



УДК 64.044.2

**Ю.В. ГОРЕМИКІНА**

канд. екон., наук. співроб.  
Інститут демографії та соціальних досліджень  
ім. М.В. Птухи НАН України  
E-mail : J\_19@rambler.ru

**КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДХОДІВ  
ДО ОЦІНЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

*У статті розглянуто методологічні підходи до оцінювання соціальних послуг та здійснено їх узагальнення, висвітлено пріоритети різних видів оцінювання соціальних послуг. Актуальність даних питань обумовлена необхідністю підвищення ефективності функціонування соціальних послуг в Україні в умовах викликів сучасності. Виділено низку ознак, за якими можна класифікувати підходи до оцінки соціальних послуг, основними з них є: мета оцінювання, методика оцінювання, результати оцінювання. Здійснено спробу класифікації підходів до оцінювання соціальних послуг, що базується на наукових дослідженнях останніх років у напрямі розробки відповідних методик та методології оцінки соціальних послуг. Дана спроба реалізована на основі системного підходу, враховує кількісні і якісні характеристики соціальних послуг.*

**Ключові слова:** соціальні послуги, класифікація, оцінювання соціальних послуг, методичні підходи до оцінювання соціальних послуг.

*Ю.В. Горемыкина*

канд. экон., наук. сотр.  
Институт демографии и социальных исследований  
им. М.В. Птухи НАН Украины  
E-mail : J\_19@rambler.ru

**КЛАССИФИКАЦИЯ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*В статье рассмотрены современные методологические подходы к оценке социальных услуг и выполнено их обобщение, освещены приоритеты различных видов оценивания социальных услуг. Актуальность данных вопросов обусловлена необходимостью повышения эффективности функционирования социальных услуг в Украине в условиях вызовов современности. Выделен ряд признаков, по которым можно классифицировать подходы к оценке социальных услуг, наиболее общие среди них: цель оценивания, методика оценивания, результаты оценивания. Осуществлена попытка классификации подходов к оценке социальных услуг, которая базируется на научных исследованиях последних лет в направлении разработки соответствующих методик и методологии оценки социальных услуг. Попытка классификации, сформированная на основании системного подхода, учитывает количественные и качественные характеристики социальных услуг.*

**Ключевые слова:** социальные услуги, классификация, оценка социальных услуг, методические подходы к оценке социальных услуг.

© ГОРЕМИКІНА Ю.В., 2015

*Yu. V. Goremykina*

Ph.D. in econ., Researcher, Ptukha Institute for demography and social studies of the National Academy of Sciences of Ukraine  
01032, Kyiv-32, T. Shevchenko Blvd., 60  
E-mail : J\_19@rambler.ru

## THE CLASSIFICATION OF THE APPROACHES FOR THE EVALUATION OF SOCIAL SERVICES

*This article reviews the methodological approaches to the evaluation of social services and generalizes them, highlights the priorities for different kinds of evaluation of social services. The relevance of these issues is caused by the need to enhance the functioning of social services in Ukraine in terms of today's challenges.*

*The author identifies a number of features, giving the possibility to classify the approaches to the evaluation of social service. They are: the objective of evaluation, the methodic of evaluation, and the results of evaluation. The author proposes a classification of approaches to the evaluation of social services, which is based on recent researches in the field of development of methods and techniques of evaluation of social services. The introduced classification is built on systematic approach and takes into account quantitative and qualitative characteristics of social services.*

*Key words: social services, classification, evaluation of social services, methodological approaches to the evaluation of social services.*

**Постановка проблеми.** Відомі на сьогодні у світі методологічні підходи до оцінювання соціальних послуг не мають систематизованого характеру, розрізнені та не узгоджені. Методологічна недосконалість обмежує можливості розроблення та застосування дієвого інструментарію оцінювання, придатного для практичного застосування. Класифікація методологічних та методичних підходів до оцінювання соціальних послуг дає можливість розробниками програм оцінювання обрати оптимальний спосіб оцінювання на будь-якому рівні надання соціальних послуг, врахувати специфіку діяльності конкретного провайдера соціальних послуг, а також потреби споживачів. Створення такої класифікації сприятиме формуванню комплексного підходу до оцінки надання соціальних послуг, що забезпечить вищу якість та адекватність оцінювання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останніми роками опубліковано наукові роботи, у яких висвітлено окремі підходи до оцінювання соціальних послуг та різні аспекти даної проблеми: роботи С. Крупи (S. Krupa), А. Гоней (A. Honey), К. Ньюмен (K. Newman), Н. Булейн (N. Bullain), С. Баркера (S. Barker), М. Дімітрової (M. Dimitrova), Р. Тофтисової-Матерон (R. Toftisova-Materon). Зокрема, С. Крупа (S. Krupa) особливу увагу приділяє комбінації об'єктивних та суб'єктивних методів оцінювання соціальних послуг, а М. Дімітрова (M. Dimitrova) та Р. Тофтисова-Матерон (R. Toftisova-Materon) розглядають специфіку систем надання соціальних послуг у країнах ЄС, включаючи особливості процедур оцінювання. Серед вітчизняних науковців варто відзначити О. Макарову (O. Makarova). Авторський колектив під її керівництвом запропонував проект концепції моніторингу та оцінювання сектору соціальних послуг.

