

Примеры характеристик качества услуги и подходы к их измерению

Примеры характеристик качества		
Характеристика	Определение	Пример
Доступность	Отсутствие барьеров для участия в программе	Центр находится не более, чем в 10 минутах от остановки общественного транспорта
Коммуникация	Информация предоставляется в простой и понятной для благополучателей форме	Информационные материалы не вызывают вопросов у благополучателей
Компетентность	Сотрудники, оказывающие услуги, обладают необходимыми знаниями и навыками	Специалисты обладают профильным образованием
Уважение	Сотрудники, оказывающие услуги, ведут себя уважительно, вежливо.	Специалисты знают благополучателей по именам; Отсутствие жалоб на неуважительное поведение
Устойчивость	Достигнутые социальные результаты не пропадают сразу после завершения программы.	Семья, получавшая консультации, продолжает воспитывать сироту через год
Эмпатия	Сотрудники, оказывающие услуги, понимают нужды благополучателей и обеспечивают индивидуальный подход	Консультанты демонстрируют знание потребностей благополучателя
Результативность	Цели программы достигаются	Участники программы не лишаются родительских прав
Быстрота реагирования	Благополучателям не приходится ждать	Услуга оказывается в день обращения
Условия	Комфортные и безопасные условия при получении услуги	Комната, где проходят встречи благополучателей и специалистов, удобны, имеют все необходимое оборудование
Надежность	Условия оказания услуг стабильны. Программа вызывает доверие.	Расписание занятий и тренеры не изменяются в течение обучения одного потока.

Наибольшее значение для благополучателей имеют параметры «надежность» и «быстрота реагирования».

Как измерять качество? Возможны два подхода.

Подход 1. Добавление качественной характеристики к показателям промежуточного непосредственного результата. Источник данных: административные отчеты.

Алгоритм действий:

Шаг 1. Определить характеристики, по которым может быть оценено качество непосредственного результата (услуги). Выбрать одну или несколько важнейших характеристик.

Шаг 2. Операционализировать выбранную характеристику в терминах программы.

Например, рассмотрим, что будут означать параметры «надежность» и «быстрота реагирования» для нескольких программ.

<i>Информационный центр</i>	
Надежность	благополучатели направляются в нужные учреждения (нет направлений в учреждения, в которых благополучатель не имеет права получить помощь) или в результате перенаправленный благополучатель получает нужную услугу
Быстрота реагирования	благополучателям не приходится ожидать ответа оператора колл-центра
<i>Доставка питания</i>	
Надежность	еда доставляется горячей
Быстрота реагирования	доставка осуществляется вовремя
<i>Консультации</i>	
Надежность	благополучатели общаются с одним и тем же консультантом при каждом обращении
Быстрота реагирования	благополучателям не приходится ожидать в очереди более 10 минут

Шаг 3. Добавить качественный параметр промежуточным показателям непосредственного результата

<i>Информационный центр</i>	
Надежность	1 правильное направление или 1 направление, приведшее к получению услуги
Быстрота реагирования	1 звонивший, соединенный с оператором с первого раза
<i>Доставка питания</i>	
Надежность	1 продуктовый набор, доставленный горячим
Быстрота реагирования	1 продуктовый набор, доставленный вовремя
<i>Консультации</i>	
Надежность	1 час консультации с постоянным консультантом
Быстрота реагирования	1 час консультации, когда встреча началась вовремя

Если не получается просто соединить качественную характеристику и показатель промежуточного непосредственного результата, то необходимо либо выбрать другую единицу услуги для измерения данного непосредственного результата, либо использовать подход измерения удовлетворенности благополучателей.

Подход 2. Измерение удовлетворенности благополучателей

Шаг 1. Определить характеристики, по которым может быть оценено качество непосредственного результата (услуги). Выбрать одну или несколько важнейших характеристик.

Шаг 2. Операционализировать выбранную характеристику в терминах программы.

Шаг 3. Разрабатывается анкета для опроса благополучателей и проводится опрос. В анкету надо обязательно включить вопрос об общей удовлетворенности полученной услугой, участием в программе, а также отдельные вопросы по каждой характеристике параметру качества.

Пример вопросов, составленных для измерения удовлетворенности благополучателей программы с оказанием консультационных услуг.

Насколько в целом Вы удовлетворены программой консультаций?				
Совершенно неудовлетворен/а				Полностью
удовлетворен/а				
1	2	3	4	5
Вы общаетесь с одним и тем же консультантом при каждом обращении?				
Почти никогда				Почти всегда
1	2	3	4	5
Назначенные встречи начинаются вовремя (не позже 10 минут после назначенного времени)?				
Почти никогда				Почти всегда
1	2	3	4	5