

**Gheorghe TUDOR\***

**IMPLEMENTAREA APLICAȚIILOR SOFTWARE ÎN CADRUL  
INSTITUȚIILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ - STUDIU DE CAZ -  
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA  
COPILULUI TULCEA**

**Abstract**

**Software Implementation in Social Institution - Case Study - General Directorate of  
Social Assistance and Child Protection Tulcea**

*Social assistance is the set of institutions and measures by the state, local communities and civil society which intervene to prevent, restrict or remove temporary or permanent effects of conditions that lead to poverty and social exclusion of individuals, families, groups or communities.*

*Social assistance includes social benefits and social services provided to develop individual and collective capabilities to ensure social needs, quality of life and to promote inclusive and cohesive society. The use of social software represents a new direction of research and development in social care institutions. We can say that for improving the management, analysis and implementation of software produced by track indicators of the institution or social service have an important role not only in carrying out daily activities specific to social unit, but especially in decision making on service development, increasing or decreasing expenses, and last but not least good decisions on improving the quality of social services.*

**Keywords:** *Social assistance , management social services, software*

**Implementarea programului spss în cadrul direcțiilor generale de asistență  
socială și protecția copilului**

Cercetarea cantitativă tinde să mărească baza de cunoștințe ale asistentului social, putând fi folosită atât în scopul evaluării eficiente a activității, dar și ca punct de plecare în aplicarea unor proiecte și strategii de dezvoltare comunitară. În ceea ce privește evaluarea activității, asistentul social, ca orice profesionist, este obligat să-și verifice în permanență validitatea convingerilor. În cazul în care descoperim că acele convingeri nu sunt conforme cu realitatea socială, se impune o modificare a acțiunilor noastre asupra câmpului social.

---

\* Asist. univ. dr., Universitatea Constantin Brâncoveanu, Pitești.

Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.

Însușirile faptelor sociale pot fi exprimate în forme diferite, forme care evidențiază cum sunt ele percepute în realitate. Diversitatea formelor de manifestare poate constitui o provocare pentru cercetător, în măsura în care acesta va ști să le evidențieze în vederea măsurării fenomenului respectiv. Astfel putem spune că, cu cât o caracteristică îmbracă forme mai diverse, cu atât ea capătă o valoare de cunoaștere mai ridicată, însăși prin faptul că poate fi studiată din mai multe perspective sau metode.

Această diversitate de exprimare pe care o îmbracă faptele sociale, în literatura de specialitate, poartă denumirea de *scale*. Ceea ce trebuie menționat este faptul că distincția fundamentală (determinată de construcția scalelor) rămâne cea între caracteristici calitative și cantitative. Ea conduce astfel la o diviziune a tehnicilor statistice în două mari capitole: *statistica nonparametrică* (a caracteristicilor calitative) și *statistica parametrică* (a caracteristicilor cantitative).

Informația necesară constituirii unei imagini complete asupra nevoilor locale va include în general date cantitative, ea putând fi completată și cu o serie de date calitative, ce vor fi obținute printr-o gamă largă de resurse și printr-o varietate de metode. Referindu-ne numai la datele cantitative, profilul nevoilor locale trebuie să fie structurat în baza informațiilor factuale/reale, care pot fi adunate ușor și sunt deja disponibile.

În mod normal include strângerea datelor statistice (despre schimbările în cadrul populației, despre gospodării și familii, educație, sănătate, situație de risc, situație de muncă și calitatea vieții) la diferite niveluri teritoriale (locale, județene și chiar regionale); de asemenea, rapoartele organizațiilor care lucrează în acest domeniu; chestionare cu privire la servicii și populație etc.

Existența și exploatarea unui astfel de program ar trebui să fie obligatorie în instituțiile de asistență socială cum sunt Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului precum și Serviciile Publice de Asistență Socială de la nivel local sau alte unități cu caracter social. Analiza statistică a unor date furnizate de astfel de instituții, pe lângă faptul că oferă o imagine elocventă asupra evoluției sistemului social respectiv, poate ajuta la preconizarea costurilor alocate unor astfel de servicii dar mai ales o analiză a perspectivei de dezvoltare duce la elaborarea unor programe și proiecte eficiente la nivelul comunităților locale. De aceea, specialiștii din domeniul social identificați în cadrul structurilor publice trebuie să aibă o contribuție esențială în analiza și prognoza instituțională și nu numai. Mai mult "atitudinea acestora și reprezentările lor despre dinamica socială constituie un indicator semnificativ în definirea unei comunități. În absorbția și utilizarea fondurilor europene, acest corp de specialiști cu studii universitare reprezintă

mecanismul central de care depinde accesarea sau ignorarea resurselor externe pentru activarea mecanismelor interne de dezvoltare. În ultimă instanță, aceste comportamente definesc și delimitează tipul de comunitate în care se desfășoară toate activitățile, inclusiv dimensionarea și direcționarea celor de protecție și asistență socială” (Neamțu, G.; Trandafir, L., 2010, p. 131).

De aceea, subliniem încă o dată dacă mai era cazul, necesitatea unor analize pertinente pe baza unor metodologii specifice prin intermediul programului computerizat SPSS, sau alte programe de analiză statistică, în special de către compartimentul de monitorizare din cadrul Direcțiilor Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, pe baza datelor existente în cadrul acestor instituții cu privire la dinamica beneficiarilor dar și a evoluțiilor serviciilor de asistență socială.

### Descrierea generală a programului informatic SPSS

Pachetul de programe statistice aplicabile științelor sociale (*Statistical Package for the Social Sciences*) este un program care, datorită progreselor întreprinse în domeniul informaticii, poate fi folosit pe calculatoarele personale. În prezent, analiza statistică cu ajutorul programului SPSS a devenit indispensabilă în special cercetării domeniului social și nu numai.

Această lucrare nu își propune o prezentare amplă a tehnicilor și aplicațiilor statistice ale programului, ci mai degrabă o familiarizare cu principalele aplicații utilizate în vederea întocmirii unui raport de cercetare privind studiul comunităților locale prin prisma asistenței sociale.

Programul poate fi folosit la toate nivelurile, de la studenți până la cercetători specializați dar mai ales în situații practice impuse de necesitatea implementării unor proiecte. Structural, meniul SPSS se apropie ca formă de orice sistem de gestionare a datelor (Acces, Excel etc.) dar prezentând și o serie de particularități.

#### *Elemente de statistică descriptivă*

În orice cercetare statistică se obțin date care reflectă caracteristicile bine precizate ale unităților statistice. Pentru a descrie adecvat o distribuție de scoruri trebuie să răspundem la câteva întrebări printre care cele mai importante sunt: care este forma distribuției? Care este scorul său mediu? Cât de variate sunt scorurile? În cele ce urmează vom încerca să răspundem la aceste trei întrebări. Facem precizarea că nu dorim să realizăm o abordare a analizei statistice profunde, aceasta fiind realizată în lucrările de specialitate menționate la sfârșitul lucrării, ci doar vom realiza o scurtă trecere în revistă

Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.

atât a principalelor elemente de statistică descriptivă cât și de statistică inferențială.

Principalele elemente de statistică descriptivă sunt:

- **distribuțiile de frecvențe**
  - ❖ *tabelele de frecvențe*
  - ❖ *indicatorii de turtire și înclinare*
- **parametrii tendinței centrale**
  - ❖ *calculul cuartilelor*
  - ❖ *abaterea standard*
  - ❖ *variația*
  - ❖ *amplitudinea*
  - ❖ *valorile minime și maxime*
  - ❖ *eroarea standard*
  - ❖ *media*
  - ❖ *mediana*
  - ❖ *modul*
  - ❖ *suma valorilor seriei*
- **scorurile Z**
- **coeficientul de corelație Pearson**
- **coeficientul de corelație Kendall**
- **coeficientul de corelație Spearman**

*Distribuțiile de frecvențe*

Frecvența este o noțiune fundamentală a statisticii, derivată din cea de individ, populație și caracteristici. Evidențierea frecvențelor este necesară pentru a ne da seama de cantitatea de indivizi ce se regăsesc într-un grup sau altul și de valorile pe care aceștia le admit.

*Tabelele de frecvențe* ajută la descrierea unui grup de scoruri, fiind cele mai simple procedee ale statisticii descriptive. O distribuție de frecvențe este o dispunere a valorilor unei variabile care arată câte cazuri sunt conținute în fiecare categorie a variabilei respective (Gheorghiu, 2004: 29). Tabelele de frecvențe, histograma și poligonul frecvențelor descriu forma distribuției scorurilor.

*Indicatorii de turtire și înclinare*

Turtirea unei distribuții se raportează la curba normală. Față de curba normală (Curba lui Gauss) o distribuție poate fi mai turtită ceea ce înseamnă că scorurile din cadrul ei variază foarte mult de la medie sau mai ascuțită ceea ce denotă că scorurile variază foarte puțin de la medie.

Înclinarea arată dacă în distribuție apar mai multe valori mari sau mai multe valori mici. O distribuție este înclinată atunci când are o extremă. Există două posibilități: o primă posibilitate este să avem câteva scoruri foarte mari (altfel spus scorurile relativ mici sunt predominante, media aritmetică este mai mare decât mediana) și atunci forma curbei va fi alungită spre dreapta – **asimetrie pozitivă**, iar a doua posibilitate este să avem câteva scoruri foarte mici, sau altfel spus scorurile relativ mari sunt predominante iar media aritmetică este mai mică decât mediana. În acest caz distribuția prezintă o alungire spre stânga – **asimetrie negativă**.

Compararea mediei aritmetice cu mediana ne indică dacă distribuția respectivă este sau nu simetrică și dacă nu ne indică sensul asimetriei.

Indicatorii de turtire și de înclinare mai sunt denumiți și indicatori de oblicitate și indicatori ai boltiri (Rotaru, 1999: 60), iar în programul de analiză statistică îi vom întâlni sub denumirea de *skewness* și *kurtosis*.

Reprezentarea grafică a rezultatelor măsurărilor reale poate lua diverse forme, curba distribuției putând fi unimodala sau multimodala, aplatizată sau înaltă, simetrică sau asimetrică. În statistica există însă un tip special de distribuție, numită „distribuție normală”, care corespunde reprezentării grafice a unei caracteristici pentru care există un mare număr de măsurări, tinzând spre infinit. Conceptul de „curba normală” (expresia grafică a „distribuției normale”), care poartă denumirea de „Curba lui Gauss” se referă la acest tip de distribuție teoretică și are câteva proprietăți caracteristice:

- Are forma de „clopot”. Cea mai mare parte a valorilor se concentrează în zona centrală (medie).
- Este perfect simetrică pe ambele laturi ale sale.
- Linia curbei se apropie la infinit de axa X, fără a o atinge vreodată.
- În conformitate cu proprietatea 2, de fiecare parte a mediei se află exact jumătate dintre valorile distribuției.

#### Parametrii tendinței centrale

Metodele descriptive pentru identificarea tendinței centrale și de împrăștiere indică tendința centrală a unui grup de scoruri și tendința de împrăștiere a grupului de scoruri.

#### *Calculul cuartilelor*

Poziția unui scor individual într-o distribuție poate fi determinată cu ajutorul percentilelor. Procedura de calcul a percentilelor pentru date grupate este asemănătoare procedurii de calcul a mediane pentru date grupate.

Cuartilele sunt valori care corespund indivizilor statistici aflați pe acele poziții – în ierarhia formată pornind de la cel cu valoarea cea mai mică la cel cu valoarea cea mai mare – care împart mulțimea indivizilor în patru părți egale (Rotaru, 1999: 51). După model, se pot calcula și valorile care împart populația în subgrupe de efective egale. Cele mai cunoscute sunt *decilele* (în număr de 9, generează 10 intervale de frecvențe egale) și *centilele* (cu ajutorul cărora se obțin 100 de intervale), fiecare conținând un procent din efectivul populației. De exemplu dacă dorim să măsurăm inegalitățile dintre oameni privind veniturile din populația studiată, vom folosi primul și ultimul interval decilic – vom calcula venitul mediu al primilor 10% „cei mai bogați” și venitul mediu al ultimilor 10% „cei mai săraci” realizând o comparație între cele două valori.

*Abaterea standard* ne arată cu cât se împrăștie scorurile în jurul valorii centrale și se măsoară în aceleași unități de măsură ca scorurile inițiale. Abaterea standard este cea mai des folosită mărime a dispersiei pentru date de interval și de raport având avantajul de a fi exprimată în aceleași unități de măsură ca scorurile respective. Valoarea abaterii standard este cu atât mai mare cu cât distribuția este mai mare – scorurile sunt eterogene.

Dacă fiecare caz dintr-o distribuție ar avea același scor, atunci abaterea standard pentru distribuția respectivă ar fi 0. De exemplu dacă toți copiii dintr-o clasă ar obține nota 10 la matematică, atunci deviația standard ar fi 0, scorurile fiind omogene.

Abaterea standard își dovedește utilitatea mai ales atunci când se dorește compararea a două sau mai multe distribuții.

În unele lucrări de statistică acest indicator apare destul de frecvent și sub denumirea de *deviație standard*, *ecart tip* sau *dispersie* (această denumire fiind una generică este utilizată pentru toți indicatorii din categoria celor care reflectă împrăștierea valorilor). În calculul acestui indicator cu ajutorul programului SPSS, vom întâlni denumirea de *standard deviation*.

