

Calitate și modernizare în prestările de servicii pentru populație

Maria Cobianu-Băcanu

Centrul de cercetări sociologice București

În făurirea noii societăți sociale multilateral dezvoltate — etapă istorică cu obiective majore privind dezvoltarea tuturor sferelor activității umane ce contribuie la creșterea bunăstării materiale și spirituale a oamenilor — serviciile dețin un loc de seamă. Semnificația crescindă a serviciilor derivă din rolul lor în creșterea echilibrată a economiei naționale, în modernizarea ei, iar pe plan social, în satisfacerea multiplelor nevoi umane ale populației.

Cu prilejul analizei făcută activității din comerțul socialist, tovarășul Nicolae Ceaușescu a făcut și o serie de referiri generale cu privire la serviciile pentru populație, arătând că „există condiții ca în perioada imediat următoare să asistăm la o îmbunătățire a întregii activități comerciale, de servicii și turism, care să ducă la o mai bună satisfacere a necesităților construcților socialismului, ale întregului nostru popor”¹.

În raport cu aceste sublinieri, în etapa actuală se impune atât o devansare, cit și o ofertă, de noi servicii, care să creeze noi necesități și aspirații, noi deprinderi și obișnuințe de viață în consens cu indicațiile P.C.R. privind ridicarea nivelului de trai material și spiritual al întregului popor.

1. Elemente de metodologie a cercetării

Prezentul studiu sintetizează cîteva rezultate ale cercetării întreprinse de Centrul de cercetări sociologice și Universitatea București, în anul 1978, în Municipiul București, pe un lot de cca. 800 subiecți. Cercetarea a avut ca obiectiv determinarea parametrilor actuali și de perspectivă, cantitativi și calitativi ai serviciilor pentru populație și elaborarea unui sistem de măsuri necesar realizării sarcinilor stabilite de conducerea de partid și de stat pentru ridicarea continuă a nivelului de prestări de servicii, pentru dezvoltarea, diversificarea și perfecționarea lor în concordanță cu nevoile mereu crescind ale populației.

În cele ce urmează, încercăm să adîncim studiul problemelor de mai sus evidențiind cu precădere următoarea idee de bază: necesitatea creșterii calității serviciilor și a modernizării lor atât sub aspect tehnic, material cit și social-uman. Ca dimensiuni rezultate din nivelul actual de dezvoltare atins, din acumulările cantitative înregistrate de țara noastră, calitatea și modernizarea reflectă, în același timp, contextul tehnico-economic și social-politic contemporan creat de revoluția științifică și tehnică, de intensul circuit de valori materiale și spirituale în care suntem atrași și care reclamă produse și servicii la un nivel de competitivitate internațională. Analiza imperativelor de calitate și modernizare în prestările de servicii pentru populație s-a realizat în cursul cercetării atât la nivel conceptual, teoretic, cit și prin studiul critic al

¹ Nicolae Ceaușescu, *Cuvîntare la Consfătuirea pe țară a oamenilor muncii din comerțul socialist*. 28 iunie 1978, în vol. *România pe drumul construirii societății sociale multilateral dezvoltate*, vol. 16, București, Edit. politică, 1979, p. 432.

problemelor actuale ce se dovedesc esențiale pentru perfecționarea serviciilor — baza tehnică-materiale, forța de muncă, organizarea și distribuirea serviciilor — împreună cu studiul prospectiv al posibilităților și necesităților de dezvoltare a acestora. Pe această bază s-a încercat formularea unui sistem de măsuri eficiente și operativ în domeniul dezvoltării și diversificării sistemului de servicii în Municipiul București.

Din multitudinea de servicii existente, cercetarea s-a limitat la următoarele: asistență medicală, spălătorii și curățătorii chimice, reparare și întreținere a locuințelor, servicii casnico-gospodărești, servicii de agrement, sport-turism și servicii de autoturisme².

Metodologia de lucru a constat în aplicarea interviului pe bază de chestionar și ghid de con vorbire cu beneficiarii serviciilor, locitorii ai orașului București și cu lucrătorii din servicii, prin discuția liberă cu responsabilii de unități, observație directă la unitățile presta-toare de servicii, analiza documentară, sudiul de caz la I.P.S. și studiul pilot al problemei privind ocrotirea mamei și a copilului în creșele și grădinițele din sectorul 7.

