



АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

ПРИКАЗ

06 февраля 2024 года

№12-о.д.

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении результатов  
социологического исследования

Во исполнении распоряжения администрации Ханты-Мансийского района от 23.11.2013 №1529-р «Об организации проведения социологического исследования в сфере предоставления муниципальных услуг (работ) учреждениями социальной сферы» и приказа МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» от 19.01.2024 №04-о.д. «О проведении социологического исследования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить результаты социологического исследования на предмет качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения Ханты-Мансийского района.
2. Довести информацию о результатах социологического исследования до сведения библиотекарей отделений.
3. Разместить на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» результаты проведения социологического исследования.
4. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя директора Коробейникову Е.А.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

И.С. Ложкина

Утверждаю: \_\_\_\_\_

Директор  
МКУ ХМР «ЦБС»  
И.С. Ложкина

приказ от 06.02.2024 №12-о.д.

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕНИЯ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО,  
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА**

г. Ханты-Мансийск

06.02.2024г.

**Наименование муниципальной услуги:** «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения».

**Исполнитель муниципальной услуги:** МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»;

**Основание для проведения социологического исследования:**

Распоряжение администрации Ханты-Мансийского района от 23.11.2013 №1529-р «Об организации проведения социологического исследования в сфере предоставления муниципальных услуг (работ) учреждениями социальной сферы»;

Приказ МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» от 19.01.2024 №04-о.д. «О проведении социологического исследования».

**Должность уполномоченного лица:** заместитель директора Коробейникова Е.А., методист юридических и общих вопросов Числова Д.П.

**Период проведения: социологического исследования:** с 26 января по 02 февраля 2024г.

**Результаты проведения социологического исследования:**

Процедура проведения социологического исследования на предмет качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения осуществляется с целью повышения качества предоставляемых услуг и призвана способствовать:

- повышению открытости библиотечной системы;
- улучшению качества библиотечного обслуживания;
- анализ и принятие эффективных управленческих решений в области развития библиотечного обслуживания.

Главной задачей социологического исследования является – анализ эффективности библиотечного обслуживания с позиции соотнесения достигнутых результатов и их значимости с оценками непосредственных потребителей услуг.

В целях создания условий для проведения социологического исследования оценки качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения в 2024 году приказом директора МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» были утверждены: перечень отделений библиотек в количестве 21, показатели социологического исследования и квота респондентов.

Сбор информации для независимой оценки проводился на территории 21 населенного пункта Ханты-Мансийского района.

В процессе сбора информации была создана веб-страница в «ВКонтакте» МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС», на которой был размещен перечень вопросов социологического исследования. Ссылку с исследованием распространили по средствам мессенджера в сообществах населенных пунктов.

Опрос проводился среди жителей населенных пунктов Ханты-Мансийского района (с. Батово, с. Елизарово, п. Кедровый, п. Кирпичный, с. Кышик, п. Луговской, с. Нялинское, с. Реполово, с. Селярово, п. Сибирский, с. Троица, с. Тюли, п. Красноленинский, д. Шапша, п. Пыррях, д. Согом, д. Белогорье, с. Зенково, п. Выкатной, д. Ягурьях, д. Ярки).

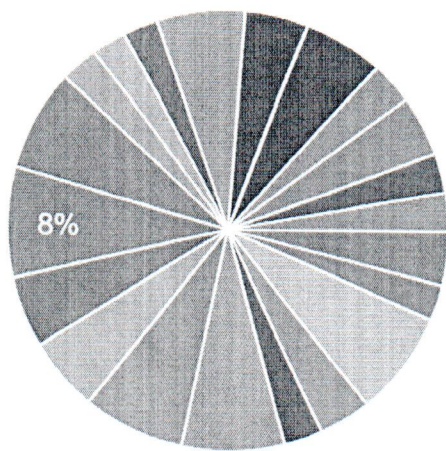
### Количество опрошенных респондентов

Таблица 1

№ п/п	Населенный пункт/ отделения библиотек	Количество анкет	Количество респондентов
1	Кедровый	20	29
2	Елизарово	15	15
3	Красноленинский	20	21
4	Кышик	15	20
5	Луговской	30	31
6	Кирпичный	15	29
7	Троица	15	23
8	Белогорье	10	10
9	Ягурьях	10	10
10	Нялинское	20	29
11	Пыррях	10	11
12	Селярово	30	10
13	Сибирский	25	25
14	Батово	15	15
15	Реполово	10	10
16	Согом	15	18
17	Шапша	15	18
18	Ярки	10	11
19	Зенково	10	11
20	Выкатной	30	30
21	Тюли	10	12

