

УДК 316.354:352(477)

Ю. О. ПРИЙМАК

АЛГОРИТМ СОЦІАЛЬНОГО ПРОЕКТУ З МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Статтю присвячено питанню організації та проведення проекту моніторингу якості надання соціальних послуг. Розглянуто детальну характеристику алгоритму та етапів реалізації проекту. Особливу увагу приділено таким аспектам, як соціальний склад, ресурсне забезпечення, напрями та механізми реалізації проекту оцінювання якості соціального обслуговування. Розкрито потенціал різних типів соціологічних досліджень, що можуть бути використані в ході проекту й, комплексно, відображають якість соціальної послуги за критеріями своєчасності, відповідності потребі та обсягу.

Ключові слова: моніторинг, якість, соціальна послуга, соціальний проект, фокус-група, клієнт, соціальний працівник.

Невід'ємною складовою реалізації концепції соціальної та сервісної держави в Україні є вирішення питання якості соціального обслуговування. Контроль і забезпечення останньої, в умовах отримання місцевою владою ознак публічності, можуть бути покладені на проектні групи, до складу яких увійшли б не лише представники органів місцевого самоврядування, а й громадськості. Такий крок, загалом, відповідає ідеї розвитку самоуправлінської активності громад, принципам публічного адміністрування та менеджменту якості. Тому окреслення загальних положень такого проекту, в контексті соціологічної парадигми, є логічною та актуальною як з теоретичного, так і практичного боку.

Мета статті полягає в характеристиці сутності та етапів проекту моніторингу якості соціальних послуг.

Загальні питання сутності, класифікації, механізмів надання та забезпечення якості соціальних послуг розкрито в змісті низки наукових праць фахівців з економіки, права, державного управління, соціальної роботи. До них увійшли дослідження таких авторів, як В. Бабаєв, В. Бакуменко, К. Гафарова, М. Дімітрова, К. Дубич, Д. Карамішев, Л. Качан, Ю. Куц, Т. Семигіна, В. Скурагівський. Не менш вагомим є внесок В. Авер'янова, Я. Белєвцової, О. Коротич, В. Мамонової, Н. Мельтюхової, Г. Одінцової, А. Чемериса, Ю. Шарова, які висвітлили означені складові теми в спектрі регіоналістики та оцінювання ефективності діяльності органів місцевої влади. Втім питання соціальної місії, ресурсного забезпечення, спрямування, публічності проекту моніторингу якості соціального обслуговування і на сьогодні залишаються відкритими й, у контексті сучасних перетворень, вимагають значної уваги.

Розвиток і становлення демократичної системи управління в Україні безпосередньо пов'язані з урахуванням інтересів громадян при розробці й упровадженні державної політики в усіх сферах, у тому числі й надання соціальних послуг. Але на відміну від країн Західної Європи зосередження уваги на якості останніх у нашій державі набуває певних обертів лише на початку ХХІ ст. Тому якість, й особливо оцінка якості, соціальних послуг та їх різновидів є невід'ємними компонентами побудови нової державно-громадської системи управління. У цьому контексті зазначимо, що вона повинна базуватися не тільки на абсолютному запозиченні закордонного досвіду в цій сфері. Для вітчизняного простору методика оцінювання якості соціальних послуг населенню має стати синтезом адаптованих іноземних розробок і дослідницького доробку українських науковців. Розробляючи складові власної соціальної політики, необхідно мати зворотній зв'язок з групами, зацікавленими в її реалізації, а також зосереджувати увагу на споживачеві послуг, що характерно для діяльності чутливої до навколишнього соціального середовища місцевої влади [1, с. 14]. Громадяни як споживачі зацікавлені в таких якісних рисах послуг, як відповідність потребі, доступність, швидкість отримання, вартість. Окрім того вони певною мірою мають бажання брати участь у розробці й запровадженні державної політики в цій сфері. Вивчаючи громадську думку, можна отримати інформацію і на її підставі визначити ступінь задоволення потреб у наданні соціальних послуг. До того ж, спрямованість на якісне обслуговування і визнання інтересів клієнтів та платників податків повинна стати загальноприйнятою етичною і професійною базою соціальних працівників [2, с. 256]. Вона створює основу для оцінювання адекватності виконання роботи як окремого працівника, так і соціальноорієнтованого закладу загалом.

