

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
2019 год**

**Сургут, 2019**

## Введение

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

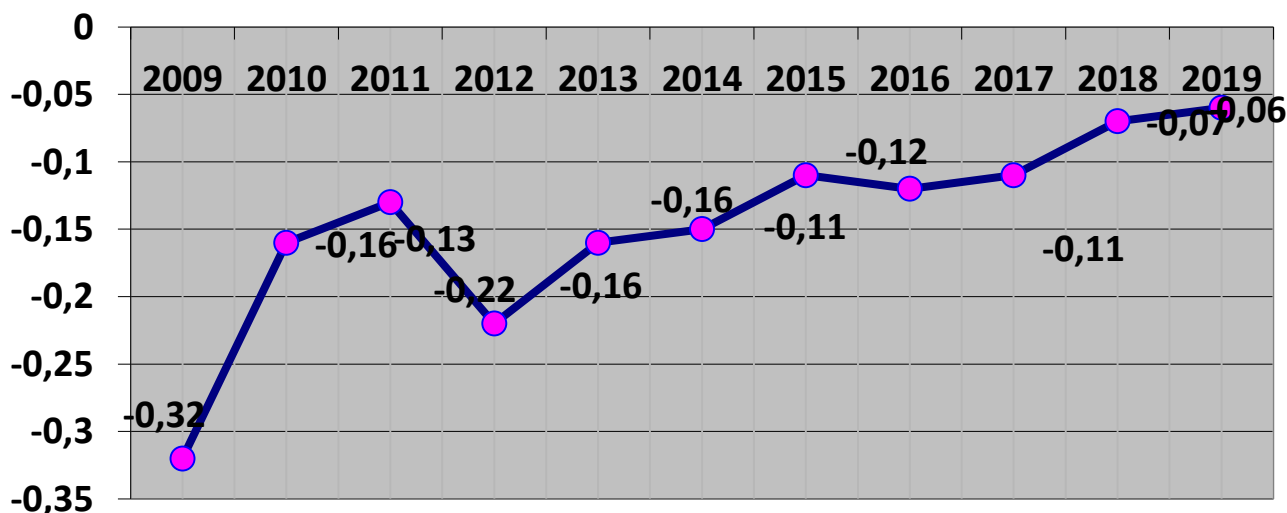
Исследование проводится в десятый раз с помощью методики SERVQUAL.

### Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

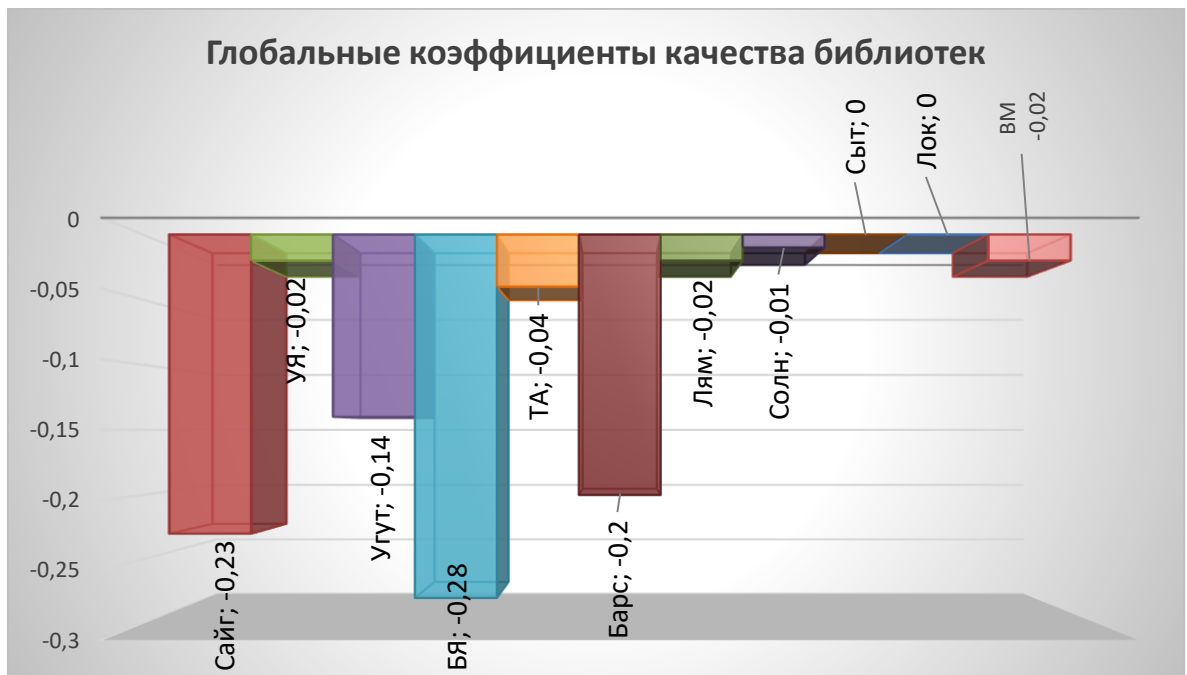
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю 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 2019 – 11. В 2008-2019 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, **в 2019 – -0,06**. При анализе полученных данных выявилось, что глобальный коэффициент качества по учреждению незначительно повысился по сравнению с 2018 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 2019 году в исследовании принимали участие 11 библиотек МКУК «СРЦБС», респондентами стали 355 жителей Сургутского района.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1.	Ляминская модельная библиотека	0,01
2.	Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина	0
3.	Солнечная модельная библиотека	0
4.	Сытоминская библиотека	0
5.	Высокомысовская модельная библиотека им. В.П. Замятина	-0,02
6.	Тром-Аганская библиотека	-0,04
7.	Ульт-Ягунская библиотека	-0,02
8.	Угутская библиотека	-0,14
9.	Барсовская библиотека	-0,2
10.	Сайгатинская библиотека	-0,23
11.	Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушников	-0,28
12.	<b>Глобальный коэффициент качества по учреждению</b>	<b>-0,06</b>

