

Инструкция по использованию программы Qualimetry Studio маркетологами

Смирнов В.В.

Содержание

Содержание	1
Введение.....	1
1. Краткое описание программы Qualimetry Studio	1
2. Создание и использование квалиметрических оценочных моделей с помощью программы Qualimetry Studio на примере оценки качества услуги	2
2.1. Создание нового и открытие существующего проекта	2
2.2. Редактирование оценочной модели	4
2.3. Рекомендуемый порядок создания элементов оценочной модели и заполнения их свойств.....	6
2.4. Использование оценочной модели	12
2.5. Использование анкет.....	18
Литература	20

Введение

Оценивание качества и эффективности предлагаемой на рынке продукции (товаров и услуг) является одной из задач маркетологов. В квалиметрии, науке о количественном оценивании качества, разработаны методы и поддерживающие их инструментальные программные средства, которые могут быть использованы для извлечения, представления, хранения и обработки разнообразной оценочной информации как о самих бизнес-процессах движения продукции от производителя к потребителю и распространения информации о ней, так и о результатах этих процессов. Одним из таких инструментальных средств является программа Qualimetry Studio. В данной инструкции представлено краткое описание программы и действия, которые могут быть выполнены маркетологами, использующими программу для создания и применения квалиметрических оценочных моделей.

1. Краткое описание программы Qualimetry Studio

В программе Qualimetry Studio применяются квалиметрические методы для создания и использования оценочных моделей. Методы квалиметрии - это методы комплексного количественного многокритериального оценивания, ориентированные на получение количественных оценок преимуществ и недостатков объектов, обладающих полезностью. Поэтому каждая из построенных с помощью Qualimetry Studio моделей для оценивания бизнес-процессов отражает иерархическую структуру комплексного показателя, значения которого, позволяют исследовать определенные аспекты бизнес-процессов движения продукции и информации от производителя к потребителю, основываясь на системе учитываемых в модели показателей.

Программа позволяет создавать и использовать оценочные модели следующих типов:

- Деревья свойств, предложенные Г.Г. Азгальдовым.
- Цели-критерии-альтернативы, предложенные Т. Л. Саати (метод анализа иерархий).
- Функции-объекты-свойства, предложенные В.В. Смирновым (расширение деревьев свойств).

Уникальность программы состоит в том, что в настоящее время она является единственным в мире инструментальным средством, которое одновременно поддерживает все три перечисленных выше типа оценочных моделей, а также позволяет использовать онтологии для их создания.

При решении маркетинговых задач модели функции-объекты-свойства имеют преимущество перед другими типами квалиметрических оценочных моделей в тех случаях, когда требуется получение комплексных оценок, одновременно учитывающих потребности нескольких типов стекхолдеров (индивидуальных и групповых производителей, поставщиков, продавцов, покупателей и др.).

Созданные с помощью Qualimetry Studio оценочные модели сохраняются в базу данных. Они могут быть использованы для автоматизированного оценивания с помощью этой программы качества и эффективности бизнесов-процессов на основе информации о них, вносимой через формы ввода или загружаемой в программу из внешних файлов. Также оценочные модели могут экспортироваться во внешние программы, включая MS Excel, чтобы пользователь имел возможность выполнять оценивание на основе этих моделей, но другими средствами. Исходные данные и результаты оценивания могут быть представлены в виде отчетов различного вида.

2. Создание и использование квалиметрических оценочных моделей с помощью программы Qualimetry Studio на примере оценки качества услуги

Ниже описаны действия, которые могут выполнить пользователи программы Qualimetry Studio для создания и использования квалиметрических оценочных моделей на примере метода INDSEV, предназначенного для оценивания качества услуг в бизнес-контексте B2B [1].

2.1. Создание нового и открытие существующего проекта

Для начала создания модели необходимо запустить программу Qualimetry Studio Marketing Configuration и в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Проект/Модель/Создать** (рис. 1).

В открывшемся окне (рис. 2) следует ввести имя проекта в поле **Имя проекта**, например, "Качество сервиса по методу INDSEV", выбрать тип проекта **Дерево свойств** на панели **Оценочный проект** и нажать кнопку **Создать**. После этого под главным меню программы откроется панель редактирования элементов оценочной модели, предназначенная также для редактирования свойств проекта и свойств элементов модели (рис. 5).

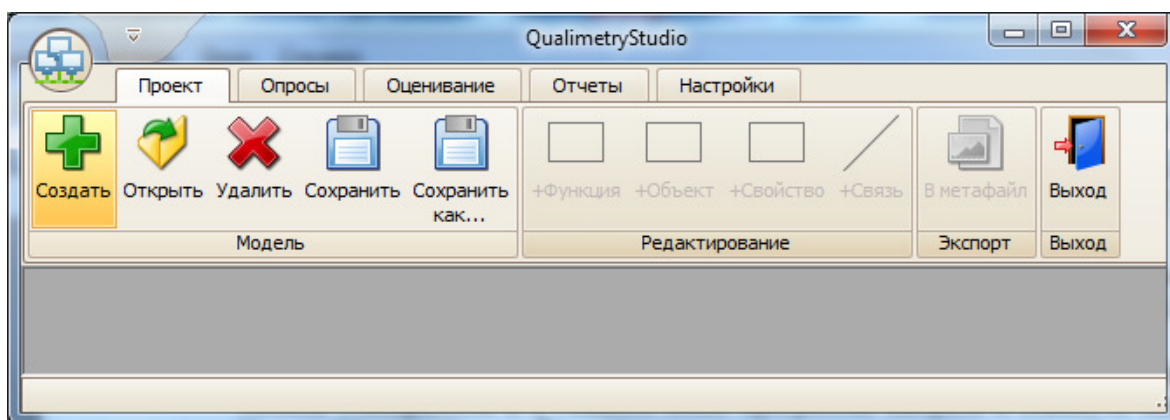


Рис. 1. Главное меню программы Qualimetry Studio.

Возможности программы Qualimetry Studio для редактирования оценочной модели описаны в разделе **Редактирование оценочной модели** данного документа.

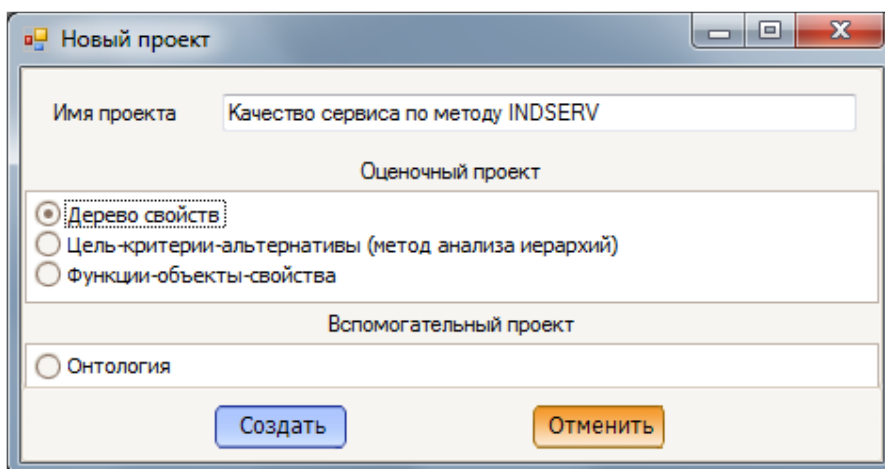


Рис. 2. Окно создания нового проекта.

Если проект уже создан, то для открытия существующего проекта в главном меню программы (рис. 3) необходимо выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Проект/Модель/Открыть**.

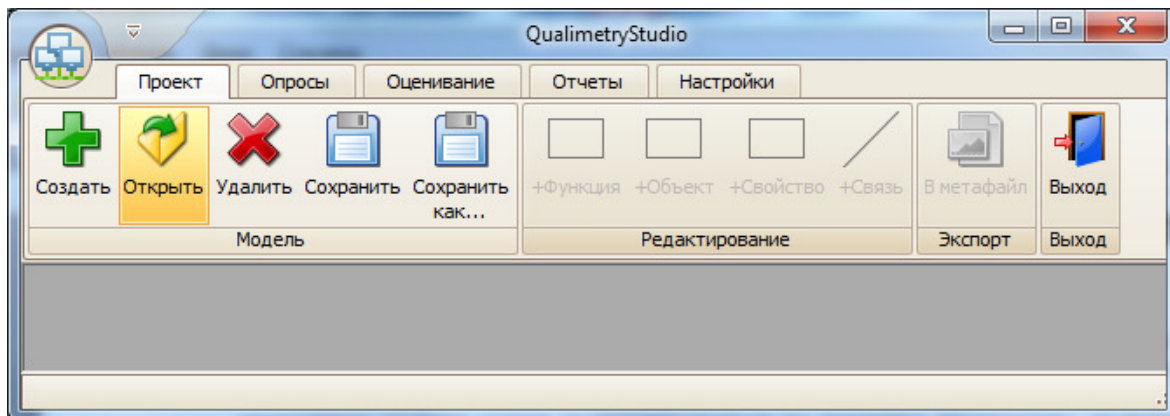


Рис. 3. Пункт главного меню **Проект/Модель/Открыть** программы Qualimetry Studio.

