

Лекция 1. Общая и социальная квалиметрия

- 1. Квалиметрия: история и современное состояние.**
- 2. Социальная квалиметрия как наука.**
- 3. Основные понятия социальной квалиметрии.**
- 4. Методы социальной квалиметрии.**

**Наука начинается с измерения.
Д.И. Менделеев**

1. Квалиметрия: история и современное состояние

- Российским государством и обществом все более осознается потребность в объективном измерении результатов современной социальной политики и оценке эффективности механизма ее реализации.
- Становление социальной сферы России в XXI в., развитие "сферного подхода" в современной социальной работе, развитие системы социального обслуживания населения, утверждение национальных стандартов социальных услуг и выход целого ряда работ по проблемам общей квалиметрии создают благоприятные условия для развития квалиметрии и в частности социальной квалиметрии.
- Социальная квалиметрия как наука создает прочное основание для объективной оценки результатов социальной политики, мер социальной защиты в целом и работы социальных служб в частности (на уровне РФ и в каждом конкретном регионе)

- Теоретические и методологические **проблемы социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг**, изучаемые в рамках учебной дисциплины "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг", **достаточно сложны и мало разработаны в научной и учебно-методической литературе.**
- Наиболее глубоко эти проблемы рассмотрены в **учебнике Леонида Васильевича Топчего (профессор РГСУ)**, где предпринята попытка изучения и обобщения научных исследований и практики деятельности социальных служб по данной теме.

ОБЩАЯ КВАЛИМЕТРИЯ

- **"Квалиметрия"** (от латинского qualis — качество и ... метрия) — **научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов.**
- Понятие квалиметрия охватывает любые объекты, к которым применимо понятие "качество", прежде всего производство продукции, технологические процедуры, услуги систем технического сервиса, торговли и др.
- Еще в 20-е и 30-е гг. XX столетия в СССР и в других странах **стали развиваться методы оценки качества товаров.** Этим занимались такие известные исследователи, как М. Аранов и П. Флоренский. Большой вклад в становление науки "Квалиметрия" внесли инженеры, экономисты и архитекторы — Г. Г. Агальдов, З. Н. Крапивенский, А. В. Гличев, В. И. Панов, М. В. Федоров и др.

- **Квалиметрия как самостоятельная наука об оценивании качества объектов и технологических процессов сформировалась в СССР в конце 1960-х гг.**
- Ее появление было обусловлено насущной потребностью эффективного и научно обоснованного управления качеством производимой продукции.
- В начале это было относилось к производственному и технологическому процессам, измерению качества продукции и услуг в области производства.
- В 1971 г. в СССР была издана "Методика оценки уровня качества промышленной продукции". В 1979 г. Госстандартом СССР принимается руководящий документ РД 50-149 под названием "Методические указания по оценке технического уровня качества промышленной продукции". С этого года термин "квалиметрия" является стандартизированным определением (см.: ГОСТ 15467-79).
- В январском номере (1968 г.) **журнала "Стандарты и качество"** была изложена позиция группы отечественных исследователей «...**качество объекта можно выразить количественными показателями, несмотря на множественность его различных свойств**».

- Во второй половине с 1960-х гг. значительное внимание стало уделяться оценке качества в здравоохранении и высшем специальном образовании.
- В сфере образования особое внимание уделялось формированию системы показателей, при помощи которых можно было измерить динамику развития и качество работы вузов. На практике эти показатели были апробированы в системе высших учебных заведений Минвуза России в конце 1960-х — начале 1970-х гг.
- Одновременно была подготовлена "**Методика измерения качества работы высших учебных заведений РСФСР**" и практически в 1971-1975 гг. динамика развития высших учебных заведений за прошедший год измерялась на основании системы количественных показателей.
- В период разработки и применения комплексных планов социального развития предприятий и научно-производственных объединений в 1970-1980 гг. постоянно возникали вопросы об измерении результативности запланированных социальных мероприятий.
- В "Советском энциклопедическом словаре" (1990 г.) отмечалось, что "**квалиметрия... — это отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции**". С того времени прошло много лет, но мало что изменилось в трактовке общей квалиметрии, хотя,

