

**DOI: 10.12731/2218-7405-2013-3-10**

**УДК 364.01+364.42/.44**

## **КАЧЕСТВО И ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ И ДЕТЬМИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Тугаров А.Б., Дудкин А.С.

Статья рассказывает о различиях категорий качество и эффективность применительно к практике социальной работы с семьей и детьми. Основываясь на положениях квалиметрии, политэкономии и теории социальной работы, авторы предлагают свои исследовательские выводы с учетом специфики социальной защиты семьи и детства. Отмечаются концептуальные проблемы применения квалиметрических измерений и оценок качества социальной работы наряду с определением эффективности.

### **Цель**

Определение ключевых теоретических аспектов применения категорий качества и эффективности в социальной помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

### **Метод или методология проведения работы**

Сравнительный метод, классификация, анализ и синтез, квалиметрические методы.

### **Результаты**

Теоретическая характеристика существенных признаков категорий качества и эффективности применительно к социальной работе с семьей и детьми. Концептуализация научного подхода к процедурам измерения качества и определения эффективности. Выводы о теоретических основах бенчмаркинга кейс-менеджмента социально-педагогического сопровождения детей.

### **Область применения результатов**

Педагогика, социальная работа, социальное сопровождение, социальное партнерство, социальное посредничество, социальный патронаж, защита прав участников образовательного процесса.

**Ключевые слова:** качество, эффективность, социальная работа, социальная квалиметрия, семья, дети, социальное сопровождение.

## **QUALITY AND EFFECTIVENESS OF SOCIAL WORK WITH FAMILY AND CHILDREN: THEORETICAL ASPECT**

Tugarov A.B., Dudkin A.S.

The article describes the differences between categories of quality and efficiency in relation to the practice of social work with families and children. Building on the qualimetry, political economy and theory of social work, the authors propose their research findings with the specific social protection of families and children. There have conceptual problems of qualimetric measurements and assessments of the quality of social work in addition to the definition of efficiency.

### **Goal**

Identification of key theoretical aspects of the categories of quality and efficiency of social assistance to children and families in difficult situations.

### **Method or the methodology of the work**

The comparative method, classification, analysis and synthesis, their qualitative methods.

### **Findings**

The theoretical description of the essential features of categories of quality and efficiency in relation to social work with families and children. The conceptualization of a scientific approach to the measurement of quality and benchmarking. The

conclusions of the theoretical foundations of benchmarking of case management and social support for children.

**Field of application of the results.**

Pedagogy, social work, social support, social partnership, social mediation, social patronage, protection of human participants in the educational process, case management.

**Keywords:** quality, efficiency, social work, social qualimetry, family, children, social support, case management.

Для современной отечественной теории социальной работы характерно своеобразие в понимании категорий "качество" и "эффективность". Теоретическое содержание данных понятий дополняется их функциональным использованием при анализе социальной политики, оценке социальных программ и проектов, социальном планировании, апробации конкретных методик социальной помощи различным группам населения.

При применении специалистом-практиком любой технологии социальной работы качество и эффективность будут присутствовать и как показатели, и как ориентиры на всех этапах оказания социальной помощи. Данное обстоятельство определяет интерес к изучению соотношения содержания понятий «качество» и «эффективность». Особенно важно и актуально понимать соотношение качества и эффективности и как понятий, и как феноменов при исследовании проблем социальной защиты семьи и детства, поскольку данная область ответственности государства закреплена в Конституции Российской Федерации.

Теоретическая проблема соотношения понятий «качество» и «эффективность» применительно к практике социальной работы с семьей и детьми формируется под воздействием ряда обстоятельств.

Во-первых, при всей кажущейся очевидности, определения данных понятий в научной литературе настолько неоднозначны, что исследователю

трудно понять, чем эффективность в социальной работе отличается от качества и наоборот.

Во-вторых, представляется весьма дискуссионным вопрос о содержании измерения и содержании оценки качества и эффективности социальной работы. Обычно в практической социальной работе процедуры измерения и оценки отождествляются, что препятствует организации действенного контроля со стороны общества и государства за функционированием системы социальной защиты семьи и детей.

В-третьих, на фоне проводимых исследований по социальной квалиметрии, достижения квалиметрии как науки в практике социальной работе зачастую остаются маловостребованными. Складывается мнение, что специалисты органов учреждений системы социальной защиты населения, а вместе с ними социологи и теоретики социальной работы оставляют без должного внимания и осмысления данное научное направление, которое возникло в отечественной социальной науке еще в конце 1960-х гг.

В-четвертых, наблюдается существенное расхождение в понимании роли оценки удовлетворенности потребителей социальными услугами в процессе контроля за качеством социальной работы. Распространено мнение, что оценка клиентом предоставленной ему социальной услуги является непосредственным показателем качества самой услуги. Нам представляется, что соотношение оценки услуги и ее качества формируется иначе.

