



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

E-mail: vosbs_korolenko@mail.ru

28.12.2017 исх. № 528
На № _____

Временно исполняющей
обязанности руководителя
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 4 квартал 2017 года**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В. Г. Короленко» от 08 декабря 2017 г. № 143-ОД «О проведении опроса и хронометража» в период с 18 по 27 декабря 2017 года в отделе 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 – 1 чел., от 30 до 59 лет – 13 человек, в возрасте 60 лет и старше – 16 человек.

В течение 4 квартала 2017 года услугами библиотеки менее 1-3-х раз пользовались - 5 чел., более 1-3-х раз – 25 чел. (83,3%).

По итогам опроса 27 читателей (90%) удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда библиотеки, 1 читатель отметил неудовлетворенность обновляемостью библиотечных фондов, затруднились ответить – 2 пользователя.

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 № 4 от 19 декабря 2017 года).

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

Вместе с тем ряд читателей высказали предложения для внесения в План издательской деятельности библиотеки на 2018 год по записи (начитыванию) звуковых электронных книг по краеведению и исторической тематики, книг для детей, а так же произведений популярных авторов.

Все опрошенные читатели удовлетворены работой библиотеки, отмечают профессионализм в подборе литературы, внимательность сотрудников и доброжелательное обслуживание.

Директор библиотеки

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

М.А. Бережная