

ЗВІТ

за результатами опитування
суб'єктів вебпорталу управління знаннями
у сфері професійного навчання

«Портал управління знаннями»

щодо його функціональних можливостей



м. Київ

2026 рік



Мета та організація дослідження

Метою опитування було дослідження досвіду використання функціональних можливостей Порталу, визначення рівня обізнаності респондентів/ок щодо його сервісів, оцінка зручності користування окремими функціональними можливостями, а також виявлення напрямів подальшого вдосконалення Порталу.

Дослідження проводилося методом онлайн-опитування із використанням структурованого опитувальника.

В опитуванні взяли участь користувачі/ки Порталу та уповноважені особи служб управління персоналом державних органів. Детальний розподіл респондентів/ок наведено нижче.

Процес дослідження



Підстава проведення дослідження

Опитування проведено Національним агентством України з питань державної служби на виконання пункту 41 Плану заходів з розвитку системи професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад до 2027 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2023 року № 1206-р.

Структура вибірки



- **95,9 %**
Користувачі/ки Порталу
- **4,1 %**
Уповноважені особи служб управління персоналом



Результати дослідження проаналізовано окремо для кожної групи респондентів/ок з урахуванням їх ролі в системі професійного навчання.

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ/ОК ПОРТАЛУ



Категорії посад респондентів/ок

Аналіз структури респондентів/ок за категоріями посад показав, що в дослідженні представлені всі категорії посад державної служби.



Найбільшу групу становлять державні службовці категорії «В» – 21 755 осіб (76,9 % від загальної кількості опитаних). Частка державних службовців категорії «Б» становить 6 521 особу (23,0 %), а категорії «А» – 28 осіб (0,1 %).



Гендерний склад респондентів/ок

За результатами опитування виявлено такий розподіл респондентів/ок за статтю.



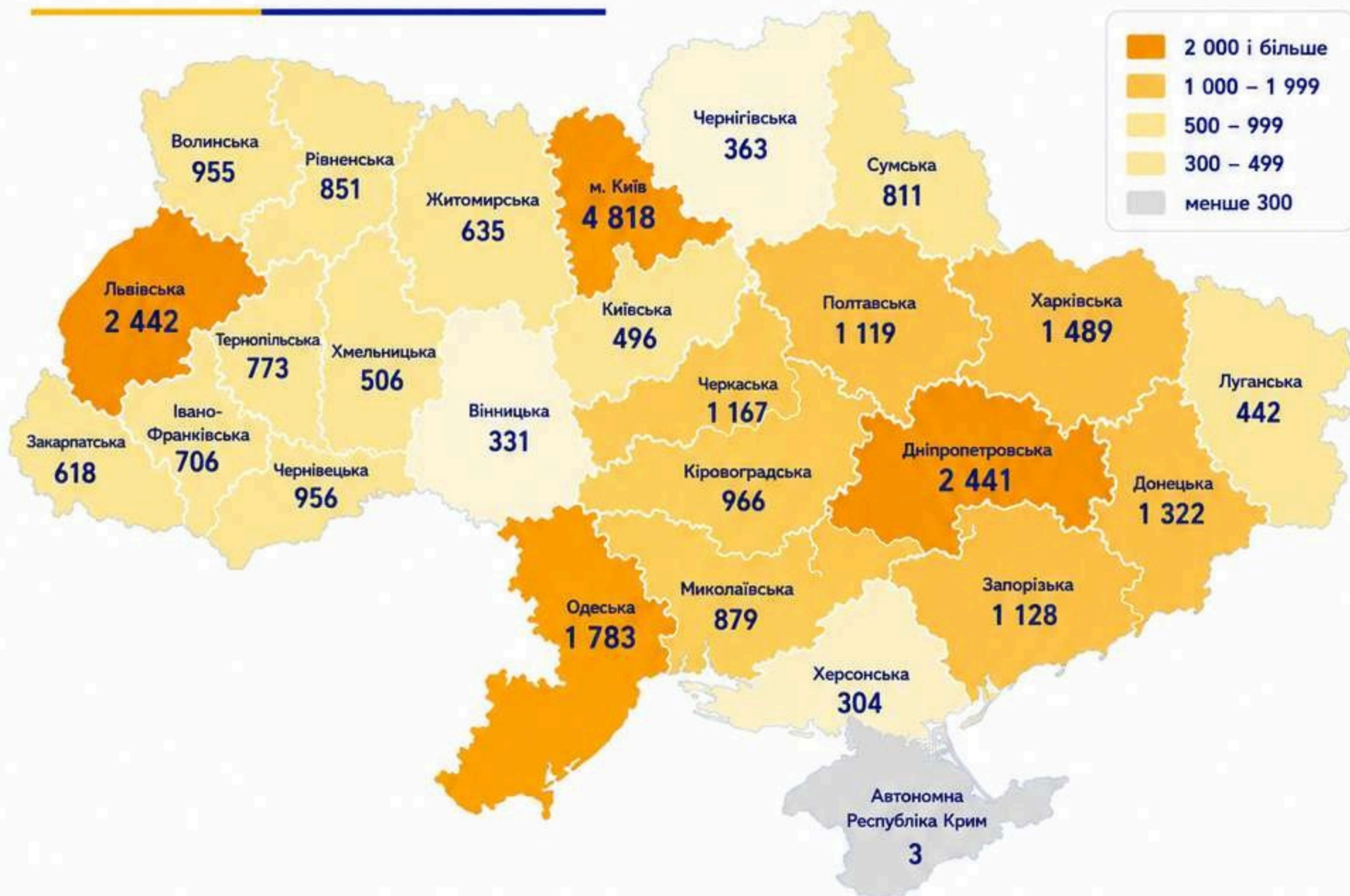
Такий розподіл є характерним для кадрового складу державної служби України.



Ключовий висновок

Серед користувачів/ок Порталу переважають державні службовці категорії «В», а більшість учасників/иць опитування становлять жінки, що відповідає загальній структурі кадрового складу державної служби України.

ГЕОГРАФІЯ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ОПИТУВАННЯ



Представництво всіх регіонів України забезпечує репрезентативність результатів дослідження та дає змогу оцінити досвід користування Порталом у різних умовах здійснення професійної діяльності.

- ▶ Найбільшу кількість респондентів/ок представлено з м. Києва (4 818 осіб).
- ▶ Майже однаковою є кількість учасників/иць опитування з Львівської (2 442 особи) та Дніпропетровської (2 441 особа) областей.
- ▶ Високою також є представленість Одеської (1 783 особи), Харківської (1 489 осіб) та Донецької (1 322 особи) областей.
- ▶ Понад тисячу респондентів/ок взяли участь в опитуванні із Черкаської (1 167 осіб), Запорізької (1 128 осіб) та Полтавської (1 119 осіб) областей.



▶ Від 800 до 1 000 респондентів/ок опитування представляють Кіровоградську (966 осіб), Чернівецьку (956 осіб), Волинську (955 осіб), Миколаївську (879 осіб), Рівненську (851 особа) та Сумську (811 осіб) області.

- ▶ Від 500 до 800 респондентів/ок взяли участь в опитуванні з Тернопільської (773 особи), Івано-Франківської (706 осіб), Житомирської (635 осіб), Закарпатської (618 осіб) та Хмельницької (506 осіб) областей. Київську область представляють 496 осіб.
- ▶ Менш чисельними є групи респондентів/ок із Луганської (442 особи), Чернігівської (363 особи), Вінницької (331 особа) та Херсонської (304 особи) областей.
- ▶ Також в опитуванні взяли участь 3 респонденти/тки з Автономної Республіки Крим.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Опитування охопило всі регіони України, що забезпечує репрезентативність результатів дослідження та дає змогу врахувати регіональні особливості використання Порталу управління знаннями.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА ТИПАМИ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ



КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ



Результати опитування свідчать про широке інституційне охоплення користувачів Порталу. У дослідженні взяли участь представники центральних органів виконавчої влади, їх територіальних органів, місцевих державних адміністрацій, органів судової влади та інших державних органів.

Найбільшу частку респондентів становлять працівники інших державних органів, на які поширюється дія Закону України «Про державну службу», – 13 556 осіб (47,9%). Майже кожен четвертий учасник опитування працює у територіальному органі центрального органу виконавчої влади – 7 487 осіб (26,5%).

Серед респондентів також представлені працівники інших центральних органів виконавчої влади – 2 982 особи (10,5%), районних державних адміністрацій – 1 465 осіб (5,2%), обласних державних адміністрацій – 1 245 осіб (4,4%) та міністерств – 1 205 осіб (4,3%).

Менш чисельними є групи респондентів, які представляють органи судової влади (236 осіб), Секретаріат Кабінету Міністрів України (87 осіб), Офіс Президента України (34 особи) та Апарат Верховної Ради України (7 осіб).

Отримані результати свідчать, що Портал використовується представниками різних складових системи державного управління. Найбільша кількість відповідей надійшла від працівників державних органів та територіальних органів центральних органів виконавчої влади, що забезпечує можливість оцінити функціональні можливості Порталу з урахуванням потреб найбільш чисельних груп його користувачів.

Представленість респондентів/ок із різних типів державних органів дає змогу врахувати особливості використання Порталу на всіх рівнях державного управління.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Опитування охопило широкий спектр державних органів – від центральних органів виконавчої влади та їх територіальних органів до місцевих державних адміністрацій, органів судової влади та вищих органів державної влади. Це забезпечує можливість комплексної оцінки функціональних можливостей Порталу з урахуванням потреб різних груп користувачів та на різних рівнях державного управління.

СТАЖ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК



Розподіл респондентів/ок за тривалістю державної служби

		ОСІБ	%
Понад 10 років		19 437	68,7 %
Від 6 до 10 років		2 682	9,5 %
Від 3 до 5 років		2 614	9,2 %
Від 1 до 2 років		1 931	6,8 %
Менше одного року		1 640	5,8 %

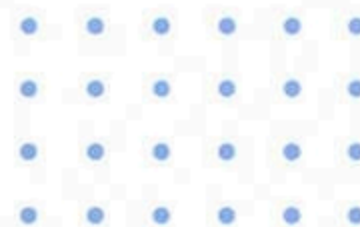


Таким чином, майже сім із десяти респондентів/ок мають стаж державної служби понад 10 років. Отримані дані дають підстави вважати, що оцінювання функціональних можливостей Порталу здійснювали переважно користувачі, які добре обізнані з особливостями системи професійного навчання на державній службі та мають практичний досвід професійного розвитку.