В открывшемся окне (рис. 4) для поиска проекта по слову или части слова следует в поле, находящемся слева от кнопки **Найти**, ввести слово или часть слова для поиска и нажать кнопку **Найти**. После нажатия на кнопку **Найти** на закладке **Оценочные проекты** будет отображаться список проектов, названия которых содержат введенное для поиска слово или часть слова.

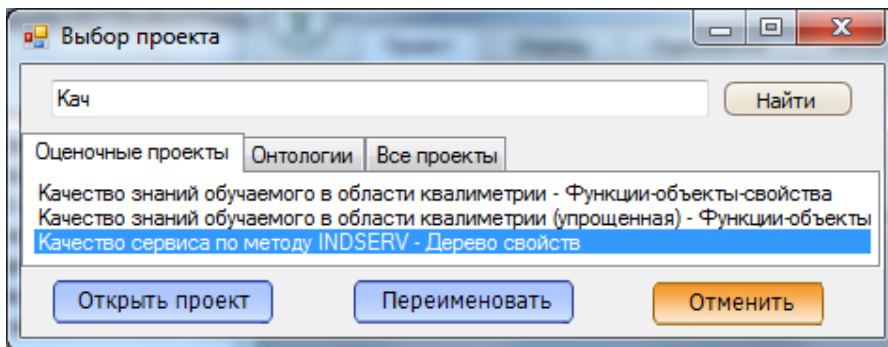


Рис. 4. Окно для поиска, выбора и открытия существующего проекта.

Для того, чтобы открыть проект, на закладке **Оценочные проекты** следует выбрать проект из списка и внизу окна нажать кнопку **Открыть проект**. После этого под главным меню программы откроется панель редактирования элементов оценочной модели, предназначенная также для редактирования свойств проекта и свойств элементов модели (рис. 5).

Возможности программы Qualimetry Studio для редактирования оценочной модели описаны в разделе **Редактирование оценочной модели** данного документа.

2.2. Редактирование оценочной модели

Кнопки создания элементов модели расположены в главном меню программы на панели **Проект/Редактирование**. Для создания нового элемента типа **Свойство** следует выбрать на этой панели меню кнопку, название которой соответствует типу создаваемого элемента, и кликнуть по выбранной кнопке мышью. После этого на панели редактирования элементов оценочной модели появится новый элемент, отображаемый в виде прямоугольника.

Чтобы изменить положение элемента на панели редактирования, отображаемого в виде прямоугольника, следует навести на него курсор мыши, нажать левую клавишу мыши и перемещать курсор мыши вместе с прямоугольником до тех пор, пока элемент не займет требуемое положение на панели редактирования элементов оценочной модели. Когда элемент займет требуемое положение, следует отпустить левую клавишу мыши.

Для ввода и редактирования названия элемента, отображаемого в виде прямоугольника, следует дважды кликнуть по середине этого элемента мышью, что вызовет появление в центральной области элемента поля для ввода и редактирования названия элемента. После завершения изменения названия элемента в данном поле нажмите клавишу **Enter**.

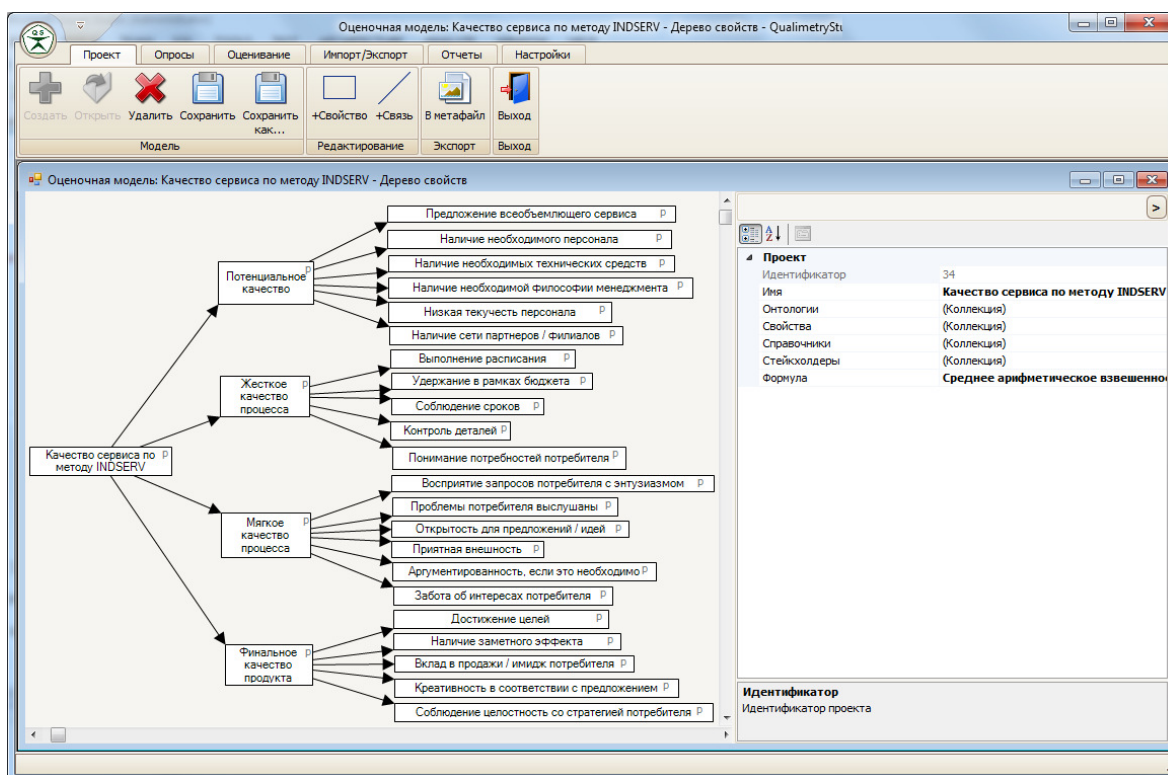


Рис. 5. Окно программы Qualimetry Studio с панелью редактирования элементов оценочной модели, а также для редактирования свойств проекта и свойств элементов модели.

Чтобы создать элемент **Связь**, следует сначала кликнуть мышью на элементе, отображаемом в виде прямоугольника на панели редактирования элементов оценочной модели, который будет являться первым из связываемых элементов. При этом элемент станет выделенным с помощью обрамляющей его прямоугольной рамки красного цвета (рис. 6). Затем в главном меню программы на панели **Проект/Редактирование** следует кликнуть мышью по кнопке **Проект/Редактирование/Связь**. После этого на панели редактирования элементов оценочной модели будет создана стрелка, начало которой будет расположено на выделенном элементе, а конец стрелки будет свободным. Чтобы соединить стрелку со вторым элементом, требуется навести на конец стрелки курсор мыши, нажать левую клавишу мыши и перемещать курсор мыши вместе с концом стрелки до середины элемента, с которым должно быть выполнено соединение. Для завершения соединения следует отпустить левую клавишу мыши.

Для редактирования свойств проекта необходимо кликнуть на панель редактирования элементов оценочной модели. После этого в *Редакторе свойств проекта и элементов модели*, расположенном в правой части панели редактирования элементов оценочной модели, свойства проекта становятся доступными для редактирования (рис. 5).

Чтобы выполнить редактирование свойств элемента модели, требуется кликнуть на элементе. После этого элемент становится выделенным, в *Редакторе свойств проекта и элементов модели*, расположенном в правой части панели редактирования элементов оценочной модели, свойства элемента становятся доступными для редактирования. На рис. 6 выделен корневой элемент модели "Качество сервиса по методу INDSEV". На рис. 7 выделена связь между корневым элементом модели, названным "Качество сервиса по методу INDSEV", и элементом с названием "Потенциальное качество". Выделение связи

выполняется с помощью красных квадратиков, отображаемых в середине каждого из связанных элементов.

