



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

ПРИКАЗ

31 января 2025 года

№9-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 14.01.2025 №2-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 специалиста по защите информации Числову Д.П.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

Е.А. Коробейникова

Утверждаю:



И.о. директора  
МКУ ХМР «ЦБС»

Е.А. Коробейникова

приказ от 14.01.2025 №2-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

31.01.2025г.

**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 14.01.2025 №2-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 17 по 24 января 2025 г.

**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;
- анализу и принятию 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 2025 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 <https://forms.gle/so6Fmf1MrCXrpa1a6> 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

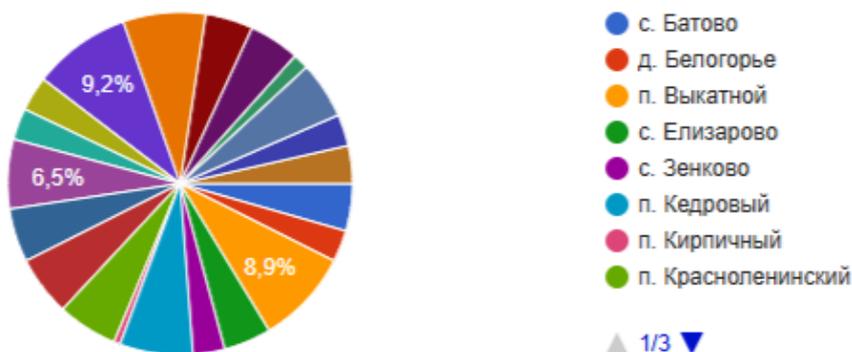
Таблица 1

№ п/п	Населенный пункт/ отделения библиотек	Количество анкет	Количество респондентов
1	Кедровый	20	23
2	Елизарово	15	15
3	Красноленинский	20	19
4	Кышик	15	19
5	Луговской	30	17
6	Кирпичный	15	2
7	Троица	15	16
8	Белогорье	10	10
9	Ягурьях	10	10
10	Нялинское	20	22
11	Пыррях	10	10
12	Селярово	30	31
13	Сибирский	25	26
14	Батово	15	15
15	Реполово	10	11
16	Согом	15	15
17	Шапша	15	18
18	Ярки	10	12
19	Зенково	10	10
20	Выкатной	30	30
21	Тюли	10	5
<b>ИТОГО</b>		<b>350</b>	<b>336</b>

Рисунок 1

### 1. Территория проживания

336 ответов



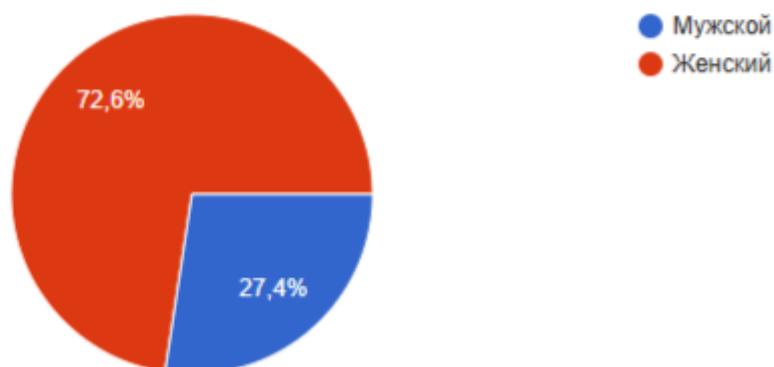
Общее количество опрошенных респондентов составило 336 человек. В опросе могли принять участие респонденты в возрасте с 18 лет.

### Пол участников опроса

Рисунок 2

### 2. Пол

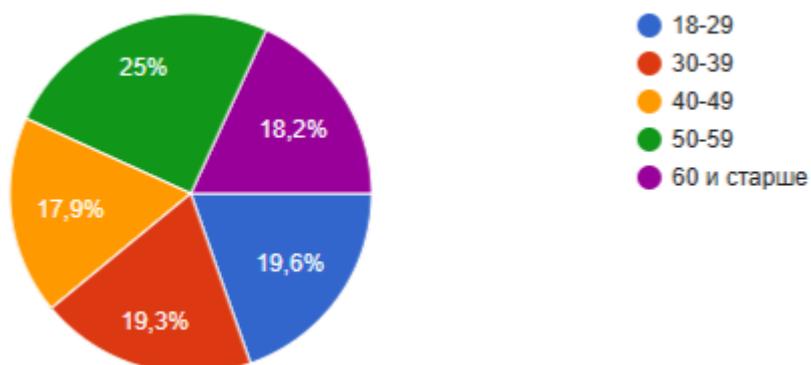
336 ответов



В соответствии с диаграммой 72,6% (244 человека) опрошенных респондентов женщины, 27,4% (92 человека) опрошенных респондентов мужское население.

