

Аналітична записка

за результатами регіонального моніторингу
«Надання послуг е-урядування в бібліотеках Харківщини»

В рамках проекту «Е-життя разом з бібліотекою: орієнтир на громаду Харківщини» проведено регіональний моніторинг надання послуг е-урядування в публічних бібліотеках Харківської області. За останніми статистичними даними в області надають послуги для населення 835 публічних бібліотек, в тому числі спеціалізовані для дітей – 65, для юнацтва – 5, з них в сільській місцевості – 609. Загалом до послуг публічних бібліотек щорічно звертаються більше 720 тисяч користувачів (38% населення області), в тому числі - 240 – з них мешкають на селі. На сьогодні 247 бібліотек (кожна 3), в тому числі 112 в сільській місцевості (кожна 5) має доступ до Інтернет та надає до нього вільний доступ своїм відвідувачам.

Дані для моніторингу надали 220 публічних бібліотек (26,3 % від загальної кількості), з них статус обласних мають - 2, міських -11, районних -27, сільських – 180, зокрема для дітей - 6, для юнацтва – 1.

Працівники 104 бібліотек (47% від опитаних та 12 % від загальної кількості) пройшли навчання на тренінгах з надання в бібліотеці послуг з використанням сервісів е-урядування впродовж 2013-2015 років. У 2013 році - 60 бібліотек, в тому числі 4 - бібліотеки які обслуговують дітей (кожна 4 з опитаних), у 2014 році – 10 , у 2015 – 34 (кожна 6 з опитаних).

Із загальної кількості бібліотек-респондентів - 162 (73,6%) надають послугу доступу до мережі Інтернет своїм відвідувачам, в тому числі 6 – бібліотеки для дітей та 1 – для юнацтва. Практично всі (160 бібліотек) надають можливість працювати також із власними гаджетами та пристроями через мережу WI-FI.

Переважна більшість бібліотек (150 або 68 %), що прийняли участь у моніторингу надають консультації із користування електронними послугами для своїх користувачів. Майже 60% відкрили таке консультування з жовтня 2012 року.

Практично **60 відсотків** бібліотек, які надають інноваційні послуги за допомогою Інтернет, додали до тренінгів з комп'ютерної грамотності та навігації в Інтернет окремі заняття або модулі на яких навчають користуватися електронними послугами та сервісами електронного урядування.

21 бібліотек-респондентів (**13%**) мають власний веб-сайт, при цьому лише **7** розмістили на ньому інформацію з е-урядування та посилання на сайти органів державної та місцевої влади, законодавчі портали тощо.

86 бібліотек, які надають послуги за допомогою Інтернет мають власні представництва в соціальних мережах, але практично не використовують їх для інформування про надання бібліотекою інноваційних послуг, зокрема консультування з електронного урядування та інших електронних сервісів.

За результатами аналізу індикаторів надання послуг е-урядування у бібліотеках склалася наступна матриця (+додаток-діаграма 1)

| № з\п | Послуга\звернення\консультація | Показник (індикатор) за 2014 рік | Показник (індикатор) за 2015 рік (01.01.2015 по 01.05.2015р.) | Примітки (коментарі) |
|---|---|----------------------------------|---|----------------------|
| | Загальна кількість звернень до Інтернет-центру | 56700 | 45360 | |
| | Загальна кількість наданих консультацій працівниками бібліотеки | 47100 | 36520 | |
| | Загальна кількість проведених тренінгів з комп'ютерної грамотності для користувачів | 1440 | 1101 | |
| | З них кількість тренінгів в яких була тема (модуль) "Сервіси та послуги е-урядування" | 50 | 42 | |
| Кількість звернень\консультацій до е-послуг та сервісів е-урядування | | | | |
| | Оформлення запиту до органу влади на отримання публічної інформації | - | 8 | |
| | Пошук законодавчих документів | 612 | 718 | |
| | Отримання інформації щодо проведення державних закупівель | 10 | 26 | |
| | Звернення до порталу | - | 7 | |