**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	4,3	4,9	-0,6
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	3,8	4,9	-1,1
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,7	4,9	-0,2
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,7	4,9	-0,2
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,22</b>	<b>4,92</b>	<b>-0,7</b>
N1	У библиотеки надежная репутация	4,8	5,0	-0,2
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,7	4,9	-0,2
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,8	4,9	-0,1
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>4,76</b>	<b>4,93</b>	<b>-0,17</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,9	4,9	0
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	4,9	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	4,7	4,9	-0,2
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	4,7	4,9	-0,2
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,1</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,5	4,9	-0,4
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 издание доступны для пользователей	4,8	4,9	-0,1
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,8	4,9	-0,1
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,78</b>	<b>4,94</b>	<b>-0,16</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,64</b>	<b>4,92</b>	<b>-0,28</b>

Респондентами исследования качества услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова по методике Servqual стали 75 пользователей (в 2018 г – 50 респондентов). Увеличение количества респондентов связано с тем, что произошло объединение 2-х библиотек – Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова и Белоярской детской библиотеки, ставшей отделом детской литературы.

Исследование качества услуг выявило:

Снижение коэффициента качества по всем 4-м критериям качества по 14 подкритериям.

Из 20 подкритериев положительная динамика либо результат аналогичный результату 2018 года наблюдается по 6 подкритериям (М1, Ч1, Ч3, Ч4, Д3, Д4).

Наиболее низким показателем является критерий «**Материальность**»: коэффициент качества  $Q = -0,7$  (в 2018  $-0,62$ ; в 2017 г.  $-0,52$ ). Подкритерием с самым низким показателем критерия «Материальность» является, как и в 2018 году, **М2**:  $Q = -1,4$  ( $-1,2$  в 2018 г.;  $-1$  в 2017 г.), а также подкритерий **М3**:  $Q = -1,1$  ( $-0,7$  в 2018 г. и  $-0,5$  в 2017 г.). Положительная динамика просматривается по подкритерию **М1**:  $Q = -0,6$  ( $-1,1$  в 2018 г.;  $-0,8$  в 2017 г.). В целом показатель коэффициента качества критерия «Материальность» сохраняет стабильно низкий показатель ( $Q = -0,7$ ; в 2018 г.  $Q = -0,62$ ) с тенденцией к понижению. Подкритерии с наиболее высокими показателями блока «Материальность» - **М4 и М5** (одинаковое значение коэффициента -  $-0,2$ ), но с динамикой понижения значения в сравнении с 2018 г. **М4**:  $Q = -0,2$ ; в 2018 г.  $= -0,1$ , в 2017 г.  $= -0,2$ ).

