

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА
2018 год**

Сургут, 2018

Введение

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

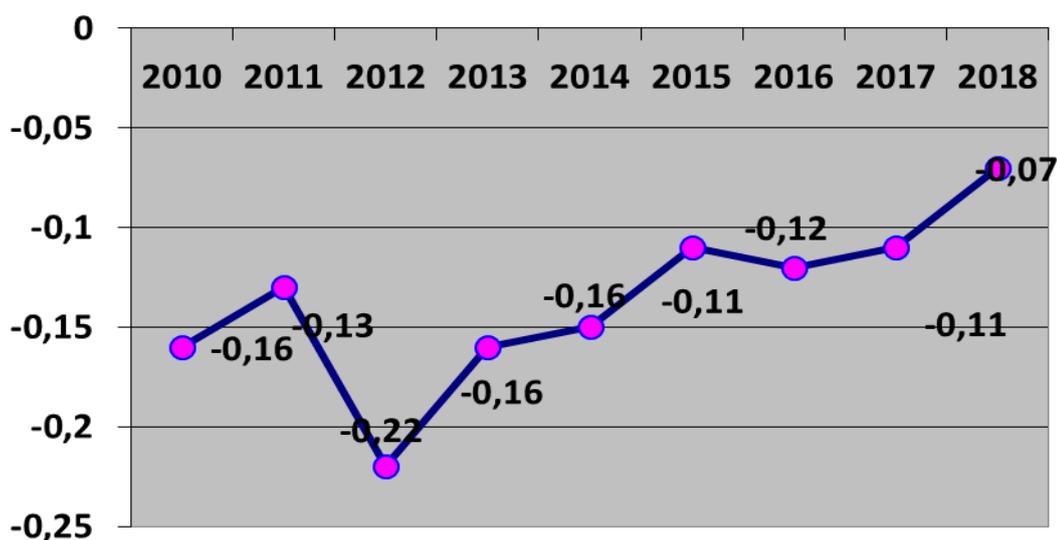
Исследование проводится в десятый раз с помощью методики SERVQUAL.

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, 2017 – 14 библиотек, в 2018 – 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, 2017 г. – -0,13., **2018 г. – -0,07**. При анализе полученных данных выявилось, что глобальный коэффициент качества по учреждению повысился по сравнению с 2017 г. и имеет самое высокое значение за все периоды исследования. Следует отметить, что отрицательные коэффициенты качества, максимально приближенные к нулевому значению, что является удовлетворительным результатом.

Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2018 году в исследовании принимали участие 14 библиотек МКУК «СРЦБС», респондентами стал 502 жителя Сургутского района.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1.	ЦРБ им. Г. А. Пирожникова	0,04
2.	Локосово	0,02
3.	Сытомино	0
4.	Высокий Мыс	-0,01
5.	Рускинская	-0,01
6.	Солнечный	-0,01
7.	Лямина	-0,01
8.	Барсово	-0,08
9.	Угуг	-0,09
10.	Тром-Аган	-0,12
11.	Белый Яр	-0,13
12.	Ульт-Ягун	-0,13
13.	Белый Яр (детская)	-0,14
14.	Сайгатина	-0,31
	Глобальный коэффициент качества по учреждению	-0,07

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ЦЕНТРАЛЬНОЙ РАЙОННОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. Г. А. ПИРОЖНИКОВА**

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Рi)	Рейтинг ожидан ия (Еi)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,9	5,0	-0,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	4,9	0,1
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,9	4,9	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,9	4,9	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	4,9	0,1
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,94	4,92	0,02
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	4,9	0,1
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,9	4,9	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	4,9	0,1
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	4,96	4,9	0,06
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	4,9	0,1
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	4,9	0,1
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	4,9	0,1
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	4,9	0,1
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,9	4,8	0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,9	4,9	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,9	4,9	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,95	4,88	0,07
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,9	4,8	0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,8	4,8	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,8	4,8	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,9	4,8	0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	4,9	0,1
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,88	4,82	0,06
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,93	4,88	0,045

Респондентами ЦРБ им. Г. А. Пирожникова стали 102 пользователя библиотеки. По результатам исследования качества услуг в ЦРБ им. Г. А. Пирожникова с помощью методики Servqual выявлено, что коэффициент качества по всем критериям повысился: «**Материальность**» в 2018 г. $Q = 0,02$ (в 2017 г. $Q = -0,18$, в 2016 г. $Q = -0,02$), «**Доступность информации**» в 2018 г. $Q = 0,06$ (в 2017 г. $Q = -0,14$, 2016 – $-0,02$), «**Надёжность**» в 2018 г. $Q = 0,06$ (в 2017 г. $Q = -0,07$, в 2016 – 0) и «**Человеческий фактор**» в 2018 г. $Q = 0,07$ (в 2017 г. $Q = -0,10$, 2016 – $0,01$). Показатели, в отличие от предыдущего периода, приблизились к значению нуля, что говорит об удовлетворительном результате.

Единственный отрицательный показатель у подкритерия «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» $Q = -0,1$, но в сравнении с предыдущим годом коэффициент показателя повысился, т.к. в 2017 г. $Q = -0,4$

Анализ показал, что **глобальный коэффициент качества услуги составил 0,05**, что значительно отличается от значения предыдущего года и является положительным значением. Так, в 2017 г. глобальный коэффициент качества услуги составлял $-0,12$, в 2016 г. $Q = -0,006$, в 2015 г. $Q = -0,047$, в 2014 г. $Q = -0,34$, в 2013 г. $Q = -0,46$, в 2012 г. $Q = -0,10$, в 2011 г. $Q = 0,08$, в 2010 г. $Q = 0,02$, в 2009 г. $Q = -0,24$. Следовательно: качество услуг, оказываемых ЦРБ им. Г. А. Пирожникова, не только повысилось, но и достигло самых высоких показателей за все периоды исследования. В 2017 г. В 2017 г. 16 из 20 подкритериев имели отрицательные значения, а в 2018 только один.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
БЕЛОЯРСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. Г. Г. КУШНИКОВА**

