

УДК 37.013.42:373.66

**ПРОБЛЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСУРСНИХ  
ЦЕНТРІВ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ТА  
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ (ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ  
ДОСЛІДЖЕННЯ).**

Троценко Н.Є.  
м. Київ

Наразі ресурсні центри є помічниками в підвищенні роботи соціальних педагогів та соціальних працівників, виступають джерелом інформаційно-консультаційної допомоги у процесі їх підготовки. Сьогодні спостерігається спад в діяльності цих ресурсних центрів у зв'язку з припиненням фінансування проектів та програм, в рамках яких вони створювались. Але також однією із причин призупинення розвитку ресурсних центрів є проблеми у неналежному забезпеченні умов їхньої діяльності.

Такі українські дослідники, як Н.В. Заверико, Т.Л. Лях, Т.П. Цюман, К.С. Шендеровський робили спроби виділення умов функціонування ресурсних центрів в соціальній сфері. Однак, вони не розглядали виділені умови через призму різнопрофільності цих центрів.

Мета статті: на основі проведеного автором дослідження, виділити та проаналізувати проблеми у забезпеченні діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників, що виникають в наслідок ряду організаційних та методичних умов.

Перш ніж перейти до детального розгляду умов забезпечення діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників, вважаємо за доцільне визначити сутність поняття „умови”.

У філософії під умовами розуміють середовище, у якому те чи інше явище або процес виникають, існують і розвиваються; при цьому, впливаючи на явище та процеси, умови самі зазнають їхнього впливу [6]. Поняття „умови” С. Ожегов трактує як «обставини, від яких щось залежить; вимогу, яка висувається однією із сторін, що ведуть переговори; усну чи письмову угоду про щось, домовленість; правило, яке встановлене у певній галузі життєдіяльності; обстановку, в якій щось відбувається; дані, вимоги, від яких потрібно відштовхуватися» [4]. А. Нейн під умовами розуміє сукупність об'єктивних можливостей змісту, форм, методів і матеріально-просторового середовища, спрямованих на розв'язання поставлених завдань [3]. Н. Яковлева визначає умови як єдність суб'єктивного й об'єктивного, внутрішнього й зовнішнього, сутності і явища, а С. Борунова умови трактує як правила, які забезпечують нормальне протікання діяльності [1].

У нашому дослідженні під *умовами* забезпечення діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників ми розуміємо

сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, які обумовлюють результативність їхньої роботи.

Сучасний стан організації діяльності ресурсних центрів вимагає розв'язання низки протиріч, які склались між: потребою суспільства у розвитку мережі ресурсних центрів та відсутністю цілісної теорії їхньої організації, відповідного технологічного і нормативно-правового забезпечення; вимогами до змісту діяльності ресурсних центрів та системою підготовки їх працівників до реалізації різних напрямів діяльності.

Враховання названих протиріч і попередній аналіз досвіду роботи ресурсних центрів у вищій школі, неурядових і державних організаціях дозволили сформуванню теоретико-методологічну основу нашого дослідження та визначити умови забезпечення діяльності ресурсних центрів соціальних педагогів та соціальних працівників.

Серед організаційних умов: наявність документів, які регламентують діяльність ресурсних центрів; наявність висококваліфікованих консультантів; налагоджена системи збору, систематизації та обліку інформаційних ресурсів; проведення моніторингу та оцінки діяльності ресурсного центру. До методичних умов належать: вивчення інформаційних потреб користувачів; соціально-просвітницька діяльність з нагальних питань соціально-педагогічної роботи; індивідуальне та групове консультування користувачів відповідно до їх запитів; методичний супровід користувачів; адаптація передового зарубіжного досвіду та популяризація вітчизняних інновацій у соціально-педагогічній роботі.

На базі ресурсного центру ім. А. Муравйова-Апостола м. Києва автором було проведено експериментальну перевірку організаційно-методичних умов забезпечення діяльності ресурсних центрів для працівників соціальної сфери. Констатувальний експеримент складався з двох етапів. Метою першого – було визначення умов функціонування ресурсних центрів для працівників соціальної сфери, які діють на базі вищих навчальних закладів, громадських організацій та центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Другий етап констатувального експерименту передбачав перевірку стану забезпечення визначених та описаних умов.

