



Міністерство
цифрової трансформації
України

ПРОЄКТ
ПІДТРИМКИ



Швеція
Sverige



Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг

Аналітичний звіт



Думки, висновки чи рекомендації, викладені в цьому документі, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Програми розвитку ООН в Україні, Уряду Швеції та/або Міністерства цифрової трансформації України.

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

Зміст

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	4
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ	7
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ	12
1.1. Належність до вразливих груп.....	13
1.2. Користування інтернетом.....	16
РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ	19
2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік.....	20
2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг	30
2.3. Причини некористування державними електронними послугами	33
2.4. Найголовніші аспекти отримання електронних послуг від держави	36
2.5. Ситуації для ефективних електронних сервісів.....	40
РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ	46
3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову грамотність.....	47
3.2. Заохочення до користування державними електронними послугами / підвищення цифрової грамотності.....	51
РОЗДІЛ IV. ЯКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ: ДУМКИ І ПОГЛЯДИ ВЕТЕРАНІВ ЩОДО ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	55
4.1. Досвід користування електронними послугами.....	56
4.2. Бажання отримувати послуги онлайн чи офлайн.....	58
4.3. Джерела інформації. Способи формування навичок користування електронними послугами	61
ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ	63

Методологія дослідження

На замовлення Програми розвитку ООН (UNDP) в Україні за фінансової підтримки Уряду Швеції Київським міжнародним інститутом соціології (KMIC) у вересні–жовтні 2023 року проведене дослідження «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг». Дослідження включало два етапи: всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг» в рамках регулярного «Омнібусу» та якісне дослідження «Думки і погляди ветеранів щодо державних електронних послуг» у вигляді глибинних інтерв'ю. Під час опитування вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старших) з різних питань, пов'язаних із використанням населенням України державних електронних послуг. Мета якісного компоненту — детальніший опис досвіду отримання електронних послуг та визначення вартих уваги аспектів, що стосуються саме ветеранів. Завдання дослідження: визначити, що респондентам відомо про електронні послуги, який респонденти мають досвід користування ними, які існують перешкоди та найпоширеніші труднощі у використанні електронних послуг, яким чином зробити послуги більш доступними.

Основні етапи телефонного опитування включали розробку і програмування анкети, 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.

Для глибинних інтерв'ю був розроблений базовий сценарій (далі «гайд»), який містив питання з анкети для телефонного інтерв'ю, а також додаткові питання, що давали б змогу глибше розкрити тему використання електронних послуг. Гайд побудований таким чином, щоб респонденти могли вільно висловити свою думку щодо тих електронних послуг, про які їм відомо та якими вони користувалися, незалежно від того, державні це послуги чи ні; далі обговорювалися ті послуги, які надає або планує надавати держава. З метою виявлення побажань респондентів щодо покращення доступності електронних послуг до гайду були включені відповідні питання (з повною версією гайду можна ознайомитися у Додатку).

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю з використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI). За даними опитування KMIC, 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 частки мобільних номерів, які загалом припадають на кожного мобільного оператора (за даними опитувань KMIC). Для усунення з укладеної таким чином бази недійсних номерів на згенеровані номери надсилалося «невидиме» смс-повідомлення. Потім інтерв'юєри телефонували на згенеровані номери і пропонували респондентам, які відповіли на дзвінок, узяти участь в опитуванні.

Опитування проводилося лише з респондентами у віці 18 років і старшими, 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 Російською Федерацією після 24 лютого 2022 року). Жителів України, які виїхали за кордон після 24 лютого 2022 року, також не опитували. Інтерв'ю проводили українською або російською мовою за вибором респондента.

Після проведення запланованої кількості результативних (повних) інтерв'ю отриманий у вибірці розподіл респондентів за макрорегіоном проживання (Захід, Центр, Південь, Схід; деталізацію див. 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 використовувалося 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 на 1 січня 2021 року. Для приведення структури вибірки у відповідність до структури населення України в цілому були побудовані спеціальні статистичні ваги. Крім того, ваги враховують різну ймовірність потрапляння різних респондентів до вибірки (залежно від кількості різних мобільних номерів, які має той чи інший респондент).

Склад макрорегіонів:

- **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 і Харківська області.



Польовий етап дослідження тривав з 29 вересня до 9 жовтня 2023 року. Загалом у рамках дослідження було проведено 2014 інтерв'ю.

Формально за звичайних обставин статистична похибка вибірки (з імовірністю 0,95 і з дизайнефектом 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

У звіті дані з певного питання у межах пункту переважно представлені за такою логікою: спочатку наводяться результати для України в цілому, потім — дані для окремих вразливих категорій та у розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Для окреслення регіону і типу населеного пункту проживання використовується інформація респондентів про поточне місце проживання, тобто на момент проведення інтерв'ю.

Під час інтерпретації результатів серед окремих категорій (окремі регіони, респонденти з різним рівнем доходу тощо) потрібно враховувати наступне: оскільки на цю категорію припадає менше респондентів, ніж на вибірку загалом, відповідно, похибка для цієї категорії вища. Також потрібно враховувати «перетин» між собою деяких соціально-демографічних категорій. Наприклад, серед більш молодих респондентів більше й тих, хто має вищу освіту.

В останньому розділі наведено результати якісного дослідження.

До звіту долучено окремий Додаток А, де за кожною категорією, у розрізі яких подаються дані у звіті, наведено кількість респондентів, похибку, а також соціально-демографічний профіль відповідних респондентів телефонного опитування.

Основні результати опитування




ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- ✓ Відносно найбільшою з переліку вразливою категорією залишаються люди похилого віку (20,5%, майже стільки ж у попередні роки), а також зберігається висока частка людей з інвалідністю (15%, у 2022 році було 10%) та ВПО (14%, стільки ж було у 2022 році). Інші категорії: самотні батьки / матері (7%, стільки ж було у 2022 році), батьки дітей з інвалідністю (5%, у 2022 році було 2,5%), ветерани (3%, у 2022 році було 2%).
- ✓ Загалом зараз 52% респондентів належать до однієї або кількох вразливих категорій;
- ✓ За останній рік з 72% до 80% зросла частка регулярних користувачів інтернету, які користуються ним 3 години і більше щодня. Ще 11% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2022 році цей показник становив 13%). Не користуються інтернетом узагалі 9% респондентів (у 2022 році — 14%).
- ✓ Серед вразливих груп найбільше користуються інтернетом респонденти — ВПО, батьки дітей з інвалідністю, ті, хто самі виховують дітей, і ветерани (81–86% регулярних користувачів і лише 3–6%, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди з інвалідністю (76%). Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку — 50% роблять це щодня, тоді як 30% узагалі не користуються. Разом з тим серед людей похилого віку частка регулярних користувачів порівняно з 2022 роком зросла з 32% до 50% (а частка тих, хто взагалі не користується інтернетом, відповідно, знизилася з 48% до 30%).
- ✓ Якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 98% користуються інтернетом щодня і лише 0,7% стверджують, що не користуються, то серед 70+ річних — відповідно, 44% і 38%.



КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ В Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами. Наразі 64% респондентів відповіли, що за останній рік користувалися принаймні певними е-послугами. У 2022 році цей показник становив 63%, формально зміни — в межах похибки.
- ✓ Водночас якщо в 2022 році респонденти-користувачі в середньому говорили про користування двома різними е-послугами, то зараз в середньому згадують про три різні послуги;
- ✓ Як і 2022 року, найбільше респондентів (51%, у 2022 році — 52%) повідомляють про користування Дією. Інші послуги називали помітно рідше, хоча за останній рік щодо низки послуг поза Дією спостерігається тенденція до активізації користування. Також варто враховувати, що у воєнний час «попит» на певні послуги може відрізнятись, і що окремі затребувані послуги консолідовані в Дії, тож респонденти рідше називають їх окремо. У цілому, крім Дії, найчастіше згадували такі послуги, як питання особистого транспорту (18,5%, у 2022 році — 9,5%), отримання субсидій чи пільг (16%, у 2022 році — 18%), пенсійне забезпечення (16%, у 2022 році — 7%), отримання паспортів чи контакти з ДМС (14%, у 2022 році — 8%), платні послуги з отримання інформації з реєстрів (13%, у 2022 році — 7%), оподаткування (12%, у 2022 році — 7%), підприємництво (11%, у 2022 році — 7%).
- ✓ Серед вразливих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ВПО (85%), батьки дітей з інвалідністю (80%), ветерани (71%). При цьому серед цих категорій до 68% користуються Дією. Серед людей з інвалідністю і тих, хто сам виховує дитину, рівень користування державними електронними послугами становить 63%. Найменше користувалися особи похилого віку, серед яких рівень користування становить 34,5%. Важливо зазначити, що, попри значне зростання серед осіб похилого віку користування інтернетом, рівень користування електронними державними послугами практично не змінився (34,5% зараз проти 33,5% у 2022 році).
- ✓ Загалом частіше такими послугами користувалися чоловіки, більш молоді респонденти з вищою освітою та з вищим рівнем достатку. Як і раніше, особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів 89% користувалися принаймні однією послугою, то серед респондентів віком 70+ — 30%.
- ✓ Респондентам, які користувалися Дією, ставили додаткове запитання: якими саме електронними державними послугами вони користувалися у Дії. Принаймні однією з переліку 9 послуг користувалися 41% таких респондентів. Відносно найчастіше називалися отримання довідки ОК-5 або ОК-7 (20%, у 2022 році — 7%) та реєстрація статусу ВПО (14%, у 2022 році — 16%). Інші послуги називали до 8% респондентів.

-  Абсолютна більшість респондентів (78,5%, у 2022 році — 79%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним. Утім, 52,5% з них кажуть про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 12% користувачів (у 2022 році — 9%).
-  Якщо оцінювати способи отримання послуг, то 54% найбільш зручним і ефективним вважають онлайн-формат, а 10% — відвідування ЦНАП (у 2022 році ці показники становили 53% і 9% відповідно). Ще 29% вважають обидва способи зручними та ефективними (у 2022 році — 28%).
-  Основна причина, чому респонденти не користувалися державними е-послугами, — у них не було такої потреби. Про це кажуть 69%, майже стільки ж було в 2022 році. Іншими причинами є брак навичок (27%, минулого року було аж 47%), відсутність пристрою з виходом в інтернет (19%), недовіра до електронних сервісів (16,5%), незнання про існування послуги (15%). Водночас 34% узагалі не хочуть розвивати такі навички, а 29% зазначають, що хотіли б їх розвинути за допомогою дітей / онуків, 15% — за допомогою безкоштовних курсів, 11% — за допомогою коротких відео з інструкціями.
-  Респонденти висловлюють досить різні погляди на важливість тих чи інших аспектів державних електронних послуг. Найбільше респондентів до топ-3 характеристик зарахували захищеність персональних даних (20%, у 2022 році — 23%) і наявність номера телефону, за яким можна звернутися, коли щось пішло не так (18%, у 2022 році — 24%). Інші зазначені аспекти: доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (13,5%, у 2022 році — 13%), онлайн-чат (13%, у 2022 році — 15%), доступ із мінімальною реєстрацією (13%, у 2022 році — 12%). Загалом, порівняно з попереднім роком, попри певні коливання, картина майже не змінилася.
-  67% (у 2022 році 74%) змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені мати ефективний електронний сервіс. Разом з тим респонденти мають досить строкаті уявлення щодо того, в яких саме життєвих ситуаціях воліли б скористатися ефективними електронними сервісами. Відносно найбільше респондентів назвали доступ до медичної картки (15%), отримання нотаріальних послуг (11%), електронний лікарняний листок (11%). Порівняно з 2022 роком є певні коливання, проте загалом ситуація лишається незмінною. Примітно, що на 4-5% стало менше тих, для кого актуальні такі послуги, як електронний лікарняний листок, отримання паспорту для виїзду закордон, оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн, оформлення довідок для отримання пенсії, оформлення, поновлення документів для виплати субсидій. Водночас помітно позбавився (+4%) попит на отримання нотаріальних послуг.
-  Серед респондентів, які за останній рік не користувалися державними електронними послугами, 45% назвали щонайменше одну сферу, де хотіли б мати ефективний електронний сервіс.



МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ Більшість респондентів — 65% — бачили матеріали, які інформують про державні електронні послуги (у 2022 році цей показник становив 72%). Водночас матеріали про цифрову грамотність зустрічали 53% (у 2022 році — 59%). Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.
- ✓ Матеріали про електронні державні послуги або цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 53% (у 2022 році — 54%): спонукали користуватися державними електронними послугами 40% таких респондентів, підвищити цифрову грамотність — 34%.
- ✓ Більший мотиваційний вплив матеріали справляють на молодших і освіченіших людей (перетин цих категорій враховано). Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 66% серед 18–29 річних до 21,5% серед людей віком 70+. За рівнем освіти: якщо серед респондентів з вищою освітою заохочено 62%, то серед осіб із професійно-технічною чи середньою спеціальною — 39,5%, а серед осіб із низьким рівнем освіти — 34%.
- ✓ Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість повідомляють про відсутність нагальної потреби займатися цим (64%, у 2022 році цю причину назвали 61%). На умовно другому місці така причина, як брак часу (18,5%; у 2022 році ця причина також була на другому місці, але її називали більше респондентів — 30%). Інші причини згадувалися рідше.

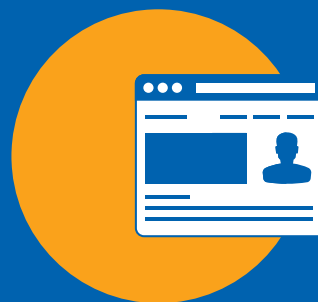


ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ЯКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

- ✓ Усі учасники і учасниці якісного дослідження продемонстрували відкритість до електронних послуг: респонденти користуються різноманітними сервісами зараз і готові до подальшого їх розширення. Електронні послуги вже сприймаються як невіддільна складова життя, яка дає багато переваг:
 - суттєву економія часу і зусиль;
 - можливість уникнути дискомфорту, пов'язаного з чергами та бюрократією;
 - зменшення впливу людського чинника: меншу ймовірність помилки, менше негативних моментів під час спілкування з державними службовцями;
 - зручність: можливість скористатися послугою в бажаному місці, в бажаний інтервал часу.
- ✓ Переваги електронних послуг набули особливої значущості в період повномасштабної війни, оскільки отримати такі послуги можна незалежно від повітряної тривоги.
- ✓ У межах дослідження також виявлені деякі бар'єри, які респонденти, втім, вважають несуттєвими:
 - брак впевненості щодо захищеності персональних даних, побоювання стати жертвою шахрайства — цей чинник раніше викликав у респондентів брак довіри до електронних послуг і подекуди все ще має вплив;
 - брак необхідної технічної бази: частина населення (особливо в селах) не має доступу до якісного інтернету, у деяких бракує необхідних технічних засобів для користування ним;
 - незадоволеність низкою послуг в процесі користування, головним чином, через їхні обмежені можливості: іноді важко або неможливо отримати повний обсяг послуги лише в електронному форматі і далі необхідно, наприклад, йти з паперами до установи, ставати в чергу тощо.
- ✓ Ветерани зацікавлені в отриманні е-послуг, що стосуються ФОП, субсидій, пенсій, медицини (доступ до медичної картки та лікарняний листок) та комплексу довідок, які можна було би отримати в застосунку Дія.
- ✓ Якщо опитані потребують додаткової інформації щодо користування будь-якими е-послугами, то віддають перевагу формату коротких інструкцій або онлайн-чату, рідше — допомозі телефоном.
- ✓ Найкращими каналами комунікації щодо таких послуг та навчання респонденти назвали: оповіщення в застосунку Дія; рекламу на ТБ / радіо; брошури з переліком та коротким описом наявних послуг у ЦНАПах, місцевих органах влади або відділеннях соціального захисту населення; створення єдиного сайту з посиланнями на всі е-послуги; консультації працівників державних установ, які мають розповідати про альтернативи отриманню державних послуг шляхом особистого візиту до державної установи.