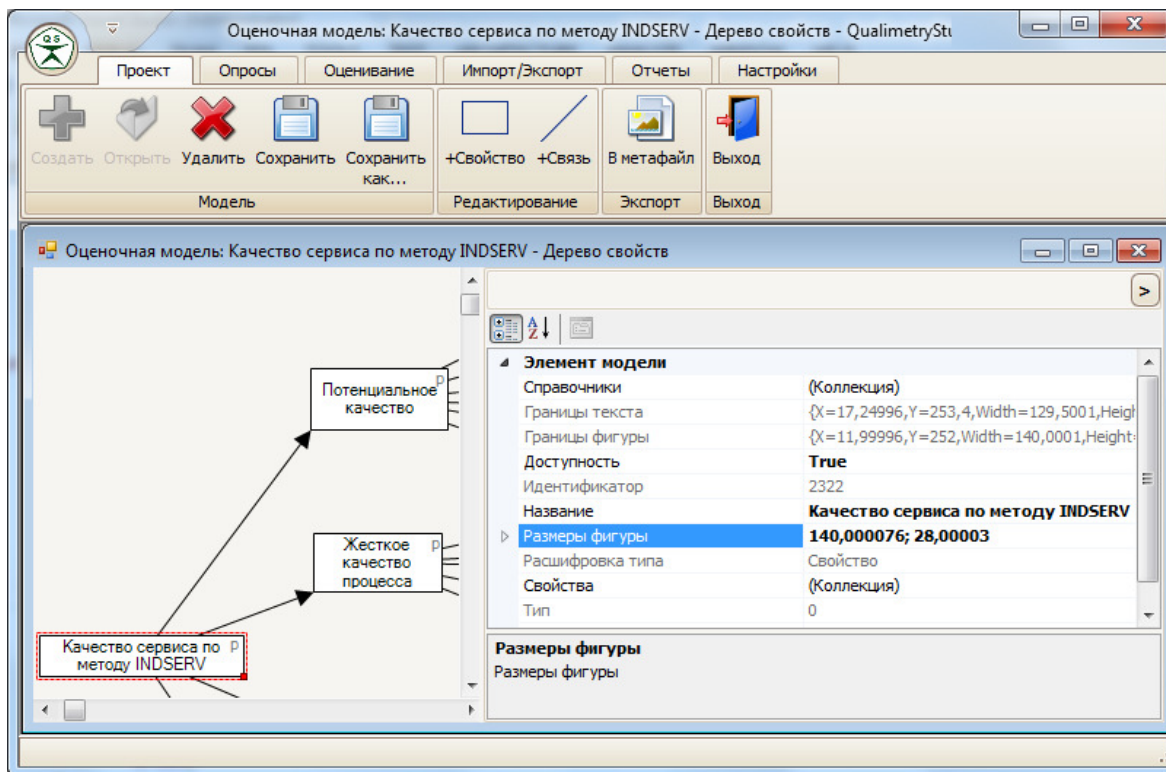


Рис. 6. Окно программы Qualimetry Studio с выделенным корневым элементом модели.

Располагать элементы модели в проекте типа **Дерево свойств** необходимо следующим образом. В левой части должен располагаться корневой элемент, правее от него - подчиненные ему элементы, и аналогично справа от каждого элемента должны располагаться подчиненные им элементы.

После завершения редактирования элементов модели следует нажать кнопку **Проект/Модель/Сохранить**. Данную кнопку также следует нажимать перед выполнением редактирования свойств вновь созданного элемента.

2.3. Рекомендуемый порядок создания элементов оценочной модели и заполнения их свойств

Заполнение модели составляющими ее элементами рекомендуется начинать с корневого элемента модели, соответствующего комплексному оцениваемому показателю. Для этого необходимо создать элемент типа **Свойство** и ввести его название. Например, "Качество сервиса по методу INDSEV".

На следующем шаге мы предлагаем создавать элементы, которые подчинены корневому элементу. В соответствии с методом INDSEV [1] эти элементы должны иметь названия "Потенциальное качество", "Жесткое качество процесса", "Мягкое качество процесса" и "Финальное качество продукта". Корневой элемент следует соединить с подчиненными элементами после их создания.

Затем аналогично рекомендуется создать элементы следующих уровней, связав их друг с другом так, как показано на рис. 5, 6 и 7. Эти элементы рекомендуется создавать

как элементы типа **Свойство**, поскольку они обозначают группы свойств и *простые свойства* (т.е. свойства, не имеющих в подчинении других свойств).

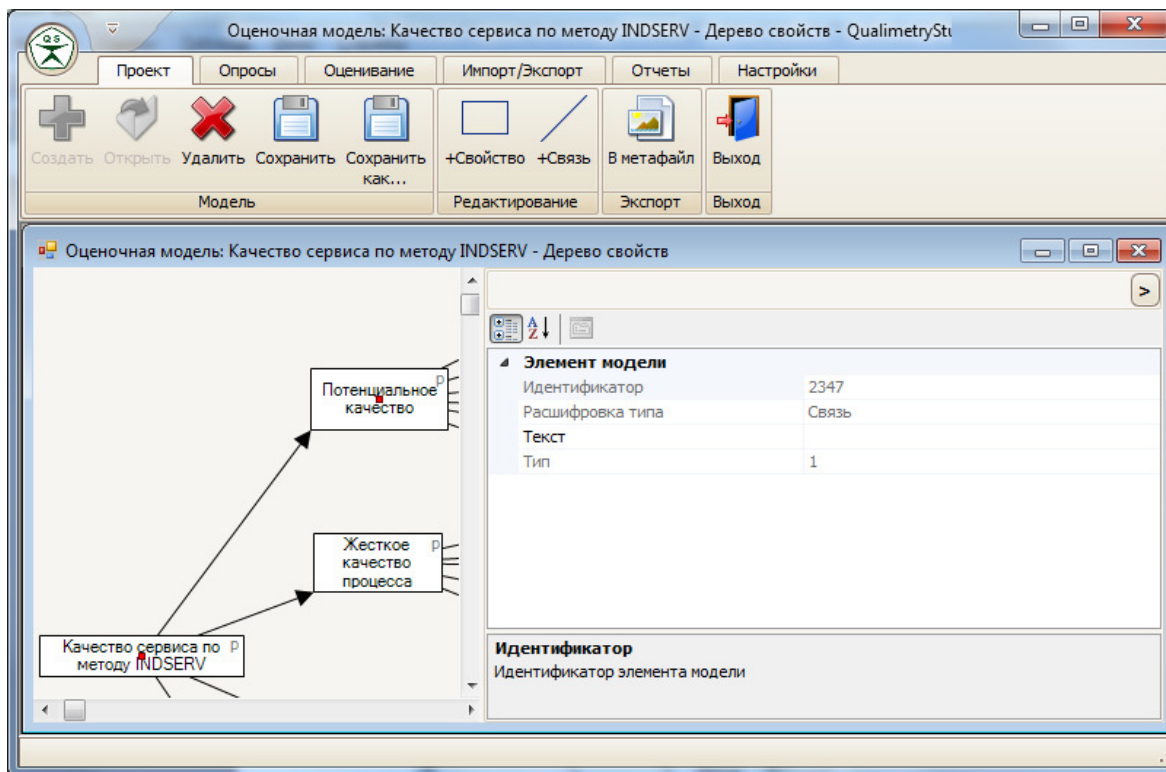


Рис. 7. Окно программы Qualimetry Studio с выделенной связью между элементами модели.

После создания элементов нужно создать справочники, которые при использовании модели позволят вводить в форме ввода ответы на вопросы, задаваемые в процессе опроса, и сохранять их в качестве значений важности элементов и значений *простых свойств*. Для создания справочников требуется кликнуть на панель редактирования элементов оценочной модели и в *Редакторе свойств проекта и элементов модели* кликнуть мышью на поле **Справочники**, а затем кликнуть на кнопке, расположенной в правой части поля (рис. 8). После этого откроется окно **Справочники**, предназначенное для создания и редактирования справочников модели (рис. 9).

В окне **Справочники** добавление нового справочника выполняется с помощью кнопки **Добавить**. После нажатия этой кнопки открывается окно **Добавить справочник** (рис. 10), в котором следует ввести название нового справочника, например, "Важность", и нажать кнопку **Добавить**. После этого в списке, расположенном в левой части окна, появится новый справочник. Для редактирования значений справочника следует в списке выбрать справочник, затем в *Редакторе свойств справочника*, расположенном в правой части окна **Справочники**, кликнуть мышью на поле **Значения**, а затем кликнуть на кнопке, расположенной в правой части поля.

После этого откроется окно **Значения** (рис. 11), добавление значений в котором осуществляется аналогично добавлению справочников в окне **Справочники**. На рис. 11 отображается окно **Значения** со списком значений справочника с названием "Пятибалльная шкала".

