

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ
THEORY AND PRACTICE OF SOCIAL WORK

УДК 364-787.2

DOI 10.18413/2949-267X-2023-2-4-3

**Исследование уровня удовлетворенности клиентов
социальными услугами на муниципальном уровне**

¹ Кенжебай Т.Ж.,

¹ Кокшетауский университет имени Абая Мырзахметова,
Казахстан, 020000, г. Кокшетау, ул. Мухтара Ауэзова, 189а,

E-mail: Temerlan_superbov@mail.ru

Аннотация. Удовлетворенность клиентов является важнейшим показателем для оценки эффективности и качества социальных услуг. В ходе пилотажного исследования проводились замеры уровня удовлетворенности клиентов следующими видами социальных услуг: здравоохранение, включая доступность медицинских услуг, качество медицинского обслуживания и время ожидания; социальное обеспечение, (включая пособия и поддержку): оценка удовлетворенности услугами социального обеспечения, в том числе доступностью и эффективностью мер социальной поддержки; жилищные услуги, включая доступность жилья, удовлетворенность условиями проживания и государственную поддержку в решении жилищных вопросов. Для изучения удовлетворенности клиентов был проведен социологический опрос методом стандартизированного интервью (выборка типологическая по категориям получателей социальных услуг n=50, г. Кокшетау, Казахстан, 2023 г.). Из проведенного исследования удовлетворенности клиентов социальными услугами были получены следующие основные результаты: в области здравоохранения респонденты высоко оценили доступность медицинских услуг, то время как в жилищной сфере респонденты отметили недостаточность существующих мер, и бюрократизированность процедур получения социальной поддержки. По результатам исследования было сформулировано несколько ключевых рекомендаций, направленных на повышение удовлетворенности клиентов социальными услугами.

Ключевые слова: удовлетворенность социальными услугами; здравоохранение, социальная работа, социальное обеспечение; уязвимые группы населения, социальная политика

Для цитирования: Кенжебай, Т.Ж. Исследование уровня удовлетворенности клиентов социальными услугами на муниципальном уровне / Т.Ж. Кенжебай // Научные результаты в социальной работе. – 2023. – Т. 4, № 2. – С. 186–193. DOI: 10.18413/2949-267X-2023-2-4-3

**Research of the level of customer satisfaction with social services
and recommendations for their improvement at the municipal level**

¹ Kenzhebay Temirlan Zhanatuly,

¹ Kokshetau university named after Abaya Myrzakhmetova,
189a Mukhtar Auezov St, Kokshetau 020000, Kazakhstan

E-mail: Temerlan_superbov@mail.ru

Abstract. Customer satisfaction is the most important indicator for evaluating the effectiveness and quality of social services. During the pilot study, the level of customer satisfaction with the following types of social services was measured: healthcare, including availability of medical services, quality of medical care, and waiting time, social security (including benefits and support): assessment of satisfaction with social security services, including the availability and effectiveness of social support measures, housing services: including housing affordability, satisfaction with living conditions and state support in solving housing issues. In order to study customer satisfaction, a sociological survey was conducted using a standardized interview method (a typological sample by categories of recipients of social services n=50, Kokshetau, Kazakhstan, 2023). From the conducted study of customer satisfaction with social services, the following main results were obtained: in the field of healthcare, respondents highly appreciated the availability of

medical services, while in housing in the sphere, respondents noted the insufficiency of existing measures, and the bureaucratization of procedures for obtaining social support. According to the results of the study, several key recommendations were formulated aimed at increasing customer satisfaction with social services.

Keywords: satisfaction with social services; healthcare, social work, social security; vulnerable groups of the population, social policy

For citation: Kenzhebay, Temirlan Zhanatuly (2023), Research of the level of customer satisfaction with social services and recommendations for their improvement at the municipal level, *Research results in social work*, Vol. 4, No. 2, pp. 186–193. (in Russian). DOI: 10.18413/2949-267X-2023-2-4-3

Введение

В сфере социальных услуг и социальной работы главной целью является улучшение благосостояния отдельных лиц и сообществ путем удовлетворения их разнообразных потребностей и решения жизненных проблем. Важным инструментом оценки достижения этой цели является измерение уровня удовлетворенности клиентов – показателя, который служит барометром качества и эффективности предоставляемых услуг.