РОЗДІЛ І.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ



1.1. Належність до вразливих груп

Відносно найбільшою з переліку вразливих категорій залишаються люди похилого віку (20,5%, майже стільки ж у попередні роки), а також зберігається висока частка людей з інвалідністю (15%, у 2022 році було 10%) та ВПО (14%, стільки ж було у 2022 році). Інші категорії: самотні батьки / матері (7%, стільки ж у 2022 році), батьки дітей з інвалідністю (5%, у 2022 році — 2,5%), ветерани (3%, у 2022 році було 2%).

Між 2021 і 2022 роками частка населення, що належить до вразливих категорій, зростає з 34% до 45,5% — за рахунок насамперед істотної частки ВПО, але також за рахунок зростання частки матерів / батьків, які самі виховують дитину, та людей із інвалідністю. Між 2022 і 2023 роками частка вразливого населення зростає до 52%, проте цього разу за рахунок насамперед збільшення частки людей з інвалідністю (з 10% у 2022 році до 15% зараз), батьків дітей із інвалідністю (з 2,5% до 5%) та ветеранів (з 2% до 3%).

Окремо слід звернути увагу на те, що з 52% респондентів, що належать до однієї із груп, 11% належать водночас до двох та більше груп (у 2022 році таких осіб було 9%).

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

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23
Належать до принаймні 1 групи:	33,9	45,5	52,3
Людина похилого віку (старша за 65 років)	19,5	20,3	20,5
Людина з інвалідністю	7,7	10,4	15,1
Внутрішньо переміщена особа (ВПО)	2,0	14,0	14,3
Матір / батько, родич, що самі виховують дитину	3,5	7,2	7,1
Батько / матір, родич, що виховує дитину з інвалідністю	3,1	2,5	4,8
Ветеран(ка) АТО / ООС	2,5	1,7	3,2
Не належу до жодної з наведених груп	65,8	51,7	44,9
Важко відповісти	0,2	2,7	2,9

Опитування не дає змоги з'ясувати конкретні джерела зростання частки людей з інвалідністю, тому це збільшення варто сприймати обережно. На рівні припущень можна говорити про низку як об'єктивних, так і методичних чинників. Зокрема, в Україні об'єктивно може зростати кількість людей з інвалідністю внаслідок отримання поранень у бойових діях чи обстрілів населених пунктів. Разом з тим знизилася можливість опитувати людей, які проходять службу. Тобто внаслідок безперервного процесу загальної мобілізації дещо більш «доступними» для участі в опитуванні є люди, які мають більше проблем зі здоров'ям і, відповідно, не проходять службу. З дотичних причин частина людей з кращим здоров'ям може остерігатися й не брати участі в опитуваннях, а частина людей за останній рік «переосмислила» своє здоров'я в бік гіршої його оцінки.

У Таблиці 1.1.2 дані наведені в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. Важливим є перетин рівня достатку і належності до вразливих категорій, оскільки це взаємно посилює негативний вплив. Так, серед осіб із низьким достатком 64% належать до однієї з вразливих категорій, насамперед до людей похилого віку. Утім, серед них більше й тих, хто має інвалідність.

Таблиця 1.1.2. 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	Людина з інвалідністю	ВПО	Самі виховують дитину	Батьки дитини з інвалідністю	Ветерани	Жодна	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають									
Західний	52,2	17,3	18,5	10,4	5,4	8,5	2,7	43,2	4,5
Центральний	50,8	20,9	14,3	13,6	7,2	3,5	3,6	47,3	1,9
Південний	53,8	21,6	13,4	16,5	7,6	2,1	2,9	44,0	2,2
Східний	54,4	26,3	12,0	24,1	10,6	4,8	4,2	42,8	2,9
Стать									
Чоловік	52,4	14,9	18,9	14,7	4,7	5,8	5,5	45,2	2,4
Жінка	52,1	25,1	12,0	13,9	9,0	3,9	1,3	44,6	3,3
Вік									
18–29 років	37,8	0,0	19,4	17,1	2,9	2,2	1,7	59,4	2,8
30–39 років	41,7	0,0	5,7	18,6	9,4	10,0	3,4	54,0	4,3
40–49 років	38,4	0,0	10,2	17,1	10,5	2,4	6,6	57,9	3,7
50–59 років	41,4	0,0	23,8	10,4	7,9	5,1	2,7	55,9	2,6
60–69 років	66,6	44,8	18,3	12,0	5,5	3,4	1,5	30,9	2,5
70+ років	100,0	100,0	18,9	7,8	3,4	3,0	2,5	0,0	0,0
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	56,0	20,7	18,9	11,1	5,8	7,5	1,7	40,2	3,8
СМТ / місто до 20 тис.	56,1	20,5	18,2	20,4	9,5	2,6	4,7	43,2	0,7
Місто 20–99 тис.	51,5	23,8	8,8	13,9	6,3	3,9	4,7	47,2	1,3
Місто 100 тис. і більше	48,9	19,6	13,1	15,3	7,6	3,4	3,7	48,2	3,0
Освіта									
Повна середня або нижча	58,2	21,8	19,9	10,8	10,2	14,1	1,3	38,1	3,8
Професійно-технічна або середня спеціальна	58,0	26,6	15,8	16,1	6,8	3,2	3,9	38,5	3,5
Вища	47,8	16,6	13,7	14,1	6,5	3,5	3,3	50,1	2,1
Рівень достатку родини									
Низький	64,7	32,3	19,7	16,5	8,4	3,7	2,7	32,7	2,7
Середній	45,1	15,2	11,9	15,9	7,6	3,2	3,1	52,3	2,6
Високий	43,1	6,6	13,7	9,0	4,1	9,7	4,6	53,1	3,8

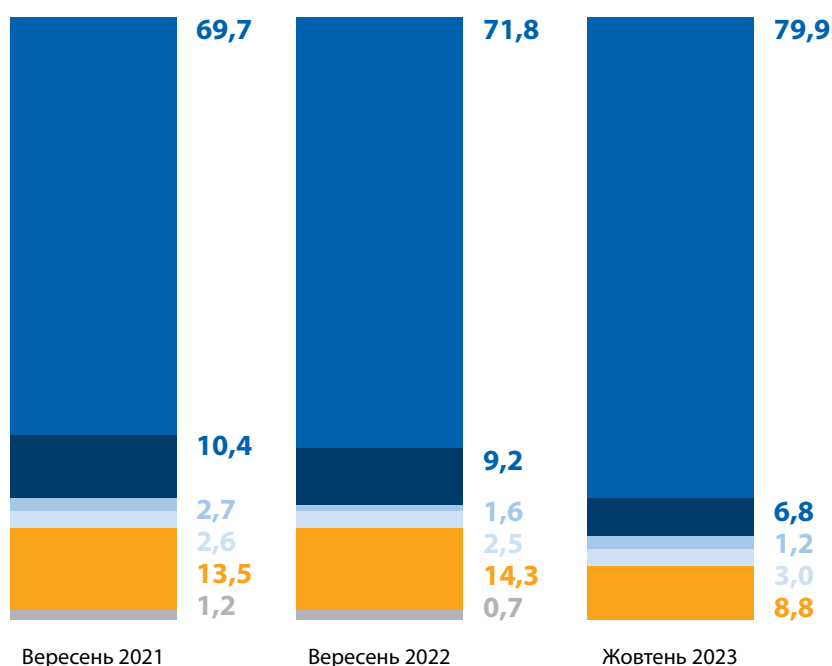
1.2. Користування інтернетом

За останній рік з 72% до 80% (з 74% до 82% серед чоловіків і з 70% до 78% серед жінок) зросла частка регулярних користувачів інтернету, які користуються ним 3 години і більше щодня. З урахуванням показника 2021 року (70%) за два роки бачимо зростання на понад 10%. Ще 11% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2022 році ця група нараховувала 13%).

За два роки (2021-2023) спостерігаємо зростання на 5% тих, хто почав користуватися інтернетом, і збільшення на 10% тих, хто щоденно користується інтернетом по 3+ години

Не користуються інтернетом узагалі 9% респондентів (у 2022 році — 14%, а в 2021 — 13,5%). Отже, за два роки (2021–2023) стало майже на 5% більше населення, яке почало користуватися інтернетом і на 10% стало більше тих, хто щоденно користується інтернетом по 3+ години.

Діаграма 1.2.1.
Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?



- Дуже часто: 3 і більше годин на день
- Дуже зрідка: менше години на місяць
- 2-3 години на тиждень
- Взагалі не користуюся
- 2-3 години на місяць
- Важко сказати

Серед респондентів із вразливих груп найбільше користуються інтернетом ВПО, батьки дітей з інвалідністю, ті, хто самі виховують дітей, і ветерани (81–86% регулярних користувачів і лише 3–6% тих, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди з інвалідністю (76%).

Порівняно з 2022 роком частка регулярних користувачів серед людей похилого віку зросла з 32% до 50%, а їхня частка серед некористувачів знизилася з 48% до 30%

Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку: щодня це робить кожен другий, тоді як 30% узагалі не користуються. Ця категорія — найчисленніша серед вразливих категорій, тож важливо зазначити, що порівняно з 2022 роком частка регулярних користувачів у ній зросла з 32% до 50% (а частка тих, хто взагалі не користується інтернетом, знизилася з 48% до 30%).

Діаграма 1.2.2. Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет?

(% серед респондентів відповідної групи)



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 98% користуються інтернетом щодня і лише 0,7% стверджують, що не користуються, то серед осіб віком 70+ ці показники становлять, відповідно, 44% і 38%. Хоча порівняно з 2022 роком загалом користування інтернетом у цій групі зросло. Вік також перетинається з рівнем достатку (респонденти старшого віку оцінюють свій достаток значно нижче), а серед осіб із низьким достатком лише 68% є регулярними користувачами інтернету.

Зауважимо, що серед осіб віком 60+ років із низьким достатком регулярними користувачами інтернету є лише 47%. Вочевидь такий перетин чинників (старший вік x низький достаток) посилює вразливість категорії і потребує окремої уваги.

Таблиця 1.2.1. Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет?
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

100% у рядку	Щодня не менше ніж 3 години	2–3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають				
Західний	82,0	8,6	9,2	0,1
Центральний	79,7	12,4	7,4	0,5
Південний	77,7	11,2	10,5	0,6
Східний	79,7	12,3	8,0	0,0
Стать				
Чоловік	82,0	10,8	6,8	0,4
Жінка	78,2	11,1	10,4	0,4
Вік				
18–29 років	97,8	1,5	0,7	0,0
30–39 років	93,8	3,7	2,4	0,0
40–49 років	88,5	8,9	2,3	0,3
50–59 років	80,9	16,4	2,7	0,0
60–69 років	64,5	20,2	13,5	1,8
70+ років	43,7	17,8	38,0	0,4
Тип населеного пункту, де зараз проживають				
Село	74,0	12,9	12,4	0,7
СМТ / місто до 20 тис.	77,5	12,5	9,8	0,2
Місто 20–99 тис.	82,2	10,5	7,3	0,0
Місто 100 тис. і більше	84,2	9,2	6,2	0,3
Освіта				
Повна середня або нижча	61,7	16,7	20,9	0,7
Професійно-технічна або середня спеціальна	74,0	14,1	11,3	0,6
Вища	87,9	7,6	4,3	0,1
Рівень достатку родини				
Низький	68,2	14,4	16,7	0,7
Середній	85,0	10,9	3,9	0,2
Високий	92,9	5,1	1,9	0,0

РОЗДІЛ II.

КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ



2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік

В Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами. Наразі 64% респондентів (71% серед чоловіків і 58% серед жінок) відповіли, що за останній рік користувалися принаймні певними послугами. У 2022 році цей показник становив 63%, тож формально зміни — в межах похибки. Проте порівняно з показниками 2020 року (53%) відбулося зростання майже на 11%. Водночас за три роки спостережень рівень некористування знизився з 47% до 33%.

За 2020-2023 роки відбулося зростання рівня користування державними е-послугами на 11%, тоді як рівень некористування знизився на 14%

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



Той факт, що за останній рік частка тих, хто користується державними електронними послугами, практично не змінилася, може мати кілька окремих інтерпретацій. По-перше, відсутність «відкочування назад» свідчить про те, що, скориставшись державними е-послугами одного разу, люди переважно отримують якісний досвід, який мотивує їх продовжувати користування. Іншими словами, громадяни вочевидь визнають корисність і важливість таких послуг.

По-друге, як буде показано в п. 2.3, у двох третинах випадків причина некористування — це відсутність потреби. Проте тут може йтися як про об'єктивну відсутність, так і про незнання, що потрібні послуги можна отримати таким шляхом. Якщо в першому випадку стоїть завдання розширювати перелік послуг, аби зацікавити людей, то в другому випадку доцільно проводити інформаційні кампанії, які мотивуватимуть спробувати скористатися державними цифровими послугами.

По-третє, у третині випадків некористування спричинене іншими чинниками, як-от: брак навичок / недовіра / проблеми з інтернетом. Для збільшення користування за рахунок цієї категорії населення потрібно впроваджувати окремі напрямки діяльності.

У Таблиці 2.1.1 деталізовано, якими саме державними електронними послугами користувалися респонденти протягом останнього року. Як і в попередні роки, найбільше респондентів (51%) зазначають користування Дією. Інші послуги називалися помітно рідше. Хоча варто враховувати, що у воєнний час «попит» на певні послуги може відрізнятись. Крім того, деякі затребувані послуги вже консолідовані в Дії, і респонденти, можливо, рідше їх виокремлювали. У цілому, крім Дії, відносно часто називалися такі послуги, як питання особистого транспорту (18,5%, у 2022 році — 9,5%), отримання субсидій чи пільг (16%, у 2022 році — 18%), пенсійне забезпечення (16%, у 2022 році — 7%), отримання паспортів чи контакти з ДМС (14%, у 2022 році — 8%), платні послуги з отримання інформації з реєстрів (13%, у 2022 році — 7%), оподаткування (12%, у 2022 році — 7%), підприємництво (11%, у 2022 році — 7%).

Хоча інші послуги називалися рідше і взагалі частка користувачів державними електронними послугами за рік не змінилася, та в 2022 році користувачі в середньому називали дві різні послуги з переліку, а зараз називають у середньому три різні послуги. Це свідчить про інтенсифікацію користування е-послугами.

