

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
2016 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.

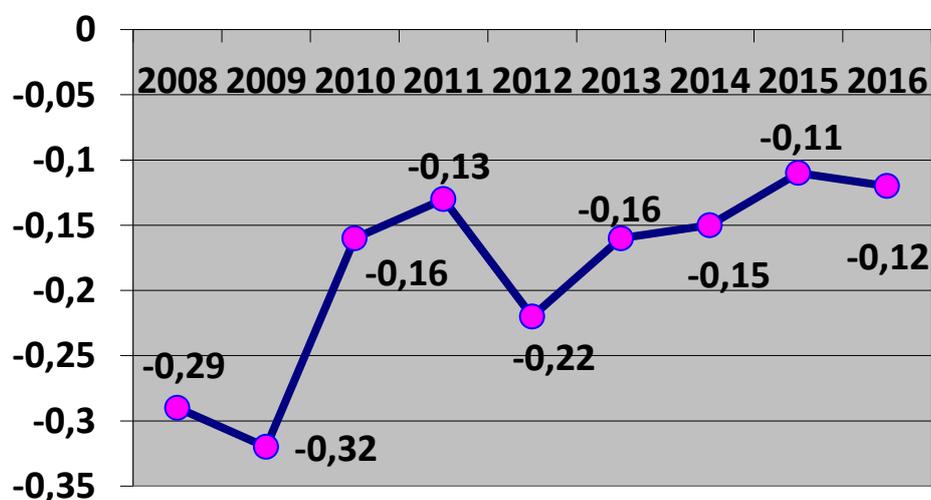
Исследование проводится уже в восьмой раз с помощью методики SERVQUAL.

### 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 ресурсов и фондов 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, 2015, 2016 – 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, 2016 г. – -0,12. Анализируя полученные данные, следует вывод, что глобальный коэффициент качества по учреждению повысился по сравнению с предыдущими годами, остался практически на прежнем уровне по сравнению с прошлым годом. Следует отметить, что отрицательные коэффициенты качества максимально приближенные к нулевому значению, являются удовлетворительным результатом.

#### Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2016 году в исследовании принимали участие 14 библиотек МКУК «СРЦБС», респондентами стали 465 жителей Сургутского района.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1	Высокий Мыс	0,01
2	ЦРБ им. Г. А. Пирожникова	-0,006
2	Белый Яр	-0,01
4	Сытомино	-0,035
5	Белый Яр (детская)	-0,04
6	Лямина	-0,06
7	Барсово	-0,07
8	Локосово	-0,09
9	Ульт-Ягун	-0,11
10	Солнечный	-0,116
11	Угут	-0,18
	Тром-Аган	
12	Русскинские	-0,206
13	Сайгатина	-0,52
	<b>Глобальный коэффициент качества по учреждению</b>	<b>-0,12</b>

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2014</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2015</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2016</b>	<b>Разниц а</b>	<b>Повы шени е, сниж ение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,21	-0,21	-0,24	-0,03	↓
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,36	-0,27	-0,35	-0,08	↓
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,61	-0,38	-0,41	-0,03	↓
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,13	-0,09	-0,11	-0,02	↓
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,19	-0,15	-0,05	0,1	↑
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>-0,30</b>	<b>-0,22</b>	<b>-0,23</b>	<b>-0,01</b>	↓
H1	У библиотеки надежная репутация	0	-0,04	-0,03	0,01	↑
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,06	-0,06	-0,03	0,03	↑
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	-0,03	-0,04	-0,04	0	-
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>-0,03</b>	<b>-0,05</b>	<b>-0,03</b>	<b>0,02</b>	↑
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	0,01	-0,05	-0,01	0,04	↑
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	0,01	-0,02	0,01	0,03	↑
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	0,02	-0,01	0,00	0,01	↑
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	-0,02	-0,03	-0,01	0,02	↑
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	-0,03	-0,08	-0,08	0	-
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,08	-0,11	-0,11	0	-
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,04	-0,08	-0,06	0,02	↑
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>-0,02</b>	<b>-0,05</b>	<b>-0,04</b>	<b>0,01</b>	↑
D1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,16	-0,15	-0,14	0,01	↑
D2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,24	-0,20	-0,24	-0,04	↓
D3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,54	-0,17	-0,26	-0,09	↓
D4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,03	-0,08	-0,06	0,02	↑
D5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,19	-0,12	-0,09	0,03	↑
	<b><i>Q доступность информации (D1-D5)</i></b>	<b>-0,23</b>	<b>-0,14</b>	<b>-0,16</b>	<b>-0,02</b>	↓
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>-0,15</b>	<b>-0,11</b>	<b>-0,12</b>	<b>-0,01</b>	↓

