

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»  
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

С.В. ЕГОРОВА, Е.А. МИРОНОВА, В.Н. СТРЕЛЬНИКОВА

## СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

САМАРА  
Издательство Самарского университета  
2021

УДК 316(075)

ББК 65.272я7

Е-302

Рецензенты: канд. соц. наук, доц., Председатель правления  
СГОО «Исследовательская группа  
«Свободное мнение» Е. С. Б а е в а;  
канд. соц. наук, доц. С. Ю. М и т р о ф а н о в а

*Егорова, Светлана Вячеславовна*

**Е-302 Социальная квалиметрия, оценка качества и эффективности социальных услуг: учебное пособие / С.В. Егорова, Е.А. Миронова, В.Н. Стрельникова.** – Самара: Издательство Самарского университета, 2021. – 100 с.

**ISBN 978-5-7883-1699-4**

В учебном пособии последовательно изложены вопросы, связанные с теоретическими основами социальной квалиметрии, конкретизацией категориального аппарата, определением сущности оценки качества и эффективности социальных услуг, анализом методов оценки качества социальных услуг.

Предназначено для обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), а также специалистам, чья предметная деятельность связана с оценкой качества и эффективности социального обслуживания граждан.

УДК 316(075)

ББК 65.272я7

ISBN 978-5-7883-1699-4

© Самарский университет, 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка.....	4
<b>Раздел 1. Основы социальной квалиметрии .....</b>	<b>6</b>
1.1. Квалиметрия, социальная квалиметрия как области научного знания .....	6
1.2. Теоретико-прикладные основы качества социальных услуг.....	16
1.3. Оценка качества социальных услуг.....	26
<b>Раздел 2. Эффективность социальных услуг.....</b>	<b>38</b>
2.1. Социальный эффект и социальный результат как составляющие качества социальных услуг.....	38
2.2. Эффективность: понятие, подходы, проблемы оценки... ..	45
2.3. Неоднозначность оценки эффективности социальных услуг в условиях цифровой социальной работы.....	53
<b>Раздел 3. Методы оценки качества социальных услуг ...</b>	<b>66</b>
3.1. Методы контроля качества социальных услуг.....	66
3.2. Анализ документов – исследовательский метод оценки качества социальных услуг.....	81
3.3. Наблюдение – исследовательский метод оценки качества социальных услуг.....	86
3.4. Опрос – исследовательский метод оценки качества социальных услуг.....	91

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Обобщение и систематизация знаний в рамках предметной области социальной квалитметрии в настоящее время имеет стратегическую значимость, поскольку данное направление актуализирует вопросы поиска инструментов повышения качества и эффективности социальных услуг и социальной защищенности, современных средств регулирования социальных отношений, факторов профессионализации социальной работы.

Теоретические и методологические проблемы социальной квалитметрии, анализируемые в рамках дисциплины «Социальная квалитметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», достаточно сложны и мало разработаны в научной и учебно-методической литературе.

Авторами учебного пособия предпринята попытка последовательного изложения базовых исследовательских вопросов в области социальной квалитметрии. Структура учебного пособия состоит из трех разделов. Первый раздел учебного пособия посвящен основам социальной квалитметрии, где авторы раскрывают особенности квалитметрии и социальной квалитметрии как областей научного знания, анализируют теоретико-прикладные основы качества социальных услуг, конкретизируют содержание оценки качества социальных услуг.

Во втором разделе авторами систематизирована научная информация по вопросу эффективности социальных услуг: социальный эффект и социальный результат определены как составляющие качества социальных услуг, актуализирован вопрос неоднозначности оценки эффективности социальных услуг в условиях цифровой социальной работы.

Третий раздел учебного пособия содержит анализ современного инструментария оценки качества социальных услуг, в частности

тщательно представлены методы контроля качества социальных услуг в соответствии с государственными стандартами, а также конкретизированы содержание и методика проведения основных исследовательских методов оценки качества социальных услуг – анализа документов, наблюдения, опроса.

Теоретический материал каждого раздела сопровождается контрольными вопросами и практическими заданиями для самостоятельной работы, а также списком литературы, который позволяет сориентировать читателя в проблемном поле изучаемого вопроса.

Авторы надеются, что данное учебное пособие позволит расширить представления будущих специалистов социальной работы в области оценки качества и эффективности социальных услуг и более полно использовать квалитетрический потенциал при решении профессиональных задач.

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ КВАЛИМЕТРИИ

*В.Н. Стрельникова*

### **1.1. Квалиметрия, социальная квалиметрия как области научного знания**

В последние десятилетия все больший интерес возрастает к такой области научной и практической деятельности, как квалиметрия, которая объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации, а также при решении смежных с ними вопросов управленческой деятельности.

История зарождения и развития квалиметрии в нашей стране насчитывает почти 100-летие (1922 г.), социальной квалиметрии – более 50 лет. Квалиметрическая наука развивалась преимущественно применительно к производственному и технологическому процессам, измерению качества продукции и услуг в сфере производства.

*Квалиметрия* является составной частью квалитологии – науки о качестве создаваемых человеком объектов и процессов. Термин «квалитология» прочно закрепился в научном пространстве благодаря фундаментальным работам А.В. Гличева, В.И. Сиськова, А.И. Субетто.

В научных трудах А.И. Субетто сформулирован методологический принцип триединства науки о качестве – единства трех ее основных частей:

- теории качества (законы и принципы формирования и реализации качества объектов и процессов);
- теории измерения и оценки качества (квалиметрии);

– теории управления качеством (законы, принципы, механизмы, системы, методологии и технологии управления качеством продуктов, труда и работ) [11].

Как самостоятельная наука об оценивании качества любых объектов квалиметрия сформировалась в конце 60-х годов и начале 70-х гг. XX века. Ее появление было обусловлено объективной необходимостью эффективного и научного обоснования управления качеством производимой продукции.

Большой вклад в становлении квалиметрии как науки внесли инженеры, экономисты, архитекторы – Ю.П. Адлер, Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, З.Н. Крапивенский, В.И. Панов, Г.И. Солод, М.В. Федоров, Д.М. Шпекторов и др.

Термин «квалиметрия» происходит от лат. *qualis* – какой по качеству и гр. *metron* – мера.

В Советском энциклопедическом словаре (1990 г.) отмечалось, что «квалиметрия – это отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции».

Следует отметить, что с того времени мало что изменилось в трактовке квалиметрии, хотя, безусловно, произошло определенное приращение знаний в этой области. Так, например, В.К. Федюкин (2017 г.) определяет квалиметрию как самостоятельную область науки и учебную дисциплину о методах количественного определения и оценивания качеств различных объектов [12].

Термин «квалиметрия» в отечественной науке впервые был предложен в 1968 году группой научных работников во главе с Г.Г. Азгальдовым, выявивших методологическую общность способов количественного оценивания качества совершенно разных объектов. Одновременно была осознана необходимость теоретического обобщения этих способов в рамках самостоятельной научной дисциплины.

Начиная с 1979 г. термин «квалиметрия» является стандартизированным (ГОСТ 15467079 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения», утвержден и введен в действие Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 26.01.1979 г. № 244. Статус документа – действующий).

Конечной *целью квалиметрии* Г.Г. Азгальдов считает разработку и совершенствование методик, с помощью которых качество конкретного оцениваемого объекта может быть выражено одним числом, характеризующим степень удовлетворения данным объектом общественной или личной потребности [2].

В своих работах исследователь неизменно подчеркивает, что квалиметрия предполагает возможность оценивания качества любых объектов и приводит перечень типов таких объектов.

«Объект – это любой предмет или процесс:

- одушевленный (например, житель города) и неодушевленный (например, автомашина);
- продукт труда (например, жилой дом) или продукт природы (например, природный ландшафт местности в месте расположения городского населения);
- материальный (например, промышленное предприятие) или идеальный (например, художественное произведение, оформленное в виде названия книги);
- естественный (например, ландшафт) или искусственный (комплекс сооружений ландшафтной архитектуры);
- продукция (предмет одежды) или услуга (медицинские услуги);
- предметы (автодороги) или процессы (процессы жизнедеятельности, в совокупности формирующие качество жизни)» [3, с. 9].

Таким образом, *объектом квалиметрии* как науки может быть все, что представляет собой систему, нечто цельное, что может быть выделено для познания, исследования и достижения практического результата.

*Предметом квалиметрии* является оценка качества в количественном и качественном выражении.

Исходя из актуальных требований могут быть сформулированы следующие исходные концептуальные положения современной квалиметрии:

1. Квалиметрия позволяет получить информацию о качестве оцениваемого объекта на любой стадии его жизненного цикла в количественной и качественной формах, пригодной для установления.

2. Квалиметрия рассматривает оценку качества объекта, как динамическую категорию, т.е. учитывает возможность изменения его качества при изменении конъюнктуры рынка, применение качества проекта с учетом опыта эксплуатации, совершенствования технических процессов и средств производства.

3. Основными методическими принципами квалиметрии являются:

– принцип измеримости свойств и оцениваемость качества объекта как на уровне отдельно взятых свойств, так и на уровне всей совокупности свойств, образующих качество объекта в целом;

– принцип сопоставимости качества объекта и качества отдельно взятого эталонного образца или их совокупности;

– принцип сравнимости качества конкурирующих вариантов различных исполнений объекта одного и того же вида;

– принцип достоверности результатов измерения и оценки, реализуемый путем объективных измерений; сопоставление и сравнение качества оцениваемого образца и выбранных эталонных образцов.

4. Квалиметрия формируется и развивается в двух взаимосвязанных областях, в области теоретической квалиметрии формируются общие принципы, методы и средства оценки качества, которое является единым для оцениваемых объектов разнообразной природы; в области прикладной квалиметрии формируется с учетом положений теоретической квалиметрии рабочий инструментарий для оценки конкретных объектов, при этом методы и средства оценки качества учитывают природу этих объектов и реальные условия проявления их качеств.

Квалиметрия включает в себя взаимосвязанную систему теорий, различающихся степенью общности, средствами и методами измерения и оценивания, предметной областью оценивания (В.К. Федюкин, В.Н. Фомин):

– *общая квалиметрия*, предусматривающая разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.;

– *специальные квалиметрии*, классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (экспертная квалиметрия, вероятностно-статистическая квалиметрия, индексная квалиметрия, таксономическая квалиметрия и др.);

– *предметные квалиметрии*, классифицированные по видам объектов оценивания (квалиметрия продукции – технических устройств, изделий и т.п.; квалиметрия услуг, квалиметрия труда; квалиметрия процессов; проектная квалиметрия и т.п.).

Структурность, динамичность, определенность и целостность квалиметрии обеспечиваются механизмом взаимодействия: общая квалиметрия трансформирует специальную квалиметрию с учетом особенностей применяемых методов и моделей оценки, а последняя находит отражение в предметной квалиметрии. При этом взаимосвязи общей квалиметрии, специальной квалиметрии и предметной квалиметрии отражают динамику общего, особого и единичного.

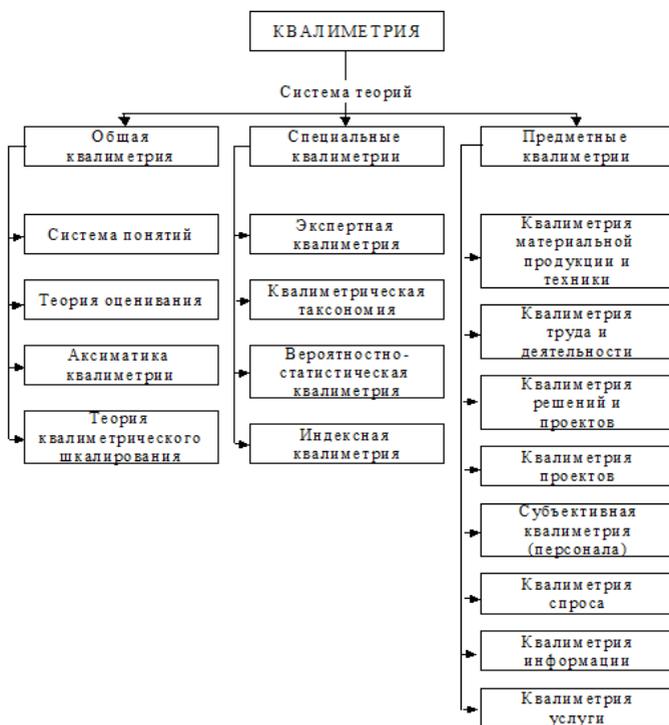


Рис. 1. Квалиметрия как система теорий

Предметные квалиметрии охватывают все сферы деятельности и общественной жизни человека и научные отрасли знаний, на которые делится единая наука как единый корпус научных знаний.

Особый интерес для современных исследователей социально-гуманитарного профиля представляет оценка и инструментально-прикладные измерения качества современного общества и его составных частей, прежде всего, социальной сферы и ее основных секторов – здравоохранения, образования, социальной защиты, системы пенитенциарных учреждений, культуры и др. Типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов в

социальном пространстве настолько разнообразны и многоплановы, что представляют особую область квалиметрии, как *социальная квалиметрия*.

Становление и развитие социальной квалиметрии как самостоятельной области научного знания связано с именем Александра Ивановича Субетто – советского инженера, экономиста, российского философа, Заслуженного деятеля науки Российской Федерации.

На очередном Социологическом конгрессе (г. Москва, 2006 г.) А.И. Субетто были представлены тезисы доклада «Социальная квалиметрия в Неклассической социологии».

В соответствии с этими тезисами социальная квалиметрия часть – синтетической квалиметрии как междисциплинарного научного синтеза в виде науки об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека.

Социальная квалиметрия является важнейшей частью теоретико-методологического базиса социологии как науки об обществе, социальных системах и социальных общностях, институтах и процессах. Социальная квалиметрия призвана обеспечить социологию современной измерительной базой, нацеленной на измерение и оценку качества как общества в целом, социальных институтов и процессов, так и качества жизни, качества экологической среды жизни социума, ценностных архетипов и общественных идеалов и др.

Социальная квалиметрия вводит в понятийный аппарат социологии XXI века такие понятия, как: качество жизни; качество общественного интеллекта; системно-социальное качество образования; качество жизненных сил; качество культуры; качество человека; качество духовности и др.

