Выявление факторов, влияющих на качество обслуживания клиентов в отделе пенсий

Годяева Анастасия Алексеевна

Демографические, экономические и политические процессы, происходящие в современной России, привели к кардинальным изменениям в социальной системе общества. Растущая имущественная дифференциация населения, безработица, появление беженцев и вынужденных переселенцев, неблагоприятная экологическая обстановка и сложная демографическая ситуация — все это реалии сегодняшнего дня.

В этих сложных условиях актуализируются проблемы, связанные с оказанием услуг, социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдельного человека, различных групп и общностей, что, в свою очередь, вызывает настоятельную потребность в профессиональных кадрах — специалистах социальной работы, которые могли бы оказывать качественное обслуживание получателей услуг.

Под понятием обслуживание клиентов мы понимаем деятельность по предоставлению услуг гражданам.

Социальная работа, как деятельность по гармонизации человеческих отношений, по оказанию различных видов помощи различным категориям населения неразрывно связана с общением, как процессом передачи информации, восприятием и пониманием людей друг другом. В своей практике социальные работники в целом и работники пенсионного фонда в частности соприкасаются с различными сферами жизни человека и общества — сферой здоровья (физического психического, социального), прав, системой образования, планированием семьи, экономическими программами, с проблемами занятости населения и др. Они проводят индивидуальное и групповое консультирование, работают с трудными жизненными ситуациями, их профилактикой. Организуют профессиональную социальную работу, осуществляют административные функции.

В связи со всем вышеизложенным выявление факторов, влияющих на качество обслуживания клиентов социальной работы в целом, и пенсионного фонда в частности, является очень острой проблемой в настоящее время. Изучение потребностей клиентов и выявление минусов в их обслуживании, а так же повышение эффективности взаимодействия сотрудников между собой, совершенствование их коммуникативных навыков приобретают все большую актуальность и необходимость, как для социальной работы, так и для всего общества в целом. Необходимо более тщательно исследовать коммуникативные навыки специалистов, их взаимоотношений в коллективе, разработать более эффективные меры взаимодействия, что в свою очередь приведет к улучшению обслуживания клиентов отдела пенсий.

Объект исследования: получатели услуг Октябрьского отдела пенсий г.Ижевска.

Предмет исследования: факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов Октябрьского отдела пенсий г.Ижевска

Цель: Выявить факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов Октябрьского отдела пенсий г.Ижевска.

Из поставленной цели можно выделить следующие задачи*:*

1. Дать характеристику понятию услуга и обслуживание получателей услуг

2. Изучить специфику пенсионного фонда работы с клиентами

3. Выявить факторы, влияющие на качество оказания услуг в Октябрьском отделе пенсий г.Ижевска;

Гипотеза исследования. К основным факторам, влияющим на качество обслуживания клиентов отдела пенсий относятся коммуникативные навыки специалистов.

Термин «услуга» в российском законодательстве впервые появился в Конституции РФ 1993 года, где он упоминается в ст.8 и 74, а в Гражданском кодексе РФ в ст.128 закреплена категория услуги в качестве объекта гражданских прав.[2]

В соответствии с ИСО 9004 — 2-91 услуга — результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей заказчика. Требования к услуге должны быть четко выражены характеристиками, поддающимися определению и оценке заказчиком. Процессы, обеспечивающие предоставление услуги, также нуждаются в выражении характеристиками, которые не всегда могут быть определены заказчиком, но непосредственно воздействуют на исполнение услуги. Оба вида характеристик должны обладать способностью подвергаться оценке сервисной организацией на их приемлемость с помощью установленных стандартов. [1]

В ходе экспериментальной работы были опрошены клиенты Октябрьского отдела пенсий по предоставлению качества услуг в количестве 25 человек. Была использована методика SERVQUAL.

Наиболее эффективным и востребованным в сфере услуг на протяжении последних 30 лет можно считать метод SERVQUAL (SERVice QUALity), предложенный в западных странах еще в 1985 году. Метод получил свое название от сокращения двух английских слов:SERV от service («сервис») и QUAL от quality («качество»). Он был разработан В.А. Зейтгамл, А.Парасурманом и Л.Л.Берри в 80-е годы XX века путем эмпирических исследований, проведенных авторами путем анализа опросов фокус-групп на основе разработанной ими модели расхождения. (GAP-модель).

