



Статистика, учет и аудит, 4(99)2025. стр. 104-117

DOI: <https://doi.org/10.51579/1563-2415.2025.-4.08>

Экономикадағы пәнаралық зерттеулер

FTAMP 06.35.35

ӨОЖ 338.35

ЭКОНОМИКАЛЫҚ СЫЗЫҚТЫҚ ЖҮЙЕНІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТКЕР МЕН КЛИЕНТТІҢ ҚАТЫНАСТАРЫНА ЦИФРЛАНДЫРУДЫҢ ҰҚПАЛЫ

А.Б.Искакова, М.А. Жолаева, Б.О. Кайранбеков*

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

**Corresponding author e-mail: ritazolaeva@gmail.com*

Аңдатпа. Отандық әлеуметтік қызметкерлердің цифрлық экономикалық сызықтық жүйеде бастан кешіп жатқанын түсіндіретін факторларды қарастырады. Экономикадағы өзгерістерге байланысты цифрландыруға авторлық көзқарас зерттеледі. Әлеуметтік қызметкерлер барлық қиындықта детальды шешуі керек. Цифрландырудағы өзгерістерге ашық болуымыз керек және бір қалыпты тұрмауымыз керек. Цифрлық технологиялар өміріміздің бір бөлігі болып табылады және әлеуметтік қызметкерлер мен клиент арақатынасына, әлеуметтік әділеттілікке және адамдардың қоғамға қатысу қабілетіне қалай әсер ететінін түсіну маңызды. Осындай мәселелерді елемей жеткіліксіз, пассивті немесе бейтараптық позицияға жол берілмейді. Авторлық көзқарасты жарықтандыру цифрландырудың сызықтық экономикалық жүйедегі әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынасқа әсерін қарастыру анықтау. Технологиялық өзгерістердің ғылыми негіздерін пайдалануда, технологиялық өзгерістердің әлеуметтік салдарын түсіну, әлеуметтік мәселелер мен кемшіліктерді тану және өз әрекеттерін ақтау үшін әлеуметтік жұмыс практикалық саламен үнемі өзара әрекеттесуде – технологиялық өзгерістер мен олардың әлеуметтік салдарын зерттеуге ғылым өз үлесін қосуда. Мақалада цифрландырудың сызықтық экономикалық жүйедегі әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынасқа әсер етуі қарастырылған. Әдістемесі ыңғайлы іріктеуге негізделген және ҚР бойынша аумақты қамтиды. Қазақстанда цифрландырумен қамтылған әлеуметтік қызметкер мен клиенттерге әлеуметтік мәселелерді шешуге цифрлық технологияларға қатысты жақсы әзірленген сауалнама ұсынылды. Тек 2345 әлеуметтік қызметкер мен клиенттер онлайн-платформа арқылы өз пікірлерін білдірді, мәліметтер корреляция және дисперсиялық талдау арқылы талданады. Сызықтық жүйеде әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қатынас әлеуметтік қызметтегі цифрландыруға қатысты шешім қабылдауға айтарлықтай көмектеседі. Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қарым-қатынасын цифрландыру процесі экономикалық сызықтық жүйесімен тығыз байланысты. Талдаудың мәндері 50% - дан жоғары болды, ол әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қатынас арқылы берілген сандық ақпарат бірнеше шешім қабылдауда әлеуметтік қызметке пайдалы екенін көрсетті. Нәтижесі, әлеуметтік қызметтерді цифрландырудағы ақпаратты техникалық және теориялық аспектілер тұрғысынан әлеуметтік жұмыс үшін өте қолайлы, сондай-ақ басқаруға негізделген қызметтің әртүрлі салаларындағы шешімін қабылдау әдіснамалық пайымдауларды пайдалануға итермелейді. Әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы өзара қарым-қатынаста цифрландыру ықпалы нақты сценарийін анықтауға тырыстық, зерттеу тек ҚР аумағын қамтиды.

Түйінді сөздер: әлеуметтік жұмыс, әлеуметтік қызметкер және клиент, цифрландыру, цифрлық құралдар, цифрлық стресс, сызықтық жүйе.

Cite this article as: Iskakova A.B., Zhelayeva M.A., Kairanbekov B.O. The impact of digitalisation on the social worker-client relationship In an economic linear system. Statistics, accounting and audit. 2025, 4(99), 104-117. (In Kaz.). DOI: <https://doi.org/10.51579/1563-2415.2025.-4.08>



Негізгі ережелер. Экономикалық сызықтық жүйенің әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландырудың ықпалы және стресс деңгейін қалай пайдаланатыны қарастырылады. Жергілікті билік органдарының жасы, жұмыс орындары, жұмыспен қамтылуы және көлемі сияқты факторлар сандық құралдарды пайдалану кезінде әлеуметтік қызметкерлердің неге стресске ұшырағанын бағалау арқылы зерттеп түсіндіру. Әлеуметтік қызметкерлер сандық құралдарды пайдаланғанда және клиенттері арасындағы қарым-қатынаста күйзеліске ұшырауы зерттеледі. Әлеуметтік қызметкерлер мен клиенттердің экономикаға қатынасына цифрландырудың әсері пысықталып, зерттеу Қазақстан Республикасының аумағын ғана қамтыды.

Кіріспе. Транзиттік экономиканың сызықтық жүйе цифрлық трансформациясы кәсіби қызметтің әртүрлі салаларына, соның ішінде, әлеуметтік қызметкер мен клиент қатынасына айтарлықтай әсері бар. Цифрландыруды жетілдірілген сайын әлеуметтік қызметкерлер өз тәжірибелеріне, клиенттермен өзара әрекеттесу, іс жүргізу және қызмет көрсетуде цифрлық құралдар арқылы өзгерген әдістер енгізілуі күтілуде. Қазіргі іскерлік әлемде цифрландыруға көбірек көңіл бөлінуде. Әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы өзара әрекеттестік арқылы, жанжал, жалпы күйзеліс, жұмыс күйзелісі және техностресс тұрақты түрде орын алатын факторы ретінде және әлеуметтік қызмет көрсету орталықтары қызметінің тиімсіздігінің көрсеткіші болып табылады, оған тиімді өзара әрекеттесу мәселесінде «әлеуметтік қызметкер – клиент» жүйесін зерттеу өзекті болып табылады [1]. Экономиканың сызықтық жүйесі - бұл экономиканы басы мен соңы бар сызықтық ретінде қарастыратындықтан осылай аталады. Әлеуметтік жұмыс – бұл экономикалық сызықтық жүйеде барлық адамдардың әл-ауқатын арттыруға және әлеуметтік әділеттілік пен әлеуметтік өзгерістерге тікелей тәжірибе, қоғамдастықты ұйымдастыруға тырысады, соның ішінде әлеуметтік және саяси іс-әрекеттер сияқты бірқатар іс-шаралар арқылы ықпал етуге бағытталған мамандық [2].

Әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынас кең және көп қабатты тұжырымдама болып табылады, бірақ әлеуметтік жұмыстың ажырамас бөлігі ретінде сипатталады. Бүгінгі таңда аталған қатынастар цифрландыруға байланысты нығайып, күмәндануда [3]. Болашақ зерттеулер цифрландырудың оң және теріс жақтарынан асып түсуі керек және деректерді талдау, тұтынушының көзқарасын көрсету және қосымша сұрақтар қою үшін әртүрлі теориялық тәсілдерді қолдануы керек. Осылайша, цифрлық дәуірде жұмыс жасайтын әлеуметтік қызметкер мен клиент цифрлық дағдыларын меңгеру негізі білімде, сондай-ақ тиімді талдау қажеттілігінде, проблемаларды шешу, қарым-қатынас және тұтынушылармен қатынас дағдыларын біріктіру күтілуде. АТ әлеуметтік қызметкер мен клиентке арналған бағдарламалық қамтамасыз ету компаниясымен серіктестік нәтижесінде үздіксіз оқыту үдерісі болады [4]. Алынған нәтижелердің практикалық және теориялық салдары талқыланады.

Мақаланың мақсаты – цифрлық құралдарды қолдану әлеуметтік қызметкерлердің жұмысына әсерін бағалауды зерттеп түсіну.

Қазақстанның әлеуметтік қызметкерлеріне таратылған веб-сауалнамаға (N-2345) сүйене отырып, келесі міндеттері анықталды:

- әлеуметтік қызметкерлер өз жұмысында цифрлық құралдарды қаншалықты пайдаланады, әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынас және олардың стресс деңгейі;
- қандай факторлар (жасы, жұмыс міндеттері, жұмыспен қамтылуы және жергілікті билік көлемі) әлеуметтік қызметкерлер мен клиент арасындағы қарым–



қатынас кезінде цифрлық құралдарды пайдалануды және олардың стресс деңгейін сезінетінін түсіндіру;

- әлеуметтік қызметкерлер цифрлық құралдарды пайдалануда, әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынасты және олардың стресс деңгейін сезінуі;

- экономикада әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынасына цифрландырудың ықпалы нені білдіретіндігі туралы түсінік беру.

Әдебиеттерге шолу. Транзиттік экономика технологиялық жаңғыртудың маңызды бағыттарының бірі әлеуметтік-еңбек саласын цифрландыру [5].

Әлеуметтік қамсыздандыру қызметтерін цифрландыру қарқынын арттыру және жеделдету мақсатында күшті саяси қысым бар. Әсіресе әлеуметтік қызметтерге жаңа технологияларды енгізу күрделі болғандықтан, дамудың баяу жүріп жатқанына алаңдаушылық туындатады [6].

Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі электрондық форматқа көшіру арқылы азаматтар үшін әлеуметтік-еңбек саласына қызмет көрсету процесін жетілдіру бойынша тұрақты негізде жұмыстар жүргізуде [7], осылайша түрлі платформалар арқылы («электрондық үкімет» порталында, проактивті формат, «Электрондық еңбек биржасы», ЕДБ мобильді қосымшалары, eGov Mobile) ұсынылатын цифрлық қызметтер спектрі кеңейтілуде.

Осы жылдам трансформация әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынастың жеке өзара іс-қимыл сияқты элементтеріне күмән келтіруі мүмкін деп болжау орынды [8]. Мұндай қатынастар дәстүрлі түрде әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби бірегейлігі мен мақсатының ажырамас бөлігі ретінде түсінілген және араласудың мәні ретінде немесе қызметтің өзі ретінде сипатталған [9].

Әлеуметтік қызметкерлердің әл-ауқаты осы қатынастарды құру және қолдау үшін маңызды [10], ал еңбек жағдайлары нашар және стресстің жоғары деңгейі әлеуметтік қызметкерлердің клиенттерге қатынасына, демек, әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қатынастарға теріс әсер етуі мүмкін [11].

Әлеуметтік қызметкер-клиент қарым-қатынасы үшін әлеуметтік қызметкерлердің цифрлық құралдарды пайдалануының маңыздылығын зерттеу саны өсуде [12].

Кейбір зерттеулер әлеуметтік қызметкерлер клиенттермен терапевтік қарым-қатынас жасай алады деген қорытындыға келсе, басқалары клиенттерге күтім жасау сапасы қызметтерді пайдаланудан төмендеді деп есептейді [13].

Әлеуметтік қызметкерлер мен клиенттер арасындағы қатынастар үшін цифрландырудың маңыздылығына қатысты әлеуметтік қызметкерлердің тәжірибесіндегі айырмашылықтарды түсіндіретін зерттеулер тым аз [14]. Себептердің бірі әлеуметтік қызметкерлердің технологияларды пайдалануында тәжірибенің болмауы немесе олар жұмыс істейтін ұйыммен байланысты болуы мүмкін [15].

Ғылыми әдебиеттерде әлеуметтік қызмет көрсету орталықтарының цифрландыру қызметін талдауға аз көңіл бөлінеді және олардың әлеуметтік-мәдени компоненті іс жүзінде қарастырылмайды [16].

Алайда, заманауи әдебиеттер мамандықтың әлеуметтік әділеттілік пен әлеуметтік әрекеттерге бағытталуы әлсіреп, индивидуализм мен терапиялық араласулармен алмастырылатындығын көрсетеді.

Материалдар мен әдістер. Зерттеудің негізгі мақсаты - сызықтық экономикада әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландырудың ықпалын анықтау.



