Оценка качества услуг в библиотеках Сургутского района

Ковалева И.А., заместитель директора МКУК «СРЦБС»

SERVQUAL

- Сокращённо от service quality – качество сервиса, качество услуги.
- Разработана в 1980-х гг. американскими учёными Паразурманом, Берри и Зайтхалмом.
- Основана на теории разрыва (расхождения или несовпадения).

Формула

- **Отклонение = Восприятие - Ожидание**

То, что потребитель ожидал от услуги

Отклонение

То, что, по мнению потребителя, он получил от услуги

Измерение качества услуг по модели SERVQUAL

Критерии	Краткое описание критерия
Материальность	Восприятие помещений, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги библиотеки
Надёжность	Способность библиотеки выполнить обещанные услуги основательно и в полном объёме
Отзывчивость	Желание помочь пользователю и быстрое оказание ему услуги
Уверенность	Воспринимается компетентность и вежливость персонала. Формируемое доверие библиотеки и персонала к себе. Безопасность услуг.
Сопереживание	Доступность (физический и психологический контакт с сотрудниками библиотеки должен быть лёгким и приятным), коммуникативность (библиотека информирует пользователей об услугах на понятном им языке), понимание (стремление лучше понять специфические потребности пользователя и приспособиться к ним)

LIBQUAL основан на онлайн тестировании. Подробнее: www.libqual.org/home

Комбинированная модель SERVQUAL и LIBQUAL

Критерии	Краткое описание критерия
Материальность	Восприятие помещений, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги библиотеки
Надёжность	Способность библиотеки 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

Новые подкритерии

- «Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней»;
- «В библиотеке организованы АРМ для пользователей с доступом в Интернет и электронным базам библиотеки»;
- «Сотрудники библиотеки обладают знаниями в области информатизации, работе с нетрадиционными форматами (визуальными, видео, мультимедийными, цифровыми), работе в Интернете»;
- «Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них»;
- «Фонд библиотеки постоянно пополняется новыми изданиями»;
- «В библиотеке достаточное наименование периодических изданий»;
- «В библиотеке аудио, видео, электронные издания доступны для пользователей»;
- «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов».

Анкеты

Анкета №1 (восприятие)

	Качество услуг библиотеки	Значение критерия				
M1	Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование	5	4	3	2	1
M2	Интерьеры помещений в отличном состоянии	5	4	3	2	1

Анкета №2 (ожидание)

	Качество услуг библиотеки	Значение критерия				
M1	В библиотеке должны быть современные оргтехника и оборудование	5	4	3	2	1
M2	Интерьеры помещений в библиотеке должны быть в отличном состоянии	5	4	3	2	1

Интерпретация результатов

- **нулевое значение коэффициентов** означает совпадение уровня ожидания и уровня восприятия качества;
- **отрицательное значение** указывает на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия;
- **положительное значение** указывает на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий.

Интерпретация результатов

- **Хорошими** считаются положительные и нулевые значения коэффициентов качества.
- **Удовлетворительный результат –** отрицательное значение качества, максимально приближенное к нулевому значению.
- **Неудовлетворительный результат –** это отрицательный коэффициент качества, отдаляющийся от нулевого значения (ниже -1).

