

LIETUVOS YPATINGASIS ARCHYVAS

PAŽYMA APIE LIETUVOS YPATINGOJO ARCHYVO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATUS

2015-12-17 Nr. (2.10.) V6-454

Vilnius

Lietuvos ypatingasis archyvas atliko teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminę apklausą. Apklausa buvo organizuota siekiant išsiaiškinti bei įvertinti Archyvo priimamajame ir skaityklose teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

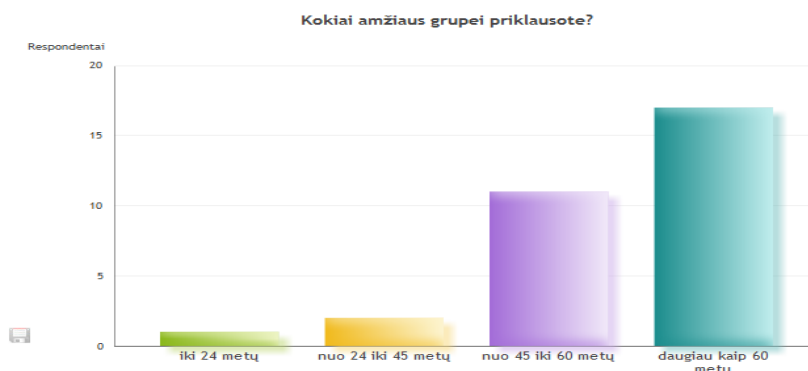
Apklausei buvo parengtos dviejų tipų anoniminės apklausos anketos. Viena anketa buvo skirta Archyvo priimamajam, kita – Archyvo skaitykloms apsilankiusiems respondentams. Priimamojo anketoje buvo pateikta 13 klausimų, skaityklos anketoje – 12 klausimų.

Apklausa vyko nuo 2015 m. lapkričio 1 d. iki lapkričio 30 d. Apklauso anketos buvo dalinamos Lietuvos ypatingojo archyvo priimamajame bei LKP, KGB ir VRM skaityklose. Iš viso išdalinta 101 apklausos anketa. Į pateiktus klausimus atsakė 100 respondentų.

I. PRIIMAMAJAME TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

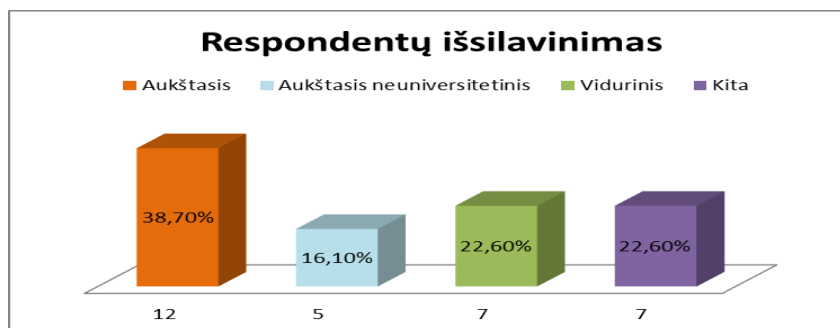
Į pateiktus anketoje klausimus atsakė 41 respondentas.

Archyvo paslaugomis daugiausiai naudojasi vyresnio ir vidutinio amžiaus apklausos dalyviai (atitinkamai 54,8% ir 35,5%). Jaunesnio amžiaus apklausos dalyviai Archyvo teikiamomis paslaugomis naudojasi mažai. Pagal amžiaus grupes respondantai pasiskirstė taip (1 pav.):



1 pav.

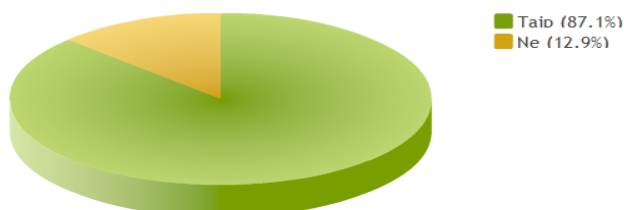
Didesnė dalis respondentų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą (38,70%), vidurinį išsilavinimą nurodė turintys 22,60% apklausos dalyviai, kitą išsilavinimą – 22,6% respondentų, tarp kita paminėjusių išsilavinimą daugiausiai minimas specialusis vidurinis bei aukštesnysis išsilavinimas (2 pav.).



2 pav.