Ipotezele de lucru ale studiului, confirmate de investigație, au fost următoarele:

1. necesitatea concordanței crescîndă dintr-un stadiu actual al serviciilor și necesitățile și aspirațiile locuitorilor, mai ales dacă se are în vedere că odată cu creșterea nivelului de viață materială și spirituală crește și nevoia de servicii;

2. adevararea crescîndă a serviciilor la structurile sociale, profesionale, demografice (de sex și vîrstă) și urbanistice ale Municipiului București;

3. Municipiul București trebuie să disponă de o rețea de servicii, complexă, rațional distribuită în toate sectoarele, care să constituie model de organizare pentru toate orașele țării;

4. creșterea calității serviciilor, modernizarea lor presupune o seamă de factori obiectivi, materiali (înregistrare la nivelul tehnicii actuale, localuri, sedii și condiții de muncă corespunzătoare) și factorii subiectivi (forță de muncă cu un înalt nivel de pregătire școlară, profesională, cu o înaltă conștiință morală a căror imbinare armonioasă contribuie la creșterea satisfacției locuitorilor față de modul de servire și, implicit, la creșterea calității vieții la inscrierea noastră în rindul țărilor avansate);

5. imbogățirea conținutului uman, psihosocial al actului servirii devine o necesitate și o aspirație tot mai frecventă a beneficiarilor de servicii, constituind în același timp, o premisă și o consecință a calității și modernizării serviciilor.

Serviciile pentru populație, corespondător criteriului care stă la baza lor, se împart în mai multe tipuri, și anume: după relația economică ce se stabilește între producător și beneficiar — în servicii cu plată și servicii gratuite (sociale, acoperite din fondurile social-culturale ale statului); corespondător beneficiarului — cu beneficiar unic (statul sau populația) sau cu beneficiar mixt (statul și populația). Se mai disting, de asemenea, servicii cu caracter neindustrial (transporturile de călători, telecomunicațiile pentru populație, activitatea întreprinderilor de gospodărie comună și locativă, cea a unităților de igienă și estetică umană, a unităților foto, prestațiile în construcții, activitatea turistică și hotelieră, servicii sanitare, de cultură fizică și sport, de agrement) și servicii cu caracter industrial (confeții și reparații de confeții, încălțăminte și obiecte de uz îndelungat, prelucrarea de produse din lemn, sticla, metal, porțelan, faianță, prelucrarea de produse alimentare etc.).

2. Concluzii ale cercetării

Investigația concretă efectuată în unitățile presta-toare de servicii din Municipiul București a relevat eforturile de organizare a rețelei de servicii în vederea eliminării paralelismelor și a delimitării mai riguroase a activității între principalii prestatori, de îmbunătățire a calității servirii populației atât prin schimbarea și diversificarea structurii presta-toilor și modernizarea lor, cit și prin îmbunătățirea permanentă a calității fiecărei prestații. Cu toate acestea, în perioada actuală rămîn încă în curs de soluționare o serie de sarcini privind creșterea calității serviciilor

² Dată fiind aria restrînsă a cercetării, prezentul studiu evidențiază numai cîteva concluzii reiese din analiza realizată de unele unități presta-toare de servicii din Municipiul București, și anume: I.P.S. (Întreprinderea Prestări Servicii); Dispensarul urban de adulți Apusului-apărătorul de Polyclinica Drumul Taberei; Spitalul unificat de copii Cotroceni; Dispensarul urban de pediatrie Apusului cabinetul de neuropsihiatrie și psihologie; Creșă de copii Militari-Estacadei 13; Creșă 43-Capelei 11; Creșă I.C.T.B.; Grădinița nr. 246 — Fabricii 20; Grădinița nr. 250 — Dealul lui Țugulea; I.C.R.A.L. Centrul 2-Cosmonauților 3; I.C.R.A.L. Giulești; S.G.L. 7 Militari; S.G.L. 8 — Militari.

și modernizarea lor. Factorii de care depind calitatea și modernizarea serviciilor sunt specifice fiecărui tip de serviciu, dar, dincolo de aceștia, există cîțiva, fundamentali, care fac în mod deosebit posibil progresul în servicii, și anume, baza tehnică-materială, forța de muncă, gradul de satisfacere a așteptărilor beneficiarilor, modul de distribuire a serviciilor în teritoriu.

În esență, baza tehnică materială în domeniul serviciilor constă în introducerea și utilizarea unei tehnici moderne, crearea unor spații largi și corespunzătoare, asigurarea instrumentelor de lucru, a materialelor prime necesare la nivelul ultimelor achiziții în tehnică.