Під час першого етапу констатувального експерименту на базі Українського фонду «Благополуччя дітей» у період з 2003 по 2007 рр. нами було проведено ряд заходів, під час яких у формі інтерв'ю опитано 72 осіб – спеціалістів ресурсних центрів з числа викладачів ВНЗ, працівників громадських організацій, соціальних служб та користувачів.

Серед основних заходів, ініційований автором, круглий стіл «Проблеми організації роботи ресурсних центрів для соціальних працівників», що проводився Ресурсним центром імені А. Муравйова-Апостола за підтримки Українського фонду «Благополуччя дітей» (2008 р., м. Київ). Участь у інтерв'ю взяли викладачі ВНЗ, спеціалісти-практики, працівники соціальних служб, громадських організацій України. Також інтерв'ю проводили під час численних навчально-методичних семінарів, круглих столів з обміну досвідом, Шкіл лідерів та волонтерів Всеукраїнського громадського центру

„Волонтер” та Українського фонду „Благополуччя дітей”.

У результаті інтерв'ювання його учасниками було визначено ряд умов забезпечення діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників.

Так, отримані результати першого етапу констатувального експерименту дозволили згрупувати зазначені респондентами умови забезпечення діяльності ресурсних центрів для працівників соціальної сфери у організаційні та методичні.

Організаційні умови: наявність документів, які регламентують діяльність ресурсних центрів; наявність висококваліфікованих консультантів; налагоджена системи збору, систематизації та обліку інформаційних ресурсів; проведення моніторингу та оцінки діяльності ресурсного центру.

До методичних умов ми зараховуємо: вивчення інформаційних потреб користувачів; соціально-просвітницька діяльність працівників ресурсних центрів; індивідуальне та групове консультування користувачів відповідно до їх запитів; методичний супровід користувачів; популяризація вітчизняних інновацій соціальної роботи.

Обґрунтуємо детальніше кожен з вище означених умов.

Насамперед, розглянемо організаційні умови забезпечення діяльності ресурсних центрів. Обов'язковим нормативним документом, що регламентує діяльність центрів є угода про співпрацю з організацією, на базі якої створюється центр; положення про ресурсний центр; посадові обов'язки співробітників.

Наступним кроком є класифікація номенклатури центру, яка враховує специфіку та напрями його діяльності. Обов'язковими є: нормативні документи (угоди, положення про центр, посадові обов'язки), звіти, вхідна/вихідна документація, фінансові документи, банк даних користувачів та організацій.

Забезпечення ефективної діяльності центрів вимагає висококваліфікованих кадрів. Бажано, щоб один спеціаліст мав бібліотечну освіту, інший – психологічну та соціально-педагогічну освіту, що підвищує якість надання консультацій, якість інформаційних та посередницьких послуг, розповсюдження методик та документації з організації соціально-педагогічної роботи, надання окремих послуг для новостворених недержавних організацій, допомога в налагодженні контактів з іншими регіональними центрами, чия діяльність спрямована на розвиток та підтримку соціальної сфери.

Налагоджена система збору, систематизації та обліку інформаційних ресурсів обумовлює швидкість реагування на задоволення потреб користувачів та якість наданих послуг. У цьому контексті слід зауважити, що діяльність центрів відрізняється від діяльності бібліотек. Насамперед самою специфікою систематизації інформаційних ресурсів, які надходять до фонду центру. Систематизація видань в бібліотеці обробляється та систематизується за бібліотечно-бібліографічною класифікацією чи за уніфікованою десятизначною класифікацією. А в ресурсних центрах вона систематизується за

напрямами соціальної роботи та специфікою їх діяльності. Але є в них і спільні ознаки, зокрема, – це облік та збір інформаційних ресурсів. Як і у бібліотеці, так і в ресурсних центрах, всі нові надходження фіксуються в інвентарній книзі, де кожному примірнику надається індивідуальний номер, записується розділ, рік видання та ціна.

Для удосконалення роботи та покращення якості надання послуг користувачам необхідно проводити моніторинг та оцінку діяльності ресурсних центрів. Система моніторингу та оцінки діяльності ресурсних центрів не повинна базуватись на суб'єктивній думці експертів та на підставі лише статистичних даних, які не завжди є достовірним критерієм якості послуг. Потрібно залучати користувачів ресурсних центрів до планування, діяльності, моніторингу та оцінки якості роботи ресурсних центрів. Моніторинг та оцінка можуть бути внутрішніми – коли їх проводять спеціалісти ресурсних центрів, та зовнішніми – коли їх проводять зовнішні експерти. Метою моніторингу та оцінки діяльності ресурсних центрів є забезпечення ефективної діяльності та подальшого розвитку ресурсних центрів.

