



# **Оценка качества услуг в библиотеках Сургутского района**

**Ковалева И.А., заместитель  
директора МКУК «СРЦБС»**

# SERVQUAL



- ⌚ Сокращённо от **service quality** –  
качество сервиса, качество услуги.
- ⌚ Разработана в 1980-х гг.  
американскими учёными  
Паразурманом, Берри и Зайтхалмом.
- ⌚ Основана на теории разрыва  
(расхождения или несовпадения).

# Формула



🕒 **Отклонение = Восприятие - Ожидание**

*То, что потребитель ожидал от услуги*



**Отклонение**



*То, что, по мнению потребителя, он получил от услуги*

# Измерение качества услуг по модели SERVQUAL



Критерии	Краткое описание критерия
<b>Материальность</b>	Восприятие помещений, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги библиотеки
<b>Надёжность</b>	Способность библиотеки выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
<b>Отзывчивость</b>	Желание помочь пользователю и быстрое оказание ему услуги
<b>Уверенность</b>	Воспринимается компетентность и вежливость персонала. Формируемое доверие библиотеки и персонала к себе. Безопасность услуг.
<b>Сопереживание</b>	Доступность (физический и психологический контакт с сотрудниками библиотеки должен быть лёгким и приятным), коммуникативность (библиотека информирует пользователей об услугах на понятном им языке), понимание (стремление лучше понять специфические потребности пользователя и приспособиться к ним)

# LIBQUAL основан на онлайн тестировании. Подробнее: [www.libqual.org/home](http://www.libqual.org/home)



The screenshot shows the LibQUAL+ website homepage. At the top, there is a navigation bar with the LibQUAL+ logo and the tagline "Charting Library Service Quality". The main navigation menu includes "Survey Management Center", "ABOUT", "ANALYTICS", "NEWS", "PUBLICATIONS", and "EVENTS". The content area is divided into several sections:

- What is LibQUAL+®?**: A section explaining that LibQUAL+® is a suite of services for libraries to assess and improve service quality.
- THE BIRTH OF LibQUAL+®**: A section detailing the program's origin in 1999 at Texas A&M University.
- ABOUT LibQUAL+®**: A section describing the program's participation by over 1,200 libraries worldwide since 2000.
- SERVICES AND FEES**: A section providing information about the services offered and the fee structure.
- Register for LibQUAL+®**: A yellow call-to-action box encouraging users to sign up for a survey.
- NEWS**: A section listing recent news items, including grant programs and updates.
- EVENTS**: A section listing upcoming training sessions and seminars.
- PUBLICATIONS**: A section listing recent publications related to library assessment.

At the bottom of the page, there is a large graphic with the text "Click here to learn more about LibQUAL+®" and a stylized logo.

# Комбинированная модель SERVQUAL и LIBQUAL



Критерии	Краткое описание критерия
<b>Материальность</b>	Восприятие помещений, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги библиотеки
<b>Надёжность</b>	Способность библиотеки выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
<b>Человеческий фактор</b>	Желание помочь пользователю и оперативное оказание ему услуги. Воспринимается компетентность и вежливость персонала
<b>Доступность информации</b>	Доступность ресурсов и фондов библиотеки

# Новые подкритерии



- ☺ «Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней»;
- ☺ «В библиотеке организованы АРМ для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки»;
- ☺ «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете»;
- ☺ «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них»;
- ☺ «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями»;
- ☺ «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий»;
- ☺ «В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей»;
- ☺ «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов».

# Анкеты



## 🕒 Анкета №1 (восприятие)

	Качество услуг библиотеки	Значение критерия				
		5	4	3	2	1
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5	4	3	2	1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5	4	3	2	1

## 🕒 Анкета №2 (ожидание)

	Качество услуг библиотеки	Значение критерия				
		5	4	3	2	1
M1	В библиотеке должны быть современные оргтехника и оборудование	5	4	3	2	1
M2	Интерьеры помещений в библиотеке должны быть в отличном состоянии	5	4	3	2	1



# Интерпретация результатов



- ☺ **нулевое значение коэффициентов** означает совпадение уровня ожидания и уровня восприятия качества;
- ☺ **отрицательное значение** указывает на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия;
- ☺ **положительное значение** указывает на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий.