Показатели критерия «**Надёжность**» также снизились:  $Q = -0,1$  (в 2018 г.  $Q = 0,1$ ). Если в 2018 г. рейтинг восприятия пользователями был выше рейтинга ожидания (каждый из 3-х подкритериев критерия получил оценку 5,0), то в 2019 г. наблюдается снижение показателей коэффициента качества по данным подкритериям.

Положительные коэффициенты качества выявлены по следующим подкритериям критерия «Человеческий фактор»: Ч1, Ч3, Ч4. Т.е. по подкритериям «Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно», «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями», «Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания» уровень восприятия и ожидания пользователей совпадает, так как равен «0», что является положительным значением. Повысилось в сравнении с 2018 годом значение подкритерия Д2: 2019 г.  $-0,1$ , в 2018 г.  $-0,4$ .

Опустился в зону отрицательных значений показатель критерия «**Человеческий фактор**»: в 2019 г.  $Q = -0,1$ , в то время как в 2018 г.  $Q = 0,07$  и  $0,01$  в 2017 г.

**Глобальный коэффициент** качества услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова составил **-0,26**, в 2018 г.  $-0,13$ , в 2017 г.  $-0,15$ ,  $-0,01$  - в 2016 г.,  $-0,07$  в 2014 г.  $-0,27$ , в 2013 г.  $-0,23$  в 2012 г.,  $-0,12$  в 2011 г.,  $-0,19$  в 2010 г. То есть показатель коэффициента качества услуг Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова в 2019 году имеет одно из наиболее низких значений за все периоды исследования, но в целом является удовлетворительным.

**Областью для улучшения** является критерий «Материальность», доступность информации (пользователей не устраивают часы работы библиотеки). Руководству библиотеки необходимо оказывать поддержку персонала, изучить информационные потребности пользователей, обратить внимание работу с визуальными, видео и мультимедийными и цифровыми форматами в работе, чаще использовать возможность получения материалов по МБА для более эффективного обслуживания пользователей.

**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	4,9	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,9	4,9	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	4,9	4,9	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>4,94</b>	<b>4,94</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	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	4,9	5,0	-0,1
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	4,9	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	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>4,98</b>	<b>0,02</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,97</b>	<b>4,98</b>	<b>0,01</b>

Респондентами Солнечной модельной библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлено:

По всем 4-м критериям качества коэффициент качества равен «0», что является положительным результатом. То есть уровень восприятия и ожидания пользователей-респондентов совпадает.

Повысилось значение коэффициента качества критерия «Доступность информации»: в 2019 г.  $Q = -0,02$ , в 2018 г.  $Q = -0,02$ .

В целом повысились значения 3-х подкритериев:

- 2-х подкритериев критерия «Материальность» (показатели значений подкритериев «Интерьеры помещений в отличном состоянии» и «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей» по результатам исследования в 2019 году равны «0»; в 2018 г. коэффициент каждого показателя был равен -0,1).

- коэффициент подкритерия Д5 критерия «Доступность информации» (в 2019 г.  $Q=0$ , в 2018 г.  $Q = -0,1$ ).

**Глобальный коэффициент** качества услуги составил в 2019 г. равен **0**, 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 повысилось по сравнению с предыдущим годом и является положительным.

## 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	4,1	4,9	-0,8
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	4,0	4,8	-0,8
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	4,8	4,9	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,7	4,9	-0,2
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,36</b>	<b>4,88</b>	<b>-0,5</b>
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
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>4,93</b>	<b>4,96</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	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	4,7	4,9	-0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,6	4,9	-0,3
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,6	4,9	-0,3
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей	4,7	4,9	-0,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,8	4,9	-0,1
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,7</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,2</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,7</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,2</b>



Респондентами Барсовской библиотеки стали 50 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлено, что снижение коэффициента качества наблюдается по 2-м критериям качества из 4-х, а именно:

- самый низкий коэффициент качества по критерию «**Материальность**» (снизились показатели 4-х подкритериев из 5-и). В 2019 г.  $Q = -0,8$ , в 2018 г.  $Q = -0,18$ , в 2017 г.  $Q = -0,12$ , в 2016 г.  $Q = -0,18$  (самый низкий показатель за последние 4 года);
- Снизился коэффициент качества по критерию «**Доступность информации**» по всем подкритериям, кроме Д5 (остался на уровне 2018 г.  $-0,1$ ) и составил  $-0,2$ , в 2018 г. он был равен  $-0,1$ ;

Положительный показатель имеет критерий «**Человеческий фактор**», так как его значение равно 0.