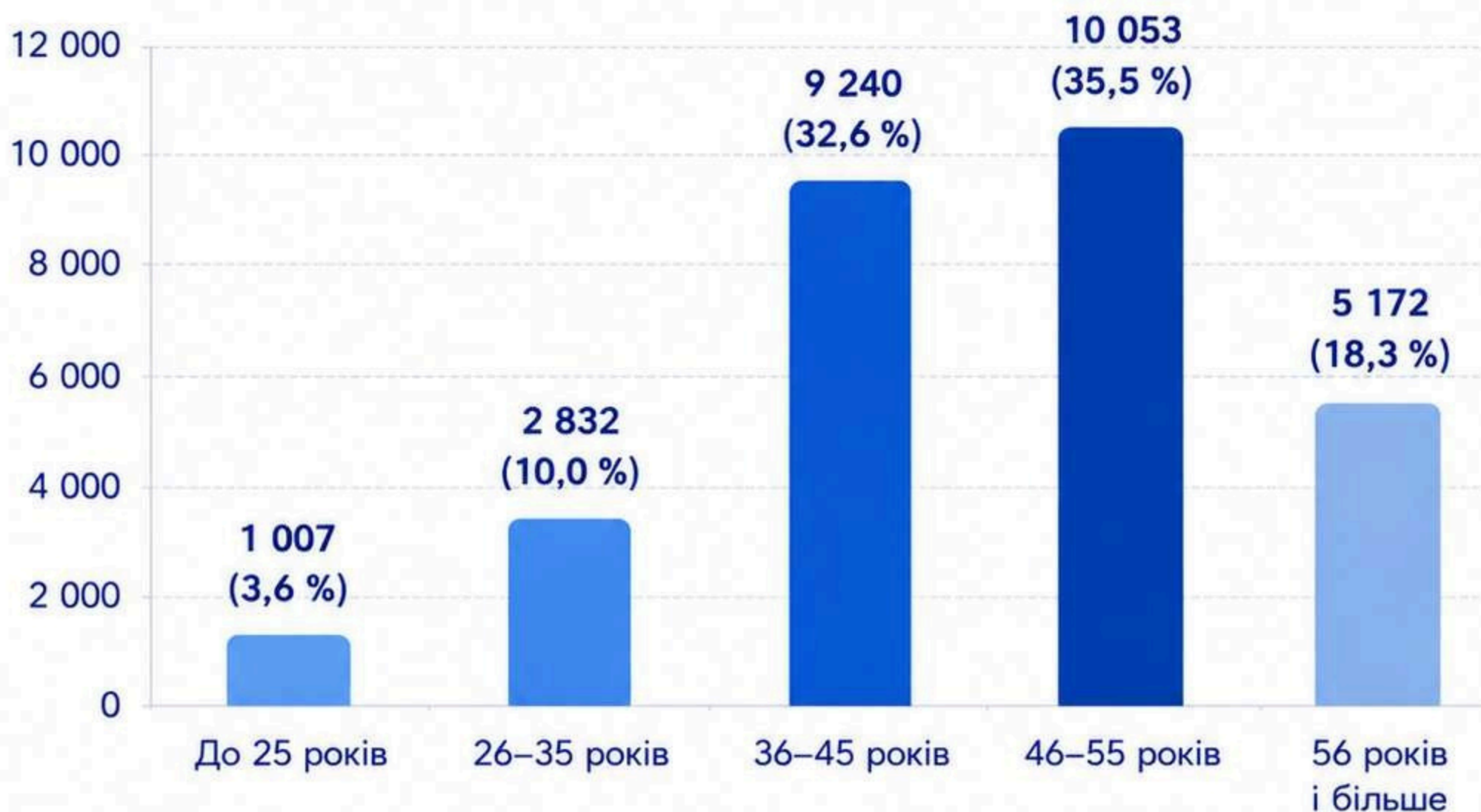
Участь в опитуванні державних службовців із невеликим стажем роботи дозволяє врахувати погляд нових користувачів/ок Порталу, для яких особливого значення набувають зрозумілість функціоналу, зручність навігації та доступність інформації.



ВІКОВА СТРУКТУРА РЕСПОНДЕНТІВ/ОК



Розподіл респондентів/ок за віковими категоріями



Це дає змогу зробити висновок, що основну аудиторію Порталу формують державні службовці віком від 36 до 55 років, які становлять 19 293 особи або **68,1%** від загальної кількості респондентів/ок.

Крім того, участь у опитуванні представників/иць усіх вікових груп дозволяє врахувати особливості використання Порталу користувачами/ками на різних етапах професійного розвитку.



ТРИВАЛІСТЬ КОРИСТУВАННЯ ПОРТАЛОМ



Розподіл респондентів/ок за тривалістю користування Порталом

		ОСІБ	%
Понад 1 рік		12 801	45,2 %
Понад 5 років		9 963	35,2 %
Менше 6 місяців		3 696	13,1 %
Від 6 до 12 місяців		1 844	6,5 %



Найбільшу групу становлять користувачі/ки, які зареєстровані на Порталі понад один рік, – 12 801 особа (45,2 %). Ще 9 963 респонденти/ок (35,2 %) зазначили, що користуються Порталом понад п'ять років.

Серед новіших користувачів/ок 3 696 осіб (13,1 %) зареєстровані на Порталі менше шести місяців, а 1 844 особи (6,5 %) користуються ним від шести до дванадцяти місяців.

Таким чином, понад 80 % респондентів/ок користуються Порталом більше одного року, а понад третина – понад п'ять років. Аналіз відповідей показує, що оцінка функціональних можливостей Порталу сформована переважно користувачами/ками, які мають тривалий досвід взаємодії із системою та можуть оцінити її розвиток у динаміці.

Разом з тим участь 5 540 респондентів/ок, які зареєструвалися на Порталі протягом останнього року, дає змогу врахувати також погляд нових користувачів/ок та особливості їхнього досвіду взаємодії з Порталом.



ОЗНАЙОМЛЕННЯ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК З ІНСТРУКЦІЄЮ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ



Розподіл респондентів/ок за рівнем ознайомлення з інструкцією щодо використання Порталу

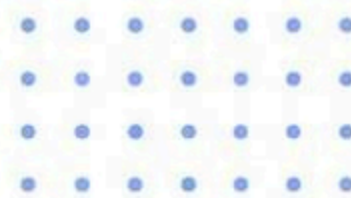
		ОСІБ	%
Частково ознайомлені з інструкцією		13 134	46,4 %
Добре ознайомлені та регулярно використовують інструкцію у роботі з Порталом		8 875	31,4 %
Знають про існування інструкції, але не читали її		3 374	11,9 %
Не знали про розміщення інструкції на Порталі		2 921	10,3 %



- ▶ Розподіл респондентів/ок за рівнем ознайомлення з інструкцією користувачів/ок свідчить, що найбільш поширеною є практика часткового ознайомлення з довідковими матеріалами Порталу. До цієї групи належать 13 134 респонденти/ки (46,4 %).
- ▶ Добре ознайомленими з інструкцією та такими, що регулярно використовують її у роботі з Порталом, є 8 875 респондентів/ок (31,4 %). Ще 3 374 особи (11,9 %) повідомили, що знають про існування інструкції, проте не читали її, а 2 921 респондент/ка (10,3 %) зазначили, що не знали про розміщення інструкції на Порталі.
- ▶ Результати опитування свідчать, що інструкція користувачів/ок є відомим для більшості респондентів/ок ресурсом підтримки роботи з Порталом. Разом з тим майже **22 %** респондентів/ок або не ознайомлювалися зі змістом інструкції, або не знали про її наявність, що свідчить про доцільність подальшого підвищення видимості довідкових матеріалів та спрощення доступу до них.



ЧАСТОТА ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ



Розподіл респондентів/ок за частотою використання Порталу

		ОСІБ	%
Щодня або майже щодня		505	1,8 %
Кілька разів на тиждень		1 388	4,9 %
Кілька разів на місяць		5 426	19,2 %
Рідше ніж раз на місяць		12 552	44,3 %
Не користуюся		1 395	4,9 %
Важко відповісти		7 038	24,9 %



- ▶ Розподіл респондентів/ок за частотою використання Порталу свідчить, що для більшості користувачів/ок він є інструментом, до якого звертаються переважно за потреби. Найбільшу групу становлять респонденти/ки, які користуються Порталом рідше ніж один раз на місяць, – 12 552 особи (44,3 %).
- ▶ Ще 5 426 респондентів/ок (19,2 %) зазначили, що користуються Порталом кілька разів на місяць. Регулярними користувачами/ками Порталу є відносно невелика частка респондентів/ок: кілька разів на тиждень ним користуються 1 388 осіб (4,9 %), а щодня або майже щодня – 505 осіб (1,8 %).
- ▶ Водночас 1 395 респондентів/ок (4,9 %) повідомили, що не користуються Порталом, а 7 038 осіб (24,9 %) не змогли визначити частоту його використання.
- ▶ Наведені показники демонструють, що Портал використовується переважно ситуативно, насамперед у періоди пошуку програм підвищення кваліфікації, подання заявок на навчання або перегляду інформації про результати навчання.



ВИКОРИСТАННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ



Розподіл респондентів/ок за використанням функціональних можливостей Порталу

		ОСІБ	%
Пошук інформації про навчання за фільтрами Порталу		15 677	55,4 %
Вибір програм із Переліку погоджених НАДС програм підвищення кваліфікації		13 896	49,1 %
Перегляд інформації про власне навчання в особистому кабінеті користувача		13 779	48,7 %
Формування запиту на участь у навчанні		9 109	32,2 %
Ознайомлення з Реєстром типових програм		5 183	18,3 %
Перегляд новинної стрічки		4 930	17,4 %
Формування рейтингу провайдерів та програм підвищення кваліфікації		1 014	3,6 %



- ▶ Аналіз відповідей показав, що користувачі/ки Порталу насамперед використовують його для пошуку та організації професійного навчання. Найбільш затребуваними функціональними можливостями є пошук інформації про навчання за фільтрами Порталу (15 677 респондентів/ок), вибір програм із Переліку погоджених НАДС програм підвищення кваліфікації (13 896 респондентів/ок) та перегляд інформації про власне навчання в особистому кабінеті користувача (13 779 респондентів/ок).
- ▶ Відповіді респондентів/ок дають змогу стверджувати, що основний сценарій використання Порталу охоплює пошук навчання, вибір програми підвищення кваліфікації, формування запиту на участь у навчанні та подальше відстеження інформації про результати навчання. Функцією формування запиту скористалися 9 109 респондентів/ок.
- ▶ Структура відповідей свідчить про концентрацію користувацької активності навколо сервісів, пов'язаних із професійним навчанням. Ознайомлення з Реєстром типових програм зазначили 5 183 респонденти/ки, перегляд новинної стрічки – 4 930 респондентів/ок, а формування рейтингу провайдерів та програм підвищення кваліфікації – 1 014 респондентів/ок.
- ▶ Таким чином, найбільшу цінність для користувачів/ок становлять сервіси, безпосередньо пов'язані з вибором та проходженням навчання.

ВИКОРИСТАННЯ ФІЛЬТРІВ ПІД ЧАС ПОШУКУ ПРОГРАМ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



Розподіл респондентів/ок за використанням фільтрів під час пошуку програм підвищення кваліфікації

		ЗГАДУВАНЬ	%
Напря́м (тема) підвищення кваліфікації		19 355	26,6 %
Форма навчання		17 311	23,8 %
Дата проведення навчання		11 748	16,1 %
Джерело фінансування		9 995	13,7 %
Регіон проведення навчання		5 691	7,8 %
Рейтинг програми підвищення кваліфікації		3 748	5,1 %
Провайдер освітніх послуг		1 847	2,5 %



- ▶ Розподіл відповідей щодо використання фільтрів пошуку демонструє, що під час вибору програм підвищення кваліфікації користувачі/ки насамперед орієнтуються на зміст навчання. Найбільш затребуваним критерієм пошуку є напрям (тема) підвищення кваліфікації, який згадується у 19 355 відповідях. Також важливими для респондентів/ок є форма навчання (17 311 згадувань), дата проведення навчання (11 748 згадувань) та джерело фінансування (9 995 згадувань).
- ▶ Аналіз відповідей респондентів/ок свідчить, що під час вибору програми користувачі/ки насамперед оцінюють її відповідність професійним потребам, а також можливість проходження навчання з урахуванням організаційних і фінансових умов.
- ▶ Порівняно рідше використовуються такі критерії пошуку, як регіон проведення навчання (5 691 згадування), рейтинг програми підвищення кваліфікації (3 748 згадувань) та провайдер освітніх послуг (1 847 згадувань). Це свідчить про те, що для більшості користувачів/ок визначальними є зміст і доступність навчання, тоді як характеристики організатора відіграють другорядну роль.



ОЦІНКА ВПЛИВУ ПОРТАЛУ НА ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ У ПІДВИЩЕННІ КВАЛІФІКАЦІЇ



Оцінка впливу Порталу
на задоволення потреб у підвищенні кваліфікації

ВІДПОВІДЬ

ОСІБ %

	Скоріше допоміг		12 772	45,1 %
	Повністю допоміг		9 778	34,6 %
	Важко відповісти		4 564	16,1 %
	Скоріше не допоміг		739	2,6 %
	Зовсім не допоміг		451	1,6 %



22 550

респондентів/ок
позитивно оцінили
вплив Порталу
на задоволення потреб
у підвищенні кваліфікації

79,7 %

учасників/иць опитування
позитивно оцінили вплив
Порталу на задоволення
потреб у підвищенні
кваліфікації



- ▶ Результати опитування демонструють переважно позитивне сприйняття впливу Порталу на задоволення потреб користувачів/ок у підвищенні кваліфікації. Найбільша кількість респондентів/ок зазначила, що Портал скоріше допоміг задовольнити такі потреби (12 772 особи), а ще 9 778 респондентів/ок вважають, що він повністю допоміг у професійному розвитку.
- ▶ Загалом позитивно його вплив оцінили 22 550 респондентів/ок, що становить майже чотири п'ятих усіх учасників/иць опитування.
- ▶ **Негативні оцінки є поодинокими:** 739 респондентів/ок зазначили, що Портал скоріше не допоміг задовольнити їхні потреби у підвищенні кваліфікації, а 451 респондент/ка вказав/ла, що він зовсім не допоміг. Ще 4 564 особи обрали варіант відповіді «Важко відповісти».
- ▶ Більшість користувачів/ок вважає, що Портал сприяє задоволенню потреб у підвищенні кваліфікації та є важливим інструментом професійного розвитку.

ДОСВІД КОРИСТУВАЧІВ/ОК ПІД ЧАС ЗАПИСУ НА ПРОГРАМИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



Розподіл респондентів/ок за наявністю труднощів під час запису на програми підвищення кваліфікації

ВІДПОВІДЬ

ОСІБ %

	Ні		12 213	43,1 %
	Скоріше ні		9 205	32,5 %
	Важко відповісти		2 024	7,1 %
	Скоріше так		1 771	6,3 %
	Так		1 573	5,6 %
	Не здійснювали запис		1 124	4,0 %



75,7 %

користувачів/ок не повідомили про суттєві труднощі під час запису на програми підвищення кваліфікації

21 418

користувачів/ок оцінили процедуру запису на навчання як таку, що не створює суттєвих труднощів



- ▶ Оцінки респондентів/ок свідчать, що для більшості користувачів/ок процедура запису на навчання через Портал є зрозумілою та не супроводжується суттєвими труднощами. Зокрема, 12 213 респондентів/ок обрали відповідь «Ні», а 9 205 респондентів/ок – «Скоріше ні». Загалом відсутність труднощів під час запису на програми підвищення кваліфікації зазначили 21 418 користувачів/ок.
- ▶ Водночас 1 771 респондент/ка повідомив/ла, що труднощі під час запису скоріше виникали, а 1 573 респонденти/ки обрали відповідь «Так». Таким чином, про наявність певних труднощів повідомили 3 344 користувачі/ки.
- ▶ Загалом результати оцінювання свідчать про позитивний досвід використання сервісу запису на навчання.
- ▶ Разом з тим наявність окремих труднощів у частини респондентів/ок вказує на доцільність подальшого вдосконалення механізмів реєстрації на програми підвищення кваліфікації.

ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ ПОРТАЛУ ОЧІКУВАННЯМ КОРИСТУВАЧІВ/ОК



Розподіл респондентів/ок за оцінкою відповідності Порталу їхнім очікуванням

ВІДПОВІДЬ	ОСІБ	%
Скоріше відповідає	11 492	40,6 %
Повністю відповідає	9 803	34,6 %
Частково відповідає	3 126	11,0 %
Важко відповісти	2 944	10,4 %
Не надали відповіді	411	1,5 %
Скоріше не відповідає	341	1,2 %
Не відповідає	187	0,7 %



21 295

респондентів/ок
позитивно оцінили
відповідність Порталу
своїм очікуванням



користувачів/ок вважають,
що Портал відповідає
їхнім очікуванням



- ▶ Результати опитування свідчать, що Портал загалом відповідає очікуванням користувачів/ок щодо організації професійного навчання. Зокрема, 11 492 респонденти/ки зазначили, що Портал скоріше відповідає їхнім очікуванням, а 9 803 респонденти/ки вважають, що він повністю відповідає їхнім потребам.
- ▶ Загалом позитивно відповідність Порталу своїм очікуванням оцінили 21 295 респондентів/ок. Це свідчить про відповідність функціональних можливостей Порталу запитам користувачів/ок у сфері професійного розвитку.
- ▶ Часткову відповідність очікуванням зазначили 3 126 респондентів/ок. Негативні оцінки є поодинокими: 341 респондент/ка обрав/ла відповідь «Скоріше не відповідає», а 187 респондентів/ок — «Не відповідає». Ще 2 944 особи не змогли надати однозначну оцінку, а 411 респондентів/ок не надали відповіді на це запитання.
- ▶ Більшість користувачів/ок вважає, що функціональні можливості Порталу відповідають їхнім потребам у професійному розвитку.

ОЦІНКА КОРИСНОСТІ ПОРТАЛУ У ПРОЦЕСІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ



Розподіл респондентів/ок за оцінкою корисності Порталу у процесі підвищення кваліфікації (оцінка 1–5 балів)

ОЦІНКА	ОСІБ	%
5 5 балів	11 891	42,0 %
4 4 бали	10 814	38,2 %
3 3 бали	4 188	14,8 %
2 2 бали	580	2,0 %
1 1 бал	423	1,5 %
... Не надали відповіді	408	1,4 %



80,2 %

користувачів/ок високо оцінили корисність Порталу у процесі підвищення кваліфікації



респондентів/ок оцінили корисність Порталу на 4–5 балів



- ▶ Серед відповідей респондентів/ок переважають високі оцінки корисності Порталу у процесі підвищення кваліфікації. Найбільша кількість користувачів/ок оцінила його на 5 балів – 11 891 особа, ще 10 814 респондентів/ок поставили оцінку 4 бали.
- ▶ Нейтральну оцінку (3 бали) надали 4 188 респондентів/ок, тоді як низькі оцінки є поодинокими. Ще 408 респондентів/ок не надали відповіді на це запитання.
- ▶ Така структура відповідей свідчить про високий рівень задоволеності користувачів/ок функціональними можливостями Порталу та їхню практичну цінність у процесі підвищення кваліфікації.