В данном контексте социальная квалиметрия может быть описана в виде структуры:

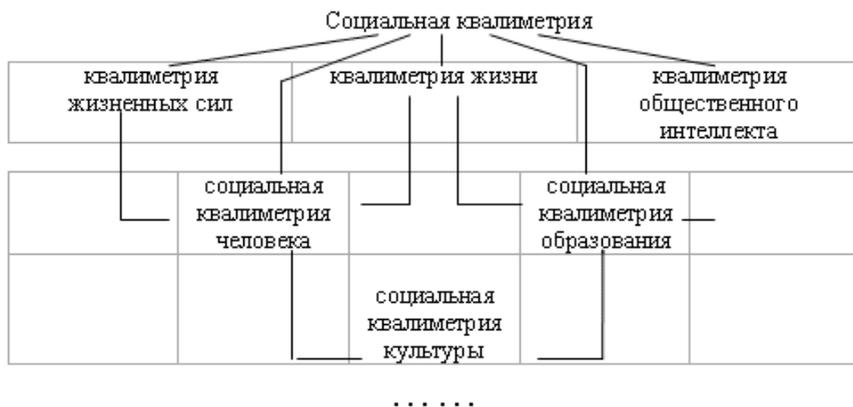


Рис. 2. Структура социальной квалиметрии (по А.И. Субетто)

Что же касается вопроса исследования квалиметрии в сфере социальной работы, то эта область активно разрабатывается такими современными учеными, как: И.Ф. Албегова, Н.В. Гарашкина, Е.В. Крысова, Е.Н. Приступа, И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др.

В практике социальной работе квалиметрические трудовые функции впервые были закреплены в профессиональных стандартах «Специалист по социальной работе» и «Руководитель организации социального обслуживания», утвержденных приказами Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации в 2013 году (актуальная версия – профессиональные стандарты «Специалист по социальной работе» и «Руководитель организации социального обслуживания», утвержденные в 2020 году).

Важно учитывать, что внедрение квалиметрического подхода в практику социальной работы возможно при наличии профессио-

налов социальных служб, способных мыслить и действовать в категориях «качество жизни», «качество деятельности», «качество организации», принимать опережающие управленческие решения, обладающих квалитологической компетентностью (Н.В. Гарашкина). Государственные образовательные стандарты по направлению подготовки «Социальная работа» (уровни бакалавриата и магистратуры) предусматривают формирование квалитологических компетенций обучающихся.

Актуализация квалитметрического потенциала, прежде всего, профессиональных социальных работников определяется следующими обстоятельствами (Е.И. Холостова):

1) ускорением темпов социально-гуманитарного развития различных регионов России;

2) увеличением числа и усилением качества разнообразных форм и методов практической социальной работы, значительным усложнением жизни современного человека, семьи, общин и социума в целом;

3) значительным ускорением технологизации социальной работы, индивидуальной и групповой социоподдерживающей и защитной деятельности различных организаций и учреждений;

4) возрастанием угроз фальсификации и «корректировки» результатов деятельности органов управления и социальных служб;

5) возрастанием роли точной оценки проблем и перспектив развития управления в системе социального обслуживания населения в различных секторах социальной сферы.

В работах И.С. Романычева, Н.Н. Стрельниковой, Л.В. Топчия (2014 г.) представлено определение *квалитметрии в социальной работе* – это область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических разработок, социального образования и

практики социальной работы во всех ее проявлениях и во всех сферах социальной жизни общества [10].

Предметом квалиметрии в социальной работе становятся научные знания и наработки, отражающие качество деятельности специалистов социальной сферы, социальных учреждений и органов управления в различных секторах социальной сферы общества.

Широкое внедрение квалиметрического подхода в практику социальной работы позволит создать базу для разработки показателей оценки качества, квалиметрических методик в социальной работе и социальном образовании, создания новых моделей и технологий обеспечения качества социальных услуг населению и качества подготовки профессионалов социальной сферы.

### **Контрольные вопросы**

1. Соотнесите понятия «квалиметрия», «квалитология», «метрология», «социальная квалиметрия».
2. Каковы объективные условия становления квалиметрии как науки?
3. Что представляет собой квалиметрия как система теорий?
4. Каковы объект и предмет квалиметрии как научной области?
5. В чем заключается специфика социальной квалиметрии как области научного знания?
6. Чем обусловлена необходимость внедрения квалиметрического подхода в теорию и практику социальной работы?

## **Практические задания для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Проведите сравнительный анализ профессиональных стандартов «Специалист по социальной работе» и «Руководитель организации социального обслуживания», утвержденных в 2013 и 2020 годах, на предмет выявления и конкретизации трудовых функций в области квалиметрии. Укажите содержание трудовых действий, необходимые умения, знания. Данные представьте в виде таблицы.

*Задание 2.* Используя ресурсы научных электронных библиотек (elibrary, cyberleninka и др.), выполните реферирование трех научных статей (за последние 5 лет), касающихся предметной области социальной квалиметрии.

Вид реферата – индикативный. Данный реферат сходен с аннотацией краткостью и лаконичностью изложения и служит для того, чтобы определить целесообразность обращения к тексту-источнику. Но, в отличие от аннотации, главной функцией которой является официальное сообщение (часто в рекламных целях) о новом издании, реферат-резюме в обобщенном виде раскрывает все основные положения исходного текста, излагает проблемную информацию текста источника и дает представление о фактах, результатах и выводах, изложенных в нем.

### **1.2. Теоретико-прикладные основы качества социальных услуг**

Обращение к категориальному аппарату социальной квалиметрии является необходимым условием четкого выстраивания концепции оценки качества и эффективности социальных услуг. Основной спектр методологических вопросов касается определе-

ния таких понятий, как «качество», «эффективность», «оценка», а также определения собственно «социальной услуги» как таковой.

Далее последовательно обратимся к анализу основных понятий.

*Качество* является интегральным понятием квалиметрии.

«Качество» – емкая, сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. До начала индустриальной эры это понятие интерпретировалось, прежде всего, как *философская категория*, выражающая набор существенных признаков, признаков и свойств, которые отличают один объект или явление от других и придают ему определенность наряду с такими понятиями, как количество, свойство, вещество и атрибут.

В работе А.С. Фраймана [13] представлен анализ исторического развития категории «качество» в трудах отечественных и зарубежных философов, позволивший выделить три основных этапа в определении содержания данной категории: качество как свойство объекта; качество как совокупность наиболее важных свойств объекта; качество как ценность или полезность исследуемого объекта, его потребительная стоимость. Содержание категории «качество» выражает соответствующую ступень познания человеком объективной реальности.

#### *1. Качество как свойство объекта*

Древнегреческий философ Аристотель еще в IV в. до н.э. рассматривал качество в следующих значениях:

- как видовое отличие сущности;
- как характеристика состояний сущности;
- как свойство вещи.

По словам Аристотеля, «качеством, с одной стороны, называется видовое отличие сущности». Данное определение вызывает необходимость качественно различать объекты и в то же время

позволяет объединять их в однородные группы в зависимости от присущих объектам свойств.

*2. Качество как совокупность наиболее важных свойств объекта*

Немецкий философ Георг Вильгельм Гегель впервые после Аристотеля попытался выяснить характер качества как категории. Гегель не ограничился одной фиксацией категориальной сущности качества, а дал подробный анализ различных моментов, сторон, определений этой категории.

Фундаментальное определение качества дано в его энциклопедии философских наук: «Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность...». «Нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть...». Иначе говоря, качество – это присущие какому-либо объекту свойства и характеристики, которые определяют объект как таковой и отличают его от другого. Потеря свойств и характеристик приводит к исчезновению того объекта, которому они принадлежали.

Качество есть то, что дает возможность отличать одну вещь от другой, а, следовательно, и отождествлять, противопоставлять, сравнивать, объединять, разъединять и вообще конструировать вещи не только в бытии, на практике, но и в сознании. Качество – это система наиболее важнейших, необходимых свойств объекта.

*3. Качество как потребительная стоимость объекта*

Качество, как и любое другое понятие, есть единство объективного и субъективного: имеет свой объективный источник в самой действительности и субъективный образ объективного мира.

Подробная разработка этой категории дана немецким философом, социологом, экономистом Карлом Марксом в «Капитале» – прежде всего, при анализе понятия «товар». Каждую полезную вещь, как, например, железо, бумагу и т.д., можно рассматривать с

двух точек зрения: со стороны качества и со стороны количества. Каждая такая вещь есть совокупность многих свойств и поэтому может быть полезна различными своими сторонами. Полезность вещи делает ее потребительной стоимостью, которая есть качество вещи.

Как уже отмечалось выше, «мера» объекта определяет соотношение его качества и количества, его ценности (степени удовлетворения потребностей потребителя при его использовании) и стоимости использования. Сегодня для потребителя важно не качество объекта само по себе, а его соотношение с количеством (стоимостью). Таким образом, делая выбор, какой объект использовать или потреблять, потребитель отдает предпочтение объекту, обладающему более приемлемой «мерой». Другими словами, главным требованием потребителя становится оптимальное соотношение качества объекта и стоимости его использования по назначению. Так, более качественным будет тот объект, который обладает лучшей, с точки зрения потребителя, «мерой».

Таким образом, качество отражает устойчивые взаимоотношения составных элементов объекта, которые характеризуют его специфику. Именно благодаря качеству объект существует и воспринимается как нечто, отграниченное от других объектов. Вместе с тем качество выражает и то общее, что характеризует весь класс однородных объектов. Качество объекта, как правило, не сводится к отдельным его свойствам, а связано с объектом как целым, охватывая его полностью, и неотделимо от него.

Современный исследователь квалиметрии А.С. Лобанов [4] актуализирует вопрос несоответствия фундаментальной и прикладной трактовки категории качества. Согласно одному из основных положений терминоведения, определение термина *в прикладном значении (качество продукции)*, исходя из иерархической

связи между понятиями, не должно противоречить фундаментальному определению *качества как категории*.

В нарушение указанного положения приведенные, например, в ГОСТ 15467-79, в Международных стандартах ISO 8402:86 и ISO 9000:94, определения термина *качество* в прикладном значении не соответствуют его философскому определению. Качество в них определяется не только как совокупность объективно присущих продукции свойств, но и как удовлетворение потребностей (соответствие требованиям). Строго говоря, качество, взятое само по себе, без контекста, является нейтральным понятием. Оно не характеризует вещь ни с плохой, ни с хорошей стороны. Если какая-то продукция существует, то у нее есть вполне определенные свойства, независимо от удовлетворения чьих-то потребностей.

В 1970 г. в основном советском стандарте по качеству продукции ГОСТ 15467-70 дано определение, перешедшее в более позднюю редакцию этого стандарта – в ГОСТ 15467-79: «*качество продукции* – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением». В этом же стандарте дано и определение понятия свойства: «*свойство продукции* – объективная особенность продукции, обуславливающая ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением».

В 1986 г. Международной организацией по стандартизации в стандарте ISO 8402-86 были сформулированы термины по качеству для всех основных отраслей бизнеса и промышленности: «*качество* – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности».

Решение вопроса противоречия трактовок видится в равноценном использовании и фундаментального, и прикладного определений понятия «качество».

Оказание *услуг* в современном мире является одной из самых перспективных и быстро развивающихся сфер экономики, которая формирует сферу услуг, направленную на удовлетворение возрастающих потребностей человека, обеспечение комфортности жизнеобитания и жизнедеятельности.

В популярных отечественных литературных источниках существуют различные определения понятия «услуга». В справочной литературе услуга определена как действие, приносящее пользу или помощь другому (С.И. Ожегов). В литературной дефиниции заложена весьма важная базовая основа или абстрактное действие, именуемое «услугой», которое получило определенное направление – на «другого». «Другой» здесь – философская категория, противоположная «Я». Действие переходит из категории абстрактного в категорию социальной направленности. Таким образом, следует определить, что только действие, которое приносит помощь («материальная» составляющая) и пользу («этическая» составляющая) «другому» имеет право называться «услугой» (И.В. Шавандина, Т.Н. Кутаева).

Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» под *услугой* понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг [6].

Исследователи выделяют специфические особенности услуги, проявляемые в ее свойствах:

*Неосязаемость или нематериальный характер услуги* определяется как ее неовеществляемость, т.е. невозможностью ее увидеть, осязнуть, хранить.

*Несохраняемость услуги* выражается в том, что ее невозможно произвести впрок и хранить, накапливать заранее.

*Непостоянство качества* обусловлено тем, что качество однотипных услуг может быть различным в зависимости от многих факторов: места оказания, времени, квалификации персонала, использования оборудования, уровня конкуренции в сфере услуг.

*Неотделимость от источника.* Суть данного свойства услуг состоит в том, что существует тесная связь ее с источником, будь то оборудование или человек [16].

Следует отметить, что услугой может называться только то, что принято потребителем, и как таковая она появляется лишь на стадии ее использования клиентом. Услуга – гибкий объект, границы которого меняются в зависимости от желаний поставщика и/или потребителя услуги.

*Социальные услуги* в соответствии с ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» представляют собой действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации [5].

Отличительными *признаками социальных услуг* как атрибута жизнедеятельности человека и общества являются:

1) возникновение при острой необходимости удовлетворения жизненных потребностей человека;

2) главным объектом воздействия является человек, отличающийся потребностями, субъектностью, ценностными ориентациями, формирующий индивидуальные потребительские предпочтения;

3) услуга является результатом процесса социального взаимодействия потребителя и исполнителя (этих услуг), что выражается в их удовлетворении/неудовлетворении и отражает высокую долю субъективизма [15].

Эксперт в области социального законодательства Н.В. Путило рассматривает социальные услуги как все виды услуг в сфере реализации социальных прав, оказываемых в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет бюджетных средств или средств государственных внебюджетных фондов. По мнению исследователя, признаки социальных услуг следующие:

- 1) услуги оказываются гражданам в рамках государственной социальной политики и реализации социальных целевых программ;
- 2) адресная субъектная направленность;
- 3) перечень услуг является закрытым и нормативно регламентированным;
- 4) финансирование затрат, связанных с оказанием социальных услуг, осуществляется за счет бюджетных средств и внебюджетных фондов;
- 5) субъекты, оказывающие услуги, в основном, это – государственные и муниципальные органы и учреждения [9].

