

## LIETUVOS YPATINGASIS ARCHYVAS

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

2014-05-26 Nr. (2.10.) V6-194

Vilnius

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

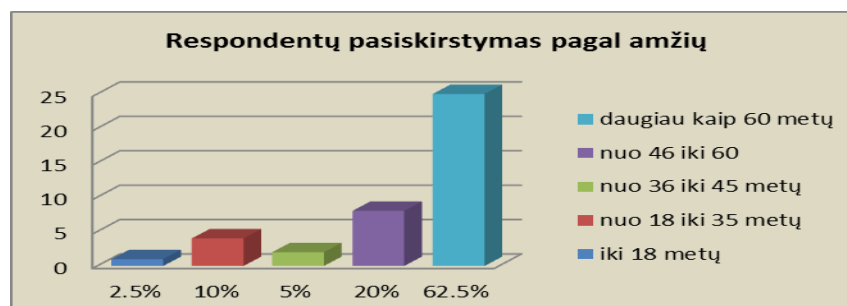
Apklausiai buvo parengtos dviejų tipų anoniminės apklausos anketos, kuriose buvo pateikta po 14 klausimų apie Archyvo priimamajame „vieno langelio“ principu teikiamas paslaugas ir apie Archyvo skaityklose teikiamas paslaugas.

Apklausa vyko nuo 2014 m. balandžio 1 d. iki balandžio 30 d.. Apklausos anketos buvo patalpintos internete adresu <http://apklausa.lt/private/forms/lietuvos-ypatingojo-archyvo-teikiamu-paslaugu-ir-aptarnavimo-kokybes-vertinim-w3h7aav> bei dalinamos Lietuvos ypatingojo archyvo priimamajame bei skaityklose. Į pateiktus klausimus atsakė 112 respondentai, iš jų 5 respondentai į klausimus atsakė internetu.

#### I. PRIIMAMAJAME „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

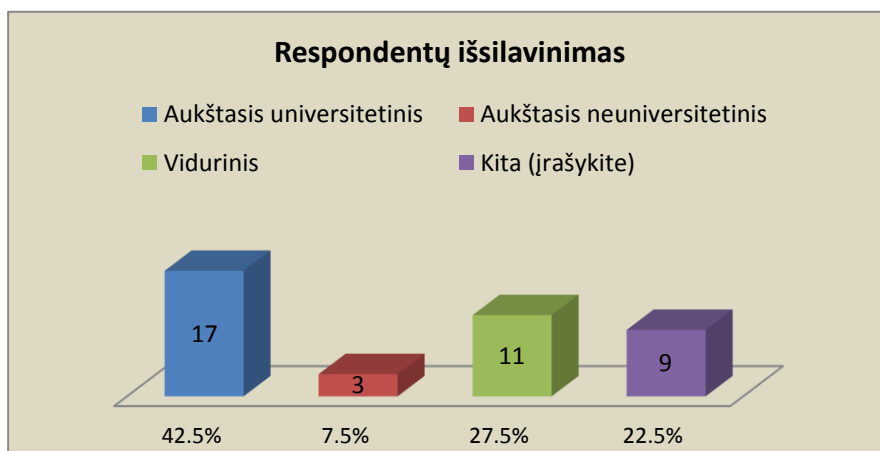
Į pateiktus klausimus atsakė 40 respondentų, iš jų 35 respondentai užpildė anketas, 5 į klausimus atsakė internetu.

Archyvo paslaugomis daugiausiai naudojasi vyresnio ir vidutinio amžiaus apklausos dalyviai (atitinkamai 62,5% ir 20% ). Jaunesnio amžiaus apklausos dalyviai Archyvo teikiamomis paslaugomis naudojasi mažai. Pagal amžiaus grupes respondentai pasiskirstė taip (1 pav.):



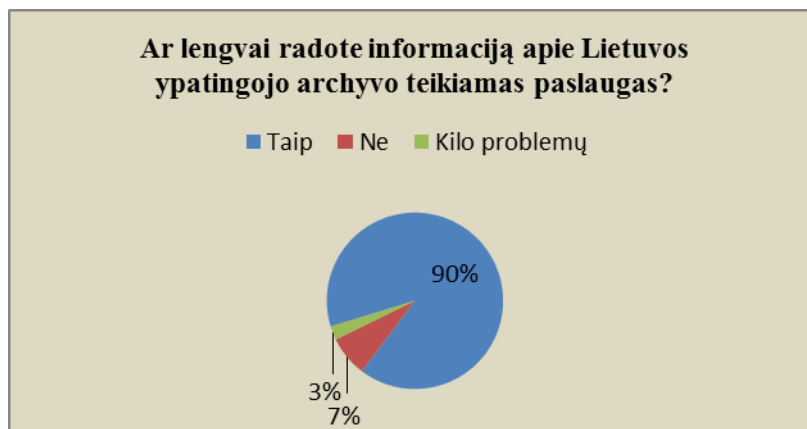
1 pav.

