

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

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
БИБЛИОТЕК СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
2022 год**

**Сургут, 2022**

## Введение

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

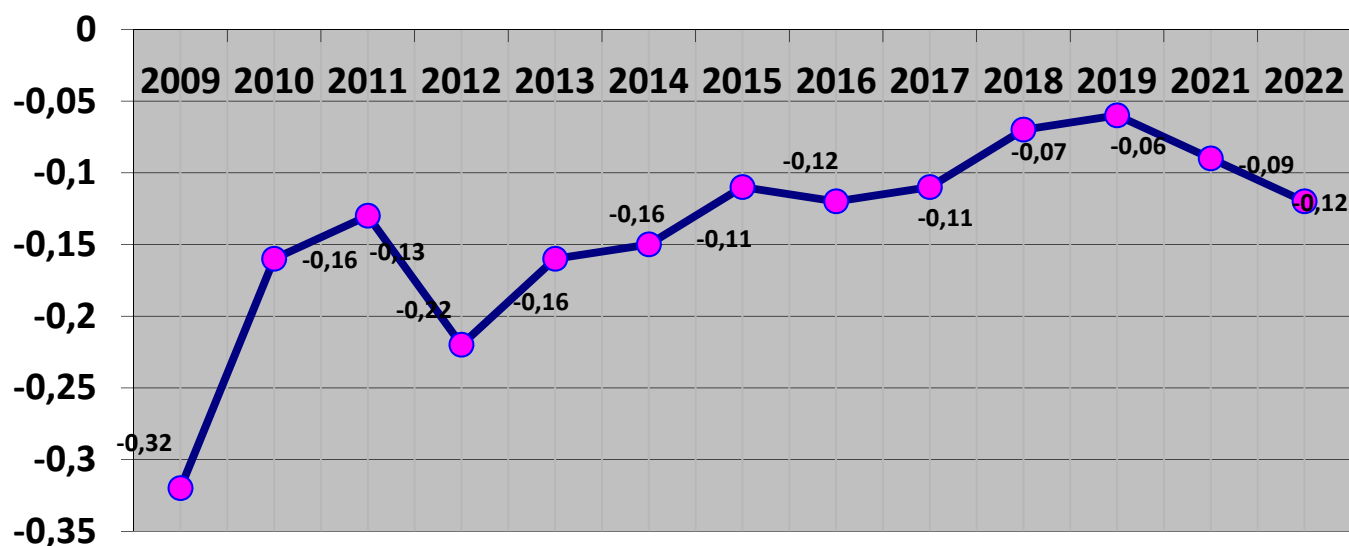
Исследование проводится в двенадцатый раз с помощью методики SERVQUAL.

### Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

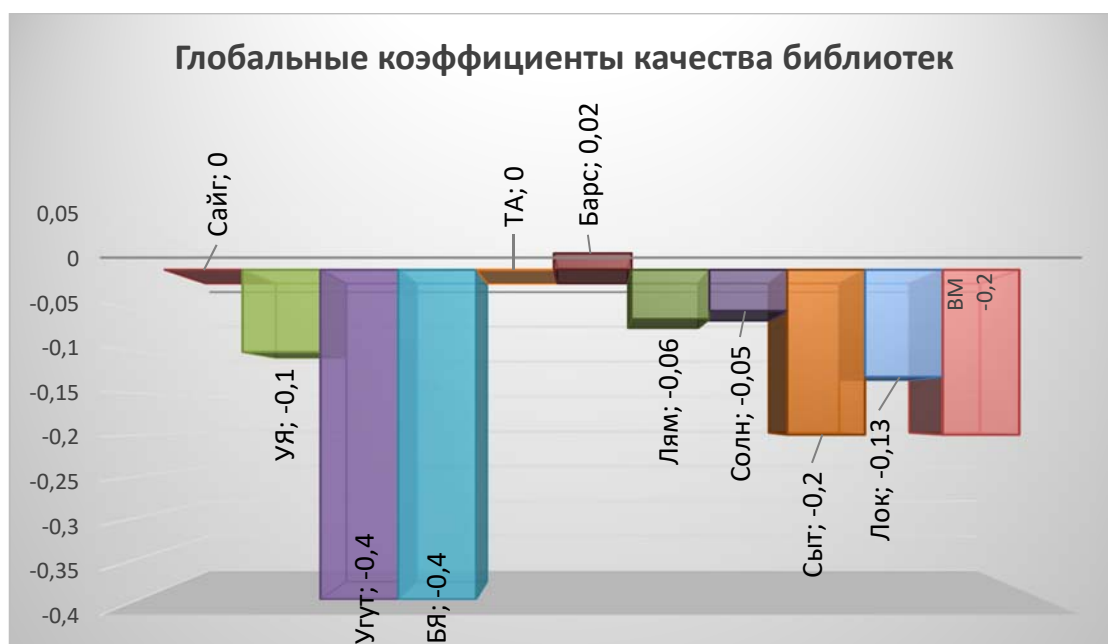
Измерение	Краткое описание измерения
Материальность	Восприятие помещений, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги учреждения культуры
Надёжность	Способность учреждения культуры выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Человеческий фактор	Желание помочь пользователю 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 2022 – 12 библиотек**. В 2008-2022 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, **в 2022 г. – -0,12**. Анализ полученных данных выявил, что глобальный коэффициент качества по учреждению незначительно снизился по сравнению с 2021 г., но находится в шкале значений близких к нулю, что является удовлетворительным результатом.