	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Рi)	Рейтинг ожидания (Еi)	Коэффициент качества (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	3,8	4,9	-1,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	3,7	4,9	-1,2
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,2	4,9	-0,7
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,9	5,0	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,9	4,9	0
	Q материальность (M1-M5)	4,3	4,92	-0,62
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	4,9	0,1
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	4,9	0,1
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	4,9	0,1
	Q надёжность (H1-H3)	5,0	4,9	0,1
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	4,8	0,2
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	4,9	0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,9	4,9	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	4,8	0,2
	Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)	4,98	4,91	0,07
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	4,7	0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,5	4,9	-0,4
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	4,9	-0,3
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	5,0	4,9	0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	4,9	0,1
	Q доступность информации (Д1-Д5)	4,78	4,86	-0,08
	Глобальный коэффициент качества	4,76	4,89	-0,13

Респондентами исследования качества услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова по методике Servqual стали 50 пользователей. Исследование качества услуг выявило, что критерием с наиболее низким показателем является критерий **«Материальность»**: коэффициент качества $Q = -0,62$ (ниже чем в 2017 г. $-0,52$). Подкритерием с самым низким показателем критерия «Материальность» являются **М1** ($-0,8$ в 2017 г.; $-1,1$ в 2018г.) и **М2** (-1 в 2017 г. и $-1,2$ в 2018 г.). Также снизилось значение показателя подкритерия **М3**: $-0,5$ в 2017 г. и $-0,7$ в 2018 г. Т.е. пользователей библиотеки не устраивает планировка и площадь помещения; оргтехника и оборудование, а также интерьер библиотеки, что объясняется ветхостью помещения, в котором расположена библиотека, а также тем, что помещение изначально не предназначалось для библиотеки, а являлось жилым многоквартирным домом. Подкритерий с наиболее высоким показателем блока «Материальность» - **М4** (организация АРМ для пользователей с доступом в интернет и электронным базам библиотеки): коэффициент качества $-0,2$ в 2017 г. и $-0,1$ в 2018 г.

Немного повысилось в сравнении с прошлым годом значение показателя **«Доступность»** ($-0,08$ в 2018 г. и $-0,1$ в 2017 г.)

Положительные коэффициенты качества выявлены по следующим критериям:

- **«Надёжность»** (коэффициент качества каждого подкритерия блока составил $0,1$ в 2018 г.; в 2017 г. -0);
- **«Человеческий фактор»** ($0,07$ в 2018 г. и $0,01$ в 2017 г.)

В 2018 году положительное значение показали 11 из 20 подкритериев, т.е. меньше, чем в 2017 г. - 13 из 20 подкритериев.

Глобальный коэффициент качества услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова составил **$-0,13$** , что близко к показателю прошлого года. Так в 2017 г. глобальный коэффициент качества составлял $-0,15$, $-0,01$ - в 2016 г., $-0,07$ в 2014 г., $-0,27$ в 2013 г., $-0,23$ в 2012 г., $-0,12$ в 2011г., $-0,19$ в 2010 г. Таким образом, анализ анкет показывает, что качество услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова опустилось на уровень 2011 г.

Областью улучшения является критерий **«Материальность»**.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
БЕЛОЯРСКОЙ ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,5	4,9	-0,4
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,4	5,0	-0,6
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,4	5,0	-0,6
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,8	5,0	-0,2
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,6	4,8	-0,2
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,54	4,94	-0,4
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,9	5,0	-0,1
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	4,96	5,0	-0,03
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,9	5,0	-0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	5,0	-0,2
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,95	5,0	-0,04
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,9	5,0	-0,1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,9	4,8	-0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,9	5,0	-0,1
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,92	4,96	-0,1
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,84	4,97	-0,14

Респондентами Белоярской детской библиотеки стали 25 пользователей библиотеки в возрасте до 14 лет. По результатам исследования качества услуг в Белоярской детской библиотеке с помощью методики Servqual выявлено, что значение коэффициентов критериев «**Материальность**» ($Q = -0,4$, в 2017 г. – $-0,56$) и «**Доступность информации**» ($Q = -0,1$, в 2017г. – $-0,4$) в сравнении с прошлым годом повысилось. Так положительное значение имеет показатель подкритерия **Д2**, т.е. респонденты полностью удовлетворены тем разнообразием литературы, которое им может предоставить фонд библиотеки. По подкритерию **Д4** (доступности пользователям аудио, видео и электронных изданий) наблюдается улучшение показателя в сравнении с прошлым годом. В 2017 г. он составлял $-0,7$, а в 2018= $-0,1$.

Показатель критерия «**Надёжность**» в 2018 г. составил $-0,03$, в то время как в 2017 г. он был равен 0, по причине снижения показателя подкритерия Н3 ($-0,1$ в 2018 г., 0 – в 2017 г.). Снижение показателя качества по этому подкритерию можно считать допустимым, т.к. приближено к 0.

Показатель критерия «**Человеческий фактор**» в 2018 г ($-0,04$) ниже аналогичного показателя прошлого года (2017 г. – 0), но в пределах допустимого, т.к. значение близко к нулю. Значение 5-и из 7-и подкритериев этого критерия равны 0, что является положительным результатом. Т.е. респонденты удовлетворены оперативностью оказания услуг, внимательностью к просьбам, персонал библиотеки вежлив и между пользователями и сотрудниками взаимопонимание и доверительная атмосфера.

Т.о. самыми высокими показателями качества услуг библиотеки являются показатели по критериям «**Человеческий фактор**» и «**Надежность**».

