PARADIGMA, No.4, 2025, səh.97-105
https://doi.org/10.30546/30015.2025.01.4.1042

# KEYS MENECMENT ÜZRƏ MÜTƏXƏSSİS HAZIRLIĞI VƏ İDARƏETMƏ MEXANİZMLƏRİ

**İ.A. Hüseynzadə**
Azərbaycan Universiteti, Ceyhun Hacıbəyli,71,Bakı,Azərbaycan
e-mail: incisultanova01@gmail.com

**Xülasə.** Keys menecment sosial işdə benefisiarın fərdi ehtiyaclarını müəyyənləşdirərək, ona uyğun sosial xidmətlərin əlaqələndirilməsi, planlaşdırılması və monitorinqini təmin edən idarəetmə prosesi hesab olunur. Burada önəmli məqamlardan biri də idarəetmə mexanizmidir. İdarəetmə mexanizmi mərhələli şəkildə həyata keçirilir. Bu mexanizmdə rəqəmsallaşma əsas yenilik kimi çıxış edir, çünki rəqəmsallaşma xidmətlərin şəffaflığını və operativliyini artırır.

**Açar sözlər:** Keys menecment, keys menecer, idarəetmə mexanizmi, rəqəmsal.

## Giriş

Keys menecment anlayışı bir əsrdən artıqdır ki, ABŞ-də sosial, səhiyyə və digər sahələrdə istifadə olunur. Keys menecment modelinin əsas məqsədi xidmət xərclərinə nəzarət edərkən benefisiarın ehtiyaclarını ödəmək üçün mürəkkəb, parçalanmış xidmətlərin əlaqələndirilməsini həyata keçirməkdir. Ümumiyyətlə, sosial işdə keys menecment anlayışı mürəkkəb və çoxsaylı, eləcə də benefisiarların ehtiyac duyduqları xidmətləri vaxtında və lazımi qaydada almasını təmin edən bir yanaşma hesab olunur. Keys menecment metodu sosial xidmət sistemində koordinasiya rolunu həyata keçirməsini özündə birləşdirən bir proses hesab olunur. Bu, məlumat və resursların təmin edilməsini, benefisiarların icma xidmətləri ilə əlaqələndirilməsini və onlara özlərini müdafiə etməyi öyrətməyi əhatə edə bilər. Keys menecment metodu həmçinin səhiyyə ilə bağlı xərclərin azaldılmasına kömək edə bilər [6],[9].

## Tədqiqat

Keys menecment metodu,bir mütəxəssisin benefisiarın sağlamlıq və psixososial, mümkün hədəflərinə və nəticələrinə nail olmaq üçün ehtiyac duyduğu dəstək xidmətlərini əlaqələndirən və inteqrasiya edən planın hazırlanmasına kömək etdiyi bir sosial xidmət prosesi kimi müəyyən edilir. Bu baxımdan keys menecer ixtisaslı bir peşəkar olmalıdır, çünki o, benefisiarın həyatındakı mürəkkəb ehtiyacları və xidmətləri əlaqələndirir. Belə bir qərara gəlmək olarki, bu metodun effektiv olması üçün mütəxəssis hazırlığı və idarəetmə mexanizmi burada vacib məqamlardan hesab olunur. Keys menecment, yəni fərdi işlərin idarə olunması sosial iş sahəsinin ən vacib istiqamətlərindən biridir. Bu sahədə çalışan mütəxəssis, insanların sosial problemlərinin həllində, ehtiyaclarının müəyyən edilməsində və onlara uyğun

xidmətlərin təşkilində əsas rol oynayır. Belə bir məsuliyyətli peşəni icra etmək üçün şəxsin müəyyən səviyyədə təhsilə və peşəkar hazırlığa malik olması mütləqdir [9], [10], [11].