В соответствии с действующим законодательством социальные услуги предоставляются гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

*Качество социальных услуг* – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов (Л.Э. Панкратова) [8].

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания, и устанавливает основные положения,

определяющие качество социальных услуг. Основными *факторами, определяющими качество социальных услуг*, являются:

1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

2. Условия размещения учреждения.

3. Укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации.

4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы.

6. Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения).

По мнению исследователей П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой, услуга в системе социального обслуживания может считаться качественной, если она удовлетворяет следующим условиям:

1. Имеет четко сформулированную цель/назначение.

2. Предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями.

3. Основывается на инклюзивном, антидискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента. Инклюзивный подход способствует максимальной социальной интеграции всех членов общества, позволяет избежать социальной сегрегации, являющейся следствием различий в поле, культуре, национальности, религии и индивидуальных возможностях и способностях.

4. Подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь, с использованием независимой информации от получателей.

5. Предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов.

6. Имеет значимость для получателей, оказывает заметное положительное влияние на их социально-экономическое положение и/или поведение.

7. Фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, а также на мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов.

8. Не вызывает недовольства получателей условиями предоставления [7].

Исследователь И.Ф. Албегова [1] качество социальной услуги определяет как *свойство процесса оказания социальной услуги*, характеризующее состояние следующих его существенных признаков: выбор и выполнение социальных технологий; устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса; оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели; удовлетворенность потребителей социальных услуг; соответствие государственным стандартам качества социальных услуг; соответствие потребностям и ожиданиям получателей услуг; должный (недолжный) характер исполнения.

### **Контрольные вопросы**

1. Каково фундаментальное значение понятия «качество»? Конкретизируйте этапы в определении философского содержания данной категории.

2. Каково прикладное значение понятия «качество»? Что лежит в основе таких трактовок?

3. Что представляет собой услуга? Каковы ее основные свойства?

4. Что представляют собой социальные услуги? Каковы основные признаки социальных услуг?
5. Дайте определение понятию «качество социальных услуг».
6. Уточните факторы, определяющие качество социальных услуг.

### **Практические задания для самостоятельной работы**

*Задание 1.* В работе «Квалиметрия» (2002 г.) А.И. Субетто отмечает, что категория качества несет в себе ценностный аспект, отражающий соотношенность любых продуктов труда и применяемых процессов с общественными потребностями, с социальными и производственными возможностями, с личным и производственным потреблением, с социальными (государственными) нормами и доктринами.

Аргументируйте позицию автора.

*Задание 2.* Используя ресурсы справочно-правовых систем по законодательству Российской Федерации (<https://base.garant.ru>, <http://www.consultant.ru>), проанализируйте содержание социальных услуг, представленных в Общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008).

### **1.3. Оценка качества социальных услуг**

Оценка – относительно новая контрольная функция. Она появилась только после Второй мировой войны. Благодаря международным программам оценка получила распространение по всему миру, как инструмент для определения влияния и качества работы программ развития с целью контроля и создания нового знания. В последние годы, в связи с распространением идей управления ка-

чеством и управления, ориентированного на результат, спрос на профессиональную оценку во всем мире растет (Е.П. Малицкая, М.Е. Михайлова).

По определению ООН (UNEG, United Nations Norms for evaluation), оценка – это «как можно более системное и непредвзятое изучение какой-либо деятельности, проекта, программы, стратегии, политики, темы, сектора, области деятельности, работы организации и т.п.».

Большой энциклопедический словарь определяет *оценку* (в философском значении) как отношение к социальным явлениям, человеческой деятельности, поведению, установление их значимости, соответствия определенным нормам и принципам морали (одобрение и осуждение, согласие или критика и т.п.).

Оценка рассматривает ожидаемые и полученные результаты, цепочки результатов, процессы, контекст и причинно-следственные связи, чтобы понять, что было достигнуто, а что нет. Задача оценки – определить, насколько деятельность организации соответствует ситуации, насколько эта деятельность результативна, эффективна и устойчива, и какое влияние она оказывает. Выводы и рекомендации оценки базируются на надежных и достоверных фактических данных. Это позволяет оперативно использовать выводы и рекомендации оценки для принятия решений.

Международный стандарт ИСО 9004-2-91 «Административное управление качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам» устанавливает требования к услуге: они должны быть четко выражены характеристиками, поддающимися определению и оценке заказчиком.

Процессы, обеспечивающие предоставление услуги, также нуждаются в выражении характеристиками, которые не всегда могут быть определены заказчиком, но непосредственно воздейству-

ют на исполнение услуги. Оба вида характеристик должны обладать *способностью подвергаться оценке сервисной организацией* на их приемлемость с помощью установленных стандартов.

Услуга или характеристика предоставления услуги может быть *количественной* (измеряемой) *или качественной* (сопоставимой) в зависимости от способа оценки и от того, производится ли эта оценка сервисной организацией или заказчиком. Многие качественные характеристики, субъективно оцененные заказчиками, могут быть подвергнуты количественному измерению сервисной организацией.

Таблица 1. Количественные и качественные характеристики услуги  
(по П.В. Романову, Е.Р. Ярской-Смирновой)

Количественные характеристики услуги	Качественные характеристики услуги
<ul style="list-style-type: none"> <li>- время ожидания услуги;</li> <li>- время предоставления услуги;</li> <li>- характеристики оборудования, инструментов, материалов;</li> <li>- полнота услуги;</li> <li>- безопасность процессов оказания услуги;</li> <li>- уровень автоматизации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов);</li> <li>- компетентность и мастерство исполнителя услуги;</li> <li>- доступность персонала;</li> <li>- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала;</li> <li>- доверие к персоналу;</li> <li>- надежность, безопасность;</li> <li>- внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания</li> </ul>

В социальном обслуживании понятие «качество» относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги. Следовательно, чтобы оценить качество услуги, необходим набор качественных и количественных показателей, или критериев, характеризующих услугу в этих аспектах.

Оценка качества предоставления услуг позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

*Универсальной формулы проведения оценки не существует, поскольку программы и организации весьма разнообразны.* Можно говорить лишь о методических подходах к проведению оценки, определяющих общие принципы и логику оценочной деятельности. Планировать оценку, выбирать ее параметры и способы их измерения необходимо в каждом конкретном случае отдельно.

Исследователи П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова [7] утверждают, что оценка, прежде всего, является систематической – это значит, что она представляет собой исследование, выполненное в количественной (с применением статистики) или качественной (нестатистической) методологии или же использующее сочетание разных методологий. При проведении оценки необходимо правильно поставить вопросы, выбрать форму исследования, суметь собрать и проанализировать информацию, проинтерпретировать полученные данные, кроме того, нужно уметь достигать компромисс с организацией или сотрудниками программы, но в то же время быть готовым защищать до конца те моменты, по отношению к которым компромисс невозможен. К тому же, необходимо иметь навыки распространения полученных результатов с целью улучшения политики и программ – готовить отчеты и оформлять их в публикации различных жанров.

Необходимо учесть очень важный момент, касающийся адекватного определения предмета оценки. Идет ли речь о *качестве социальной услуги* или о *качестве социального обслуживания* – этот вопрос заставляет исследователей обращаться к поиску совершенно разных, порой не соотносящихся друг с другом методик расчета. *Оценка качества социальной услуги* подразумевает разовый по сво-

ей сути характер анализа, в то время как *оценка качества социального обслуживания* нацелена на оценку процесса предоставления услуг. Отсутствие четких определений в том, что собственно подлежит оценке, приводит к абсолютно разным трактовкам полученных результатов. Такие же вопросы могут возникнуть при определении *соотношения качества социального обслуживания и качества деятельности учреждения социального обслуживания*. Последнее подразумевает оценку управленческого аспекта, материально-технической оснащенности, качества персонала учреждения и других сторон обеспеченности социальной службы [10].

В фокусе оценки могут оказаться *процесс* и/или *результаты* социального обслуживания. Если оценка концентрируется на изучении процесса реализации программы социального обслуживания, то внимание уделяется соответствию программы предписанному плану (замыслу) или тому, что происходит. Если же цель оценки – результат и эффект программы для ее бенефициариев, или благополучателей (т.е. тех людей или целевых групп, на улучшение жизни которых направлена программа), то внимание уделяется тому, какие изменения в жизни этих людей произошли. Очень часто оценивают и процесс осуществления программы, и результаты (Ваисс К. Оценка. Методы изучения программ и политики). Причем результаты, или эффекты программы могут быть как прямыми, так и побочными, ожидаемыми и неожиданными.

Оценка производится на основании разработанных критериев. *Критерий* – (от греч. *kriterion* - средство для суждения) основополагающий признак, опираясь на который оценивается, определяется или классифицируется объект исследования. Критерий можно рассматривать как признак, на котором базируется классификация или типизация, и как показатель, на основании которого формируется оценка качества экономического объекта, процесса, мерилу такой оценки [14].

В социальной теории и практике критерии конкретизируются *социальными показателями*, которые понимаются как качественные и количественные характеристики отдельных свойств и состояний социальных объектов и процессов, совокупность которых отражает их существенные особенности в статике и динамике. Соответственно различают качественные и количественные социальные показатели, где первые фиксируют наличие или отсутствие того или иного свойства, а вторые – меры его выраженности, развития (Энциклопедия по экономике).

Применительно к социальному обслуживанию критерии можно объединить в следующие группы: потребность в услугах, доступность услуг, коммуникативная эффективность социального учреждения, а также экономичность услуг, целесообразность расходов, целевое расходование средств.

Критерии первой группы «потребность в услугах» имеют следующие количественные характеристики:

- демографические показатели (например, доля несовершеннолетних среди населения данного района, статистика прироста населения);

- медицинские и экологические показатели (например, экологическая ситуация по данной территории; процентное соотношение жителей, страдающих различными заболеваниями);

- семейно-социальные показатели (например, количество одиноких матерей, семей, воспитывающих детей-инвалидов и др.).

При рассмотрении критерия «доступность услуг» необходимо учитывать следующие характеристики:

- количество действующих на данной территории отделений социальной помощи на дому, детских отделений, отделений срочной социальной помощи и др.;

- загруженность учреждения;

- месторасположение (доступность);

- оснащенность учреждения социального обслуживания;
- организационная доступность;
- информационная доступность (реклама, информация в СМИ).

Третья группа критериев «коммуникативная эффективность социального учреждения» оценивается сложнее, так как показатели этой группы связаны и с субъективным восприятием. К ним можно, в том числе, отнести следующие характеристики:

- квалификация персонала;
- организация приема клиентов;
- организация обслуживания на дому, работа отделений дневного пребывания, помощи семье и детям и др.

Для оценки критерия «экономичность услуг, целесообразность расходов» необходимо четко представлять не только степень результативности тех или иных видов оказываемых бюджетных услуг, но и финансовые параметры:

- сколько финансовых, кадровых и материальных ресурсов вкладывается в ту или иную услугу;
- какова полная стоимость «продукта» (например, стоимость предоставления услуги в расчете на одного клиента);
- во сколько обходится результат (например, каковы затраты на одного клиента, у которого произошли ожидаемые положительные изменения).

Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на практике проводится в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 23 мая 2018 г. № 317н на основании следующих критериев: открытость и доступность информации об организации (учреждении); комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).

Таблица 2. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

<p>Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»</p>
<p>Анализ показателей критериев оценки качества</p>
<p><i>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</i></p> <p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным НПА; наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.</p>
<p><i>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</i></p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги; время ожидания предоставления услуги.</p>
<p><i>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</i></p> <p>Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<p><i>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</i></p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.</p>

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

*Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг*

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

### **Контрольные вопросы**

1. Дайте определение понятиям «оценка», «оценка качества».
2. В чем заключаются особенности оценки качества социальных услуг? Каковы количественные и качественные характеристики социальных услуг?
3. Как соотносятся понятия «критерии» и «показатели» оценки качества?
4. Каковы критерии оценки качества социального обслуживания?
5. Уточните критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на практике.

### **Практические задания для самостоятельной работы**

*Задание 1.* На основе анализа Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания» охарактеризуйте организацию работы по качеству с учетом следующих параметров: полномочия и ответственность персонала; внутренние проверки системы качества; подготовка кадров; контроль и оценка качества услуг.

*Задание 2.* Для проведения оценки важно выработать систему показателей, которая может включать два типа: промежуточные и результирующие показатели. Промежуточные показатели характеризуют процесс реализации социального обслуживания. Результирующие показатели характеризуют степень выполнения целей и задач программы социального обслуживания. Продолжите списки примеров показателей, характеризующих процесс и результат.

Показатели, характеризующие процесс:

– количество семей, обратившихся с заявлением о помощи/поставленных на учет;

– поименный список и характеристики семей, стоящих на учете и участвующих в программе социального обслуживания (среднедушевой доход, состав семьи, количество детей разных возрастных групп, количество инвалидов и пенсионеров, уровень образования безработных членов семьи);

– .....

– .....

Показатели, характеризующие результат:

– выполненные встречные обязательства семьи;

– количество семей, снятых с патронажа;

– число возвращенных в семью детей;

– количество трудоустроенных;

– .....

– .....

## **Литература**

1. Албегова И.Ф., Серова Е.А., Шаматонова Г.Л. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2015. – 116 с.

2. Азгальдов, Г.Г., Райхман Э.П. О квалиметрии. – М.: Изд-во стандартов, 1973.

3. Азгальдов Г.Г., Костин А.В., Садовов В.В. Квалиметрия: первоначальные сведения. – М.: Высшая школа, 2010. – 143 с.

4. Лобанов А.С. Основные понятия квалиметрии // Научно-техническая информация. Серия 1. Организация и методика информационной работы. – 2013. – № 5. – С. 11-22.