### Возрастной ценз участников опроса

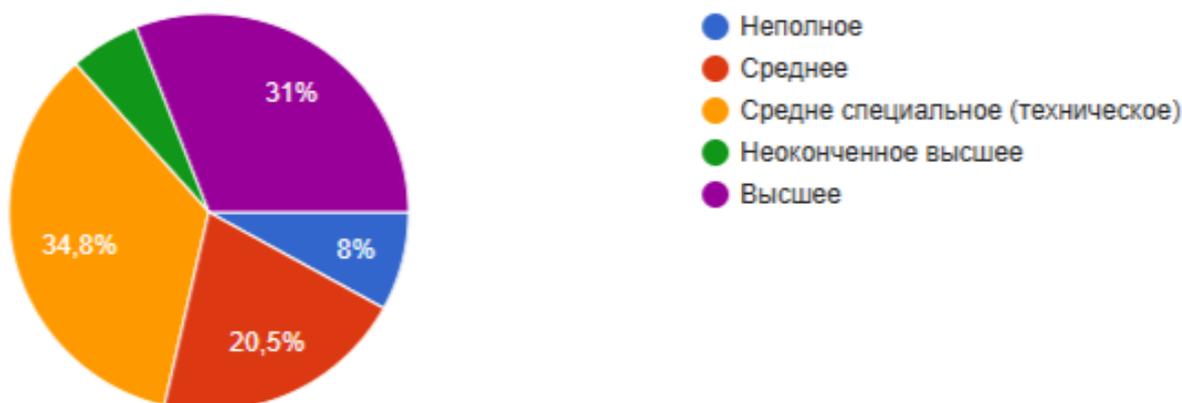
Рисунок 3



Согласно возрастному цензу опрошенных респондентов самой активной категорией являются граждане в возрасте с 50-59 лет - 84 опрошенных человека, что составило 25% и в возрасте с 18-29 лет - 66 человек (19,6%). На третьей позиции возраст 30-39 лет - 65 опрошенных респондента (19,3%). Далее возрастной показатель распределился на уменьшение, возраст 18-29 лет – составил 61 человек (18,2%) и наименьший показатель 40-49 - опрошенных 60 человек (17,9%).

### Уровень образования респондентов

Рисунок 4



### Уровень образования

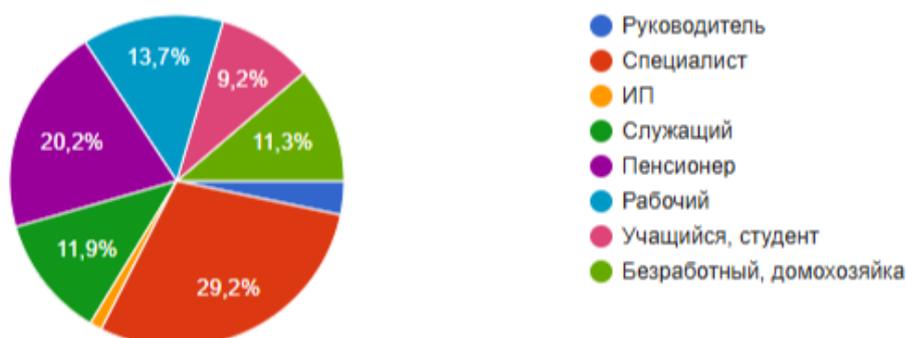
Таблица 2

№ п/п	Уровень образования	Абсолютное число	Процентное соотношение
1.	Высшее образование	104	31%
2	Средне специальное (техническое)	117	34,8%
3	Неоконченное высшее (от 4 курса)	19	5,7%
4	Среднее	69	20,5%
5	Неполное	27	8%

Из таблицы данных видно, что 34,8 % опрошенных респондентов имеют среднеспециальное (техническое образование), 31 % высшее образование, 20% среднее, показатель варьирует 5,7-8% неполное и неоконченное высшее образование.

