

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Миколи Островського

Загальний звіт онлайн-опитування:

**«МОЖЛИВІСТЬ ТА ЯКІСТЬ НАДАННЯ БІБЛІОТЕКАМИ ДОСТУПУ
КОРИСТУВАЧАМ ДО ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ»**

(В РАМКАХ ПРОЕКТУ «ПОІНФОРМОВАНА ГРОМАДА – ДЕМОКРАТИЧНА КРАЇНА»)

Розробка методики
Виконавець:

зав. сектором соціологічних
досліджень та розвитку РТЦ
Поліщук Н.П.

2015р.

План проведення дослідження.

1. Вивчення даної проблеми та вибір найбільш оптимального виду дослідження.
2. Складання програми дослідження.
3. Складання програми обробки результатів дослідження.
4. Збирання інформації.
5. Опрацювання одержаної інформації поетапно.
6. Розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
7. Складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

Дослідження проводиться у три етапи:

- 1) Підготовчий:
 - вивчення проблеми;
 - складання та затвердження плану дослідження;
 - розробка та затвердження програми дослідження;
 - складання програми обробки даних.
- 2) Збирання та обробка інформації:
 - збирання інформації методом онлайн-анкетування (Google Form та Data Giraffe);
 - підготовка зібраних даних до обробки;
 - опрацювання одержаної інформації у програмі Excel.
- 3) Аналіз та інтерпретація даних;
 - аналіз записів дослідження (аналіз за допомогою функції сортування (фільтрування) Excel);
 - розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
 - складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

Програма дослідження:

Мета дослідження: аналіз поінформованість користувачів та виявлення потреб в можливостях використання послуг електронного урядування.

Завдання дослідження:

1. Провести аналіз трьох етапів онлайн-опитування учасників вебінарів, тренінгів та інших заходів в рамках проекту «Поінформована громада – демократична країна»;
2. Виявити основні послуги е-урядування якими вже скористалися респонденти та яку отримали користь.
3. Визначити основні місця доступу до послуг е-урядування;
4. Розробити рекомендації для бібліотек області, щодо подальшого ефективного функціонування пунктів доступу до послуг електронного урядування користувачами.

Об'єкт дослідження - бібліотечні фахівці та користувачі бібліотек області.

Предмет дослідження - потреби респондентів в послугах е-урядування, доступ до яких надається бібліотеками області.

Практична новизна дослідження полягає у аналізі потреб бібліотечних працівників та користувачів у послугах електронного урядування, розробці рекомендацій, у висновках і узагальненнях, які направлені на задоволення даних потреб мешканців громад.

Методика дослідження.

Вирішення поставлених завдань вимагає застосування методу онлайн-анкетування у програмі Google Form та Data Giraffe (додаток №1), додається також Screenshot (знімки екранів) анкет.

База дослідження.

Дослідження проводилось за допомогою програми Data Giraffe (другий етап), а також у інтернет просторі, соціальних мережах (сайті бібліотеки, бібліотечних групах, спільнотах, електронним листуванням) в Google Form (перший та третій етап).

Аналіз результатів опитування користувачів.