Враховуючи це, складовими алгоритму проекту з моніторингу якості соціальних послуг повинні стати характеристика інфраструктури надання останніх, визначення рівня партнерства між закладом сфери соціальної роботи та його клієнтами, відповідності існуючих різновидів послуг потребам місцевої громади, оцінювання можливості вибору клієнтом постачальника послуг, виявлення наявних стандартів різновидів соціальних послуг та опис стилю обслуговування. Реалізація цих напрямів дасть змогу створити об'єктивне системне уявлення про якість послуг, що надаються клієнтам працівниками соціальноорієнтованих закладів. Тому, на нашу думку, головними методичними аспектами оцінювання якості соціальних послуг мають стати технології незалежного аудиту та соціологічного моніторингу.

Зазначимо, що оцінювання якості соціальних послуг проводить тимчасово або постійно діюча група спеціалістів у межах окремого проекту. До її складу мають входити депутати місцевих рад, науковці соціологічно-

го, економічного, управлінського напрямів, керівники територіальних центрів соціального обслуговування та, за необхідності, інших закладів сфери соціальної роботи, голови або актив громадських організацій і контактних соціальних груп.

Реалізація проекту умовно здійснюється в межах таких етапів: започаткування аудиту; проведення експертизи документів і стану внутрішньо організаційного середовища; проведення пілотного дослідження (можливо із застосуванням методу фокус-групи); проведення експертного соціологічного дослідження; підготовка, координація та схвалення звіту діяльності робочої групи; проведення подальших дій за висновками проекту [10, с. 299].

На першому етапі відбувається призначення керівника проекту, визначення цілей, сфери та критеріїв оцінювання якості соціальних послуг. Особливе місце на цьому етапі посідає формування складу фахівців робочої групи, вирішення питань ресурсної бази проекту, підготовка первинної документації (програми дослідження, зобов'язань тощо).

Аудит закладу сфери соціальної роботи проводиться шляхом порівняння зібраних фактів з положеннями документів системи управління, що виступають в якості критеріїв перевірки. На цьому етапі найбільша частка роботи лягає на експертів з права, економіки, менеджменту соціальної роботи. Важливим також є використання практичного досвіду та знань залученого до проекту керівника організації, в якій відбувається моніторинг. У цей час формуються такі блоки інформації, як історична довідка, місія й імідж організації, джерела її фінансування, специфіка кадрової та соціальної підсистем управління.

Разом з цим, зауважимо, що внутрішній аудит організації місія якої полягає в наданні соціальних послуг, повною мірою не може сформулювати інформаційний комплекс щодо ефективності її діяльності. Переважно він уможливорює розведення індикаторів, але значна частина з них усе ж співпадає та забезпечує високий рівень кореляції між досліджуваними характеристиками. Методи внутрішньоорганізаційного аудиту мають такі недоліки, як: неточність відомостей, запізнення інформації, обмеженість певним набором показників, складність їх співставлення [9, с. 149]. До того ж аудит не повною мірою враховує фіксацію оцінок, думок, уявлень клієнтів, що є особливо важливими для характеристики ефективності діяльності соціальних працівників.

Тому чільне місце при оцінюванні якості послуг займають соціологічні дослідження. Вони дають змогу отримати не лише суб'єктивні, а й об'єктивні показники, забезпечують можливість відносно вільного агрегування даних, уможливають широке використання методів кваліметричного, кореляційного, регресійного та інших видів аналізу, роблять можливим отримання детальної інформації про складові, якості соціальних послуг.

Соціологічний моніторинг в оцінюванні якості соціальних послуг використовується на третьому та четвертому етапах проекту. Разом з цим, якщо на третьому етапі найбільш ефективним, на нашу думку, буде проведення пілотного дослідження (або фокус-групи), то на четвертому – експертного. Зазначимо, що існуюча практика обрання респондентами тільки суб'єктів отримання є недостатньо ефективною та виправданою. Найбільш повне й глибоке відтворення картини якості соціальних послуг можливе при проведенні двох соціологічних досліджень, у яких необхідно виявити думку як клієнтів, так і соціальних працівників.

При проведенні соціологічного дослідження, респондентами якого будуть співробітники організації, що спеціалізується на соціальному обслуговуванні питання мають бути пов'язані з такими аспектами. По-перше, відповіді на них повинні відображати сутність, зміст і стан етичних норм, культивованих у соціальноорієнтованому закладі, а саме: що співробітники вважають цінним і правильним, чим керуються в повсякденній роботі. По-друге, вони мають характеризувати сутність і вид організаційної субкультури (плюралістичної, некорпоративістської та патримоніальної). По-третє, необхідно охарактеризувати ставлення до клієнтів, а також рівень знань і професіоналізму соціальних працівників.

