnai su šituo susiduriame (13 IG, 39).

Kol kas neišsipildžiusi „svajonių svajonė“ (15 IG, 81) yra „patogesnė dokumentų paieškos sistema“ (19 PIA, 260), kurioje „[kiekviena] šeima turėtų savo kaip folderį“ (6 IG, 213;107), arba kiekvienas vaikas – savo bylą (18 PIG, 883), „kad vietoj būtų viskas ir kad nereikėtų ieškot po visą INTEGR’ą“ (6 IG, 213).

Apibendrinant duomenų (SPIS’e) ir dokumentų (INTEGR’oje) paieškos funkciją, skatina imtis „vertės neturinčių veiksmų“, dėl kurių „prarandamas“ (10 IG, 17) laikas. Šiam efektui turi įtakos a) tinkamų paieškos parametrų trūkumas, be kurių yra sunkiai įgyvendinama tiksli informacijos paieška, taip pat gali būti skatinamas perteklinių jautrių duomenų kaupimas, kas, savo ruožtu, gali didinti tokių duomenų saugojimo pažeidimų riziką; b) sąsajų tarp SPIS’o ir INTEGR’os trūkumas, dėl kurių informacijos paiešką reikia atlikti dviejose sistemose; c) ribotos galimybės pasiekti duomenis tam tikruose registruose; d) netikslūs duomenys dėl klaidų, padaromų jų suvedimo etape (žr. 8 lentelę).

Duomenų suvedimas ir dokumentų valdymas: kodėl būna taip komplikauta? Vieniems suvesti duomenis į SPIS’ą „yra nesudėtinga“ (10 IG, 132), kitiems – „nėra lengva“ (5 IG, 35). Norėtusi, kad „jis [...] būtų trumpesnis ir paprastesnis“ (2 IG, 136).

Keblumų kelia tai, kad: a) suvestų duomenų negali redaguoti skirtingų teritorinių skyrių darbuotojai: „jeigu mes užregistravom, Vilniaus apskritis, tai Kauno apskritis dokumento SPIS’e negali koreguoti“ (4 IB, 85); b) „kai nori pakartotinai įvesti [dalį duomenų], turi iš naujo viską vesti“ (11 IG, 71); c) nors suvedant duomenis SPIS’as turi „kontrolės mechanizmus“ (17 PIA, 3), pavyzdžiui: „[nesuvedęs visų duomenų] negalėsi uždaryti [lango], [sistema] tavęs [...] visą laiką klaus“ (19 PIA, 103), praktikoje atliktos informacijos paieškos rezultatai gali parodyti, kad ne viskas buvo „iki galo suvesta“ (10 IG, 134); d) nepaisant to, kas suvedant duomenis „rankomis rašyti SPIS’e beveik nereikia“ (19 PIA, 221), „yra pasirinkimai, tu tiesiog pasirenki iš duotų pasirinkimų“ (20 PIA, 16), tačiau „[tie pasirinkimai yra] tokie neatitinkantys čia ir dabar realybės“ (11 IG, 71). Pavyzdžiui: „aš neturiu kaip pažymėti SPIS’e to, [...] kad šeimai nėra reikalinga pagalba“ (10 IG, 98). O tai reiškia, kad sistemoje esantys pasirinkimai gali koreguoti situacijos vertinimo rezultatą (20 PIA, 26), kurio pagrindu yra priimami sprendimai.

Vieniems duomenų suvedimo funkcijos „komplikuotumas“ (11 IG, 71) netrukdo – „susivesti [duomenis į SPIS'ą jiems] užtrunka kelias minutes (15 IG, 3), kitiems „suvedimas [...] užima daug laiko“ (5 IG, 35). Bet kokių atveju „suvesti duomenis yra papildomas darbas“ (17 PIA, 335), nes suvedami duomenys yra dubliuojami⁹, o kai kurie yra netgi „pertekliniai“ (10 IG, 134) ir tai yra „blogis“ (9 IG, 116).

„[Norėtusi, kad] dvi duomenų bazės [SPIS'as ir INTEGRA] būtų susietos“ (4 IB, 55). „Būtų didžiulis palengvinimas“ (17 PIA, 335), „[jei] tu sukeli [dokumentą] į INTEGR'ą ir viskas atsiranda SPIS'e“ (15 IG, 103). „[Norėtusi] bet kokius duomenis vesti tik vieną kartą“ (18 PIG, 875). „Atskirai [į dvi sistemas] nebereikėtų suvedinėti“ (15 IG, 103) „Nebereikėtų ieškoti informacijos [dvejuose sistemose]“ (15 IG, 103). „Susitaupytų žiauriai daug laiko“ (15 IG, 103).

„Kada [duomenų suvedimas] yra papildomas darbas, jis vėluojamas atlikti“ (17 PIA, 3). Duomenų suvedimas vėluoja ir dėl to, kad: „kartais būna, kad ir pamiršti“ (6 IG, 101), kartais „internetas neveikia“ (15 IG, 83), o kartais „svarbiau apsaugoti vaiką, negu suvesti [duomenis] į SPIS'ą“ (18 PIG, 836). Svajojama apie tai, kad duomenis į SPIS'ą [taip dokumentus į INTEGR'ą] suvedinėtų atskiras darbuotojas, kuris nedirbtų tiesioginio darbo su klientais (20 PIA, 145). Tai leistų užtikrinti, kad „[SPIS'as būtų] „suvestas laiku“ (18 PIG, 836), taip pat kad mažėtų darbo krūvis ir tempas (18 PIG, 836).

Apibendrinant SPIS'o duomenų suvedimo funkcija gali prisidėti a) prie netikslių duomenų atsiradimo, nes nepakankamai veiksmingi „kontrolės mechanizmai“ didina klaidų tikimybę; b) prie netikslaus situacijos įvertinimo ir priimamų sprendimų, nes pernelyg standartizuoti pasirinkimai suvedant duomenis ne visada atitinka realią situaciją; c) prie perteklinio arba pakartotino dalies tų pačių duomenų suvedimo į dvi sistemas, kas yra susiję su sąsajų tarp INTEGR'os ir SPIS'o trūkumu; d) prie laiku neatliktų darbo užduočių dėl sąlygiškai sudėtingų suvedimo procedūrų (žr. 8 lentelę).

INTEGRA yra visiškai nepritaikyta dokumentams laikyti (13 IG, 39). Kai kuriems „pliusas yra tai, kad [joje yra] pakankamai paprasta užregistruoti [dokumentą]“ (12 IG, 70). Vis dėlto dokumentų registravimo tvarka kelia nemažai iššūkių: a), „[ji] labai [dažnai] keičiasi“ (2 IG, 122); b) „turim registruoti, [...] nereikšmingus dokumentus [...], o darbo tai yra“ (1 IG, 232);

⁹ Taip nemano vadovaujančias pareigas einantys darbuotojai, vadindami specialistų nuogaštvimą „bambėjimu“ (19 PIA, 221), nepaisant to, kad dalis į SPIS'ą suvedamų duomenų prieš tai yra pildomi į popierines arba skaitmenines formas ir registruojami INTEGR'oje.

c) „kad įdėti [įkelti ir užregistruoti dokumentą], šiaip ar taip reikia skenuoti“ (7 IB, 141) ir atlikti daugybę kitų papildomų veiksmų (žr. 7 lentelę). Tai susiję su reikalavimu klientams pasirašyti dokumentus (4 IB, 41), ką dažniausiai jie gali padaryti tik rankiniu būdu (11 IG, 99).

7 lentelė. Dokumentų registravimas INTEGRA sistemoje

Eil. nr.	Tam tikras dokumentų registravimo etapas
1.	užpildau WORD'inį dokumentą, atsispausdinu, pasirašau (3 IG, 225)
2.	dokumentas su vaiko nuomone ir parašais nuskenuojamas (3 IG, 207)
3.	dokumentas išsaugomas kažkokioj papkėj [kompiuteryje] (3 IG, 204)
4.	į INTEGR'ą nueinu (3 IG, 211)
5.	[INTEGR'oje] įkeliau PDF'inį [dokumento] formatą (3 IG, 213)
6.	spaudžiu registruoti, dokumentas išeina į INTEGR'ą (8 IB, 99)
7.	[gaunamas] registracijos numeris (3 IG, 219)
8.	numeris užrašomas ant WORD'inio dokumento (8 IB, 101)
9.	numeris lieka sistemoje prie PDF'nio dokumento (3 IG, 331)
10.	WORD'nis dokumentas lieka pas mane (3 IG, 223)
11.	[popierinis originalas] keliauja į bylą (8 IB, 103)
12.	sistemoje lieka PDF'as pasirašytas (3 IG, 234)

Kai kurie iššūkiai yra susiję su pačia INTEGRA registravimo funkcija. Atsitinka ir taip, kad „[kartais sistema] išduoda [dokumentų] numerius, kurie jau yra priskirti prieš kelis metus užregistruotiems dokumentams“ (S 2020 09 16, 19). Visa tai atima laiko (1 IG, 232).

Be to, yra „yra prikurta labai daug skirtingų registų [...] – apie šešiolika lapų [...], dalis [jų] kartojasi, [jų numeracija] ne nuo pradžių“ (16 PIA, 65), todėl kartais per klaidą dokumentai yra priskiriami prie netinkamų registų (16 PIA, 135, 143).

Taip pat trūksta susitarimo, kaip turėtų būti užpildomos registruojamų dokumentų antraštės (16 PIA, 133). „Yra labai daug [dokumentų antraščių] variacijų“ (16 PIA, 71): a) vardas rašomas vardininku arba kilmininku (17 PIA, 3); b) „kažkas [pildo] mažosiomis, kažkas didžiosiomis“ (16 PIA, 134); c) vieni rašo vardą, pavardę, o kiti – „kaip gražiau skamba, [pavyzdžiui:], smurtas artimoje aplinkoje“ (16 PIA, 145). Taip pat antraštėse pasitaiko klaidų, dėl kurių vėliau paieška neįvyksta: „klystam ir aš netyčia įrašiusi Aleksandro dvi A raides niekada gyvenime nebeatrasiu šito vaiko šitam DVS'e“ (10 IG, 136).

Antraštės „be ribų“ (16 PIA, 71) ir jose pasitaikančios klaidos tai ne tik žmogiško susitarimo reikalas ar „žmogiškumo klaida“ (15 IG, 83), bet pirmiausia „techninis dalykas“ (3 IG, 37), „sisteminis dalykas“ (17 PIA, 342).

Sistema su labiau struktūruotomis antraštėmis galėtų padėti sumažinti žmonių daromų klaidų tikimybę.

Jeigu tai būtų principas ar ne, kad aš pradėdau vesti ir galiu pasirinkti ar ne, tai jau tikėtina, kad aš neįvesiu dviejų A raidžių. Bet viską rašai ranka, [o] tai yra žmogiškas faktorius, [taip] atsiranda klaidos (10 IG, 136). „Nėra [ir tokio] kontrolės mechanizmo, kad kol tu [nesukeli, nesusieji ko reikia tam tikru būdu], negali užsavinti, įdėti ir taip toliau“ (17 PIA, 3).

Registruojant dokumentą INTEGR'oje būna „jokių sąsajų nedaroma. Faktas tiesiog – užregistruota“ (16 PIA, 73); būna susiejamos užduotys, o ne dokumentai (18 PIG, 753); būna dokumentas nesusiejamas su savo užduotimi (6 IG, 109), būna dokumentas nepriklijuojamas prie VTP (pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimą) (17 PIA, 281); „būna tuos dokumentus tu dar kartą susieji“ (6 IG, 121).

Manoma, kad ateityje dokumento galima rasti būtent dėl žmogiškojo faktoriaus – kai kažkas sąsajos kūrimo metu padaroma netinkamai (10 IG, 138), vis dėlto tai, kad „dokumentai [nebūna] gražiai susieti“ (12 IG, 70), nėra tik kolegų neatidumo klausimas (10 IG, 138). Tai būtent „INTEGRA veikia blogai, kai reikia susieti dokumentus“ (S 2020 09 28, 11). Pati sąsajos kūrimo funkcija reikalauja ypatingų (kartais, atrodytų, antžmogiškų) pastangų:

Tam, kad susieti aš turiu įvesti [dokumento su kuriuo daroma sąsaja] numerį ar ne ir man pradeda mirksėti daug daug daug daug daug numeriukų ir jie taip greitai greitai mirksi, smulkiom smulkiom raidelėm, kad aš turiu staigiai staigiai su pelyte pagauti tą, kurio man reikia. Dažnu atveju pagauni ne tą, nepastebi ir dokumentas susisieja su visiškai kita byla. [...] Aš nekalbu apie kolegas, kurie nu nėra žiauriai atidūs [...] tai išvis košmaras (10 IG, 138).

Kuriant sąsajas tarp dokumentų sistema išmeta netinkamus dokumentų numerius arba apskritai jų neišmeta:

Toliau RA ieško VTP numerio, su kuriuo galėtų susieti naujai kuriamą dokumentą. Deja, sistema neišmeta reikiamo numerio [žr. 1 nuotrauką], vėliau numeriai iš viso dingsta. RA turi rinkti ieškomo VTP numerį iš naujo. Po kelių bandymų pavyksta. Sukurtas dokumentas sėkmingai susietas po kelių ilgų minučių (S 2020 10 07, 6).

The screenshot shows a web application for document management. At the top, there's a header with a logo and navigation icons. Below it, a form titled 'Pašymės pagrindinis' (Main Document Entry) contains several fields: 'Siuntimo būdas' (Delivery method) set to 'El. paštu' (By email), 'Dokumento antraštė' (Document title) with a dropdown menu, 'Pastabas' (Comments), 'Dokumentų vietas' (Document location) with a dropdown, and 'Dokumentų pasirašymas' (Document signing) with a dropdown. A 'Terminas' (Deadline) field shows '2020.11.06 17:00:00'. Below the form, a list of documents is displayed, each with a unique ID (e.g., TVTP-2908) and a date. The list is partially redacted with black bars. At the bottom, there's a section for 'Išplėtinė paieška' (Advanced search) with a checkbox for 'Paieška sukuriant dokumentų būklę' (Search creating document status).

1 nuotrauka. Dokumentų susiejimas

Kartą susiejus dokumentus, sąsajos „panaikinti neįmanoma [...] nebent skambinant administratorei, ir ten ji tada atsieja kažkokiu būdu. Nes mes tokios funkcijos neturim, o galėtų būti, nes iš tikrųjų tikrai [reikalinga]“ (13 IG, 59).

Pasitaiko, kai jau susieti dokumentai „sistemoje plaukioja“ (17 PIA, 230), nes „[pati] sistema juos sumala, susieja dokumentus, kurie išvis nėra [...] susiję“ (11 IG, 55). „[Gaunasi] „va tokia mėsmalė“ (18 PIG, 753), „viena didelė sumaištis“ (12 IG, 74), „[tarsi] toks kamuoliukas ir tu išsiknaisiok iš kur nori“ (12 IG, 72).

„Toks chaosas joje [INTEGR’oje] stabdo darbą“ (11 IG, 83). „Kartais gali prasidėti ir pusę valandos ir nesusiet“ (17 PIA, 283). Maža to, kai nepavyksta pasiekti, „kad visi dokumentai būtų vienoje vietoje – atsidarai ir matai visus dokumentus apie tą įvykį“ (13 IG, 39), pradedama galvoti, apie tai, kad „rizikinga turėti duomenis tokiam DVS’e“ (10 IG, 138).

Kadangi kyla abejonių, ar pavyks ištraukti reikiamą informaciją, mažėja pasitikėjimas sistema (16 PIA. 135). Pasirenkama „viską saugoti pas save kompiuteryje“, „visus dokumentus turėti pačiam“, tam, kad visus juos būtų „galima susirasti“ (6 IG, 137) arba papildomai pasidaromas popierinis dokumento variantas, kad rečiau atidarinėti INTEGR’ą (10 IG, 154). Dėl šios priežasties nors dokumentų valdymo sistema turėtų padėti sumažinti

popierinių dokumentų kiekį (20 PIA, 146), galiausiai „visos palangės [būna] popieriais nukrautos“ (17 PIA, 371), nei INTEGRA nei SPIS’as neleidžia pilnai atsisakyti nuo popierinių bylų (19 PIA, 302).

INTEGRA tai „grubiai tariant, tiesiog talpykla“ (16 PIA, 74–75) – „registruojam, paleidžiam dokumentą į sistemą, kad ten tiesiog jis liktų pakabintas, pats [dokumentas] niekur neina“ (12 IG, 72), jį reikės dar kartą suvesti į SPIS’ą. Todėl, viena vertus, dokumentų registravimas yra laikomas pertekliniu veiksmu, o kita vertus, dalis registruojamame dokumente esančios informacijos „niekur vėliau nenaudojama“ (7 IB, 155).

Apibendrinant reikia pasakyti, kad prie „mėsmales“, „sumaišties“, „chaoso“ INTEGR’oje prisideda kintanti, papildomais veiksmais apkrauta nereikšmingų dokumentų registravimo tvarka bei dokumentų valdymo funkcija savaime. Pasibaigusio galiojimo registracijos numerių „išdavimas“ (8 IB, 101), perteklinis registrų kiekis, klaidos antraštėse „be ribų“, „registracijos numerio gaudynės“ kuriant sąsajas tarp dokumentų (3 IG, 321) ne tik atima laiką, bet nepadedą „pasitikėti“ sistema, kuri kelia riziką duomenų saugojimui bei jų atsekimui, ir dėl to skatina imtis papildomų popierinių dokumentavimo formų. Tai prisideda prie duomenų dubliavimo ir duomenų apsaugos iššūkių (žr. 8 lentelę).

Nuotolinis prisijungimas: kai duomenų reikia čia ir dabar. Nors labai dažnai „duomenų reikia čia ir dabar“ (19 PIA, 221), ypač kai esama įvykio vietoje, visgi retai jungiamasi prie SPIS’o ir INTEGR’os telefonu mobilaus ryšio pagalba (7 IB, 129) todėl, kad: a) kai kur „nėra viešo internetinio ryšio“ (5 IG, 27), o nematoma „reikalo mokėti už papildomus duomenis“ (7 IB, 127); b) nėra sukurtų SPIS’o ir INTEGR’os programėlių, skirtų mobiliam įrenginiui, todėl jungtis tenka per elektroninį puslapį telefono pagalba (1 IG, 245), o „telefone [...] įžiūrėti SPIS’o duomenis būna [...] labai sudėtinga [...] – ir taip platini, ir taip didini“ (5 IG, 27), „nesimato, kas suvedęs informaciją“ (7 IB, 137); o „INTEGR’oj ne visus failus atidarinėja, jeigu per telefoną“ (7 IB, 137) (žr. 8 lentelę).

Ribotos galimybės pasiekti duomenis SPIS’e nuotoliniu būdu yra itin nepalankios, kai „[i] pranešimą] reikia sureaguoti per vieną valandą“ (19 PIA, 219). Noras, kad abi sistemos „būtų visada prie rankos, o ne tik kompiuteryje ir skyriuje“ (5 IG, 5), susijęs ne tik su galimybe pasiekti informaciją, kuri yra svarbi vertinant situaciją ir priimant sprendimą, bet kartu ir su galimybe suvesti duomenis arba užregistruoti dokumentą sistemoje per internetą būnant įvykio vietoje (angl. *on-line*): „būtų gerai, jeigu [...] dokumentų pildymas vyktų tiesiai DVS’e, o ne atskirai kompiuteryje ir tik po to tie sukurti

dokumentai būtų perkeliama į DVS'ą (S 2020 09 28 S, 11) – „tokia onlin'inė versija“ (17 PIA, 349-350).

Švajojama apie vieną duomenų bazę (10 IG, 124), prie kurios būtų galima prisijungti nuotoliniu būdu per mobiliąją programėlę planšetėje (2 IG, 96). Manoma, kad tai palengvintų darbą, nes (18 PIG, 676): a) „Nereik[ėtų] pačiam [informacijos] krapštyt“ (1 IG, 93), „galėtume[į] vežiotis ir jau čia ir dabar turėti visą medžiagą apie šeimą“ (12 IG, 57) – „tiksliau [...] greitai [...] lengvai [...] patogiai pasiekiamus [duomenis]“ (18 PIG, 908); b) „[Nereikėtų] raš[yti] ranka, nesvarbu, kompu, ar tušinuku [...] tiesiog varnelėm sudėti“ (11 IG, 59), „nes ranka pavargsta, kai yra 4 vaikai, tai tiesiog sėdi ir rašai“ (18 PIG, 707); „reik[ėtų] tik nuomones surašyti, [o kitus] duomenis sistema [pati] sukonfigūruo[tu]“ (15 IG, 103); tai padėtų labiau susikonscentruoti į žmogų, o ne stengtis spėti surašyti, ką jis pasakė (18 PIG, 707). c) Nereikėtų perrašinėti dokumento formos [iš popierinės į skaitmeninę] (15 IG, 71) nei „suvedinėti iš naujo [dalies duomenų saugomų vienoje sistemoje į kitą sistemą]“ (13 IG, 23); d) „Galų gale ir tas klaidas taisyti lengviau skaitmenizuotam procese, o ne raštingumo ugdyme [kai rašai ranka]“ (5 IG, 75); e) „Aplinkos įvertinimas [galėtų būti atliekamas] testo forma: [...] yra planšetė [...] eina testo klausimas ir atsakymo variantai, kaip testas. Atsidarei – varnelė, atsidarei – varnelė. [...] Pagal vis[us] atsakym[us] [...] piešiama rizikų schema [...] ir tada tu labai konkrečiai žinai, ką gali pasiūlyti [klientui]“ (8 IB, 125); f) „Tų popierinių [formų] galėtų išvis nebūti jau, būtų skaitmenizuota viskas, atmintukuose sudėliota, kam tie popieriai, kam tos papkės“ (5 IG, 75); g) „Elektroninė [erdvė] viskas vykt[ų] tikrai daug [...] greičiau“ (12 IG, 16) – dvigubai, trigubai ar net keturgubai (15 IG, 229).

Pastebima, kad skaitmenizuotas dokumentų pildymas nėra priimtinas visiems: „yra žmonių, kurie nu negeba to dirbti [...], ir jiems bus vėl kitas lūžis, iššūkis priimti šitą planšetę. [...] Senesnio amžiaus žmonėm ranka geriau raš[yti]“ (11 IG, 57). Be to, tam tikrą informaciją patogiau surašyti rankiniu būdu, pavyzdžiui: „tėvo nuomonę tu negali varnele išreikšt, tu vis tiek [...] kažką turi suvesti. Su planšete nu jūs įsivaizduokit įvedinėjimą...“ (3 IG, 272). Abejojama ir planšetės ar kito panašaus įrenginio praktine puse: „su kompiuteriu gi irgi, su laptopu nepavaišiosi [...], nu atidarys, kiek tas kompiuteris laikys?“ (3 IG, 272).

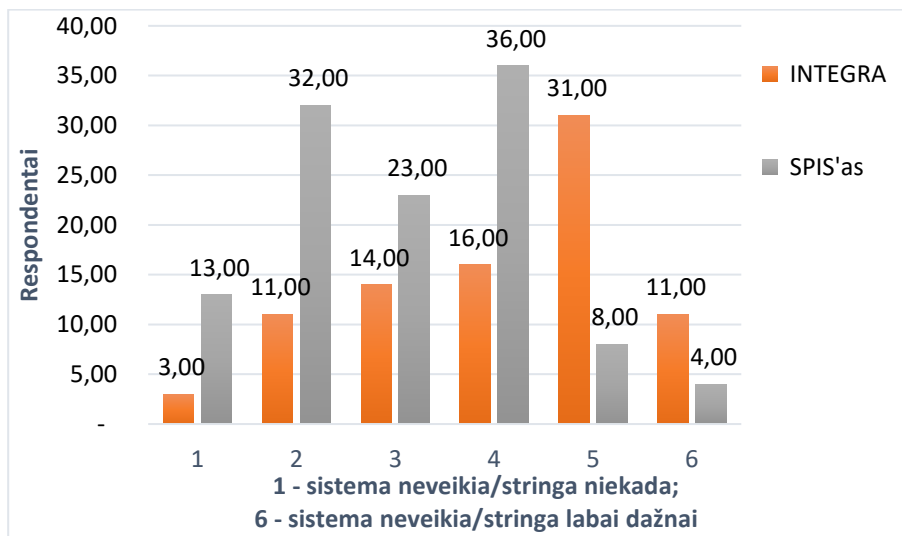
Apibendrinant pažymima, kad nuotolinio prisijungimo funkcija nėra plačiai naudojama ne tik dėl ribotų galimybių turėti interneto ryšį, bet ir dėl to, kad interneto puslapio aplinka, per kurią jungiamasi prie sistemų, pirma, nėra pritaikyta patogiam naudojimui, o, antra, nesuteikia prieigos prie visų duomenų.

Nesant planšetės palaikomos išmanios mobilios programėlės, kyla iššūkių tiek pasiekti, tiek suvesti duomenis nuotoliniu būdu „čia ir dabar“. Dėl to: a) pildant dokumentus ranka neskiriama pakankamai dėmesio klientui; b) dalis duomenų dokumentuose kelis kartus perrašoma ir kartojami duomenų suvedimo veiksmai – taigi dubliuojami duomenys ir duomenų suvedimo procedūros; c) sudėtingiau ištaisyti klaidas; d) atliekant situacijos vertinimą pernelyg daug erdvės paliekama subjektyviam požiūriui; e) veltui eikvojamas popierius ir f) laikas.

Nuotolinės prieigos atsiradimas gali kelti iššūkių vyresnio amžiaus darbuotojams, ypač renkant ir suvedant tokius duomenis, kaip antai tėvų nuomonės, bei atsižvelgiant į techninių prietaisų mažą tvarumą.

Techninės spragos: trukdo, kai sistema stringa, užlūžta, neveikia. „Su SPIS’u [...] nėra tokio dalyko buvę, kad lėtėtų“ (8 IB, 161). Nebent dėl a) interneto ryšio trikdžių (5 IG, 67) arba jo veikimas pilnai sutrinka b) dėl sisteminių atnaujinimų, taip pat c) ištikus avarinėms situacijoms, pavyzdžiui: „registrų centre [serverinę] užlijo lietus ir „babah“ viskas [nutruko]“ (8 IB, 161). Todėl „negalėjom pažiūrėt šeimos sudėties [...], kad [tinkamai] reaguoti“ (3 IG, 343), nei patikrinti kitos informacijos, kuri gali būti svarbi situacijos vertinimui ir sprendimo priėmimui.

Pasirodo kad INTEGR’os veikimas sutrinka 33 % dažniau negu SPIS’o (10 AK). „[Ji] labai dažnai stringa, [...] kartais tiesiog neįmanoma dirbti“ (11 IG, 79), „ilgai reikia laukti [...] kartais neveikia, [todėl] norėtusi [ją] pakeisti“ (6 IG, 115) (žr. 8 pav. ir 8 lentelė).



8 pav. Sistemų techninių sutrikimų dažnis

Galima išskirti šiuos „sistemos dalykus“ (12 IG, 90), kurie veikia lėtai arba stringa: a) Lėtai veikia [jos] paieška (6 IG, 115); b) „Ilgai laukia[ma], kol sistema įkelia failą“ (S 2020 09 25, 9); c) „[Sistema] ilgai generuoja dokumentų numerius“ (S 2020 09 16, 19); d) „Ilgai laukia[ma], kol sistema susie[ja] registruojamą dokumentą su [kitu dokumentu]“ (S 2020 10 08, 10); e) „Užtrunka, kol DVS’as išsaugo [tai, kas užregistruota]“ (S 2020 09 16, 20).

Dažną INTEGR’os strigimą, lėtą veikimą galima sieti su didele sistemos apkrova (2 IG, 102), kai vienu metu a) „yra daug prisijungusių žmonių“ (1 IG, 256). Tokiais atvejais „rytais aš anksti atvažiudavau, kad užregistruot dokumentą“ (3 IG, 317); b) Kita priežastis, dėl kurios „INTEGRA užlūžta – [siunčiant dokumentus], yra [tai, kad] daug lapų prisegama“. Todėl vengiama naudotis dokumentų siuntimo funkcija pačioje INTEGR’oje ir renkamsi siųsti dokumentus el. paštu (tai vėlgi prisideda prie duomenų dubliavimo ir duomenų apsaugos rizikų didinimo) (S 2020 09 23, 5–6). Sistemai visiškai užlūžus „viskas dingsta. Ir vėl visus duomenis renki, vėl kabini, ieškai“ (1 IG, 256), o per tą laiką „galima [būtų] padaryti tam tikrą kiekį darbo“ (9 IG, 128). Visa tai ją daro nepalankia ir trukdančia darbui (13 IG, 95).

Apibendrinant pažymėtina, kad funkcijų sutrikimai, dėl kurių sulėtėja arba visiškai nutrūksta sistemų veikimas, įvyksta dėl a) išorinių (pačių sistemų požiūriu) veiksnių – tokių kaip neprognozuojamos avarinės situacijos ar nepastovus interneto ryšys; arba b) vidinių veiksnių – tokių kaip sisteminių atnaujinimų diegimas; didelis vienu metu prisijungusių naudotojų skaičius arba didelis siunčiamų dokumentų kiekis. Tai riboja galimybę pasiekti reikiamą informaciją, taip pat lėtina darbą, nepadaeda atlikti darbo užduočių laiku, o kartais verčia koreguoti darbo grafiką arba dirbti viršvalandžius.

8 lentelė. Atsiliepiamai apie SPIS ir INTEGRA stipriąsias ir silpnąsias puses

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos															
		Vertinimai		Informacijos paieška				Dokumentų valdymas/ duomenų suvedimas					Nuotolinis prisijungimas		Techninės spragos		
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi sistemos 2. Tai, ką daro/kuo pasižymi svajonės		Dažniau teigiami	Dažniau neigiami	Pateška yra tiksli ir leidžia surasti reikiamą informaciją	Informacijos pateška vyksta pakankamai greitai	Sistemoje pasiekama pakankamai daug informacijos	Sistemoje sukaup t a informacija yra naudinga – padeda atlikti darbą	Duomenų suvedimas/dokumentų valdymas nėra komplikuotas, nekelia iššūkių	Duomenų suvedimas/dokumentų valdymas neužima daug laiko	Padeda atsisakyti popierinių bylų	Nėra suvedama perteklinių duomenų	Padeda išvengti duomenų dubliavimo	Turi patikimus klaidų kontrolės mechanizmus	Galima prisijungti per interneto puslap i	Galima prisijungti per mobiliąją programėlę	Sistema retai visiškai neveikia	Skirtingos sistemos funkcijos stringa retai
	SPIS	+	-	+/-	+	+	+	+/-	+/-	-	+/-	-	+/-	+	-	+	+
	INTEGRA	-	+	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	+	-

3.1.3. Skirtinga dokumentų pildymo praktika

Nagrinėjant pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus, dokumentų, dar vadinamų „blankais“ (2 IG, 4), „formomis“ (2 IG, 57), „anketomis“ (1 IG, 84), pildymas nėra asmeninio pasirinkimo, o profesinį ir teisinį pagrindą turintis dalykas.

Visas mūsų darbas turi turėti atsekamumą [...] dėl keleto dalykų: vienas dalykas, kad [galėtume] prisiliesti vėl prie atvejo po kažkurio tai laiko ir [matyti], koks įdirbis [buvo padarytas], kas pasiteisino, kas ne, [...] kad nepamesti konteksto ir nežiūrėti į atvejį kaip į naują. [...] Antra dalis: [...] gyvenam teisinę šaly, todėl [iš vienos pusės] teisės aktai įpareigoja mus pasižiūrėti kontekstą, kai nagrinėjam[as] atvej[is], [o kita vertus] žmonės turi teisę ir kęsti, ir gintis ir taip toliau. [...] gaunam labai daug skundu ir vėl atsekamumas – tai praktiškai viską turim fiksuot ir viską turim kažkur saugot (17 PIA, 3).

„Pildymas“ tai a) pirmiausia „popierinių“ (5 IG, 17) arba „skaitmeninių“ (20 PIA, 188) „dokumentų pildymas“ (8 IB, 107), taip pat „pildymas“ reiškia „duomenų pildymą“ (IG, 142), „jų rinkimą“ (1 IG, 256), „fiksavimą“ (10 IG, 134) į dokumentus, arba „suvedimą“ į sistemą (2 IG, 106).

„Dokumentų pildymas“ nurodo į pildomų formų įvairovę (18 PIG, 43), jų struktūrą (10 IG, 116), paskirtį (8 IB, 121). „Duomenų pildymas“, savo ruožtu, susijęs su „skirtingos informacijos“ (15 IG, 133) „rinkimu“, „fiksavimu“ į dokumentus, o paskui „suvedimu“ į sistemas procesais. Į dokumentus pildoma ta informacija, kurios a) prieš tai „ieškoma“ (10 IG, 21) ir „surandama“ (4 IB, 65), kurią patikslinama (4 IB, 65), patikrinama (10 IG, 128) sistemose. Dar „pildoma“ arba „fiksuojuama“ ta informacija, b) kuri yra „išgaunama“ (4 IB, 65), kai „išklauseros“ (6 IG, 9) tėvų ir vaikų nuomonės. Taip pat yra „pildomas“ c) specialisto „argumentavimas“ (2 IG, 40) apie rizikos veiksnis ir d) „pažymimi“ (4 IB, 93) jo priimti sprendimai (9 IG, 104).

Nors „pildymo praktikos“ (17 PIA, 119) skiriasi skirtinguose teritoriniuose skyriuose (16 PIA, 133), teisės aktų nustatytos dokumentų formos yra vienodos (19 PIA, 58), ir visos jos patenka į INTEGR'ą, o dalis to, kas jose pildoma, – į SPIS'ą. Panašiai kaip sistemos ir jų funkcijos yra „pagrindiniai plačiai naudojami darbo įrankiai“ nagrinėjant pranešimus, taip ir dokumentų pildymas pasitelkiant sistemas yra neatsiejama kasdienės darbo praktikos dalis.

Pildymo praktika: kaip pildyti ne iš galvos ir kad ranka nenukristų?
Priklausomai nuo to, kaip skubiai reikia reaguoti į pranešimą, dokumentų

pildymo pradžia gali įvykti a) skyriuje prieš išvažiuojant į įvykio vietą – kai „neskubus atvejais“ (1 IG, 99), b) sugrįžus į skyrių iš įvykio vietos arba c) įvykio vietoje – kai „turi reaguoti čia ir dabar“ (1 IG, 62). Dažniausiai (būna ir išimčių) pildyti pradeda „vietoje“ (3 IG, 39) – „šeimoje [...] viską pildai ranka“ (15 IG, 25), o pabaigiama – „ofise“ (skyriuje) „kompu“ (15 IG, 29).

Dokumentų pildymas šeimoje kelia nemažai iššūkių: a) „Būna ne visada patogu: ne visada yra kur atsisėst, [...] gal ten šunys stovi loja, suprantat?“ (1 IG, 156); b) „Būna blankesnių situacijų [...] mama ten neblaivi, tėtis prieš ją smurtauja, policijos dar nėra, vaikai purvini, apleisti ir visa kita“ (15 IG, 39); c) „sunku būna ir klausyti, ir rašyti, [sunku] palaikyti kontaktą su žmogum, [...] jeigu tu nuleidęs galvą rašai“ (15 IG, 63); d) Rašydamas ranka, neturi galimybės tuo pat metu ieškoti sistemoje papildomų duomenų (2 IG, 98); e) „Kartais spėji rašyt, kartais ne“ (15 IG, 39) arba būdamas išsiblaškęs parašai su klaidomis (1 IG, 156), „gaunasi košė malošė“ (15 IG, 63), todėl grįžus į skyrių, „perkelt [dokumentą į kompiuterį] yra sudėtinga“ (1 IG, 36).

Vis dėlto pasirinkimo nėra, kažkaip pildyti reikia, nes „jeigu vyksti į šeimą [ir nieko nepildai], tada iš galvos pildysi skyriuje, o [...] tokia informacija [dažniausiai] būna [pernelyg] subendrinta“ (14 IG, 31), „negaliu fantazuoti [apie tai, kas vyko šeimoje]“ (3 IG, 104).

Todėl vieni prieš užpildydami dokumento formą „pasidaro šablioniuką“ (5 IG, 23), „juodrašti“ (2 IG, 46), „špargalkę“ (11 IG, 21), taip galima „daugiau dėmesio skirti bendravimui, išklausymui, išsiaiškinimui, [...] pagalvojimui“ (2 IG, 46).

Kiti pildo kompiuteriu iš karto įvykio vietoje arba grįžę į skyrių, kad nuo rašymo „ranka nenukristų“ (10 IG, 92), ypač, kai tenka „perkelt“ (1 IG, 36) tekstą iš popierinės į skaitmeninę formą. „Kompe“ gali „išrint, pataisyti“ (1 IG, 156) ir „[sutaupomas] laiko resursas“ (10 IG, 92).

Yra kolegų, kurie naudoja garso įrašymo priemones (rečiau išklausydami tėvų nuomones ir dažniau vaikų nuomones).

Kartais, pavyzdžiui, bendrauju su vaiku, tai aš įjungiu diktofoną tam, kad [...] man būtų nu lengviau surašyti būtent, ką sakė vaikas, nes labai sunku kartais su vaikais ir bendrauti, kai tu ir rašai, [...] o vaikų būna, pavyzdžiui, 6, tai nu nespėji fiziškai ir to padaryti, ir to padaryti, ir to, tai tiesiog aš įjungiu (14 IG, 31).

Dar kiti „išskirtiniais atvejais“ nuotraukose „fiksuoja [a] tam tikr[ą] tikrai svarbi[ą] informacij[ą]“ (3 IG, 10), pavyzdžiui: „parodym[us] apie nepriežiūrą, apie alkoholio vartojim[ą] arba apie didžiulę netvarką, [visa] tai, ką kitą dieną [...] sunkiai gali įrodyti, o [tėvai] gal neigs“ (2 IG, 16),

persigalvos arba pakeis parodymus (1 IG, 42). Reikalui esant tokie duomenis perduodami teismui (10 IG, 3).

Kitaip negu rankinis ir kompiuterinis dokumentų pildymo būdai, kurie yra leistini, garso ir vaizdo įrašų darymas nėra oficiali, o tik reta „individuali“ (privati) (2 IG, 16) ir „netaikytina“ (8 IB, 13) praktika – „negalim[a] fotografuoti“ (15 IG, 59).

Pasirodo darant garso ir vaizdo įrašus ne visada yra visiškai užtikrinamas kliento informuotas sutikimas. Pavyzdžiui, vaikui ne visada paaiškinama, kad daromas garso įrašas (10 IG, 28). Nors suaugę informuojami apie tai, kad pokalbis bus įrašomas (14 IG, 33), tačiau darant nuotraukas „labai turbūt neklausia kolegos [suaugusių] to sutikimo“ (2 IG, 18). Nepaisant to, kad „esant kliento sutikimui teisinė bazė kaip ir leistų [daryti vaizdo ir garso įrašus]“, visgi nėra tinkamų priemonių (8 IB, 13) nei galimybių juos saugoti“ (10 IG, 5), todėl taikyti vaizdo ir garso įrašymo priemones yra draudžiama.

Iššūkių gali kelti ne tik nuotraukų ar diktofonu užfiksuotų duomenų saugojimas, bet ir kompiuteriu užpildytų dokumentų saugojimas. „Bais[u], kai dokumentai nuolina kitam žmogui, [tuomet] tenka dvigubas darbas, nes reikia aiškintis, kur, kam ir kaip ir kad kitas žmogus nepasinaudotų (15 IG, 3; S 2020 09 30, 10)“.

Apibendrinant galima teigti, kad pildymo praktikos, orientuotos į rankiniu būdu fiksuojamus duomenis, nepadedą specialistams surašyti visko ir be klaidų, ypač kai esama nedraugiškoje aplinkoje arba kai tuo pat metu reikia atlikti kitus veiksmus, pavyzdžiui, klausytis klientų nuomonių, bendrauti su jais, ieškoti informacijos sistemoje. Siekiant a) palengvinti rankinį duomenų rinkimą įvykio vietoje tam, kad daugiau laiko būtų galima skirti tiesioginiam kontaktui su klientu; b) sutaupyti laiko, c) surinkti patikimus įrodymus, klientų skundų, pakeistų jų parodymų, ginčų su klientais atveju, kartais taikomi kitokie, deja, nesankcionuoti būdai fiksuoti duomenis: garso įrašai, nuotraukos, filmavimas. Yra atvejų, kai taikant alternatyvias duomenų fiksavimo praktikas, tai daroma be informuoto kliento sutikimo. Be to, nesant numatytų tinkamų tokiu būdu renkamų duomenų saugojimo procedūrų ir priemonių, didėja rizika asmens duomenų apsaugai (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Skirtinga dokumentų pildymo praktika

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos				
		Dažniausia pildymo vieta	Dažniausiai pildomas dokumentas	Pagrindas taikyti pildymo praktiką	Kliento informuotas sutikimas	Pildymo praktikos pritaikymo dažnumas
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi dokumentų pildymas	Ranka	Šeima	IGP	• Įpareigoja teisės aktai • Konfidencialumo pasižadėjimas [pildant kompiuteriu]	• [Prašo] tėvų sutikimo išklausti jų nuomonę • Paaiškina vaikams, kad turi teisę [kalbinti juos ir užrašyti, ką jie sako]	Dažniausiai
	Kompiuteriu	Skyrius	VSV			Dažniausiai
	Garso įrašas	Šeima	Tėvų/vaiko nuomonės transkribuojamos į IGP/VSV	• Teisinė bazė kaip ir leistų esant kliento sutikimui • Praktikoje netaikomas, nes trūksta specialių priemonių ir duomenų saugyklų	• Tėvams pranešama, kad įjungiamas diktofonas • Vaikui nepaaiškinama, kad daromas garso įrašas	Kartais (su tėvais) Dažnai (su vaikais)
	Vaizdo įrašas (nuotraukos, nufilmuota medžiaga)	Šeima	Prisegami prie TP/VPA kreipiantis į teisimą		• Neklausiama sutikimo [padaryti nuotrauką]	Kartais (nuotraukos) Labai retai (vaizdo įrašai)

Dokumentų pildymas: kas svarbiau žmogus ar popierius? Dokumentų pildymas „apsunkina [darbą]“ (10 IG, 90) ir „nesukuria [...] iš tikrųjų vertės (18 PIG, 849). Pagrindinės priežastys, dėl kurių tai įvyksta, yra šios:

a) Vyksta „dokumentų kaita“ (2 IG, 76) ir trūksta mokymų apie tai, kaip pildyti naujas formas, todėl „nieks nemoka su [jomis] dirbt“ (11 IG, 61);

b) Pildomos formos „turėtų būti paprastesnės[s]“ (1 IG, 185). Jose yra „daug persipynimų [ir] tokių žodžių, kur [reikia] pagalvot“ (1 IG, 160), būna, kad žmonės [...] kryžiuką ne ten uždeda, nes ten labai klaidingai [...] yra užrašyta (1 IG, 158);

c) Pildomi dokumentai yra „gana griežtai struktūruot[i]“ (10 IG, 92). „[Kartais pildydamas] bandai skirtingų žmonių gyvenimus į vieną standartą įspaust“ (3 IG, 118), kadangi formose yra „pasirinkimų, [kurie] labai mažai atitinka [tikrovę]“ (12 IG, 66) arba išvis „nėra [tinkamų pasirinkimo] galimybių, [todėl] turi ranka prirašyti dėl individuali[os] situacij[os]“ (10 IG, 92), o „neretu atveju tu negali gauti tam tikros informacijos, kad užpildyti visą [...] anketą (10 IG, 90). „Norėtusi truputėlį daugiau laisvės [...], [kad] anketa nesuvarž[ytų]“ (10 IG, 116) (žr. plačiau xxx apie sprendimo priėmimą);

d) Pildomų dokumentų: formų, priedų, anketų, raštų – „jų yra milijonas“ (16 PIA, 29);

e) „Pildoma yra gerokai daugiau, negu duomenų patenka į SPIS‘ą“ (20 PIA, 132). „Yra informacijos, kurią mes suvedam neaišku kodėl“ (7 IB, 153), „[ja] praktiškai nesinaudoj[ama] (3 IG, 253);

f) Dokumentų formos yra „labai išsiplėtę“ (2 IG, 76), o kai kurios, pavyzdžiui, IGP ir VSV, „galėtų būti sujungt[os] [į vieną] ir sutrumpint[os] (6 IG, 78–79). „Vien[a] stipr[i] form[a]“ (11 IG, 103) „būtų tiesiog beprotiškas palengvinimas“ (13 IG, 23).

g) Dalis informacijos kai kuriose formose yra pildoma du kartus (3 IG, 455), pavyzdžiui: „[IGP ir VSV formose] kartoja visa [...] informacija apie vaiką, tėvus, [...] kartoja [...] adresai, vardai – [perrašyti visa tai yra] perteklinis darbas“ (11 IG, 59). Be to, „nėra vieningos [...] sistemos“ (8 IB, 115), todėl dalis duomenų saugoma INTEGR’oje ir SPIS’e: „[ir] čia pildome, ir čia pildome (19 PIA, 77).

