

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА ПОЛУЧАТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Дмитриева Н.Е., Стырин Е.М., Ястребова Е.В.¹

Аннотация

Одним из наиболее востребованных в международной практике механизмов государственного управления становится независимая оценка качества предоставляемых гражданам услуг. В статье описана методология и представлены результаты проведенного авторами комплексного исследования предмета и главного субъекта независимой оценки – получателей социальных услуг. На основе вторичного анализа массивов социологических исследований и микроданных Росстата, а также анализа мнений пользователей, размещенных в сети Интернет, была разработана методика и проведен социологический опрос о предпочтениях граждан при выборе организаций для получения социальных услуг. Сделан сравнительно-сопоставительный анализ опыта развитых стран по проведению независимой оценки и рейтингованию организаций социальной сферы. На основе модели Кано выявлены и описаны факторы удовлетворенности качеством социальных услуг, доказана полисубъектность и многофакторность независимой оценки получателями качества социальных услуг.

Ключевые слова: независимая оценка качества социальных услуг; открытые данные; публичный рейтинг; группы потребителей; полисубъектность оценки качества социальных услуг; факторы удовлетворенности; критерии качества социальных услуг.

¹ Дмитриева Наталья Евгеньевна – кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Института государственного и муниципального управления Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Адрес: 101000, Россия, Москва, ул. Мясницкая, д. 20. E-mail: nedmitrieva@hse.ru

Стырин Евгений Михайлович – кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Института государственного и муниципального управления Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Адрес: 101000, Россия, Москва, ул. Мясницкая, д. 20. E-mail: estyrin@gmail.com

Ястребова Елизавета Валерьевна – эксперт Института государственного и муниципального управления Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Адрес: 101000, Россия, Москва, ул. Мясницкая, д. 20. E-mail: eyastrebova@hse.ru

Введение

Современное российское законодательство в области здравоохранения, образования, социального обслуживания предоставляет гражданам России право выбора поставщиков услуг и организаций, оказывающих социальные услуги. Сегодня и потребители, и эксперты, и специалисты управления в социальной сфере сходятся во мнении, что нужны честные, надежные, основанные на внятных, прозрачных и объективных показателях рейтинги. В специальной литературе представлен широкий спектр научных подходов и прикладных рекомендаций, какими должны быть рейтинги и как их правильно строить.

Для решения поставленных нами задач можно выделить следующие основные направления исследований. Первое – социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг. Квалиметрические методы количественной оценки качества продукции и услуг достаточно хорошо изучены в современной литературе. Во многих федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования способности к осуществлению оценки и контроля качества оказания услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, к использованию современных систем управления качеством на основе международных стандартов отнесена к основным профессиональным компетенциям выпускников, освоивших соответствующие образовательные программы. В связи с этим по данной научной дисциплине создано большое количество учебных пособий и специальных работ. В сферу нашего исследования этой научной дисциплины межотраслевого характера вошли преимущественно прикладные методики, рассматривающие вопросы измерения качества применительно к социальным услугам (Овчаренко, 2015; Субетто, 2002; Топчий, 2013; и др.).

Вторая группа исследований связана с изучением удовлетворенности потребителей, в том числе организации, предоставляющих услуги населению. Введение в России серии международных и национальных стандартов системы менеджмента качества² вызвало большой научный интерес к проблемам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг (Асташова, 2005; Курочкина, 2002; Ойнер, 2013; и др.). В зарубежной литературе описано несколько разных подходов к оценке удовлетворенности получателей услуг: на основе стандартов ИСО (ISO) (Хилл, 2004), по методике «шести сигм» (Джордж, 2011), по модели SERVQUAL (SERVice QUALity)

² ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст); ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 06.09.2013 N 875-ст); ГОСТ Р 54985-2012/Рекомендации ИСО/ТК 176. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2008 (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 14.09.2012 N 303-ст); ГОСТ Р 52497-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учрежденный социального обслуживания (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 534-ст) и др.

(Parasuraman, 1985), с использованием индексов потребительской удовлетворенности (Customer Satisfaction Index (CSI)) и потребительской лояльности (Net Promoter Score (NPS)) и др.

Теоретической основой нашего исследования стала «модель Кано», или «теория привлекательного качества» Нориаки Кано из Токийского университета естественных наук, которая обосновывает наличие нескольких групп характеристик качества услуги (продукции), по-разному воспринимаемых потребителями (Конти, 2005).

По модели Кано, можно выделить три группы критериев (характеристик) качества услуг с точки зрения потребителей: 1) базовые, обязательные характеристики качества, определяющие удовлетворенность потребителей; 2) подразумеваемые (невывказанные) характеристики, которые служат видовыми признаками определенной группы услуг и которые потребитель рассматривает как «само собой разумеющиеся»; 3) привлекательные (опережающие) характеристики качества, о наличии которых потребитель не догадывается, но которые могут вызвать либо его восхищение, либо разочарование.

В третьей группе исследований – работы, посвященные процедурам и техникам оценивания и рейтингования в отраслях социальной сферы. Изучению международного опыта построения рейтингов и описанию основных методологических подходов в мировой практике посвящена работа А.Г. Рыбинца, который показал, какое значение при составлении рейтингов имеет исходная информация, представленная в виде количественных данных либо данных, полученных в виде опроса или экспертного оценивания. Последние, по мнению А.Г. Рыбинца, наиболее подвержены влиянию по искажению конечного результата, поэтому зарубежная практика преимущественно строится на сочетании формальной количественной оценки и субъективной качественной (Рыбинец, 2016). В специальных работах анализируются новации и инструменты для оценки качества образовательных работ (Анисимов, 2015; Карелина, 2006; Хармс, 2016; и др.).

Становление в России института независимой оценки качества оказания услуг организациями в социальной сфере вызвало дискуссию о роли и месте этой оценки. Различные подходы к проведению независимой оценки и построению рейтингов представлены в исследованиях специалистов (Кудрина, 2015; Колядинцева, 2015; и др.). Мы поддерживаем позицию экспертов и исследователей, которые связывают механизм независимой оценки с преобразованиями в социальной сфере, включая необходимость формирования конкурентной среды и проведения общественного контроля качества оказания социальных услуг.

Однако все стройные научные концепции в десятках теоретических работ и специальных исследованиях зачастую не могут помочь в решении житейских вопросов, таких, как, например: «К какому врачу обратиться за медицинской помощью? В какую школу отдать ребенка?» и т.п. В итоге при наличии установленных требований к представлению информации об организациях социальной сферы в сети Интернет потребители, как правило, делают свой выбор, опираясь на советы родных и знакомых, на анонимные отзывы в Интернете.

Таким образом, с одной стороны, стремительное развитие ИКТ-технологий предоставляет широкие возможности не только для раскрытия больших объемов разнообразной информации, но и для повышения доступности социальных услуг, в том числе за счет технологий электронной записи. С другой стороны, из-за дефицита требующейся потребителям информации нередко их выбор в значительной степени оказывается случайным. В итоге при отсутствии необходимой и объективной информации о конкретной организации и предоставляемых услугах свой неудачный выбор потребители трансформируют в негативные оценки получаемых услуг и организаций в целом. И таким образом происходит рост несбалансированных ожиданий населения в социальной сфере, формирование его стойкой неудовлетворенности качеством предоставляемых услуг и общее недоверие ко всем поставщикам социальных услуг.

Поэтому цель нашего исследования – комплексное изучение независимой оценки как полисубъектного инструмента оценивания, формирующегося на основе разных моделей удовлетворенности качеством услуг в организациях социальной сферы.

Основная гипотеза исходит из того, что на общую удовлетворенность качеством социальных услуг их критерии (характеристики) в разных группах потребителей оказывают неодинаковое влияние. Также и при выборе организаций для получения услуг потребители из разных групп отдают приоритет различным наборам критериев (характеристик) услуг. Нами была выдвинута гипотеза, что критерии (характеристики) социальных услуг, влияющие на удовлетворенность потребителей, совпадают с приоритетами их выбора организаций для получения социальных услуг. При этом наибольшее влияние на общую удовлетворенность имеют те критерии (характеристики) услуг, которые при выборе организации для получения социальных услуг имеют большее значение.