### Основной род деятельности участников

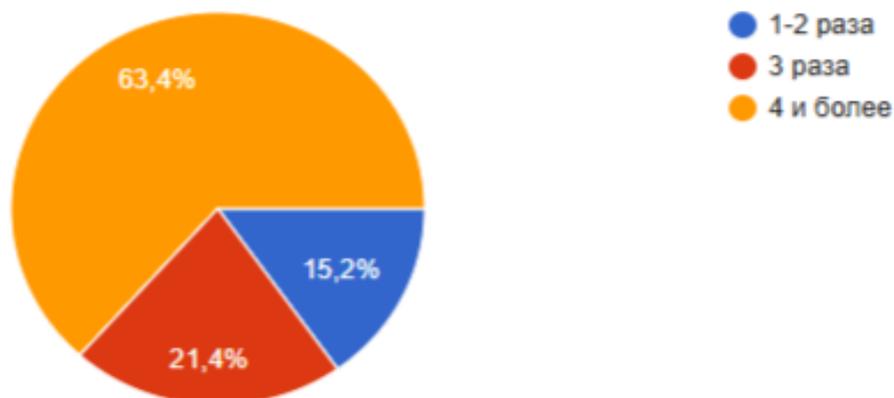
Рисунок 5



Значительная часть опрошенных респондентов по роду их деятельности относится к категориям специалисты, пенсионеры, рабочие. Показатель данных категорий граждан составляет от 29,2% до 13,7% от общего числа (336 человек).

#### Показатель обращений в течении 2024 года для получения услуг

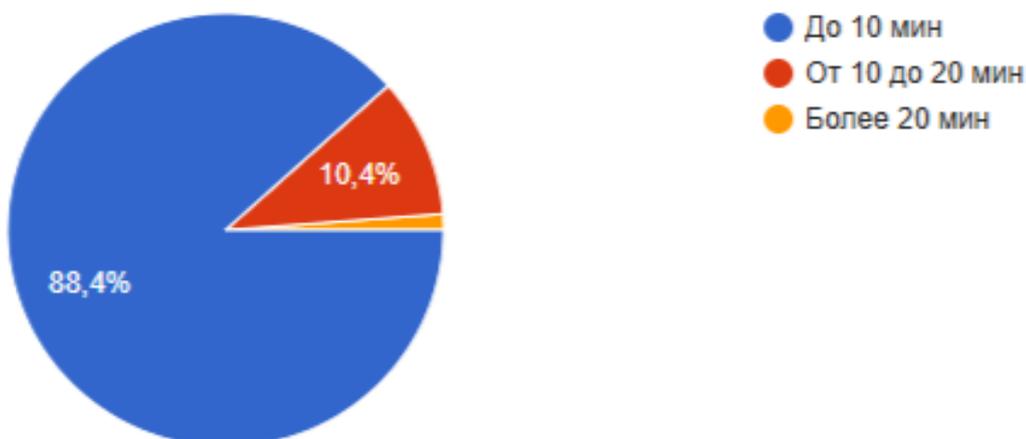
Рисунок 6



Согласно диаграммы, 63,4% (213 человек) опрошенных респондентов обращались в библиотеку для получения услуг более 4 раз. От одного до двух раз обратилось 51 человек, что составляет 15,2%, оставшаяся часть пришлось на респондентов, которые воспользовались услугами библиотеки три раза, в процентном соотношении 21,4% (72 человека).

#### Количество потраченного времени с целью получения услуги

Рисунок 7



Значительная часть респондентов 88,4% (297 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 – 10,4%. Более 20 минут 4 человека 1,2%.