Didesnė dalis respondentų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą (42,5%), vidurinį išsilavinimą nurodė turintys 27,5% apklausos dalyvių, kitą išsilavinimą – 22,5% respondentų, daugiausiai minimas spec. vidurinis bei aukštesnysis išsilavinimas (2 pav.).



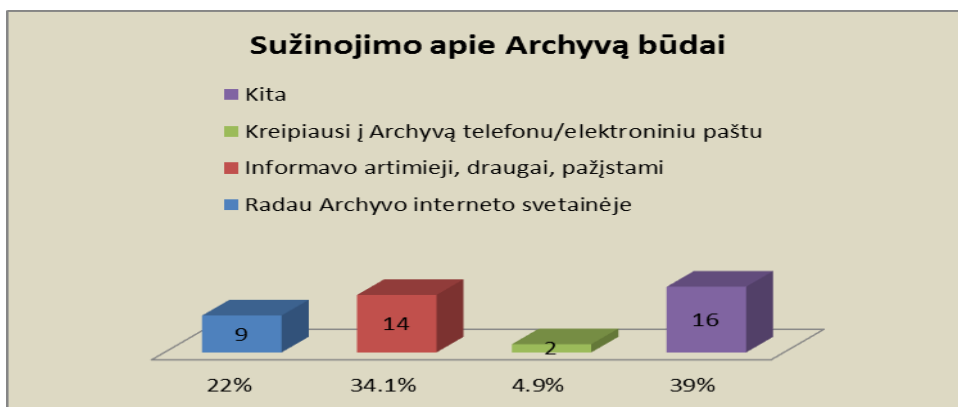
**2 pav.**

Respondentams nekyla problemų, norint sužinoti reikalingą informaciją apie Archyvo teikiamas paslaugas – absoliuti dauguma (90%) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, jog lengvai rado jiems rūpimą informaciją. Problemų dėl informacijos pateikimo kilo vos 3% respondentų, bet nebuvo nurodyta kokių (3 pav.).



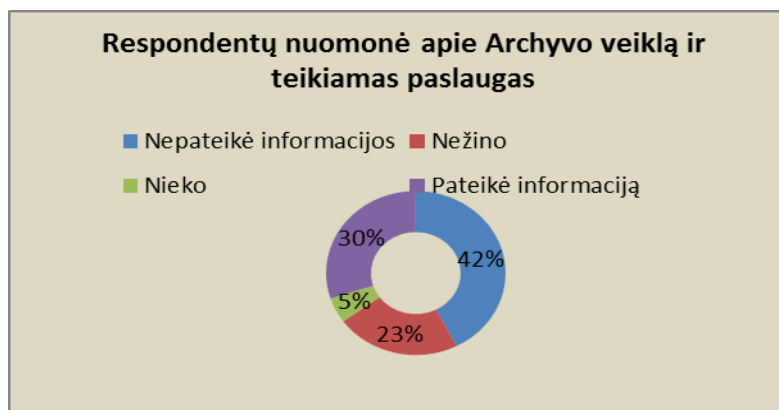
**3 pav.**

Apie Lietuvos ypatingojo archyvo teikiamas paslaugas respondentai dažniausiai sužino iš artimųjų, draugų bei pažįstamų ir kitų valstybinių institucijų, tokių kaip Sodra, Lietuvos gyventojų genocido ir rezistencijos tyrimo centras, miesto savivaldybės, buvusios darbovietės (atitinkamai 34,1% ir 39%). Archyvo interneto svetainėje reikalingą informaciją rado 22%, telefonu ir elektroniniu paštu kreipėsi 4,9% respondentų (4 pav.).