Організаційні умови забезпечення діяльності ресурсних центрів базуються на принципах: цілеспрямованості, законності, демократизму, стимулювання, єдності повноважень та відповідальності, контролю та перевірки виконання тощо. Принцип цілеспрямованості означає, що організаційні умови забезпечення діяльності ресурсних центрів можуть бути ефективними тільки тоді, коли будуть чітко сплановані, скоординовані, які можуть привести до досягнення поставлених цілей. Принцип законності потребує суворе виконання законів організацією, працівниками центрів та користувачами. Принцип демократизму служить передумовою найбільш повного виявлення творчого потенціалу всіх працівників центру. Він реалізується через загальне прийняття рішень, на виконання завдань та функцій, які поставлені перед спеціалістами центру. Принцип стимулювання та зацікавленості спеціаліста сприяє більш якісному виконанню посадових обов'язків в діяльності по задоволенню потреб користувачів. Принцип єдності повноважень та відповідальності відноситься до діяльності кожного спеціаліста при організаційних умовах забезпечення діяльності ресурсних центрів. Сенс принципу контролю та перевірки полягає у необхідності забезпечення реалізації до поставлених цілей та завдань в діяльності ресурсних центрів [5].

Зупинимось на докладному аналізі методичних умов забезпечення діяльності ресурсних центрів.

Одна з перших методичних умов – це вивчення інформаційних потреб користувачів. Наявність великого об'єму інформаційних матеріалів, методичних розробок, спеціальної літератури за різними напрямами соціальної роботи, дають можливість задовольнити різні інформаційні потреби користувачів. Найпопулярнішими з них є такі, як: створення та рестрування організації; одержання кваліфікованої консультації; пошук

партнерів у реалізації проекту; одержання гранту та оформлення документації на одержання гранту; допомога у підготовці до лекції, тренінгу.

Наступною методичною умовою є соціально-просвітницька діяльність з нагальних питань соціальної роботи. Працівники проводять соціально-просвітницькі тренінги для соціальних працівників / соціальних педагогів, студентів спеціальностей «Соціальна педагогіка», «Соціальна робота», «Практична психологія». Як правило, групи спеціалістів звертаються до центрів задля участі у тренінгах постійної тематики.

Як приклад, центром може бути запропонована тематика таких просвітницьких тренінгів: основи батьківської компетентності; усвідомлене батьківство як умова повноцінного розвитку дитини; здоров'я – моя цінність; збереження та зміцнення репродуктивного здоров'я підлітків та молоді; інтерактивні методи просвітницько-профілактичної роботи; лідерство-запорука успіху; культура життєвого самовизначення.

Індивідуальне та групове консультування користувачів відповідно до їх запитів надаються працівникам соціальної сфери, викладачам соціальної педагогіки та соціальної роботи, практичним психологам, аспірантам, студентам, представникам неурядових організацій та іншим зацікавленим особам. Спеціалістами центрів здійснюється консультування працівників соціальної сфери із соціально-педагогічних і психологічних проблем безпосередньо, через мережу Інтернет, листування.

Безперечно, важливою методичною умовою є здійснення супроводу користувачів центру. Методичний супровід пропонується їм у разі участі у просвітницьких програмах та курсах підвищення кваліфікації, які організуються на базі центру. У такому разі користувачі мають прямий доступ до консультацій не лише працівників центру, але й дистанційно – із координаторами просвітницьких програм.

Заслугове на увагу така методична умова, як популяризація вітчизняних інновацій соціальної роботи. Крім того, працівники центрів налагоджують співробітництво з іншими ресурсними центрами та спеціалістами не лише України, але і Білорусії, Великобританії, Латвії, Литви, Молдови, Німеччини, Північної Ірландії, Польщі, Росії, Швейцарії, адаптують їх досвід до своєї діяльності та надають консультації по створенню нових ресурсних центрів.

Другий етап констатувального експерименту був спрямований на перевірку визначених нами умов забезпечення діяльності ресурсних центрів для працівників соціальної сфери.

З метою перевірки забезпечення означених умов в організаціях, на базі яких створені та функціонують ресурсні центри, нами на другому етапі констатувального експерименту було проведене експертне опитування 20 фахівців ресурсних центрів.

