

Результати моніторингу якості послуг, які надає Державний архів м. Києва

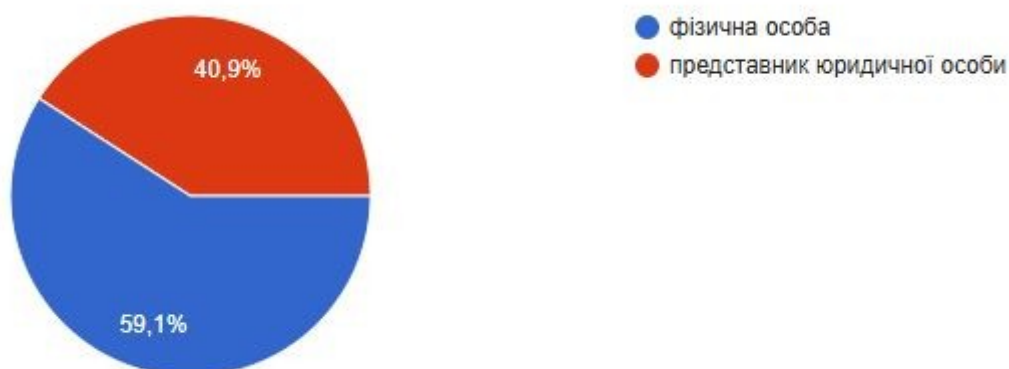
На виконання доручення Державної архівної служби України від 08.08.2025 № 4224/8-17/0 та відповідно до завдання 8 Стратегії захисту документальної спадщини як запоруки збереження національної ідентичності та державності на період до 2027 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2024 року № 1349-р Протягом місяця, з 17 листопада по 17 грудня 2025 року, Державний архів м. Києва проводив опитування «Оцінювання задоволеності користувачів послугами, що надає Державний архів м. Києва» (далі – опитування). Мета цього заходу – отримання об'єктивного зворотного зв'язку від користувачів архіву для виявлення сильних сторін у наданні послуг та визначення напрямів подальшого вдосконалення. Опитування було розділено на два блока: «Оцінювання послуг (сервісів), що надає Державний архів м. Києва» та «Оцінювання інформаційно-пошукової системи (ІПС) та роботи читального залу Державного архіву м. Києва».

Моніторинг здійснено відповідно до «Методики оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів)», розробленої Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства.

Результати опитування (Всі ілюстрації автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування).

Як показало опитування, до Державного архіву м. Києва звертаються приблизно в однаковій мірі як фізичні особи (59,1%) так і представники юридичних осіб (40,9%):

Статус користувача



різних вікових груп:

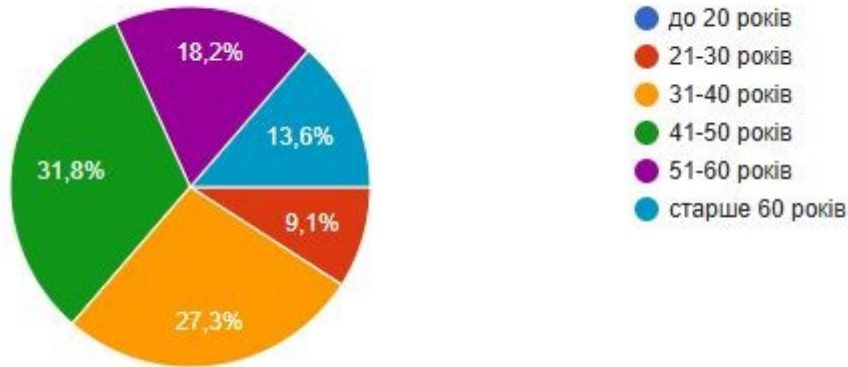
21-30 років – 9,1%

31-40 років – 27,3%

41-50 років – 31,8%

51-60 років – 18,2%
старше 60 років – 13,6%

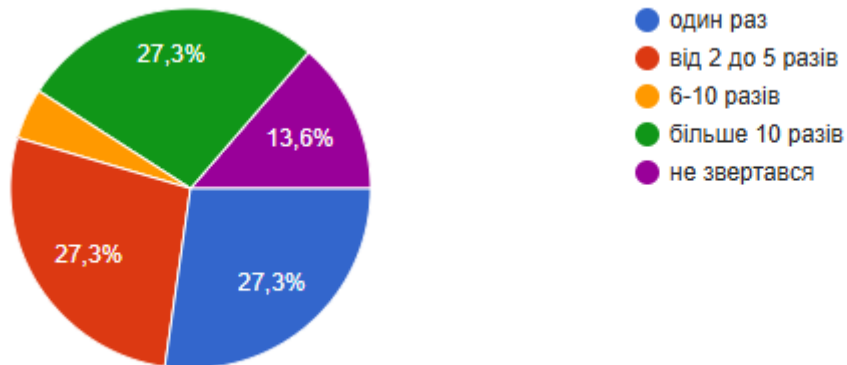
Вікові групи опитуваних



переважна більшість має вищу освіту: вища – 90,9%, середня – 9,1%.