- Квалиметрия, являясь комплексной наукой, состоит из общей теории качества и оценивания качества (**квалитологии**), учения об управлении качеством (**квалиметрия**), в котором рассматриваются организационно-экономические и иные методы, факторы, средства, модели воздействия на качество объектов и процессов, повышение их способности удовлетворять существующие и потенциальные потребности населения.
- **Объектом квалиметрии** как науки может быть все, что представляет собой систему, нечто цельное, что может быть выделено для познания, исследования и достижения практического результата.
- **Предметом квалиметрии** является оценка качества в количественном и качественном выражении.
- Квалиметрия как понятие по своему содержанию близко к социологическому понятию «**квантификация**» - процедуры измерения и количественной оценки свойств и отношений социальных объектов.

2. СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ КАК НАУКА

- Социальная квалиметрия опирается на положения общей квалиметрии.
- Предметом социальной квалиметрии становятся научные знания и наработки, отражающие качество деятельности специалистов социальной сферы, социальных учреждений и органов управления в различных секторах социальной сферы общества.
- Для практической социальной работы чрезвычайно актуальна проблема разработки методологии социальной квалиметрии и методик оценки качества услуг системы социального обслуживания, пенсионного обеспечения, социального страхования, социального образования, различных мер социальной поддержки социально незащищенных слоев населения, в целом — системы социальной защиты как современного механизма реализации социальной политики.

В социологии задолго до появления социальной квалиметрии были введены понятия:

"квалитология" — наука о качестве и

"квантификация" — количественное выражение качественных признаков.

С этого, по сути дела, началось формирование научной основы для **социального измерения** при помощи системы показателей в виде эмпирических индикаторов и математических символов.

- На этой методологической базе в отечественной науке постепенно сформировалось представление, согласно которому
- **квалиметрия в социальной работе** — это область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических разработок, социального образования и практики социальной работы во всех ее проявлениях и во всех сферах социальной жизни, в т.ч. в силовых структурах.

3. Основные понятия социальной квалиметрии

Любая научная дисциплина всегда оперирует категориями и понятиями.

Ключевые понятия в социальной квалиметрии:

- "качество общества",
- "качество жизни людей",
- "качество социальной политики",
- "качество социальной защиты",
- "качество социального обеспечения и качество социального обслуживания",
- "качество социальных служб",
- "качество деятельности социального работника" и др.

- Практический профессиональный специалист по социальной работе задумывается над вопросами квалиметрии в социальной работе.
- **Качество как характеристика сущности социальных объектов и их свойств, всегда имело, имеет и будет иметь практическое значение.** Поэтому вопросы оценки качества различных видов, форм и методов социальной работы, мера качества и показатели оценивания качества были и остаются среди важнейших.

- **Понятия социальной квалиметрии полезно сравнить с основными понятиями общей квалиметрии**

- В науке "квалиметрия" центральное место занимают понятия и термины, относящиеся к оценке качества:
- "качество", "эталоны качества", "свойство качества", "признаки качества", "уровень качества", "контроль", "объективное свидетельство", "квалификация", "верификация", "валидизация", "величина", "размер", "требования", "измерение", "метрологическое измерение", "ценности", "оценивание", "алгоритм оценивания", "количественное оценивание", "единицы измерения", "физическая величина", "нефизическая величина", "измеряемые величины", "параметры", "требования", "система показателей", "методики количественного измерения качества", "структура квалиметрии", "общая квалиметрия", "предметная квалиметрия", «специальная квалиметрия»

- В социальной сфере оценка качества социальной политики, социальной защиты, социального образования, социального обслуживания и других секторов может быть произведена на основе:
- как **предметной квалиметрии** (по предмету оценивания — квалиметрия социальной политики, квалиметрия высшего профессионального образования и т. д.),
- так и **специальной квалиметрии** (по методам и моделям оценки — экспертная квалиметрия, тестовая, индексная квалиметрия и др.)