Серед них 8 спеціалістів інформаційно-ресурсних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, 5 працівників навчальних закладів, 5 представників громадських організацій та 2 спеціалісти державних організацій, які забезпечують діяльність ресурсних центрів.

Серед проблем, які ускладнювали роботу були: різний стан кадрового забезпечення діяльності ресурсних центрів; неоднорідність напрямів роботи ресурсних центрів; плинність кадрів у ресурсних центрів, що не дозволяє якісно здійснити оцінку якості надання послуг користувачам.

Аналіз ситуації дозволив дійти висновку, що становлення та розвиток ресурсних центрів в Україні відбувався стихійно, без жодного планування чи централізованого контролю, а організація, яка могла б координувати діяльність ресурсних центрів, з'явилась лише нещодавно. Крім того, співробітники ресурсних центрів зазвичай не проходили жодної спеціалізованої підготовки і не мають відповідної освіти.

Проведення дослідження, перш за все, зумовлено необхідністю всебічного вивчення діяльності ресурсних центрів в Україні. Сучасний стан розвитку та організація діяльності ресурсних центрів вимагає застосування важливих управлінських рішень, для вирішення проблем, які виникли при створенні мережі ресурсних центрів. Зокрема, необхідно детально вивчити низку протиріч: дисбаланс між пропозицією та попитом на діяльність ресурсних центрів, необхідності у створенні єдиної мережі ресурсних центрів, адекватності технологічного та нормативно-правового забезпечення діяльності ресурсних центрів відповідно до їх спеціалізації тощо.

Розглянемо результати дослідження по першому блоку організаційних умов забезпечення діяльності ресурсних центрів працівників соціальної сфери. В ньому першим блоком були питання щодо документації, яка регламентує діяльність ресурсного центру.

Згідно з результатами дослідження, більшість ресурсних центрів, що приймали у ньому участь, мають у наявності два найголовніші документи, які регламентують діяльність ресурсного центру: Положення про діяльність ресурсного центру – 61,1%; Посадові інструкції співробітників – 66,7%. Саме вони покликані регулювати відносини організації з фіскальними та адміністративними органами, та вирішувати трудові спори та конфлікти. Щодо угоди про співпрацю з організацією, на базу якої функціонує ресурсний центр, то у 50% респондентів зазначили, що угода є, але більше 44% респондентів вважають, що такий документ не є необхідним. На нашу думку, відсутність регламентованих правил взаємодії між ресурсним центром та організацією, на базі якої він створений, призводить до повної залежності діяльності ресурсних центрів від дій керівництва даної організації

Що стосується ведення та реєстрації банку даних користувачів ресурсного центру і організацій – його мають 72% опитаних респондентів, які прийняли участь у дослідженні. Це високий результат, який свідчить, що про кожного користувача працівники РЦ мають інформацію і це дає можливість оперативно та якісно надавати послуги кожному користувачу. На запитання чи ведеться в ресурсних центрах єдиний реєстр документації, то 55, 6% респондентів вказали, що «так». А на запитання чи є в ресурсних центрах типовий зразок фінансової звітності, то тільки 33, 3% респондентів відповіли «так», по 5, 6%

респондентів відповіли, що працюють над створенням та немає, хоча потреба є. Більше 55,6% опитаних респондентів відповіли, що фінансової звітності вони взагалі не ведуть – бо немає в цьому потреби. Тому організаторам дослідження варто звернути свою увагу на консультування організацій, щодо розробки норм та впровадження фінансової звітності, а також налагодження ефективного документообороту в ресурсних центрах, якщо, навіть, коли ресурсні центри є структурними одиницями в організаціях. Наприклад, створений як експериментальний майданчик в рамках певного проекту, навіть в такому випадку спеціалісти центру несуть відповідальність за його матеріальну базу. Багаторічний досвід роботи в ресурсному центрі свідчить про те, що рано чи пізно створений ресурсний центр необхідно юридично оформлювати. Тобто, майно поставити на баланс організації. Тому документація та фінансова звітність є необхідною складовою в діяльності ресурсного центру.

Під час опитування ми збирали інформацію про наявність та ведення інвентарної книги в ресурсних центрах, яка є обов'язковим документом для фінансової звітності контролю за бібліотечним фондом. 72,2% респондентів зазначили, що записи у такій книзі ведуться. Безумовно, це добрий показник. На жаль 22,2% респондентів вважають, що в цьому немає потреби.