Keys menecer kimi fəaliyyət göstərmək istəyənlər üçün ali təhsil tələbi qoyulur. Ən uyğun ixtisas sosial iş ixtisasıdır. Sosial iş təhsili insana nəinki cəmiyyətin sosial strukturlarını, insan münasibətlərini, həmçinin psixoloji və davranış xüsusiyyətlərini, eləcə də sosial problemlərin yaranma səbəblərini anlamaq bacarığı verir. Bununla yanaşı, psixologiya, sosiologiya, pedaqogika, hüquq və ya ictimai idarəetmə ixtisasları üzrə təhsil almış şəxslər də bu sahədə işləyə bilərlər. Belə ki, bu istiqamətlərdə təhsil alan mütəxəssislər insanların davranış motivlərini, sosial prosesləri və hüquqi çərçivəni dərk edir, bu da keys menecment prosesində vacib məqamlardan hesab olunur.

Keys menecer kimi çalışan şəxs yalnız ümumi sosial iş biliklərinə deyil, eləcə də bu sahəyə xas olan xüsusi nəzəri və praktik biliklərə sahib olmalıdır. Bunlardan ən önəmlisi sosial işin nəzəriyyə və prinsipləridir. Keys menecerin fəaliyyətinin əsasını sosial ədalət, bərabərlik, insan hüquqları və etik davranış kimi anlayışları təşkil edir. Bununla belə, insan davranışı və inkişaf mərhələləri, müxtəlif yaş dövrlərində insanların sosial və psixoloji ehtiyaclarını başa düşmək, onlara fərdi yanaşmaq üçün bu bilik vacibdir. Sosial problemləri həll etmək üçün onların təhlil olunması da vacib məqamlardan biridir. Yoxsulluq, ailədaxili zorakılıq, asılılıqlar, işsizlik, uşaqların müdafiəsi kimi məsələlərin səbəblərini və nəticələrini anlamaq keys menecerin işində əsas rol oynayır. Dövlətin sosial müdafiə sistemini, müvafiq qanunları və sosial xidmətlərin təşkilini bilmək, bununla yanaşı xidmətlərin düzgün yönləndirilməsi də zəruri hesab olunur. Eləcə də, benefisiarın şəxsi məlumatlarını qorumaq, ona hörmətlə yanaşmaq, bununla belə, qərar vermə prosesində şəffaflıq nümayiş etdirmək bu peşənin əsas etik tələblərindən hesab olunur. Benefisiar ilə etibarlı münasibət qurmaq, onu dinləmək və hisslərini anlamaq üçün yüksək kommunikativ qabiliyyətlərin formalaşması üçün kommunikasiya və empatiya bacarıqları düzgün formalaşmalıdır [5], [8].

Keys menecerin fəaliyyəti yalnız ali təhsil almaqla bitmir. Bu sahədə çalışan mütəxəssislər daim öz bilik və bacarıqlarını inkişaf etdirməlidir. Buna səbəb isə, cəmiyyətdə mövcud olan sosial problemlər dəyişdikcə, yeni yanaşmalar və metodların ortaya çıxmasıdır. Buna görə də keys menecerlər üçün ixtisasartırma kursları, sertifikat proqramları, seminarlar mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Keys menecerlər üçün, superviziya xidməti həyata keçirilməlidir, təcrübəli mütəxssislərdən peşəkar nəzarət və dəstək almalıdırlar. Bununla belə, yeni müdaxilə modelləri, xüsusi əhali qrupları ilə iş sahəsində ixtisaslaşmış təlimlərdə iştirak etməlidirlər. Dünya praktikasında sertifikatlı keys menecer kimi beynəlxalq və yerli sertifikatların alınması

peşəkarlığı təsdiqləyir. Belə təlimlər keys menecerin nəzəri bacarıqları ilə yanaşı, praktik səviyyədə peşəkarlığını gücləndirir [8].

