

Результати моніторингу якості надання послуг Державним архівом Запорізької області

1. Вступ

Протягом жовтня – листопада 2025 року Державний архів Запорізької області (далі – Державний архів) проводив опитування «Оцінювання задоволеності користувачів послугами (сервісами), що надає Державний архів Запорізької області» (далі - опитування). Опитування проходило в онлайн-форматі. Мета цього заходу - отримання об'єктивного зворотного зв'язку від користувачів для виявлення сильних сторін у наданні послуг (сервісів) та визначення напрямів подальшого вдосконалення роботи Державного архіву.

Опитування проведено 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;
- пункту 4 рішення колегії Державної архівної служби України, уведеного в дію наказом Укрдержархіву від 14 серпня 2024 року № 140-НОД;
- листа Державної архівної служби України від 08.08.2025 № 4224/8-17/0.

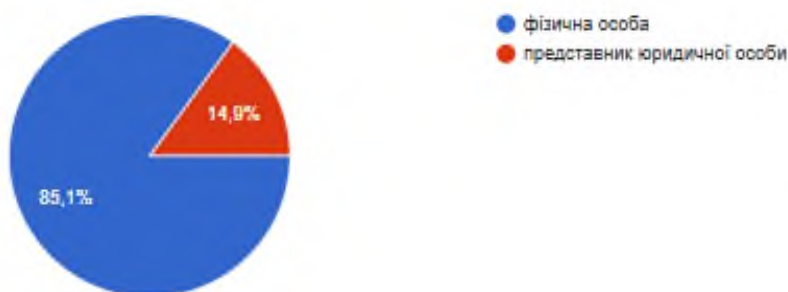
Опитування проводилося в рамках впровадження «Методики оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів)», розробленої Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства, та затвердженої наказом Укрдержархіву від 29 жовтня 2024 року № 179-НОД.

Відповідно до розробленої Державним архівом анкети в опитуванні взяли участь 47 респондентів. За деякими показниками респонденти мали можливість обирати більше ніж одну відповідь.

2. Результати опитування

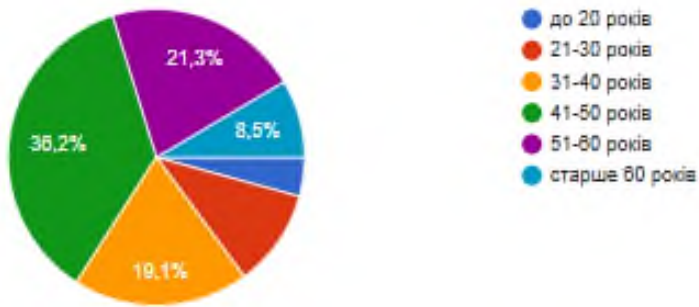
2.1. Про опитаних

Статус користувачів



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

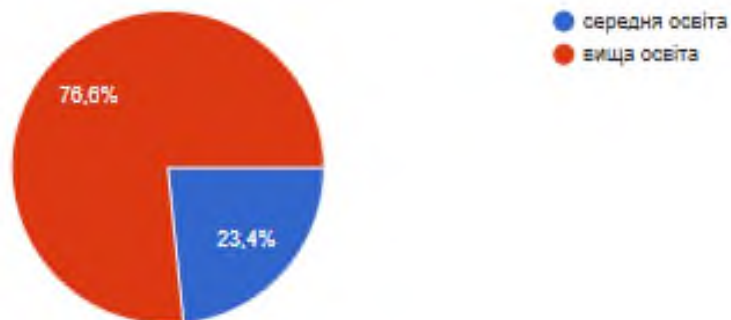
Вікові групи опитаних



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

до 20 років - 4,3%;
 21-30 років - 10,6%;
 31-40 років - 19,1%;
 41-50 років - 36,2%;
 51-60 років - 21,3%;
 старше 60 років - 8,5%.