De pildă, în serviciile de asistență medicală, din grija statului pentru ocrotirea sănătății omului în ultimii ani a crescut numărul de paturi, s-au creat noi unități spitalicești, ca Spitalul unificat clinic Municipal, Spitalul 23 August, Spitalul Fundeni, s-au modernizat unele secții. Crearea de noi spații spitalicești sau mărirea celor existente au avut loc concomitent cu dotarea lor cu aparaturi moderne, cu cadre de înaltă calificare și cu un recunoscut prestigiu.

Tot pe linia asigurării bazei tehnico-materiale se înscrie și problema locurilor în crește și grădinițe, numărul lor crescind considerabil, atât pe lîngă întreprinderi, cit și în noile cartiere. Referitor la politica demografică de creștere a populației, se are în vedere în continuare o preocupare susținută pentru creșterea numărului de locuri în crește și grădinițe, pentru crearea unor spații adecvate în vederea creșterii și educării copiilor. Unele propunerile rezultante din anchetele de opinie în vederea perfectionării activității acestor unități s-au referit la crearea de microstaționare sau izolatoare cu personal medical adecvat și permanent pentru copiii care se îmbolnăvesc, la o mai bună aprovizionare cu cele necesare, prin paturi corespunzătoare, distribuirea de alimente în mod centralizat și a.

Tot din investigațiile de opinie au reieșit unele neconcordanțe, la nivelul cartierelor industrializate și urbanizate în ultimii ani, în ceea ce privește necesitatea existenței unui raport optim între baza materială și unor unități sanitare și volumul adresabilității populației, între efectivul cadrelor de specialiști cu profil medical — sau în grădinițe cu profil de specialitate și densitatea populației. Noua lege sanitară soluționează ceea mai mare parte din aceste probleme prin distribuirea oamenilor după principiul teritorializării și al locului de muncă. Dar baza tehnică-materială exprimată în asigurarea cu mijloace de producție mai moderne, cu materia primă necesară a apărut ca problemă și în serviciile de reparare și întreținere a locuințelor, în spălătorii și curățătorii chimice, în serviciile casnico-gospodărești. În serviciile ICRAL-urilor se simte nevoie unei dotări tehnice mai moderne pentru a asigura servicii de calitate și rapide. Cercetarea efectuată în cîteva centre a arătat că aceste unități nu sunt dotate cu cele necesare unor lucrări de reparări dificile, știut fiind că e mai simplu să construiești ceva nou decit să refaci sau să repari o defecțiune.

Serviciile de agrement, sport și turism presupun în continuare o puternică bază materială, amenajare de locuri de odihnă, parcuri, stranduri, mijloace de transport, spații comerciale etc.

Odată cu creșterea numărului de autoturisme în țara noastră se pune în termeni noi problema serviciilor de autoturisme și apare necesară dotarea corespunzătoare, distribuirea lor rațională în zonele cheie ale Municipiului, pe marile artere. Unele succese în modernizarea acestui serviciu s-au realizat deja prin crearea de noi unități, service, introducerea parcometrelor în principalele puncte de parcare ale Bucureștiului — activitate sub egida I.P.S. care trebuie extinsă și generalizată. Un alt element de modernizare realizat deja este de ordin vestimentar și care constă în introducerea și dezvoltarea sistemului de echipare a lucrătorilor cu uniforme la parcare auto sau cu salopete de lucru la lucrătorii întreprinderii prestării servicii care să satisfacă atât nevoie de servire civilizată, cit și aceea de a le proteja hainele personale.

Iată unele dificultăți cu care se confruntă realizarea de mai bună calitate și în condiții moderne a serviciilor studiate. Concluzia care rezultă din cercetare este că o bază tehnică-materială modernă este condiția obiectivă pentru realizarea unor servicii moderne. Dar baza tehnică-materială constituie numai condiția obiectivă, pentru că în atingerea obiectivelor de calitate și modernizare un rol tot atât de mare îl au factorii subiectivi, oamenii, forța de muncă, prestațorii de servicii care prin insușirile lor profesionale și umane transpun în practică aceste deziderate.

Supunem dezbatelii, în continuare, al doilea factor fundamental în dezvoltarea unor servicii de calitate și moderne, actuale, anume factorul uman, forța de muncă din servicii sub aspect cantitativ și calitativ.

Investigația a relevat diferite tipuri de probleme privind forța de muncă din serviciile studiate : unele se referă, după cum am văzut, la volumul și mai ales la optimizarea acestuia în raport cu densitatea populației și cu solicitările crescind, altele la calitatea ei umană și profesională, la necesitatea formării unei noi structuri profesionale la serviciile deficitare încă sau la cele nou propuse.