Якщо в 2022 році користувачі в середньому називали дві різні послуги з переліку, то зараз називають вже три, що свідчить про інтенсифікацію користування е-послугами

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	Жов. 23
Отримали хоча б 1 послугу:	52,6	60,0	63,4	64,1
Користування застосунком чи порталом Дія	12,7	30,3	51,6	51,0
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5	18,5
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9	17,8
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)	10,8	11,5	7,3	16,0

% у стовпчику	Вер. 20	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23
Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9	13,7
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7	13,0
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3	12,1
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): (реєстрація, єдиний податок, звітність)	9,1	11,2	6,7	10,6
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7	9,2
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5	7,6
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	7,7	9,4	3,9	6,1
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	1,2
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,9	39,2	32,9	32,7
Важко сказати	0,5	0,9	3,7	3,3

Серед вразливих груп населення державними електронними послугами найбільше користувалися ВПО (85%), батьки дітей з інвалідністю (80%), ветерани (71%). При тому Дією користуються майже 70% представників цих категорій. Серед людей із інвалідністю і тих, хто сам виховує дитину, рівень користування становить 63%. Найменше користувалися особи похилого віку (35%). Важливо зазначити, що серед осіб похилого віку, попри значне зростання користування інтернетом, рівень користування електронними державними послугами практично не змінився (35% зараз проти 34% у 2022 році).

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	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Отримали хоча б 1 послугу:	63,4	62,9	84,9	71,4	80,4	34,5
Користування застосунком чи порталом Дія	41,5	42,5	68,1	59,1	67,5	17,1
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	21,3	13,0	21,0	19,1	37,8	2,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	31,0	19,7	40,2	20,8	14,3	13,1
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)	37,6	15,7	20,4	24,6	17,2	12,1
Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою	12,0	18,8	21,3	18,8	14,9	6,5
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	11,1	13,5	17,5	14,3	14,3	2,2
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	12,5	12,1	14,4	9,0	9,4	2,4
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): (реєстрація, єдиний податок, звітність)	7,9	11,3	10,7	9,2	7,2	2,3
Свідоцтво про народження, супутні документи	17,1	13,4	9,7	4,4	11,4	1,9
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	14,7	6,5	6,3	4,8	2,5	2,1
Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	6,9	12,5	5,6	8,7	3,7	2,2
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	0,7	2,1	3,4	0,0	0,0	0,9
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	31,6	31,9	14,2	28,6	18,5	58,4
Важко сказати	4,9	5,2	1,0	0,0	1,1	7,1

У Таблиці 2.1.3 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. У Таблиці 2.1.4 наведено деталізовану інформацію щодо користування окремими послугами у розрізі соціально-демографічних категорій.

Загалом такими послугами більше користувалися молодші респонденти, респонденти з вищою освітою та респонденти з вищим рівнем достатку. Як і раніше, особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів принаймні однією послугою користувалися 89%, то серед осіб віком 70+ — 30%. Варто звернути увагу на респондентів із низьким достатком: крім несприятливого матеріального становища, їм також притаманний і нижчий рівень користування послугами (53% проти 67% серед осіб із середнім рівнем достатку та 81% серед осіб із високим достатком).

Важливим є і гендерний вимір: *послугами користувалися 71% чоловіків та 58% жінок. Причому тенденція щодо вищого рівня користування серед чоловіків порівняно з жінками спостерігається серед усіх вікових категорій.* Хоча чоловіки більше користуються майже всіма послугами, та найбільший розрив зафіксовано за пунктом «питання особистого транспорту» (серед чоловіків послугами цього типу загалом користувалися 30%, серед жінок — 9%) та (меншою мірою) у користуванні Дією (58% чоловіків проти 45% жінок). Можливо, у контексті глобальних цілей України щодо подолання гендерних розривів та стереотипів у рамках кампаній з просування електронних державних послуг доцільно також передбачати гендерний компонент. Наприклад, боротьбу із стереотипами, як-от: питання автомобілів — це більшою мірою прерогатива чоловіків. Натомість електронні державні послуги мають сприйматися як універсальні для жінок і чоловіків.

Таблиця 2.1.3. 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
Регіон, де зараз проживають			
Західний	61,4	36,3	2,3
Центральний	64,9	31,7	3,4
Південний	66,1	29,8	4,1
Східний	64,0	32,3	3,7
Стать			
Чоловік	71,2	26,5	2,3
Жінка	58,2	37,8	4,0
Вік			
18–29 років	89,3	8,2	2,6
30–39 років	80,8	19,0	0,2
40–49 років	66,5	29,2	4,3
50–59 років	60,8	36,4	2,8

100% у рядку	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати
60–69 років	48,3	48,6	3,1
70+ років	30,0	61,5	8,5
Тип населеного пункту, де зараз проживають			
Село	57,0	38,3	4,7
СМТ / місто до 20 тис.	65,1	32,6	2,3
Місто 20–99 тис.	60,4	37,0	2,6
Місто 100 тис. і більше	69,8	27,6	2,6
Освіта			
Повна середня або нижча	54,2	39,9	5,9
Професійно-технічна або середня спеціальна	54,1	43,0	2,8
Вища	72,8	24,7	2,6
Рівень достатку родини			
Низький	53,2	42,0	4,8
Середній	66,7	31,2	2,1
Високий	81,1	17,3	1,6

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)

% у рядку	Отримали хоча б 1 послугу:	Дія	Особистий транспорт	Субсидії	Пенсійне забезпечення	Паспорти / ДМС	Державні реєстри	Оподаткування	Приватне підприємство	Свідоцтво про народження	Вступ до ВНЗ	Ведення справ фірми	Інші	Не отримували	Важко сказати / Відмова
Регіон															
Західний	61,4	49,3	24,3	15,2	16,2	13,6	11,3	11,6	9,5	12,5	12,4	4,1	0,6	36,3	2,3
Центральний	64,9	52,6	16,2	17,3	14,2	12,3	15,0	13,8	13,0	8,6	4,3	7,4	1,3	31,7	3,4
Південний	66,1	50,8	16,1	20,0	17,5	16,8	12,2	11,3	9,5	6,1	6,0	6,9	2,0	29,8	4,1
Східний	64,0	51,2	15,5	23,3	18,4	11,8	12,7	8,7	7,1	8,8	9,8	5,2	0,8	32,3	3,7
Стать															
Чоловік	71,2	57,9	30,0	20,3	19,2	12,7	16,3	15,1	13,1	12,1	10,5	7,0	1,0	26,5	2,3
Жінка	58,2	45,3	9,0	15,8	13,3	14,6	10,3	9,6	8,5	6,7	5,2	5,4	1,4	37,8	4,0
Вік															
18–29 років	89,3	82,1	41,3	33,7	21,2	19,2	16,3	22,6	18,2	23,0	24,6	5,0	0,7	8,2	2,6
30–39 років	80,8	72,3	26,3	15,6	12,1	14,3	18,5	14,9	15,0	10,2	4,4	7,5	2,2	19,0	0,2
40–49 років	66,5	53,2	18,1	15,4	14,4	20,5	15,6	15,0	12,7	8,9	10,2	11,7	0,9	29,2	4,3
50–59 років	60,8	45,6	14,9	16,6	18,5	11,3	15,2	11,8	9,0	7,9	5,5	5,0	1,3	36,4	2,8
60–69 років	48,3	30,4	7,1	16,8	21,4	9,7	7,0	4,8	4,3	4,2	1,6	3,2	0,8	48,6	3,1
70+ років	30,0	12,2	1,0	11,9	10,1	5,8	1,4	1,6	1,9	1,3	1,9	2,0	0,9	61,5	8,5
Тип населеного пункту															
Село	57,0	45,3	21,2	15,9	15,0	7,3	11,8	7,8	4,3	8,7	7,1	3,4	1,5	38,3	4,7
СМТ / місто до 20 тис.	65,1	48,1	19,2	24,0	18,3	21,3	14,0	11,8	9,9	10,8	13,5	4,8	0,3	32,6	2,3
Місто 20–99 тис.	60,4	49,6	16,9	17,8	15,3	13,5	9,7	12,1	9,5	5,9	4,8	5,8	1,8	37,0	2,6
Місто 100 тис. і більше	69,8	56,1	16,8	17,9	16,3	16,8	14,4	15,3	15,6	9,8	7,3	8,5	1,1	27,6	2,6
Освіта															
Повна середня або нижча	54,2	35,8	23,3	11,4	9,6	9,5	9,0	6,8	5,1	4,6	3,2	4,3	1,2	39,9	5,9
Професійно-технічна / середня спеціальна	54,1	40,3	9,0	15,9	12,7	9,7	7,9	4,1	4,8	4,4	2,4	2,5	0,9	43,0	2,8
Вища	72,8	61,4	23,2	20,7	19,7	17,2	17,2	18,4	15,5	13,3	11,9	8,8	1,4	24,7	2,6
Рівень достатку родини															
Низький	53,2	37,6	10,0	16,6	14,7	11,7	8,7	5,3	4,5	5,6	5,0	3,3	1,1	42,0	4,8
Середній	66,7	53,4	17,0	16,1	15,5	15,4	13,0	13,6	10,5	9,2	6,7	6,8	1,9	31,2	2,1
Високий	81,1	72,0	36,6	23,9	19,5	15,2	21,4	21,9	21,7	15,8	14,2	9,9	0,3	17,3	1,6

За три роки спостережень (з 2020 року) рівень користування Дією зріс з 13% до 51% станом на початок жовтня 2023 року. Серед вразливих категорій найбільше користуються Дією ВПО (68%), батьки дітей з інвалідністю (67.5%) та ветерани (59%). Найменше серед користувачів Дії людей похилого віку (17%). Дією частіше користуються чоловіки (58%; тоді як жінки — 45%), молодші респонденти (рівень користування знижується з 82% серед респондентів у віці до 30 років до 12% серед респондентів у віці 70 років і старших), респонденти з вищою освітою (61% проти 40% серед респондентів з низьким рівнем освіти) та більш заможні респонденти (рівень користування серед респондентів з високим достатком — 72%, з середнім достатком — 53%, з низьким достатком — 38%).

За три роки спостережень (з 2020 року) рівень користування Дією зріс з 13% до 51% станом на початок жовтня 2023 року

Респондентам, які користувалися Дією, ставилося додаткове запитання: чи користувалися вони якимись конкретними послугами. Принаймні однією з переліку з 9 послуг користувалися 41% таких респондентів (28% 2022 року). Відносно найчастіше називали отримання довідки ОК-5 або ОК-7 (20%, у 2022 році — 7%) та реєстрацію статусу ВПО (14%, у 2022 році — 16%). Інші послуги називали 3-7,5% респондентів.

Таблиця 2.1.5. 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	Жов. 23
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	7,0	19,8
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	15,7	14,0
Зміна адреси ВПО	—	7,5
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія	5,2	7,3
Призначення чи перерахунок пенсії	1,8	5,6
Заява про призначення житлової субсидії	1,4	4,9
Припинення статусу ВПО	—	3,4
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	2,7	3,3
Запис на консультацію з усиновлення дитини	0,2	0,7
Заява на продовження або припинення допомоги ВПО	2,0	—
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	66,8	54,8
Важко сказати	5,3	4,4

У Таблиці 2.1.6 дані наведено в розрізі вразливих груп населення.

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	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани ¹	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Людина похилого віку
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	20,1	26,8	19,8	32,7	11,1	12,3
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	16,3	20,1	53,7	21,9	0,0	10,4
Зміна адреси ВПО	9,8	9,4	31,7	1,1	0,7	4,1
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія	18,1	9,9	10,2	10,8	4,7	24,2
Призначення чи перерахунок пенсії	19,6	8,5	9,2	9,8	3,3	7,0
Заява про призначення житлової субсидії	6,6	2,7	3,1	8,3	3,5	16,5
Припинення статусу ВПО	1,3	2,1	2,1	6,4	0,0	1,5
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	2,5	6,4	7,4	3,2	0,0	8,0
Запис на консультацію з усиновлення дитини	0,0	0,0	1,8	0,8	0,0	0,4
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	54,0	50,0	27,2	35,2	81,8	42,1
Важко сказати	1,3	4,3	3,1	8,9	0,0	6,4

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

У Таблиці 2.1.7 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами у Дії наведено в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення (серед користувачів Дії).

Таблиця 2.1.7. 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	ОК-5 або ОК-7	Реєстрація ВПО	Зміна адреси ВПО	Пенсійне посвідчення	Пенсія	Субсидія	Припинення статусу ВПО	Пільгова іпотека для ВПО	Усиновлення	Нічого з переліку	Важко сказати
Регіон											
Західний	15,1	5,8	4,6	9,0	5,9	3,0	0,0	1,4	0,8	63,6	8,2
Центральний	18,5	11,7	5,4	6,1	5,7	5,7	2,9	3,2	0,9	57,5	3,0
Південний	24,2	18,1	12,5	6,7	3,6	4,7	2,7	3,8	0,2	50,2	2,1
Східний	29,0	39,3	12,9	8,1	10,0	8,3	17,9	8,8	1,0	26,4	4,2
Стать											
Чоловік	18,2	12,6	4,8	7,9	6,7	5,7	2,9	3,6	0,5	58,4	4,1
Жінка	21,5	15,4	10,3	6,7	4,5	4,1	3,8	3,0	1,0	51,0	4,7
Вік											
18–29 років	15,5	13,6	11,1	3,3	2,8	1,4	4,5	1,0	0,8	67,2	2,9
30–39 років	20,4	15,5	6,4	2,4	0,9	2,1	3,4	4,0	0,5	58,5	6,5
40–49 років	28,1	14,5	7,3	5,2	4,3	5,4	3,3	2,6	0,0	47,1	4,1
50–59 років	20,2	11,3	6,6	12,2	14,2	9,6	3,2	3,5	2,1	51,0	1,5
60–69 років	12,3	16,1	5,8	24,5	16,9	11,1	1,2	5,6	0,7	39,2	4,9
70+ років	13,2	3,9	4,5	22,9	7,3	14,2	2,2	9,4	0,0	42,7	6,2
Тип населеного пункту											
Село	9,6	12,9	6,1	5,4	4,3	3,9	2,5	1,1	0,0	63,8	5,7
СМТ / місто до 20 тис.	28,2	18,5	12,7	15,5	13,3	5,3	0,9	7,6	2,1	47,8	5,2
Місто 20–99 тис.	21,3	10,9	8,1	9,7	7,3	4,6	3,2	2,9	0,0	57,0	1,0
Місто 100 тис. і більше	23,9	14,3	7,2	6,4	4,7	5,5	4,3	3,9	1,0	50,4	4,1
Освіта											
Повна середня або нижча	6,1	8,8	5,8	10,0	2,3	1,7	0,5	0,4	0,0	76,8	0,8
Професійно-технічна / середня спеціальна	12,5	19,1	11,8	6,8	7,0	7,2	2,5	5,1	0,1	51,6	5,5
Вища	24,8	12,7	6,0	7,1	5,6	4,2	4,1	3,0	1,1	53,1	4,3
Рівень достатку родини											
Низький	18,4	19,2	14,6	9,4	5,5	7,0	1,6	4,3	0,9	46,7	3,0
Середній	25,7	15,5	6,4	8,0	7,5	6,0	3,6	3,5	0,7	50,6	4,1
Високий	14,2	7,9	2,7	4,4	3,5	0,9	4,4	1,9	0,6	68,2	5,5

2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг

Абсолютна більшість респондентів (78% чоловіків і 79% жінок), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним. З них 53% кажуть саме про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти потрібно покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 11,7% користувачів, тоді як у 2021 році цей показник становив 15,7%, тобто незадоволених користувачів меншає.

