

УДК 35:364.13

Моделі визначення потреб у соціальних послугах в контексті соціокультурних змін

Люта Л.П.

[lyuta.lesya2015@gmail.com](mailto:lyuta.lesya2015@gmail.com)

*Стаття присвячена аналізу потреб клієнтів соціальної роботи. Продемонстровано ефективні способи виявлення потреб клієнтів, які використовуються у різних країнах світу. Проаналізовано модель розбіжностей, модель прийняття рішень та маркетингову. Досліджено систему заходів, що направлені на моніторинг та оцінку потреб в соціальних послугах. Представлено критерії виявлення актуальних потреб. Запропоновано механізм об'єднання зусиль організацій державного, недержавного, громадського та бізнес секторів для позиціонування соціальної роботи.*

*Ключові слова: соціальні потреби, модель визначення потреб, соціальних моніторинг, структура запитів.*

*Статья посвящена анализу потребностей клиентов социальной работы. Продемонстрировано эффективные способы выявления потребностей клиентов, которые используются в разных странах мира. Проанализировано модель разногласий, модель принятия решений и маркетинговую. Исследована система мероприятий, направленных на мониторинг и оценку потребностей в социальных услугах. Представлены критерии выявления актуальных потребностей. Предложен механизм объединения усилий организаций государственного, негосударственного, общественного и бизнес секторов для позиционирования социальной работы.*

*Ключевые слова: социальные потребности, модель определения потребностей, социальных мониторинг, структура запросов.*

*The article deals with the analysis of the needs of social work customers. It is revealed, that the constant change of social situation significantly influences the character and the content of the population social demand. Rapid dynamics of social and cultural changes, which is observed in Ukraine, complicates the solution of social problems. The effective ways of finding out the customers' needs, which are used in different countries of the world, are presented. The model of differences, taking decisions and the marketing model are analyzed. The system of measures, which are aimed at the monitoring and evaluation of needs in social services is studied, the specific character of the work with the customers in the state and civil organizations is defined. It is found out, that the monitoring of needs depends on the category of the customers and the possibilities for the employees of social sphere to cover the territory. The criteria of defining actual needs are defined. The mechanism of collective efforts of the state, non-state, civil and business sectors for the organization of social work is suggested.*

*Key words: social needs, model of defining needs, social monitoring, structure of demands.*

Постановка проблеми. Соціальна ситуація, яка зараз склалася в Україні, вимагає нових підходів до моніторингу соціальних потреб населення. Робота з актуальними запитами та потребами клієнтів є майбутнім соціальної роботи. Однак, в державі немає налагодженого механізму виявлення реальних потреб. Процес затвердження та впровадження державних програм, в кінцевому результаті має вирішувати проблему, яка можливо вже не актуальна. Громадські організації та фонди досить часто, направляють свою діяльність на вирішення конкретних завдань розпорядників коштів. Як правило, вони працюють з конкретними категоріями клієнтів, тому такі програми виявляються досить результативними. Однак, систематичної роботи щодо виявлення потреб не проводиться. Соціальні зміни, які відбуваються в державі, спонукають до пошуку нових способів аналізу ситуації. Соціальна робота має прогнозувати зміст соціальних потреб та упереджувати наслідки потужних соціокультурних змін.

В сфері соціальної роботи активно впроваджуються заходи щодо реформування та вдосконалення системи надання соціальних послуг, розроблено механізм моніторингу і положення щодо оцінки потреб населення в соціальних послугах. Проте, не розроблено інструментарій, який би дозволяв комплексно визначити особливості потреб як клієнтів соціальної роботи, так і звичайних громадян.

Моніторинг та оцінка потреб в соціальних послугах є основою для формування соціального замовлення, налагодження взаємодії державного та недержавного секторів, створення більш повного комплексу соціальних послуг та позиціонування сфери надання соціальних послуг загалом.

Мета нашого дослідження на основі аналізу існуючих моделей визначення потреб у соціальних послугах, виявити ті, які можна ефективно застосовувати у практиці соціальної роботи.

Аналіз досліджень та публікацій з даної теми. В західній науковій літературі існують різні теорії потреб, авторами яких є А. Маслоу, Дж. Бредшоу, К. Алдерфер, Дж.Мак-Кілліп. Різні аспекти української системи соціальних послуг розглядаються в працях таких науковців, як Н.Б.Болотіна, В.А.Гошовська, А.М.Гриненко, М.В.Кравченко, Е.М.Лібанова, М.П.Лукашевич, О.М.Палій, Т.В.Семигіна, В.А.Скурагівський та ін.