Алгоритм SERVQUAL заключается в формуле «Восприятие минус Ожидание».

При проведении SERVQUAL осуществляется выборочное исследование мнений потребителей для измерения ожиданий (что ожидал) и восприятий (что получил) качества услуги по двум базовым анкетам. [3]

Нами были получены следующие результаты. В Блоке№ 1 (ожидания) 100% опрошенных респондентов поставили максимальную оценку по каждому из 22 критериев. В Блоке № 2 (восприятие), только 40% получателей услуг поставили максимальную оценку, на 2-3 качество услуг оценили 24% опрошенных, остальные 36% поставили оценку 4. (Рис.1)

Рис. 1 Общая оценка качества услуг.

По данным опроса мы получили, что все показатели важны, так как положительную оценку дали большинство опрашиваемых респондентов, следовательно они ценят данные характеристики. Внешний вид сотрудников и взаимоотношения их с руководством, как важный фактор оценили 72%

опрошенных, так же высокую оценку респонденты дали отношениям сотрудников к клиентам и их компетентности 68%. Дисциплину, отзывчивость, пунктуальность отметили 60% клиентов.

Респондентами была отмечена важность таких критериев, как интерьер помещения 70% дали положительную оценку, время ожидания в очереди и оборудование отдела пенсий по 44% клиентов.

Таким образом к положительным аспектам влияющим на оказание качества услуг в отделе пенсий получатели услуг относят коммуникативные критерии и технические аспекты. По мимо положительных сторон данных аспектов были выявлены и их отрицательные. Неудовлетворенность у 60% клиентов вызывает быстрота оказания услуги

и реакции сотрудников на просьбы клиентов. Вежливость и не толерантное отношение, грамотность речи сотрудников, а так же их ориентированность на проблемы клиентов вызывает недовольство у 56% респондентов. мпетентности 68%. Дисциплину, отзывчивость, пунктуальность отметили 60% клиентов.

тов отдела пенсий

Что касается технических характеристик 60% получателей услуг не удовлетворяют часы работы отдела пенсий в Октябрьском районе города Ижевска. Была выявлена неудовлетворенность временем ожидания в очереди приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе и порядке предоставления социальных услуг и оргтехникой и оборудованием данного учреждения у 56% опрошенных. (Таб. 1)

№		неудовлетвори-тельная оценка
	Коммуникативные критерии	
1	Сотрудники отдела пенсий быстро реагируют на просьбы клиентов	60,00%
2	Сотрудники отдела пенсий оказывают услуги быстро и оперативно	60,00%
3	Между клиентами и сотрудниками отдела пенсий существует атмосфера доверия и взаимопонимания	60,00%
4	Сотрудники отдела пенсий вежливы и толерантны в отношениях с клиентами	56,00%
5	Сотрудники отдела пенсий ориентируются на проблемы клиентов	56,00%
6	Сотрудники отдела пенсий владеют грамотной речью	56,00%
	Технические критерии	
1	Часы работы отдела пенсий удобны для всех клиентов	60,00%
2	Среднее время ожидания в очереди не превышает 15 минут	56,00%
3	Отдел пенсий имеет современную оргтехнику и оборудование	56,00%

Таб. 1 Отрицательные аспекты в обслуживании клиентов отдела пенсий

Из проведенного исследования оценки качества предоставления услуг в отделе пенсий Октябрьского района г.Ижевска нами было получено два основных фактора, влияющих на качество обслуживания клиентов, по мнению самих получателей услуг:

1. Не эффективное взаимодействие сотрудников в отделе пенсий Октябрьского района города Ижевска, как следствие их низкого коммуникативного уровня;

2. Технические стороны рабочего процесса отдела пенсий в Октябрьском районе города Ижевска.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза подтвердилась. Следовательно можно сделать вывод, что для улучшения качества обслуживания клиентов отдела пенсий необходимо совершенствовать взаимодействие сотрудников, повышая их коммуникативные способности.

Список литературы

1. Албегова И.Ф., Серова Е.А., Шаматонова Г.Л. Социальная квлиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению Социальная работа. — Ярославль: ЯрГУ, 2015
2. Солодянкина О.В. Социальная квалиметрия: теория и практика: учебное пособие. — Ижевск: Издательский цент «Удмуртский университет», 2016 — 259 с.
3. Babak us E.Boller G.M. (1992) An empirical assessment of the SERVQUAL. Journal of Business Reserch, 24(3) — 268