### Глобальный коэффициент качества по учреждению



В 2022 году в исследовании принимали участие **12** библиотек МБУК «СРЦБС», респондентами стали **943** жителя Сургутского района. Исследование впервые проводилось в гибридном формате: пользователи участвовали в опросе в электронном формате, составленном с помощью яндекс -формы, и заполняя анкеты на бумажном носителе.



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

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

	<b>Критерий качества</b>	<b>Кэф-т кач-ва (Qi) 2019</b>	<b>Кэф-т кач-ва (Qi) 2021</b>	<b>Кэф-т кач-ва (Qi) 2022</b>	<b>Разниц а</b>	<b>Повы шени е, сниж ение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	-0,21	-0,29	-0,29	0	-
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	-0,35	-0,35	-0,44	-0,11	↓
M3	Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней	-0,25	-0,32	-0,33	-0,01	↓
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен	-0,06	-0,16	-0,13	0,3	↑
M5	В библиотеке организованы автоматизированные рабочие места для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки	-0,06	-0,07	-0,21	-0,14	↓
	<b><i>Q материальность (M1-M5)</i></b>	<b>-0,18</b>	<b>-0,24</b>	<b>-0,29</b>	<b>-0,5</b>	<b>↓</b>
H1	У библиотеки надежная репутация	0,00	-0,01	-0,05	-0,04	↓
H2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объеме и в срок	-0,01	-0,05	-0,05	0	-
H3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	0,01	0,01	-0,04	-0,03	↓
	<b><i>Q надёжность (H1-H3)</i></b>	<b>0,00</b>	<b>-0,02</b>	<b>-0,05</b>	<b>-0,03</b>	<b>↓</b>
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	0,01	-0,01	-0,06	-0,05	↓
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	0,02	0	-0,04	-0,04	↓
Ч3	Персонал библиотеки вежлив в отношении с пользователями	0,04	0	-0,04	-0,04	↓
Ч4	Между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания	0,02	-0,01	-0,05	-0,04	↓
Ч5	Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете	0,01	-0,02	-0,04	-0,02	↓
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	-0,03	-0,04	-0,06	-0,02	↓
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	-0,05	-0,01	-0,04	-0,03	↓
	<b><i>Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)</i></b>	<b>0,00</b>	<b>-0,01</b>	<b>-0,05</b>	<b>-0,04</b>	<b>↓</b>
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	-0,13	-0,08	-0,07	0,01	↑
Д2	Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями	-0,16	-0,10	-0,06	0,04	↑
Д3	В библиотеке достаточное наименование периодических изданий	-0,15	-0,07	-0,09	-0,02	↓
Д4	В библиотеке аудио, видео, электронные издание доступны для пользователей	0,04	-0,04	-0,11	-0,07	↓
Д5	В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов	0,03	-0,04	-0,08	-0,04	↓
	<b><i>Q доступность информации (Д1-Д5)</i></b>	<b>-0,07</b>	<b>-0,07</b>	<b>-0,08</b>	<b>-0,01</b>	<b>-</b>
	<b><i>Глобальный коэффициент качества</i></b>	<b>-0,06</b>	<b>-0,09</b>	<b>-0,12</b>	<b>-0,03</b>	<b>↓</b>

Мониторинг удовлетворённости пользователей качеством деятельности библиотек и их услугами проводится 13-й раз. В 2022 г. в исследовании принимали участие 12 библиотек учреждения, опрошено 943 жителя Сургутского района.

