

Исследовательская рефлексия



DOI: 10.19181/inter.2024.16.1.6
EDN: RQUCBC

Оценка экономической эффективности социальных технологий: потенциал когнитивного интервью

Ссылка для цитирования:

Сабля А. А. Оценка экономической эффективности социальных технологий: потенциал когнитивного интервью // Интеракция. Интервью. Интерпретация. 2024. Т. 16. № 1. С. 107–128. <https://doi.org/10.19181/inter.2024.16.1.6> EDN: RQUCBC

For citation:

Sablya A. A. (2024) Assessing the Economic Effectiveness of Social Technologies: Potential of a Cognitive Interview. *Interaction. Interview. Interpretation*. Vol. 16. No. 1. P. 107–128. <https://doi.org/10.19181/inter.2024.16.1.6>



Сабля Алексей Александрович

Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики», Москва, Россия

E-mail: asablya@hse.ru

В статье¹ рассматривается 7-аспектная модель М. Шрайнера и его коллег по оценке экономической эффективности социальных программ на примере технологии «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав и законных интересов ребенка». Методом служит когнитивное интервью с экспертом, внедряющим данную социальную технологию, с помощью которого автор проверяет, насколько корректно были эксплицированы аспекты эвалюативной модели Шрайнера, насколько адекватно отечественному контексту воспринимаются отраженные в модели понятия и связанные с ними смыслы, а также насколько исчерпывающи предложенные элементы модели. Помимо этого, отдельное внимание уделяется возможности применения данной оценочной модели в рамках российской практики социальной работы. Учитывая контекст и оцениваемую технологию, в интервью помимо вопросов, направленных на аспекты эвалюативной модели, интегрируется блок вопросов, связанных с влиянием менеджмента на эффективность социального вмешательства. В результате проведенного

¹ Исследование выполнено при поддержке РФФ (грант № 2228–20490 «Семья на краю: пределы и возможности социально-технологической интервенции в профилактике социального сиротства»).

анализа предлагаются уточнения как по когнитивному переосмыслению инструментария, так и самой базовой модели Шрайнера. Обосновывается необходимость модернизации модели М. Шрайнера и включения в нее новых переменных, которые могут влиять на итоговую экономическую эффективность социальной технологии.

Ключевые слова: когнитивное интервью; оценка эффективности социальной технологии; экономическая эффективность; модель Шрайнера

Введение

Одним из ключевых аспектов социальных политик разных стран является переход на неолиберальный режим [Baines, 2004; Dominelli, 1999], который значимо изменил формат социальной работы. Это подтверждается снижением уровня вовлеченности государства в жизнь отдельных индивидов, выбором курса минимизации затрат на социальную работу при максимизации результатов, переориентацией постфактического режима социальной работы с проблемным случаем на применение превентивных мер [Mitendorf, Ewijk, 2017; Esping-Andersen, 1990]. Исследуя основания вышеописанных трансформаций, нужно отметить, что эти тенденции тесно связаны с финансированием и экономической эффективностью, стимулируя необходимость развития эвалюативного¹ (оценочного) дискурса.

Оценка социальной работы и практики социальных интервенций развиваются как некое совокупное знание, которое можно использовать для повышения общего уровня благосостояния граждан и достижения социально справедливых результатов [Wronka, 2008]. Несмотря на общий неолиберальный курс социальной политики, страны развивают не только «индивидуальные» социальные программы, но и свои собственные модели для их эвалюации, направленные на анализ эффективности, качества, экономичности, к примеру, Великобритания — межведомственную систему оценки [Holland, 2011], США и Канада — актуарные модели [Holland, 2011; Terrion, Hogrebe, 2007], страны Прибалтики и Скандинавские страны — идею экономической оценки [Osís, 2016; Schreiner et al., 2004] и т.д.

Модели оценки, продемонстрировавшие свою применимость к разным социальным технологиям и практикам социальной работы, являются своего рода инновацией, которую перенимают, укореняют исследователи из разных стран для достижения наиболее эффективного применения социальных программ. Под укоренением в данном случае понимается процесс контекстуализации и внедрения оценочной модели с поправкой на историческую ретроспективу, культурную доминанту, форму государственного управления, а также сложившуюся практику социальной работы в национальном контексте.

¹ Мы используем в статье термины «эвалюация» и «оценка» как синонимы, но в определенном контексте сам эвалюативный дискурс нуждается в оценке. Поэтому мы придерживаемся позиции двойного словоупотребления.



В целом прямое заимствование зарубежных моделей и их последующее применение в большинстве случаев невозможно, есть необходимость в проведении тестов на «пригодность»: проверки смыслов, заложенных в инструментарии технологии, контроле перевода языка понятий и их интерпретации и т.д. При решении такого типа задач используются методы, которые опираются в основном на два источника информации: экспертные оценки разработчиков инструментария и экспертные оценки интервьюеров, принимающих участие в тестировании. При этом может использоваться метод когнитивного интервью [Рогозин, 2002; Климов, 2021], на котором мы остановились в рамках данного исследования ввиду его эвристических возможностей.

Когнитивное интервью (далее — КИ) дает нам важную оптику, показывая, насколько проведенная исследователем контекстуализация эффективна и что она работает не только в рамках насущного контекста социальной работы в целом, но в первую очередь в рамках отдельной профессиональной группы специалистов (экспертов), реализующих конкретную социальную технологию. В этом смысле КИ с экспертами по социальной работе направлено на анализ семантического соответствия вопросов изучаемому предмету [Климов, 2021; Рогозин, 2002]. Особенно важно подвергнуть когнитивной процедуре имплементируемую и операционализируемую концептуальную модель, порожденную в ином социально-культурном контексте.

В рамках данного исследования была проанализирована, операционализована в инструментарий опросника, а также протестирована посредством когнитивного интервью с экспертом 7-аспектная модель М. Шрайнера. Ключевой целью данной работы является построение и отладка инструментария, в рамках которого достигается адекватное понимание экспертами-практиками и одновременно респондентами того, что содержательно заложено в многоаспектную модель экономической эффективности Шрайнера.

Методология и дизайн исследования

Текущее исследование является в некотором роде следствием более масштабного проекта, связанного с оценкой эффективности конкретной социальной технологии «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав и законных интересов ребенка», разработанной Национальным фондом защиты детей от жесткого обращения в 2013 году. Данная технология призвана минимизировать риск возникновения / повторения случаев жестокого обращения с ребенком в его семье. Предыдущие этапы, связанные с оценкой эффективности данной социальной технологии на базе мнений вовлеченных сотрудников семейных центров, отражены в публикации, в рамках которой исследовательский фокус построен на самой технологии, аспектах ее внедрения, освоения и оценки вовлеченными специалистами [Ярская-Смирнова и др., 2023]. В рамках нашего исследования акцент смещается в сторону оценки экономической эффективности технологии, эвалюации затрат и преимуществ (выгод). Такой подход при анализе

эффективности также необходим, так как калькуляция затрат — императив неолиберального подхода к теме эффективности социальной работы. Примером подобной оценочной модели является 7-аспектная модель М. Шрайнера, которую мы берем в качестве концептуального основания. При этом сама модель была нами пересмотрена и адаптирована с точки зрения качественного дизайна исследования — это, с одной стороны, накладывает определенные ограничения количественных измерений и более «четких» данных, связанных с затратами и выгодами, а с другой стороны, дает новую оптику получения количественных данных посредством экспертных когнитивных интервью (как сами специалисты по социальной работе говорят очислах и новых инсайтов за счет более гибкого характера методологии исследования).