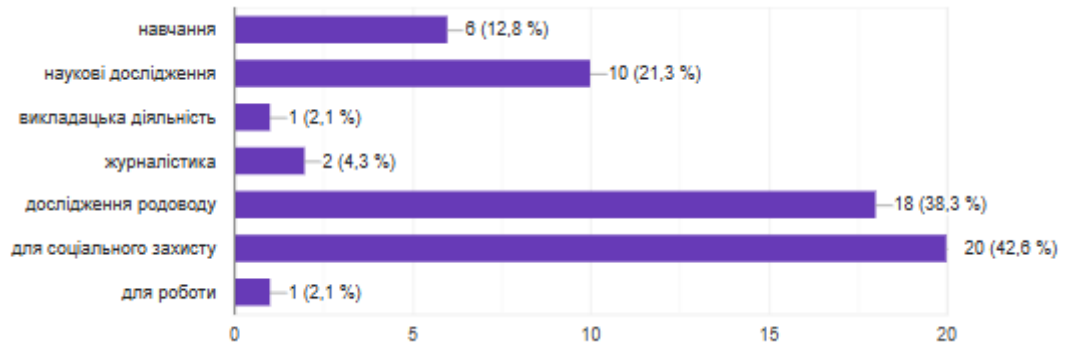
Освіта опитаних



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

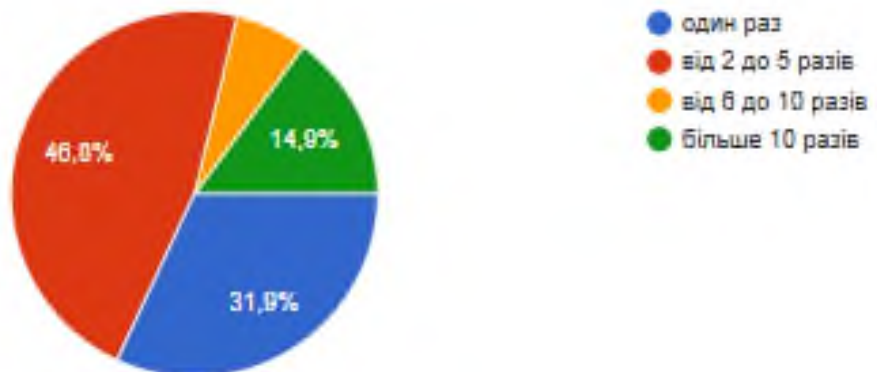
76,6% - вища освіта;
 23,4% - середня освіта.

Мета з якою користуються послугами Державного архіву Запорізької області



Навчання - 12,8%;
наукові дослідження - 21,3%;
викладацька діяльність - 2,1%;
журналістика - 4,3%;
дослідження родоводу - 38,3%;
для соціального захисту - 42,6%;
для роботи - 2,1%.

Кількість звернень за останні 12 місяців за отриманням послуги



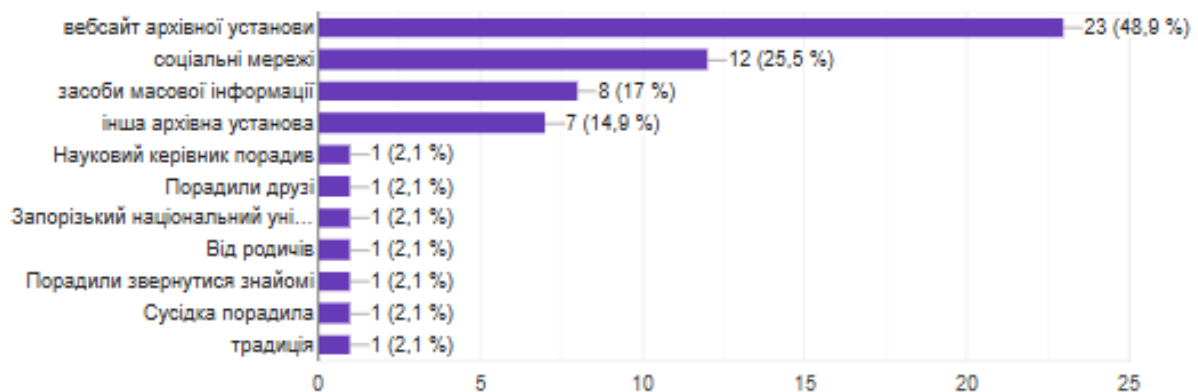
Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