Mütəxəsssi hazırlığı zamanı təhsildən əlavə keys menecerdə, “key skills” formalaşmalıdır. Empatiya və güvən, aktiv dinləmə, ünsiyyət, tənqidi təfəkkür və qiymətləndirmə, təşkilatçılıq və vaxtın idarə edilməsi,mədəni səriştə, peşəkar sərhədlər bunlara daxildir. Empatiya və güvən yaratmaq hissinə gəldikdə, bu zaman keys menecer benefisiarın vəziyyətini anlamalı,onunla terapevtik əlaqə qurmalı və etibarlı münasibət yaratmalıdır. Aktiv dinləməyə gəldikdə isə benefisiarın ehtiyaclarını və hekayəsini dəqiqliklə başa düşməli, həmçinin başqa mütəxəssis və qurumlarla effektiv ünsiyyət qurulmalıdır. Tənqidi təfəkkür və qiymətləndirmədə isə toplanmış məlumatları obyektiv şəkildə təhlil edərək ən uyğun müdaxilə planını müəyyən etmək lazımdır. Təşkilatçılıq və vaxtın idarə edilməsinə görə isə böyük iş yükünü və sənədləşməni effektiv şəkildə idarə etməli,benefisiarın ehtiyacları prioritetləşdirməlidir. Mədəni səriştə bacarığına görə keys menecer müxtəlif mədəniyyət və sosial qruplardan olan benefisarların fərdi inanclarına hörmətlə yanaşmağı bacarmalıdır. Peşəkar sərhədlərə gəldikdə isə keys menecer həm özünün, həm də benefisiarın rifahını qorumaq üçün sağlam peşəkar sərhədləri müəyyən etməli və saxlamalıdır [5].

Keys menecmentdə idarə etmə mexanizminin önəmli məqamlardan hesab olunur. Burada belə bir sual ortaya çıxırki, idarəetmə mexanizmi nədir? İdarəetmə mexanizmi dedikdə, sosial iş sistemində fəaliyyətin səmərəli şəkildə təşkil olunması, planlaşdırılması, icrası, nəzarəti və nəticələrin qiymətləndirilməsi üçün tətbiq olunan idarəetmə üsulları, vasitələri və mərhələlər toplusu nəzərdə tutulur. Keys menecmentdə bu mexanizm, daha çox benefisiarın fərdi işi ilə bağlı bütün proseslərin sistemli şəkildə idarə olunmasını təmin edir. Belə bir fikrə gəlmək olarki, bu mexanizm sosial işçi və keys menecerin fəaliyyətini planlı, ardıcıl və məqsədyönlü şəkildə qurmasına kömək edir. Keys menecmentdə idarəetmənin əsas məqsədi benefisiarın sosial problemlərinin vaxtında və düzgün həllinə nail olmaq, xidmətlərin səmərəli şəkildə əlaqələndirilməsini təmin etməkdir. O cümlədən resursların düzgün bölüşdürülməsi və istifadəsinə nəzarət etmək, bununla belə sosial iş prosesinin nəticələrini izləmək və qiymətləndirməkdir. Beləliklə, idarəetmə mexanizmi sosial xidmət sistemində effektivliyi, şəffaflığı təmin etməklə yanaşı eləcə də cavabdehliyi təmin edir [1], [3].

Keys menecer benefisiarın ehtiyaclarını dərindən anlamaq və onun problemlərini sistemli şəkildə həll etməyi bacarmalıdır. Sosial işdə bu, təkcə problemləri müəyyən etmək deyil, həm də onları səmərəli və etik qaydada həll etmək bacarığını tələb edir. Bunu həyata keçirməklə, keys menecer, benefisiarın vəziyyətinin ağırlaşmasının qarşısını alır, düzgün həll metodu benefisiarın ehtiyaclarına uyğun xidmətlərin göstərilməsini təmin edir. Xidmətlərin səmərəli