Serviciile de reparare și întreținere a locuințelor, serviciile casnico-gospodărești se execută în prezent cu forța de muncă calificată la locul de muncă, dar în perspectivă se impune cu acuitate profesionalizarea și prin sistemul de învățămînt. Dealtfel, cercetarea a evidențiat ideea că punerea sistemului de servicii pe baze moderne, științifice, ridicarea calității prestațiilor se vor realiza numai prin organizarea unei structuri școlare pe diferite profile de activități de la școală profesională pînă la cea superioară.

Studiu de caz efectuat la Întreprinderea prestări servicii — profilată pe următoarele principale activități: încărcați — descărcați și manipulați de mărfuri, mutări de mobilier, munci gospodărești pentru populație și stat, ștergători vitrine, parcare auto, cintare publice, ambalări, construcții, foraje puțuri, amenajări lucrări funerare — este relevant prin multitudinea nevoilor umane care se cer satisfăcute prin servicii, dar și pentru modul în care se pot satisface aceste nevoi în perioada actuală. Datorită unei structuri sociale și profesionale extrem de diverse, cu un nivel de pregătire scolară relativ redus, apare necesară o corelare optimă între efectivul forței de muncă și sarcinile profesionale stabilite, între gradul de profesionalizare a forței de muncă și cerințele postului ocupat, pentru creșterea eficienței sociale a muncii.

În analiza serviciilor, un indicator de bază al calității îl constituie satisfacția beneficiarilor. Or, în cazul existenței unor deficiențe în structura cantitativă și calitativă a forței de muncă, în modul de realizare a serviciilor, beneficiarii manifestă adesea insatisfacție.

Aceste aspecte aduc la lumină dimensiunea morală, umană a unor prestatori de servicii prin care se dovedesc a fi departe de ceea ce presupune o servire de calitate, după principiile etice de muncă și de viață ale societății noastre.

Schimbări de conținut în domeniul serviciilor se vor putea obține prin perfectionarea sistemului de cointeresare materială a lucrărilor din servicii. Majoritatea subiecților au exprimat opinia că trebuie lichidată mentalitatea și practica după care orice gest de „servire” în asistență medicală, în reparării confeții, întreținere de obiecte sau bunuri de consum trebuie răspălită cu un surplus de bani, tocmai în virtutea faptului că fiecare om al muncii „servește” pe semenii săi, într-un fel sau altul, fără să primească sau să pretindă ceva în plus. S-a menționat, de asemenea, ca servirea de calitate să nu fie condiționată de către prestator prin surplusul de bani, ci să devină un act civic, normal, aşa cum în mod normal muncitorul în întreprindere produce produse de bună calitate fără să primească ceva de la beneficiar.

Controlul unei serviri de calitate și aplicarea răspunderii materiale pentru primirea de mită sau servirea privilegiată sint propunerile ce au reieșit din anchetele de opinie. De privilegiul de a fi serviti prompt, cu amabilitate și respect, dind informațiile necesare trebuie să se bucure *toți beneficiarii serviciilor* și astfel serviciile se vor transforma în psihoservicii³, în momente de confort și bună dispoziție conducind la creșterea solicitatorilor.

Alte elemente care vizează îmbunătățirea calității serviciilor este distribuirea lor rațională în toate zonele și cartierele, luarea în considerare a parametrului *densitate a populației pe km²* pentru a se aprecia gradul de satisfacere a cerințelor. Din acest punct de vedere, se poate afirma că Municipiul București nu are o rețea de servicii rațională distribuită, că sunt zone și cartiere lipsite de zone de agrement, de ștranduri, parcuri (sectorul 7, de pildă), că în unele cartiere nu există anumite tipuri de servicii, de autoturisme, casnico-gospodărești, de pildă, sau altele sint insuficiente în raport cu cererea.

O distribuire corespunzătoare a serviciilor în toate zonele cartierelor are, ca efect, scurtarea timpului de executare sau de așteptare în favoarea timpului liber sau uneori (așa cum a arătat cercetarea concretă) chiar a celui profesional care poate fi mai bine valorificat, utilizat. Se impune, de asemenea, o servire civilizată, lipsită de aglomerație, cum se întimplă uneori cu serviciile medicale, de autoturisme sau casnico-gospodărești.