		350	388
--	--	-----	-----

Рисунок 1



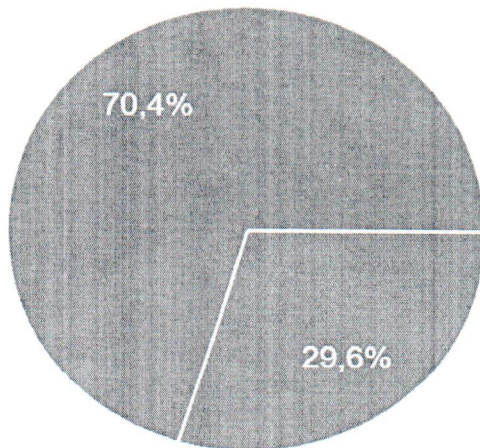
- с. Батово
- д. Белогорье
- п. Выкатной
- с. Елизарово
- с. Зенково
- п. Кедровый
- п. Кирпичный
- п. Красноленинский
- с. Кышик
- п. Луговской

- с. Нялинское
- п. Пырьях
- с. Реполово
- с. Селиярово
- п. Сибирский
- д. Согом
- с. Троица
- с. Тюли
- д. Шалша
- д. Ягурьях

Общее количество опрошенных респондентов составило 388 человек. В опросе могли принять участие респонденты в возрасте с 18 лет.

### Пол участников опроса

Рисунок 2

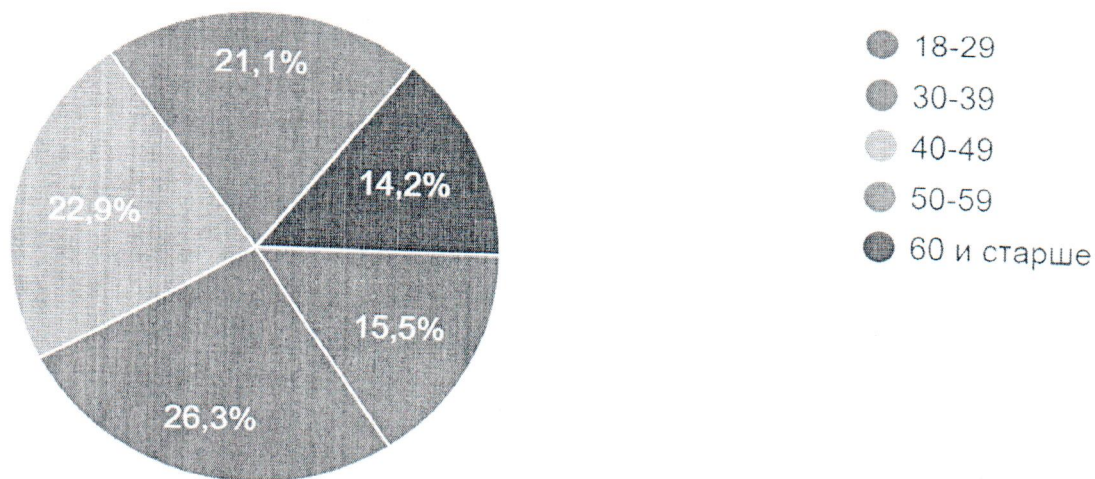


- Мужской
- Женский

В соответствии с диаграммой 70,4% (273 человека) опрошенных респондентов женщины, 29,6% (115 человек) опрошенных респондентов мужское население.

