

УДК: 301.18

## **СОЦИАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: КРИТЕРИАЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЕЕ ОЦЕНКИ**

**Лановенко Оксана Анатольевна** - аспирант социологического факультета Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина, ассистент кафедры социологии и социальной работы Приазовского государственного технического университета

*Статья посвящена теоретическому анализу социальной эффективности предоставления социальных услуг, а также выявлению критериальных показателей ее оценки. Автор рассматривает эффективность социальных услуг как многоплановое явление, включающее субъект-объектные критерии и показатели.*

**Ключевые слова:** социальные услуги, экономическая эффективность, социальная эффективность, качество социальных услуг.

*Стаття присвячена теоретичному аналізу соціальної ефективності надання соціальних послуг, а також виявленню критеріальних показників її оцінки. Автор розглядає ефективність соціальних послуг як багатопланове явище, що включає суб'єкт-об'єктні критерії і показники.*

**Ключові слова:** соціальні послуги, економічна ефективність, соціальна ефективність, якість соціальних послуг.

*The article is devoted some theories to the estimation of efficiency of grant of social services. An author examines efficiency of social services as difficult phenomenon, including criteria and indexes, characterizing both the process of activity and result, and also its social or personality meaningfulness.*

**Key words:** social services, efficiency, social efficiency, quality of social services.

В настоящее время, в связи с углублением мирового финансово-экономического кризиса, наблюдается рост количества лиц, нуждающихся в социальной защите. Одной из форм социальной защиты граждан является организация социального обслуживания и оказание им различных видов услуг в рамках социальных учреждений. В связи с этим возрастает потребность в повышении качества и объема социальных услуг, соответствующих потребностям и интересам клиентов. Это актуализирует изучение проблем эффективности предоставления социальных услуг.

Отдельные аспекты эффективности предоставления социальных услуг рассмотрены в работах украинских и российских социологов и экономистов:

Н.А. Соколова (методологические аспекты оценки эффективности в социальной сфере) [1]; А.М. Макарова, Н.В. Галкина (социальная и экономическая эффективность в оценке жизнеспособности муниципальных образований) [2]; С.А. Инкижинова (оценка эффективности социальных услуг) [3]; С.Н. Вакуленко (эффективность предоставления социальных услуг неблагополучной семье) [4]; И.В. Давыдова (особенности социологического измерения эффективности социального обслуживания) [5]; К.П. Шишки (вопросы социально-экономической эффективности деятельности учреждений социального обслуживания) [6].

В работах Т.В. Вонберг исследуются вопросы эффективности реализации активных программ содействия занятости населения [7]. О.П. Гилета рассматривает особенности эффективности некоммерческих организаций, которые занимаются решением социальных проблем, в том числе путем оказания различных социальных услуг незащищенным слоям населения [8].

В научной литературе достаточно основательно разработана категория экономической эффективности, предложены соответствующие критерии и показатели такие как продуктивность, производительность, экономичность, результативность. В то же время не достаточно внимания уделяется оценке социальной эффективности предоставления социальных услуг, что предполагает, прежде всего, характеристику качественного их состояния, оценку сквозь призму потребностей и интересов потребителей социальных услуг.

Цель статьи – изучить социальную эффективность организаций, предоставляющие социальные услуги, разработать критериальные показатели ее оценки, методики измерения ее уровня.

Семантическое значение слова «эффективность» (от лат. effectus - исполнение, действие, эффект) - способность приводить к нужным результатам; действенность, результативность [9]. Украинский социолог О.П. Гилета отмечает, что в английском языке есть два термина: «efficiency» и «effectiveness», которые переводятся как эффективность. Однако между этими терминами есть существенное отличие: первый предусматривает эффективное использование ресурсов и чаще всего переводится как «экономическая эффективность»; второй – переводится как «результативность» (относительно достижения организационных целей) [8].

