

Технологія моніторингу у соціальній роботі

1. Визначення понять. Види і функції моніторингу
2. Моніторинг соціальної сфери
3. Моніторинг соціальних програм

Визначення понять

- Моніторинг - система спостереження, оцінки і прогнозу економічної та соціальної ситуації, що склалася на певній території.
- Социальный мониторинг - достаточно новая форма научно-практической активности, цель которой состоит в получении и обработке упреждающей информации о состоянии системы и тенденциях ее развития.
 - Мониторинг социальной сферы выступает как особая информационная технология, позволяющая получать информацию о социальном воспроизводстве населения во всем многообразии взаимодействия всех ее компонентов как системы с целью оперативного оценивания и прогноза возможных ее состояний и выработки коррекционно-упреждающих мер управленческого воздействия.

- Можно выделить пять основных функций социального мониторинга:
 - 1. Диагностическую.
 - 2. Прогностическую.
 - 3. Проективную.
 - 4. Планирования.
 - 5. Просветительскую.

Кто может проводить оценку (мониторинг) программы?

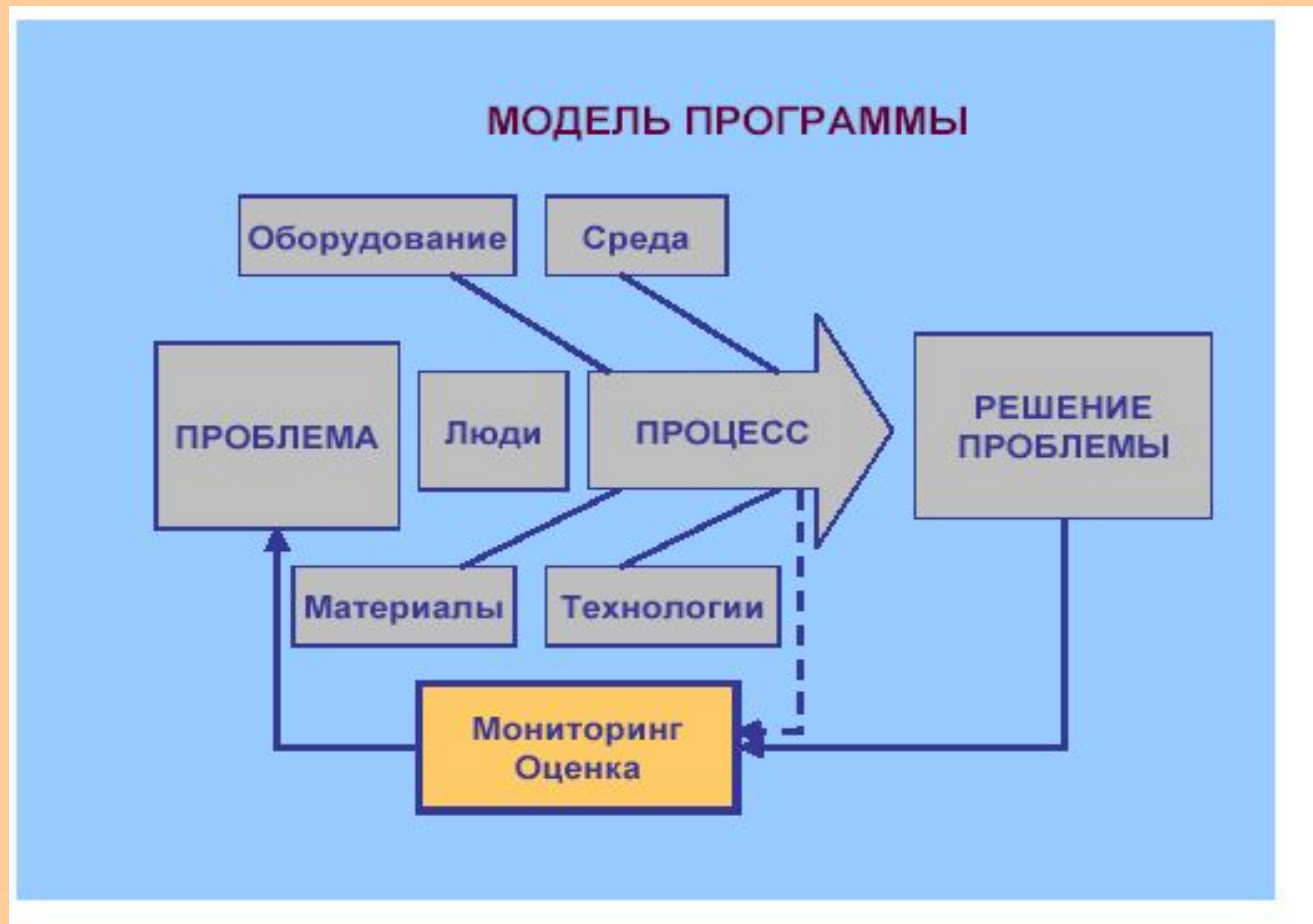


Структурно-логічна схема моніторингу включає наступні групи показників

- 1. Соціально-демографічний (динаміка чисельності населення, включаючи половозрастну характеристику, народжуваність, смертність, середню тривалість життя за різними половозрастними, професійними та регіональними групами, чисельність сімей, їх склад, шлюбність, розлучуваність, міграцію та характеристики мігрантів, граничні значення соціально-демографічних показників).
- 2. Соціально-трудової (характеристика трудових ресурсів та їх розподілу, потреб населення суспільного виробництва в трудовій силі, динаміка зайнятості та характеристика безробіття населення, умови праці, оплата праці, граничні значення безробіття, деградації трудової спроможності).
- 3. Рівня та якості життя населення (динаміка грошових, реальних, середньодушових доходів, споживання товарів, грошових заощаджень, співвідношення платіжоспроможного попиту та пропозицій товарів та послуг, з урахування диференціації за групами та типами сімей, соціальні послуги, граничні значення рівня та якості життя населення).
