

Итоги независимой оценки качества МКУК «ЦБС» по методике «LibQUAL».

В целях предоставления наиболее полной информации населению г. Куйбышева о МКУК «ЦБС» проведена независимая оценка качества оказания услуг с точки зрения пользователя по методике «LibQUAL». Методика позволила учесть, как все возможности библиотеки соотносятся с ожидаемыми потребностями пользователя, поэтому ее ключевыми моментами явились впечатление от услуги, ожидание относительно ее качества и разрыв между ожиданием и реальным положением дел. А для этого читателям МКУК «ЦБС» при объеме выборочной совокупности в 78 единиц анализа было предложено две анкеты (восприятия и ожидания) с пятибалльной оценкой, где они сами по определенным критериям сопоставляли свои ожидания с реально полученной услугой.

Исследовались четыре критерия с пятью подкритериями: местоположение и пространство библиотеки, персонал, возможность для самостоятельной работы, доступ к информации.

По каждому из подкритериев в результате расчетов по среднему значению были выявлены: коэффициент разрыва (разница между ожидаемым и фактическим качеством), коэффициент качества каждого критерия, и на основе полученных данных сформирован глобальный коэффициент качества.

Математически методика такова: $P(\text{рейтинг восприятия}) - E(\text{рейтинг ожидания}) = Q$ (качества услуги), где нулевые значения подтверждают совпадение уровня ожидания качества и его восприятия; отрицательные говорят, что уровень ожиданий выше, чем реальное положение дел; положительные указывают на то, что впечатление от услуги выше уровня ожидания.

Положительные и нулевые значения коэффициентов качества можно было воспринимать как знак эффективной работы, в то время как удовлетворительным результатом явились отрицательные коэффициенты, но максимально приближенные к нулю.

Так, из таблицы видно (см. приложение №1), что работу МКУК «ЦБС» в целом можно охарактеризовать как удовлетворительную, т.к. отрицательные, но к нулю значения коэффициентов качества это наглядно показывают, что заставляет задуматься и искать какие-то пути выхода к «идеалу» или к совпадению восприятия и ожидания.

Самый высокий коэффициент качества (-0,3) получил критерий «Местоположение и пространство библиотеки». Конечно, финансовое положение не дает в полной мере оформить какой-то современный стиль, интерьер, но опять же удобны для пользователя планировка и местоположение. А вот грамотная реклама зависит только от самих сотрудников.

Удовлетворительную работу показывает и коэффициент качества критерия «Персонал» (-0,4), т.е. читатели более или менее получают то, что ожидают. Особенно услуги они получают быстро и оперативно (-0,1), в то время как обладание знаниями в области информатизации уже более слабое место (-0,5). В связи с данной проблемой необходимо активизировать программу «Обучающаяся библиотека».

Близко к совпадению уровня ожидания качества и восприятия стоит критерий «Возможность для самостоятельной работы». Здесь приоритет составляют организация рабочих мест для пользователя с выходом в Интернет и компьютерные курсы. Наибольший коэффициент разрыва у СБА (-0,7). А это значит, нужно обратить внимание на разработку программ для молодежи и детской аудитории по информационной культуре читателя. В целом коэффициент качества у критерия составил -0,4.

И наиболее удаленной от «идеала» оказалась категория «Доступ к информации» -0,7. Это и несоответствие фондов, это и недостаточное количество периодических изданий. Не совсем совпадают наши возможности с желаниями в подкритерии доступа к электронным ресурсам.

В итоге, глобальный коэффициент качества работы МКУК «ЦБС» составил -0,5

Таблица соответствия рейтингов восприятия качества услуги и уровня ожиданий пользователей

Q (качество услуги)	Критерии качества	Pi (рейтинг восприятия)	Ei (рейтинг ожидания)	Qi коэффициент качества
	Местоположение и пространство библиотеки			
M1	Планировка и площадь помещения должны <i>(соответствуют)</i> обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней	4,4	4,4	0
M2	Помещение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> в отличном состоянии	3,9	4,4	-0,5
M3	Интерьер библиотеки должен <i>(соответствует)</i> соответствовать современным нормам	3,8	4,4	-0,6
M4	Местоположение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> удобно с учетом ее максимальной пространственной доступности	4,5	4,4	0,1
M5	Название библиотеки и реклама должны быть <i>(соответствуют)</i> видимы и легко узнаваемы	4,1	4,5	-0,4
<i>Q – Местоположение (M1-M5)</i>		4,1	4,4	-0,3
	Профессиональный уровень сотрудников			
Ч 1	Персонал библиотеки должен <i>(соответствует)</i> оказывать услуги быстро и оперативно	4,4	4,5	-0,1
Ч 2	Персонал должен <i>(соответствует)</i> оперативно реагировать на просьбы клиентов	4,0	4,5	-0,5
Ч 3	Персонал библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> вежлив в отношениях с читателями	4,0	4,5	-0,5
Ч 4	Между читателями и персоналом должна существовать <i>(соответствует)</i> атмосфера доверия и взаимопонимания	3,9	4,5	-0,6
Ч 5	Сотрудники должны обладать <i>(соответствует)</i> базовыми знаниями в области информатизации (визуальные, видео, мультимедийные, цифровые форматы, работа в Интернет)	3,9	4,4	-0,5
<i>Q - Профессиональный уровень сотрудников (Ч1-Ч5)</i>		4,0	4,5	-0,4
	Возможность для самостоятельной работы			

В 1	Библиотека должна иметь <i>(соответствует)</i> современную оргтехнику и оборудование	3,9	4,4	-0,5
В 2	В библиотеке должны быть <i>(соответствует)</i> организованы автоматизированные рабочие места пользователя с доступом в интернет и к электронным базам	4,2	4,4	-0,2
В 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> организовано обучение работе с информационными ресурсами и компьютером	4,1	4,4	-0,3
В 4	Фонд библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> в открытом доступе	3,9	4,3	-0,4
В 5	Справочно-библиографический аппарат (каталоги, картотеки) должен быть <i>(соответствует)</i> четким и понятным	3,7	4,4	-0,7
<i>Q - Возможность для самостоятельной работы (В1-В5)</i>		4,0	4,4	-0,4
Доступность к информации				
Д 1	Часы работы библиотеки должны быть <i>(соответствует)</i> удобны для читателей	4,1	4,4	-0,3
Д 2	Фонды библиотеки должны <i>(соответствует)</i> регулярно пополняться новыми изданиями	3,3	4,4	-1,1
Д 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> достаточно наименование периодических изданий	3,4	4,4	-1
Д 4	В библиотеке должен быть <i>(соответствует)</i> широкий доступ к электронным, аудио- и видео изданиям	3,5	4,4	-0,9
Д 5	В библиотеке должна быть <i>(соответствует)</i> возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу или через электронную доставку документов	4,0	4,4	-0,4
<i>Q - Доступность к информации (Д1-Д5)</i>		3,7	4,4	-0,7
Глобальный коэффициент качества		4,0	4,4	-0,5

Зуева Л.А., ведущий методист