

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
2021 год**

**Сургут, 2021**

## Введение

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

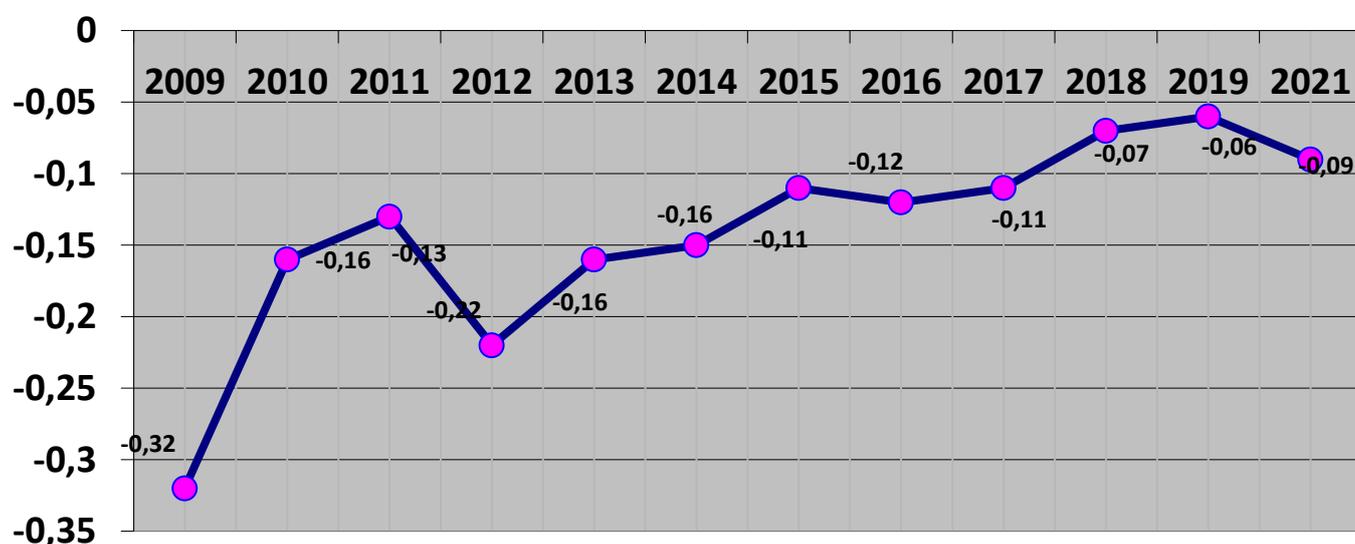
Исследование проводится в двенадцатый раз с помощью методики SERVQUAL.

### 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 2020 г. исследование не проводилось, **в 2021 – 12 библиотек**. 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, **в 2021 г. – -0,09**. Анализ полученных данных выявил, что глобальный коэффициент качества по учреждению незначительно снизился по сравнению с 2019 г., но находится в шкале значений близких к нулю, что является удовлетворительным результатом.

### Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2021 году в исследовании принимали участие **12** библиотек МБУК «СРЦБС», респондентами стали **750** жителей Сургутского района. Исследование впервые проводилось в гибридном формате: пользователи участвовали в анкетировании через Google-форму, так и традиционно – заполняя анкеты на бумажном носителе.



№ пп	Наименование библиотеки	Глобальный коэффициент качества
1.	Сайгатинская библиотека	-0,01
2.	Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина	-0,02
3.	Солнечная модельная библиотека	-0,03
4.	Высокомысовская модельная библиотека им. В.П. Замятина	-0,05
5.	Тром-Аганская библиотека	-0,06
6.	Сытоминская библиотека	-0,17
7.	Ляминская модельная библиотека	-0,17
8.	Рускинская модельная библиотека	-0,13
9.	Барсовская библиотека	-0,16
10.	Ульт-Ягунская библиотека	-0,17
11.	Угутская библиотека	-0,23
12.	Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова	-0,23
13.	<b>Глобальный коэффициент качества по учреждению</b>	<b>-0,09</b>

