

PERCEPȚIA CALITĂȚII UNOR SERVICII SOCIALE

ANDREI NOVAK

The way the adult population of Bucharest perceives the quality of some public services and public authorities (institutions) make up a peculiar view of them, that so necessary feed-back.

By thinking about either the dysfunctions of the public services or of the perception strictly speaking, this study offers the purveyors the opinions of the users.

OBIECTIVUL cercetării¹ efectuate în iunie 1992 în București l-a constituit evaluarea imaginii publice a unor servicii sociale și autorități publice.

FINALITATEA cercetării a constat în:

— estimarea percepției — globală și pe diferite segmente de populație — ca feed-back al calității/ activității/finalității serviciilor și instituțiilor studiate;

— cunoașterea importanței și a aprecierii calității — presupus diferite — date de către diferitele segmente de populație (în funcție de sex, categorii socio-ocupationale, pregătire școlară) serviciilor și instituțiilor publice;

— cunoașterea evoluției în timp, prin repetarea periodică a cercetării, a imaginii serviciilor și autorităților publice în cadrul populației adulte a Bucureștiului.

În urma efectuării sondajului, structurile reale (finale) ale eșantionului au fost foarte apropiate de cele corespunzătoare populației adulte (18 ani și peste) a municipiului București. Ipoteza nulă în virtutea căreia nu există deosebiri semnificative, ci doar abateri datorate întâmplării, între structurile eșantionului și cele ale populației adulte bucureștene (pe vârste, categorii socio-ocupationale și sexe) a fost confirmată de valorile calculate ale testului, valori mult mai mici decât cele limită (tabelare), validându-se astfel reprezentativitatea eșantionului.

Scala utilizată a cuprins valori de la 1 (deloc) la 5 (în foarte mare măsură), mediile fiind obținute din ponderea acestor valori în frecvențele corespunzătoare. (Subiecții au avut latitudinea de a nota pe scală și răspunsul "nu pot aprecia"; acest răspuns nu a fost luat în calcul la stabilirea mediei).

În ce privește percepția calității serviciilor sociale cuprinse în studiu s-au înregistrat următoarele răspunsuri, prezentate în ordinea descrescătoare a valorilor medii:

¹ A. Novak, *Evaluarea calității unor servicii sociale și autorități publice*, București, C.I.D.E., 1992.

Tabelul nr. 1

Percepția calității serviciilor sociale

Calitatea percepută	Media	Ponderea celor ce apreciază în foarte mare și în mare măsură	Ponderea celor ce sînt nemulțumiți
0	1	2	3
1. Calitatea cărților	3,60	45,9	11,6
2. Încrederea în emisiunile radio	3,43	50,5	17,9
3. Calitatea spectacolelor	3,27	27,4	13,4
4-5. Încrederea în ziare	3,03	34,0	28,4
4-5. Calitatea pieselor și a filmelor prezentate la TV	3,03	31,5	28,6
6-7. Încrederea în TV	3,00	33,1	32,5
6-7. Calitatea învățămîntului	3,00	20,6	19,9
8. Calitatea filmelor	2,85	17,2	25,4
9. Asistența medicală	2,66	22,5	46,5
10. Asistența socială	2,55	21,5	54,4

Constatăm pe lîngă nivelul scăzut al mediilor obținute, că pe primele locuri se plasează serviciile din zona culturii — cărți, radio, spectacole, ziare, piese TV — iar pe ultimele locuri găsim serviciile de învățămînt, asistență medicală și asistență socială.

Reamintim că nivelul de 3 al mediei este corespunzător calificativului "așa și așa" de pe scala utilizată, remarcăm că numai primele trei — calitatea cărților, încrederea în emisiunile informative furnizate de radio și calitatea spectacolelor — depășesc semnificativ acest nivel, pe cînd celelalte servicii sînt mai mult sau mai puțin depărtate de acesta.

Aprecierea în foarte sau mare măsură a calității unor servicii sociale este făcută astfel: un subiect din doi, în ce privește încrederea în emisiunile radio și calitatea cărților; un subiect din trei față de încrederea în ziare, calitatea pieselor și filmelor difuzate de TV și încrederea în TV; un subiect din patru față de calitatea spectacolelor; un subiect din cinci față de calitatea învățămîntului, calitatea asistenței medicale și cea a asistenței sociale și un subiect din șase față de calitatea filmelor ce rulau pe ecrane în perioada efectuării sondajului.

