

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
2017 год**

**Сургут, 2017**

## Введение

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

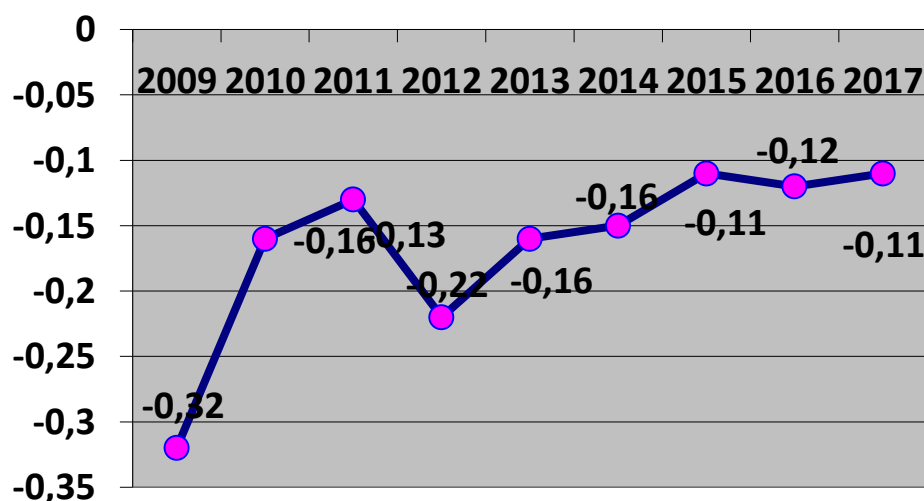
Исследование проводится в десятый раз с помощью методики SERVQUAL.

### Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

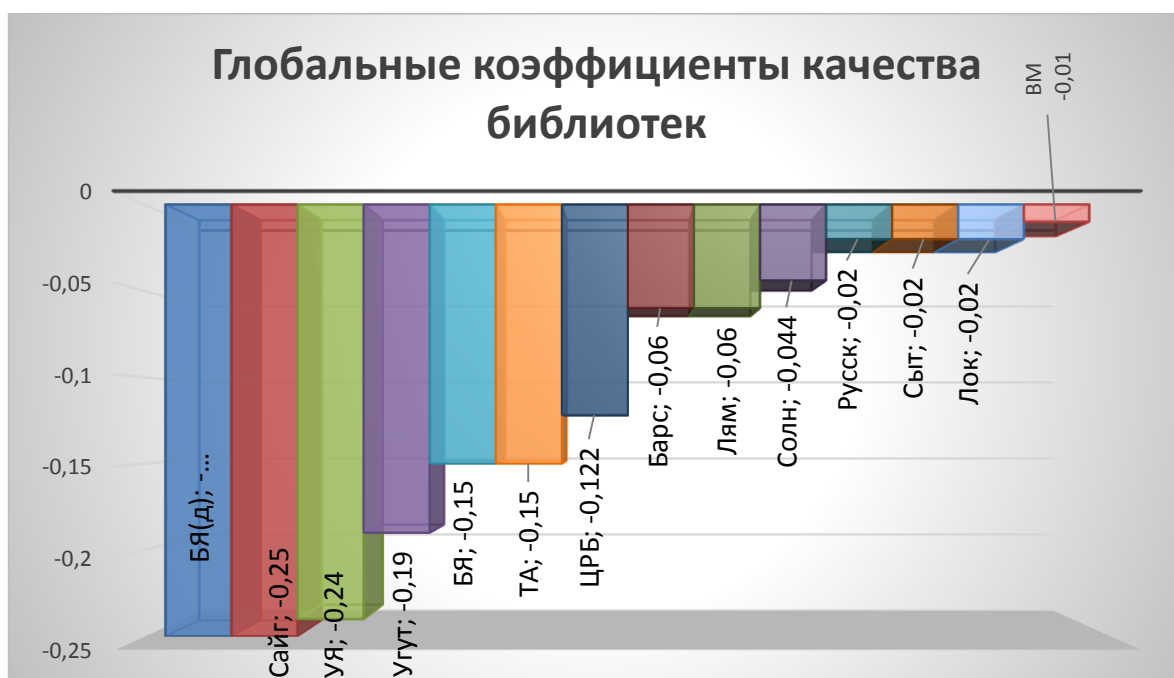
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю 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 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. При анализе полученных данных выявилось, что глобальный коэффициент качества по учреждению повысился по сравнению с 2016 г. и находится на уровне 2015 г. Следует отметить, что отрицательные коэффициенты качества, максимально приближенные к нулевому значению, являются удовлетворительным результатом.

#### Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2017 году в исследовании принимали участие 14 библиотек МКУК «СРЦБС», респондентами стал 501 житель Сургутского района.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1	Высокий Мыс	-0,01
2	Локосово	-0,02
3	Сытомино	-0,02
4	Русскинская	-0,02
5	Солнечный	-0,04
6	Лямина	-0,06
7	Барсово	-0,06
8	ЦРБ им. Г. А. Пирожникова	-0,12
9	Тром-Аган	-0,15
10	Белый Яр	-0,15
11	Угут	-0,19
12	Ульт-Ягун	-0,24
13	Сайгатина	-0,25
14	Белый Яр (детская)	-0,25
	<b>Глобальный коэффициент качества по учреждению</b>	<b>-0,11</b>

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприя тия (Рi)</b>	<b>Рейтинг ожидан ия (Еi)</b>	<b>Кoeffи циент качеств а (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,6	5,0	-0,4
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,8	5,0	-0,2
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,8	5,0	-0,2
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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,82</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,18</b>
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>4,93</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,07</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,9	5,0	-0,1
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	4,9	5,0	-0,1
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	4,8	5,0	-0,2
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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,90</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,10</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,8	5,0	-0,2
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,7	4,9	-0,2
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,84</b>	<b>4,98</b>	<b>-0,14</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,87</b>	<b>4,97</b>	<b>-0,122</b>

Респондентами ЦРБ им. Г. А. Пирожникова стал 101 пользователь библиотеки. По результатам исследования качества услуг в ЦРБ им. Г. А. Пирожникова с помощью методики Servqual выявлено, что коэффициент качества по всем критериям понизился: «**Материальность**» ( $Q = -0,18$ , в 2016 –  $-0,02$ ) «**Доступность информации**» ( $Q = -0,14$ , 2016 –  $-0,02$ ), «**Надёжность**» ( $Q = -0,07$ , в 2016 –  $0$ ) и «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,10$ , 2016 –  $0,01$ ), кроме того, показатели, в отличие от предыдущего периода, отдалились от значения нуля, что говорит об отрицательном результате.

Максимально отрицательный показатель у подкритерия «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,4$ ).

В предыдущем году только один подкритерий имел самый низкий коэффициент  $-0,2$ , в текущем этот коэффициент имеют 6 подкритериев.

Анализ показал, что **глобальный коэффициент качества** услуги составил  **$-0,12$** , что значительно отличается от значения предыдущего года. В 2016 г. глобальный коэффициент качества составлял  $-0,006$ , в 2015 г. –  $-0,047$ , в 2014 г. –  $-0,34$ , в 2013 г. –  $-0,46$ , в 2012 г. –  $-0,10$ , в 2011 г. –  $0,08$ , в 2010 г. –  $0,02$ , в 2009 г. –  $-0,24$ . Следовательно: качество услуг, оказываемых ЦРБ им. Г. А. Пирожникова, понизилось и приблизилось к значению 2012 г.

**Областью для улучшения**, как и в 2016 г., является критерий «**Доступность информации**»: низкий коэффициент  $-0,2$  имеют подкритерии «Часы работы библиотеки удобны для пользователей», «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями», «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий». В 2017 г. добавился критерий «**Материальность**»: на  $0,3$  по сравнению с 2016 г. снизился показатель подкритерия «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование», на  $0,1$  так же по сравнению с 2016 г. снизились показатели подкритериев «Интерьеры помещений в отличном состоянии» и «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней». Стоит обратить внимание на критерий «**Человеческий фактор**», так как показатели всех подкритериев критерия снизились на  $-0,1$ , но остались очень близки значению нуля, поэтому в целом могут трактоваться как положительный результат.

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприя тия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидан ия (Ei)</b>	<b>Кoeffи циент качеств а (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,1	4,9	-0,8
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,0	5,0	-1
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,5	5,0	-0,5
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	4,9	5,0	-0,1
	<b>Q материальность (M1-M5)</b>	<b>4,46</b>	<b>4,98</b>	<b>-0,52</b>
H1	У библиотеки надежная репутация	5	5	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5	5	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5	5	0
	<b>Q надёжность (H1-H3)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0,0</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5	5	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5	5	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5	5	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5	4,9	0,1
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5	5	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5	5	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5	5	0
	<b>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</b>	<b>5,0</b>	<b>4,98</b>	<b>0,01</b>
D1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	4,8	-0,1
D2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,9	5	-0,1
D3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,7	5	-0,3
D4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5	5	0
D5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,9	4,9	0
	<b>Q доступность информации (D1-D5)</b>	<b>4,84</b>	<b>4,94</b>	<b>-0,1</b>
	<b>Глобальный коэффициент качества</b>	<b>4,825</b>	<b>4,975</b>	<b>-0,15</b>

Респондентами Белоярской библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Белоярской библиотеке с помощью методики Servqual выявлено

совпадение уровня восприятия и уровня ожидания по критерию «Надёжность», в то время как в предыдущем году положительные коэффициенты качества имели 3 критерия: «Материальность», «Надёжность» и «Человеческий фактор» ( $Q = 0$ ).

Критерий «Человеческий фактор» в 2017 г. также положительный и немного поднялся по сравнению с предыдущим годом ( $Q = 0,01$ , в 2016 г. – 0).

В половину снизилось значение коэффициента критерия «Материальность» ( $Q = -0,52$ , в 2016 г. – 0), что является отрицательным показателем.

