

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека  
імені Миколи Островського

Звіт другого 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 (GoogleFormта DataGiraffe);
  - 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:***

*Метадослідження:* 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 у програмі DataGiraffe(додаток №1), додається також Screenshot (знімок екрана) анкети.

*База дослідження.*

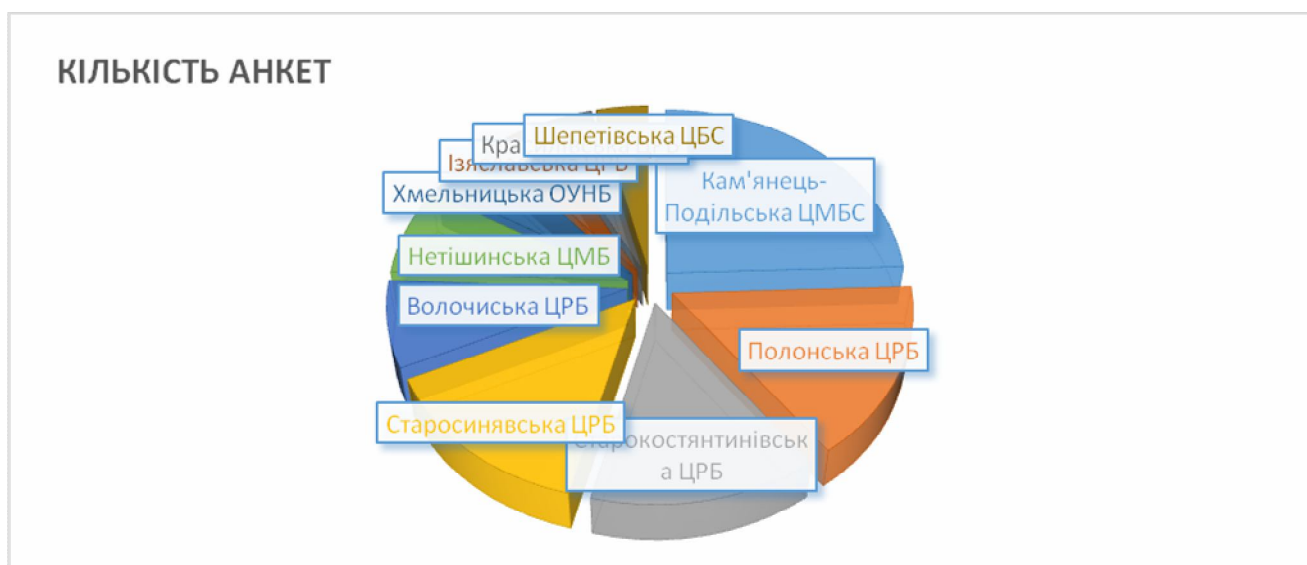
Дослідження проводилось за допомогою програми DataGiraffe, а також Інтернет просторі, соціальних мережах (сайт бібліотеки, бібліотечних групах, спільнотах, електронним листуванням) в GoogleForm.

**Аналіз результатів другого етапу опитування користувачів.**

У другому етапі онлайн-дослідженні взяли участь 78 (100%) респондентів (бібліотечних працівників, користувачів бібліотек області).

Анкети зібрано з:

- Хмельницька ОУНБ – 4 (5,1%) анкети з 4 ПК;
- Волочиської ЦРБ – 6 (7,7%) анкет з 5 ПК;
- Ізяславської ЦРБ – 3 (3,8%) анкети з 2 ПК;
- Красилівської ЦРБ – 3 (3,8%) анкети з 2 ПК;
- Полонської ЦРБ – 12 (15,4%) анкет з 4 ПК;
- Старокостянтинівської ЦРБ – 11 (14,1%) анкет з 6 ПК;
- Старосинівської ЦРБ – 11 (14,1%) анкет з 1 ПК;
- Шепетівської ЦБС (ЦРБ, Гриців, Михайлючка) – 3 (3,8%) анкети з 3 ПК;
- Кам'янець-Подільської МЦБС (ЦМБ, філії №3,4,6,8) – 19 (24,4%) анкет з 12 ПК;
- Нетішинська ЦМБ – 6 (7,7%) анкет з 3 ПК.



