

## 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.

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