#### **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 2022 г.  $Q = -0,24$ , 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:

- М1 - «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (коэффициент качества в 2022 г. –  $-0,29$ , в 2021 г. –  $-0,29$ ; в 2019 г. –  $-0,21$ ; в 2018 г. –  $-0,22$ );
- М2 - «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (коэффициент качества в 2022 г. –  $-0,44$ , 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 2022 г. –  $-0,33$ , в 2021 г. –  $-0,32$ ; в 2019 г. –  $-0,25$ ; в 2018 г. –  $-0,28$ );
- М4 - «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (коэффициент качества в 2022 г. –  $-0,13$ , 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 2022 г. –  $-0,21$ , в 2021 г. –  $-0,07$ ; в 2019 г. –  $-0,06$ ; в 2018 г. –  $-0,04$ ).

#### **Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М1 – «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -1,1$ ;  $Q_{2021} = -0,5$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = -1,1$ );
2. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -1,1$ ;  $Q_{2021} = -1,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -0,7$ ;  $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
4. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,5$ ;  $Q_{2021} = -0,5$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -0,5$ ;  $Q_{2021} = -0,6$ ;  $Q_{2019} = -0,5$ ;  $Q_{2018} = -0,2$ );
6. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,3$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
9. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
10. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = -1,1$ );
11. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,5$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0,3$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,8$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ ).

Отрицательный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Белоярской библиотеке им. Г.Г. Кушникова и Сытоминской библиотеке. коэффициент качества находится в диапазоне отрицательных значений.

Удовлетворительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в: Угутской, Ульт-Ягунской, Высокомысовской, Русскинской, Локосовской, Солнечная, Ляминской, Тром-Аганской библиотеках. Следует отметить, что значение коэффициента качества по данному блоку исследования в Угутской и Сытоминской библиотеках приближено к отрицательному значению и имеет тенденцию понижения в течении нескольких лет.

Положительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Барсовской, Русскинской и Сайгатинской библиотеках, значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

**Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М2 – «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (в порядке понижения коэффициента качества) (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -1,9$ ;  $Q_{2021} = -1,6$ ;  $Q_{2019} = -1,4$ ;  $Q_{2018} = -1,2$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -1,2$ ;  $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = -0,6$ );
3. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = -0,8$ ;  $Q_{2021} = -1$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = -1$ );
4. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -0,9$ ;  $Q_{2021} = -1,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
6. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,4$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ );
9. Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
10. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -1$ ;  $Q_{2018} = -1,5$ );
11. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0,3$ ;  $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = -0,8$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ ).

Отрицательный результат исследования качества услуг по данному критерию выявлен в Белоярской библиотеке им. Г.Г. Кушникова и Угутской библиотеке, коэффициент качества находится в диапазоне отрицательных значений.

Удовлетворительный результат исследования качества услуг данного критерия выявлен в: Сытоминской, Ульт-Ягунской, Высокомысовской, Русскинской, Локосовской, Солнечной, Ляминской, Тром-Аганской библиотеках. Следует отметить, что значение коэффициента качества по данному блоку исследования в Ульт-Ягунской и Сытоминской библиотеках приближено к отрицательному значению и имеет тенденцию понижения в течении нескольких лет.

Положительный результат исследования выявлен в Барсовской, Русскинской и Сайгатинской библиотеках, значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

**Рейтинг коэффициента качества (Q) критерия исследования М3 – «Планировка и площадь помещения удобны для пользователей библиотекой и работы в ней» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Белоярская библиотека им. Г.А. Кушникова ( $Q_{2022} = -1,4$ ;  $Q_{2021} = -1,3$ ;  $Q_{2019} = -1,1$ ;  $Q_{2018} = -0,7$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -1$ ;  $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = -0,6$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ );
3. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -0,9$ ;  $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
4. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -1$ );
5. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,3$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ );
6. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,3$ ;  $Q_{2021} = -0,5$ ;  $Q_{2019} = -0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
7. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
8. Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,3$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
9. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ );
10. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -1$ ;  $Q_{2018} = -0,5$ );
11. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0,1$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,2$ );
12. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0,3$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ ).

Отрицательный результат исследования качества услуг данного критерия выявлен в Белоярской библиотеке им. Г.Г. Кушникова и Угутской библиотеке, коэффициент качества находится в диапазоне отрицательных значений.