*Variația* arată cât de împrăștiate sunt scorurile în jurul valorii centrale, indică gradul de variabilitate a unui grup de rezultate. Altfel spus, variația nu este altceva decât pătratul indicatorului abaterea standard. Acest indicator arată cât de mult se abat scorurile de la tendința centrală. Cu cât este mai mare această valoare cu atât se împrăștie mai mult scorurile în jurul valorii centrale. Calculul variației impune calcularea în primul rând a deviației standard.

Coeficientul de variație a unei distribuții de scoruri se definește ca raportul dintre abaterea (deviația) standard a distribuției și media sa aritmetică. De obicei coeficientul de variație se înmulțește cu 100 și se prezintă

ca procent. Coeficientul de variație este util atunci când se dorește compararea variabilității a două distribuții de scoruri cu medii aritmetice sensibil diferite.

*Valorile minime și maxime* reprezintă valoarea cea mai mică respectiv cea mai mare a datelor pentru o variabilă particulară. Este minimul și maximum admis de variabila studiată. De exemplu, în studiul veniturilor unei populații putem afla care este cel mai mic venit și respectiv cel mai mare.

*Media*, sau media aritmetică, include în calcul valorile tuturor observațiilor dintr-o variabilă – este o medie ponderată. Calcularea mediei presupune găsirea sumei tuturor valorilor obținute pentru fiecare observație. Din acest motiv, calcularea mediei este aplicabilă numai în cazul în care valorile luate de o anumită variabilă pot fi tratate drept „cantități” actuale. Cu alte cuvinte, valorile trebuie să reprezinte fie un *interval* (bazat pe unități de măsură fixe cum ar fi grade Celsius, metri etc.), o *fracție* sau *măsuri ordinale* ce pot fi tratate drept intervale (de exemplu: atunci când codificarea s-a făcut pe baza unor distincții de genul „mai mult decât” sau „mai puțin decât”, ce apar frecvent în sondaje referitoare la consumul de medicamente).

*Mediana* este valoarea care împarte variabila în două părți egale. Rezultă că pentru identificarea medianei este necesar să se ordoneze termenii variabilei crescător sau descrescător. Mediana este un indicator al tendinței centrale care nu poate fi utilizat în cazul unor variabile nominale (cunoscute și sub denumirea de variabile categorice sau calitative, cum ar fi sexul sau etnicitatea respondentului). În acest caz valorile nu pot fi ordonate în mod crescător sau descrescător, și prin urmare nu poate fi identificată observația din mijloc. Dacă numărul observațiilor este impar, termenul central este egal cu valoarea mediană, iar dacă variabila este formată dintr-un număr par de termeni, mediana se va calcula ca medie aritmetică simplă a celor doi termeni centrali. În seria de repartiție mediana este valoarea corespunzătoare unei frecvențe cumulative de 50%: jumătate din observații sunt sub valoarea respectivă, iar jumătate peste.

*Mode* sau *modul (dominantă)* unei variabile este valoarea cu frecvența cea mai mare (care apare de cele mai multe ori). Este deseori cunoscut și sub denumirea de probabilitate medie, deoarece fiind observația cea mai frecventă este și cea mai probabilă. Modulul este cel mai potrivit indicator al tendinței centrale în cazul unor variabile nominale. De exemplu, singurul lucru ce poate fi spus despre tendința centrală a unei variabile referitoare la situația familială a unei persoane, este că majoritatea persoanelor intervievate sunt căsătorite. De asemenea, modulul este indicatorul de preferință în cazul în care suntem interesați de valoarea cea mai probabilă pe care o poate lua o variabilă. De

exemplu, dacă vrem să aflăm care grup etnic este cel mai frecvent într-o anumită zonă, modulul ne va da răspunsul corect.

*Suma valorilor seriei*, așa cum ne spune și denumirea, reprezintă totalul scorurilor pentru variabila analizată. Dacă vom lua același exemplu privind veniturile populației comunității locale, putem aproxima care sunt veniturile totale ale acesteia, raportându-ne la eșantionul studiat.

### Scorurile Z

Modalitatea de a exprima semnificația unei anumite valori dintr-o distribuție prin raportare la parametrii distribuției (medie și abatere standard) este **scorul normat**  $z$  (numit și nota  $z$  sau scor  $z$ ). Aceasta măsoară distanța dintre o anumită valoare și media distribuției, în abateri standard. Cu alte cuvinte, cotele (scorurile)  $z$  ne dau o imagine directă asupra poziției pe care o are un subiect față de media colectivității respective cât și față de dispersia datelor.

Semnul „-” ne arată că „performanța” este mai mică decât media și la ce distanță se afla față de medie, iar semnul „+” indică o valoare standardizată peste medie. Scorul  $z$  se numește și „**scor standardizat**” (nota standardizată). Aceasta pentru că poate fi utilizată pentru a compara valori care provin din distribuții diferite, indiferent de unitatea de măsură a fiecăreia.

Dacă calculăm scorurile (notele)  $z$  pentru fiecare dintre valorile unei distribuții, am realizat o „distribuție în note  $z$ ” a acelei distribuții.

#### *Proprietățile scorurilor z:*

1. Media unei distribuții  $z$  este întotdeauna egală cu 0. Aceasta rezultă din proprietatea mediei de a se diminua corespunzător dacă se extrage o constantă din fiecare valoare a unei distribuții. Formula de calcul pentru  $z$  implică scăderea unei constante din fiecare valoare a distribuției. Aceasta înseamnă că și media noii distribuții ( $z$ ) se va reduce cu constanta respectivă. Dar această constantă este însăși media distribuției originale, ceea ce înseamnă că distribuția  $z$  va avea media egală cu zero, ca rezultat al diminuării mediei cu ea însăși.

2. Abaterea standard a unei distribuții  $z$  este întotdeauna 1. Acest fapt decurge prin efectul cumulat al proprietăților abaterii standard. Prima proprietate afirmă că în cazul scăderii unei constante (în cazul scorurilor  $z$ , media) din valorile unei distribuții, abaterea standard a acesteia nu se modifică. A doua proprietate afirmă că în cazul împărțirii valorilor unei distribuții la o constantă, noua abatere standard este rezultatul raportului dintre vechea abatere standard și constantă. Dar constanta despre care vorbim



este, în cazul distribuției  $z$ , chiar abaterea standard. Ca urmare, noua abatere standard este un raport dintre două valori identice al cărui rezultat, evident, este 1.

#### Coeficientul de corelație Pearson

De cele mai multe ori se pune problema de a analiza legătura dintre două variabile cantitative în sensul de a vedea în ce măsură valorile respective co-variază. Corelația măsoară relația lineară dintre variabile și se măsoară cu *coeficientul de corelație Pearson* ( $r$ ). Coeficientul de corelație este întotdeauna cuprins în intervalul  $(-1; +1)$  înțelegând prin aceasta toate valorile reale din acest interval. Interpretarea valorilor este următoarea:

- a)  $r$  tinde să fie foarte aproape de  $\pm 1$  atunci corelația este puternică (de același sens sau de sens contrar);
- b)  $r$  tinde la 0 atunci corelația nu există;
- c)  $r$  tinde la  $\pm 0,5$  corelația este de intensitate medie.

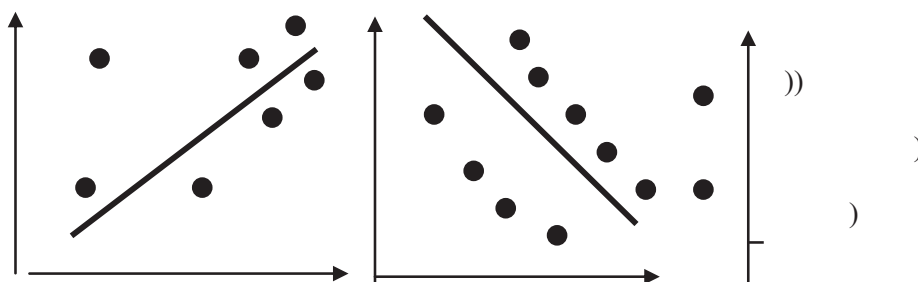
Se impun aici o serie de observații:

1. Relația de corelație nu trebuie privită ca o relație cauză-efect, de la o variabilă independentă la una dependentă, deși de multe ori se face un astfel de raționament. Interpretarea nu privește decât faptul că valorile ambelor variabile co-variază într-un anumit sens!

2. În general, dacă variabilele sunt independente, atunci coeficientul  $r$  se anulează. Dar reciproca nu este adevărată: nu este sigur că dacă  $r$  se anulează atunci și variabilele sunt independente (vezi și Rotariu, 1999: 173). Aici se impune o observație importantă: când  $r = 0$  suntem siguri doar că nu există o corelație liniară a celor două variabile, dar poate exista o corelație de alt fel (curbilinie). Când vorbim de corelație liniară înțelegem faptul că, dacă reprezentăm grafic corelația cu ambele variabile axe de coordonate vom obține un „nor de puncte” care se poate alinia după o dreaptă (întotdeauna este recomandat să verificăm și grafic corelația deoarece ea este valabilă doar ca și corelație liniară). Situațiile pot fi următoarele:

$r \rightarrow 1$                        $r \rightarrow -1$                        $r \rightarrow 0$

Figura nr.1. Reprezentarea grafică a corelației Pearson „nor de puncte”



3. Coeficientul de corelație dă două rezultate importante: puterea asocierii dintre variabile și sensul acestei asocieri. În general valorile din jurul valorilor  $\pm 1$  sugerează o corelație foarte puternică, aproape perfectă. Valorile între  $\pm 0,6$  și  $\pm 0,8$  denotă o corelație puternică, valorile din jurul valorilor de  $\pm 0,5$  dau o corelație de intensitate medie, iar cele de mărimea  $\pm 0,1$  și  $\pm 0,4$  sugerează corelații slabe. Sensul corelațiilor este dat de semnul acestora: semnul + sugerează că variabilele cresc sau scad în același timp, iar semnul - sugerează faptul că valorile unei variabile cresc în același timp ce valorile celeilalte variabile scad.

Calculul coeficientului Pearson este valabil numai în condițiile în care variabilele sunt exprimate cantitativ. Aceste variabile pentru a putea fi tratate prin metode parametrice trebuie să îndeplinească o serie de asumții. Dacă aceste condiții nu sunt îndeplinite se recomandă folosirea metodelor neparametrice deoarece în acest caz se va lucra cu pozițiile valorilor respective și nu cu valorile în sine. În aceste cazuri se recomandă coeficientul *Kendall* sau chiar *Sperman*.

#### Coeficientul de corelație Kendall

La fel ca în cazul corelației Pearson, semnul coeficientului de corelație Kendall indică direcția relației, iar valoarea absolută a coeficientului indică puterea relației. Coeficientul de corelație Kendall oferă un indicator al apropierii dintre două clasificări dintre două serii de date. Prin urmare concluzia se aplică autorilor (evaluatorilor) celor două clasificări exprimând gradul de similitudine existent în modul de apreciere a faptelor clasificate.

### Coeficientul de corelație Spearman

Este o măsură non-parametrică a corelației dintre două variabile ordinare. Se folosește atunci când nu este posibilă măsurarea caracteristicilor analizate ci doar evaluarea lor, în asemenea manieră încât indivizii statistici să fie ordonați în funcție de două criterii X și Y. Acest coeficient de corelație mai este denumit și coeficient de corelație a rangurilor (vezi și Suport de curs pentru învățământ la distanță, Loredana Gherasim).

Există și tabele de verificare directă a unui coeficient de corelație Spearman. Valoarea calculată este comparată cu valoarea din tabel corespunzătoare mărării eșantionului și pragului de semnificație fixat.

Acest coeficient de corelație se folosește mai ales atunci când numărul subiecților este mai mic de 50 de perechi de valori. Coeficientul de corelație nu este adecvat pentru scale ordinale cu puține categorii care dau multiple cazuri de egalitate.

### Elemente de statistică inferențială

Termenul de inferență, potrivit definiției uzuale, se referă la operații la nivelul intelectului prin care se trece de la un enunț la altul, acceptarea adevărului ultimului enunț bazându-se pe legătura logică menținută cu enunțurile anterioare, acceptate ca adevărate (Clocotici și Stan, 2000; 146). Prin statistică inferențială se înțelege obținerea de concluzii bazate pe informații obținute de la eșantionul supus investigației. Inferența statistică operează cu o serie de procedee, dintre care credem că cele mai importante sunt cele prezentate în continuare:

- Etapele testării unei ipoteze
- Testul t pentru compararea unui eșantion cu media populației
- Testul t pentru compararea a două eșantioane perechi
- Testul t pentru compararea a două eșantioane independente
- Analiza de varianță (ANOVA)

### Etapele testării unei ipoteze

Așa cum am mai precizat, investigația constă din alcătuirea unui eșantion aleatoriu din populația de referință, culegerea informațiilor relevante din eșantion, calcularea valorii unei variabile, și compararea acestei valori cu valoarea presupusă a parametrului corespunzător. În aproape toate situațiile de cercetare vom găsi o anumită diferență între cele două valori, iar tehnicile de testare a ipotezelor permit să se decidă dacă diferența este atât de mare încât să justifice respingerea presupunerii făcută pentru populație.

