

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет гуманітарно-педагогічний

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

**Завідувач кафедри
соціальної роботи та реабілітації
(назва кафедри)**

_____ **Сопівник І. В.**
(підпис) (ПІБ)

« _____ » _____ 2025 р.

**БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ БАКАЛАВРА)**

**на тему «УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ЗА
ДОПОМОГОЮ ТЕХНОЛОГІЙ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ
ЕФЕКТИВНОСТІ»**

Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і назва)

Гарант освітньої програми

доктор педагогічних наук, професор
(науковий ступінь та вчене звання)

_____ **Ірина ДЕМЧЕНКО**
(підпис) (ПІБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

(Керівник дипломного проєкту бакалавра)

Кандидат педагогічних наук
(науковий ступінь та вчене звання)

_____ **Наталія БОНДАРЕНКО**
(підпис) (ПІБ)

Виконала

_____ (підпис)

Олександра ГОЛОВАТА
(ПІБ студента)

КИЇВ – 2025

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет гуманітарно-педагогічний

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
соціальної роботи та реабілітації
(назва кафедри)
Сопівник І. В.
(підпис) (ПІБ)
« _____ » _____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я
на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи
студенту (на виконання дипломного проєкту бакалавра
студенту)

_____ Головатій Олександрі Василівні _____

Спеціальність 231 Соціальна робота
(код і назва)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра) **«Управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від «08» 04 2025 року № 581 «С»

Термін подання завершеної роботи (проєкту) на кафедру **«20» травня 2025 р.**
(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи (дипломного проєкту бакалавра): *наукові розробки вітчизняних і зарубіжних учених; матеріали періодичних видань; навчальна та довідкова література з теми дослідження.*

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Проаналізувати теоретичні основи управління соціальними послугами та виявити ключові проблеми в цій сфері.
2. Дослідити сучасні підходи та інструменти моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг.
3. Провести емпіричне дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах
4. Розробити рекомендації для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі

Дата видачі завдання **“13” вересня 2024р.**

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

(Керівник дипломного проєкту бакалавра)

_____ Бондаренко Н.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Завдання прийняла до виконання

_____ Головата О.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Реферат

Бакалаврська кваліфікаційна робота на тему «Управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності» містить 68 сторінок друкованого тексту, 2 таблиці, 12 рисунків та 1 додаток. Перелік використаних джерел нараховує 60 найменувань.

Мета дослідження: розробити рекомендації щодо підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в системі управління соціальними послугами

Об'єкт дослідження: управління соціальними послугами в умовах цифрової трансформації.

Предмет дослідження: технології моніторингу та оцінки ефективності управління соціальними послугами.

Завдання дослідження

1. Проаналізувати теоретичні основи управління соціальними послугами та виявити ключові проблеми в цій сфері.
2. Дослідити сучасні підходи та інструменти моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг.
3. Провести емпіричне дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах.
4. Розробити рекомендації для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі.

Перший розділ присвячено теоретичному аналізу проблеми управління соціальними послугами. У ньому розглянуто поняття «соціальні послуги», особливості їх надання, а також визначено роль технологій моніторингу та оцінки в забезпеченні їх ефективності. Проаналізовано сучасні наукові підходи до оцінювання ефективності соціальних послуг.

Другий розділ висвітлює організацію та проведення емпіричного дослідження. Визначено структуру методики моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг, описано використані методи збору даних, а також інструменти аналізу отриманих результатів.

Третій розділ містить аналіз результатів дослідження, які свідчать про ефективність застосування технологій моніторингу та оцінки в управлінні соціальними послугами. У розділі також наведено практичні рекомендації щодо вдосконалення управлінських підходів у цій сфері.

Ключові слова: соціальні послуги, управління соціальними послугами, моніторинг, оцінка ефективності, соціальна робота, якість соціальних послуг, управлінські рішення.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ.....	9
1.1. Поняття і значення управління соціальними послугами.....	9
1.2. Сучасні підходи до моніторингу та оцінки ефективності в соціальній сфері.....	20
1.3. Основні технології моніторингу та оцінювання ефективності надання соціальних послуг.....	28
Висновки до першого розділу.....	32
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ У СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБАХ.....	34
2.1. Сучасний стан використання технологій моніторингу і оцінки у сфері соціальних послуг.....	34
2.2. Приклади успішного впровадження технологій моніторингу та оцінки ефективності в соціальній роботі.....	37
2.3. Вплив технологій на якість соціальних послуг.....	41
Висновки до другого розділу.....	46
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МОНІТОРИНГУ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ.....	48
3.1. Організація та методологія дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах.....	48
3.2. Аналіз отриманих результатів дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах.....	51
3.3. Розробка рекомендацій для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі.....	68
Висновки до третього розділу.....	70
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ.....	80

ВСТУП

Актуальність дослідження. Управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності є важливою складовою сучасної соціальної політики, спрямованої на забезпечення соціальної справедливості, підтримку вразливих груп населення та підвищення якості життя громадян. У сучасних умовах глобалізації та зростання соціальної нерівності ефективне функціонування системи соціальних послуг є ключовим елементом забезпечення соціальної стабільності. Зокрема, у періоди економічних і політичних криз значно зростає попит на соціальну допомогу, що вимагає оптимізації управлінських процесів і підвищення якості надання послуг. Соціальні послуги виконують важливу роль у підтримці осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, забезпечуючи їх інтеграцію до суспільного життя.

Існуючі системи управління соціальними послугами нерідко характеризуються фрагментарністю, низьким рівнем прозорості та недостатньою адаптивністю до змінних умов, що ускладнює координацію між суб'єктами надання послуг, що негативно впливає на їх доступність і якість. Брак єдиного термінологічного апарату ускладнює формування уніфікованих підходів до моніторингу та оцінки ефективності.

Мета дослідження: розробити рекомендації щодо підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в системі управління соціальними послугами

Об'єкт дослідження: управління соціальними послугами в умовах цифрової трансформації.

Предмет дослідження: технології моніторингу та оцінки ефективності управління соціальними послугами.

Завдання дослідження

1. Проаналізувати теоретичні основи управління соціальними послугами та виявити ключові проблеми в цій сфері.

2. Дослідити сучасні підходи та інструменти моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг.
3. Провести емпіричне дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах
4. Розробити рекомендації для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі

У ході дослідження використано такі **методи**:

- теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукової літератури для вивчення теоретичних основ управління соціальними послугами; моделювання для розробки теоретичних моделей інтеграції технологій моніторингу;
- емпіричні методи: спостереження за процесами впровадження технологій моніторингу; опитування фахівців соціальної сфери щодо практичного використання інноваційних технологій; аналіз статистичних даних про ефективність соціальних послуг.

База дослідження: Бориспільський міський територіальний центр соціального обслуговування

Теоретична цінність дослідження полягає в розширенні наукових знань про впровадження цифрових технологій у систему соціальних послуг. Результати дослідження дозволяють краще зрозуміти принципи функціонування цієї системи в умовах цифрової трансформації, сприяючи розвитку теорії моніторингу та оцінки ефективності. Це дослідження також формує нові підходи до вдосконалення управлінських процесів, створює методологічну базу для майбутніх наукових робіт у сфері соціальної роботи, інформаційних технологій та менеджменту. Виявлені принципи інтеграції цифрових технологій можуть стати основою для міждисциплінарних досліджень, спрямованих на підвищення ефективності соціальної політики.

Практична значущість полягає у можливості використання результатів дослідження для розробки та впровадження інноваційних підходів

до управління соціальними послугами. Рекомендації, сформульовані на основі дослідження, сприятимуть підвищенню якості надання послуг, оптимізації використання ресурсів, розробці навчальних програм для фахівців та активізації участі громадян у процесах моніторингу через цифрові платформи. Реалізація запропонованих рішень може значно підвищити довіру громадян до системи соціального захисту, забезпечити ефективне використання бюджетних коштів і сприяти розв'язанню соціальних проблем на локальному та національному рівнях.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

1.1. Поняття і значення управління соціальними послугами

Управління соціальними послугами є важливим елементом суспільного розвитку, спрямованим на задоволення потреб населення в соціальній підтримці, забезпечення рівності можливостей, соціальної інтеграції та підвищення якості життя. У сучасному суспільстві соціальні послуги набувають ключового значення, оскільки сприяють зміцненню соціальної стабільності, підтримують вразливі групи населення, а також відіграють важливу роль у розв'язанні соціальних проблем. Відтак, ефективне управління цими послугами є критичним для забезпечення їх доступності, якості та орієнтованості на потреби громадян.

Поняття «управління соціальними послугами» охоплює сукупність організаційних, правових, економічних та інституційних процесів, які забезпечують планування, реалізацію, моніторинг і оцінку діяльності в цій сфері. Воно включає формування політики, визначення пріоритетів, управління ресурсами, розвиток людського потенціалу, а також впровадження інновацій для забезпечення відповідності надання послуг сучасним викликам [36].

Аналіз теоретичної бази, дозволяє зрозуміти сутність управління соціальними послугами, його основні принципи та значення в контексті сучасного суспільного розвитку.

Термінологічний апарат управління системою соціальних послуг є фундаментальною складовою теоретико-методологічного підґрунтя цієї галузі знань. Він охоплює систему понять, категорій та термінів, які забезпечують узагальнений опис явищ, процесів і відносин, що виникають у процесі організації, надання та контролю соціальних послуг. Відображення цих явищ через термінологічний апарат дозволяє фіксувати історичні, соціально-

економічні, культурні та інші закономірності розвитку системи соціальних послуг, а також визначати взаємозв'язки між ключовими елементами цієї системи.

Сучасна практика управління соціальними послугами стикається з проблемою неузгодженості у визначенні базових понять та термінів, що призводить до розбіжностей у їх трактуванні як у професійній спільноті, так і в нормативно-правових актах [21]. Це явище створює значні труднощі для ефективного здійснення наукових досліджень, а також для організації навчального процесу і професійної підготовки фахівців у сфері соціальної роботи. Розбіжності у тлумаченні ключових термінів також ускладнюють формування уніфікованого підходу до оцінки ефективності та якості управління соціальними послугами. Формування термінологічного апарату в будь-якій галузі знань, зокрема в управлінні соціальними послугами, є складним і тривалим процесом, що потребує поглиблених досліджень, міждисциплінарних дискусій та вирішення протиріч. Вироблення чітких дефініцій є необхідною умовою для систематизації знань, створення наукової основи для професійної діяльності та підвищення ефективності управлінських рішень у соціальній сфері. Це особливо актуально для таких базових понять, як «соціальна послуга», «якість соціальних послуг», «оцінка ефективності соціальної роботи» та «інноваційні методи управління».

У зв'язку з цим постає нагальна потреба у проведенні комплексних наукових досліджень, спрямованих на аналіз та уточнення основних термінів і понять, що застосовуються в управлінні соціальними послугами. Особливе значення має дослідження взаємозв'язків між поняттями, що використовуються для опису процесів організації, моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг, а також їх адаптація до сучасних викликів, пов'язаних із трансформацією соціальних систем.

Результати таких досліджень матимуть як теоретичне, так і практичне значення. У теоретичному аспекті вони сприятимуть формуванню чіткої концептуальної бази управління соціальними послугами, що дозволить

забезпечити уніфіковане розуміння ключових понять у професійній спільноті. З практичної точки зору, це полегшить впровадження інноваційних підходів до організації соціальних послуг, вдосконалим механізми моніторингу їх ефективності, а також забезпечить більш прозору та обґрунтовану систему прийняття управлінських рішень.

Резюмуючи, удосконалення термінологічного апарату управління соціальними послугами є важливим завданням сучасної наукової думки, що сприяє розвитку теоретичних і практичних аспектів цієї галузі. Узгодження та стандартизація термінів сприятиме інтеграції кращих міжнародних практик у національну систему соціальних послуг, що, своєю чергою, дозволить ефективніше відповідати на потреби громадян та підвищувати якість життя населення.

Базою для термінологічного аналізу стали результати теоретичних досліджень і концептуальні досягнення в галузі управління системою соціальних послуг, які було ґрунтовно вивчено на основі енциклопедичних та наукових видань. Зокрема, значний внесок у розробку методологічних основ зробили праці провідних українських учених, серед яких В. Бакуменко, М. Білинська, І. Грицяк, В. Загорський, Ю. Ковбасюк, В. Князєв, А. Михненко, П. Надолішній, І. Розпутенко, В. Сороко, Ю. Сурмін, С. Телешун, В. Трощинський та інші. Їх дослідження заклали фундамент для формування сучасних підходів до аналізу управлінських процесів у соціальній сфері.

Осмислення української системи соціального захисту населення та її інтегральної частини — системи соціальних послуг — ґрунтується на роботах вітчизняних учених і дослідників. Серед них особливо виділяються праці С. Бандура, К. Батигіна, Н. Болотіної, Н. Борецької, К. Ващенко, Н. Власенко, О. Власюк, І. Гнибіденко, С. Горбунової-Рубан, В. Гошовської, А. Гриненка, В. Скуратівського, В. Трощинського, М. Кравченка, А. Колота, І. Курило, Е. Лібанової, О. Макарової, М. Мокляка, О. Новікової, О. Палій, О. Петроє, О. Пішуліної, О. Савченко, Ю. Саєнка, Т. Семигіної, Б. Сташківа, П. Ситніка, Н. Ярош, І. Ярошенко та інших. Їхні роботи забезпечили важливий теоретичний

базис для вивчення соціальних послуг як системного явища, що інтегрує економічні, правові та соціальні аспекти.

Ключовим аспектом глибшого розуміння процесів надання соціальних послуг стали висновки та результати наукових досліджень, викладені в працях В. Бабаєва, Я. Белєвцевої, С. Горбунової-Рубан, В. Дзюндзюка. Ці автори висвітлюють практичні аспекти організації соціальних послуг, а також розробили підходи до оцінки їх ефективності та адаптації до сучасних умов. Наукові підходи, які вони пропонують, акцентують увагу на необхідності інтеграції міждисциплінарних знань для підвищення ефективності управління та впровадження інноваційних рішень у сфері соціальної роботи.

Незважаючи на існування значної кількості наукових праць, присвячених різним аспектам управління соціальними послугами, питання термінологічного аналізу залишаються недостатньо дослідженими. Це створює прогалину у формуванні уніфікованої концептуальної бази, що ускладнює інтеграцію наукових здобутків у практичну діяльність. Зокрема, недоліки у стандартизації термінів ускладнюють координацію зусиль дослідників і практиків, що працюють у цій галузі.

Актуальність термінологічного аналізу управління соціальними послугами обумовлена необхідністю створення чіткої та логічної системи понять, яка відповідає б сучасним викликам і потребам, що дозволить не лише покращити взаєморозуміння між фахівцями, але й забезпечити ефективність впровадження інновацій, спрямованих на покращення якості життя населення та забезпечення соціальної справедливості.

Соціальна сфера суспільства є комплексною системою життєдіяльності, яка охоплює широке коло аспектів, спрямованих на задоволення соціальних потреб громадян, забезпечення їхньої безпеки та підтримку соціальної рівноваги [2]. Основними складовими цієї системи є механізми відтворення, функціонування та задоволення соціальних інтересів як окремих осіб, так і соціальних груп. У контексті сучасного розвитку суспільства поняття «соціальна сфера» розширюється, охоплюючи соціальні цінності, насамперед

такі як соціальна справедливість, рівність, гідність та забезпечення загального добробуту.

Особливої уваги заслуговують питання соціальної безпеки, яка забезпечується за допомогою ефективної системи соціального захисту, включаючи пенсійне забезпечення, соціальну допомогу, реабілітацію осіб з інвалідністю, а також підтримку інших вразливих категорій населення. Система соціального захисту є фундаментом соціальної політики держави, забезпечуючи необхідні умови для підтримки життєздатності соціально незахищених груп і зміцнення соціальної згуртованості.

Соціальна інфраструктура є невід'ємною складовою соціальної сфери. Вона включає установи, заклади та підприємства, що забезпечують надання соціальних послуг населенню. В межах соціальної інфраструктури здійснюється розподіл ресурсів, розробка та реалізація програм соціальної підтримки, а також організація послуг, спрямованих на задоволення потреб громадян. Зважаючи на багатовекторність сучасних викликів, таких як демографічні зміни, економічна нестабільність, глобалізаційні процеси та вплив цифрових технологій, соціальна інфраструктура повинна бути адаптивною, здатною реагувати на швидкі зміни в суспільстві.

