

ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ

Институт исследования рынка и общественного мнения¹

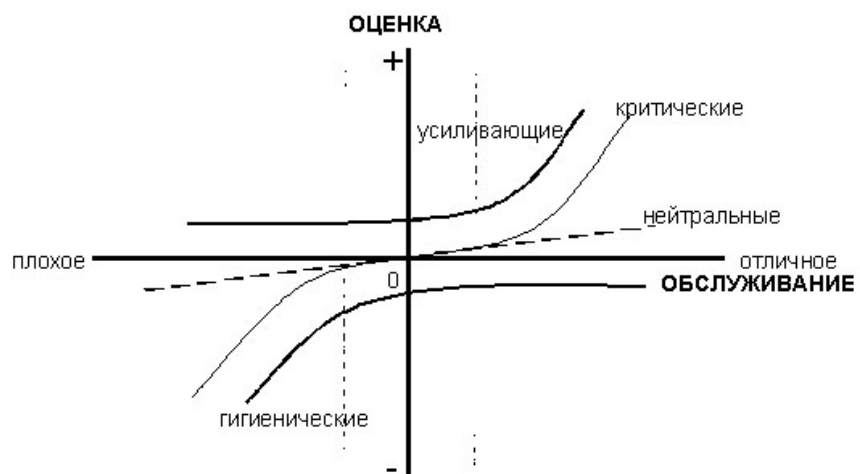
2. Чувствительность факторов

Мнение о линейном характере зависимости между качеством обслуживания и оценкой услуги до сих пор остается преобладающим. Такая модель предполагает, что улучшение любых факторов однозначно влияет на оценку – каждого по-своему, но всегда в фиксированной пропорции независимо от обстоятельств. Тем не менее, в последнее время все больше исследований подтверждают несостоятельность данного тезиса.²

В частности, некоторые исследователи замечают, что потребители готовы «закрыть глаза» на некоторые

позитивные или негативные случаи неподкрепления их ожиданий, прежде чем определить свою удовлетворенность или неудовлетворенность качеством услуги. Другие описывают похожую ситуацию, однако причину видят в том, что потребители не замечают относительно небольшие колебания в значениях факторов. Какова бы ни была истинная причина, такая модель предполагает, что существует некая «зона допустимого отклонения», в пределах которой изменения параметров обслуживания оказывают незначительное влияние на восприятие услуги, как показано на графике.

Типы воздействия и зоны допустимого отклонения



Модель предполагает, что выход за границы зоны допустимого отклонения влечет за собой непропорциональное воздействие на восприятие – т. е. относительно небольшие изменения в обслуживании могут приводить к большим изменениям их воздействующей силы на формирование оценки. Поэтому важно по-

пытаться определить характер и размер зоны допустимого отклонения каждого из факторов.

Резюме

В идеальном случае управленцам необходимо не только определять факторы, требующие улучшения, но и понимать природу воздействия этих факторов. Даже когда мы выде-

¹ Окончание. Начало смотри в №7 – 2008.

² См. [Johnston 1998].