За кількістю звернень до архіву по отримання послуг за останній рік можна стверджувати, що більшість користувачів звертаються до архіву більше одного разу, свідчить про проведення досліджень та використання архівних документів в роботі та навчанні.

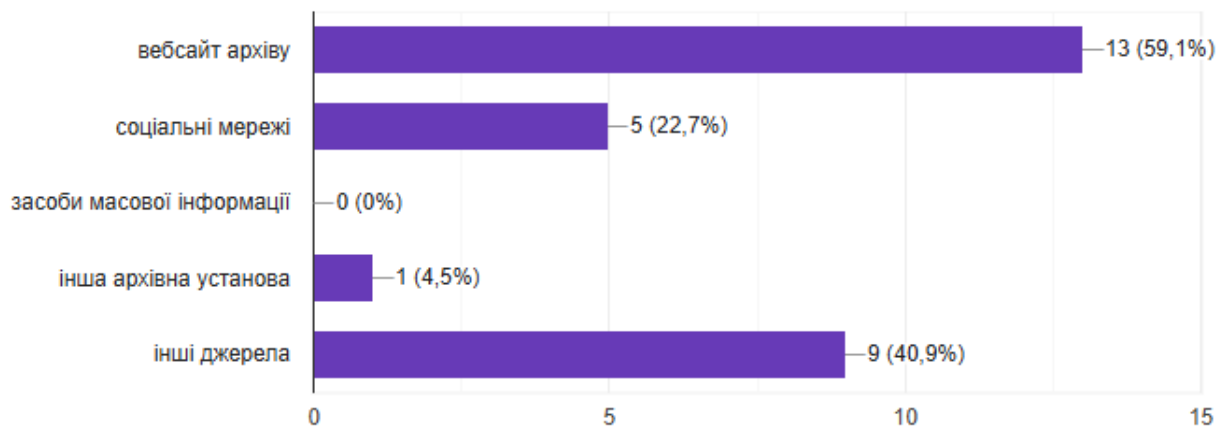
Кількість звернень користувачами за останній рік



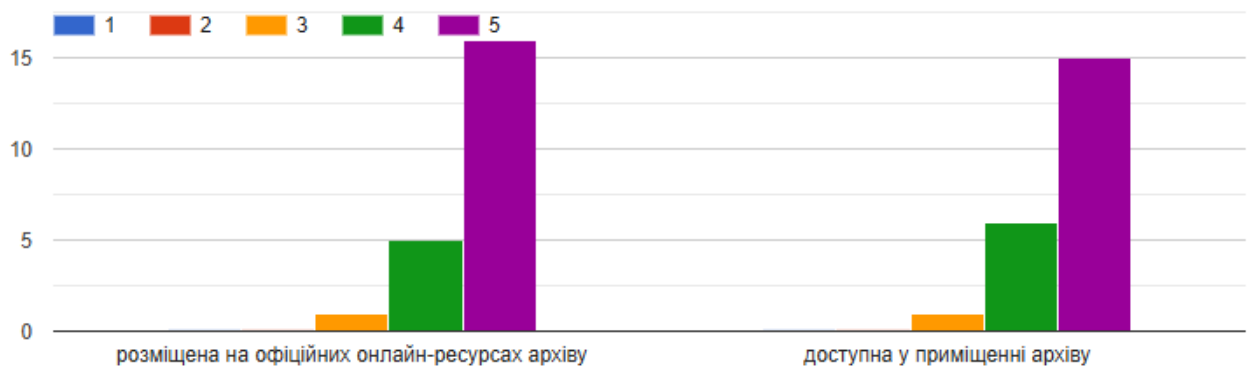
Один раз – 27,3%;
2-5 разів – 27,3%;
6-10 разів – 4,5%;
більше 10 разів – 13,6%;
не звертався – 13,6%.