На питання чи є в наявності електронний каталог бібліотечного фонду ресурсного центру 61,1% респондентів відповіли «так», 22,2% респонденти – працюють над створенням, 11,1% респондентів – не мають електронного каталогу, але потреба в цьому є. Щодо наявності номенклатури справ в діяльності ресурсних центрів, то 56,3% респондентів відповіли «так», 31,3% респонденти відповіли, що немає в цьому потреби, а 12,5% респондентів відповіли, що не мають але є в цьому потреба.

Нами вивчалися також рівень освіти працівників ресурсних центрів, як однієї з організаційних умов забезпечення діяльності РЦ.

Більшість працівників ресурсних центрів отримали повну вищу педагогічну освіту (48%). У той ж час, лише 3% співробітників ресурсних центрів мають необхідну кваліфікацію у бібліотечній справі. Можна припустити, що саме ця відмінність впливає на ведення документації та обліку книжкового фонду у ресурсному центрі. Спеціалісти не мають відповідної кваліфікації для здійснення такого виду діяльності.

При розподілі відповідей респондентів щодо якості послуг, які надає ресурсний центр, були виділені основні види діяльності ресурсних центрів: це надання інформаційних, соціально-просвітницьких, консультаційних послуг та методичного супроводу користувачів. Аналізуючи відповіді ми з'ясували, що рівень якості надання інформаційних послуг користувачам респонденти оцінюють по 44,4% як «відмінно» та «добре», тільки 11,1% оцінили як «задовільно»; соціально-просвітницьких послуг користувачам респонденти оцінюють по 38,9% як «відмінно» та «добре», по 11,1% оцінили на «задовільно» та що вони «не надають такої послуги»; консультаційних

послуг оцінили на «відмінно» 35,3% опитаних респондентів, на «добре» – 17,6%, на «задовільно» – 35,3%, по 5,9% опитаних респондентів оцінили на «незадовільно» чи взагалі вони не надають такої послуги. По рівню якості методичного супроводу користувачів опитані респонденти оцінюють на «відмінно» та «задовільно» по 29,4%, на «добре» – 35, 3%, а 5,9% респондентів відповіли, що вони взагалі не надають такої послуги.

У той же час необхідно звернути увагу на дві інші послуги – пошук спонсорів для організацій, які займаються проектною діяльністю та посередницькі послуги, які майже не представлені або представлені на незадовільному рівні в діяльності ресурсних центрів та оцінені самими респондентами, що приймали участь у дослідженні. Крім того, працівникам ресурсних центрів варто пройти додаткову підготовку щодо надання методичного супроводу користувачів та допомозі у налагодженні партнерських стосунків з різними організаціями.

Наступним блоком питань в рамках нашого дослідження по організаційним умовам забезпечення діяльності ресурсних центрів працівників соціальної сфери були питання щодо інформаційно-методичної бази ресурсного центру. І на питання «Інформаційно-методична база Вашого ресурсного центру поповнюється за рахунок яких коштів» ми отримали від опитаних респондентів не досить обнадійливі відповіді. Як не прикро це визнавати, але основою поповнення інформаційно-методичної бази ресурсних центрів є обмін між організаціями (72%) за рахунок розповсюдження безкоштовних видань (67%). Частково власні потреби у оновленні та доповненні інформаційної бази задовольняються за рахунок благодійної допомоги користувачів (44,4%) та доходів від проектної діяльності (44,4%). Можливо, варто розширити перелік платних послуг ресурсних центрів, додатковий прибуток можна було б направити на систематичне поповнення книжкового фонду ресурсного центру.

Щодо наступного питання «Вкажіть, як часто поповнюється інформаційно-методична база Вашого ресурсного центру новими надходженнями», то 70% опитаних нами респондентів в дослідженні відповіли, що книжковий фонд ресурсних центрів поповнюється «періодично», без жодного плану. Це ми пояснюємо тим, що, наприклад, ресурсні центри, які створені на базі державної організації (соціальні служби) не мають свого фінансування і книжковий фонд поповнюється тільки за рахунок Держсоцслужби, яка розподіляє свої видання на соціальні служби. Інші ресурсні центри, які створені в рамках проектів, не мають свого фінансування і не мають можливості для поповнення книжкового фонду новими надходженнями. Це також залежить від самих спеціалістів ресурсних центрів, які повинні бути зацікавлені в нових надходженнях і повинні шукати інші способи поповнення книжкового фонду.