Удовлетворительный результат по показателю критерия «**Надёжность**», т.к. имеет значение приближенное к нулю (в 2019 г.  $Q = -0,03$ ; в 2018 г.  $= -0,1$ ).

Снизилась показатели по 9 подкритериям из 20 (М1, М2, М3, М5, Н3, Д1-Д4), по 6 – повысились и (Н1, Н3, Ч1-Ч5), по 5-и остались на уровне прошлого года (М4, Ч3, Ч6, Ч7, Д5).

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил – **-0,2**, в 2018 г.  $-0,08$ , 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 самым низким за последние 6 лет, но в целом является **удовлетворительным**.

**Область для улучшения:** материально-техническая база (пользователи не удовлетворены уровнем оснащённости библиотек оборудованием, состоянием интерьера помещения, планировкой); доступность информации (в работе необходимо активнее использовать услуги межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов, пополнять фонд новыми изданиями, в том числе периодическими).

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

	<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	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>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>

Респондентами Локосовской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг в Локосовской библиотеке с помощью методики Servqual отрицательных подкритериев не выявлено. Положительными показателями являются значения всех 4-х критериев и всех подкритериев, так как их значения равны нулю. То есть уровень восприятия и уровень ожидания пользователей-респондентов совпадает. В 2019 г он равен нулю (в 2018 г. Q = -0,3, в 2017 г. – 0, в 2016 г. -0,2).

**Глобальный коэффициент** качества услуги составил в 2019 г. **0**, в 2018 г. 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. Т.е. результат является положительным - восприятие пользователей по качеству не отличается от ожидания.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
УЛЬТ-ЯГУНСКОЙ 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	4,4	5,0	-0,6
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>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,1</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	4,8	5,0	-0,2
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>4,92</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,08</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,95</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,02</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 критерию «**Материальность**» (в 2019 г.  $Q = -0,1$ , в 2018 г.  $Q = -0,42$ , в 2017 г.  $Q = -0,72$ , в 2016 г. –  $-0,22$ ). Этот самый высокий показатель по этому критерию за последние 4 года. В целом результат можно считать удовлетворительным. Отрицательное значение имеют коэффициенты 3-х подкритериев:

- М2 – «Интерьеры помещений в отличном состоянии»
- Д2 - «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» в 2018 г.  $Q = -0,2$ , в 2017 г.  $Q = -0,4$ , в 2016 г.  $Q = -0,5$ ),
- Д3 – «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» в 2018 г.  $Q = -0,1$ , в 2017 г.  $Q = -0,4$ , в 2016 г.  $Q = -0,2$ ).

Критерий «**Надёжность**» в 2019 г. имеет положительный результат, т.к. равен нулю (в 2018 г.  $Q = 0$ , в 2017 г. –  $0$ , в 2016 г. –  $0$ ),

Критерий «**Человеческий фактор**» в 2019 г.  $Q = 0$  (в 2018 г.  $Q = -0,01$ , в 2017 г.  $Q = -0,01$ , в 2016 г. –  $-0,04$ ), т.е. имеет положительное значение и динамику роста показателя.

По 17 подкритериям (в 2018 г. по 13-и) уровень ожидания и восприятия качества услуг совпадает ( $Q = 0$ ), что является положительным результатом.

**Глобальный коэффициент качества услуги** составил в 2019 г **-0,02**, в 2018 г. **-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 является удовлетворительным.

**Область для улучшения:**

- материально-техническая база: низкую оценку пользователей получил интерьер помещений в библиотеке.
- следует более активно рекламировать пользователям новые издания, в том числе периодические.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ САЙГАТИНСКОЙ 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	3,9	4,6	-0,7
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	2,9	4,6	-1,7
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	3,8	4,8	-1,0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	4,4	4,6	-0,2
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	4,1	4,6	-0,5
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>3,8</b>	<b>4,6</b>	<b>-0,8</b>
N1	У библиотеки надежная репутация	4,8	4,6	0,2
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,8	4,6	0,2
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,8	4,6	0,2
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>	<b>0,2</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,8	4,6	0,2
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	4,6	0,4
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	4,6	0,4
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	4,9	4,6	0,3
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	4,6	0,4
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,3	4,6	-0,3
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,8	4,6	0,2
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>4,82</b>	<b>4,6</b>	<b>0,2</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,0	4,6	-0,6
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	3,5	4,6	-1,1
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	3,8	4,6	-0,8
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	4,3	4,6	-0,3
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	4,7	4,6	0,1
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,06</b>	<b>4,6</b>	<b>-0,54</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>-0,2</b>