В философском аспекте эффективность рассматривается в контексте проблемы единства теории и практики: в этом случае она является показателем воплощения идеи в жизнь, связывает цель и результат

деятельности, что делает возможным анализ достигнутого в процессе деятельности результата. Чем ближе достигнутый результат деятельности к поставленной цели, тем выше ее эффективность [10].

В настоящее время исследователями обычно эффективность рассматривается применительно к новой технике, научно-техническому прогрессу, различных операций, процессов она является предметом специального научного направления — теории эффективности. Эта теория имеет разработанный понятийный аппарат, и многие ее положения успешно используются в различных областях практической деятельности. В теории и методологии эффективности она характеризуется как совокупность различных эффектов. При этом эффект обозначает результат конкретной деятельности, мероприятия или процесса, детерминированной теми или иными факторами.

Основу научных разработок экономической эффективности составляют работы представителей неоклассической школы политэкономии конца XIX века (В. Парето, Й. Шумпетером). Так, эффективность по Парето (Pareto efficiency) - уровень организации экономики, при котором входящие ресурсы используются наиболее эффективно (эффективность производства), а результат обеспечивает максимально возможную полезность для потребителей (эффективность распределения ресурсов).

В «Современном экономическом словаре» под эффективностью понимается результативность и продуктивность процесса, операции, проекта, определяемые как отношение результата к затратам, расходам, обеспечившим его получение [11]. Повышение экономической эффективности в конечном итоге подчинено цели социального развития общества.

Итак, экономическая эффективность сосредотачивает свое внимание на результативности (достижении поставленных целей), сокращении расходов (затрат), рациональном использовании ресурсов, продуктивности (соотношение между произведенными затратами и фактически полученными результатами). Экономическая эффективность ориентирована на получение максимального результата при минимальных затратах.

В современном менеджменте и социологии организаций также огромное внимание уделяется исследованию категории «эффективность» применительно к управлению организацией (фирмой) в условиях рыночной конкуренции.

Основополагающими при разработке понятия эффективности организации являются труды немецкого социолога М. Вебера (конец XIX- начало XX в.), связанные с исследованием взаимосвязи и принципами построения организации, и американского социолога Т. Парсонса (XX в.), заложившего основу современных представлений о мотивах экономической деятельности [12].

Так, по мнению Т. Парсонса, эффективность социальной системы зависит от ее адаптивности (быстрой приспособляемости) к постоянно меняющимся условиям внешней среды; от целеустремленности членов организации; от интеграции и синергии подразделений (подразделения организации и ее члены должны ощущать общую цель и выгодность эффективной работы в ней); легитимности (признаны людьми ценностей организации) [13].

К числу научных трудов, посвященных изучению роли человеческого фактора в повышении результативности деятельности организации, можно отнести работы представителей индустриальной социологии (Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, А. Маслоу, М. Фолетта и др.). Этими учеными эффективность рассматривается с позиций производительности, а основным резервом ее повышения считается увеличение производительности труда.

В 50-е гг XX в. эффективность определялась как степень достижения организацией своей цели. В 60-е гг. - нач. 70-х гг. появилось много различных подходов к определению понятия «организационная эффективность» [14]. Однако, исследователи и сейчас не пришли к единому мнению относительно определения данной категории, однако все они соглашаются, что эффективность – это многоплановое явление, требующее множества критериев (достижение разных целей деятельности должно оцениваться по разным критериям и т.д.) [15].

Так, в современной научной литературе выделяют два наиболее известных теоретических подхода к оценке эффективности организации: целевой и системно-ресурсный [8, с. 74]. Выделяют также интегративный подход к оценке эффективности (Р. Стирз), многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), «политэкономическая перспектива» и т.д. [8; 15]. Среди современных западных подходов к эффективности организации можно выделить также подход с точки зрения удовлетворенности потребностей ее участников (Ч. Барнард, Г. Георгиу, IX Киллей, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д Каплан) и др.

