

Вінницький державний педагогічний університет
імені Михайла Коцюбинського

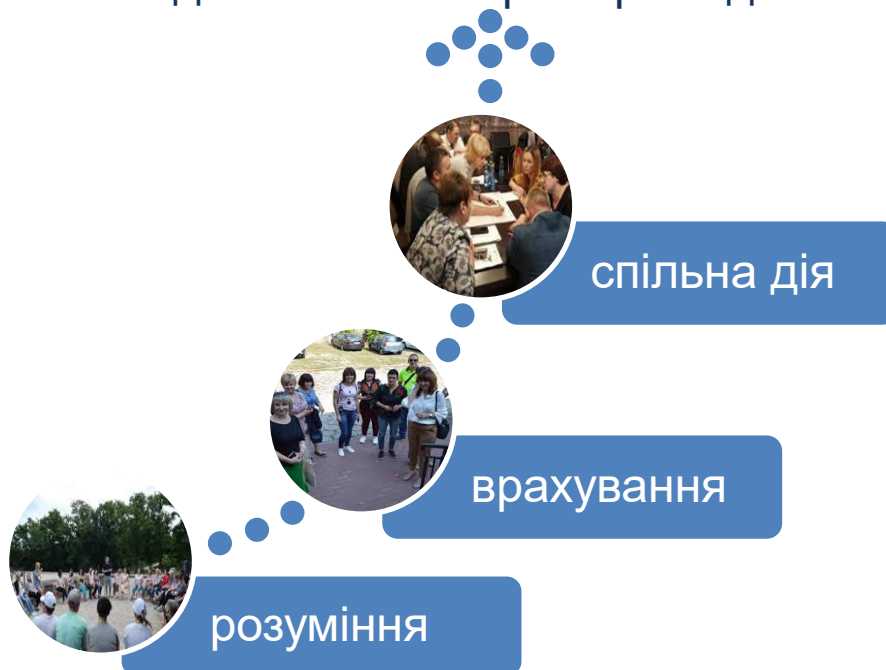
Навчально-науковий інститут педагогіки, психології, підготовки
фахівців вищої кваліфікації

Кафедра психології та соціальної роботи

Коломієць Леся Ігорівна

Діагностування потреб територіальної громади

сталий розвиток громади
зростання добробуту населення
задоволення потреб громади



Вінниця – 2024

УДК 364-781.3:352.07(075.8)

DOI: <https://doi.org/10.31652/364-781.3-2024-1-120>

K61

Рецензенти: **Лящ О. П.**, доктор психологічних наук, професор кафедри психології та соціальної роботи Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського;

Найчук В. В., кандидат психологічних наук, доцент Вінницького інституту Університету «Україна».

Рекомендовано до друку на засіданні вченої ради Навчально-наукового інституту педагогіки, психології, підготовки фахівців вищої кваліфікації (протокол №11 від 26 червня 2024 року).

Коломієць Л. І. Діагностування потреб територіальної громади : навчальний посібник. Вінниця, 2024. 120 с.

Навчальний посібник вміщує матеріали, корисні для налагодження процесу діагностування потреб територіальної громади фахівцями соціальної сфери. У навчальному посібнику в узагальненому вигляді представлено теоретичні уявлення вітчизняних і зарубіжних авторів щодо сутності, змісту, вимог, технологій, методів діагностування потреб територіальної громади фахівцями з соціальної роботи, співробітниками соціальних служб, уповноваженими посадовими особами органів місцевої влади й місцевого самоврядування.

Навчальний посібник рекомендований здобувачам вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота СВО бакалавра, магістра, викладачам закладів вищої освіти, а також особам, зацікавленим вивченням проблем діагностування потреб територіальної громади й соціальної діагностики.

УДК 364-781.3:352.07(075.8)

© Коломієць Л. І., 2024



ЗМІСТ

Передмова	4
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТУВАННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	5
Діагностування потреб територіальної громади в контексті сучасних трансформацій і викликів	6
Діагностування потреб територіальної громади в структурі діяльності фахівців, установ і організацій соціальної сфери	17
Теоретичні засади діагностування потреб територіальної громади	32
Зарубіжний досвід діагностування потреб територіальної громади	39
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ДІАГНОСТУВАННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	53
Методичні засади організації і проведення діагностування потреб територіальної громади	54
Загальна класифікація методів діагностування потреб територіальної громади	63
Потенціал вербально-комунікативних методів у процесі діагностування потреб територіальної громади	81
Використання інтерактивних технік у діагностуванні потреб територіальної громади	102
Питання для самоконтролю й підсумкового контролю	116
Список використаних і рекомендованих джерел	118



Передмова

«Неможливо управляти тим, чого не можеш виміряти...»

Проблема діагностування потреб територіальної громади нині слугує об'єктом наукових інтересів відомих вітчизняних учених (О. Безпалько, Т. Лях, Т. Семигіна, Г. Слосанська, Т. Спіріна, М. Лехолетова та ін.). Вона залишається актуальною, оскільки має великий практичний сенс з огляду на реформи децентралізації, орієнтацію на покращення надання соціальних послуг у громадах, необхідність врахування потреб та інтересів різних категорій громадян у процесі ухвалення виважених управлінських рішень, активізацію членів громади в складних умовах воєнного сьогодення.

Формування у здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Соціальна робота» компетенцій, необхідних і достатніх для організації і проведення діагностування потреб територіальної громади з метою оптимізації складових практики соціальної роботи є важливим завданням. Навчальний посібник «Діагностування потреб територіальної громади» спрямований на реалізацію таких завдань:

- розвиток здатності організовувати діагностування потреб територіальної громади з урахуванням мети, спрямування соціальної політики, моделей соціальної роботи, особливостей населення конкретної адміністративно-територіальної одиниці та інших чинників;
- збагачення професійного досвіду конкретними практичними навичками добору й використання доцільних методів діагностування потреб територіальної громади;
- формування спроможності проводити діагностування потреб територіальної громади, грамотно використовувати відповідні методи й технології, за потреби комбінувати методи для одержання об'єктивних і надійних результатів;
- розуміння логіки проведення обробки й представлення одержаних у процесі діагностування потреб територіальної громади даних залежно від мети й використаних методів та їх використання для розвитку територіальної громади, оптимізації соціального супроводу різних категорій населення, ухвалення управлінських рішень;
- закріплення готовності здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Соціальна робота» до застосування отриманих теоретичних знань та практичних навичок у власній професійній діяльності, а також під час проходження практики і наукових досліджень.

Навчальний посібник складається з двох розділів, переліку питань для самоконтролю й підсумкового контролю, списку використаних і рекомендованих джерел. У першому розділі розкрито теоретичні засади організації й проведення діагностування потреб територіальної громади. Другий розділ присвячений проблемам реалізації технології діагностування потреб територіальної громади, містить аналіз різних методів для проведення цієї роботи. Пропонований у навчальному посібнику перелік інструментів діагностування потреб територіальної громади не є вичерпним. Однак, він значно розширить готовність майбутніх фахівців із соціальної роботи інших зацікавлених осіб, які предметно займаються науково-практичними дослідженнями в сфері соціальної роботи в громаді до реалізації технології діагностування потреб територіальної громади.

Висловлюємо сподівання, що навчальний посібник поруч з іншими виданнями, сприятиме здобувачам вищої освіти у засвоєнні технології діагностичної діяльності в територіальній громаді.



РОЗДІЛ І.

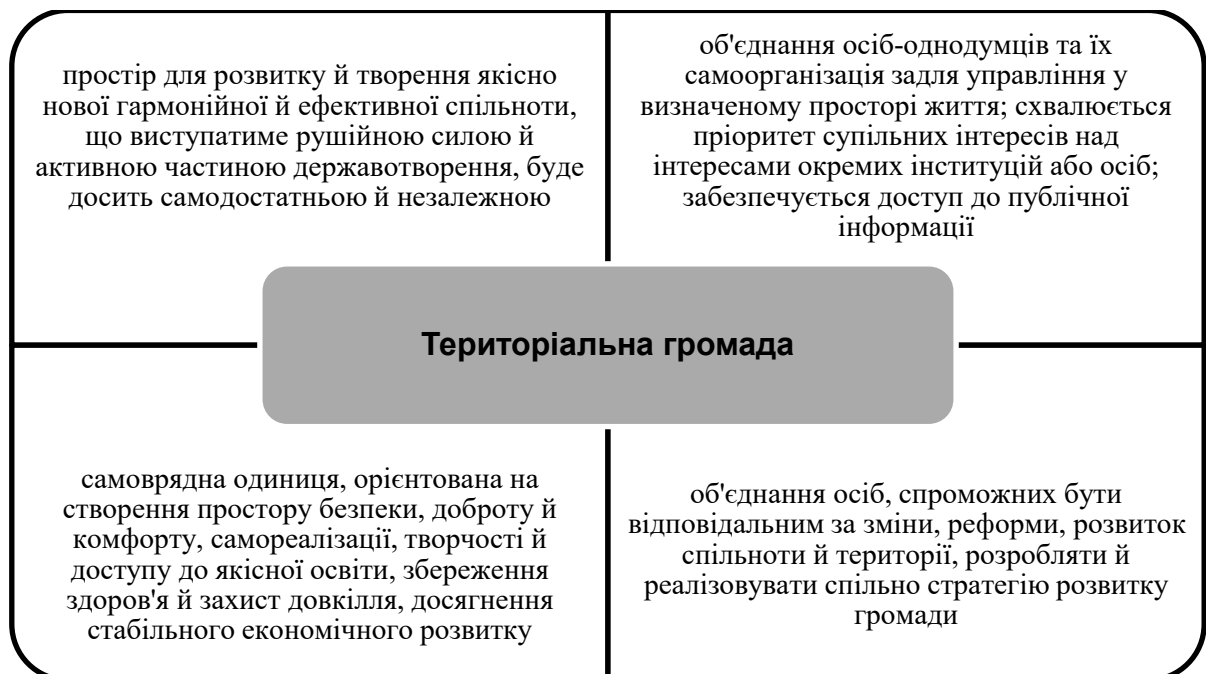
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ І ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТУВАННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ



Діагностування потреб територіальної громади в контексті сучасних трансформацій і викликів

Змістові одиниці:

- територіальна громада як соціальний об'єкт;
- діагностування потреб територіальної громади в структурі соціальної роботи в громаді;
- сутність і призначення діагностування потреб територіальної громади;
- нормативно-правове підґрунтя діагностування потреб територіальної громади.



Територіальна громада – первинна ланка місцевого самоврядування, об'єднання людей, «що постійно мешкають на певній, географічно визначеній території, характеризуються налагодженістю різнопланових зв'язків (демографічних, територіальних, політичних, майнових, професійних, мовних, релігійних, соціально-культурних тощо), спільністю інтересів, орієнтованістю на кожного її члена та активною їх участю у розвитку, покращенні громади» (Г. Слозанська, 2018 [30, с.22]).

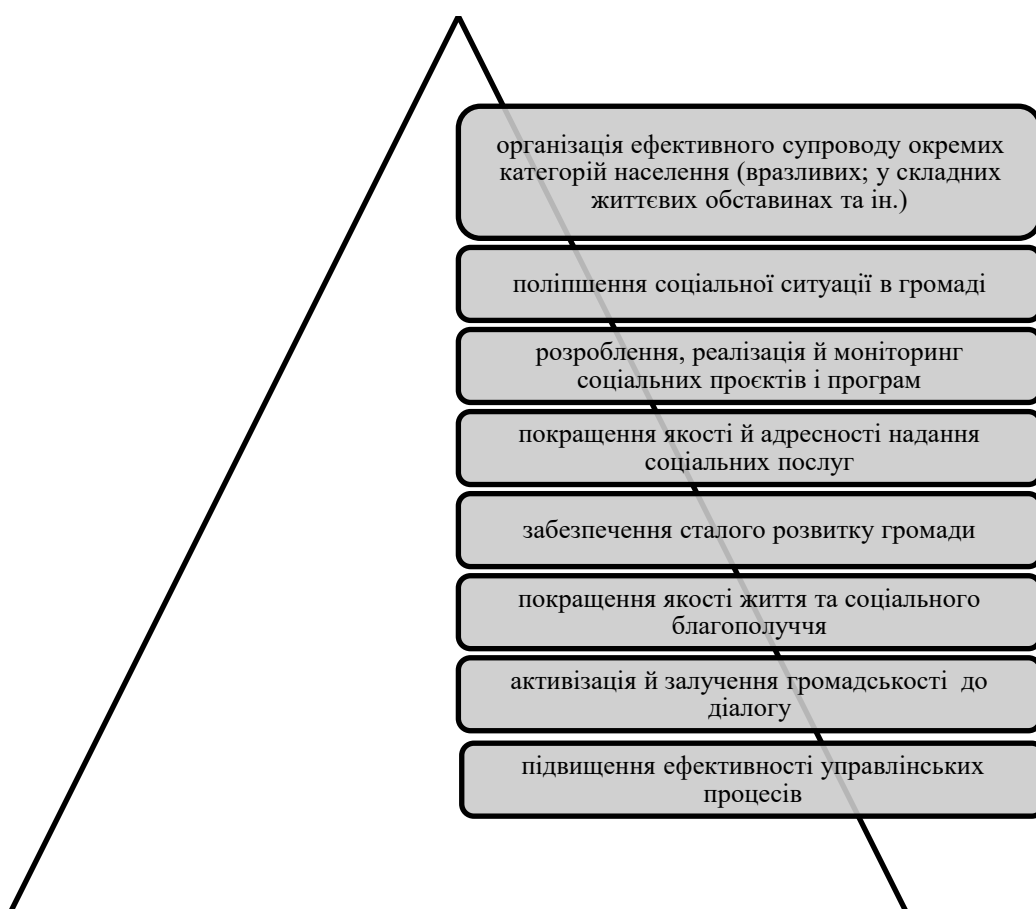


Діагностування виступає дієвим механізмом ідентифікації, вирішення проблем й задоволення потреб членів громади і громади в цілому під час здійснення соціальної роботи, реалізації виважених управлінських рішень і співдії

Сутність і призначення діагностування потреб територіальної громади

Діагностування потреб територіальної громади – це процес вивчення об’єктів у межах конкретної адміністративно-територіальної одиниці з метою виявлення, врахування й задоволення їх об’єктивних запитів, вирішення й профілактикування проблем завдяки оптимізації управлінської діяльності, підвищенню ефективності соціальної політики, наданню адресних і якісних соціальних послуг, залученню громадськості.

Призначення діагностування потреб територіальної громади



Діагностування потреб територіальної громади в контексті реформ децентралізації

збільшення ролі й значення місцевого самоврядування у розвитку соціальної сфери, впровадженні інтегрованої системи соціального захисту, задоволенні потреб мешканців територіальної громади (ТГ) у різних послугах

ТГ делегується повноваження з самостійного розв'язання питань з організації соціальної роботи, надання соціальних послуг, у тому числі шляхом об'єднання зусиль і ресурсів усіх суб'єктів господарювання, які діють на території громади

зусилля спрямовуються на створення належних умов для забезпечення соціального благополуччя мешканців ТГ, доступності соціальної підтримки, у тому числі соціальних

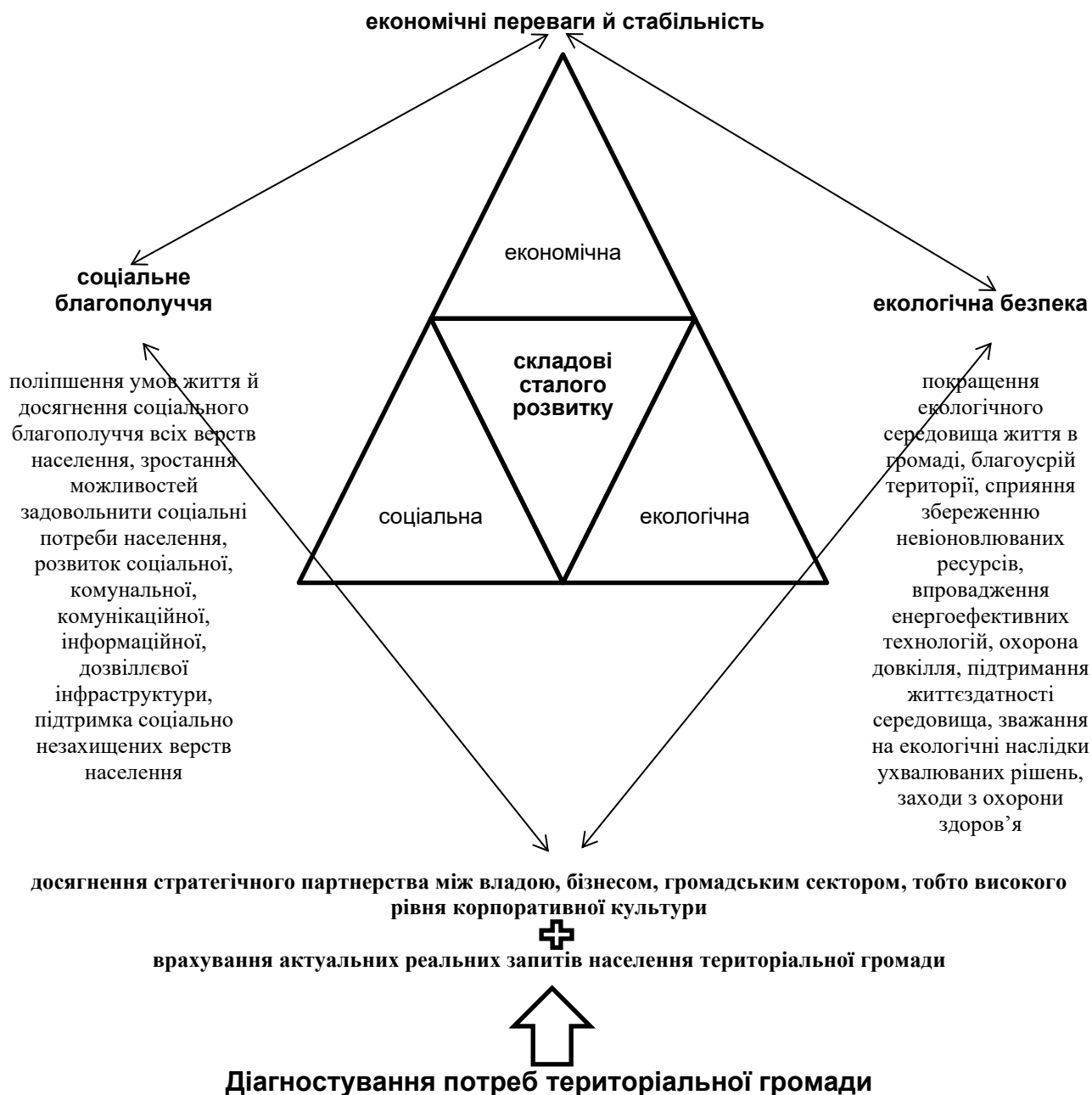


Механізм: впровадження планування соціальних послуг в громаді



Діагностування потреб територіальної громади з точки зору досягнення сталого розвитку громади

досягнення громадою конкурентної позиції в різних сферах бізнесу й виробництва, залучення інвестицій, зростання прибутків громади й населення, покращення якості життя та соціального благополуччя, ліквідація бідності, створення нових робочих місць



Нормативно-правове забезпечення діагностування потреб територіальної громади*

Закони України "Про місцеве самоврядування в Україні" (документ 280/97-ВР; 1997) "Про добровільне об'єднання територіальних громад" (документ 157-VIII; 2015) "Про соціальні послуги" (документ 2671-VIII; 2019)	визначає систему та гарантії місцевого самоврядування в Україні, засади організації та діяльності, правового статусу і відповідальності органів та посадових осіб місцевого самоврядування регулює відносини, що виникають у процесі добровільного об'єднання територіальних громад сіл, селищ, міст, а також добровільного приєднання до об'єднаних територіальних громад визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у таких обставинах
Накази Міністерства соціальної політики "Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах" (№130-Н від 19.04.2023 р.) "Про затвердження Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту" (№282 від 25.02.2019 р.) "Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей" (№890 від 14.06.2018 р.)	розкриває процедуру визначення потреб населення у соціальних послугах шляхом збирання, узагальнення та аналізу кількісних та якісних даних щодо наявності на відповідних територіях вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, щодо їхніх потреб у соціальних послугах пояснюють логіку впровадження інтегрованої системи соціального захисту створення належних умов для забезпечення соціального благополуччя мешканців ОТГ; визначено рекомендовану чисельність фахівців соціальної сфери в ОТГ затверджено методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей для виконавчих органів сільських, селищних та міських рад територіальних громад

*згаданий перелік нормативно-правових документів не є вичерпним

Тлумачення основних термінів:

територіальна громада - жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, селищ, міст, що мають єдиний адміністративний центр;

адміністративно-територіальна одиниця - область, район, місто, район у місті, селище, село;

мінімальний рівень соціальних потреб - гарантований державою мінімальний рівень соціальних послуг на душу населення в межах усієї території України;

старостинський округ - частина території об'єднаної територіальної громади, утвореної відповідно до Закону України "Про добровільне об'єднання територіальних громад", на якій розташовані один або декілька населених пунктів (сіл, селищ), крім адміністративного центру об'єднаної територіальної громади, визначена сільською, селищною, міською радою з метою забезпечення представництва інтересів жителів такого населеного пункту (населених пунктів) старостою;

територія територіальної громади - нерозривна територія, в межах якої територіальна громада здійснює свої повноваження щодо вирішення питань місцевого значення відповідно до Конституції і законів України, як безпосередньо, так і через органи місцевого самоврядування (ст.1).

Місцеве самоврядування в Україні - це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади - жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста - самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України. (ст.2).

Право громадян на участь у місцевому самоврядуванні

1. Громадяни України реалізують своє право на участь у місцевому самоврядуванні за належністю до відповідних територіальних громад.
2. Будь-які обмеження права громадян України на участь у місцевому самоврядуванні залежно від їх раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, терміну проживання на відповідній території, за мовними чи іншими ознаками забороняються (ст.3).

Територіальні громади

Первинним суб'єктом місцевого самоврядування, основним носієм його функцій і повноважень є територіальна громада села, селища, міста (ст.6).

Місцевий референдум - форма прийняття територіальною громадою рішень з питань, що належать до відання місцевого самоврядування, шляхом прямого голосування. Місцевий референдум є формою вирішення територіальною громадою питань місцевого значення шляхом прямого волевиявлення.

Предметом місцевого референдуму може бути будь-яке питання, віднесене Конституцією України, цим та іншими законами до відання місцевого самоврядування. Рішення, прийняті місцевим референдумом, є обов'язковими для виконання на відповідній території (ст.1, ст.7).

Загальні збори - зібрання всіх чи частини жителів села (сіл), селища, міста для вирішення питань місцевого значення. Загальні збори громадян за місцем проживання є формою їх безпосередньої участі у вирішенні питань місцевого значення. Рішення загальних зборів громадян враховуються органами місцевого самоврядування в їх діяльності (ст.1, ст.8).

Громадські слухання

Територіальна громада має право проводити громадські слухання - зустрічатися з депутатами відповідної ради та посадовими особами місцевого самоврядування, під час яких члени територіальної громади можуть заслуховувати їх, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що належать до відання місцевого самоврядування. Громадські слухання проводяться не рідше одного разу на рік.

Пропозиції, які вносяться за результатами громадських слухань, підлягають обов'язковому розгляду органами місцевого самоврядування.

Органи самоорганізації населення

Сільські, селищні, міські, районні в місті (у разі їх створення) ради можуть дозволяти за ініціативою жителів створювати будинкові, вуличні, квартальні та інші органи самоорганізації населення і наділяти їх частиною власної компетенції, фінансів, майна (ст.14);

Форми добровільного об'єднання органів місцевого самоврядування

Органи місцевого самоврядування з метою більш ефективного здійснення своїх повноважень, захисту прав та інтересів територіальних громад можуть об'єднуватися в асоціації органів місцевого самоврядування та їх добровільні об'єднання, які підлягають реєстрації відповідно до Закону України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань" (ст.15)

Потреби населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах - це збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг (ст.1);

оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах - аналіз приналежності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я (ст.1);

повноваження районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад:

-визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, оприлюднення відповідних результатів;

- забезпечення за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї надання базових соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їхніх потреб, вжиття заходів з надання інших соціальних послуг таким особам/сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з уповноваженими органами, передбаченими пунктами 2 і 3 частини першої цієї статті;

- здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів (ст.11);

права отримувачів соціальних послуг:

(...) участь в оцінюванні його (отримувача) потреб у соціальних послугах (ст.12);

зобов'язання надавачів соціальних послуг:

(...) проводити оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (ст.13);

етапи ведення випадку:

(...) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (...);

здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості (...) (ст.18)

причетні до оцінювання потреб у соціальних послугах особи - фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер та ін. посадові особи - медичні, педагогічні працівники, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та ін. (ст.20);

інструменти оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

здійснюється шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку (ст.20);

періодичність визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах - щороку шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації, у тому числі з урахуванням статі, віку, місця проживання відповідних категорій осіб/сімей (ст.25);

визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах здійснюється на підставі, але не виключно:

- 1) соціально-демографічних даних про вразливі групи населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- 2) результатів оцінювання потреб особи/ сім'ї у соціальних послугах;
- 3) інформації про надавачів соціальних послуг та їхні можливості (ст.25);

мета визначення потреб населення у соціальних послугах - забезпечення інтересів отримувачів соціальних послуг шляхом вчинення дій та прийняття рішень, спрямованих на задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг відповідно до їх індивідуальних особливостей, а також з урахуванням їхньої думки.

Визначення потреб у соціальних послугах проводиться з метою отримання об'єктивних даних (кількісних та якісних), необхідних для прийняття управлінських рішень щодо забезпечення розвитку на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади системи надання соціальних послуг, що функціонує на засадах безбар'єрності, безперервності, послідовності надання соціальних послуг та їх різноманітності

визначення потреб населення у соціальних послугах забезпечується шляхом:

- проведення соціального дослідження (на середньостроковий період);
- застосування результатів моніторингу надання соціальних послуг (на короткостроковий період)

Збирання та узагальнення даних для визначення потреб населення у соціальних послугах проводяться місцевим органом соціального захисту населення із залученням соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи, представників об'єднань працівників системи надання соціальних послуг, об'єднань надавачів та отримувачів соціальних послуг, суб'єктів освітньої діяльності, закладів охорони здоров'я, громадських об'єднань, благодійних організацій, наукових установ та інших суб'єктів і фахівців, участь яких є необхідною для збирання та узагальнення даних.

Для визначення потреб населення у соціальних послугах згідно з відповідним рішенням утворюється робоча група з питань визначення потреб населення у соціальних послугах. Основною організаційною формою діяльності робочої групи є засідання, які проводяться за потребою. Робоча група є консультативно-дорадчим органом, основним завданням якого є підготовка пропозицій щодо потреб населення у соціальних послугах.

Для визначення потреб населення у соціальних послугах на середньостроковий період проводиться соціальне дослідження один раз на три роки у період з 01 січня до 15 червня у році, що настає після сплину двох років після попереднього визначення потреб на середньостроковий період, яке передбачає: збирання, узагальнення та аналіз даних щодо актуального стану громади та її населення; аналіз прогностичних та програмних документів економічного і соціального розвитку територіальної громади, узагальненої інформації за результатами моніторингу надання та оцінки якості надання соціальних послуг за попередні періоди (в тому числі щодо планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг) та результати наявних досліджень щодо соціальних проблем та заходів, спрямованих на їх вирішення; передбачається проведення опитувань, інтерв'ю, фокус-груп для з'ясування потреб у соціальних послугах осіб/сімей, які проживають у територіальній громаді, в тому числі тих, які належать до вразливих груп населення (залежно від віку, статі, наявності інвалідності або належності до маломобільних груп населення, місця проживання, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану), формування бачення розвитку системи надання соціальних послуг та необхідних заходів для цього. Методи збору даних, групи респондентів визначаються місцевим органом соціального захисту населення (на основі зібраної інформації про соціально-демографічну ситуацію та осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення, про надавачів соціальних послуг) та погоджуються робочою групою.

Для організації та проведення опитувань, інтерв'ю, фокус-груп та інших заходів зі збору даних залучаються окремі фахівці та/або суб'єкти господарювання, які провадять професійну діяльність із соціальної роботи, соціології, соціальних послуг, представники наукових установ

Результати визначення потреб населення у соціальних послугах та рекомендації, викладені у звіті робочої групи, враховуються при розробленні/внесенні змін до стратегії розвитку територіальної громади, плану заходів з реалізації стратегії розвитку територіальної громади, місцевих програм розвитку, програми економічного і соціального розвитку територіальної громади в частині забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах.

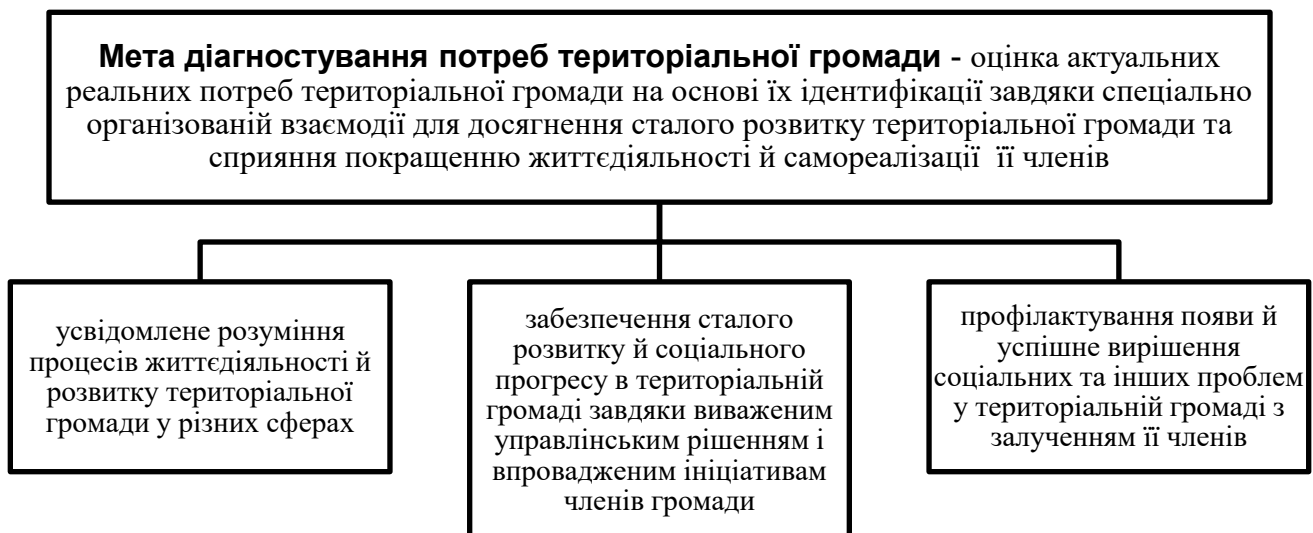


Діагностування потреб територіальної громади в структурі діяльності фахівців, установ і організацій соціальної сфери

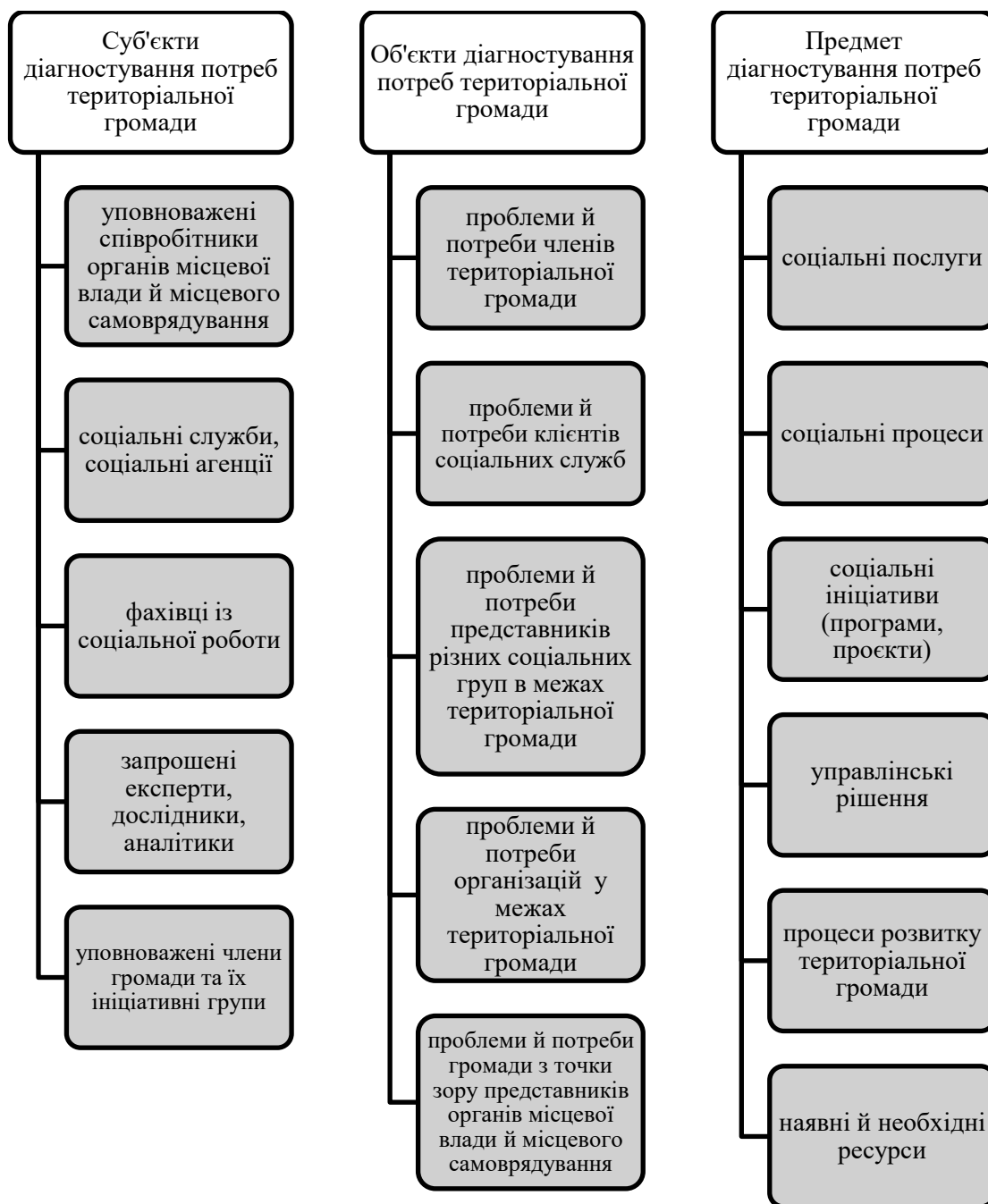
Змістові одиниці:

- мета й стратегічні завдання діагностування потреб територіальної громади;
- суб'єкти, об'єкти та предмет діагностування потреб територіальної громади;
- види потреб територіальної громади;
- врахування моделей соціальної роботи в громаді у процесі діагностування потреб територіальної громади;
- соціальні послуги й діагностування потреб територіальної громади.