Tehnicile de testare a ipotezelor sunt teste despre valoarea parametrilor unei populații și cer îndeplinirea unor condiții sau supoziții despre populațiile respective, cum este în principal normalitatea, de aici venind și denumirea de **teste parametrice**.

Putem spune că procedura de testare a unei ipoteze statistice (pe scurt un test statistic) constă în:

1. formularea unei ipoteze  $H_0$  (ipoteză de nul) și a unei ipoteze alternative  $H_1$  (ipoteza de lucru)

- Primul enunț  $H_0$  descrie, de obicei (dar nu e obligatoriu!), situația când o anumită variabilă sau fenomen nu este prezent(ă) sau nu acționează (sau că, de exemplu, nu există o diferență semnificativă între două condiții). Este ca și cum am spune că un anumit lucru dacă se întâmplă este doar rodul întâmplării. Ipoteza de nul este tocmai cea care este testată.

- Al doilea enunț  $H_1$  descrie situația contrară enunțului  $H_0$  când o variabilă sau fenomen acționează și are o influență semnificativă.

2. obținerea de date statistice;

3. calcularea unei statistici din datele exprimate, statistică pentru care se știe repartiția în ipoteza  $H_0$ ;

4. decizia pe baza probabilității critice și a nivelului de semnificație sau decizia pe baza regiunii de respingere corespunzătoare nivelului fixat.

Testarea unei ipoteze se poate realiza și cu ajutorul *testului z*, în care se compară un eșantion format dintr-un singur caz cu o populație a cărei parametri sunt cunoscuți. În utilizarea acestui test statistic, Loredana Gherasim evidențiază existența a 5 etape care trebuie parcurse și anume:

*Etapa I:* Reformularea problemei în termenii populației de comparație;

*Etapa II:* Stabilirea parametrilor populației de comparație și a distribuției de comparație;

*Etapa III:* Stabilirea pragului de semnificație și a notei  $z$  a punctului de „tăiere”;

*Etapa IV:* Colectarea datelor și transformarea lor în scoruri  $z$ ;

*Etapa V:* Compararea notei  $z$  astfel obținută cu nota  $z$  a punctului de tăiere.

Cu toate acestea testul  $z$  este mai puțin utilizat. În continuare vom realiza o prezentare succintă a principalelor teste de comparație.

Testul  $t$  pentru compararea unui eșantion cu media populației

Acest test se aplică atunci când dorim să comparăm rezultatele unui eșantion cu media populației. Deoarece nu avem alți parametri ai populației, în afară de medie va trebui să estimăm variabilitatea sa. Vom aplica testul  $t$  pentru a compara un eșantion cu o populație la care cunoaștem media.

Inițial vom stabili ipoteza de lucru și ipoteza de nul, după care cu ajutorul programului SPSS vom calcula o serie de indici (la un interval de încredere de 95% pe care programul îl alege automat ceea ce implică un prag de semnificație de 5%). În interpretarea statistică a notei t, oricare ar fi tipul de test ales, sunt câteva elemente de care trebuie să ținem seama și anume:

- *Pragul de semnificație*: care ne indică probabilitatea de eroare atunci când respingem ipoteza de nul. Pentru a confirma ipoteza de cercetare, pragul de semnificație trebuie să fie mai mic sau cel mult egal cu 0,05 (adică eroarea nu trebuie să fie mai mare de 5%).
- *Gradul de libertate*: arată care este mărimea eșantionului pe care s-a făcut testarea ipotezei. Cu cât eșantionul este mai mare, cu atât putem avea mai multă încredere în rezultatele obținute, indiferent dacă ele confirmă sau nu ipoteza.
- *Sensul diferenței*: este dat de valoarea mediilor comparate sau de semnul notei t și arată în ce sens apare diferența (care medie este mai mare).

Testul t pentru compararea a două eșantioane perechi

Două eșantioane corelate (cu date perechi) se remarcă prin aceea că observațiile pot fi grupate în perechi, câte o pereche pentru fiecare două elemente similare în cele două perechi. Altfel spus, atunci când cercetătorul împarte subiecții în grupe în funcție de o variabilă independentă, avem de a face cu grupe independente de subiecți. Pentru fiecare nivel al variabilei independente vom avea câte un grup de subiecți. De exemplu, subiecții au fost evaluați pe o scală de autoapreciere înainte și după intervenția unui factor experimental, urmărindu-se creșterea încrederii în sine.

Datele de sondaj (pragul de semnificație; gradul de libertate; sensul diferenței) pot susține sau nu ipoteza că intervenția factorului experimental are influența așteptată.

Cea mai simplă situație de comparare a eșantioanelor este în situația de test-retest. Ceea ce ne interesează pe noi este de fapt diferența dintre cele două măsurători înainte și după intervenția factorului experimental. Diferențele dintre mediile celor două eșantioane vor forma un eșantion de comparație. Acest eșantion al diferențelor se compară cu o populație la care se cunoaște media.

Corelația ne arată dacă subiecții își schimbă ierarhia unii față de alții, nu numai nivelul variabilei dependente. Avem trei situații posibile:

Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.

- *Lipsa corelației semnificative* – în acest caz nu există o legătură între ierarhia subiecților la prima cu cea de-a doua măsurare.
- *Corelație pozitivă semnificativă* – indică faptul că ierarhia subiecților se păstrează de la o măsurare la alta.
- *Corelație negativă semnificativă* – indică faptul că ierarhia subiecților se inversează de la o măsurare la alta.

Testul t pentru compararea a două eșantioane independente

Acest test se folosește atunci când dorim să analizăm influența unei variabile independente (de exemplu genul subiecților) care presupune eșantioane independente de subiecți. În funcție de variabila independentă „gen”, se creează două grupe de subiecți independenți (grupul 1 format numai din subiecți de gen feminin și grupul 2 format numai din subiecți de gen masculin).

În aplicarea testului t avem două situații, diferența fiind făcută în funcție de egalitatea sau inegalitatea dispersiilor, necunoscute ale celor două populații. Cele două situații (sau chiar teste) sunt:

1. *Testul t pentru eșantioane independente, abateri standard egale*
2. *Testul t pentru eșantioane independente, abateri standard inegale.*

În ambele situații, ipotezele testate privesc tot egalitatea mediilor celor două populații; prin urmare se iau în considerare aceleași seturi de ipoteze

Analiza de varianță (ANOVA)

Am prezentat până acum proceduri pentru testarea ipotezelor privind o populație sau două populații. În continuare, vom realiza o scurtă prezentare privind procedura de testare a ipotezei conform căreia mediile aritmetice ale  $k$  populații sunt egale.

*a) analiza de varianță – ANOVA unifactorial*

Se folosește atunci când vrem să analizăm efectul unei variabile independente, care are mai mult de două grade de intensitate sau nivele, asupra variabilei dependente. De exemplu, un cercetător presupune că subiecții supuși unui interviu vor furniza mai multe informații cu caracter personal, cu cât se află mai aproape de operatorul de interviu. Pentru a verifica această ipoteză, cercetătorul organizează un experiment la care fiecare subiect primește aceleași întrebări de la același operator de interviu. Variabila independentă este *distanța față de operatorul de interviu*, cu diferite niveluri și variabila dependentă este *numărul de răspunsuri date cu caracter personal*.

Prin intermediul analizei de varianță ANOVA unifactorial, vom determina eventualul efect al variabilei independente (variabila manipulată) asupra variabilei dependente.

În ANOVA unifactorial se consideră două surse de variație:

- 1) variația mediilor aritmetice ale grupurilor;
- 2) variația datorată diferențelor dintre subiecții din fiecare grup, care poate fi atribuită procesului de eșantionare.

#### *b) Analiza de varianță – ANOVA univariate*

Se utilizează pentru a analiza efectele mai multor variabile independente. Logica acestei metode este identică cu cea a modelului ANOVA unifactorial, la fel coeficientul F măsoară raportul dintre variația cauzată de împărțirea pe grupuri și variația intrinsecă a grupurilor.

Acest tip de analiză prezintă două tipuri de note F corespunzătoare celor două tipuri de efecte pe care le măsoară. Efectele principale măsoară influența unei variabile independente asupra variabilei dependente, indiferent de acțiunea celorlalte variabile independente. Efectele de interacțiune măsoară influența combinată a două sau mai multor variabile independente asupra variabilei dependente.

#### *c) ANOVA cu măsuri repetate*

Acest model de analiză de variație se utilizează atunci când se dorește analiza efectului de interacțiune a două variabile independente, una presupunând eșantioane independente, iar cealaltă măsuri repetate. La fel ca și celălalt model prezentat anterior, și acest model prezintă două tipuri de note F corespunzătoare tipurilor de efect măsurate. Efectele principale măsoară influența fiecărei variabile independente asupra variabilei dependente, indiferent de acțiunea altei variabile independente. Efectele de interacțiune măsoară influența combinată a două sau mai multe variabile independente asupra variabilei dependente.

### **Rolul programului**

În ultima perioadă, odată cu dezvoltarea asistenței sociale și aici vorbim de creșterea numărului persoanelor cu handicap, alocarea de noi drepturi și facilități de care aceste persoane nu beneficiau anterior anului 2005 sau apariția unor noi forme de prestații sociale pentru persoanele fără venituri, diversificarea serviciilor de asistență socială etc., în aceste condiții s-a evidențiat necesitatea prelucrării unui volum tot mai mare de date statistice.

Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.

Această necesitate a dus la dezvoltarea unor pachete statistice performante cum ar fi SAS, SPSS, SPAD sau STATA. Printre cel mai cunoscut program de analiză statistică putem menționa pachetul informatic SPSS – Statistical Package for the Social Sciences (Pachet statistic pentru științele sociale).

Acest program a fost inițial elaborat în 1965 de către Universitatea Stanford din California (Howitt, D; Cramer, D. 2006, p. 13). Datorită ușurinței de utilizare a acestui program, el poate fi folosit atât de studenți din domeniul cercetărilor sociale, de cercetători, dar mai ales de profesioniștii domeniului social cum sunt sociologii, asistenții sociali și psihologii, dar și de personalul cu atribuții în managementul instituției.

Așa cum am precizat și în subcapitolul 1.1. Implementarea programului SPSS în cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului, rolul acestui program este a realiza o analiză statistică pertinentă cu ajutorul datelor existente la nivelul unei instituții de asistență socială, analiză care poate fi utilizată în special în eficientizarea procesului managerial al instituției și nu numai.

SPSS are un catalog extins de proceduri statistice, mult mai multe decât am prezentat noi în subcapitolul anterior, selecția procedurilor prezentate considerăm a fi minimul necesar realizării unor studii individuale sau la nivelul unor instituții, selecția procedurilor fiind potrivită pentru majoritatea scopurilor menționate.

### **Exemplificarea aplicării programului**

În vederea exemplificării utilizării programului SPSS, vom recurge la două moduri de analiză instituțională și anume o analiză instituțională pe baza datelor obținute în urma unui chestionar (anexa 1) privind satisfacerea nevoilor personalului angajat și o a doua analiză pe baza datelor statistice furnizate de instituția de asistență socială pe parcursul anului 2009. Menționăm că ambele modalități de interpretare a datelor, indiferent de sursa lor de proveniență, au menirea de a duce la eficientizarea procesului managerial în cazul instituției de asistență socială, respectiv Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea.

#### *A) Analiza privind satisfacerea nevoilor personalului Prezentarea eșantionului*

Pentru a se realiza această cercetare, au fost selectate un număr de 42 de persoane care lucrează în sistemul de asistență socială. Selectarea a fost făcută astfel încât în eșantion să fie cuprinse persoane care lucrează direct cu

*Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.*



clienții, dar și persoane care oferă servicii indirecte (de sprijin, coordonare, conducere și control). Eșantionul constituit nu are pretenția unei reprezentativități statistice – lucru pe care nu ni l-am propus – ci a unei reprezentativități calitative.

Structura persoanelor chestionate în funcție de poziția deținută în organizație, respectiv personalul implicat direct cu clienții (asistent social, psiholog, educator) și a celor care sunt implicați indirect (șef serviciu, șef centru, medic) este reprezentată grafic în modul următor:

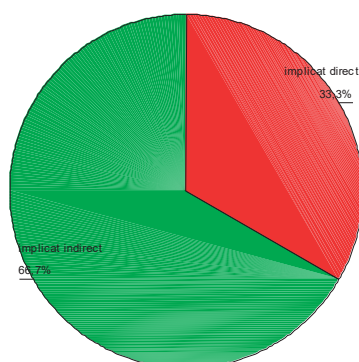


Figura nr. 2. Structura persoanelor chestionate în funcție de poziția deținută în organizație

O altă variabilă independentă care a fost luată spre analiză și care s-a dovedit a avea o foarte mare importanță în cercetarea noastră este variabila „vechime în cadrul sistemului”. Reprezentarea grafică a eșantionului în funcție de această variabilă este prezentată în figura următoare.

