

Информация
по результатам проведения мониторинга
**«Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив
Владимирской области» 02.12.2019 –23.12.2019**

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 работы сайта архива. Результаты мониторинга будут учитываться при перспективном планировании работы архива, для повышения эффективности и качественного уровня выполняемых работ (услуг) специалистами архива, при улучшении материально-технического оснащения читального зала. Мониторинг проводился со 2 по 23 декабря 2019 г. Анкеты находились в читальном зале в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнены 23 анкеты. Анкетирование не предлагалось пользователям, впервые посетившим читальный зал, по причине отсутствия у них информации по ряду положений анкеты.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 26 %, сотрудники коммерческих организаций – 21 %, сотрудники музеев – 4,5 %, студенты высших учебных заведений – 4,5 %, прочие – 35 %

Высшее образование имеют 82% респондентов.

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной – 69 % (16 респ.), научная цель (исторические, диссертационные исследования, публикации, доклады на конференциях) – 27 % (7 респ.), краеведение – 4 % (1 респ.). В 2019 г. увеличилось количество исследователей, занимающихся своей родословной (в 2017 г. – 60 %).

В среднем, время работы пользователей читального зала, заполнивших анкеты – 5 лет.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,4 балла (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 8 баллов (4 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 14 респондентов (61 %).

В объяснении к выставленной оценке качества респонденты указали, что оценка снижена по следующим причинам:

- нехватка мест в читальном зале – 26 % (6 респ.);
- нехватка компьютеров в читальном зале – 4,5 % (1 респ.).

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

- сотрудники читального зала доброжелательны, внимательны, и всегда готовы оказать помощь; профессиональны;
- сотрудники читального зала отзывчивы и компетентны;
- сотрудники всегда приветливы, готовы помочь, с заказами дел не задерживают.

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

<i>Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания и доступности документов в читальном зале (да / нет):</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
<i>- консультирование</i>	23 респ. (100%)	-
<i>- предоставление научно-справочного аппарата (описи, БД, каталоги и др.)</i>	23 респ. (100%)	-
<i>- предоставление документов</i>	23 респ. (100%)	
<i>- качество предоставленных копий</i>	21 респ. (91 %) 1 респ. – не пользуется услугой	1 респ. (4,5 %)

Возможностью заказа дел в читальный зал через удаленный доступ (по электронной почте) пользуются 43% респондентов.

Наиболее часто используются в электронном виде:

- описи фондов - 43 %;
- архивные документы (исповедные ведомости, метрические книги) – 35 % (8 респ.);
- печатные издания – 13% (3 респ.);
- не ответили на вопрос – 9 % (2 респ.);

Среди направлений работы архива отмечены наиболее важные и востребованные:

- развитие электронного каталога – 100% (23 респ.);
- комплектование архива новыми фондами – 26% (6 респ.);
- расширение спектра информационных услуг – 9% (2 респ.);
- публикация документов – 26% (6 респ.);
- выставочные проекты – 9% (2 респ.);
- развитие сайта архива – 65% (15 респ.).

Наиболее часто встречающееся предложение: увеличение документов в электронном виде и возможность их удаленного использования.

Разделы сайта архива, которые наиболее часто просматриваются:

- НСА (описи, указатели и др.) – 100 % (23 респ.);
- новости – 35% (8 респ.);
- проекты – 30% (7 респ.);
- услуги – 9% (2 респ.).

Средняя оценка качества работы сайта архива составила 8 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 5 баллов (5 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 6 респондентов (26%).

В объяснении к выставленной оценке качества работы сайта респонденты указали причины для снижения баллов: нет всех описей в разделе НСА, электронные копии документов нельзя посмотреть на сайте архива, описи нельзя

открыть на нужной странице, нет описей в формате word, не ко всем описям фонда 556 есть географические указатели.

Разделы сайта архива, которые требуют усовершенствования:

- НСА – 87% (20 респ.);
- мероприятия – 4,5 % (1 респ.);
- справочный отдел (контакты, режим работы, адрес) – 4,5 % (1 респ.).

Наиболее часто встречающиеся предложения: возможность удаленного использования документов на сайте, размещение всех географических указателей к фонду 556 (Владимирская духовная консистория).

Среди информации и услугах, которые желательно видеть на сайте, были отмечены следующие предложения: разместить все описи, возможность просмотра документов на сайте архива, возможность электронного поиска по фондам. Один респондент написал в пожеланиях: «Побольше информации о видных людях края, о событиях былых времен, географические данные, карты».

Респондентами были внесены предложения по эффективности и качеству работы читального зала: увеличение количества посадочных мест в читальном зале – 39 %; увеличение числа компьютеров в читальном зале – 30%, новое здание – 26%, кулер с горячей и холодной водой 4,5 %, работа читального зала по выходным 4,5%.

В целях увеличения доступа пользователям к архивным фондам и описям электронного фонда пользования в конце 2019 года увеличено число пользовательских компьютеров в читальном зале архива до 6.

За 2019 год выдано пользователям читального зала:

электронные копии описей фондов – 885,
электронные копии дел – 1644.

Количество обращений к электронным справочникам на сайте за 2019 год составило более 12000.

В рамках реализации программы по организации использования документов в режиме удаленного доступа по ГП «Развитие архивного дела во Владимирской области на 2016-2021 годы» в 2019 году было приобретено 6 персональных компьютеров, осуществлен переход на более скоростной Internet (с ADSL на оптоволокно) для предоставления архивных документов и описей фондов в режиме удаленного доступа. В 2020-2021 гг. в рамках указанной программы планируется приобретение сканирующего оборудования, 15 персональных компьютеров, а также приобретение модуля по предоставлению архивных документов в режиме удаленного использования.