

Ссылка для цитирования этой статьи:

Кулькова И.А. Использование метода контент-анализа для оценки деятельности государственной службы занятости населения // Human Progress. 2023. Том 9, Выпуск 3. С. 7.
URL: http://progress-human.com/images/2023/Том9_3/Kulkova.pdf. DOI 10.34709/IM.193.7.
EDN ZVNHDI.

УДК 331.5.07

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДА КОНТЕНТ-АНАЛИЗА ДЛЯ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ



Кулькова Инна Анатольевна

доктор экономических наук, профессор
профессор кафедры менеджмента и предпринимательства
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
экономический университет»

redactor@progress-human.com
ул. 8-е Марта, 12А, офис 915а,
г.Екатеринбург, РФ, 620014
+7 (982) 62-40-400

Аннотация. Статья посвящена вопросам оценки качества услуг, предоставляемых государственными службами занятости. На основе тезиса автора о недостаточности использования для оценки их деятельности только количественных показателей и понимания сложности проведения социологических опросов об удовлетворенности услугами центров предложен комплекс методов оценки с помощью анализа документов. В качестве документов предложено использовать отзывы клиентов службы занятости в сети Интернет. Оценка, по мнению автора, должна включать, во-первых, контент-анализ отзывов с расчетом среднего балла, доли отзывов, имеющих положительный / отрицательный знак информации по годам написания отзыва, а также определение облака слов, характеризующих общий тон отзывов. Во-вторых, предлагается использовать нарративный анализ содержания отзывов для выявления критериев оценки по модели SERVQUAL, данная модель представляется наиболее уместной, поскольку служба занятости оказывает именно услуги населению. Предложенный комплекс методов был апробирован автором на отзывах, имеющихся на поисковых страницах Яндекс Тюменского, Екатеринбургского, Курганского и Оренбургского городских центров занятости населения. всего было проанализировано 528 отзывов в период с 2019 по 2023 годы. Также выявлены ограничения по применению предложенных методов.

Ключевые слова: качество услуг службы занятости; оценка качества услуг; центры занятости населения; контент-анализ; модель SERVQUAL.

JEL коды: J64; J68; D78.

Введение

Государство, как и общество в целом, заинтересовано в эффективном функционировании рынка труда, поскольку именно этот рынок превращает человеческий потенциал в человеческий капитал [1, с. 7], последний является важнейшим конкурентным преимуществом отдельных компаний и регионов (стран) в современных социально-экономических условиях. Воздействие государства на рынок труда осуществляется не только принятием законодательства о труде и установлением минимальной заработной платы, но и путем проведения политики Государственной службой занятости населения, имеющей центры в каждом субъекте Российской Федерации. Активность центров занятости возрастает в периоды экономических кризисов и затихает в периоды развития экономики. Очередной экономический кризис, вызванный пандемийными ограничениями и сопровождающийся закрытием или сокращением значительного числа малых и средних компаний, занятых обслуживанием населения, показал, что государственная служба занятости в очередной раз справилась с кратным увеличением числа обращений и численности безработных. В этот период, однако, возникли вопросы к качеству услуг государственной службы занятости, которое гарантируется статьей 15.1 Закона РФ от 19.04.1991 № 1032–1 (ред. от 29.07.2017) «О занятости населения в Российской Федерации».

В соответствии с Положением об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения¹ оценка производится исключительно на основе количественных показателей, удовлетворенность потребителей услуг не учитывается. В 2016 году ВЦИОМ проводил опрос населения о полноте и качестве оказания государственных услуг в сфере содействия занятости населения, показавший, что в течение года качество услуг заметно повысилось². Кроме того, многие региональные службы занятости проводят опросы на своих сайтах: Москва [2] Новгородская, Курская, Тверская, Самарская области, Башкортостан, Чувашия и другие. Эти региональные опросы показывают очень высокий процент удовлетворенности респондентов качеством и полнотой услуг, так, в 2018 году в

¹ Положение об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения утверждено Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 октября 2017 г. № 751 «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71703242/?ysclid=lp76t42p1o951072682> (дата обращения 06.03.2023).

² Акционерным обществом «Всероссийский центр изучения общественного мнения» был проведен опрос населения о полноте и качестве оказания государственных услуг в сфере содействия занятости населения [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://czn.mos.ru/News/Detail/98afd2aa-4b1f-4f10-90bc-e95a24679182?ysclid=lp77tdhjn7627618342> (дата обращения 06.03.2023).