один раз - 31,9%;
від 2 до 5 разів - 46,8%;
від 6 до 10 разів - 6,4%;
більше 10 разів - 14,9%.

На підставі отриманих даних можна зробити висновок, що зазвичай Державний архів відвідують фізичні особи віком від 41 до 50 років. Більшість опитаних мають вищу освіту. Майже половина респондентів в минулому вже зверталась до Державного архіву від 2 до 5 разів. Мотивація звернень різноманітна, але переважно це соціальний захист, дослідження родоводу та наукові дослідження.

2.2 Про послуги

*Найпоширеніші джерела інформації про послуги,
які надають архівні установи*

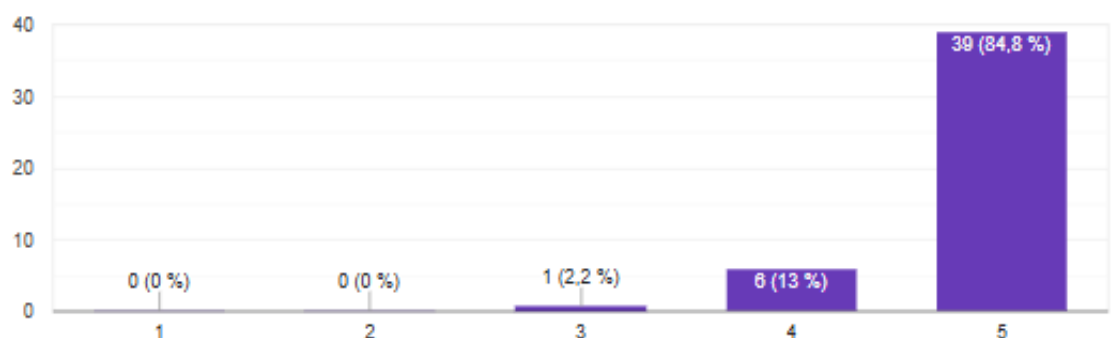


Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Вебсайт архівної установи/Державного архіву Запорізької області - 48,9%;
соціальні мережі - 25,5%;
інша архівна установа – 14,9%;
засоби масової інформації – 17%;
інше (безпосереднє звернення до архіву, тематичні форуми, від знайомих тощо) - 14,7%.

*Оцінювання достатності та корисності інформації
щодо надання архівних послуг*

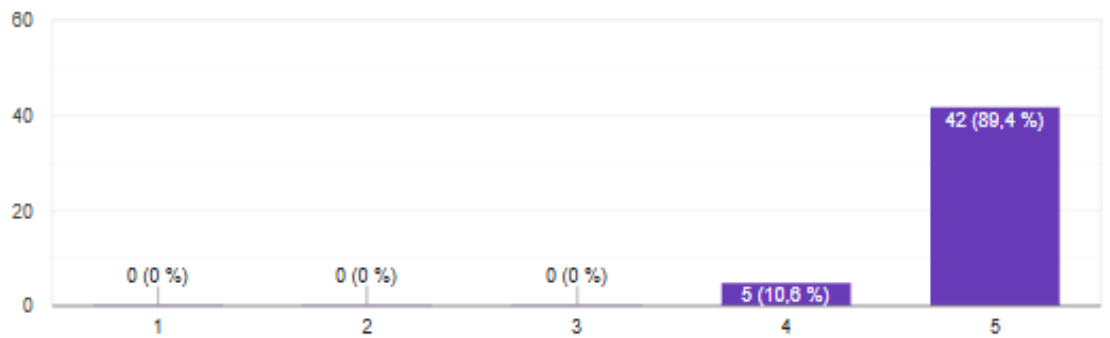
*Інформація, розміщена на офіційних онлайн-ресурсах Державного архіву
Запорізької області*