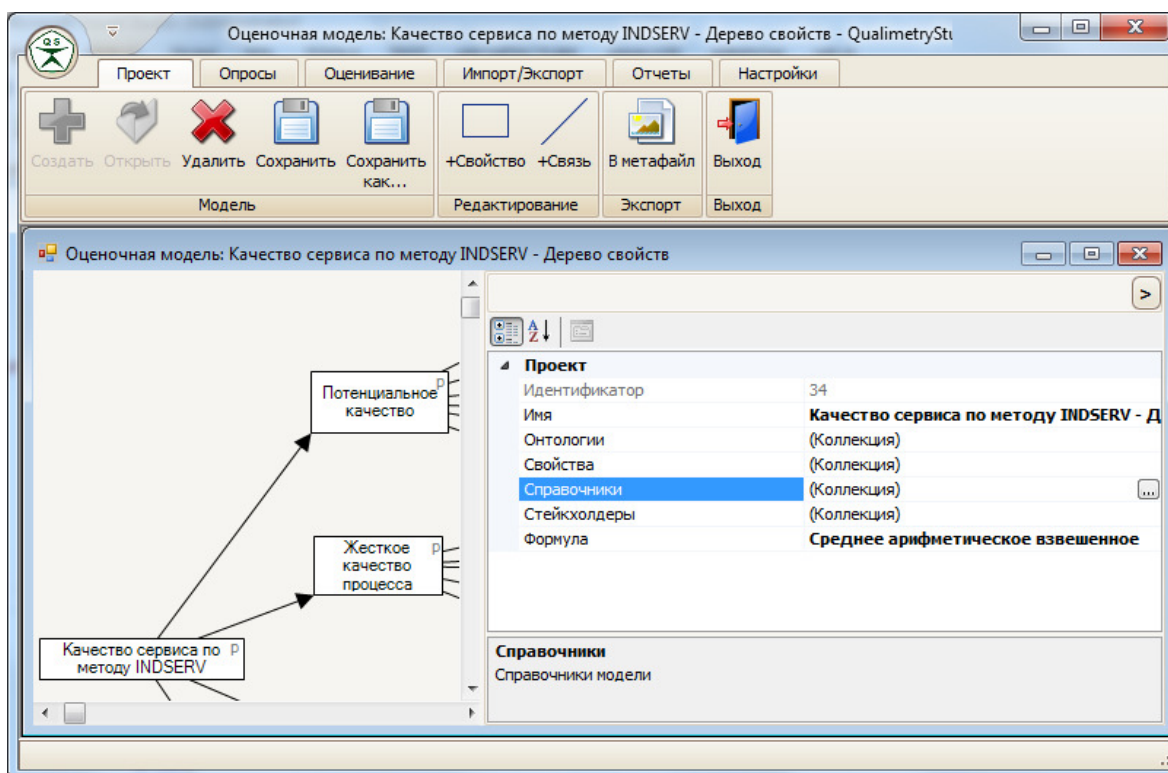


Рис. 8. В Редакторе свойств проекта и элементов модели выбрано поле **Справочники**.

Для того, чтобы в отчете отображалось не только вычисленное значение комплексного показателя, но и показывалась текстовая расшифровка этого значения, должен быть добавлен справочник, содержащий информацию с интерпретацией диапазонов значений показателя. В случае проекта "Качество сервиса по методу INDSEV" при использовании шкал Лайкерта могут быть добавлены два справочника под названием "Важность" и "Исполнение". Добавление значений в справочник "Важность" должно выполняться в соответствии со следующими требованиям (см. таблица 1, рис. 11):

- значение в поле **Значение** должно соответствовать верхней границе интервала значений, который имеет название, указываемое в поле **Название**;
- нижняя граница интервала с наименьшим значением в поле **Значение**, которое соответствует минимальному значению комплексного оцениваемого показателя, считается равной 0 и не указывается;
- нижняя граница остальных интервалов считается равной верхней границе интервала, имеющего предшествующее значение в поле **Значение**;
- максимальное значение в поле **Значение** должно быть равно 100, что соответствует максимальному значению важности комплексного оцениваемого показателя.

Таблица 1. Заполнение справочника "Важность".

Значение	Название
20	Совсем неважно
40	Неважно
60	Безразлично
80	Важно
100	Очень важно

Добавление значений в справочник "Исполнение" может быть выполнено в соответствии с таблицей 2 (рис. 12).

Таблица 2. Заполнение справочника "Важность".

Значение	Название
20	Совсем неудовлетворен
40	Неудовлетворен
60	Частично удовлетворен
80	Удовлетворен
100	Очень удовлетворен

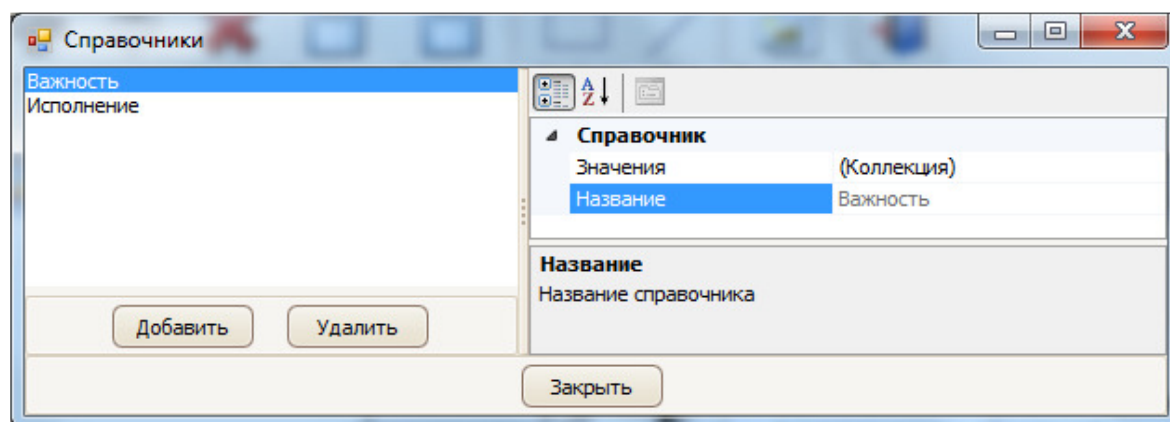


Рис. 9. Окно для создания и редактирования справочников модели.

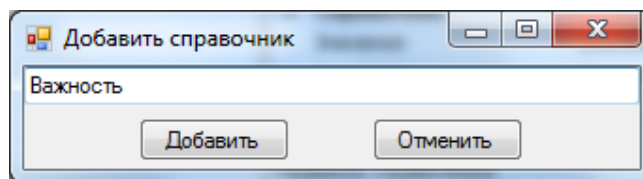


Рис. 10. Окно для создания нового справочника.

После завершения создания справочников и ввода их значений следует выбрать элемент, например, с названием "Предложение всеобъемлющего сервиса" и в *Редакторе свойств проекта и элементов модели* кликнуть мышью на поле **Справочники**. При этом откроется окно **Справочники** (рис. 13) в котором следует выбрать справочник типа Важность в поле **Справочник** и указать True в поле **Использовать**, если в настройках оценочной модели выбрана формула *Среднее арифметическое взвешенное*. Справочник типа Важность следует выбрать для всех элементов, кроме элемента, не имеющего родителя, которым является, например, элемент "Качество сервиса по методу INDSEV".

Также в окне **Справочники** в поле **Справочник** следует выбрать справочник типа Значения (рис. 14) и указать True в поле **Использовать** для каждого простого свойства.

Если указанным выше образом с элементами модели не связаны справочники типа Важность и типа Значения, то при вводе важности элементов и значений простых свойств через соответствующие формы ввода придется вводить данные без использования справочников.

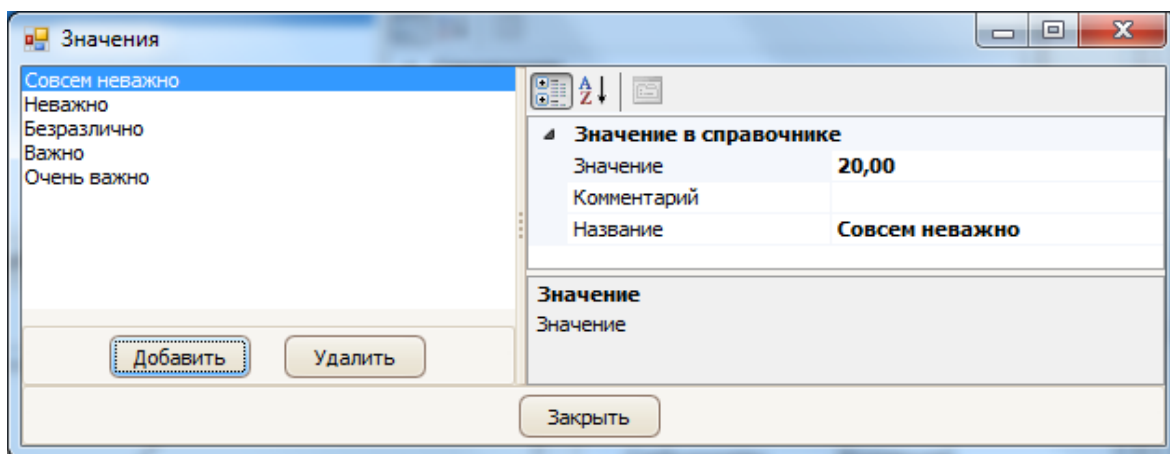


Рис. 11. Окно создания и редактирования значений справочника "Важность".

Для того, чтобы к комплексному показателю привязать справочник, следует выбрать элемент, обозначающий комплексный показатель, и в *Редакторе свойств проекта и элементов модели* в поле **Справочник** выбрать подходящий для него справочник.

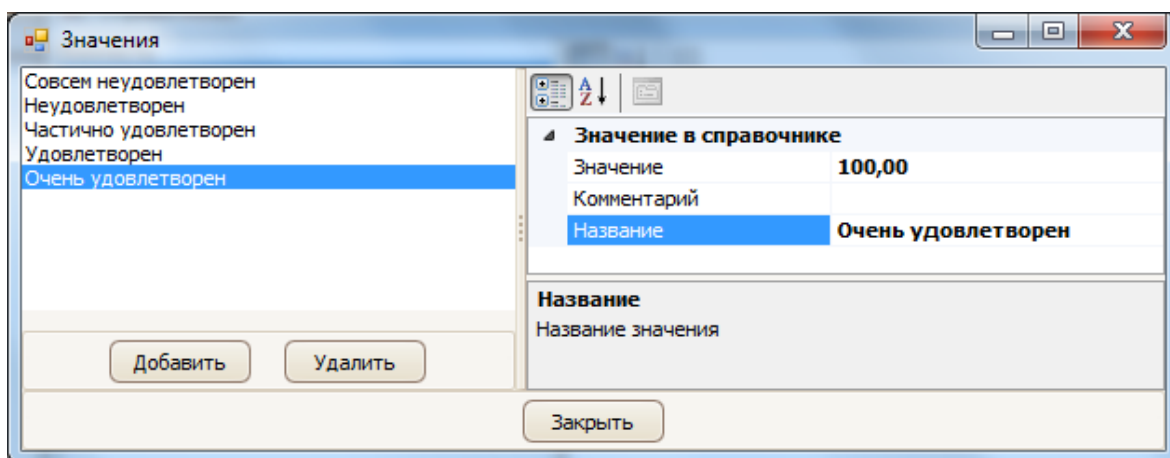


Рис. 12. Окно создания и редактирования значений справочника "Исполнение".