У 13 подкритериев из 20 положительные показатели ( $Q = 0$ , а коэффициент подкритерия «Между пользователем и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания» равен 0,1). В предыдущем году подкритериев с положительным показателем было 18.

У 5-и подкритериев произошло различной степени снижение по сравнению с прошлым годом. Наиболее существенно – у подкритерия «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,8$ , в 2016 г. – 0), подкритерия «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотеки и работы в ней» ( $Q = -0,5$ , в 2016 г. – 0), подкритерия «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,3$ , в 2016 г. – 0). И, как видно, значение коэффициентов не близко к значению нуля, что не является положительным показателем.

Немного по сравнению с предыдущим годом опустилось значение коэффициентов подкритериев «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки», «Часы работы библиотеки удобны для пользователей», «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий», но они являются удовлетворительными (близки к значению нуля),  $Q = -0,1$ .

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил **-0,15**, что значительно уступает показателю предыдущего года. В 2016 г. глобальный коэффициент качества составлял -0,01, в 2015 г. – 0 (положительный результат), в 2014 г. – -0,07, в 2013 г. – -0,27, в 2012 г. – -0,23, 2011 г. – -0,12, в 2010 г. – -0,19. Анализ анкет показывает, что качество услуг, оказываемых Белоярской библиотекой, по мнению пользователей, опустилось на уровень 2010 и 2011 гг.

**Областью для улучшения** является критерий «Материальность» в подкритериях «Интерьеры библиотеки в отличном состоянии», «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование», «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней».

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БЕЛОЯРСКОЙ ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприятия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидания (Ei)</b>	<b>Коэффициент качества (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,6	5,0	-0,4
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,3	5,0	-0,7
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	4,5	5,0	-0,5
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,4	5,0	-0,6
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,44</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,56</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,5	5,0	-0,5
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	5,0	-0,4
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	4,3	5,0	-0,7
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,6	5,0	-0,4
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,56</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,44</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,75</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,25</b>

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**» ( $Q = -0,56$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ) и «**Доступность информации**» ( $Q = -0,44$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ) в сравнении с прошлым годом значительно снизилось. Значение коэффициента критерия «**Материальность**» опустилось до значения критерия 2013 г. –  $-0,58$ . А значение коэффициента критерия «**Доступность информации**», который стал использоваться только с 2012 г., не имеет близкого значения и во все годы был выше, чем в исследуемый год.

По критериям «**Надёжность**» ( $Q = 0$ ) и «**Человеческий фактор**» ( $Q = 0$ ) уровень ожидания и восприятия услуги совпадают, что является положительным результатом.

Если в предыдущий год максимальный отрицательный показатель был у одного подкритерия и равнялся  $-0,5$ , то в исследуемый год  $Q = -0,7$  имеют два подкритерия: «Интерьеры помещений в отличном состоянии», «В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей».  $Q = -0,6$  имеют подкритерии «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»;  $Q = -0,5$  – «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен»; «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями»;  $Q = -0,4$  – «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий», «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов»;  $Q = -0,2$  – «Часы работы библиотеки удобны для пользователей», причём, отрицательное значение коэффициентов большинства из перечисленных подкритериев не приближается к значению нуля, что является отрицательным показателем.

По 10 подкритериям показатели положительные, но не выше значения нуля, в то время как в 2016 г. таких подкритериев было 13, и большая часть имела значение 0,1.

В отличие от 2016 г. (в сравнении с 2015 г.), когда по 16 подкритериям удалось повысить показатели, 2017 г. демонстрирует понижение по всем подкритериям, кроме «У библиотеки надёжная репутация» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ) и «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,3$ ). Значительное понижение наблюдается по следующим подкритериям, по которым в 2016 г. обозначился прогресс: «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $0$ ); «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,5$ , в 2016 г. –  $0,1$ ); «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ); «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $-0,3$ , почти приближено значению 2015 г. –  $-0,7$ ).

Анализ показал, что глобальный коэффициент качества услуги составил –  **$-0,25$** , в 2016 г. –  $-0,04$ , 2015 г. –  $-0,27$ , в 2014 г. –  $-0,02$ , в 2013 г. –  $-0,2$ , в 2012 г. –  $-0,15$ . Т.о. глобальный коэффициент качества значительно понизился и приблизился к значению 2015 г., но отметку ниже не преодолел.

**Область для улучшения** – привлекательность для пользователей внешнего вида информационных материалов (буклетов, проспектов), активная популяризация автоматизированных рабочих мест для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки. Кроме того, необходимо постоянно рекламировать новые поступления, в том числе аудио, видео, электронные издания.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
СОЛНЕЧНОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ**

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприятия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидания (Ei)</b>	<b>Коэффициент качества (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,9	5,0	-0,1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,9	4,9	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,8	4,9	-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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,88</b>	<b>4,96</b>	<b>-0,08</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,99</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,01</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,9	5,0	-0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,9	4,9	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	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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,9</b>	<b>4,98</b>	<b>-0,08</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,94</b>	<b>4,99</b>	<b>-0,044</b>

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

Значение критериев «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,01$ , в 2016 г. =  $-0,07$ ) и «**Надёжность**» ( $Q = 0$ , в 2016 г. =  $-0,03$ ) в исследуемый период так же демонстрирует положительную динамику и ещё больше приближается к значению нуля, что является положительным показателем.

