



*Цю публікацію здійснено за фінансової підтримки Європейського Союзу в рамках проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг». Зміст цього документу є одноособовою відповідальністю ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» і за жодних обставин не може вважатись як такий, що відображає позицію Європейського Союзу.*

### **Авторський колектив:**

Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г.

**Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. — Харків: ХІСД, 2017 — 112с.**

Проведення моніторингу та оцінювання соціальних послуг є на сьогоднішній день одним з ключових напрямків реформування системи соціального захисту в Україні. У посібнику представлені переваги та обмеження різних методів збору даних, наведені основні завдання, які можна поставити в процесі аналізу системи соціального обслуговування в країні.

Публікація буде корисною для провайдерів соціальних послуг, представників місцевих органів влади, громадських діячів, які зайняті у сфері соціального захисту населення.

# Зміст



## 4 ВСТУП

## 8 ЩО ТАКЕ МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНЮВАННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ?

- 8 Визначення моніторингу та оцінювання
- 9 Що може бути предметом моніторингу та оцінювання?
- 10 Хто може проводити моніторинг та оцінювання?
- 11 Які завдання можна поставити в ході моніторингу та оцінювання?
- 12 Яке значення мають моніторинг та оцінювання для територіальної громади?
- 13 У яких випадках необхідні позапланові моніторинг та оцінювання?
- 14 Які принципи лежать в основі моніторингу та оцінювання?
- 16 Проведення моніторингу та оцінювання

## 17 З ЧОГО МАЄ СКЛАДАТИСЯ ПРОГРАМА МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНЮВАННЯ?

## 23 МЕТОДИ ЗБОРУ ДАНИХ ПІД ЧАС МОНІТОРИНГУ

- 23 Масове опитування
- 29 Глибинне інтерв'ю
- 34 Фокусоване групове інтерв'ю
- 41 Спостереження
- 48 Аналіз документів
- 54 Тактики якісного дослідження та використання кейс-стаді



- 61 **НА ЩО ЗВЕРНУТИ УВАГУ, ЗАМОВЛЯЮЧИ МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКУ СТОРОННІЙ КОМПАНІЇ**
- 64 **ДОДАТОК № 1**  
Орієнтовний сценарій фокусованого групового інтерв'ю
- 66 **ДОДАТОК № 2**  
Застосування різних методів збору даних під час вивчення показників якості соціальних послуг
- 80 **ДОДАТОК № 3**  
План кейс-стаді установи, що надає соціальні послуги
- 89 **ДОДАТОК № 4**  
Гайд глибинного інтерв'ю з провайдером соціальних послуг для дослідження системи соціального захисту районного центру
- 91 **ДОДАТОК № 5**  
Приклад опитувальника для оцінювання системи соціального захисту в районному центрі клієнтами соціальних послуг
- 108 **ДОДАТОК № 6**  
Вимоги до складання опитувальника громадської думки

# Вступ



## Для кого призначений цей посібник

Цей посібник призначений для тих, хто займається моніторингом і контролем процесу планування та надання соціальних послуг. Це можуть бути як державні/муніципальні установи, так і громадські організації, які працюють у сфері забезпечення соціального захисту в країні. Посібник може бути корисним також місцевим адміністраціям, персоналу установ та організацій (у тому числі недержавних), що безпосередньо задіяні у плануванні та наданні соціальних послуг, для підвищення якості роботи із клієнтами. Крім того, пропонований матеріал може зацікавити широкі коло фахівців, залучених до розробки та використання методології моніторингу та оцінювання системи соціальних послуг, науковців, соціальних працівників і всіх тих, кого цікавить зазначена проблематика.

Дотримуваний у посібнику принцип доступності для користувача дозволяє використовувати різні дослідницькі техніки, доповнюючи розроблені методики Міністерства соціальної політики України, виходячи з конкретних умов функціонування системи та завдань, які ставляться у процесі моніторингу та оцінювання. Систематичність проведення таких заходів дозволить накопичувати необхідні дані, відстежувати динаміку змін, розробляти корисну внутрішню статистику, яка відобразить дійсний стан функціонування як конкретної соціальної установи, так і системи надання соціальних послуг на певній території.

## Актуальність та практична значущість посібника

Протягом останніх років система соціальних послуг в Україні перебуває у стані перманентних змін. Це зумовлено багатьма чинниками, починаючи з демографічних (як-от старіння населення, а отже, і збільшення потенційних клієнтів похилого віку) і закінчуючи подіями на сході країни (збройний конфлікт, а отже, поява нових соціально вразливих категорій населення — внутрішньо переміщених осіб, сімей загиблих, жертв насильства тощо), що призвели до суттєвого перевантаження соціальних служб. Основна мета цих змін — забезпечити найбільш ефективний соціальний захист усіх громадян країни. Соціальні служби та установи, що надають послуги клієнтам, мають оперативно реагувати на соціальні, економічні та політичні зміни у своєму регіоні та країні. Крім того, децентралізація збільшує рівень самостійності та відповідальності місцевих органів влади та надавачів соціальних послуг.

### Серед основних напрямів реформування системи соціальних послуг можна назвати такі:

- ◆ підвищення якості соціальних послуг та клієнтоорієнтований підхід до їх надання;
- ◆ оптимізація мережі установ та закладів, що надають соціальні послуги;
- ◆ підвищення ефективності використання бюджетних коштів, спрямованих на надання соціальних послуг;
- ◆ упровадження стандартів соціальних послуг;
- ◆ уведення ринкових механізмів функціонування системи соціального обслуговування.

Але разом із впровадженням необхідних змін виникає низка питань, що потребують невідкладної відповіді. Як оцінити результативність трансформації системи соціальних послуг на рівні громади, міста, країни загалом? Чи відповідають упроваджені зміни потребам громадян та основним напрямам державної політики? Чи задовольняють соціальні служби повною мірою потреби всіх клієнтів? Чи відповідають наявні пропозиції реальному попиту на

соціальні послуги? Чи враховуються нагальні потреби вразливих верств населення та думка громади під час планування роботи та розвитку установ і закладів соціального обслуговування?

Щоб відповісти на ці запитання, відповідні органи та служби мають володіти необхідною інформацією щодо стану соціальної сфери у своєму регіоні. Слід зазначити, що наявний Закон України «Про соціальні послуги» не передбачає проведення збору та аналізу таких даних. Проте 2016 року було розроблено новий проект цього закону, де окремою статтею зазначено, що подальший розвиток системи надання соціальних послуг повинен здійснюватися саме через проведення моніторингу, контролю та оцінювання якості соціальних послуг. Окрім того, це зазначено в прийнятій Кабінетом Міністрів України Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, а також у Плані заходів до неї на 2013–2016 роки. І хоча системна реалізація моніторингу та оцінювання все ще не організовані відповідним чином, їхній порядок та процедури проведення прописані в нормативно-правових актах. Зокрема, у наказі Міністерства соціальної політики від 16.05.2012 р. № 282 «Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги» зазначено, що кожен стандарт будь-якої соціальної послуги (наразі їх розроблено і прийнято 16) повинен містити механізм системного моніторингу та контролю за повнотою та ефективністю його застосування, а також показники якості послуги. Окремо розроблено наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг». Він стосується основних умов здійснення моніторингу та оцінювання, проте вибір тактики та методології покладено на самого суб'єкта їх проведення. Це вимагає додаткових ресурсів та знань у галузі збирання та аналізу соціальних даних, необхідних для проведення опитувань, спостережень, аналізу документів та інших рекомендованих методів. Саме тому спеціалісти Харківського інституту соціальних досліджень розробили пропонований посібник, який містить практичні рекомендації з цих питань, окреслює переваги і недоліки різних видів дослідження, надає можливість найбільш

об'єктивно дослідити відповідність надання соціальних послуг розробленим державним стандартам.

Наведену в посібнику методологічну базу можна застосувати як для організації внутрішнього оцінювання конкретного надавача соціальних послуг, так і для моніторингу системи соціального обслуговування на певній території. Окрім того, в посібнику наведено приклади можливого інструментарію, а також надано конкретні поради щодо вибору виконавця проведення таких досліджень.

# Що таке моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг?



Моніторинг та оцінювання якості та ефективності надання соціальних послуг — головні інструменти забезпечення належного функціонування системи соціального обслуговування. Вони забезпечують безболісний перехід від традиційного соціального обслуговування до сучасної системи надання послуг, спрямованої на соціалізацію та підтримку особи під час свідомого, мотивованого подолання складних життєвих обставин. Розгляньмо детальніше їхні значення та зміст.

## Визначення моніторингу та оцінювання

**Моніторинг надання соціальних послуг** — постійний збір і фіксування даних за певним набором показників, що характеризують систему надання соціальних послуг населенню. Метою моніторингу є відстеження того, як функціонує певна система, чи відповідає вона встановленим нормам та планам.

**Оцінювання надання соціальних послуг** — це сукупність процедур, спрямованих на аналіз зібраних під час моніторингу даних системи надання соціальних послуг населенню. Метою оцінювання є виявлення того, чи забезпечує наявна система соціальних послуг досягнення відповідних результатів.

Як приклад можна навести надання послуг з реабілітації дітей з інвалідністю. Так, метою моніторингу є відслідковування того, чи проведені конкретні реабілітаційні заходи з дітьми, у якій кількості, хто, коли і як їх проводив тощо. Оцінювання ж дозволить



дізнатися, чи покращилося самопочуття дітей, як проведені заходи відбилися на їхньому житті.

Моніторинг та оцінювання є важливими для своєчасного прогнозування майбутніх станів системи надання соціальних послуг і прийняття рішень щодо подолання або мінімізації виявлених небажаних тенденцій розвитку.

Ефективна реалізація моніторингу та оцінювання можлива лише за наявності чітко поставлених завдань, робочого інструментарію та плану. Вдале проведення моніторингу та оцінювання дає можливість вдосконалити систему надання соціальних послуг через прийняття рішень, які базуються на об'єктивних, актуальних даних на обраному для аналізу рівні.

## Що може бути предметом моніторингу та оцінювання?

На рівні конкретної установи/соціальної служби, яка безпосередньо надає соціальні послуги:

- ♦ матеріально-технічна база;
- ♦ рівень фінансування;
- ♦ умови праці;
- ♦ рівень підготовки (кваліфікації) персоналу;
- ♦ психологічний клімат у колективі;
- ♦ кількість, якість та ефективність послуг, що надаються;
- ♦ доступність закладу та послуг тощо.

На рівні територіальної громади, регіону (координація та організація надання соціальних послуг):

- ♦ рівень задоволеності потреб громади в соціальних послугах (охоплення вразливих категорій, що потребують соціальних послуг, достатні обсяги соціальних послуг, їхні види та якість надання);
- ♦ співвідношення попиту та пропозиції у соціальних послугах;
- ♦ оперативність реагування на потреби в соціальних послугах;

- ◆ дотримання державних стандартів та норм з питання надання соціальних послуг;
- ◆ програмне планування, відповідність місцевих програм соціальної політиці держави та потребам громади. Відповідність результатів діяльності системи соціального обслуговування затвердженим планам;
- ◆ наявність систем контролю за діяльністю установ та якістю надання соціальних послуг, залучення громадськості до контролю та моніторингу тощо;
- ◆ ефективність використання бюджетних коштів установами, що надають соціальні послуги;
- ◆ репутація управління та підпорядкованих йому установ;
- ◆ кооперація та комунікація між різними установами та підрозділами;
- ◆ взаємодія державних, комерційних та громадських провайдерів;
- ◆ поінформованість громади з питання надання соціальних послуг.

### На державному рівні (зазвичай передбачає аналіз законодавчої бази та загальних статистичних даних):

- ◆ тенденції щодо потреб населення в соціальних послугах;
- ◆ рівень охоплення соціальними послугами населення, яке потребує їх отримання;
- ◆ рівень задоволеності якістю соціальних послуг;
- ◆ рівень виконання норм міжнародного та національного законодавства, дотримання державних стандартів з питання надання соціальних послуг;
- ◆ система інформування населення щодо соціальних послуг тощо.

## Хто може проводити моніторинг та оцінювання?

Суб'єктами моніторингу та оцінювання можуть бути МСПУ, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, районних, районних у містах державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, державні та недержавні надавачі соціальних послуг, незалежні інспекції, міжвідомчі робочі групи, створені в органах місцевого самоврядування, райдержадміністраціях, облдержадміністраціях за участю громадських об'єднань,

а також громадські організації, які займаються темою покращення системи надання соціальних послуг в Україні.

## Які завдання можна поставити в ході моніторингу та оцінювання?

Найширше формулювання мети моніторингу та оцінювання — підвищення ефективності функціонування системи соціального обслуговування та покращення якості надання соціальних послуг. Мета може мати більш конкретне вираження, залежно від регіону, району або міста, об'єднаної територіальної громади, окремої організації, соціальної послуги або категорії одержувачів послуг, що досліджуються. Залежно від мети зазначені заходи дозволяють розв'язати цілу низку завдань:

- отримати об'єктивну та актуальну інформацію про рівень надання соціальних послуг;
- визначити стан окремих соціальних послуг (основні проблеми, механізм надання та ефективність);
- виявити складнощі функціонування системи соціального обслуговування та можливі шляхи розв'язання наявних проблем;
- зробити порівняльний аналіз окремих провайдерів в одній або різних областях України;
- визначити сильні та слабкі сторони діяльності окремих установ та системи надання соціальних послуг загалом;
- простежити особливості взаємодії різних учасників системи соціального обслуговування (користувачів соціальних послуг, державних, комерційних та громадських установ і закладів, спонсорів, громади);
- дослідити рівень виконання норм законодавства у сфері надання соціальних послуг;
- простежити тенденції надання соціальних послуг та оцінити можливості та перспективи розвитку системи соціального обслуговування в межах однієї установи, району, області, територіальної громади або держави загалом;
- визначити рівень готовності держави до реформування напрямків соціальної політики.

## Яке значення мають моніторинг та оцінювання для територіальної громади?

Здобувши більше повноважень у процесі децентралізації, місцева влада тепер має більшу відповідальність перед своїми громадами. Разом з тим, можливість розв'язувати проблеми локально, спираючись на потреби місцевих жителів, дає більше шансів на успішний результат — задоволення потреб населення в соціальних послугах і допомозі. Проте для цього необхідно мати надійне підґрунтя у вигляді актуальної інформації щодо ситуації в громаді. Саме цю інформацію можна отримати, провівши зазначені процедури.

*Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг може дати таку інформацію щодо конкретної громади:*

- ◆ загальний стан проблем та потреб громади в соціальній сфері;
- ◆ особливості окремих груп клієнтів (їхня кількість, характеристики, рівень задоволеності отримуваними послугами тощо);
- ◆ організація процесу надання соціальних послуг;
- ◆ наявність, кількість, матеріально-технічний, фінансовий та кадровий стан постачальників соціальних послуг;
- ◆ рівень інформованості населення про доступні послуги та можливості їх отримання;
- ◆ співвідношення попиту та пропозиції в наданні соціальних послуг тощо.

*Ця інформація дає змогу:*

- оцінити доцільність залучення нових провайдерів соціальних послуг, формування та розвитку ринку соціальних послуг;
- визначити пріоритетні напрями роботи соціальних служб;
- налагодити взаємодію з державними та громадськими організаціями, спонсорами, приватними особами, що зацікавлені в розвитку соціальної сфери в громаді;
- визначити шляхи вдосконалення системи надання соціальних послуг (пошук нових партнерів, підвищення кваліфікації персоналу соціальних установ, оновлення матеріально-технічної бази тощо);

- охопити нові групи населення, що потребують соціального захисту та державної підтримки.

## У яких випадках необхідні позапланові моніторинг та оцінювання?

Завдання, які можна поставити в ході моніторингу та оцінювання, мають виключно прикладне значення. Систематичність цих заходів дає можливість підтримувати в актуальному стані інформацію про соціальне обслуговування населення на певній території та враховувати ці дані під час планування розвитку системи надання соціальних послуг.

Проте можливі випадки, коли моніторинг та оцінювання соціальних послуг можуть бути проведені позапланово. Зокрема:

- ✓ Під час подій у країні або регіоні, що впливають на склад і кількість груп населення, які потребують соціального захисту. Воєнні конфлікти та повоєнні кризові стани, процеси внутрішньої міграції, зниження рівня життя в окремих регіонах — ці фактори призводять до виникнення нових соціально незахищених груп, зростання попиту на окремі соціальні послуги та соціальну допомогу.
- ✓ У ситуації надходження скарг щодо порушення прав людини в конкретній установі, неякісного надання послуг тощо. Моніторинг дозволить вивчити, чи справді наявні такі проблеми, та виробити можливі шляхи їх розв'язання.
- ✓ За відсутності або недостатньої кількості даних про закриті або маловивчені групи населення. Зазвичай соціальні служби мають списки клієнтів, з якими працювали або працюють уже не один рік. Проте на території громади можуть проживати потенційні користувачі соціальних послуг із числа таких груп.
- ✓ За необхідності збору конкретних даних для планування будь-яких оперативних змін або проведення експериментальних розробок у сфері соціального обслуговування. У цьому випадку результати моніторингу можуть стати авторитетним джерелом інформації

для державних органів / донорів та інших зацікавлених учасників процесу реформування.

- ✓ Для превенції порушення прав людини. Поштовхом для моніторингу в цьому разі є збільшення кількості випадків таких порушень та необхідність запобігти їх подальшому виникненню. Здебільшого це стосується соціальних установ стаціонарного типу (психоневрологічних інтернатів, геріатричних пансіонатів, дитячих будинків-інтернатів тощо), де перебувають вразливі категорії населення, які через фізичний або психічний стан здоров'я можуть мати певні труднощі в самостійному захисті своїх прав.

## Які принципи лежать в основі моніторингу та оцінювання?

**Системність.** Суспільство постійно зазнає змін. Утворюються нові установи, з'являються нові категорії клієнтів, змінюється склад соціально незахищених груп, виникає потреба в нових послугах, удосконалюються методи їх надання тощо. Ці зміни потребують системного та регулярного аналізу з метою вдосконалення соціальної сфери та підтримки високого рівня якості послуг, що надаються.

**Спланованість.** Результативний моніторинг та оцінювання потребують попередньої розробки інструментарію, аналізу наявних ресурсів, а також визначення порядку дій, термінів проведення та відповідальних осіб. Саме планування й чітка впорядкованість дій є запорукою досягнення поставлених цілей.

**Комплексність.** У межах одного моніторингу та оцінювання може бути розв'язано декілька завдань, що потребують застосування різних методів. Повноцінну інформацію щодо проблеми можна отримати, залучивши одночасно кількісні та якісні методи дослідження. Більша кількість джерел інформації дає змогу скласти об'єктивнішу картину. Такий підхід підвищує рівень достовірності даних, дозволяє заповнити прогалини, які можуть виникнути в разі використання одного методу.

**Незалежність.** На процес проведення моніторингу та його результати не має впливати жоден з його учасників, адже це може призвести до викривлення даних. Найкращий варіант — винайняти окрему аналітичну компанію, яка проведе зовнішнє дослідження. Якщо такої можливості немає, то необхідно сформувати групу перевірки з представників різних сторін, задіяних у системі надання соціальних послуг — провайдерів, соціальних служб, громадських організацій тощо.

**Безпека.** Проведення моніторингу та оцінювання не повинно завдавати шкоди досліджуваним групам та будь-яким іншим особам, що мають стосунок до проблеми, що вивчається. Слід уникати реалізації будь-яких інших завдань під час проведення цих заходів — надання послуг, консультування, розв'язання проблем клієнта тощо.

**Точність.** Звіт із моніторингу — це точне та послідовне відображення зібраних даних з необхідними деталями за чітким планом. Важливо вносити інформацію у звіт саме в тому вигляді, у якому її було зафіксовано. Щоб уникнути викривлення фактів, необхідно:

- ✓ надавати перевагу первинній інформації;
- ✓ не допускати суб'єктивної оцінки під час фіксування подій;
- ✓ слідкувати за оновленням інформації, використовувати актуальні ресурси.

Звіт з оцінювання вимагає не меншої точності у формулюванні висновків та рекомендацій щодо приведення об'єкта оцінювання у відповідність із очікуваними результатами.

**Конфіденційність інформації та її джерел.** Усі зібрані дані повинні відображатися у звітах в узагальненому вигляді без використання персональних даних, якщо в цьому немає потреби. Зібрана в ході моніторингу інформація повинна зберігатися в недоступному для сторонніх осіб місці. Бажаним є підписання

документа про нерозголошення отриманих даних усіма членами моніторингової групи.