Мониторинг **удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами**, проводится уже 9-й раз. В 2016 г. в исследовании принимали участие 14 библиотек учреждения (исключение составила Юганская библиотека), респондентами стали 465 жителей Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлено, что наиболее низкие коэффициенты качества были получены по критериям **«Материальность»** ( $Q = -0,23$ , в 2015 г. –  $-0,22$ ) и **«Доступность информации»** ( $Q = -0,16$ , в 2015 г. –  $-0,14$ ). По сравнению с прошлым годом показатели немного снизились, но являются удовлетворительными.

Более высокие показатели по критериям **«Надёжность»** ( $Q = -0,03$ , в 2015 г. –  $-0,05$ ) и **«Человеческий фактор»** ( $Q = -0,04$ , в 2015 г. –  $-0,05$ ). У этих критериев показатели немного повысились.

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- Ч2 Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей ( $Q = 0,01$ );
- Ч3 Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями ( $Q = 0$ );
- Ч1 Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно ( $Q = -0,01$ )
- Ч4 Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и

взаимопонимания ( $Q = -0,01$ );

- Н1 У библиотеки надёжная репутация ( $Q = -0,03$ );
- Н2 Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок ( $Q = -0,03$ );
- «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 ( $Q = -0,41$ )»;
- «М2 Интерьеры помещений в отличном состоянии ( $Q = -0,35$ )»;
- «М1 Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование ( $Q = -0,24$ )»;
- «Д2 Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями ( $Q = -0,24$ )»;
- «Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий ( $Q = -0,26$ )».

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

По 11-ти подкритериям показатели по сравнению с прошлым годом **повысились**:

1) почти все подкритерии критерия «Человеческий фактор» и «Надёжность», кроме тех, которые итак являлись максимально положительными ( $Q = 0$ ).

2) 1 подкритерий критерия «Материальность»

- «М5 В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки», ( $Q = -0,05$ , было –  $-0,15$ )

3) 2 подкритерия критерия «Доступность информации»

- Д4 В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей ( $Q = -0,06$ , было –  $-0,08$ );

- Д5 В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов ( $Q = -0,09$ , было –  $-0,12$ ).

Тем не менее, по 6-ти подкритериям показатели стали **ниже**:

1) все подкритерии критерия «Материальность» (кроме М5 В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки)

2) 2 подкритерия критерия «Доступность информации»

- Д2 Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями (Q = -0,24, было – -0,20);

- Д3 В библиотеке достаточное наименование периодических изданий (Q = -0,26, было – -0,17).

Не смотря на снижение 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, **2016 – -0,12**. Анализируя полученные данные, следует вывод, что глобальный коэффициент качества по учреждению **понижился** по сравнению с прошлым годом, но выше предыдущих периодов.

**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 **-0,41**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-2)\***, Русскинской библиотеки **(-1)**, Угутской библиотеки (-0,8), Ульт-Ягунской библиотеки (-0,6), Тром-Аганской библиотеки (-0,5).

2. Состояние интерьеров внутри помещений. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,35**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,2)**, Русскинской библиотеки (-0,9), Тром-Аганской библиотеки (-0,7), Белоярской детской и Тром-Аганской библиотек (-0,5).

3. Пополнение фондов библиотек достаточным наименованием периодических изданий. Показатель индекса качества для всего учреждения – **-0,26**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Ляминской библиотеки **(-1,6)** и Сайгатинской библиотеки (-0,8).

4. Оснащение библиотек современной оргтехникой и оборудованием. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,24**, менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Барсовской, Сайгатинской библиотек (-0,6) и Угутской библиотеки (-0,5).

5. Пополнение фондов библиотек новой литературой. Показатель индекса качества для всего учреждения – **-0,24**. Менее всех удовлетворены оказанием этой услуги пользователи Ляминской библиотеки (-0,7), Сайгатинской библиотеки (-0,6), Угутской и Ульт-Ягунской библиотек (-0,5).

**\*Показатели выделенные красным цветом неудовлетворительные!**

При ответе на дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки в целом?» выявлено, что 98,28% респондентов удовлетворены работой библиотеки, 0,43% не удовлетворены работой библиотеки, 1,29% затруднились ответить на этот вопрос.

*Исполнитель*

*Видова Т. А.,*

*главный библиотекарь*

*методического отдела*

*Центральной районной библиотеки им. Г. А. Пирожникова*