

УДК 36- 338.467

***ОЦЕНКА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ***

Жегера К.В.,

к.т.н.,

*Пензенский государственный университет архитектуры и строительства
Россия, г. Пенза*

Федорова Н.Е.,

магистр,

*Пензенский государственный университет архитектуры и строительства
Россия, г. Пенза*

Аннотация. В статье рассмотрены особенности оценки качества социальных услуг. Проведен SWOT-анализ деятельности учреждения, занимающегося оказанием социальных услуг населению, результаты которого позволили выявить пути повышения эффективности работы. Составлена анкета для проведения опроса, который позволил выявить степень удовлетворенности клиентов учреждения оказанными услугами. Представлены результаты анализа собранных данных с помощью методики SERVQUAL.

Ключевые слова: социальные услуги, оценка качества, SWOT- анализ, методика SERVQUAL.

***ASSESSMENT OF THE DEGREE OF CUSTOMER SATISFACTION
WITH THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES***

Zhegera K.V.,

Candidate of Engineering Sciences,

*Penza state University architecture and construction
Russia, Penza*

Fedorova N.E.,

master,

Annotation. The article deals with the peculiarities of assessing the quality of social services. SWOT-analysis of the institution engaged in providing social services to the population, the results of which revealed ways to improve the efficiency of work. A questionnaire for conducting a survey, which revealed the degree of satisfaction of clients of the institution provided services. The results of the analysis of the collected data using the SERVQUAL technique are presented.

Key words: social services, quality assessment, SWOT - analysis, method of SERVQUAL.

Оценка качества оказания социальных услуг является одним из важных элементов системы социальной защиты населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, но и предоставляет базу для проведения анализа и принятия управленческих решений на его основе, а также обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы [1-6].

Объектом исследования в данной работе выступают эффективность обеспечения качества социальных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района (МБУ КЦСОН Колышлейского района).

Центр социального обслуживания населения обеспечивает в пределах своей компетенции проведение единой государственной политики социальной защиты престарелых одиноких граждан.

Для определения возможностей и установления угроз и слабостей Центра проведен SWOT- анализ, результаты которого приведены в таблице 1.

района

Силы	Угрозы
<ul style="list-style-type: none">- Квалифицированный персонал- Низкая «текучка» кадров- Популяризация деятельности центра в районе и, как следствие, широкий охват населения из социально незащищенных слоев- Создание и применение инновационных социальных программ- Регулярное проведение мониторингов по выявлению требований клиентов, индивидуальный подход к потребностям населения- Взаимодействие центра с органами исполнительной и законодательной власти района, области и округа	<ul style="list-style-type: none">- Иждивенческие настроения населения и, как следствие, высокий процент неприятия введения платных услуг- Высокая степень возникновения конфликтных ситуаций с клиентами по причине пожилого возраста (старческая деменция)- Низкая платежеспособность основной категории клиентов (невозможность оплаты предоставляемых платных услуг)
Слабые стороны	Сильные стороны
<ul style="list-style-type: none">- Удаленность помещения центра от остановок общественного транспорта.- Малый приток молодежи с профильным образованием для работы в центре- Малое количество сотрудников центра, имеющих профильное образование	<ul style="list-style-type: none">- Открытие отделения по предоставлению платных услуг- Расширение спектра предоставляемых услуг за счет разработок и внедрения новых социальных программ- Привлечение некоммерческих и коммерческих организаций района к оказанию благотворительной помощи клиентам центра: физкультурно-оздоровительные мероприятия (спорт, комплекс), продуктовая и вещевая помощь (торговые точки), культурные мероприятия

SWOT- анализ позволил выявить, что повышение эффективности работы социального учреждения сводятся к тому, чтобы:

- а) сохранить и/или преумножить то чем она сильна;
- б) устранить или уменьшить слабости;
- в) превратить возможности в реальность;
- г) избежать действия угроз или снизить их негативное влияние.

Зная сильные и слабые стороны Центра необходимо выявить степень удовлетворенности потребителей. Этого можно добиться путем применения методики SERVQUAL [7-8].

Для выявления степени удовлетворенности потребителей опрошены 10 клиентов МБУ КЦСОН Колышлейского района разной возрастной категории (от 18 до 70 лет). Анкета и результаты опроса представлены на рис.1 и таблице 2 соответственно.

**Анкета для оценки качества услуг
МБУ КЦСОН Колышлейского района**

Добрый день!