## Проведення моніторингу та оцінювання

Проведення моніторингу та оцінювання передбачає такі етапи:

- ◆ формування програми та показників;
- ◆ вибір методів збору даних;
- ◆ створення плану реалізації моніторингу та оцінювання із зазначенням часових меж, виконавців тощо;
- ◆ розрахування бюджету;
- ◆ збір даних за розробленими показниками;
- ◆ аналіз даних, формування звіту.

Останній пункт є особливо важливим, адже увагу привертає тільки чітко структурована та об'єктивно відображена інформація. Кількісні дані зазвичай презентують у вигляді таблиць та графіків з описом ключових моментів, що дозволяє сформуванню повнішої картини досліджуваної проблеми або явища. Під час презентації результатів якісних досліджень більше значення мають думки учасників інтерв'ю, їхній власний досвід. За необхідності можна додавати до звіту цитати, які допомагають глибше розкрити досліджувану тему. Окрім висновків, фінальним продуктом аналізу мають стати конкретні рекомендації з покращення роботи окремих провайдерів або взагалі організації системи надання соціальних послуг на певній території. Готовий звіт у подальшому може бути презентований громаді, державним установам, міжнародним фондам, громадським організаціям, спонсорам, надавачам та одержувачам соціальних послуг. Саме від повноти, достовірності та зручної форми звіту залежить, чи стануть проведені моніторинг та оцінювання поштовхом до змін у системі надання соціальних послуг, її вдосконалення та покращення ситуації в регіоні та країні загалом.



# З чого має складатися програма моніторингу та оцінювання?



**Програма** — це документ, що лежить в основі будь-якого дослідження. Вона являє собою своєрідний план, згідно з яким повинні реалізовуватися ті чи інші його етапи. Однак програма має більш ґрунтовний характер та окрім простого переліку пунктів, які необхідно виконати, визначає мету й завдання моніторингу та оцінювання, інтерпретує основні поняття, обґрунтовує вибір того чи іншого методу.

**Формування програми** — перший етап моніторингу та оцінювання, адже саме вона лежить в основі будь-яких дій дослідника. Що детальніше розписано всі її частини, то якісніше відбуватиметься збір та аналіз даних.

## Функції програми

Необхідність програми визначають функції, які вона виконує:

- ♦ **Методична** — визначає сферу проблем, які необхідно дослідити, мету, завдання, основні поняття. У межах цієї функції програма відповідає на питання: «Що і навіщо вивчаємо?».
- ♦ **Методологічна** — визначає методи збору та аналізу інформації, описує процедури використання методів. На основі поставлених завдань встановлюється, яким методом/методами буде досліджено проблему — кількісними, якісними або поєднанням методологій. До кількісних методів належить, зокрема, опитування, до якісних —

фокус-група, глибинне інтерв'ю. Такі методи, як спостереження та аналіз документів, можуть реалізовуватися як на кількісному, так і якісному рівнях. Програмою може бути передбачене використання декількох методів для досягнення однієї мети дослідження. У межах цієї функції програма відповідає на питання: «За допомогою чого вивчаємо?».

- ♦ **Організаційна** — визначає етапи дослідження, строки, необхідний штат, розподіляє обов'язки між учасниками. Програма також дає можливість контролювати хід моніторингу, його відповідність поставленим завданням. У межах цієї функції програма відповідає на питання: «Як саме вивчаємо?».

## Структура програми

**Проблема та її актуальність.** Брак актуальної інформації про функціонування системи надання соціальних послуг є головним приводом для проведення моніторингу. На основі цього формується мета і завдання конкретного дослідження. Необхідно якомога чіткіше сформулювати, якої саме інформації бракує для усунення тих чи інших проблем, що існують у цій сфері. Прикладами проблем можуть бути невідповідність попиту та пропозиції соціальної допомоги в певному регіоні, поява нових груп споживачів соціальних послуг тощо.

**Об'єкт.** Об'єктом зазвичай є частина населення, що має або може мати безпосереднє відношення до системи соціальних послуг. Це можуть бути клієнти, які отримують певну соціальну послугу, мешканці міста, соціально вразлива група населення тощо. Також об'єктом може бути персонал соціальної установи або навіть сама установа. Об'єкт завжди має просторові та часові межі.

**Предмет.** Характеристики об'єкта, що мають стосунок до проблеми дослідження, є його предметом. Саме предмет є тією стороною об'єкта, на яку спрямована мета дослідження. Наприклад, якщо об'єктом є люди з інвалідністю, то предметом може бути їхнє

ставлення до системи надання соціальних послуг або рівень їхньої задоволеності отримуваними послугами.

**Мета.** Задає орієнтацію всього моніторингу та оцінювання, визначає, якого кінцевого результату необхідно досягти. Для постановки мети необхідно відповісти на питання: «Для чого проводиться дослідження?». Саме постановка мети впливає на логіку дослідження, вибір та реалізацію методів, цінність аналізу. Приклади мети: «виявити рівень задоволеності людей з інвалідністю отримуваними послугами» або «виявити, наскільки дотримуються права дітей-сиріт, що проживають в окремому місті чи установі».

**Завдання.** Якщо мета відповідає на питання: «Для чого проводиться моніторинг?», то завдання повинні давати відповіді на питання: «Що треба зробити, щоб досягти мети?». Завдання конкретизують мету і є основними кроками для її досягнення. Кожному завданню відповідають окремі дії, що необхідні для його розв'язання, а також методи збору даних. Якщо мета дослідження — «виявити рівень задоволеності людей з інвалідністю отримуваними послугами», то завдання можуть бути такими: «виявити, яких послуг потребують люди з інвалідністю», «проаналізувати, які послуги і в якому обсязі вони отримують зараз», «визначити основні бар'єри під час отримання послуг» тощо.

**Інтерпретація понять.** Ця частина програми необхідна для конкретизації понять, наявних у дослідженні. Правильна інтерпретація допоможе зрозуміти, що саме досліджується, уникнути помилок під час отримання та аналізу даних. Давши поняттю визначення, можна виявити, як саме воно стосується проблеми, наскільки воно є важливим для розв'язання завдань моніторингу, як слід підійти до його вивчення. Інтерпретація понять являє собою їх пояснення та виокремлення характеристик. Особливе значення інтерпретація має тоді, коли дослідник має справу зі схожими між собою поняттями. Наприклад, для дослідження у сфері соціальних послуг може знадобитися пояснення термінів: соціальна послуга, соціальна допомога, соціальне обслуговування тощо.

**Операціоналізація понять.** Ця частина є своєрідним переходом від теоретичної до практичної частини програми. До визначених попередньо понять добирають показники, у межах яких поняття можна дослідити, оцінити й проаналізувати. Тобто операціоналізація поняття полягає в розкладенні його на окремі елементи, які можна виміряти. Окрім показників, в операціоналізації поняття мають значення фактори, що на нього впливають. Наприклад, операціоналізація поняття «задоволення потреб людей з інвалідністю в соціальних послугах» може бути проведена через такі показники: відношення кількості осіб, що потребують соціальної допомоги, до кількості осіб, що її отримують; перелік необхідних та наявних соціальних послуг тощо. Серед факторів, що впливають на це поняття, можна виділити: рівень фінансування послуг; кількість спеціалістів, задіяних у наданні послуг тощо. Для оцінювання цих показників доцільно використовувати кількісний метод дослідження — опитування. Тобто наступною частиною програми є вибір й обґрунтування методів збору даних. Опис обмежень і переваг кожного методу міститься в наступному розділі посібника.

Використовуючи *кількісну методологію моніторингу*, тобто таку, що дозволить з'ясувати масштаби проблеми, її оцінку, рівень довіри тощо (масове опитування, деякі види спостережень та аналізу документів), необхідно розробити також гіпотези дослідження та обґрунтувати вибірку.

**Гіпотеза** — це логічно сформульоване припущення щодо об'єкта дослідження та його стосунку до досліджуваної проблеми. Гіпотези можуть бути сформульовані на базі досвіду дослідника, спостереження за об'єктом, попередньо проведених якісних досліджень, наявних фактів щодо проблеми, яка вивчається.

Сформульовані гіпотези мають бути підтверджені або спростовані в ході дослідження. Саме гіпотези орієнтують подальші дії дослідника, спрямовують на досягнення поставленої мети. Правильне формулювання гіпотез дозволяє визначити подальше трактування результатів, звузити кількість можливих припущень

щодо проблеми. Аналіз отриманих даних спрямований на встановлення істинності або хибності висунутих гіпотез.

### Основні вимоги до формування гіпотез:

- ♦ використання лише тих понять, які були попередньо інтерпретовані;
- ♦ пряме відношення гіпотези до мети, завдань, об'єкта й предмета моніторингу;
- ♦ окремі гіпотези не повинні суперечити одна одній.

### Гіпотези можуть бути різних типів:

- ♦ описові — припущення щодо поточного стану об'єкта (наприклад, сім'ї, що опинилися в складних життєвих обставинах, отримують лише половину необхідних послуг);
- ♦ пояснювальні — припущення щодо причиново-наслідкових зв'язків, які стосуються об'єкта. Вони допомагають розкрити причини соціальних явищ та проблем (наприклад, що більший досвід соціальних працівників, то більше клієнтів вони обслуговують);
- ♦ основні — пов'язані з метою дослідження;
- ♦ додаткові — пов'язані із завданнями дослідження;
- ♦ первинні — всі гіпотези, що формуються під час складання програми та за відсутності додаткової інформації щодо об'єкта;
- ♦ вторинні — висувуються після отримання додаткових даних про об'єкт або в разі спростування первинних гіпотез.

**Вибірка** — це частина генеральної сукупності, що підлягає вивченню. Наприклад, якщо об'єкт — люди з інвалідністю, що мешкають у Харкові, — є генеральною сукупністю, то до вибірки потрапить лише частина цієї категорії людей. Сенс вибірки — забезпечення досягнення цілей дослідження без залучення до опитування кожного представника генеральної сукупності, що дозволяє ефективно використовувати трудові, часові та фінансові ресурси.

Головна вимога до вибірки — репрезентативність, тобто можливість застосовувати отримані дані до всього об'єкта дослідження.

Репрезентативності можна домогтися, якщо закласти у вибірці важливі для дослідження ознаки генеральної сукупності в тих самих пропорціях. Наприклад, якщо в генеральній сукупності 55% жінок та 45% чоловіків, 30% осіб до 25 років, 35% — до 45 років та 35% — до 70 років, то такі самі пропорції повинні бути й у вибірці.

**Залежно від мети, завдань і гіпотез дослідження визначають тип вибірки:**

- ♦ випадкова — кожна одиниця генеральної сукупності повинна потрапити до вибірки;
- ♦ квотна — розрахунок зменшеної моделі генеральної сукупності та відбір окремих одиниць об'єкта до вибіркової сукупності.

Таким чином, вибірка є зменшеною копією генеральної сукупності та дозволяє отримувати реальну інформацію щодо об'єкта дослідження.

Дотримання всіх пунктів програми моніторингу дає змогу провести повноцінне соціологічне дослідження, отримати реальні показники щодо стану досліджуваної проблеми та інформаційну базу для її подальшого розв'язання.

## Структура програми

### Пункти програми

### Питання, які потрібно поставити в процесі написання

---

#### Проблема та її актуальність

---

Чому проведення моніторингу та оцінювання актуальне? Яких даних не вистачає для вирішення конкретної проблеми?

---

---

#### Об'єкт

---

Кого або що вивчаємо?

---

<b>Предмет</b>	Що нас цікавить в об'єкті? Які саме характеристики об'єкта вивчаємо?
<b>Мета</b>	Навіщо проводиться моніторинг або оцінка? Що ми хочемо отримати в результаті?
<b>Завдання</b>	Що треба зробити, щоб досягти мети? Якими є основні кроки її досягнення?
<b>Інтерпретація понять</b>	Як ми розуміємо ключові поняття дослідження?
<b>Операціоналізація понять</b>	Як ми можемо виміряти ключові поняття дослідження? На які показники важливо розкласти поняття?
<b>Гіпотеза</b>	Які в нас є припущення щодо об'єкту моніторингу / оцінювання та його стосунку до досліджуваної проблеми?
<b>Вибірка</b>	Яку частину об'єкта нам треба вивчити, щоб отримати достовірні дані?

# Методи збору даних під час моніторингу



## Масове опитування

### Коротко про метод

*Масове опитування — кількісний метод отримання первинної інформації, який дозволяє дізнатися суспільну думку щодо досліджуваної проблеми. Опитування широко застосовують під час планування реформ, для здійснення соціальних програм, розв'язання певної проблеми в житті деякої частини суспільства (вивчення ставлення жителів населеного пункту до побудови заводу, визначення рівня безперешкодного доступу для людей з обмеженими можливостями тощо).*

#### Метод дає змогу:

- ♦ отримати репрезентативну інформацію щодо рівня обізнаності громадян із тією чи іншою проблемою;
- ♦ визначити масштаб суспільної проблеми та її характеристики;
- ♦ визначити готовність суспільства до змін та реформ;
- ♦ виявити рівень довіри до тих чи інших органів та установ;
- ♦ підтвердити або спростувати наявні гіпотези щодо предмета дослідження;
- ♦ відстежити зміни в суспільному житті;
- ♦ виявити залежності суспільних явищ одне від одного, від демографічних показників тощо.



## Особливості опитування:

- **Розрахунок вибірки.** Щоб отримати думку населення країни, міста, селища тощо (тобто думку генеральної сукупності), не обов'язково опитувати всіх. Розрахунок вибіркової сукупності дає змогу отримати зменшену копію генеральної сукупності і опитати лише її частину. Вибірка здійснюється за чіткою процедурою, яка передбачає розрахунок обсягу вибірки та допустиму похибку за спеціальними формулами. Найпоширенішим типом вибірки є квотна. Вона ґрунтується на виділенні груп респондентів на основі соціально-демографічних показників (найчастіше — стать і вік). Кількість респондентів у кожній групі пропорціональна розміру цих груп у генеральній сукупності. Також бувають випадки, коли генеральна сукупність настільки мала, що можливо застосовувати суцільну вибірку, тобто опитати всіх. Це можуть бути всі клієнти, які отримують певну послугу, або певна категорія клієнтів.
- **Структурованість анкети.** Анкета для масового опитування зазвичай є структурованою і включає декілька смислових блоків, кожен з яких містить низку закритих (із варіантами відповідей) та, в разі необхідності, декілька відкритих запитань (їх використовують тоді, коли необхідно глибше дослідити проблему, у майбутньому розширити кількість варіантів, уникнути вірогідності пропустити важливі відповіді) (див. додаток № 6).
- **Контроль якості опитування.** Кожне опитування має супроводжуватися виконанням певних процедур, спрямованих на контроль якості: інструктажем інтерв'юерів, переглядом логіки заповнення анкет, перевіркою проведення дослідження тощо.
- **Автоматизація опрацювання даних.** Для швидкого та якісного опрацювання даних застосовують спеціальне програмне забезпечення. В Україні зазвичай використовують дві програми: OSA (Обробка Соціологічних Анкет) та SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), що дозволяють не лише виявити кількісні характеристики соціальних явищ, але й проаналізувати взаємозалежність окремих показників.

## Переваги

- ✓ **Швидкість.** Масове опитування дозволяє за відносно нетривалий час отримати інформацію про велику групу населення.
- ✓ **Репрезентативність.** Дані, отримані від обмеженої кількості населення, дозволяють робити висновки про генеральну сукупність.
- ✓ **Перспективність.** Інформація, отримана в результаті масового опитування, може стати базою для більш глибокого вивчення проблеми.
- ✓ **Можливість прогнозування.** Взаємозв'язок між показниками дає можливість спрогнозувати подальшу реакцію суспільства на ті чи інші зміни, передбачити можливі проблеми та шляхи їх розв'язання, визначити доцільність та необхідність проведення реформ.

## Обмеження

- ✓ Масове опитування не дає змоги дослідити маловивчені проблеми або закриті соціальні групи.
- ✓ Здебільшого потребує залучення значної кількості виконавців.
- ✓ Найбільш популярна очна форма опитування є затратним методом дослідження. Витрати, окрім оплати праці, включають також проїзд до місця проведення опитування, друк анкет, телефонний зв'язок та багато іншого.
- ✓ Потребує спеціалізованого програмного забезпечення. Його необхідно встановити та навчитися ним користуватися.
- ✓ Репрезентативність отриманих даних та доцільність усієї роботи безпосередньо залежить від правильності розрахунку вибірки.

## Різновиди масового опитування

Збір первинної інформації під час проведення масового опитування відбувається у форматі анкетування, яке може мати очну та заочну форми.

**Очна форма** передбачає безпосередню зустріч інтерв'юера та опитуваного (респондента) і бесіду у форматі «запитання-відповідь». Перевагами цього методу є можливість уникнути помилок під час заповнення анкет та контроль з боку інтерв'юера за тим,

щоб респондент відповідав вимогам вибірки. Така форма потребує додаткових витрат на оплату роботи інтерв'юєрів, часу та коштів на організацію й контроль їхньої роботи, транспортні витрати тощо. Разом з тим вона є найбільш часто використовуваною через свої переваги.

**Заочне анкетування** передбачає опитування респондента без необхідності безпосередньої зустрічі з ним. Залежно від використовуваних засобів заочне анкетування може бути реалізоване декількома способами:

- ◆ **Опитування в місці проведення дослідження.** Зручний варіант, коли необхідно отримати думку людей, яких можна знайти в певному місці: на роботі, у центрі надання соціальних послуг, у лікарні тощо. У такому разі анкети або роздають респондентам для самостійного заповнення, а потім збирають, або розташовують у доступному для них місці (наприклад, біля виходу з територіального центру можна повісити помітне повідомлення про можливість оцінити якість отриманих послуг, залишити анкети і скриньку для їх збирання).
- ◆ **Телефонне опитування.** Має сенс проводити, коли запитань в анкеті небагато (до 5–7) і сама бесіда не триває більше 10 хвилин. Спілкування не потребує значних витрат часу та коштів (не потрібно передбачати витрати на транспорт, контролювати інтерв'юєрів (контроль здійснюють в онлайн-режимі) тощо). Основною перевагою цього способу є оперативність. Водночас головним ризиком є порушення репрезентативності. Розраховуючи обсяг та узгоджуючи тип вибірки, слід мати на увазі рівень телефонізації населення.
- ◆ **Поштове опитування.** Передбачає розсилання анкет на адреси респондентів. Цей спосіб не потребує залучення інтерв'юєрів, що значно скорочує кошторис дослідження. Проте за такого способу отримання інформації можна зіткнутися з проблемою неякісного або неуважного заповнення анкет, низьким показником повернення анкет, отриманням відповідей від людей, що не потрапляють під вибірку. Проведення поштового опитування має передбачити

додаткове заохочення респондентів до відповідей та кількаразове нагадування про заповнення анкети. Особливу увагу слід приділяти формулюванню запитань та структурі анкети. Вона має бути максимально зрозумілою та простою для заповнення.

- ♦ **Інтернет-опитування.** Потребує використання спеціального веб-інтерфейсу. Переваги цього способу — оперативність, відсутність необхідності залучати додатковий персонал та отримання інформації відразу в електронному вигляді. Недоліки пов'язані із рівнем залученості населення до Інтернет-мережі. Відсутність можливості користуватися Інтернетом серед частини генеральної сукупності може вплинути на репрезентативність показників. Інтернет-опитування має сенс проводити тоді, коли є впевненість у регулярному доступі досліджуваної аудиторії до мережі.

На практиці очна форма опитування більш поширена, ніж заочна. Це пов'язано з обмеженнями, які супроводжують заочні опитування, а саме:

- ♦ неможливість спостерігати за діями респондента, оцінювати розуміння ним запитань, контролювати повноту заповнення анкети;
- ♦ відсутність 100%-вої впевненості, що відповіді надходять від необхідного респондента;
- ♦ залежність від технічного забезпечення респондента (наявність телефонної лінії, Інтернет-мережі);
- ♦ вплив психологічних факторів (без присутності інтерв'юера зменшується рівень довіри до дослідження, мотивації брати в ньому участь, упевненості в конфіденційності тощо).

## Ключові аспекти проведення очного масового опитування

Самостійне проведення очного масового опитування.  
Що потрібно знати?

**Підготовка штату.** Масове опитування має кабінетну та польову частину. У першій задіяно персонал, який відповідає за програму дослідження, формування анкети та подальший аналіз ін-

формації. Польовий етап потребує достатньої кількості інтерв'юерів та супервайзерів, що контролюють їхню роботу. Кількість персоналу залежить від масштабів дослідження.

**Розрахунок вибірки та узгодження її типу.** Опитування надає реальні показники лише за умови використання репрезентативної вибірки, тобто такої, що дозволяє поширити результати на весь об'єкт дослідження — населення міста, країни тощо. Цей етап є настільки важливим, що в разі проведення опитування на рівні населеного пункту або району, його краще довірити спеціалістам-соціологам. Натомість на рівні установи або соціальної служби часто можна застосувати суцільну вибірку, тобто опитати всіх.