Історичний аспект розвитку соціальної сфери в Україні є важливим для розуміння її сучасного стану. У радянський період соціальна сфера функціонувала як похідна від економічної, що обмежувало її самостійний розвиток [3]. Усі аспекти надання соціальних послуг були підпорядковані економічній доцільності, зосереджуючись переважно на задоволенні базових потреб. Ця система мала централізований характер, де домінували державні установи. Незважаючи на досягнення у розбудові мережі соціальних послуг, вона мала низку недоліків, серед яких недостатня увага до індивідуальних потреб громадян та низький рівень інтеграції соціальної політики з іншими сферами життєдіяльності.

У сучасному контексті надання соціальних послуг розглядається як ключовий інструмент реалізації соціальної політики. Послуга, як економічна

категорія, трактується як корисна діяльність, що спрямована на задоволення потреб населення. Її особливість полягає в тому, що вона має нематеріально-речовий характер, не підлягає нагромадженню чи транспортуванню. Вона створюється й споживається одночасно, що робить процес надання послуги унікальним. Економічна цінність послуги визначається її корисним ефектом, який відображає здатність задовольняти потреби окремої людини, соціальних груп чи суспільства загалом [24].

Визначення поняття «соціальні послуги» в українському законодавстві демонструє важливість цього явища для соціальної політики держави. Згідно зі ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги — це комплекс заходів, спрямованих на допомогу особам і соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати [46]. Метою таких заходів є розв'язання життєвих проблем осіб, сприяння їхньому соціальному включенню та підвищенню якості життя.

Наукова література визначає соціальні послуги як категорію, що об'єднує широкий спектр дій, спрямованих на задоволення потреб уразливих груп населення. Умовно їх можна поділити на декілька груп: базові, спеціалізовані та інтегровані послуги. Базові послуги охоплюють потреби загального характеру, такі як консультування, інформаційна підтримка чи послуги догляду. Спеціалізовані послуги спрямовані на вирішення конкретних проблем, зокрема надання реабілітаційних заходів чи допомоги в кризових ситуаціях. Інтегровані послуги є інноваційним напрямом, що поєднує кілька видів підтримки для забезпечення комплексного підходу до розв'язання проблем отримувачів [24].

Особливу увагу варто приділити механізмам управління соціальними послугами. Ефективне управління передбачає інтеграцію різних елементів соціальної сфери, використання сучасних технологій для моніторингу та оцінки якості послуг, а також забезпечення сталого фінансування. У цьому контексті важливим є залучення недержавних організацій, приватного сектору та громадськості до процесу надання послуг. Такий підхід сприяє підвищенню

якості, доступності та прозорості соціальних послуг, дозволяючи забезпечити врахування специфічних потреб різних категорій населення.

Отже, соціальна сфера є багатогранною системою, яка відіграє ключову роль у забезпеченні стабільності та розвитку суспільства. Її функціонування потребує постійного вдосконалення, адаптації до сучасних умов та врахування індивідуальних потреб громадян. Комплексний підхід до дослідження соціальної сфери, орієнтований на інтеграцію теоретичних знань і практичних інструментів, є запорукою підвищення ефективності соціальної політики держави.

Важливим аспектом дослідження управління соціальними послугами є аналіз базового поняття «управління». У межах нашого дослідження термін «управління» розглядається як система дій і процесів, спрямованих на зміну стану об'єкта управління або забезпечення його стабільності відповідно до визначених цілей. Змістовний компонент цього поняття охоплює не лише вплив на соціальні об'єкти, системи чи процеси, але й цілеспрямоване регулювання їхнього функціонування з метою досягнення оптимального результату, узгодженого із суспільними потребами та інтересами [21].

Сучасна наукова література відзначає відсутність єдиного методологічного підходу до визначення поняття управління в контексті соціальної роботи та соціальної політики. Поняття «управління» інтерпретується у різних наукових концепціях неоднозначно, що зумовлює різноманітність трактувань його сутності та функціонального наповнення. Це обумовлено багатовимірністю феномену соціальних послуг, що включає широкий спектр процесів — від організації їх надання до моніторингу та оцінки ефективності [18]. Розглянемо найбільш репрезентативні підходи до визначення цього поняття, які отримали наукове обґрунтування у зарубіжній та вітчизняній літературі.

Найбільш прийнятними в контексті дослідження видаються такі визначення поняття «управління», як:

- сукупність видів діяльності держави (форм реалізації державної влади); організація виконання правових актів та інших рішень державних органів шляхом владно-розпорядчого впливу на суспільні відносини та процеси [17, с. 13]
- цілеспрямований організуючий і регулюючий вплив держави на стан і розвиток суспільних процесів, свідомість, поведінку та діяльність особи, громадянина з метою досягнення цілей і реалізації функцій держави, які визначено в Конституції та законодавчих актах, через впровадження державної політики, яку розроблено політичною системою і законодавчо закріплено через діяльність органів державної влади, яких наділено відповідними повноваженнями та компетенцією [17, с. 32];
- використання управлінських, правових та політичних теорій і процесів для реалізації законодавчих, виконавчих та судових повноважень з метою забезпечення функцій регулювання і надання послуг суспільству [21, с. 4–7];
- вид державної діяльності, що має організуючий, виконавчо-розпорядчий, підзаконний характер, особливої групи державних органів (посадових осіб) щодо практичної реалізації функцій та завдань держави в процесі повсякденного і безпосереднього керівництва економічним, соціальним та адміністративнополітичним будівництвом;
- практичний, організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей, що спирається на її владну силу, з метою її упорядкування, зберігання чи перетворення [18, с. 63];
- діяльність держави (органів державної влади), спрямована на створення умов для найповнішої реалізації функцій держави, основних прав і свобод громадян, узгодження різноманітних груп інтересів у суспільстві та між державою і суспільством, забезпечення суспільного розвитку відповідними ресурсами.

Управління соціальними послугами є складною та багатогранною діяльністю, що охоплює організацію, координацію та надання послуг, спрямованих на покращення добробуту окремих осіб, груп чи спільнот. Ця сфера охоплює взаємодію між різними рівнями управлінських структур, що відповідають за розробку та реалізацію соціальних програм, а також за управління ресурсами, які необхідні для ефективного функціонування соціальних служб. Водночас важливим аспектом є забезпечення високої якості та доступності соціальних послуг для всіх верств населення, що досягається через оптимізацію управлінських процесів і забезпечення належної організації роботи соціальних працівників.

У теоретичному контексті управління соціальними послугами передбачає застосування принципів адміністративного, стратегічного та операційного управління в соціальній сфері. Останнім часом науковці все більше звертають увагу на важливість поєднання теорій управління з соціальною практикою. У цьому контексті основними поняттями є «управління соціальними послугами», «соціальні інновації», «координація соціальних послуг» та «ефективність соціальної політики». Важливою особливістю управління соціальними послугами є те, що цей процес є взаємодією багатьох учасників, зокрема органів державної влади, місцевих органів самоврядування, неурядових організацій, а також самих споживачів послуг [19]. Оскільки соціальні послуги часто передбачають безпосереднє втручання в життя особистостей, то управління ними вимагає високого рівня чутливості до соціальних проблем і потреб, а також етичної відповідальності.

Основні функції управління узагальнені нами схематично, які представлені на таблиці 1.1., є основою ефективної діяльності в цій сфері. Вони дозволяють забезпечити не лише якісне надання послуг, а й адаптацію до змінюваних соціальних, економічних та технологічних умов.

Таблиця 1.1.

Основні функції управління соціальними послугами (*джерело – узагальнено автором самостійно*)

Функція управління	Опис функції
Планування	<p>Планування є основою ефективного управління соціальними послугами. Включає в себе визначення стратегічних і оперативних цілей, які повинні відповідати реальним соціальним потребам населення. Важливою складовою є розробка детальних планів щодо ресурсного забезпечення, термінів виконання та відповідальних осіб. Планування повинно враховувати також прогнозування змін у соціальному середовищі та адаптацію послуг до цих змін.</p>
Організація	<p>Організація передбачає створення ефективних структур для виконання завдань, визначених на етапі планування. Включає в себе визначення ролей та обов'язків усіх учасників процесу (державні органи, місцеві адміністрації, неурядові організації, соціальні працівники) та забезпечення координації їх діяльності. Важливим є створення інфраструктури, здатної забезпечити ефективне надання соціальних послуг, а також розподіл ресурсів для досягнення максимального результату.</p>
Мотивація	<p>Мотивація полягає в створенні умов для ефективного виконання завдань на всіх рівнях соціальних служб. Вона включає в себе впровадження механізмів стимулювання працівників, системи заохочень, а також надання можливостей для професійного розвитку. Важливою складовою мотивації є забезпечення підтримки морального клімату в колективі, що безпосередньо впливає на якість надання послуг.</p>

Контроль	Контроль є невід’ємною складовою управлінського процесу, що включає моніторинг виконання запланованих заходів, оцінку дотримання встановлених стандартів і норм якості надання послуг. Контроль за ефективністю соціальних послуг передбачає систематичне відстеження результатів діяльності через внутрішні і зовнішні перевірки, а також коригування стратегії у разі виявлення недоліків у процесах надання послуг.
Оцінка результативності	Оцінка результативності є заключним етапом управлінського процесу, на якому відбувається аналіз досягнення поставлених цілей і виявлення рівня ефективності соціальних послуг. Оцінка базується на аналізі якості послуг, рівня задоволеності отримувачів послуг та ефективності використання ресурсів. В результаті оцінки можуть бути розроблені рекомендації для покращення процесу надання послуг, впровадження інновацій та коригування стратегії управління.

Основні функції управління соціальними послугами — планування, організація, мотивація, контроль і оцінка результативності — є основою для забезпечення ефективності та якості соціальних послуг. Вони сприяють досягненню стратегічних цілей соціальної політики, покращенню доступу до послуг та підвищенню рівня соціальної інтеграції вразливих груп населення. Врахування цих функцій є важливим аспектом для адаптації соціальних послуг до сучасних вимог і викликів, що виникають у соціально-економічному середовищі. Управління соціальними послугами, яке базується на чітких функціях, забезпечує сталість і розвиток цієї сфери, сприяючи покращенню загального добробуту суспільства.

Отже, управління соціальними послугами відіграє важливу роль у зміцненні соціальної стабільності та підтримці вразливих груп населення. Вдале управління передбачає координацію зусиль різних учасників, впровадження інноваційних методів та постійний моніторинг якості послуг, що сприяє покращенню добробуту громадян та ефективному розв'язанню соціальних проблем.

1.2. Сучасні підходи до моніторингу та оцінки ефективності в соціальній сфері

Моніторинг і оцінка ефективності є ключовими інструментами управління соціальною сферою, що забезпечують контроль за якістю та результативністю надання соціальних послуг. У сучасних умовах глобальних змін і постійного зростання соціальних потреб зростає потреба у вдосконаленні методів і підходів до оцінювання ефективності соціальних програм і проєктів. Важливою є інтеграція як кількісних, так і якісних методів оцінювання, що дозволяє враховувати різні аспекти соціальної діяльності — від фінансової ефективності до рівня задоволеності отримувачів послуг.

Сучасні підходи до моніторингу базуються на використанні інноваційних технологій, зокрема цифрових платформ і аналітичних систем, що дозволяють збирати та аналізувати великі обсяги даних у реальному часі. Оцінка ефективності, своєю чергою, орієнтована не лише на виконання поставлених цілей, але й на оцінку впливу на суспільство в цілому.

При проведенні моніторингу і оцінки діяльності у соціальній сфері, як правило, використовується термін «захід». Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання дає таке визначення терміну «захід» – «конкретна дія або комплекс дій (наприклад, проєкт/програма), спрямовані на досягнення позитивних ефектів на користь цільових груп» [57].

Моніторинг та оцінка ефективності в соціальній сфері є важливими компонентами управління, які забезпечують контроль за результативністю,

якістю та відповідністю соціальних послуг потребам населення. Ефективне функціонування системи соціального забезпечення залежить від здатності суб'єктів управління вчасно оцінювати вплив наданих послуг, адаптувати процеси до змін у соціально-економічному середовищі та запроваджувати інноваційні підходи для досягнення оптимальних результатів [58].

У сучасному контексті важливим завданням є перехід від традиційних підходів до моніторингу та оцінки до більш інтегрованих, технологічно підкріплених і орієнтованих на результат моделей. У багатьох країнах світу впроваджуються новітні методики, які дозволяють не лише оцінювати виконання завдань, а й визначати довгостроковий вплив соціальних програм на суспільство. Основні напрями таких змін, виділені науковим співтовариством, включають інтеграцію цифрових технологій, використання ключових показників ефективності (KPI), залучення стейкхолдерів до процесу оцінки, а також прийняття міжнародних стандартів у сфері моніторингу та оцінки [13].

Моніторинг у соціальній сфері виконує функцію безперервного збору, аналізу та інтерпретації даних про виконання соціальних програм і проєктів. Він дозволяє оцінити поточний стан реалізації заходів, виявити проблеми та визначити шляхи їх вирішення. Оцінка ефективності, у свою чергу, спрямована на аналіз кінцевих результатів діяльності, їх відповідності поставленим цілям та очікуванням [15]. У цьому аспекті важливо враховувати як короткострокові, так і довгострокові наслідки впровадження соціальних послуг.

Дослідження, проведені М. Квінном Паттоном, показують, що оцінка ефективності повинна базуватися на принципах орієнтації на результат (results-based evaluation), враховувати інтереси всіх зацікавлених сторін і забезпечувати прозорість процесу прийняття рішень [28]. У цьому контексті значну увагу приділяють комплексному підходу до аналізу результативності, який включає не лише кількісні показники (наприклад, кількість отримувачів

послуг), але й якісні аспекти, такі як рівень задоволеності отримувачів, вплив на якість їх життя та соціальну інтеграцію.

Оцінювання ефективності соціальної роботи передбачає системний збір та аналіз інформації щодо реалізованих заходів (моніторинг), а також оцінку їхнього впливу на соціальне становище, поведінку та поінформованість учасників заходу, залежно від очікуваних результатів. Проведення такого аналізу можливе за умови, що на етапі планування заходу будуть визначені показники, джерела та методи оцінювання, розроблений відповідний інструментарій та призначені особи, відповідальні за збір та аналіз даних. Це дозволить здійснити адекватну оцінку отриманих результатів та вжити відповідних дій. Заходи, що провадяться у соціальній сфері, орієнтовані на досягнення певних завдань та очікуваних результатів, визначених на етапі планування. Результат має бути реалістичним і вимірюваним. Рівень досягнення запланованих завдань в результаті реалізації заходів визначає їх результативність, яка розглядається як співвідношення кількісних або якісних показників запланованих завдань та кінцевого продукту діяльності [39].

Як правило, моніторинг і оцінка окремих заходів не проводиться ізольовано, а є складовою загальної системи аналізу проєкту або програми. Водночас проведення аналізу результатів заходів є основою запровадження в соціальній роботі принципу «діяльності, спрямованої на результат». При проведенні моніторингу та оцінки заходів використовуються якісні та кількісні показники, вибір яких залежить від багатьох факторів: мети оцінювання, напряму, змісту, форм реалізації, категорії учасників, наявних ресурсів тощо. Наукова література з соціальної роботи підкреслює важливість комплексного підходу до оцінювання ефективності, який включає як кількісні, так і якісні методи аналізу [57].

Заходи, що провадяться у соціальній сфері, орієнтовані на досягнення певних завдань та очікуваних результатів, визначених на етапі планування. Результат має бути реалістичним і вимірюваним. Рівень досягнення запланованих завдань в результаті реалізації заходів визначає їх

результативність, яка розглядається як співвідношення кількісних або якісних показників запланованих завдань та кінцевого продукту діяльності.

У цьому контексті важливо розглянути як кількісні, так і якісні показники (див. рис. 1.1.), які використовуються для оцінювання ефективності соціальної роботи. Кількісні показники дозволяють вимірювати об'єктивні параметри, тоді як якісні показники оцінюють суб'єктивні аспекти та вплив на учасників. Інтеграція цих показників у процес оцінювання сприяє вдосконаленню соціальних програм та поліпшенню якості життя населення.

Відповідно до аналізу опрацьованого матеріалу нами розроблено Рис. 1.1., який відображає схематичне узагальнення основних кількісних та якісних показників оцінювання ефективності соціальної роботи, що дозволяє наочно відобразити їх взаємозв'язок та значущість у процесі аналізу.