Сучасні підходи до оцінки соціальних програм, проектів, послуг і якості інформаційного забезпечення соціальної політики розроблені В. Саріогло (V. Sarioglo), Н. Комаровою (N. Komarova), П. Романовим (P. Romanov) та Є. Ярьською-Смирновою (E. Yars'ka-Smyrnova) [1, 2, 3, 5, 6, 8]. У деяких європейських країнах функціонують практичні інструменти оцінювання соціальних послуг, наприклад «картка соціальних послуг» в Італії та «Зірковий рейтинг» в Сполученому Королівстві Великої Британії та Північної Ірландії.

**Мета статті.** Метою статті є побудова класифікації методологічних підходів до оцінювання соціальних послуг на основі розроблених принципів класифікації та класифікаційних ознак.

**Виклад основного матеріалу.** З позиції системного підходу процес оцінювання соціальних послуг передбачає наявність набору елементів: визначальної для суб'єкта і об'єкта оцінювання мети, методики, на основі якої будується алгоритм оцінювання та результатів оцінювання. Відповідно методологічний підхід до оцінювання соціальних послуг можна представити як загальну стратегію дослідження процесу оцінювання соціальних послуг, яка передбачає формулювання мети оцінювання, виокремлення ракурсів розгляду об'єкта та суб'єкта оцінювання, розробку способів формалізації даних.

У найзагальнішому вигляді будь-яка класифікація – це система розподілу об'єктів (процесів, явищ) за групами відповідно до певних характеристик. Здійснення класифікації передбачає виокремлення найбільш суттєвих ознак певних методологічних підходів.

Для класифікації методологічних підходів до оцінювання соціальних послуг доцільно виокремлювати дві найбільш суттєві ознаки: стан застосування підходу та елемент процесу оцінювання соціальних послуг, на якому зосереджується підхід. За станом застосування підходу виділяються: підходи, що використовуються на практиці, та підходи, які існують у вигляді розробок. Зазначимо, що більшість підходів до оцінювання соціальних послуг належать до другого типу, оскільки їх реалізація на практиці пов'язана з заходами державної соціальної політики окремо взятих країн та фінансуванню соціального захисту. Підходами другого типу є італійський підхід (картка соціальних послуг) та британський підхід («Зірковий рейтинг»).

Методологічні підходи до оцінювання соціальних послуг відрізняються між собою і орієнтованістю на різні елементи процесу оцінювання соціальних послуг. Так, підходи П. Романова (P. Romanov) та Е. Ярської-Смирнової (E. Yars'ka-Smyrnova), С. Крупи (S. Krupa), Н. Зубової (N. Zubova) зосереджуються на меті оцінювання і розглядають соціальну послугу як об'єкт оцінювання. Н. Комарова (N. Komarova), О. Макарова (O. Makarova), В. Саріогло (V. Sarioglu) основну увагу приділяють методиці оцінки соціальних послуг та методам, що при цьому використовуються. К. Ньюмен (K. Newman), М. Дімітрова (M. Dimitrova), Р. Тофтисова-Матерон (R. Toftisova-Materon) фокусуються на результатах оцінювання. Крім того, орієнтованістю на результати вирізняються британський («Зірковий рейтинг»), італійський (картка соціальних послуг) та німецький підходи.

Щодо змісту кожного з названих елементів триває певна наукова дискусія. В першу чергу вона стосується загальної мети оцінювання: виникає питання про те, які саме інтереси повинні відігравати визначальну роль у формулюванні мети оцінювання соціальних послуг. У вирішенні цього питання можна виокремити три основні підходи: 1) мета оцінювання повинна відображати інтереси одержувачів соціальних послуг (С. Крупа (S. Krupa), британський та італійський підходи), 2) мета оцінювання повинна відображати інтереси організації-надавача (П. Романов (P. Romanov) та Е. Ярська-Смирнова (E. Yars'ka-Smyrnova)); 3) мета оцінювання повинна відображати інтереси держави (Н.Зубова (N. Zubova), К. Ньюмен (K. Newman), М. Дімітрова (M. Dimitrova), Р. Тофтисова-Матерон (R. Toftisova-Materon)).

Серед елементів процесу оцінювання окремої уваги потребує методика оцінювання. Соціальну послугу як об'єкт оцінювання можна оцінювати за допомогою кількісних та якісних методів, при цьому за типом оцінювання виділяють зовнішнє, внутрішнє та змішане оцінювання.

