

BUITINIO GYVENTOJŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STATISTINIŲ RODIKLIŲ KLAUSIMU

R. KROPIENĖ

TSKP CK 1983 m. birželio plenumo pažymėta, kad gyvenimo lygio kėlimą reikia suprasti ne tik kaip gyventojų pajamų ir vartojimo reikmenų gamybos didinimą, o daug platesne prasme. Socialistinės gamybos tikslo turinyje atsispindi buities ir vartojimo kultūra, kurių neatskiriama dalis yra gera gyventojų aptarnavimo kokybė. Dėl to padidėja buitinio gyventojų aptarnavimo kokybės ir jos kiekybinio įvertinimo reikšmė.

Reikia pažymėti, kad mūsų šalies buitinis gyventojų aptarnavimas dar neturi tinkamų, kokybę įvertinančių rodiklių, kurie visapusiškai atspindėtų šakos specifiką. Todėl šis klausimas ekonominėje literatūroje plačiai nagrinėjamas ieškant optimalaus šios problemos sprendimo. Straipsnyje norima pateikti vieną iš galimų buitinio gyventojų aptarnavimo kokybės vertinimo variantų šios sistemos įmonėse.

Buitinio gyventojų aptarnavimo kokybė — tai visapusiškas paslaugos atitikimo visuomenės poreikiams įvertinimo kriterijus. Paslaugos kokybę apibūdinančius rodiklius galima sugrupuoti taip:

- 1) užsakymo atlikimo kokybės rodikliai;
- 2) rodikliai, įvertinantys paslaugos atitikimą individualiems užsakovo reikalavimams;
- 3) aptarnavimo kokybės rodikliai.

Vertinant užsakymo atlikimo kokybę, ekonominėje literatūroje siūloma lyginti pramoninių gaminių ir analogiškos buitinio aptarnavimo produkcijos techninius parametrus bei jų atitikimą standartams. Siuo metodu skaičiuoto kokybės rodiklio skaitmeninė reikšmė artima vienetui. Jei rodiklio reikšmė mažesnė už vienetą, reiškia, kad buitinio aptarnavimo paslaugos kokybės lygis yra nepakankamas. Kai reikšmė didesnė negu vienetą, reiškia, kad buitinė paslauga atitinka jos paskirtį, t. y. gaminyje madingesnis ir geresnės kokybės negu pramoninis. Mūsų nuomone, šis rodiklis praktikoje gali būti taikomas labai ribotai. Pirmiausia, jį galima panaudoti tik gamybinių paslaugų kokybei įvertinti. Antra, su pramonine produkcija galima palyginti tik konkrečias vartojamąsias vertes.

Užsakymo atlikimo kokybė — tai paslaugos atitikimas jos paskirčiai, todėl kokybę galima įvertinti paslaugos arba gaminio ekonominės, technologinės, ergonomines, estetines ir kitas savybes apibūdinančiais rodikliais. Rodikliai išreiškiami balais, kurių suma priklauso nuo kiekvienai paslaugos ir gaminio savybei skirto minimalaus ir maksimalaus balų dydžio. Kadangi skirtingų rūšių paslaugoms šių savybių svarbą nevienoda, tai, vertinant užsakymo atlikimo kokybę, turi būti naudojami diferencijuoti rodikliai, atspindintys paslaugų specifiką.

Gamybines paslaugas teikiančiose įmonėse užsakymo atlikimo kokybę galima vertinti koeficientu (K_{aa}), kuris skaičiuojamas kaip gaminio kokybės įvertinimo vidutinio balo (K_b) ir gaminių asortimento įvairovės (K_{aa}) sumos vidurkis pagal tokią formulę:

$$K_{ua} = \frac{K_b + K_{as}}{n};$$

čia n — dalinių koeficientų skaičius, kuris lygus 2.

Negamybinių paslaugų kokybė gali būti nustatyta atsižvelgiant į jų paskirtį ir vartojimo sąlygas. Pavyzdžiui, įvertinant kirpyklų paslaugas, reikėtų išskirti tokius kokybinius rodiklius kaip šukuosenos madingumas, modelio originalumas ir kt.

