

Результаты независимой оценки услуг Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» за 2021 год

Опрос проводился с 1 декабря 2020 года по 1 декабря 2021 года в режиме он-лайн на сайте МБУ «МИБС». [Участвовало 752 пользователя](#). Из них мужчин - 37,4 %, женщин - 62,6%.

На вопрос «Как вы оцениваете условия предоставления Вам услуг в сфере культуры в городе Новокузнецке» 47,6 % ответили положительно: как благоприятные (в 2020 – 40,7, в 2019 - 51,2). 39,6 % полагают обратное. Небольшое повышение удовлетворенности в 2021 году, вероятно, обусловлено послаблением ограничений свободного доступа к культурным офлайн-услугам в связи с пандемией.

92,4 % респондентов остались удовлетворены условиями доступа конкретно в МБУ «МИБС»: режим работы учреждения, территориальное расположение (в 2020 - 88,3, в 2019 - 90,7).

46,4 % (в 2020 – 29, в 2019 - 30,1 %) опрошенных считают учреждения МБУ «МИБС» доступными для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе для детей-инвалидов). 25,8 % из тех, кто участвовал в опросе, высказали недовольство данными условиями. 27,8 % респондентов затрудняются с ответом на данный вопрос. Вероятнее всего, это связано с тем, что опрашиваемые не вполне понимают, какие условия считаются удовлетворительными.

75,3 % опрошенных (в 2020 – 70,5, в 2019 - 77,5) довольны условиями, в которых предоставляются услуги: комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр.

Большинство 84,2 % (в 2020 – 84,8, в 2019 - 87,9) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках: наличие информационных стендов, буклетов и пр. Незначительно меньше –

69,9 % (в 2020 – 61,2, в 2019 - 69,4) респондентов удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме: на сайте МБУ «МИБС». 26,3 % (в 2020 – 30,9 %) респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, и таких ответов стало несколько больше в сравнении с 2020 годом, поэтому можно говорить о повышающейся медиаграмотности пользователей библиотек. Вероятнее всего, это связано с повсеместным цифровым переустройством жизни в условиях всемирной пандемии.

Большинство посетителей (94,3 и 96,6 %) 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 – 81,9 %.

91 % посетителей библиотек устраивают в целом условия предоставления услуг. Качеством предоставленных услуг довольны 93,2 % (в 2020 - 90,7, 2019 - 90,2) пользователей.

Отвечая на вопрос «Что именно Вам не понравилось», чаще всего читатели жалуются на отсутствие полной информации об услугах, отсутствие новой литературы и периодических изданий, некачественную работу ксероксов. Также читателям не достаёт терминалов для онлайн-оплаты услуг, возможности цветной печати и ламинирования. Некоторым не хватает комфорта и уюта в библиотеках. Больше всего респондентов – 2,6 % отметили в комментариях неудобство режима работы.

Ещё больше, чем ранее - 57,2 % (2020 – 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 93,6 % (в 2020 – 88,8, 2019 - 93,1) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым. Как видим, незначительное снижение данного показателя в прошлом году было случайным. Закономерности по итогам 2021 года не видно. Есть даже повышение данного показателя в сравнении с двумя предыдущими периодами.

*Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ. маркетингу,
01.12.2021*