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2018</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2019</b>	<b>Коэф-т кач-ва (Qi) 2021</b>	<b>Разниц а</b>	<b>Повы шени е, сниж ение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>		<b>5</b>		<b>6</b>	<b>7</b>
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,22	-0,21	-0,29	-0,08	↓
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,41	-0,35	-0,35	0,00	-
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,28	-0,25	-0,32	-0,07	↓
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,07	-0,06	-0,16	-0,1	↓
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,04	-0,06	-0,07	-0,01	↓
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>-0,20</b>	<b>-0,18</b>	<b>-0,24</b>	<b>-0,06</b>	↓
H1	У библиотеки надежная репутация	0,02	0,00	-0,01	-0,01	↓
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	0,00	-0,01	-0,05	-0,04	↓
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>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,02</b>	<b>-0,02</b>	↓
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	-0,01	0,01	-0,01	-0,01	↑
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	-0,01	0,02	0	-0,02	↓
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	0,01	0,04	0	-0,03	↓
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	0,01	0,02	-0,01	-0,03	↓
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	-0,01	0,01	-0,02	-0,03	↓
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,03	-0,03	-0,04	-0,01	↓
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	0,01	-0,05	-0,01	0,04	↑
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,01</b>	<b>-0,01</b>	↓
D1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,06	-0,13	-0,08	0,05	↑
D2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,13	-0,16	-0,10	0,06	↑
D3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,19	-0,15	-0,07	0,22	↑
D4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	-0,06	0,04	-0,04	-0,08	↓
D5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	-0,02	0,03	-0,04	-0,07	↓
	<b><i>Q доступность информации (D1-D5)</i></b>	<b>-0,09</b>	<b>-0,07</b>	<b>-0,07</b>	<b>0,00</b>	-

	<i>Глобальный коэффициент качества</i>	<i>-0,07</i>	<i>-0,06</i>	<i>-0,08</i>	<i>-0,02</i>	<i>↓</i>
--	--	--------------	--------------	--------------	--------------	----------

## **ИТОГИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **1. БЛОК ИЗМЕРЕНИЯ «МАТЕРИАЛЬНОСТЬ»**

По результатам исследования качества услуг МБУК «СРЦБС» с помощью методики Servqual выявлено, что наиболее низкие коэффициенты качества имеет блок исследования – «Материальность» (в 2021 г. Q = -0,24; в 2019 г. Q = -0,18, в 2018 г. Q = -0,20).

Коэффициент качества по всем 5-и критериям данного блока исследования имеет отрицательные значения на протяжении нескольких лет.

#### **Наиболее низкие результаты выявлены по следующим критериям:**

- М2 - «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (коэффициент качества в 2021 г. – -0,35; в 2019 г. – -0,35; в 2018 г. – -0,41);
- М3 - «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (коэффициент качества в 2021 г. – -0,32; в 2019 г. – -0,25; в 2018 г. – -0,28);
- М1 - «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (коэффициент качества в 2021 г. – -0,29; в 2019 г. – -0,21; в 2018 г. – -0,22);
- М4 - «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (коэффициент качества в 2021 г. – -0,16; в 2019 г. – -0,06; в 2018 г. – -0,07);
- М5 – «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки» (коэффициент качества в 2021 г. – -0,07; в 2019 г. – -0,06; в 2018 г. – -0,04).

#### **Рейтинг коэффициента качества (Q) библиотек блока «МАТЕРИАЛЬНОСТЬ» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова (Q<sub>2021</sub> = -0,74; Q<sub>2019</sub> = -0,7; Q<sub>2018</sub> = 0);
2. Сытоминская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,68; Q<sub>2019</sub> = -0; Q<sub>2018</sub> = 0);
3. Барсовская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,62; Q<sub>2019</sub> = -0,5; Q<sub>2018</sub> = -0,18);
4. Ульт-Ягунская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,54; Q<sub>2019</sub> = -0,1; Q<sub>2018</sub> = -0,42);
5. Угутская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,46; Q<sub>2019</sub> = -0,7; Q<sub>2018</sub> = -0,4);
6. Ляминская модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,22; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0);
7. Тром-Аганская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,2; Q<sub>2019</sub> = -0,21; Q<sub>2018</sub> = -0,18);
8. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина (Q<sub>2021</sub> = -0,18; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0);
9. Русскинская модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,1; Q<sub>2018</sub> = -0,04);  
Солнечная модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,1; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = -0,06);
10. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина (Q<sub>2021</sub> = -0,04; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = -0,06);
11. Сайгатинская библиотека (Q<sub>2021</sub> = 0; Q<sub>2019</sub> = -0,8; Q<sub>2018</sub> = -0,72).