В рамках исследования мы провели когнитивное интервью с экспертом, который участвовал во внедрении и применении этой социальной технологии. Конечно, дальнейшая модернизация опросного инструментария на основании одного интервью может быть опрометчивой, так как у нас отсутствует корпус мнений разных специалистов. Это ограничивает возможности экстраполяции данного исследования на оценку других социальных технологий. Тем не менее мы нивелируем эту проблему за счет того, что наш респондент является в некотором роде «ключевым экспертом», так как он не только знает об этой технологии, но также применяет на практике и рефлексиирует о ней [Штейнберг, 2014]. Фокусом интервью было общее понимание и семантическое соответствие вопросов изучаемой теме, а также соответствие модели Шрайнера российскому контексту и опыту социальной работы и реализации технологии.

Когнитивное интервью

Обращение к методу когнитивного интервью продиктовано его эвристичностью. Ключевой целью когнитивных методов является понимание мыслительных процессов, управляющих ответами респондента [Рогозин, 2002], это характерно в том числе и для когнитивного интервью, благодаря которому можно определить понятность вопросов для респондентов, ключевых тем и связанные с ними сложности восприятия. В случае, если респондент испытывает какие-либо затруднения при ответе на вопрос, исследователь при помощи определенных техник изучает данные серые зоны, после чего модернизирует опросный инструментарий. В целом именно в такой форме зачастую описывается применение метода когнитивного интервью. Несмотря на общую схожесть определений того, что такое когнитивное интервью, в литературе можно встретить незначительные отклонения в толковании данного метода в зависимости от задач исследования [Климов, 2021]. Дифференциация определений может идти от соответствия ответа заданному вопросу [Beatty, Willis, 2007] до выявления когнитивных процессов, которые активизируются при восприятии вопроса и ответа на него [Садмен и др., 2003].

Концептуализация обоснования метода через задачи исследования характерна в том числе и для данного исследования. В первую очередь это связано



с тем, что, например, анализ семантического соответствия вопросов изучаемому предмету — исследуемой социальной технологии — не в полной мере покрывает все аспекты, которые непосредственно задействованы в данном исследовательском кейсе — моделировании экономической эффективности. Поэтому фокус нашего внимания с использованием КИ разделяется на несколько областей: корректность операционализации смыслов, заложенных в ту или иную компоненту модели М. Шрайнера, соответствие ресурсов модели исследуемой социальной технологии, а также практике социальной работы в России и собственно опыту респондента.

В зависимости от задач исследования различаются и подходы к проведению когнитивного интервью, среди которых а) «мышление вслух» (собеседника просят проговаривать вслух то, как он знакомится с вопросами гайда, как размышляет над ответом и вспоминает необходимую информацию, как выбирает слова для ответа), б) «расспрашивание» и в) «зондирование» (зонды представляют собой наборы дополнительных вопросов) [Климов, 2021]. В текущем исследовании при проведении КИ использовалось расспрашивание. Зондирование было бы уместно в случае ориентации на количественный дизайн исследования. Но предпринятая нами адаптация модели М. Шрайнера для качественного дизайна исследования в некотором смысле снизила возможность измерения количественных показателей, использование зондов в такой ситуации было бы необходимо с точки зрения поиска формулировок, которые повысили бы возможность калькуляции затрат.

Помимо подходов исследователи также дифференцируют методические вариации КИ: метод размышления вслух, метод парафразирования, метод оценки уверенности в ответе, более глубокие вопросы на понимание [Мисиюк и др., 2021]. В целом можно сказать, что упомянутые методические вариации направлены на вовлечение респондента в тестирование гайда / вопросника, в такой ситуации респонденту необходимо не только ответить на вопрос, но и отразить причины своего ответа [Мисиюк и др., 2021].

В нашем исследовании эти вариации не будут использоваться, оптикой для анализа станет продукт расспрашивания: предъявленный ответ, мера отклонения от заданного вопроса, когнитивная обработка темы, структура аргументации, примеры, сравнения, обобщения и т.д. В некотором смысле это частичное использование возможностей КИ. В рамках данного исследования понимание респондентом вопросов по компонентам модели Шрайнера выступает линзой, которая дает шанс по-новому посмотреть на возможность применения подобных оценочных моделей по отношению к внедряемым в России социальным технологиям, оценить релевантность опыта респондента относительно показателей, определяющих экономическую эффективность технологий, вернуться к формулировке вопросов с учетом реакции респондента. Помимо этого, использование когнитивного интервью на ранней стадии укоренения социальной технологии делает более прозрачным процесс ее внедрения, так как расшифровывает пространство смыслов, заложенных в компоненты оценки, а также взвешивает ее сильные и слабые стороны.

7-аспектная модель М. Шрайнера

В рамках своей модели М. Шрайнер исходит из положения об ограниченности ресурсов на осуществление любого вида социальной работы или социального вмешательства. Автор пишет, что в рамках социальной работы мало отвечать на вопрос о том, работает или не работает технология, важно понимать, насколько хорошо она работает, сколько ресурсов на нее затрачивается и какая польза приносит [Schreiner et al., 2004]. Ключевую сложность в рамках данных рассуждений составляет сама возможность измерения затрат (средств, потраченных на реализацию социальной технологии) и выгод (позитивных последствий, к которым привела технология). Измерение затрат является более интуитивно понятным процессом, так как проще поддается количественной оценке — вне зависимости от организации, которая реализует социальную программу, существует бюджет, в рамках которого распланы статьи расходов, и неизбежная перспектива отчета. В свою очередь, вопрос о количественной оценке выгод / преимуществ остается открытым и часто сводится к ответу на вопрос, помогла или нет социальная технология, на основании оценки жизненной ситуации клиента до, во время и после ее реализации.

Для решения такого рода проблем Шрайнер и его коллеги предлагают 7-аспектную клиентоориентированную модель, которая направлена на измерение экономической эффективности социальной технологии, с акцентом на категории затрат и преимуществ для реципиентов социальных услуг [Schreiner et al., 2004]. Стоит уточнить, что в рамках данной модели также остаются субъективные категории и компоненты, которые могут быть измерены, скорее, в качественных показателях. При этом Шрайнер и его коллеги суммировали набор аспектов, благодаря которым становится возможным проведение сравнения между разными социальными технологиями, а также калькуляция полученных эффектов / результатов технологии с потраченными средствами, то есть результатом оценки технологии становится ответ на вопрос, превышают ли полученные выгоды для каждого клиента и клиентов в целом те расходы, которые были потрачены на реализацию технологии. То есть эвалюация с применением оценочного инструментария, вероятно, может дать картину экономичной / дорогой технологии с точки зрения тех инстанций, которые заинтересованы в социальном вмешательстве для решения проблем и оплачивают его. Отдельным сюжетом, не входящим в планы автора статьи, здесь выступает возможная дискуссия о том, каковы пределы стоимости подобных технологий и какова логика производства нормативных стандартов, калькулирующая эффекты и затраты с точки зрения общей эффективности социальных вмешательств.