### Возрастной ценз участников опроса

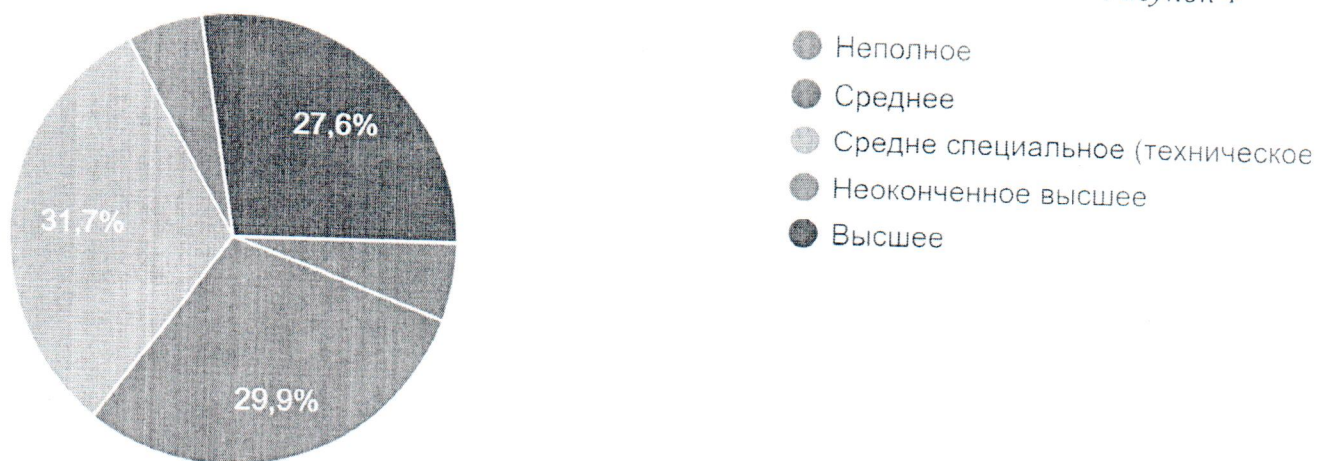
Рисунок



Согласно возрастному цензу опрошенных респондентов самой активной категорией является граждане в возрасте с 30-39 лет - 102 опрошенных человека, что составило 26,3% и в возрасте с 40-49 лет - 89 человек (22,9%). На третьей позиции возраст 50-59 лет - 82 опрошенных респондента (21,1%). Далее возрастной показатель распределился на уменьшение, возраст 18-29 лет - составил 60 человек (15,5%) и наименьший показатель 60 и старше лет - опрошенных 55 человек (14,2%).

#### Уровень образования респондентов

Рисунок 4



#### Уровень образования

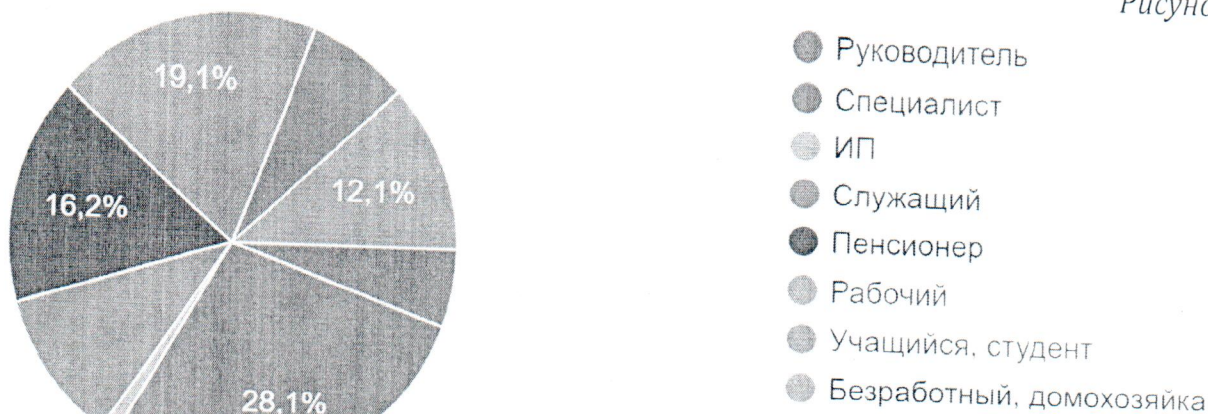
Таблица 2

№ п/п	Уровень образования	Абсолютное число	Процентное соотношение
1.	Высшее образование	107	27,6%
2	Средне специальное (техническое)	123	31,7%
3	Неоконченное высшее (от 4 курса)	21	5,4%
4	Среднее	116	29,9%
5	Неполное	21	5,4%

Из таблицы данных видно, что 31,7% опрошенных респондентов имеют высшее, показатель варьирует 27- 29,9% средне специальное и среднее образование.

