



Міністерство цифрової
трансформації України

Проект
підтримки



Швеція
Sverige



Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг

Аналітичний звіт



Вересень 2022 року

Жодна частина цього документа не може бути відтворена без посилання на Програму розвитку ООН та/або Міністерство цифрової трансформації України.

Київ – 2022

Зміст

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	4
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ.....	6
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ.....	10
1.1. Належність до вразливих груп.....	11
1.2. Користування інтернетом.....	13
РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ	16
2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік.....	17
2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг	27
2.3. Причини некористування державними електронними послугами	30
2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави	33
2.5. Ситуації, в яких необхідні ефективні електронні сервіси.....	37
РОЗДІЛ III. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ.....	43
3.1. Отримання інформації про електронні державні послуги / цифрову грамотність.....	44
3.2. Заохочення до користування державними електронними послугами / підвищення цифрової грамотності.....	48
ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ.....	53

Методологія дослідження

Всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг» проведено Київським міжнародним інститутом соціології у вересні 2022 року в рамках регулярного «Омнібусу» на замовлення Програми розвитку ООН (UNDP). Під час дослідження вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старших) з різних питань, пов'язаних із користуванням державними електронними послугами. Основні етапи дослідження охоплювали розробку і програмування анкети (використовувалося програмне забезпечення ОСА для методу CATI), генерування мобільних телефонних номерів, проведення інтерв'ю з респондентами, контроль якості виконаної роботи, підготовку остаточного масиву даних, зважування масиву даних, підготовку таблиць одновимірних розподілів та аналітичного звіту.

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю з використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI). За даними опитування КМІС, проведеного методом особистих (face-to-face) інтерв'ю за випадковою вибіркою у липні 2021 року, 96% дорослих жителів України мали особисті мобільні телефони. Для проведення опитування на початковому етапі повністю випадковим чином генерувалися мобільні телефонні номери для всіх основних мобільних операторів України. Частка згенерованих номерів, які припадали на кожного мобільного оператора, була приблизно пропорційною до загальної частки мобільних номерів, які припадають на кожного мобільного оператора (за даними опитувань КМІС). Для усунення зі згенерованої бази недійсних номерів на згенеровані номери надсилалося «невидиме» смс-повідомлення. Після того інтерв'юери телефонували на згенеровані номери й пропонували респондентам, які відповіли на дзвінок, узяти участь в опитуванні. Опитування проводилося лише з респондентами у віці 18 років і старше і лише з тими, хто проживає на території, яка контролювалася Україною на 23 лютого 2022 року (тобто з вибірки виключені жителі АР Крим, м. Севастополь, окремих районів Донецької і Луганської областей, які не контролювалися до 24 лютого 2022 року, але включені жителі територій, окупованих Росією після 24 лютого 2022 року). Жителі України, які виїхали за кордон після 24 лютого 2022 року, також не опитувалися. Інтерв'ю проводилося українською або російською мовою на вибір респондента.

Після проведення запланованої кількості результативних (повних) інтерв'ю отриманий у вибірці розподіл респондентів за макрорегіоном проживання (Захід, Центр, Південь, Схід — див. деталізацію нижче), типом населеного пункту (міський чи сільський), статтю, віком порівнювався з офіційними джерелами статистики. Респондент під час інтерв'ю повідомляв своє місце проживання до 24 лютого 2022 року, а також нинішнє (на момент інтерв'ю) місце проживання. Для подальших процедур враховувалося місце проживання до 24 лютого 2022 року. Розподіл всього дорослого населення за макрорегіонами і типом населеного пункту визначався на основі даних Центральної виборчої комісії за результатами парламентських виборів 2019 року (за кількістю зареєстрованих виборців). Статтєво-вікова структура визначалася за даними Державної служби статистики станом на 1 січня 2021 року. Для приведення структури вибірки у відповідність до структури населення України в цілому були побудовані спеціальні статистичні ваги.

Крім того, ці ваги враховують різну ймовірність потрапляння різних респондентів до вибірки (залежно від кількості різних мобільних номерів, які має той чи інший респондент).

Склад макрорегіонів такий:

- **Західний макрорегіон** — Волинська, Рівненська, Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська, Закарпатська, Хмельницька, Чернівецька області;
- **Центральний макрорегіон** — Вінницька, Житомирська, Сумська, Чернігівська, Полтавська, Кіровоградська, Черкаська, Київська області, м. Київ;
- **Південний макрорегіон** — Дніпропетровська, Запорізька, Миколаївська, Херсонська, Одеська області;
- **Східний макрорегіон** — Донецька, Луганська й Харківська області.



Польовий етап дослідження тривав з 15 до 22 вересня 2022 року. Загалом у межах дослідження проведено 2002 інтерв'ю.

Формально для звичайних обставин статистична похибка вибірки (з імовірністю 0,95 і з дизайн-ефектом 1,1) не перевищує:

- 2,4% для показників, близьких до 50%;
- 2,1% для показників, близьких до 25 або 75%;
- 1,5% для показників, близьких до 10 або 90%;
- 1,1% для показників, близьких до 5 або 95%;
- 0,5% для показників, близьких до 1 або 99%.

Коментарі до структури звіту

Надалі у звіті дані з певного питання у межах пункту викладено (переважно) за такою логікою: спочатку наведено результати для України в цілому, а потім — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Регіон і тип населеного пункту проживання зазначені на основі відповідей респондентів на запитання, де вони проживали до 24 лютого 2022 року.

Водночас, інтерпретуючи результати серед окремих категорій (окремі регіони, респонденти з різним рівнем доходу), потрібно враховувати таке: оскільки на цю категорію припадає менше респондентів, ніж становить вибірка загалом, відповідно, похибка для цієї категорії вища. Також слід брати до уваги «перетин» деяких соціально-демографічних категорій між собою. Наприклад, серед більш молодих респондентів більше і тих, хто має вищу освіту. Для цього до звіту включено окремий Додаток А, у якому для кожної категорії, у розрізі яких наведено дані у звіті, зазначено кількість респондентів, похибку, а також соціально-демографічний профіль самої категорії.

Основні результати опитування










ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- ✓ **За останній рік з 34% до 44,5% зросла частка тих, хто належить принаймні до однієї з перелічених вразливих груп населення.** Насамперед зростання відбулося за рахунок ВПО, частка яких збільшилася з 2% до 14%. Крім того, зросла частка людей з інвалідністю (з 8% до 10%) та матерів / батьків, які самі виховують дитину (з 3,5% до 7%).
- ✓ Відносно найбільшою категорією залишаються люди похилого віку (20%, у 2021 році було стільки ж). Інші категорії, що також вивчалися, — матері / батьки, які виховують дітей з інвалідністю (2,5%, у 2021 році — 3%), і ветерани (2%, у 2021 році — 2,5%);
- ✓ **72% респондентів є регулярними користувачами інтернету і користуються ним на щоденній основі не менше ніж 3 години** (у 2021 році — 70%). Ще 13% користуються інтернетом нерегулярно — 2-3 години на тиждень і рідше (у 2021 році — 16%). Не користуються інтернетом узагалі 14% респондентів (у 2021 році — 13,5%);
- ✓ Серед вразливих груп найбільше користуються інтернетом респонденти, які є ветеранами, ВПО й тими, хто самі виховують дітей (81% регулярних користувачів і лише 6–7%, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом батьки дітей із інвалідністю (75% і 13%). Серед респондентів із інвалідністю 50% користуються інтернетом щодня, а 31% узагалі не користуються. Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку — 32% роблять це щодня, тоді як 48% узагалі не користуються.
- ✓ Якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 97% користуються інтернетом щодня і лише 0,3% стверджують, що не користуються, то серед 70-річних і старших ці показники становлять, відповідно, 22% і 59%.



КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ **В Україні й надалі зростають обсяги користування електронними державними послугами. За останній рік користування державними електронними послугами зросло з 60% до 63%, а з 2020 року — з 53% до 63%. Зараз фактично з кожних 5 дорослих українців протягом року користуються електронними державними послугами.**
- ✓ **Найбільше респондентів (52%) користувалися додатком чи порталом «Дія», причому порівняно з 2020 роком частка «користувачів» зростає спочатку з 13% до 30% у 2021 році, а тоді до 52% у 2022 році (тобто в 4 рази).** Водночас за іншими послугами в переліку ситуація інакша — за останній рік незначною мірою зросли обсяги оформлення субсидій / пільг / соціальних виплат: з 13% до 16%. Іншими послугами протягом останнього року користувалися до 9,5% серед усіх респондентів, і майже в усіх випадках порівняно з 2021 роком є тенденція до зниження користування (виняток становить лише оформлення свідоцтва про народження — користування цією послугою не змінилося). Можливо, це обумовлено нижчим «попитом» у воєнний час. Наприклад, за допомогою електронних державних послуг питання особистого транспорту в 2020 році вирішували 12% респондентів, у 2021 році — 15%, а зараз — 9,5%. Також можливо, що окремі заплановані послуги консолідуються в «Дії», тому рідше називаються окремо.
- ✓ Серед вразливих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ветерани — 80% (з них 74% користувалися «Дією»). На наступних щаблях за цим показником ВПО, ті, хто самі виховують дитину, батьки дітей із інвалідністю (71–76%). Серед людей з інвалідністю користувалися 49%, а серед людей похилого віку — 33,5%.
- ✓ Найбільше такими послугами користувалися молодші респонденти, жителі більших населених пунктів та освіченіші респонденти. Особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів 82,5% користувалися принаймні однією послугою, то серед людей віком понад 70 років — 28%.
- ✓ Респондентів, які користувалися «Дією», додатково запитували, якими саме електронними державними послугами вони користувалися у «Дії». Принаймні однією з 8 послуг, впроваджених за сприяння ПРООН, користувалися 28% таких респондентів. Відносно найчастіше називали реєстрацію статусу ВПО та заяву на призначення допомоги ВПО (16% серед користувачів «Дії»). Наступні в переліку — отримання довідки ОК-5 / ОК-7 (7%) і пенсійне посвідчення (5%). Інші послуги назвали до 3%.
- ✓ **Абсолютна більшість респондентів (79%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним.** Утім, з них 54% зазначають саме «радше позитивний» досвід, хоча й уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід говорять лише 9% користувачів.

-  Порівняно з 2021 роком загальна частка задоволених електронними послугами не змінилися (у 2021 році було 78%), але при цьому з 19% до 25,5% зростає кількість тих, хто говорить про «дуже позитивний досвід». Також з 16% до 9% зменшилася частка тих, хто отримав негативний досвід. Таким чином, можна відзначити покращення сприйняття якості електронних послуг.
-  Водночас, якщо оцінювати способи отримання послуг, то **53% більш зручним і ефективним вважають онлайн-формат**, а 9% — відвідування ЦНАП (у 2021 році відповідні показники становили 54% і 11%). Ще 28% вважають обидва способи зручними та ефективними (у 2021 році — 25%). Лише 3% вважають обидва методи незручними та неефективними (у 2021 році — 5%).
-  **Основна причина, некористування державними електронними послугами — відсутність у респондентів такої потреби** (про це повідомили 71% таких респондентів). Наступні в переліку причин — брак навичок (47%) і відсутність пристрою, підключеного до інтернету (32%). Водночас 43% респондентів, які повідомили про брак навичок, узагалі не хочуть їх розвивати. 30% зазначають, що хотіли б їх розвинути за допомогою дітей / онуків, 11% — за допомогою коротких відео з інструкціями.
-  Респонденти виокремлюють доволі різні важливі (на їхню думку) аспекти державних електронних послуг. **Найбільше респондентів до таких найголовніших моментів зараховували наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так (24%), і захищеність персональних даних (23%).** Іншими топ-аспектами є **онлайн-чат (15%), доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (13%), доступ з мінімальною реєстрацією (12%).** По 10–11% респондентів також наголосили на важливості відео-інструкцій, збереження даних у чернетці, можливості відстежувати прогрес виконання.
-  Порівняно з 2021 роком **стало більше тих, хто звертає увагу на захист персональних даних (16% і 23% у 2022 році відповідно),** онлайн-чат (13% і 15%), доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (10% і 13%), можливість відстеження статусу (5% і 9,5%). Водночас стало менше тих, хто згадує короткі пояснення (частка знизилася з 17% до 9%) і про меншу кількість переходів між сторінками (з 10% до 6%).
-  **74% респондентів змогли назвати принаймні одну ситуацію, за якої були б зацікавлені мати ефективний електронний сервіс.** Водночас респонденти озвучують різноманітні уявлення про життєві ситуації, в яких залюбки б скористалися ефективними електронними сервісами. **Відносно найбільше респондентів говорили про отримання паспорта для виїзду закордон (16% респондентів зараховують цю ситуацію до топ-3 обставин, в яких вони зацікавлені в таких послугах), доступ до медичної картки (15%) та електронний лікарняний листок (15%).**
-  Серед респондентів, які за останній рік не користувалися державними електронними послугами, 59% назвали щонайменше одну сферу, у якій хотіли б мати ефективний електронний сервіс. Якщо порівнювати з 2021 роком, то відносно найбільше зріс інтерес до електронного лікарняного листка (з 9% до 15%), доступу до даних власної медичної картки (з 10% до 15%) і оформлення документів із земельних питань (з 7,5% до 12%).



ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ **Більшість респондентів — 72% — бачили інформаційні матеріали про державні електронні послуги (у 2021 році — 55%). Водночас із матеріалами про цифрову грамотність ознайомилися 59%. Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ. Загалом, 76% серед усіх респондентів протягом останнього року отримували інформаційні матеріали про електронні державні послуги чи цифрову грамотність.**
- ✓ Інформаційні матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 54% тих, хто такі матеріали отримував. **Інформаційні матеріали заохотили користуватися державними електронними послугами 44% таких респондентів, підвищити цифрову грамотність — 35%.** Більший мотиваційний ефект інформаційні матеріали справляють на молодих і більш освічених людей (потрібно враховувати перетин цих категорій). Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 74% серед 18–29-річних, до 20% серед респондентів віком 70+. Щодо освіти, то серед респондентів із вищою освітою заохотилися 70%, а серед респондентів із неповною середньою і нижчою освітою — 20%.

РОЗДІЛ І.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ



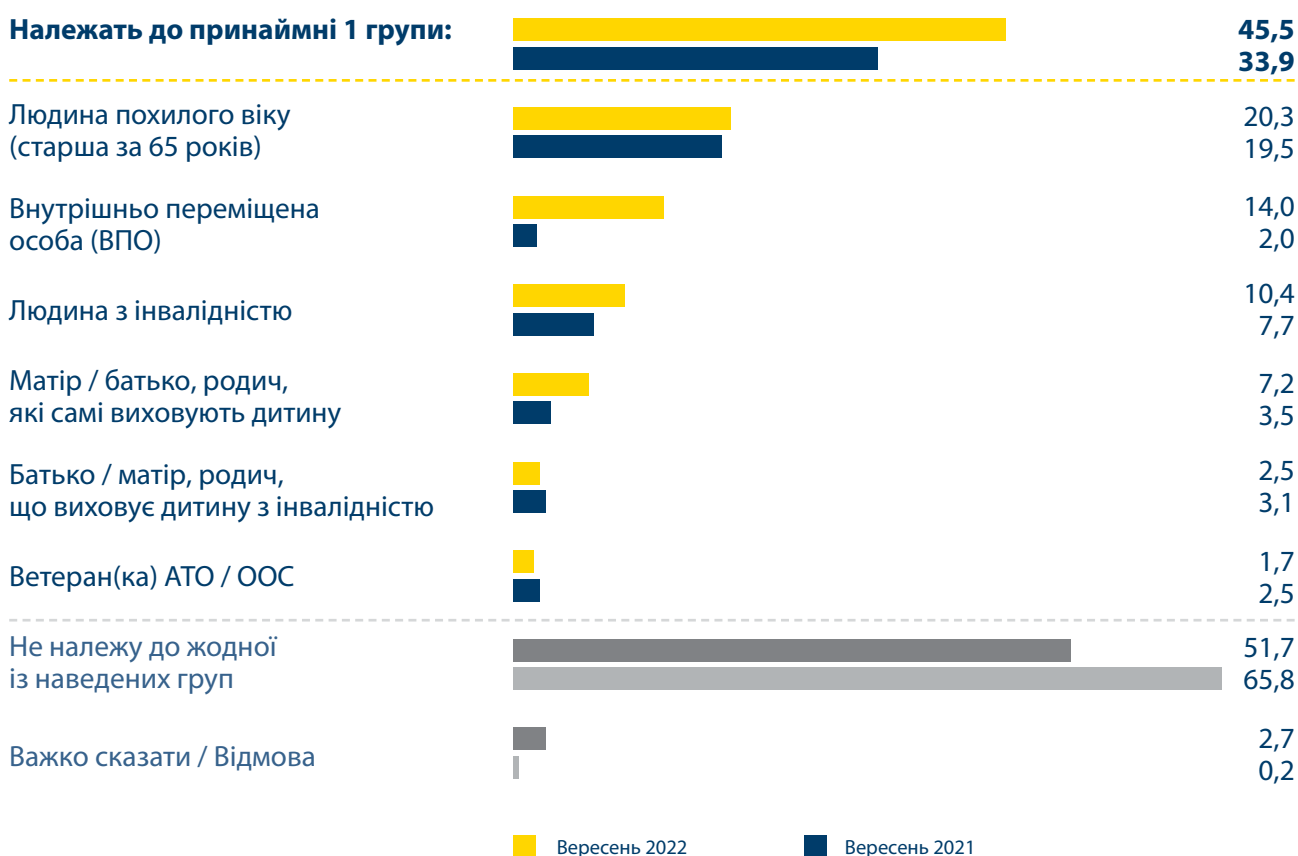
1.1. Належність до вразливих груп

За останній рік з 34% до 44,5% зростає частка тих, хто належить принаймні до однієї з перелічених вразливих груп населення. Насамперед зростання відбулося за рахунок ВПО, частка яких збільшилася з 2% до 14%. Крім того, зростає частка людей із інвалідністю (з 8% до 10%) та матерів / батьків, які самі виховують дитину (з 3,5% до 7%).

Відносно ж найбільшою категорією залишаються люди похилого віку (20%, у 2021 році було стільки ж). Інші категорії, що також вивчалися, — матері / батьки, які виховують дітей з інвалідністю (2,5%, у 2021 році — 3%) і ветерани (2%, у 2021 році — 2,5%).

Окремо зауважимо, що з 44,5% респондентів, які є представниками однієї з вразливих груп, 9% належать водночас до 2 або більше груп. Для порівняння: 2021 року одразу до двох і більше груп належали лише 4% респондентів.

Діаграма 1.1.1. Чи належите ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?
(респондент міг обрати кілька відповідей)



У Таблиці 1.1.1 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 1.1.1. Чи належите ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

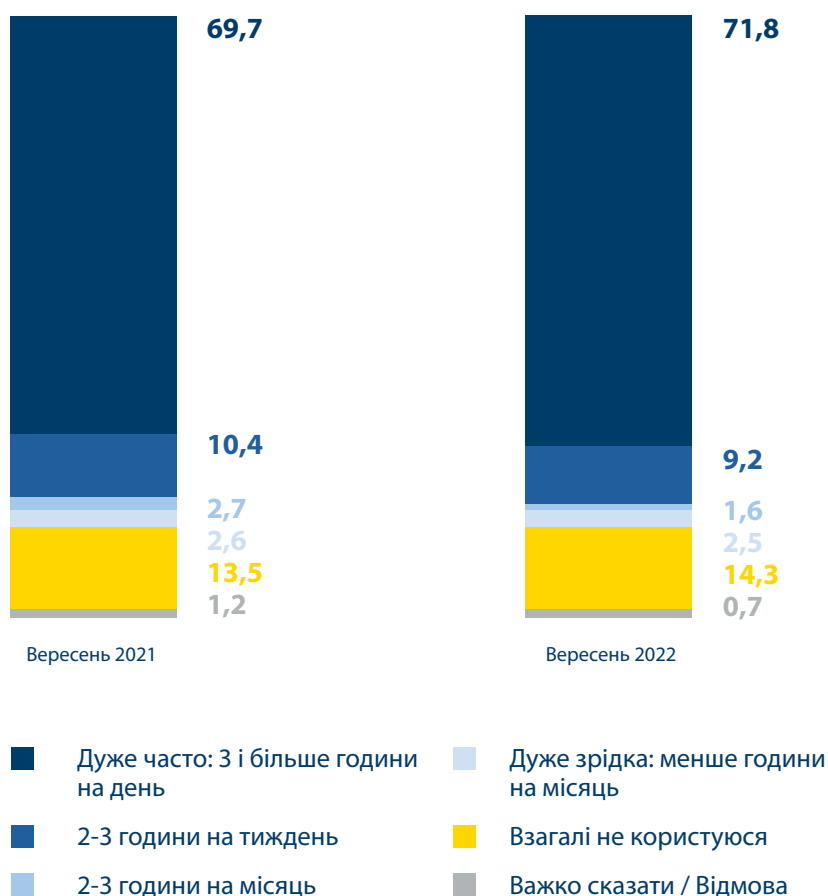
% у рядку	Належать до принаймні 1 групи	Людина похилого віку	ВПО	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	Батьки дитини з інвалідністю	Ветерани	Жодна	Важко сказати / Відмова
Регіон									
Західний	35,8	18,1	3,5	9,8	5,6	3,0	2,0	61,5	2,6
Центральний	43,0	20,4	7,0	11,7	8,4	3,2	1,7	54,1	2,9
Південний	46,8	21,4	16,9	7,8	8,7	1,3	1,2	50,2	3,0
Східний	69,5	22,6	47,9	13,2	4,6	2,1	1,8	28,3	2,2
Стать									
Чоловік	40,3	15,3	11,9	12,2	4,0	2,9	3,6	56,9	2,8
Жінка	49,9	24,5	15,7	8,9	9,8	2,2	0,1	47,4	2,7
Вік									
18–29 років	24,6	0,0	15,8	2,4	6,0	0,9	1,4	72,1	3,3
30–39 років	36,7	0,0	20,6	5,3	14,8	3,4	2,2	59,3	3,9
40–49 років	34,4	0,0	16,4	6,8	10,5	4,6	2,5	61,7	3,9
50–59 років	31,4	0,0	10,8	15,8	3,7	3,4	2,5	65,5	3,1
60–69 років	58,7	43,4	11,8	18,5	2,7	1,5	0,6	40,0	1,3
70+ років	100,0	100,0	5,1	16,1	2,1	0,4	0,2	0,0	0,0
Тип населеного пункту									
Село	44,0	21,1	9,6	9,9	6,7	3,0	2,4	54,8	1,3
СМТ / місто до 20 тис.	52,0	17,2	19,9	12,5	10,6	5,7	1,0	46,1	1,9
Місто 20–99 тис.	49,3	23,5	16,4	11,8	6,0	1,8	1,6	47,6	3,1
Місто 100 тис. і більше	43,9	19,6	15,2	9,8	7,0	1,6	1,3	52,0	4,1
Освіта									
Неповна середня і нижча	38,7	11,4	14,6	9,4	13,6	1,7	0,0	60,6	0,7
Повна середня	51,0	23,1	13,2	12,8	10,4	3,4	2,0	46,8	2,2
Середня спеціальна	52,9	28,4	14,3	12,1	5,4	2,8	1,1	45,3	1,9
Вища	38,5	14,4	14,1	7,9	6,2	2,0	2,1	57,7	3,8

1.2. Користування інтернетом

Два з трьох респондентів (72%) є регулярними користувачами інтернету і користуються ним на щоденній основі не менш ніж 3 години (у 2021 році — 70%). Ще 13% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2021 році — 16%).

Не користуються інтернетом узагалі 14% респондентів (у 2021 році — 13,5%).

Діаграма 1.2.1.
Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?



Серед вразливих груп найбільше користуються інтернетом респонденти, які є ветеранами, ВПО і тими, хто самі виховують дітей (81% регулярних користувачів і лише 6–7%, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом батьки дітей із інвалідністю (75% і 13%).

Серед респондентів з інвалідністю 50% користуються інтернетом щодня, а 31% узагалі не користуються. Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку — 32% роблять це щодня, тоді як 48% взагалі не користуються.

Діаграма 1.2.2. Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?

(% серед респондентів відповідної групи)



* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані для них наведені індикативно.

У Таблиці 1.2.1 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. Найістотніший зв'язок простежується у випадку віку: якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 97% користуються інтернетом щодня і лише 0,3% стверджують, що не користуються, то серед людей віком понад 70 років ці показники становлять, відповідно, 22% і 59%.

Таблиця 1.2.1. Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

100% у рядку	Щодня не менш ніж 3 години	2–3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати / Відмова
Регіон				
Західний	69,6	16,1	13,6	0,7
Центральний	71,4	11,9	15,6	1,1
Південний	73,8	12,1	13,6	0,4
Східний	73,7	12,9	13,3	0,1
Стать				
Чоловік	74,1	13,5	12,0	0,4
Жінка	69,9	13,0	16,1	1,0
Вік				
18–29 років	97,2	2,5	0,3	0,0
30–39 років	88,1	8,4	2,9	0,6

100% у рядку	Щодня не менш ніж 3 години	2–3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати / Відмова
40–49 років	86,1	12,5	1,2	0,3
50–59 років	70,2	19,8	9,3	0,7
60–69 років	53,1	21,4	24,9	0,5
70+ років	22,2	16,7	58,7	2,4
Тип населеного пункту				
Село	61,4	16,6	20,6	1,3
СМТ / місто до 20 тис.	73,2	13,4	13,4	0,0
Місто 20–99 тис.	72,9	8,7	18,3	0,2
Місто 100 тис. і більше	79,4	11,8	8,2	0,6
Освіта				
Неповна середня і нижча	61,5	16,4	20,4	1,6
Повна середня	56,7	16,9	25,8	0,6
Середня спеціальна	62,0	18,8	18,3	0,9
Вища	87,1	7,4	5,0	0,5

РОЗДІЛ II.

КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ



2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік

В Україні й надалі зростають обсяги користування електронними державними послугами. За останній рік цей показник зріс з 60% до 63%, а з 2020 року — з 53% до 63%. Зараз фактично три з п'яти дорослих українців протягом року користуються електронними державними послугами.

Діаграма 2.1.1.
Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?



У Таблиці 2.1.1 наведено деталізацію: якими саме державними цифровими послугами користувалися респонденти за останній рік. **Найбільше респондентів — 52% — користувалися додатком чи порталом «Дія», причому порівняно з 2020 роком частка «користувачів» зростає спочатку з 13% до 30% у 2021 році, а тоді до 52% у 2022 році (тобто в 4 рази).**

Водночас з іншими послугами в переліку ситуація інакша: за останній рік дещо зросло лише користування послугами з оформлення субсидій / пільг / соціальних виплат — з 13% до 16%. Іншими послугами за останній рік користувалися до 9,5% серед усіх респондентів. Майже в усіх випадках порівняно з 2021 роком спостерігаємо зниження обсягів користування (виняток становить лише оформлення свідоцтва про народження — показник користування цією послугою не змінився).

