

# KLAIPĖDOS REGIONINIS VALSTYBĖS ARCHYVAS

## KLIENTŲ APKLAUSOS PAŽYMA

2018-12-10 Nr. 2R-  
Klaipėda

Klaipėdos regioninio valstybės archyvo direktoriaus 2018 m. spalio 3 d. įsakymu Nr. 1V-44 „Dėl Klaipėdos regioninio valstybės archyvo klientų apklausos organizavimo ir vykdymo“ nuo 2018-10-04 iki 2018-12-05 buvo vykdoma klientų apklausa. Ši apklausa organizuota norint pagerinti aptarnavimo kokybę bei teikiamas paslaugas. Klientų buvo prašoma atsakyti į anketos klausimus ir tinkamus atsakymus pažymėkite X. Į skaitytojų anketos klausimus atsakė 3 respondentai, klientų anketą užpildė 14 lankytojų, iš jų iki 30 metų – 2, nuo 31 iki 45 metų – 4, nuo 46 iki 60 metų – 8, daugiau kaip 60 metų – 3. Skaitytojų amžius: 1 skaitytojas iki 30 m., vienas skaitytojas nuo 46 iki 60 m. amžiaus, trečias skaitytojas virš 60 m. amžiaus. Visų skaitytojų išsilavinimas aukštasis universitetinis.

Į klausimą „Kaip sužinojote apie archyvo teikiamas paslaugas?“ respondentai atsakė: radau internete – 3, informavo kiti archyvai, įstaigos – 7, informavo pažįstami – 3, kita – 1 respondentas (nekommentavo).

Apsilankymo tikslas archyvo skaitykloje – reikalingų dokumentų teismo procesui, mokslinio darbo bei knygos rašymui paieška. Apsilankymo priežastys archyve: dėl juridinius faktus patvirtinančių dokumentų išdavimo – 9, dėl informacijos apie kituose archyvuose, įstaigose saugomus dokumentus – 4, kita (prašome įrašyti) -1 respondentas (nekommentavo).

Skaityklos ir archyvo darbo laikas patogus visiems respondentams.

Apie Elektroninę archyvų informacinę sistemą žinojo 2 iš 3 anketas užpildžiusių skaitytojų, darbo sąlygas archyvo skaityklose gerai įvertino visi respondentai.

Į klausimą „Ar archyvo priimamajame Jums suteikta informacija buvo išsami?“ 13 respondentų atsakė „Taip“, vienas – „Nebuvo informacijos“.

Aptarnavusių skaitytojus darbuotojų aptarnavimo kokybę vertino 5 balais iš 5 galimų (kai 1 – nemandagus, nepaslaugus,...., 5 - labai mandagus, paslaugus), klientai pagal šią skalę darbuotojų darbo kokybę vertino taip: 13 respondentų – 5 balais, 1 respondentas – 4 balais.

Siūlymai archyvo veiklai gerinti: dirba gerai ir profesionaliai, išlikti tokiais pat dėmesingais lankytojams. 15 respondentų pasiūlymų nepateikė.

Patarėja

Raimonda Mažrimienė