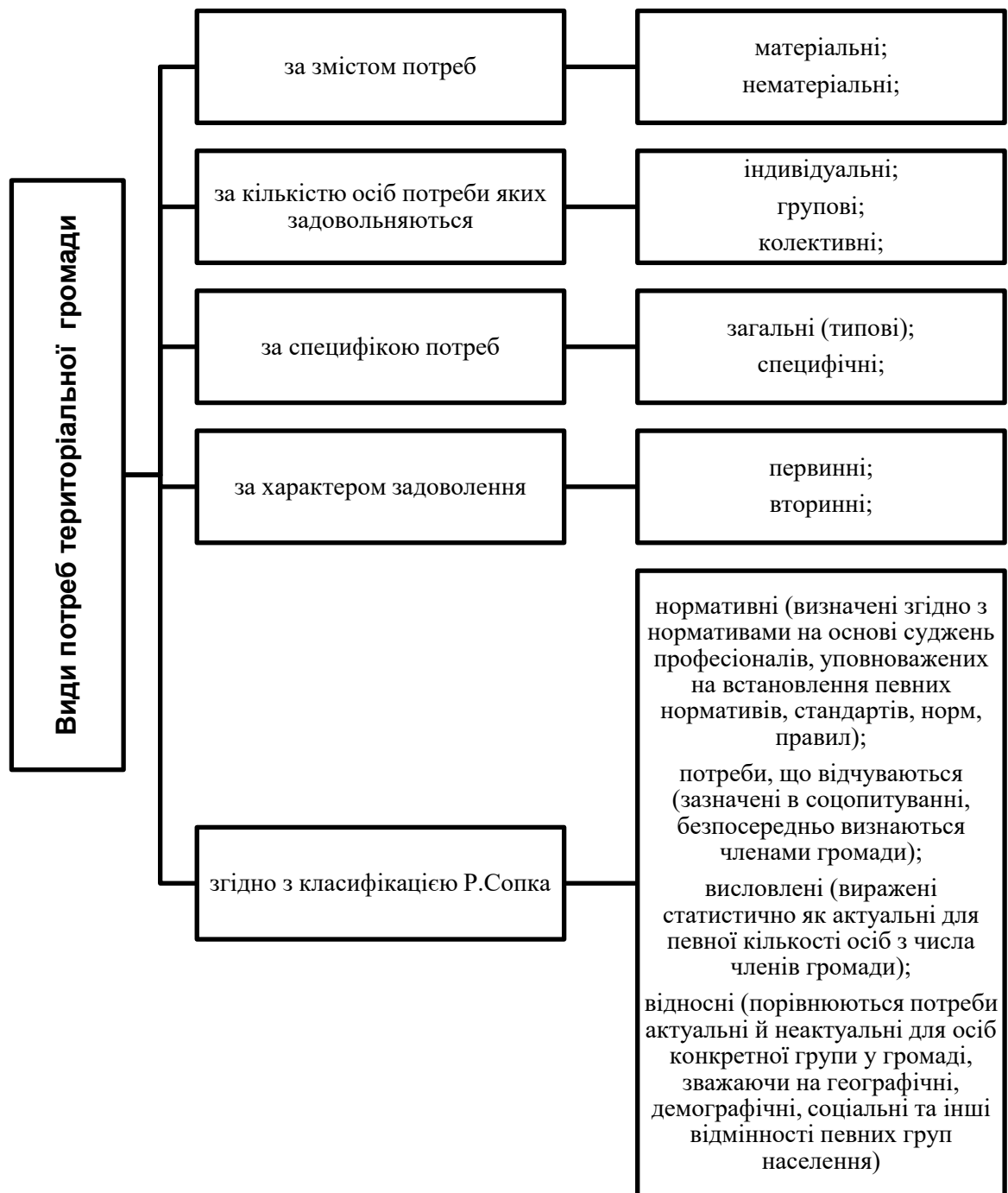
Мета й стратегічні завдання діагностування потреб територіальної громади



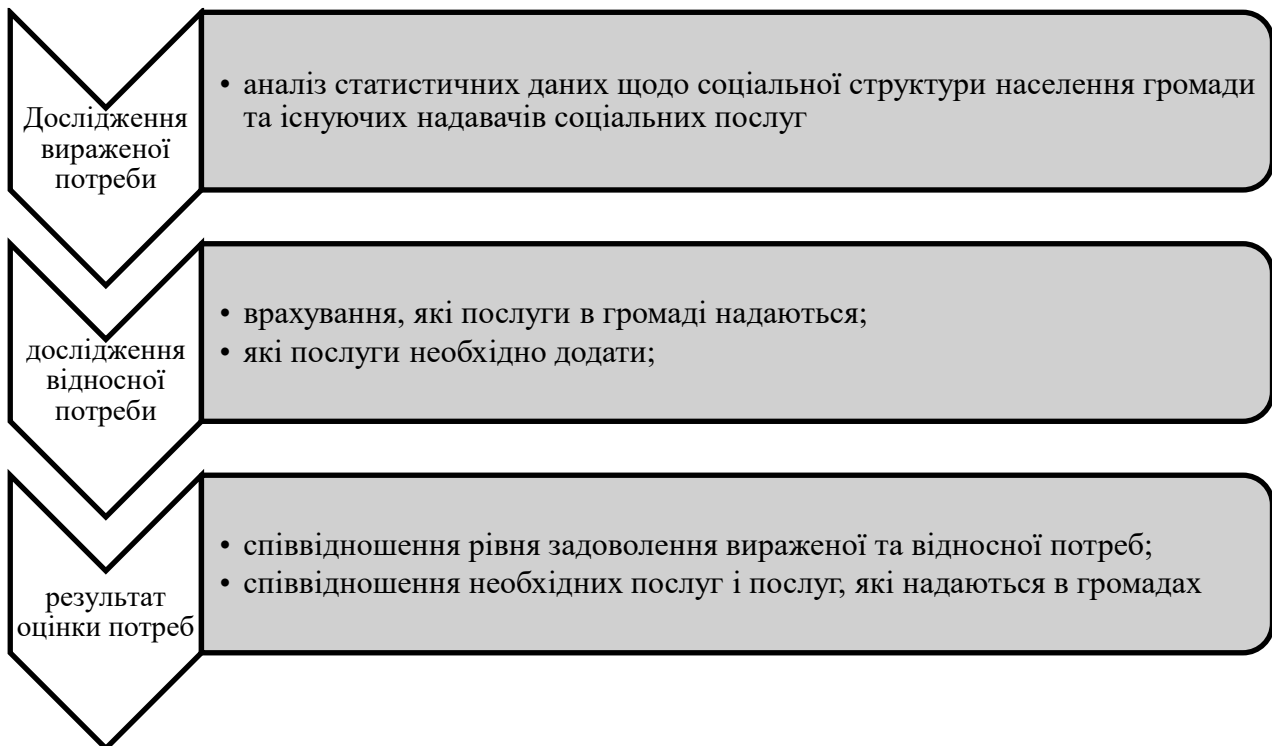
Суб'єкти, об'єкти та предмет діагностування потреб територіальної громади



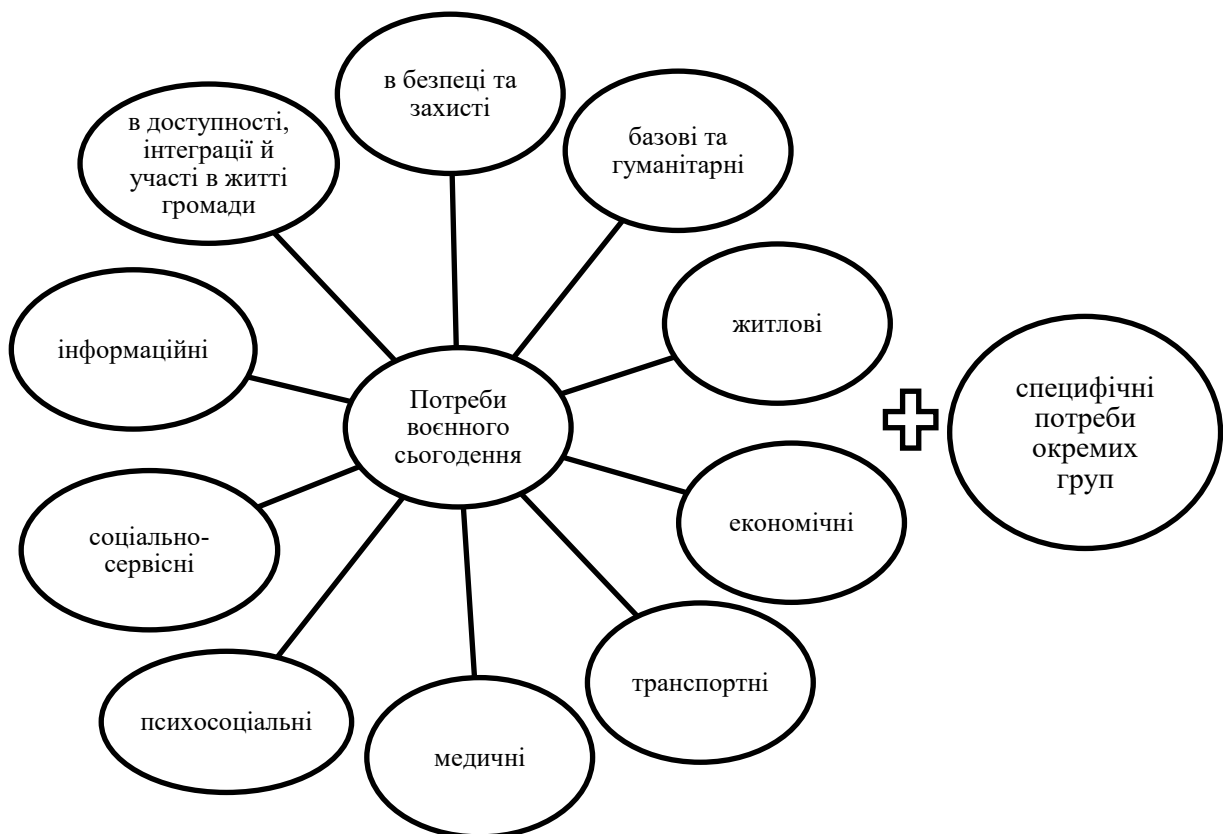
Види потреб територіальної громади



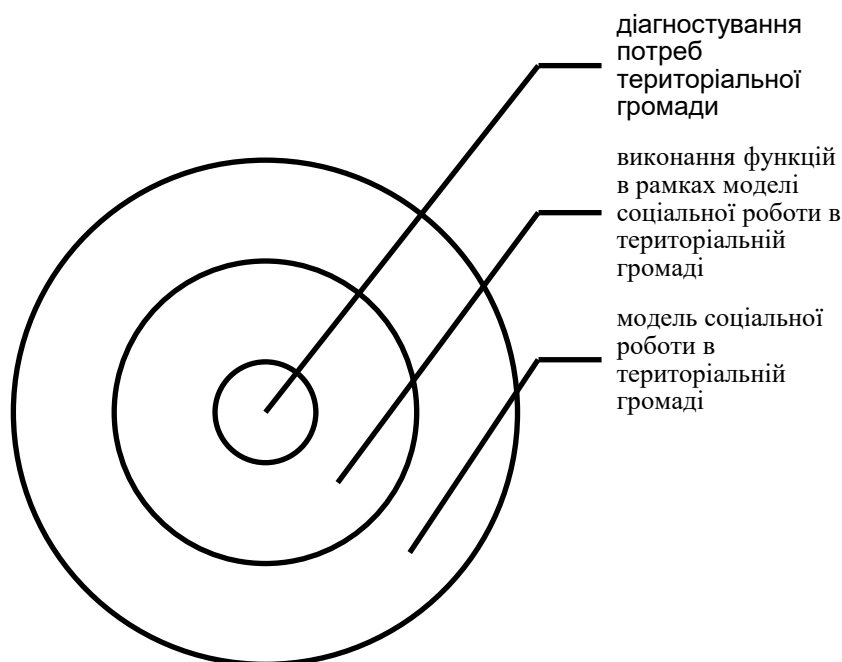
Теоретична модель оцінки потреб громади в соціальних послугах з урахуванням виділених Р. Сопком видів потреб



Ключові потреби населення територіальної громади під час війни



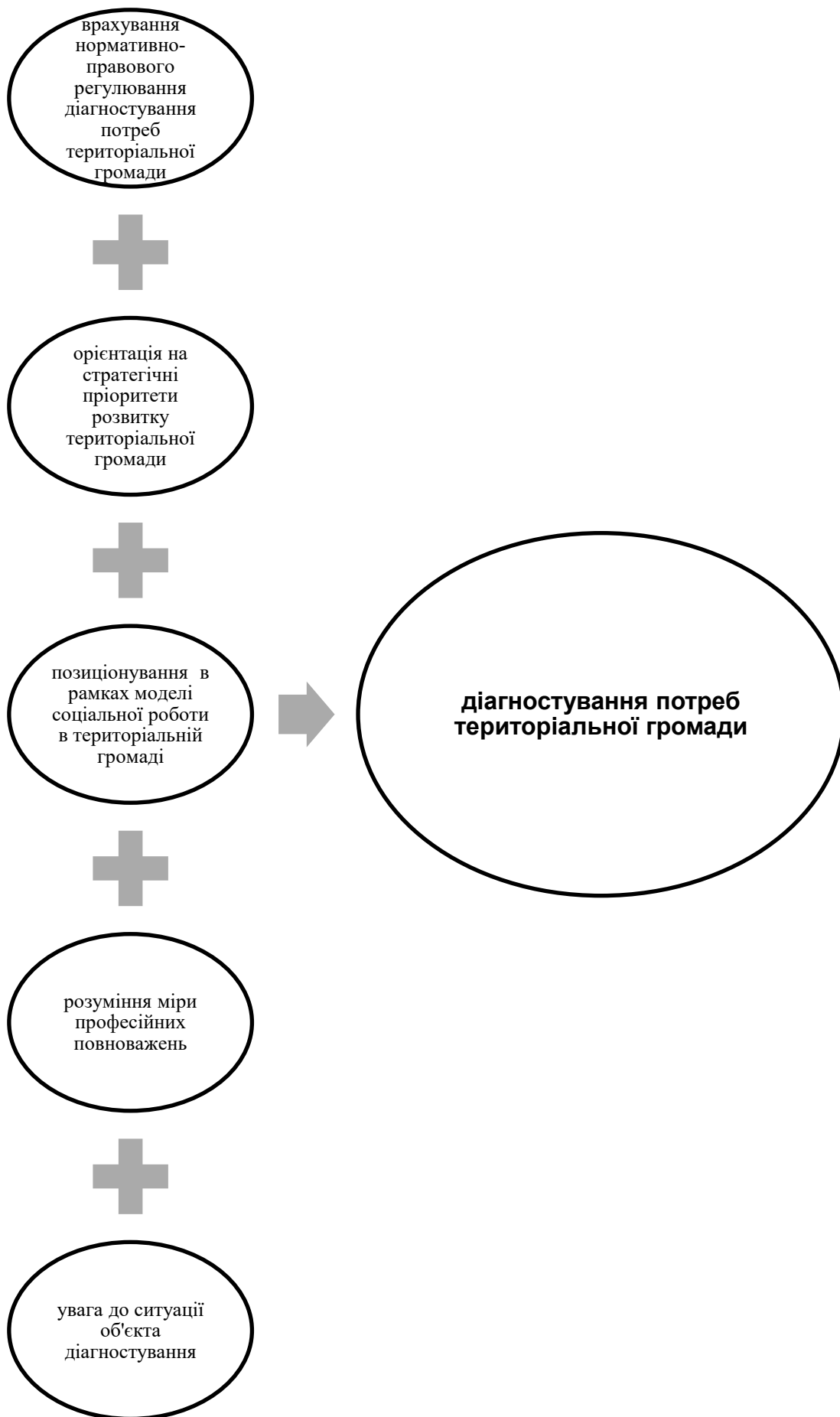
Врахування моделей соціальної роботи в громаді у процесі діагностування потреб територіальної громади



Класичні моделі соціальної роботи в територіальній громаді, J. Rothman, 1995

[30, с.149-152]





Соціальні послуги й діагностування потреб територіальної громади

Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

Види соціальних послуг

за спрямуванням:	за місцем надання:	за часовими строками:
соціальна профілактика соціальна підтримка соціальне обслуговування	вдома; не вдома й не у приміщенні надавача; у приміщенні надавача (стаціонарно, напівстаціонарно)	екстрено; постійно; тимчасово; одноразово

Оплата соціальних послуг:

за рахунок бюджетних коштів; з установленням диференційованої оплати залежно від доходу отримувача;
за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб

Цілі надання соціальних послуг



надавачі
соціальних
послуг

- надавачі державної (комунальної) форми власності;
- надавачі недержавної форми власності



отримувачі
соціальних
послуг

- особи/сім'ї, які опинилися у СЖО;
- вразливі групи населення, тобто особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у СЖО

Складні життєві обставини — обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

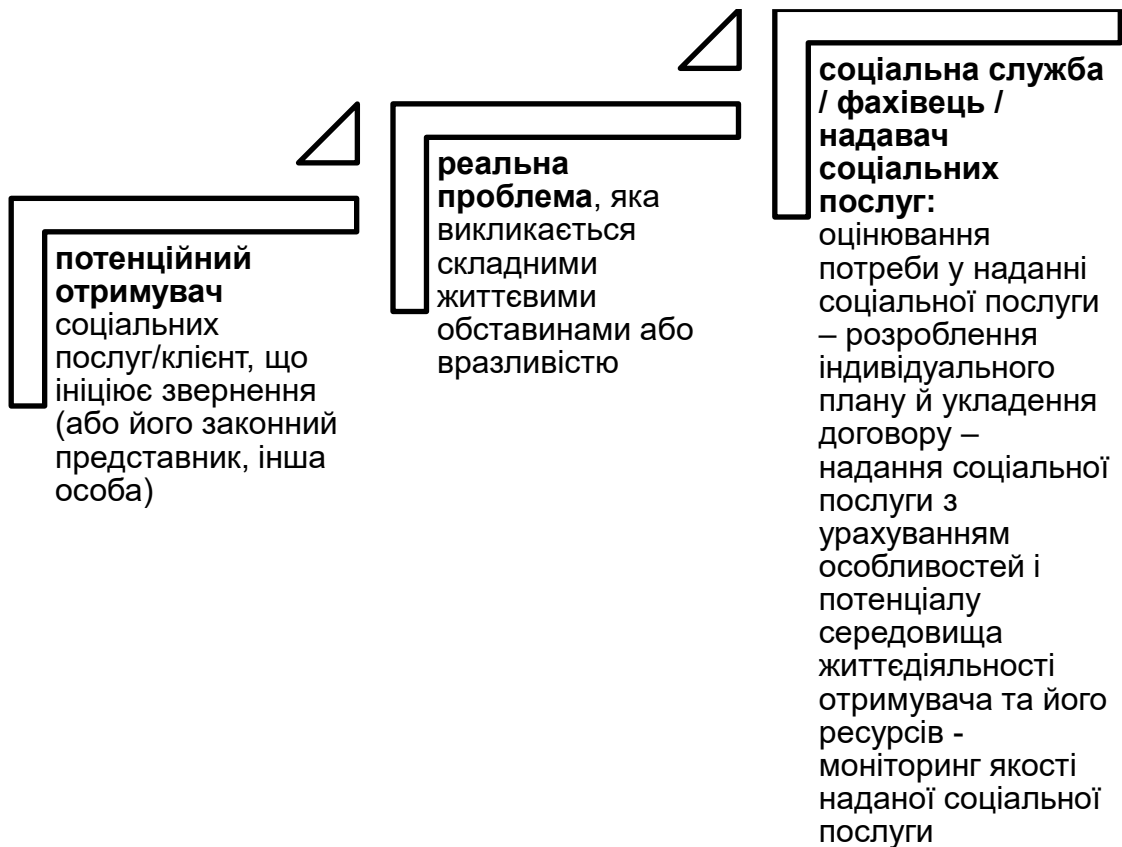


Соціальні служби — установи, організації, підприємства тощо незалежно від форм власності і господарювання, а також окремі громадяни, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Повноваження соціальних служб



Типовий алгоритм діяльності соціальних служб



Завдання фахівця із соціальної роботи в громаді

(Т. Семигіна, 2004)

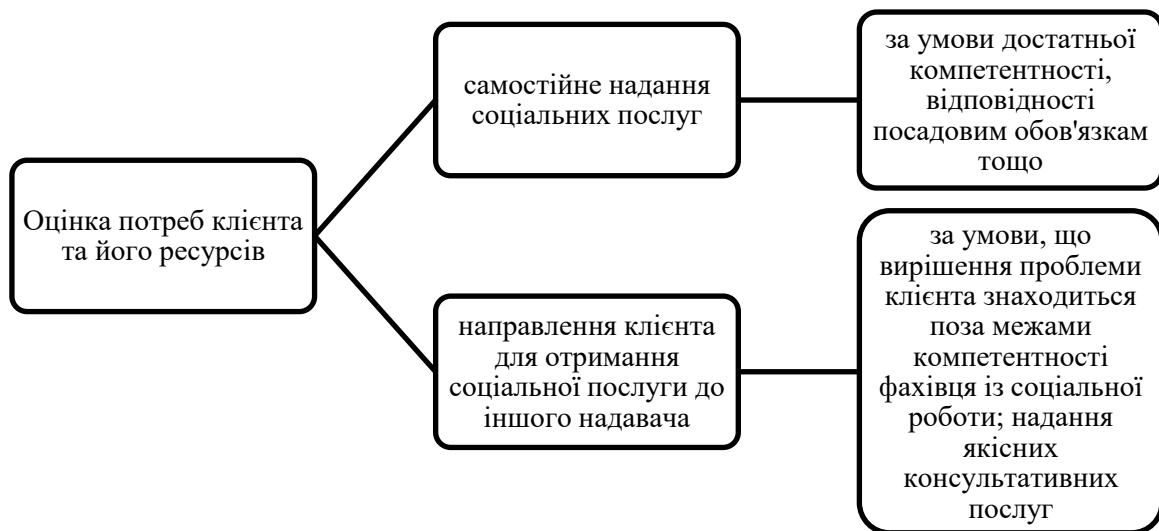


Механізм надання соціальних послуг в громаді

(Г. Слезанська, 2016)

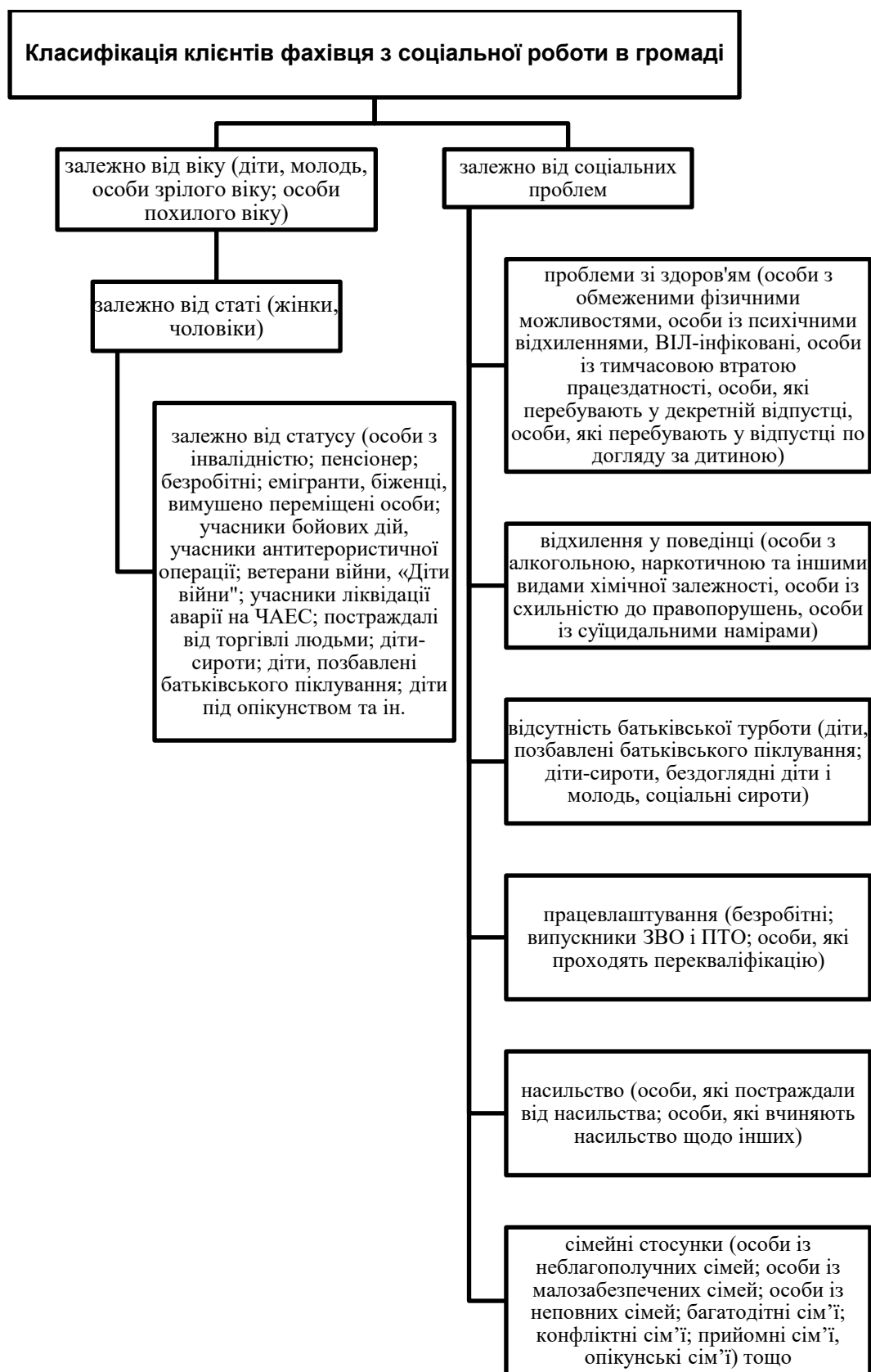


Алгоритм дій фахівця з соціальної роботи щодо надання соціальних послуг



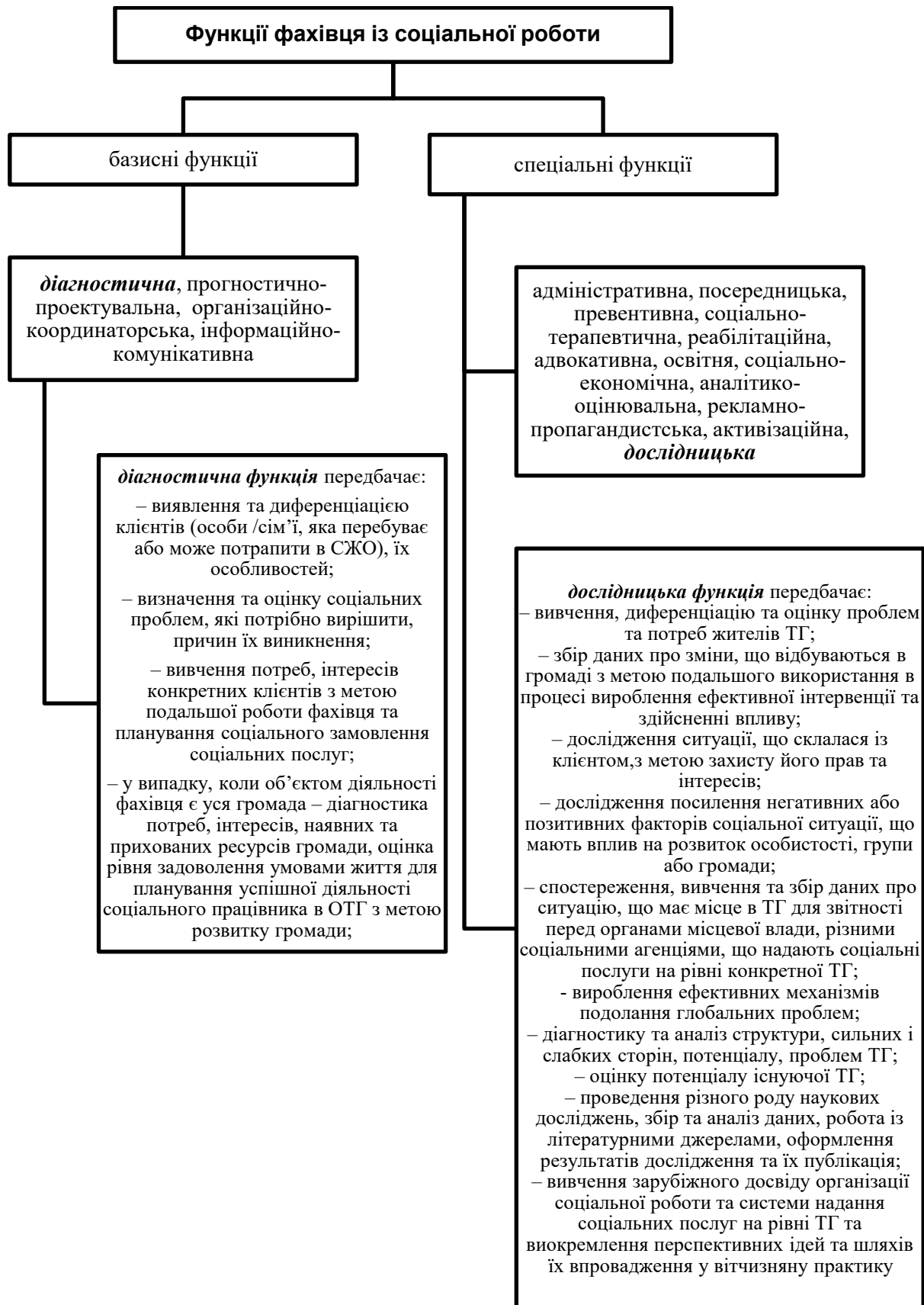
Класифікація клієнтів фахівця із соціальної роботи в громаді

(Г. Слосанська, 2016)



Функції фахівця із соціальної роботи в громаді

(Г. Слосанська, 2016)



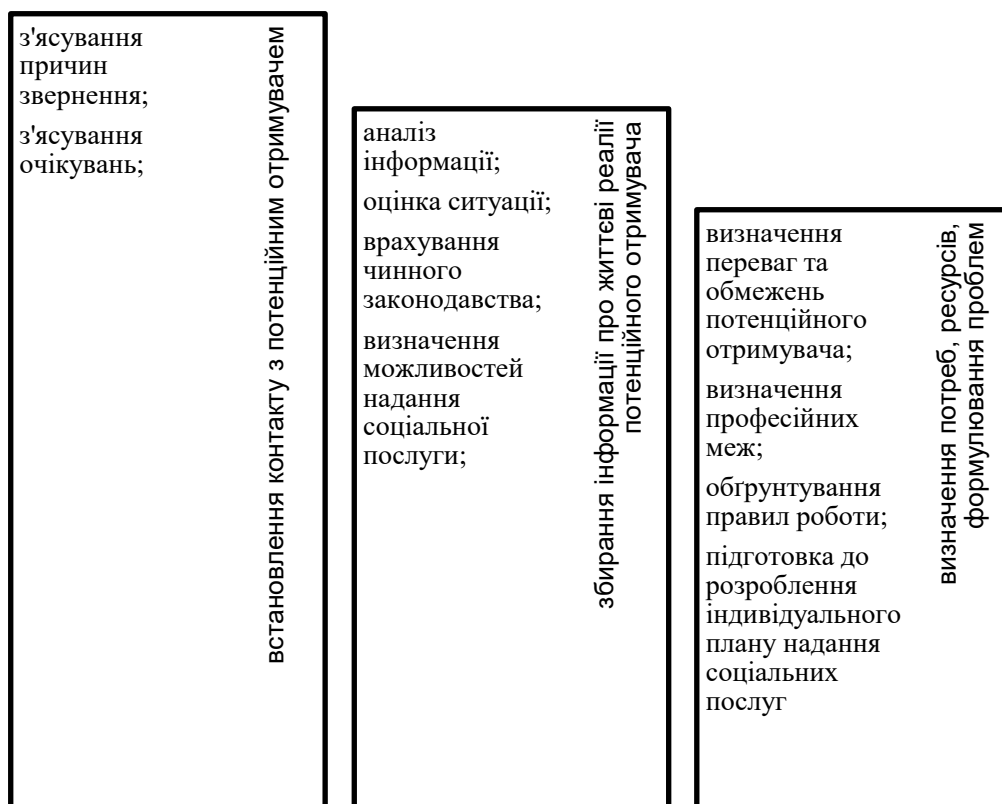
Сутність діагностування потреб територіальної громади крізь призму ведення окремого випадку

Ведення випадку – це організація комплексу заходів з надання адресної допомоги окремим отримувачам соціальних послуг в їх звичному середовищі проживання. Цей процес включає максимальне залучення отримувача соціальних послуг (його найближчого оточення) до розв’язання складних життєвих ситуацій. Ведення випадку передбачає встановлення безпосередньої професійної взаємодії між фахівцем із соціальної роботи (або іншою посадовою особою) та отримувачем соціальної послуги, його найближчим оточенням [38, с.54-55].