Можливо, це обумовлено нижчим «попитом» у воєнний час. Наприклад, за допомогою електронних державних послуг питання особистого транспорту в 2020 році вирішували 12% респондентів, у 2021 році — 15%, а зараз — 9,5%. Також можливо, що окремі затребувані послуги консолідуються в «Дії», тому рідше зазначаються в подальшому переліку.

Таблиця 2.1.1. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

(респондент міг обрати кілька відповідей)

% у стовпчику	Вер. 20	Вер. 21	Вер. 22
Отримали хоча б 1 послугу:	52,6	60,0	63,4
Користування застосунком чи порталом «Дія»	12,7	30,3	51,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	10,8	11,5	7,3
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	9,1	11,2	6,7
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	7,7	9,4	3,9
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	3,1	2,8	–
Питання будівництва (наприклад, дозволи)	1,8	2,0	–
Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)	1,3	1,9	–
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	3,9	3,6	1,3
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,9	39,2	32,9
Важко сказати / Відмова	0,5	0,9	3,7

З-поміж вразливих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ветерани — 80% (з них 74% користувалися «Дією»). Наступні в переліку за цим показником — ВПО, ті, хто самі виховують дитину, та батьки дітей із інвалідністю (71–76%). Серед людей із інвалідністю користувалися 49%, а серед людей люди похилого віку — 33,5%.

Таблиця 2.1.2. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

(% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Отримали хоча б 1 послугу:	49,3	72,2	75,7	80,1	70,8	33,5
Користування застосунком чи порталом «Дія»	37,7	56,8	66,7	74,3	43,2	20,0
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	17,0	20,0	27,2	23,9	33,8	12,3
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	4,0	10,1	8,9	14,2	14,6	2,7
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	5,1	11,7	15,7	22,5	12,9	2,2
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	19,8	10,6	7,8	0,0	15,3	10,3
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	2,3	5,8	6,6	11,2	7,9	1,7
Платні з послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	3,4	4,2	9,1	2,4	10,1	2,5
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	2,7	2,8	6,0	6,3	2,5	2,4
Свідоцтво про народження, супутні документи	6,1	12,4	8,0	2,8	20,2	5,8
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	0,8	1,7	3,7	6,3	2,5	1,3

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	2,7	5,4	4,6	4,4	0,0	0,4
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	0,2	1,4	0,3	0,0	0,0	1,0
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,0	25,8	21,0	19,9	27,4	59,2
Важко сказати / Відмова	4,7	2,0	3,3	0,0	1,8	7,4

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Якщо серед регулярних користувачів інтернету хоча б однією послугою скористалися 76%, то серед тих, хто нерегулярно користується інтернетом, – 45%, а серед тих, хто не користується інтернетом, — 17%.

Таблиця 2.1.3. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

(% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Щодня не менш ніж 3 години	2–3 години на тиждень і рідше	Не користуються
Отримали хоча б 1 послугу:	76,2	45,4	17,2
Користування застосунком чи порталом «Дія»	64,5	35,0	3,8
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	18,5	8,4	9,6
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	12,2	5,0	0,4
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	10,4	2,2	1,1
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	7,5	9,8	4,0
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	9,3	4,8	0,0
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	8,3	4,4	0,7
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	8,3	3,7	1,5

% у стовпчику	Щодня не менш ніж 3 години	2–3 години на тиждень і рідше	Не користуються
Свідоцтво про народження, супутні документи	7,2	4,5	5,8
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	5,0	2,5	0,3
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	4,7	1,1	0,0
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	1,4	1,9	0,6
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	21,6	48,5	74,3
Важко сказати / Відмова	2,2	6,1	8,5

У Таблиці 2.1.4 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. Нижче в Таблиці 2.1.5 наведено деталізовану інформацію щодо користування окремими послугами у розрізі соціально-демографічних категорій.

Загалом більше такими послугами користувалися молодші респонденти, жителі більших населених пунктів та освіченіші респонденти. Особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів принаймні однією послугою користувалися 82,5%, то серед респондентів віком понад 70 років — 28%.

Окремо зауважимо, що з 2020 року зростання обсягів користування простежується серед усіх вікових категорій. З 2020 до 2022 року серед 18–29-річних користування зросло з 74% до 82,5% (приріст +11% порівняно з базовим 2020 роком), серед 30–49-річних — з 62% до 73% (приріст +18%), серед 50–69-річних — з 44% до 58% (приріст +30%), серед людей віком 70 років і старших — з 19% до 28% (приріст +52%). Важливо, що вищий приріст зафіксовано серед старших вікових категорій, тож розрив між віковими категоріями скорочується.

Що ж до профіля користувачів послуг, то з 2020 року істотних змін не відбулося. Водночас слід зазначити, що в 2020 році співвідношення чоловіків і жінок було 50% на 50%, тоді як зараз цей показник становить 45% на 55%. Крім того, у 2020 році на людей віком 50+ припадало 31,5% серед усіх користувачів, зараз же припадає 35%. Також у структурі користувачів з 27% у 2020 році до 30% зростає кількість сільських мешканців.

Таблиця 2.1.4. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

100% у рядку	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати / Відмова
Регіон			
Західний	57,9	37,6	4,6
Центральний	62,3	35,3	2,4
Південний	68,1	27,7	4,2
Східний	68,9	26,9	4,2
Стать			
Чоловік	63,0	33,3	3,7
Жінка	63,8	32,6	3,6
Вік			
18–29 років	82,5	16,0	1,5
30–39 років	75,2	20,8	4,0
40–49 років	70,5	26,8	2,7
50–59 років	64,8	32,7	2,5
60–69 років	49,7	45,6	4,7
70+ років	28,3	64,6	7,1
Тип населеного пункту			
Село	56,4	39,8	3,7
СМТ / місто до 20 тис.	59,9	36,7	3,5
Місто 20–99 тис.	64,1	33,8	2,1
Місто 100 тис. і більше	69,8	26,1	4,2
Освіта			
Неповна середня і нижча	45,3	50,8	3,9
Повна середня	47,8	47,4	4,8
Середня спеціальна	56,3	40,7	3,0
Вища	78,2	18,2	3,6

Таблиця 2.1.5. Чи доводилося вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Отримали хоча б 1 послугу:	«Дія»	Субсидії	Особистий транспорт	Паспорти / ДМС	Пенсійне забезпечення	Оподаткування	Державні реєстри	Приватне підприємництво	Свідоцтво про народження	Ведення справ фірми	Вступ до ВНЗ	Інші	Не отримували	Важко сказати / Відмова
Регіон															
Західний	57,9	46,1	10,8	11,7	6,6	8,3	10,5	9,9	7,6	8,5	4,7	4,6	1,8	37,6	4,6
Центральний	62,3	51,0	16,4	10,5	7,9	6,9	8,2	6,1	7,9	6,3	5,6	3,9	1,1	35,3	2,4
Південний	68,1	53,0	20,1	7,4	8,6	5,9	4,3	5,0	5,1	6,4	2,2	2,1	1,1	27,7	4,2
Східний	68,9	61,8	17,5	5,9	9,3	9,1	4,1	5,0	4,7	4,3	1,2	2,8	1,4	26,9	4,2
Стать															
Чоловік	63,0	50,8	15,5	14,5	7,0	6,6	8,4	6,6	8,0	6,6	4,5	2,7	0,9	33,3	3,7
Жінка	63,8	52,3	16,3	5,3	8,7	7,9	6,4	6,8	5,6	6,7	3,5	4,2	1,7	32,6	3,6
Вік															
18–29 років	82,5	73,7	22,5	14,1	14,2	2,6	10,1	11,8	8,2	10,9	5,3	11,7	0,6	16,0	1,5
30–39 років	75,2	62,9	19,6	13,9	9,6	6,3	11,9	6,7	12,9	8,8	6,3	2,2	2,3	20,8	4,0
40–49 років	70,5	57,3	17,1	11,6	11,2	6,0	6,9	7,4	6,1	6,8	5,2	5,0	1,5	26,8	2,7
50–59 років	64,8	54,1	11,0	9,6	5,6	7,8	6,8	8,1	5,7	3,0	3,1	1,2	1,4	32,7	2,5
60–69 років	49,7	38,3	10,9	1,5	4,1	12,7	4,8	3,5	2,7	2,6	1,5	0,4	0,6	45,6	4,7
70+ років	28,3	13,7	13,0	3,4	1,0	9,3	1,2	1,9	1,8	7,4	1,0	0,4	1,2	64,6	7,1
Тип населеного пункту															
Село	56,4	43,2	15,6	7,5	5,8	5,5	5,9	7,4	4,3	8,1	2,7	4,3	1,7	39,8	3,7
СМТ / місто до 20 тис.	59,9	50,3	14,4	7,8	5,8	4,7	5,5	6,6	5,6	6,1	2,2	2,0	1,2	36,7	3,5
Місто 20–99 тис.	64,1	52,3	13,6	10,0	9,2	8,3	8,7	6,1	5,8	4,8	2,8	1,5	0,0	33,8	2,1
Місто 100 тис. і більше	69,8	58,5	17,3	11,3	9,8	9,2	8,5	6,4	9,1	6,2	5,7	3,9	1,4	26,1	4,2
Освіта															
Неповна середня і нижча	45,3	25,7	24,3	4,4	1,9	3,9	1,7	0,8	1,4	3,7	0,5	1,3	0,0	50,8	3,9
Повна середня	47,8	35,7	12,1	4,7	4,5	5,4	2,8	2,7	2,9	6,4	1,2	2,3	2,2	47,4	4,8
Середня спеціальна	56,3	44,0	14,9	4,3	5,8	6,6	5,1	4,7	2,4	7,6	1,6	1,1	1,5	40,7	3,0
Вища	78,2	67,8	17,5	15,9	11,7	9,2	11,7	10,7	12,1	6,5	7,3	6,0	0,9	18,2	3,6

Респондентів, які користувалися «Дією», додатково запитували, якими саме електронними державними послугами вони користувалися у «Дії». Принаймні однією з 8 послуг, впроваджених за сприяння ПРООН, користувалися 28% таких респондентів. Відносно найчастіше називали реєстрацію статусу ВПО та заяву на призначення допомоги ВПО (16% серед користувачів «Дії»). На наступних щаблях — отримання довідки ОК-5 / ОК-7 (7%) і пенсійне посвідчення (5%). Інші послуги назвали до 3%. Натомість 67% користувачів «Дії» повідомили, що під час використання застосунку / порталу не доводилося користуватися зазначеними електронними державними послугами з переліку.

Таблиця 2.1.6. Протягом останнього року якими з наведених нижче державних електронних послуг ви користувалися на порталі чи в застосунку «Дія»?

(% серед тих, хто користувався «Дією», респондент міг обрати кілька відповідей)

% у стовпчику	Вер. 22
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	15,7
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	7,0
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку «Дія»	5,2
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	2,7
Заява на продовження або припинення допомоги ВПО	2,0
Призначення чи перерахунок пенсії	1,8
Заява про призначення житлової субсидії	1,4
Запис на консультацію з усиновлення дитини	0,2
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	66,8
Важко сказати / Відмова	5,3

У Таблиці 2.1.7 дані наведено у розрізі вразливих груп населення. Зауважимо, що серед ВПО-користувачів «Дії» (таких серед ВПО, як зазначено вище, 67%) дві третини (62%) реєстрували свій статус через «Дію».

Таблиця 2.1. Протягом останнього року якими з наведених нижче державних електронних послуг ви користувалися на порталі чи в застосунку «Дія»?

(% серед тих, хто користувався «Дією», респондент міг обрати кілька відповідей)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	19,6	25,7	61,6	11,1	19,7	13,8
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	6,7	8,7	9,9	4,7	13,0	1,3

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку «Дія»	21,4	4,2	4,5	16,7	2,4	18,2
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	2,7	6,3	9,1	3,0	10,8	1,3
Заява на продовження або припинення допомоги ВПО	0,5	1,2	6,6	0,0	4,7	2,0
Призначення чи перерахунок пенсії	8,2	2,7	0,8	0,0	0,0	5,1
Заява про призначення житлової субсидії	0,9	0,5	1,5	5,0	0,0	3,7
Запис на консультацію з усиновлення дитини	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	54,9	58,5	29,0	69,1	63,5	60,5
Важко сказати / Відмова	0,5	3,8	1,9	0,0	1,8	9,0

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

У Таблиці 2.1.8 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами у «Дії» наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення (серед користувачів «Дії»).