Duomenis pradeda dubliuoti nuo jų rinkimo pradžios. „Šeimoje pasidarai šabloniuką, o grįžus į skyrių nuosekliai viską surašai į [popierinę arba skaitmeninę] formą“ (5 IG, 23). Panašiai iš įstaigų gauti atsakymai būna perkeltami į atitinkamą skaitmeninę arba perrašomi į popierinę formą (9 IG, 198).

Toliau vyksta labiau „automatizuotas“ (3 IG, 276) duomenų dubliavimas, kai užpildyta ir pasirašyta popierinė forma nuskenuojama ir išsaugoma kietajame kompiuterio diske „pdf“ formatu, vėliau įkeliamas ir

užregistruojama, o tai reiškia išsaugoma, INTEGR'oje (3 IG, 225), kol galiausiai dalis joje esančių duomenų rankinių būdų perkeliama ir išsaugoma SPIS'e (8 IB, 134) (iš viso galimos penkios dubliavimo procedūros, iš kurių dvi atliekamos perrašant dalį arba visus duomenis ranka į popierinę formą; dvi – atliekant skaitmeninę dokumento kopiją ir viena – perrašant dalį duomenų ranka į skaitmeninę formą; žr. 10 lentelę). Tokia dokumento pildymo tvarka vyksta, kai klientas susipažįsta su dokumentu gyvai ir pasirašo jį rankiniu būdu.

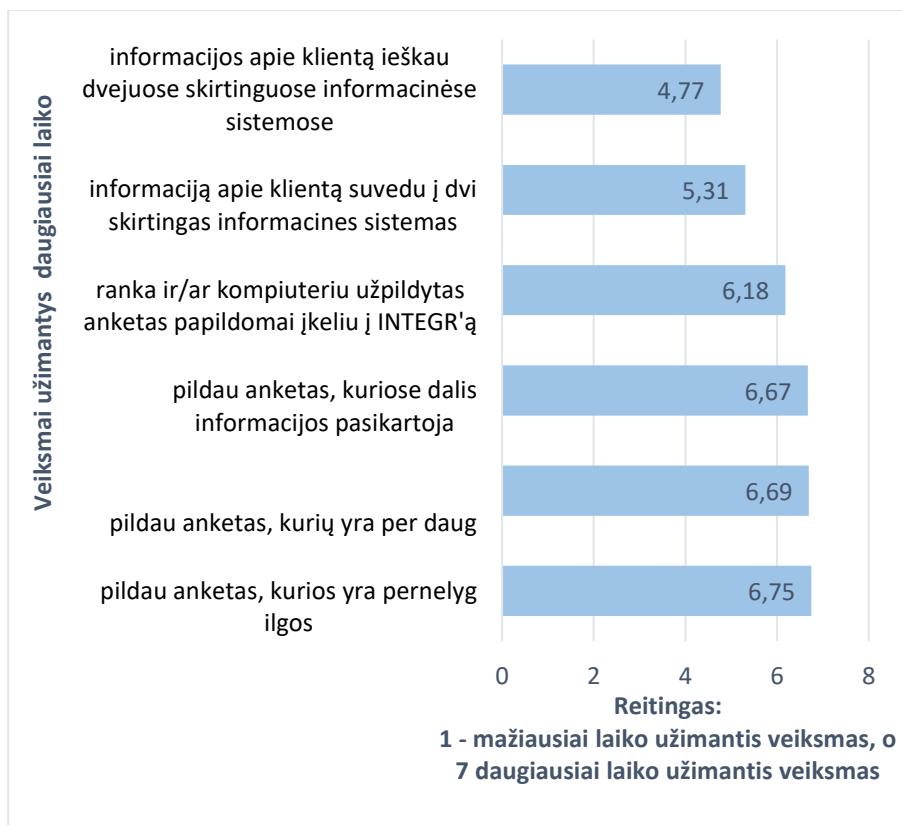
Galima ir kita seka, kai užpildyta skaitmeninė forma saugoma kompiuterio kietajame diske „word“ formatu, yra paverčiama popieriniu dokumentu arba konvertuojama ir išsaugoma „pdf“ pavidalu tam, kad vėliau elektroninio laišku būtų išsiųsta adresatams pasirašyti (17 PIA, 339) (taip papildoma dokumento kopija išsaugoma elektroniniame pašte). Gauta pasirašyta skaitmeninė forma saugoma elektroniniame pašte. Toliau ji išsaugoma kietajame kompiuterio diske, kol galiausiai jos kopija yra užregistruojama INTEGR'oje (S 2020 10 06, 11), o dalis duomenų rankiniu būdu perkeliama į SPIS'ą (iš viso galimos devynios dubliavimo procedūros, iš kurių trys atliekamos perrašant dalį arba visus duomenis ranka į skaitmeninę formą, penkios – atliekant skaitmeninę dokumento kopiją ir viena – atliekant popierinę dokumento kopiją; žr. 10 lentelę)

10 lentelė. Dubliavimo procedūros ir dubliuojamų duomenų saugyklos

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos									
		Dalis VTP/IGP/VSV duomenų (pavyzdžiui, kitų įstaigų raštai saugomi el. paštas dėžutėje ir kietajame kompiuterio diske „pdf“ formatu)	Dalis VTP/IGP/VSV duomenų (pavyzdžiui, tėvų nuomonės saugomos špargalkės e)	VTP/IGP/VSV užpildytos pasirašytos formos (saugomos bylų archyve)	VTP/IGP/VSV užpildytos nepasirašytos neregistruotos formos (saugomos kietajame kompiuterio diske „doc“ formatu)	VTP/IGP/VSV užpildytos nepasirašytos neregistruotos formos (saugomos kietajame kompiuterio diske „pdf“ formatu)	VTP/IGP/VSV užpildytos siunčiamos pasirašyti neregistruotos formos (saugomos el. paštas dėžutėje „pdf“ formatu)	VTP/IGP/VSV užpildytos gautos pasirašytos neregistruotos formos (saugomos el. paštas dėžutėje „pdf“ formatu)	VTP/IGP/VSV užpildytos pasirašytos neregistruotos formos (saugomos kietajame kompiuterio diske „pdf“ formatu)	VTP/IGP/VSV užpildytos pasirašytos užregistruotos formos (saugomos INTEGR'oje)	Dalis VTP/IGP/VSV duomenų (saugomi SPIS'e)
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi dokumentų pildymas	Skaitmeninė laikmena	+			+	+	+	+	+	+	+
	Popierinė laikmena			+							

Geltona – perrašoma ranka į popierinę formą; **žalia** – perrašoma ranka į skaitmeninę formą; **mėlyna** – skaitmeninė kopija; **juoda** – popierinė kopija; VTP – pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą; IGP – informacija apie gautą pranešimą; VSV – vaiko situacijos vertinimas

Taigi dėl dažnai kintančios dokumentų pildymo tvarkos, jų sudėtingumo, pernelyg griežtos struktūros, didelio dokumentų kiekio, plačios apimties, dėl juose fiksuojamos perteklinės ir pasikartojančios informacijos, dėl būtinumo suvesti dalį tų pačių duomenų į skirtingas formas, o paskui į dvi sistemas, dokumentų pildymas pirmiausia tampa labai imlus laiko (8 AK; žr. 9 pav.) – „[visa tai] tiesiog dvigubin[a] darbą“ (2 IG, 78), ypač „daug laiko sugaištama perrašinėjant informaciją“ (13 IG, 45). „Aš norėčiau per tą laiką [...] pakalbinti dar vieną vaiką. O aš turiu eikvoti laiką tam, kad pildyti du vienodus dokumentus“ (9 IG, 70).



9 pav. Daugiausia laiko užimančių veiksmų reitingas

Antra, dokumentų pildymas ne tik sulėtina darbą, bet ir riboja galimybes „užmegzti kontaktą su žmogumi“ (15 IG, 27). Nors „norisi tiesiog būti su vaiku, rodyti jam šilumą“ (11 IG, 97), „realiai [...] bendraujam[a] 15 minučių maksimum“ (3 IG, 175). „Iš tikrųjų tai [...] daugiau dirbam prie popierių, negu su šeima, [o] norėtusi daugiau [laiko] šeimai skirti“ (1 IG, 171). Panašu, kad „[neišgryninta] kas yra svarbiau, popierius ar žmogus“ (8 IB, 107), nepaisant

to, kad „[atrodytų] socialinis darbas yra apie santykius su žmonėmis, o paragav[ęs] praktikos, supra[nti] kad tai apie popierizmą“ (S 2020 09 25, 14).

Tiesioginiam darbui su klientais skiriama 39,3 % (o norėtų skirti 48,7 %) darbo laiko per dieną (kai 8 val. tai 100 %), komandiniam darbui – 13,4 % (o norėtų skirti 18,2 %), darbui prie kompiuterio – 44,3 % (o norėtų skirti 30,0 %), o kitoms užduotims – 3,0 % (o norėtų skirti 2,9 %) (7 AK, žr. 11 lentelę).

11 lentelė. VG specialistų darbo laiko paskirstymas

Veiklos sritys	Šiuo metu skiria	Norėtų skirti	Skirtumas (proc. punktai)
Darbas prie kompiuterio (anketų ir formų pildymas, duomenų suvedimas į informacinę sistemą, dokumentų valdymas ir komunikavimas el. laiškais, ataskaitų ruošimas)	44,3 %	30,0 %	+14,3
Tiesioginis darbas su klientais (tėvų ir vaiko nuomonių išklausymas, apsilankymai šeimoje, klientų konsultavimas, dalyvavimas atvejo vadybos posėdžiuose ir pan.	39,3 %	48,7 %	-9,4
Komandinis darbas (formalios / neformalios grupinės refleksijos, atvejų aptarimai, intervizijos, organizaciniai susitikimai)	13,4 %	18,2 %	-4,8
Kitos užduotys	3,0 %	2,9 %	+0,1
„+“ reiškia, kad specialistai skiria tam tikrai veiklai daugiau laiko negu norėtų; „-“ reiškia, kad specialistai skiria tam tikrai veiklai mažiau laiko negu norėtų“			

Trečia, susidaro įspūdis, kad „[visa] veikla [yra] valdoma popieriais (19 PIA, 302). Kitaip negu kitose užsienio šalyse, kur „popierinis darbas [minimalizuotas ir darbuotojai] neatsimena, kada [paskutinį kartą] tuos medžius kirto“ (11 IG, 97), tarnyboje „išnaudojam[a] daug tų popierių“ (3 IG, 451). Sumažinti „popierizmo“ nepavyksta dėl to, kad a) nėra galimybės pildyti skaitmenizuotų formų nuotoliniu būdu (15 IG, 23); b) nepasitikima INTEGR‘a, kurioje sunku rasti reikiamą dokumentą (17 PIA, 3); c) vyrauja praktika, pagal kurią „popierines bylas liepia [vesti]“ (12 IG, 16);

Apibendrinant pažymėtina, kad dokumentų pildymas virsta „popierizmu“, atitolinančiu nuo tiesioginio darbo su klientais, dėl a) didelio pildomų dokumentų kiekio ir b) plačios jų apimties, c) kaitos ir d) griežtos struktūros,

kuri neatitinka individualių situacijų; dėl dokumentų d) sudėtingumo ir netikslingumo; dėl to, kad e) dokumentais renkami duomenis vėliau nepanaudojami arba f) tie patys duomenys pasikartoja skirtingose formose ir skirtingose sistemose.

Duomenų dubliavimui ypatingos reikšmės gali turėti, viena vertus, „vienos“, „stiprios“ (11 IG, 103), „vientisos“ (13 IG, 23) formos, kita vertus, „vienos“ 910 IG, 124), „stiprios“ (11 IG, 103), vientisos“ (TD 2020 06 15–2020 09 05, 19) sistemos trūkumas. Būtent skirtingos nesusietos duomenų „saugyklos“ (6 IG, 15): popierinės ir skaitmeninės formos, sistemos, serveriai, kietieji diskai, popierinių bylų archyvai, „Excel“ lentelės, „One drive“ saugyklos, kuriuose skirtingais pavidalais saugomi duomenys, numato papildomų duomenų „suvedimo procedūrų“ vykdymą (12 IG, 36), o tai reiškia „duomenų dubliavimą“ (7 IB, 83). Duomenų perkėlimas iš vienos formos į kitą ranka arba kompiuteriu, popierinių ar skaitmeninių dokumentų kopijų kūrimas automatizuotų būdu – visa tai „su duomenų apsauga gali šiek tiek kirstis“ (7 IB, 11).

Nepaisant to, kad „mėsmaalės“ situacija yra būdingesnė vienai iš dviejų posistemų, būtent INTEGRA negu SPIS, apibendrintai galima teigti, kad „chaosą“ iš šių dviejų posistemų sudarytos informacinės sistemos viduje – „pačioje sistemoje“ (19 PIA, 6) sukelia jos „siauros funkcijos“ arba „funkcijos, kurių nėra“. Vis dėlto „netvarka“ „pačioje sistemoje“ peržengia informacinės sistemos griežtai „techninės pusės“ (10 IG, 47) ribas ir atsiskleidžia „dokumentų pildyme“ – praktikoje, kurios pagalba „fiksuojami visi žingsniai“ (17 PIA, 3), susiję su pranešimo nagrinėjimu: „su kiekvienu žingsniu prisideda [...] milijonas popierių“ (15 IG, 21), kurie „plaukioja kaip [...] žuvis vandeny ir tu [...] turi [...] žvejoti“ (13 IG, 95). Galiausiai „mėsmaalė“, esanti „pačioje sistemoje“, gali daryti įtaką ne tik būdai, kuriuo yra dokumentuojami „žingsniai“, bet ir „pačiam darbui“, kuris atliekamas.

3.2. Dievai, stebintys gaisrininkų lūzerių varžytuves

Dėl „dafiga“ pasitaikančių klaidų, tokių kaip: „ne ten padėt[as] kryžiukas“ (3 IG, 160, 168), „priseg[ta] ne tas [dokumentas]“, „ne tas vaikas įrašytas“ (4 IB, 23), „padarytas nelabai racionalus sprendimas“ (3 IG, 165), administracijos darbuotojai, vadinami – „tie mūsų dievai“ (11 IG, 69), siekia, kad skyriuose pildant, o paskui valdant dokumentus INTEGR’oje, dar vėliau

suvedant duomenis į SPIS'ą būtų „užtikrint[a] minimal[i] kontrol[ė]“ (16 PIA, 139).

Administracijai ir skyri[ų] vadovams „atskirai [specialiai] padaryta“ (19 PIA, 171) SPIS paskyra leidžia matyti daugiau negu kitiems darbuotojams, o tai reiškia ir „uždėti kontrolę“, „tikrinti“ (12 IG, 92), „sekti“ (9 IG, 120) „ar iš tikrųjų visi [duomenys] yra suvesti, ar viskas atlikta ir padaryta (19 PIA, 175).

„Atlikti kontrolę“ (17 PIA, 312) vadovams padeda INTEGRA, kurios užduočių valdymo funkcija suteikia galimybę įgyvendinti specialistų „veiklos“, „atlikto darbo“ (20 PIA, 170), jų „veiksmų“ (6 IG, 148–251), „priimtų sprendimų“ (3 IG, 162–165), o taip pat jų „suvestų dokumentų“ (12 IG, 92), „stebėseną“ (20 PIA, 164).

Užduočių valdymo funkcija naudojama „suformuoti“ (16 PIA, 5), „paskirti (16 PIA, 109) arba „perduoti“ (10 IG, 19) užduotį, fiksuoti tarpinį atliekamos užduoties rezultatą (1 IG, 223), „matyti“ (11 IG, 63) kitiems priskirtas užduotis ir į jas „pereiti [jas perimti]“ (18 PIG, 625), „vizuoti“ (5 IG, 19) ir „grąžinti“ (9 IG, 120) bei „užgesinti [užbaigti]“ (1 IG, 207) užduotį.

3.2.1. Tarpinio rezultato fiksavimas: rinkti įrodymus

Tarpinis rezultatų fiksavimas pirmiausia naudingas vadovams dėl to, kad galima matyti, „kiek [ir kokių] buvo daryta veiksmų“ (1 IG, 223–225) bei objektyvias priežastis, dėl kurių užduotis nebaigta (18 PIG, 532) (žr. 12 lentelę). Specialistai taip pat iš dalies teigiamai vertina galimybę fiksuoti tarpinį rezultatą:

kadangi mes esam visi žmonės ir būna nu tikrai, kažkurioj vietoj arba nepadarai kažko, arba pamiršti, [...] vadovai tą pamato ir grąžina užduotį vykdymo pabaigimui. [...] kažkas nepadaryta. O tai reiškia, kad mes geriau pasitaisom [...] tuoj pat, negu paskui, po kurio laiko pasiaiškinimą rašyti (9 IG, 120; 6 IG, 211).

„Kokybiškai“ (8 IB, 113) ir „tvarkingai užpildyti dokumentai“ (12 IG, 22), ypač aktualūs klientų skundų atveju: „Jeigu kokie nusiskundimai, centriukas [klausia]: ką jus darėt? kur jūs važiaavot? kada buvo padaryta? [...] tada [galime] prisidengti, kad va mes viską ką reikia padarėm“ (3 IG, 266).

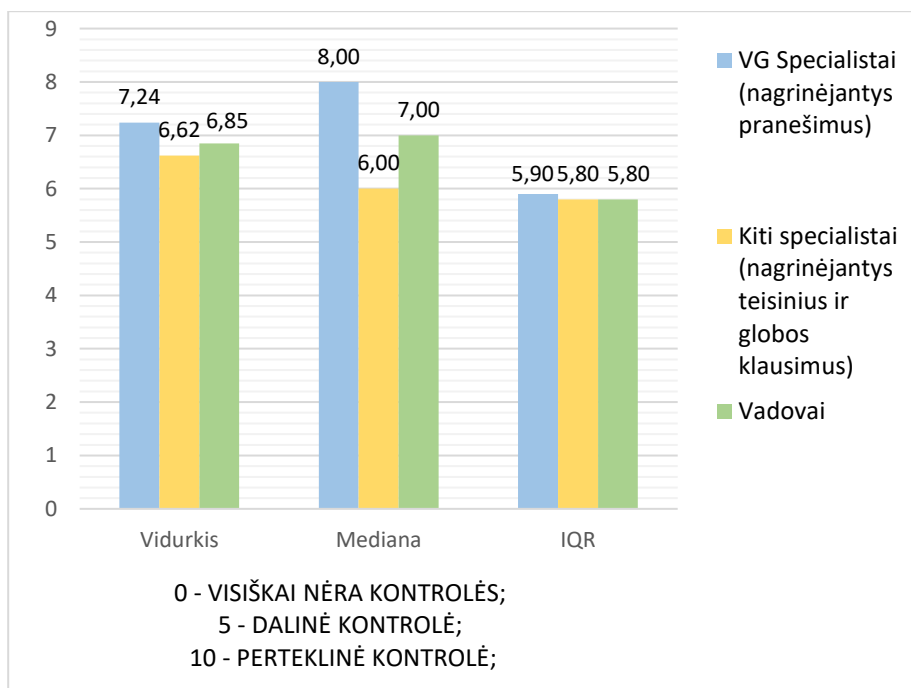
Taigi vienintelis motyvas, dėl kurio „tarpinius rašyt“ (11 IG, 47) specialistams „patinka“ (1 IG, 223), susijęs su galimybe ištaisyti klaidas iš karto tam, kad nebūtų gauta „pastabų ir spaudimo“ (12 IG, 92) gavus skundą.

Tarpinių rezultatų fiksavimas trukdo, jeigu „tų tęstinių darbų atsiranda naujų, nu tiesiog išsiblaškai ir nebeįrašai“ (11 IG, 47).

Be to, susidaro įspūdis, kad vadovai tarsi „dievai“, „sek[dami], kaip mes [...] atliekam [užduotis]“ (9 IG, 120) „fiksuoja [mūsų] klaidas“ (11 IG, 67). Todėl tarpinių rezultatų fiksavimas tampa tam tikru būdu „įrodyti savo darbo krūvį“ (7 IB, 145) arba „įrodyti, pagrįsti, ar tam tikri veiksmai tikrai buvo atlikti“ (S 2020 09 21, 20), pavyzdžiui: „[ar] aš jau pradėjau dirbti su tuo“ (1 IG, 168), ar „pasistūmėja[u] su užduoties vykdymu“ (S 2020 10 06, 5) arba pagrįsti „ko[dėl] aš tos užduoties dar neužgesinu ir negaliu atlikti“ (1 IG, 223), „kodėl nieko neįkėliau tą dieną“ (S 2020 10 08, 6). Kartais tenka įrodinėti ne tik, „ar ką nors nuveikiau“, bet ir užfiksuoto tarpinio rezultato apie nuveiktus dalykus tikrumą:

Patarėja X prašė Y pastabose nurodyti el. pašta, kuriuo buvo išsiustas VSV. Y atsidaro el. pašta, suranda tėvams siūsta laišką. Nusikopijuoja jo turinį, įkelia į WORD'ą, išsaugo, susieja su VSV tam, kad įrodytų vadovei, jog tikrai išsiuntė VSV tėvams susipažinti (S 2020 09 21, 12).

Aukštas kontrolės lygis (19 AK; žr. 10 pav.) skatina pasipriešinimą arba gynybines specialistų nuostatas (žr. 2 nuotrauką): „Klausu X, ką reiškia jos darbo vietą puošiantis peilis“. Atsako: „čia dėl visa ko, jeigu kartais kas nors [patikrinęs tarpinius rezultatus] ateitų ir klaustų, kodėl užpildžiau taip ar taip“ (S 2020 09 21, 16).



10 pav. Kontrolės lygis darbe

2 nuotrauka: Pasipriešinimas kontrolei



Apibendrinant reikia pasakyti, kad tarpinio rezultato fiksavimas leidžia vadovams matyti specialistų atliktų darbų mastą, priežastys, dėl kurių užduotys neatliekamos laiku, rasti klaidas, susijusias su dokumentų pildymu, valdymu kaip ir specialistų sprendimais, bei užtikrinti, kad jos būtų laiku ištaisytos. Specialistams, savo ruožtu, „tarpinių rašymas“ gali tapti papildomu, dėmesį blaškančiu darbu, taip pat prievole rinkti atlikto darbo įrodymus vadovams, tarsi „dievams“, nuolatos stebintiems ir kontroliuojantiems specialistų veiksmus, o tai gali skatinti specialistų nepasitikėjimą, pasipriešinimą ir gynybines nuostatas vadovų atžvilgiu.

3.2.2. Prieiga prie kolegoms skirtų užduočių: matyti, ką daro kiti

Užduočių valdymo funkcija leidžia specialistams matyti kitiems kolegoms priskirtas funkcijas (žr. 12 lentelę). Tai ypač naudinga, norint užtikrinti „darbo tęstinumą“ (1 IG, 182), kai kolega yra pavaduojamas.

„Yra svarbu [matyti], koks yra įdirbis, kas buvo daroma, kas pasiteisino, kas ne, kokie veiksmai buvo taikomi ir taip toliau, kad nepamesti konteksto ir nežiūrėti į atvejį kaip į naują“ (17 PIA, 3), [todėl] „aš pereinu į jos INTEGR’ą

[paskyrą] ir aš darau jos užduotis, gesinu jos užduotis jeigu jos padar[ytos]“ (18 PIG, 625–627).

Vis dėlto tokia prieiga kelia tam tikrų problemų. Visų pirma gali atsitikti taip, kad darbuotojai per klaidą imasi atlikti vieni kitų užduotis, ir tai, gali kelti papildomą įtampą.

X garsiai pastebėjo, kad Y atlieka jų komandai priskirtas užduotis, o savo užduočių nevykdo. X skambina jai ir tikslinasi, ar ji jau bendravo su kliente. Vėliau iš X lupų pasigirsta keli keiksmazodžiai: „blet, kaip Y kelia dokumentus, nesuprantu (suprask, negali rasti reikiamų raštų)“. Paskui X garsiai paaiškina, jog ji pati vykdė Y priskirtą užduotį ir nesuprantanti, kodėl tai darė (S 2020 09 22, 4)

Be to, kai „matai, ką kiti padaro, kažkokios varžytuvės [prasideda]“ (11 IG, 63). Specialistai, kurie „susitvarko“ (6 IG, 205) greitai, kelia lūkesčius tiems, kurie „nemoka dirbti greitai, [kuriems] yra svarbu susikaupti ir atlikti darbus kruopščiai“ (S 2020 10 06, 5) ir kritiškai vertina jų pastangas.

„X rodo man kelias gražintas užduotis ir tyliai šnabžda rodydama pirštu, kad šitie uždaviniai yra vykdomi Y (bendradarbės), kuri neužbaigusi jų pažymėjo, kad užduotys yra įvykdytos. Patarėja Z atmeta užduotis visai komandai, tačiau X sako nedarysianti jų, nes komandos viduje jos yra pasiskirsčiusios užduotimis. X dar parodo, kad Y yra daug kartų atsidariusi VTP, bet nieko nepadariusi kelių savičių bėgyje“ (S 2020 10 08, 8)

Lėčiau dirbantiems specialistams, savo ruožtu, kyla „nor[as] užsilipdyti tą kampa“ arba „eiti namo išvis“, nes, matant, kad „kažkas dirba dar daugiau už tave, beviltiškai jau[tiesi], „[sistemoje] parodyta, koks tu lūzeris esi, kad negali įkelti per valandą laiko nieko“ (11 IG, 63–65).

Nepaisant kai kurių teisininkų nuomonės, jog taip pažeidžiamos asmens teisės, tik „kai kurie [darbuotojai] užsideda [...] ribojimą [kad kiti nematyti jo vykdomų užduočių], nu ne visi gali“ (11 IG, 67). Jie lieka varžytuvių dalyviais.

Apibendrinant reikia pabrėžti, kad, turėdami galimybę matyti savo kolegų užduotis, specialistai gali pamatyti savo ir kitų įdirbį taip užtikrindami darbo su konkrečiu atveju tęstinumą. Tačiau ši galimybė gali sukelti papildomos įtampos, kai per klaidą specialistai imasi atlikti vieni kitų užduotis, taip pat skatinti tarpusavio „varžytuves“, per kurias greitai dirbantys darbuotojai kelia lūkesčius ir tampa kritiškai lėčiau dirbančiųjų pastangoms, o pastarieji jaučiasi beviltiškai ir atpažįsta save kaip lūzerius [nevykėlius].

3.2.3. Užduoties užbaigimas: rūpestis „užgesinti užduotį“

Užduočių valdymo funkcija teikia galimybę vadovams vizuoti tas užduotis, kurių baigmą fiksuoja specialistai, ir reikalui esant, pavyzdžiui, „kažko nepadarius arba pamiršus“ (9 IG, 120), grąžinti jas tam, kad būtų atlikti papildomi veiksmai (žr. 12 lentelę).

Paklausiau X, kokie jausmai aplanko nuolatos INTEGR'os darbalaukyje matant degančių užduočių sąrašą. Atsako, kad pradžioje buvo „strioko“. Paklausiau, kas tai? Paaiškino: „nemalonaus jausmo, pergyvenimo, ypač, kai nespėji“. „Anksčiau buvo virš puslapio, dabar jau daug užduočių pradėtos, kitų užbaigimui lieka vienas kitas dokumentas“ (S 2020 09 17, 15).

Nerimas dėl „neužgesintų“ užduočių sustiprėja, kai „ant kai kurių [užduočių] uždėta tokia kontrolė raudonai pradeda žibėti [kas reiškia], kad jau vėluoju“ (6 IG, 247–249).

Tiek ilgas neužbaigtų užduočių sąrašas, tiek raudonai žibantys įspėjimo signalai, viena vertus, byloja apie labai didelį darbo krūvį (19 PIA, 221) ir nuolatinį laiko stygių atlikti tai, kas paskirta (19 PIA, 221): „tos 56 [užduotys], tai jos visos dega, [o jų atlikimui] duotos penkios dienos“ (11 IG, 17), tačiau, kita vertus, „užduočių gesinimas [ekrane]“ tampa tarsi pagrindiniu specialistų rūpesčiu (S 2020 10 07, 7).

„Žiūrėdamas į RA ir kompiuterio ekraną, kuriame buvo pavaizduotas ilgiausias „užgesintų ir neužgesintų“ užduočių sąrašas, pagalvojau, jog X primena cecho darbuotoją arba prie staklių dirbantį darbininką, ar konvejerio darbuotoją. Manau, kad tokia sąsaja gimė dėl Y mechanškai atliekamų veiksmų, netgi jos kūno judesiai atrodė mechaniški. Ji be perstojo atlikinėjo veiksmus: kalbėjo telefonu, žymėjo kažką ant tuščio popieriaus lapo, pildė formą, žiūrėjo į ekraną, nusirašinėjo dokumento numerį, ieškojo segtuvo, kopijavo, skenavo ir pan. Nebuvo nei mažiausio sustojimo, nei mažiausios pauzės tarp jos veiksmų“ (S 2020 09 16, 17).

Rūpesčio „užgesinti“ kuo daugiau užduočių vedami specialistai ne tik pasineria į mechaniškai atliekamą darbą, bet ir atsisako dalyvauti mokymuose kad ir „patrauklia tema [...], nes darbo užduočių kiekis labai išaugs“ (S 2020 09 29, 9).

Apibendrinant pažymėtina, kad pagrindinė priežastis, dėl kurios pritrūksta laiko atlikti užduotis laiku, yra didelis darbo krūvis. Vis dėlto nuolatos kompiuterio darbalaukyje matomas ilgiausias neužbaigtų užduočių sąrašas bei raudonos signalinės šviesos apie besibaigiantį neužbaigtos užduoties terminą

kelia papildomą nerimą ir gali prisidėti prie požiūrio, kad „užduočių gesinimas“ tampa tarsi pagrindiniu darbo rūpesčiu, dėl kurio atsisakoma dalyvavimo tokiose veiklose kaip darbuotojų mokymai arba pasineriama į mechaniškai atliekamų veiksmų rutiną.

Užduočių valdymo funkcija, kurią pasitelkus yra organizuojamas darbas, taip pat naudojama vadovų kaip „minimalios kontrolės“ priemonė išvengti klaidų specialistų priimtuose sprendimuose, jų pildomuose dokumentuose, į sistemas suvedamoje informacijoje. Nors funkcijos „paskirtis“ (8 IB, 133), atrodo, visiškai atliepia vadovų lūkesčius organizuoti darbą ir vykdyti kontrolę, vis dėlto ji „prasilenkia“ (13 IG, 15) su tuo „kas svarbu“ (2 IG, 11) specialistams.

Šios funkcijos numatyta galimybė fiksuoti tarpinius vykdomos užduoties rezultatus leidžia vadovams atlikti vykdomų „žingsnių stebėseną“, tačiau tuo pat metu specialistų dėmesys atitraukiamas nuo kitų svarbių darbų, ir, maždaug, – tai, kas vadovams yra „galimybė“, specialistams tampa prievole rinkti įrodymus apie atliktą darbą vadovams tarsi „dievams“, nuolatos stebintiems ir kontroliuojantiems specialistų veiksmus. Tai gali skatinti nepasitikėjimą, pasipriešinimą ir gynybines nuostatas vadovų atžvilgiu.

Galimybė turėti prieigą prie kolegų vykdomų užduočių, nors ir pasiteisina, kai norima užtikrinti darbo su atveju tęstinumą, tačiau gali sukelti papildomą įtampą, kai per klaidą specialistai imasi atlikti vieni kitų užduotis, arba skatinti konkurenciją, kai greitai dirbantys darbuotojai kelia lūkesčius ir tampa kritiškai lėčiau dirbančiųjų pastangoms, o šie jaučiasi beviltiškai ir „nevykėliškai“.

Kompiuterio darbalaukyje matomas užduočių sąrašas ir raudoni paryškinimai, signalizuojantys laiką, skirtą užduočiai įvykdyti, prisideda prie specialistų nerimo ir tokio požiūrio į atliekamą darbą, kuriuo remiantis pagrindiniu rūpesčiu tampa „užduočių gesinimas“, vykdomas mechaniškai ir neleidžiantis dalyvauti kitoje veikloje.

12 lentelė. Užduočių valdymo funkcijos vertinimas

Sritis (-ys)	Kontras- tuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos													
		Tarpinio rezultato fiksavimo vertinimas				Prieigos prie kolegoms paskirtų užduočių vertinimas			Užbaigtos užduoties fiksavimo vertinimas						
		Teigia-mas		Neigiamas		Teigia- mas	Neigiamas		Teigia- mas	Neigiamas					
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi kontrolė	Vadovai	Mato objektyvias priežastis, dėl kurių užduotis neužgesinta	Mato kiek ir kokių veiksmų buvo padaryta							Kažko nepadarius arba pamiršus vadovai grąžina užduotį					
		Specialistai	Gerai, nes kartais pats pamiršti kažką užpildyti, parašai nesąmones	Patinka, nes užrašau dėl ko užduoties neužgesinu											
			Negerai, kai atsiranda naujų testinių darbų, išsiblaškai neįrašai	Tarnyba tarsi dievai fiksuoja tavo klaidas											
			Reikia teikti paaiškinimus, kodėl nieko neįkelta												
		Pavaduodamas kolegą pereinu į jo paskyrą ir gesinu jo užduotis													
		Šone atsirado sistema, kur matai, ką kiti daro,— vyksta varžytuvės													
		Kai kurie užsideda ribojimą, kad kiti nematytų jų vykdomų užduočių, [nes tai]													
		Parodo, koks tu lūzeris, nes per valandą laiko negali nieko įkelt													
		Kontrolė raudonai pradeda žibėti, nekenti jos, nes raudonai viskas pradeda žibėti													
		Pagrindinis rūpestis – gesinti užduotis													
		Kyla nerimas dėl neužgesintų užduočių gausos													
		Mechaniškai atliekami veiksmai siekiant sumažinti neužgesintų užduočių skaičių													
		Vengia dalyvauti mokymuose, nes užduočių kiekis išaug													

3.3. Kliento poveikslas: asocialus pažeidėjas ar klystantis žmogus?

Sistemose pasiekama „labai daug informacijos“ (1 IG, 266) ir manoma, kad „kuo [jos] daugiau, tuo geriau“ (3 IG, 329, kadangi visų pirma ji padeda „suprasti, ko galima tikėtis toje šeimoje [kurį aplankoma]“ (7 IB, 77), be to, „[i] įvykio vietą] eini su kažkokiu pasiruošimu“ (15 IG, 111). Antra, ji „padeda priimti [galutinį] sprendimą [atlikus situacijos vertinimą]. Tu jau motyvuoji, kad vat aš priimu sprendimą todėl, kad buvo tokie dalykai (3 IG, 255)“.

Pasiekiamos informacijos pagrindu galima „susidaryti [...] pradinį [supratimą]“ (15 IG, 111), „įspūdi apie žmogų“ (1 IG, 193), „susidaryti“ (1 IG, 266) arba „turėti“ (2 IG, 148), „daryti“ (11 IG, 91) „piešt [kliento] poveikslą“ (13 IG, 75), „matyti žmogaus poveikslą“ (7 IB, 149). Ji leidžia „surinkti“ (1 IG, 248) ne vieną, o kelis skirtingus kliento poveikslo tipus. Panašiai specialistų priimami sprendimai gali remtis ne vienu, o keliais skirtingais informacijos šaltiniais (2 IG, 30; 5 IG, 7, 19).

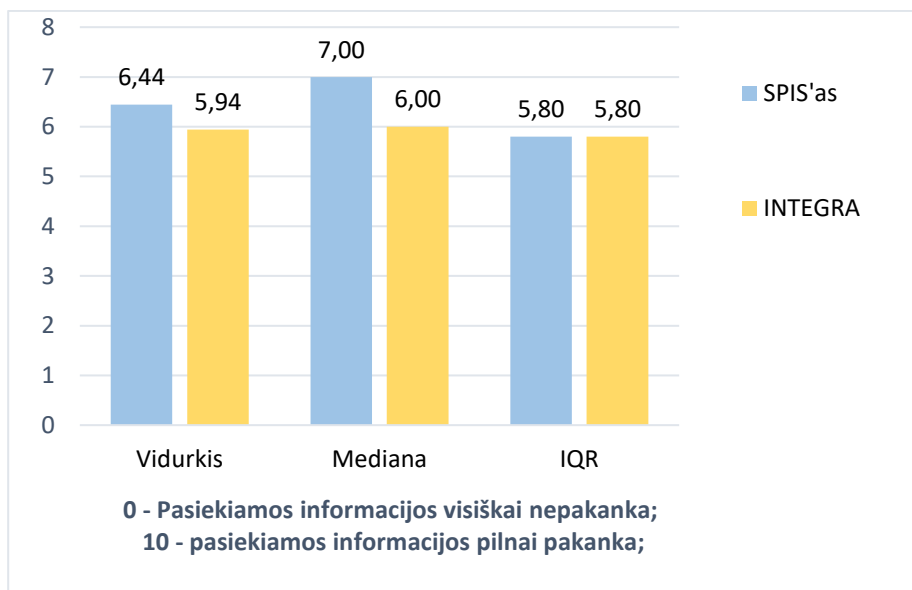
3.3.1. Skirtingi kliento poveikslo tipai: kas ir kaip juos surenka?

Skirtingi kliento poveikslo tipai „priklaus[o] nuo to, kuris specialistas ką parašė [i dokumentą arba sistemą] apie klientą“ (7 IB, 147), pavyzdžiui: „galima parašyti apie [situaciją šeimoje bendrai], o galima parašyti apie kiekvieną [vaiką, tėvus], ką jisai turi savito“ (7 IB, 149). Vis dėlto pirminiam įspūdžiui apie klientą reikšmės turi ne tik specialistų „lingvistiniai“ (7 IB, 149) ir „interpretaciniai“ (10 IG, 90) gebėjimai renkant duomenis apie klientą, bet ir kiti nuo jų nepriklausomi veiksniai.

Sistemose pasiekiamos informacijos sąlygiškai pakanka susidaryti detalų kliento poveikslą (14 AK; žr. 11 pav.). Vis dėlto jis gali būti „labai sausas“ (11 IG, 89). Viena, „sausas kliento poveikslas“ susidaro dėl to, kad apie kai kuriuos žmones sistemose yra tiesiog „minimaliai [...] duomenų“ (11 IG, 89), pavyzdžiui: „jeigu [klientas prieš tai] nebuvo žinoma[s], tai yra labai ribota galimybė, ką mes galime patikrinti ir kiek mes galim sužinot tos informacijos“ (13 IG, 17). Kita, „sausas poveikslas“ susidaro dėl, to kad, formose, kuriomis informacija į sistemas yra renkama, yra daug „šabloninės“¹⁰ (15 IG, 69) [kategorizuotos] informacijos, bet trūksta „lauk[u], kur gal[ima] parašyti tai,

¹⁰ Šablonine informacija vadinami griežtai struktūruoti duomenys. Dažniausiai tai kontaktiniai duomenys. Klientų nuomonės, specialistų vertinimai tai mažiau struktūruoti duomenys, yra vadinami „turiniu“ (19 PIA, 235), fiksuojami formose kaip ir šabloniniai duomenys, saugomi INTEGR'oje, tačiau į SPIS'ą nepatenka.

kas yra svarbu apie šeimą“, todėl šis kliento paveikslo tipas „ne visada atitinkantis tikrovę“ (10 IG, 146).



11 pav. **Informacijos detaliam kliento paveikslui pakankamumo vertinimas**

„Graudu“, tačiau taip pat kliento paveikslas gali būti „labai neigiamas“ arba „vien tik neigiamas“ (10 IG, 146). Toks jis gali susidaryti dėl to, kad į sistemas yra „vedama [...] neigiama informacija arba nulinė [neutrali – šabloninė] informacija“ (3 IG, 368) (žr. 14 lentelę). Formos įpareigoja rinkti informaciją apie galimus vaiko teisių pažeidimus (9 IG, 140), tačiau jose trūksta „galimybės iliustruoti vis[ą] [kliento] situaciją: [kad jis] nėra piktybinis, [kad] galbūt tai yra [tik] kažkuri [viena] vieta, kuri yra [jam] sudėtinga“ (10 IG, 148), kad „[jis] šlubuo[ja] vienoje vietoje [...], bet su visu kitu tvarkytis puikiai [gali]“ (10 IG, 146). Dėl šios priežasties nėra sunku „nupiešti“ kliento kaip „pažeidėjo paveikslą“ (9 IG, 140).

Tiesa, SPIS galima rasti kitų institucijų specialistų įrašų, kuriuose gali būti užfiksuotas ir turinys apie teigiamus kliento pokyčius, pasiekimus, bendradarbiavimo rezultatus. Vienas iš tokių dokumentų – atvejo vadybos pagalbos planas. Vis dėlto nagrinėjant pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus pirmenybė teikiama tiems įrašams, kuriuose dominuoja informacija apie probleminę klientų elgesį (13 AK; žr. 13 lentelę).

13 lentelė. **Probleminė informacija apie klientą**

Įrašai, kuriems teikiama pirmenybė	Duomenų įrašų tipai	Dominuoja probleminio pobūdžio informacija
1.	anksčiau užfiksuoti galimi vaiko teisių pažeidimai	+
2.	ar šeimai buvo paskirta / šiuo metu vyksta atvejo vadyba	+
3.	tėvų nuomonė apie galimo vaiko teisių pažeidimo aplinkybes	+
4.	kitų įstaigų / specialistų vertinimas	+/-
5.	atvejo vadybos pagalbos planas	+/-
...	...	

Teigiama, kad „SPIS’as surenka faktą“ apie klientą. Tai reiškia, kad remiantis jame saugomais „faktiniais duomenimis“ (4 IB, 25) arba, kitaip tariant, „šabloniniais duomenimis“ (15 IG, 69), galima „susikurti pirminį žmogaus šabloną“ (5 IG, 55). Atrodo, kad su sistemų pagalba surenkamas „šablonas“ gali būti tapatinamas su klientu, nes teigiama, kad sistemos „[parodo] kas [per klientas] šalia stovi“ (4 IB, 67), būtent sistemų surinktas „šablonas“, „faktinė informacija“ parodo „problemiška šeima ar neproblemiška“ (3 IG, 11). Pavyzdžiui, jeigu sistemose matoma, kad pranešimai pasikartoja, „reiškia nieko gero su ta šeima“ (1 IG, 19) arba „reiškia kažkas jau psichologiškai negerai šeimoje“ (3 IG, 292). Taip gali susidaryti „stereotipinis kliento paveikslas“, pagal kurį jis yra laikomas – „asocialiu“ (6 IG, 143).