Просим высказать Ваше мнение относительно тех критериев, которым должно соответствовать качество обслуживания, предоставляемое Вам в МБУ КЦСОН Колышлейского района. Для оценки используйте шкалу, представленную ниже.

Пол _____	Возраст _____		
Критерий качества		Ожидание	Восприятие
Организация оснащена современной оргтехникой и оборудованием		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Интерьер и обстановка находятся в отличном состоянии		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал приятной наружности и опрятен		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
В отношениях с организацией клиенты чувствуют себя безопасно		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал дисциплинирован		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Организация предоставляет качественные услуги связи		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Услуги предоставляются клиентам аккуратно и в срок		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Сотрудники стараются избегать ошибок и неточностей в своих операциях		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Если у клиентов возникают проблемы, то сотрудники искренне пытаются их решить		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал оказывает услуги оперативно		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал всегда помогает клиентам с решением их проблем		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал быстро реагирует на просьбы клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Между клиентами и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал вежлив в отношениях с клиентами		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал знает потребности своих клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Руководство оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
К клиентам проявляется индивидуальный подход		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал проявляет личное участие в решении проблем клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Организация удобное месторасположение вблизи транспортной развязки		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Персонал ориентирован на проблемы клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Часы работы являются удобными для всех клиентов		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Блок «Ожидания» предназначен для выявления Вашего мнения относительно критериев, которым должно соответствовать идеальное учреждение. Если Вы полностью согласны, что идеальное учреждение должно соответствовать анализируемому критерию, то обведите цифру 5; если же Вы полностью не согласны с данным утверждением — обведите цифру 1. Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

Блок «Восприятие» предназначен для выявления Вашего мнения относительно соответствия зафигура глазированного перечисленным критериям. Если Вы полностью согласны, что зафигура соответствуют анализируемому критерию, то обведите цифру 5; если же Вы полностью не согласны с этим утверждением — обведите цифру 1. Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

Благодарим за участие в исследовании!

Рис. 1 – Анкета для оценки степени удовлетворенности клиентов МБУ КЦСОН Колышлейского района

В таблице 2 представлены ответы на вопросы Анкеты о том, каким должно быть качество обслуживания, предоставляемое МБУ КЦСОН Колышлейского района.

Таблица 2 - Результаты исследования качества обслуживания клиентов

№ п/п и тип	Критерий качества	Рейтинг ожидания Е	Рейтинг восприятия Р	Подкритерии качества SQj, P – E
M1	Организация оснащена современной оргтехникой и оборудованием	5,0	4,6	-0,4
M2	Интерьер и обстановка находятся в отличном состоянии	4,9	4,1	-0,8
M3	Персонал приятной наружности и опрятен	4,9	4,3	-0,6
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,6	4,2	-0,4
Q-МАТЕРИАЛЬНОСТЬ (M1-M4), κ=4				-0,55
D5	В отношениях с организацией клиенты чувствуют себя безопасно	4,9	4,1	-0,8
D6	Персонал дисциплинирован	5,0	4,4	-0,6
D7	Организация предоставляет качественные услуги связи	5,0	4,4	-0,6
D8	Услуги предоставляются клиентам аккуратно и в срок	5,0	4,3	-0,7
D9	Сотрудники стараются избегать ошибок и неточностей в своих операциях	4,9	4,6	-0,3
Q-ДОСТОВЕРНОСТЬ (D5-D9), κ=5				-0,6
O10	Если у клиентов возникают проблемы, то сотрудники искренне пытаются их решить	4,9	4,1	-0,8
O11	Персонал оказывает услуги оперативно	5,0	4,1	-0,9
O12	Персонал всегда помогает клиентам с решением их проблем	5,0	4,3	-0,7
O13	Персонал быстро реагирует на просьбы клиентов	5,0	4,2	-0,8
Q-ОТЗЫВЧИВОСТЬ (O10-O13), κ=4				-0,8
Y14	Между клиентами и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания	4,7	4,0	-0,7
Y15	Персонал вежлив в отношениях с клиентами	5,0	4,3	-0,7
Y16	Персонал знает потребности своих клиентов	4,4	4,0	-0,4
Y17	Руководство оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания клиентов	4,9	3,9	-1,0
Q-УБЕЖДЕННОСТЬ (Y14-Y17), κ=4				-0,7
S18	К клиентам проявляется индивидуальный подход	4,6	3,6	-1,0
S19	Персонал проявляет личное участие в решении проблем клиентов	4,5	3,8	-0,7
S20	Организация удобное месторасположение	4,6	4,7	0,1

	вблизи транспортной развязки			
C21	Персонал ориентирован на проблемы клиентов	4,7	4,3	-0,4
C22	Часы работы являются удобными для всех клиентов	4,9	4,0	-0,9
Q-СОЧУВСТВИЕ (C18-C22), $k=5$				-0,58
Глобальный коэффициент качества, GSQ, $k=5$				-0,65

Из полученных данных таблицы 2 составим матрицу обслуживания клиентов (рис.2). В матрице каждый из критериев оценки качества социальной услуги пронумеруем значением, которое соответствует порядковому номеру критерия в опросной анкете и в таблице.

