

## **Результаты независимой оценки услуг Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» за 2023 год**

Опрос проводился с 14 декабря 2022 года по 13 декабря 2023 года в режиме онлайн [на сайте МБУ «МИБС»](#). [Участвовало 900 пользователей](#).

На вопрос «Как вы оцениваете условия предоставления Вам услуг в сфере культуры в городе Новокузнецке» 66,6 % ответили положительно: как благоприятные (в 2022 – 47, 2021 – 47,6, 2020 – 40,7, 2019 - 51,2). Только 5,7 % полагают обратное. Удовлетворенность – на 20% выше уровня 2022 года.

91,2% респондентов остались удовлетворены условиями доступа конкретно в МБУ «МИБС»: режим и график работы учреждения, территориальное расположение. Этот показатель выше прошлого года: в 2022 году было 85,8 % (в 2021 – 92,4, в 2020 - 88,3, в 2019 - 90,7).

40,4 % (в 2022 – 38,2, в 2021 – 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). 28,3 % (в 2022 – 35,1, в 2021 – 25,8) из тех, кто участвовал в опросе, высказали недовольство данными условиями. 31,2 % респондентов затрудняются с ответом на данный вопрос.

81 % опрошенных (в 2022 – 69,4, 2021 – 75,3, 2020 – 70,5, в 2019 - 77,5) довольны условиями, в которых предоставляются услуги: комфортность помещения, освещение, удобство мест общего пользования и пр.

Пользователи конкретизируют недовольство отсутствием ремонта, плохим освещением, низкой температурой в помещениях и т. п.

Большинство – 89,6 % – (в 2022 – 81,2, 2021 – 84,2, 2020 – 84,8, в 2019 - 87,9) устраивает открытость и доступность информации в библиотеках: наличие информационных стендов, буклетов и пр. Незначительно меньше – 85,3 % (в 2022 – 73,8, 2021 – 69,9, 2020 – 61,2, 2019 - 69,4) респондентов удовлетворены открытостью и доступностью аналогичной информации в электронной форме: на сайте МБУ «МИБС». Но этот показатель показывает очевидный рост в сравнении с предыдущими годами. Значит, пользователи всё чаще обращаются к веб-представительствам библиотеки, как источнику информации. Только 11,2 % (в 2022 – 23,5, 2021 – 26,3, 2020 – 30,9 %) респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, что вдвое меньше показателя двух прошлых лет. Поэтому можно говорить о росте

медиаграмотности пользователей библиотек. Эти данные подтверждает и статистика 2023 года по числу обращений к электронным ресурсам на сайтах МБУ «МИБС».

Большинство посетителей 93,9 и 95,8 % удовлетворены вежливым обращением сотрудников при обращении к ним непосредственно в библиотеке. А в сравнении с 2022 годом – 89,5 и 92,3 – данный показатель даже имеет прирост. 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 чуть меньше – 84,8 % (в 2022 - 78,3, 2021 – 81,9), но показатели выше прошлого года.

92,6 % (в 2022 – 87,9, в 2021 – 91) посетителей библиотек в целом устраивают условия предоставления услуг. Качеством предоставленных услуг довольны 92,2 % (в 2022 – 86,5, 2021 – 93,2, 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, невысокое качество и высокую стоимость услуг. Также читателям не достаёт цветной печати и комиксов в фондах библиотек. Некоторым не хватает комфорта и уюта в библиотеках («внешний вид помещений», «холодно» и т. д.). Больше всего респондентов – 2,7 % отметили в комментариях отсутствие полной информации об услуге, 2,5% – некачественное содержание услуги, 2,4 – неудобство режима работы библиотек.

35,9 % (2022 - 56,3, 2021 – 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?». Поэтому необходимо продолжать подробнее разяснять данные моменты при записи читателей в библиотеку.

Абсолютное большинство 92,1 % (в 2022 - 88,1, 2021 – 93,6, 2020 – 88,8, 2019 - 93,1) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым. Наблюдается незначительное повышение данного показателя в сравнении с 2022 годом.

### Характеристика участников опроса:

<b>Возрастная группа</b>	<b>Доля, %</b>
Дети до 14 лет	14,8
Юношество от 15 до 23	15,9
Молодежь от 24 до 30 лет	8,8
Трудоспособное население от 31 до 40	17,9
Средний возраст от 41 до 55 лет	20,1
Старшее поколение от 55 лет	22,6
<b>Цели визита в библиотеку</b>	<b>Доля, %</b>
Образование (студенты и учащиеся)	21,1
По роду трудовой деятельности	7,6
Самообразование	10,3
Досуговое чтение, в т.ч. детям	56,3
Посещение мероприятия	4,7
<b>Регулярность визитов</b>	<b>Доля, %</b>
1 раз в год (или впервые)	3,6
Несколько раз в год	28,7
Ежемесячно	45,6
Еженедельно	17,1
Несколько раз в неделю	5,1
<b>Половая принадлежность</b>	<b>Доля, %</b>
Мужчины	38,3
Женщины	61,7

*Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ. маркетингу,  
13.12.2023*