„Pilną vaizdą [apie klientą] turi, jeigu visi duomenys [apie jį yra] suvesti [į sistemas] (3 IG, 366). Visgi net išsamiausių ir gausiausių sistemose pasiekiamų duomenų nepakanka peržengti „sauso“, „neigiamo“ ar „stereotipinio“ poveikslo tipų ir susidaryti „platesnį kliento paveikslą“ (11 IG, 91). Sistemos gali atskleisti tik „kažkokią poveikslo dalį“ (2 IG, 148). O štai, „kai nuvažiuoji į šeimą, tai visai kitoks vaizdas [apie klientą], negu [kad] pas[is]kaitei [sistemoje]“ (6 IG, 145). Pilnam poveiksliui svarbu ne tik „važiuo[ti] [į įvykio vietą] – tada viskas, aplinka susideda [į vieną visumą] (11 IG, 89), bet ir „bendrauti, susitikti, komunikuoti su pačia šeima“ (6 IG, 147). Tai leidžia ne tik surinkti papildomą informaciją apie klientą, o kartu ir susikurti „savo įsitikinimą“ (2 IG, 148), turėti apie jį „savo nuomonę“ (6 IG, 147) ir nespręsti apie žmogų vien „iš parašytų dalykų“ (6 IG, 147) – stereotipiškai. Taip artėjama prie „gražaus [kliento] poveikslo (13 IG, 77),

kuris labiau „atitinka tikrovę“ (10 IG, 146) ir pagal kurį klientas pirmiausia „yra žmogus, klystantis, sužeistas, bet jis yra žmogus“ (8 IB, 167).

Apibendrinant svarbu pabrėžti, kad kliento paveikslo „surinkime“ dalyvauja specialistų „interpretaciniai“ gebėjimai (ypač tai pasireiškia fiksuojant kliento nuomonę), tačiau ne mažiau svarbus vaidmuo tenka sistemose saugomai informacijai, kuri tampa pagrindu kurti pirminį išpūdį apie klientą.

Nors sistemose pasiekiamų duomenų yra daug ir jų sąlygiškai pakanka sudaryti detalų kliento paveikslą, vis dėlto kartais jų gali būti per mažai arba jie pernelyg „šabloniniai“ dėl anketų struktūros, kuri nesuteikia galimybės fiksuoti specifinių, specialistui reikšmingų duomenų. Todėl „surenkamassausas“ kliento paveikslas. „Neigiamas“ kliento paveikslas, pagal kurį klientas, laikomas „pažeidėju“, yra „nupiešiamas“ dėl to, kad formos pareigoja rinkti informaciją, susijusią su vaiko teisių pažeidimais, ir dažniausiai tai yra „neigiama informacija“, o galimybės iliustruoti kliento situacijos plačiau formose nėra numatyta. „Stereotipinis“ kliento paveikslas, kurio rėmuose klientas gali būti laikomas „asocialiu“, susidaro tada, kai sistemose pasiekiami „faktiniai duomenys“ sutapatinami su pačiu klientu. Tiesioginis ryšys su klientu ir jo aplinka bei pastanga peržengti „to, kas parašyta“ sistemose, ir susikurti apie klientą „savo nuomonę“ gali papildyti vien sistemoje pasiekiamų duomenų pagrindu susidarytą pirminį išpūdį apie klientą, dažnai „sausą“, „neigiamą“, „stereotipinį“ ir leisti jame atpažinti „klystanti, sužeistą, bet žmogų“ (žr.14 lentelę).

14 lentelė. Skirtingi kliento paveikslo tipai

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos		Kontrastų dimensijos		
			Tam tikro kliento paveikslo tipo pavyzdys	Tam tikram kliento paveikslo tipui reikalingos informacijos šaltinis	Tam tikram kliento paveikslo tipui reikalingos informacijos kiekis <u>sistemose</u>
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi sistemose pasiekiamą informacija	Kliento paveikslo tipai	Sausas kliento paveikslas	-	Iš SPIS'o/INTEGR'os paimti duomenys	Pakanka [sausam kliento paveikslui]
		Neigiamas kliento paveikslas	Pažeidėjas	Iš SPIS'o/INTEGR'os paimti duomenys	Pakanka
		Stereotipinis kliento paveikslas	Asocialus	Iš SPIS'o/INTEGR'os paimti duomenys	Pakanka
		Pilnas kliento paveikslas	Klystantis, sužeistas, bet žmogus	- Iš SPIS'o ir INTEGR'os paimti duomenys - Tiesioginis ryšys su klientu ir jo aplinka - Specialisto asmeninė nuomonė, ispūdis, įsitikinimas	Trūksta

3.3.2. Sprendimui priimti reikalingi informacijos šaltiniai

Tiek pirminiam įspūdžiui apie klientą turi reikšmės ne tik sistemose esanti informacija, tiek ir sprendimai dėl kliento, priimami pranešimo nagrinėjimo metu, gali remtis skirtingais informacijos šaltiniais (žr. 15 lentelę).

„Stereotipiniai sprendimai“ (15 IG, 115) pasižymi tuo, kad „nusprendžiam[a] [vien] pagal duomenų bazę“ (4 IB, 13) arba kai „veikiama sausai“ ir situacijos, kurioje galimai buvo pažeistos vaiko teisės, vertinimas atliekamas „grynai pagal [...] popieriuką“ (3 IG, 102) – pildomą formą. Vienoje iš jos skilčių turi būti nustatyti rizikos veiksniai, kurių ištisas sąrašas „įpareigoja [...] kartais galvoti ir interpretuoti [įvykius ir liudijimus] taip, kad dabartinė situacija atitiktų numatytą vaiko situacijos vertinimo apraše rizikos veiksnį“ (10 IG, 116).

Nestereotipiniai sprendimai priimami įvertinus visą, ne tik sistemose pasiekiamą informaciją. Tam svarbu „būti ten [įvykio vietoje]“, „matyti esamą situaciją“ (1 IG, 175; 3 IG, 257), „visais atvejais [...] bent pamatyti vaiką“ (13 IG, 13), taip pat išklausti ir įrašyti tėvų nuomones ne savo, o jų žodžiais (6 IG, 23). „Tie [tėvų] pasisakymai tikrai svarbūs [...], bet sprendimas nebūtinai bus susijęs su jų pasisakym[ais] [pavyzdžiui, apie tai], kad ,aš neturiu problemos ir negeriu‘ (2 IG, 74). Nestereotipinis sprendimas remsis skirtingais informacijos šaltiniais: sistema, aplinka, nuomonėmis, o rizikos veiksnių formuluotės, kuriomis grindžiamas sprendimas, turės būti „įrodytos“, „argumentuotos“ (12 IG, 40), „motyvuotos“ (3 IG, 112) „objektyviais faktais“ (10 IG, 120).

Apibendrinant pažymėtina, kad diversifikuoti informacijos šaltinius į: sistemoje pasiekiamą informaciją, išklaustų klientų nuomonių duomenis, surinktus kliento aplinkos stebėjimo duomenis, ir interpretuoti visa tai „nepritraukiant“ (11 IG, 31) surinktos informacijos prie rizikos veiksnių formuluočių, kai yra vertinama situacija, yra specialisto pasirinkimas. Vis dėlto pildomų formų struktūroje užkoduota „[prievolė] surasti [konkrečioje situacijoje] rizikos veiksnius“ (11 IG, 31) gali versti specialistus priimti stereotipinius – tikrovės neatitinkančius sprendimus dėl kliento.

15 lentelė. Sprendimų priėmimas remiantis skirtingais informacijos šaltiniais

Sritis (-ys)	Kontrastuo- jančios kategorijos	Kontrastų dimensijos			
		Sprendimui priimti reikalingos informacijos šaltiniai			
		SPIS ^{as} / INTEGRA	Situacija šeimoje		Rizikos veiksniai
			Tėvų, vaiko nuomonės	Aplinka	
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi sprendimo priėmimas	Stereotipinis sprendimas	Nusprendžiama [vien] pagal duomenų bazę			- Nusprendžiama grynai pagal šitą [34 rizikos veiksnių] popieriuką - Anketoje rašomos rizikos veiksnių formuluotės be konkrečių pavyzdžių - Rizikos veiksniai įpareigoja galvoti ir interpretuoti taip, kad situacija atitiktų vaiko situacijos vertinimo apraše numatytą rizikos veiksnį
	Nestereotipinis sprendimas	[vertinama visa [ne tik iš duomenų bazės] gauta informacija	- Visais atvejais reikia bent pamatyti vaiką - Kalbinami tretieji asmenys (tėvai, globėjai) - Tėvų nuomosės įrašom ne savo, o jų žodžiais - Sprendimas nebūtinai priklauso nuo tėvų pasisakymo apie įvykį	- Sprendimas priimamas pagal esamą situaciją - Labai daug sužinoma būnant ten ir matant situaciją	- Reikia motyvuoti, kodėl priimamas toks sprendimas - Reikia argumentuotai surašyti visus rizikos veiksnius - Reikia pagrįsti rizikos veiksnių formuluotę objektyviais faktais - Negalima fantazuoti, kad, pavyzdžiui, nepatiko tėvo akcentas arba kokiu jisai tonu kalba su vaiku

Apibendrinant galima teigti, kad sistemose pasiekiamą informaciją gali turėti įtakos pirminiam specialistų įspūdžiui apie klientą ir dėl jo priimamam sprendimui. „Sausą“ arba kitaip – fragmentinį kliento paveikslą nulemia kartais per mažas pasiekiamų duomenų kiekis arba jų „šabloninis“ pobūdis dėl anketų struktūros, nenumatančios galimybės rinkti individualizuotus duomenis. „Neigiamas“ įspūdis apie klientą gali susidaryti dėl to, kad pildomose formose, o paskui ir sistemose dominuoja neigiamo pobūdžio informacija apie klientą, o tiksliau – apie jo pažeidimus. Taip susidaro kliento – pažeidėjo paveikslas. Įspūdis apie kliento „asocialumą“, „problemiškumą“, „nenormalumą“ gali susidaryti, kai sistemose randami faktai apie klientą sutapatinami su jo asmeniu arba suvokiami kaip tiesioginė nagrinėjamos situacijos priežastis. Siekiant išvengti „stereotipinio“ kliento paveikslo, taip pat „stereotipinių“ sprendimų jo atžvilgiu yra svarbu diversifikuoti informacijos apie jį šaltinius, taip pat vengti pagundos „pritraukti“ realią situaciją prie pildomose formose numatytų rizikos veiksnių formuluočių, tokiu būdu sutapatinant klientą ir jo situaciją jau ne su sistemoje randama informacija, o su pildomose formose figūruojančia normatyvinio pobūdžio informacija.

3.4. Sunkiai pramušami ir iš viršaus numetami pakeitimai

Sutariama, kad sistemos „galėtų būti tobulinamos“ (11 IG, 97), „stiprinamos“ (17 PIA, 3), kadangi „[joms yra] labai toli iki kokybės“ (10 IG, 140). Sistemų tobulinimas suprantamas kaip: „naujų funkcijų“ (8 IB, 169), „papildomų funkcijų“ arba „[turimų] funkcijų“ (10 IG, 152) „tam tikrų funkcionalumų“ (20 PIA, 30), „skirtukų“ (19 PIA, 258), „papildymų, atnaujinimų“ (21 IG, 6), „įdiegimų“ (20 PIA, 48), „tam tikrų pakeitimų“ (20 PIA, 3) – visų pirma, jų „kūrimas“ (19 PIA, 258) arba „vystymas“, kuris apima „sumanymo atsinešimą“ (21 PIA, 6), „pasiūlymų teikimą“ (8 IB, 173), „aptarimą“ (19 PIA, 139) „planavimą“ (21 PIA, 6) ir „išbandymą“ (20 PIA, 252), o antra, „techninio sprendimo įgyvendinimas“ (19 PIA, 140–144), „diegimas“, „darymas“ (20 PIA, 3), „vykdymas“ (19 PIA, 289), „pakeitimas“ (10 IG, 152).

Sunkumų vystant ir diegiant sistemų atnaujinimus kyla tiek tarnybos viduje ir „liečia“ (10 IG, 73) sistemų „naudotojus“ (20 PIA, 3): specialistus ir vadovus, taip pat tarnybos išorėje ir „liečia“ sistemų naudotojo: tarnybos vadovų ir sistemų „valdytojų“, pavyzdžiui: ministerijos (20 PIA, 3) bendradarbiavimą.

Iššūkiai – ne tik naujų funkcijų vystymas ir diegimas, bet ir mokymų naujiems specialistams (12 IG, 73) bei pagalbos ištikus „techniniams niuansams [nesklandumams]“ (10 IG, 17) užtikrinimas (žr. 17 lentelę).

3.4.1. Vadovų pastangos inicijuoti sistemų atnaujinimą

„SPIS’o valdytojas yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija“ (20 PIA, 3). Juo „naudojasi be galo daug institucijų“ (20 PIA, 93–94). Tarnyba, būdama vienas iš daugelio SPIS’o „naudotojų“ (20 PIA, 3), „teikia duomenis“ (20 PIA, 93–94), „duoda duomenis“ (19 PIA, 299) į SPIS’ą ir „gauna“ (17 PIA, 444), „ima“ (2 PIA, 6) – naudojami savo ir kitų institucijų į SPIS’ą suvedamais duomenimis.

Nebūdama sistemos „šeimininku“ (19 PIA, 227–228), „savininku“ (19 PIA, 262) – SPIS’as „nėra tarnybos programa“ (20 PIA, 3), tarnyba „pati negal[i] [nieko] reguliuoti“ (18 PIG, 835), ir „kažką planuoti dėl SPIS’o yra labai sudėtinga (19 PIA, 262), „sunku pramušti kažkokius pakeitimus (17 PIA, 455).

Siekiant įgyvendinti pokyčius sistemoje, „turi nueiti kryžiaus kelius“ (19 PIA, 289) todėl, kad „kai tu esi nuo kažko [...] priklausomas, [...] tada [...] turi laukti“ (19 PIA, 295), o ministerijos sprendimų dėl SPIS’o atnaujinimų „reikia pakankamai ilgai laukti“ (19 PIA, 289). Kartais „žalios šviesos“ (21 PIA, 6) nesulaukiama, nes ministerijoje „niekas negirdi“ (9 IG, 86). Manoma, kad „ministerijoje sėdi teoretikai“, kuriuos sunku įtikinti dėl atnaujinimų aktualumo, kurio reikalauja tarnybos darbo praktika (9 IG, 81–86). Dažniau naujų SPIS’o funkcijų vystymas ir diegimas užtrunka dėl to, kad sistemos pokyčiai turi atitikti teisės aktus, o jie nėra taip greitai keičiami (20 PIA, 46). Galiausiai visi SPIS’o atnaujinimai vykdomi centralizuotai remiantis ministerijos biudžeto prioritetais. Bet jeigu suinteresuota įstaiga turi pakankamai finansinių išteklių, ji gali planuoti ne tik naujų funkcijų, bet ištisos posistemės vystymą (21 PIA, 6).

Apibendrinant reikia pabrėžti, kad tarnybos vadovai, sprendžiantys sistemų funkcionalumo vystymo ir diegimo klausimus, neturėdami „valdytojo“ teisių, ir siekdami kasdienei darbo praktikai aktualių sistemų funkcijų vystymo ir diegimo, susiduria su „sunkumu pramušti pokyčius“, kai a) reikia įtikinti ministerijos atstovus dėl jų siūlomų pakeitimų aktualumo; b) užtrunka SPIS’o funkcionalumą reguliuojančių teisės aktų keitimas; c) ministerijos disponuojamo biudžeto prioritetai neatitinka tarnybos poreikius atitinkančių atnaujinimų vystymo ir diegimo. Disponavimas finansiniais ištekliais gali turėti lemiamą reikšmę sprendžiant visus šiuos iššūkius.

3.4.2.Specialistai – pokyčių iniciatoriai ar jų vykdytojai?

Dalyvavimas vystant ir diegiant sistemų atnaujinimus Ministerijoje „pramuštos“ „žalios šviesos“ dėl „pakeitimų“ veda prie naujų funkcijų „vystymo“ ir „diegimo“ etapų, kurie vadovų įgyvendinami vadovaujantis principu: „programa turi tarnauti žmogui [specialistui], o ne [specialistas] programai (19 PIA, 258)“. Todėl vystant sistemų pakeitimus „konsultuojamasi“ (20 PIA, 116) su specialistais ir „leidžiama [jiems] pasakyti“ (9 IG, 80) savo „poreikius“ (20 PIA, 267) „nepasitenkinimus“ (9 IG, 80), „dalykus, kurie galėtų palengvinti [darbą] (8 IB, 173) (žr. 17 lentelę). Apie jau įvykdytus pakeitimus siekiama ne tik „kad suprantamu būdu visiems būtų pateikiama aiški informacija“ (20 PIA, 117; 20 PIA, 263–265), bet ir kad būtų suteikta būtina vadovų ir kitų kolegų pagalba, kai pradedama naudotis naujomis funkcijomis (5 IG, 59) (žr. 17 lentelę). Taip vykdomi pakeitimai „džiugina“ vadovus (17 PIA, 496). Panašiai ir specialistai „džiaugi[asi], kad viskas tobuleja, kad daugiau paslaugų randam[a] [sistemoje]“ (5 IG, 59) (žr. 16 lentelę).

16 lentelė. Atnaujinimų vystymas ir diegimas

Eil. nr.	Tam tikras atnaujinimų vystymo ir diegimo etapas
1.	Pasiimame iš apskričių [skirtingų teritorinių skyrių] žmones [darbuotojus], kurie su tuo dirba (19 PIA, 139).
2.	Konsultuojamasi su žmonėmis [specialistais], kurie tiesiogiai dirba ir tiesiogiai suvedinėja [duomenis] (20 PIA, 116).
3.	Rašomi pasiūlymai, savo kažkokie nepasitenkinimai. Leidžiama pasisakyti (9 IG, 80).
4.	Vyksta apskričių vedėjų [teritorinių skyrių vadovų] pasitarimai su vadovybe [administracijos darbuotojais] (8 IB, 173).
5.	Turinistai [IT specialistai] aptaria dalykus su praktikais (19 PIA, 139).
6.	Žmonėms duodama testinė aplinka, kad išbandytų [atnaujinimą] (20 PIA, 252).
7.	Vėl tada derinama (19 PIA, 13).
8.	Tada skirtukas paleidžiamas į gyvenimą, kad veiktų (19 PIA, 139).
9.	Galvojama, kad suprantamu būdu visiems būtų pateikiama aiški informacija (20 PIA, 117).
10.	Įvedant viską nauja padeda vadovai, stengiasi kolegos (5 IG, 59).

Vis dėlto „nauji įdiegimai kartais erzina“ (5 IG, 59), o netgi gali kelti baimių specialistams, „nes perėjimas vėl kainuos ir laiko, ir nervų, ir pavėlavimų“ (11 IG, 97). Tokias neigiamas reakcijas galima sieti su specialistų, kaip „vykdytojų, o ne keitėjų“ (2 IG, 164), vaidmeniu inicijuojant ir įgyvendinant pakeitimus sistemose. Kartais „viskas vyksta el. paštu, ten patarėjos pasitaria, vedėjas ten gauna laišką, numeta mum: skaitykite, va taip ir taip dabar darom“ (11 IG, 81). Pakeitimai gali būti ne tik „numesti [iš viršaus]“ arba iškomunikuoti raštu nuotoliniu būdu, bet ir pateikti „post factum“, o „reikia laiko, kad kiekvienas priimtų [pokyti]“ (15 IG, 69). Toks vadovų veikimas gali atrodyti „pasityčiojimu“ (9 IG, 146). Nors jie ir kiti kolegos „pagelbsti“ prisitaikant prie naujovių, tačiau jiems ne visada ir „ne viskas išeina“ (6 IG, 199).

„Iniciatyvos stoka“ (2 IG, 164) gali trukdyti specialistams dalyvauti vystant ir diegiant sistemų atnaujinimus, vis dėlto tai daryti yra sudėtinga dėl didelio darbo krūvio: „Tu supranti dabar kalbi, įtraukti... mes šito [savo tiesioginio darbo] nespėjam, kur dar mums eiti?“ (3 IG, 428).

Apibendrinant pažymėtina, kad iš vadovų perspektyvos sistemų atnaujinimų vystymas yra remiamas specialistų poreikiais, o apie įgyvendintus pakeitimus informuojama „visiems suprantama kalba“ bei siekiama užtikrinti pagalbą prisitaikant prie naujovių sistemose. Vis dėlto dėl didelio užimtumo specialistams gali būti sudėtinga dalyvauti vystant ir diegiant atnaujinimus net jeigu ir yra kviečiami juose dalyvauti. Susiklosto ir tokios situacijos, kai pakeitimai „numetami [iš viršaus]“ arba apie juos informuojama tik el. paštu ir „post factum“, o pagalbos prisitaikant prie pakeitimų ne visada sulaukiama.

Pagalba ištikus techniniams nesklandumams. Nepaisant to, kad, anot vadovų, pagalbos procedūros ištikus techniniams nesklandumams yra sąlygiškai aiškos (20 PIA, 265) ir patys specialistai žino, „kaip pradėti pagalbos paiešką“ (8 IB, 163), pasitaiko atvejų, kai tenka „kantriai laukti“ (3 IG, 348; 1 IG, 260), „melstis“ (10 IG, 142) arba „ei[ti] ir klausinė[ti] visų“ (14 IG, 5), o „dažniausiai pa[čiam] sėd[ėti] ir nagrin[ėti]“ (11 IG, 93) „tiesiog iš savo patirties“ (14 IG, 5) spręsti techninius sistemų nesklandumus.

Iš dalies taip atsitinka dėl to, kad „skyriuje neturim[a] kompiuteristų“ (3 IG, 359) ir „niekas neadministruoja kompų [kompiuterinės ir programinės įrangos], nėra pasirašytos sutarties“ (S 2020 09 29, 6), o [išskirtinai] sistemas administruojantys specialistai kartais „maloniai atsako į didžiąją klausimų dalį“ (11 IG, 85; 10 IG, 144), o kartais „skambini ir išgirsti jų: tvarkom, darom, darysim. Arba mes negalim padaryti, [...] atstok tu nu mūsų“ (3 IG,

352). „Nelabai kažką padeda“ (7 IB, 143; 14 IG¹¹, 5) ir naktį budintiems specialistams. Atsakyti laiku į specialistų užklausas sistemų administratoriams gali trukdyti „didelis darbo krūvis“ (19 PIA, 209).

Apibendrinant reikia pažymėti, kad specialistai gali būti ne tik nepakankamai įtraukiami į sistemų atnaujinimų vystymą ir diegimą, bet ir ne visada žinoti, į ką kreiptis pagalbos ištikus techniniams nesklandumams, susijusiems su kompiuterine ir programine įranga bendrai arba su sistemomis specifiskai. Pagalba gali būti nesuteikta laiku dėl sistemas administruojančių darbuotojų didelio darbo krūvio arba kai nesklandumų įvyksta specialistams dirbant naktinę pamainą.

Naujų darbuotojų apmokymas. Viena iš priemonių, turinti padėti naujiems darbuotojams išmokti dirbti su sistemomis (-a), yra SPIS'o vadovas, kuris, deja, „yra labai jau senas“ (20 PIA, 259). Panašiai „kuratorių programos“ tikslas yra „įvesti į darbą [bendrai]“ (12 IG, 78), tačiau ne visi kuratoriai sugeba pamokyti „apie pačią sistemą, kaip, ką daryti“ (15 IG, 5). Taip pat kuratoriai „su tavim negali dirbti dėl darbo krūvio“ (14 IG, 5). „Pasidžiaugti beprotiškai gerais kuratoriais“ pasiseka retai (15 IG, 5). Nors sistemų administratoriai siunčia naujiems darbuotojams elektroniniu paštu „duomenų tvarkymo taisykles“ (19 PIA, 195), instrukcijas, kaip naudotis „nauju funkcionalumu“ (19 PIA, 199), „rekomendacijas, kaip suvesti duomenis“ (20 PIA, 265), pastarieji pasigenda mokymų (12 IG, 722; IG, 34), kurie yra itin aktualūs „pačioj pradžioj“ (4 IB, 71), kai savarankiškai „sunku gaudytis langeliuose“ (4 IB, 71), o iš vadovų girdi „dirbkit, ieškokit!“ (11 IG, 93). Taigi naudotis sistemomis te[nka] mokytis „savom jėgom [ir] kolegų pagalba“ (IG, 34).

Apibendrinant pabrėžtina, kad dalis informacinio pobūdžio priemonių, kuriomis siekiama padėti naujiems darbuotojams išmokti naudotis sistemomis, turėtų būti atnaujintos, o per kuratorius jiems teikiama pagalba gali būti neveiksminga dėl didelio pastarųjų darbo krūvio ir galimo jų pačių nežinojimo apie sistemų funkcionalumo galimybes. Panašiai mokymų, kaip naudotis sistema, trūkumas verčia specialistus remtis savo pastangomis ir kolegų pagalba, kai vadovų palaikymo stokoja.

¹¹ Gynėjai (dieniai specialistai) turi galimybę už papildomą atlygį dirbti naktį vietoje budėtojų (naktinių specialistų), kurių trūksta.

Apibendrinant galima teigti, kad kai vadovai susiduria su sunkumais „pramušdami“ sistemų atnaujinimus a) dėl tarnybos ribotų finansinių išteklių ir ministerijos centralizuotai nustatomų ir įgyvendinamų biudžeto prioritetų, b) dėl įgyvendinamų pokyčių atitikmens teisės aktams, kurių keitimas užtrunka; c) dėl formalaus bendradarbiavimo juridinių „valdytojo“ – „naudotojo“ statusų rėmuose, kai „žalia šviesa“ pokyčiams sistemose suteikiama griežtai „valdytojo“, o „naudotojas“ turi įrodyti siūlomų pokyčių aktualumą.

Panašiai ir specialistai susiduria ne tik su sunkumais „pramušti“ galimybes a) dalyvauti jiems kartais iš viršaus, „post factum“ arba „tik elektroniniu paštu“ „numetamų“ pakeitimų vystymo ir diegimo procesuose, nepaisant savo didelio užimtumo tam, kad atnaujinimai atitiktų jų darbo poreikius; bet ir b) laiku susilaukti reikiamos pagalbos vadovaujantis aiškiomis, visiems prieinamomis procedūromis ištikus techniniams sistemų nesklandumams; taip pat c) gauti mokymus ir kitas atnaujintas informacines ir prieinamas praktines priemones, kurios padėtų išmokyti naudotis sistemomis pradėjus darbą tarnyboje, nepaisant pasitaikančio vadovų lūkesčio specialistams, kad šie mokytųsi ir spręstų su sistemomis išylančius iššūkius savarankiškai.

Ir atvirkščiai – tai, kas specialistams vadovų „numetama iš viršaus“: ribotos dalyvavimo galimybės profektuojant ir įgyvendinant pakeitimus, iššūkiai įveikiant techninius nesklandumus, prisitaikant prie atnaujintų darbo priemonių ir naujos darbo tvarkos, panašiai yra ministerijos „numetama iš viršaus“ vadovams: formalus bendradarbiavimas, ribotos finansavimo galimybės, juridiniai rėmai.

17 lentelė. Vadovų pagalba specialistams dirbant su SPIS / INTEGRA

Sritis (-ys)	Kontrastuojančios kategorijos	Kontrastų dimensijos		
		Įtraukimas vystant ir palaikymas diegiant naujas SPIS'o/INTEGRA'os funkcijas	Pagalba ištikus techninių nesklandumų su SPIS'u/INTEGRA	Mokymai kaip naudotis SPIS /INTEGRA skirti naujiems darbuotojams
1. Tai, ką daro/kuo pasižymi sistemos	Vadovai	- leidžia išsakyti praktikams jų poreikius, nepasitenkinimą - apie pokyčius praneša visiems suprantamu būdu - mano, kad atnaujinimai turi tarnauti žmogui	iš dalies aiškios pagalbos procedūros	- paskiria kuratorius, bet nereguliuoja jų darbo krūvio - neorganizuoja mokymų - tikisi savarankiškumo: dirbkit, ieškokit
	Specialistai	- informacija „post factum“ apie atliktus pakeitimus - pokyčių vykdytojai, o ne keitėjai - pokyčiai numetami iš viršaus: nuo šiol bus taip ir taip - kiek gali, tiek pagelbsti vadovai ir kolegos, tačiau ne visad išeina - naujovių baimė / džiaugsmas dėl pokyčių	- nežino, į ką kreiptis - prašo vadovų, kitų kolegų pagalbos - laukia - meldžiasi - spendžia patys	- mokymai yra aktualūs, nes sunku savarankiškai susigaudyti SPIS'o langelių gausoje - dirbti su INTEGRA teko mokytis per praktiką savo jėgomis arba su kolegų pagalba
	Sistemų administratoriai	konsultacijos su praktikais	- skyriuje nėra kompiuterininkų - ne visada sulaukiama pagalbos iš administracijoje dirbančių sistemų administratorių	- dalijasi aktuali informacija apie naujoves, instrukcijomis, rekomendacijomis, elektroniniu paštu - naudoja pasenusią „SPIS vadovo“ versiją

4. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS

Aptariant empirinio tyrimo rezultatus, pirma, yra siekiama nutiesti tiltus tarp vietinių kalbos ir jiems nežinomų abstrakčių koncepcijų. Atskleista vietinių kultūrinių prasmų sistema sugretinama su pasirinkta teorine perspektyva, empiriniai apibendrinimai, kurių turinį vizualizuoja schemas, diagramos, lentelės – su aukšto abstrakcijos lygio teorinėmis prielaidomis. Antra, empiriniai duomenys aptariami jau sukurto mokslinio žinojimo kontekste, naudojami mokslinei diskusijai nagrinėjama tema vystyti.

4.1. Nežmonės keičia profesinius žmonių prioritetus

Kokios prigimties veikėjai susutelkia, kaip reiškiasi jų kaip tarpininkų veikimas, ką jie perteikia – kokių pokyčių įgyvendina, kokios skalės tinklą steigia, – šie klausimai, *implicito* keliama dar empirinių duomenų rinkimo ir analizės metu, dabar skamba *explicito* tam, kad tyrimo horizonte atsidūrusi tikrovė taptų naujo žinojimo pagrindu.

Kokie veikėjai kuria „mėsmaľę“ informacinės sistemos (IS) viduje, pildant dokumentus, kasdienėje specialistų darbo praktikoje? Atsakymas toli gražu nėra akivaizdus, ypač kai svarstoma, kur yra veikėjo pradžia ir pabaiga, kas apibrėžia jo kaip veikėjo statusą? Ir jeigu informacinės sistemos funkcionalumas, jos architektūra, dizainas, tai tos pačios IS programinės įrangos požymiai, o kompiuteriniai prietaisai, telekomunikacijos, duomenų bazės – IS kompiuterinės įrangos elementai, vis labiau neįprastą laikyti IS dalimi procesus – veiksmų sekas, kurie atliekami su IS pagalba, tuo labiau žmonės ir jų sąveikomis pagrįstas struktūras (Piccoli & Pigni, 2019).

Nors kalbama apie vieną veikėją – informacinę sistemą, atrodo, kiekviena iš jos savybių, struktūrinių elementų, pritaikymo būdų ir juo labiau naudotojų galėtų būti atskiras veikėjas. Tą patį galima pasakyti apie dokumentų tipologijas (sutartys, priedai, raštai, formos, anketos) ar struktūrinės dalis (vieta nuomonei, parašui, skiltis vardui, pavardei ir kt.) arba apie skirtingas kasdienės darbo praktikos sritis, jose naudojamus simbolius, artefaktus, per jas komunikuojamas prasmes.

Iš esmės tai figūracijos klausimas. Kitaip tariant, tol, kol kalbama apie tą patį veikimą, nėra esminio skirtumo tarp teiginio: „informacinė sistema sukuria netvarką“ ir „sąsają kūrimas veikia klaidinančiai“ arba „dalis duomenų skirtinguose dokumentuose yra dubliuojami“ ir „tėvų nuomonė perrašoma kelis kartus“ arba „sistema atitraukia nuo darbo su klientu“ ir „negaliu skirti pakankamai dėmesio klientui, nes tenka suvedinėti duomenis“.

Visais atvejais veikėją pirmiausiai apibrėžia jo veikimo galia. Kol turimas omenyje tas pats veikėjiškumas, jam gali būti priskiriamos skirtingų abstrakcijų lygių figūracijos (Latour, 2014 [2005], p. 78).

Kol informacinė sistema tenkina žmonių (specialistų) lūkesčius: „suteikia tą informaciją, kurios iešk[oma]“ (2 IG, 120), „išmeta informaciją konkrečiai iš karto“ (9 IG, 90), „[suvesti duomenis] yra nesudėtinga“ (10 IG, 132), „[sistemoje yra] pakankamai paprasta užregistruoti [dokumentą]“ (12 IG, 70), „nėra tokio dalyko buvę, kad [ji] lėtėtų“ (8 IB, 161) – kol yra aktualinama visa tai, ką numato jos galimybės, ji lieka laidininku, tačiau mažiausias „netvarkos“ požymis signalizuoja apie jos virsmą tarpininku. Tą akimirką prasideda performatyvus socialumas, kurio niekas nesitiki.

„Netvarka“ informacinės sistemos viduje ir jos išorėje susiklosto tada, kai tam tikros IS funkcijos – žmonių (vaiko gerovės specialistų) percepcijoje „siauros funkcijos“ pradeda veikti nereguliariai: „nerodo visko [viso dokumento]“ (15 IG, 81), „išmeta visus [įmanomus dokumentus]“ (12 IG, 70), rodo „krūvą neaišku ko“ (10 IG, 136), rodo „neatnaujintą“ (15 IG, 83), „sumaišytą“ arba „ne iki galo suvestą“ informaciją (10 IG, 134), „neleidžia suvesti“ (2 IG, 138), neleidžia „pažymėti“ (10 IG, 98), „[investys] neatitinka čia ir dabar realybės“ (11 IG, 71), „neišmeta reikiamo numerio“ (S 2020 10 07, 6), turi per daug pasirinkimų (16 PIA, 65), neapibrėžia antraščių ribų (16 PIA, 71), staigiai išmeta daug registracijos numerių (10 IG, 138), neleidžia panaikinti (13 IG, 59), „sumala dokumentus“ (11 IG, 55), „dažnai stringa“ (11 IG, 79), „lėtai veikia“ (6 IG, 115), „užlūžta“ (1 IG, 256), atima „daug laiko“ (5 IG, 35).

Ką perteikia žmonėms toks nežmonių (IS funkcijų) veikėjiškumas, pranokstantis įprastą dalykų tvarką? Visų pirma specialistai yra priversti imtis „veiksmų, nesukuriančių vertės“ (18 PIG, 849), kitaip tariant, atlikti daug pakartotinių arba papildomų laiko imlių veiksmų: „atsirinkinėti mėsmalėje“ (10 IG, 136), „knistis, kol susirasi“ (12 IG, 70), „iš naujo viską vesti“ (11 IG, 71), „rinkti iš naujo“ (S 2020 10 07, 6), „vėl visus duomenis rink[ti], vėl kabin[ti], iešk[oti]“ (1 IG, 256), „ištaisyti ir įkelti iš naujo“ (9 IG, Pos. 120), papildomai „skambinti administratoriui“ (13 IG, 59), papildomai „rečiau atidarinėti [IS]“ ir „viską saugoti pas save kompiuteryje“ (6 IG, 137) bei „daryti dokumentų popierinius variantus“ (10 IG, 154), „ilgai laukti“ (6 IG, 115), „atidėti darbus“ (9 IG, 128), „melstis“ (10 IG, 142), „atvažiuoti į darbą anksčiau laiko“ (3 IG, 317), „ieškoti papildomo personalo“ (20 PIA, 145), „suvesti duomenis, o ne apsaugoti vaiką“ (18 PIG, 836), o kartais netgi „keisti savo sprendimus“ (10 IG, 98).

IS veikimo galia perteikdama ką nors naujo savo naudotojams – specialistams kartu skatina kitų nežmonių – dokumentų socialinį aktyvumą ir

keičia žmonių – specialistų ir klientų sąveikas (žr. 12 pav.). Šis heterogeninių veikėjų tinklas gali būti rastas kaskart, kai pernelyg griežta duomenų įvesčių struktūra informacinėje sistemoje [1] verčia specialistus koreguoti jų sprendimus dėl kliento [2a] arba, atvirkščiai, suvesti į informacinę sistemą duomenis, neatitinkančius tikrovės [2b].

Informacinės sistemos veikimo anomalijos [3], susijusios su duomenų ir dokumentų paiešką bei suvedimu ir valdymu, verčia specialistus atlikti daug papildomų arba pakartotinių laiką atimančių veiksmų [4] tiek vykdant duomenų arba dokumentų paiešką, suvedimą ir valdymą pačioje IS arba už jos ribų [4a] (kai įvairiais komunikacijos kanalais papildomai susisiekiama su kitomis įstaigomis), tiek taisant klaidas [4b] (kai neteisingai suvedami duomenis arba klaidingai valdomi dokumentai), tiek dubliuojant dokumentus [4c] (kai daromos jų skaitmeninės ir popierinės kopijos).

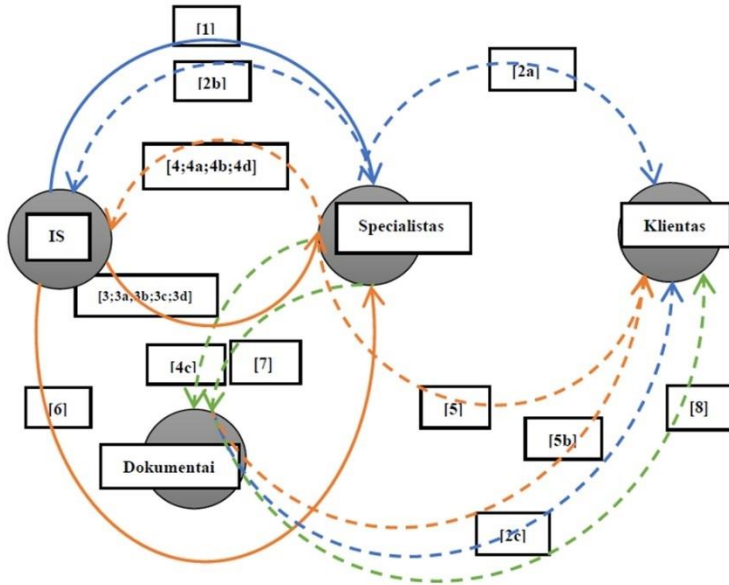
Klaidų suvedant duomenis arba valdant dokumentus atsiranda toli gražu ne vien tik ir pirmiausia ne dėl specialistų „išsiblaškimą“ (1 IG, 156) ar „susitarimų trūkumą“ organizacijoje (16 PIA, 133), o kaip tik dėl pačios informacinės sistemos veikėjiškumo, tiksliau – dėl klaidų kontrolės mechanizmų pačioje IS trūkumo arba nenuoseklaus funkcionavimo suvedant duomenis [3a], kuriant dokumentų antraštes [3b] ir jų sąsajas [3c].

Specialistai dubliuoja dokumentus, o ir juose užfiksuotus duomenis ne tik dėl to, kad informacinės sistemos funkcionalumo anomalijos diskredituoja pirmųjų pasitikėjimą IS, bet ir dėl to, kad trūksta tam tikrų IS struktūrinių sprendimų – „funkcijų, kurių nėra“, o būtent dvilypė IS architektūra [3d] – dvi tinkamų sąsajų neturinčios posistemės (SPIS ir INTEGRA) verčia specialistus ieškoti ir suvedinėti duomenis bent du kartus [4a], taip pat dalį duomenų dubliuoti dviejose posistemėse [4d].

Taip tarsi „talpykla“ (16 PIA, 75), įklampinanti specialistus į „vertės nesukuriančių veiksmų“ „mėsmale“, informacinė sistema atima specialistų laiką, kuri šie norėtų, tačiau negali skirti tiesioginiam darbui su klientais [5]: „palaikyti kontaktą su žmogumi“ (15 IG, 63), „daugiau dėmesio skirti bendravimui, išklausymui, išsiaiškinimui“ (2 IG, 46).

Dar vienas būdas, kaip į tinklą yra įtraukiami dokumentai, – išmanios mobiliosios programėlės, galinčios užtikrinti nuotolinę duomenų ir dokumentų paiešką, o ypač suvedimą ir valdymą trūkumas [6]. Informacinė sistema be tokio funkcionalumo reikalauja iš specialistų palaikyti didelio kiekio, plačios apimties, besikeičiančių, sudėtingų, dalį duomenų formose dubliuojančių ir perteklinių jų kiekį kaupiančių, griežtai struktūruotų popierinių dokumentų pildymo praktiką [7], kuri atitinkamai: reiškia papildomų „vertės nesukuriančių veiksmų“ dauginimą laiko tiesioginio darbo su klientu sąskaita [5b], didesnę riziką kliento asmens duomenų saugumui, ypač kai specialistai,

siekdami palengvinti sau darbą, taiko alternatyvias organizacijos nepatvirtintas skaitmenines duomenų fiksavimo priemones [8], taip pat specialistų daromų sprendimų kliento atžvilgiu suvaržymus dėl dokumentų struktūros neatitinkčių individualioms situacijos [2c].



12 pav. IS ir dokumentų perteikimai specialistų prioritetams

Klientams ir specialistams nuostolingas socialumas, kaip paaiškėja, neatsiranda pirmiausia dėl specialistų dokumentavimo praktikų (įgyvendinamų pasitelkus informacinę sistemą ar be jos) nei specialistų sąveikų su klientais pagrindu ir nepriklauso vien tik žmogiškiems veikėjams. Specialistų galimybėms priimti realius individualizuotus sprendimus, skirti pakankamai laiko prasmingoms tiesioginėms sąveikoms su klientais, užtikrinti kliento teises į jų asmens duomenų saugumą įtakos turi be reikalo nesocialia (angl. *non-social*) laikomos IS veikėjiškumas. Jis peržengia socialiai determinuoto simbolinio prasmų nešėjo veikimą nei sutampa su technologiškai determinuojančiu veikimu (Latour, 2014 [2005], p. 117–122), yra visavertis, autonominis ir realiai konstruojantis tarp žmonių ir nežmonių „cirkuliuojantį socialumą“ (Latour, 2014 [2005], p. 151).

Tokį socialumą atsekti padeda poslinkis nuo antropocentrinės pozicijos. Žmonių vaidmens kuriant socialumą „nuabsoliutinimas ir sureliatyvinimas“ (Latour, 2014 [2005], p. 129) neturi reikšti žmonių perspektyvos sumenkinimo, o kaip tik nežmonių perspektyvos įvertinimą. Tai gali atnešti

praktinės naudos, pavyzdžiui: atleisti žmones nuo absoliučios atsakomybės už duomenų ir dokumentų valdymo klaidas, dėl ko kartais nukenčia ir kliento asmens duomenų saugumas, už neefektyvius profesinius sprendimus kliento atžvilgiu, už neefektyvų darbo laiko paskirstymą užduotims, apimančioms tiesiogines sąveikas su klientu ir administracinį darbą.

Be to, išankstinių nuostatų atsisakymas dėl nežmonių šiuo konkrečiu atveju padeda išvelgti tam tikrą nežmonių tarpusavio kooperavimo tarpininkaujant žmonėms galimybę. Dokumentai, taip, perteikia specialistams savo specifinį veikimą, tačiau daugeliu atvejų sustiprina informacinės sistemos perteikiamus pokyčius. Kaip ir IS, jie dar labiau suvaržo specialistų sprendimus ir sukausto jų veikimą administracinėje rutinoje. Kadangi būtent IS atitenka dokumentų mobilizavimo į tinklą iniciatyva, galima kalbėti apie IS gebėjimą reguliuoti savo veikėjiškumo bei perteikiamo pokyčio aprėptį ir intensyvumą pasitelkiant kitus nežmogiškus ir žmogiškus veikėjus.

Informacinių sistemų taikymo vaiko gerovės srityje tyrimai rodo, kad diskusija apie IS įtaką šio lauko praktikų sprendimams priimti ir jų galimybėms prioretizuoti tiesioginį darbą su klientais (žr. Munro, 2011; Shaw et al., 2009, p. 622; žr. Wood, 2008), nėra nauja.