Деректер жалпы stat.gov.kz 3685,7 әлеуметтік мекемелер жиынтығынан жинақталды, бірақ, сонын ішінен 2345 сауалнамаға әлеуметтік мекеме жауап берді. Сұхбаттар үш негізгі кезеңге бөлінді, атап айтқанда:

- зерттеудің міндеттері, сондай-ақ құпиялылық және мәліметтерді ашу сияқты этикалық және құқықтық ескертпелер туралы айтылатын бастапқы кезеңі;
- сұхбаттың өз кезеңі, әр сұхбаттасушының профиліне сәйкес алдын-ала белгіленген сұрақтардан тұрады (есепшілер және жасанды нейрондық желілер);
- осы зерттеу тақырыбы бойынша тиісті алғыстар мен бейресми әңгіме жүргізілген қорытынды кезеңі.

Осы зерттеуде сандық тәсіл қолданылды. Сондықтан осы зерттеу үшін сандық зерттеулердің екі санаты таңдалды, атап айтқанда сипаттамалық және корреляциялық анализ жүзеге асырылды.

Гипотезалардың корреляциялық талдауының нәтижесін анықтауға көрсеткіштер мен статистикалық дисперсиялық талдау жасалды. Осы зерттеу ыңғайлы іріктеуге негізделген ҚР аумағы таңдалды.

Зерттеуде бастапқы деректер қолданылып, сауалнама Survey арқылы дайындалды және Қазақстанда тұратын респонденттер арасында он-лайн платформа арқылы таратылып, жинақталды. Сауалнамада респонденттердің демографиясына және мемлекеттік мекемелер әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы цифрландыруды енгізуді айқындайтын факторларға байланысты зерттеу мақсатына сәйкес екі бөлімге бөлінді. Талдау бірлігі ҚР мемлекеттік мекемелері, ал респонденттер мекемедегі әлеуметтік қызметкерлер, клиенттер, жетекші мамандар, аға специалистер, директорлар қатысты. Олардың жас шамасы яғни цифрландыруды көп қолданатын «Әлеуметтік қызметкер – клиент» бойынша 15-34 жасты құрап отырғандар 2345 санына жетті, оның ішінде 15-19 жас арасында 37,3 болса, ал 20-24 жас шамасындағылар 941,8 сан, санақ бойынша 25-28 жастағылар 849,8 саны құраса, оған 29-34 жасы 1856,9 саны болды. Әдетте, әйел жастағы респонденттер (78%), ер адамдарға (22%) қарағанда көп.

«Әлеуметтік қызметтегі сызықтық экономика» термині стандартты болып саналмайды. Талқылау нысанасы әлеуметтік қызметтер көрсету контексінде сызықтық экономика қағидаттарын («өндіріс - пайдалану - лақтыру» моделі) пайдалану, сондай-ақ басқа модельге, тұйық циклді экономикаға қарама-қарсылық болып саналады. Кәдімгі сызықтық модельде ресурстар бір жағдайда қызметті өндіру үшін пайдаланылады, содан кейін алынған қалдықтар кәдеге жаратылады, ал цифрландыру - бұл неғұрлым тиімді және инновациялық модельдерге көшуге ықпал ететін осы салаға цифрлық технологияларды енгізу процесі. Әлеуметтік жұмыс аясында цифрландыру қызмет көрсетуді жақсартуға, процестерді автоматтандыруға және олардың тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Осы зерттеуде, ең алдымен кестелік түрде экономикалық сызықтық жүйеде әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру ықпалының негізгі сипатын елестетіп көрейік, 1 суретте көрсетілген.



Сурет 1 - Сызықтық экономикадағы әлеуметтік қызмет

Ескерту: авторлар тарапынан жасалды

Суреттегі мәліметке сүйенсек, әлеуметтік жұмыстағы сызықтық экономика:

- *Әлеуметтік қызметтерге қосымша*: «Әлеуметтік жұмыстағы сызықтық экономика» бір жолғы әлеуметтік қызмет көрсетуді білдіруі мүмкін, содан кейін клиентті жүйеден «шығарып тастайды».

- *«Өндіріс - пайдалану - лақтыру»*: Әлеуметтік қызметтер клиенттің ұзақ мерзімді оңалту мен ықпалдастыруға көңіл бөлмей, оның тікелей проблемасын шешуге баса назар аударуы мүмкін.

- *Сызықтық экономикаға қарағанда тұйық циклді экономика* (немесе циклді экономика) қалдықтарды барынша азайтуға және ресурстарды пайдалануды барынша арттыруға ұмтылады. Әлеуметтік жұмыста ол мынаны білдіруі мүмкін:

- орнықты бағдарламалар құру: проблеманы шешуді ғана емес, клиенттің одан әрі дербес өмірі үшін дағдыларын дамытуды көздейтін;

- ресурстарды қайта пайдалану: оның ішінде адами (мысалы, бұрынғы клиенттерді тәлімгер ретінде тарту) және материалдық (жабдықтарды кейіннен ұйымға қайтара отырып, оңалту көмегін көрсету);

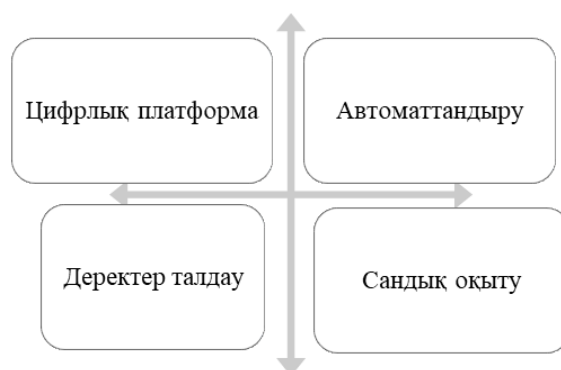
- ұзақ мерзімді ынтымақтастық: клиентпен сенімді қарым-қатынас құру және оны ұзақ уақыт бойы қолдау.

«Әлеуметтік жұмыстағы сызықтық экономика» - толыққанды тұжырымдамадан гөрі әдіснамалық термин-антоним болуы мүмкін.

Ол ескірген және тиімділігі төмен тәсілді білдіреді, сол кезде әлеуметтік қызмет формальды түрде, ұзақ мерзімді нәтижеге және клиенттің дамуына бағдарланбауын көрсетіледі.

Әлеуметтік жұмыстағы тұйық циклді экономика балама болып саналады, онда орнықтылыққа, ресурстарды қайта пайдалануға және ұзақ мерзімді қолдауға баса назар аударылады.