Kiekybiškai šie rodikliai įvertinami taikant balų sistemą. Tai sudaro galimybę palyginti keliuose buitinio aptarnavimo įmonėse atliekamų vienarūšių paslaugų kokybės lygį.

Gerėjant paslaugų kokybei, turėtų didėti užsakymų skaičius. Jo pasikeitimas ataskaitiniu laikotarpiu, palyginti su praėjusiu, apibūdinamas užsakymų skaičiaus pasikeitimo koeficientu (K_{us}), kuris skaičiuojamas kaip užsakymų, atliktų per ataskaitinį laikotarpį, padidėjimo arba sumažėjimo (S_0) santykis su bendru užsakymų skaičiumi (S) pagal tokią formulę:

$$K_{us} = \frac{S_0}{S}$$

Kylant materialiniam gyvenimo lygiui bei gyventojų kultūrai, didėja estetiniai reikalavimai vartojimo reikmenims. Todėl ypač svarbu, kad buitinio gyventojų aptarnavimo įmonių paslaugos ir gaminiai pasižymėtų individualumu ir kuo geriau atitiktų užsakovo reikalavimus.

Suvestinis rodiklis, apibūdinantis užsakovo reikalavimų patenkinimo laipsnį (K_r), turi atspindėti paties užsakovo subjektyvų įvertinimą. Jo sudedamosios dalys gali būti: 1) užsakymų, atiduotų užsakovui pirmu pateikimu, lyginamasis svoris bendrame užsakymų skaičiuje (K_{pp}); 2) užsakovo įvertintos paslaugos kokybės koeficientas (K_{ui}); 3) skundų koeficientas (K_s):

$$K_r = \frac{K_{pp} + K_{ui} - K_s}{2}.$$

Koeficientas, parodantis užsakovo įvertinimo lygį (K_{ui}), nustatomas kaip vidutinio balo (\bar{B}) ir maksimaliai galimos įvertinimo reikšmės (B_{\max}) santykis. (esant penkių balų vertinimo sistemai, $B_{\max} = 5$). Tai galima išreikšti tokią formulę:

$$K_{ui} = \frac{\bar{B}_s}{5}$$

$$\bar{B}_s = \frac{1 \cdot Y_1 + 2 \cdot Y_2 + 3 \cdot Y_3 + 4 \cdot Y_4 + 5 \cdot Y_5}{Y_1 + Y_2 + Y_3 + Y_4 + Y_5};$$

čia Y_1, Y_2, \dots, Y_5 — kiekvieno balo lyginamasis svoris bendrame vertinimų skaičiuje.

Skundų koeficientas skaičiuojamas pagal tokią formulę:

$$K_s = N_s \times S;$$

čia S — skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį,

N_s — baudos normatyvas vienam skundui.

Skaičiuojant šį rodiklį (N_s), atsižvelgiama į konkrečias darbo sąlygas, užsakymo rūšį, skundo pobūdį ir kitus veiksnius.

Pirmausia gyventojų aptarnavimo kokybė gerinama laiku atliekant užsakymus bei trumpinant užsakymų atlikimo laiką. Šiuo atveju svarbus rodiklis — laiku atliktų užsakymų lyginamasis svoris bendrame užsakymų skaičiuje — nustatomas kiekvienai paslaugų rūšiai.

1982 m. Lietuvos TSR buitinio gyventojų aptarnavimo įmonėse atlikto atrankinio tyrimo duomenimis, laiku atliktų užsakymų dalis lygi 0,993. Tai reiškia, kad 99,3% individualių užsakymų (neskaitant skubių) mūsų respublikos buitinio aptarnavimo įmonėse atliekama laiku arba anksčiau nustatytų terminų.

Be šio rodiklio, reikėtų skaičiuoti brigados, cecho, ateljė, įmonės vidutines laiko sąnaudas konkrečioms paslaugų rūšims atlikti. Tai leistų šio rodiklio reikšmes palyginti su praėjusio laikotarpio duomenimis bei normatyvais, tiksliau išaiškinti pakitimus, nustatyti jų priežastis.