Skirtingų šalių praktika vaiko gerovės srityje rodo, kad laikas, kurį specialistai sugaišta aptarnaudami informacines sistemas, Australijoje siekia 60–80 proc. viso jų darbo laiko (Gillingham, 2015c, p. 1600), panašiai ir Anglijoje daugiau negu pusė iš 2 200 apklaustųjų praleidžia daugiau negu 60 proc., o penktadalis – daugiau negu 80 proc. savo darbo laiko atlikdami administracines užduotis (Samuel, 2005, p. 8 in Parton, 2008, p. 261). Remiantis šio tyrimo duomenimis, Lietuvoje šis rodiklis labai nesiskiria. Tiesioginiam darbui su klientais vaiko gerovės specialistai skiria apie 39,3 proc., o darbui prie kompiuterio, komandiniam darbui ir kitokioms užduotims atitinkamai: 44,3; 13,4; 3,0 proc., iš viso 60,7 procento.

Huuskonen ir Vakkari argumentuoja, kad tiesioginis darbas su klientais nukenčia dėl to, kad vaiko gerovės specialistai „praleidžia daugiau laiko rinkdami negu panaudodami informaciją“ (2010, p. 6). Panašiai ir Victorian Ombudsman (in Gillingham, 2015c, p. 1600) teigia esą pagrindinis motyvas, dėl kurio praktikai nutolsta nuo tiesioginio darbo su klientais, yra duomenų rinkimas ir suvedimas, o vėliau jų paieška informacinėje sistemoje. Anot Boothby ir Stark, kaip tik duomenų rinkimas, pasitelkiant rankiniu, o ne skaitmeniniu būdu pildomas ataskaitas, yra ne vien imlus laiko, bet ir neužtikrina kokybiškų duomenų (2011, p. 998). Tiek neskaitmenizuotų

duomenų rinkimo metodų taikymas, tiek dėl to įsivieliančios klaidos siejami su organizacijos gebėjimų rinkti kokybiškus duomenis stoka (2011, p. 997).

Huuskonen ir Vakkari (2015, p. 806) pažymi, kad duomenų rinkimo ir suvedimo skaitmenizavimas galėtų sutaupyti laiko ir išvengti įrašų iš popierinių formų į sistemą dubliavimo. Siekiant išsaugoti duomenims rinkti sugaištamą laiką yra būtina duomenų rinkimo priemonių, kuriose dalis informacijos pasikartoja, revizija (Shaw et al., 2009, p. 616).

Savo ruožtu Gillingham (2015c, p. 1600) teigia, kad, viena vertus, laiko sugaištama dėl netinkamai suprojektuotos informacinės sistemos – jos funkcionalumo trūkumų, vis dėlto kur kas daugiau laiko prarandama dėl to, kad praktikams tenka prisitaikyti prie vis naujų duomenų suvedimo į IS taisyklių, kurias lengvai keičia vadovai, pridėdami papildomų laukų naujos informacijos įvestims.

Nepaisant to, kad šio tyrimo empiriniai radiniai patvirtina kitų tyrėjų atskleistus faktus apie duomenų valdymo metu kylančius sunkumus tiesioginėms specialistų sąveikoms su klientais, todėl iš pirmo žvilgsnio gali kilti abejonių dėl jų naujumo, vis dėlto į objektų socialumą orientuota teorinė prieiga teikia galimybę sutelkti dėmesį ne į individualius (daromos klaidos) ar organizacinius (gebėjimų trūkumas, susitarimų, kaip veikti naujomis sąlygomis, trūkumas) – žmogiškuosius veiksnius, o būtent į nežmogiškos kilmės veikėjus, kurie darbo su klientu prioritetą pakeičia į prievolę aptarnauti save – dirbti su informacine sistema. Jeigu iki šiol bandyta paaiškinti, kad žmonių – specialistų veikimas yra pradžia proceso, kuris baigiasi jų atitolimu nuo darbo su klientais darbo su IS sąskaita, tai šiuo atveju siekiama ne tiek paneigti šią reikalų padėtį, kiek parodyti, jog iniciatyva sukurti naują, socialiai nuskurdintą, bet vis dar socialią situaciją, gali būti nežmonių „rankose“. Kitaip tariant, tyrimas leidžia pažvelgti į šią problemą ne tik remiantis informacinės sistemos naudotojų patirtimi (angl. *user experience*), bet ir iš IS naudingumo (angl. *system usability*) perspektyvos (Bevan, 2008, p. 13), įvertinti ne tik nefunkcinius, bet ir funkcinis IS reikalavimus¹² (angl. *functional and non-functional requirements*).

Kitų tyrėjų bandymus lokalizuoti vaiko gerovės specialistų praktikai kylančius iššūkius informacinės sistemos viduje (angl. *inherent in the system*) (Shaw et al., 2009, p. 265) šiame tyrime pavyko detalizuoti ir pateikti visuminį vaizdą to, kaip tiesiogines sąveikas su klientu pakeičia sąveikos su IS, būtent dėl pastarosios veikėjiškumo: kaip IS funkcionalumo nereguliarumas, tam

¹² Sąvoka „funkciniai sistemos reikalavimai“ nurodo tai, „ką“ programinė įranga daro, o „nefunkciniai sistemos reikalavimai“ paaiškina, „kaip“ gerai arba blogai programinė įranga kažką padaro (Paech & Kerlow, 2004, p. 3).

tikrų funkcijų trūkumas, architektūros nebaigtumas gali įtraukti į sąveiką žmones – specialistus, o per juos rekrutuoti kitus nežmones – dokumentus, ir taip lemti duomenų skirtingose jų saugyklose dubliavimą, klaidas skirtingose duomenų valdymo etapuose, kitus papildomus arba pasikartojančius veiksmus atliekant duomenų paiešką arba suvedimą ir valdymą IS, taip eikvojant laiką, bei ne tik kelti iššūkių kliento privatumui ir asmens duomenų apsaugai (Saila Huuskonen & Vakkari, 2015, p. 805), bet kartais skatinti specialistus imtis šias kliento teises pažeidžiančių veiksmų.

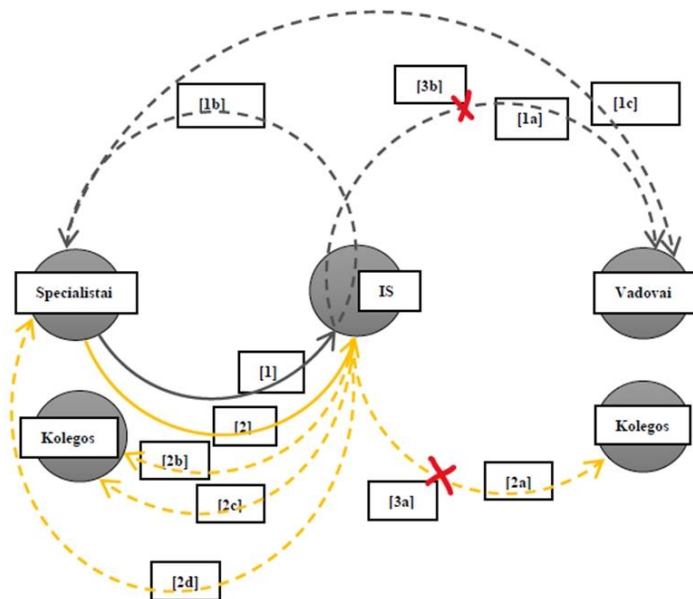
4.2. Nežmonės skatina žmonių konkurenciją ir savitiksę atskaitomybę

Informacinėje sistemoje numatyta užduočių valdymo funkcija kiekvienos sėkmingai įgyvendintos procedūros atveju patvirtina informacinės sistemos kaip laidininko statusą ir apie jos veikėjiškumą nepasako nieko tol, kol šis funkcionalumas nesukelia ko nors netikėto. Pavyzdžiui, galimybė matyti savo kolegų užduotis tam, kad pavaduojant atsekti jų įdirbį ir taip užtikrinti darbo su konkrečiu atveju tęstinumą [2a] (žr. 13 pav.), nepadaro IS veikėju nei toks jos pritaikymo faktas nereiškia, kad tarp veikėjų susiklosto *asociacijomis grįstas socialumas* [3a], daugiausia tai *substantyvus socialumas*, kurio dalyviai, neperteikdami sau nieko naujo, vysto priežasties ir pasekmės principu paremtas sąveikas (Latour, 2005, p. 174).

Ženklas, kad prasideda naujo tinklo agregavimas, yra užduočių valdymo funkcijos sukelti su specialistų interesais „prasilekiantys“ (13 IG, 15) dalykai. Pirmas specialistų nepasitenkinimas, susijęs su tarpinių rezultatų fiksavimu, rodo šių veiksmų perteklinį pobūdį ir į tai, kad ši funkcija blaško dėmesį, dėl ko įvyksta klaidų (11 IG, 47).

Vadovai, turėdami galimybę stebėti tarpiniais rezultatais fiksuojamą specialistų vykdomų užduočių pažangą, gauna tai, ko tikisi, – pastarųjų veiksmų stebėseną ir kontrolę, tačiau specialistams tarpinių rezultatų fiksavimas tampa prievole rinkti įrodymus apie atliktą darbą. Nuo įrodymais grįstos praktikos pereinama prie „praktikos pagrindimo įrodymais“. Pirmu atveju informacinė sistema atlieka laidininko vaidmenį, nes tai, kas iš jos išeina, – vadovų galimybė užtikrinti „minimalią kontrolę“ (16 PIA, 139) – specialistų „žingsnių stebėseną“ (18 PIG, 532) [1a], yra prognozuojama iš to, kas į IS įeina, – specialistų fiksuojamo tarpinio rezultato [1]. Todėl sunku kalbėti apie informacinės sistemos veikėjiškumą ir tinklo steigimą [3b]. Antru atveju tai, kas įeina į IS, būtent specialistų fiksuojamas tarpinis užduoties rezultatas [1], nesutampa su pirminiu užmoju prisidėti prie specialistų veiksmų kontrolės. Užfiksuotas rezultatas sukelia šalutinį efektą patiems

specialistams – prievolę rinkti įrodymus apie atliktą darbą [1b], taip pat nepasitikėjimą, pasipriešinimą ir gynybines nuostatas vadovų, tarsi iš aukštai visa ką matančių ir atskaitomybės reikalaujančių dievų, atžvilgiu [1c].



13 pav. IS perteikimai specialistų atskaitomybei ir gebėjimui bendradarbiauti

Dar viena informacinės sistemos figūracija, sukelianti papildomų perteikimų, tai minėta galimybė stebėti savo ir kolegų vykdomų užduočių pažangą [2]. Prieiga prie kolegų vykdomų užduočių nesteigia performatyvių junginių tol, kol pasiteisina [2a], tačiau kartais ji tai daro, sukeldama papildomos įtampos tarp kolegų [2b], kai per klaidą specialistai imasi atlikti vieni kitų užduotis arba pradeda tarpusavyje konkuruoti [2c], kai greitai dirbantys darbuotojai tampa kritiškai, kartais priešišškai nusiteikę lėčiau dirbančių atžvilgiu, o pastarieji jaučiasi beviltiškai dėl to, kad IS „parodo“ koks tu lūzeris“ (11 IG, 65).

Galiausiai kompiuterio darbalaukyje matomas neįgyvendintų užduočių sąrašas ir raudoni paryškinimai, signalizuojantys laiko, skirto užduočiai įgyvendinti, limitą, kelia specialistų nerimą, kuris gali fokusuoti specialistų

kasdienę darbo praktiką išskirtinai į mechaniniu būdu vykdomas darbo užduotis dalyvavimo kitose profesinėse veiklose sąskaita [2d].

Kodėl tie patys specialistų veiksmai, atliekami informacinėje sistemoje, ar tai būtų tarpinio rezultato fiksavimas, ar prieiga prie savo ir kitų vykdomų užduočių, vieniems žmogiškiems veikėjams – vadovams, yra galimybė: kontroliuoti, užtikrinti pagalbos tęstinumą, o kitiems žmogiškiems veikėjams – specialistams, tai: prievolė įrodinėti savo veiksmingumą, grėsmė patirti konfliktą, priešišumą, beviltiškumą, bevertiškumą, nerimą, fiksaciją, izoliaciją? Ar tai tik skirtingų požiūrių, perspektyvų, pasaulėžiūrų, interpretacinių gebėjimų, epistemologinių pozicijų į tą patį reiškinį padarinys?

Laikantis šios paskutinės prielaidos išsūkių, susijusių su atskaitomybe ir darbo organizavimu, „genezė“ (gr. *gēnesis* – kilmė, formavimasis, vystymasis) ir „egzegezė“ (gr. *exégēsis* – interpretacija, paaiškinimas) (Zignarelli, 1995, pp. 761, 642) priskiriamos žmonių sričiai, o nežmonės lieka neveikliomis priemonėmis pirmųjų rankose. Pasirodo, skirtingas informacinės sistemos percepcijas gali lemti ne vien žmogiškųjų veikėjų epistemologinių pozicijų skirtumai, bet ir pati daugialypė nežmonių – gamtos pasaulio prigimtis (Latour, 2014 [2005], p. 164).

Tinklą išskleidžiančių (angl. *deploy*) veikėjų tarpusavio galių mainai ilgainiui gali nulemti daugialypę nežmogiškų veikėjų prigimtį. Šiuo požiūriu informacinės sistemos dvilypis poveikis gali būti unifikuotas vadovų, specialistų, kitų veikėjų naudai, tačiau tai nebus vien žmogiškiems veikėjams bendro požiūrio sufokusavimas, visus juos tenkinančio kompromiso, bendro supratimo atradimas, prasmų suformavimas ar normų nustatymas, o realių veikimo, galių mainų, kovos, konstravimo, perteikimo, transformacijų, kuriuose kaip veikėjai dalyvaus ir nežmonės, padarinys. Taigi IS perteikimo turinys nėra galutinai nulemtas, jis gali keistis priklausomai nuo kitų tinklo dalyvių atsako, angažavimosi į tinklo steigimą.

Informacinių sistemų tyrimai apie jų poveikį per laiką organizuotai darbinei veiklai (angl. *temporal organization of working activity*) atskleidžia problemas, kurių kyla, kai informacinė sistema nepadeda užtikrinti darbo su klientu tęstinumo. Reddy ir kt. pažymi, kad IS ne visada padeda „suformuoti supratimą apie paciento [sveikatos] istoriją ir [gydymo] trajektoriją“ (2006, p. 39). Nors šio tyrimo dalyviai taip pat „norėtų, kad visi dokumentai būtų vienoje vietoje“ (13 IG, 39), vienoje byloje (18 PIG, 883) – tai padėtų lengviau suprasti, „kas, buvo padaryta“ (12 IG, 60), ir „žinoti, ką [reikia] daryti“ (15 IG, 17), vis dėlto užduočių valdymo funkcija gali padėti organizuoti darbinę

veiklą tarp bendradarbių per laiką, kai atvejį perima ir tęsia kitas darbuotojas arba kai atvejis pasikartoja.

Empiriniai tyrimo duomenys patvirtina kitų tyrėjų radinius, jog informacinės sistemos yra naudojamos praktikų darbinės veiklos, o tiksliau jų veiksmų atitikties praktikos standartams priežiūrai ir kontrolei (Gillingham, 2015a, p. 90), kad būtų užtikrintas darbinės veiklos skaidrumas ir atskaitomybė. Nors tokiu būdu siekiama sumažinti proceso ir rezultatų neapibrėžtumo lygį, kurį didina individuali darbuotojų diskrecija (Ritzer, 1996), galiausiai tai prisideda prie „audito kultūros“ organizacijoje įtvirtinimo (Munro, 2011).

Wasted ir White teigia, kad Jungtinės Karalystės vaiko gerovės srityje taikomos informacinės sistemos atliepia vadybinius kontrolės interesus ir tokiu būdu skatina biurokratinį profesinės praktikos valdymo mikrolygmeniu (angl. *in micro-management of professional practice*) modelį, kuris varžo praktikų profesinę diskreciją, neprisideda prie teikiamų paslaugų kokybės, biurokratizuoja atskaitomybės procesus (2014, p. 213, 214, 218). Perteklinė kontrolė gali sukelti įtampą tarp praktikų ir vadovų (Gillingham, 2009, p. 143; Burton & van den Broek, 2009 in Lagsten & Andersson, 2018, p. 859).

Šiame tyrime pavyko parodyti, kaip informacinė sistema gali prisidėti prie tam tikrų veiklos valdymo modelių įtvirtinimo, o būtent ne tik sustiprinti „atskaitomybės kontrolę“, bet ir vesti prie „savitikslio veiklos matavimo“ (Tumėnas, 2008, p. 87), kai rezultatyvumo imperatyvas užgožia atskaitomybę taip, kad įrodymais grįsta praktika (angl. *evidence based practice*) virsta įrodymų rinkimu užimtumui pagrįsti. Kalbama ne tiek apie įtampą tarp profesinės ir biurokratinės atskaitomybės (Burton & van den Broek, 2009 in Lagsten & Andersson, 2018, p. 851), o apie tai, kad profesinė atskaitomybė paverčiama įrodymų, kad „kažkas“ padaryta, rinkimu, o ne rūpesčiu „kaip gerai kažkas buvo padaryta“ – ar paslaugos suteiktos kokybiškai ar pasirūpinta kliento gerove.

Konkurencijos problema, kurią pavyko atskleisti šiame lauko tyrime, pasirodo kitų autorių tyrimuose keliais skirtingais pjūviais: kai aptariamas organizacijų, planuojančių informacinės sistemos diegimą, konkuravimas dėl dažniausiai valstybės „rankose“ sutelkto finansavimo (Gillingham, 2019d, p. 109), kai nagrinėjama praktikų, vadovų ir kitų suinteresuotų veikėjų kova dėl savo interesų, turėsiančių atsispindėti projektuojamų IS dizaine (Senyucel, 2008 in Gillingham, 2019c), kai aptariami IS funkcionalumo trūkumai, sukuriantys aplinkybes, kuriomis IS naudotojai varžosi su pačia IS (Seniutis et al., 2021, p. 14). Šis lauko tyrimas parodė, kad IS teikiama galimybė stebėti vieni kitų užduotis gali sukelti įtampos situacijų ir, maža to, – skatinti

darbuotojų tarpusavio konkuravimą, priešiškas nuostatas, taip pat kelia iššūkį jaustis visaverčiams ir motyvuotiems.

Ar galima teigti, kad prie šių radinių prisidėjo VTT prielaidos? Jeigu taip, tai kokių būdu? Tyrėjai, nagrinėjantys žmonių ir informacinių sistemų sąveikas, taip pat ir tas, kurios pažymėtos aukštu kontrolės laipsniu, remiasi sociotechninės teorijos prielaidomis ir traktuoja žmones bei technologinius darinius kaip vieną sistemą (Gillingham, 2017a, p. 103). Tai reiškia, kad šių dviejų elementų sąveikos rezultatas visada yra priskirtinas abiem. Tokiu būdu kontrolė su IS pagalba tampa įmanoma dėl to, kad, viena vertus, žmonės yra tinkamai apmokyti ir parengti naudotis IS, kita vertus, technologinis darinys leidžia įgyvendinti kontrolę dėl „įkūnytų struktūrų“ (angl. *embodied structures*) (Wanda J. Orlikowski & Iacono, 2001, p. 127) – (pabrėžtina) pačių žmonių įdiegtų normų, taisyklių, standartų, procedūrų, kurios nustato, kaip darbas turi būti atliktas.

Čia nors ir bandoma išskirti technologijų sričiai priklausančius veiksnius, kurie įgalina darbinės veiklos kontrolę, vis dėlto laikomasi požiūrio, pagal kurį technologinis darinys lieka pasyvus simbolinių prasmų nešėjas, kurio veikimo galimybės nulemia jame atspindinčios formalizuotos žmonių idėjos. Panašiai ir tyrimai apie informacinių sistemų projektavimo metu vykstančias skirtingų žmogiškų veikėjų interesų kovas (Wastell & White, 2014, p. 218) remiasi SCOT prielaida, paaiškinančia technologinių darinių pokyčius kaip socialinių sąveikų rezultatą (Wanda J. Orlikowski & Barley, 2001, p. 148).

Galima teigti, kad VTT prielaida apie nežmogiškos kilmės veikėjų daugialypį veikėjiškumą suteikia galimybę paaiškinti savitą informacinės sistemos indėlį į savitikslių atskaitomybės valdymo modelio įtvirtinimą bei konkurencijos tarp bendradarbių skatinimą. Nors nežmonių veikėjiškumas viršija „to, kas į jį žmonių įdėta“ ribas, dera turėti omenyje, jog toks veikėjiškumas nėra absoliutus nei determinuojantis – jis gali patirti transformacijų tinklo viduje.

4.3. Nežmonės formuoja žmonių nuostatas ir sprendimus

Empiriniai duomenis atskleidė, kad formuojant tiek pirminį išpūdį apie klientą, tiek vertinant jo situaciją ir priimant atitinkamą sprendimą kliento atžvilgiu specialistui yra svarbu diversifikuoti informacijos, kuria jis remiasi, šaltinius. Informacinės sistemos, kaip vieno iš informacijos šaltinių, veikėjiškumas atsiskleidžia tuo, kad joje saugomai informacijai yra suteikiama tam tikra struktūra ir į ją patenka tik tam tikras informacijos tipas,

o tai savo ruožtu gali daryti poveikį specialistų nuostatoms ir profesiniams sprendimams.

Mobilizuodama tinklą IS pirmiausia pasitelkia dokumentus kaip laidininkus (žr. 14 pav.) [0]. Kitaip tariant, dokumentams nėra perteikiama nieko naujo, jokio poslinkio jungtyje tarp šių tinklo dalyvių neįvyksta. Jie, o tiksliau duomenų rinkimo priemonių turinys ir struktūra, tik atspindi anksčiau informacinėje sistemoje numatytus reikalavimus informacijos turiniui ir struktūrai.

Toliau informacinė sistema veikia per dokumentų struktūrą ribodama specialistų galimybes fiksuoti specifinius, jų požiūriu, reikšmingus duomenis [1]. Taip į IS yra suvedami pernelyg „šabloniniai“ (15 IG, 61) arba nepakankamai išsamūs duomenys [1a]. Tokių duomenų pagrindu IS „surenka“ (19 PIA, 235) „sausą kliento paveikslą“ (2 IG, 4) [1b], iš kurio galima susidaryti tik fragmentinį įspūdį apie klientą [1c].

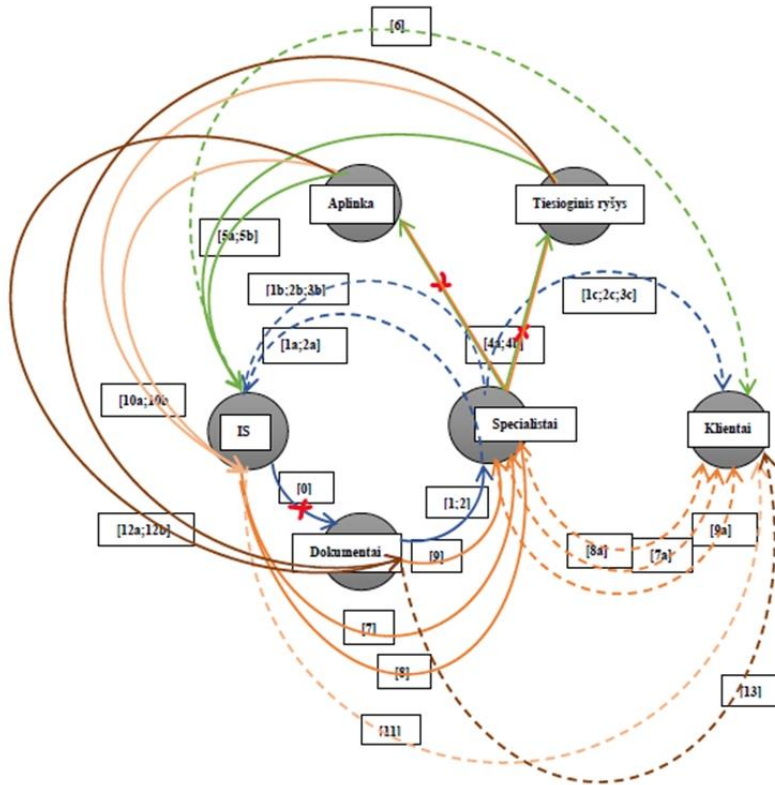
Pirminis įspūdis apie klientą yra formuojamas ne tik per informacinės sistemos galimybes struktūruoti informacija tam tikru būdu, bet ir per jos galimybes segreguoti tam tikro tipo informaciją. Duomenų rinkimo priemonės riboja galimybes iliustruoti kliento situaciją iš skirtingų perspektyvų [2], todėl į IS suvedama tik ta informacija, kuri yra susijusi su vaiko teisių pažeidimais, o dažniausiai tai yra „neigiama informacija“ (3 IG, 368) [2a]. Jos pagrindu IS „surenka“ „neigiamą kliento paveikslą“ (10 IG, 148) [2b], pagal kurį formuojamas požiūris į klientą kaip „pažeidėją“ (8 IB, 167) [2c].

Abiem atvejais kliento paveikslas, kurį „surenka“ informacinė sistema, yra „stereotipinis“ (6 IG, 143) [3b], nes apsiribojama vien sistemoje pasiekiamais „faktiniais duomenimis“ (4 IB, 25), pagal kuriuos klientas gali būti laikomas daugiau ar mažiau „asocialiu“ (6 IG, 143) asmeniu [3c].

Galima teigti, kad specialistai suteikia informacinei sistemai galią realizuoti būtent tokį perteikimą [1c; 2c; 3c] kaskart, kai jie neįtraukia į tinklą kaip laidininkų: kliento aplinkos [4a] ir tiesioginio ryšio su klientu [4b]. Tiek kliento aplinka, tiek tiesioginis ryšys su klientu gali būti laikomi laidininkais specialistų atžvilgiu todėl, kad jie teikia lygiai tai, ko iš jų tikimasi – papildomą informaciją apie klientą. Tačiau IS atžvilgiu jie tampa tarpininkais – tikrais veikėjais, nes mažina IS galimybes daryti įtaką specialistų požiūriui į klientą ir jų daromiems sprendimams.

Minėtų laidininkų įtraukimas mažina informacinės sistemos veikėjiškumą ir priartina jos poveikį prie laidininko efekto [5a; 5b], nes mažėja IS galimybės perteikti stereotipinį kliento paveikslą, o kartu ir įspūdį apie klientą kaip apie pažeidėją arba tiesiog asocialų asmenį. Ir atvirkščiai, atsisakymas laidininkų, užtikrinančių didesnę informacijos kiekį ir jos įvairovę, atitolina specialistus

nuo viso kliento paveiklo ir požiūrio į jį kaip į „klystantį, sužeistą, bet žmogų“ (8 IB, 167) [6].



14 pav. IS ir dokumentų perteikimai specialistų įspūdžiams ir priimamiems sprendimams

Galimybė reguliuoti informacinės sistemos veikėjiškumą didinant tinkle dalyvių, vykdančių laidininko vaidmenį, kiekį neprieštaruja VTT prielaidai, kad performatyvi tikrovės prigimtis numato didelį kiekį ją steigiant dalyvaujančių tarpininkų ir mažą laidininkų kiekį (Latour, 2014 [2005], p. 58). Kitaip tariant, laidininkų, kurie yra labiau išimtis iš taisyklių, paieška ir įtraukimas į tinklą gali prisidėti prie performatyvios tikrovės stabilizavimo. Tai reiškia kad laidininkų mobilizavimas gali būti vienu iš būdų mažinti nenuspėjamus, o kartais neigiamus nežmonių veikėjiškumo padarinius sąveikose su žmonėmis, pavyzdžiui, IS poveikį stereotipiniam įspūdžiui apie klientą formuoti ir stereotipiniams sprendimams. Pastarieji atsiranda tinkle,

kuriame lemiamą reikšmę gali įgyti tiek žmonių – specialistų, tiek nežmonių – IS ir dokumentų veikėjiškumas.

Informacinėje sistemoje pasiekiamą „sausą“, „neigiamą“ pobūdžio informacija tampa vieninteliu pagrindu sprendimui priimti [7]. Sprendimas yra „stereotipinis“ tuo požiūriu, kad naujam sprendimui priimti pasitelkiami praeities situaciją atspindintys duomenys, arba sprendimas priimamas remiantis daliniais duomenimis. Nors tai specialistas nusprendžia, kokiais duomenų šaltiniais remtis, ir todėl jis yra pagrindinis veikėjas, vis dėlto IS, kaip vienas iš galimų duomenų šaltinių, pateikia duomenis, kurie gali skatinti dalinius arba neobjektyvius sprendimus [7a].

Pernelyg griežta duomenų įvesčių struktūra informacinėje sistemoje [8] verčia specialistus koreguoti jų sprendimus dėl kliento taip, kad jie atitiktų standartizuotus pasirinkimus [8a], arba, atvirkščiai, siekiant užfiksuoti sistemoje sprendimą, kuris atlieptų realius kliento poreikius, į informacinę sistemą suvedami duomenys, neatspindintys tikrosios kliento situacijos. Specialistui perteikiama prievolė rinktis – taisyklingai atlikta duomenų įvestis ar individualizuotas sprendimas.

Kai dokumentuose fiksuojami sprendimai atspindi informacinės sistemos įvesčių struktūrą, pirmieji veikia kaip laidininkai. Priešingu atveju dokumentai veikia kaip nepriklausomi nuo IS veikėjai. Pavyzdžiui, duomenų rinkimo priemonių struktūra numato privalomą rizikos veiksnių identifikavimą vertinant kliento situaciją [9], kas kartais verčia specialistus „pritraukti“ realią situaciją prie rizikos veiksnių formuluočių ir priimti sprendimą, kuris nėra pagrįstas realia dalykų tvarka [9a].

IS ir dokumentų poveikis „stereotipiniams“ sprendimams priimti, panašiai kaip ir „stereotipinio“ išpūdzio apie klientą formavimo atveju, gali būti mažinamas įtraukiant į tinklą laidininkus: kliento aplinką ir tiesioginį ryšį su klientu [4a; 4b], kaip papildomus informacijos šaltinius, ribojančius informacinės sistemos veikėjiškumą [10a; 10b] – skatinti fragmentinius, neobjektyvius, standartizuotus sprendimus [11] ir dokumentų veikėjiškumą [12a; 12b] – skatinti „pritrauktus“ sprendimus [13]. „Pritraukimo“ išvengiama, kai situacijos vertinimas įvyksta ne kaip formalus dokumento užpildymas nei apsiribojant vien IS pasiekiamais duomenimis, o yra įvertinamas platesnis kliento kontekstas.

Minėtų laidininkų įtraukimas į tinklą, deja, neturi jokio poveikio informacinės sistemos veikėjiškumui, kuris pasireiškia standartizuotų įvesčių lygmeniu [8], skatinančių modifikuoti sprendimus [8a]. Nei kliento aplinkos, nei jo nuomonės įvertinimas negali pakeisti įvesčių struktūros. Čia reikia kitokių veikėjų ir kitokių galių, kurios galėtų atsverti nežmonių primetamą tvarką.

Tyrėjai, nagrinėjantys techninės aplinkos poveikį socialinio darbo profesijai, teigia, kad, siekiant suprasti informacinių sistemų ir kitų technologijų daromą įtaką profesiniam žinojimui, kliento suvokimui (angl. *perception of client*) ir sprendimų priėmimui, būtina atkreipti dėmesį į informacijos formalizavimą, kitaip tariant, į procesą, kurio metu įvairialypė tikrovė IS viduje yra redukuojama į abstrakčias kategorijas (Ley & Seelmeyer, 2008, p. 341, 344).

Informacinėje sistemoje numatyti įvesčių laukai gali kontroliuoti, keisti, riboti suvedamą informaciją. Kitaip tariant, į IS patenkanti informacija įgyja specifinių požymių (Gillingham, 2013). Pavyzdžiui, Huuskonen ir Vakkari pažymi, kad duomenų rinkimo priemonės, atspindinčios informacinėje sistemoje saugomos informacijos struktūrą, gali būti fragmentuotos, todėl į IS patenka daulinė informacija (Saila Huuskonen & Vakkari, 2011). Tai patvirtina Gillingham teigdamas, kad IS pasiekiamą informaciją gali nesuteikti supratimo apie paslaugos gavėją nei apie jam suteiktas paslaugas (2015c, p. 1600).

Maža to, anot White ir kt., informacinės sistemos gali trikdyti naratyvini informacijos pobūdį ir jam būdingą laiko žymę (angl. *disrupt the temporal and narrative display of information*) (2009, p. 1199). Nors IS suteikia galimybę laisvai pasirinkti laiką, kada suvesti duomenis į sistemą, tačiau dėl to galimas tam tikrų detalių užmaršumas arba iškreipta įvykių interpretacija (Saila Huuskonen & Vakkari, 2015, p. 800).

Parton teigia, kad kompiuterizuotos informacinės sistemos keičia socialinio darbo praktikų žinojimą iš „socialinio“ į „informacinį“ (2008, p. 264). Standartizuotas aprašomojo pobūdžio žinojimas informacinėse sistemose pakeičia sociologinėmis ir psichologinėmis teorijomis paremtą analitinį žinojimą (Gillingham, 2011, p. 301). Huuskonen ir Vakkari pabrėžia, kad į faktus orientuotas, kiekybinėmis išraiškomis pagrįstas duomenų rinkimas kelia iššūkių socialinių darbuotojų ekspertizei ir mažina jų darbo lankstumą (2015, p. 805), o, anot Gillingham, ir pačių vaiko gerovės specialistų kūrybiškumą (2015c, p. 1610), be to, profesinės praktikos formalizavimas ir standartizavimas su IS pagalba gali skatinti klaidas priimant sprendimus (2015a, p. 90).

Ši tyrimų kryptis pabrėžia informacijos ir ją struktūruojančių technologinių darinių poveikį transformacijoms, kurias patiria vis labiau informaciniu tampantis profesinis žinojimas, ir grėsmėms, kurių išskyla pernelyg standartizuotiems sprendimams.

Į šias problemas neatsisakoma žvelgti iš socialinio konstruktyvizmo perspektyvos ir akcentuoti žmonių vaidmenį kuriant sąlygas formalizuoti informaciją tam tikru būdu. Pavyzdžiui, Webb pabrėžia, kad mažos elitų grupės lemia informacijos architektūrą, jos klasifikavimo būdus – viską, kas turi ir neturi būti pavaizduota informacinėje sistemoje (2006, p. 165), o IS naudotojams (turimi omenyje praktikai) belieka vykdyti kitų sumanymus. Panašiai teigia Gillingham, nagrinėjantis vaiko gerovės specialistų pastangas išreikšti savo praktikos poreikius vystomų IS dizaine (Gillingham, 2016b, p. 358).

O Huuskonen ir Vakkari aiškina, esą patys vaiko gerovės srityje dirbantys socialiniai darbuotojai, rinkdami informaciją duomenų rinkimo priemonėmis, filtruoja savo suvokimą, įspūdžius, nuojautas ir nutylėtą žinojimą, dažniau fiksuodami informaciją apie neigiamus kliento situacijos aspektus negu teigiamus (2015, p. 805).

Šiame tyrime siekiama išvengti socialinio bei technologinio determinizmo pozicijų ir parodyti, kad „atvejo konstravime“ (Lagsten & Andersson, 2018, p. 859) (angl. *the process of construction of a case*) – kai renkami duomenys apie klientą ir jais remiantis yra priimami sprendimai dėl kliento, aktyviai dalyvauja tiek žmonės – specialistai, tiek nežmonės – IS, dokumentai, kliento aplinka, tiesioginis ryšys su klientu.

VTT leidžia konfrontuoti tą tyrimų kryptį, pagal kurią didesnės reikšmės naratyvui apie klientą formuoti ir su tuo susijusioms nuostatoms ir profesiniams sprendimams turi informaciją filtruojantys darbuotojų veiksmai negu informacinių sistemų požymiai (angl. *characteristics*) (Saila Huuskonen & Vakkari, 2015, p. 803). Empiriškai užfiksuotas tinklas atskleidžia būtent informacinės sistemos ir dokumentų reikšmingą vaidmenį formuojant profesinį specialistų suvokimą, kas yra klientas, ir jų sprendimus.

Tai, ką informantai vadina „kliento paveikslu“ (1 IG, 263) arba „įspūdžiu apie klientą“ (13 IG, 77), galima konceptualizuoti kaip „nuostatas kliento atžvilgiu“ (angl. *attitudes toward client*). Anot Aiken (2002, p. 3) specialistų nuostatos klinikiniame socialiniame darbe „gali būti suprantamos kaip išmoktos kognityvinės, emocinės ir elgesio predispozicijos atsakyti teigiamu arba neigiamu būdu į tam tikras situacijas, objektus, institucijas, konceptus ar asmenis, jos taip pat turi reikšmės planavimui ir sprendimų priėmimui“.

Empiriniai duomenys parodė, kad specialistų nuostatos klientų atžvilgiu gali būti šališkos, o tai nors, viena vertus, ir priklauso nuo pačių specialistų apsisprendimo objektyvizuoti savo požiūrį į klientą remiantis papildomais informacijos šaltiniais, kita vertus, informacinėje sistemoje ir dokumentuose numatyta informacijos struktūra bei tipologija apibrėžia informacijos „neigiamą“ arba „sausą“ (kitų tyrėjų žodžiais – formalų, kiekybinį,

fragmentinį) pobūdį, kuris gali formuoti „stereotipinį“ (6 IG, 143) – nešališką požiūrį į klientą. Anot Benbenishty, vaiko gerovės specialistų nuostatos (angl. *attitudes*) gali turėti įtakos jų priimamiems sprendimams, nes „nuostatos suteikia pradžią intencijoms, kurios apsprendžia elgesį“ (Arroyo & Peek, 2015, p. 142; 2015, p. 9).

Empiriniai duomenys parodė, kad šališki – fragmentiniai, neobjektyvūs, neindividualizuoti, tikrųjų kliento poreikių neatspindintys sprendimai ir nuostatos gali atsirasti dėl to, kad remiamasi išskirtinai informacinėje sistemoje pasiekiamais duomenimis nekonfrontuojant jų su kitais informacijos šaltiniais arba dėl to, kad sprendimus reikia „pritraukinėti“ prie pernelyg griežtai struktūruotų IS įvesčių arba prie standartizuotų rizikos veiksnių formuluočių.

Gillingham taip pat pažymi, kad duomenų rinkimo priemonės, skirtos rizikai vertinti, gali skatinti vaiko gerovės specialistus tikrinti rizikos veiksnių sąrašą mechanškai, neatsižvelgiant į tiesioginę sąveiką su klientu, fokusuotis tik į rizikos veiksnių identifikavimą, o ne jų ryšių analizę. Lemiamą reikšmę priimant sprendimą įgyja abstrakčios, normatyvinės sąvokos, o ne tiesioginis ryšys su klientu (2006, p. 9).

Kita vertus, VTT teikia galimybę atpažinti informacinės sistemos ir kitų nežmonių priemonių probleminio poveikio mažinimo principą, o būtent tokių tinklo dalyvių, kurie pasižymėtų pastovumu, kurių veikimas būtų patikrintas, nuspėjamas ir valdomas, mobilizavimą. Šiuo požiūriu technologijų poveikis nėra lemiamas nei neatgrėžiamas. Ne tik apsisprendimas konfrontuoti IS pasiekiamą informaciją su alternatyviais informacijos šaltiniais, tokiais kaip kliento aplinka arba tiesioginio ryšio su klientu puoselėjimas, bet ir kitų patikrintų ir išbandytų metodinių priemonių, praktikų, duomenų rinkimo priemonių taikymas, naratyvinio pobūdžio žinių puoselėjimas gali padėti stabilizuoti tinklą, kuriame nežmonių – IS ir dokumentų veikėjiškumas, darydamas įtaką informacijos požymiams, gali formuoti specialistų šališkas nuostatas klientų atžvilgiu ir standartizuotus sprendimus, kurie neatliepia tikrųjų kliento poreikių.

4.4. Žmonių pastangos pakeisti nežmones

Ar įmanoma informacinę sistemą paversti specialistams „klusniu“ laidininku? Ar galima pažaboti jos nenuspėjamą veikėjiškumą, kuris panašu dažniau perteikia probleminį poveikį negu naudą žmonėms? Ką šiuo požiūriu sako teorija ir ką rodo empirika?

Jau išmokome, kad tarpininką apibrėžia jo gebėjimas būti su kitais veikėjais tokiaame ryšyje, kai jie yra verčiami veikti kitaip negu įprastai, ir,

priešingai, veikėjas tapęs laidininku, nemezga su kitais tinklo dalyviais ryšių, kurie galėtų užtikrinti transformacijų transportavimą (Latour, 2014 [2005], p. 150, 153).

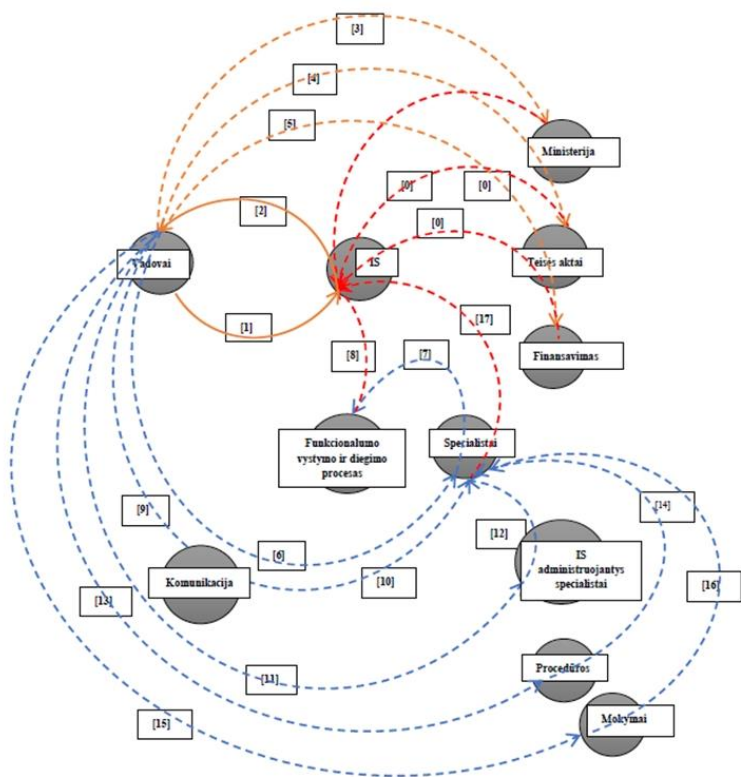
Kiek gi kainuoja žmogiškiesiems veikėjams tokie pokyčiai, kurie užtikrintų nežmogiškųjų veikėjų prognozuojamą veikimą? Daiktai (nežmonės), viena vertus, užtikrina socialinės tikrovės (žmonių pasaulio) tvarumą, kita vertus, kaip naujų tinklų dalyviai suteikia galimybę nelauktoms heterogeninių veikėjų sąveikoms. Pakeisti tinklo konfigūraciją reiškia nutiesti naujas jungtis tarp tinklo elementų ir įtraukti juos į tinklą, o tai „kainuoja daug pinigų, prakaito ir kraujo“ (Latour, 2004, p. 43). Šių pastangų savikaina didėja priklausomai nuo to, kiek yra tinklų steigiančių veikėjų, taip pat nuo to, kiek iš jų yra nežmonės, dėl pastarųjų galios stabilizuoti heterogeninius tinklus suteikiant jų viduje nutiestiems ryšiams tęstinumą per laiką ir erdvę (Latour, 2014 [2005], p. 97–98). Kitaip tariant, veikėjų, ypač nežmogiškos prigimties, kiekis tinkle gali turėti reikšmės tokiam veikėjiškumui, kurio poveikis yra probleminis, stabilizuoti.

