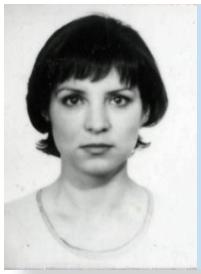

Н. Е. Цымбал,
к.э.н., эксперт
по стандартизации
ФБУ «Тест-С.-Петербург»

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ОБЩЕСТВА О ВЛИЯНИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Ключевые слова: *стандартизация, качество жизни, информация, муниципальные услуги, государственные услуги.*

Статья посвящена вопросам совершенствования деятельности в области стандартизации. Анализируя результаты проведенных исследований, автор рассматривает возможность привлечения населения к разработке стандартов в социальной сфере, что будет способствовать повышению качества государственных и муниципальных услуг.

Исходя из определения стандартизации, видно, что должны учитываться мнения всех заинтересованных сторон. Сегодня активное участие в работах по стандартизации принимают различные предприятия и организации, органы государственного управления, но нельзя забывать о главных заинтересованных лицах: населении, которое зачастую не знает, что такое стандартизация, какие требования могут содержаться в стандартах, как эти требования устанавливаются.

Если обратиться к составляющим качества жизни, то видно, что сегодня стандарты применяются практически во всех сферах, которые входят в это понятие. Специалисты ФБУ «Тест-С.-Петербург» проводили исследование в целях выяснения, знают ли жители о том, как влияют стандарты на качество их жизни.

В процессе исследования было проведено анкетирование населения. Анкеты распространялись на предприятиях, организациях, учебных заведениях, через службы ЖКХ, Интернет.

В целом респонденты оценили качество своей жизни на среднем уровне (рис. 1). При этом более половины значимости пришлось на такие составляющие, как экология, медицина, местное самоуправление и другие (рис. 2).

Оценивая качество оказываемых услуг, например медицинских, видно, что население в большинстве не удовлетворено ни качеством, ни квалификацией персонала, ни его отношением (рис. 3).

Такая ситуация складывается несмотря на то, что в нашей стране на законодательном уровне принимаются требования, в том числе и к медицинским услугам, базирующиеся на стандартах, которые содержат в себе требования к самим услугам, к технологиям, а также к управлению.

Отсюда можно сделать вывод, что население недостаточно знает о стандартах, о тех требованиях, которые в них содержатся, о том, как эти требования должны выполняться. Это подтверждается еще и тем, что большинство сталкивается с таким понятием, как стандарт, только в процессе производственной деятельности (рис. 4).

