

Информация

по результатам проведения мониторинга «Качество оказания услуг в читальном зале ГБУВО «Государственный архив Владимирской области»

03.12.2018 –14.12.2018

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 3 по 14 декабря 2018 г. Анкеты находились в читальном зале в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнена 21 анкета. Анкетирование не предлагалось пользователям, впервые посетившим читальный зал, по причине отсутствия у них информации по ряду положений анкеты.

Большая часть респондентов неформально подошла к заполнению анкет, высказанные ими предложения по улучшению организации и качества работы конкретны.

Анкетлируемые распределились таким образом: мужчин – 43 %, женщин – 57 %. Средний возраст респондентов составляет 49 лет.

Высшее образование имеют 85 % респондентов. Исследовательский стаж работы в нашем архиве составляет: менее года – 9,5 % (2 респ.); от 1 года до 2-х лет – 4,8 % (1 респ.); от 2-х до 5-ти лет – 47,6 % (10 респ.); от 5-ти до 10 лет – 14,3 % (3 респ.); от 10-ти до 20 лет – 19 % (4 респ.); свыше 20-ти лет – 4,8 % (1 респ.).

Частота посещения читального зала: несколько раз в неделю – 33,4 % (7 респ.); раз в неделю – 28,6 % (6 респ.); несколько раз в месяц – 19 % (4 респ.); несколько раз в год – 19 % (4 респ.).

Пользователи предпочитают посещать читальный зал в первой половине дня – 66,6 % (14 респ.) и когда есть время – 28,6 % (6 респ.), в вечернее время – 4,8 % (1 респ.).

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг в читальном зале:

№	Характеристика услуги	<i>Удовлетворены</i>	<i>Не удовлетворены</i>	<i>Не ответили на вопрос</i>
1.	Режим работы	100 % (20 респ.)	–	1 респ.
2.	Доступ к электронным документам в читальном зале	85,7 % (18 респ.)	14,3 % (3 респ.)	-
3.	Услуги по копированию документов	89,5 % (17 респ.)	10,5 % (2 респ.)	2 респ.
4.	Сроки выполнения заявки на выдачу подлинных документов и изготовления копий	95 % (19 респ.)	5 % (1 респ.)	1 респ.
5.	Информация об услугах, предоставляемых архивом	100 % (20 респ.)	–	1 респ.
6.	Отношение сотрудников читального зала к пользователям	100 % (21 респ.)	-	-

Таким образом, средняя оценка удовлетворенности услугами читального зала составляет 95 %.

Оценку «отлично» работе сотрудников читального зала поставили 90,5 % (19 респ.), «хорошо» – 9,5 % (2 респ.). Оценки «удовлетворительно» и «плохо» не были поставлены респондентами.

23,8 % (5 респ.) не отметили проблем работы в архиве.

Пользователи читального зала столкнулись с трудностями:

- не хватает мест в читальном зале – 33,4 % (7 респ.);
- нет информации в достаточном объеме в научно-справочном аппарате - 23,8 % (5 респ.);
- непонятно, как работать с научно-справочным аппаратом архива – 4,8 % (1 респ.).

Также респонденты сообщили, что не хватает компьютеров в читальном зале, хотелось бы больше географических, именных и тематических указателей, справочники не в полном объеме, часто дела не выдаются из-за плохого физического состояния.

Респонденты отметили положительные изменения в работе архива:

- выдача дел в электронном виде;
- увеличилось число оцифрованных дел;
- изменился режим работы читального зала (по понедельникам читальный зал работает до 19-00);
- улучшились бытовые условия;
- издан справочник по дореволюционным фондам.

Предложения респондентов по совершенствованию работы Государственного архива Владимирской области:

- увеличить число компьютеров в читальном зале;
- сделать географические указатели ко всем описям;
- упростить систему оплаты и получения квитанций;
- комплектование архива новыми фондами;
- развитие сайта архива;
- дальнейшая оцифровка документов и предоставление удаленного доступа;
- улучшить качество некоторых оцифрованных дел;
- увеличить количество листов к просмотру;
- составить оглавления к делам;
- вести серьезную научную работу по изучению своих фондов;
- активно публиковать свои документы;
- организовывать на базе архива научные мероприятия.

В 2018 г. количество пользователей читальным залом – 444 человека;

- число посещений читального зала – 3853;
- количество обращений пользователей читального зала к справочно-поисковым средствам – 1879;

- выдано дел пользователям читального зала – 28 109, в том числе в электронном виде – 1431;
- выдано описей дел пользователям читального зала в электронном виде – 1292, в бумажном виде — 534;
- количество обращений к электронным справочникам на сайте –8596.

За 2018 год отсканировано 492 ед. хр. в объеме 180343 страницы, что составляет 439 Гб (формат .tiff, .jpeg).

В рамках федеральной целевой программы «Культура России (2012-2018 годы)» корпорацией «Электронный архив (ООО «ЭЛАР») по контракту с Федеральным архивным агентством было оцифровано 531 дело объемом 80211 страниц из 11 фондов (Ф. 1175 – Сафоновы, дворяне, помещики Владимирской губернии, Ф. 1174 – Вельяминовы-Зерновы – дворяне, помещики, Ф. 1176 – Скалоны – дворяне, Ф. 1177 – Ухтомские – семейный фонд, помещики, Ф. 1178 – Флейшер Михаил Кондратьевич (1774–1847) – действительный статский советник, владимирский вице-губернатор, Ф. 1179 – Хоненевы - семейный фонд, помещики Владимирской губернии, Ф. 1138 – Богданов Петр Никанорович – дворянин, владелец имений в Юрьевском и Покровском уездах Владимирской губернии, Ф. 629 – Трегубовы – дворяне, владевшие землями в Суздальском уезде, Ф. 602 – Воронцовы-Дашковы – графы, Ф. 556 – Владимирская духовная консистория, г. Владимир Владимирской губернии, Ф. 590 – Церкви Владимирской губернии).

На 01.01.2019 г. переведено в электронный вид 8784 ед. хр., что составляет 1,77 % от общего количества дел ГБУВО «ГАВО», подлежащих переводу в электронный вид (495 811 ед. хр.). Полностью отсканировано 25 фондов.