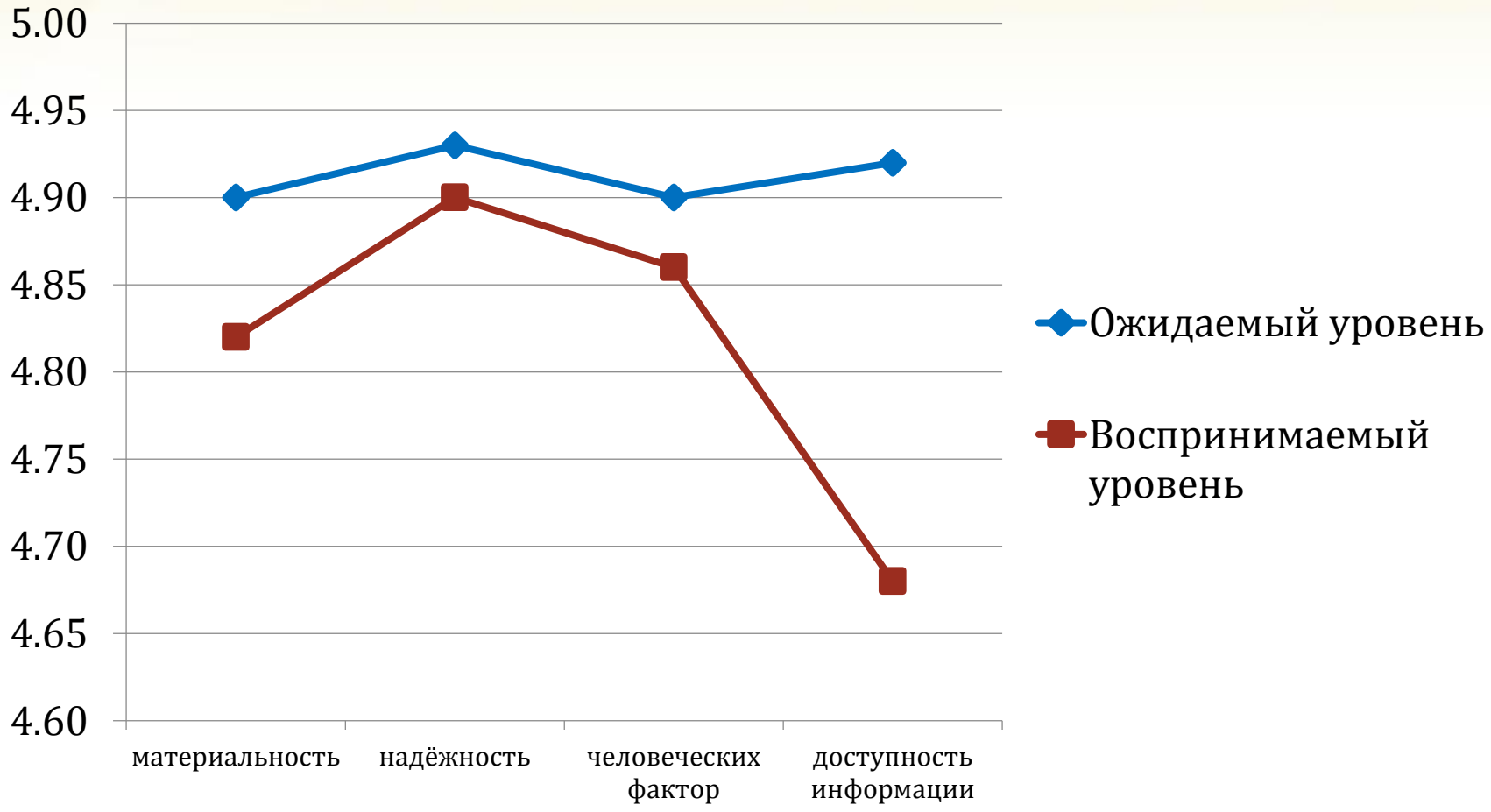
Преимущества метода

- Прост в практическом применении.
- Отражает точку зрения потребителя услуги.
- Позволяет достаточно быстро получить результаты измерения.
- Базируется на широком спектре мнений, позволяющем повысить степень точности измерения.
- Акцентирует внимание руководства на нуждах потребителей.
- Шкала, применяемая в исследовании, многомерна и легко перестраивается на необходимые для измерения диапазон и критерии.