Далее рассмотрим составляющие элементы 7-аспектной модели и обсудим вопросы, посредством которых каждый из аспектов был эксплицирован.

Стоимость оказания услуги представляет собой расходы, связанные с непосредственной реализацией услуги. Чаще всего данные расходы включают в себя заработную плату специалистов, а также другие виды сопутствующих



трат (транспорт, угощения, канцелярия и пр.). В рамках опросника мы тестировали этот аспект через вопрос: «Расскажите, пожалуйста, сколько может стоить работа над одним случаем?», а также могли использовать наводящие вопросы: «Кто предоставляет средства? Бывает ли, что часть трат приходится на ваш собственный „кошелек“?».

Стоимость услуги для клиентов — это расходы самого клиента, связанные с его участием в социальной программе. Зачастую они имеют сопутствующий / транзакционный характер: траты на транспорт, оформление документов, справок, посещение каких-либо отдельных специалистов и пр. Для выявления стоимости услуги для клиентов мы спрашивали: «Как вы считаете, клиенты могут нести какие-то расходы в процессе работы над кейсом? Сталкиваются ли клиенты с какими-либо издержками?». Помимо этих вопросов дополнительно могли задаваться следующие: «Вовлекается ли социальный работник / специалист / психолог в решение проблем, связанных с превышением стоимости случая для клиентов?».

Преимущества для клиентов — это изменение состояния клиента в результате социальной интервенции и по сравнению со сценарием, когда клиенту услуги не была оказана помощь. Как можно заметить, данный аспект в большей мере является субъективным, хотя и может быть переведен в количественные показатели. Для выявления возможных преимуществ мы задавали такие вопросы: «Если говорить о преимуществах для клиента, которые возникли при открытии случая и применении технологии, то какие вы видите преимущества? Как вы оцениваете изменение в состоянии ваших клиентов? Бывает ли так, что формальные и административные критерии говорят одно о благополучии семьи, а весь ваш наработанный опыт — другое?».

Вес чистой выгоды для клиентов представляет собой разницу между выгодами и затратами для клиентов. Несмотря на то, что отчасти измерение чистой выгоды также является субъективным показателем, так как измеряется социальным работником, а также может зависеть от того, кто является получателем социальной услуги (часто больший вес приобретает в глазах представителей помогающих профессий выгода для благополучия детей, женщин, отдельных социально уязвимых групп и пр. [Deaton, 1997]). Тем не менее Шрайнер полагает, что для корректного применения данного аспекта (вес чистой выгоды) необходимо считать, что он одинаков для всех без поправки на персоналию получателя услуги. Аспект веса чистой выгоды сложен для первичного восприятия — для этого необходимо скалькулировать оба показателя (выгоды и затраты) и совместить полученное в третьей категории (их разница), поэтому он был эксплицирован через следующую группу вопросов: «Если рассуждать в категориях бюджета случая — затрат/издержек и приобретений, то каждый случай работы с клиентами имеет свою „стоимость“. В нее входят рабочее время сотрудников, административные расходы и другие затраты. Когда возникает понимание, что тот или иной случай слишком „дорогой“, что на него уходит значительный объем ресурсов без очевидного благоприятного эффекта? Каковы маркеры ситуации, когда

эти расходы и затраты становятся слишком высокими, не давая необходимого эффекта и приходится отказываться от дальнейшей работы со случаем?».

Количество клиентов. Данный аспект напрямую связан с бюджетом реализуемой социальной программы. В зависимости от бюджета каждая технология при заявленной претензии на уровень качества может охватить определенное количество клиентов. Тем не менее здесь сохраняется проблема, что важнее: большее число клиентов или высокий уровень общей эффективности в каждом отдельном случае. Количество клиентов мы измеряли посредством вопросов: «Укажите, пожалуйста, над каким количеством случаев вам удалось поработать за период времени (месяц, полгода, год)? Можно ли представить норматив нагрузки по типичному случаю? Как влияет количество клиентов на эффективность работы с ними? Как вам кажется, какое количество случаев должно быть у одного социального работника за период времени (месяц, полгода, год) для того, чтобы кейс был максимально эффективным?».

Количество услуг. Здесь речь идет о количестве услуг, предоставляемых в рамках реализации социальной программы на одного клиента. Для выявления количества услуг мы спрашивали: «Не могли бы вы перечислить и описать среднее количество получаемых клиентом услуг в рамках применяемой технологии?». В случае, если социальный работник был в затруднении, ему давались пояснения в виде: «Под услугой мы будем понимать шаги реализуемой технологии и дополнительные сверх нее рекомендации, консультации, решаемые вопросы социального характера и т. д.».

Время предоставления услуги — может пониматься как временной промежуток, в рамках которого реализуется социальная программа, а также время, затрачиваемое на работу с конкретным случаем / одним клиентом. Время измерялось посредством нескольких вопросов: «Сколько времени уходит на каждый случай? Какова средняя продолжительность одного случая? Есть ли нормативы по количеству контактов, посещений каждой семьи? Сколько длился самый краткий и самый длинный кейс на вашей памяти? Есть ли у случая после его закрытия временной „хвост“(мониторинг)? Сколько по времени он может длиться?».

Результаты когнитивного интервью

Первый аспект — стоимость оказания услуги

Вопрос о том, сколько может стоить работа над одним случаем в рамках реализации социальной программы, не воспринимается экспертом легко и быстро, напрямую. Однако это не связано со сложностью вопроса, скорее он неожидан, вне тематического горизонта ожиданий. При некотором размышлении в своих ответах опрошенный использует два сценария. Первый сценарий увязывает сравнение стоимости случая в рамках отработанной социальной технологии с другими подходами в работе с проблемой социального сиротства:



«...Эффективность работы со случаем, где они показали, что работа со случаем (исследуемая технология) в четыре раза дешевле примерно, чем отдавать детей в приют...»¹

По сути логика ответа отражает уход от абсолютных значений в сторону сопоставления с крайним вариантом расформирования семьи и делегирования ребенка приюту / детскому дому. По сравнению с этой крайней перспективой, имеющей морально и идеологически сложный характер, вопрос о стоимости случая несколько девальвируется.

Вторым более частным сценарием ответа является определение стоимости через дифференцию сложности случая и стадии развития накапливаемых проблем:

«Но про стоимость, в общем, это как в медицине, на ранних стадиях услуги неспецифические, они не самые профессиональные, поэтому они дешевле. А чем кризис дольше... А вот про то, сколько это в рублях, честно говоря, никогда не был экономистом, не знаю... В социальной сфере... появляются стационарные услуги для детей, когда детей забирают на период обострения или когда родители лечатся.. Во-вторых, это стационарные услуги для родителей, когда они лечатся, там, в наркологии еще где-то».