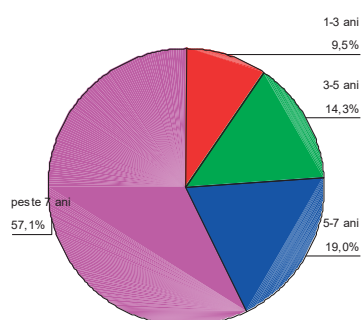


Figura nr. 3. Structura persoanelor chestionate în funcție de variabila „vechime în sistemul de asistență socială”

Se observă din această reprezentare grafică proporția foarte mare, 57,1% din persoanele chestionate au o vechime de peste 7 ani, ceea ce denotă că respondenții studiului cunosc foarte bine problematica organizației și a sistemului de asistență socială. Având în vedere faptul că Direcția pentru Protecția Drepturilor Copilului (denumirea inițială) a luat ființă în 1998, practic aceste persoane chestionate sunt în sistem chiar de la înființarea acestuia.

### *Analiza și interpretarea datelor*

În urma analizării statistice a datelor recoltate cu ajutorul chestionarului se desprind o serie de concluzii grupate pe mai multe domenii de interes în ceea ce privește activitatea personalului de specialitate din cadrul instituției, aceste domenii de interes fiind grupate astfel:

a) *Interesul instituțiilor de a menține un număr constant de asistați – justificarea activității*

Unele dintre caracteristicile serviciilor sociale sunt considerate a fi necesitatea coordonării personalului și existența unor bugete proprii, dispunând de finanțare stabilă. O componentă importantă a procesului managerial o constituie evaluarea performanțelor instituției. Evaluatorii doresc evidențe verificabile, nu doar opiniile cuiva despre ceea ce înseamnă un bun serviciu social. Este foarte important pentru fiecare organizație și instituție de servicii sociale să cunoască atât gradul în care un anumit program are impact, cât și beneficiile acestuia în relație cu costurile, cost-eficacitate și cost-beneficiu. Analizele cost-eficacitate și cost-beneficiu caracterizează evaluarea eficienței serviciilor sociale.

Eficacitatea se referă la evaluarea măsurii în care un program cauzează schimbări în direcția dorită asupra populației-țintă.

Tot de componenta eficacitate se leagă și întrebarea adresată persoanelor chestionate din instituția supusă analizei cercetării noastre, și care se referă la competitivitatea locului de muncă. Întrebați dacă *angajații au nevoie să li se reamintească faptul că locurile lor de muncă depind de competitivitatea organizației*, un număr destul de mare au afirmat că este necesară această măsură. Acest lucru se observă și din tabelul frecvențelor prezentat în continuare.

Tabelul nr. 1. Prezentarea frecvențelor pentru variabila competitivitate

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	19,0	19,0	19,0
2	4	9,5	9,5	28,6
3	6	14,3	14,3	42,9
4	16	38,1	38,1	81,0
5	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

După cum se observă, 38,1% dintre respondenți au fost parțial de acord și 19% au fost total de acord cu afirmația enunțată mai sus, ceea ce denotă o lipsă de interes a personalului în realizarea competitivității muncii.

Tabelul nr. 2. Indici de start pentru variabila „competitivitate”

locul de munca si competitivitatea		
N	Valid	42
	Missing	0
Mean		3,29
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		1,402
Variance		1,965
Skewness		-,540
Std. Error of Skewness		,365
Kurtosis		-1,020
Std. Error of Kurtosis		,717
Minimum		1
Maximum		5

Analizând indicii de start, la calcularea scorurilor pe variabila competitivitate, observăm că mediana ( $Me = 4$ ) este mai mare decât media ( $M = 3,29$ ), deci avem o distribuție unde scorurile relativ mari sunt predominante, această distribuție având o asimetrie negativă. Când spunem scoruri relativ mari ne referim la scorul 5 și respectiv 4 care sunt reprezentative pentru „acord total” și „acord parțial”. Această afirmație poate fi vizualizată sub forma unui grafic fiind trasată și curba lui Gauss, așa cum reiese în figura următoare:

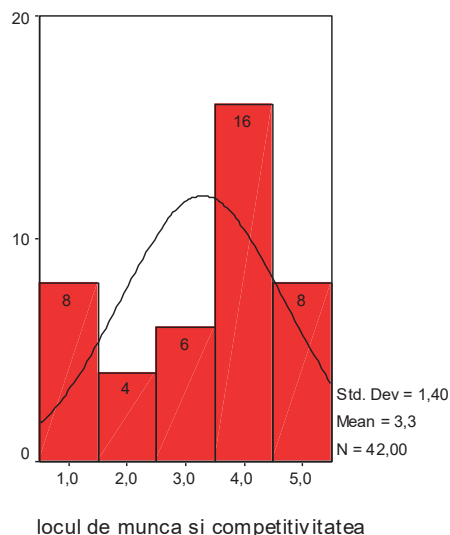


Figura nr. 4. Reprezentarea grafică a variabilei competitivitate

Observăm o alungire spre stânga a formei curbei lui Gauss, grafic spre stânga, ceea ce indică o prezență relativ ridicată a valorilor mari pentru această serie statistică.

#### *Bugetele instituțiilor de asistență socială*

O altă componentă importantă a procesului managerial o constituie beneficiile instituției, dar și costurile acesteia. Beneficiile reprezintă rezultatele nete ale proiectului, de obicei transpuse în termeni monetari. Beneficiile pot include atât efecte directe (profitul instituției) cât și efecte indirecte (componenta salarială). În studiul nostru ne vom referi numai la beneficii indirecte deoarece nu se poate vorbi în termeni monetari când ne referim la beneficiile unei instituții de asistență socială. Costurile sunt resursele directe și indirecte cerute pentru desfășurarea programului, deci pentru producerea intervenției.

Dacă vom compara variabila „salariu” și variabila „mândrie pentru propria-i muncă”, se va observa că există o corelație foarte slabă, aproape inexistentă,  $r = 0,1$ . Vom spune că angajații noștri sunt mai interesați de componenta salarială decât de satisfacția profesională sau de „mândria pentru propria-i muncă”.

Tabelul nr. 3. Corelația dintre variabila „salariu” și variabila „mândria pentru propria muncă”

		maririle de salariu acordate angajaților de treaba	mindria ca recompensa
maririle de salariu acordate angajaților de treaba	Pearson Correlation	1	,188
	Sig. (2-tailed)		,234
	N	42	42
mindria ca recompensa	Pearson Correlation	,188	1
	Sig. (2-tailed)	,234	
	N	42	42

Înainte de a analiza datele din tabel rezultate în urma aplicației corelației Pearson, vom prezenta o imagine grafică a acestei corelații, numită și diagrama scatterplot, graficul acestei corelații fiind sub forma unui nor de puncte reprezentat astfel:

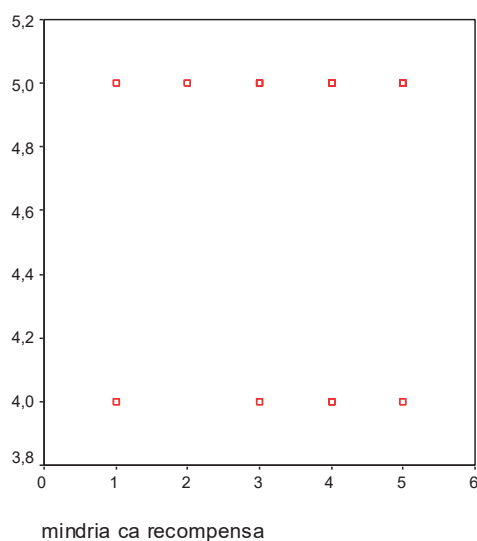


Figura nr. 5. Graficul corelației dintre variabilele „salariu” și „mândria pentru propria muncă”

Așa cum menționam într-un capitol anterior, unde vorbeam despre gruparea punctelor din grafic în jurul unei axe ce tranversează în diagonală tabelul, observăm de această dată o împrăștiere a acestor puncte, ceea ce indică o slabă corelație între variabilele studiate.

Astfel, coeficientul Pearson rezultat în urma corelației dintre cele două variabile este  $r = 0,18$ , corelație de intensitate slabă de sens pozitiv. Putem

spune că o creștere de salariu, influențează dar nu în mod determinant, un comportament responsabil pentru propria activitate, deviant, cel puțin așa reiese din analiza datelor statistice. Sensul pozitiv al indicelui  $r$  evidențiază faptul că, cel puțin teoretic, pe măsură ce crește indicele privind variabila „motivație salarială” crește și valoarea indicelui variabilei satisfacție profesională.

Acest lucru este confirmat și de pragul de semnificație,  $p = 0,2$ , care nu este o corelație de intensitate medie.

Practic managementul organizațiilor / instituțiilor trebuie să includă și dimensiunea prospectivă asupra domeniului, adică să ofere o imagine – prin variabile, indicatori, date statistice – a evoluției și îndeosebi a consecințelor activităților realizate. În domeniul asistenței sociale efectele directe ale unei corecte activități manageriale pot fi măsurate cu exactitate: un număr mare de clienți ajutați material sau protejați (juridic, economic, educațional) sau un număr mai important de activități sau acțiuni de intervenție în ajutorul grupurilor defavorizate.

În aceste condiții în care numărul, cantitatea este cea care decide asupra eficacității sistemului de asistență socială precum și a fondurilor destinate proiectelor în domeniu nu există niciun interes ca numărul asistaților să scadă, din contră cu cât numărul acestora este mai mare cu atât și siguranța locului de muncă este asigurată. De aceea există tendința păstrării unui număr constant de clienți sociali care să garanteze și să justifice activitatea în domeniul asistenței sociale. Redarea acestora societății ca cetățeni de bază nu ar face decât să ducă la diminuarea fondurilor și la reducerea personalului din instituții.

#### *Organizarea instituțiilor de asistență socială*

De asemenea instituțiile de asistență socială private sunt foarte slab reprezentate. Acest lucru determină un management defectuos în cadrul instituțiilor de asistență socială de stat, acestea neavând concurență. Fiind instituții bugetare, acestea promovează o politică instituțională de tip socialist în care schema de personal este foarte stufoasă la nivel decizional, în timp ce asistentul social este reprezentat printr-un număr foarte mic. În aceste condiții, având în vedere că numărul celor care lucrează efectiv și direct cu asistații este mic, iar numărul cererilor de asistare este foarte mare, managerul găsește rezolvarea problemei prin supraîncărcarea normei asistentului social, lucru ce duce atât la proasta calitate a muncii cât și la creșterea nivelului de frustrare a asistentului social datorat insatisfacției profesionale.

Analizând răspunsurile date de subiecții chestionați privind satisfacția în muncă, vom constata că aceștia sunt de acord că în acest sens mai sunt multe lucruri de făcut. Astfel vom analiza pe rând fiecare variabilă care se referă la satisfacția în munca de asistent social.

La afirmația *Recunoașterea individuală pentru performanțele care depășesc standardele înseamnă foarte mult pentru angajați* un număr foarte mare de respondenți au răspuns afirmativ. Acest lucru reiese și din tabelul următor:

Tabelul nr. 4. Indici de start pentru variabila „recunoaștere individuală a performanțelor”

performante individuale		
N	Valid	42
	Missing	0
Mean		4,71
Median		5,00
Std. Deviation		,457
Variance		,209
Skewness		-,984
Std. Error of Skewness		,365
Kurtosis		-1,085
Std. Error of Kurtosis		,717
Minimum		4
Maximum		5

Analizând indicii de start, la calcularea scorurilor pe această variabilă, observăm că mediana ( $Me = 5$ ) este mai mare decât media ( $M = 4,75$ ), deci avem o distribuție unde scorurile relativ mari sunt predominante, această distribuție având o asimetrie negativă. Când spunem scoruri relativ mari ne referim la scorul 5 și respectiv 4 care sunt reprezentative pentru „acord total” și „acord parțial”. De asemenea, se observă că valorile minime sunt 4 iar maxime sunt 5 ceea ce înseamnă că respondenții noștri au fost în totalitate de acord cu această afirmație neexistând niciun dezacord sau o indecizie. Această afirmație poate fi vizualizată sub forma unui grafic așa cum reiese din figura următoare:

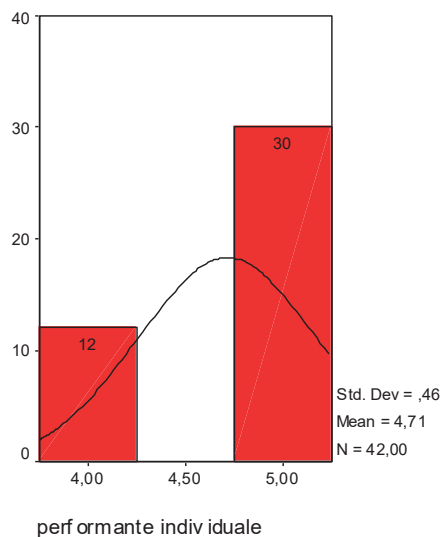


Figura nr. 6. Reprezentarea grafică a variabilei „recunoaștere individuală”

Vom analiza în continuare și altă variabilă care se referă la satisfacția locului de muncă și anume „abilitățile și capacitățile salariaților”. După cum reiese din analiza chestionarului aproape toți participanții la studiu au răspuns favorabil fiind de acord cu afirmația conform căreia abilitățile și capacitățile lor reale ar trebui să fie folosite în munca lor. De aici desprindem ideea că aceste eventuale însușiri nu sunt apreciate de către supervisor. Acestea sunt foarte bine reprezentate atât în tabelul nr. 5 cât și în reprezentarea grafică a acestei variabile.

