



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ  
ИМ. В.Г. КОРОЛЕНКО»

394018, г. Воронеж, ул. Свободы, д.8. тел.: 220-76-37, 255-35-08.  
E-mail: vosbs\_korolenko@mail.ru

исх. № 23  
«24» сентября 20 19г.

Руководителю  
департамента культуры  
Воронежской области

Э.А. Сухачевой

Уважаемая Эмилия Александровна!

В соответствии с Вашим запросом о представлении информации об итогах анкетирования посетителей (опрос об удовлетворенности услугами) высылаем Вам отчет за 2018 год.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Директор

М.А. Бережная

В 2018 году в соответствии с приказами КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» № 46-ОД от 12.03.2018г., № 98-ОД от 15.06.2018 г., №132-ОД от 26.09.2018 г., № 163-ОД от 05.12.2018 г. был проведен очно-заочно опрос (анкетирование) пользователей библиотеки.

В опросе приняли участие 90 человек, в т.ч. в возрасте до 30 лет – 3 чел., от 30 до 60 лет – 30 чел., старше 60 лет – 57 чел.

В течение года от 1 до 3 раз услугами библиотеки пользовались 27 чел., более 3 раз – 63 чел. (70%).

Качеством услуг, предоставляемых библиотекой, удовлетворены все опрошенные читатели - 90 человек (100 %).

По итогам опроса 87 чел. (97%) читателей удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда, 3 человека (3 %) – высказали предложения по более оперативному и качественному комплектованию библиотечного фонда.

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет менее 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени.

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

Следует отметить, что из числа опрошенных 6 читателей высказали предложение о пополнении фондов аудио-изданиями и литературой на флеш-картах.

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