Pe linia adevarării sectorului de servicii pentru populație, subiecții au propus extinderea și mai ales modernizarea serviciilor de agrement și sport-turism. Amenajarea unor zone din noile cartiere — Colentina de pildă — sau pe malul Dunării, dotarea lor cu jocuri și materiale de divertisment corespunzătoare ar crea condiții pentru o mai bună și eficientă petrecere a timpului liber de către oamenii muncii și locuitorii Municipiului București. Lipsa de ștranduri, de parcuri și locuri de sport și divertisment este acut simțită nu numai de copii, dar și de tineri și adulți care în timpul verii sint nevoiți să străbată orașul pe distanțe destul de mari pentru a ajunge la unele parcuri sau ștranduri.

În vederea dezvoltării fizice armonioase, a educației estetice au fost propuse săli de gimnastică, de gimnastică medicală, băi moderne cu servicii de înfrumusețare, bazine de inot — obiective care în prezent au numai caracter de dezirabilitate, de perspectivă.

³ vezi, în acest sens, Alvin Toffler, *Şoul vizitorului*, București, Edit. politică, 1973, p. 240 și 228—235.

Alături de activitățile sportive, caracteristice vîrstei tinere și copiilor, dar și unor adulți, au apărut și cele turistice, de care, fără deosebire de sex sau vîrstă, se pare că vor să beneficieze tot mai mulți locuitori ai Bucureștiului, mai ales, având în vedere că în ultimii ani a crescut considerabil parcul de autoturisme. Aceștor necesități crescînd de deconectare, de destindere și cunoaștere a țării vor trebui să le răspundă serviciile de sport-turism, asigurînd spații de cazare hotelieră, amenajînd puncte comerciale, locuri de agrement și organizînd un personal care să ofere servicii de înaltă ținută civică, morală. În acest tip de servicii va trebui să se ia în considerație faptul că el constituie un loc de competiție internațională, prin mulțimea turiștilor străini care ne vizitează țara și, de aceea, se impune și o etică profesională care să inspire demnitate, corectitudine și solicitudine, reprezentativă pentru o țară socialistă. Calitatea și modernizarea în acest serviciu vor da posibilitatea să ne situăm alături de țările și popoarele avansate și cu tradiție în turism.

Calitatea și modernizarea serviciilor nu sint atribuite care se obțin automat prin înființarea de noi servicii sau dezvoltarea celor existente, ci sint rezultatul unei raționale organizări a tuturor resurselor materiale și umane. Coordonarea sistemică a întregii rețele de servicii cu interacțiunile ei interne și externe, centralizarea activității de organizare și conducere sint determinante în realizarea dimensiunilor de calitate și modernizare.

3. Propunerî

În concluzie, avînd în vedere necesitatea intervenției directe în practica socială, investigația sociologică a propus următorul sistem de măsuri a cărui realizare va conduce la creșterea calității și la modernizarea serviciilor pentru populație :

a. Dezvoltarea și dotarea unităților prestațoare de servicii cu o bază tehnică-materială la nivelul cuceririlor tehnice actuale, cu spații adecvate pentru o servire civilizată și atrăgătoare. Asigurarea unităților cu baza materială necesară realizării unor servicii de calitate superioară ;

b. Îmbunătățirea structurii sociale și profesionale a forței de muncă din I.P.S., în vederea transformării ei în unitate model în prestarea de servicii la nivelul capitalei, și din celelalte tipuri de servicii deficitare sub aspectul profesionalizării (I.C.R.A.L., servicii de autoturisme) ;

c. Înființarea unor școli de calificare în domeniul serviciilor pe toate profilele de activități și pentru toate nivelele necesare : profesional, tehnic, mediu și superior ;

d. Optimizarea numărului de cadre medicale, de îngrijire și de specialitate în creșe și grădinițe în concordanță cu necesitatea asigurării calității produsului uman, a îngrijirii atente și mai individualizate a copiilor ;

e. Formarea unei comportări civilitate, bazată pe principiile de etică și echitate la lucrătorii din servicii și sancționarea aspră a celor ce se abat de la conduită morală ;

f. Distribuirea rațională pe teritoriu Bucureștiului a tuturor serviciilor (și în special a celor de sport, agrement), corespunzător structurii sociale și demografice a populației ;

g. Crearea acelui *feed-back* necesar între prestatori și beneficiari atât în vederea dezvoltării și perfecționării serviciilor, cit și în vederea oferirii de noi servicii care să schimbe vechiul mod de viață al oamenilor, să creeze noi nevoi și aspirații ;

Modernizarea condițiilor vieții materiale va conduce implicit la modernizarea oamenilor, la creșterea orizontului de cunoaștere, la o mai mare deschidere și permeabilitate față de ceea ce este nou și progresist.