После завершения создания справочников и привязки их к элементам рекомендуем выбрать формулу расчета значений комплексного показателя. Для проекта "Качество сервиса по методу INDSERV" формулой будет являться среднее арифметическое взвешенное, которое рассчитывается на основе весов элементов и значений простых свойств. Чтобы выбрать формулу, требуется кликнуть на панель редактирования элементов оценочной модели и в *Редакторе свойств проекта и элементов модели* кликнуть мышью на поле **Формула**, а затем кликнуть на кнопке, расположенной в правой части поля (рис. 15). После этого откроется всплывающий список названий формул, среди которых нужно выбрать название **Сумма** (рис. 16).

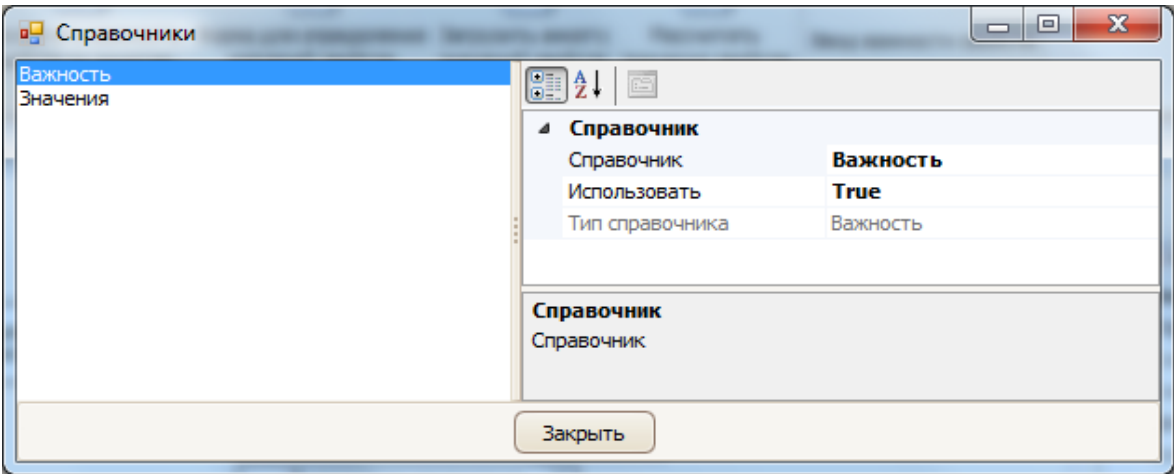


Рис. 13. Окно Справочники с привязкой справочника типа Важность к выбранному элементу.

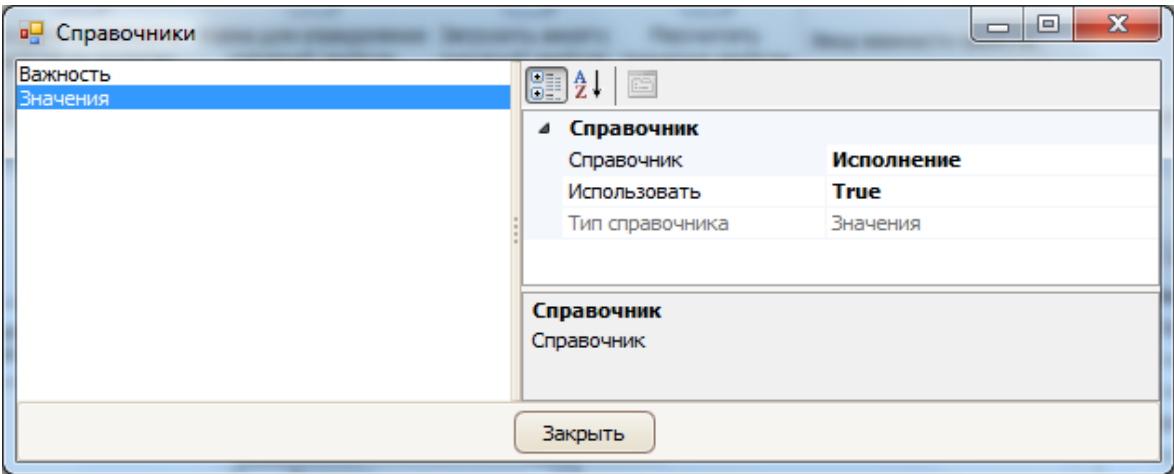


Рис. 14. Окно Справочники с привязкой справочника типа Значения к выбранному простому свойству.

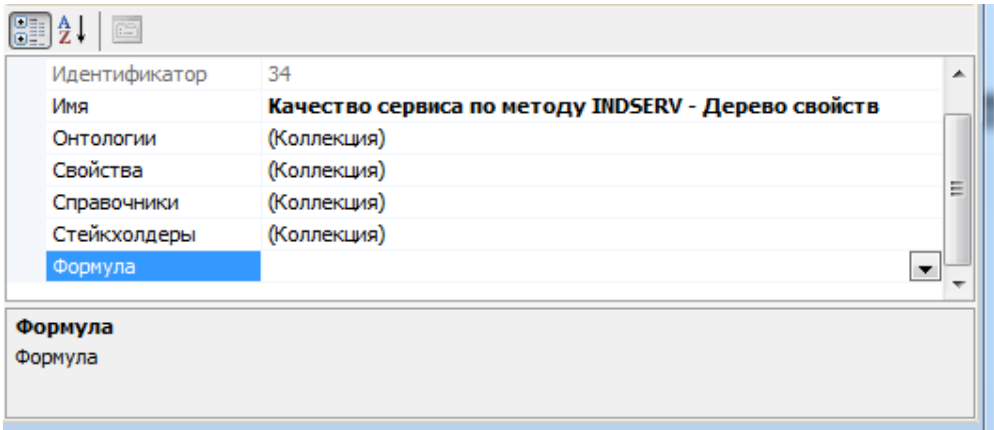


Рис. 15. Выбор поля **Формула** в Редакторе свойств проекта и элементов модели.

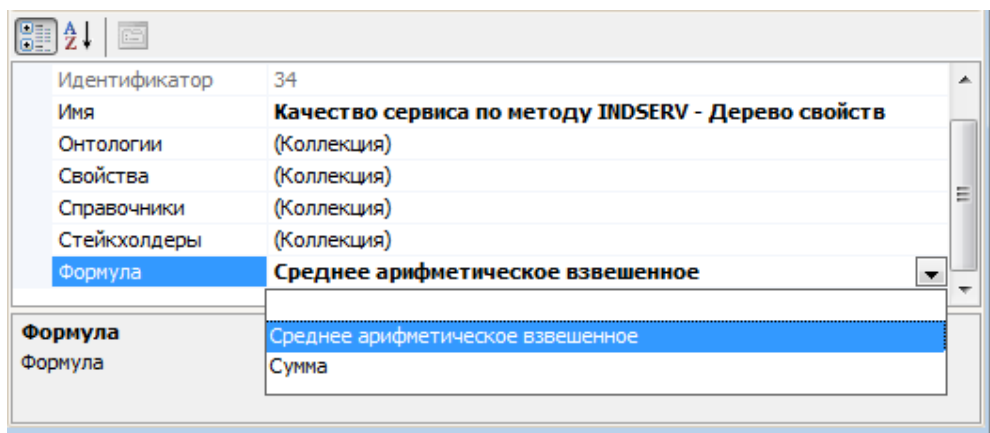


Рис. 16. Выбор формулы.

2.4. Использование оценочной модели

Для проверки или практического применения модели необходимо выполнить следующую последовательность действий:

- зарегистрировать в базе данных программы хотя бы одного опрашиваемого (например, потребителя услуги), результаты опроса которого по поводу оцениваемого объекта должны вводиться в базу данных программы;
- ввести результаты опроса одного или нескольких опрашиваемых о важности элементов модели; или загрузить результаты опроса в программу из внешних файлов, используя предварительно созданные с помощью программы анкеты (см. раздел **Использование анкет** данного документа);
- зарегистрировать в базе данных программы хотя бы один оцениваемый объект (например, название оцениваемой услуги);
- создать в проекте группу для добавления в нее объектов, которые следует оценить с помощью оценочной модели;
- добавить в группу зарегистрированные в базе данных объекты оценки;
- ввести результаты опроса одного или нескольких опрашиваемых с помощью одной из форм ввода значений простых свойств, создаваемых программой автоматически на основе оценочной модели; или загрузить результаты опроса в программу из внешних файлов, используя предварительно созданные с помощью программы анкеты (см. раздел **Использование анкет** данного документа);
- запустить расчет значений показателей, вычисленных по данным, полученным в результате опроса;
- создать отчет, содержащий результаты опроса, значение вычисленного на их основе комплексного показателя и текст с интерпретацией этого значения (если для комплексного показателя был задан соответствующий справочник).