Tabelul nr. 5. Frecvența răspunsurilor pentru variabila „abilitățile și capacitățile salariaților”

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	6	14,3	14,3	14,3
5	36	85,7	85,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Graficul acestei reprezentări ne va convinge încă o dată, dacă mai era nevoie, că aceste atribute ale salariaților nu sunt exploatate la maximum.



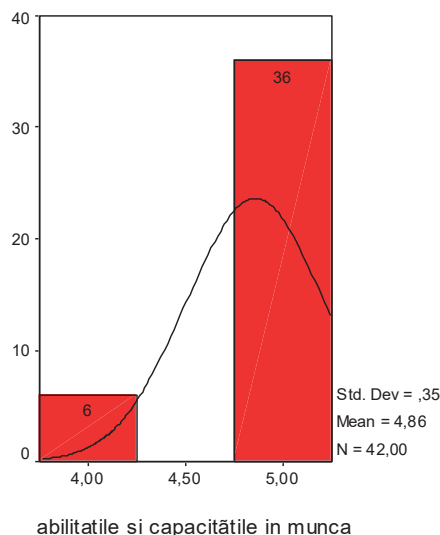


Figura 7. Graficul variabilei „abilitățile și capacitățile salariaților”

Referindu-ne la supervizor, vom încerca să vedem ce ecou produce în mentalul angajaților supervizarea indiferentă. Analizând această variabilă vom observa că angajații simt nevoia să fie verificați, iar prin verificare înțelegem aprecierea muncii lor. În acest sens putem spune că satisfacția pentru munca depusă nu poate fi doar materială ci și apreciativă.

Vom prezenta în continuare principalele valori statistice ale acestei variabile.

Tabelul nr. 6. Principalele valori statistice pentru variabila „supervizare indiferentă”

supervizare indiferenta		
N	Valid	42
	Missing	0
Mean		4,29
Median		5,00
Std. Deviation		,891
Variance		,794
Skewness		-1,045
Std. Error of Skewness		,365
Kurtosis		,203
Std. Error of Kurtosis		,717
Minimum		2
Maximum		5

Analizând indicii de start, la calcularea scorurilor pentru variabila *supervizare indiferentă*, observăm că mediana ( $Me = 5$ ) este mai mare decât media ( $M = 4,29$ ), deci avem o distribuție unde scorurile relativ mari sunt predominante, această distribuție având o asimetrie negativă. Când spunem scoruri relativ mari ne referim la scorul 5 și respectiv 4 care sunt reprezentative pentru „acord total” și „acord parțial”. De asemenea, se observă că valorile minime sunt 2 ceea ce înseamnă că au fost și respondenți care nu au fost de acord cu această afirmație, iar valoarea maximă este 5. Această afirmație poate fi vizualizată sub forma unui grafic așa cum reiese din figura următoare:

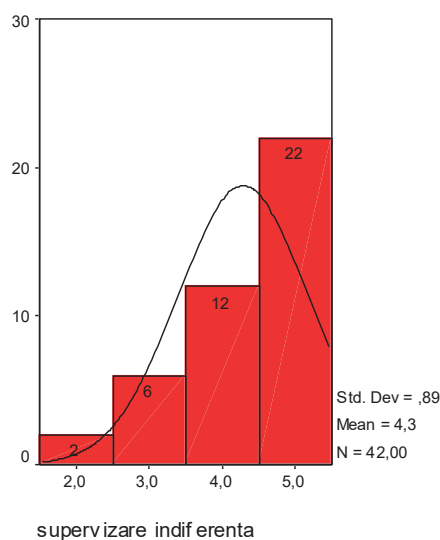


Figura nr. 8. Graficul variabilei „supervizare indiferentă”

Se observă că spre deosebire de celelalte variabile în care respondenții au fost în totalitate de acord cu afirmațiile formulate, în ceea ce privește supervizarea mai sunt și respondenți care nu simt nevoia de a fi supervizați sau chiar sunt supervizați în mod excesiv.

În continuare vom realiza o corelație între cele trei variabile studiate pentru a înțelege mai bine care este legătura dintre acestea.

Tabelul nr. 7. Corelația variabilelor „performanțe individuale”, „supervizare indiferentă” și „abilitățile și capacitatea de muncă”

		performante individuale	supervizare indiferenta	abilitatile si capacitatile in munca
performante individuale	Pearson Correlation	1	-,034	,744*
	Sig. (2-tailed)	,	,830	,016
	N	42	42	42
supervizare indiferenta	Pearson Correlation	-,034	1	,132
	Sig. (2-tailed)	,830	,	,403
	N	42	42	42
abilitatile si capacitatile in munca	Pearson Correlation	,744*	,132	1
	Sig. (2-tailed)	,016	,403	,
	N	42	42	42

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a) *Relația dintre variabila „performanțe individuale” și variabila „abilitățile și capacitățile în muncă”*

Analizând tabelul anterior se observă că există o corelație puternică între variabila „performanțe individuale” și variabila „abilitățile și capacitățile în muncă”,  $r = 0,744$ .

Sensul corelației arată natura legăturii care există între variabile, în cazul nostru este pozitiv, deci există o legătură direct proporțională, sau putem spune că performanțele individuale ale salariaților cresc odată cu abilitățile și capacitățile în muncă ale acestora.

Observăm că pragul de semnificație este foarte mic,  $p = 0,01$ . Putem considera că există o relație între variabilele studiate; în cazul nostru spunem că există o legătură între variabila „performanțe individuale” și variabila „abilitățile și capacitățile în muncă”

b) *Relația dintre variabila „performanțe individuale” și variabila „supervizare indiferentă”*

Comentând relația care există între cele două variabile, se observă că această corelație este practic inexistentă,  $r = -0,03$ , valoare ce tinde la zero ceea ce înseamnă că nu putem face o corelație între aceste variabile. Mai mult, sensul corelației este negativ ceea ce înseamnă că dacă totuși ar exista o corelație între aceste două variabile, acestea s-ar influența în sensul că, cu cât supervizarea ar fi mai intensă cu atât mai mult vor scăde performanțele individuale ale salariaților.

De asemenea, după cum observăm și din nota din subsolul tabelului, corelația este semnificativă pentru un prag de semnificație de până la 0,05, în

cazul acestei corelații pragul de semnificație este de  $p = 0,83$  ceea ce înseamnă că nu există o corelație între aceste două variabile.

c) *Relația dintre variabila „supervizare indiferentă” și variabila „abilitățile și capacitățile în muncă”*

Analizând relația dintre aceste două variabile, observăm că există o corelație foarte slabă,  $r = 0,13$ . Sensul corelației care este dat de semnul coeficientului de corelație pozitiv, ceea ce sugerează că valorile unei variabile cresc sau scad în același timp.

Se observă că pragul de semnificație este  $p = 0,4$ , ceea ce înseamnă că această corelație nu este semnificativă pentru această valoare.

În concluzie, putem spune că există o corelație puternică și de același sens între variabila „performanțe individuale” și variabila „abilitățile și capacitățile în muncă”, dar nu același lucru îl putem spune despre corelația dintre celelalte variabile.

Pentru a avea o imagine mai clară a celor spuse până acum vom reprezenta grafic cele spuse sub forma unui grafic cu bare prezentat în figura următoare.

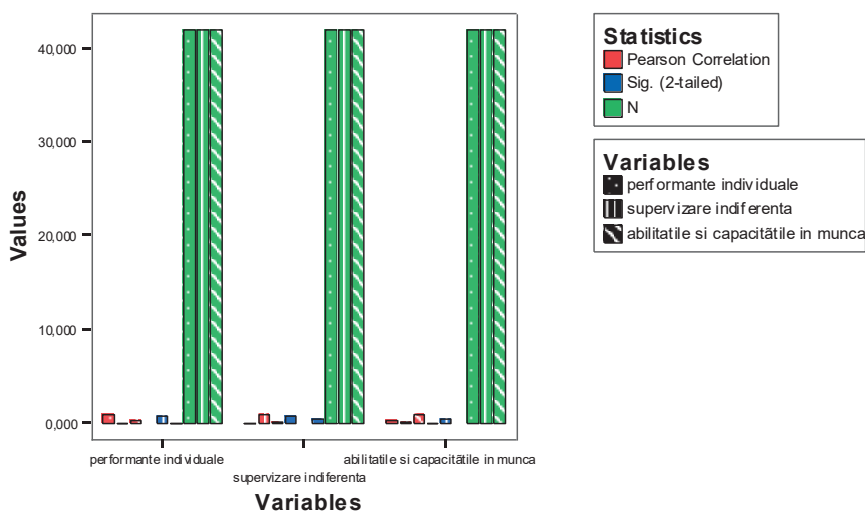


Figura nr. 9. Graficul corelației dintre variabilele „performanțe individuale”, „supervizare indiferentă” și „abilitățile și capacitatea de muncă”

În această reprezentare grafică sunt prezentate cele trei variabile și numărul subiecților chestionați. De asemenea sunt foarte reprezentative cele două valori, coeficientul de corelație, notat cu  $r$ , și pragul de semnificație, notat cu  $p$ . Se observă foarte bine diferența dintre aceste valori în funcție și de corelația dintre variabilele care ne interesează.

#### *Profesionalizarea cadrelor din instituții de stat*

Sistemul național de asistență socială a luat ființă în România după 1989 pornind la drum cu un minim de personal de specialitate, fiind nevoit să recalifice din mers personalul necesar. Tot în această perioadă s-au înființat și primele școli de asistență socială al căror *Curriculum* de nivel european trebuia să includă elemente formative și informative privind următoarele dimensiuni: 1. cadrul actual, *instituțiile și legislația*; 2. cadrul social politic necesar, *instituțiile și "rețeaua de agenții"*; 3. *standardele sociale* privind asistența socială (Miftode V., 2002, p. 48).

Având în vedere resursele umane și materiale de care dispunea societatea românească la început de drum în asigurarea serviciilor sociale de protecție a individului și mai ales a grupurilor marginale, a fost nevoie de angajarea personalului fără studii de specialitate, urmând ca ulterior acesta să se specializeze sau să se recalifice pe parcurs. Lipsa fondurilor necesare profesionalizării cadrelor din sistemul de asistență socială a condus la situația în care după o perioadă destul de mare de la înființare, acest sistem să funcționeze încă cu personal necalificat din punct de vedere al asistenței sociale.

Dacă analizăm variabila „studii”, vom observa că un număr foarte mare dintre respondenți sunt cu studii medii. Menționăm faptul că nu am luat în calcul specializarea celor cu studii superioare, dacă este în domeniul social sau au altă specializare. Această variabilă este reprezentată grafic în figura care urmează.

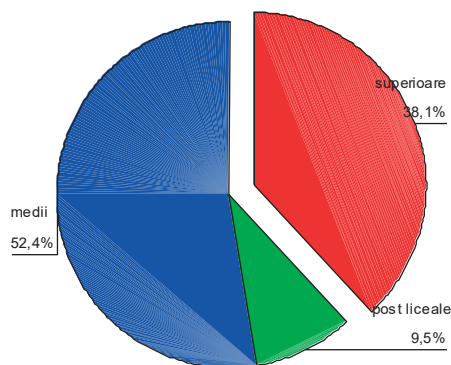


Figura nr. 10. Reprezentarea grafică a variabilei „studii”

Se observă că mai mult de jumătate dintre respondenți, mai precis 52,4%, sunt cu studii medii și numai 38,1% sunt cu studii superioare.

O altă variabilă care merită analizată este „vechimea în sistemul de asistență socială”. Se observă că un număr foarte mare dintre angajați au o vechime de peste 7 ani, poate chiar sunt „pionierii” sistemului de asistență socială. Grafic această variabilă este reprezentată în felul următor:

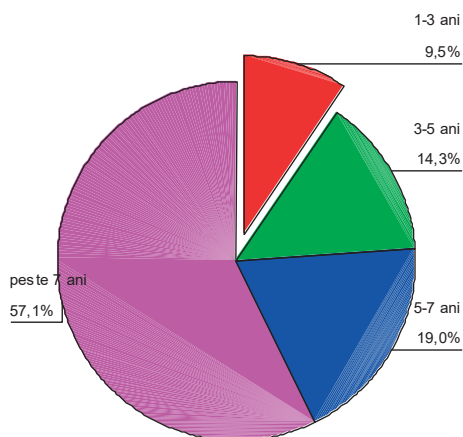


Figura nr. 11. Reprezentarea grafică a variabilei „vechime în sistem”

Cu toate că numărul celor cu studii medii este foarte mare, se observă că în ultimii 3 ani a fost angajat un număr foarte mic de personal, mai exact 9,5% din totalul de personal existent la această dată. După cum am mai spus, observăm că 57,1% din personal are o vechime de peste 7 ani. Acest fapt dăunează calității serviciilor de asistență socială deoarece este știut faptul că acest domeniu are un efect foarte puternic asupra psihicului asistentului social, fapt ce se repercutează în calitatea serviciilor. În țările cu tradiție în asistența socială se practică o rulare a personalului, tocmai pentru a se evita plafonarea și blazarea acestora.

De asemenea, dacă în ultimii 3 ani au fost angajați sub 10% din personal, înseamnă că specialiști în domeniul asistenței sociale au venit foarte puțini, sistemul funcționând în mare parte cu personalul pe care l-a avut la înființare.

