

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2319-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Г.В. Тищенко

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії
та управління,
доцент, к.філос.н. Маліновська О.С.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії
та управління,
доцент, к.філос.н. Масюк О.П.

Запоріжжя – 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ

Тищенко Григорію Володимировичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Інноваційні методи раціоналізації діяльності соціальних працівників

керівник роботи Маліновська Ольга Станіславівна, к.філос.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «25» травня 2020 року № 605-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Овод Ю. О. Інноваційні технології у соціальній роботі. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Педагогічні науки. 2016. № 3. С. 175-184.; Управління інноваціями : навч. посіб. для студентів ВНЗ / за заг. ред. Н. І. Чухрай. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. 280 с.; Швець Н. Г. Раціоналізація трудової діяльності : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 94 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію дослідження раціоналізації діяльності соціальних працівників. 2. Здійснити уточнення головних понять дослідження: «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація». 3. Обґрунтувати основні принципи та методи дослідження. 4. Визначити місце інновацій у соціальній роботі в системі соціальних інновацій. 5. Проаналізувати інноваційні методи управління персоналом в практиці соціальної роботи в Україні та за кордоном. 6. Визначити, яким чином діджиталізація впливає на діяльність соціальних працівників в Україні. 7. Проаналізувати сучасний стан та головні проблеми інноваційної діяльності в напрямку раціоналізації діяльності соціальних працівників в Україні. 8. Здійснити емпіричне дослідження інноваційного потенціалу працівників закладів соціального захисту населення Запорізької області. 9. Запропонувати шляхи оптимізації діяльності соціальних працівників в Україні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	25.05.2020	25.05.2020
Розділ 2	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2020	24.06.2020
Розділ 3	Маліновська О.С., доцент кафедри соціальної філософії та управління	26.09.2020	26.09.2020

7. Дата видачі завдання _____ 25 травня 2020 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2020	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2020	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2020	виконано
4.	I розділ	Червень 2020	виконано
5.	II розділ	Липень – серпень 2020	виконано
6.	III розділ	Вересень – жовтень 2020	виконано
7.	Систематизація висновків	Листопад 2020	виконано
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2020	виконано

Студент _____ Г.В. Тищенко _____

Керівник роботи _____ О.С. Маліновська _____

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна _____

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 76 сторінок, 71 позицій у списку літератури, 2 додатків.

ІННОВАЦІЇ, РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ

Мета дослідження: аналіз інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Об'єкт дослідження: сучасна система соціальної роботи в Україні.

Предмет дослідження: інноваційні методи раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, анкетування, аналіз статистичних даних.

Гіпотеза: Сучасна система соціальної роботи потребує впровадження інноваційних методів для якісного надання соціальних послуг населенню. Впровадження інновацій у діяльності соціальних працівників навіть за умови обмеженого фінансування сприятиме підвищенню ефективності та раціоналізації рутинних процесів в закладах і установах соціальної сфери.

Висновки: 1. Актуальна ситуація в світі загалом та в Україні зокрема зумовлює необхідність впровадження інноваційних методів діяльності. Соціальна сфера не є виключенням, а ефективність роботи соціальних працівників напряму залежить від впровадження нових форм та методів практичної діяльності.

2. Визначальною умовою впровадження інноваційних методів, що впливають на раціоналізацію діяльності соціальних працівників, є стабільна політична ситуація в країні та поступове економічне зростання, яке, в свою чергу, дозволить збільшити обсяг фінансування інноваційної діяльності.

3. Більшість соціальних працівників прагнуть раціоналізувати свою діяльність. Діджиталізація сприятиме оптимізації багатьох рутинних процесів, але лише за умови підготовки фахівців, які матимуть відповідні навички та за умови подолання можливих труднощів в процесі цифрової трансформації.

SUMMARY

Qualification work consists of 76 pages, 71 literature sources, 2 annexes.

INNOVATIONS, RATIONALIZING OF ACTIVITIES, SOCIAL WORKER, DIGITALIZATION

Research purpose is to analyze the innovative methods of rationalizing the activities of social workers.

Research object is the modern system of social work in Ukraine.

Research subject is the innovative methods of rationalizing the activities of social workers.

Research methods are analysis, synthesis, induction, deduction, structural-functional, questionnaire, statistical data analysis.

Research hypothesis is that the modern system of social work requires introduction of innovative methods for the quality provision of social services to the population. The innovations introduction in the social workers' activities, even with limited funding, will help to increase the efficiency and rationalization of routine processes in institutions and establishments of the social sphere.

Conclusions: 1. The current situation in the world in general and in Ukraine in particular necessitates introduction of innovative activity methods. The social sphere is not an exception, and the effectiveness of social workers' activities directly depends on the introduction of its practical new forms and methods.

2. The defining condition for the introduction of innovative methods that affect rationalizing the activities of social workers is a stable political situation in the country and gradual economic growth, which, in turn, will increase funding for innovation.

3. The majority of social workers seek to rationalize their activities. Digitalization will help to optimize many routine processes, but only if training professionals who have the appropriate skills and overcoming the possible difficulties in the process of digital transformation.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	9
1.1. Історія дослідження методів раціоналізації діяльності соціальних працівників.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження : «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація».....	15
1.3. Принципи та методи дослідження інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників	20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	26
2.1. Інновації в системі соціальної роботи як складова соціальних інновацій.....	26
2.2. Інноваційні методи управління персоналом в практиці соціальної роботи: міжнародний та вітчизняний досвід	31
2.3. Діджиталізація в Україні та її вплив на раціоналізацію діяльності соціальних працівників	43
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	52
3.1. Сучасний стан та головні проблеми інноваційної діяльності в напрямку раціоналізації діяльності соціальних працівників.....	52
3.2. Емпіричне дослідження інноваційного потенціалу працівників закладів соціального захисту населення Запорізької області.....	56
3.3. Напрямки оптимізації діяльності соціальних працівників в Україні в умовах впровадження інноваційних методів роботи.....	61
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	70
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Актуальність дослідження. Поглиблення інтеграції в європейське співтовариство зумовлює необхідність багатьох істотних змін в системі державного управління, елементом якої є система соціального захисту населення, що є не лише механізмом кризового втручання, а в першу чергу – стратегією профілактики негативного впливу можливих соціальних ризиків. Таким чином, не лише усуваючи наслідки соціальної нерівності, а й передбачає збалансований перерозподіл суспільних благ, стаючи способом зменшення нерівності та подолання (недопущення) маргіналізації окремих осіб, сімей і соціальних груп.

Реалії українського сьогодення, які характеризуються загостренням соціально-економічних суперечностей розвитку України, а також глобальні економічні трансформації свідчать про те, що інновації є безальтернативним джерелом підвищення конкурентоспроможності національної економіки та запорукою сталого розвитку держави та забезпечення належного рівня життя громадян і національної безпеки. Вітчизняний досвід у сфері впровадження інновацій дуже обмежений у всіх сферах життєдіяльності суспільства, проте як свідчать зарубіжні дослідження, з переходом від індустріального суспільства до економіки знань, відбувається зміна співвідношень між технологічними й соціальними інноваціями у напрямку посилення значення соціальних інновацій.

Важливість впровадження інноваційних методів у практичну діяльність соціальних працівників зумовлюється необхідністю реформувати та сприяти раціоналізації діяльності спеціалістів у сфері соціальної роботи та зважаючи на обмежене фінансування закладів, установ, організацій соціальної сфери для реформування системи загалом є стійка потреба в раціоналізації робочого часу, простору, системи управління наявними ресурсами.

Проблемна ситуація полягає у тому, що зміни які відбуваються у суспільстві вимагають від соціальних працівників активно включатися в розробку та впровадження інноваційних методів діяльності задля її раціоналізації та якісного виконання покладених на них завдань.

В наукових працях питання раціоналізації трудових процесів досліджували В. Афанасьєв, О. Анісімов, Г. Альтшуллер, Г. Добров та ін. Питання інновацій в соціальній сфері частково розглядаються у публікаціях наступних авторів: Т. Семигіна, К. Міщенко, Л. Сідельнік, А. Реут, О. Савченко, Т. Брижоватий, С. Ничипоренко, О. Хмелевська, Л. Черенько. Інноваційні методи діяльності соціальних працівників досліджувалися в роботах Л. Федулової, О. Набатової, Л. Тюпті та інших вітчизняних та зарубіжних авторів.

Проте не всі аспекти зазначеної проблеми віднайшли належне відображення у науковій літературі, що й обумовило актуальність кваліфікаційної роботи.

Об'єктом дослідження виступає сучасна система соціальної роботи в Україні.

Предмет дослідження – інноваційні методи раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Метою дослідження є аналіз інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Згідно з метою маємо такі *завдання*:

- проаналізувати історію дослідження раціоналізації діяльності соціальних працівників;
- здійснити уточнення головних понять дослідження: «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація»;
- обґрунтувати основні принципи та методи дослідження, що використовуються у даній роботі;
- визначити місце інновацій у соціальній роботі в системі соціальних інновацій;
- проаналізувати інноваційні методи управління персоналом в практиці соціальної роботи в Україні та за кордоном;
- визначити яким чином діджиталізація впливає на діяльність соціальних працівників в Україні;

– проаналізувати сучасний стан та головні проблеми інноваційної діяльності в напрямку раціоналізації діяльності соціальних працівників в Україні;

– здійснити емпіричне дослідження інноваційного потенціалу працівників закладів соціального захисту населення Запорізької області;

– запропонувати шляхи оптимізації діяльності соціальних працівників в Україні в умовах впровадження інноваційних методів роботи;

Гіпотеза. Сучасна система соціальної роботи потребує впровадження інноваційних методів для якісного надання соціальних послуг населенню. Впровадження інновацій у діяльності соціальних працівників навіть за умови обмеженого фінансування сприятиме підвищенню ефективності та раціоналізації рутинних процесів в закладах і установах соціальної сфери.

Апробація роботи. Результати дослідження було представлено в статті на V Міжнародній науково-практичній конференції «Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток» (5-6 червня 2020 року, м. Львів).

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Історія дослідження методів раціоналізації діяльності соціальних працівників

Ефективність діяльності зараз можна вважати вирішальною передумовою розвитку. Значно зростає значення всіх факторів, які впливають на ефективність діяльності. Одним з найбільш суттєвих факторів ефективності є науково обґрунтована організація праці. Організація праці вже понад 100 років є предметом дослідження науки та практики. Теорія організації та раціоналізації праці у своєму розвитку пройшла шлях від тейлоризму до сучасних концепцій «збагачення змісту праці», «гуманізації праці», «наукової організації праці» тощо. В той же час оптимізація діяльності є предметом щоденної практичної діяльності керівників та окремих спеціалістів незалежно від форми власності та сфери діяльності.

Якби люди організовували світ для себе виключно тими силами та засобами, якими володіють від природи це навряд призвело б до налагодження ефективної роботи та сприяло б зростанню економічної стабільності. Найскладніше для людства – організувати себе, свою діяльність, активність як особистості та під час спільної роботи в колективі.

Раціоналізація як наука починає свій відлік на початку ХХ ст. її розвиток започаткували відомі вітчизняні вчені. А. А. Богданов, обґрунтувавши системний підхід до пізнання різних явищ у своїй теорії організації. О. А. Єрманський у 1925 р. працював над розробкою принципів відбору продуктивних сил [13]. Різні аспекти раціоналізації трудових процесів досліджувалися в роботах В. Г. Афанасьєва, О. С. Анісімова, Г. С. Альтшуллера, Г. М. Доброва та ін.

Актуальним залишається твердження, згідно з яким раціональне використання людини неможливе без знання її психології, матеріалів – без знання теорії матеріалів, машин – без знання механіки тощо.

Відповідно до цього твердження динаміка змінення потреб у знаннях для раціоналізації трудових процесів наведена на рис. 1.1.



Рис. 1.1 Динаміка зміни потреб у знаннях для раціоналізації трудових процесів

Аналізуючи зазначений процес в Україні у ХХ ст., можна умовно виділити три етапи.

Перший етап (приблизно до 1965 р., коли ще не здійснювалася робота з наукової організації праці). Раціоналізація діяльності здійснювалася виключно завдяки виготовленню та використанню нових технічних засобів, обладнання, інструментів, технологій роботи, а економіка праці та її засоби використовувались виключно для розрахунків доцільності залучення нових технологій.

Початок другого етапу зумовлений розвитком роботи з наукової організації праці та основ менеджменту, після цього у сферу раціоналізації були включені умови праці як фактори, що впливають на робочий процес та

ефективність діяльності працівника. На цьому етапі особлива увага приділяється розвитку наук про фізіологію та психологію діяльності людини.

Фізіологія праці та суміжні із нею науки, такі як ергономіка, біомеханіка, охорона праці та ін., своїми об'єктами вивчення визначають фізіологічні зміни в організмі людини-працівника, її здоров'я, працездатність, їх обладнання, режим праці та відпочинку, умови виробничого середовища, раціональна організація робочих місць, важкість праці, естетичні умови та ін..

Третій етап, який розпочався приблизно з 1990 р., а саме з початком процесів перебудови економіки, привернув значну увагу до кадрового менеджменту, або менеджменту людських ресурсів, де люди розглядались як найважливіша складова виробничих процесів. Виникла необхідність раціоналізації організаційної системи, для чого потрібні були спеціальні знання.

Взаємозв'язок організації праці та раціоналізації трудової діяльності визначається численними зв'язками (фізичними, економічними, психологічними, правовими), що існують в організаційних системах, та взаємовідносинами, що потребують раціоналізації.

Отже, організація праці має розглядатися, з одного боку, як стан системи, що складається з конкретних взаємопов'язаних елементів та відповідає завданням роботи, з іншого боку, як систематична діяльність людей з впровадження нововведень в існуючу організацію праці для приведення її у відповідність із досягнутим рівнем розвитку науки, техніки і технології.

Визначальну роль в дослідженні інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників покладається на розуміння феномену соціальних інновацій.

У науковій літературі розуміння соціальних інновацій представлено по-різному – залежно від мети дослідження. Так, Л. І. Федулова в своїй публікації «Інноваційний фактор забезпечення сталого розвитку регіонів України» [63] визначає їх на макро- та мікро- рівнях: на макрорівні – як зміни в соціальній сфері, спрямовані на поліпшення якості життя населення країни і які мають високу залежність від групових і особистих якостей користувачів, на мікрорівні –

як загальний процес планомірного поліпшення соціогуманітарної сфери підприємств. За визначенням, наведеним Л. В. Бойко-Бойчук в публікації «Суспільні реформи як керовані соціальні інновації: вимоги до моделі» [4], соціальні інновації – це нові ідеї, стратегії, концепти, організації, форми організацій, процес здійснення змін, тривала соціальна зміна нестандартних рішень соціальної проблеми, розвитку структур, принципів, практик; здійснення змін у поведінці, преференціях людей, змін у процесах впливу на зміни, регулюванні, політиці, організаційних структурах і практиках.

О. О. Набатова виділяє важливість соціальних інновацій як основи істотних соціальних змін, що сприяють переходу системи з одного стану до іншого, коли нововведення перетворюються на соціокультурні норми і зразки, що забезпечує їхню інституціоналізацію і закріплення у сфері суспільного життя. І. Москальов називає соціальними інноваціями трансформації в соціальних структурах і процесах, що викликають зміни способу функціонування соціальної системи, та, в свою чергу, можуть змінювати стратегічні пріоритети, технологію, культуру, соціальні інститути. О. Більська визначає їх як процес надання змінам, які проходять в економічній системі, соціального підтексту за трьома напрямками впливу – на соціалізацію виробничих відносин, господарського механізму та продуктивних сил.

Є. В. Попов, Ж. К. Омонов, І. В. Наумов, А. Ю. Веретенникова виокремлюють такі соціальні інновації: орієнтовані на досягнення соціальних цілей: ті, що здійснюються в суспільному секторі; ті, що втілюються в суспільному просторі [2]. Вони розглядають соціальні інновації або як норму, що дозволяє розв'язувати суспільні проблеми, або як принцип взаємодії, що змінює типову поведінку в споживанні та використанні продуктів, або як чинник розвитку суспільних інститутів, внаслідок дії якого відбувається інституціоналізація соціальних інновацій. Аналізуючи існуючі підходи, варто зауважити, що поняття соціальних інновацій необхідно сприймати як процес, що означає якісне перетворення системи соціально-економічних відносин і забезпечує їхню модернізацію і відповідне інституційне оформлення, а не лише

як будь-які соціальні зміни спрямовані на отримання кращих результатів. У ХХІ ст. інноваційні процеси загалом і соціально-інноваційні зокрема перетворилися на рушійну силу економічного розвитку та головний об'єкт державної політики, що реалізується в державних програмах соціального розвитку. Вони відіграють важливу роль у механізмах узгодження економічних інтересів держави, бізнесу та громадянського суспільства, у заходах з подолання бюрократії та боротьби з корупцією, для врегулювання проблем, пов'язаних з децентралізацією, здійсненням освітньої та медичної реформ [67].