Опитування показує, що більше половини опитуваних дізнавалися про послуги, які надає архів, з офіційного сайту та позитивно оцінює інформацію про надання послуг як на сайті так і у приміщенні архіву.

Джерела отримання інформації про послуги, які надає ДАМК

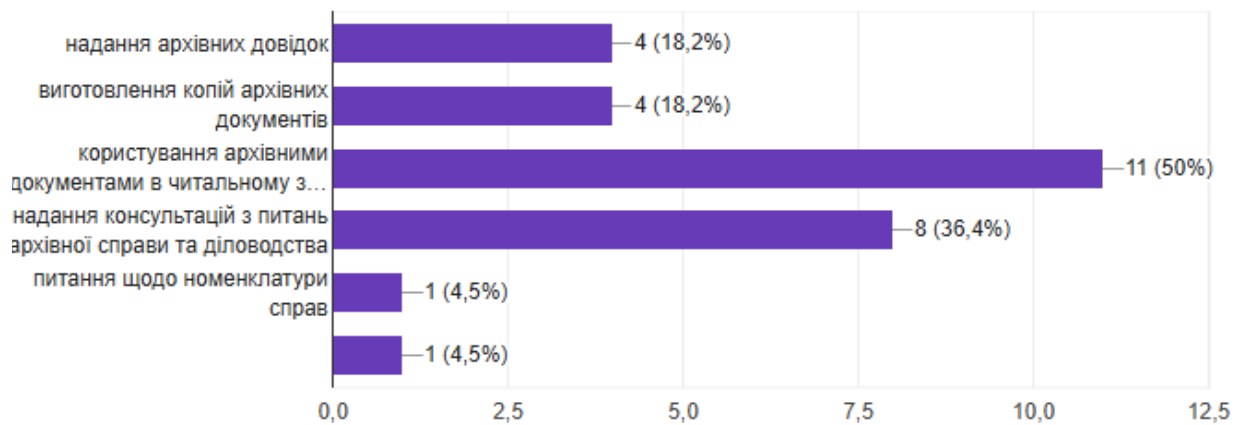


Чи була корисна інформація про надання архівних послуг

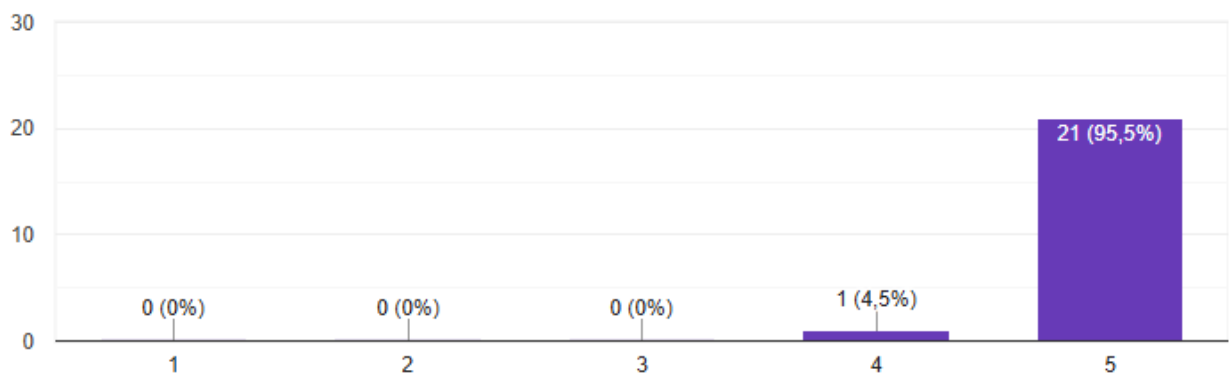


Відповідно до результатів опитування користувачі зверталися до архіву за різними видами послуг: надання архівних довідок – 18,2%; виготовлення копій архівних документів – 18,2%; користування документами в читальному залі архіву – 50%; надання консультацій з питань архівної справи та діловодства – 36,4%; питання щодо номенклатури справ – 4,5%; консультації з інших питань – 4,5. Користувачі оцінили якість наданих послуг на високому рівні та були задоволені співвідношенням ціна-якість (у разі, якщо послуга була платною).