Также экспертом названы затраты, входящие в общую стоимость случая: *«Услуги для отдельных категорий семей в трудной жизненной ситуации или с особыми потребностями у детей», различные «формы реабилитационного досуга либо реабилитационного пространства», «обучение специалистов, масштабирование опыта некоммерческих организаций в бюджетную организацию».*

Вопрос о том, кто предоставляет средства на реализацию социальной программы, не вызывает у респондента затруднений, ответ однозначен. Формат выделяемых средств он разводит на два источника — бюджетные (грантовые конкурсы федерального / регионального уровня) и частные средства. Развитие предыдущего вопроса через дополнительное расспрашивание о возможной трате личных средств на социальную работу воспринимается респондентом негативно с точки зрения возможной установки на такую практику, но не как отрицание ее наличия.

И.: «Бывают ли случаи, когда часть трат, например, приходится на собственный кошелек, то есть приходится тратить какие-то свои ресурсы?»

Р.: «Но это уже не работа со случаем. Это когда специалист говорит: „Я уже не знаю, как сделать так, чтобы семья изменилась“. И вместо того, чтобы обсудить, что происходит, он начинает помогать сам».

¹ Здесь и далее все цитаты относятся к одному интервью с экспертом, проведенному 07.11.2023.

Итак, нам предъявлена установка со стороны эксперта на отклонение подобных трат как непрофессиональное решение. Но при этом эксперт не отрицает однозначно, что такой практики нет, скорее, смоделировано обратное. Вероятно, мы должны принять во внимание, что интервьюируем такого эксперта, который в силу своего статуса и роли в продвижении им внедряемой технологии является также и носителем нормативного сознания. Перед исследователем такие ответы эксперта на вопросы о стоимости услуги ставят ряд методологических вопросов: помимо того, что мы не получаем точных данных относительно стоимости услуги (неопределенность либо для сферы социальной работы, либо для самого информанта), у нас также образуются новые «белые пятна» в виде дополнительных трат со стороны социальных работников, которые не подлежат измерению, так как нигде не учитываются. Соответственно, открывающаяся перспектива — в привлечении для когнитивного интервьюирования также непосредственных практиков, работающих со случаем по данной технологии.

Второй аспект — стоимость услуги для клиентов

Вопрос о возможных расходах клиента, связанных с его участием в программе, заставляет респондента задуматься и приводит к появлению дополнительной, ранее непроговоренной темы расходов, не связанных непосредственно с получением услуги, но зависящих от воздействия, которое оказывает социальная программа на семью.

«Обычно, наверное, нет. Для того, чтобы какие-то деньги, чтобы специально встроиться в работу со случаем, я думаю, что, в общем, нет. Я про такое не знаю... Мне кажется, это такая путаница между профессиональной и гражданской позицией. Про то, что в рамках работы со случаем у родителей появляется какая-то целенаправленная финансовая активность, удовлетворение потребностей детей, может быть, что появляются какие-то дополнительные траты... То есть это такое перенаправление семейного бюджета».

Отклик эксперта обнаруживает различие на обычную и необычную практику реализации кейса. Само предположение, что клиент может нести какие-либо издержки в рамках случая, отклонено. Но при этом есть описание спровоцированных внешним воздействием специалистов финансовых затрат, очевидно, новых для бюджета семьи. Речь о тратах на развитие детей. В таком случае, получив импульс для подобных трат в рамках работы с психологами и специалистами, семья перестраивает свой бюджет, ориентируясь на новые ценности — потребности развития детей, что содержательно выходит за рамки стоимости услуги.

Третий аспект — преимущества для клиентов

Ответ на вопрос о выгодах или преимуществах, которые получают клиенты, был для эксперта наиболее простым — эти преимущества встроены в КРП реализуемой социальной программы, хотя и фундированы субъективной



оценкой состояния клиента, однако поддаются количественному измерению, так как основаны на стандартах и нормативах. Поэтому ответ демонстрирует обращение к соответствующему языку индексации.

«Мне кажется, что самое главное — это, ну, если так умно говорить, это индекс самоуважения, индекс самоэффективности, понимание того, что источником изменений в своей жизни я могу быть сам... Это навык доверия, навык выстраивания каких-то межличностных коммуникаций. Они понимают уже как бы ценность автономности. Появляется уважение к своим собственным границам. И в результате, в общем, в жизни много чего меняется... самая главная помощь — это умение вот как бы искать ресурсы и пользоваться ими».

По сути, здесь заметен фокус на возвращенной через практику работы со случаем агентности, субъектности родителей, которые от неэффективности и отсутствия самоуважения мигрируют к новой позиции.

Дополнительный вопрос о (не)соответствии субъективных и объективных критериев оценки ситуации в семье также не затруднил респондента. Более того, ответ респондента поставил под сомнение ориентацию только на количественную оценку ситуации в семье. При этом рассуждения опрошенного были больше направлены на этап первичного вмешательства, в данном контексте формулировка выглядит не в полной мере доработанной, так как не затрагивает финальный этап реализации услуги и снятие семьи с учета и наблюдения.

И.: «Бывает ли так, что вот, например, формальные какие-то административные критерии говорят одно о ситуации в семье. А, например, специалисты — другое?»

Р.: «Сплошь и рядом. У нас очень часто критерии количественные. Типа если в семье все хорошо, чего туда лезете? А там может быть насилие, вплоть до сексуального вообще».

Четвертый аспект — вес чистой выгоды для клиента

Проработка данного блока вопросов оказалась наиболее сложной для восприятия, в результате чего произошло смещение смыслов, которые были в него заложены в рамках 7-аспектной модели. У Шрайнера вес чистой выгоды для клиентов представляет собой разницу в затратах и преимуществах для клиентов. Как мы отмечали выше, аспект веса чистой выгоды сложен для восприятия и субъективной оценки — для этого необходимо рассчитать оба показателя (затраты и выгоды) и совместить полученное в третьей категории. Но судя по ответам эксперта выше, он уклоняется от калькуляции перечисляемых и суммируемых преимуществ, уже сводя их к кумулятивному индексу, а также нормативно исключая прямые затраты клиента. Возможно, здесь сказывается также сценарий качественного исследования, в котором

эксперт склонен строить оценочную структуру ответа. Так, в случае количественного дизайна эвалюативного исследования следовало бы предложить заполнить таблицу с услугами, их количеством и стоимостью, а также таблицу с типом, количеством и стоимостью затрат. В таком случае мы бы не адресовали этот вопрос о весе чистой выгоды для клиента индивидуально. В реализованном варианте когнитивного интервью с экспертом, тем не менее, при явной неудаче этого вопроса стало возможным протестировать рядом лежащие смыслы о понятии дорогого / экономичного случая.

И: «Можно ли на основе этого сказать, что какие-то случаи обходятся дороже других при достижении определенного уровня эффективности работы?»

Р: «Самые дорогие, самые сложные случаи сейчас — это как бы связанные с психиатрией, когда у родителей есть нарушение психического здоровья всякого разного».