Діагностування потреб в структурі етапів ведення окремого випадку



Визначення стану та індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальних послуг як представника конкретної територіальної громади



експрес-оцінка

- з'ясування основної інформації про потенційного отримувача, причини звернення; уточнення інформації в інших інстанціях; заповнення документації; ухвалення рішення щодо подальшої роботи з потенційним отримувачем або переадресація звернення (1 день)

початкова оцінка

- збір та аналіз первинної інформації, що надійшла з різних джерел; вивчення значущих подій життя, стосунків потенційного отримувача з найближчим оточенням, його індивідуальних особливостей; завершення роботи або переадресація в іншу службу, або термінове реагування на звернення і відкриття випадку, або ініціювання проведення комплексної оцінки (до 7 днів)

комплексна оцінка

- детальний аналіз індивідуальних потреб потенційного отримувача, ресурсів, потенціалу його найближчого оточення, громади тощо (до 30 днів)



види оцінки



Теоретичні засади діагностування потреб територіальної громади

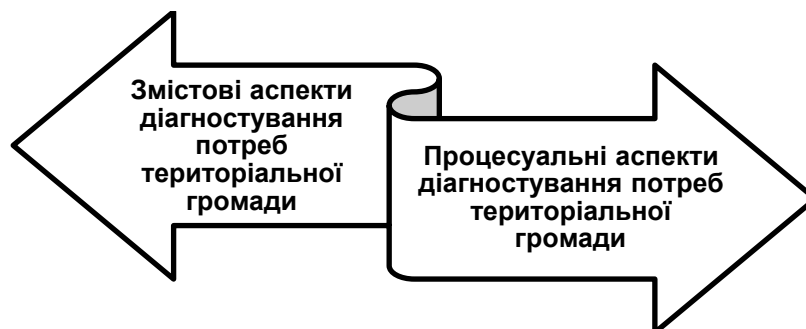
Змістові одиниці:

- принципи організації та проведення діагностування потреб територіальної громади;
- змістові й процесуальні аспекти діагностування потреб територіальної громади;
- діагностування потреб територіальної громади в структурі соціальної діагностики;
- загальна характеристика громади та її врахування у процесі діагностування потреб територіальної громади;
- соціальний паспорт громади;
- цільові випадки діагностування потреб територіальної громади;
- підходи до діагностування потреб територіальної громади.

Принципи організації та проведення діагностування потреб територіальної громади

добровільність й конфіденційність	доступність і відкритість	залучення й участь	партнерство й співпраця
гласність і зворотний зв'язок	довіра й відповідальність	координація зусиль і підзвітність	кваліфікованість і компетентність
надійність і валідність	об'єктивність та інструментальна виваженість	репрезентативність	простота і зручність

Змістові й процесуальні аспекти діагностування потреб територіальної громади



- мета діагностування;
- контекст ініціатив щодо проведення діагностування потреб територіальної громади;
- нормативно-правове підґрунтя діагностування потреб територіальної громади;
- семантичне поле розуміння потреб територіальної громади;
- структурування логіки післядії щодо оптимізації різних сфер життєдіяльності територіальної громади з урахуванням одержаних результатів;
- ресурсне забезпечення дій щодо діагностування потреб територіальної громади та їх задоволення

- технологія й етапи проведення діагностування потреб територіальної громади;
- делегування повноважень й обов'язків виконавцю діагностування;
- вибір методів діагностування потреб територіальної громади залежно від мети, можливостей, кваліфікації виконавця тощо;
- обробка й представлення одержаних даних та їх використання з метою досягнення позитивних змін

Діагностування потреб територіальної громади в структурі соціальної діагностики



Профіль територіальної громади - це аналітичний документ, який розкриває важливі аспекти життєдіяльності й розвитку громади. В практиці використовуються також назви рапорт, паспорт громади, аналітична оцінка соціально-економічного розвитку громади тощо.

Дозволяє:

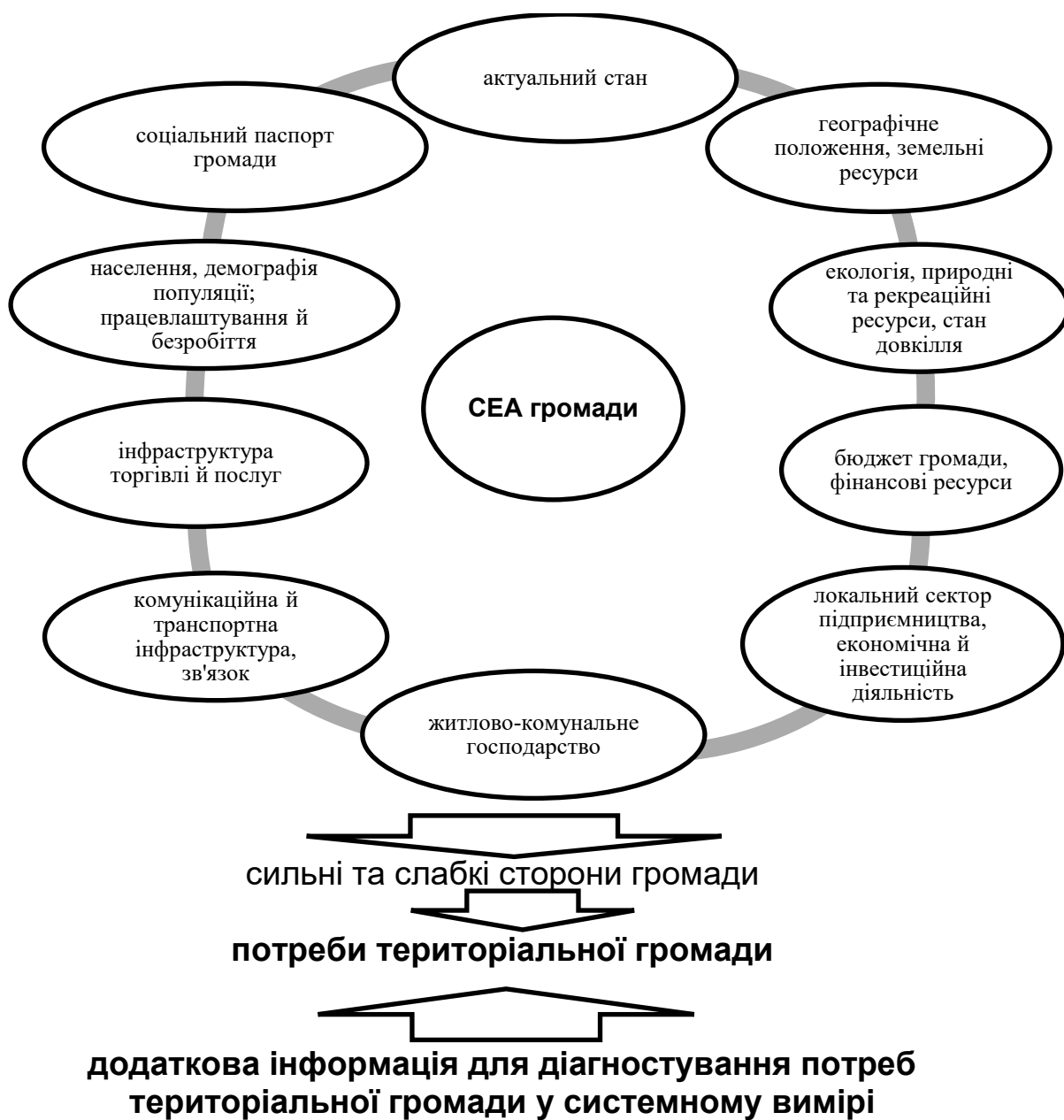
- краще зрозуміти реальний стан і тенденції в розвитку територіальної громади;
- своєчасно виявити бажані й небажані зміни в територіальній громаді;
- прийняти обґрунтовані рішення щодо доречних змін

Включає:

- збір та аналіз певної статистичної інформації, представленої у вигляді взаємопов'язаних показників;
- оцінку динаміки та співвідношення статистичних показників;
- розроблення на цій основі дієвої стратегії розвитку територіальної громади, зокрема, й завдяки задоволенню потреб її населення

Загальна характеристика громади та її врахування у процесі діагностування потреб територіальної громади

Орієнтовна структура соціально-економічного аналізу (СЕА) громади



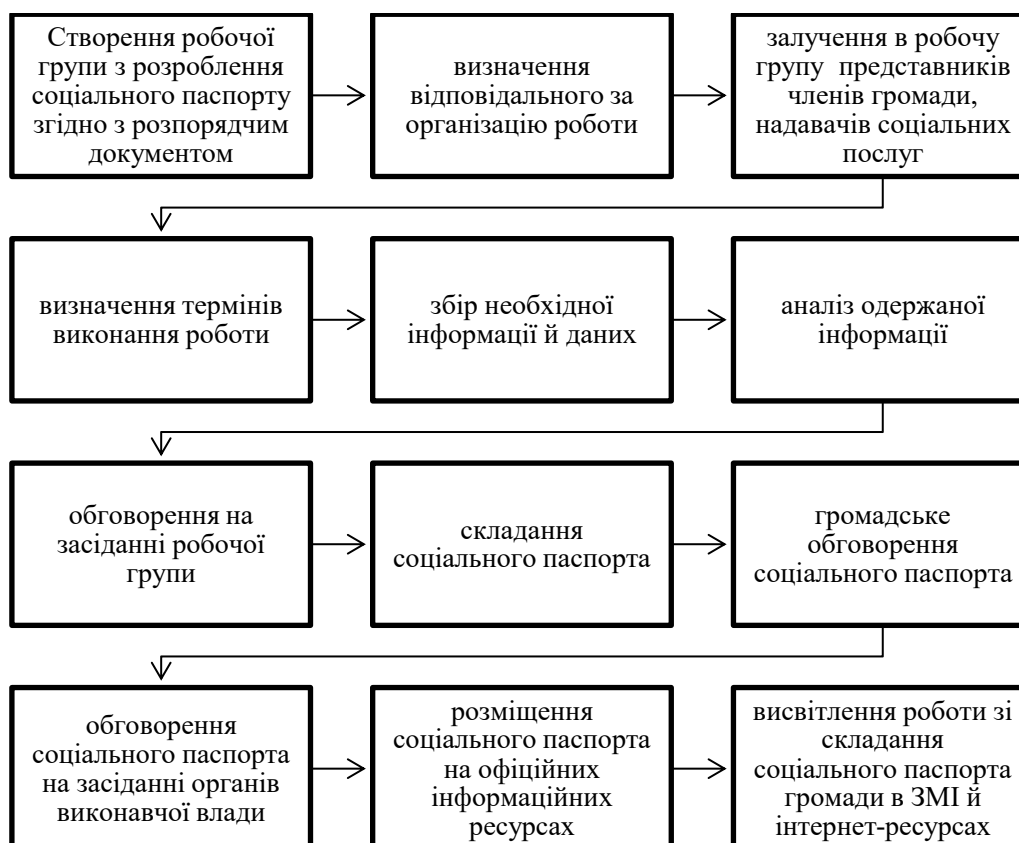
Соціальний паспорт громади

Соціальний паспорт – це дієвий інструмент публічного управління місцевим розвитком, що дає змогу оцінити потенціал громади, визначити перевагу в розширенні асортименту та покращенні якості надаваних послуг, створити належні умови для докладання праці населення, підвищення рівня життя громадян, спроможності територіальної громади та представницьких органів вирішувати проблеми власними силами [22, с.42-43].

Складові соціального паспорту громади



Алгоритм створення соціального паспорта

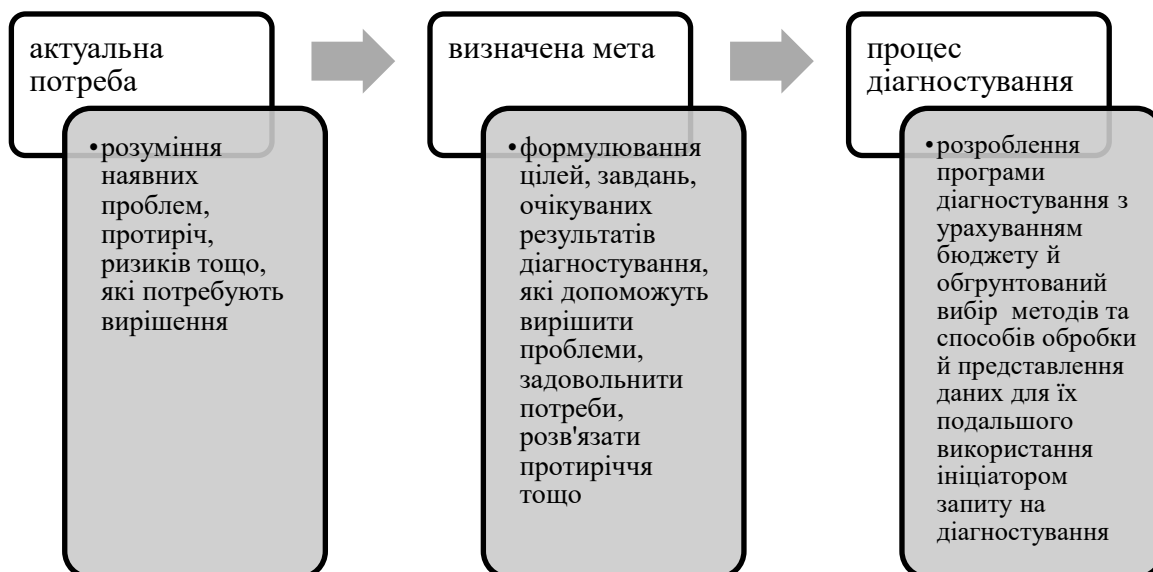


Цільові випадки діагностування потреб територіальної громади



соціальне прогнозування й забезпечення сталого розвитку	соціальний захист і соціальні послуги
ініціатори запиту: органи місцевої влади та місцевого самоврядування, громадські об'єднання, органи самоорганізації населення, інші стейкхолдери	ініціатори запиту: члени громади або їх законні представники, організації соціальної сфери, формалізовані та неформалізовані середовища тощо

Запит на діагностування потреб територіальної громади – офіційне звернення до суб'єктів діагностування з метою ініціювання процедури збору, обробки й представлення необхідних даних з визначеною метою



Підходи до діагностування потреб територіальної громади





Зарубіжний досвід діагностування потреб територіальної громади

Змістові одиниці:

- призначення діагностування потреб територіальної громади;
- правила діагностування потреб територіальної громади;
- методи діагностування потреб територіальної громади;
- процедурні аспекти використання методів діагностування потреб територіальної громади

Вживана термінологія



Визначення й призначення діагностування потреб територіальної громади



Marta Olejnik



Magdalena Tchórznicka
projekt Jak działać lokalnie?



Fundacja im. Stefana Batorego

- надати вичерпний опис досліджуваної території;
- виявити соціальні потреби;
- вказати проблеми, які слід вирішити;
- визначити сфери з потенціалом розвитку;
- спланувати дії згідно з потребами;
- уникнути помилок і зекономити час та ресурси;
- набути союзників і помічників;
- уникати дублювання діяльності в соціальній сфері;
- надихає й продукує ідеї для дій;
- формує довіру до дій;
- допомагає у випадку залучення фондів, написання проєктів, грантів.

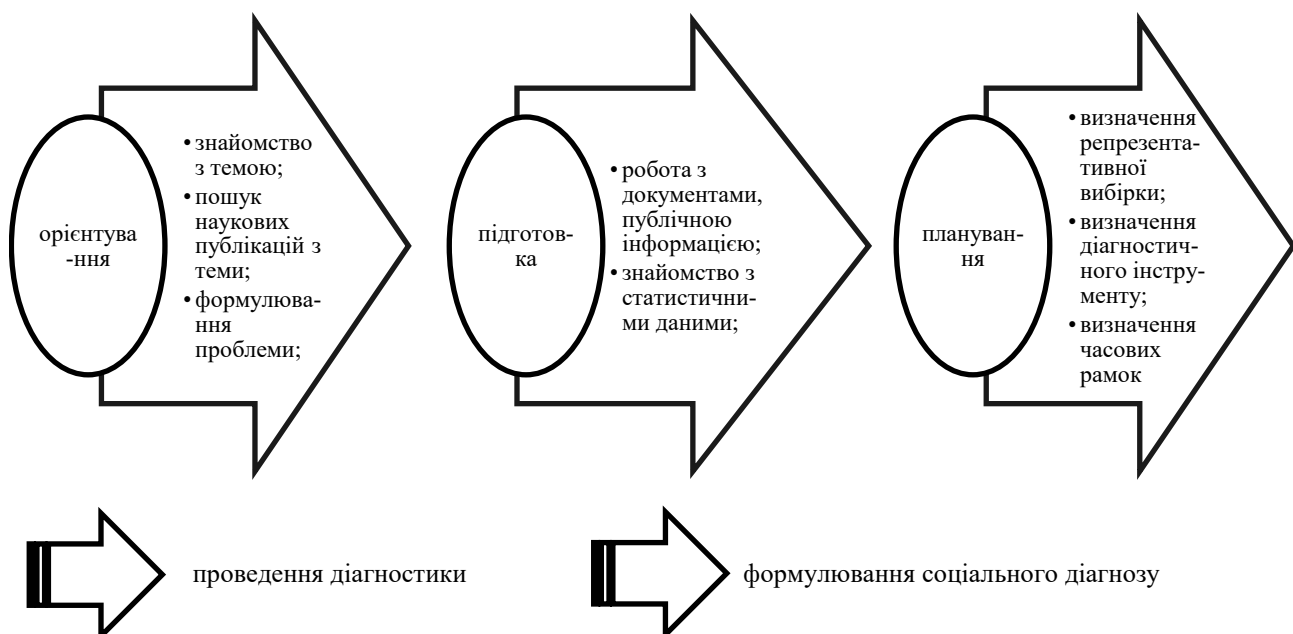
Місцева діагностика – це дослідження, метою якого є отримання дуже конкретної інформації про місцеве середовище - про мешканців, стосунки, простір та потреби. Це дослідження дає можливість реалізувати проєкти, які насправді відповідатимуть потребам і бажанням мешканців або членів команди, а не лише реалізації бачень та ідей окремих осіб. Діагностична філософія полягає в тому, що знання є в людях, тому слід ставити хороші питання, щоб отримати відповіді, які дозволять приймати правильні рішення та розробляти потрібні проєкти. Місцева діагностика є основою всіх процесів із залученням мешканців, т.зв. процесів участі.

Соціальна діагностика – це дослідження громади, яке допомагає зрозуміти її потреби та очікування, соціальні проблеми щодо конкретного питання. При діагностиці використовуються знання та досвід людей, що складають громаду, експертів, а також організацій та установ, пов'язаних із цією громадою. Знання, отримані в результаті соціальної діагностики, є основою для вдалого планування діяльності, а також створюють простір для мешканців для висловлення власних потреб та думок з конкретного питання. Соціальна діагностика, яку проводять члени даної спільноти, – це т.зв. діагностика участі.

Правила діагностування потреб територіальної громади



Fundacja im. Stefana Batorego

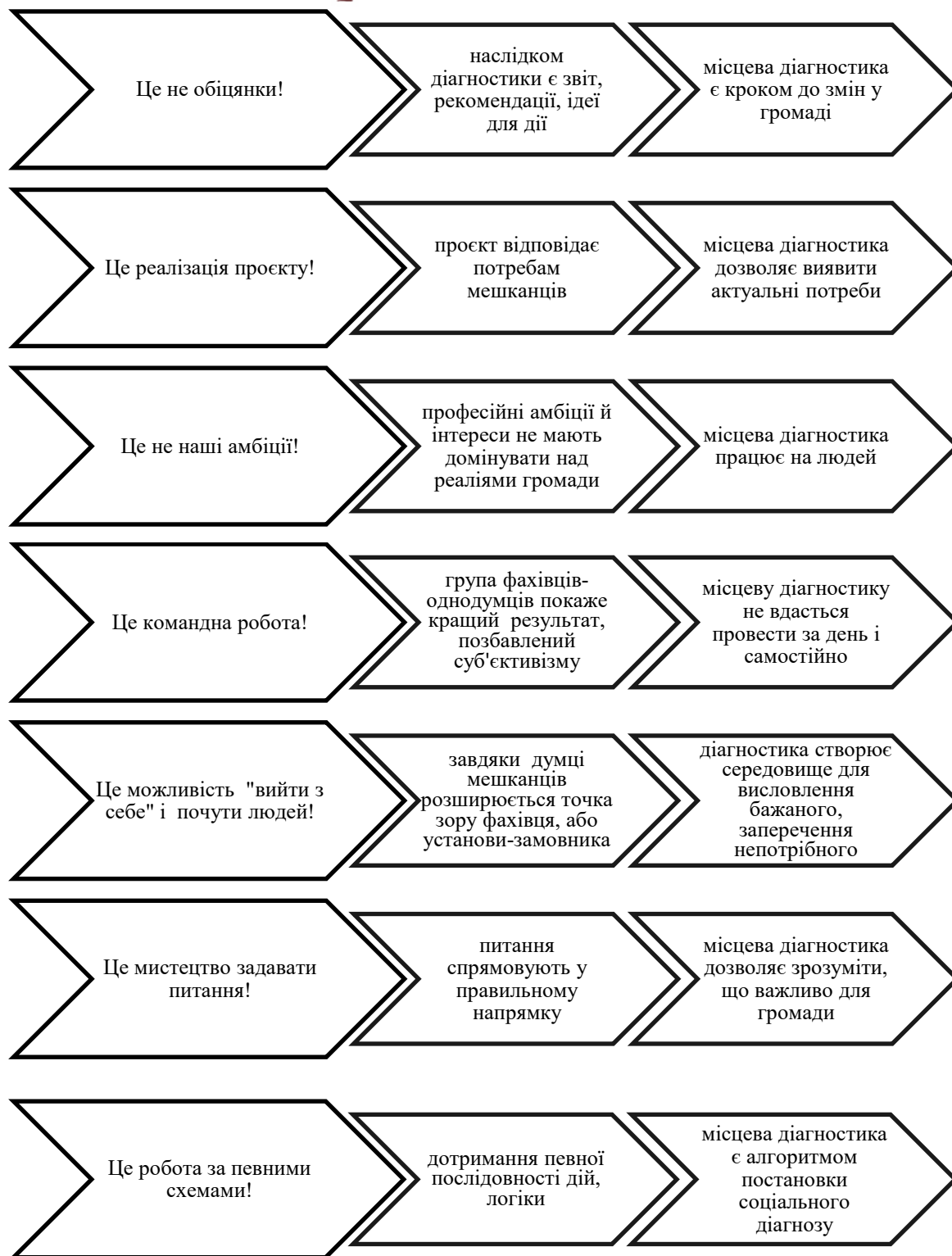




Що означає діагностування територіальної громади для фахівців і для спільноти?



Magdalena Tchórznička
projekt Jak działać lokalnie?





Беручись за діагностування потреб територіальної громади слід зважати на:

Мету діагностики й фінансовий ліміт

Для чого ми робимо діагностику? На які питання шукаємо відповіді? Які кошти ми маємо у своєму розпорядженні?

Перелік доступних джерел інформації

Де ми шукатимемо відповіді на питання й у який спосіб розв'язуватимемо завдання, що перед нами постають?

Методи діагностики й обробки одержаних даних

У який спосіб ми будемо збирати діагностичну інформацію? Як ми будемо обробляти дані? Скільки часу буде потрібно, щоб завершити всі процедури?



Контрольний список до та після місцевої діагностики



Команда осіб для місцевої діагностики

- Чи є у Вас команда фахівців?
- Чи мають особи з команди всі необхідні навички та знання для проведення діагностики?
- Чи хочете Ви залучити партнерів?
- Хто має бути партнером і чому?



Обізнаність у проблемі

- Чи достатньо Ви знаєте цю тему?
- Чи знаєте Ви де шукати інформацію з теми?
- Чи є достатньо публікацій з теми?
- Яка мета Вашого дослідження? В чому сутність проблеми?
- Які дослідницькі питання конкретизують Вашу мету?



Організаційні моменти

- Скільки часу займе проведення діагностики?
- Чи є у Вас кошти на проведення діагностики?
- Чи є у Вас всі матеріали, необхідні для проведення діагностики?
- Чи є у Вас приміщення для проведення діагностики, чи його потрібно орендувати?
- Чи потрібне пілотажне дослідження?
- Чи розробили Ви графік дослідження?



Вибірка

- Як потенційні респонденти дізнаються про дослідження?
- Яким чином Ви добиратимете вибірку?
- Вибір вибірки буде випадковим чи навмисним (цільовим)?
- Як Ви подякуєте респондентам за участь у дослідженні?



Методи

- Які методи Ви будете використовувати для проведення дослідження?
- Скільки зрізів Ви будете робити? Який додатковий метод планується?
- Чи будете залишати анкети для заповнення респондентам в громадських місцях?
- Фіксація відповідей буде усна чи письмова? Електронна чи паперова?



Підсумки

- Чи відповідають висновки та сформульвані рекомендації меті діагностики?
- У якій формі буде підготовлено звіт?
- Кому буде представлено звіт?
- Чи буде оприлюднено звіт на загал?
- Чи буде звіт опубліковано?
- Яким чином Ви будете дякувати команді, яка з Вами працювала?

Фото за: Diagnoza lokalna rozpoczęta.

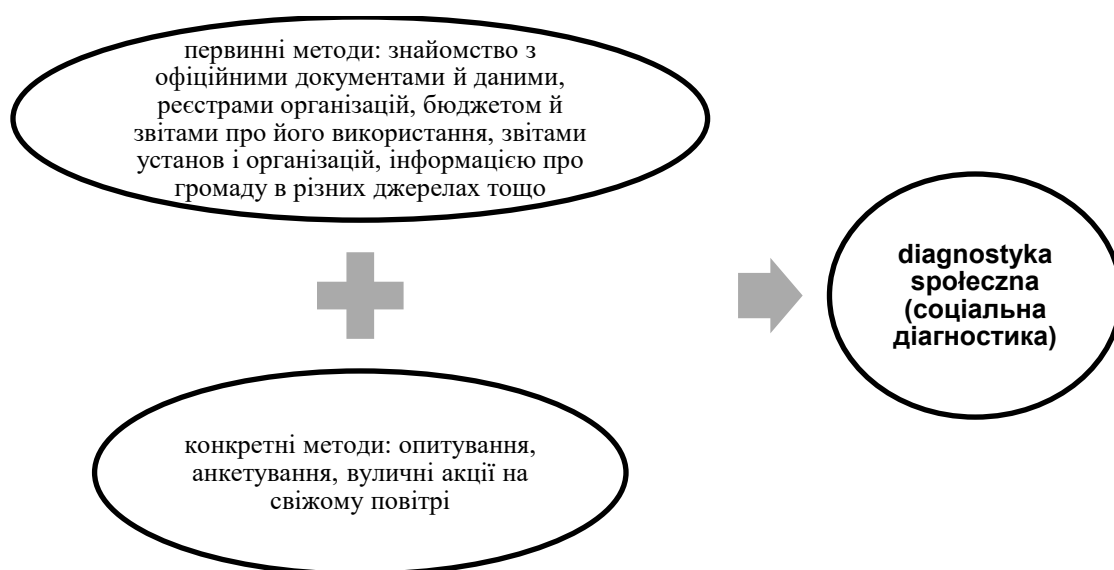
Методи діагностування потреб територіальної громади

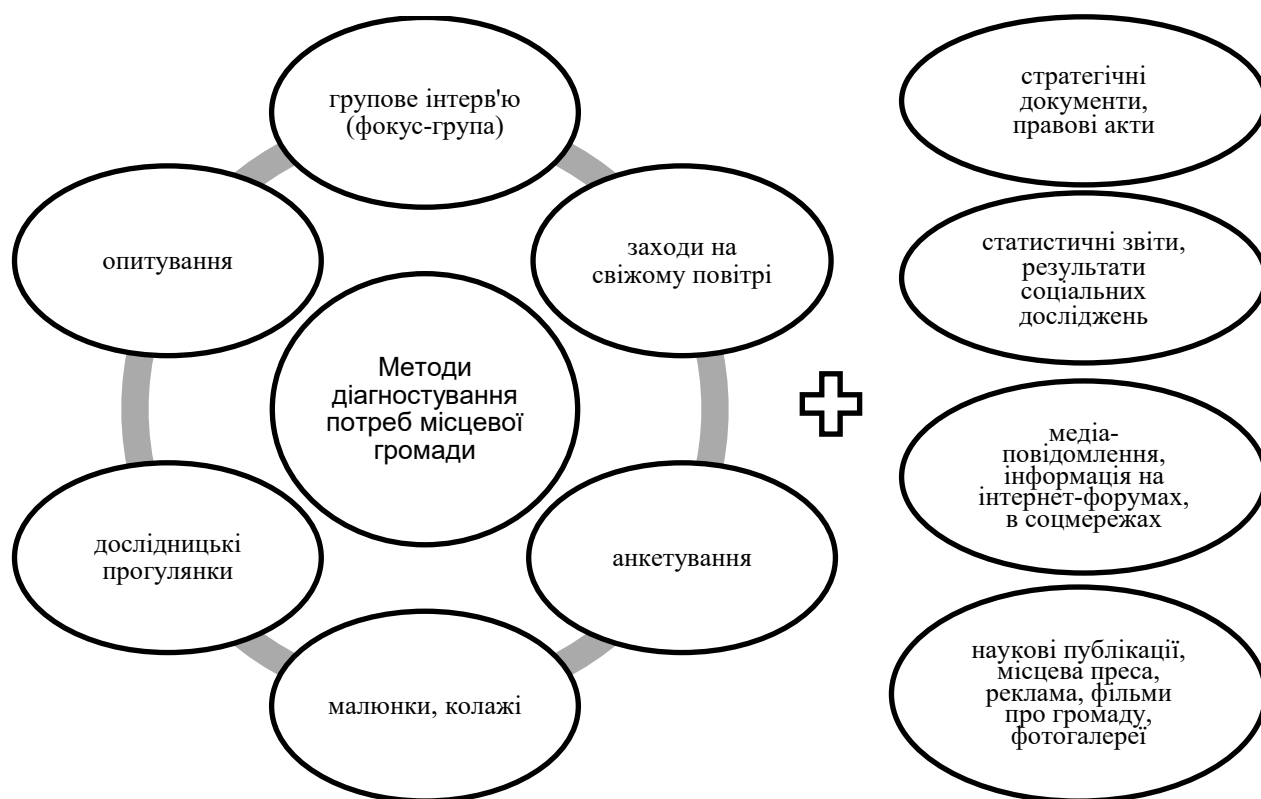


Marta Olejnik, Fundacja Pole Dialogu



Fundacja im. Stefana Batorego





3 польської практики місцевої діагностики



Комунальний культурний центр в Хойніце розпочав реалізацію проекту під назвою: «Mieć pomysł na kulturę». Завдання було профінансовано Національним центром культури в рамках Програми: Культурні центри + Місцеві ініціативи.

Ідея програми NCK полягає у розширенні доступу до культури та створенні умов, що сприяють розвитку та співпраці між місцевою громадою та культурним центром. Проект складається з двох етапів. Перший стосується діагностики культурних ресурсів, які є як у місцевій громаді, співробітників закладу, так і в наших традиціях, історії та місцях. Місцевий діагноз комуни Хойніце поставить Stowarzyszenie im. Witolda Dynowskiego z Warszawy.

Члени лабораторії вже розпочали свою роботу. Минулого понеділка працівників закладу культури запросили на зустріч, під час якої вони спробували відповісти на запитання: «Що таке культура?», «Як виглядає і як працює клуб мрій?», «Як викладачі сприймають свою роль у певних громадах?». Фахівці також вивчали культурні ресурси комуни. Вони запитували про цікавих людей, цікаві місця, особливі події та заходи, що відбуваються в комуні Хойніце.

Незабаром подібні запитання будуть адресовані жителям комуни. Проект передбачає реалізацію дослідницької частини у квітні та травні. Після виконання цієї частини завдання ми представимо мешканцям місцевий діагноз, підготовлений експертами. Ознайомившись з результатами дослідження, мешканці зможуть подати свої ідеї щодо цікавих ініціатив, пов'язаних з цим діагнозом та пов'язаних з культурою комуни. У другій частині проекту найцікавіші з них будуть профінансовані та реалізовані.

Інформація за: *Diagnoza lokalna rozpoczęta.*

Процедурні аспекти використання методів діагностування потреб територіальної громади представниками польської практики

Акції на свіжому повітрі – конкретний соціальний захід, призначений для ініціювання дискусії щодо проблеми, яка виноситиметься на обговорення громади. Дають можливість сформулювати актуальну проблему, яка в подальшому буде досліджуватися й розроблятися більш детально.



Fundacja im. Stefana Batorego

Акції на свіжому повітрі

Завдання - зорієнтуватися в актуальних проблемах для конкретної місцевої громади шляхом збирання інформації про цю проблему безпосередньо у режимі зворотного зв'язку.

Сильні сторони:

- дозволяє використати інструменти швидкого збору діагностично значущої інформації;
- запускає процес соціальної діагностики, актуалізує й дозволяє зацікавити проблемою стосовно якої будуть вчинені наступні діагностичні дії;
- завдяки нетривалій і невимушеній формі проведення сприяє налагодженню контакту з мешканцями, зацікавлює їх у дійстві, мешканці почуваються "залученими до діяльності";
- дозволяє урахувати думку кожної людини, яка виявила бажання цю думку висловити;
- має можливість бути адаптованим під особливості будь-якої вибірки, різних цільових аудиторій



Слабкі сторони:

- діагностична інформація не замінить даних опитувань, або анкетувань; вона має більшу "орієнтувальну" цінність;
- одержані дані можуть бути менш надійними й достовірними в силу неможливості досягнення повної репрезентативності вибірки та її кількісної відповідності;
- за особливостями зворотного зв'язку відповідає більше ознайомленню мешканців з дослідженнями, які будуть проводитися у громаді в майбутньому;
- не всі громадяни виявляють високу активність у такого характеру діях, що впливає на обсяг одержаного діагностичного матеріалу



Особливості акцій на свіжому повітрі



Fundacja im. Stefana
Batorego



Де проводяться?

