



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "Цифрови доброволци",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление", Договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г.

Методология за провеждане на проучване от качествен тип на видовете затруднения/опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги

**дейност 2: Проучване на видовете затруднения/ опасения, които хората имат по
отношение на електронните административни услуги**

Този документ е изготвен от съвместен екип на **Фондация Арт Инициативи (ФАИ)** и **Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ)** в изпълнение на проект: **"Цифрови доброволци"**, договор № BG05SFOP001-2.025-0071-C01/11.8.2022 г., финансиран от Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Заключенията и тълкуванията, които се съдържат в настоящия документ, представляват експертното мнение на експертите на ФАИ и ЦИИ по никакъв начин не следва да се приемат като становище или официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган на Оперативна програма "Добро управление".

СЪДЪРЖАНИЕ

I.	ВЪВЕДЕНИЕ	4
1.	Обща рамка на проекта	4
2.	Цел на проучването.....	5
II.	Целева група	6
III.	Етапи на проучването	6
1.	Методическа подготовка	6
2.	Събиране на информация.....	6
3.	Анализ на информацията	7
4.	Период за събиране на данни	7
5.	Въпросник за интервю и сценарий за фокус група	7
I.	Приложения 1: Въпросник за полу-структурирано интервю/разговор.....	9
II.	Приложение 2: Сценарий за фокус група	10

I. ВЪВЕДЕНИЕ

1. Обща рамка на проекта

Проектът **"Цифрови доброволци"** е съвместна инициатива на Фондация Арт Инициативи (ФАИ) и Центъра за имиграция и интеграция (ЦИИ).

Целта на проекта е да допринесе за по-активно преминаване към електронни административни услуги на община Радомир и осъществяване на действия за подпомагане на общинската администрация. Целта се отнася към цел на процедурата за партньорско управление с гражданите и бизнеса.

За постигане на общата цел са формулирани три конкретни цели:

- да установи кои са общинските услуги, най-често използвани от жителите на община Радомир, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания)
- да установи какво възпрепятства жителите на община Радомир и особено хората с ограничена мобилност да използват електронни административни услуги
- да повиши информираността и интереса на местните жители за електронните административни услуги.

Проектът е организиран в три дейности:

- **Дейност 1:** Проучване за най-често използваните услуги в община Радомир;
- **Дейност 2:** Проучване на видовете затруднения/опасения, които хората имат относно електронните административни услуги;
- **Дейност 3:** Формиране на група доброволци, които да показват е-услугите на хората на място

Проектът ще произведе три основни резултата:

- списък на общинските услуги, които жителите на община Радомир използват най-често, с акцент върху хората с ограничена мобилност (възрастни хора и хора с увреждания). Той ще покаже кои са онези административни услуги, които жителите на общината използват приоритетно и преминаването към електронна форма би ги улеснило съществено.
- анализ, съдържащ препоръки към общинската администрация, основани на направените изводи. Анализът ще включва установени и описани препятствия и опасения на жителите на общината, свързани с използването на е-услуги.
- оказано съдействие на жителите на селата в община Радомир да се запознаят с възможностите, които им предоставят е-услугите, да изпробват употребата им и да се уверят в техните предимства. Също така,

оказано съдействие на общинската администрация за повишена информираност и интерес на местните жители към електронните административни услуги.

2. Цел на проучването

Проучването на видовете затруднения, които хората в община Радомир изпитват при ползване на електронни общинските услуги или опасенията, които имат, допринася за постигането на специфичната цел да се установи какво възпрепятства жителите на общината и особено хората с ограничена мобилност да използват електронни административни услуги, които са много по-удобни за тях.

Според публикувани до момента изследвания има разнообразни причини за това хората да се въздържат от преминаване към електронен начин за получаване на административна услуга – някои са от технически порядък (като например необходимото условие да притежаваш определен софтуер или електронен подпис), други от съображения за сигурност (притеснения доколко са защитени личните им данни), притеснение от процедурата (страхът, че е прекалено сложно и няма да се справят) или простото предпочитание да отидат на място (някои хора предпочитат пряката комуникация). За немалка част от хората причината обаче е неинформираност или недоверие.

Това проучване е от качествен тип и се провежда с прилагане на съответните методи.

Дейност 2: Проучване на видовете затруднения/ опасения, които хората имат по отношение на електронните административни услуги се изпълнява в периода февруари 2023 - юни 2023 г.

II. Целева група

Целева група са жителите на общината, като преимуществено ще бъдат обхванати жители на селата.

III. Етапи на проучването

Предвидено е проучването да бъде проведено на три етапа:

1. Методическа подготовка

- Документален преглед, който да опише заключенията на литературата по изследваната тема, за да очертае контекста на провежданото проучване и да осигури база за сравнение на получените резултати. Прегледът ще обхване изследвания, направени в други държави и техните открития и ще ги обобщи като изходен материал, спрямо който да се направи интерпретация на събраните данни.
- Конкретните аспекти от интерес за провежданото проучване са факторите, определящи нагласите на хората към електронните услуги; влиянието на фактора възраст върху техните нагласи предвид характеристиките на целевата група; установени причини за отказ от електронни услуги и какво може да накара хората да започнат да използват електронните услуги с акцент върху административните електронни услуги.
- Изработване на въпросник за провеждане на разговори от типа полу-структурирано интервю
- Изработване на сценарий за провеждане на групови дискусии по метода фокус група.