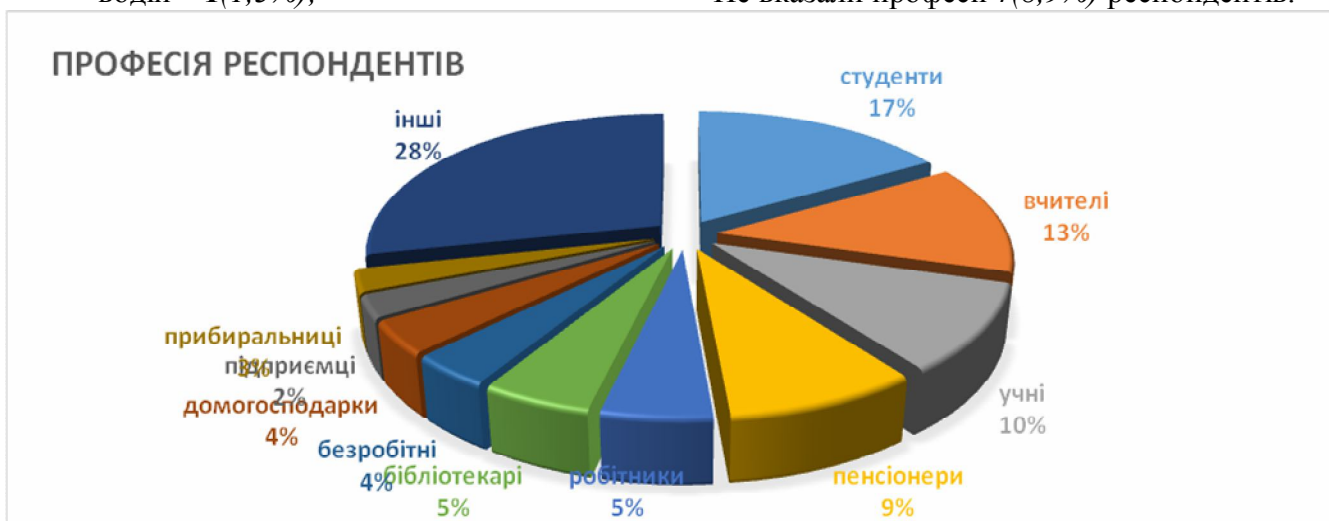
**Мал. №1.** Діаграма: «Динаміка зібраних анкет по бібліотеках області».



Мал. №2. «Кількість комп'ютерів з програмою DataGiraffe, з яких отримано анкети».

### Професія респондентів:

- студенти – 13(16,7%) респондентів;
  - вчителі – 10(12,8%);
  - учні – 8(10,2%);
  - пенсіонери – 7(8,9%);
  - робітники – 4(5,1%);
  - бібліотекарі – 4(5,1%);
  - безробітні – 3(3,8%);
  - домогосподарки – 3(3,8%);
  - підприємці – 2(2,6%);
  - прибиральниці – 2(2,6%);
  - адвокат – 1(1,3%);
  - бухгалтер – 1(1,3%);
  - водій – 1(1,3%);
  - економіст – 1(1,3%);
  - механік – 1(1,3%);
  - інженер – 1(1,3%);
  - орендатор – 1(1,3%);
  - електрик – 1(1,3%);
  - методист – 1(1,3%);
  - перукар – 1(1,3%);
  - продавець – 1(1,3%);
  - програміст – 1(1,3%);
  - соціолог – 1(1,3%);
  - службовець – 1(1,3%);
  - токарь – 1(1,3%);
- Не вказали професії 7(8,9%) респондентів.