Чувашии процент удовлетворенных составил 99%, в 2019 году в Самарской области – 98,56%. Такой высокий процент удовлетворенности в данных исследованиях вызывает сомнения в репрезентативности выборки для опроса.

С научной точки зрения в экономике труда большинство авторов также предлагают использовать количественные показатели для оценки качества предоставляемых службой занятости услуг (например, [3]), хотя имеются и исследования на базе опросов населения: [4], [5]. Мы поддерживаем мнение тех ученых, кто предлагает использовать оба подхода, дополняя один другим.

Цель настоящей статьи – предложить и апробировать метод анализа документов, в частности, контент-анализа и нарративного анализа содержания отзывов о деятельности государственной службы занятости в сети Интернет для оценки удовлетворенности населения качеством услуг.

1. Методология исследования

При выборе метода анализа мы исходили из того, что интервьюирование / анкетирование клиентов государственной службы занятости населения является трудоемким и дорогим исследованием. Кроме того, оно затруднено тем, что респонденты действительно должны иметь опыт обращения в данное учреждение в анализируемом периоде, это ограничивает возможности размещения выборки и затрудняет повторяемость ежегодных исследований.

В отличие от анкетирования или интервьюирования контент-анализ, под которым обычно понимают перевод качественной информации в вид, возможный для количественного анализа [6], отвечает важнейшему требованию социологических исследований – позволяет получить требуемую информацию, не беспокоя людей. Как показало изучение научной литературы, контент-анализ применяется для оценки жалоб, например, в гостиничном бизнесе [7], а также в изучении отзывов для определения удовлетворенности клиентов. В отношении службы занятости контент-анализ использовался Н.В.Тонких для обзора качества информационных услуг региональной службы занятости по поводу применения нестандартных форм занятости [8].

В рамках данного исследования были проанализированы отзывы, оставленные получателями услуг служб занятости на четырех страницах Яндекс: Тюменского, Екатеринбургского, Курганского и Оренбургского городских центров занятости населения (ЦЗН) в период с 2019 по июнь 2023 года. Изначально идея автора была проанализировать качество услуг служб занятости в центрах субъектов Уральского федерального округа, однако, по некоторым регионам округа информации для анализа оказалось недостаточно, так, о

Челябинском городском центре занятости населения имеется всего 23 отзыва, при этом в 2022 и 2023 нет ни одного отзыва. Отсутствие или малое число отзывов является серьезным ограничением в использовании метода анализа документов для оценки удовлетворенности населения услугами. Другим ограничением можно назвать некоторое смещение выборки в сторону наиболее активных клиентов, поскольку только действительно активные индивидуумы оставляют отзывы в сети Интернет, при этом уровень квалификации роли не играет, а активное удовлетворение, или наоборот неудовлетворение могут побудить клиента оставить отзыв.

Нами было проанализировано 528 отзывов – все, имеющиеся на Яндекс-странице за исследуемый период, в том числе в Тюменской области – 169, в Свердловской – 122, в Курганской – 58, в Оренбургской – 179. Пятилетний период был выбран для того, чтобы сравнить современную ситуацию с качеством услуг в допандемийный год (2019) и в условиях пандемии. Отзывы анализировались отдельно по каждому городскому центру занятости населения, кроме того, массив отзывов был разбит по годам их написания и исследовался в динамике.

В процессе контент-анализа нами были использованы две технологии: использование программного обеспечения Voyant Tools – это веб-приложение с открытым исходным кодом для анализа текстов, оно поддерживает научное изучение и интерпретацию текстов учеными в области цифровых гуманитарных наук. Второй технологией выступал ручной анализ, т.е. автор данной статьи лично прочитывал каждый отзыв для определения знака информации, который далеко не всегда совпадает с числом поставленных звезд, и выделения причин удовлетворенности/неудовлетворенности и контекста.

В процессе анализа рассчитывались: знак информации в отзыве (положительный или отрицательный), количество звёзд, которые автор отзыва поставил данному заведению, год написания отзыва, а также определялись те положительные и отрицательные моменты, которые в отзывах были указаны. Протяженность текста нами не учитывалась, поскольку она зависит от компетенций авторов отзывов, а не от степени удовлетворенности/неудовлетворенности. В массиве отзывов практически отсутствуют отзывы, которые описывали бы отношение автора с обеих сторон (и с положительной, и с отрицательной). Из 528 отзывов таких оказалось лишь 6, что составляет 1%, но даже в них основной объем текста имел один знак информации, а противоположный знак характеризовался одной лишь фразой, поэтому мы не стали выделять эти 6 отзывов в отдельную группу «нейтральных».