# Интерпретация результатов



- ☺ **Хорошими** считаются положительные и нулевые значения коэффициентов качества.
- ☺ **Удовлетворительный результат** – отрицательное значение качества, максимально приближенное к нулевому значению.
- ☺ **Неудовлетворительный результат** – это отрицательный коэффициент качества, отдаляющийся от нулевого значения (ниже -1).

# Преимущества метода



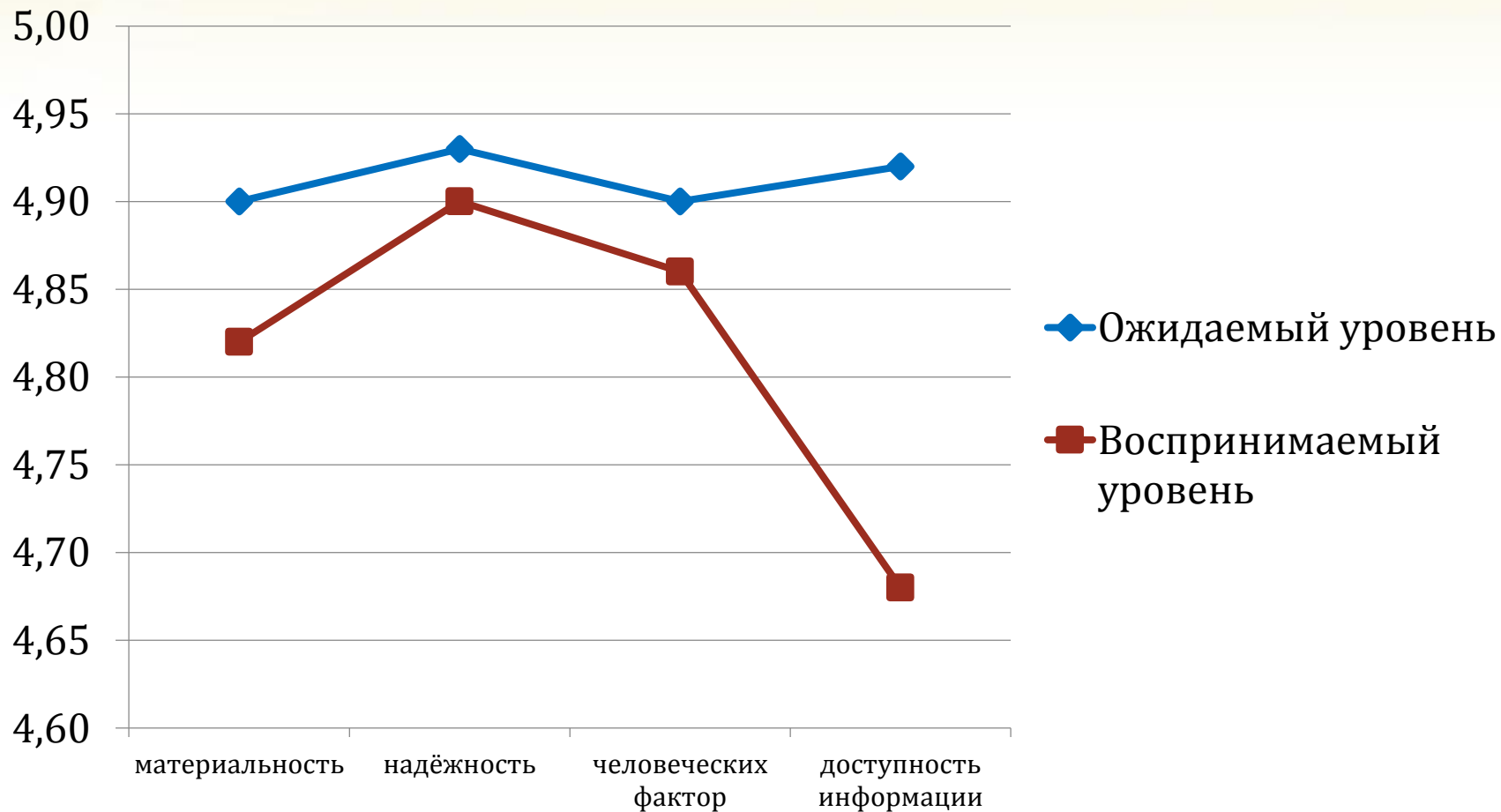
- ☑ Прост в практическом применении.
- ☑ Отражает точку зрения потребителя услуги.
- ☑ Позволяет достаточно быстро получить результаты измерения.
- ☑ Базируется на широком спектре мнений, позволяющем повысить степень точности измерения.
- ☑ Акцентирует внимание руководства на нуждах потребителей.
- ☑ Шкала, применяемая в исследовании, многомерна и легко перестраивается на необходимые для измерения диапазоны и критерии.