Tinklas, apimantis informacinės sistemos funkcionalumo atnaujinimų „pramušimą“ (17 PIA, 455) [1] (žr.15 pav.), reikalauja [2] ypatingų tarnybos vadovybės pastangų pirmiausia įrodinėjant informacinės sistemos valdytojui – ministerijai siūlomų pokyčių aktualumą ir jų atitiktį centralizuotai ir prioretizuotai ministerijos skirstomam finansavimui [3], antra, siekiant vystomo funkcionalumo atitiktį teisės aktams [4], trečia, dedant pastangas ieškoti papildomo finansavimo [5].

Ministerijoje „pramušta“ „žalia šviesa“ (21 PIA, 6), užtikrintas reikiamas finansavimas ir paruošta teisinė bazė – visa tai tik dalis transformacijų heterogeninio tinklo viduje siekiant norimų pokyčių pačioje IS. Nors jau sumokėta nemažai, tačiau tai ne visa kaina. Reikia nutiesti papildomų ryšių su veikėjais organizacijoje, kad pokyčiai informacinėje sistemoje neprovokuotų naujų jos veikėjiškumo formų, ypač specialistų kasdienei darbo praktikai.

Pirmiausia svarbu reguliuoti specialistų darbo krūvį [6], kad jie galėtų ne tik gauti kvietimą, bet turėtų realią galimybę dalyvauti naujų funkcijų projektavimo ir diegimo procesuose [7] ir tokiu būdu prisidėti prie realiais praktikos poreikiais pagrįsto funkcionalumo vystymo [8].

Toliau būtina užtikrinti [9], kad komunikacija apie atliktus funkcionalumo atnaujinimus vyktų ne tik „visiems suprantama kalba“ (14 IG, 37), bet ir laiku, o ne *post factum*, kad informacija būtų pateikiama ne tik raštu, o pasirenkant kuo labiau suasmenintas komunikavimo formas [10], galiausiai, kad, suregulavus IS administruojančių specialistų darbo krūvį [11], būtų užtikrinta praktinė pagalba, kai vaiko gerovės specialistams kyla neaiškumų, kaip naudotis naujomis IS funkcijomis [12].



15 pav. Vadovų perteikimai įgyvendinant IS pokyčius

Siekiant sumažinti įdiegtų atnaujinimų probleminę poveikį, svarbu užtikrinti, kad specialistai būtų supažindinti su pagalbos procedūromis [14], paaiškinančiomis, kaip elgtis ir į ką kreiptis ištikus techniniams nesklandumams, susijusiems su kompiuterine ir programine įranga bendrai arba su IS specifiškai [13].

Galiausiai į tinklą būtina įtraukti [15] mokymus, kaip naudotis informacine sistema, skirtus naujiems specialistams, kad jie nebūtų palikti situacijoje, kai jiems tenka remtis vien savo individualiomis pastangomis arba su kolegų pagalba besimokant naudojimosi IS [16].

Ištisas žmoniškų ir nežmoniškų veikėjų būrys turi būti įtrauktas į tinklą siekiant sumažinti neprognozuojamą informacinės sistemos veikėjiškumą, kuris kelia iššūkių specialistų praktikai. Pirma – kad būtų inicijuotas IS funkcionalumo projektavimas [0], pasitelkiama ministerija, kaip IS valdytojas, teisės aktai ir finansai, antra – kad būtų pradėtas specialistų darbo praktikos poreikius atliepiančio IS funkcionalumo vystymas ir diegimas [8] įtraukiami:

vaiko gerovės specialistai ir kiti IS funkcionalumo vystymo ir diegimo proceso dalyviai, trečia – kad specialistų profesinį veikimą turinti palaikyti IS veiklą sklandžiai ir nemegztų sąveikų, kuriose būtų perteikiami neprognozuojami dalykai, agreguojami: komunikacija, IS administruojantys specialistai, procedūros, mokymai [17].

Kiekvienas iš šių veiklų gali būti laikomas atskiru stabilizuotu tinklu, kurį sudaro heterogeninės prigimtės veiklų konglomeratas (angl. *conglomerates*). Tai tik dar labiau parodo realiai konstruojamo socialumo sudėtingumą ir dinamiškumą, o kartu pokyčių kainą norint perteikimo būdu įgyvendinti pokyčius tinklo viduje. Kartais nepakanka perteikti galios kokiam nors vienam veikėjui, bet būtina inicijuoti galių mainus su ištisiais tinklais.

Atsektas tinklas parodo, kiek skirtingo masto veiklų turi būti vadovų įtraukti į tinklą, o tai reiškia tam tikru būdu paveikti, kad būtų galima „pramušti“ informacinės sistemos pokytį, kurio viliamasi, ir kartu kiek nedaug tereikia, kad IS transformacija neįvyktų ir jos prognozuojamas veikimas neįsigaliotų. Kartu tinklas nuveda prie specialistų ir atskleidžia, kad jų vaidmuo įgyvendinant IS pokyčius, naudingus jų praktikai, nėra įmanomas be jų įsitraukimo į IS funkcionalumo projektavimą. Be to, specialistų dalyvavimas šiame procese, pasirodo, nėra savaime suprantamas dalykas, ir dėl jo pastariesiems reikia pakovoti, kaip ir dėl daugelio kitų veiklų, palaikančių specialistų naudojimąsi IS, įtraukimo į tinklą.

Tyrimai, kuriuose nagrinėjami iššūkiai, susiję su naujų informacinių sistemų vystymu arba jų tobulinimu, rodo, kad neretai dėl finansinių ir personalo išteklių trūkumo organizacijos priešinasi valdžios institucijų spaudimui diegti informacines sistemas (Bach-Mortensen & Montgomery, 2018, p. 2). Savo studijose Gillingham patvirtina, kad organizacijos, siekiančios valstybės finansavimo IS diegti arba atnaujinti, patiria didelę konkurenciją (2019d, p. 3), o kartais jis skiriamas tik daliai planuojamų veiklų, todėl organizacijos, gavusios pusiau baigtas IS versijas, privalo savarankiškai pasirūpinti trūkstamais finansais (2019c, p. 6). Be to, vystomų IS dizainas turi užtikrinti, kad jų naudotojų veiksmai atitiktų įstatymų leidybos ir politikos standartus (2020, p. 5).

Ne mažiau iššūkių kyla informacinės sistemos projektavimo etape, kai skirtingos suinteresuotos pusės (angl. *stakeholders*) siekia, kad vadovų – administraciniai, finansininkų – apskaitos, IT specialistų – inžinieriniai, IS pardavėjų – komerciniai, klientų – paslaugų kokybės, praktikų-specialistų –

kasdienės praktikos interesai būtų kuo labiau išreikšti projektuojamos IS dizaine (Gillingham, 2019d, p. 4). Deja, pastarųjų interesai nukenčia dažniausiai ir tai atsitinka dėl to, kad IS dizaino kūrėjai nėra linkę pritaikyti IS dizaino specifinėms darbo vietos sąlygoms, o atspindi ir perteikia savo pačių prasmes, vertybes arba vadovų (2017a, p. 106, 2019b, p. 282; 2016, p. 190; Lagsten & Andersson, 2018, p. 852), kurie dažniausiai atsakingi už IS valdymą organizacijoje ir skirtingus IS vystymo etapus, požiūrius. Pavyzdžiui, IS funkcionalumas skirtas kiekybinių duomenų valdymui ir analizei, taip pat tam tikri būdai struktūruoti ir kategorizuoti informaciją apie teikiamas paslaugas gali būti patrauklūs organizacijos vadovams arba administruojančias pareigas vykdančiam personalui, tačiau neatliepi praktikų, kuriems dažniausiai priskiriama duomenų rinkimo funkcija (2015a, p. 97), darbo poreikių. Taigi į IS dizaino vystymą svarbu įtraukti skirtingas darbuotojų grupes ir užtikrinti kad jų dalyvavimas būtų paremtas demokratine prieiga (Mumford, 2006, p. 319).

Tyrėjai atkreipia dėmesį ir į tai, kad prieš pradėdant diegimą informacinė sistema turi būti ištestuota visų jos būsimų naudotojų (Gillingham, 2017a, p. 106, 2021, p. 123), o tam, kad būtų palengvintas naudojimasis informacine sistema ją įdiegus arba kai ja naudotis pradeda nauji darbuotojai, svarbu užtikrinti labiau iliustratyvias negu išsamias naudojimosi instrukcijas, taip pat mokymus (Godara et al., 2019, p. 3).

Lecluije ir kt. (2015, p. 167), remdamiesi VTT, teigia, kad technologinio darinio sėkmę užtikrina platus, o tai reiškia ir tvirtas, stabilus, integralus tinklas, kuriame pastarasis dalyvauja kartu su kitais heterogeniniais veikėjais. Technologinis darinys, anot autorių, tampa nesėkmingu, jeigu kiti veikėjai nesąveikauja su juo siekdami jį išlaikyti tinkle. Tokia interpretacija iš dalies gali nepaisyti paties technologinio darinio veikėjiškumo, o dar neatsižvelgti į tai, kad stabilus tinklas nebūtinai turi būti naudingas žmogiškiesiems veikėjams.

Nors šio tyrimo empiriniai duomenys iš dalies tik patvirtino kitų tyrėjų radinius apie iššūkius, iškylančius inicijuojant naujų informacinių sistemų vystymą arba jų tobulinimą, tiek organizacijoje, tiek už jos ribų, tarp skirtingų suinteresuotų šalių, skirtinguose etapuose, vis dėlto pavyko parodyti, kad a) nežmonių, šiuo atveju IS, veikėjiškumas gali steigti tinklą, kuriame reguliariai kuriamas būtent probleminis poveikis žmonėms – vaiko gerovės specialistams, ir kad b) pertvarkyti tokį tinklą gali reikėti itin didelių ir daugialypių vadovų pastangų.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros apžvalga parodė, kad informacinių sistemų (IS) tyrimų laukas, prie kurio galima priskirti ir informacinių sistemų taikymo bei vystymo socialinio darbo praktikoje, o kartu ir vaiko gerovės srityje tyrimus, yra adaptavęs teorines prieigas, kildinamas iš skirtingų mokslo sričių: socialinės informatikos, žinojimo sociologijos, mokslo ir technologijų studijų ir kt.

Dauguma jų, SCOT taip pat, remiasi socialinio konstruktyvizmo perspektyva, kuria remiantis orientuojamasi a) į technologijų vystymo procesų, o ne jų kaip sukurtų artefaktų poveikio analizę, b) ypatingą dėmesį skiriant socialinių veiksniams, lemiantiems technologijų atsiradimą, identifikuoti. Nors pripažįstama, kad technologijos, būdamos socialinės tikrovės produktu, gali ją transformuoti, vis dėlto savaimė tokios galios jos neturi. Šiuo atžvilgiu pagal socialinio konstruktyvizmo perspektyvą vykdomas technologijų konceptualizavimas neišvengia socialinio determinizmo ir susiduria su iššūkiu aiškinti sukurtų technologinių artefaktų ryšį su socialine tikrove.

VTT, savo ruožtu, deda pagrindus realiam konstruktyvizmui, pagal kurį, konstruojant tai, kas socialu, dalyvauja nežmonės, o jų veikimas konceptualizuojamas nepatenkant į socialinio ar technologinio determinizmo spąstus. Kertinė tiek pačios VTT, tiek šio tyrimo konceptualiam rėmui įtraukaus ir perimamo veikimo koncepcija bei jai giminingos perteikimo, tarpininko, laidininko, figūracijos, tinklo kategorijos suteikia papildomų galimybių fiksuoti ne tik technologijų raišką, bet kur kas daugiau – lokalizuoti jų, o šiuo atveju IS, autonominio veikimo ištakas pačiuose nežmonėse – jų daugialypėje prigimtyje.

Tokia analitinė šio tyrimo pozicija leido, pirma, išvengti antropocentrinio ir todėl fragmentinio požiūrio į žmonių ir technologijų sąveikas, kai sociotechninių reiškinių paaiškinimai konstruojami privilegijuojant socialinę –žmogišką perspektyvą, pernelyg daug dėmesio sutelkiant į socialinių veiksmų, sąlygų, ypatumų, struktūrų, žmonių elgesio, tarpusavio sąveikų, emocijų, prasmių analizę. Antra, pasirinkta teorinė prieiga, labiau pritaikyta rekonstruoti sukurtus sociomaterialinius ir sociotechninius reiškinius negu naujų technologijų dizainui kurti, atliepė šio tyrimo sumanymą – įvertinti vaiko gerovės srityje eksploatuojamos informacinės sistemos poveikį.

2. Etnografijos ir VTT metodologinių prielaidų sugretinimas leido išskirti tris principus, tapusius esminiais šio, kaip ir bet kurio kito etnografinio tyrimo, generuojamam žinojimui.

Pirma, etnografijoje naudojami duomenų rinkimo metodai ir technikos paremti tiesioginiu tyrėjo ryšiu su tyrimo dalyviais ir jų aplinka, leidžia kurti žinojimą iš vidaus, akcentuojant informantų, kaip pagrindinių kuriamo žinojimo protagonistų, vaidmenį. Tokiu būdu galima išvengti VTT postuluojamą rizikos supainioti „tai, kas aiškinama“ su „tuo, kas turi būti paaiškinta“.

Antra, etnografija kaip daugialypė prieiga numato skirtingų duomenų rinkimo ir analizės metodų bei technikų taikymą, skirtingų teorijų, taip pat informantų perspektyvų sujungimą. Tai suteikia galimybę tirti tikrovę, kurią sudaro mišrios prigimtės ir nuolatos kintančių elementų asociacijos. Taip įveikiama VTT skelbiama asimetrija tarp „to, kas materialu“ ir „to, kas socialu“, tarp „to, kas ostensyvu“ ir „to, kas performatyvu“.

Trečia, pagal etnografinį abipusiškumo principą reikalaujama, kad tyrimo dalyvių interesai būtų patikimai ir nuosekliai atstovaujami taip, kad kuriamas žinojimas turėtų praktinės naudos bendruomenei, kurios nariu tyrėjas tampa. Taip realizuojama VTT prielaida, kad sukurtas žinojimas yra tinklo, kuriame gimsta dalis, galinti daryti poveikį pačiam tinklui.

Pagrindiniai iššūkiai, su kuriais susidurta, įgyvendinant šiuos metodologinius principus, tai: a) dideli lauko saugotojų lūkesčiai gauti taikomojo pobūdžio tyrimo rezultatus; b) lauko saugotojų pretenzijos į empirinių duomenų pritaikymą organizacijos tikslais; c) galima lauko saugotojų įtaka tyrimo dalyvių informuotam sutikimui; d) sąlygiškai trumpas lauko tyrimo saugotojų atseikėtas laiko limitas lauko tyrimo darbams įgyvendinti dėl pandeminių ribojimų; e) didelio kiekio, skirtingo tipo duomenų valdymas.

Reagavimas į šiuos etinius ir metodologinius iššūkius reikalavo iš tyrėjo: a) kuo išsamiau formuluoti ir atvirai deklaruoti savo mokslinius tikslus skirtingo lygmens lauko saugotojams bei pagal galimybes integruoti jų lūkesčius; b) teikti lauko saugotojams apibendrintus tyrimo rezultatus taip, kad būtų užtikrintas tyrimo dalyvių anonimiškumas ir konfidencialumas; c) priminti informantams apie jų dalyvavimo tyrime apsisprendimo laisvę; d) taikyti alternatyvius kokybinių (pagrindinių) ir kiekybinių (pagalbinių) duomenų rinkimo metodus; e) pasitelkti programinę įrangą duomenims apdoroti ir analizei.

3. Etnografinė duomenų analizė leido atkurti vaiko gerovės specialistų kultūrinių prasmų sistemą. Ją sudaro šešios pagrindinės kultūrinės sritys (skydinės sąvokos): tai, ką daro arba kuo pasižymi sistemos (1), dokumentų pildymas (2), kontrolė (3), sistemose pasiekiamą informacija (4), sprendimų priėmimas (5) ir tam tikras svajonės tipas (6). Jos apima apie tris tūkstančius

įtrauktų sąvokų, suklasifikuotų pagal septynis semantinius ryšius. Kultūrinės sritys struktūruoja empirinių rezultatų pristatymo ir aptarimo pateiktį.

3.1. Vienas iš pagrindinių empirinių radinių, kurį taip pat patvirtina kitų tyrėjų studijos, nurodo informacinės sistemos galimybes keisti vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos prioritetus, o būtent atitraukti juos nuo tiesioginės sąveikos su klientais ir užsiimti administracinio pobūdžio užduotimis.

Kitaip negu dalis tyrėjų, kurie laiko informacinėms sistemoms aptarnauti eikvojimą sieja su tokiais socialinio pobūdžio veiksniais, pavyzdžiui: organizacijos gebėjimų rinkti kokybiškus duomenis trūkumas, susitarimų, kaip turi būti suvedami duomenys, trūkumas organizacijos viduje arba individualios darbuotojų klaidos renkant duomenis, šis tyrimas atskleidžia, kaip būtent informacinės sistemos funkcionalumo anomalijos arba specifinių funkcijų bei struktūrinių sprendimų trūkumas gali versti vaiko gerovės specialistus atlikti papildomus laiko imlius veiksmus, susijusius su duomenų paieška ir suvedimu, klaidų taisymu, duomenų dubliavimu.

Reikšmingiausi empiriniai liudijimai rodo, jog klaidų suvedant duomenys arba juos valdant gali atsirasti ne tik dėl žmonių kaltės, bet jas gali sukelti tam tikrų kontrolės mechanizmų pačioje informacinėje sistemoje trūkumas arba nenuoseklus funkcionavimas, ribotos sistemos galybės kurti struktūruotas dokumentų antraštes, klaidinančiai veikianti dokumentų sąsają kūrimo sistema. Panašiai duomenų dubliavimo problemą pirmiausiai gali gilinti nebūtinai praktikų įpročiai arba jų nepasitikėjimas IS, bet ją gali lemti dviejų nesusietų posistemų pagrindu veikianti IS. Lygiai taip pat perteklinę ir painią dokumentavimo praktiką gali įtvirtinti tokio funkcionalumo trūkumas, kuris užtikrintų nuotolinį duomenų suvedimą ir jų paiešką.

3.2. Antra šiame tyrime atskleista ir pagilinta tema yra informacinių sistemų taikymas kontrolės tikslais, kurią dauguma tyrėjų nagrinėja iš socialinio konstruktyvizmo perspektyvos.

Šio tyrimo empiriniai radiniai patvirtino kitų tyrėjų įžvalgas, kad informacinės sistemos taikymas siekiant užtikrinti darbinės veiklos skaidrumą ir atskaitomybę gali sumažinti praktikų diskreciją, skatinti perteklinę kontrolę, jų nepasitikėjimą ir įtampą su vadovais, o kita vertus, papildė paaiškinimus apie IS ribotas galimybes prisidėti prie darbo organizavimo per laiką, atskleisdami, kad prieiga prie kolegų vykdomų užduočių gali užtikrinti darbo su klientu tęstinumą.

Vis dėlto svarbiausios įžvalgos parodo, kaip informacinė sistema prisideda prie iškreiptų kontrolės apraiškų atsiradimo, o būtent, kad tarpinio rezultato

fiksavimo funkcija gali keisti įrodymais grįstą praktiką į įrodymų, pagrindžiančių darbuotojo užimtumą, rinkimo praktiką. Kitaip tariant, užuot užtikrindama atskaitomybės kontrolę, IS gali skatinti savitikslių atskaitomybę. Ne mažiau svarbus atradimas, susijęs su konkurencija tarp bendradarbių, kurią skatina užduočių valdymo funkcijos teikiama galimybė stebėti kolegų vykdomų užduočių pažangą. Tyrimas parodė ir tai, kad galimybė stebėti ekrano darbalaukyje neįgyvendintų užduočių sąrašą bei tam tikri dizaino sprendiniai, susiję su vizualiniais signalais apie užduotims įgyvendinti skirtą laiko limitą, gali didinti vaiko gerovės specialistų nerimą ir skatinti juos mechanškai atlikti darbo užduotis.

Šie rezultatai atskleidė ne tik informacinės sistemos vaidmenį deformuojant valdymo procesus, susijusius su atskaitomybės užtikrinimu ir darbo užduočių valdymu, bet kartu parodė, kad toks probleminis IS poveikis negali būti aiškinamas remiantis vien požiūrių į tai, kas yra IS, ir kaip ji turi veikti, skirtumu, o yra grindžiamas pačios IS daugialype prigimtimi, kurios unifikuavimas ir stabilizavimas priklauso nuo sąveikos su kitais tinklo dalyviais, iš jų ir vaiko gerovės specialistais.

3.3. Šio tyrimo rezultatai taip pat prisideda prie diskusijos apie informacinių sistemų įtaką vaiko gerovės specialistų profesiniam žinojimui ir sprendimams. Kitų tyrėjų paaiškinimai apie tai, kad informacinių sistemų formalizuojama informacija įgyja tam tikrų požymių: dažnai pernelyg griežtą struktūrą, dažniau kiekybinę negu kokybinę išraišką, visa tai buvo patvirtinta ir praskleista papildoma įžvalga apie informacinės sistemos renkamos informacijos neigiamą konotaciją. Tokiu būdu buvo papildytas tų tyrėjų, kurie laikydami socialinio konstruktyvizmo prielaidų, informacijos struktūravimą ir selekciją priskiria labiau patiems specialistams negu IS, argumentavimas.

O svarbiausia, kad buvo parodytas ryšys tarp tam tikru būdu struktūruotos ir tam tikro tipo informacijos reikšmės vaiko gerovės specialistų nuostatoms kliento atžvilgiu, taip pat jų priimamiems sprendimams. Rizika atsirasti šališkų – stereotipinių nuostatų ir priimti šališkus – standartizuotus sprendimus didėja tada, kai vieninteliu informacijos šaltiniu pasirenkama IS. Ir atvirkščiai, tokią riziką gali mažinti alternatyvių informacijos šaltinių naudojimas, pavyzdžiui, tiesioginis ryšys su klientu ir jo aplinka. Teorinės prielaidos apie tinklo stabilizavimą su laidininkų pagalba suponuoja, kad šališkų nuostatų ir sprendimų riziką galima mažinti pritaikant išbandytas praktikas, metodikas, priemones, teikiančias patikimos informacijos apie klientą.

3.4. Galiausiai empiriniai duomenys leido įsitraukti į mokslinę diskusiją apie vaiko gerovės srityje taikomų informacinių sistemų tobulinimą. Gauti duomenys patvirtino šiame tyrime lauke jau pasiektą žinojimą apie iššūkius, patiriamus inicijuojant informacinės sistemos pokyčius, o būtent apie konkuravimą dėl finansavimo, prisitaikymą prie teisės aktų nustatytų reikalavimų, pavaldumu grįstus santykius su informacinės sistemos valdytoju. Ne naujos pasirodė ir įžvalgos, kad IS projektavimo etape ne visada užtikrinamos galimybės aktyviai dalyvauti praktikams ir tokiu būdu prisidėti prie jų praktikos poreikius atliepančios IS vystymo. Šio tyrimo rezultatai patvirtino ir tuos radinius, kurie apkreipia dėmesį į daugelio sąlygų, kurios laiduoja sėkmingą naujų IS funkcionalumų pritaikymą, tai ir mokymų svarbą, aiškios naudojimosi instrukcijos ir pagalbos išteklius techniniams nesklandumams procedūras, pasiekiami IT specialistai, įvykdymą.

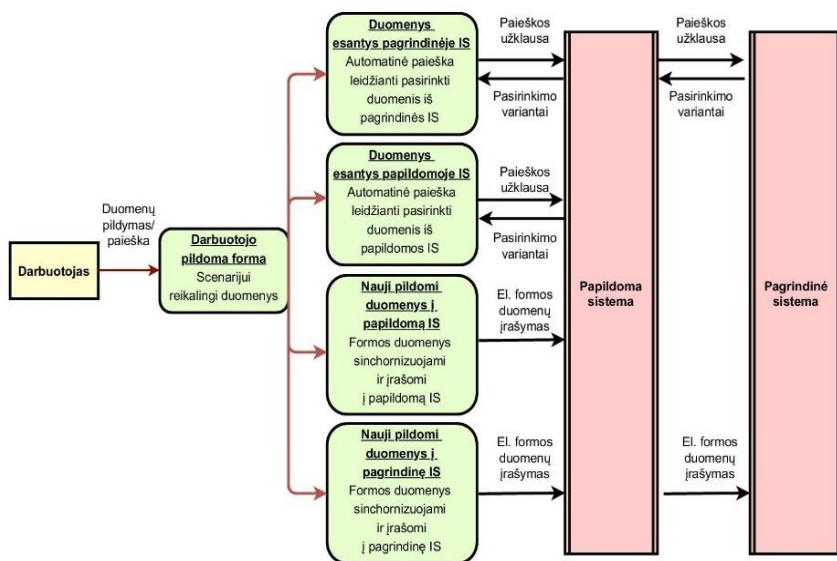
Teorinė prielaida, siejanti tinklo stabilumą su nežmogiškos prigimties veikėjų kiekiu, leido įvertinti vadovų ir praktikų pastangų mastą, inicijuojant ir įsitraukiant į informacinės sistemos tobulinimo procesus. Ši pastangų visuma, kaip atskleidė duomenys, nėra vien socialiai nulemta – tai ne tik žmonių susitarimų, socialinių struktūrų, organizacijos strategijos, žmogiškųjų išteklių klausimas, bet ir nesocialiai nulemta – joje dalyvaujantys veikėjai ne žmonės: programiniai kodai, finansai, instrukcijos, komunikacija ir kt., gali daryti poveikį veikėjams žmonėms ir neretai pranokti juos savo galia.

REKOMENDACIJOS

Remiantis empirinio tyrimo rezultatais šioje dalyje pateikiamos rekomendacijos, kaip gali būti tobulinama VTAIT naudojama informacinė sistema (IS), kurios dvi posistemos sudaro SPIS ir INTEGRA. Aptariami su informacinės sistemos plėtra susiję architektūriniai, dizaino ir vadybiniai sprendimai, kurie gali geriau atliepti vaiko gerovės specialistų kasdienės darbo praktikos poreikius.

Nuo nesusietų posistemių prie vientisos sistemos. Praktikoje papildomos posistmės ar net ištisos informacinės sistemos dažniausiai yra kuriamos dėl to, kad jau įdiegtos informacinės sistemos neužtikrina aktualaus funkcionalumo. Pavyzdžiui, turimos informacinės sistemos gali būti puikūs duomenų valdymo įrankiai, tačiau neturėti funkcijų, kuriomis organizacija galėtų valdyti darbo organizavimo, finansinės apskaitos ar kitus vidinius procesus. VTAIT atveju INTEGRA kaip dokumentų valdymo sistema gali būti laikoma papildoma IS, kuri pasitelkiama dėl to, kad SPIS kaip pagrindinė duomenų valdymo sistema negali pasiūlyti pakankamai gerai išvystyto dokumentų valdymo funkcionalumo.

Deja, papildomų posistemių ar informacinių sistemų diegimas bei administravimas siejamas ne tik su duomenų dubliavimo ir jų apsaugos problemomis, bet ir didesnėmis finansinių išteklių sąnaudomis. Papildomų informacinių sistemų diegimas ir taikymas gali būti pateisinamas tik tuo atveju, jei jos turi tiesioginę sąsają ir yra visiškai integruotos į pagrindinę IS. Svarbu, kad pagrindinės ir papildomos IS sąsaja užtikrintų duomenų suderinamumą ir unikalumą. Tai reiškia, kad duomenys, kurie yra suvedami į skirtingas duomenų bazes, turi būti sinchronizuojami. Praktikoje darbuotojas neturėtų suvedinėti tų pačių duomenų į dvi skirtingas IS arba ieškoti reikiamos informacijos atskirai dviejose IS. Duomenys, suvesti į papildomą IS, turėtų būti sinchronizuojami su pagrindine IS. Toliau pateikiama schema (16 pav.), vaizduojanti integralios sąsajos tarp pagrindinės ir papildomos IS modelį.



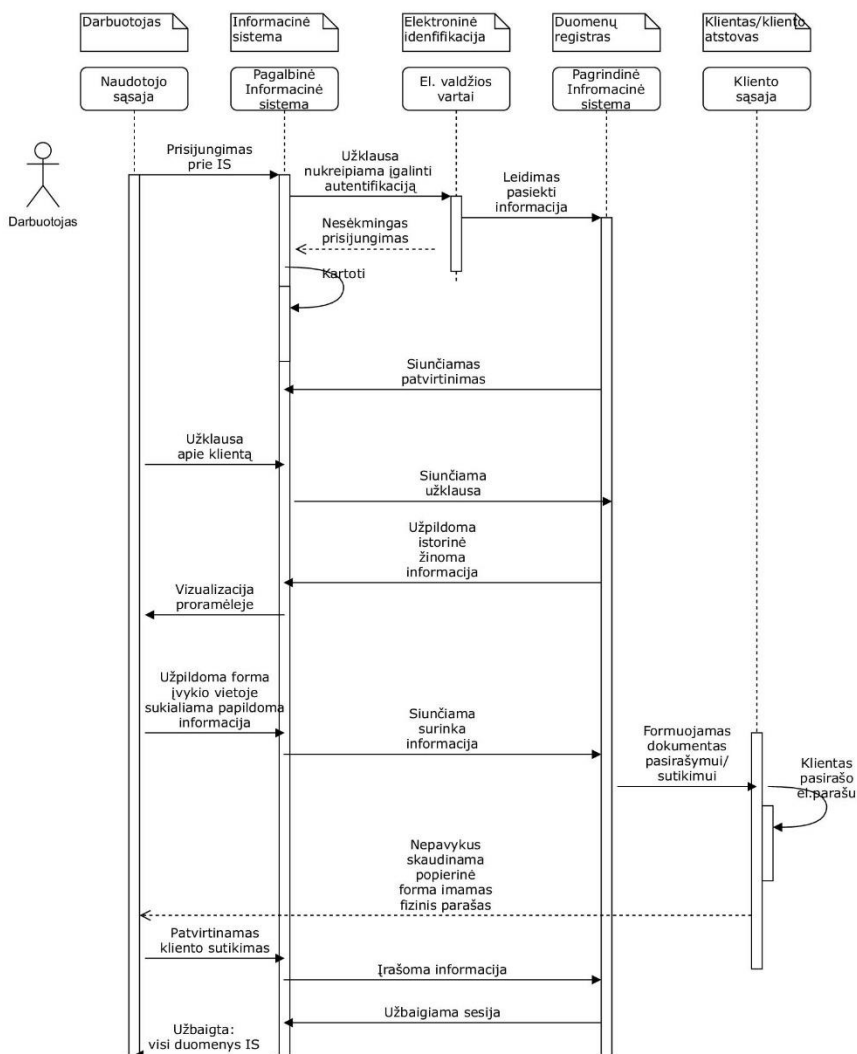
16 pav. Integralios sąsajos modelis

Nuo popierinių prie skaitmeninių duomenų rinkimo priemonių. Duomenų rinkimo proceso skaitmenizavimas taip pat leistų spręsti duomenų dubliavimo iššūkius ir mažinti rizikas, susijusias su jų apsauga. Skaitmeninis duomenų fiksavimas, pavyzdžiui, garso ir (ar) vaizdo įrašais mobiliuojoje programėlėje leistų legalizuoti tas praktikas, kurių kartais imamasi siekiant kuo daugiau atspindėti kliento nuomonę arba generuojant detales savo profesinių sprendimų įrodymus kaip pasiteisinimą skundų atveju. Skaitmeninių duomenų rinkimo priemonių (skaitmeninių formų) taikymas galėtų padėti sutrumpinti ir supaprastinti duomenų rinkimo procesą: nuo jų fiksavimo momento iki suvedimo į informacinę sistemą, taip pat pagerinti prieigą prie reikiamų duomenų, ypač kai praktikams juos būtina pasiekti nuotoliniu būdu. Mobilioji aplikacija, palaikanti tiesioginę sąsają su IS, leistų praktikams rinkti, suvedinėti, apdoroti kliento duomenis ir generuoti reikiamus dokumentus iškvietimo vietoje.

Toliau pateikiama schema (17 pav.), vaizduojanti informacinės sistemos modelį, pagal kurį duomenų rinkimas vykdomas skaitmenine forma ir duomenys transportuojami į IS, kurios pagrindinė ir papildoma posistemės yra integraliai susietos. Numatomos tokios procedūros:

a) Prisijungimas prie IS – darbuotojas, atvykęs (vykdamas) į įvykio vietą, išmaniuoju įrenginiu, susietu su papildoma IS, atlieka autentifikavimo procedūrą per elektroninius valdžios vartus ir gauna leidimą pasiekti pagrindinėje IS archyvuojamus istorinius (archyvuojamus) duomenis. Į

išmanųjį įrenginį gaunamas patvirtinimas apie sėkmingą prisijungimą ir galimybę atlikti tolesnius veiksmus;



17 pav. Skaitmeninis duomenų rinkimas

b) Duomenų užklausa apie klientą – remiantis numatomo darbuotojo veikimo scenarijumi, suformuojama užklausa prieigai prie reikalingų istorinių duomenų pjūvių. Priklausomai nuo mobiliosios programėlės architektūros užklausa nukreipiama pirma į papildomą IS, o paskui (arba tiesiai) į pagrindinę IS;

c) Specifinių duomenų pateikimas ir vizualizavimas – papildomoje (arba pagrindinėje) IS užklauskos duomenys yra susisteminami ir pateikiami

darbuotojui į programėlę. Darbuotojas gauna informaciją, reikalingą specifinio veikimo scenarijui įgyvendinti;

d) Elektroninės dokumento formos pildymas –pasirinktoje formoje pildoma tik tokia informacija, kurios nėra pagrindinėje IS. O jau turimi kliento duomenys gali būti sinchronizuojami su elektronine dokumento forma automatiškai arba įtraukiami pasirinktinai. Programėlė papildomai suteikia galimybę fiksuoti ir valdyti vaizdo ir (ar) garso įrašus;

e) Elektroninės dokumento formos duomenų įkėlimas į IS – sesijos pabaigoje darbuotojas patvirtina užfiksuotus duomenis, kurie siunčiami ir sinchronizuojami su papildoma ir pagrindine IS;

f) Kliento patvirtinimas – iš užfiksuotų faktinių duomenų suformuluojamas protokolas elektroniniam pasirašymui. Jeigu klientas neturi galimybės atlikti elektroninio parašo, darbuotojas pateikia pasirašyti popierinę protokolo kopiją, kurios suskaitmeninta versija išsaugoma papildomoje IS.

Funkcinių ir nefunkcinių reikalavimų įtraukimas planuojant IS vystymą.

Integraliai susietos informacinės sistemos, užtikrinančios skaitmeninį duomenų rinkimo procesą ir nuotolinę prieigą prie duomenų, sudaro prielaidas vystyti patogesnę vartotojo sąsają (aplinką, kurioje vyksta vartotojo sąveika su įrenginiu). Kitaip tariant, tinkami architektūriniai sprendimai leidžia pereiti prie IS funkcionalumo tobulinimo, o būtent: a) įdiegti automatinio galimų pasirinkimų užbaigimo funkcionalumą, kuris padėtų optimizuoti įvedamų duomenų korektiškumą, sumažinti galimų klaidų tikimybę ir taip palengvinti duomenų paiešką; b) tikslinti dokumentų susiejimo procedūras; c) struktūruoti dokumentų antraštes.

Planuodama papildomos informacinės sistemos diegimą ar vystymą, organizacija turėtų pateikti tiekėjui tokią užklausą, kurioje atsispindėtų tiek funkciniai (pavyzdžiui, turi būti galimybė susieti dokumentus), tiek nefunkciniai (pavyzdžiui, dokumentų susiejimas turi trukti neilgiau nei 2 s) reikalavimai, keliami IS.

Savo ruožtu programinės įrangos tiekėjas yra įpareigotas teikti kokybiškas ir vartotojo poreikius atliepiančias IS paslaugas. Visokie tiekėjo reikalavimai teikti organizacijai aktualias paslaugas kaip naujas – reikalaujančias naujų viešųjų pirkimų ar papildomai apmokestinant IS palaikymo paslaugas, turėtų būti laikomi kaip nepagrįstas siekis pasipelnyti. Aktyvus komunikavimas ir konsultacijos su alternatyviais IS tiekėjais gali padėti išvengti panašių išnaudojimo situacijų. Dėl taikomų sistemų įvertinimo ir jų tobulinimo rekomendacijų galima kreiptis į valstybės kontrolę.

Informacinės sistemos pritaikymas prie specifinių organizacijos tikslų, veiklos ir darbo praktikos gali kelti sunkumų, ypač tada, kai tokios IS

valdytojo teisė priklauso kitam veikėjui, pavyzdžiui, valstybinei institucijai, o pati organizacija turi IS tvarkytojo statusą (SPIS atvejis). Tokiu atveju net ir geriausi norai įgyvendinti funkcinis ir nefunkcinis IS reikalavimus gali susidurti su a) valdytojo numatytais IS vystymo prioritetais, kurie nebūtinai atliepia organizacijos funkcinį ir nefunkcinį reikalavimų sistemai lūkesčius; b) valdytojo disponuojamų finansinių išteklių limitu. Tokiu atveju organizacija a) savarankiškai arba bendradarbiaudama su IS valdytoju gali imtis iniciatyvos ieškodama finansavimo IS atnaujinimams vystyti ir diegti arba b) kurti nuosavą autonominę IS, kuri sujungtų turimas posistemas ir būtų tiesiogiai susieta su valdytojo IS. Autonominę IS, kurios valdytojo teisėmis disponuojama, galima lanksčiau modifikuoti ir pritaikyti prie specifinių praktikos poreikių.

Apibendrinant pažymėtina, kad vaiko gerovės specialistų kasdienę darbo praktiką palaikančios informacinės sistemos vystymas gali būti įgyvendinamas remiantis toliau pateiktomis rekomendacijomis:

1. Siekiant įgyvendinti duomenų suderinamumo ir unikalumo (vieno duomenų šaltinio) principą rekomenduojama planuoti ir vystyti posistemas tokiu būdu, kad jos turėtų tiesioginę sąsają su pagrindine IS.
2. Mobiliosios programėlės, palaikančios sąsają su IS, sukūrimas ir taikymas užtikrintų vaiko gerovės specialistams efektyvią nuotolinę prieigą prie reikiamų duomenų ir jų skaitmeninį rinkimą.
3. Funkcinių ir nefunkcinių reikalavimų įtraukimą į planuojamus IS atnaujinimus organizacija turėtų grįsti reguliariai atliekamais vidiniais ir išoriniais tyrimais.
4. Organizacija turėtų siekti reguliarių IS (ne)veikimo atvejų aptarimų su tiekėjais ir praktiškai užtikrinti IS palaikymo ir atnaujinimo procesus.
5. Imtis iniciatyvos ieškant finansinių išteklių IS atnaujinimams, apimantiems organizacijai aktualių funkcinį ir nefunkcinį IS reikalavimų projektavimą ir įgyvendinimą.
6. Nesulaukiant vienos iš posistemių valdytojo įsitraukimo į jos adaptavimą organizacijos poreikiams, siekti autonominės IS vystymo valdytojo teisėmis.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- Abarius, P. (2011). Mokymosi objektų metaduomenų informacinė sistema Vilniaus universiteto elektroninio mokymosi ištekliams valdyti ir vertinti. *Informacijos mokslai*, 55, 93–102.
- Aiken, L. R. (2002). *Attitudes and Related Psychosocial Constructs: Theories, Assessment, and Research*. SAGE Publications.
- Alcadipani, R., & Hassard, J. (2010). Actor-Network Theory, organizations and critique: Towards a politics of organizing. *Organization*, 17(4), 419–435.
- Andrade, A. D., & Urquhart, C. (2010). The affordances of actor network theory in ICT for development research. *Information Technology and People*, 23(4), 352–374.
- Armonas, M. (2020). Performatyvūs veikėjų tinklai Gintauto Trimako kūriniuose. *Acta Academiae Artium Vilnensis*, 99, 206–223.
- Arroyo, J., & Peek, C. W. (2015). Child welfare caseworkers' characteristics and their attitudes toward non-custodial fathers. *Child Abuse and Neglect*, 47, 140–152.
- Atkinson, P. (2007). *Ethnography: principles in practice* (Third edit). Routledge.
- Australian Association of Social Workers. (2021). *Social work services*. <https://www.aasw.asn.au/information-for-the-community/social-work-services>
- Bach-Mortensen, A. M., & Montgomery, P. (2018). What are the barriers and facilitators for third sector organisations (non-profits) to evaluate their services? A systematic review. *Systematic Reviews*, 7(1), 1–15.
- Batuchina, A., Baziukė, D., Melnikova, J., Šmitienė, G., & Šakytė, G. (2022). Dirbtinis intelektas edukacijoje: integravimo galimybių teorinė analizė. *Regional Formation and Development Studies*, 2(37), 19–28.
- Benbenishty, R., Davidson-Arad, B., López, M., Devaney, J., Spratt, T., Koopmans, C., Knorth, E. J., Witteman, C. L. M., Del Valle, J. F., & Hayes, D. (2015). Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals' child welfare attitudes. *Child Abuse and Neglect*, 49, 63–75.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1999). *Socialinis tikrovės konstravimas*. Pradai.
- Bernard, H. R. (2006). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and*

Quantitative approaches. Rowman & Littlefield.

- Bevan, N. (2008). Classifying and Selecting UX and Usability Measures. *CIInternational Workshop on Meaningful Measures: Valid Useful User Experience Measurement*, 11, 13–18.
- Bijker, W. E. (1997). *Of Bicycles, Bake lites, and Bulbs*. The MIT Press.
- Bijker, W. E. (2009). How is technology made?-That is the question! *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 63–76.
- Blagnienė, R. (2013). Seimo narių informacinė elgsena sprendimų priėmimo procese. *Informacijos vadyba*, 63, 7–30.
- Blomberg, J., Giacomini, J., Mosher, A., & Swenton-Wall, P. (2017). Ethnographic Field Methods and Their Relation to Design. In D. Schuler & A. Namioka (Eds.). *Participatory Design* (pp. 123–155). CRC Press.
- Bloomfield, B. P., Coombs, R., Cooper, D. J., & Rea, D. (1992). Machines and manoeuvres: Responsibility accounting and the construction of hospital information systems. *Accounting, Management and Information Technologies*, 2(4), 197–219.
- Boothby, N., & Stark, L. (2011). Data surveillance in child protection systems development: An Indonesian case study. *Child Abuse and Neglect*, 35(12), 993–1001.
- Burton, J., & Van Den Broek, D. (2009). Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326–1342.
- Cabiati, E., Raineri, M. L., & Folgheraiter, F. (2018). Risk and protective factors among child protection social workers: a quantitative study. *European Journal of Social Work*, 23(2), 353–366.
- Caswell, D., Marston, G., & Larsen, J. E. (2010). Unemployed citizen or “at risk” client? classification systems and employment services in denmark and australia. *Critical Social Policy*, 30(3), 384–404.
- Collins, H. M., & Yearley, S. (1992). Epistemological Chicken. In A. Pickering (Ed.), *Science as practice and culture* (pp. 301–325). University of Chicago Press.
- Dicks, B., Mason, B., Coffey, A. J., & Atkinson Paul A. (2005). *Qualitative Research and Hypermedia: Ethnography for the Digital Age*. Sage Publications.
- Dobmeyer, T. W., Woodward, B., & Olson, L. (2002). Factors supporting the development and utilization of an outcome-based performance measurement system in a chemical health case management program.

Administration in Social Work, 26(4), 25–44.