Кроме того, выделяют такие понятия как «эффективность управления», «эффективность социальной работы как практической деятельности» и т.д. Эффективность любой деятельности в социальной сфере чаще всего рассматривается как системная мера, главным компонентом которой является степень достижения целей деятельности, а второстепенным – степень экономичности и рациональности использования выделенных на это ресурсов [16].

Рассмотрим более подробно проблему оценки эффективности предоставления социальных услуг на современном этапе развития общества.

Социальные услуги - это услуги в социальной сфере, связанные с удовлетворением потребностей социальных общностей, социальных групп, отдельных индивидов, занимающих различное положение в

обществе и принимающих неодинаковое участие в его функционировании и развитии, вследствие чего они отличаются по уровню и качеству жизни, источникам и размерам доходов, структуре личного потребления. Основная цель предоставления социальных услуг в социальной сфере – выравнивание уровня и качества жизни различных слоев населения для обеспечения их социального воспроизводства как субъектов жизнедеятельности.

Необходимо выделить общие и специфические социальные услуги: общие социальные услуги - услуги, предназначенные для удовлетворения социальных потребностей всего населения; специфические - услуги, призванные удовлетворять социальные потребности определенных социально уязвимых слоев населения (лиц с ограниченными возможностями, детей-сирот, пожилых людей и др.). Именно в данном узком смысле мы будем рассматривать социальные услуги, при определении критериальных показателей оценки их эффективности.

В настоящее время особое значение приобретает междисциплинарное изучение эффективности деятельности по предоставлению социальных услуг, в том числе методами и средствами социологии. Это связано с тем, что экономические и социальные результаты (эффекты) деятельности взаимообусловлены, т.е. любой экономический результат всегда социально значим, а любые социальные процессы в той или иной степени проявляются через экономический эффект. При этом экономическая эффективность сосредотачивает свое внимание на результативности деятельности, а социальная - предполагает, прежде всего, характеристику качественного состояния предоставления социальных услуг сквозь призму потребностей и интересов потребителей социальных услуг. Социальный эффект предоставления социальных услуг характеризуется повышением уровня жизни, степенью жизнеобеспечения человека, удовлетворением его социальных потребностей, реализации интересов, жизненных планов и ценностных ориентаций.

Оценка социальной эффективности предоставления социальных услуг предполагает изучение таких аспектов, как качественная характеристика этапов предоставления социальных услуг (обеспечение и оптимальное использование ресурсов; технологический процесс исполнения; процесс обслуживания; контроль; полученный результат); уровня удовлетворенности потребностей и ожиданий всех субъектов социального взаимодействия в процессе предоставления социальных услуг; решение социальных проблем.

Социальная эффективность предоставления социальных услуг может определяться с позиции общества, поставщиков социальных услуг, потребителей услуг, а также экспертов в области социального обслуживания [6].

Социальная эффективность предоставления социальных услуг для общества будет заключаться в повышении уровня и качества жизни населения страны. Для поставщиков социальных услуг социальная эффективность будет заключаться в достижении цели и задач, поставленных перед учреждением, в котором он работает, и в выполнении служебных обязанностей. Для экспертов в области социального обслуживания - в достижении цели и задач, поставленных перед каждым учреждением социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (административных) функций на каждом конкретном уровне руководства системой социальной защиты.

Социальная эффективность предоставления социальных услуг с точки зрения потребителей услуг включает:

- направленность услуги на повышение уровня социальной защищенности населения путем удовлетворения витальных и социальных потребностей;
- направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента (повышение уровня социальной активности клиента, желания самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации и т.д.);
- удовлетворенность потребителей содержанием, качеством, доступностью услуг; формами и методами их предоставления..

Социологический подход предусматривает учет влияния на повышение эффективности предоставления социальных услуг всех детерминирующих условий и факторов как объективного, так и субъективного характера, в том числе оценку социальной необходимости, социальной полезности, социальной привлекательности и социальной ответственности субъектов деятельности по оказанию услуг приоритетным слоям населения. Это позволит дать комплексную оценку эффективности предоставления социальных услуг на основе выделения объективных и субъективных критериев и показателей, характеризующих как содержание деятельности, так и результат, а также ее социальную и личностную значимость.

