

**Муниципальное казённое учреждение культуры
«Сургутская районная централизованная библиотечная система»**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА
2014 год**

Сургут, 2014

МКУК «СРЦБС» работает по системе менеджмента качества с 2008 года.

Цель исследования качества услуг МКУК «СРЦБС» – определение качества услуг, предоставляемых библиотеками Сургутского района, и разработка рекомендаций по его улучшению.

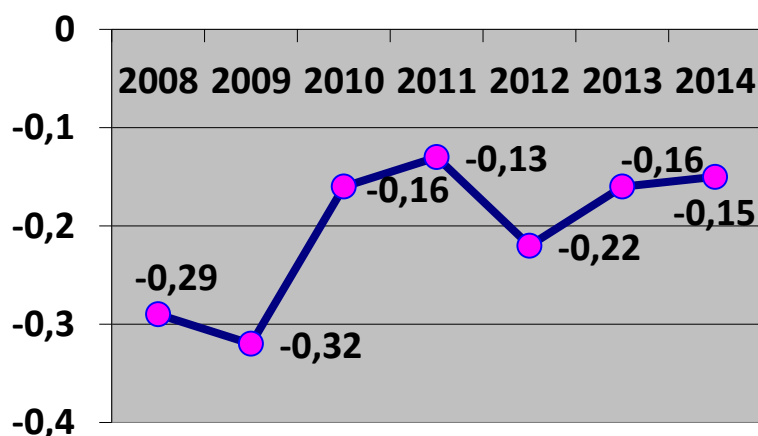
Исследование проводится уже в седьмой раз с помощью методики SERVQUAL.

Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

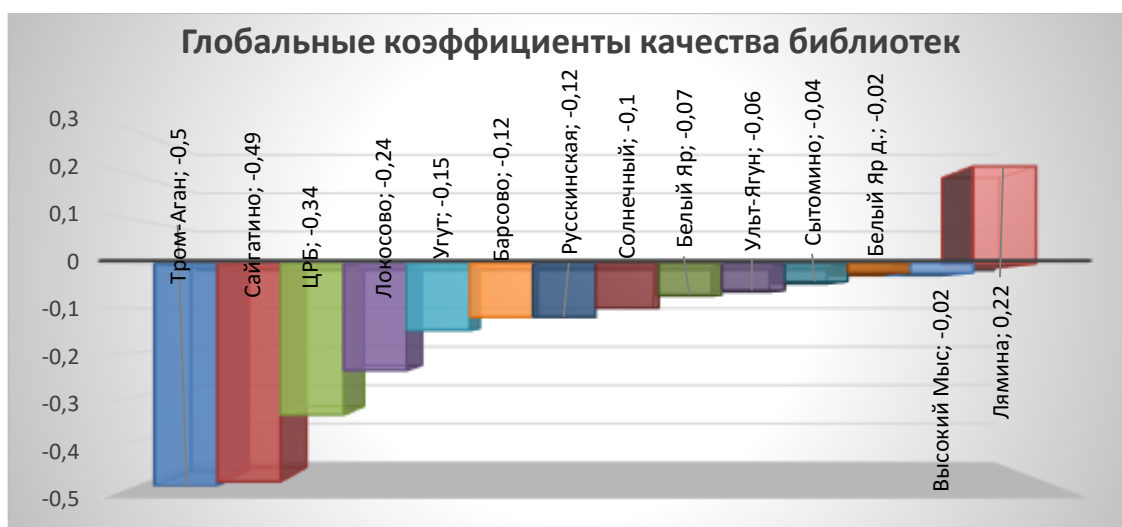
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю и оперативное оказание ему услуги. Воспринимается компетентность и вежливость персонала
Доступность информации	Доступность к ресурсам и фондам библиотеки

В 2008 г. в исследовании приняли участие 4 библиотеки, в 2009 г. – 5, в 2010 г. – 12, в 2011 – 13, в 2012 – 14, в 2013 – 13 (исключение составила Тром-Аганская библиотека, по причине отсутствия помещения библиотеки). В 2008-2011 гг. в ходе исследований были выявлены области, нуждающиеся в улучшении, в работу библиотек учреждения внесены коррективы и глобальные коэффициенты качества составили: 2008 г. – -0,29; в 2009 г. – -0,32; в 2010 г. – -0,16; в 2011 г. – -0,13, в 2012 г. – -0,22, 2013 г. – -0,16, 2014 г. – -0,15. Анализируя полученные данные, следует вывод, что глобальный коэффициент качества по учреждению повысился по сравнению с предыдущими годами. Следует отметить, что отрицательные коэффициенты качества максимально приближенные к нулевому значению, считаются удовлетворительным результатом.

Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2014 году в исследовании принимали участие 14 библиотек МКУК «СРЦБС» респондентами стали 447 жителей Сургутского района.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1	Лямино	0,22
2	Высокий Мыс	-0,02
3	Белый Яр (детская)	-0,02
4	Сытомино	-0,04
5	Ульт-Ягун	-0,06
6	Белый Яр	-0,07
7	Солнечный	-0,10
8	Русскинская	-0,12
9	Барсово	-0,12
10	Угут	-0,15
11	Локосово	-0,24
13	ЦРБ	-0,34
12	Сайгатина	-0,49
14	Тром-Аган	-0,50
	Глобальный коэффициент качества по учреждению	-0,15

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
«СУРГУТСКАЯ РАЙОННАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

