

Информация  
по результатам проведения мониторинга  
**«Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив  
Владимирской области» 01.12.2021 – 20.12.2021**

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 1 по 20 декабря 2021 г. Анкеты находились в читальном зале в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнено 25 анкет. Анкетирование не предлагалось пользователям, впервые посетившим читальный зал, по причине отсутствия у них информации по ряду положений анкеты.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 16 %, сотрудники коммерческих организаций – 8 %, преподаватели учебных заведений, аспиранты – 16 %, неработающие – 16 %, сотрудники музеев, библиотек – 8 %, прочие – 36 %.

Высшее образование имеют 80 % респондентов, двое из респондентов имеют степень кандидата наук.

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной – 55,6 % (15 респ.), научная цель (исторические, диссертационные исследования, публикации, доклады на конференциях) – 29,6 % (8 респ.), краеведение – 14,8 % (4 респ.).

В среднем, время работы пользователей читального зала, заполнивших анкеты – 7 лет.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,6 балла (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 8 баллов – 8 % (2 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 64 % (16 респондентов), не поставили оценку – 2 респ.

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

– минус балл Администрации области, которая много лет не может построить новое здание, где было бы достаточно количества мест и компьютеров для текущего потока исследователей;

– сложно записаться, мало мест;

– иногда не хватает компьютеров;

– все хорошо, но мало места;

– нет возможности платного заказа дел сверх листажа;

– потому что всегда есть возможность улучшить дело.

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

– никаких претензий нет;

– качество работы читального зала хорошее;

– оперативность и внимание к посетителям;

– недостатки (низкая вместимость, необходимость записи) вам известны, судя по материалам в СМИ.

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>	<i>25 респ. (100 %)</i>	
<i>- предоставление научно-справочного аппарата (описи, БД, каталоги и др.)</i>	<i>25 респ. (100 %)</i>	<i>-</i>
<i>- предоставление документов</i>	<i>24 респ. (96 %)</i>	<i>1 респ. (4 %)</i>

- качество предоставленных копий	25 респ. (100 %)	
----------------------------------	------------------	--

Возможностью заказа дел в читальный зал через удаленный доступ (по электронной почте) пользуются 64 % респондентов, в 2020 г. данной услугой пользовались 63,2 % респондентов.

Возможностью заказа описей фондов по электронной почте пользуются 48 % опрошенных пользователей.

Респондентами были внесены предложения по эффективности и качеству работы читального зала: новое современное здание архива – 24 %, увеличение количества посадочных мест в читальном зале – 16 %; увеличение числа компьютеров в читальном зале – 16 %, создание удаленного доступа к документам 16 % и др.

Среди направлений работы архива отмечены наиболее важные и востребованные:

Развитие сайта архива – 48 % (12 респ.)

Публикация документов – 40 % (10 респ.)

Комплектование архива новыми фондами – 36 % (9 респ.)

Расширение спектра информационных услуг – 36 % (9 респ.)

Расширение спектра платных услуг – 16 % (4 респ.)

Активность архива в СМИ и социальных сетях – 8 % (2 респ.)

Выставочные проекты – 8 % (2 респ.)

Другое – 36 % (9 респ.)

Не ответили на вопрос – 8 % (2 респ.).

Высказаны предложения по направлениям работы:

– совершенствование имеющихся описей фондов, исправление ошибок в них, многие дела не имеют внутренних описей, встречаются и неточности во внутренних описях дел, отсюда и ошибки в географических указателях;

– составление указателей;

– оцифровка наиболее востребованных дел и документов в плохом физическом состоянии;

– возможность просмотра дел on line;

– создание электронного читального зала для удаленной работы;  
Разделы сайта архива, которые наиболее часто просматриваются:

- НСА (описи, указатели и др.) – 96 % (24 респ.)
- Новости – 56 % (14 респ.)
- Услуги – 24 % (6 респ.)
- Проекты 12 % (3 респ.).

Средняя оценка качества работы сайта архива составила 8 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 4 балла – 4,2 % (1 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 7 респондентов (29,2 %). Один респондент не дал оценки.

В объяснении к выставленной оценке качества работы сайта респонденты указали причины для снижения баллов:

- неудобно искать без навыка, неудобно смотреть описи постранично;
- не всегда есть обновление списка оцифрованных дел, не хватает названия дел в таблице оцифрованных дел;
- списка оцифрованных дел нет в разделе описей (только в списке фондов), поэтому не все их находят;
- в списке оцифрованных дел некорректно упорядочены по номеру описи: сначала идет 1, потом 10–108, потом 2.

Разделы сайта архива, которые требуют усовершенствования:

НСА – 40 % (10 респ.), из них 5 респондентов просят размещение описей, которые отсутствуют на сайте;

- На сайте нет фотографий руководства, завотделами и секторами – 4 % (1 респ.);
- Все разделы требуют усовершенствования – 4 % (1 респ.).

Наиболее часто встречающиеся предложения по работе сайта: размещение всех описей, возможность удаленного просмотра оцифрованных архивных документов, автоматическая удаленная запись в читальный зал, удаленный заказ дел в читальный зал, хотелось бы видеть на сайте географические указатели к описи 111 фонда 556 и к описям 3 и 5 фонда 590, информацию о комплектовании новыми фондами, появлении новых географических указателей, т.е. о новинках архива, каталог НСБ.

Для повышения качества оказания услуг в читальном зале в 2022 г. запланировано:

1. Внедрить в работу ГБУВО «ГАВО» систему удаленного использования документов с использованием программно-информационного комплекса «КАИСА-Архив».

2. Продолжить работу по сканированию наиболее востребованных дел или дел, находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии.

3. Регулярно обновлять на сайте и в читальном зале список оцифрованных дел.

4. В новый прејскурант внести пункт «Подготовка и выдача из архивохранилищ дел, документов пользователю в читальный зал одновременно сверх установленного объема в 20 дел, документов общим объемом не более 1500 листов».

5. На сайте ГБУВО «ГАВО» в разделе «Новости» выкладывать информацию о новых поступлениях документов в архив.