Максимально отрицательный коэффициент –  $-0,1$ , и наблюдается он 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., 6 подкритериев повысили значение и ещё больше приблизились к значению нуля.

Положительные показатели у всех подкритериев критерия «**Надёжность**» и, за исключением подкритерия «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них», всех подкритериев критерия «**Человеческий фактор**».

Глобальный коэффициент качества услуги составил –  **$-0,044$** , 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. =  $-0,07$ . Показатель увеличился по сравнению с предыдущим годом.

Коэффициенты качества всех критериев и подкритериев не ниже  $-0,1$ , что является хорошим показателем.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ БАРСОВСКОЙ 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	4,7	5,0	-0,3
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,8	5,0	-0,2
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	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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,88</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,12</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>4,96</b>	<b>4,96</b>	<b>0</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	4,9	5,0	-0,1
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	4,9	5,0	-0,1
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	4,9	5,0	-0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,94</b>	<b>4,98</b>	<b>-0,04</b>
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	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	4,8	5,0	-0,2
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,92</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,08</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,92</b>	<b>4,98</b>	<b>-0,06</b>

Респондентами Барсовской библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен самый низкий

коэффициент качества по критерию «**Материальность**»  $Q = -0,12$  (в 2016 г.  $Q = -0,18$ ), по сравнению с предыдущим годом коэффициент повысился.

Показатель по критерию «**Надёжность**» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,03$ ) повысился и стал положительным, по критериям «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,04$ , в 2016 г. –  $-0,03$ ), «**Доступность информации**» ( $Q = -0,08$ , в 2016 г. –  $-0,04$ ) понизился.

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,3$ , в 2016 г. –  $-0,3$ ), «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,1$ ), «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,1$ ), «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $0$ ).

По 11 подкритериям (в 2016 г. – 12 подкритериев) показатели положительные, причём коэффициент подкритерия «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг» в исследуемом году  $= 0,1$  (в 2016 г.  $Q = -0,1$ )

Удалось повысить показатели по 6-ти подкритериям, по другим 6-ти подкритериям показатели понизились, по 8 остались на прежнем уровне.

Глобальный коэффициент качества услуги составил – **-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, но понизился по сравнению с прошлым годом.

**Область для улучшения** – материально-техническая база. В работе необходимо активнее использовать услуги межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
РУССКИНСКОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ**

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприя тия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидан ия (Ei)</b>	<b>Кoeffи циент качеств а (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,8	5,0	-0,2
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,8	5,0	-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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,92</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,08</b>
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
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,98</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,02</b>

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

Servqual в 2017 г. наблюдается значительное повышение по всем критериям качества. Если в 2016 г. 12 подкритериев имели отрицательное значение, то в 2017 г. таковых только 2, и их отрицательное значение гораздо выше: «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,9$ ), «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-1$ ).

Отрицательный коэффициент имеет только критерий «**Материальность**» ( $Q = -0,08$ , в 2016 г. –  $-0,52$ ), критерии «**Надёжность**», «**Доступность информации**», «**Человеческий фактор**» равны значению нуля.

В 2017 г. предприняты кардинальные меры по улучшению предоставления услуг и с марта по август был пересмотрен интерьер библиотеки: переставлена мебель, стеллажи, вывезена лишняя мебель и техника. Изменён внешний вид информационных материалов.

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил – **-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)	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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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	4,5	5,0	-0,5
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,92</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,08</b>
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,98</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,02</b>

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 – «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете» ( $Q = -0,5$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ). Следовательно, и критерий «**Человеческий фактор**» имеет отрицательное значение ( $Q = -0,08$ , в 2016 г. –  $-0,03$ ).

8 подкритериев, которые в 2016 г. имели отрицательный коэффициент, в исследуемый период равны значению нуля.

Глобальный коэффициент качества услуги составил **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.

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

**Область для улучшения** – сотруднику библиотеки необходимо пополнять знания в области информатизации, работы с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работы в Интернете.

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприятия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидания (Ei)</b>	<b>Коэффициент качества (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,8	5,0	-0,2
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	3,6	5,0	-1,4
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	3,4	5,0	-1,6
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,6	5,0	-0,4
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,28</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,72</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,99</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,01</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,6	5,0	-0,4
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	5,0	-0,4
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,78</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,22</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,76</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,24</b>

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 критериям «**Материальность**» ( $Q = -0,72$ , в 2016 г. –  $-0,22$ ) и «**Доступность информации**» ( $Q = -0,22$ , в 2016 г. –  $-0,18$ ), показатели по этим критериям снизились по сравнению с прошлым годом.