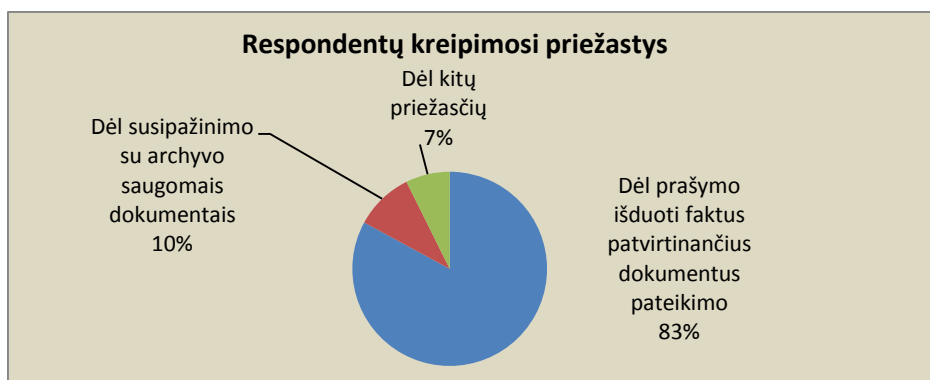
**4 pav.**

Respondentų buvo prašoma pateikti savo nuomonę, kokios informacijos apie Lietuvos ypatingojo archyvo veiklą ir teikiamas paslaugas trūksta. Didesnė dalis respondentų (70%) negalėjo nurodyti tiksliai – į klausimą neatsakė arba atsakė neapibrėžtai „nežinau“, „netrūksta“ „nieko“. Respondentai, kurie pateikė informaciją (30%) nurodė, jog trūksta informacijos „apie Archyvo veiklos viešinimą“, „Archyvo darbuotojų parengtas publikacijas“, „apie saugomus dokumentus“, „iškabos ant pastato“ (5 pav.).



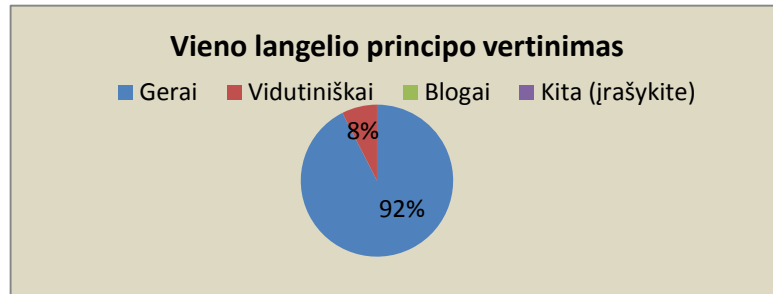
**5 pav.**

Į Lietuvos ypatingąjį archyvą asmenys daugiausiai kreipėsi dėl prašymo išduoti faktus patvirtinančius dokumentus pateikimo (83%), nedidelė respondentų dalis kreipėsi norėdami susipažinti su Archyvo saugomais dokumentais (10%) arba gauti informacijos, pvz. apie senelių ar tėvų bylas, dėl dokumentų paskaičiuoti pensijai ir pan. (6 pav.).



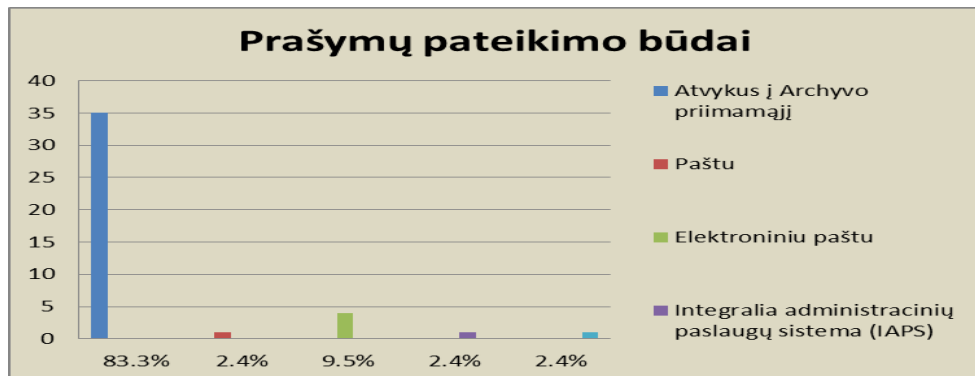
**6 pav.**

„Vieno langelio“ (kai paslauga suteikiama vienoje vietoje) principą, taikomą Lietuvos ypatingajame archyve respondentai vieningai vertina gerai (92%) ir tik 8% vertina vidutiniškai, blogai vertinančių nėra. (7 pav.).