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

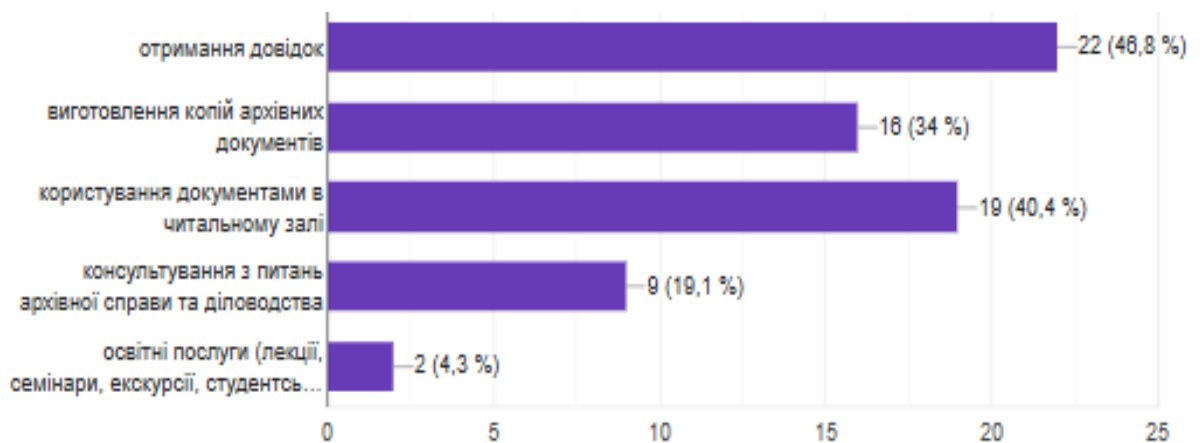
Інформація, доступна у приміщенні Державного архіву Запорізької області



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

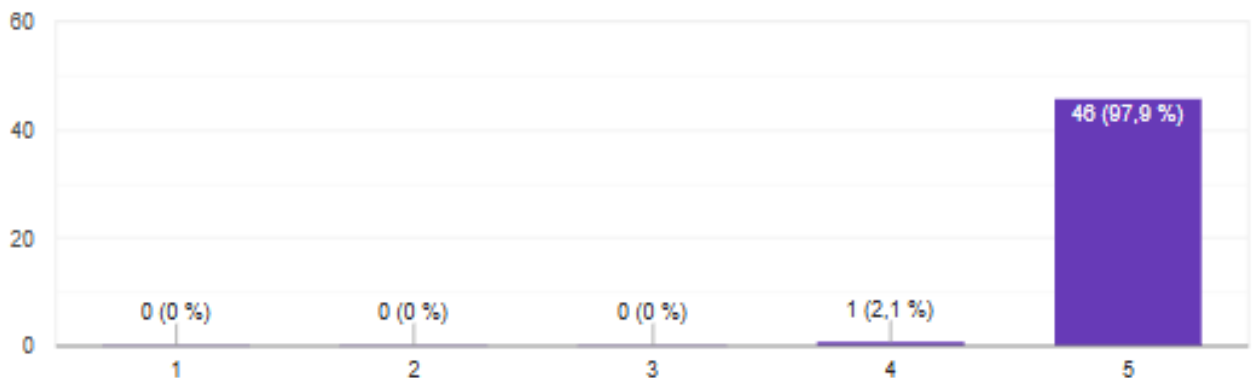
Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

Послуги, за якими найчастіше звертались опитані



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання якості отриманої послуги (послуг)