По критерию «**Надёжность**» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $0$ ), как и в 2016 г., получен положительный результат, по критерию «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,01$ , в 2016 г. –  $-0,04$ ) – в 2017 г. показатель выше. Т.о., как и должно быть, на критерии субъективного свойства переезд библиотеки отрицательно не сказался.

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ( $Q = -1,6$ , в 2016 г. –  $-0,6$ ), «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -1,4$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ). Кроме того, коэффициенты исследуемого и предыдущего периодов у этих подкритериев значительно разнятся.

Другие отрицательные коэффициенты исследуемого периода приближены к значениям коэффициентов аналогичных подкритериев предыдущего года: «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,1$ ), «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,5$ ), «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Часы работы библиотеки удобны для читателей» ( $Q = -0,3$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» ( $Q = -0,1$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ).

Так же, как и в 2016 г., по 11 подкритериям уровень ожидания и восприятия качества услуг совпадает ( $Q = 0$ ), что является положительным результатом.

Глобальный коэффициент качества услуги составил **-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 значительно снизился, но причины объективны и описаны выше.

**Необходимо отметить, что анкетирование началось в первый же день работы после переезда библиотеки, поэтому первичное впечатление читателей нового, значительно большего по площади помещения, оценено критично. Основной областью для улучшения качества пользователи видят в материально-технической базе библиотеки и доступности информации. Необходимо сделать так, чтобы новые возможности библиотеки совпали с восприятием и ожиданием пользователей: в новом помещении библиотеки популяризировать и раскрывать фонды, возможно улучшить навигацию по фондам, дополнительно снабдив указателями, проводить различные мероприятия.**

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ САЙГАТИНСКОЙ 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	4,8	5,0	-0,2
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	5,0	5,0	0
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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,84</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,16</b>
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,8	5,0	-0,2
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,8	5,0	-0,2
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>4,87</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,13</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,8	5,0	-0,2
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	4,8	5,0	-0,2
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,8	5,0	-0,2
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,4	5,0	-0,6
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,6	5,0	-0,4
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,77</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,23</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,3	5,0	-0,7
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,2	5,0	-0,8
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,6	5,0	-0,4
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,52</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,48</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,75</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,25</b>

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

критериям коэффициенты качества повысились: наиболее значительно – у критерия «**Материальность**» ( $Q = -0,16$ , в 2016 г. –  $-0,90$ ), «**Надёжность**» ( $Q = -0,13$ , в 2016 г. –  $-0,30$ ), «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,23$ , в 2016 г. –  $-0,34$ ), «**Доступность информации**» ( $Q = -0,48$ , в 2016 г. –  $-0,52$ ), но по-прежнему остаются не высокими, до значения нуля неблизкими. Максимально отрицательный коэффициент у критерия «**Доступность информации**» – **-0,48**.

В 2016 г. все 20 подкритериев имели коэффициент с отрицательным значением, в 2017 г. 4 подкритерия преодолели эту тенденцию и равны значению нуля: «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-2$ ), «У библиотеки надёжная репутация» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,1$ ).

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» ( $Q = -0,8$ , в 2016 г. –  $-0,8$ ), «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,7$ , в 2016 г. –  $-0,6$ ), «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $-0,6$ ). По сравнению с 2016 г. они практически не изменились.

По сравнению с прошлым годом у 14-ти подкритериев коэффициент повысился от 0,1 до 0,9 баллов.

Независимо от изменившихся в 2017 г. условий обслуживания читателей есть подкритерий, коэффициент качества которого снизился: «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» ( $Q = -0,8$ , в 2016 г. –  $-0,7$ ).

Глобальный коэффициент качества услуги составил **-0,25**, что в два раза превышает значение глобального коэффициента 2016 года. 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. –  $-0,10$ .

**По сравнению с прошлым периодом все коэффициенты и подкоэффициенты восприятия и ожидания пользователей качественно изменились.** Но, как и прежде, необходимо пополнять фонд новыми изданиями, в том числе периодическими, а сотруднику библиотеки – как можно чаще и полнее раскрывать фонд новых поступлений, в том числе периодики.

## 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	4,3	4,3	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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,86</b>	<b>4,86</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,1	4,4	-0,3
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	3,5	4,2	-0,7
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,48</b>	<b>4,72</b>	<b>-0,24</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,84</b>	<b>4,90</b>	<b>-0,06</b>

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

коэффициент качества – по критерию «Доступность информации» ( $Q = -0,24$ , в 2016 г. –  $-0,34$ ), но в 2017 г. он выше на 0,1. Критерий «Материальность» в 2017 г. преодолел отрицательное значение (в 2016 г.  $Q = -0,1$ ) и равен значению нуля. Коэффициенты критериев «Надёжность» и «Человеческий фактор» в 2017 г. равны значению нуля, 2016 г. были равны 0,1.

Отрицательный коэффициент в 2016 г. подкритериев «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» и «Интерьеры помещений в отличном состоянии» в 2017 г. имеет значение равное нулю. В то же время 12 подкритериев с положительного значения коэффициента, равного от 0,1 до 0,3, в 2016 г., в исследуемый период имеют значение коэффициента равное нулю.