По-четверте, використання індикаторів наявності та співвідношення цілерациональності, раціонального цілепокладання й атрактивності дають змогу зробити висновок про стиль надання соціальних послуг культивованих в організації.

По-п'яте, важливу роль повинні відігравати питання пов'язані з мотивацією (співвідношення мотивування та стимулювання, матеріальні й символічні засоби стимулювання, система позитивних і негативних санкцій), тобто соціологічне дослідження або фокус-група проведені із соціальними працівниками відіграють важливу роль – вони дають змогу виявити рівень ефективності діяльності соціальноорієнтованої установи як визначальної складової якості послуг [5, с. 150].

Водночас соціологічне дослідження громадської думки має не меншу вагу. За допомогою його проведення можна виявити ставлення громадян або клієнтів до соціальної політики та соціальної роботи як її складової загалом та до діяльності окремої установи, працівника, які надають послуги зокрема. Його результати відображають ступінь задоволення потреб споживачів соціальних послуг.

В основу використання кваліметричного підходу в соціологічному дослідженні якості соціальних послуг покладено два правила. Перше з них визначає, що всі фактори, котрі є відносно самостійними складовими будь-якого явища, мають значущість у частках п'ятірки, а їх сума завжди дорівнює п'яти. Так, значущість кожного чинника, незалежно від методів їх виявлення, має значення, що лежить у діапазоні від одного до п'яти

(якщо значущість фактору дорівнює нулю, йому просто немає місця в структурі явища, що моделюється). Друге правило, що також ґрунтується на загальних принципах кваліметрії, зводиться до встановлення кількісної міри вищого ступеня критерію рівного п'ятірці. Усі інші критерії знаходяться в діапазоні від 1 до 5. Поєднання методів кваліметрії з правилами побудови чинника критеріальних моделей дає змогу впритул підійти до оцінювання клієнтами ефективності діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) або інших соціальноорієнтованих закладів, ступеня власної задоволеності тих чи інших потреб, а соціальними працівниками умов праці. Суб'єктивізм такого оцінювання не повинен лякати, тому що, по-перше, респонденти так чи інакше суб'єктивно оцінюють можливість певних якостей задоволення тієї чи іншої потреби; по-друге, використовується спеціальний метод об'єктивізації думок опитаних через визначення ними причин своєї незадоволеності. Факторно-критеріальні моделі вимірювання ступеня задоволеності потреб є, за своєю суттю, експертними. Кожна з виокремлених під час дослідження моделей подана за допомогою певної кількості чинників і відповідних їм критеріїв, аналіз яких дасть змогу визначити індекс задоволеності [82, с. 28].

Реалізація кваліметричного оцінювання діяльності персоналу соціальноорієнтованого закладу здійснюється в межах соціологічного опитування. Для цього потрібно перетворити макети розроблених факторно-критеріальних моделей на опитувальні листи-анкети з тим, аби одержати, якщо можна, найбільш об'єктивні дані від самих респондентів. В основу перетворення кваліметричних моделей в анкети для соціологічного опитування покладено принцип видалення інформації, що не є змістовним з точки зору визначення думок респондентів з приводу задоволення своїх потреб. З цих позицій інформаційний зміст мають лише два параметри: найменування потреби й перелік критеріїв, які характеризують кожний фактор за ознакою ступеня задоволення потреб. Значущість факторів і критеріїв у цьому випадку другорядні, тому що вони використовуються на подальших стадіях обробки соціальної інформації з метою одержання кількісних даних у єдиній системі виміру [6, с. 37]. Кожному з запитань анкети привласнюється значущість у долях одиниці з такого ряду: 1+1+1+1+1 (сума ваг повинна дорівнювати п'ятірці). Кожній позиції привласнюється значущість певного критерію, відповіді на зразок “не можу визначитися” – не оцінюються. Обробка результатів даних відбувається на ЕОМ, після чого переходять до написання висновків соціологічного дослідження.

По закінченню четвертого етапу проекту оцінювання якості соціальних послуг робоча група готує загальний звіт. Спеціалісти у вигляді рекомендацій розробляють технології щодо підвищення якості діяльності

органів влади. Важливим на цьому етапі є популяризація отриманих результатів у ЗМІ, електронних сторінках закладів сфери соціальної роботи. У разі розробки стандартів якості різновидів соціальних послуг важливим моментом є їх обговорення й прийняття в представницьких органах місцевої влади.