Рассмотрим названные аспекты проблемы соотношения качества и эффективности социальной работы с точки зрения их теоретико-методологического содержания.

Известен подход к данной проблеме, согласно которому определение качества социальных услуг является в принципе невыполнимой задачей. Аргументация основывается на том, что предоставление услуг имеет ряд особенностей, и услуги не всегда являются вещественными. В этом случае

невозможно подтвердить качество социальной услуги, не относящейся, согласно данному подходу, к вещественной. [См.: 1]

Вместе с тем, в современной социальной науке принципиальная возможность измерения качества услуг в целом и социальных услуг в частности признается преобладающей. Более того, приоритеты социальной политики государства и реалии рыночной экономики становятся детерминантами теоретико-методологических и научно-практических исследований в данном направлении.

Теоретико-методологическое содержание проблемы соотношения качества и эффективности социальной работы по своей сути является квалиметрическим. Связано это с тем, что квалиметрия как наука о принципах и методах количественной оценки качества объектов реализует универсальный для материальной и нематериальной сфер общественной жизни подход: интегральное качество объекта, процесса, явления допускает разделение на более простые элементы и количественное измерение отдельных его свойств для получения затем комплексной количественной оценки качества.

Любой процесс или явление, в том числе и социальная работа, и оказание социальной помощи семье и детям характеризуется значительным количеством свойств (особенностей, атрибутов, характеристик), среди которых некоторые играют принципиальную роль в жизнедеятельности человека, удовлетворяя ту или иную его потребность.

Поэтому в теории социальной работы выявляются два смысловых аспекта термина «качество социальной работы» в зависимости от способа учета свойств и от метода оценки конкретного процесса или явления практической социальной помощи семье и детям: совокупность всех свойств социальной работы образует наиболее общую характеристику ее качества, называемую «интегральное качество» или «комплексное качество», а совокупность отдельных свойств или одно главное свойство данного направления

практической социальной работы образует то, что обозначается как «дифференциальное качество».

Так, при оказании социальной помощи детям качество консультирования родителей по вопросам получения пособий на ребенка с дифференциальной точки зрения определяется одним главным свойством, а именно, полнотой предоставленной информации. Другими словами, комплексная оценка качества в социальной работе не всегда необходима потому, что значимость данного конкретного свойства среди других может быть настолько большой, что остальными свойствами при оценке качества социальных услуг можно пренебречь.

Данное обстоятельство особо отмечают в своих трудах по квалиметрии Г. Г. Азгальдов и Э. П. Райхман, подчеркивая, что в некоторых случаях достаточно иметь только дифференциальную оценку одного из свойств качества (например, в ситуациях, когда при сравнении двух образцов с целью выбора лучшего из них все остальные свойства одного образца оказываются равными соответствующим свойствам другого)». При этом следует учитывать, что «дифференциальные оценки не только являются инструментом квалиметрии, но без них невозможно получить комплексную оценку. В самом деле, оценки отдельных показателей, на которых базируются комплексные оценки, есть не что иное как дифференциальные оценки». [2]

В этой связи представляется дискуссионным мнение о том, что с точки зрения теории и практики социальной работы «качество» можно представить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. Поскольку каждый социальный работник по-своему понимает «качество», у «каждого будет свой идеальный образ качественной услуги». [См.: 3]

Трудно не согласиться с мнением о том, что у каждого потребителя и поставщика услуги имеется свой уникальный идеальный образ (представление) о качестве услуги. Тем не менее, качество следует измерять и оценивать

именно как комплекс простых и сложных свойств, а не как соответствие наших идеальных представлений о процессе или объекте самому процессу или объекту. Во втором случае стандартизация и нормирование в социальной работе, оценка качества социальных услуг в принципе становятся бесперспективными.

В теории социальной работы долгое время считалось, что изучить качество социальных процессов и явлений можно только через экспертный метод оценок (Х.Нортон). Более того, до развития социальной квалиметрии как науки было широко распространено мнение о том, что социальные процессы и явления не измеряются, потому, что измерения выполняются без применения специальных технических средств.

В настоящее время исследователи проблем социальной помощи семье и детям в России имеют возможность легитимного применения в области их научных интересов точных количественных методов исследований, основанных на измерениях. Это связано с тем, что Федеральный закон Российской Федерации от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений", констатирует: «измерение – совокупность операций, выполняемых для определения количественного значения величины». Таким образом, из содержания закона следует, что измерению в научно-практических целях подлежат не только физические величины.