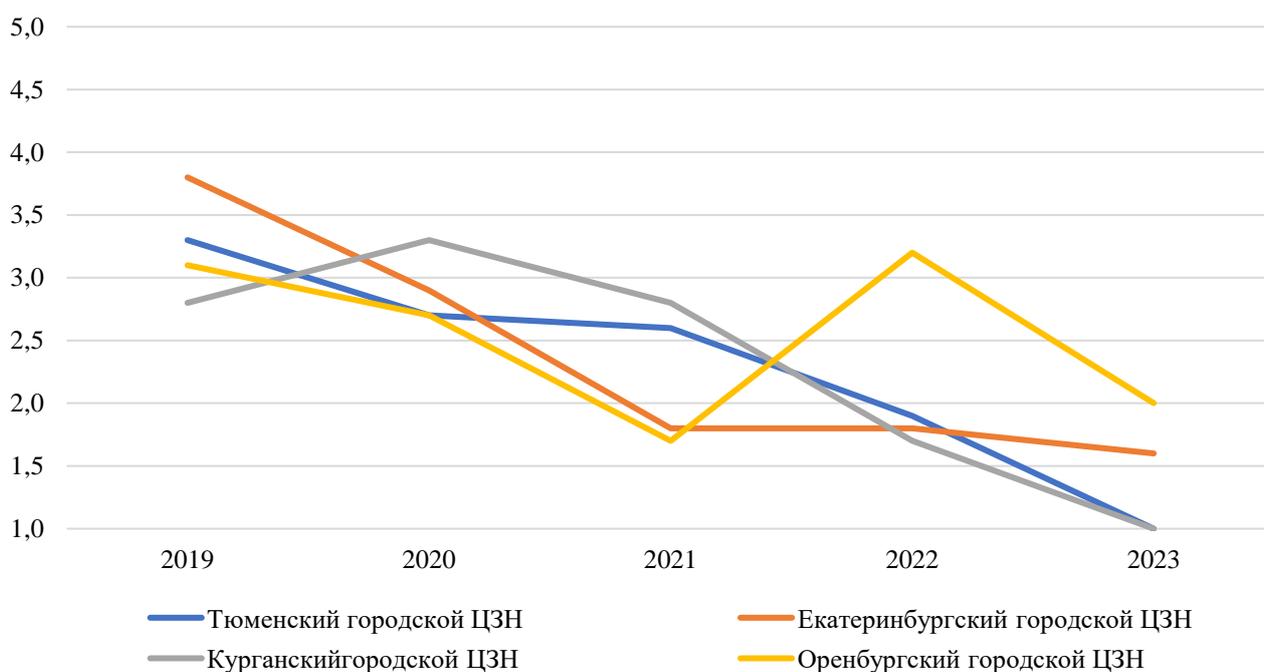
Поскольку государственная служба занятости оказывает услуги населению, то для оценки качества услуг, по нашему мнению, недостаточно провести контент-анализ и

рассчитать оценку в баллах (звездах) и знак информации в отзывах. Считаем, что для полной оценки необходимо также провести нарративный анализ [9], [10] отзывов с использованием модели SERVQUAL [11], которая применяется в маркетинге именно для оценки качества услуг населению [12] по пяти параметрам: физическое состояние, надежность, отзывчивость, уверенность и эмпатия [13-14]. Валидность предлагаемых методов контент-анализа документов (отзывов в сети Интернет) и нарративного анализа с использованием модели SERVQUAL для оценки удовлетворенности населения услугами государственной службы занятости была доказана нами ранее [15].

2. Результаты исследования

Прежде всего мы проанализировали оценки (число звезд), которые выставляли городским центрам занятости населения в исследуемых четырех субъектах Российской Федерации. Подсчет звезд осуществлялся нами вручную, поскольку Яндекс рассчитывает только средний балл по всем отзывам, а нам необходимо было разбить весь массив отзывов по годам, отбросив более ранние отзывы (до 2019 года), чтобы посмотреть динамику (рис.1). Следует отметить, что минимальная оценка определена как «1», а не ноль, максимальная – «5», в таком случае средний балл составляет 3 звезды.