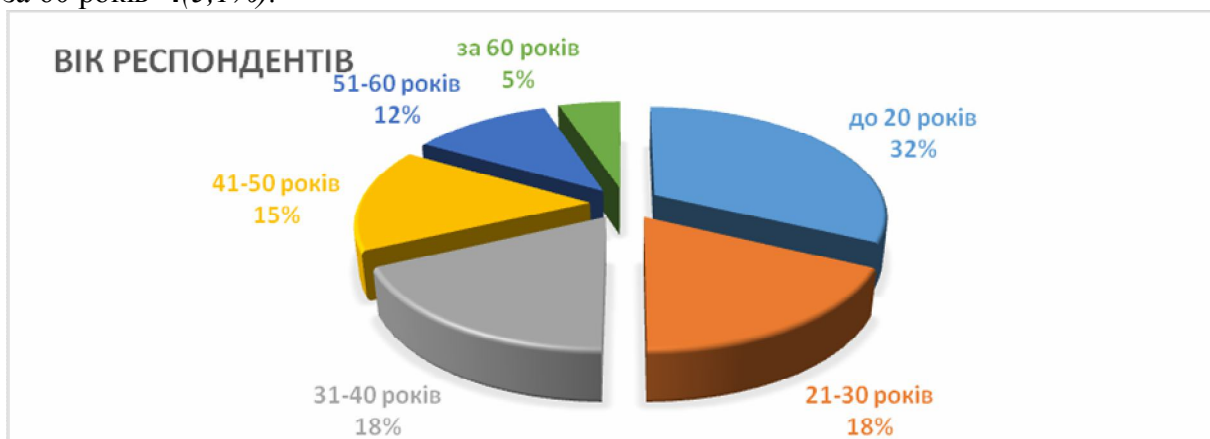


Мал. №3. Діаграма: «Динаміка респондентів за професією».

### Вік респондентів:

- до 20 років – 25(32,1%) респондентів;

- 21-30 років – **14(17,9%)**;
- 31-40 років–**14(17,9%)**;
- 41-50 років–**12(15,4%)**;
- 51-60 років–**9(11,5%)**;
- за 60 років–**4(5,1%)**.



Мал. №4. 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 **28(35,9%)** респондентів;
- як розширення доступу та підвищення якості послуг для громади шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій – **25(32,1%)**;
- як забезпечення правдивості, повноти та актуальності інформації щодо життєво важливих питань для всіх громадян країни – **18(23,1%)**;
- не розумію взагалі що таке «е-урядування» – **7(8,9%)**.



Мал. №5. 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 **34(43,6%)** респондентів;
- для прозорості та відкритості діяльності органів влади – **18(23,1%)**;
- для швидкого доступу до інформації шляхом використання інтернет ресурсу – **12(15,4%)**;
- для можливості брати участь у формуванні та реалізації державної (місцевої) політики – **8(10,3%)**;

- для швидкого отримання адміністративних послуг – 4 (5,1%);
- для економії часу і комфортності – 4 (5,1%).

Не знають відповідь на запитання 8 (10,3%) користувачів.

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

- «так» – відповіли 53 (67,9%) респондентів;
- «ні» – 25 (32,1%).



Мал. №6. Діаграма: «Використання респондентами доступу до е-послуг у бібліотеках».

На запитання: «**Якими послугами е-урядування Ви вже користувались?**» 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 «Реєстрівкладників заощаджень громадян» на саї 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 законодавчих актів органів влади;
- доступ до сайту Міністерства соціальної політики України, розрахунок субсидії.

Не дали відповіді на запитання 7 (9%) респондентів.

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

- «так» – відповіли 60 (76,9%) респондентів;
- «ні» – 18 (23,1%).



**Мал. №7.** Діаграма: «Динаміка користівід послуг е-урядування».

### **Висновок.**

Опитування виявило що найбільше послугами е-урядування у бібліотеках користуються студенти, вчителі, учні, пенсіонери, 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 (8,9%), які не розуміють взагалі що таке «е-урядування», і тих що не розуміють навіщо громаді послуги е-урядування (10,3%) 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).

### **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 позитивно виявилась послуга?

- так
- ні

*Дякуємо за участь у опитуванні!*

Редагувати опитування

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

Головне вікно - в. Редагувати опиту...

17:31 17.06.2015