Максимально отрицательный показатель у подкритерия «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» ( $Q = -0,7$ , в 2016 г. –  $-1,6$ ).

Максимально положительные показатели у подкритериев:

**Глобальный коэффициент качества остался прежним и равен -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 –  $-0,22$ . В целом качество услуг, оказываемых Ляминской библиотекой, не изменилось и является удовлетворительным (приближенным к значению нуля).

**Областью для улучшения** является доступность информации, в частности необходимо более активно популяризировать периодические издания. Особенность качества предоставляемых услуг Ляминской библиотекой в том, что при изменении коэффициента показателей качества подкритериев и основных критериев, в целом глобальный коэффициент качества не изменился, и претензии пользователей к предоставлению услуг остались прежними.

## 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	4,5	5,0	-0,5
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,6	5,0	-0,4
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,5	5,0	-0,5
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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,68</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,32</b>
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>4,96</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,03</b>
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	4,9	5,0	-0,1
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,97</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,03</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,4	5,0	-0,6
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,4	5,0	-0,6
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,8	5,0	-0,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,8	5,0	-0,2
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,62</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,38</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,81</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,19</b>



Респондентами Угутской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий коэффициент качества критерия «Доступность информации» ( $Q = -0,38$ , в 2016 г. –  $-0,30$ ) – в 2017 г. понижение показателя. Коэффициент качества критерия «Материальность» в 2017 г. наоборот повысился ( $Q = -0,32$ , в 2016 г. –  $-0,38$ ).

Коэффициент качества критерия «Надёжность» снизился ( $Q = -0,03$ , в 2016 г. –  $0$ ), критерия «Человеческий фактор» остался неизменным ( $Q = -0,03$ , в 2016 г. –  $-0,03$ ), что является удовлетворительным результатов, т.к. коэффициенты максимально приближены к значению нуля.

Максимально отрицательные показатели качества у подкритериев: «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $-0,5$ ), «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» ( $Q = -0,5$ , в 2016 г. –  $-0,5$ ), «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» ( $Q = -0,5$ , в 2016 г. –  $-0,8$ ), «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,4$ ).

Коэффициенты подкритериев «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» и «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» повысились ( $Q = -0,2$ , в 2016 г. –  $-0,5$ ).

В 2017 г. в Угутской библиотеке выделена детская зона обслуживания, ЦОД перенесён в более удобное место для пользователей и оборудован теперь не одним, а двумя АРМами, – и коэффициент качества по критерию «Материальность» повысился. Выбрана, заказана, оплачена новая мебель для удобства пользователей.

Положительный коэффициент качества у 7 подкритериев: «У библиотеки надёжная репутация», «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг», «Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно», «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей», «Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания», «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете». В 2016 г. положительный коэффициент качества наблюдался у 6 подкритериев.

По 6-и подкритериям коэффициент качества снизился, по 3-м повысился. По 7-и подкритериям коэффициент качества равен значению нуля.

**Глобальный коэффициент качества услуги -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 снизилось.

**Областями для улучшения** являются доступность информации и материально-техническая база библиотеки. Как и прежде, внимание необходимо концентрировать на пополнении фонда библиотеки необходимо новой литературой и активном информировании пользователей о свежих поступлениях литературы, а также о наличии и возможностях межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, поскольку коэффициент качества критерия «Доступность информации» в 2017 г. снизился.

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Рейтинг восприя тия (Pi)</b>	<b>Рейтинг ожидан ия (Ei)</b>	<b>Кoeffи циент качеств а (Qi)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
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
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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	4,8	5,0	-0,2
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
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,96</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,04</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,99</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,01</b>

Респондентами Высокомысовской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен 1 отрицательный коэффициент качества у критерия «Доступность информации» за счёт того, что отрицательный коэффициент качества получил подкритерий «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий». Критерии «Надёжность», «Человеческий фактор», «Материальность», как и в 2016 г., равны значению нуля.

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

Глобальный коэффициент качества услуги составил **-0,01**. В 2016 г. – 0,01, 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 понизился по сравнению с предыдущим годом.

**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)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	4,8	5,0	-0,2
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,8	5,0	-0,2
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
	<b>Q материальность (M1-M5)</b>	<b>4,92</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,08</b>
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
	<b>Q надёжность (H1-H3)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
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
	<b>Q доступность информации (Д1-Д5)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
	<b>Глобальный коэффициент качества</b>	<b>4,98</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,02</b>

Респондентами Сытоминской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий коэффициент качества – критерий **«Материальность»** (Q = -0,08, в 2016 г. – -0,06) за счёт подкритериев «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (Q = -0,2, в 2016 г. – -0,2) и «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (Q = -0,2, в 2016 г. – 0). Критерии **«Доступность информации»** (Q = 0 в 2016 г. – -0,08) **«Надёжность»** и **«Человеческий фактор»**, как и в 2016 г., равны значению нуля.