В рамках проведенного исследования задача оценить степень зависимости разных факторов удовлетворенности качеством социальных услуг от критериев выбора для разных групп потребителей не ставилась.

Методология проведенного исследования

Становление в России системы независимой оценки потребителями качества социальных услуг началось с поручения Президента России в Указе от 7 мая 2012 г. N 597 Правительству Российской Федерации совместно с общественными организациями обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности. Принятие в июле 2014 г. Федерального закона о независимой оценке³ дало массовый

³ Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

старт внедрению в регионах России независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (далее – независимая оценка).

На основании авторского подхода к системе независимой оценки, которая рассматривается одновременно и как механизм обратной связи, и как форма общественного контроля, и как часть оценки эффективности работы социальных организаций, было проведено исследование, которое состояло из нескольких этапов.

На первом этапе проведен анализ микроданных выборочных наблюдений качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения, проведенных Росстатом в 2013 г. и 2015 г. с целью изучения восприятия населением качества полученных услуг в организациях социальной сферы (Росстат, 2013; Росстат, 2015)⁴.

На втором этапе проанализированы мнения пользователей, размещенные в сети Интернет, относительно качества услуг, предоставляемых в образовательных организациях, организациях здравоохранения, социального обслуживания и в библиотеках. Для анализа были собраны мнения россиян, размещенные ими в 2014–2016 гг. на форумах, в блогах, социальных сетях, на сайтах отзывов и т.д. К отбору анализируемых мнений выдвигались следующие требования:

- мнение должно быть содержательным и развернутым, т.е. должно содержать не только общую оценку, но и конкретные ее обоснования;
- мнение может быть дано относительно конкретного учреждения, нескольких учреждений, всех учреждений в целом. Конкретное наименование организации не является обязательным;
- мнение может быть высказано как в отношении государственного учреждения, так и в отношении частной организации;
- мнение должно быть высказано получателями услуг либо их представителями.

Опираясь на собственный опыт проведения подобного рода исследований по другим темам, считаем, что выборка из двухсот и более мнений позволяет достаточно объективно и полно выявить основные проблемы в изучаемой сфере.

Дополнительное увеличение выборки не приводит к значимому повышению точности и качества анализа.

На третьем этапе было организовано и проведено общероссийское социологическое исследование на тему «Определение важности раз-

⁴ Выборочное наблюдение качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия занятости населения проводится Росстатом во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2010 г. N 946 «Об организации в Российской Федерации системы федеральных статистических наблюдений по социально-демографическим проблемам и мониторинга экономических потерь от смертности, заболеваемости и инвалидизации населения». Результаты 2013 и 2015 гг. размещены на официальном сайте Росстата http://www.gks.ru/free_doc/new_site/quality/survey0/index.html (Росстат, 2013) и http://www.gks.ru/free_doc/new_site/quality15/index.html (Росстат, 2015).

личных критериев для населения при оценке качества услуг бюджетных учреждений».

Исполнителем соцопроса населения по репрезентативной общероссийской многоступенчатой стратифицированной случайной выборке объемом 1600 респондентов выступил ВЦИОМ. Опрос проводился среди взрослого (от 18 лет и старше) населения Российской Федерации в режиме личного интервью (face-to-face) по месту жительства респондента по инструментарию, разработанному авторами исследования.

На четвертом этапе на основе международного опыта проведен сравнительно-сопоставительный анализ критериев и показателей независимой оценки, подходов к их отбору, а также изучена практика рейтингования организаций социальной сферы.

Описание основных результатов исследования на примере образовательных и медицинских услуг

На основе открытых микроданных выборочного исследования Росстата качества услуг в организациях социальной сферы (Росстат, 2013; Росстат, 2015) авторы провели корреляционный анализ зависимости между удовлетворенностью потребителей отдельными критериями (параметрами) услуг образовательных (детские сады, школы и вузы) и медицинских организаций и общей оценкой работы этих организаций.

Было выявлено, что для разных типов социальных организаций разные критерии оказывают неодинаковое влияние на общую оценку удовлетворенности респондентов. В качестве результирующего показателя использованы коэффициент Тау-в Кендалла и критерий Крамера, описывающие степень влияния каждого критерия на итоговую удовлетворенность полученными услугами. В таблице 1 приведены значения коэффициента Тау-в Кендалла по совпадающим критериям образовательных услуг в дошкольных, общеобразовательных организациях и вузах.

Проведенный анализ показал, что в разных типах образовательных организаций на общую удовлетворенность потребителей образовательными услугами разные критерии влияют по-разному. Наибольшее влияние на итоговую оценку удовлетворенности качеством услуг в дошкольных образовательных организациях (далее – ДОО, детский сад) оказывают качество ухода за детьми и обеспеченность учебными пособиями и игрушками. В общеобразовательных организациях наибольшее влияние на итоговую оценку удовлетворенности качеством услуг в школах оказывают такие критерии, как качество обучения и воспитательной работы, а также отношение работников учреждения к детям; при оценке вузов наибольшее влияние на итоговую оценку качества услуг учреждения оказывает качество обучения. Кроме того, как видно из таблицы 1, для разных типов образовательных организаций различаются не только группы критериев, но и их вес в общей оценке удовлетворенности.

Таким образом, подтвердилась первая часть гипотезы о различиях в степени влияния на общую удовлетворенность потребителей разных критериев (характеристик) качества услуг в разных типах социальных организаций.

Таблица 1

Сводные результаты корреляционного анализа зависимости между удовлетворенностью потребителей отдельными критериями (параметрами) услуг образовательных организаций и общей оценкой работы этих организаций, рассчитанной на основании коэффициента *Tau-b* Кендалла

Критерии образовательных услуг	Дошкольные образовательные организации	Общеобразовательные организации	Образовательные организации высшего образования
Уход за детьми	0,4	–	–
Качество обучения	–	0,4	0,4
Качество воспитательной работы	0,3	0,4	–
Отношение персонала к детям	0,2	0,4	–
Обеспеченность учебными пособиями	0,4	0,2	0,3
Разнообразие и обеспеченность оборудованием	0,3	0,3	0,3
Разнообразие дополнительных занятий	0,2	0,3	0,3
Организация праздников, внеучебных занятий	0,3	0,2	0,3
Медицинский контроль	0,2	0,3	0,3
Качество питания	0,3	0,2	0,2
Уровень развития детей	0,2	0,3	0,2
Состояние здания	0,2	0,2	0,2
Обеспечение безопасности	0,2	0,2	0,2

Источники: Росстат, 2013; Росстат, 2015. Расчеты: НИУ ВШЭ.

Дополнительно был проведен сравнительный анализ влияния этих критериев на итоговую оценку потребителей, проживающих в крупных городах (более 100 тыс. жителей) и небольших населенных пунктах. Парный сравнительно-сопоставительный анализ приведенных ниже графиков 1–4 показывает, что для получателей услуг из крупных и небольших населенных пунктов значимость отдельных критериев услуг, которые влияют на общую удовлетворенность качеством услуг, существенно различается.