2. Събиране на информация

Информацията за проучването ще бъде събрана по два метода от качествен тип – разговори от типа полу-структурирано интервю и групови дискусии по метода фокус група. Изборът на тези два метода е обоснован от целта да бъде очертано реалното състояние и хората всъщност да си дадат сметка защо избягват електронните административни услуги. Голяма част от тях най-вероятно не са се замисляли по този въпрос.

- Разговори от типа полу-структурирано интервю за извличане на по-задълбочена информация за индивидуалните основания на хората. Методът позволява разговорът да бъде насочен в желаната от хората посока. Провеждане на десет полу-структурирани разговора в села с различен размер на постоянното население.
- Групови дискусии по метода фокус група, за да се установи дали причините са свързани по някакъв начин с населеното място или не. Груповата дискусия има предимството да предразполага хората да изразяват мнения и опасения в

разговор, защото очакват реакцията и мнението на другите участници. Тя дава възможност да се чуят разнообразни аргументи, да се огледат нещата от всички страни и участниците да изяснят сами за себе си въпроса. Провеждане на три групови дискусии.

3. Анализ на информацията

Обобщаване и представяне на информацията под формата на анализ. Формулиране на препоръки към общинската администрация за възможни действия за отстраняване на установените затруднения/опасения.

4. Период за събиране на данни

- Провеждане на десет полу-структурирани разговора – април 2023 г.
- Провеждане на групови дискусии по метода фокус група – май 2023 г.

5. Въпросник за интервю и сценарий за фокус група

Приложения 1 и 2



ПРИЛОЖЕНИЯ

I. Приложения 1: Въпросник за полу-структурирано интервю/разговор

1. Налага ли ви се да ходите до общината в Радомир, за да си свършите някаква работа?
2. Имате ли затруднения с транспорта до там?
3. Лесно ли си свършвате работата, когато отидете в общинската администрация?
4. Колко време ви отнема приблизително?
5. По ваше мнение добре ли е обслужването на администрацията?
6. Отзивчиви ли са служителите в общинската администрация? Помагат ли ви да получите това, което ви е необходимо?
7. Според вас за предпочитане ли е тази работа да бъде свършена от вкъщи без да се налага да ходите до общината?
8. Използвате ли интернет? Ако да, за какво?
9. Пазарувате ли по интернет? Това удобно ли е за вас?
10. Мислили ли сте да използвате административни услуги електронно?
11. Имате ли някакви опасения, че няма да можете да си свършите работата с общината само по електронен път? Какви?
12. Притеснявате ли се от злоупотреба с личните ви данни?
13. Имате ли възможност да правите електронни плащания?
14. Имате ли електронна поща?
15. Използвате ли сайта на общината?
16. По ваши впечатления актуализира ли се редовно информацията на сайта?
17. Знаете ли къде да намерите електронните услуги на община Радомир?
18. Според вас какво трябва да направи общината, за да използват хората повече електронните ѝ услуги?

II. Приложение 2: Сценарий за фокус група

Лични убеждения

- Какво е отношението ви към технологиите (компютри, смарт телефони, интернет, социални медии)? Положително/отрицателно? Защо?
- Технологиите улесняват ли ежедневието ни или го затормозяват? Помагат ли ни да се справяме по-лесно със задачите, които трябва да изпълняваме в ежедневието си?
- Какви електронни устройства използвате? За какви цели?
- Как използването на електронни устройства влияе на общуването ви в други хора? Прави го по-лесно или му пречи?

Лични умения

- Според вас, справяте ли се с новите технологии? Лесно ли е да ги използвате?
- Проблем ли е за вас, когато трябва да смените телефона или компютъра си? Защо?
- Необходима ли ви е помощ, за да бъдете в крак с новостите?

Разходи

- С каква техника разполагате – смарт телефон, компютър, таблет?
- Проблем ли е за вас цената на устройствата и на интернета?
- Кое е по-важно за вас – да разполагате с възможностите, които тези технологии предоставят или да спестите тези разходи за други цели?
- Електронният подпис представлява ли препятствие за вас когато искате да използвате електронни услуги?

Здравословно състояние

- Има ли здравословни проблеми, които ви пречат да използвате електронни устройства за информирание или за услуги?
- Ако да, от какъв характер – влошени зрение, слух, механични движения при използване на клавиатура, отслабена памет?
- Могат ли да бъдат преодолени, ако някой ви помага?

Дигитална сигурност

- Притеснявате ли се, че някой може да злоупотреби с личните ви данни, когато използвате интернет?
- Страхувате ли се от измами или изнудване по интернет?

Готовност за промяна

- Какво може да ви накара да използвате електронни услуги вместо да ходите на място по гишета?
- От какъв вид съдействие имате нужда?