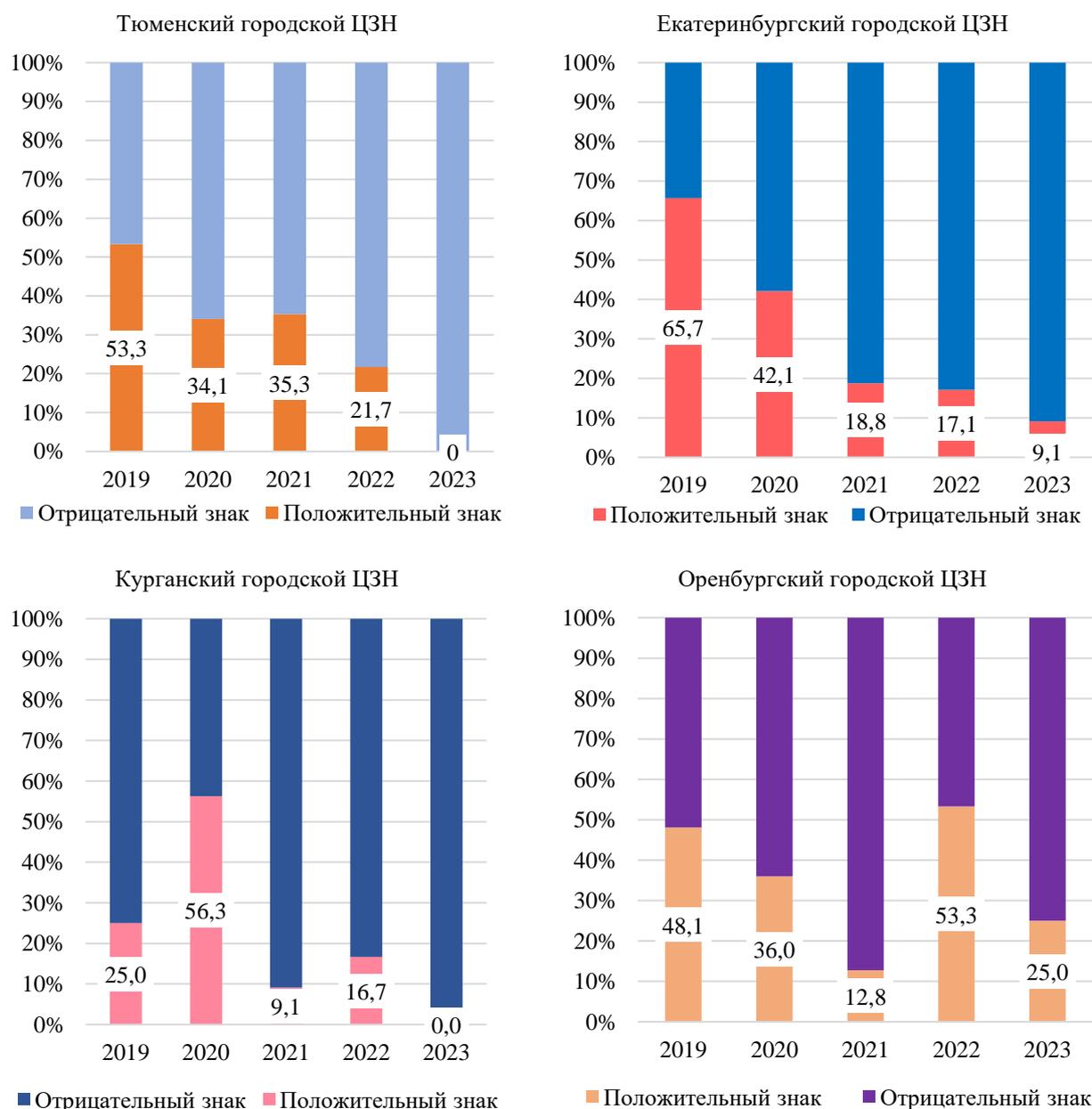
Рис. 1 Динамика средней оценки авторами отзывов качества оказанных в городских центрах занятости населения услуг, звезд³



³ Рассчитано автором на основе собственного исследования

Облако слов, в частности, показывает, что, например, в Курганском и Екатеринбургском городских центрах занятости посетителей волнуют очереди, в Кургане – работа инспекторов; а в Оренбургском городском центре занятости важнейшей проблемой является «невозможность дозвониться». Слово «очень» означает эмоциональность авторов отзывов и может описывать как положительные стороны работы, так и негативные, поэтому на следующем этапе мы изучили знак информации в отзывах (рис.3).