По 8-и подкритериям в 2018 г. показатели положительные (но не выше значения нуля), в 2017 г. - по 10 подкритериям (но не выше значения нуля), в то время как в 2016 г. таких подкритериев было 13, и большая часть имела значение 0,1. По 7-и подкритериям показатели коэффициента качества повысились в сравнении с данными за прошлый год. Снижение наблюдается по 3-м подкритериям: «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг», «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете», «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей».

Анализ показал, что **глобальный коэффициент качества** услуги составил в 2018 г. – $-0,13$, $-0,25$ в 2017 г., в 2016 г. – $-0,04$, в 2015 г. – $-0,27$, в 2014 г. – $-0,02$, в 2013 г. – $-0,2$, в 2012 г. – $-0,15$. Глобальный коэффициент качества повысился и находится на уровне близком к аналогичному показателю 2012 г.

Область для улучшения качества услуг библиотеки – критерии:

- «**Материальность**», т.к. все его подкритерии имеют отрицательный показатель. Наиболее низкий показатель по подкритериям **М2** и **М3**, т.е. респонденты сочли интерьер библиотеки, планировку и площадь помещения недостаточно удобными для пользователей библиотекой и работы в ней;

- «**Доступность информации**», самый низкий показатель у подкритерия «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» ($-0,2$), а показатели подкритериев «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» и «В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей» $-0,1$, в то время как показатель подкритерия «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» имеет положительное значение 0, что говорит о том, что сотрудникам библиотеки нужно постоянно рекламировать новые поступления, в том числе аудио, видео, электронные издания.

Также сотрудникам библиотеки следует обратить внимание на понижение (в сравнении с 2017 г.) до отрицательного значения, коэффициентов качества подкритериев Н3, Ч5 и Ч6: избегать ошибок и неточностей при оказании услуг, расширять свои знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете и активно их использовать в работе с

пользователями, а руководству библиотеки оказывать поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СОЛНЕЧНОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,9	4,9	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,8	4,9	-0,1
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,9	5,0	-0,1
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	4,9	0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,92	4,94	-0,06
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,9	4,9	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,9	4,9	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	5,0	5,0	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,9	5,0	-0,1
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,94	4,96	-0,02
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,96	4,97	-0,01

Респондентами Солнечной модельной библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлено, что по сравнению с предыдущим годом повысились коэффициенты качества критериев «Материальность» $Q = -0,06$ (в 2017 г. = -0,08, в 2016 г. = -0,20) и «Доступность информации» $Q = -0,02$ (в 2017 г. $Q = -0,08$, в 2016 г. – -0,16).

Значение критериев «Человеческий фактор» $Q = 0$ (в 2017 г. = -0,01, в 2016 г. – -0,07) и «Надёжность» $Q = 0$ (2017 г. = 0, в 2016 г. – -0,03) в исследуемый период так же показывает положительную динамику, и достигли значения нуля, что является положительным показателем.

Максимально отрицательный коэффициент – -0,1, и наблюдается он в 4 подкритериях: М2 «Интерьеры помещений в отличном состоянии», М3 «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней». Аналогичный показатель подкритериев в 2017 г. наблюдался в 9 следующих подкритериях: «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (2016 г. – -0,2), «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (2016 г. – -0,2), «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (2016 г. – -0,2), «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки» (2016 г. – -0,1), «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» (2016 г. – -0,2), «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» (2016 г. – -0,2), «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (2016 г. – -0,1), «В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей» (2016 г. – -0,2), «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» (2016 г. – -0,1). Т. о., 7 подкритериев повысили значение и достигли нуля, что является положительным результатом.

Положительные показатели у всех подкритериев критерия «Надёжность».

Глобальный коэффициент качества услуги составил в 2018 г. **-0,01**, в 2017 г. -0,044, в 2016 г. – -0,116, в 2015 г. – -0,05, в 2014 г. – -0,09, в 2013 г. – -0,04, в 2012 г. – -0,11, в 2011 – -0,09, в 2010 г. – -0,05, в 2009 г. – 0,07. Значение показателя увеличилось по сравнению с предыдущим годом.

Коэффициенты качества всех критериев и подкритериев приблизились к нулю, что является хорошим показателем.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ БАРСОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,9	5,0	-0,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,7	5,0	-0,3
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,7	5,0	-0,3
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,9	5,0	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,9	5,0	-0,1
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,82	5,0	-0,18
H1	У библиотеки надежная репутация	4,9	5,0	-0,1
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	4,9	0,1
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	4,96	4,96	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,9	5,0	-0,1
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	4,9	5,0	-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	5,0	-0,1
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,9	5,0	-0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,9	4,9	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,93	4,98	-0,06
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,9	5,0	-0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,9	5,0	-0,1
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,9	5,0	-0,1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	4,9	5,0	-0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,9	5,0	-0,1
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,9	5,0	-0,1
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,9	5,0	-0,08

Респондентами Барсовской библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен самый низкий коэффициент качества по критерию «**Материальность**» в 2018 г. $Q = -0,18$ (в 2017 г. $Q = -0,12$, в 2016 г. $Q = -0,18$), т.е. по сравнению с предыдущим годом снизился до значения 2016 г.

Показатель по критерию «**Надёжность**» в 2018 г. равен 0 (в 2017 г. = 0, в 2016 г. – -0,03) остался на уровне 2017 г. (положительный результат). По критериям «Человеческий фактор» $Q = -0,06$ – значение удовлетворительное (приближенное к нулю), в 2017 г. = -0,04, в 2016 г. – -0,03), «**Доступность информации**» $Q = -0,1$ (2017 г.- -0,08, в 2016 г. – -0,04 понизился).