Так, у роботі П. Романова (P. Romanov) та Е. Ярьскої-Смирнової (E. Yars'ka-Smyrnova) [5, С. 26] соціальні послуги розглядають у двох вимірах оцінювання: кількісний (час очікування послуги; час надання послуги; характеристики обладнання, інструментів, матеріалів; повнота надання послуги) і якісний (репутація організації, знання (обізнаність щодо потреб клієнтів), компетентність та майстерність виконавця послуги; доступність персоналу; ефективність комунікації виконавця і споживача, реакція співробітників (бажання і здатність швидко надати послугу), чемність, чуйність персоналу; довіра до персоналу; надійність, безпека; зовнішній вигляд співробітників, фізична обстановка, естетика інтер'єру, комфортність умов обслуговування). Особливий інтерес у даному контексті становлять роботи Славомира Крупи (S. Kupa). Розглядаючи питання кількісних та якісних характеристик соціальних послуг він порівнює пріоритети під час виконання кількісного та якісного оцінювання [3] і пропонує здійснювати комплексну оцінку на основі комбінації об'єктивних та суб'єктивних методів. Основну увагу при цьому приділено відносній важливості індивідуальних ставлень до різних об'єктивних та суб'єктивних аспектів оцінки протягом різних періодів життя громадянина.

Для оцінювання більшості з наведених характеристик необхідним є дослідження думки споживачів відповідних послуг. Проте, на думку Н. Зубової (N. Zubova) [2, С. 197–201], об'єктивну оцінку соціальної послуги з боку її споживачів ускладнює невизначеність довготривалого ефекту від наданої соціальної послуги, багатократне користування соціальною послугою впродовж тривалого періоду часу і неможливість порівняння через відсутність професійних знань у відповідній галузі. До того ж, послуга може бути не індивідуальною, а комплексною, тобто наданою кількома спеціалістами (соціальним працівником, психологом, юристом тощо) – оцінка якості праці у такому випадку поширюється на всю групу.

Оцінювання може бути внутрішнім, зовнішнім або змішаним. У першому випадку суб'єктами оцінки є «учасники команди, яка реалізує соціальний проект» [1, С. 11–13] або співробітники відповідної установи, що надає певні соціальні послуги. У другому випадку оцінювання виконують спеціалісти, незалежні від керівників програми. Це можуть бути представники різних державних організацій (державних комісій з розслідування, аудитори, спеціалісти в галузі науково-дослідної роботи тощо) або неурядових організацій – аналітичних центрів і фондів, ЗМІ, комерційні консультанти.

У роботі [1, С. 11] зазначено, що залежно від того, який тип оцінювання обрано, необхідно диференціювати методи дослідження. Внутрішня оцінка програми, спрямована на удосконалення процесу її реалізації, має супроводжуватися постійною рефлексією щодо впровадження та реалізації проекту. Методи дослідження тут найрізноманітніші: фокус-групи, глибинне інтерв'ю, анкетування тощо. Проведення зовнішньої оцінки залежить від мети оцінювання, характеристики проекту, етапу його реалізації. Для зовнішнього оцінювання застосовують, як правило, точні методи дослідження: анкетування, формування бази даних за кількісними показниками та ін. В. Новіков (V. Novikov) вказує на необхідність відновлення програмно-цільового

## Основні пріоритети кількісної та якісної оцінки соціальних послуг [3]

Аспект оцінювання соціальних послуг	Формулювання пріоритету	
	При кількісному оцінюванні	При якісному оцінюванні
Щодо споживачів послуг	Споживач послуг як об'єкт	Споживач послуг як суб'єкт
	Програми для відділень, груп	Індивідуальна програма розвитку для кожного клієнта
	Кількість споживачів послуг	Задоволення споживачів послуг
Щодо працівників	Наголос на кількості працівників у відношенні до кількості клієнтів	Наголос на кваліфікованості працівників та на її безперервному підвищенні
	Наголос на виконанні робочих обов'язків окремими особами	Наголос на працю в групі та кооперацію
Щодо організації	Наголос на організаційному порядку	Наголос на візю, покликання та стратегію організації
	Галузевий підхід (окремий розгляд функціонування охорони здоров'я, соціального захисту, освіти тощо)	Мультигалузевий підхід
Щодо громади	Підтримка резиденційних послуг – інституціоналізація	Підтримка послуг у польових умовах та в громаді – деінституціоналізація
	Послуги, що надаються лише для користувачів установи	Послуги, що надаються також для громадськості
	Безконкурентне середовище одного надавача послуг	Конкурентне середовище кількох надавачів послуг
	Охорона субкультурного середовища в установі	Підтримка інтеграції жителів до місцевої громади

методу розробки перспектив соціальної інфраструктури [4]. Оскільки впровадження інструментарію оцінки соціальних послуг є однією з перспектив розвитку соціальної інфраструктури, то частково такий підхід може бути використаний під час формування принципів оцінювання.