- 4. Житлового забезпечення населення (характеристика житлового фонду за типом, площею, належності, благоустрою, потреби покращення умов проживання, граничні значення житлових умов).
- 5. Здоров'я населення та охорони здоров'я (динаміка захворюваності та її характеристика, причин смертності, інвалідності, характеристика медичної інфраструктури та кадрового забезпечення).
- 6. Народної освіти, культури, інформаційних послуг (динаміка кількості навчальних, відвідувачів дошкільних та позашкільних закладів, характеристика освітньої інфраструктури та інфраструктури культури, кадрового потенціалу, граничні значення освітніх та культурних показників).
- 7. Екологічної та соціальної безпеки (динаміка показників чистоти води, повітря, шкідливих викидів, матеріальних витрат на забезпечення екологічної безпеки, злочинності, граничні значення екологічних показників та показників криміногенності).
- 8. Соціально-психологічного самопочуття населення (соціальна задоволеність, незадоволеність, тривожність, напруженість, толерантність, конфліктність).

Моніторинг соціальних програм

Моніторинг соціальних програм



Складові системи моніторингу програм

- 1. Визначення вимірюваних показників (індикаторів), за якими відслідковуватиметься хід програми.**
- 2. Встановлення джерел інформації для проведення моніторингу (організації, відділи, окремі люди або групи людей, документи тощо).**
- 3. Вибір методів збору інформації.**
- 4. Визначення частоти та побудова графіку збору інформації.**
- 5. Призначення відповідальних осіб за збір інформації.**
- 6. Визначення технології обробки й аналізу інформації.**
- 7. Планування використання даних моніторингу (хто і коли буде їх використовувати).**
- 8. Врахування витрат на моніторинг в програмі проекту.**

Построение системы мониторинга



Сфери моніторингу соціальних програм

- 1. Використання ресурсів** – відповідність витрачених ресурсів плану.
- 2. Процес виконання програми** – відповідність змісту і строку заходів графіку виконання робіт; дотримання технологій, методів, процедур.
- 3. Результати** – як співвідносяться цілі та результати.
- 4. Вплив** – як впливає програма на ситуацію, в чому полягає цей вплив.

Індикатори моніторингу соціальних програм (1)

Базові показники – описують, що входить до програми (кількість навчальних годин, кількість витрачених ресурсів тощо).