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Интерьеры помещений в отличном состоянии» $Q = -0,3$, 2017 г. = -0,2, в 2016 г. – -0,1; «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» $Q = -0,3$ (в 2017 г. = -0,1; в 2016 г. - -0,1)

По 5-и подкритериям показатели положительные, в 2017 г. – по 11, а в 2016 г. по 12 критериям:

- «Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок» (в 2018 г. $Q = 0$; в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0$). Сохраняется устойчивый положительный результат в течении 3-х лет;

- «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг» (в 2018 г. $Q = 0,1$; в 2017 г. $Q = 0,1$, а в 2016 г. $Q = -0,6$);

- «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями» (в 2018 г. $Q = 0$, в 2017 г. $Q = -0,1$, а в 2016 г. $Q = 0$). Показатель имеет положительный результат, аналогичный данным за 2016 г.;

- «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» (в 2018 г. $Q = 0$; в 2017 г. $Q = -0,1$; в 2016 г. $Q = 0$);

- «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» (в 2018 г. $Q = 0$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0$. Стабильный положительный результат).

Удалось повысить показатели по 5-ти подкритериям, по другим 10-ти подкритериям показатели понизились, по 5 остались на прежнем уровне.

Глобальный коэффициент качества услуги составил – **-0,08**, в 2017 г. - -0,06, в 2016 г. – -0,07, 2015 г. – -0,05, в 2014 г. – -0,12, в 2013 г. – -0,08, в 2012 г. – -0,34, в 2011 – -0,22, в 2010 $Q = 0,06$. Показатель является удовлетворительным.

Область для улучшения:

- ✓ - материально-техническая база;
- ✓ - доступность информации (в работе необходимо активнее использовать услуги межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, рекламировать новые поступления, в том числе аудио, видео, электронные издания).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ РУССКИНСКОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,7	4,9	-0,2
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,94	4,98	-0,04
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	5,0	5,0	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	5,0	5,0	0
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,98	4,99	-0,01

Респондентами Русскинской модельной библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Русскинской библиотеке с помощью методики

Servqual в 2018 г. наблюдается сохранение удовлетворительных показателей коэффициентов качества в сравнении с 2017 годом. В 2018 г. только 1 подкритерий имеет отрицательное значение «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (в 2017 г. таковых было 2, а в 2016 г. – 12): $Q = -0,2$, в 2017 г. $Q = -1$)

Отрицательный коэффициент имеет только критерий «**Материальность**» $Q = -0,04$ (в 2017 г. $Q = -0,08$, в 2016 г. – $-0,52$), но так как значение приближено к нулю является удовлетворительным результатом. Критерии «**Надёжность**», «**Доступность информации**», «**Человеческий фактор**» равны значению нуля (положительный результат).

Глобальный коэффициент качества услуги составил – **-0,01**, в 2017 г. имел значение $-0,02$, в 2016 г. – $0,21$, в 2015 г. – $-0,115$, в 2014 г. – $-0,12$, 2013 г. – $-0,1$, в 2012 г. $-0,08$, 2011 г. – $0,03$, в 2010 г. – $-0,27$. Это самый высокий показатель качества за все периоды проведения исследований.

Коэффициенты и подкоэффициенты качества в подавляющем большинстве равны 0. Восприятие пользователей по качеству не отличается от ожидания.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ЛОКОСОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. И. Е. КОРОВИНА**

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,7	5,0	-0,3
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,94	5,0	0,06
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	5,0	5,0	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	5,0	5,0	0
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,98	5,0	0,01

Респондентами Локосовской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Локосовской библиотеке с помощью методики Servqual выявлен

единственный подкритерий с отрицательным коэффициентом качества – «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ($Q = -0,3$, в 2017 г. – 0, в 2016 г. -0,2). Коэффициент подкритерия «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете», который в 2017 г. имел отрицательное значение, в 2018 г. равен нулю.

19 подкритериев из 20-и в исследуемый период равны значению нуля.

Глобальный коэффициент качества услуги составил **0,01**, в 2017 г. 0,02. В 2016 г. – 0,085, в 2015 г. – -0,01, 2014 г. – -0,24, 2013 г. – -0,14, в 2012 г. – -0,32, в 2011 – 0,02, в 2010 – 0,13. В сравнении с прошлым годом уровень оказания качества услуг поднялся.

Восприятие пользователей по качеству не отличается от ожидания.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
УЛЬТ-ЯГУНСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,0	5,0	-1
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,0	5,0	-1
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,9	5,0	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,58	5,0	-0,42
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,9	5,0	-0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,99	5,0	-0,01
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,9	5,0	-0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,8	5,0	-0,2
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,9	5,0	-0,1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,92	5,0	-0,08
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,87	5,0	-0,13

Респондентами Ульт-Ягунской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Ульт-Ягунской библиотеке с помощью методики Servqual выявлено, что наиболее низкие коэффициенты качества были получены по критерию «**Материальность**» (в 2018 г. $Q = -0,42$, в 2017 г. $Q = -0,72$, в 2016 г. $Q = -0,22$).

По критерию «**Надёжность**» (в 2018 г. $Q = 0$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0$), как и в 2016 г., получен положительный результат, по критерию «**Человеческий фактор**» (в 2018 г. $Q = -0,01$, в 2017 г. $Q = -0,01$, в 2016 г. $Q = -0,04$) – в 2018 г. показатель сохранился на уровне 2017 г.

Семь подкритериев имеют отрицательные значения. Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (в 2018 г. $Q = -1$, в 2017 г. $Q = -1,6$, в 2016 г. $Q = -0,6$), «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в 2018 г. $Q = -1$, в 2017 г. $Q = -1,4$, в 2016 г. $Q = -0,2$). Коэффициенты этих подкритериев имеют отрицательные значения, но с положительной динамикой в сравнении с 2017 г.

Коэффициент других отрицательных подкритериев варьируется в пределах от $-0,1$ до $0,2$. Так отрицательное значение имеют коэффициенты следующих подкритериев (но с положительной динамикой либо аналогичным показателем в сравнении с прошлым годом):

- ✓ «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. $Q = -0,1$),
- ✓ «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,1$, в 2016 г. $Q = -0,2$),
- ✓ «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,3$, в 2016 г. $Q = -0,2$)
- ✓ «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» (в 2018 г. $Q = -0,2$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. $Q = -0,5$),
- ✓ «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. $Q = -0,2$).

