

Информация
по результатам проведения мониторинга «Качество оказания услуг в
читальных залах ГБУВО «Государственный архив Владимирской области»
01.11.2025 – 28.11.2025

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 1 по 28 ноября 2025 г. Анкеты находились в читальных залах в свободном доступе для пользователей услуг. Всего за время анкетирования заполнено 34 анкеты.

Возраст прошедших анкетирование респондентов: 35% (12 респ.) – 45-60 лет, 26,5% (9 респ.) – 60-80 лет, , 26,5% (9 респ.) – 30-45 лет, 12% (4 респ.) – 18-30 лет.

В анкетировании приняли участие: работающие по найму – 41% (14 респ.), пенсионеры – 29% (10 респ., среди них 40% (4 респ.) являются работающими), самозанятые – 24% (8 респ.), студент (работающий) – 3% (1 респ.), безработный (с примечанием «монахиня») – 3% (1 респ.).

Высшее образование имеют 85% (29 респ.), среднее общее – 9% (3 респ.) и 6% (2 респ.) – среднее профессиональное образование. Три респондента имеют ученые степени кандидата наук (экономических, технических и физико-математических).

Основное количество заявленных тем исследований – это изучение своей родословной (генеалогия) – 82% (28 респ.), краеведение – 41% (14 респ.), другое – 6% (2 респ.). В том числе некоторые респонденты отметили несколько пунктов тематики работы в читальном зале архива: генеалогия и краеведение – 26% (9 респ.). Указаны также другие темы исследований: история церкви, археология.

Целью работы в читальном зале архива 79% (27 респ.) назвали личное увлечение, в том числе совмещенное с коммерческой деятельностью – 6% (2 респ.), с научной деятельностью – 6% (2 респ.), с профессиональной деятельностью – 3% (1 респ.). В научных целях посещают архив 26% (9 респ.), в учебных целях – 3% (1 респ.). Профессиональной деятельностью в архиве занимаются 12% (4 респ.), исключительно в коммерческих целях посещает архив 3% (1 респ.).

29% (10 респ.) посещают читальный зал архива с 2025 г., 12% (4 респ.) – с 2024 г., 12% (4 респ.) – с 2022 г. Из числа прошедших анкетирование 20 и более лет посещают архив 12% (4 респ.).

100% (34 респ.) опрошенных полностью удовлетворены степенью информирования о порядке использования архивных документов и режиме работы читальных залов.

Процесс записи в читальные залы удовлетворяет полностью 79% (27 респ.) прошедших анкетирование пользователей. 18% (6 респ.) удовлетворены процессом

записи в читальные залы частично, 3% (1 респ.) не удовлетворен процессом записи в читальный зал по следующим причинам:

- 1) сложно записаться в читальный зал № 2 (Октябрьский пр-т, д. 40а);
- 2) неудобное время записи, сложно «ловить» запись в 9:00.

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

Консультированием (полнотой полученной информации) при обслуживании пользователей в читальных залах удовлетворены 97% (33 респондента), 1 респондент из числа опрошенных заявил, что консультирование ему не требуется.

Вежливость, компетентность работников читальных залов удовлетворяет 97% (33 респондента) из числа опрошенных.

Предоставление справочно-поисковых средств (описей, баз данных, каталогов, указателей) удовлетворяет 91% (31 респондента). 9% (3 респондента) не удовлетворены этим показателем по следующим причинам:

– не все описи присутствуют на сайте, многие написаны от руки, чтение их затруднено;

– почти нет внутренних описей к ревизским сказкам;

– не ко всем описям фондов 556, 590, 560 есть географические указатели.

100% (34 респондента) удовлетворены своевременностью предоставления документов и качеством предоставленных копий архивных документов.

Условия работы, созданные для пользователей (освещение, количество посадочных мест, удобство сидений, размеры мебели, техническое оснащение, тишина, вентиляция, чистота и т.д.) удовлетворяют полностью 68% (23 респ.), частично удовлетворены условиями работы 32% (11 респондентов). В качестве причин частичной удовлетворенности указаны:

– небольшие помещения читальных залов;

– недостаточное количество посадочных мест;

– узкие, маленькие столы для пользователей в зале № 1 и др.