5. Национальный стандарт ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» [Электронный ресурс] // base.garant.ru: сайт Гарант. – 2021. – URL: <https://base.garant.ru/12153427/>

6. Национальный стандарт ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» [Электронный ресурс] // base.garant.ru: сайт Гарант. – 2021. – URL: <https://base.garant.ru/71171100/>

7. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой // Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – 234 с.

8. Панкратова Л.Э. Оценка качества социальных услуг как механизм повышения эффективности социальной политики региона // XIX Уральские социологические чтения: региональные особенности разработки и реализации социальной политики: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции, Екатеринбург, 14-16 марта 2013 г. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2013. – С. 233-236.

9. Путило Н.В. Система публичных услуг. Социальные услуги. // Публичные услуги: правовое регулирование (русский и

зарубежный опыт): сборник статей; под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. – М.: Волтерс Клувер, 2007. – С. 8-21.

10. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Л.В. Топчий [и др.]. – М.: ИТК «Дашков и К», 2014. – 184 с.

11. Субетто А.И. Квалиметрия. – СПб.: Изд-во «Астерион», 2002. – 288 с.

12. Федюкин В.К. Квалиметрия. Измерение промышленной продукции. – М.: Издательство: КноРус, 2017. – 320 с.

13. Фрайман А.С. «Качество» как философская категория // Вестник ЧелГУ. – 2012. – №9 (263). – С. 46-51.

14. Фролов А.И. Критерии оценки уровня и качества жизни населения / А.И. Фролов, О.А. Комаренко // Вестник экономики. – 2018. – № 62. – С. 200-201.

15. Чикова О.М., Харитонова Т.В. Социальная направленность сферы услуг // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – №10. – С. 24-35.

16. Шавандина И.В., Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. Генезис социально-экономической сущности услуг // Вестник НГИЭИ. – 2013. – №3 (22). – С. 186-198.

## РАЗДЕЛ 2. ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

*Е.А. Миронова*

### **2.1. Социальный эффект и социальный результат как составляющие качества социальных услуг**

Итак, если понимать социальную услугу как неотъемлемый признак жизнедеятельности индивидов, групп и общества в целом, то следует признать ряд ее характеристик:

- субъектом услуги является индивид, обладающий субъективными предпочтениями, формирующий представление о предмете услуги, ее ценностном наполнении;
- услуга направлена на удовлетворение социальных потребностей индивидов;
- услуга представляет собой результат социального взаимодействия потребителя и поставщика услуги;
- социальная услуга выполняет не только экономическую, но и социальную функцию, поскольку предполагает содействие воспроизводству человека, его стабильному существованию и развитию.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»:

- работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [16, п 4.1.7.].
- при оценке качества услуги используют следующие критерии:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

б) результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальную (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемую непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальную (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемую косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги [16, п. 4.1.9.].

Таким образом, для характеристики социальной услуги используются несколько основных понятия: качество, эффективность и результативность (рис. 1).

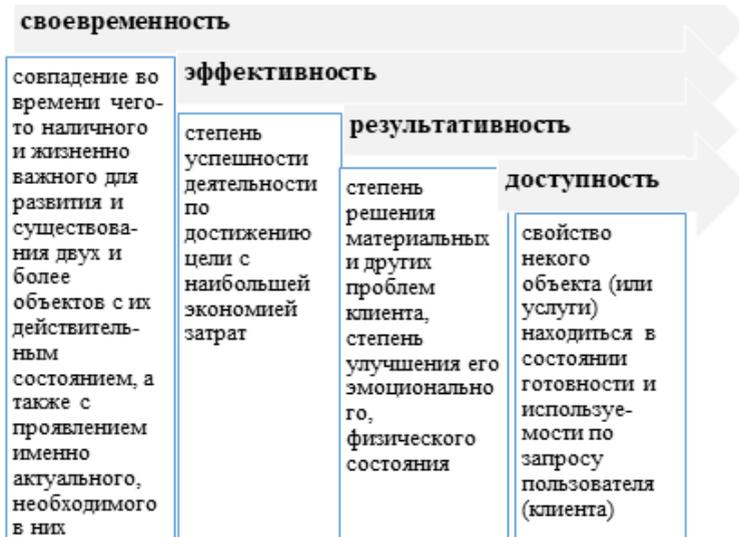


Рис. 1. Критерии оценки качества социальной услуги

Предваряя анализ «эффективности», «результативности социальной услуги», обратимся к трактовкам исходных понятий, а именно «эффект» и «результат» (рис. 2).

Считается, что категория «*эффект*» имеет следующие содержательные значения:

- действие каких-либо факторов и средств;
- следствие совершенных действий в материальной, энергетической, общественной и информационной сферах;
- впечатление, произведенное на кого-то чем-либо [14].



Рис. 2. Понятие «эффект» по Х. Галиуллину

Если, рассматривать только экономический эффект, то следует понимать, что это результат труда человека в процессе производства материальных благ.

Однако, даже в этом случае эффект недостаточно характеризует деятельность человека. Цель производства социальных услуг, как впрочем производства материальных благ вообще, состоит в

получении большего эффекта с наименьшими затратами труда, материалов, финансов. Таким образом, представление об эффекте будет информативнее если определить какими затратами получен эффект, «сколько стоит» результат.

Одинаковые затраты труда могут дать разный эффект, и наоборот, один и тот же эффект может быть достигнут разными затратами труда.

*Результат* (resultatus – отраженный):

- конечный итог, следствие, завершающее собою какое-либо действие, явление, развитие чего-либо;
- то, что вытекает из какого-либо действия, явления; следствие;
- показатель мастерства [13].

Конкретизируя понятия, авторы подчеркивают, что социальные результаты суть изменения, которые преднамеренно или непреднамеренно произошли вследствие осуществления деятельности. Тогда, в случае организаций и учреждений предоставляющих именно социальные услуги социальный результат будет выражаться в изменениях состояния, поведения, статуса получателей услуг. Существенным является и уточнение, что в отличие от непосредственного результата, социальный результат – это не то, что «произвело» предприятие, а последствия деятельности для получателей услуг, изменения в их поведении [16].

Благоприятные изменения, которые ожидаются от деятельности предприятия можно определить как социальный эффект. Социальные эффекты, как правило:

- отдалены по времени;
- проявляются как изменения (поведения, восприятия, отношения) получателей услуг или общества в целом;
- могут носить как положительный, так и отрицательный характер.

Логическую цепь социальных эффектов (в положительном ключе) на конкретном примере поясняет А. Лапшина: «Например, это доля клиентов (неблагополучных подростков с девиантным поведением), которые после участия в деятельности социального предприятия (фитнес-центра), получили образование, а в последующем – хорошо оплачиваемую работу; снижение уровня подростковой преступности в районе, где расположено указанное социальное предприятие (фитнес-центр)» [16]. Социальный эффект от услуги можно проследить, если выделить существенные аспекты жизнедеятельности индивида (группы). Например, по мнению авторов социальный эффект должен обладать следующими характеристиками (табл. 1).

Таблица 1. Социальные эффекты оказания услуги

<b>Характеристики жизнедеятельности индивида (группы)</b>	<b>Проявления изменений</b>
Образ жизни	межличностные и (социальные) взаимодействия в повседневной жизни, трудовых отношениях, самореализации
Составляющие культуры	убеждения, привычки, ценности
Степень общности	формирование и развитие межличностных (социальных) связей, степени причастности, коллегиальности
Характеристики окружающей среды	качество воды и воздуха, доступность и качество пищи, уровень риска, загрязненности и шума, физическая безопасность
Уровень здоровья и благополучия	изменение показателя здоровья, экономического и социального положения
Социальные риски и их восприятие, стремлений и страхов	восприятие безопасности, степени уверенности в будущем, своего будущего и будущего для своих детей

### **Контрольные вопросы**

1. Почему важно осуществлять оценку социального эффекта предоставляемых услуг?

2. Каковы современные представления о социальном эффекте?

3. Какую роль играют знания о различии социального эффекта и социального результата? Какие возможности они дают для развития учреждений социальной сферы?

4. Каковы могут быть *социальный результат* и *социальный эффект* проекта «Ярмарка обмена ненужными вещами»? Для отправной точки определим, что участниками данного проекта могут стать все желающие, для обмена можно принести вещи, книги, аксессуары, исправную домашнюю технику, утварь, а само участие в проекте бесплатное.

5. Каковы могут быть *социальный результат* и *социальный эффект* проекта «Юридическая и психологическая консультация для лиц без определенного места жительства»?

6. Каковы эффекты социально-экономической деятельности учреждений, предоставляющих социальные услуги?

7. Приведите примеры социальных эффектов.

8. В чем состоит суть социальной эффективности?

9. Чем проявляется мультипликативность и комплексность результатов социально-экономической деятельности учреждений, предоставляющих социальные услуги?

### **Практические задания для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Утверждение, что социальные эффекты и социальные результаты могут быть как отрицательными, так и положительными, требует взвешенной объективной оценки. Предложите систему критериев для оценки социальных эффектов и социальных результатов для одного из приведенных случаев:

- модернизация производства и повышение эффективности деятельности на первом этапе нередко приводят к сокращению рабочих мест и росту социальной напряженности;
- увеличение числа социальных программ порою приводит к росту иждивенческих настроений;
- преувеличенный культ традиций может помешать приходу новой культурной волны и т.д.

Задание 2. Заполните таблицу.

Логическая «цепь» социальных эффектов			
Ресурсы (вход): человеческие, организационные, временные, материальные.	Непосредственные социальные эффекты	Конечный социальный эффект	Социальные последствия
		1. → ..... 2. → ..... 3. → .....	
Выполнение значимых мероприятий (в соответствии с планом)			

Задание 3. В работе «Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения» авторы выделяют три вектора анализа социального благополучия получателей услуг:

– приближение возможностей (инфраструктура становится доступной и адекватной потребностям);

– минимизация рисков (снижаются риски неблагополучия, саморазрушительные практики становятся непривлекательными, появляются понятные алгоритмы действия в трудных ситуациях);

– устойчивость и социальный капитал (развиваются формы просоциального поведения, развиваются умения искать и создавать необходимые ресурсы).

Проанализируйте ряд социальных услуг (опираясь, например, на перечень социальных услуг для пожилых) конкретизируйте возможные социальные эффекты.

## **2.2. Эффективность: понятие, подходы, проблемы оценки**

Итак, понятие «эффект» (исполнение, действие) означает не только результат каких-либо действий, но и впечатления, в процессе социального взаимодействия. Такие впечатления могут иметь разные оттенки и результаты: организационные, экономические, социальные, экологические, правовые, этические. Исходя из этого эффективность в целом нужно понимать как комплекс экономических, социальных, экологических и других проблем, которые могут быть решены системно.

В российской литературе понятие «*эффективность*» трактуется следующим образом:

1) эффективный – это значит действенный, дающий эффект, приводящий к нужным результатам;

2) эффективность – относительный эффект, определяемый как отношение эффекта (результата) к затратам, обеспечившим его получение (экономический словарь).

Итак, в чем суть понятия эффективности? Авторы обращают внимание, что термин «эффективность» имеет значительное количество интерпретаций:

- эффективность («efficiency») характеризует процесс преобразования ресурсов в готовую продукцию, получения максимума возможных благ от имеющихся ресурсов. В таком контексте эффективность принято рассматривать как «результативность».

- эффективность («effectiveness») как мера достижения наилучшего опыта (best practice) организации того или иного процесса как выбор верных целей, как концентрация максимальных усилий заинтересованных сторон [10].

Безусловно, трактовки понятия отличаются и в различных областях знаний. В экономических теориях эффективность измеряется соотношением между результатом деятельности и общими текущими затратами производства. Такое соотношение может быть представлено в стоимостном выражении. Обычно такое измерение связано с бизнесом, где рациональное использование ресурсов гарантирует максимальный результат, а производитель услуг стремиться к реализации принципа «затраты на производство минимальны, а польза максимальна».

В социальных науках эффективность может быть выражена через соотношение результатов хозяйственной деятельности основным социальным потребностям и целям общества, интересам отдельного человека.

В представленном ранее рисунке 1 в определении эффективности сочетается сразу два подхода:

- целевой, тогда услуга эффективна если она позволила реализовать поставленные цели;

- экономический, тогда услуга эффективна, если вложенные ресурсы (трудовые, финансовые и т.д.) «окупались».

*Социальная эффективность* – степень достижения поставленных целей, определенного социального эффекта в процентном или абсолютном выражении (как конкретный результат в отношении всего населения или группы людей, получивших выгоду).

Обратимся к примеру эффективности социальных услуг в области здравоохранения, приведенным Ю. Грищенко: «...если в отношении конкретного индивида – это возвращение его к труду и активной жизни в обществе, удовлетворенность медицинской помощью. На уровне всей отрасли здравоохранения – это увеличение продолжительности предстоящей жизни населения, снижение уровня показателей смертности и инвалидности, удовлетворенность общества в целом системой оказания медицинской помощи» [12].

Соотнесите этот пример с эффективностью услуг в области социальной работы. Переходы весьма очевидны.

Измерить эффективность социальной услуги достаточно сложно. Вот лишь несколько экспертных заявлений в этой связи:

1. Точность определения эффективности социальной услуги сопряжена с целеполаганием. Поскольку цели деятельности (удовлетворение запросов клиента) не могут иметь точного однозначного выражения, следовательно, измерение затрат и полученных выгод не может быть подвергнуто шкалированию, и иметь четко исчисляемое количественное выражение [22].

2. Предоставляемые социальные услуги могут приносить убытки в экономическом смысле, но они все равно необходимы. Решение не предоставлять нерентабельные социальные услуги в целях экономии ресурсов может быть выгодным в краткосрочной перспективе, но дорого обойдется в долгосрочной, если число пользователей услуг возрастет [1].

3. Специфика эффективности услуг в социальной работе требует и активизации самого получателя услуг, «...когда мы работа-

ем с людьми, человек (ученик, клиент или пациент) принимает активное участие в той или иной форме. Человек является частью как процесса и его конечного результата и, таким образом, участвует в создании ценностей, как для себя, так и для других» [9]. Реализация принципа участия означает, что вопросы предоставления социальных услуг решаются наравне с получателем услуги, а также с другими заинтересованными сторонами, прямо или косвенно вовлеченными в предоставление услуги.