# Слабые стороны метода

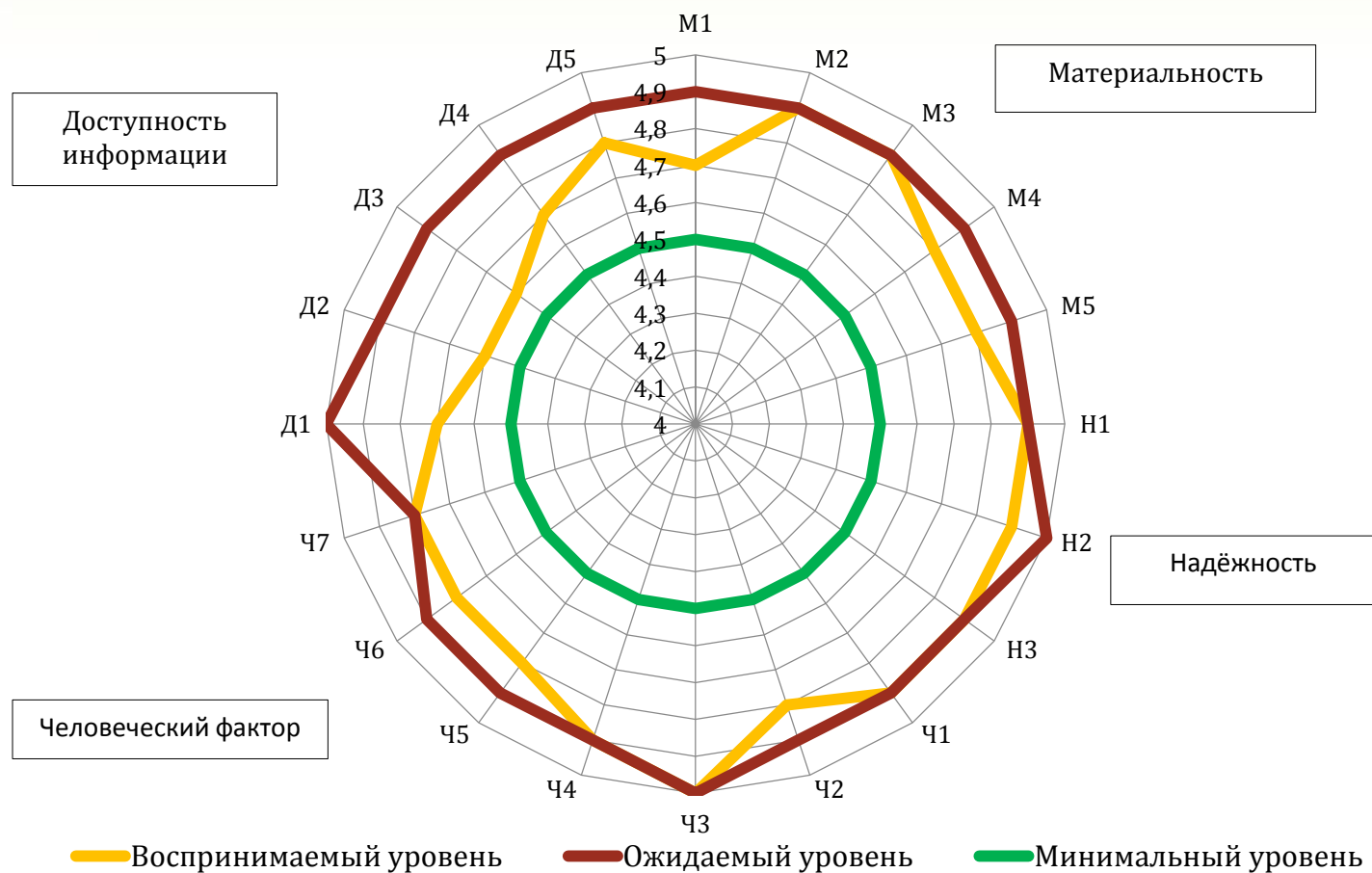


- ⌚ 4-5 основных критериев не всегда полностью отражают представления пользователей о качестве услуги.
- ⌚ В каждом конкретном случае исследования приходится заниматься доработкой инструментария, изменять соответствующим образом вопросник.
- ⌚ Респондентам кажется, что некоторые вопросы повторяют друг друга.
- ⌚ Субъективность метода.
- ⌚ Невысокая степень информативности.

# Оценка качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова



# Оценка качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова



# Результаты исследования качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова



	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (Qi)
H1	У библиотеки надежная репутация	4,9	4,9	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок	4,9	5,0	-0,1
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,9	4,9	0
	<b>Q надёжность (H1-H3)</b>	<b>4,9</b>	<b>4,93</b>	<b>-0,03</b>
D1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
D2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,6	4,9	-0,3
D3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	4,9	-0,3
D4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	4,7	4,9	-0,2
D5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,8	4,9	-0,1
	<b>Q доступность информации (D1-D5)</b>	<b>4,68</b>	<b>4,92</b>	<b>-0,24</b>

