

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека  
імені Миколи Островського

Звіт гугл-аналітики 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 Форм);
  - підготовка зібраних даних до обробки;
  - опрацювання одержаної інформації в Google Форм 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 поетапне 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.*

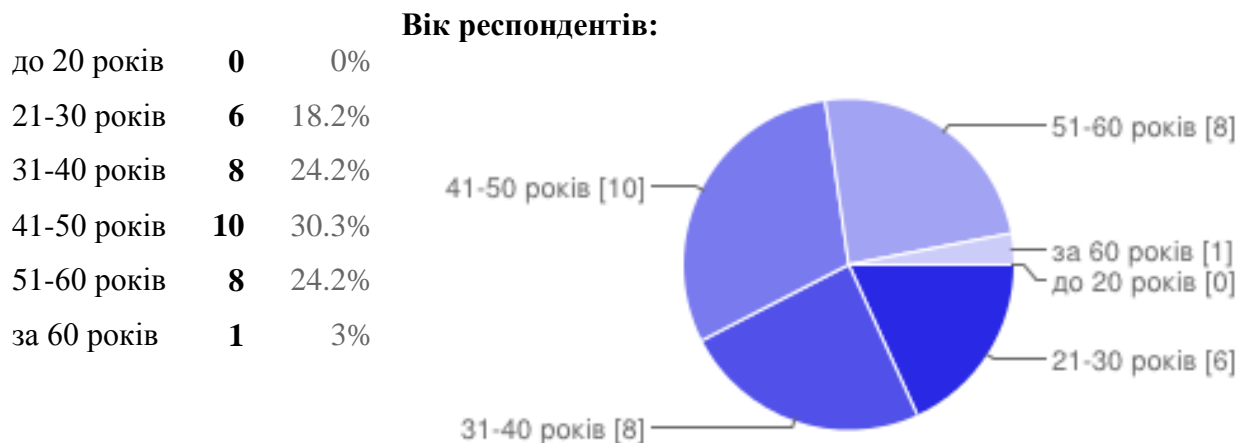
Вирішення поставлених завдань вимагає застосування методу онлайн-анкетування (додаток №1).

### База дослідження.

Дослідження проводиться у інтернет просторі, соціальних мережах (сайті бібліотеки, бібліотечних групах, спільнотах, електронним листуванням).

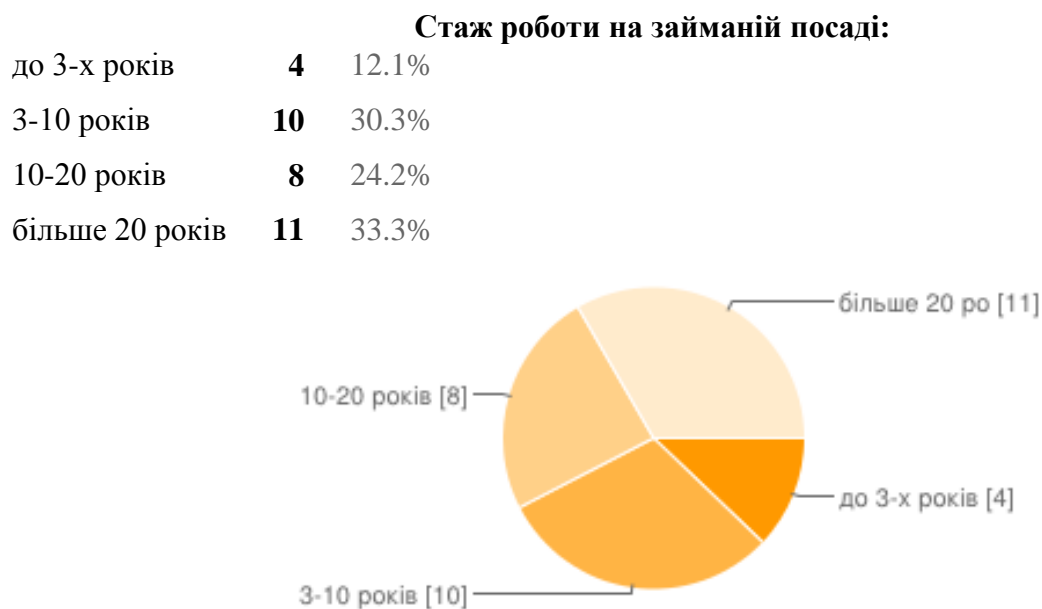
### Аналіз результатів першого етапу опитування користувачів.

У першому етапі онлайн-дослідженні взяли участь 33 (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 кожен відповідь.