Для регистрации опрашиваемого в главном меню программы следует выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Опрашиваемые/Опрашиваемые**. После этого откроется окно **Опрашиваемые**, в котором в поле **ФИО опрашиваемого** необходимо ввести фамилию имя и отчество опрашиваемого и нажать кнопку **Добавить**. После этого опрашиваемый появится в списке в нижней части окна (рис. 17).

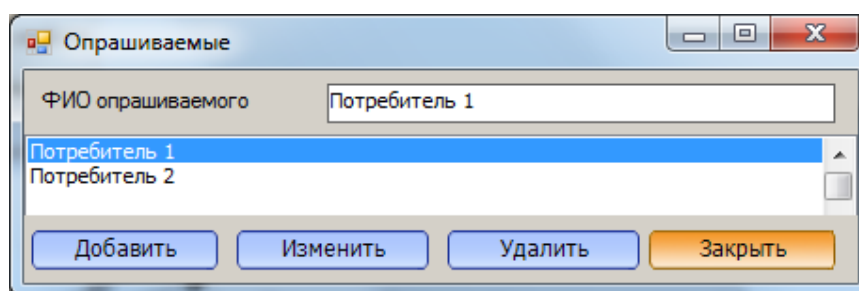


Рис. 17. Окно **Опрашиваемые**.

Для ввода важности элементов модели требуется в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Опрашиваемые/Ввод важности свойств**. В открывшемся окне **Важность свойств** необходимо в поле **Опрашиваемый** выбрать опрашиваемого, ввести значения во все поля и нажать кнопку **Сохранить** (рис. 18).

Категория	Свойство	Важность
Качество сервиса по методу INDSESV	Потенциальное качество	Важно
	Предложение всеобъемлющего сервиса	Совсем неважно
	Наличие необходимого персонала	Неважно
	Наличие необходимых технических средств	Безразлично
	Наличие необходимой философии менеджмента	Важно
	Низкая текучесть персонала	Очень важно
Жесткое качество процесса	Наличие сети партнеров / филиалов	Совсем неважно
	Выполнение расписания	Неважно
	Удержание в рамках бюджета	Безразлично
	Соблюдение сроков	Важно
	Контроль деталей	Очень важно
	Понимание потребностей потребителя	Совсем неважно
Мягкое качество процесса	Восприятие запросов потребителя с энтузиазмом	Неважно
	Проблемы потребителя выслушаны	Безразлично
	Открытость для предложений / идей	Важно
	Приятная внешность	Очень важно
	Аргументированность, если это необходимо	Совсем неважно
	Забота об интересах потребителя	Неважно
Финальное качество продукта	Достижение целей	Безразлично
	Наличие заметного эффекта	Важно
	Вклад в продажи / имидж потребителя	Очень важно
	Креативность в соответствии с предложением	Совсем неважно
	Соблюдение целостности со стратегией потребителя	Неважно

Рис. 18. Окно ввода важности элементов.

Данные опроса также можно загрузить с использованием подготовленных программой анкет (см. раздел **Использование анкет** данного документа). После ввода важности следует нажать кнопку **Опросы/Анкеты/Рассчитать важность свойств по анкетам** (рис. 22).

Чтобы зарегистрировать оцениваемый объект в главном меню программы, требуется выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Объекты/Добавить**. После этого откроется окно **Новый объект**, в котором в поле **Название нового объекта** необходимо ввести название оцениваемого объекта и нажать кнопку **Добавить**. После этого новый объект появится в списке в нижней части окна (рис. 18).

Для создания группы в главном меню программы следует выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Группы/Добавить**. После этого откроется окно **Новая группа**, в котором в поле **Имя группы** необходимо ввести имя группы и нажать кнопку **Добавить** (рис. 19).

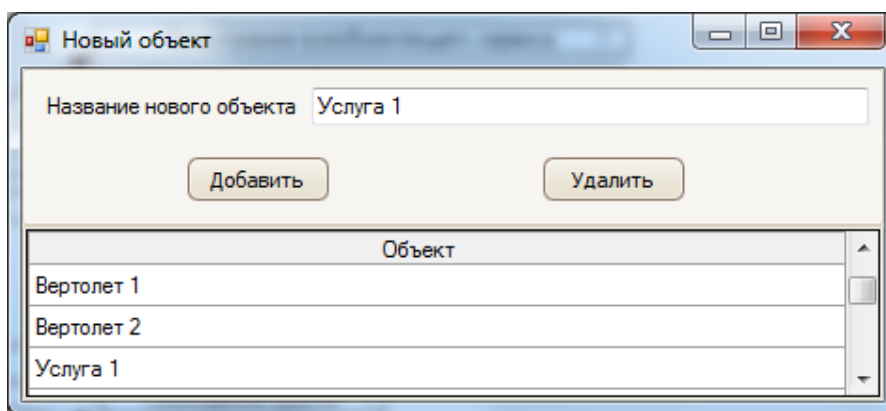


Рис. 18. Окно **Новый объект**.

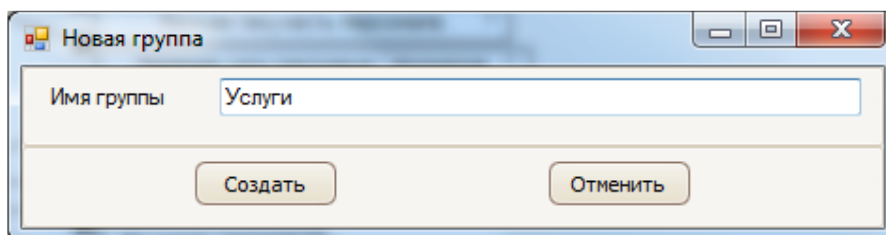


Рис. 19. Окно **Новая группа**.

Чтобы добавить в группу зарегистрированные в базе данных объекты, требуется в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Группы/Редактировать**. В открывшемся окне в списке групп, расположенном в левой части окна, следует выбрать группу для добавления в нее объектов. В списке объектов, расположенном в правой части окна, следует выбрать объект и нажать кнопку **Включить в группу**. После этого объект будет отображаться в списке, расположенном внизу правой части окна (рис. 20).

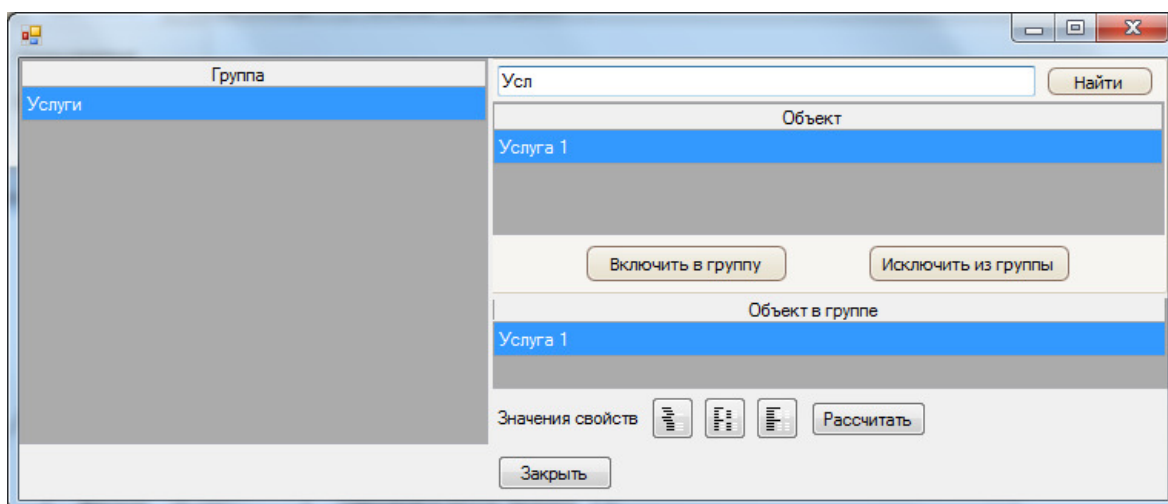



Рис. 20. Окно редактирования групп.

Для ввода данных опроса об объектах требуется в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Группы/Редактировать**. В открывшемся окне в списке групп, расположенном в левой части окна, следует выбрать группу объектов (рис. 20). В списке объектов группы необходимо выбрать объект, данные о котором требуется ввести. Под списком объектов группы требуется выбрать одну из кнопок вызова формы ввода данных, расположенную справа от надписи **Значения свойств**, которая, с вашей точки зрения, соответствует наиболее удобному расположению полей ввода. Для проекта "Качество сервиса по методу INDSESV" мы рекомендуем использовать кнопку .