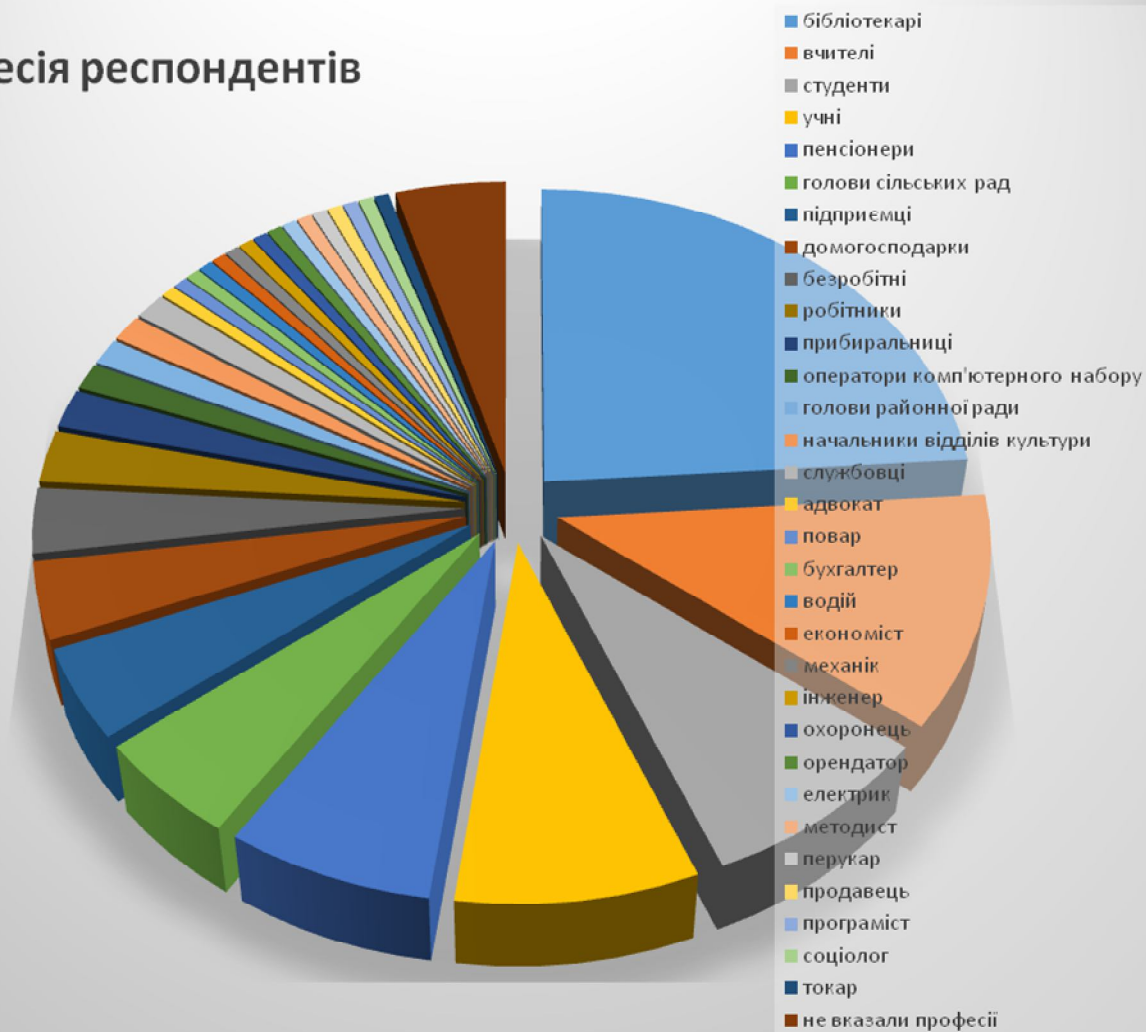
У онлайн-дослідженні всього взяли участь **156** (100%) респондентів (бібліотечних працівників, користувачів бібліотек області). Слід зазначити що на деякі запитання, респонденти давали по декілька відповідей, тому підрахунок відсотків вівся в відношенні від 100% на кожну відповідь.

Професія респондентів:

- бібліотекарі – **37** (23,7%);
- вчителі – **18** (11,5%) респондентів;
- студенти – **13** (8,3%);
- учні – **13** (8,3%);
- пенсіонери – **11** (7,1%);
- голови сільських рад – **8** (5,1%);
- підприємці – **7** (4,5%);
- домогосподарки – **6** (3,8%);
- безробітні – **5** (3,2%);
- робітники – **4** (2,6%);
- прибиральниці – **3** (1,9%);
- оператори комп'ютерного набору – **2** (1,3%);
- голови районної ради – **2** (1,3%);
- начальники відділів культури – **2** (1,3%);
- службовці – **2** (1,3%);
- адвокат – **1** (0,6%);
- повар – **1** (0,6%);
- бухгалтер – **1** (0,6%);
- водій – **1** (0,6%);
- економіст – **1** (0,6%);
- механік – **1** (0,6%);
- інженер – **1** (0,6%);
- охоронець – **1** (0,6%);
- орендатор – **1** (0,6%);
- електрик – **1** (0,6%);
- методист – **1** (0,6%);
- перукар – **1** (0,6%);
- продавець – **1** (0,6%);
- програміст – **1** (0,6%);
- соціолог – **1** (0,6%);
- токарь – **1** (0,6%);

Не вказали професії **7** (4,5%) респондентів.

Професія респондентів

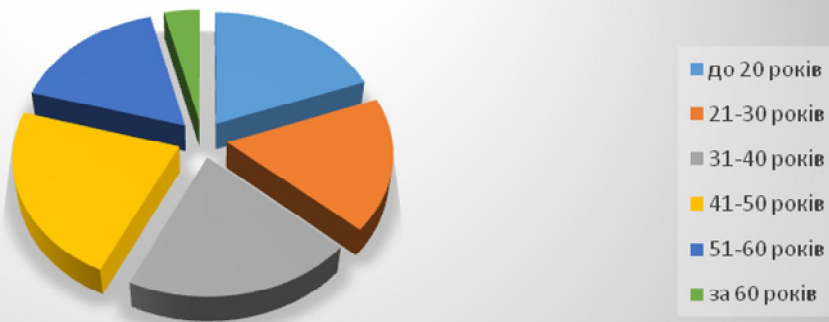


Мал. №1. Діаграма: «Динаміка респондентів за професією».