### Професія:

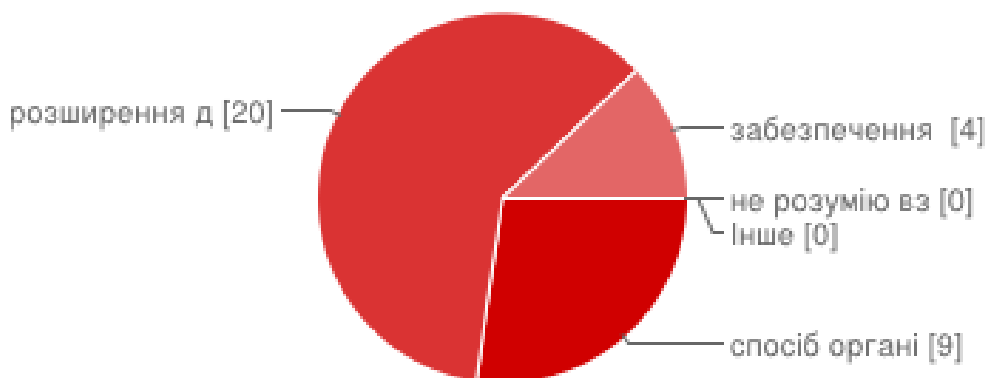
Бібліотекар – **29** (87,9%) респондентів;  
Вчитель – **1** (3%);  
Оператор комп'ютерного набору – **1** (3%);  
Голова районної ради – **1** (3%);  
Начальник відділу культури – **1** (3%).



### Розуміння поняття е-урядування респондентами:

- спосіб організації роботи органів державної (місцевої) влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі **9** 27.3%

- розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій	<b>20</b>	60.6%
- забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни	<b>4</b>	12.1%
- не розумію взагалі поняття	<b>0</b>	0%
- інша відповідь	<b>0</b>	0%



Мал. №3. Гістограма: «Розуміння респондентами поняття «е-урядування»».

На запитання: «**Навіщо на Вашу думку громаді послуги е-урядування?**» респонденти дали наступні відповіді:

- для прозорості та відкритості діяльності органів влади - **відповіли 10 (30,3%) респондентів;**
  - швидкого доступу до інформації шляхом використання інтернет ресурсу – **9 (27,3%);**
  - для можливості брати участь у формуванні та реалізації державної (місцевої) політики – **3 (9,1%);**
  - для налагодження діалогу та взаємодії між владою (*органами державної влади та органами місцевого самоврядування*) і громадою – **2 (6,1%);**
  - доступність щоденного спілкування громадян з органами влади - **1 (3%);**
  - задоволення потреб громади – **1 (3%);**
  - доступу до законодавчих документів (рішень сесій) – **1 (3%);**
  - реалізації та захисту прав – **1 (3%);**
  - для досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг - **1 (3%);**
  - подолання інформаційної нерівності - **2 (6,1%).**
- 2 (6,1%)** респондентів не відповіли на дане запитання.

На запитання: «**Чи отримували Ви доступ до послуг е-урядування у бібліотеках?**» респонденти відповіли:

- так – відповіли 24 (72,7%) респондентів.
- ні – 9 (27,3%).



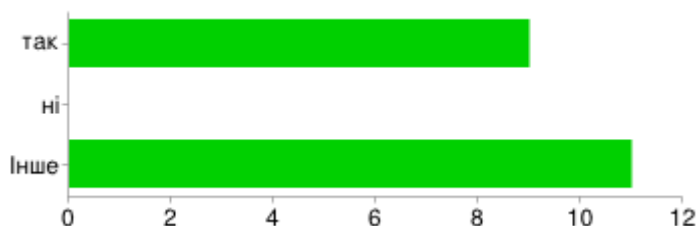
Мал. №4 Гістограма: «Доступ до послуг е-урядування у бібліотеках».

На запитання: **«Якими послугами електронного урядування Ви вже скористались?»** респонденти відповіли, що отримали доступ до таких послуг у бібліотеках (розрахунок відсотків у даному питанні не вівся, через велику кількість одноманітних відповідей):

- реєстрація у дошкільний заклад;
- електронне подання заявки до вступу у ВНЗ;
- реєстрація для участі у ЗНО;
- доступ до адміністративних послуг;
- доступ до єдиного державного реєстру судових рішень «Електронний суд»;
- 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;
- резервування та придбання квитків на автобус;
- резервування та придбання квитків на авіа літак;
- е-банкінг (банківські платежі);
- довідки щодо функціонування медичних закладів (контакти, години прийому лікарів, запис на консультацію);
- перевірити наявність земельної ділянки у Національній кадастровій карті;
- заповнити в онлайн – режимі Декларацію про майновий стан і доходи;
- дистанційне навчання;
- електронна звітність;
- інтернет-приймальні органів державної влади;
- реєстрація на отримання кредиту у банку;
- перевірка особистих рахунків та оплата комунальних платежів;
- доступ до законодавчих актів органів влади;
- індексація зарплати.

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

- так – відповіли 9 (27,3%) респондентів;
- ні – 0 (0%);
- інше – 11 (33,3%).



Мал. №5. Гістограма: «Динаміка позитивного результату користування послугою»

**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.

*(Згідно до графіку проведення тренінгів форма анкети може змінюватись відповідно соціальних групи що вивчаються).*

**Вкажіть Ваш вік?**

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

**Ваша посада:**

*(Вкажіть Вашу посаду у бібліотеці)*

**Стаж роботи на займаній посаді?**

*(Виберіть варіант відповіді зі списку)*

- до 3-х років
- 3-10 років
- 10-20 років
- більше 20 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 отримували Ви доступ до послуг е-урядування у бібліотеках?**  так  ні

**Якими послугами електронного урядування Ви вже користувалися?** \_\_\_\_\_

**Чи позитивною виявилась послуга?**  так  ні інше \_\_\_\_\_

*Дякуємо за участь у опитуванні!*