Тем не менее такая постановка вопроса и рассуждения респондента открыли нам дополнительную серую зону, которая не была представлена в рамках модели Шрайнера, однако выступает фактором, влияющим на эффективность технологии. Помимо увеличения стоимости случая из-за наличия у клиентов (родителей) каких-либо зависимостей, а также психических заболеваний (что удлиняет продолжительность реализации случая, требует привлечения дополнительных специалистов и услуг), появляется необходимость межведомственного взаимодействия — работа с наркологической, психиатрической и другими службами. Из-за бюрократических трудностей выстраивания коммуникации с другими службами процесс интервенции и решения проблем семьи затягивается и усложняется.

«...В России три проблемы: дороги, дураки и межведомственное взаимодействие. Это вот психиатрия, это вот про межведомственное взаимодействие, вообще капец. А они — никто не хочет вмешиваться, типа, врачебная тайна, мы сами занимаемся, к нам не лезьте... И вот это ситуация, которая может тянуться достаточно долго».

Помимо этого, в ответах респондента присутствует важная составляющая, которая отчасти объясняет, почему в рамках реализации технологии не отслеживается экономическая эффективность и стоимость услуги. Межведомственное взаимодействие указывает на иные вовлекаемые в работу случая службы, бюджет которых за пределами компетенций нашего эксперта. Соответственно, калькулируемая стоимость случая должна представлять формулу $S = N \times V$ (где S — это стоимость случая, N — количество вовлеченных служб, V — затраты по типу вовлеченных служб).

Эксперт приводит отдельный случай, который показывает его сопоставительную стоимость при обращении к опеке и лишении родительских прав:



«...Недавно на супервизию случай принесли. Мама восьми детей завила и уехала в другую деревню... в регионе. И там уже с кем-то живет, и уже с кем-то детей родила. А пьющий отец остался с нашими детьми. Он их тащит, при этом, естественно, пьет. Поскольку пьет, то вот его начинают учить жизни. Он от этого пьет еще больше. Дети медицинской помощи не получают. У них проблемы в школе. Значит, один уже стал практически уголовником. Сейчас попадет под суд. Там у девочки волчья пасть. Ей 13 лет, а операция еще не сделана. То есть это ухудшение ее адаптации. И все. И сейчас это лишение родительских прав. А старшие дети уже, как бы, сами по себе. Но шесть этих уходят в государство. А там от 700 тысяч в год на каждого. Если эти деньги посчитать — золотое дно. Вот. В этом смысле куда ни залезешь, у нас нигде нет, вообще, стоимости соцсферы. У нас есть, как бы, услуги, а сколько это все стоит?»

Пожалуй, в этом ярком эпизоде косвенно проглядывает сопоставительная цена за упущенную социальную работу, выраженная метафорически — «золотое дно», расшифровываемое по смыслу как источник неисчерпаемого обогащения...

Кроме того, реализуемая технология ориентирована на конечный, качественно определяемый результат, но в ситуации, когда работа над случаем затягивается, со стороны кураторов / супервайзеров / администрации может приниматься ряд решений, направленных на пролонгацию работы со случаем. Здесь отсутствует такая опция, как отказ от работы с семьей, так как в случае, если семья не выходит из кризиса, она переходит к иным ведомствам и службам и может быть лишена родительских прав.

И.: «...Бывает ли, что возникает понимание, что какой-то случай слишком затратный, на него уходит какой-то больше положенного или какого-то максимального порогового уровня объем ресурсов без очевидного эффекта?»

Р.: «Этот вопрос, он просто не возникает, потому что вот работа со случаем — такая качественная ориентация. Там ориентация на результаты».

Пятый аспект — количество клиентов

Этот блок оказался наиболее простым для респондента, отчасти потому что подвергается нормативной количественной оценке, тем не менее респондент не рассуждал в направлении смысла, заложенного в модели Шрайнера (количество зависит от бюджета). С учетом своего опыта и компетенций респондент рассматривал количество клиентов в рамках стандартов и возможностей выполнения со стороны специалистов, а также организации работы со случаем и команды в тех центрах, которые реализуют социальную технологию. Более того, его намерения расширять количество семейных центров, в которые

заведена и внедрена эта технология, вооружают его логикой отодвигаемого горизонта, который может лимитировать бюджет. То есть важнее нормативно предписать количество обслуживаемых клиентов, поскольку количество семейных центров на район/округ с бюджетом зависят от степени социального (не)благополучия и количества проблемных семей. Такой набор факторов наталкивает на необходимость дополнительных уточняющих вопросов, направленных на описание и анализ эффективности работы администрации центров, команды, их коммуникации и взаимодействия:

«Есть несколько стандартов, они как бы там, по-моему, федеральные. Вот есть то, что писал Национальный фонд еще в 2010 году, но в среднем это, в общем, там от 15–17 до 20, как бы такая нормальная нагрузка. То есть, в общем, можно выполнять при хорошей организации случаев».

Но, оказывается, эти числа сильно варьируют:

«Вот когда их больше, то это просто определяется внутренними регламентами. Кстати, хороший вопрос... мы сейчас 10 регионов объехали... [задать бы вопрос] как вы эту нагрузку определяете, как вы это обосновываете, что у специалиста 50 человек нагрузка».

Шестой аспект — количество услуг

Эксперт в ответе перечислил на содержательном уровне, не калькулируя число, ключевые услуги социальных работников в рамках реализации технологии:

«Во-первых, это консультации психолога и родительские консультации. Там, в принципе, все, что нужно делать, чтобы у ребенка было. Родительские консультации, оказание помощи в оформлении каких-то пособий, льгот и еще чего-то, заполнение документов, которых не было. Дальше это мотивация на изменения, то есть на преодоление ситуации, на более грамотное планирование хозяйственно-бытовых, домашних дел, чтобы чуть внимательнее относиться к детям. Дальше это про контроль, удовлетворение медицинских потребностей ребенка, чтобы ходили в поликлинику, плюс какие-то ресурсы, допустим, волонтеры— про уроки, какие-то занятия в школе или даже в самих центрах посещения. Вот, наверное, такой первый слой услуг. Ну, и вот там в консультации психолога это про какие-то личные вещи, плюс там про навыки дисциплинирования детей, про эти процедуры».

Такая качественная ориентация в ответе на этот вопрос о количестве услуг, вероятно, связана с высокой позицией эксперта, который стремится охарактеризовать услуги с точки зрения их содержания и направления помощи.



Если мы говорим о специалистах, непосредственно взаимодействующих с семьями, то они, скорее всего, перечислили бы более предметно те услуги, которые оказывают. Это является для нас, с одной стороны, ограничением в получении информации от данного эксперта, так как затрудняет количественную оценку данного аспекта модели Шрайнера, а с другой стороны, может являться важным верхнеуровневым взглядом, который можно использовать при модернизации гайда с расчетом на различную позицию / ресурс респондента в поле анализа.

Седьмой аспект — время предоставления услуги

Вопросы, направленные на калькуляцию времени работы над одним случаем, не вызвали у респондента затруднений. Время как стоимость и количество зависит от сложности случая и может дифференцироваться от трех месяцев до полутора лет. В этом смысле в период реализации технологии у каждого специалиста существуют нормативы, обеспечивающие необходимое число контактов с семьей, которое может варьировать в зависимости от сложности случая, региона и т.д.