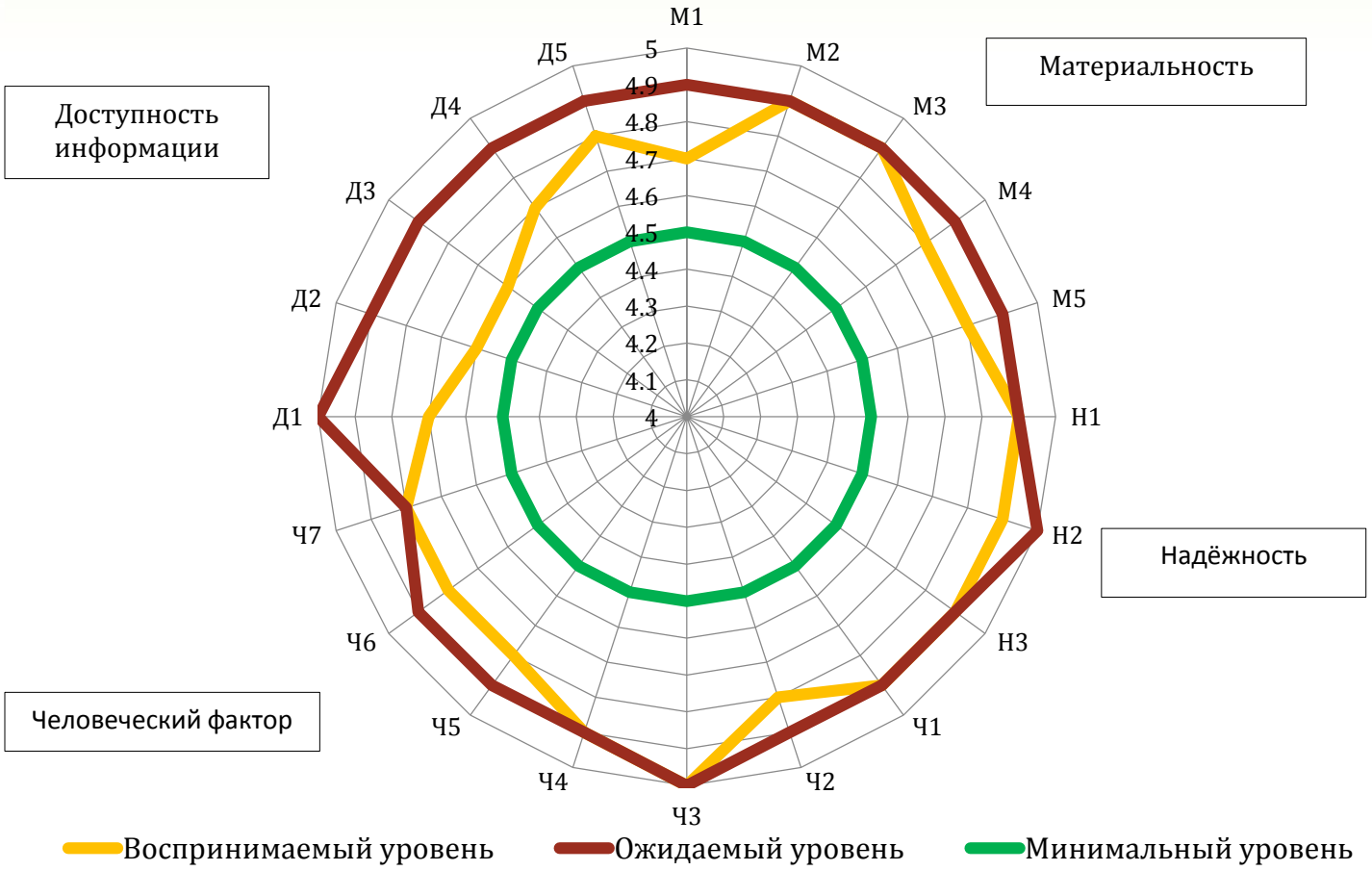
Слабые стороны метода

- 4-5 основных критериев не всегда полностью отражают представления пользователей о качестве услуги.
- В каждом конкретном случае исследования приходится заниматься доработкой инструментария, изменять соответствующим образом вопросник.
- Респондентам кажется, что некоторые вопросы повторяют друг друга.
- Субъективность метода.
- Невысокая степень информативности.