şəkildə əlaqələndirilməsini təmin etməklə isə əlaqələndirmə sayəsində xidmətlər təkrarlanmır, resurslar səmərəli istifadə olunur, benefisiar bütün xidmətləri eyni vaxtda və planlı şəkildə ala bilir. Nəticədə isə keys menecer, sosial iş sistemində çoxqatlı problemlərin effektiv həllinə yol açır. Resursların düzgün bölüşdürülməsi və istifadəsinə nəzarət etməyə gəldikdə isə düzgün bölüşdürmə resurs itkisini minimuma endirir, eləcə də sosial işçi və keys menecerin iş yükünü balanslı şəkildə paylaşır. Benefisiarın ehtiyaclarına uyğun resurslar vaxtında çatdırılır. Digər məqamlardan biri isə sosial iş prosesinin nəticələrini izləmək və qiymətləndirməkdir. Keys menecmentdə idarəetmə yalnız planlaşdırma və icra deyil, həm də monitorinq və qiymətləndirmə mərhələsini əhatə edir. Bu, benefisiarın vəziyyətində baş verən dəyişiklikləri görmək və lazım olduqda müdaxilələri tənzimləmək üçün çox vacibdir. Bunu etməklə, nəticələrin izlənməsi xidmətlərin effektivliyini ölçməyə imkan verir, hər hansı çatışmazlıq və yaxud uğursuzluq vaxtında aşkarlanır və bərpa edilir. Bu isə öz növbəsində, həm benefisiar, həm də təşkilat üçün hesabatlılığı və şəffaflığı təmin edir. Qeyd olunanlardan belə qərara gəlmək olarki, bu dörd məqsəd birlikdə keys menecmentdə idarəetmənin əsas funksional çərçivəsini təşkil edir:

- Benefisiarın problemləri vaxtında və düzgün həll olunur
- Xidmətlər koordinasiya edilir və təkrarlanmır
- Resurslar səmərəli istifadə olunur
- Nəticələr davamlı izlənir və qiymətləndirilir.

Bu mexanizm olmadan keys menecerin effektiv nəticəyə nail olması mümkün deyil, çünki hər bir addım planlı və ölçülə bilən şəkildə həyata keçirilməlidirki, nəticədə düzgün və səmərəli olsun [1].

Keys menecment prosesi 5 əsas mərhələdən ibarətdir və hər mərhələdə idarəetmə mexanizmi mühüm rol oynayır. Mərhələlər mühüm olmaqla yanaşı bir -biri ilə sıx əlaqəlidir və hər biri xüsusi funksiyaya malikdir. Bu mərhələlər olmadan keys menecmentdə sosial işin effektivliyini təmin etmək mümkün deyil, çünki hər mərhələ prosesin sistemliyini və benefisiara yönümlü xidmətin keyfiyyətini təmin edir. İdarəetmə mərhələlərinə daxildir:

1.Müraciətin qəbulu və ilkin qiymətləndirmə

2.Ehtiyacların təhlili

3.Fərdi sosial iş planının hazırlanması

4.Planın icrası və koordinasiya

5.Monitorinq və qiymətləndirmə

6.Prosesin yekunlaşdırılması və nəticələrin təhlili

İlkin qiymətləndirmə mərhələsinə görə, keys menecer fərd və yaxud ailənin sosial problemlərini ilkin mərhələdə qiymətləndirir., daha sonra isə sistemə daxil edir. Belə ki, ilkin olaraq keys menecer, benefisiar ilə ilk görüş həyata keçirir. Müraciətin səbəbi, mövcud çətinliklər, risk dərəcəsi və digər məqamlar müəyyən olunur. İlkin məlumat forması anket doldurulur, təcili yardıma ehtiyac varsa, dərhal müdaxilə olunur. Bu mərhələ vasitəsilə, benefisiarın vəziyyəti haqqında ilkin təsəvvür formalaşır və o, sistemə daxil edilir. Dərin diaqnostika və ehtiyacların təhlili mərhələsinə görə benefisiarın sosial, psixoloji, tibbi və maddi vəziyyəti hərtərəfli qiymətləndirilir. Müxtəlif mənbələrdən məlumat toplanılır. Benefisiarın güclü və zəif tərəfləri, resursları və sosial riskləri təhlil olunur. Ehtiyacların prioritetləşdirilməsi aparılır. Bununla belə, ətraflı sosial diaqnoz hazırlanır. Planlaşdırma ilə keys menecer benefisiarın real vəziyyəti və ehtiyaclarını dəqiq müəyyənləşdirir. Digər mərhələlərdən biri də, fərdi sosial iş planının hazırlanmasıdır [7].