сквери, парки,
майданчики,
прибудинкова
територія,
автобусна
зупинка

поруч з
приміщеннями
закладів,
установ,
організацій, у
магазинах, у
церкві, під час
місцевих заходів

Хто проводить? Що
відбувається?

команда
фахівців (2-3
особи),
ініціативна
група, кожен
член якої
відповідає за
окрему ділянку
роботи

мешканці,
користуючись
запропонова-
ними засобами,
фіксують
власну думку у
спеціально
відведених
місцях

Які засоби
необхідні?

стенди, картонні
дошки, фліп-
чарти, папір на
стінах будівель,
огорожі, асфальт

аркуші картону,
паперу, фарби,
маркери,
фломастери,
наліпки, крейда,
спреї, металеві
таблички

Скільки часу
триває?

кілька
хвилин для
ознайомлен-
ня з метою
(гаслом)
дійства,
представле-
ною на
видному
місці

2-3 хвилини
для фіксації
власної думки

кількогадин-
на акція,
одноденна
акція, акція
на тиждень



команда фахівців (ініціативна група) аналізує висловлювання мешканців, зібрані під час акції. Методом контент-аналізу розподіляє їх на різні категорії. Одержана інформація використовуватиметься на наступних етапах діяльності. Якщо передбачався, надається зворотній зв'язок зацікавленим особам, що обумовлюється завчасно.

Фото за: Jak przeprowadzić diagnozę.

Вуличне опитування – це метод збору даних від мешканців на основі очної розмови з використанням підготовленого списку питань. Фахівець читає запитання респондентам, детально відзначаючи їх відповіді на підготовленому аркуші питань. Опитування дозволяє швидко отримати конкретний результат із високим рівнем узагальненості зібраних даних.



Fundacja im. Stefana Batorego

Вуличне опитування

Завдання - одержати зворотний зв'язок від окремих представників населення громади щодо конкретного питання (питань). Завдяки вуличному опитуванню можна зробити рекламну акцію наступних заходів із досліджуваної проблеми, роздаючи агітаційні листівки, повідомляючи номери телефонів, оголошуючи час та місце тощо. Можна також отримати контакти осіб, які виявили бажання взяти участь у наступних дослідженнях.



Сильні сторони:

- дозволяє зібрати діагностичну інформацію досить швидко (в середньому розмова з окремим респондентом триває 5 хвилин);
- не потребує тривалої і ретельної підготовки, окрім формулювання чітких і зрозумілих питань (ймовірно також пілотажне дослідження);
- може проводитися навіть під час інших місцевих заходів (пікніки, фестивалі, збори громадян, рекламні акції тощо);
- дозволяє урахувати думку кожної людини, яка виявила бажання цю думку висловити;
- одержується певний обсяг знань щодо певної проблеми, а також оголошуються теми, які слід поглибити на наступних етапах дослідження

Слабкі сторони:

- діагностична інформація більшою мірою представлятиме думку осіб, які були присутніми під час дійства і виявили бажання дати зворотний зв'язок;
- одержані дані можуть бути менш надійними й достовірними в силу неможливості досягнення повної репрезентативності вибірки та її відповідності проблемі, яка досліджується;
- опитування не відображає думку генеральної сукупності, оскільки не застосовувався цільовий спосіб створення вибірки;
- опитування дозволяє визначити основні, найважливіші аспекти проблеми, не дає повної картини, але окреслює важливі тенденції



Інтерв'ю – це метод безпосереднього збору даних від мешканців місцевої громади, які в процесі співбесіди висловлюють свою думку на структурований перелік заздалегідь продуманих питань. Вимагає добору цільової вибірки, яка даватиме зворотний зв'язок. Тривалість діагностики від 40 хв. до 1,5 год.



Marta Olejnik, Fundacja Pole Dialogu



Fundacja im. Stefana Batorego



Успішність збирання емпіричних даних із використанням методу інтерв'ю залежить від урахування чинників

Інтерв'ю індивідуальне

досягнення попередньої домовленості з респондентами, проведення запису на інтерв'ю, повідомлення мети дослідження й одержання згоди	вибір тихого місця, де можна було б зосередитися на розмові	проведення пілотажного дослідження, щоб впевнитися чи всі питання «працюють»
у процесі невимушеної співбесіди відбувається формулювання чітких, коротких питань, пояснення незрозумілого	дотримання «основної лінії» інтерв'ю; можливість задавати додаткові запитання для уточнення думки респондента	продумування способу фіксації інформації (нотатки, диктофон тощо), узгодження з респондентами
дотримання часових рамок	підведення підсумків, обіцянка зворотного зв'язку	висловлення подяки, запрошення до участі в наступних заходах

Інтерв'ю групове

досягнення попередньої домовленості з респондентами, проведення запису на інтерв'ю, повідомлення мети дослідження й одержання згоди	вибір тихого, просторого місця, де можна було б зосередитися на розмові й комфортно розміститися групі респондентів	проведення пілотажного дослідження, щоб впевнитися чи всі питання «працюють»
встановлення правил роботи в групі	представлення учасників	формулювання чітких, коротких питань, пояснення незрозумілого
перевпевнення, що кожен учасник мав можливість висловитися	дотримання «основної лінії» інтерв'ю	продумування способу фіксації інформації (нотатки, диктофон тощо), узгодження з респондентами
дотримання часових рамок	підведення підсумків, обіцянка зворотного зв'язку	висловлення подяки, обмін контактами (за потреби), запрошення до участі в наступних заходах



Анкетування – це метод збору детальної інформації від мешканців місцевої громади, яка може бути представлена як в кількісній, так і в якісній формі. Вимагає створення опитувальних листів (анкет), в яких представлено перелік запитань для респондентів й передбачено місце для фіксації відповідей.



Magdalena Tchórznicka
projekt Jak działać lokalnie?



Використання анкетування вимагає від діагноста:

складання інформативної анкети

- розуміння проблеми й переліку запитань
- врахування особливостей вибірки
- передбачення, які результати ймовірно будуть одержані
- формулювання чітких, однозначних запитань
- врахування типу відповідей на запитання (закриті, відкриті)
- оформлення анкети
- тиражування бланків

добір вибірки респондентів

- швидше, використовується цільовий добір
- врахування необхідної кількості респондентів згідно з загальною чисельністю цільової групи потенційних учасників
- ймовірне проведення пілотажного дослідження

передбачення форми проведення

- безпосередньо в процесі контакту з респондентами, які інструктуються (спеціальна зустріч, на зборах, під час заходів - збори, ярмарки, фестивалі)
- заочна (розсилання анкет через соціальні мережі, на поштові скриньки; залишення анкет в магазині, в холі приміщень установ, організацій, міськради; розміщення анкети на власному веб-сайті, або веб-сайтах "дружніх" установ; публікація в місцевій пресі зі зворотною адресою надсилання;
- адресне розсилання

Анкета має містити

вступну частину (вітальну, мотивувальну, інструктивну)

коротку інформацію про мету діагностики

місце для висловлення респондентом власної думки

подяку за участь в анкетуванні, запрошення до участі в наступних заходах

Варто також повідомити в анкеті

в рамках якого проекту вона розроблена

гарантувати анонімність відповідей

спосіб, у який можна одержати зворотний зв'язок (наприклад, респонденти можуть залишити контакти)

Звіт за результатами діагностування потреб територіальної громади



Marta Olejnik,
Fundacja Pole Dialogu



Magdalena Tchórznicka
projekt Jak działać lokalnie?



При створенні звіту за результатами місцевого діагностування варто враховувати й відображати:

- ✓ Опис процесу дослідження (етапи, методи тощо)
- ✓ Статистичні дані місцевої громади
- ✓ Соціальну карту району
- ✓ Основні соціальні проблеми в районі
- ✓ Потреби окремих соціальних груп
- ✓ «Профілі» потенційних отримувачів послуг
- ✓ Рекомендації
- ✓ Додатки з діагностичними інструментами
- ✓ Текстовий режим, доречно створювати презентації у програмі Power Point
- ✓ Змістова частина komponується згідно зі сформульованими на початку діагностичними завданнями
- ✓ До звіту мають бути причетні всі фахівці, що проводили діагностику. Вони мають показати своє бачення процесу й дати оцінку його результатів
- ✓ Перед написанням звіту варто переглянути відео і фотоматеріали процесу діагностування (якщо вони наявні)
- ✓ Якщо застосовувався не один метод діагностики, слід співвіднести результати одержані за кожним із методів, на предмет подібності, відмінностей, суперечливих тенденцій тощо
- ✓ Наприкінці звіту варто висловити рекомендації, які можуть допомогти вирішити проблему
- ✓ Фактично, у звіті відображаються:
 - висновки* – результати зібраних діагностичних матеріалів;
 - асоціації*, тобто думки та спостереження, які з'явилися після аналізу зібраного матеріалу;
 - сумніви*, нові питання або проблеми, які постали внаслідок опрацювання даних;
 - рекомендації*, конкретні рішення щодо діагностованої ситуації та перспектив вирішення проблем і задоволення потреб



РОЗДІЛ II.

ТЕХНОЛОГІЯ ДІАГНОСТУВАННЯ ПОТРЕБ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ



Методичні засади організації та проведення діагностування потреб територіальної громади

Змістові одиниці:

- етапи й типовий алгоритм діагностування потреб територіальної громади;
- особливості створення репрезентативної вибірки в процесі діагностування потреб територіальної громади;
- поінформована згода членів громади на участь у дослідженнях;
- документування процесу й результатів діагностування потреб територіальної громади;
- звітність і представлення результатів діагностування потреб територіальної громади.

Етапи й типовий алгоритм діагностування потреб територіальної громади

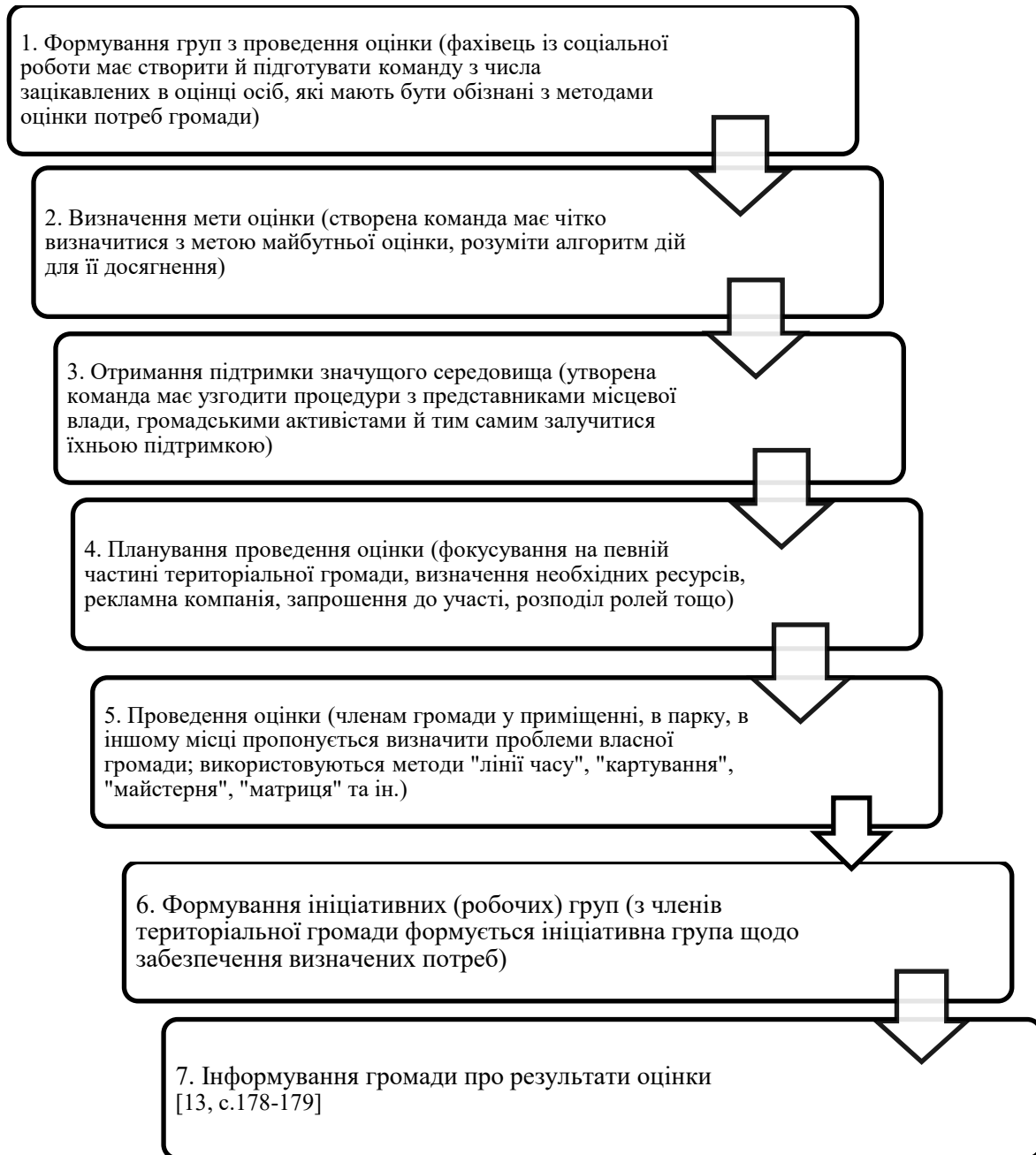
Оцінка громадою своїх потреб - це група методів і підходів, що дозволяють людям визначати проблеми громади, аналізувати їх та приймати рішення, які впливають на їх життя в громаді (О.Безпалько, 2006 [36, с.27]).

Оцінка громадою власних потреб - це комплекс методів і підходів, що дозволяють людям визначати проблеми територіальної громади, аналізувати їх та приймати рішення, які впливають на їхнє життя в громаді (Т. Лях, Т. Спіріна, М. Лехолетова, 2022 [13, с.178]).

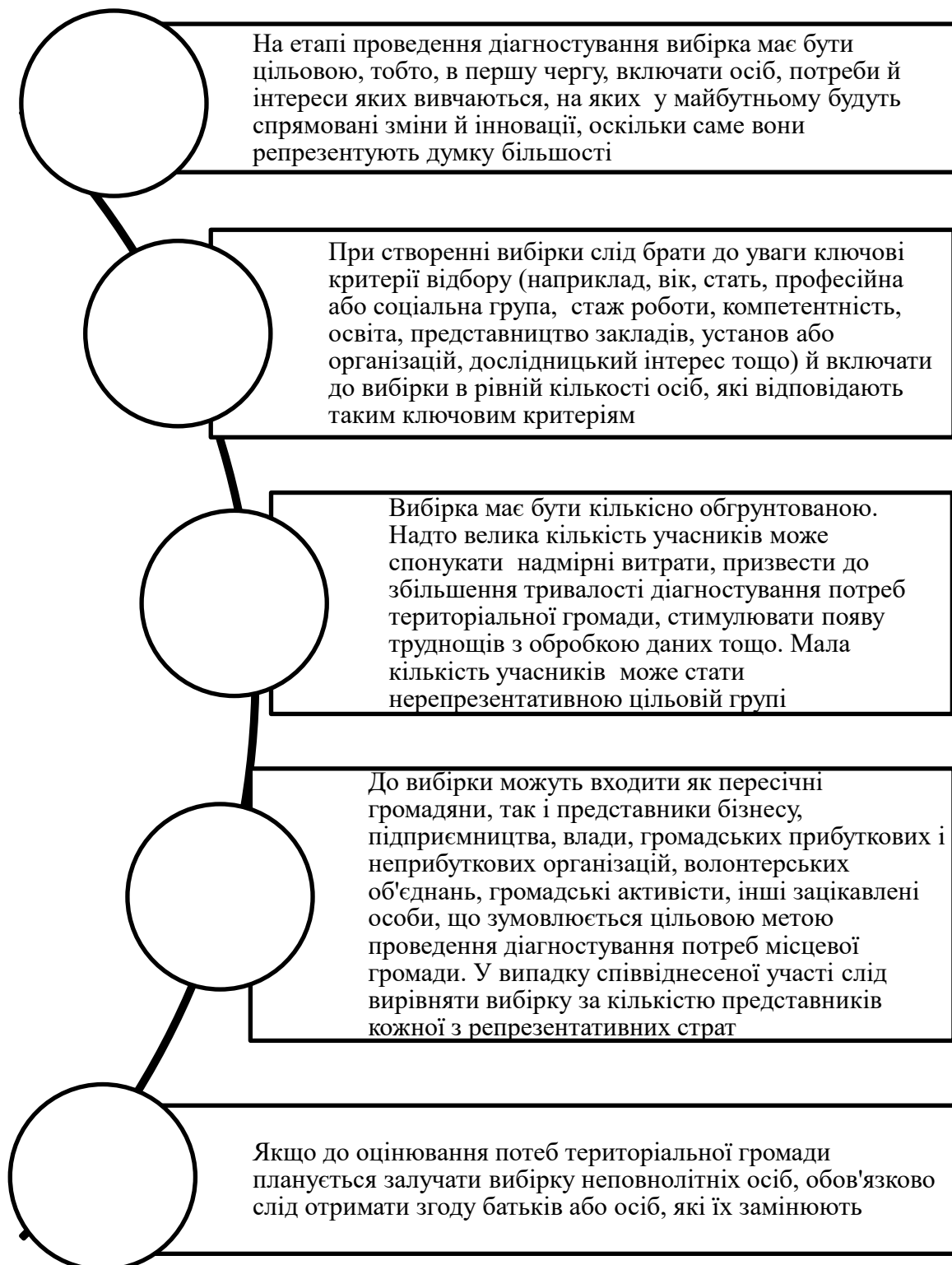


«Оцінка потреб – це систематичний процес збору та аналізу даних з розподілу ресурсів з метою виявлення та визначення товарів та послуг, яких бракує спільноті для досягнення загальноприйнятих стандартів, за дотримання норм та надання яких відповідальність несе громада» (К. Neuber, "Оцінка потреб: Модель розвитку громади", 1980 [50])

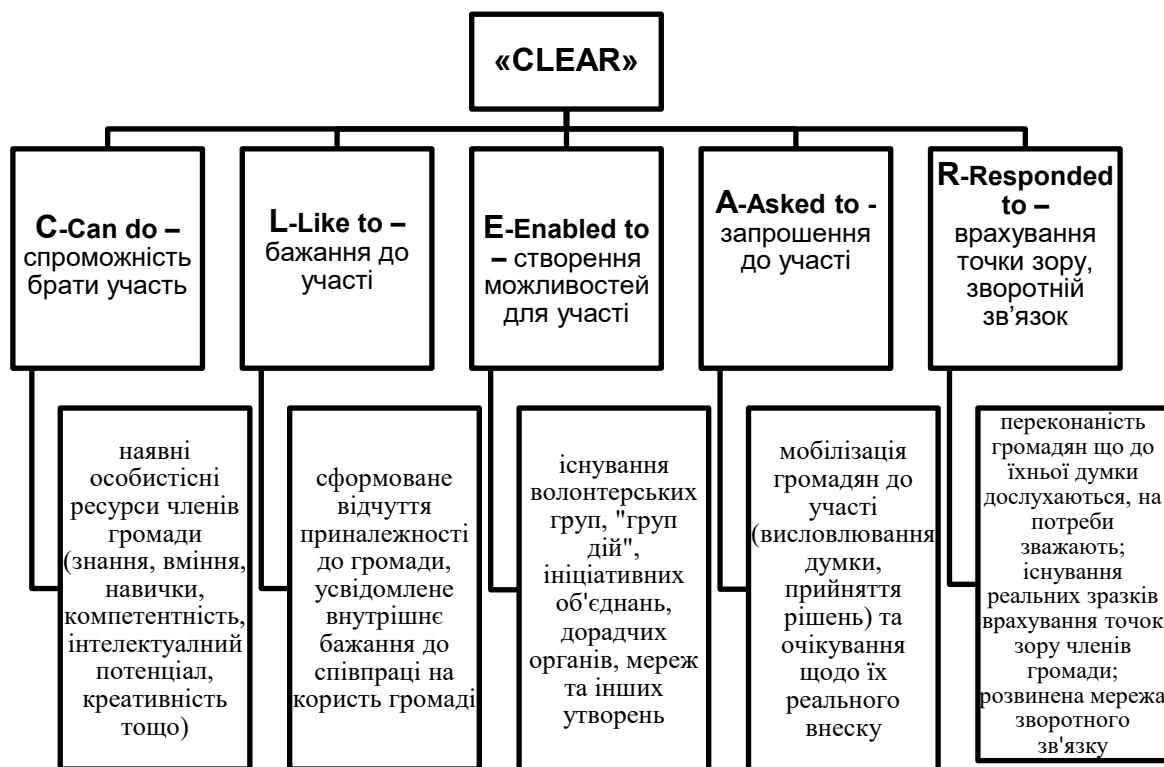
Фази оцінки громадою власних потреб (Т. Лях, Т. Спіріна, М. Лехолетова, 2022)



Особливості створення репрезентативної вибірки в процесі діагностування потреб територіальної громади



Використання моделі «CLEAR» для визначення кола зацікавлених осіб в діагностуванні потреб територіальної громади



**Продуктивні й менш продуктивні види простору, в яких
ймовірно залучення до діагностування потреб
територіальної громади**



Варіанти участі: обмін інформацією (інформування громадян для забезпечення прозорості й підтримки легітимності місцевої влади); консультації (обмін інформацією і одержання зворотного зв'язку щодо ключових питань і проблем громади); спільне рішення (ухвалення рішення на основі обопільної згоди всіх зацікавлених і включених до обговорення сторін з подальшим спільним контролем за його виконанням); делеговане рішення (передавання можливості ухвалення рішення окремим зацікавленим сторонам з урахуванням, у першу чергу, їхніх інтересів, без істотної участі та контролю з боку влади).

Поінформована згода членів громади на участь у дослідженнях

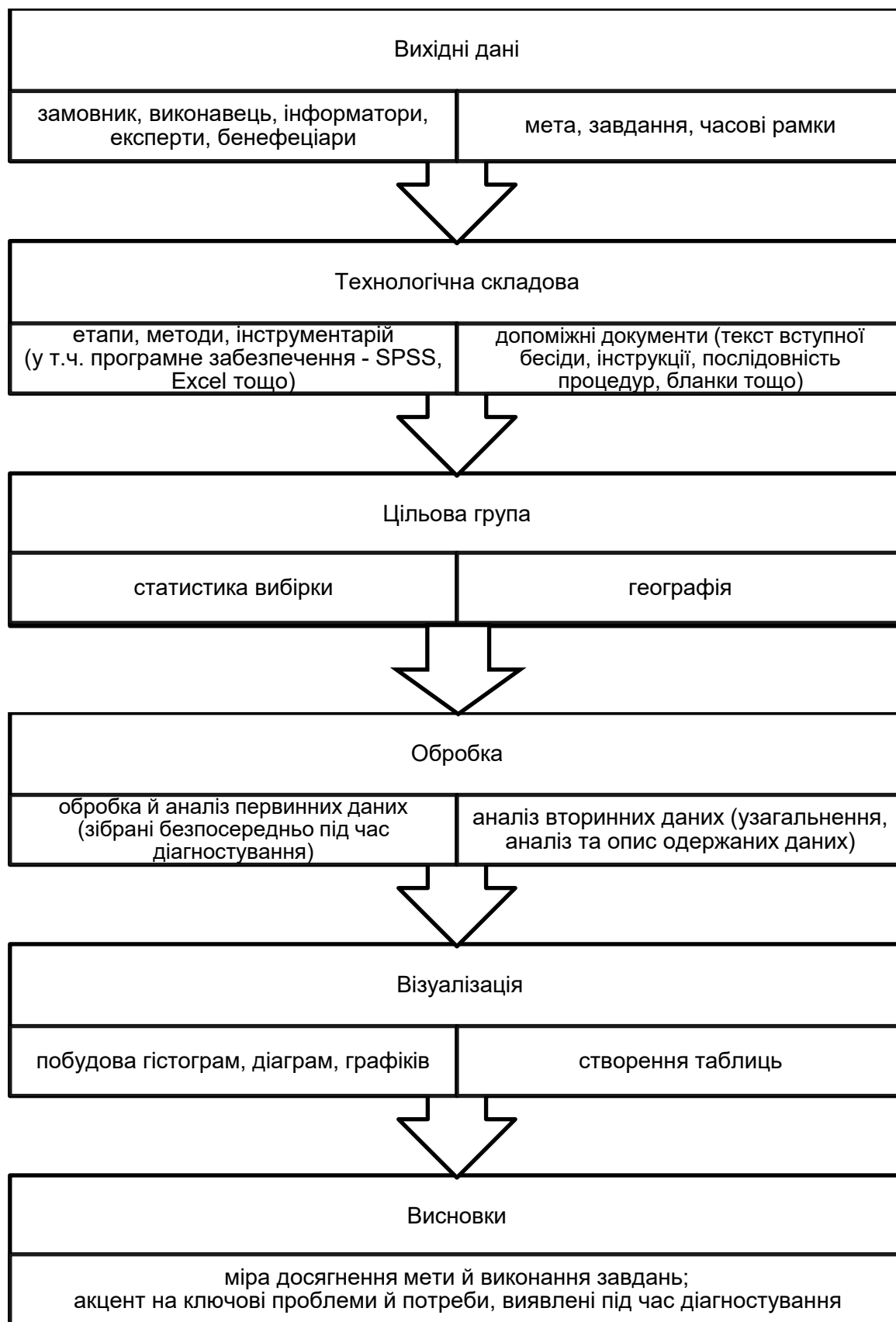
Поінформована згода	
Я, _____	
контактний	телефон*: _____,
адреса*: _____	
поінформований про методику й цілі опитування (анкетування, діагностування, картування тощо) _____	

а також права й гарантії конфіденційності моїх особистих даних як учасника дослідження.	
Я підтверджую добровільну згоду на участь в опитуванні (анкетуванні, діагностування, картуванні тощо) та на використання аудіо- та відеоматеріалів з моєю участю з метою _____	

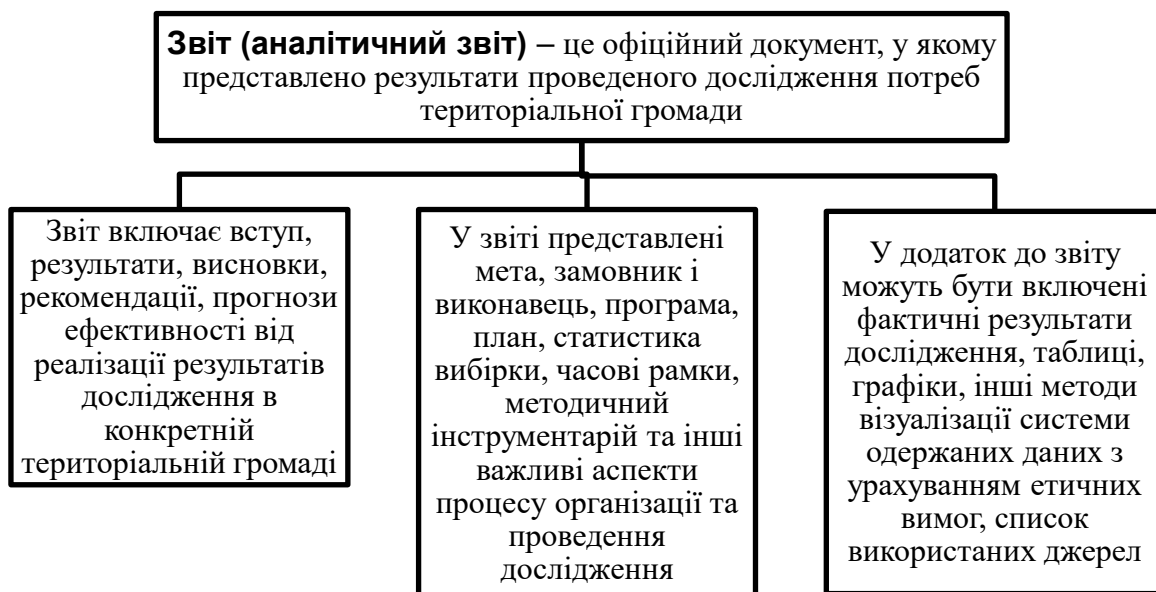
Підпис учасника	Дата
Підпис дослідника	Дата

* фіксуються у поінформованій згоді за потреби.

Документування процесу й результатів діагностування потреб територіальної громади

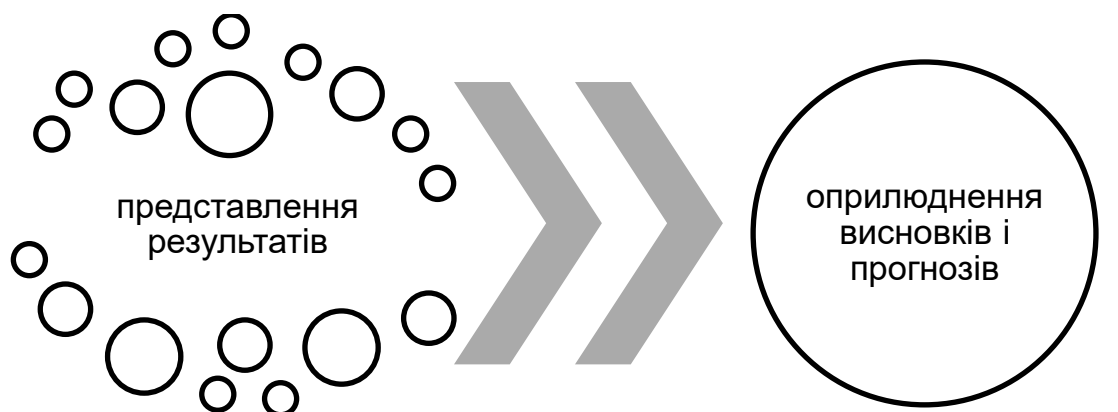


Звітність і представлення результатів діагностування потреб територіальної громади



Загальний пакет документації по завершенню процесу дослідження потреб територіальної громади, що зберігається згідно з визначеними вимогами, може містити договір між замовником і виконавцем, поінформовані згоди учасників, стенограми, відео-, аудіозаписи, заповнені анкети, форми для збору даних, висновки запрошених експертів та інших включених осіб тощо.

Представлення результатів діагностування потреб територіальної громади



Види представлення:
усне;
письмове;
графічне;
комбіноване

види, спосіб, обсяг інформації та часові рамки представлення результатів визначаються договором між замовником і виконавцем

Оприлюднення висновків і прогнозів за результатами діагностування потреб територіальної громади





Методи діагностування потреб територіальної громади

Змістові одиниці:

- класифікація методів діагностування потреб територіальної громади;
- основні й додаткові методи діагностування потреб територіальної громади;
- соціальні дослідження в громаді як метод вивчення потреб її мешканців;
- соціологічне дослідження в структурі діагностування потреб територіальної громади;
- можливості реалізації методу організації громади для діагностування потреб територіальної громади;
- використання методу спостереження у діагностуванні потреб територіальної громади;
- соціальне картування, вуличний аудит;
- аналіз документів як метод первинного збору діагностичної інформації про потреби територіальної громади.

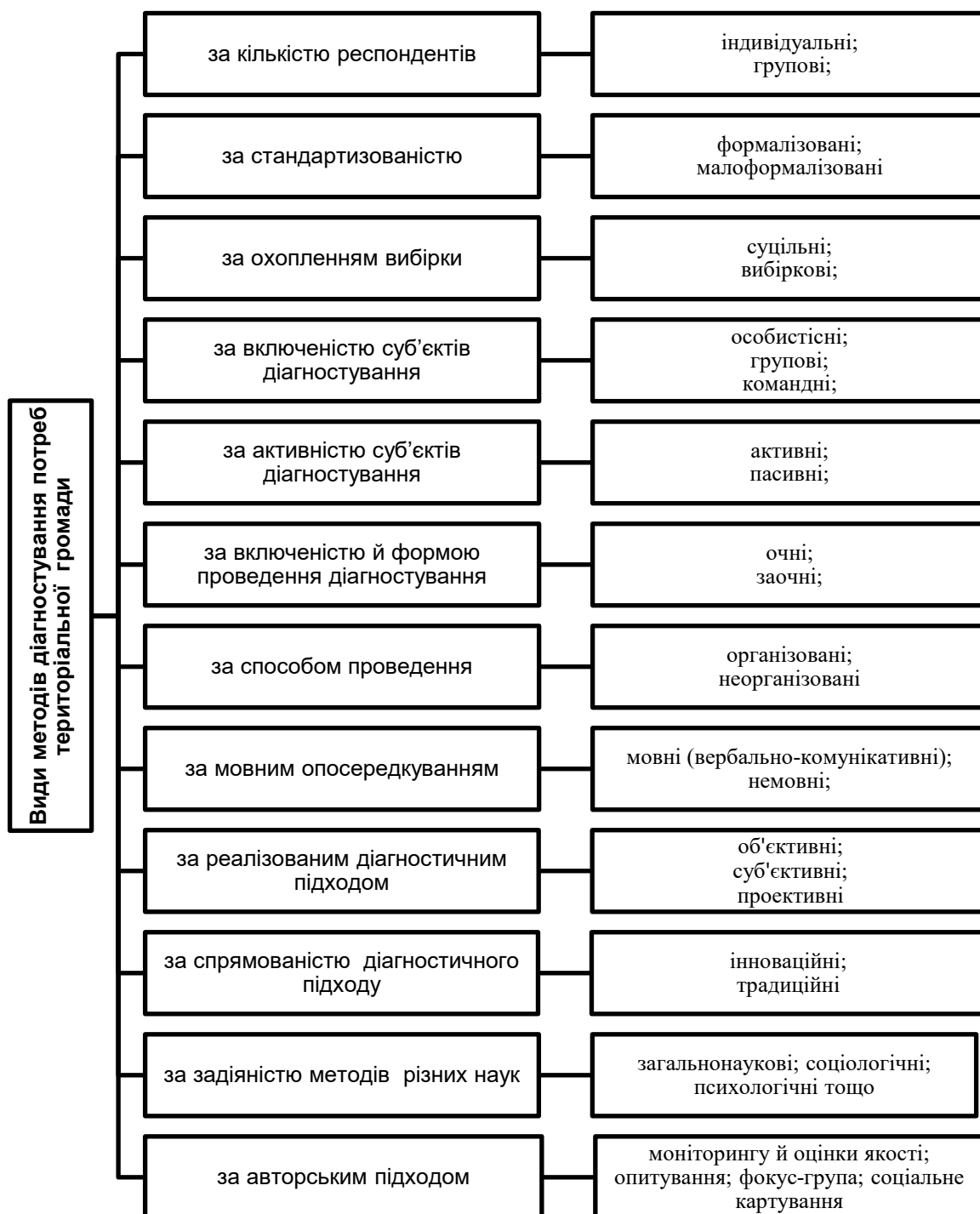
Метод (грец. μέθοδος - «шлях крізь») - це шлях пізнання, засіб, за допомогою якого пізнаються об'єкт і предмет вивчення; систематизована сукупність кроків, завдяки виконанню яких можливо досягнути сформульованої мети й завдань дослідницького інтересу

загальнонаукові

конкретнонаукові

спеціальні

Класифікація методів діагностування потреб територіальної громади



Основні й додаткові методи діагностування потреб територіальної громади



соціальні дослідження;
соціологічні дослідження;
вербально-комунікативні методи (бесіда, опитування, інтерв'ю, анкетування);
метод організації громади;
 картування територіальної громади;
та ін.