В быстро меняющемся и все более взаимосвязанном мире организациям- поставщикам социальных услуг и специалистам по социальной работе приходится постоянно адаптироваться к новым требованиям и возникающим социальным проблемам. Оценка уровня удовлетворенности клиентов является ключевым элементом в этом процессе адаптации, поскольку не только отражает субъективное восприятие получаемой поддержки, но и позволяет определить направления возможных улучшений. Эффективность и результативность услуг измеряются как формальными показателями, характеризующими процедурные аспекты обслуживания (входящие требования к заявителям, подтверждающие право получение услуги, время предоставления, объем оказанной поддержки, содержание предоставленной услуги и пр.), так и частично измеряются уровнем удовлетворенности клиентов, который они вызывают [Холостова, 2011]. Понимание тонкостей удовлетворенности клиентов социальными услугами, особенно в динамично развивающейся сфере социальной работы, имеет первостепенное значение.

Социальная работа как профессия включает широкий спектр услуг, которые касаются здравоохранения, образования, жилья, социального обеспечения и многого другого [Фирсов, 2013]. По сути, речь идет о защите уязвимых слоев населения, расширении прав и возможностей тех, кто в этом нуждается, и укреплении социальной справедливости [Джамалиева и др., 2018]. Центральный вопрос, лежащий в основе этого исследования, заключается в том, насколько эти услуги соответствуют ожиданиям и интересам отдельных лиц и сообществ, которым они предоставляются. В мире, характеризующемся постоянными изменениями, взаимосвязанностью и постоянно меняющимся социальным ландшафтом, оценка удовлетворенности клиентов становится компасом, направляющим эволюцию и адаптацию социальных услуг и практики социальной работы [Абдрашева и др., 2017].

Методология и методы

Исследование, проведенное с целью изучения уровня удовлетворенности клиентов социальными услугами и формулирования рекомендаций по их улучшению, опиралось на комплексную методологию, основанную на широком спектре источников. В основу этого исследования легла академическая литература (Холостова Е.И., Фирсов М.В., Ярская-Смирнова Е.Р.); исследования по социальной работе Кендирбекова Ж.Х., Абдрашева Б.Ж., Джамалиева Ф.Ж.; соответствующие правовые документы и нормативно-правовая база, особое внимание уделялось законам Республики Казахстан. Структурированные интервью

для клиентов социальных служб стали основным методом сбора данных, позволяющим получить информацию о восприятии и опыте взаимодействия с социальными службами лиц, получающих социальные услуги в Казахстане.

Исследование началось с обширного обзора академической литературы и исследований, связанных с социальной работой, социальными услугами и удовлетворенностью клиентов, который позволил определить соответствующие рамки и показатели, используемые для оценки удовлетворенности клиентов социальными услугами: оценка удовлетворенности временем оказания социальных услуг, оценка удовлетворенности формой предоставления услуг, в том числе такой как личное обслуживание, оценка соотношения стоимости услуг к их качеству и полезности, оценка доступности социальных услуг для клиентов, оценка качества предоставляемых услуг. Учитывая важность нормативно-правовой базы в формировании предоставления социальных услуг, в ходе исследования были тщательно изучены законы Республики Казахстан, а также соответствующие нормативные документы, такие как Социальный кодекс Республики Казахстан, принятый 20 апреля 2023 г., в контексте обеспечения минимальных социальных стандартов и их гарантий; особое внимание уделяется Закону Республики Казахстан от 19 мая 2015 года «О минимальных социальных стандартах и их гарантиях». Этот закон является ключевым документом, который определяет стандарты, необходимые для обеспечения минимального уровня социальной защиты граждан, а также устанавливает механизмы и гарантии их соблюдения. Этот анализ имел решающее значение для понимания юридических обязательств, руководящих принципов и стандартов, регулирующих социальные услуги, а также прав и привилегий получателей услуг.