4. Клиенты социальных служб часто бывают недееспособны, что не позволяет им самим объективно оценить качество и результативность социальной услуги. Здесь возможно привлечение независимых наблюдателей и экспертов [21].

5. Услуги социальной работы чаще всего предлагаются маргинализированным лицам и сообществам, сами услуги могут быть как стигматизированными, так и стигматизирующими [8].

Исследователи в области эффективности социальных услуг заостряют внимание на анализе внутренней и внешней эффективности. При этом внутренняя эффективность понимается как максимально количество услуг произведенное с минимальным потреблением ресурсов, а внешняя эффективность – способность услуги удовлетворять общественные потребности.

Рассматривая социальные услуги сквозь призму концепции эффективности, У. Уэсруп, Дж.Э. Перссон подчеркивают прямую зависимость между вложенными ресурсами и достигнутой эффективностью, чем выше количество продукции, производимой в единицу времени с использованием данного ресурса (например, рабочего времени), тем выше эффективность. Таким образом, повышение внутренней эффективности в значительной степени заключается в оптимизации временных затрат необходимых для производства услуги. В центре внимания учреждения, предоставляющего социальные услуги находится время, «пропускная спо-

способность» учреждения. Однако, такой подход к измерению эффективности услуг в сфере социального обслуживания неприемлем. «Время» и «пропускная способность» в контексте оказания социальных услуг требуют иной логики: «работа, связанная с оказанием помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, направленная на развитие и изменение их жизненных ситуаций требует времени, только в этом случае она может привести к устойчивому и долговременному результату» [9].

Эффективность как соответствие результатов деятельности основным социальным потребностям и целям общества, интересам отдельного человека подвержена влиянию различных факторов. Пример подобного влияния отображен на рис. 3, который составлен на основе исследования эффективности услуг социальной работы с семьей, выполненного Р. Бардаускене и И. Пивориене [1].

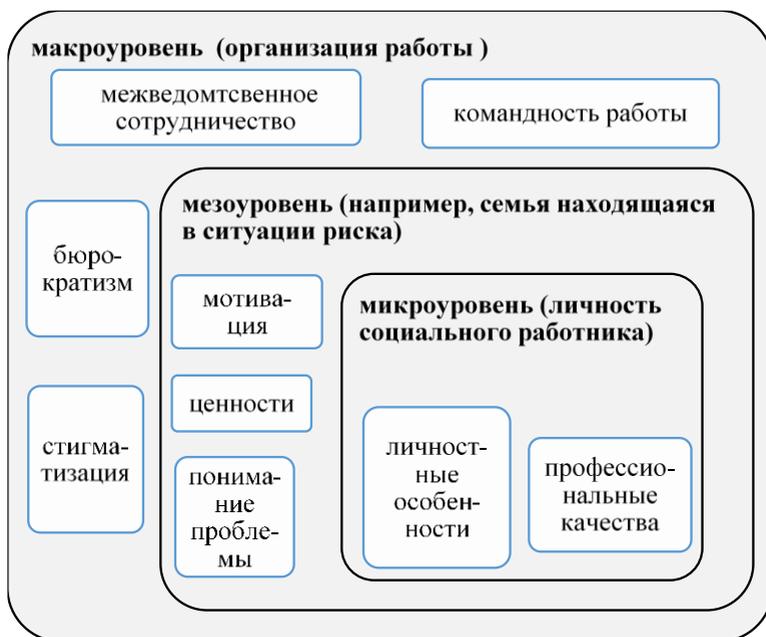


Рис. 3. Факторы, оказывающие влияние на эффективность услуг

Проранжировать представленные факторы так, чтобы показать степень их влияние на качество и эффективность услуг вряд ли возможно. Чтобы обосновать порядок ранжирования необходимо собрать доказательную базу. Тем не менее, авторы склонны считать, что ключевым фактором эффективности являются отношения между специалистом и клиентом: специалисты умеют устанавливать и поддерживать контакт с клиентом, проявлять эмпатию, управлять возможными рисками, способствовать установлению доверия. Перечень таких компетенций достаточно широк.

Другим показателем качества социальной услуги является *«результативность»*, которая трактуется как мера, характеризующаяся достижением цели деятельности. Результат – заключительное последствие последовательности действий или событий, выраженных качественно или количественно, конечный итог, следствие, завершающее собой какие-нибудь действия, явления, изменение чего-нибудь [18]. Тогда результативность услуги есть степень решения материальных и других проблем клиента, степень улучшения его эмоционального, физического состояния. Показателями результативности может быть динамика изменений за определенный период времени [21].

Несложно предположить, что понятия «эффективность» и «результативность» услуги взаимопересекаются. Тем не менее, в зарубежных исследованиях качеств социальных услуг проводится различие между эффективностью и результативностью услуг, причем:

- первое относится к тому, насколько хорошо конкретное взаимодействие специалиста и клиента выполняется в идеальных или контролируемых условиях;
- результативность описывает, насколько хорошо полученный клиентом опыт реализуется в условиях «реального мира» [3].

Итак, эффективность социальных услуг ставит перед теоретиками и практиками ряд исследовательских задач, связанных с конструированием критериев эффективности, прогнозированием влияния внешних факторов (политика, деятельность различных учреждений, организаций, активность местных сообществ), определением роли самого получателя услуг в процессе взаимодействия с профессионалами.

### **Контрольные вопросы**

1. В чем суть понятия «эффективность», «эффективность услуги»?
2. Каковы критерии и показатели для оценки эффективности социальной услуги?
3. Каковы «внешние» факторы, определяющие эффективность социальной услуги?
4. Каковы «внутренние» факторы, определяющие эффективность социальной услуги?
5. Каковы могут быть критерии эффективности и результативности услуги, если для анализа использовать:
  - состояние клиента при первичной встрече с социальным работником;
  - состояние клиента после завершения взаимодействия?
6. В чем суть проблемы оценки результативности оказания социальных услуг?
7. Каковы перспективы оценки результативности оказания социальных услуг?
8. Каковы возможности привлечение потребителей к оценке эффективности и результативности услуг?
9. Какие проблемы оценки эффективности социальных услуг могут возникнуть, если услуги предоставляют волонтеры?

## Практические задания для самостоятельной работы

Задание 1. Заполните таблицу.

<b>Факторы, влияющие на эффективность услуги</b>	<b>Возможные меры, минимизирующие влияние факторов</b>
Заявительный принцип оказания услуг затрудняет возможность оценить степень охвата целевой группы	
Социальные услуги не могут быть полностью формализованы, что затрудняет разработку прозрачных и четких критериев оценки	
Многообразные внешние условия могут повышать или снижать вероятность положительных изменений	
Изменения в жизни людей нередко носят отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги	

Задание 2. Проанализируйте результаты мониторинга эффективности социальных услуг региона N, направленного на выявление неэффективных, мало востребованных гражданами. По результатам мониторинга к числу неэффективных услуг были отнесены:

*социально-бытовые:*

- сдача вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратная их доставка;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий;
- помощь в чтении и написании писем;

*психолого-педагогические:*

– повышение коммуникативного потенциала (проведение психологических тренингов по снятию последствий нервно-психической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье, вызванных болезнью или инвалидностью членов семьи, общением с лицами, страдающими психическими заболеваниями; проведение психологических тренингов, направленных на выработку умений и навыков, отработку приемов коммуникативного общения).

Приведите примеры мероприятий, которые позволяют эффективно предоставлять указанные услуги.

*Задание 3.* Предложите критерии измерения эффективности оказания социальных услуг, опираясь на следующие утверждения:

– эффективность оказания услуг следует оценить всесторонне, комплексно;

– эффективность следует оценивать на основе количественных и качественных критериев;

– при разработке критериев необходимо учитывать общие требования к формированию показателей оценки качества и эффективности.

### **2.3. Неоднозначность оценки эффективности социальных услуг в условиях цифровой социальной работы**

Развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) изменило многие традиционные повседневные практики. Сегодня трансформируют и практики организации и проведения досуга, межличностного взаимодействия, организации бизнес-сообщества, государственного управления. Неизбежно развитие ИКТ преобразует и сферу представления социальных услуг, новые сценарии профессионального взаимодействия с пользователями

услуг в области социальной работы дают профессионалам и новые ресурсы и вместе с тем заставляют решать новые проблемы.

Использование информационных технологий изначально распространялось на те профессиональные задачи, которые были непосредственно связаны с хранением информации и организации деятельности учреждения в целом (например, документооборот). Собственно, предоставление услуг человеку в трудной жизненной ситуации в то время было неосуществимо:

- информационные технологии не давали возможность организовать рабочее пространство взаимодействия специалиста и клиента;

- опосредованное общение воспринималось специалистами как нарушение практики работы «лицом к лицу». Любой опосредованный контакт ограничивал возможности специалиста сконцентрировать внимание на невербальных сигналах взаимодействия с клиентом, затруднял выявление основных потребностей клиента, формирование запроса, укрепление доверия.

И, тем не менее, к концу XX в. в США функционировало 250 частных сайтов электронной терапии, а в начале 2000-х гг. ежедневно в ходе онлайн-консультаций отправлялось от 5 000 до 25 000 сообщений получателям социальных услуг [24].

В настоящее время ИКТ позволяют реализовать следующие направления работы:

- мониторинг потребностей граждан;
- анализ практики ухода за пожилыми и пожилыми людьми, детьми, семьями;

- обучение социальных работников и опыт реорганизации социальных услуг с использованием ИКТ.

Обратим внимание, что ИКТ создают дополнительные возможности для сбора информации о клиенте (рис. 4).



Рис. 4. Использование ресурсов социальных сетей для эффективного взаимодействия с клиентами (составлено на основе исследования Т.С. Кунер, Л. Беддо, Г. Фергюсона, Э. Джой)

Причем, согласно результатам, полученным Т.С. Кунер, Л. Беддо, Г. Фергюсона, Э. Джой каждый второй социальный работник полагает, что в некоторых обстоятельствах допустимо создание поддельной учетной записи Facebook, не содержащей личной информации, для взаимодействия с клиентами [7].

Таблица 2. Возможности и риски электронной социальной работы (e-social work)

Возможности ИКТ и интернет-ресурсов	Проблемы и риски профессионального взаимодействия
Актуализируют развитие стандартов обслуживания, упрощают рутинные трудовые функции	Риски нарушения конфиденциальности информации о клиенте
Способствуют преодолению стартового социального неравенства	Развитие новых профессиональных компетенций, обусловленных цифровизацией профессии
Создают новый уровень человеческого и социального взаимодействия	Алгоритмы взаимодействия с клиентом, трансформированный с связи с развитием ИКТ снижают уровень профессиональной автономии специалиста, затрудняют построение индивидуальной траектории в работе с клиентом.

Безусловно, развитие электронной социальной работы актуализирует и проблемы качества социальных услуг (см. табл. 2). На рис. 5 показано, как изменится схема показателей качества социальной услуги, если принять во внимание развитие он-лайн сервисов в практике социальной работы.

Тем не менее, часть представленных утверждений о новых возможностях повышения эффективности социальных услуг оказываются спорными. Некоторые исследователи настаивают, что развитие электронной социальной работы приведет к «цифровой изоляции» отдельных групп клиентов, ограничению доступа к услугам, нарушению равенства в предоставлении услуг.

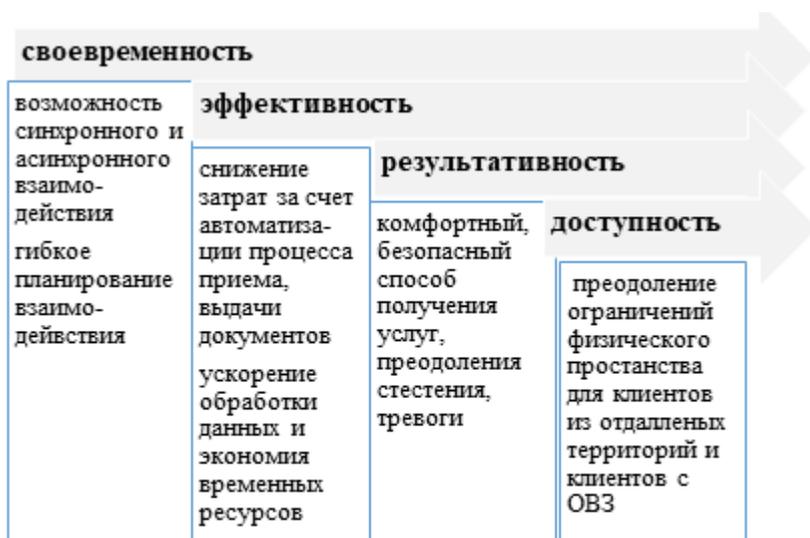


Рис. 5. Критерии оценки качества социальной услуги в условиях e-social work

Авторы приводят следующую классификацию клиентов, для которых доступность услуг в новом цифровом формате снижается, а риск «цифровой изоляции» возрастает:

– клиенты, которым не хватает ресурсов для цифрового доступа, им трудно позволить себе смартфоны, персональный компьютер и Wi-Fi;

– клиент, которым не хватает цифровой компетентности на инструментальном и структурном уровне, т.е. они могут не знать, как пользоваться клавиатурой и ориентироваться в компьютерной системе;

– клиенты с ограниченными возможностями здоровья, (инвалидность по зрению, нарушение ментального здоровья, когнитивными проблемами);

– клиенты, которые скептически относятся к технологиям или не доверяют цифровым решениям в вопросах конфиденциальности персональных данных [2].

В этом случае говорит об эффективности услуг нецелесообразно, т.к. резко снизится доступность услуги для тех пользователей, которые не имеют достаточных навыков использования современных информационных технологий, или соответствующих ресурсов.

Новые реалии профессии способствуют развитию опосредованных форм контактов специалиста и клиента. Эффективность дистанционных консультации была измерена в проекте «Предоставление консультаций по вопросам социального обеспечения [права] во время пандемии в Англии и Уэльсе: концептуальная схема» [4]. Согласно приведенным данным подавляющее большинство респондентов высоко оценивают эффективность дистанционного консультирования (рис. 6).