По 13 подкритериям (в 2017 г. по 11-и) уровень ожидания и восприятия качества услуг совпадает ($Q = 0$), что является положительным результатом.

Глобальный коэффициент качества услуги составил -0,13. В 2017 г. $-0,24$. В 2016 г. $-0,11$, в 2015 г. $-0,04$, 2014 г. $-0,06$, 2013 г. $-0,12$, 2012 г. $-0,14$, 2011 г. $-0,32$, и 2010 г. $-0,29$. По сравнению с прошлым годом показатель качества повысился и приблизился к показателю 2012 г.

Область для улучшения:

- ✓ материально-техническая база: низкую оценку пользователей получил интерьер помещений в библиотеке, также респонденты сочли не очень удобной планировку помещения, занимаемого библиотекой. Необходимо обратить внимание и на повышение привлекательности внешнего вида информационных материалов (буклетов, проспектов).
- ✓ следует более активно рекламировать пользователям новые издания, в том числе периодические.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ САЙГАТИНСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ождан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	3,8	4,9	-1,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	3,0	4,5	-1,5
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,3	4,8	-0,5
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,4	4,7	-0,3
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,5	4,7	-0,2
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,0	4,72	-0,72
N1	У библиотеки надежная репутация	4,9	4,9	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,9	5,0	-0,1
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	4,93	4,96	-0,03
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	4,8	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,97	4,97	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	4,9	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,0	4,7	-0,5
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	3,6	4,6	-1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,2	4,8	-0,6
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,6	4,8	-0,2
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,22	4,76	-0,54
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,53	4,85	-0,31

Респондентами Сайгатинской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Сайгатинской библиотеке с помощью методики Servqual

выявилось, что по 2-м критериям коэффициенты качества понизились: у критерия «**Материальность**» (в 2018 г. $Q = -0,72$, в 2017 г. $Q = -0,16$, в 2016 г. – $-0,90$), «**Доступность информации**» (в 2018 г. $Q = -0,54$, в 2017 г. $Q = -0,48$, в 2016 г. – $-0,52$)

Коэффициент качества критерия «**Надёжность**» (в 2018 г. $Q = -0,03$, в 2017 г. $Q = -0,13$, в 2016 г. – $-0,30$) повысился и имеет удовлетворительное значение (приближено к нулю). Коэффициент качества критерия «**Человеческий фактор**» имеет положительное значение (в 2018 г. $Q = 0$, в 2017 г. $Q = -0,23$, в 2016 г. – $-0,34$). Из 7-и 5 подкритериев данного критерия имеют положительную динамику роста в сравнении с аналогичными показателями 2017 года (от 0,2 до 0,6 баллов).

В 2018 г. 11 подкритериев имеют отрицательный показатель, из них с динамикой понижения 7 подкритериев (шаг понижения у разных подкритериев от 0,1 до 1,2 балла (!). Максимально отрицательные показатели у подкритериев:

- ✓ «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в 2018 г. $Q = -1,5$, в 2017 г. $Q = -0,3$, в 2016 г. $Q = -1,2$);
- ✓ «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (в 2018 г. $Q = -1,1$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. $Q = -0,6$);
- ✓ «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2018 г. $Q = -1$, в 2017 г. $Q = -0,8$, в 2016 г. $Q = -0,8$),
- ✓ «В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,6$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. $Q = -0,4$);
- ✓ «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» (в 2018 г. $Q = -0,5$, в 2017 г. $Q = -0,7$, в 2016 г. $Q = -0,6$);
- ✓ «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотеки и работы в ней» (в 2018 г. $Q = -0,5$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = -2$);
- ✓ «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (в 2018 г. $Q = -0,3$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. $Q = -0,4$);
- ✓ «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в интернет и электронным базам библиотеки» (в 2018 г. $Q = -0,2$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. $Q = -0,4$);

Максимально положительные показатели у подкритериев: «У библиотеки надежная репутация» и все подкритерии критерия «Человеческий фактор». Показатели этих подкритериев равны нулю (положительный результат с динамикой роста в сравнении с 2017 годом).

Глобальный коэффициент качества услуги понизился и составил в 2018 г. **-0,32**, в 2017 г. $-0,25$, в 2016 г. – $0,52$, в 2015 г. – $-0,62$, 2014 г. – $-0,49$, 2012 г. – $-0,27$, 2011 г. – $-0,22$, и 2010 г. – $-0,10$.

Область для улучшения качества услуг библиотеки:

- ✓ материально-техническая база: низкую оценку пользователей получил интерьер помещений в библиотеке, также респонденты сочли не очень удобной планировку помещения, занимаемого библиотекой. Необходимо также обратить внимание и на повышение привлекательности внешнего вида информационных материалов (буклетов, проспектов);
- ✓ доступность информации (акцентировать внимание на пополнение фонда новой периодикой, а также аудио, видео, электронными изданиями и на рекламе этих изданий пользователям)

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ЛЯМИНСКОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (P _i)	Рейтинг ожидан ия (E _i)	Кoeffи циент качеств а (Q _i)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	5,0	5,0	0
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,9	5,0	-0,1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,9	5,0	-0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,96	5,0	-0,04
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,99	5,0	-0,01

Респондентами Ляминской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий

коэффициент качества – по критерию «Доступность информации» (в 2018 г. $Q = -0,04$, в 2017 г. $Q = -0,24$, в 2016 г. – $-0,34$). Следует отметить, что значение показателя повысилось в сравнении с показателем прошлого года и приближено к значению близкому к нулю, т.е. результат можно считать удовлетворительным. Из 20 подкритериев только 2 (критерий «Доступность информации») имеют отрицательный результат, а именно: подкритерий «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,7$, в 2016 г. $Q = -1,6$) и подкритерий «В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0,3$).

