

Информация
по результатам проведения мониторинга
**«Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив
Владимирской области» 12.10.2020 –28.10.2020**

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 с 12 по 28 октября 2020 г. Анкеты находились в читальном зале в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнены 19 анкет. Анкетирование не предлагалось пользователям, впервые посетившим читальный зал, по причине отсутствия у них информации по ряду положений анкеты.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 26,3 %, сотрудники коммерческих организаций – 15,8 %, преподаватели учебных заведений – 15,8 %, неработающие – 15,8 %, сотрудники музеев – 5,3 %, прочие – 21 %.

Высшее образование имеют 84,2 % респондентов, двое из респондентов имеют степень кандидата наук.

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной – 68,4 % (13 респ.), научная цель (исторические, диссертационные исследования, публикации, доклады на конференциях) – 26,3 % (5 респ.), краеведение – 5,3 % (1 респ.).

В среднем, время работы пользователей читального зала, заполнивших анкеты – 10 лет.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,8 балла (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 9 баллов 21 % (4 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 61 % (14 респ.).

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

– в целом все хорошо, и временные трудности в связи с режимом соц. дистанции – это надеюсь, временно;

– есть возможности к совершенству;

– собственно, к качеству претензий нет, как и нет ничего идеального.

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

– никаких претензий нет;

- четко выполняются заказы дел, доброжелательная обстановка;
- всегда все дела выдаются вовремя;
- внимательные сотрудники, профессионалы своего дела;
- доступность информации, консультирование при необходимости, тишина и порядок в читальном зале;
- забота сотрудников читального зала на высшем уровне, есть доступ к электронным описям;
- все отлично.

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>Не ответили на вопрос</i>
<i>- консультирование</i>	<i>19 респ. (100%)</i>		
<i>- предоставление научно-справочного аппарата (описи, БД, каталоги и др.)</i>	<i>19 респ. (100%)</i>	<i>-</i>	
<i>- предоставление документов</i>	<i>17 респ. (94,4%)</i>	<i>1 респ. (5,6 %)</i>	<i>1 респ.</i>
<i>- качество предоставленных копий</i>	<i>16 респ. (84,2 %)</i>	<i>3 респ. (15,8 %)</i>	

Возможностью заказа дел в читальный зал через удаленный доступ (по электронной почте) пользуются 63,2 % респондентов, в 2019 г. данной услугой пользовались 43 % респондентов.

Наиболее часто используются в электронном виде:

- описи фондов - 73,7 % (14 респ.);
- архивные документы (исповедные ведомости, метрические книги, ревизские сказки) – 52,6 % (10 респ.);
- указатели к фондам 15,8 (респ.);
- печатные издания - 10,5 % (2 респ.);
- не пользуется 5,3 % (1 респ.).

Среди направлений работы архива отмечены наиболее важные и востребованные:

- развитие электронного каталога – 63,2 % (12 респ.)
- комплектование архива новыми фондами – 21 % (4 респ.)
- расширение спектра информационных услуг – 10,5 % (2 респ.)
- расширение спектра платных услуг – 10,5 % (2 респ.)
- публикация документов – 26,3% (5 респ.)

- выставочные проекты – 15,8 % (3 респ.)
- развитие сайта архива – 15,8 % (3 респ.)
- активность архива в СМИ и социальных сетях – 10,5 % (2 респ.)
- другое - 10,5 % (2 респ.)
- не ответили на вопрос – 10,5 % (2 респ.)

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

Разделы сайта архива, которые наиболее часто просматриваются:

- новости – 47,4 % (9 респ.)
- НСА (описи, указатели и др.) – 94,7 % (18 респ.)
- проекты – 21 % (4 респ.)
- услуги – 10,5 % (2 респ.)
- не ответили на вопрос – 5,3 % (1 респ.).

Средняя оценка качества работы сайта архива составила 8 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 5 баллов 10,5 % (2 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 6 респондентов (31,6 %). Один респондент не дал оценку.

В объяснении к выставленной оценке качества работы сайта респонденты указали причины для снижения баллов: мало информации, хотелось бы больше описей, неудобная форма просмотра наличия оцифрованных дел (не по порядку), не на всех устройствах работает поиск по номеру фонда.

Разделы сайта архива, которые требуют усовершенствования:

- НСА – 73,7 % (14 респ.)
- мероприятия – 10,5 % (2 респ.)

Наиболее часто встречающиеся предложения по работе на сайте: разместить все описи, возможность просмотра документов на сайте архива. возможность записи в читальный зал через сайт, больше публикаций на сайте о персоналиях: Лазаревы, Муравьёвы, Левитан, Сперанский и т.д.

Респондентами были внесены предложения по эффективности и качеству работы читального зала: увеличение количества посадочных мест в читальном зале – 10,5 %; увеличение числа компьютеров в читальном зале – 10,5 %, новое здание – 5,3 %, оцифровка дел в ПФС, оставить запись для всех посетителей и др.

Подводя итоги ежегодного мониторинга с участием пользователей услуг можно отметить, что в целом респонденты довольны качеством услуг в читальном зале и работой сайта архива.

Для улучшения работы читального зала в 2021 г. запланировано:

1. Продолжить работу по размещению описей фондов на сайте.
2. Продолжить работу по сканированию наиболее востребованных дел или дел, находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии.

3. Усилить контроль за качеством сканирования документов и фонда пользования.

4. Пополнять информацию в разделе «Архивное краеведение».

Также в рамках реализации программы по организации использования документов в режиме удаленного доступа по ГП «Развитие архивного дела во Владимирской области на 2016-2022 годы» в 2022 году запланировано приобретение программно-информационной платформы «КАИСА-Архив» и нового сканирующего оборудования, что позволит в дальнейшем пользователям работать с документами в удаленном режиме в личном кабинете электронного читального зала.