

Результаты независимой оценки услуг Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» за 2020 год

Опрос проводился с декабря 2019 года по декабрь 2020 года [в режиме он-лайн на сайте МБУ «МИБС»](#). [Участвовало 580 пользователей](#). Из них мужчин - 39,5 %, женщин - 60,5%.

На вопрос «Как вы оцениваете условия предоставления Вам услуг в сфере культуры в городе Новокузнецке» всего 40,7 % ответили положительно: как благоприятные (в 2019 - 51,2 %). 46,6 % полагают обратное. Возможно, такое снижение удовлетворенности обусловлено условиями всемирной пандемии и ограничениями свободного доступа к культурным офлайн-услугам.

88,3 % респондентов остались удовлетворены условиями доступа конкретно в МБУ «МИБС»: режим работы учреждения, территориальное расположение (в 2019 - 90,7 %).

Только 29 % (в 2019 - 30,1 %) опрошенных считают учреждения МБУ «МИБС» доступными для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов). 35 % из тех, кто участвовал в опросе, высказали недовольство данными условиями. Абсолютное большинство – 36 % респондентов – затрудняются с ответом на данный вопрос. Вероятнее всего, это связано с тем, что опрашиваемые не вполне понимают, какие условия считаются удовлетворительными.

70,5 % опрошенных (больше, чем в 2019 году на 7 %) довольны условиями, в которых предоставляются услуги: комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр. Можно объяснить такое увеличение проведёнными ремонтами в ЦГБ им. Н. В. Гоголя и некоторых филиалах.

Большинство 84,8 % (в 2019 - 87,9%) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках: наличие информационных

стендов, буклетов и пр. При этом чуть меньше – 61,2 % (в 2019 - 69,4%) респондентов удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме: на сайте МБУ «МИБС», сайте Управления культуры и других информационных системах. Так как 30,9 % (в 2019 - 26,1 %) респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, и таких ответов стало больше в сравнении с 2019 годом, можно говорить о низкой медиаграмотности пользователей библиотек. А значит, и о снижении эффективности библиотечной работы в сфере формирования у пользователей основ информационной культуры.

На вопрос «Имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественных услуг» подавляющее большинство опрошенных (91,6%) ответило положительно.

95,6 % удовлетворены вежливым обращением сотрудников при обращении к ним непосредственно в библиотеке. А вот обращения с использованием дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов на сайте МБУ «МИБС») устраивают читателей с точки зрения доброжелательности меньше – 80,5 %.

75,5 % (в 2019 - 82,5 %) посетителей библиотек устраивает разнообразие услуг, предоставляемых пользователям (репертуар, формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.).

Качеством предоставленных услуг довольны 90,7 % (2019 - 90,2%) пользователей.

Отвечая на вопрос «Какой именно услуги не хватает», чаще всего читатели жалуются на отсутствие новой литературы и периодических изданий, некачественную работу ксероксов. Также читателям не достаёт терминалов для онлан-оплаты услуг, возможности фотопечати и цветной печати. Некоторым не хватает

комфорта и уюта в библиотеках. Больше всего респондентов – 8,2 % отметили в комментариях неудобство режима работы.

Ещё больше, чем в 2019 году – 55,2 % (2019 - 43,2 %), пользователей затруднились ответить на вопрос «Устраивает ли порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения?». Необходимо обратить внимание на данный факт и более подробнее разъяснить данные моменты при записи читателей в библиотеку.

Абсолютное большинство 88,8 % (в 2019 - 93,1 %) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым. Незначительное снижение данного показателя может быть случайным. В случае закономерности (что можно проследить только в следующем году, если показатель будет снижаться), это серьёзный повод задуматься о качестве работы библиотек.

*Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ. маркетингу,
10.12.2020*