Итак, большинство респондентов считают предоставление удаленных консультаций эффективным. Авторы полагают, что такие данные скорее всего отражают позицию самого консультанта, у которого сформировался уже определенный алгоритм взаимодействия с клиентом, сложился набор дополнительных матери-

алов для продуктивной консультации. Под сомнение ставится вопрос о способности пользователей услуг понимать и действовать в соответствии с рекомендациями.

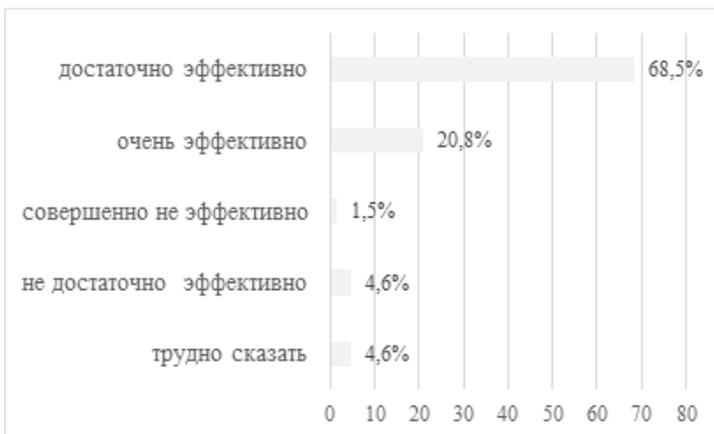


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос об эффективности консультаций в дистанционном режиме (составлено на основе исследования Н. Кройцфельдт, Д. Сечи)



Рис. 7. Основные проблемы клиентов в условиях дистанционного консультирования (составлено на основе исследования Н. Кройцфельдт, Д. Сечи)

Последующая детализация результатов анализируемого исследовательского проекта подвергает сомнению однозначность выводов о эффективности дистанционного консультирования (см. рис 7). Авторы отмечают, что опосредованное общение с клиентами требует больше времени на пояснения и комментарии. Продолжительность консультации обусловлена и физиологическими особенностями клиентов и самой ситуацией консультирования в новом формате. Отсутствие личного непосредственного контакта со специалистами повышает уровень тревожности клиента. В этом случае трудно однозначно оценить эффективность услуги.

Опосредованность взаимодействия требует дополнительного времени на подготовку документов. Переход в режим цифрового составления, хранения и организации документов, (в том числе документов, подтверждающих запрос о предоставлении услуг) ставит под сомнение и вопрос своевременности услуги.

Кроме того, важно понимать, стандартизированные ответы, письма, обращения требуют сосредоточенности клиента и снижают возможность личного индивидуального выражения. Стандартизированное описание не может передать сложные и динамичные особенности ситуации клиента [2].

Таким образом, цифровой формат социальной работы если и способствует повышению качества услуг в некоторой перспективе, в настоящее время требует переосмыслить основные составляющие качества:

- своевременность;
- доступность;
- результативность;
- эффективность.

ИКТ технологии в предоставлении услуг создают значительные трудности для некоторых клиентов и отчуждают их от процесса. Эффективность взаимодействия становится тактической задачей специалистов.

Шведские исследователи А. Ранеруп и Х. Хенрикссон сфокусировали внимание на изучении цифровых технологий и автоматизированного принятия решений в случае предоставления социальных услуг. Авторы констатируют, что электронное обращение и автоматизированное принятие решения для удовлетворения запросов клиента весьма эффективны.

– «касается обеспечения бережливого и эффективного управления, которое минимизирует растрату государственных ресурсов, полученных от налогоплательщиков»;

– «включает в себя максимизацию полезности правительства для гражданского общества путем предоставления услуг, направленных на общественное благо, представляя такие ценности, как государственная служба, ориентация на граждан, уровень и качество услуг» [5].

Однако, результаты цифровизации услуг неоднозначны. Новый формат услуги поощряет клиентов стать более автономными, отчасти самодостаточными. Однако, для самих клиентов эти изменения воспринимаются как «неблагоприятные», а услуга характеризуется как «нежелательная»: «смещение акцентов с предоставления помощи (выплате пособий) на помощь в трудоустройстве получателями услуг воспринималась как более дисциплинарной и карательной, чем полезной и гуманитарной» [5].

### **Контрольные вопросы**

1. В чем суть проблемы эффективности и качества социальных услуг в условиях новой цифровой реальности?

2. Какие факторы цифрового пространства социальной работы способствуют повышению качества социальных услуг?

3. Какие факторы цифрового пространства социальной работы сдерживают развитие качества и эффективности социальных услуг?

4. Какие основные проблемы в обеспечении эффективного взаимодействия профессионала и клиента провоцирует новый формат социальной работы?

5. Какие меры могут способствовать повышению эффективности и качества услуг в цифровом формате социальной работы?

### **Практические задания для самостоятельной работы**

*Задание 1.* Известно, что эффективность социальной работы – это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения при оптимальных затратах. Эффективность услуги может быть достигнута благодаря точному диагностированию ситуации клиента, разработке плана взаимодействия, построению «команды специалистов смежных областей социальной практики» и прочее.

Предложите ряд рекомендаций, которые позволят выделить и оценить вклад социального работника/специалиста по социальной работе в эффективность работы подобной команды.

*Задание 2.* Эффективность услуги во многом определяется личностными характеристиками клиента, в том числе степенью осознания собственной проблемы, готовностью к обращению к специалисту. Возможность доступа изменилась в условиях пандемии. Для клиентов, чьи традиционные практики взаимодействия с профессионалом можно охарактеризовать как «взаимодействие лицом к лицу», возможности доступа резко сократились. В условиях пандемии сформировалась огромная нагрузка на «горячие линии», клиенты получали автоматические сообщения о том, что им следует оставить свои данные и ждать, когда с ними свяжется специалист.

Каким образом подобная ситуация сказывается на качестве услуг? Предложите ряд мер, способных повысить качество услуг,

учитывая, что составляющими качества являются доступность, своевременность, результативность, эффективность.

## Литература

1. Bardauskienė, Raminta & Pivoriene, Jolanta. (2018). The effectiveness of social work services for families whose children are in temporary custody. SHS Web of Conferences. 40. 01003. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184001003>

2. Hong Zhu & Synnøve T. Andersen (2020) ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration, *Nordic Social Work Research*, DOI: 10.1080/2156857X.2020.1740774

3. Moriarty, J., Manthorpe, J. The Effectiveness of Social Work With Adults. A systematic Scoping Review. King's College London. Приега пер интернетā: [//https://www.basw.co.uk/resources/effectiveness-social-work-adults-systematic-scoping-review](https://www.basw.co.uk/resources/effectiveness-social-work-adults-systematic-scoping-review)

4. Naomi Creutzfeldt & Diane Sechi (2021) Social welfare [law] advice provision during the pandemic in England and Wales: a conceptual framework, *Journal of Social Welfare and Family Law*, 43:2, 153-174, DOI: 10.1080/09649069.2021.1917707

5. Ranerup, A. & Henriksen, H. A. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4): 101377. doi: 10.1016/j.giq.2019.05.004

6. Reamer, Frederic G. "Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges." *Social Work* 58, no. 2 (2013): 163–72. <http://www.jstor.org/stable/23719783>.

7. Tarsem Singh Cooner, Liz Beddoe, Harry Ferguson & Eileen Joy (2020) The use of Facebook in social work practice with children and families: exploring complexity in an emerging practice, *Journal of*

Technology in Human Services, 38:2, 137-158, DOI: 10.1080/15228835.2019.1680335

8. Vivienne Cree, Sumeet Jain & David Peter Hillen (2019) Evaluating effectiveness in social work: sharing dilemmas in practice, *European Journal of Social Work*, 22:4, 599-610

9. Westrup, U., & Persson, J. E. (2017). Human Services and the Concept of Efficiency. In S. Finken, C. Mörtberg, & A. Mirijamdotter (Eds.), *Dilemmas 2015 : Papers from the 18th Annual International Conference Dilemmas for Human Services: Organizing, Designing and Managing* (pp. 1-9) <https://doi.org/10.15626/dirc.2015.10>

10. Бурухин С.С. Социальная эффективность в перспективе междисциплинарного характера // Тверской государственный технический университет. – Тверь, 2019. С. 29-36.

11. Галиуллин Х.Я., Ермаков Г.П. Эффект как категория теории эффективности // *Проблемы современной экономики*. – 2013. – № 4(48). – С. 120-124.

12. Грищенко Ю.И. Оценка экономической и социальной эффективности некоммерческой организации // *Некоммерческие организации в России*. – 2013. – №5.

13. Ефремова Т.Ф. Современный словарь русского языка три в одном: орфографический, словообразовательный, морфемный: около 20 000 слов, около 1200 словообразовательных единиц. – М.: АСТ, 2010. – 699 с.

14. Зуева Н.Л. Социальное обслуживание населения: административно-правовое регулирование: монография; Воронежский государственный университет. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2013. – 216 с.

15. Калимуллина Э.Р. Оценка эффективности оказания услуг по социальной защите детей-инвалидов. Путеводитель предпринимателя. – 2016. – №31. – С. 80-85.

16. Лапшина А.С. Подходы к оценке социальных результатов для социального предпринимательства. – Режим доступа: URL: <https://www.soc-invest.ru/resources>

17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». 2003.

18. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология: словарь системы основных понятий. – М.: Либроком, 2013. – 208 с.

19. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярославской-Смирновой; Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ» // Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований. – М., 2007. – 234 с.

20. Панкратова Л.Э. К вопросу об оценке качества, эффективности и результативности социальных услуг // Социальная работа на Урале: история и современность: межвузовский сборник научных трудов. – Екатеринбург, 2012. – С. 100-104.

21. Панкратова Л.Э. Оценка качества социальных услуг как механизм повышения эффективности социальной политики региона // XIX Уральские социологические чтения: региональные особенности разработки и реализации социальной политики: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. – Екатеринбург, 2013. – С. 233-236.

22. Рождественская Н.В., Богуславская С.Б., Боброва О.С. Оценка эффективности проектов некоммерческих организаций, социального предпринимательства и гражданских инициатив. – СПб.: Издательство Политехнического университета, 2016. – 168 с.

23. Сергеева Н.В. Сравнительная характеристика качества предоставления государственных услуг в электронном виде и

МФЦ // Ученые записки Тамбовского отделения РоСМУ. – 2019. – №16. – С. 111-116.

24. Фирсов М.В., Вдовина М.В., Савинов Л.И. Цифровизация Российской социальной работы: современная практика и пути развития // Теория и практика общественного развития. – 2020. – №9. – С. 13-21.

25. Ханова А.М. Социальный эффект: практика измерения. – Режим доступа: URL: <http://www.cw.ru/analytics/1/view/36/>

## РАЗДЕЛ 3. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

*С.В. Егорова*

### 3.1. Методы контроля качества социальных услуг

Методы контроля качества социальных услуг, предоставляемых населению, установлены Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» [2]. Указанный стандарт разработан Региональной общественной организацией инвалидов «Центр гуманитарных программ» и Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»); утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 июня 2011 г. №155-ст.

Национальный стандарт устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества основных видов социальных услуг, предоставляемых населению, государственными и иными формами собственности учреждениями социального обслуживания, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания без образования юридического лица. Методы контроля качества социальных услуг направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

Национальный стандарт вводит следующие методы контроля качества социальных услуг населению:

- 1) аналитический метод;
- 2) визуальный метод;
- 3) социологический метод;

4) сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами (получателями социальных услуг) и персоналом социальных служб;

5) экспертный метод;

6) метод супервизии;

7) рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

*Аналитический метод* контроля качества социальных услуг предполагает:

- анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.);

- контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации;

- оценку динамики развития учреждения;

- проверку наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с получателями социальных услуг.

Аналитический метод, в разработку которого внесли значительный вклад Р. Декарт, И. Ньютон и Г. Лейбниц, – это метод исследования, основанный на применении анализа, т.е. разложения целого (явлений, свойств, отношений) на составные части и рассмотрение каждой из них отдельно с целью более глубокого познания целого через составные его части.

*Визуальный метод* контроля качества социальных услуг предполагает:

- осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения;
- осмотр средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

*Социологический метод* контроля качества социальных услуг предполагают:

- опрос (анкетирование или интервьюирование) получателей социальных услуг и персонала учреждений социальной защиты населения о качестве конкретных социальных услуг;
- оценку результатов опроса;
- наблюдение за получателями социальных услуг.

Стоит отметить не совсем корректное название этой группы методов, так как социологические методы охватывают не только опрос и наблюдение, их спектр более широк. Кроме того, заявленные методы носят общенаучный характер.

*Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг получателями социальных услуг и персоналом учреждений социальной защиты* проводится с предпочтением оценки получателями социальных услуг. Напомним, что сравнение – это процесс количественного или качественного сопоставления разных свойств (сходств, отличий, преимуществ и недостатков) двух (и более) объектов; выяснение, какой из двух (и более) объектов лучше в целом («интегральное сопоставление»); утверждение, что данные объекты равны или подобны; приравнивание или уподобление.

*Экспертный метод* предполагает:

- личное присутствие проверяющих (контролёров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение социальных услуг с целью уточнения их качества;
- личное ознакомление экспертов с организацией работы по предоставлению подобных социальных услуг;
- оценку проведения консилиумов.

*Метод супервизии* предполагает:

- регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам (получателям услуг);
- анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы;
- оценку достигнутых результатов.

Внимания заслуживает такой метод контроля качества социальных услуг населению, как рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления социальных услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

В Национальном стандарте перечислены следующие основные факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- состояние информации об учреждении;
- наличие собственной и внешней службы контроля за деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг

населению. Данные факторы определены ГОСТом Р 52142-2013 Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» [3].

Перечисленные выше методы контроля качества зависят от основных факторов, влияющих на качество социальных услуг. Данное соотношение представлено в табл. 1.

