

ДОКЛАД

ТЕМА: «Совершенствование деятельности библиотеки и результаты исследования качества предоставления услуг»

Ежегодно в наших библиотеках проводится анкетирование читателей, что является неотъемлемой частью политики в области качества и основным направлением в работе нашей библиотечной системы. Данная работа является и частью инноваций, внедрение которых является необходимостью в современном мире.

Одним из условий успешного внедрения в библиотеку сервисной концепции обслуживания пользователей, как принципиальной инновации, является анализ, изучение услуг и выявление удовлетворенность пользователей библиотечным обслуживанием.

Одна из основных проблем, с которой сталкиваются библиотеки при переходе на сервисное обслуживание - проблема в разрыве ожиданий пользователей и качества услуг.

С целью измерить степень разрыва между ожиданиями потребителей и их восприятием (т. е. фактическим положением дел) в Библиотеке Автограда была адаптирована и использована маркетинговая система исследований SERVQUAL / LibQUAL.

Эту систему исследований было предложено использовать и муниципальным городским системам – Тольяттинской библиотечной корпорации и Объединению детских библиотек в рамках работы Методической секции при Департаменте культуры.

При проведении исследования удовлетворенности необходимо решить две основные задачи:

- Выявить ожидания потребителя в отношении услуги. Необходимо понять, что потребитель рассчитывает получить при взаимодействии с учреждением культуры, предоставляющим определенную услугу.
- Оценить воспринимаемое качество. Потребителя просят оценить качество обслуживания конкретного учреждения культуры.

Пользователям библиотек было предложено ответить на две анкеты:

1. **«Анкету (восприятие)»**, где просили высказать мнение относительно **соответствия услуг библиотеки** перечисленным критериям. Анкета «Восприятие» - оценивает восприятие качества полученной услуги потребителем в конкретной обследуемой организации.
2. **«Анкету (ожидания)»**, в которой просили высказать мнение относительно **соответствия услуг библиотеки** перечисленным критериям. Анкета «Ожидания» - оценивает ожидания потребителей относительно "предпочитаемой" и "адекватной" услуги.

Результаты исследования качества с помощью методики SERVQUAL интерпретируются следующим образом:

- нулевое значение какого-либо из коэффициентов качества означает совпадение уровня ожидания качества и уровня восприятия качества по этому критерию или подкритерию;
- отрицательные значения указывают на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия;
- положительные значения указывают на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий.

Хорошими - считаются положительные и нулевые значения коэффициентов качества. Удовлетворительный результат - отрицательные коэффициенты качества, максимально

приближающиеся к нулевому значению.
Неудовлетворительный результат - это отрицательные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения.
Анализ качества услуги можно проводить как по каждому из 20 пунктов отдельно, так и по интересующей группе пунктов, относящихся к одному из 4 критериев.

Дальнейший анализ данного исследования позволяет более подробно проанализировать каждый из подкритериев в каждом подразделении библиотеки, определить уровень несоответствия ожидания пользователей уровню оказываемых услуг и принять соответствующие меры.

Библиотека, проведя маркетинговое исследование с использованием методики STRVQUAL, получила возможность понять, как пользователи оценивают предоставляемые им услуги и выявить их неудовлетворенные потребности. Полученная оценка, основанная на сравнении пользователем предварительных ожиданий и полученного восприятия, более устойчива, чем простое измерение удовлетворенности.

Проведя анализ, мы обнаружили причины «разрыва» между ожидаемым и воспринимаемым качеством – это те внутренние барьеры в деятельности библиотеки, которые мешают оказывать услуги надлежащего качества, на которое рассчитывают потребители.

Используя данную методику можно более точно определить «проблемные места» процесса оказания услуг и принять наиболее эффективные меры по устранению выявленных недостатков.