Абсолютна більшість користувачів (78% чоловіків і 79% жінок) державних е-послуг вважають свій досвід радше або дуже позитивним

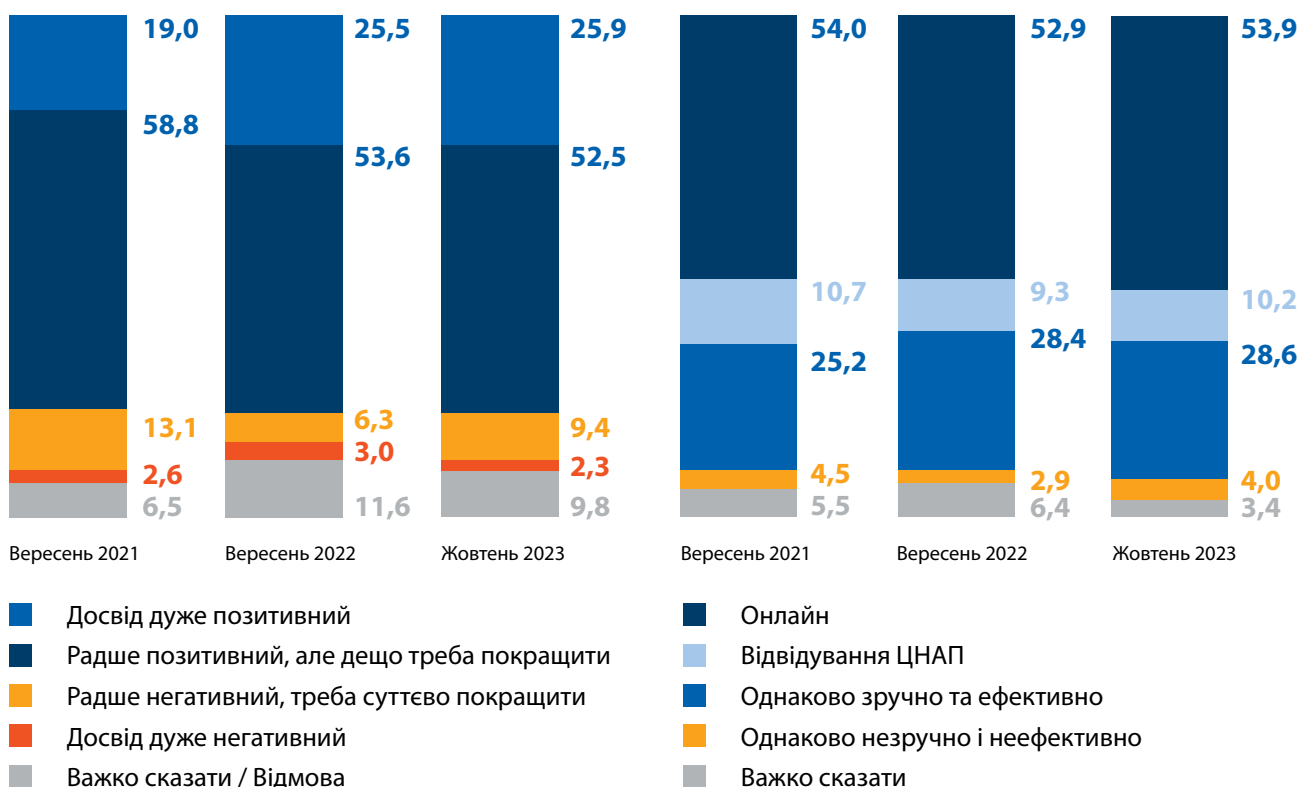
Якщо оцінювати способи отримання послуг, то онлайн вважають найбільш зручним і ефективним 54% респондентів, а відвідування ЦНАП — 10% (у 2022 році відповідні показники становили 53% і 9%). Ще 29% вважають зручними та ефективними обидва способи (у 2022 році — 28%). Лише 4% вважають обидва методи незручними та неефективними (у 2022 році — 3%).

Діаграма 2.2.1.

Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг?

Який спосіб отримання послуг Ви вважаєте найбільш зручним та ефективним?

(% серед респондентів, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг з 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 електронних послуг Ви вважаєте найбільш зручним та ефективним? (% серед респондентів відповідної групи, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг з 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	17,9	29,3	27,7	24,1	12,5	31,3
Радше позитивний, але дещо треба покращити	61,9	51,3	50,7	52,4	37,9	28,0
Радше негативний, треба суттєво покращити	7,1	11,6	9,6	10,6	40,1	5,5
Досвід дуже негативний	2,7	1,6	4,1	1,0	2,0	6,5
Важко сказати	10,4	6,2	8,0	11,9	7,6	28,7
Найбільш зручний та ефективний спосіб						
Онлайн	49,2	42,5	49,5	38,5	74,7	30,4
Відвідування ЦНАП	11,0	8,2	10,7	16,3	5,5	24,3
Однаково зручно та ефективно	29,2	29,3	29,0	41,4	14,1	17,8
Однаково незручно і неефективно	4,0	9,3	8,6	2,5	3,3	10,4
Важко сказати	6,7	10,6	2,2	1,3	2,4	17,1

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено 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 електронних послуг Ви вважаєте найбільш зручним та ефективним? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг з переліку)

% у рядку	Власний досвід отримання державних електронних послуг					Найбільш зручний та ефективний спосіб				
	Дуже позитивний	Радше позитивний	Радше негативний	Дуже негативний	Важко сказати	Онлайн	ЦНАП	Обидва	Жоден	Важко сказати
Регіон										
Західний	23,4	53,2	12,3	1,3	9,7	58,8	9,0	28,7	1,8	1,6
Центральний	24,8	56,9	7,1	1,5	9,6	55,3	10,9	25,5	4,2	4,2
Південний	33,7	43,8	6,9	5,2	10,4	51,6	8,1	30,4	5,5	4,4
Східний	17,0	56,1	16,7	1,1	9,0	37,8	17,0	36,4	5,8	3,0
Стать										
Чоловік	21,0	57,3	10,9	2,3	8,5	61,7	8,2	24,5	3,4	2,2
Жінка	31,0	47,7	7,8	2,4	11,1	45,9	12,3	32,7	4,6	4,6
Вік										
18–29 років	21,9	69,4	7,0	0,0	1,8	73,5	5,2	21,3	0,0	0,0
30–39 років	25,8	48,6	14,0	2,0	9,7	54,5	4,2	35,3	5,6	0,4
40–49 років	27,1	58,6	7,8	1,7	4,9	59,8	7,3	29,3	1,4	2,3
50–59 років	29,1	50,3	7,0	1,8	11,7	44,1	16,2	32,7	3,3	3,6
60–69 років	24,7	43,5	9,0	5,0	17,9	39,0	22,5	23,0	6,5	8,9
70+ років	29,9	24,2	7,3	9,3	29,3	26,0	23,3	17,7	13,3	19,6
Тип населеного пункту, де зараз проживають										
Село	21,9	52,8	13,2	1,7	10,4	55,5	7,7	30,0	4,6	2,2
СМТ / місто до 20 тис.	27,4	50,5	9,8	2,2	10,0	47,6	15,9	30,3	2,8	3,4
Місто 20–99 тис.	32,4	53,3	6,5	0,5	7,2	58,1	12,4	23,3	4,6	1,5
Місто 100 тис. і більше	26,8	52,7	7,6	3,1	9,9	53,3	10,2	28,3	3,7	4,4
Освіта										
Повна середня або нижча	16,3	32,2	30,0	3,6	17,8	49,1	16,6	21,7	4,0	8,6
Професійно-технічна або середня спеціальна	25,1	43,7	11,0	3,5	16,7	44,5	13,8	29,4	7,1	5,2
Вища	28,0	60,3	5,0	1,6	5,1	59,1	7,1	29,5	2,5	1,7
Рівень достатку родини										
Низький	25,4	43,2	9,5	4,2	17,7	45,8	11,5	28,1	7,6	7,0
Середній	26,7	57,2	5,9	2,2	7,9	50,8	11,3	33,3	2,7	2,0
Високий	24,4	56,9	14,5	0,3	3,9	67,7	6,6	22,7	1,7	1,3

* 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

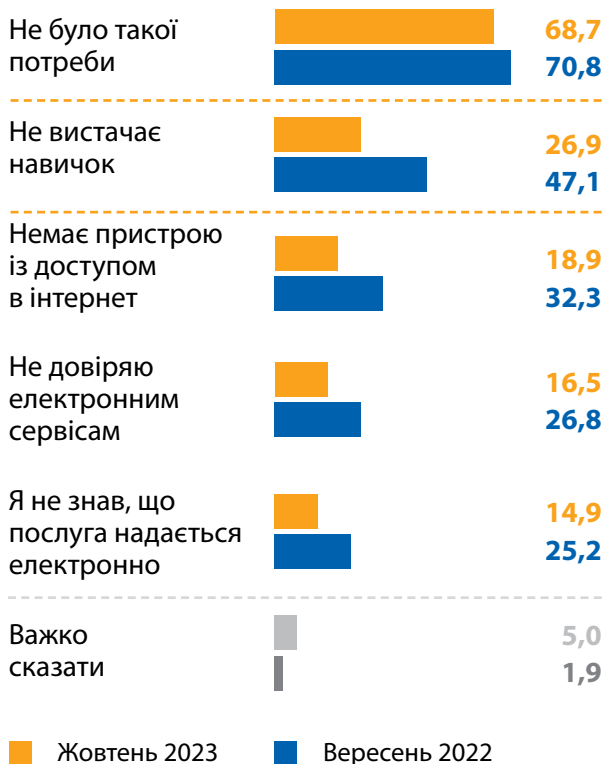
Основною причиною некористування державними електронними послугами респонденти назвали відсутність у них такої потреби. Про це повідомили 69% респондентів, майже стільки ж було в 2022 році. Наступні в списку причин — брак навичок (27%), відсутність пристрою з доступом в інтернет (19%), недовіра до електронних сервісів (16,5%), незнання про доступність послуги (15%). Порівняно з 2022 роком стало помітно менше тих, хто зазначає всі інші бар'єри, крім відсутності потреби. Зокрема, аж на 20% (27% проти 47% у 2022 р.) поменшало тих, хто повідомляє про брак навичок, а отже, імовірно, з'явилося більше можливостей для покращення цифрових навичок.

Серед респондентів, які зазначили брак навичок (25% чоловіків і майже 28% жінок), кожен третій (34%) узагалі не хоче розвивати навички. 29% кажуть, що хотіли б їх розвинути з допомогою від дітей / онуків, 15% — за допомогою безкоштовних курсів і 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 б їх розвинути? (% серед респондентів, яким бракує навичок, респондент міг обрати до 2-х відповідей)



У Таблиці 2.3.1 наведено причини некористування 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	37,9	18,7	10,7	40,1	0,0	50,4
Бракує навичок	25,3	54,0	56,5	42,3	15,1	26,6
Немає пристрою із доступом в інтернет	11,8	7,1	10,7	17,6	12,5	11,3
Не довіряю електронним сервісам	4,7	25,5	22,0	0,0	36,3	5,3
Я не знав, що послуга надається електронно	7,1	0,0	9,6	0,0	0,0	9,1
Важко сказати	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, у яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані щодо них наведено 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)

% у рядку	Не було такої потреби	Бракує навичок	Немає пристрою із доступом в інтернет	Не довіряю електронним сервісам	Я не знав, що послуга надається електронно	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають						
Західний	66,7	17,9	17,7	15,7	16,1	5,8
Центральний	71,5	30,8	22,9	13,8	16,6	3,9
Південний	68,8	30,3	11,9	22,7	11,4	5,2
Східний	64,6	36,4	24,2	15,1	11,9	5,8
Стать						
Чоловік	69,4	25,3	17,0	21,4	12,4	7,8
Жінка	68,3	27,8	20,0	13,6	16,3	3,3
Вік						
18–29 років ¹	80,7	23,2	0,0	11,9	15,8	0,0
30–39 років	79,4	11,4	2,1	20,3	17,0	8,9

% у рядку	Не було такої потреби	Бракує навичок	Немає пристрою із доступом в інтернет	Не довіряю електронним сервісам	Я не знав, що послуга надається електронно	Важко сказати
40–49 років	64,9	17,3	15,2	18,8	11,2	4,9
50–59 років	69,1	22,9	13,9	10,5	16,4	8,6
60–69 років	70,6	37,0	21,5	20,8	15,1	3,0
70+ років	62,2	35,3	33,8	14,1	14,7	2,9
Тип населеного пункту, де зараз проживають						
Село	64,1	28,8	25,1	17,8	18,1	4,6
СМТ / місто до 20 тис.	68,5	38,1	18,5	18,7	26,1	4,6
Місто 20–99 тис.	68,0	27,4	17,6	20,8	9,0	6,3
Місто 100 тис. і більше	73,7	22,0	13,2	13,3	10,4	5,1
Освіта						
Повна середня або нижча	70,3	38,4	32,9	17,7	14,8	5,4
Професійно-технічна або середня спеціальна	64,9	29,4	18,2	17,1	19,4	4,2
Вища	72,7	19,3	14,3	15,5	10,2	5,7
Рівень достатку родини						
Низький	63,1	34,7	26,1	18,3	18,3	4,7
Середній	76,4	16,5	10,6	14,9	10,1	6,3
Високий	78,9	18,3	9,6	16,8	13,8	2,4

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

2.4. Найголовніші аспекти отримання електронних послуг від держави

Респонденти висловлюють досить різноманітні погляди на важливість тих чи інших аспектів державних електронних послуг. Найбільше респондентів до найголовніших характеристик зарахували захищеність персональних даних (20%, у 2022 році — 23%) і наявність номера телефону, за яким можна звернутися, коли щось пішло не так (18%, у 2022 році — 24%). Іншими важливими аспектами є доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом (13,5%, у 2022 році — 13%), онлайн-чат (13%, у 2022 році — 15%), доступ із мінімальною реєстрацією (13%, у 2022 році — 12%). Хоча порівняно з попереднім роком і спостерігаються певні коливання, та загалом картина залишається незмінною.

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-х відповідей)

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23
Захищеність персональних даних, у тому числі шифрування даних	16,2	22,7	19,6
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, коли щось пішло не так	24,0	23,6	17,8
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	9,9	13,4	13,5
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	12,6	15,4	13,2
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	11,1	12,2	13,1
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	17,4	8,9	10,2
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	10,2	10,7	9,2
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	5,2	9,5	8,8
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	9,6	7,7	8,3
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	9,7	9,8	7,8
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	9,6	6,0	7,7
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	6,0	8,3	7,1
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	2,6	2,0	3,0
Нічого із зазначеного	26,5	26,2	25,8
Важко сказати	11,1	10,6	16,3

У Таблиці 2.4.2 дані наведено в розрізі тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами. Зазначимо, що серед тих, хто не користувався, близько половини висували певні побажання, відносно найчастіше — щодо наявності номера, за яким можна звернутися, а також щодо підвищення рівня захищеності персональних даних.