## Функционирование Центра общественного доступа (ЦОД)

Рисунок 8



### Абсолютный показатель ЦОД

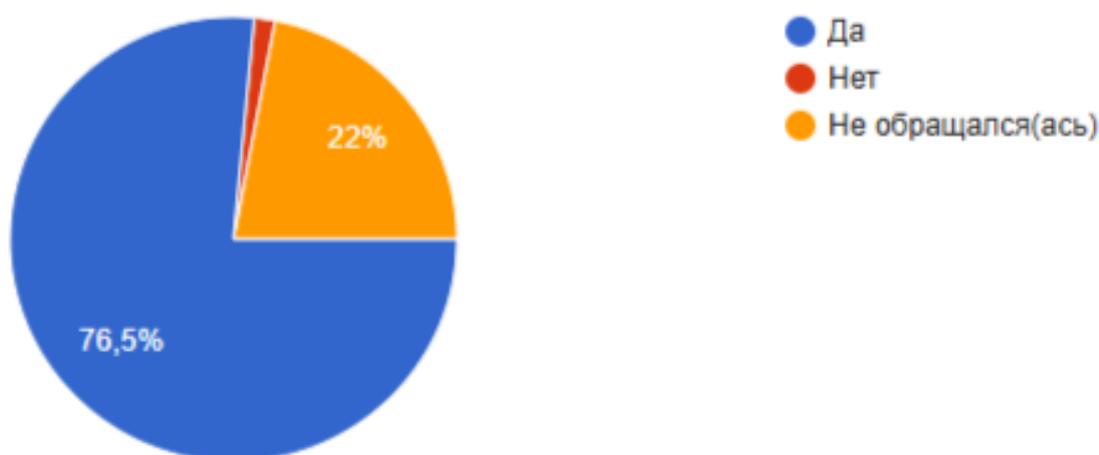
Таблица 3

№ п/п	Осведомленность населения о функционировании ЦОД	Абсолютное число
1	Да знаю	282
2	Нет не знаю	8
3	Знаю, но ни разу не обращался(ась) к услугам ЦОД	46

Согласно данным таблицы и диаграммы о функционировании в отделениях библиотек МКУ Ханты-Мансийского района «ЦБС» Центров общественного доступа осведомлены 282 опрошенных респондента, что составляет 83,9 % участников опроса.

### Удовлетворение качеством предоставления услуг ЦОД

Рисунок 9

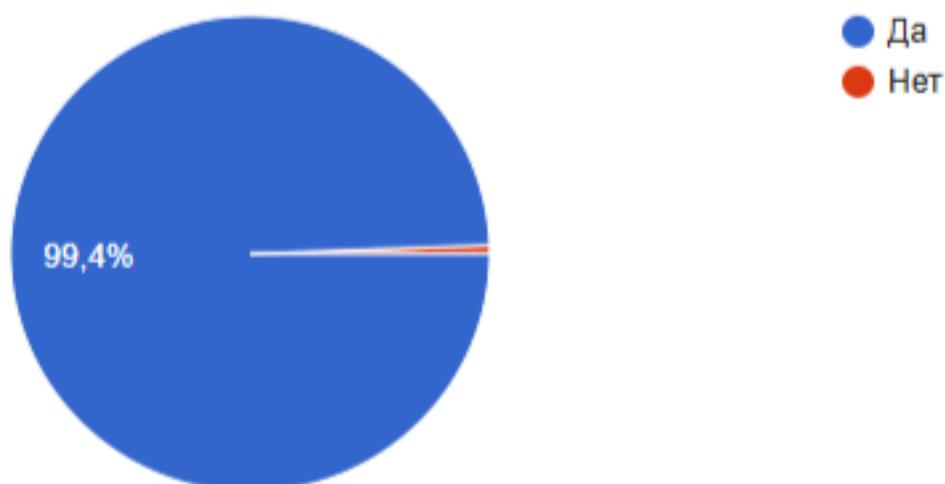


Оценка удовлетворенности качества предоставляемых услуг ЦОД позволяет утверждать, что качество предоставляемых услуг на хорошем уровне 76,5% (257 опрошенных). За услугой не обращались 74 респондент (22%) основная причина -

отсутствие необходимости. Респондентов, не удовлетворенных качеством услуг, согласно статистике, 5 человек (1,5%).