Таблиця 2.1.8. Протягом останнього року якими з наведених нижче державних електронних послуг Ви користувалися на порталі чи в застосунку «Дія»? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які користувалися «Дією» за останній рік)

% у рядку	Реєстрація ВПО	ОК-5 або ОК-7	Пенсійне посвідчення	Пільгова іпотека для ВПО	Допомога ВПО	Пенсія	Субсидія	Усиновлення	Нічого з переліку	Важко сказати / Відмова
Регіон										
Західний	3,0	3,1	4,1	0,9	0,0	3,3	0,5	0,5	83,7	4,5
Центральний	12,7	8,5	5,8	2,8	1,9	1,2	1,5	0,3	66,4	6,5
Південний	18,1	9,2	3,7	3,6	2,7	1,2	2,1	0,0	62,2	4,9
Східний	37,6	6,1	8,1	3,7	3,8	1,8	1,6	0,0	49,4	4,3
Стать										
Чоловік	13,3	6,7	4,9	2,7	1,3	1,8	1,6	0,3	70,3	4,5
Жінка	17,7	7,2	5,6	2,6	2,5	1,8	1,3	0,2	64,0	5,9
Вік										
18–29 років	14,2	8,2	0,8	3,2	2,2	1,4	0,3	0,0	72,1	4,3
30–39 років	18,6	8,3	0,9	3,0	1,2	0,2	1,3	0,8	66,9	4,4
40–49 років	18,3	6,8	1,5	4,0	4,1	0,9	1,8	0,0	66,0	5,2
50–59 років	12,1	9,0	7,0	1,5	0,9	1,1	1,0	0,0	67,4	6,2
60–69 років	11,4	0,9	23,1	1,3	1,0	7,8	4,2	0,0	60,6	5,2
70+ років ¹	21,7	0,0	18,6	0,0	2,2	5,8	1,4	0,0	54,0	12,9
Тип населеного пункту										
Село	9,7	5,0	2,3	1,4	1,4	0,7	0,7	0,0	78,2	4,1
СМТ / місто до 20 тис.	17,0	5,8	6,8	4,7	1,7	2,3	2,3	1,0	61,7	6,6
Місто 20–99 тис.	23,5	6,5	5,1	1,7	3,1	2,5	1,5	0,0	58,3	6,7
Місто 100 тис. і більше	16,9	8,6	6,7	3,2	2,0	2,2	1,7	0,2	63,5	5,2
Освіта										
Неповна середня і нижча ¹	6,7	12,6	4,3	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	72,6	3,7
Повна середня	18,7	5,3	2,3	3,7	2,1	2,8	2,0	0,8	65,5	4,6
Середня спеціальна	15,9	3,9	7,1	3,0	1,7	2,7	1,4	0,4	67,9	4,6
Вища	15,2	8,5	5,2	2,4	2,1	1,2	1,4	0,0	66,4	5,8

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг

Абсолютна більшість респондентів (79%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним. Утім, з них 54% повідомляють про саме «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід згадують 9% користувачів.

Порівняно з 2021 роком загальна частка задоволених електронними послугами не змінилася (у 2021 році цей показник становив 78%), але при цьому з 19% до 25,5% зросла кількість тих, хто повідомляє про «дуже позитивний досвід». Також з 16% до 9% зменшилася частка тих, хто отримав негативний досвід. Таким чином, можна засвідчити покращення сприйняття якості електронних послуг.

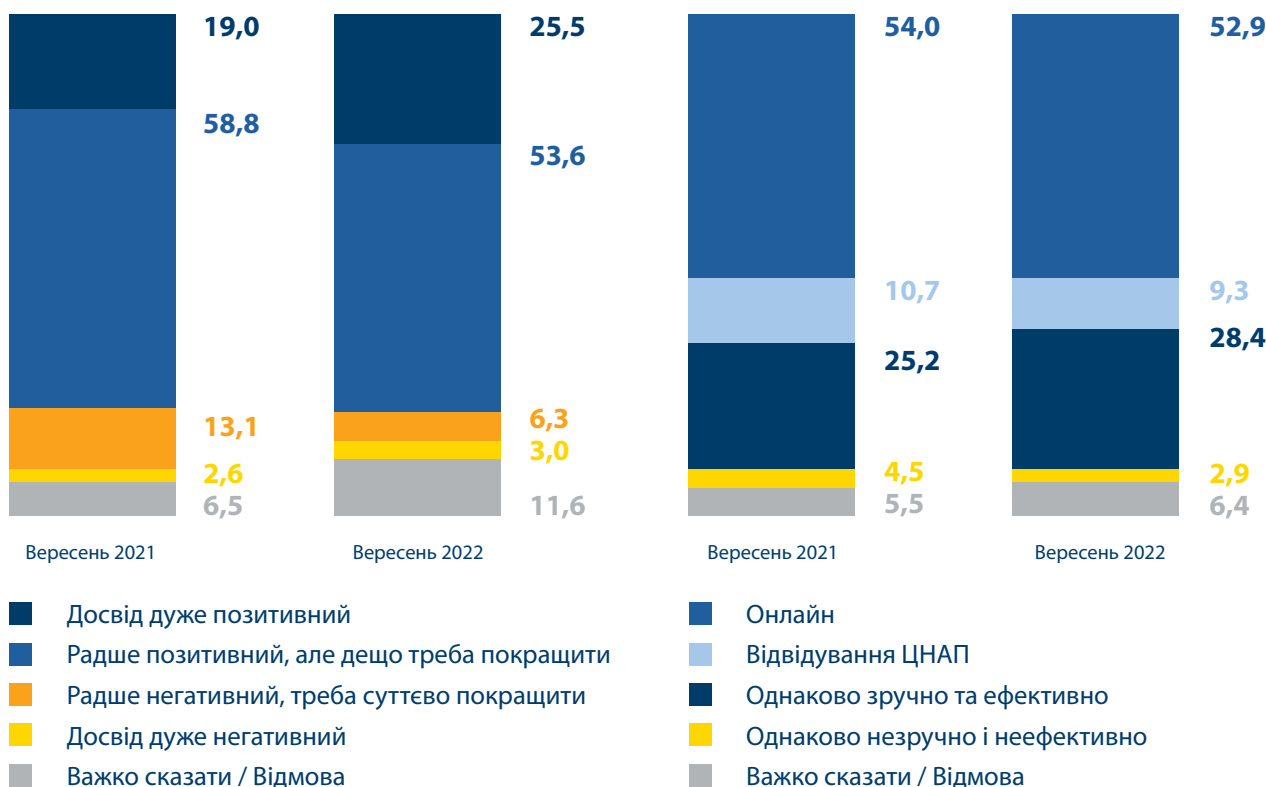
Водночас, якщо оцінювати способи отримання послуг, то **онлайн-формат більш зручним і ефективним вважають 53%**, а відвідування ЦНАП — 9% (у 2021 році відповідні показники становили 54% і 11%). Ще 28% вважають обидва способи зручними та ефективними (у 2021 — 25%). Лише 3% вважають обидва методи незручними та неефективними (у 2021 році — 5%).

Діаграма 2.2.1.

Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг?

Який спосіб отримання послуг видався найбільш зручним та ефективним?

(% серед респондентів, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг із переліку)



У Таблиці 2.2.1 дані наведено в розрізі вразливих груп населення.

Таблиця 2.2.1. Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг? / Який спосіб отримання послуг вам видався найбільш зручним та ефективним? (% серед респондентів відповідної групи, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг із переліку)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани [!]	Батьки дитини з інвалідністю [!]	Людина похилого віку
Власний досвід отримання державних електронних послуг						
Досвід дуже позитивний	15,5	31,4	27,1	14,2	30,8	19,0
Радше позитивний, але дещо треба покращити	48,8	46,0	60,1	76,1	39,7	34,5
Радше негативний, треба суттєво покращити	10,6	4,5	5,5	2,3	12,5	6,9
Досвід дуже негативний	6,2	8,5	2,3	0,0	6,1	4,1
Важко сказати / Відмова	18,9	9,8	5,1	7,4	10,9	35,5
Більш зручний та ефективний спосіб						
Онлайн	40,2	56,3	55,1	42,9	63,4	35,1
Відвідування ЦНАП	10,7	5,1	8,0	4,4	4,1	14,5
Однаково зручно та ефективно	26,6	30,5	34,2	43,5	16,7	15,5
Однаково незручно і неефективно	10,3	4,9	1,3	3,4	7,5	7,5
Важко сказати / Відмова	12,2	3,3	1,4	5,8	8,2	27,4

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

У Таблиці 2.2.2 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.2.2. Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг? / Який спосіб отримання послуг вам видався найбільш зручним та ефективним? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг із переліку)

% у рядку	Власний досвід отримання державних електронних послуг					Більш зручний та ефективний спосіб				
	Дуже позитивний	Радше позитивний	Радше негативний	Дуже негативний	Важко сказати / Відмова	Онлайн	ЦНАП	Обидва	Жоден	Важко сказати / Відмова
Регіон										
Західний	15,1	61,7	6,9	2,7	13,7	49,7	12,1	30,9	2,3	5,0
Центральний	29,5	49,1	6,7	4,7	10,0	53,0	7,0	29,1	4,4	6,4
Південний	29,0	50,4	6,0	2,6	12,0	52,2	10,6	24,4	2,7	10,1
Східний	27,6	56,4	4,8	0,4	10,7	59,6	7,5	29,8	0,8	2,3
Стать										
Чоловік	22,0	57,1	6,9	4,5	9,6	54,6	9,4	28,4	2,9	4,7
Жінка	28,4	50,8	5,8	1,8	13,2	51,6	9,3	28,4	2,9	7,8
Вік										
18–29 років	27,7	60,1	4,8	1,5	5,9	63,9	4,7	27,2	2,4	1,7
30–39 років	27,1	58,2	6,9	2,0	5,8	57,0	4,0	35,0	1,4	2,7
40–49 років	23,9	59,3	6,2	4,2	6,4	54,1	9,9	31,4	1,6	2,9
50–59 років	28,8	48,3	6,7	3,0	13,2	50,4	11,6	28,5	2,5	7,0
60–69 років	21,4	43,7	7,5	5,6	21,8	40,1	21,4	20,2	7,2	11,2
70+ років	16,0	30,0	5,5	3,2	45,3	28,5	13,9	12,2	7,9	37,5
Тип населеного пункту										
Село	29,8	46,3	4,9	5,2	13,8	42,8	12,0	31,1	4,0	10,0
СМТ / місто до 20 тис.	29,3	44,2	5,0	3,3	18,2	49,7	7,5	35,0	2,2	5,5
Місто 20–99 тис.	27,5	56,7	5,6	0,7	9,6	55,5	7,7	30,1	3,0	3,8
Місто 100 тис. і більше	21,3	59,7	7,7	2,2	9,1	59,5	8,5	24,7	2,3	5,0
Освіта										
Неповна середня і нижча ¹	43,0	30,9	6,2	6,8	13,1	19,6	30,5	35,3	6,9	7,7
Повна середня	31,4	38,4	5,6	7,2	17,3	49,7	11,0	26,8	5,1	7,4
Середня спеціальна	26,4	46,8	5,4	4,5	17,0	43,4	12,2	26,5	5,4	12,5
Вища	22,2	63,1	6,9	0,8	7,0	60,9	6,0	29,4	0,8	3,0

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

2.3. Причини некористування державними електронними послугами

Основна причина некористування державними електронними послугами — відсутність у респондентів такої потреби (про це повідомили 71% таких респондентів). Наступні в переліку причин — брак навичок (47%) і відсутність пристрою з підключенням до інтернету (32%).

Водночас серед респондентів, які повідомили про брак навичок, 43% узагалі не хочуть розвивати навички. 30% кажуть, що хотіли б їх розвинути за допомогою дітей / онуків, 11% — за допомогою коротких відео з інструкціями.

Діаграма 2.3.1.

Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року?

(% серед респондентів, які не користувалися послугами, респондент міг обрати кілька відповідей)



Ви зазначили, що вам бракує навичок, аби користуватися державними послугами. У який спосіб ви хотіли би їх розвинути? (% серед респондентів, яким бракує навичок, респондент міг обрати до 2-х відповідей)



У Таблиці 2.3.1 зазначено причини некористування послугами для вразливих груп населення.

Таблиця 2.3.1. Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року? (% серед респондентів відповідної групи, які не користувалися послугами)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Не було такої потреби	63,0	62,4	70,6	76,8	67,3	64,8
Не вистачає навичок	45,3	39,5	35,7	33,9	26,4	64,6
Немає пристрою із доступом в інтернет	39,0	10,8	28,5	20,9	26,1	50,2
Я не знав, що послуга надається електронно	28,9	29,4	22,1	13,0	18,1	31,9
Не довіряю електронним сервісам	17,6	16,7	26,1	55,2	42,3	19,6
Важко сказати / Відмова	2,6	0,0	0,0	10,1	0,0	0,5

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

У Таблиці 2.3.2 дані наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.3.2. Чому ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які не користувалися послугами)

100% у рядку	Не було такої потреби	Не вистачає навичок	Немає пристрою із доступом в інтернет	Я не знав, що послуга надається електронно	Не довіряю електронним сервісам	Важко сказати / Відмова
Регіон						
Західний	76,9	38,5	19,9	24,1	24,2	4,1
Центральний	68,3	50,3	37,2	27,8	24,3	1,4
Південний	68,6	48,4	31,9	25,1	29,5	0,0
Східний	66,0	58,4	51,2	34,2	23,0	1,1
Стать						
Чоловік	71,0	42,6	26,7	23,7	29,5	1,5
Жінка	70,7	50,9	37,0	29,4	21,5	2,3
Вік						
18–29 років ¹	73,1	20,7	6,8	8,1	36,1	8,0
30–39 років	80,5	30,8	9,6	24,5	24,2	0,0

100% у рядку	Не було такої потреби	Не вистачає навичок	Немає пристрою із доступом в інтернет	Я не знав, що послуга надається електронно	Не довіряю електронним сервісам	Важко сказати / Відмова
40–49 років	71,9	27,1	8,3	35,9	31,4	2,8
50–59 років	75,5	43,3	32,8	21,5	24,2	3,6
60–69 років	69,0	58,6	47,2	23,5	27,6	0,6
70+ років	63,3	66,7	51,3	34,2	17,9	0,7
Тип населеного пункту						
Село	69,9	48,3	35,1	25,2	24,1	3,1
СМТ / місто до 20 тис.	82,7	46,4	27,9	33,1	26,6	0,0
Місто 20–99 тис.	67,5	40,9	41,6	28,5	24,0	2,3
Місто 100 тис. і більше	68,7	48,4	26,8	25,7	26,5	1,1
Освіта						
Неповна середня і нижча ¹	61,9	51,2	42,8	51,6	41,1	5,2
Повна середня	68,9	47,0	36,8	31,1	26,0	0,9
Середня спеціальна	69,0	52,9	34,7	22,4	21,6	3,2
Вища	79,8	36,9	18,7	19,7	25,0	0,3

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави

Респонденти висловлюють досить різноманітні погляди щодо того, які саме аспекти державних електронних послуг є важливими. **Найбільше респондентів до переліку трьох найголовніших аспектів зарахували наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так (24%), і захищеність персональних даних (23%). Іншими топ-аспектами є онлайн-чат (15%), доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (13%), доступ з мінімальною реєстрацією (12%).** По 10-11% респондентів також наголосили на важливості відео-інструкції, збереження даних у чернетці, можливості відстежувати прогрес виконання.