Benefisiarın ehtiyaclarına uyğun olaraq məqsəd və vəzifələri müəyyənləşdirilir, benefisiar ilə birlikdə fərdi inkişaf və sosial reabilitasiya plan hazırlanılır. Plan isə qısa və uzun müddətli məqsədlər, icra müddətləri, məsul şəxslər, gözlənilən nəticələr və qiymətləndirmə meyarlarından ibarətdir. Digər məqamlardan biri isə, planın benefisiarın iştirakı ilə razılaşdırılmasıdır. Plan vasitəsilə benefisiar üçün konkret və real sosial müdaxilə planı formalaşır. 4-cü mərhələ isə planın icrası və koordinasiyadır. Hazırlanmış plan həyata keçirilir və müxtəlif qurumlar arasında əlaqələndirilir. Keys menecer planlaşdırılmış xidmətləri təşkil edir. Bunlara istər psixoloji, istər hüquqi, istərsə də tibbi və .s xidmətlər daxildir. Bununla belə, müxtəlif dövlət və qeyri-dövlət təşkilatları ilə əməkdaşlıq edilir. Benefisiarın xidmətlərə çıxışı təmin olunur, prosesin gedişatı izlənilir plan ehtiyac olduqda yenilənir. Benefisiar plan üzrə dəstək alır, sosial problemlər mərhələli şəkildə aradan qaldırılır. Digər mərhələlərdən biri də monitorinq və qiymətləndirmədir. Bu mərhələyə görə xidmətlərin effektivliyini və benefisiarın vəziyyətində baş verən dəyişiklikləri ölçmək əsas məqamlarından biridir. Bu mərhələdə müntəzəm müşahidə və görüşlər aparılır. Benefisiarın vəziyyəti planın məqsədləri ilə müqayisə olunur. İrəliləyiş, çətinliklər və uğurlar qeyd olunur. Əgər plan gözlənilən nəticəni vermirsə, o zaman yenidən baxılır və həyata keçirilir . Bu mərhələ ilə sosial müdaxilənin effektivliyi və keyfiyyəti barədə obyektiv məlumat əldə edilir. Son mərhələ isə prosesin yekunlaşdırılması və nəticələrin təhlilidir. Bu mərhələ vasitəsilə, keys menecer yekun nəticəyə gəlir və davamlılığı təmin edir. Benefisarın vəziyyəti sabitləşdikdə və məqsədlərə nail olduqda iş yekunlaşdırılır. Əldə edilən nəticələr sənədləşdirilir. Benefisiara gələcəkdə lazım ola biləcək xidmətlər haqqında məlumat verilir. Uğurlu təcrübələr və çətinliklər təhlil edilərək hesabat hazırlanılır. Yekunda isə benefisiarın sosial mühitə inteqrasiyası təmin olunur və proses rəsmi olaraq

tamamlanır.. Bu sistemin əsas məqsədi fərdin həyat keyfiyyətini yüksəltmək, sosial inteqrasiyanı gücləndirmək və dayanıqlı dəstək mexanizmi yaratmaqdır [3], [7].

İdarəetmədə əsasən benefisiar yönümlü yanaşma, sistem yanaşması, inteqrativ yanaşma, innovativ texnoloji yanaşma mövcuddur. Benefisiar yönümlü yanaşmaya əsasən, fərdin ehtiyac və potensialı əsasında fərdiləşdirilmiş plan qurulur. Sistem yanaşmasına görə fərdin problemi yalnız fərdi formada deyil, sosial mühitlə əlaqələndilir. İnteqrativ yanaşmaya görə isə sosial, psixoloji və tibbi xidmətlər vahid sistemdə birləşdirilir. İnnovativ texnoloji yanaşmaya görə isə elektron platformalar vasitələ məlumatlar idarə edilir.