4. Методы социальной квалиметрии

Для оценки социальных объектов и процессов в соответствующих ситуациях могут использоваться специальные методы оценки. В соответствии с этим выделяют специальные квалиметрии :

- 1) тестовая,
- 2) экспертная,
- 3) индексная,
- 4) таксономическая,
- 5) вероятностно-статистическая,
- 6) нечеткая.

- (см.: Титов И. А. Экспертные технологии в управлении и оценке качества высшего образования//Общие проблемы квалиметрии в образовании. Ч. 2: Материалы XI симпозиума "Квалиметрия в образовании: методология, методика, практика". — М., 2006, с. 6-7).

1. **Тестовая квалиметрия** характеризуется ситуацией оценки с высокой степенью ее формализуемости **в форме тестов**. Нередко ситуация такова, что применяемые методы могут рассматриваться как методы тестово-экспертной квалиметрии.
2. **Экспертная квалиметрия** - ориентация на человека как непосредственного измерителя качества в системе оценки. **Привлечение экспертов** как специалистов высокого уровня основано на использовании их знаний, опыта и интуиции (плохо формализуемых). Характеристики, по которым оценивается качество объекта, носят при этом субъективный характер.
3. **Индексная квалиметрия** базируется на аппарате теории индексов. Применение индексной квалиметрии характеризуется ситуацией, при **которой оцениваются некоторые изменения, темпы движения показателей качества и объектов**.

4. **Таксономическая квалиметрия** используется в ситуации, когда процедуры оценивания разрабатываются **в виде классификационных процедур (выделение классов, таксонов)**. Сложность формирования квалиметрической таксономии связана с современным состоянием науки о классификациях и классификационной деятельности, находящимся в стадии своего становления. Класс качеств рассматривается как совокупность свойств, тождественных по отношению к базе сравнения. Синонимами класса качеств в этой ситуации становятся категории, роды, сорта и т. д.

5. **Вероятностно-статистическая квалиметрия** применима в ситуациях, в которых оценка качества ориентирована на **использование статистических оценок характеристик объектов оценки**. Наиболее характерно применение методов вероятностно-статистической квалиметрии в тех случаях, когда оцениваются массовость, стабильность, используются выборочные методы контроля и т. д. Они являются основой для формирования экспертных квалиметрических систем.

6. Нечеткая квалиметрия применяется в ситуации, когда объект оценки слабо формализуем, его характеристики носят описательный характер, изменение интенсивностей свойств оценки сопровождается факторами нечеткости и неопределенности. Целесообразно использование методов нечеткой квалиметрии при оценке качества объектов мониторинга.

• **ВЫВОД.** Социальная квалиметрия как наука связана с измерением качества деятельности различных типов и видов отделов/учреждений социального обслуживания отдельных групп граждан/населения и социальных услуг. В основе этого направления лежат положения национальных стандартов, определяющие требования к системе качества учреждений и социальных услуг.

Литература по дисциплине

- Общие и специальные проблемы квалиметрии особенно предметно стали изучаться в 1990-е гг. - работы А. И. Субетто, А. В. Титова, Н. А. Селезневой и др.
- *В последние годы Исследовательским центром проблем качества подготовки специалистов МГИСиС выпущено около 20 сборников трудов по квалиметрии в образовании.*
- В печати появились работы С. И. Григорьева, В. И. Комарова, А. М. Панова, Л. В. Топчия, Е. И. Холостовой и других исследователей и практиков социальной сферы. Постепенно происходит накопление знаний и их применение в высшей школе и других сферах.
- Появились первые труды **по проблемам измерения качества социального образования (С. И. Григорьев, В. И. Жуков, А. И. Субетто и др.)**. Вышли труды математиков, предметом исследования которых стали квалиметрические методы в образовании, здравоохранении и социальном обслуживании.
- **Итак, в России к началу XXI в. была сформирована относительно новая наука и учебная дисциплина, которая стала востребованной специалистами различных отраслей и сфер жизни общества.**

Спасибо за внимание!

Вопросы?