Для сбора отзывов от получателей социальных услуг было разработано структурированное интервью. Бланк включил в себя как количественные, так и качественные показатели, позволяющие лучше понять уровень удовлетворенности клиентов и факторы, влияющие на их опыт. Типологическая выборка участников опроса была сформирована с целью представления мнений различных слоев общества, взаимодействующих с поставщиками социальных услуг в Казахстане. Критерии отбора респондентов включали пол и гендерную принадлежность (мужчины, женщины, небинарные лица), сферу занятости (бизнес, госслужащие, некоммерческий сектор), возрастные группы, место проживания (города, сельская местность), социальный статус (студенты, пенсионеры, предприниматели), опыт взаимодействия с поставщиками социальных услуг и уровень образования. Типологический подход к формированию выборки обеспечил включение в исследование представителей разных общественных групп, что позволило получить репрезентативный обзор мнений и оценок уровня удовлетворенности социальными услугами различных групп клиентов. Анализ законодательства и нормативных актов, результаты опроса были сопоставлены и обобщены для формулирования набора рекомендаций по повышению удовлетворенности клиентов социальными услугами в Казахстане. Эти рекомендации были направлены на решение выявленных проблем и повышение общей эффективности предоставления услуг. Сочетание академической литературы, юридических документов и опросов позволило обеспечить целостное понимание текущего состояния социальных услуг в Казахстане, уровня удовлетворенности клиентов и конкретных шагов по улучшению в соответствии с правовыми и нормативными стандартами.

Научные результаты и дискуссия

Пилотажное исследование охватило 50 участников трудоспособного возраста¹, включая тех, кто получал социальные услуги, и тех, кто до этого не имел опыта личного получения социальных услуг. Демографические характеристики участников опроса следующие:

¹ К лицам трудоспособного возраста в Республике Казахстан относятся граждане в возрасте 16–61 года (женщины), 16–63 лет (мужчины), согласно «Трудовому Кодексу Республики Казахстан» и Закону РК «О пенсионном обеспечении граждан Республики Казахстан»

мужчины – 20 участников, женщины – 29 участниц, небинарный респондент – 1 участник. Распределение участников опроса по возрастным группам: младше 18 лет – 5 участников, 18-24 года – 12 участников, 25-34 года – 18 участников, 35-44 года – 11 участников, 45-54 года – 4 участника. Учащиеся средней школы младше 18 лет были включены в исследование с целью получения более глубокого понимания удовлетворенности социальными услугами в контексте образовательной среды. Участие представителей этой группы также позволило оценить восприятие и ожидания несовершеннолетних в отношении предоставляемых социальных услуг, включая аспекты, связанные с образовательными программами, заботой о здоровье и общим благополучием в семье.

Распределение участников исследования по статусу занятости выглядит следующим образом:

- занятые полный рабочий день – 9 участников;
- занятые неполный рабочий день – 8 участников;
- безработные – 13 участников;
- студенты – 6 участников;
- другое – 4 участника.

На основе предоставленных данных участники опроса получали следующие виды социальных услуг: в сфере здравоохранения – 34 участника, жилье – 16 участников, социальное обеспечение – 33 участника, не обращались за социальными услугами – 8 участников.



Рис. 1. Статус занятости участников опроса.
Fig. 1. Employment status of survey participants.

Удовлетворенность социальными услугами оценивалась для участников опроса в связи с полученными ими социальными услугами, а для тех, кто не получал услуг, измерялась удовлетворенность наличием и доступностью социальных услуг.