Питання соціальних інновацій розглядаються в праці О. А. Грішнєвої та Г. Ю. Міщук «Соціальні інновації у трудовій сфері: сутність, види, особливості реалізації в Україні», також запропоновано рекомендації щодо шляхів реалізації цільових освітніх завдань [8].

Соціальні інновації переважно виступають предметом досліджень представників соціологічної науки. Найвідомішими дослідженнями в цьому напрямі є праці Р. Нельсона та С. Вінтера, К. Фрімена, П. Друкера, Г. Менша, І. Пригожина та інших учених. Соціальні інновації загалом визначаються як принципово нові ідеї, концепції, стратегії, підходи до управління, що стосуються задоволення різноманітних соціальних потреб. Наприклад, К. Дайгмайер, Д. Міллер та Дж. Філс визначають соціальну інновацію як найкращу конструкцію для розуміння (і продукування) триваючої соціальної зміни, як «нестандартне рішення соціальної проблеми, яке є більш ефективним, доцільним, життєздатним, або існуючі рішення, для яких створені цінності виникають переважно для суспільства загалом, ніж для окремих індивідів». Різні аспекти соціальних інновацій, їхню структуру, класифікації, призначення представлено також у працях українських дослідників: Ю. С. Дорофєєвої, Н. І. Гражевської та А. Мостепанюк, Н. М. Краус, О. О. Набатової, І. В. Ящишиної й інших учених.

На сучасному етапі поняття соціальних інновацій розглядається у роботах С. Голдсмита, Дж. МакНіл, А. Нічолса та А. Мердока, Дж. К. Гібсон-Грехем, Дж. Мулган та багатьох інших. Поняття та концепція соціальних інновацій як

фактора забезпечення сталого розвитку розглядається такими вітчизняними науковцями як М. З. Згуровський, А. А. Мельниченко, З. В. Герасимчук, Г. А. Мельник, Л. В. Кривенко, І. М. Синякевич та іншими. Фундаментальні поняття модернізації суспільства та умови формування дослідницької програми держави, що сприяє розвитку, визначені у монографії «Концепції розвитку та модернізації в соціологічному дискурсі: еволюція дослідницьких програм» вітчизняного дослідника П. В. Кутуєва [28].

І. Б. Савельчук в публікації «Ресурсне забезпечення інноваційного освітнього середовища підготовки соціальних працівників» характеризує ресурсне забезпечення оновленої підготовки соціальних працівників в умовах інноваційного освітнього середовища університету [45].

У статті «Підготовка фахівців соціальної сфери до професійної діяльності засобами інноваційних технологій» В. І. Ковальчук виокремлює інноваційні технології, які, на його думку, є найбільш ефективними у підготовці фахівців соціальної сфери:

– тренінгові технології – передбачають систему діяльності з відпрацюванням певного алгоритму навчально-пізнавальних дій і 50 способів розв’язання конкретних завдань в процесі навчання (тестові завдання, практичні вправи і завдання);

– ігрові технології – передбачають ігрову і емоційну взаємодію викладача і студента завдяки реалізації сценарію гри, моделювання ділового спілкування (освітні завдання стають частиною гри);

– проектні технології – полягають в розробці навчального проекту та можливого плану його реалізації; сприяють усвідомленню студентами важливості, корисності і мети планування; поступове підвищення самостійності студентів; зменшення контролю з боку викладача у процесі планування та виконання завдань [17].

Отже, аналізуючи історію досліджень інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників можна дійти висновку, що, у вітчизняній та зарубіжній літературі зазначена проблематика розглянута недостатньо. Окремо

розглядаються питання оптимізації робочого часу, інноваційна діяльність, процеси раціоналізації діяльності, інноваційні технології соціальної роботи. Відсутність ґрунтовних досліджень даного питання визначає актуальність кваліфікаційної роботи.

1.2. Уточнення основних понять дослідження : «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація»

Дослідження будь-якого явища передусім потребує чіткого обґрунтування та уточнення головних понять, які будуть зустрічатися під час дослідження. Основними поняттями даної теми є: «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація» та інші. Тому доцільно буде перейти до їх роз'яснення та описати різні підходи до їх розуміння.

Ключовим поняттям кваліфікаційної роботи є поняття інноваційних методів, яке можна розуміти як комплекс нових або вдосконалених кроків, що мають на меті виконання конкретних завдань, вирішення проблем, досягнення цілі найбільш ефективним способом, раціонально використовуючи наявні ресурси.

Одним з основних понять дослідження є поняття інновації.

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність» під інноваціями слід розуміти новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [41].

Інновації – це кінцевий результат інноваційної діяльності, що представляє собою продукт або технологічний процес, який наділено якісними перевагами при використанні та проектуванні, виробництві, збуті, використовується у практичній діяльності та має суспільну перевагу.

Інноваціями вважаються вкладення інвестиційного капіталу в нововведення, які призводять до кількісних або якісних змін у діяльності. Ідея нововведення може виникнути у вигляді інвенції, ініціації або дифузії інновації.

Інвенція – це ідея, пропозиція або проект, які після опрацювання стануть інновацією.

Ініціація – це рекомендації щодо вдосконалення науково-технічної, організаційної, виробничої або комерційної діяльності, метою яких є початок інноваційного процесу або його продовження (розвиток).

Дифузія – пропозиція щодо використання ідеї інновації, яку вже було обґрунтовано і впроваджено [61].

Для соціальної роботи термін «інновація» лишається відносно новим. Огляд авторських формулювань цього поняття дає підстави стверджувати, що найчастіше даний термін використовується у двох значеннях: «інновація – процес» (процес внесення нового у систему; він розвивається за певними етапами – створення, реалізація, поширення нововведення) та «інновація – продукт» (окремий засіб, ідея, методика, програма тощо). Отже, у соціально-педагогічній інновації розмежовують дві сторони: предметну (що нове створюється, впроваджується) і процесуальну (як відбувається зародження, створення, поширення, опанування, модифікація нового).

Варто також визначити поняття «інноваційної діяльності», яке розуміється як процес створення товару від формування ідеї до отримання комерційного ефекту через освоєння виробництва, випуск та реалізацію. Однак, відповідно до іншої точки зору інноваційна діяльність спрямована на створення нового у будь-якій соціальній сфері. Прихильники цієї позиції розглядають інноваційну діяльність як один з видів продуктивної творчої діяльності пов'язаної з виробленням нових цілей і відповідних засобів, або з досягненням відомої мети за допомогою нових засобів [13].

Інноваційна діяльність – це діяльність, яка спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоспроможних товарів і послуг. Відповідно до ч. 1

ст. 325 Господарського кодексу України інноваційною діяльністю у сфері господарювання є діяльність учасників господарських відносин, що здійснюється на основі реалізації інвестицій з метою виконання довгострокових науково-технічних програм з тривалими строками окупності витрат і впровадження нових науково-технічних досягнень у виробництво та інші сфери суспільного життя [7].

Впровадження інновацій в професійну практичну діяльність соціальних працівників ставить на меті оптимізацію та раціоналізацію щоденної діяльності. Тому варто більш детально розглянути визначення поняття «раціоналізація».

Раціоналізація (від лат. *rationalis* – розумний) – організація будь-якої діяльності доцільнішими способами, ніж існуючі, поліпшення, вдосконалення чогось [51].

Раціоналізація діяльності – сукупність організаційно-технічних заходів, спрямованих на найефективніше використання наявних ресурсів і найдоцільнішу організацію робочих процесів.

Раціональним є такий метод праці, який забезпечує доцільні витрати часу на виконання заданої роботи і в той же час не викликає передчасного стомлення працівника.

Для підтримки організації праці на належному рівні значення мають виявлення і використання раціональних прийомів і методів роботи, вивчення передового досвіду, його науковий аналіз і узагальнення, розробка і проектування оптимальних способів виконання виробничих завдань.

Прийоми і методи праці слід вважати раціональними, якщо їх застосування дає ефективні результати роботи (його високу продуктивність) при забезпеченні високої якості продукції, дотримання вимог щодо правил використання оснащення, норм витрат матеріалів і енергії, інтенсивності праці.

Одним з ключових понять у кваліфікаційній роботі є поняття «метод».

Метод – систематизована сукупність кроків, які потрібно здійснити, щоб виконати певну задачу чи досягти певної мети; поняття тотожне алгоритму дій і технологічному процесу [33].

У філософському енциклопедичному словнику поняття «метод» визначається як систематизований спосіб досягнення теоретичного чи практичного результату, розв'язання проблем чи одержання нової інформації на основі певних регулятивних принципів пізнання та дії, усвідомлення специфіки досліджуваної предметної галузі і законів функціонування її об'єктів. Метод окреслює та втілює шлях до істини, напрями ефективної діяльності, що ведуть до реалізації поставлених цілей, задає регулятиви та нормативні настанови пізнавального процесу. Метод включає стандартні та однозначні правила (процедури), що забезпечують достовірність знання, яке формується [22].

Національна асоціація соціальних працівників США визначає поняття «соціальна робота» таким чином: «це професійна діяльність із надання допомоги індивідам, групам і спільнотам, для відновлення їх здатності до соціального функціонування та створення відповідних соціальних умов для досягнення зазначених цілей» [26].

Л. В. Лохвицька в словнику-мінімумі із соціальної педагогіки та соціальної роботи використовує таке визначення: «соціальна робота» – галузь знань і цілеспрямована професійна діяльність у суспільстві через уповноважені органи, метою якої є надання тимчасової або постійної кваліфікованої допомоги окремим особам чи групам людей у веденні належного способу життя або підвищенні соціального, культурного та матеріального рівня. Змістом соціальної роботи є надання психологічної допомоги людям, які перебувають в кризовій ситуації. Водночас особлива увага звертається на соціально вразливі категорії населення: літніх людей, інвалідів, одиноких, сиріт, неповні і багатодітні сім'ї та ін. Соціальна робота передбачає надання індивідуальної чи групової допомоги у вигляді консультацій, опіки, соціальних послуг та організації реабілітаційних заходів [25].

Проаналізувавши різні наукові джерела, приходимо до висновку, що найбільш повне та доцільне визначення поняття «соціальна робота» наведено в посібнику «Вступ до соціальної роботи» за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. Соціальна робота визначається як галузь знань та професійна діяльність, яка

направлена на підтримку та надання професійної допомоги особі, групі осіб, громаді, що сприяє відновленню їх здатності до нормального соціального функціонування, допомагає реалізації громадських прав і запобігає соціальному виключенню [47].

Кваліфікаційна робота передбачає аналіз основних інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників, для кращого розуміння предмету дослідження варто зосередитись на визначенні поняття «соціальний працівник».

Соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги [42, ст.1].

Соціальний працівник – social worker – професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і здійснює соціальний захист і підтримку. Його діяльність спрямована на надання індивідуальної допомоги людині, сім'ї чи групі осіб, що знаходяться у важкій життєвій ситуації шляхом інформування, консультування, організації різних форм підтримки та обслуговування хворих чи самотніх людей [57].

Особлива увага у дослідженні приділяється діджиталізації як одному з методів раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Власне термін «діджиталізація» є відносно новим для українців, буквально його можна трактувати як «цифрова трансформація», що у широкому сенсі означає зміни в усіх сферах суспільного життя, пов'язанні з використанням цифрових технологій.

Діджиталізація – метод, практика або процес перетворення (зазвичай аналогової) інформації в цифрову форму, читану комп'ютером. Оцифровка інформації робить її більш зручною для архівування, швидкого доступу і обміну. Термін, який іноді також називають оцифруванням, взаємопов'язана концепція, яка відноситься до фактичного перетворення аналогових даних в цифрові.

Отже, в цьому пункті було розглянуто різні точки зору до визначень основних понять дослідження, розглянувши їх, переходимо до визначення принципів та методів дослідження.

1.3. Принципи та методи дослідження інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників

Для того щоб більш об'єктивно і точно описати дану тему, ми будемо використовувати певний комплекс наукових методів і принципів, які дають змогу детальніше розкрити питання раціоналізації діяльності соціальних працівників. Під час роботи було використано загальнонаукові принципи (об'єктивності, системності, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічний та інші) та головні методи теоретичного (дедукція, індукція, аналіз, синтез та інші) та емпіричного дослідження (спостереження, анкетування), без яких неможливо отримати істинних знань.

У ході нашого дослідження ми будемо використовувати загальнонаукові принципи дослідження.

Принцип об'єктивності, який орієнтує дослідника на отримання інформації, яка характеризує об'єкт (його властивості, особливості, структуру), що вивчається без врахування побажань суб'єкта, який досліджує тему, його світоглядних, політичних, моральних та інших позицій. За допомогою принципу об'єктивності дослідження набуває наукового характеру, тобто на нього не впливають загальні враження симпатії або антипатії, власний настрій чи стан, за його допомогою можливо розкрити головну закономірність, що не залежить від волі суб'єкта пізнання.

Принцип об'єктивності дає можливість безпристрасно охарактеризувати проблеми, які стосуються теми, що досліджується в межах кваліфікаційної роботи. Цей принцип допоможе нам в роботі проаналізувати реальний стан досліджуваного явища, дозволить всебічно вивчити інноваційні методи раціоналізації діяльності соціальних працівників. Урахування цих чинників

забезпечує потенційну можливість отримання об'єктивного знання. Принцип об'єктивності ми використаємо в першому, другому та третьому розділах. Цей принцип доповнюється іншими принципами, а в першу чергу – принципом системності.

Принцип системності є основою вивчення сутності та різнобічних рис системного знання. Завдяки принципу системності всі факти, явища, процеси, окремі елементи розглядаються як єдина система функціонування. Принцип системності передбачає представлення будь-якого досліджуваного об'єкта як системи, яка характеризується такими складовими: а) елементним складом (набір елементів); б) структурою, як формою взаємозалежності елементів; в) функціями елементів і цілого, і так далі. Даний принцип ми будемо застосовувати у другому розділі. За допомогою цього принципу ми розглянемо систему соціальної роботи в Україні, місце та роль інноваційного процесу для покращення стану соціальної роботи [66, с. 393].

Можливо говорити про те, що принцип об'єктивності з його вимогами активності та конкретності веде через причини системності до розгляду самої історії основних підходів до вивчення об'єкту, його буття в минулому за допомогою різних представників. В цьому випадку принцип історизму розширює і поглиблює уявлення про пізнання даного предмету. Філософський принцип історизму представляє собою один із необхідних елементів діалектики, адже в ньому закладені вимоги до суб'єкта пізнання розглядати матеріальні системи в їх динаміці і розвитку [66, с. 513-516]. Ці принципи ми застосуємо саме у першому розділі, дослідивши основні підходи до вивчення методів раціоналізації діяльності соціальних працівників та дамо характеристику основним поняттям дослідження.

Принцип світоглядного плюралізму передбачає визнання можливості прийняття до уваги досліджень різних вчених стосовно. Цей принцип ми застосуємо в першому та другому розділі під час дослідження різних думок вчених щодо інновацій, інноваційного процесу, методів соціальної роботи.

Принцип єдності теорії та практики грає велику роль в успішному здійсненні даного дослідження. Практика – є критерієм істини, яка лягає в основу того чи іншого теоретичного положення. У цьому зв'язку, теорія, яка не буде спиратися на практику, буде умоглядною. Отже, цей принцип необхідний для спростування чи підтвердження гіпотези, яка лягла в основу даної роботи.

Принцип гуманізму виступає як морально-етичний аспект пізнання, він визнає і трактує людину як найвищу цінність та особистість.

Принцип діалектичної суперечливості покликаний розглядати усі явища і процеси впливу інновацій на процес раціоналізації діяльності соціальних працівників, адже суперечливість є джерелом розвитку певного явища чи процесу.