ОСНОВНІ ТРУДНОЦІ ПІД ЧАС РЕЄСТРАЦІЇ НА ПРОГРАМИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ



Розподіл відкритих відповідей респондентів/ок про труднощі під час реєстрації на навчання через Портал



25 449

користувачів/ок не повідомили про наявність проблем під час запису на навчання

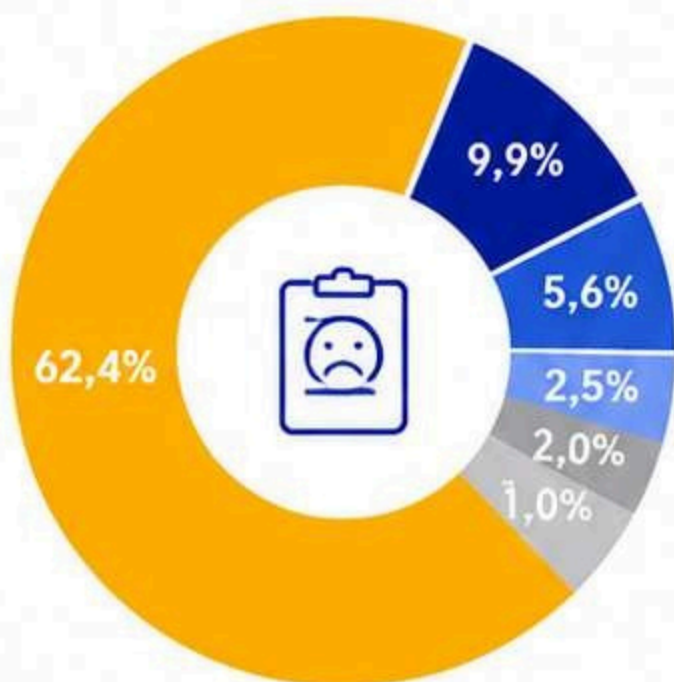
21 625

не надали відповіді на це запитання

3 824

вказали, що труднощів під час запису не виникало

Структура труднощів серед користувачів/ок, які повідомили про проблеми (3 056 відповідей)*



Відсутність вільних місць та обмежений доступ до навчання
2 289 (62,4 %)



Проблеми з технічною підтримкою та роботою Порталу
364 (9,9 %)



Проблеми з реєстрацією та авторизацією
204 (5,6 %)



Підтвердження статусу користувача та облікового запису
90 (2,5 %)



Недостатня поінформованість про навчання
74 (2,0 %)



Недоліки інтерфейсу та пошукових фільтрів
35 (1,0 %)

* Респонденти/ки могли зазначити декілька варіантів відповідей.

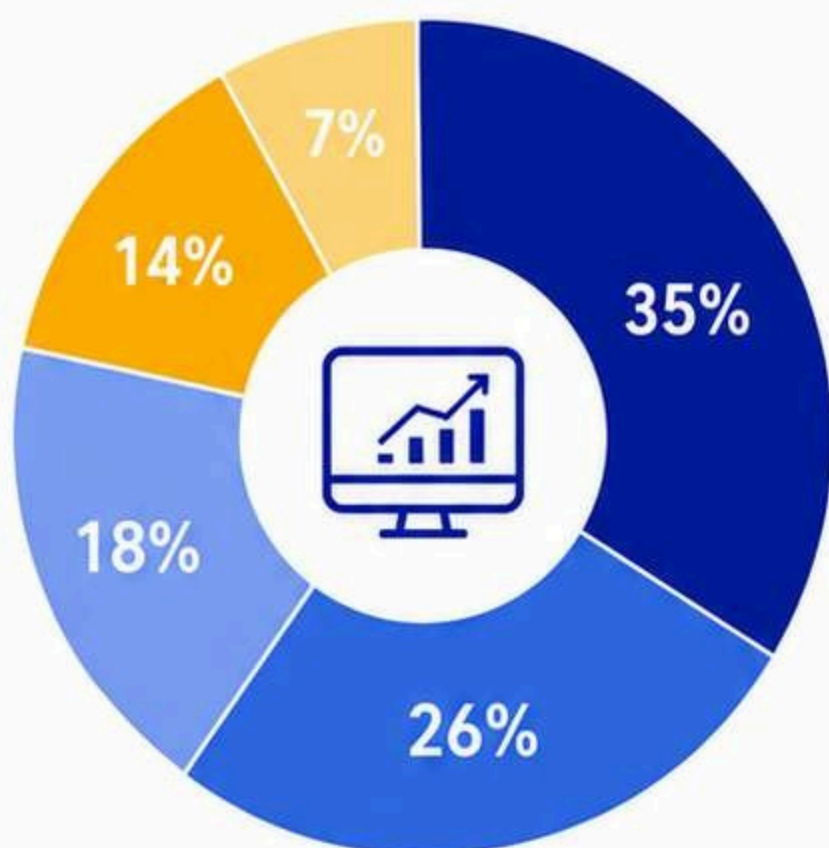


- ▶ Відкриті відповіді респондентів/ок дають можливість детальніше проаналізувати проблемні аспекти, з якими користувачі/ки стикалися під час реєстрації на програми підвищення кваліфікації через Портал. Переважна більшість учасників/иць опитування не повідомила про наявність проблем: 21 625 користувачів/ок не надали відповіді на це запитання, а ще 3 824 респонденти/ки прямо зазначили, що труднощів під час запису не виникало.
- ▶ Серед користувачів/ок, які повідомили про труднощі, найчастіше згадувалися проблеми організаційного характеру. Зокрема, 1 608 респондентів/ок зазначили відсутність вільних місць на програмах підвищення кваліфікації, 349 осіб повідомили про неможливість записатися на навчання, а 166 респондентів/ок вказали на відсутність відкритого набору на окремі програми підвищення кваліфікації.
- ▶ Значно рідше респонденти/ки повідомляли про проблеми з технічною підтримкою Порталу, труднощі під час входу до особистого кабінету, зависання Порталу або проблеми з логіном і паролем.
- ▶ Структура відповідей свідчить, що основні труднощі користувачів/ок пов'язані насамперед з обмеженим доступом до програм підвищення кваліфікації та особливостями організації набору на них, тоді як технічні проблеми мають поодинокий характер.

ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ПОРТАЛУ ЗА ОЦІНКАМИ КОРИСТУВАЧІВ/ОК



Розподіл відкритих відповідей респондентів/ок щодо ключових напрямів розвитку Порталу



* Частки розраховані від загальної кількості змістовних відповідей.



Розширення доступу до безоплатного навчання та збільшення кількості місць на програмах підвищення кваліфікації

1 516
(35%)



Удосконалення механізмів запису на програми підвищення кваліфікації

1 125
(26%)



Покращення інформування користувачів/ок про доступні програми, початок реєстрації та наявність вільних місць

778
(18%)



Підвищення прозорості інформації про навчання

601
(14%)



Розвиток функціональних можливостей і тематичного наповнення Порталу

302
(7%)



- ▶ Відкриті відповіді респондентів/ок дають змогу визначити ключові напрями подальшого розвитку Порталу. Найчастіше користувачі/ки порушували питання розширення доступу до безоплатного навчання та збільшення кількості місць на програмах підвищення кваліфікації, частка таких пропозицій становила близько 35 % усіх змістовних відповідей.
- ▶ Значна частина рекомендацій була пов'язана з удосконаленням механізмів запису на програми підвищення кваліфікації (26 %) та покращенням інформування користувачів/ок про доступні програми, початок реєстрації та наявність вільних місць (18 %). Респонденти/ки також висловлювали потребу у впровадженні електронної черги, автоматичних сповіщень і можливості попереднього запису.
- ▶ Серед інших напрямів удосконалення користувачі/ки відзначали необхідність підвищення прозорості інформації про навчання (14 %), а також розвитку функціональних можливостей і тематичного наповнення Порталу (7 %). Зокрема, йшлося про актуалізацію інформації щодо програм підвищення кваліфікації, удосконалення пошукових фільтрів та розширення тематики програм підвищення кваліфікації відповідно до професійних потреб державних службовців.
- ▶ Структура наданих пропозицій свідчить, що користувачі/ки насамперед зацікавлені у розширенні можливостей доступу до програм підвищення кваліфікації, підвищенні зручності запису та своєчасному інформуванні про доступні програми підвищення кваліфікації.

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ УПОВНОВАЖЕНИХ ОСІБ СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ



1 200

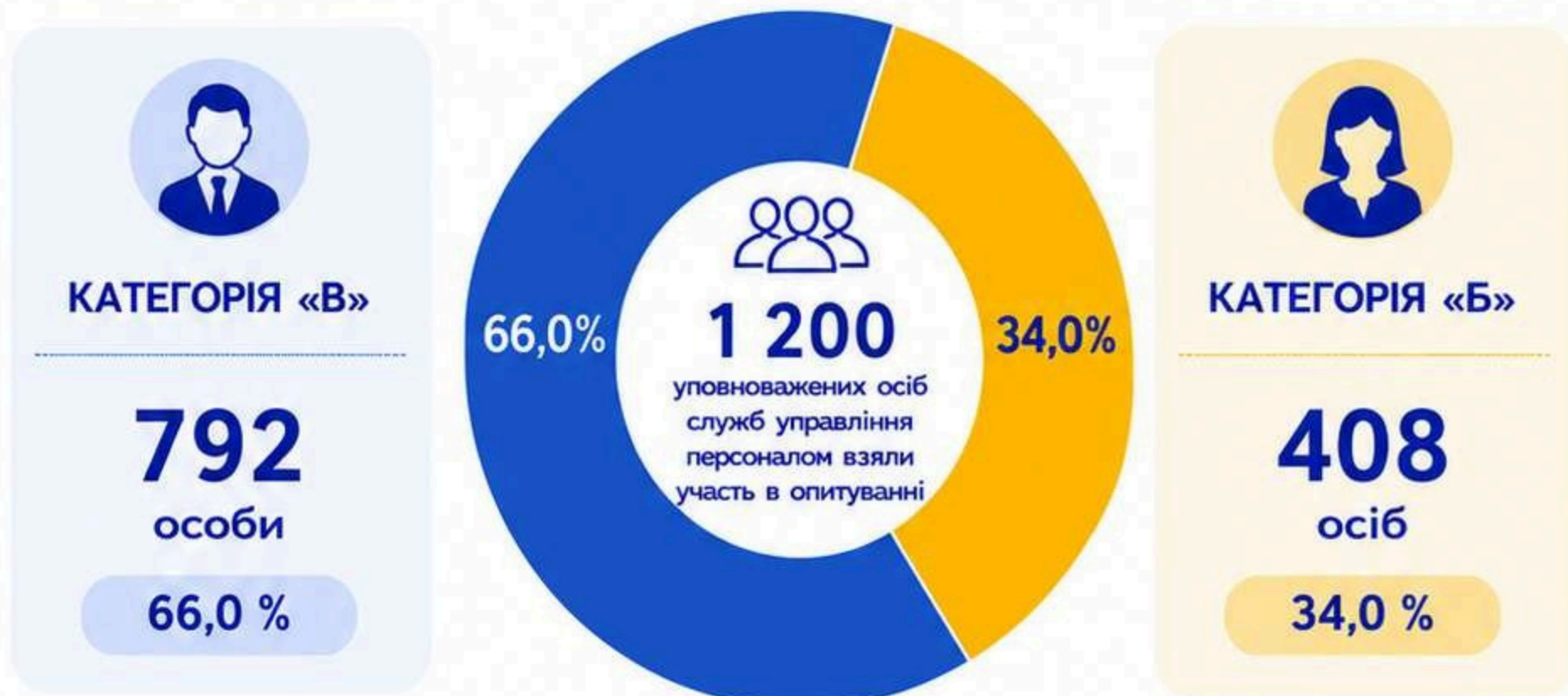
уповноважених осіб служб управління персоналом
взяли участь в опитуванні



КЛЮЧОВА ХАРАКТЕРИСТИКА

У цьому розділі представлено результати опитування уповноважених осіб служб управління персоналом щодо використання функціональних можливостей Порталу для організації професійного навчання працівників/иць державних органів.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА КАТЕГОРІЄЮ ПОСАДИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ



Участь в опитуванні взяли **1 200** уповноважених осіб служб управління персоналом державних органів. Серед них переважають державні службовці категорії «В» – **792** особи, тоді як категорію «Б» представляють **408** респондентів/ок.



Структура вибірки свідчить про залучення до опитування представників обох категорій посад державної служби, які здійснюють організаційний супровід професійного навчання в державних органах.



Це забезпечує можливість врахування різних практик використання функціональних можливостей Порталу під час організації професійного розвитку державних службовців.



КЛЮЧОВА ХАРАКТЕРИСТИКА

Опитування охопило представників обох категорій посад державної служби, що забезпечує репрезентативність результатів та відображає різні підходи до організації професійного навчання в державних органах.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА РЕГІОНОМ РОБОТИ



ТОП-5 РЕГІОНІВ

за кількістю респондентів/ок

1		м. Київ	175 осіб
2		Миколаївська область	79 осіб
3		Харківська область	76 осіб
4		Львівська область	70 осіб
5		Тернопільська область	62 осіб



24 області та м. Київ
представлені в опитуванні



- ▶ Опитування охопило уповноважених осіб служб управління персоналом майже з усіх регіонів України, що забезпечує територіальну репрезентативність отриманих результатів. Найбільша кількість респондентів/ок працює у м. Києві (175 осіб), Миколаївській (79 осіб), Харківській (76 осіб) та Львівській (70 осіб) областях.



- ▶ Суттєвою є також представленість респондентів/ок із Тернопільської (62 особи), Івано-Франківської (58 осіб), Київської (54 особи), Одеської (49 осіб) та Рівненської (46 осіб) областей. Це дає змогу врахувати досвід використання Порталу в державних органах, розташованих у різних регіонах України.



- ▶ Найменша кількість учасників/иць опитування зафіксована у Луганській (16 осіб), Херсонській (20 осіб) та Чернігівській (22 особи) областях. Представники/ці Автономної Республіки Крим участі в опитуванні не брали.



- ▶ Географія учасників/иць опитування свідчить про широке територіальне охоплення служб управління персоналом та забезпечує репрезентативність результатів дослідження на загальнодержавному рівні.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Опитування охопило всі області України та м. Київ, що забезпечує територіальну репрезентативність результатів дослідження та дає змогу врахувати особливості використання Порталу в різних регіонах держави.



СТРУКТУРА РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА МІСЦЕМ РОБОТИ



87,6%

респондентів/ок представляють органи регіонального та місцевого рівня державного управління (1 051 із 1 200)

РЕСПОНДЕНТИ/КИ ЗА МІСЦЕМ РОБОТИ

	Інші державні органи (на які поширюється дія Закону України «Про державну службу»)	434 особи
	Територіальні органи центральних органів виконавчої влади	311 осіб
	Обласні державні адміністрації	170 осіб
	Районні державні адміністрації	136 осіб



Географія державних органів, представники яких взяли участь в опитуванні, охоплює всі основні рівні державного управління. Найбільш чисельною групою є уповноважені особи служб управління персоналом інших державних органів, на які поширюється дія Закону України «Про державну службу», – **434 особи**.

Значною є також кількість представників/иць територіальних органів центральних органів виконавчої влади (**311 осіб**), обласних державних адміністрацій (**170 осіб**) та районних державних адміністрацій (**136 осіб**).



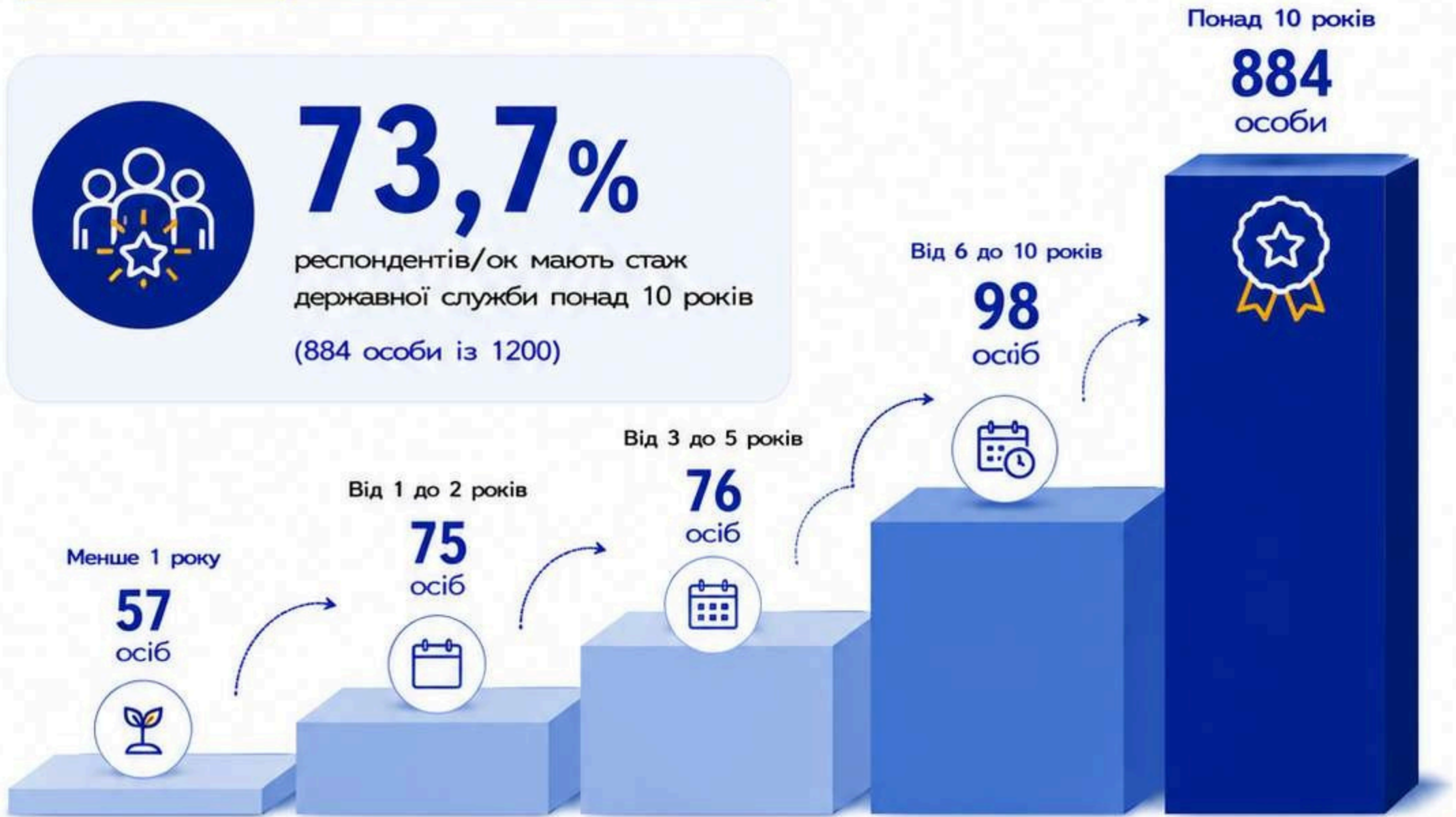
Помітна представленість респондентів/ок із територіальних органів виконавчої влади та місцевих державних адміністрацій свідчить про активне використання Порталу на регіональному рівні. Водночас участь представників/иць міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органів судової влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та Офісу Президента України забезпечує врахування досвіду користувачів/ок із різних сегментів державного управління.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Структура вибірки охоплює представників/иць усіх основних рівнів державного управління та дає змогу комплексно оцінити ефективність Порталу як інструменту організації професійного розвитку та підвищення кваліфікації державних службовців.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА СТАЖЕМ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ



Переважна більшість респондентів/ок має значний досвід роботи на державній службі. Найбільш чисельною групою є респонденти/ки зі стажем державної служби понад 10 років – **884 особи**, що становить понад дві третини учасників/иць опитування.