**Підготовка анкети.** Кожна анкета містить: вступний блок, що роз'яснює цілі та причини проведення опитування, інформує про організацію, яка проводить дослідження, повідомляє про конфіденційність отриманої інформації; основну частину, що має кілька тематичних блоків запитань; соціально-демографічну частину (див. додаток № 6). Наклад анкет має становити на 10% більше примірників, ніж потребує вибірка, на випадок браку.

**Інструктаж інтерв'юерів.** Перед відправленням інтерв'юерів на опитування необхідно провести підготовку, що передбачає ознайомлення з анкетною, правилами її заповнення, особливостями спілкування з респондентами. Завдання інструктажу — забезпечити правильний збір інформації та уникнути небажаних ситуацій під час проведення опитування. Інтерв'юери повинні бути забезпечені посвідченнями або іншими документами, що доводять їхнє право проводити дослідження.

**Наявність програм опрацювання даних.** Для швидкого опрацювання та аналізу інформації краще встановити спеціалізоване програмне забезпечення (ОСА або SPSS). На цьому етапі також рекомендовано залучити спеціаліста, що має досвід роботи із цими програмами. Якщо вибірка опитування невелика, можна обробити дані в MS Excel або скористатися безкоштовною версією програми ОСА, робота з якою потребує мінімальних навичок опрацювання

даних (демоверсія розрахована на вибірку до 200 осіб і анкету до 20 запитань)<sup>1</sup>.

Основні цифри для проведення опитування громадської думки шляхом інтерв'ю в місті з населенням близько 50 тис. осіб:

- ◆ 400–600 респондентів
- ◆ 20–30 днів — тривалість дослідження
- ◆ 20–50 запитань в анкеті
- ◆ 15–40 хвилин — тривалість одного інтерв'ю
- ◆ 4–6 співробітників, що займаються програмою та аналізом
- ◆ 10–15 інтерв'юєрів

## Глибинне інтерв'ю

### Коротко про метод

*Глибинне інтерв'ю — якісний метод отримання інформації, що передбачає проведення тривалої бесіди у форматі «сам на сам». Дозволяє детально розкрити тему дослідження, провести якісний аналіз проблеми. Метод застосовують у випадках, коли важлива не статистична інформація, а мотиви вчинків та досвід респондентів.*

Метод дозволяє:

- ◆ отримати первинну інформацію щодо проблеми, яка досі не була вивчена;
- ◆ дізнатися логіку та мотиви дій респондентів;
- ◆ отримати глибше розуміння досліджуваного соціального явища;
- ◆ доповнити проведене кількісне дослідження конкретними кейсами із життя досліджуваної групи;

---

<sup>1</sup> Завантажити демо-версію програми OCA можна тут: <https://www.oca.com.ua/index.php?t=10&rnd=86>

- ◆ дослідити думку важкодоступних категорій осіб (ув'язнених, наркозалежних, національних меншин тощо);
- ◆ вивчити проблеми, обговоренню яких у фокус-групі можуть завадити етичні та моральні бар'єри;
- ◆ залучити до дослідження людей, яких важко зібрати у фокус-групу (обіймають важливі посади або є поодинокими експертами в досліджуваній сфері).

### Особливості глибинного інтерв'ю:

- **Формат проведення.** Бесіда відбувається лише між інтерв'юером та респондентом. В окремих випадках може бути присутня третя особа, якщо без неї спілкування неможливе (перекладач, соціальний працівник, сурдоперекладач тощо).
- **Фіксування інформації.** Бесіду зазвичай записують на диктофон, рідше проводять відеозапис. Занотовувати під час розмови небажано, адже це може призвести до втрати контакту з респондентом. Проте інколи це необхідно, наприклад, у випадках, коли респондент не надає дозволу на аудіо- або відеозапис.
- **Вільне спілкування.** Хоча інтерв'юер має план проведення бесіди, вона може відбуватися в довільній формі. За необхідності можна загострити увагу на окремих питаннях, виявити суміжні теми для обговорення, що мають значення для дослідження, проте не згадувались у плані.
- **Пошук респондентів.** Під час відбору респондентів мають значення не лише соціально-демографічні характеристики, а й спеціальні параметри, які можуть свідчити про наявність певних знань, необхідних для дослідження (професійний стаж, персональний досвід тощо). Пошук респондентів може відбуватися в межах певної організації або серед тих груп населення, що мають стосунок до предмета дослідження. Часто застосовують метод «снігової кулі», коли опитана особа надає контакти інших потенційних респондентів, які знаються на досліджуваній темі. Ще один поширений спосіб рекрутингу — відбір респондентів за даними попередньо

проведеного масового дослідження (анкетування). Ті опитані, які у своїх анкетах відзначили певний досвід або певне ставлення до чогось, можуть бути запрошені на глибинне інтерв'ю.

## Переваги

- ✓ **Довіра.** Відсутність сторонніх учасників (на відміну від фокус-групи) та неформальна бесіда (на відміну від опитувань) можуть сприяти формуванню належного рівня довіри, який дозволить отримати більш детальні відповіді на запитання. Проте саме від дослідника залежить створення відповідної атмосфери та відсутність емоційної напруги.
- ✓ **Обговорення «важких» тем.** Інтерв'ю дозволяє обговорювати теми, які є особистими для опитуваного та/або можуть викликати сором, смуток, тяжкі переживання та не підходять для групового обговорення. Опитуваному легше висловлювати думку, адже відсутній страх того, що інші співрозмовники її не схвалять.
- ✓ **Самостійність думок.** У випадку спілкування сам на сам з інтерв'юером респондент не зазнає впливу оточення. Особливо це має значення у спілкуванні з людьми, схильними до конформізму.
- ✓ **Гнучкість.** Глибинне інтерв'ю дає змогу використовувати інтерактивні методи спілкування. Найбільший ефект це має в бесідах із дітьми та людьми, яким важко зосередитися на обговорюваній темі і які відчувають хвилювання або емоційну напругу.
- ✓ **Додаткова інформація.** Окрім вербальної інформації (висловлювань), дослідник може фіксувати невербальні елементи (міміку, жести), що показують ставлення опитуваного до обговорюваної проблеми.
- ✓ **Контроль.** Зосередженість лише на одному учаснику інтерв'ю дозволяє досліднику краще контролювати повноту отриманої інформації, ніж під час проведення фокус-групи. Крім того, цей метод



не потребує перевірки роботи інтерв'юера, адже бесіда зазвичай фіксується на диктофон або камеру.

## Обмеження

- ✓ **Професіоналізм.** Інтерв'юеру необхідно не лише досконало знати перелік запитань та володіти темою бесіди, але й мати достатні навички ведення інтерв'ю з різними категоріями людей. Для вдалого проведення бесіди важливі й такі якості, як вміння викликати довіру, підтримувати контакт із співбесідником, аналізувати невербальні засоби спілкування, мати нейтральну реакцію на почуту інформацію та впевнено керувати ходом розмови.
- ✓ **Тривалість підготовки до аналізу.** Кожне інтерв'ю може тривати до 1–2 годин. Після проведення десятка бесід дослідник має розшифрувати до 20 годин запису (тобто перевести його в текстовий формат), що дозволить надалі проаналізувати отриману інформацію.
- ✓ **Планування часу.** Дослідник має спланувати час проведення бесід таким чином, щоб це було зручно для учасників і не перевищувало строки проведення дослідження. Якщо учасники обіймають керівні посади або мають обмежений вільний час, отримати їхню згоду на участь в інтерв'ю може бути доволі складно.

## Експертне інтерв'ю як різновид глибинного інтерв'ю

На практиці часто застосовують **експертне глибинне інтерв'ю**. За аналогією з експертним фокусованим груповим інтерв'ю такий метод застосовують тоді, коли необхідно отримати кваліфіковану думку від спеціаліста в певній галузі знань.

Надавати перевагу глибинному інтерв'ю замість експертної фокус-групи має сенс у випадках, коли:

- ◆ кількість потенційних експертів не перевищує 4–5 осіб;
- ◆ їхнє професійне або соціальне становище може створити бар'єр для спілкування в групі;

- ♦ вони не мають змоги зібратись одночасно в одному місці, щоб узяти участь у дослідженні.

## Ключові аспекти проведення глибинного інтерв'ю

### Самостійне проведення глибинного інтерв'ю. Що потрібно знати?

- ♦ **Розробка сценарію.** У плані (сценарії) проведення інтерв'ю можна виділити змістові блоки. Незважаючи на те, що бесіда має вільний характер, необхідно продумати послідовність запитань таким чином, щоб обговорення одного питання плавно переходило в інше, не збиваючи респондента з думки й не створюючи напруженості в спілкуванні. Важливо також не перебивати розповідь, якщо людина говорить по темі, але відповідає на запитання, які йдуть за планом в іншій послідовності. У такому разі слід подумки фіксувати це й не запитувати повторно (див. додаток № 4)
- ♦ **Визначення місця та часу проведення.** Учасник повинен мати змогу без перешкод дістатися місця проведення інтерв'ю. Також важливо запропонувати зручний час для бесіди — у вихідний або в будній день після робочого часу. Оснащення приміщення має бути комфортним для обох співрозмовників (достатнє освітлення, ізоляваність від шуму та сторонніх осіб, зручні меблі). Це може бути тихе кафе або якась нейтральна для респондента територія. Наприклад, краще не опитувати вдома людину з інвалідністю, якщо мова йде про опіку й допомогу з боку родичів, які живуть разом із респондентом. Це може вплинути на відповіді.
- ♦ **Мотивація учасників.** Важливо мотивувати учасників приділити власний час участі в дослідженні. Це можна зробити декількома способами. По-перше, необхідно чітко пояснити, з якою метою проводиться інтерв'ю та як буде використано зібрані дані. Тут можна акцентувати увагу на користі для самих учасників, потреби яких будуть досліджені й донесені до відповідних сторін. По-друге, поширена також матеріальна мотивація, коли респондентів заохо-

чують грошовою винагородою або певними подарунками (важливо, щоб вони були корисними для аудиторії).

- ♦ **Підготовка інтерв'юера.** На роль інтерв'юера слід обрати людину, яка має навички проведення подібних бесід, уміє слухати та виявляти нейтральне ставлення під час обговорювання різних питань (або емпатію, якщо людина потребує емоційної підтримки в ході розмови). Якщо кандидат не має такого досвіду, варто провести тренувальні інтерв'ю.
- ♦ **Фіксування інформації.** Інтерв'юер може фіксувати бесіду на диктофон або відеокамеру. Обладнання повинно бути розміщене так, щоб записувати інтерв'ю без зайвих шумів та перешкод, а також бути непомітним для опитуваного. Якщо застосовується аудіозапис, інтерв'юер повинен зробити певні нотатки в разі виявлення будь-яких цікавих невербальних проявів під час бесіди. Перед початком інтерв'ю обов'язково слід попросити дозволу в респондента щодо використання техніки для фіксування інформації. У разі, якщо опитуваний не дає такого дозволу, інтерв'юер має бути готовий робити записи, запам'ятовувати ключові моменти розмови та фіксувати її письмово одразу після закінчення.
- ♦ **Опрацювання даних.** Опрацювання інформації полягає в розшифруванні аудіо- або відеозаписів та подальшому аналізі. При цьому для звіту мають значення не лише слова учасника, але і його реакції та особливості поведінки. У звіті також доцільно наводити цитати.

### Основні цифри глибинного інтерв'ю:

- ✓ 1 опитуваний в одній бесіді
- ✓ 1 основна тема для обговорення
- ✓ 1–20 респондентів для всього дослідження
- ✓ від 60 до 120 хвилин — тривалість одного інтерв'ю
- ✓ 10–14 днів — тривалість дослідження
- ✓ 3–5 співробітників, задіяних у дослідженні.

# Фокусоване групове інтерв'ю

## Коротко про метод

*Фокусоване групове інтерв'ю (фокус-група) — це якісний метод збору інформації, що передбачає проведення бесіди одночасно з декількома учасниками, яке здійснює модератор за підготовленим заздалегідь сценарієм. Фокус-групи широко застосовують у соціальних дослідженнях, коли мають значення не кількісні показники, а думки людей та мотиви їхньої поведінки.*

### Метод дозволяє:

- ♦ вивчити малодосліджені групи (неформальні об'єднання, національні меншини, групи людей, об'єднані спільною проблемою або ситуацією тощо);
- ♦ дослідити проблеми, щодо яких немає достатньо інформації (проблеми внутрішньо переміщених осіб, вплив бойових дій на соціальний рівень життя тощо);
- ♦ дізнатися про ставлення певної аудиторії до тих чи інших подій, явищ, продуктів (телевізійний ролик соціальної реклами, програма соціального житла тощо);
- ♦ отримати інформацію щодо особистих мотивів, сподівань аудиторії відносно досліджуваного явища;
- ♦ розробити базу для подальшого вивчення проблеми кількісними методами;
- ♦ поглибити аналіз проблеми, яку вже було досліджено кількісними методами.

### Особливості фокус-групи

- ♦ **Взаємодія учасників.** Кожну бесіду скеровує ведучий (модератор), який ставить запитання, підтримує та контролює хід бесіди між учасниками. У деяких випадках модератору допомагає колега, що відповідає за фіксування інформації. Важлива особливість цього методу — вплив висловлювань одних учасників на інших. Групова дискусія спонукає висловлювати власні думки, доводити свою точку

зору, допомагає пригадати факти зі свого життя, краще зрозуміти власні мотиви та ставлення до проблеми. Фокус-група проводиться у невимушених умовах, учасникам може бути запропоноване частування.

- ♦ **Сценарій.** Проведення фокусованого групового інтерв'ю здійснюється згідно зі сценарієм (гайдом), у якому прописано основні питання, згруповані в тематичні блоки. Гайд, розроблений відповідно до цілей дослідження, зазвичай має 3–5 змістовних блоки. Крім гайда, може використовуватися анкета для реєстрації учасників (зазвичай вона містить запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондента та декілька запитань з теми дослідження). Кожна фокус-група передбачає коротке знайомство модератора з учасниками, інформування щодо цілей дослідження та правил спілкування в межах інтерв'ю, безпосереднє обговорення та можливу перерву, якщо бесіда розрахована більше ніж на 2 години (див. додаток № 1)
- ♦ **Рекрутинг учасників.** Відбір може відбуватися на базі проведеного масового опитування. У цьому випадку за анкетами обирають учасників, які належать до певної соціально-демографічної групи. Крім того, поширеним є спосіб вуличного анкетування та метод «снігової кулі», який передбачає надання вже опитаними респондентами контактів потенційних учасників дослідження.
- ♦ **Формування груп.** Кількість учасників повинна бути такою, щоб кожен мав можливість висловитися, а модератору було під силу керувати ходом бесіди. Залежно від цілей дослідження до груп залучають від 5 до 12 осіб. Групи повинні бути гомогенними, тобто однорідними. Одна група має об'єднувати людей, що відповідають певним соціально-демографічним показникам (вік, рівень освіти, рівень доходу, соціальне становище), які важливі для дослідження. Наприклад, вивчаючи ставлення до системи соціального захисту в Україні, групи можна поділити за віком або виділити окремо тих осіб, які отримують соціальні послуги, і тих, хто не отримує їх на момент опитування. Якщо тема доволі делікатна (наприклад, лікування, сімейні стосунки тощо), то є сенс формувати окремі

групи за гендерною ознакою. У фокусованому груповому інтерв'ю не можуть брати участь особи, які знайомі між собою або з модератором; нещодавно вже брали участь у фокус-групі; професійно пов'язані з проведенням таких досліджень.

- ♦ **Фіксація інформації.** Відсутність структурованої анкети із закритими запитаннями та вільний стиль бесіди зумовлюють необхідність використання технічних засобів фіксації інформації. Перші фокус-групи передбачали залучення стенографіста, що записував розмову. Сьогодні організатори використовують аудіо- та відеозаписувальні пристрої. При цьому перед початком бесіди модератор просить дозволу в учасників на використання такої техніки. У разі відмови когось із них таку людину просто заміняють на іншого запрошеного гостя.

## Переваги

- ✓ **Взаємодія учасників.** Слова одних учасників можуть викликати у співрозмовників власні спогади, асоціації та унікальні відповіді. Таким чином, досліднику вдається поглянути на проблему з різних боків, отримати різні (інколи абсолютно протилежні) точки зору, чого не можна домогтися під час глибинного інтерв'ю.
- ✓ **Детальне вивчення проблеми.** Групова бесіда дозволяє не тільки виявити ставлення людей до чогось, але й розкрити причини та мотиви їхніх дій. Це дає змогу дізнатися про потреби, яким досі не було приділено уваги, про недоліки та переваги певного соціального явища або процесу.
- ✓ **Нові ідеї.** Присутні можуть висловлювати власні пропозиції щодо розв'язання того чи іншого питання. Також може бути здійснено якісне оцінювання певного продукту, який заплановано впровадити. Зокрема, є можливість обговорити запровадження нової соціальної послуги, зміст та умови надання якої можуть бути відкориговані з допомогою учасників.

- ✓ **Формування гіпотези.** На основі інформації, отриманої шляхом фокусованого групового інтерв'ю, дослідник може сформулювати гіпотези майбутнього кількісного дослідження та більш масштабно вивчити питання, що цікавить.
- ✓ **Оперативність.** Проведення фокусованого групового інтерв'ю не потребує подальшого контролю виконаної роботи, застосування спеціального програмного забезпечення для аналізу. Звіт оформлюється у вільній формі без таблиць і графіків.

### Обмеження

- ✓ **Аналіз інформації.** На відміну від анкетування, інформація, отримана у результаті фокус-групи, має неструктурований вигляд (аудіо- або відеозаписи). Для того щоб працювати із цією інформацією, необхідно, перш за все, розшифрувати її (подати у текстовому вигляді). Тільки після цього здійснюють аналіз даних.
- ✓ **Суб'єктивність інформації.** Висновки, отримані в результаті спілкування з учасниками однієї фокус-групи, можуть не збігатися з думками учасників іншої. Отриману інформацію не можна узагальнювати й застосовувати до аудиторії, що не брала участі в бесідах.
- ✓ **Професіоналізм модератора.** Повнота і якість отриманої інформації залежить від поведінки ведучого. Залежно від теми та цілей дослідження можна застосовувати різноманітні стилі проведення фокус-групи: від невимушеної дружньої бесіди до серйозного обговорення проблеми. Компетентний модератор — той, що поєднує в собі навички управління групою динамікою, вміння фокусувати увагу на певній темі, бути неупередженим, слухати та зацікавлювати людей.
- ✓ **Контроль учасників.** На відміну від інтерв'ю «сам на сам», проведення групової бесіди потребує більшої уваги модератора до висловлювань відразу декількох учасників. Як і в будь-якій малій соціальній групі, у цьому випадку можуть сформуватися певні

ролі. Так, виокремлення «лідера» групи може завдати дискомфорту деяким більш замкнутим учасникам і нав'язати чужу думку тим, хто схильний до цього.

- ✓ **Мотивація учасників.** Узяти участь у фокусованому груповому інтерв'ю означає витратити близько 2–3 годин вільного часу зазвичай після робочого дня або у вихідний. Отримати згоду на участь у фокус-групі важче, ніж на участь в анкетуванні або інтерв'ю, яке іноді можна провести телефоном. Потенційних учасників зазвичай мотивують грошовою винагородою, подарунками або іншими бонусами.

### Експертна фокус-група як різновид фокусованого групового інтерв'ю

Якщо потрібно отримати професійну думку, на фокус-групу запрошують експертів з досліджуваного питання (науковці, представники влади, керівники установ тощо). При цьому розмір групи може бути дещо менший, ніж у випадку звичайного фокусованого групового інтерв'ю. 5–6 експертів достатньо для відповідного вивчення нової галузі.

#### *Особливості експертної фокус-групи:*

- ◆ Унікальність думок. Мета такого дослідження — отримати інформацію, яку можуть надати тільки експерти в певній галузі. Особливу цінність має саме неповторність та глибина їхніх знань. Проте це може ускладнювати інтерпретацію даних, адже, на відміну від звичайних фокус-груп, де дослідника цікавить типова реакція респондента, тут можна отримати дуже різноманітні думки учасників.
- ◆ Вивчення нової галузі. Завдяки експертам дослідник має можливість отримати унікальні знання та аргументовану позицію щодо певної теми. На базі цього можна будувати гіпотези й досліджувати проблеми шляхом використання інших соціологічних методів.
- ◆ Під час підготовки експертної фокус-групи слід дуже ретельно підійти до вибору учасників. Недостатня кваліфікація або різний експертний рівень учасників можуть призвести до викривлення інформації.