- Ellett, A. J., Ellis, J. I., Westbrook, T. M., & Dews, D. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review*, 29(2), 264–281.
- Europos Komisija. (2021a). *Digital Economy and Society Index – DESI*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Europos Komisija. (2021b). *Komisijos komunikatas 2030 m. skaitmeninės politikos kelrodis: Europos skaitmeninio dešimtmečio kelias*. <https://futurium.ec.europa.eu/en/digital-compass>
- Farias, I., & Bender, T. (2010). *Urban assemblages : how actor-network theory changes urban studies*. Routledge.
- Fenwick, T., & Edwards, R. (2010). Actor-network theory in education. In *Actor-Network Theory in Education*. Routledge.
- Gaižauskienė, I., & Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. Vinius: Mykolo Romerio universitetas.
- Garrett, P. M. (2005). Social work's "electronic turn": Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529–553.
- Giddens, A., & Sutton, W., P. (2018). *Основные понятия в социологии (Essential concepts in sociology)*. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики».
- Gillingham, P. (2006). Risk assessment in child protection: Problem rather than solution? *Australian Social Work*, 59(1), 86–98.
- Gillingham, P. (2009). *The Use of Assessment Tools in Child Protection : An Ethnomethodological Study* (Issue January). University of Melbourne.
- Gillingham, P. (2011). Computer-based information systems and human service organisations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64(3), 299–312.
- Gillingham, P. (2013). The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, "Embodied Structures" and "Technologies-in-Practice". *British Journal of Social Work*, 43, 430–445.
- Gillingham, P. (2014). Information Systems and Human Service Organizations: Managing and Designing for the "Occasional User." *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 38(2), 169–177.
- Gillingham, P. (2015a). Electronic Information Systems and Human Service

Organizations: The Unanticipated Consequences of Organizational Change. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 39(2), 89–100.

Gillingham, P. (2015b). Electronic information systems and social work: principles of participatory design for social workers. *Advances in Social Work*, 16(1), 31–42.

Gillingham, P. (2015c). Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598–1613.

Gillingham, P. (2016a). Electronic Information Systems and Human Service Organizations: The Needs of Managers. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 40(1), 51–61.

Gillingham, P. (2016b). Electronic Information Systems to Guide Social Work Practice: The Perspectives of Practitioners as End Users. *Practice*, 28(5), 357–372.

Gillingham, P. (2017a). Electronic information systems in human service organizations: Using theory to inform future design. *International Social Work*, 60(1), 100–110.

Gillingham, P. (2017b). Predictive Risk Modelling to Prevent Child Maltreatment: Insights and Implications from Aotearoa/New Zealand. *Journal of Public Child Welfare*, 11(2), 150–165.

Gillingham, P. (2019a). Can Predictive Algorithms Assist Decision-Making in Social Work with Children and Families? *Child Abuse Review*, 28(2), 114–126.

Gillingham, P. (2019b). Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work: A New Challenge. *Practice*, 31(4), 277–290.

Gillingham, P. (2019c). Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex. *British Journal of Social Work*, 49(1), 135–146.

Gillingham, P. (2019d). From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 29(2), 108–119.

Gillingham, P. (2020). The Development of Algorithmically Based Decision-Making Systems in Children's Protective Services: Is Administrative Data Good Enough? *British Journal of Social Work*, 50(2), 565–580.

Gillingham, P. (2021). Algorithmically Based Decision Support Tools: Skeptical Thinking about the Inclusion of Previous Involvement.

Practice, 33(1), 37–50.

- Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187–204.
- Godara, B., Kumar, N., Boursin, F., Jobit, G., Amara, A., & Agagliate, T. (2019). ICTs as catalysts in child protection programmes: Current landscape in South Asia & a concept to inform future use. *ACM International Conference Proceeding Series*, 1–6.
- Grint, K., & Woolgar, S. (1997). *The Machine at Work. Technology, Work and Organization*. Polity Press.
- Hollnagel, E., & Woods, D. D. (2005). *Joint Cognitive Systems : Foundations of Cognitive Systems Engineering* (1st Editio). CRC Press.
- Humphries, P., & Camilleri, P. (2002). Social work and technology: Challenges for social workers in practice: A case study. *Australian Social Work*, 55(4), 251–259.
- Huuskonen, Saila, & Vakkari, P. (2013). “I Did It My Way”: Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing & Management*, 49(1), 380–391.
- Huuskonen, Saila, & Vakkari, P. (2015). Selective clients’ trajectories in case files: Filtering out information in the recording process in child protection. *British Journal of Social Work*, 45(3), 792–808.
- Huuskonen, Saila, & Vakkari, P. (2011). Client’s temporal trajectory in child protection: Piecing information together in a client information system. In P. Campos, N. Graham, J. Jorge, N. Nunes, P. Palanque, & M. Winckler (Eds.), *IFIP Conference on Human-Computer Interaction* (Vol. 6949, Issue 4, pp. 152–169). Springer.
- Huuskonen, Salia, & Vakkari, P. (2010). Client information system as an everyday information tool in child protection work. *Proceedings of the Third Symposium on Information Interaction in Context*, 3–12.
- Ince, D., & Griffiths, A. (2011). A chronicling system for childrens social work: Learning from the ICS failure. *British Journal of Social Work*, 41(8), 1497–1513.
- Internationals federation of social workers. (2014). *Global definition of social work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Johannesson, G. T. (2005). Tourism translations: Actor-Network Theory and tourism research. *Tourist Studies*, 5(2), 133–150.

- Juškevičiūtė-Vilienė, A. (2020). Dirbtinis intelektas ir konstitucinė teisė į teisingumą. *Acta universitatis Lodziensis*, 93, 117–136.
- Kažemikaitienė, E. (2003). *Lietuvos Respublikos kriminalistinė informacinė sistema: dabartinė būklė ir naujas modelis [disertacija]*. Lietuvos teisės universitetas.
- Kling, R., McKim, G., & King, A. (2003). A bit more to it: Scholarly communication forums as socio-technical interaction networks. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(1), 47–67.
- Kling, R., Rosenbaum, H., & Steve, S. (2005). *Understanding and communicating social informatics. A framework for studying and teaching human context of information and communication technologies*. Information today, Inc.
- Lagsten, J., & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850–862.
- Lamb, R., & Sawyer, S. (2005). On extending social informatics from a rich legacy of networks and conceptual resources. *Information Technology & People.*, 18(1), 9–20.
- Latour, B. (2004). *Mes Niekada Nebuvome Modernūs*. Homo Liber.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory* (1 Edition). Oxford University Press.
- Latour, B. (2014). *Пересборка социального. Введение в акторно-сетевую теорию*. Издательский дом Высшей школы экономики (Originally published in English in 2005).
- Law, J. (2008). On sociology and STS. *Sociological Review*, 56(4), 623–649.
- Law, J., & Singleton, V. (2011). Performing technology's stories: On social constructivism, performance, and performativity. *Technology and Culture*, 41(4), 765–775.
- Lecluijze, I., Penders, B., Feron, F. J. M., & Horstman, K. (2015). Co-production of ICT and children at risk: The introduction of the Child Index in Dutch child welfare. *Children and Youth Services Review*, 56, 161–168.
- Lefranc, M.-P. (2013). Information System. In *Encyclopedia of Systems Biology* (1 Edition, pp. 1027–1028). Springer New York, NY.
- Ley, T., & Seelmeyer, U. (2008). Professionalism and information technology: positioning and mediation. *Social Work and Society*, 6(2),

- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2021). *Socialinės paramos šeimai informacinė sistema*. <https://socmin.lrv.lt>
- Lyons, P., Doueck, H. J., Koster, A. J., Witzky, M. K., & Kelly, P. L. (1999). The Child Well-Being Scales as a Clinical Tool and a Manageme. *Child Welfare*, 78(2), 241–258.
- Mack, N., Woodsong, C., Macqueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: a data collector's field guide*. Fli, Usaid.
- Meyer, E. T. (2006). Socio-Technical Interaction Networks: A Discussion of the Strengths, Weaknesses and Future of Kling's STIN Model. In J. Berleur, ,T., Numinen, M. I., Impagliazzo (Ed.), *Social Informatics; An Information Society for All? In Remembrance of Rob Kling* (Vol. 223, pp. 37–48). Springer.
- Middleton, J. S., & Potter, C. C. (2015). Relationship Between Vicarious Traumatization and Turnover Among Child Welfare Professionals. *Journal of Public Child Welfare*, 9(2), 195–216.
- Miller, A. S. (2013). *Speculative Grace: Bruno Latour and Object-Oriented Theology*. Fordham University Press.
- Mitchel, W., & Talburt, J. (2003). What is the difference between information science and data science? *Journal of Computing Sciences in Colleges*, 18 (6)(July), 80–83.
- Monteiro, E., & Hanseth, O. (1996). Social Shaping of Information Infrastructure: On Being Specific about the Technology. In W.J. Orlikowski, G. Walsham, M. R. Jones, & J. I. Degross (Eds.), *Information Technology and Changes in Organizational Work. IFIP Advances in Information and Communication Technology* (pp. 325–343). Springer.
- Moses, T., Weaver, D., Furman, W., & Lindsey, D. (2003). Computerization and Job Attitudes in Child Welfare. *Administration in Social Work*, 27(1), 47–67.
- Mumford, E. (2006). The story of socio-technical design: reflections on its successes, failures and potential. *Info Systems*, 16, 317–342.
- Munro, E. (2005). What Tools do we Need to Improve Identification of Child Abuse? *Child Abuse Review*, 14, 374–388.
- Munro, E. (2011). *The Munro review of child protection: Final report. A child-centred system*. TSO (The Stationery Office).
- Murchison, J. M. (2010). *Ethnography essentials : designing, conducting, and*

presenting your research. Jossey-Bass A Wiley Imprint.

- Nisbet, R. (2000). *Sociologijos tradicija*. Pradai.
- Nycz, R. (2017). *Kultura jako czasownik: sondowanie nowej humanistyki*. Instytut Badań Literackich PAN Wydawnictwo.
- Orlikowski, Wanda J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404–428.
- Orlikowski, Wanda J., & Barley, S. R. (2001). Technology and institutions: What can research on information technology and research on organizations learn from each other? *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 25(2), 145–165.
- Orlikowski, Wanda J., & Iacono, C. S. (2001). Research Commentary: Desperately Seeking the “IT” in IT Research - A Call to Theorizing the IT Artifact. *Information Systems Research*, 12(2), 121–134.
- Paech, B., & Kerlow, D. (2004). Non-Functional Requirements Engineering - Quality is essential. In B. Regnell, E. Kamsties, & V. Gervasi (Eds.), *10th International Working Conference on Requirements Engineering: Foundation for Software Quality (REFSQ'04)* (pp. 237–250). Universität Duisburg-Essen.
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the “social” to the “informational”? *British Journal of Social Work*, 38(2), 253–269.
- Peckover, S., Hall, C., & White, S. (2009). From policy to practice: The implementation and negotiation of technologies in everyday child welfare. *Children and Society*, 23(2), 136–148.
- Peeters, R., & Schuilenburg, M. (2020). The algorithmic society. An introduction. In *The Algorithmic Society Technology, Power, and Knowledge* (1 Edition, pp. 1–15). Routledge.
- Petružytė, D., Gevorgianienė, V., Charenkova, J., Seniutis, M., Žalimienė, L., Šumskienė, E., & Gvaldaitė, L. (2021). Manifestations and preconditions of child rights protection – specialists’ aggression towards caregivers and child in the situation of child removal from the family. *Sustainability*, 13(20).
- Piccoli, G., & Pigni, F. (2019). *Information Systems for Managers: With Cases*. Prospect Press.
- Rafferty, J., & Steyaert, J. (2009). Social work in the digital age. *The British Journal of Social Work*, 39(4), 589–598.

- Reddy, M. C., Dourish, P., Pratt, W., & Bren, D. (2006). Temporality in Medical Work: Time also Matters. *Comput Supported Coop Work*, 15, 29–53.
- Ritzer, G. (1996). *The McDonaldization of Society: An Investigation into the Changing Character of Contemporary Social Life* (Revised ed). Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Rumšas, G. (2019). *Organizacijoms naudą kuriantys informacinių sistemų strateginio planavimo veiksniai [disertacija]*. Vilniaus universitetas.
- SADM. (1996). *Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas* (1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234.). *Valstybės žinios*, Nr. 33-807, 47, 50.
- SADM. (2008). *Dėl socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatų ir socialinės paramos šeimai informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų patvirtinimo: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas* (2008 m. gegužės 29 d. Nr. A1-172). *Valstybės žinios*, Nr. 64-2429, 5.
- SADM. (2018). *Dėl kvalifikacinių reikalavimų asmenims į Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įgaliotų teritorinių skyrių valstybės tarnautojų pareigas aprašo patvirtinimo: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas* (2018 m. balandžio 23 d. Nr. A1-176). TAR, Nr. 6532, 3.
- Savaya, Riki, Monnickendam, M., & Waysman, M. (2006). Extent and type of worker utilization of an integrated information system in a human services agency. *Evaluation and Program Planning*, 29(3), 209–216.
- Savaya, Rivka. (1998). The potential and utilization of an integrated information system at a family and marriage counselling agency in Israel. *Evaluation and Program Planning*, 21(1), 11–20.
- Sawyer, S., & Tyworth, M. (2006). Social Informatics: Principles, Theory, and Practice. In J. Berleur, M. I. Nurminen, & J. Impagliazzo (Eds.), *Social Informatics: An Information Society for all? In Remembrance of Rob Kling. HCC 2006. IFIP International Federation for Information Processing* (Vol. 223, pp. 49–62). Springer.
- Scott, J. (2014). *A Dictionary of Sociology* (4 Edition). Oxford University Press.
- Seniutienė, D., & Ubartas, L. (2012). Šengeno informacinė sistema – komponentas, užtikrinantis visuomenės saugumą. *Mokslinių straipsnių rinkinys: Visuomenės saugumas ir viešojo tvarka*, 8, 279–295.

- Seniutis, M., Petružytė, D., Baltrūnaitė, M., Vainauskaitė, S., & Petkevičius, L. (2021). The impact of information system on interactions of child welfare professionals with managers and clients. *Sustainability*, 13(12), 6765.
- Şerban, A. M., Stefan, V., Potočnik, D., & Pašić, L. (2020). *Social inclusion, digitalisation and young people: research study*. <https://participationpool.eu/resource/social-inclusion-digitalisation-and-young-people/>
- Shaw, I., Bell, M., Sinclair, I., Sloper, P., Mitchell, W., Dyson, P., Clayden, J., & Rafferty, J. (2009). An exemplary scheme? An evaluation of the integrated children's system. *British Journal of Social Work*, 39(4), 613–626.
- Silverman, D. (2013). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook* (4th Editio). Sage.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation* (1st Editio). Holt, Rinehart and Winston.
- Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.
- Spradley, J. P., & McCurdy, D. W. (2012). *Conformity and conflict : readings in cultural anthropology*. Pearson.
- Šupa, M. (2021). *Socialiniai tyrimai apie elektroninius nusikaltimus : globalus temų diapazonas ir Lietuvoje atliktų tyrimų sisteminė analizė*. 9, 8–46.
- Šveikauskienė, D. (2016). Lietuvių kalbos gramatikos informacinė sistema: morfologija. *Lietuvių kalba*, 10, 1–19.
- Tamutienė, I., Kirka, V., Jogaitė, B., & Monografija, V. A. (2020). *Nuo baudžiamosios intervencijos link puoselėjančios globos: tarpdisciplininis žvilgsnis į vaiko apsaugą ir gerovę (monografija)*. Vytauto Didžiojo universitetas.
- Tarutė, A. (2017). *Vartotojų įsitraukimas į vertės kūrimą informacinių ir ryšio technologijų plėtros kontekste (disertacija)*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
- Tatnall, A. (2005). Actor-Network Theory in Information Systems Research. In *Encyclopedia of Information Science and Technology* (1st ed., pp. 42–46). IGI Global.
- Tatnall, A., & Burgess, S. (2005). Actor-Network Theory and Adoption of E-Commerce in SMEs. In *Encyclopedia of Information Science and Technology* (1st ed., pp. 38–41). IGI Global.

- Törpel, B., Voss, A., Hartswood, M., & Procter, R. (2009). Participatory Design: Issues and Approaches in Dynamic Constellations of Use, Design, and Research. In M. Büscher, R. Slack, M. Rouncefield, R. Procter, M. Hartswood, & A. Voss (Eds.), *Configuring User-Designer Relations. Computer Supported Cooperative Work* (pp. 13–29). Springer.
- Trilupaitytė, S. (2022). Vizualioji kontrolė šiandienos visuomenėse : veidų ir emocijų (ne) atpažinimas. *Politologija*, 2(106), 131–164.
- Tumėnas, A. (2008). Veiklos valdymas, atkaitomybės kontrolė ir savitiksliis veiklos matavimas. *Jurisprudencija. Mokslo darbai*, 5(107), 87–97.
- Vedlūga, T. (2021). *Elektroninės sveikatos sistemos vertinimo modelis (disertacija)*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Walsham, G. (1997). Actor-Network Theory and IS Research: Current Status and Future Prospects. In A. S. Lee, J. Liebenau, & J. I. DeGross (Eds.), *Information Systems and Qualitative Research. IFIP — The International Federation for Information Processing* (pp. 466–480). Springer.
- Wastell, D., & White, S. (2014). Beyond bureaucracy: Emerging trends in social care informatics Introduction and policy context. *Health Informatics Journal*, 20(3), 213–219.
- Webb, S. (2006). *Social work in a risk society: Social and political perspectives*. Palgrave Macmillan.
- Webster, F. (2006). *Informacinės visuomenės teorijos*. Poligrafija ir informatika.
- White, S., Broadhurst, K., Wastell, D., Peckover, S., Hall, C., & Pithouse, A. (2009). Whither practice-near research in the modernization programme? Policy blunders in children's services. *Journal of Social Work Practice*, 23(4), 401–411.
- White, S., Hall, C., & Peckover, S. (2009). The descriptive tyranny of the common assessment framework: Technologies of categorization and professional practice in child Welfare. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1197–1217.
- Wood, J. (2008). *Report of the Special Commission of Inquiry into Child Protection Services in NSW* (Vols. 1, 2). Department of Premier and Cabinet (NSW).
- Yatsko, V. A. (2018). Informatics, Information Science, and Computer Science. *Scientific and Technical Information Processing*, 45(4), 235–240.

- Yeung, K. (2018). Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation and Governance*, 12(4), 505–523.
- Žalimienė, L., Gevorgianienė, V., Petružytė, D., Seniutis, M., Gvaldaitė, L., Šumskienė, E., & Charenkova, J. (2021). Navigating the context of uncertainty in child protection practice. *Journal of Public Child Welfare*, 1–26.
- Zignarelli, N. (1995). *Vocabolario della lingua italiana* (M. Dogliotti & L. Rosiello (eds.)). Zanichelli.
- Žilinskaitė-Vytienė, V., Čiupailaitė, D., & Kirtiklis, K. (2017). Informacijos visuomenė: pamatinė sąvoka ar madingas raktažodis? *Sociologija. Mintis ir veiksmai*, 38(1), 97.
- Zwass, V. (2016). Information system. In *Encyclopedia Britannica*. <https://www.britannica.com/topic/information-system>

PRIEDAI

1 PRIEDAS

VTAIT vaiko gerovės specialistų giluminis interviu

PIRMASIS KLAUSIMŲ BLOKAS –

duomenų apie klientą rinkimo procesas kasdienėje darbo praktikoje

Kasdieniam darbe Jums tenka susidurti su asmeniniais kliento duomenimis, turiu omenyje ne tik kliento vardą, pavardę, adresą, gimimo metus, bet ir jų nuomonių, paaiškinimų, liudijimų išklausimą, buitinio gyvenimo epizodų stebėjimą, gyvenimo sąlygų vertinimą. Dažnai tai itin jautri informacija apie klientą¹³.

1. Papasakokite, kada savo kasdieniam darbe Jums tenka fiksuoti ir dokumentuoti informaciją apie klientą?

- 1.1. Kokiomis priemonėmis fiksuojate informaciją apie klientą?¹⁴

(pavyzdžiui: popierinės formos, anketos, užrašai arba kompiuterinės programėlės, mikrofonai, kameros, kuriomis fiksuojate informaciją apie klientą¹⁵);

- 1.2. Kaip vyksta informacijos apie klientą fiksavimo ir dokumentavimo procesas, pradedant nuo VTP (pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimą) užregistravimo, baigiant vaiko globos nustatymu. Kokia yra Jūsų veiksmų eiga, turint omenyje informacijos apie klientą fiksavimą ir dokumentavimą?

- 1.3. Kaip (su)derinate informacijos apie klientą fiksavimą su kitais veiksmais, kuriuos turite atlikti tuo pat metu, pavyzdžiui: bendrauti su tėvais ir vaiku, vertinti grėsmes vaiko saugumui, atlikti greitus sprendimus.

¹³ Įžanginis tyrėjo žodis yra skirtas paruošti informantą pokalbiui ir suteikti pokalbiui kryptį.

¹⁴ Papildomi klausimai pateikiami tada, kai informanto atsakymas į atvirą klausimą yra trumpas ir neapima visų tyrėją dominančių aspektų.

¹⁵ Skliausteliuose pateikiami pavyzdžiai yra skirti pirmiausia tyrėjui, o informantui pateikiami tik kai jis nesupranta klausimo ar nežino, kaip į jį atsakyti.

1.4. Kokie pagrindiniai reikalavimai yra keliami dokumentuojant informaciją apie klientą? Kuo šie reikalavimai yra (arba nėra) naudingi jūsų darbui? Kodėl taip manote?

(pavyzdžiui: laiko limitas: iki kada reikia surinkti ir suvesti duomenis arba pasiskirstymas vaidmenimis: aš suvedu, tu surenki, jis analizuoja);

1.5. Kuo užfiksuota informacija apie klientą yra (arba nėra) reikšminga jūsų darbiniam veiksmams? Kaip ją panaudojate?

1.6. Priemonės, kuriomis dokumentuojate informaciją apie klientą, labiau padeda ar apsunkina Jūsų darbą? Kokiais atvejais padeda, kada apsunkina?

1.7. Kaip norėtumėte keisti informacijos apie klientą rinkimo procesą? Pasidalinkite savo lūkesčiais apie tai, ką dar būtų galima daryti kitaip?

ANTRASIS KLAUSIMŲ BLOKAS –

kompiuterinių sistemų funkcionalumas kasdienėje darbo praktikoje

Kasdieniam darbe naudojate skirtingomis skaitmeninėmis technologijomis: tai ir išmanieji telefonai, kuriais atsiliepiate į iškvietus, ir navigacijos programėlės, kurios nutiesia maršrutą į iškvitimo vietą, ir el. paštas, chat'ai ir kitos virtualaus bendravimo aplinkos, kuriomis komunikuojate su bendradarbiais, galbūt net konsultuojate klientus. Šalia išvardytų skaitmeninių priemonių Jūsų organizacijoje yra taikoma informacinė sistema SPIS ir dokumentų valdymo sistema INTEGRA. Jų pagalba yra saugomi duomenys apie klientus.

2. Papasakokite, kokius darbinus veiksmus atliekate su SPIS, o kada naudojate INTEGRA?

2.1. Papasakokite, kaip kasdieniam darbe derinate naudojimąsi dviem kompiuterinėmis sistemomis SPIS ir INTEGRA. Su kokiais iššūkiais susiduriate?

2.2. Kokios SPIS funkcijos, anot Jūsų, yra naudingos ir padeda geriau atlikti Jūsų darbo užduotis, o kurios apsunkina Jūsų darbą? Pateikite pavyzdžių.

- 2.3. Kokios INTEGRA funkcijos, Jūsų manymu, yra naudingos ir padeda geriau atlikti Jūsų darbo užduotis, o kurios apsunkina Jūsų darbą? Pateikite pavyzdžių.
- 2.4. Kaip manote, ar tokios kompiuterinės sistemos kaip SPIS ir INTEGRA suteikia Jums papildomų galių geriau atlikti Jūsų darbo užduotis ar kaip tik riboja Jūsų profesinį veikimą? Kodėl taip manote? Jeigu galite, pateikite pavyzdžių.
- 2.5. Kas Jums padeda įveikti sunkumus, kylančius naudojantis SPIS ir INTEGRA? Kaip tai vyksta?
- 2.6. Kaip Jums atrodo, kokį kliento poveiklį galima at(su)kurti remiantis tik tais duomenimis, kurie figūruoja SPIS ir INTEGRA sistemose? Kas yra Jūsų klientas žvelgiant pro SPIS ir INTEGRA akinius? Kodėl taip manote?
- 2.7. Kaip vertinate organizacijos vadovų pastangas pritaikyti SPIS ir INTEGR specifinėms Jūsų kasdienio darbo sąlygoms, poreikiams, praktikoms? Kodėl taip manote?
- 2.8. Papasakokite, kaip keitėsi jūsų darbo pobūdis su SPIS ir INTEGRA šių metų pavasarį paskelbto karantino metu?

2 PRIEDAS

Anketinė apklausa

SOCIODEMOGRAFINIAI RODIKLIAI

1. JŪSŲ PAREIGYBĖ

Pažymėkite

a	Vyr. specialistas budėtojas	
b	Vyr. specialistas gynėjas (nagrinėjantis pranešimus apie galimą vaiko teisių pažeidimą)	
c	Vyr. specialistas teisininkas	
d	Vyr. specialistas, dirbantis mobilioje komandoje	
e	Vyr. specialistas, atsakingas už globą	
f	Teritorinio skyriaus vedėjas, patarėjas	
g	Neteritorinio skyriaus darbuotojas	
h	Administracija	
i	Kitas variantas ...	

2. NURODYKITE, KOKIO TIPO REGIONUI PRIKLAUSO SKYRIUS, KURIAME DIRBATE

Pasirinkite

a	Didmiestis (Vilniaus m., Kauno m., Klaipėdos m.)	
b	Didmiesčio rajonas (Vilniaus r., Kauno r., Klaipėdos r.)	
c	Kitas miestas	
d	Kito miesto rajonas	

3. JŪSŲ DARBO STAŽAS VTAIT

Pasirinkite

a	Iki 1 metų	
b	Nuo 1 iki 2 metų	
c	Nuo 3 iki 5 metų	
d	Nuo 6 iki 10 metų	
e	Daugiau kaip 10 metų	

4. LYTIS

Pasirinkite

a	Vyras	
b	Moteris	

5. AMŽIUS

Pasirinkite

a	Nuo 20 iki 30	
b	Nuo 30 iki 40	
c	Nuo 40 iki 50	
d	Nuo 50 iki 60	
e	Nuo 60 ir daugiau	

6. KOKIOS KRYPTIES STUDIJŲ PROGRAMĄ BAIGĖTE?

Pažymėkite

a	Informatika	
b	Socialinis darbas	
c	Psichologija	
d	Teisė	
e	Pedagogika	
f	Filologija	
g	Vadyba	
h	Viešasis administravimas	
i	Kitas variantas ...	

DARBO LAIKO VALDYMAS

7. KIEK VIDUTINIŠKAI LAIKO PER

DIENĄ ĮPRASTAI SKIRIATE IŠVARDYTIEMS DARBAMS IR
KIEK LAIKO NORĖTUMĖTE SKIRTI?

Parašykite procentais, kai 100 proc. tai visas Jūsų darbo laikas.

- a) Tiesioginis darbas su klientais (tėvų ir vaiko nuomonės
išklausa, apsilankymas šeimoje, klientų konsultavimas,
dalyvavimas atvejo vadybos posėdžiuose ir kt.)

_____ proc. skiriu

_____ proc. norėčiau skirti

- b) Darbas komandoje (formalios / neformalios grupinės refleksijos, atvejų aptarimai, intervizijos, organizaciniai susitikimai)

____ proc. skiriu

____ proc. norėčiau skirti

- c) Darbas prie kompiuterio (anketų ir formų pildymas, duomenų suvedimas į informacines sistemas, dokumentų valdymas ir komunikavimas el. laiškais, užduočių formavimas / vykdymas, ataskaitų ruošimas)

____ proc. skiriu

____ proc. norėčiau skirti

- d) Kitas variantas ...

____ proc. skiriu

____ proc. norėčiau skirti

8. KAIP MANOTE, KURIE IŠ IŠVARDYTŲ VEIKSMŲ LABIAUSIAI EIKVOJA JŪSŲ DARBO LAIKĄ?

Žymėkite 1 prie to veiksnio, kuris Jums trunka mažiausiai laiko, 2 – prie veiksmo, kuriam reikia daugiau laiko, ir t. t. Vienoje eilutėje gali būti pažymėtas vienas skaičius; skaičiai negali kartotis.

Nr.	Veiksmas	Skaičius	Neaktualu
1	Informacijos apie klientą ieškau dviejose skirtingose informacinėse sistemose INTEGRA ir SPIS.		
2	Informaciją apie klientą suvedu į dvi skirtingas informacines sistemas INTEGRA ir SPIS.		
3	Pildau anketas (VTP, IGP, VSV ir kt.), kuriose dalis informacijos kartoja.		
4	Ranka ar kompiuteriu užpildytas anketas (VTP, IGP, VSV ir kt.) papildomai įkeliu / registruoju INTEGRA sistemoje.		

5	Pildau popierines anketas (VTP, IGP, VSV ir kt.), kurios yra pernelyg ilgos.		
6	Pildau popierines anketas (VTP, IGP, VSV ir kt.), kurių yra per daug.		
7	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“)		

9. KOKIOS INTEGRA FUNKCIJOS DAŽNIAUSIAI KELIA SUNKUMŲ?

Atsakymus sunumeruokite įrašydami skaičių: 0 – niekada; 1 – labai retai; 2 – retai; 3- kartais; 4 – dažnai; 5 – labai dažnai.

Nr.	Funkcijos	Niekada	Labai retai	Retai	Kartais	Dažnai	Labai dažnai	Neaktualu
1	Dokumentų paieškos funkcija							
2	Dokumentų įkėlimo funkcija							
3	Dokumentų redagavimo funkcija							
4	Dokumentų susiejimo funkcija							
5	Dokumentų pasirašymo funkcija							
6	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“)							

10. SU KOKIAIS TECHNINIAIS NESKLANDUMAIS DAŽNIAUSIAI SUSIDURIATE DARBE?

Atsakymus sunumeruokite įrašydami skaičių: 0 – niekada; 1 – labai retai; 2 – retai; 3 – kartais; 4 – dažnai; 5 – labai dažnai.

Nr.	Techninis nesklandumas	Niekada	Labai retai	Retai	Kartais	Dažnai	Labai dažnai	Neaktualu
1	Neveikia / stringa interneto ryšys							
2	Neveikia / stringa spausdintuvas							
3	Neveikia / stringa vaizdo ir (ar) garso įrašymo, transliavimo įranga							
4	Neveikia / stringa kompiuteris							
5	Neveikia / stringa telefonas							
6	Neveikia / stringa SPIS							
7	Neveikia / stringa INTEGRA							
8	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“)							

SKAITMENINIO RAŠTINGUMO ĮGŪDŽIAI

11. KAIP VERTINATE SAVO SKAITMENINIO (KOMPIUTERINIO) RAŠTINGUMO ĮGŪDŽIUS?

Prašome nurodyti skalėje nuo 1 iki 10, čia 1 – labai blogi, o 10 –labai geri įgūdžiai. Atsakymo vietoje pažymėkite „x“.

Labai blogi įgūdžiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Labai geri įgūdžiai

12. DĖL KOKIŲ PRIEŽASČIŲ NAUDOJIMASIS INFORMACINĖMIS SISTEMOMIS (SPIS IR INTEGRA) KELIA JUMS DAŽNIAUSIAI SUNKUMŲ?

Atsakymus sunumeruokite įrašydami skaičių: 0 – niekada; 1 – labai retai; 2 – retai; 3 – kartais; 4 – dažnai; 5 – labai dažnai.

Nr.	Priežastys	Niekada	Labai retai	Retai	Kartais	Dažnai	Labai dažnai	Neaktualu
1	Dėl silpnų skaitmeninio raštingumo įgūdžių							
2	Dėl to, kad informacinės sistemos (SPIS ir (ar) INTEGRA) funkcionuoja nesklandžiai							
3	Dėl to, kad informacinės sistemos (SPIS ir (ar) INTEGRA) yra pernelyg standartizuotos ir per mažai pritaikytos darbui su individualiais atvejais							
4	Dėl mokymų, kurie padėtų geriau dirbti su informacinėmis sistemomis (SPIS ir (ar) INTEGRA), trukumo							
5	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“)							

APIE IS POVEIKĮ DARBUOTOJO POŽIŪRIUI Į KLIENTĄ

13. KOKIA INFORMACIJA APIE KLIENTĄ, ANOT JŪSŲ, YRA SVARBIAUSIA NAGRINĖJANT PRANEŠIMĄ APIE GALIMĄ VAIKO TEISIŲ PAŽEIDIMĄ

Pasirinkite tik 3 variantus.

a	Gyvenamoji vieta	
b	Anksčiau užfiksuoti VTP	
c	Ar buvo atliktas VSV	
d	Atvejo vadybos pagalbos planas	
e	Tėvų nuomonė apie galimo VTP aplinkybes	
f	Tėvų darbinis užimtumas	
g	Anksčiau įvykdyti administraciniai nusižengimai	
h	Ar tėvams buvo / yra ribotos tėvystės teisės?	
i	Vaiko / tėvų vardas, pavardė	
j	Ar šeimai buvo / yra teikiamos socialinės paslaugos	
k	Ar šeimai buvo paskirta / šiuo metu vyksta atvejo vadyba	
l	Šeimos sudėtis	
m	Vaiko lankoma ugdymo įstaiga	
n	Tėvų gyvenimo istorija	
o	Kitų įstaigų / specialistų vertinimas	
p	Ar vaikui buvo / yra nustatyta laikinoji priežiūra?	
r	Ar vaikui buvo / yra nustatyta globa?	
s	Kitas variantas ...	

14. KOKIO DETALUMO PAVEIKSLĄ GALIMA SUSIDARYTI APIE KLIENTĄ IŠ SPIS IR INTEGRA PASIEKIAMOS INFORMACIJOS?

Prašome nurodyti skalėje nuo 1 iki 10, čia kai 10 – pasiekiamos informacijos visiškai pakanka susidaryti detalų kliento paveikslą, o 1 – pasiekiamos informacijos visiškai nepakanka. Atsakymo vietoje pažymėkite „x“.

SPIS pasiekiamą informaciją											
visiškai nepakanka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	visiškai pakanka

INTEGRA pasiekiamą informaciją											
visiškai nepakanka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	pilnai pakanka

15. KOKS YRA POZITYVAUS IR NEGATYVAUS POBŪDŽIO
INFORMACIJOS APIE KLIENTĄ SANTYKIS SPIS IR INTEGRA?

Prašome nurodyti skalėje nuo 1 iki 10, čia kai 10 – pasiekiamą informaciją yra pozityvi, o 1 – pasiekiamą informaciją yra negatyvi. Atsakymo vietoje pažymėkite „x“.

SPIS pasiekiamą informaciją											
Informacija yra negatyvi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Informacija yra pozityvi

INTEGRA pasiekiamo informacija											
Informacija yra negatyvaus pobūdžio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Informacija yra pozityvaus pobūdžio

ORGANIZACIJOS PALAIKYMAS

16. KAIP VERTINATE ORGANIZACIJOS VADOVYBĖS INDĖLĮ PRITAIKANT INFORMACINES SISTEMAS (SPIS IR/AR INTEGRA) DARBUOTOJŲ DARBO POREIKIAMS? KURIS TEIGINYS LABIAUSIAI ATSPINDI JŪSŲ DARBOVIETĘ?

Pažymėkite tinkamus atsakymus

a	Organizacijos vadovybės galimybes pritaikyti informacines sistemas darbuotojų poreikiams lemia disponuojami finansiniai ištekliai.	
b	Organizacijos vadovybės galimybes pritaikyti informacines sistemas darbuotojų poreikiams lemia informacinių sistemų valdytojo teises turinčių veikėjų prioritetai.	
c	Organizacijos vadovybė įtraukia darbuotojus į naujų sprendimų, susijusių su informacinių sistemų atnaujinimais, vystymą ir atsižvelgia į jų pasiūlymus.	
d	Organizacijos vadovybė neatsižvelgia į darbuotojų pasiūlymus.	
e	Organizacijos vadovybė supažindina darbuotojus su autonomiškai priimtais sprendimais dėl atnaujinimų.	
f	Organizacijos vadovybės komunikacija apie planuojamus skaitmeninius pokyčius yra išsami ir įvyksta laiku.	
g	Organizacijos vadovybė nepakankamai komunikuoja apie planuojamus skaitmeninius pokyčius.	
h	Kitas variantas ...	

17. KOKIA PAGALBA, KALBANT APIE INFORMACINIŲ SISTEMŲ NAUDOJIMĄ, SUTEIKIAMA PRADEDANTIEMS DIRBTI DARBUOTOJAMS JŪSŲ ORGANIZACIJOJE?

Pažymėkite

a	Vyksta praktiniai mokymai gyvai	
b	Paskirtas kontaktinis asmuo, kuruojantis naują darbuotoją	
c	Visa reikalinga informacija pateikiama raštu	
d	Raštu pateikiama dalis informacijos	
e	Nepateikiama jokios informacijos	
f	Nieko nevyksta	
g	Kitas variantas ...	

18. AR JŪSŲ DARBOVIETĖJE YRA PASIEKIAMA INFORMACIJA APIE TAI, KAIP ELGTIS, KAI INFORMACINĖ SISTEMA (SPIS IR/AR INTEGRA) NEVEIKIA?

Prašome nurodyti skalėje nuo 1 iki 10, čia 10 – reikiama informacija yra pasiekama, 1 – reikiama informacija nėra pasiekama. Atsakymo vietoje pažymėkite „x“.

Reikiama informacija nėra pasiekama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Reikiama informacija yra pasiekama

19. ĮVERTINKITE DARBUOTOJŲ KONTROLĖS LYGĮ DARBE.

Prašome nurodyti skalėje nuo 0 iki 10, čia 10 – perteklinė kontrolė, 5 – dalinė kontrolė, tačiau darbuotojo veiksmams pasitikima, 0 – darbe visiškai nėra darbuotojų kontrolės. Skaičių įrašykite.

20. KOKIA, JŪSŲ NUOMONE, DIDŽIAUSIA INTEGRUOS TARPINIO REZULTATO FIKSAVIMO FUNKCIJOS NAUDA?

Žymėkite 1 – prie mažiausią naudą teikiančio dalyko, 2 – prie dalyko, teikiančio daugiau naudos. Vienoje eilutėje gali būti pažymėtas vienas skaičius; skaičiai negali kartotis.

Nr.	Nauda	Skaičius	Neaktualu
1	Padedą bendradarbiauti su kitais komandos nariais, kurie gali stebėti pagalbos proceso eigą.		
2	Padedą darbuotojui pagrįsti savo užimtumą.		
3	Padedą išvengti klaidų, nes vadovai gali stebėti darbuotojo atliekamus veiksmus.		
4	Padedą darbuotojui atminti savo veiksmų istoriją ir valdyti pagalbos proceso eigą.		
5	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“).		

DUOMENŲ FIKSAVIMAS / SUVEDIMAS

21. ATSIŽVELGDAMI Į SAVO KASDIENES DARBINES PRAKTIKAS, PASIRINKITE JUMS TINKAMUS VARIANTUS.

Atsakymus sunumeruokite įrašydami skaičių: 0 – niekada; 1 – labai retai; 2 – retai; 3 – kartais; 4 – dažnai; 5 – labai dažnai.

N r.	Kasdienės darbinės praktikos	Niekada	Labai retai	Retai	Kartais	Dažnai	Labai dažnai	Neaktualu
1	Tėvų / vaikų nuomonę fiksuojų iškviatimo vietoje							
2	Tėvų / vaikų nuomonę fiksuojų skyriuje							
3	Į iškviatimą / apsilankymą važiuojų su iš dalies užpildytomis anketomis (IGP, VSV, kt.)							

4	I iškvietimą / apsilankymą važiuoju su neužpildytomis anketomis (IGP, VSV, kt.)						
5	Tėvų / vaikų nuomonę dažniausiai fiksuoju raštu ranka						
6	Tėvų / vaikų nuomonę dažniausiai fiksuoju garso ir (ar) vaizdo priemonėmis						
7	Tėvų / vaikų nuomonę dažniausiai fiksuoju kompiuteriu						
8	Kitas variantas ... (jei neturite kito varianto, skiltyje „neaktualu“ pažymėkite „x“).						

22. KAIP SIŪLYTUMĖTE KEISTI AKTUALIAI NAUDOJAMAS VTP, IGP, VSV IR KT. FORMAS? KAIP GALĖTŲ KEISTIS JŲ PILDYMO TVARKA?

Atsakymą į klausimą pateikite žemiau.

23. KAIP DAŽNAI FIKSUOJATE TĖVŲ IR (AR) VAIKO NUOMONĘ, ŠEIMOS GYVENIMO BUITINIS SĄLYGAS, KITAS APLINKYBES GARSO / IR(AR) VAIZDO ĮRAŠŲ PAGALBA?

Pasirinkite

a	Negaliu komentuoti, nes tai nėra susiję su mano pareigybėmis	
b	Niekada	
c	Bent kartą per metus	
d	Bent kartą per 3 mėnesius	
e	Bent kartą per 6 mėnesius	
f	Bent kartą per mėnesį	
g	Bent kartą per savaitę	
h	Kitas variantas ...	

DARBO KRŪVIS COVID-19 PANDEMIJOS METU

24. JŪSŲ NUOMONE, COVID–19 PIRMOSIOS PANDEMIJOS BANGOS METU, KAIP KEITĖSI JŪSŲ TIESIOGINIS DARBAS SU KLIENTAIS?

Pasirinkite tinkamus teiginius.

a	Negaliu komentuoti, nes tai nėra susiję su mano vykdomomis pareigomis	
b	Darbo pobūdis visai nepasikeitė	
c	Dirbti su klientais tapo paprasčiau	
d	Dirbti su klientais buvo sudėtingiau	
e	Pagrindinis darbas vyko kontaktuojant su klientais telefonu	
f	Pagrindinis darbas vyko kontaktuojant su klientais elektroniniu paštu	
g	Pagrindinis darbas vyko informacinėse sistemose	
h	Kitas variantas ...	

25. KAIP VERTINATE COVID–19, PIRMOSIOS BANGOS LAIKOTARPIO, TIESIOGINIO DARBO SU KLIENTAIS KRŪVĮ, PALYGINTI SU NEPANDEMINIU LAIKOTARPIU?

Prašome nurodyti skalėje nuo 1 iki 10, čia 1 – *darbo krūvis su klientais labai sumažėjo*, o 10 – *darbo krūvis su klientais stipriai padidėjo*. Atsakymo vietoje pažymėkite „x“.

Darbo krūvis sumažėjo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Darbo krūvis padidėjo

SUMMARY

INTRODUCTION

Relevance of the research. The experience of the European countries, as well as the research conducted in Lithuania, indicates that the development of digital infrastructures, and especially information systems¹⁶ (IS), along with their expansion in the public sector increasingly covers even those fields which are related with ensuring the social welfare (European Commission, 2021a; Rafferty & Steyaert, 2009, pp. 591–592). During the last decade, an extremely intensive process of the application of various systems based on algorithm control, machine learning and artificial intelligence has been observed in many foreign countries (Caswell et al., 2010; Gillingham, 2017a, 2019a; Peeters & Schuilenburg, 2020). However, digitization based on algorithms is not yet being intensively developed in Lithuania, especially in the field of social services. The selective attention to information systems should be treated as a preparative step for the initiation of the improvement of an information system based on algorithms which is bound to start in the near future (Yeung, 2018, p. 506).

This scientific work pursues the objective of developing more profound understanding of the ways how to ensure the implementation of the practice needs-oriented digital transformations in such structures of the public sector where social services are provided. The thesis explores the impact of the information system as an element of the digital infrastructure on the everyday practice of the specialists of public services ensuring the child's welfare. The case under research is the *Social Protection Information System* (SPIS) which is being employed by the *State Child Rights Protection and Adoption Service* (VTAIT). *Child Welfare Specialists* are specialists of various fields (pedagogues, lawyers, specialists of public administration, psychologists) working for the sake of the child's welfare (Cabiati et al., 2018; Ellett et al., 2007; Middleton & Potter, 2015).