Respondentams nekyla problemų, norint sužinoti reikalingą informaciją apie Archyvo teikiamas paslaugas – didžioji dalis (87,1%) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, jog lengvai rado jiems reikalingą informaciją. (3 pav.).

Ar lengvai radote reikalingą informaciją apie Lietuvos ypatingojo archyvo teikiamas paslaugas?



3 pav.

Ieškant informacijos apie Archyvo teikiamas paslaugas Archyvų interneto svetainę naudojami 48,4 % respondentų, 51,6% respondentas informacijos interneto svetainėje neieško.

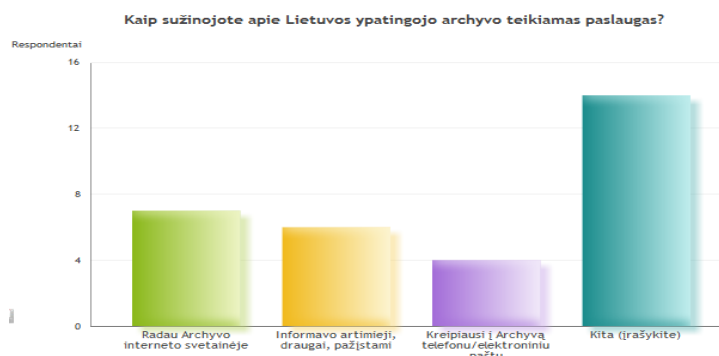
Ar ieškant informacijos apie Archyvo teikiamas paslaugas naudojate valstybės archyvų interneto svetainėje skelbiama informacija?



4 pav.

Apie Lietuvos ypatingojo archyvo teikiamas paslaugas respondentai (45,2%) dažniausiai sužino iš kitų valstybinių institucijų, tokių kaip Sodra, Karo prievolės centras, Panevėžio apskrities

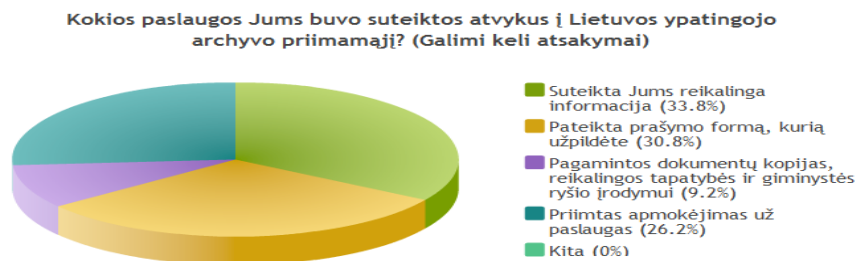
archyvas, kiti asmenys nurodo, kad informaciją rado patys. Kita grupė – 22,6 % informacijos ieško Archyvo interneto svetainėje, 19,4 % respondentų nurodė, kad apie Archyvo paslaugas informavo artimieji, draugai bei pažįstami, telefonu ir elektroniniu paštu kreipėsi 12,9 % respondentų (5 pav.)



5 pav.

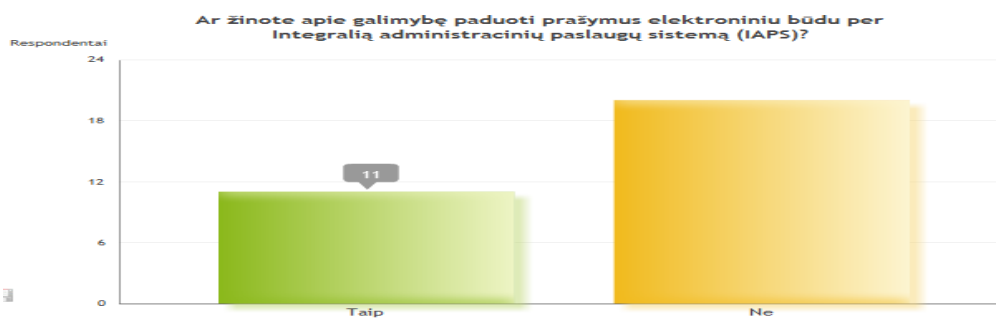
Archyvo darbo laikas ir vieta pakankamai prieinama respondentams, taip nurodė 96,8% apklaustųjų, o darbuotojų pasiekiamumas (telefonu, elektroniniu paštu ar atvykus) buvo įvertintas 100%.