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
Захищеність персональних даних, у тому числі шифрування даних	24,8	10,6
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, коли щось пішло не так	20,6	13,1
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	17,8	6,4
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	16,3	8,0
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	16,3	7,8
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	12,1	7,2
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	10,8	7,0
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	10,7	5,2
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	10,8	4,3
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	9,9	4,1
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	10,1	3,4
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	9,2	3,4
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	3,6	2,0
Нічого із зазначеного	20,8	35,1
Важко сказати	8,6	28,3

У Таблиці 2.4.3 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.4.4 — в розрізі окремих 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	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Захищеність персональних даних, у тому числі шифрування даних	16,6	25,6	28,4	19,5	12,0	7,5
Наявність номера телефону, за яким можна звернутися, коли щось пішло не так	21,7	26,3	19,7	19,6	9,5	11,9
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	10,0	8,9	18,9	15,2	19,5	4,3
Онлайн-чат із можливістю миттєво поставити запитання консультантам	11,3	19,4	19,7	15,5	8,5	3,9
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	18,6	13,3	15,6	10,3	9,6	4,1
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	8,6	11,5	12,8	3,1	7,8	4,4
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	8,2	6,9	7,9	7,5	8,5	3,4
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	6,2	4,1	10,1	3,1	3,3	2,5
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	3,6	8,7	9,9	4,6	17,5	3,9
Функція збереження моїх даних у чернетці, щоб не заповнювати з нуля	7,1	7,6	14,3	10,7	3,0	2,7
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	5,4	11,2	13,3	19,9	17,2	1,5
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	3,6	7,7	6,9	8,7	5,9	2,0
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	1,5	2,7	3,0	0,0	2,2	0,5
Нічого із зазначеного	25,8	19,9	15,8	23,0	42,9	43,9
Важко сказати	19,6	14,1	11,1	17,9	8,7	30,3

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	Захищеність персональних даних	Телефон, за яким можна звернутися	Доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом	Онлайн-чат	Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією	Короткі, чіткі пояснення	Відеоінструкції	Можливість відстежувати прогрес	Зрозумілий дизайн, великий шрифт	Збереження даних у чернетці	Якомога менше переходів	Можливість обирати у випадних списках	Секція частих запитань (FAQ)	Нічого із зазначеного	Важко сказати
Регіон															
Західний	18,9	20,1	15,9	12,7	16,2	8,1	10,2	7,8	7,0	9,4	8,2	6,5	2,6	26,3	15,0
Центральний	20,2	17,8	14,1	13,8	10,3	11,8	9,4	10,2	10,4	7,7	6,7	8,2	2,2	24,8	16,0
Південний	20,7	15,9	11,7	15,1	12,8	9,2	7,8	8,3	6,6	5,7	8,7	6,7	4,6	25,6	16,9
Східний	16,6	15,3	8,0	7,0	15,0	12,9	8,3	7,6	8,9	9,1	7,1	5,2	3,0	29,3	19,8
Стать															
Чоловік	19,5	18,0	12,8	11,5	14,3	11,2	7,9	9,1	9,1	8,3	5,8	6,7	2,0	28,6	14,1
Жінка	19,8	17,7	14,2	14,6	12,0	9,3	10,2	8,5	7,7	7,4	9,2	7,4	3,8	23,5	18,1
Вік															
18–29 років	34,3	18,5	16,7	18,4	34,7	13,8	10,3	13,6	7,4	14,0	12,6	9,9	6,4	10,4	6,3
30–39 років	22,9	18,6	20,9	20,3	10,6	11,8	10,5	10,3	15,2	9,0	11,2	8,1	3,2	22,2	11,8
40–49 років	23,7	19,8	16,0	15,4	14,4	13,6	10,5	12,4	5,9	9,6	10,9	12,9	3,7	17,6	12,7
50–59 років	19,0	21,0	12,0	11,8	11,0	9,2	12,0	7,9	8,6	6,6	4,2	5,1	2,9	25,4	15,5
60–69 років	10,7	18,1	8,2	7,7	6,5	7,0	6,7	5,3	5,8	4,7	3,9	3,2	0,6	36,5	21,8
70+ років	5,0	8,6	2,7	1,1	3,8	3,9	3,6	1,7	3,9	2,3	1,0	1,8	0,8	46,9	33,1
Тип населеного пункту															
Село	15,4	18,9	13,0	12,2	10,1	8,1	7,8	8,0	9,5	5,3	5,8	2,6	2,0	32,4	18,4
СМТ / місто до 20 тис.	21,4	18,5	9,4	12,8	13,1	8,1	10,6	6,7	4,0	10,6	7,0	8,6	3,7	28,3	11,7
Місто 20–99 тис.	16,6	18,0	15,4	10,7	9,1	8,4	8,7	9,6	6,2	11,1	5,1	9,3	3,1	27,3	16,5
Місто 100 тис. і більше	23,0	16,8	14,4	14,5	16,1	12,5	9,9	9,6	9,0	8,3	9,7	9,6	3,5	20,1	15,7
Освіта															
Повна середня або нижча	12,6	12,4	5,2	6,8	3,7	8,0	3,8	7,9	4,5	3,8	3,1	3,4	1,9	46,2	17,6
Професійно-технічна / середня спеціальна	12,2	16,8	9,3	10,8	10,8	8,2	8,0	5,0	4,8	3,2	6,4	3,5	0,8	33,0	22,7
Вища	26,1	19,9	18,2	16,3	16,8	11,9	11,3	11,4	11,5	11,7	9,6	10,3	4,6	16,6	11,4
Рівень достатку родини															
Низький	13,8	17,4	8,7	9,7	8,4	8,1	6,8	5,1	4,5	6,7	6,5	5,9	1,4	31,9	22,0
Середній	24,4	17,0	13,5	16,6	13,4	11,0	10,6	11,9	9,6	9,0	7,8	7,2	3,6	24,3	12,9
Високий	22,7	21,0	23,0	14,3	21,2	13,0	11,5	10,3	13,3	8,5	10,0	9,3	4,9	17,4	9,6

2.5. Ситуації для ефективних електронних сервісів

По-перше, 67% респондентів (74% у 2022 році) змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій були б зацікавлені мати ефективний електронний сервіс. 20% стверджують, що їм «узагалі не потрібні жодні електронні послуги» (минулого року зафіксовано аналогічний показник).

По-друге, респонденти мають досить строкаті уявлення про те, в яких саме життєвих ситуаціях їх би найбільше цікавили ефективні електронні сервіси. Відносно найбільше респондентів називали доступ до медичної картки (15% респондентів зараховують цю ситуацію до трійки ситуацій, у яких найбільше зацікавлені в електронних сервісах), отримання нотаріальних послуг (11%), електронний лікарняний листок (11%), операції з персональним транспортом (10%).

Серед респондентів, які протягом останнього року не користувалися державними електронними послугами, 45% назвали щонайменше одну сферу, де хотіли б мати ефективний електронний сервіс.

Порівняно з 2022 роком є певні коливання, проте загалом ситуація лишається незмінною. На 4-5% стало менше тих, для кого актуальні такі послуги, як електронний лікарняний листок, оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн, оформлення довідок для отримання пенсії або документів для виплати субсидій. Водночас помітно зростає (+4%) попит на отримання нотаріальних послуг.

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

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Досвід користування за останній рік	
				Є	Немає
Назвали хоча б 1 ситуацію:	74,3	74,2	67,4	80,4	44,8
Доступ до даних власної медичної картки	10,4	15,0	14,8	17,8	9,3
Отримання нотаріальних послуг	7,1	7,7	11,3	14,1	6,5
Електронний лікарняний листок	8,9	14,9	10,8	14,0	4,8
Отримання паспорта для виїзду закордон	21,0	16,3	10,8	13,3	6,7
Отримання паспорта громадянина України	13,8	11,6	10,7	12,4	7,9
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	15,3	10,6	10,4	14,6	3,1
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	5,4	7,9	8,5	10,8	4,7

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Досвід користування за останній рік	
				Є	Немає
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн	7,5	12,4	8,3	9,7	5,6
Зміна місця реєстрації (прописка)	11,8	8,0	7,4	9,0	4,7
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	7,0	6,3	7,3	9,4	3,9
Зміна виборчої адреси, аби мати змогу проголосувати	4,5	4,6	7,0	8,9	3,6
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	4,6	7,0	6,2	6,6	5,8
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	12,3	6,2	6,2	8,1	2,9
Оформлення довідок для отримання пенсії	8,8	9,7	5,8	5,6	6,2
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	6,8	5,1	5,4	6,7	3,4
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	14,5	9,1	5,4	5,6	4,6
Включення до переліку осіб — учасників(иць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	1,5	2,6	4,4	5,6	2,3
Отримання довідки про несудимість	1,8	3,0	4,3	5,8	1,8
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	5,9	5,3	4,1	5,1	1,9
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	3,8	3,5	3,9	4,1	3,6
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	1,4	2,7	3,7	4,7	1,9
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	1,6	3,0	3,1	3,4	2,2
Подання документів, отримання виписок у ТЦКСП (військових комісаріатах)	1,8	2,8	3,0	4,0	0,9
Питання взаємодії із судовими інстанціями	1,9	1,4	2,5	2,9	1,1
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	3,0	5,1	2,5	2,9	1,7
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	0,5	2,5	2,0	2,1	2,1
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	15,3	19,8	19,6	9,2	38,7
Важко сказати	10,4	6,0	13,0	10,3	16,5

У Таблиці 2.5.2 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.5.3 — у 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	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Назвали хоча б 1 ситуацію:	67,5	81,3	81,6	65,0	83,7	37,3
Доступ до даних власної медичної картки	11,0	14,6	18,6	3,8	34,5	9,8
Отримання нотаріальних послуг	13,7	6,1	15,9	11,1	7,6	6,6
Електронний лікарняний листок	7,5	11,4	10,8	12,0	3,2	3,5
Отримання паспорта для виїзду закордон	9,7	12,8	10,7	2,9	5,7	4,7
Отримання паспорта громадянина України	9,1	26,6	15,5	7,3	10,8	4,5
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	8,6	5,9	17,5	18,7	15,8	2,6
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	15,5	12,2	9,7	14,2	7,2	2,4
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн	7,8	10,8	6,0	13,7	19,6	4,3
Зміна місця реєстрації (прописка)	6,5	7,6	11,8	4,8	3,6	2,8
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	1,9	4,6	6,6	7,2	28,7	4,9
Зміна виборчої адреси, аби мати змогу проголосувати	11,5	6,4	5,8	2,3	31,9	2,0
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	10,9	7,0	4,6	1,9	10,9	8,0
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	1,7	9,2	8,1	4,6	5,8	0,4
Оформлення довідок для отримання пенсії	7,6	5,9	6,1	4,1	3,4	6,8

% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	3,0	6,9	4,2	0,8	3,2	1,6
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	8,0	6,3	6,6	3,4	6,3	7,5
Включення до переліку осіб — учасників(иць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	2,5	7,4	5,8	16,6	2,9	1,1
Отримання довідки про несудимість	3,0	3,9	4,8	4,3	15,2	1,1
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	2,4	13,9	4,5	4,9	2,9	0,1
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	5,3	2,3	8,3	2,5	2,2	1,7
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	2,6	5,7	6,6	2,2	0,5	0,4
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	2,0	6,9	3,7	4,0	2,0	1,1
Подання документів, отримання виписок у ТЦКСП (військових комісаріатах)	2,8	3,8	3,4	6,0	2,5	0,8
Питання взаємодії із судовими інстанціями	3,5	5,1	3,3	2,0	0,9	1,2
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	2,6	2,9	7,5	0,0	1,6	0,3
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	1,6	3,8	8,4	3,2	0,5	0,9
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	18,7	9,1	7,6	15,9	12,5	41,5
Важко сказати	13,8	9,6	10,8	19,1	3,8	21,2

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

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Назви хоча б один:	Медицина картка	Нотаріальні послуги	Електронний лікарняний листок	Паспорт для виїзду закордон	Паспорт громадянина	Операції з персональним транспортним	Ідентифікаційний код	Земельні питання	Рее-страція	Операції з майном	Виборча адреса	Пенсійне посвідчення	Ведення малого бізнесу	Довідки щодо пенсії	Сплата податків
Регіон																
Західний	72,7	16,8	15,0	11,7	11,2	9,2	10,9	10,1	10,9	7,2	10,4	13,6	6,0	5,1	4,6	5,3
Центральний	67,8	14,4	10,8	9,7	10,8	10,6	11,8	6,7	8,1	6,2	7,5	4,6	6,7	8,0	7,3	6,2
Південний	62,5	14,1	8,2	11,3	8,9	11,0	8,6	8,3	5,4	9,8	4,0	4,1	5,9	5,5	5,7	5,1
Східний	60,6	11,2	8,8	10,7	14,4	14,7	7,9	11,8	7,7	7,2	4,2	2,8	5,8	3,5	4,1	3,5
Стать																
Чоловік	68,3	13,3	11,7	8,7	8,7	9,8	15,9	10,3	7,4	5,4	10,5	9,3	5,0	7,7	4,3	5,3
Жінка	66,6	15,9	10,9	12,5	12,5	11,4	5,9	7,1	9,0	9,2	4,6	5,1	7,2	4,9	7,1	5,5
Вік																
18–29 років	81,7	15,9	18,9	8,1	15,9	9,3	10,3	17,4	4,6	12,7	8,5	19,0	1,9	10,0	2,7	6,7
30–39 років	80,4	19,8	16,0	13,0	11,0	14,6	18,9	8,8	11,3	10,1	13,2	9,6	3,2	7,0	3,2	6,7
40–49 років	77,3	16,6	9,4	15,5	13,4	15,2	12,2	11,3	8,0	9,0	6,0	5,1	4,5	10,2	4,8	8,1
50–59 років	68,7	14,3	9,4	14,5	12,5	10,3	8,6	5,8	10,2	4,9	3,1	5,1	10,3	6,1	10,6	5,9
60–69 років	53,6	9,8	6,3	6,8	7,4	6,8	5,1	5,6	9,6	4,2	5,1	1,8	11,6	2,3	8,3	2,3
70+ років	31,9	9,0	6,2	3,5	3,3	4,4	2,3	2,1	3,4	2,6	5,5	1,5	6,8	0,0	6,1	1,4
Тип населеного пункту																
Село	65,9	15,9	12,9	9,0	10,1	9,3	13,4	9,7	11,5	5,6	9,9	9,5	5,4	3,6	4,5	3,4
СМТ / місто до 20 тис.	70,5	12,2	10,7	15,4	7,3	11,6	10,5	6,1	9,8	5,6	5,8	7,8	7,1	7,1	7,6	4,0
Місто 20–99 тис.	68,5	17,4	7,4	12,7	15,3	9,2	10,4	6,2	5,8	6,0	6,0	5,1	6,7	5,6	10,1	4,8
Місто 100 тис. і більше	67,4	13,9	11,0	10,7	11,0	11,8	8,2	8,7	6,1	9,5	6,0	5,4	6,5	8,0	5,5	7,3
Освіта																
Повна середня або нижча	53,8	13,2	3,7	8,2	4,4	6,9	4,5	2,4	4,8	4,5	15,7	11,2	10,3	2,8	4,8	0,9
Професійно-технічна / середня спеціальна	59,6	14,0	8,4	9,4	10,1	9,4	9,1	7,5	8,7	8,7	4,0	3,2	5,5	4,3	7,1	3,5
Вища	75,8	15,7	14,9	12,3	12,8	12,4	12,7	10,6	8,9	7,4	7,3	8,4	5,8	8,2	5,3	7,7
Рівень достатку родини																
Низький	55,1	11,1	8,4	8,3	8,9	7,6	7,0	5,1	5,6	5,5	5,5	3,8	7,3	2,7	7,3	2,1
Середній	74,0	16,8	9,1	14,3	12,5	14,0	11,6	8,5	8,8	10,0	4,5	4,5	7,2	7,8	5,7	7,5
Високий	80,9	18,5	20,3	9,4	11,8	10,7	15,2	14,9	12,5	6,8	15,5	17,1	2,8	9,7	3,9	8,0