Research problem. The practical aspect of the research problem is related with the results of investigations on the problem aspects of information systems when organizing/managing and providing social services, and

¹⁶ Information System is a formal (approved by an organization) sociotechnical (made up of technological and social elements) organizational (intended to manage the data which is significant to the organization) system which contributes to information collecting, processing, storage and sharing (Piccoli & Pigni, 2019, p. 68).

especially on the limited capacity of IS to support the everyday work practice of the child welfare specialists engaged in direct work with clients (Lagsten & Andersson, 2018; Rafferty & Steyaert, 2009) in the context of the fact that the needs of other users (managerial, accounting, accountability, engineering) are being satisfied in a far more constructive way (Gillingham, 2013, 2014, 2016a). Another practical aspect of the issue is determined by the inefficiency of the developed IS which is related with the insufficiently minor attention to the analysis of the impact of the already developed IS and the knowledge created on these grounds (Gillingham, 2019d; Gillingham & Graham, 2016).

The scientific aspect of the research problem can be related with the scholarly discussion on the digital technologies and the society. In the late 20th century, the social aspects of computerization were attracting major attention of the representatives of the formal and social sciences. Sociotechnical systems (i.e. phenomena of the sociotechnical nature) became not only the fundamental part of the research of social informatics, but they also started attracting attention of the representatives of *Sociology of Knowledge* (which is otherwise known as *Science, Technology and Society Studies*, commonly abbreviated as STS). The main dilemma which was being faced in both of these areas could be outlined as: Does the society define the technological process, or, actually, do technologies condition the development of the society?

The STIN (*Socio-Technical Interaction Network*) approach of Kling, the founder of social informatics, along with the SCOT (*Social Construction of Technology*) approach by Bijker (2005) were a response to the position of technological determinism which was the leading perspective at the time (Kling et al., 2003, 2005; Lamb & Sawyer, 2005). Therefore, major attention was being paid to the analysis of the social elements in sociotechnical systems, and thus coming closer to the positions of social determinism. Both approaches were grounded on the idea that technologies are construed socially, which essentially suggests that they are treated as manifestations of the material culture which are shaped by the actualized social interests (Law, 2008).

The contemporary researchers investigating the target area of the impact of information systems on the everyday work practice of child welfare specialists usually adopt theoretical approaches which are close to social constructivism. Therefore, their attention is directed towards the development of technologies or on the revelation of the social factors affecting their impact (Gillingham, 2015b).

This thesis adopts the *Actor Network Theory* (ANT) as developed by Latour, a representative of the STS approach. In this framework, a new radical

interpretation of sociality embracing the non-human world is being suggested. It not only avoids social determinism, but it also serves as a special concept of action which offers the opportunity of escaping technological determinism. This allows gaining more extensive or even completely novel insight into the opportunities of human-made technologies (in this particular case, IS) to construe various fields of the everyday work practice of child welfare specialists.

Extent of the problem research. Some researches on the use of information systems in organizations providing social services reveal the positive impact of these technologies on the everyday work practice of the specialists working with service users (Dobmeyer et al., 2002; Lyons et al., 1999; Rivka Savaya, 1998). However, a far more significant share of researches provide well-grounded insights that the impact of information systems may be extremely troublesome for the specialists regularly dealing with clients face-to-face (Gillingham, 2019d).

Foreign research on the problematic contribution of information systems to the everyday work practice of child welfare specialists may be divided into investigations focusing on: a) information system user experience (Gillingham, 2019d; Saila Huuskonen & Vakkari, 2011; Moses et al., 2003; Munro, 2005; Peckover et al., 2009; Riki Savaya et al., 2006; White, Hall, et al., 2009) or material properties of the technological artifact (Saila Huuskonen & Vakkari, 2013; Ince & Griffiths, 2011); b) the micro-dynamics of situational practices (Gillingham & Graham, 2016; Lagsten & Andersson, 2018) or to the broader context of the field (Burton & Van Den Broek, 2009; Peckover et al., 2009).

The scholars researching the Lithuanian *Child Rights Protection and Adoption* system are oriented towards the management and implementation of the process of providing help to the child without giving more systematic attention to the application of the information system and the assessment of its impact (Tamutienė et al., 2020, pp. 15–20). The thematically closest research investigate the application of information systems in the political activity (Blagnienė, 2013), higher education (Abarius, 2011), commercial activity (Tarutė, 2017), management of organizations (Rumšas, 2019), health care system (Vedlūga, 2021), linguistics (Šveikauskienė, 2016), or legislation (Seniutienė & Ubartas, 2012).

In general, we observe lack of such empirical research which could potentially reveal not only social but also technological elements of sociotechnical systems and, simultaneously, demonstrate their manifestations at the micro and macro levels. It cannot be claimed that researchers are treating

these aspects as isolated entities; however, the effort of uniting all the four perspectives into a single research are insufficient, which determines the lack of knowledge that is required to be dealt with.

Novelty of the research. The innovativeness of the research is grounded by the choice of ANT not only due to its analytical capacity to embrace the social, technical, micro and macro dimensions of the researched phenomenon, but also due to the fact that this theoretical approach is relatively rarely applied specifically for the research of the development and/or use of information systems in the area of social services. Another aspect of innovativeness is related with the choice of ethnography as the research strategy.

Despite the fact that this methodological approach is deemed to be the most reliable one in the research on the design, implementation and use of information systems in a variety of contexts (Lamb & Sawyer, 2005; White, Broadhurst, et al., 2009), the researchers focusing their attention on the impact of IS or its development in the area of social services usually apply only specific aspects of ethnography (Gillingham, 2019d; Lagsten & Andersson, 2018; Peckover et al., 2009) or even go for the quantitative methodology in general (Bach-Mortensen & Montgomery, 2018; Benbenishty et al., 2015; Godara et al., 2019). Besides, differently from other research of similar nature, this specific research was pursuing the integration of the *single stakeholder* and *multi-stakeholder perspectives* (Lagsten & Andersson, 2018).

Object of research. Interaction of child welfare specialists with the information system in their everyday work practice.

Aim of research. On the grounds of the personal experience of child welfare specialists and the observation of their interaction with the information system, to reveal how this system affects the everyday work practice of these specialists and which directions of the system development could enhance their practice.

Tasks of research

1. To investigate the analytical possibilities of the theoretical approaches applied in the field of STS research to generate the knowledge body of the phenomena of the sociotechnical nature and to ground the choice of the Actor Network Theory in the pursuit of revealing the capacity of information systems to make impact on the everyday work practice of child welfare specialists.

2. To ground the choice of ethnography as the most appropriate strategy of investigation in the research on the impact of information systems and to introduce the course of the ethnographic field research, to discuss the factors limiting the opportunities provided by the methodology, and to discuss specific solutions which helped to overcome challenges in the process of knowledge generation.
3. To conduct ethnographic analysis of data which would allow to reconstruct the system of cultural meanings¹⁷ by considering the child welfare specialists verbal accounts and the observation of their daily work routines, and, on the grounds of this analysis:
 - 3.1. To establish which technical features of the information system (such as functionality, architecture, design, structural peculiarities, etc.) are posing challenges to child welfare specialists;
 - 3.2. To reveal the dynamics of the changes determined by the technical features of the information system;
 - 3.3. To define the areas of the everyday work practice of child welfare specialists which are affected by the problem-inducing impact of the information system;
 - 3.4. To conceptualize the empirical data in the perspective of the Actor Network Theory and to demonstrate their significance to the academic discussion on the use of information systems in the field of child welfare and the potential of its improvement.
4. To provide recommendations for developing the information system supporting the everyday work practice of child welfare specialists.

¹⁷ Ethnographic data analysis is intended to reconstruct systems of cultural meanings. It is based on the *relational theory of meaning*. This theory can be related with the paradigm of social constructivism. Still, the analysis of verbal symbols which contributes to revealing cultural meanings is conducted in the present research not because cultural meanings could have some impact on socially construing of the investigated phenomenon, but rather due to the fact that the verbal accounts of the insiders and the cultural meanings which are behind the verbal verbal symbols would give the opportunity of extensive and registering *from inside* of the traces left behind by the real interactions of the sociotechnical elements of the investigated phenomenon.

Defended statements

1. The everyday work practice of child welfare specialists is construed really, but not interpretatively (i.e. by objectivizing subjective senses, the way it is common in social constructivism) by humans and non-humans, by actors of the social origin and of the non-social origin.
2. The functioning of non-humans (including the information system) transcends the limits of social and material determinism and is manifested through rendering, i.e. through unpredictable changes which are experienced by other actors.
3. The coverage of the changes triggered by the agents (in this particular case, the information system) defines the direct (micro) and the indirect (macro) environment of the researched phenomenon.
4. First of all, the actors themselves (in this particular case, child welfare specialists instead of the researcher) develop explanations how the routine of their daily practice is construed.

Research methodology. The ethnographic field work was realized in autumn 2020 at the *State Child Rights Protection and Adoption Service* (VTAIT). On the grounds of the ethnography as an multifaceted approach, a) a one-month-long observation was conducted, in the course of which the researcher was observing the interaction of the child welfare specialists with the information system (specifically, with its two subsystems SPIS and INTEGRA); b) 6 non-structured pilot interviews were taken with staff members of VTAIT holding various types of positions, and a further 15 in-depth interviews were run with child welfare specialists having experience of direct work with clients; in total, 21 interviews were conducted with the total duration of 26.3 hours; c) an self-administered online survey was performed covering the entire staff of the organization (ca. 700 staff members); 242 respondents took part in this survey. When analyzing the main body of qualitative data (field notes and interviews), ethnographic data analysis was applied based on Spradley (2016); meanwhile, the supplementary quantitative data was run by conducting analysis grounded on the research of Gaižauskaitė and Mikėnė (2014).

Thesis structure. The full body of the thesis consists of four main parts: the introduction is followed by the theoretical part, part two covers the methodology of the research, part three introduces the results of the empirical

research, which is generalized in part four featuring the conclusions. The thesis is concluded with recommendations, a list of references and annexes. Each of the four main parts of the thesis contains its introductory and summary sections. The same pattern was applied for the chapters and subchapters of each part. The headlines of the parts and minor sections were construed in a way so that not only to express the content of the segment in a concise way, but also to reflect the level of abstraction of the constituent statements which may largely differ across different sections of the thesis; specifically, the titles of the chapters and subchapters of the theoretical part predominantly feature abstract concepts, whereas the headlines of the empirical part mostly contain empirical categories. Tables, schemes, diagrams and pictures have been incorporated into the text with the objective of providing visualization to complement the content and ensure more rapid and precise understanding of the textual message.

ANALYSIS OF THE EXPLANATION OF INFORMATION SYSTEMS IN THE PERSPECTIVE OF SOCIAL CONSTRUCTIVISM

This part of the thesis introduces two alternative forms of social and real constructivism: their main assumptions are discussed, and it is shown how these assumptions are applied in the approaches originating from STS as developed by Bijker (SCOT) and Latour (ANT). The analytical possibilities of the approaches to overcome social and technological determinism and to conceptualize the development and use of sociotechnical systems is assessed.

Assumptions of social and real constructivism in STS

Two main assumptions of social constructivism can be singled out which may be contrasted against real constructivism. These are anti-essentialism and anthropocentrism. In the first case, doubts are cast regarding the objective status of both natural and social reality which would be independent from human cognition (Grint & Woolgar, 1997, p. 3). Therefore, the attitude is adopted that reality is founded by subjective human experiences which are objectivized (Berger & Luckmann, 1999); in other words, reality is construed in the discursive way (Giddens & Sutton, W., 2018, pp. 72–74). In the second scenario, the creation of social reality is reserved exceptionally for individuals, groups and societies (Giddens & Sutton, W., 2018, p. 76).

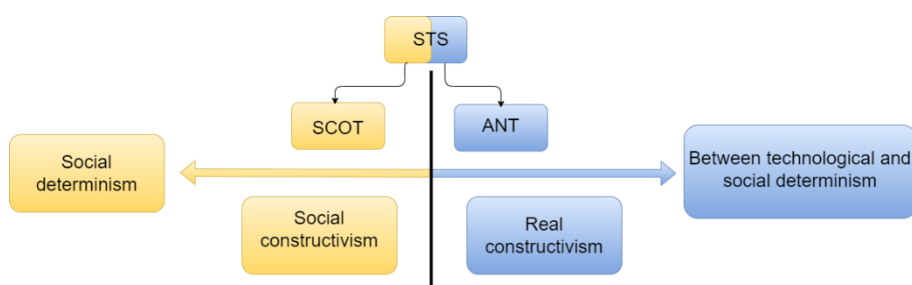
The version of constructivism of Bruno Latour, one of the pioneers of STS, perceives the reality itself as well as any facts pertaining to the reality as entities which are construed really, but not interpretatively: “No representations can simply stand in for or replace the things themselves.” (Miller, 2013, p. 73). The outcome of such construction is never a substitute which would need to be exposed by applying deconstruction (which, in the opinion of Latour, is the occupation of the representatives of social constructivism). Besides, the ‘real’ constructivism requires that the concept of sociality would embrace not only humans, but also non-humans - objects which belong to the world of nature, animals and ideas (2014, pp. 124–132). Sociality, by virtue of being established by exceptionally the activeness of humans, in the opinion of Latour, is an excessively reductionist version of the social reality.

The assumptions grounding the two alternative forms of constructivism were applied in the analysis of technologies which was implemented in the framework of STS. This gave birth to the SCOT and ANT approaches.

Social and technological determinism as perceived by SCOT and ANT

The SCOT approach was developed as an opposition to technological determinism, which would explain the choice of SCOT to reject the ontology based on realism, but, instead, to opt for anti-essentialism which appeals to constructivists and which postulates that the world (as well as technologies) is more of a creation of the human intelligence rather than some kind of reality that is independent from the human cognition (Bijker, 2009, pp. 64, 71). In the framework of SCOT, technologies are construed interpretatively: these are the social interests, conflicts, subjective meanings and their interpretations which have an impact on the creation of technologies (Wanda J. Orlikowski, 2000, p. 405). In this sense, technologies are assigned a purely instrumental status. Even though it is acknowledged that the created technological artifact can have an impact on the social reality, the extent of its impact is defined within social relationships and does not emanate from the natural world in any way (Bijker, 2009, p. 65). Finally, the critics of social constructivism note that a deficiency of SCOT and other approaches based on the assumptions of social constructivism is the excessive attention directed towards the analysis of social factors in the process of development of a technological artifact. Constructivist analysis becomes vain and void when its object is an already created (and stabilized) technological artifact (Grint & Woolgar, 1997, p. 24)

Differently from the SCOT approach which is leaning towards social determinism (as well as other theoretical approaches based on social constructivism), ANT provides an opportunity to overcome the positions of social and technological determinism in the analysis of sociotechnical systems (see Scheme No. 1).



Scheme No. 1

Overcoming social and technological determinism within SCOT and ANT

This becomes possible when, in the words of Latour, asymmetry is overcome between ‘what is social’ and ‘what is material’ as well as between ‘what acts

intentionally’ and ‘what acts causally’. In the first case, sociality grounded on heterogeneous associations requires us to refrain from making analytical separation based on the dualist ontology between something that is social versus something material. According to Latour, this situation is impossible empirically as the entirety of technologies as such does not exist separately from the entirety of humans. It is of importance that, when recognizing the social and material features of the phenomena of a heterogeneous nature, we should avoid perceiving them as purely social, or purely material entirety thus focusing our attention on the way how they are involved and how they develop real interactions, and especially how objects participate in the course of action (Latour, 2014 [2005], pp. 102–103) (see Table No. 1).

Table No. 1

Alignment of social and material elements of reality within SCOT and ANT

	SCOT	ANT
Empirical level	What is social + What is material	What is social + What is material
Analytical level	What is social – What is material	What is social * What is material
‘+’ – exist(s) integrally		
‘–’ – analyzed separately		
‘*’ – interaction is analyzed		

In the second case, Latour is suggesting the conception of *enrolling* and *overtaken action*. It transcends the traditional sociological interpretation, according to which, action a) is fully subordinated by the control of the conscience (Latour, 2014 [2005], p. 67), b) which, due to its intentional nature, is deemed by the representatives of critical sociology to have reached the peak of evolution, and also c) it is in opposition to the activity of natural objects which is perceived as an elementary material effect or, in the ‘most positive case’, it is perceived as being identical with *behavior*, yet it is never perceived as *agency* which is unpredictable social activity of non-human actors (Latour, 2014 [2005], p. 88).

Agency as the principle of action attributed to humans and non-humans is action transcending the logic of determinism and installing new orders, states, systems, relationships, processes, etc. “An invisible agency that makes no difference, produces no transformation, leaves no trace, and enters no account

is not an agency” (Latour, 2014 [2005], p. 53). Whatever follows from action denoted by unforeseeable effects is referred to as *translation*. This is the content of both enrolling and overtaken action as well as its unexpected consequences for a specific actor or the whole group of actors. **Translation** refers to a change which is caused by actors of heterogeneous nature taking over the action of each other (Latour, 2005).

Latour draws a difference between actors denoted by agency, i.e. whose activity causes unpredictable changes, and actors incapable of achieving that. The categories of the *mediator* and the *intermediary* define the actor in terms of the actor’s agency. The mediator, differently from the intermediary, is denoted by the capacity to be in such a relationship with other actors that the latter are made to act in an unusual way (Latour, 2014 [2005], p. 150).

To sum up, the categories of heterogeneous associations as well as the enrolling and overtaken action, i.e. *agency*, help to escape the overemphasis of both social and technical factors in the analysis of sociotechnical systems. Due to them, on the one hand, the autonomy of technical elements is retrieved, whereas, on the other hand, the possibility of their irrevocable impact is not acknowledged.

Implementation of SCOT and ANT in the research on information systems

ANT is applied in the research whose object is socio-material systems (Fenwick & Edwards, 2010; Farias & Bender, 2010) which do not necessarily coincide with sociotechnical systems (based on computers or any other digital technologies). ANT provides an opportunity to study not only technologies, but it also pertains to the research of the interaction of actors representing various areas of reality: humans, technologies, objects, animals, ideas or standards. In this sense, ANT transcends the conceptual boundaries of the SCOT which are usually applicable when exploring socio-material systems whose material constituent part is made up of information systems or other information and communication technologies (ICT). Even though, from this point of view, SCOT may be perceived as a more specialized approach, one still cannot discredit ANT when discussing those researches whose object is the interaction of information systems or other forms of ICT with the social reality (Andrade and Urquhart, 2010).

Both ANT and SCOT are considered to be theoretical approaches whose benefits are revealed when creating extensive reconstructions of the constituent parts, meanings and relationships of sociotechnical phenomena. They do not have the ambition of developing a methodology for the development of the design of some technological artifact (Törpel et al., 2009),

which is different from the approaches applied in social informatics. In their framework, from the analysis of the social needs, one proceeds to the modeling of the corresponding technological solution (Meyer, 2006). Despite this similarity, ANT and SCOT differ in terms of their analytical capacity to reveal the processes of the development of novel information systems and to assess the impact of the already developed information systems. The perspective of social constructivism, on which the SCOT approach is based, is oriented towards the analysis of information systems and other technological artifacts which are at the stage of development; retrospective analysis of the creation process of already designed technologies is also possible (Grint & Woolgar, 1997, p. 24; Wanda J. Orlikowski, 2000, p. 406). ANT is denoted by analytical resources whose application can lead to registering the dynamics, changes and transformations of elements of the sociotechnical nature. This essentially does not contradict the application of ANT when interpreting empirical data on the processes of the development of information systems in the pursuit of the identification of social factors within them. Still, this approach is rendered an exceptionally beneficial tool in our attempts to reveal the impact of the already designed information systems on the social reality (see Table No. 2)

Table No. 2

Capacity of SCOT and ANT to reveal various stages of IS development

		SCOT	ANT
Of applied-practical nature	Methodological procedures directed to the design development of novel IS	-	-
	Analysis of the processes of design development of novel IS	+	+
Of analytical nature	Analysis of the impact of already developed IS	-	+

In conclusion, the selection of ANT for this doctoral thesis regarding the analysis of the sociotechnical system is conditioned by the capacity of this analytical approach to cover (in general) the phenomena of the socio-material nature and (in particular) the phenomena of the sociotechnical nature, as well as the opportunities provided by the system to reveal the impact of this system on the everyday work practice. Such analytical categories of ANT as *agency*, *translation*, *mediator* and *intermediary* are no less significant as they allow avoiding the deterministic point of view in the analysis of a sociotechnical system.

COURSE OF ETHNOGRAPHIC FIELD WORK

This part grounds the choice of ethnography as a research strategy. It also introduces some fundamental stages of the research: data collection, analysis and the ethical challenges which arose in the course of field work.

Selection of ethnographic strategy

Ethnography is considered to be the most reliable method in the research on the development of information systems or the assessment of their impact in business and social services organizations (White, Hall, et al., 2009). The selection of ethnography as the strategy of this dissertation research was conditioned by the opportunities provides by its methodological principles and techniques to respond to the following ANT methodological assumptions that are deemed to stem from ethnomethodology: a) creation of knowledge ‘from inside’, rather than ‘from outside’, follow the participants representing the field ‘while staying behind’ without creating explanations ‘a priori’ (Latour, 2014 [2005], pp. 40, 50, 62, 138); b) creation of explanations which would reveal the complexity and dynamism of the researched reality, i.e. its heterogeneous and performative nature (Latour, 2005, p. 37); c) creation of knowledge not as a relatively objective view of the external world which is not related with the daily work routines of the research participants in any way, but treat it as knowledge which would be an integral element of the group conditioning its apparition, transformations, and even disappearance (Latour, 2014 [2005], pp. 50, 51, 54).

The first assumption is resonated by the ethnographical principle of *being there* which defines the immediate participation of the researcher in the field of the research while conducting participatory observation and applying other methods of data gathering which would emphasize the direct researcher’s relationship with the research participants (Murchison, 2010, pp. 12, 14, 16).

Ethnography, as a *multifaceted approach*, provides an opportunity of involving various groups of informants, integrating their incompatible positions and perspectives, applying different methods and techniques of data collection and analysis, adopting various theoretical approaches – all of that allows creating knowledge on objects of heterogeneous nature (which simultaneously belong to different areas of reality) and registering their variability (Murchison, 2010, pp. 4, 10–13).

The third methodological assumption of VTT is manifested by the ethnographic principle of reciprocity which outlines that the researcher is to ‘repay the debt’ to the community which agreed to share their expertise (Atkinson, 2007, p. 69). In practice, the principle of reciprocity requires the

effort of the ethnographer to integrate the practical interests of the community participating in the research with the scientific objectives of the research and the available resources.

All of these aspects are related with the objective of the thesis to investigate the dynamics of a phenomenon of mixed nature, specifically, the impact of the information system on the everyday work practice of child welfare specialists. Simultaneously, the research holds the objective that the explanations generated during the field work would reflect the perspective of the child welfare specialists, and thus the research could contribute to the future development of an information system which would conform to the needs of their everyday work practices.

Ethnographic data collection and analysis methods

In the course of the field work, empirical data was being collected while conducting participatory observations, making in-depth interviews and doing questionnaire surveys (see Table No. 3).

Table No. 3;

Data gathering methods, target groups and volume of collected data

Data gathering methods, target groups and volume of collected data				
No.	Data gathering method	Volume of gathered data		Target group
1.	In-depth interview	21	6 non-structured pilot interviews	Staff of VTAİT holding various positions
			15 in-depth interviews	Child welfare specialists having experience of direct work with clients, specifically, specialists responding to and investigating urgent notifications on potential violations of a child’s rights – senior specialists defenders (12 interviews) and senior specialists duty guards (3 interviews)
		Duration: 26.3 hours		
2.	Participant observation	18 observation sessions		Child welfare specialists from 3 teams having experience of direct work with clients (one team consists of 3–5 members)
		Duration: 72 hours		
3.	Questionnaire survey	n=242/700		Staff of VTAİT holding various positions

Participant observation. The location of observation selected by the research was one of the territorial departments of VTAIT, specifically, the research was conducted in its structural part which is related with the investigation of the potential violations of a child's rights. The specific location of observation was the desktop of the information system. The technical constituent part of the information system had to be diversified into two subsystems: SPIS and INTEGRA as both of them are extensively applied by the VTAIT specialists in their everyday work practice. The observation covered both humans and non-humans: three teams of child welfare specialists and the information system. The staff teams were made up of child welfare specialists whose functions are related with the direct work with the clients when investigating the potential violations of a child's rights (one team consisted of 3–5 members). In the course of the observation, the researcher focused on those fields of the everyday work practices of child welfare specialists where the information system was being applied, for instance, direct work with the clients, distribution of the work assignments, accounting to the supervisors for the completed tasks, etc.

Participant observation was appropriate from the a) chronological, b) critical, c) experiential and d) inductive points of view. With the help of this method, the researcher entered into the field, established relationships with the informants, and thus as if prepared the path for the application of other methods of data collection (Bernard, 2006; Murchison, 2010, p. 57). Secondly, this method allowed to align and verify the oral testimony of the participants with their factual actions as well as the researcher's *emic* (as an insider's) and *etic* (as an external observer's) perspectives. (Bernard, 2006; Murchison, 2010, pp. 22–27, 86). Thirdly, direct participation in the field of research provided the researcher with the opportunity to gather *experiential data* by proceeding from spontaneous conversations to demonstration which can provide unique insights into the interaction of humans and non-humans (Murchison, 2010, p. 86). Fourthly, the presence in the field allowed the implementation of the inductive course of the research in the sense that the spontaneous conversations of the initial episodes of observation allowed to develop the interview instrument based on the experience of the informants (Bernard, 2006).

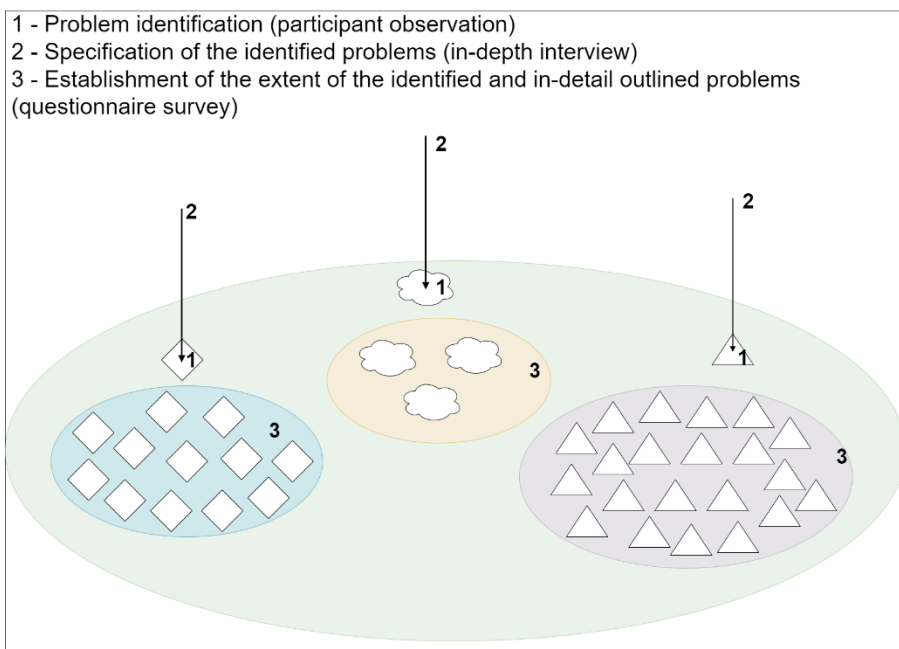
In-depth interview. Similarly to the case of participant observation, the participants of the in-depth interviews were selected by applying nonprobability purposive sampling which is commonly applied in the studies of intensive cases when one seeks to establish or describe some cultural phenomenon (Bernard, 2006, pp. 187, 190).

The informants had to conform to the following criteria: a) use of the information system in their everyday work practice; b) their everyday work practice involves direct work with clients; c) their accrued work experience is sufficient to extensively reveal their own experience in using the information system for the implementation of the mundane daily tasks at work. Hence, the informants of the in-depth interviews were the child welfare specialists who had experience of direct work with clients, specifically, these staff members of VTAIT who were reacting to or investigating notifications on the potential violations of a child's rights. Among them, there were senior specialists defenders (12 interviews) and senior specialists duty guards (3 interviews), every one of whom had at least 1-year experience of work at VTAIT.

Part of the informants were contacted by the researcher with the assistance of the field *gatekeeper*, whereas others were recruited by previously establishing contacts in the course of participatory observation, which was followed by personal agreement, and some interviewees were advised as potential and valuable interview participants by other informants of the researcher.

In total, in the course of the field work, 21 interviews were conducted with the total duration of 1578 minutes (26.3 hours). 6 interviews were pilot interviews; their total duration was 604 minutes (10.1 hours), and 15 interviews were in-depth with the total duration of 974 minutes (16.2 hours). The duration of an interview ranged between 27 minutes (0.5 hours) to 132 minutes (2.2 hours). The average duration of an interview was 75 minutes (1.25 hours). One in-depth interview is usually assigned between 1 and 2 hours (Mack et al., 2005).

In spite of all the advantages of the method of participant observation, in-depth interviews were essential regarding the a) volume and b) exhaustiveness of the collected data. The main mass of the qualitative data was gathered as the interviews. The total volume of the interview transcripts amounts to 688,689 words, of which 235,972 words in the pilot interviews, and 452,717 words in the in-depth interviews extending over 366 pages and constituting 92.3 percent of all the qualitative data. Meanwhile, the field research contributed by records containing 57,451 words, of which 46,279 words of the protocols of participatory observation and 11,172 words of the researcher's diary, which cover 40 pages in total and constitute 7.7 percent of all the qualitative data.



Scheme No. 2

Application of ethnography as a multifaceted approach

This distribution of the volume of qualitative data is related with a) the abundance of the verbal content as previewed by the method of the in-depth interview, and b) relatively short duration of the participatory observation. The organization was unwilling to accept the researcher for a period no longer than one month so that its personnel should not incur any additional stress on top of the already abundant public attention to the sensitive and complex functions performed by the child welfare specialists; this period was also curtailed by the pandemic restrictions. This relatively short duration of the participatory observation may be deemed to be one of the limitations of this research. Nevertheless, an inductively created questionnaire for the in-depth interviews allowed to conduct detailed interviews which expanded the problematic aspects detected in the course of participatory observation and allowed to achieve more depth of research (see Scheme No. 2).

Questionnaire survey. Qualitative methods of research applied simultaneously with quantitative methods allow the ethnographer to gain extra opportunities of getting cognition of the wholeness of the researched phenomenon, and especially the extent of its distribution (Bernard, 2006). In this research, the questionnaire survey was conducted with the objective to measure the organization-wide extent of the issues significant to this research

which were identified by employing qualitative methods (see Scheme No. 2). Still, its function is not of top importance. Questionnaire data is employed to support or to question qualitative interviews and the data collected by the process of observation which make up the core of this research.

When conducting the survey, the overall selection was applied as the sample batch coincided with the relatively small population, specifically, with the VTAIT staff members holding various positions who are using the information system in their daily work routine (SPIS and/or INTEGRA) (700 individuals) (Gaižauskienė & Mikėnė, 2014). In total, the questionnaire consists of 25 questions, three of which (see Annex No. 2: questions 7.1, 7.2, 22) are *open-ended questions*, there are several *semi-closed-ended questions* (see Annex No. 2: questions 1, 6, 16, 17, 23, 24), whereas the remaining ones are *close-ended questions*. The questionnaire had been tested by several *key informants* who filled in the pilot version of the questionnaire and provided feedback on the test instrument. The implementation of the survey was assisted by the *gatekeepers* who were sharing and spreading the information message of the researcher along with the digital reference to the questionnaire through the internal means of communication.

Ethnographic and statistical data analysis. The presently discussed analytical approach is based on the assumption made by the *relational theory of meaning* that people are construing their behavior and interpreting their experience on the grounds of systems of cultural meanings. A question arises whether ethnographic data analysis can be aligned with the assumptions of ANT. As a matter of fact, the realism and naturalism which are prominent in ANT are in opposition to the possibility of applying symbolic interactionism when explicating the social world. Still, the analysis of the system of symbolic meanings of culture may serve as a tool to reveal the interaction between humans and non-humans not due to the fact that cultural meanings might exercise a greater power of action than humans or non-humans by themselves, but actually due to the fact that verbal symbols may yield insights into the traces of human or non-human action. This detection is specifically ensured by the ethnographic *thick description* (Spradley, 2016).

The objective of ethnographic research is to reveal the specific *system of cultural meanings* which defines the human experience. This is achieved by conducting a) *domain analysis* when the key units of cultural knowledge are singled out. These are the areas within which the informants are arranging the things they know; b) *taxonomy analysis* when the internal structure of each domain is revealed along with the relationships of the constituent parts; c) *componential analysis* when the contrasting qualities of the elements of each

domain are revealed; d) *theme analysis* when the overall picture of a system of cultural senses is recreated (Spradley, 2016).

The data of the questionnaire was processed with the *SPSS* software. After describing the variables and establishing their meanings, the survey data was entered in the software. The data was then processed. The frequency of the variables and the percentage frequency are presented as vertical bar charts. The traditional characteristics of the value distribution are covered: the average, the median, and the interquartile interval.

Ethical challenges in the field of research

Alignment of the research and the field interests. The introductory meetings of the field gatekeepers and the research team revealed the efforts of the gatekeepers to employ the expertise of the researcher for the implementation of the internal objectives of the organization and to shift the research in the direction desired by the host while avoiding the discussion of the potentially sensitive topics from the point of view of the organization (Atkinson, 2007, pp. 51, 60). For instance, the idea of the researcher to collect empirical data while conducting observations and participating in the activities of the organization – although ultimately implemented – was initially encountered with immense criticism and resistance.

Management of the impressions of informants. The researcher faced substantial criticism from highly academically qualified staff members of the organization because of the declared objective of the research, and, later, because of the research tools. This is one of the examples when the researcher had to manage the contrasting impressions of the participants of the field of research regarding the expertise level and the perceived lack of competence of the researcher (Atkinson, 2007, p. 64; Murchison, 2010, p. 93).

Transparency. In order to gain access to the field, the researcher had to tolerate situations, actions and humans who/which could not be approved and whom/which the researcher found to be unpleasant (Atkinson, 2007, p. 72); also, the researcher had to avoid the temptation of misinforming or deceiving. Therefore, the researcher explicitly and honestly informed the guards regarding the objective of the research and its course (Mack et al., 2005; Murchison, 2010).

Informed consent. A negative impact on the informed consent of the research participants may have been made by the participation of the field guards in the process of holding interviews. The interviewees could have felt as if being

forced to take part in the interview. This could have restricted the naturalness of their narration, their spontaneity and openness even despite the efforts of the researcher to ‘normalize’ and’ to some extent, ‘naturalize’ the process if the informant selection.

Table No. 4

Codes of Data Sources

Data source		Code	Explanation
Interviews	Pilot	[18] PID [1-99]	[interview number] Interview with a (senior specialist defender [line number]
		[16-17; 19-21] PIA [1-99]	[interview number] Interview with the administrative or managerial staff or representatives of the Ministry of Social Security and Labour [line number]
	In-depth	[1-3; 5-6; 9-15] ID [1-99]	[interview number] Interview with a (senior specialist) defender [line number]
		[4; 7-8] IDG [1-99]	[interview number] Interview with a (senior specialist) duty guard [line number]
Field records		[2020 09 14 – 2020 10 09] S [1-99]	[date] Protocol of participant observation [line number]
		[2020 06 15 – 2020 10 09] TD [1-99]	[date] Researcher’s diary [line number]
Questionnaire survey		[1-25] AK	[question number] Questionnaire question

Confidentiality and anonymity. In the practice of ethnographic research, cases are common when gatekeepers select informants for the ethnographer as an attempt to have an impact on the outcome of the research (Atkinson, 2007, p. 104), or, to the contrary, as an attempt of politeness and good will (Murchison, 2010, p. 90). Similarly, in the course of this research, the field guard had aspirations impacting the empirical data collecting in the course of the field work and their application for practical purposes, specifically, regarding the implementation of digitization changes within the organization. With the objective to ensure the anonymity of the research participants and the confidentiality of their utterances (Atkinson, 2007, p. 110; Spradley, 2016), joint agreement was reached that the gatekeepers will be able to get acquainted with the generalized results of the research. All data sources were given identification codes (see Table No. 4).

PRESENTATION AND DISCUSSION OF RESEARCH RESULTS

When introducing and, subsequently, discussing the output of empirical data analysis, we pursue to create such an ethnographic text which would reflect the traditional ethnographic presentation, namely, the effort to endow the text with ‘depth’ and ‘height’, and to employ, on the one hand, exact, mundane, specific, random, subjective and empirically grounded terms while, on the other hand, to employ contrasting terms: abstract, general, universal, objective and conceptualizing terms (Spradley, 2016).

Due to the established limitations on the volume of a summary, it contains already generalized empirical results, their interpretation in the perspective of ANT is presented, and parallels with other relevant researches are drawn.

Non-humans modify professional priorities of humans

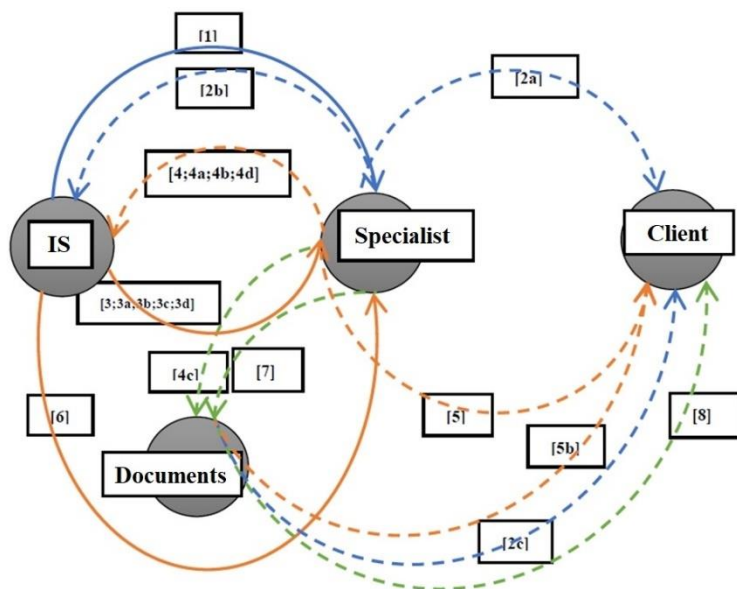
As long as the information system satisfies the needs of humans (specialists): “provides the information that is being sought [for]” (2ID, 120), “delivers the exact information immediately” (9 ID, 90), it remains the intermediary. However, a slightest feature of ‘disorder’ notifies its conversion to the mediator. This is the instance of the beginning of performative sociality which no one expects. It may be traced down (see Scheme No. 3) every time when the rigid structure of data entry in the information system [1] forces the specialists to modify their decisions regarding the client [2a] or, to the contrary, data not conforming to the reality is entered in the information system [2b].

Anomalies [3] in the operation of the information system are related with document and data entry, search and management. They make the specialists perform many additional or repetitive actions which are time-demanding [4] not only when running data or document search, data entry and processing within the IS or beyond its scope [4a] (when various communication channels are used to contact other institutions additionally), but also when fixing errors [4b] (in the cases of incorrect entry of data or mismanagement of documentation), or while documentation is duplicated [4c] (when both digital and paper copies are used).

Errors in data entering or managing documentation originate not only from and not primarily from the ‘absent-mindedness’ of the specialists (1 ID, 156) or because of the ‘lack of agreement’ within the organization (16 PIA, 133), but, to the contrary, due to the agency of the information system, or, more precisely, due to the lack of error control mechanisms within IS or its inconsistent functionality when entering data [3a], creating document headlines [3b] and their interlinks [3c].

Specialists run documents in doubles, and the double registering of data stems not only from the anomalies of the functionality of the system which discredits the confidence of specialists in IS, but also because of the lack of some structural solutions of IS, because of the “functions which do not exist”, but it is the dual architecture of IS [3d] – that is, two subsystems which do not feature the required interconnectivity (SPIS and INTEGRA) – what makes the specialists to look for the data twice and to enter the data twice at least [4a], and also run doubles of some data in both subsystems [4d].

This way, the presumed ‘depository’ (16 PIA, 75) enchains the specialists in the world of the “maelstrom” of “value-deprived actions”, as the information system steals the time of specialists which they would be willing to – but cannot – devote to the direct work with the clients [5]: “to maintain contact with the person” (15 ID, 63), “devote more attention to communication, listening, finding out” (2 ID, 46).



Scheme No. 3

Translations changing the priorities of specialists

Another way of introducing documents into the network could be the smart apps which would ensure remote search for data and documents, and especially data entry and management, but there is no such tool [6]. Without this functionality, the information system requires that the specialists uphold the practice of supporting high volume, massive size, broad content,

permanently altering, complex documents in which part of the data is duplicated; the amount of the accumulated paperwork is excessive, and the paper documents are excessively rigid [7], which, consequently, means that there is an increase of additional “value not creating actions” at the expense of direct work with the client [5b]. There is a higher risk for the safety of the client’s data security, especially in the cases when the specialists – in an attempt of facilitating their own work – are applying alternative digital means of data registering which are not approved by the organization [8]; also, there is a restriction of the decisions taken by the specialists regarding the client due to the inability of the documentation structure to respond to individual situations [2c].

This sociality, which is loss-making not only for the clients and the specialists alike, as it seems, does not originate from the practices of documentation employed by the specialists (irrelevantly from the fact whether the information system is employed or not), nor does it emanate from the grounds of the specialists’ interactions with the clients, and it does not belong solely to human actors. The agency of IS which is deemed to be unnecessarily *non-social* impacts the possibilities of the specialists to take really individualized decisions, devote sufficient time to sense-making direct interaction with the clients, ensure the rights of the client to the security of their personal data. This agency of IS transcends the action of a socially determined symbolical meaning carrier, and it does not conform with the criteria of technologically determining action (Latour, 2014 [2005], pp. 117–122), it is full-scale, autonomous and really construing the “circulating sociality” between humans and non-humans (Latour, 2014 [2005], p. 151).

This sociality can be traced by a shift from the anthropocentric position. The “deabsolutization and relativization” of the role of humans when creating sociality (Latour, 2014 [2005], p. 129) should not imply the denigration of the human perspective, but it is, to the contrary, the appreciation of the non-human perspective. This allows releasing people from absolute responsibility for errors in data and document processing (due to which, sometimes, even the client information security may suffer), inefficient professional decisions regarding the client, inefficient time distribution for the assignments covering direct interaction with the client as well as some administrative work.

Despite the fact that the empirical findings of this research corroborate the facts already revealed by other scientists relating with the challenges arising in the course of data processing to the direct interaction of the specialists with their clients; therefore, from the first sight, doubts may arise regarding their novelty. Nevertheless, the theoretical approach oriented towards object sociality provides an opportunity to focus not on the human factors: individual

(error making) (Boothby & Stark, 2011) or organizational (lack of skills/competencies, lack of agreement how to act under altered conditions) (Saila Huuskonen & Vakkari, 2015; Shaw et al., 2009) but rather it allows to focus on non-human actors who substitute the priority of work with the client into the burden of serving itself – that is, to work with the information system. Previously, attempts have been made to explain how the action of human is the beginning of a process which ends up with the distancing of specialists from their work with the clients at the expense of their work with IS. In this particular case, we are trying not to deny this state of affairs, but rather to show that the initiative to develop a novel, socially deprived, but still social situation may be ‘under control’ of non-humans. In other words, the research allows to take insight into this problem not only from the *user experience* point of view, but also from the *IS system usability* perspective (Bevan, 2008), and thus to assess not only *non-functional*, but also *functional requirements* of IS¹⁸.