Паралельно з проведенням експертного опитування в проекті може бути застосований метод фокус-груп. Останній являє собою напівструктуровану дискусію за участю восьми – дванадцяти учасників, що проводять у проекті спеціалістами-соціологами. Усе, що відбувається, записується на аудіо- або відеоносії. Цей метод застосовують для збору поглибленої інформації від невеликої кількості учасників, для кращого розуміння ставлення учасників до питання якості соціальних послуг, їх поглядів і мови. Ефективним є використання методу фокус-групи як із співробітниками установи, що спеціалізується на наданні соціальних послуг, так і з головами або активом представницьких організацій і контактних соціальних груп. Не менш актуальним буде застосування цього методу й під час збору попередніх матеріалів про цільову групу клієнтів. Він дає змогу отримати поглиблену інформацію з досліджуваної теми, аналіз якої потребує мінімум часу та спеціальних навичок. Разом з цим метод фокус-групи має певні недоліки, а саме: учасники можуть впливати один на одного, отримані результати часом є складними для опису. Тому поряд із застосуванням методу фокус-групи доцільним є паралельне проведення пілотного соціологічного дослідження.

Четвертий етап реалізації проекту – проведення аналітичного соціологічного дослідження. Зазначимо, що респондентами повинні бути як соціальні працівники, так і безпосередні клієнти. На цьому етапі можливим є проведення двох автономних досліджень із зазначеними групами респондентів. Водночас, за ситуацією, доцільною може бути розробка двох анкет у межах одного аналітичного соціологічного дослідження.

На нашу думку, найбільш глибоке та повне розкриття праксеологічного аспекту зазначеної в статті проблеми можливе шляхом використання кваліметрії як наукової сфери, що об'єднує кількісні методи оцінювання якості соціальних послуг. Ефективність цього підходу доведена в межах декількох попередніх подібних соціологічних досліджень [8, с. 34].

Отже, принциповими напрямками оцінювання якості соціальних послуг виступають характеристика їх інфраструктури та відповідності потребам громади; з'ясування структури зв'язків у середині полісуб'єкта надання й сутності впроваджених соціальних технологій із забезпечення якості обслуговування; визначення стилю надання соціальних послуг. Унаслідок достатньо високої складності виміру якості послуг його методичними аспектами є технології незалежного аудиту й соціологічного моніторингу. Етапами оцінювання якості, в цьому контексті, виступають підготовка ау-

диту, проведення експертизи документів і стану внутрішньо організаційного середовища, проведення пілотного, а потім аналітичного дослідження, підготовка звіту діяльності робочої групи та розробка технології щодо вдосконалення якості соціального обслуговування. Реалізація методики здійснюється в межах окремого проекту, до якого залучають представників влади, науковців, безпосередніх суб'єктів надання й отримання послуг. Разом з цим, одноразове її використання є доцільним лише в науковому дослідницькому значенні. Але якщо влада дійсно зацікавлена не тільки в оцінюванні, забезпеченні, а й у підвищенні якості соціальних послуг, розроблену методику необхідно застосовувати з періодичністю, принаймні, у три – п'ять років.

Висновки. Результати дослідження можуть бути використані посадовими особами органів місцевого самоврядування, керівниками закладів сфери соціальної роботи, громадських організацій у ході підготовки та проведення проектів з оцінювання якості соціальних послуг. Вони можуть стати в нагоді при підготовці монографій, підручників, навчальних посібників за темами соціології менеджменту, організації та проведення соціальних досліджень, менеджменту соціальної роботи тощо. Це крок у реалізації науково-дослідної теми викладачів факультету соціології та управління Запорізького національного університету “Інституційні засади державного управління якістю надання соціальних послуг”. У майбутньому подальшими напрямками розробки теми можуть стати критеріальна основа оцінювання якості моделей та стилів надання соціальних послуг, соціальна діагностика ефективності діяльності соціального працівника, когнітивна карта та соціальний портрет клієнта закладу сфери соціальної роботи.