После нажатия на эту кнопку откроется окно ввода данных об объекте. В окне ввода данных необходимо в поле **Опрашиваемый** выбрать опрашиваемого, ввести значения во все поля и нажать кнопку **Сохранить** (рис. 21). Данные опроса также можно загрузить с использованием подготовленных программой анкет (см. раздел **Использование анкет** данного документа);

Чтобы запустить расчет значений показателей для объекта, по данным, введенным от имени каждого опрашиваемого, необходимо в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Оценивание/Группы/Редактировать**. В открывшемся окне в списке групп, расположенном в левой части окна, следует выбрать группу объектов. В списке объектов группы необходимо выбрать объекта и под этим списком нажать кнопку **Рассчитать** (рис. 20). Чтобы выполнить расчет для всех объектов необходимо в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Опросы/Анкеты/Рассчитать значения свойств** (рис. 22).

Для создания отчета в главном меню программы требуется выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Отчеты/Отчет итоговый/Отчет** (рис. 23). При этом откроется окно **Отчет** (рис. 24). Для проекта "Качество сервиса по методу INDSESV" в отчете будут показаны значения *простых свойств* в столбце **Значение**, результат в поле **Результат**, т.е. значение комплексного показателя "Качество сервиса по методу INDSESV".

В случае настройки справочника для интерпретации значения комплексного показателя отчет будет содержать поле **Расшифровка результата** с текстом из справочника, расшифровывающего полученное значение.

Ввод данных: Услуга 1

Опрашиваемый: Потребитель 1

Качество сервиса по методу INDSESV

Потенциальное качество

Предложение всеобъемлющего сервиса	Неудовлетворен
Наличие необходимого персонала	Частично удовлетворен
Наличие необходимых технических средств	Удовлетворен
Наличие необходимой философии менеджмента	Очень удовлетворен
Низкая текучесть персонала	Неудовлетворен
Наличие сети партнеров / филиалов	Частично удовлетворен

Жесткое качество процесса

Выполнение расписания	Совсем неудовлетворен
Удержание в рамках бюджета	Неудовлетворен
Соблюдение сроков	Частично удовлетворен
Контроль деталей	Удовлетворен
Понимание потребностей потребителя	Очень удовлетворен

Мягкое качество процесса

Восприятие запросов потребителя с энтузиазмом	Совсем неудовлетворен
Проблемы потребителя выслушаны	Неудовлетворен
Открытость для предложений / идей	Частично удовлетворен
Приятная внешность	Удовлетворен
Аргументированность, если это необходимо	Очень удовлетворен
Забота об интересах потребителя	Совсем неудовлетворен

Финальное качество продукта

Достижение целей	Неудовлетворен
Наличие заметного эффекта	Частично удовлетворен
Вклад в продажи / имидж потребителя	Удовлетворен
Креативность в соответствии с предложением	Очень удовлетворен
Соблюдение целостности со стратегией потребителя	Совсем неудовлетворен

Сохранить Отменить

Рис. 21. Окно ввода данных об объекте.

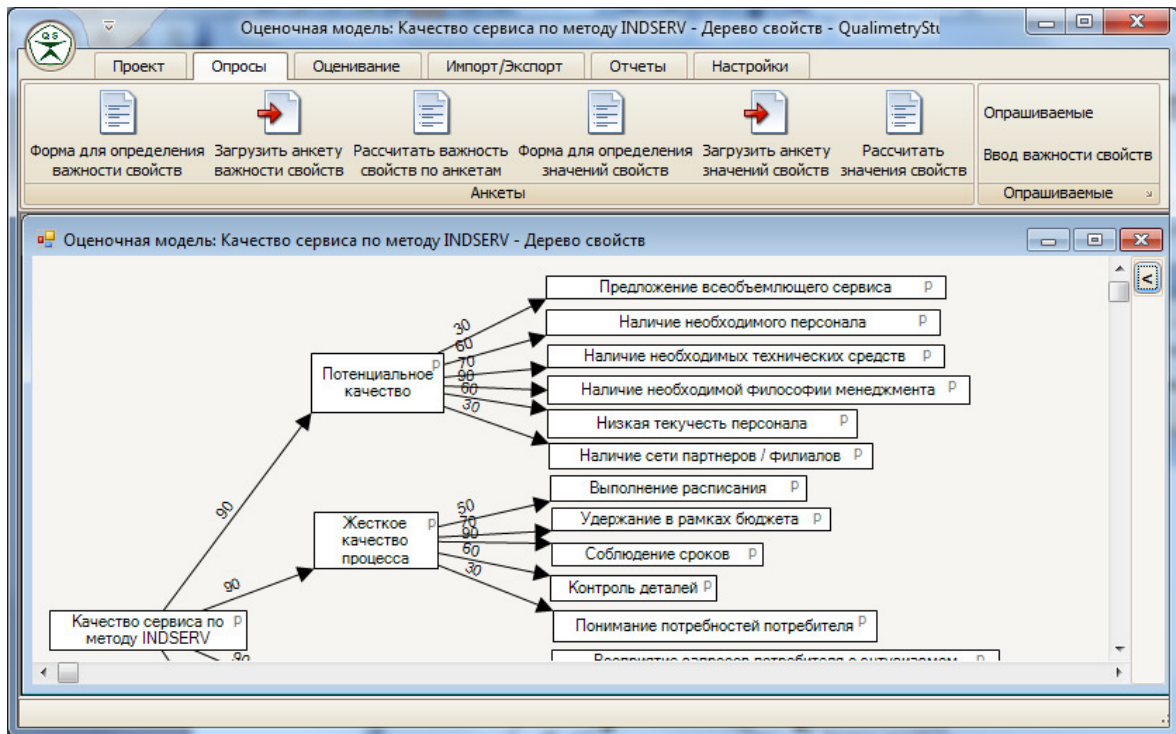


Рис. 22. Окно программы Qualimetry Studio с пунктом главного меню **Рассчитать значения свойств**.

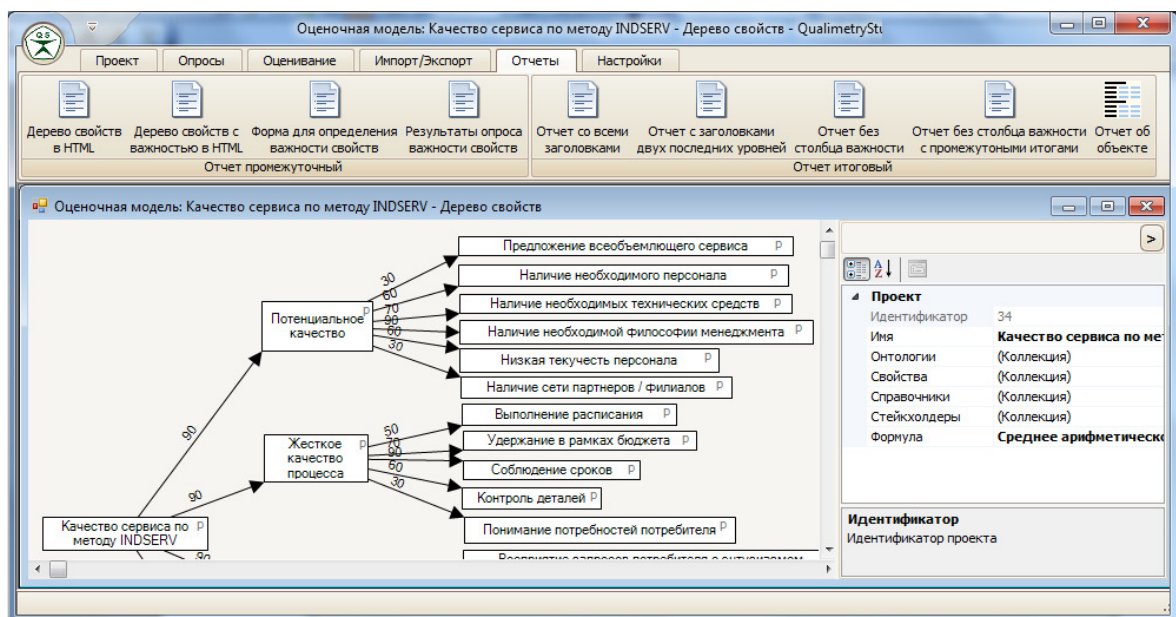


Рис. 23. Окно программы Qualimetry Studio с закладкой **Отчеты** главного меню.

Отчет

Экспорт в MS Excel

Услуги	Услуга 1	
	Важность	Значение
Качество сервиса по методу INDSEV		
Потенциальное качество		
Предложение всеобъемлющего сервиса	0.01389	0.7
Наличие необходимого персонала	0.02778	0.7
Наличие необходимых технических средств	0.04167	0.7
Наличие необходимой философии менеджмента	0.05556	0.7
Низкая текучесть персонала	0.06944	0.3
Наличие сети партнеров / филиалов	0.01389	0.8
Жесткое качество процесса		
Выполнение расписания	0.03704	0.5
Удержание в рамках бюджета	0.05556	0.5
Соблюдение сроков	0.07407	0.5
Контроль деталей	0.09259	0.5
Понимание потребностей потребителя	0.01852	1
Мягкое качество процесса		
Восприятие запросов потребителя с энтузиазмом	0.02614	0.5
Проблемы потребителя выслушаны	0.03922	0.5
Открытость для предложений / идей	0.05229	0.5
Приятная внешность	0.06536	0.5
Аргументированность, если это необходимо	0.01307	1
Забота об интересах потребителя	0.02614	0.5
Финальное качество продукта		
Достижение целей	0.05556	0.5
Наличие заметного эффекта	0.07407	0.5
Вклад в продажи / имидж потребителя	0.09259	0.5
Креативность в соответствии с предложением	0.01852	1
Соблюдение целостность со стратегией потребителя	0.03704	0.5
Результат		0.54311

Рис. 24. Отображение отчета об оценке.