### Основной род деятельности участников

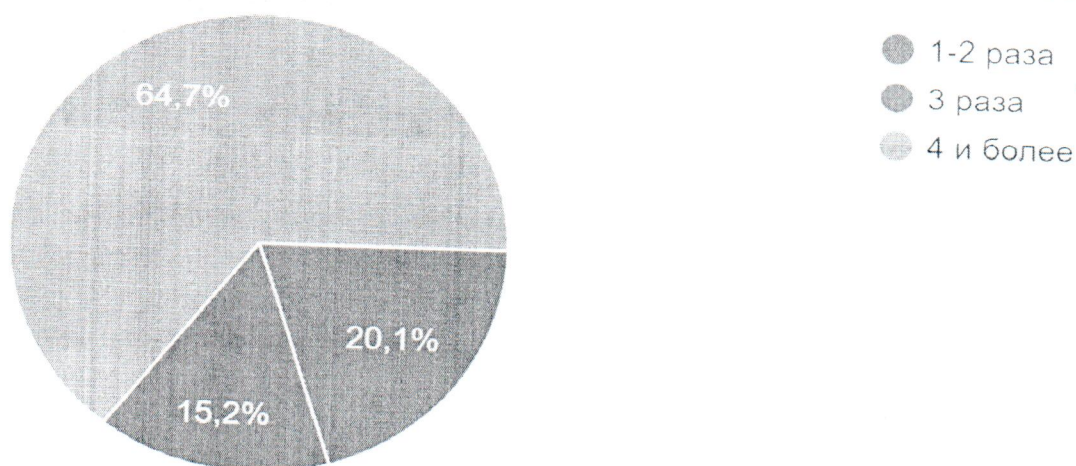
Рисунок 5



Значительная часть опрошенных респондентов по роду их деятельности относится к категориям специалисты, пенсионеры, рабочие. Показатель данных категорий граждан составляет от 16 до 28,1% от общего числа (246 человек).

### Показатель обращения в течении 2023 года для получения услуг

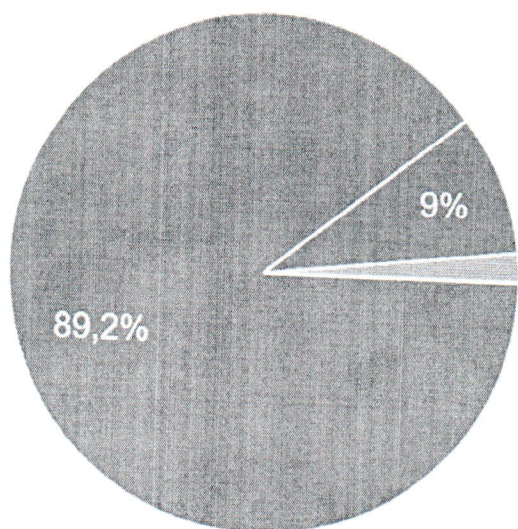
Рисунок 6



Согласно диаграмме 64,7% (251 человек) опрошенных респондентов обращались в библиотеку для получения услуг более 4 раз. От одного до двух раз обратилось 78 человек 20,1%, оставшаяся часть пришлось на респондентов, которые воспользовались услугами библиотеки три раза 15,2% (59 человек).

### Количество потраченного времени с целью получения услуги

Рисунок 7

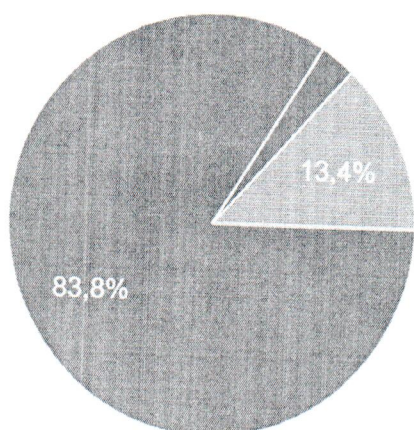


- До 10 мин
- От 10 до 20 мин
- Более 20 мин

Значительная часть респондентов 89,2% (346 человек) потратили в очереди за предоставляемыми услугами до 10 минут, что подтверждает высокий профессионализм специалистов, предоставляющих услуги. От 10 до 20 минут количество респондентов составило 35 человек - 9%. Более 20 минут 7 человек 1,8%.