Dažniausiai respondentams atvykus į Lietuvos ypatingojo archyvo priimtąjį buvo suteikta reikalinga informacija (33,8%), 30,8% respondentų pateikė prašymus, iš 26,2% apklausos dalyvių priimtas apmokėjimas už paslaugas, 9,2% respondentams pagamintos dokumentų kopijos (6 pav.).



6 pav.

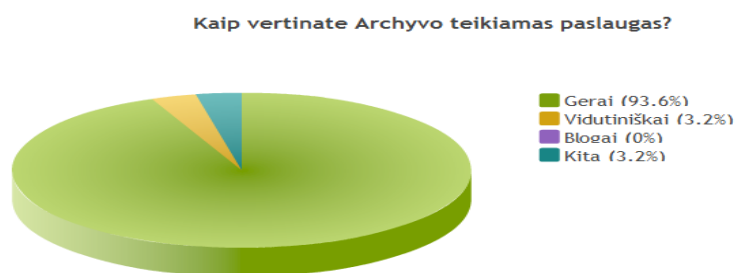
Daugelis respondentų (64%) nežino apie galimybę pateikti prašymus elektroniniu būdu per Integralią administracinių paslaugų sistemą (IAPS). Tokią paslaugą žino tik 35,5% apklausos dalyvių (7 pav.).



7 pav.

Visi apklausos dalyviai (100%) nurodė, kad suteikta informacija, dėl kurios kreipėsi buvo išsami ir kvalifikuota, atitinkamai vertina ir aptarnavusio darbuotojo kokybę – 5 balai skalėje nuo 1 iki 5.

Archyvo teikiamas paslaugas respondentai taip pat įvertino teigiamai (8 pav.). Gerai archyvo paslaugas vertina 93,6% respondentų, vidutiniškai – 3,2%, blogai nevertina niekas.



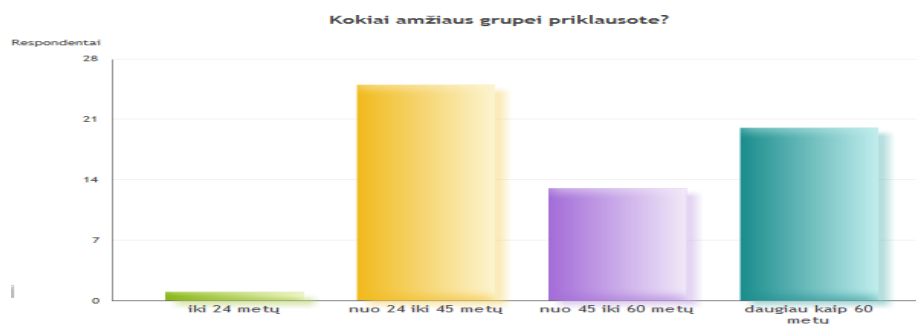
8 pav.

Papildomai anketos apklausos respondentų buvo paprašyta pateikti pasiūlymų, pageidavimų ar pastabų, tačiau dauguma respondentų pastabų bei pasiūlymų nepateikė. Iš pateiktų pastabų nurodyta, kad „internete trūksta darbo laiko“, „galėtų būti mažesnės paslaugų kainos“. Pasiūlyta, kad „duomenys būtų prieinami elektroninėje erdvėje“ bei palinkėta „ir toliau taip gerai dirbti“.

II. SKAITYKLOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

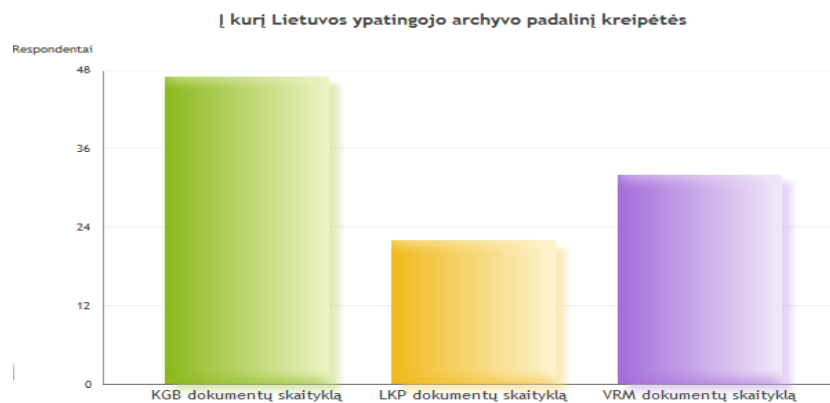
Į pateiktus klausimus atsakė 59 respondentai, iš jų: KGB dokumentų skaitykloje – 39, LKP dokumentų skaitykloje – 3, VRM dokumentų skaitykloje – 17 respondentų.