Рис. 1.1. Перелік кількісних та якісних показників оцінювання ефективності соціальної роботи (джерело – створено автором самостійно)

Для забезпечення об'єктивності та надійності оцінювання необхідно використовувати різноманітні методи збору даних, такі як анкетування, інтерв'ю, спостереження, аналіз документів та інші. Важливо також враховувати етичні аспекти проведення досліджень, забезпечуючи конфіденційність та добровільність участі.

Таким чином, системний підхід до оцінювання ефективності соціальної роботи передбачає інтеграцію різних методів та показників, що дозволяє отримати всебічну картину результатів реалізованих заходів. Це, в свою чергу, сприяє вдосконаленню соціальних програм та поліпшенню якості життя населення. Оцінювання ефективності соціальної роботи є критично важливим для забезпечення соціальної стабільності та підвищення якості життя населення. Ефективне управління передбачає інтеграцію різних елементів соціальної сфери, використання сучасних технологій та залучення різних учасників, що сприяє покращенню доступності та якості соціальних послуг.

Отримати інформацію щодо результативності заходів можна здійснити із застосуванням таких методів:

- аналіз проєктної та звітної документації;
- аналіз інформаційних джерел;
- експертна оцінка спеціалістами, які організовували захід або були його учасниками;
- оцінка заходу молодими людьми, які були безпосередніми учасниками заходу (анкетне опитування, інтерв'ювання);
- постереження за проведенням заходу;
- аналіз використання учасниками заходу отриманої інформації, знань та умінь (опитування учасників через певний час після заходу; експертне опитування) [57].

Вибір форм та методів оцінювання результатів заходу залежить від завдань, які були сформульовані на етапі планування; можливостей організаторів самостійно перевірити або залучити сторонніх спеціалістів до проведення оцінки.

Модель моніторингу та оцінювання соціальних послуг має ґрунтуватися на низці ключових компонентів, серед яких визначальними є суб'єкт моніторингу та оцінювання, об'єкт спостереження та аналізу, цілі, оціночні параметри (критерії), методологічна база, а також схема і порядок

інформаційного забезпечення цих процесів [40]. У даному контексті об'єктом моніторингу та оцінювання виступає діяльність, пов'язана з наданням соціальних послуг населенню. Водночас суб'єктом моніторингу є організація чи інституція, яка здійснює аналіз ефективності, з урахуванням поставлених цілей.

Для внутрішнього оцінювання, спрямованого на аналіз професійної діяльності організації відповідно до її внутрішніх стандартів, суб'єктом виступає безпосередньо організація, що надає соціальні послуги, наприклад, територіальний центр соціального обслуговування чи недержавна організація. У випадку зовнішнього моніторингу та оцінювання суб'єктом можуть бути як державні органи, так і спеціалізовані комісії, сформовані з представників державних установ і громадських організацій або лише з представників недержавного сектору. Такий підхід забезпечує об'єктивність та різнобічність оцінки.

Процес інформаційного забезпечення передбачає збирання інформації на найнижчому рівні, тобто в конкретній організації, її подальшу обробку та інтерпретацію на регіональному (обласному) і національному (центральному) рівнях. Завершальним етапом є комплексний аналіз отриманих результатів. Схема інформаційного забезпечення включає процедуру збору даних, яка охоплює визначення мети дослідження, деталізацію його завдань, планування, вибір відповідних методів, створення бази даних і формування висновків на основі проведеного аналізу [38].

Моніторинг соціальних послуг виконує кілька важливих функцій. Він може виступати джерелом даних для динамічного аналізу характеристик діяльності системи надання соціальних послуг щодо одного об'єкта дослідження, дозволяючи здійснювати горизонтальні зіставлення ефективності різних об'єктів. У цьому контексті моніторинг може мати конкурентний характер або бути порівняльним, коли оцінюються результати однакових досліджень на різних рівнях (вертикальні порівняння).

Залежно від охоплення, моніторинг може бути локальним, зосередженим на аналізі вузького явища, або спеціальним, який досліджує ширший спектр соціальних явищ і процесів. Відповідно до поставлених цілей моніторинг поділяється на три основні типи:

- інформаційний – орієнтований на структурування, накопичення і розповсюдження даних;
- проблемно-орієнтований – спрямований на аналіз вже визначених проблем соціальної роботи та закономірностей їх розвитку;
- пошуковий – має на меті виявлення нових проблем і загроз у сфері соціальних послуг до їхнього прояву на управлінському рівні.

Для ефективного оцінювання системи соціальних послуг виділяються такі рівні моніторингу:

- рівень окремої соціальної послуги – зосереджується на аналізі специфічних аспектів або характеристик певної послуги;
- рівень організації – охоплює діяльність установи, що надає соціальні послуги, наприклад, територіального центру;
- регіональний рівень – орієнтований на оцінку системи соціальних послуг на рівні області;
- центральний рівень – забезпечує аналіз національної системи соціальних послуг.

Таким чином, модель моніторингу та оцінювання соціальних послуг є багаторівневою системою, яка забезпечує комплексний аналіз ефективності надання соціальних послуг, враховуючи специфіку їх організації та вплив на різних рівнях. Використання такої моделі сприяє вдосконаленню процесу прийняття управлінських рішень, підвищенню прозорості та адаптивності соціальної роботи, що є основою її сталого розвитку.

Моніторинг та оцінка ефективності в соціальній сфері займають ключове місце у забезпеченні якісного функціонування соціальних програм і досягненні їхніх цілей. У сучасному контексті ці процеси набувають особливої

важливості, оскільки дозволяють не лише здійснювати контроль за реалізацією програм, а й удосконалювати їх, підвищуючи ефективність використання ресурсів, а також забезпечуючи відповідність заходів актуальним соціальним потребам.

Основою сучасних підходів до моніторингу та оцінки є орієнтація на результат, яка забезпечує побудову системного зв'язку між запланованими заходами, досягнутими проміжними результатами та кінцевим соціальним впливом [13]. Такий підхід ґрунтується на концепції управління на основі результатів, що передбачає чітке визначення цілей програм, їхню конкретизацію відповідно до принципів SMART (конкретність, вимірюваність, досяжність, релевантність, часові межі), а також визначення ключових показників ефективності. Це дозволяє забезпечити не лише кількісний вимір результатів, а й якісний аналіз їхнього впливу на цільові групи.

Одним із важливих аспектів моніторингу є інтеграція кількісних та якісних методів аналізу. Використання статистичних даних, таких як кількість отримувачів послуг, обсяг ресурсів чи економічна доцільність заходів, забезпечує оцінку масштабів реалізації програм. У той же час якісні методи, зокрема опитування, фокус-групи та інтерв'ю, дають змогу врахувати суб'єктивні аспекти, такі як задоволеність отримувачів, зміни в їхньому соціальному статусі чи поведінкових установках. Поєднання цих підходів дозволяє отримати багатовимірну оцінку ефективності програм, враховуючи як об'єктивні, так і суб'єктивні чинники.

Сучасні технології сприяють підвищенню точності, оперативності та зручності моніторингу соціальних заходів. Використання платформ для збору даних у реальному часі, аналітичних систем на базі великих даних, а також інструментів візуалізації, таких як інтерактивні дашборди, значно оптимізує процес моніторингу та оцінки. Цифрові технології дозволяють не лише автоматизувати процеси, а й прогнозувати ризики та оцінювати потенційні сценарії розвитку соціальних ситуацій.

Залучення стейкхолдерів, зокрема отримувачів послуг, органів влади, громадських організацій та донорів, є важливим елементом сучасних підходів до моніторингу. Такий підхід сприяє підвищенню прозорості програм, врахуванню реальних потреб населення та зміцненню довіри до соціальних інтервенцій. Участь стейкхолдерів також дозволяє забезпечити зворотний зв'язок, який є ключовим для адаптації програм до змінних умов.

Дотримання міжнародних стандартів оцінки ефективності, розроблених провідними організаціями, такими як ООН чи Всесвітній банк, сприяє уніфікації підходів до моніторингу. Стандарти, що включають визначення релевантності, результативності, сталості та впливу програм, забезпечують системність аналізу. Їхнє впровадження дозволяє здійснювати об'єктивну оцінку як на етапі реалізації програм, так і після їхнього завершення.

Практика розвинених країн демонструє значний прогрес у впровадженні сучасних підходів до моніторингу та оцінки. Наприклад, у Канаді робиться акцент на активному залученні громад до оцінки ефективності програм, у США широко використовуються аналітичні системи для роботи з великими даними, а в країнах Європейського Союзу активно застосовуються платформи для моніторингу в реальному часі. Вивчення цього досвіду та його адаптація до українських умов можуть значно підвищити ефективність соціальної роботи в Україні.

Таким чином, сучасні підходи до моніторингу та оцінки ефективності соціальних програм спрямовані на підвищення прозорості, підзвітності та адаптивності. Вони дозволяють не лише вимірювати досягнення запланованих результатів, а й вдосконалювати соціальні практики, сприяючи досягненню сталого розвитку та підвищенню якості життя населення.

1.3. Основні технології моніторингу та оцінювання ефективності надання соціальних послуг

Моніторинг та оцінювання ефективності надання соціальних послуг є необхідними інструментами для забезпечення якості соціальних послуг та їх відповідності потребам населення. Важливість цих процесів зростає в умовах глобальних соціальних змін, необхідності оптимізації ресурсів та забезпечення стійкого розвитку соціальних інститутів. Вони дозволяють отримати об'єктивну інформацію про результативність соціальних програм і надають можливість для оперативного коригування стратегій надання соціальних послуг. Однак важливою умовою успіху є правильний вибір методів та технологій моніторингу і оцінювання, що забезпечать не лише ефективність збору даних, але й їх адекватну інтерпретацію.

Суспільне життя характеризується його процесуальною стороною, що пов'язане з уявленням про його технологічну структуру; забезпечення різних форм адаптації й реабілітації людини, її соціалізації, інтеграції до тих чи інших суспільних відносин технологізовані у тому плані, що передбачають відповідне цілепокладання, діагностику, оцінку, вибір і точно виведене застосування спеціальних методів на основі оптимізації результату, його контролю й корекції, відповідного прогнозу тощо.

Технологія у вузькому розумінні (буквально від двох давньогрецьких слів: *техне* – «мистецтво, майстерність» і *логос* – «наука, знання, закон»):

- сукупність знань про способи й методи здійснення будь-яких дій;
- сукупність операцій, які здійснюються певним чином і в певній послідовності, з яких складається й певний процес.

Мельник Ж.В. визначає що «технологія в широкому розумінні – сукупність або навіть система засобів організації й упорядкування доцільної практичної діяльності відповідно до мети, специфіки й навіть логіки процесу перетворення і трансформації того чи іншого об'єкта» [37].

Під технологіями моніторингу та оцінювання соціальних послуг розуміються сукупність методів, інструментів і процесів, що використовуються для збору, аналізу та оцінки інформації про діяльність

організацій, які надають соціальні послуги, а також для визначення їх відповідності запланованим цілям та вимогам. До основних аспектів технологічного процесу відносяться розробка інформаційних систем, вибір методів збору даних, використання аналітичних інструментів і застосування засобів для оцінки результатів діяльності [56]. Це передбачає не лише технічні можливості, але й методологічну підготовленість спеціалістів, здатних на основі зібраних даних проводити точний аналіз і робити висновки щодо ефективності соціальних програм.

Роль інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у процесі моніторингу та оцінювання не можна переоцінити. Вони створюють умови для автоматизації збору і обробки даних, забезпечуючи цілісність і достовірність отриманої інформації. Сучасні інформаційно-аналітичні системи дозволяють зберігати великі обсяги даних, здійснювати їх обробку і перетворення в корисну інформацію, яка може бути використана для моніторингу діяльності та оцінки ефективності соціальних послуг. Завдяки інтегрованим платформам, соціальні працівники можуть мати доступ до оперативної інформації, що дозволяє приймати швидкі рішення для поліпшення якості послуг. Більш того, системи ІКТ також дають можливість здійснювати дистанційний моніторинг та оцінювання, що особливо важливо для територіально віддалених чи соціально уразливих груп населення [40].

Аналітичні інструменти, що використовуються для оцінювання ефективності соціальних послуг, забезпечують більш глибоке розуміння взаємозв'язків між різними факторами, що впливають на результативність соціальної роботи. Вони дають змогу виміряти вплив наданих послуг на цільову аудиторію з урахуванням соціальних, економічних і культурних особливостей. Використання статистичних методів, таких як кореляційний, регресійний аналіз, а також більш складних прогностичних моделей, дозволяє оцінити результативність соціальних послуг на основі кількісних даних, що підвищує надійність та обґрунтованість висновків.

Геоінформаційні системи (ГІС) вносять додаткову цінність у цей процес, оскільки надають можливість просторового відображення соціальних послуг, що дозволяє аналізувати їх доступність і рівень надання на різних територіях. Завдяки такій технології можна виявляти диспропорції та проводити локалізовані інтервенції, спрямовані на вирішення конкретних проблем у наданні соціальних послуг.

Методи збору даних займають важливе місце в процесі моніторингу та оцінювання. Для ефективного збору інформації використовуються різноманітні підходи, серед яких соціологічні опитування, інтерв'ю з отримувачами послуг, аналіз документів, а також пряме спостереження за процесом надання послуг [40]. Важливим є також залучення користувачів соціальних послуг до процесу оцінювання, оскільки їх відгуки та оцінки дозволяють дізнатися про якість обслуговування та врахувати їх потреби в подальшому розвитку програм. Окрім того, використання технології бенчмаркінгу дозволяє порівнювати результати діяльності різних організацій і виявляти найкращі практики, які можуть бути адаптовані та поширені на ширшу аудиторію.

Оцінка ефективності соціальних послуг неможлива без розробки чіткої системи індикаторів та показників. Індикатори ефективності є основою для моніторингу, оскільки вони визначають, якими критеріями оцінюється результативність соціальних послуг. Показники можуть бути як кількісними (наприклад, кількість людей, які скористалися послугами, рівень їх задоволеності, економічна ефективність), так і якісними (наприклад, зміни в рівні соціального добробуту, розвиток особистісного потенціалу). Використання різноманітних показників дозволяє більш комплексно оцінювати діяльність соціальних служб, виявляючи не лише кількісні, але й якісні аспекти їхньої роботи. Показники мають бути максимально чіткими, вимірюваними та орієнтованими на досягнення конкретних соціальних результатів, що є основою для коригування політики надання послуг [55].

Оціночні технології є важливою складовою процесу оцінки ефективності, оскільки вони визначають, які методи та підходи будуть використані для аналізу результатів. Оцінка може здійснюватися за допомогою різних моделей, серед яких варто виділити логічний каркас (LogFrame) і теорію змін (Theory of Change). Логічний каркас дозволяє системно підходити до оцінювання, визначаючи цілі, діяльність, очікувані результати та критерії оцінки. Теорія змін фокусується на виявленні причинно-наслідкових зв'язків між діяльністю та результатами, що дає можливість створити більш детальну картину процесів, які відбуваються в соціальній сфері. Використання цих технологій дозволяє не тільки оцінити вже досягнуті результати, але й зрозуміти механізми їх досягнення, що має важливе значення для вдосконалення майбутніх соціальних програм.

Отже, використання сучасних технологій у моніторингу та оцінці ефективності соціальних послуг є необхідним кроком для забезпечення високої якості та доступності соціальних послуг. Вони сприяють підвищенню прозорості, точності і своєчасності отриманих результатів, що є важливою передумовою для оптимізації процесів соціальної роботи та задоволення потреб громадян. Однак впровадження цих технологій потребує високої кваліфікації соціальних працівників, наявності відповідних ресурсів та чіткої координації на всіх етапах процесу.

Висновки до першого розділу

У першому розділі роботи розкрито сутність і концептуальні аспекти управління соціальними послугами, проаналізовано сучасні підходи до моніторингу та оцінки їх ефективності, а також окреслено ключові технології, які сприяють підвищенню результативності цієї сфери. Управління соціальними послугами є складним та багатовекторним процесом, що поєднує в собі організаційні, економічні, правові та технологічні складові. Це явище

безпосередньо впливає на забезпечення соціальної стабільності, підтримку вразливих категорій населення та підвищення якості життя громадян.

Проаналізовані підходи до моніторингу та оцінки ефективності свідчать, що управління соціальними послугами базується на інтеграції кількісних і якісних методів аналізу, що дозволяє отримувати об'єктивну картину результативності програм. Інноваційні інформаційно-комунікаційні технології стають ключовим інструментом забезпечення прозорості, оперативності та точності в управлінських процесах. Поряд із цим, використання сучасних технологій аналітики сприяє прогнозуванню соціальних змін і розробці адаптивних стратегій для реагування на актуальні виклики.