Кількість респондентів/ок зі стажем від 6 до 10 років становить **98 осіб**, від 3 до 5 років – **76 осіб**, від 1 до 2 років – **75 осіб**, а менше одного року – **57 осіб**.

Отримані результати свідчать, що більшість учасників/иць опитування мають багаторічний досвід державної служби та професійної діяльності у сфері управління персоналом.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Висока представленість фахівців/инь із тривалим стажем державної служби підвищує аналітичну цінність отриманих результатів та їх практичну значущість для вдосконалення Порталу.



РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА ВІКОМ



70,8%

респондентів/ок віком
від 36 до 55 років

(850 осіб із 1200)



Віковий склад респондентів/ок свідчить про домінування вікових груп середнього та старшого працездатного віку. Найбільш чисельною групою є респонденти/ки віком 46–55 років – 449 осіб, а ще 401 особа належить до вікової категорії 36–45 років.

До вікової категорії 56 років і більше належать 193 респонденти/ки, тоді як віком 26–35 років – 123 особи.

Найменш чисельною є група до 25 років – 34 особи.

Основну частину вибірки становлять респонденти/ки віком від 36 до 55 років.

36–45 років

46–55 років

26–35 років

56 років і більше

До 25 років



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Основна частина респондентів/ок належить до вікових категорій 36–55 років, що забезпечує збалансоване поєднання практичного досвіду та професійної експертизи під час оцінювання функціональних можливостей Порталу.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК ЗА СТАТТЮ



90,2%

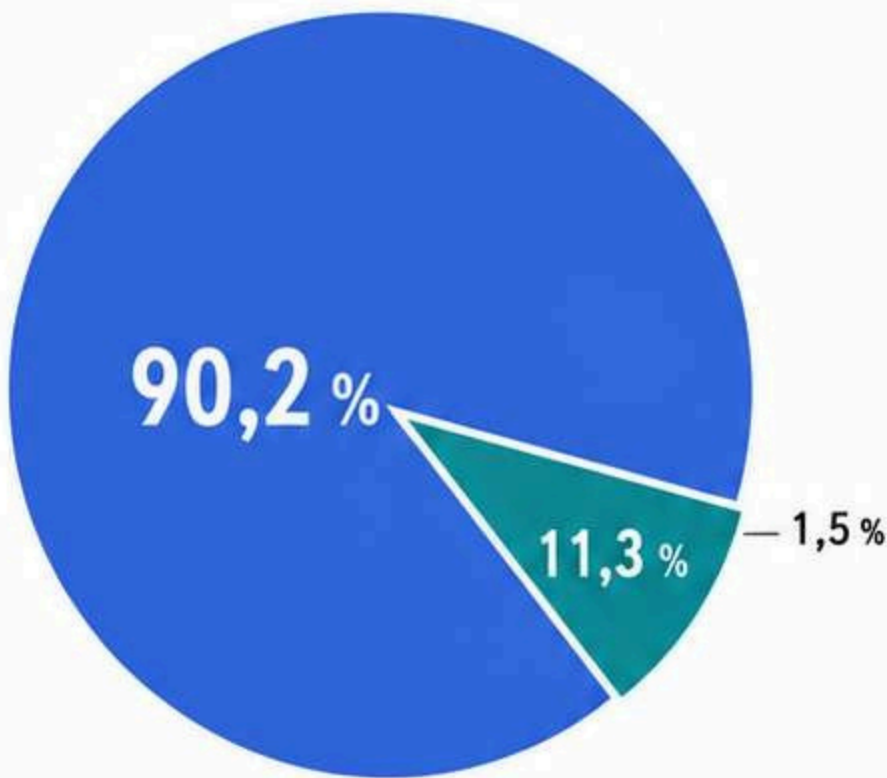
жінки
(1051 особа)

11,3%

чоловіки
(132 особи)

1,5%

не надали відповіді
(17 осіб)



Серед учасників/иць опитування переважають жінки – 1 051 особа.

Чоловіча стать представлена 132 респондентами,

ще 17 осіб не надали відповідь на це запитання.



жінки
1 051 особа (90,2%)



чоловіки
132 особи (11,3%)



не надали відповіді
17 осіб (1,5%)



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

У структурі респондентів/ок опитування переважають жінки, що необхідно враховувати під час аналізу результатів та формування рекомендацій.



ТРИВАЛІСТЬ КОРИСТУВАННЯ ПОРТАЛОМ



75,3 %

респондентів/ок
користуються Порталом
понад один рік

(904 особи із 1200)



Тривалість користування Порталом свідчить про наявність у більшості учасників/иць опитування достатнього досвіду роботи з його функціональними можливостями. Найбільш чисельною групою є уповноважені особи, зареєстровані на Порталі понад один рік – 526 осіб.

Ще 378 респондентів/ок зазначили, що користуються Порталом понад п'ять років. Водночас 195 учасників/иць опитування зареєстровані на Порталі менше шести місяців, а 101 особа користується ним від шести до дванадцяти місяців.

Понад три чверті респондентів/ок користуються Порталом більше одного року, що свідчить про наявність у більшості учасників/иць опитування практичного досвіду роботи з його сервісами.

ДОСВІД КОРИСТУВАННЯ ПОРТАЛОМ

Менше
6 місяців



195
осіб

16,3 %

Від 6 до 12
місяців



101
особа

8,4 %

Понад
1 рік



526
осіб

43,8 %

Понад
5 років



378
осіб

31,5 %



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Значна частка респондентів/ок із тривалим досвідом користування Порталом забезпечує ґрунтовну оцінку його функціональних можливостей та практичної ефективності в роботі служб управління персоналом.



ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ІНСТРУКЦІЄЮ КОРИСТУВАЧА/КИ ПОРТАЛУ



80,0 %

респондентів/ок
використовують інструкцію
користувача/ки Порталу
(960 із 1200 осіб)



Серед уповноважених осіб служб управління персоналом переважають респонденти/ки, які добре ознайомлені з інструкцією користувача/ки Порталу та звертаються до неї під час роботи. Найбільша кількість учасників/иць опитування – **511 осіб** – зазначила, що добре ознайомлена з інструкцією та регулярно її використовує. Ще **449 респондентів/ок** повідомили, що переглядали інструкцію та звертаються до неї за потреби.

Водночас **115 учасників/иць** опитування зазначили, що чули про інструкцію, але не ознайомилися з її змістом, а **110 осіб** не знали про її розміщення на Порталі. Інші варіанти відповідей зустрічалися рідко та не змінюють загальних тенденцій, зафіксованих за результатами опитування.

Загалом **960 респондентів/ок** або регулярно використовують інструкцію, або звертаються до неї за потреби, що свідчить про її практичну затребуваність серед уповноважених осіб служб управління персоналом.

РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ З ІНСТРУКЦІЄЮ КОРИСТУВАЧА/КИ ПОРТАЛУ



Добре ознайомлені
та регулярно
використовують

511

осіб

42,6 %



Переглядали
та звертаються
за потреби

449

осіб

37,4 %



Чули про інструкцію,
але не ознайомилися
з її змістом

115

осіб

9,6 %



Не знали про її
розміщення
на Порталі

110

осіб

9,2 %

Інші варіанти відповідей зустрічалися рідко та не змінюють загальних тенденцій, зафіксованих за результатами опитування.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Інструкція користувача/ки Порталу є відомим і затребуваним інструментом підтримки роботи з Порталом для більшості уповноважених осіб служб управління персоналом.

ВИКОРИСТАННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ ПІД ЧАС СКЛАДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПРОГРАМ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ



Під час складання індивідуальних програм професійного розвитку уповноважені особи служб управління персоналом переважно використовують Портал для пошуку та підбору програм підвищення кваліфікації.

Зокрема, **1090 респондентів/ок** зазначили, що користуються функцією пошуку та перегляду програм, розміщених на Порталі.

Функцію створення адресних рекомендацій щодо участі у навчанні працівників/иць органу використовують **210 респондентів/ок**.

Отримані результати свідчать, що Портал використовується насамперед як джерело інформації про доступні програми підвищення кваліфікації, тоді як функції індивідуального супроводу професійного розвитку застосовуються значно рідше.



1090

респондентів/ок
використовують Портал
для пошуку та перегляду
програм підвищення
кваліфікації



Пошук та перегляд програм
підвищення кваліфікації

1090
осіб
(90,8 %)



Створення адресних
рекомендацій щодо
участі у навчанні

210
осіб
(17,5 %)

0

75 %

100 %



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Основне значення Порталу під час складання індивідуальних програм професійного розвитку полягає у забезпеченні швидкого доступу до інформації про програми підвищення кваліфікації та підтримці процесу їх добору відповідно до професійних потреб державних службовців.



ВИКОРИСТАННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ В РОБОТІ СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



1004

респонденти/ки використовують
Портал для відстеження запитів
на участь у навчанні державних
службовців органу



Функціональні можливості Порталу використовуються уповноваженими особами служб управління персоналом переважно для організації та супроводу професійного розвитку працівників/иць державних органів.

Найбільш затребуваною функцією є перегляд та відстеження запитів на участь у навчанні державних службовців органу, яку використовують **1 004** респонденти/ки.

Важливе місце у роботі уповноважених осіб також займають перевірка та схвалення запитів на реєстрацію працівників/иць на Порталі (**526 осіб**), моніторинг результатів навчання (**510 осіб**), погодження запитів на навчання (**504 особи**) та відстеження актуальності інформації у профілях працівників/иць (**478 осіб**).

Менш поширеними є функції блокування облікових записів працівників/иць (**289 осіб**), створення та редагування інформації про державний орган (**229 осіб**) та взаємодія з провайдером освітніх послуг щодо організації навчання державних службовців (**227 осіб**).