Правовое определение измерения коррелируется с методологическим подходом в социальной квалиметрии, согласно которому следует отличать измерение качества от оценки качества. Под количественной оценкой в социальной квалиметрии принято понимать определенное отношение (обычно выраженное в процентах) показателя качества рассматриваемого объекта, явления или процесса к показателю качества объекта, явления или процесса, принятого за эталон. [2, С. 18]

Данное положение не является принципиально новым для теории социальной работы, оно нашло обоснование еще в трудах отечественных

ученых советского периода. При этом количественную оценку не следует отождествлять с субъективной оценкой «на глазок», даже если в основе последней лежит административное сопоставление того, что требовалось достигнуть, и что достигнуто.

Однако исходным теоретико-методологическим моментом проблематики «качество-эффективность» является не столько различие измерения и оценки, сколько утверждение о том, что «качество не является синонимом полезности, ценности и эффективности, и поэтому оно изучается в рамках самостоятельной научной дисциплины». [4]

Смысловой основой проблемы соотношения качества и эффективности социальной помощи семье и детям является признание того, что качество относится к самому процессу оказания социальной помощи и предоставления социальной услуги, а эффективность – к результатам данного процесса. Социальная работа как процесс и как вид профессиональной деятельности всегда имеет определенный результат. Следовательно, определяя качество социальной работы, исследователь исходит из того, что качество социальной услуги заключено в качестве ее предоставления, а не в характере удовлетворенности клиента конкретной социальной услугой.

Применительно к социальной работе определение качества предполагает выделение множества элементарных свойств, тогда как эффективность предстает как множество относительных показателей полезности данных свойств в их соотношении друг с другом. «Атомом» качества выступает *свойство* с его количественным показателем. «Атомом» эффективности выступает *отношение* свойств.

В практической социальной работе постоянно встречаются трудности в измерении и оценке качества и эффективности предоставляемых социальных услуг семье и детям. К примеру, вопрос эффективности работы социальной службы «Детский телефон доверия» с единым общероссийским номером телефона. Деятельность специалистов этой социальной службы направлена на

профилактику жестокого обращения и насилия в отношении детей, оказание несовершеннолетним и их родителям экстренной психологической и психосоциальной помощи по телефону.

Вопрос определения эффективности деятельности «Детского телефона доверия» имеет две стороны.

С одной стороны, речь идет о специализированной службе социальной помощи, стремящейся предоставить такие консультации, после которых количество людей, удовлетворенных степенью решения своих проблем, гипотетически может приблизиться к максимуму. И, следовательно, число вторичных обращений клиентов может приблизиться к минимуму. Такая ситуация означает, что «Детский телефон доверия», как и любая социальная служба, эффективностью своей деятельности сокращает основание собственного институционального существования. Парадоксально, но получается, что самый эффективно работающий «телефон доверия» фактически не имеет постоянных абонентов (клиентов).

С другой стороны, эффективность работы «телефона доверия» для детей и подростков не может быть показателем статичным и предполагает постоянное сравнение динамики предоставляемых социальных услуг, без которого затруднительны предположения или выводы об эффективности деятельности данной социальной службы.

Вместе с тем, выводы об эффективности деятельности социальной службы «телефон доверия» всегда носят вероятностный характер, поскольку обычно нет практической возможности наблюдать за процессом разрешения трудных жизненных ситуаций детей вне анонимного и конфиденциального разговора. На эту особенность обратили внимание специалисты, отметив, что «все, что мы можем достичь своими действиями, это повысить вероятность более положительных изменений для клиента». [3, С. 126]

В результате в отечественной теории социальной работы сформировался универсальный подход к пониманию соотношения качества и эффективности:

«Качество и эффективность социального обслуживания – это две стороны одной медали. Социальное обслуживание, которое осуществляется профессионально, приносит ощутимую пользу тем, для кого оно предназначается, и положительно ими оценивается, является качественным. А если оно к тому же осуществляется в рамках запланированных ресурсов и целей, ожидаемые результаты получены, то значит, услуга оказана эффективно». [3, С. 42]

Несмотря на очевидность и распространенность подобных суждений, сторонники данного подхода не упустили из виду различные комбинации отношений, которые в разных контекстах называют не только эффективностью, но и действенностью, производительностью, результативностью, продуктивностью. Так, с позиций менеджерализации социальных сервисов производительность определяется в терминах «трех Е» (Economy, Efficiency, Effectiveness). Речь идет, во-первых, об экономии как минимизации стоимости ресурсов, вкладываемых в деятельность, во-вторых, продуктивности как отношения между затратами и результатом деятельности, в-третьих, эффективности как результативности, то есть степени достижения целей стратегии, программы или проекта. [См.: 5]

Таким образом, в отличие от традиционного и стандартного определения понятия «качество социальных услуг» («совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность наиболее полно и своевременно удовлетворять индивидуальные потребности клиента (клиентов) социальных служб в помощи и содействии, которые предусмотрены Федеральным законом, а также осуществлять его социальную адаптацию и социальную реабилитацию».[6]), понятие «эффективность социальной работы» имеет более широкое содержание, в зависимости от того, какие параметры сопоставляются. В одном случае эффективность предстает как экономия, в другом – как результативность, в третьем – как действенность усилий. И

поэтому связи между качеством работы специалиста социальных служб и его эффективностью сложны и неоднозначны.