спостереження;
вивчення відеоматеріалів, друкованої продукції, публікацій у газетах, журналах та інтернет-джерелах про громаду;
аналіз робочої документації;
метод аналізу незалежних характеристик;
експертне оцінювання,
форсайт, SWOT-аналіз, PEST-аналіз,
ABC-аналіз тощо



Від чого залежить вибір методу оцінювання потреб територіальної громади?

- від мети й завдань оцінювання;
- від особливостей запиту від замовника на оцінювання потреб територіальної громади;
- від наявності фахівців, що мають достатні компетентності для проведення оцінювання;
- від ресурсів, які можуть бути використані у процесі діагностування потреб територіальної громади;
- від особливостей потреб, які будуть оцінюватися;
- від особливостей охоплення членів територіальної громади у процесі оцінювання потреб тощо

Соціальні дослідження в громаді як метод вивчення потреб її мешканців

Соціальні дослідження (social research) або дослідження у соціальній роботі (social work research) - це сукупність різних методів діагностики, які спрямовуються на вивчення різних аспектів суспільного життя та соціальних явищ, проблеми групи й громади

Соціальні дослідження – це метод або процес, у ході реалізації якого науковці і практики у сфері соціальної роботи отримують, виявляють нові факти, знання про суспільне життя, соціальні явища і процеси, взаємозв'язок між ними та здійснюють перевірку достовірності вже наявних даних (Г.Слозанська)

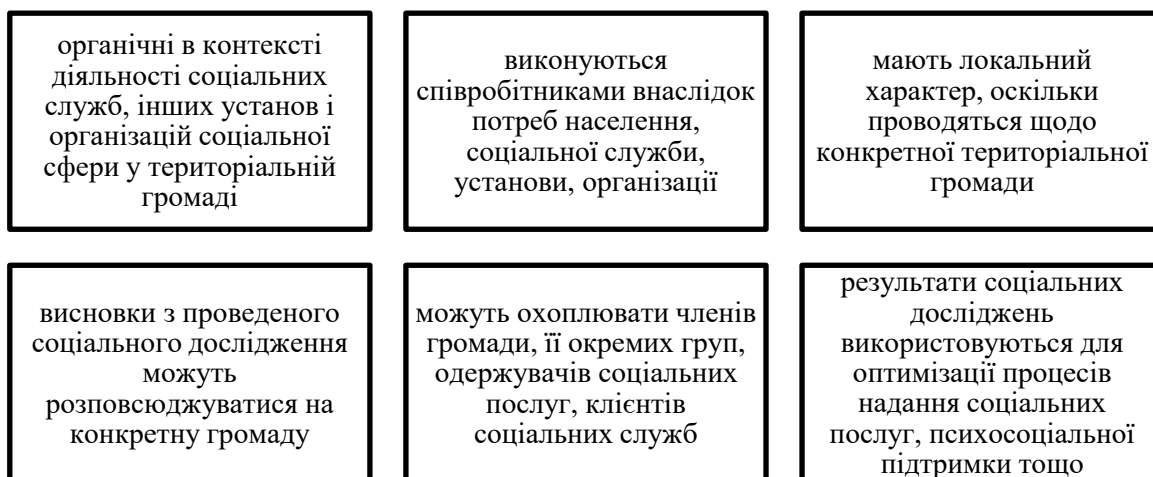
Об'єкт соціальних досліджень - соціальні проблеми; проблеми осіб/сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах й потребують надання соціальних послуг та соціального захисту; діяльність соціальних служб, установ і організацій з надання соціальних послуг; громада та її розвиток; проблеми й потреби окремих соціальних груп у громаді тощо

Види соціальних досліджень: теоретичні, емпіричні; фундаментальні (вирішення методологічних проблем соціальної роботи), прикладні (виявлення актуальних соціальних проблем для їх подальшого подолання), локальні (дослідження на рівні конкретної спільноти - громади для одержання достатньої інформації для розроблення й реалізації соціальних інновацій, удосконалення діяльності установ соціальної сфери, оцінки потреб членів громади та окремих груп тощо)

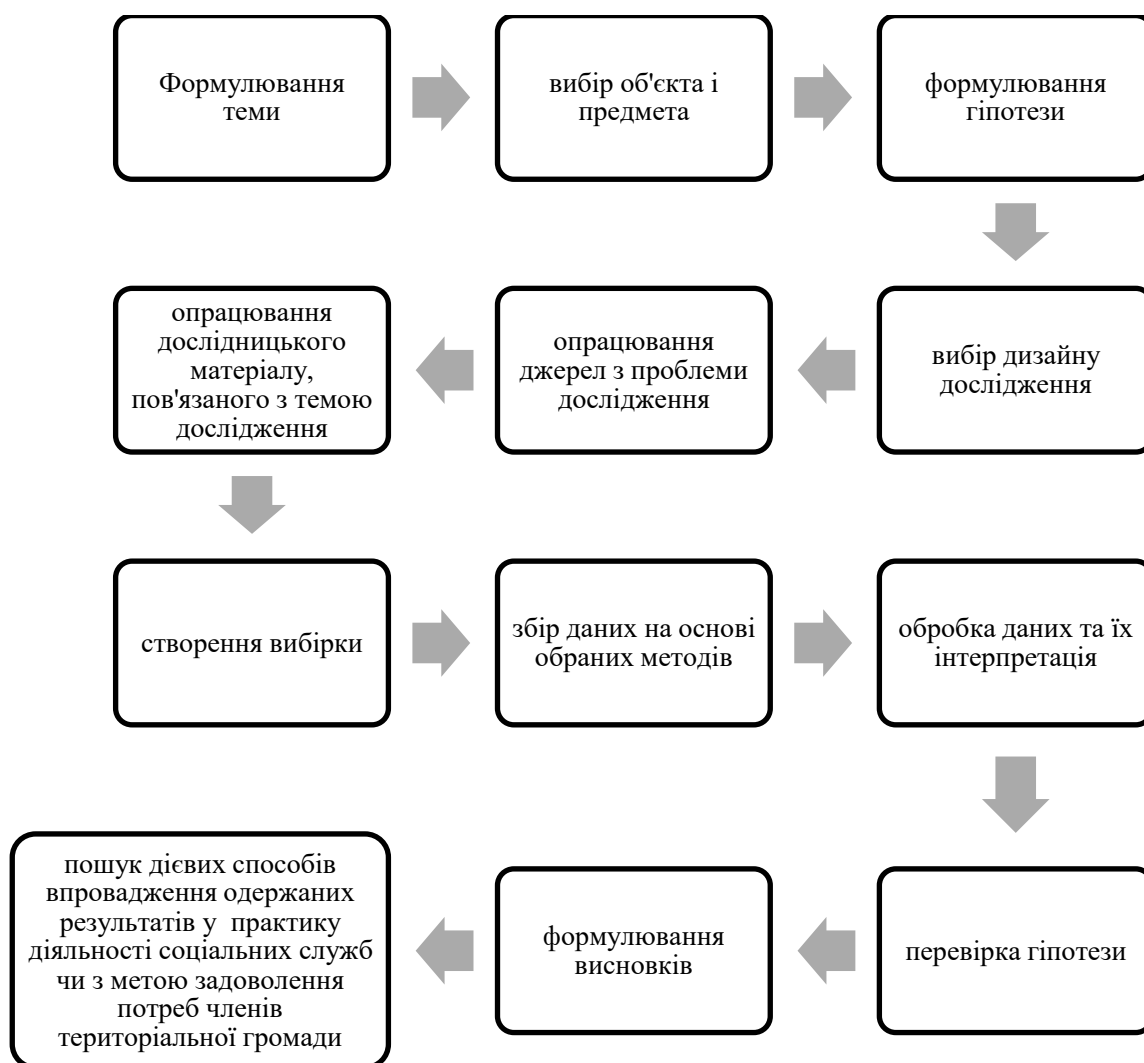
Виконавці досліджень у соціальній роботі - фахівці соціальної сфери (фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники, практичні психологи та ін.), або запрошені компетентні фахівці, експерти та ін.

Методи соціальних досліджень: загальнонаукові (експеримент, спостереження, анкетування, інтерв'ю тощо); соціологічні (опитування, групове інтерв'ю, контент-аналіз, вивчення громадської думки, фокус-груп); психологічні (тестування, аналіз продуктів діяльності, аналіз незалежних характеристик); педагогічні (експеримент)

Особливості соціальних досліджень у територіальній громаді



Етапи соціальних досліджень у територіальній громаді



Соціологічне дослідження в структурі діагностування потреб територіальної громади

Соціологічне дослідження - це один із основних методів діагностування потреб територіальної громади; воно спрямовується на вивчення поведінки людей, груп осіб, відносин і процесів соціальної взаємодії у різних сферах життєдіяльності громадян, на отримання нової інформації, виявлення певних закономірностей суспільного життя тощо

Ключові завдання соціологічного дослідження:

- описати соціальну реальність;
- пояснити особливості або суперечності функціонування соціальних груп або соціальних процесів;
- прогнозувати тенденції розвитку соціальних груп і процесів

Мета соціологічного

дослідження - розкриває призначення дослідження, його кінцевий результат, визначає логіку й спрямованість завдань, упорядковує дослідницькі процедури для пояснення конкретних соціальних фактів

Суб'єкт соціологічного дослідження - соціолог, або група соціологів.

Цільова аудиторія соціологічного дослідження - це конкретні представники громади, які будуть залучатися до дослідницьких процедур з метою збору необхідних даних. У цій ролі можуть бути й експерти, що пропонуватимуть шляхи вирішення конкретної проблеми

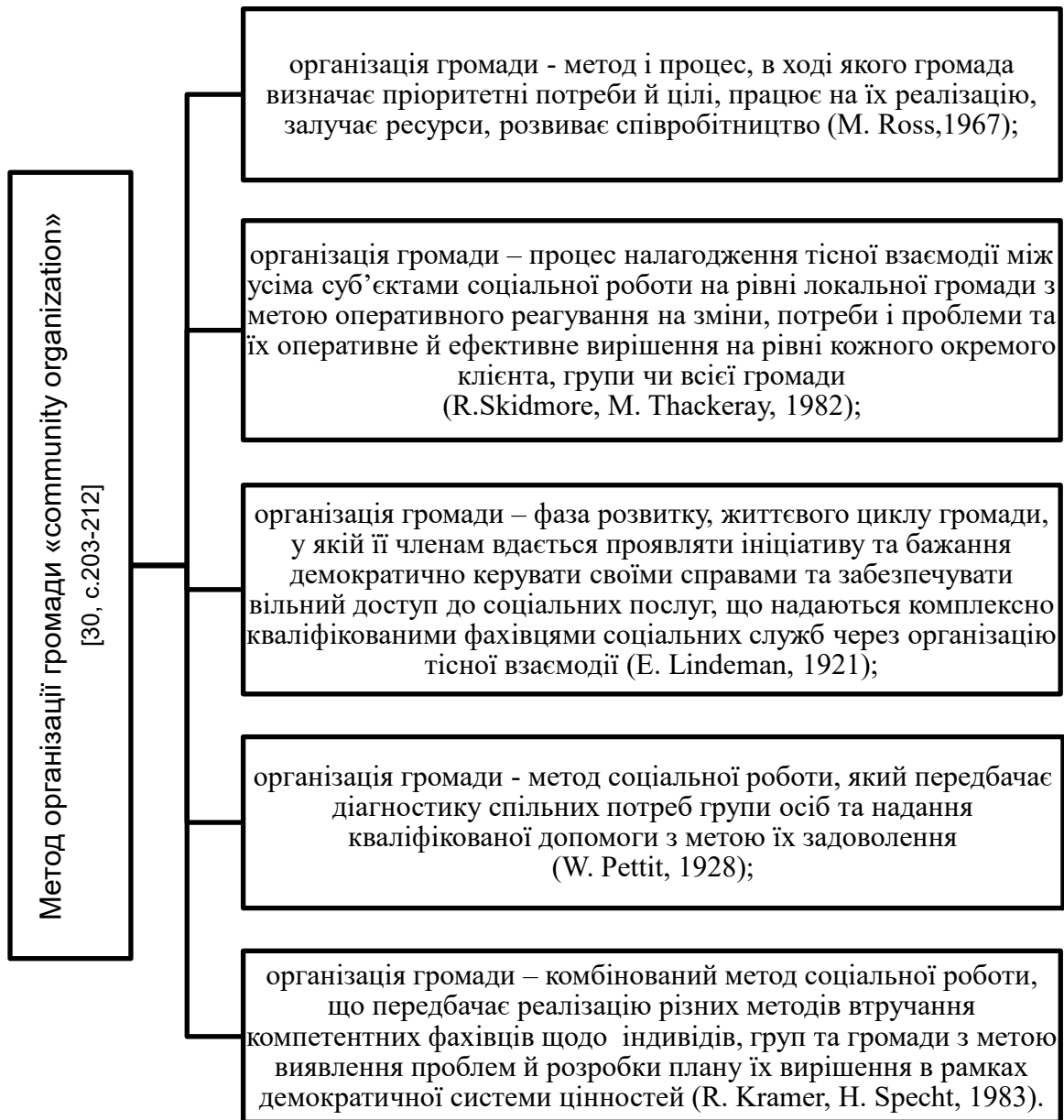
Інструментарій

соціологічного дослідження - це дослідницькі та/або інші методи (інструменти), які будуть використовуватися з метою досягнення мети й вирішення завдань (анкети, питальники, бланки інтерв'ю, картки фіксації результатів спостережень чи аналізу документів тощо)

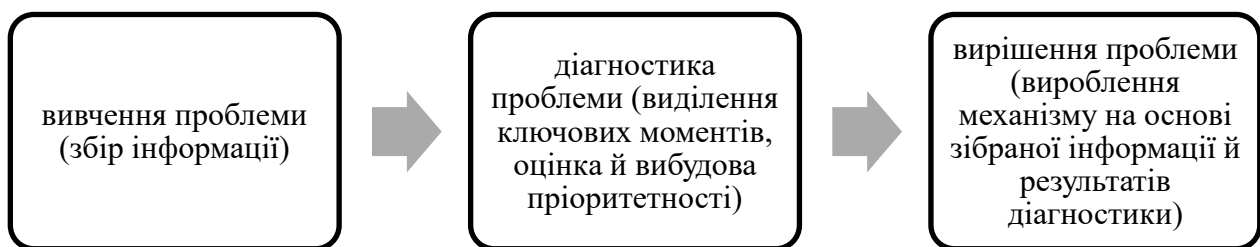
Види соціологічних досліджень:

за метою (фундаментальні, прикладні); за глибиною аналізу (пошукові, описові, аналітичні); за методом (опитування, аналіз документів, соціологічне спостереження, соціологічний експеримент); за тривалістю (довгострокові, середньострокові, короткострокові, експрес-дослідження); залежно від способу дослідження об'єкта (разові, повторні); за формою проведення (кабінетні, польові) тощо

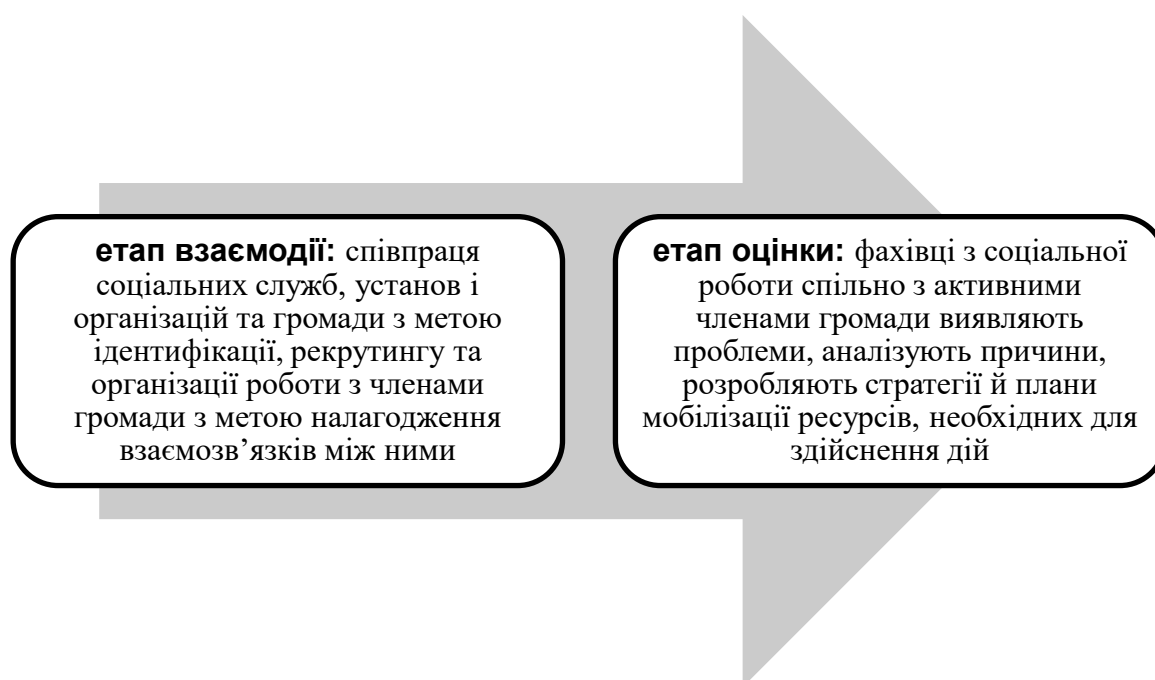
Можливості реалізації методу організації громади для діагностування потреб територіальної громади



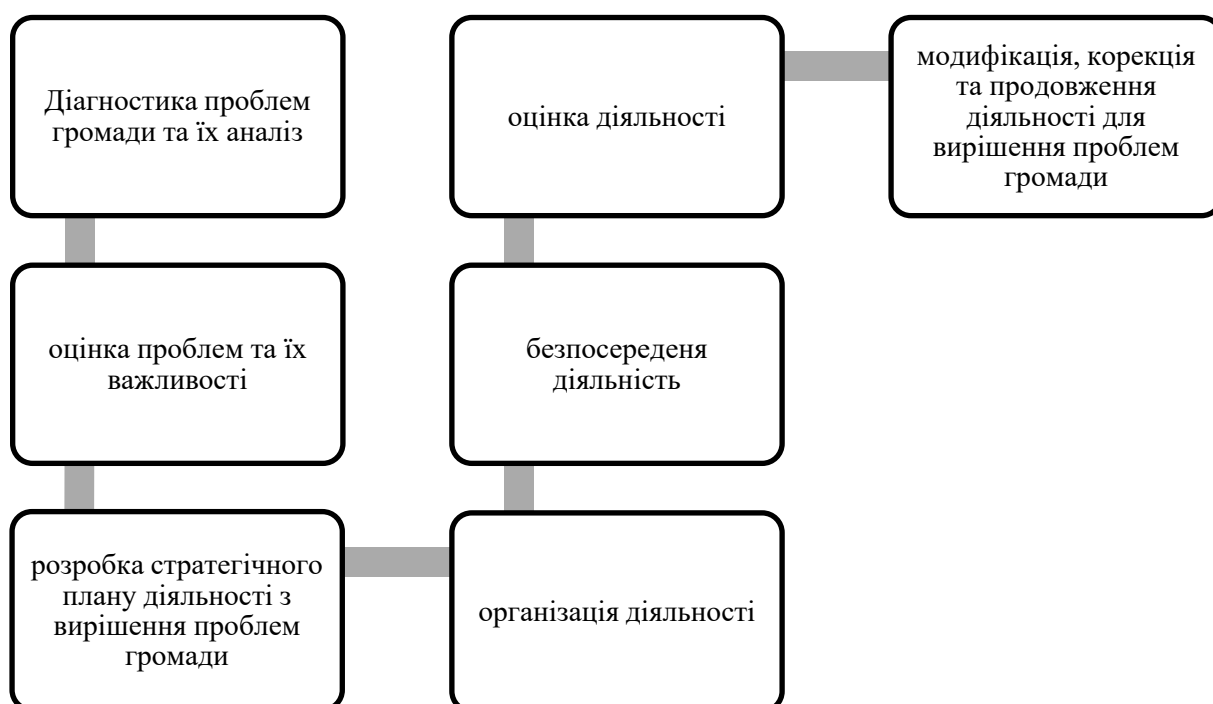
Процесуальна складова реалізації методу організації громади



Етапи застосування методу організації громади (R. Kramer, H. Specht, 1983)



Етапи застосування методу організації громади (H. Siddiqui, 1997)



Використання методу спостереження в діагностуванні потреб територіальної громади

Термін «спостереження» використовується в трьох різних значеннях: *спостереження як діяльність*, спрямована на обслуговування практичної роботи дослідника; *спостереження як система принципів* пізнавальної діяльності, положень про його можливості й обмеження, про обладнання й різновиди діяльності фахівця в ролі спостерігача; *спостереження як методика*, що враховує конкретне завдання, ситуацію, умови й інструменти спостереження.

Вимоги до методу спостереження



Види спостереження

Об'єктивне спостереження – самоспостереження

- *Об'єктивне (зовнішнє спостереження)* – спостереження з боку, тобто спостереження зовнішніх щодо спостерігача об'єктів.
- *Самоспостереження (інтроспекція, внутрішнє спостереження)* – спостереження суб'єкта за самим собою, за актами власної свідомості та поведінки.

Польове – лабораторне спостереження

- *Польове (природне)* – спостереження в звичайних умовах повсякденної життєдіяльності.
- *Лабораторне (експериментальне)* – спостереження в штучно створених умовах.

Індивідуальне – колективне спостереження

- *Індивідуальне* спостереження здійснюється одним спостерігачем як єдиним дослідником у рамках конкретного вивчення, або учасником групи дослідників.
- *Колективне* спостереження здійснюється спільно кількома спостерігачами. При цьому спільність визначається, в першу чергу, конкретикою дослідження (єдиний план, мета, методика), а не єдністю місця і часу спостерігачів, хоча, зазвичай, передбачається одночасність спостереження за одним і тим самим об'єктом кількома учасниками його вивчення.

Випадкове – умисне спостереження

- *Випадкове* – це спостереження не заплановане заздалегідь, здійснюється через обставини, що несподівано склалися. Розрізняють два види випадкового спостереження: *життєве*, що здійснюється будь-якою людиною, у тому числі фахівцем, за самим собою і оточенням у повсякденному житті, і *професійне*, здійснюване випадково під час професійної діяльності.
- *Умисне* – заздалегідь заплановане спостереження, що є задумом дослідника і переслідує певну мету.

Систематичне – несистематичне спостереження

- *Систематичне* – це умисне спостереження, що здійснюється за заздалегідь продуманим планом і, як правило, графіком. Систематичність тут можна розглядати в двох аспектах: процедурному і часовому. Процедурний аспект має на увазі ясне представлення цілей і завдань спостереження, чітке формулювання робочої гіпотези, визначеність і впорядкованість дій спостерігача, продуманість усієї системи реєстрованих показників. Часовий аспект систематичності вимагає спланованості й збалансованості багатократних спостережень, що переслідують одну мету.
- *Несистематичне* – це спостереження без певного плану. У процедурному аспекті відсутність систематичності може виражатися в невизначеності завдань спостереження, в непередбаченості реєстрованих чинників, у відсутності чіткого алгоритму дій спостерігачів тощо. У часовому аспекті несистематичність виражається у випадковості здійснення багатократних спостережень, хоча самі одиничні (одноразові) спостереження можуть бути систематичними.

Повне – неповне спостереження

- *Повне* – це спостереження, за якого охоплюється і фіксується максимум доступної спостерігачеві інформації. Застосовується з метою гранично ретельного вивчення об'єкта. Здійснюється як вимушений захід у випадках, коли заздалегідь невідомо, які чинники ситуації та поведінки осіб слід реєструвати, а які не обов'язково, які вважати суттєвими, а які – не значущими. Зазвичай, таке спостереження супроводжує пілотажні дослідження, передуює основному дослідницькому циклу.
- *Неповне* – це спостереження, за якого увага спостерігача звертається на оптимальну (рідше мінімальну) кількість параметрів ситуації і поведінки об'єктів, що визначається заздалегідь, виходячи з завдань і умов дослідження. Регламентація не забороняє спостерігачеві вийти за встановлене коло питань, якщо це виявиться необхідним та корисним. Такий вид спостереження характерний для основних і контрольних досліджень.

Суцільне – вибіркове спостереження

- *Суцільне* – це постійне спостереження за об'єктом без визначених перерв. Застосовується при короткостроковому вивченні або при необхідності отримати якнайповнішу інформацію про динаміку явищ, що вивчаються.
- *Вибіркове* – спостереження, що проводиться в окремі проміжки часу, вибрані дослідником на власний розсуд. Доцільне при довготривалих дослідженнях, лонгітудах.

Стандартизоване – нестандартизоване спостереження

- *Стандартизоване (формалізоване)* – це спостереження, що здійснюється за заздалегідь розробленою схемою, в якій приписується форма фіксації і перелік параметрів, що підлягають реєстрації. З цією метою використовуються бланки спостереження. Застосовується, коли процес, або явище, що вивчаються, в цілому зрозумілі, вимагається лише відстежити їх елементи, уточнити деталі, отримати додатковий матеріал.
- *Нестандартизоване (неформалізоване)* – нерегламентоване спостереження, за якого опис подій і фактів робиться спостерігачем у вільній формі. Зазвичай використовується на початковій фазі дослідження, коли треба сформулювати загальне уявлення про об'єкт і закономірності його функціонування.

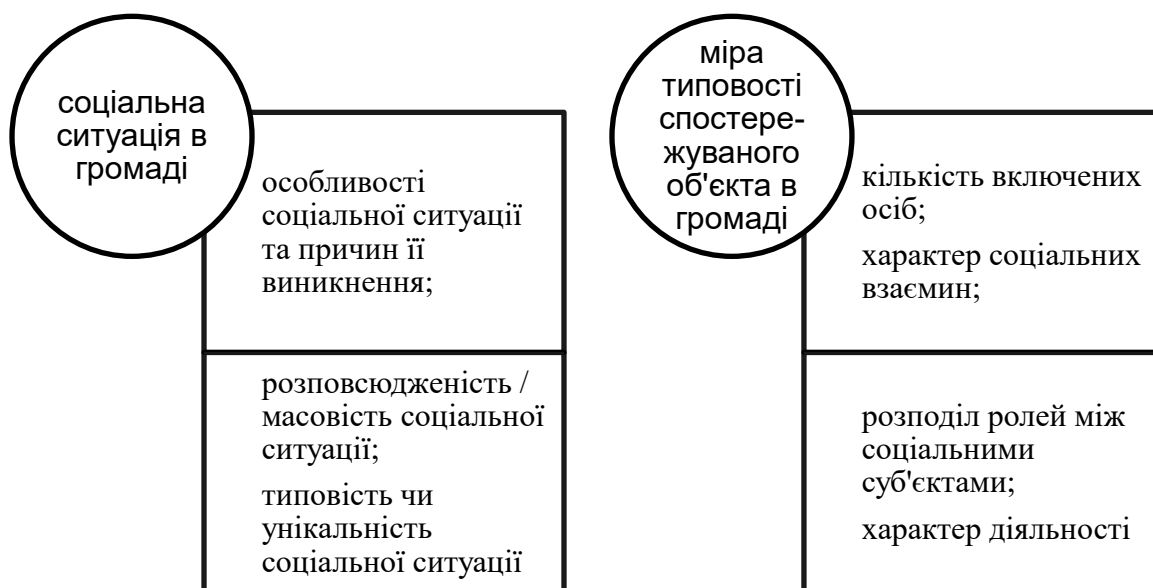
Включене – не включене спостереження

- *Включеним* вважається спостереження, за якого спостерігач входить до складу досліджуваної групи і вивчає її начебто зсередини. Воно сприяє безпосередності, яскравості дослідницьких вражень, можливості краще проникнути в атмосферу групи і краще зрозуміти внутрішній світ людей. Включене спостереження може здійснюватися у відкритій та прихованій формі.
- *Невключене* – це спостереження з боку, без взаємодії спостерігача з об'єктом вивчення. Цей вид спостереження, по суті, є об'єктивним (зовнішнім) спостереженням.

Пряме – непряме спостереження

- *Пряме (безпосереднє)* спостереження проводиться самим спостерігачем.
- *Непряме (опосередковане)* – спостереження, що проводиться через посередників – спеціалістів-суміжників, членів громади, учасників подій, що цікавлять спостерігача. Різновидами непрямого спостереження можна вважати вивчення документів, які висвітлюють досліджувані події, опитування, вивчення біографічної інформації. Опосередкування може здійснюватися не лише через інших людей, але й за рахунок використання технічних засобів (відео-, звукозаписна апаратура тощо).

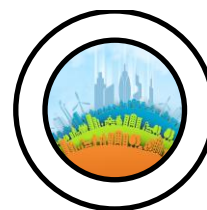
Що може стати спрямуванням спостереження в громаді?



доступність соціальної та транспортної інфраструктури



безбар'єрність



фактичне використання мешканцями соціальних, освітніх, культурних та інших об'єктів



черги, навантаження на організацію роботи соціальних (інших) установ



стан громадських просторів та наявність небезпечних і проблемних ділянок



невідповідність між задекларованими і реальними можливостями користуватися послугами



Важлива межа обмежень - право на приватність.

Важливо дотримуватися добровільності, конфіденційності, анонімності, мінімізувати потенційну шкоду й уникати стигматизації та розголошення персональних даних

Соціальне картування

Методика «соціальне картування» (анг. – mapping) як різновид спостереження широко використовується в соціальній роботі для вивчення соціальної реальності з метою аналізу й подальшого впливу на неї. Вперше метод використано Ч.Бутом у 1880-ті рр.

Поєднує методи просторового й інформаційно-графічного характеру, завдяки яким вдається розкрити доступність певних елементів території (наприклад, соціальні послуги, транспортні розв'язки тощо) та діагностувати соціальну вразливість окремих груп населення.

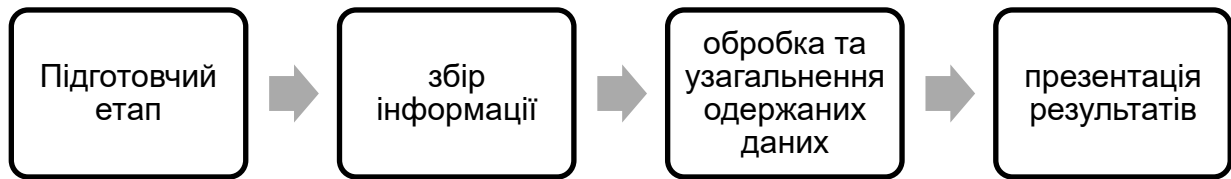
Переваги (наочність, оглядовість, доступність кінцевому споживачу, інноваційність, актуальність); недоліки й обмеження (неточність, обмеженість застосування, використання виключно разом з іншими методами) [34, с.19].