График 1

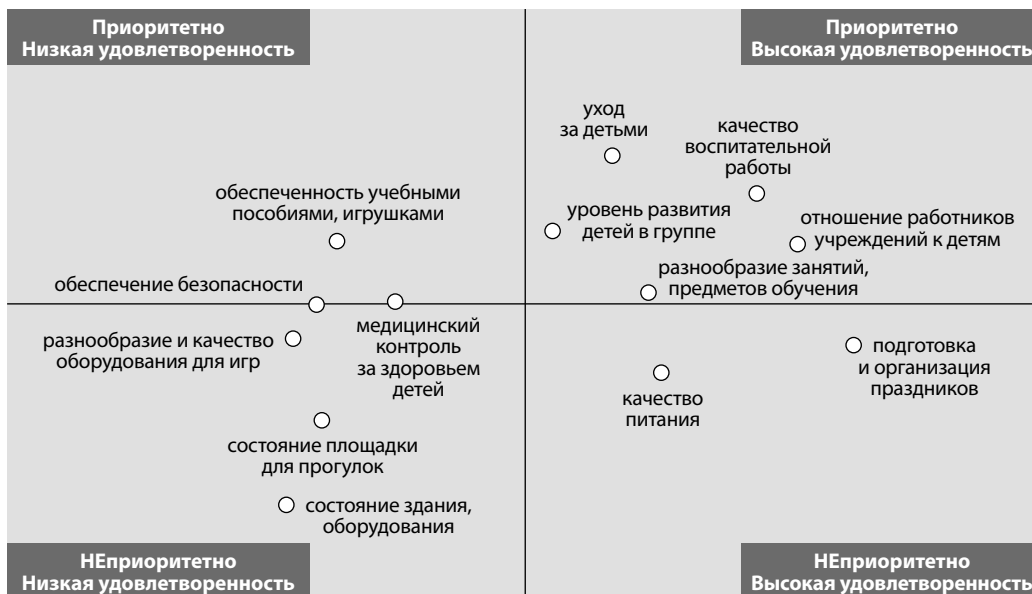
Приоритетность и удовлетворенность респондентов отдельными характеристиками образовательных услуг в дошкольных образовательных организациях в крупных населенных пунктах



Источник: Росстат, 2013. Расчеты: НИУ ВШЭ.

График 2

Приоритетность и удовлетворенность респондентов отдельными характеристиками образовательных услуг в дошкольных образовательных организациях в небольших населенных пунктах



Источник: Росстат, 2013. Расчеты: НИУ ВШЭ.

Фиксируя в целом отсутствие существенных различий в уровне общей удовлетворенности услугами детских садов в крупных и небольших населенных пунктах, мы выявили, что в разных типах населенных пунктов удовлетворенность потребителей складывается из разных критериев качества услуг и степень их влияния на общую удовлетворенность отличается.

Так, в небольших населенных пунктах ожидаемо оказался значительно ниже уровень удовлетворенности респондентов такими параметрами, как состояние здания и оборудования, обеспеченность учебными пособиями и игрушками, разнообразие и качество оборудования для игр, медицинский контроль за здоровьем детей и обеспечение безопасности в детском саду.

При сравнении графиков 1 и 2 видно, что для жителей крупных городов в оценке услуг ДОО большее значение имеют критерии, которые для жителей небольших населенных пунктов совсем не приоритетны, как, например, подготовка и организация праздников, состояние здания и оборудования, качество питания, разнообразие и качество оборудования для игр.

Напротив, значимые для жителей небольших населенных пунктов критерии – качество воспитательной работы, отношение работников учреждений к детям, уровень развития детей в группе, разнообразие занятий и предметов обучения – оказались неприоритетными для жителей городов, оценивавших качество услуг детских садов.

Помимо этого, проведенное сравнительно-сопоставительное исследование уровня удовлетворенности услугой в целом и ее отдельными параметрами выявило существенные различия по субъектам Российской Федерации.

В одних регионах (например, Республика Татарстан, Чеченская Республика) высокий уровень общей удовлетворенности потребителей коррелирует с высокой удовлетворенностью качеством отдельных параметров услуги. В других (например, Воронежская, Ульяновская области) – потребители демонстрируют высокую общую удовлетворенность, при этом оценка удовлетворенности по отдельным параметрам оказалась существенно ниже.

Графики 3 и 4 наглядно демонстрируют различия в оценке удовлетворенности разными характеристиками обучения в вузах и их значимости для потребителей в зависимости от места жительства.

Прежде всего, совершенно по-разному расставлены приоритеты в отношении таких характеристик, как состояние площадки для спортивных занятий, медицинский контроль за здоровьем обучающихся, качество питания, разнообразие дополнительных занятий, организация внеучебных занятий и мероприятий, т.е. в отношении практически всего, чем заполнена студенческая жизнь вне аудиторных занятий. При этом уровень удовлетворенности респондентов из небольших населенных пунктов обучением в вузах по большинству характеристик образовательных услуг оказался на несколько процентных пунктов выше, чем в крупных городах.

График 3

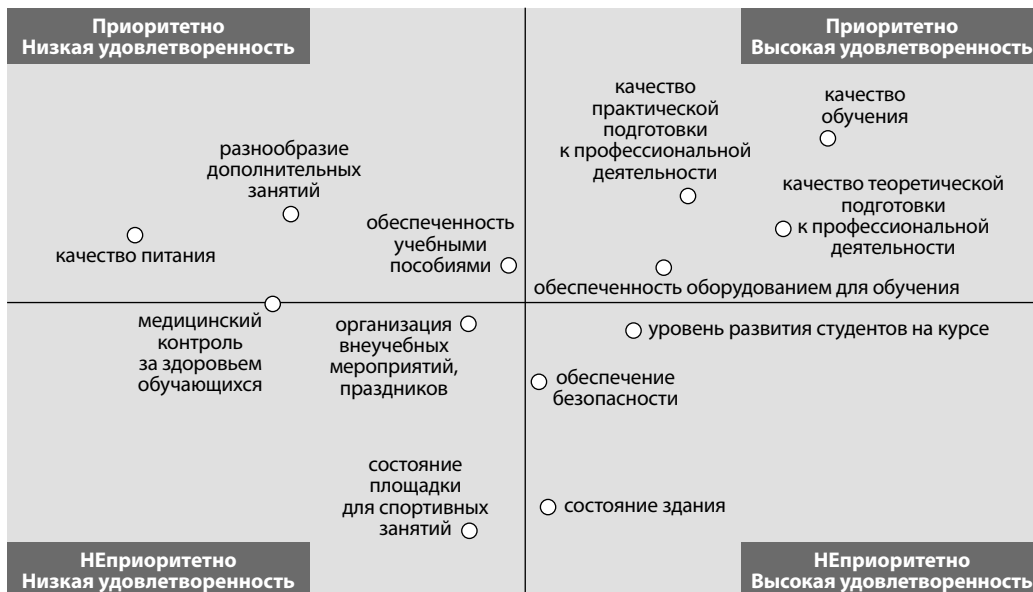
Приоритетность и удовлетворенность респондентов отдельными характеристиками образовательных услуг в вузах в крупных населенных пунктах



Источник: Росстат, 2013. Расчеты: НИУ ВШЭ.

График 4

Приоритетность и удовлетворенность респондентов отдельными характеристиками образовательных услуг в вузах в небольших населенных пунктах



Источник: Росстат, 2013. Расчеты: НИУ ВШЭ.

Таким образом, уже на начальных этапах исследования было доказано, что общая удовлетворенность получателей социальных услуг формируется на основании различных наборов критериев (параметров) этих услуг и их влияние на общую удовлетворенность в разных группах потребителей может существенно различаться. Удовлетворенность потребителей зависит также от ряда субъективных и объективных обстоятельств, в том числе от типа населенного пункта, региона проживания, социально-культурных и национальных особенностей и т.д. Поэтому при проведении оценки качества социальных услуг следует говорить о необходимости изучения нескольких разных моделей удовлетворенности потребителей качеством услуг в организациях социальной сферы.

Анализ собранных на втором этапе исследования мнений потребителей, размещенных в сети Интернет, относительно качества услуг в организациях социальной сферы позволил выделить, согласно модели Кано, основные факторы удовлетворенности потребителей качеством различных социальных услуг.

Не имея возможности в рамках настоящей статьи привести результаты исследования полностью, продемонстрируем методику и приведем основные выводы на примере дошкольных образовательных организаций.

Из 244 собранных в сети Интернет⁵ мнений пользователей по поводу качества услуг в ДОО были позитивно настроены 148 респондентов; негативно – 95, нейтрально – один человек. Важно, что негативно окрашенные мнения содержали отрицательные характеристики, прямо противоположные положительным оценкам, которые встречались в позитивных отзывах родителей детей, посещающих детские сады.

В таблице 2 приведены парные характеристики качества услуг, выделенные из проанализированных отзывов родителей в сети Интернет.