Результативность профессиональной деятельности в сферах социальной, психологической и педагогической работы с семьей и детьми детерминирована большим количеством факторов, независимых от специалиста. Поэтому связывать качество психосоциального или педагогического консультирования с эффективностью работы педагога, психолога, социального работника не всегда представляется целесообразным.

Так, эффективность работы конкретного социального педагога не обязательно находится в непосредственной зависимости от уровня качества его работы, даже когда требования к качеству формализованы в инструкциях и стандартах.

На данное обстоятельство обратил внимание еще А. С. Макаренко, анализируя свой педагогический опыт: «Главная задача нашего воспитателя отнюдь не воспитывать. Просто противно здравому смыслу рассчитывать, что десяток интеллигентных людей, случайно собранных в колонии им. Горького, может воспитать 130 правонарушителей. Воспитатели – люди обыкновенные. Если они переженятся и народят детей, то я ручаюсь, что 50 процентов их потомства будет плохо воспитано, не говоря уже о том, что в их воспитании не будет требуемого стиля. Честные работники-воспитатели это и сами прекрасно понимают. Воспитывает не сам воспитатель, а среда». [7]

Другими словами, качество социальной, педагогической, психологической работы с детьми может быть достаточно высоким, однако в силу внешних барьеров, условий, обстоятельств, эффективность выполнения государственного заказа на воспитание и социальную защиту детей может быть низкой. При этом необходимо учитывать многоуровневый характер измерения и оценки качества социально-педагогической работы с детьми.

«Пирамида» качества складывается из качества работы отдельных педагогов и специалистов социальных служб, качества работы коллектива

учреждения в целом, качества работы его руководства, качества работы органов, контролирующих учреждение, качества работы законодателей, принимающих законы и т. д. К примеру, эффективность системы семейного устройства детей-инвалидов в части количественных показателей (число усыновленных детей-инвалидов) определяется не только качеством социальной работы самих специалистов, но и действующим законодательством.

В социальной работе с семьей и детьми выявляются и иные факторы, определяющие качество и эффективность, которые в квалиметрии тесно связаны с ситуацией оценивания. Согласно государственным стандартам социального обслуживания (Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения", принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст), к основным факторам, определяющим качество социальных услуг относятся: наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.); состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

С точки зрения теории социальной работы ситуация оценивания не сводится только к внешним обстоятельствам или важным факторам, влияющим на социальное обслуживание. Прежде всего, ситуация оценивания определяется границами применения конкретной разработанной методики оценивания качества. Чтобы определить эти границы, влияющие на оценку качества социальной работы, исследователю необходимо ответить на следующие вопросы.

1. Нужно ли учитывать все стадии (компоненты) социальной работы, или оценивается качество определенной стадии (компонента)? Оценка

качества производится на основе отдельного показателя качества или интегрального показателя качества? Нужны ли дифференцированные оценки качества по отдельным процедурам?

Так, в социально-педагогическом сопровождении ребенка-инвалида и его семьи можно оценивать либо только один этап или только качество консультирования, либо качество всех этапов и всех элементов патронажного процесса. Или же, реабилитация ребенка-инвалида рассматривается либо как процесс восстановления главной утраченной способности, например, к самостоятельному передвижению, и измеряется качество занятий физическими упражнениями, либо как процесс восстановления всех способностей в результате работы всей команды специалистов, занимающихся реабилитацией.

2. Нужно ли учитывать возможность внедрения инноваций в оцениваемой социальной работе в будущем? Так, контролирующие органы социальной защиты могут оценить качество работы уникальной в своем роде социальной службы, имея в виду возможность переноса опыта на другие регионы, или дать регулярную оценку деятельности типичной социальной службы.

3. Как следует учитывать при оценке особенности и потребности людей, получающих социальные услуги? Так, ребенок-инвалид может проживать в благополучной семье или в семье родителей, злоупотребляющих алкоголем. Следовательно, одна и та же социально-реабилитационная услуга ребенку может иметь различные контексты семейного отклика.

4. В каких экономических, этнических, природно-климатических или чрезвычайных условиях оказывается социальная помощь? Так, качество социальной услуги, оказываемой в ситуации природного катаклизма, оценивается с иных позиций, чем качество той же услуги, оказываемой в нормальной обстановке.

5. Какой уровень оцениваемого субъекта берется за базовый? Так, оцениваться может или качество социальных услуг отдельного социального

работника, или качество социальных услуг всего отделения учреждения социальной защиты.

