

**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.

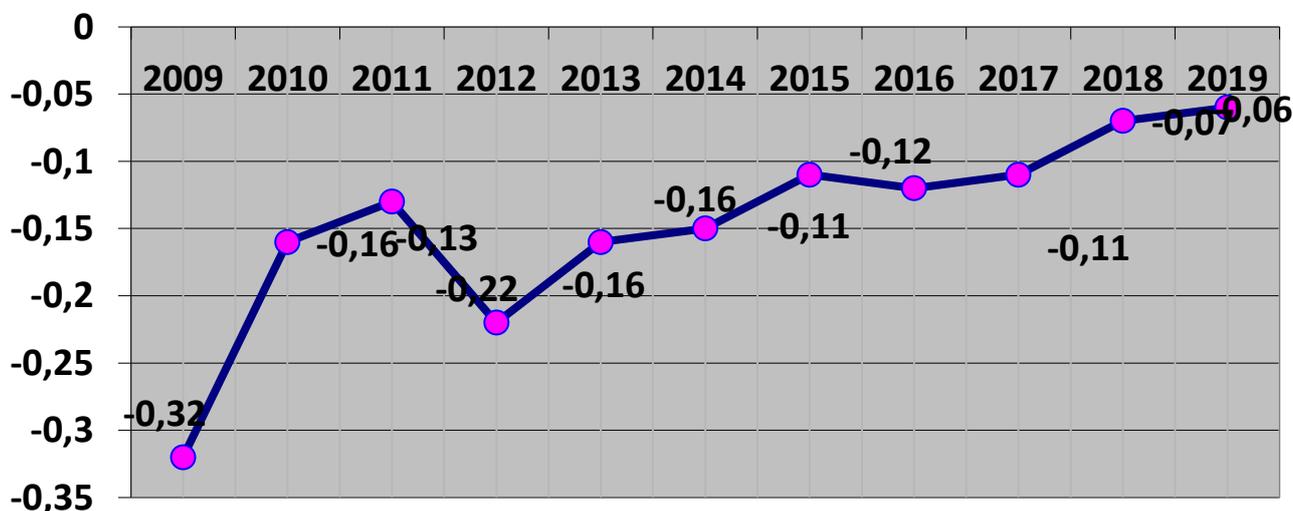
Исследование проводится в десятый раз с помощью методики SERVQUAL.

Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

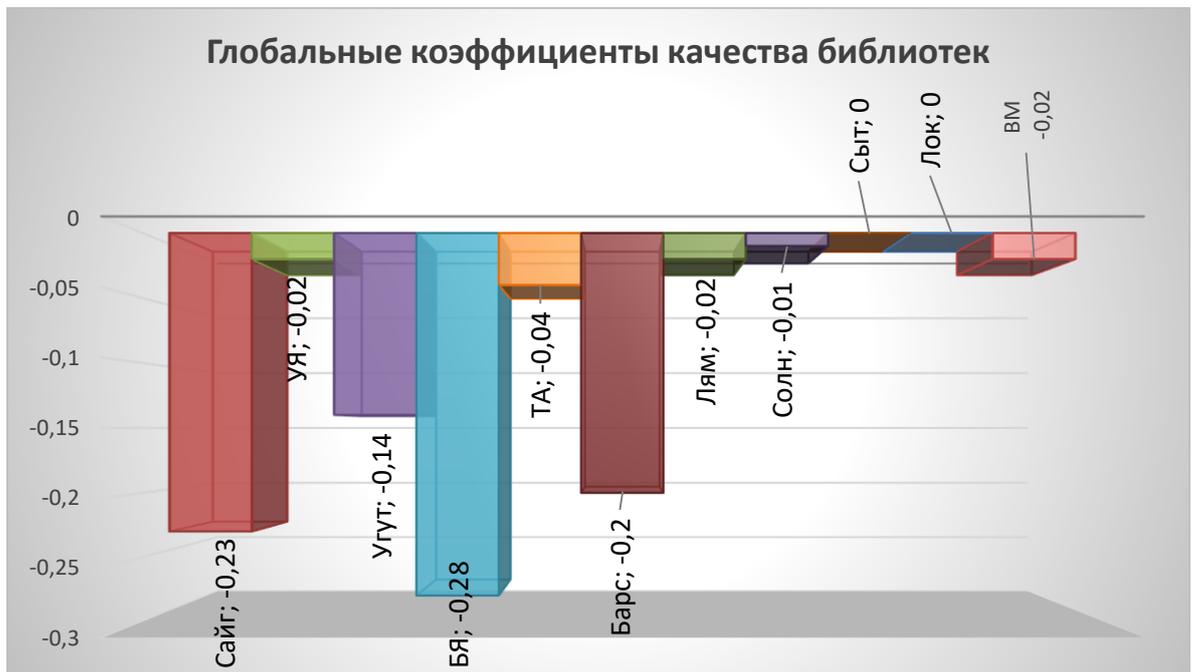
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю 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.	Глобальный коэффициент качества по учреждению	-0,06

