

**Результаты независимой оценки качества деятельности библиотеки по методике «LibQUAL»**

**Таблица соответствия рейтингов восприятия качества услуг и уровня ожиданий пользователей 2021**

Q (качество услуги)	Критерии качества	Pi (рейтинг восприятия)	Ei (рейтинг ожидания)	Qi коэффициент качества
	<b>Местоположение и пространство библиотеки</b>			
M1	Планировка и площадь помещения должны <i>(соответствуют)</i> обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней	1	1	0
M2	Помещение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> в отличном состоянии	0,9	1	-0,1
M3	Интерьер библиотеки должен <i>(соответствует)</i> соответствовать современным нормам	1	1	0
M4	Местоположение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> удобно с учетом ее максимальной пространственной доступности	1	1	0
M5	Название библиотеки и реклама должны быть <i>(соответствуют)</i> видимы и легко узнаваемы	1	1	0
<b>Q – Местоположение (M1-M5)</b>		<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>-0,1</b>
	<b>Профессиональный уровень сотрудников</b>			
Ч 1	Персонал библиотеки должен <i>(соответствует)</i> оказывать услуги быстро и оперативно	1	1	0
Ч 2	Персонал должен <i>(соответствует)</i> оперативно реагирует на просьбы клиентов	1	1	0
Ч 3	Персонал библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> вежлив в отношениях с читателями	1	1	0
Ч 4	Между читателями и персоналом должна существовать <i>(соответствует)</i> атмосфера доверия и взаимопонимания	1	1	0
Ч 5	Сотрудники должны обладать <i>(соответствует)</i> базовыми знаниями в области информатизации (визуальные, видео, мультимедийные, цифровые форматы, работа в Интернет)	1	1	0
<b>Q - Профессиональный уровень сотрудников (Ч1-Ч5)</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>Возможность для самостоятельной работы</b>			
В 1	Библиотека должна иметь <i>(соответствует)</i> современную оргтехнику и оборудование	1	1	0
В 2	В библиотеке должны быть <i>(соответствует)</i> организованы автоматизированные рабочие места пользователя с доступом в интернет и к электронным базам	1	1	0
В 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> организовано обучение работе с информационными ресурсами и компьютером	1	1	0
В 4	Фонд библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> в открытом доступе	1	1	0
В 5	Справочно-библиографический аппарат (каталоги, картотеки) должен быть <i>(соответствует)</i> четким и понятным	1	1	0
<b>Q - Возможность для самостоятельной работы (В1-В5)</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>Доступность к информации</b>			
Д 1	Часы работы библиотеки должны быть <i>(соответствует)</i> удобны для читателей	1	1	0
Д 2	Фонды библиотеки должны <i>(соответствует)</i> регулярно пополняться новыми изданиями	1	1	0

Д 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> достаточное наименование периодических изданий	1	1	0
Д 4	В библиотеке должен быть <i>(соответствует)</i> широкий доступ к электронным, аудио- и видео изданиям	1	1	0
Д 5	В библиотеке должна быть <i>(соответствует)</i> возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу или через электронную доставку документов	1	1	0
<b>Q - Доступность к информации (Д1-Д5)</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Глобальный коэффициент качества</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Таблица соответствия рейтингов восприятия качества услуги и уровня ожиданий пользователей в сравнении 2016 и 2021 гг.**

Q (качество услуги)	Критерии качества	Pi (рейтинг восприятия)		Ei (рейтинг ожидания)		Qi коэффициент качества	
		2016	2021	2016	2021	2016	2021
	<b>Местоположение и пространство библиотеки</b>						
M1	Планировка и площадь помещения должны <i>(соответствуют)</i> обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней	4,4	1	4,4	1	0	0
M2	Помещение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> в отличном состоянии	3,9	0,9	4,4	1	-0,5	-0,1
M3	Интерьер библиотеки должен <i>(соответствует)</i> соответствовать современным нормам	3,8	1	4,4	1	-0,6	0
M4	Местоположение библиотеки должно быть <i>(соответствует)</i> удобно с учетом ее максимальной пространственной доступности	4,5	1	4,4	1	0,1	0
M5	Название библиотеки и реклама должны быть <i>(соответствуют)</i> видимы и легко узнаваемы	4,1	1	4,5	1	-0,4	0
<b>Q – Местоположение (M1-M5)</b>		<b>4,1</b>	<b>0,9</b>	<b>4,4</b>	<b>1</b>	<b>-0,3</b>	<b>-0,1</b>
	<b>Профессиональный уровень сотрудников</b>						
Ч 1	Персонал библиотеки должен <i>(соответствует)</i> оказывать услуги быстро и оперативно	4,4	1	4,5	1	-0,1	0
Ч 2	Персонал должен <i>(соответствует)</i> оперативно реагирует на просьбы клиентов	4,0	1	4,5	1	-0,5	0
Ч 3	Персонал библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> вежлив в отношениях с читателями	4,0	1	4,5	1	-0,5	0
Ч 4	Между читателями и персоналом должна существовать <i>(соответствует)</i> атмосфера доверия и взаимопонимания	3,9	1	4,5	1	-0,6	0
Ч 5	Сотрудники должны обладать <i>(соответствует)</i> базовыми знаниями в области информатизации (визуальные, видео, мультимедийные, цифровые форматы, работа в Интернет)	3,9	1	4,4	1	-0,5	0
<b>Q - Профессиональный уровень сотрудников (Ч1-Ч5)</b>		<b>4,0</b>	<b>1</b>	<b>4,5</b>	<b>1</b>	<b>-0,4</b>	<b>0</b>
	<b>Возможность для самостоятельной работы</b>						
В 1	Библиотека должна иметь <i>(соответствует)</i> современную оргтехнику и оборудование	3,9	1	4,4	1	-0,5	0
В 2	В библиотеке должны быть <i>(соответствует)</i> организованы автоматизированные рабочие места пользователя с доступом в интернет и к электронным базам	4,2	1	4,4	1	-0,2	0
В 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> организовано обучение работе с информационными ресурсами и компьютером	4,1	1	4,4	1	-0,3	0