Вік респондентів:

- до 20 років – 30 (19,2%) респондентів;
- 21-30 років – 27 (17,3%);
- 31-40 років – 32 (20,5%);
- 41-50 років – 35 (22,4%);
- 51-60 років – 26 (16,7%);
- за 60 років – 6 (3,8%).

Вік респондентів



Мал. №2. Діаграма: «Динаміка респондентів за віком».

На запитання: «**Як Ви розумієте поняття е-урядування?**» респонденти дали наступні відповіді:

- як спосіб організації роботи органів державної (місцевої) влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі – відповіді **55 (35,3%)** респондентів;
- як розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій – **67(42,9 %)**;
- як забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни – **27(17,3%)**;
- не розумію взагалі що таке «е-урядування»– **7 (4,5%)**.



Мал. №3. Діаграма: «Обізнаність респондентів щодо поняття е-урядування».

На запитання: «**Навіщо на Вашу думку громаді послуги е-урядування?**» респонденти вказали свою думку: *(Слід зазначити що на дане запитання, респонденти вказували по декілька відповідей, тому підрахунок відсотків вівся в відношенні від 100% на кожну відповідь.)*

- для поінформованості громади про роботу органів державної (місцевої) влади – відповіді **48 (30,8%)** респондентів;
- для прозорості та відкритості діяльності органів влади – **43 (27,6%)**;
- для швидкого доступу до інформації шляхом використання інтернет ресурсу – **28 (17,9%)**;
- для можливості брати участь у формуванні та реалізації державної (місцевої) політики – **22 (14,1%)**;
- для економії часу і комфортності – **13 (8,3%)**;
- для швидкого отримання адміністративних послуг – **7 (4,5%)**.
- для налагодження діалогу та взаємодії між владою (*органами державної влади та органами місцевого самоврядування*) і громадою – **2 (1,3%)**;
- подолання інформаційної нерівності - **2 (1,3%)**;
- доступність щоденного спілкування громадян з органами влади - **1 (0,6%)**;
- задоволення потреб громади – **1 (0,6%)**;
- доступу до законодавчих документів (рішень сесій) – **1 (0,6%)**;
- реалізації та захисту прав – **1 (0,6%)**;
- для досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг - **1 (0,6%)**.

Не знають відповідь на запитання **10 (6,4%)** користувачів.

На запитання: «**Чи користувались Ви доступом до послуг е-урядування у бібліотеках?**» респонденти відповідали:

- «так» – відповіді **116 (74,4%)** респондентів;
- «ні» – **36 (23,1%)**.

Не відповіли на запитання 4 (2,6%) респонденти.



Мал. №4. Діаграма: «Використання респондентами доступу до е-послуг у бібліотеках».

На запитання: **«Якими послугами е-урядування Ви вже користувалися?»** респонденти вказали найбільш поширеніші послуги: *(Слід зазначити що на дане запитання, респонденти давали по декілька відповідей, тому підрахунок відсотків не вівся через велику кількість послуг вказаних у відповідях. Виокремлено послуги доступом до яких скористались респонденти).*

- реєстрація для участі у ЗНО;
- реєстрація у дошкільний заклад;
- електронне подання заявки до вступу у ВНЗ;
- дистанційне навчання;
- інтернет-приймальні органів державної влади;
- доступ до адміністративних послуг;
- доступ до законодавчих актів органів влади;
- доступ до пенсійного фонду, пенсійний калькулятор;
- пошук роботи, калькулятор розрахунку допомоги по безробіттю;
- реєстрація в «Реєстрі вкладників заощаджень громадян» на саті АТ «Ощадбанк» вкладників Сбербанку колишнього СРСР на отримання 1000 грн.;
- резервування та придбання квитків на потяг, автобус;
- е-банкінг (банківські платежі);
- перевірити наявність земельної ділянки у Національній кадастровій карті;
- заповнити в онлайн – режимі Декларацію про майновий стан і доходи;
- перевірка особистих рахунків та оплата комунальних платежів;
- доступ до єдиного державного реєстру судових рішень «Електронний суд»;
- довідки щодо функціонування медичних закладів (контакти, години прийому лікарів, запис на консультацію);
- електронна звітність;
- індексація зарплати.
- доступ до сайту Міністерства соціальної політики України, розрахунок субсидії.

Не дали відповіді на запитання 10 (6,4%) респондентів.

На запитання: **«Чи позитивно виявилась послуга?»** респонденти відповіли:

- «так» – відповіді 103 (66,0%) респондентів;
 - «ні» – 31 (19,9%).
- «Інше» відповіли 22 (14,1%) респондентів, але не вказали що саме.