Әлеуметтік қызметті жақсарту үшін цифрлық технологияларды енгізу, айталық суретте көрсетілді.



Сурет 2 – Сызықтық экономикадағы әлеуметтік қызмет-клиент цифрландыру

Ескерту: авторлар тарапынан жасалды

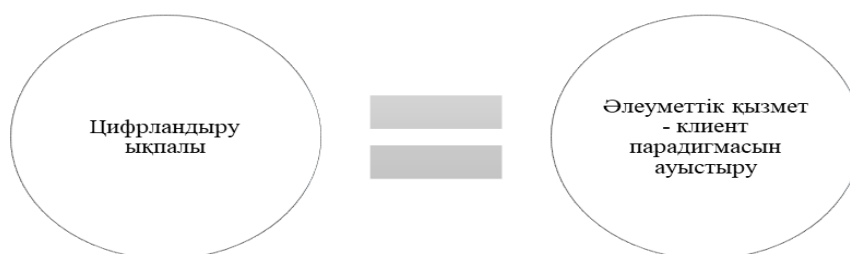
Суреттегі мәліметтер, цифрлық платформалар: қызметтерді ұсыну, консультациялар жүргізу және ақпарат алу үшін онлайн-платформалар құру.

Автоматтандыру: өтінімдер мен құжаттарды өңдеу сияқты дағдылы процестерді автоматтандыру, бұл қызметкерлерге жүктемені азайтады және тиімділікті арттырады.

Деректерді талдау: клиенттердің қажеттіліктерін талдау және көрсетілетін қызметтердің тиімділігін бағалау үшін деректерді пайдалану.

Сандық оқыту: әлеуметтік сала мамандары үшін онлайн-курстар мен тренингтер жасау.

Әлеуметтік қызмет - клиент сызықтық экономика мен цифрландыру арасындағы байланысы, суретте көрсетілген.



Сурет 3 – Әлеуметтік қызметкер мен клиент қатынастарына цифрландырудың ықпалы

Ескерту: авторлар тарапынан жасалды

Суреттегі мәлімет суреттесек, мұнда *цифрландырудың әсері*: цифрландыру неғұрлым тұрақты және циклі модельдерге көшуге ықпал ете отырып, сызықтық модельдің шектеулерін еңсеруге көмектеседі. Айталық, онлайн-платформаларды құру ресурстарды неғұрлым тиімді бөлуді және қайта пайдалануды қамтамасыз ете алады, ал деректерді талдау - қажеттіліктерді жақсы болжауға және процестерді оңтайландыруға көмектеседі. *Парадигманың өзгеруі*: цифрландыру әлеуметтік қызметтің жаңа тәсілдеріне жол ашады, онда бір реттік көмекке ғана емес, ұзақ мерзімді даму мен клиенттерді қолдауға да баса назар мән беріледі.

Экономикада сызықтық жүйе, әлеуметтік қызметкер мен клиенттен қажетті кәсіби құндылықтары, білім мен қатар теорияны және практикалық дағдыларды меңгеруді талап етеді.



Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландырудың ықпалы туралы мәліметтерді жинау үшін 5 баллдық Лайкерт шкаласы қолданылды. Біріншіден, жиналған деректер SPSS нұсқасы және Кронбах Альфа (Cronbach Alpha) дұрыстығын тексеру бағдарламасының көмегімен жүргізілді [17]. Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландырудың ықпалын жеке анықтау үшін сипаттамалық статистика қолданылды.

Нәтижелер мен талқылау. «Әлеуметтік қызметкер – клиент» экономикалық сызықтық жүйесіндегі өзара іс-қимыл субъектілері мен оларды қоршаған қоғамның психологиялық климаты үшін шешуші мәні бар, әрине, әлеуметтік қызметкерлердің қатынасы экомәдениетіне қойылатын талаптар деңгейін арттырады [18]. Әлеуметтік қызметкер мамандығына келетін болсақ, оған әлеуметтік қызметкер мен клиенттің негізгі біліміне жаңа дағдылар қосылды және дағдыларды екі санатқа бөлдік, 1 кестеде көрсетілді.

Кесте 1 - Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің ағымдағы және болашақ дағдылары

Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің сандық дағдылары		Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің әлеуметтік дағдылары	
Бағдарламалық жасақтаманың мүмкіндіктерін түсіну	Бағдарламалау негіздері	Күшті байланыс	Этикалық эмоционалды интеллект
Талдау дағдылары	Финтех-бағдарламалық қамтамасыз етуді білу	Қақтығыстарды шешу	Бейімделу, белгісіздікке төзімділік
Деректерді визуализациялау	Деректерді қорғау	Көшбасшылық қасиеттер	Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің біліктілік арттыру
Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің халықаралық стандарттарды білу	Деректер қоймасын басқару	Тәуекелдерді басқару	Инновациялы / креативті
Салалық нормативтік актілерді білу	Ресурстарды жоспарлау тәжірибесі (ERP)	Стратегиялық шешімдер қабылдау	Клиенттерге қызмет көрсетуге бағытталған
Ескерту: авторлар тарапынан жинақталып, өңделді			

Сонымен қатар, әлеуметтік-экомәдени ортаның құрамдас бөлігі ретінде әлеуметтік қызмет көрсету ортасында сындарлы, тиімді өзара әрекеттесу дағдыларының болмауы «әлеуметтік қызметкер-клиент» жүйесіндегі қақтығыстардың жетекші орын алуымен дәлелденеді. Әлеуметтік қызмет көрсету орталықтарында цифрландыру ықпалымен туындайтын жеткіліксіз ашылған проблемалардың қатарына «әлеуметтік қызметкер – клиент» сызықтық экономикалық жүйесіндегі өзара іс-қимыл мәселесі де жатады.

Экономикалық сызықтық жүйеде әлеуметтік қызмет пен (әлеуметтік) саясат арасында өзара байланыс бар:

- әлеуметтік қызметкерлер әлеуметтік саясаттың нұсқаулары негізінде әрекет етеді;
- әлеуметтік қызметкерлер өз мамандықтары мен клиенттердің қызметтерін пайдаланушылардың мүдделері үшін осы шеңбердің өзгеруіне ықпал етуі.