Критерии, которые полностью удовлетворяют клиентов МБУ КЦСОН Колышлейского района, должны находиться в квадрантах I и II, а те критерии, которые попали в квадранты III и IV будут указывать на частичную или полную неудовлетворенность клиентов.

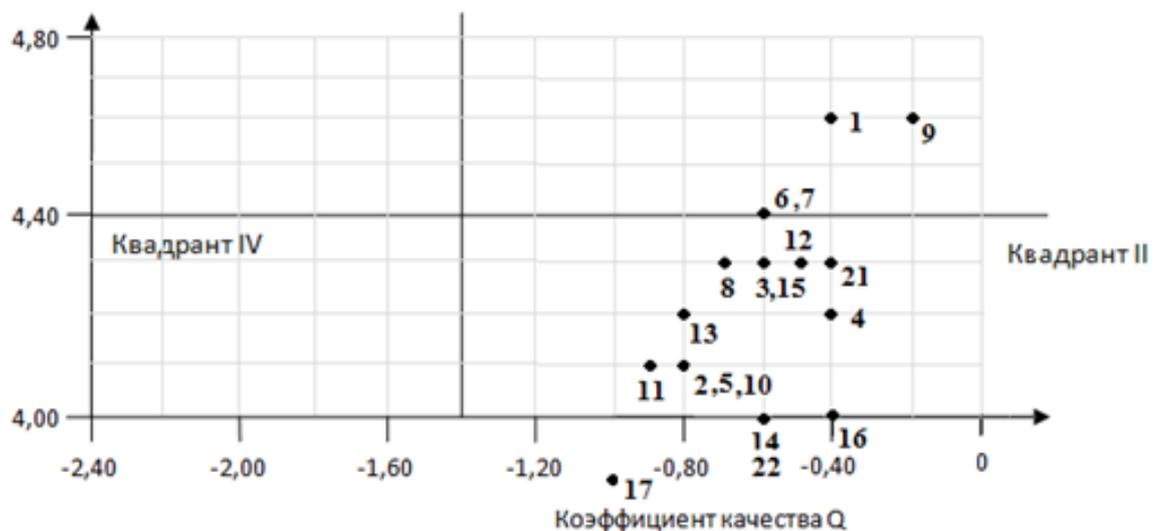


Рис. 2 - Матрица обслуживания клиентов

По составленной матрице качества обслуживания (рис.2) видно, что большинство из рассматриваемых критериев попали во II квадрант. Это говорит о том, что клиенты МБУ КЦСОН Колышлейского района довольны работой организации.

Таким образом, применяя методику SERVQUAL можно оценить качество оказываемых услуг и выявить места, на которые стоит обратить внимание при дальнейшей работе.

Библиографический список:

1. Бурлыков Д.А., Лиджи-Горяева С.Э. Оценка качества оказания услуг в сфере социального обслуживания // Вестник ИКИАТ.- 2016.- №1(32).- С.57-63
2. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5:Экономика.- 2011.- №1.- С.215-221
3. Авджаева И.С., Лиджи-Горяева С.Э. Независимая оценка качества работы комплексных центров социального обслуживания населения (на примере республики Калмыкия) // Вестник ИКИАТ.- 2016.- №2(33).- С.63-69
4. Аленикова С.М. Методика оценки степени нуждаемости граждан в социальном обслуживании на дому //Социальное обслуживание. -2004.- № 1
5. Кулешов А. Проблемы аналитических исследований в социальной сфере // Социс.- 2008.- № 5. — С. 112–115.
6. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). Система ГАРАНТ. — Режим доступа — URL: <http://base.garant.ru/70552648/#ixzz5Ds9kzfa8>
7. Топорова П.К. Применение методики servqual относительно банковских услуг (на примере западно-уральского банка ОАО «Сбербанк России»)//Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки: сб. ст. по мат. XIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 4(19).
8. Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality / Journal of Retailing.- Vol. 69.- P. 12—40.