Referitor la calitatea actului profesional, analizând afirmațiile *aproape orice muncă poate fi făcută să fie mai stimulantă și bonusurile individuale de stimulare ar îmbunătăți performanța angajaților*, din perspectiva vechimii în sistem, vom constata că există diferențe privind modul în care percep angajații aceste afirmații. Reprezentarea grafică din figura următoare ne ajută să înțelegem mai bine acest lucru.

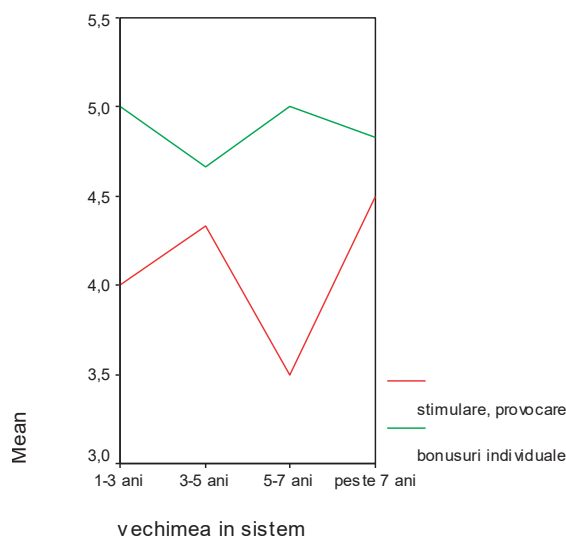


Figura nr. 12. Reprezentarea grafică a variabilelor „stimulare” și „bonusuri individuale” în funcție de vechimea în sistem

Analizând acest grafic constatăm că cei cu o vechime cuprinsă între 1 – 3 ani sunt parțial de acord cu afirmația că orice muncă poate fi făcută să fie mai stimulativă, în schimb sunt total de acord că bonusurile individuale de stimulare ar îmbunătăți performanțele angajaților.

Observăm o scădere a mediei răspunsurilor la variabila „stimulare” pentru categoria 5 – 7 ani, dar rămâne constantă media răspunsurilor pentru variabila „bonusuri” după ce în categoria anterioară a avut loc o ușoară scădere. În final, la categoria peste 7 ani, observăm că media ambelor variabile au un trend ascendent depășind valoarea de 4,5 ceea ce înseamnă că respondenții din această categorii au fost total de acord cu ambele afirmații.

Analizând o organizație de stat din domeniul asistenței sociale, prin prisma angajaților săi, putem spune că aceasta tinde să nu fie performantă și chiar să frâneze sistemul de asistență socială datorită unor grave erori de management, dar și de neprofesionalism de care dau dovadă factorii de decizie din cadrul organizației.

Tratând cu indiferență domeniul asistenței sociale care prin natura lui este un domeniu sensibil, riscăm să menținem o stare de incertitudine pentru beneficiarii direcți ai sistemului, sau chiar să-i menținem artificial pe unii dintre ei, fără a le rezolva problemele și a soluționa cazul.

De aceea descentralizarea și profesionalizarea serviciilor sociale este soluția primordială pentru ieșirea din criza în care se găsește acest sistem și nu înființarea unor Direcții Generale de Asistență Socială, la nivel de județe, care să gestioneze tot sistemul de asistență socială.

### **B) Analiza privind eficiența instituției de asistență socială**

Pentru a exemplifica modalitatea de analiză a datelor prin programul computerizat SPSS, vom utiliza datele existente la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea în perioada 2004 – 2008 dar și date raportate la finele anului 2009 cu privire la persoanele cu handicap. Analiza persoanelor cu handicap va evidenția repartitia acestora pe localități de proveniență, dar și alte informații utile în procesul managerial al instituției.

*Repartiția pe localități a numărului persoanelor cu handicap copii și adulți.*

Inițial vom realiza o prezentare procentuală a principalelor categorii de persoane vulnerabile la nivelul județului Tulcea, menționând ponderea fiecărei categorii din totalul persoanelor vulnerabile.



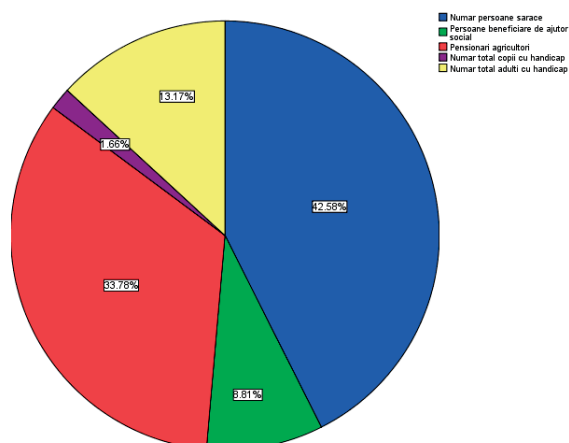


Figura nr. 13. Reprezentarea grafică a principalelor categorii de persoane vulnerabile la nivelul județului Tulcea

Din datele obținute, rezultă că principala categorie vulnerabilă sunt persoanele sărace, 42,58%, urmate de pensionarii agricultori, 33,78%, și persoanele beneficiare de ajutor social, 8,81%. În ceea ce privește categoria persoanelor cu handicap, persoanele adulte cu handicap sunt în proporție de 13,17%, iar pe ultimul loc copii cu handicap în proporție de 1,66%.



Figura nr. 14. Reprezentarea grafică a persoanelor cu handicap în funcție de localitate

În ceea ce privește repartitia persoanelor cu handicap în funcție de localitate de proveniență, observăm un vârf de prezență la nivelul municipiului Tulcea, urmat de principalele orașe Babadag, Măcin și Isaccea. Această analiză, efectuată la un anumit interval de timp, va permite managerului pe problemele persoanelor adulte să identifice eventualele fluctuații de prezență a persoanelor cu handicap și implicit să adopte măsuri specifice atunci când constată o creștere semnificativă a numărului acestora în anumite localități.

Pentru a avea o imagine cu privire la ponderea persoanelor beneficiare de asistență socială, vom selecta două localități, una cu peste 10.000 de locuitori și o localitate cu sub 5.000 de locuitori. Aceste localități, Babadag (localitate situată în zonă de deal), respectiv Crișan (localitate situată în Delta Dunării). Menționăm că prin intermediul programului SPSS putem realiza această analiză pentru fiecare localitate în parte.

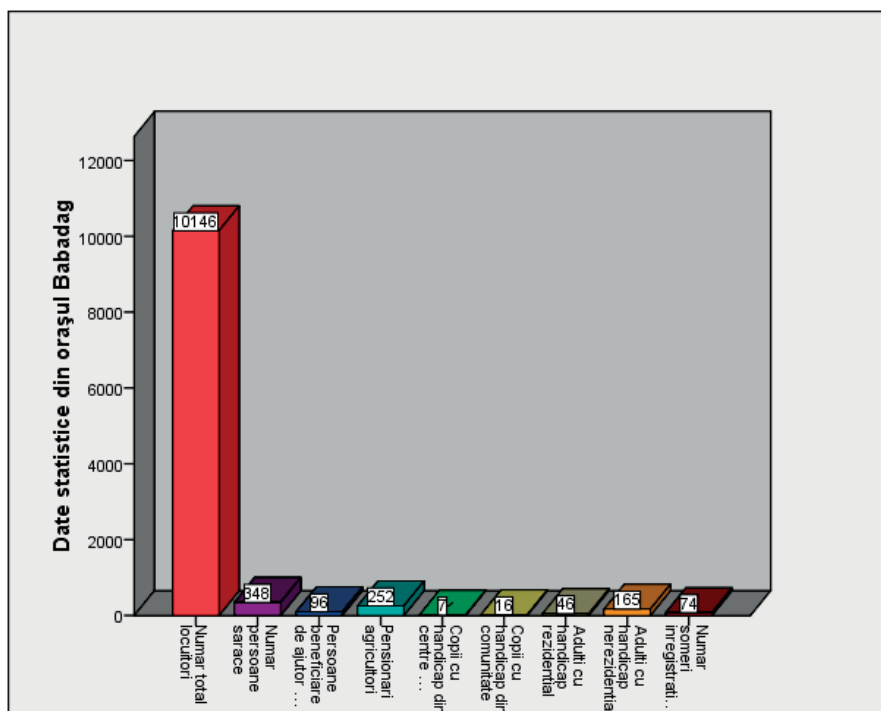


Figura nr. 15. Reprezentarea grafică a persoanelor vulnerabile din orașul Babadag

Așa cum am menționat, această prezentare ajută managerul de servicii sociale din cadrul serviciului la nivel județean să aibă o imagine asupra unei localități, în speță orașul Babadag, cu privire la ponderea persoanelor vulnerabile la un moment dat.

Aceeași prezentare o vom realiza și pentru comuna Crișan.

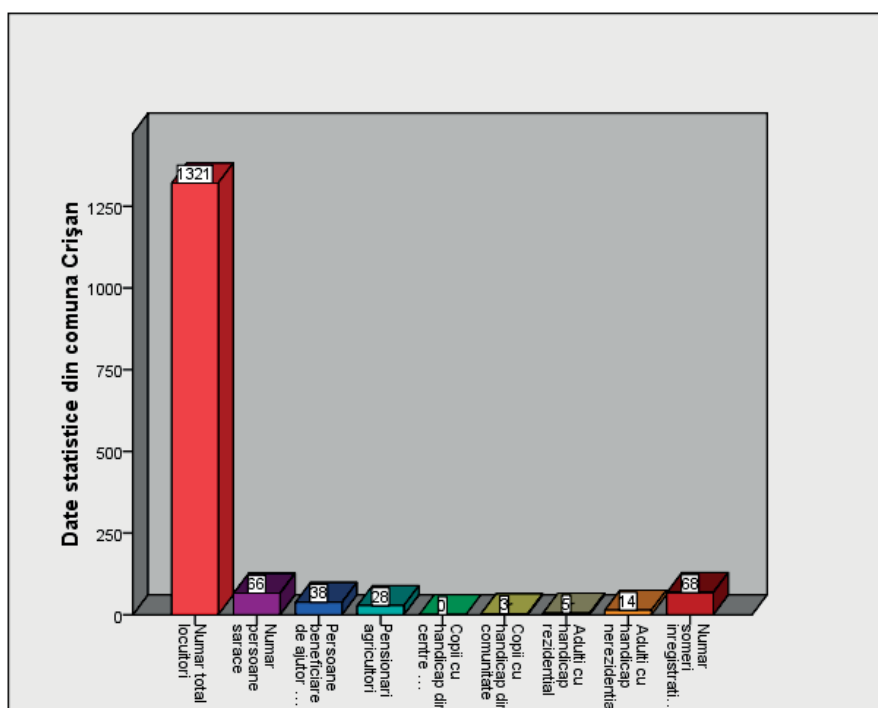


Figura nr. 16. Reprezentarea grafică a persoanelor vulnerabile din comuna Crișan

Observăm numărul foarte mic de persoane cu handicap, în special copii și mai ales prezența acestora în centre rezidențiale. Având în vedere că această localitate este situată în Delta Dunării unde accesul este mai dificil dar mai ales accesul acestor locuitori la serviciile medicale și/sau sociale este deficitar, ne punem întrebarea dacă nu cumva datele oficiale nu relevă în totalitate situația existentă în localitate.

De asemenea, observăm că numărul șomerilor este destul de ridicat la nivelul localității, fiind a doua categorie de persoane vulnerabile după cea a persoanelor sărace, iar pe locul trei se situează categoria persoanelor beneficiare de ajutor social.

Un alt tip de analiză care se poate efectua și de care trebuie să țină cont managerul din domeniul social se referă la analiza serviciilor sociale rezidențiale. În acest sens vom analiza eficiența căminelor de bătrâni în perioada 2004 - 2008, (când vorbim despre eficiență în cazul asistenței sociale nu ne referim la clasicul raport cost / beneficiu ci la eficacitatea serviciului social analizat), numărul acestora în județ precum și alte date relevante.