Таблица 2

Парные характеристики качества услуг в ДОО, выделенные в проанализированных отзывах родителей в сети Интернет

Положительные характеристики качества	Негативные характеристики качества
Доброжелательность, вежливость, внимательность, неравнодушие, отзывчивость, заботливость, любовь к детям	Равнодушие, невнимательность, раздражительность, грубость, хамство, окрики
Грамотность, профессионализм (наличие профильного образования), опыт, стаж работы, индивидуальный подход к детям	Отсутствие профильного образования, низкий уровень профессионализма
Чистота, комфорт, уют в помещении, недавно был ремонт, много игрушек и инвентаря, хорошая, зеленая территория	Грязь, антисанитария в помещении, плохое состояние помещения, старое помещение, плохо обустроенная территория / нет территории, не хватает игрушек и инвентаря, плохая вентиляция, душно, маленькие помещения

⁵ 108 мнений было собрано с площадки rubrikator.org, 33 – detskysad.com, 27 – u-mama.ru, 17 – spr.ru, 12 – apeterburg.com, 10 – с площадки 7ya.ru. С остальных площадок было собрано менее 10 мнений.

Положительные характеристики качества	Негативные характеристики качества
Наличие развивающих занятий в группах, дополнительных занятий	Отсутствие или недостаточное количество развивающих и дополнительных занятий
Качественное питание	Некачественное, несбалансированное питание
Качественный присмотр за детьми	Плохой присмотр за ребенком, ребенок предоставлен сам себе
Хорошая организация утренников и праздников, частое их проведение	Редкое проведение и плохо организованные утренники
Наличие видеонаблюдения, хороший забор вокруг детского сада	Плохая работа охраны, охрана всех пропускает; отсутствие забора/ дырки в заборе
Наличие в детском саду медицинского персонала	Отсутствие в детском саду медицинского персонала

Источник: Составлена авторами.

Согласно модели Кано, характеристики, которые повышают удовлетворенность потребителей, когда они реализованы, и, наоборот, снижают ее, когда не реализованы, относят к базовым факторам удовлетворенности потребителей. Причем, чем лучше такие характеристики реализованы, тем выше удовлетворенность потребителей. Применяв метод Кано к проанализированным отзывам потребителей и дополнительно сделав частотный анализ упоминания парных позитивных и негативных оценок, авторы ранжировали выделенные факторы удовлетворенности потребителей качеством различных получаемых услуг для разных типов организаций социальной сферы

На рисунке 1 представлен ранжированный перечень факторов удовлетворенности качеством услуг в ДОО, в процентах от частоты упоминания в отзывах родителей в сети Интернет.

Как видно на рисунке 1, доброжелательность и отзывчивость воспитателей, их профессионализм, опыт и стаж работы, бесспорно, главные факторы удовлетворенности родителей при оценке качества услуг в детских садах. В построенных по той же методологии, проранжированных перечнях факторов удовлетворенности качеством других образовательных услуг было выявлено, что в оценке школ на первом месте также оказалась высокая квалификация, опытность и отношение к детям учителей, в оценке вузов и техникумов – высокая квалификация и опытность преподавателей. Опираясь на результаты вторичного анализа данных соцопросов и промежуточные выводы исследования, мы разработали методику общероссийского социологического исследования на тему «Определение важности различных критериев для населения при оценке качества услуг бюджетных учреждений». Опрос был проведен ВЦИОМ 1–2 октября 2016 г. Вопросы анкеты были направлены на то, чтобы выяснить мнение респондентов об их предпочтениях при потенциальном выборе различных типов организаций социальной сферы. В закрытые вопросы были включены как ранее выявленные с использованием модели Кано факторы удовлетворенности, так и иные характеристики качества услуг, выделенные на основании анализа микроданных Росстата, а также результатов вторичного анализа других исследований.

Рисунок 1

**Факторы удовлетворенности качеством услуг в ДОО,
ранжированные в зависимости от частоты упоминания
в отзывах родителей, размещенных в сети Интернет, %**



Источник: Составлен авторами.

Выявленные нами в ходе соцопроса факторы удовлетворенности удалось подтвердить и дополнить другими группами характеристик (критериев) восприятия потребителями качества получаемых социальных услуг. Так, мы дополнили базовые (обязательные) характеристики качества услуги наиболее популярными среди респондентов при выборе социальных услуг:

- близость к дому, транспортная доступность,
- приемлемая стоимость услуг.

Примечательно, что при выборе детского сада близость к дому или хорошую транспортную доступность назвали 33% респондентов (наибольший результат), а приемлемую стоимость – 17%. Близость к дому является важной характеристикой также при выборе школы (39% – 2-е место). При выборе дома престарелых для пожилых родственников приемлемую стоимость услуг назвали 19% респондентов, а местоположение и близость к дому – только 12%.

В рамках проведенного исследования задача выделить невысказанные характеристики услуг, т.е. те параметры, которые могут понравиться одним потребителям, но привести к сильному недовольству других, не ставилась. Поэтому характеристики, которые по модели Кано относятся к «привлекательным характеристикам», в данной статье не описываются.

Таким образом, на основе анализа результатов проведенного общероссийского социологического исследования, анализа мнений пользователей в сети Интернет, а также вторичного анализа результатов других социологических опросов для разных типов социальных услуг были выделены фак-

торы удовлетворенности, которые проранжированы по степени их влияния на общую удовлетворенность потребителей.

В настоящей работе нам представлялось важным изучить, какие характеристики социальных услуг влияют на выбор гражданами социальных организаций и какое это имеет значение при оценке качества получаемых в них услуг. На рисунке 2 показано, как проранжированы критерии (характеристики) услуг ДОО в зависимости от важности этого критерия при выборе детского сада для ребенка.

Рисунок 2

Важность критериев при выборе респондентами детского сада

Представьте, пожалуйста, что Вам нужно выбрать детский сад для ребенка. При этом Вы можете выбрать любой. Скажите, пожалуйста, какими критериями Вы бы руководствовались в первую очередь при выборе детского сада? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов.



Источник: Всероссийский репрезентативный опрос населения, НИУ ВШЭ совместно с ВЦИОМ, октябрь 2016 г., выборка из 1600 человек.

Сравнив перечень наиболее важных для респондентов критериев при выборе детского сада с проранжированным ранее перечнем факторов удов-

летворенности качеством услуг в ДОО, построенным на основе отзывов родителей в сети Интернет (рис. 1), мы обнаружили, что наиболее значимые факторы удовлетворенности и приоритетные критерии при выборе детского сада практически совпадают. Самая высокая корреляция оказалась по двум критериям: доброжелательность и отзывчивость воспитателей и профессиональный уровень, образование и опыт персонала – в обоих рейтингах они оказались в числе наиболее значимых. В группе характеристик среднего влияния оказались критерии качества питания, состояние здания и помещений, наличие развивающих и дополнительных занятий для детей, качество присмотра за детьми.

Аналогичные сравнения были проведены и по другим типам организаций образования и здравоохранения. На рисунке 3 продемонстрировано, как распределяются приоритеты потребителей при выборе услуг поликлиник. В числе наиболее значимых критериев оказались: квалификация, вежливость, неравнодушие и внимательность персонала.

Рисунок 3

Важность критериев при выборе поликлиник

Представьте, пожалуйста, что Вам нужно выбрать поликлинику для получения медицинских услуг. При этом Вы можете выбрать любую. Скажите, пожалуйста, какими критериями Вы бы руководствовались в первую очередь при выборе поликлиники? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов.



Источник: Всероссийский репрезентативный опрос населения, НИУ ВШЭ совместно с ВЦИОМ, октябрь 2016 г., выборка из 1600 человек.

Бесспорный приоритет у респондентов и при выборе медицинской организации, и в оценке удовлетворенности качеством услуг получили квалификация и уровень профессионализма, вежливость и доброжелательность персонала. В группе среднего влияния оказались такие критерии, как оперативность получения медицинских услуг, состояние оборудования, удобств для пациентов в помещениях медицинских организаций.

Выявленная высокая корреляция значимости для респондентов одних и тех же критериев при выборе социальных организаций и при оценке качества предоставляемых в них услуг подтверждает нашу гипотезу о том, что уровень удовлетворенности потребителей качеством полученных социальных услуг зависит от оценки конкретными потребителями удовлетворенности теми критериями услуг, которые были значимы для них при обращении за услугой в конкретные организации. На практике это означает, что получатель социальной услуги больше будет удовлетворен в том случае, когда он получает услугу с ожидаемыми характеристиками качества.