### Функционирование Центра общественного доступа (ЦОД)

Рисунок 8



- Да
- Нет
- Знаю, но ни разу не обращался(ась) к услугам ЦОД

### Абсолютный показатель ЦОД

Таблица 3

№ п/п	Осведомленность населения о функционировании ЦОД	Абсолютное число
1	Да знаю	325
2	Нет не знаю	11
3	Знаю, но ни разу не обращался(ась) к услугам ЦОД	52

Согласно данным таблицы и диаграммы осведомленность населения о функционировании в отделениях библиотек МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» Центра общественного доступа составляет 377 опрошенных респондентов, что составило 97,2 % участников опроса.

### Удовлетворение качеством предоставления услуг ЦОД

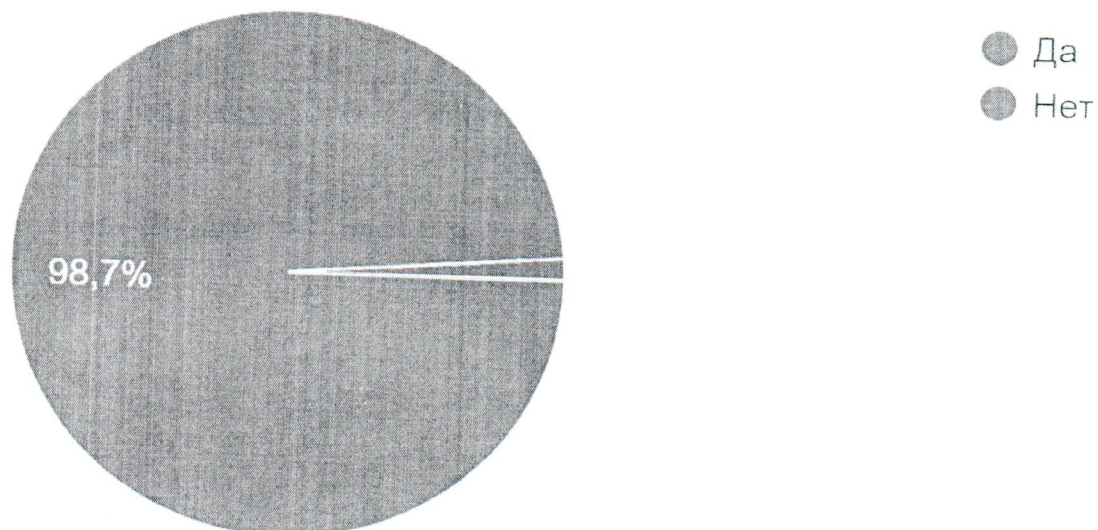
Рисунок 9



Оценка удовлетворенности качества предоставляемых услуг ЦОД позволяет утверждать, что качество предоставляемых услуг на хорошем уровне 79,1% (307 опрошенных). За услугой не обращались 81 респондент (20,9%). Респондентов, не удовлетворенных качеством услуг, согласно статистике, не выявлено.

### Удовлетворенность режимом работы

Рисунок 10



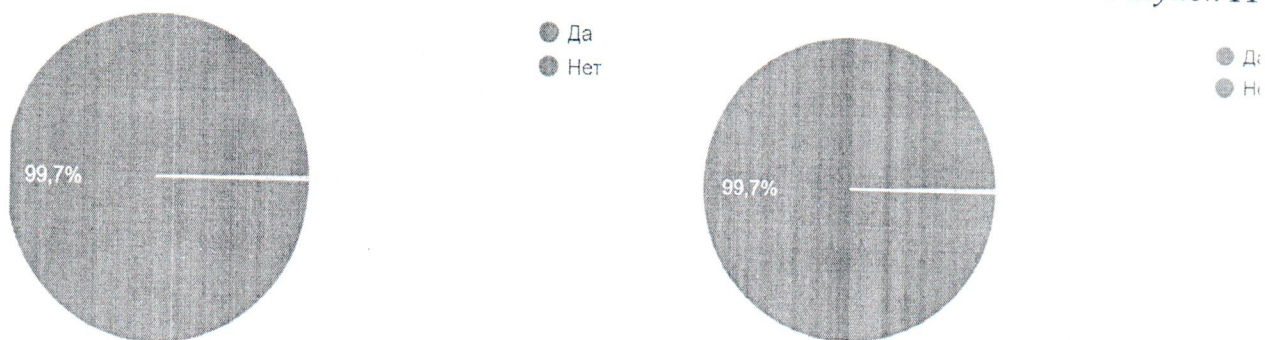


Режим работы учреждений библиотечной системы, согласно диаграмме, находится на значительно высоком уровне.

383 (98,7%) опрошенных респондентов удовлетворяет потребителей услуг.