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

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,22	4,92	-0,7
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
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	4,76	4,93	-0,17
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
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,8	4,9	-0,1
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 издания 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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,78	4,94	-0,16
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,64	4,92	-0,28

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**

	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (Qi)
1	2	3		
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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,94	4,94	0
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,96	4,98	0,02
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,97	4,98	0,01

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 ожидан 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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,36	4,88	-0,5
H1	У библиотеки надежная репутация	4,9	4,9	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,9	5,0	-0,1
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	4,93	4,96	-0,03
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,7	4,9	-0,2
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,7	4,9	-0,2

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**

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

Респондентами 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**

	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	4,4	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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	4,9	5,0	-0,1
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,92	5,0	-0,08
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,95	5,0	-0,02

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 (Pi)	Рейтинг ождан ия (Ei)	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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	3,8	4,6	-0,8
H1	У библиотеки надежная репутация	4,8	4,6	0,2
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	4,8	4,6	0,2
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,8	4,6	0,2
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	4,8	4,6	0,2
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
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	4,82	4,6	0,2
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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,06	4,6	-0,54
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,4	4,6	-0,2

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 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 Q = 0)
- Н2 - «Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок» (в 2019 г. Q=0,2, в 2018 Q = -0,1).
- Н3 – «Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг» (в 2019 г. Q=0,2, в 2018 Q = 0)
- Ч4 - «Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания» (в 2019 г. Q=0,3, в 2018 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 Q = 0).
- Ч7- «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них» (в 2019 г. Q=0,2, в 2018 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 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 (Рi)	Рейтинг ожидан ия (Еi)	Кэффи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	5,0	5,0	0
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	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>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,8	4,76	0,04
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,9	4,88	0,01

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
	<i>Q материалность (M1-M5)</i>	4,6	5,0	-0,4
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,6	4,9	-0,2
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,82	4,92	-0,1

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

	Критерий качества	Рейтинг восприя тия (Pi)	Рейтинг ожидан ия (Ei)	Кoeffи циент качеств а (Qi)
1	2	3		
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5,0	5,0	0
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5,0	5,0	0
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	5,0	5,0	0
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	5,0	5,0	0
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	5,0	5,0	0
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	5,0	5,0	0
N1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
N2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
N3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	4,94	5,0	-0,06
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	4,98	5,0	-0,02

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
	Q материальность (M1-M5)	5,0	5,0	0
H1	У библиотеки надежная репутация	5,0	5,0	0
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	5,0	5,0	0
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	5,0	5,0	0
	Q надёжность (H1-H3)	5,0	5,0	0
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	5,0	5,0	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	5,0	5,0	0
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	5,0	5,0	0
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	5,0	5,0	0
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	5,0	5,0	0
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	5,0	5,0	0
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	5,0	5,0	0
	Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)	5,0	5,0	0
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	5,0	5,0	0
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	5,0	5,0	0
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	5,0	5,0	0
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	5,0	5,0	0
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	5,0	5,0	0
	Q доступность информации (Д1-Д5)	5,0	5,0	0
	Глобальный коэффициент качества	5,0	5,0	0

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

Глобальный коэффициент качества услуги в 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**

	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (Qi)
1	2	3		
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
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	2,75	2,96	-0,21
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
	<i>Q надёжность (N1-N3)</i>	2,93	2,96	-0,03
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
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	2,8	2,8	0
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
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	3,02	2,78	0,2
	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	2,86	2,9	-0,04

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»¹ – -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.

¹ Исследование проводилось до переезда библиотеки в новое помещение

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

	Критерий качества	Коэф-т кач-ва (Qi) 2017	Коэф-т кач-ва (Qi) 2018	Коэф-т кач-ва (Qi) 2019	Разниц а	Повы шени е, сниж ение
1	2	4		5	6	7
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	-0,35	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	↓
	<i>Q материальность (M1-M5)</i>	-0,22	-0,20	-0,18	0,02	↑
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	-
	<i>Q надёжность (H1-H3)</i>	-0,02	0,01	0,00	0,01	↓
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	-0,04	↓
	<i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i>	-0,04	0,00	0,00	0,00	-
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	↑
	<i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i>	-0,18	-0,09	-0,07	0,02	↑

	Глобальный коэффициент качества	-0,11	-0,07	-0,06	0,01	↑
--	--	--------------	--------------	--------------	-------------	---

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 издания 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»*