# Результаты исследования качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова

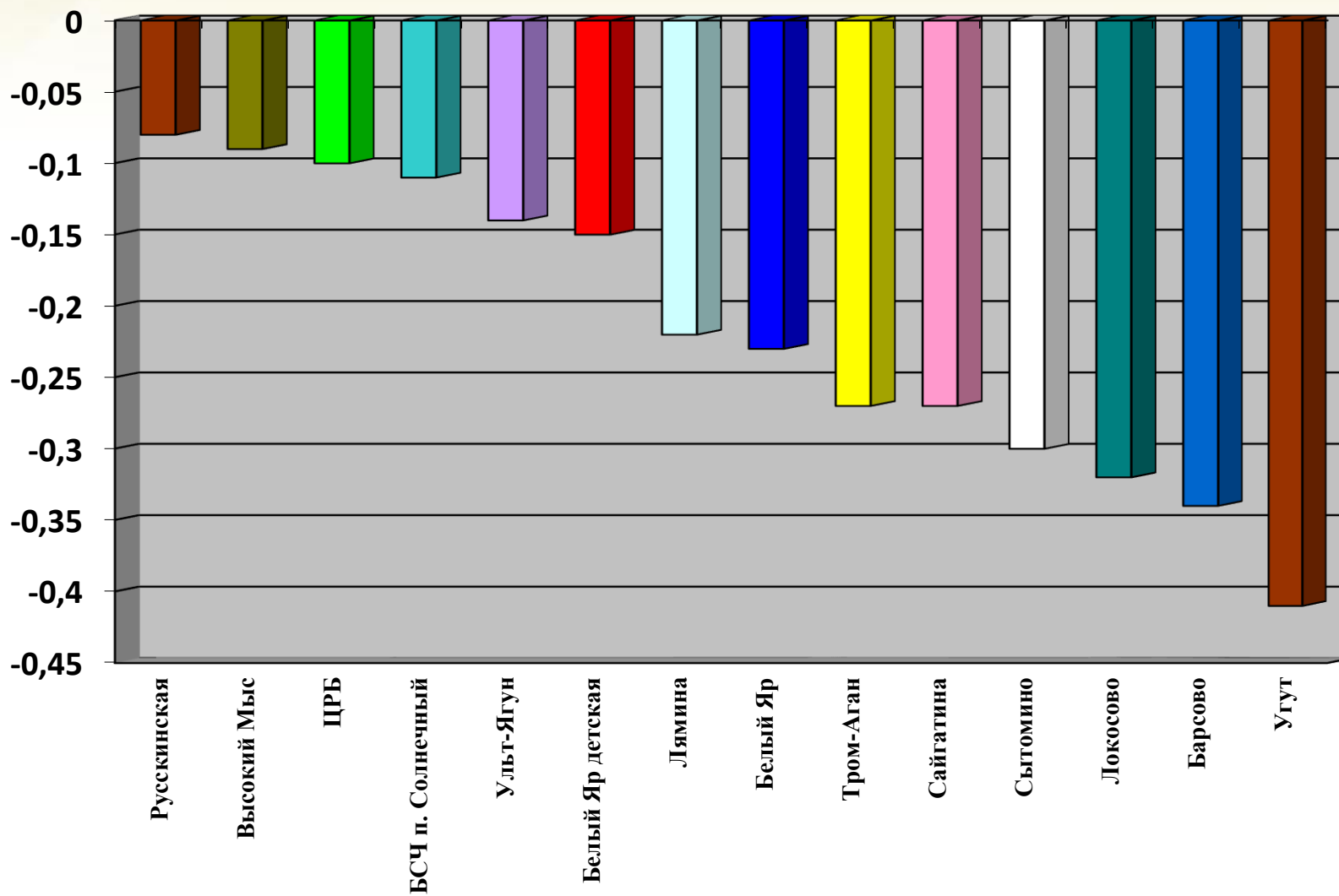


	Критерий качества	Рейтинг восприятия (P <sub>i</sub> )	Рейтинг ожидания (E <sub>i</sub> )	Коэффициент качества (Q <sub>i</sub> )
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,9	4,9	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	4,8	4,9	-0,1
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	4,9	4,9	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,8	4,9	-0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	4,9	-0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,8	4,8	0
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,86</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,04</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,6	4,9	-0,3
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	4,9	-0,3
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	4,7	4,9	-0,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,8	4,9	-0,1
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,68</b>	<b>4,92</b>	<b>-0,24</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,82</b>	<b>4,91</b>	<b>-0,10</b>

