

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Миколи Островського

Звіт третього етапу 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);
 - 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 третій етап онлайн-опитування учасників вебінарів, тренінгів та інших заходів в рамках проекту «Поінформована громада – демократична країна»;
2. Дослідити 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 (додаток №1), додається також Screenshot (знімок екрана) анкети.

База дослідження.

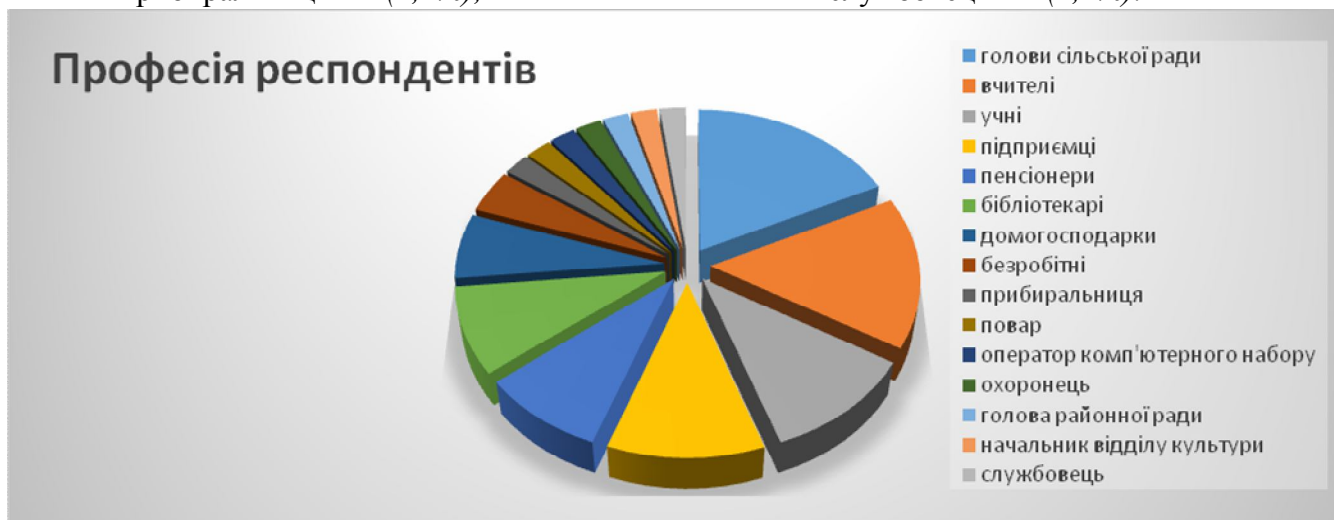
Дослідження проводилось за допомогою програми Google Form, а також у інтернет просторі, соціальних мережах (сайті бібліотеки, бібліотечних групах, спільнотах, електронним листуванням).

Аналіз результатів третього етапу опитування користувачів.

У третьому етапі онлайн-дослідженні взяли участь **45** (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:

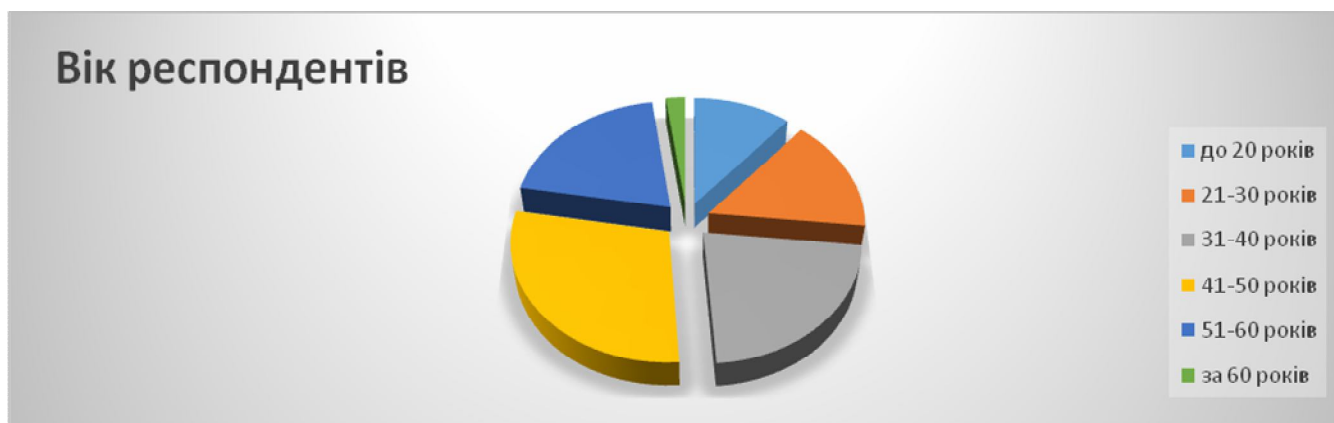
- голова сільської ради – **8** (17,8%);
- вчителі – **7** (15,6%);
- учні – **5** (11,1%);
- підприємці – **5** (11,1%);
- пенсіонери – **4** (8,9%);
- бібліотекарі – **4** (8,9%) ;
- домогосподарки – **3** (6,7%);
- безробітні – **2** (4,4%);
- прибиральниця – **1** (2,2%);
- повар – **1** (2,2%);
- оператор комп'ютерного набору – **1** (2,2%);
- охоронець – **1** (2,2%);
- голова районної ради – **1** (2,2%);
- начальник відділу культури – **1** (2,2%);
- службовець – **1** (2,2%).



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

Вік респондентів:

- до 20 років – **5** (11,1%) респондентів;
- 21-30 років – **7** (15,6%);
- 31-40 років – **10** (22,2%);
- 41-50 років – **13** (28,9%);
- 51-60 років – **9** (20%);
- за 60 років – **1** (2,2%).



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 **18 (40%)** респондентів;
- як розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій – **22 (48,9%)**;
- як забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни – **5 (11,1%)**.



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 прозорості та відкритості діяльності органів влади – **15 (33,3%)**;
- для поінформованості громади про роботу органів державної (місцевої) влади – відповіді **14 (31,1%)** респондентів;
- для можливості брати участь у формуванні та реалізації державної (місцевої) політики – **11 (24,4%)**;
- для економії часу і комфортності – **9 (20%)**.
- для швидкого доступу до інформації шляхом використання інтернет ресурсу – **7 (15,6%)**;
- для швидкого отримання адміністративних послуг – **3 (6,7%)**;

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

- «так» – відповіді **39 (86,7%)** респондентів;
- «ні» – **2 (4,4%)**.

Не відповіді на запитання **4 (8,9%)** респонденти.



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

На запитання: «**Якими послугами е-урядування Ви вже користувалися?**» респонденти вказали найбільш поширені 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;
 - доступ до адміністративних послуг;
 - доступ до пенсійного фонду, пенсійний калькулятор;
 - пошук роботи, калькулятор розрахунку допомоги по безробіттю;
 - реєстрація в «Реєстрі вкладників заощаджень громадян» на саті АТ «Ощадбанк» вкладників Сбербанка колишнього СРСР на отримання 1000 грн.;
 - 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 законодавчих актів органів влади;
 - доступ до сайту Міністерства соціальної політики України, розрахунок субсидії.
- Не дали відповіді на запитання **3 (6,7%)** респондентів.

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

- «так» – відповіли **21 (46,7%)** респондентів;
- «ні» – **13 (28,9%)**;
- «Інше» – відповіли **11 (24,4%)** респондентів, але не вказали що саме.



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

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!



Редагувати цю форму

Можливість та якість надання бібліотеками доступу користувачам до послуг електронного урядування.

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).

***Обов'язкове поле**

Вкажіть Ваш вік? *

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

Ваша професія: *

Вкажіть Ваш рід занять.

Стаж роботи на займаній посаді? *

Виберіть варіант відповіді зі списку