Принцип науковості дає нам можливість використовувати лише науково обґрунтовані джерела, достовірність яких перевірена на практиці. Використання даного принципу робить дослідження науково доказовим.

Рух від абстрактного до конкретного в пізнанні означає сходження від неповного, часткового, фрагментарного до цілісного і всебічного знання. Тобто, під час дослідження визначення впливу інноваційних методів діяльності на процес раціоналізації роботи соціальних працівників, фіксується та обставина, що всі фрагментарні знання та досвід, які були здобуті під час дослідження не втрачаються, а зберігаються шляхом доповнення, узагальнення, структурування.

Термінологічний принцип передбачає вивчення та уточнення змісту і обсягу понять, пов'язаних з темою кваліфікаційної роботи. При цьому повинні бути встановлені взаємозв'язок, субординація і місце термінів у понятійному апараті дослідження. Цей принцип було застосовано нами в першому розділі 1.2. під час характеристики основних понять дослідження.

Реалізація зазначених принципів стає реальною за допомогою загально логічних методів. В пізнавальній діяльності всі методи, які використовуються в роботі, знаходяться в діалектичній єдності, взаємозв'язку, доповнюють один одного, що дозволяє забезпечити об'єктивність та істинність пізнавального процесу. Сукупність принципів наукового пізнання реалізується у конкретних

дослідженнях шляхом використання методів наукового пізнання, які поділяють на теоретичні (дедукція, індукція, аналіз, синтез та інші) та емпіричні (анкетування, тестування та інші).

Завдяки дедукції окремі положення виділяються із загальних, тобто знаючи загальні відомості про соціальні інновації та інноваційну діяльність, як соціальний феномен, можна виявити вибіркові аспекти, пов'язані з процесом впровадження інноваційних методів в практичну діяльність соціальних працівників.

Метод індукції надає можливість за окремими фактами та явищами, пов'язаними з впровадженням інноваційних методів в практичну соціальну роботу, скласти загальну картину стану та перспектив розвитку соціальної сфери, сформуванню орієнтовну стратегію оптимізації та раціоналізації діяльності соціальних працівників.

Безперечно, що будь-яке дослідження неможливо провести без аналізу досліджуваного явища або предмету та синтезу отриманих даних. Даний метод дозволяє розкласти предмет дослідження на складові елементи для кращого вивчення.

Синтез як метод наукового пізнання є протилежним до аналізу. Він дозволяє об'єднувати складові дослідження для більш повного та наочного відображення особливостей процесу впровадження інновацій в сфері соціального забезпечення та соціального захисту населення.

При дослідженні інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників необхідно використовувати також емпіричні методи дослідження, до яких можна віднести спостереження та анкетування.

Спостереження є методом систематичного та цілеспрямованого сприйняття об'єкта з метою вивчення його специфічних проявів у конкретних умовах. Позитивна якість методу спостереження полягає в тому, що він дає можливість вивчати процеси та явища в природних для них умовах. За необхідної забезпеченості дослідницьких дій засобами аналізу й тлумачення, а також за необхідності доповнення процедури дослідження іншими методами та

прийомами метод спостереження є цінним засобом емпіричного пізнання психологічних явищ світу. Даний метод ґрунтується на безпосередньому сприйнятті процесів, явищ, об'єктів за допомогою органів чуття. Спостерігаючи за діяльністю соціальних працівників в межах робочого місця, ми маємо можливість одержати первинну інформацію про предмет дослідження, визначити основні проблеми з якими вони стикаються та зрозуміти які саме аспекти потребують покращення в практичній діяльності.

Для отримання первинних даних будемо використовувати такий метод збору емпіричної інформації, як анкетування. Даний метод надасть змогу визначити ставлення соціальних працівників до інновацій на робочому місці, готовність до впровадження та ініціювання змін.

Отже, в ході виконання дослідження, ми будемо спиратися на такі наукові методи як: аналіз, синтез, анкетування, спостереження, дедукція, індукція. Але при цьому необхідно додержуватися таких принципів: об'єктивності, системності, світоглядного плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, а також термінологічного принципу.

Таким чином у першому розділі кваліфікаційної роботи ми розглянули методологічні засади дослідження інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників. Виходячи з поставлених завдань була проаналізована історія розвитку наукових поглядів на процес раціоналізації діяльності працівників, позиції вчених щодо впровадження інноваційних методів в навчання та практичну діяльність соціальних працівників, проаналізовано зміну поглядів щодо розроблення та впровадження соціальних інновацій. Зроблено висновки щодо недостатнього вивчення предмету дослідження, неврахування певних аспектів під час аналізу інноваційної діяльності в сфері соціальної роботи. Було охарактеризовано основні поняття дослідження: «інновація», «раціоналізація», «соціальна робота», «соціальний працівник», «діджиталізація» та інші. Запропоновано різні трактування цих понять залежно від специфіки дослідження та різні авторські точки зору. Також, для ефективного

дослідження теми нами було виокремлено основні принципи, яких ми маємо дотримуватися та конкретні наукові методи, що будуть використані в ході роботи. Зокрема будуть використані такі методи: аналіз, синтез, анкетування, спостереження, дедукція, індукція та ін. Однак обов'язковим є дотримання таких принципів наукового дослідження: об'єктивності, системності, світоглядного плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, термінологічній. Визначивши методологічний аспект дослідження ми можемо перейти до аналізу теоретичного в другому розділі кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Інновації в системі соціальної роботи як складова соціальних інновацій

На сьогодні не викликає сумніву той факт, що європейський шлях розвитку є державним пріоритетом для України, а європейські держави (наприклад, Німеччина, Швеція, Австрія) є хорошими прикладами верховенства громадянського суспільства та соціально-орієнтованої економіки. Будь-який економічний, технічний, соціальний, культурний розвиток та труднощі пов'язані з ним ставлять перед будь-якою окремо взятою країною та перед світом в цілому нові завдання, відкривають нові перспективи. Європейські країни для створення таких перспектив, їх оптимальної реалізації їх потенціалу та вирішення проблем, які постають у зв'язку з цим, значну увагу акцентують на інноваціях у різних сферах.

Актуальність інноваційного розвитку посилила і економічна криза, яка змусила приймати не типові політичні, економічні, соціальні, технологічні рішення політиків, державних службовців, бізнесменів, політиків різного рівня. Коли йдеться про інновації та інноваційну діяльність, то насамперед вони асоціюються з технологічними винаходами, новими економічними стратегіями та процесами, проте інновацій потребує і соціальна сфера. Шлях до Європейського союзу для України пролягає не лише через економічну чи політичну складову, а й через соціальну, котра є не менш значною та відчутною для населення ніж попередні дві. Саме соціальні інновації мають стати тим поштовхом, який здатен докорінно змінити стан речей у соціальній сфері України та оптимізувати її функціонування [35].

Практична соціальна робота в Україні наразі характеризуються застійними явищами, які є своєрідним «спадком» від попередніх поколінь. Надмірна

бюрократизація процесів не дозволяє приділяти достатню увагу кожному з клієнтів, які звертаються за допомогою. Постійна звітність, написання планів займає значну частину робочого часу та в свою чергу провокує виникнення стресів, емоційної напруги у працівників, що зумовлює виникнення «професійного вигорання». Жорстка ієрархія в установах соціального захисту населення придушує ініціативність працівників, перетворюючи їх на механізми для виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків.

Процес розвитку людського суспільства потребує створення умов для створення нових нетрадиційних елементів у соціальній сфері, інноваційних методів соціальної діяльності, а нововведення є формою цього суспільного розвитку. Під інноваційним прогресом розуміють процес створення нової ідеї, її перевірку на практиці, поширення та використання.

Інноваційні соціальні технології являють собою методи, засоби інноваційної діяльності, що спрямовані на створення та матеріалізацію нововведень у суспільстві, на реалізацію ініціатив, що викликають якісні зміни в різних сферах соціального життя, призводять до раціонального використання матеріальних та інших ресурсів у суспільстві.

Обґрунтування сутності соціальної інновації потребує виокремлення двох методологічних підходів.

Відповідно до першого підходу, соціальна інновація визначається як свідомо організоване нововведення або нове явище в соціальній сфері, яке формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до змін соціальних умов, і має за мету ефективні та позитивні перетворення в соціальній сфері. Зокрема, на такій позиції наголошують М. Лукашевич та І. Мигович у навчальному посібнику «Теорія і методи соціальної роботи» [26].

Інший напрям є дещо ширшим. Він представлений в енциклопедичних виданнях, і, з нашої точки зору, акумулював в себе основні теоретичні підходи щодо оцінки базового поняття інновації, визначаючи термін «соціальна інновація» як:

– результат творчої діяльності, що одержав широке застосування та став підставою для значимих соціальних змін;

– процес перетворення нововведень у соціокультурні норми і взірці, що забезпечує їхнє інституціональне оформлення й закріплення в сфері духовної та матеріальної культури суспільства [53, с. 456].

Отже, в акумульованому вигляді соціальну інновацію можна представити як нововведення в формах існування соціуму, соціальних і трудових відносинах, котрі, створюючи нову (додаткову) соціальну цінність для визначеної цільової групи, забезпечують якісне зростання ефективності господарювання, конкурентоспроможності та якості трудового життя та раціоналізуючи діяльність.

Як справедливо зазначає О. Новікова в книзі «Соціальні інновації: концептуальні підходи, можливості розвитку та запровадження» [52, с.21], соціальні інновації здійснюються в усіх сферах суспільного життя, переважна сфера їх локалізації пов'язана з життєдіяльністю людини і суспільства в цілому, процесом відтворення і розвитку людини, задоволенням її потреб, організацією людської спільноти.

На нашу думку, сьогодні особлива значущість соціальних інновацій діяльності полягає в тому, що вони в максимальній мірі сприяють розвитку творчості та трудового потенціалу особи, істотно розвивають продуктивний соціальний капітал організації.

Поняття «соціальна інновація» доцільно визначати як свідомо організоване нововведення або нове явище в сфері практичної соціальної роботи, що формується на певному етапі розвитку суспільства відповідно до соціальних умов, що змінюються та має за мету ефективні позитивні перетворення в соціальній сфері.

Соціальні інновації різноманітні. Це насамперед пов'язано з різноманіттям явищ соціального життя. Соціальні інновації можна класифікувати за різноманітними ознаками (див. Додаток А, табл. 1).

Зміни зовнішнього середовища, що постійно виникають, соціальні проблеми, вирішення яких є неможливим за допомогою звичних, традиційних методів, зміни потреб суспільства та конкретних його членів, все це ми можемо вважати джерелами соціальних інновацій.

Саме наявність конкретних проблем у соціальній сфері дає поштовх до створення нових засобів та методів соціальної роботи. Для прикладу, так було створено «телефон довіри», за допомогою якого людям надається анонімна психологічна допомога в кризових ситуаціях. Ще одним яскравим прикладом є створення соціальних служб і соціальних притулків.

Застосування соціальних інноваційних методів дозволяє покращити процес соціальної мобільності, що не в змозі зробити за допомогою деяких традиційних форм і методів.

Досить популярним за останні роки є застосування у практиці соціальної роботи нових методологічних підходів, таких як техніки втручання та психологічні моделі.

Однак не лише окремі методи та засоби можна розглядати з точки зору соціальних інновацій, функціонування та діяльність соціальних служб в цілому, а також окремі види послуг, які вони надають, теж носять інноваційний характер.

Класифікації нововведень у соціальній роботі:

- винахід нових технологій;
- адаптація чи зміна наявних технологій;
- нові сфери використання існуючих технологій, тобто технологічне перенесення;
- використання наявного методу іншою групою користувачів [58].

Інноваційні технології існують у двох формах: у вигляді програм, документів і як соціальні процеси, що реально відбуваються щодо цих програм.

Розробленням інновацій для соціальної та організаційної сфер займаються спеціалісти, які володіють інформацією про даний об'єкт або практичними знаннями про особливості та специфіку діяльності.

Створення та впровадження технологій зумовлює своєрідну гарантію оптимізації, раціоналізації, прогнозованості та алгоритмізації процесу діяльності, гарантуючи отримання результатів, заради яких сама технологія і застосовується.

Досить вдалим є визначення авторів Л. Тюпті та І. Іванової про те, що соціальні технології – це специфічний соціальний інститут інновацій і соціальної творчості, організації і самоорганізації різних видів соціальної діяльності та соціальної взаємодії, прогнозування і діагностики параметрів соціальних процесів[58].

Ними виділено такі ознаки соціальних технологій:

- засоби практичного і прагматичного досягнення поставлених цілей, які є системою імперативів, що упорядковують практичну діяльність (вимог, команд, алгоритмів);

- характеристика діяльності людей у реалізації поставлених ними цілей, що здійснюються в конкретних соціальних умовах, за посередництвом специфічних соціальних інститутів і соціальних організацій;

- характеристика операційного соціального мислення і самопізнання, що відображає соціальну рефлексію, пов'язану з практичним осмисленням технологічних законів[26].

Класифікацію інновацій у соціальній роботі здійснюють за різними ознаками. Зокрема, за класифікацією Б. Усманова їх поділяють так:

- за сферами громадського життя (загальний поділ передбачає соціальні, політичні, економічні, інновації в культурно-духовній сфері. Соціальні інновації, у свою чергу, класифікують за тим, у якому структурному компоненті соціальної сфери вони відбулися – пенсійному забезпеченні, соціальному обслуговуванні, зайнятості населення, охороні праці, житловій політиці, сімейній політиці, медичному обслуговуванні, сфері освіти та ін.);

- предметним змістом (продуктивні, технологічні та інновації сфери послуг);

- масштабами використання (одиничні, що виконуються на одному об'єкті соціальної роботи, та дифузні, що розповсюджені по кількох об'єктах);
- рівнем змін (індивідуальні, колективні, організаційні) [60].

На жаль, варто констатувати, що соціальні інновації, є недовикористаним ресурсом, а їхнє впровадження в Україні проходить особливо важко у першу чергу внаслідок невизначеності їхніх конкретних параметрів й конкретного механізму й послідовності реалізації. Також варто підкреслити дуже тісний зв'язок соціальних інновацій із суспільством і культурою. Тому одне і те ж соціальне нововведення по-різному проявляє себе в різних країнах, суспільствах, організаціях. І хоча в українській економіці різноманітні соціальні новинки з'являються постійно, проте далеко не всі вони проходять через суспільний «фільтр» відбору, стримуючи впровадження нових форм та методів роботи в соціальних службах. Діючими механізмами стають лише ті нові ідеї, які отримують соціальне схвалення, прийняття, інтегруються в масив культури і згодом стають його невід'ємними компонентами.

2.2. Інноваційні методи управління персоналом в практиці соціальної роботи: міжнародний та вітчизняний досвід

Продуктивна робота будь-якого робочого колективу напряму залежить від ефективного управління персоналом. Кардинальні зміни у світі на початку XXI століття зумовили необхідність трансформацій у діяльності суб'єктів господарської взаємодії, що безумовно вплинуло на зміну підходів до діяльності спеціалістів у сфері управління персоналом. Персонал став стратегічним ресурсом, який забезпечує ефективність діяльності через рівень продуктивності, навички та фахові знання, професіоналізм та новаторство, ставлення до виконання покладених на них обов'язків.

Для керування ним необхідна дієва система управління та ефективні методи. Незважаючи на велику кількість методів управління персоналом, на сьогодні багато колективів стикаються з неефективністю більшості з них. Тому

інноваційні методи підвищення ефективності діяльності колективу вимагають від служби персоналу в першу чергу – формування працездатної і ефективно функціонуючої команди, а не лише обліку кадрів, контролю за дотриманням трудового законодавства і забезпечення документообігу.

Досягнення високих результатів тісно пов'язане із впровадженням інноваційних підходів до процесів управління персоналом. Потенціал методів, прийомів та засобів, що використовуються для управління персоналом, майже вичерпаний, тому пошук шляхів підвищення ефективності використання людських ресурсів спрямований на розвиток інноваційних кадрових технологій. Незважаючи на різноманітність досліджень у цій галузі, сучасні та інноваційні методи управління персоналом майже не використовуються на практиці. Тому питання впровадження інноваційних методів управління персоналом є дуже важливим.

Успіх інноваційної діяльності сучасної компанії багато в чому визначається рівнем ефективності управління людськими ресурсами - найважливішою функціональною підсистемою компанії та найціннішим ресурсом інноваційного розвитку.