Задача изучить, какое значение каждая из характеристик может иметь для разных групп потребителей услуг, в рамках данной работы не ставилась. Однако мы сравнили приоритеты отдельных критериев при выборе организации представителями разных социальных групп. На рисунке 4 приведено распределение приоритетов по отдельным критериям, влияющим на выбор школы потребителями из разных социальных групп.

Рисунок 4

Распределение приоритетности критериев при выборе школы потребителей из разных социальных групп, %



Источник: Всероссийский репрезентативный опрос населения, НИУ ВШЭ совместно с ВЦИОМ, октябрь 2016 г., выборка из 1600 человек.

Так, оказались достаточно показательными различия в приоритетах критериев при выборе школы в зависимости от социального положения респондентов. Например, студенты в выборе школы наряду с уровнем квалификации преподавателей безусловный приоритет отдают высоким результатам ЕГЭ, в отличие от всех других групп респондентов, в которых вес этого критерия оказался в три раза меньше. При этом для неработающих студентов большое значение имеет критерий доброжелательности и отзывчивости преподавателей, его вес в три раза выше, чем у студентов, совмещающих учебу с работой, которые при выборе школы отдают приоритет ее оснащенности. Интересна еще одна выявленная закономерность – уровень квалификации преподавателей для безработных и неработающих студентов оказался менее всего значим по сравнению с респондентами из других социальных групп. Совсем иначе оценивают значение критериев студенты, совмещающие обучение с работой. Для них наиболее значимыми критериями при выборе школы являются уровень квалификации преподавателей и оснащенность школы.

Аналогичные исследования были проведены и при анализе других социальных услуг. Так, были проанализированы приоритеты работающих граждан и неработающих пенсионеров, проживающих в двух столицах и в сельской местности, поскольку именно для этих групп оказалось представлено большинство из предложенных в социопросе критериев выбора поликлиники.

Примечательно, что приоритетность одних и тех же критериев в одном случае зависит от места проживания респондентов, в другом – от того, работает респондент или вышел на пенсию. При выборе поликлиники у проанализированных групп респондентов такой критерий, как возможность записаться на прием в ближайший день, имеет различный приоритет.

Так, для работающих в Москве и Санкт-Петербурге (83,3% опрошенных) при выборе поликлиники он стал главным; для работающих в сельской местности и для сельских пенсионеров (12%) – на пятом месте, что соответствует средней степени значимости; для неработающих пенсионеров, проживающих в обеих столицах, этот критерий незначим (3%). Приведем еще одно сравнение по критерию наличия высокотехнологичного оборудования, который оказался практически незначимым для работающих в Москве и Санкт-Петербурге, в отличие от работающих в сельской местности, и приблизительно одинаковым по значимости для вышедших на пенсию, независимо от места проживания.

Таким образом, для разных групп потребителей можно выделить разные наборы приоритетных для них критериев при выборе социальной организации.

Следовательно, они будут нуждаться в различной информации, характеризующей качество социальных услуг. Поэтому чем больше разнообразной информации по разным критериям будет предоставляться потребителям до их обращения за услугами, тем более объективными будут их ожидания относительно характеристик этих услуг, а значит, выше общая удовлетворенность качеством полученных услуг.

Основной вывод проведенной исследовательской части работы заключается в том, что ключевая особенность социальных услуг – *полисубъектность их качественных характеристик*. Поэтому оценка качества социальных услуг будет осуществляться с позиции разных референтных групп, которые уже являются или могут стать получателями оцениваемых социальных услуг.

В этом, по нашему мнению, заложено также принципиальное отличие социальной услуги от государственных и муниципальных услуг, в отношении которых результаты и, соответственно, стандарты качества устанавливаются органами власти, которые эти услуги предоставляют. На этом основании мы предполагаем, что методология оценки удовлетворенности граждан социальными услугами должна отличаться от методологии оценки государственных и муниципальных услуг.

Сравнительно-сопоставительный анализ независимой оценки качества социальных услуг на основе показателей международной практики

Для решения задачи, каким образом потребители оценивают разные характеристики социальных услуг и какое это может иметь значение при выборе гражданами организации, мы обратились к международному опыту.

По пяти разным типам организаций (дошкольные, общеобразовательные организации, вузы, больницы и библиотеки) были проанализированы следующие аспекты независимой оценки в мировой практике:

- какие данные (сведения) используются для независимой оценки и формирования рейтингов;
- кто и каким образом определяет (устанавливает) показатели (критерии) для оценки (рейтингования);
- кто и как проводит оценку;
- какие типы рейтингов и по каким организациям публикуются в открытом доступе; их периодичность;
- основные стейкхолдеры результатов оценки.

Представляем некоторые из полученных результатов.

Организация системы независимой оценки в здравоохранении

Независимую оценку качества работы медицинских организаций в Великобритании каждый регион Соединенного Королевства осуществляет независимо друг от друга, поскольку Национальная служба здравоохранения (National Health Service, NHS) состоит из четырех государственных медицинских систем: Англии, Северной Ирландии, Шотландии и Уэльса⁶.

⁶ Национальная служба здравоохранения (National Health Service, NHS). URL: <http://www.nhsdirect.wales.nhs.uk/>, <http://www.nhs.uk/pages/home.aspx>, <http://www.scot.nhs.uk/>, <http://www.wales.nhs.uk/>. Дата обращения: 01.03.2017.

Национальная служба здравоохранения Англии совместно с Центром по обеспечению информацией в здравоохранении и социальной сфере (Health and Social Care Information Centre, HSCIC) на основании первичных сведений о каждом пациенте обеспечивает ведение базы данных о больницах по всей стране – Hospital Episode Statistics (HES)⁷. Эта единая база данных, формируемая пообъектно, содержит информацию о посещениях и госпитализации всех обратившихся пациентов, о поставленных диагнозах, предоставленных процедурах, сделанных операциях и т.д.

Обеспечивая конфиденциальность информации о пациентах в защищенном хранилище данных, Центр предоставляет органам власти, поставщикам услуг, исследователям, пациентам широкий спектр актуальной информации в целях анализа данных в системе здравоохранения о характеристиках больниц, врачах, предоставляемых услугах, проверках больниц и т.д.

На основании общедоступной статистической информации рассчитываются различные индикаторы, включая показатели работы медицинских учреждений. Дополнительно создан электронный сервис NHS Choices («Ваше здоровье – Ваш выбор»), который предоставляет возможность каждому пациенту оценить по 5-балльной шкале посещение медицинской организации, ответив на вопросы о готовности рекомендовать больницу друзьям или членам семьи, если у них возникнут сходные проблемы со здоровьем, а также об удовлетворенности отдельными характеристиками услуг:

- чистотой в помещениях больницы,
- слаженностью работы и доброжелательностью персонала,
- вовлеченностью пациента в принятие решений;
- размещением пациентов, в том числе одного пола.

Пациенты также могут оставить отзыв о своем обращении в медицинскую организацию. Примечательно, что ни один из отзывов не остается без ответа: персонал больницы, в чей адрес был оставлен отзыв, открыто на сайте публикует ответы на поступившие обращения пациентов, включая принесение публичных извинений за неудовлетворительное качество предоставленных услуг.

Таким образом, потенциальные пациенты имеют возможность не только посмотреть рейтинг конкретной медицинской организации по целому ряду показателей, но также оценить готовность ее персонала нести ответственность за свои действия и стремление к повышению качества предоставляемых услуг.

Важно отметить, что рейтинги медицинских учреждений в Англии составляются как бюджетными, так и частными организациями. Самый влиятельный рейтинг, который используется государством для мониторинга качества предоставления медицинской помощи, составляется ав-

⁷ База данных о больницах Англии Hospital Episode Statistics (HES). URL: <http://content.digital.nhs.uk/hes>. Дата обращения: 01.03.2017.

тономной неправительственной организацией – Комиссией по оценке качества медицинской и социальной помощи (Care Quality Commission, далее – CQC)⁸.

