

# АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА И РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ПРОГРАММАМИ В РОССИИ



**Волков Дмитрий Константинович,**

Аспирант кафедры Маркетинг фирмы, Факультет Менеджмент, Научно исследовательский университет «Высшая школа экономики»; 105187, г. Москва, ул. Кирпичная, д. 33  
volkov\_dk@mail.ru

Данная статья рассматривает опыт различных стран в сфере оценки качества и удовлетворенности государственными услугами. В процессе работы были рассмотрены методики, используемые в Италии, Маврикии, Греции, Китае, США, Мексике и Корее. Кроме этого, приведены результаты сравнительного анализа подходов и выделены основные преимущества и недостатки каждой модели, а также предложена методика оценки государственных целевых программ в России с учетом особенностей российской системы государственного управления.

**Ключевые слова:** маркетинг в государственном секторе; качество государственных услуг; удовлетворенность; оценка удовлетворенности; SERVQUAL; CSI; стейкхолдеры; целевая программа.

## ВВЕДЕНИЕ

Модели измерения удовлетворенности граждан, являющиеся одним из инструментов оценки государственного управления, все больше получают свое распространение не только в развитых, но и в развивающихся странах. Сравнение методик оценки удовлетворенности в различных странах помогает выделить основные различия между ними и определить дальнейшие направления развития исследований в этой области. Таким образом, выделенные различия могут стать основой создания аналогичных систем в Российской Федерации. При этом, однако, возникает ряд вопросов, в том числе, возможно ли перенесение моделей оценки, используемых в зарубежных странах, в сектор предоставления государственных услуг в России.

## ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИК НА ОСНОВЕ SERVQUAL

Одной из самых распространенных концепций оценки государственного управления является

модель качества услуг, которая была разработана американскими учеными В. Зейтамль (*Valarie A. Zeithaml*), А. Парасураманом (*A. Parasuraman*) и Л. Берри (*Leonard L. Berry*) [1]. А Э.В. Новаторов впервые популяризировал методику измерения качества SERVQUAL в России [2].

Проведенный анализ опыта таких стран, как Маврикий, Италия, Греция, Китай, дал следующие результаты. Согласно применяемой в Маврикии модели оценки удовлетворенности деятельностью государственных органов на основе *Servqual* (*Service Quality*), используется оценочная шкала таких параметров, как: материальные ценности, ответственность, надежность, обеспечение, эмпатия [3]. При этом производится оценка восприятия и ожидаемая оценка, определяется разница между данными двумя критериями.

В итальянской модели оценки удовлетворенности деятельностью государственных органов на основе *Servqual*, используется следующая шкала оценки (1 – совершен-

но не важно, 2 – низкий уровень важности, 3 – средний уровень важности, 4 – достаточно важно, 5 – крайне важно) [4]. По предлагаемой методике оценки все факторы делятся на три основные группы: измерение отношений (к данной группе относятся такие факторы, как отношение персонала, ясность получаемой информации, любезность персонала), технико-организационное измерение (продолжительность рабочего дня, своевременное предоставление услуг, уважение к конфиденциальности информации), измерение окружающей среды (четкость формулировки, комфортность приемной комнаты, регулирование очереди в процессе предоставления услуг). При этом респондентам предлагается оценить уровень услуг, предоставляемых государственным органом, а также уровень услуг, предоставляемых конкретным департаментом государственного органа. В данной модели, кроме этого, оценивается общий уровень удовлетворенности получаемыми услугами.