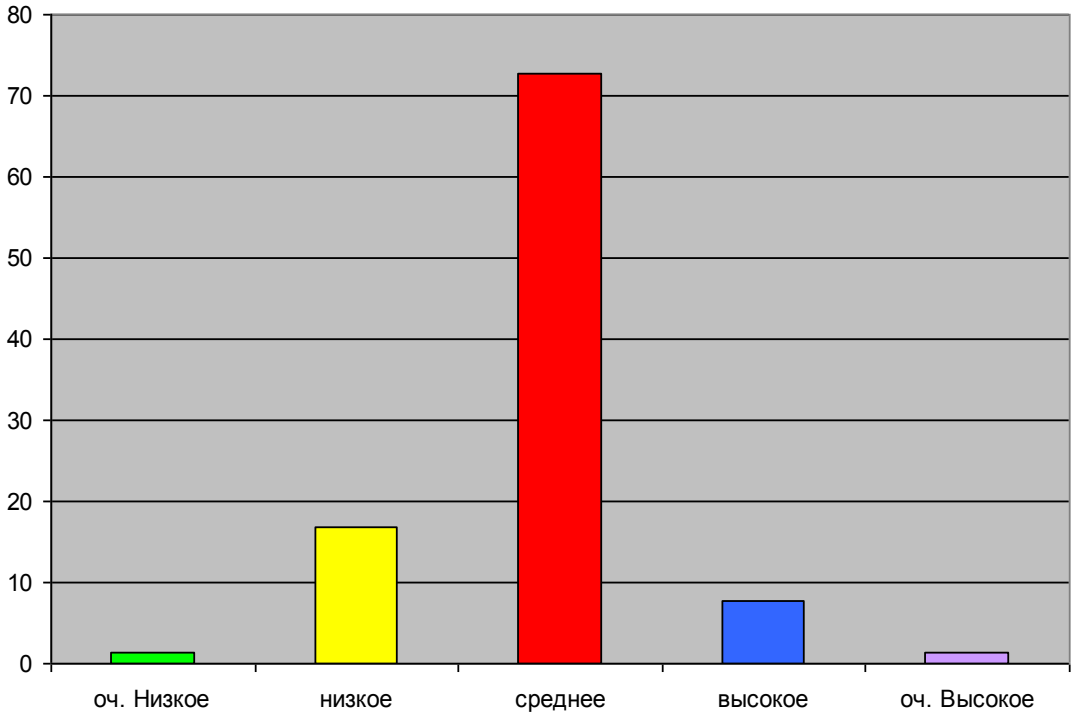

Рис. 1. Оценка опрошенными качества жизни

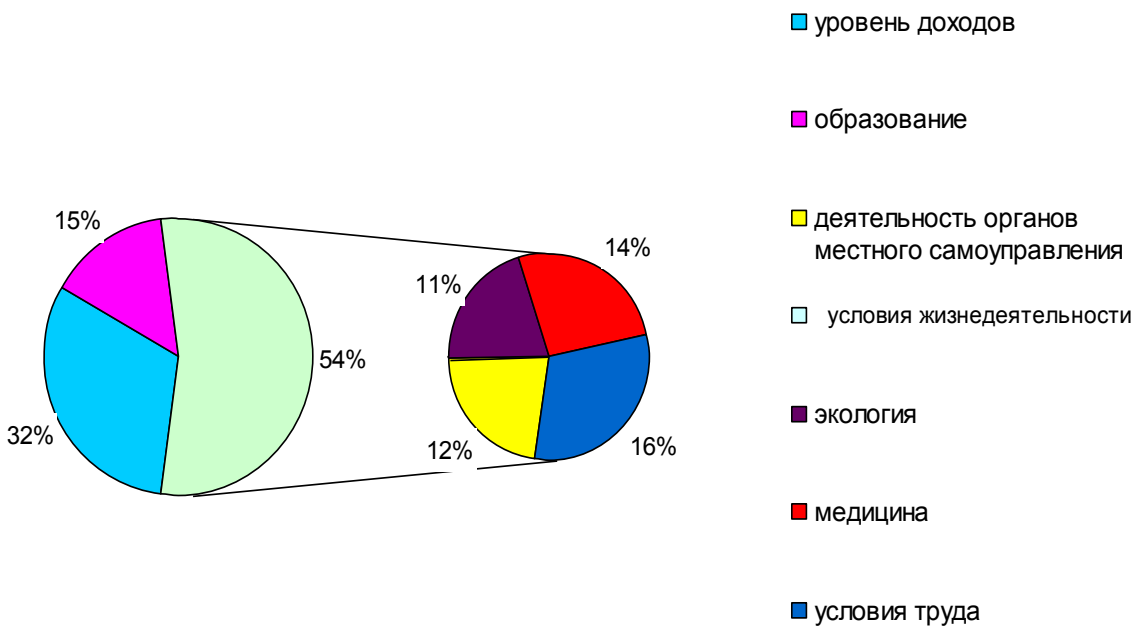

Рис. 2. Удельные веса критериев, влияющих, по мнению опрошенных, на качество жизни