В настоящее время в научных исследованиях нет единого подхода к определению критериев и показателей эффективности предоставления социальных услуг. Так, эффективность системы предоставления социальных услуг в целом и ее отдельных элементов (программ, мероприятий, конкретной деятельности по предоставлению услуг и т.д.) зависит от внутренних процессов и характеристик системы и условий, в которых система функционирует. Наиболее общим критерием эффективности деятельности учреждения социального обслуживания является выведение клиента из трудной жизненной ситуации. При этом с точки зрения эффективности принципиально важно, чтобы запросы клиента были удовлетворены вовремя, с высоким качеством и в полном объеме, а все необходимые социальные услуги были ему доступны и оказаны на высоком профессиональном уровне [17].

Также эффективность деятельности зависит от технологий, применяемых различными службами, отдельными профессиональными и непрофессиональными работниками, лицами, участвующими в предоставлении социальных услуг. Особое внимание при оценке эффективности уделяется оценке качества предоставляемых услуг и их доступности и т.д.

Итак, мы можем выделить следующие критериальные показатели оценки эффективности предоставления социальных услуг:

1. Оценка учреждений, организаций, социальных служб, в рамках которых предоставляются социальные услуги:

- уровень финансового, материально-технического и информационного обеспечения деятельности субъектов (организаций, учреждений, социальных служб) предоставления услуг;

- наличие и состояние уставных документов, инструкций, предписаний, распоряжений, рекомендаций для непосредственной работы с клиентами;

- уровень организации труда специалистов; четкость распределения компетенции и обязанностей;

- коммуникационные процессы: быстрота реагирования на возникающие проблемы клиента, отлаженные коммуникационные связи, степень взаимопонимания между сотрудниками и между сотрудниками и руководством, следование принципам партнерства и сотрудничества;

- интенсивность и эффективность внедрения инновационных методик и техник предоставления социальных услуг;

- психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и результатами труда и т.д.

2. Критериальные показатели оценки процесса предоставления социальных услуг:

- четкость формулировки запроса (необходимости в услуге), выяснение и обработка запроса; отражение запроса в документации;

- адекватность поддержки клиента: следование запросу, удовлетворение запроса, достаточность поддержки, комплексный подход к решению проблемы клиента, наличие договора с клиентом, разработка плана работы с клиентом, системность в процессе поддержки клиента;

- продолжительность: определение сроков, частоты встреч с клиентом, следование договору с клиентом, плану работы с клиентом;

- качество и доступность услуг;

- оптимальность затрат на социальное обслуживание;

- эффективность использования бюджетных средств.

- результативность различных видов социальных услуг, а также методов и технологий их предоставления;

- количество предоставленных услуг.

3. Критерии оценки компетентности и квалификационного уровня поставщиков социальных услуг:

- уровень профессионализма специалистов: использование в работе различных методов и направлений социальной работы, применение методов кризисной интервенции;

- соблюдение этических принципов, исключение дискриминирующих практик, знание профессиональной терминологии;

- ориентация на клиента: учет потребностей и интересов клиента, партнерские отношения с клиентом, толерантное отношение к клиенту и т.д.

4. Критерии оценки конечного результата (услуги):

- уровень соответствия фактических результатов деятельности запланированным;

- уровень удовлетворения потребностей и ожиданий всех участников процесса;

- сокращение затрат на предоставление услуг;

- отсутствие претензий и жалоб;

- обеспеченность потребителей различными видами услуг.

5. Критерии оценки внешней социальной эффективности:

- учет социально-экономической и политической ситуации в стране;

- соответствие социальной политике государства;

- продуктивное взаимодействие с правительственными, государственными, коммерческими и общественными организациями;

- положительный имидж социальной службы, узнаваемость (представленность в СМИ и общественной жизни сообщества), известность, авторитет в сообществе, высокие статусные позиции, влияние на общественное мнение.