По всем подкритериям, кроме вышеуказанных двух, коэффициент качества равен значению нуля.

Подкритерий «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями», в 2016 г. имеющий коэффициент качества -0,4, в исследуемый период повысился до значения, равного нулю.

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил **-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. он выше, чем в предыдущий год.

**Область для улучшения** – материально-техническая база библиотеки. Необходимо обращать внимание на обновление библиотеки современной оргтехникой и оборудованием, а также интерьер помещений.

## 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	4,8	4,8	0
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	4,7	4,9	-0,2
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,6	5,0	-0,4
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,8	4,8	0
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,66</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,24</b>
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	4,8	4,8	0
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>4,93</b>	<b>4,93</b>	<b>0</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,8	5,0	-0,2
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	4,7	0,3
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	4,7	4,8	-0,1
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,6	5,0	-0,4
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	4,9	-0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,9	4,8	0,1
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,82</b>	<b>4,88</b>	<b>-0,06</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,6	5,0	-0,4
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	4,8	-0,2
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,6	5,0	-0,4
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,6	4,9	-0,3
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,62</b>	<b>4,94</b>	<b>-0,32</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,76</b>	<b>4,91</b>	<b>-0,15</b>

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

коэффициенты качества – по критериям «**Доступность информации**», коэффициент качества которого в 2017 г. снизился ( $Q = -0,32$ , в 2016 г. –  $-0,20$ ), и «**Материальность**», коэффициент качества которого в 2017 г. поднялся ( $Q = -0,24$ , в 2016 г.  $-0,32$ ). По критериям «**Надёжность**» ( $Q = 0$ , в 2016 г. –  $-0,13$ ) и «**Человеческий фактор**» ( $Q = -0,06$ , в 2016 г. –  $-0,07$ ) коэффициент качества в 2017 г. повысился.

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Интерьеры помещений в отличном состоянии» ( $Q = -0,6$ , в 2016 г. –  $-0,7$ ), «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ), «В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей» ( $Q = -0,4$ , в 2016 г. –  $-0,4$ ).

Максимально положительные показатели у 8-и подкритериев, из них у 6-и уровень ожидания и восприятия совпадают ( $Q = 0$ ), у 2 подкритериев «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей» ( $Q = 0,3$ , в 2016 г. –  $0$ ), «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» ( $Q = 0,1$ , в 2016 г. –  $-0,2$ ).

По 8-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: «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей», «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них». По 9-и – понизились; из них более, чем у других, у следующих подкритериев: «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».

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил – **-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»**

	<b>Критерий качества</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2015</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2016</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2017</b>	<b>Разниц а</b>	<b>Повы шени е, сниж ение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,21	-0,24	-0,22	0,02	↑
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,27	-0,35	-0,37	-0,02	↓
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,38	-0,41	-0,29	0,12	↑
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,09	-0,11	-0,14	-0,03	↓
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,15	-0,05	-0,07	-0,02	↓
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b><i>-0,22</i></b>	<b><i>-0,23</i></b>	<b><i>-0,22</i></b>	<b><i>0,01</i></b>	<b><i>↑</i></b>
H1	У библиотеки надежная репутация	-0,04	-0,03	-0,01	0,02	↑
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,06	-0,03	-0,03	0	-
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	-0,04	-0,04	-0,01	0,03	↑
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b><i>-0,05</i></b>	<b><i>-0,03</i></b>	<b><i>-0,02</i></b>	<b><i>0,01</i></b>	<b><i>↑</i></b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	-0,05	-0,01	-0,04	-0,03	↓
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	-0,02	0,01	0,01	0	-
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	-0,01	0,00	-0,01	-0,01	↓
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	-0,03	-0,01	-0,02	-0,01	↓
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	-0,08	-0,08	-0,09	-0,01	↓
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,11	-0,11	-0,08	0,03	↑
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,08	-0,06	-0,04	0,02	↑
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b><i>-0,05</i></b>	<b><i>-0,04</i></b>	<b><i>-0,04</i></b>	<b><i>0</i></b>	<b><i>-</i></b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,15	-0,14	-0,16	-0,02	↓
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,20	-0,24	-0,24	0	-
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,17	-0,26	-0,26	0	-
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,08	-0,06	-0,12	-0,06	↓
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,12	-0,09	-0,11	-0,02	↓
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b><i>-0,14</i></b>	<b><i>-0,16</i></b>	<b><i>-0,18</i></b>	<b><i>-0,02</i></b>	<b><i>↓</i></b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b><i>-0,11</i></b>	<b><i>-0,12</i></b>	<b><i>-0,11</i></b>	<b><i>0,01</i></b>	<b><i>↑</i></b>