Pagal amžiaus grupes didesnę Archyvo skaityklose apsilankiusiųjų dalį sudaro respondentai nuo 24 iki 45 metų ir daugiau kaip 60 metų turintys asmenys (atitinkamai 42,4% ir 33,9%), kiek mažesnę dalį sudaro respondentai nuo 45 iki 60 metų ir iki 24 metų (atitinkamai 22 % ir 1,7%) (9 pav.).



9 pav.

Daugiausiai respondentų 46,5% apsilanko KGB dokumentų skaitykloje, VRM skaitykloje lankosi 31,7% respondentų, pagal populiarumą mažiausiai lankytojų sulaukia LKP dokumentų skaitykla, ją aplanko 21,8% (10 pav.).



10 pav.

Respondentų buvo klausama, kaip jie vertina fotografavimo tvarką skaitykloje, daugiau nei pusę respondentų (50,8%) tvarką vertina gerai, 40,7% respondentų – nesinaudoja fotografavimo paslaugomis, 8,5% apklausos dalyvių vertina šią paslaugą vidutiniškai, niekas nevertina šios paslaugos blogai. (11 pav.)

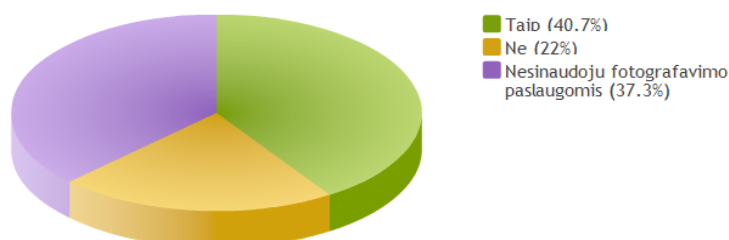
Kaip vertinate fotografavimo tvarką skaitykloje? (pasirenkamas klausimas)

Gerai	30	50.8%
Vidutiniškai	5	8.5%
Blogai	0	0%
Nesinaudoju fotografavimo paslaugomis	24	40.7%

11 pav.

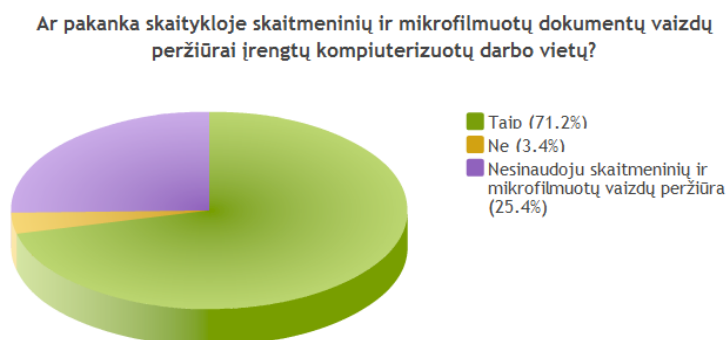
Daugumai respondentų pakanka skaityklose įrengtų fotografavimo vietų, taip atsakė 40,7% respondentų, 37,3% respondentų nesinaudoja fotografavimo paslaugomis, o 22% nepakanka fotografavimo vietų (12 pav.).

Ar pakanka skaitykloje įrengtų fotografavimo vietų?



12 pav.

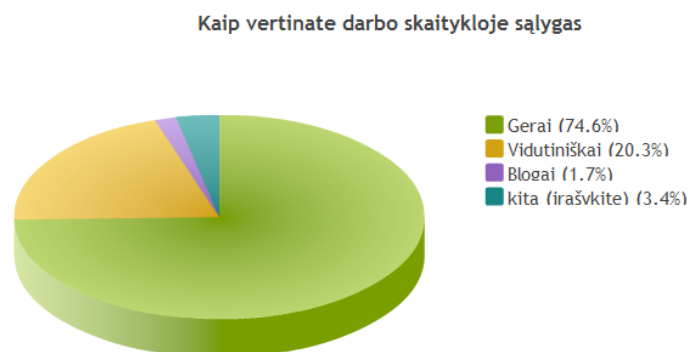
Respondentams skaityklose pakanka skaitmeninių ir mikrofilmuotų vaizdų peržiūrai įrengtų kompiuterizuotų darbo vietų, taip atsakė 71,2% apklausos dalyvių, dalis (25,4%) nesinaudoja vaizdų peržiūrai įrengtomis darbo vietomis (13 pav.).