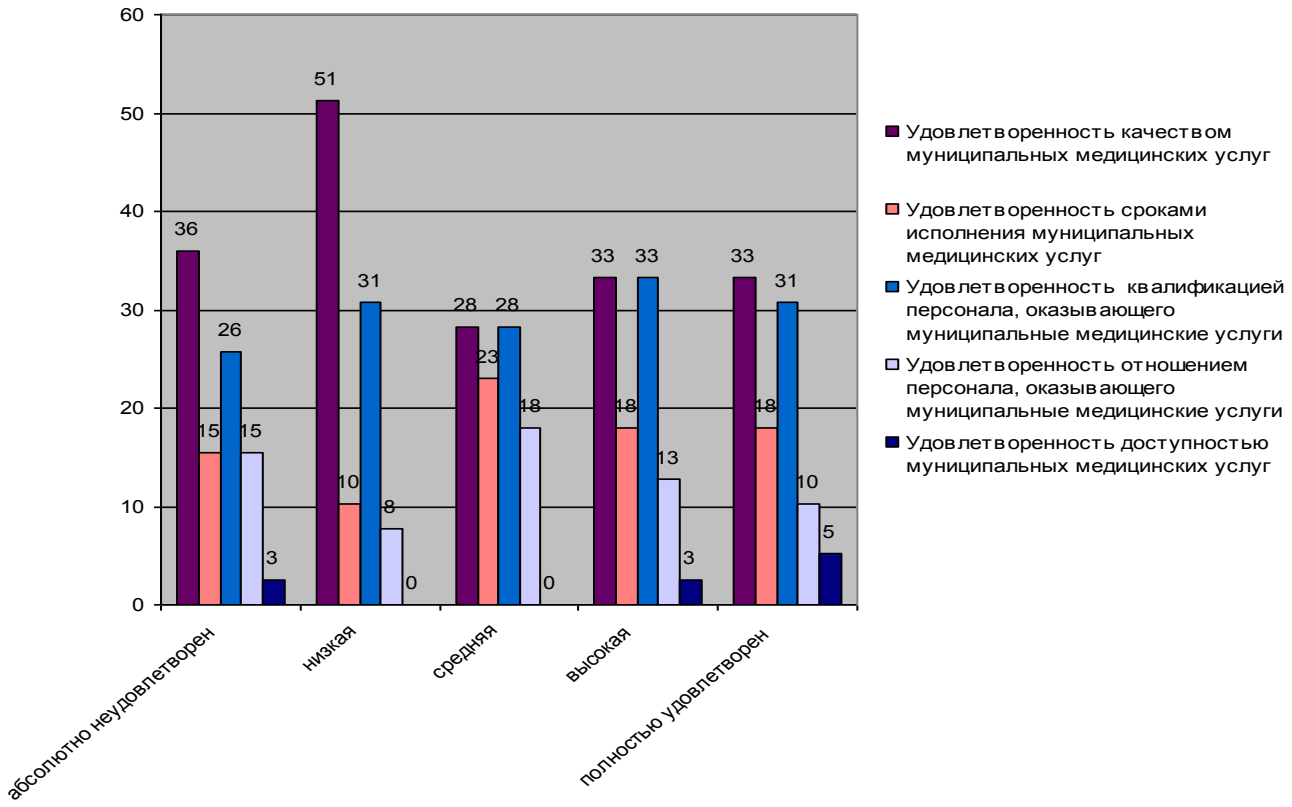

Рис. 3. Оценка населением качества медицинских услуг

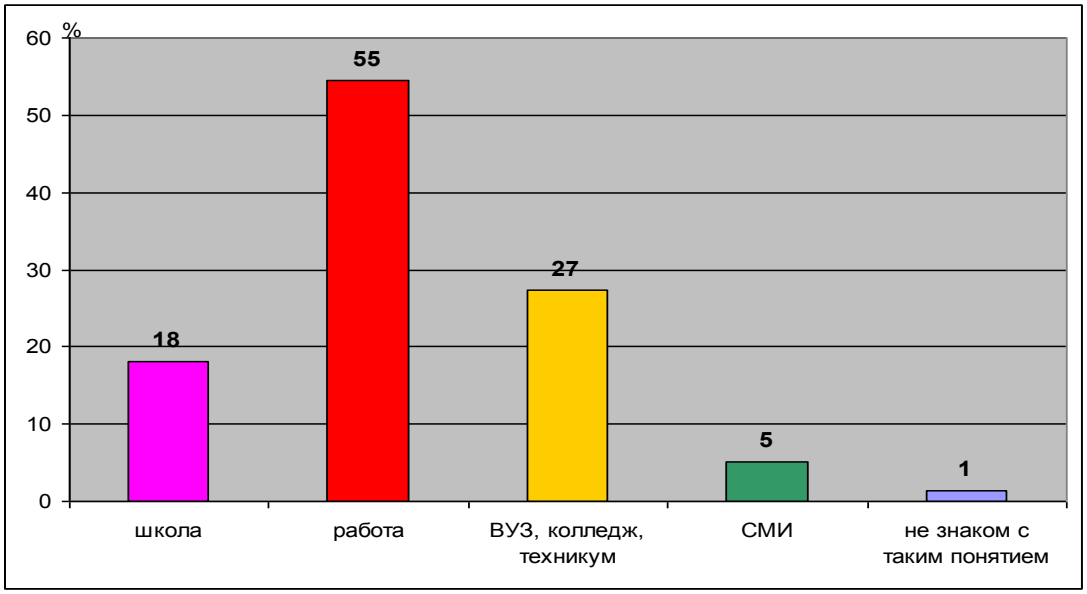

Рис. 4. Место первичного ознакомления со стандартами

Опрос, проведенный при исследовании показал, что более половины опрошенных не знают о том, как создается стандарт, кто может принимать участие в его разработке. (рис. 5, 6) Отсутствие данной информации приводит к тому, что население не участвует в обсуждении проектов стандартов, и это соответственно не позволяет учитывать его (населения) пожелания.

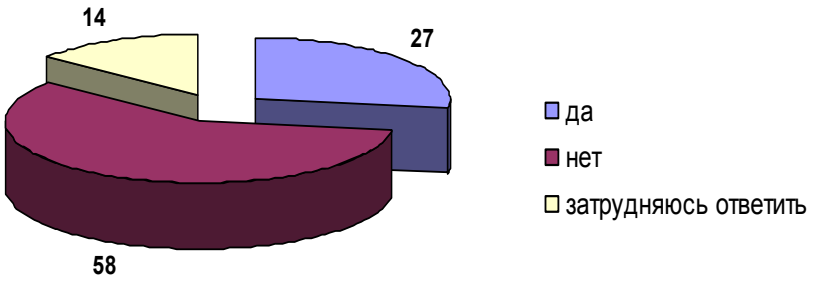

Рис. 5. Знания о процессе создания стандарта

По мнению опрошенных, необходимо повышать требования, содержащие в стандартах: 78% – для услуг, 34% – для продукции. 39% считают требования достаточными при условии их неукоснительного выполнения. Таким образом, наглядно видно, что необходимо повышать уровень информированности населения в области стандартизации.

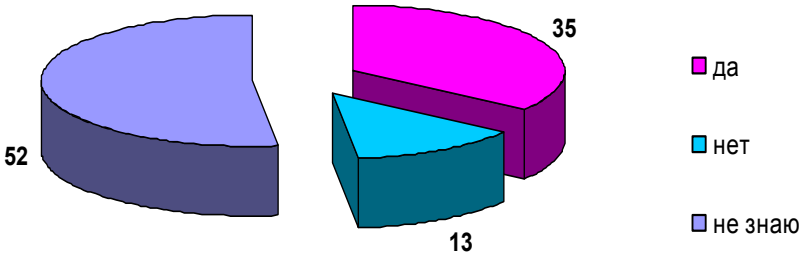

Рис. 6. Возможность принимать участие в разработке стандарта

Проведенный анализ источников получения информации показал, что сегодня наибольшей популярностью пользуется Интернет, далее идут телевидение, информация, полученная от знакомых, конференции, выставки, статьи. (рис. 7)