Респондентами Сайгатинской библиотеки стали 26 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. –  $-0,52$ )

Положительное значение имеют показатели критериев «**Надежность**» и «**Человеческий фактор**». Коэффициент качества критерия «**Надёжность**» повысился до 0,2 (в 2018 г.  $Q = -0,03$ , в 2017 г.  $Q = -0,13$ , в 2016 г. –  $-0,30$ ). Коэффициент качества критерия «**Человеческий фактор**» также имеет положительное значение 0,2 (в 2018 г.  $Q = 0$ , в 2017 г.  $Q = -0,23$ , в 2016 г. –  $-0,34$ ).

В 2019 году 10 подкритериев имеют отрицательный показатель, из них с динамикой понижения 5 подкритериев:

- М2 - «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в 2019 г.  $Q = -1,7$ , в 2018 г.  $Q = -1,5$ , в 2017 г.  $Q = -0,3$ , в 2016 г.  $Q = -1,2$ );
- М3 - «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотеки и работы в ней» (в 2019 г.  $Q = -1,0$ , в 2018 г.  $Q = -0,5$ , в 2017 г.  $Q = 0$ , в 2016 г.  $Q = -2$ );
- М5 - «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в интернет и электронным базам библиотеки» (в 2019 г.  $Q = -0,5$ , в 2018 г.  $Q = -0,2$ , в 2017 г.  $Q = -0,4$ , в 2016 г.  $Q = -0,4$ );
- Д1 – «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» (в 2019 г.  $Q = -0,6$ , в 2018 г.  $Q = -0,2$ ),
- Д3 - «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (в 2019 г.  $Q = -0,8$ , в 2018 г.  $Q = -1$ , в 2017 г.  $Q = -0,8$ , в 2016 г.  $Q = -0,8$ ).
- Положительные показатели у подкритериев:
- Н1 – «У библиотеки надежная репутация» (в 2019 г.  $Q=0,2$ , в 2018 г.  $Q = 0$ )
- Н2 - «Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок» (в 2019 г.  $Q=0,2$ , в 2018 г.  $Q = -0,1$ ).
- Н3 – «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг» (в 2019 г.  $Q=0,2$ , в 2018 г.  $Q = 0$ )
- Ч4 - «Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания» (в 2019 г.  $Q=0,3$ , в 2018 г.  $Q = 0$ ).
- Ч5 – «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете» (в 2019 г.  $Q=0,4$ , в 2018 г.  $Q = 0$ ).
- Ч7- «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» (в 2019 г.  $Q=0,2$ , в 2018 г.  $Q = 0$ ).
- Д5 – «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов (в 2019 г.  $Q=0,1$ , в 2018 г.  $Q = -0,2$ ).

**Глобальный коэффициент качества услуги** повысился и составил в 2019 г. **-0,2**, что является удовлетворительным результатом (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 удобной планировку помещения, занимаемого библиотекой;
- доступность информации (пополнение фонда новыми изданиями, в том числе и периодикой, пользователей не устраивает время работы библиотеки).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ЛЯМИНСКОЙ МОДЕЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i><b>Q материальность (M1-M5)</b></i>	<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
	<i><b>Q надёжность (H1-H3)</b></i>	<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
	<i><b>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</b></i>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	4,5	0,2
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	4,8	4,6	0,2
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	4,5	4,7	-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
	<i><b>Q доступность информации (Д1-Д5)</b></i>	<b>4,8</b>	<b>4,76</b>	<b>0,04</b>
	<i><b>Глобальный коэффициент качества</b></i>	<b>4,9</b>	<b>4,88</b>	<b>0,01</b>



Респондентами Ляминской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлено, что коэффициент качества по всем 4-м критериям имеет положительные показатели: коэффициент качества критериев «Материальность», «Надёжность», «Человеческий фактор» равен 0 (как и в 2018 и 2017 гг.), а по показателю критерия «Доступность информации» в 2019 г. имеет положительное значение 0,04 (в 2018 г.  $Q = -0,04$ , в 2017 г.  $Q = -0,24$ , в 2016 г.  $Q = -0,34$ ).

