

Қазақстандағы әлеуметтік қызметтердің сапасын бағалауда сапалық және сандық зерттеу әдістерін қолданудың ерекшеліктері

ЖАРИЯЛАНДЫ
03.10.2025

СІЛТЕМЕ
<https://bilimger.kz/182741/>

Мақала авторы: **Жанат Арайлым Таттибекқызы**

Жетекшісі: **Авсыдыкова Құралай Әділжанқызы**

Қазақстанда әлеуметтік қызметтер жүйесі халықтың әл-ауқатын арттыруда, әлеуметтік теңдікті қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Әлеуметтік қызмет көрсету сапасын бағалау – бұл саладағы реформалардың тиімділігін айқындаудың негізгі құралы. <https://farabi.university/> студенті ретінде әлеуметтік салаға қызығушылық танытып, ғылыми тұрғыдан талдау жүргізу мен үшін маңызды болып табылады. Себебі әлеуметтік қызмет сапасын зерттеу тек теориялық тұрғыда емес, сонымен қатар практикалық деңгейде қоғамға тікелей әсер ететін мәселелердің бірі болып саналады.

Әлеуметтік қызмет сапасын бағалау барысында сандық және сапалық зерттеу әдістері қолданылады. Сандық әдістер нақты статистикалық деректерге сүйеніп, үлкен көлемдегі ақпаратты жинауға мүмкіндік береді. Бұл әдіс арқылы қызметке қолжетімділік деңгейін, әлеуметтік қызметкерлердің жүктемесін, клиенттердің қанағаттану пайызын, көрсетілетін қызмет түрлері мен жиілігін анықтауға болады. Оның басты артықшылығы – объективті әрі салыстыруға ыңғайлы мәлімет беруінде. Дегенмен, бұл әдіс қызмет сапасының артындағы адами факторды, субъективті тәжірибені толық ашып көрсете алмайды. Қазақстанда бұл тәсіл көбіне Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің жүргізетін мониторингтерінде, ресми есептерде қолданылады.

Ал сапалық зерттеу әдістері керісінше әлеуметтік қызметті тұтынушылар мен қызметкерлердің тәжірибесін, пікірін терең түсінуге бағытталады. Бұл әдісте тереңдетілген сұхбат, фокус-топ, бақылау сияқты тәсілдер пайдаланылады. Сапалық зерттеулер арқылы клиенттің қанағаттану деңгейі, қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынас сапасы, көрсетілген қолдаудың психологиялық әсері айқындалады. Бұл әдістің ерекшелігі – әлеуметтік қызмет сапасын субъективті қабылдау тұрғысынан бағалауға мүмкіндік беруінде. Дегенмен, аз көлемдегі қатысушылар негізінде алынған

деректерді жалпылау қиынырақ. Қазақстанда мұндай зерттеулер көбіне дағдарыс орталықтарының тәжірибесінде қолданылады. Мәселен, «Үміт» дағдарыс орталығында қызмет алушылармен жүргізілген терең сұхбаттар әлеуметтік қолдау сапасын бағалауда құнды материалдар береді.

Осы екі әдісті біріктіріп қолдану әлеуметтік қызмет сапасын кешенді бағалауға жағдай жасайды. Сандық әдістер көрсеткіштер мен жалпы тенденцияларды анықтаса, сапалық зерттеу сол көрсеткіштердің астарындағы себептерді түсіндіреді. Мысалы, сандық деректер әлеуметтік қызметті пайдаланушылардың 65 пайызы қанағаттанғанын көрсетуі мүмкін, ал сапалық талдау бұл көрсеткіштің артында қандай мәселелер бар екенін ашады: кей жағдайда психологиялық қолдаудың жеткіліксіздігі, кейде құжат рәсімдеу кезіндегі бюрократиялық кедергілер болуы ықтимал. Демек, интеграцияланған тәсіл әлеуметтік қызмет сапасын жан-жақты түсінуге мүмкіндік беріп қана қоймай, басқару шешімдерін дәлелді түрде қабылдауға ықпал етеді.

Қорытындылай келе, Қазақстандағы әлеуметтік қызметтердің сапасын бағалауда сандық әдістер объективті мәлімет берсе, сапалық әдістер клиенттердің субъективті тәжірибесін анықтауға көмектеседі. Екі тәсілдің үйлесімді пайдаланылуы ғана әлеуметтік қызмет сапасын толыққанды бағалауға, халықтың қажеттілігін қанағаттандыруға және әлеуметтік саясатты жетілдіруге мүмкіндік береді. Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ студенті ретінде менің ойымша, бұл әдістерді біріктіру Қазақстандағы әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінің тиімділігін арттырудың маңызды тетігі болып табылады.

ҚМ АА Күәлік нөмірі: **KZ45VPY00102718** — ҚР Мәдениет және Ақпарат министрлігі

© 2026 **Bilimger.kz** Ақпараттық-танымдық білім порталы. Барлық мазмұн авторлық құқықпен қорғалған.