## Ключові аспекти проведення фокус-групи

### Самостійне проведення фокус-групи.

#### Що потрібно знати?

- ♦ **Розробка гайда.** Залежно від цілей та предмета дослідження слід виокремити кілька напрямів бесіди, згідно з якими буде сформовано тематичні блоки запитань. Формулюючи запитання, слід розрахувати приблизну тривалість їх обговорення.
- ♦ **Планування часу.** Слід вибрати найбільш комфортний для учасників час проведення фокус-групи — у вихідні або після робочого дня, при цьому щоб учасники не були надто втомленими. Слід заздалегідь попередити про максимально можливу тривалість інтерв'ю (зазвичай 2 години). Під час проведення зустрічі модератор має приділити достатню увагу кожному питанню, вчасно зробити перерву та вміло підвести бесіду до логічного завершення.
- ♦ **Підготовка місця проведення.** Приміщення, у якому відбуватиметься інтерв'ю, має бути достатньо просторим, щоб умістити усіх учасників, достатньо освітленим, щоб забезпечити не лише комфорт присутнім, але й належну якість відеозапису (у разі його використання). Важливий момент — ізоляваність від сторонніх звуків, що можуть завадити спілкуванню та створити перешкоди для якісного аудіозапису. Нейтральний дизайн приміщення та зручні меблі найбільше сприятимуть комфорту учасників фокус-групи. Меблювання кімнати для фокус-групи зазвичай передбачає круглий / овальний стіл та стільці. У разі необхідності встановлюють дошку для записів, фліпчарт, проектор тощо.
- ♦ **Підготовка модератора.** На роль модератора найкраще взяти людину, яка має досвід проведення фокус-груп або розуміє процеси групової взаємодії, вміє скеровувати розмову та слухати. Ведучий повинен досконало знати запитання гайда та їхній порядок, мати відчуття часу та бути готовим до нестандартних ситуацій.

- ◆ **Технічне забезпечення.** Плануючи проведення фокус-групи, слід визначитися з методом фіксації інформації. Якщо це аудіозапис, слід використовувати диктофон або телефон із функцією диктофона, при цьому заздалегідь переконавшись, що пристрій зберігає запис необхідної якості. На випадок його виходу з ладу варто підготувати запасний пристрій. Якщо заплановано відеозйомку, необхідно визначити місце встановлення камери. Воно має бути таким, щоб камера охоплювала все приміщення, не заважаючи учасникам, і давала чітке зображення й необхідну якість звуку.
- ◆ **Комфорт учасників.** Окрім зручних меблів, достатнього освітлення, комфортної температури, необхідно потурбуватися про частування та напої. Зазвичай на столі стоїть мінеральна вода та печиво. Не рекомендовано використовувати солодощі в обгортці, що шелестить, — це може створити зайві шуми на записі. Перед початком бесіди варто запропонувати чай або каву.

### Основні цифри проведення фокус-групи за однією темою

- ◆ 2–6 груп
- ◆ 5–11 учасників у кожній групі
- ◆ 1,5–3 години — тривалість бесіди
- ◆ 3–5 тематичних блоків у гайді
- ◆ 5–7 співробітників, задіяних у дослідженні
- ◆ 12–20 днів — тривалість дослідження

## Спостереження

### Коротко про метод

*Спостереження — метод збору інформації, який ґрунтується на прямому сприйнятті дослідником соціального середовища та реєстрації соціальних явищ і міжособистісних взаємодій, що мають стосунок до проблеми дослідження. Спостереження доцільно використовувати для вивчення взаємин у трудовому колективі, взаємодії клієнтів та надавачів соціальних послуг, виявлення*

*переваг і недоліків застосування чинної системи соціального захисту на практиці.*

### Метод дає змогу:

- ◆ поглибити знання щодо проблеми, попередньо досліджуваної кількісними методами;
- ◆ доповнити дані, отримані після проведення інтерв'ю та фокус-груп;
- ◆ сформулювати гіпотези для подальшого кількісного дослідження;
- ◆ отримати інформацію щодо мотивів, особливостей поведінки, проблем, сподівань аудиторії;
- ◆ визначити типові поведінкові стратегії людей у різних ситуаціях;
- ◆ створити показники для подальших досліджень;
- ◆ виявити залежність поведінки або дій людей від різних факторів;
- ◆ дати загальну характеристику проблемі, що досліджується.

### Особливості спостереження

- **Джерело інформації.** Первинним джерелом даних є дії людей, їхні слова, поведінка, емоції, вчинки, жести, міміка, а також будь-яка взаємодія з навколишнім середовищем.
- **Фіксування в режимі реального часу.** Унікальність спостереження полягає в тому, що учасники не мають змоги підготуватися заздалегідь, а тому дослідник зазвичай спостерігає та аналізує їхню природну поведінку, спонтанні вчинки; здійснює безпосередню реєстрацію подій.
- **Ролі спостерігача.** Залежно від цілі та завдань дослідження, а також характеру досліджуваної проблеми спостерігач може брати участь у взаємодії учасників або лише споглядати збоку. При цьому припустимою є ситуація, коли учасники можуть не знати, що проводиться дослідження.
- **Допоміжний характер.** Спостереження часто застосовують як додатковий метод за необхідності поглибити знання. Наприклад, після проведеного опитування виявлено, що певний відсоток клієнтів установи незадоволені наданням послуг. У цьому разі спо-

стерезення дасть змогу побачити, що саме і в яких ситуаціях може не влаштувати зазначених респондентів.

- **Фіксація інформації.** У випадку неструктурованого спостереження дослідник має фіксувати все, що бачить: ситуацію, розмови, поведінку людей — у щоденнику у вільній формі. Під час проведення структурованого інтерв'ю дослідник має карту спостереження, у якій одразу фіксує ключовий момент і час його виникнення та, за необхідності, додає власні коментарі.
- **Аналіз даних.** Пишучи звіт, слід пам'ятати, що навіть формалізація фіксації даних не може повністю прибрати вільну форму викладення інформації. Також слід пам'ятати, що повне узагальнення об'єктів спостереження неможливе, у звіті допустимий опис окремих кейсів.

## Переваги

- ✓ **Можливість прямого контакту дослідника з об'єктом дослідження.** Тоді як більшість методів передбачають залучення інтерв'юерів, бригадирів, розшифровувачів аудіозаписів тощо, спостереження дає змогу безпосередньо контактувати з об'єктом дослідження. Це дозволяє уникнути неправильного фіксування та інтерпретації інформації різними учасниками.
- ✓ **Формування бази.** Дані, отримані під час спостереження, можуть стати базою для подальшого аналізу соціального явища або процесу. Завдяки зібраним даним можуть бути сформовані гіпотези та визначені показники для майбутнього дослідження.
- ✓ **Оперативність.** У зв'язку з тим, що фіксування інформації відбувається в режимі реального часу, проведення дослідження потребує менше часу, ніж опитування або серія фокус-груп.
- ✓ **Фінансова доступність.** Зазвичай застосування методу не вимагає значних трудових та часових ресурсів, тож витрати на його проведення поступаються витратам на кількісні опитування.

- ✓ **Гнучкість.** Навіть маючи план та карту спостереження, дослідник може фіксувати все, що вважає доцільним, а не тільки те, що передбачалося у процесі формулювання програми. Це дає змогу виявити нові аспекти проблеми, виробити нові ідеї для подальшого дослідження.

## Обмеження

- ✓ **Вплив дослідника.** Під час проведення спостереження важливу роль відіграє підготовка спостерігача. Уміння об'єктивно оцінювати події, не фіксуючи власні емоції та особисте ставлення до ситуації, дуже важливе для подальшого аналізу та правдивості результатів.
- ✓ **Реєстрація даних.** У випадку спостереження спочатку відбувається опис ситуації, а лише потім — інтерпретація. Важливо, щоби спостерігач не переходив одразу до аналізу, а фіксував тільки те, що побачив. Адже ті чи інші події, ролі та вчинки учасників можуть бути неправильно інтерпретовані за браком уточнювальних даних.
- ✓ **Унікальність подій.** Кожна ситуація унікальна й не може повторитися ще раз за участі тих самих людей і за однакових обставин. Тому слід враховувати, що необхідну інформацію слід правильно зафіксувати з першого разу. Звичайно, це не настільки критично у випадку фіксації щоденного надання послуг клієнтам або взаємин між персоналом, проте важливо для аналізу проведення певних заходів, публічного звітування, реакції державних органів на несподівану подію тощо.
- ✓ **Сприйняття подій.** Спостерігаючи за маловивченими групами або новими проблемами, складно визначити, яка саме інформація є значущою та корисною для дослідження.

## Різновиди спостереження

- ◆ **Структуроване.** Обов'язковим є розроблення плану проведення спостереження, системи показників та протоколів для фіксації інформації. Цей вид спостережень доцільний, коли дослідник

уже має інформацію про досліджуваний об'єкт і є потреба лише в поглибленні вивчення конкретної проблеми.

- ◆ **Неструктуроване.** Проводиться за загальним планом, без чіткого виділення показників. Елементи досліджуваного об'єкта визначають уже в ході спостереження. Неструктуроване спостереження має сенс застосовувати, коли необхідно дослідити проблему, інформації про яку недостатньо або зовсім немає.
- ◆ **Включене.** У цьому випадку спостерігач має бути частиною досліджуваного об'єкта, перебувати в контакті та взаємодіяти з людьми на рівні одного з учасників досліджуваної групи. Наприклад, під час вивчення роботи установи, що надає соціальні послуги, спостерігачем може бути наймана людина, яка тимчасово виконуватиме обов'язки її співробітника. Зазвичай це роблять для того, щоб люди не звертали уваги на те, що за ними спостерігають, і поводитися природно.

---

*Різновидом включеного спостереження може бути експеримент — метод, який передбачає більший вплив на хід проведення дослідження. Так, експериментом можна вважати участь дослідника у ролі клієнта, який фіксує поведінку надавача соціальних послуг залежно від тих ситуацій, які створює штучно і повторює в кожному наступному спостереженні (наприклад, провокація конфлікту, депресивний стан клієнта тощо).*

---

- ◆ **Невключене.** Не передбачає взаємодію дослідника та досліджуваної групи. У цьому випадку робота спостерігача полягає лише в спогляданні «збоку» та фіксуванні інформації. Для проведення невключеного спостереження в установі, що надає соціальні послуги, запрошують людину, яка протягом визначеного часу (робочого дня, зміни, тижня) спостерігатиме за взаємодією співробітників і клієнтів, поведінкою, емоціями, вчинками учасників соціальної взаємодії. Втручання спостерігача в події зведено до мінімуму або зовсім виключено.

- ◆ **Польове.** Проводиться в середовищі повсякденного перебування досліджуваної аудиторії. Місце проведення зумовлене цілями та масштабом дослідження. Це може бути місце, де надають соціальні послуги, окремий район, вулиця або навіть населений пункт. Проте слід враховувати, що, окрім проблеми, яка цікавить дослідника, на людей діють безліч інших факторів, які не мають до неї стосунку й можуть позначитися на проведенні спостереження.
- ◆ **Лабораторне.** Передбачає штучне створення ситуації для учасників спостереження. Такий варіант є повністю підконтрольним досліднику й мінімізує вплив сторонніх факторів. Проте через трудомісткість організаційних заходів, відстороненість від реального життя та високу вартість таку методику використовують дуже рідко.

Одне спостереження може відповідати одразу кільком переліченим видам залежно від ролі спостерігача, місця проведення та рівня формалізації. Наприклад, якщо необхідно оцінити якість надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування, доцільно проводити структуроване невиключене польове дослідження. Такий варіант передбачає фіксування реальних подій згідно з попередньо розробленою картою дослідження без втручання в роботу закладу.

## Ключові аспекти проведення

### Самостійне проведення спостереження.

#### Що потрібно знати?

- ◆ **Підготовка плану спостереження.** Важливо продумати й обрати такі види спостереження, які допоможуть зібрати саме ту інформацію, що необхідна. Від цього залежить, де саме, як і кого можна залучити до роботи.
- ◆ **Підготовка робочої документації.** Основним документом є карта спостереження, що являє собою формалізований бланк. Для його формування необхідно попередньо затвердити одиниці спостере-

ження (події, жести, репліки, зразки поведінки тощо) та параметри їхньої оцінки (час, тривалість, кількість повторювань тощо). На карті також необхідно залишити місце для коментарів та уточнень.

- ♦ **Підготовка спостерігачів.** Для об'єктивного фіксування інформації спостерігач має бути уважним, контролювати власні емоції, строго дотримуватися критеріїв спостереження. У випадку включеного спостереження йому також необхідні такі навички, як комунікабельність, упевненість, вміння швидко пристосовуватись до середовища, акторські навички. Перед початком дослідження доцільно провести інструктаж та практичні заняття, що дозволять не тільки підготуватися, але й запобігти помилкам при реєстрації даних.
- ♦ **Одиниці спостереження.** Якщо під час формування карти спостережень не було враховано ті чи інші показники, але під час спостереження дослідник бачить у цьому необхідність, варто їх зафіксувати.
- ♦ **Технічне забезпечення.** Необхідно створити оптимальні умови для продуктивної роботи спостерігача. Йому має бути надана інструкція, карта спостереження, ручки, щоденник спостереження або блокнот для нотаток, за необхідності — диктофон та фотоапарат. Є декілька способів фіксувати інформацію: одразу вносити до карти структуровані дані; записувати події на чернетці та вносити до карти наприкінці дня; додавати до власних спостережень запис диктофона та розшифровувати його після завершення роботи.
- ♦ **Аналіз даних.** Здебільшого звіт за проведеним спостереженням має якісний характер. Проте для кращого сприйняття й досягнення цілей дослідження отриману інформацію слід структурувати. Для цього виділяють аналітичні категорії, згідно з якими сортують отримані дані. Кожен запис може бути фрагментований та включений до різних блоків звіту. Для більш реалістичної презентації первинної інформації можна додавати до звіту репліки суб'єктів дослідження, коментарі спостерігачів, витяги описів зі щоденника спостереження.



## Основні цифри проведення спостереження за соціальною установою:

- ◆ 15–30 днів — тривалість дослідження
- ◆ 2–5 заходів — серія спостережень
- ◆ 1–5 годин — тривалість одного спостереження
- ◆ 2–4 співробітники, задіяні в дослідженні

# Аналіз документів

## Коротко про метод

*Аналіз документів — метод дослідження, що дозволяє отримати як кількісні, так і якісні дані з документальних джерел, що належать установі, державі, окремій особі тощо. Метод дає змогу охопити та проаналізувати великий обсяг інформації, поданої в різних форматах. Об'єктом дослідження можуть бути статутні документи установ, фото-, відео- та аудіоматеріали, періодичні видання, веб-сайти, звіти, особисті щоденники тощо. Метод має кабінетний формат, найчастіше не потребує залучення великого штату й дозволяє отримати аналіз ситуації у стислий термін.*

### Метод дає змогу:

- ◆ отримати уявлення про роботу конкретного органу / установи / організації або її підрозділу за певний період часу;
- ◆ простежити тенденцію змін у роботі (скорочення або збільшення штату, зміна напрямів діяльності тощо);
- ◆ дослідити окрему послугу за конкретними показниками (кількість людей, що потребують / отримують послугу; обсяги фінансування; заходи, що проводяться в межах надання послуги тощо);
- ◆ порівняти на базі розроблених показників діяльність кількох установ, що працюють в одній сфері;
- ◆ отримати оцінку задоволеності потреб тих чи інших груп населення (обсяги наданої допомоги; співвідношення осіб, що потребують допомоги, та осіб, які її отримали, тощо);

- ◆ сформувати ретроспективу подій, що мають стосунок до досліджуваної проблеми;
- ◆ установити причинно-наслідковий зв'язок змін у наданні послуг, організації роботи, потреб певної категорії клієнтів тощо;
- ◆ доповнити інші методи дослідження, отримавши підтвердження або спростування отриманих даних;
- ◆ виявити проблемні моменти фіксації даних (зокрема статистичних) щодо роботи органу / установи / організації;
- ◆ проаналізувати події, що сталися в минулому й для вивчення яких неможливо застосувати інші методи (спостереження, опитування учасників тощо).

### Особливості аналізу документів

- ◆ **Відсутність контакту з об'єктом дослідження.** На відміну від інших методів соціологічних досліджень, джерелом інформації є не люди (учасники, свідки подій, носії окремої думки), а документи, у яких зафіксовано інформацію, що цікавить дослідника. Взаємодія з учасниками подій відсутня.
- ◆ **Поєднання кількісної та якісної інформації.** Аналіз документів не можна однозначно віднести до кількісних або до якісних методів. Залежно від мети й завдань дослідження, а також джерел інформації, можна здійснити як кількісний, так і якісний аналіз.
- ◆ **Гнучкість.** Метод можна застосовувати для вивчення широкого спектра проблем. Він актуальний під час дослідження потреб різних категорій користувачів соціальних послуг, якості роботи провайдерів цих послуг, аналізу державної політики у сфері соціального захисту тощо. Метод використовують для вивчення подій, що відбуваються зараз, і тих, що мали місце в минулому.
- ◆ **Обов'язкова перевірка якості джерел інформації.** Використовуючи окремий документ, дослідник має бути впевненим у його достовірності. Підвищити рівень довіри до документа можна, з'ясувавши його авторство, перевіливши умови його створення, залучивши додаткові джерела, у яких зафіксовано ті самі або суміжні події.

## Переваги

- ✓ **Надійність даних.** Здійснюючи аналіз документів, дослідник часто має справу з відносно об'єктивною інформацією. Відео- та фото-матеріали допомагають відтворити події, що сталися в минулому; аудіозаписи можуть підтвердити висловлювання людей; офіційні документи установи показують її реальний стан з офіційної точки зору щодо фінансування, діяльності, умов праці тощо.
- ✓ **Відсутність впливу учасників дослідження.** На відміну від глибоких інтерв'ю, фокус-груп та масових опитувань, аналіз документів більшою мірою дозволяє мінімізувати вплив на інформацію емоцій та суб'єктивної думки учасників дослідження.
- ✓ **Ретроспектива.** У випадку вивчення подій, опитування свідків яких є майже або зовсім неможливим, саме документи можуть допомогти сформуванню картини того, що відбувалося. У такому разі «свідками» можуть стати дані з архівів, газети, фотографії, документальні фільми тощо.
- ✓ **Мінімальні трудовитрати.** Аналіз документів не потребує великого штату дослідників. За немасштабного дослідження (аналізу діяльності конкретної організації або окремої послуги) з поставленими завданнями можуть упоратися 1–2 дослідники.
- ✓ **Економія коштів.** Порівняно з іншими методами дослідження, аналіз документів не потребує залучення великої кількості виконавців, друку анкет, оплати телефонного зв'язку тощо. Тому й бюджет проведення аналізу документів зазвичай менший, ніж бюджет інших методів.
- ✓ **Широкий вибір джерел.** Як документи можна використовувати велику кількість джерел, різних за статусом і форматом, що можуть надати різнобічну інформацію про предмет дослідження.

## Обмеження

- ✓ **Різний ступінь достовірності.** Сутність методу полягає в тому, що носієм інформації є документ. Однак інформацію в ньому не завжди подано чітко та об'єктивно. Більшу достовірність мають офіційні документи. Проте для глибокого якісного дослідження проблеми варто залучати аналіз неофіційних джерел інформації. Вони можуть як описувати події, так і давати їм оцінку. У першому випадку отриману інформацію зазвичай можна сприймати як факт. У другому — варто мати на увазі суб'єктивність оцінок.
- ✓ **Інтерпретація.** Одна подія може бути по-різному висвітлена в окремих джерелах. Окрім того, різні документи несуть різний обсяг інформації, вони також відрізняються форматом та стилем викладу інформації. Навіть формальні документи можуть мати різний вигляд в окремих установах. Для того щоб джерела інформації принесли користь дослідженню, слід визначити чіткі завдання й показники аналізу документів.
- ✓ **Доступ до документів.** Отримання офіційних документів потребує подання запитів, відповіді на які не завжди бувають повними та надходять у визначений законом термін. Доступ до неофіційних документів може бути ускладнений небажанням власника надавати інформацію, втратою документів або тимчасовою відсутністю доступу до них.
- ✓ **Дотримання строків.** Кожне дослідження має обмежені строки. Наявність попередньої проблеми (обмеженості доступу) може вплинути на можливість дотриматися запланованих строків проведення аналізу. Тому дуже важливо заздалегідь запланувати резерв часу, що знадобиться на відправлення запитів, очікування відповідей, пошук альтернативних джерел.