Критерии имеющие положительное значение:

- ✓ критерий «Материальность» в 2018 г, как и в 2017 г. (в 2016 г. $Q = -0,1$) равен значению нуля.
- ✓ коэффициенты критериев «Надёжность» и «Человеческий фактор» в 2018 г. также равны значению нуля (в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $0,1$).

Глобальный коэффициент качества в 2018 г. повысился и равен **-0,04**, в 2017г. $-0,06$, в 2016 г. – $-0,06$, 2015 г. – $-0,06$, 2014 г. – $0,22$, в 2013 г. – $-0,25$, в 2012 г. – $-0,22$, в 2011 г. – $-0,04$, в 2010 – $-0,22$.

Областью для улучшения является доступность информации, в частности необходимо более активно популяризировать периодические издания, а также аудио, видео, электронные издания. В целом глобальный коэффициент качества не изменился, разница между восприятием и ожиданием не значительная ($0,04$ балла) и качество услуг, оказываемых Ляминской библиотекой можно считать удовлетворительным.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ УГУТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейти нг ожида ния (Ei)	Кэффиц иент качества (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,6	4,8	-0,2
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,2	4,8	-0,6
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,9	4,8	0,1
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,9	4,9	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,9	4,9	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,7	4,84	-0,14
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	4,9	0,1
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	4,9	0,1
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	4,93	0,06
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,9	4,9	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	5,0	-0,2
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,95	4,98	-0,03
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	4,9	-0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,3	4,9	-0,6
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,3	5,0	-0,7
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,9	4,9	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,9	4,9	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,64	4,92	-0,28
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,82	4,92	-0,1

Респондентами Угутской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий коэффициент качества критерия «Доступность информации» $Q = -0,28$, в 2017 г. $Q = -0,38$, в 2016 г. – $-0,30$, таким образом в 2018 году наблюдается повышение коэффициента. Коэффициент качества критерия «Материальность» в 2018 г. равен $-0,14$; в 2017 г. $Q = -0,32$, в 2016 г. – $-0,38$. В 2018 г. значение коэффициента этого критерия имеет самый высокий показатель за три года.

Коэффициент качества критерия «Надёжность» повысился $Q = 0,6$ перешёл из зоны положительных значений (в 2017 г. $Q = -0,03$, в 2016 г. – 0). Коэффициент критерия «Человеческий фактор» остаётся неизменным на протяжении 3-х лет $Q = -0,03$ (в 2017 г. $Q = -0,03$, в 2016 г. – $-0,03$), что является удовлетворительным результатом, т.к. коэффициенты максимально приближены к значению нуля.

Максимально отрицательные показатели качества у подкритериев:

- ✓ «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» $Q = -0,7$ (в 2017 г. $Q = -0,6$, в 2016 г. – $-0,2$);
- ✓ «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» $Q = -0,6$, в 2017 г. $Q = -0,6$, в 2016 г. – $-0,5$ (значение показателя сохраняется на уровне прошлого года);
- ✓ «Интерьеры помещений в отличном состоянии» $Q = -0,6$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. – $-0,4$ (снижение коэффициента подкритерия снизилось).
- ✓ «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в 2018 г. $Q = -0,6$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. – $-0,4$).

Положительный коэффициент качества у 14 подкритериев (в 2017 г. у 7-и).

Максимально положительные значения у подкритериев:

- ✓ «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (в 2018 г. $Q = 0,1$, в 2017 г. $Q = -0,5$, в 2016 г. $Q = -0,8$);
- ✓ «Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок» (в 2018 г. $Q = 0,1$, в 2017 г. $Q = -0,1$, в 2016 г. $Q = 0$);
- ✓ «У библиотеки надёжная репутация» (в 2018 г. $Q = 0,1$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0$).

Значения показатели 10 подкритериев в 2018 г. повысились, у 3-х подкритериев значение коэффициента снизилось.

Глобальный коэффициент качества услуги в 2018 г. **$-0,10$** , в 2017 г. $Q = -0,19$. В 2016 г. – $-0,18$, в 2015 г. – $-0,17$, в 2014 г. – $-0,15$, в 2013 г. – $-0,27$, в 2012 г. – $-0,41$, в 2011 г. – $-0,24$, в 2010 – $0,04$. В сравнении с прошлым годом качество оказания услуг Угутской библиотекой немного повысилось.

Областями для улучшения являются доступность информации и материально-техническая база библиотеки. Несмотря на то, что коэффициент качества критерия «Доступность информации» в 2017 г. немного повысился, необходимо сконцентрировать внимание на пополнении фонда библиотеки новой литературой и активном информировании пользователей о свежих поступлениях литературы.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ВЫСОКОМЫСОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. В. П. ЗАМЯТИНА**

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	5,0	5,0	0
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,9	5,0	-0,1
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,98	5,0	-0,02
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,99	5,0	-0,01

Респондентами Высокомысовской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен 1 отрицательный коэффициент качества, как и в 2107 г. у критерия «Доступность информации» за счёт того, что отрицательный коэффициент качества получил подкритерий «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2018 г. $Q = -0,1$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. – 0). Коэффициент критерия «Доступность информации» имеет отрицательное значение, но так как оно приближено к нулю (-0,02) результат можно считать удовлетворительным. Критерии «Надёжность», «Человеческий фактор», «Материальность», как и в 2017 и 2016 гг., равны значению нуля.

По всем остальным подкритериям получены положительные результаты ($Q = 0$).

Глобальный коэффициент качества услуги составил **-0,01**. В 2017 г. $Q = -0,01$, в 2016 г. $Q = 0,005$, в 2015 г. – 0, в 2014 г. – -0,02, 2013 г. – 0,04, в 2012 г. – -0,09, в 2011 г. – -0,04, в 2010 – 0,3. Данные показывают, что глобальный коэффициент качества услуги остался на уровне 2017 г.