6. В какой шкале должно выражаться значение показателя качества социальной работы? В одном случае необходимо решить, более адекватна трудной жизненной ситуации цифровая или вербальная форма выражения градаций значений абсолютных показателей свойств. В другом - что больше способствует решению задач оценивающего качество социальной работы: шкала интервалов, т. е. «насколько», или шкала порядка, т. е. «что именно лучше, но не на сколько лучше»)

7. Применяется ли конкретная методика оценивания качества в других учреждениях и организациях социальной защиты, что можно в ней позаимствовать и как часто эта методика будет использоваться?

8. Каковы допустимые в конкретной ситуации затраты труда на разработку и применение методики оценивания качества? Согласно существующему мнению, «субъективное восприятие качества жизни пациента является чувствительным показателем эффективности медицинского вмешательства при условии его научной оценки». [См.: 9] Но при этом социальному работнику следует учитывать, что оценка качества жизни ребенка-инвалида в реабилитационном центре может быть весьма затратной по времени и предполагать использование большого количества данных. В результате применение такой методики на практике становится ограниченным.

9. Каковы эталонные и браковочные значения показателей свойств? В данном случае следует исходить из того, что в теоретической квалиметрии доказаны теоремы, из которых следует, что «правильный принцип назначения эталонных значений может быть только такой: значения должны выбираться как лучшие в мире (на момент оценивания качества) значения показателя соответствующего свойства». [10]

Границы рассмотрения проблемы эффективности социальной работы с семьей и детьми определяются различными способами, каждый из которых

позволяет создавать внутренне непротиворечивую теоретическую конструкцию. При этом точкой отсчета эффективности социальной работы с ребенком в трудной жизненной ситуации выступают не абстрактные ресурсы и задачи, а вполне конкретные ресурсы и задачи, такие как рабочее время, денежные средства, семейные связи, занятия в кружках, уровень информированности, школьные оценки, физическая подготовка, заболеваемость и др.

Являясь отношением, эффективность социальной работы характеризуется многозначностью, поскольку в числителе и знаменателе результирующей дроби могут находиться самые разные показатели, связь между которыми как раз и выражает действенность предоставляемых социальных услуг. Именно данное обстоятельство порождает мнение о том, что «оценка эффективности предоставления реабилитационных услуг является управляемой категорией».

[11]

В свою очередь, границы рассмотрения проблемы качества социальной работы с семьей и детьми определяются по существу одним способом - разделением содержания социальной работы на простые свойства, поддающиеся измерению, а затем оценке. Оценка качества социальной работы не является процедурой, «управляемой» тем, кто ее оценивает, подобно тому, как это происходит с процедурой оценки эффективности. Дело в том, что качество как совокупность свойств требует более стандартизированного подхода, выработкой которого и занимается наука квалиметрия.

При всех очевидных различиях содержания качества и эффективности социальной работы в научных исследованиях по данной проблеме прослеживается стремление выявить в их содержании общее, соотнести качество и эффективность с полезностью. [См.:12] Объясняется такое стремление тем, что качество социальной работы связано с ее способностью удовлетворять определенный вид потребностей, а «эффективность – это

степень, в который достигнуты желаемые цели или запланированные результаты». [13]

Глубинная причина состоит в том, что без процедуры сравнения оценить уровень качества невозможно. Уровень качества социальной работы хотя и зависит от специфической процедуры построения «дерева свойств» и измерения показателей, но устанавливается только в сравнении. А поскольку эффективность социальной работы также определяется сопоставлением, то и возникает определенная методологическая сложность.

Процедура оценки качества социальной работы имеет свою специфику, связанную с тем, что до начала оценки качества необходимо построить структуру показателей свойств, определить абсолютные показатели простых свойств и эталоны абсолютных показателей, затем определить коэффициенты весомости, и лишь после этого провести комплексную количественную оценку качества, которая позволит сопоставить качество исследуемой социальной работы с эталонной.

В свою очередь, определение эффективности, как правило, не требует названных действий, поскольку достаточно сопоставить запланированное и достигнутое, затраченное и полученное. Данный подход проявляется в утверждении, что «эффективность социальной работы – максимально возможное удовлетворение потребностей населения при минимальных затратах». [6, С. 81]

Более того, существует еще одно обстоятельство, влияющее на определение эффективности в социальной работе. Принято считать, что в современной социальной практике «сказать «определить» означает, прежде всего, «количественно измерить», ибо количественная форма анализируемых вариантов и получаемых результатов является одним из необходимых условий достаточной объективности и точности принимаемых решений». [14]

Противоречие, возникающее при исследовании проблемы качества и эффективности социальной помощи семье и детей, заключено в том, что «в

силу специфики социальной работы и роли в ней человеческого фактора технологизированные механизмы определения качества предоставления услуг уступают место таким понятиям, как ответственность и справедливость по отношению к клиентам. Эти категории из сферы этики человеческих отношений напрямую зависят от личностных качеств исполнителя, поэтому большое значение приобретает процесс мотивации труда персонала социального сервиса». [15]

В рамках указанного противоречия между измерением и ответственностью, отчетностью и справедливостью, социальной технологией и личностью специалиста, представляется довольно затруднительным разрабатывать какие-либо универсальные методики оценки качества и эффективности. Это связано с ролью ситуации оценивания и тем, что многие явления социальной жизни не могут быть в процессе исследования сведены к простым причинно-следственным связям и однозначно объяснены с точки зрения их эволюции.