## Види документів

### За статусом:

- ◆ **Офіційні** (статутні документи, фінансові звіти, кошториси, відомості, заяви, постанови, договори, нормативно-правові акти, дані

статистичних служб та ін.). Дані таких джерел підтверджені офіційно й мають високий рівень довіри. Однак для отримання деяких із таких документів необхідний дозвіл від установи, державного органу чи особи, у власності яких вони перебувають.

- ◆ **Неофіційні** (щоденники, листи, фотографії, документи із сімейних архівів тощо). Такі документи також потребують дозволу власника для роботи з ними, але зазвичай отримати їх легше. Під час аналізу таких джерел слід враховувати їхній неофіційний характер та ймовірність отримати викривлену інформацію.

### За форматом фіксації інформації:

- ◆ **Текстові (рукописні або друковані)**. Більшість офіційних матеріалів існують саме в цьому форматі. Такі документи найбільш інформативні та прості в аналізі, адже потребують незначної підготовки для аналізу порівняно з іншими видами джерел.
- ◆ **Фото**. Використовуються для отримання візуальної інформації про умови проживання, стан приміщень, оснащення робочих місць тощо.
- ◆ **Відео**. Корисні, коли фіксують той чи інший захід або спілкування з клієнтами. Це може бути також репортаж про установу, клієнтів, спонсорів, працівників та інших осіб, що цікавлять дослідника.
- ◆ **Аудіо**. Запис роботи з клієнтом, реєстрація на отримання послуги, загальний рівень шуму в прийомному відділенні можуть стати додатковим джерелом інформації про предмет дослідження.

### Різновиди аналізу документів

- ◆ **Кількісний**. Проводиться у випадку, коли досліднику необхідно здійснити формалізований аналіз, згідно з попередньо сформованими показниками. Зазвичай для кількісного аналізу використовують текстові документи. Це можуть бути статистичні звіти щодо кількості клієнтів, персоналу, послуг тощо. Для аналізу статті по-

казниками можуть бути кількість згадувань тієї чи іншої проблеми, особистості, назви установи, послуги тощо. Реалізуючи кількісний аналіз документів, слід враховувати не тільки інформацію, яку несе документ, але й інформацію про документ (наприклад, назву, автора, місце й дату публікації матеріалу тощо).

- ♦ **Якісний.** Ґрунтується на якісній інтерпретації дослідником інформації, яку несе документ, дає змогу відтворити ті чи інші події. Під час проведення якісного аналізу дослідник повинен уникати суб'єктивних оцінок. Якісний аналіз має місце, коли необхідно дослідити ситуацію більш глибоко (дізнатися про мотиви людей, проблеми роботи установи, її сильні та слабкі сторони, якість надання послуг, особливості конкретної категорії одержувачів послуг тощо).
- ♦ **Первинний.** Аналізовані документи є відображенням та підтвердженням тих чи інших подій. Вони містять інформацію, яка ще не була оброблена та проаналізована. Це можуть бути фотографії, статистична інформація, журнали установи тощо.
- ♦ **Вторинний.** Дослідженню підлягають усі оброблені раніше дані. Дослідник працює з попередньо проаналізованою та систематизованою інформацією. У цьому разі найчастіше використовують звіти про виконання програм, результати перевірок державних органів тощо.

Кожен із напрямків реалізації аналізу документів може використовуватися як самостійно, так і в поєднанні з іншими, щоб компенсувати їхні можливі недоліки.

## Ключові аспекти проведення аналізу документів

### Самостійний аналіз документів. Що потрібно знати?

- ♦ **Планування.** Планування часу повинно передбачати пошук та аналіз джерел інформації. Кожен з етапів умовно вимагає по 50% часу всього дослідження. Слід мати на увазі, що пошук формальної

документації може забрати більше часу, ніж пошук неформальної. Аналіз фотографій, відео- та аудіозаписів також потребує більше часу, ніж аналіз звітів, статутів, кошторису тощо, адже такі документи треба звести до одного формату — текстового, тобто транскрибувати, описати, занотувати тощо.

- ◆ **Пошук документів.** Після встановлення мети та завдань дослідник має уявлення про те, які документи йому потрібні. Але їх пошук треба здійснювати в різних напрямках: запити до державних органів, пошук в Інтернеті, звернення по допомогу до експертів, авторів тощо.
- ◆ **Оцінка достовірності документів.** Не завжди є можливість бути на 100% впевненим у достовірності інформації. Проте для того, щоб розуміти рівень довіри до документа, необхідно фіксувати таку інформацію: дані про автора, власника документа (людину або організацію), повноту інформації, належний стан документа тощо.
- ◆ **Формування показників.** Для більш оперативного та ефективного аналізу слід розробити показники, в рамках яких буде фіксуватися інформація. Наприклад, для вивчення роботи установи це можуть бути: кількість персоналу; перелік надаваних соціальних послуг; кількість клієнтів та їхня класифікація за категоріями; стан фінансування, розмір заробітної плати працівників тощо.
- ◆ **Результат аналізу.** Залежно від глибини дослідження результатом аналізу документів можуть бути як сформовані таблиці із зафіксованою згідно з показниками інформацією, так і сам звіт із наведенням цитат і витягів із конкретних джерел.

### Основні цифри для проведення аналізу документів однієї соціальної установи:

- ◆ 1–3 співробітники, що залучені до дослідження
- ◆ 10–30 показників для аналізу
- ◆ 5–15 документальних джерел інформації
- ◆ 5–10 днів — тривалість дослідження

# Тактики якісного дослідження та використання кейс-стаді

Дослідницька тактика — це поєднання методів збору даних для вивчення унікальності об'єкта в сукупності його взаємозв'язків. Тактики використовують із застосуванням якісної методології дослідження і їх вибір залежить передусім від фокусу інтересу дослідника.

Основні тактики дослідження:

- ♦ **Історія сім'ї** — застосовується, коли об'єктом дослідження є конкретна родина. Рамки дослідження можуть бути скориговані конкретним періодом часу, ставленням членів сім'ї до певних подій, територіальним розташуванням тощо. Для цієї тактики обов'язковим є застосування аналізу документів і, за можливості, глибинних інтерв'ю з членами родини або людьми, що мають до неї стосунок.
- ♦ **Етнографічне дослідження** — застосовують, коли необхідно вивчити культуру, традиції, особливості побуту окремої спільноти. Особливе значення для отримання інформації мають документи, у тому числі фотографії, архівні дані тощо. Для більш детального вивчення застосовують групові інтерв'ю, спостереження.
- ♦ **Історичне дослідження** — спрямоване на вивчення історичних подій та їхній вплив на окремі групи населення. Тут однаково важливі глибинні інтерв'ю та аналіз документів (мемуарів, листів, фотографій, щоденників).
- ♦ **Біографічне дослідження** — має спільні риси з історією сім'ї. Різниця полягає в тому, що об'єктом дослідження є конкретна особистість.
- ♦ **Кейс-стаді** — застосовують тоді, коли необхідне глибинне та практичне вивчення об'єкта. Це може бути певна установа або організація,



трудовий колектив, окремі люди, об'єднані спільною проблемою чи ситуацією. Для кейс-стаді мають значення як зв'язки всередині об'єкта, так і його взаємодія із суспільством. Саме ця тактика найкраще підходить для вивчення провайдерів соціальних послуг.

## Кейс-стаді як основний метод оцінювання роботи установи, що надає соціальні послуги

*Кейс-стаді — тактика дослідження, що полягає в ретельному аналізі конкретного випадку, соціальної групи або організації шляхом застосування якісних методів дослідження. Залежно від дослідницьких цілей у межах тактики проводять аналіз документів, фокус-групи, глибинні інтерв'ю, спостереження.*

Кейс-стаді застосовують тоді, коли необхідне всебічне вивчення об'єкта, виявлення його актуального стану, проблем та перспектив розвитку. Важливе значення мають часові та територіальні рамки досліджуваного об'єкта. Кожен використовуваний метод має відповідати окремому завданню.

Особливість кейс-стаді — дослідження реальних умов, що існують саме зараз. Увага до деталей та об'єктивність оцінки дослідника — головні передумови збору інформації. Застосування цієї тактики дає змогу поглянути на діяльність установи з різних боків. Окрім об'єктивної інформації, яку надають документальні джерела, дослідник отримує бачення діяльності установи її клієнтами, персоналом, керівництвом, представниками влади тощо.

## Можливості тактики кейс-стаді під час дослідження установи, що надає соціальні послуги

Комплексний характер тактики, а також актуальність отримуваних даних зумовлюють такі переваги кейс-стаді:

- ◆ **Прикладний характер.** Дослідник може виявити основні проблеми в організації роботи, причини їхнього виникнення та припустити можливі шляхи їх розв'язання.

- ◆ **Можливість порівнювати.** Програму дослідження можна використовувати для різних установ. Структурованість звіту дозволяє порівняти стан організацій різного рівня або декількох регіонів.
- ◆ **Джерело ідей.** Кейс-стаді дозволяє отримати великий обсяг інформації, що може виходити за межі дослідницьких завдань. Отримані дані можуть стати джерелом ідей щодо вдосконалення роботи окремої установи або соціальної сфери загалом.
- ◆ **Можливість прогнозування.** Вивчення організації протягом певного періоду часу (півріччя, рік) може сформувати уявлення про причиново-наслідкові зв'язки в її розвитку та передбачити її функціонування на найближчий час.
- ◆ **Повнота інформації.** У разі використання одного методу дослідник може зіткнутися з «прогалинами» в необхідній інформації, як-от: відсутність потрібного опитуваного, обмеженість даних у документах, неможливість вести спостереження за виконанням частини функцій тощо. Усі ці проблеми можна розв'язати, застосовуючи сукупність методів.
- ◆ **Формування гіпотез.** Хоча тактика кейс-стаді охоплює окремі організації, дослідник може спроектувати висновки більш масштабно — на район, область, країну залежно від типовості та кількості відвіданих установ. Звичайно, таке проектування матиме суб'єктивний характер. Проте загалом висновки, зроблені після завершення кейс-стаді, можуть стати повноцінною базою для розробки гіпотез.

## Можливості кожного методу в межах кейс-стаді установи, що надає соціальні послуги

**Аналіз документів** дає змогу презентувати роботу установи в рамках окремих показників (кількість персоналу, перелік послуг, кількість клієнтів та їхня класифікація за категоріями, стан фінансування, розмір заробітної плати працівників тощо). Документи дозволяють проаналізувати зміни, що відбувалися в організації

протягом досліджуваного періоду (скорочення або збільшення штату, зміни у фінансуванні, у кількості та якості послуг тощо). Джерелами інформації є внутрішні документи, що мають стосунок до діяльності установи, — статут, штатний розклад, договори, річні плани, плани заходів та звіти щодо їх проведення. Додатковими джерелами можуть стати веб-сайт досліджуваної установи та інших організацій, матеріали преси, фото й відео.

**Фокус-групи** необхідні для глибинного вивчення функціонування соціальної установи та виявлення наявних проблем. Джерелом інформації є думки людей, що в процесі обговорення формуються в загальну «картину» роботи організації. Цей метод дозволяє сформулювати уявлення про якість надаваних послуг, бар'єрів під час їх отримання, проблем трудового колективу тощо. Учасники однієї фокус-групи — люди, об'єднані спільною ознакою, наприклад, користувачі певної послуги; відвідувачі спеціальних заходів; працівники однієї установи; люди, що зіткнулися з певною проблемою, тощо.

**Глибинні інтерв'ю** дозволяють отримати унікальну інформацію, що відома лише окремим людям. Така інформація завжди ґрунтується на власному досвіді учасника інтерв'ю. Для дослідження може мати значення: конкретна ситуація, яку слід більш детально проаналізувати; думка опитуваного, як експерта в певній галузі; мотиви дій опитуваного. Окрім думок глибинне інтерв'ю дає змогу фіксувати настрій та емоції співрозмовника, що підкреслюють його ставлення до обговорюваної теми. Учасниками таких бесід під час дослідження установи можуть стати її керівники, персонал, представники влади, користувачі послуг. Одне інтерв'ю передбачає одного респондента. Саме цей метод кейс-стаді може виявити найбільш вагомі проблеми та причини їхнього виникнення.

**Спостереження.** Метод, що дозволяє досліднику в реальному часі побачити роботу установи. Додавши до кейс-стаді спостереження, можна отримати первинну інформацію про взаємодію персоналу установи із клієнтами, матеріальне оснащення приміщень, організо-

вані заходи, зручність користування послугами тощо. Спостереження дає змогу доповнити інформацію, отриману попередніми методами, зіставити отримані дані з реальною ситуацією.

## Обмеження застосування кейс-стаді

Кожен із методів, що їх застосовують у межах кейс-стаді, має свої слабкі сторони. Зазвичай недолік одного методу може компенсуватися перевагами іншого. Проте тактика загалом має певні обмеження:

- ◆ **Локальний характер.** Уся інформація, яку було отримано під час кейс-стаді, є релевантною лише для конкретної організації в конкретний період часу. Висновки щодо певних тенденцій можна робити, тільки відвідавши достатню кількість типових установ.
- ◆ **Суб'єктивність.** На окремих етапах кейс-стаді інформація може зазнавати впливу суб'єктивного сприйняття дослідника або окремих учасників дослідження. Наприклад, під час фокус-групи вислови та поведінка одних людей можуть залежати від схвалення або осуду інших, глибинні інтерв'ю дають змогу побачити лише один бік події, а під час спостереження досліднику дуже важливо абстрагуватися від власної оцінки та бути нейтральним спостерігачем.
- ◆ **Доступ до інформації.** Під час дослідження організації не завжди є можливість отримати всю необхідну первинну інформацію. Частина документів можуть мати конфіденційний характер, учасники інтерв'ю можуть відмовитися брати в ньому участь, а проведення спостереження може бути обмежене певними обставинами.
- ◆ **Тривалість.** Кожен із методів потребує часу на підготовку, проведення та аналіз. Виконання окремих завдань може затримувати застосування інших методів. Наприклад, від даних з інтерв'ю буде залежати, які саме документи необхідні для контент-аналізу.

## Особливості проведення кейс-стаді установи, що надає соціальні послуги

- ◆ **Терміни.** Важливо визначити конкретні строки дослідження в цілому та окремих його етапів, залучивши до цього необхідну кількість спеціалістів.
- ◆ **Узгодження заходів.** Кожен із методів, включених до кейс-стаді, реалізується шляхом декількох заходів. Це можуть бути зустрічі з сім'ями або окремими людьми, проведення групових інтерв'ю, візити в соціальну установу, відвідування заходів, які ця установа організує, участь у трудовому процесі тощо. Дуже важливо заздалегідь спланувати джерела інформації та перелік усіх учасників, а також формат усіх запланованих заходів.
- ◆ **Послідовність методів.** Інформація, здобута шляхом реалізації одного методу, може бути корисна для проведення іншого. Тому слід вчасно виявити, які заходи є пріоритетними. За достатньої кількості персоналу та для більш оперативного проведення дослідження можна організувати паралельне проведення заходів, якщо це не заважатиме завданням дослідження.
- ◆ **Підготовка персоналу.** Дослідники, що працюють із якісними методами, мають бути неупередженими та максимально об'єктивними, адже людський фактор не повинен вплинути на результат. У рамках кожного методу необхідний інструктаж персоналу та підготовка до застосування тієї чи іншої ролі (інтерв'юер, спостерігач, асистент, аналітик тощо).
- ◆ **Аналіз даних.** Звіт повинен відображати дані, отримані від використання всіх застосованих методів. Часто результатом проведення кейс-стаді є формування конкретних рекомендацій і прогнозів розвитку досліджуваного об'єкта.

# На що звернути увагу, замовляючи моніторинг та оцінку сторонній компанії



Дослідження може бути проведене як власними силами, так і компанією, що спеціалізується на подібних дослідженнях. Якщо соціальна установа / служба може виділити на це окрему статтю в бюджеті, краще звернутися до спеціалістів. Проте необхідно знати низку важливих моментів, на які треба звернути увагу, обираючи дослідників.

- ♦ **Досвід.** Компанії, що мають досвід проведення досліджень у соціальній сфері, зможуть запропонувати більш вигідні умови співпраці. Адже вони можуть користуватися інформацією, що була напрацьована попередньо: наприклад, розрахунок вибірки, контактні дані організацій, що потрапляють під дослідження, базу інтерв'юерів, запитання анкети тощо. Компанії знадобиться менше часу на інструктаж інтерв'юерів та аналіз отриманих даних. Крім того, наявність досвіду мінімізує можливі похибки під час роботи з новою темою.
- ♦ **Послуги, що надаються.** Одне дослідження може передбачати застосування одразу кількох методів: кількісних (поквартирне, вуличне, телефонне, Інтернет-опитування тощо) та якісних (фокус-групи, глибинні інтерв'ю, спостереження, аналіз документів). Бажано, щоб була можливість реалізувати усі необхідні методи за допомогою однієї дослідницької компанії. Це сприятиме ефективності роботи та значно заощадить час і кошти замовника.
- ♦ **Репутація.** Якщо дослідницька компанія працює вже не перший рік, вона має певний імідж, сформований думкою попередніх замовників. Перед тим як зробити замовлення на проведення дослідження та почати спілкування безпосередньо з представниками компанії,

варто зібрати інформацію щодо її попередньої діяльності. Відгуки, рекомендації та листи подяки можуть бути розміщені на веб-сайті організації. Якщо компанія встигла «заробити собі ім'я» на ринку соціологічних досліджень, інформацію неважко буде знайти як в Інтернеті, так і серед колег. Важливим показником є наявність у компанії постійних клієнтів. Якщо серед замовників її послуг є установи, що працюють у соціальній сфері, варто поцікавитися їхньою думкою щодо якості роботи компанії.

- ◆ **Відкритість компанії.** Готовність менеджера зустрітись із замовником, запросити його до офісу, познайомити зі штатом співробітників сприяє формуванню довіри в клієнта.
- ◆ **Матеріальне забезпечення.** Це важливий пункт, який може значно зекономити кошти замовника, адже користування власною матеріально-технічною базою буде значно дешевшим, ніж винаймання соціологічною компанією обладнання та оренда приміщень для реалізації дослідження. Якщо заплановано проведення фокус-групи, варто поцікавитися, чи є приміщення для її проведення, записувальні прилади. Якщо дослідження передбачає опитування, слід уточнити, за допомогою якого програмного забезпечення відбуватиметься збір і аналіз даних.
- ◆ **Штат компанії.** Важливо отримати інформацію про кількість залучених до проекту працівників (у тому числі інтерв'юєрів), їхній досвід та рівень підготовки. Якщо компанія спеціалізується переважно на дослідженнях, до її штату мають входити аналітики, модератори, менеджери з роботи з клієнтами тощо. Якщо для вас важлива особистість модератора, можна домовитися про окрему зустріч із ним. Надійна компанія без вагань організує переговори зі своїми співробітниками.
- ◆ **Формулювання програми.** Для того, щоб розробити відповідний вашим потребам інструментарій та розрахувати вибірку, необхідно чітко уявляти, яку саме інформацію ви хочете отримати після проведення дослідження. Після розмови із замовником соціолог має сформулювати та узгодити предмет, мету, завдання дослідження,

гіпотези, інтерпретацію основних понять, які будуть використовуватися, а також методи збору та аналізу даних. Тільки після цього починається польовий етап дослідження.

- ◆ **Подробиці дослідження.** Навіть після детального пояснення процесу дослідження, у замовника може залишатися безліч запитань. Соціолог повинен пояснити всі тонкощі дослідження, що цікавлять клієнта. Можливість просто донести до замовника важливу специфічну інформацію говорить про серйозний підхід та компетентність дослідника.
- ◆ **Строки.** Перед стартом дослідження необхідно узгодити строки завершення всієї роботи та кожного її етапу окремо. Це надасть можливість ефективно планувати подальші дії й не затягувати процес збору інформації, втрачаючи при цьому актуальність даних.
- ◆ **Вартість.** Узгоджуючи бюджет дослідження, варто обговорити, які саме послуги будуть надаватися, що можна провести силами замовника, якими є остаточна сума та спосіб оплати (готівковий, безготівковий розрахунок, оплата частинами, передоплата тощо).
- ◆ **Вимоги до звіту.** Потрібно із самого початку розуміти, в якому вигляді буде подано здобуту інформацію (таблиці зі стислими коментарями, графіки, розгорнутий аналіз та ін.). Інколи соціологічні компанії публікують звіти проведених досліджень на своїх веб-сайтах (із дозволу замовника). Структурованість, зрозумілість, логічність — необхідні характеристики звіту. Проте навіть переглянувши приклади, слід мати на увазі, що звіт для соціальної установи може відрізнятися від звіту для комерційної організації. Тому зміст і деталізацію звіту та всіх його розділів слід обговорити заздалегідь.
- ◆ **Договір.** Усі моменти співробітництва замовника із компанією-дослідником повинні бути відображені в договорі. За необхідності після ознайомлення зі змістом документа замовник може запропонувати свої корективи. Договір підписується сторонами після узгодження всіх положень.