Удовлетворительный результат выявлен в: Сытоминской, Ульт-Ягунской, Высокомысовской, Русскинской, Локосовской, Солнечной, Ляминской, библиотеках. Следует отметить, что значение коэффициента качества по данному блоку исследования в Сытоминской

и Ульт-Ягунской библиотеках приближено к отрицательному значению и имеет тенденцию понижения в течении нескольких лет.

Положительный результат исследования выявлен в Барсовской, Русскинской, Сайгатинской и Тром-Аганской библиотеках, значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

**Рейтинг коэффициента качества критерия исследования М4 – «Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) привлекателен» (от наиболее низкого результата до наиболее высокого):**

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -0,8$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
2. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = -0,6$ ;  $Q_{2021} = -0,9$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
3. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -0,6$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
4. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -0,5$ ;  $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Высокомысовская библиотека им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,4$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,4$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
9. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ );
10. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,3$ );
11. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0,1$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0,3$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ ).

Отрицательных результатов исследования качества услуг по данному критерию исследования не выявлено.

Удовлетворительный результат выявлен в: Белоярской, Сытоминской, Ульт-Ягунской, Угутской, Высокомысовской, Локосовской, Тром-Аганской библиотеках.

Положительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Барсовской, Русскинской и Сайгатинской, Солнечной и Ляминской библиотеках, т.к. значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

**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 ( $Q_{2022} = -0,9$ ;  $Q_{2021} = -0,3$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
2. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -0,7$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = -0,5$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
4. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,4$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
5. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
7. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,5$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
9. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
10. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
11. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

Отрицательных результатов исследования качества услуг по данному критерию исследования не выявлено.

Удовлетворительный результат выявлен в: Барсовской, Белоярской, Сытоминской, Угутской, Высокомысовской и Локосовской библиотеках. В Угутской и библиотеках результаты приближены к отрицательным.



Положительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Рускинской, Сайгатинской, Солнечной, Тром-Аганской и Ляминской библиотеках Ульт-Ягунской, т.к. значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

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

1. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -1,18$ ;  $Q_{2021} = -0,74$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -0,84$ ;  $Q_{2021} = -0,46$ ;  $Q_{2019} = -0,7$ ;  $Q_{2018} = -0,4$ );
3. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = -0,72$ ;  $Q_{2021} = -0,68$ ;  $Q_{2019} = -0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
4. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = -0,44$ ;  $Q_{2021} = -0,54$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,42$ );
5. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,42$ ;  $Q_{2021} = -0,18$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Рускинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,34$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = -0,04$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,24$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,06$ );
8. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,2$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,06$ );
9. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,12$ ;  $Q_{2021} = -0,22$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
10. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,2$ ;  $Q_{2019} = -0,21$ ;  $Q_{2018} = -0,18$ );
11. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,8$ ;  $Q_{2018} = -0,72$ );
12. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0,08$ ;  $Q_{2021} = -0,62$ ;  $Q_{2019} = -0,5$ ;  $Q_{2018} = -0,18$ );

Отрицательный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Белоярской библиотеке им. Г.Г. Кушникова. коэффициент качества находится в диапазоне отрицательных значений.

Удовлетворительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в: Угутской, Сытоминской, Ульт-Ягунской, Высокомысовской, Рускинской, Локосовской, Солнечная, Ляминской, Тром-Аганской библиотеках. Следует отметить, что значение коэффициента качества по данному блоку исследования в Угутской и Сытоминской библиотеках приближено к отрицательному значению и имеет тенденцию понижения в течении нескольких лет.

Положительный результат исследования качества услуг блока «Материальность» выявлен в Барсовской и Сайгатинской библиотеках, значение коэффициента качества находится в диапазоне положительных значений.

**ВЫВОД:** по результатам исследования 2022 г. коэффициент качества блока измерения «Материальность» незначительно снизился в сравнении с данными за 2021 г. В целом по учреждению результаты исследования по всем критериям блока удовлетворительные.

Менее всего пользователи удовлетворены:

1. интерьерами, планировкой и площадью Белоярской, Угутской, Сытоминской и Ульт-Ягунской библиотек;
2. организацией АРМ с выходом в Интернет и доступам к электронным базам данных в Угутской, Барсовской и Высокомысовской библиотеках;
3. оргтехникой и оборудованием в Белоярской, Сытоминской, Ульт-Ягунской Высокомысовской, Угутской библиотеках.