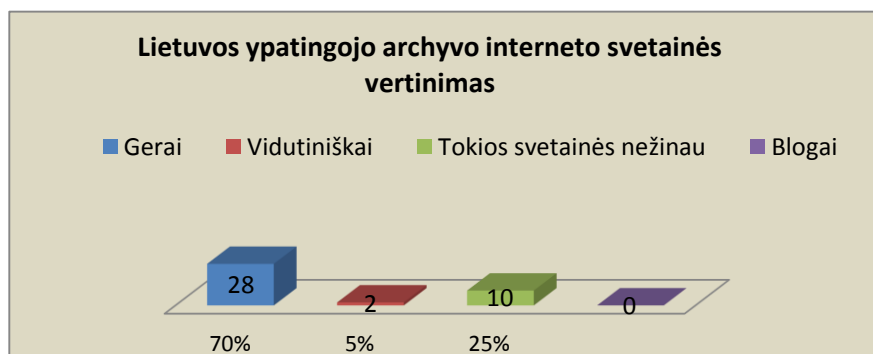
**7 pav.**

Prašymus išduoti faktus patvirtinančius dokumentus respondentai dažniausiai pateikia atvykus į Archyvo priimamąjį (83,3%) bei elektroniniu paštu (9,5%). Tik du respondentai pažymėjo, kad prašymus pateikė Integralia administracinių paslaugų sistema (IAPS) bei Elektroninio archyvo informacinė sistema (EAIS) (8 pav.). Daugelis respondentų buvo patenkinti ir atsakymų į prašymus pateikimo terminais, tik trys respondentai paminėjo, jog norėtų greičiau sulaukti atsakymo į pateiktą prašymą.



**8 pav.**

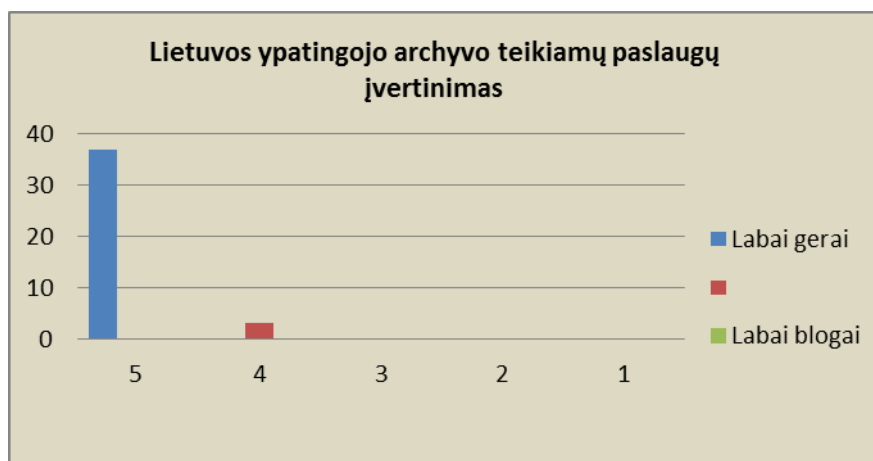
Lietuvos ypatingojo archyvo interneto svetainėje pateiktą informaciją gerai vertina 70% apklaustųjų, vidutiniškai – 5%. Nemažai respondentų, daugiausiai vyresnio amžiaus, tokios svetainės apskritai nežino (25%) (9 pav.).



**9 pav.**

Absoliuti dauguma respondentų pažymėjo, kad Archyve suteikta informacija dėl kurios jie kreipėsi buvo išsami ir kvalifikuota (97,5 %), labai gerai įvertintas ir juos aptarnavusių darbuotojų mandagumas ir paslaugumas: penkių balų sistemoje bendras balų vidurkis sudaro 4,93 balo.

Archyvo teikiamų paslaugų įvertinimo penkių balų sistemoje rezultatai pasiskirstė taip: (10 pav.):