Разнонаправленность полезных свойств социальной работы как процесса детерминирует разнообразие подходов к ее эффективности и различие между качеством и эффективностью социальной работы в направлениях их определения.

Анализ качества следует осуществлять в трех направлениях: рассмотрение каждого свойства отдельно, рассмотрение группы свойств, рассмотрение всей суммы свойств. Анализ эффективности можно проводить по многим направлениям, традиционно главными из которых оказывается сопоставление плана с результатом, затрат с результатом и результата с результатом на протяжении фиксированных отрезков времени.

В проблеме соотношения понятий «качество» и «эффективность» применительно к практике социальной работы с семьей и детьми перспективным для исследования оказывается аспект оценки

удовлетворенности потребителей социальных услуг, то есть клиентов социальных служб.

Хорошо известно, что с точки зрения классической политэкономии удовлетворенность потребителя услугой принципиально не отличается от удовлетворенности товаром. Еще К. Маркс обратил внимание на то, что «труд оказывает услуги не в качестве *вещи*, а в качестве *деятельности*, что, однако, нисколько не отличает его, скажем, от какой-нибудь машины, например от часов». [16] Таким образом, оценка качества товара или услуги клиентом может быть самой разной, однако, это является лишь отражением в сознании потребителя уже имеющегося, уже проявившегося в процессе потребления качества.

И хотя удовлетворенность человека качеством предоставленной социальной помощи, безусловно, выступает важнейшим аспектом менеджмента качества, тем не менее, показатели качества социальной услуги следует отличать от индикаторов того, что качество услуги нуждается в проверке или улучшении, то есть от мнения конкретного человека об этой услуге.

Дело заключается даже не в изменчивости и относительности оценки клиента, а в том, что клиент как сторона, на которую направлен труд социального работника, является не только объектом, но и субъектом такой целесообразной деятельности. Так, родитель ребенка может быть неудовлетворен взаимодействием со специалистом по социальной работе, несмотря на профессиональные действия последнего, а может быть искренне благодарным за неформальную беседу, хотя специалист по социальной работе при этом не вполне профессионально осуществлял необходимые процедуры социальной помощи.

Вместе с тем, в обоих случаях, безотносительно к мнению клиента, качество социальной работы остается стабильным набором свойств и характеристик деятельности специалиста, учреждения, всей системы социальной защиты. И хотя вся практика социальной защиты населения

ориентирована на благоприятное расположение клиента и удовлетворение его потребностей, тем не менее, отзыв клиента является опосредованным, а не непосредственным показателем качества социальной работы.

Лучшим подтверждением такой ситуации является социальная работа с детьми и подростками. Ребенок, не обладающий возможностями и способностями взрослого, не может взвешенно оценить и адекватно ситуации вербализировать ту пользу, которую он получил от предоставленной ему социальной помощи. Нередко этого не могут за него сделать и родители.

Удовлетворенность клиента при оказании социальной помощи семье и детям является важным, но трудно определяемым критерием оценки качества социальной работы. При этом следует учитывать, что мнение клиента (ребенка или взрослого) о социальной услуге не определяет саму услугу. Удовлетворенность потребителя становится индикатором качества социальной работы, но не является одним из свойств, составляющих качество данной услуги.

Когда требуется оценить качество социальной работы с детьми, то вполне достаточно основных принципов и методов квалиметрии. Когда же рассматривается вопрос об оценке эффективности социальной работы, то следует обратить внимание на мнение тех исследователей, которые считают, что, к сожалению, до сих пор нет таких инструментов, которыми можно четко и однозначно фиксировать или измерять происходящие с людьми и семьями изменения. Некоторые исследователи и практики социальной работы думают, что можно заполнить несколько бланков и, подсчитав ответы, выяснить, какие улучшения или ухудшения произошли у клиентов, чему равен КПД того или иного специалиста, какова формула успеха организации. [См.: 3, С. 122]

Внимание исследователей обращается на то, что хотя сама идея сравнить ситуацию «до и после» вмешательства специалиста не лишена рациональности, недостатки метода очевидны. Решению проблем разной степени сложности приписывается один и тот же вес, например «отсутствуют документы»,

«уклонение несовершеннолетнего от учебы», «алкоголизм родителей», «отсутствие работы у родителей» и т. д. Получается, что работник, разрешивший две более управляемые ситуации из трех, получает более высокий балл, чем тот, который ценой больших усилий добился изменений по одной, но наиболее сложной проблеме.