Оценка качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова



Оценка качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова



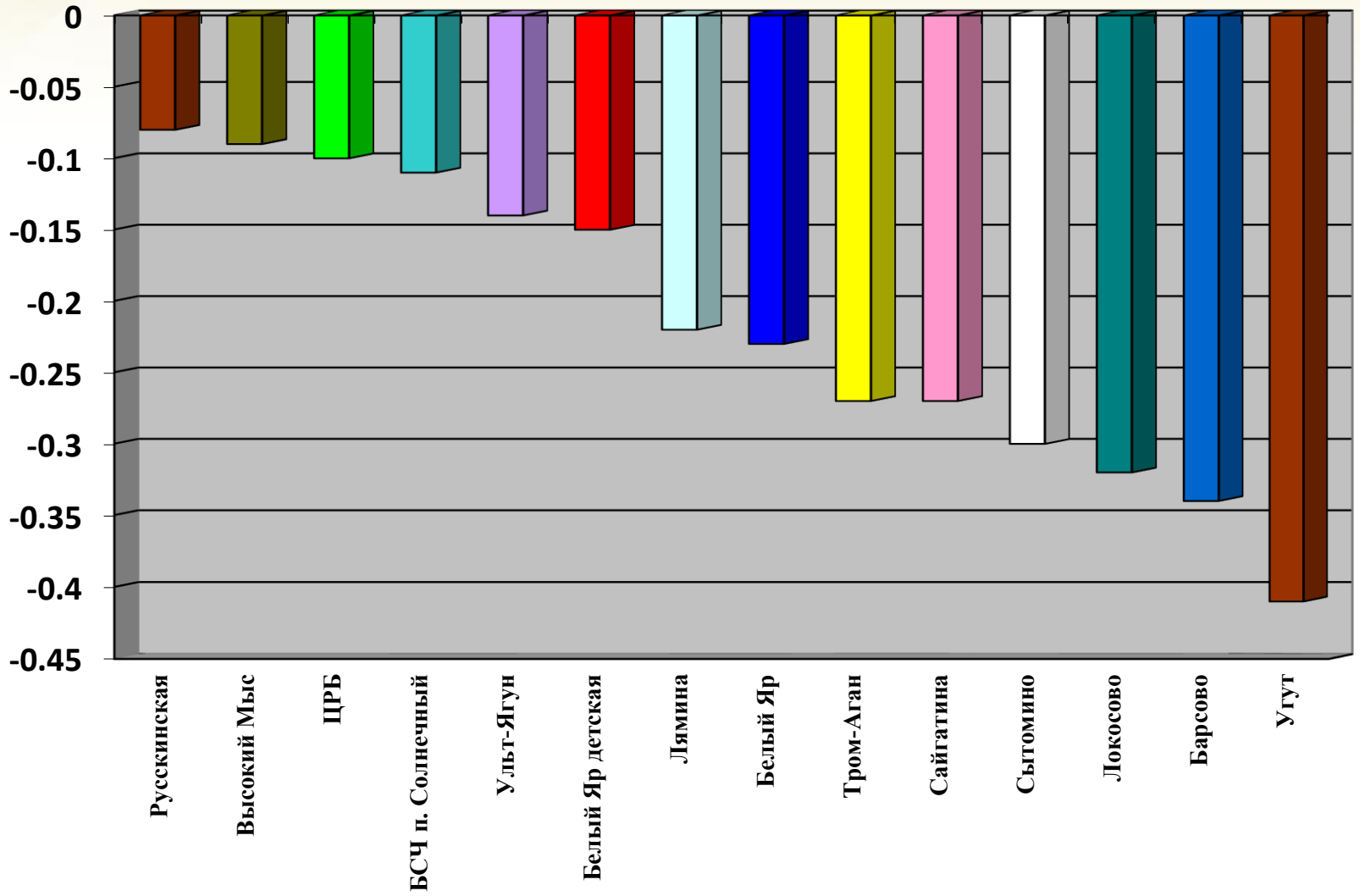
Результаты исследования качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова

	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (Qi)
Н1	У библиотеки надежная репутация	4,9	4,9	0
Н2	Услуги библиотеки предоставляются пользователям в полном объёме и в срок	4,9	5,0	-0,1
Н3	Персонал библиотеки избегает ошибок и неточностей при оказании услуг	4,9	4,9	0
	Q надёжность (Н1-Н3)	***4,9***	***4,93***	***-0,03***
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
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
	Q доступность информации (Д1-Д5)	***4,68***	***4,92***	***-0,24***