Виклад основного матеріалу. Стратегія реформування системи соціальних послуг передбачає запровадження оцінки потреб населення та соціальне замовлення. Оцінка і визначення потреб - інструмент прикладних досліджень, що використовується як допоміжний засіб у плануванні соціальних послуг.

У суспільстві, яке є чутливими до потреб населення, існує кілька перешкод у плануванні та наданні

соціальних послуг. До них відносяться: інерція або активний опір частини суспільства, велика різноманітність суспільних проблем, суперечки навколо змісту найбільш актуальних проблем та динамічний характер суспільних змін. Загальна мета оцінки потреб полягає в залученні емпіричних даних про те, як, де, коли і які послуги варто надавати відповідним категоріям клієнтів.

Усвідомлення проблеми зазвичай залежить від сприйняття відмінності між поточною ситуацією і деяким очікуванням. Очікування можуть впливати зі стандартів, що встановлені експертами (напр., офіційні норми), уявлень цільової аудиторії (напр., погляди жителів на злочинність), активного використання існуючої послуги (напр., списки людей, що стоять на черзі для отримання чогось), або результатів порівняння (напр., високі показники вживання наркотиків у підлітків). Дж. Бредшоу визначає їх відповідно як нормативні, чуттєві, проявлені і порівняльні потреби [2].

В основі оцінки потреб є припущення про існування проблеми, що має вирішення. Дж. Мак-Кілліп визначає потребу як «суб'єктивну оцінку того, що деяка група має проблему, яка може бути вирішена» [5, с. 263]. Ступінь складності і можливість вирішення проблеми суттєво впливає на прийняття рішення щодо оцінки потреб. Рівень витрат на реалізацію та ступінь складності потреби має визначатися після проведення дослідження, а не на основі оціночних міркувань.

Дж. Мак-Кілліп описує три моделі оцінки потреб, що відображають різні рівні концептуалізації потреби [5]. Модель розбіжностей (discrepancy model) підсилює роль нормативних очікувань, широко використовується і адаптована до різних контекстів оцінки потреб. Вона передбачає вимір трьох елементів: мета, можливості її реалізації і розбіжностей між тим і іншим. Для визначення того, яке з попередньо прийнятих рішень буде реалізовано, використовується величина або оцінка значимості розбіжностей. Цей підхід фокусується швидше на самих проблемах, ніж на рішеннях. Оскільки, мета зазвичай встановлюються експертами. Ця модель за своєю суттю не чутлива до наявних потреб.

Маркетингова модель (marketing model) є порівняно новою для сфери соціальних послуг. Вона акцентує увагу на реальних та потенційних потребах, які лише починають проявлятися. Маркетингова стратегія передбачає пошук нового діапазону, асортименту та якості послуг, які максимізують «споживання», тобто корисність. Головна перевага цієї моделі полягає в тому, що вона уникає обмежень, пов'язаних з використанням експертів. Вона є максимально адресною та направлена безпосередньо на клієнтів соціальної роботи [3]. Серед недоліків можна виокремити те, що вона просуває неефективні послуги для тих у кого відсутній вибір. За такої ситуації пропонуватися будуть тільки ті послуги, які є прибутковими. Ефективність цієї моделі виявляється досить кон'юнктурною. Все залежить від соціального контексту, наявності альтернативи та інформування споживачів.

Модель прийняття рішень (decision-making model) використовує для оцінки потреб аналіз багатовимірної корисності. Це метод, який використовується для мінімізації помилок у прийнятті складних рішень. Кожен вибір (альтернативна проблема або послуга) оцінюється за деякими атрибутами. Індикаторами потреби можуть виступати: поширеність проблеми, результати опитувань, задоволеність споживачів. Кожному атрибуту надається ранг (показує цінність, що надається йому експертами, постачальниками та ін.). Для визначення потреби проводиться аналіз виважених оцінок атрибутів для кожного варіанту вирішення. Ця модель здатна відображати часткові та загальні аспекти потреби в залежності від конкретної ситуації застосування. За своєю суттю вона є досить гнучкою стратегією.

Аналіз використання послуг відрізняється своєю складністю. Найбільш корисним є порівняння показників наданого обсягу послуг і прогнозованого використання. Це реалізується за допомогою епідеміологічних чи демографічних оцінок. Відповідний аналіз може показувати, що деяка група має перешкоди в отриманні необхідної послуги. Наприклад, поінформованість, доступність і актуальність. Усунення перешкод може сприяти збільшенню обсягу використання послуг та зменшення мінливості потреб. Порівняння наданих та незатребуваних послуг є об'єктивним способом визначення істинних індикаторів потреби.