Для оценки эффективности социальной деятельности П.Д. Павленок предлагает использовать следующую формулу:  $E = P / Ц + З + У$ , где P – полученный результат, Ц – цель деятельности, З – затраты, У – условия деятельности [18].

При этом цель деятельности и полученный результат являются главными, определяющими компонентами оценки эффективности социальной деятельности. Результат в виде полезного эффекта труда заключается в удовлетворении социальных потребностей незащищенных слоев населения, а также

улучшении их социального самочувствия, разрешении трудной жизненной ситуации с наименьшими затратами (материальными, финансовыми, трудовыми, временными). Результат всякой деятельности сопряжен с ее целью, которая интерпретируется как планируемый результат, идеальное, мыслимое предвосхищение результата деятельности. Конкретные цели предоставления социальных услуг зависят от специфики объекта и особенностей (содержания) каждого конкретного случая.

Условия деятельности представляют собой совокупность особенностей орудий и предметов труда, состояние производственной среды и организации труда, которые существенно влияют на здоровье, настроение и работоспособность индивида. Выделяют четыре группы элементов условий труда: санитарно-гигиенические; психофизиологические; социально-психологические и эстетические.

Соответствие полученного результата поставленным целям, а также экономичность и рациональность использования выделенных ресурсов (затраты) и условия деятельности оцениваются исполнителями услуг с применением экономических формул расчета.

Однако, с нашей точки зрения, данную формулу необходимо дополнить социальными компонентами оценки эффективности предоставления социальных услуг, отражающими уровень удовлетворенности получателей услуг содержанием, формами, способами, качеством услуг.

Следовательно, формула оценки эффективности предоставления социальных услуг будет выглядеть следующим образом:  $E = (P/C + Z + Y) + (KY + DY + AJC)$ , где  $KY$  – качество услуги,  $DY$  – доступность услуги,  $AJC$  – направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента. Индекс эффективности рассчитывается по шкале от +1 до -1.

Качество услуги – совокупность характеристик, которые отражают способность предоставляемой услуги соответствовать потребностям и интересам получателя услуги.

Доступность услуги характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в рамках которых предоставляются услуги; обеспечением населения информацией о работе социальных учреждений, о видах предоставляемых услуг и т.д.

Активизация жизненных сил незащищенных слоев населения в процессе предоставления социальных услуг должна предполагать повышение уровня социальной активности клиента, желания самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации и т.д.

Качество и доступность услуг, удовлетворенность характером социального обслуживания, адресность, объем и другие параметры услуг оценивает получатель данных услуг; реализуется ли процесс предоставления социальных услуг для конечных получателей так, как это было запланировано (сравнение фактически достигнутых результатов с планируемыми), оценивает исполнитель.

В ходе оценки следует применять аналитические, социологические, статистические, эвристические и другие методы. Для качественной оценки феномена эффективности необходимо учитывать мнения, суждения, умозаключения, высказывания субъектов, которые производят оценку эффективности деятельности. В этом случае оценочная информация, исходящая от конкретных людей (руководителей, специалистов, полевых социальных работников, обслуживаемых клиентов, представителей контролирующих органов, СМИ и др.), будет субъективной. Поэтому чем больше субъектов задействовано в процессе оценки, тем больше (при прочих равных условиях) она будет стремиться к более достоверной [17; 18].

Так, к методам оценки степени удовлетворения потребностей и запроса клиента можно отнести: мониторинг, когда периодически проводятся устные и письменные опросы клиентов; параметрический метод, когда сопоставляется то, что необходимо клиенту и то, что фактически достигается и т.д.

В условиях отсутствия стандартов качества в сфере предоставления социальных услуг необходимым является использование социальной экспертизы. Социальная экспертиза - исследование, проводимое специалистами, включающее диагностику состояния системы предоставления социальных услуг, установление достоверности информации о ней и окружающей ее среде, прогнозирование ее последующих изменений и влияние на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования.

