

© И. А. Логинова¹, Ю. В. Гатен², 2016

^{1,2} Самарский национальный исследовательский университет
им. С.П. Королева (Самарский университет), Россия

^{1,2} E-mail: gaten.ssau@mail.ru

О ПРОБЛЕМАХ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

В статье анализируются проблемы эффективности и качества работы центров социального обслуживания населения на примере Самарской области. Рассматриваются вопросы, связанные с определением смыслов понятий «услуга», «качество» и «эффективность» применительно для социального обслуживания, уточняется и конкретизируется их содержание. В ходе исследования обсуждаются результаты опроса потребителей социальных услуг по пяти критериям: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг. Результаты исследования позволили выявить не только положительные стороны в деятельности анализируемых центров социального обслуживания, но и факторы, которые негативно оцениваются получателями социальных услуг и требуют пристального внимания данных организаций.

Ключевые слова: социальная деятельность, эффективность социальной работы, качество социальных услуг, система социального обслуживания.

Проблема изучения эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей, — одна из ключевых в нормативном, программном и социальном контексте в целом.

В современной науке существует большое количество исследований в области теории и практики социальной работы. Среди них можно выделить работы исследователей, которые посвящены:

— общенаучным проблемам теории и социально-философскому осмыслению социальной работы (П. Д. Павленок, Г. П. Отюцкий,

- В. А. Никитин, В. П. Шалаев, П. А. Пономарев, В. И. Жуков и другие);
- историческим аспектам социальной работы (В. В. Коннова, Л. В. Бадя, К. В. Кузьмин, Е. И. Холостова, М. В. Фирсов и другие);
 - социологическим аспектам социальной работы (С. И. Григорьев, Л. Г. Гуслякова, В. В. Колков, Г. И. Осадчая, З. М. Саралиева и другие);
 - психолого-педагогическим аспектам социальной работы (В. А. Никитин, О. А. Аникеева, М. А. Гулина, Б. Ю. Шапиро и другие).

Учитывая важность однозначной интерпретации категорий, основополагающих для нашего исследования, таких как «услуга», «эффективность» и «качество», мы осуществили теоретический анализ существующих подходов к раскрытию их сущности и уточнили содержание рассматриваемых понятий.

Определение категории «услуга» базируется на процессном подходе, что позволяет интерпретировать ее как действие субъекта, несущее полезный неосязаемый эффект, проявляющийся непосредственно в процессе его осуществления, и направленное на удовлетворение потребностей объекта воздействия. В этой связи социальную услугу можно определить как услугу, предоставляемую населению в социальной сфере, полезный эффект которой проявляется в процессе ее потребления [1, с. 7].

Семантическое значение слова «эффективность» (от лат. *effectus* – исполнение, действие, эффект) – способность приводить к нужным результатам; действенность, результативность [2]. В философском аспекте эффективность рассматривается в контексте проблемы единства теории и практики: в этом случае она является показателем воплощения идеи в жизнь, связывает цель и результат деятельности, что делает возможным анализ достигнутого в процессе деятельности результата [3]. Чем ближе достигнутый результат деятельности к поставленной цели, тем выше ее эффективность.

Эффективность социальной работы может определяться:

- как соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов;
- как фактически достигнутые и необходимые результаты (эффекты).

Первое определение носит выраженный экономический характер и может применяться при планировании социальной работы и оценке успешности вложения средств. Второе определение представляется более социологически выраженным и может быть

использовано при осуществлении контрольных и мониторинговых функций социального управления [4, с. 114].

Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы.

Оценка эффективности социальных служб, по мнению И. Н. Маяцкой, подразумевает следующие разновидности [5, с. 231]:

- 1) оценка качества (обычно ее еще называют «контроль качества» или «обеспечение качества»);
- 2) оценка экономичности;
- 3) оценка действенности;
- 4) оценка результативности.

В социальном обслуживании понятие «качество» относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги. Исследование подходов к раскрытию категории «качество услуги» позволяет определить ее как степень соответствия полезных свойств услуги, предоставляемой населению в социальной сфере, установленным или предполагаемым потребностям и предпочтениям потребителей.