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

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Субсидії	Учасники бойових дій	Довідка про несудимість	Новонароджена дитина	Тимчасова непрацездатність / постійна інвалідність	Шлюб / розірвання шлюбу	Декретна відпустка	ТЦКСП (військові комісаріати)	Суди	ВПО	Тимчасова втрата роботи	Не потрібен жоден	Важко сказати
Регіон													
Західний	5,9	3,4	5,4	2,9	4,4	3,5	2,2	3,8	1,7	4,0	1,6	19,5	7,7
Центральний	4,8	4,9	3,8	4,3	4,9	2,7	3,6	2,4	2,4	2,7	1,7	18,2	14,0
Південний	5,4	5,4	3,8	4,7	2,3	5,3	4,3	3,4	2,4	0,5	2,9	20,9	16,6
Східний	5,7	2,7	4,3	5,2	2,3	3,4	0,8	1,4	5,4	1,8	2,2	22,3	17,0
Стать													
Чоловік	3,6	5,1	4,6	3,9	3,5	2,9	1,1	4,5	3,0	2,4	1,2	18,5	13,2
Жінка	6,8	3,8	4,0	4,2	4,2	4,3	4,7	1,7	2,1	2,5	2,6	20,5	12,9
Вік													
18–29 років	2,3	9,4	7,2	3,5	7,6	6,9	4,5	6,8	3,4	3,8	0,8	5,2	13,2
30–39 років	2,2	4,9	6,5	10,4	2,8	5,9	4,4	3,1	2,2	3,8	1,8	11,1	8,5
40–49 років	7,3	6,2	5,9	4,6	4,5	3,6	4,2	4,0	3,3	3,2	3,3	11,3	11,4
50–59 років	4,7	3,0	2,5	1,8	4,5	2,7	2,6	2,4	3,2	1,6	3,2	19,2	12,2
60–69 років	11,0	1,9	1,6	0,8	3,7	1,6	0,6	1,2	1,8	1,5	1,9	33,2	13,2
70+ років	5,3	0,7	0,7	0,0	0,7	0,3	1,6	0,3	0,9	0,0	0,4	44,7	23,4
Тип населеного пункту													
Село	4,1	3,5	5,4	2,5	3,9	1,9	4,3	1,5	0,7	1,7	1,5	24,1	10,0
СМТ / місто до 20 тис.	8,5	4,4	5,4	1,3	5,4	2,6	2,5	4,7	1,9	5,9	2,7	18,7	10,8
Місто 20–99 тис.	7,0	4,4	3,1	2,1	5,4	3,4	2,2	4,0	3,0	2,4	4,4	19,2	12,3
Місто 100 тис. і більше	5,2	5,0	3,5	6,2	3,3	5,2	2,5	3,4	3,8	2,3	1,7	16,7	15,9
Освіта													
Повна середня або нижча	3,3	7,4	5,5	1,9	2,8	2,2	1,8	0,8	2,8	2,7	1,7	33,7	12,5
Професійно-технічна / середня спеціальна	5,4	3,3	2,6	2,7	4,1	3,4	2,8	2,2	1,5	1,0	2,2	23,7	16,7
Вища	5,8	4,3	5,1	5,4	4,1	4,2	3,6	4,0	3,0	3,3	2,0	13,5	10,7
Рівень достатку родини													
Низький	6,8	2,7	2,5	3,1	4,2	3,4	2,8	1,0	2,7	2,5	2,2	28,6	16,4
Середній	5,6	4,8	4,4	4,9	3,8	4,9	3,1	4,5	1,6	3,0	2,1	16,7	9,2
Високий	2,2	6,6	7,5	4,6	4,0	2,3	3,7	3,9	3,7	1,8	1,6	6,6	12,5

РОЗДІЛ III.

**МАТЕРІАЛИ ЩОДО
КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ
ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ
ЧИ ЦИФРОВОЇ
ГРАМОТНОСТІ**



3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову грамотність

Більшість респондентів — 65% — бачили матеріали, які інформують про державні електронні послуги (у 2022 році цей показник становив 72%). Водночас матеріали про цифрову грамотність зустрічали 53% (у 2022 році — 59%). Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували про рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.

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

% у стовпчику	Електронні послуги			Цифрова грамотність	
	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Вер. 22	Жов. 23
Так, бачили:	54,7	71,8	64,8	58,7	52,7
реклама в соціальній мережі	38,8	50,2	45,7	42,1	39,0
чули на радіо / ТБ	—	45,1	32,9	36,1	25,0
плакати у ЦНАП	12,1	24,1	23,5	18,4	15,9
брошури у ЦНАП	14,3	25,6	21,1	17,7	16,0
зовнішня реклама у своєму місті / селі	15,9	22,3	17,0	15,4	13,0
флаєр у п/с	—	5,0	4,3	3,7	3,7
Ні, не бачили	40,5	24,6	30,8	36,9	42,0
Важко сказати	4,8	3,6	4,4	4,5	5,2

У Таблиці 3.1.2 дані наведено в розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 3.1.3 і 3.1.4 — у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 3.1.2. Упродовж 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	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Електронні державні послуги						
Так, бачили:	65,9	70,2	73,2	60,9	54,1	52,7
реклама в соціальній мережі	42,5	53,5	50,2	44,7	39,5	32,1
чули на радіо / ТБ	38,6	32,8	30,0	33,0	38,1	34,5
плакати у ЦНАП	26,3	32,8	35,1	34,3	34,2	15,9
брошури у ЦНАП	25,2	33,7	26,6	33,6	18,2	13,2
зовнішня реклама у своєму місті / селі	17,3	22,4	20,7	13,0	15,3	16,1
флаєр у п/с	4,5	10,3	2,0	5,0	5,1	5,6
Ні, не бачили	28,4	26,4	23,1	32,1	44,7	39,3
Важко сказати	5,7	3,4	3,7	7,0	1,3	8,0
Цифрова грамотність						
Так, бачили:	56,7	56,9	53,5	56,5	51,6	42,2
реклама в соціальній мережі	40,2	46,7	42,1	43,5	37,2	25,4
чули на радіо / ТБ	34,0	25,2	18,5	25,8	30,3	25,9
плакати у ЦНАП	17,5	23,0	16,2	27,1	28,3	12,9
брошури у ЦНАП	21,4	25,7	15,9	27,5	15,0	13,8
зовнішня реклама у своєму місті / селі	20,5	14,0	10,2	8,9	9,5	12,5
флаєр у п/с	5,4	10,0	0,9	6,9	6,0	5,9
Ні, не бачили	37,4	38,9	39,6	37,8	44,4	48,8
Важко сказати	5,9	4,2	6,8	5,7	4,0	9,0

Таблиця 3.1.3. Упродовж 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	чули на радіо / ТБ	плакати у ЦНАП	брошури у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили	Важко сказати
Регіон									
Західний	67,3	45,8	37,3	23,9	22,0	15,0	4,7	30,0	2,7
Центральний	64,2	45,6	32,6	24,1	22,9	16,7	4,1	30,6	5,2
Південний	60,7	43,6	28,8	22,6	16,9	19,5	4,3	34,7	4,6
Східний	70,2	52,1	30,4	21,6	22,0	17,8	3,2	24,1	5,8
Стать									
Чоловік	65,9	46,7	32,2	24,5	20,8	19,8	4,7	30,4	3,7
Жінка	63,9	44,9	33,5	22,6	21,4	14,6	3,9	31,3	4,9
Вік									
18–29 років	80,6	57,5	33,9	25,7	20,6	22,6	4,1	16,3	3,1
30–39 років	66,3	46,3	29,7	21,8	19,6	13,2	1,2	32,5	1,2
40–49 років	62,9	47,7	27,2	26,0	23,2	16,3	3,1	29,9	7,3
50–59 років	69,1	53,2	38,3	30,6	31,1	19,9	7,9	28,0	2,9
60–69 років	59,2	39,2	37,0	21,0	19,7	17,9	6,1	37,5	3,4
70+ років	50,3	28,8	33,4	14,8	10,8	13,8	4,4	39,9	9,8
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	58,5	37,4	35,2	20,6	19,1	10,8	2,3	36,1	5,4
СМТ / місто до 20 тис.	69,0	53,3	36,7	33,6	31,3	21,2	9,1	26,2	4,7
Місто 20–99 тис.	67,2	47,7	35,5	22,6	23,3	18,8	4,8	31,2	1,5
Місто 100 тис. і більше	67,9	49,7	29,8	23,5	19,9	20,1	4,5	28,0	4,1
Освіта									
Повна середня або нижча	45,5	31,7	25,2	15,4	15,9	12,8	4,1	47,2	7,3
Професійно-технічна або середня спеціальна	59,0	41,8	33,5	20,8	16,6	15,0	3,4	35,1	5,9
Вища	73,5	51,9	34,6	27,3	25,3	19,3	4,9	24,2	2,3
Рівень достатку родини									
Низький	58,1	37,6	31,4	21,9	18,5	15,6	4,3	35,0	6,9
Середній	70,0	53,8	33,5	26,8	26,2	17,4	4,5	27,5	2,5
Високий	68,9	47,6	34,7	21,2	17,4	18,8	4,2	28,9	2,2

Таблиця 3.1.4. Упродовж останніх 12 місяців Ви зустрічали інформаційні матеріали, що розповідають про цифрову грамотність?
(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Так, бачили:	реклама в соціальній мережі	чули на радіо / ТБ	плакати у ЦНАП	брошури у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили	Важко сказати
Регіон									
Західний	55,5	40,8	31,5	18,7	17,8	15,2	4,6	41,3	3,1
Центральний	53,0	39,5	23,7	15,3	16,6	10,8	2,9	41,0	6,1
Південний	49,5	35,0	19,9	13,1	12,5	14,8	3,7	45,1	5,4
Східний	51,2	41,6	22,8	17,0	16,6	9,7	3,7	40,3	8,5
Стать									
Чоловік	53,2	41,0	26,6	16,4	15,7	15,9	4,1	42,2	4,6
Жінка	52,4	37,3	23,8	15,5	16,2	10,5	3,3	41,8	5,8
Вік									
18–29 років	68,7	56,5	24,6	14,0	16,4	22,3	1,9	28,6	2,7
30–39 років	48,4	38,4	20,0	13,7	12,1	8,4	1,6	48,9	2,8
40–49 років	54,4	40,9	20,1	16,3	14,1	11,1	3,5	38,6	7,1
50–59 років	59,1	44,0	33,7	24,1	25,3	15,2	5,8	37,1	3,8
60–69 років	50,0	33,1	30,0	16,0	18,2	13,9	4,4	44,6	5,3
70+ років	37,1	20,5	24,3	11,0	10,6	9,9	5,9	51,8	11,1
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	45,2	33,8	28,5	15,4	15,7	11,3	2,8	49,0	5,9
СМТ / місто до 20 тис.	59,6	46,4	28,8	23,2	21,6	13,2	7,0	35,0	5,3
Місто 20–99 тис.	55,0	43,6	25,8	9,8	11,6	11,4	2,8	41,8	3,2
Місто 100 тис. і більше	56,3	40,1	21,5	16,0	15,9	14,4	3,8	38,5	5,2
Освіта									
Повна середня або нижча	40,7	29,1	20,1	13,5	15,3	10,6	2,2	55,2	4,1
Професійно-технічна або середня спеціальна	44,2	29,3	25,4	13,4	13,3	11,2	3,1	48,9	6,9
Вища	61,4	47,6	26,2	18,2	17,9	14,7	4,4	34,5	4,1
Рівень достатку родини									
Низький	45,3	29,4	20,8	15,0	16,4	11,4	4,1	47,4	7,3
Середній	58,2	45,1	27,9	19,5	18,9	11,5	4,0	38,6	3,3
Високий	56,9	46,4	27,4	12,2	10,9	18,4	2,5	39,0	4,1

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

Матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 53% серед тих, хто такі матеріали отримував (у 2022 році — 54%). Матеріали заохотили користуватися державними електронними послугами 40% (у 2022 році було 44%), підвищити цифрову грамотність — 34% (у 2022 році таких було 35%).

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



Більший мотиваційний вплив матеріали справляють на молодших і більш освічених людей (потрібно враховувати перетин цих категорій). Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 66% серед 18–29-річних, до 21,5% серед осіб віком 70+. За освітою: якщо серед респондентів з вищою освітою заохотилися 62%, то серед респондентів з професійно-технічною чи середньою спеціальною — 39,5%, серед осіб з нижчою освітою — 34%.

Якщо виділяти окремо державні електронні послуги, то серед чоловіків і жінок приблизно однаковий показник: 43% і 39% відповідно. Також не дуже значні відмінності (особливо з урахуванням похибки) спостерігаються за регіоном і типом населеного пункту. Водночас частіше про початок користування повідомляють молодші респонденти (показник знижується з 50% серед респондентів до 30 років до 18% серед респондентів віком 70+), а також респонденти з вищою освітою (47% проти не більш як 32% серед респондентів із нижчим рівнем освіти) і респонденти з середнім / високим достатком (47% / 41% проти 32% серед осіб із низьким достатком).

Щодо підвищення цифрової грамотності, то відмінність між чоловіками і жінками також незначна — 36% серед чоловіків і 32% серед жінок. Відносно незначні відмінності спостерігаються за регіоном і типом населеного пункту, а найбільша різниця — за віком (зниження з 45% серед наймолодших до 12% серед найстарших респондентів). Також частіше про підвищення грамотності повідомляли респонденти з вищою освітою (42% проти не більш як 22% серед респондентів з нижчим рівнем освіти) і респонденти з середнім / високим достатком (40% / 37% проти 25% серед осіб із низьким достатком).