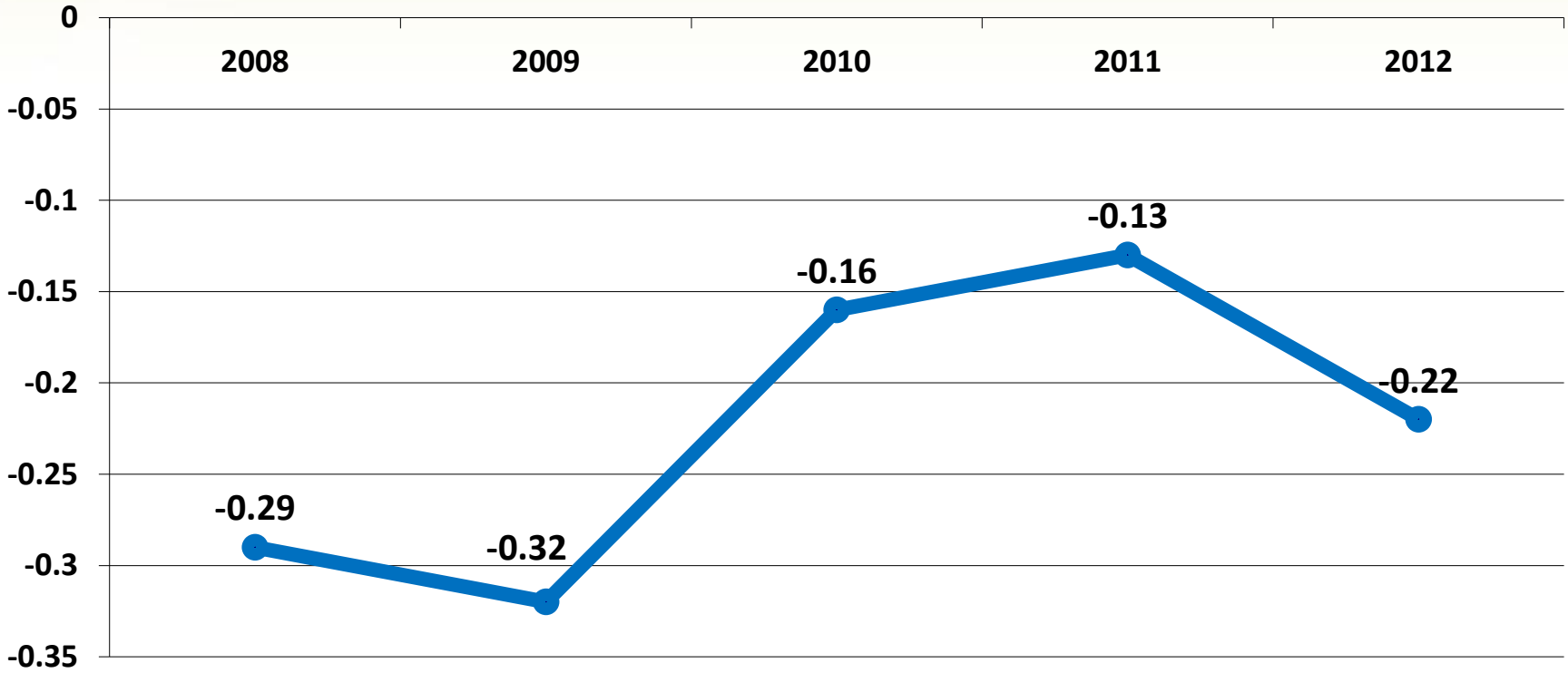
Результаты исследования качества услуг ЦРБ им. Г.А. Пирожникова

	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Коэффициент качества (Qi)
Ч1	Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно	4,9	4,9	0
Ч2	Персонал библиотеки отзывается на просьбы пользователей	4,8	4,9	-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	4,8	4,9	-0,1
Ч6	Руководство библиотеки оказывает всяческую поддержку персоналу для эффективного обслуживания пользователей	4,8	4,9	-0,1
Ч7	Персонал библиотеки знает информационные потребности пользователей и ориентируется на них	4,8	4,8	0
	Q человеческий фактор (Ч1-Ч7)	***4,86***	***4,9***	***-0,04***
Д1	Часы работы библиотеки удобны для пользователей	4,7	5,0	-0,3
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 издание 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
	Q доступность информации (Д1-Д5)	***4,68***	***4,92***	***-0,24***
	Глобальный коэффициент качества	***4,82***	***4,91***	***-0,10***

Глобальные коэффициенты качества



Глобальный коэффициент качества учреждения



В 2008 г. в исследовании приняли участие **4** библиотеки;
в 2009 г. – **5**; в 2010 г. – **12**; в 2011 – **13**; в 2012 – **14**.

Результаты исследования качества услуг по учреждению в целом (2012)

Более **высокие** коэффициенты качества были получены по критериям :

- «Надёжность» (Q = -0,02)

- «Человеческий фактор» (Q = -0,05).

Наиболее **низкие** коэффициенты по критериям:

- «Материальность» (Q = -0,6)

- «Доступность информации» (Q = - 0,23).

Результаты исследования качества услуг по учреждению в целом

Максимально **положительные** показатели у подкритериев:

- «У библиотеки надёжная репутация» (Q = 0,05)
- «Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и оперативно» (Q = 0)
- «Персонал библиотеки вежлив в отношении пользователей» (Q = 0)
- «Между пользователями библиотеки и персоналом существует атмосфера доверия и взаимопонимания» (Q = 0)

Максимально **отрицательные** показатели у подкритериев:

- «Планировка и площадь помещения удобны для пользования библиотекой и работы в ней» (Q = - 1,04)
- «Интерьеры помещений в отличном состоянии» (Q = - 0,81)
- «Библиотека имеет современную оргтехнику и оборудование» (Q = -0,53)
- «В библиотеке есть возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу и с помощью электронной доставки документов» (Q = -0,35)

Методики помогает ответить на вопросы:

- Как пользователи оценивают библиотеку и её услуги?
- К чему библиотека должна стремиться?
- В чем «слабые» места деятельности?
- Можно ли исправить положение имеющимися средствами?

Спасибо за внимание!

т. (3462)25-26-87

E-mail: kova@raionka.ru

Сайт: www.raionka.ru