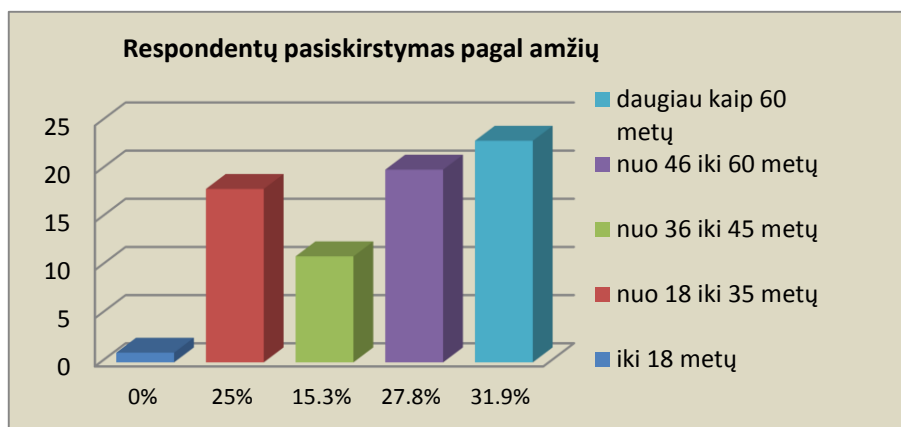
10 pav.

Papildomai anketos apklausos respondentų buvo paprašyta pateikti pasiūlymų, pageidavimų ar pastabų, tačiau dauguma respondentų pastabų nepateikė. Buvo sulaukta tik komentarų: „kiek turėjau klausimų, problemų, sulaukiau kvalifikuotos pagalbos“, „pastabų neturiu, aptarnauta elektroniniu paštu greitai ir operatyviai“.

## II. SKAITYKLOSE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

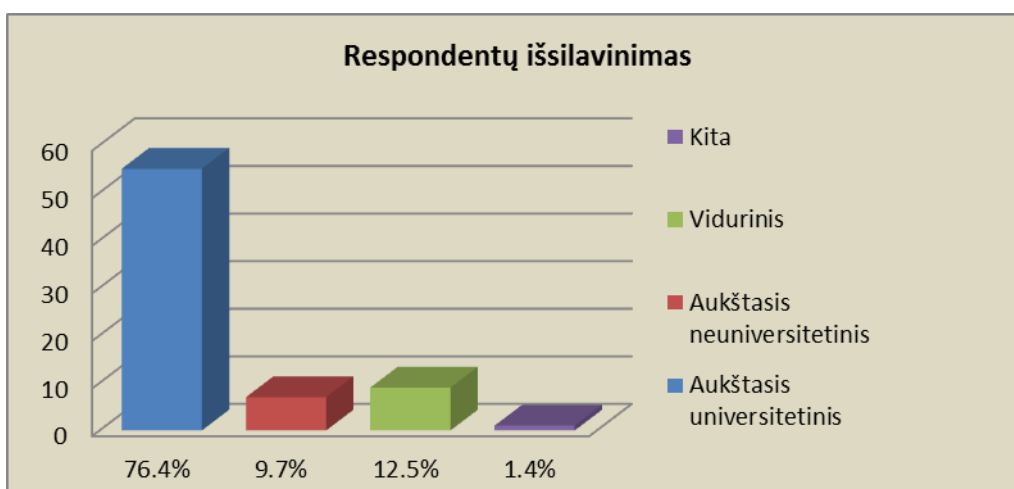
Į pateiktus klausimus atsakė 72 respondentai, iš jų: KGB dokumentų bendrojoje skaitykloje – 23, KGB dokumentų specialiojoje skaitykloje – 22, LKP dokumentų skaitykloje – 8, VRM dokumentų skaitykloje – 19 respondentų.

Pagal amžiaus grupes didesnę Archyvo skaityklose apsilankiusiųjų dalį sudaro respondentai nuo 46 iki 60 metų ir daugiau kaip 60 metų turintys asmenys (atitinkamai 27,8% ir 31,9%), kiek mažesnę dalį sudaro respondentai nuo 18 iki 35 metų ir nuo 36 iki 45 metų (atitinkamai 25% ir 15,3%) (11 pav.).