Рис. 3 Динамика доли отзывов, имеющих положительный и отрицательных знак отзывов об услугах городской службы занятости населения, %⁵



⁵ Составлено автором на основе собственного исследования

Данные рисунка 3 позволяют сделать вывод, что в Тюменском и Екатеринбургском городском центрах занятости населения доля положительных отзывов за исследуемый период неуклонно снижается, в двух других центрах четкой динамики увеличения отрицательных отзывов нет, однако, во всех исследуемых центрах занятости ситуация в 2023 году значительно хуже, чем в предыдущие годы. Конечно, мы анализировали лишь первую половину года, возможно к концу года доля положительных отзывов значительно увеличится, однако, руководителям центров стоит задуматься, если за первую половину года на сайте не появилось ни одного положительного отзыва, как в Тюменском и Курганском городских ЦЗН.

Последним этапом исследования было проведение нарративного анализа с целью определить, соответствуют ли услуги городских центров занятости населения критериям модели SERVQUAL. Анализ показал, что по всем пяти критериям выявлено несоответствие.

1. Физическое состояние. По первому критерию клиенты Тюменского городского центра занятости жалуются на *«очень неудобное расположение!»*: *«Еле нашла это здание... до него никакой транспорт не едет, остановок рядом нет...»*, *«Если ехать на машине, можно подумать, что заблудился и навигатор завел тебя в какие-то склады, гаражи! То же самое и внутри здания. Лабиринты, темные коридоры. На верхних этажах прямо в холле все заставлено стеллажами с документами»*. Также жалуются на отсутствие парковки и на *«ужасные туалеты!»*. В Екатеринбургском центре занятости жалуются на духоту (*«...нужно простоять в очереди минимум 2.5 часа, это несмотря на то, что в приглашение указано четкое время! В которые времена мусолить людей в душном помещении!!!!!»*), отсутствие условий для посещения заведения с ребенком (*«Ни пеленального стола, ни других условий»*), отсутствие парковки для машин. В Кургане жалобы на то, что *«грязно, запахи»*, *«Мрачно, депрессивно, угнетающая обстановка»*. В Оренбурге жалобы на: *«помещение маленькое, коридоры узкие, тесные, гардероба нет, зимой люди парятся в теплой одежде!»*, отсутствие парковки.

2. Надёжность как критерий подразумевает надлежащее и своевременное оказание услуг. Жалоб по данному критерию много во всех анализируемых центрах. Примеры жалоб в Тюменском ЦЗН: *«на первичном приёме специалист не заострила внимание на важной детали, которая влияет на признание статуса безработного»*, *«и ни слова сказать тебе не дают, не слышат клиента совсем, бросают трубки, я первый раз с таким сталкиваюсь, отношение просто ужасное»*. В Екатеринбургском – на некорректные предложения вакансий с точки зрения профессии (*«...мне предложили, а затем и выдали направление в организацию, с которой я уволилась 1,5 месяца назад, по причине издевательства, унижительного отношения к сотруднику»*) и организацию процесса работы с точки зрения бесконечного

ожидания посетителей в очереди («...ждёшь часами своей очереди!»). В Курганском центре – жалобы на несоответствие предложений работы имеющемуся образованию («работу предлагают не в соответствии с образованием»), плохую организацию работы: «Я зашла в 8 утра туда (до 9 ждала открытия), а вышла оттуда в 12:20. Перерывов куча. Мало кто из госучреждений уже работает с миллионами перерывов». В Оренбургском центре занятости жалуются на незаконные предложения работы: «Неоплачиваемая стажировка противозаконна. Очень удивлена, что специалисты биржи предлагают такую сомнительную работу», а также – на плохую организацию: «Очереди километровые, с ребёнком сидела 4 часа в очереди!!!! Записывают тебя на определенное время, а как потом оказывается ВСЯ очередь на это время».