Nemulțumirea totală sau aprecierea doar în mică măsură a calității asistenței medicale și a asistenței sociale constituie percepția fiecărui al doilea subiect.

În ce privește percepția calității activității unor instituții (autorități) publice, a încrederii manifestate în ele, se înregistrează următoarea situație.

Tabelul nr. 2

Percepția calității unor instituții publice

Calitatea percepută a instituțiilor publice	Media	Ponderea celor ce apreciază în foarte mare sau în mare măsură	Ponderea celor ce sînt nemulțumiți
0	1	2	3
1. Capacitatea armatei	3,56	49,0	16,8
2. Eficiența SRI	3,31	31,0	17,1
3. Comportarea poliției	2,98	28,0	26,1
4. Corectitudinea autorităților judecătorești	2,97	27,5	24,6

Tabelul nr. 2 (continuare)

0	1	2	3
5. Eficacitatea gărzii financiare	2,93	29,6	33,9
6. Activitatea guvernului	2,93	32,4	31,3
7. Activitatea parlamentului	2,00	5,4	66,4
8. Activitatea primăriei	1,74	4,6	79,2

Cu excepția încrederii în capacitatea armatei și, în mică măsură, în eficiența SRI, încrederea în celelalte instituții sau aprecierea activității lor sînt foarte reduse, mediile obținute fiind chiar și sub nivelul de „așa și așa” corespunzător valorii 3 iar pentru activitatea parlamentului și cea a primăriei aprecierile nu depășesc nici măcar nivelul „în mică măsură”. Dacă unul din doi subiecți are încredere în foarte sau în mare măsură în capacitatea armatei, iar unul din trei subiecți apreciază în același mod: eficiența SRI, comportarea poliției, corectitudinea autorităților judecătorești, eficacitatea gărzii financiare și activitatea guvernului, doar unul din douăzeci de subiecți își manifestă aceeași apreciere față de activitatea desfășurată de parlament și de primărie. Surprinzător sau nu, șapte sau opt subiecți din zece sînt nemulțumiți de aceste ultime două instituții publice.

Menționăm faptul că față de anumite servicii sociale și instituții publice un segment destul de important, numeric, nu poate aprecia calitatea acestora: 45,2% față de eficiența SRI, 35,5% față de calitatea spectacolelor, 33,7% față de calitatea învățămîntului, 30,8% față de calitatea filmelor, 22,6% față de corectitudinea autorităților judecătorești și 20% față de calitatea cărților apărute și care îi interesează.

În ce privește modul în care subiecții consideră că sînt protejați de poliție și că persoanele care aplică legea tratează în mod egal toți cetățenii, mediile aprecierilor au fost de 2,39 și respectiv 2,29, un subiect din doi fiind total nemulțumit de aceste instituții, din punctele de vedere menționate.

Fenomenul corupției, presupus a exista în cadrul unor servicii sociale și instituții publice, a fost perceput de subiecți în modul următor:

Tabelul nr. 3

**Perceperea fenomenului corupției în cadrul unor servicii
și instituții publice**

Serviciul social sau instituția publică	Ponderea celor ce consideră că există corupție în foarte mare și în mare măsură	Ponderea celor ce apreciază că nu există aproape deloc corupție	Ponderea celor ce nu pot aprecia existența corupției
0	1	2	3
1. Asistența medicală	78,6	7,3	4,1
2. Primăria	56,9	10,5	22,7
3. Învățămîntul	43,3	19,6	18,9
4. Poliția	39,7	17,8	26,6
5. Autoritățile judecătorești	34,4	18,2	35,2
6. Garda financiară	32,7	18,3	39,4
7. Armata	28,4	22,5	37,0
Nivelul mediu	44,9	16,3	26,2

Activitatea primăriei și calitatea asistenței medicale ocupau ultimele locuri în aprecierea subiecților și tot ele sînt precepute ca fiind cele mai „infiltrate” de fenomenul corupției, între 60 și 80% dintre aceștia apreciind existența în (foarte) mare măsură a corupției în cadrul acestor două servicii publice.