Užsakymo atlikimo laiko trumpinimas iš dalies priklauso nuo paslaugų kompleksiško. Būtina sąlyga aptarnavimo kokybei gerinti — paslaugų kompleksiško vystymas.

Aptarnavimo kompleksiškas reiškia, kad užsakovui tame pačiame punkte, ateljė gali būti suteikta ne tik pagrindinė, bet ir kitos tiesiogiai su ja susijusios paslaugos. Specializuotose įmonėse paslaugų kompleksiško koeficientas apibūdina santykį tarp paslaugų, kurias gyventojams teikia įmonė, ir bendro jų skaičiaus, numatyto paslaugų klasifikatoriuje.

Aptarnavimo formos priklauso nuo užsakymo priėmimo ir pristatymo būdų, jų atlikimo terminų bei sąlygų. Jų pažangumas pasireiškia užsakovo laiko sąnaudų ekonomija. Pažangių aptarnavimo formų paplitimą apibūdina pažangiais būdais realizuotų paslaugų (suteiktų namuose, įmonėse, įstaigose, bendrabučiuose, abonementinio aptarnavimo tvarka ir kt.) apimtis santykiu su bendra realizuotų paslaugų apimtimi per atitinkamą laikotarpį.

Buitinio gyventojų aptarnavimo įmonių techpramfinplane atsispindi naujų paslaugų rūšių planuojama apimtis bei pažangiomis aptarnavimo formomis planuojamų realizuoti paslaugų apimtis. Šie duomenys gali būti naudojami skaičiuojant pažangių aptarnavimo formų koeficientą ir naujų paslaugų rūšių įdiegimo koeficientą.

Anksčiau minėto atrankinio tyrimo rezultatai parodė, kad 14,1% užsakymų stebėtose įmonėse atlikta pažangiomis aptarnavimo formomis.

Analizuojant aptarnavimo kultūrą, dėmesys kreipiamas į įmonių priėmimo punktų darbo režimą, aptarnavimo etiką ir estetiką (ateljė meninis apipavidalinimas, reklama, interjero patogumas, užsakymo įpakavimas, aptarnaujančio personalo išvaizda, kalbos kultūra ir kt.). Šie veiksniai gali būti vertinami balais.

Remiantis anksčiau minėtais rodikliais, galima skaičiuoti analitinį aptarnavimo kokybės koeficientą (K_{ak}) pagal tokią formulę:

$$K_{ak} = \frac{K_T + K_K + K_{AF} + K_{LS} + K_{AK}}{5},$$

kurioje K_T — laiku atliktų užsakymų koeficientas;

K_K — paslaugų kompleksiško koeficientas;

K_{AF} — pažangių aptarnavimo formų koeficientas;

K_{LS} — užsakymo atlikimo laiko koeficientas;

K_{AK} — aptarnavimo kultūros koeficientas.

Lietuvos TSR CSV ir Buitinio gyventojų aptarnavimo ministerija kas dveji metai atlieka atrankinį gyventojų aptarnavimo kultūros ir užsakymų atlikimo terminų bei kokybės tyrimą. Statistinio stebėjimo metu surenkami duomenys, kaip klientai vertina paslaugų kokybę (naudojama 4 vertinimų sistema: labai gerai, gerai, patenkinamai, nepatenkinamai); kiek gauta skundų iš viso ir pagal skundų priežastis; ar laiku atliekami užsakymai; kaip respublikos buitės tarnybos įmonėse taikomos pažangios aptarnavimo formos.

Sumuojant rezultatus, skaičiuojami mūsų anksčiau minėti rodikliai, t. y. laiku atliktų užsakymų ir pažangių aptarnavimo formų koeficientai. Pa-

žymėtina, kad, surinkus minėtus duomenis, galima būtų skaičiuoti kur kas daugiau aptarnavimo kokybės lygio rodiklių.

Lyginti paslaugų kokybę buitinio gyventojų aptarnavimo įmonėse, mūsų nuomone, reikėtų pagal vieną kompleksinį rodiklį, siejantį visas pateiktų rodiklių grupes.