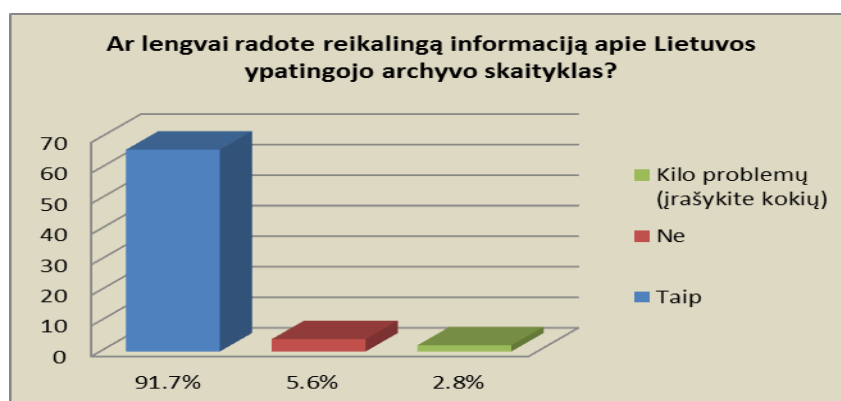
**11 pav.**

Daugiausiai respondentų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą (76,4%), vidurinį išsilavinimą nurodė turintys 12,5%, aukštąjį neuniversitetinį – 9,7% apklausos dalyvių; tarp turinčių kitą išsilavinimą buvo nurodytas nebaigtas vidurinis išsilavinimas (1,4%) (12 pav.).



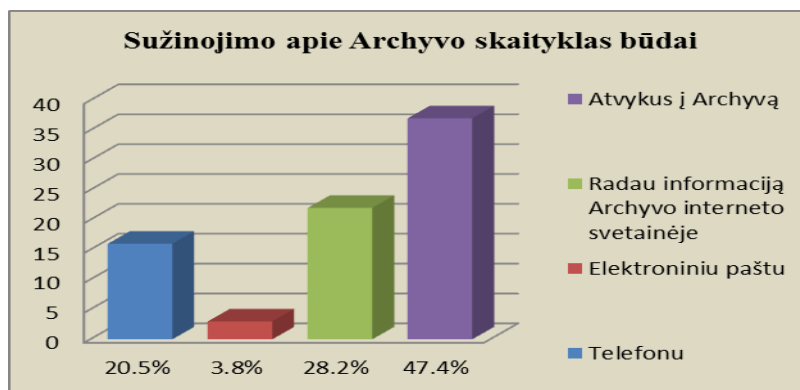
**12 pav.**

Archyvo padaliniai išsidėstę skirtingose miesto dalyse, dėl to apklausos dalyvių buvo klausama, ar lengvai rado reikalingą informaciją apie Lietuvos ypatingojo archyvo skaityklas. Net 91,7% apklausos dalyvių pasirinko atsakymą „Taip“ (13 pav.). Tai rodo, kad nekyla sunkumų norint sužinoti į kurią Archyvo skaityklą kreiptis.



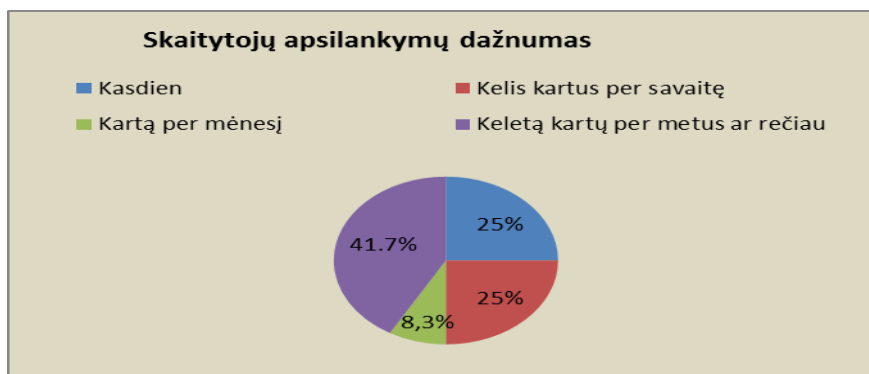
**13 pav.**

Apie Archyvo skaityklas asmenys dažniausiai sužino atvykę į Archyvą (47,4%), kiti ieško informacijos Archyvo interneto svetainėje (28,2%), kiek mažiau informacijos teiraujasi telefonu ir elektroniniu paštu (atitinkamai 20,5% ir 3,8%) (14 pav.).



14 pav.

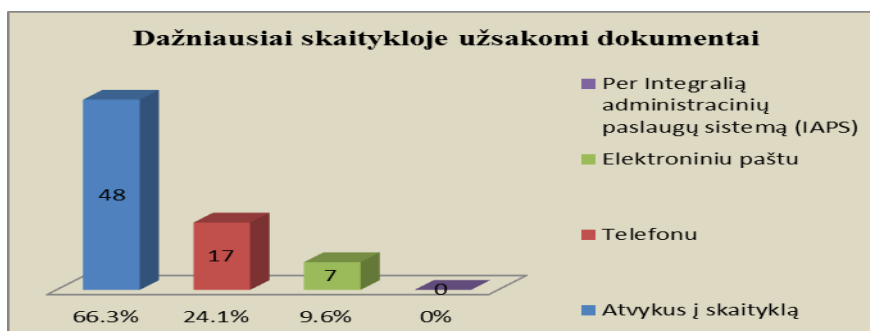
Į klausimą, kaip dažnai lankosi Lietuvos ypatingojo archyvo skaityklose, daugiausiai respondentų nurodė, kad apsilanko keletą kartų per metus ar rečiau (41,7%), mažiau apsilanko kelis kartus per savaitę arba kasdien (po 25%), kartą per mėnesį (8,3%) (15 pav.).