С этим связано и опасение «приписок»: ведь для того, чтобы выглядеть более результативным, специалисту нужно лишь сформулировать максимально большое число «проблем», которые подлежат гарантированному решению. Кроме того, применяя указанный подход, специалисты учреждений искренне полагают, что все эти исправления и улучшения происходят исключительно благодаря их усилиям, хотя это далеко не всегда так.

Перспективы дальнейшего рассмотрения проблемы соотношения понятий «качество» и «эффективность» применительно к практике социальной работы с семьей и детьми связаны с изучением того, насколько качественен контроль качества и насколько эффективна оценка эффективности социальной работы. Необходимы исследования, направленные на нахождение таких механизмов и правил, методов и процедур, которые действительно позволили бы повысить качество, были бы полезными как для социальных работников, так и для их клиентов.

Таким образом, и в теоретическом, и в прикладном аспектах существует потребность в исследованиях, позволяющих преодолеть упомянутый выше пробел в социальной квалиметрии. Проводимые коллективом ученых кафедры теории и практики социальной работы Пензенского государственного университета прикладные исследования направлены на бенчмаркинг кейс-менеджмента социально-педагогического сопровождения детей-инвалидов и детей с отклоняющимся поведением.

В процессе изучения возможностей адаптации к условиям отечественной практической социальной работы модели «работы со случаем» и управления трудными жизненными ситуациями несовершеннолетних, мы выявили пласт

прикладного знания, имеющего глубокую укорененность и обоснование в теоретических представлениях о полезности, продуктивности, эффективности, количестве и качестве социальной работы. Обобщение таких представлений может способствовать продолжению научной дискуссии по проблеме качества и эффективности социальной работы.

*Работа выполнена в рамках НИР по проекту "Кейс-менеджмент социально-педагогического сопровождения детей-инвалидов" (номер государственной регистрации НИР: 01201256138).*

### **Список литературы**

1. Управление качеством: Учебник / Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Ягудин С.Ю. и др. / Под ред. Ильенковой С.Д. М.: ЮНИТИ, 1998.
2. Азгальдов Г.Г., Райхман Э.П. О квалиметрии. М.: Изд-во стандартов, 1973. С. 20.
3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. Романова П.В., Ярской-Смирновой Е.Р. М.: ЦСПГИ, 2007. С. 40.
4. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия: первоначальные сведения. Учебное пособие / Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. М.: Высшая школа, 2010. С. 40.
5. Politt C., Birchall J., Putman K. Decentralising public service management. L.: Macmillan, 1998.
6. Бронников, В. А., Надымова, М. С. Глоссарий по комплексной реабилитации инвалидов. Пермь: НВЦ «Аркус», 2007. С. 27.
7. Макаренко А. С. О воспитании. М.: Изд-во полит. лит-ры, 1990. С. 385.
8. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения"

(принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст) // <http://iv.garant.ru/SESSION/PILOT/loadfavorite.html?pid=12137712&page=1> (дата обращения: 14.02.2013)

9. Пушкарев А. Л., Аринчина Н. Г. Методика оценки качества жизни больных и инвалидов. Минск: БНИИЭТИН, 2000. С. 6.

10. Азгальдов Г.Г. Практическая квалиметрия в системе качества: ошибки и заблуждения. // Методы менеджмента качества, 2001, № 3. С. 22.

11. Лысенко А., Саньял А. Развитие системы реабилитации инвалидов в условиях рыночных отношений: научно-методическое пособие. М., Изд-во «Папирус», 2009. С. 62.

12. Топчий Л. В. Проблемы квалиметрии в социальной работе: подходы, критерии, логика оценки эффективности. // Отечественный журнал социальной работы 2005. №3. С. 17.

13. The Social work dictionary / by Robert L. Barker.—3rd ed. N.Y.: NASW, 1995. p. 99.

14. Азгальдов Г. Г. Потребительная стоимость и ее измерение. М.: «Экономика», 1971. С. 62.

15. Искорцева Н. В. Менеджерализация социальных сервисов: основные принципы и проблемы // Журнал исследований социальной политики. 2005, Т. 3, № 4. С. 490-491.

16. Маркс К. Экономическая рукопись 1861-1863 годов // Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения, 2-е изд., Т. 48. М.: Изд-во полит. лит-ры, 1980. С. 53.