Non-humans promote human competition and pointless accountability

The information system contains a task management function which, in the case of each successfully implemented procedure, confirms the status of the information system as an intermediary and does not hint of its agency as long as this functionality does not present any unexpected challenge. For instance, there is an opportunity to see the assignments of one’s colleagues so that, when substituting them, one could trace their previous input and thus ensure the work with a specific case [2a] (see Scheme No. 4). This does not make IS an actor-mediator [3a]. The sign that the aggregation of a new network is started is all the elements ‘not aligned’ with the interests of the specialists, as induced by the task management function (13 ID, 15).

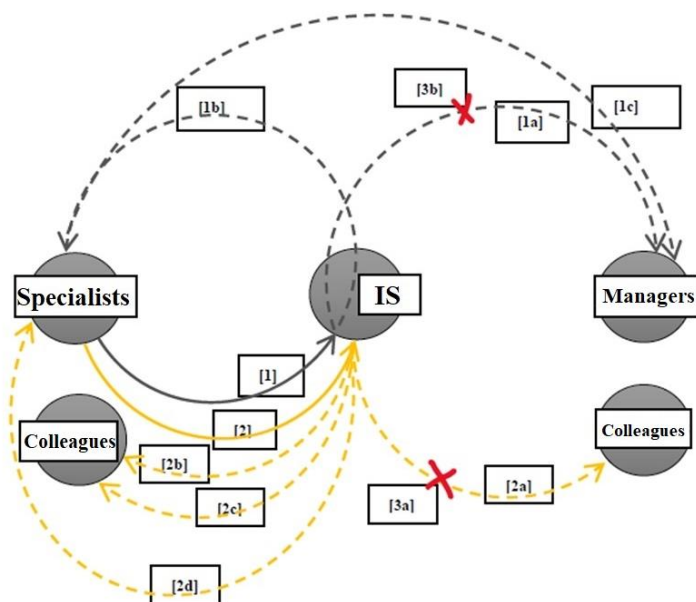
The management has the opportunity to observe the progress in the tasks implemented by the specialists registered in the intermediate results. Thus the management gets what it expects – the monitoring of personnel actions; however, for the specialists, the registering of the intermediate results becomes a burden-like duty to collect proof about the work they have done. From evidence-based practice, this is a transition to a “practice based on proof.” In the first case, the information system performs the role of the intermediary, as, what follows from this, it is the capacity of the management

¹⁸ The concept ‘functional requirements of a system’ refers to ‘what’ the software does, whereas the concept ‘non-functional’ requirements of the system’ explains ‘how’ successfully or not successfully the software implements something (Paech & Kerlow, 2004, p. 3).

to ensure “minimal control” (16 PIA, 139), “the observation of the steps” of the specialists (18 PID, 532) [1a], that is, it can be forecasted from whatever is entered into IS, which is the intermediate result registered by the specialists [1]. Therefore, it is problematic to discuss the agency of the information system and the establishment of a network [3b]. In the second case, what is entered into IS, namely, the intermediate result of the task, as registered by the specialists [1], does not overlap with the primary mission to contribute to the monitoring of the actions of the specialists. The registered result triggers a lateral effect for the specialists themselves as they are overburdened with the duty of collecting proof of the work they have done [1b]; on top of that, there is the mistrust, resistance and the defensive attitude against the management as overlords observing everything from above and demanding accountability [1c].

Another figuration of the information system posing additional renderings is the above mentioned possibility to track the progress of the assignments not only performed by oneself, but also by the colleagues [2]. Instead of developing performative connections and thus be justified, the access to the tasks performed by the colleagues [2a] sometimes triggers additional tensions among the colleagues [2b] when someone mistakenly undertakes the assignment of a colleague, or when unhealthy competition develops [2c], especially when faster-working colleagues become critical of or even hostile towards their slower-working colleagues, whereas the latter feel miserable as “IS demonstrates what kind of loser you are” (11 ID, 65).

Finally, the desktop of the computer features a list of assignments that have not been completed yet with red highlights showing the deadlines. This triggers anxiety in the specialists, which may subsequently lead to them focusing their daily work routine on exceptionally mechanical accomplishment of tasks at the expense of participation in other professional activity [2d].



Scheme No. 4

Translations impacting the accountability and cooperation of specialists

A question arises why the same actions performed by specialists in the information system – whether this is the registering of an intermediate result, or the access to an assignment of one’s own or performed by a colleague – for some human actors (the management) serve as a means of controlling and ensuring the continuity of providing assistance, while for other human actors (the specialists) is a burdensome duty to prove one’s efficiency, a threat of getting involved in a conflict, experiencing hostility, hopelessness, worthlessness, anxiety, tunnel vision, isolation. We may wonder whether this is only a consequence of different outlook, perspectives, worldviews, interpretative skills, epistemological attitudes to the same phenomenon.

If we stick to the latter assumption in terms of the challenges related with accountability and work management, *genesis* (gr. *génesis* – origin, formation, development) and *exegesis* (gr. *exégēsis* – interpretation, explanation) (Zignarelli, 1995, pp. 761, 642) are attributed to the scope of humans, whereas non-humans are perceived as only non-acting means in the hands of humans. Apparently, different perceptions of the information system may be conditioned not only by the epistemological differences of human actors but also the multifaceted nature of the non-human (natural) world (Latour, 2014 [2005], p. 164).

In the framework of this research, we have managed to demonstrate how the information system may contribute to the establishment of some activity

management models specifically instead of only reinforcing the ‘accountability control’. Simultaneously, it still leads to ‘self-serving activity measurement’ (Tuménas, 2008, p. 87) when the imperative of the achieved result dominates over accountability in the style of *evidence based practice*, and it evolves into proof mining for the sake of proving one’s engagement. We are discussing here not only the tension between the professional and bureaucratic responsibility (Burton & van den Broek, 2009 in Lagsten & Andersson, 2018, p. 851), but also the way how professional accountability turns into collecting evidence about ‘something’ that has been done for the sake of getting collected, instead of taking care of ‘the excellence of doing something’, that is, whether the ‘quality’ service has been provided, that is, whether the welfare of the client has been taken care of.

The issue of competition which has been revealed in the framework of this research has been manifested in the works of other researchers in several different perspectives: when organizations/businesses implementing information system design compete for the financing which is usually concentrated in the ‘hands’ of the state (Gillingham, 2019d, p. 109), when practices, managers and other stakeholders are investigated regarding their own interests which are bound to be reflected in the design of the developed IS (Senyucel, 2008 in Gillingham, 2019c), when the issues of IS functionality are discussed in terms of the creation of circumstances in which the users of IS are competing against the IS itself (Seniutis et al., 2021, p. 14). This field research has demonstrated that the possibility provided by IS to track the assignment implementation by the colleagues may create tense situations and, on top of that, incite the mutual competition among the staff leading to hostile attitudes to each other, thus challenging the feeling of being valuable and motivated.

Non-humans shape human attitudes and decisions

Empirical data has revealed that when shaping the primary impression of the client and also when assessing the client’s situation and subsequently taking the appropriate decision regarding the client, the specialist must be able to diversify the sources of the information on which the decision is grounded. The agency of the information system as one of the sources of information is revealed through the fact that the information contained in IS is provided with a certain structure, and only certain types of information may enter IS, which may subsequently impact the attitudes of the specialists and their decision taking.

When mobilizing the network, IS primarily employs documents as intermediaries (see Scheme No. 5) [0]. In other words, documents render

nothing new, and there is no breakthrough in the links among the participants of the network. Documents, and, specifically, the content and structure of the means of data collection, only reflect the previously defined requirements for the information content and structure as contained within the information system.

Furthermore, the information system acts through the document structure thus limiting the capacity of the specialists to register specific data which is important from their point of view [1]. Thus, excessively ‘standardized’ data is entered into IS (15 ID, 61), or else the data is insufficiently extensive [1a]. On the grounds of such data, IS ‘sketches’ (19 PIA, 235) “a bland picture of the client” (2 ID, 4) [1b], on the basis of which, only a fragmentary image of the client may be created [1c].

The primary impression of the client is shaped not only by the capacity of the information system to structurize the information in a certain way, but also by its capacity to segregate the information of a certain type. The means of data collection limit the possibilities of illustrating the client’s situation from different perspectives [2]; therefore, only this information is entered into the database which is related with the violation of a child’s rights, and usually this is the “negative information” (3 ID, 368) [2a]. On these grounds, IS ‘assembles’ “a negative picture of the client” (10 ID, 148) [2b], according to which, the attitude to the client is shaped as the image of a “violatee” (8 IDG, 167) [2c].

In both cases, the image of the client as ‘collected’ by the information system, is “stereotypical” (6 ID, 143) [3b] as only the “factual data” which is available in the system is considered (4 IDG, 25) according to which the client may be deemed more or less an “antisocial” (i.e. delinquent) (6 ID, 143) person [3c].

One may claim that the specialists empower the information system to produce notably this kind of rendering [1c; 2c; 3c] every time when they do not involve into the network as intermediates such points as the client’s environment [4a] and the direct relationship with the client [4b]. Both the environment of the client and the immediate contact with the client may be perceived as intermediaries from the point of view of the specialists as they provide exactly what is expected from them, namely, supporting information on the client. However, in the outlook of IS, they become mediators – real actors – as they decrease the capacity of IS to have an impact on the specialists’ attitude to the client and the decisions they are making.

The inclusion of the above mentioned intermediaries decreases the agency of the information system and brings it closer to the ‘intermediary’s effect’ [5a; 5b] as the capacity of IS decreases to render a stereotypical picture of the

client along with the impression of the client as a delinquent or simply antisocial person. And, to the contrary, the rejection of intermediaries ensuring a higher amount of information and its wider variety distracts the specialists from the seeing full-scale picture of the client and the attitude to the client as an “erring, injured, but still human” (8 IDG, 167) [6].

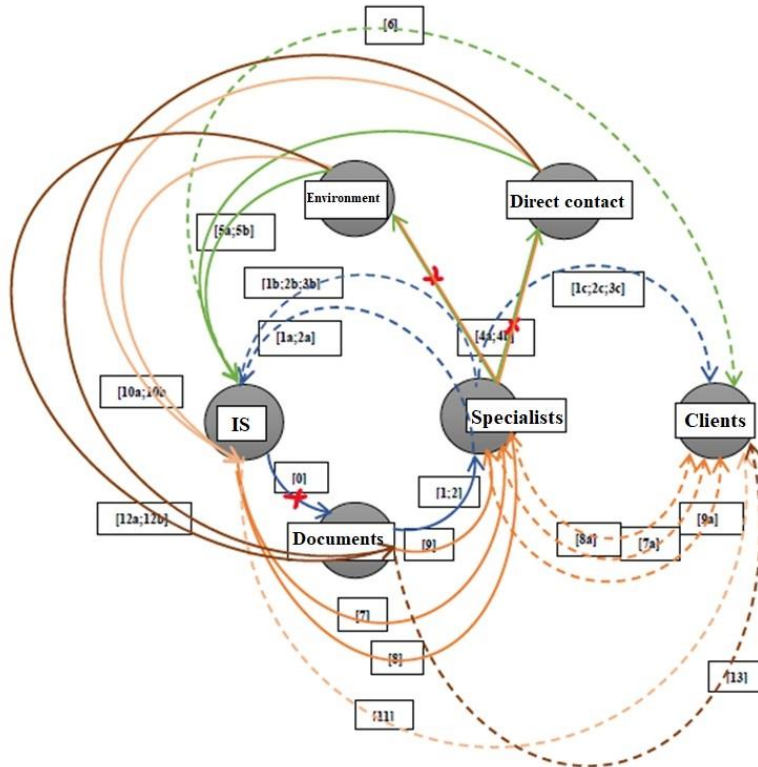
The information system provides ‘dry’ information of the ‘negative’ nature which serves as the only grounds for taking a decision [7]. Decisions are ‘stereotypical’ in a sense that taking a new decision is based on the data reflecting a past situation, or a decision is taken on the grounds of partial data. Even though it is a specialist who determines what data sources to take into consideration, and, in this sense, the specialist is the primary actor, yet, it is IS as one of the possible data sources what provides data which may evoke partial or non-objective decisions [7a].

The excessively strict structure of data entry in the information system [8] forces the specialists to modify their decisions regarding the client so that their verdicts should satisfy the standardized choices [8a], or, to the contrary, in order to register in the system a decision which would conform to the real needs of the client, the information system serves for entering the data which does not reflect the real situation of the client. The specialist is facing a duty of choosing between the correctly implemented data entry and an individualized decision.

When the decisions taken in the documents register the structure of the data entry of the information system, in the case, the documents act as intermediaries. In the contrary scenario, documents would act as actors independent from IS. For instance, the structure of the tools of data collection stipulates the mandatory identification of risk factors when assessing the client’s situation [9], which sometimes forces the specialists to ‘shift’ the real situation towards the formulations of risk factors and make a decision which is not based on the real state of facts [9a];

The impact of IS and documents on making ‘stereotypical’ decisions, similarly to the case of the formation of a ‘stereotypical’ image of the client, may be mitigated by involving intermediaries into the network: the client’s environment and the direct relationship with the client [4a; 4b] as supplementary data sources restricting the agency of the information system [10a; 10b] in its inclination to promote fragmentary, non-objective and standardized decisions [11] and the agency of the documents [12a; 12b] in terms of them promoting the ‘compromised’ decisions [13]. This decision distortion can be evaded when the situation assessment is conducted not as formal filling of a document when only the data available via IS is investigated, but when a broader outlook of the client’s situation is considered.

The inclusion of these intermediaries into the system, unfortunately, has no impact on the agency of the information system which is manifested on the level of standardized entries [8] and which encourage the modification of decisions [8a]. Neither the environment of the client nor the consideration of the client's opinion can alter the entry structure. Different actors and different powers are required here – and only they could outweigh the order imposed by non-humans.



Scheme No. 5

Translations shaping the impressions of specialists and decision making

ANT allows confronting the direction of research according to which the information-filtering actions of the staff have more power in professional decision-making than the features and *characteristics* of information systems regarding the shaping of the narrative of the client and any related attitudes (Saila Huuskonen & Vakkari, 2015).

Empirical data has shown that the attitudes of the specialists towards clients may be biased, and this partially depends on the resolution of the

specialists to objectivize their attitudes to the client with the assistance of supplementary sources of information.

However, on the other hand, the information structure imposed on the information system and documentation and the system typology define the 'negative' or 'dry' nature (in the words of other researchers – formal, quantitative, fragmentary), which may shape a 'stereotypical' (6 ID, 143) and thus biased attitude to the client. In the words of Benbenishty, the *attitudes* of the child welfare specialists may, in their own turn, have an impact on their decision making just because "attitudes give birth to intentions which determine behavior" (2015, p. 9). In this sense, the empirically registered network reveals, notably, the significant impact of the information system and documentation when shaping the understanding of professional specialists as to whoever their client is and what decisions regarding the client are to be taken.

ANT provides an opportunity to recognize the principle of the decrease of the problematic impact of the information system and other non-humans, which would lead to the mobilization of such actors within the network who would be denoted by stability, whose action would be verified, predictable and manageable. In this sense, the impact of technologies is neither decisive nor irreversible. The resolution to juxtapose the information available via IS against alternative sources of information, such as the client's environment or the promotion of direct relationship with the client along with other already tested and proven methodological devices, practices and means of data collection along with the promotion of the knowledge of narrative nature – all of this list in joint application may help to stabilize (neutralize) the network within which the agency of non-humans – IS and documentation – exerts impact on the specialists by promoting their biased attitudes towards their clients and excessively standardized solutions which do not conform to the real needs of the client.

Human efforts to modify non-humans

We may wonder whether it is possible to convert the information system into an intermediary which would be 'obedient' to the specialists. A question arises whether its unpredictable agency can be mitigated as it more commonly renders its problematic impact rather than benefit to humans.

Modifications of the network configuration imply that new connections are required between some network elements, or their introduction into the network is needed, which "costs crazy money, sweating and blood-shedding" (Latour, 2004, p. 43). The cost of these efforts grows depending on the number of the actors founders of the network, and also on the share of non-humans

among the actors due to their power to stabilize heterogeneous networks thus providing their internal linkage, continuity in time and space (Latour, 2014 [2005], pp. 97–98). In other words, the number of actors, especially those of non-human nature, in the network is significant for the stabilization of such a network whose impact may be problem-inducing.

A network involving the need to ‘fight for’ any renewal of the functionality of the information system (17 PIA, 455) [1] (see Scheme No. 6) requires [2] exceptional effort of the heads of the organization when delivering proof to the proprietor of the information system – the Ministry of Social Security and Labour (Ministry)– that the proposed modifications are relevant and that they conform to the priorities of financing assigned by the Ministry [3]; secondly, that the pursued functionality modifications do not violate any laws or regulations [4]; finally, the very fact of making such efforts already involves the need for extra financing [5].

When the ‘green light has been ‘wrestled’ in the Ministry (21 PIA, 6), the proper financing has been secured and the legal basis has been developed, it is still only part of the transformations inside the heterogeneous network in the struggle for the desired changes in IS. Although “sizable money” has already been invested, however, this is not the finish line yet. Additional connections with the actors inside the organization are still required so that the modifications in the information system would not trigger its own novel forms of agency, especially, in the everyday work practice of the specialists.

First of all, it is essential to regulate the workload of the specialists [6] so that the specialists could not only get an invitation, but could actually get a real opportunity to get involved in the processes of the design and installation of new functions [7], and thus they could contribute to the functionality development based on the real practical needs [8].

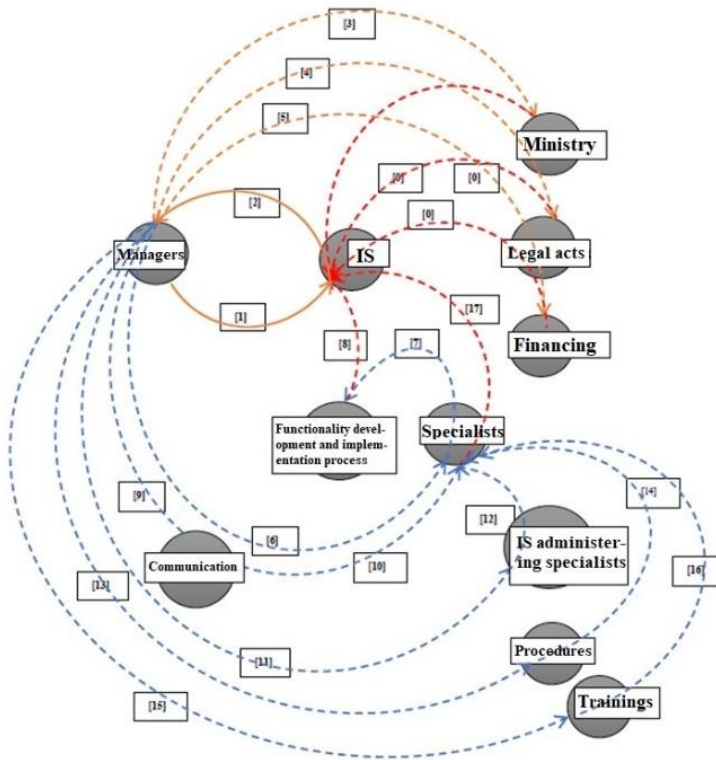
Furthermore, it is essential to ensure [9] that communication regarding the implemented renewals of functionality would take place not only “in the language understandable to everyone” (14 ID, 37), but would also take place in due time rather than ‘post factum’; that the information would be presented not only in written, but also by employing as personalized forms of communication as possible [10]; and finally, that, by regulating the workload of the specialists administering IS [11] practical assistance would be ensured whenever child welfare specialists are faced with difficulties as to the ways of using the new functions of IS [12].

In order to decrease the problematic impact of the already introduced updates, it is essential to ensure that specialists get acquainted with assistance procedures [14] explaining how to behave and whom to contact when facing

technical difficulties related with software and hardware in general, and IS in particular [13].

Finally, it is essential to introduce into the network [15] some training covering the use of the information system targeting novice specialists so that they would not get stuck in a situation in which they would have to rely exceptionally on their own network or assistance of their colleagues while mastering the use of IS [16].

A sizable group of human and non-human actors needs to get involved into the network in order to decrease the unpredictable agency of the information system which is posing challenges to the practice of the specialists. First of all, design of the functionality of IS must be initiated [0] while involving the Ministry as the manager of IS, along with the appropriate legal acts and financing; secondly, it is essential to initiate the development and installation of IS functionality conforming to the needs of the everyday work practice of the specialists [8] with the involvement of child welfare specialists and other stakeholders of the IS functionality development and implementation; thirdly, IS is expected to support the professional action of the specialists, and therefore it is expected to operate fluently without developing any relations which would render unpredictable things while aggregating communication, specialists IS administrators, procedures and trainings [17].



Scheme No. 6
Translations in implementing IS changes

Each of these parties may be considered a separate stabilized network constituting a *conglomerate* of actors of heterogeneous origin. This is another way of showing the complicatedness of the really construed sociality along with its dynamism; simultaneously, it shows the cost of any changes if we wish to implement changes in the network realizing the translations. Sometimes, it is not enough to translate power to a single specific actor, but it is even essential to initiate power exchange among entire networks.

The detected network demonstrates how many stakeholders of different weight need to be involved into the network by the management, which suggests that certain impact is required to ‘achieve’ some modification of the information system which is being hoped for, and, at the same time, it takes so little effort that the transformation of IS would not take place and that its predicted action would not be brought to reality. At the same time, the network leads to the specialists and reveals that their role in implementing IS changes beneficial to their practice is outright impossible without their own

involvement into the design of IS functionality. On top of that, the involvement of specialists into this process, seemingly, is not a natural fact, and the specialists are required to fight for themselves so that they, along with many other stakeholders supporting the specialist use of IS, could be involved into the network.

Although the empirical data of this research to a large extent corroborated the findings of other researches on the challenges arising in the course of development and enhancement of novel information systems both within and beyond the organization (Bach-Mortensen & Montgomery, 2018), between different stakeholders (Gillingham, 2017a, 2019b; Gillingham & Graham, 2016; Lagsten & Andersson, 2018; Mumford, 2006), at different stages (Gillingham, 2017a, 2021; Godara et al., 2019), still, it has been possible to demonstrate that a) the agency of non-humans – in this particular case, IS – may establish a network which regularly develops specifically problem-bearing impact on humans – child welfare specialists, and that b) restructuring such a network may take major and multifaceted effort on behalf of the management.

CONCLUSIONS

1. An overview of scientific literature has shown that the field of information systems research (IS), to which the research on the development of information systems and their use in the social work practice, as well as in the field of child welfare, can also be attributed, features the adapted theoretical approaches which are deemed to have originated from various branches of science: social informatics, knowledge sociology, science and technology studies, etc. Most of them, including SCOT, are based on the perspective of social constructivism. In its framework, conceptualization of sociotechnical phenomena is implemented which fails to escape social determinism and faces the challenge of explicating the relationship of the already created technological artifacts with the social reality. The conceptual framework of ANT, and especially the notions of enrolling and overtaken action, helps to escape the anthropocentric, and thus fragmentary, attitude to the relations between humans and technologies. ANT serves as an access which is better adapted to the reconstruction of already created socio-material and sociotechnical systems rather than to the development of the design of novel technologies, and it reflects the undertaking of this research to assess the impact of the system that is already being used in the field of child welfare.

2. The alignment of the methodological assumptions of ethnography and ANT allowed to single out three principles which became fundamental for the knowledge generation in this research, as well as in any other ethnographical research. First of all, data collection methods based on the immediate relationship between the researcher with the research participants and their environment was applied. In this context, the role of the informants was highlighted as the key protagonists of the created knowledge. Secondly, various methods of data collection and analysis were applied, which allowed to empirically register the associations of elements of a mixed nature which are in the flux of permanent change. Thirdly, knowledge was created which could be practically applied and would yield benefits to the informants themselves.

3. One of the key empirical findings, which was also corroborated by the studies of other researchers, referred to the capacity of the information system to alter the priorities of the everyday work practice of child welfare specialists, specifically, by diverting them from the direct contact with the clients and, instead, engaging them in tasks of the administrative nature.

Differently from some of the researchers who relate the devotion of the time resource to the service of information systems with such factors of the social

nature as, for example, the lack of capacity to collect quality data by the organization, lack of agreement how data should be processed within the organization, or individual errors of the staff when collecting data, this research reveals how specifically the anomalies of the functionality of the information system and/or its specific functions or structural solutions may force child welfare specialists to undertake extra steps (and time-consuming ones at that) which are related with data mining, data entering into the system, error correction and repetitive data entering.

4. The second point revealed and expanded in the framework of this research is the application of information systems for control purposes, which has been explored by most researchers from the perspective of social constructivism. The key insights demonstrate how the information system contributes to the apparition and development of distorted manifestations of control and supervision; specifically, the function of registering the intermediate result may convert the evidence-based practice into a practice which requires proof of the engagement (i.e. non-idleness) of the staff member. An equally important discovery is that of the competition among colleagues which is promoted by the task management function to observe the progress of the assignments implemented by their colleagues. The research also showed that the opportunity of observing on the desktop the list of the tasks still to be implemented, along with some design solutions related with visual signals on the time limits assigned to the implementation of some tasks, may contribute to some anxiety among child welfare specialists, which would prompt them to do their tasks mechanically.

5. The results of this research also contribute to the discussion on the impact of information systems on the professional knowledge of child welfare specialists and their decision making. The way information is structured and the type of information may impact the attitude of child welfare specialists towards their clients, and, inherently, towards their decision making. The risk of developing partial/stereotypical decisions increases when IS is selected as the only source of information. This works in both directions as such risks are mitigated by the employment of alternative sources of information such as, for instance, direct and immediate relationship with the client and his/her immediate environment. Theoretical assumptions regarding network stabilization with the use of conductors presupposes that the risk of partial attitudes and decisions may be decreased by applying some already tried-out practices, methodologies and tools providing reliable information on the client.

6. Finally, empirical data allowed us to get involved into the scholarly discussion on the improvement of the information systems applied in the field

of child welfare. The theoretical assumption relating the stability of the network with the number of non-human actors allowed assessing the extent of the effort of managers and practitioners in terms of initiating processes of the information system improvement and getting involved in these processes. This entirety of efforts, as revealed by the data, is not only socially conditioned (which includes human agreements, social structures, organizational strategies and human resources), but is also non-socially conditioned (as it involves non-human actors, such as software codes, finances, directions, communication, etc.); non-human actors may not only have impact on human actors, but in many cases even overpower the human actors.

KEY REFERENCES

- Abarius, P. (2011). Mokymosi objektų metaduomenų informacinė sistema Vilniaus universiteto elektroninio mokymosi ištekliais valdyti ir vertinti. *Informacijos mokslai*, 55, 93–102.
- Andrade, A. D., & Urquhart, C. (2010). The affordances of actor network theory in ICT for development research. *Information Technology and People*, 23(4), 352–374.
- Atkinson, P. (2007). *Ethnography: principles in practice* (Third edit). Routledge.
- Bach-Mortensen, A. M., & Montgomery, P. (2018). What are the barriers and facilitators for third sector organisations (non-profits) to evaluate their services? A systematic review. *Systematic Reviews*, 7(1), 1–15.
- Benbenishty, R., Davidson-Arad, B., López, M., Devaney, J., Spratt, T., Koopmans, C., Knorth, E. J., Witteman, C. L. M., Del Valle, J. F., & Hayes, D. (2015). Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals' child welfare attitudes. *Child Abuse and Neglect*, 49, 63–75.
- Berger, P. L., & Luckamnn, T. (1999). *Socialinis tikrovės konstravimas*. Pradai.
- Bernard, H. R. (2006). *Research Methods in Antropology: Qualitative and Quantitative approaches*. Rowman & Littlefield.
- Bevan, N. (2008). Classifying and Selecting UX and Usability Measures. *CInternational Workshop on Meaningful Measures: Valid Useful User Experience Measurement*, 11, 13–18.
- Bijker, W. E. (2009). How is technology made?-That is the question! *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 63–76.
- Blagnienė, R. (2013). Seimo narių informacinė elgsena sprendimų priėmimo procese. *Informacijos vadyba*, 63, 7–30.
- Boothby, N., & Stark, L. (2011). Data surveillance in child protection systems development: An Indonesian case study. *Child Abuse and Neglect*, 35(12), 993–1001.
- Burton, J., & Van Den Broek, D. (2009). Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326–1342.
- Cabiati, E., Raineri, M. L., & Folgheraiter, F. (2018). Risk and protective

- factors among child protection social workers: a quantitative study. *European Journal of Social Work*, 23(2), 353–366.
- Caswell, D., Marston, G., & Larsen, J. E. (2010). Unemployed citizen or “at risk” client? classification systems and employment services in denmark and australia. *Critical Social Policy*, 30(3), 384–404.
- Dobmeyer, T. W., Woodward, B., & Olson, L. (2002). Factors supporting the development and utilization of an outcome-based performance measurement system in a chemical health case management program. *Administration in Social Work*, 26(4), 25–44.
- Ellett, A. J., Ellis, J. I., Westbrook, T. M., & Dews, D. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals’ perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review*, 29(2), 264–281.
- Europos Komisija. (2021). *Digital Economy and Society Index – DESI*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Farias, I., & Bender, T. (2010). *Urban assemblages : how actor-network theory changes urban studies*. Routledge.
- Fenwick, T., & Edwards, R. (2010). Actor-network theory in education. In *Actor-Network Theory in Education*. Routledge.
- Gaižauskienė, I., & Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Giddens, A., & Sutton, W., P. (2018). *Основные понятия в социологии (Essential concepts in sociology)*. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики».
- Gillingham, P. (2013). The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, “Embodied Structures” and “Technologies-in-Practice”. *British Journal of Social Work*, 43, 430–445.
- Gillingham, P. (2014). Information Systems and Human Service Organizations: Managing and Designing for the “Occasional User”. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 38(2), 169–177.
- Gillingham, P. (2015). Electronic information systems and social work: principles of participatory design for social workers. *Advances in Social Work*, 16(1), 31–42.
- Gillingham, P. (2016). Electronic Information Systems and Human Service Organizations: The Needs of Managers. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 40(1), 51–61.

- Gillingham, P. (2017). Electronic information systems in human service organizations: Using theory to inform future design. *International Social Work*, 60(1), 100–110.
- Gillingham, P. (2019a). Can Predictive Algorithms Assist Decision-Making in Social Work with Children and Families? *Child Abuse Review*, 28(2), 114–126.
- Gillingham, P. (2019b). Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work: A New Challenge. *Practice*, 31(4), 277–290.
- Gillingham, P. (2019c). Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex. *British Journal of Social Work*, 49(1), 135–146.
- Gillingham, P. (2019d). From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 29(2), 108–119.
- Gillingham, P. (2021). Algorithmically Based Decision Support Tools: Skeptical Thinking about the Inclusion of Previous Involvement. *Practice*, 33(1), 37–50.
- Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187–204.
- Godara, B., Kumar, N., Boursin, F., Jobit, G., Amara, A., & Agagliate, T. (2019). ICTs as catalysts in child protection programmes: Current landscape in South Asia & a concept to inform future use. *ACM International Conference Proceeding Series*, 1–6.
- Grint, K., & Woolgar, S. (1997). *The Machine at Work. Technology, Work and Organization*. Polity Press.
- Huuskonen, S., & Vakkari, P. (2013). “I Did It My Way”: Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing & Management*, 49(1), 380–391.
- Huuskonen, S., & Vakkari, P. (2015). Selective clients’ trajectories in case files: Filtering out information in the recording process in child protection. *British Journal of Social Work*, 45(3), 792–808.
- Huuskonen, S., & Vakkari, P. (2011). Client’s temporal trajectory in child protection: Piecing information together in a client information system. In P. Campos, N. Graham, J. Jorge, N. Nunes, P. Palanque, & M. Winckler (Eds.), *IFIP Conference on Human-Computer Interaction* (Vol. 6949, Issue 4, pp. 152–169). Springer.

- Ince, D., & Griffiths, A. (2011). A chronicling system for childrens social work: Learning from the ICS failure. *British Journal of Social Work*, 41(8), 1497–1513.
- Kling, R., McKim, G., & King, A. (2003). A bit more to it: Scholarly communication forums as socio-technical interaction networks. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(1), 47–67.
- Kling, R., Rosenbaum, H., & Steve, S. (2005). *Understanding and communicating social informatics. A framework for studying and teatching human context of information and comunication technologies*. Information today, Inc.
- Lagsten, J., & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850–862.
- Lamb, R., & Sawyer, S. (2005). On extending social informatics from a rich legacy of networks and conceptual resources. *Information Technology & People.*, 18(1), 9–20.
- Latour, B. (2004). *Mes niekada nebuvo modernūs*. Homo Liber.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory* (1 Edition). Oxford University Press.
- Latour, B. (2014). *Пересборка социального. Введение в акторно-сетевую теорию*. Издательский дом Высшей школы экономики (Originally published in English in 2005).
- Law, J. (2008). On sociology and STS. *Sociological Review*, 56(4), 623–649.
- Lyons, P., Doueck, H. J., Koster, A. J., Witzky, M. K., & Kelly, P. L. (1999). The Child Well-Being Scales as a Clinical Tool and a Manageme. *Child Welfare*, 78(2), 241–258.
- Mack, N., Woodsong, C., Macqueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: a data collector's field guide*. Fli, Usaid.
- Meyer, E. T. (2006). Socio-Technical Interaction Networks: A Discussion of the Strengths, Weaknesses and Future of Kling's STIN Model. In J. Berleur, T., Numinen, M. I., Impagliazzo (Ed.), *Social Informatics; An Information Society for All? In Remembrance of Rob Kling* (Vol. 223, pp. 37–48). Springer.
- Middleton, J. S., & Potter, C. C. (2015). Relationship Between Vicarious Traumatization and Turnover Among Child Welfare Professionals. *Journal of Public Child Welfare*, 9(2), 195–216.

- Miller, A. S. (2013). *Speculative Grace: Bruno Latour and Object-Oriented Theology*. Fordham University Press.
- Moses, T., Weaver, D., Furman, W., & Lindsey, D. (2003). Computerization and Job Attitudes in Child Welfare. *Administration in Social Work*, 27(1), 47–67.
- Mumford, E. (2006). The story of socio-technical design: reflections on its successes, failures and potential. *Info Systems*, 16, 317–342.
- Munro, E. (2005). What Tools do we Need to Improve Identification of Child Abuse? *Child Abuse Review*, 14, 374–388.
- Murchison, J. M. (2010). *Ethnography essentials : designing, conducting, and presenting your research*. Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Orlikowski, W. J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404–428.
- Paech, B., & Kerlow, D. (2004). Non-Functional Requirements Engineering - Quality is essential. In B. Regnell, E. Kamsties, & V. Gervasi (Eds.), *10th International Working Conference on Requirements Engineering: Foundation for Software Quality (REFSQ'04)* (pp. 237–250). Universität Duisburg-Essen.
- Peckover, S., Hall, C., & White, S. (2009). From policy to practice: The implementation and negotiation of technologies in everyday child welfare. *Children and Society*, 23(2), 136–148.
- Peeters, R., & Schuilenburg, M. (2020). The algorithmic society. An introduction. In *The Algorithmic Society Technology, Power, and Knowledge* (1 Edition, pp. 1–15). Routledge.
- Piccoli, G., & Pigni, F. (2019). *Information Systems for Managers: With Cases*. Prospect Press.
- Rafferty, J., & Steyaert, J. (2009). Social work in the digital age. *The British Journal of Social Work*, 39(4), 589–598.
- Rumšas, G. (2019). *Organizacijoms naudą kuriantys informacinių sistemų strateginio planavimo veiksniai [disertacija]*. Vilniaus universitetas.
- Savaya, Riki, Monnickendam, M., & Waysman, M. (2006). Extent and type of worker utilization of an integrated information system in a human services agency. *Evaluation and Program Planning*, 29(3), 209–216.
- Savaya, Rivka. (1998). The potential and utilization of an integrated information system at a family and marriage counselling agency in Israel. *Evaluation and Program Planning*, 21(1), 11–20.

- Seniutienė, D., & Ubartas, L. (2012). Šengeno informacinė sistema – komponentas, užtikrinantis visuomenės saugumą. *Mokslinių straipsnių rinkinys: Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*, 8, 279–295.
- Seniutis, M., Petružytė, D., Baltrūnaitė, M., Vainauskaitė, S., & Petkevičius, L. (2021). The impact of information system on interactions of child welfare professionals with managers and clients. *Sustainability*, 13(12), 6765.
- Shaw, I., Bell, M., Sinclair, I., Sloper, P., Mitchell, W., Dyson, P., Clayden, J., & Rafferty, J. (2009). An exemplary scheme? An evaluation of the integrated children's system. *British Journal of Social Work*, 39(4), 613–626.
- Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.
- Šveikauskienė, D. (2016). Lietuvių kalbos gramatikos informacinė sistema: morfologija. *Lietuvių kalba*, 10, 1–19.
- Tamutienė, I., Kirka, V., Jogaitė, B., & Monografija, V. A. (2020). *Nuo baudžiamosios intervencijos link puoselėjančios globos: tarpdisciplininis žvilgsnis į vaiko apsaugą ir gerovę (monografija)*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
- Tarutė, A. (2017). *Vartotojų įsitraukimas į vertės kūrimą informacinių ir ryšio technologijų plėtros kontekste (disertacija)*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
- Törpel, B., Voss, A., Hartswood, M., & Procter, R. (2009). Participatory Design: Issues and Approaches in Dynamic Constellations of Use, Design, and Research. In M. Büscher, R. Slack, M. Rouncefield, R. Procter, M. Hartswood, & A. Voss (Eds.), *Configuring User-Designer Relations. Computer Supported Cooperative Work* (pp. 13–29). Springer.
- Tumėnas, A. (2008). Veiklos valdymas, atkaitomybės kontrolė ir savitiksliis veiklos matavimas. *Jurisprudencija. Mokslo Darbai*, 5(107), 87–97.
- Vedlūga, T. (2021). *Elektroninės sveikatos sistemos vertinimo modelis (disertacija)*. Mykolo Romerio universitetas.
- White, S., Broadhurst, K., Wastell, D., Peckover, S., Hall, C., & Pithouse, A. (2009). Whither practice-near research in the modernization programme? Policy blunders in children's services. *Journal of Social Work Practice*, 23(4), 401–411.
- White, S., Hall, C., & Peckover, S. (2009). The descriptive tyranny of the common assessment framework: Technologies of categorization and professional practice in child Welfare. *British Journal of Social Work*,

39(7), 1197–1217.

Yeung, K. (2018). Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation and Governance*, 12(4), 505–523.

Zignarelli, N. (1995). *Vocabolario della lingua italiana* (M. Dogliotti & L. Rosiello (eds.)). Zanichelli.

TRUMPOS ŽINIOS APIE DISERTANTĄ

2014 metais Romos popiežiškajame Laterano universitete Miroslavas Seniutis įgijo teologijos bakalauro laipsnį, 2018-aisiais — Vilniaus universitete socialinio darbo magistro laipsnį ir tais pačiais metais pradėjo sociologijos doktorantūros studijas.

Nuo 2018 metų nevyriausybinėje organizacijoje *Caritas* dirba padalinio vadovu, kur yra atsakingas už socialinių paslaugų benamiams ir kitiems pažeidžiamiesiems asmenims organizavimą.

2019–2021 metais buvo jaunesnysis mokslo darbuotojas LMT finansuotame projekte „*Vaiko gerovės profesionalų darbo vietos kokybė*“ (Nr. S-MIP-19/37). 2020-aisiais drauge su jaunųjų mokslininkų komanda, įgyvendino Vilniaus universiteto mokslo skatinimo fondo lėšomis finansuotą projektą „*Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos informacinės sistemos vertinimas ir socialinio darbo praktiką palaikančios skaitmenizacijos vystymo gairės*“ (Nr. MSF-JM-10/2020).

Nuo 2022 metų Vilniaus universiteto lektorius, dėsto socialinio darbo teorijas bei krikščioniškąjį socialinį mokymą. Doktorantūros studijų metu susidomėjo žinojimo sociologijos pastangomis aiškinti, kaip sąveikauja mokslas, technologijos ir visuomenė. Šiuo metu gilinasi į profesinių ir mokslinių socialinio darbo praktikų skaitmenizavimo problematiką.

PADĖKA

Visų pirma noriu padėkoti šios disertacijos bendradarbiams: Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai, jos vadovybei, suteikusiai galimybę atlikti lauko tyrimą, bei visiems tarnybos darbuotojams. Nepaisydami užimtumo, jie priėmė mane į savo kolektyvą, skyrė laiko pokalbiams, atvirai dalydamiesi bei perteikdami daug vertingų įžvalgų. Viliuosi, jog ši lauko tyrimo patirtis tēra tik mokslinių praktikų, kurias sieksiu įgyvendinti ateityje, pradžia.

Taip pat dėkoju mano doktorantūros studijų vadovei docentei Donatai Petružytei už vadovavimą, skatinusį ieškoti originalių idėjų, už pasitikėjimą, kai truko aiškumo, ir palaikymą sunkiausiomis akimirkomis.

Dėkoju profesoriui Arūnui Poviliūnui, kuris atvėrė man sociologinės minties platumą ir supažindino su labiausiai avangardinėmis jos formomis.

Esu dėkingas Socialinio darbo katedros profesorėms Laimutei Žalimienei ir Eglei Šumskienei, docentėms Violetai Gevorgianienei ir Lijanai Gvaldaitei – jų dėka patyriau, jog mokslo tiriamasis darbas gali būti komandinis. Man pasisekė, kad žinojimo kūrimo pagrindų teko mokytis iš tokių patyrusių ir išmintingų mokslininkų.

Ypač dėkoju mamai ir amžinąjį atilsį tėčiui už pasaulį, kurio tyrinėjimas nuolatos stebina.

PUBLIKACIJŲ SĄRAŠAS

1. Miroslavas Seniutis, Donata Petružytė, Miglė Baltrūnaitė, Silvija Vainauskaitė, Linas Petkevičius (2021). The Impact of Information System on Interactions of Child Welfare Professionals with Managers and Clients. *Sustainability*, 13, 12, 2021; 6765, 1–23; <https://doi.org/10.3390/su13126765>
2. Donata Petružytė, Violeta Gevorgianienė, Miroslavas Seniutis, Mai Yamaguchi, Eglė Šumskienė, Laimutė Žalimienė (2022). Envisioning the future of (techno) social work education: perspectives of Japanese and Lithuanian social work educators. *Social Work Education*, 1–21; <https://doi.org/10.1080/02615479.2021.2023492>
3. Laimutė Žalimienė, Jūratė Charenkova, Eglė Šumskienė, Donata Petružytė, Miroslavas Seniutis, Violeta Gevorgianienė, Mai Yamaguchi (2021). Šiuolaikinės technologijos ir socialinio darbo profesijos bei studijų transformacija: Lietuvos ir Japonijos aukštųjų mokyklų dėstytojų išvalgos. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 23, 84–103; <https://doi.org/10.15388/STEPP.2021.39>
4. Laimutė Žalimienė, Violeta Gevorgianienė, Donata Petružytė, Miroslavas Seniutis, Lijana Gvaldaitė, Eglė Šumskienė, Jūratė Charenkova (2021). Navigating the context of uncertainty in child protection practice. *Journal of Public Child Welfare*, 1–26; <https://doi.org/10.1080/15548732.2021.1997874>
5. Eglė Šumskienė, Jūratė Charenkova, Lijana Gvaldaitė, Miroslavas Seniutis, Violeta Gevorgianienė, Donata Petružytė, Laimutė Žalimienė (2022). Wor(l)d struggle against wor(l)d: Public discourse around children's removal from families in Lithuania. *Family Relations*, 1–19; <https://doi.org/10.1111/fare.12753>

UŽRAŠAMS

Vilniaus universiteto leidykla
Saulėtekio al. 9, III rūmai, LT-10222 Vilnius
El. p. info@leidykla.vu.lt, www.leidykla.vu.lt
bookshop.vu.lt, journals.vu.lt
Tiražas 20 egz.