Володіючи особливими стратегічними та оперативними функціями, людський фактор відіграє провідну роль в інтелектуалізації та інформатизації робочих процесів. Донедавна власне поняття «управління персоналом» було повністю відсутнє в практиці управління. Незважаючи на те, що кожне підприємство, установа, установа мали функціональну підсистему управління персоналом, це управління належало до компетенції керівника підрозділу. Основний структурний підрозділ управління персоналом - відділ кадрів - виконував лише функції планування персоналу, найму та звільнення працівників, організації курсового навчання для підвищення кваліфікації та перепідготовки. Функціонально відділ кадрів не був пов'язаний з підрозділами організації праці і не мав професіоналізм для забезпечення оптимального функціонування персоналу в інноваційних системах. Відповідно до зниження рівня централізації системи управління економікою поступово почали виникати

принципово нові завдання, пов'язані з управлінням трудовими ресурсами. Спочатку це були питання забезпечення стимулювання працівників і створення конкурентоспроможних пакетів компенсації, збереження на підприємстві висококваліфікованих фахівців, у яких з'явилася можливість вибирати місце роботи та винагорода, потім – індексація заробітної плати в умовах високої інфляції і, нарешті, проблеми підвищення продуктивності і скорочення чисельності працівників через конкуренцію. Зараз кадрові служби підприємств вирішують наступні проблеми, пов'язані з управлінням персоналом:

- планування трудових ресурсів – визначення потреби в кадрах залежно від стратегії розвитку виробництва, оформлення трудових контрактів;

- формування резерву персоналу, добір кандидатів, визначення груп резерву, відбір персоналу із груп резерву, оцінка рівня трудової діяльності кожного працівника

- переведення, підвищення, пониження, звільнення залежно від результативності праці;

- профорієнтація та адаптація – залучення нових працівників до колективу, до процесу виробництва;

- визначення заробітної плати та пільг з метою залучення, збереження та закріплення кадрів;

- навчання кадрів, підготовка керівних кадрів.

На сучасному етапі розвитку суспільства вирішення цих завдань потребує відмінно інших інноваційних навичок і визначає нові вимоги до рівня підготовки персоналу, коли спостерігається швидке старіння знань, умінь і навичок персоналу, яке виражається у відставанні індивідуальних знань від сучасних вимог до посади і професії. Найбільш прийнятним є інноваційний тип навчання, мета якого – створення орієнтації на оновлення. П. Друкер вважає, що саме у сфері управління персоналом традиційні базові уявлення істотно суперечать реальності та є непродуктивними. На думку автора, існує єдиний правильний принцип управління персоналом – використання диференційованих підходів і стилів управління для різних груп працівників і навіть окремих працівників у

різних ситуаціях. При цьому той чи інший спосіб впливу, певний набір операцій і процедур у процесі формування та реалізації трудового потенціалу визначають персонал-технологією або технологією управління персоналом.

Під персонал-технологією, відповідно до загальнонаукових позицій, розуміють механізм взаємодії керівників усіх рівнів управління зі своїм персоналом для ефективного використання обмежених економічних ресурсів, що є в бюджеті.

Найскладнішим моментом у процесі навчання є засвоєння методів самостійного надбання знань. Використовуючи різні методи розвитку, можна управляти компетентністю персоналу та підвищувати ефективність його роботи (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Сучасні методи розвитку персоналу

<i>Метод</i>	<i>Можливість використання (опис)</i>
Тренінг	Мінімум інформації і максимум вправ на відпрацювання навиків. Застосовується для розвитку навиків біля невеликої групи осіб.
Кейс Стаді	Інтерактивна технологія для короткострокового навчання менеджерів на основі бізнес-ситуацій. Мета – навчити аналізувати інформацію, сортувати її для вирішення поставленого завдання, виявляти ключові проблеми, вибирати оптимальне рішення
Коучинг	Нова форма консультаційної підтримки, засіб сприяння, допомоги в пошуку вирішень або подолання будь-якої складної ситуації. Завдання коуча не дати знання або навички, а допомогти людині самостійно знайти їх і закріпити на практиці
E-learning	Масовий метод дистанційного навчання у вигляді електронних книг, відео уроків, комп'ютерних вправ. Ефективність виявляється в переданні знань великій кількості людей
Самонавчання	Проходить в індивідуальному порядку за умови стимулювання навчання з використанням різноманітних матеріалів: книг, документації, аудіо-, відео- і мультимедійних програм

Розробка і впровадження технологій управління персоналом повинна включати сім типових етапів:

- 1) діагностика кадрової ситуації;
- 2) внесення коректив до положень, що діють;
- 3) підготовка та узгодження проекту технології;
- 4) затвердження розробленої технології;
- 5) розповсюдження механізму впровадження заходів;
- 6) навчання персоналу нової технології;
- 7) встановлення відповідальних за впровадження технології.

Усі персонал-технології можна об'єднати у такі групи:

- персонал-технології позикової праці;
- навчальні персонал-технології;
- персонал-технології підбору та найму персоналу;
- персонал-технології підвищення ефективності роботи персоналу;
- персонал-технології контролю праці персоналу;
- інформаційні персонал-технології.

Досить поширеними на сучасному етапі є аут-технології в управлінні персоналом, які у вітчизняній практиці визначаються як форма позикової праці. Аут-технології поділяють на дві групи: передача окремих функцій спеціалізованим компаніям – аутсорсинг, та передача спеціалізованій компанії працівників підприємства – аутстафінг, лізинг персоналу.

Аутсорсинг – передача здійснюваних завдань, функцій і процесів у межах підприємства. Пов'язано це з тим, що окремі функції (інформаційні, маркетингові, фінансові тощо) працівники спеціалізованих компаній можуть виконати краще або швидше.

Аутстафінг – співробітники, що раніше числилися в штаті компанії-замовника, переводяться в організацію, що надає послуги з аутстафінгу, тобто дана організація оформлює у свій штат вже наявний персонал підприємства і стає формальним роботодавцем (це дає змогу вирішити питання тимчасового вивільнення працівників, для яких на даний момент немає праці).

Лізинг персоналу – форма тимчасового або строкового залучення персоналу, що дає змогу вирішити проблеми підприємства в умовах зміни пріоритетних напрямів діяльності; в умовах необхідності зменшення витрат на персонал. (Залучення персоналу для тимчасової зайнятості).

Значно зростає популярність такого методу навчання як коучинг - метод безпосереднього навчання менш досвідченого працівника більш досвідченим в процесі їх взаємодії. Відбувається у формі наставництва, консультування. Використовується як ефективний інструмент персонального та особистого розвитку, який сприяє реалізації внутрішнього потенціалу людини, й підвищенню ефективності праці.

Варто зосередити додаткову увагу на технологіях підбору та найму персоналу та зауважити що зараз роботодавці прагнуть отримати найбільш кваліфікованих фахівців у власну команду використовуючи рекрутинг, хедхантинг, скринінг або ж метод «плетіння мереж».

Хедхантинг – здійснюється пошук висококваліфікованих фахівців вищої ланки з урахуванням особливостей діяльності замовника, вимог до кандидатів, робочого середовища, використовуючи прямі методи пошуку.

Рекрутинг – здійснюється пошук кваліфікованих фахівців середньої ланки з урахуванням вимог до особистісних та професійних якостей кандидатів, використовуючи наявні бази кандидатів надаючи об'яви в ЗМІ.

Скринінг – здійснюється пошук необхідного допоміжного та обслуговуючого персоналу нижньої ланки, враховуючи формальні ознаки: стать, вік, освіту, досвід роботи тощо. Керівник сам приймає рішення щодо прийом на роботу запропонованих кандидатів.

«Плетіння мереж» – кадровик використовує власні зв'язки для пошуку кандидатури, у другому випадку – разом із керівником визначається компанія, в якій може працювати необхідний працівник, з'ясовується його можлива посада, потенційному претенденту робиться ділова пропозиція.

Серед методів підвищення ефективності роботи персоналу варто виокремити реінжиніринг – метод спрямований на радикальну перебудову

робочих процесів для отримання істотних ефектів. Його використання може сприяти підвищенню ефективності управління персоналом за рахунок удосконалення цього процесу, а також дасть змогу підвищити ефективність праці персоналу.

Серед інформаційних персонал-технологій уваги потребує створення автоматизованої інформаційної системи управління персоналом - набору певного програмного забезпечення та технологій, використання яких дає змогу автоматизувати і вдосконалювати бізнес-процеси управління персоналом та надання кожному працівнику необхідного професійно-орієнтованого програмно-апаратного комплексу, який складається із технічних засобів автоматизації та організаційних форми їх експлуатації, що забезпечує вирішення завдань працівника безпосередньо на його робочому місці.

Саме ці технології дають змогу реалізувати такі принципи управління персоналом як оптимальність та гнучкість.

Як свідчить досвід, існує чимало невирішених проблем ефективного використання людського капіталу, що пов'язано з незначним впровадженням світових інновацій в сфері формування та використання людського капіталу.

Стосовно удосконалення системи управління персоналом доцільно проаналізувати західні інновації в цій сфері, відповідно із напрямками роботи відділу персоналу: планування, пошук, добір та найм персоналу; адаптація персоналу; навчання та розвиток персоналу; розрахунок заробітної плати персоналу; мотивація та формування сприятливого організаційного клімату для подальшого розвитку персоналу; оцінка та атестація персоналу. На американських підприємствах використовуються інноваційні інструменти адаптації персоналу, зокрема, такі як наставництво і коучинг.

У США вже давно усвідомили значення адаптації: її використання скорочує час на освоєння робочого місця новим працівником та сприяє скороченню часу для роботи з максимальною віддачею. Таким чином, система адаптації вигідна не тільки новому співробітникові, але й керівництву компанії [43]. Стрімкий розвиток знань та постійне впровадження інновацій

вимагає від керівників підприємств необхідності постійної перепідготовки персоналу. На американських підприємствах для підвищення освітнього рівня персоналу використовуються різні форми навчання, основні серед них наступні:

- неформальне навчання – більша частина навчання відбувається поза офіційними програмами професійної підготовки. За свідченням менеджерів з персоналу, 70% знань працівники отримали в результаті неформального навчання, яке не було передбачене компанією і на яке не виділялись кошти;

- навчання на робочому місці, яке виступає середовищем для проведення навчання. Це навчання є запланованим і спрямоване на професійну підготовку персоналу;

- безперервне навчання, як правило, проходять в групах згідно із розробленими програмами наставництва та інструктажу. Оскільки робота носить безперервний характер, то потребує постійного вдосконалення і оновлення знань всіх співробітників, яких необхідно ви нагороджувати за навчання;

- самоосвіта – працівники приймають на себе відповідальність за задоволення особистісних потреб у навчанні. Для покращення показників у роботі та кар'єрного росту в процесі такого навчання працівник сам вирішує, чому йому треба навчатись.

У США основними методами мотивації виступає матеріальне заохочування працівників. Як правило, вони реалізуються у виплаті основної заробітної плати, преміюванні та встановленні надбавок. Крім того, широко застосовуються різноманітні схеми участі персоналу в прибутках фірми. Водночас, використовуються аналітичні системи заробітної плати, особливість яких – диференціальна бальна оцінка ступеню складності праці з урахуванням кваліфікації працівників, фізичних зусиль, умов праці та ін. З підвищенням ролі людського чинника з'явилися психологічні методи мотивації. В основі цих методів лежить твердження, що основним чинником, який модифікується, є не тільки матеріальні стимули, але й нематеріальні мотиви, зокрема, самоповага, визнання з боку членів колективу, моральне задоволення роботою і гордість своєю фірмою. Серед основних форм залучення працівників до управління

справами фірми виділяють наступні: а) участь працівників в управлінні працею і якістю продукції на рівні цеху (дільниці); б) створення робітничих рад або спільних комітетів робітників і менеджерів; в) запровадження систем участі персоналу в прибутках; г) участь представників найманої праці в роботі директорів корпорацій [29]. Позитивну роль також відіграє надання додаткового вільного часу. Цей засіб зовнішньої мотивації реалізується диференціацією (змінюю) тривалості основної та різноманітних додаткових відпусток, їхнім дробленням на певні частини (наприклад, надання влітку та взимку), наданням можливості працювати неповний робочий день або неповний робочий тиждень, скороченням робочого періоду тощо.

При проведенні атестації персоналу значного поширення набули психологічні методи оцінювання працівників. Ці методи являють собою своєрідну комбінацію нетрадиційних методів атестації а також використовуються практичні та прогностичні методи оцінювання працівників. Великі американські компанії створюють спеціальні програми оцінювання потенціалу своїх працівників за допомогою психологічних методів. Ці програми реалізуються центрами оцінювання персоналу. Однак, використовуючи різні тести для проведення атестації персоналу, необхідно враховувати їх недосконалість [46. с. 225-226].

Управління персоналом у країнах Західної Європи значною мірою формувалося під впливом американської системи управління. Однак система управління персоналом на західноєвропейських підприємствах характеризується низкою прикметних особливостей, які зумовлені реаліями економічної ситуації в цих країнах.

З середини 80х років ХХ ст. на підприємствах Німеччини спостерігається ріст частки спеціалістів по кадрах у загальній чисельності управлінських працівників. Їх основними завданнями є: вдосконалення системи оплати праці; підготовка та підвищення кваліфікації персоналу. Вони реалізуються через наступні функції: управління трудовою політикою; планування штатного розкладу; підбір і розстановка кадрів; управління кадрами; розрахунок

заробітної плати; управління раціоналізаторською та винахідницькою діяльністю; організація навчання та підвищення кваліфікації кадрів; навчання практикантів; медичне обслуговування; охорона праці; правові проблеми [44, с. 211-212].

Адаптація нових працівників має велике значення для діяльності західноєвропейських підприємств. Вона включає в себе не тільки пакет нормативних документів, які регламентують порядок заходів щодо адаптації нового співробітника, але й людей, заради яких ці заходи здійснюються.

У процесі впровадження інноваційних технологій щодо підвищення освітнього рівня персоналу на підприємствах Західної Європи використовують такі форми:

- внутрішня (навчання відбувається всередині підприємства, на робочому місці), зовнішня (у навчальних закладах та спеціалізованих центрах);
- організаційна та неорганізаційна (самонавчання);
- професійна чи проблемно-орієнтована (за вимогою), спрямована на відпрацювання необхідної організаційної поведінки;
- побудована на стандартних чи спеціальних (загальних, конкретних) програмах;
- навчання, призначене для конкретних цільових груп (керівники чи спеціалісти) або для всього персоналу підприємства.

Європейські системи оплати праці заслуговують особливої уваги. Майже усі вони складаються із двох частин: базової (незмінної) та додаткової (змінної, залежної від різних чинників), яка виконує функцію стимулювання працівників.

При роботі з персоналом на підприємствах Західної Європи значна увага приділяється організації мотивації та стимулювання персоналу.

Матеріальна мотивація працівників постійно перебуває в інноваційному розвитку та збагачується новими елементами, зокрема, використання різних форм та постійне зростання заробітної плати, одержання різних соціальних пільг, виплата премій. Як свідчить досвід, матеріальні методи мотивації, безумовно, відіграють важливу роль у визначенні трудової поведінки працівників, однак, як

доводить практика, вони не є головними. Широко практикується система морального стимулювання працівників: просування по службі; участь в управлінні підприємством; гнучкі графіки роботи.

Атестація та оцінювання персоналу в західноєвропейських країнах передбачає жорстку регламентацію та формалізацію всіх етапів і процедур і, насамперед, самих оцінних форм, що забезпечені детальними інструктивними матеріалами. Служби управління персоналом контролюють реалізацію загальних принципів проведення атестації та оцінювання персоналу на практиці.

Наприклад, на державній службі в Англії процес атестації тісно пов'язаний із заповненням звітної анкети, що складається з восьми друкованих сторінок. Системи атестації працівників мають різні назви: «річна атестація державних службовців», «оцінювання результатів діяльності», «оцінювання службовців з погляду досягнення намічених цілей» і т. п. При цьому вони включають такі елементи: регулярні співбесіди, оцінювання досягнутих результатів, підведення річних підсумків роботи, атестацію за рік, управління вибором цілей, визначення завдань та ін.

При розбудові в Україні інноваційної моделі ринкової економіки основний акцент має бути поставлений на зростання інноваційної ролі використання конкурентоспроможної робочої сили та наявного людського капіталу.

Отже, одним з елементів інновації в сфері управління персоналом є впровадження соціальних інновацій.