Кінцеві показники – описують діяльність (кількість працівників, що пройшли навчання; кількість сімей, залучених до програми сімейного планування).

Показники впливу – заходи, що справді внесли зміни, наприклад, у стан здоров'я, зменшення дитячої смертності.

Індикатори моніторингу соціальних програм (2)

- 1. Показники затрат** - обсяг ресурсів, вкладених у здійснення завдань програми (легко визначаються, проте не вказують, чи справді ефективно виконуються завдання програми).
- 2. Показники продукту** - вироблений програмою обсяг послуг та продукції.
- 3. Показники економічної ефективності** - вартість наданих послуг або продукції.
- 4. Показники якості** – результативність програми у розв'язанні проблеми чи досягненні бажаного стану речей

Індикатори моніторингу соціальних програм (3)

- ***Вхідний внесок/ресурси (input)***: кількість фінансових, людських та інших ресурсів, залучених до процесу надання послуг; ресурси, що використовуються для виконання програми, затрати на програму;
- ***Продукт (output)***: послуга, надана населенню, наприклад, виражена в кількості виконаних завдань;
- ***Результат (outcome)***: реальний вплив та цінність надання послуги.

Розробка моніторингу для соціальних програм вимагає:

- А) чіткого розуміння цілей програми;
- Б) глибокого знання проблеми,

ВІДТАК:

не може бути єдиного “правильного” для усіх випадків списку індикаторів.

Показники моніторингу повинні визначатися на етапі розробки проекту, часто із залученням експертів

Пример индикаторов для мониторинга программы снижения бедности (Танзания)

ЗАДАЧА: расширение социальных возможностей

-  Соотношение мальчиков и девочек в начальной школе
-  % детей, которые переходят из начальной школы в среднюю
-  Грамотность населения в возрасте до 15 лет
-  % детей, которые бросают начальную школу
-  % детей в возрасте до 5 лет страдающих диареей
-  Доля населения, имеющая доступ к питьевой воде

Приклади індикаторів для проведення моніторингу соціальних програм

Вид послуги	Ресурси	Продукт	Результат	Якість
Догляд за місцем проживання особи (вдома)	Фінансові (витрати на надання програми) Вартість матеріально-технічних засобів (спецодяг, транспорт тощо) в розрахунку на одного соціального працівника (робітника) Кількість залучених фахівців (осіб) Частка персоналу, який має фахову освіту (%) Частка осіб, які підвищили рівень кваліфікації (%)	Кількість виявлених осіб Кількість клієнтів (в т.ч. тих, хто обслуговуються на платній основі) Кількість наданих послуг Набір видів послуг, які надаються Середня кількість відвідувань соціальним працівником одного клієнта (разів/тиждень)	Рівень задоволення потреб громади у послугах Кількість/частка клієнтів, у яких сталися позитивні зміни у соціальній ситуації (виконані умови пакету послуг) Рівень задоволення потреби клієнта	Час очікування надання послуги з моменту звернення (лише для влади місцевого та національного рівня) Кількість скарг (в розрахунку на 100 клієнтів) Задоволеність клієнта послугою

Приклади індикаторів для проведення моніторингу соціальних програм

Вид послуги	Ресурси	Продукт	Результат	Якість
Соціальна реабілітація дітей	<i>Фінансові (витрати на надання програми)</i> Площа житлових одиниць (у стаціонарних установах), м² Кількість залучених фахівців (осіб) Кількість залучених волонтерів (?) Частка персоналу, який має фахову освіту (%) Частка осіб, які підвищили рівень кваліфікації (%)	<i>Кількість клієнтів (дітей)</i> Кількість одноразових послуг Кількість постійних послуг Кількість освітніх програм для батьків по організації догляду і виховання дітей-інвалідів Кількість батьків, які отримали знання і навички з догляду за дітьми-інвалідами Кількість індивідуальних програм реабілітації	<i>Кількість/частка дітей, у яких покращуються показники у соціальній, психологічній, фізичній сферах діяльності</i> <i>Кількість дітей, інтегрованих в загальноосвітні навчальні заклади</i> Рівень задоволення потреби клієнта Частка батьків, які отримані знання та навички застосовують при вихованні дитини Кількість виконаних програм реабілітації (діти, зняті з обліку; закриті особові справи)	Кількість відмов від послуги Рівень задоволення батьків послугою Кількість скарг (в розрахунку на 100 клієнтів) Кількість подяк (в розрахунку на 100 клієнтів)