### Удовлетворенность потенциального потребителя деятельностью и доступностью информации о порядке, и сроками предоставления услуги

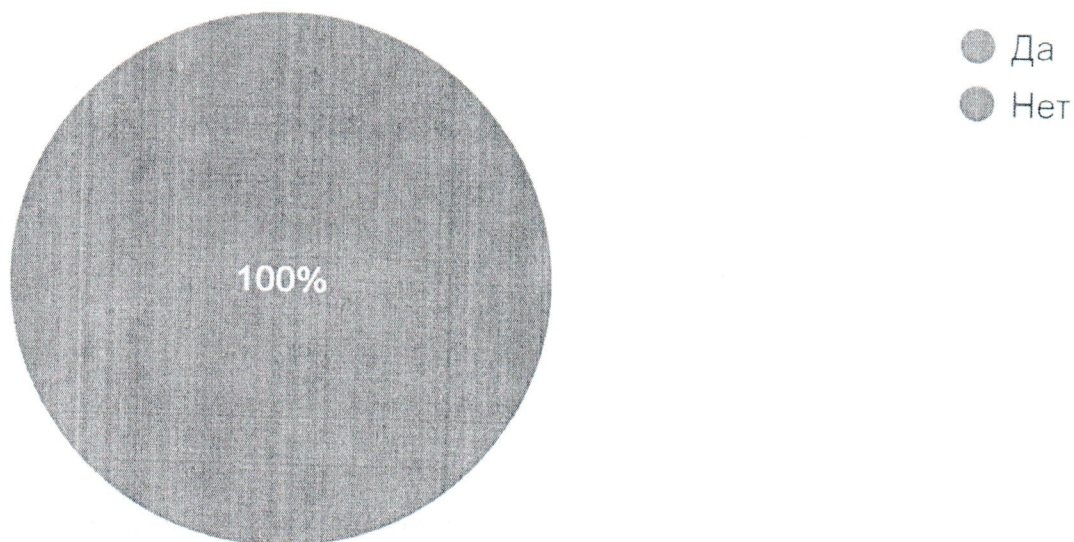
Рисунок 11



Удовлетворенность потребителей по срокам получения услуги, деятельности, доступности информации и порядке предоставления на достаточно высоком уровне 99,7% опрошенных респондентов 387 человек.

### Удовлетворенность от полученной консультации

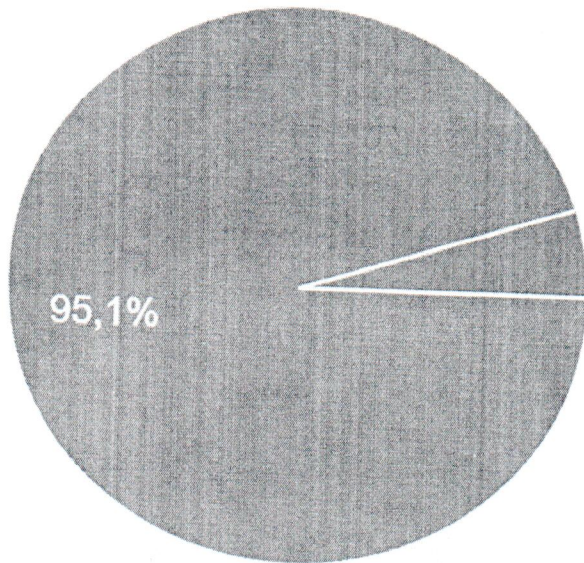
Рисунок 12



Жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района на 100% (388 человек) удовлетворены консультациями и ответами на поставленные вопросы.

### Удовлетворенность оснащением

Рисунок 13

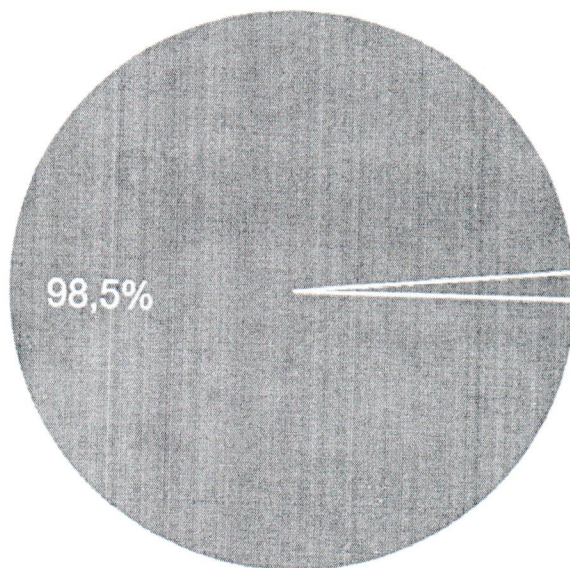


- Да
- Нет

95,1% (369 человек) опрошенных респондентов удовлетворены оснащением мест получения услуг, 4,9% (19 человек) оснащением не удовлетворены.

