

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА
2015 год**

Сургут, 2016

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.

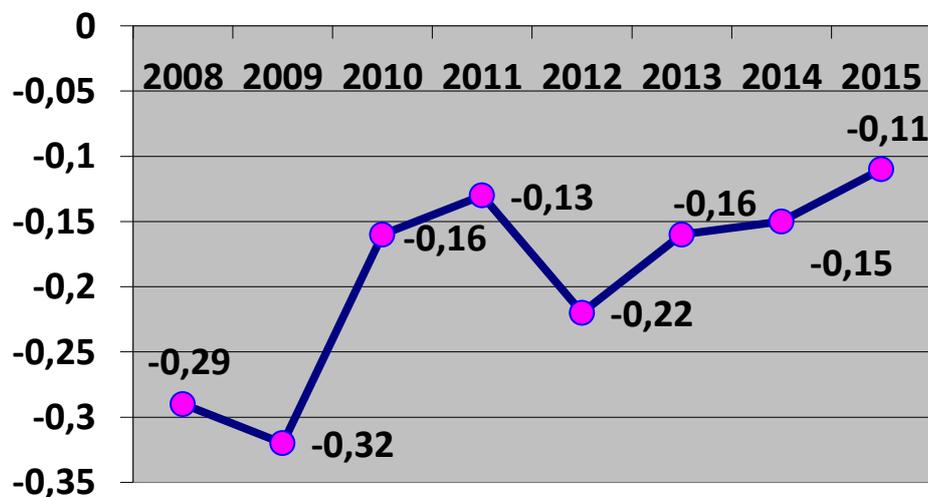
Исследование проводится уже в восьмой раз с помощью методики SERVQUAL.

Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

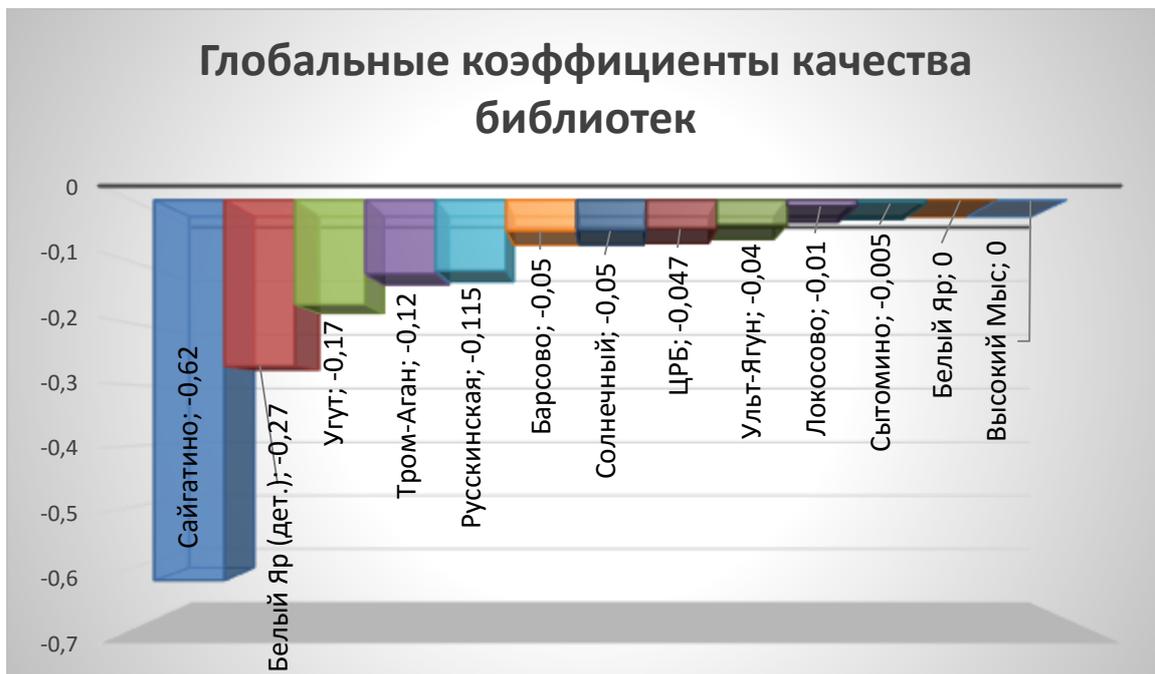
| Измерение | Краткое описание измерения |
|------------------------|---|
| Материальность | Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры |
| Надёжность | Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме |
| 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, в 2014 и 2015 – 14 библиотек. В 2008-2014 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, 2015 г. – -0,11. 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, являются удовлетворительным результатом.

Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2015 году в исследовании принимали участие 14 библиотек МКУК «СРЦБС» (исключение составила Юганская библиотека), респондентами стали 490 жителей Сургутского района.



| № пп | Наименование библиотеки | Глобальный коэффициент качества |
|------|--|---------------------------------|
| 1 | Высокий Мыс | 0 |
| | Белый Яр | |
| 2 | Сытомино | -0,005 |
| 3 | Локосово | -0,01 |
| 4 | Ульт-Ягун | -0,04 |
| 5 | ЦРБ им. Г. А. Пирожникова | -0,047 |
| 6 | Солнечный | -0,05 |
| | Барсово | |
| 7 | Русскинская | -0,115 |
| 8 | Тром-Аган | -0,12 |
| 9 | Угут | -0,17 |
| 10 | Белый Яр (детская) | -0,27 |
| 11 | Сайгатина | -0,62 |
| | Глобальный коэффициент качества по учреждению | -0,11 |

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

| | Критерий качества | Коэф-т кач-ва (Qi) 2013 | Коэф-т кач-ва (Qi) 2014 | Коэф-т кач-ва (Qi) 2015 | Разница | Повышение, снижение |
|----------|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| M1 | Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование | -0,32 | -0,21 | -0,21 | 0 | – |
| M2 | Интерьеры помещений в отличном состоянии | -0,44 | -0,36 | -0,27 | 0,09 | ↑ |
| M3 | Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней | -0,83 | -0,61 | -0,38 | 0,23 | ↑ |
| M4 | Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен | -0,12 | -0,13 | -0,09 | 0,04 | ↑ |
| M5 | В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки | -0,12 | -0,19 | -0,15 | 0,04 | ↑ |
| | <i>Q материальность (M1-M5)</i> | <i>-0,37</i> | <i>-0,30</i> | <i>-0,22</i> | <i>0,08</i> | <i>↑</i> |
| H1 | У библиотеки надежная репутация | -0,03 | 0 | -0,04 | 0,04 | ↓ |
| H2 | Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок | -0,02 | -0,06 | -0,06 | 0 | – |
| H3 | Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг | -0,02 | -0,03 | -0,04 | 0,01 | ↓ |
| | <i>Q надёжность (H1-H3)</i> | <i>-0,03</i> | <i>-0,03</i> | <i>-0,05</i> | <i>0,02</i> | <i>↓</i> |
| Ч1 | Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно | 0 | 0,01 | -0,05 | 0,06 | ↓ |
| Ч2 | Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей | -0,03 | 0,01 | -0,02 | 0,03 | ↓ |
| Ч3 | Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями | -0,01 | 0,02 | -0,01 | 0,03 | ↓ |
| Ч4 | Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания | 0 | -0,02 | -0,03 | 0,01 | ↓ |
| Ч5 | Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете | -0,04 | -0,03 | -0,08 | 0,05 | ↓ |
| Ч6 | Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей | -0,10 | -0,08 | -0,11 | 0,03 | ↓ |
| Ч7 | Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них | -0,05 | -0,04 | -0,08 | 0,04 | ↓ |
| | <i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i> | <i>-0,03</i> | <i>-0,02</i> | <i>-0,05</i> | <i>0,03</i> | <i>↓</i> |
| Д1 | Часы работы библиотеки удобны для пользователей | -0,17 | -0,16 | -0,15 | 0,01 | ↑ |
| Д2 | Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями | -0,29 | -0,24 | -0,20 | 0,04 | ↑ |
| Д3 | В библиотеке достаточное наименование периодических изданий | -0,29 | -0,54 | -0,17 | 0,37 | ↑ |
| Д4 | В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей | -0,15 | -0,03 | -0,08 | 0,05 | ↓ |
| Д5 | В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов | -0,18 | -0,19 | -0,12 | 0,07 | ↑ |
| | <i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i> | <i>-0,22</i> | <i>-0,23</i> | <i>-0,14</i> | <i>0,09</i> | <i>↑</i> |
| | <i>Глобальный коэффициент качества</i> | <i>-0,16</i> | <i>-0,15</i> | <i>-0,11</i> | <i>0,04</i> | <i>↑</i> |