Серед сучасних підходів до оцінювання соціальних послуг особливого значення набувають ті, які вже застосовані на практиці та орієнтовані на результат оцінювання як на елемент процесу оцінювання соціальних послуг. Результати як елемент процесу оцінювання передбачають наявність регламентованої форми їх представлення та певного періоду, за який планується отримати результати. В даному випадку мова йде про міжнародну практику.

Для оцінювання соціальних послуг багато європейських країн використовують системи моніторингу та оцінки (МО). Сутність систем МО – перевірка результатів, досягнення яких уряди обіцяли своїм громадянам. Здійснення такої перевірки передбачає можливість забезпечення реальних доказів досягнення тих чи інших результатів. Характерною рисою систем МО у країнах ЄС є постановка цілей, яка починається з базових індикаторів рівня, потім додається бажаний рівень удосконалень і в результаті формулюються цілі проведення моніторингу та оцінювання. Зазвичай цілі окреслю-

ють відповідно до передбачуваних підсумків або очікуваного рівня ресурсів упродовж цільового періоду. Встановлення цілей відбувається щорічно (інколи щоквартально). Розраховані більш ніж на три роки цілі вважають некоректними [6, С. 37–38].

Варто зазначити, що деякі системи МО тісно пов'язані з існуванням державних стандартів надання послуг (встановлюють мінімальний рівень обслуговування для кожного елемента служби забезпечення), призначених для всіх видів громадських послуг (у тому числі і для соціальних). Найбільш яскраво цей зв'язок виявляється у Сполученому Королівстві Великої Британії та Північній Ірландії, де оцінювання соціальних послуг фактично означає встановлення їх відповідності державним стандартам мінімальних послуг [7, С. 25].

За принципом системності системи МО можна віднести до підходів, що зосереджені на результатах і охоплюють усі аспекти надання соціальної послуги, а за принципом узагальнення постулатів це національні, багатокомпонентні, об'єктивні підходи, які передбачають використання двомірної шкали і забезпечують оцінку у часі.

Серед підходів до оцінювання соціальних послуг інтерес становлять і окремі підходи, впроваджені в деяких європейських країнах, зокрема Великій Британії, Італії, Німеччині. Починаючи з 2006 року, у Великій Британії публікують «Зірковий рейтинг», основне завдання якого – оцінка якості результатів роботи надавачів соціальних послуг. Комісія якості турботи визначає рейтингове місце кожної місцевої ради в адміністрації графства (еквівалентно району в Україні), яке показує, чи добре працює рада і чи спроможна поліпшити роботу в майбутньому. Значення рейтингової шкали – від нуля до трьох зірок (три зірки означають найкращу роботу). Низький рейтинг соціальних послуг призводить до низької СРА-оцінки, а це, у свою чергу, – до того, що уряд вводить обмеження на витрачання радою власних коштів [6, С. 38; 9].