Gradul de satisfacție oferit de unele servicii sociale și instituții publice a fost calculat ca un raport avînd la numitor totalul subiecților care consideră serviciul sau instituția respectivă ca fiind foarte importantă iar la numărător partea dintre aceștia care apreciază și calitatea (încrederea) ca fiind foarte importantă. Așadar, restrîngînd aria investigației numai la subiecții care acordă o foarte sau mare importanță serviciului respectiv, s-a raportat la aceștia partea dintre ei care este satisfăcută în foarte sau mare măsură și de calitatea celui serviciu.

Considerînd că în această formă indicatorul de satisfacție este prea „dur”, prea strict, am luat în calcul și partea de subiecți care, acordînd importanță serviciului respectiv, sînt satisfăcuți „parțial”, ei neputînd fi asimilați nici celor satisfăcuți dar nici celor ce nu sînt deloc sau doar în mică măsură satisfăcuți; calificativul acordat calității fiind „așa și așa”, această parte a subiecților a fost ponderată cu 0,66.

Chiar dacă pot exista rezerve asupra nivelului coeficientului (0,66) cu care se ponderează acest indicator de satisfacție parțială (bazat pe faptul că între „așa și așa” și „(foarte) mare măsură” există acest raport în percepția calității sau importanței serviciului și chiar dacă se pot elabora și alte formule bazate pe acest considerent, apreciem că este necesară luarea în considerare a ambelor niveluri de satisfacție (integral și parțial).

$$I_{gs} = I_s + 0,66 I_{sp}$$

unde: I_{gs} — indicatorul general de satisfacție; I_s — indicatorul de satisfacție; I_{sp} — indicatorul de satisfacție parțială.

Tabelul nr. 4

Indicatorii de satisfacție oferită de calitatea unor servicii sociale și instituții publice cuprinse în cercetare

Serviciul social sau instituția publică	Indicatorii de satisfacție	Indicatorii de satisfacție parțială	Indicatorii generali de satisfacție col(1) + 0.66 col(2)
0	1	2	3
1. Radioul	52,0	28,6	71,0
2. Armata	59,8	7,9	65,0
3. Ziarele	45,1	27,3	63,3
4. Filmele și piesele TV	35,0	36,7	59,4
5. Televiziunea	38,6	30,3	58,8
6. Poliția	32,7	34,2	55,5
7. SRI	45,6	14,6	55,4
8. Autoritățile judecătorești	28,2	22,6	43,2
9. Învățămîntul	24,4	27,3	43,6
10. Asistența medicală	21,1	30,4	41,3
11. Asistența socială	20,6	22,5	35,6
12. Primăria	5,2	14,6	15,0

Una din carențele chestionarului a fost faptul că nu s-a solicitat subiecților aprecierea importanței acordate *tuturor* serviciilor sociale și instituțiilor publice cuprinse în cercetare (lipsește aprecierile referitoare la importanța spectacolelor de teatru, filmelor, cărților, gării financiare, parlamentului, instituției prezidențiale și guvernului).

Indicatorii de intensitate a percepției corupției au fost elaborați prin calcularea ponderii celor care, considerând că serviciul sau autoritatea publică respectivă are o importanță mare sau foarte mare, percep în mare sau foarte mare măsură existența corupției în acel serviciu. Comparativ cu ponderea tuturor celor care percep existența în foarte și în mare măsură a corupției în serviciul/autoritatea publică, indiferent de importanța acordată celui serviciu, pondere ce reflectă nivelul perceput al corupției, acești indicatori exprimă intensitatea percepției.

Tabelul nr. 5

Indicatorii de intensitate a percepției corupției

Serviciul social sau autoritatea publică	Ponderea celor care percep corupția [din totalul celor care consideră (foarte) important serviciul respectiv]		Indicatorii de intensitate col(1) + 0.66 col(2)
	În (foarte) mare măsură	În măsură medie	
0	1	2	3
1. Asistența medicală	85,8	7,7	91,0
2. Primăria	70,4	8,1	75,8
3. Învățământul	53,0	19,7	66,2
4. Poliția	48,4	15,2	58,5
5. Autoritățile judecătorești	48,5	11,5	56,2
6. Armata	35,2	10,1	41,9