«То есть с момента открытия случая и до момента его закрытия. Ну, по-разному. Там как бы от трех месяцев до... где-нибудь до года, до полутора. Это как повезет».

Помимо этого, отдельного внимания требует наличие временного «хвоста» при работе со случаем — времени, когда семья уже снята с режима активной с ней работы, однако специалист по запросу семьи продолжает с ней коммуникацию, наблюдает, консультирует и поддерживает. Такие контакты являются дополнительным фактором, который может влиять на удорожание случая в возвратном режиме:

«Некоторые семьи могут [возобновлять запрос на работу с ними] там два, три, четыре раза, а некоторые, как бы, это знают. Ну, потому что иногда случай закрывают, как бы, как на практике происходит... И, в общем, время... зависит от... койко-дня, как в больнице. То есть должна быть какая-то „вентиляция“ семей. Поэтому закрывают, потом какое-то время смотрят, а через некоторое время опять открывают. Ну, это, в общем, показатель не очень хороший, но тем не менее. Вот так тоже делают... такая практика есть, просто еще какое-то время посмотрим».

Таким образом, управление содержанием через дополнительные вопросы по этому элементу модели Шрайнера обнаруживает скрытые смыслы существенного различия между мониторингом семей после закрытия случая и фактически прикреплением семьи через неоднократное возобновление работы со случаем на социальное обслуживание. Время, которое потрачено на работу с семьей, трансформируется в иное по значению время

дальнейшей работы с семьей, что заставляет рефлексировать на тему эффективности в целом первого этапа и на тему его экономической эффективности, частности.

За пределами модели Шрайнера: дополнение

Восьмой дополнительный аспект — KPI администрации как фактор напряженности между уровнями специалистов и администраторов

В начале текста мы задавались вопросом о перспективах укоренения эвалюативной модели Шрайнера в ином социально-политическом и культурном пространстве. В развитие этого сюжета мы предлагаем еще один элемент, как бы демпфирующий контекст, в который встраивается эвалюативная практика с обозначенными элементами тестируемой экономической эффективности социальной практики. В рамках модели Шрайнера данный восьмой пункт отсутствует. Однако, учитывая, что исследуемая социальная технология имеет управленчески многоуровневый характер и включает в себя не только горизонтальное взаимодействие с другими сотрудниками, но и взаимодействие по вертикали: куратор — супервайзер — администрация центра и далее службы межведомственного взаимодействия, — мы решили добавить этот пункт. Включение этого пункта было необходимым, так как характер взаимодействия, а также уровень вовлечения администрации может оказывать непосредственное влияние на эффективность реализуемой технологии. Данный аспект мы отслеживали через такие вопросы: «Укажите, пожалуйста, какие административные специалисты, представители разных служб и как вовлечены в процесс оказания услуг? А как выстроить это взаимодействие наиболее эффективным образом?».

Ответ на эту группу вопросов не вызвал у респондента трудностей, отчасти это вызвано тем, что он является одним из организаторов, который отвечал за реализацию данной технологии (ее разработку, продвижение и внедрение), поэтому его мнение по этому вопросу является наиболее полнотелым. В рамках ответа эксперта было выявлено, что вертикаль является более масштабной, чем предполагалось: помимо ранее упомянутых акторов в процессе реализации технологии также могут принимать то или иное участие медиаторы, КНД (комиссия по делам несовершеннолетних), органы опеки, правоохранительные органы, психиатрическая служба и др. Такое количество действующих инстанций может осложнять достижение эффективности технологии, так как обнаруживается проблематичность взаимодействия при горизонтальных (межведомственных) связях.

«Административный контроль иногда там не совпадающий, когда специалист не очень понимает, как, почему принимаются решения. Иногда специалистам кажется, что принимаются решения совсем не те, которые нужны, и поэтому там важно выстраивать горизонтальные



связи между участниками процесса. Вертикальные построили, а горизонтальные пока нет. Может быть, это следующий шаг».

Восьмой аспект, тематизирующий контекст внедряемой и укореняемой социальной технологии, обнаруживает и те процессы, которые оказывают влияние на интенсивность труда специалистов непосредственно в семье, а также меру их скрытой эксплуатации. Рассказывая с позиции своей экспертности, респондент описывает текущие изменения в организации социальной работы:

Р.: «..Но опека в Москве уходит куда-то в тень, совсем все это сейчас передают. Опека как институт начинает умирать. В общем, вроде бы как КДН должна была бы уйти в тень, но вот уходит опека».

И.: «А им на смену кто-то приходит или..?»

Р.: «Нет, просто эти полномочия передают кураторам, у них нагрузка растет, и вот поэтому так получается».

И.: «А-а-а, понятно».

Р.: «Самый, как бы, грустный вариант. Ну, посмотрим, как будет. Лицом к лицу лица не увидать. А дальше — в Москве это распространенная практика, — волонтеры, которые как-то помогают детям, типа, как репетиторы, еще что-то».

Диалог респондента с интервьюером обнаруживает влияние организационных изменений в сфере социальной работы, логика которых снизу контрпродуктивна или ее последствия пока оборачиваются интенсификацией труда специалистов, получающих тем не менее прежнее вознаграждение. В рамках логики модели Шрайнера, это удешевление услуг, но такой экономизм проблематичен в перспективе выгорания и снижения эффективности самих работников.

Заключение и обсуждение

В рамках проведенного исследования с помощью когнитивного интервьюирования мы проработали вопросы, которые имеют важное значение относительно дальнейшей работы в направлении оценки эффективности социальных технологий посредством проведения интервью со специалистами. Перед нами стояли два исследовательских сюжета о 1) соответствии семантического наполнения вопросов изучаемой теме, а также 2) соответствии экономически ориентированной модели Шрайнера российскому контексту и опыту социальной работы и реализации конкретной технологии.

Вопросы по тематике стоимости случая являются одними из наиболее проблемных и сложных не только для интерпретации со стороны респондента, но и для последующей калькуляции со стороны исследователя. Преодолевается устоявшееся представление, что на детях, их благополучии нельзя экономить, однако, спрашивая, сколько же это стоит, мы одновременно

перевзвешиваем, достаточно ли потрачено, чтобы эта работа была эффективной. Поэтому неудивительно, что разговор на эту тему уходит в сторону сопоставления. В своих ответах опрошенный эксперт не называет точных чисел, а скорее работает с категориями сравнения (сложный и долгий случай дороже, чем быстрый и легкий), попутно он также касается дополнительных возможных трат (личные расходы специалистов на случай), которые никак не подсчитываются, однако могут являться одним из факторов скрытого удорожания. Понимая, что переориентация модели Шрайнера на качественную традицию порождает снижение возможности количественных измерений, мы тем не менее полагаем такой вариант качественного сценария тестирования важным для понимания респондентом закладываемых в гайд смыслов.

