

Литкіна С. В.¹, Серга Т. О.²

¹ студ. гр. СНЗ-212 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Оцінювання якості соціальних послуг виступає ключовим елементом функціонування сучасної системи соціальної роботи, адже саме вона дає змогу визначити, наскільки ефективно реалізується державна соціальна політика, наскільки повно задовольняються потреби отримувачів послуг та якою є результативність діяльності установ соціальної сфери. В умовах посилення соціальних ризиків, зокрема пов'язаних із воєнними подіями, внутрішньою міграцією населення та зростанням кількості соціально вразливих категорій, проблема забезпечення високого рівня якості соціальних послуг набуває особливої значущості. Рівень якості таких послуг безпосередньо визначає ефективність системи соціального захисту, дієвість наданої допомоги та успішність соціальної адаптації осіб, які її потребують.

Дослідники С. Щербань, Р. Шейко та Г. Левкіна трактують процес оцінювання надання соціальних послуг як сукупність цілеспрямованих спеціалізованих процедур, що передбачають системний аналіз даних, отриманих у ході моніторингу діяльності системи соціального обслуговування населення. Ключове призначення такого оцінювання полягає у з'ясуванні ступеня ефективності функціонування наявної системи соціальних послуг, а також у визначенні того, наскільки її результати відповідають запланованим показникам і поставленим соціальним цілям [1, с. 8].

У процесі оцінювання якості соціальних послуг застосовується система різноманітних показників (індикаторів), що дозволяють відстежувати результати реалізації програм і проєктів. За критерієм можливості безпосереднього вимірювання результатів виділяють прямі та непрямі індикатори. Прямі показники використовуються у випадках, коли результати діяльності є очевидними, піддаються безпосередньому спостереженню та кількісному вимірюванню без залучення додаткових інструментів. Зазвичай їх застосовують для оцінки короткострокових результатів виконаних заходів. Натомість непрямі показники доцільні тоді, коли результати не можуть бути зафіксовані або виміряні безпосередньо. У таких ситуаціях оцінювання здійснюється опосередковано – через використання спеціальних дослідницьких методів, зокрема соціологічних опитувань, анкетування та інших засобів збору емпіричних даних. Подібні індикатори найчастіше застосовуються для аналізу середньострокових результатів (наслідків) і довготривалого впливу впроваджених заходів [3, с. 31-32].

Крім цього, індикатори класифікують за способом їх подання на кількісні та якісні. Кількісні показники характеризуються числовим виміром і відображаються у формі конкретних значень: обсягів, частоти, відсотків або питомих часток. Натомість якісні індикатори не мають однозначного числового вираження і подаються через описові характеристики. Вони дозволяють оцінити такі аспекти, як рівень задоволеності отримувачів послуг, ступінь поінформованості, відповідність встановленим стандартам, а також зміни у ставленні чи поведінці учасників програм [3, с. 32].

Вчена Ю. Приймак наголошує, що чинна нормативно-правова база України поки не містить чітко визначеної системи критеріїв і показників для оцінювання якості соціальних послуг. У проєкті Концепції реформування системи соціальних послуг зазначається, що впродовж останніх п'ятнадцяти років було прийнято понад два десятки законодавчих актів, спрямованих на закріплення державних гарантій соціальної підтримки для різних категорій населення, які опинилися у складних життєвих обставинах. Проте, з огляду на значну кількість нормативних документів, так і не сформовано цілісної правової системи, яка б забезпечувала встановлення, регулювання та гарантування належного рівня якості соціальних послуг [2, с. 57].

Поряд із визначенням системи показників оцінювання якості соціальних послуг, як підкреслюють В. Шинкарук та співавтори, важливо також окреслити механізми отримання інформації для їх вимірювання. Для кожного індикатора необхідно чітко визначити відповідні джерела даних і способи їх збору. Інформаційною базою можуть виступати як окремі суб'єкти – учасники програм, виконавці, партнери чи отримувачі соціальних послуг, так і різноманітні документальні та аналітичні ресурси: звітна документація, нормативно-правові акти, результати наукових досліджень, статистичні матеріали, підсумки обговорень, а також дані спостереження за ходом реалізації заходів [3, с. 37-38].

Ефективне оцінювання якості надання соціальних послуг у соціальній роботі передбачає використання комплексу методів збору та аналізу інформації, кожен з яких має власну методологічну специфіку, сферу доцільного застосування, а також певні переваги й обмеження. Вибір конкретних методів зумовлюється метою дослідження, характером досліджуваних явищ і доступністю інформаційних ресурсів. Важливою умовою отримання об'єктивних і достовірних результатів є поєднання кількісних і якісних підходів, що дозволяє не лише зафіксувати статистичні показники, а й глибше зрозуміти зміст соціальних процесів, рівень задоволеності отримувачів послуг і причини виявлених проблем.

До найпоширеніших методів належать:

- масове опитування є кількісним методом, що дає змогу швидко отримати репрезентативні дані про громадську думку та масштаби соціальних проблем, однак потребує значних ресурсів;
- глибинне інтерв'ю, як якісний метод, забезпечує детальне розкриття досвіду та мотивів респондентів, але є трудомістким і охоплює невелику кількість респондентів;
- фокус-групи дозволяють виявити різні погляди та стимулюють дискусію, проте їх результати можуть бути суб'єктивними;
- спостереження дає можливість безпосередньо вивчати поведінку та взаємодію учасників соціальних процесів, але має обмеження щодо узагальнення результатів;
- аналіз документів дозволяє дослідити діяльність установ і результати програм на основі наявних матеріалів, хоча доступ до них може бути обмеженим, а інтерпретація – складною [1; 3]. Комплексне застосування різних методів забезпечує об'єктивніше оцінювання якості соціальних послуг і сприяє їх удосконаленню.

Отже, оцінювання якості соціальних послуг виступає важливим механізмом підвищення ефективності соціальної роботи та гарантування належного рівня соціального захисту населення. Воно дозволяє встановити результативність діяльності установ соціальної сфери, визначити ступінь задоволеності отримувачів послуг і виявити проблемні аспекти в організації та наданні соціальної допомоги. У процесі оцінювання застосовується система різних індикаторів – прямих і непрямих, кількісних і якісних, що забезпечує комплексний аналіз результатів реалізації соціальних програм і послуг. Вагоме значення має також обґрунтований вибір джерел інформації та способів її збору, які можуть охоплювати як первинні, так і вторинні дані. Використання поєднання різноманітних методів дослідження, зокрема масового опитування, глибинного інтерв'ю, фокус-груп, спостереження та аналізу документів, сприяє отриманню всебічної та об'єктивної оцінки якості соціальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / уклад. С. Щербань, Р. Шейко, Г. Левкіна. Харків : ХІСД, 2017. 112 с.
2. Приймак Ю. А. Критеріальна основа оцінки якості соціальних послуг в Україні. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2017. Т. 20. № 10. С. 55-60.
3. Шинкарук В. Д., Пеша І. В., Сопівник І. В., Галайдюк В. В., Кошук О. Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі : навчальний посібник. Київ : «Компринт», 2022. 360 с.