İdarəetmə mexanizmlərində digər məqamlardan biri də səviyyələrin mövcudluğudur. Dövlət siyasəti, normativ baza, sosial xidmət standartlarının müəyyən olunmasında strateji səviyyə rol oynayır. Taktiki səviyyəyə görə isə sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti, regional idarəetmə, proqramların tətbiqi həyata keçirilir. Operativ səviyyə vasitəsilə isə sosial işçinin birbaşa benefisiar ilə işi, fərdi planın icrası və nəticələrin ölçülməsi yerinə yetirilir [2].

Keys menecmentdə idarəetmə mexanizmində iştirak edən əsas tərəflər sosial xidmət sisteminin koordinasiyalı şəkildə işləməsini təmin edən bütün iştirakçıları əhatə edir. Bu tərəflər bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqə və əməkdaşlıq şəklində fəaliyyət göstərir. Bu sistemdə 4 əsas tərəf qrupu var: Keys menecer, benefisiar, sosial xidmət təşkilatları və dövlət qurumları, köməkçi tərəflər və ictimai resurslar . Keys menecer əsas idarəedici tərəf hesab olunur. Keys menecerin əsas məqsədi keys menecment prosesinin idarəedilməsi, planlaşdırılması və əlaqələndirilməsi prosesini həyata keçirməkdir. O, həm planı hazırlayır, həm də bütün tərəflərin fəaliyyətini birləşdirir. Funksiyalarına gəldikdə isə, benefisiarın problemlərini müəyyənləşdirir və diaqnostika aparır, fərdi sosial iş planını hazırlayır, müxtəlif xidmətləri əlaqələndirir, prosesə nəzarət, monitorinq və hesabat hazırlayır, benefisiarın maraqlarını qoruyur və hüquqlarını müdafiə edir. Benefisiar xidmət alan şəxs hesab olunur. Benefisiar,  sosial işin əsas mərkəzində dayanır. Onun ehtiyacları, məqsədləri və razılığı olmadan keys menecment mümkün deyil, benefisiarın əsas funskiyası, öz problemləri haqqında sosial işçiyə məlumat vermək, fərdi planın hazırlanmasında fəal iştirak etmək, göstərilən xidmətlərdə aktiv iştirak etmək, müəyyən edilən məqsədlərə doğru addımlar atmaq, geribildirim verməkdir. Sosial xidmət təşkilatları və dövlət qurumları struktur və resurs təmin edən tərəflər hesab olunur. Bu qurumlar sosial xidmətlərin təşkilati, maliyyə və hüquqi əsasını təmin edir, eyni zamanda sosial işçilərin fəaliyyətini idarə və nəzarət edir. Bu tərəflər idarəetmənin institusional dayağını formalaşdırır və sosial işçinin fəaliyyətinə şərait yaradır. Köməkçi tərəflər və ictimai resurslar isə dəstək və inteqrasiya təmin edən tərəf hesab olunur. Sosial işin effektivliyini artırmaq üçün qeyri-dövlət və icma resursları da prosesə cəlb olunur. Bu qrupa daxildir: Qeyri-hökumət təşkilatları,

könüllülər və icma liderləri, təhsil müəssisələri və səhiyyə orqanları, işəgötürənlər və biznes strukturları, media və ictimaiyyət və.s. Bu tərəflər sistemin “icma dəstək bazası”nı yaradır və sosial inteqrasiyanı gücləndirir. Keys menecment sistemində idarəetmə mexanizmi çoxsəviyyəli və qarşılıqlı asılı bir quruluşdur. Bütün bu tərəflərin əməkdaşlığı sayəsində, sosial problemlərin həlli sürətlənir, resurslardan səmərəli istifadə olunur, fərdlərin və icmaların rifah səviyyəsi yüksəlir [4],[9].