Наиболее низкий коэффициент качества по подкритерию Д3 «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» критерия «Доступность информации». Так, в 2019 г.  $Q = -0,2$ , в 2018 г.  $Q = -0,1$ , в 2017 г.  $Q = -0,7$ , в 2016 г.  $Q = -1,6$ .

**Глобальный коэффициент качества** в 2018 г. повысился и равен **0,02**, что является положительным значением (в 2018 г. глобальный коэффициент качества составлял **-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  $-0,22$ ). В целом уровень ожидания и восприятия пользователей-респондентов совпадает.

**Областью для улучшения** является доступность информации: необходимо акцентировать внимание на обновление фонда периодических изданий и более активно их популяризировать.

## 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	4,4	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	5,0	5,0	0
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,4</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	4,7	5,0	-0,3
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	4,8	5,0	-0,2
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>4,6</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,2</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,82</b>	<b>4,92</b>	<b>-0,1</b>

Респондентами Угутской библиотеки стали 25 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий коэффициент качества критериев блоков **«Материальность»** и **«Доступность информации»**. Коэффициент качества критерия **«Доступность»** в 2019 году – -0,20, в 2018 г. – -0,28, в 2017 г. Q = -0,38, в 2016 г. – -0,30, т.е. наблюдается незначительное повышение. Коэффициент качества критерия **«Материальность»** в 2019 г. – -0,4, 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 низкий показатель за последние 4 года исследований.

Коэффициент качества блока **«Надёжность»** находится в области положительных значений и равен 0, в 2018 г – 0,6 в 2017 г. Q = -0,03, в 2016 г. – 0. Коэффициент критерия **«Человеческий фактор»** в 2019 году достиг значения 0 - положительный результат (в 2018 г. Q = -0,03 (в 2017 г. Q = -0,03, в 2016 г. – -0,03).

Максимально отрицательные показатели качества у подкритериев:

- ✓ **«Интерьеры помещений в отличном состоянии»** Q = -0,6, в 2018 г. Q = -0,6, в 2017 г. Q = -0,4, в 2016 г. – -0,4;
- ✓ **«Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотеки и работы в ней»:** В 2019 г. Q = -0,6 (в 2018 г. Q = 0,1, в 2017 г. Q = -0,5, в 2016 г. Q = -0,8);
- ✓ **«Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование»:** Q = -0,5.  
«Положительный коэффициент качества у 13 подкритериев из 20.

Максимально положительные значения у подкритериев:

- ✓ Значения коэффициентов всех подкритериев блока **«Человеческий фактор»** равны 0 (положительный результат),
- ✓ Значения коэффициентов всех подкритериев блока **«Надежность»** равны 0 (положительный результат),
- ✓ **«В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки»** (0),
- ✓ **«В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей»** (0),
- ✓ **«Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок»** - 0, (в 2018 г. Q = 0,1, в 2017 г. Q = -0,1, в 2016 г. Q = 0);

**Глобальный коэффициент качества** услуги в 2019 г. Q = **-0,1** (2018 г. – -0,1, в 2017 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). Результат исследования 2019 года аналогичен результату 2018 года и является удовлетворительным.

**Областями для улучшения** являются: доступность информации и материально-техническая база библиотеки. Несмотря на то, что коэффициент качества критерия **«Доступность информации»** в 2019 г. немного повысился, следует чаще использовать возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов.

**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>
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	4,7	5,0	-0,3
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>4,94</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,06</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>4,98</b>	<b>5,0</b>	<b>-0,02</b>

Респондентами Высокомысовской библиотеки стали 14 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлено, что 3 из 4-х критериев исследования имеют положительный результат в течение последних 4-х лет исследования (значение коэффициента равно 0 у всех подкритериев блока исследования «**Человеческий фактор**», «**Надёжность**» и «**Материальность**») и 1 удовлетворительный – «**Доступность информации**» ( $Q = - 0,06$ ). Только один подкритерий критерия «Доступность информации» имеет отрицательное значение – «Часы работы библиотек удобны для пользователей» ( $Q = - 0,3$ ).