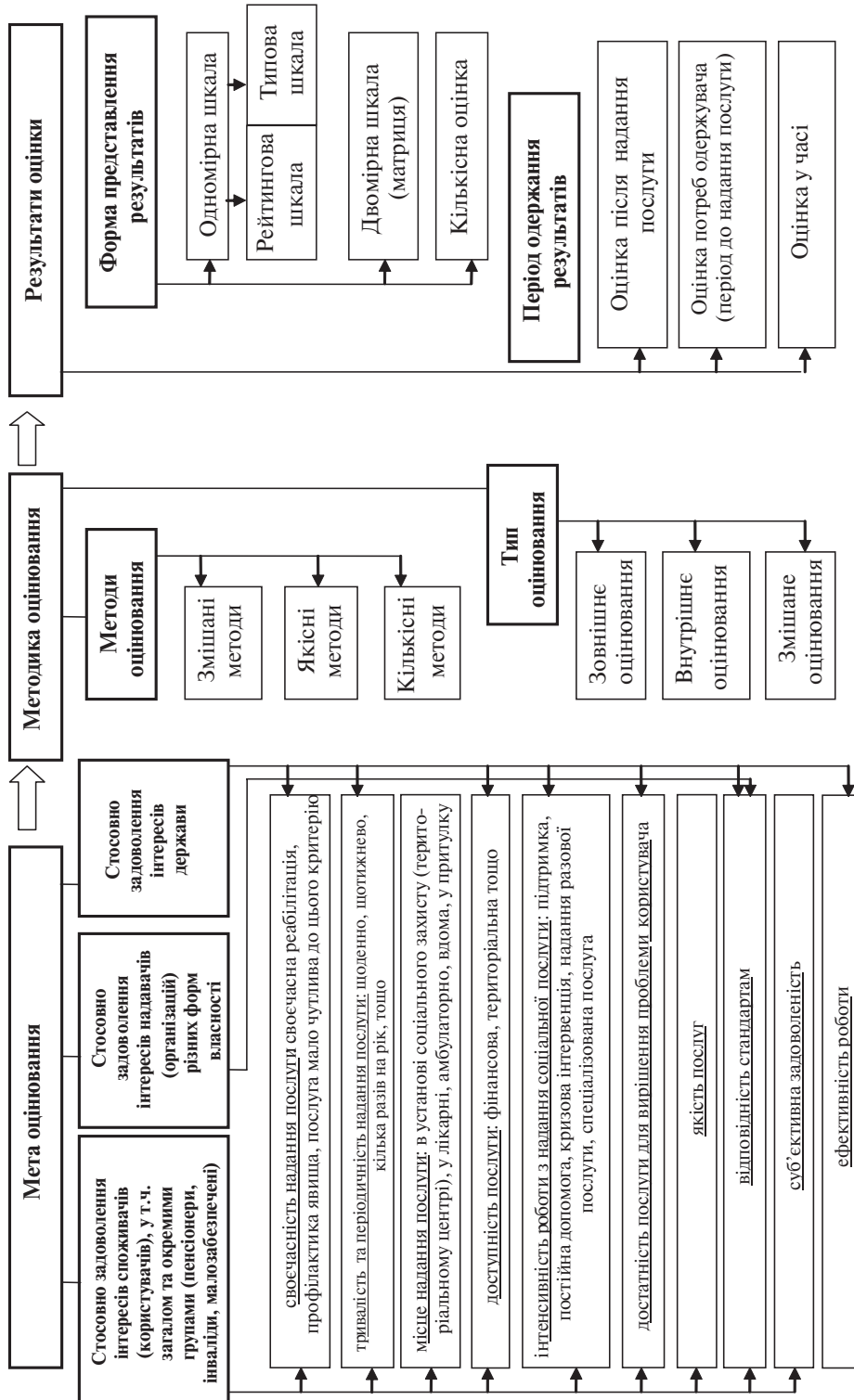
Для визначення «Зіркового рейтингу» використовують свідчення з різних джерел: інтерв'ю зі співробітниками організації та споживачами послуг; щорічна інформація, яку надає організація для врахування думки користувачів соціальних послуг; опитування громадян, їхніх родичів, інших фахівців, які беруть участь у наданні соціальних послуг, щодо якості роботи служби; зауваження та побажання громадян щодо послуг тощо.

Для інтерпретації даних використовується принцип ключових напрямів нормативної оцінки (*key lines of regulatory assessment*, скорочено – *KLORA*). *KLORA* застосовується з метою формування думки про те, наскільки соціальна служба (чи організація – надавач соціальних послуг) у результаті відповідає національним мінімальним стандартам за кожною з груп населення, які вона обслуговує [9].

«Зірковий рейтинг» фокусується на суб'єкті оцінювання, яким є діяльність установ, впроваджується на національному рівні з використанням рейтингової шкали та інтегральних показників і позиціонується як змішаний тип оцінювання.

Соціальні послуги в Італії оцінюють за допомогою «картки соціальних послуг». У ній фіксуються оцінки з боку клієнтів або осіб, які їх представляють. Фактично картка є інструментом комплексного оцінювання соціальних послуг у країні. У картці соціальних послуг обов'язково зазначено критерії оцінювання послуг, умови роботи організації та умови оцінювання її роботи клієнтами або особами, які представляють клієнтів. Кожний регіон має власні стандарти, які повинні відповідати вимогам мінімальних, встановлених на центральному рівні Міністерством соціальної солідарності.





Класифікація підходів до оцінки соціальних послуг за основними елементами процесу оцінювання

Джерело: складено автором.

У Німеччині для оцінки соціальних послуг велике значення має думка споживачів. База критеріїв оцінки соціальних послуг (програм, проектів) охоплює прості показники доступності, затребуваності й адекватності соціальної пропозиції попиту клієнта, вдосконалення процесу надання соціальних послуг. Варто вказати на наявність у Німеччині тенденції до оцінювання соціальних послуг за допомогою економічних критеріїв, оскільки тут, як і в більшості європейських країн, результати такого оцінювання (діяльності відповідних організацій) тісно пов'язані з державним фінансуванням діяльності закладів, що надають соціальні послуги.

Італійський та німецький підходи основну увагу приділяють об'єктам оцінювання – безпосередньо соціальній послугі та основним аспектам її надання. Ці підходи здебільшого реалізуються на регіональному рівні з використанням об'єктивних і суб'єктивних показників, для них характерне оцінювання послуги лише після її надання.

