

Информация
по результатам проведения мониторинга
«Качество оказания услуг в читальных залах ГБУВО
«Государственный архив Владимирской области» 16.11.2022 –01.12.2022

Целью проведения мониторинга «Качество оказания услуг в читальных залах ГБУВО «Государственный архив Владимирской области» являлось получение качественной оценки работы читальных залов в целом, качества предоставления отдельных видов услуг пользователям архивной информации, сбор предложений пользователей услуг по повышению качества работы читальных залов и работы личного кабинета на сайте 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 читальных залов. Мониторинг проводился с 16 ноября по 1 декабря 2022 г. Анкеты находились в читальных залах в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнено 30 анкет.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 33 %, сотрудники коммерческих организаций – 20 %, самозанятые – 13,5 %, преподаватели учебных заведений – 17 %, сотрудники музеев, библиотек – 3 %, прочие – 13,5 %.

Высшее образование имеют 77 % респондентов, один из респондентов имеет научную степень кандидата наук, еще один из респондентов –доктора наук.

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной – 70 % (21 респ.), научная цель (исторические, диссертационные исследования, публикации, доклады на конференциях) – 13 % (4 респ.), краеведение – 17 % (5 респ.).

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

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,7 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 8 баллов 3 % (1 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов дали 83 % (25 респондентов).

Респондент поставивший низший балл оценки работы читального зала не пояснил причину низкой оценки.

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

– мало места, большая очередь на запись в читальном зале, график работы совпадает с графиком основного места работы;

– не хватает компьютеров.

– один балл вычла в связи с тем, что в читальном зале № 1 размер столов затрудняет просмотр подшивок газет.

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

– в целом, все нормально;

– тишина, удобное рабочее место, компетентность сотрудника;

– своевременное предоставление материалов, хорошие условия работы;

– в 2022 г. с введением личного кабинета качество работы улучшилось.

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

<i>Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания и доступности документов в читальных залах (да / нет):</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Не пользуюсь</i>
<i>- консультирование</i>	<i>28 респ. (94 %)</i>	<i>1 (3%)</i>	<i>1(3%)</i>
<i>- предоставление научно-справочного аппарата (описи, БД, каталоги и др.)</i>	<i>28 респ. (94%)</i>	<i>2 (6 %)</i>	
<i>- предоставление документов</i>	<i>29 респ. (97 %)</i>	<i>1 респ. (3 %)</i>	
<i>- качество предоставленных копий</i>	<i>21 респ. (93 %)</i>	<i>2 респ.(6 %)</i>	<i>1(3 %)</i>

Респондентами были внесены предложения по эффективности и качеству работы читального зала:

– увеличить количество мест в читальных залах;

– увеличить количество мест, оборудованных компьютерами;

увеличить количество оцифрованных дел, особенно находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии;

– создать внутренние указатели к ревизским сказкам и консисторским экземплярам метрических книг;

– увеличить срок работы читальных залов на 30 мин.

87 % респондентов пользуются личным кабинетом на сайте архива.

Востребованность услуг из личного кабинета выражена по следующим позициям:

	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
<i>Платный доступ к отсканированным делам</i>	<i>10 респ.(38 %)</i>	<i>16 респ.(62 %)</i>
<i>Запись в читальный зал</i>	<i>24 респ.(92 %)</i>	<i>2 респ.(8 %)</i>
<i>Заказы на копирование документов</i>	<i>21 респ.(81 %)</i>	<i>5 респ.(19 %)</i>
<i>Запросы в архив</i>	<i>9 респ.(35 %)</i>	<i>17 респ.(65 %)</i>
<i>требования на дела для работы в читальном зале</i>	<i>26 респ.(100 %)</i>	–

Средняя оценка удобства пользования личным кабинетом составила 9,3 баллов. Самая низкая оценка 7 баллов – 1 респ. (4%), самая высокая – 10 баллов – 14 респ. (54 %).

Средняя оценка технической работы личного кабинета – 9,1 баллов. Самая низкая оценка 7 баллов – 3 респ. (11,5%), самая высокая – 10 баллов – 13 респ. (50 %).

По мнению респондентов в личном кабинете требуют усовершенствования:

– запись в читальный зал ведется только на две недели, и нужно успевать занять место при открытии сайта;

– не всегда понятно, почему дело не может быть выдано;

– трудно разобраться в платном доступе к отсканированным делам;

– в раздел «Требования» желательно добавить функцию «отказ», чтобы можно отменить ошибочно заполненный заказ;

– требует усовершенствование раздел ввод запросов;

– чтобы взимался не сразу час времени, когда смотришь оцифрованные документы, потому, что иногда хватает 5 - 10 мин., но все равно съедается целый час.

Подводя итоги ежегодного мониторинга с участием пользователей услуг можно отметить, что в целом респонденты довольны качеством услуг в читальных залах и работой личного кабинета на сайте архива.

Для повышения качества оказания услуг в читальных залах запланировано:

1. Продолжить внедрение в работу ГБУВО «ГАВО» систему удаленного использования документов Архивного фонда Владимирской области с использованием программно-информационного комплекса «КАИСА-Архив» и доработку функций личного кабинета.

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

3. Увеличить количество рабочих мест в читальных залах.

4. Увеличить количество мест, оборудованных компьютерами.

5. Продлить работу читальных залов (вторник – четверг) на 30 мин. в день.