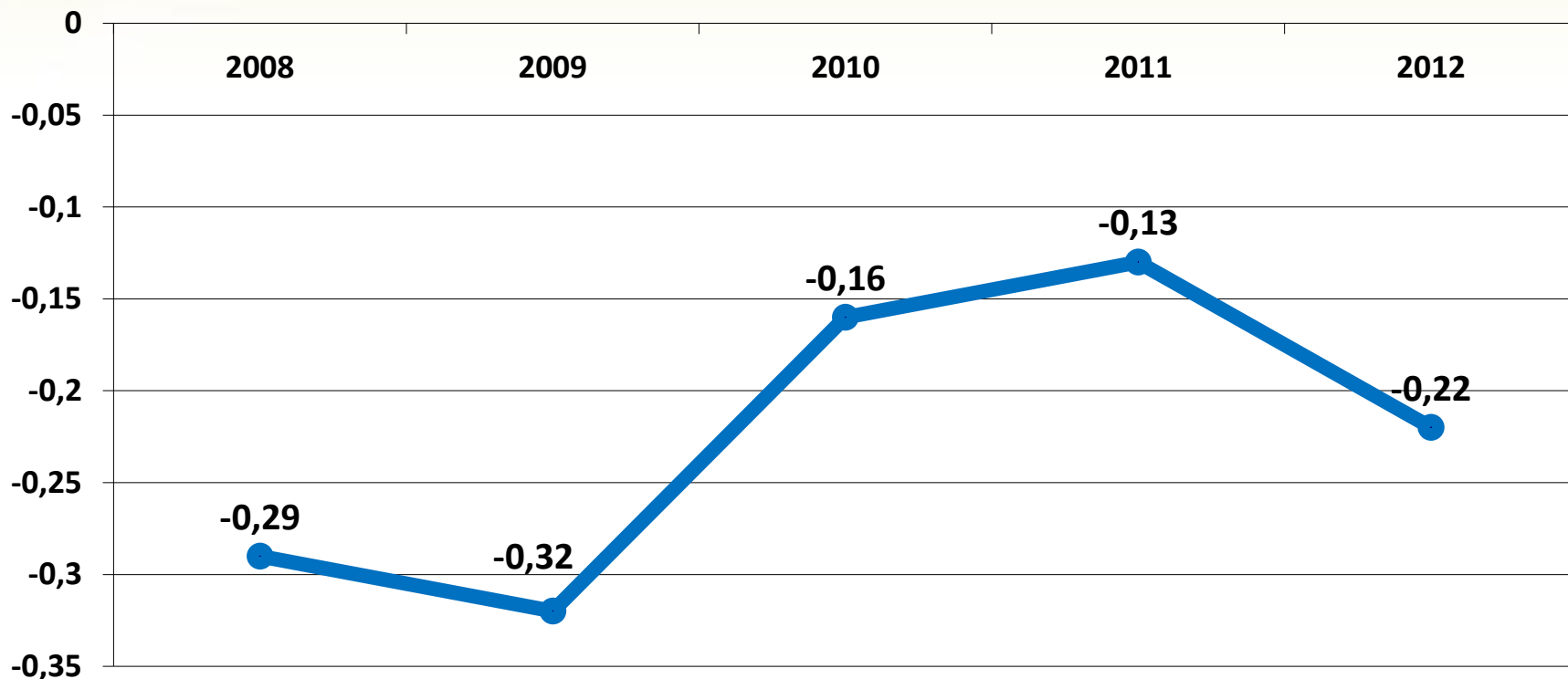


# Глобальные коэффициенты

## качества



# Глобальный коэффициент качества учреждения



В 2008 г. в исследовании приняли участие **4** библиотеки;  
в 2009 г. – **5**; в 2010 г. – **12**; в 2011 – **13**; в 2012 – **14**.

# Результаты исследования качества услуг по учреждению в целом (2012)



Более **высокие** коэффициенты качества были получены по критериям :

- «Надёжность» ( $Q = -0,02$ )
- «Человеческий фактор» ( $Q = -0,05$ ).

Наиболее **низкие** коэффициенты по критериям:

- «Материальность» ( $Q = -0,6$ )
- «Доступность информации» ( $Q = -0,23$ ).

# Результаты исследования качества услуг по учреждению в целом



Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- ☺ «У библиотеки надёжная репутация» ( $Q = 0,05$ )
- ☺ «Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно» ( $Q = 0$ )
- ☺ «Персонал библиотеки вежлив в отношении пользователей» ( $Q = 0$ )
- ☺ «Между пользователями библиотеки и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания» ( $Q = 0$ )

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

- ☺ «Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней» ( $Q = -1,04$ )
- ☺ «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -0,81$ )
- ☺ «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,53$ )
- ☺ «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» ( $Q = -0,35$ )

# Методики помогает ответить на вопросы:



- ⌚ Как пользователи оценивают библиотеку и её услуги?
- ⌚ К чему библиотека должна стремиться?
- ⌚ В чем «слабые» места деятельности?
- ⌚ Можно ли исправить положение имеющимися средствами?



**Спасибо за внимание!**

**т. (3462)25-26-87**

**E-mail: [kova@raionka.ru](mailto:kova@raionka.ru)**

**Сайт: [www.raionka.ru](http://www.raionka.ru)**