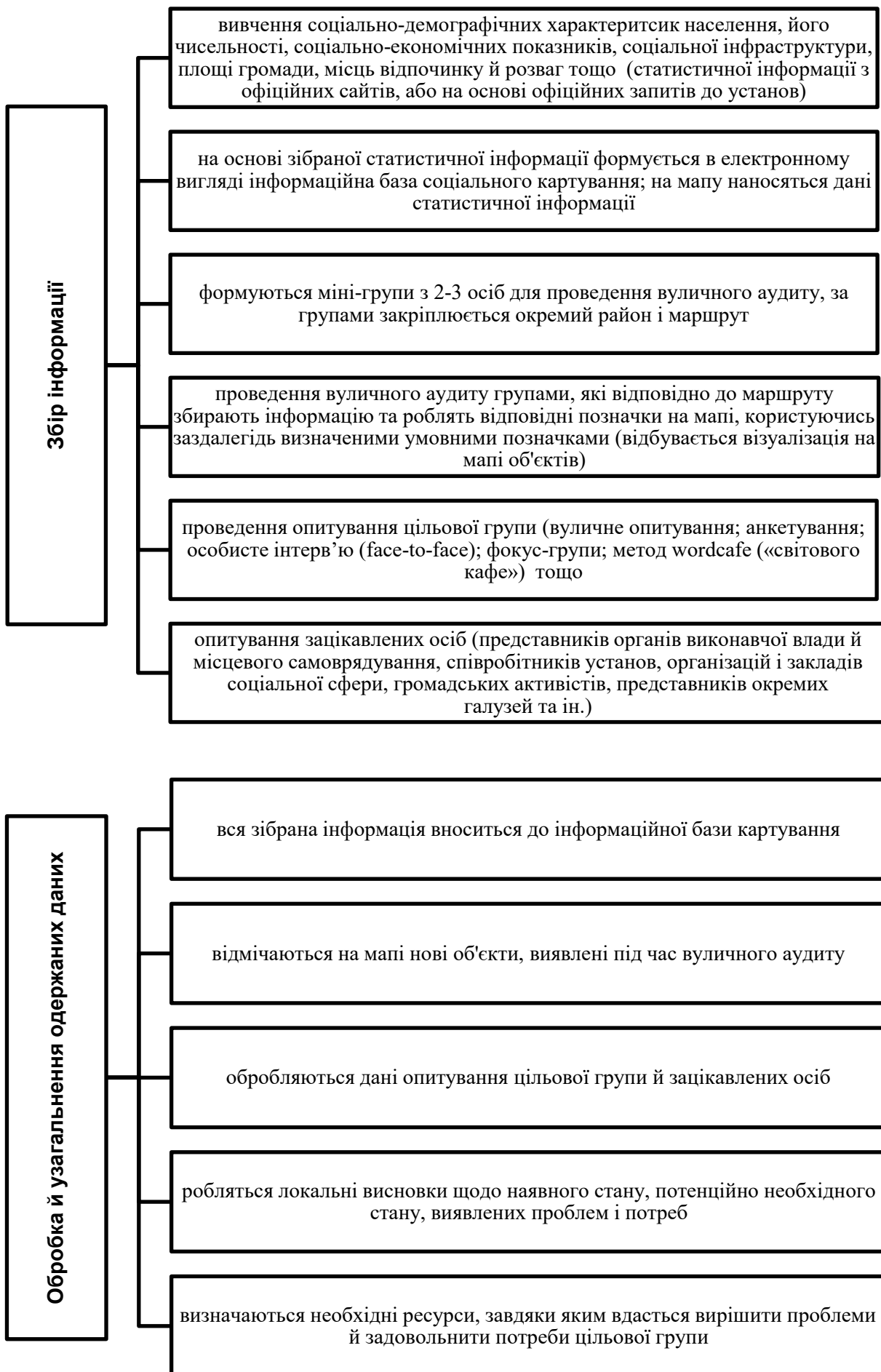
Соціальні мапи - ефективний інструмент для просторової візуалізації ділянок і територій;

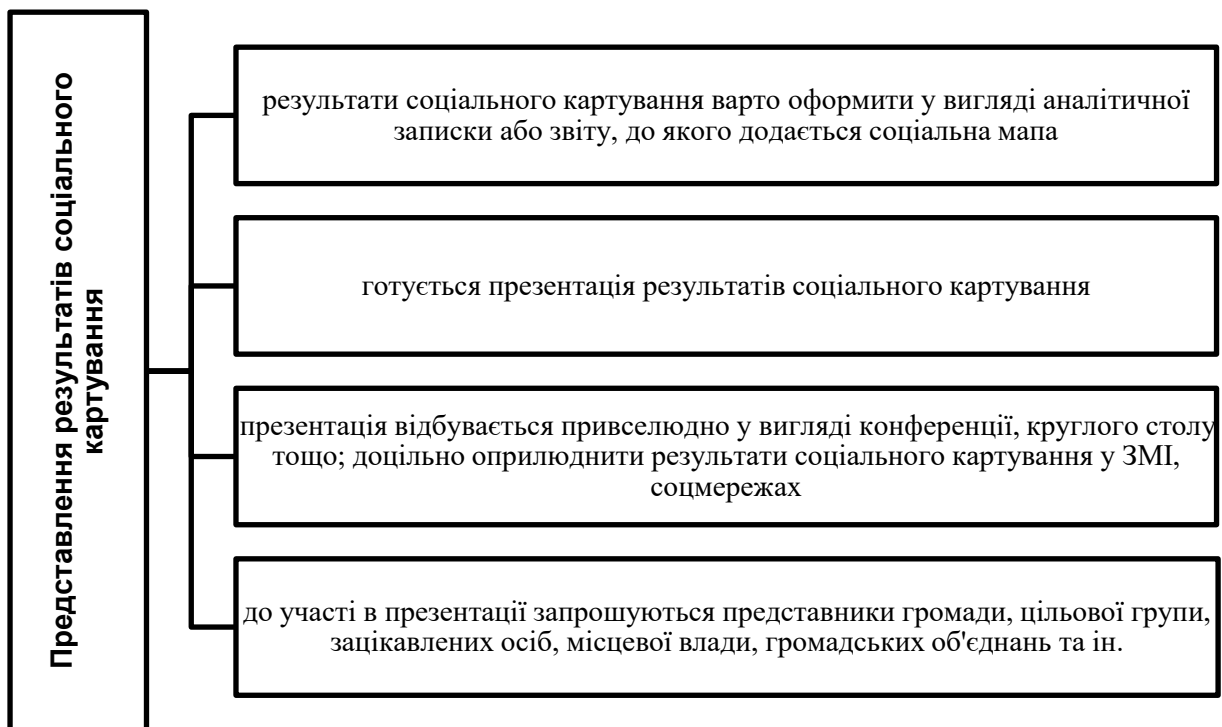
відіграють важливу роль на етапі ухвалення управлінських рішень, можуть стати інструментом моніторингу соціальних процесів;

наочно демонструють розташування різних об'єктів, соціальних установ і організацій, інші особливості територіальної організації

Етапи соціального картування







Вуличний аудит

Вуличний аудит – один із різновидів використання методу спостереження в громаді для вивчення різних характеристик населеного пункту. Вважається досить продуктивним способом збору інформації про якість і доступність інфраструктури району, міста/селища/села) [34, с.19].



орієнтований на вивчення різних характеристик населеного пункту, сильних і слабких місць



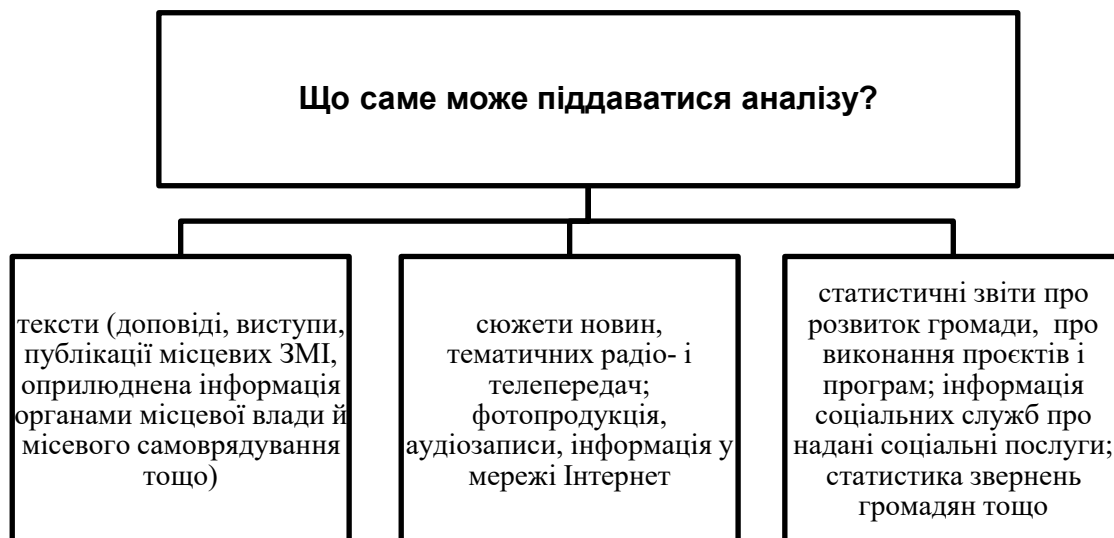
може здійснюватися не лише представниками органів місцевої влади й місцевого самоврядування, соціальних служб та ін., але й групою місцевих жителів



може проводитися шляхом фотографування, цитування, аудіо- чи відеофіксування; у якості різновиду використовується віртуальний вуличний аудит з використанням онлайн-мап

Аналіз документів як метод первинного збору діагностичної інформації про потреби територіальної громади

Аналіз документів – один з широко застосовуваних і ефективних методів збору інформації, об'єктом дослідження якого виступають не члени громади, а різна інформація (доповіді, звіти, тексти, сюжети, статистика тощо).



До чого слід бути особливо уважним?

- міра достовірності інформації;
- джерело, інформація з якого аналізується;
- надійність документа та його змісту;
- правдивість висвітлених фактів;
- точність передачі подій тощо



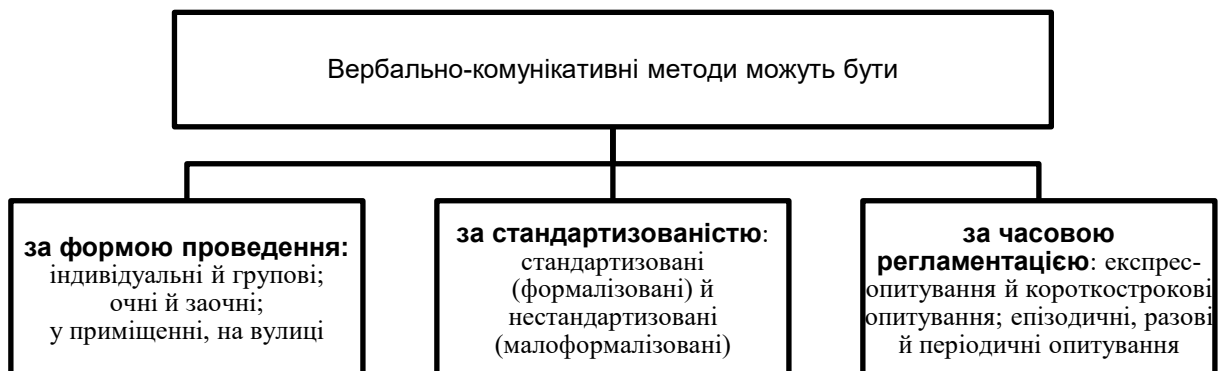


Потенціал вербально-комунікативних методів у діагностуванні потреб територіальної громади

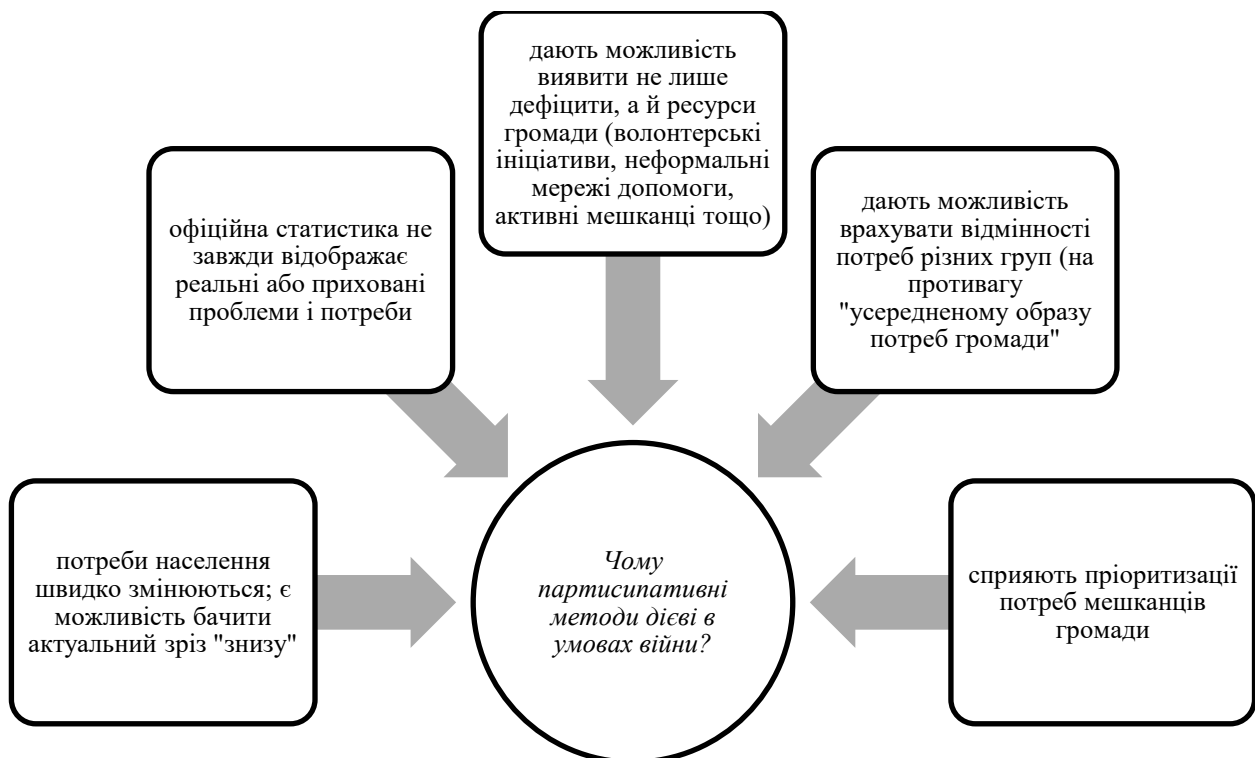
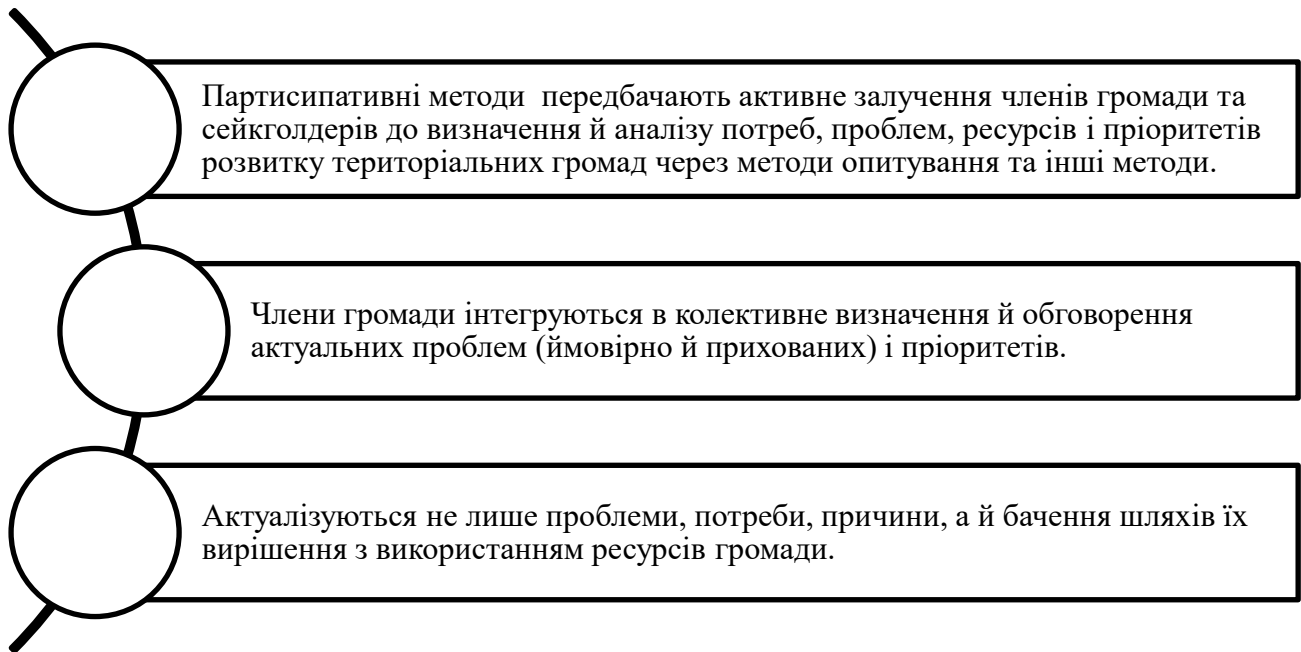
Змістові одиниці:

- вербально-комунікативні методи в структурі діагностування потреб територіальної громади;
- використання анкетування у процесі діагностування потреб територіальної громади;
- інтерв'ю та бесіда як методи діагностування потреб територіальної громади;
- потенціал фокус-групового опитування у процесі діагностування потреб територіальної громади;
- методи залучення членів громади у діагностуванні потреб територіальної громади;
- експертне опитування як метод діагностування потреб територіальної громади.

Вербально-комунікативні методи в структурі діагностування потреб територіальної громади



Партисипативні й вербально-комунікативні методи діагностування потреб територіальної громади

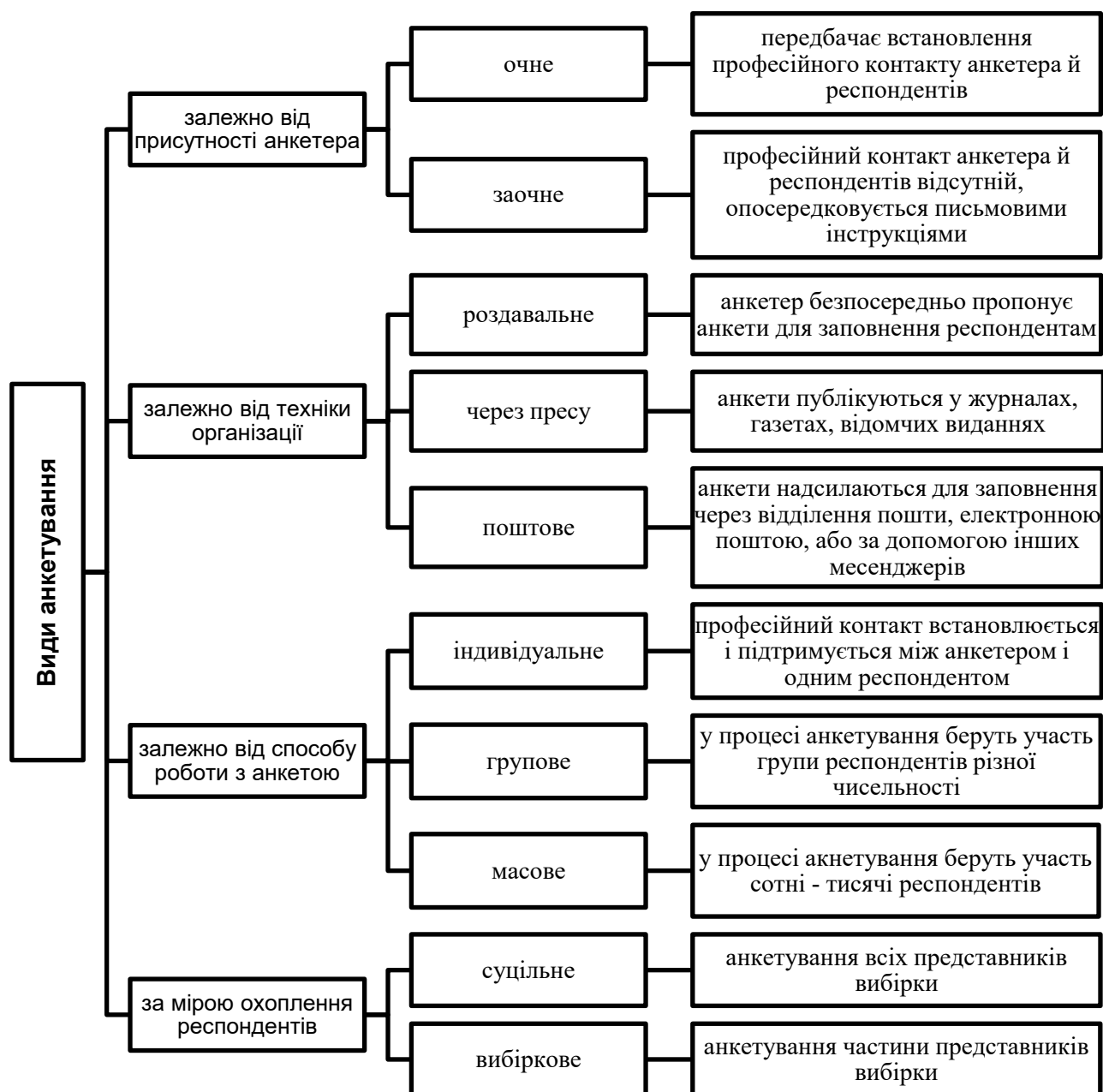


!!! залучення мешканців до прийняття рішень
!!! зростання довіри до соціальних служб та органів місцевого самоврядування
!!! актуалізація моделі «рішення разом з людьми»

Потенційні обмеження: безпекові ризики, можливість ретравматизації, цифрова нерівність, обмежений доступ до окремих груп, втому від опитувань, ризики розголошення тощо

Використання анкетування у процесі діагностування потреб територіальної громади

Анкетування (франц. enquête, букв. – розслідування) – один із методів опитування (т.зв. анкетне опитування), що передбачає одержання письмових відповідей на сформульовані запитання. У процесі анкетування беруть участь анкетер (особа, яка проводить анкетування) й респонденти (особи, які беруть участь в анкетуванні й представляють репрезентативну вибірку для конкретного дослідження).



Анкетування

Завдання - створити можливість зібрати достатній масив даних, завдяки яким вдасться оцінити думку громади з конкретної проблеми чи кількох проблем.

Сильні сторони:

- має чітку, етапну процедуру;
- може проводитися на запит замовників - осіб, установ, організацій, мати цільову мету;
- передбачає створення анкетного листа (анкети), в якому чітко, однозначно й зрозумілою мовою сформульовано запитання, що певною мірою стандартизує процедуру дослідження;
- передбачає місце, де можна зафіксувати відповідь, тому не потребує додаткових засобів фіксації інформації;
- дозволяє економити часові витрати на проведення дослідження (зокрема, при очному роздавальному груповому анкетуванні);
- може проводитися анонімно, що підсилює ймовірність одержання достовірних відповідей з конкретного питання



Слабкі сторони:

- при роздатковій формі потребує тиражування анкетних листів, що підвищує економічну вартість проведення дослідження;
- при обмеженому контакті з респондентами не завжди дозволяє одержати повну або додаткову інформацію (т.зв. пропуск відповідей, часте використання проміжних варіантів типу "не знаю", "не впевнений", пропуски інформації в "шапці" анкети тощо);
- при заочному анкетуванні (поштою, через пресу, соцмережі, месенджери) існує ймовірність того, що не всі анкетні листи будуть повернені респондентами;
- при заочному опитуванні існує ймовірність одержання групових (не індивідуальних) відповідей через схильність респондентів питати пораду в близьких, давати соціально очікувані відповіді тощо





Роздавальне анкетування

Респондент власноруч заповнює анкетний лист

Процедурні особливості

☐

- ☐ присутній професійний контакт анкетера й респондента (-ів);
- ☐ анкетер готує й роздає анкети, інструктує, стежить за їх заповненням, надає дозволені роз'яснення, приймає і перевіряє заповнені бланки;
- ☐ заповнення бланку анкети може бути індивідуальним і груповим в спеціально відведеному місці (робочому приміщенні, за місцем проживання)

Процедурні вимоги

☐

- ☐ слід забезпечити індивідуальну роботу кожного респондента з анкетним листом, навіть якщо він працює в групі;
- ☐ під час роботи доцільно відстежувати повноту й самостійність заповнення анкети респондентом (-и);
- ☐ варто унеможливити обговорення питань анкети респондентами, фіксування в анкетах узагальненої думки

Поштове анкетування



Респондент заповнює анкетний лист, який був надісланий поштою, або у месенджері

Процедурні особливості

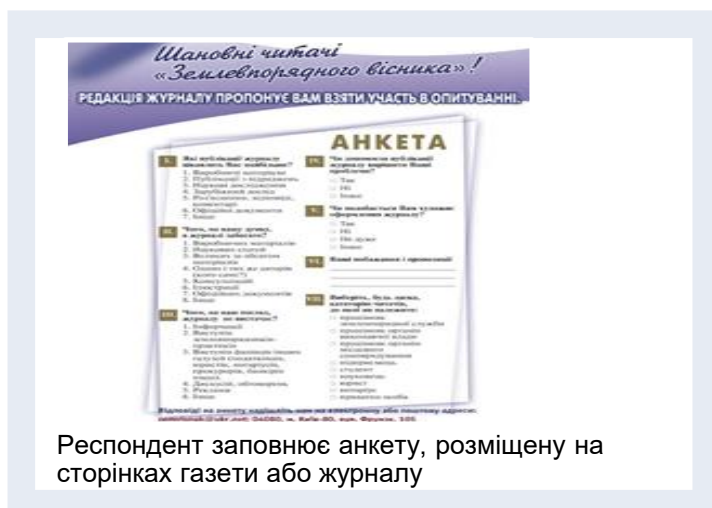
☐

- ☐ відсутній безпосередній професійний контакт анкетера й респондента (-ів);
- ☐ анкетер готує анкети, деталізує інструкцію й обробляє надіслані респондентами заповнені анкетні листи;
- ☐ відсутній вплив анкетерів на респондентів; часто дослідження має автоматизовану форму (наприклад, через Google Форми)

Процедурні вимоги

☐

- ☐ часом, якщо анкета надсилається поштою, до неї додається конверт з марками із адресою для зворотного надсилання респондентом;
- ☐ розсилка підвищує охоплення респондентів, що представляють репрезентативну вибірку;
- ☐ заповнення бланку анкети відбувається респондентом (-ами) в зручний час, в зручному місці



Анкетування через пресу

Респондент заповнює анкету, розміщену на сторінках газети або журналу

Процедурні особливості

☐

відсутній безпосередній професійний контакт анкетера й респондента (-ів);

☐

анкетер (дослідницький центр) готує анкети, деталізує інструкцію й обробляє надіслані респондентами заповнені анкетні листи;

☐

передбачається ініціатива респондентів щодо участі в анкетуванні;

☐

існує ймовірність зниження репрезентативності вибірки через обмеженість кола читачів конкретного періодичного видання

Процедурні вимоги

☐

респондент вирізаний з газети й заповнений бланк анкети надсилає поштою до реакції, або дослідницького центру;

☐

розсилка підвищує охоплення респондентів, що представляють цільову репрезентативну вибірку з читачів видання;

☐

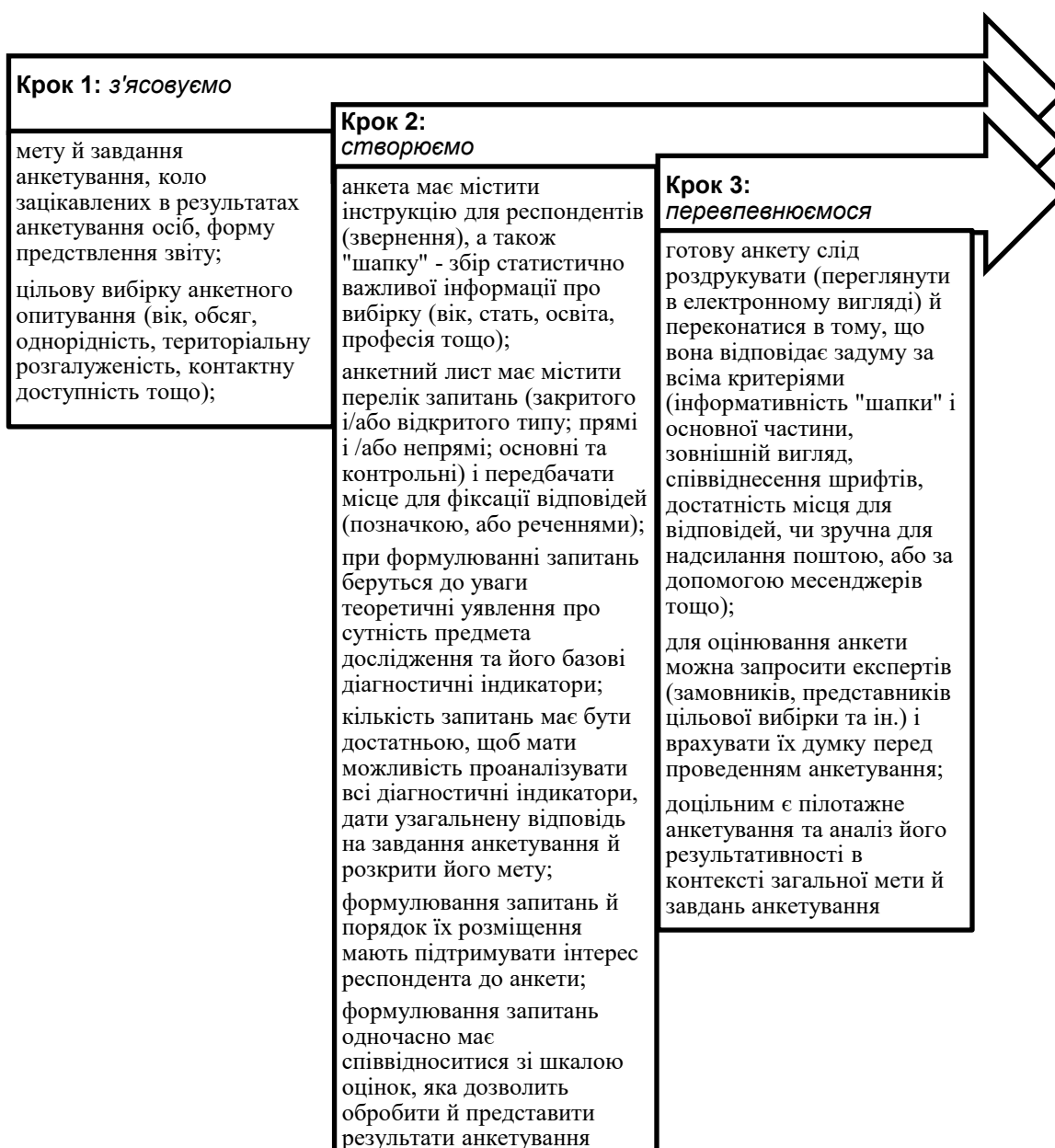
заповнення бланку анкети відбувається респондентом (-и) в зручний час, в зручному місці;

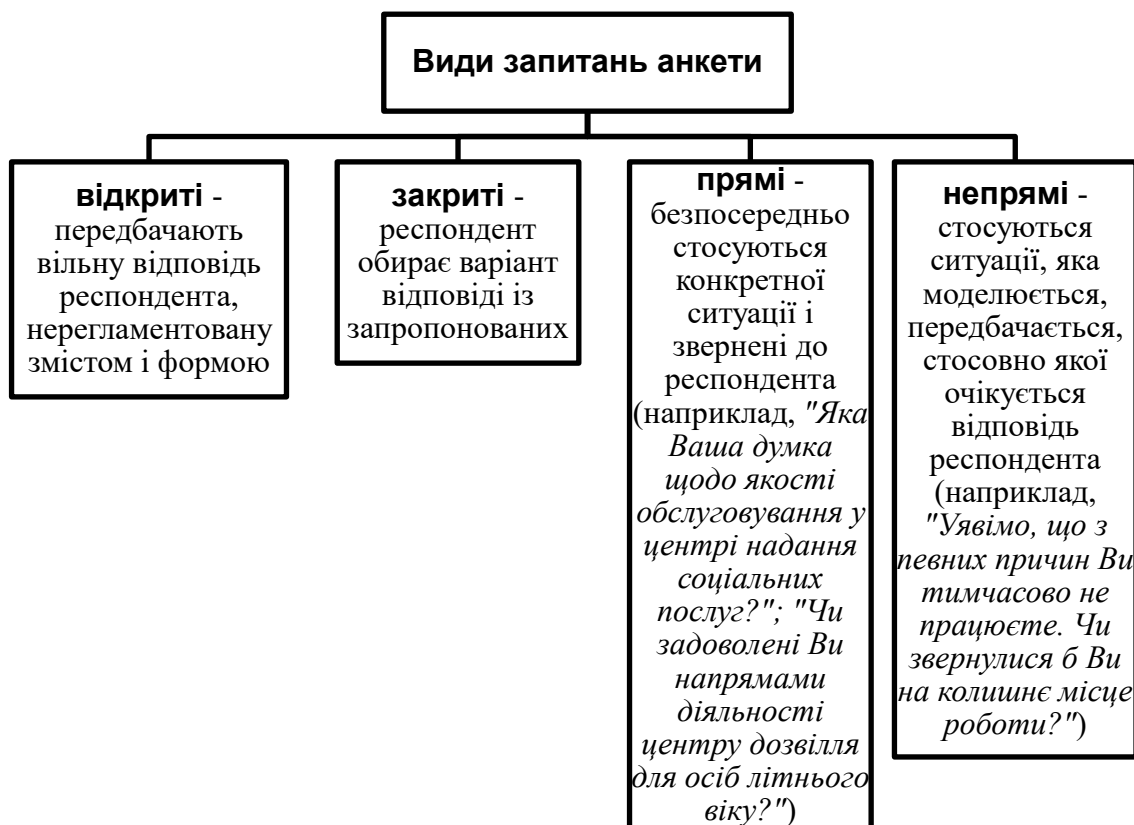
☐

інколи для підвищення обсягу повернення заповнених анкет застосовуються прийоми заохочення (призи, відзнаки, безкоштовний примірник журналу тощо)



Що треба знати, щоб створити продуктивну анкету?





Мінімальний обсяг респондентів має бути 500 осіб; стандартна вибірка при оцінці потреб громади зазвичай становить 1500 осіб [22, с.34].

Типова структура анкети



Рисунок наводиться за [22, с.33]

Інтерв'ю та бесіда як методи діагностування потреб територіальної громади

Інтерв'ю – метод отримання інформації шляхом усного опитування (співбесіди). Мета інтерв'ю – одержати необхідну інформацію з відповідей респондента на заздалегідь підготовлені запитання. Метод інтерв'ю відрізняється суворою організованістю і нерівноцінністю функцій співрозмовників: інтерв'юєр запитує суб'єкта-респондента, при цьому він не веде з ним активного діалогу, не висловлює своєї думки і відкрито не виявляє власної оцінки відповідей респондентів. Тривалість інтерв'ю можлива до 1,5 год.

