



394018, г. Воронеж, ул. Свободы, д.8. тел.: 220-76-37, 235-54-43.

E-mail: vosbs_korolenko@mail.ru

31.03.2017 исх. № 133
На № _____

Руководителю департамента
культуры
Воронежской области

Э.А. Сухачевой

**Об итогах опроса (анкетирования) пользователей
КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» о качестве государственных услуг,
предоставляемых учреждением культуры за 1 квартал 2017 года**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В. Г. Короленко» от 13 марта 2017 г. № 31-ОД «О проведении опроса и хронометража» в период с 20 марта по 30 марта 2017 года в отделах обслуживания ВОСБС им. В.Г. Короленко был проведен очно-заочный опрос (анкетирование) пользователей библиотеки.

В опросе приняли участие 30 человек, в т.ч. пользователи в возрасте до 30 лет – 3 человека, в возрасте от 30 до 59 лет – 9 человек, в возрасте 60 лет и старше – 18 человек.

В течение 1 квартала т.г. услугами библиотеки менее 1-3-х раз пользовались - 2 чел., более 1-3-х раз – 28 чел. (93,3%).

По итогам опроса 30 читателей (100%) удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда библиотеки.

Качеством услуг, предоставляемых библиотекой, удовлетворены все опрошенные читатели - 30 человек (100%).

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени (Акт № 1 от 21 марта 2017 года).

При опросе пользователей замечаний и претензий к деятельности библиотеки выявлено не было.

Вместе с тем 6 читателей отметили, что в фонде недостаточно литературы следующих форматов и направлений: укрупненного шрифта, книг рельефно-точечного шрифта (РТШ) современных авторов, научно-популярных на флеш-картах.

Все опрошенные читатели удовлетворены работой библиотеки, отмечают профессионализм, внимательность и компетентность сотрудников.

Директор библиотеки

М.А. Бережная