

КАЧЕСТВО ДИЗАЙНЕРСКОЙ УСЛУГИ: МНЕНИЕ ДИЗАЙНЕРА



Морозовская Лилия Леонидовна,

доцент кафедры Менеджмента, информационных систем управления и торгового дела, Институт делового администрирования Московского городского педагогического университета; 124460, Москва, Зеленоград, корп. 1140
moro59@gmail.com



Морозовская Алина Юрьевна,

дизайнер, магистр менеджмента (программа «Маркетинг»), Компания «ХолодТек»; 117403, Москва, ул. Мелитопольская, д. 1, корп. 2
alina.4295954@gmail.com

В статье исследованы мнения дизайнеров – специалистов, оказывающих дизайнерские услуги – о зависимости качества оказанной дизайнерской услуги от характеристик клиента. Определены характеристики идеального, с точки зрения дизайнера, клиента. Выявлены характеристики дизайнера, которые, с позиции исполнителя, оказывают влияние на качество услуги. Определены причины отказа дизайнера от работы с клиентом.

Ключевые слова: качество дизайнерской услуги; идеальный клиент дизайнера; типичный клиент дизайнера; причины отказа от сотрудничества.

Разгадка тайны начинается
с правильных вопросов.

*Татьяна Устинова,
«Первое правило королевы»*

В настоящее время российский рынок дизайнерских услуг динамично развивается. Он имеет сложную структуру (*рис. 1*) (Выполнен на основе текстового материала статьи «Дизайн» [1]), но для каждого отдельного вида дизайнерской услуги неизменным остается вопрос оценки ее качества и, как следствие, принятие решения о том, оплачивать ли услугу в полном объеме, отказаться от оплаты, или цена должна быть снижена из-за недостаточно (против ожидаемого) качества услуги. Как правило, в процессе оценки мнения дизайнера и клиента не совпадают.

Взаимодействие дизайнера и клиента – это не просто отношения между заказчиком и исполнителем, это, как правило, взаимодействие/столкновение **двух то-**

чек зрения, в первую очередь – **в отношении художественного объекта**, который создается исполнителем (дизайнером) по запросу заказчика (клиента) в процессе оказания дизайнерской услуги. Проблема взаимодействия дизайнера и клиента актуальна не только для российских дизайнеров [2,3]. В любой стране мира клиент откажется оплачивать некачественную услугу.

Чтобы согласие в отношении качества стало возможным, необходимо прежде всего проанализировать мнения каждой из сторон о том, какие характеристики и каким образом влияют на качество услуги.

В этой статье **исследуются мнения дизайнеров о клиентах, а также о характеристиках, влияющих на качество дизайнерской услуги и причинах отказа от сотрудничества с клиентом.**

Авторами были проведены глубинные интервью с 18 дизайнерами, которые согласились побесе-

довать на тему оценки качества дизайнерской услуги. Среди них были специалисты, которые занимались промышленным дизайном, дизайном интерьеров, графическим дизайном (в том числе web-дизайном) и т. д.

Надо сказать, что идея проведения опроса дизайнера с помощью анкетирования провалилась. Регистрация на форумах дизайнеров с последующим открытием темы для обсуждения, призывы о помощи в проведении исследования и другие подобные ходы не привели к успеху. В глубинных интервью эмоции дизайнеров зашкаливали, не все эпитеты и сравнения, которыми они награждали отдельных клиентов, можно привести в настоящей статье. Все же, беседуя с дизайнерами по предварительно разработанному плану, удалось систематизировать ответы и «уложить» их в систему.

Проанализируем ответы дизайнеров на вопрос *«Спрашиваете ли Вы (Ваша фирма) клиента,*