Зерттеменің бірінші қадамы - әлеуметтік қызметкерлерді анықтау үшін қазіргі парламент мүшелерінің толық мәліметтер жинағын жасақтау. Содан кейін авторлар



олардың процестері туралы көбірек білу үшін осы топтың арасында он-лайн сауалнама жүргізілді. Алынған нәтижелер, әлеуметтік қызметкерлердің мандаттарды барлық саяси деңгейлерде қабылдайтынын көрсетеді, ұлттық деңгейде олардың үлесі ең төмен. Әлеуметтік қызметкерлердің саясатқа тікелей қатысу туралы шешімі олардың алған кәсіби өтілі тәжірибелерімен тығыз байланысты.

Демографиялық айнымалыларды қоспағанда, барлық тармақтар 5 балдық Лайкерт шкаласы бойынша рейтингтік опциялардың арасында таңдауды ұсынады, мұнда 1-і «Өте қанағаттанбады» және 5-і «Өте қанағаттандым» білдіреді. Жауаптардың дұрыстығын қамтамасыз ету үшін респонденттер барлық сұрақтарға жауап беруі керек.

Жиналған ақпарат деректерді талдаудың әртүрлі әдістерін пайдалана отырып бағаланды. Зерттеу деректерді сипаттамалық талдауды, қалыпты тестіні, валидтілікті талдауды, сенімділік тестін талдауды қамтиды. Сенімділікті талдау - Кронбах Альфа тест (сынақ) нәтижелері ретінде Кронбахтың α статистикасы өлшеу шкаласының мәлімдемелері арасындағы ішкі консистенцияны бағалауға мүмкіндік береді. Кронбахтың нормасы $\alpha \geq 0,7$ шкаласы сенімді болып саналады. Альфа-Кронбах 0-ден 1-ге дейінгі мәндерді қабылдайтын талдауда қолданылатын мәліметтердің сенімділігін тексеруге арналған танымал құрал, 2 кестеде көрсетілген.

Кесте 2 - Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру статистикасы

№	Көрсеткіш	N	Мәні	Стандартты ауытқуы
1	Сандық шекаралар жүйесі	2345	3,91	0,762
2	Отандық әлеуметтік қызметкерді басқару жүйесі		4,41	0,595
3	Әлеуметтік қызметкер мен клиент		3,95	0,719
4	Әлеуметтік жұмыстың сандық шекаралары		4,01	0,767
5	Жарамды N (тізім бойынша)			
Ескерту:сауалнамадан жиналған деректер негізінде есептелді				

Кронбахтың α - 0,70 мәні одан әрі талдау үшін қолайлы болып саналады, бірақ Кронбахтың α мәні 0,80 және одан жоғары. Мұндай зерттеуде Кронбах α тесті сауалнама арқылы жиналған мәліметтердің дұрыстығын тексеруде пайдаланады [9]. Оның 0,962 мәніне жетті, Кронбах Альфа тесті SPSS-те 5 айнымалыдан тұратын 20 элементтің ішкі сенімділігін тексеру үшін қолданылды. Альфа Кронбах мәнінің ережесіне сәйкес сенімділікті көрсетеді. Кронбах Альфа коэффициенті 0,9-дан асады, бұл керемет ішкі консистенцияны көрсетеді.

Корреляциялық талдау нәтижелері, корреляциялық сынақ есептелді, 3 кестеде пысықталған.

Әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландырудың ықпалын зерттеуге корреляциялық анализ жүргізілді, 3 кесте көрсетеді.



Кесте 3 - Корреляциондық анализ

Анализ		Негізделген басқару шешім	Әлеуметтік қызметкер мен	Болашақ кірістерді болжау	EPS болжау	Өтімділікті бағалау	Болашақ пайданы болжау	Уақыт бойынша тиімділікті бағалау	Көрсеткіштерді басқа әлеуметтік қызметкер мен	Ұтымды шешім
Сандық шекаралар жүйесі	Пирсон корреляциясы	0,725	0,603	0,907	0,907	0,612	0,819	0,897	0,758	0,664
	Sig. (екі жақты)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345
Отандық әлеуметтік қызметкерді басқару жүйесі	Пирсон корреляциясы	0,23457	0,703	0,528	0,529	0,330	0,729	0,542	0,713	0,775
	Sig. (екі жақты)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345
Әлеуметтік қызметкер мен клиент	Пирсон корреляциясы	0,23452	0,780	0,572	0,52345	0,961	0,578	0,611	0,629	0,676
	Sig. (екі жақты)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345
Әлеуметтік жұмыстың сандық шекаралары	Пирсон корреляциясы	0,633	0,728	0,306	0,307	0,653	0,545	0,357	0,717	0,72345
	Sig. (екі жақты)	0	0	0,08	0,09	0	0	0,02	0	0
	N	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345	2345
Корреляция 0,01 деңгейінде маңызды (1-тарап) (екі айнымалының арасында статистикалық маңызды байланыс табылғанын көрсетеді, сол нәтиженің кездейсоқ пайда болу ықтималдығы өте төмен).										
Ескерту: сауалнамадан жиналған деректер негізінде есептелді										

3 кестедегі, корреляциялық анализ зерттеу гипотезасын тексеру үшін қолданылды. Корреляциялық талдау - бұл цифрландыру деңгейі, ресурстарды басқару және жүйелердің тұрақтылығы сияқты ауыспалылар арасындағы өзара байланысты анықтауға және өлшеуге мүмкіндік беретін сандық әдіс. Пирсонның корреляция коэффициенті осы талдау үшін пайдаланылады, өйткені ол сызықтық байланыстың болуын және күшін, сондай-ақ бір айнымалының өзгеру екіншісіне қалай әсер ететінін анықтауға көмектесетін осы байланыстың бағытын (тікелей немесе кері) анықтайды. Айталық, цифрландыру деңгейі (1 айнымалы) жүйелердің тұрақтылығымен (2 айнымалы) Пирсонның корреляция коэффициентін есептеу жолымен байланыстылығын көрсетеді. Егер коэффициент оң болса және 1-ге жақын болса, ол күшті тікелей сызықтық байланысты көрсетеді (цифрландырудың өсуімен орнықтылық та өседі), егер -1-ге жақын болса - күшті кері сызықтық байланысқа, ал егер 0-ге жақын болса - сызықтық байланыс жоқ мағына берді. Жоғарыда келтірілген кесте әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру ықпалы арасында оң



корреляцияның жоғары дәрежесін (максималды жағдайларда) көрсетеді. Корреляциялық талдаудың негізгі нәтижелері төменде келтірілген:

– Осы зерттеуде әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру ықпалы бірінші құрамдас бөлігі сандық шекаралар жүйесі болып табылады. Сандық шекаралық жүйе шешім қабылдау критеріі оң корреляцияны көрсетті, және әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру арқылы болжауға болады [19].