# Додаток № 1

## Орієнтовний сценарій фокусованого групового інтерв'ю



**У сценарії фокус-групи можна виділити декілька частин.**

**Зустріч учасників.** Триває близько 10–15 хвилин. Цей час передбачений для того, щоб учасники могли зняти верхній одяг, зареєструватися і, в разі необхідності, заповнити анкету, зазначивши демографічні дані про себе. Помічник модератора повинен простежити, щоб учасники відповідали запланованій вибірці.

**Вступ.** Триває близько 5 хвилин. Модератор відрекомендується, стисло розповідає про мету дослідження. Орієнтує учасників давати правдиві відповіді, дотримуватися принципу «говорити по черзі» й увічливо ставитися один до одного. Також модератор повинен спитати дозволу на відео- або аудіозапис розмови. Потім він пропонує учасникам назвати себе і написати своє ім'я на заздалегідь підготовлених аркушах паперу або бейджах.

**Основна частина.** Ця частина присвячена розмові в групі за розробленим гайдом. Зазвичай вона є суцільною, тобто близько двох годин учасники обговорюють поставлені питання. Проте бувають випадки, коли запитань доволі багато і бесіда може розтягнутися на 3 години. Тоді бажано зробити 10–15-хвилинну перерву, щоб надати учасникам можливість трохи перепочити та перекусити (чай / каву, бутерброди, печиво тощо). Іноді може виникнути потреба розбити на дві частини навіть 1,5–2-годинну розмову. Це може бути рекомендовано в разі спілкування з дітьми або учасниками, які можуть мати розсіяну увагу або швидко

стомлюються (люди похилого віку, люди з інвалідністю тощо). Розтягувати фокус-групу понад 3–3,5 години не рекомендовано.

**Завершальна частина.** Триває близько 10 хвилин. Модератор пропонує завершувати розмову, запитуючи, чи залишились у когось запитання або будь-які зауваження щодо теми бесіди. Потім дякує за участь і роздає передбачену винагороду учасникам (гроші або печиво, блокноти тощо).

# Додаток № 2

## Застосування різних методів збору даних під час вивчення показників якості соціальних послуг<sup>2</sup>



**Показник якості соціальних послуг:** адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача.

### ***Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів***

*Чи погоджуєтеся Ви з такими твердженнями?  
(Відповісти в кожному рядку.)*

Перед наданням послуги мене детально розпитали про мої потреби в соціальній допомозі	1. Так	2. Ні
Перед наданням послуги мене поінформували про різні види соціальних послуг, які я можу отримувати, і розпитали, чи я їх потребую	1. Так	2. Ні
Перед наданням послуги мене розпитали про те, чи можу я самостійно себе обслуговувати, провели оцінювання	1. Так	2. Ні
У процесі надання соціальної послуги періодично цікавилися, чи потрібна мені ще якась допомога	1. Так	2. Ні

<sup>2</sup> показники приведені у відповідності до наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»

*Чи маєте Ви індивідуальний план надання соціальних послуг?*

1. Так, один примірник у мене є на руках
2. Так, але доступ до нього є тільки в місці надання послуги
3. Ні, не маю

### ***Орієнтовний предмет спостереження***

- ◆ Час консультування клієнта співробітником;
- ◆ організація процесу визначення індивідуальних потреб отримувача послуг, обговорення з клієнтом його проблем та потреб;
- ◆ інформування про порядок надання соціальних послуг, їхні види та зміст;
- ◆ обговорення з клієнтом можливих змін у змісті індивідуального плану, графіку його реалізації, виконавців тощо.

### ***Аспекти, на які слід звертати увагу під час аналізу документів***

- ◆ наявність оцінки індивідуальних потреб клієнта;
- ◆ зазначення в індивідуальному плані надання соціальної послуги:
  - ◆ заходів, що здійснюються;
  - ◆ відомостей про необхідні ресурси для надання послуги;
  - ◆ періодичності й строків виконання;
  - ◆ відповідних виконавців;
  - ◆ даних щодо моніторингу результатів та інформації про перегляд індивідуального плану;
- ◆ Наявність плану та результатів внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходів з покращення якості.

### ***Орієнтовний перелік запитань інтерв'ю зі співробітниками***

- ◆ Наскільки, на Ваш погляд, необхідно проводити індивідуальне оцінювання потреб кожного клієнта? Чи є ситуації, коли в цьому немає потреби? Опишіть їх.
- ◆ На який час складається індивідуальний план і чи потребує він змін?
- ◆ Які дані про клієнта використовуються для складання індивідуального плану надання соціальної послуги?

- ♦ Як часто пропоновані спеціалістом соціальні послуги збігаються з побажаннями клієнта під час вивчення його потреб (під час укладання договору про надання послуг)?

**Показник якості соціальних послуг:** результативність, що визначається шляхом аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, розв'язання проблемних питань отримувача соціальної послуги, подолання або мінімізація наслідків складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги.



### ***Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів***

*Чи цікавилися співробітники процесом розв'язування Ваших проблем під час та/або після отримання соціальних послуг?*

1. Так, достатньою мірою
2. Так, але недостатньою мірою
3. Ні

*Наскільки в цілому Ви задоволені отриманням соціальної послуги?*

1. Повністю задоволений (-на)
2. Скоріше задоволений (-на)
3. Скоріше незадоволений(-на)
4. Повністю незадоволений (-на)

*Чому Ви незадоволені отриманням соціальної послуги?*

1. Послугу було надано не в повному обсязі
2. Не було враховано мою думку під час надання послуги
3. Послугу було надано непрофесійно
4. Послугу було надано несвоєчасно
5. Послуга не допомогла розв'язати мою проблему
6. Інше (вказати) \_\_\_\_\_

*Як Ви оцінюєте результати отримання соціальної послуги?*

1. Послуга повністю допомогла розв'язати мої проблеми
2. Послуга частково допомогла розв'язати мої проблеми
3. Послуга взагалі не допомогла мені в розв'язанні моїх проблем

### ***Орієнтовний предмет спостереження***

- ◆ Обговорення з клієнтом очікуваних та наявних результатів надання соціальних послуг;
- ◆ оцінка клієнтом ступеня подолання проблем, із якими він зіткнувся;
- ◆ мотивація отримувача послуги до активних дій з подолання проблеми.

### ***Аспекти, на які слід звертати увагу під час аналізу документів***

- ◆ Наявність в індивідуальному плані даних щодо моніторингу результатів та інформації про перегляд плану;
- ◆ наявність плану та результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальної послуги та заходів із покращення якості;
- ◆ зазначення термінів надання соціальної послуги;
- ◆ відповідність соціальної послуги стандарту на предмет подолання обмежень до самообслуговування, мотивації та допомоги у вирішенні проблем, складних життєвих обставин.

### ***Орієнтовний перелік запитань інтерв'ю зі співробітниками***

- ◆ Як саме проводиться оцінювання результатів надання соціальної послуги? Хто цим займається?
- ◆ Як часто бувають випадки, коли клієнти незадоволені наданням послуг? Із яких причин?
- ◆ Як часто надання соціальної послуги припиняється з причин досягнення мети (зняття з обслуговування з позитивним результатом)?

**Показник якості соціальних послуг:** своєчасність, що визначається шляхом аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, надання в разі потреби невідкладної допомоги отримувачу послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо.



## **Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів**

*Скільки минуло часу між зверненням щодо отримання соціальної послуги та її наданням?*

1. Один день
2. До 5 днів
3. До 10 днів
4. Місяць
5. Інше (зазначити)

*Чи відбувалося надання соціальної послуги своєчасно, згідно з термінами і строками, зазначеними в індивідуальному плані?*

1. Так
2. Частково, були випадкові порушення термінів
3. Ні, терміни порушувалися постійно

### **Орієнтовний предмет спостереження**

- ◆ Обговорення з клієнтом короткострокових та довгострокових планів щодо надання послуги / послуг;
- ◆ вплив термінів та періодичності надання послуги на її результат.

### **Аспекти, на які слід звертати увагу під час аналізу документів**

- ◆ Відповідність строків і термінів визначення права на надання соціальної послуги (вивчення індивідуальних потреб клієнта) зазначеним у нормативно-правових документах;
- ◆ відповідність строків і термінів надання соціальної послуги зазначеним у нормативних документах та договорі про надання соціальної послуги;
- ◆ наявність плану та результатів внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходів із покращення якості.

## **Орієнтовний перелік запитань для інтерв'ю зі співробітниками**

- ◆ Наскільки часто бувають ситуації, коли немає змоги дотримуватися запланованих строків і термінів надання соціальної послуги?
- ◆ Хто стежить за строками й термінами надання соціальної послуги?

**Показник якості соціальних послуг:** доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг тощо, можливості надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні необхідних документів для призначення соціальної послуги, можливості звернутися щодо отримання соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єктів, що надають соціальні послуги, тощо.



## **Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів**

*Звідки Ви дізналися про те, куди звертатися щодо отримання соціальної послуги /послуг?*

1. Від родичів, друзів, сусідів
2. Із преси, радіо, телебачення
3. Із соціальної реклами
4. Із друкованих інформаційних матеріалів (буклетів, брошур)
5. З Інтернету
6. Від працівників державних органів
7. У громадській організації
8. Інше (зазначити)

*Наскільки легко було отримати інформацію про порядок та умови надання соціальної послуги?*

1. Дуже легко
2. Скоріше легко



3. Скоріше складно
4. Дуже складно

*Наскільки зрозумілою була отримана інформація?*

1. Зрозумілою
2. Потребувала уточнень та пояснень
3. Не зрозумілою взагалі

*Наскільки доступно викладено інформацію для клієнтів на стендах в установі, де ви отримуєте послугу?*

1. Доступно
2. Скоріше доступно
3. Скоріше недоступно
4. Недоступно

*Як ви вважаєте, наскільки доступним для відвідування є місце надання соціальної послуги для всіх клієнтів, у тому числі людей з інвалідністю?*

1. Доступне
2. Скоріше доступне
3. Скоріше недоступне
4. Узагалі недоступне

### ***Орієнтовний предмет спостереження***

- ◆ наявність, доступність та інформативність наочних матеріалів про діяльність установи та надання соціальних послуг (стенди, альбоми з фотографіями);
- ◆ доступність місця надання соціальної послуги: зручний під'їзд до будівлі, наявність пандусів, широких дверних отворів та проходів усередині будівлі, туалетів із поручнями;
- ◆ наявність інформації, поданої шрифтом Брайля, візуальних засобів для людей з порушеннями слуху, інтелектуального розвитку тощо;
- ◆ зручність транспортного сполучення, наявність і стан спеціального транспорту в установі.

## ***Приблизний перелік документів для аналізу***

- ◆ Роздавальні матеріали про установу, соціальні послуги (брошура, буклет, листівки тощо);
- ◆ програма комунікаційної стратегії установи;
- ◆ план забудови установи;
- ◆ книга відгуків;
- ◆ план та результати внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходи (-ів) з покращення якості.
- ◆ інформаційна картка соціальної послуги;
- ◆ публікації / новини / роз'яснення законодавства / звіти про роботу в ЗМІ, на сайтах державних органів;
- ◆ звіт про проведені інформаційні заходи та рівень охоплення потенційних клієнтів;
- ◆ сайт установи;
- ◆ статистика щодо функціонування «гарячої лінії» (кількість звернень, категорії осіб, які звертаються, перелік причин звернення, надана допомога тощо).

## ***Орієнтовний перелік запитань інтерв'ю зі співробітниками***

- ◆ Як Ви вважаєте, наскільки місцеве населення в цілому поінформовано про можливість отримання у Вас соціальних послуг?
- ◆ Де і як Ви інформуєте про умови і порядок надання соціальних послуг, які засоби використовуєте?
- ◆ Наскільки, на Ваш погляд, охоплені соціальною послугою всі громадяни, які її потребують?
- ◆ Як Ви вважаєте, наскільки безперешкодним є доступ до місця надання соціальної послуги для всіх клієнтів, у тому числі людей з інвалідністю?
- ◆ Як організовано зворотний зв'язок з отримувачами послуг?

**Показник якості соціальних послуг:** зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надавання тощо.



## **Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів**

*Як Ви можете оцінити зручність графіку отримання соціальної послуги?*

1. Дуже зручно
2. Скоріше зручно
3. Скоріше незручно
4. Дуже незручно

*Як Ви можете оцінити зручність розташування установи, де надається соціальна послуга?*

1. Дуже зручно
2. Скоріше зручно
3. Скоріше незручно
4. Дуже незручно

*Як Ви можете оцінити зручність місць для очікування під час отримання соціальної послуги?*

1. Дуже зручно
2. Скоріше зручно
3. Скоріше незручно
4. Дуже незручно

*Як Ви можете оцінити якість реабілітаційного обладнання, якщо таке необхідне під час надавання Вам соціальної послуги?*

1. Дуже якісне
2. Скоріше якісне
3. Скоріше неякісне
4. Дуже неякісне

## ***Орієнтовний предмет спостереження***

- ◆ Розташування місця надання соціальних послуг;
- ◆ комфортність перебування у приміщеннях, де надаються соціальні послуги (якість природного і штучного освітлення, провітрювання, опалення, прибирання; дотримання приватності в туалетних кімнатах; наявність гарячої та холодної проточної води; наявність питної води; достатня кількість, належний стан і зручність меблів для клієнтів у кабінетах і в місцях очікування прийому тощо);
- ◆ наявність черги, час очікування прийому (надання послуги);
- ◆ застосування допоміжних засобів догляду або надання послуг, наявність та використання спеціального реабілітаційного та іншого обладнання, його стан.

Приблизний перелік документів для аналізу

- ◆ Графік та час надання соціальних послуг;
- ◆ інструкція щодо регулювання черги;
- ◆ графік прибирання / провітрювання приміщень;
- ◆ плани з ремонту, купівлі нових меблів, обладнання тощо;
- ◆ план та результати внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходів з покращення якості.

## ***Орієнтовний перелік питань для інтерв'ю зі співробітниками***

- ◆ Як Ви оцінюєте зручність умов, у яких надаються соціальні послуги (меблі, обладнання тощо)? Що, на ваш погляд, можна було б покращити в цьому напрямку?
- ◆ Наскільки актуальна проблема черг під час надання послуг? Якщо актуальна, як Ви її розв'язуєте?
- ◆ Хто і як часто здійснює прибирання приміщень, де надаються послуги?

**Показник якості соціальних послуг:** повага до отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо.



## **Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів**

*Оцініть, будь ласка, наскільки співробітник, який надавав послугу, був увічливим із Вами.*

1. Дуже ввічливий
2. Скоріше ввічливий
3. Скоріше неввічливий
4. Дуже неввічливий

*Чи відчували Ви коли-небудь зневажливе, упереджене ставлення до себе з боку персоналу установи?*

1. Так, постійно
2. Так, було один-два рази
3. Ні

*Чи ознайомлювали Вас з умовами зберігання і використання Вашої персональної інформації перед підписанням договору про надання послуги?*

1. Так, усно
2. Так, я підписував (-ла) документ щодо цього
3. Ні
4. Не пам'ятаю

### **Орієнтовний предмет спостереження**

- ◆ Манера спілкування персоналу з клієнтами (ввічливість, уважне ставлення, повага, співчуття тощо);
- ◆ відсутність у розмові дискримінаційного ставлення до клієнтів;
- ◆ ставлення до використання і зберігання персональної інформації про клієнта.

## ***Приблизний перелік документів для аналізу***

- ◆ Наочна інформація для клієнтів у місці надання послуги, в тому числі про можливість та порядок оскарження рішень щодо надання соціальної послуги;
- ◆ графік особистого прийому клієнтів адміністрацією установи;
- ◆ пропозиції анонімного характеру (скриня, коробка);
- ◆ книга відгуків;
- ◆ бланк дозволу на використання персональної інформації в договорі про надання соціальної послуги;
- ◆ скарги з боку клієнтів, їхніх законних представників та інших осіб на неетичне поведіння персоналу установи;
- ◆ перелік принципів та етичних норм роботи;
- ◆ план та результати внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходів з покращення якості.

## ***Орієнтовний перелік запитань для інтерв'ю зі співробітниками***

- ◆ Які проблеми найчастіше виникають під час спілкування з клієнтами? Як ви їх розв'яжете?
- ◆ Що може бути причиною відмови у наданні послуги клієнту?
- ◆ Хто має доступ до персональної інформації про клієнта? Хто і як контролює передавання цієї інформації?
- ◆ Як часто надходять скарги від клієнтів? На що вони скаржаться?



**Показник якості соціальних послуг:** професійність, що визначається шляхом аналізу рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальні послуги, проведення підвищення їхньої кваліфікації, атестації.

## ***Орієнтовний перелік запитань для анкетування / інтерв'ювання клієнтів***

*Оцініть, будь ласка, рівень професіоналізму співробітників під час надання вам соціальної послуги.*

1. Дуже професійні
2. Скоріше професійні
3. Скоріше непрофесійні
4. Узагалі непрофесійні

*Наскільки повним було/є надання соціальної послуги?*

1. Я отримав (-ла) (отримую) послугу в повному обсязі
2. Я отримав (-ла) (отримую) послугу частково
3. Послугу було надано (надають) на мінімальному рівні

### ***Орієнтовний предмет спостереження***

- ◆ Якість роботи з документами клієнта та навички доброзичливого спілкування із ним;
- ◆ роз'яснення норм законодавства щодо надання соціальної послуги клієнту;
- ◆ взаємодія між співробітниками, з адміністрацією; наявність конфліктів, їх подолання та превенція.

### ***Приблизний перелік документів для аналізу***

- ◆ Штатний розклад;
- ◆ посадові інструкції, зокрема кваліфікаційні вимоги до персоналу;
- ◆ документи працівників про освіту відповідного напрямку підготовки;
- ◆ правила внутрішнього трудового розпорядку;
- ◆ положення про конфлікт інтересів;
- ◆ перелік принципів та етичних норм роботи;
- ◆ статистика дисциплінарних стягнень, що застосовувались до співробітників установи;
- ◆ плани, графіки, програми підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, запобігання професійному вигоранню, інформування з питань законодавства тощо;
- ◆ відповідні документи про проходження персоналом курсів, тренінгів тощо;
- ◆ документи про атестацію персоналу;
- ◆ програми стажування для початківців;

- ◆ плани та результати внутрішньої і зовнішньої оцінки якості соціальної послуги, заходів з покращення якості.

### ***Орієнтовний перелік запитань інтерв'ю із співробітниками***

- ◆ З якими потребами Ви найчастіше стикаєтеся під час роботи?
- ◆ Як Ви підвищуєте рівень своєї кваліфікації?
- ◆ Хто в основному це ініціює?
- ◆ Як часто проводиться атестація?
- ◆ Чи існує у Вас наставництво, програми стажування для нових співробітників?
- ◆ Яка періодичність проведення й тематика навчань для працівників установи (чи є вони разовими, систематичними, проводяться із залученням фахівців інших закладів та установ)? Хто навчається найчастіше?
- ◆ Хто і як контролює якість Вашої роботи, наявні знання?



# Додаток № 3

## План кейс-стаді установи, що надає соціальні послуги



### 1. Загальна довідка

**Показники:** адреса установи, контактні дані, створення і розвиток установи, завдання, принципи роботи.

**Спостереження:**  
особливості розташування установи; стан будівлі і території.

**Аналіз документів:**  
типове положення про установу, статут, сайт, роздавальні матеріали про установу (брошура, буклет, листівки тощо); наочні матеріали, що ілюструють діяльність і розвиток установи (стенди, альбоми з фотографіями).

**Питання до адміністрації:**

- ◆ Які зміни відбулися за останні роки існування установи? Наскільки змінилися завдання / принципи роботи?
- ◆ Які основні проблеми / труднощі в роботі установи Ви можете назвати?

### 2. Матеріальне оснащення

**Показник:** безпека.

**Спостереження:**

- ◆ організація безпечної експлуатації будівель та споруд інтернатної установи;

- ◆ стан пожежної безпеки та наявність протипожежних заходів (вогнегасників, іншого обладнання пожежогасіння, автоматичної пожежної сигналізації, систем оповіщення, стан евакуаційних шляхів тощо);
- ◆ проведення санітарних та протиепідемічних заходів;
- ◆ розміщення на видному місці телефонних номерів екстрених служб;
- ◆ стан охорони праці в установі та підпорядкованих виробництвах (підсобних господарствах, лікувально-виробничих (трудових) майстернях;
- ◆ наявність аптечок, їхня доступність;
- ◆ стан приміщень і кабінетів.