Однако следует также обращать внимание и на качество предоставляемой информа-

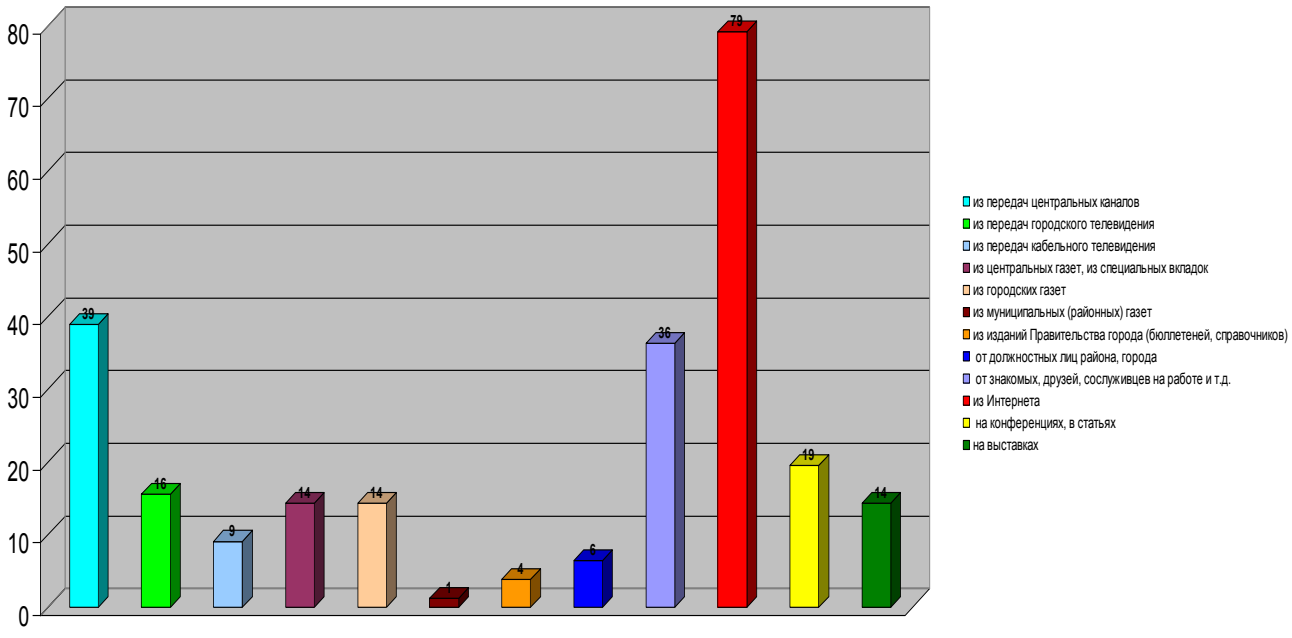

Рис. 7. Источники получения информации

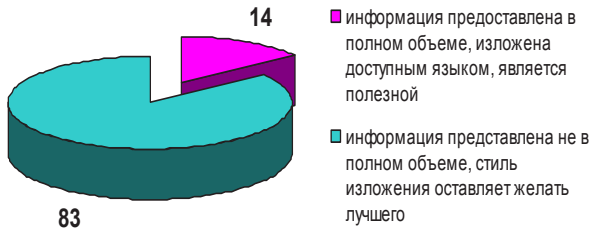

Рис. 8. Качество информационных материалов о предоставляемых услугах (торговля, услуги, медицина и т.д.)

Рис. 9. Качество информационных материалов о работе Правительства города, органов местного самоуправления

ции. На сегодняшний день опрошенные отметили недостаточное качество информационных материалов, причем это относится как к бытовым услугам, так и к услугам, оказываемым органами власти. (рис. 8, 9)

Результаты опроса показывают, что население заинтересовано в получении информации, причем эта информация касается различных сфер жизни населения. (рис. 10)

Для максимально эффективного информирования населения предлагается классифицировать его по сфере деятельности (место работы/ учебы) и по месту жительства.

Таким образом, можно выделить информацию к которой могут иметь доступ все категории населения (например, СМИ, Интернет, наружная реклама), и информацию, которая доступна определенной группе населения (например, уроки в школах, проведение семинара на предприятии).

Все это предлагается учитывать при разработке программы информирования населения.

Предлагается предусмотреть в программе ряд мероприятий, которые доступны всем категориям населения. К ним можно отнести:

- телевидение;
- Интернет;
- радио;
- периодические печатные издания;
- выставки и т. п.

Ориентируясь на целевые классификационные группы, можно предложить следующие варианты.