CQC осуществляет мониторинг и проверку соответствия медицинских услуг стандартам качества и безопасности. Сравнивая по 100 индикаторам больницы между собой и строя рейтинги, CQC, как указано на сайте организации, свою миссию видит в помощи людям выбрать необходимую им медицинскую помощь. Для этого разработана система рейтингования «Умный мониторинг» (Intelligent Monitoring), которая оценивает больницы по пяти основным параметрам:

- 1) безопасность медицинской помощи,
- 2) эффективность медицинской помощи,
- 3) заботливость персонала,
- 4) удовлетворение потребностей населения,
- 5) качество управления больницей.

Для расчета индикаторов и построения рейтинга используется более 150 показателей из различных баз данных, в том числе опубликованных на портале www.data.gov.uk.

Концептуально близкий по идеологии независимой оценки медицинских услуг в больницах Англии – проект Hospital Compare, размещенный на официальном правительственном сайте здравоохранения США: Medicare.gov⁹.

Программа страховой медицины в США Medicare располагает данными более чем о 4 тыс. больниц. Общий рейтинг больниц рассчитывается на основе 64 показателей.

При этом потребитель может сравнить данные по каждой больнице как со средними значениями в целом, так и с другими медицинскими организациями. Сведения предоставляются в формате открытых данных из информационных систем Программы, а также из национальной системы сбора отчетности и опросов по больницам.

Использование большого количества показателей в рейтинге дает возможность пациентам провести детализированное сравнение и выбрать медицинскую организацию, исходя из индивидуальных потребностей и предпочтений. Все больницы можно найти по адресу, сравнить между собой по показателям или скачать все характеристики в табличном машиночитаемом виде (в формате MS Excel или CSV).

Показательно, что на основе открытых данных помимо рейтингов на сайте Medicare.gov в США активно развиваются и другие коммерческие рейтинги, например проект Blue Button¹⁰, который дополнительно анализирует данные о пациентах от всех провайдеров, включая аптеки, больни-

⁸ Комиссия по оценке качества медицинской и социальной помощи (Care Quality Commission). URL: <http://www.cqc.org.uk/>. Дата обращения: 01.03.2017.

⁹ Проект Hospital Compare. URL: <https://data.medicare.gov/Hospital-Compare/Patient-survey-HCAHPS-Hospital/dgck-syfs#column-menu>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹⁰ Проект Blue Button. URL: <https://www.healthit.gov/patients-families/blue-button/about-blue-button>. Дата обращения: 01.03.2017.

цы, кабинеты частной практики, предоставляя их пациенту в электронном виде. Другой коммерческий проект – «US News Health Care», в котором участвуют уже 5 тыс. больниц, в основе которого также лежит открытая статистика и проводятся опросы врачей. Рейтинг строится по направлениям заболеваний. Или «100 TOP Hospitals»¹¹ – частный независимый проект, который использует публичную информацию из CMS Medicare, а также организует национальный оценочный опрос пациентов о деятельности поставщиков медицинских услуг¹².

Таким образом, анализ опыта рейтингования медицинских организаций во многих развитых странах (Австралия, Канада, Норвегия, Германия и др.) показал, что наиболее эффективными становятся практики, когда на основе открытых государственных данных, собираемых по самым различным аспектам деятельности конкретных больниц, формируются разнообразные рейтинги как коммерческих, так и некоммерческих организаций в интересах потребителей услуг. Будучи заинтересованы в привлечении новых клиентов, частные больницы добровольно участвуют в таких проектах.

Организация системы независимой оценки в образовании

Изучению зарубежных моделей и подходов к независимой оценке качества в образовании посвящено немало работ (Карелина, 2006; Рыбинец, 2016). В рамках нашего исследования мы провели сравнительный анализ критериев и показателей, которые используются для проведения независимой оценки образовательных услуг в школах США и Англии.

Национальный центр образовательной статистики США (National Center for Education Statistics), подотчетный Институту образования (The Institute of Education Sciences)¹³, на официальном сайте раскрывает большое количество открытых данных для независимой оценки школ. Сведения публикуются на основании данных из различных информационных систем, мониторингов и исследований в сфере образования, в том числе:

- Education Finance Statistics Center (EDFIN) – финансовая информация по штатам и школьным районам;
- Elementary/Secondary Information System (ELSi) – информация по конкретным школам (контактные данные, количество учеников и учителей, организационная структура, уровни образования, специализация);
- International Data Explorer (IDE) – данные международных мониторингов (PISA, PIRLS, и TIMSS);
- Integrated Postsecondary Education Data System – данные о колледжах, университетах и институтах (прием студентов, персонал, финансы и т.д.);

¹¹ Проект «100 TOP Hospitals». URL: <http://100tophospitals.com/studies-winners/100-top-hospitals>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹² URL: <http://www.hcahpsonline.org/SummaryAnalyses.aspx>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹³ Национальный центр образовательной статистики. URL: <https://nces.ed.gov/>. Дата обращения: 01.03.2017.

- National Assessment of Educational Progress (NAEP) Data Explorer – оценка образования по различным предметам на различных уровнях образования и др.

Все данные опубликованы в форматах CSV, XLS, STATA, SPSS, SAS, R и т.д. и доступны на сайте Центра как для скачивания и повторного использования, так и для анализа с применением встроенных фильтров, визуализированных графиков, а также построения всевозможных зависимостей между различными показателями.

На основе открытых данных, детализированных по школам, разработано несколько независимых сервисов, удовлетворяющих самые различные запросы потребителей, в том числе:

- поиск и обмен информацией, отбор и ранжирование более 200 тыс. образовательных организаций – сервис «GreatSchools»¹⁴;
- выбор школы или колледжа на основе комбинированных открытых государственных данных и отзывов родителей, школьников, студентов, преподавателей и экспертов о 120 тыс. школ и 8 тыс. колледжей США – коммерческий сервис «Niche»¹⁵;
- поиск информации об образовательных организациях на основе государственной открытой статистики и отзывов стейкхолдеров, а также собранных путем общения с экспертами и тьюторами по конкретным индивидуальным вопросам – некоммерческий проект коммерческой группы компаний Noodle¹⁶;
- подбор учебных заведений под профиль абитуриента или школьника, осуществляемый возмездно, – независимый коммерческий проект по рейтингованию школ и университетов «US News Report – Education Rankings»¹⁷ и др.

Мы сопоставили критерии и показатели, которые используются в описанных американских и английских сервисах, с предпочтениями российских потребителей.

На рисунке 5 представлены результаты проведенного общероссийского опроса по теме приоритетности у потребителей критериев образовательных услуг при выборе школы для ребенка, которые мы сравнили с группами показателей, использующимися в международной практике для рейтингования школ. Как видно на рисунке 5, наивысший приоритет при выборе школы российские граждане отдают двум критериям: уровню квалификации преподавателей и близости расположения образовательной организации к дому. При этом, как было показано на рисунке 4, значимость отдельных критериев, влияющих на выбор школы, у потребителей из разных социальных групп неодинакова.

¹⁴ Сервис «GreatSchools». URL: <http://www.greatschools.org/>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹⁵ Коммерческий сервис «Niche». URL: <https://k12.niche.com/>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹⁶ Некоммерческий проект коммерческой группы компаний Noodle. URL: <https://www.noodle.com>. Дата обращения: 01.03.2017.

¹⁷ Независимый коммерческий проект по рейтингованию школ и университетов «US News Report – Education Rankings». URL: <http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges>. Дата обращения: 01.03.2017.

Рисунок 5

Ранжирование критериев оценивания школ потребителями образовательных услуг в случае выбора общеобразовательной организации, %

Представьте, пожалуйста, что Вам нужно выбрать школу для ребенка. При этом Вы можете выбрать любую. Скажите, пожалуйста, какими критериями Вы бы руководствовались в первую очередь при выборе школы? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов.



Источник: Данные всероссийского репрезентативного опроса населения, НИУ ВШЭ совместно с ВЦИОМ, октябрь 2016 г., выборка из 1600 человек.