Областью для улучшения является доступность информации – необходимо активнее и полнее популяризировать новые периодические издания.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СЫТОМИНСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материалность (M1-M5)</i>	5,0	5,0	0
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	5,0	5,0	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	5,0	5,0	0
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	5,0	5,0	0

Респондентами Сытоминской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual все показатели критериев и подкритериев равны значению нуля.

Глобальный коэффициент качества услуги в 2018 г. равен значению **0**, в 2017 г. был равен **-0,02**, в 2016 г. – -0,035, в 2015 г. – -0,005, в 2014 г. – -0,03, в 2013 г. – -0,2 в 2012 г. – -0,3, в 2011 г. – -0,28, в 2010 г. – -0,25, т. о. достиг самого высокого значения за все периоды в которые проводилось исследование.

Восприятие пользователей по качеству не отличается от ожидания.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТРОМ-АГАНСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	3,6	3,7	-0,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	3,2	3,5	-0,3
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	3,4	3,7	-0,3
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	3,6	3,7	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	3,7	3,8	-0,1
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	3,5	3,68	-0,18
N1	У библиотеки надежная репутация	3,7	3,6	0,1
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	3,7	3,8	-0,1
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	3,6	3,7	-0,1
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	3,6	3,7	-0,03
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	3,6	3,7	-0,1
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	3,7	3,8	-0,1
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	3,8	3,8	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	3,6	3,7	-0,1
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	3,6	3,7	-0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	3,7	3,6	0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	3,7	3,7	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	3,67	3,71	-0,04
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	3,4	3,7	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	3,5	3,5	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	3,4	3,6	-0,2
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	3,6	3,8	-0,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	3,6	3,6	0
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	3,5	3,64	-0,14
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	3,56	3,68	-0,12

Респондентами Тром-Аганской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий

коэффициент качества – по критерию «**Материальность**», коэффициент качества которого в 2018 г. поднялся ($Q = -0,18$, в 2017 г. $Q = -0,24$, в 2016 г. $-0,32$) и показатель критерия «**Доступность информации**», коэффициент качества которого в 2018 г. повысился ($Q = -0,14$, в 2017 г. $Q = -0,32$, в 2016 г. $-0,20$).

По критериям «Надёжность» наблюдается небольшое снижение ($Q = -0,03$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $-0,13$), но результат является удовлетворительным, т.к. значение приближено к нулю. Коэффициент качества критерия «Человеческий фактор» повысился: $Q = -0,04$, в 2017 г. $Q = -0,06$, в 2016 г. $-0,07$).

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ($Q = -0,3$, в 2017 г. $Q = -0,6$, в 2016 г. $-0,7$), «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ($Q = -0,3$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. $Q = -0,5$), «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2018 г. $Q = -0,2$, в 2017 г. $Q = -0,2$, в 2016 г. $Q = 0,1$), «В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,2$, в 2017 г. $Q = -0,4$, в 2016 г. $Q = -0,4$).

Максимально положительные показатели у 5-и подкритериев, из них у 3-х уровень ожидания и восприятия совпадают ($Q = 0$), у 2 подкритериев «У библиотеки надежная репутация» в 2018 г. $Q = 0,1$, в 2017 г. $Q = 0$, в 2016 г. $Q = 0$, «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» (в 2018 г. $Q = 0,1$, в 2017 г. $Q = -0,1$, в 2016 г. $Q = 0$).

По 10-и подкритериям по сравнению с прошлым годом показатели стали выше на $0,1 - 0,3$ балла; из них более, чем у других, у следующих подкритериев: «Интерьеры помещений в отличном состоянии», «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен», «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете», «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями», «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов».

По 5-и – понизились: «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование», «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней», «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки», «У библиотеки надежная репутация», «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг».

Глобальный коэффициент качества услуги составил – **-0,12**, в 2017 г. он был равен -0,15. В 2016 г. – -0,18, в 2015 г. – -0,12, в 2014 г. -0,49, 2012 г. – -0,27, в 2011 г. – -0,17. По сравнению с прошлым годом показатель повысился.

Область для улучшения – доступность информации и материально-техническая база библиотеки. Сотруднику библиотеки стоит обратить внимание на оформление информационных материалов; повышать свой профессиональный уровень в области информатизации; как можно чаще, глубже и качественнее раскрывать фонды библиотеки.

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

	Критерий качества	Коэф-т кач-ва (Qi) 2016	Коэф-т кач-ва (Qi) 2017	Коэф-т кач-ва (Qi) 2018	Разниц а	Повы шени е, сниж ение
1	2	3	4	5	6	7
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,24	-0,22	-0,22	0	-
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,35	-0,37	-0,41	-0,04	↓
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,41	-0,29	-0,28	-0,01	↑
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,11	-0,14	-0,07	-0,07	↑
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,05	-0,07	-0,04	-0,03	↑
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	-0,23	-0,22	-0,20	0,02	↑
H1	У библиотеки надежная репутация	-0,03	-0,01	0,02	0,03	↑
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,03	-0,03	0,00	0,03	↑
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	-0,04	-0,01	0,01	0,02	↑
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	-0,03	-0,02	0,01	0,03	↑
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	-0,01	-0,04	-0,01	-0,03	↑
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	0,01	0,01	-0,01	-0,02	↓
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	0,00	-0,01	0,01	0,02	↑
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	-0,01	-0,02	0,01	0,03	↑
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	-0,08	-0,09	-0,01	-0,08	↑
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,11	-0,08	-0,03	-0,05	↑
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,06	-0,04	0,01	0,03	↑
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	-0,04	-0,04	0,00	0,04	↑
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,14	-0,16	-0,06	0,10	↑
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,24	-0,24	-0,13	-0,11	↑
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,26	-0,26	-0,19	-0,07	↑
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,06	-0,12	-0,06	-0,06	↑
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,09	-0,11	-0,02	-0,08	↑
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	-0,16	-0,18	-0,09	0,09	↑

	Глобальный коэффициент качества	-0,12	-0,11	-0,07	0,04	↑
--	--	--------------	--------------	--------------	-------------	---

Мониторинг удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами проводится 11-й раз. В 2018 г. в исследовании принимали участие 14 библиотек учреждения, опрошено 502 жителя Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлен наиболее низкий коэффициент качества – у критерия «**Материальность**», значение которого немного выше прошлогоднего значения: $Q = -0,20$, в 2017 г. – $-0,22$, в 2016 г. – $-0,23$).

