

Информация
о результатах проведения мониторинга
**«Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив
Владимирской области» 28.11.2017 –12.12.2017**

Целью проведения мониторинга «Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив Владимирской области» являлось получение качественной оценки работы читального зала в целом, качества предоставления отдельных видов услуг пользователям архивной информации, сбор предложений пользователей услуг по повышению качества работы читального зала и копирования документов. Результаты мониторинга будут учитываться при перспективном планировании работы архива, для повышения эффективности и качественного уровня выполняемых работ (услуг) специалистами архива, улучшении материально-технического оснащения читального зала. Мониторинг проводился с 28 ноября по 12 декабря 2017 г. Анкеты находились в читальном зале в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнены 20 анкет. Анкетирование не предлагалось пользователям, впервые посетившим читальный зал, по причине отсутствия у них информации по ряду положений анкеты.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры - (30 %), сотрудники музеев (20 %), неработающие (10 %), прочие (40 %).

Высшее образование имеют 80 % респондентов, из них 15 % имеют научные степени (кандидат исторических наук, кандидат биологических наук, кандидат медицинских наук).

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной - 60 % (12 респ.), научная цель (исторические, диссертационные исследования, публикации, доклады для конференций) – 35 % (7 респ.), краеведение – 5 % (1 респ.). В 2017 г. увеличилось количество исследователей занимающихся своей родословной (в 2016 г. - 50%).

В среднем, стаж работы пользователей в читальном зале, заполнивших анкеты – 12 лет.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,7 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 9 баллов (7 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 13 респондентов (65 %). В 2016 г. средняя оценка качества работы читального зала составила 9,5 балла.

В объяснении к выставленной оценке качества респонденты указали следующее: снижена оценка по причинам

- нехватка мест в читальном зале - 25% (5 респ.);
- нехватка компьютеров в читальном зале - 5% (1 респ.);
- рано закрывается архив - 5% (1 респ.)

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

- сотрудники читального зала работают отлично, внимательны и всегда помогут;
- своевременные и исчерпывающие по всем вопросам консультации работников;
- сотрудники читального зала внимательны, тактичны, выполняют должностные обязанности на 10 баллов;
- никогда не возникает поводов для нареканий;
- работники читального зала профессионально выполняют свои обязанности, вежливы и предупредительны с посетителями.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг в читальном зале выражена по следующим позициям:

Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания и доступности документов в читальном зале (да / нет):	Да	Нет
- консультирование	20 респ. (100%)	-
- предоставление научно-справочного аппарата (описи, БД, каталоги и др.)	19 респ. (95%)	1 респ. (5 %)
- предоставление документов	19 респ. (95 %)	1 респ. (5 %)
- качество предоставленных копий	18 респ. (95 %) 1 респ. – не пользуется услугой	1 респ. (5 %)

Возможностью заказа дел в читальный зал через удаленный доступ пользуются (эл. почтой) 25 % респондентов.

Наиболее часто используются в электронном виде описи фондов - 65 % (13 респ.);

также используются:

- архивные документы в электронном виде (исповедные ведомости, метрические книги) - 40 % (8 респ.),

- печатные издания - 15% (3 респ.),

- географические указатели к описям фондов - 10% (2 респ.).

Средняя оценка качества предоставленных материалов в электронном виде составила 8 (из 10 возможных). Самую низкую оценку – 7 баллов дал 1 респ. (6 %), наивысшую оценку – 10 баллов дали 9 респондентов (53 %). 2 респондента не пользуются этой услугой.

В объяснении к выставленной оценке качества респонденты указали следующее: снижена оценка по причинам

- часть копий плохо читаются;

- некоторые описи оцифрованы в низком качестве.

Читальный зал по понедельникам по новому графику работы посещает 85 % (17 респ.). Такой график удобен 80 % респондентов.

Респондентами внесены предложения по улучшению эффективности и качества оказываемых услуг, в том числе:

- увеличить количество мест, расширить читальный зал - 15 % (3 респ.);

- увеличить количество компьютеров - 15 % (3 респ.);
- повысить зарплату сотрудникам - 10 % (2 респ.);
- улучшить освещение рабочих мест исследователей - 10 % (2 респ.);
- сделать еще один день с графиком с 12 до 19 ч. - 10 % (2 респ.).

Другие предложения:

- увеличить количество документов в электронном виде;
- информировать о состоянии дел при заказе (ПФС или нет);
- сделать доступными дела, находящиеся в плохом физическом состоянии;
- иметь удлиненный стол для работы с картами и газетами.

В читальном зале в доступе пользователей находится 4 компьютера. Вместе с тем, ежедневно, более 50 % пользователей читального зала работают со справочно-поисковыми средствами, документами, списками населенных мест в электронном виде.

За 2017 год выдано пользователям читального зала:

электронные копии описей фондов – 1 524;

электронные копии дел – 1 035, что составляет 8% от всей выдачи дел в читальный зал.