#### **Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М1 – «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (в порядке понижения коэффициента качества):**

1. Сытоминская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -1,1; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)
2. Угутская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,6; Q<sub>2019</sub> = -0,5; Q<sub>2018</sub> = -0,2)
3. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова (Q<sub>2021</sub> = -0,5; Q<sub>2019</sub> = -0,6; Q<sub>2018</sub> = -1,1)  
Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина (Q<sub>2021</sub> = -0,5; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)
4. Ляминская модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,4; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)  
Ульт-Ягунская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,4; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)
5. Тром-Аганская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,2; Q<sub>2019</sub> = -0,3; Q<sub>2018</sub> = -0,1)  
Барсовская библиотека (Q<sub>2021</sub> = -0,2; Q<sub>2019</sub> = -0,8; Q<sub>2018</sub> = -0,1)
6. Солнечная модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = 0; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)  
Русскинская модельная библиотека (Q<sub>2021</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)  
Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина (Q<sub>2021</sub> = 0; Q<sub>2019</sub> = 0; Q<sub>2018</sub> = 0)

Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = -1,1$ )

**Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М2 – «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в порядке понижения коэффициента качества) (в порядке понижения коэффициента качества):**

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -1,6$ ;  $Q_{2019} = -1,4$ ;  $Q_{2018} = -1,2$ )
2. Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = -1,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
3. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -1,0$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = -1$ )
4. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = -0,6$ )  
Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = -0,8$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ )
5. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )
6. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )  
Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )  
Рускинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ )  
Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,4$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ )
7. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -1$ ;  $Q_{2018} = -1,5$ )  
Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )

**Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М3 – «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (в порядке понижения коэффициента качества):**

1. Белоярская библиотека им. Г.А. Кушникова ( $Q_{2021} = -1,3$ ;  $Q_{2019} = -1,1$ ;  $Q_{2018} = -0,7$ )
2. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ )  
Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
3. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,5$ ;  $Q_{2019} = -0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
4. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -1$ )
5. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ )
6. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )  
Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ )  
Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
7. Рускинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,2$ )  
Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ )  
Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -1$ ;  $Q_{2018} = -0,5$ )

**Рейтинг коэффициента качества критерия исследования М4 – «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (в порядке понижения коэффициента качества):**

1. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )
2. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )
3. Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
4. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
5. Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
6. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )
7. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
8. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ )
9. Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ )
10. Рускинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
11. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ )
12. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ ).

**Рейтинг коэффициента качества критерия исследования М5 – «В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки» (в порядке понижения коэффициента качества):**

1. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
2. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ );

Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );  
Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );  
Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );

4. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,5$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

**ВЫВОД:** по результатам исследования 2021 г. коэффициент качества блока измерения «МАТЕРИАЛЬНОСТЬ» снизился в сравнении с данными за 2019 г. Менее всего пользователи удовлетворены интерьерными и планировкой помещений, а также оргтехникой и оборудованием библиотек. Наибольшая разница между восприятием и ожиданием по данным критериям оценки у пользователей Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова, Сытоминской, Ульт-Ягунской и Угутской библиотек – уровень восприятия ниже уровня ожидания.

## **2. БЛОК ИЗМЕРЕНИЯ «НАДЁЖНОСТЬ»**

**Рейтинг коэффициента качества (Q) библиотек блока «НАДЁЖНОСТЬ» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,23$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0,06$ );
2. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2019} = -0,17$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ );
4. Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,03$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );  
Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,03$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );  
Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).
5. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = 0,07$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

**ВЫВОД:** коэффициент качества блока измерения «НАДЁЖНОСТЬ» на протяжении последних четырёх лет на стабильно высоком уровне:  $Q_{2021} = -0,02$ ;  $Q_{2019} = 0$ ,  $Q_{2018} = 0,01$ ,  $Q_{2017} = -0,02$ . Результат является удовлетворительным, т.к. значение приближено к нулю.

Данные по всем 7-и критериям блока либо равны нулю (положительный результат), либо приближены к нулю (удовлетворительный результат): коэффициент качества варьируется в пределах значений от 0 до -0,04.

Респонденты исследования считают, что у библиотек надёжная репутация, услуги оказываются в полном объёме и в срок, персонал избегает ошибок и неточностей при оказании услуг.

## **3. БЛОК ИЗМЕРЕНИЯ «ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР»**

**Рейтинг коэффициента качества (Q) библиотек блока «ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = -0,06$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );
3. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -0,03$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0,07$ );
4. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,02$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,01$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,06$ );

Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );  
Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,04$ );  
Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,01$ ).