Таблица 1. Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Факторы, влияющие на качество социальных услуг	Методы контроля качества						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества социальных услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству социальных услуг
Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	+	+					
Условия размещения учреждения	+	+					
Укомплектованность учреждения специалистами	+	+					
Уровень квалификации специалистов	+		+				+
Специальное и табельное техническое оснащение учреждения	+	+					
Состояние информации об учреждении	+		+				

Наличие собственной службы (системы) контроля за деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг	+	+	+				
Наличие внешней службы (системы) контроля за деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг	+		+				

В рамках Национального стандарта РФ ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» обозначаются методы контроля качества следующих социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых. Стоит обратить внимание, что выделенные социальные услуги отличаются от перечисленных в статье 20 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [7].

Стоит заметить, использование того или иного метода контроля качества социальной услуги зависит от конкретного объекта или действия, являющегося предметом оценивания.

Рассмотрим методы контроля качества исходя из вида социальной услуги.

Методы контроля качества социально-бытовых услуг представлены в табл. 2.

Таблица 2. Аспекты и методы контроля качества социально-бытовых услуг

Аспекты контроля качества социально-бытовых услуг	Методы		
	Аналитический	Визуальный	Социологический
Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий – клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении		+	+
Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам		+	+
Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания		+	+
Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений	+	+	+
Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей)		+	+
Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом		+	+
Контроль качества социально-бытовых услуг клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и неспособным выполнять обычные бытовые процедуры		+	+
Контроль качества услуг по содействию в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания	+		+
Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов		+	+
Контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания			+

Контроль качества услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, в сдаче вещей в стирку или ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, оказанию помощи в приготовлении пищи		+	+
Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей		+	+

Методы контроля качества социально-медицинских услуг представлены в табл. 3.

Таблица 3. Аспекты и методы контроля качества социально-медицинских услуг

Аспекты контроля качества социально-медицинских услуг	Методы контроля качества					
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Супервизия
Контроль качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп - клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг	+		+			
Контроль качества услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам учреждений в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемого в лечебно-профилактических учреждениях	+		+			

Контроль качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния их здоровья	+		+	+		
Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы		+	+	+		
Контроль качества услуг по проведению реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов	+		+			
Контроль качества услуг по организации прохождения диспансеризации		+	+	+		
Контроль качества услуг по организации медико-социального обследования	+	+				
Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение	+		+		+	
Контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации	+	+	+			
Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур	+	+	+	+		
Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам, направленного на решение конкретных проблем			+			

Продолжение табл. 3

Контроль качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи	+		+	+		
Контроль качества услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов	+		+			
Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений	+		+	+		
Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей	+	+	+			
Контроль качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля		+	+			
Контроль качества социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов),		+	+	+		
Контроль качества услуг по содействию в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения		+	+	+		
Контроль качества социально-медицинских услуг						+

Методы контроля качества социально-психологических услуг представлены в табл. 4.

Таблица 4. Аспекты и методы контроля качества социально-психологических услуг

Аспекты контроля качества социально-психологических услуг	Методы контроля качества				
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный	Супервизия
Контроль качества психодиагностики и обследования личности, психологической коррекции, социально-психологической консультации, психотерапевтической и психологической помощи, психологических тренингов и социально-психологического патронажа	+	+	+	+	
Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения	+	+	+		
Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса	+	+	+	+	
Контроль качества социально-психологических услуг					+

Методы контроля качества социально-педагогических услуг представлены в табл. 5.

Таблица 5. Аспекты и методы контроля качества социально-педагогических услуг

Аспекты контроля качества социально-педагогических услуг	Методы контроля качества				
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный	Супервизия
Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию	+	+	+	+	

Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведённого с использованием современных методик и тестов	+		+	+	
Контроль качества услуг по педагогической коррекции	+	+		+	
Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях	+	+	+	+	
Контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией	+	+	+	+	
Контроль качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими и умственными способностями	+	+			
Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно	+	+	+	+	
Контроль качества услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации			+	+	
Контроль качества услуг по содействию в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому			+		
Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности	+	+	+		
Контроль качества услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации	+	+	+		
Контроль качества социально-педагогического патронажа	+	+	+	+	
Контроль качества социально-педагогических услуг					+

Методы контроля качества социально-экономических услуг представлены в табл. 6.

Таблица 6. Аспекты и методы контроля качества социально-экономических услуг

Аспекты контроля качества социально-экономических услуг	Методы контроля качества			
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Супервизия
Контроль качества услуг по содействию клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки		+	+	
Контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций		+	+	
Контроль качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью и денежным пособием	+	+	+	
Контроль качества услуг, предусматривающих обеспечение или содействие в обеспечении нуждающихся клиентов учреждений техническими средствами ухода и реабилитации	+	+	+	
Контроль качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи		+	+	
Контроль качества услуг, связанных с содействием в решении вопросов занятости, с консультированием по вопросам самообеспечения			+	
Контроль качества социального патронажа малообеспеченных семей		+	+	
Контроль качества социально-экономических услуг				+

Методы контроля качества социально-правовых услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7. Аспекты и методы контроля качества социально-правовых услуг

Аспекты контроля качества социально-правовых услуг	Методы контроля качества					
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Экспертный	Рассмотрение и анализ жалоб и претензий клиентов	Супервизия
Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, с подготовкой и подачей жалоб		+	+			
Контроль качества услуг гражданам по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов		+	+	+		
Контроль качества услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката, по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов, по консультированию населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам	+	+	+			
Контроль качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существуют угроза насилия или насилие в отношении их		+	+			
Контроль качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение	+	+	+			

Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, в направлении на усыновление, попечение, под опеку, в приёмную семью, в учреждение социального обслуживания	+	+	+			
Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи клиентам в решении вопросов, связанных с пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами	+	+	+		+	
Контроль качества социально-правовых услуг						+

В заключение раздела отметим, что при оценке качества социальных услуг применяются количественные и качественные показатели. Методы контроля качества социальных услуг могут быть основаны на количественной (классической) и качественной методологии исследования; предполагают использование широкого спектра универсальных методов исследования, прежде всего, анализа документов, наблюдения, опроса и др.

### Контрольные вопросы

1. Какие нормативные документы РФ устанавливают требования к методам контроля качества социальных услуг, предоставляемых населению?
2. Назовите и дайте характеристику основным методам контроля качества социальных услуг, установленных Национальным стандартом РФ.
3. Перечислены основные факторы, влияющие на качество социальных услуг согласно Национальному стандарту.

4. Установите соотношение факторов, влияющих на качество социальных услуг, и методов контроля качества социальных услуг.

5. Какие виды социальных услуг установлены Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг»?

6. Назовите методы контроля качества видов социальных услуг населению.

### **Практические задания для самостоятельной работы**

1. Подготовьте доклад на тему «Экспертный метод как метод контроля качества социальных услуг».

2. Подготовьте доклад на тему «Супервизия как метод контроля качества социальных услуг».

3. Изучив ГОСТ Р 54342-2011 «Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг», составьте кроссворд с заданиями по теме «Соотношение аспектов и методов контроля качества разных видов социальных услуг».

### **3.2. Анализ документов – исследовательский метод оценки качества социальных услуг**

Общенаучный исследовательский метод – *анализ документов* может использоваться:

- при реализации аналитического метода контроля качества социальных услуг;

- при сравнении оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами (получателями социальных услуг) и персоналом социальных служб;

- при рассмотрении и анализе жалоб и претензий клиентов (получателей социальных услуг);

- при анализе разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

Этот метод может служить в качестве единственного метода сбора информации или сочетаться с другими методами. Его использование позволяет изучить ситуацию не только в статике, но и динамике.

Отметим, что термин «документ» используется в широком значении – как любой носитель информации о социальных явлениях и процессах.

По критерию «статус документа» анализируются официальные и неофициальные документы; по критерию «степень персонализации документа» – безличные и личные документы; по критерию «ситуация создания документа» – спровоцированные и неспровоцированные (естественные) документы.

Следует помнить, что качество информации, получаемой методом анализа документов, напрямую зависит от надёжности источника информации. Кроме того, любой документ – это всегда кодированная информация, которая отражает цель и намерения, видение и интерпретацию составителя документа.

Метод анализа документов – общенаучный метод, применяемый как в рамках количественной (классической), так и качественной методологии исследования.

В рамках количественной (классической) методологии используется преимущественно формализованный анализ документов и следующие его виды:

- контент-анализ или анализ содержания;
- анализ статистической информации;
- информационно-целевой анализ текстовой информации.

Контент-анализ – это строго формализованный вид анализа документальной информации, когда информация переводится в количественные показатели с последующей математической обработкой. Данный метод рекомендуется использовать при большом количестве информации, подлежащей анализу. Контент-анализ основан на дедуктивной нисходящей логике получения знания.

Процедура контент-анализа предполагает:

- 1) выделение смысловых единиц анализа;
- 2) определение единиц счета (характеристик, индикаторов) в тексте, которые соответствуют выделенным смысловым единицам;
- 3) выбор способа количественной фиксации единиц счета.

Смысловые единицы – это направления анализа текста, теоретические конструкты на базе исследовательских задач и гипотез. Единицы счета – это элементы текста, индикаторы смысловой единицы (слова, словосочетания, имена, отдельные суждения, темы и пр.).

Способы фиксации напрямую зависят от специфики единиц счета: количества (частоты употребления) и физической протяжённости (количества строк, столбцов, объёма площади).

При применении контент-анализа текста исследователь разрабатывает классификатор – методический документ, в котором смысловым единицам анализа приводятся в соответствии их эмпирические аналоги. Задача классификатора – обеспечить максимальную полноту представленности смысловых единиц анализа через элементы конкретного текста.

Процедура заполнения классификатора следующая: исследователь записывает элементы-индикаторы из первого текста, затем дополняет их элементами из второго текста и так до тех пор, пока не будет попадаться ни одна новая единица счета (слово или словосочетание) [4, с. 177].

Анализ статистической информации проводится на основе представленных данных в официальных документах, отчётах, справочниках и т.д. Статистическая информация собирается и упаковывается в определённые группы документов.

Следует заметить, что исследователь изучает статистическую информацию под своим углом зрения, исходя из своих познавательных задач. Такой анализ может сопровождаться перегруппировкой представленного материала. Важно помнить, что искусство анализа официальных документов сочетает в себе изобретательность, строгость и точность.

Основная задача информационно-целевого анализа текстовой информации – оценить конкретный текст с точки зрения его первичной и вторичной информативности. Первичная информативность описывает потенциальную способность текста донести его замысел и основное коммуникативное намерение автора текста до читателя. Вторичная информативность понимается, как потенциальная способность текста служить источником тех сведений, которые ищет читатель, не задумываясь о целях порождения автором этого текста.

Следует помнить, что информативно-целевой анализ больших текстовых массивов ориентирован на изучение содержания текстов с целью выявить, сопоставить, систематизировать информацию в соответствии с целями анализа.

В рамках качественной методологии при анализе документов особое внимание уделяется личным документам: дневникам, письмам, жалобам, обращениям и пр. Анализ документальной информации здесь основан на «понимающем» восприятии текста; предполагает выделение блоков идей, соответствующих целям анализа. Исследователь использует в этом случае следующие мыслительные операции: анализ, синтез, сравнение, обобщение, абстрагирование, классификацию, систематизацию, типологизацию и др. [5, с. 106].

Данный вид анализа часто подвергается критике. Сторонники количественной методологии считают, что он «страдает» субъективизмом, что может привести к смещению информации, её отклонению от истинного положения дел.

Для преодоления субъективизма исследователя рекомендуется использовать либо формализованные виды анализа документальной информации, либо процедуру триангуляции. Напомним, что триангуляция – это исследовательская стратегия в эмпирических социальных исследованиях, в которой разные методы или точки зрения применяются к одному и тому же явлению или используются разные типы данных для исследования явления, чтобы компенсировать слабые стороны другого сильными сторонами одного подхода.

### **Контрольные вопросы**

1. Обоснуйте использование метода анализа документов при оценке качества социальных услуг населению.
2. Дайте общую характеристику метода анализа документов.
3. Какие виды анализа документальной информации используются в рамках количественной методологии?
4. Что значит «понимающее восприятие документа», используемое в рамках качественной методологии?
5. Почему рекомендуется использовать триангуляцию?

### **Практические задания для самостоятельной работы**

1. Используя контент-анализ, проанализируйте комментарии на посты и сообщения в Официальной информационной группе министерства социально-демографической и семейной политики

Самарской области в VK, Instagram, Twitter, Facebook и др., отражающих информацию об оказании социальных услуг.

2. Ознакомьтесь и проанализируйте статистическую информацию, представленную на сайте Единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО) (<http://egisso.ru/>).

3. Используя информационно-целевой анализ, проанализируйте информацию о социальных услугах, представленную на сайтах Министерства труда и социальной защиты РФ (<https://mintrud.gov.ru/>) и Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области (<http://minsocdem.samregion.ru/>).

4. Опираясь на качественную методологию, проанализируйте обращения и жалобы получателей социальных услуг, размещённые в свободном доступе в сети Интернет.

### **3.3. Наблюдение – исследовательский метод оценки качества социальных услуг**

При реализации визуального и социологического методов контроля качества социальных услуг уместно использование исследовательского метода – наблюдение.

*Наблюдение* – это любая полевая процедура, связанная с получением информации. Кроме того, наблюдение – это целенаправленное непосредственное восприятие определённой ситуации (события) и регистрация результатов этого восприятия в соответствующих документах [6 с. 74]. Непосредственность восприятия означает одновременность, синхронность события и его наблюдения, а также прямую регистрацию этого события.

По способу организации наблюдения выделяют полевое (наблюдение происходит в естественных условиях) и лабораторное (наблюдение происходит в экспериментальной ситуации).

По степени формализации выделяют структурированное и бесструктурное наблюдение.

Структурированное наблюдение лежит в плоскости количественной методологии: предполагает выделение элементов наблюдения (индикаторов) более общих признаков, которые обозначены в качестве предмета анализа и их количественную фиксацию.

Бесструктурное наблюдение чаще всего используется в рамках качественной методологии; оно не предполагает расчленения анализируемого предмета на элементы и их чёткую фиксацию. Здесь регистрируются наиболее часто встречающиеся аспекты или, наоборот, необычные.