Includerea în cercetare a unora dintre principalele servicii sociale și instituții (autorități) publice a avut ca finalitate oferirea unei diagnoze asupra percepției calității acestora și a importanței acordate de către populația adultă bucureșteană. Desigur că indicatorii folosiți — media, ponderea celor ce au dat răspunsurile favorabile — au semnificația lor intrinsecă, reliefind nivelul percepției pe o anumită scală sau în comparație cu suta de procente. Pentru a cunoaște însă cât de bine sau cât de rău este apreciată calitatea (importanța, încrederea) unui serviciu (instituție) de către populație (sau segmente ale acesteia) este necesară evaluarea acestor rezultate. Pentru a se evita cele două criterii obișnuite de evaluare — fie cel minim, care are ca punct de referință mijlocul scalei, fie cel maxim, bazat pe valoarea maximă a scalei, ambele prezentînd deficiențe importante — literatura de specialitate² oferă o interesantă încercare de elaborare a unor criterii mai eficiente de evaluare. Schema de evaluare a datelor absolute (SEDA) pentru scala cu cinci valori are următoarele zone:

Tabelul nr. 6

Schema de elaborare a datelor absolute (SEDA) pentru scala cu 5 valori

Situație gravă	Situație normală			Situație foarte bună	
	Unele puncte critice	Atenție, probleme!	Bine	4,00	5,00
1,00	3,00	3,50	3,75	4,00	5,00

² C. Zamfir, *Schema de evaluare a datelor absolute (SEDA)*, în *Vitorul social*, nr. 1, 1980.

În zona *Situație foarte bună* (4,00 - 5,00), cad acele caracteristici care reprezintă punctele „tari”, neproblematică ale sistemului, care, chiar dacă pot fi perfecționate, nu acțiunea asupra lor duce la modificarea substanțială a sistemului. În zona *Situație normală. Bine* (3,75 - 4,00) sînt cuprinse caracteristicile care, deși prezintă și ele deficiențe, putînd fi substanțial perfecționate, nu constituie probleme ale sistemului. *Situație normală: Atenție! probleme!* (3,50 - 3,75), constituie zona în care intră caracteristicile normale ale căror deficiențe încep să se accentueze, anunțînd problemele latente ale sistemului. În zona *Situație normală. Unele puncte critice* (3,00 - 3,50) cad acele caracteristici care, deși în ansamblul lor sînt estimate pozitiv (peste punctul neutru al scalei), prezintă deficiențe marcante. Asupra lor sistemul trebuie să-și concentreze întreaga acțiune. Prin agravare, ele pot deveni surse importante de perturbare. *Situație gravă* (sub 3,00) — este zona ce cuprinde sursele de puternice perturbări, de procese negative. Acțiunea asupra lor reprezintă o necesitate urgentă.

Acceptînd această schemă și aplicînd-o în evaluarea percepției calității unor servicii sociale și autorități publice putem încerca unele aprecieri finale.

În ce privește *calitatea* (încrederea) percepută se constată că în zonele „situație foarte bună” și „bună” nu se situează nici un serviciu sau instituție, în timp ce în zona „atenție, probleme” se situează numai calitatea cărților solicitate și încrederea în capacitatea armatei. În zona „puncte critice” se plasează eficacitatea SRI, încrederea în știrile furnizate de radio și — chiar la limita inferioară a intervalului — încrederea în unele ziare, emisiunile TV și calitatea învățămîntului în timp ce alte servicii sociale și autorități publice se situează în zona „situație gravă” (asistența medicală, asistența socială, poliția, parlamentul, primăria ș.a.).

În ce privește *protecția* percepută de subiecți — atît cea individuală cît și cea colectivă — se constată, din păcate, că în zona „situație normală — atenție! probleme” se află numai capacitatea armatei (la limita inferioară), în zona „situație normală — puncte critice” se află numai eficacitatea SRI, în timp ce garda financiară, asistența medicală, protecția asigurată de poliție și tratarea egală a cetățenilor în fața legii sînt plasate în zona „situație gravă”!

În ce privește fenomenul *corupției*, inversînd pe scală ordinea zonelor, se constată că în zona „gravă” se situează asistența medicală și primăria; în zona „atenție! probleme” se află învățămîntul, garda financiară, autoritățile judecătorești și poliția (aceasta din urmă la zona de contact cu punctele critice) în timp ce armata se află în zona „bine”. Nivelul mediu al percepției corupției din cele șapte servicii și instituții publice este plasat în zona „punctelor critice” reliefînd — cel puțin în ce privește această percepție — o problemă gravă a societății noastre. Elaborarea sau modificarea unor legi și, mai ales, urmărirea aplicării lor ar putea duce dacă nu la eliminarea cel puțin la diminuarea dimensiunilor acestui fenomen.