

**Информация о результатах проведения мониторинга  
«Качество оказания услуг в читальных залах ГБУВО «Государственный  
архив Владимирской области» 20.11.2023 –21.12.2023**

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 20 ноября по 21 декабря 2023 г. Анкеты находились в читальных залах в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнено 28 анкет.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 53%, работающие по найму – 18%, самозанятые – 14%, студенты (работающие) – 7%, безработные – 4%, прочие – 4%.

Возраст прошедших анкетирование респондентов: 39% (11 респ.) – 60-80 лет, 32% (9 респ.) – 45-60 лет, 18% (5 респ.) – 30-45 лет, 7% (2 респ.) – 18-30 лет; 4% (1 респ.) – старше 80 лет.

Высшее образование имеют 75% респондентов, два респондента имеют научную степень кандидата наук (биологических и физико-математических).

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной (генеалогия) – 82% (23 респ.), краеведение – 29% (8 респ.), другое – 14% (4 респ.). В том числе некоторые респонденты отметили несколько пунктов тематики работы в читальном зале архива: генеалогия и краеведение – 14% (4 респ.); генеалогия, краеведение и архитектура – 4% (1 респ.); генеалогия и социальные аспекты разносословных родов в документах региональных архивов – 4% (1 респ.).

Целью работы в читальном зале архива 82% (23 респ.) назвали личное увлечение, в том числе совмещенное с коммерческой деятельностью – 14% (4 респ.). В научных целях посещают архив 14% (4 респ.), в учебных целях – 4% (1 респ.). Профессиональной, коммерческой деятельностью в архиве занимаются 7% (2 респ.).

29% (8 респ.) посещают читальный зал архива с 2023 г., 14% (4 респ.) – с 2010 г., 11% (3 респ.) – с 2017 г. Из числа прошедших анкетирование 20 и более лет посещают архив 14% (4 респ.).

93% (26 респ.) опрошенных полностью удовлетворены степенью информирования о порядке использования архивных документов и режиме работы читальных залов. Остальные пользователи (2 респ.) удовлетворены частично. В

качестве причины частичной удовлетворенности указано: «запуталась в первый раз, какие документы в каком читальном зале выдаются». Другой респондент не указал причину частичной удовлетворенности степенью информирования о порядке использования архивных документов и режиме работы читальных залов.

Процесс записи в читальные залы удовлетворяет полностью 96% (27 респ.) прошедших анкетирование пользователей. Один респондент удовлетворен частично по причине отсутствия записи на выходные дни.

Графиком работы читальных залов удовлетворены полностью 79% (22 респ.), удовлетворены частично – 18% (5 респ.), не удовлетворены – 3% (1 респ.). В качестве причин неудовлетворенности указаны:

- читальные залы не работают в субботу и воскресенье;
- время работы читальных залов до 16-00 часов, требование увеличить до 18-00 или 19-00 часов;
- только один день в неделю график работы продлен до 19-00 часов.

Все опрошенные пользователи (100%) удовлетворены качеством обслуживания и степенью доступности документов в читальных залах:

- консультирование (полнота полученной информации);
- вежливость, компетентность работников читального зала;
- своевременность предоставления документов, качество предоставленных копий архивных документов.

2 респондента из 28 опрошенных не удовлетворены предоставлением справочно-поисковых средств (описи, базы данных, каталоги, указатели и др.) по причине недостаточности предоставления описей в режиме онлайн и отсутствия «индексированных ревизий».

Условия работы, созданные для пользователей (освещение, количество посадочных мест, удобство сидений, размеры мебели, техническое оснащение, тишина, вентиляция, чистота и т.д.) удовлетворяют полностью 93% (26 респ.), частично удовлетворены условиями работы 2 респондента. В качестве причин частичной удовлетворенности указаны:

- недостаточное количество посадочных мест;
- узкие столы для пользователей в читальном зале № 1 (ул. Батурина, 8а);
- отсутствие розеток и настольных ламп на каждом рабочем столе;
- недостаточно мягкие стулья.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,8 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 9 баллов – 18% (5 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов – дали 82% (23 респ.).