Інші підходи оцінки потреб фокусуються на проблемах, що лежать в їх основі. Коли збір інформації щодо змісту проблеми виявляється неможливим або потребує великих витрат, часто використовується соціальна статистика. Наприклад, дані обстеження середніх шкіл щодо вживання алкоголю і статистика смертності (включаючи смерті, пов'язані з алкоголем) можуть бути індикаторами проблем зловживання алкоголем. Непрямими індикаторами ризику можуть бути демографічні, соціально-економічні та соціальні фактори, які тісно пов'язані з проблемами алкоголізму. Застосування існуючих даних до специфічної цільової групи часто вимагає використання оціночних методик. Такі методики мають ряд недоліків, оскільки базуються на припущеннях. На загальні висновки впливають порівняння, статичні похибки і т.д.

Питання оцінки потреб найкраще вирішувати безпосереднім шляхом, через опитування з використанням оцінки потреб. Такі опитування можуть фокусуватися на проблемах, очікуваннях, що лежать в основі потреб, особливостях, перевагах та перешкодах до використання послуг. Дослідження в більшій мірі мають бути якісними, щоб демонструвати весь спектр релевантних думок. Це може бути не лише опитування, але й структуровані інтерв'ю, фокус-групи, метод Дельфі. Ці методи відрізняються за часовими та фінансовими затратами, однак кожен з них може бути корисним інструментом в оцінці потреб в соціальних послугах. Щодо ситуації в Україні досить важко обрати конкретну модель, яку можна використати для визначення потреб в соціальних послугах.

Доцільно проаналізувати досвід зарубіжних країн щодо особливостей визначення потреб населення в соціальних послугах. У багатьох країнах практикується проведення відкритих тендерів/конкурсів на визначення надавача соціальних послуг, де участь беруть як урядові, так і неурядові організації. Забез-

печення уніфікованої статистичної звітності про обсяги та види наданих послуг є однією з вимог для ефективної конкуренції за надання якісних послуг.

У більшості країн використовують оцінку ефективності діяльності соціальних служб та організацій. Періодично проводяться додаткові дослідження для визначення потреб у соціальних послугах, обсягів їх використання та задоволеності послугами. Доступність та прозорість інформації про види, обсяг та організації, які надають соціальні послуги та джерела фінансування дозволяє розуміти обсяги потреб у соціальній допомозі.

Розглянемо як відбувається процес визначення потреб в соціальних послугах на прикладі конкретних країн. У США немає стандартного переліку індикаторів, за якими звітуються громадські та релігійні організації. Зазвичай, організації подають заявки на отримання певних грантів, які оголошуються урядами. Для реалізації вони самостійно обирають індикатори досягнення поставлених цілей. Щорічно відслідковується кількість грошей, які були виділені для грантів. Місцеві політики ведуть облік інформації щодо діяльності неурядових організацій [4, с.157].

У Великобританії щорічно публікується досить детальна статистика надання соціальних послуг. Приклад інформації зі звіту. Кількість нових звернень щодо отримання соціальних послуг: (з них потребували оцінку потреб; з них отримали послуги на місці контакту; кількість осіб, яким проведено оцінку потреб; кількість осіб, яким ініційовано надання соціальних послуг) [7].

Центр статистики соціальної допомоги щорічно публікує звіти про допомогу, які відображають наступні показники: програмні заходи (кількість направлень, оцінок потреб, оцінок прогресу, отриманих послуг); витрати (суми витрат місцевих органів влади на забезпечення соціальних послуг, включаючи інформацію про вартість окремих послуг); оцінки (дослідження щодо користувачів та надавачів послуг, які містять дані про задоволеність послугами та якість життя осіб); людські ресурси (кількість та характеристики персоналу, найнятого департаментами соціальних послуг); завдання шкоди уразливим групам (інформація про випадки звернення та направлення до спеціальних груп забезпечення) [7].

У Нідерландах збирається детальна інформація про обсяги соціальної допомоги, яка надається населенню, за видами послуг та групами населення. На національному рівні інформація доступна у зведеному вигляді щодо кількості осіб, які отримали послуги різних видів. Також збирається інформація щодо витрат на надання таких послуг. Державні та недержавні організації звітуються щодо стандартного переліку показників.