Мал. №5. *Діаграма:* «Динаміка користі від послуг е-урядування».

Висновок.

Опитування виявило що найбільше послугами е-урядування у бібліотеках користуються бібліотекарі, студенти, вчителі, учні, пенсіонери, голови сільських рад, робітники, безробітні, домогосподарки та підприємці, тобто ті категорії жителів громад, яким в даний момент найбільш необхідні такі послуги, або ж вони для них доступніші ніж для інших.

Більшість опитуваних розуміють, що таке е-урядування і навіщо громаді дані послуги. Але слід звернути увагу на тих респондентів (4,5%), які не розуміють взагалі що таке «е-урядування», і тих що не розуміють навіщо громаді послуги е-урядування (6,4%) та провести для них ряд заходів (тренінгів, вебінарів, тощо..) для покращення їх обізнаності щодо використання послуг е-урядування.

Також одним із наступних завдань подальшого дослідження є виявлення причин, чому послуги е-урядування, якими респонденти скористались не принесли користі, і їх усунення (якщо дану проблему можливо вирішити в рамках бібліотек області через проведення тренінгів, вебінарів, різноманітних акцій або інших заходів для поліпшення якості надання доступу до послуг е-урядування жителям громад).

Одним із важливих завдань після завершення даного онлайн-опитування є детальний аналіз потреб бібліотечних працівників та користувачів у послугах електронного урядування. А також розробка рекомендацій, у висновках і узагальненнях, які направлені на подальше задоволення потреб у послугах е- урядування мешканців громад.

Анкета №1.

Вивчення потреб громади в можливостях та якості надання бібліотеками доступу користувачам до послуг електронного урядування.

Регіональний тренінговий центр Хмельницької ОУНБ імені Миколи Островського в рамках проекту «Поінформована громада – демократична країна» проводить онлайн-опитування користувачів з метою аналізу поінформованості та потреб в можливостях використання послуг електронного урядування.

Вкажіть Ваш вік?

- до 20 років
- 21-30 років
- 31-40 років
- 41-50 років
- 51-60 років
- за 60 років

Як Ви розумієте поняття е-урядування?

- спосіб організації роботи органів державної (місцевої) влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі;
- розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій;
- забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни;
- не розумію взагалі.

Навіщо на Вашу думку громаді послуги е-урядування? _____

Чи користувались Ви доступом до послуг е-урядування у бібліотеках?

- так
- ні

Якими послугами е-урядування Ви вже користувалися? _____

Чи позитивною виявилась послуга?

- так
- ні

Дякуємо за участь у опитуванні!

The image shows a screenshot of a web browser displaying a Google Forms survey. The browser's address bar shows the URL: https://docs.google.com/forms/d/1eZxTz6xOpj8ffga1FNJvxsCg6BbWim4p9_M5EU_z1GM/viewform. The survey title is "Можливість та якість надання бібліотеками доступу користувачам до послуг електронного урядування." The introductory text states: "Регіональний тренінговий центр Хмельницької ОУНБ імені Миколи Островського проводить онлайн-опитування користувачів з метою аналізу поінформованості та потреб в можливостях електронного урядування. (Згідно до графіку проведення тренінгів форма онлайн-опитування може змінюватись відповідно соціальних групи що вивчається)." The survey includes several questions: "Вкажіть Ваш вік?" with radio button options: "до 20 років", "21-30 років", "31-40 років", "41-50 років", "51-60 років", and "за 60 років"; "Ваша професія:" with a text input field; and "Стаж роботи на займаній посаді?" with a dropdown menu. The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as 04.08.2015, 11:07.

- Загальні налаштування
- Питання в опитуванні
- Попередній перегляд

Регіональний тренінговий центр Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки імені Миколи Островського в рамках проекту "Поінформована громада - демократична країна" проводить онлайн-опитування з метою аналізу поінформованості та потреб громади в можливостях використання послуг електронного урядування.

Ваша професія?

Вкажіть Ваш вік?

- до 20 років
- 21-30 років
- 31-40 років
- 41-50 років
- 51-60 років
- за 60 років

Як Ви розумієте поняття е-урядування?

- спосіб організації роботи органів державної (місцевої) влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі;
- розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій;
- забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни;
- не розумію взагалі.

Навіщо на Вашу думку громаді послуги е-урядування?

Чи користувались Ви доступом до послуг е-урядування у бібліотеках?

- так
- ні

Якими послугами е-урядування Ви вже користувалися?

Чи позитивно виявилась послуга?

- так
- ні

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите к параметрам компьютера.

Зберегти Відмінити