Rəqəmsal idarəetmə mexanizmi sosial iş və keys menecment sistemində müasir texnologiyaların tətbiqi ilə xidmətlərin daha səmərəli, şəffaf və koordinasiyalı şəkildə həyata keçirilməsini təmin edən bir proses hesab olunur . Bu mexanizm, əsasən, sosial xidmətlərin planlaşdırılması, icrası, monitorinqi və nəticələrinin qiymətləndirilməsində avtomatlaşdırılmış alətlərdən və elektron platformalardan istifadəni nəzərdə tutur.

Rəqəmsal idarəetmə sisteminin əsas məqsədi sosial işin idarəetməsini sadələşdirmək, resurslardan daha səmərəli istifadə etmək, vətəndaşların xidmətlərə çıxışını asanlaşdırmaq və qərar qəbul etmə prosesini real statistik məlumatlara əsaslandırmağı yerinə yetirməkdir. Bu mexanizm müasir sosial siyasətin vacib istiqamətlərindən biridir, çünki o, həm dövlət qurumlarının, həm də sosial işçilərin fəaliyyətini bir-biri ilə əlaqələndirir və sosial müdafiə sisteminin şəffaflığını artırmağa zəmin yaradır. Rəqəmsal idarəetmə dedikdə, sosial xidmətlərin idarəedilməsi prosesində məlumat texnologiyalarının və elektron platformaların istifadəsi başa düşülür. Burada bütün məlumat axını, məsələn benefisiar qeydiyyatı, ehtiyacların qiymətləndirilməsi, fərdi planların tərtibi, xidmətlərin icrası və nəticələrin monitorinqi elektron sistem üzərindən aparılır. Belə sistemlərdə hər bir vətəndaş və ya ailə haqqında sosial məlumat vahid elektron bazada toplanır və bu məlumatlar sosial işçilərə benefisiara fərdi yanaşma imkanı yaradır və eyni zamanda dövlət səviyyəsində sosial ehtiyacların dinamikasını izləməyə kömək edir. Rəqəmsal idarəetmə mexanizmi bir neçə mərhələdə həyata keçirilir. İlkin mərhələdə benefisiar haqqında ilkin məlumat toplanılır və elektron sistemə daxil edilir. Bu məlumatlara şəxsi, ailəvi, iqtisadi və sosial göstəricilər daxildir. Daha sonra sistem avtomatik şəkildə bu məlumatları təhlil edir, risk faktorlarını müəyyənləşdirir və ehtiyac səviyyəsini qiymətləndirir. İkinci mərhələdə isə keys menecer sistem üzərindən fərdi xidmət planını hazırlayır. Bu plan benefisiarın vəziyyətinə uyğun sosial, psixoloji, hüquqi və ya tibbi xidmətləri əhatə edir. Üçüncü mərhələ icra və koordinasiyadır ki, burada müxtəlif qurumlar sosial müdafiə orqanları, səhiyyə, təhsil, məşğulluq və bələdiyyə strukturları vahid platforma üzərindən əlaqələndirilir. Beləliklə, benefisiara yönəlmiş bütün xidmətlər inteqrasiya olunmuş şəkildə həyata keçirilir. Sonuncu mərhələ monitorinq və nəticələrin qiymətləndirilməsidir. Xidmətin gedişi və nəticələri sistemdə qeyd olunur, əldə olunan göstəricilər təhlil edilir. Bu,

həm keys menecerin fəaliyyətini, həm də dövlət proqramlarının effektivliyini qiymətləndirməyə imkan verir [1], [3].

Rəqəmsal idarəetmənin əsas üstünlükləri onun səmərəlilik, şəffaflıq və koordinasiya yaratmaq bacarığı ilə bağlıdır. İlk olaraq, rəqəmsallaşma keys menecerin gündəlik sənədləşmə işini azaldır, onların daha çox benefisiar ilə birbaşa işləməsinə şərait yaradır. Eyni zamanda, xidmətlərin planlaşdırılması və monitorinqi avtomatlaşdırıldığı üçün vaxta qənaət olunur və qərarların qəbulunda obyektivlik artır. Rəqəmsal sistemlər sosial xidmətlərin şəffaflığını da gücləndirir. Hər bir xidmətin kim tərəfindən, nə vaxt və hansı nəticə ilə göstərildiyi sistemdə qeyd olunur. Bu, ictimai etimadı artırır. Digər bir mühüm üstünlük koordinasiyanın təmin edilməsidir. Rəqəmsal idarəetmə müxtəlif dövlət və qeyri-dövlət qurumları arasında məlumat mübadiləsini asanlaşdırır. Məsələn, keys menecer, hakim və hüquqşünas eyni benefisiar haqqında məlumatlara eyni anda çıxış edə bilər. Bu da xidmətlərin təkrarlanmasını azaldır və benefisiarın ehtiyaclarına daha çevik cavab verilməsinə imkan yaradır [3].