**БЛОК ИЗМЕРЕНИЯ «НАДЁЖНОСТЬ»**

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

1. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -0,27$ ;  $Q_{2021} = -0,23$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0,06$ );
2. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,23$ ;  $Q_{2021} = 0,07$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -0,17$ ;  $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2019} = -0,17$ ;  $Q_{2018} = 0,1$ );
4. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,03$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );



5. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,07$ ;  $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2020} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
7. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = -0,03$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
9. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );
10. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
11. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

**ВЫВОД:** коэффициент качества блока измерения «НАДЁЖНОСТЬ» на протяжении последних пяти лет на стабильно высоком уровне:  $Q_{2022} = -0,05$ ;  $Q_{2021} = -0,02$ ;  $Q_{2019} = 0$ ,  $Q_{2018} = 0,01$ ,  $Q_{2017} = -0,02$ . *Результат является удовлетворительным*, т.к. значение приближено к нулю, снижение показателя по отношению к прошлому году незначительное.

Коэффициент качества по всем критериям блока исследования максимально приближен к нулю (удовлетворительный результат) - варьируется в пределах значений от  $-0,04$  до  $-0,05$ .

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

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

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

1. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,41$ ;  $Q_{2021} = -0,02$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
2. Угутская библиотека ( $Q_{2022} = -0,26$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,03$ );
3. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,14$ ;  $Q_{2021} = -0,06$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
4. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,03$ ;  $Q_{2019} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0,07$ );
5. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,01$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
6. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,04$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,06$ );
9. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
10. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
11. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
12. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = -0,01$ ).

**ВЫВОД:** по всем 7 критериям оценки блока исследования «Человеческий фактор» значение коэффициента качества варьируется в пределах значений от  $0,04$  до  $-0,06$ . Значение коэффициента качества в 2022 г. незначительно снизилось ( $Q_{2022} = -0,05$ ;  $Q_{2021} = -0,01$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ;  $Q_{2017} = -0,04$ ) и находится в шкале значений максимально приближенных к нулю, что является *удовлетворительным результатом*. Респонденты удовлетворены тем, как быстро и оперативно сотрудники библиотеки оказывают услуги; считают, что персонал отзывчив и вежлив в обращении с пользователями, а между пользователями и персоналом библиотеки существует атмосфера доверия и взаимопонимания. Также по мнению пользователей сотрудники библиотеки обладают достаточным объёмом знаний в области информатизации, в работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете, а руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей, персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них.

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

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

1. Угутская библиотека ( $Q_{2021} = -0,34$ ;  $Q_{2021} = -0,18$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,28$ );
2. Русскинская модельная библиотека ( $Q_{2021} = -0,22$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
3. Высокомысовская модельная библиотек им. В.П. Замятина ( $Q_{2022} = -0,18$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,06$ ;  $Q_{2018} = -0,02$ );
4. Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова ( $Q_{2022} = -0,14$ ;  $Q_{2021} = -0,1$ ;  $Q_{2019} = -0,16$ ;  $Q_{2018} = 0,08$ );
5. Ляминская модельная библиотека ( $Q_{2022} = -0,14$ ;  $Q_{2021} = -0,46$ ;  $Q_{2019} = 0,04$ ;  $Q_{2018} = -0,04$ );
6. Тром-Аганская библиотека ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,14$ );
7. Локосовская библиотека им. И.Е. Коровина ( $Q_{2022} = -0,1$ ;  $Q_{2021} = -0,06$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ );
8. Ульт-Ягунская библиотека ( $Q_{2022} = -0,08$ ;  $Q_{2021} = -0,12$ ;  $Q_{2019} = -0,08$ ;  $Q_{2018} = -0,08$ );
9. Барсовская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,2$ ;  $Q_{2018} = -0,1$ );
10. Сайгатинская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,54$ ;  $Q_{2018} = -0,54$ );
11. Солнечная модельная библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = 0,02$ ;  $Q_{2018} = -0,02$ );
12. Сытоминская библиотека ( $Q_{2022} = 0$ ;  $Q_{2021} = 0$ ;  $Q_{2019} = 0$ ;  $Q_{2018} = 0$ ).

По итогам исследования 2021 г. и мониторинга удовлетворенности часами работы библиотек 2020 г. было выявлено, что пользователи не удовлетворены режимом работы. Менее всего были 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 ( $Q_{2021} = -0,2$ ).

В 2022 г. часть библиотек изменили график работы. По результатам исследования 2022 г. респондентов, оценивших режим работы библиотеки:

- на «5» – 829 (88%)
- на «4» – 90 (9,5 %)
- на «3» – 20 (2,1 %)
- на «2» – 2 (0,2 %)
- на «1» – 2 (0,2 %)

Т.е. большинство респондентов - **939 опрошенных (97,5 %)**, оценивших режим работы на «5», «4» и «3», удовлетворены режимом работы.