Среди получавших услуги участники очень довольны полученными услугами – 17 участников, оценили сервисы на «удовлетворительно» 25 участников, нейтральные отзывы (ни хорошо, ни плохо) – 6 участников, остались недовольны полученными услугами 2 участника. Среди тех, кто не пользовался социальными услугами, респонденты разделились поровну между нейтральными оценками (4) и недовольством (недовольны 3, очень недовольны 1).

Результаты анализа сопряженности показателей удовлетворенности социальными услугами позволяют выделить основные отличия восприятия сферы социального обслуживания среди различных возрастных и гендерных групп.

Дети и подростки (младше 18 лет). В целом эта группа проявляет высокий уровень удовлетворенности услугами, причем оценки распределяются равномерно среди «очень довольные», «удовлетворенные» и «нейтральные»; это объясняется тем, что основные издержки по получению услуг (временные, бюрократические и прочие) несут законные представители несовершеннолетних граждан – родители.

Среди молодых людей 18-24 лет наблюдается склонность к более нейтральной оценке услуг, связанная с повышенными ожиданиями и требованиями этой возрастной категории. В группах 25–34 года и 35–44 года респонденты демонстрируют высокую удовлетворенность услугами, с небольшим увеличением оценок «очень довольные».

Самый высокий уровень удовлетворенности высказали респонденты в возрасте 45–54 лет: особенно среди «очень довольные».

Среди основных причин удовлетворенности участники исследования, выделили такие показатели как доступность и качество полученных сервисов.

Так, участники высоко оценили доступность и качество медицинских услуг, что в значительной степени способствовало их удовлетворенности. Было отмечено, что своевременная медицинская помощь и эффективные методы помощи, которые применяли медицинские работники, сыграли решающую роль в их положительном опыте.

Участники, выразившие недовольство, представили иной набор аргументов, в том числе ограниченную доступность. Общей темой среди участников, недовольных жилищными услугами, была ограниченная доступность подходящих вариантов жилья. Многие указали, что процесс поиска надлежащего жилья был сложным и часто приводил к неудовлетворенности. Трудоемкий и отнимающий много времени процесс подачи заявок также трактовался как серьезное препятствие для получения жилищной поддержки.

Респонденты, сообщившие о неудовлетворенности услугами социального обеспечения, назвали проблему доступности в качестве основной причины. Длительное время ожидания стало одним из факторов негативной оценки: увеличение времени ожидания получения медицинских услуг приводило к разочарованию, задержки в получении медицинской помощи имели негативное влияние на состояние людей и общую интерпретацию полученного опыта социального обслуживания. Эти ответы подчеркивают необходимость повышения эффективности системы планирования предоставления услуг, особенно в сфере здравоохранения, и упрощения процедур подачи заявок на жилищные услуги.

Участники группы, не получавшей социальных услуг, предвидели проблемы и барьеры, с которыми они могут столкнуться при получении доступа к социальным услугам, связанные с недостаточным информированием населения об имеющихся мерах социальной поддержки и услугах.

Обеспокоенность недостаточным уровнем информирования высказали в интервью представители всех возрастных групп, что указывает на необходимость улучшения коммуникации и предоставления информации о социальных услугах, которая была бы более доступной и понятной с учетом специфики аудитории. Для каждой возрастной группы необходима адаптация коммуникационных стратегий, разработанных с использованием современных и интерактивных форм информирования, эффективных каналов распространения информации, учитывающих и особенности целевой аудитории, и специфику восприятия информации каждой возрастной категорией. Исходя из полученных данных видно, что проблемы с ограниченной информацией о социальных услугах имеют разную степень воздействия в различных возрастных группах. Развитие таргетированных стратегий информирования, учитывающих особенности каждой возрастной категории, может значительно улучшить уровень удовлетворенности услугами.

Предполагаемые барьеры для получения права на участие и доступа к социальным услугам вызывают беспокойство у респондентов. В младших возрастных группах (до 18 лет и 18-24 года) эти опасения, вероятно, связаны с недостаточным опытом или ограниченным

пониманием процессов оказания услуг. В старших возрастных группах опасения являются следствием неудовлетворенности процессами получения социальных услуг.