– Отандық әлеуметтік қызметкерді басқару жүйесі зерттеудегі екінші маңызды ақпарат көзі ретінде алынды. Мекеме оны жоғарыдағы кестедегі корреляция мәнімен көрсетілген маңызды ақпарат көзі ретінде қарастырады және шешімдер қабылдау, әлеуметтік қызметкерді бақылауға қолданады [19]. Нәтижелерді салыстыру және ұтымды әлеуметтік қызметкер мен клиент қатынасына пайдалана алады.

– Әлеуметтік қызметкер мен клиент корреляциялық анализ нәтижелері экономикада сызықтық және сызықтық емес жүйесіне оң корреляцияны көрсетті [14].

– Әлеуметтік жұмыстың сандық шекаралары зерттеудегі төртінші ақпарат көзі ретінде алынды, онда корреляциялық талдау нәтижесі оның оң корреляциясы бар екенін көрсетті. Корреляциялық талдау нәтижесінде әлеуметтік жұмыстың сандық шекаралары басқаруда, шешім қабылдауға айтарлықтай көмегі зор [15].

Әрі қарай дисперсиондық талдау нәтижесі бойынша модельдің қысқаша мазмұны, 4 кестеде көрсетілген.

Кесте 4 - Дисперсиондық анализ

Ақпараттық мәліметтер		Квадрат қосындысы - SS	Еркіндік дәрежелерінің саны - d.f.	Орташа шаршы - MS	F-мағынасын есептеу	Significance-маңыздылығы - Sig.
Әлеуметтік жұмыс қатынасы		98,649	73	1,351		
Әлеуметтік жұмыс ішінде	Клиент арасында	11,703	3	3,901	16,985	0
	Қалдығы	50,297	219	0,230		
	Жиыны	62,0	222	0,279		
Барлығы		160,649	295	0,545		
Жалпы орташа мағынасы = 4,07						
Ескерту: сауалнамадан жиналған деректер негізінде есептелді						

Дисперсиялық талдау сынағының нәтижесі «F» мәні 16,985 ал α «0,0» мәнінде, деректердің жақсы сәйкестігін көрсетеді. Сонымен қатар, кестеде статистикалық дисперсиялық анализ тәуелсіз зерттеу айнымалыларының жалпы орташа мәні 4,07 көрсетті.

Талдаудың барлық дерлік мәндері 50%-дан жоғары болды, цифрландырудың әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынасы арқылы берілген ақпарат бірнеше шешім қабылдауда пайдалы көрсетті.

Сипаттамалық статистиканы қолдана отырып, мәліметтерді талдағаннан кейін оған әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру пайдалы ақпарат көзі болып табылады, өйткені барлық мәндер төртке жақын немесе төрттен жоғарылау болды [10].

Халықаралық тәжірибенің пікірталасы барысында әлеуметтік қызметкерлер «жаңа саясатты жасақтау, қолдағы саясатты қорғау және оған өзгерістер енгізу немесе саясат ұсыныстары арқылы қызметте пайдаланушыларына зиян, қарсылық көрсету



болсын, жергілікті, аймақтық, ұлттық немесе республикалық деңгейдегі саясатқа әсер етуге ұмтылатын» жол болуы.

Сонымен, зерттеу экономикалық сызықтық жүйеде әлеуметтік қызметкер мен клиент қатынасы цифрландыру әсері туралы пайдалы ақпарат бергенін көрсетеді [16].

Қорытынды. Экономикада әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру әлеуметтік-экономикалық қызметін есепке алуға және талдауға мүмкіндік беретін құралдар мен бағдарламалық жасақтама жүйесіне маңызды рөл атқарады. Жүргізілген зерттеу әлеуметтік қызметкер мен клиенттің арасындағы қатынасты таза ашық оңтайлы маңыздылығын анықтай алды [17]. Респонденттердің жауаптары сауалнама арқылы ыңғайлы іріктеу әдісін қолдана отырып жинақталды. Зерттеуде әлеуметтік қызметкер мен клиент қатынастарына цифрландыру пайдалы ақпарат бергенін көрсетеді. Зерттеуде Қазақстан бойынша цифрландырумен қамтылған әлеуметтік қызметкер мен клиенттің респонденттердің саны небәрі 2345 құрайды. Егер сауалнамаға көбірек жауап берсе, сонда сенімдірек болар еді. Деректерді талдау мен зерделеу нәтижесі респонденттерден алынған жауаптарға негізделген. Ол жауаптарын логикалық және сенімді түрде ұсынған жағдайда ғана нақты сценарийді көрсетеді [18].

Осылайша, экономикалық сызықтық жүйенің әлеуметтік қызметкер мен клиенттің қатынастарына цифрландыру ажырамас бөлігі болып саналады және оның әлеуметтік-экономикалық қауіпсіздігін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Әлеуметтік қызметкерлер бұл күш-жігердің бар екенін мойындай отырып, көмек көрсетудің жаңа тәсілдерін іздеу мен жетілдіруді жалғастыруы керек. Сол кезде, қарым-қатынасқа әсер ететін сыртқы фактор болып қалмайды, керісінше цифрландыру әлеуметтік қызметкерлер мен клиент қатынасында барған сайын маңызды бола түсуде. Өртүрлі жағдайларда саналуан цифрлық құралдарды пайдалану арқылы әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынасқа көмектеседі және еліміздің әлеуметі пен экономикасына алтын көпір орнатады.

Мұндай зерттеуден кейін, әлеуметтік қызметкерлер мен клиент арасындағы қатынас және оны сандық технологиямен межеулеу туралы зерттеулер көбірек жүргізу қажеттілігі туындайды.