Мониторинг **удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами**, проводится уже 8-й раз. В 2015 г. в исследовании принимали участие 14 библиотек учреждения (исключение составила Юганская библиотека), респондентами стали 490 жителей Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлено, что наиболее низкие коэффициенты качества были получены по критериям **«Материальность»** (Q = -0,22, в 2014 г. – -0,30) и **«Доступность информации»** (Q = -0,14, в 2014 г. – -0,23). Несмотря на отрицательное значение качества выявлено повышение показателей

Более высокие показатели по критериям **«Надёжность»** и **«Человеческий фактор»** (Q = -0,05).

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- «Ч3 Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями (Q = -0,01)»;
- «Ч2 Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей (Q = -0,02)»;
- «Ч4 Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания (Q = -0,03)»;
- «Н1 У библиотеки надёжная репутация (Q = -0,04)».
- «Н3 Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг (Q = -0,04)».

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

- «М3 Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней (Q = - 0,38)»;
- «М2 Интерьеры помещений в отличном состоянии (Q = -0,27)»;
- «М1 Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование (Q = -0,21)»;
- «Д2 Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями (Q = -0,20)»;
- «Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий (Q = -0,17)».

Не смотря на отрицательное значение показателей, результат по всем указанным подкритериям результат удовлетворительный.

По 8-ми подкритериям показатели по сравнению с прошлым годом **повысились**:

- 1) все подкритерии критерия «Материальность», более всего
 - «М3 Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней (Q = -0,38, было – -0,61)»;
- 2) 4 подкритерия критерия «Доступность информации» (кроме «Д4 В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей»), более всего
 - «Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий», (Q = -0,17, было – -0,54)

Тем не менее, по 10-ти подкритериям показатели стали **ниже**:

- 1) 2 подкритерия критерия «Надёжность к информации» (один остался неизменным)
- 2) все подкритерии критерия «Человеческий фактор»
- 3) «Д4 В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей», Q = -0,08, было – -0,03.

Не смотря на отрицательное значение показателей, результат по всем указанным подкритериям результат удовлетворительный.

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, **2015 – -0,11**. 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 информации:

1. Удобная для пользователей планировка и площадь помещения. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,38**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,4)***, Русскинской библиотеки **(-1,2)**, Белоярской детской библиотеки (-0,7), Угутской библиотеки (-0,6).

2. Состояние интерьеров внутри помещений. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,27**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,2)**, Русскинской библиотеки (-0,7), Белоярской детской библиотеки (-0,6).

3. Оснащение библиотек современной оргтехникой и оборудованием. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,21**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Белоярской детской библиотеки **(-1,0)**.

4. Пополнение фондов библиотек новой литературой. Показатель индекса качества для всего учреждения – **-0,20**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки (-0,9) и Белоярской детской библиотеки (-0,8).

5. Пополнение фондов библиотек достаточным наименованием периодических изданий. Показатель индекса качества для всего учреждения – **-0,17**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,0)** и Угутской библиотеки (-0,6).

*Показатели выделенные красным цветом неудовлетворительные!

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