Также сложным для восприятия вопросом является сюжет о тех затратах, которые несет сам клиент. Ведь какие клиент может нести издержки, если сам является реципиентом бесплатной социальной помощи? Для формирования иной установки на эту тему во время интервью стало необходимо по-другому расспрашивать на предмет трат / издержек разного рода, как материальных, так и нематериальных, у клиентов. Но при этом эксперт дает описание спровоцированных внешним воздействием специалистов финансовых затрат — очевидно новых для бюджета семьи. Эксперт предпочел сконцентрироваться на тех тратах, которые возникают не во время непосредственной работы с семьей, а скорее являются продуктом ее развития и переориентации родителей на потребности детей, делая их тем самым легитимными.

Оценка преимуществ для клиентов не затрудняет эксперта — вопросы в блоке кажутся понятными, а также приводят к ожидаемому результату с точки зрения возможности количественного измерения. В рамках дальнейшего исследования вопросы в блоке преимуществ можно также раскрыть через временную перспективу, то есть говорить о них в начале, в середине и конце интервенции, а также в режиме мониторинга. Но здесь мы видим, как проговаривание преимуществ фактически совпадает со стартовым для социальной интервенции обоснованием перечня оказываемых услуг, разработка которых предшествует интервенции.

Вес чистой выгоды для клиента является наиболее сложным для интерпретации и экспликации аспектом модели Шрайнера. Эксперт уклонился от калькуляции перечисляемых и суммируемых преимуществ, уже сводя их к кумулятивному индексу, а также нормативно исключая прямые затраты клиента. Вероятно, в качественном исследовании, в котором эксперт склонен строить оценочную структуру ответа, иного получить сложно. Но в перспективе мы должны протестировать этот вопрос на более широкой выборке, включающей непосредственно вовлеченных в семью специалистов.

Вопросный блок, направленный на получение информации по количеству клиентов, был корректно считан и интерпретирован. В рамках ответов респондента мы получили оптимальное и продиктованное нормативами количество реципиентов услуг, а также региональные вариации. Вопросы, направленные на изучение количества предоставляемых услуг и времени, затрачиваемого на один случай, также не вызывали у респондента затруднений



и допускают квантификацию. В рамках последующих интервью следует отдельное внимание уделить временному «хвосту» — наблюдению за семьей после окончания вмешательства, услугам, которые не прописаны в регламентах, однако предоставляются специалистами на добровольных началах. Кроме того, обнаружена проблема трансформации мониторинга в сервисное обслуживание неоднократно возобновляющих запрос на работу со случаям родителей. Таким образом, категория времени дифференцировалась в ходе когнитивного интервьюирования и приобрела разные смыслы и измерения для экономической эффективности.

Помимо этого, важным оказалось создание блока дополнительных вопросов, направленных на оценку эффективности связей команды и руководства центров и далее по вертикали. Этот апгрейд опросного аппарата выходит за пределы модели Шрайнера — здесь количество клиентов на один центр связано не с бюджетом, а скорее с количеством неблагополучных семей и способностью семейного центра, который реализует технологию, охватить выявленные случаи. Тем не менее в ходе рассуждений эксперта было выявлено, что управленческая вертикаль более масштабна, чем предполагалось, а процессы изменений, обнаруживаемые в ней, проблематичны для взаимодействия при горизонтальных (межведомственных) связях.

В целом мы можем говорить о том, что модель Шрайнера в большей степени пригодна для адаптации и внедрения в российском контексте и частично совпадает с логикой отечественной социальной работы.

Подводя итог применению когнитивного интервью в рамках текущего исследования, следует сказать, что потенциал данного метода раскрылся для более корректной и эффективной адаптации анализируемой модели экономической эффективности. Результаты интервью позволили перевзвесить заложенные смыслы и получить новые коннотации для адаптируемого инструментария и характеристик привлекаемых информантов в зависимости от их статуса и опыта работы в социальной сфере. Высокий уровень экспертизы нашего респондента в рамках оцениваемой технологии и ее стоимости критически важен в ситуации проведения одного когнитивного интервью. Тем не менее его компетенции по этой технологии не закрывают релевантности суждений иных специалистов, непосредственно работающих с семьей. Таким образом, для получения более взвешенных оценок экономической эффективности необходимо модернизировать опросный инструментарий с поправкой на результаты когнитивного интервьюирования.

Литература

Климов И. А. ИНТЕР-энциклопедия: когнитивное интервью // Интеракция. Интервью. Интерпретация. 2021. Т. 13. № 4. С. 114–127. DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2021.13.4.6> EDN: IZXVUN

Мисюк Ю. В., Прихидько А. И., Рогачева П. С. Качественный анализ русскоязычной версии опросника «Intensive Parenting Attitudes Questionnaire» методом когнитивного интервью // Герценовские чтения: психологические исследования в образовании. 2021. № 4. С. 440–448. DOI: <https://doi.org/10.33910/herzenpsyconf-2021-4-54> EDN: COEFQW

Рогозин Д. М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.

Садмен С., Брэдберн Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы. Применение когнитивного анализа в массовых обследованиях / Пер. с англ. Д. М. Рогозина, М. В. Рассохиной. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2003. EDN: QOBZEJ

Штейнберг И. Е. Логические схемы обоснования выборки для качественных интервью: «восьмиоконая» модель // Социология: методология, методы, математическое моделирование (Социология: 4М). 2014. № 38. С. 38–71. EDN: SZSTPJ

Ярская-Смирнова Е. П., Рождественская Е. Ю., Абрамов Р. Н., Борзов С. П., Александрова М. Ю. Социальная технология оказания социальной помощи семьям с детьми: опыт внедрения и оценка эффективности // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2023. № 5. С. 3–25. DOI: <https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2406>

Baines D. Pro-market, Non-market: The Dual Nature of Organizational Change in Social Service Delivery // Critical Social Policy. 2004. Vol. 24. № 1. P. 5–29. DOI: <https://doi.org/10.1177/0261018304039679>

Beatty P., Willis G. The Practice of Cognitive Interviewing // The Public Opinion Quarterly. 2007. Vol. 71. № 2. P. 287–311. DOI: <https://doi.org/10.1093/poq/nfm006>

Deaton A. The Analysis of Household Surveys: A Microeconometric Approach to Development Policy. Baltimore; London: Johns Hopkins University Press, 1997.

Dominelli L. Neo-Liberalism, Social Exclusion and Welfare Clients in Global Economy // International Journal of Social Welfare. 1999. Vol. 8. № 1. P. 14–22. DOI: <https://doi.org/10.1111/1468-2397.00058>

Gosta E.-A. The Three Worlds of Welfare Capitalism. Princeton; New Jersey: Princeton University Press, 1990.

Holland S. Child & Family Assessment in Social Work Practice. London; Los Angeles: SAGE Publications, 2011. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781446288580>

Mitendorf A., van Ewijk H. Working with Social Complexity in a Neoliberal Society: Challenges for Social Work in Estonia // European Journal of Social Work. 2016. Vol. 19. № 1. P. 78–91. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2015.1025711>

Osis J. Evaluation of Efficiency in Social Work Practice and Supervision: Empirical Approach // Latvian Christian Academy. 2016. № 4. P. 221–232.

Schreiner M., Tin Ng G., Sherraden M. Cost-Effectiveness in Individual Development Accounts. Washington: George Warren Brown School of Social Work, 2004.