Порівняно з 2021 роком, стало більше тих, хто згадує захист персональних даних (частка зросла з 16% до 23%), онлайн-чат (з 13% до 15%), доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (з 10% до 13%), можливість відстеження статусу (з 5% до 9,5%). Водночас, стало менше тих, хто зазначає короткі пояснення (частка скоротилася з 17% до 9%) і необхідність зменшити кількість переходів між сторінками (з 10% до 6%).

Таблиця 2.4.1. Будь ласка, згадайте або уявіть, як Ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?

(респондент міг обрати до 3 відповідей)

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так	24,0	23,6
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	16,2	22,7
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	12,6	15,4
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	9,9	13,4
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	11,1	12,2
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	10,2	10,7
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	9,7	9,8
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	5,2	9,5
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	17,4	8,9
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	6,0	8,3
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	9,6	7,7

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22
Якомога менше переходів з однієї сторінки на іншу	9,6	6,0
Рубрика частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	2,6	2,0
Нічого із зазначеного	26,5	26,2
Важко сказати / Відмова	11,1	10,6

В Таблиці 2.4.2 дані наведено в розрізі тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами.

Таблиця 2.4.2. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?

(% серед респондентів залежно від наявності досвіду користування державними електронними послугами за останній рік)

% у стовпчику	Користувалися	Не користувалися
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так	27,2	17,2
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	27,4	14,7
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	18,8	9,6
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	18,4	4,7
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом проведення мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	15,4	6,7
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	12,2	8,1
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	13,0	4,2
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	13,1	3,4
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	10,7	5,8
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	10,7	4,2
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	8,3	6,4
Якомога менше переходів з однієї сторінки на іншу	6,7	4,8
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	2,6	1,1
Нічого із зазначеного	21,4	34,6
Важко сказати / Відмова	4,3	21,6

У Таблиці 2.4.3 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.4.4 — в розрізі соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.4.3. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими?

(% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, якщо щось пішло не так	15,1	32,5	21,5	40,2	19,1	15,5
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	12,6	20,9	27,5	22,9	42,6	10,2
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	7,5	16,4	17,8	5,2	17,9	4,1
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	7,4	13,5	15,2	23,3	21,1	2,1
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом проведення мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	9,2	18,5	15,3	19,5	7,5	4,2
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	9,7	9,0	8,1	3,8	11,0	3,9
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	9,1	9,1	11,7	21,3	5,6	4,1
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	5,7	11,6	11,5	4,3	19,0	1,9
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	9,4	7,0	11,1	7,4	8,1	6,1
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	5,3	11,0	14,8	8,4	11,2	3,7
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	8,0	6,2	10,7	1,0	11,0	7,4
Якомога менше переходів з однієї сторінки на іншу	2,9	5,2	7,0	1,0	1,7	2,7
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	1,3	5,0	3,5	0,0	1,3	1,6
Нічого із зазначеного	38,4	21,3	16,7	25,1	21,5	45,4
Важко сказати / Відмова	17,2	5,1	8,9	0,0	3,9	24,0

* Символом «¹» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Таблиця 2.4.4. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави.

Які аспекти для вас є важливими? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Телефон, за яким можна звернутися	Захищеність персональних даних	Онлайн-чат	Доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом	Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією	Відео-інструкції	Збереження даних у чернетці	Можливість відстежувати прогрес	Короткі, чіткі пояснення	Можливість обирати у випадних списках	Зрозумілий дизайн, великий шрифт	Якомога менше переходів	Секція частих запитань (FAQ)	Нічого із зазначеного	Важко сказати
Регіон															
Західний	23,7	26,1	16,3	10,9	12,5	10,5	8,6	9,8	8,8	8,6	7,1	5,3	1,6	26,4	10,2
Центральний	24,4	21,7	14,6	15,6	13,4	11,4	10,0	9,5	9,8	8,1	7,9	6,6	2,6	25,2	10,6
Південний	24,3	22,2	14,3	16,1	10,7	10,7	10,7	9,9	7,6	7,9	6,5	6,1	1,9	26,5	10,9
Східний	19,9	19,7	17,7	7,9	11,5	9,7	9,7	8,6	9,5	9,2	10,1	5,6	1,8	28,2	11,3
Стать															
Чоловік	21,7	22,7	13,3	14,3	13,5	9,0	8,9	8,7	8,6	7,1	7,6	5,6	2,4	28,1	10,5
Жінка	25,1	22,7	17,2	12,7	11,1	12,2	10,4	10,2	9,2	9,4	7,7	6,4	1,7	24,7	10,7
Вік															
18–29 років	25,0	40,7	27,5	22,7	17,3	12,6	14,0	14,8	10,0	11,5	12,2	5,9	2,0	14,0	3,5
30–39 років	30,9	27,6	17,5	19,9	19,7	11,6	15,2	13,7	11,2	12,3	8,4	10,2	2,6	15,4	2,3
40–49 років	26,7	22,4	18,2	14,5	12,4	14,7	8,4	12,8	7,6	10,2	3,9	9,1	1,5	22,9	6,3
50–59 років	22,3	21,4	17,1	12,8	9,1	13,2	8,8	8,2	11,8	6,6	7,9	3,5	3,0	24,5	11,3
60–69 років	16,0	12,0	6,4	5,8	9,2	7,0	6,6	3,4	5,9	3,5	6,1	3,0	0,8	40,0	21,5
70+ років	16,8	8,8	2,9	0,8	2,2	3,5	3,2	1,5	5,8	3,7	7,7	2,3	2,0	47,7	24,1
Тип населеного пункту															
Село	20,1	21,5	11,2	9,5	7,2	7,6	9,4	8,2	7,0	7,2	6,3	4,7	2,0	33,8	13,5
СМТ / місто до 20 тис.	21,5	21,2	11,5	15,3	11,0	14,8	7,4	5,3	7,7	9,3	9,4	5,0	1,8	24,2	12,2
Місто 20–99 тис.	22,8	18,7	16,4	11,2	16,2	11,2	8,5	8,3	11,2	7,3	8,9	6,8	0,7	27,8	10,2
Місто 100 тис. і більше	27,1	25,4	19,6	16,7	15,4	12,0	11,1	12,1	10,1	9,3	7,9	7,1	2,6	20,3	8,0
Освіта															
Неповна середня і нижча	13,3	6,8	7,9	5,8	8,7	3,9	9,9	1,2	2,6	2,0	3,8	4,5	1,7	48,9	12,5
Повна середня	21,1	20,4	10,1	9,4	9,3	6,8	7,0	5,5	5,6	8,6	7,2	5,5	1,6	30,6	15,9
Середня спеціальна	23,8	21,1	13,8	8,6	8,0	10,2	7,3	6,3	7,4	5,3	5,7	5,3	2,3	32,7	13,5
Вища	25,8	27,0	20,1	19,6	17,0	13,9	12,8	14,7	12,3	11,1	9,7	7,0	2,1	17,0	5,9

2.5. Ситуації, в яких необхідні ефективні електронні сервіси

По-перше, **74% респондентів змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені мати ефективний електронний сервіс**; а 20% серед решти стверджують, що їм «узагалі не потрібні жодні електронні послуги» (у 2021 році також 74% назвали принаймні одну ситуацію, а 15% відповіли, що «узагалі не потрібні жодні послуги»). По-друге, респонденти мають досить строкаті уявлення щодо того, в яких саме життєвих ситуаціях їх би найбільше цікавили ефективні електронні сервіси. **Відносно найбільше респондентів назвали отримання паспорта для виїзду за кордон** (16% респондентів зараховують цю ситуацію до топ-3 обставин, за яких вони зацікавлені у відповідних сервісах), **доступ до медичної картки** (15%) та **електронний лікарняний листок** (15%).

Серед респондентів, які протягом останнього року не користувалися державними електронними послугами, 59% назвали щонайменше одну сферу, у якій їм би знадобився ефективний електронний сервіс.

Якщо порівнювати з 2021 роком, то відносно найбільше зріс інтерес до електронного лікарняного листка (з 9% до 15%), доступу до даних власної медичної картки (з 10% до 15%) і оформлення документів у земельних питаннях (з 7,5% до 12%).

Таблиця 2.5.1. У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс? (респондент міг обрати до 3 відповідей)

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Досвід користування за останній рік	
			Є	Немає
Назвали хоча б 1 ситуацію:	74,3	74,2	83,0	58,9
Отримання паспорта для виїзду за кордон	21,0	16,3	19,5	10,8
Доступ до даних власної медичної картки	10,4	15,0	15,9	13,3
Електронний лікарняний листок	8,9	14,9	17,7	10,1
Оформлення необхідних документів із земельних питань онлайн	7,5	12,4	13,2	11,1
Отримання паспорта громадянина України	13,8	11,6	13,6	8,3
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	15,3	10,6	13,3	6,1
Оформлення довідок для отримання пенсії	8,8	9,7	9,1	10,8
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	14,5	9,1	8,0	11,0
Зміна місця реєстрації (прописка)	11,8	8,0	10,6	3,4

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Досвід користування за останній рік	
			Є	Немає
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналога	5,4	7,9	10,4	3,6
Отримання нотаріальних послуг	7,1	7,7	9,2	5,2
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	4,6	7,0	6,4	7,9
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	7,0	6,3	7,0	5,0
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	12,3	6,2	8,4	2,3
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	5,9	5,3	6,7	3,0
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	3,0	5,1	6,4	2,8
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	6,8	5,1	6,0	3,6
Зміна виборчої адреси, аби мати змогу проголосувати	4,5	4,6	6,2	2,0
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	3,8	3,5	4,1	2,5
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	1,6	3,0	4,1	1,2
Отримання довідки про несудимість	1,8	3,0	3,6	1,9
Подання документів, отримання виписок у військових комісаріатах	1,8	2,8	4,1	0,7
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	1,4	2,7	3,3	1,8
Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	1,5	2,6	2,6	2,5
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	0,5	2,5	2,3	2,9
Питання взаємодії із судовими інстанціями	1,9	1,4	1,8	0,6
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	15,3	19,8	12,0	33,4
Важко сказати / Відмова	10,4	6,0	5,0	7,7

У Таблиці 2.5.2 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.5.3 — в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.5.2. У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Назвали хоча б 1 ситуацію:	66,4	82,8	84,3	92,3	86,8	43,4
Отримання паспорта для виїзду за кордон	13,1	18,8	23,0	4,6	34,4	6,1
Доступ до даних власної медичної картки	15,1	15,4	21,4	5,4	17,3	9,3
Електронний лікарняний листок	10,0	15,6	16,2	15,5	19,2	6,6
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях	9,1	11,9	10,3	20,7	14,0	7,1
Отримання паспорта громадянина України	7,6	14,5	13,6	29,9	10,8	2,3
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	7,0	5,1	10,1	24,8	26,6	2,1
Оформлення довідок для отримання пенсії	15,1	8,9	6,3	5,2	10,6	11,8
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	11,8	9,2	7,0	5,1	4,1	13,4
Зміна місця реєстрації (прописка)	3,8	8,5	12,6	10,1	7,3	1,5
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналога	4,8	6,9	9,2	4,4	6,8	1,6
Отримання нотаріальних послуг	6,5	7,6	12,5	16,9	3,1	3,8
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	16,4	3,9	8,6	5,5	4,7	11,8
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	4,9	5,2	4,7	0,0	1,9	3,2
Ведення малого бізнесу (ФОП)	2,4	3,0	8,2	17,0	2,5	0,7
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	3,1	12,2	8,9	5,1	0,0	1,0
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	1,6	9,3	5,9	7,6	8,2	0,4
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	2,6	6,9	3,5	0,0	9,2	0,6
Зміна виборчої адреси, аби мати змогу проголосувати	3,9	2,6	4,8	2,6	4,7	2,3