**Nəticə**

Sosial iş sahəsində keys menecment fərdi ehtiyaclara əsaslanan kompleks və nəticəyönümlü sosial müdaxilə modelidir. Bu model sosial xidmətlərin planlı, koordinasiyalı və sistemli şəkildə həyata keçirilməsini təmin edir. Mütəxəssis hazırlığı keys menecmentin effektivliyində əsas rol oynayır. Peşəkar sosial işçilərin diaqnostika, qiymətləndirmə, planlaşdırma və monitorinq bacarıqları xidmətin keyfiyyətini birbaşa müəyyən edir. İdarəetmə mexanizminin mərhələli qurulması sosial xidmət prosesinin şəffaf və ölçüləbilən olmasına imkan yaradır. Hər mərhələnin düzgün icrası benefisiarın vəziyyətinin daha dəqiq qiymətləndirilməsinə şərait yaradır. Rəqəmsallaşma keys menecmentin tətbiqini daha operativ və əlçatan edir. Elektron platformalar mütəxəssislərə məlumatlara sürətli çıxış və xidmətlərin daha effektiv əlaqələndirilməsi imkanı verir. Rəqəmsal alətlərin tətbiqi xidmət prosesində insan amilindən doğan gecikmələri minimuma endirir. Bütün bu elementlərin birgə fəaliyyəti sosial xidmət sistemində daha səmərəli, şəffaf və benefisiar mərkəzli idarəetməni formalaşdırır.

## Ədəbiyyat

1. Alex D., Calvin M., Jackson S., (2020), Social work and technology: A practical guide for using technology in social work practice.
2. Frankel A. J., Gelman S. R., (2012), Case management: An introduction to concepts and skills.

3. Goldkind L., Wolf L., Freddolino P., (2019), Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations and communities.
4. Holosko M. J., (2018), Case management in social work: Creating client-centered processes, Oxford, Oxford University Press.
5. Hepworth D. H., Rooney R. H., Larsen J. A., (2009), Direct social work practice: Skills and competencies.
6. Mullahy C., (2017), The case manager's handbook.
7. Moxley D. P., (1989), The practice of case management, Social Service Review.
8. National Association of Social Workers (NASW), (2013), Standards for social work case management.
9. Springer D., Martell A., (2019), Case management: Integrating individual and community practice, Oxford, Oxford University Press.
10. Altındağ Ö., (2020), Vaka yönetimi ve sosyal hizmette kullanımı, Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(2), s. 618-646.
11. Vaka yönetiminin temel ilkeleri: [Elektron resurs] / - 15 dekabr, 2025. URL: https://www.kadindestekmerkezi.com/wp-content/uploads/2023/10/Vaka-Yonetiminin-Temel-Ilkeleri.pdf

## TRAINING OF SPECIALISTS IN CASE MANAGEMENT AND MANAGEMENT MECHANISMS

**I.A. Guseynzada**
Azerbaijan University, Jeyhun Hajibeyli Street 71, Baku, Azerbaijan

**Abstract.** Case management in social work is considered a management process that identifies the beneficiary's individual needs and ensures the coordination, planning, and monitoring of appropriate social services. One of the important aspects here is the management mechanism. The management mechanism is implemented in stages. In this mechanism, digitalization emerges as the main innovation, as it increases the transparency and efficiency of services.

**Keywords:** Case management, case manager, control mechanism, digital.