Респондентами были внесены предложения по улучшению работы читальных залов:

- расширить помещения читальных залов;
- увеличить количество посадочных мест в читальных залах;

- поставить широкие столы;
- увеличить количество подставок под книги (дела) разного формата;
- увеличить часы работы читальных залов, сместить часы работы для иногородних на 2 часа позднее;
- сделать пятницу и субботу рабочими для читального зала;
- увеличить количество оцифрованных дел;
- создать внутренние описи и географические указатели к ревизским сказкам и к метрическим книгам оп. 5 ф. 590;
- разработать методические рекомендации по работе с документами – алгоритм поиска нужного документа до его оформления в заказ-требование;
- установить кофе-автомат.

89% (25 респ.) пользуются личным кабинетом на сайте архива.

Востребованность услуг среди пользующихся личным кабинетом выражена по следующим позициям:

	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
<i>Платный доступ к отсканированным делам</i>	<i>14 респ. (56%)<sup>1</sup></i>	<i>11 респ. (44%)</i>
<i>Запись в читальный зал</i>	<i>22 респ. (88%)</i>	<i>3 респ. (12%)</i>
<i>Заказы на копирование документов</i>	<i>16 респ. (64%)</i>	<i>9 респ. (36%)</i>
<i>Запросы в архив</i>	<i>12 респ. (48%)</i>	<i>13 респ. (52%)</i>
<i>Требования на выдачу дел для работы в читальном зале</i>	<i>24 респ. (96%)</i>	<i>1 респ. (4%)</i>

Удобство пользования личным кабинетом полностью удовлетворяет 92% (23 респ.) опрошенных. Частично удовлетворены удобством пользования личным кабинетом 8% (2 респ.). Среди причин частичной удовлетворенности названа невозможность отмены ошибочного заказа-требования на выдачу дел.

Техническая работа личного кабинета полностью удовлетворяет 92% (23 респ.) прошедших анкетирование пользователей, работающих в личном кабинете. Частично удовлетворены технической работой 8% (2 респ.) опрошенных. В качестве причины частичной удовлетворенности также названа невозможность отмены заказа-требования на выдачу дел и указания приоритета при выдаче, если не известен листаж дел.

Средняя оценка качества работы личного кабинета составляет 9,7 баллов (по 10-балльной шкале). Высшую оценку (10 баллов) поставили 80% (20 респ.). Оценку 9 баллов поставили 8% (2 респ.). 12% (3 респ.) оценили качество работы личного кабинета на 8 баллов.

<sup>1</sup> Здесь и далее процент указан от числа 25 респондентов, пользующихся личным кабинетом.

Поступили предложения респондентов по улучшению функционала личного кабинета:

- ускорить обновление информации по прохождению заказов-требований на выдачу дел;
- прописать у всех дел названия и количество листов;
- дополнить функцией отмены и внесения изменений пользователями в заказы-требования на выдачу дел.

40% (10 респ.) опрошенных пользуются личными кабинетами в других федеральных и региональных архивах. Сравнивая функционалы личных кабинетов ряда архивов, 1 пользователь прокомментировал: «... В ГАВО [Государственный архив Владимирской области] удобнее всего: и поиск, и, самое главное, есть возможность работать с отсканированными делами удаленно».

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.

В соответствии с Методикой оценки качества услуг, предоставляемых в читальном зале ГБУВО «ГАВО» (приложение № 1 к приказу директора ГБУВО «ГАВО» от 07.11.2023 № 104) уровень качества предоставления услуг в 2023 году определяется как хороший.

Для повышения качества оказания услуг в читальных залах запланировано:

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

2. Продолжить работу по сканированию наиболее востребованных и находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии архивных документов.

3. Продолжить работу по составлению внутренних описей и географических указателей к ревизским сказкам оп. 3, 5 ф. 301 и к метрическим книгам оп. 5 ф. 590.

4. В 2024 г. разработать и разместить в читальных залах и на сайте ГБУВО «ГАВО» методические рекомендации по работе с документами – алгоритм поиска нужного документа до его оформления в заказ-требование.

При наличии денежных средств:

5. Оснастить все рабочие столы в читальных залах розетками и настольными лампами.

6. Закупить комфортные стулья и столы для работы в читальных залах.

7. Увеличить количество подставок под книги (дела) разного формата.

8. Рассмотреть вопрос установки кофе-автомата.

*15.01.2024*

*Согласовано*

Директор

Н.Д. Максимова