

Информация
по результатам проведения мониторинга «Качество оказания услуг в
читальных залах ГБУВО «Государственный архив Владимирской области»
18.11.2024 –19.12.2024

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 18 ноября по 19 декабря 2024 г. Анкеты находились в читальных залах в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнено 38 анкет.

В анкетировании приняли участие: пенсионеры – 40% (15 респ., среди них 33% (5 респ.) являются работающими), работающие по найму – 29% (11 респ.), самозанятые – 21% (8 респ.), работающие по найму и одновременно являющиеся самозанятыми – 5% (2 респ.), студенты (работающие) – 5% (2 респ.).

Возраст прошедших анкетирование респондентов: 37% (14 респ.) – 60-80 лет, 29% (11 респ.) – 45-60 лет, 26% (10 респ.) – 30-45 лет, 8% (3 респ.) – 18-30 лет.

Высшее образование имеют 87% (33 респ.), среднее общее – 8% (3 респ.) и 5% (2 респ.) – среднее профессиональное образование. Три респондента имеют ученые степени кандидата наук (исторических, технических и физико-математических).

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной (генеалогия) – 79% (30 респ.), краеведение – 42% (16 респ.), другое – 5% (2 респ.). В том числе некоторые респонденты отметили несколько пунктов тематики работы в читальном зале архива: генеалогия и краеведение – 29% (11 респ.). Указаны также другие темы исследований: история церкви, губернские учреждения, общественно-политическая жизнь в дореволюционной России.

Целью работы в читальном зале архива 76% (29 респ.) назвали личное увлечение, в том числе совмещенное с коммерческой деятельностью – 16% (6 респ.). В научных целях посещают архив 29% (11 респ.), в учебных целях – 3% (1 респ.). Профессиональной деятельностью в архиве занимаются 21% (8 респ.), исключительно в коммерческих целях посещает архив 2% (1 респ.).

18% (7 респ.) посещают читальный зал архива с 2024 г., 13% (5 респ.) – с 2023 г., 13% (5 респ.) – с 2017 г., 11% (4 респ.) – с 2022 г. Из числа прошедших анкетирование 20 и более лет посещают архив 8% (3 респ.).

95% (36 респ.) опрошенных полностью удовлетворены степенью информирования о порядке использования архивных документов и режиме работы читальных залов. Остальные пользователи (2 респ.) удовлетворены частично. В качестве причин частичной удовлетворенности указаны:

1) не известно заранее, какое дело не выдадут в связи с неудовлетворительным физическим состоянием;

2) непонятен процесс платного заказа документов заранее сверх установленного лимита в 1500 листов.

Процесс записи в читальные залы удовлетворяет полностью 74% (28 респ.) прошедших анкетирование пользователей. 26% (10 респ.) удовлетворены процессом записи в читальные залы частично по следующим причинам:

1) сложно записаться в читальный зал № 2 (Октябрьский пр-т, д. 40а), хотя там бывают свободные места, т.е. люди записываются, но не приходят;

2) запись через интернет осуществляется с трудом, в понедельник на предстоящую неделю записаться удается редко, особенно это неудобно для иногородних пользователей;

3) мало свободных мест.

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

1 респондент из числа опрошенных частично удовлетворен консультированием (полнотой полученной информации) и не всегда удовлетворен своевременностью предоставления документов.

2 респондента частично удовлетворены качеством предоставленных копий архивных документов: нет копий разрешения 600 dpi; некоторые дела в электронном виде в черно-белом изображении не читаемы.

Условия работы, созданные для пользователей (освещение, количество посадочных мест, удобство сидений, размеры мебели, техническое оснащение, тишина, вентиляция, чистота и т.д.) удовлетворяют полностью 63% (24 респ.), частично удовлетворены условиями работы 12 респондентов, не удовлетворены условиями работы, созданными для пользователей, 2 респондента. В качестве причин частичной удовлетворенности и неудовлетворенности указаны:

– недостаточное количество посадочных мест;

– узкие, маленькие столы для пользователей, неудобные стулья;

– нет просторных столов для просмотра газет;

– в столах нет полок для сумок, пакетов с документами; нет крючков для сумок;

– мало розеток для личных ноутбуков;

– компьютеры в читальном зале № 2 медленно загружаются;

— шум от ремонта;

– нет питьевой воды;

- не работает камера хранения;
- отсутствие места для отдыха и приема пищи на ул. Батурина, д. 8а;
- в читальном зале часто слышны разговоры из соседней служебной комнаты, что является следствием тесноты;
- помещение на ул. Батурина, д. 8а не приспособлено для устройства читального зала; выходом является только новое здание.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,7 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 8 баллов – 8% (3 респ.), 9 баллов – 16% (6 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов – дали 76% (29 респ.).

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

- имеются проблемы с записью в читальный зал;
- тесно за столами в читальном зале № 1;
- некуда поставить сумку – приходится ставить под ноги, на пол;
- иногда грубое отношение (в читальном зале № 2).

