

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

В.Н. Афанасьев, А.П. Цыпин

# СТАТИСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ

Монография

Рекомендовано к изданию Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет»

Оренбург  
2012

УДК 311:338.46  
ББК 65.051.544-823.2  
А 94

Рецензент - профессор, доктор экономических наук В.Н. Шепель

**Афанасьев, В.Н.**  
А 94      Статистическое исследование качества услуг населению в муниципальных образованиях : монография / В.Н. Афанасьев, А.П. Цыпин; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2012. - 147 с.  
ISBN

В монографии разрабатываются вопросы методологии с позиции применения статистических методов для изучения качественных и количественных показателей качества услуг. Проводится всесторонний анализ качества услуг общественного транспорта, мобильной связи и системы жилищно-коммунального хозяйства на примере г.Оренбурга.

Монография предназначена для студентов, аспирантов и преподавателей экономических вузов, специалистов и руководителей экономических служб предприятия, а также для региональных и местных исполнительных органов власти.

УДК 311:338.46  
ББК 65.051.544-823.2

ISBN

© Афанасьев В.Н., Цыпин А.П., 2012  
© ОГУ, 2012

## Содержание

Введение.....	5
1 Система показателей качества услуг, информационное обеспечение и методы статистического анализа как элементы муниципальной статистики.....	8
1.1 Сущность статистической категории «качество услуг».....	8
1.2 Муниципальная статистика как источник сведений для принятия управленческих решений.....	24
1.3 Разработка системы показателей качества услуг, потребляемых населением, как элемента муниципальной статистики.....	32
2 Статистический анализ качества предоставляемых услуг населению.....	46
2.1 Статистический анализ динамики и структуры услуг населению на рынках Оренбургской области.....	47
2.2 Группировка районов Оренбургской области по величине платных услуг .....	59
2.3 Статистический анализ обращений граждан в отделы защиты прав потребителей.....	64
3 Статистический анализ качества услуг на рынках г. Оренбурга.....	71
3.1 Статистический анализ услуг на рынках связи, транспорта и ЖКХ г. Оренбурга.....	72
3.2 Статистический анализ факторов, оказывающих влияние на качество предоставляемых услуг.....	97
3.3 Рекомендации по применению методики статистического анализа качества услуг на муниципальном уровне.....	106
Заключение.....	111
Список использованных источников .....	113
Приложения А Динамика определений понятий качества.....	128

Приложение Б Показатели качества услуг по Б.И. Герасимову.....	130
Приложение В Классификация показателей качества продукции по Е.И. Семенову.....	131
Приложение Г Классификация показателей качества продукции по В.А. Швандару.....	132
Приложение Д Классификация показателей качества продукции по Э.В. Минько.....	133
Приложение Е Анкета «Услуги связи в г.Оренбург».....	134
Приложение Ж Анкета «Услуги транспорта в г. Оренбург».....	136
Приложение И Анкета «Услуги ЖКХ в г.Оренбург».....	138
Приложение К Распределение предпочтений респондентов при выборе выгоды тарифов.....	140
Приложение Л Диаграмма Парето качества связи услуг, предоставляемых населению в г. Оренбурге (выборка 2008 года) .....	142
Приложение М Диаграмма Парето качества транспортных услуг, предоставляемых населению в г. Оренбурге (выборка 2008 года).....	143
Приложение Н Сопряженность качества общественного транспорта с социально-экономическими показателями.....	144
Приложение П Диаграммы Парето качества услуг ЖКХ, предоставляемых населению в г. Оренбурге в 2008 г. и 2009 г.....	146

## Введение

Преобразования в экономике Российской Федерации позволили достаточно динамично развиваться различным видам услуг населению. Изменение количества и состава его участников явилось результатом действия рыночных механизмов и развития конкурентных отношений, возникших в данном секторе экономики. Именно высокая степень индивидуализации и нестандартности потребительского спроса явилась основным фактором для развития конкуренции на рынке платных услуг. Конкуренция побуждает производителей услуг прилагать массу усилий на рынке сбыта. Одним из главных факторов повышения конкурентоспособности является рост качества услуг.

В конкурентной борьбе побеждает тот производитель услуг, который в состоянии повысить их качество при меньших затратах. Международные стандарты качества серии ИСО 9000 предполагают использование статистических методов контроля и анализа качества продукции и услуг, что позволит оперативно, используя накопленный статистикой опыт сбора, обработки и обобщения статистической информации, предоставлять органам местной власти достоверную информацию, характеризующую уровень качества услуг, населению. Соответственно, одной из актуальных задач современной статистической науки является выявление и измерение качества услуг предоставляемых населению. Статистический анализ позволяет выработать управленческие решения, направленные на рост качества услуг на различных уровнях, как международном, так и государственном (региональном и муниципальном).

Различные аспекты проблем, связанных с анализом качества продукции и услуг, находились в центре внимания таких ученых и специалистов-практиков, как Э. Деминга, И. Прокопенко, В.М. Мишиной, С.Д. Ильенковой, К. Рамперсада Хьюберта, В.В. Окрепилова и др.

А

Исследованием различных сторон сферы услуг занимались такие ученые как: Т.А. Понамарева, Н.И. Лыгина, К. Лавлока, Е.С. Егорова и др.

Отдельные вопросы статистического анализа качества продукции нашли отражение в работах В.В. Ефимова, С.Д. Ильенковой, В.А. Валентинова, В.С. Мхитаряна, Ю.В. Сажина, Э. Шиндовского, О. Шюрца и др.

Однако научно-методические обоснования их решений в экономической литературе представлены не системно, так как отсутствует методология, позволяющая дать объективную статистическую оценку качеству услуг. Особо остро данный вопрос стоит относительно статистического изучения качества услуг с позиции потребителя. В связи с этим проблема статистического исследования качества предоставляемых населению услуг обусловила выбор темы исследования.

Целью настоящего исследования является разработка теоретических и методологических положений, практических рекомендаций к использованию статистического инструментария в анализе качества услуг, предоставляемых населению на рынках муниципальных образований.

Для достижения поставленной цели в работе сформулированы и решены следующие задачи:

- 1) изучены теоретические основы статистического исследования качества услуг населению;
- 2) сформирована методика проведения статистического исследования качества услуг, предоставляемых населению;
- 3) выявлены и систематизированы статистические показатели, влияющие на качество услуг;
- 4) выявлены особенности развития рынка услуг населению в Оренбургской области;
- 5) определена зависимость показателей качества услуг от социально-экономических показателей;