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину[!]	ВПО	Ветерани[!]	Батьки дитини з інвалідністю[!]	Людина похилого віку
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	11,0	4,3	3,1	1,2	10,6	0,7
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	1,1	6,8	3,0	6,8	0,0	0,2
Отримання довідки про несудимість	2,2	2,3	1,6	2,2	3,3	0,8
Подання документів, отримання виписок у ВК	1,3	2,4	4,2	6,2	7,7	0,2
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	1,6	6,6	6,2	0,0	4,4	0,2
Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	3,1	0,8	3,1	34,9	8,7	0,6
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	1,0	6,1	11,4	1,6	1,2	1,8
Питання взаємодії із судовими інстанціями	0,6	1,3	1,3	3,0	1,0	0,2
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	29,0	12,2	8,6	6,1	8,2	47,9
Важко сказати / Відмова	4,5	5,0	7,1	1,6	5,0	8,7

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Таблиця 2.5.3 (початок). У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Назвали хоча б одну:	Паспорт для виїзду за кордон	Медична картка	Електронний лікарняний листок	Земельні питання	Паспорт громадянина	Операції з персональним транспортним	Довідки щодо пенсії	Субсидії	Рестрація	Ідентифікаційний код	Нотаріальні послуги	Пенсійне посвідчення	Операції з майном	Ведення малого бізнесу	Новонароджена дитина
Регіон																
Західний	74,3	16,2	13,5	14,8	17,0	11,5	12,2	10,2	10,4	6,9	8,0	8,3	3,2	6,6	4,4	6,5
Центральний	74,2	16,3	16,3	14,6	12,0	9,0	11,6	11,1	9,1	7,7	8,1	6,9	8,3	6,7	6,9	4,1
Південний	74,5	17,2	14,9	14,8	9,4	15,3	8,5	7,2	8,4	9,5	8,1	7,2	8,3	5,8	5,0	6,4
Східний	73,2	15,3	14,6	16,6	9,8	11,9	9,1	9,7	7,6	8,2	6,7	9,7	9,0	5,4	9,9	4,0
Стать																
Чоловік	73,8	14,2	10,7	13,1	13,5	12,6	17,9	7,4	7,3	6,7	7,0	6,8	5,4	7,4	8,6	3,5
Жінка	74,5	18,1	18,5	16,5	11,5	10,8	4,7	11,6	10,5	9,1	8,6	8,4	8,3	5,3	4,1	6,8
Вік																
18–29 років	87,8	27,0	16,1	19,6	10,5	18,5	15,0	2,3	3,5	15,5	13,5	3,2	0,9	9,7	9,7	8,5
30–39 років	84,9	20,0	17,2	18,7	11,7	17,5	17,4	4,0	6,0	11,3	9,0	7,0	1,7	4,8	11,5	13,0
40–49 років	83,4	20,4	12,8	18,1	16,4	11,4	11,2	5,7	10,6	9,9	11,3	11,8	4,1	6,9	6,7	4,6
50–59 років	81,2	12,6	20,0	17,6	18,3	12,9	11,7	24,0	8,9	5,5	7,2	10,1	12,5	8,0	4,5	1,4
60–69 років	59,0	10,9	13,2	7,9	8,5	5,1	3,5	11,4	12,7	2,4	3,8	9,9	15,7	5,7	1,8	0,7
70+ років	38,7	3,9	8,9	4,5	7,7	0,9	1,3	12,5	14,2	1,3	0,8	3,6	9,2	2,2	0,2	0,9
Тип населеного пункту																
Село	67,4	14,4	9,9	11,5	18,2	10,5	9,1	10,1	11,3	5,5	6,2	6,3	5,6	6,9	2,3	4,5
СМТ / місто до 20 тис.	75,4	16,6	18,5	15,6	12,7	10,1	8,5	14,5	10,9	5,2	6,8	6,6	9,5	5,0	6,0	5,0
Місто 20–99 тис.	72,3	16,3	19,5	11,8	7,5	13,0	15,3	11,3	6,1	6,7	7,1	6,9	7,3	5,1	6,7	4,0
Місто 100 тис. і більше	79,8	17,8	16,7	18,5	9,2	12,5	11,0	7,7	7,7	11,2	9,8	9,4	7,3	6,5	9,2	6,4
Освіта																
Неповна середня і нижча	64,6	7,6	14,8	13,1	6,3	11,4	7,7	5,1	12,9	4,3	6,6	2,1	4,5	5,6	0,5	1,6
Повна середня	64,1	13,7	11,4	9,9	11,2	10,7	8,4	8,7	9,6	3,9	5,1	4,7	6,9	6,3	3,4	5,6
Середня спеціальна	67,2	15,5	14,0	12,4	14,1	9,7	5,7	11,5	10,8	4,0	5,2	7,1	8,4	4,1	3,8	4,0
Вища	85,1	19,1	17,4	19,4	12,6	13,4	15,5	9,6	7,1	13,2	11,3	10,3	6,3	7,9	9,8	6,5

Таблиця 2.5.3 (продовження). У якій життєвій ситуації вам би хотілося мати ефективний електронний сервіс?

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Тимчасова втрата роботи	Сплата податків	Виборча адреса	Тимчасова непрацездатність / постійна інвалідність	Декретна відпустка	Довідка про несудимість	Військові комісаріати	Шлюб / розірвання шлюбу	Учасники бойових дій	ВПО	Суди	Не потрібен жоден	Важко сказати / Відмова
Регіон													
Західний	3,1	6,4	5,3	5,4	5,0	1,2	3,0	2,5	1,9	1,8	1,1	19,1	6,5
Центральний	5,5	4,3	4,9	3,4	2,9	3,6	2,5	2,7	3,5	1,2	1,6	20,5	5,4
Південний	5,7	5,5	3,7	1,5	1,7	4,9	3,2	1,6	2,7	2,9	1,6	19,9	5,6
Східний	7,1	3,9	4,3	3,9	1,9	1,5	2,9	5,3	1,3	6,7	1,1	19,5	7,3
Стать													
Чоловік	4,8	5,9	4,7	3,3	1,6	4,3	5,5	2,3	3,7	2,0	1,9	20,2	6,1
Жінка	5,4	4,4	4,5	3,7	4,2	2,0	0,6	3,1	1,6	3,0	1,0	19,6	5,9
Вік													
18–29 років	5,4	8,8	7,3	4,1	10,4	3,7	5,2	3,5	3,9	2,3	1,5	9,6	2,6
30–39 років	5,3	6,8	4,9	3,8	3,8	4,8	6,0	4,6	2,8	3,5	1,7	8,4	6,8
40–49 років	10,1	7,0	6,1	5,1	2,4	3,3	3,3	4,5	4,5	3,1	2,3	9,8	6,8
50–59 років	6,1	4,0	3,5	3,8	0,4	3,6	1,0	1,3	1,9	2,5	1,4	15,0	3,9
60–69 років	2,3	2,6	3,0	3,7	0,9	1,1	0,2	1,2	1,3	1,3	0,9	32,1	8,8
70+ років	0,0	0,0	2,4	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,3	2,1	0,0	54,2	7,1
Тип населеного пункту													
Село	4,7	3,8	2,4	2,9	4,8	2,4	2,7	2,8	2,9	2,4	0,5	25,7	6,9
СМТ / місто до 20 тис.	7,8	5,8	4,0	4,9	2,6	2,5	1,8	2,1	2,5	1,8	1,9	19,8	4,9
Місто 20–99 тис.	5,1	4,5	3,0	3,0	1,8	2,2	1,5	2,2	2,9	2,9	1,1	20,6	7,0
Місто 100 тис. і більше	4,7	6,2	7,1	3,9	2,1	3,8	3,7	2,9	2,2	2,8	2,0	14,9	5,3
Освіта													
Неповна середня і нижча	2,9	1,2	0,6	4,8	1,8	2,1	0,0	8,1	1,6	1,1	1,1	25,3	10,1
Повна середня	4,3	3,1	3,6	1,7	2,2	3,8	1,6	2,5	1,6	3,6	0,1	27,6	8,3
Середня спеціальна	6,4	4,6	1,9	3,8	3,0	2,9	2,1	2,2	3,5	1,3	1,6	26,8	6,0
Вища	4,9	6,9	7,5	4,1	3,7	2,8	4,3	2,6	2,5	3,0	1,9	10,5	4,4

РОЗДІЛ III.

ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ

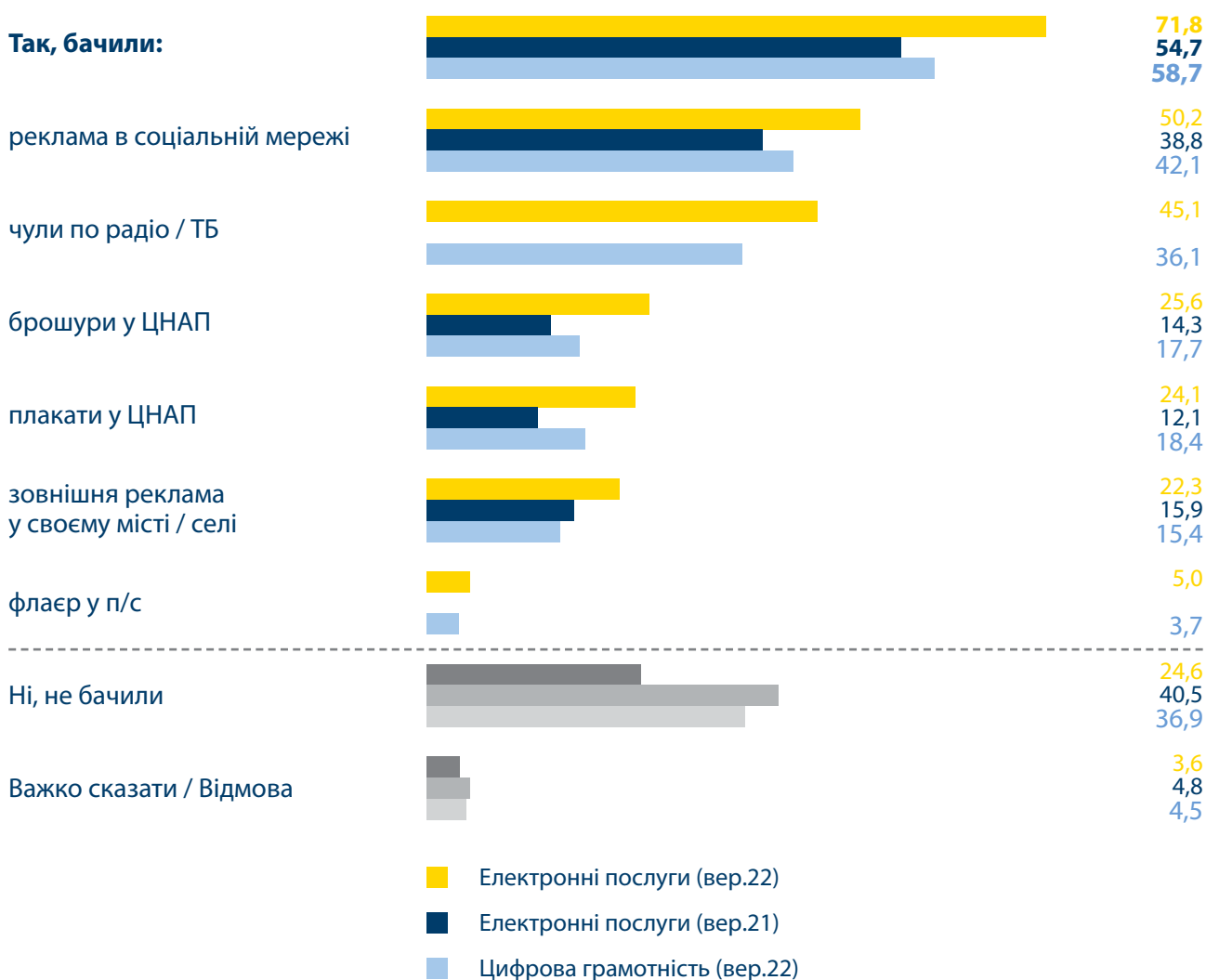


3.1. Отримання інформації про електронні державні послуги / цифрову грамотність

Більшість респондентів — 72% — бачили інформаційні матеріали про державні електронні послуги (у 2021 році цей показник становив 55%). Водночас, із матеріалами про цифрову грамотність ознайомилося 59%. Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували про рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.

Загалом 76% серед усіх респондентів протягом останнього року отримували інформаційні матеріали про електронні державні послуги чи цифрову грамотність.