3). Отзывчивость подразумевает отсутствие хамства со стороны работников и наличие четких инструкций. На некорректное поведение работников жалуются во всех анализируемых центрах: «"Специалисты" важного вида разговаривают с тобой как барыня с прислугой. Если задаешь уточняющие вопросы – раздражаются» (Тюменский ЦЗН), «...долго отказывалась представиться и хамила в лицо, так, на просьбу пригласить руководителя послали на три буквы» (Екатеринбургский ЦЗН), «люди на самой бирже все злые как собаки. Обматерят друг друга 10 раз. Инспектора работают издевательски медленно как бы показывая своё преимущество перед нами. И вообще чувствуешь там себя каким-то ничтожеством-попрошайкой. Неприятное место» (Курганский ЦЗН), «Хамское отношение к людям, грубость и неуважение», «очень грубая женщина. Я таких не понимаю людей: вроде госслужащая - по-хамски разговаривает» (Оренбургский ЦЗН). Имеются жалобы на нечеткие инструкции: в Тюменском ЦЗН – «довезла больничные с печатями, поставила свои подписи, при мне сотрудник распечатала документ о том, что я ничего не нарушила, что отсутствовала в день перерегистрации по болезни...В итоге на сайте стоит нарушение», в Екатеринбургском – «Предоставляемые инструкции непонятны. Объяснить отказываются. Система должна быть доступна и для продвинутых пользователей, но и для людей, у которых нет техники, знаний, инета и пр.»; в Курганском – «Огромные очереди, нет инструкций от персонала»; в Оренбургском – «кричит и не объясняет людям нормально».

4) Уверенность – по данному критерию много жалоб в отзывах на некомпетентность работников службы: в Тюменском ЦЗН – «Я в не передаваемом шоке от всех отделов... Никто ничего не знает, не соображает!!! Все сидят с открытыми ртами, и никто ничего вразумительного сказать не может...»; в Екатеринбургском – «Абсолютно некомпетентные работники, не могут толком ничего разъяснить. Не знают навигацию сайта, где что найти»; в Курганском – «куча требований, а пользы и компетенции сотрудников – ноль»; в

Оренбургском – *«Подошла к администратору, та ничего сказать не может. Позвала на помощь другую девушку, которая просто мне, нахамив, заявила: "Это Ваши проблемы!"», «Сотрудники не компетентны».*

5) Эмпатия, как критерий качества слуги подразумевает учёт особенностей посетителя, стремление к пониманию его индивидуальных потребностей и желание удовлетворить их. По данному критерию также имеются жалобы во всех анализируемых центрах занятости: *«Предоставила справку медицинскую (лёгкий труд). Но специалисты ЦЗН предлагают вакансии, только с физической нагрузкой», «Чисто технический подход операторов Центра, без учета индивидуального подхода в поиске работы и реальной помощи»* (Тюменский ЦЗН); *«Сняли с учета менее чем за месяц, потому что отказалась от работы на ногах, которая мне противоположна (видимо, противопоказана – прим. автора). Справки от врача не имеют никакой силы. Диплом с высшим образованием в помойку»* (Екатеринбургский ЦЗН); *«Невозможность выбрать время явки и претензия, что прихожу с ребенком»* (Курганский ЦЗН); *«Обычно дается на обход адресов 3 дня, мне дают только 2 дня. Перерегистрацию оформляют каждые 2 дня, вместо положенных 2 недели! Я сейчас вообще нахожусь на лечение и не могу просто физически так часто ездить на перерегистрацию»* (Оренбургский ЦЗН).

В целом, прочтение всего массива отзывов оставляет ощущение, что в центрах занятости населения *«всё зависит от специалиста, к которому попадёшь, люди разные».* При этом негативных отзывов больше, чем позитивных, поэтому некоторые авторы удивляются: *«Вау, максимально подробная консультация на горячей линии, максимально доброжелательно. Спасибо!».*

Заключение

Таким образом, исследование продемонстрировало недостаточность использования только количественных показателей для оценки деятельности государственной службы занятости. Был предложен альтернативный социологическому опросу метод сбора первичной информации об удовлетворенности качеством услуг службы – анализ документов, который предложено осуществлять в форме контент-анализа отзывов о деятельности государственной службы занятости в сети Интернет и нарративного анализа содержания этих отзывов с использованием метода SERVQUAL, позволяющего оценить качество услуг населению.