У Німеччині державна допомога покликана захищати людей від соціального виключення і поневірян. Держава фінансує надання допомоги особам і домашнім господарствам, при цьому надавачами часто виступають недержавні організації. Різні дослідження оцінюють результати щодо кількості та структури одержувачів державної допомоги, а також витрати, пов'язані із забезпеченням надання соціальних послуг. Дослідження проводиться за такими параметрами: статистика одержувачів безперервних виплат; статистика одержувачів базового забезпечення в старості і в разі зниження працездатності; статистика одержувачів допомоги по соціальній інтеграції для інвалідів, допомога в догляді, допомога у сфері охорони здоров'я; статистика витрат на соціальну допомогу [6]. Збір статистичних даних про таку допомогу є децентралізованим процесом. Федеральне статистичне відомство відповідає за організацію і методики збору даних. Статистичні управління земель проводять запити і обробляють зібрані дані, щоб отримати статистичні результати. Ці статистичні дані є вторинними, оскільки генеруються з існуючих даних, які збирають місцеві адміністрації для власних статистичних цілей. Місцеві органи влади зобов'язані надавати інформацію для всіх досліджень і запитів.

У Сінгапурі розроблені та впроваджуються рекомендації щодо ведення документації та збереження записів для волонтерських та неприбуткових організацій. Рекомендації позиціонуються державним агентством як мінімальні стандарти, яких мають дотримуватися волонтерські та неприбуткові організації. Зазначено, що такі організації повинні вести актуальні записи щодо своїх клієнтів, де зазначаються результати оцінки потреб, переглядів потреб, плани допомоги та досягнення результатів [1].

Соціальні послуги, щодо яких передбачається ведення обліку, мають включати: кейс менеджмент після надання послуг; дружні послуги; допомога опікунам та надавачам допомоги; реінтеграція та допомога сім'ям; кейс менеджмент на рівні громад; консультаційні центри; програма раннього втручання для малюків та дітей; центри допомоги сім'ям; послуги побутової допомоги вдома; домашня терапія; гостелі для інвалідів та осіб з психічними розладами; програми інтеграції; навчання виробничим процесам; моніторинг; програма соціальної роботи в школах; програма сприяння зайнятості; програма професійної підготовки та перепідготовки. Оскільки у організацій немає зобов'язання подавати звіти про обсяг наданих послуг, то організаціям рекомендується періодично зводити інформацію для можливості її надати на запит різних інституцій.

Отже, визначення потреб серед клієнтів соціальної роботи є інструментом і допоміжним засобом при плануванні соціальних послуг. Кожна з розвинених країн обирає для себе конкретну стратегію і модель визначення потреб в соціальних послугах. Деякі країни використовують уніфіковані методи для збору і аналізу потреб, інші формують досить детальну статистику потреб в соціальних послугах.

Проаналізувавши механізми надання соціальних послуг в контексті соціальної політики України, ми з'ясували, що питання визначення потреб населення в соціальних послугах є новим і малодослідженим. Потенціал недержавних надавачів соціальних послуг не враховується державними установами, загальна картина інфраструктури соціальних послуг неповна, тому що відображає лише державних та комунальних надавачів соціальних послуг. Ми дослідили, що клієнтські групи визначаються ситуативно

і надання соціальних послуг стає суб'єктивним механізмом як в державних соціальних службах, так і в недержавних, громадських організаціях і бізнес-секторі. Відповідно і ефективність наданих соціальних послуг залишається низькою, адже окремі категорії клієнтів охоплені усіма секторами, і отримують однотипні соціальні послуги. Натомість окремі категорії залишаються взагалі поза увагою державних та недержавних організацій.

Складність ситуації полягає у тому, що виявлення соціальних потреб, завжди було пов'язано з плануванням та прогнозуванням заходів соціального характеру. Зазвичай виявлялася соціальна проблема, потім актуальні потреби, які в такій ситуації з'являлися. Наступним кроком розроблялася програма, план та конкретний проект реалізації дій. Така послідовність може бути актуальною лише при стабільній соціальній та економічній ситуації. Сьогоднішній світ надто мінливий. Соціальні зміни відбуваються досить швидко. Будувати прогнози в соціальній сфері стає все важче. На нашу думку перспективним є використання соціального проектування. Послідовність дій будується в зворотному порядку. Спочатку створюється проект майбутнього, а після того складається план та програма дій. З самого початку у нас є образ того, чого хочемо досягти. Наша мета не виявлення наявних проблем та боротьба з ними, а бачення успішного майбутнього конкретного клієнта, спільноти чи соціальної організації. Наші дії направлені на зміну соціальної реальності.