Список використаної літератури

1. Бутченко Т. І. Соціально-політичне проектування: проблема взаємозв'язку суспільних потреб і державних інтересів : монографія / Т. І. Бутченко. – Запоріжжя : КСК-Альянс, 2011. – 280 с.
2. Белевцова Я. С. Основні принципи впровадження системи управління якістю соціальних послуг / Я. С. Белевцова // Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2009. – № 4 (27). – С. 255–260.
3. Гафарова К. Е. Європейські соціальні стандарти та їх імплементація в Україні / К. Е. Гафарова // Академічний огляд. – 2011. – № 1. – С. 25–31.
4. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами: зарубіжний досвід та українські реалії : монографія / К. В. Дубич, Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. – Київ : ДП “Інформ.-аналіт. агентство”, 2015. – 376 с.
5. Бакіров В. С. Соціальний моніторинг як елемент регіональної соціальної політики / В. С. Бакіров // Соціальна політика в Україні та сучасні стратегії адаптації населення : зб. наук. ст. – Київ, 1998. – С. 149–153.
6. Гошко А. О. Проведення цільового соціологічного опитування мешканців міст для оцінки ефективності діяльності місцевих органів самоврядування / А. О. Гошко. – Київ : УАДУ, 1998б. – 44 с.

7. Деякі аспекти оцінки ефективності надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. – Київ : Держсоцслужба, 2005. – 124 с.
8. Дмитренко Г. А. Квалиметрическая оценка деятельности персонала местных органов самоуправления : учеб.-метод. пособ. / Г. А. Дмитренко. – Київ : МАУП, 1998. – 53 с.
9. Морозова Е. А. Социальная защищенность : сущность и методы изучения / Е. А. Морозова // Соц. политика и социология. – 2006. - № 1. – С. 143-156.
10. Приймак Ю. О. Оцінка якості адміністративних послуг: соціологічний аспект / Ю. О. Приймак // Соціальні технології. – Запоріжжя : ГУ “ЗІДМУ”, 2006. – Вип. 36. – С. 297–304.

Стаття надійшла до редакції 18.12.2015.

Приймак Ю. О. Алгоритм социального проекта по мониторингу качества социальных услуг

Стаття посвящена вопросу организации и проведения проекта мониторинга качества предоставления социальных услуг. Рассматривается подробная характеристика алгоритма и этапов реализации проекта. Особое внимание отведено таким аспектам, как социальный состав, ресурсное обеспечение, направления и механизмы реализации проекта оценки качества социального обслуживания. Раскрывается потенциал различных типов социологических исследований, которые могут быть использованы в ходе проекта и, комплексно, отражают качество социальной услуги по критериям своевременности, соответствия потребности и объема.

Ключевые слова: мониторинг, качество, социальная услуга, социальный проект, фокус-группа, клиент, социальный работник.

Priimak J. The Algorithm of a Social Project for Monitoring the Quality of Social Services

The starting time of publication advocates the thesis that an integral part of implementing the concept of social and state service in Ukraine is the issue of quality of social services. Monitoring and ensuring the latter in terms of getting local authority publicity signs may be assigned to project teams whose composition would include not only representatives of local authorities, but also the public. Such a move, according to the author's publications would correspond to the idea of local government activity community principles of public administration and quality management. Therefore, defining the general provisions of the draft, in the context of the sociological paradigm is logical and relevant I theoretical and practical positions.

The aim of the publication is the characterization of the nature and stages of the project of monitoring the quality of social services.

The author emphasizes that domestic social space method of assessing the quality social services should be tailored synthesis of international development and research works of Ukrainian scientists. In developing its own social policy components must have feedback from groups interested in its implementation, and focus on customer service, which is typical of sensitive to the social environment of the local authorities. Consumers, according J. Priimak interested in terms of quality services as needed compliance, availability, speed of cost. Studying public opinion, you can get information and on its basis to determine the degree of the needs in social services.

The author draws attention to the fact that the principal areas of evaluation of quality of social services are the characteristics of their infrastructure and meet the needs of the community; clarify the structure of relations in the middle polisub'yekta provision and nature of social technologies implemented to ensure quality of service; style definition of social

services. Because of sufficiently high complexity of measuring quality of service of its methodological aspects should be technology independent audit and sociological monitoring. The phases of quality assessment, according to the researcher, should be the preparation of the audit, examination of documents and in-house state of the environment, the pilot, and analytical studies, preparation of the report of the working group and the development of technology for improving the quality of social services. Thus, J. Priimak emphasizes that implementation methodology must take place within a specific project, which involved government officials, academics, direct actors providing and receiving services. At the same time, once its use is appropriate only in the academic sense.

Key words: *monitoring, quality, social services, social project, focus group, client, social worker.*