2.5. Использование анкет

Для использования анкетных данных необходимо сначала создать анкеты с помощью программы, затем передать опрашиваемым для заполнения и загрузить заполненные анкеты в базу данных программы.

Чтобы создать анкету для ввода важности элементов необходимо в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Опросы/Анкеты/Форма для определения важности свойств**, а для ввода значений свойств необходимо в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Опросы/Анкеты/Форма для определения значений свойств**. При этом откроется окно **Отчет** (рис. 25), в котором необходимо нажать кнопку **Экспорт в MS Excel**. После этого откроется окно **Сохранить как** (рис. 26), в котором требуется выбрать каталог для сохранения файла, затем в поле **Имя файла** требуется ввести имя сохраняемого файла с анкетой и нажать кнопку **Сохранить**. После этого в выбранном каталоге будет создан файл с указанным именем в формате MS Excel с анкетой, которая затем должна быть передана опрашиваемым.

Опрашиваемый	
Элемент	Значения
	Услуга 1
Потенциальное качество	
Предложение всеобъемлющего сервиса	
Наличие необходимого персонала	
Наличие необходимых технических средств	
Наличие необходимой философии менеджмента	
Низкая текучесть персонала	
Наличие сети партнеров / филиалов	
Жесткое качество процесса	
Выполнение расписания	
Удержание в рамках бюджета	
Соблюдение сроков	
Контроль деталей	
Понимание потребностей потребителя	
Мягкое качество процесса	
Восприятие запросов потребителя с энтузиазмом	
Проблемы потребителя выслушаны	
Открытость для предложений / идей	
Приятная внешность	
Аргументированность, если это необходимо	
Забота об интересах потребителя	
Финальное качество продукта	
Достижение целей	
Наличие заметного эффекта	
Вклад в продажи / имидж потребителя	
Креативность в соответствии с предложением	
Соблюдение целостность со стратегией потребителя	

Рис. 25. Окно с анкетой для опроса о значениях свойств, характеризующих оцениваемый объект.

В анкете ввода важности элементов каждый опрашиваемый должен указать свои Фамилию Имя Отчество в поле **Опрашиваемый** и заполнить значения в столбце **Важность**.

В анкете ввода значений свойств каждый опрашиваемый должен указать свои Фамилию Имя Отчество в поле **Опрашиваемый** и заполнить значения в группе столбцов **Значения**, каждый из которых соответствует одному оцениваемому объекту. Название каждого оцениваемого объекта указано в заголовке столбца. На рис. 23 в группу включен лишь один оцениваемый объект - Услуга 1.

Для загрузки анкеты в базу данных, необходимо в главном меню программы выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Опросы/Анкеты/Загрузить анкету значений свойств**. При этом откроется окно **Открыть** (рис. 27), в котором следует выбрать каталог, содержащий

файл с анкетой и выбрать файл с анкетой, после чего нажать кнопку **Открыть**, после этого файл будет загружен в базу данных программы.

После загрузки всех анкет в главном меню программы требуется выбрать и кликнуть мышью по кнопке **Опросы/Анкеты/Рассчитать важность свойств по анкетам** (рис. 22) для расчета весов элементов и **Опросы/Анкеты/Рассчитать значения свойств** (рис. 22) для расчета по всем объектам значений свойств, получив средние значения по всем опрашиваемым.

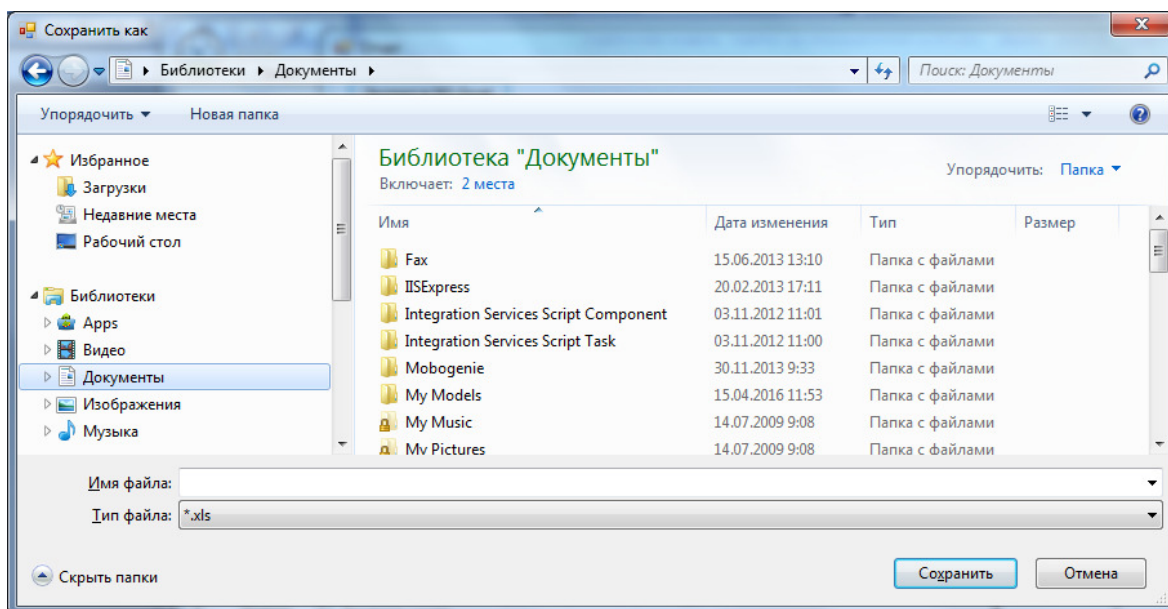


Рис. 26. Окно сохранения анкеты в формате MS Excel.

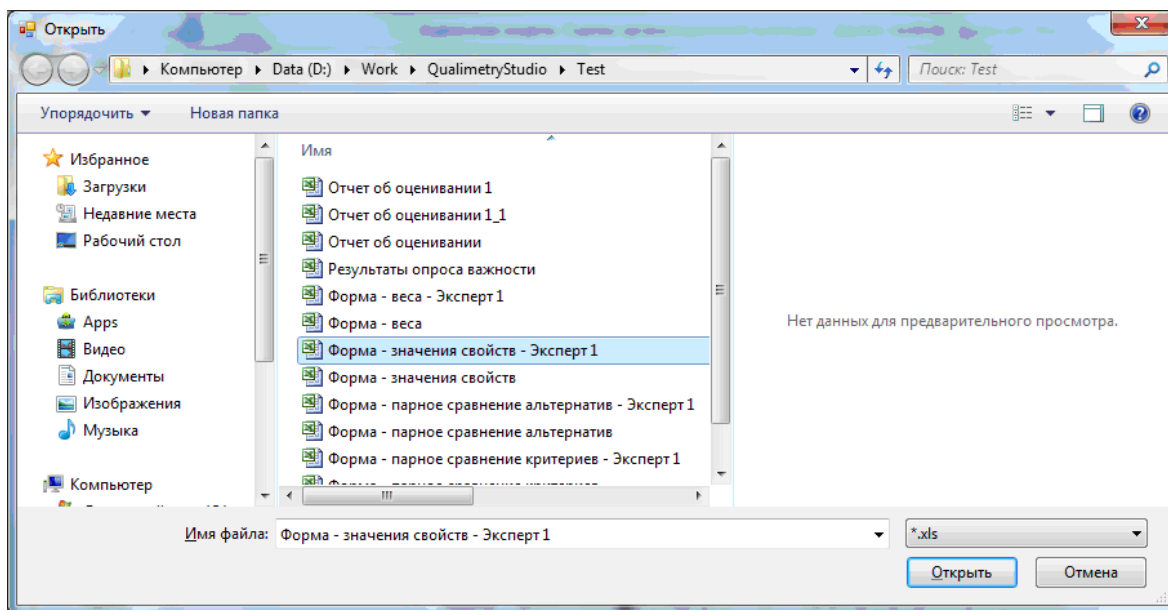


Рис. 27. Окно выбора файла анкеты в формате MS Excel.

Литература

1. Galahitiyawwe, N. W. K., Musa, G. Validating INDSERV (Industrial Service Quality) Scale in Business to Business Context: A Study Based on the Sri Lankan Hotel Sector.

NSBM Journal of Management, 1(1), 2016. P.119–132. URL статьи:
<http://nsbmjm.sljol.info/articles/10.4038/nsbmjm.v1i1.7/galley/7/download/>