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

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

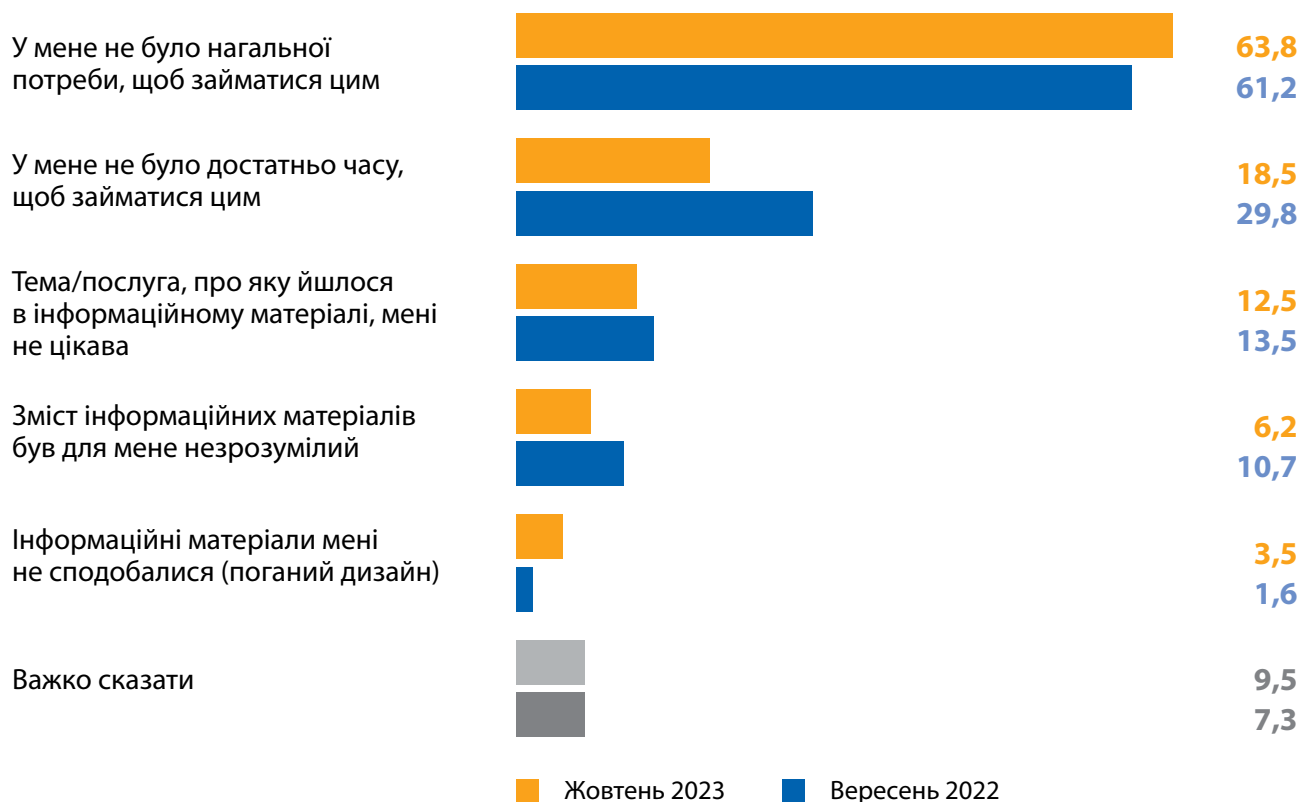
% у стовпчику	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами	14,4	29,8	22,3	23,9	15,9	9,9
Так, я підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	10,1	10,1	15,6	16,3	6,2	4,7
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами і підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	14,5	15,8	29,6	25,0	38,8	10,6
Ні, я не почав(ла) користуватися електронними державними послугами і не підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	40,0	38,0	25,9	28,3	31,7	62,9
Важко сказати	20,9	6,2	6,6	6,5	7,4	11,9

Таблиця 3.2.2. Інформаційні матеріали, які Ви зустрічали, заохотили Вас до користування державними електронними послугами або до підвищення рівня власної цифрової грамотності? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії, які отримували 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
Регіон, де зараз проживають					
Західний	14,1	12,6	22,2	36,9	14,3
Центральний	21,6	12,4	23,1	34,1	8,8
Південний	23,3	11,4	19,0	39,0	7,3
Східний	14,3	13,1	17,7	44,5	10,5
Стать					
Чоловік	19,9	13,0	22,6	31,2	13,3
Жінка	18,2	11,6	20,4	42,0	7,8
Вік					
18–29 років	20,7	15,4	29,5	16,4	18,0
30–39 років	19,9	16,9	29,1	23,7	10,4
40–49 років	23,9	12,0	23,6	33,3	7,3
50–59 років	22,8	13,2	16,1	40,3	7,6
60–69 років	11,9	6,8	12,1	62,0	7,3
70+ років	9,5	3,4	8,7	67,4	11,0
Тип населеного пункту, де зараз проживають					
Село	12,1	9,1	23,1	41,4	14,3
СМТ / місто до 20 тис.	23,1	10,4	18,8	43,0	4,8
Місто 20–99 тис.	20,0	14,1	22,3	36,7	7,0
Місто 100 тис. і більше	22,2	14,2	20,7	33,1	9,7
Освіта					
Повна середня або нижча	12,6	9,8	11,4	56,5	9,7
Професійно-технічна або середня спеціальна	17,8	7,0	14,6	49,8	10,8
Вища	20,7	15,3	26,4	27,4	10,2
Рівень достатку родини					
Низький	16,6	9,2	15,4	51,9	7,0
Середній	21,9	14,5	25,5	31,8	6,3
Високий	17,2	13,5	23,9	24,9	20,4

Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість зазначає як причину відсутність нагальної потреби займатися цим (64%, у 2022 році цю причину назвали 61%). На умовно другому місці така причина, як брак часу (18,5%). Інші причини згадувалися рідше.

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



РОЗДІЛ IV.

ЯКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ: ДУМКИ І ПОГЛЯДИ ВЕТЕРАНІВ ЩОДО ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Нижче наведено якісний аналіз ситуації, що дає загальне уявлення як про поточне сприйняття електронних послуг ветеранами, так і про деякі особливості користування ними. Проте його не варто вважати комплексним оглядом поточного ставлення всіх ветеранів до користування е-послугами.



4.1. Досвід користування електронними послугами

Усі респонденти та респондентки, які брали участь у глибинних інтерв'ю (далі — ГІ), знали окремі електронні послуги та / або користувалися деякими з них.

Ветерани спонтанно назвали в якості електронних такі послуги: користування мобільним застосунком або порталом послуг Дія; інтернет-банкінг; спілкування (сигнал, вайбер, телеграм); можливість отримати послуги ведення малого бізнесу; електронні черги (у ЦНАП, пенсійний фонд, для отримання УБД, у Міграційну службу для отримання паспорту); оформлення документів (довідка про несудимість, витяг про місце проживання, довідки для пенсійного фонду), отримання інформації про штрафи.

Усі ветерани, які взяли участь у ГІ, зазначили, що користуються мобільним додатком Дія, бо саме в ньому найбільше необхідних для них функцій: від документів (паспорт, ідентифікаційний код) до можливості отримання необхідних довідок (витяг про несудимість, довідки ОК-5/ОК-7, ковід-сертифікати) і перевірки наявності штрафів.

Усі респонденти зазначили, що за умови коректної роботи застосунку **не мали проблем із користуванням послугами і були задоволені, що їх можна отримати онлайн**. Однак у деяких респондентів виникали труднощі з використанням мобільного застосунку й отриманням бажаних послуг. Так, двоє респондентів повідомили, що через перенавантаження застосунку не вдалося в одному випадку отримати довідку про склад сім'ї і місце проживання, а в іншому — оформити статус ВПО. Ще один респондент зазначив, що мав незручності з отриманням електронного підпису.

Я брав довідку про склад сім'ї. Здається, там була форма 5, де вказано місце проживання. Один раз програма була перевантажена. Це десь у березні було. А зараз я був приємно вражений — хвилини за 3-4 уже ту довідку роздрукував.

(ветеран із порушеннями зору)

Загалом **ветерани вважають, що зростання кількості е-послуг є необхідною і важливою зміною**, адже електронні послуги дають суттєві переваги, а саме: економлять час і зусилля; зменшують вплив людського чинника в процесі надання послуги; дають змогу уникнути дискомфорту, пов'язаного з чергами, а також із увімкненням повітряної тривоги.

Окрім того, **учасники дослідження акцентували на зручності електронних послуг**: ними можна користуватися практично в будь-якому місці; в обраний проміжок часу.

Можна, не виходячи з дому, замовити щось, не витратити час. Як то кажуть, можна жувати булочку, дивитися телевізор, ходити в піжамі і в два кліки оформити картку, зібрати пакет документів, тут же відсканувати і відправити до інстанції.

(ветеранка)

Опитані ветерани переважно мають довіру до електронних послуг і обґрунтовують її тим, що на даний момент держава вже володіє великим обсягом інформації про кожного громадянина країни; тому немає сенсу побоюватися того, що розширення переліку е-послуг вимагатиме охоплення ще більшого обсягу персональних даних:

Скажу так, втрачати вже нема чого, тому що наша конфіденційна інформація вже давним-давно розлетілася по мережі. А те, що є в Дії, ні від кого не сховаєш. Адже можна і через банк дізнатись ту саму інформацію.

(ветеран 1)

Однак респонденти, попри висловлену довіру і користування е-послугами, все ж мають застереження щодо захищеності персональних даних і побоювалися стати жертвою шахраїв.

Ви знаєте, раніше я трошки побоювався, що шахраї можуть зламати [ї скористатися даними]. Але потім мене навчили, як і які паролі ставити тощо. Тобто зараз я особливо не переймаюся. Можна переживати хіба за те, щоб, не дай Бог, гроші не зняли.

(ветеран із порушеннями зору)

У процесі кожного інтерв'ю респондентам пропонували для ознайомлення перелік електронних послуг. Відповідаючи на запитання щодо послуг, якими користувалися протягом останніх 2 років, учасники дослідження найчастіше називали: (3/5) реєстрацію автотранспорту, отримання електронного лікарняного листка, ведення ФОП, послуги для ВПО. По одному разу називали такі послуги: оформлення субсидії, отримання довідки про несудимість.

Більшістю отриманих послуг ветерани були задоволені, однак для послуги реєстрації і ведення ФОП окреслили бажані покращення. На думку двох ветеранів, у застосунку для ведення ФОП бракує актуальної інформації щодо податків (наявності заборгованості / переоплати), а також довідок, необхідних для закриття ФОП.

Дуже багато актуальної інформації, наприклад, про ті самі податки, в електронному варіанті не надається. Дружині подзвонили і сказали, що їй нараховано штраф чи пеню. Вона каже: «Як? Всі податки сплачувались». Ми разом переглянули: справді, все сплачено. Але виявилось, що вона не сплатила якісь 40 копійок. Не знаю, де вони поділися, і на це нараховували пеню. Вчасно не повідомили, а коли наросла чимала сума, зателефонували.

(ветеран 1)

У цілому ветерани — учасники дослідження чули про більшість електронних послуг, названих під час ГІ. Для двох респондентів така послуга, як доступ до даних медичної картки, виявилася невідомою, але вкрай цікавою. Також по двоє респондентів не знали про існування електронних послуг нотаріуса та суду.

4.2. Бажання отримувати послуги онлайн чи офлайн

Під час інтерв'ю респондентам поставили запитання, як би вони хотіли отримувати перелічені послуги — онлайн чи офлайн.

Усі (5/5) ветерани, які брали участь у ПІ, зазначили, що **онлайн хотіли б отримувати такі послуги:**

- оформлення субсидії

Реально, там такі черги, такі скандали постійно, що отримання субсидії можна було би перенести в онлайн. Зробити перелік: хто має на неї право, а хто не має. *(ветеранка)*

- сплата податків

Зручніше онлайн — економія часу. У будь-який час увечері собі сів, спокійно відпрацював. *(ветеран 1)*

- декретні виплати

Онлайн, бо тій мамі є чим зайнятись замість ходити, бігати, шукати інстанції, куди потрібно занести відповідні папери. *(ветеран 1)*

- отримання довідки про несудимість

Онлайн. Але всі інстанції, які вимагали в мене таку довідку, хотіли саме в паперовому вигляді, з печатками. *(ветеран з інвалідністю)*

- лікарняний листок

Я думаю, що «по-старому» нормально, але можна було б вдосконалити. Просто я не знаю, як цей механізм може правильно працювати. Якщо тобі дають лікарняний, то в будь-якому випадку потрібно з'явитися до лікаря. *(ветеран ВПО)*

Також **онлайн хотіли б отримувати такі послуги, як ведення ФОП, реєстрація автотранспорту, виплати з безробіття, отримання ідентифікаційного коду, оформлення пенсії, отримання свідоцтва про народження, доступ до власної медичної картки, оформлення землі, електронний суд (під час воєнного стану);** про це повідомили 4/5 респондентів. Ветеран, який має статус ВПО, зазначив, що йому найкраще мати паперові варіанти більшості документів, а також зауважив, що деякі електронні послуги потрібно поглиблено вивчати, розбиратися, як ними користуватися (особливо це стосується ведення ФОП).

Про ФОП: «Для мене краще це робити фізично. Щоб відкрити електронно, треба на цьому розумітися. Потрібні якісь тренінги або курси, як це зробити правильно. Тому що з податковою не жартують».

(ветеран ВПО)

Про виплати з безробіття: «Якщо раціонально поглянути на ситуацію, то, мені здається, людина, яка і так безробітна, може собі дозволити сходити в центр зайнятості, поспілкуватися, заповнити документи».

(ветеран ВПО)

Обговорюючи послугу оформлення статусу інвалідності, респонденти зачіпали тему військово-лікарських комісій (ВЛК) і **позитивно оцінили можливість отримання електронних документів, необхідних для ВЛК:**

Абсолютно позитивно до того ставлюся. Сам зіткнувся, поки служив, не одну ВЛК проходив. І ось проходиш нову ВЛК, посилаєшся на попередню — і чуєш у відповідь: а ми нічого не знаємо, а давайте все спочатку. А так хоч якась історія буде в електронній формі, і можна зіставляти, бачити сам процес, розуміти, в якому напрямку все рухається.

(ветеран 1)

Статус учасників бойових дій респонденти хотіли б отримувати онлайн, хоча коли вони самі його отримували, то про онлайн-формат навіть не йшлося:

Якщо є документи, які можна підтягнути, то я тільки «за». Але саме в цьому проблема — в цифровізації всіх документів і взаємодії багатьох служб. Цього немає.

(ветеран із інвалідністю)

Загалом **ветерани хотіли б отримувати комплекс пов'язаних між собою послуг у багатьох життєвих ситуаціях**. Так, ветеранам хочеться отримувати послуги, які стосуються ФОП, субсидії, пенсії, медицини (доступ до медичної картки та лікарняного листка), а також надання довідок для всіх членів родини.

Я б хотів, щоб у тій же Дії був архів із довідками про смерть. Тобто щоб були усі важливі сімейні довідки. Підключити в цей архів РАГС, щоб можна було взяти інформацію і про себе, і про батьків, і про бабу / діда. Щоб отримувати все в електронному вигляді, а не бігати і сидіти в тих архівах, пилукою обростати.

(військовий із порушеннями зору)

Щодо таких послуг, як оформлення чи розірвання шлюбу, а також зміна місця прописки, респонденти розділилися в поглядах: частина воліє отримувати їх онлайн, інша — як і раніше, офлайн.