	Критерий качества	Коэф-т кач-ва (Qi) 2012	Коэф-т кач-ва (Qi) 2013	Коэф-т кач-ва (Qi) 2014	Разница	Повышение, снижение
1	2	3	4	5	6	7
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,53	-0,32	-0,21	0,11	↑
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,81	-0,44	-0,36	0,08	↑
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-1,04	-0,83	-0,61	0,22	↑
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,22	-0,12	-0,13	0,01	↓
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,4	-0,12	-0,19	0,07	↓
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	-0,6	-0,37	-0,30	0,07	↑
H1	У библиотеки надежная репутация	0,05	-0,03	0	0,03	↑
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,08	-0,02	-0,06	0,04	↓
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	-0,02	-0,02	-0,03	0,01	↓
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	-0,02	-0,03	-0,03	0	-
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	0	0	0,01	0,01	↑
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	-0,08	-0,03	0,01	0,04	↑
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	0	-0,01	0,02	0,03	↑
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	0	0	-0,02	0,02	↓
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	-0,1	-0,04	-0,03	0,01	↑
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,13	-0,10	-0,08	0,02	↑
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,08	-0,05	-0,04	0,01	↑
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	-0,05	-0,03	-0,02	0,01	↑
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,15	-0,17	-0,16	0,01	↑
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,22	-0,29	-0,24	0,05	↑
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,25	-0,29	-0,54	0,25	↓
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,18	-0,15	-0,03	0,12	↑
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,35	-0,18	-0,19	0,01	↓
	<i>Q доступность к информации (Д1-Д5)</i>	-0,23	-0,22	-0,23	0,01	↓
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	-0,23	-0,16	-0,15	0,01	↑

Мониторинг **удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами**, проводится уже 7-й раз. В 2014 году в исследовании принимали участие 14 библиотек учреждения (исключение составила Юганская библиотека), респондентами стали 491 (+44) жителей Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлено, что наиболее низкие коэффициенты качества были получены по критериям **«Материальность»** (Q = -0,30) и **«Доступность к информации»** (Q = -0,23).

Более высокие показатели по критериям **«Надёжность»** (Q = -0,03) и **«Человеческий фактор»** (Q = -0,02).

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- «Ч1 Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно (Q = 0,01)»;
- «Ч2 Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей (Q = 0,01)»;
- «Ч3 Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями (Q = 0,02)»;
- «Н1 У библиотеки надёжная репутация (Q = 0)».

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

- «М3 Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней (Q = - 0,61)»;
- «Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий (Q = -0,54)».
- «М2 Интерьеры помещений в отличном состоянии (Q = -0,36)»;
- «Д2 Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями (Q = -0,24)»;
- «М1 Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование (Q = -0,21)»;

По большинству подкритериев показатели по сравнению с прошлым годом **повысились**:

- «М3 Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней (было – -0,83, стало – -0,61)»;
- «Д4 В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей (было – -0,15, стало – -0,03)»;
- «М1 Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование (было – -0,32, стало – -0,21)»;
- «М2 Интерьеры помещений в отличном состоянии (было – -0,44, стало – -0,36)»;
- «Д2 Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями (было – -0,29, стало – -0,24)»;
- «Ч2 Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей (было – -0,03, стало – 0,01).

По некоторым подкритериям показатели повысились незначительно (на сотые доли).

Тем не менее, по некоторым подкритериям показатели стали **ниже**:

- «Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий (было – -0,29, стало – -0,54)»;
- «М5 В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов (было – 0,12, стало – -0,19)»;
- «Н2 Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок (было – -0,02, стало – -0,06)».

По некоторым подкритериям показатели понизились незначительно (на сотые доли).

Глобальные коэффициенты качества (по учреждению в целом) составили: 2008 г. – -0,29, 2009 г. – -0,32, 2010 г. – -0,16, 2011 г. – -0,13, 2012 г – -0,22, 2013 – -0,16, 2014 – **-0,15**. Анализируя полученные данные, следует вывод, что глобальный коэффициент качества по учреждению **повысился** по сравнению с предыдущими периодами.

Основными направлениями для улучшения качества услуг для учреждения являются материально-техническая база библиотек и доступность к информации:

1. Удобная для пользователей планировка и площадь помещения. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,61**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Локосовской библиотеки **(-2,4)***, Сайгатинской библиотеки **(-2,2)**, Русскинской библиотеки **(-1,2)**, Центральной районной библиотеки (-0,9), Угутской и Сытоминской библиотек (-0,5).

2. Пополнение фондов библиотек периодическими изданиями. Показатель индекса качества низкий – **-0,54**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Локосовской библиотеки **(-2,2)**, Сайгатинской библиотеки **(-1,3)**, Тром-Аганской библиотеки **(-1,2)**, Ляминской и Центральной районной библиотек (-0,8).

3. Осуществление переезда библиотек в более комфортабельные, соответствующие современным требованиям помещения или ремонт уже имеющихся. Показатель индекса качества по учреждению низкий – **-0,36**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,1)**, Центральной районной библиотеки **(-1)**, Русскинской библиотеки (-0,8), Тром-Аганской библиотеки (-0,6).

4. Пополнение фондов библиотек новой литературой. Показатель индекса качества низкий – **-0,24**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Тром-Аганской библиотеки (-0,9), Сайгатинской библиотеки (-0,8).

3. Оснащение библиотек современной оргтехникой и оборудованием. Показатель индекса качества низкий – **-0,21**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Тром-Аганской библиотеки (-0,7), Барсовской библиотеки (-0,6), Центральной районной библиотеки (-0,5).

***Показатели выделенные красным цветом неудовлетворительные!**

Исполнитель
Видова Т.А.,
главный библиотекарь
МКУК «СРЦБС»