Діаграма 3.1.1. Впродовж останніх 12 місяців, Ви зустрічали інформаційні матеріали, що розповідають про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність? (респондент міг обрати кілька відповідей)



У Таблиці 3.1.1 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблицях 3.1.2 і 3.1.3 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Таблиця 3.1.1. Впродовж останніх 12 місяців, Ви зустрічали інформаційні матеріали, що розповідають про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність? (% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Електронні державні послуги						
Так, бачили:	61,2	80,6	80,1	69,5	79,3	60,1
реклама в соціальній мережі	32,1	64,6	59,7	60,8	57,2	28,0
радіо / ТБ	44,0	51,7	40,6	37,8	57,5	46,8
брошури у ЦНАП	18,2	32,8	35,8	28,0	33,5	13,7
плакати у ЦНАП	18,8	32,8	33,0	28,3	40,0	14,7
зовнішня реклама у своєму місті / селі	17,4	30,3	26,9	38,1	24,7	20,6
флаєр у п/с	4,3	2,5	3,7	0,0	0,6	4,5
Ні, не бачили	32,9	16,3	17,5	16,0	19,9	32,9
Важко сказати / Відмова	6,0	3,2	2,4	14,5	0,8	7,0
Цифрова грамотність						
Так, бачили:	49,1	65,0	64,4	57,9	66,1	45,8
реклама в соціальній мережі	30,6	45,4	47,3	52,5	49,5	21,6
радіо / ТБ	34,7	37,8	28,9	27,0	44,8	37,5
брошури у ЦНАП	14,3	28,6	24,8	6,3	33,5	10,2
плакати у ЦНАП	12,2	29,4	26,5	25,9	30,8	11,7
зовнішня реклама у своєму місті / селі	12,3	23,1	15,9	20,0	18,3	14,6
флаєр у п/с	2,5	1,6	3,3	0,0	0,6	3,3
Ні, не бачили	46,0	32,1	32,8	24,6	31,6	47,7
Важко сказати / Відмова	4,9	2,9	2,8	17,6	2,3	6,5

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Таблиця 3.1.2. Впродовж останніх 12 місяців, Ви зустрічали інформаційні матеріали, що розповідають про користування електронними державними послугами? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Так, бачили:	реклама в соціальній мережі	радіо / ТБ	брошури у ЦНАП	плакати у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили	Важко сказати / Відмова
Регіон									
Західний	74,9	55,7	51,5	30,0	28,0	28,7	5,3	21,5	3,5
Центральний	72,5	49,8	46,5	22,5	21,2	19,7	6,4	23,5	4,0
Південний	68,8	46,9	41,2	23,6	22,8	22,2	3,5	28,7	2,5
Східний	69,1	46,0	35,9	28,5	25,9	16,3	3,9	26,4	4,5
Стать									
Чоловік	71,8	50,3	44,1	25,0	24,4	24,9	5,5	23,8	4,5
Жінка	71,9	50,1	45,9	26,1	23,8	20,1	4,6	25,3	2,8
Вік									
18–29 років	76,9	58,0	35,3	29,1	25,6	27,1	3,8	20,5	2,6
30–39 років	75,4	57,1	47,1	30,3	27,9	24,5	5,3	23,5	1,1
40–49 років	73,3	57,3	43,1	30,6	25,0	17,5	4,5	22,9	3,8
50–59 років	76,5	56,2	49,3	28,9	29,4	22,4	6,8	20,4	3,1
60–69 років	66,8	44,4	47,9	20,2	20,7	23,4	4,9	28,5	4,7
70+ років	58,5	20,4	47,9	10,1	12,6	18,1	4,7	34,1	7,5
Тип населеного пункту									
Село	70,9	53,2	49,3	27,4	25,5	20,0	4,2	25,0	4,1
СМТ / місто до 20 тис.	75,6	47,4	49,6	24,5	22,6	17,4	4,2	19,2	5,2
Місто 20–99 тис.	71,8	48,9	39,1	26,3	24,8	17,1	5,6	25,9	2,3
Місто 100 тис. і більше	71,6	48,8	42,4	24,2	23,2	27,0	5,8	25,4	3,1
Освіта									
Неповна середня і нижча	59,6	30,5	42,3	19,9	12,8	15,0	6,3	38,3	2,1
Повна середня	65,6	40,6	42,9	22,1	22,7	20,2	5,1	30,4	4,1
Середня спеціальна	68,6	45,5	46,1	21,8	20,9	19,9	4,2	27,7	3,6
Вища	78,7	60,5	46,0	30,7	28,4	25,9	5,4	17,8	3,4

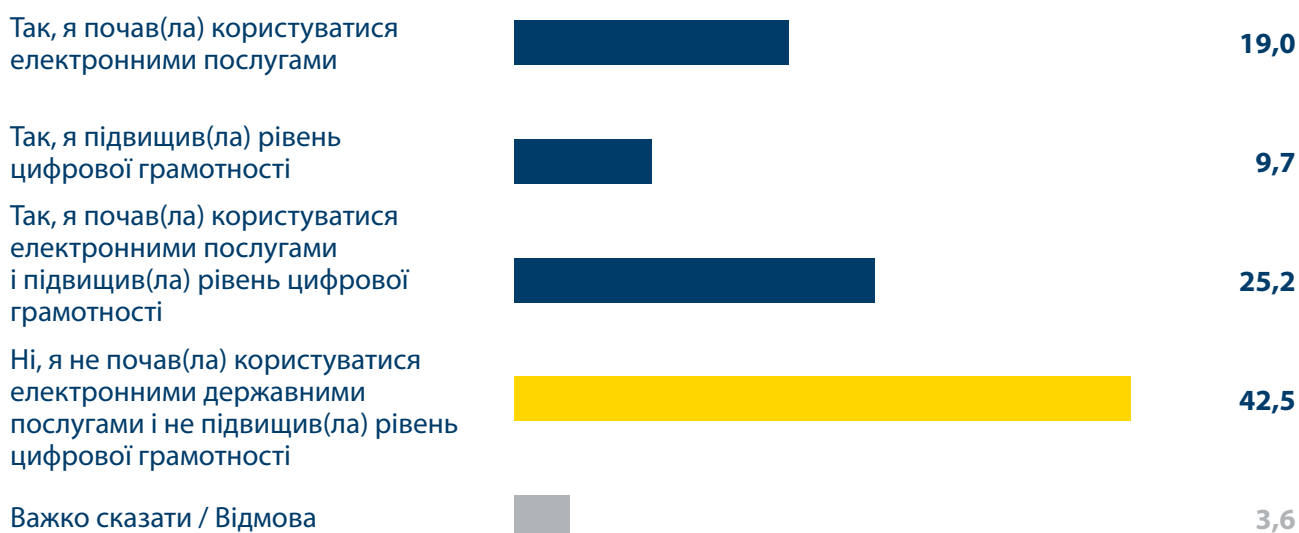
Таблиця 3.1.3. Впродовж останніх 12 місяців, Ви зустрічали інформаційні матеріали, що розповідають про користування цифровою грамотність? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Так, бачили:	реклама в соціальній мережі	радіо / ТБ	брошури у ЦНАП	плакати у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили	Важко сказати / Відмова
Регіон									
Західний	65,0	48,9	42,0	20,0	21,8	19,1	3,3	31,1	4,0
Центральний	57,2	41,4	37,3	15,6	16,0	14,4	5,3	38,7	4,1
Південний	56,8	38,8	31,9	17,1	18,1	15,1	2,4	38,4	4,8
Східний	53,3	36,4	29,1	19,2	18,3	10,9	2,3	41,1	5,6
Стать									
Чоловік	59,2	42,1	36,4	18,1	19,6	15,8	4,1	35,1	5,8
Жінка	58,3	42,2	35,9	17,3	17,3	15,1	3,3	38,4	3,4
Вік									
18–29 років	64,3	52,6	27,9	20,7	20,2	16,6	2,8	32,4	3,3
30–39 років	61,7	46,8	35,0	19,6	21,9	17,7	3,9	35,2	3,1
40–49 років	59,6	48,7	33,2	18,0	18,5	10,1	2,4	35,6	4,9
50–59 років	65,8	48,1	44,9	23,2	22,6	17,9	5,0	29,6	4,6
60–69 років	54,7	34,2	40,8	14,3	15,1	16,3	4,5	41,2	4,1
70+ років	42,2	16,1	35,0	7,9	9,1	13,2	3,3	50,1	7,6
Тип населеного пункту									
Село	59,1	44,8	40,7	20,4	22,0	15,5	3,7	35,9	5,0
СМТ / місто до 20 тис.	58,9	41,2	37,5	15,4	14,4	11,8	2,9	36,3	4,8
Місто 20–99 тис.	55,3	36,3	31,1	15,7	17,1	12,7	2,9	41,7	3,0
Місто 100 тис. і більше	59,3	42,0	33,6	16,7	16,9	17,1	4,1	36,4	4,4
Освіта									
Неповна середня і нижча	39,8	27,6	25,8	13,5	11,2	8,9	3,3	59,1	1,1
Повна середня	50,6	31,3	33,5	14,8	16,0	14,6	5,1	44,3	5,1
Середня спеціальна	55,3	37,5	37,9	15,7	17,5	12,9	2,5	40,5	4,2
Вища	67,3	52,4	37,6	20,9	21,0	18,2	3,8	28,0	4,7

3.2. Заохочення до користування державними електронними послугами / підвищення цифрової грамотності

Інформаційні матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 54% серед тих, хто такі матеріали отримував. Інформація спонукала користуватися державними електронними послугами 44% таких респондентів, підвищувати цифрову грамотність — 35%.

Діаграма 3.2.1. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили Вас до користування державними електронними послугами чи підвищення рівня власної цифрової грамотності? (% серед тих, хто отримував за останній рік матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)



У Таблиці 3.2.1 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 3.2.2 — в розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Більший мотиваційний ефект інформаційні матеріали справляють на молодших і освіченіших людей (слід враховувати перетин цих категорій). Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 74% серед 18–29-річних до 20% серед людей віком 70+. Що ж до освіти, то серед респондентів із вищою освітою відчули заохочення 70,5%, тоді як серед респондентів із неповною середньою і нижчою освітою — 20%.

Таблиця 3.2.1. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами чи підвищення рівня власної цифрової грамотності? (% серед респондентів відповідної групи, хто отримував за останній рік матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами	10,6	20,0	19,1	12,0	13,0	6,7
Так, я підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	9,4	8,3	9,7	9,4	9,8	2,1
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами і підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	18,6	21,1	33,8	48,1	39,4	12,0
Ні, я не почав(ла) користуватися електронними державними послугами і не підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	57,2	50,1	33,8	30,5	37,8	75,9
Важко сказати / Відмова	4,2	0,5	3,5	0,0	0,0	3,4

* Символом «¹» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

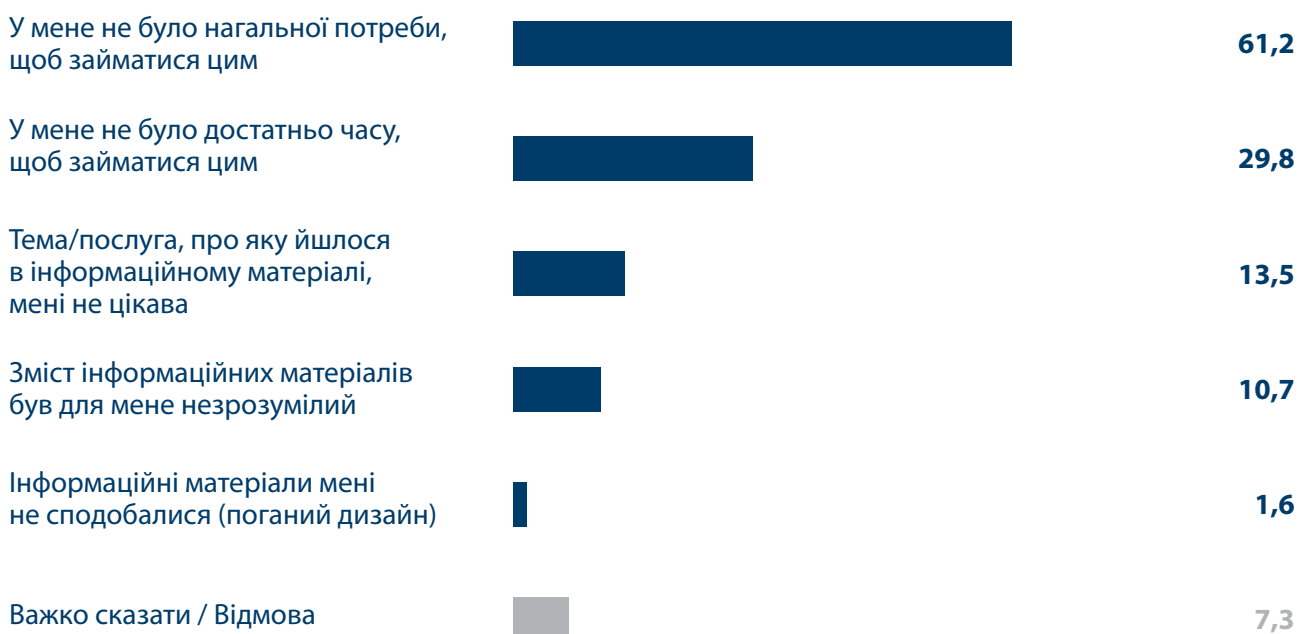
Таблиця 3.2.2. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами чи підвищення рівня власної цифрової грамотності? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, хто отримував за останній рік матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)

% у рядку	Так, послуги	Так, цифрова грамотність	Так, і те, і те	Ні	Важко сказати / Відмова
Регіон					
Західний	17,7	9,3	26,8	42,4	3,8
Центральний	20,7	8,6	24,0	42,8	3,9
Південний	19,0	12,1	23,5	43,1	2,4
Східний	17,4	9,2	28,2	41,1	4,1
Стать					
Чоловік	19,7	11,0	25,5	40,6	3,2
Жінка	18,4	8,6	25,0	44,1	3,9
Вік					
18–29 років	30,7	15,6	27,4	22,7	3,5
30–39 років	21,1	12,5	29,2	34,6	2,6
40–49 років	18,4	7,6	36,1	33,5	4,4

% у рядку	Так, послуги	Так, цифрова грамотність	Так, і те, і те	Ні	Важко сказати / Відмова
50–59 років	19,0	11,6	23,5	41,6	4,3
60–69 років	11,2	4,3	16,1	65,2	3,2
70+ років	7,5	1,9	10,3	76,7	3,6
Тип населеного пункту					
Село	18,0	5,7	25,0	48,8	2,5
СМТ / місто до 20 тис.	15,0	10,4	26,9	46,2	1,4
Місто 20–99 тис.	17,9	9,3	22,7	44,3	5,8
Місто 100 тис. і більше	21,3	12,8	25,7	35,9	4,4
Освіта					
Неповна середня і нижча	3,3	7,1	10,6	74,1	4,9
Повна середня	14,2	5,1	15,9	62,0	2,8
Середня спеціальна	16,0	5,2	22,1	54,0	2,7
Вища	24,1	14,3	32,1	25,3	4,2

Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість пояснюють це відсутністю нагальної потреби до таких кроків (61%). На умовно другому місці така причина, як брак часу (30%). Інші причини згадувалися рідше.