Мониторинг **удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами** проводится 10-й раз. В 2017 г. в исследовании принимали участие 14 библиотек учреждения (исключение составила Юганская библиотека), опрошен 501 житель Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлен наиболее низкий коэффициент качества – у критерия **«Материальность»** ( $Q = -0,22$ , в 2016 г. –  $-0,23$ ), **«Доступность информации»** ( $Q = -0,18$ , в 2016 г. –  $-0,16$ ), **«Человеческий фактор»** ( $Q = -0,04$ , в 2016 г. –  $-0,04$ ), **«Надёжность»** ( $Q = -0,02$ , в 2016 г. –  $-0,03$ ). Из всех коэффициентов 4-х критериев наибольшего внимания заслуживает коэффициент критерия **«Доступность информации»**, который понижается на протяжении последний трёх лет, и коэффициент критерия **«Материальность»**, который, хоть и незначительно повысился по сравнению с 2016 г., остался на уровне 2015 г. Коэффициент критерия **«Человеческий фактор»** не изменился, коэффициент критерия **«Надёжность»** на протяжении последних трёх лет повышается.

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей ( $Q = 0,01$ , в 2016 г. –  $0,01$ );

У библиотеки надёжная репутация ( $Q = -0,01$ , в 2016 г. –  $-0,03$ );

Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг ( $Q = -0,01$ , в 2016 г. –  $-0,04$ );

Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями ( $Q = -0,01$ , в 2016 г. –  $0$ );

Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания ( $Q = -0,02$ , в 2016 г. –  $-0,01$ );

Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок ( $Q = -0,03$ , в 2016 г. –  $-0,03$ );

Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно ( $Q = -0,04$ , в 2016 г. –  $-0,01$ );

В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки ( $Q = -0,07$ , в 2016 г. –  $-0,05$ );

Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей ( $Q = -0,08$ , в 2016 г. –  $-0,11$ );

Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете ( $Q = -0,09$ , в 2016 г. –  $-0,08$ ).

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

Интерьеры помещений в отличном состоянии ( $Q = -0,37$ , в 2016 г. –  $-0,35$ );

Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней ( $Q = -0,29$ , в 2016 г. –  $-0,41$ );

В библиотеке достаточное наименование периодических изданий ( $Q = -0,26$ , в 2016 г. –  $-0,26$ );

Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями ( $Q = -0,24$ , в 2016 г. –  $-0,24$ );

Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование ( $Q = -0,22$ , в 2016 –  $-0,24$ ).

По 6-ти подкритериям показатели по сравнению с прошлым годом **повысились**:

1) Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование;

2) Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней;

- 3) У библиотеки надёжная репутация;
- 4) Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг;
- 5) Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей;
- 6) Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них.

По 10 подкритериям показатели стали **ниже**:

- 1) Интерьеры помещений в отличном состоянии;
- 2) Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен;
- 3) В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки;
- 4) Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно;
- 5) Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями;
- 6) Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания;
- 7) Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете;
- 8) Часы работы библиотеки удобны для пользователей;
- 9) В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей;
- 10) В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов.

Не смотря на количество показателей, по которым в 2017 г. коэффициент качества снизился, разница между коэффициентами качества у критериев, показатели которых повысились, весьма ощутима, поэтому в целом глобальный коэффициент качества в 2017 г. 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**. Глобальный коэффициент качества по учреждению выше предыдущих периодов и аналогичен 2015 г.

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

Интерьерами помещений пользователи удовлетворены меньше всего. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,37**. Самый низкий коэффициент у Ульт-Ягунской библиотеки **(-1,4)\***, Белоярской библиотеки им. Г. Г. Кушникова **(-1)**, Белоярской детской библиотеки (-0,7), Тром-Аганской библиотеки (-0,6).

Планировка и площадь помещений далеко не во всех библиотека удобна для пользователей. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,29**. Менее других удовлетворены пользователи Ульт-Ягунской библиотеки **(-1,6)**, Белоярской детской библиотеки (-0,6), Белоярской библиотеки им. Г. Г. Кушникова (-0,5), Угутской (-0,5).

Оснащение библиотек современной оргтехникой и оборудованием оставляет желать лучшего. Показатель индекса качества для всего учреждения **-0,22**. Менее всего удовлетворены пользователи Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова (-0,8), Угутской библиотеки (-0,5), Белоярской детской библиотеки (-0,4), ЦРБ им. Г.А. Пирожникова (-0,4).

Пополнение фондов библиотек достаточным наименованием периодических изданий пользователи не всегда удовлетворены. Как и в 2016 г., показатель индекса качества для всего учреждения – **-0,26**. Менее всех удовлетворены качеством оказанием этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки (-0,8), Ляминской библиотеки (-0,7), Угутской библиотеки (-0,6).

Пополнение фондов библиотек новой литературой. Показатель индекса качества для всего учреждения, как и в 2016 г., – **-0,24**. Менее всех удовлетворены качеством оказания этой услуги пользователи Сайгатинской библиотеки (-0,7), Угутской (-0,6), Белоярской детской библиотеки (-0,5).

\*Показатели, выделенные красным цветом, неудовлетворительные!

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

*Исполнитель  
Манн И. П.,  
ведущий методист  
методического отдела  
МКУК «СРЦБС»*