Виходячи з викладеного вище, змістовне наповнення самого процесу оцінювання соціальних послуг свідчить про раціональність класифікації методичних підходів до оцінювання соціальних послуг відповідно до зосередженості на конкретних елементах процесу оцінювання. Класифікацію представлено на рисунку.

Загалом процес оцінювання соціальних послуг доцільно демонструвати у вигляді набору інформації з використанням умовних позначень:

$\langle PB, T, K, SP, XII, III, SN, BK, CI, FP, M, VA, PA, VPA, ZO, CD, RFZ, PK \rangle$ ,

де  $PB$  – рівень оцінки ( $pv_1$  – національний,  $pv_2$  – регіональний,  $pv_3$  – рівень адміністративного району,  $pv_4$  – міста, селища, села, району у місті,  $pv_5$  – конкретної організації або установи);

$T$  – тип оцінювання ( $n_1$  – внутрішнє,  $n_2$  – зовнішнє,  $n_3$  – змішане);

$K$  – множина критеріїв оцінки. Для вимірювання ефективності соціальних послуг необхідно визначити систему критеріїв та показників їх вимірювання:  $k_1$  – множина містить один критерій (скалярний критерій);  $k_2$  – множина містить декілька критеріїв (векторний критерій);

$SP$  – характеристика системи показників ( $cn_1$  – система часткових показників;  $cn_2$  – наявний інтегральний показник);

$XII$  – характеристика часткових показників ( $xn_1$  – використання абсолютних показників;  $xn_2$  – відносних;  $xn_3$  – натуральних;  $xn_4$  – суб'єктивних;  $xn_5$  – об'єктивних;  $xn_6$  – використання узагальнюючих показників);

$III$  – характеристика інтегрального показника ( $in_1$  – однокомпонентний показник;  $in_2$  – багатокомпонентний показник);

$SN$  – спосіб нормування інтегрального показника ( $cn_1$  – на розмах варіації;  $cn_2$  – за розміром дисперсії;  $cn_3$  – за середнім;  $cn_4$  – за нормативним (цільовим) значенням показника);

$BK$  – спосіб визначення вагових коефіцієнтів для обчислення інтегрального показника ( $vk_1$  – експертний;  $vk_2$  – за внеском до загальної дисперсії);

$CI$  – спосіб інтеграції показників для розрахунку інтегрального показника;

$FP$  – форма представлення результатів оцінки ( $fp_1$  – одновимірний шкала ( $fp_{11}$  – рейтингова,  $fp_{12}$  – типова);  $fp_2$  – двовимірний шкала (матриця);  $fp_3$  – кількісна оцінка);

$M$  – множина методів аналізу для діагностики проблемної ситуації та формулювання обмежень і критеріїв ( $m_1$  – кількісні ( $m_{11}$  – багатомірні методи ( $m_{111}$  – факторний,  $m_{112}$  – кластерний аналіз),  $m_{12}$  – регресійні та кореляційні методи, які засто-



совуються для визначення взаємозв'язку між змінними,  $m_{13}$  – метод статистичної теорії прийняття рішень ( $m_{131}$  – теорія масового обслуговування,  $m_{132}$  – теорія ігор) для вірогідного опису реакції споживачів на зміни ситуації на ринку послуг,  $m_{133}$  – моделі мережевого планування та управління,  $m_{134}$  – імітаційні методи);  $m_2$  – експертні методи ( $m_{21}$  – кейс-метод, покроковий розбір ситуації,  $m_{22}$  – «мозкової атаки»);  $m_3$  – змішані методи ( $m_{31}$  – методи теорії нечітких множин,  $m_{31}$  – методи аналізу ієрархій);

*ВА* – множина методів вимірювання переваг однієї альтернативи перед іншою ( $va_1$  – використання номінальної (класифікаційної) шкали;  $va_2$  – рангової шкали;  $va_3$  – кількісної шкали;  $va_4$  – експертної оцінки за допомогою коментарів;  $va_5$  – експериментальної оцінки;  $va_6$  – оцінки на основі продукційних правил);

*ПА* – система формування переваг. Позиція щодо переваг однієї альтернативи перед іншою може формуватися однією особою (експертом) або колективом. Відповідно завдання оцінки ефективності соціальних послуг можна класифікувати на завдання індивідуального і колективного прийняття рішень ( $pa_1$  – формування переваг альтернатив однією особою;  $pa_2$  – колективом);

*ВПА* – вирішальне правило, що показує систему переваг однієї з альтернатив, ним експерт користується в своїй роботі;

*ЗО* – вид задачі оцінки (детермінований вид ( $zo_1$ ); вірогідний ( $zo_2$ ); невизначений ( $zo_3$ ));

*СД* – способи дослідження системи ( $cd_1$  – цілісної;  $cd_2$  – по частинах);

*РФЗ* – рівень формалізації постановки та вирішення задачі ( $rfz_1$  – неформалізований евристичний підхід;  $rfz_2$  – формально-евристичний підхід;  $rfz_3$  – повністю формалізований підхід);

*РК* – рівень комп'ютеризації процедур оцінювання соціальних послуг ( $rk_1$  – відсутня інформаційно-програмна підтримка процедур метода;  $rk_2$  – частина або всі процедури реалізовані у вигляді діалогової комп'ютерної системи;  $rk_3$  – метод реалізований у вигляді інтелектуальної системи).