## References

1. Plenkova S.D., Plenkova N.D., Yagudin S.Yu. *Upravlenie kachestvom* [Quality Management]. Moscow: YuNITI, 1998.

2. Azgaldov G.G., Raykhman E.P. *O kvalimetrii* [About qualimetry]. Moscow: Izd-vo standartov, 1973. p. 20.

3. Romanova P.V., Yarskaya-Smirnova E.R. *Otsenka effektivnosti deyatel'nosti uchrezhdeniy sotsial'noy podderzhki naseleniya* [Assessment of the effectiveness of institutions of social support]. Moscow: TsSPGI, 2007. p. 40.
4. Azgal'dov G.G. *Kvalimetriya: pervonachal'nye svedeniya* [Qualimetry: initial information]. Moscow: Vysshaya shkola, 2010. p. 40.
5. Politt C., Birchall J., Putman K. *Decentralising public service management*. L.: Macmillan, 1998.
6. Bronnikov, V. A., Nadymova, M. S. *Glossariy po kompleksnoy reabilitatsii invalidov* [Glossary of comprehensive rehabilitation of disabled people]. Perm': NVTs Arkus, 2007. p. 27.
7. Makarenko A. S. *O vospitanii* [On Education]. Moscow: Izd-vo polit. lit-ry, 1990. p. 385.
8. *Natsional'nyy standart RF GOST R 52142-2003 "Sotsial'noe obsluzhivanie naseleniya. Kachestvo sotsial'nykh uslug. Obshchie polozheniya"* (prinyat postanovleniem Gosstandarta RF ot 24 noyabrya 2003 g. N 326-st) [Russian national standard GOST R 52142-2003 "Social service for the population. Quality of social services. General." (adopted by resolution of the State Standard of November 24, 2003 N 326-st)].  
<http://iv.garant.ru/SESSION/PILOT/loadfavorite.html?pid=12137712&page=1> (date accessed: 14.02.2013).
9. Pushkarev A. L., Arinchina N. G. *Metodika otsenki kachestva zhizni bol'nykh i invalidov* [Methodology of evaluation of quality of life of patients and the disabled]. Minsk: BNIETIN, 2000. p. 6.
10. Azgaldov G.G. *Metody menedzhmenta kachestva*, no. 3 (2011): 22.
11. Lysenko A., Sanyal A. *Razvitie sistemy reabilitatsii invalidov v usloviyakh rynochnykh otnosheniy* [The development of rehabilitation in a market economy]. Moscow: Papirus, 2009. p. 62.
12. Topchiy L. V. *Otechestvennyy zhurnal sotsialnoy raboty*, no. 3 (2005): 17.

13. Robert L. Barker *The Social work dictionary*. 3rd ed. N.Y.: NASW, 1995. p. 99.
14. Azgaldov G. G. *Potrebitel'naya stoimost' i ee izmerenie* [Use value and its measurement]. Moscow: «Ekonomika», 1971. p. 62.
15. Iskortseva N. V. Menedzherializatsiya sotsial'nykh servisov: osnovnye printsipy i problemy [Managementisation of social services: basic principles and problems]. *Zhurnal issledovaniy sotsialnoy politiki* 3, no. 4 (2005): 490-491.
16. Marks K. *Ekonomicheskaya rukopis' 1861-1863 godov*. Marks K., Engel's F. *Sochineniya* [Marx's Economic manuscript 1861-1863. Marx-Engels Collected Works]. 2nd ed., Vol. 48. Moscow: Izd-vo polit. lit-ry, 1980. p. 53.

#### **ДАнные ОБ АВТОРАХ**

**Дудкин Артем Сергеевич**, доцент кафедры теории и практики социальной работы, кандидат философских наук

*Пензенский государственный университет, Пензенский педагогический институт им. В. Г. Белинского*

*ул. Лермонтова 37, г. Пенза, 440026, Россия*

*e-mail: in1@bk.ru*

**Тугаров Александр Борисович**, декан факультета педагогики, психологии и социальных наук, профессор кафедры теории и практики социальной работы, доктор философских наук.

*Пензенский государственный университет, Пензенский педагогический институт им. В. Г. Белинского*

*ул. Лермонтова 37, г. Пенза, 440026, Россия*

*e-mail: fssr@bk.ru*

#### **DATA ABOUT THE AUTHORS**

**Dudkin Artem Sergeevich**, Associate Professor of Theory and Practice of Social Work, Ph.D.

*Penza State University, Penza Pedagogical Institute named after V. G. Belinski*

*37, Lermontova st., Penza, 440026, Russia*

*e-mail: inl@bk.ru*

**Tugarov Alexander Borisovich**, Dean of the Faculty of Pedagogy, Psychology and Social Sciences, Professor of Theory and Practice of Social Work, Doctor of Philosophy.

*Penza State University, Penza Pedagogical Institute named after V. G. Belinski*

*37, Lermontova st., Penza, 440026, Russia*

*e-mail: fssr@bk.ru*

**Рецензент:**

**Найденова Л.И.**, доктор социологических наук, профессор кафедры педагогики и психологии, Пензенская государственная технологическая академия