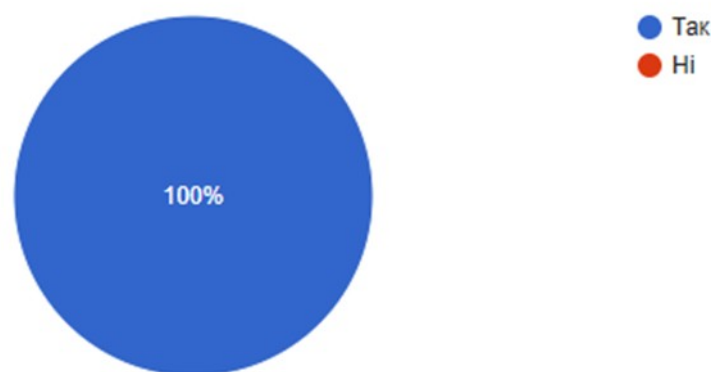
Вид послуги (послуг), за якими зверталися до архіву



Якість послуги, наданої Державним архівом м. Києва



Задоволеність співвідношенням ціни та якості платної послуги (у разі її надання)



надання)

Серед зауважень та пропозицій слід відзначити побажання користувачів збільшення кількості оцифрованих матеріалів на сайті архіву.

Оцінювання інформаційно-пошукової системи (ІПС).

Зручність інформаційно-пошукової системи (ІПС) також було оцінено позитивно: оцінка 5 (найвища) – 78,9%, оцінка 4 – 15,8%, оцінка 3 – 5,3%,

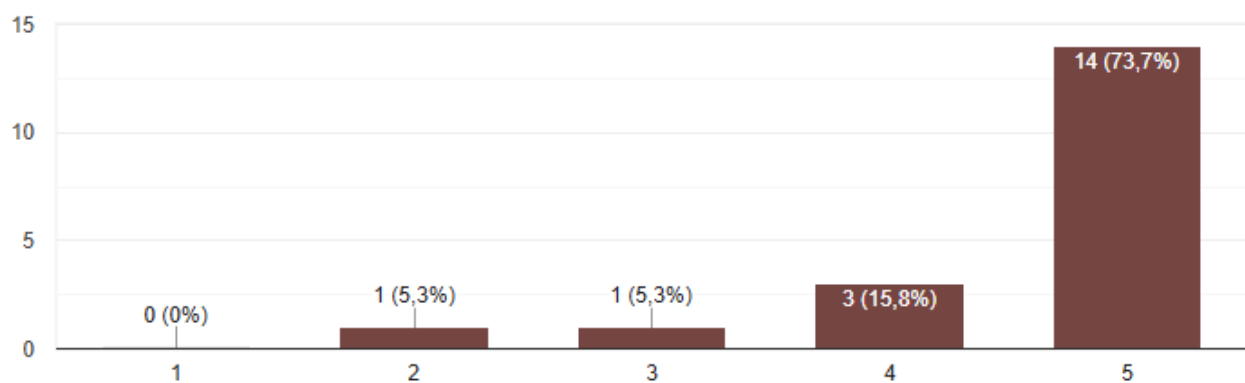
негативні оцінки відсутні. Можливості пошуку в ІПС: оцінка 5(найвища) – 68,4%, оцінка 4 – 26,3%, оцінка 3 – 5,3%. Послуга онлайн замовлення справ: оцінка 5(найвища) – 63,2%, оцінка 4 – 31,6%, оцінка 3 – 5,3% Якість зображень оцифрованих документів: оцінка 5 (найвища) – 78,9%, оцінка 4 – 21,1%.

Пропозиції стосувалися створення онлайн-описів у форматі PDF, завантаження в пошукову систему довідкових видань архіву.

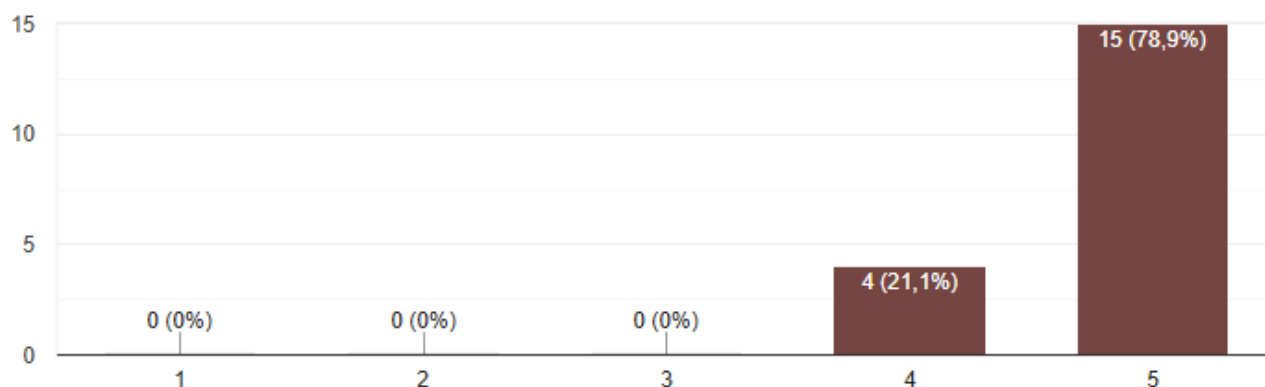
Оцінювання організації роботи в читальному залі Державного архіву м. Києва.