| | | | | |
|--|--|-----|-----|--|
| | адміністративних послуг | | | |
| | Пошук роботи (реєстрація на порталах, розміщення резюме, проведення співбесід он-лайн, листування із роботодавцями тощо) | 326 | 419 | Особливо востребувані переселенцями зі Сходу |
| | Подання електронної звітності (для підприємців) | 12 | 28 | |
| | Подання декларацій про доходи та майно он-лайн | - | 2 | |
| | Подання документів на вступ до вищих навчальних закладів України | 14 | - | |
| | Дистанційне навчання в бібліотеці (реєстрація, виконання завдань, отримання сертифікатів тощо) | 18 | 26 | |
| | Курси іноземних мов он-лайн (кількість звернень) | 22 | - | |
| | Сплата за користування послугами ЖКГ | 118 | 201 | |
| | Реєстрація в єдиній системі ЗНО | 99 | 16 | |
| | Тестування ЗНО | 120 | 216 | |
| | Реєстрація в системах електронного банкінгу (Megabank, Приват-24 та ін.) | 36 | 42 | |
| | Придбання\резервування квитків он-лайн | 219 | 116 | |
| | Придбання\резервування квитків на спортивні та культурно-мистецькі заходи он-лайн | 108 | 92 | |
| | Придбання\резервування туристичних турів он-лайн | 3 | 4 | |
| | Оформлення документів для виїзду за кордон он-лайн | 0 | 2 | |
| | Оформлення реєстрації до дитячого садка | 6 | 8 | |
| | Оформлення реєстрації в єдиній системі загальноосвітніх закладів та електронного щоденника | - | - | |
| | Реєстрація в соціальних мережах | 318 | 118 | |
| | Відкриття електронної пошти | 228 | 184 | |
| | Користування скуре зв'язком | 340 | 172 | |

| | | | | |
|--|---|-----|-----|------------------------------|
| | Інші (додайте до списку, проставте показники) | | | |
| | Купівля в інтернет-магазині | 612 | 123 | |
| | Замовлення довідок з пенсійного фонду та інших соціальних служб | 116 | 78 | Переселенці зі Сходу України |
| | Пошук в кадастровій карті | 17 | 6 | |
| | Звернення до державних реєстрів (підприємців, політичних партій та об'єднань, медичних препаратів тощо) | 51 | 16 | |



До ТОП-5 самих популярних електронних послуг, до яких звертались користувачі бібліотек увійшли:

1. Замовлення товарів в інтернет-магазинах
2. Пошук законодавчих документів
3. Користування Інтернет-банкінгом, купівля/резервування квитків (транспорт, культурно-мистецькі та спортивні заходи)
4. Пошук роботи, реєстрація на сайтах пошуку роботи, складання резюме, проходження співбесіди он-лайн
5. Реєстрація та тестування ЗНО

Враховуючи власні практики, досвід, який напрацьовано в бібліотеках інших областей України та аналізуючи потреби користувачів надали наступні пропозиції в цій царині:

По-перше вважають доцільним проведення навчання з е-урядування для представників влади різних рівнів із наголосом на можливості сучасних бібліотек в розвитку цього сектору співпраці влада-бібліотека-громада;

По-друге пропонують Міністерству культури України або іншій владній інституції надати офіційного листа, де були б викладені функції та обов'язки публічних бібліотек у контексті надання послуг е-урядування та закріплення їх у посадових обов'язках бібліотекарів;

По-третє закликають провести загальнонаціональну інформаційну компанію для органів влади та громади про нові можливості та функції публічних бібліотек в системі розбудови електронного урядування (30 % бібліотек наголосили, що зараз така компанія впроваджується бібліотеками самотужки, а через брак коштів не може бути впливовою). Наразі вважають що до цього процесу було б влучно підключити інші інституції – освіту, державну службу зайнятості, соціальні служби, Укрпошту, інтернет-провайдерів, операторів зв'язку тощо;

По-четверте бібліотекарі одним із важливих чинників підтримки власної поінформованості з розвитку е-урядування вважають створення консультативно-методичного порталу, де можна було б отримати нові відомості про введення нових послуг, а також отримати консультацію фахівця (в режимі он-лайн-чату можливо) як скористатися саме послугами, як реєструватися, які терміни отримання послуг та ін.

**Особливо актуальною учасники моніторингу вважають оперативність отримання нової корисної інформації з електронної розсилки від команди проекту, про нові послуги і портали, які з'явилися в період його впровадження. Але занотували, що наразі місцева влада, на жаль, не завжди приділяє належну увагу цьому питанню та неохоче йде на контакт із бібліотекою.*

Аналіз підготувала
Аксьонова Галина,
експерт проекту «Е-життя разом з бібліотекою:
орієнтир на громаду Харківщини»