15 pav.

Apklausoje dalyviai labai palankiai vertina aptarnavusio skaityklos darbuotojo kompetenciją (įgūdžius, žinias, suteiktą informaciją) (95,8% respondentų), o aptarnavimo kokybę įvertino 4,85 balais iš 5 galimų.

Į klausimą „Kokiu būdu skaityklose dažniausia užsakote dokumentus?“ apklausoje dalyviai dažniausiai minėjo, kad dokumentus užsako atvykę į skaityklas (66,3%), kiek mažiau respondentų dokumentus užsako telefonu (24,1%) bei elektroniniu paštu (9,6%). Nei vienas apklausoje dalyvis nenurodė, kad dokumentus užsako per Integralią administracinių paslaugų sistemą (IAPS) (16 pav.).



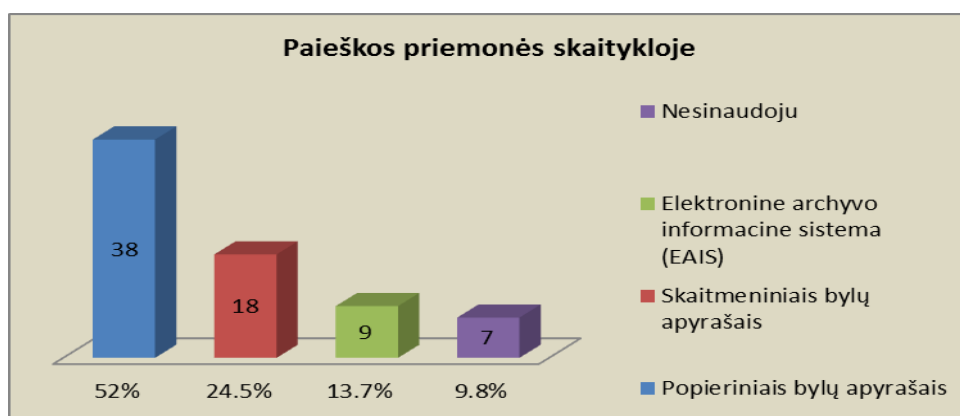
16 pav.

Į klausimą, ar skaityklose pakanka skaitmeninių ir mikrofilmuotų dokumentų vaizdų peržiūrai skirtų darbo vietų, trečdalis (36,1%) respondentų atsakė teigiamai, 41,7% respondentų neskaitė suskaitmenintų ar mikrofilmuotų dokumentų, o 22,2% respondentų mano, kad darbo vietų trūksta (17 pav.).



**17 pav.**

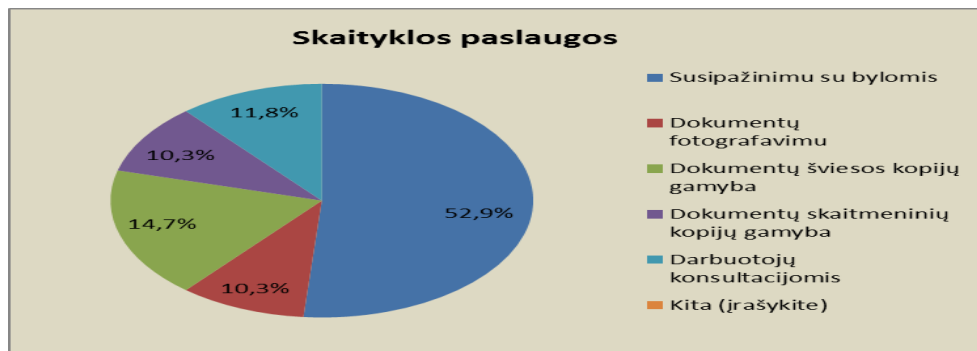
Ieškodami reikalingų bylų (dokumentų) respondentai nurodė, kad informacijos ieško popieriniuose bylų apyrašuose, jais naudojami net 52% apklausos dalyviai, gerokai mažiau respondentų naudojami skaitmeniniais bylų apyrašais (24,5%) ir Elektroninio archyvo informacinė sistema (EAIS) 13,7%). Paieškos priemonėmis visiškai nesinaudoja 9,8% respondentų (18 pav.).