ВИКОРИСТАННЯ ОКРЕМИХ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ (КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК)

НАЙБІЛЬШ
ЗАТРЕБУВАНІ
ФУНКЦІЇ



Перегляд та відстеження запитів
на участь у навчанні

1004



Перевірка та схвалення запитів
на реєстрацію працівників/иць
на Порталі

526



Моніторинг результатів навчання

510



Погодження запитів на навчання

504



Відстеження актуальності інформації
у профілях працівників/иць

478



Блокування облікових записів
працівників/иць

289



Створення та редагування інформації
про державний орган

229



Взаємодія з провайдером освітніх
послуг щодо організації навчання
державних службовців

227

МЕНШ
ПОШИРЕНІ
ФУНКЦІЇ



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Портал використовується уповноваженими особами служб управління персоналом насамперед як інструмент погодження, моніторингу та супроводу професійного розвитку державних службовців.



НАЙБІЛЬШ ЦІННІ ДЛЯ РОБОТИ СЕРВІСИ ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ



Відкриті відповіді респондентів/ок свідчать, що найбільшу практичну цінність для уповноважених осіб служб управління персоналом має інформація, пов'язана з моніторингом результатів професійного навчання працівників/иць.

Найчастіше респонденти/ки зазначали можливість відстеження статусів проходження навчання та накопичення кредитів ЄКТС, про що повідомили **316 учасників/иць** опитування.

Суттєва частина респондентів/ок також зазначила, що використовує всі функціональні можливості особистого кабінету (**121 відповідь**). Крім того, корисними для роботи є сервіси відстеження запитів працівників/иць на навчання (**63 відповіді**) та перегляду актуальних програм підвищення кваліфікації (**60 відповідей**).

Рідше респонденти/ки згадували нормативно-правові та методичні матеріали, аналітику потреб у навчанні працівників/иць і можливості взаємодії з провайдером освітніх послуг.



316

респондентів/ок назвали найбільш цінним сервісом відстеження результатів навчання та накопичення кредитів ЄКТС

НАЙБІЛЬШ ЦІННІ СЕРВІСИ (КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ)



Відстеження результатів навчання та накопичення кредитів ЄКТС

316

відповідей



Використання всіх функціональних можливостей особистого кабінету

121

відповідь



Відстеження запитів працівників/иць на навчання

63

відповіді



Перегляд актуальних програм підвищення кваліфікації

60

відповідей

ЗГАДУВАЛИСЯ РІДШЕ



Нормативно-правові та методичні матеріали



Аналітика потреб у навчанні працівників/иць



Взаємодія з провайдерами освітніх послуг



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Найбільшу практичну цінність для уповноважених осіб служб управління персоналом мають сервіси особистого кабінету, що забезпечують моніторинг результатів навчання та супровід професійного розвитку працівників/иць державного органу.



ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З АДМІНІСТРАТОРОМ ПОРТАЛУ



Досвід взаємодії з адміністратором Порталу свідчить, що значна частина уповноважених осіб служб управління персоналом не мала потреби звертатися за підтримкою. Найбільша кількість учасників/иць опитування – **577 осіб** – зазначила, що не зверталася до адміністратора Порталу.

Водночас серед респондентів/ок, які зверталися за консультаційною або технічною підтримкою, переважають позитивні оцінки якості зворотного зв'язку та результативності вирішення порушених питань.

Своєчасний зворотний зв'язок із вирішенням порушеного питання отримали **393** респонденти/ки. Ще **62 особи** повідомили, що отримали відповідь із запізненням, а **53** респонденти/ки зазначили, що відповідь була надана лише частково та не забезпечила повного вирішення питання.

Про відсутність зворотного зв'язку повідомили **33** учасники/ці опитування.



577

респондентів/ок

не зверталися
до адміністратора Порталу

Найбільша кількість учасників/иць опитування зазначила, що не зверталася до адміністратора Порталу.

СЕРЕД ТИХ, ХТО ЗВЕРТАВСЯ ДО АДМІНІСТРАТОРА ПОРТАЛУ (541 РЕСПОНДЕНТ/КА)



393

отримали своєчасний зворотний зв'язок із вирішенням порушеного питання



62

отримали відповідь із запізненням



53

отримали часткове вирішення питання



33

не отримали зворотного зв'язку

541

респондентів/ка звертався/лась до адміністратора Порталу



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Більшість уповноважених осіб служб управління персоналом, які зверталися до адміністратора Порталу, позитивно оцінюють якість зворотного зв'язку та ефективність вирішення порушених питань.



РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ/ИЦЬ



576

респондентів/ок

зазначили, що використання Порталу дозволило виконати завдання з підвищення кваліфікації працівників/иць

870 респондентів/ок
(87,0%) вважають Портал дієвим для виконання таких завдань (варіанти «так» і «скоріше так»).



Результати опитування свідчать про переважно позитивну оцінку ролі Порталу у виконанні завдань, пов'язаних із підвищенням кваліфікації працівників/иць державних органів.

Найбільша кількість респондентів/ок – 576 осіб – зазначила, що використання Порталу дозволило виконати відповідні завдання, ще 294 особи обрали варіант відповіді «скоріше так».

Негативні оцінки трапляються значно рідше. Зокрема, 68 респондентів/ок відповіли, що Портал не допоміг виконати такі завдання, а 52 особи обрали варіант «скоріше ні».

Крім того, 82 учасники/ці опитування зазначили, що не використовують Портал для виконання цих завдань, а 111 респондентів/ок не змогли надати однозначну оцінку.

Загалом отримані результати свідчать, що для більшості уповноважених осіб служб управління персоналом Портал є дієвим інструментом організації та супроводу професійного навчання працівників/иць.

ЧИ ДОПОМОГЛО ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ ВИКОНАТИ ЗАВДАННЯ З ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ/ИЦЬ? (КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК)



Так

576
(57,6%)



Скоріше так

294
(29,4%)



Скоріше ні

52
(5,2%)



Ні

68
(6,8%)



Не використовую
Портал для
виконання таких
завдань

82
(8,2%)



Важко
відповісти

111
(11,1%)

87,0%

вважають Портал дієвим
для виконання таких завдань

12,0%

не вважають Портал дієвим
для виконання таких завдань



Слід зазначити, що під час опрацювання результатів було виявлено поодинокі комбіновані відповіді, які містили одночасний вибір кількох варіантів. Для забезпечення коректності аналізу такі відповіді були віднесені до змістовно найближчих категорій.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Для більшості уповноважених осіб служб управління персоналом Портал є дієвим інструментом організації та супроводу професійного навчання працівників/иць.



ОСНОВНІ ТРУДНОЦІ В ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ/ИЦЬ

116

відповідей стосувалися
браку безкоштовних
програм підвищення
кваліфікації



1. ЗАГАЛЬНА СТРУКТУРА ВІДПОВІДЕЙ (КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК)



- Не надали коментарів
- Завдання вдалося виконати
- Брак безкоштовних програм підвищення кваліфікації
- Технічні труднощі під час роботи з Порталом
- Важко відповісти
- Відсутність вільних місць на безкоштовні програми
- Підвищення кваліфікації переважно через центри підвищення кваліфікації
- Інші причини



Аналіз відкритих відповідей дає змогу визначити основні труднощі, з якими уповноважені особи служб управління персоналом стикаються під час організації підвищення кваліфікації працівників/иць.

Зокрема, 145 учасників/иць опитування зазначили, що поставлені завдання вдалося виконати, тоді як 814 респондентів/ок не надали додаткових коментарів щодо причин наявних труднощів, а 31 особа не змогла надати однозначної відповіді.

Серед респондентів/ок, які повідомили про наявність певних перешкод, найчастіше згадувався брак безкоштовних програм підвищення кваліфікації (116 відповідей). Крім того, 55 учасників/иць опитування вказали на технічні труднощі під час роботи з Порталом, а 23 особи повідомили про відсутність вільних місць на безкоштовні програми.

Окремі респонденти/ки зазначали, що підвищення кваліфікації працівників/иць здійснюється переважно через центри підвищення кваліфікації (12 відповідей), не завжди є необхідної тематики програми (2 відповіді), не мали доступу до Порталу як уповноважені особи служби управління персоналом (1 відповідь) або не належали до відповідної категорії працівників/иць (1 відповідь).

Найчастіше згадувані труднощі стосувалися доступності безкоштовних програм підвищення кваліфікації, тоді як інші причини були представлені значно меншою кількістю відповідей.

2. СТРУКТУРА ТРУДНОЩІВ (СЕРЕД ТИХ, ХТО ЗАЗНАЧИВ ПЕРЕШКОДИ, N=210)*



* Сума відповідей може відрізнятися від 100% через округлення.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Найбільш поширені труднощі в організації підвищення кваліфікації пов'язані з доступністю безкоштовних програм підвищення кваліфікації, тоді як інші перешкоди згадувалися значно рідше.