Як свідчить вітчизняний досвід, на підприємствах існує чимало проблем, а відділ управління персоналом поки що не перетворився на дієвий структурний підрозділ, спроможний вирішувати складні питання забезпечення підприємства людським капіталом. Роль відділу кадрів на більшості підприємств зводиться лише до обліку і документування руху персоналу. Стан справ на українських підприємствах вимагає впровадження інноваційних технологій, що забезпечили б перехід від застарілої структури відділу кадрів, яка неспроможна вирішувати складні проблеми управління персоналом в сучасних умовах, до більш дієвих систем управління персоналом, які функціонують за кордоном.

Вихід з економічної кризи та піднесення виробництва неможливе без підвищення результативності праці, яке може бути забезпечене через посилення стимулюючої ролі заробітної плати. Основним принципом реалізації цієї функції виступає диференціація рівня оплати праці та підвищення її ефективності. Головним інструментом такої диференціації є тарифна система оплати праці. У країнах із розвинутою ринковою економікою успішно діють тарифні системи. У деяких країнах тарифне регулювання оплати праці здійснюється на основі Єдиної тарифної сітки [30, с. 79].

Для розробки системи мотивації продуктивної праці на вітчизняних підприємствах слід врахувати, перш за все, особливості та національні традиції, а також менталітет працівників. Орієнтиром буде позитивний досвід європейських країн, а також можливості його впровадження на вітчизняних підприємствах.

У нинішніх умовах суттєво скоротилися обсяги професійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Це, насамперед, пов'язано із загостренням економічної кризи. Негативні наслідки такого явища проявляються у тому, що погіршується професійно-кваліфікаційний рівень працівників, який все більше відстає від сучасних вимог і стандартів.

Отже, одним із найважливіших інноваційних завдань, яке постало перед керівниками, це наближення світоглядних позицій працівників підприємств до європейської ментальності, усвідомлення ними значення безперервності процесу освіти, посилення ролі знань в усіх сферах діяльності як одного з найважливіших чинників зростання їхньої конкурентоспроможності.

Як свідчить досвід, саме по собі визнання необхідності впровадження інновацій не супроводжується їх автоматичною реалізацією. Навіть поява великих і значущих інновацій не завжди призводила до якісних змін у роботі колективу.

Тому, підводячи підсумки варто зазначити що керівникам необхідно дуже прискіпливо підходити до вибору інновацій в сфері управління людським капіталом, оскільки сліпе їх копіювання не дасть бажаного ефекту, а навіть може

викликати опір до змін, негативне ставлення до будь-яких пропозицій щодо раціоналізації діяльності і впровадження нових форм роботи, крім того важливо враховувати національну специфіку трудових ресурсів, менталітет та сформовані світоглядні орієнтири працівників закладів соціального захисту населення.

2.3. Діджиталізація в Україні та її вплив на раціоналізацію діяльності соціальних працівників

Інформаційне суспільство – новий етап розвитку людства, який визначає особливості існування сучасної цивілізації та характер і спрямування трансформаційних процесів. Сьогодні глобалізація «стискає» простір та час, прискорюючи політичні та соціокультурні зміни.

Сучасне соціальне життя стає все більшою мірою технологізованим. Успіх багатьох, якщо не всіх, соціальних проектів та програм безпосередньо залежить від того, наскільки чітко та послідовно розроблена вся система відповідних процедур та операцій. У світовій практиці соціальні технології розробляються у відповідності до потреб різних соціальних суб'єктів (структур, організацій, рухів тощо) та безпосередньо включаються до системи соціального управління та соціальної життєдіяльності.

Україна – країна пострадянського типу, що стала на шлях демократичних перетворень в нових цивілізаційних умовах. У 2019 році Президентом України В. Зеленським була запропонована концепція «держава в смартфоні», що передбачає можливість отримання 90 % державних послуг в режимі онлайн (до 2024 р.) і для цього користувачеві необхідно лише цифровий підпис [34, с.749]. Під цей проект у вересні було створено Міністерство цифрової трансформації України. За допомогою переведення усіх державних послуг в електронну систему, очікується що громадяни матимуть можливість не витратити час в чергах, а зможуть в будь-який момент отримати необхідну послугу за допомогою свого гаджету, у свою чергу це також сприятиме раціоналізації діяльності соціальних

працівників оскільки дозволить зменшити кількість так званої «паперової роботи» пов'язаної зі збором інформації, запитами до інших установ.

Під діджиталізацією прийнято розуміти глибинну трансформацію, проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації процесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії з клієнтами.

Діджиталізація формує плато конкурентних переваг для суб'єктів, що їх впровадили:

- високий рівень конкурентоздатності;
- полегшення роботи з великими обсягами інформації;
- економію коштів;
- лояльність клієнтів;
- позитивне ставлення до іміджу організації.

Клаус Шваб переваги діджиталізації визначає наступним чином:

1. Безпрецедентне зростання інновацій – що стосується їх швидкості, об'єму та впливу. Це сприяє позитивним зрушенням в ефективності, продуктивності діяльності та скороченні витрат.

2. Безпрецедентне збільшення електронних даних та можливостей їх використання для нових технологій вже сприяє кращому залученню різних верств розробників – користувачів – клієнтів й сприятиме розвитку в багатьох відношеннях.

3. Штучний інтелект стає реальністю – конкретні приклади ми вже бачимо від масової роботизації й до біотехнологій. В цілому, невблаганний перехід від простого оцифрування (третя промислова революція) до інновацій, заснований на комбінаціях технологій (четверта промислова революція), змушує компанії переглядати те, як вони працюють. Керівники вищої ланки повинні розуміти мінливе середовище, кидати виклик своїм операційним командам і невпинно, постійно впроваджувати інновації [71].

Грунтовні дослідження в області оцифрування бізнес-процесів та впровадження платформ, ІТ-інструментів проведено такими вченими, як: Р. Рорбек, Н. Том, Х. Арнольд, А. Фляйшман.

Реалії динамізму економічних перетворень визнали цифрову трансформацію як необхідність. Великі і малі підприємства усвідомлюють необхідність швидкого просування і розширення можливостей робочих ресурсів за рахунок унікальних інструментів хмарних сервісів.

Процес діджиталізації відбувається в три етапи:

1. Аналіз компанії, постановка мети і розробка стратегії. Проведення аналізу всіх бізнес-процесів і стратегічних активів компанії: виявлення основних причин недоотримання цінності, визначення ефективності роботи всіх її відділів, виробництва, внутрішніх і зовнішніх комунікацій, зрозуміти стратегічний результат від застосування діджитал-технологій, в основі яких полягає спрощення бізнес-процесів, врахувати ризики. Уявлення діджитал-методології щодо отримання цінності.

2. Впровадження діджитал-технологій. Вибір діджитал-інструментів, впровадження яких передбачає цифрові експерименти для швидкого, клієнт-центричного інноваційного розвитку задля поширення інноваційної спроможності. Трансформаційні платформи забезпечують видимість бізнесу, покращують обслуговування клієнтів та високу експлуатаційну ефективність нововведень.

3. Аналіз отриманих результатів. Проведення аналізу ефективності діджитал-рішень, зміни динаміки отримання додаткових доходів, в разі необхідності корегування архітектури рішень.

У грудні 2019 року уряд презентував мобільний додаток «Дія» як елемент «Держави у смартфоні». Визначальна мета реформи – об'єднати всі державні послуги в одному сервісі.

Україна вже має певну систему базового законодавства, яка забезпечує діджиталізацію. Зокрема, Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про адміністративні послуги» тощо [34, с.751].

Наразі Міністерство працює над послугами, які планується надаватися через цей сервіс:

– е-Малятко – передбачає отримання до 10 державних послуг, пов’язаних з народженням дитини, лише за однією заявою (zareєструвати народження дитини, її місце проживання, оформити фінансову допомогу тощо).

– е-Пенсія – проект електронної взаємодії з державними реєстрами для призначення, перерахунку пенсії, доплат, компенсацій.

– кабінет забудовника – автоматичне надання інформації забудовнику про початок підготовчих і будівельних робіт, внесення змін у повідомлення про їх початок, введення об’єкта в експлуатацію.

– е-Вибори – проект, що дозволить голосувати через мережу Інтернет, навіть перебуваючи за межами України та забезпечуватиме автоматичний підрахунок голосів [59].

Всі послуги мають бути присутніми на одному порталі у так званому «єдиному вікні». Це місце, де громадяни можуть отримати державні послуги, які по чергово відцифровуються і додаються.

За 5 років планується запровадити принцип: якщо послуги немає онлайн, то її немає офлайн.

Передбачається, що на кожному документі буде QR-код. Підхід «people to people» дає можливість перевірити на справжність будь-який документ просто навівши камеру телефону на нього.

Впровадження концепції «держава в смартфоні», на думку Уряду, має якісно змінити процес надання послуг та передбачає конкретні переваги:

- істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;
- зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень;
- публічність, мобільність та оперативність;
- залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;

- залучення соціальних груп з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадянські права використовуючи «традиційні» форми демократичної участі;

- зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень;

- відсутність особистого контакту, а отже істотне зменшення корупційних ризиків;

- покращення зворотнього зв'язку влади з громадянами;

- збільшення прозорості та підзвітності перед громадянами державних службовців та інституцій;

- пріоритетність прав та свобод особистості над правами й інтересами соціальних груп, суспільства та держави, забезпечення прав і свобод різноманітних меншин;

- створення можливостей для участі у політиці вразливих категорій громадян;

- публічна влада виграє від дискусій та ініціатив, що розвиваються у середовищі громадянського суспільства;

- медіа, отримують можливості створення форуму для публічних дебатів щодо проблем громадян та соціальних спільнот.

Однак, українська модель «Держави у смартфоні», як інформаційної платформи для нової політичної практики притаманної е-демократії, породжує низку викликів:

- тотальний контроль держави над громадянами – цифрова диктатура. Яскравий прикладом можна вважати КНР з їх системою розпізнавання облич «Орлине око»; ідентифікація кожної людини за віком, расою та статтю з її автомобілем, родичами, друзями та навіть з людьми, яких вона зустрічає; система рейтингів (чим менше балів – тим менше можливостей); жорсткі норми поведінки в Інтернеті та заборона на користування окремими сервісами (GitHub, «Вікіпедія»);

– «Дія» – інструмент для збору особистої інформації (як приклад – Індія, де вже реалізована найбільша у світі система повної ідентифікації людини (UIDAI) для зберігання всіх персональних даних);

– корупційні ризики торгівлі персональними даними та використання їх в корисливих економічних чи політичних інтересах окремих осіб або структур;

– недостатній рівень захисту персональних даних громадян, політиків, комерційних структур та державних установ створюватиме загрози з боку кіберзлочинності;

– виникнення умов щодо порушення основоположних прав та свобод людини та громадянина: від шантажу персональними даними, втручання в приватне життя людини до повного її «стирання»;

– удосконалення корупційних схем за рахунок оцифрування, що пов'язано із проблемами ідентифікації особи у віртуальному світі;

– розвиток популізму через використання механізмів е-лоббізму, е-петицій, е-кампаній, е-маніпулювання;

– на глобальному рівні – імперіалізм, колоніалізм, за рахунок різкої диференціації держав у розвитку технологій.

Запровадження української моделі «Держави у смартфоні» створює можливості для цифрової трансформації політичної системи, формує технологічну платформу та запроваджує соціальні практики притаманні е-демократії. Це дає можливість прискорити процеси суспільних перетворень, підвищити легітимність інститутів державної влади, розвиватись в річищі загальноцивілізаційних процесів.

Загальними викликами для цих процесів стають проблеми цифрової грамотності та інформаційної спроможності значної частки суспільства та державних інституцій. Потребує підвищення рівень політичної активності громадян щодо ухвалення та реалізації управлінських рішень.

Основними проблемами на шляху цифрової трансформації постають обмежений бюджет та застаріла мережева інфраструктура. До негативних факторів відносяться також непрозорість роботи кінцевих споживачів, низька

кваліфікація кадрів та невисока зацікавленість керівництва в проведенні цифрових ініціатив

Враховання міжнародного досвіду повинно забезпечити створення правової основи та дієвого суспільного контролю з метою запобігання проявам «цифрової диктатури» для обмеження визначальних прав і свобод громадян.

У Польщі впроваджувати IT-рішення у сфері соціальних послуг розпочали ще в 1990-х роках від впровадження проекту PESEL – центрального реєстру номерів, що обов'язково надається всім полякам. Була прийнята програма «Цифрова Польща» (Program Operacyjny Polska Cyfrowa 2014-2020). Всі реформи, прийняті у рамках «Цифрової Польщі» рухаються в напрямку повної діджиталізації послуг. Наприклад, популярний у Польщі державний проект 500+ (соціальні виплати для дітей, ними, до речі, можуть скористатися навіть емігранти), також передбачає онлайн-подачу заявки. Це можна зробити через свій онлайн-банкінг – жодної потреби стояти у чергах [10].

Однак, окрім беззаперечного позитиву, пов'язаного з діджиталізацією державних послуг існуючі загрози можуть загальмувати або навіть зупинити цей процес. Важливою проблемою постає відсутність належного функціонування та захисту даних у національних електронних інформаційних ресурсах, доступності та зручності електронних послуг для фізичних та юридичних осіб. Також актуальним залишається питання залучення до процесу цифрової трансформації певних груп населення, наприклад люди літнього віку, особи що проживають в сільській місцевості та мають обмежений або взагалі не мають доступу до інтернету. Однак на прикладі досвіду Естонії можна чітко побачити, що ці так звані «цифрові групи ризику» взагалі не мають страху перед цифровими послугами. Як приклад: якщо подача податкової декларації онлайн триває так само, як і офлайн, то ніхто не робитиме її онлайн. Але якщо повідомити: на папері це триває два дні, а онлайн – три хвилини, то люди робитимуть це онлайн. Саме так відбувається в Естонії. Тут 96 відсотків податкових декларацій подається онлайн [20].

Політика діджиталізації спрямована на полегшення взаємодії людини та держави. Поки що складно говорити про успіхи або невдачі у цьому напрямі, оскільки ми перебуваємо тільки на початку шляху. Завданням уряду на даному етапі в напрямку діджиталізації державних послуг є подолання загроз, що виникають та пов'язані з захистом персональних даних, залучення «цифрових груп ризику» та інші. На основі аналізу міжнародного досвіду можна стверджувати що вже існують діючі алгоритми цифрової трансформації державних послуг, які можна запозичити, але необхідно адаптувати їх до сучасних українських реалій. На сьогодні можна стверджувати, що Україна рухається в напрямку діджиталізації, активно впроваджуючи цифрові технології.

Для ефективної роботи державним закладам та установам необхідно використовувати можливості діджиталізації за всіма можливими напрямками та формами: в безпосередній роботі з клієнтами; партнерство та співпраця з недержавними організаціями; робота з архівами особистих даних клієнтів; в процесах підбору, навчання та підвищення кваліфікації персоналу; в управлінні колективними цінностями тощо.

Таким чином, у другому розділі було розглянуто теоретичні аспекти дослідження інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників. Було детально проаналізовано та визначено місце інновацій в соціальній роботі в системі соціальних інновацій. Було визначено шлях який має пройти інновація від стадії ідеї до використання в практичній діяльності. Особливу увагу було приділено інноваціям в управлінні персоналом. В кваліфікаційній роботі ми розглянули інноваційні методи роботи на етапі навчання, відбору та оцінки персоналу, мотивації та підтримки ініціатив працівників. Було проаналізовано міжнародний досвід в управлінні персоналом, виокремлено особливості європейських країн і США в цьому питанні, та отримано висновки щодо недоцільності сліпого копіювання тих форм роботи що є ефективними закордоном, зважаючи на економічні, соціальні, зокрема ментальні особливості працівників в Україні. Окремо було розглянуте питання цифрової трансформації (діджиталізації), яка, як заявлено урядом, сприятиме оптимізації

діяльності державних установ, в тому числі закладів соціального захисту населення та сприятиме раціоналізації діяльності працівників. Проаналізовано очікувані переваги та ризики пов'язані з переведенням більшості державних послуг в онлайн формат.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Сучасний стан та головні проблеми інноваційної діяльності в напрямку раціоналізації діяльності соціальних працівників в Україні

Ключовим завданням кваліфікаційної роботи є аналіз сучасного стану практичної соціальної роботи, зосереджуючи увагу на сучасні технології, інноваційні методи роботи, які застосовуються соціальними працівниками в Україні.