Особлива увага приділяється формуванню єдиного термінологічного апарату, який забезпечує узгодженість наукових і практичних підходів у сфері соціальних послуг. Наявність стандартизованих понять і методологій є ключовою умовою для підвищення ефективності управлінських рішень та впровадження інновацій.

Таким чином, дослідження теоретичних основ управління соціальними послугами підтверджує необхідність системного та інтегрованого підходу, що включає правові, економічні, соціальні та технологічні аспекти. Отримані результати аналізу створюють наукове підґрунтя для подальшого розвитку управлінських практик, орієнтованих на підвищення якості та доступності соціальних послуг, їх адаптацію до потреб громадян та умов сучасного суспільства.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ У СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБАХ

2.1. Сучасний стан використання технологій моніторингу і оцінки у сфері соціальних послуг

Моніторинг і оцінка ефективності є невід’ємними складовими управління соціальною сферою, оскільки забезпечують аналіз результативності програм та їх відповідність сучасним суспільним викликам. У ХХІ столітті впровадження технологій моніторингу стало основою для підвищення ефективності надання соціальних послуг, що підтверджується дослідженнями українських і зарубіжних науковців. Наукові праці таких учених, як Т. Семигіна, М. Білінська, І. Курило, С. Телешун, Ю. Ковбасюк та інші, наголошують на необхідності інтеграції інноваційних технологій у процес управління соціальними послугами. Зокрема, ці дослідники підкреслюють, що цифровізація та автоматизація моніторингових процесів дозволяють більш точно оцінювати вплив соціальних програм, підвищувати прозорість їх реалізації та забезпечувати оперативність реагування на зміни в соціально-економічному середовищі.

Сучасний стан використання технологій моніторингу у сфері соціальних послуг характеризується широким впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), які забезпечують збір, аналіз та інтерпретацію даних у реальному часі. В умовах цифрової трансформації соціальної сфери дедалі більше соціальних установ інтегрують у свою діяльність автоматизовані системи управління, що включають аналітичні платформи, бази даних і системи візуалізації інформації. Наприклад, у практиці використання системи «Social Services Monitoring» у європейських країнах доводить її ефективність у збиранні великих обсягів даних, аналізі тенденцій і прогнозуванні ризиків у сфері соціального захисту. Ця система дозволяє виявляти диспропорції у наданні послуг, ідентифікувати проблемні

зони та адаптувати політику соціального забезпечення відповідно до актуальних потреб населення.

Значний акцент у сучасних підходах до моніторингу приділяється розробці та впровадженню ключових показників ефективності (Key Performance Indicators, KPI), які визначають успішність реалізації соціальних програм. Використання KPI у сфері соціальних послуг дає змогу забезпечити кількісний і якісний аналіз результативності надання послуг, оцінювати їх вплив на окремі соціальні групи та суспільство загалом. Наприклад, серед таких показників можна виділити рівень задоволеності отримувачів послуг, динаміку соціально-економічного стану вразливих груп населення, а також ефективність використання фінансових і людських ресурсів. У своїх дослідженнях В. Загорський та П. Надолішній підкреслюють важливість розробки адаптивних KPI, які враховують національні та регіональні особливості, соціокультурні фактори та економічний контекст.

Одним із важливих інструментів моніторингу соціальних послуг є геоінформаційні системи (ГІС), які забезпечують просторовий аналіз доступності послуг у різних регіонах. Завдяки ГІС соціальні працівники можуть оцінювати нерівномірність розподілу послуг, ідентифікувати території з найгострішими проблемами та спрямовувати ресурси на їх вирішення. У дослідженнях, проведених Європейською асоціацією соціальної роботи, вказується, що використання ГІС у моніторингу дозволяє підвищити точність і обґрунтованість управлінських рішень, а також забезпечити більш раціональний розподіл ресурсів.

Ще одним перспективним напрямом є використання технологій прогностичного аналізу на основі штучного інтелекту (ШІ) та машинного навчання. Завдяки цим технологіям можливим стає моделювання сценаріїв розвитку соціальних процесів, виявлення ризиків і прийняття превентивних заходів. Наприклад, аналітичні системи на основі ШІ дозволяють прогнозувати зміни в рівні бідності, визначати потенційні загрози соціальній стабільності та розробляти стратегії для їх подолання. У цьому аспекті роботи,

зокрема, М. Бандура та Е. Лібанової підкреслюють необхідність інтеграції прогнозного аналізу в управління соціальними послугами, що сприятиме підвищенню їх адаптивності до мінливих умов [5].

Впровадження цифрових технологій також змінює підходи до оцінки ефективності соціальних програм. Традиційні методи оцінки, такі як звіти та статистичний аналіз, доповнюються якісними дослідженнями, фокус-групами та опитуваннями отримувачів послуг. Завдяки таким методам стає можливим більш глибоке розуміння потреб отримувачів і оцінка впливу соціальних послуг на їхній добробут. Як зазначає І. Розпутенко, поєднання кількісних і якісних методів забезпечує комплексний підхід до оцінки ефективності, що дозволяє не лише виявляти недоліки у реалізації програм, але й розробляти рекомендації для їх удосконалення.

Суттєвим викликом у використанні сучасних технологій моніторингу залишається забезпечення прозорості та підзвітності процесів. У багатьох країнах, зокрема в Україні, існують проблеми з доступом до відкритих даних, що обмежує можливості для незалежного аналізу та громадського контролю. Водночас досвід скандинавських країн демонструє, що відкриті дані є потужним інструментом для забезпечення довіри до соціальних програм і підвищення їхньої результативності.

Таким чином, сучасний стан використання технологій моніторингу та оцінки ефективності у сфері соціальних послуг характеризується інтеграцією інноваційних підходів, якісних і кількісних методів аналізу, а також цифрових рішень. Попри виклики, пов'язані з технічними, фінансовими та кадровими обмеженнями, впровадження сучасних технологій створює нові можливості для розвитку соціальної сфери та забезпечення її стійкості в умовах мінливого соціально-економічного середовища. Це вимагає подальших наукових досліджень і практичної реалізації, спрямованої на адаптацію міжнародного досвіду до національних умов.

2.2. Приклади успішного впровадження технологій моніторингу та оцінки ефективності в соціальній роботі

Впровадження моніторингу і оцінки у соціальній сфері гарантує цілеспрямованість та результативність впровадження заходів, проєктів, програм, послуг усіма учасниками, що залучаються до їхньої реалізації, на національному, регіональному, місцевому рівнях і є важливою складовою формування обґрунтованої державної соціальної політики. З іншого боку запровадження системної роботи з моніторингу і оцінки у соціальній сфері потребує підготовки кваліфікованих фахівців щодо проведення оцінювання процесів і результатів соціальної діяльності

Моніторинг і оцінка – це взаємодоповнюючі методики, які виступають практичними елементами менеджменту. Розрізняють три рівні впровадження моніторингу і оцінки [39]:

- загальна система моніторингу і оцінки (MiO);
- програмний моніторинг і оцінка;
- моніторинг і оцінка проєктів/заходів/послуг.

Загальна система моніторингу і оцінки має бути складовою державної політики і забезпечувати вимір реального впливу політики шляхом оцінки ефективності діяльності усіх суб'єктів, задіяних у процесі формування та реалізації державної політики на національному, регіональному рівні та рівні територіальних громад, з використанням однакових базових засобів, інструментів та ресурсів моніторингу і оцінки

Завданням програмного моніторингу і оцінки є максимально повне та об'єктивне оцінювання процесу і результатів реалізації окремої програми за допомогою засобів операційного оцінювання, що застосовуються на стадіях планування та реалізації. Він дає змогу порівнювати відповідність досягнутих результатів встановленим цілям та корегувати заходи у процесі реалізації програми [14].

Моніторинг і оцінка проєктів/заходів/послуг є дещо простішим процесом, ніж моніторинг програми. Проведення МіО проєктів/заходів, надання соціальних послуг здійснюються на етапі їхньої реалізації [24].

Планування соціальних стратегій і програм, що ґрунтується на моделі «теорії змін», передбачає узгодження запланованої діяльності та очікуваних результатів та прогнозування довгострокових впливів даної діяльності на соціальне середовище. Такий підхід дозволяє формувати ефективну систему моніторингу і оцінки впровадження соціальної політики на національному рівні, відповідних програм та проєктів, соціальних послуг що реалізуються у соціальній сфері.

Впровадження технологій моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг в Україні поступово стає важливим інструментом для забезпечення прозорості, підвищення якості та відповідності послуг потребам громадян. Це відображає інтеграцію сучасних управлінських практик і технологій у соціальну сферу, що дозволяє ефективніше вирішувати завдання соціального захисту. Розглянемо найбільш успішні приклади впровадження таких технологій в Україні, акцентуючи увагу на їхніх особливостях, досягненнях і викликах.

Однією з наймасштабніших ініціатив є створення та впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), розробленої Міністерством соціальної політики України. Система є центральною платформою, яка об'єднує дані про всі категорії отримувачів соціальних послуг, доступні послуги, механізми їх надання та результати. ЄІССС дозволяє здійснювати моніторинг у реальному часі, що дає змогу своєчасно виявляти проблемні зони в системі соціального захисту.

Однією з ключових переваг ЄІССС є автоматизація процесів, пов'язаних із наданням соціальної допомоги, що значно знижує адміністративне навантаження на працівників соціальних служб і мінімізує ризик помилок у розрахунках. Наприклад, система автоматично перевіряє право громадянина на отримання пільг чи субсидій, аналізуючи дані з різних державних реєстрів.

Це не лише прискорює процес прийняття рішень, а й знижує ймовірність корупційних ризиків.

Окрім цього, ЄІССС сприяє прозорості соціальної політики. Громадяни можуть самостійно отримувати інформацію про доступні послуги через вебпортал, що спрощує взаємодію з державними органами. Однак, попри успіхи, система стикається з викликами, такими як необхідність удосконалення технічної інфраструктури в регіонах та підвищення рівня цифрової грамотності соціальних працівників.

У рамках партнерства з міжнародними організаціями в Україні було реалізовано проект «Прозорість соціальних послуг», метою якого є підвищення підзвітності та прозорості у сфері надання соціальних послуг. Основним компонентом цієї ініціативи є створення відкритих баз даних, які містять інформацію про надавачів послуг, їхню діяльність, результати моніторингу та оцінки.

Ця система дозволяє громадянам не лише отримувати детальну інформацію про доступні послуги, але й відстежувати ефективність їх надання. Наприклад, у громадян є можливість залишати відгуки про якість обслуговування, що сприяє підвищенню відповідальності з боку соціальних установ. Водночас відкриті дані використовуються аналітиками для оцінки ефективності виконання соціальних програм, а також для виявлення регіональних диспропорцій у доступі до послуг.

Проект «Соціальні послуги в громадах» є однією з ключових ініціатив у рамках децентралізації, спрямованої на розвиток локальних систем соціального захисту. У цьому проекті впроваджуються електронні системи моніторингу, які дозволяють територіальним громадам аналізувати потреби мешканців, планувати надання послуг і оцінювати їхню ефективність.

Наприклад, у Вінницькій та Харківській областях громади використовують спеціалізовані програми для аналізу даних про соціально вразливі категорії населення, такі як малозабезпечені сім'ї, особи з інвалідністю чи пенсіонери. Ці дані дозволяють приймати обґрунтовані

управлінські рішення щодо розподілу ресурсів і адаптації програм під специфічні потреби громади.

Перевагою цієї ініціативи є можливість швидкого реагування на зміну соціальних умов у громадах. Наприклад, під час пандемії COVID-19 електронні системи моніторингу допомогли громадам оперативно визначити домогосподарства, які найбільше потребували підтримки, і спрямувати допомогу саме туди, де вона була найбільш необхідна.

Ще одним важливим прикладом є впровадження Платформи моніторингу надання послуг особам з інвалідністю. Дана ініціатива спрямована на покращення доступності та якості реабілітаційних і соціальних послуг для осіб з інвалідністю.

Платформа об'єднує інформацію про потреби цієї категорії населення, результати надання послуг і ступінь їх відповідності індивідуальним планам реабілітації. Наприклад, за допомогою платформи можна оцінювати ефективність реабілітаційних центрів, адаптувати послуги до конкретних потреб отримувачів і забезпечувати прозорість витрат державних коштів.

Вищезазначені приклади свідчать про те, що Україна поступово впроваджує інноваційні технології моніторингу та оцінки ефективності в соціальній сфері. Проекти не лише підвищують прозорість та якість соціальних послуг, але й сприяють раціональному використанню ресурсів, адаптації послуг до потреб громадян та посиленню довіри до державних інституцій.

Попри успіхи, існують і виклики, зокрема недосконалість технічної інфраструктури, брак кваліфікованих кадрів та нерівномірний розвиток регіонів. Однак за умов активної підтримки міжнародних партнерів, вдосконалення нормативно-правової бази та інвестицій у розвиток людського потенціалу ці технології можуть стати ключовими для побудови ефективної системи соціального захисту в Україні.

2.3. Вплив технологій на якість соціальних послуг

Використання сучасних технологій моніторингу та оцінки ефективності є ключовим фактором підвищення якості надання соціальних послуг. У сфері соціального захисту, де потреби громадян є динамічними та різноманітними, інтеграція новітніх технологій дозволяє забезпечити прозорість, обґрунтованість і своєчасність прийняття управлінських рішень. Ці технології впливають на якість соціальних послуг у кількох взаємопов'язаних аспектах, які охоплюють удосконалення управління, підвищення рівня доступності, прозорості та орієнтованості на потреби отримувачів.

Інтеграція технологій моніторингу сприяє оптимізації управлінських процесів у соціальній сфері. Автоматизовані системи, такі як Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), дозволяють здійснювати централізоване збирання, обробку та аналіз даних про отримувачів соціальних послуг. Це забезпечує надійну інформаційну базу для ухвалення рішень, мінімізує ризики дублювання даних і помилок, пов'язаних із людським фактором.

Моніторинг дозволяє не лише аналізувати поточну ситуацію, а й прогнозувати потреби в соціальних послугах [27]. Наприклад, використання алгоритмів машинного навчання у великих обсягах даних (big data) допомагає ідентифікувати соціальні групи, які перебувають у зоні ризику, і вчасно вживати заходів. Це сприяє ефективнішому розподілу ресурсів, зокрема у громадах із високим рівнем соціальних викликів.

Технології моніторингу підвищують прозорість і підзвітність системи соціального захисту, що є важливим для зміцнення довіри громадян до соціальних інституцій. Завдяки цифровим платформам, таким як «Прозорість соціальних послуг», громадяни мають змогу отримувати доступ до інформації про доступні послуги, їхніх надавачів і механізми отримання.

Крім того, можливість моніторингу в реальному часі забезпечує зворотний зв'язок між отримувачами послуг і соціальними установами.

Наприклад, платформи оцінювання якості послуг дають змогу громадянам залишати відгуки про якість обслуговування, що стимулює організації до підвищення стандартів.

Технології моніторингу значно сприяють підвищенню доступності соціальних послуг, особливо для вразливих категорій населення. Інтеграція онлайн-сервісів дозволяє людям подавати заявки на отримання послуг, дізнаватися про доступні програми та відстежувати статус своїх звернень у будь-який час і з будь-якого місця [29].

Прикладом є платформа «Соціальний захист онлайн», яка надає громадянам доступ до широкого спектра послуг. Завдяки такій системі знижується потреба у фізичних відвідинах установ, що особливо важливо для людей з обмеженими можливостями, літніх осіб чи жителів віддалених регіонів.

Технології моніторингу та оцінки дозволяють впроваджувати сучасні підходи до аналізу даних, що безпосередньо впливає на якість послуг. Інструменти оцінки, такі як ключові показники ефективності (KPI), забезпечують об'єктивну оцінку результативності програм та окремих послуг. Наприклад, аналіз ефективності реабілітаційних програм для осіб з інвалідністю дозволяє адаптувати послуги під конкретні потреби кожного отримувача.

Прогнозні моделі на основі технологій штучного інтелекту дозволяють соціальним службам передбачати майбутні потреби в послугах та виявляти ризики. Це сприяє побудові довгострокових стратегій соціального захисту та мінімізації негативних соціальних наслідків.

Попри численні переваги, впровадження технологій моніторингу супроводжується певними викликами. До них належать нерівномірний розвиток технічної інфраструктури, низький рівень цифрової грамотності соціальних працівників та отримувачів послуг, а також високі витрати на розробку й підтримку таких систем. У цих умовах важливими є програми навчання та підвищення кваліфікації персоналу, а також підтримка з боку

держави та міжнародних організацій для забезпечення доступності технологій у всіх регіонах.