Важливим для нашого дослідження була відповідь респондентів на питання щодо здійснення систематизації книжкового фонду в ресурсному центрі. І 66,7% респондентів відповіли, що систематизація книжкового



фонду, зазвичай, здійснюється за напрямами соціально-педагогічної діяльності в поєднанні з специфікою діяльності ресурсного центру або організації, на базі якої функціонує ресурсний центр. Класифікація бібліотечного фонду за уніфікованою десятиною класифікацією зовсім не здійснюється, ймовірніше за все, у співробітників ресурсних центрів просто не вистачає кваліфікації. На нашу думку, в ідеальному варіанті було б кращим систематизувати книжковий фонд ресурсного центру в поєднанні з бібліотечно-бібліографічною класифікацією та напрямами соціальної роботи. По-перше, це структурує і логічно розподіляє фонд ресурсного центру (наприклад, від першого розділу і до...); по-друге, напрями соціально-педагогічної діяльності стикаються з різними галузями знань, а бібліотечно-бібліографічна класифікація саме і дає можливість в логічному порядку систематизувати книжковий фонд, використовуючи систематизацію за галузями знань і, використовуючи специфіку роботи ресурсного центру.

Останнім в блоці «Інформаційно-методична база ресурсного центру» було питання щодо ведення обліку книжкового фонду. За результатами дослідження ми побачили загальну картину ведення обліку книжкового фонду в ресурсних центрах. Як правило, облік книжкового фонду в ресурсних центрах, що взяли участь у дослідженні, ведеться паралельно у журналі обліку (56%) та електронній базі (61%) чи інвентарній книзі (50%) та електронній базі (61%). Одна позиція обліку книжкового фонду не ведеться. На жаль, використання спеціальних електронних програм, як-от, наприклад, РБІС, зовсім не використовується. Це пояснюється, насамперед, тим, що програма і навчання спеціалістів дуже дорого коштують. Хоча при можливості, як рекомендація, було б доцільно використовувати цю програму в діяльності ресурсних центрів.

Останнім питанням по першому блоку організаційних умов забезпечення діяльності ресурсних центрів працівників соціальної сфери в нашому дослідженні було «Моніторинг та оцінка діяльності ресурсних центрів». На запитання «Чи здійснюється моніторинг та оцінка діяльності Вашого ресурсного центру?» результати дослідження показали, що у 61% випадках здійснюється моніторинг та оцінка діяльності ресурсних центрів. Зазвичай її проводять щоквартально (54,5%) за допомогою опитування чи анкетування користувачів та оцінки діяльності власними силами співробітниками. 18, 2% опитаних респондентів відмітили, що моніторинг здійснюють 1 раз на рік та 1 раз на 3 роки; а 9,1% респондент проводять моніторинг своєї діяльності кожен місяць.

На запитання «Як здійснюється моніторинг та оцінка діяльності Вашого ресурсного центру» 80% респондентів, які взяли участь в нашому дослідженні, відповіли що здійснюють моніторинг та оцінку своєї діяльності через опитування (анкетування) користувачів та аналізують власну діяльність співробітниками ресурсного центру. Зрозуміло, що в умовах обмежених фінансових можливостей, моніторинг діяльності незалежними експертними організаціями є вкрай обмеженим. Однак, не зовсім зрозуміло, чому працівники ресурсних центрів не користуються послугами своїх колег з

профільних організацій. Це, на нашу думку, може свідчити як про закритість (не транспарентність) діяльності ресурсних центрів з одного боку, так і про високий рівень неформальних міжособистісних відносин між спеціалістами ресурсного центру. Це питання, на наш погляд, потребує окремого вивчення.

В другому блоці методичних умов забезпечення респондентам було задане питання «Яким чином здійснюється вивчення потреб користувачів Вашого ресурсного центру?». При вивченні потреб користувачів, працівники ресурсних центрів послуговуються вже знайомими нам методами – анкетування, індивідуальне консультування, аналіз запитів користувачів. Самим популярним серед опитаних респондентів виявився метод – аналіз запитів користувачів (90%), метод анкетування (70%) йде на другому місці, а індивідуальне консультування (60%) – на третьому місці. Як показало дослідження, працівники ресурсних центрів, зовсім не використовують метод дослідження – он-лайн дослідження (через мережу Інтернет (опитування)). На нашу думку, це може бути пов'язано з тим, що не у всіх ресурсних центрах є локальна мережа Інтернет чи виділено лінію Інтернет.

