

Квалиметрический потенциал в оценке деятельности учреждений социальной сферы

Научный руководитель – Абашина Анна Дмитриевна

Назаров Михаил Васильевич

Студент (магистр)

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Институт психологии, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: mich.nazar@inbox.ru

Любое управление является информационным процессом, всесторонне рассматривающим поступающие данные, которые находятся как в самой организации, так и за её пределами. [1] При этом, результатом управления, в частности, деятельностью государственных учреждений социальной сферы, всесторонне взаимодействующих с информационными ресурсами, является предоставление потребителям разнообразных информационных продуктов и услуг. В этой связи изучаемые потребности являются показателями, позволяющими обеспечить конкурентоспособность предлагаемых продуктов и услуг в условиях информационного рынка. Впоследствии этот процесс приводит к формированию и внедрению моделей повышения качества, т.е. повышению уровня обслуживания.

«Качество» можно представить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. Идеальный образ качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели результата (результативность) и достижение цели с наименьшими затратами (эффективность). Понятие «качество» с точки зрения квалиметрического подхода понимается как «функциональное единство сущностных свойств предмета, и как множество свойств, органически связанных между собой законом взаимодействия». [2]

Модель оценки качества строится на основе взаимосвязанных блоков-показателей: качества ресурсов, процессов и результатов, которые и представляют собой квалиметрический потенциал изучаемого объекта (субъекта). Каждый блок включает в себя систему показателей. Так, качество ресурсов - прежде всего, показатели кадрового потенциала, инфраструктура и производственная среда оказания услуг, финансовое обеспечение и материально-техническое, социально-технологическое оснащение. Оценка качества процессов - показатели организации и содержания производства-потребления услуг, в то время как показателями качества результатов являются продуктивность, результативность, эффективность, удовлетворенность результатами услуг и процессами их получения. Показатели оценки качества сферы услуг, к которой в том числе можно отнести государственные учреждения, разрабатываются в соответствии с целями и задачами, текущей и перспективной деятельностью учреждения, её направлениями, данными, представленными в отчетах.

В работе учреждений социальной сферы, оказывающих социальные и иные услуги гражданам, активно осуществляется проектная деятельность. Данный вид деятельности обладает огромным квалиметрическим потенциалом в формировании и развитии личности. Проектная деятельность, с помощью четко построенного плана действий, способна определить путь к решению социально важной проблемы или же решить её, также создать условия для самоопределения и социализации личности.

Рассматривая проектную деятельность как способ оказания социальной услуги, оказываемой для удовлетворения потребностей населения, целесообразно применение квалиметрического подхода, который способствует разностороннему рассмотрению услуги не

только с точки зрения её качества, но и с точки зрения релевантности, как запросам потребителей, так и запросам информационного общества.

Развитие квалиметрического потенциала в оценке деятельности учреждений социальной сферы, на наш взгляд, будет происходить по следующим направлениям:

1. Расширение сферы применения. Квалиметрическая информация будет применяться для решения двух основных классов задач:

а) оценки качества как средства уточнения используемой информации;
б) оценки качества как средства выбора лучшего варианта многокритериального решения;

2. Углубление анализа (по степени охвата решаемых задач);

3. Совершенствование технологии оценивания качества.

Источники и литература

- 1) Гиляровский Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологией: учеб. пособие. СПб, 2009.
- 2) Яковлев Е.В. Квалиметрический подход в педагогическом исследовании: новое видение // Педагогика. 1999. №3. С.49-54.