Әдебиет тізімі

1. Pär Grell, Björn Blom & Nader Ahmadi. Perspectives on organizational structure and social services' work with clients – a narrative review of 25 years research on social services // *European Journal of Social Work*. - 2022. – Vol.25. - №2. - P.289-302. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954891>.
2. Pia Nykänen, Ulla-Karin Schön & Alexander Björk. Shared decision making in social services – some remaining questions // *Nordic Social Work Research*. -2023. - Vol.13. - №1. -P.107-118. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1958908>.
3. Björk A. Reconsidering Critical Appraisal in Social Work: Choice, Care and Organization in Real-time Treatment Decisions // *Nordic Social Work Research*. -2019. - Vol.9. - №1. - P.42–54. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1475299>.
4. Жолаева М.А., Уразбаева З.О., Жүніс А.Н. Бизнесітегі бухгалтерлік есептің ақпараттық жүйесінің тиімділігі // *Әл-Фараби атындағы ҚҰУ хабаршы экономика сериясы*. –2023. – №4 (162). – Б.164–176. <https://doi.org/10.26577/be.2023.v146.i4.014>.
5. Nykänen, P. Shared Decision Making in the Social Services? Reasons to Consider When Choosing Methods for Service User Participation // *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. - 2019. - Vol.26. - №2. - P.569–574. <https://doi.org/10.1111/jep.13323>.
6. Stadin M.M., Nordin A. Broström L.L. Magnusson Hanson, H. Westerlund and E. I. Fransson. Technostress Operationalised as Information and Communication Technology (ICT) Demands among Managers and Other Occupational Groups – Results from the Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health (SLOSH) // *Computers in Human Behavior*. -2021. -№114. -P.1–9. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106486>.
7. Amanova G.D., Akimova B.Zh., Saparbaeva S.S, Moldashbayeva L.P., Zholayeva M.A. Problems and prospects in development of digital technologies in accounting and auditing at social enterprises of the



Republic of Kazakhstan // Journal Rivista di studi sulla sostenibilit . -2023. – № 1. - P. 65-81. <https://doi.org/10.3280/RISS2023-001-S1005>.

8. Charlotte Cucciniello & Yvonne Melia. A fight to work with families, rather than against them: exploring social workers' experiences of working within the family safeguarding model: an IPA analysis // Journal of Public Child Welfare. -2024. - Vol.19. - № 2. - P. 1-24. <https://doi.org/10.1080/15548732.2024.2324899>.

9. Zuchowski I., Kuruvila A., Lee R. and McLennan S. Integrating social work into general practice in Australia: protocol of an intervention study // Journal of Integrated Care. -2024. -Vol. 32. -No. 4. -P. 481-490. <https://doi.org/10.1108/JICA-07-2024-0037>.

10. Zuchowski I. & McLennan S. A Systematic Review of Social Work in General Practice: Opportunities and Challenges // Journal of Evidence-Based Social Work. -2023. - Vol.20. - №5. - P.686–726. <https://doi.org/10.1080/26408066.2023.2202665>.

11. Pink S., Ferguson H., & Kelly L. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice // Qualitative Social Work. - 2022. - Vol.21. - №2. - P.413-430. <https://doi.org/10.1177/1423453250211003647>.

12. Pylypenko O., Yurchenko O. The Accounting Support of the Logistics Strategy in Business Management for Security Purposes // Scientific Bulletin of National Academy of Statistics. - 2021. - №1-2. - P.14-19. <https://doi.org/10.31767/nasoa.1-2-2021.02>.

13. Kampani N., Jhamb D. Analyzing the role of e-crm in managing customer relations: A critical review of the literature // Journal of Critical Review. -2020. - Vol.7. - №4. - P. 221-226.

14. Nazarova K., Mysiuk V., Gordopolov V., Koval V., Danilevi ien  I. Preventional audit: implementation of SOX control to prevent fraud. Business // Theory and Practice. - 2020. - Vol.21. - №1. -P. 293-301. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11647>.

15. Bilan Y., Nitsenko V., Ushkarenko I., Chmut A., Sharapa O. Outsourcing in international economic relations // Montenegrin Journal of Economics. -2017. - Vol.13. - №3. -P. 175-185. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2017.13-3.14>.

16. Zamula I., Tanasieva M., Travin V., Nitsenko V., Balezentis T., Streimikiene D. Assessment of the Profitability of Environmental Activities in Forestry // Sustainability. -2020. - Vol.12. - №7. – 2998. <https://doi.org/10.3390/su12072998>.

17. Cronbach, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests // *Psychometrika*. -1951. - Vol.16. - № 3. - P. 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.

18. Taylor A. Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps // Social Work Education. – 2017. – Vol.36. – №.8. – P.869-879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>.

19. Akimova, Liudmyla M. and Litvinova, Iryna F. and Ilchenko, Hanna O. and Pomaza-Ponomarenko, Alina L. and Yemets, Olha I., The Negative Impact of Corruption on the Economic Security of States // International Journal of Management. - 2020. - Vol.11. - №5. –P.1058-1071. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.097>.

References

1. P r Grell, Bj rn Blom & Nader Ahmadi. Perspectives on organizational structure and social services' work with clients – a narrative review of 25 years research on social services. *European Journal of Social Work*, 2022, 25(2), pp. 289-302. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954891>.

2. Pia Nyk nen, Ulla-Karin Sch n & Alexander Bj rk (2023). Shared decision making in social services – some remaining questions. *Nordic Social Work Research*, 13(1), pp.107-118. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1958908>.

3. Bj rk A. Reconsidering Critical Appraisal in Social Work: Choice, Care and Organization in Real-time Treatment Decisions. *Nordic Social Work Research*, 2019, 9 (1), pp. 42–54. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1475299>.

4. Zholayeva M.A., Urazbaeva Z.O., Zhynis A.N. Biznesteg  buhgalterlik esep n n aqparattyq j iesim n n tiim dılıg . [The effectiveness of the Accounting Information System in business]. *  l-Farabi atyndağ  Q  U habarş y ekonomika seriasy*, 2023, 4(162), pp.164–176. <https://doi.org/10.26577/be.2023.v146.i4.014> (in Kazakh).

5. Nyk nen, P. Shared Decision Making in the Social Services? Reasons to Consider When Choosing Methods for Service User Participation. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 2019, 26(2), pp.569–574. <https://doi.org/10.1111/jep.13323>.

6. Stadin M.M., Nordin A. Brostr m L.L. Magnusson Hanson, H. Westerlund and E. I. Fransson. Technostress Operationalised as Information and Communication Technology (ICT) Demands among Managers and Other Occupational Groups – Results from the Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health (SLOSH). *Computers in Human Behavior*, 2021, 114, pp. 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106486>.