Висновки. На основі аналізу наукових праць, присвячених особливостям визначення потреб ми з'ясували, що найбільш розповсюдженою є змішана модель надання таких послуг. В європейських країнах функціонують доповнюючі одна одну державні, неурядові, некомерційні та приватні соціальні служби. В США та Великій Британії пріоритет в галузі соціального обслуговування належить громадським та приватним службам. У багатьох країнах практикується проведення відкритих тендерів/конкурсів на визначення надавача соціальних послуг, де участь беруть як урядові, так і неурядові організації. Забезпечення уніфікованої статистичної звітності про обсяги та види наданих послуг є однією з вимог для ефективної конкуренції та надання якісних послуг. Для розвинених країн характерним є використання інструментів електронного урядування для організації процесів звернення про отримання соціальних послуг, обрання надавача, адміністрування надання послуг, звіт про надані послуги та результати соціального обслуговування. Соціальні послуги включають в себе кейс менеджмент після надання послуг, моніторинг та оцінку ефективності виконаної роботи.

Проаналізувавши особливості визначення потреб клієнтів соціальної роботи ми виявили, що система взаємодії між державними, недержавними, громадськими та бізнес-організаціями майже не розвинена. Немає налагодженого механізму обміну інформацією, і кожен функціонує окремо, надаючи практично ті ж самі послуги. Громадські та недержавні організації використовують розроблені на базі організацій методики та опитувальники. Державні соціальні служби використовують акт оцінки потреб дитини та сім'ї, який не адаптований до особливостей інших категорій клієнтів соціальної роботи. Першим і важливим показником для державних і недержавних надавачів соціальних послуг є параметр задоволення базових потреб (наявність житла, їжі, одягу) та вмотивованість до вирішення проблеми. Щодо інших показників, то першочерговими соціальні працівники вважають безпечність умов середовища для дитини, побутові умови і оформлення пільг та допомоги. Недержавні ж надавачі послуг пріоритетними бачать індивідуальний підхід до кожного клієнта, визначення найбільш гострої потреби і її задоволення, а також сфери фізичного та психологічного здоров'я.

Українська модель визначення потреб наразі несформована повністю, а визначення потреб в соціальних послугах є складовою системи соціальних відносин і соціальної політики країни. Формування чіткого механізму моніторингу надає можливість визначити зміст соціального замовлення та планувати і прогнозувати надання соціальних послуг. Паралельне впровадження системи соціального проектування дозволить швидко і ефективно вирішувати соціальні проблеми. В ситуації соціокультурних змін найбільш дієвим є поєднання цих процесів.

#### References

1. Encyklopedychnyj slovnyk z derzhavnogo upravlinnja / uklad.: Ju. P. Surmin, V. D. Bakumenko, A. M. Myhnenko ta in.; za red. Ju. V. Kovbasjuka, V. P. Troshhyn'skogo, Ju. P. Surmina. – K.: NADU, 2010. – 820 s.
2. Kargalova M. V. Ot social'noj ydey k social'noj yntegracyi / M. V. Kargalova. – M., 2009. – 317 s.
3. Kulachok L. V. Nadannja social'nyh poslug v Ukraini: realii' ta perspektyvy // Pravo i bezpeka. – 2006. – T.5. – № 3. – S. 125-128.
4. Social'no-ekonomichna efektyvnist': dosvid SShA. Rol' derzhavy. – M.: Nauka, 1999. – 157 c.
5. McKillip J. Need Analysis. In Bickman L. and Rog D.J. (Eds). Handbook of Applied Social Research Methods. Sage Publications: Thousand Oaks, CA: Sage. – 1998. – P. 261-284.
6. Proekt PROON «Pidtrymka reformy social'nogo sektoru v Ukraini» [Elektronnyj resurs] Zvit za rezul'tatamy analizu dijajnosti nadavachiv social'nyh poslug (personalu) Zhovten' 2012 // Rezhym dostupu: [http://www.undp.org.ua/files/ua\\_1704.pdf](http://www.undp.org.ua/files/ua_1704.pdf)
7. Hays A. Community needs assessment & social service planning for Los Alamos County // Rezhym dostupu: <http://www.losalamosnm.us/cs/socialservice/Documents/LACHC%20Health%20Profile%202015%20Final%20Nov%2016%202015.pdf>
8. Witkin B.R., & Altschuld, J.W. Planning and conducting needs assessments: A practical guide. Thousand Oaks, CA: Sage. - 1995 // Rezhym dostupu: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/planning-and-conducting-needs-assessments/book5003>