Средняя оценка качества работы читального зала составила 9,7 баллов (из 10 возможных). Самая низкая оценка – 8 баллов – 6% (2 респ.), 9 баллов – 18% (6 респ.), наивысшую оценку – 10 баллов – дали 76% (26 респ.).

Респондентами были внесены предложения по улучшению работы читальных залов:

– увеличить количество посадочных мест в читальном зале № 2;

– поставить широкие столы;

– увеличить количество подставок разного размера для использования дел большого объема;

– упорядочить время проветривания читального зала;

– в период респираторных заболеваний предупреждать посетителей о необходимости надевать маски и не приходить больными;

– поменять систему записи;

– ввести лимит бесплатных фото;

– строительство нового здания.

100% (34 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>18 респ. (53%)</i>	<i>16 респ. (47%)</i>
<i>Запись в читальный зал</i>	<i>34 респ. (100%)</i>	<i>-</i>
<i>Заказы на копирование документов</i>	<i>16 респ. (47%)</i>	<i>18 респ. (53%)</i>
<i>Запросы в архив</i>	<i>7 респ. (21%)</i>	<i>27 респ. (79%)</i>
<i>Требования на выдачу дел для работы в читальном зале</i>	<i>33 респ. (97%)</i>	<i>1 респ. (3%)</i>

Удобство пользования личным кабинетом полностью удовлетворяет 85% (29 респ.) опрошенных. Частично удовлетворены удобством пользования личным кабинетом 15% (5 респ.). Среди причин частичной удовлетворенности названы:

- невозможность отмены ошибочного заказа-требования на выдачу дел;
- не указан объем у многих дел;
- не указано, что дело находится в неудовлетворительном физическом состоянии и, следовательно, не может быть выдано;
- не очень удобна обработка требований.

Средняя оценка качества работы личного кабинета составляет 9,5 баллов (по 10-балльной шкале). Высшую оценку (10 баллов) поставили 82% (28 респ.). Оценку 9 баллов поставили 9% (3 респ.). 6% (2 респ.) оценили качество работы личного кабинета на 8 баллов. 1 респондент (3%) не выставил оценку работы Личного кабинета (удобство использования Личного кабинета его удовлетворяет частично).

Среди комментариев к оценке качества работы личного кабинета встречаются:

- «Всё удобно и доступно»;
- «Сайт работает исправно, структура разработана грамотно»;
- «Считаю, что сайт архива и личный кабинет хорошо разработаны, ими удобно пользоваться (сравнивала с архивами в других городах – наш самый лучший)» и др.

Поступили предложения респондентов по улучшению функционала личного кабинета:

- возможность изменить (удалить) заказ-требование на выдачу дел, если еще не вышел срок;
- доработать возможность фильтровать ранее выставленные требования, исключая повторный заказ без подтверждения;
- предусмотреть возможность отмены заказа дела в течение нескольких часов;
- при просмотре оцифрованных документов следует увеличить окошко с номером страниц до 4 цифр;
- точнее проставлять количество страниц, чтобы исключить отказ в связи с превышением лимита 1500 страниц;
- при заполнении требования сразу информировать о том, что дело отсканировано.

Информацию об архивных новостях, режиме работы и изменениях в расписании работы архива, читальных залов 91% (31 респондент) узнает из официального сайта ГБУВО «ГАВО», 32% (11 респондентов) – из социальных сетей, 32% (11 респондентов) – непосредственно в архиве. 6% (2 респондента)

черпают информацию из других источников: сайты ВГД (vgd.ru), Familio, а также через личные знакомства.

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 2025 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 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 ф. 556, 590, 560.

4. Рассмотреть вопрос увеличения количества посадочных мест в читальных залах за счет более рационального размещения мебели.

5. С работниками читальных залов провести занятия по применению принципов и стандартов клиентоцентричности, довести до них информацию по результатам проведения мониторинга читальных залов.

6. При наличии денежных средств:

- закупить комфортные стулья и столы для работы в читальных залах;
- оснастить крючками для сумок столы в читальных залах;
- обеспечить пользователей подставками для просмотра дел большого объема.