**4 респондента (0,4 %)**, оценившие режим работы библиотеки на «1», «2» балла, не удовлетворены режимом работы библиотек.

Данные позволяют сделать вывод, что пользователи удовлетворены режимом работы библиотек.

По результатам исследования 2021 г. из 750 опрошенных 20% (150 чел.) были не удовлетворены графиком работы библиотек МБУК «СРЦБС».

В 2022 г. часть библиотек изменили график работы.

№ п/п	Библиотеки, изменившие режим работы в 2022 г.	Удовлетворенность пользователей часами работы библиотеки после изменения режима работы (по результатам исследования удовлетворённости качеством услуг библиотек МБУК «СРЦБС» в 2022 г.)
1.	Барсовская библиотека	113 респондентов: «5» - 105 чел. (93%), «4» - 8 чел. (7%), «3» - 0 чел., «2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>
2.	Ляминская модельная библиотека	30 респондентов: «5» - 23 чел., «4» - 5 чел., «3» - 2 чел.,

		«2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>
3.	Высокомысовская модельная библиотека им. В.П. Замятина	48 респондентов: «5» - 48 чел., «4» - 0 чел., «3» - 0 чел., «2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>
4.	Русскинская модельная библиотека	84 респондента: «5» - 77 чел., «4» - 7 чел., «3» - 0 чел., «2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>
5.	Сайгатинская библиотека	24 респондента: «5» - 24 чел., «4» - 0 чел., «3» - 0 чел., «2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>
6.	Сытоминская библиотека	36 респондентов: «5» - 32 чел., «4» - 4 чел., «3» - 0 чел., «2» - 0 чел., «1» - 0 чел. <b><u>100% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.</u></b>

Белоярская библиотека им. Г.Г. Кушникова - 314 респондентов:

«5» - 272 чел. (87%),

«4» - 36 чел. (11,4%),

«3» - 4 чел. (1 %),

«2» - 1 чел. (0,3%),

«1» - 1 чел. (0,3%).

99,4% респондентов удовлетворены режимом работы библиотеки.

**ВЫВОД:** рост коэффициента качества наблюдается по 2 критериям: «Часы работы библиотек удобны для пользователей» и «Фонд постоянно пополняется новыми изданиями». Снижение значения коэффициента качества наблюдается по критерию «В библиотеке видео, аудио, электронные издания доступны пользователям»:  $Q_{2022} = -0,11$ ;  $Q_{2021} = -0,04$ ;  $Q_{2019} = -0,04$ ;  $Q_{2018} = -0,6$ . Менее всего удовлетворены доступностью видео, аудио и электронных изданий в Тром-Аганской, Ульт-Ягунской и Высокомысовской библиотеках. Также снизился коэффициент критерия «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному

абонементу и с помощью электронной доставки документов», недостаточно активно используют данную услугу в Высокомысовской и Угутской библиотеке.

Коэффициент качества блока исследования «Доступность информации» незначительно ниже значения 2021 г.: ( $Q_{2022} = -0,08$ ;  $Q_{2021} = -0,07$ ;  $Q_{2019} = -0,07$ ;  $Q_{2018} = -0,09$ ;  $Q_{2017} = -0,18$ ). Значения коэффициента качества всех критериев оценки блока приближены к нулю (варьируются в пределах значений от -0,06 до -0,11), что является удовлетворительным результатом.

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

- материально-техническая база библиотек,
- доступность информации.

Показатели по 3 подкритериям из 20 по отношению к данным исследования 2021 г.) повысились; по 2 сохранили значения аналогичные данным 2021 г., снижение коэффициента качества наблюдается по 15 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, **2022 г. - -0,12**. Наблюдается незначительное снижение коэффициента в сравнении с 2021 годом. Результат является удовлетворительным, так как значение приближено к нулю.

При ответе на дополнительный вопрос «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки в целом?» ответили: «да» 936 респондентов (99,3%), «нет» - 2 респондента (0,2%), «затрудняюсь ответить» - 5 (0,5%).

Исполнитель:

Томайлы О. Р.,

главный библиотекарь

информационно-аналитического отдела

Центральной районной библиотеки им. Г.А. Пирожникова

МБУК «СРЦБС»

8(3462)25-26-87

metod@raionka.ru