Рекомендации и отзывы, предоставленные участниками относительно социальных услуг в г. Кокшетау Казахстан, содержат предложения по улучшению и пониманию областей, в которых социальные службы могут лучше удовлетворять потребности сообщества.

Участники исследования от 18 до 25 лет сформулировали идеи относительно улучшения каналов коммуникации для повышения информированности и выразили желание более эффективно взаимодействовать с организациями-поставщиками социальных услуг, что может свидетельствовать о стремлении молодежи к более современным и интерактивным формам общения. Создание более структурированной и ясной информации о социальных услугах может способствовать борьбе с барьерами в получении этих услуг различными возрастными группами. Многие участники предложили создать механизмы обратной связи, с помощью которых пользователи могли бы сообщать о проблемах и вносить предложения по улучшению сервиса. Они подчеркнули важность обратной связи для обеспечения того, чтобы потребности сообщества были услышаны и учтены.

Респонденты, получавшие социальные услуги, рекомендовали упростить процессы подачи заявок и регистрации. Они выразили желание сократить бюрократические процедуры, время ожидания и сделать процедуры доступа к услугам более удобными для пользователей.

Повторяющейся в рекомендациях респондентов темой стала потребность в дополнительном персонале в медицинских службах для сокращения времени ожидания. Участники подчеркнули важность наличия достаточного количества медицинских работников для удовлетворения потребностей сообщества. Рекомендации также включали набор и обучение персонала для повышения оперативности реагирования и общего качества услуг. Также участники исследования рекомендовали улучшить координацию между различными поставщиками услуг для создания более интегрированной системы поддержки. Они подчеркнули, что улучшение сотрудничества между службами здравоохранения, образования, жилищного строительства и социального обеспечения могло бы привести к более целостной и эффективной помощи жителям.

Участники, которые еще не получали услуги, предложили провести информационные кампании для информирования жителей о доступных услугах. Была озвучена необходимость создания удобных онлайн-платформ, где жители могут получать доступ к информации, подавать заявки на предоставление услуг и отслеживать этапы рассмотрения заявления на услугу. Респонденты рекомендовали разработать цифровые инструменты, ориентированные на пользователя, для упрощения доступа к услугам. Также участники исследования подчеркнули необходимость улучшения информационно-пропагандистской работы с помощью общественных мероприятий, семинаров и информационных материалов. Анализ данных исследования свидетельствует о том, что даже среди детей и подростков существует интерес к получению информации о доступных социальных услугах через общественные мероприятия и семинары. Некоторые респонденты полагали, что снижение барьеров для получения права на социальные услуги могло бы побудить большее число людей обращаться за поддержкой. Они рекомендовали пересмотреть критерии приемлемости, чтобы обеспечить доступность услуг для более широкого круга жителей. Участники также предложили создать общественные центры или сервисные центры, где жители могли бы легко получить доступ к информации, рекомендациям и помощи. Также было рекомендовано создать удобные пункты обслуживания в разных районах, чтобы снизить барьеры для доступа.

Перечисленные рекомендации отражают пожелания участников для более доступных и эффективных социальных услуг в г. Кокшетау. Они охватывают широкий спектр областей – от улучшения коммуникации до рационализации процессов, расширения сотрудничества и усиления внимания к культурным особенностям и персонализированной помощи. Эти

предложения могут послужить ценным руководством для поставщиков услуг и политиков в их усилиях по повышению качества и эффективности социальных услуг в сообществе.

Заключение

Представленное исследование уровня удовлетворенности клиентов социальными услугами в г. Кокшетау дало ценную информацию об опыте, ожиданиях и рекомендациях жителей данного сообщества. Исследование охватывало широкий спектр аспектов, от доступности и качества до проблем и препятствий, с которыми сталкиваются отдельные лица, получающие доступ к социальным услугам, а также рекомендаций, предоставленных как пользователями услуг, так и потенциальными получателями.