Высшая оценка (10 баллов) дана со следующими объяснениями:

- «Доброжелательные, компетентные, вежливые сотрудники читальных залов и службы охраны»;
- «В целом все отлично»;
- «Удобно»;
- «Работать в зале комфортно. Всё хорошо»;
- «Тихо, комфортно, добродушно»;
- «Нареканий нет, всё на высоте»;
- «Всё организовано отлично»;
- «Молодцы, так держать!»;
- «Владимирский архив – лучший!»

Респондентами были внесены предложения по улучшению работы читальных залов:

- расширить помещения читальных залов;
- увеличить количество посадочных мест в читальных залах за счет разделения дня на более короткие по продолжительности окна (по 2–3 часа);
- увеличить количество посадочных мест в читальном зале № 2 за счет периметра у стен, где стоят не используемые в настоящее время витрины;
- увеличить время работы читального зала № 2;
- поставить широкие столы;
- убрать «коронавирусные» экраны в читальном зале № 2;
- сделать возможной запись в субботу и воскресенье;
- быстрее вести оцифровку документов для удаленного просмотра;
- увеличить лимит листов до 2 тыс.;
- ускорить выдачу дел;

- выложить больше описей в электронном виде для удаленного доступа;
- по возможности сделать внутренние указатели к ревизским сказкам, географические указатели ко всем метрическим книгам и клировым ведомостям (есть частично);
- установить кофе-автомат в холле.

Среди пожеланий встречаются следующие комментарии пользователей:

1. «В последние годы работа заметно улучшена, многие ранее высказанные предложения учтены так или иначе, поэтому в целом работа читального зала очень достойна».

2. «Хотелось бы отметить высокий уровень профессионализма и личных человеческих качеств сотрудников читального зала».

95% (36 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>20 респ. (56%)¹</i>	<i>16 респ. (44%)</i>
<i>Запись в читальный зал</i>	<i>34 респ. (94%)</i>	<i>2 респ. (6%)</i>
<i>Заказы на копирование документов</i>	<i>19 респ. (53%)</i>	<i>17 респ. (47%)</i>
<i>Запросы в архив</i>	<i>10 респ. (28%)</i>	<i>26 респ. (72%)</i>
<i>Требования на выдачу дел для работы в читальном зале</i>	<i>36 респ. (100%)</i>	<i>-</i>

Удобство пользования личным кабинетом полностью удовлетворяет 92% (33 респ.) опрошенных. Частично удовлетворены удобством пользования личным кабинетом 8% (3 респ.). Среди причин частичной удовлетворенности названа невозможность отмены ошибочного заказа-требования на выдачу дел.

Техническая работа личного кабинета полностью удовлетворяет 89% (32 респ.), работающих в личном кабинете. Частично удовлетворены технической работой 11% (4 респ.) опрошенных. В качестве причин частичной удовлетворенности названы частые технические сбои в работе; невозможность записи в выходные дни.

Средняя оценка качества работы личного кабинета составляет 9,7 баллов (по 10-балльной шкале). Высшую оценку (10 баллов) поставили 78% (28 респ.). Оценку 9 баллов поставили 14% (5 респ.), 6% (2 респ.) оценили качество работы личного кабинета на 8 баллов. Оценку 7 баллов выставил 1 респондент. Поступили предложения респондентов по улучшению функционала личного кабинета:

¹ Здесь и далее процент указан от числа 36 респондентов, пользующихся личным кабинетом.

- дополнить функцией отмены и внесения изменений пользователями в заказы-требования на выдачу и копирование дел, переноса даты заказа дел;
- применить модель РГИА: при заказе откопированного дела оно сразу появляется в личном кабинете и может быть просмотрено в читальном зале;
- возможность автоматического доступа после оплаты услуги;
- указание листажу всех дел;
- возможность не открывать новые вкладки автоматически при переходе;
- возможность заказывать несколько дел в одном требовании (по отдельным фондам);
- при заказе партийных дел добавить поле для комментариев по подтверждению родства.

42% (15 респ.) опрошенных пользуются личными кабинетами в других архивах: РГАДА, РГАЛИ, РГИА, ЦГИА СПб, государственные архивы Вологодской, Воронежской, Ивановской, Калужской, Костромской, Московской, Нижегородской, Новгородской, Пензенской, Рязанской, Самарской, Саратовской, Смоленской, Тверской, Тульской, Ярославской областей, Красноярского края и др.

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 2024 году определяется как хороший.

Для повышения качества оказания услуг в читальных залах запланировано:

1. Продолжить внедрение в работу ГБУВО «ГАВО» системы удаленного использования архивных документов посредством ПИК «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. 109 ф. 556.
4. Рассмотреть вопрос увеличения количества посадочных мест в читальных залах за счет разделения дня на более короткие промежутки (по 2 –3 часа).
5. С работниками читальных залов провести занятия по применению принципов и стандартов клиентоцентричности.
6. При наличии денежных средств:
 - закупить комфортные стулья и столы для работы в читальных залах;
 - разместить в помещениях, прилегающих к читальным залам, кулеры с питьевой водой.