Діаграма 3.2.2. Розкажіть, чому ви не почали користуватися державними електронними послугами або не взялися до підвищення рівня цифрової грамотності? (% серед тих, кого матеріали не заохотили, респондент міг обрати до 3-х відповідей)



У Таблиці 3.2.3 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 3.2.4 — в розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Таблиця 3.2.3. Розкажіть, чому ви не почали користуватися державними електронними послугами або не взялися до підвищення рівня цифрової грамотності (% серед респондентів відповідної групи, кого матеріали не заохотили)

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
У мене не було нагальної потреби займатися цим	56,7	50,8	63,9	82,9	81,0	53,7
У мене бракувало часу займатися цим	17,2	50,1	37,2	17,1	22,9	19,6
Тема / послуга, про яку йшлося в інформаційному матеріалі, мені не цікава	13,0	14,9	5,5	13,2	7,1	17,1
Зміст інформаційних матеріалів був для мене незрозумілий	18,7	7,5	9,5	0,0	5,8	14,5
Інформаційні матеріали мені не сподобалися (поганий дизайн)	0,5	7,0	0,4	0,0	0,0	0,8
Важко сказати / Відмова	10,7	1,7	8,4	0,0	4,4	12,5

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Таблиця 3.2.4. Розкажіть, чому ви не почали користуватися державними електронними послугами або не взялися до підвищення рівня цифрової грамотності (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, кого матеріали не заохотили)

% у рядку	Не було потреби	Не було часу	Нецікава тема	Незрозумілий зміст	Матеріали не сподобалися	Важко сказати / Відмова
Регіон						
Західний	66,4	24,9	11,6	8,9	2,9	10,8
Центральний	66,3	30,1	12,2	10,3	1,0	5,3
Південний	50,9	24,1	21,1	11,8	1,7	6,2
Східний	54,2	51,6	7,2	13,5	0,5	7,0
Стать						
Чоловік	60,5	27,5	13,4	11,2	3,2	7,2
Жінка	61,6	31,6	13,6	10,2	0,4	7,3
Вік						
18–29 років	71,4	32,3	12,3	4,4	1,7	0,0
30–39 років	60,1	40,8	12,8	7,4	5,0	4,0

% у рядку	Не було потреби	Не було часу	Нецікава тема	Незрозумілий зміст	Матеріали не сподобалися	Важко сказати / Відмова
40–49 років	59,9	38,1	13,7	9,8	0,0	6,6
50–59 років	70,7	30,1	7,7	10,4	1,9	4,9
60–69 років	59,3	26,6	13,0	13,1	0,3	8,3
70+ років	51,7	16,0	20,5	14,8	1,0	15,3
Тип населеного пункту						
Село	61,6	28,4	15,2	6,2	2,5	8,6
СМТ / місто до 20 тис.	63,5	37,3	9,3	13,6	0,0	2,4
Місто 20–99 тис.	60,6	28,2	16,2	18,5	1,2	6,8
Місто 100 тис. і більше	60,1	29,3	12,2	11,5	1,4	7,8
Освіта						
Неповна середня і нижча ¹	55,9	42,7	19,9	13,7	0,0	7,4
Повна середня	61,9	28,6	13,4	11,7	2,5	7,3
Середня спеціальна	58,9	28,7	12,9	10,4	1,9	8,2
Вища	64,6	29,2	12,7	9,2	0,8	6,2

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

ДОДАТОК А.

**СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ
ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ
ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ
КАТЕГОРІЙ**

Таблиця А1. Соціально-демографічний профіль респондентів вибірки в цілому і респондентів окремих регіонів

% у рядку	Україна в цілому	Західний	Центральний	Південний	Східний
Кількість респондентів	2002	381	806	529	286
Максимальна похибка	2,4	5,5	3,8	4,7	6,4
Регіон					
Західний	27,2	–	–	–	–
Центральний	34,8	–	–	–	–
Південний	24,7	–	–	–	–
Східний	13,4	–	–	–	–
Стать					
Чоловік	45,3	46,2	44,9	45,0	45,1
Жінка	54,7	53,8	55,1	55,0	54,9
Вік					
18–29 років	15,7	18,4	15,5	15,3	11,7
30–39 років	20,6	20,5	20,1	20,4	22,6
40–49 років	17,8	17,9	18,1	18,0	16,5
50–59 років	16,8	16,6	16,6	16,7	18,0
60–69 років	15,3	14,5	15,4	15,7	16,2
70+ років	13,7	12,2	14,2	13,9	15,0
Тип населеного пункту					
Село	33,8	51,0	31,9	25,8	18,7
СМТ / місто до 20 тис.	11,3	10,3	12,0	8,1	17,3
Місто 20–99 тис.	12,8	12,3	12,5	8,4	22,6
Місто 100 тис. і більше	42,1	26,4	43,6	57,7	41,4
Освіта					
Неповна середня і нижча	5,1	2,7	5,8	7,2	4,1
Повна середня	21,3	24,9	19,0	22,2	18,4
Середня спеціальна	29,8	26,3	28,9	33,4	32,4
Вища	43,7	46,0	45,9	37,3	44,8
Важко сказати / Відмова	0,2	0,0	0,4	0,0	0,3

Таблиця А2. Соціально-демографічний профіль респондентів за (не)користуванням державними електронними послугами, належністю до вразливих груп, користуванням інтернетом

% у рядку	Електронні послуги		Вразливі групи						Інтернет		
	Користува- лися	Не користу- валися	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину ¹	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку	Щодня не менш як 3 години	2–3 години на тиждень і рідше	Не користу- ються
Кількість респондентів	1318	684	213	138	306	29	49	392	1516	243	231
Максимальна похибка	3,0	4,1	7,4	9,2	6,2	20,0	15,4	5,4	2,8	6,9	7,1
Регіон											
Західний	24,8	31,3	25,7	21,3	6,9	32,7	31,8	24,2	26,3	33,0	25,9
Центральний	34,2	35,8	38,9	40,4	17,3	34,9	44,1	34,9	34,6	31,3	38,1
Південний	26,5	21,5	18,4	29,7	29,8	17,7	13,0	26,0	25,4	22,6	23,6
Східний	14,6	11,4	17,0	8,6	46,0	14,7	11,0	14,9	13,8	13,0	12,5
Стать											
Чоловік	45,0	45,9	53,0	25,1	38,4	97,5	52,9	34,1	46,7	46,3	38,2
Жінка	55,0	54,1	47,0	74,9	61,6	2,5	47,1	65,9	53,3	53,7	61,8
Вік											
18–29 років	20,5	7,5	3,7	13,2	17,8	13,0	5,8	0,0	21,3	3,0	0,3
30–39 років	24,5	14,0	10,6	42,3	30,4	27,4	27,6	0,0	25,3	13,0	4,2
40–49 років	19,8	14,4	11,7	26,0	20,9	26,8	32,7	0,0	21,4	16,8	1,5
50–59 років	17,2	16,2	25,5	8,7	12,9	25,4	22,9	0,0	16,4	25,1	11,0
60–69 років	12,0	21,1	27,3	5,8	13,0	5,4	8,9	32,8	11,4	24,9	26,8
70+ років	6,1	26,8	21,2	4,0	5,0	2,0	2,1	67,2	4,2	17,3	56,3
Тип населеного пункту											
Село	30,1	40,3	32,2	31,5	23,3	49,0	39,6	35,1	28,9	42,5	48,9
СМТ / місто до 20 тис.	10,7	12,4	13,6	16,6	16,1	7,1	25,3	9,6	11,5	11,5	10,6
Місто 20–99 тис.	12,9	12,5	14,5	10,7	15,0	12,0	8,9	14,7	13,0	8,4	16,3
Місто 100 тис. і більше	46,3	34,8	39,7	41,2	45,7	31,9	26,2	40,6	46,6	37,6	24,2
Освіта											
Неповна середня і нижча	3,6	7,6	4,6	9,6	5,3	0,0	3,3	2,9	4,4	6,3	7,3
Повна середня	16,1	30,4	26,2	30,9	20,2	25,2	28,5	24,2	16,8	27,2	38,5
Середня спеціальна	26,4	35,6	34,7	22,2	30,4	19,0	33,0	41,6	25,7	42,2	38,1
Вища	53,8	26,0	33,3	37,3	44,1	55,8	35,2	30,9	53,0	24,3	15,3
Важко сказати / Відмова	0,1	0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,1	0,0	0,7

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведені індикативно.

Таблиця А3. Соціально-демографічний профіль респондентів за статтю, віком і типом населеного пункту

% у рядку	Стать		Вік						Тип населеного пункту			
	Чоловік	Жінка	18–29 років	30–39 років	40–49 років	50–59 років	60–69 років	70+ років	Село	СМТ / місто до 20 тис.	Місто 20–99 тис.	Місто 100 тис. і більше
Кількість респондентів	891	1111	292	388	356	355	386	225	368	273	316	1045
Максимальна похибка	3,6	3,2	6,3	5,5	5,7	5,7	5,5	7,2	5,6	6,5	6,1	3,3
Регіон												
Західний	27,7	26,7	31,7	27,0	27,2	26,8	25,7	24,3	41,0	24,8	26,1	17,0
Центральний	34,4	35,0	34,3	33,9	35,4	34,4	34,9	36,0	32,8	36,9	34,0	36,0
Південний	24,5	24,8	24,0	24,4	25,0	24,5	25,3	25,0	18,8	17,8	16,2	33,8
Східний	13,4	13,4	10,0	14,7	12,4	14,4	14,2	14,7	7,4	20,5	23,7	13,2
Стать												
Чоловік	–	–	51,3	50,6	48,0	46,3	40,5	31,0	46,6	43,3	44,6	45,0
Жінка	–	–	48,7	49,4	52,0	53,7	59,5	69,0	53,4	56,7	55,4	55,0
Вік												
18–29 років	17,8	14,0	–	–	–	–	–	–	16,7	11,5	12,9	16,9
30–39 років	23,1	18,6	–	–	–	–	–	–	19,4	21,2	18,3	22,1
40–49 років	18,9	16,9	–	–	–	–	–	–	16,4	20,9	18,9	17,8
50–59 років	17,2	16,5	–	–	–	–	–	–	17,6	18,3	17,8	15,4
60–69 років	13,7	16,7	–	–	–	–	–	–	14,7	19,6	18,4	13,8
70+ років	9,4	17,3	–	–	–	–	–	–	15,2	8,6	13,7	13,9
Тип населеного пункту												
Село	34,8	33,0	35,9	31,9	31,1	35,5	32,4	37,5	–	–	–	–
СМТ / місто до 20 тис.	10,8	11,7	8,3	11,6	13,2	12,3	14,4	7,1	–	–	–	–
Місто 20–99 тис.	12,6	12,9	10,5	11,3	13,5	13,5	15,3	12,7	–	–	–	–
Місто 100 тис. і більше	41,9	42,3	45,4	45,2	42,2	38,7	37,9	42,7	–	–	–	–
Освіта												
Неповна середня і нижча	5,5	4,7	2,6	5,9	10,3	4,0	3,6	3,0	9,5	5,2	2,5	2,3
Повна середня	23,6	19,4	20,2	22,9	18,8	17,0	23,9	25,9	25,9	24,3	22,7	16,4
Середня спеціальна	26,6	32,4	23,9	18,0	25,1	35,8	39,3	42,3	33,8	36,3	29,3	24,9
Вища	44,1	43,3	53,3	53,2	45,7	43,2	32,4	28,7	30,5	34,0	44,9	56,4
Важко сказати / Відмова	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,9	0,1	0,3	0,1	0,6	0,0

Таблиця А4. Соціально-демографічний профіль респондентів за освітою

100% у стовпчику	Освіта			
	Неповна середня і нижча	Повна середня	Середня спеціальна	Вища
Кількість респондентів	85	382	582	948
Максимальна похибка	11,7	5,5	4,5	3,5
Регіон				
Західний	14,4	31,8	24,0	28,6
Центральний	39,8	31,0	33,8	36,5
Південний	34,8	25,6	27,7	21,1
Східний	10,9	11,6	14,6	13,8
Стать				
Чоловік	49,0	50,3	40,5	45,8
Жінка	51,0	49,7	59,5	54,2
Вік				
18–29 років	8,1	14,9	12,7	19,2
30–39 років	23,9	22,2	12,5	25,2
40–49 років	36,2	15,7	15,0	18,7
50–59 років	13,1	13,4	20,2	16,6
60–69 років	10,8	17,2	20,2	11,4
70+ років	8,0	16,6	19,4	9,0
Тип населеного пункту				
Село	63,3	41,1	38,4	23,6
СМТ / місто до 20 тис.	11,6	12,9	13,8	8,8
Місто 20–99 тис.	6,3	13,6	12,6	13,1
Місто 100 тис. і більше	18,7	32,4	35,3	54,5
Освіта				
Неповна середня і нижча	–	–	–	–
Повна середня	–	–	–	–
Середня спеціальна	–	–	–	–
Вища	–	–	–	–