На міжнародному рівні широко використовується інтегральна оцінка стану розвитку інноваційної системи. Інноваційний потенціал, інноваційну та технологічну конкурентоспроможність України проаналізовано та представлено в декількох міжнародних рейтингах.

Інноваційний індекс Європейського інноваційного табло (European Innovation Scoreboard – EIS) відображає основні індикатори оцінки ефективності функціонування національної інноваційної системи країн ЄС та деяких країн, які не є членами ЄС. Усі країни, що входять до табло, залежно від значень узагальнюючого індексу, розділені на чотири групи: «інноваційні лідери», «сильні інноватори», «помірні інноватори» та «повільні інноватори». У доповіді «Європейське інноваційне табло 2020» було проаналізовано дані за 2019 р. Для визначення членства в групі використовується наступна схема класифікації:

– інноваційні лідери – це всі країни, результативність (сумарний індекс) яких на 125 і більше відсотків вища за середній по ЄС показник результативності за 2019 рік;

– сильні інноватори – це всі країни, результативність яких знаходиться в межах 95% і 125% від середнього показника результативності по ЄС у 2019 році;

– помірні інноватори – це всі країни, результативність яких знаходиться в межах 50% і 95% від середнього показника результативності по ЄС у 2019 році;

– повільні інноватори – це країни, результативність яких нижче 50% від середнього показника результативності по ЄС у 2019 році.

Відповідно до отриманих результатів лідером з інновацій залишається Швеція. У групі лідерів також Фінляндія, Данія, Нідерланди та Люксембург. Україна знаходиться у групі країн, які відносяться до повільних інноваторів, випереджаючи Румунію і поступаючись Чорногорії, Північній Македонії і Болгарії. Значення сукупного індексу для України у 2019 р. становило 32,9% (у 2018 р. – 24,7%), що свідчить про зростання на 8,2% порівняно з 2018 р. Сприятливе середовище для інновацій та вплив на зайнятість є найсильнішими інноваційними аспектами України. Фінанси та підтримка, привабливість дослідницьких систем та інтелектуальні активи – це найслабші інноваційні аспекти. За даними доповіді Україна має найбільш позитивні тенденції у порівнянні з середнім рівнем по ЄС за такими показниками, як середньорічні коливання ВВП, чистий притік прямих іноземних інвестицій та простота відкриття бізнесу, а негативні за показниками: підприємства, які витрачають на НДДКР, ВВП на душу населення, частка зайнятості у виробництві [16].

Стан соціальної роботи в Україні загалом та інноваційної діяльності в цій сфері варто розглядати комплексно, аналізуючи конкретні зрушення та недоліки у кожній зі складових.

Першою складовою є економічна, і недоліки тут полягають перш за все у недостатньому фінансуванні. Так, у 2017 р. фінансування досліджень і розробок склало лише 0,62 % ВВП, а з державного бюджету – тільки 0,21 % ВВП. Це у багато разів менше, аніж у розвинутих країнах (від 1,7 % у Канаді до 4,7 % у Південній Кореї). Абсолютний показник фінансування зменшується, відповідно, у сотні разів. А якщо не вистачає грошей, то не вистачає і інвестицій.

Головною проблемою системи соціального забезпечення в Україні є недостатність коштів, передусім, бюджетних, для реалізації в повному обсязі вимог чинного законодавства. В Україні діяльність держави із приводу фінансування соціальної сфери має надзвичайно важливе значення для життя суспільства. Це, насамперед, зумовлено різким падінням доходів більшості

населення й орієнтацією громадян на отримання допомоги саме від держави. Значний рівень фінансового забезпечення соціальних видатків в Україні не є показником, що система соціального захисту й забезпечення населення є ефективною з точки зору доступності та якості надання соціальних послуг і соціальної допомоги. Тому створення ефективної системи фінансового забезпечення соціального захисту та забезпечення населення є домінуючим завданням на сучасному етапі в Україні й потребує її подальшого вдосконалення та реформування. Запропоновані заходи зменшать навантаження на бюджет і сприятимуть нормальному забезпеченню фінансування соціальних виплат із відповідних джерел.

Другою складовою є соціальна, якій в Україні також приділяється недостатня увага. XXI століття – це століття ноосфери, сфери розуму. Тому в інноваційному розвитку вирішальна роль належить людині, її вмінням, мотивації до діяльності, відданості справі. На одному із всесвітніх конгресів з управління проектами відзначалось, що під час виконання складних проектів при моніторингу частини проекту, що вже розроблена, провадиться не тільки аналіз техніко-економічного аспекту, а й моніторинг спеціалістів. Визначається, чи відповідає їх рівень якісному виконанню подальшої частини проекту. Але кваліфікованого спеціаліста необхідно стимулювати за досягнення високих результатів.

Виходячи з цього можна стверджувати що впровадження інновацій неможливе без підготовлених та зацікавлених в конкретних змінах спеціалістів. Тому доцільно звернути увагу на особливості та проблемні питання в навчанні та підготовці соціальних працівників.

До основних проблем професійної підготовки соціальних працівників в Україні відносяться: низький відсоток годин, які відводяться навчальними планами ВНЗ для практичної професійної підготовки майбутніх фахівців; недосконалість змісту звітної документації студентів за наслідками проходження різних видів практики; недостатня розробленість критеріїв оцінювання успішності практики; превалювання формальних методів соціальної роботи;

брак досвіду безпосередньої роботи студентів-практикантів з клієнтами; відсутність підготовки супервізорів-керівників практики студентів; відсутність підручників та посібників для окремих дисциплін блоку фахово зорієнтованих дисциплін, особливо з грифом Міністерства освіти і науки України. На даному етапі серед стратегічних напрямів розвитку вищої професійної освіти соціальних працівників основне місце посідає модернізація інфраструктури навчальних закладів, їх наукової та матеріально-технічної бази. На сьогоднішній день уже затверджено державні стандарти підготовки фахівців спеціальності «соціальний педагог» та розроблено стандарти підготовки фахівців спеціальності «соціальний працівник». Разом з тим, серед фахівців сфери соціальної роботи в Україні немає одностайності в думці про те, що зміст розроблених стандартів відповідає актуальним потребам суспільства.

Третьою складовою є законодавча. Чинна в Україні система нормативно-правових актів не стимулює інноваційно-інвестиційну діяльність, відсутня система пільгового кредитування розробників і розповсюджувачів інновацій, недостатнім є державне страхування і гарантії іноземним і вітчизняним інвесторам, а також підтримка вітчизняного виробника. Національне інноваційне законодавство включає норми Конституції України, Господарського кодексу, Закону України «Про інноваційну діяльність», Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність», та деякі інші нормативні, що регулюють правові, економічні та організаційні аспекти державного регулювання інноваційної діяльності в Україні, закріплюють основні форми стимулювання державою інноваційних процесів і зумовлюють розвиток України шляхом інноваційних перетворень.

Державні пріоритети інноваційної діяльності закріплені в Законі України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні», що визначає правові, економічні й організаційні засади формування та реалізації пріоритетних напрямів інноваційної діяльності в країні.

Пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні – науково, економічно і соціально обґрунтовані та законодавчо визначені напрями

інноваційної діяльності, спрямовані на забезпечення потреб суспільства у високотехнологічній конкурентоспроможній, екологічно чистій продукції, високоякісних послугах та збільшення експортного потенціалу держави.

Відповідно, на органи виконавчої влади покладається обов'язок щодо сприяння створенню умов для реалізації пріоритетних напрямків та направлення на них фінансових та інтелектуальних ресурсів.

Отже, аналізуючи сучасний стан інноваційної діяльності в Україні загалом та в сфері соціальної роботи зокрема, можна стверджувати що основними проблемними питаннями є недостатній рівень фінансування як на етапі розробки інновацій так і на етапах їх впровадження в практичну діяльність, власне це є причиною того що деякі методи та форми роботи є виключно теоретичними та не впроваджуються в практику. Недостатня кількість кваліфікованих та мотивованих працівників здатних до впровадження нових технологій також залишається однією з пріоритетних проблем. Також залишається актуальним питання нормативного регулювання інноваційної діяльності в соціальній сфері.

3.2. Емпіричне дослідження інноваційного потенціалу працівників закладів соціального захисту населення Запорізької області

В межах кваліфікаційної роботи було здійснено прикладне дослідження – анкетне опитування серед працівників установ та закладів соціального захисту населення (див. Додаток Б). Метою дослідження було визначення інноваційного потенціалу працівників, готовність до впровадження інновацій в повсякденну практичну діяльність, визначення чинників що впливають на готовність персоналу до змін, а також виокремлення найбільш актуальних питань які потребують нагального вирішення для оптимізації діяльності соціальних служб.

Всього до опитування долучилися 26 працівників установ, закладів соціального захисту населення, а також представники органів місцевого самоврядування. В анкетному опитуванні взяли участь 17 (64,5%) жінок та 9 (34,6%) чоловіків.

Віковий діапазон опитаних коливався від 18 до 60 років, серед яких 9 (34,6%) – працівники у віці 18-25 років, 10 (38,5%) – у віці 25-35 та 7 (26,9%) осіб старше 35 років.

Серед опитаних 65,3% мають одну або декілька вищих освіт, 27 % – неповну вищу (бакалавр), 7,7 % – отримали середню спеціальну освіту.

Соціально-демографічний блок завершувало питання про загальний досвід роботи, на яке 3 (11,5%) респонденти відповіли що їх досвід роботи в установах соціального захисту населення – менше одного року. 6 опитаних, або 23,1 % вказали досвід 1-3 роки, майже 27% зазначили 3-8 років досвіду, 11,5 % – 8-15 років, 7,7 % – 15-25 років і 19,2 % – понад 25 років.

На питання «чи можете Ви назвати себе людиною, яка прагне змінювати своє оточення?» 21 з 26 опитуваних, тобто 80,7 % відповіли ствердно. 96,2% респондентів зазначили що займаються творчим узагальненням та аналізом власної діяльності. Це все додає впевненості щодо наявного потенціалу в соціальних працівників, який має бути використаний в інноваційній діяльності на всіх етапах починаючи від створення інновації і до впровадження їх в практичну діяльність.

В українському суспільстві вже досить давно закріпилося судження що робота соціальних працівників є недостатньо оплачуваною і загалом статус даної професії є невисоким. В ході опитування респондентам було запропоновано питання щодо того як, на їх думку, змінився статус середньостатистичного працівника установи соціальної сфери за останні п'ять років. Лише 23 % опитаних відповіли що статус «значно зріс» та «скоріше зріс», майже 31 % твердо переконані що змін не відбулося, а 46% вважають що професія соціального працівника значно втратила за попередні роки.

Сучасні технології стали невід'ємною частиною повсякденного життя і, вважається, що вони допомагають полегшити вирішення рутинних завдань. І на питання про те яким чином впливає всестороння цифрова трансформація на робочий процес більшість, а саме 84,6 % опитаних відповіли що цей вплив є позитивним, однак 13,5 % негативно ставляться до цього процесу та є досить

консервативними щодо питань організації робочих процесів. Використання соціальних мереж та колективних чатів в месенджерах також є досить неоднозначним питанням. Противники аргументують свою позицію необхідністю розмежування особистого та робочого що є майже неможливим за умови спілкування в соціальних мережах. Однак серед опитаних таку позицію займають лише 7,7 % респондентів тоді як більшість, а саме 73,1 % впевнені в корисності та зручності такого способу комунікації.

Український уряд затвердив Стратегію цифрової трансформації соціальної сфери. Для громадян це означатиме спрощення процедур отримання соціальної допомоги та прозорість виплат. На порталі "Дія" буде створена Єдина система соціальної сфери, щоб громадяни могли онлайн отримати всі соціальні послуги, які надаються державою [9].

Однак не всі соціальні працівники позитивно відносяться до такого рішення. 7,7% негативно ставляться до наміру переведення соціальних послуг в онлайн-формат, 15,4 % – нейтрально ставляться до такої ініціативи впевнені що варто дочекатися та поглянути як це буде працювати і вже після робити висновки. 77 % опитаних вважають що це правильний вектор розвитку в тому числі й для раціоналізації та оптимізації роботи соціальних працівників. Власне питання щодо часу який може знадобитися для повної відмови від паперового документообігу не дозволило отримати настільки однозначних відповідей, 38,4 % респондентів відповіли що наразі не можуть говорити про повну відмову від паперів і складно робити прогнози з цього приводу. 19,2 % налаштовані набагато оптимістичніше та вважають що протягом 1-2 років українські соціальні служби зможуть перевести більшість кореспонденції в онлайн формат, 30,8 % опитаних вважають що на це знадобиться від 3 до 5 років, 11,5 % респондентів вважають що цей процес займе від 6 до 10 років.

Одним із завдань дослідження є визначення готовності соціальних працівників до активних дій, змін у форматі «тут і зараз», наступне питання звучало таким чином: «Чи були у Вас під час роботи ситуації, коли виконання певних завдань, процесів здавалося Вам занадто складним, непотрібним чи

взагалі безглуздим і Ви знали, яким чином можна оптимізувати ці процеси, однак відсутність достатніх повноважень зупиняла Вас ще на етапі роздумів?» Понад 96 % респондентів відповіли ствердно, крім того 38,5% зазначили, що такі ситуації виникають часто.

1 квітня 2014 року, Уряд затвердив Концепцію реформи децентралізації. Відтоді децентралізація впевнено змінює країну та впливає на формування нових еліт. Під останніми розуміємо людей менеджерського типу з креативним мисленням, гнучких і сучасних. Зміни накладаються на цифрову епоху – люди користуються відкритими даними в повсякденній роботі, запроваджують електронні сервіси в центрах надання адміністративних послуг своїх громад. Одночасно відбувається діджиталізація світу, до того ж так швидко, що ми не уявляємо життя без електронних послуг. Ця комбінація реформ і технічного прогресу висуває складні вимоги до професіоналізму, гнучкості, мобільності, світогляду тих людей, що працюють у владі на різних рівнях, зокрема й на місцях, у найвіддаленіших громадах та загалом сприяє стиранню бар'єру між жителями великих міст та невеликих населених пунктів.

Зважаючи на триваючий процес децентралізації доцільно дізнатися думку соціальних працівників щодо його впливу на раціоналізацію діяльності соціальних працівників. 15,4 % вважають що децентралізація має негативний вплив на діяльність, особливо зараз, коли процес не завершився і є багато прогалин в організації роботи. 42,3 виразили думку що процес децентралізації жодним чином не впливає на діяльність спеціалістів закладів та установ соціального захисту населення і така ж кількість респондентів вважають що децентралізація сприяє оптимізації роботи соціальних працівників.

Впровадження інновацій можливе лише за умови наявності зацікавлених в цих конкретних змінах людей, які візьмуть на себе лобіювання цих змін. На питання «Чи готові Ви стати ініціатором впровадження конкретних інновацій у своєму колективі, знаючи, що, скоріш за все, вони викличуть опір у працівників?» схвально відповіли лише 15,4 % респондентів, 61,5 % зазначили

що можливо вони зможуть ініціювати такі зміни. Тоді як 24,1 % відповіли що не готові протистояти опору або ж примушувати когось до змін.

Крім того ми визначили, що 46,2 % опитаних вважають, що неможливо впроваджувати будь-які зміни у невмотивованому колективі, а 53,8 % зазначили, що все-таки можливо впроваджувати зміни, якщо в цьому зацікавлене керівництво та, відповідно, використовує наявні засоби впливу.

Впровадження нових форм та методів роботи передбачає необхідність додаткового навчання, засвоєння теоретичних основ для використання їх в практичній діяльності. Актуальним стає питанням готовності до навчання та мотивуючих факторів які будуть підвищувати бажання працівників засвоювати інноваційні форми роботи. На питання «Чи готові Ви зараз, у позаробочий час, витратити 1-2 години часу для навчання, участі у тренінгах, самоосвіти, знаючи, що надалі це допоможе скоротити час на виконання рутинних завдань?» 73 % відповіли схвально, 15 % мають сумніви, 12 % не готові витратити додатковий час на навчання. Однак дещо змінивши акцент в питанні, дізнавшись «чи готові Ви зараз, у позаробочий час, протягом декількох місяців навчатися, якщо отримані знання та навички дозволять вам претендувати на заробітну плату на 20% вище?» ми отримали 50 % стверджувальних відповідей, а решта відповіли «скоріше так», варто зауважити, що жоден з респондентів не був проти навчання за умови, що це матиме позитивний відбиток на рівні заробітної плати.

