

Анализ качества предоставления услуг в библиотеке ВУЗа (на примере НБ ОмГТУ)

ДИАМАНТИ ОКСАНА ВЛАДИМИРОВНА

Омский государственный технический университет (Омск), Россия

e-mail: odiamanti@yandex.ru

Аннотация - Уровень удовлетворенности услугами - важный фактор в оценке деятельности библиотеки, работающей в рамках системы менеджмента качества. Исследование уровня удовлетворенности читателей библиотеки ОмГТУ проводилось с помощью анкетного опроса, Диаграммы Парето, ABC-анализа и диаграммы Исикавы. На основе диаграммы Парето был составлен ABC-анализ, который высветил приоритетные направления по совершенствованию таких услуг библиотеки ОмГТУ, как информирование о библиотечных мероприятиях и поступлении новых изданий, 100% нахождение нужной информации, электронные сервисы и содержание сайта библиотеки. Диаграмма Исикавы отразила основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг на сайте библиотеки: поддержка сайта и мотивация пользователей. Общий показатель абсолютной удовлетворенности пользователей получаемыми в библиотеке ОмГТУ услугами составил 49 %. Исследование позволило более прозрачно отразить уровень удовлетворенности теми или иными услугами библиотеки и сформировать комплекс мероприятий по повышению качества предоставления услуг.

Ключевые слова – Качество услуг библиотеки, управление качеством, диаграмма Парето, ABC-анализ, диаграмма Исикавы.