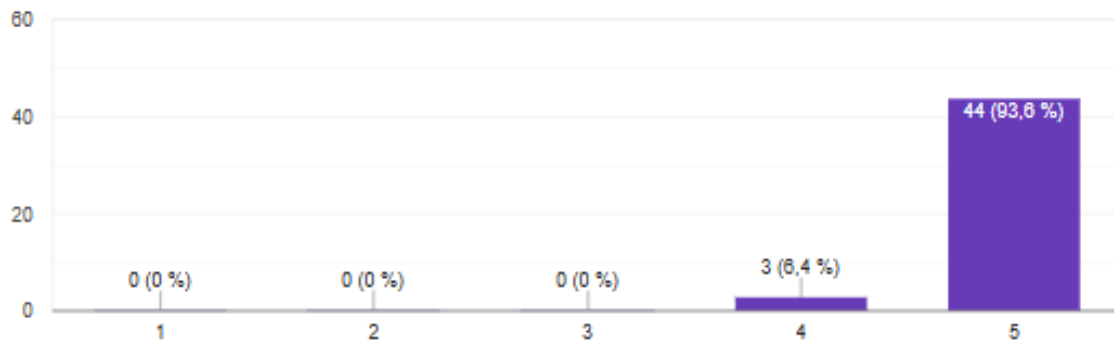


Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

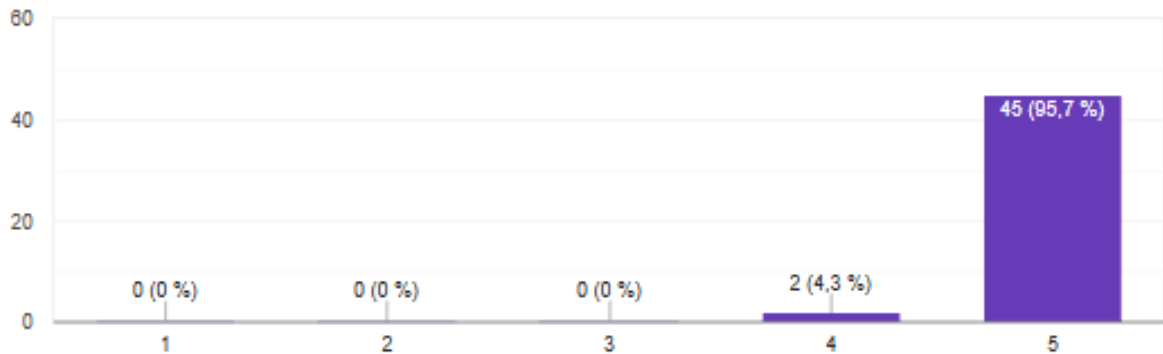
2.3 Оцінка роботи працівників архівної установи

Корисність та актуальність порад працівників.



Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

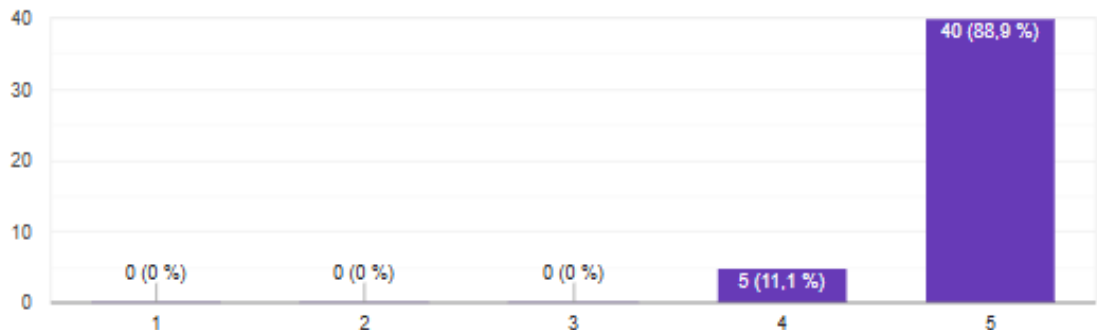
Культура спілкування та ставлення до користувачів