Таким образом, эффективность предоставления социальных услуг необходимо рассматривать как сложное явление, которое выражается степенью достижения цели деятельности с учетом затрат ресурсов и времени, путем соотношения с общепринятой нормой (или идеалом), уровнем удовлетворенности клиента полученной услугой.

Социологический подход к оценке эффективности предоставления социальных услуг предусматривает комплексную оценку на основе выделения субъективно-объективных критериев и показателей, характеризующих как потребности объекта оценки, так и полученный результат, а также его социальную и личностную значимость. Особое значение в данном случае приобретает оценка уровня удовлетворенности незащищенных слоев населения качеством и доступностью предоставляемых им социальных услуг.

#### **Литература:**

1. Соколов Н.А. Методологические аспекты оценки эффективности в социальной сфере. - Доступно на: [http://eprints.ksame.kharkov.ua/4295/1/230-234\\_Sokolov.pdf](http://eprints.ksame.kharkov.ua/4295/1/230-234_Sokolov.pdf)

2. Макаров А.М., Галкина Н.В., Савенков Б.В. Критерии социальной и экономической эффективности в оценке жизнеспособности муниципальных образований. - Доступно на: [http://www.lib.csu.ru/vch/7/2003\\_01/011.pdf](http://www.lib.csu.ru/vch/7/2003_01/011.pdf)
3. Инжижинова С.А. Об оценке эффективности социальных услуг. - Доступно на [http://www.isras.ru/abstract\\_bank/1209033706.pdf](http://www.isras.ru/abstract_bank/1209033706.pdf)
4. Вакуленко С.М. Організаційні аспекти модернізації системи соціальних послуг в контексті нових орієнтирів соціальної політики// Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: Збір. Наук. Праць. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2008. – С.410-406.
5. Давыдов И.В. Социологические измерения эффективности социального обслуживания населения в регионе (на примере Астраханской области)/Автореф. дис. канд. социол. наук. — М., 1998.
6. Шишка К.П. Социально-экономическая эффективность деятельности учреждений социального обслуживания: дис. ... канд. экономич. наук: 08.00.05. – М.: РГБ, 2003. – 227 с.
7. Вонберг Т.В. Чинники впливу на ефективність надання активних послуг безробітним // Формування ринкової економіки: Зб. Наук. Праць. – К.: КНЕУ, ДУ НДІ СТВ, 2006. – С. 223-234.
8. Гілега О.П. Ефективність некомерційних організацій: теоретичні підходи// Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. – 2008. - № 795. – С.72-77.
9. Фасмер М. Этимологический словарь русского языка. - 1-е изд. - Т. 1-4. - М., 1964—1973. - Доступно на: <http://starling.rinet.ru/cgi-bin/>
10. Содержание и эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения/Под Е.И. Холостовой — М.: Институт социальной работы, 1997.
11. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. 5-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 495 с. — (Б-ка словарей “ИНФРА-М”).
12. Вешкурцева С.А. Комплексная модель эффективности коммерческих организаций// Антикризисное управление.- 2003. - № 5-6. – С. 28-30.
13. Парсонс Т. Системы современных обществ. - М., 1997. - Доступно на: <http://www.sociology.mephi.ru/docs/sociologia/html/parsons>
14. Campbell John P. On the nature of organizational Effectiveness in P.S. Goodman, J.M. Pennings and Associates eds, *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. – San Francisco: Jossey-Bass, 1977
15. Погрібна В.Л. Соціологія професіоналізму: монографія/ В.Л. Погрібна. – К.: Алерта: КНТ: ЦУЛ, 2008. – 336 с.
16. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. – К.: ДЦССМ, 2002.- 536 с.
17. Теория социальной работы / Под ред. Е.И. Холостовой. – М.: Юристъ, 1998. – 334 с.
18. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы: Учебное пособие.- 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. – 476 с.

© О. А. Лановенко, 2010