Впровадження технологій моніторингу та оцінки має значний позитивний вплив на якість соціальних послуг, підвищуючи їх прозорість, доступність і результативність. Завдяки використанню сучасних технологій створюються умови для ефективнішого управління соціальними програмами, забезпечення їх відповідності реальним потребам населення та побудови стійкої системи соціального захисту. Ці досягнення свідчать про важливість подальшої інтеграції технологій у соціальну сферу як одного з основних напрямів її розвитку [25].

Технології моніторингу та оцінки (МіО) у сфері соціальних послуг є невід’ємною складовою сучасного управління соціальною політикою. Їх використання сприяє забезпеченню прозорості, підвищенню ефективності діяльності соціальних інституцій, а також покращенню якості надання послуг. Однак, як і будь-які інновації, вони мають як позитивні, так і негативні аспекти, які потребують комплексного аналізу.

Відповідно до аналізу опрацьованого матеріалу нами розроблено таблицю 2.1. яка відображає схематичне узагальнення основних переваг та недоліків технологій моніторингу та оцінки у сфері соціальних послуг, що дозволяє систематизувати ключові аспекти їх застосування та забезпечити комплексний аналіз їхнього впливу на ефективність управління соціальною політикою.

Таблиця 2.1.

Переваги та недоліки використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

Аспекти	Переваги	Недоліки
Ефективність	Оптимізація процесів прийняття рішень завдяки швидкому аналізу даних.	Високі початкові витрати на розробку,

		впровадження та підтримку технологій.
Прозорість	Підвищення рівня довіри громадян через доступ до інформації про надання послуг.	Ризики неправомірного доступу до конфіденційних даних через кібератаки або помилки в системах.
Орієнтація на потреби	Можливість точнішої ідентифікації потреб отримувачів послуг та адаптації програм під їх запити.	Відсутність повного охоплення через недостатню цифрову грамотність серед деяких груп населення.
Доступність	Забезпечення доступу до соціальних послуг через онлайн-платформи, особливо у віддалених регіонах.	Нерівномірний розвиток технічної інфраструктури, особливо в сільській місцевості.
Прогнозування	Використання аналітичних інструментів для прогнозування майбутніх потреб та ідентифікації ризиків.	Складність впровадження алгоритмів машинного навчання без відповідної кваліфікації фахівців.
Адміністративна оптимізація	Скорочення адміністративного навантаження на працівників завдяки автоматизації рутинних процесів.	Можливий опір змінам з боку персоналу через недостатнє розуміння переваг цифровізації.
Стандартизація	Уніфікація процедур надання послуг, що	Складність адаптації універсальних рішень до

	забезпечує їх однакову якість у різних регіонах.	локальних особливостей та соціокультурного контексту.
--	--	---

Серед основних переваг використання технологій МіО є оптимізація управлінських процесів. Автоматизовані системи моніторингу дозволяють швидко збирати, обробляти та аналізувати великі обсяги даних, забезпечуючи базу для прийняття обґрунтованих рішень. Наприклад, в Україні впровадження Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) дозволило значно скоротити час на розрахунок соціальних виплат і підвищити точність аналізу потреб населення.

Прозорість є ще однією суттєвою перевагою. Громадяни отримують доступ до інформації про соціальні послуги та їх надавачів, що підвищує довіру до системи соціального захисту. Наприклад, ініціатива «Прозорість соціальних послуг» в Україні сприяє публічному моніторингу результатів соціальних програм.

Технології МіО дозволяють краще ідентифікувати потреби отримувачів послуг. Зокрема, використання аналітичних інструментів для аналізу демографічних і соціальних даних сприяє розробці програм, які точніше відповідають реальним викликам.

Водночас використання технологій МіО супроводжується певними викликами. Однією з найбільших проблем є високі початкові витрати на впровадження таких систем. Розробка програмного забезпечення, його інтеграція та навчання персоналу вимагають значних фінансових ресурсів. Це особливо актуально для країн із обмеженими бюджетами на соціальну сферу, як-от Україна.

Інша проблема пов'язана з ризиками щодо безпеки даних. Вразливість цифрових систем до кібератак або витоків конфіденційної інформації ставить під загрозу довіру громадян. Тому важливо забезпечити високий рівень кібербезпеки та регулярне оновлення захисних систем.

Нерівномірний доступ до технологій також є проблемою. У сільських регіонах або серед уразливих груп населення (літні люди, особи з обмеженими можливостями) рівень доступу до цифрових сервісів залишається низьким. Це може створювати нерівність у доступі до соціальних послуг.

Аналіз переваг і недоліків свідчить, що технології моніторингу та оцінки є потужним інструментом удосконалення соціальної сфери. Попри існуючі виклики, їх впровадження створює умови для побудови прозорої, ефективної та орієнтованої на потреби громадян системи соціальних послуг. Для максимізації позитивного впливу необхідні інвестиції у розвиток інфраструктури, навчання персоналу та забезпечення інформаційної безпеки. Це дозволить реалізувати потенціал сучасних технологій у повному обсязі, підвищуючи якість соціального захисту та довіру до державної політики.

Висновки до другого розділу

У другому розділі роботи розглянуто практичні аспекти використання технологій моніторингу та оцінки в соціальних службах, досліджено їх роль у підвищенні ефективності надання соціальних послуг, а також визначено вплив сучасних технологій на якість цієї сфери. Важливою складовою цього процесу є інтеграція новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють покращити управлінські процеси, зменшити адміністративні витрати та підвищити доступність послуг для громадян.

Проаналізовано сучасний стан використання технологій у соціальних службах, що свідчить про широке застосування цифрових платформ, аналітики даних та автоматизації. Це сприяє більш ефективному збору та обробці інформації, забезпечує оперативність у прийнятті управлінських рішень, а також підвищує прозорість у роботі соціальних установ. Приклади успішного впровадження таких технологій демонструють позитивний вплив на доступність та якість соціальних послуг, особливо в умовах обмежених ресурсів або віддалених територій.

Особлива увага приділяється аналізу впливу технологій на якість соціальних послуг, що включає покращення прогнозування соціальних змін, розробку адаптивних стратегій для ефективного реагування на актуальні виклики та потреби користувачів. Встановлено, що технології моніторингу та оцінки допомагають оптимізувати процеси, підвищують рівень задоволеності громадян та сприяють постійному вдосконаленню стандартів надання послуг.

Таким чином, дослідження практичних аспектів використання технологій в управлінні соціальними послугами підтверджує важливість інтеграції інноваційних технологій для підвищення ефективності та якості послуг. Результати аналізу створюють наукове підґрунтя для подальшого розвитку практик в сфері соціальних послуг, орієнтованих на використання сучасних технологій для задоволення потреб громадян та вирішення соціальних проблем.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ МОНІТОРИНГУ У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

3.1. Організація та методологія дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах

У сучасних умовах постійних соціальних змін та зростання вимог до якості соціальних послуг, питання ефективності управління цією сферою набуває особливої важливості. Зокрема, технології моніторингу та оцінки ефективності мають потенціал значно підвищити якість, доступність та прозорість соціальних послуг, що надаються громадянам. В умовах обмежених ресурсів, високих вимог до результативності та необхідності забезпечення максимального ефекту від використання наданих послуг, такі технології стають важливим інструментом для соціальних служб та органів влади.

Дослідження управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності базується на системному підході, що включає вивчення організаційних, технологічних та управлінських аспектів впровадження новітніх технологій у сферу соціальних послуг. Для оцінки ефективності використання таких технологій було застосовано різноманітні методи, що дозволяють комплексно аналізувати вплив інновацій на процеси управління соціальними послугами.

Дослідження було розділено на кілька етапів (див. Рис. 3.1.), що забезпечило систематичний підхід до вивчення управління соціальними послугами з використанням технологій моніторингу та оцінки ефективності. Рис. 3.1. нами схематично узагальнено, що дозволяє наочно продемонструвати логіку проведення дослідження та взаємозв'язок між його етапами.

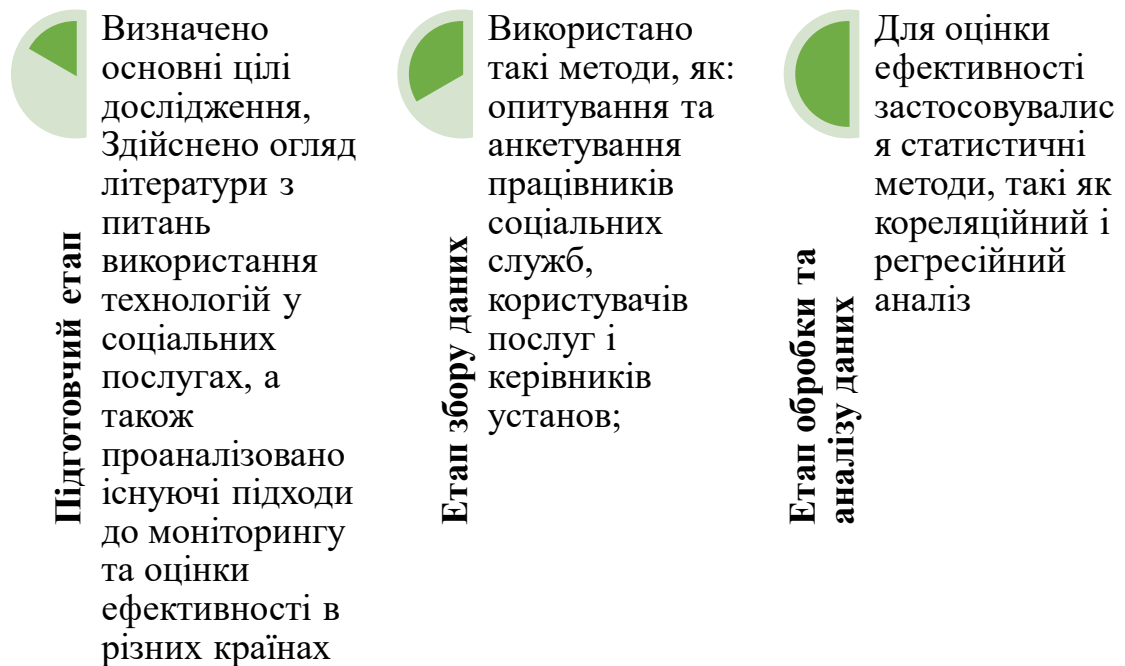


Рис. 3.1. Етапи дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

Основною метою даного дослідження є аналіз та оцінка ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в управлінні соціальними послугами, а також виявлення потенціалу цих технологій для покращення якості надання соціальних послуг.

База дослідження: Бориспільський міський територіальний центр соціального обслуговування

Для забезпечення високої точності та надійності результатів дослідження були використані різноманітні інструменти, зокрема:

- анкетування та опитування - для збору кількісних даних серед працівників соціальних служб та отримувачів послуг була розроблена анкета (див. додаток А), яка включала питання про використання технологій, задоволеність результатами, а також ефективність прийнятих управлінських рішень.
- аналіз звітів і документації - використано наявні звіти та документи, що описують використання технологій у соціальних службах, зокрема

внутрішні звіти установ, офіційні статистичні дані та публікації урядових органів.

Для дослідження було заплановано анкетування 50 осіб, які працюють у вищезазначених організаціях. Вибірка охоплює такі категорії респондентів:

- Керівники соціальних установ – 10 осіб.
- Фахівці соціальної роботи – 30 осіб.
- Аналітики та адміністратори, відповідальні за впровадження технологій – 10 осіб.

Така кількість учасників дозволяє отримати достатньо репрезентативну інформацію для оцінки використання технологій моніторингу та оцінки в управлінні соціальними послугами.

Оцінка ефективності технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах базувалася на кількох основних критеріях:

- забезпечення оперативності та точності в управлінських рішеннях, що дозволяє швидко реагувати на зміни в потребах громадян;
- покращення доступності та якості послуг, зокрема через використання цифрових платформ та автоматизацію процесів;
- підвищення прозорості управлінських процесів, що сприяє зменшенню корупційних ризиків і підвищує довіру громадян до соціальних інститутів;
- адаптація до змін у соціальному середовищі, що дозволяє оперативно змінювати стратегії надання послуг залежно від змін у соціальних або економічних умовах.

Таким чином, організація та методологія дослідження управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності забезпечує комплексний підхід до вивчення і вдосконалення управлінських практик, зокрема через використання інноваційних технологій для підвищення результативності та якості надання соціальних послуг.

3.2. Аналіз отриманих результатів дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах

Аналіз результатів дослідження ефективності використання технологій моніторингу у сфері соціальних послуг є ключовим етапом, який дозволяє оцінити реальний вплив сучасних інструментів на управління та якість послуг. Технології моніторингу та оцінки дедалі частіше стають фундаментальною складовою в діяльності соціальних служб, сприяючи оптимізації процесів, підвищенню прозорості управління, забезпеченню більш точного контролю над реалізацією програм та ініціатив.

У цьому контексті, дослідження передбачає не лише опис виявлених тенденцій, але й глибокий аналіз отриманих даних для виявлення ключових взаємозв'язків між використанням технологій та рівнем ефективності соціальних послуг. Важливим аспектом є оцінка суб'єктивного сприйняття респондентів щодо доцільності, переваг і викликів, які супроводжують впровадження технологій у повсякденну практику соціальної роботи.

Особлива увага у процесі аналізу приділяється виявленню диспропорцій у застосуванні технологій залежно від професійного досвіду працівників, рівня їхньої технічної підготовки та специфіки виконуваних завдань. Крім того, важливим є визначення, якою мірою технології моніторингу сприяють досягненню основних цілей соціальних служб, таких як забезпечення адресності послуг, ефективне використання ресурсів та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Рис 3.1., схематично узагальнений нами на основі результатів дослідження, ілюструє пропорційний розподіл стажу роботи серед респондентів, акцентуючи увагу на домінуванні групи працівників зі стажем менш як один рік. Діаграма як візуальний інструмент допомагає зрозуміти динаміку кадрових змін у сфері соціальних послуг і виокремити ключові групи, на які слід орієнтувати стратегії підвищення кваліфікації та впровадження технологій.



Рис. 3.1. Розподіл респондентів за стажем роботи у сфері соціальних послуг (джерело – створено автором самостійно)

Результати дослідження, присвяченого досвіду роботи працівників у сфері соціальних послуг, вказують на значну різноманітність стажу серед респондентів. Згідно з отриманими даними, найбільша частка опитаних – 16 осіб (32%) – має досвід роботи менш як один рік. Це свідчить про суттєвий приплив нових кадрів у галузь, що може бути пов'язано як із підвищенням уваги до соціальних послуг у суспільстві, так і зі збільшенням кількості навчальних програм, орієнтованих на підготовку фахівців цієї сфери. Однак цей показник також може свідчити про певну плинність кадрів, особливо якщо нові працівники не залишаються у професії надовго.

Другою за чисельністю групою є працівники зі стажем від одного до п'яти років – 13 осіб (26%). Ця група включає спеціалістів, які вже мають певний досвід, проте ще перебувають у процесі професійного становлення. Саме ця категорія найчастіше бере активну участь у впровадженні нових технологій, включно з інструментами моніторингу та оцінки, адже їхня готовність до змін і адаптація до сучасних викликів можуть бути вищими порівняно з іншими групами.

Працівники зі стажем від п'яти до десяти років становлять 11 осіб (22%). Їхня частка свідчить про певний рівень стабільності у професії, проте може також вказувати на бар'єри у професійному зростанні або обмежену можливість подальшого кар'єрного розвитку в межах соціальних служб. Водночас ці працівники, як правило, є носіями практичного досвіду, який дозволяє їм ефективно використовувати сучасні технології в управлінні соціальними послугами.

Найменша група – 10 осіб (20%) – має понад десять років досвіду роботи. Це фахівці, які накопичили значний обсяг знань і компетенцій у сфері, проте їхній рівень інтеграції нових технологій може залежати від індивідуальних чинників, таких як рівень технічної підготовки або готовність до змін. Водночас їхній досвід є критично важливим для забезпечення спадкоємності знань у галузі, а також для наставництва молодих фахівців.

Дані розподілу стажу роботи вказують на необхідність збалансованого підходу до впровадження новітніх технологій у соціальні послуги. Для ефективного впровадження сучасних рішень важливо враховувати як готовність молодих фахівців до змін, так і потенційні труднощі старших працівників, пов'язані з адаптацією до нових умов.