На запропоноване питання щодо можливості впровадження інновацій без додаткового фінансування 57,7 % респондентів зауважили, що це є неможливим, на противагу 42,3 % опитаних обрали варіант, згідно з яким впровадження деяких інновацій не потребує додаткового фінансування.

69,2 % респондентів вважають, що процес запровадження інновацій в установах приватної форми власності є легшим в порівнянні з державними, тоді як 30,8 % зауважили що форма власності не є вирішальним фактором в цьому процесі.

Отже, підсумовуючи результати опитування можна констатувати, що в переважаючій більшості соціальні працівники готові до змін, готові ініціювати

та підтримати конструктивні пропозиції щодо оптимізації рутинних процесів. Важливим фактором що гальмує впровадження інноваційних методів в діяльність соціальних працівників залишається недостатнє фінансування, що зумовлює неможливість додаткової мотивації працівників що навчаються та застосовують нові методи роботи.

3.3. Напрямки оптимізації діяльності соціальних працівників в Україні в умовах впровадження інноваційних методів роботи

Кожна країна має власну історію розвитку та становлення соціальних відносин, а, отже, і способів їх регулювання. Будь-які соціальні відносини характеризують взаємозв'язки людей з приводу їх життєвого простору, засобів відтворення та вдосконалення життя. Саме в аспекті соціальних відносин, а, точніше, для їх покращання та вирішення проблем, які виникають в процесі соціального існування, і була започаткована соціальна робота.

На сучасному етапі соціальна робота в Україні переживає період трансформації, В ході децентралізації повноваження з надання соціальних послуг населенню передають з центрального рівня на місцевий, тобто – об'єднаним територіальним громадам. З 1 січня 2020 року стала чинною нова редакція Закону України «Про соціальні послуги» [42]. Отже з початку 2020 року змінився розподіл повноважень центральних та місцевих органів влади, а також встановлюється система соціальних послуг та її учасників, етапи визначення потреб, планування, організації та фінансування соціальних послуг.

Повноваження у сфері соціальних послуг передаються громадам – максимально близько до отримувачів цих послуг. Такі повноваження визначаються новою редакцією Закону як власні повноваження громад. Щоб реалізувати їх, в громаді мають створити відповідний структурний підрозділ. Кожна ОТГ буде зобов'язана надавати базові соціальні послуги. Водночас, кожна соціальна послуга надаватиметься за відповідним соціальним стандартом, який затверджує Міністерство соціальної політики.

Процес передачі повноважень з надання соціальних послуг на місця не є простим і швидким, у громад виникає безліч запитань і труднощів [43].

Завданням Уряду наразі є сприяння якнайшвидшому завершенню процесу децентралізації та подолання викликів що виникають перед соціальними працівниками, що викликані перерозподілом завдань.

Даний факт і зумовлює ті труднощі, які характеризують будь-які реформи, перехідні періоди, зміни: не відпрацьована нормативна база, немає чіткої структури соціальних інституцій, відсутні чіткі орієнтири соціальної політики за наявності великої кількості соціальних проблем у населення.

Сучасний світ є надзвичайно динамічним що вимагає від соціальних працівників відповідного спектру знань та практичних навичок щодо роботи з клієнтами соціальної роботи і враховуючи той фактор, що з часом в суспільстві виникають нові категорії осіб що потребують допомоги, відповідно пропонуються нові форми та методи роботи, засвоєння яких є обов'язковим для того щоб діяльність соціального працівника була ефективною.

Власне, такий стан речей пояснює ще одну особливість сучасної соціальної роботи: недостатній рівень кваліфікації та професійності серед соціальних працівників різних сфер. Причому йдеться не лише про рівень освіти та освіченості фахівців. Внаслідок відсутності чіткої концепції соціального розвитку та певної нестабільності в державі, перед соціальними працівниками постають досить важкі завдання – вони вимушені одночасно налагоджувати ефективну систему соціального захисту (без належного концептуального забезпечення), швидко засвоювати нові для них (і такі, що часто змінюються) види та форми діяльності, витримувати значні фізичні та моральні навантаження (внаслідок постійного збільшення клієнтів соціальних служб). За таких умов теорія соціальної роботи дуже відірвана від практики, і соціальні працівники змушені власноруч (методом спроб і помилок) розробляти відповідну методологічну та методичну базу для вирішення проблематики громадян. Важливо чітко розробити систему функціональних стандартів діяльності соціальних працівників в Україні, чітко виписавши їх функції та методи роботи

в залежності від професійних завдань. Також доцільним буде акцентувати увагу під час навчання, професійної підготовки та перепідготовки на необхідності формування у соціальних працівників прагнення до оптимізації, раціоналізації власної діяльності та критичної оцінки власної роботи.

Намір Уряду щодо переведення більшості соціальних послуг у онлайн формат ставить перед соціальними працівниками завдання щодо оволодіння технічними засобами та програмним забезпеченням, яке буде використовуватися. В свою чергу, це має раціоналізувати діяльність соціальних працівників, зменшуючи обсяг «паперової» роботи та вплинути на швидкість виконання завдань.

Інноваційна діяльність на робочому місці, активне засвоєння нових знань, професійне вдосконалення загалом є неможливими за умови відсутньої мотивації у працівників до такої діяльності.

Мотивація співробітників органів та служб соціального захисту має специфічні форми впливу в кожному із основних напрямків. В першу чергу це пов'язано з тим, соціальна сфера фінансується переважно з джерел державного бюджету, а діяльність за характером і формою послуг, що надаються є неприбутковою. Через це середня заробітна плата соціальних працівників є значно меншою, ніж в інших галузях, а використання матеріальних стимулів заохочення значно обмежена [62]. Стосовно другого аспекту мотивації – морального – ситуація також складається не найкращим чином. Лише незначна частина соціальних працівників залучається до морального стимулювання праці в основному у вигляді почесних грамот, дипломів та знаків, рідше – оголошення подяки від керівництва і залучення до програм підвищення кваліфікації.

Соціальні працівники державних установ мають проблему надмірної завантаженості на робочому місці, що пов'язана із підготовкою великої кількості звітної документації. Попри гірші умови праці, представники державних соціальних служб мають менший рівень заробітної плати та значно рідше залучаються до будь-яких видів заохочення праці.

Щодо практичних рекомендацій керівникам та менеджерам з персоналу соціальних служб стосовно мотивації персоналу, то серед найважливіших можна вважати наступні: по-перше, це - проведення досліджень проблем персоналу за допомогою анкетування чи інтерв'ю; по-друге, зважаючи на складне матеріальне становище у соціальній сфері, частіше звертатися до морального заохочення своїх працівників; по-третє, сприяти навчанню та підвищенню кваліфікації соціальних працівників (додаткові вихідні, скорочений робочий день).

Основними напрямками вдосконалення системи соціальної роботи в Україні мають стати:

- забезпечення виконання державних соціальних програм, спрямованих на вирішення пріоритетних соціальних проблем регіонів, забезпечення збалансованості й координації їх положень із регіональними програмами на етапах формування та здійснення, організації належного контролю за виконанням цих програм;

- поліпшення якості розробки стратегій регіонального розвитку;

- здійснення пошуку нових ефективних нетрадиційних механізмів подолання соціальних проблем депресивних територій;

- організація соціального моніторингу діяльності державних і регіональних органів та органів місцевого самоврядування.

Збільшення інноваційного потенціалу України загалом залежить від трьох складових. По-перше – економічна, тут мова йде про відсутність на сьогодні достатньої кількості коштів для повномасштабної інноваційної діяльності. В свою чергу це пов'язане з негативними факторами, які притаманні вітчизняній економіці – корупційна складова, лобіювання особистих інтересів та перерозподіл економічних благ відбувається під впливом олігархічних еліт. По-друге – соціальна складова. Вона передусім пов'язана з кадрами, їх професійним рівнем, мотивацією до високопродуктивної праці. Згідно з результатами досліджень, до 75 % зростання економіки визначається діяльністю «живого» капіталу. В епоху економіки знань змінюється структура робочої сили. Збільшується частка висококваліфікованої інтелектуальної праці. Саме вона є

основним рушієм науково-технологічних звершень. Як відзначалось вище, при впровадженні інновацій, зростанні рівня автоматизації і механізації відбувається скорочення робочої сили. Зважаючи на особливості діяльності вітчизняних соціальних служб можна припустити що впровадження інновацій викликає опір в першу чергу через страх працівників що їх можуть скоротити, зважаючи що інноваційні технології сприяють тому що одна особа може виконувати набагато більший обсяг завдань. По-третє – законодавча складова, що потребує відповідності нормативно-правових актів вимогам часу з урахуванням геополітичної та економічної ситуації в світі.

Таким чином, практична діяльність соціальних працівників в Україні продовжує перебувати у стадії формування, регламентації, визначення понятійно-категоріального апарату та нормативного забезпечення. Зауважимо, що зазначені процеси повинні регулюватись на державному рівні, оскільки значення цього виду діяльності на сучасному етапі розвитку українського суспільства важко переоцінити. Скрутне матеріальне становище та зубожіння великої частки населення, високий рівень безробіття, переоцінка суспільних цінностей, складна демографічна ситуація, ріст злочинності – даний перелік проблем можна продовжити. Ось чому все більшої актуальності набуває питання щодо професійного вирішення проблем людей, створення системи наукових і практичних знань, за допомогою яких можна було б ефективно регулювати суспільні відносини в Україні з урахуванням специфіки розвитку нашої держави та враховуючи зарубіжні здобутки.

Підсумовуючи, зазначимо, що система соціальної роботи в Україні все ще знаходиться на етапі трансформації. В межах третього розділу кваліфікаційної роботи проведено емпіричне дослідження з метою визначення проблем та бачення соціальних працівників щодо можливості їх вирішення в практичній роботі. Визначено перелік пріоритетних проблем, які варто подолати задля налагодження ефективної роботи соціальних працівників. Серед яких все ж головними є рівень матеріального забезпечення (матеріально-технічна база, заробітна плата працівників (в тому числі можливість преміювання та

використання додаткових матеріальних стимулів), фінансування навчання та наукової роботи в сфері оптимізації діяльності), недостатня кваліфікація кадрів і прогалини в законодавстві. Було запропоновано практичні поради щодо можливості покращення сучасного стану соціальної роботи в Україні та перспектив впровадження інноваційних методів діяльності соціальних працівників.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи роботу, слід сформулювати висновки в залежності від визначених завдань.

Аналізуючи історію досліджень інноваційних методів раціоналізації діяльності соціальних працівників можна дійти висновку, що, у вітчизняній та зарубіжній літературі зазначена проблематика розглянута недостатньо. Окремо розглядаються питання оптимізації робочого часу, інноваційна діяльність, процеси раціоналізації діяльності, інноваційні технології соціальної роботи. Варто виокремити дослідження таких авторів: Л. Бойко-Бойчук, О. Набатової, Л. Федулової, О. Більської, В. Ковальчука, С. Маулік, які стали теоретичною базою для кваліфікаційної роботи.

Проведений аналіз різних точок зору до визначення основних понять дослідження дозволив сформулювати їх в такий спосіб:

– інновації – це кінцевий результат інноваційної діяльності, у вигляді нового чи удосконаленого продукту або технологічного процесу, який наділено якісними перевагами при використанні та проектуванні, виробництві, збуті, використовується у практичній діяльності та має суспільну перевагу;

– інноваційна діяльність – це діяльність, яка спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоспроможних товарів і послуг;

– раціоналізація (від лат. *rationalis* – розумний) - організація будь-якої діяльності доцільнішими способами, ніж існуючі, поліпшення, вдосконалення чогось;

– соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги;

– діджиталізація – метод, практика або процес перетворення (зазвичай аналогової) інформації в цифрову форму, читану комп'ютером.

В ході виконання дослідження, ми використали такі наукові методи, як: аналіз, синтез, анкетування, спостереження, дедукція, індукція. При цьому дотримуючись таких принципів: об'єктивності, системності, світоглядного

плюралізму, єдності теорії та практики, гуманізму, історизму, діалектичної суперечливості, науковості, а також термінологічного.

У кваліфікаційній роботі було детально проаналізовано та визначено місце інновацій в соціальній роботі в системі соціальних інновацій. Було визначено шлях, який має пройти інновація від стадії ідеї до використання в практичній діяльності. Особливу увагу було приділено інноваціям в управлінні персоналом. У кваліфікаційній роботі ми розглянули інноваційні методи роботи на етапі навчання, відбору та оцінки персоналу, мотивації та підтримки ініціатив працівників. Також було проаналізовано міжнародний досвід в управлінні персоналом, виокремлено особливості європейських країн і США в цьому питанні, та отримано висновки щодо недоцільності сліпого копіювання тих форм роботи що є ефективними закордоном зважаючи на економічні, соціальні, зокрема ментальні особливості працівників в Україні.

Окремо було розглянуте питання діджиталізації – цифрової трансформації, яка, як заявлено Урядом сприятиме оптимізації діяльності державних установ, в тому числі закладів соціального захисту населення. Проаналізовано очікувані переваги та ризики, пов'язані з переведенням більшості державних послуг в онлайн формат.

Аналізуючи сучасний стан інноваційної діяльності в Україні загалом та в сфері соціальної роботи зокрема, можна стверджувати, що основними проблемними питаннями є недостатній рівень фінансування як на етапі розробки інновацій так і на етапах їх впровадження в практичну діяльність, власне це є причиною того що деякі методи та форми роботи є виключно теоретичними та не впроваджуються в практику. Недостатня кількість кваліфікованих та мотивованих працівників здатних до впровадження нових технологій також залишається однією з пріоритетних проблем. Також залишається актуальним питання нормативного регулювання інноваційної діяльності в соціальній сфері.

Підсумовуючи результати емпіричного дослідження можна констатувати, що в переважаючій більшості соціальні працівники готові до змін, готові ініціювати та підтримати конструктивні пропозиції щодо оптимізації рутинних

процесів. Важливим фактором, що гальмує впровадження інноваційних методів в діяльність соціальних працівників, залишається недостатнє фінансування, що зумовлює неможливість додаткової мотивації працівників, що навчаються та застосовують нові методи роботи.

Таким чином, практична діяльність соціальних працівників в Україні продовжує перебувати у стадії формування, регламентації, визначення понятійно-категоріального апарату та нормативного забезпечення. Зауважимо, що зазначені процеси повинні регулюватись на державному рівні, оскільки значення цього виду діяльності на сучасному етапі розвитку українського суспільства важко переоцінити. Скрутне матеріальне становище та зубожіння великої частки населення, високий рівень безробіття, переоцінка суспільних цінностей, складна демографічна ситуація, ріст злочинності – даний перелік проблем можна продовжити. Ось чому все більшої актуальності набуває питання щодо професійного вирішення проблем людей, створення системи наукових і практичних знань, за допомогою яких можна було б ефективно регулювати суспільні відносини в Україні з урахуванням специфіки розвитку нашої держави та враховуючи зарубіжні здобутки.

Гіпотеза кваліфікаційної роботи частково підтверджена. Сучасна система соціальної роботи, безумовно, потребує впровадження інноваційних методів діяльності для того, щоб швидко та якісно реагувати на потреби населення. Однак дискусійним залишається питання щодо можливості здійснення інноваційної діяльності в умовах обмеженого фінансування в закладах та установах соціального захисту населення, оскільки, аналізуючи результати дослідження можна стверджувати що на кожному з етапів (розробка інновацій, впровадження їх в практику, навчання працівників новим методам роботи, мотивація персоналу до змін) існує стійка залежність між ефективністю цих процесів та рівнем матеріального забезпечення.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бавол Т. В. Оптимізація діяльності суб'єктів надання соціальних послуг: системний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. № 1. С. 61–66.
2. Бизнес-коммуникации : стратегии и навыки / Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Пероуз. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 686 с.
3. Болотна О. В. Соціальні інновації як інструмент підвищення якості життя населення України. *Економіка та суспільство*. 2017. Вип. № 10. С. 510 – 517.
4. Бойко-Бойчук Л. В. Суспільні реформи як керовані соціальні інновації: вимоги до моделі. *Наука та інновації*. 2009. Т. 5. № 4. С. 92–98.
5. Борох Ю. В. Інституціоналізація соціальної роботи як інноваційного соціального інституту. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. Педагогічні науки*. 2016. № 31. С. 182–193.
6. Геєць В.М., Семиноженко В. П. Інноваційні перспективи України : монографія. Харків : Константа, 2006. 272 с.
7. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. №18-22.
8. Грішнова О. А., Міщук Г. Ю. Соціальні інновації у трудовій сфері : сутність, види, особливості реалізації в Україні. *Демографія та соціальна економіка*. 2013. № 2. С. 167–178.
9. Діджиталізація: Кабмін онлайн повністю відмовився від «папірців». URL: <https://www.pravda.com.ua/news/2020/10/28/7271550/> (дата звернення: 27.11.2020).
10. Децентралізація + діджиталізація = нова управлінська еліта України. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/11014> (дата звернення: 08.11.2020).