Методи збору інформації

- **Опитування письмові** (анкети, опитувальники тощо).
- **Індивідуальні та групові інтерв'ю.**
- **Метод фокус-груп.**
- **Аналіз статистики.**
- **Аналіз документів і звітності по програмі.**
- **Метод “спільного оцінювання”.**
- **Спостереження.**

Схема проведення моніторингу (приклад)

- **Ознайомлення з документацією проекту, в тому числі, бухгалтерською**
- **Інтерв'ю з основними виконавцями (персоналом проекту)**
- **Інтерв'ю з представниками цільової групи впливу (можливо у вигляді фокус-групи).**
- **Відвідування одного з ключових заходів проекту.**
- **Інтерв'ю з партнерами виконання проекту.**
- **Інтерв'ю з представниками адміністративних структур.**
- **Заповнення анкет виконавцями проекту та отримувачами послуг.**
- **Обговорення зауважень та рекомендацій, висловлених експертом**

Вимоги до експертів

- **Аналітичні здібності**
- **Навички недирективної поведінки**
- **Навички оформлення звітності**
- **Стійкість до маніпулювання**

Методичні рекомендації щодо надання соціальних послуг з догляду та підтримки ЛЖВС, що знаходяться в місцях позбавлення волі

- **6.3 Моніторинг та оцінка.**

Суб'єкти, що надають соціальні послуги ЛЖВС - ув'язнених систематично проводять моніторинг та оцінку діяльності підрозділів і співробітників, які охоплюють етапи планування, роботи із клієнтами, оформлення результатів контролю, розробки і реалізації заходів для усунення виявлених недоліків.

Для моніторингу та оцінки ведеться спеціальна облікова документація послуг та клієнтів. Її перелік визначається суб'єктом надання соціальних послуг згідно з діючим законодавством.

Методичні рекомендації щодо надання соціальних послуг з догляду та підтримки ЛЖВС, що знаходяться в місцях позбавлення волі

Основними завданнями моніторингу та оцінки є:

- узгодження з потребами клієнта індивідуального плану надання соціальних послуг установленої форми, розробленої суб'єктом надання соціальних послуг спільно з клієнтом;
- корекція індивідуального плану згідно з реальною ситуацією, в який опинився клієнт;
- аналіз та оптимізація співпраці фахівців мультидисциплінарної команди у вирішенні проблем клієнта;
- аналіз та корекція з клієнтом форм і методів роботи відповідно до його фізичного і психологічного стану, основних потреб;
- розробка стратегії подальшої роботи;
- аналіз економічної ефективності діяльності;
- прогнозування та бюджетування діяльності.

Методичні рекомендації щодо надання соціальних послуг з догляду та підтримки ЛЖВС, що знаходяться в місцях позбавлення волі

Моніторинг та оцінку здійснюють:

- керівник служби, організації;
- представники Державної кримінально – виконавчої служби;
- спеціальний фахівець із моніторингу, оцінки або звітності;
- незалежні експерти.

Для здійснення моніторингу та оцінки використовуються такі **методи**:

- аналіз документації;
- супервізія;
- спостереження;
- співбесіди з фахівцями;
- співбесіди з клієнтами;
- спеціальні опитування фахівців;
- спеціальні опитування клієнтів.

Методичні рекомендації щодо надання соціальних послуг з догляду та підтримки ЛЖВС, що знаходяться в місцях позбавлення волі

Внутрішній моніторинг забезпечується щомісяця безпосередньо суб'єктом надання послуг.

Зовнішній моніторинг діяльності суб'єктів – надавачів послуг здійснюється із залученням представників Державної кримінально – виконавчої служби, де надається послуга, незалежних експертів та професійних інституцій.

Динаміка розповсюдження наркоманії в Україні протягом 1989-2001 р.