Даний набір інформації є джерелом формування основних класифікаційних ознак методичних підходів до оцінювання соціальних послуг. Такими ознаками можна вважати рівень здійснення оцінки, систему аналізування, методи, застосовані під час оцінювання.

Аналіз методологічних підходів до оцінювання та наведені схеми їх узагальнення свідчать, що класифікація цих підходів повинна базуватись на двох загальних принципах: 1) принцип системності (полягає у виділенні головних елементів процесу оцінювання, що є спільними для усіх підходів); 2) принцип узагальнення постулатів (надає спільним постулатам, що існують у розрізних підходах до оцінювання соціальних послуг, роль основних класифікаційних ознак).

Наведені приклади підтверджують наявність певної специфіки у підходах до оцінювання соціальних послуг, перш за все це стосується джерел інформації про стан надання соціальних послуг або дієвість певної соціальної програми, у зв'язку з тим, що вони меншою мірою представлені показниками офіційної статистики, а більшою – базуються на різних видах анкетних опитувань. Це зумовлює певну складність у класифікації підходів до оцінювання соціальних послуг, оскільки інтерпретація цілей і змісту анкетних опитувань може варіюватись залежно від точки зору сторони, що виконує оцінювання. Саме тому важливою є роль органів статистики – вони здатні забезпечити оцінювача об'єктивною інформацією стосовно функціонування системи

надання соціальних послуг. Однак, для досягнення цієї мети збирати необхідно не лише кількісні дані, а й інформацію щодо якісних характеристик соціальних послуг. Необхідним є створення обширної універсальної статистичної бази, яка враховувала б різнобічні характеристики соціальних послуг, у тому числі оцінку користувачами. Таку статистичну базу можна сформувати у кілька кроків: 1) систематизація підходів до оцінювання соціальних послуг та виділення в межах основних підходів спільних чи аналогічних індикаторів або/і показників, 2) визначення обсягу наявної інформації, яка може характеризувати обрані показники чи індикатори у доступних статистичних базах; 3) визначення обсягу та змісту інформації, яка є необхідною, однак відсутня; 4) розробка відповідних шаблонів для узагальнення даних та їх введення у статистичну звітність.

Найбільш ефективно зазначене завдання в Україні має змогу виконати Державна служба статистики, яка має значний обсяг кількісної інформації стосовно соціальних послуг та потенціал для здійснення нових статистичних спостережень.

**Висновки.** Представлена класифікація підходів до оцінювання соціальних послуг базується на тому, що надання соціальних послуг – певний складний механізм, який характеризується великою кількістю параметрів та взаємозв'язків і багаторівневою ієрархічною конструкцією. Елементи цієї конструкції взаємодіють між собою та з зовнішнім середовищем, тому розробка і систематизація підходів до оцінювання соціальних послуг має враховувати особливості функціонування і взаємодії елементів. Отримання відповідних характеристик допоможе визначити параметри всієї системи.

У процесі дослідження й оцінювання роботи системи надання соціальних послуг важливо враховувати якісні, суб'єктивні судження щодо якості, ефективності надання або задоволеності соціальними послугами, які характеризуються високим ступенем невизначеності. Усвідомлення складності такого завдання зумовлює необхідність використання системного підходу до класифікації методик оцінювання системи соціальних послуг.

Водночас формування методичних підходів до оцінювання соціальних послуг тісно пов'язане з об'єктивною інформаційною базою, якою повинні оперувати органи статистики. На сьогодні частково таку інформаційну базу має Державна служба статистики України, однак для того, щоб база набула вичерпного характеру і стала надійним підґрунтям для оцінювання соціальних послуг необхідно активізувати збирання інформації щодо різних аспектів надання соціальних послуг на первинному рівні, налагодити обмін інформацією з недержавними надавачами соціальних послуг на постійній основі. Практична реалізація цих рекомендацій у сучасних умовах є реальною і потребує мінімальної кількості ресурсів.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Деякі аспекти оцінки ефективності надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді / за ред. Н.М. Комарової; Державна соціальна служба для дітей, сім'ї та молоді. – К. : [Б. в.], 2005. – 124 с.
2. Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания / Н.Ю. Зубова // Социальная работа и сестринское дело в системе здравоохранения и социальной защиты населения: проблемы профессиональной деятельности и перспективы подготовки кадров : материалы Межрегион. науч.-практ. конф., 22–23 апреля 2008 г. / Уральская государственная медицинская академия; под ред. К.В. Кузьмина. – Екатеринбург, 2008. – 459 с.