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

**Глобальный коэффициент** качества услуги составил **-0,02**, в 2018 году -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. Результат является удовлетворительным (значение приближено к нулю).

**Областью для улучшения** является доступность информации: респонденты исследования обратили внимание на изменения режима работы библиотеки, в результате чего уровень восприятия немного ниже уровня ожидания.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СЫТОМИНСКОЙ 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
	<b>Q материальность (M1-M5)</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>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>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>0</b>

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 2019 г., как и 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. Результат исследования положительный - уровень восприятия пользователей не отличается от уровня ожидания.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
ТРОМ-АГАНСКОЙ 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	2,7	3,0	-0,3
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	2,6	3,0	-0,4
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	2,8	2,9	-0,1
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	2,8	2,9	-0,1
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	2,9	3,0	-0,1
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>2,75</b>	<b>2,96</b>	<b>-0,21</b>
N1	У библиотеки надежная репутация	3,0	3,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	2,9	3,0	-0,1
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	2,9	2,9	0
	<b><i>Q надёжность (N1-N3)</i></b>	<b>2,93</b>	<b>2,96</b>	<b>-0,03</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	2,9	3,0	-0,1
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	3,0	3,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	3,0	2,8	0,2
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	2,6	2,6	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	2,8	2,8	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	2,9	2,8	0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	2,2	2,9	-0,7
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>0</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	2,6	3,0	-0,4
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	2,5	3,0	-0,5
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	2,8	2,6	0,2
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	3,6	2,4	1,2
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	3,6	2,9	0,7
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>3,02</b>	<b>2,78</b>	<b>0,2</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>2,86</b>	<b>2,9</b>	<b>-0,04</b>

Респондентами Тром-Аганской библиотеки стали 14 пользователей. По результатам исследования качества услуг с помощью методики Servqual выявлен наиболее низкий



коэффициент качества – по критерию «**Материальность**», коэффициент качества которого в 2019 году снизился до значения -0,21 (2018 г. Q = -0,18, в 2017 г. Q = -0,24, в 2016 г. -0,32).

Коэффициент качества критерия «Надёжность» аналогичен значению прошлого года (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 до значения 0, что является положительным результатом (в 2018 г. Q = -0,04, в 2017 г. Q = -0,06, в 2016 г. – -0,07).

Максимально отрицательные показатели у подкритериев: «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей» (-0,7), «Интерьеры помещений в отличном состоянии»<sup>1</sup> – -0,4 (в 2018 = -0,3, в 2017 г. Q = -0,6, в 2016 г. – -0,7), «Часы работы библиотеки» – -0,4, «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями» – -0,5, «Интерьеры помещений в отличном состоянии» – -0,4, «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете» (0),

Максимально положительные показатели у 5-и подкритериев: «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий» (1,2), «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» (0,7), «Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей» (0,1), Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания (0), «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете» (0).

Показатель критерия «**Доступность информации**», коэффициент качества которого в 2019 г. повысился до положительного значения 0,2 (в 2018 г. Q = -0,14, в 2017 г. Q = -0,32, в 2016 г. – -0,20).

**Глобальный коэффициент качества** услуги составил – **0,04**, в 2018 г. – -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** – материально-техническая база библиотеки.

---

<sup>1</sup> Исследование проводилось до переезда библиотеки в новое помещение

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2017</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2018</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2019</b>	<b>Разниц а</b>	<b>Повы шени е, сниж ение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,22	-0,22	-0,21	0,01	↑
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,37	-0,41	<b>-0,35</b>	0,06	↑
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,29	-0,28	-0,25	0,03	↑
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,14	-0,07	-0,06	0,01	↑
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,07	-0,04	-0,06	-0,02	↓
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>-0,22</b>	<b>-0,20</b>	<b>-0,18</b>	<b>0,02</b>	↑
H1	У библиотеки надежная репутация	-0,01	0,02	0,00	0,02	↓
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,03	0,00	-0,01	-0,01	↓
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	-0,01	0,01	0,01	0,00	-
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>-0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	↓
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	-0,04	-0,01	0,01	0,02	↑
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	0,01	-0,01	0,02	0,03	↑
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	-0,01	0,01	0,04	0,03	↑
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	-0,02	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	-0,09	-0,01	0,01	0,02	↑
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,08	-0,03	-0,03	0,00	-
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,04	0,01	-0,05	<b>-0,04</b>	↓
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>-0,04</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	-
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,16	-0,06	-0,13	-0,07	↓
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,24	-0,13	-0,16	-0,03	↓
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,26	-0,19	-0,15	0,04	↑
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,12	-0,06	0,04	0,10	↑
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,11	-0,02	0,03	0,5	↑
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>-0,18</b>	<b>-0,09</b>	<b>-0,07</b>	<b>0,02</b>	↑