Предложенные методы были апробированы на базе отзывов на страницах Яндекс о деятельности четырех городских центров занятости населения: Тюменском, Екатеринбургском, Курганском и Оренбургском. В статье не стояла задача сравнить

указанные центры для их рейтингования, а лишь показать возможность применения предложенного комплекса методов оценки для дальнейшего принятия руководителями центров управленческих решений по повышению качества оказываемых населению услуг. В процессе апробации были также выявлены ограничения по использованию предлагаемых методов для оценки удовлетворенности населения качеством услуг государственных центров занятости населения.

Литература

1. Российский рынок труда: тенденции, институты, структурные изменения / Под ред. В. Гимпельсона, Р. Капелюшниковой, С. Рощина. Москва: Центр стратегических разработок; НИУ ВШЭ. 2017. 145 с.
2. Задорожная, И.И. Регламентация государственных услуг в сфере содействия занятости населения в городе Москве // Вестник Университета Правительства Москвы. 2018. № 1 (39). С.: 21-24.
3. Соколова, Л.Г.; Тарасова, Т.С. Формирование методики оценки качества государственных и муниципальных услуг по субъектам тотального контроля // Baikal Research Journal. 2017. Том 8. № 4. С.: 24-33.
4. Носырева, И.Г.; Белобородова, Н.А. Оценка качества государственных услуг в области занятости населения в условиях карантинных ограничений // Известия Байкальского государственного университета. 2022. Том 32. № 2. С.: 366-375.
5. Chang, C.C. Improving employment services management using IPA technique // Expert Systems with Applications. 2013. Том 40. № 17. С.: 6948-6954.
6. Булатов, А.В. Контент-анализ отзывов как способ оценки удовлетворенности гостей услугами отелей // Научный альманах. 2017. № 4-1 (30). С.: 78-81.
7. Енина, П.О.; Павловская, Я.А. Анализ и оценка жалоб клиентов сетевых отелей на основе отзывов клиентов в Интернете (на примере московских отелей сети «Radisson») // Российские регионы: взгляд в будущее. 2023. Том 10. № 1-2. С.: 85-92.
8. Тонких, Н.В. Развитие государственной политики в сфере регулирования нестандартных форм занятости // Human Progress. 2016. Том 2. № 11. С.: 5.
9. Ranjan, K.R.; Sugathan, P.; Rossmann, A. A narrative review and meta-analysis of service interaction quality: new research directions and implications // Journal of Services Marketing. 2015. Том 29. № 1. С.: 3-14.

10. Kim, S.; Roh, Y.J.; Kim, M.R. A narrative study on user satisfaction of book recommendation service based on association analysis // Journal of Korean Library and Information Science Society. 2021. Том 52. № 3. С.: 287-311.
11. Daniel, C.N.; Berinyuy, L.P. Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction // An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. Umea School of Business. 2010. С.: 1-78.
12. Хаиров, Б.Г.; Зарипова, Р.Х.; Хаирова, С.М.; Пинигина, А.С. Методика оценки качества оказания государственных услуг службой занятости населения (на примере Омской области) // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2020. № 4 (43). С.: 40-48.
13. Shi, Z.; Shang, H. A review on quality of service and servqual model // HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19–24, 2020, Proceedings 22. Springer International Publishing, 2020. С.: 188-204.
14. Хаирова, С.М.; Калугин, В.Е. Апробация адаптированных маркетинговых методик для оценки удовлетворенности получателей государственных услуг // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2022. Том 11. № 2. С.: 89-98.
15. Кулькова, И.А. Оценка удовлетворенности населения деятельностью государственной службы занятости на основе метода контент-анализа (на примере Свердловской области) / Мир труда в XXI веке: состояние и динамика человеческого капитала : сборник статей участников IX Международной научно-практической конференции / Акад. труда и соц. отношений [и др.] ; под науч. ред. С. А. Шапиро. Москва : АТиСО. 2023. С.: 173-178.

THE CONTENT ANALYSIS METHOD USAGE TO EVALUATE THE PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE'S ACTIVITIES

Inna Kulkova

Doctor of Economics, Professor of The Ural State University of Economics

Yekaterinburg, Russia

Abstract. The paper is devoted to the quality of services assessment provided by public employment services. Based on the author's thesis about the insufficiency of using only quantitative indicators to evaluate their activities and understanding the complexity of conducting sociological surveys on satisfaction with the services' activities, a set of assessment document analysis methods is proposed.