Бесіда – це метод отримання інформації в процесі безпосередньої вербальної комунікації за продуманою програмою.



Що треба врахувати для підвищення ефективності інтерв'ю та бесіди?

варто:

- з'ясувати необхідну інформацію про майбутнього співрозмовника (-ів);
- спланувати перебіг, тривалість, основні етапи, завдання тощо, що дозволили б досягти мети;
- встановити довірливий контакт зі співрозмовником;

- врахувати, що ймовірно буде необхідно підтримувати гнучку програму, яка допоможе оперативно спілкуватися залежно від суджень співрозмовника, його реакцій, психічного стану;
- формулювати запитання природно, враховуючи контекст спілкування; не варто ставити запитання у сугестивній формі;

- обмежити (або комбінувати) запитання, які передбачають однозначну відповідь; доцільно формулювати запитання в непрямій формі, провокуючи співрозмовника на вільні міркування (наприклад, „Як би Ви...?“, „Як Ви думаєте...?“ тощо);
- система запланованих для обговорення запитань повинна допускати взаємоперевірку, відповідні взаємопояснення, тому варто передбачити основні й додаткові запитання, формулювати їх з певною періодичністю під час розмови;

- продумати спосіб фіксації, документування (запис на диктофон, дослівний або приблизний (схематичний) протокол тощо), стенограма тощо

Опитування face-to-face та інші види опитувань



Online-опитування (CAWI, Computer Assisted Web Interviewing)



Переваги

- швидкість одержання інформації;
- нижча вартість проведення дослідження;
- можливість охопити велику аудиторію;
- необмежені аналітичні можливості



Недоліки

- нижча точність і надійність даних;
- зниження репрезентативності вибірки;
- відсутність в респондентів доступу до Інтернет;
- відсутність умінь і навичок користуватися комп'ютером або гаджетами деяких груп населення (низька цифрова грамотність) тощо

Варіанти залучення цільової аудиторії до участі в online-опитуваннях



опитування з використанням наявної бази респондентів (перепис жителів громади, список підприємців, облік сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах тощо)

підбір і запрошення до участі в опитуванні респондентів із соціальних мереж і користувачів месенджерів, що дозволяє підвищити репрезентативність вибірки

опитування за допомогою мобільного додатку або онлайн-додатку (наприклад, The Survey Application, Zoomerang) , що дає змогу надсилати анкети визначеним демографічним і соціальним групам

опитування через e-mail, за якого анкета надсилається безпосередньо на електронну адресу користувачу

опитування через сканування QR-коду

опитування на вебсторінках, що передбачає необхідність перейти за посиланням на вебсторінку, використовуючи URL, яке відкриється у браузері користувача

розміщення інформації про можливість взяти участь у онлайн-опитуванні на сайтах чи сторінках офіційних установ, які опікуються визначеними групами населення тощо

Деякі онлайн-сервіси для створення опитувань



Google Форми - безкоштовний сервіс онлайн-опитування, для користування яким потрібен лише обліковий запис Google; можна створювати необмежену кількість опитувань будь-якої довжини, додаючи фотографії чи відео з YouTube. **Google Workspace** - Google Форми з додатковим захистом і можливостями для командної роботи, що вимагає придбання підписки.

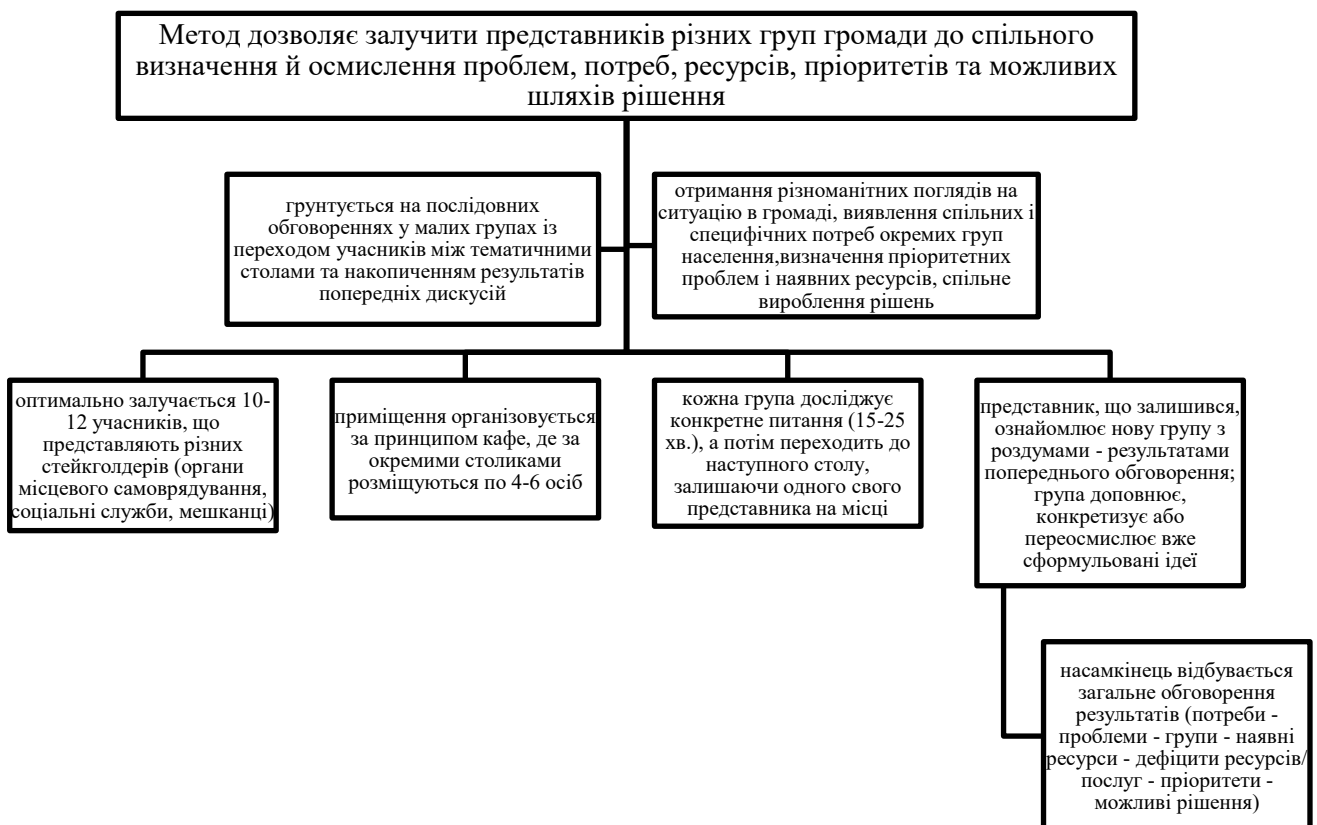


SurveyMonkey - сайт для розроблення опитувань, користування яким може бути безкоштовним та платним; є можливість створити необмежену кількість опитувань до 10 питань



Survio - сервіс опитувань (безкоштовний і платний тарифи), який дозволяє створити необмежену кількість опитувань будь-якої довжини; можна вибрати один із 100 запропонованих шаблонів. Додатково до кожного питання можна додати опис, зображення та відео з YouTube. Після заповнення з'явиться сторінка з кнопками соціальних мереж, щоб респонденти могли поділитися опитуванням.

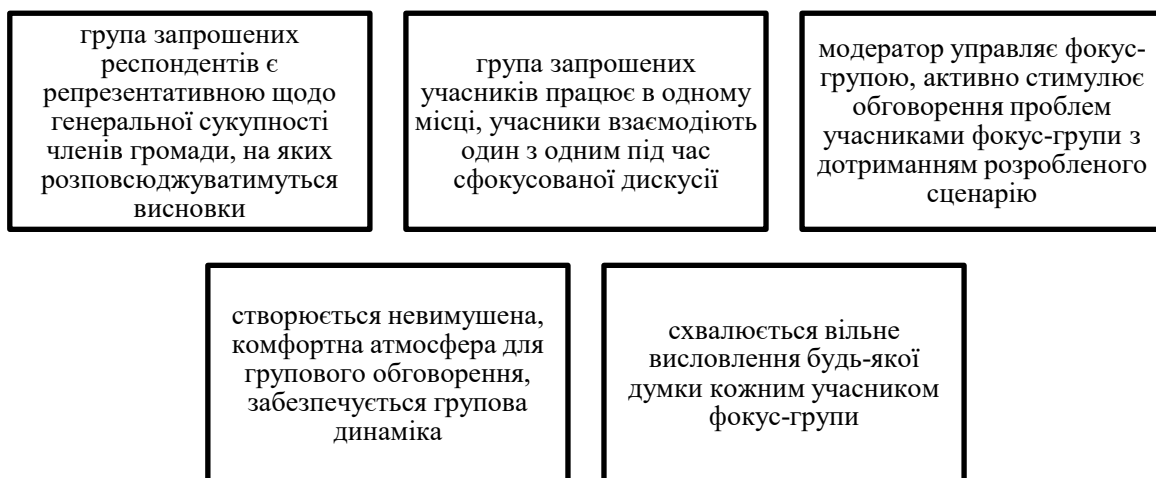
Метод World Café («Світове кафе»)



Потенціал фокус-групового опитування в процесі діагностування потреб територіальної громади

Фокус-групове опитування (фокус-група, сфокусоване інтерв'ю) – один із досить поширених якісних методів збору інформації, зокрема вивчення громадської думки. Метод фокус-групи запропонований Р. Мертоном, М. Фіске, П. Кендаллом у 1946 р. Головне призначення методу – виявлення спектру думок учасників (представників територіальної громади) з проблеми, яка вивчається, пошук пояснень і суб'єктивних інтерпретацій ними цієї проблеми й можливих шляхів її вирішення.

Ключові ознаки фокус-групового опитування



Вимоги до організації та проведення фокус-групового опитування



Вимоги підготовки до проведення фокус-групи: конкретизація запиту, обґрунтування проблеми, формулювання мети й завдань, визначення об'єкта і предмета, підготовка сценарію, інструктування й структурування ролі модератора

Вимоги вибірки (учасників фокус-групи): репрезентативність генеральній сукупності; урівноваженість соціально-демографічних характеристик; кількість (типово 8-10 осіб, крім реєг-груп, у яких може бути 4-6 учасників); однорідність і гомогенність складу групи; рекомендовано працювати з 2-3 фокус-групами

Вимоги середовища: приміщення, розміщення учасників за столом (бажано круглим), підготовка табличок (бейджів) з іменами учасників, відео- і фотоапаратура, диктофон, дзеркало Гезелла; чай, кава, печиво перед початком роботи тощо



Що треба врахувати, щоб розробити сценарій фокус-групи?



Сценарій (план, путівник, гайд)

Сценарій виступає формальним засобом регламентації відносин із замовником (фіксує проблеми/питання, які обговорюються) та містить змістові й організаційні аспекти проведення фокус-групи. Типова тривалість - 60-70 хв. [22, с.36]

Складові сценарію:

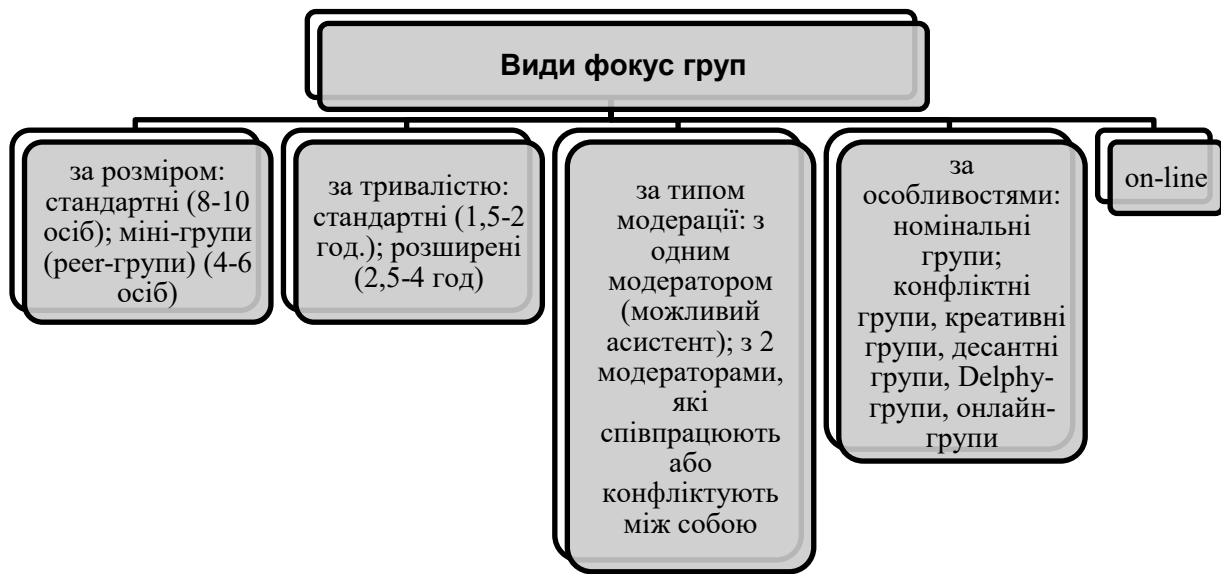
виклад цілей - визначення складу групи - вступне слово модератора - початкова стадія (знайомство) - обговорення основної проблеми - конкретне обговорення - фінальна частина (огляд висловлених думок, додаткове обговорення, вираження подяки)

Чи може корегуватися сценарій?

допускається корегування сценарію під час дискусії, що зумовлюється об'єктивними причинами

Спрямування уваги модератора в процесі проведення фокус-групи

	<i>Що я ще повинен запитати, щоб зрозуміти, чому учасник так думає?</i>	<i>Чи чув я все, щоб проаналізувати проблему й оцінити її об'єктивно з огляду на цілі дослідження?</i>	<i>Що роблять учасники повсякденно? Що я повинен дізнатися про їх переконання, установки, поведінку, потреби?</i>	<i>Як ідентифікувати реальні почуття учасників, які переховуються за інтелектуальністю і раціональністю? [14]</i>
--	---	--	---	---



Часова регламентація проведення фокус-групи



Переваги й недоліки фокус-групового опитування



"Десять ес" (10 Ss) фокус-груп

груп

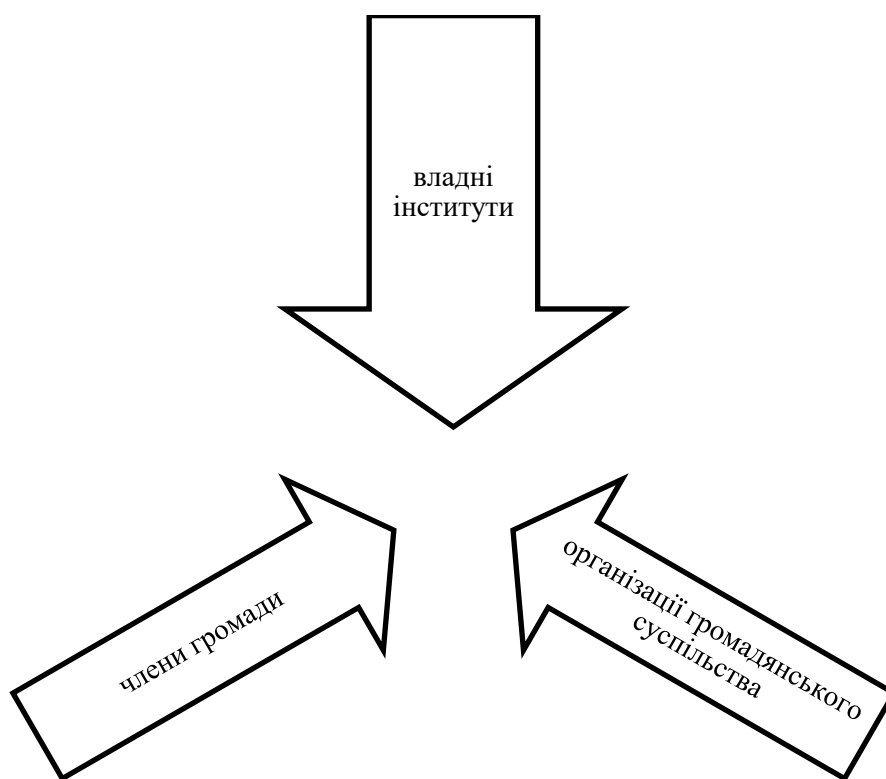
1. *Синергізм (Synergism)*.
2. *"Сніжки" (Snowballing)*: під час групових інтерв'ю, як при грі в сніжки, часто виникає т.зв. ефект бандвагона, коли слова одних респондентів стимулюють реакцію в інших.
3. *Стимулювання (Stimulation)*: через деякий час після початку фокус-групи респонденти починають відчувати гостре бажання висловити свої думки. Інтерес до обговорюваної теми зростає.
4. *Свобода і впевненість (Security)*: кожен відчуває себе комфортно через те, що й інші респонденти теж вільно висловлюють свої думки.
5. *Спонтанність (Spontaneity)*: оскільки респондентів не просять відповідати на заздалегідь підготовлені запитання, їх висловлювання часто виявляються спонтанними і незвичайними; такі висловлювання точніше, ніж обдумані, висловлюють щирі погляди респондентів.
6. *Сила інтуїції (Serendipity)*: висловлювання учасників фокус-групи інтуїтивні, що підвищує шанси на появу нових несподіваних ідей.
7. *Спеціалізація (Specialization)*: оскільки в фокус-групі беруть одночасну участь кілька респондентів, залучення в якості модераторів висококваліфікованих і відповідно-високооплачуваних фахівців менш обтяжливе для бюджету дослідження.
8. *Скрупульозність (Scientific scrutiny)*: зміст обговорення скрупульозно реєструється, а потім ретельно вивчається.
9. *Структурність (Structure)*: завдяки гнучкості форми фокус-група поєднує в собі широке охоплення теми з необхідним поглибленим вивченням.
10. *Швидкість (Speed)*: оскільки в розмові беруть участь кілька респондентів одночасно, збір даних та аналіз відбувається відносно швидко.



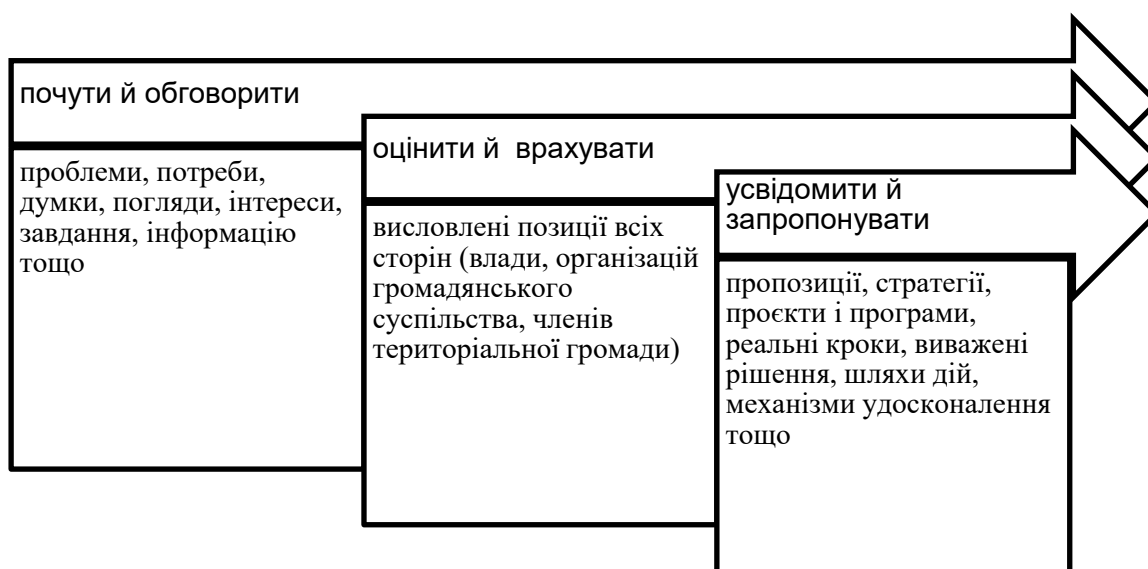
"П'ять Ем" (5 Ms) фокус-груп

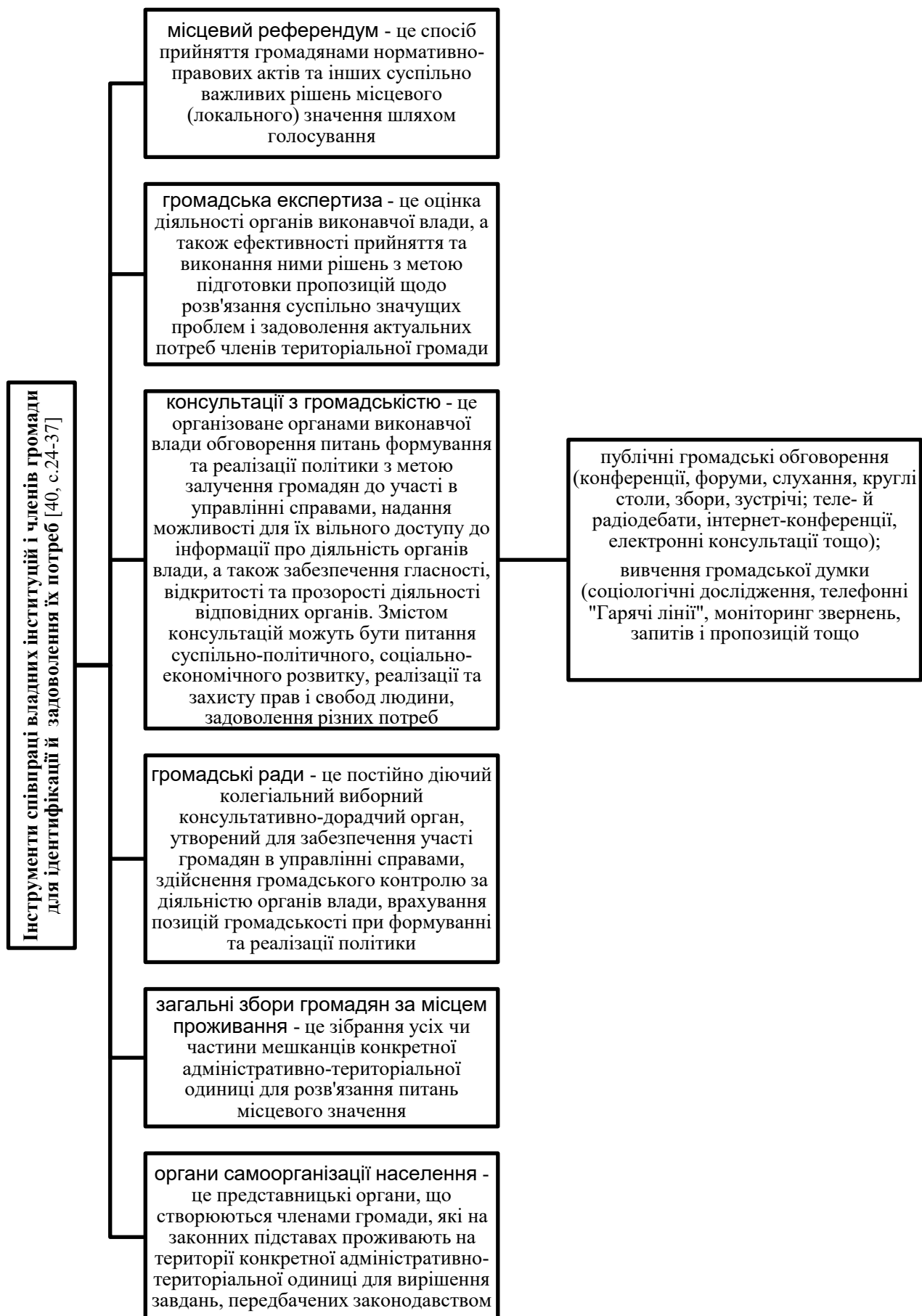
1. *Неправильне використання результатів (Misuse)*: фокус-група може принести велику шкоду, якщо її результати використовувати так, ніби вони отримані в ході описового, а не пошукового дослідження.
2. *Недооцінка (Misjudge)*: результати фокус-груп недооцінюються частіше, ніж отримані з застосуванням інших дослідницьких технологій; такі результати більш чутливі до упереджень як з боку дослідників, так і учасників.
3. *Брак кваліфікованих модераторів (Moderation)*: фокус-групи важко вести, їх висновки значною мірою залежать від кваліфікації модератора.
4. *Невпорядкованість (Messy)*: хід обговорення на фокус-групах нерідко буває настільки заплутаним, що дуже складно аналізувати та інтерпретувати їх результати.
5. *Нерепрезентативність (Misrepresentation)*: існує ймовірність, що відібрані на фокус-групу респонденти не репрезентують досліджувану сукупність, а тому приймати рішення на основі їх суджень є некоректно [19].

Методи залучення членів територіальної громади у діагностування потреб



**тісна взаємодія для ухвалення виражених прозорих рішень і спільна відповідальність
за використання ресурсів громади**



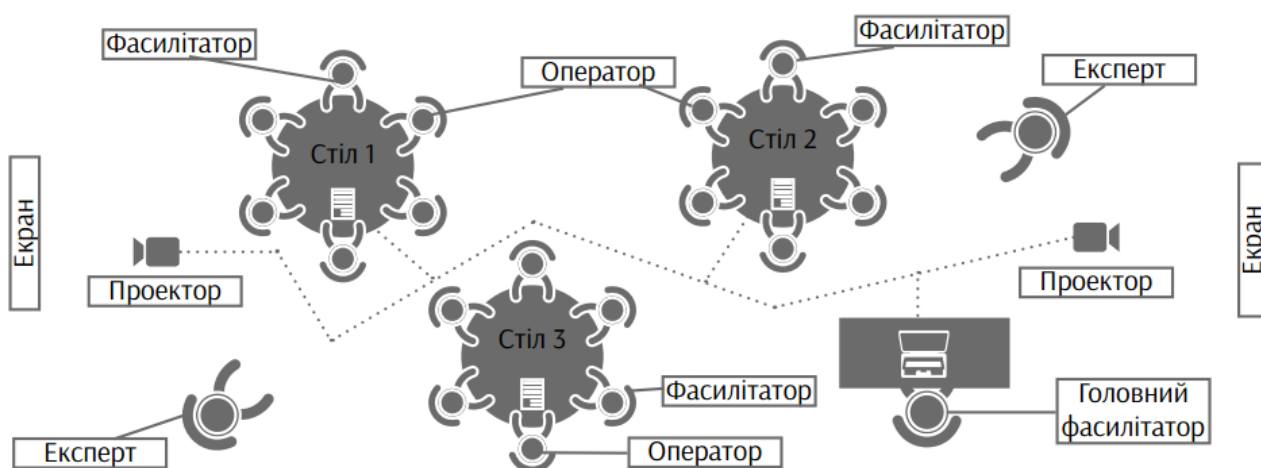


Міське зібрання для колективної участі громади «ТАУН ХОЛ МІТІНГ» (Town Hall Meeting)

Town Hall Meeting (THM) – поширений переважно в американських муніципалітетах сучасний інструмент залучення громади до колективної участі, який дає плідні результати для узагальнення й консолідації думок при вирішенні конкретних питань, що становлять громадський інтерес. Фактично – це неформальне зібрання місцевого населення, на якому відбувається обговорення проблем, заслуховуються думки, ухвалюються колективні рішення.



Візуалізація Town Hall Meeting



Експертне опитування як метод діагностування потреб територіальної громади

Експертне опитування (експертне оцінювання) – це метод опитування, до якого долучаються особи, які володіють поглибленими знаннями, інформацією, компетентністю, досвідом щодо пояснення й вирішення суспільних проблем, ідентифікації соціальних явищ, способів задоволення потреб з метою прогнозування, управління, оптимізації, на відміну від звичайних членів громади, що є учасниками різних життєвих ситуацій. Інструментарій експертних опитувань – бланк анкети або інтерв'ю, які розроблені за певним планом. Крім того, ймовірно застосування групових методів, що передбачають спільну діяльність експертів.



Види експертного опитування (експертної оцінки)

індивідуальне експертне опитування	групове експертне опитування - колективна діяльність експертів, орієнтована на вирішення мети й завдань
• експертиза проєктів, програм • експертиза управлінських рішень тощо	• метод "Дельфі" • мозковий штурм • дебати • метод експертного фокусування тощо



Використання інтерактивних технік у діагностуванні потреб територіальної громади

Змістові одиниці:

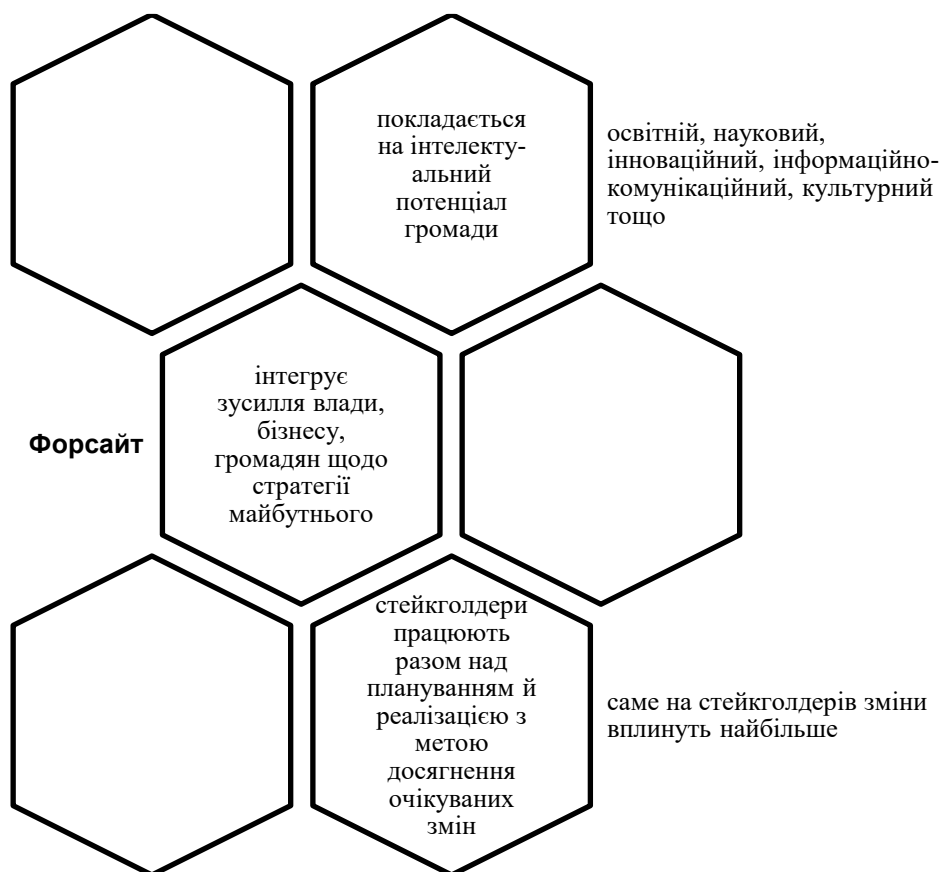
- особливості застосування інтерактивних технік з метою діагностування потреб територіальної громади;
- призначення й можливості технології «Форсайт», SWOT-аналізу, PEST-аналізу й ABC-аналізу в процесі діагностування потреб територіальної громади;
- авторські методи й технології діагностування потреб територіальної громади.

Особливості застосування інтерактивних технік з метою діагностування потреб територіальної громади



Технологія «Форсайт»

Форсайт (від англ. *Foresight*; букв. - «передбачення», «погляд у майбутнє», «бачення майбутнього») – технологія систематичного визначення експертами нових стратегічних напрямів, які в довгостроковій перспективі зможуть серйозно вплинути на економічний і соціальний розвиток конкретного об'єкта (громади, науки, технології, підприємства тощо).