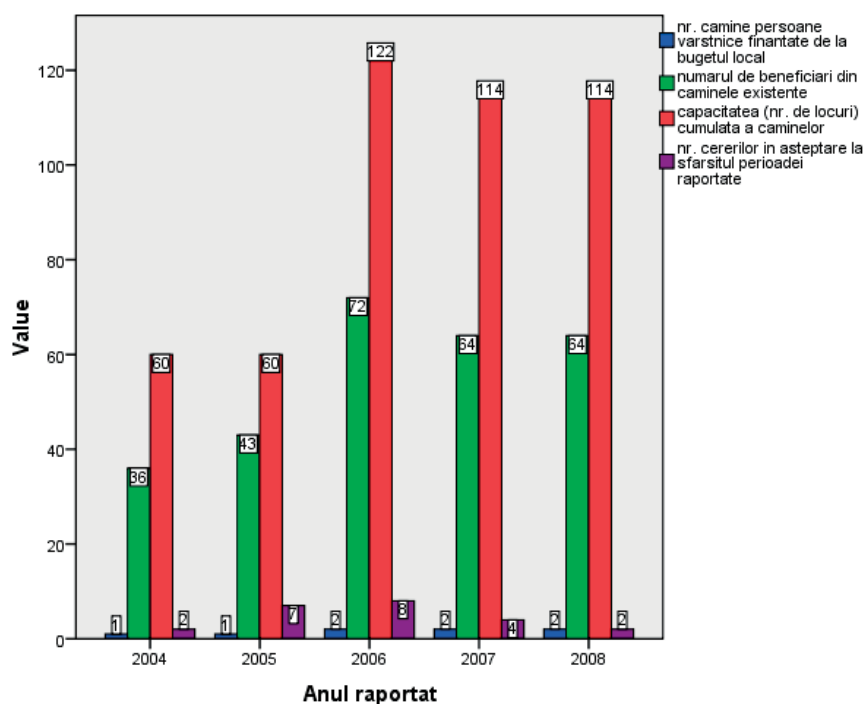


Figura nr. 17. Reprezentarea grafică a serviciului rezidențial de îngrijire a persoanelor vârstnice

Din datele prezentate se desprind următoarele concluzii:

- În anii 2004 și 2005 exista doar un singur cămin pentru persoane vârstnice la nivelul județului Tulcea, iar din 2006 a mai fost dat în funcțiune un astfel de serviciu social.
- Numărul locurilor a fost constant în primii doi ani analizați, adică 60 locuri, a existat o creștere odată cu darea în funcțiune a celui de-al doilea serviciu numărul locurilor ridicându-se la 122 în 2006 ca apoi să scadă la 114 în 2007 și 2008. Această scădere a numărului de locuri din căminele pentru persoanele vârstnice poate fi pusă și pe seama apariției

*Ordinului nr. 246 / 2006 privind aprobarea standardelor minime specifice de calitate pentru servicii de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice și pentru centre rezidențiale pentru persoanele vârstnice.*

- În ceea ce privește raportul dintre capacitatea centrelor și numărul efectiv de beneficiari, observăm o diferență foarte mare dintre aceste două cifre indiferent de anul la care ne raportăm.
- Un fapt îmbucurător îl constituie numărul mic de cereri aflate în așteptare. Dacă luăm în considerare faptul că aceste raportări se referă la situația existentă la data de 31 decembrie și nu ca o medie anuală, atunci putem spune că numărul mic de cereri aflate în așteptare (în analiză) raportat la numărul mare de locuri libere din cămine demonstrează eficiența serviciului și mai ales faptul că acestea acoperă nevoile sociale pentru persoane vârstnice la nivelul județului cu privire la admiterea acestora în centre rezidențiale.

De asemenea, putem analiza eficiența acestor servicii și din punct de vedere economic și anume costul serviciilor rezidențiale pentru persoane vârstnice.

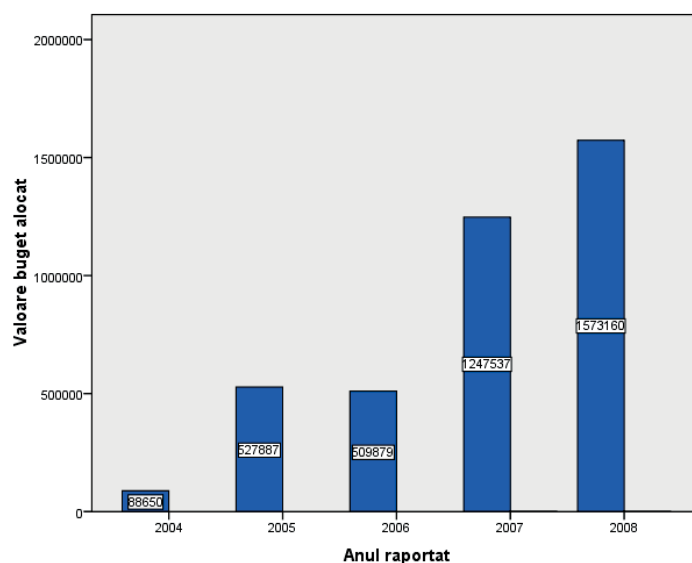


Figura nr. 18. Graficul cheltuielilor pentru serviciul rezidențial de îngrijire a persoanelor vârstnice

Observăm o creștere constantă a cheltuielilor (cu excepția anului 2006 când s-a înregistrat o scădere) de la 88.650 lei în 2004 la 1.573.160 lei în 2008. Am putea spune că aceste diferențe bugetare alocate raportate la numărul de beneficiari

nu se justifică în condițiile unor creșteri semnificative de la an la an doar în cazul unor creșteri calitative a serviciilor acordate.

Având în vedere că aceste creșteri bugetare se înregistrează după anul 2006 mai ales în 2007 și 2008, putem spune că în urma aplicării standardelor minime de calitate din domeniul îngrijirii persoanelor vârstnice în centrele rezidențiale, odată cu respectarea acestor standarde, pe lângă creșterea calității serviciilor se înregistrează inevitabil și o creștere a cheltuielilor.

Dacă analizăm din punct de vedere statistic, calculând coeficientul de corelație Pearson, vom vedea că nu există o corelație între numărul de beneficiari și sumele cheltuite.

*Tabelul nr. 9. Corelația dintre numărul de beneficiari și cheltuielile alocate serviciului rezidențial de îngrijire a persoanelor vârstnice*

		numarul de beneficiari din caminele existente	suma cheltuita in perioada raportata
numarul de beneficiari din caminele existente	Pearson Correlation	1	.613
	Sig. (2-tailed)		.272
	N	5	5
suma cheltuita in perioada raportata	Pearson Correlation	.613	1
	Sig. (2-tailed)	.272	
	N	5	5

Analizând legătura dintre cele două variabile, observăm că pragul de semnificație este relativ ridicat,  $p = 0,27$ , valoare care depășește cu mult limita admisă de 0,05, ceea ce înseamnă că nu există o relație puternică între variabilele studiate, chiar ne semnificativă.

Putem spune că această corelație devine ne semnificativă din momentul modificării calității serviciilor în anul 2007, ceea ce a dus la intervenția unui factor extern în această corelație.

Descrierea legăturii existente între variabile este dată de mărimea absolută a coeficientului, în cazul nostru -  $r = -0,61$  - tăria legăturii este de intensitate peste medie, pentru că aceasta depășește valoarea 0,5. Sensul

legăturii este dat de semnul „+” ceea ce indică o legătură pozitivă în sensul în care crește numărul beneficiarilor va crește și valoarea cheltuielilor așa cum am menționat anterior.

Această corelație o vom prezenta grafic sub forma diagramei scatter, prezentă în figura următoare:

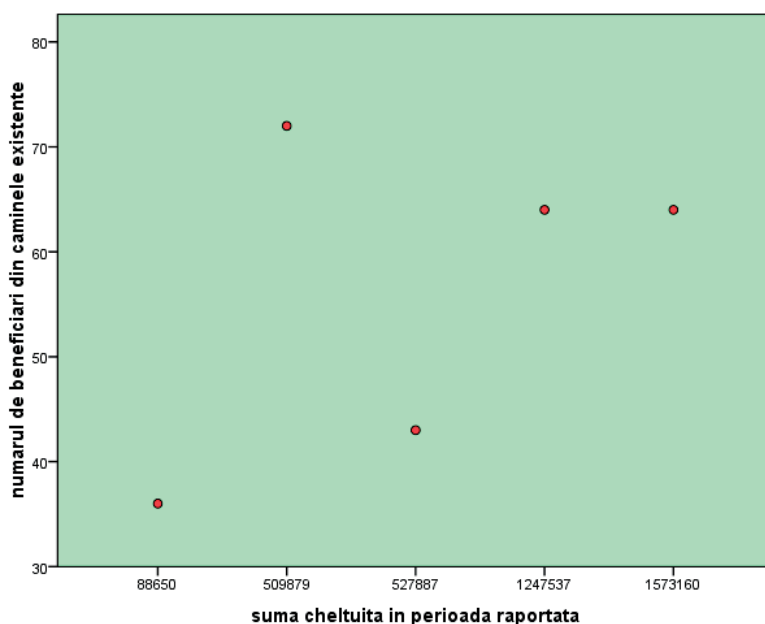


Figura nr. 19. Diagrama scatter – corelația „număr beneficiari” și „cheltuieli anuale”

În diagrama scatter, răspândirea punctelor este relativ îngustă, ceea ce nu indică o prezență a valorilor atipice. Forma împrăstierii rezultatelor este relativ în linie dreaptă indicând mai degrabă o relație în linie dreaptă decât o relație curbilinie (în care corelația Pearson poate fi înșelătoare).

Linia este de la colțul din stânga jos până în dreapta sus, ceea ce indică o corelație liniară și de sens pozitiv.

Putem afirma că în urma analizării diagramei scatter, pentru relația dintre „media generală 2010” și „scor test Reaven”, nu există nicio dovadă privind o relație curbilinie sau a unei influențe a unor rezultate atipice.

Din analiza prezentată, constatăm că serviciile de îngrijirea în centre rezidențiale a persoanelor vârstnice acoperă nevoile populației la nivelul județului Tulcea atât din punct de vedere cantitativ cât și calitativ.



În ceea ce privește gradul de acoperire a nevoilor persoanelor cu handicap și în special cele cu handicap neuro-psihiic, în ceea ce privește serviciile rezidențiale, o concluzie se va desprinde în urma analizării datelor cu privire la aceste tipuri de servicii de asistență socială.

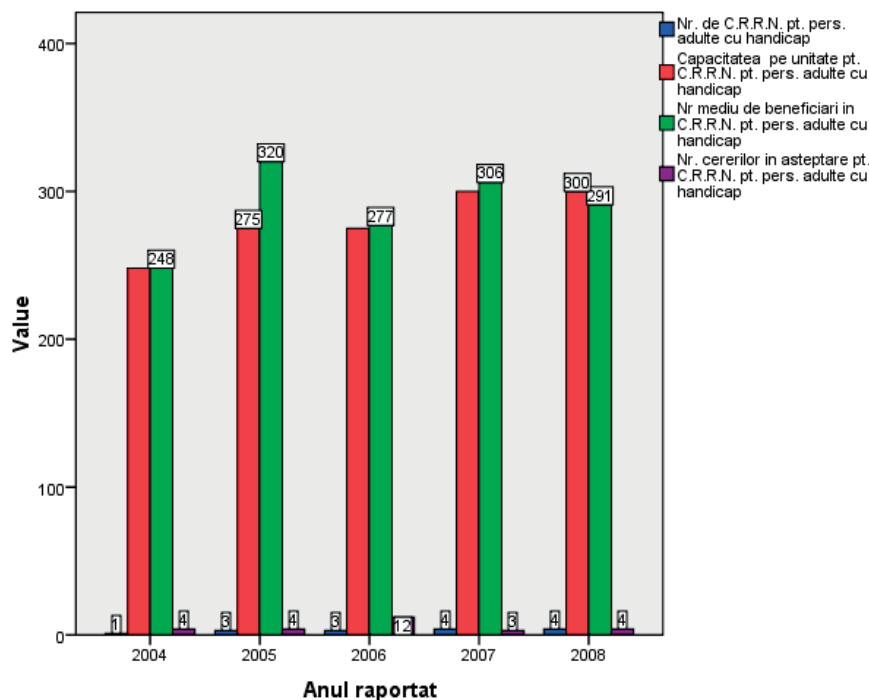


Figura nr.209. Reprezentarea grafică a serviciului rezidențial de îngrijire a persoanelor cu handicap neuro-psihiic

Din datele prezentate se desprind următoarele aspecte:

- Dacă în 2004 exista un singur centru rezidențial pentru persoane cu handicap neuro-psihiic, numărul acestora crește în 2005 la trei centre iar din 2007 vom avea patru centre.
- Capacitatea acestora este de 248 persoane în 2004 într-un singur centru, 275 de persoane în 2005 și 2006 și de 300 persoane în 2007 și 2008 când funcționează patru centre.
- Gradul de ocupare este maxim în 2004 adică 248 de persoane, peste capacitate în 2005, 2006 și 2007, ca în 2008 să avem la data raportării un număr de 9 locuri disponibile.

- Numărul cererilor în așteptare este în general constant, de 3 sau 4 cereri cu excepția anului 2007 când se aflau 12 cereri în așteptare.

#### Concluzii:

Dacă din 2004 până în 2007 centrele rezidențiale pentru persoane cu handicap neuro-psihic sunt suprapopulate, existând mai mulți beneficiari decât numărul de locuri, din 2008 această problemă se remediază având posibilitatea de a menține câteva locuri libere în raport cu capacitatea.

În ceea ce privește raportul cost – beneficiu, vom putea desprinde o concluzie după ce vom analiza datele statistice cu privire la aceste variabile.