### Аналіз документів:

- ◆ наявність інструкцій з безпеки для персоналу / клієнтів; план або заходи на випадок надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру, плани відповідних навчань / лекцій з безпеки;
- ◆ плани ремонтних робіт із метою запобігання аварійному стану будівель, споруд та приміщень інтернатної установи;
- ◆ плани заходів з охорони праці в установі та підпорядкованих виробництвах (підсобних господарствах, лікувально-виробничих (трудових) майстернях, журнали проходжень відповідних навчань та інструктажів;
- ◆ плани щеплень, протиепідемічних заходів;
- ◆ наявність у персоналу медичних книжок, систематичність проходження персоналом медичного огляду;
- ◆ накази з призначення відповідальних осіб;
- ◆ результати перевірок стану пожежної безпеки, санітарного стану установи, охорони праці (акти);
- ◆ плани та кошторис запланованого ремонту;
- ◆ фотографії установи.

### Питання до адміністрації:

- ◆ Хто відповідальний за безпеку в установі?
- ◆ Які дії передбачені в разі виникнення надзвичайної ситуації?
- ◆ Як відбувається екстрений зв'язок з відповідальною особою місцевої адміністрації?
- ◆ Які основні потреби щодо проведення ремонтних робіт?

**Показник:** доступність будівель та приміщень установи для різних категорій клієнтів.

### Спостереження:

- ♦ доступність будівлі для осіб з обмеженими фізичними можливостями: зручний під'їзд до будівлі, наявність місць для паркування автотранспорту, пандусів (підйомників), широких дверних отворів та проходів усередині будівлі, туалетів із поручнями; наявність інформації, поданої шрифтом Брайля, візуальних засобів для людей з порушеннями слуху, інтелектуального розвитку тощо;
- ♦ зручність транспортного сполучення, наявність і стан спеціального транспорту в установі;
- ♦ облаштування прибудинкових територій зручними прогулянковими алеями, майданчиками для відпочинку.

### Аналіз документів:

- ♦ плани території та приміщень;
- ♦ відповідність будівель та споруд установи Державним будівельним нормам;
- ♦ планування робіт із ремонту та реконструкції з метою забезпечення безперешкодного доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

### Питання до адміністрації:

- ♦ Що робиться для забезпечення універсального дизайну приміщень?
- ♦ Яку допомогу надають профільні управління та відомства, місцева громада?
- ♦ Які заходи вживаються для залучення спонсорської або інших видів матеріальної допомоги?

**Показник:** комфортність перебування.

### Спостереження:

- ♦ наявність комунальних вигод (холодне та гаряче водопостачання, опалення, достатнє природне і штучне освітлення);
- ♦ систематичне провітрювання та прибирання приміщень;

- ◆ дотримання приватності (під час здійснення гігієнічних процедур для ліжкохворих осіб, наявність перегородок у туалетних та душових кімнатах, забезпечення меблями для зберігання власних речей відповідно до нормативів);
- ◆ безперешкодний доступ клієнтів до питної води;
- ◆ стан і зручність меблів у житлових кімнатах, кабінетах і в місцях очікування прийому;
- ◆ наявність необхідних засобів догляду;
- ◆ умови роботи співробітників.

#### Аналіз документів:

- ◆ графік прибирання / провітрювання приміщень;
- ◆ плани та кошторис ремонту, закупівлі нових меблів тощо;
- ◆ наявність угод із відповідними підприємствами щодо забезпечення установи комунальними послугами;
- ◆ документальний контроль за дотриманням температурного режиму.

#### Питання до адміністрації:

- ◆ Які основні потреби в матеріальному забезпеченні установи? Як Ви плануєте їх задовольняти?
- ◆ Що робить керівництво установи (власник) для покращення умов проживання /перебування клієнтів?

### 3. Діяльність

#### Показники:

- ◆ кількість та види соціальних послуг, що надаються, наявність структурних підрозділів в установі;
- ◆ запровадження інноваційних моделей обслуговування, власні розроблені програми, курси та методи роботи;
- ◆ планування роботи установи, пріоритети;
- ◆ комунікаційна стратегія установи (інформаційні заходи, взаємодія з іншими державними органами, НДО, поширення інформації серед цільових груп, наявність відповідальної особи тощо);
- ◆ наявність процедур контролю за виконанням поставлених завдань, звітність.

- ◆ Спостереження:
- ◆ робота з клієнтами — прийом, оцінка потреб, надання соціальних послуг;
- ◆ наявність та використання реабілітаційного та іншого спеціального обладнання, його стан.

### Аналіз документів:

- ◆ державні стандарти надання соціальних послуг;
- ◆ внутрішні інструкції, методичні посібники з різних видів діяльності (наявність власних розроблених програм, курсів, методів);
- ◆ графік прийому відвідувачів, умови прийому, ведення необхідної документації та обліку;
- ◆ наявність річного, місячних планів діяльності установи, планів роботи фахівців;
- ◆ графіки виробничих нарад;
- ◆ програма комунікаційної стратегії, роздавальні матеріали про установу (брошура, буклет, листівки тощо); наочні матеріали, що ілюструють діяльність та розвиток установи (стенди, альбоми з фотографіями), сайт установи, плани інформаційних заходів, матеріали в ЗМК, Меморандуми, угоди про співпрацю;
- ◆ звіти про роботу, показники;
- ◆ документи щодо організації та проведення контролю якості надання соціальних послуг.

### Питання до адміністрації:

- ◆ Чи відповідають послуги всім потребам клієнтів?
- ◆ Як відбувається планування діяльності установи?
- ◆ Як оцінюється результативність наданих послуг?
- ◆ Хто і як здійснює зовнішній / внутрішній контроль за роботою установи, яка регулярність контролю?
- ◆ Як здійснюється моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг?
- ◆ Чи є взаємодія із цільовими групами, державними органами, громадськими організаціями, благодійними фондами?

## 4. Штат

### Показники:

- ◆ досвід роботи, кваліфікація, професіоналізм керівника;
- ◆ відповідність чисельності працівників установи штатним нормативам;
- ◆ відповідність посад працівників завданням установи;
- ◆ відповідність працівників установи кваліфікаційним характеристикам посад;
- ◆ плинність кадрів;
- ◆ відбір співробітників, критерії, проведення конкурсу;
- ◆ умови для підвищення кваліфікації (проходження працівниками сертифікованих курсів, участь у тренінгах, семінарах поза установою, організація навчань із залученням сторонніх фахівців);
- ◆ менторинг, коучинг в установі;
- ◆ система мотивації співробітників до праці (матеріальне, символічне заохочення);
- ◆ умови роботи співробітників, заробітна плата, соціальний пакет;
- ◆ заходи щодо запобігання професійному вигоранню;
- ◆ контроль якості роботи, дисципліни співробітників.

### Спостереження:

- ◆ діяльність з виконання посадових обов'язків (надання соціальних послуг, взаємодія з клієнтом, колегами, керівництвом);
- ◆ наявність умов для підвищення професійного рівня працівників (доступність законодавчої бази, методичних рекомендацій, електронних баз даних клієнтів, іншої необхідної інформації для співробітників);
- ◆ взаємодія між співробітниками, співробітниками та адміністрацією; наявність конфліктів, їх подолання та превенція;
- ◆ забезпечення працівників установи спеціальним одягом, взуттям, транспортом, засобами індивідуального захисту, необхідними під час виконання поставлених завдань.

### Аналіз документів:

- ◆ штатний розклад, структура і чисельність персоналу, документи про освіту працівників;
- ◆ посадові інструкції, правила внутрішнього трудового розпорядку;

- ◆ середня заробітна плата працівників та соціальний пакет;
- ◆ положення про конфлікт інтересів, етичні принципи роботи;
- ◆ плани / графіки, програми роботи з персоналом (підвищення кваліфікації, мотивації до праці, запобігання професійному вигоранню) тощо;
- ◆ особові справи персоналу.

### Питання до адміністрації:

- ◆ Чи є потреби в наповненні / зміні штату установи?
- ◆ Чим пояснюється плінність кадрів, чи складно знайти фахівців? Які причини звільнення працівників за останні роки?
- ◆ Як організовано навчання персоналу, система його мотивування? Чи потребує персонал додаткових знань? Яких?
- ◆ Чи є проблеми з ресурсами (матеріальними, часовими, експертними тощо)?

## 5. Клієнти

### Показники:

- ◆ рівень охоплення соціальними послугами осіб, що їх потребують;
- ◆ динаміка змін кількості клієнтів, соціально вразливих груп;
- ◆ організація прийому клієнтів, наявність кейс-менеджменту;
- ◆ індивідуальний підхід до клієнта, вивчення його потреб, оцінка можливостей;
- ◆ можливість вибрати / змінити фахівця;
- ◆ інформування клієнтів;
- ◆ наявність системи скарг і пропозицій, зворотний зв'язок;
- ◆ залучення клієнтів до контролю за якістю надання соціальних послуг;
- ◆ повага до клієнта під час надання соціальних послуг, конфіденційність, випадки порушення прав.

### Спостереження:

- ◆ спілкування клієнтів із персоналом (повага, турбота, увага та інше);
- ◆ наочна інформація для клієнтів у доступній формі;
- ◆ наявність доступної для клієнта інформації щодо графіку та прийому клієнтів адміністрацією установи, умов узяття на обслуговування

та його припинення, права на отримання соціальних послуг безоплатно, платно, із застосуванням диференційованої плати;

- ◆ наявність анонімного збору пропозицій (скринька, коробка), організація зворотного зв'язку.

#### Аналіз документів:

- ◆ облік клієнтів, які отримують соціальні послуги, та потенційних отримувачів;
- ◆ методики оцінювання потреб клієнтів, що використовуються;
- ◆ наявність індивідуальних планів надання соціальних послуг, угод про надання соціальних послуг;
- ◆ документи щодо організації та проведення контролю за якістю надання соціальних послуг;
- ◆ документи щодо обліку звернень / пропозицій та відповідного реагування;
- ◆ особові справи клієнтів (для тих суб'єктів моніторингу, що мають повноваження вивчати персональні дані).

#### Питання до адміністрації:

- ◆ Наскільки змінилася кількість клієнтів за останні 5 років? Із чим це пов'язано?
- ◆ Чи всі категорії клієнтів, що потребують певного виду соціальних послуг, обслуговуються в установі? Чому? Чи проводиться оцінювання й залучення потенційних клієнтів?
- ◆ У чому полягає індивідуальний підхід до клієнта?
- ◆ Як відбувається реагування на порушення прав клієнтів під час надання соціальних послуг? Які дисциплінарні заходи вживаються щодо персоналу?

## 6. Фінансування

#### Показники:

- ◆ моніторинг фінансування за останні 5 років (проведення аудиту, контролю з боку розпорядника коштів вищого рівня);
- ◆ основні статті витрат (зокрема оплата праці, поліпшення матеріально-технічної бази, витратні матеріали (папір, картриджі), відрядження тощо);



- ◆ потреби у зміні обсягів фінансування за статтями витрат;
- ◆ використання можливостей залучення додаткових фінансових ресурсів, фандрайзинг.

### Спостереження:

- ◆ відповідність стану матеріально-технічної бази бюджету та витратам установи;
- ◆ оцінювання розвитку установи (відкриття нових відділень, розширення соціальних послуг, впровадження інноваційних методів роботи тощо).

### Аналіз документів:

- ◆ загальна фінансова документація;
- ◆ плани і звіти щодо залучення коштів, фандрайзингу, перелік реальних і потенційних донорів;
- ◆ повідомлення про потреби установи в ЗМК;
- ◆ розвиток власних виробництв.

### Питання до адміністрації:

- ◆ Наскільки враховано фінансові потреби установи? Як узгоджується бюджет?
- ◆ Яким чином залучаються донори, спонсори, благодійники? Хто і як допомагав / допомагає установі?

# Додаток № 4

## Гайд глибинного інтерв'ю з провайдером соціальних послуг для дослідження системи соціального захисту районного центру

- ◆ Вітаю всіх! Мене звать \_\_\_\_\_, я представляю організацію \_\_\_\_\_, яка зараз займається вивченням надання соціальних послуг у місті \_\_\_\_\_. Ми залучаємо до діалогу різні цільові групи, задіяні в процесі соціального обслуговування найбільш вразливих категорій населення, і передусім нам важливо почути точку зору фахівців, які працюють безпосередньо із клієнтами. Дякую Вам за те, що Ви погодилися взяти участь у цьому дослідженні. Перед початком нашої розмови я хочу наголосити на кількох важливих аспектах нашого подальшого спілкування:
  - прошу вас дозволити мені вести запис нашої бесіди на диктофон, цей запис буде використовуватися тільки мною і тільки для відновлення ходу нашої бесіди під час аналізу отриманої інформації;
  - Ваші особисті дані не будуть фігурувати в жодних матеріалах, а відповіді буде використано лише в узагальненому вигляді;
  - для нас немає правильних або неправильних відповідей, нам важлива саме Ваша думка і ми сподіваємося на щирість Ваших відповідей.
- ◆ Наша бесіда триватиме близько години. Почнімо!
- ◆ Розкажіть, будь ласка, коротко, де і ким Ви працюєте і що входить у коло Ваших обов'язків. Як довго Ви працюєте в цій сфері?
- ◆ З якими категоріями населення Ви працюєте? Які категорії найбільш проблематичні? З якими проблемами найчастіше звертаються клієнти? На Вашу думку, наскільки центр / служба (де працює респондент) задовольняє потреби клієнтів? Чому (якщо не за-

довольняє)? Чи надходили скарги від клієнтів на те, що будь-які запити / прохання / питання залишилися без розгляду? У яких випадках Ви не можете задовольнити прохання клієнта в наданні допомоги? Що Вам необхідно для цього?

- ◆ Чи задоволені Ви умовами Вашої роботи (режим роботи, кількість вихідних, навантаження та інше)? Чому? Як співробітники центру / служби можуть підвищити рівень кваліфікації (чи проводяться тренінги, курси, семінари тощо)? Як часто і хто це зазвичай організовує? Чи відчуваєте Ви, що в деяких ситуаціях не можете повністю задовольнити запит клієнта через брак певної інформації / знань? Чи було б Вам цікаво відвідати лекції, семінари, зустрічі, де б обговорювалися питання надання соціальних послуг?
- ◆ Чи доводилося / доводиться Вам співпрацювати з громадськими організаціями? Як це відбувалося, з яких питань? На Вашу думку, чи потрібне таке співробітництво? Чому? Чи хотіли б Ви, щоб контакти з НДО та волонтерами були розширені? З якими саме громадськими організаціями є необхідність спільної роботи (організації, що працюють із молоддю, людьми з обмеженими можливостями, ВІЛ, дітьми-сиротами тощо)? Із яких питань таке співробітництво найбільш затребуване (створення спільних проектів для отримання грантів, допомога в наданні соціальних послуг, фінансування яких-небудь закупівель, інше)?
- ◆ Як Ви загалом оцінюєте систему надання соціальних послуг в Україні? Що, на Ваш погляд, необхідно змінити? Що можна було б поліпшити на місцевому рівні, у Вашому центрі / службі? Чи є необхідність більшої підтримки з боку держави / НДО / волонтерів/ приватних спонсорів? Якщо так, то яка саме підтримка необхідна? Якою Ви бачите систему надання соціальних послуг в Україні через 3 роки / 5 років?

# Додаток № 5

## Приклад опитувальника для оцінювання системи соціального захисту в районному центрі клієнтами соціальних послуг

Логотипи та назви суб'єктів проведення опитування

Соціологічна анкета

«Аналіз потреб жителів [назва населеного пункту] в соці-  
альній допомозі та послугах, їхня якість та доступність»

Добрий день! Мене звуть [ім'я, прізвище]. Я представляю [назва служби / організації, що безпосередньо займається збо-  
ром даних]. Ми проводимо соціологічне опитування, присвячене  
питанням надання соціальних послуг у місті. Метою опитування  
є вивчення системи соціального обслуговування населення та її  
відповідності потребам людей. На основі результатів дослідження  
буде проведено роботу з поліпшення доступності та якості соці-  
альних послуг у місті. Ми повністю гарантуємо анонімність Ваших  
відповідей, отримані дані буде використано тільки в узагальненому  
вигляді. Нам дуже важлива Ваша думка, тому не існує правильних  
або неправильних відповідей. У будь-якому випадку Ваша участь  
у дослідженні буде дуже корисною для нас і допоможе у вивченні  
цього питання.

1. **Скажіть, до якої з перерахованих категорій клієнтів соціальних послуг Ви можете себе зарахувати?**
  1. Особи похилого віку
  2. Особи з інвалідністю
  3. Батьки дітей з інвалідністю
  4. Сім'я (особа), яка перебуває у складних життєвих обставинах

5. Представники прийомних сімей або дитячих будинків сімейного типу
6. Представники молоді, засуджені до покарання, не пов'язаного з позбавленням волі
7. Внутрішньо переміщені особи
8. Опікуни

**Куди Ви зверталися за соціальною допомогою протягом останнього року? (відповіді на запитання позначити в першому стовпчику)**

<b>Наскільки Ви задоволені наданням соціальної допомоги</b>						
<b>2. (зробіть позначку в кожному рядку праворуч для тих служб, куди звертався респондент)</b>		<b>Повністю задоволений</b>	<b>Скоріше задоволений</b>	<b>Скоріше незадоволений</b>	<b>Повністю незадоволений</b>	<b>Важко сказати</b>
1	3. Міський центр зайнятості	1	2	3	4	5
2	4. Міський центр соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді	1	2	3	4	5
3	5. Територіальний центр соціального обслуговування	1	2	3	4	5
4	6. Відділ молоді та спорту	1	2	3	4	5
5	7. Служба у справах дітей	1	2	3	4	5
6	8. Відділ освіти	1	2	3	4	5
7	9. Відділ культури	1	2	3	4	5
8	10. Центральна районна лікарня	1	2	3	4	5
9	11. Відділ субсидій Управління соціального захисту населення міста	1	2	3	4	5

10	12. Відділ соціальних виплат і допомоги Управління соціального захисту населення	1	2	3	4	5
1 1	13. Відділ з питань праці та зайнятості населення Управління соціального захисту населення	1	2	3	4	5
1 2	14. Відділ контролю за призначенням та виплатою пенсій Управління соціального захисту населення	1	2	3	4	5
1 3	15. Відділ обслуговування інвалідів, ветеранів війни та праці Управління соціального захисту населення	1	2	3	4	5
1 4	16. Центр соціально-психологічної реабілітації дітей	1	2	3	4	5
15	17. Громадська організація <i>(зазначте, яка / які саме)</i>	1	2	3	4	5

## МАТЕРІАЛЬНА ДОПОМОГА

### ТЕПЕР ТРОХИ ПОГОВОРИМО ПРО ОТРИМАННЯ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ЯК ОДНІЄЇ З ФОРМ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

**Які з перерахованих видів матеріальної допомоги Ви отримували за останній рік? (зробіть позначку в стовпці зліва). Оцініть їх доступність у вашому місті (зробіть позначку в кожному рядку праворуч)**

18. Якою допомогою користувався	ВИДИ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ			
	Отримати легко	Отримання можливе, але пов'язане з труднощами	Практично недоступно	
1	<b>19. Грошова допомога</b>	1	2	3
2	<b>20. Продукти харчування</b>	1	2	3

3	<b>21. Ліки</b>	1	2	3
4	<b>22. Предмети санітарної та особистої гігієни</b>	1	2	3
5	<b>23. Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності</b>	1	2	3
6	<b>24. Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні коляски, ходунки та ін.)</b>	1	2	3
7	<b>25. Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (окуляри, милиці, інвалідні коляски, ходунки та ін.)</b>	1	2	3
8	<b>26. Предмети догляду за дітьми (засоби гігієни, пелюшки, пелюшки та ін.)</b>	1	2	3
9	<b>27. Надання путівки на оздоровлення</b>	1	2	3
10	<b>28. Інша _____</b>	1	2	3
11	<b>Не отримую матеріальної допомоги =&gt; ПЕРЕХІД ДО ПИТАННЯ 32</b>			

**Інтерв'юєре!** Якщо в попередньому питанні респондент отримував якусь матеріальну допомогу і вибрав варіанти 2 або 3, запитайте:

**29. З якими саме труднощами Ви зіткнулися під час отримання матеріальної допомоги? (можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять)**