3. Крупа С. Якість в соціальних послугах: тренінг для соціальних працівників в Україні [Електронний ресурс] / Крупа С. та кол.; пер. М. Фоллріхова. Грант «Open Society Foundation». – Режим доступу : <http://www.inteldisability-coalition.kiev.ua/treningi.htm> – Назва з титул. екрана.
4. Новіков В.М. Політика розвитку соціальної інфраструктури: підсумки та проблеми / В.М. Новіков // Демографія та соціальна економіка. – 2005. – № 1. – С. 125–133.
5. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М. : Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – 234 с. – (Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ»).
6. Проект концепції (моделі) моніторингу та оцінювання сектору соціальних послуг / за ред. О.В. Макарової. – Умань : СПД Сочинський, 2008. – 148 с.
7. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах [Електронний ресурс] / Проект «Посилення регіональних соціальних служб в Україні». – Режим доступу : <http://eu.prostir.ua/data?t=1&q=2174>
8. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики : [моногр.] / [Макарова О.В., Сариогло В.Г., Терещенко Г.І. та ін.]; за ред. Е.М. Лібанової. – К. : ДУХ І ЛІТЕРА, 2010. – 248 с.
9. Audit Commission [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.audit-commission.gov.uk/pages/default.aspx>

## REFERENCES

1. Komarova, N.M. (Ed.). (2005). *Deiaki aspekty otsinky efektyvnosti nadannia sotsial'nykh posluh riznym katehoriim kliientiv tsentriv sotsial'nykh sluzhb dlia sim'i, ditej ta molodi* [Certain aspects of evaluating the efficiency of social services for various categories of clients of social services for family, children and youth]. Derzhavna sotsial'na sluzhba dlia ditej, sim'i ta molodi. Kyiv [in Ukrainian].
2. Zubova, N.Yu. (2008). Kachestvo sotsyal'noho obsluzhyvaniya (2008) [The quality of social service] *Sotsyal'naia rabota i sestrynskoe delo v systeme zdravookhraneniya i sotsyal'noj zaschyty naseleniia: problemy professyonal'noj deiatel'nosti i perspektivy podgotovky kadrov: materyaly Mezhdrehyon. nauch.-prakt. konf., 22–23 aprelia 2008 g.* – Social work and nursing in health care and social protection: problems and prospects of professional activity training: the publications of interregional scientific-practical. conf., April 22–23, 2008 year [Ekaterynburh: Ural'skaia gosudarstvennaia medytsynskaia akademyia [in Russian].
3. Krupa, S. Yakist' v sotsial'nykh posluhakh : treninh dlia sotsial'nykh pratsivnykiv v Ukraini [The quality of social services: training for social workers in Ukraine]. Retrieved from: <http://www.inteldisability-coalition.kiev.ua/treningi.htm> [in Ukrainian].
4. Novikov, V. M. (2005). Polityka rozvytku sotsial'noi infrastruktury: pidsumky ta problemy [The policy of the development of social infrastructure: results and problems]. *Demohrafiia ta sotsial'na ekonomika – Demography and social economy, 1*, 125–133 [in Ukrainian].
5. Romanova, P.V., Yarskoj-Smyrnovoj, E.R. (Eds.). (2007). *Otsenka efektyvnosti deiatel'nosti uchrezhdenyj sotsyal'noj podderzhky naseleniia* [The evaluation of the efficiency of activity of the institutions of social support]. Moskovskij obshchestvennyj nauchnyj fond; Tsentr sotsyal'noj polityky y hendernykh yssledovanyj, Moscow [in Russian].
6. Makarova, O.V. (Ed.). (2008). *Proekt kontseptsii (modeli) monitorynhu ta otsiniuvannia sektoru sotsial'nykh posluh* [The project of the concept (model) for monitoring and evaluation of social services]. SPD Sochyns'kyj, Uman' [in Ukrainian].
7. Sotsial'ni posluhy: iak pobuduvaty ukrains'ku model' na ievropejs'kykh pidkhodakh [Social Services: how to build a Ukrainian model based on European approaches]. Retrieved from: <http://eu.prostir.ua/data?t=1&q=2174> [in Ukrainian].
8. Libanova, E.M. (Ed.) (2010). *Yakist' informatsijnoho zabezpechennia sotsial'noi polityky : monohr.* [The quality of information provision of social policy: monograph.] Kyiv: DUKh I LITERA [in Ukrainian].
9. Audit Commission Retrieved from: <http://www.audit-commission.gov.uk/pages/default.aspx> [in English].

Стаття надійшла до редакції журналу 11.08.2014