В 4	Фонд библиотеки должен быть <i>(соответствует)</i> в открытом доступе	3,9	1	4,3	1	-0,4	0
В 5	Справочно-библиографический аппарат (каталоги, картотеки) должен быть <i>(соответствует)</i> четким и понятным	3,7	1	4,4	1	-0,7	0
<b>Q - Возможность для самостоятельной работы (В1-В5)</b>		<b>4,0</b>	<b>1</b>	<b>4,4</b>	<b>1</b>	<b>-0,4</b>	<b>0</b>
<b>Доступность к информации</b>							
Д 1	Часы работы библиотеки должны быть <i>(соответствует)</i> удобны для читателей	4,1	1	4,4	1	-0,3	0
Д 2	Фонды библиотеки должны <i>(соответствует)</i> регулярно пополняться новыми изданиями	3,3	1	4,4	1	-1,1	0
Д 3	В библиотеке должно быть <i>(соответствует)</i> достаточное наименование периодических изданий	3,4	1	4,4	1	-1	0
Д 4	В библиотеке должен быть <i>(соответствует)</i> широкий доступ к электронным, аудио- и видео изданиям	3,5	1	4,4	1	-0,9	0
Д 5	В библиотеке должна быть <i>(соответствует)</i> возможность получения материалов по межбиблиотечному абонементу или через электронную доставку документов	4,0	1	4,4	1	-0,4	0
<b>Q - Доступность к информации (Д1-Д5)</b>		<b>3,7</b>	<b>1</b>	<b>4,4</b>	<b>1</b>	<b>-0,7</b>	<b>0</b>
<b>Глобальный коэффициент качества</b>		<b>4,0</b>	<b>1</b>	<b>4,4</b>	<b>1</b>	<b>-0,5</b>	<b>0</b>

Проведена оценка деятельности библиотеки и ее информационных услуг с точки зрения пользователя, которая показала, как все наши возможности соотносятся с его ожидаемыми потребностями. В связи с этим принципом ключевыми моментами явились впечатление от услуги, ожидания относительно ее качества и разрыв между ожиданием и реальным положением дел. А для этого читателям было предложено 2 анкеты (восприятия и ожидания), где они сами по определенным критериям сопоставили свои ожидания с реально полученной услугой.

Выборочной совокупностью стали 27 читателей.

Исследовались 4 критерия с 5-ю подкритериями: местоположение библиотеки, персонал, возможность для самостоятельной работы и доступ к информации.

По каждому из подкритериев был сделан расчет коэффициента разрыва, коэффициента качества каждого критерия, и на основе полученных данных сформирован глобальный коэффициент качества.

Математически методика выглядела следующим образом:

$R(\text{рейтинг восприятия}) - E(\text{рейтинг ожидания}) = Q(\text{качества услуги})$ , где  
- нулевые значения подтверждают совпадение уровня ожидания качества и его восприятия (совпадение уровня ожидания и восприятия);

- отрицательные говорят, что уровень ожиданий выше, чем реальное положение дел);

- положительные значения объясняют, что уровень восприятия выше уровня ожидания (реальное положение дел лучше);

Таблица соответствия рейтингов восприятия качества услуг и уровня ожиданий пользователей по всем критериям на 2021г. наглядно показывает их совпадение. Хотя обращает на себя внимание проблема функционального пространства библиотеки (отсутствие современного дизайна, стиля, мебели), которая зависит от недостаточного объема финансирования, но работу МКУК «ЦБС» в целом можно охарактеризовать как удовлетворительную, т.к. глобальный коэффициент качества равен нулю по всем критериям и подкритериям. Так, читатели оценили удобное месторасположение библиотеки, отметили достаточно высокий профессиональный уровень сотрудников, обозначили эффективную организацию для самостоятельной работы и широкий доступ к информации.

Если сравнить уровень соответствия рейтинга восприятия и ожидания 2016 и 2021 гг., то глобальный коэффициент качества 2021 г. более приближен к «идеалу», в то время как в 2016 г. он имел отрицательное значение (-0,5).

В критерии «Местоположение и пространство» остается без изменений интерьер, и помещение библиотеки.

Наблюдается положительная динамика в категории «Профессиональный уровень сотрудников». В 2021 г. коэффициенты качества во всех строках персонала составили нулевые значения, что говорит о профессиональном росте сотрудников в условиях цифровых технологий, нежели это было в 2016 с показателем -0,4.

В рамках критерия «Возможность для самостоятельной работы» по сравнению с 2016 г. особенно произошли положительные изменения в наличии оргтехники(обновлен компьютерный парк), удобстве СБА и его навигации (формирование электронного каталога), организации фонда (открытый доступ)

В 2016 г. самым низким был критерий «Доступность к информации» (-0,7), где самым критичными явились показатели пополнения фонда: новые издания (-1,1) и периодика (-1). В 2021 г. все показатели данного критерия приближены к нулю (реализуются областные и федеральные программы комплектования, частично работает служба МБА и ЭДД, представлен широкий доступ к электронным, аудио- и видеоизданиям, но вопрос периодики все же остается на сегодняшний день проблемой)

*Данные разрывы предполагают принять меры:*

1. Разработать и реализовать проект по изменению функционального пространства
2. Активизировать программу «Обучающаяся библиотека».
3. Разработать программу занятий по информационной грамотности сотрудников и поддерживать профессиональную компетенцию каждому сотруднику через самообразование в освоении новых навыков медиаграмотности.