Водночас **респонденти назвали послуги, які їм важко уявити в електронному форматі**. Серед них:

- автотранспорт — потребує безпосереднього огляду:

Знаєте, купівлю та продаж краще здійснювати офлайн, бо треба бачити, що береш. Адже сьогодні в електронному форматі можна будь-що написати. *(ветеран 1)*

- отримання національного чи закордонного паспорта — неможливо перевести в онлайн всю процедуру надання послуги:

Заявку-то можна подавати онлайн, але все одно доведеться йти, бо там і фотографуєшся, і надаєш відбитки пальців. *(ветеран із порушеннями зору)*

- оформлення статусу інвалідності — викликає сумніви можливість проходження онлайн ВЛК, оскільки в процесі відбувається огляд і бесіда з особою, яка претендує на статус (тобто особиста присутність обов'язкова). Також респонденти вказали на брак взаємодії між структурами і можливу корумпованість сфери:

Я вважаю, що це взагалі неможливо онлайн. Було б чудово, але коли будуть налагоджені всі механізми, тобто взаємодія між певними структурами, між системою охорони здоров'я та іншими міністерствами. Тоді це буде ефективно. *(ветеран з інвалідністю)*

- купівля, продаж, оренда нерухомого майна — брак довіри до продавців майна:

Треба слідкувати за кожним папірцем, кожною довідкою, треба знати, у кого ти береш і що. *(ветеран із порушеннями зору)*

- оформлення землі — невпевненість у можливості переведення в онлайн-формат усіх процедур та підозра щодо корумпованості сфери:

Якщо я хочу клапчик землі у Вінницькій області, а мешкаю в Донецькій, це не реалізувати без фізичного походу до відповідної сільської чи міської ради. *(ветеран 1)*

- послуги нотаріусу — лякає безособовість, тому необхідний контакт із тим, хто надає послугу:

Мені здається, тільки консультація [можлива онлайн]. Якось ми оформлювали спадщину: приходили в нотаріальну контору, працівники відкривали спадкову справу, готували інші документи. Як це можна зробити онлайн? Та сама довіреність: хто кому і що довіряє? *(ветеран ВПО)*

4.3. Джерела інформації. Способи формування навичок користування електронними послугами

Як зазначалося вище, **респондентам бракувало інформації про деякі електронні послуги**. Саме тому вони перерахували канали інформування населення як про перелік наявних електронних послуг, так і про його оновлення. **Серед найбільш ефективних джерел інформації**, які можуть охопити різні категорії населення, найчастіше називали:

- оповіщення в застосунку Дія;
- рекламу на ТБ, радіо, у соціальних мережах Facebook та Instagram;
- інфоплакати та / або брошури з переліком та коротким описом доступних послуг (для тих, хто хоче взяти з собою і ознайомитися вдома). Ці плакати слід розміщувати в установах, які надають відповідні послуги: ЦНАПах, міських / районних / селищних радах, відділення соціального захисту населення, Пенсійного фонду;
- єдине інтернет-джерело (своєрідний інтегратор) з інформацією про всі доступні електронні послуги з регулярним оновленням інформації;
- працівників державних установ, які мають розповідати про різні альтернативи отримання послуги;
- рекламу / повідомлення на сайтах місцевих рад;
- зовнішню рекламу (білборди).

Ветеран із порушеннями зору наголосив, що інформація — хоч би де вона розміщувалася — має подаватися голосом:

Потрібно, щоб її [інформацію] десь можна було прослухати. Навіть на радіо це було б зручно. Я думаю, якби у ЦНАПах крутили відповідні оголошення, то до них би ходило менше людей.

(ветеран із порушеннями зору)

За словами респондентів, за умови достатньо широкого інформування для використання електронних послуг не було би перешкод, особливо в тих, хто користується смартфонами і має доступ до інтернету. До категорії людей, у яких можуть виникати труднощі з опануванням електронних послуг, респонденти зарахували сільських мешканців та людей старшого віку:

Не у всіх літніх людей є доступ до інтернету. І не всі літні люди розуміють, куди зайти, як зареєструватися, тобто їм потрібне навчання, допомога.

(ветеран із інвалідністю)

Однак двоє респондентів зазначили, що брак навичок користування послугами може стати перешкодою для будь-кого. Також зауважили, що на заваді можуть стати такі людські риси, як неуважність та страх:

По-перше, бракує навичок. А по-друге, мені здається, треба доносити людям, що це не обман чи махінація. У нас зараз така складна ситуація. І тому кожен думає, що всюди саме шахрайство. Треба навчати, долати цю боязнь зробити щось не так.

(ветеран ВПО)

Опитані респонденти, **опановуючи новий додаток чи невідомі електронні послуги, спершу воліють робити це самостійно**, шукаючи потрібну інформацію в інтернеті. Якщо спроби виявляються невдалими, то звертаються по допомогу до родичів або до відповідних служб підтримки (на сайті чи на гарячій лінії).

Дзвонили на гарячу лінію банку. Нам розповіли, що треба зайти в онлайн-сервіс цього банку. Ми зайшли, нам підказали, як саме знайти відповідний розділ. Далі вже самостійно, інтуїтивно відкрили.

(ветеран ВПО)

На думку респондентів, різні категорії потребують різних способів формування навичок користування послугами. При цьому вони зауважують, що **має надаватися спектр різних способів**, з урахуванням індивідуальних особливостей роботи з інформацією: одні люблять читати, другі — дивитися, треті — отримувати відповіді під час спілкування.

Оскільки опитаним ветеранам більше до душі самонавчання, то **основними способами навчання вони обирали короткі відео та спливаючі підказки**. Тільки одна респондентка зазначила, що, крім самонавчання, воліла б займатися офлайн у групі з іншими людьми:

Почала б самостійно, щоб, як то кажуть, у голові пазли склалися. Якби самостійно не додумалася, напевно, пішла би поспілкуватися наживо — до консультанта чи по пораду до колеги. Бо так не почуваєшся самотньою і такою немудрою.

(ветеранка)

Для тих людей, які не мають пристроїв, щоб користуватися послугами, **респонденти вважають за доцільне створити**: окреме місце з безкоштовним пристроєм і зі спеціально підготовленим працівником-консультантом або волонтером (такі місця можуть бути створені у відповідних установах (ЦНАПах, відділеннях Пенсійного фонду тощо), у бібліотеках чи у сільських радах (для мешканців сіл); окремий центр / точку для надання безкоштовних електронних послуг. Також кілька респондентів згадали співпрацю з громадськими організаціями, які займаються проєктами щодо забезпечення людей старшого віку доступом до пристроїв та онлайн-послуг.

Отримувати інформацію про навчання опитані респонденти хотіли б через Дію. Інформацію для інших категорій населення пропонували поширювати за допомогою реклами на ТБ, інфоплакатів про освітні курси в установах, які надають відповідні послуги, та реклами / повідомлень на сайтах сільських рад.

ДОДАТОК А.

**СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ
ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ
ВИБІРКИ ДЛЯ ОПИТУВАННЯ
(В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ
КАТЕГОРІЙ)**

Таблиця А1. Профіль усіх респондентів та респондентів окремих вразливих категорій

% у стовпчику	Усі респонденти	Людина з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Людина похилого віку
Кількість респондентів	2014	306	151	226	69	73	520
Похибка	2,4	6,2	8,8	7,2	13,0	12,6	4,7
Регіон, де зараз проживають							
Захід	29,7	36,3	22,8	21,7	24,5	53,0	25,1
Центр	37,5	35,4	38,2	35,7	42,3	27,7	38,3
Південь	24,0	21,3	25,8	27,8	21,8	10,5	25,3
Схід	8,8	7,0	13,1	14,8	11,4	8,8	11,2
Стать							
Чоловік	45,3	56,6	30,4	46,7	77,3	54,8	32,9
Жінка	54,7	43,4	69,6	53,3	22,7	45,2	67,1
Вік							
18–29 років	13,5	17,3	5,6	16,2	7,0	6,2	0,0
30–39 років	22,5	8,4	29,9	29,4	23,7	47,3	0,0
40–49 років	18,4	12,4	27,4	22,0	37,6	9,2	0,0
50–59 років	16,6	26,1	18,4	12,1	14,1	17,9	0,0
60–69 років	15,5	18,8	12,1	13,0	7,1	11,0	33,9
70+ років	13,5	16,9	6,6	7,4	10,5	8,4	66,1
Тип населеного пункту, де зараз проживають							
Село	33,6	41,9	27,4	26,1	17,4	53,0	33,9
СМТ / місто до 20 тис.	10,1	12,2	13,6	14,5	14,7	5,5	10,1
Місто 20–99 тис.	10,0	5,9	9,0	9,8	14,5	8,1	11,7
Місто 100 тис. і більше	46,3	40,0	50,0	49,6	53,3	33,4	44,3
Освіта							
Повна середня / нижча	12,9	16,9	18,6	9,7	5,0	38,1	13,7
Професійно-технічна або середня спеціальна	33,0	34,6	31,9	37,4	39,4	22,2	42,9
Вища	53,6	48,5	49,6	52,9	55,5	39,7	43,4
Відмова	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Достаток родини							
Низький	37,6	48,9	44,8	43,3	31,6	29,1	59,2
Середній	38,0	29,9	40,6	42,3	36,3	25,5	28,1
Високий	22,3	20,3	13,0	14,1	32,1	45,4	7,2
Відмова	2,2	0,9	1,6	0,2	0,0	0,0	5,5

Таблиця А2. Профіль мешканців окремих регіонів, чоловіків / жінок, респондентів у розрізі вікових категорій

% у стовпчику	Захід	Центр	Південь	Схід	Чоловік	Жінка	18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70+
Кількість респондентів	427	948	485	154	851	1163	119	317	355	425	510	288
Похибка	5,2	3,5	4,9	8,7	3,7	3,2	9,9	6,1	5,7	5,2	4,8	6,4
Регіон, де зараз проживають												
Захід	—	—	—	—	29,8	29,7	30,6	33,3	30,3	28,8	27,5	26,0
Центр	—	—	—	—	38,0	37,1	40,9	35,7	37,5	38,1	37,2	37,0
Південь	—	—	—	—	23,5	24,4	22,2	24,6	24,1	23,5	24,9	24,0
Схід	—	—	—	—	8,7	8,8	6,3	6,3	8,2	9,7	10,4	13,0
Стать												
Чоловік	45,4	45,9	44,4	44,8	—	—	56,9	48,2	47,5	45,7	41,1	30,3
Жінка	54,6	54,1	55,6	55,2	—	—	43,1	51,8	52,5	54,3	58,9	69,7
Вік												
18–29 років	13,9	14,7	12,5	9,7	17,0	10,6	—	—	—	—	—	—
30–39 років	25,2	21,4	23,1	16,2	23,9	21,3	—	—	—	—	—	—
40–49 років	18,7	18,4	18,5	17,2	19,3	17,7	—	—	—	—	—	—
50–59 років	16,0	16,8	16,3	18,3	16,7	16,5	—	—	—	—	—	—
60–69 років	14,3	15,3	16,1	18,4	14,0	16,7	—	—	—	—	—	—
70+ років	11,8	13,3	13,6	20,1	9,0	17,3	—	—	—	—	—	—
Тип населеного пункту, де зараз проживають												
Село	48,6	32,1	22,7	18,4	34,8	32,6	26,0	37,6	30,9	34,1	35,4	35,4
СМТ / місто до 20 тис.	10,8	9,6	9,7	11,1	9,5	10,7	11,3	6,7	10,3	12,5	12,2	9,2
Місто 20–99 тис.	9,9	10,2	8,3	14,3	10,0	10,1	6,0	9,9	10,0	11,3	12,3	10,1
Місто 100 тис. і більше	30,6	48,1	59,3	56,1	45,8	46,7	56,7	45,9	48,8	42,1	40,1	45,2
Освіта												
Повна середня / нижча	12,7	12,8	14,1	10,3	15,0	11,1	9,4	13,4	13,1	14,0	14,2	12,3
Професійно-технічна або середня спеціальна	32,1	29,7	35,1	44,7	28,1	37,1	16,3	23,3	30,6	40,9	47,5	43,2
Вища	55,2	56,8	50,0	44,9	56,3	51,5	73,7	63,3	54,7	44,8	38,3	44,5
Відмова	0,0	0,7	0,8	0,0	0,6	0,3	0,6	0,0	1,7	0,3	0,0	0,0
Достаток родини												
Низький	30,2	36,5	46,2	43,8	28,9	44,8	18,9	26,1	31,7	42,6	51,9	60,7
Середній	37,6	40,6	35,3	34,9	38,5	37,5	36,6	40,2	47,6	39,4	33,3	26,2
Високий	31,6	20,2	15,8	17,4	30,8	15,2	43,5	33,0	18,7	16,8	13,1	5,7
Відмова	0,6	2,7	2,7	3,9	1,8	2,5	1,0	0,8	2,1	1,2	1,8	7,4

Таблиця А3. Профіль мешканців населених пунктів різного типу, респондентів у розрізі освіти та рівня достатку родини

% у стовпчику	Село	Місто до 20 тис.	Місто 20–99 тис.	Місто 100 тис.+	Повна середня / нижча	Технічна	Вища	Низький	Середній	Високий
Кількість респондентів	362	259	256	1137	215	670	1123	813	779	384
Похибка	5,7	6,7	6,7	3,2	7,4	4,2	3,2	3,8	3,9	5,5
Регіон, де зараз проживають										
Захід	43,1	31,9	29,4	19,7	29,4	28,9	30,6	23,9	29,5	42,2
Центр	35,9	35,5	38,3	39,0	37,2	33,8	39,7	36,4	40,2	34,0
Південь	16,2	23,0	19,8	30,7	26,3	25,4	22,3	29,5	22,3	17,0
Схід	4,8	9,6	12,5	10,6	7,0	11,9	7,3	10,2	8,1	6,8
Стать										
Чоловік	46,9	42,4	45,0	44,8	52,8	38,6	47,5	34,8	45,9	62,6
Жінка	53,1	57,6	55,0	55,2	47,2	61,4	52,5	65,2	54,1	37,4
Вік										
18–29 років	10,5	15,0	8,1	16,5	9,8	6,7	18,6	6,8	13,0	26,3
30–39 років	25,1	14,8	22,1	22,3	23,4	15,8	26,5	15,6	23,8	33,2
40–49 років	17,0	18,7	18,3	19,4	18,7	17,0	18,8	15,5	23,1	15,4
50–59 років	16,9	20,5	18,8	15,1	18,0	20,6	13,9	18,8	17,2	12,5
60–69 років	16,3	18,7	19,0	13,4	17,1	22,3	11,1	21,4	13,6	9,1
70+ років	14,3	12,3	13,7	13,2	12,9	17,7	11,2	21,9	9,3	3,4
Тип населеного пункту, де зараз проживають										
Село	—	—	—	—	52,8	39,4	25,2	34,6	31,6	33,6
СМТ / місто до 20 тис.	—	—	—	—	11,8	11,7	8,8	11,7	10,2	7,5
Місто 20–99 тис.	—	—	—	—	7,4	8,7	11,5	10,6	10,1	9,1
Місто 100 тис. і більше	—	—	—	—	28,0	40,1	54,5	43,0	48,1	49,8
Освіта										
Повна середня / нижча	20,2	15,0	9,5	7,8	—	—	—	16,4	9,5	11,9
Професійно-технічна або середня спеціальна	38,8	38,4	28,9	28,6	—	—	—	41,3	32,8	18,3
Вища	40,2	46,7	61,6	63,2	—	—	—	42,1	57,7	69,7
Відмова	0,8	0,0	0,0	0,4	—	—	—	0,1	0,0	0,0
Достаток родини										
Низький	38,7	43,6	39,9	34,9	48,0	47,0	29,5	—	—	—
Середній	35,7	38,2	38,3	39,5	28,1	37,6	40,8	—	—	—
Високий	22,3	16,5	20,3	24,0	20,7	12,4	29,0	—	—	—
Відмова	3,3	1,7	1,4	1,6	3,3	3,0	0,7	—	—	—