Исследование выявило спектр уровней удовлетворенности среди участников, получивших социальные услуги. Значительная часть респондентов выразили удовлетворение, что отражает положительное влияние доступных и высококачественных услуг, особенно в сфере здравоохранения и образования. Однако важно признать, что есть люди, которые сообщили о неудовлетворенности, подчеркнув области, требующие улучшения, чтобы обеспечить неизменно положительный опыт.

Основными факторами, определяющими удовлетворенность, являются доступность, качество и воспринимаемые преимущества услуг. Те, кто был удовлетворен услугами здравоохранения и образования, особо отметили эти аспекты. И наоборот, неудовлетворенность часто возникала из-за таких проблем, как ограниченная доступность жилья и социальных услуг. Устранение этих специфических болевых точек может привести к более постоянному удовлетворению при различных типах услуг.

Респонденты высказали пожелания по улучшению коммуникации, рационализации процессов, увеличению штата сотрудников, налаживанию механизмов обратной связи и сотрудничеству между поставщиками услуг, снижению барьеров для получения права на участие, повышению доступности, в том числе с помощью создания удобных онлайн-платформ.

Данное исследование подчеркивает важность применения комплексного подхода к улучшению социальных услуг в г. Кокшетау. Полученные результаты демонстрируют необходимость постоянных усилий по улучшению их доступности, оперативности реагирования и качества. Инклюзивный характер исследования, учитывающий мнения тех, кто еще не получил услуги, подчеркивает необходимость проведения активных информационно-пропагандистских кампаний. Решая конкретные проблемы и снимая барьеры, выявленные участниками, поставщики услуг и разработчики политики могут создавать более эффективные, ориентированные на пользователей и инклюзивные социальные услуги, которые лучше удовлетворяют разнообразные потребности сообщества.

Список литературы

Абдрашева, Б.Ж. О мерах социальной поддержки инвалидов в Республике Казахстан / Б.Ж. Абдрашева, Ж.Х. Кендирбекова, Г.Г. Черная // Социальная политика и социология. – 2017. – Т. 16. №. 3. – С. 70–78.

Джамалиева, Г.Ж. Медико-социальные основы социальной работы / Г.Ж. Джамалиева, А.С. Мусраунова, А.Ж. Альжанова // Вестник Alikhan Bukeikhan University. – 2018. – Т. 37. №. 1. – С. 72–72.

Фирсов, М.В. История социальной работы. Учебное пособие / М.В. Фирсов. – М.: Издательство «Проспект», 2013.

Холостова, Е.И. Социальная работа: история, теория и практика / Е.И. Холостова. – М.: Юрайт, 2011.

References

Abdrasheva, B.Zh., Kendirbekova, Zh.H. and Chernaya, G.G. (2017), On Measures of Social Support for People with Disabilities in the Republic of Kazakhstan, *Social Policy and Sociology*, No. 3, pp. 70–78. (In Russian).

Dzhamalieva, G.Zh., Musraunova, A.S. and Al'zhanova, A. Zh. (2018), Medical and Social Foundations of Social Work, *Vestnik Alikhan Bokeikhan University*, T. 37, No. 1, pp. 72–72. (In Russian).

Firsov, M.V. (2013), *History of Social Work. Manual*, Moscow. (In Russian).

Holostova, E.I. (2011). *Social work: history, theory and practice*, Moscow. (In Russian).

Конфликт интересов: у автора нет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the author has no conflicts of interest to declare.

Информация об авторах

Кенжебай Темірлан Жанатұлы, преподаватель кафедры международных отношений, истории, социальной работы Кокшетауского университета имени Абая Мырзахметова, Кокшетау, Казахстан.

Information about the authors

Kenzhebai Temirlan Zhanatuly, Lecturer of the Department of International Relations, History, Social Work of the Abai Myrzakhmetov Kokshetau, Kokshetau, Kazakhstan.