It is proposed to use employment service clients' reviews on the Internet as documents. In the author's opinion, the assessment should include, firstly, a content analysis of reviews with the calculation of the average score, the proportion of reviews with a positive/negative sign of information by year the review was written, as well as the word cloud definition that characterizes the general tone of the reviews. Secondly, it is proposed to use a narrative analysis of the reviews' content to identify evaluation criteria according to the SERVQUAL model; this model seems to be the most appropriate, since the centers provide services to the population. The proposed set of methods was tested by the author on reviews available on the Yandex search pages of the Tyumen, Yekaterinburg, Kurgan and Orenburg city employment centers. A total of 528 reviews were analyzed from 2019 to 2023. Limitations on the proposed methods' usage have also been identified.

Keywords: employment services' quality; service quality assessment; employment centers; content analysis; SERVQUAL model.

JEL codes: J64; J68; D78.

References

1. Gimpelson, V.; Kapelyushnikov, R.; Roshchin, S. (2017) Russian labor market: trends, institutions, structural changes. Moscow: Center for Strategic Research; National Research University Higher School of Economics. 145 p.
2. Zadorozhnaya, I.I. (2018) Regulation of public services in the sphere of promoting employment in the city of Moscow // Bulletin of the University of the Moscow Government. No. 1 (39). P.: 21-24.
3. Sokolova, L.G.; Tarasova, T.S. (2017) Formation of a methodology for assessing the quality of state and municipal services for subjects of total control // Baikal Research Journal. Vol. 8. No. 4. P.: 24-33.
4. Nosyreva, I.G.; Beloborodova, N.A. (2022) Assessing the quality of public services in the field of employment of the population under quarantine restrictions // News of the Baikal State University. Vol. 32. No. 2. P.: 366-375.
5. Chang, C.C. (2013) Improving employment services management using IPA technique // Expert Systems with Applications. Vol. 40. No. 17. P.: 6948-6954.
6. Bulatov, A.V. (2017) Content analysis of reviews as a way to assess guest satisfaction with hotel services // Scientific almanac. No. 4-1 (30). P.: 78-81.
7. Enina, P.O.; Pavlovskaya, Ya.A. (2023) Analysis and assessment of complaints from customers of chain hotels based on customer reviews on the Internet (using the example of Moscow hotels of the Radisson chain) // Russian regions: a look into the future. Vol. 10. No. 1-2. P.: 85-92.

8. Tonkikh, N.V. (2016) Development of state policy in the sphere of regulation of non-standard forms of employment // Human Progress. Vol. 2. No. 11. P.: 5.
9. Ranjan, K.R.; Sugathan, P.; Rossmann, A. (2015) A narrative review and meta-analysis of service interaction quality: new research directions and implications // Journal of Services Marketing. Vol. 29. No. 1. P.: 3-14.
10. Kim, S.; Roh, Y. J.; Kim, M.R. (2021) A narrative study on user satisfaction of book recommendation service based on association analysis // Journal of Korean Library and Information Science Society. Vol. 52. No. 3. P.: 287-311.
11. Daniel, C.N.; Berinyuy, L.P. (2010) Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction // An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. Umea School of Business. P.: 1-78.
12. Khairov, B.G.; Zaripova, R.Kh.; Khairova, S.M.; Pinigina, A.S. (2020) Methodology for assessing the quality of public services provided by the employment service (using the example of the Omsk region) // Vector of science of Tolyatti State University. Series: Economics and management. No. 4 (43). P.: 40-48.
13. Shi, Z.; Shang, H. (2020) A review on quality of service and servqual model // HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19-24, 2020, Proceedings 22. Springer International Publishing. P.: 188-204.
14. Khairova, S.M.; Kalugin, V.E. (2022) Approbation of adapted marketing techniques for assessing the satisfaction of recipients of public services // Bulletin of the Siberian Institute of Business and Information Technologies. Vol. 11. No. 2. P.: 89-98.
15. Kulkova, I.A. (2023) Assessment of population satisfaction with the activities of the public employment service based on the content analysis method (Sverdlovsk region case study) / The world of labor in the 21st century: the state and dynamics of human capital: IX International Scientific and Practical Conference. Moscow: ATiSO. P.: 173-178.

Contact

Inna Kulkova

Ural State University of Economics

915a-12A, 8th of March Str., 620014, Yekaterinburg, Russia

i.a.koulkova@mail.ru