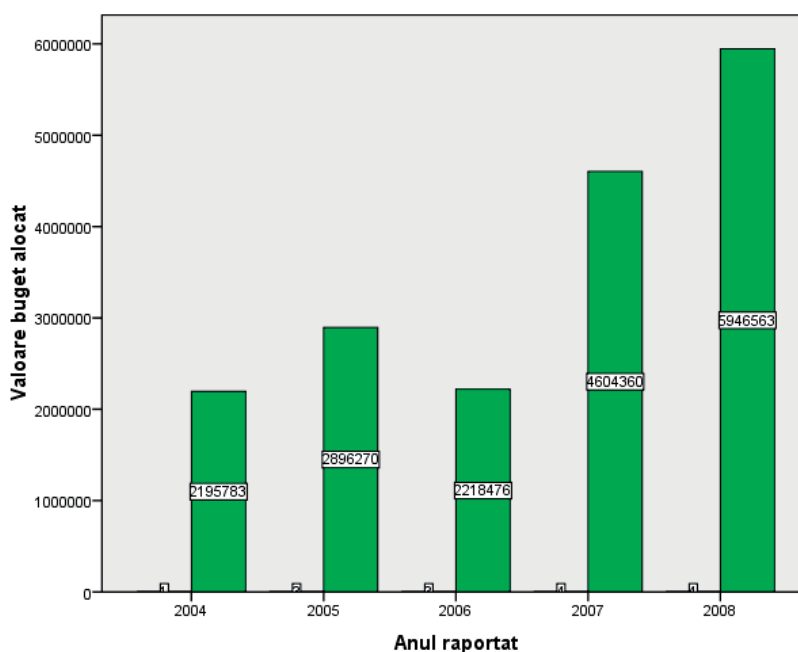


Figura nr. 21. Graficul cheltuielilor pentru serviciul rezidențial de îngrijire a persoanelor cu handicap neuro-psihic

Din graficul prezentat observăm o creștere constantă a cheltuielilor cu excepția anului 2006 când numărul beneficiarilor a fost cu 33 de persoane mai mic decât anul anterior și astfel și cheltuielile au fost mai reduse. Putem spune că această creștere a cheltuielilor este în limitele modificărilor numărului de beneficiari dar raportat la calitatea serviciilor.

În ce măsură corelează cele două variabile și aici ne referim la numărul de beneficiari corelat cu sumele bugetare alocate pe fiecare an, vom vedea în *Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.*

urma calculării coeficientului de corelație Pearson prezentat în tabelul următor.

*Tabelul nr. 10. Corelația dintre numărul de beneficiari și cheltuielile alocate serviciului rezidențial pentru persoane cu handicap neuro-psihic*

	Nr mediu de beneficiari in C.R.R.N. pt. pers. adulte cu handicap	sume cheltuite in C.R.R.N. pt. pers. adulte cu handicap
Nr mediu de beneficiari in C.R.R.N. pt. pers. adulte cu handicap	1	.404
Pearson Correlation		.499
Sig. (2-tailed)		
N	5	5
sume cheltuite in C.R.R.N. pt. pers. adulte cu handicap	.404	1
Pearson Correlation		.499
Sig. (2-tailed)		
N	5	5

În ceea ce privește legătura dintre cele două variabile, observăm că pragul de semnificație este relativ ridicat,  $p = 0,49$ , valoare care depășește cu mult limita admisă de 0,05 ceea ce înseamnă că nu există o relație puternică între variabilele studiate, chiar ne semnificativă.

Descrierea legăturii existente între variabile este dată de mărimea absolută a coeficientului, în cazul nostru -  $r = -0,40$  - tăria legăturii este de intensitate sub medie, pentru că aceasta se situează sub valoarea 0,5. Sensul legăturii este dat de semnul „+” ceea ce indică o legătură pozitivă în sensul în care crește numărul beneficiarilor va crește și valoarea cheltuielilor așa cum am menționat anterior.

Această corelație o vom prezenta grafic sub forma diagramei scatter, în figura următoare:

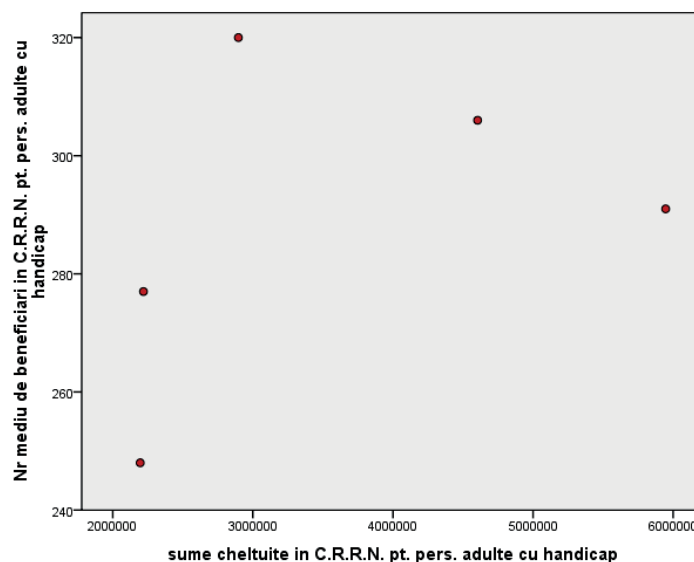


Figura nr. 22. Diagrama scatter – corelația “număr beneficiari” și “cheltuieli anuale”

Observăm în diagrama scatter o răspândire a punctelor pe aproximativ toată suprafața graficului, ceea ce indică o prezență a valorilor atipice. Forma împrăștierei rezultatelor nu este în linie dreaptă.

În concluzie, putem spune că această corelație între cele două variabile nu indică o creștere a cheltuielilor în mod direct cu creșterea numărului de beneficiari, aceasta fiind relativă, ci creșterea cheltuielilor poate fi pusă și pe seama altor factori externi cum ar fi creșterea calității serviciului rezidențial, diversificarea acestuia prin acordarea altor tipuri de servicii (ergoterapie, artterapie, meloterapie etc.) sau prin creșterea numărului de personal sau specialiști.

### Concluziile utilizării programelor informatice în domeniul asistenței sociale

Utilizarea programelor informatice în domeniul asistenței sociale poate viza două dimensiuni, așa cum a reieșit și din prezentarea aplicată practic. Astfel, putem spune că pentru îmbunătățirea procesului managerial, analiza, evidența indicatorilor produși de instituția sau serviciul de asistență socială au un rol foarte important nu numai în derularea activităților zilnice specifice

unității de asistență socială, ci mai ales în luarea unor decizii cu privire la dezvoltarea serviciului, creșterea sau reducerea cheltuielilor, și nu în ultimul rând decizii referitoare la îmbunătățirea calității serviciilor sociale.

Adoptarea unor decizii nu poate fi eficientă fără a fi justificată de o minimă cercetare cu caracter social sau economic în funcție de natura acțiunii ce urmează a fi întreprinsă de managerul unității. În actualul context, în care asistența socială din România este deținută în cea mai mare parte de instituțiile publice, instituții care se subordonează unor autorități locale, fie ele județene (de exemplu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului) sau autorități locale la nivelul comunelor sau orașelor (și vorbim despre Direcții de Asistență Socială sau în cazul comunelor Serviciul Public de Asistență Socială), decizia nu aparține în totalitate managerului unității ci acesta se subordonează unor Consilii Județene sau Consilii Locale, orice decizie a managerului trebuie foarte bine argumentată și prezentată într-un mod convingător. De aceea, utilizarea unor analize statistice, având la bază o cercetare cantitativă în întocmirea unui proiect sau a unei cereri de finanțare, va putea convinge și va fi mai ușor de prezentat factorilor decidenți.

Analiza informatică bazată pe datele obținute în urma aplicării unui chestionar personalului unității ne va oferi o imagine reală, concretă nu atât a nevoilor de formare ci mai ales a problemelor cu care se confruntă personalul, probleme care nu pot fi identificate fără o investigație cu profund caracter științific. Identificarea problemelor, dar mai ales soluționarea lor, este un atribut exclusiv al managerului, indiferent de metoda aplicată. Un personal nesatisfăcut profesional, demotivat și insuficient pregătit va duce la ineficiența instituției de asistență socială și automat la insatisfacția beneficiarilor, dar mai ales la prelungirea perioadei de acordare a serviciilor sociale și amânarea integrării sau reintegrării sociale a acestora, acesta fiind și obiectivul asistenței sociale.

În definitiv, analiza informațiilor prin intermediul unor programe informatice sau prin metode tradiționale s-a realizat indiferent de metodă sau tehnică, dar ea ține în primul rând de cultura organizațională.

Cultura organizațională este un concept tot mai des întâlnit în preocupările studenților, profesorilor, a diferitelor categorii de specialiști, dar și în abordările managerilor sau întreprinzătorilor, de aceea implementarea unor sisteme informatice de analiză trebuie să devină o realitate și nu o opțiune a unor manageri fie ei și de instituții cu un pronunțat caracter social.

Marea mobilitate a resurselor, dezvoltarea deosebită a telecomunicațiilor, a tehnologiei informaționale, determină o interacțiune în

continuă creștere între indivizi, grupuri și organizații ce provin din culturi diferite. Sistemele de valori, simbolurile, atitudinile și comportamentele diferite de la o zonă geografică la alta, sau de la o organizație la alta sunt de natură să creeze provocări majore pentru grupurile sau indivizii care intră în contact cu ele.

Aptitudinile, dotația nativă (harul) și deprinderile care într-o societate trec drept „calități de conducere” sunt într-o strânsă dependență cu expectațiile colective față de rolul unui conducător. Aceste expectații reprezintă produsul trebuințelor conștiente și inconștiente ale fiecărui membru care compune comunitatea respectivă.

Prin urmare, cunoașterea elementelor specifice culturii organizaționale și a culturii manageriale (ca și parte a culturii organizaționale în ansamblu) reprezintă o cerință importantă pentru un management modern, iar această cunoaștere nu se poate realiza decât prin intermediul unei temeinice analize bazată pe principii științifice de cercetare.

#### **Bibliografie:**

- Clocotici, V.; Stan, A. (2000), *Statistică aplicată în psihologie*, Editura Polirom, Iași.
- Gheorghiu, D., (2004), *Statistică pentru psihologi*, Editura Trei, București.
- Gherasim Loredana, *Suport de curs pentru învățământul la distanță*, Editura Universității „Al. I. Cuza” Iași.
- Howitt, D; Cramer, D., (2006), *Introducere în SPSS pentru psihologie*, Editura Polirom, Iași.
- Miftode, V., *Teoria și metoda în asistența socială*, Ed. Axis, Iași, 2002.
- Neamțu, G.; Trandafir, L. *Reprezentări asupra serviciilor publice și dezvoltării comunităților locale* în Revista de asistență socială, anul IX, nr. 4/2010, Editura Polirom, Iași.
- Rotaru, T., (coord.), (1999), *Metode statistice aplicate în științele sociale*, Editura Polirom, Iași.
- Trandafir, L. *The social protection of the family in Romania* în Economy Transdisciplinarity Cognition, Vol. XIII, nr. 2/2010, [www.ugb.ro/etc](http://www.ugb.ro/etc).

Anexa nr.1

**Chestionar de opinii privind satisfacerea nevoilor personalului  
în cadrul organizației**

*Vă rugăm să marcați unul din cele cinci răspunsuri încercuind numărul corespunzător opiniei dumneavoastră, pentru fiecare afirmație în parte.*

**1. Măririle speciale de salariu ar trebui acordate angajaților care-și fac treaba foarte bine?**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**2. O mai bună descriere a muncii ar fi foarte utilă, astfel încât angajații să cunoască exact ce se așteaptă de la ei.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**3. Angajații au nevoie să li se reamintească faptul că locurile lor de muncă depind de competitivitatea organizației.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**4. Un supervisor ar trebui să dea o mare atenție condițiilor fizice de muncă ale angajaților.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**5. Supervisorul trebuie să se străduiască să creeze o atmosferă de lucru prietenească printre oamenii din echipa sa.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**6. Recunoașterea individuală pentru performanțele care depășesc standardele înseamnă mult pentru angajați.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5            4            3            2            1

**7. Supervizarea indiferentă poate adesea răni sentimentele angajaților.**

Analele Universității Dunărea de Jos, Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 7, 2012, pp. 171-219.

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**8. Angajații vor să simtă că abilitățile și capacitățile lor reale sunt folosite în munca lor.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**9. Angajarea cu carte de muncă este un factor important pentru ca angajații să-și dorească să-și păstreze locul de muncă.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**10. Aproape orice muncă poate fi făcută să fie mai stimulativă și mai provocatoare.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**11. Mulți angajați vor să dea tot ce e mai bun în ceea ce fac în munca lor.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**12. Managementul ar putea arăta mai mult interes pentru angajați, sponsorizând evenimente sociale în afara programului de lucru.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**13. Mândria fiecăruia pentru propria-i muncă este, de fapt, o recompensă foarte importantă.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**14. Angajații vor să gândească despre ei înșiși că sunt cei mai buni în munca lor.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**15. Calitatea relațiilor în grupul informal de muncă este foarte importantă.**

Acord total	Acord parțial	Așa și Așa	Dezacord parțial	Dezacord total
-------------	---------------	------------	------------------	----------------



5      4      3      2      1

**16. Bonusurile individuale de stimulare ar îmbunătăți performanța angajaților.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5      4      3      2      1

**17. Transparența managementului superior este foarte importantă pentru angajați.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5      4      3      2      1

**18. Angajaților le place în general să-și planifice propria muncă și să ia decizii legate de muncă cu un minim de supervizare.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5      4      3      2      1

**19. Securitatea locului de muncă este foarte importantă pentru angajați.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5      4      3      2      1

**20. Echipamentele performante la locul de muncă sunt importante pentru angajați.**

Acord total    Acord parțial    Așa și Așa    Dezacord parțial    Dezacord total  
5      4      3      2      1

Locul de desfășurare a activității:    1 în centru de plasament      2 în afara centrului

Nivelul studiilor:    1 superioare      2 post liceale      3 medii

Vechimea în sistem:    1 (1 - 3 ani)    2 (3 - 5 ani)    3 (5 - 7 ani)    4 (peste 7 ani).