Рис. 3.2. Розподіл технологій моніторингу та оцінки, які використовують респонденти у своїй роботі (*джерело – створено автором самостійно*)

Згідно з отриманими даними, найбільш поширеною технологією, яку використовують респонденти для моніторингу та оцінки в соціальних послугах, є онлайн-платформи для збору та аналізу даних, яку вказали 18 осіб (36% від загальної кількості респондентів). Це свідчить про високу популярність таких платформ, ймовірно, через їх зручність і доступність для віддаленого збору та обробки інформації.

Іншим поширеним інструментом є автоматизовані системи звітності, які використовує найбільша кількість респондентів — 20 осіб (40%), що також підтверджує тенденцію до автоматизації та спрощення процесів управління даними в соціальних службах.

Менш поширеним є використання інструментів аналітики, що вказали 9 осіб (18%), що може свідчити про обмежене застосування спеціалізованих аналітичних інструментів у роботі соціальних служб.

Нарешті, лише 3 респонденти (6%) використовують програмне забезпечення для управління соціальними послугами, що може свідчити про менш поширену інтеграцію таких технологій у повсякденну роботу.

Результати вказують на домінування інструментів, що дозволяють ефективно збирати та аналізувати дані, зокрема онлайн-платформи та автоматизовані системи, які забезпечують високу оперативність та ефективність у моніторингу та оцінці соціальних послуг.



Рис. 3.3. Частота використання технологій моніторингу та оцінки у роботі соціальних працівників (джерело – створено автором самостійно)

Найбільша частка респондентів (17 осіб, 34%) вказала, що технології моніторингу та оцінки використовуються щодня. Це свідчить про високий рівень інтеграції технологій у щоденну діяльність соціальних працівників, що є важливим індикатором розвитку та впровадження ефективних систем управління в соціальних службах. Щоденне використання технологій вказує на їх невід'ємну роль у постійному моніторингу та оцінці наданих послуг, забезпечуючи таким чином оперативний збір та аналіз даних, що необхідні для коригування стратегії надання послуг та оптимізації ресурсів. Це також може свідчити про високий рівень автоматизації та стандартизації процесів у відповідних організаціях.

Друге за кількістю відповіді — 10 осіб (20%), які використовують технології моніторингу та оцінки кілька разів на тиждень, що може вказувати на помірний рівень інтеграції технологій у робочий процес. Такі респонденти, ймовірно, застосовують технології у рамках періодичних оцінок або для виконання завдань, що потребують регулярного контролю, але не вимагають щоденної активності. Це також може свідчити про те, що для деяких соціальних працівників технології є додатковим інструментом, який

застосовується лише тоді, коли є потреба для систематизації даних або підготовки звітності.

Найбільша частка респондентів, 20 осіб (40%), використовують технології рідше одного разу на тиждень. Цей результат свідчить про відносно низьку частоту використання технологій моніторингу та оцінки, що може бути зумовлено кількома факторами. По-перше, це може вказувати на те, що для деяких соціальних працівників технології застосовуються лише у випадку надання спеціальних послуг або в межах проектної діяльності, яка не потребує постійного моніторингу. По-друге, це може бути наслідком недостатньої доступності таких технологій або відсутності надійної інфраструктури для їх інтеграції в роботу. Деякі організації можуть не мати ресурсів для регулярного впровадження таких технологій або потребувати додаткового часу для їх адаптації.

Нарешті, 3 респонденти (6%) не використовують технології моніторингу та оцінки зовсім. Це може свідчити про значні обмеження в доступі до технологічних рішень, відсутність необхідних знань чи досвіду у використанні таких інструментів, або ж про те, що технології моніторингу та оцінки не є критичними для діяльності конкретних соціальних служб. Це може вказувати на недооцінку важливості використання таких технологій для підвищення якості послуг і ефективності роботи.

Загалом, результати цього питання показують, що хоча більшість респондентів активно використовують технології моніторингу та оцінки у своїй діяльності, рівень інтенсивності їх використання варіюється. Це підкреслює необхідність розвитку та вдосконалення інфраструктури, що дозволяє оптимізувати процеси моніторингу та оцінки, зокрема шляхом підвищення рівня навчання та підготовки персоналу, а також забезпечення доступу до відповідних технологій для всіх категорій соціальних працівників.

Аналіз відповідей респондентів демонструє не лише важливість інтеграції технологій у роботу соціальних служб, але й необхідність подальшої роботи з підвищення ефективності їх використання, адаптації до умов

конкретних організацій та забезпечення постійного доступу до інструментів, що допомагають у прийнятті обґрунтованих управлінських рішень.

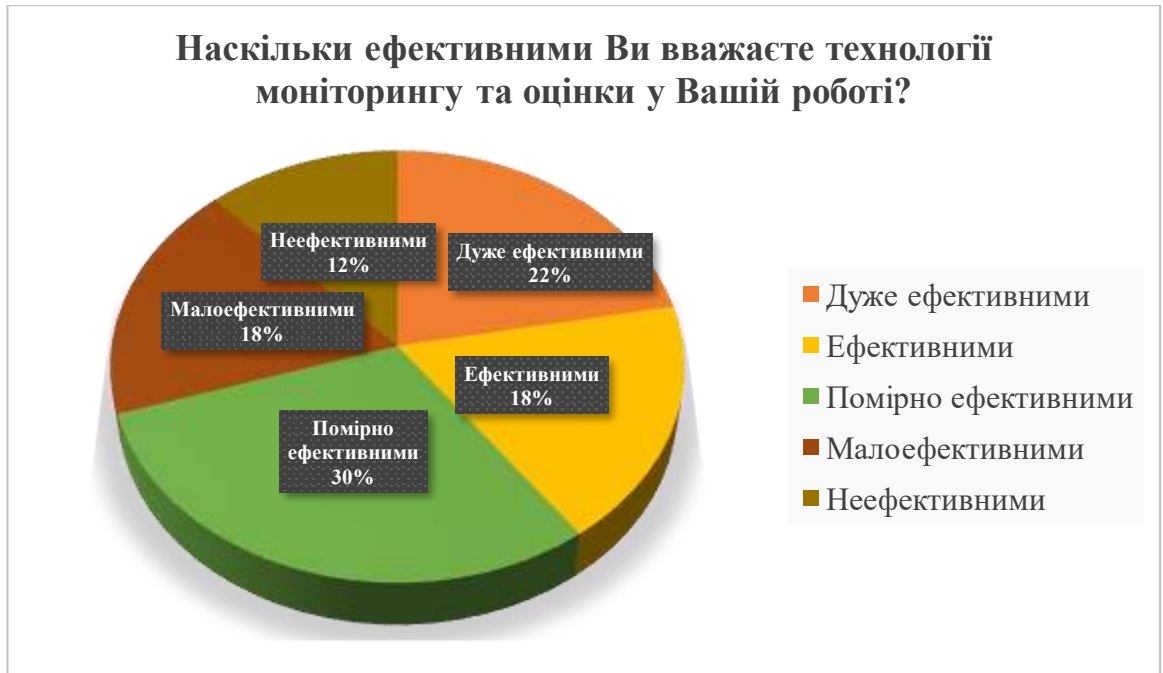


Рис. 3.4. Оцінка ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у роботі соціальних працівників (джерело – створено автором самостійно)

Згідно з отриманими даними, 11 осіб (22%) вважають технології дуже ефективними. Можливо, ці соціальні працівники працюють у більш технічно оснащених організаціях або мають більш глибокі знання та досвід у застосуванні таких інструментів. Вони можуть спостерігати суттєві позитивні зміни у якості наданих послуг завдяки своєчасному та точному моніторингу, що дозволяє приймати обґрунтовані рішення та коригувати роботу в реальному часі.

9 осіб (18%) вважають, що технології моніторингу та оцінки є ефективними. Визначена позитивна оцінка, яка вказує на те, що більшість респондентів отримують користь від впровадження технологічних рішень, хоча, ймовірно, деякі з них ще стикаються з певними проблемами або обмеженнями, які не дозволяють досягти максимальної ефективності.

15 осіб (30%) оцінили ефективність технологій як помірно ефективні, що свідчить про те, що для значної частини респондентів технології можуть бути

корисними, але їх потенціал не використовується в повному обсязі. Це може бути результатом обмежених ресурсів, недостатнього навчання або складнощів у налаштуванні інструментів відповідно до специфіки роботи соціальних служб. Технічні засоби можуть не завжди відповідати потребам конкретних ситуацій або бути недостатньо адаптованими до реальних умов.

9 осіб (18%) вважають технології малоефективними, що вказує на наявність певних проблем або обмежень у використанні цих інструментів. Можливо, це пов'язано з недостатньою технічною підтримкою, відсутністю кваліфікації у використанні програмного забезпечення чи проблемами з інтеграцією цих технологій у робочі процеси. Така оцінка також може бути пов'язана з недоліками в інфраструктурі або неповним розумінням того, як саме ці технології можуть бути корисними в конкретній практиці.

6 осіб (12%) вважають технології неефективними. Це найменша група респондентів, але вона все ж вказує на існування серйозних проблем із впровадженням технологій. Можливо, ці соціальні працівники не отримують від цих технологій необхідного результату, і їх використання лише додає складнощів без реальної користі. Важливо зазначити, що така оцінка може бути результатом як об'єктивних, так і суб'єктивних чинників, таких як відсутність належного інструментарію або вмотивованості персоналу.

Загалом, результати аналізу свідчать, що більшість респондентів вважають технології моніторингу та оцінки корисними, але їх ефективність залежить від багатьох факторів, включаючи рівень технологічної оснащеності організацій, кваліфікацію працівників, а також наявність належної технічної підтримки та ресурсів для повноцінного використання цих інструментів. Це підкреслює необхідність вдосконалення і адаптації технологічних рішень для досягнення максимального ефекту у сфері соціальних послуг.



Рис. 3.5. Вплив технологій моніторингу та оцінки на якість соціальних послуг (джерело – створено автором самостійно)

Згідно з результатами, 23 особи (46%) відповіли, що технології допомагають значно покращити якість соціальних послуг. Більшість респондентів вважають ці технології ефективними інструментами для досягнення високих стандартів якості в соціальних послугах. Технології моніторингу та оцінки дозволяють соціальним працівникам краще контролювати процеси надання послуг, вчасно виявляти проблеми та вносити необхідні корективи, що, безумовно, підвищує якість роботи та задоволеність клієнтів.

15 осіб (30%) вважають, що технології покращують якість послуг частково. Дані вказують на те, що хоча технології мають позитивний вплив, їх впровадження може бути обмежене певними факторами, такими як недостатня адаптація до конкретних умов чи відсутність належного навчання. Часткова допомога від цих інструментів може свідчити про те, що технології забезпечують лише частину необхідних змін, а для досягнення максимального ефекту необхідні додаткові зусилля в інших аспектах управління соціальними послугами.

10 осіб (20%) зазначили, що важко сказати, чи допомагають технології покращити якість соціальних послуг. Такий результат може бути наслідком недостатнього досвіду використання технологій або відсутності достатньої кількості інформації щодо їх реального впливу на якість послуг. Такі респонденти можуть ще не мати достатньої впевненості в ефективності технологічних інструментів або вважають, що для точного оцінювання необхідно більше часу та досліджень.

Таким чином, значна частина респондентів (76%) вважає, що технології моніторингу та оцінки позитивно впливають на якість соціальних послуг. Однак для оптимізації цього впливу необхідно враховувати фактори, такі як рівень підготовки персоналу, адаптація технологій до специфіки роботи та забезпечення належної технічної підтримки.



Рис. 3.6. Переваги використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

14 осіб (28%) зазначили, що серед основних переваг є підвищення прозорості процесів. Результати вказують, що значна частина респондентів бачить важливість моніторингу та оцінки в створенні більш прозорих і зрозумілих механізмів надання соціальних послуг. Прозорість дозволяє зменшити ймовірність неефективного використання ресурсів, забезпечити

чіткість у процесах прийняття рішень і, зрештою, підвищити довіру громадськості до соціальних служб.

19 осіб (38%) вказали, що найбільша перевага технологій полягає в ефективнішому управлінні ресурсами. Такий показник найвищий серед зазначених варіантів і відображає важливість оптимізації ресурсів в умовах обмежених бюджетів та високих вимог до якості послуг. Впровадження технологій допомагає соціальним працівникам більш точно визначати потреби, прогнозувати навантаження на ресурси та здійснювати контроль за їх використанням, що сприяє кращому розподілу ресурсів.

8 осіб (16%) відзначили швидше прийняття рішень як одну з переваг використання технологій. Це свідчить про те, що інструменти моніторингу та оцінки дозволяють прискорити процеси прийняття рішень, знижуючи бюрократичні затримки та дозволяючи швидше реагувати на зміни в потребах клієнтів або ресурсах. Однак цей аспект не набув найбільшої популярності серед респондентів, що може свідчити про деякі обмеження щодо реального впливу технологій на швидкість прийняття рішень в умовах складної організаційної структури.

9 осіб (18%) вказали, що основною перевагою є поліпшення якості послуг. Такий результат означає, що певна частина респондентів вважає, що впровадження технологій дозволяє підвищити рівень якості надання соціальних послуг, забезпечуючи більш точне та своєчасне оцінювання потреб клієнтів та контролю за виконанням поставлених завдань.

Загалом, найбільше підтримку отримала ідея ефективнішого управління ресурсами, що є важливою складовою в умовах обмеженості фінансових та людських ресурсів у сфері соціальних послуг. Технології моніторингу та оцінки виступають потужним інструментом для оптимізації процесів, що дозволяє не тільки покращити прозорість та якість послуг, але й більш ефективно використовувати наявні ресурси.

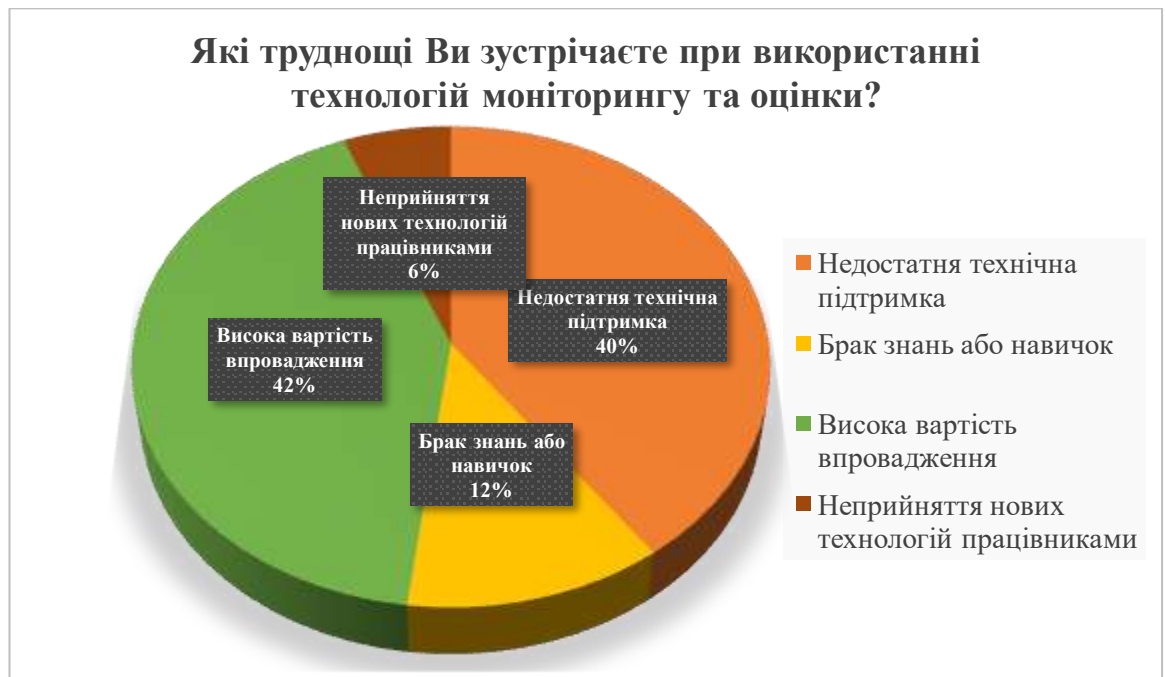


Рис. 3.7. Труднощі при використанні технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

Аналіз результатів щодо труднощів, які виникають при використанні технологій моніторингу та оцінки у сфері соціальних послуг, вказує на кілька ключових факторів, що гальмують ефективно впровадження та використання цих інструментів у практичній діяльності.