### Удовлетворенность режимом работы

Рисунок 10

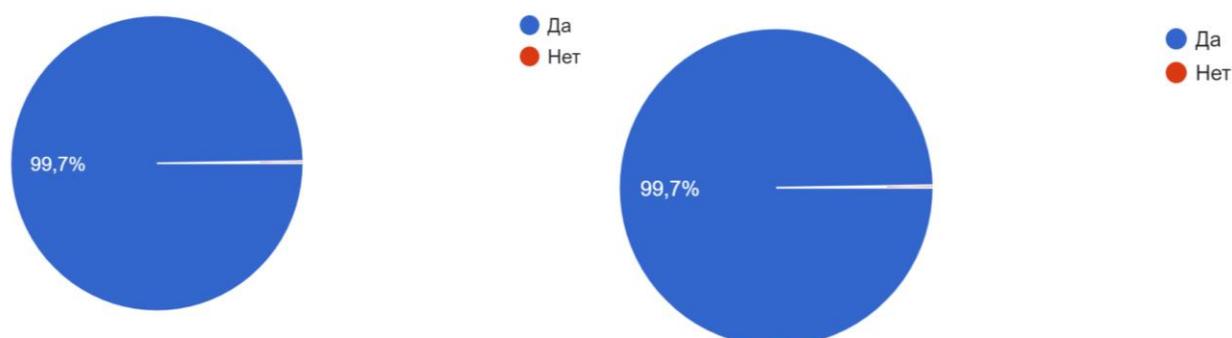


Режим работы учреждений библиотечной системы, согласно диаграмме, находится на значительно высоком уровне.

334 (99,4%) опрошенных респондентов – потребителей услуг режим работы учреждения удовлетворяет.

### 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 – 335 человек.

### Удовлетворенность от полученной консультации

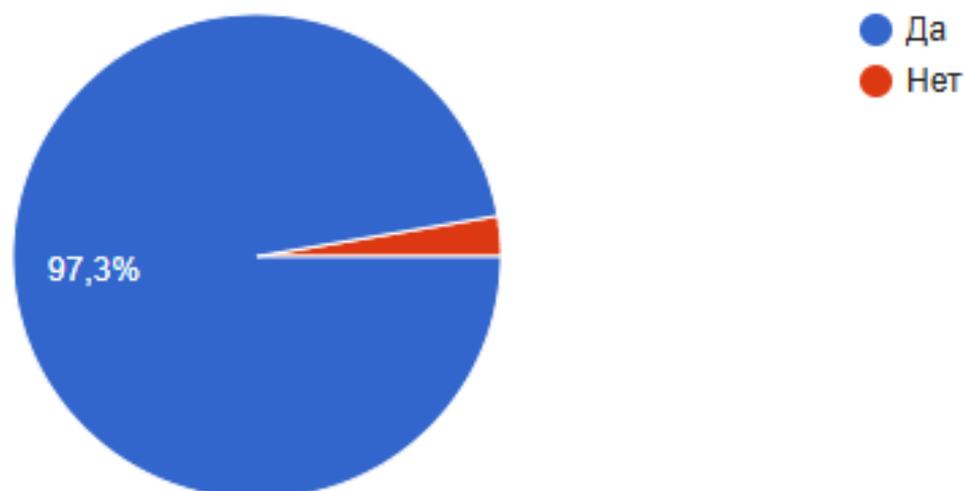
Рисунок 12



Жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района на 99,7% (335 человек) удовлетворены консультациями и ответами работников учреждения на поставленные вопросы. Позитивное отношение к сотрудникам библиотеки по-прежнему сохраняется на уровне «отлично». Действия персонала по оказанию услуги оценивается потребителями услуг как доброжелательность, вежливость, компетентность. Подавляющее большинство отвечавших (99.7%) полностью удовлетворено действиями сотрудников.