Загалом користувачі оцінили свій досвід роботи в читальному залі архіву як позитивний, невеликий відсоток опитуваних зауважували щодо графіку роботи (5,3%) та зручності користувацького місця (температура, освітлення, вентиляція) (15,8%).

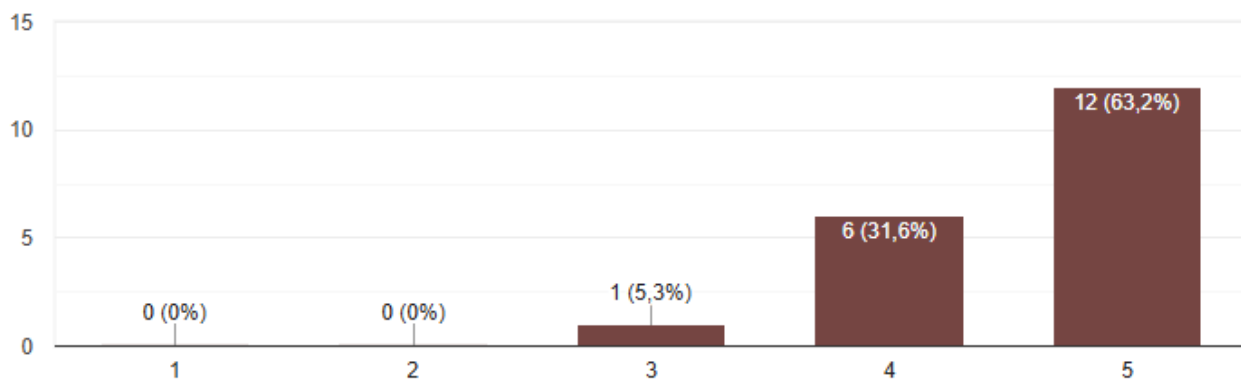
Оцінка графіку роботи читального залу Державного архіву м. Києва



Оцінка порядку надання замовлення



Оцінка оперативності виконання замовлення

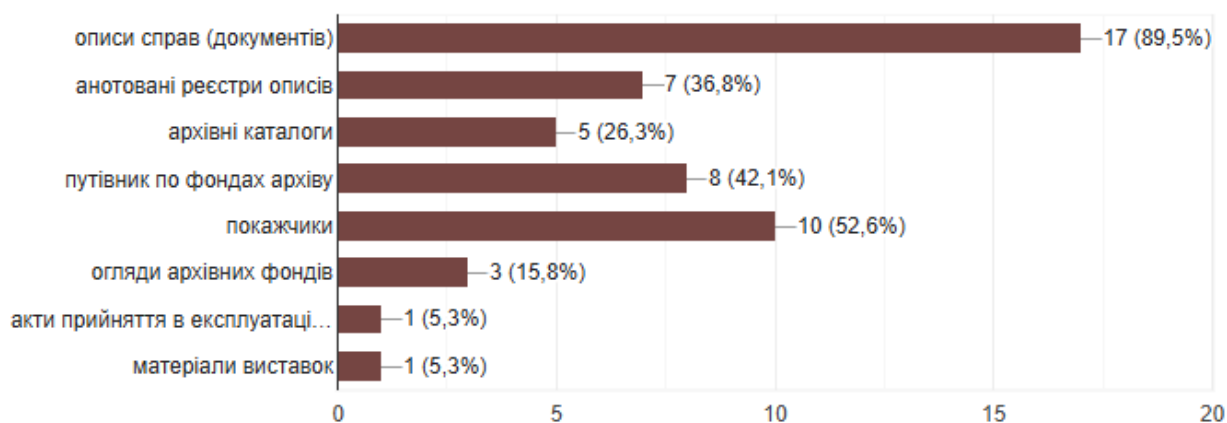


Пропозиції користувачів стосувалися в основному збільшення можливостей копіювання документів у читальному залі, а саме: придбання систем фотографування, широкоформатних сканерів; та зміни у графіку роботи – збільшення годин роботи залу, робота без обідньої перерви.