	<b>Глобальный коэффициент качества</b>	<b>-0,11</b>	<b>-0,07</b>	<b>-0,06</b>	<b>0,01</b>	↑
--	--	--------------	--------------	--------------	-------------	---

Мониторинг удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами проводится 12-й раз. В 2019 г. в исследовании принимали участие 11 библиотек учреждения, опрошено 355 жителей Сургутского района.

По результатам исследования качества услуг в учреждении выявлен наиболее низкий коэффициент качества – у критерия «**Материальность**», значение которого немного выше, чем в 2018 г.: в 2019 г. – -0,18 (в 2018 г. – -0,20, в 2017 г. – -0,22, в 2016 г. – -0,23).

Коэффициент критерия «**Человеческий фактор**», третий год подряд равен 0, что является положительным результатом.

Коэффициент критерия «**Надёжность**» на протяжении последних четырёх лет на стабильно высоком уровне: Q = 0, в 2018 г. – 0,01, в 2017 = -0,02, в 2016 г. – -0,03.

Коэффициент критерия «**Доступность информации**», повысился: Q = -0,07; в 2018 г – -0,09, в 2017 г. = -0,18, в 2016 г. – -0,16.

Максимально положительные показатели у подкритериев:

- «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями» **Q = 0,04;**
- «В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей» **Q = 0,04;**
- «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» **Q = 0,03;**
- Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания **Q = 0,02.**

Максимально отрицательные показатели у подкритериев:

«Интерьеры помещений в отличном состоянии» Q = -0,35; в 2018 г Q = -0,41, в 2017 г. Q = -0,37, в 2016 г. – -0,35 (незначительное повышение показателя в сравнении с прошлыми исследуемыми периодами); «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» Q = -0,25; в 2018 г. 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 а оборудование» Q = -0,21, в 2018 г. -0,22, в 2017 г. Q = -0,22, в 2016 – -0,24 (показатель сохраняет значение 2017 г.);

Таким образом по 13-ти подкритериям из 20–и показатели по сравнению с прошлым годом **повысились.**

Исследование показало, что в 2019 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, **2019 г. - -0,06.** Наблюдается незначительное повышение коэффициента в сравнении с 2018 годом. Результат является удовлетворительным, так как значение приближено к нулю.

**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 **-0,35.** Менее всего удовлетворены пользователи интерьерами библиотек пользователи Сайгатинской библиотеки **(-1,7)**, Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова **(-1,4)**, Барсовской библиотеки **(-0,8).**

Не во всех библиотеках МКУК «СРЦБС» планировка и площадь помещений удобны для пользователей. Так, показатель индекса качества этого подкритерия для всего учреждения в **2019 г.** равен **-0,25** (в 2018 г. Q = -0,28). Планировкой помещений менее всего удовлетворены

пользователи Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова (-1,1), Сайгатинской библиотеки (-1), Барсовской библиотеки (-0,8).

Отмечено снижение показателя подкритерия «Часы работы библиотеки удобны для пользователей» блока исследования «Доступность информации»: в 2019 г.  $Q = -0,13$ , тогда как в 2018 г. –  $-0,06$ . Менее всего удовлетворены графиком работы библиотек пользователи Сайгатинской, Белоярской, Тром- Аганской библиотек.

Блок исследования качества услуг библиотек МКУК «СРЦБС» «Человеческий фактор» имеет самые высокие показатели из 4-х критериев и в 2019г.  $Q = 0$  (положительная динамика роста показателя за период с 2016 по 2019 г.)

\*Показатели выделенные красным цветом не удовлетворительные.

При ответе на дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки в целом?» выявлено, что 99,1% респондентов удовлетворены работой библиотеки, 0,9% затруднились ответить на этот вопрос. Не удовлетворённых работой библиотек не выявлено.

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