11. Дорофєєва Ю. С. Активізація соціальних чинників інноваційного розвитку України : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Донецьк, 2012. 22 с.
12. Економіка підприємства та маркетинг : конспект лекцій / за заг. ред. Ю. В. Лаврова. Харків : ХНАДУ, 2012. 133 с.
13. Ерманский О. А. Теория и практика рационализации : учеб. пособ. Москва : АСТ, 1995. 506 с.
14. Забарна Е. М., Ваннік К. О. Інновації в соціальній сфері організації: сутність, види, відмінні характеристики. *Ефективна економіка*. 2014. № 9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2014_9_6 (дата звернення: 08.11.2020).
15. Заяць Т. А. Соціальні інновації: потенціал і можливості використання в Україні. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 20. С. 735 –737.
16. Інноваційна діяльність в Україні у 2019 році: науково-аналітична доповідь / уклад. Т. В. Писаренко. Київ : УкрІНТЕІ, 2020. 45 с.
17. Ковальчук В. І. Підготовка фахівців соціальної сфери до професійної діяльності засобами інноваційних технологій. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*. 2019. № 33. С. 44 –57.
18. Козубовська І. В. Деякі особливості ділового спілкування у професійній діяльності соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. № 1–2. С. 5–12.
19. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
20. «Країна в смартфоні» по-естонськи : цифрова держава як ключ до подолання корупції. URL: <https://www.dw.com/uk/a-51170596> (дата звернення: 02.05.2020)
21. Кривоконь Н. І. Проблеми соціальної роботи та соціальної політики в Україні : навч. посіб. Чернігів : ЧДПСТіП, 2007. 98 с.

22. Кримський С. Б. Філософський енциклопедичний словник. Київ : Абрис, 2002. 742 с.
23. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи в громаді із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2018. № 82 (2). С. 207–212.
24. Лазаренко С. А. Організаційна діяльність державного службовця-керівника як складова раціоналізації державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2009. № 2. С. 411–416.
25. Лохвицька Л. В. Тлумачний словник-мінімум із соціальної педагогіки та соціальної роботи. Тернопіль : Мандрівець, 2017. 232 с.
26. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи. Київ : МАУП, 2003. 168 с.
27. Марценюк О. В. Соціальний захист населення України. *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності*. 2015. № 2 (3). С. 166–170.
28. Маулік С. С. Потенціал соціальних інновацій у модернізації українського суспільства: соціологічний аспект. *Мультиверсум. Філософський альманах*. 2015. № 5–6 (143–144). С. 194–202.
29. Маулік С. С. Соціальні інновації як ефективний інструмент соціального інжинірингу: український вимір. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2016. № 1/2 (29/30). С. 65–69.
30. Мельник С. В. Зарубіжний та міжнародний досвід регулювання соціально-трудових відносин та соціального захисту населення : монографія / за ред. С. В. Мельника. Луганськ : ДУ НДІ, 2005. 345 с.
31. Мейжис І. А. Соціальні інновації в українській сучасності. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Соціологія*. 2012. Вип. 172. С.61–67.

32. Набатова О. О. Соціальні інновації : поняття, види, суб'єкти. *Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого*. 2011. № 6. С. 58–66.
33. Нагорна Л. П. Політична енциклопедія. Київ : Парламентське видавництво, 2011. 443 с.
34. Наливайко Л. Р., Возна Д. В. Держава у смартфоні : вектори розвитку крізь призму діджиталізації. Ліверпуль : ACCENT, 2019. С. 748–756.
35. Овод Ю. О. Інноваційні технології у соціальній роботі. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Педагогічні науки*. 2016. № 3. С. 175–184.
36. Осіпова Л. В. Фінансове забезпечення соціального захисту населення в Україні: сучасний стан та перспективи. *Проблеми економіки та політичної економії*. 2018. № 1. С. 125–138.
37. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні : аналітична доповідь. / О. О. Кочемировська, О. М. Пищуліна. Київ : НІСД, 2012. 54 с.
38. Острянюк Т. С. Критерії, показники та рівні сформованості часової компетентності майбутніх соціальних працівників. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2017. № 80 (1) С. 235–239.
39. Поліщук В. А. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери : зарубіжний досвід : навч. посіб. Тернопіль : Богдан, 2003. 184 с.
40. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон України від 05.02.2015 № 157-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2015. № 13. Ст.91.
41. Про інноваційну діяльність : Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV *Відомості Верховної Ради України*. 2002. № 36. Ст.266.
42. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2019. № 18. Ст.73.
43. Реформа сфери соціальних послуг в умовах децентралізації. URL : <https://decentralization.gov.ua/social> (дата звернення: 08.11.2020).

44. Родченко В. В. Международный менеджмент : учеб. пособ. Киев : МАУП, 2000. 240 с.
45. Савельчук І. Б. Ресурсне забезпечення інноваційного освітнього середовища підготовки соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Педагогіка. Соціальна робота*. 2019. Вип. 2 (45). С. 154-158.
46. Савченко В. А. Управління розвитком персоналу : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2002. 351 с.
47. Семигіна Т. В. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2005. 303 с.
48. Семикіна М. В. Інноваційна праця : діагностика проблем, важелі активізації : монографія. Черкаси : ТОВ «МАКЛАУТ», 2012. 320 с.
49. Сімченко Н. О., Жалдак Г. П. Класифікація інновацій та їх соціальний підвид. *Економічний аналіз*. 2012. Вип. 10. Ч. 4. С. 92–95.
50. Слозанська Г. І., Горішна Н. М. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2016. №. 12. С. 113–118.
51. Словник іншомовних слів / за ред. О. С. Мельничука. 2-ге вид., випр. і доп. Київ, 1985. 966 с.
52. Соціальні інновації : концептуальні підходи, можливості розвитку та запровадження : наук. доп. / за заг. ред. В. П. Антонюк. Донецьк : Юго-восток, 2010. 102 с.
53. Социологическая энциклопедия / рук. научн. проекта Г. Ю. Семигин. Москва : Мысль, 2003. 863 с.
54. Сташків Б. І. Право соціального забезпечення : навч. посіб. Чернігів : ПАТ «ПВК» «Десна», 2016. 692 с.
55. Степанова О. В. Фінансування соціального захисту в умовах децентралізації : зарубіжний досвід та національні реалії. *Інвестиції : практика та досвід*. 2016. № 22. С. 73–79.

56. Технология социальной работы : учеб. пособ. / под ред. И. Г. Зайнышева. Москва : ВЛАДОС, 2002. 240 с.
57. Глумачний словник-мінімум із соціальної педагогіки та соціальної роботи / уклад. Л. В. Лохвицька. Тернопіль : Мандрівець, 2017. 232 с.
58. Тюття Л. Т. Соціальна робота : Теорія і практика : підручник. Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.
59. Україна у стилі digital. URL : <https://yur-gazeta.com/publications/practice/informaciyne-pravo-telekomunikaciyi/ukrayina-u-stili-digital.html> (дата звернення: 02.05.2020).
60. Усманов Б. Ф. Социальная инноватика : учеб. пособ. Москва : Социум, 2009. 518 с.
61. Управління інноваціями : навч. посіб. / за заг. ред. Н. І. Чухрай. Львів : Вид-во Львів. Політехніки, 2015. 280 с.
62. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / за ред. М. Ф. Головатого. Київ : МАУП, 2004. 368 с.
63. Федулова Л. І. Інноваційний фактор забезпечення сталого розвитку регіонів України. *Економічний вісник університету*. 2017. Вип. 33(1). С. 62–71.
64. Федулова Л. І. Соціальні інновації в системі соціально-економічних відносин. URL: www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/usoc/2008_3/60-74 (дата звернення: 02.10.2020).
65. Харченко Т. О., Бут С. С. Моделі управління персоналом в сучасних умовах. *Virtus: Scientific Journal*. 2018. № 28. С. 212–216
66. Чернілевський Д. В. Методологія наукової діяльності : навч. посіб. : вид. 2-ге, допов.. Вінниця : АМСКП, 2010. 484 с.
67. Швець Н. Г. Рационалізація трудової діяльності : навч. посіб. Київ : МАУП. 2004. 94 с.
68. Щербина В. В. Социальные технологии: история появления термина, трансформация содержания, современное состояние. *СОЦИС. Социологические исследования*. 2014. № 7. С. 113–124.

69. Freeman C. The Economics of Industrial Innovation. 3rd Edition / Freeman C., Luc Soete. The MIT Press. 1997. 470 p.
70. Harrisson, D., Szell, G., Bourque R. Social Innovation, the Social Economy and World Economic Development. Bern. Vol. 17. 2009. 469 p.
71. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond. URL:<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-meansand-how-to-respond> (дата звернення: 24.09.2020).

ДОДАТКИ

Додаток А

Класифікація інновацій

Ознака класифікації	Види інновацій
вплив на якість соціального розвитку та людського капіталу підприємства	<ul style="list-style-type: none"> – позитивні інновації (конструктивні, сприяючі оптимізації гармонізації довгострокового розвитку ринку праці та нагромадженню продуктивного соціального капіталу); – негативні (сприяючі виникненню і поширенню деструктивного соціального капіталу та соціальної напруги в українському суспільстві); – нейтрального впливу;
предмет менеджменту персоналу та регулювання соціально-трудової сфери усіх рівнів	<ul style="list-style-type: none"> – інновації відносин зайнятості та можливостей забезпечення людей засобами існування, а також реалізації індивідуальних здібностей; – інновації щодо організації та продуктивності праці, відносин у виробничих колективах, можливостей розвитку людини у процесі трудової діяльності та економічного зростання підприємства; – інновації щодо забезпечення умовами праці, процесів заміщення витрат робочої сили; – інновації щодо соціального захисту працівників;
глибина внесених інноваційних змін	<ul style="list-style-type: none"> – радикальні (базові); – поліпшуючі (рекомбінаційні); – модифікаційні
спадкоємність (відношення до попередника)	<ul style="list-style-type: none"> – «підривні» – ті, які йдуть на зміну усталеним і розвиненим технологіям і методам регулювання, поступово витісняючи поліпшуючі та модифікаційні інновації; – заміщуючі, відмінючі (або скасовуючі) – виключають застосування певних методів, напрямів чи форм регулювання соціально-трудових відносин; – поворотні – ретровведення (вводять до соціально-трудової сфери архаїчні напрями, форми, методи, об'єкти соціального регулювання);

Продовження Додатку А

обсяг застосування:	<ul style="list-style-type: none"> – точкові; – локальні; – системні; – стратегічні; – інтегральні;
темпи (інтенсивність) здійснення	<ul style="list-style-type: none"> – швидкі (інновації-«бум»); – рівномірні; – уповільнені; – наростаючі; – стрибкоподібні;
тип ефекту від нововведення	<ul style="list-style-type: none"> – зорієнтовані на отримання соціального ефекту; – зорієнтовані на отримання економічного ефекту;
рівень та масштаби інновацій	<ul style="list-style-type: none"> – інноваційні зміни глобального масштабу (мегарівень); – інноваційні зміни національного рівня (макрорівень); – інновації в певному виді економічної діяльності чи регіоні (мезорівень); – інноваційні зміни на підприємстві (групі підприємств) – макрорівень;
сфера людської діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – економічні; – організаційно-управлінські; – правові і педагогічні інновації; – інновації людської діяльності.

Анкетне опитування

1. Укажіть Вашу стать

- Ч
- Ж

2. Укажіть Ваш вік

- 18-25
- 25-35
- 35-45
- 45-60

3. Укажіть Вашу освіту

- Середня
- Середня спеціальна
- Неповна вища
- Вища

4. Укажіть свій загальний стаж роботи

- Менше 1 року
- 1-3 роки
- 3-8
- 8-15
- 15-25
- 25+

5. Чи можете Ви назвати себе людиною, яка прагне змінювати своє оточення?

- Так
- Скоріше так
- Складно відповісти
- Скоріше ні
- Ні

Продовження Додатку Б

6. Як, на Вашу думку, змінився статус середньостатистичного працівника державної установи соціальної сфери за останні 5 років?
- Значно зріс
 - Скоріше зріс
 - Не змінився
 - Скоріше знизився
 - Значно знизився
7. Як, на Вашу думку, на робочий процес впливає всестороння цифрова трансформація у світі?
- Виключно позитивно
 - Скоріш позитивно
 - Не впливає
 - Скоріш негативно
 - Негативно
8. Чи займаєтесь Ви творчим узагальненням та аналізом власної діяльності?
- Так, завжди
 - Так, часто
 - Так, іноді
 - Ні
9. Яке Ваше ставлення до використання соціальних мереж, колективних чатів у робочому процесі?
- Виключно позитивно
 - Нейтрально
 - Негативно
10. Яке Ваше ставлення до наміру уряду перевести значну частку соціальних послуг в онлайн формат?
- Позитивно
 - Скоріше позитивно

Продовження Додатку Б

- Нейтрально
- Скоріше негативно
- Негативно

11. Чи були у Вас під час роботи ситуації, коли виконання певних завдань, процесів здавалося Вам занадто складним, непотрібним чи взагалі безглуздим і Ви знали, яким чином можна оптимізувати ці процеси, однак відсутність достатніх повноважень зупиняла Вас ще на етапі роздумів?

- Так, часто
- Так, інколи
- Ні

12. Скільки часу, на Вашу думку, може знадобитися Україні для того, щоб повністю відмовитися від паперового документообігу?

- 1-2 роки
- 3-5 років
- 6-10 років
- Ніколи
- Наразі важко про це говорити

13. На Вашу думку, яким чином децентралізація впливає на раціоналізацію діяльності працівників установ, закладів соціальної сфери?

- Сприяє оптимізації
- Жодним чином не впливає
- Впливає негативно

14. Чи готові Ви стати ініціатором впровадження конкретних інновацій у своєму колективі, знаючи, що, скоріш за все, вони викличуть опір у працівників?

- Так
- Можливо
- Скоріше ні

Продовження Додатку Б

- Ні

15. Чи готові Ви зараз, у позаробочий час, витратити 1-2 години часу для навчання, участі у тренінгах, самоосвіти, знаючи, що надалі це допоможе скоротити час на виконання рутинних завдань.?

- Так
- Скоріше так
- Важко відповісти
- Скоріше ні
- Ні

16. Протягом минулого року чи Ви брали участь в заходах, тренінгах, конференціях, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації, впровадження нових форм та методів роботи в практичну діяльність спеціаліста соціальної сфери?

- Так
- Ні

17. Чи готові Ви зараз, у позаробочий час, протягом декількох місяців навчатися, якщо отримані знання та навички дозволять вам претендувати на заробітну плату на 20% вище?

- Так
- Скоріше так
- Важко відповісти
- Скоріше ні
- Ні

18. Чи можна вважати, що впровадження інновацій в роботу неможливе без додаткового фінансування?

- Так, це неможливо
- Можливо, деякі інновації не потребують додаткових витрат

Продовження Додатку Б

19. Чи можливе впровадження інновацій у невмотивованому до змін колективі?

- Так, можливо, за умови, якщо цього хоче керівництво
- Неможливо

20. Чи справедливе твердження, що впроваджувати інновації набагато легше в установах приватної форми власності у порівнянні з державними ?

- Так, звісно
- Скоріше так
- Форма власності не є вирішальним фактором
- Скоріше ні
- Ні

21. Відкрите питання:

Які питання, на Вашу думку, є найбільш актуальними та потребують нагального вирішення для налагодження ефективної роботи закладів, установ соціальної сфери?

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Тищенко Григорій Володимирович, студент 2 курсу магістратури, форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти gtv.99@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Інноваційні методи раціоналізації діяльності соціальних працівників» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Тищенко Г.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Маліновська О.С.