Найбільше число респондентів (40%) вказало на недостатню технічну підтримку як основну проблему, з якою вони стикаються при використанні технологій моніторингу та оцінки. Це підтверджує, що в багатьох випадках відсутність кваліфікованої допомоги від постачальників технологій, а також недостатній рівень внутрішньої технічної підтримки організацій призводять до значних затримок в освоєнні і регулярному використанні технологічних інструментів. Недостатній рівень технічної підтримки може проявлятися в різних аспектах: від труднощів у налаштуванні систем до відсутності оперативного реагування на проблеми, що виникають під час експлуатації технологій. Це ускладнює адаптацію користувачів до нових систем, знижує ефективність їх використання та впливає на якість роботи.

Друга за поширеністю проблема (42%) полягає у високій вартості впровадження технологій. Респонденти зазначають, що значні фінансові

витрати на закупівлю необхідного програмного забезпечення, ліцензій на використання платформ для збору та аналізу даних, а також на навчання персоналу для ефективного використання цих технологій, є суттєвими бар'єрами для організацій, що надають соціальні послуги. Високі витрати на інфраструктуру технологічних рішень є особливо проблематичними для державних та неприбуткових установ, які мають обмежений бюджет і змушені приймати жорсткі фінансові рішення.

Труднощі у вигляді браку знань або навичок (12%) вказують на важливість навчання та підвищення кваліфікації працівників. Для ефективного впровадження нових технологій необхідно, щоб працівники володіли відповідними знаннями та навичками. Це включає в себе не тільки технічні знання, але й здатність інтерпретувати отримані дані, використовувати аналітичні інструменти для прийняття обґрунтованих рішень. Брак відповідних навичок може призводити до неефективного використання технологій і в результаті — до зниження їх потенціалу в процесах моніторингу та оцінки.

Нарешті, 6% респондентів вказали на неприхильність до нових технологій з боку працівників, що свідчить про наявність організаційних та культурних бар'єрів. Часто працівники можуть сприймати нові технології як загрозу своїй професійній ролі або як додаткове навантаження, що веде до пасивного ставлення до змін. Це може проявлятися у відсутності ініціативи в освоєнні нових інструментів або навіть в опорі їх впровадженню. Такі фактори потребують уваги з боку керівників організацій, оскільки успішне впровадження технологій потребує зміни організаційної культури, активної комунікації та мотивації співробітників.

Таким чином, результати дослідження вказують на важливі аспекти, які повинні бути враховані при впровадженні технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах. Основними перешкодами залишаються недостатня технічна підтримка та висока вартість впровадження, що потребує пошуку фінансових рішень та покращення умов для організацій, які мають обмежений

бюджет. Також, важливо приділяти увагу підвищенню кваліфікації персоналу та організації процесу навчання для забезпечення максимально ефективного використання технологічних рішень. Зміни в організаційній культурі і стимулювання активного прийняття нових технологій можуть бути ключем до подолання опору з боку працівників.

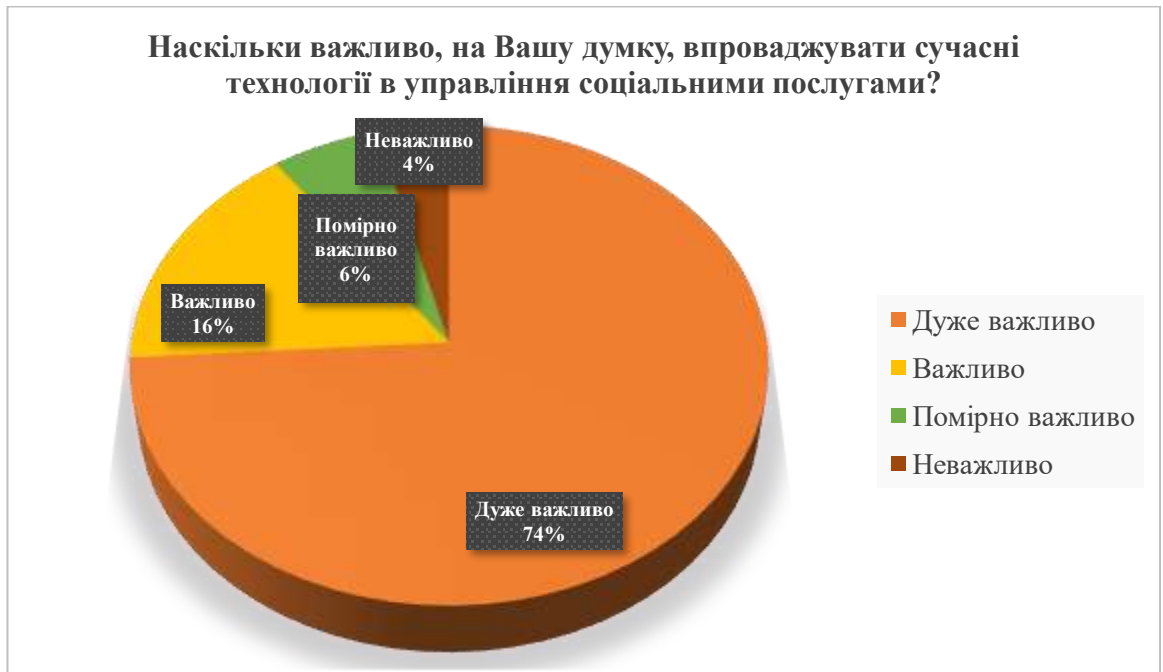


Рис. 3.8. Важливість впровадження сучасних технологій в управління соціальними послугами (джерело – створено автором самостійно)

Аналіз результатів щодо важливості впровадження сучасних технологій в управління соціальними послугами свідчить про високий рівень усвідомлення необхідності інтеграції новітніх технологій у цю сферу. 37 респондентів, що складає 74% опитаних, вважають це питання дуже важливим, що відображає тенденцію до визнання технологічних інновацій як ключового чинника для підвищення ефективності та якості управління соціальними послугами. Результати підкреслюють зростаюче розуміння того, що технології можуть значно полегшити процеси моніторингу, оцінки, а також управління ресурсами в соціальній сфері, що в свою чергу сприяє кращому обслуговуванню громадян.

8 осіб, або 16% респондентів, вважають впровадження сучасних технологій важливим, але не критичним. Це свідчить про дещо помірковане

ставлення до технологій, які не є для них першочерговими, але можуть бути корисними для оптимізації діяльності в довгостроковій перспективі. Така група респондентів може бути орієнтована на інші фактори, які також важливі для забезпечення ефективності соціальних послуг, як-то організаційна структура, фінансування або кадрове забезпечення.

3 респонденти (6%) оцінили значення впровадження сучасних технологій як помірно важливе, що може свідчити про те, що для них технології є лише додатковим інструментом, який не здатний вирішити основні проблеми у сфері соціальних послуг. Вони можуть приділяти більше уваги традиційним методам роботи чи іншими аспектами управлінської діяльності, вважаючи технології менш актуальними.

2 респонденти (4%) не вважають впровадження сучасних технологій важливим. Така позиція може бути зумовлена як певними організаційними чи технічними труднощами, так і стійким ставленням до традиційних методів управління. Ці респонденти можуть сумніватися у здатності технологій дійсно покращити процеси у соціальній сфері або зіштовхуватися з бар'єрами, які унеможливають їх застосування.

Результати підтверджують загальну тенденцію до підтримки ідеї впровадження сучасних технологій у сферу соціальних послуг. Більшість респондентів вважають, що технологічні інновації мають значний потенціал для покращення якості послуг, що надаються, а також для підвищення ефективності управлінських процесів.

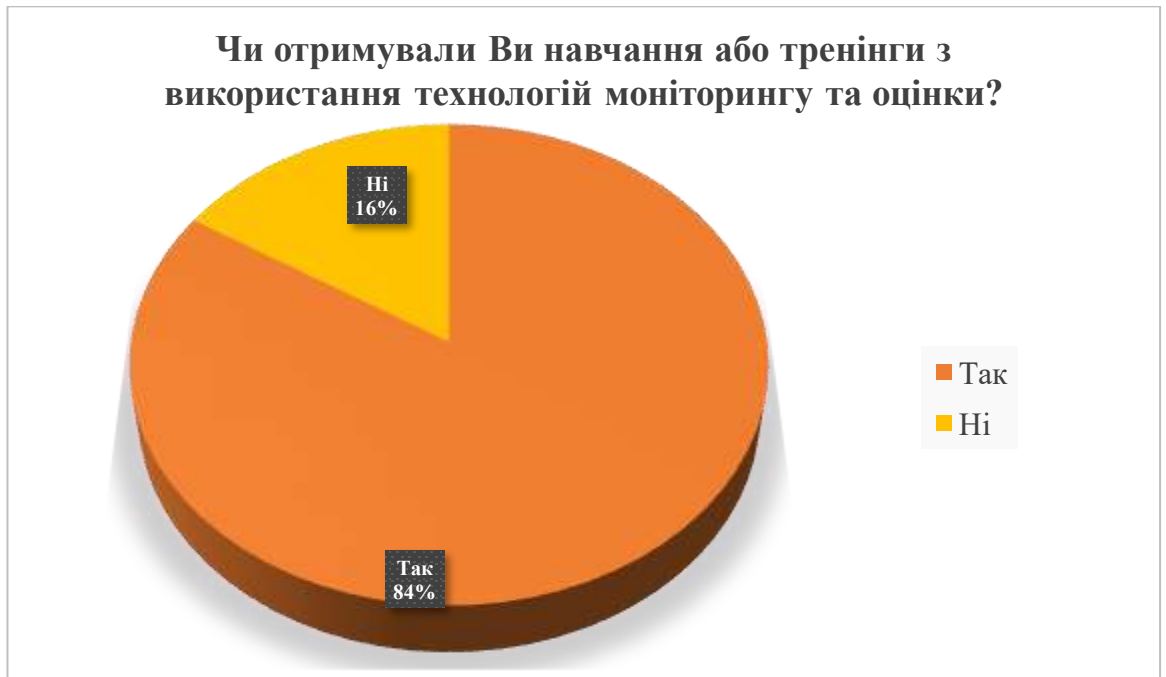


Рис. 3.9 Отримання навчання та тренінгів з використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

Результати питання щодо отримання навчання або тренінгів з використання технологій моніторингу та оцінки вказують на високу рівень підготовки працівників у цій сфері. 42 респонденти (84%) зазначили, що отримували навчання або тренінги з використання технологій моніторингу та оцінки, що свідчить про активне впровадження освітніх програм і тренінгів у професійну діяльність працівників соціальної сфери. Дані вказують на наявність системного підходу до підвищення кваліфікації спеціалістів, що займаються управлінням соціальними послугами, і важливість таких ініціатив для підвищення ефективності застосування технологій.

8 респондентів (16%) не отримували навчання або тренінги, що може вказувати на певні проблеми з доступністю чи організацією подібних освітніх програм. Така ситуація може бути пов'язана з відсутністю фінансування для навчальних курсів, недостатньою технічною підтримкою або іншими обмеженнями, які впливають на можливість навчання для працівників.

Ці результати підтверджують важливість професійного розвитку і навчання у сфері технологій моніторингу та оцінки для підвищення якості

надання соціальних послуг. Водночас, необхідно звернути увагу на тих працівників, які ще не мали можливості пройти відповідні тренінги, і забезпечити їх належною освітою для поліпшення ефективності роботи.



Рис. 3.10. Необхідні вдосконаленьня у використанні технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах (джерело – створено автором самостійно)

Результати питання щодо вдосконалення використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах відображають ключові аспекти, що потребують уваги для покращення ефективності впровадження цих технологій. 23 респонденти (46%) зазначили, що необхідно удосконалити навчання персоналу, що вказує на важливість розвитку кваліфікації працівників, що працюють з технологіями моніторингу та оцінки. Це підтверджує, що навчання є основною умовою для ефективного використання сучасних технологій у соціальній сфері.

14 респондентів (28%) вказали на необхідність збільшення технічної підтримки, що свідчить про важливість стабільної технічної інфраструктури для безперебійної роботи з технологіями. Проблеми з технічною підтримкою можуть негативно впливати на ефективність роботи систем моніторингу та

оцінки, тому увага до цього аспекту є критично важливою для забезпечення високої якості послуг.

13 респондентів (26%) зазначили, що необхідно знизити вартість впровадження технологій моніторингу та оцінки, що вказує на економічні обмеження, які можуть бути на заваді широкому використанню таких технологій. Це підкреслює важливість розвитку більш доступних та ефективних рішень, що дозволять організаціям соціальних послуг впроваджувати новітні технології без значних фінансових витрат.

Результати вказують на комплексний підхід до вдосконалення впровадження технологій у сфері соціальних послуг, де важливими є як навчання персоналу, так і технічна підтримка та економічна доступність.

У підсумку, можна стверджувати, що дослідження підтвердило, що технології моніторингу та оцінки відіграють ключову роль у покращенні якості соціальних послуг, підвищенні ефективності управління ресурсами та забезпеченні прозорості процесів. Однак, для максимального використання потенціалу цих технологій необхідно враховувати такі фактори, як рівень технічної підготовки працівників, доступність технічної підтримки та фінансові обмеження. Важливо також продовжувати інвестувати в навчання та тренінги для персоналу, щоб забезпечити успішне впровадження та використання технологій у повсякденній практиці.

3.3. Розробка рекомендацій для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі

У контексті сучасних соціальних послуг, технології моніторингу та оцінки відіграють важливу роль у оптимізації процесів управління та підвищенні якості наданих послуг. Однак, для максимального використання потенціалу цих технологій необхідно враховувати ряд факторів, які можуть впливати на їх ефективність. На основі проведеного дослідження можна виділити кілька ключових рекомендацій, спрямованих на підвищення

ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у сфері соціальних послуг.

Перш за все, важливо зосередитися на підвищенні кваліфікації персоналу. Регулярні тренінги та навчальні програми для працівників соціальних служб є невід'ємною складовою успішного впровадження технологій. Ці програми повинні включати як технічні навички, так і вміння інтерпретувати дані та приймати обґрунтовані рішення. Організація регулярних тренінгів дозволить працівникам адаптуватися до нових технологій та ефективно використовувати їх у повсякденній практиці. Крім того, менторство та наставництво досвідчених працівників над молодими фахівцями можуть значно прискорити процес адаптації та передачі цінного досвіду.

Покращення технічної підтримки є ще одним важливим аспектом, який потребує уваги. Створення внутрішніх відділів технічної підтримки або залучення зовнішніх консультантів може значно поліпшити оперативність та ефективність вирішення проблем, пов'язаних з використанням технологій. Доступність та оперативність технічної підтримки є критично важливими для забезпечення безперебійної роботи систем моніторингу та оцінки. Це включає не лише оперативне реагування на виниклі проблеми, але й профілактичне обслуговування та налаштування систем для запобігання потенційних збоїв.

Зниження вартості впровадження технологій також є важливим фактором, який потребує уваги. Дослідження та впровадження більш доступних та ефективних технологічних рішень можуть значно полегшити процес інтеграції технологій у роботу соціальних служб. Фінансова підтримка з боку державних та неприбуткових організацій може бути корисною для організацій, які мають обмежений бюджет. Гранти та субсидії можуть бути використані для фінансування впровадження технологій, що дозволить організаціям соціальних послуг впроваджувати новітні технології без значних фінансових витрат.

Адаптація технологій до специфіки роботи соціальних служб є ще одним важливим аспектом, який потребує уваги. Кастомізація інструментів під конкретні потреби та умови роботи соціальних служб дозволить більш ефективно використовувати їх потенціал. Впровадження пілотних проектів для тестування нових технологій перед їх широким застосуванням дозволить виявити та виправити потенційні проблеми на ранніх стадіях. Це дозволить організаціям соціальних послуг адаптувати технології під свої потреби та умови роботи, що в свою чергу підвищить ефективність їх використання.

Зміна організаційної культури також є важливим аспектом, який потребує уваги. Створення умов для стимулювання інновацій та активного прийняття нових технологій серед працівників може значно поліпшити ефективність їх використання. Відкрита комунікація та мотивація працівників дозволять їм бачити переваги та можливості, які відкривають нові технології. Це включає не лише інформування працівників про переваги нових технологій, але й залучення їх до процесу впровадження та адаптації цих технологій.