13 pav.

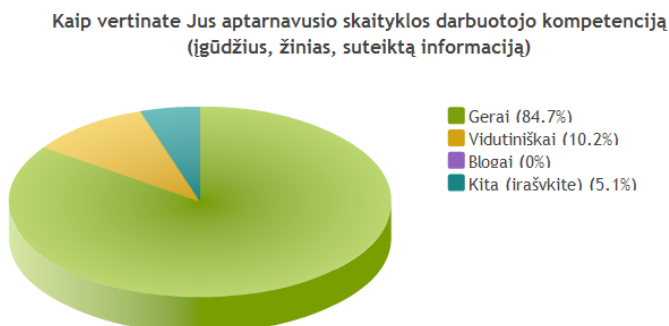
Į klausimą, kokios informacinės paieškos priemonės padėtų greičiau rasti reikiamą informaciją atsakė 23,1% respondentai. Apklausos dalyviai nurodė, kad reikiamą informaciją padėtų rasti „išsami asmenų paieška, tikslesni nuteistųjų duomenys“, „skaitmeniniai paieškos laukai“, „filmuotoje juostoje“, norėtų „daugiau informacijos apie katalogus, prieinamus internete, labai paini interneto svetainė“, „padėtų rodyklė pagal vietas ir veikas“, „būtų paprasčiau darbuotis, jeigu nuteistųjų asmens bylų katalogai būtų lengviau prieinami“, „kompiuterinės paieškos sistemos“, „suskaityti apyrašai skaityklos kompiuteryje“ „duomenų bazės pagal pavardes, įvykius“. Taip pat daugelis atsakusių į klausimus paminėjo, jog „pakanka esamų“ „informacijos pakanka“, „tenkina esamos priemonės“ kiti pasidžiaugė, kad „viską randu labai greitai – kompetentingi skaityklos darbuotojai labai padeda“.

Darbo sąlygas skaityklose gerai vertina 74,6% apklausos dalyvių, vidutiniškai – 20,3%, blogai tik – 1,7%, kitus atsakymus pažymėjo du respondentai, bet nepateikė argumentų (14 pav.).



14 pav.

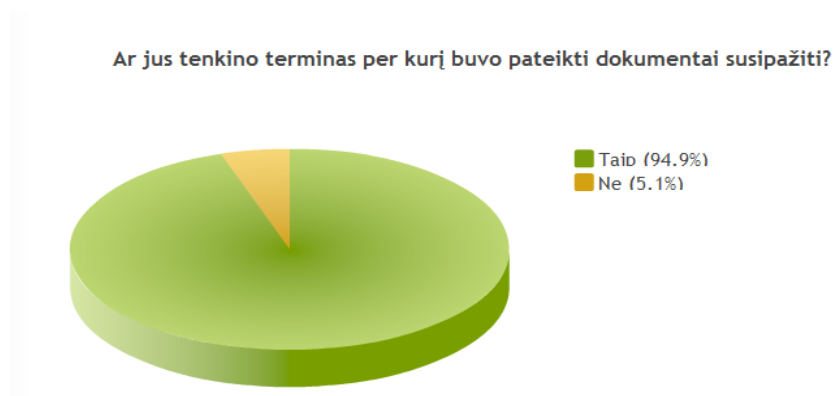
Skaityklos darbuotojų kompetenciją apklausos dalyviai vertina gerai, taip mano 84,7% respondentų, vidutiniškai 10,2%, o blogai nevertina niekas (15 pav.).



15 pav.

Apklausos dalyviai labai palankiai vertina aptarnavusio skaityklos darbuotojo kompetenciją (įgūdžius, žinias, suteiktą informaciją) (95,8% respondentų), o aptarnavimo kokybę įvertino 4,86 balais iš 5 galimų.

Daugumą apklausos dalyvių (94,9%) tenkino terminas per kurį buvo pateikti dokumentai susipažinti (16 pav.).



16 pav.

Archyvo teikiamų paslaugų kokybę 86,4% respondentų įvertino gerai, vidutiniškai – 13,6% apklaustųjų (17 pav.).



17 pav.