Незадовільна ситуація є із вивченням потреб користувачів. Воно якщо й проводиться, то вкрай рідко (раз на рік – 31,5%) або зовсім не систематично (28,8%). Ми вважаємо, це може призвести до зменшення попиту на послуги ресурсних центрів. Працівники ресурсних центрів не аналізують запити користувачів, які постійно змінюються.

Наступним блоком методичних умов були подані питань щодо соціально-просвітницької діяльності ресурсних центрів. Найбільш популярними формами соціально-просвітницької діяльності серед респондентів, які взяли участь у дослідженні, є круглі столи (94,1%), тренінги (88,2%) та семінари (76,5%). Вони активно провадяться абсолютною більшістю ресурсних центрів. Більш витратні форми соціально-просвітницької діяльності, такі, наприклад, як конференції (29,4%), проводяться лише третьою частиною ресурсних центрів.

Важливим для нашого дослідження була відповідь респондентів на питання "Хто здійснює соціально-просвітницьку діяльність у Вашому ресурсному центрі?" За результатами дослідження функції проведення соціально-просвітницької діяльності майже рівною мірою розподілені між волонтерами (70,6%) та спеціалістами ресурсних центрів (88,2%). На нашу думку, це пояснюється, мабуть, тим, що, по-перше, з волонтерами в ресурсних центрах постійно працюють, проводять з ними майстер-класи, семінари, тренінги. Волонтери компетентні в окремих питаннях, володіють знаннями, яких достатньо для роботи з користувачами. По-друге, недостатнє фінансування не дозволяє запрошувати на соціально-просвітницьку діяльність залучених спеціалістів (41,2%), що ми і бачимо за результатами дослідження. Спеціалісти ж партнерських організацій (29,4%) залучаються для проведення конференцій та круглих столів лише у третині випадків.

Останнє питання нашого дослідження – «У якій формі здійснюється методичний супровід користувачів ресурсного центру?». Опитані респонденти, що взяли участь у дослідженні дали відповідь, що в основному

вони здійснюють методичний супровід користувачів через консультування (94,1%) та інформування (94,1%). На третьому місці йде переадресація користувачів (52,9%). На наш погляд, це дуже великий відсоток і говорить про те, що спеціалісти не компетентні в багатьох питаннях і не можуть задовольнити потреби користувачів. Далі йде методичний супровід через навчання (41,2%). Не користується популярністю такий методичний супровід як супервізія (29,4%) та підтримка (23,5%). Це клопітка праця і забирає багато часу та знань, а спеціалісти, мабуть, не компетентні в цьому напрямі діяльності.

Проведене нами дослідження дозволило виділити проблеми забезпечення діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників та проаналізувати організаційні та методичні умови у їх роботі. Це дослідження не вичерпує змісту означеної проблеми. Подальшого вивчення потребують: особливості надання послуг користувачам ресурсних центрів, розробка інструментарію щодо оцінки ефективної діяльності ресурсних центрів; удосконалення нормативно-правової бази діяльності ресурсних центрів; проектування діяльності ресурсних центрів задля забезпечення їх життєстійкості.

### Література

1. Малькова М. О. Формування професійної готовності майбутніх соціальних педагогів до взаємодії з девіантними підлітками: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Малькова Марина Олександрівна. – Луганськ, 2006. – 234 с.
2. Мережа спеціалізованих формувань центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (станом на 01.12.2008 р.) / [за ред. В. С. Вовка]. – К. : [Держсоцслужба], 2009. – 15 с.
3. Найн А. Я. Инновации в образовании / Найн А. Я. – Челябинск : ГУ ПТО адм. Челяб. Области ; Челяб. филия ИПО МО РФ, 1995. – 228 с.
4. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / Сергей Иванович Ожегов. – 4-е изд., доп. – М. : ЛД ИНВЕСТ : Азбуковик, 2003. – 939 с.
5. Российская энциклопедия социальной работы : в 3-х т. / [Л. С. Алексеева, Н. А. Аминов, Л. В. Бадя и др.] ; под ред. А. М. Панова. – М. : Ин-т социальной работы, 1997. – Т. 2. – 406 с.
6. Философский энциклопедический словарь / [ред. кол.: С. С. Аверинцев и др.]. – 2-е изд. – М. : МГСУ Союз, 1998. – 208 с.