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

Загальне враження від комунікації з працівником



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

Щодо дотримання термінів надання послуги (якщо терміни визначені нормативними документами):

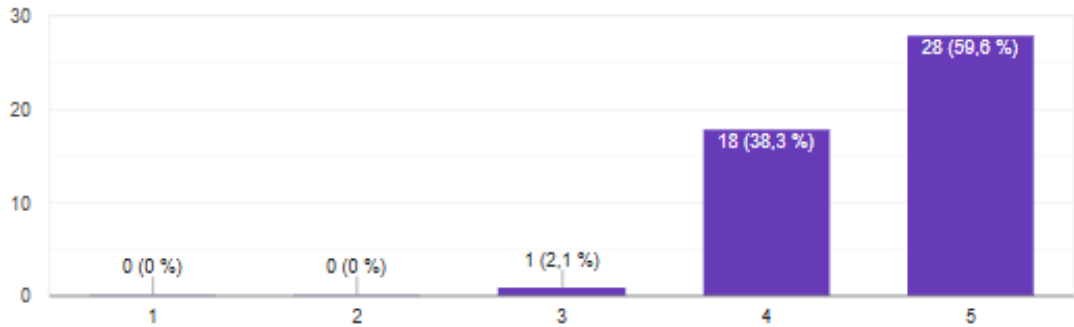
100% відповіли, що терміни дотримані.

2.4 Оцінка умов для користувачів в архівній установі

Загальний стан приміщень архівної установи

(освітлення, просторість, чистота тощо)

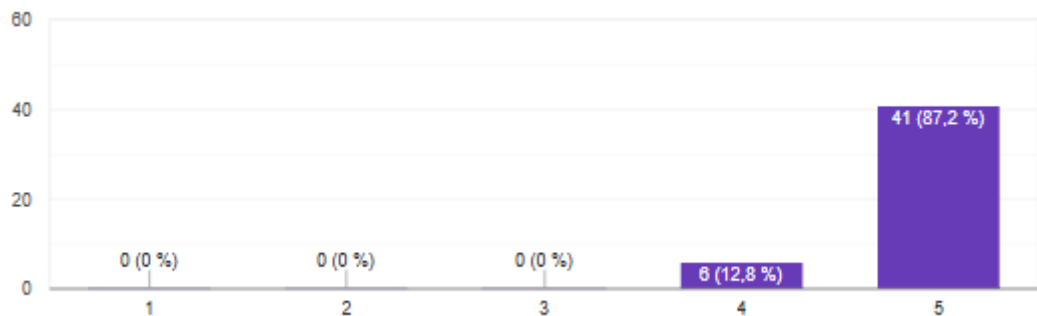
Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 - дуже погано, 5 - дуже добре



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

Загальне враження від відвідування архівної установи



Ілюстрацію автоматично створено системою Google Forms за результатами опитування

Оцінювання опитуваними здійснювалося по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 - найбільша.

2.5 Пропозиції щодо покращення якості надання послуг

У результаті проведеного опитування отримано пропозиції від респондентів щодо дозволу роботи в читальному залі під час повітряної тривоги, встановлення кулера в читальному залі, удосконалення навігації в Державному архіві.

3. Висновок

Проведене опитування дало можливість отримати зворотний зв'язок від респондентів та оцінити рівень надання послуг, визначити напрямки для подальшого вдосконалення роботи Державного архіву.

Більшість респондентів відзначила позитивні аспекти роботи Державного архіву та зазначила про користь існуючих онлайн-ресурсів, також відзначила висококваліфіковану роботу персоналу, доступність та надання допомоги у вирішенні питань.

Результати моніторингу стануть підґрунтям для планування подальших заходів із покращення обслуговування користувачів, та підвищення якості надання архівних послуг.