7. Amanova G.D., Akimova B.Zh., Saparbaeva S.S., Moldashbayeva L.P., Zhelayeva M.A. Problems and prospects in development of digital technologies in accounting and auditing at social enterprises of the Republic of Kazakhstan. *Journal Rivista di studi sulla sostenibilita*, 2023, 2, pp. 65-81. <https://doi.org/10.3280/RISS2023-001-S1005>.
8. Charlotte Cucciniello & Yvonne Melia. A fight to work with families, rather than against them: exploring social workers' experiences of working within the family safeguarding model: an IPA analysis. *Journal of Public Child Welfare*, 2024, 19(2), pp. 1-24. <https://doi.org/10.1080/15548732.2024.2324899>.
9. Zuchowski I., Kuruvila A., Lee R. and McLennan S. Integrating social work into general practice in Australia: protocol of an intervention study. *Journal of Integrated Care*, 2024, 32(4), pp. 481-490. <https://doi.org/10.1108/JICA-07-2024-0037>.
10. Zuchowski I., & McLennan S. (A Systematic Review of Social Work in General Practice: Opportunities and Challenges. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 2023, 20(5), pp. 686-726. <https://doi.org/10.1080/26408066.2023.2202665>.
11. Pink S., Ferguson H., & Kelly L. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 2022, 21(2), pp.413-430. <https://doi.org/10.1177/1423453250211003647>.
12. Pylypenko O., Yurchenko O. The Accounting Support of the Logistics Strategy in Business Management for Security Purposes. *Scientific Bulletin of National Academy of Statistics*, 2021, 1-2, pp.14-19. <https://doi.org/10.31767/nasoa.1-2-2021.02>.
13. Kampani N., Jhamb D. Analyzing the role of e-crm in managing customer relations: A critical review of the literature. *Journal of Critical Review*, 2020, 7(4), pp. 221-226.
14. Nazarova K., Mysiuk V., Gordopolov V., Koval V., Danileviciene I. Preventional audit: implementation of SOX control to prevent fraud. *Business. Theory and Practice*, 2020, 21 (1), pp. 293-301. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11647>.
15. Bilan Y., Nitsenko V., Ushkarenko I., Chmut A., Sharapa O. Outsourcing in international economic relations. *Montenegrin Journal of Economics*, 2017, 13 (3), pp. 175-185. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2017.13-3.14>.
16. Zamula, I., Tanasiieva, M.,Travin, V., Nitsenko, V., Balezentis, T., Streimikiene, D. Assessment of the Profitability of Environmental Activities in Forestry. *Sustainability*, 2020, 12(7), 2998. <https://doi.org/10.3390/su12072998>.
17. Cronbach, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 1951, 16(3), pp. 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.
18. Taylor A. Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 2017, 36(8), pp. 869-879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>.
19. Akimova L.M. and Litvinova I. F. and Ilchenko H. O., Pomaza-Ponomarenko A. L., Yemets O. I., The Negative Impact of Corruption on the Economic Security of States. *International Journal of Management*, 2020, 11(5), pp.1058-1071. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.097>.

THE IMPACT OF DIGITALISATION ON THE SOCIAL WORKER-CLIENT RELATIONSHIP IN AN ECONOMIC LINEAR SYSTEM

A.B. Iskakova, M.A. Zhelayeva*, B.O. Kairanbekov

L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

Summary. The study is based on the study of the impact of digital funds on the work of social workers and clients. A web-based survey (N-2345) was distributed to social workers to investigate the extent to which digital tools were being used, the nature of customer relationships and stress levels. The aim was to determine which factors (age, work, employment and local government volume) use digital tools in customer interactions and stress levels. The survey also aimed to assess the use of digital tools by social workers, customer relationships and stress levels. Digital tools help social workers and clients interact, improving the economy and society.

Keywords: social work, social workers and their clients, digital technology, digital tools, digital stress, and a traditional system.



ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ОТНОШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА И КЛИЕНТА В ЛИНЕЙНОЙ СИСТЕМЕ ЭКОНОМИКИ

А.Б.Искакова, М.А.Жолаева*, Б.О.Кайранбеков

Евразийский Национальный Университет имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Резюме. Исследование основано на изучении влияния цифровых средств на работу социальных работников и их взаимодействие с клиентами. Среди социальных работников был распространен веб-опрос (N-2345), чтобы выяснить, в какой степени используются цифровые инструменты, характер отношений с клиентами и уровень стресса. Цель состояла в том, чтобы определить, какие факторы (возраст, работа, занятость и объем местных органов власти) используют цифровые инструменты во взаимодействии с клиентами и уровнями стресса. Опрос также был направлен на оценку использования цифровых инструментов социальными работниками, отношений с клиентами и уровня стресса. Цифровые инструменты помогают социальным работникам и клиентам взаимодействовать, улучшая экономику и общество.

Ключевые слова: социальная работа, социальный работник и клиент, цифроовизация, цифровые инструменты, цифровой стресс, линейная система.

Авторлар туралы ақпарат:

Искакова Айгуль Болатбековна - PhD докторанты, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан, e-mail: aika_shagira@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0755-3498>

Жолаева Маргарита Ахантаевна* – PhD, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан, e-mail: r.zholaeva@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9981-704X>

Кайранбеков Бауыржан Окташевич - экономика ғылымдарының кандидаты, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан, e-mail: Kairanbekbaur_65@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7467-6981>

Information about the authors:

Iskakova Aigul - PhD student, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan, e-mail: aika_shagira@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0755-3498>

Zholayeva Margarita Akhantaevna* - PhD, L.N.Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan, e-mail: r.zholaeva@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9981-704X>

Kairanbekov Baurzhan - candidate of Economic Sciences, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan, e-mail: Kairanbekbaur_65@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7467-6981>

Информация об авторах:

Искакова Айгуль Болатбековна - докторант PhD, Евразийский Национальный Университет имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан, e-mail: aika_shagira@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0755-3498>

Жолаева Маргарита Ахантаевна* – PhD, Евразийский Национальный Университет имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан, e-mail: r.zholaeva@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9981-704X>

Кайранбеков Бауыржан Окташевич – кандидат экономических наук, Евразийский Национальный Университет имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан, e-mail: Kairanbekbaur_65@mail.ru, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7467-6981>

Алынды: 15.03.2025

Қарауға қабылданды: 25.04.2025

Онлайн қолжетімді: 10.11.2025