«КРИСТАЛ МЕТОДІВ ФОРСАЙТУ»

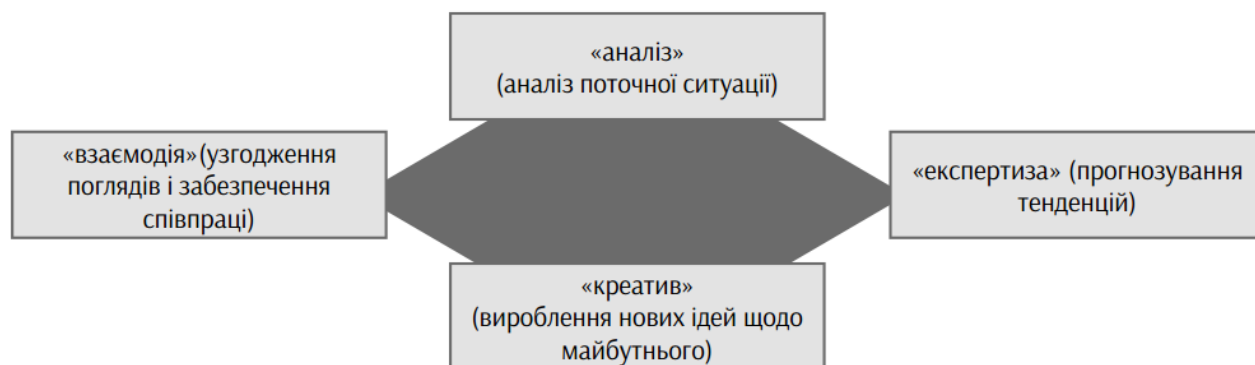
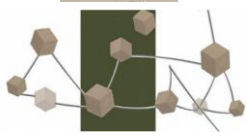


Рис. за Планування розвитку територіальних громад. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування, 2015



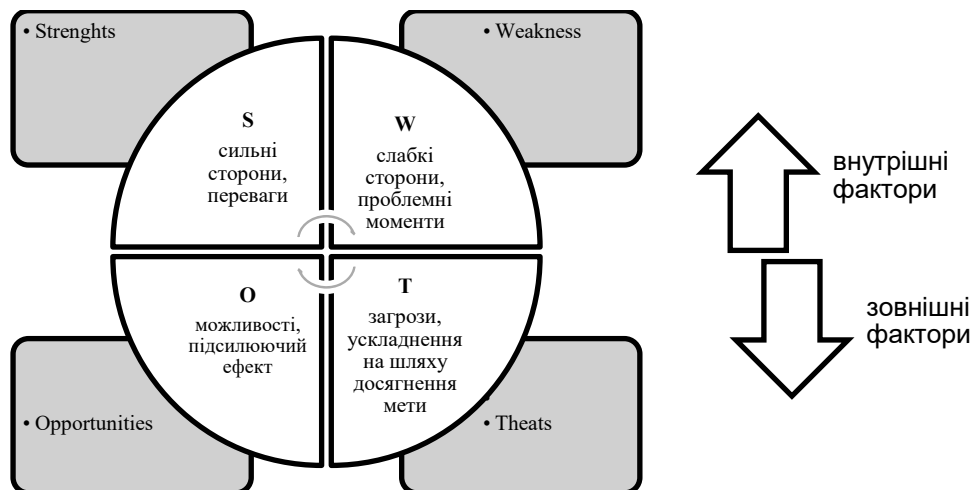
щоб досягти бажаного майбутнього слід зібрати інформацію у тих осіб, хто в ньому зацікавлений і може вплинути на наближення цього майбутнього



У плані діагностування потреб територіальної громади «foresight»  може:	- застосовуватися для експертного оцінювання теперішнього стану територіальної громади й моделювання на цій основі бажаного майбутнього в плані стратегічного розвитку; - знадобитися, щоб об'єднати й врахувати думки стейкхолдерів щодо потреб і пріоритетних напрямів розвитку територіальної громади; - допомогти на основі зібраних даних про потреби територіальної громади структурувати перспективи й змодельовати ключові вектори управлінської політики й розвитку конкретної адміністративно-територіальної одиниці з урахуванням громадської думки; - показати найбільш вдалі шляхи інтеграції зусиль членів територіальної громади, спрямовані на задоволення її потреб; - допомогти налагодити ефективну комунікацію влади, бізнесу, урядових і неурядових організацій та мешканців у плані виявлення, врахування й задоволення потреб територіальної громади; - дозволити обрати нові, відмінні від реалізованих раніше шляхи задоволення потреб територіальної громади
--	---

SWOT-аналіз

SWOT-аналіз (К. Р. Ендрюсон, 1963) – метод стратегічного аналізу, який використовується для оцінювання чинників, що прямо або опосередковано впливають на ефективність діяльності й розвитку організації, установи, конкретної адміністративно-територіальної одиниці, окремої галузі тощо. Може використовуватися й щодо посадових осіб, фахівців, окремих громадян, груп, колективів та ін.



SWOT-аналіз

Завдання - дати структурований опис конкретної ситуації, відносно якої слід приймати рішення. Використовується для здійснення початкової оцінки стану системи, яка аналізується. Дозволяє впорядкувати, систематизувати й розчленувати фактори, що існують в громаді, характеризують її стан і окреслюють перспективи змін.

Сильні сторони:

- універсальний для оцінювання різних об'єктів (у тому числі соціальних);
- гнучкий у плані вільного вибору елементів, які піддаються оцінці;
- досить простий в плані проведення;
- може використовуватися для оперативної оцінки й стратегічного планування на тривалі час;
- може працювати один експерт, або кілька в режимі "мозкового штурму", при чому кожна запропонована теза має підтверджуватися конкретними фактами;
- дозволяє візуалізувати в 4 напрямках систему, що піддається оцінюванню.



Слабкі сторони:

- показує лише загальні факти, не здатен повною мірою диференціювати їх за мірою значущості, первинності - вторинності тощо;
- дає більшою мірою статичну оцінку ситуації, без урахування динаміки, розвитку, змін;
- має більше якісні, аніж кількісні діагностичні індикатори;
- відзначається залежність від досвіду, суб'єктивних установок і знань залучених осіб; бажано запрошувати кількох експертів, що підвищить об'єктивність одержаної інформації;
- для підвищення цінності діагностичної інформації необхідне залучення великих масивів даних із різних сфер, що ускладнює роботу й обробку даних



У плані діагностування потреб територіальної громади S Strengths W Weaknesses O Opportunities T Threats може:	- застосовуватися для експертного оцінювання (експрес-аналізу) стану місцевої громади, її сильних і слабких сторін, що прямо або опосередковано впливають на задоволення потреб різних груп населення; - знадобитися, щоб відкинути менш пріоритетні на даний час потреби населення місцевої громади й дозволить зосередитися на забезпеченні більш пріоритетних, які визначає репрезентативна вибірка; - допомогти провести оцінювання ресурсів місцевої громади, які наявні для задоволення потреб певних груп населення; - показати наскільки вдалою виявилася соціальна політика (управлінські рішення, моделі роботи в громаді тощо), спрямована на задоволення потреб місцевої громади; - виявитися доречним для оцінювання потенціалу розробленого соціального проєкту, що спрямовується на задоволення конкретних потреб місцевої громади; - використовуватися з метою ініціювання та подальшого моніторингу змін у діяльності уповноважених органів громади, спрямованій на задоволення потреб її населення.
--	--

Приклад матриці SWOT-аналізу



Реальна потреба – потреба в організації змістовного дозвілля дітей в 2 районах селища міського типу.

Цільовий запит отримано в результаті проведення опитування подружніх пар, які виховують 1-2 дитини віком до 11 р. (n=124).

Мета SWOT – дати оцінку можливостей і ресурсів громади створити осередки для змістовного дозвілля дітей в 2 районах селища міського типу.

Сильні сторони

- наявність бібліотеки і будинку культури в районах селища, від жителів яких поступив запит на організацію змістовного дозвілля дітей;
- наявність персоналу, який може бути долучений до організації змістовного дозвілля, що не стимулюватиме значного збільшення матеріальних затрат;
- приміщення бібліотеки і будинку культури відремонтовані, можна виділити окремі кімнати для організації змістовного дозвілля дітей;

Слабкі сторони

- існує потреба в кваліфікованих фахівцях, які мають відповідну освіту й будуть предметно опікуватися організацією змістовного дозвілля дітей;
- кваліфікованих фахівців треба запрошувати, що стимулює появу проблеми оплати праці, виділення житла, на що не закладено коштів у поточному році;
- слід продумати й прописати стратегію, яка буде покладена в основу організації змістовного дозвілля, що додатково акцентує потребу запрошення кваліфікованих фахівців;
- приміщення слід обладнати спеціальним чином, придбати ігри, розвивальні посібники, канцелярію, додаткову техніку (проектор, екран, ноутбук, принтер), меблі (крісла-груші, столи і стільці, килими для підлоги, дошку), що знову наштовхується на проблему фінансування;

Можливості	Загрози
- переадресування коштів, або залучення спонсорської допомоги від приватного бізнесу; - запрошення до роботи на умовах часткової оплати вчителів початкових класів місцевого загальноосвітнього закладу;	- не вистачить залучених коштів спонсорської допомоги для дообладнання приміщень; дефіцит не буде чим компенсувати; - залишається проблема оплати праці запрошених фахівців і житла для них, що не може бути компенсоване коштами спонсорської допомоги; - якщо відбудеться переадресація власних коштів, залишаться недофінансованими та, як наслідок, незавершеними проекти, на які кошти спрямовувалися спочатку; - існує конкурентна перевага в приватного центру розвитку дитини «Кенгуру», який вже успішно функціонує й надає платні послуги з організації змістовного дозвілля дітей.

PEST-аналіз

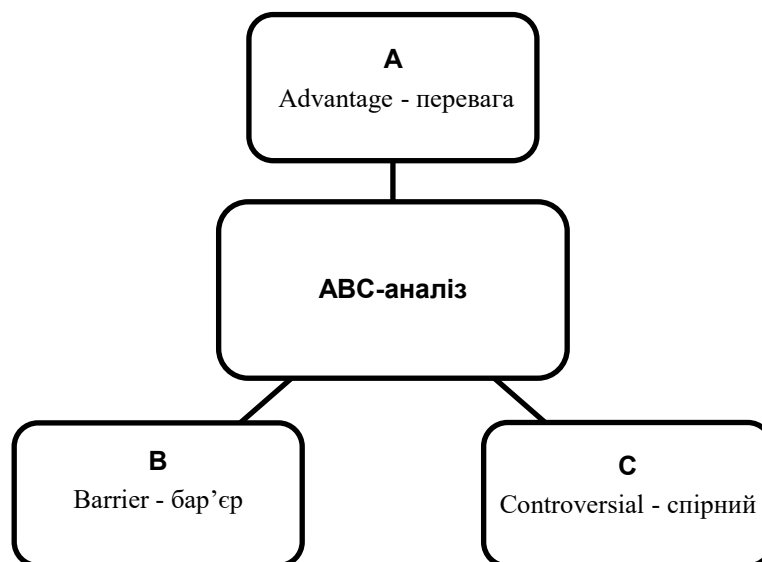
Pest-аналіз (PESTLE аналіз) – це метод стратегічного аналізу, який покладається на оцінювання впливу різних чинників макросередовища на розвиток громади і передбачає визначення, структурування та узагальнення міри такого впливу. Метод дає можливість також спрогнозувати майбутній вплив зовнішніх чинників, які можуть бути відмінними від тих, що впливали в минулому.

Значення акроніму PESTLE



АВС-аналіз

АВС-аналіз – це метод збору й впорядкування інформації про стан територіальної громади. АВС-аналіз дає можливість виділити з великої кількості даних ті, що характеризують громаду з точки зору особливо впливових, виступають передумовами її розвитку. АВС-аналіз може використовуватися з метою стратегічного планування, зокрема, як доповнення до SWOT-аналізу.



АВС-аналіз

Завдання - впорядкувати діагностичну інформацію про громаду з точки її значущості. Дозволяє згрупувати дані про громаду за трьома критеріями (переваги, бар'єри, спірні питання), а інші дані відсіяти як зайві, не інформативні.

Сильні сторони:

- досить простий метод для оцінювання різних об'єктів (у тому числі соціальних);
- гнучкий у плані вільного вибору елементів, які піддаються оцінці;
- простий в плані проведення;
- передбачає можливість визначення ваги чинників, що піддаються аналізу (від 4 - найбільш важливий, до 1 - низька важливість);
- може працювати один експерт, або кілька в режимі "мозкового штурму";



Слабкі сторони:

- показує лише загальні факти, не здатен повною мірою диференціювати їх за мірою значущості, первинності - вторинності тощо;
- дає більшою мірою статичну оцінку ситуації, без урахування динаміки, розвитку, змін;
- має більше якісні, аніж кількісні діагностичні індикатори;
- відзначається залежність від досвіду, суб'єктивних установок і знань залучених осіб; бажано запрошувати кількох експертів, що підвищить об'єктивність одержаної інформації;
- для підвищення цінності діагностичної інформації необхідне залучення великих масивів даних із різних сфер, що ускладнює роботу й обробку одержаної інформації



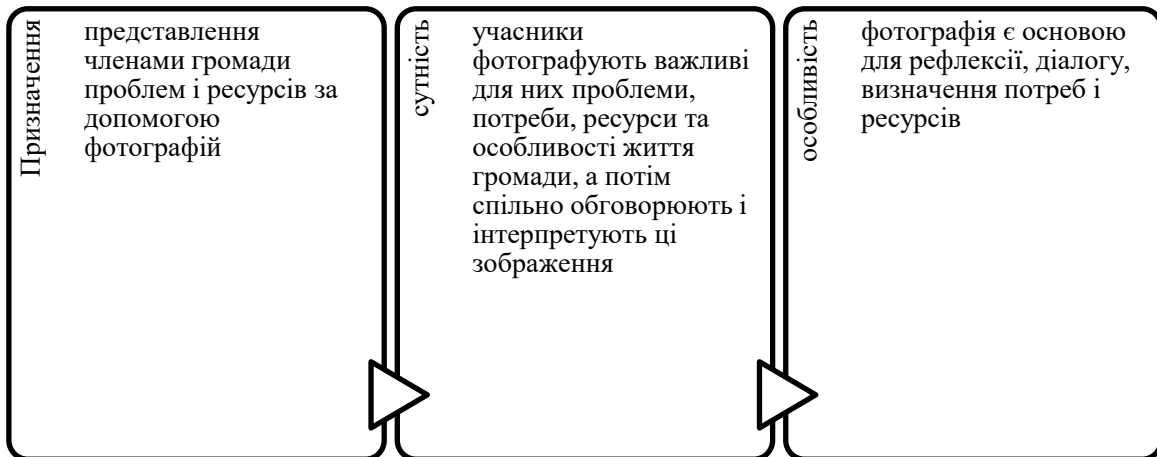
У плані діагностування потреб територіальної громади



може бути корисним:

- як метод експертного оцінювання (експертного аналізу) стану територіальної громади, різних чинників, що прямо або опосередковано впливають на можливість задоволення потреб територіальної громади, та їх питомої ваги;
- як спосіб ранжування ресурсів територіальної громади, залежно від того, наскільки вони значущі, достатні та необхідні для задоволення потреб членів територіальної громади;
- як інструмент для визначення ключових груп потреб територіальної громади на основі оцінювання членами громадами (або експертами) цих груп потреб за певними значущими критеріями;
- як спосіб планування різновидів соціальних послуг, актуальних для конкретної територіальної громади тощо

Технологія фотоголос (Photovoice), C. Wang, M. A. Burris



Прогулянковий аудит (walk audit)



Авторські методи й інструменти діагностування потреб територіальної громади

Метод «Лінія часу»

Мета методу «Лінія часу» - створити спільне інформаційне поле для обговорення проблем громади членами громади, сприяти розвитку довіри й згуртованості [36, с.29]

має ретроспективне спрямування

використовується переважно для аналізу ситуацій і обговорення впливу подій на життя громади

дозволяє окреслити проблеми, що існують в громаді

Процедурні особливості застосування «Лінії часу»

1. У процесі роботи беруть участь фахівці з соціальної роботи (2 особи) й учасники з числа членів громади (достатня кількість для того, що висловлена думка була репрезентативною думкою генеральної сукупності).

2. Перед групою на аркуші паперу малюється "лінія часу" - пряма горизонтальна лінія, що відображає певний відрізок часу життя громади й розмітку років

3. Кожен учасник одержує 10 карток (формат аркуша А5), на яких має записати окремо по одній події, яка певним чином (позитивно або негативно) вплинула на розвиток територіальної громади

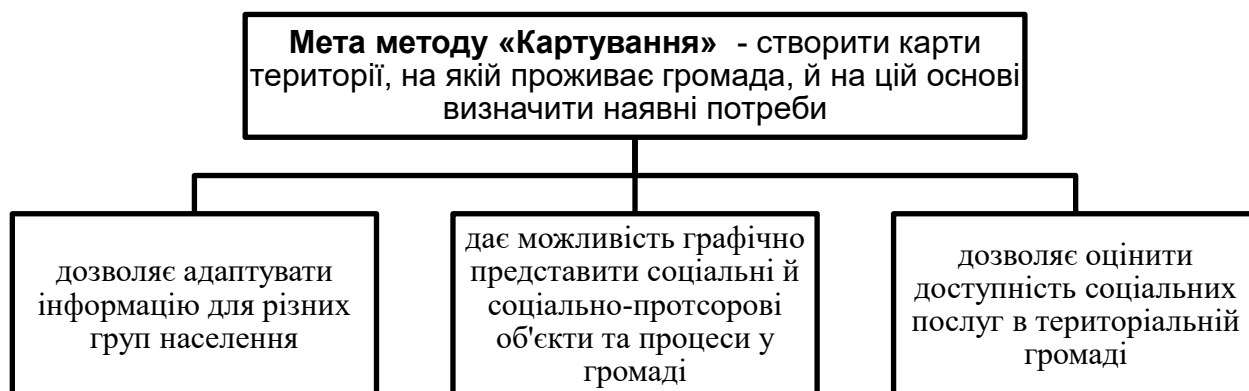
4. Учасники об'єднуються у 4 групи й упродовж 15 хв. кожна група обговорює й записує на окремих картках події, які вплинули певним чином (позитивно або негативно) на розвиток територіальної громади

5. Групи обговорюють події, що записані на картках, й розміщують картки вздовж відрізків на лінії часу в хронологічному порядку (над лінією ті, які мали позитивний вплив на розвиток громади, під лінією - мали негативний вплив); якщо опис подій на картках учасників збігається, картки розміщують одна на одній

6. Після завершення роботи в групах з лінією часу, ведучий пропонує відповісти на ряд запитань: Що з того, що відбулося і мало певні наслідки, вам би хотілося змінити на краще? Які проблеми в громаді ми можемо визначити на основі ваших напрацювань?

7. На великому ватмані фіксується результат загальногрупового обговорення переліку проблем, які учасники виділили в територіальній громаді [36, с.29]

Метод «Картування»



Процедурні особливості застосування методу «Картування»

1. У процесі роботи беруть участь фахівець з соціальної роботи й учасники з числа членів територіальної громади, які проживають на одній спільній території.

2. Учасники створюють карту своєї територіальної громади й наносять на цю карту об'єкти, установи, організації (...), що заважають розвитку громади, небезпечні, шкідливі для членів громади.

3. На основі представленої інформації формується перелік проблем (у т.ч. соціальних), які потребують вирішення; створюється загальний список "Проблеми громади" [13, с.180]

Метод «Майстерня»



Процедурні особливості застосування методу «Майстерня»

1. У процесі роботи беруть участь фахівець з соціальної роботи й учасники з числа членів територіальної громади. Це можуть бути ті самі члени громади, які залучалися до роботи з "Лінією часу" й "Картуванням"

2. Кожен учасник отимує по 5 карток, на яких окремо слід записати проблему, притаманну громаді (як варіант, можна працювати з проблемами, що були визначені на основі використання "Лінії часу" й "Картування")

3. Учасники об'єднуються в групи з 4-6 осіб й обговорюють сформульовані проблеми, з'ясовують спільні та відмінні проблеми, обирають найбільш актуальні

4. Кожна група зачитує перелік актуальних проблем, які були визначені в процесі обговорення; ведучий розміщує їх, об'єднуючи за подібністю за суттю; далі з цієї групи схожих проблем обирається найбільш точно записане формулювання проблеми громади; інші вербалізовані проблеми також беруться до уваги;

5. На останньому етапі відбувається спільне обговорення сформульованих проблем громади (у т.ч. соціальних) [13, с.180; 36, с.34-36]

Метод «Матриця»



Процедурні особливості застосування методу «Матриця»

1. У процесі роботи беруть участь фахівець з соціальної роботи й учасники з числа членів територіальної громади

2. Ведучий завчасно склеює 4 ватмани - це і є робоче поле для створення "матриці" проблем громади

3. За певним шаблоном у цій матриці з'являється формулювання потреб громади (вони можуть бути взяті на основі роботи членів громади з попередньо описаними методами), зазначаються критерії оцінювання цих потреб, проставляється загальна сума балів

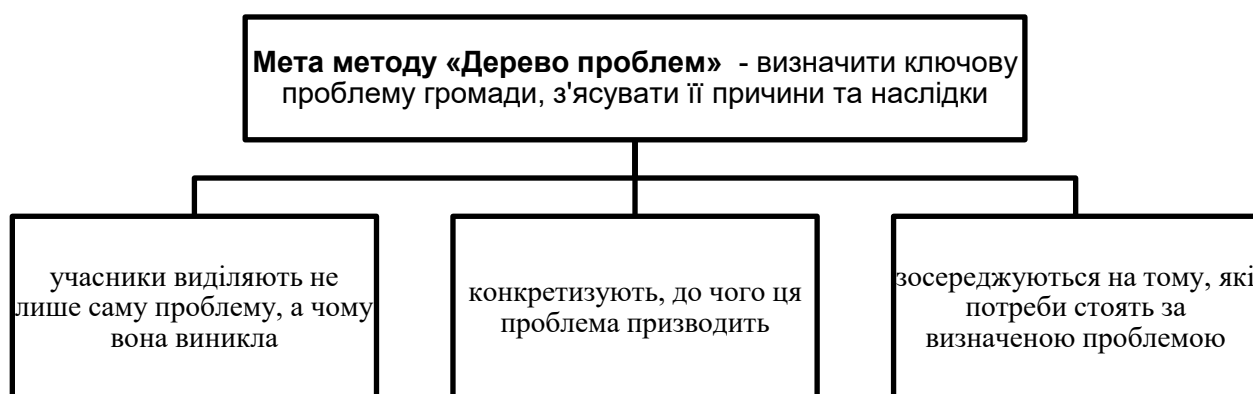
4. Зазвичай оцінці піддається не більше 10 потреб громади (вони визначені членами громади як пріоритетні); крім того самі критерії оцінки (зазвичай, 2-4 критерії) пріоритетності цих потреб також визначаються у процесі обговорення членами громади разом із ведучим (наприклад, затратність, наслідки, терміни, ресурси, можливість вирішити власними силами тощо)

5. Оцінювання потреб громади відбувається у балах кожним членом громади по черзі за кожним із критеріїв. Рекомендується використовувати фішки, які, як візуальне відображення оцінки, розміщуються за критеріями навпроти кожної з визначених потреб

6. Після завершення оцінювання потреб громади лічильна комісія підраховує кількість фішок щодо кожної потреби, а також загальну суму фішок з кожної потреби громади. Таким чином визначаються 3 найпріоритетніші потреби громади.

7. Відбувається формування ініціативної групи щодо забезпечення визначених потреб громади [13, с.180; 36, с.38-40]

Метод «Дерево проблем»



Процедурні особливості застосування методу «Дерево проблем»

визначається центральна проблема

модель: крона - наслідки, стовбур - ключова проблема, коріння - її причини

на основі виділених причин появи проблеми називаються реальні потреби членів громади

"Дерево проблем" можна трансформувати в "Дерево цілей", "Дерево ресурсів" тощо

«Матриця потреб і ресурсів громади»

Мета створення «Матриці потреб і ресурсів» - комплексне зіставлення актуальних потреб населення з наявними ресурсами та можливостями громади їх задовільнити

дає змогу систематизувати виявлені потреби різних груп населення

створює можливість зіставити потреби з наявними ресурсами і послугами, визначити прогалини та шляхи їх ліквідації

зосереджує на пріоритетних напрямках подальшого соціального реагування

Процедурні особливості

конкретизуються межі діагностування й вибірка

збирається первинна інформація

формулюються конкретні потреби

визначаються групи, яких стосуються потреби (чи є потреба загальною для громади, чи тільки для окремої категорії мешканців)

оцінюється значущість потреби (поширеність, гострота, невідкладність, наслідки незадоволення, вразливість групи тощо)

kartуються наявні ресурси (буквально, все - що може бути використане для задоволення потреби)

проводиться аналіз доступності ресурсів, з'ясовується чи немає розриву між потребою і ресурсами її задоволення

визначаються пріоритети і формулюються конкретні рішення з часовими рамками виконання



Перелік питань для самоконтролю й підсумкового контролю

1. Сутність і призначення діагностування потреб територіальної громади: змістовий і процесуальний аспекти визначення.
2. Сучасне нормативно-правове підґрунтя діагностування потреб територіальної громади.
3. Закордонний досвід діагностування потреб територіальної громади.
4. Мета й стратегічні завдання діагностування потреб територіальної громади.
5. Класифікація і види потреб територіальної громади.
6. Кількісні та якісні критерії і показники потреб територіальної громади.
7. Суб'єкти і об'єкти діагностування потреб територіальної громади.
8. Діагностування й прогнозування потреб в структурі соціальних процесів територіальної громади й забезпечення її соціального прогресу.
9. Принципи організації і проведення діагностування потреб територіальної громади.
10. Змістові аспекти організації і проведення діагностування потреб територіальної громади.
11. Вимоги до складання загальної характеристики територіальної громади.
12. Цільові випадки діагностування потреб територіальної громади.
13. Підходи до діагностування потреб територіальної громади.
14. Етапи й типовий алгоритм діагностування потреб територіальної громади.
15. Локус уваги й стратегічна лінія діагностування потреб територіальної громади та її співвідношення з вторинною діагностичною інформацією.
16. Репрезентативна вибірка та типи респондентів у процесі організації діагностування потреб територіальної громади.
17. Документування процесу й результатів діагностування потреб територіальної громади.
18. Звітність і представлення результатів діагностування потреб територіальної громади.
19. Класифікація методів діагностування потреб територіальної громади.
20. Основні і допоміжні методи діагностування потреб територіальної громади, їх добір та використання.
21. Потенціал і особливості використання методів діагностування потреб територіальної громади.
22. Використання методу спостереження у процесі діагностування потреб територіальної громади: особливості, призначення й обмеження.
23. Вивчення відеоматеріалів, друкованої продукції, публікацій у газетах, журналах та інтернет-джерелах про громаду як метод первинного збору діагностичної інформації.
24. Аналіз робочої документації в структурі методів діагностування потреб територіальної громади.
25. Анкетування в структурі діагностування потреб територіальної громади.
26. Потенціал й обмеження методів опитування у процесі діагностування потреб територіальної громади.
27. Використання методів експертних оцінок й аналізу незалежних характеристик у процесі діагностування потреб територіальної громади.
28. Інтерактивні техніки у процесі діагностування потреб територіальної громади.

29. Потенціал SWOT-аналізу, PESTLE-аналізу й ABC-аналізу у процесі діагностування потреб територіальної громади.
30. Сучасні авторські методи й інструменти діагностування потреб територіальної громади.



Список використаних і рекомендованих джерел

1. Безпалько О. В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді : теоретико-методичні основи : монографія. Київ : Наук. світ, 2006. 363 с.
2. Беновська Л. Я. Територіальна громада як суб'єкт регулювання розвитку територій: теоретичні аспекти. *Регіональна економіка*. 2018. №1. С.30-39. Режим доступу : URL : <http://jnas.nbuiv.gov.ua/article/UJRN-0000969992>
3. Берданова О. В., Вакуленко В. М., Гринчук Н. М., Колтун В. С., Куйбіда В. С., Ткачук А. Ф. Управління розвитком об'єднаних територіальних громад на засадах громадської участі: навч. посіб. / [О. В. Берданова, В. М. Вакуленко, Н. М. Гринчук, В. С. Колтун, В. С. Куйбіда, А. Ф. Ткачук]. Київ, 2017. 129 с.
4. Білоус Я. Ю., Галгаш Р. А. Діагностика розвитку територіальних громад України: основні етапи і особливості. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2022. №1 (271). С.58-64. DOI : <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2022-271-1-58-65>
5. Борисова А. Теоретична модель оцінки потреб громади в соціальних послугах. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Соціальна робота. 2019. №1 (5). С. 11-15.
6. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах : Посібник / Ольчак Мірослав, Ростек Катаржина. Київ, 2019. 57 с.
7. Взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю: стан, перспективи, рекомендації та практики : Аналітичний звіт / Лиска О. Г., Засадко В. В., Юрченко М. М., Томнюк О. Є. Київ : АМУ, 2014. 28 с.
8. Гордієнко В. Концептуальні засади розвитку соціальної сфери територіальних громад. *Аспекти публічного управління*, 2024, 12(3), с.70-76. DOI : <https://doi.org/10.15421/152439>
9. Гуральник В. М. Територіальна громада в системі публічної влади в Україні: теоретичний аспект. *Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ*. 2015. №1. С. 137-147.
10. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» (документ 280/97-ВР). Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/tdmmwv>
11. Закон України «Про соціальні послуги» (документ 2671-VIII) Електронний ресурс. Режим доступу: URL: <https://surl.li/pnfgkx>
12. Картування громад в Україні : практичний посібник / автори-укладачі: Я. Мінкін, Ю. Антошук, G. Demel; редколегія: Я. Сошинська, М. Krasowska-Igras; Українська бібліотечна асоціація; Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Київ : УБА, 2017. 111 с.
13. Лях Т. Л., Спіріна Т. П., Лехолетова М. М. Методи оцінки територіальною громадою власних потреб. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2022. Вип. 1 (50). С.178-181. DOI : [10.24144/2524-0609.2022.50.178-181](https://doi.org/10.24144/2524-0609.2022.50.178-181)
14. Методика проведення фокус-груп: Методичні рекомендації для студентів спеціальності «журналістика» ВДПУ / Укладач – Лапшин С. А. Вінниця : ВДПУ, 2016. 28 с.
15. Методичні рекомендації у сфері місцевого економічного розвитку «Порядок розроблення стратегії розвитку територіальної громади». Електронний ресурс. Режим доступу : URL : [metodyka.mer.new.pdf\(auc.org.ua\)](https://metodyka.mer.new.pdf(auc.org.ua)) <https://www.bing.com/ck/>
16. Місцеві ініціативи та залучення громадськості до здійснення місцевого самоврядування. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Карий О. І., Панас Я. В./ Асоціація міст України. Київ : ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 176 с.

17. Ноцик А. І. Поняття та система принципів організації та функціонування добровільної об'єднаної територіальної громади. *Держава та регіони*. Серія Право, 2023. №4 (82). С. 289-294.
18. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах : посібник. Київ, 2019. 56 с.
19. Переваги і недоліки фокус-груп. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/cuvhtm>
20. Планування розвитку територіальних громад. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Г. Васильченко, І. Парасюк, Н. Єременко / Асоціація міст України. Київ : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 256 с.
21. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Харків : ХІСД, 2017. 112 с. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/pnfvas>
22. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Практичні рекомендації. Київ, 2019. 72 с. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file>
23. Про затвердження методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту : Наказ Міністерства соціальної політики України №282 від 25.02.2019 р. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://www.msp.gov.ua/files/deinst/metod/282.pdf>
24. Про затвердження порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах. Наказ Міністерства соціальної політики України №130-Н від 19.04.2023 р. Електронний ресурс. Режим доступу : URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>
25. Ресурсне забезпечення об'єднаної територіальної громади та її маркетинг: навч. посіб. / Борщ Г. А. та ін. Київ, 2017. 107 с. Режим доступу : URL : <https://surl.li/qoizku>
26. Розвиток соціальної сфери територіальних громад в умовах адміністративно-фінансової децентралізації / ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долишнього НАН України» ; наук. ред. С. Л. Шульц. Львів, 2018. 140 с. Режим доступу : URL : <https://surl.li/daoyfu>
27. Семигіна Т. Робота в громаді : практика й політика. Київ : Академія, 2004. 180 с.
28. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
29. Слозанська Г. І. Організація громади як метод соціальної роботи в громаді. *Вісник Черкаського університету*. Педагогічні науки. 2016. № 16. С.130-136. Режим доступу : URL : <https://surl.li/ufqout>
30. Слозанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді : теорії, моделі та методи: монографія / за наук. ред. д-ра пед. наук, проф. В. А. Поліщук. Тернопіль : ТНПУ імені В.Гнатюка, 2018. 382 с.
31. Слозанська, Г., Поліщук, В. Соціальна робота в громаді за кордоном: історія та сучасні тенденції розвитку. *Social Work and Education*. Vol. 6, No.4. Ternopil-Aberdeen, 2019. с.390-407.
32. Сопко Р. І. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*: Серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І. В. Козубовська. Ужгород : Говерла, 2014. Вип. 31. С.172-174.
33. Соціальна робота у громадах: методичні рекомендації до самостійної роботи / уклад. Т. В. Петренко. Київ : НАУ, 2013. 52 с.
34. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю. Київ : ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики», 2021. 90 с.

35. Стратегічне планування місцевого розвитку. Практичний посібник / [Берданова О., Вакуленко В.]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO. Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 88 с.
36. Технології активізації громади : метод. посіб. / автори-упоряд.: О. В. Безпалько, Т. П. Авельцева. Н. І. Мацевко; за заг. ред. О. В. Безпалько. Київ : Наук. світ, 2006. 90 с.
37. Тимечко І. Територіальна громада у транскордонному просторі: чинники, закономірності, пріоритети розвитку : монографія. Львів : ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М.І.Долішнього НАН України», 2019. 444 с.
38. Управління діяльністю соціальних служб : метод. посібник [авт. кол. :Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада,Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ : К.І.С.,2013. 178 с.
39. Успішна територіальна громада : будуюмо разом / Бриль М., Врублевський О., Данчева О., Сеїтосманов А., Чубаров Е. Харків : Видавничий будинок Фактор, 2018. 128 с.
40. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні : посібник. Київ : Ленвіт, 2012. 64 с.
41. Швалб Ю. М. Психологічні підстави соціогенезу : громада, населення і спільнота як суб'єкти соціальних відносин. *Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*, 2014. С. 317-329.
42. Diagnoza lokalna krok po kroku – scenariusz od pytań do konkretnych działań. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/xspeek>
43. Diagnoza lokalna rozporządza. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/tkwezv>
44. Diagnoza lokalna to badania, które odpowiadają na pytania: jak jest. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/fxeilr>
45. Diagnozowanie problemów/potrzeb. Seminarium Kręta droga innowacji społecznych MiR. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/vadexp>
46. Jak przeprowadzić diagnozę. Електронний ресурс. Режим доступу : URL : <https://surl.li/snajwo/>
47. Li Y., Spini D, Villanueva C. Geosocial Tools for Community Diagnosis and Health Promotion. *Health Education & Behavior*. 2024. Nov. 6; 52(2), p.219-228. doi: [10.1177/10901981241294230](https://doi.org/10.1177/10901981241294230)
48. Mohd Shakil. Social Work with Community Organization: A Method of Community Development. *Journal for Studies in Management and Planning*, 2015, vol. 01, issue 04, may, p.196-204. Режим доступу : URL : <https://surl.li/kjyyna>
49. Na diagnozę, czyli poznaj młodych i środowisko lokalne. Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Режим доступу : URL : <https://surl.li/adzlxv>
50. Neuber Keith A.; Atkins William T; Jacobson James A. and Reuterman Nicolas A. Michigan Univ., Ann Arbor. Continuing Education Program in the Human Services. Needs Assessment: A Model for Community Planning. 1980, 107 p.
51. Parmar A. Methods of Social Work and Its Role in Understanding Team Climate and Team Effectiveness for Organizational Development. *Journal of Sociology and Social Work*, 2014, march, vol. 2, №1, p.303-318. Режим доступу : URL : <https://surl.li/nqsian>