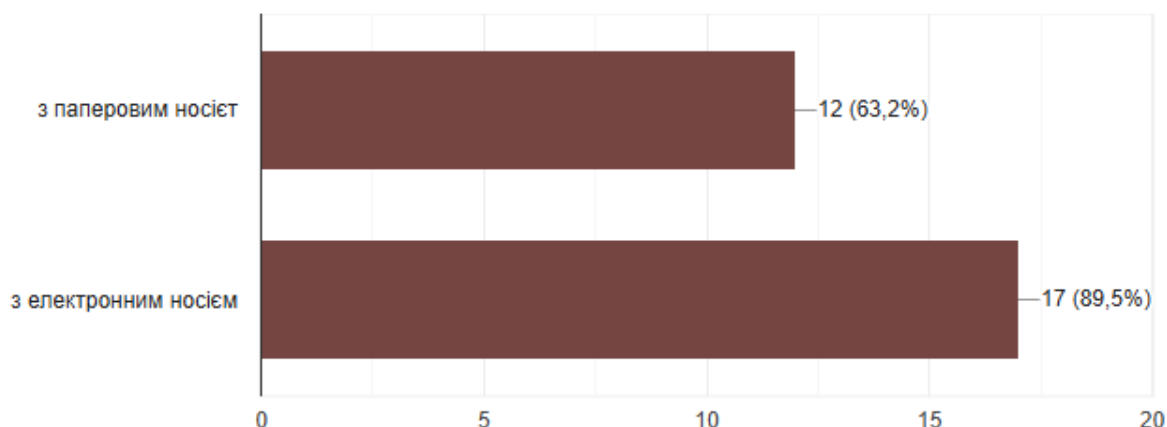
Оцінювання організації роботи з довідковим апаратом у читальному залі архіву.

Опитувані користувачі активно користуються всіма запропонованими типами довідкового апарату, створеного у Державному архіві м. Києва, як в електронному вигляді так і на паперових носіях, відзначають зручність у користуванні ними та користь поданої в довідниках інформації.

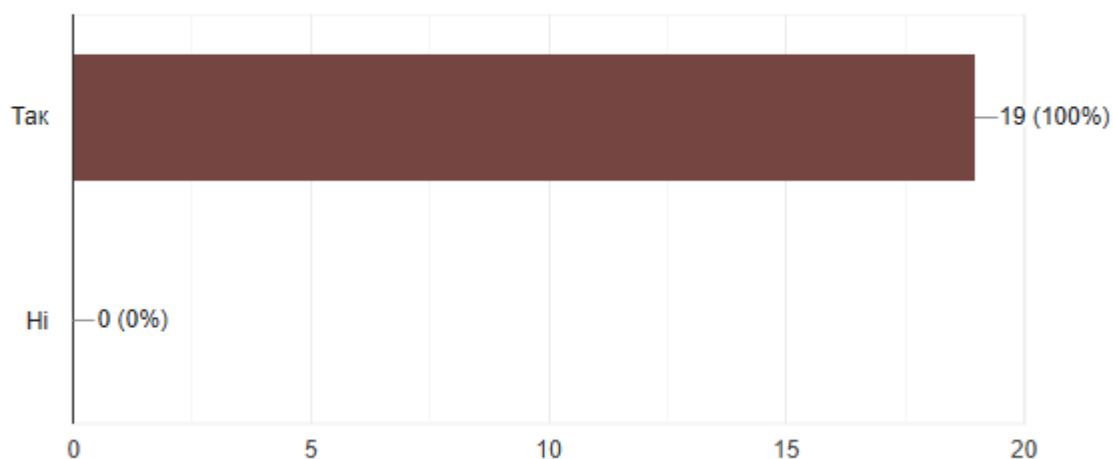
Типи довідкового апарату з якими працюють користувачі



Користування довідниками з:



Чи зручним було користування?