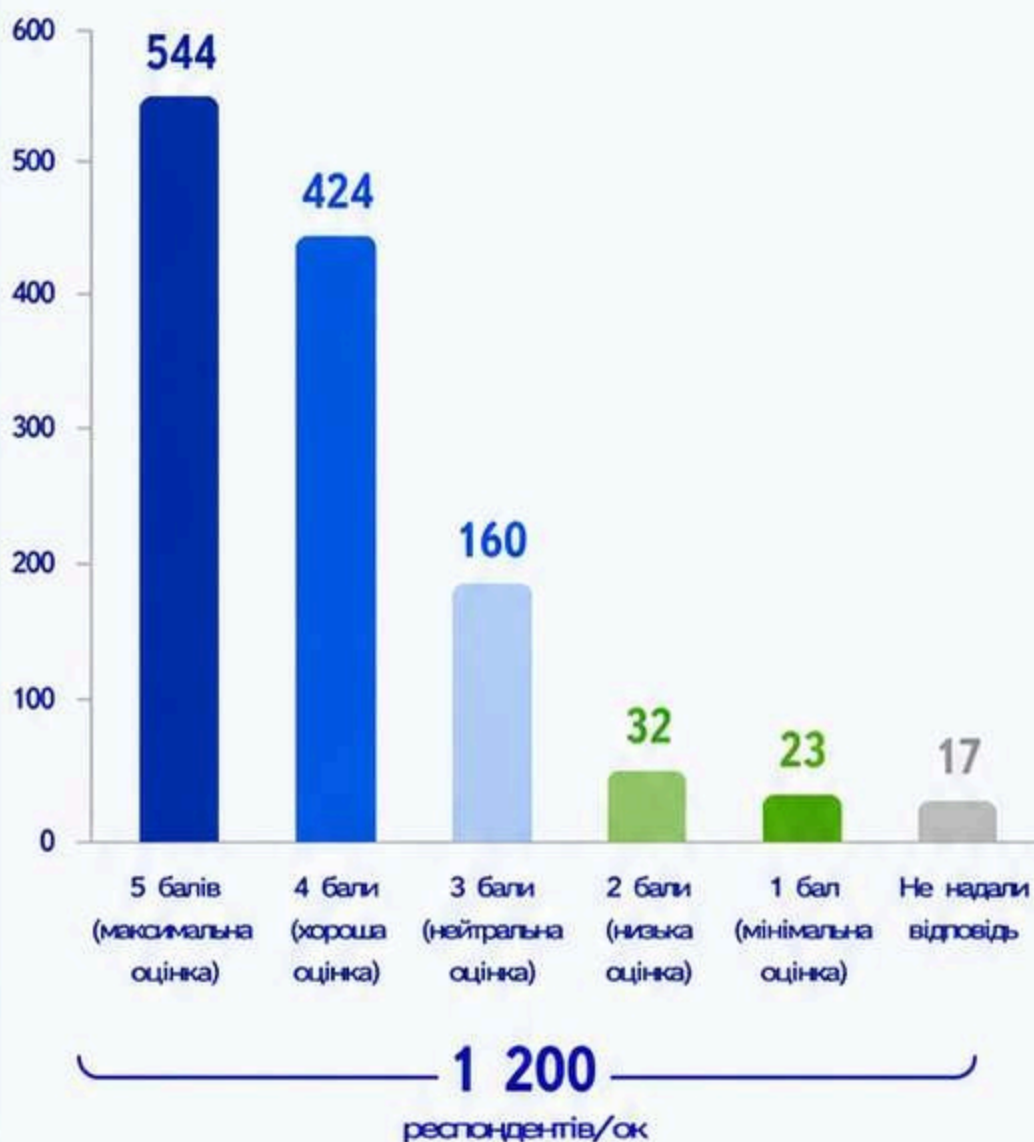


Слід зазначити, що під час опрацювання результатів було виявлено поодинокі комбіновані відповіді, які містили одночасний вибір кількох варіантів. Для забезпечення коректності аналізу такі відповіді були віднесені до змістово найближчих категорій.



ПРАКТИЧНА ЦІННІСТЬ ПОРТАЛУ ДЛЯ СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

ОЦІНКА КОРИСНОСТІ ПОРТАЛУ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ/ИЦЬ (КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ/ОК)



Більшість уповноважених осіб служб управління персоналом високо оцінили корисність Порталу для організації підвищення кваліфікації працівників/иць державного органу.

Найпоширенішою є максимальна оцінка – 5 балів, яку поставили 544 респонденти/ки, що 424 учасники/ці опитування оцінили корисність Порталу на 4 бали.

Нейтральну оцінку – 3 бали – надали 160 респондентів/ок. Низькі оцінки притаманні значно рідше: 32 особи поставили 2 бали, а 23 респонденти/ки оцінили корисність Порталу на 1 бал. Ще 17 учасників/иць опитування не надали відповіді на це запитання.

Висока частка оцінок на рівні 4–5 балів підтверджує практичну цінність Порталу для служб управління персоналом. Результати опитування також корелюють із позитивними оцінками користувачів/сти Порталу очікуваням користувачів/ок та його ролі в організації підвищення кваліфікації працівників/иць державних органів.

РОЗПОДІЛ ОЦІНОК ЗА РІВНЯМИ

ВИСОКІ ОЦІНКИ (4–5 балів)



Портал є корисним інструментом для організації підвищення кваліфікації

НЕЙТРАЛЬНА ОЦІНКА (3 бали)



Помірна оцінка корисності Порталу

НИЗЬКІ ОЦІНКИ (1–2 бали)



Портал має обмежену корисність для організації підвищення кваліфікації

НЕ НАДАЛИ ВІДПОВІДЬ



1,4%

17

респондентів/ок



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Портал має високу практичну цінність для служб управління персоналом: понад чотири п'ятих респондентів/ок оцінили його корисність на 4–5 балів, що підтверджує ефективність Порталу як інструменту організації підвищення кваліфікації працівників/иць державних органів.

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ



Найбільший запит уповноважених осіб служб управління персоналом стосується розширення доступу до безкоштовних професійних програм, що, зокрема, під час опитування/ок оцінили найбільшою кількістю безкоштовних програм підвищення кваліфікації, що є найбільш поширеною пропозицією серед усіх наданих відповідей. Цю пропозицію ураховано з результатами попередніх запитів, у яких респонденти/ки серед основних труднощів також називали обмежену кількість безкоштовних програм та недостатню кількість місць на них.

Другим за поширеністю напрямом удосконалення є підвищення якості взаємодії з адміністраторами Порталу, на що вказали третину опитуваних осіб. Крім того, учасники/ці опитування висловили потребу у розширенні переліку напрямів підвищення кваліфікації з урахуванням специфіки діяльності державних органів (31 відповідь), удосконаленні алгоритму реєстрації на Порталі (24 відповіді), покращенні навігації (9 відповідей) та розвитку системи сповіщень про нові програми навчання і статуси заявок (4 відповіді).

РЕСПОНДЕНТИ/КИ, ЯКІ НЕ ВИСЛОВИЛИ
ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОРТАЛУ

938

респондентів/ок

не висловили пропозицій
щодо вдосконалення Порталу

78,2%



716

не надали пропозицій



144

пропозиції відсутні



78

повністю влаштовує
робота Порталу

із 1 200 респондентів/ок

РОЗПОДІЛ ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ
ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ПОРТАЛУ
(КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ)



Розширити доступ
до безкоштовного
навчання

146



Покращення взаємодії
з адміністраторами
Порталу

67



Розширення
тематичного
наповнення програм

31



Удосконалення
реєстрації на Порталі

24



Покращення
навігації

9



Удосконалення
системи сповіщень

4



Разом з тим більшість респондентів/ок не висловила зауважень щодо роботи Порталу. Зокрема, 716 учасників/иць опитування не надали пропозицій щодо його вдосконалення, 144 особи повідомили про відсутність таких пропозицій, а 78 респондентів/ок зазначили, що їх повністю влаштовує поточне функціонування системи.

Відсутність пропозицій у значній частині респондентів/ок свідчить про загальну задоволеність функціональними можливостями Порталу та відсутність критичних зауважень до його роботи.



КЛЮЧОВИЙ ВИСНОВОК

Основним напрямом подальшого розвитку Порталу, визначеним уповноваженими особами служб управління персоналом, є розширення доступу до безкоштовних програм підвищення кваліфікації. Водночас переважна більшість респондентів/ок не висловила критичних зауважень щодо функціонування системи.



ПІДСУМКИ ДОСЛІДЖЕННЯ



Опитування **28 304** користувачів/ок Порталу управління знаннями та **1 200** уповноважених осіб служб управління персоналом державних органів засвідчили, що Портал став важливим інструментом організації професійного розвитку державних службовців.

Результати дослідження свідчать про високий рівень обізнаності респондентів/ок щодо функціональних можливостей Порталу, його активне використання для пошуку програм підвищення кваліфікації та загалом позитивне сприйняття його сервісів.



28 304

користувачі/ки
Порталу



1 200

уповноважені особи
служб управління
персоналом



1

Портал використовується як основний інструмент пошуку та вибору програм підвищення кваліфікації

Користувачі/ки найчастіше використовують Портал для пошуку програм за визначеними критеріями, вибору програм із Переліку погоджених НАДС та перегляду інформації в особистому кабінеті.



2

Уповноважені особи служб управління персоналом активно використовують Портал для супроводу професійного розвитку працівників/иць

Найбільш затребуваними є функції моніторингу запитів на навчання, погодження участі у програмах підвищення кваліфікації та відстеження результатів навчання.



3

Основні труднощі пов'язані не з роботою Порталу, а з доступністю програм підвищення кваліфікації

Серед користувачів/ок та уповноважених осіб служб управління персоналом найчастіше згадувалися обмежена кількість безкоштовних програм підвищення кваліфікації та недостатня кількість місць на них.



4

Більшість респондентів/ок позитивно оцінює функціональні можливості Порталу

Отримані результати свідчать про загальну задоволеність користувачів/ок та уповноважених осіб служб управління персоналом роботою Порталу, його корисністю для професійного розвитку та відповідністю практичним потребам.

29 504

відповіді



ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ОТРИМАНИХ ВІДПОВІДЕЙ

- 28 304 відповідей (96,9%) — від користувачів/ок Порталу
- 1 200 відповідей (4,1%) — від уповноважених осіб служб управління персоналом

100% — загальна сума відповідей



Таким чином, Портал управління знаннями забезпечує ефективну підтримку процесів професійного розвитку державних службовців та є важливим інструментом організації підвищення кваліфікації в системі державної служби.



Сума відповідей може відрізнятись від 100% через округлення.



Дякуємо учасникам/цям опитування!

Щиро дякуємо всім, хто знайшов час і долучився до опитування.

Ваші відповіді, думки та пропозиції є важливим джерелом для подальшого розвитку «Порталу управління знаннями» та підвищення якості його функціональних можливостей.



ВИКОРИСТАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

Результати опитування будуть використані для аналізу досвіду використання Порталу, виявлення потреб користувачів/ок та уповноважених осіб служб управління персоналом і визначення пріоритетних напрямів удосконалення його функціональних можливостей.



ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

Маєте пропозиції або запитання?
Звертайтеся до НАДС:



01601, Київ, вул. Прорізна, 15



<https://pdp.nacs.gov.ua/>



Разом робимо державну службу професійною, ефективною та сучасною!



Команда НАДС