Моніторинг та оцінка ефективності використання технологій є ще одним важливим аспектом, який потребує уваги. Регулярний моніторинг та оцінка ефективності використання технологій дозволить своєчасно виявляти проблеми та вносити необхідні корективи. Збір відгуків від працівників та клієнтів для оцінки реального впливу технологій на якість послуг та задоволеність є важливим елементом цього процесу. Це дозволить організаціям соціальних послуг постійно покращувати процеси моніторингу та оцінки, адаптуючи їх під змінюючіся потреби та умови роботи.

Таким чином, впровадження цих рекомендацій допоможе оптимізувати процеси моніторингу та оцінки в соціальних послугах, підвищити ефективність використання технологій та забезпечити високу якість надання послуг.

Висновки до третього розділу

У результаті проведеного дослідження було визначено, що технології моніторингу та оцінки відіграють важливу роль у покращенні якості соціальних послуг та підвищенні ефективності управління ресурсами. Досліджено, що найбільш поширеною технологією, яку використовують респонденти для моніторингу та оцінки в соціальних послугах, є онлайн-платформи для збору та аналізу даних. Визначено, що найбільша частка респондентів (17 осіб, 34%) вказала, що технології використовуються щодня. Вплив технологій на якість соціальних послуг також був досліджений, і визначено, що 23 особи (46%) відповіли, що технології допомагають значно покращити якість соціальних послуг.

Переваги використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах також були вивчені, і визначено, що 14 осіб (28%) зазначили, що серед основних переваг є підвищення прозорості процесів, 19 осіб (38%) вказали, що найбільша перевага технологій полягає в ефективнішому управлінні ресурсами. Труднощі при використанні технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах також були вивчені, і визначено, що найбільше число респондентів (40%) вказало на недостатню технічну підтримку як основну проблему.

На основі проведеного дослідження можна виділити кілька ключових рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у сфері соціальних послуг. Важливо зосередитися на підвищенні кваліфікації персоналу, покращенні технічної підтримки, зниженні вартості впровадження технологій, адаптації технологій до специфіки роботи соціальних служб, зміні організаційної культури та моніторингу та оцінці ефективності використання технологій

ВИСНОВКИ

У ході дослідження проаналізовано теоретичні основи управління соціальними послугами, виявлено ключові проблеми, що впливають на ефективність їх функціонування. Детально вивчено різні концептуальні підходи до управління, які включають інтеграцію цифрових технологій для вирішення нагальних соціальних викликів. Проведено систематизацію теоретичних знань, що створює основу для подальших наукових розробок.

Проаналізувано теоретичні основи управління соціальними послугами та виявити ключові проблеми в цій сфері. Визначено переваги використання інноваційних технологій, таких як великі дані, аналітичні системи. Встановлено, що їхнє впровадження забезпечує підвищення точності й прозорості оцінки ефективності, що позитивно впливає на управління соціальними послугами.

Досліджено сучасні підходи та інструменти моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг. Проведені дослідження показали, що використання автоматизованих платформ дозволяє значно скоротити час на обробку даних, що, своєю чергою, підвищує швидкість реагування на потреби громадян. Додатково виявлено, що цифрові технології сприяють усуненню бар'єрів доступу до послуг для вразливих категорій населення.

Проведено емпіричне дослідження ефективності використання технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах. Отримані результати підтвердили високу ефективність впровадження інноваційних рішень для підвищення рівня задоволеності отримувачів послуг. Виявлено, що технології моніторингу сприяють оптимізації ресурсів та підвищенню продуктивності організацій.

Розроблено практичні рекомендації для підвищення ефективності використання технологій моніторингу та оцінки в соціальній роботі. Запропоновано низку стратегій, що включають впровадження цифрових платформ, навчання персоналу та розвиток інфраструктури. Впровадження

цих рекомендацій сприятиме підвищенню прозорості, доступності та якості соціальних послуг на локальному і національному рівнях.

Подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення довгострокового впливу інтеграції цифрових технологій на ефективність соціальної політики, а також розробку специфічних методик для оцінки результатів цих інновацій у різних соціальних контекстах. Особливу увагу слід приділити аналізу етичних та правових аспектів використання цифрових технологій у соціальній сфері, а також розробці механізмів захисту персональних даних отримувачів послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проектів. Кіровоград: ІСКМ, 2007. 100 с.
2. Актуальні проблеми теорії та практики соціальної роботи на межі тисячоліть : моногр. / автор. кол. В.П. Андрущенко, М.П. Лукашевич, В.П. Бех та ін. Кн. 1. «Соціальна робота». Київ: УДЦССМ, 2001. 344 с.
3. Арістова І. В. Соціальна функція держави як визначальна категорія права соціального забезпечення України. Форум права : електрон. наук.-фах. вид. 2006. № 2. С. 18–21.
4. Безпалько О. В. Соціальне проектування: навч. посіб. Київ: Київськ. Ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. 128 с.
5. Битяк Ю. П., Гаращук В. М. Дьяченко О. В. Адміністративне право України. Київ: Юрінком Інтер, 2007. 544 с.
6. Бідак В. Я., Павлова Л. О. Функціонально-цільовий підхід до удосконалення системи соціального захисту населення: загальнодержавний і регіональний аспекти. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України, 2014. Вип. 5(109). С. 430-441
7. Богдан О. Що варто знати про соціологію і соціологічні дослідження? Посібник-довідник для громадських спеціалістів і всіх зацікавлених. Київ: Дух і Літера, 2015. 380 с.
8. Бондаренко Ю. В. Оцінка соціальних проектів та програм як інструмент ефективного управління недержавною некомерційною організацією. Київ, 2006. 127 с.
9. Вайнола Р.Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. Навчальний посібник/ За ред проф. С.О.Сисоєвої. Київ: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2008. 34 с.
10. Великий тлумачний словник сучасної української мови : 5-те вид. / голов. ред. В. Т. Бусел, редактори-лексикографи : В. Т. Бусел, М. Д. Василюга-Дерибас, О. В. Дмитрієв та ін. Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.

- 11.Вербець В.В. Методологія та методика соціологічних досліджень: Навчально-методичний посібник. Друге вид. доп. і 254 перероб. Рівне: РДГУ: Інститут соціальних досліджень, 2006. 167 с.
- 12.Галайко Н. В. Методичні підходи до оцінки ефективності державних цільових соціальних програм. *Вісник Львівського університету. Серія «Екон»*, 2010. Вип. № 43. С.149– 154.
- 13.Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.
- 14.Головатий М. Ф. Соціальна політика і соціальна робота : термінол.-понят. слов. Київ: МАУП, 2005. 506 с.
- 15.Горемикіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект *Demography and Social Economy*, 2016, № 3 (28), С. 122–132
- 16.Державна політика в соціогумантарній сфері : підручник / авт. кол. В.А. Скуратівський, В.П. Трощинський, П.К. Ситник та ін. /за заг. ред. В.А. Скуратівського, В.П. Трощинського. Київ: НАДУ, 2010. 284 с.
- 17.Державне управління : навч. посіб. А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна, Л. Ю. Гордієнко/за ред. А. Ф. Мельник. Київ: Знання-Прес, 2003. 343 с.
- 18.Державне управління та державна служба : словник-довідник /уклад. О. Ю. Оболенський. Київ: КНЕУ, 2005. 480 с.
- 19.Дубич К. В. Актуальні проблеми державного управління соціальним захистом населення в Україні. *Соціальна робота в Україні* : наук.- метод. журнал. Київ: 2012. № 2 (квітень-червень). С. 99-111.
- 20.Економічний енциклопедичний словник : у 2 т. Т. 2 / за ред. С. В. Мочерного. Львів : Світ, 2006. 568 с.
- 21.Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2010. 820 с.

- 22.Євдокимов В. І. Прокопенко І. Ф. Педагогічна технологія: навч. посібник. Харків: Харківський національний педагогічний університет імені Г.С.Сковороди, 1995. 104 с.
- 23.Іванова О.Л. Соціальна політика : теоретичні аспекти курс лекцій / О.Л. Іванова; ред. Ю.Г. Попсуєнко; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія», Школа соц. роботи. Київ: КМ Академія, 2003. 107 с.
- 24.Ільчук Л.І. Соціальні послуги в Україні: теоретичні та практичні аспекти: монографія. Київ: Журавель, 2011. 359 с.
- 25.Кабаченко Н.В. Інноваційні підходи в наданні соціальних послуг: як застосувати їх на практиці? *Соціальна політика і соціальна робота : укр. наук. і громадсько-політ. часопис*. 2007. Вип. 1 (36). С. 41-50.
- 26.Капська А.Й., Безпалько О.В., Вайнола Р.Х. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи (модульний курс дистанційного навчання) / Заг.ред. А.Й.Капської. Київ: ДЦССМ,2002. 164 с.
- 27.Качан Л. Якість послуг визначає якість життя. *Соц. захист : щомісяч. інформ. та наук.-виробн. журн*. 2007. № 3. С.14-16.
- 28.Керол Г. Вайс Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Пер. з англ. Р.Ткачука та М.Корчинської; наук.ред.пер. О.Кілієвич. Київ: Основи, 2000. 671 с.
- 29.Кіча Т.Г. Якісні соціальні послуги – потреба та вимога часу. *Соц. захист: щомісяч. інформ. та наук.-виробн. журн*. 2006. № 11. С. 29-31
- 30.Кришень О.В. Сучасні тенденції формування, реалізації та розвитку регіональної соціальної політики в Україні. Державне управління та місцеве самоврядування, 2020, вип. 1(44) URL: <https://journals.politehnica.dp.ua/index.php/public/article/view/212/186> (дата звернення 20.11.2024)
- 31.Крищенко О. В. Сфера соціального забезпечення як соціальний пріоритет порівняльний аналіз регіональних Стратегій-2020. *Публічне домінування та національна безпека*. 2019. № 6

32. Куценко В. І., Остафійчук Я. В. Трансформація соціальної сфери України: регіональний аспект: монографія. Київ: Оріант, 2005. 400 с.
33. Лендшел М. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.
34. Майстренко О.В., Мазоренко О.В. Соціальні програми: поняття та структура. Сталій розвиток економіки. Вип. 3, 2015. С. 44-49.
35. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: Монографія. Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. Київ, 2015. 244 с.
36. Малиновський В. Я. Державне управління : навч. посіб. – Вид. 2-ге, допов. та переробл. Київ: Атіка, 2003. 576 с.
37. Мельник Ж. В. Визначення поняття “інноваційні технології”, їх види та функції у роботі фахівця соціальної сфери. 2018.
38. Моніторинг оцінювання соціального впливу проекту. Практичний посібник для виконавців проектів Надзвичайної кредитної програми з відновлення України/ упоряд. Л.Пильгун. Київ: Міжнародний фонд «Відродження», 2016. 28 с.
39. Моніторинг та оцінка програм і проектів. Практичний посібник / Ольга Морозова та ін. Київ: «Оранта», 2008. 144 с.
40. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О.О. Яременко та ін. Київ: 63 Державний центр соціальних служб для молоді, Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2002. 124 с.
41. Науковий часопис національного педагогічного університету імені м. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. Випуск 88. Київ : Видавничий дім «Гельветика», 2022. – 262 с. URL: <https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0d7a3f41-f726-4726-a8ee-ae4ecea1b1a1/content> (дата зверення 15.12.2024)

42. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні : аналіт. доп. Київ: Нац. ін-т стратег. дослідж., 2012. 54 с.
43. Оцінювання та відбір педагогічних інновацій: теоретико-прикладний аспект: наук.- метод. посібник / за ред. Л. Даниленко Київ: Логос, 2001. 185 с
44. Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 січ. 2004 р. № 12 (із змінами і доповненнями, внесеними згідно із Постановою в 2007 р.) // Офіц. вісн. України. 2004. № 2. 30 січ. Ст. 42. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/12-2004-п#Text> (дата звернення 10.12.2024)
45. Про проведення моніторингу та оцінювання ефективності програм соціальної підтримки населення: Постанови Кабінету Міністрів України від 20.06.2012 № 554. 197. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/554-2012-п#Text> (дата звернення: 05.12.2024).
46. Про соціальні послуги : Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV (із змінами, внесен. згідно із 8 Законами в 2004–2012 рр.) // Офіц. вісн. України. 2003. 1 серп. (№ 29). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 05.12.2022).
47. Семигіна Т. В. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток : автореф. дис. ... канд. політ. наук : [спец.] 23.00.01 / Семигіна Т. В. Київ, 2007. 20 с. 60
48. Соціальна педагогіка. Мала енциклопедія / За ред. І.Д. Звереві. Київ, 2008.
49. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні: Монографія / за заг. ред. к. політ. н., Ільчука Л. І., к. соц. н. Давидюк О. О., к. філол. н. Кривобок Ю. В. Херсон: Вид-во «ПП Вишемирський В. С.», 2010. - 376 с

50. Соціальний захист населення: Статистичний збірник / Державний комітет статистики України. Київ, 2007. 152 с.
51. Сташків Б. І. Соціальне обслуговування в системі соціального забезпечення: правові питання. *Право України : юрид. журн.* 2005. № 1. С. 76–79.
52. Трощинський В.П. Розробка моделі оцінювання державної соціальної політики на регіональному рівні. *Вісн. НАДУ.* 2009. № 1. С. 207–214.
53. Тюптя Л. Т. Соціальна робота: Теорія і практика. Київ: ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с
54. Халецька А. А. Контури соціальної політики держави: соціальна безпека. Державне управління: удосконалення та розвиток, 2010. № 2.
55. Черенко Л.М. Оцінка ефективності програм соціальної підтримки за даними спеціального опитування населення. Київ: Нац. акад. наук. Укр., Ін-т демогр. та соц. дослідж. ім. М.В. Птух., 2020.
56. Шахрай М. В. Технології соціальної роботи : навчальний посібник Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
57. Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с. URL: https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u188/posibnik_monitoring.pdf (дата звернення 18.12.2024)
58. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017, 112 с.
59. Bovaird, T., Löffler, E. *Public Management and Governance*. London: Routledge, 2016.
60. Horishna, N. (2018). Quality as criteria of monitoring and evaluation of social services: opportunities or limitations?. *Social Work and Education*, 5(4), 19–32. <https://journals.uran.ua/swe/article/view/156216> (дата звернення: 12.12.2022).

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для дослідження управління соціальними послугами за допомогою технологій моніторингу та оцінки ефективності

Шановний(а) респонденте! Дякуємо за згоду взяти участь у дослідженні. Ваші відповіді допоможуть вивчити ефективність використання технологій моніторингу та оцінки в управлінні соціальними послугами. Ваша інформація буде використана виключно в наукових цілях та залишиться конфіденційною.

1. Як довго Ви працюєте у сфері соціальних послуг?

- Менше 1 року
- Від 1 до 5 років
- Від 5 до 10 років
- Понад 10 років

2. Які технології моніторингу та оцінки Ви використовуєте у своїй роботі?

(Можна вибрати кілька варіантів)

- Програмне забезпечення для управління соціальними послугами
- Онлайн-платформи для збору та аналізу даних
- Інструменти аналітики
- Автоматизовані системи звітності

3. Як часто Ви використовуєте технології моніторингу та оцінки у своїй роботі?

- Щодня
- Кілька разів на тиждень
- Рідше одного разу на тиждень
- Не використовую

4. Наскільки ефективними Ви вважаєте технології моніторингу та оцінки у Вашій роботі?

- Дуже ефективними
- Ефективними

- Помірно ефективними
- Малоефективними
- Неефективними

5. Чи допомагають технології моніторингу та оцінки покращити якість соціальних послуг?

- Так, значно
- Так, частково
- Важко сказати
- Ні

6. Які переваги, на Вашу думку, мають технології моніторингу та оцінки у соціальних послугах?

(Можна вибрати кілька варіантів)

- Підвищення прозорості процесів
- Ефективніше управління ресурсами
- Швидше прийняття рішень
- Поліпшення якості послуг

7. Які труднощі Ви зустрічаєте при використанні технологій моніторингу та оцінки?

(Можна вибрати кілька варіантів)

- Недостатня технічна підтримка
- Брак знань або навичок
- Висока вартість впровадження
- Неприйняття нових технологій працівниками

8. Наскільки важливо, на Вашу думку, впроваджувати сучасні технології в управління соціальними послугами?

- Дуже важливо
- Важливо
- Помірно важливо
- Неважливо

9. Чи отримували Ви навчання або тренінги з використання технологій моніторингу та оцінки?

- Так
- Ні

10. Що, на Вашу думку, необхідно вдосконалити у використанні технологій моніторингу та оцінки у соціальних послугах?

- Збільшення технічної підтримки
- Навчання персоналу
- Зниження вартості впровадження