

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Аполосова Анна Сергеевна**

студент, ФГБОУ ВО СамГМУ, РФ, г. Самара

**Захарова Елена Владимировна**

научный руководитель, заведующий кафедрой, доцент, канд. мед. наук, магистр социальной работы, ФГБОУ ВО СамГМУ, РФ, г. Самара

Эффективность — это результат какого-либо действия или деятельности. Оказание помощи и поддержки нуждающимся является, в свою очередь, результатом социальной работы. От того, насколько она эффективна, зависит социальное благополучие населения [3].

Различают несколько видов эффективности. Экономическая эффективность предполагает соотношение затрат и результатов с материальной точки зрения. Данный вид эффективности актуален в связи с увеличением финансирования социальной среды и необходимостью контроля, и изучения финансовых потоков в социальной сфере.

Организационная эффективность подразумевает оценку управления различных аспектов. Например, управление персоналом, внешними связями, информацией и т.д.

Социальная эффективность включает, помимо количественной составляющей, ещё и качественную, которая описывает степень приближения результата к заданной цели социального развития. Социальная эффективность в отличие от экономической эффективности отмечает важность оценки достигнутых результатов через степень удовлетворённости клиентов и степени изменения их жизненной ситуации [1].

В социальной работе учёт потребностей населения происходит в соответствии с социальными запросами. Удовлетворение социальных потребностей населения с оптимальным расходом денежных средств вычисляется по следующей формуле:

$$\text{Эффективность} = \frac{\text{результат}}{\text{цели} + \text{затраты} + \text{условия}}$$

Существуют некоторые условия, которые влияют на эффективность социальной работы: качество материального и технического оснащения социальной службы, результат, уровень психологического климата в коллективе, оснащённость рабочего места специалиста и так далее [1].

Чтобы оценить эффективность социальной работы, выделяют её критерии, индикаторы и показатели. Критерием эффективности в социальной работе могут выступать признаки, которые служат эталоном для измерения оценки результатов деятельности, например, повторяющиеся признаки и объективно существенные, а также те признаки, которые содержат в себе качественную и количественную информацию. Также, можно сказать, что критерии являются наиболее общими показателями. К ним можно отнести такие показатели как: экономические, демографические, политические, нравственные, духовные, социально-культурные.

Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. Во-первых, они являются системой стандартов, а во-вторых, системой показателей, которые отражают состояние получателей социальных услуг, имеющих качественные и количественные показатели психологического, социального, экономического и другого состояния.

Итак, можно говорить о том, что существует огромное множество критериев, которые служат для оценки эффективности социального обслуживания и его особенностей, но все они необходимы для того, чтобы, придерживаясь их, добиться наивысшего уровня эффективности социальной работы.

Для оценки эффективности деятельности социальной работы используют качественные и количественные методы (положительные изменения в проблемной ситуации клиента, финансовые показатели и т.д.).

В практической деятельности социальных служб наиболее популяризированы различные оценочные методы.

Параметрический метод представляет собой соотношение двух параметров: состояние клиента на начальных этапах социальной реабилитации и состоянии клиента на завершающих этапах социальной реабилитации [5].

Прямой оценочный метод в большинстве случаев используют для того, чтобы выявить степень удовлетворённости клиентов предоставленными социальными услугами. При помощи анкетирования или проведения различных опросов (устных или письменных) можно определить уровень удовлетворения социальными работниками потребностей клиента.

Следующий подход к оценке эффективности - метод социальной диагностики (со стороны клиента), он включает в себя отслеживание изменений, произошедших в ситуации клиента за время социальной реабилитации. Данный метод предусматривает анализ ситуации клиента на начальном и завершающем этапе социального обслуживания [2].

Также оценка эффективности социального обслуживания может производиться с помощью сравнительного метода и анкетирования.

Таким образом, каждый из перечисленных выше методов оценки эффективности социальной работы проводится различными способами, но при этом все они направлены на повышение качества предоставляемых социальных услуг.

В проблеме оценки эффективности особенно выделяется оценка качества, осуществляемая при помощи сортировки. В практике это выглядит как регулирование числа явлений, объектов, соотношений с индивидуальным качеством которое они имеют

Стандарты представляют собой реально действенный инструмент при оценке эффективности, так как они объективно анализируют полученные данные. На их основе формулируются критерии. Уточнение критериев эффективности деятельности социальных служб в первую очередь основывается на системе ценности, постоянно меняющейся во времени. Данное положение специалисты принимают к сведению при разработке стандартов социальной работы [4].

Эффективность деятельности — это постоянно изменяющаяся величина, которая в отдельные моменты может “устраивать” группу, клиента или общества, а при иных условиях может показаться неудовлетворительной. Постоянно либо возникают новые потребности, либо старые принимают другую качественную форму. Поэтому эффективность социальной работы рекомендуется определять по формуле: что было - что стало - что должно быть.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что эффективность социальной работы включает в себя различные показатели, критерии и индикаторы, по которым специалисты, с помощью методов оценки эффективности социальной работы могут установить её уровень и обнаружить проблемы, которые в дальнейшем необходимо искоренить, дабы повысить качество

предоставляемых услуг населению.

### **Список литературы:**

1. Бондаренко, И.Н. О повышении доступности и качества социальных услуг // Социальное обслуживание /И.Н. Бондаренко. — № 4. — Москва: 2005. — 62 — 100 с.
2. Бондаренко, Ю.Р. Методологические подходы к оценке эффективности деятельности некоммерческих организаций в новых экономических условиях // Сб. науч. трудов СевКавГТУ /Ю.Р. Бондаренко. — №1. — 2005.
3. Платонова, Н.М. Теория и методика социальной работы /Н.М. Платонова, Г.Ф. Нестерова. — Москва: Издательский центр "Академия", 2010. — 173 — 227 с.
4. Электронная библиотека [Электронный ресурс] /. — Электрон. текстовые дан. — 2017. — Режим доступа: [http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor\\_soc\\_work/](http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor_soc_work/), свободный. (Дата обращения: 30.03.18).
5. Cyberleninka [Электронный ресурс] /. — Электрон. текстовые дан. — Москва: 2010. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/effektivnost-sotsialnoy-raboty-teoreticheskoe-osmyslenie-problemy>, свободный. (Дата обращения: 30.03.18).