



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

E-mail: vosbs_korolenko@mail.ru

03.07.2017 исх. № 245

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 2 квартал 2017 года**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В. Г. Короленко» от 15 июня 2017 г. № 82-ОД «О проведении опроса и хронометража» в период с 20 июня по 30 июня 2017 года в отделах обслуживания ВОСБС им. В.Г. Короленко был проведен очно-заочный опрос (анкетирование) пользователей библиотеки.

В опросе приняли участие 20 человек, в т.ч. пользователи в возрасте от 30 до 59 лет – 10 человек, в возрасте 60 лет и старше – 10 человек.

В течение 2 квартала т.г. услугами библиотеки менее 1-3-х раз пользовались - 4 чел., более 1-3-х раз – 16 чел. (80%).

По итогам опроса 20 читателей (100%) удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда библиотеки.

Качеством услуг, предоставляемых библиотекой, удовлетворены все опрошенные читатели - 20 человек (100%).

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени (Акт № 2 от 27 июня 2017 года).

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

Вместе с тем 4 читателя отметили, что в фонде недостаточно литературы на флеш-картах, а также изданий современных авторов в формате РТШ.

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

Директор библиотеки

М.А. Бережная