

РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

С. Н. Лихачева

Могилевский государственный университет имени А. А. Кулешова,
факультет экономики и права,
ул. Космонавтов, 1, 212022, Могилев, Республика Беларусь
e-mail: lihacheva_sn@mail.ru

***Аннотация.** На основе результатов социологического исследования, проведенного в Могилевской области, рассматривается состояние и развитие сферы услуг.*

***Ключевые слова:** сфера услуг, социально-бытовые потребности, удовлетворенность обслуживанием.*

DEVELOPMENT OF SOCIAL SERVICES AS A CONDITION FOR IMPROVING THE QUALITY OF LIFE OF THE POPULATION

S. M. Likhachova

Mogilev State University named after A. A. Kuleshov, Faculty of Economics and Law,
1 Kosmonavtov Str., 212022, Mogilev, Republic of Belarus
e-mail: lihacheva_sn@mail.ru

***Abstract.** Based on the results of a sociological survey conducted in the Mogilev region, the state and development of the services sector is considered.*

***Keywords:** service sector, social needs, satisfaction with services.*

Современное общество, стремительно развиваясь, время от времени оказывается в ситуации кризиса. В качестве причин нередко называют глобализацию и неравномерность развития разных стран. Внедрение научно-технических инноваций в производство изменяет структуру и содержание труда, при этом появляется такое явление, как сверхпотребление. Удовлетворив свои насущные потребности, человек не останавливается на достигнутом, так как ему предлагаются через СМИ, рекламу, другие каналы информирования многообразные альтернативные варианты вещей, услуг.

Сфера услуг была в первую очередь затронута воздействием рыночной экономики, для нее характерна многоукладность, создание новых организационно-экономических хозяйствующих единиц с применением маркетинга и менеджмента.

При этом сервис относят к социально-ориентированному сектору экономики, обеспечивающему удовлетворение потребностей населения в услугах образования, здравоохранения, культуры и т. д.

Как показал опрос жителей Могилевской области, нареканий на работу сферы услуг немало. На вопрос: «Устраивает ли Вас сложившаяся в районе Вашего проживания система услуг оказываемых населению?», ответили: «да, полностью устраивает» только 17,3 %, «не совсем устраивает» – 56,5 %, «полностью не устраивает» – 17,4 %. Большинство услуг потребитель получает за плату, поэтому имеет право требовать удовлетворения своих потребностей в полной мере и на высоком уровне качества обслуживания.

Имеется необходимость рассмотреть, как разные группы респондентов отвечали на этот вопрос. Если брать социально-демографические характеристики, то более требовательными оказались женщины и молодежь (таблица 1).

Распределение ответов об удовлетворенности системой услуг в районе проживания в зависимости от пола и возраста, в %

Таблица 1

Варианты ответов	Общее распределение	Мужчины	Женщины	Молодежь	Средний возраст	Старшее поколение
Да, полностью устраивает	17,3	20,5	14,7	11,1	14,3	26,7
Не совсем устраивает	56,5	55,9	56,9	61,3	61,5	45,9
Не устраивает	17,4	14,9	19,4	20,9	16,6	15,3
Затрудняюсь ответить	8,8	8,7	8,9	6,8	7,6	12,2

Можно предположить, что молодежь больше предъявляет претензий к состоянию услуг, так как имеет больше потребностей, интересуется новшествами и желает видеть свой населенный пункт комфортным и современным. Соответственно, организациям, оказывающим услуги, необходимо дифференцированно подходить к клиентам с учетом их пола и возраста. Есть отличия в ответах в зависимости от места проживания (таблица 2).

Распределение ответов об удовлетворенности развития системы услуг в районе проживания в зависимости от типа населенного пункта, в %

Таблица 2

Варианты ответов	Крупный город	Райцентр	Агродорожок	Село
Да, полностью устраивает	13,5	20,2	27,7	9,4
Не совсем устраивает	58,5	53,7	53,9	56,6
Не устраивает	19,7	17,0	9,2	22,6
Затрудняюсь ответить	8,3	9,0	9,2	11,3

Как и следовало ожидать, наименьшая удовлетворенность развитием услуг у жителей обычных деревень. Каждый такой населенный пункт отдельным Домом быта обеспечить нереально, тем более что и потребности могут возникать у людей незапланированно, но решать их все равно необходимо. Частный бизнес могут привлечь льготы, однако рентабельность здесь не будет высокой, что останавливает бизнесменов. Поэтому важны разнообразные организационные формы, но при поддержке государства.

Данные проведенного социологического исследования свидетельствуют о достаточно благоприятной ситуации в агрогородках, где наибольший процент тех, кого сервис полностью устраивает. Скорее всего, тут имеет место оптимальное сочетание доступности, культуры обслуживания, качества (нередко работник службы сервиса и клиент хорошо знакомы и не хотят ничем омрачать свои отношения), многие сельские жители, проживая ранее без таких удобств, удовлетворены всеми преимуществами агрогородков.

Наибольшее число тех, кого полностью не устраивает состояние сервиса, сосредоточено в г. Могилеве (20,0 %) и г. Бобруйске (19,3 %). Примерно каждый десятый могилевчанин (11,2 %) не высказывает никаких претензий. Это выглядит на первый взгляд очень странно, так как в крупных городах концентрация субъектов хозяйствования, оказывающих услуги, самая высокая. Однако потребитель не довольствуется простым наличием возможности воспользоваться услугой. Население обращает внимание на качество, цену, культуру обслуживания, «шаговую доступность», наличие большого ассортимента, гарантий и т. д.

Обнаружилась и другая тенденция: чем выше у респондента доход, тем в большей степени его устраивает сложившаяся в районе проживания система услуг.