### Удовлетворенность оснащением

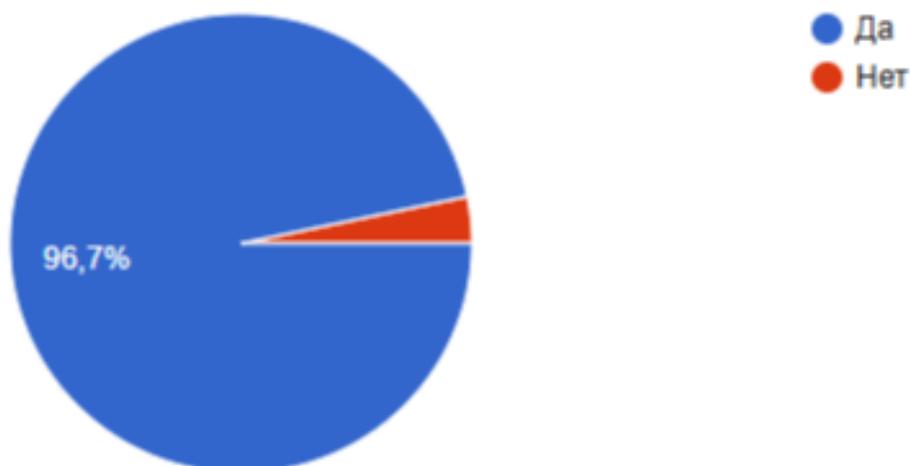
Рисунок 13



97,3% (327 человек) опрошенных респондентов удовлетворены оснащением мест получения услуг, 2,7% (9 человек) оснащением не удовлетворены. Неудовлетворенность проявляется в части улучшения материально – технической базы.

### Удовлетворенность территориальной доступностью

Рисунок 14



Согласно представленной диаграмме, удовлетворенность территориальной доступностью составляет 325 человека (96,7%).

Данный фактор сохраняется в сравнении с аналогичным периодом 2024 года. Уровень удовлетворенности территориальной доступности - «хорошо». Это объясняется условиями доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья, а именно комфортность условий (отсутствие или несоответствие пандуса, отсутствие кнопки вызова персонала), инфраструктура учреждения (неудобное место расположение по отношению к дому).

### Удовлетворение качеством предоставления услуг

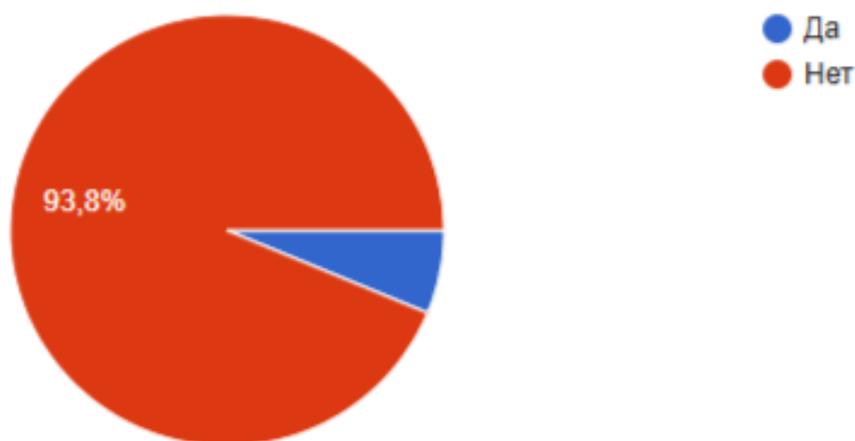
Рисунок 15



Удовлетворенность населения Ханты-Мансийского района в целом по качеству предоставляемых услуг, позволяет утверждать, что качество на достаточно высоком уровне 99,7% (335 опрошенных респондентов).

## Жалобы на качество предоставляемой услуги

Рисунок 16



В соответствии с диаграммой, 315 опрошенных респондентов (93,8%) не обращалось с жалобами на некачественное предоставление услуг. В сравнении с аналогичным периодом 2024 года фактор «Жалобы на качество предоставляемой услуги незначительно понизился на 6,2 % (2024 год- 9,5%). Это в очередной раз показывает, что потребители удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги, и учреждением предприняты максимальные меры по снижению показателя данного фактора.

### **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, добровольным, доступным. 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: большинство респондентов постоянно посещают библиотеку, а это значит, что она вызывает положительный образ как государственного учреждения.

Режим работы библиотек большинство респондентов устраивает. Таким образом, социальный статус библиотек по-прежнему остается на высоком уровне.

Читатели отмечают доброжелательное к ним отношение со стороны сотрудников, профессионализм библиотекарей.

Стоит отметить библиотекарей населенных пунктов с. Кышик, с. Нялинское и п. Сибирский, жители населенных пунктов оценили качество предоставляемых услуг в данных отделениях библиотек более, чем 120%, а, следовательно, сомневаться в благополучном будущем данных библиотек не приходится.

Полученные данные об ожиданиях респондентов помогут библиотекам продуктивнее выстраивать взаимоотношения с читателями и улучшить качество предоставляемых услуг и на перспективу определить будущую траекторию развития библиотек.