Коэффициент критерия «**Человеческий фактор**», не менявшийся с 2016 г. (2017 г. = $-0,04$, в 2016 г. – $-0,04$), в 2018 г. повысился: $Q = 0$, что является положительным результатом.

Коэффициент критерия «**Надёжность**» на протяжении последних четырёх лет повышается: $Q = 0,01$, в 2017 = $-0,02$, в 2016 г. – $-0,03$.

Следует отметить, что коэффициент критерия «**Доступность информации**», который понижается на протяжении последний трёх лет, в 2018 г. повысился: $Q = -0,09$, в 2017 г. = $-0,18$, в 2016 г. – $-0,16$.

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- «Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок» $Q = 0$ (2017 г. $-0,03$, в 2016 г. – $-0,03$);
- «У библиотеки надёжная репутация» $Q = 0,02$ (2017 г. = $-0,01$, в 2016 г. – $-0,03$);
- В 2018 г. $Q = 0,01$ у следующих подкритериев: «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг» (в 2017 г. = $-0,01$, в 2016 г. – $-0,04$); «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями» (в 2017 г. = $-0,01$, в 2016 г. – 0); «Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания» (2017 г. = $-0,02$, в 2016 г. – $-0,01$); «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них»; «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» (в 2017г. $Q = -0,04$, в 2016 г. $Q = -0,06$).

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

«Интерьеры помещений в отличном состоянии» $Q = -0,41$, в 2017 г. $Q = -0,37$, в 2016 г. – $-0,35$ (показатель с отрицательной динамикой в сравнении с прошлыми исследуемыми периодами); «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» $Q = -0,28$, 2017 г. $Q = -0,29$, в 2016 г. – $-0,41$ (незначительная положительная динамика в сравнении с предыдущим годом); «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» $Q = -0,22$, в 2017 г. $Q = -0,22$, в 2016 – $-0,24$ (показатель сохраняет значение 2017 г.); «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» $Q = -0,19$, в 2017 г. $Q = -0,26$, в 2016 г. – $-0,26$ (положительная динамика); «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» $Q = -0,13$ (в 2017 г. $Q = -0,24$, в 2016 г. – $-0,24$);

Таким образом по 17-ти подкритериям из 20–и показатели по сравнению с прошлым годом **повысились**, по одному подкритерию значение не изменилось с прошлого года («Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» $Q = -0,22$).

По двум подкритериям наблюдается отрицательная динамика в сравнении с показателями 2017 г.: «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в 2018 г. $Q = -0,41$, в 2017 г. $Q = -0,37$); «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей» (в 2018 г. $Q = -0,01$, в 2017 г. $Q = 0,01$)

Исследование показало, что в 2018 г. глобальный коэффициент качества повысился.

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, 2017 – -0,11, 2018 г. – **-0,07**. Глобальный коэффициент качества по учреждению выше предыдущих периодов.

Основным направлением для улучшения качества услуг учреждения являются материально-техническая база библиотек:

Интерьерами помещений пользователи удовлетворены меньше всего. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,41**. Самый низкий коэффициент у Сайгатинской библиотеки **(-0,72)***, Белоярской библиотеки им. Г. Г. Кушникова **(-0,62)**, Белоярской детской библиотеки **(-0,4)**.

Не во всех библиотеках МКУК «СРЦБС» планировка и площадь помещений удобны для пользователей. Так, показатель индекса качества этого подкритерия для всего учреждения в 2018 г. равен **-0,28** (в 2017 г. Q = -0,29). Менее других удовлетворены пользователи Ульт-Ягунской библиотеки **(-1)**, Белоярской библиотеки им. Г. Г. Кушникова **(-0,7)**, Белоярской детской библиотеки **(-0,6)**, Сайгатинской библиотеки **(-0,5)**.

Оснащение библиотек современной оргтехникой и оборудованием оставляет желать лучшего. Показатель индекса качества для всего учреждения аналогичен данным за 2017 г. и равен **-0,22**: меньше всего удовлетворены пользователи Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова **(-1,1)**, Сайгатинской библиотеки **(-1,1)**, Белоярской детской библиотеки **(-0,4)**, Угутской библиотеки **(-0,2)**.

Блок исследования качества услуг библиотек МКУК «СРЦБС» «Человеческий фактор» имеет самые высокие показатели из 4-х критериев и в 2018 г. Q = **0** (положительная динамика роста показателя за период с 2016 по 2018 г.), несмотря на то, что показатель подкритерия «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей» снизился и значение Q = -0,01, в то время как в 2016, 2017 гг. Q был равен 0,01. Так, самый низкий показатель по данному подкритерию имеют следующие библиотеки: Угутская библиотека **(-0,2)**, Тром-Аганская библиотека **(-0,1)**, Барсовская библиотека **(-0,1)**.

**Показатели выделенные красным цветом не удовлетворительные.*

При ответе на дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки в целом?» выявлено, что 99,4% респондентов удовлетворены работой библиотеки, 0,6% затруднились ответить на этот вопрос. Не удовлетворённых работой библиотек не выявлено.

*Исполнитель
Томайлы О. Р.,
главный библиотекарь
методического отдела
МКУК «СРЦБС»*