

**Аналитический отчет изучения мнения населения города Ханты-Мансийска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) за 2 квартал 2026 год
муниципального бюджетного учреждения «Научно-библиотечный центр»**

На основании приказа от 23.03.2026 года №12-130-Приказы-34 «Об организации работы по проведению мониторинга удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг» в городских библиотеках прошел социологический опрос. Основным методом исследования было выбрано анкетирование, в которое включены 13 вопросов. Вопросы предлагались закрытые, на который респонденту были предложены варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны сформулировать самостоятельно ответы.

Целью изучения мнения населения является улучшение библиотечного обслуживания жителей города, оценка качество работы городских библиотек.

Задачами изучения мнения населения являются:

1. Привлечение новых пользователей и обеспечение качественного библиотечно-информационное обслуживание населения.
2. Формирование библиотечного фонда с учетом потребностей и запросов населения.
3. Повышение комфортности библиотечной среды, формирование положительного имиджа библиотек.

В качестве объекта исследований выступают пользователи библиотек города: это подростки, юношество, молодежь, родители, организаторы детского чтения, служащие, старшее поколение. Анкета заполняется анонимно непосредственно во время посещения библиотек. Анкетирование проводилось в марте 2026 года. В анкетировании приняли участие 7 библиотек. Было собрано и обработано 154 анкеты.

Результаты анкетирования:

В исследовании приняли участие: 76,6 % женщины (122 чел.), 23,4 % – мужчины (32 чел.).

Возрастные группы выглядят следующим образом:

- 14-18 лет - 9 чел.
- 19-29 лет - 43 чел.
- 30-39 лет - 34 чел.
- 40-49 лет – 24 чел.
- 50-59лет – 33 чел.
- 60 лет и старше – 11 чел.

На вопрос: «При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?»

Да – 77,9%

Нет – 22,1 %

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?»

Да - 90%

Нет - 10%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы комплектованием книжного фонда литературой и периодическими изданиями?»

Да – 92,8 %

Нет – 2,6%

Затрудняюсь ответить – 4,6%

На вопрос: «Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о деятельности городских библиотек?»

Да – 72,7%

Нет – 27,3%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?»

Да – 83,8%

Нет – 16,2%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении?»

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

Да – 99,4%

Нет – 0,6%

- наличие и понятность навигации в помещении

Да - 100%

Нет - 0%

- наличие и доступность питьевой воды в помещении

Да - 100%

Нет - 0%

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Да – 100%

Нет – 0%

- удовлетворительное санитарное состояние помещений библиотеки

Да - 100%

Нет - 0 %

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении в учреждение и прочие условия)

Да - 100%

Нет - 0%

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Да – 6,5%

Нет – 93,5%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?»

Да - 100%

Нет - 0%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения?»

Да – 100%

Нет – 0%

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?»

Да - 100%

Нет - 0%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов) и прочее?»

Да – 100%

Нет – 0%

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг учреждения?»

Да - 100%

Нет - 0%

На вопрос: «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг:

- обустроить читальный зал в библиотеке № 2,
- установка навигационных указателей в библиотеке № 6 (2-й этаж, зона «Скворечник»),
- комплектование библиотечного фонда полными книжными сериями,
- доступность Wi-Fi.

По данным исследования «Удовлетворённость качеством оказания муниципальных услуг», читатели положительно оценивают работу библиотек. Библиотеки воспринимаются как источник информации, центр общения и пространство для досуга и саморазвития. Респонденты довольны фондом, информацией о деятельности библиотеки, графиком работы, условиями обслуживания и работой персонала. В целом, результаты исследования свидетельствуют о том, что библиотеки успешно справляются со своей миссией, предоставляя качественные и востребованные услуги населению.

По результатам мониторинга удовлетворенность качеством услуг, оказываемых учреждением, составила 100%. Участники опроса отметили высокий уровень комфортности условий предоставления услуг в учреждении.

Подготовила: зав. метод. сектором Селиверстова

Н.В.