#### Удовлетворенность территориальной доступностью

Рисунок 14

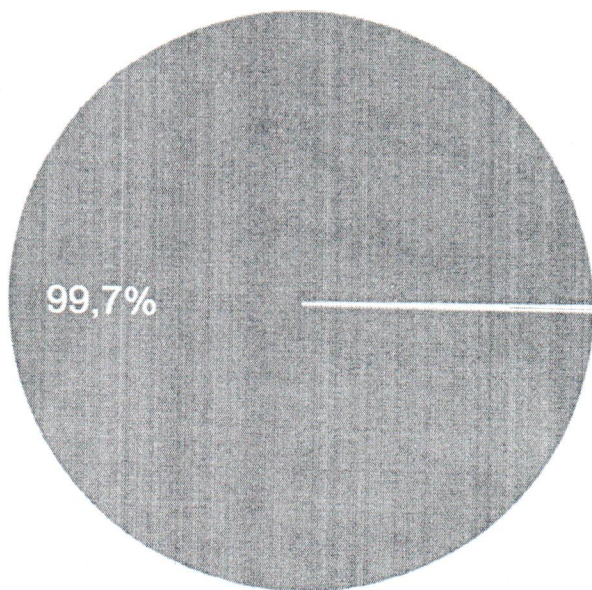


- Да
- Нет

Согласно представленной диаграмме, удовлетворенность территориальной доступностью составляет 382 человека (98,5%).

#### Удовлетворение качеством предоставления услуг

Рисунок 15

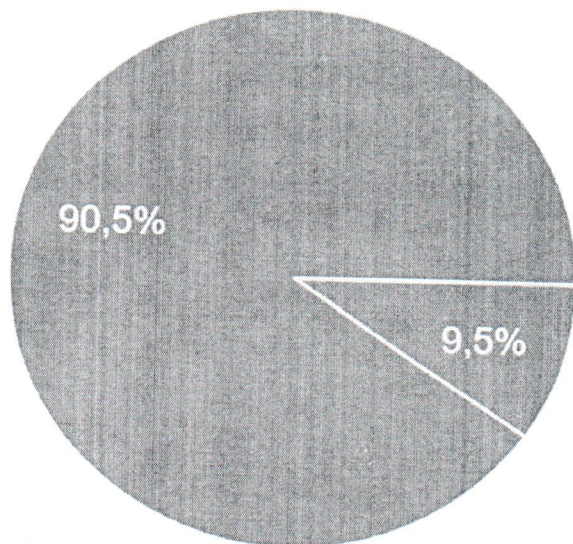


- Да
- Нет

Удовлетворенность населения Ханты-Мансийского района в целом по качеству предоставляемых услуг, позволяет утверждать, что качество на достаточно высоком уровне 99,7% (387 опрошенных респондентов).

### Жалобы на качество предоставляемой услуги

Рисунок 16



- Да
- Нет

В соответствии с диаграммой 351 опрошенный респондент (90,5%) не приходилось обращаться с жалобами на некачественное предоставление услуг.

### Выводы:

В целом социологическое исследование населенных пунктов Ханты-Мансийского района показало, что потребители **удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги** в отделениях библиотек МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система».

Участие респондентов было свободным и добровольным. Проведение опроса осуществлялось на анонимной основе.

Подводя итоги социологического исследования о качестве предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения Ханты-Мансийского района можно констатировать следующее: у читателей библиотек сложился положительный образ библиотек, для большинства респондентов библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения. Режим работы библиотек большинство респондентов устраивает. Таким образом, социальный статус библиотек по-прежнему остается высоким.

Читатели отмечают доброжелательное к ним отношение со стороны сотрудников, профессионализм библиотекарей. Полученные данные об ожиданиях респондентов помогут библиотекам продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг, оптимизировать по необходимости.