

**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.

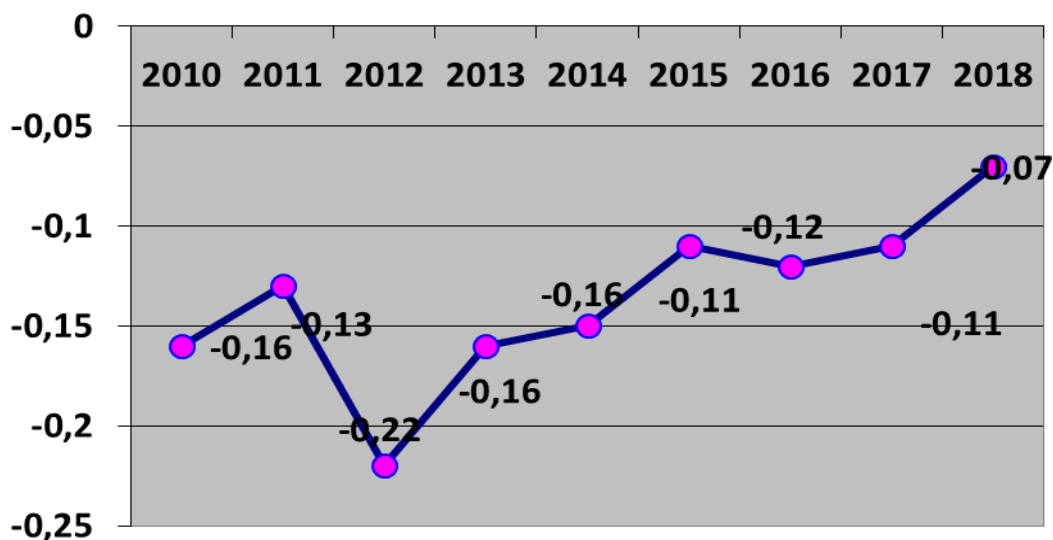
Исследование проводится в десятый раз с помощью методики SERVQUAL.

Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

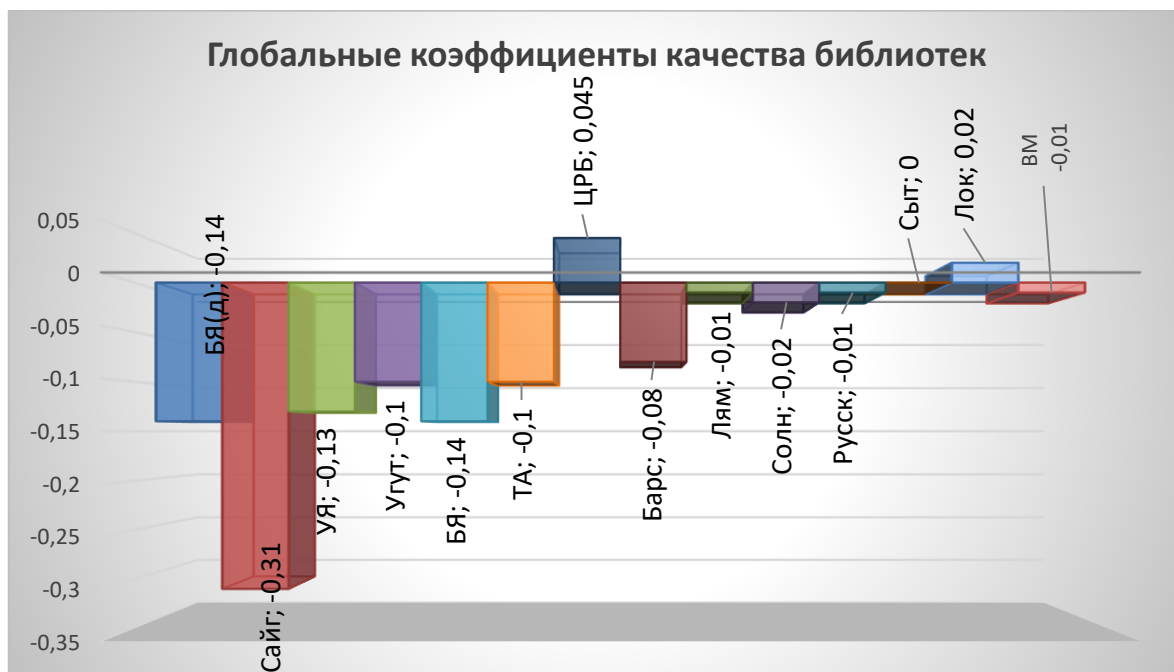
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю 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 восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи 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	3,7	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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,3	4,92	-0,62
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	4,9	0,1
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	4,9	0,1
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	4,9	0,1
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	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
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,78	4,86	-0,08
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	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 восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (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 издания 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 2017 г. – $-0,4$) 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 достаточно 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 знания 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 ождан 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 Рускинской модельной библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Рускинской 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 ожидан 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
H1	У библиотеки надежная репутация	4,9	4,9	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,9	5,0	-0,1
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</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 (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
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	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 (Рi)	Рейтинг ожидан ия (Еi)	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 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 надёжная 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 надёжная 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»*