

Результаты независимой оценки услуг Муниципального бюджетного учреждения «Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка» за 2024 год

Опрос проводился с 14 декабря 2023 года по 15 декабря 2024 года в режиме онлайн [на сайте МБУ «МИБС»](#). [Участвовало 1423 пользователя](#).

На вопрос «Как вы оцениваете условия предоставления Вам услуг в сфере культуры в городе Новокузнецке» 59,9% ответили положительно: как благоприятные (в 2023 - 66,6 %, 2022 – 47, 2021 – 47,6, 2020 – 40,7, 2019 - 51,2). Только 3,1 % полагают обратное. Удовлетворенность – на 6,5% ниже уровня 2023 года.

85,7 % респондентов остались удовлетворены условиями доступа конкретно в МБУ «МИБС»: режим и график работы учреждения, территориальное расположение. Этот показатель ниже прошлого года: в 2023 году было 91,2 % (в 2022 - 85,8, 2021 – 92,4, в 2020 - 88,3, в 2019 - 90,7).

46,3 % (в 2023 - 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). 25,7 % (в 2023 – 28,3, 2022 – 35,1, в 2021 – 25,8) из тех, кто участвовал в опросе, высказали недовольство данными условиями. Остальные респонденты затрудняются с ответом на данный вопрос.

80,9 % опрошенных (в 2023 – 81, 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 – 81,1 % – (в 2023 - 89,6, 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.

71,8 % (в 2023 - 85,3, 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». Этот показатель показывает снижение в сравнении с предыдущими годами. 23,3 % (в 2023 - 11,2, 2022 – 23,5, 2021 – 26,3, 2020 – 30,9 %) респондентов затруднилось ответить на этот вопрос, что выше показателя прошлых лет. Что не особо понятно, ведь рост медиаграмотности населения растет, что подтверждает

статистика 2024 года по числу обращений к электронным ресурсам на сайтах МБУ «МИБС».

Большинство посетителей 88,3 и 90,4 % удовлетворены вежливым обращением сотрудников при обращении к ним непосредственно в библиотеке. А в сравнении с 2023 годом – 93,9 и 95,8 – данный показатель имеет снижение. 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 – 82 % (в 2023 - 84,8, 2022 - 78,3, 2021 – 81,9).

90,2 % (в 2023 - 92,6 , 2022 – 87,9, в 2021 – 91) посетителей библиотек в целом устраивают условия предоставления услуг. Качеством предоставленных услуг довольны 90,3 % (в 2023 - 92,2 , 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, невнимательное отношение сотрудников. Также читателям не достаёт цветной печати. Некоторым не хватает комфорта и уюта в библиотеках («внешний вид помещений», «новые светильники», «нужен ремонт», «поставить пластиковые окна», «не хватает кондиционера», «очень старая техника» и т. д.). Больше всего респондентов отметили в комментариях **неудобство режима работы библиотек – 9,7 %** (в 2023 – 2,4): «не летний график, а ужас», «сменить летний график».

67,5 % (2023 - 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?». В сравнении с прошлыми годами показатель значительно вырос, но все так же необходимо продолжать подробнее разьяснять данные моменты при записи читателей в библиотеку.

Абсолютное большинство 89 % (в 2023 - 92,1 , 2022 - 88,1, 2021 – 93,6, 2020 – 88,8, 2019 - 93,1) посетителей готово рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым. Наблюдается незначительное снижение данного показателя в сравнении с 2023 годом.

Характеристика участников опроса:

Возрастная группа	Доля, %
Дети до 14 лет	25,2
Юношество от 15 до 23	14,5
Молодежь от 24 до 30 лет	11
Трудоспособное население от 31 до 40	18,1
Средний возраст от 41 до 55 лет	17,1
Старшее поколение от 55 лет	14
Цели визита в библиотеку	Доля, %
Образование (студенты и учащиеся)	15
По роду трудовой деятельности	9
Самообразование	11,7
Досуговое чтение, в т.ч. детям	56,3
Посещение мероприятия	7,9
Регулярность визитов	Доля, %
1 раз в год (или впервые)	6,7
Несколько раз в год	26,6
Ежемесячно	42,1
Еженедельно	20,9
Несколько раз в неделю	3,7
Половая принадлежность	Доля, %
Мужчины	37,2
Женщины	62,8

*Подготовила: Е. Э. Протопопова, гл. специалист по библ. маркетингу,
17.12.2024*