#### **ВЫВОД:**

Положительные значения (равные нулю/уровень восприятия и уровень ожидания полностью совпадают) имеют коэффициенты качества следующих критериев оценки блока «Человеческий фактор»:

Ч2 - «Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей»;

Ч3 - «Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями».

По всем 7-и критериям оценки блока исследования «Человеческий фактор» значение коэффициента качества варьируется в пределах значений от 0 до -0,04.

Значение коэффициента качества в 2021 г. незначительно снизилось: ( $Q_{2021} = -0,01$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ;  $Q_{2017} = -0,04$ ). Коэффициент качества данного блока имеет самое высокое значение среди всех 4-х блоков исследования:  $Q_{2021} = -0,01$  – находится в шкале значений максимально приближенном к нулю, что является удовлетворительным результатом.

#### **4. БЛОК ИЗМЕРЕНИЯ «ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ»**

##### **Рейтинг коэффициента качества (Q) библиотек блока «ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,46$ ;  $Q_{2019} = 0,04$ ;  $Q_{2018} = -0,04$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,18$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,28$ );
3. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -0,12$ ;  $Q_{2019} = -0,08$ ;  $Q_{2018} = -0,08$ );
4. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2021} = -0,06$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Барсовская библиотека ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );  
Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,06$ ;  $Q_{2018} = -0,02$ );  
Сайгатинская библиотека ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,54$ ;  $Q_{2018} = -0,54$ );  
Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0,02$ ;  $Q_{2018} = -0,02$ );  
Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,14$ );
7. Сытоминская библиотека ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

**ВЫВОД:** коэффициент качества блока исследования «Доступность информации» аналогичен значению 2019 г.: ( $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2019} = -0,07$ ;  $Q_{2018} = -0,09$ ;  $Q_{2017} = -0,18$ ). Значения коэффициента качества всех критериев оценки блока приближены к нулю (варьируются в пределах значений от -0,1 до -0,04), что является удовлетворительным результатом.

##### **Менее всего пользователи удовлетворены следующим:**

Д2 – «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями»:  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,16$ ;  $Q_{2018} = -0,13$ . Менее всего удовлетворены пополнением фонда библиотек пользователи Ляминской библиотеки ( $Q_{2021} = -0,07$ ), Угутской и Ульт-Ягунской библиотек ( $Q_{2021} = -0,2$ ), Тром-Аганской и Русскинской модельной библиотек ( $Q_{2021} = -0,1$ ). В остальных библиотеках коэффициент качества данного критерия оценки равен нулю, что является положительным результатом.

Д1 – «Часы работы библиотек»:  $Q_{2021} = -0,08$ ;  $Q_{2019} = -0,13$ ;  $Q_{2018} = -0,06$ . Менее всего удовлетворены часами работы библиотек пользователи Ляминской модельной библиотеки ( $Q_{2021} = -0,7$ ), Угутской библиотеки ( $Q_{2021} = -0,4$ ), Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2021} = -0,3$ ), Ульт-Ягунской библиотеки ( $Q_{2021} = -0,2$ ).

Д3 – «В библиотеке достаточно наименований периодических изданий»:  $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2019} = -0,15$ ;  $Q_{2018} = -0,19$ . Менее всего удовлетворены фондом периодических изданий

пользователи Ляминской модельной библиотеки ( $Q_{2021} = -0,5$ ), Ульт-Ягунской библиотеки ( $Q_{2021} = -0,2$ ), Белоярской библиотеки им. Г.Г. Кушника ( $Q_{2021} = -0,1$ ), Тром-Аганской и Угутской библиотек ( $Q_{2021} = -0,1$ ).

#### **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ МБУК «СРЦБС»:**

- материально-техническая база библиотек,
- доступность информации.

Показатели по 4-м подкритериям из 20-и показатели по сравнению с периодом предыдущего исследования (2019 г.) повысились; по 3-м сохранили значения аналогичные данным 2019 г., снижение коэффициента качества наблюдается по 13 критериям оценки качества услуг библиотек.

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, **2021 г. - -0,09**. Наблюдается незначительное снижение коэффициента в сравнении с 2019 годом. Результат является удовлетворительным, так как значение приближено к нулю.

При ответе на дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки в целом?» выявлено, что **99,1%** респондентов удовлетворены работой библиотеки, не удовлетворены 0,67%, затруднились ответить на этот вопрос 0,27% опрошенных.

*Исполнитель  
Томайлы О. Р.,  
ведущий библиотекарь  
методического отдела*