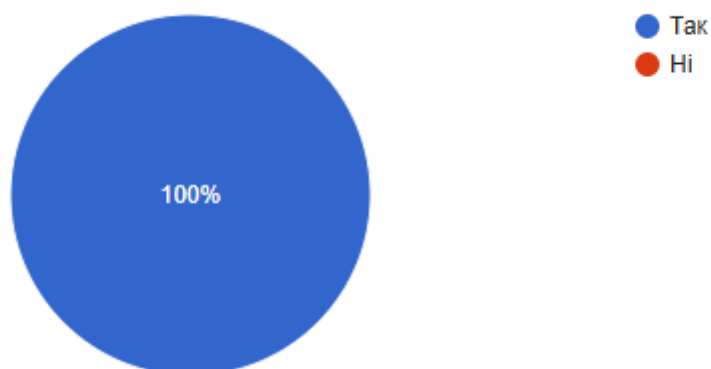
Опитувані висловили побажання щодо оцифрування існуючих у паперовому варіанті показників.

Окремо слід відзначити позитивну оцінку опитуваними користувачами роботи працівників архіву та їхнього професійного рівня. 100% опитуваних зазначили, що під час консультування до них виявили повагу як до користувача, а 89,5% оцінили професійний рівень архівіста-консультанта як «Високий» (інші 10,5 % - не користувалися послугами консультування).

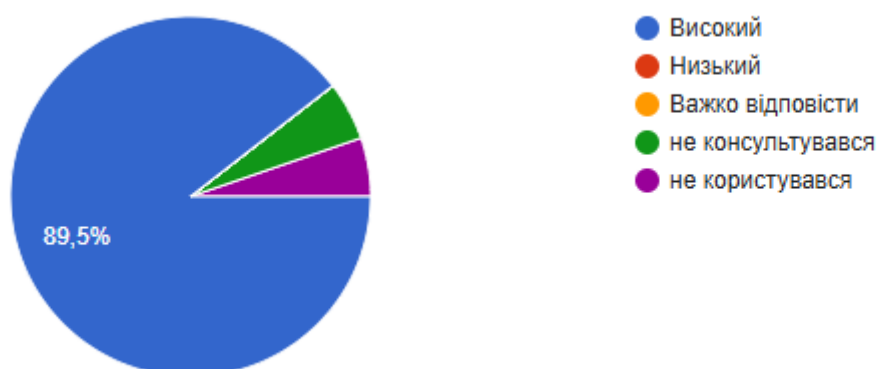
Співробітництво з працівниками архіву



Чи виявляли під час консультування до Вас повагу як до користувача?

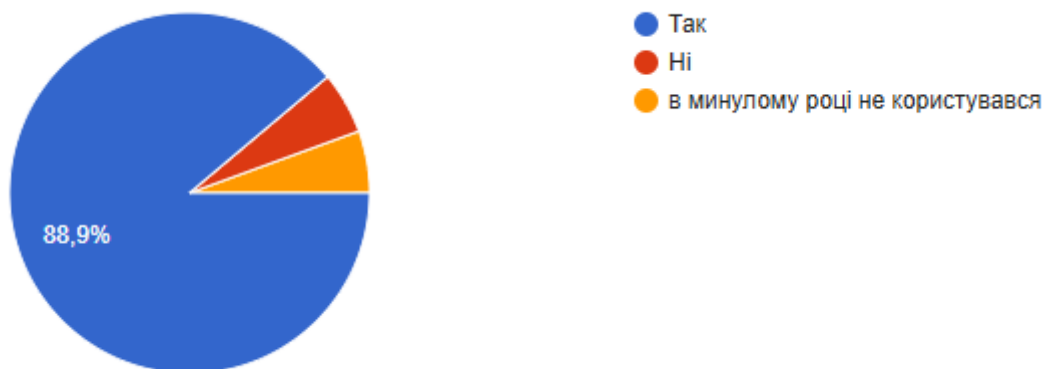


Оцінка професійного рівня архівіста-консультанта



На думку 88,9% респондентів, рівень якості надання архівних послуг Державного архіву м. Києва покращився за останній рік (порівняно з минулим роком).

Чи покращився рівень якості надання послуг за останній рік (порівняно з минулим роком)



Проведене опитування показало, що в цілому користувачі мали позитивний у співпраці з Державним архівом м. Києва, дозволило оцінити рівень надання послуг та визначити питання, які потребують додаткової уваги та опрацювання. Отримані результати дозволять вдосконалити надання архівних послуг саме в тих напрямках, які цікавлять користувачів та будуть найбільш затребуваними.