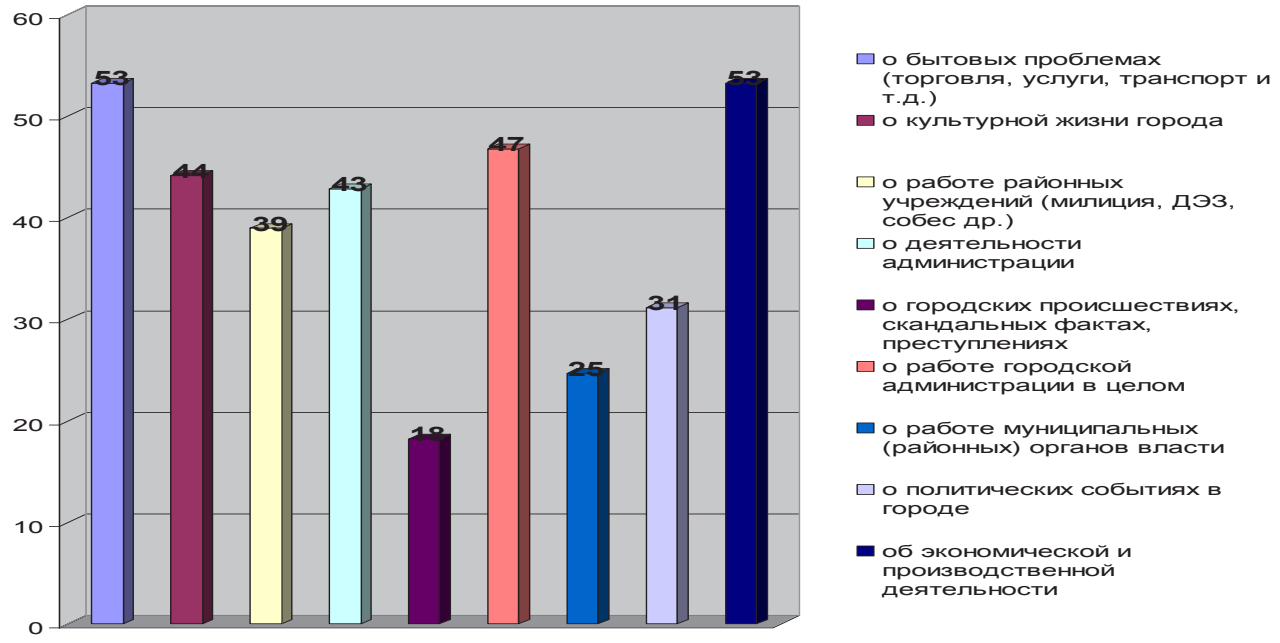

Рис. 10. Сферы, о которых желательно получать больше информации

По сфере деятельности.

Предлагается разделить население по двум основным категориям:

- место работы;
- место учебы.

Для школ предлагается вводить «уроки качества», на которых квалифицированные преподаватели будут рассказывать о способах управления качеством, в том числе о стандартизации и ее влиянии на качество жизни. В колледжах, лицеях тоже предусматривается проведение «уроков качества». Для учащихся вузов предлагается введение лекционных курсов по управлению качеством, качеству жизни и стандартизации.

На предприятиях мы предлагаем проводить семинары, лекции. Следует рассмотреть возможность организации курсов повышения квалификации на тему управления качеством, в том числе стандартизации и ее влиянии на качество жизни.

Место жительства.

Здесь важным аспектом является «шаговая доступность». Любой житель муниципального округа имеет право на информацию. В целях обеспечения населения информацией предлагается подключать муниципальные объединения для проведения семинаров, конференций.

Важным является момент информирования населения о проведении семинаров, конференций. Можно предложить это в виде информации в муниципальных газетах, рекламы на информационных стендах, рекламных баннерах.

Таким образом, население будет иметь возможность получать информацию о качестве жизни и влиянии на нее стандартизации. Это сможет привлечь население к разработке стандартов на качество жизни.

Подводя итог, можно сказать следующее:

- необходимо разработать методологию создания стандартов в социальной сфере;
- разработать комплексную программу по информированию населения о ее значении;
- применять различные формы обучения населения вопросам стандартизации;
- вовлекать в процесс разработки стандартов население, что позволит учитывать сбалансированные ожидания и запросы всех заинтересованных сторон.

© Н. Е. Цымбал