В таблице 3 представлены результаты сравнительного анализа показателей (критериев) оценки, применяемых для независимой оценки школ в Англии и США, с предпочтениями российских граждан. Как видно из таблицы 3, интересы потребителей образовательных услуг в разных странах оказались достаточно сопоставимы между собой.

Опираясь на полученные результаты, данный вывод мы можем отнести к характеристикам других социальных услуг в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания и культуры, которые были проанализированы в рамках нашего исследования.

В международной практике эффективным механизмом раскрытия больших объемов информации, востребованной потребителями, стало раскрытие отчетности по организациям в форме открытых данных. Десятки и сотни показателей, официально раскрываемых пообъектно, в дальнейшем неоднократно используются для формирования разнообразных государственных и частных рейтингов, разработки сервисов и приложений для потребителей и т.д.

Авторы статьи являются активными сторонниками данного подхода, целесообразность которого и была доказана в рамках настоящей работы.

Итак, проведенное исследование показало, что различные социальные группы имеют разные ожидания относительно получения социальных услуг. Обращаясь в конкретную социальную организацию, потребитель свои приоритеты и потребности будет расценивать как основные факторы удовлетворенности.

Поэтому чем больше полной и достоверной информации по совершенно разным характеристикам (критериям) социальных услуг получит потребитель до обращения, тем более ясно он будет представлять возможный результат предоставления услуги. Чем больше связанные с услугой ожидания совпали с процессом получения услуги, тем выше будет уровень удовлетворенности качеством предоставления услуги.

Таким образом, подтверждены обе гипотезы: о различной степени влияния на общую удовлетворенность качеством социальных услуг в разных группах получателей различных критериев (характеристик) услуг и о взаимозависимости приоритетов выбора потребителями социальных организаций и факторов удовлетворенности при получении социальных услуг в выбранных организациях.

Таблица 3

Результаты сравнительного анализа показателей (критериев) оценки, применяемых для независимой оценки школ в Англии и США, с предпочтениями российских граждан, выявленными в ходе общероссийского опроса

Критерии	Показатели американского сервиса Niche	Показатели английского сервиса School Guide	Критерии выбора школы по российскому соцопросу
Успеваемость учеников	Уровень оценок на едином выпускном экзамене, а также сведения об использовании технологий в классе, сложности предметов, качестве преподавания отдельных предметов, онлайн курсов, гибкости расписания, разнообразии предметов, праве выбора	Прогресс успеваемости: соотношение между оценками ученика 11 и 16 лет (для всей школы медианное и усредненное значение); средние оценки школьника по 8 экзаменам; оценки по английскому и математике согласно отчету проверяющего агентства; процент отсутствующих на более 15% занятий	Высокие результаты по ЕГЭ среди учащихся школы, выпускники школы поступают в престижные вузы на бюджетные места, учащиеся школы часто выигрывают олимпиады, наличие у школы связей с вузами, специализации, углубленного изучения предметов и т.д.

Критерии	Показатели американского сервиса Niche	Показатели английского сервиса School Guide	Критерии выбора школы по российскому соцопросу
Профессионализм преподавателей	Профессиональный уровень учителей, включая сведения о количестве учеников на количество преподавателей, о работе учителя в классе, помощи отстающим, уровне знаний, владении технологиями, вовлечении учеников в процесс, доступности вне класса	Соотношение учеников и учителей	Уровень квалификации преподавателей, наличие специального образования и опыта работы, умение донести знания до учеников, доброжелательность, отзывчивость преподавателей, индивидуальный подход к детям
Качество питания	Сведения о качестве еды в школьных столовых	Доля питающихся в столовой бесплатно	Качество и разнообразие питания
Качество помещений и здания	Сведения о доступности компьютеров, парковки, о школьных помещениях: библиотека, спортзал, столовая и т.д.; о мероприятиях в школе; доступность и удобство общественного транспорта, удобства для инвалидов		Благоустроенное здание, оснащенность школы, состояние площадки для спортивных занятий, прогулок, местоположение, транспортная доступность школы; наличие дополнительных кружков, секций, внеучебных мероприятий
Безопасность школьного пребывания	Сведения об использовании средств безопасности: камеры, вход, металлодетекторы, охранники, данные опроса о безопасности в школе в части насильственных действий, наркотиков, иных правонарушений		Наличие охраны и видеонаблюдения
Управление и школьная политика	Правила исключения / приема в школу, дресс-код	Уровень счастья учеников (по опросам родителей) и относительно среднего уровня, % от 100	Позитивные отзывы выпускников
Культура и разнообразие	Социально-демографические характеристики, в том числе по годам поступления	Процент школьников, у которых английский не первый язык	Приемлемая стоимость дополнительных занятий и других услуг
Результаты государственного контроля		Доклады инспектирующих органов	Результаты проверки школы контролирующими органами

Источник: Составлена авторами.

Заключение

В статье раскрыта методология комплексного поэтапного исследования системы независимой оценки гражданами качества социальных услуг, выявлены и описаны приоритетность и влияние различных критериев (характеристик) социальных услуг на общую оценку удовлетворенности граждан работой социальных организаций. Авторы продемонстрировали, каким образом на основании модели Кано могут быть выявлены и описаны факторы удовлетворенности качеством услуг в социальной сфере.

В исследовании было доказано наличие существенных различий в степени влияния на общую удовлетворенность потребителей разных критериев (характеристик) качества социальных услуг. В ходе социопроса выявлено, что выбор социальной организации в разных группах потребителей происходит на основании различающихся наборов критериев. Гипотеза о том, что при оценке качества полученных услуг потребитель выстраивает собственную «шкалу приоритетов» исходя из основных факторов удовлетворенности и определяет для себя приоритетные критерии выбора, была подтверждена.

Проведенный анализ позволил прийти к заключению, что набор основных базовых (обязательных) критериев качества социальных услуг при междустрановом сопоставлении совпадает. Поэтому широко применяемый в международной практике инструмент раскрытия пообъектной информации в форме открытых данных может быть успешно применен и в России.

Десятки и сотни показателей, которые могут удовлетворить запросы разных групп потребителей при выборе социальной организации, являются необходимым условием для объективной оценки качества полученных услуг. Удовлетворенность потребителей зависит также от ряда субъективных и объективных обстоятельств, в том числе от типа населенного пункта, региона проживания, социально-культурных и национальных особенностей и др.

Таким образом, мы доказали, что система независимой оценки – это полисубъектный инструмент оценивания, формирующийся на основе разных моделей удовлетворенности качеством услуг в организациях социальной сферы. С учетом данного вывода, по нашему убеждению, должен развиваться механизм независимой оценки качества социальных услуг.

В полисубъектности оценки авторы видят одно из ключевых отличий в методологии оценки качества социальных и государственных (муниципальных) услуг. Изучение моделей удовлетворенности граждан качеством государственных и социальных услуг и, соответственно, особенностей методик их оценивания может стать предметом других исследований, также как и выделение наряду с базовыми характеристиками качества, привлекательных характеристик качества услуг, в том числе для разных групп потребителей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Асташова Ю.В. Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон в системе менеджмента качества. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2005.
2. Анисимов С.Н. Независимая оценка качества высшего образования в России и за рубежом: монография / Под общ. ред. Л.Н. Глебовой и Ю.Б. Рубина. – М.: Ун-т Синергия, 2015.
3. Джордж М.Л. Бережливое производство плюс шесть сигм в сфере услуг: Как скорость бережливого производства и качество 6 сигм помогают совершенствованию бизнеса. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011.
4. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М.: Издательский Дом «Технологии», 2004.
5. Карелина И.Г. Современные модели оценки качества образования в России и за рубежом: аналитический обзор. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 2006.
6. Качество в XXI веке: роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / Сост. Тито Конти, Ёсио Кондо и Грегори Ватсон; [пер. с англ. А. Раскина]. – М.: Стандарты и качество, 2005.
7. Квалитология в социальной сфере. Учебное пособие / Под ред. Л.Г. Гусяковой, М.Б. Лига. – Чита: Забайкальский госуниверситет, 2015.
8. Колядинцева О.А., Сейтмухаметова М.В., Акентьева И.Ю. и др. Проведение независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность: методические рекомендации. – Омск: БОУДПО «Институт развития образования Омской области», 2015.
9. Кудрина Ю.Н., Руссова О.Н., Шинкарева Е.Ю. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: методическое пособие по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. – Архангельск: Литературно-издательский центр «Лощия», 2015.
10. Курочкина А.Ю. Измерение и оценка качества услуг. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2002.
11. Овчаренко С.А. Квалитология в социальной работе. Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2015.
12. Ойнер О.К. Удовлетворенность потребителя: эмпирические исследования и практика измерения: монография. – М.: ИНФРА-М, 2013.
13. Рейтинги в образовании: от разовых практик к культурным решениям. Сб. материалов. – Издательский дом НИУ ВШЭ, 2014.
14. Рыбинец А.Г. Мировой опыт методологии построения рейтингов / Уч. пособие. – М., 2016.
15. Субетто А.И. Квалиметрия. – СПб.: Астерион, 2002.
16. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг / Учебник. Л.В. Топчий и др. – М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
17. Хармс Т. Шкалы для комплексной оценки качества образования в дошкольных образовательных организациях. – М.: Нац. образование, 2016.
18. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Autumn. 1985. Vol. 49, N. 4. P. 41–50. URL: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL (дата обращения: 13.03.2017).