1. Труднощі в зборі документів
2. Незручний графік роботи служб
3. Небажання працівників служб допомогти Вам
4. Ви не могли зрозуміти, куди Вам потрібно звернутися за отриманням матеріальної допомоги і в якій послідовності
5. Вас перенаправляли з однієї служби в іншу
6. Довелося дуже довго чекати отримання матеріальної допомоги
7. Матеріальну допомогу було надано в меншому обсязі, ніж було обіцяно
8. Інше (вказуйте, що саме) \_\_\_\_\_

**30. Яку частку матеріальна допомога (гуманітарна, державні виплати, субсидії тощо) становить у Вашому сімейному бюджеті?**

1. До 10%
2. До 30%
3. До 50%
4. До 75%
5. Понад 75% сімейного бюджету

**31. Звідки Ви дізналися про те, куди звертатися щодо отримання матеріальної допомоги? (можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять)**

1. Від родичів, друзів, сусідів
2. Із преси, радіо, телебачення
3. Із соціальної реклами
4. Із друкованих інформаційних матеріалів (буклетів, брошур)
5. З Інтернету
6. На виставці, ярмарку на соціальну тематику
7. Під час особистої зустрічі з працівниками соціальної служби / центру
8. З телефонної розмови з працівниками державних органів
9. У громадській організації
10. Інше (що саме) \_\_\_\_\_

**32. Чи потребуєте Ви матеріальної допомоги станом на зараз? (можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять)**

1. Так, грошової
2. Так, продуктів харчування
3. Так, предметів санітарної і особистої гігієни
4. Так, предметів догляду за дітьми
5. Так, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності
6. Так, технічних і додаткових засобах реабілітації
7. Так, іншої допомоги (зазначте, якої саме) \_\_\_\_\_
8. Ні, не маю потреби



## СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

### ТЕПЕР ПОГОВОРИМО ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЯКИМИ ВИ КОРИСТУЄТЕСЯ

**33. Які з перерахованих соціальних послуг Ви отримували за останній рік / отримуєте зараз? (Позначте всі варіанти, що підходять, у стовпці зліва.)**

Територіальний центр соціального обслуговування	33. Наскільки Ви задоволені якістю одержуваних Вами соціальних послуг? (Оцініть кожну отриману послугу, позначену в питанні 33, у рядках праворуч.)		Повністю задоволений	Скоріше задоволений	У чомусь задоволений, у чомусь ні	Скоріше не задоволений	Повністю не задоволений
	1	34. Догляд та допомога на дому (наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг, ремонт у будинку або квартирі та ін.)	1	2	3	4	5
	2	35. Лікувальні заходи (уколи, фізіопроцедури, кисневі коктейлі, прогрівання та ін.)	1	2	3	4	5
	3	36. Послуги реабілітації (лікувальна фізкультура, масаж та ін.)	1	2	3	4	5
	4	37. Послуги соціальної адаптації (лекції, робота з психологом, організація дозвілля, перегляд фільмів, екскурсії, рукоділля тощо)	1	2	3	4	5

Центр соціальних служб	5	38. Представництво Ваших інтересів у суді, поліції, центрі зайнятості та ін.	1	2	3	4	5
	6	39. Консультації, роз'яснення з юридичних, соціально-медичних, психологічних, соціально-педагогічних, інформаційних питань	1	2	3	4	5
	7	40. Проведення профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ-СНІД, бесіди з відповідального батьківства	1	2	3	4	5
	8	41. Послуги кризового й екстреного втручання ( <i>сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах; особам, які пережили травматичну подію, були свідками або жертвами насильства</i> )	1	2	3	4	5
	9	42. Соціальний супровід Вас як особи або сім'ї, яка опинилася в складних життєвих обставинах ( <i>юридичні, психологічні, соціально-економічні послуги, соціально-психологічна підтримка осіб, що мають інвалідність та ін.</i> )	1	2	3	4	5
	10	43. Допомога Вам як людині, яка повернулася з місць позбавлення волі ( <i>працевлаштування, паспортизація, прописка, реєстрація, психологічна допомога</i> )	1	2	3	4	5
	11	44. Інше (зазначте, що саме) _____	1	2	3	4	5
Послуги фізичних осіб	12	45. Догляд і допомога на дому фізичними особами ( <i>наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг, ремонт у будинку або квартирі та ін.</i> )	1	2	3	4	5

	13	46. Інше (зазначте, що саме) _____	1	2	3	4	5
Управління соціального захисту населення	14.	47. Вас проконсультували, допомогли оформити документи	1	2	3	4	5
	15.	48. Вам надали інформацію, куди звертатися щодо оформлення або отримання необхідної допомоги або послуги	1	2	3	4	5
	16.	49. Працівники управління телефонували в інші служби, представляли Ваші інтереси, щоб допомогти у вирішенні Вашого питання	1	2	3	4	5
	17.	<b>Не отримую жодної з послуг</b> => ПЕРЕХІД ДО ЗАПИТАННЯ 71					

**50. Якщо Ви користувалися кількома соціальними послугами, то назвіть одну, яка є для Вас найбільш важливою за останній рік (тільки один варіант відповіді).**

1. Догляд та допомога на дому (наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг, ремонт у будинку або квартирі та ін.)
2. Лікувальні заходи (уколи, фізіопроцедури, кисневі коктейлі, прогрівання та ін.)
3. Послуги реабілітації (лікувальна фізкультура, масаж та ін.)
4. Послуги соціальної адаптації (лекції, робота з психологом, організація дозвілля, перегляд фільмів, екскурсії, рукоділля та ін.)
5. Представництво Ваших інтересів у суді, поліції, центрі зайнятості тощо

6. Консультації, роз'яснення з юридичних, соціально-медичних, психологічних, соціально-педагогічних, інформаційних питань
7. Проведення профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ-СНІД, бесіди з відповідального батьківства
8. Послуги кризового та екстреного втручання (*сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах; особам, які пережили травматичну подію, були свідками або жертвами насильства*)
9. Соціальний супровід Вас як особи або сім'ї, яка опинилась у складних життєвих обставинах (*юридичні, психологічні, соціально-економічні послуги, соціально-психологічна підтримка осіб, що мають інвалідність, та ін.*)
10. Допомога Вам як людині, яка повернулася з місць позбавлення волі (*працевлаштування, паспортизація, прописка, реєстрація, психологічна допомога*)
11. Догляд та допомога на дому фізичними особами (*наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, купівля продуктів, медикаментів, оплата комунальних послуг та ін.*)
12. Вас проконсультували, допомогли оформити документи
13. Вам надали інформацію, куди звертатися щодо оформлення або отримання необхідної допомоги або послуги
14. Працівники управління телефонували до інших служб, представляли Ваші інтереси, щоб допомогти у вирішенні Вашого питання
15. Інше (*зазначте, що саме*) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Інтерв'юєре! Запитання з 51 по 68 про послугу, зазначену у відповіді на запитання № 50*

**51. Чи платили Ви за цю послугу?**

1. Ні, це безкоштовна послуга
2. Так, це платна послуга

**52. Легко чи складно отримати цю соціальну послугу у Вашому місті? (Тільки один варіант відповіді.)**

1. Отримати послугу легко

2. Отримання можливе, але пов'язане з труднощами
3. Практично недоступно

**53. Наскільки повним було / є надання цієї соціальної послуги? (Тільки один варіант відповіді.)**

1. Я отримав (-ла) (отримую) послугу в повному обсязі
2. Я отримав (-ла) (отримую) послугу частково
3. Послугу було надано (надають) на мінімальному рівні
4. Важко сказати

**54. Звідки Ви дізналися про те, куди звертатися щодо отримання цієї соціальної послуги? (Можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять.)**

1. Від родичів, друзів, сусідів
2. Із преси, радіо, телебачення
3. Із соціальної реклами
4. Із друкованих інформаційних матеріалів (буклетів, брошур)
5. З Інтернету
6. На виставці, ярмарку на соціальну тематику
7. Під час особистої зустрічі з працівниками соціальних служб і організацій
8. Із телефонної розмови з працівниками державних органів
9. У громадській організації
10. Інше (що саме) \_\_\_\_\_

**Наскільки Ви згодні або не згодні з такими твердженнями щодо одержуваної послуги?**

(Зробіть позначку в кожному рядку.)

	Повністю згоден (-на)	Скоріше згоден (-на)	Скоріше не згоден (-на)	Повністю не згоден (-на)	Важко сказати
<b>55. Працівники центру / служби поставилися до мене неуважно</b>	1	2	3	4	5

<b>56.</b> Працівники центру / служби вели себе грубо і сухо	1	2	3	4	5
<b>57.</b> Рівень професіоналізму персоналу був низьким	1	2	3	4	5
<b>58.</b> Процедура отримання послуги була дуже складною	1	2	3	4	5
<b>59.</b> Якість наданої послуги була дуже низькою	1	2	3	4	5
<b>60.</b> Центр / служба, де надають послугу, незручно розташовані (далеко, погане транспортне сполучення)	1	2	3	4	5
<b>61.</b> У центрі / службі були відсутні необхідні умови для людей з особливими потребами	1	2	3	4	5
<b>62.</b> Графік роботи співробітників служби / центру незручний	1	2	3	4	5
<b>63.</b> Графік роботи співробітників центру / служби не дотримувався	1	2	3	4	5
<b>64.</b> Співробітники центру / служби не виконували свої обов'язки належним чином	1	2	3	4	5
<b>65.</b> Співробітники центру / служби розголосили конфіденційну інформацію	1	2	3	4	5
<b>66.</b> У центрі / службі не було деяких потрібних Вам послуг	1	2	3	4	5
<b>67.</b> Співробітники центру / служби вимагали гроші або іншу винагороду за послугу	1	2	3	4	5
<b>Запитання не ставиться тим, хто отримує послуги на дому!</b>					
<b>68.</b> Умови перебування в службі / центрі були дуже поганими (відсутність обладнаних місць очікування; великі черги; кабінети, які потребують ремонту, та інше)	1	2	3	4	5

**69. Чи потребуєте Ви отримання додаткових соціальних послуг? (Можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять.)**

1. Так, потрібні послуги, які мені надаються, але в більшому обсязі
2. Так, потрібні послуги, які мені надаються, але стаціонарно
3. Так, потрібні послуги, які мені надаються, але на дому
4. Так, потрібні послуги, які мені надаються, але на постійній основі
5. Так, мені потрібні соціальні послуги, але вони не надаються в місті  
=> ПЕРЕХІД ДО ЗАПИТАННЯ 71
6. Інше (зазначте) \_\_\_\_\_
7. Ні, не маю потреби

**70. Скажіть, які додаткові соціальні послуги Ви хотіли б отримувати?**

---

---

---

---

**71. Чи існують сьогодні такі проблеми в системі соціального захисту? (Можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять.)**

1. Слабке фінансування (низькі заробітні плати соціальних працівників, відсутність транспорту тощо)
2. Відсутність необхідних фахівців
3. Низький рівень підготовки фахівців
4. Недоліки законодавства
5. Застарілі способи надання соціальних послуг
6. Бюрократія, складнощі в оформленні послуги
7. Інше (зазначте) \_\_\_\_\_
8. Ні, особливих проблем немає

**72. Рекомендували б Ви чи ні своїм знайомим звертатися по допомогу до державних органів соціального захисту? (Можна вибрати всі варіанти відповіді, що підходять.)**

1. Так, є проблеми, які неможливо розв'язати самостійно	6. Ні, це марно, усе одно ніхто не допомагає
2. Так, тому що ніхто більше не надає такої допомоги	7. Ні, краще розв'язувати свої проблеми самостійно
3. Так, тому що це ефективно	8. Ні, тому що складно зрозуміти, куди і за якою послугою звертатися
4. Так, тому що це обов'язок держави	9. Ні, тому що це довго і заплутано
5. Так, інше <i>(азначте)</i>	10. Ні, інше <i>(азначте)</i>

## ТЕПЕР ТРОХИ ПОГОВОРИМО ПРО СОЦІАЛЬНУ СФЕРУ В ЦІЛОМУ

**73. Які з перерахованих проблем соціальної сфери є для Вашого міста найбільш важливими на сьогодні? (Оберіть не більше 4 найбільш значущих варіантів.)**

1. Проблеми з лікуванням, відсутність поблизу медичного пункту, лікарні
2. Відсутність спеціального обладнання для обстеження або реабілітації
3. Брак фахівців у сфері соціального обслуговування
4. Брак безкоштовного транспорту для людей з інвалідністю
5. Відсутність доріг, тротуарів і будівель, доступних для людей з інвалідністю
6. Дорожнеча медикаментів
7. Брак організацій і установ, які надають соціальні послуги населенню
8. Відсутність можливостей для проведення дозвілля
9. Відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю
10. Відсутність деяких важливих і корисних видів послуг *(азначте, яких)* \_\_\_\_\_
11. Інша \_\_\_\_\_



**74. Яким соціально незахищеним групам населення міста, на Ваш погляд, потрібна допомога в першу чергу? (Оберіть не більше 5 найбільш значущих варіантів.)**

1. Літнім людям
2. Людям з обмеженою фізичною активністю, інвалідністю
3. Одиноким матерям, неповним сім'ям
4. Багатодітним сім'ям
5. Дітям із відставанням у розвитку
6. Дітям з інвалідністю
7. Безробітним
8. Малозабезпеченим
9. Людям, які звільнилися з місць позбавлення волі
10. Нарко- та алкозалежним
11. Дітям-сиротам і дітям, позбавленим батьківського піклування
12. Людям, які постраждали від сімейного насильства
13. Людям, які опинились у складних життєвих обставинах
14. Сім'ям із прийомними дітьми
15. Бездомним
16. Безпритульним дітям
17. Учасникам бойових дій
18. Особам з наявністю ВІЛ / СНІД
19. Вимушеним переселенцям з Донбасу і Криму
20. Людям із психічними захворюваннями
21. Невиліковно хворим людям
22. Інше \_\_\_\_\_

**75. З яким із тверджень щодо наявної системи надання соціальних послуг та матеріальної допомоги Ви згодні (тільки один варіант відповіді):**

1. Наявна система надання соціальних послуг та матеріальної допомоги перебуває на належному рівні і не потребує змін => ПЕРЕХІД ДО ЗАПИТАННЯ 77
2. У цілому працює задовільно, але деякі зміни все ж необхідні
3. Має більше недоліків, ніж переваг, але це краще, ніж нічого
4. Повністю не відповідає вимогам і потребує кардинального перегляду

**76. Якщо Ви вважаєте, що система надання соціальних послуг потребує змін і доповнень, то що конкретно Ви могли б запропонувати? (Напишіть.)**

---

---

---

---

---

**77. Як Ви думаєте, хто повинен більшою мірою надавати соціальні послуги, щоб це було якісно і ефективно (тільки один варіант відповіді):**

1. Державні органи та установи
2. Громадські організації
3. Міжнародні організації
4. Волонтери
5. Приватні підприємства й організації
6. Усі однаковою мірою
7. Немає значення
8. Важко відповісти

**78. Чи знаєте Ви які-небудь недержавні (громадські) організації, які надають соціальні послуги населенню у Вашому місті?**

1. Так
2. Ні

**79. Якщо знаєте, то назвіть їх. Яку допомогу вони надають?**

---

---

---

---

---

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО РЕСПОНДЕНТА

### 80. Стать

1. Чоловіча
2. Жіноча

### 81. Вік (повних років) \_\_\_\_\_

### 82. Ваша освіта

1. Початкова, неповна середня
2. Середня
3. Середня спеціальна
4. Незакінчена вища / вища, вчений ступінь

### 83. Як би Ви оцінили матеріальне становище Вашої сім'ї?

1. Грошей не вистачає навіть на найнеобхідніше
2. Усі гроші витрачаються на продукти і купівлю необхідних, недорогих речей
3. Грошей вистачає, але купівля товарів тривалого користування (телевізор, холодильник, меблі) для нас скрутна
4. Можемо дозволити собі набагато більше, ніж основна маса населення, але купівля дуже дорогих речей (*квартира, машина, будинок*) скрутна
5. Можемо дозволити собі практично все
6. Відмова відповідати

### 84. Назвіть від 1 до 3 місць / маршрутів / вулиць у місті, які є найбільш важкодоступними для людей з обмеженими можливостями і які в першу чергу потребують забезпечення безперешкодного доступу (*необхідні пандуси, низькі бордюри, поручні, підйомники або спеціальні ліфти, звукові світлофори, тротуари та ін.*)

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**85. Місце проведення опитування**

1. Територіальний центр соціального обслуговування
2. Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
3. Управління соціального захисту населення
4. Вдома у респондента

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ У ДОСЛІДЖЕННІ!**

# Додаток № 6

## Вимоги до складання опитувальника громадської думки



Складаючи опитувальник, важливо дотримуватися низки правил, які гарантуватимуть отримання невикривлених відповідей респондента.

- ♦ Важливо, щоби запитання були запропоновані в тому самому формулюванні й у тому самому порядку, з фіксованим набором варіантів відповідей для всіх учасників дослідження.
- ♦ У процесі складання опитувальника необхідно послуговуватися мовою повсякденного спілкування, звичного для респондентів, уникаючи специфічної термінології. Неприпустимі помилки як у запитаннях, так і у варіантах відповідей на них. Дослідник повинен максимально повно передбачити варіанти відповідей на запитання, а також урахувати можливості їх статистичного опрацювання.
- ♦ Анкета повинна мати охайний вигляд, зручний дизайн. Важливо, щоб вона була надрукована чітким шрифтом, що легко сприймається.
- ♦ Текст запитання і передбачувані варіанти відповідей слід друкувати різними шрифтами. Інструкцію щодо можливої кількості відповідей слід виділяти по-особливому. Зазвичай текст запитання подають великими літерами, відповіді — звичайним шрифтом, інструкцію — курсивом.
- ♦ Неприпустимо розривати текст запитання і відповідей, переносячи відповіді на наступну сторінку, оскільки це ускладнює сприйняття. Винятки можливі лише для великих таблиць із запитаннями.

Альтернативи відповідей краще розташовувати вертикально, а не горизонтально. Коли їх перелічено в одному рядку, респондент частіше пропускає середні позиції.

- ◆ Береги й інтервали між запитаннями (або блоками запитань) повинні бути достатніми. Прагнення «ущільнити» анкету, зробити її невеликою за обсягом, щоб не відлякати респондентів, на практиці призводить до появи «сліпого», заплутаного й візуально непривабливого інструменту збору даних.

## Структура анкети

Опитувальний лист складають, урахувуючи психологію сприйняття опитуваного.

1. *У вступі до анкети* повинні міститися відомості про цілі дослідження і про те, хто проводить опитування. Крім того, доречні запевнення в конфіденційності (анонімності) отриманих даних. Якщо анкету заповнює сам респондент, потрібно зазначити, яким чином, коли й кому (на яку адресу) її слід повернути. Практика свідчить, що надмірно довгі й докладні інструкції істотно не поліпшують якість відповідей і не підвищують мотивацію до співпраці. Тому інструкція повинна обмежуватися невеликим абзацом.

Доцільно навести контактну інформацію тієї організації, яка проводить опитування.

Вступна частина покликана зацікавити й залучити респондента до участі в опитуванні, наголосивши на його ролі.

2. *Основна частина* містить запитання, які безпосередньо стосуються об'єкта дослідження.

Як правило, запитання в анкеті об'єднано в кілька блоків, які відповідають завданням дослідження (3–4). Це забезпечує перехід уваги респондента з однієї тематики на іншу. Кожен блок

краще починати з невеликої вступної частини, наприклад: «Зараз ми поговоримо про...».

У великих анкетах діє правило чергування простих і складних запитань. Починати потрібно з простих, поступово підвищуючи складність. Далі знову йдуть прості запитання, потім подано найскладніші, а наприкінці — знову прості.

Запитання, які мають загальний характер, краще розташовувати після конкретних, оскільки в іншому випадку перші можуть вплинути на другі. Потрібно також уникати занадто різких переходів від конкретних запитань, що стосуються повсякденного життя й досвіду, до світоглядних, загальнооцінних.

3. *Соціально-демографічний* блок може містити різну кількість запитань. Вона залежить від того, яка інформація про респондента потрібна дослідникові. Стандартний варіант цього блоку містить запитання про вік, стать, освіту, матеріальний стан, місце роботи. Також можна запитати про сімейний стан, наявність дітей, віросповідання, мову, якою зазвичай розмовляє респондент,
4. *Етична частина*. Тут міститься подяка за співпрацю.

Навчально-методичний посібник

## **Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні**

Відповідальна за випуск — Світлана Щербань

Комп'ютерна верстка та дизайн обкладинки — Кирило Кошель

Редагування — Анастасія Колоколова

<http://khisr.kharkov.ua>

Наклад: 500 прим.