Качество и эффективность социального обслуживания – это «две стороны одной медали». Социальное обслуживание, которое осуществляется профессионально, приносит ощутимую пользу тем, для кого оно предназначается, и положительно ими оценивается, является качественным. А если оно к тому же осуществляется в рамках запланированных ресурсов и целей, ожидаемые результаты получены, то значит, услуга оказана эффективно [6, с. 43-44].

Для того чтобы оценить качество услуги, необходим набор показателей (или критериев), характеризующих услугу в этих аспектах. Показатели могут быть и качественные, и количественные.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества услуг должна включать в себя пять основных критериев [7, гл. 7 ст. 23.1]:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

На наш взгляд, в обеспечении эффективности и качества работы организаций социального обслуживания наиболее значимую роль играют критериальные оценки, данные именно потребителями социальных услуг. Это положение и определило цель нашего исследования.

Объектом для проведения исследования по изучению качества предоставляемых услуг центрами социального обслуживания (ЦСО) населения выступили 23 отделения срочной и социально-реабилитационной помощи ЦСО Самарской области.

Исследование проводилось в форме анкетирования. Выборка составила 287 человек — клиентов отделений ЦСО.

Проведенный нами анализ результатов, полученных в ходе исследования, показал, что респонденты высоко оценивают работу ЦСО по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания. Практически все опрошенные высоко оценили качество информации о работе центров социального обслуживания (68,1% поставили оценку «отлично» и 28,6% — «хорошо»). Хотя практически единственными источниками получения информации о работе центров являются сотрудники ЦСО, а также друзья и знакомые опрашиваемых. Так, более половины респондентов (65,6%) утверждают, что они получают информацию о работе центра непосредственно от сотрудника ЦСО (в том числе о перечне социальных услуг и порядке их предоставления), 40,7% респондентов — по «сарафанному радио» (от друзей, знакомых или родственников). Около 1/3 опрошенных (38,2%) назвали источником получения информации свое личное обращение в ЦСО. При этом средства массовой информации задействованы в распространении информации о работе центров в системе здравоохранения в значительно меньшей степени. Более того, сами ЦСО практически не работают над распространением информации о своей деятельности «вне стен» ЦСО.

Вторым критерием независимой оценки качества социальных услуг выступает комфортность условий их предоставления (например, благоустройство и содержание помещений и прилегающей

территории ЦСО, количество оборудованных кабинетов, чистота и соблюдение температурного режима). Примерно восемь человек из десяти опрошиваемых в целом высоко оценили комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (65,4% поставили оценку «отлично» и 31,4% — «хорошо»). Тем не менее, практически каждый пятый опрошенный (22,3%) высказал свои предложения и замечания по улучшению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, из них:

— 88,1% высказали какие-либо предложения по улучшению инфраструктуры организации;

— 11,9% — по благоустройству территории для инвалидов.

Одним из важных критериев эффективности деятельности ЦСО является время ожидания клиентом предоставления социальной услуги. Согласно анализу, 2/3 опрошенных (75,6%) при получении услуги ожидали не больше и не меньше срока, установленного при ее назначении. Около 1/5 опрошенных (18,5%) — меньше срока, установленного при назначении данной услуги. И лишь 5,9% респондентов указали, что они ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги. Вместе с тем, десятая часть опрошенных (10,8%) высказали свои предложения и замечания для оптимизации времени ожидания предоставления социальной услуги в ЦСО: создание удобных мест для ожидания в очереди, увеличение помещения для ожидания, увеличение дней приема граждан, введение электронной очереди.

Оценивая доброжелательность и вежливость работников ЦСО, 87,7% респондентов дали им самую высокую оценку — «отлично», а 12,3% — «хорошо». Компетентность социальных работников респонденты оценили также очень высоко: 86,6% — на «отлично» и 13% — на «хорошо». Вместе с тем, выявились и отрицательные моменты. Так, 6% опрошенных заявили, что при обращении к специалисту ЦСО они не получили ответа на свой вопрос. Еще 8,1% респондентов затруднились однозначно интерпретировать подобную ситуацию, а 2,5% опрошенных высказали предложения относительно повышения уровня доброжелательности, вежливости и компетентности специалистов.

Удовлетворенность качеством оказания услуг очень высокая (79,5% — «отлично» и 20,1% — «хорошо»). Ожидания респондентов при обращении в ЦСО также в большинстве своем оправдались (81,7% — «отлично» и 17,9% — «хорошо»).

Существует два способа судить об удовлетворенности:

- на основе общей оценки;
- на основе средней арифметической величины оценок ее частных аспектов.

Для повышения надежности исследования этих параметров следует выявлять, сопоставлять, искать причины несоответствий измерений общей удовлетворенности сферами жизнедеятельности.

Необходимость измерения удовлетворенности как результирующей частных оценок основывается на том, что респондент может дать ответ на обобщающий вопрос на основе лишь одного значимого для него фактора. При этом данный фактор останется скрытым от аналитика, что необходимо учитывать при анализе общей удовлетворенности.

Общая оценка удовлетворенности — это не всегда среднее от частных оценок.

Во-первых, на общую удовлетворенность могут оказывать влияние частные факторы, не представленные в составной шкале.

Во-вторых, вычисление средней арифметической предполагает простое суммирование значений элементов, и их субъективная значимость может быть неоднородной. Между тем, респондент чаще всего дает ответы исходя из своих представлений, которые не всегда совпадают с этими реалиями. Удовлетворенность зависит от значимых для человека событий прошлого (позитивных и негативных), причем общая удовлетворенность определяется в большей мере событиями года, тогда как удовлетворенность частными сферами зависит скорее от событий вчерашнего дня. При этом значение общей удовлетворенности может быть меньше, чем значения частных параметров, поскольку массовое сознание склонно воспринимать давние события негативно, а недавние — позитивно.

Таким образом, чтобы учесть асимметрию между общей и частными оценками, целесообразно включать в анкету вопросы о причинах, побуждающих респондента давать положительные либо отрицательные оценки.

Асимметрия в оценках может объясняться и тем, что респонденты опрашивались непосредственно в стенах центров социального обслуживания, что повышало их оценки. Можно предположить, что в иных условиях высказываемые респондентами оценки могли быть куда более критичными. По мнению специалистов, исследующих работу организаций, получатели социальных услуг в различных ситуациях могут как приукрашивать, так и отягощать

свою социальную ситуацию. Кроме того, известен феномен общения с исследователем, в ходе которого ответы респондентов по большей части становились социально ожидаемыми.

Таким образом, проведенный анализ результатов исследования показал противоречивость отношения опрошенных клиентов ЦСО к деятельности анализируемых организаций. При ответах на вопросы анкеты с просьбой оценить деятельность ЦСО по какому-либо критерию респонденты чаще всего давали высокие оценки. Вместе с тем, давая ответы на вопрос о возможных предложениях для повышения качества работы ЦСО, респонденты указывали на недостатки в работе ЦСО. Представляется, что данную двойственность ответов получателей социальных услуг необходимо учитывать и в ходе организации социального обслуживания изучаемой социальной общности, и в ходе общей оценки деятельности ЦСО по результатам опроса потребителей социальных услуг.

На наш взгляд, результаты проведенного исследования могут быть использованы и в дальнейшем изучении проблем эффективности и качества социального обслуживания населения.

Литература

1. Юсикова Ю. А. Управление качеством социальных услуг (на примере услуг в здравоохранении и образовании в республике Башкортостан): дис. ... канд. экон. наук / Ю. А. Юсикова. Уфа, 2009. 170 с.

2. Фасмер М. Этимологический словарь русского языка: в 4-х т. / пер. с нем., 4-е изд., стереотип. М.: Астрель АСТ, 2007.

3. Содержание и эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения / под ред. Е. И. Холостовой. М.: Институт социальной работы, 1997. 536 с.

4. Левин А. И., Левина Л. В., Береснев Е. Б. Повышение эффективности социальной работы как условие социального развития // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2011. № 6. С. 112-115.

5. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. 2012. № 2. С. 231-234.

6. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярская-Смирнова. Сер.: «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

7. Федеральный закон РФ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах

социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ред. от 21.07.2014 г.). URL: <http://docs.cntd.ru/document/499067367>.

*Статья поступила в редакцию 10.08.16 г.
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*