Jis galėtų būti skaičiuojamas taip:

$$K = \frac{B_1 \cdot K_{u_1} + B_2 \cdot K_2 + B_3 \cdot K_{a_k} + B_4 \cdot K_4}{B_1 + B_2 + B_3 + B_4},$$

kurioje K_{a_k} — gyventojų aptarnavimo kokybės koeficientas;
 B_1, B_2, B_3, B_4 — balai, kuriais įvertinama kiekvieno rodiklio įtaka paslaugų kokybės lygiui.

Šiuo metu buitinio gyventojų aptarnavimo įmonių darbo rezultatai vertinami ir darbuotojai materialiai skatinami atsižvelgiant į gyventojams realizuotų paslaugų apimtį, balansinio pelno sumą, gyventojams realizuotų buitinių paslaugų lyginamąjį svorį bendroje realizuotų paslaugų ir produkcijos apimtyje. Buities tarnybos darbo rezultatų vertinimas, nesiejant jo su paslaugų kokybe, negali būti pakankamai tikslus. Mūsų nuomone, buitinio gyventojų aptarnavimo kokybę reikėtų tirti reguliariai ir visose sistemos įmonėse, o į kokybės rodiklius turėtų būti atsižvelgiama materialiai skatinant paslaugų kūrėjus bei vertinant jų darbo rezultatus.

L I T E R A T O R A

1. TSKP Centro Komiteto plenumo medžiaga. 1983 m. birželio 14—15 d.—V.: Mintis, 1983.

2. Базиков А. А. Транспортные и коммунально-бытовые услуги: эффективность и качество.—Алма-Ата: Казахстан, 1979.

3. Булатова З. Г. Анализ экономической эффективности бытовых услуг.—М.: Легкая индустрия, 1978.

4. Козлова И. В. Пути повышения качества бытового обслуживания населения.—М.: Знание, 1977.

5. Повышение качества и культуры обслуживания населения — важнейшая задача десятой пятилетки: Тезисы докл. гор. науч.-практ. конф. / Под общ. ред. Ю. А. Дмитриева.—Владимир: Б. И., 1977.

6. Самсонов Л. А. Качество обслуживания: Соц.-экон. аспект.—М.: Моск. рабочий, 1979.

7. Скибин П. А. Эффект культуры и качества: Из опыта работы предприятий служб быта Харькова и обл.—Харьков: Прапор, 1979.

Vilniaus V. Kapsuko universitetas
Statistikos katedra

Redakcinei kolegijai įteikta
1983 m. gruodžio mėn.

К ВОПРОСУ СТАТИСТИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Р. КРОПЕНЕ

Резюме

На июльском (1983 г.) Пленуме ЦК КПСС подчеркивалось, что повышение уровня жизни следует понимать не только как рост доходов и производства предметов потребления, а гораздо шире: оно должно охватывать такие понятия, как культура быта, культура разумного потребления, высокое качество обслуживания населения. В этой связи возрастает значение оценки качества бытового обслуживания населения и введения этих показателей в систему экономических рычагов хозяйственного механизма.

Автор выделяет три основные группы показателей качества бытового обслуживания населения: показатели качества обслуживания, показатели качества услуги (выполнения заказа) и показатели степени удовлетворения индивидуальных требований заказчика. В статье, кроме методов оценки отдельных показателей, сделана попытка дать определение комплексных показателей этих групп. Применение таких показателей на практике осложнено многими причинами: отсутствием нормативных значений многих показателей, отсутствием информации и т. д.

Автор останавливается на характеристике показателей качества бытового обслуживания населения, рассчитываемых в настоящее время в Министерстве бытового обслуживания населения Литовской ССР и ЦСУ республики, и приходит к выводу о возможности их расширения на основе существующей информации.

Отмечается недостаточная роль показателей качества бытового обслуживания населения в системе экономического стимулирования работников службы быта. Объемы фондов материального стимулирования в системе бытового обслуживания населения в настоящее время в основном зависят от суммы балансовой прибыли и удельного веса реализации услуг населению в общем объеме реализации услуг и продукции. Оценка результатов работы коллективов службы быта в отрыве от показателей качества не может быть достаточно полной. В связи с этим автор предлагает в систему фондообразующих показателей включить показатели качества бытового обслуживания населения.