SOCIAL SERVICES QUALITY: INDEPENDENT EVALUATION BY RECIPIENTS

Dmitrieva Natalia E.

Ph.D. (sociology), Senior Researcher of the Institute of State and Municipal Administration, HSE.

Address: National Research University Higher School of Economics. 20 Myasnitskaya Str, 101000 Moscow, Russian Federation.

E-mail: nedmitrieva@hse.ru

Styrin Evgeniy M.

Ph.D. (sociology), Senior Researcher of the Institute of State and Municipal Administration, HSE.

Address: National Research University Higher School of Economics. 20 Myasnitskaya Str, 101000 Moscow, Russian Federation.

E-mail: estyrin@gmail.com

Yastrebova Elizaveta V.

Expert of the Institute of State and Municipal Administration, HSE.

Address: National Research University Higher School of Economics. 20 Myasnitskaya Str, 101000 Moscow, Russian Federation.

E-mail: eyastrebova@hse.ru

Abstract

One of the key goals of modern government's social policy is to increase the quality of social services provision and, accordingly, the satisfaction level of citizens as social services consumers. The choice of methods and tools in order to solve this challenge is restricted to existing resources of government agencies: budget, personnel, information technologies, etc.

Our research demonstrates that independent evaluation mechanism for social sphere organizations' (SSO) work quality remains of a high demand in the worldwide context. In this paper the authors provide the methodology and results of the independent quality evaluation mechanism for social sphere organizations in Russia. We used secondary analysis of the sociological data arrays and Russian Statistics Service microdata as well as citizens' opinions expressed in the Internet, in order to develop our methodology about citizens' preferences for making choice among SSO. We used a comparative study to outline international experience in SSO independent evaluation process. We outlined key citizens' satisfaction factors with social services provision by applying Kano model. We prove the multysubjective and multifactor nature of SSO independent quality evaluation.

Keywords: independent evaluation of social sphere organizations quality; open data; public rating; consumer groups; multisubjectivity of social services quality evaluation; satisfaction factors; social services quality criteria.

Citation: Dmitrieva, N.E., Styrin, E.M. & Yastrebova, E.V. (2017). Nezavisimaya otsenka poluchatelyami kachestva sotsial'nykh uslug: Opyt kompleksnogo issledovaniya [Social Services Quality: Independent Evaluation by Recipients]. *Public Administration Issue*, no 2, pp. 27–56 (in Russian).

REFERENCES

1. Astashova, Y.V. (2005). *Otsenka udovletvorennosti zainteresovannykh storon v sisteme menedzhmenta kachestva* [Evaluation of Stakeholder Satisfaction in the Quality Management System]. Chelyabinsk: YuUrGU.
2. George, M.L. (2011). *Berezhlivoe proizvodstvo plus shest' sigm v sfere uslug: Kak skorost' berezhlivogo proizvodstva i kachestvo 6 sigm pomogayut sovershenstvovaniyu biznesa* [Lean Six Sigma for Service]. Moscow: Mann, Ivanov i Ferber (in Russian).
3. Hill N., Self B. & Roshe G. (2004). *Izmerenie udovletvorennosti potrebitelya po standartu ISO 9000: 2000* [Measuring Consumer Satisfaction According to ISO 9000:2000]. Moscow: Tekhnologii.
4. Karelina, I.G. (2006). *Sovremennye modeli otsenki kachestva obrazovaniya v Rossii i za rubezhom: analiticheskiy obzor* [The Modern Model of Education Quality Assessment in Russia and Abroad: An Analytical Review]. Voronezh: VGU.
5. HSE (2014). *Ratings in Education: From Ad Hoc Practices to Cultural Solutions (Collection of Materials)*. Moscow: HSE
6. Konti T., Kondo E., Watson G. (Eds.) (2005) *Kachestvo v XXI veke: rol kachestva v obespechenii konkurentosposobnosti i ustoichivogo razvitiya* [Quality in the 21st Century: the Role of Quality in Competitiveness and Sustainable Development Delivery] Moscow, Standarty i Kachestvo Publ.
7. Guslyakova, L. & Lig, M. (Eds.) (2015). *Kvalitologiya v sotsialnoi sfere: uchebnoye posobie* [Qualitology in the Social Sphere] (Textbook). Chita: Zabaykalskiy Gos.Universitet.
8. Kudrina, Yu. N. (2015). *Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya sotsialnykh uslug: metodicheskoe posobie po provedeniyu nezavisimoi otsenki kachestva okazaniya uslug organizatsiyami sotsialnogo obsluzhivaniya* [Independent Quality Assessment of Social Services: A Guide to Independent Assessment of Rendering Services Organizations Quality, Social Service]. Arkhangelsk: Lotsiya.
9. Kurochkina, A.Yu. (2002). *Izmerenie i otsenka kachestva uslug* [Measurement and Evaluation of the Quality of Services]. St. Petersburg: SPbGUEF.
10. Anisimov, S.N. (2015). *Nezavisimaya otsenka kachestva vysshego obrazovaniya v Rossii i za rubezhom* [Independent Evaluation of the Quality of Higher Education in Russia and Abroad] Moscow: University "Sinergiya".
11. Ovcharenko, S.A. (2015). *Kvalitologiya v sotsialnoy rabote* [Qualitalia in Social Work] (textbook). St Petersburg: StPet. State Econ. Univercity.
12. Owner, O.K. (2013). *Udovletvorennost potrebitelya: empiricheskie issledovaniya i praktika izmereniya* [Customer's Satisfaction: Empirical Research and Practice of Measurement]. Moscow: INFRA-M.

13. Kolyadintseva, O., Seitmuhametova, M. & Akentieva, I. (2015). *Provedenie nezavisimoy otsenki kachestva deyatelnosti organizatsii osushchestvlyayushchikh obrazovatelnyuyu deyatelnost: metodicheskie rekomendatsii* [Independent Assessment of Quality of Activity of the Educational Organizations]. Omsk: Institut razvitiya obrazovaniya Omskoi oblasti.
14. Rybinets, A.G. (2016). *Mirovoy opyt metodologii postroeniya reitingov* [World Experience Methodology of Ratings]. Textbook. Moscow.
15. Subetto, A.I. (2002). *Kvalimetria* [Qualimetry]. St. Petersburg: Asterion.
16. Topchiy L. V. (2013) *Socialnaya kvalimetria, ocenka kachestva i standartizatsiya socialnykh uslug* [Social Qualimetry, Quality Assessment and Standardization of Social Services]. Textbook. Moscow: "Dashkov & K°".
17. Harms, T.(2016). *Shkaly dlya kompleksnoy otsenki kachestva obrazovaniya v doskolnykh obrazovatelnykh organizatsiyakh* [Scale Integrated Assessment of the Quality of Education in Pre-school Educational Organizations]. Moscow: Natsionalnoye Obrazovaniye.
18. Parasuraman, A., Zeithaml V.A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, vol. 49, no 4, pp. 41–50. URL: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL.