

7. Соколов, В. (2021). До питання періодизації розвитку науково-дослідної роботи бібліотек в Україні. *Бібліотеки і суспільство: рух у часі та просторі*. Харків, НБ ХНМУ, 26 – 27 жовтня. С. 1 – 12.

8. Соколов, В. Ю. (2022). Становлення науково-дослідної роботи бібліотек в Україні: зміст, напрями діяльності та основні періоди розвитку. *Бібліотечний меркурій*. (1(27), 7 – 45. URL: [https://doi.org/10.18524/2707-3335.2022.1\(27\).256409](https://doi.org/10.18524/2707-3335.2022.1(27).256409)).

9. Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. Вип. 50 / уклад.: Н. Єрмакіна, І. Лісова, Л. Любаренко, Ю. Новальська, Л. Прокопенко, Т. Швачка ; наук. ред. Н. Розколупа ; М-во культури України, НБУ ім. Ярослава Мудрого. Київ, 2019. 40 с.

10. Сторінка дослідника – Дослідницька діяльність ОУНБ. URL: <https://profy.nlu.org.ua/articles.php?lng=uk&pg=201>.

Ростислав Романовський
ORCID: 0000-0002-5203-4400

Віта Бойко
ORCID: 0000-0002-5725-9641

МЕТОДИ І КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АРХІВНИХ ПОСЛУГ (СЕРВІСІВ)

METHODS AND CRITERIA FOR ASSESSING THE QUALITY OF ARCHIVAL SERVICES

Одним із пріоритетних напрямів діяльності архівних установ України є забезпечення доступу громадян до інформації документів Національного архівного фонду, надання архівних послуг (сервісів), у тому числі в режимі онлайн, забезпечення їхньої якості та вдосконалення доступності для користувачів.

Архівні установи мають періодично здійснювати оцінювання якості надання послуг (сервісів) задля отримання об'єктивної інформації щодо їхньої якості. У проєкті «Концепції розвитку архівної справи до 2026 року» (Концепція, 2021) одним із пріоритетних завдань архівної галузі визначено розроблення та запровадження механізму публічного моніторингу якості надання архівних послуг.

Актуальним завданням є формування сучасної системи критеріїв оцінювання якості та ефективності послуг (сервісів), що надають архівні установи. Оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) потрібно проводити на основі сформованих критеріїв та встановлених для них якісних або кількісних показників. Показники оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) складають інформаційну основу моніторингу.

Кожен із видів архівних послуг (сервісів), наданих користувачеві (замовнику), має свій склад критеріїв оцінювання. Критерії оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) – це показники, за якими можна визначати наскільки під час надання конкретної архівної послуги (сервісу) є задоволеними потреби й інтереси користувача та наскільки професійною є діяльність архівної установи.

Загальними критеріями оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) є:

результативність – задоволення потреби користувача в архівній послугі (сервісі);

своєчасність – дотримання установлених нормативними документами строків надання архівних послуг (сервісів);

доступність архівних послуг (сервісів) – можливість користувача звернутись за отриманням необхідної архівної послуги (сервісу). Доступність включає наявність достатньої інформації про архівну установу, можливість вільного доступу до архівної установи, наявність та доступність формулярів заяв для надання архівних послуг (сервісів), зокрема на офіційному вебсайті архівної установи;

зручність – урахування інтересів і потреб користувачів у процесі організації надання архівних послуг (сервісів). Зручність враховує можливість вибору способу звернення за архівною послугою (сервісом), зручність для користувача режиму роботи архівної установи, зручний порядок оплати за архівну послугу (сервіс);

відкритість – наявність та доступність інформації, необхідної для отримання архівних послуг (сервісів) (наявність довідкової інформації в архівній установі та на її офіційному вебсайті, можливість отримання консультативної допомоги);

повага до користувача архівної установи – доброзичливе та шанобливе ставлення до особи користувача;

професійність – належний рівень кваліфікації працівників архівної установи;

дотримання вимог нормативних документів під час надання архівних послуг (сервісів).

Важливим критерієм оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) є *корисність* наданої інформації або *відповідність* чи *невідповідність наданої інформації інформаційній потребі* користувача. Якщо надана інформація оцінюється як невідповідна або відповідна частково, архівній установі потрібно зауважити, щоб користувач надав причини такої невідповідності.

Для більшості архівних послуг (сервісів) можна застосовувати такий критерій як *своєчасність виконання запиту* (надання архівних документів для користування в читальному залі, виконання запитів, що надходять до архівної установи).

Під час опитування користувачів архівної установи за результатами

опрацювання ними різних типів довідкового апарату можна застосувати критерії *зручність у користуванні та ступінь повноти зафіксованої інформації* (у разі наявності негативної оцінки потребує пояснення користувачем якої саме, на його думку, інформації не вистачає).

У разі опрацювання користувачем архівних документів у читальному залі архівної установи, можливе застосування критеріїв *оцінка професійності архівіста та повага до користувача*, якщо той звертався за допомогою, консультацією до працівника архівної установи, а також визначення *рівня зручності умов роботи в читальному залі*. За наявності низької оцінки потрібно з'ясувати, що саме не влаштовує користувача. Також потрібно зробити диференціацію загальної оцінки *рівня обслуговування користувача* – високий та низький (потребує пояснень користувача, що відрізняє його від високого рівня).

Основними методами оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) є проведення *соціологічних досліджень (опитувань, анкетувань тощо)* серед користувачів архівної установи.

Головна мета таких досліджень – визначення очікувань користувачів архівних послуг, що стають підставою для оцінювання якості їх надання.

Під час проведення соціологічних досліджень користувачам пропонується дати відповідь на чіткі питання аби визначити чи задоволені вони послугами, що надає архівна установа. Ці питання формулюють виходячи з певних критеріїв та відповідних показників оцінювання якості надання архівних послуг.

Методи оцінювання, як правило, поділяють на якісні та кількісні. Однак вони, переважно, пов'язані між собою, оскільки кількісну міру задоволення інформаційних потреб користувачів архівних установ можна визначити лише за якісними характеристиками надання послуг.

Найпоширенішим якісним методом є опитування. Опитування може бути масовим, груповим та індивідуальним. Для усіх видів опитування потрібно розробити анкету з переліком відповідних питань.

Масове опитування можливе, наприклад, у разі надання архівною установою доступу до електронних інформаційних ресурсів. Архівна установа може запропонувати користувачам декілька запитань щодо якості ресурсу та прохання висловити побажання і пропозиції щодо нього. Масове опитування не орієнтоване на якусь групу користувачів архівної установи. Однак під час відповіді в онлайн-режимі, можливий діалог із користувачем для уточнення його відповіді.

Групове опитування можливе в читальному залі архівної установи, де кожному користувачу надають анкету щодо організації роботи читального залу. Групове опитування можна проводити під час проведення архівною установою масових заходів, зокрема тематичних виставок архівних документів.

Індивідуальне опитування найменш поширене. Воно витратне, бо здійснюється у формі інтерв'ю чи бесіди з користувачем архівної установи. Його можна реалізувати під час роботи користувача з якимось видом

довідкового апарату в читальному залі архівної установи.

Різновидом групового оцінювання є *метод онлайн-дослідження через соціальні мережі*. Можна створювати дискусійні групи щодо обговорення електронних ресурсів, розміщених на офіційному вебсайті архівної установи. Обговорення в соціальних мережах може стосуватися оцінювання електронних інформаційних ресурсів як окремо кожного ресурсу, так і його комплексу в цілому. Архівні установи України широко використовують свої офіційні вебсайти для надання архівних послуг (сервісів) користувачам (публікація електронних копій документів, електронних версій описів, тематичних добірок документів, проведення онлайн-виставок тощо). Анкети оцінювання якості наданих послуг можна розміщувати на сторінках архівних установ в соціальних мережах, які є ефективним засобом комунікації з користувачами архівних установ.

Є можливості оцінювання відповіді на запит у разі виконання платної архівної послуги (відповіді у формі архівного витягу, архівної довідки, копії архівного документа тощо) при наданні такої відповіді особисто чи на електронну пошту користувача. Таке опитування не здійснюють під час надання інформації судам та іншим органам юстиції, у разі відмови в наданні послуги при отриманні архівною установою неповного пакету документів або неналежного їх оформлення, відсутності пошукових даних для надання довідки або з інших вагомих причин. Практика вивчення інформаційних потреб споживачів інформації використовує таку форму як оформлення споживачем після отримання профільної інформації карток зворотного зв'язку з оцінкою інформації. Оскільки деяка частина архівних послуг пов'язана з вирішенням майнових питань і часто в судовому порядку, то оперативне оцінювання замовником не є можливим. Варто зауважити, що якісне та своєчасне виконання запиту прямо залежить від належного оформлення його замовником.

Джерела та література

1. Концепція розвитку архівної справи до 2026 року : проєкт. [Київ, 2023]. С. 6. URL: https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/18.10_SURGe_Концепція-розвитку-2026.pdf (дата звернення: 16.05.2024).