Terrion J. L., Hoglebe A. A Canadian Experience with an Intervention Programme for Vulnerable Families: Lessons for German Social Work and Policy // European Journal of Social Work. 2007. Vol. 10. № 3. P. 401–416. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691450701356796>

Wronka J. Human Rights and Social Justice: Social Action and Service for the Helping and Health Professions. Los Angeles: SAGE Publications, 2008.

Сведения об авторе:

Сабля Алексей Александрович — аспирант, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия. **E-mail:** aasablya@hse.ru. **ПИНЦ Author ID:** 1170069; **ORCID:** 0000-0002-0159-1557.

Статья поступила в редакцию: 15.01.2024

Принята к публикации: 20.02.2024

БАК: 5.4.1



Assessing the Economic Effectiveness of Social Technologies: Potential of a Cognitive Interview

DOI: 10.19181/inter.2024.16.1.6

Alexey A. Sablya

HSE University, Moscow, Russia
E-mail: aasablya@hse.ru

The article discusses the 7-aspect model of M. Schreiner and his colleagues for assessing the economic efficiency of social programs using the example of the technology "Organizing the work of an interdisciplinary team of specialists in a case of violation of the rights and legitimate interests of a child." The method is a cognitive interview with an expert implementing this social technology, with the help of which the author checks how correctly the aspects of Schreiner's evaluative model were explicated, how adequately the concepts reflected in the model and the meanings associated with them are perceived in the Russian context, as well as how comprehensive are the proposed elements of the model. In addition, special attention is paid to the possibility of using this assessment model within the framework of Russian social work practice. Taking into account the context and the technology being assessed, the interview, in addition to questions aimed at aspects of the evaluative model, integrates a block of questions related to the influence of management on the effectiveness of social intervention. As a result of the analysis, clarifications are proposed both on the cognitive rethinking of the tools and on the basic Schreiner model itself. The need to modernize M. Schreiner's model and include new variables in it that can influence the final economic efficiency of social technology is substantiated.

Keywords: cognitive interview; evaluation of the effectiveness of social technology; economic efficiency; the Schreiner's model

References

- Baines D. (2004) Pro-market, Non-market: The Dual Nature of Organizational Change in Social Service Delivery. *Critical Social Policy*. Vol. 24. No. 1. P. 5–29. DOI: <https://doi.org/10.1177/0261018304039679>
- Beatty P., Willis G. (2007) The Practice of Cognitive Interviewing. *The Public Opinion Quarterly*. Vol. 71. No. 2. P. 287–311. DOI: <https://doi.org/10.1093/poq/nfm006>
- Deaton A. (1997) *The Analysis of Household Surveys: A Microeconomic Approach to Development Policy*. Baltimore; London: Johns Hopkins University Press.
- Dominelli L. (1999) Neo-Liberalism, Social Exclusion and Welfare Clients in Global Economy. *International Journal of Social Welfare*. Vol. 8. No. 1. P. 14–22. DOI: <https://doi.org/10.1111/1468-2397.00058>
- Gosta E.-A. (1990) *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton; New Jersey: Princeton University Press, 1990.
- Holland S. (2011) *Child & Family Assessment in Social Work Practice*. London; Los Angeles: SAGE Publications, 2011. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781446288580>
- Klimov I. A. (2021) INTER-Enciklopediya: kognitivnoe intervyyu [INTER-Encyclopedia: Cognitive Interview]. *Interakciya. Intervyyu. Interpretaciya*. [Interaction. Interview. Interpretation]. Vol. 13. No. 4. P. 114–127. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2021.13.4.6> (In Russ.)
- Misiyuk Yu.V., Prikhidko A. I., Rahachova P.S. (2021) Kachestvennyj analiz russkoyazychnoj versii oprosnika "Intensive Parenting Attitudes Questionnaire" metodom kognitivnogo intervyyu [Qualitative Analysis of the Russian-Language Version of the "Intensive Parenting Attitudes Questionnaire"

through the Cognitive Interview Method]. *Gercenovskie chteniya: psixologicheskie issledovaniya v obrazovanii* [The Herzen University Conference on Psychology in Education]. No. 4. P. 440–448. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.33910/herzenpsyconf-2021-4-54>

Mitendorf A., van Ewijk H. (2016) Working With Social Complexity in a Neoliberal Society: Challenges for Social Work in Estonia. *European Journal of Social Work*. Vol. 19. No. 1. P. 78–91. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2015.1025711>

Osis J. (2016) Evaluation of Efficiency in Social Work Practice and Supervision: Empirical Approach. *Latvian Christian Academy*. No. 4. P. 221–232.

Rogozin D. M. (2002) *Kognitivnyj analiz oprosnogo instrumenta* [Cognitive Analysis of the Survey Tool]. Moscow: Institut Fonda "Obshchestvennoe mnenie". (In Russ.)

Schreiner M., Tin Ng G., Sherraden M. (2004) *Cost-Effectiveness in Individual Development Accounts*. Washington: George Warren Brown School of Social Work, 2004.

Steinberg I. E. (2014) Logicheskie shemy obosnovaniya vyborki dlya kachestvennykh intervyyu: "vosmiokonnaya" model [A Logical Scheme to Justify the Sample in Qualitative Interview: An "8-Window Sample Model"]. *Sociologiya: metodologiya, metody, matematicheskoe modelirovanie (Sociologiya: 4M)* [Sociology: Methodology, Methods, Mathematical Modeling (Sociology: 4M)]. No. 38. P. 38–71. (In Russ.)

Sudman S., Bradburn N., Schwarz N. (2003) *Kak lyudi otvechayut na voprosy. Primenenie kognitivnogo analiza v massovykh obsledovaniyakh* [Thinking about Answers. The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology]. Transl. from Eng. by D. M. Rogozin, M. V. Rassohina. Moscow: Institut Fonda "Obshchestvennoe mnenie". (In Russ.)

Terrion J. L., Hogrebe A. (2007) Canadian Experience with an Intervention Programme for Vulnerable Families: Lessons for German Social Work and Policy. *European Journal of Social Work*. Vol. 10. No. 3. P. 401–416. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691450701356796>

Wronka J. (2008) *Human Rights and Social Justice: Social Action and Service for the Helping and Health Professions*. Los Angeles: SAGE Publications.

Yarskaya-Smirnova E. R., Rozhdestvenskaya E. Yu., Abramov R. N., Borzov S. P., Aleksandrova M. Yu. (2023). Socialnaya tehnologiya okazaniya socialnoj pomoshhi semyam s detmi: opyt vnedreniya i ozenka effektivnosti [Social Technology for Providing Social Assistance to Families with Children: Implementation Experience and Evaluation of Effectiveness]. *Monitoring obshhestvennogo mneniya: ekonomicheskie i socialnye peremeny* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes Journal]. No. 5 P. 3–25. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2406>

Author Bio:

Alexey A. Sablya — Graduate Student, HSE University, Moscow, Russia. **E-mail:** aasablya@hse.ru. **RSCI Author ID:** 1170069; **ORCID:** 0000-0002-0159-1557.

Received: 15.01.2024

Accepted: 20.02.2024