По степени включенности наблюдателя выделяют невключённое и включённое (участвующее) наблюдение. В первом случае исследователь не является участником наблюдаемой ситуации, во втором – он равноправный участник ситуации, которую изучает. Существуют и другие типологии наблюдения.

При оценке качества социальных услуг уместно применение невключённого структурированного наблюдения. Необходимо разработать Программу наблюдения, в которой будут прописаны элементы, регулярность и временные рамки наблюдения.

Методическим документом при использовании наблюдения является Карточка (протокол) наблюдения. Она предназначена для регистрации (фиксирования) элементов наблюдения в строго формализованной форме. Карточка наблюдения – это унифицированный инструмент с указанием места, времени, данных наблюдателя и элементов предмета наблюдения.

Следует помнить, что качество информации, полученной с помощью наблюдения, зависит от качества Карточки наблюдения.

Для того чтобы разработать качественный инструмент наблюдения, используют процедуру пилотирования Карточки наблюдения до того, как она будет использоваться в реальной ситуации. Пилотаж Карточки должен осуществляться на том же или аналогичном объекте наблюдения. В процессе пилотажа формируется окончательный вариант Карточки наблюдения.

Так, оценивая доступность социальных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в учреждениях социального обслуживания, уместно выделить следующие элементы наблюдения и фиксации в Карточке наблюдения:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов<sup>1</sup>;
- оборудование входа пандусом, подъёмными платформами и пр.;
- наличие расширенных дверных проёмов, поручней, адаптированных лифтов;
- наличие табличек с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками учреждения социального обслуживания и др.

При использовании социологического метода контроля качества социальных услуг предполагается наблюдение за поведением клиентов (получателей социальных услуг). В этом случае возможно два варианта Карточки наблюдения.

В первом варианте Карточки наблюдения в рамках каждого временного интервала фиксируется количество людей, для кото-

---

\* Слово «инвалид» является не корректным с позиции профессиональной этики, его использование в тексте связано с использованием данного термина в нормативно-законодательных актах РФ

рых характерен каждый из наблюдаемых элементов поведения. При этом для «отдельно взятого получателя социальных услуг» из числа наблюдаемых в «счёт идёт» только преимущественное поведение в этот период.

Второй вариант Карточки наблюдения предполагает, что каждому наблюдаемому клиенту (получателю социальных услуг) приписывается преимущественный элемент поведения в каждый из имеющихся в карточке временных промежутков [1, с 339-340].

В рамках качественной методологии применяется включённое наблюдение, где особое место отводится контексту наблюдаемой ситуации. Наблюдатель фиксирует элементы этого контекста в полевых заметках. Как правило, это:

- пространство (физическое местоположение);
- участников наблюдаемой ситуации (социально-демографические характеристики, содержание деятельности, официальный статус, неофициальное положение и пр.);
- действия людей в наблюдаемой ситуации;
- цель действий и т.д.

Включённое наблюдение предполагает прямую регистрацию событий с помощью разных источников информации. Документом данного вида наблюдения является Дневник наблюдения, где наблюдатель в свободной форме записывает наблюдаемые события, действия, реплики, фрагменты интервью, впечатления, делает аналитические заметки.

Основными средствами фиксации информации, полученной с помощью наблюдения, являются: запись информации на бумаге, на диктофон (наблюдатель пишет свои комментарии и впечатления), съёмка фотоаппаратом или видеокамерой.

Необходимо заранее продумать, как будут анализироваться данные, полученные с помощью наблюдения. Стоит отметить, что выводы по результатам включённого наблюдения представляют

собой описание явлений или поведения, являющееся авторской интерпретацией причин явления и процессов, авторским пониманием происходящего.

### **Контрольные вопросы**

1. Обоснуйте использование метода наблюдения при оценке качества социальных услуг населению.
2. Дайте общую характеристику методу наблюдения.
3. Какие существуют виды наблюдения в рамках количественной (классической) и качественной методологии?
4. Что такое Карточка наблюдения?
5. Охарактеризуйте Дневник наблюдения как исследовательский инструментарий.

### **Практические задания для самостоятельной работы**

1. Разработайте примерный план наблюдения состояния и ответственности требованиям безопасности клиентов (получателей услуг) и персонала учреждений при предоставлении социальных услуг.
2. Разработайте примерный план наблюдения качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода за клиентами с учётом состояния их здоровья.
3. Разработайте Программу невключенного структурированного наблюдения (включая Карточку наблюдения) по теме: «Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения».

### **3.4 . Опрос – исследовательский метод оценки качества социальных услуг**

*Опрос* (анкетирование или интервьюирование) клиентов (получателей социальных услуг) и персонала учреждений социальной защиты населения является базовым при использовании социологического метода контроля качества социальных услуг.

Опрос – это метод сбора первичной вербальной информации об объекте, явлении или процессе, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном (анкетный опрос) социально-психологическом взаимодействии между интервьюером (кто опрашивает) и респондентом (кого опрашивают) [8, с. 228-295].

По характеру взаимодействия выделяют анкетный опрос и интервью.

Анкетный опрос – это опрос с использованием анкеты, которую респондент заполняет самостоятельно по указанным в ней правилам в присутствии анкетёра (прямой опрос) или наедине с самим собой (заочный опрос). Анкета – это инструмент опроса, представляющий собой структурно-организованный набор вопросов, выраженных на языке респондента, где каждый вопрос логически связан с центральной темой. Вопрос анкеты – это письменное обращение к респонденту с целью выявления необходимой информации.

Для того чтобы получить полную и необходимую информацию и снизить монотонность процесса заполнения анкеты для респондента, в ней следует использовать и сочетать различные виды вопросов.

По форме выделяют: закрытые, полузакрытые и открытые вопросы. Закрытый вопрос – это вопрос с фиксированными изначально заданными вариантами ответов. Открытый вопрос не содержит вариантов ответа и предполагает ответ в свободной форме.

Такой тип вопроса используется при исследовании новых тем и индивидуального многообразия вариантов ответов, для выявления аргументов по изучаемым вопросам. Полузакрытый вопрос сочетает в себе наличие заданных вариантов ответов и возможность ответа в свободной форме (как правило, «Другое», «Ваш ответ» и пр.).

По содержанию вопросы бывают: о фактах, о знании, об установке (мнении). Вопрос о фактах содержит событийную информацию о респонденте (о его прошлом, о его поведении, о социально-демографических характеристиках). Вопрос о знании отражает информированность респондента о той или иной вещи, явлении, событии или процессе. Вопрос об установке (мнении) отражает отношение или мнение респондента о явлении, событии, поведении.

По функциям выделяют вопросы: контактные, вопросы-фильтры и контрольные. Контактный вопрос направлен на установление доверительных отношений с респондентом и его мотивацию для участия в опросе. Контрольный вопрос позволяет проверить достоверность данных. Вопрос-фильтр:

- позволяет выяснить, относится ли респондент к группе людей, для которых предназначен следующий вопрос;
- позволяет отсеять «некомпетентных» респондентов в данной области.

Формулировка вопроса имеет большое значение и влияет на полученные результаты. Перечислим рекомендации к словесной формулировке вопросов:

- стилистическая грамотность: следование правилам русского языка, простота и понятность формулировки, отсутствие специальных терминов и сленга;
- короткие и однозначные формулировки: наличие в вопросе только одного основания, использование чётких понятий;

- избегание подталкивающих и направляющих вопросов;
- использование вопросов-фильтров для переходов к вопросам, требующим особой компетентности респондента.

Про разработки анкеты значение имеет её композиция. Анкета состоит из трёх частей:

- вводная часть;
- основная;
- демографическая («паспортичка»).

Вводная часть (введение) направлена на максимальное расположение к себе респондента, развитие интереса к теме опроса и побуждение к участию.

Вводная часть включает: введение и контактные вопросы.

Введение содержит:

- приветствие респондента;
- указание того, кто проводит анкетный опрос и с какой целью;
- описание того, как будут использоваться полученные данные;
- мотивирование респондента: указание на важность его личного участия в опросе;
- гарантия анонимности ответов;
- указание правил заполнения анкеты и способ ее возврата;
- благодарность за согласие участвовать в опросе.

Контактные вопросы располагают в начале анкеты, они выполняют следующие задачи:

- заинтересовать респондента и создать у него мотивацию к участию;
- адаптировать респондента к опросу;
- облегчить его включенность в работу с анкетой.

Основная часть содержит вопросы, раскрывающие содержание темы – выяснение мнений, оценок, отношение. Вопросы

структурируются по блокам, каждый вопрос должен быть связан с исследовательской задачей. Наиболее острые и интимные вопросы правильнее расположить в конце анкеты.

Демографическая часть – это вопросы о социально-демографических характеристиках: поле, возрасте, семейном и материальном положении и пр.

Интервью – это целенаправленное, заданное (навязанное), непосредственное социально-психологическое общение интервьюера и респондента (информанта), проводимое по опрарвленному плану и предполагающее прямой контакт. Выбор места проведения интервью определяется спецификой исследования, т.к. обстановка может повлиять на результаты интервью.

Принято выделять интервью по способу организации (индивидуальное и групповое); по степени формализации и структуризации (структурированное/формализованное, полуформализованное, свободное); по характеру общения.

В рамках количественной (классической) методологии используется полностью структурированное интервью. Под структурированием понимают установление связи между элементами бланка интервью (вопросами, темами) и их жёсткая последовательность, а под формализацией придание вопросам определённой формы и использование преимущественно закрытых вопросов с готовыми вариантами ответов. В ходе проведения структурированного интервью необходимо чётко следовать инструкциями, придерживаться формулировок вопросов и их последовательности, не допускать произвольного толкования смысла вопросов.

В рамках качественной методологии используются: свободное, фокусированное, фокусированное групповое, глубинное, полуформализованное интервью, нарративное интервью.

Максимально неструктурированный вид интервью – это глубинное интервью. Оно бывает двух видов: интервью с путеводите-

лем (гайдом/гидом) и интервью без путеводаителя. Путеводитель (гайд/гид) – это список возможных вопросов или тем обсуждения, которые соответствуют предмету опроса.

Широкое использование имеет фокусированное групповое интервью (фокус-группа) – это организованная исследователем дискуссия с группой людей, отобранной исходя из цели и задачи опроса. В результате групповой дискуссии производятся данные, имеющие «качественный характер» (не в цифровых значениях). Получаемая в ходе фокус-группового исследования информация – это не просто сумма индивидуальных мнений, а всегда продукт организованной дискуссии и групповой динамики.

Рекомендуемое число участников группы от 7 до 12 человек. Оптимальный размер группы – 8-9 человек. Фокус-группы должны быть гомогенными (однородными) по своим социальным характеристикам: возрасту, уровню образования, социальному статусу и пр. Разнородность группы допускается исходя из специфики опроса.

Фокус-группа предполагает использование директивной стратегии: дискуссией управляет модератор, который следует логике путеводаителя интервью.

### **Контрольные вопросы**

1. Обоснуйте использование метода опроса при оценке качества социальных услуг населению.
2. Охарактеризуйте опрос как метод сбора информации.
3. Какие виды опроса выделяют по характеру взаимодействия?
4. Охарактеризуйте анкетный опрос.
5. Какие виды вопросов выделяют по форме, по содержанию, по функциям?

6. Перечислите рекомендации к словесной формулировке вопросов.
7. Опишите композицию анкеты, её части.
8. Охарактеризуйте метод интервью.
9. Назовите и охарактеризуйте виды интервью.
10. Дайте характеристику структурированному интервью.
11. Что такое фокус-группа, какие требования существуют к её проведению?

### **Практические задания для самостоятельной работы**

1. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-бытовых услуг.
2. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-медицинских услуг.
3. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-психологических услуг.
4. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-педагогических услуг.
5. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-экономических услуг.
6. Составьте анкету для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества социально-правовых услуг.
7. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-бытовых услуг.
8. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-медицинских услуг.
9. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-психологических услуг.
10. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-педагогических услуг.

11. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-экономических услуг.
12. Составьте анкету для персонала по оценке качества предоставляемых учреждением социально-правовых услуг.
13. Составьте путеводитель интервью для клиентов (получателей социальных услуг) для оценки качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода с учётом состояния здоровья.
14. Составьте путеводитель интервью для персонала по оценке качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода за клиентами с учётом состояния их здоровья.
15. Подготовьте доклад на тему «Свободное интервью как метод оценки качества социальных услуг».
16. Подготовьте доклад с описанием конкретного кейса на тему «Полуформализованное интервью с персоналом учреждений полустационарного социального обслуживания населения, как метод оценки качества социальных услуг».

## **Литература**

1. Готлиб А.С. Введение в социологическое исследование: Качественный и количественный подходы. Методология. Исследовательские практики: учебное пособие. – Самара: Издательство Самарского университета, 2002. – 424 с.
2. ГОСТ Р 54342-2011. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2012-07-01 / Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200091433> (дата обращения 13.08.2021).

3. ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2015-01-01 / Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200107236> (дата обращения 13.08.2021).

4. Процедуры и методы социологического исследования. Практикум. Кн. 1. Классическое социологическое исследование: учебное пособие / Под общей редакцией А.С. Готлиб. – Самара: Издательство Самарского университета, 2010. – 236 с.

5. Процедуры и методы социологического исследования. Практикум. Кн. 2. Качественное социологическое исследование: учебное пособие / Под общей редакцией А.С. Готлиб. – Самара: Издательство Самарского университета, 2014. – 354 с.

6. Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза: учебное пособие. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, 2004. – 258 с

7. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) / Консультант плюс. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения 13.08.2021).

8. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – М.: Добросвет, 2000. – 596 с.

Учебное издание

*Егорова Светлана Вячеславовна,  
Миронова Екатерина Анатольевна,  
Стрельникова Валентина Николаевна*

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Учебное пособие*

Редактор А.В. Ярославцева  
Компьютерная верстка А.В. Ярославцевой

Подписано в печать 20.12.2021. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 6,25.

Тираж 120 экз. (1-й з-д 1-25). Заказ № . Арт. – 1(Р4У)/2021.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»  
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)  
443086, САМАРА, МОСКОВСКОЕ ШОССЕ, 34.

---

Издательство Самарского университета.  
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