Papildomai apklausos respondentų buvo prašoma pateikti pasiūlymus, pageidavimus ar pastabas. Savo pasiūlymus pateikė 21 respondentas. Apklausos dalyviai pageidautų, jog „būtų periodiškai pavalyti mikrofilmų peržiūros aparatų stiklai, nes atsiranda juodų dėmių“, „didesnė garso izoliacija (personalas-skaitykla)“, vienas apklausos dalyvis mano, kad „skaitmeninė ir mikrofilmuota dokumentų peržiūra apsunkina nuolatinių darbuotojų darbą, labai vargina akis, todėl ne pačios svarbiausios ar geros būklės bylos turėtų būti prieinamos skaitytojams“, kiti nurodė, kad „kėdės ir stalai neatitinka jokių standartų darbo vietai, nebent trumpam prisėsti. Dirbant visą darbo dieną – garantuotos ne tik stuburo problemos. Pabandykite patys pasinaudoti tokia darbo vieta ir įsitikinsite“, „darbo stalai galėtų būti didesni“. Taip pat vienas apklausos dalyvis nurodė, kad „ne visos bylos yra aprašytos (turiu galvoje baudžiamąsias), norisi gauti šią informaciją, prieš užsakant bylą, taip pat pageidaučiau, kad tai netruktų savaitėmis“. Iškelta problema dėl patalpų vėdinimo „reikėtų laikytis higienos normų ir atitinkamai vėdinti skaityklos patalpas“, keli apklausos dalyviai norėtų, kad būtų pagerintos darbo sąlygos LKP ir VRM skaityklos darbuotojų.

Likę apklausos dalyviai pasiūlymų nepateikė arba nurodė, jog yra „viskas puiku, sėkmės“, pasidžiaugė gera aptarnavimo kokybe „jokių pretenzijų neturiu, aptarnavimas puikus“, „nuoširdžiai dėkoju už viską“, „Viskas gerai, sėkmės darbe“, „skaityklos darbuotojai paslaugūs ir aptarnavimas greitas“, vienas apklausos dalyvis pageidautų „daugiau renginių. Labai patiko, kai rodėt albumus per parodą“.

IŠVADOS IR REKOMANDACIJOS

Apibendrinant atliktos apklausos rezultatus galima teikti, jog Lietuvos ypatingajame archyve teikiamos paslaugos, aptarnavimo kokybė, darbuotojų paslaugumas ir šiais metais vertinamos itin gerai. Nors ir vertinant skaityklos darbuotojų personalo kitimą, dirbančiųjų kvalifikacija ir kompetencijos yra gana aukštos. Būtina ir toliau stengtis išlaikyti aukštą aptarnavimo lygį, reaguoti į kiekvieno žmogaus prašymus ir efektyviai spręsti iškilusias problemas.

Nors archyvo skaityklos šiais metais sulaukė daugiau jaunesnio amžiaus klientų, tačiau didesnė srauto dalis apsilankančių priimamajame yra vyresnio amžiaus klientai. Todėl būtina aktyviau pritraukti jaunesnio amžiaus klientų, studentų, daugiau viešinti paslaugas internete ar viešojoje erdvėje. Daugiau dėmesio turi būti skiriama Archyvo interneto svetainės bei elektroninių paslaugų teikimo viešinimui, kadangi dalis respondentų ne visada žino apie tokią galimybę – prašymus teikti elektroniniu būdu. Tokios paslaugos taupyti klientų laiką ir būtų operatyviau sprendžiamos iškilusios problemos.

Didesnė dalis respondentų dar mažai naudojami skaitmeninių ir mikrofilmuotų vaizdų peržiūrai įrengtomis kompiuterizuotomis darbo vietomis. Manytina, kad skaityklos darbuotojai

turėtų daugiau informuoti skaityklose apsilankančius asmenis, apie galimybę naudotis duomenų bazėmis skaityklose.

Atsižvelgiant į pateiktus respondentų pastebėjimus, būtina dažniau peržiūrėti mikrofilmų aparatus ir juos valyti, kad skaitytojai nepatirtų didelių nepatogumų peržiūrint mikrofilmuotus vaizdus.

Kadangi daugeliui apsilankančių asmenų Archyve kyla problemų dėl informacijos paieškos ir keli respondentai nurodė, jog interneto svetainė labai paini, reikėtų gerinti Archyvo interneto skaityklos informatyvumą, galbūt pasitelkiant socialinius tinklus, dalinti lankstinukus apie Archyvo priėmimo ir darbo laiką skaityklose, priimamajame, kituose valstybės institucijose, bibliotekose, archyvuose.