**18 pav.**

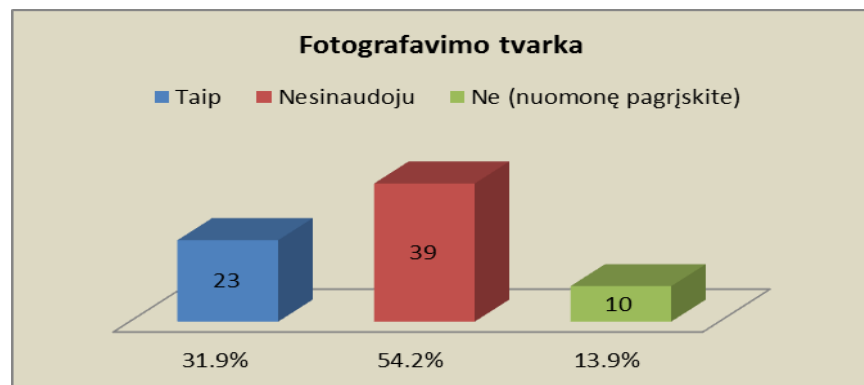
Daugiau nei pusė respondentų (52,9%) Archyvo skaityklose lankosi, norėdami susipažinti su dokumentais, mažiau (14,7%) naudojami skaityklose teikiamomis dokumentų šviesos kopijų gamybos paslaugomis, dokumentus skaityklose fotografuoja ir dokumentų skaitmeninių kopijų gamybos paslaugomis naudojami vienodas skaičius respondentų (po 10,3%), darbuotojų konsultacijomis (11,8%). Respondentai nenurodė kitų paslaugų, kuriomis norėtų naudotis Archyve (19 pav.).





19 pav.

Siekiant išsiaiškinti, ar skaitytojus tenkina dokumentų fotografavimo Archyvo skaityklose tvarka, buvo prašoma atsakyti į klausimą „Ar jus tenkina dokumentų fotografavimo skaityklose tvarka?“ (20 pav.). Apklausoje rezultatai parodė, kad didesnę dalis respondentų galimybė fotografuoti dokumentus nesinaudoja (54,2%), fotografavimo tvarka patenkinti 31,9% respondentų. Fotografavimo tvarka nepatenkinti 13,9% respondentų: minėjo, jog nustatytas „per trumpas laikas“, „per mažai vietų fotografavimui“, „neleidžiama fotografuoti“, „ankstesnė sistema buvo geresnė“ ir pan.



20 pav.

Papildomai apklausoje respondentų buvo prašoma pateikti pasiūlymus, pageidavimus ar pastabas. Savo pasiūlymus pateikė 13 respondentų. Apklausoje dalyviai norėtų, jog skaityklose būtų interneto ryšis, siūlo gerinti apyrašų kokybę, juos visus suskaitmeninti ir padaryti kompiuterinę duomenų paiešką, įkelti apyrašus į internetą; kad „asmenys, esantys bylose būtų surašyti pagal pavardes ir būtų dar patogiau, jei visa informacija, kuri yra bylose, būtų prieinama internete“; prašo įrengti „papildomų rozečių, kad skaitytojai, turintys nešiojamus kompiuterius nebūtų pririšti prie vienos sėdimos vietos“. Keli respondentai norėtų daugiau mikrofilmų skaitymo aparatų bei fotografavimo vietų, „stacionaraus fotografavimo įtaiso“. Vienas skaitytojas nurodė, kad skaitykloje trūksta profesinės literatūros. Taip pat vienas respondentas norėtų, kad būtų pakoreguotas LKP ir VRM dokumentų skaityklų darbo laikas „kad bent vieną dieną per savaitę skaitykla dirbtų pvz. nuo 10 iki 19 valandos“.

Buvo pateikta pastabų, jog respondentų netenkina mikrofilmų skaitymo aparatai su nekokybišku vaizdu (juoduliais), „EAIS fondų apyrašų per mažai, jų pavadinimai abstraktūs“. Likę apklausos dalyviai pasiūlymų nepateikė arba nurodė, jog yra „viskuo patenkinti“, pasidžiaugė gera aptarnavimo kokybe.