



Міністерство
цифрової трансформації
України

Проект
підтримки



Швеція
Sverige



Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг

Аналітичний звіт за 2024 рік



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.

Київ – 2025

Зміст

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	4
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ.....	7
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ.....	11
1.1. Належність до вразливих груп.....	12
1.2. Користування інтернетом.....	14
РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ	17
2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік.....	18
2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг	29
2.3. Причини некористування державними електронними послугами	32
2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави	35
2.5. Ситуації для ефективних електронних сервісів.....	39
РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ.....	45
3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову грамотність	46
3.2. Заохочення користуватися державними електронними послугами / підвищувати цифрову грамотність	50
ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ.....	54

Методологія дослідження

На замовлення Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні за фінансової підтримки Уряду Швеції Київським міжнародним інститутом соціології у вересні–жовтні 2024 року було проведено дослідження «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг». Під час опитування вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старших) з різних питань, пов'язаних із користуванням державними електронними послугами. Якісний компонент дослідження передбачав детальніший опис досвіду отримання електронних послуг та визначення аспектів, на які варто звернути увагу серед ветеранів. Дослідження мало на меті визначити, що респонденти знають про електронні послуги, який досвід користування цими послугами мають: зокрема, з якими перешкодами у використанні та труднощами в отриманні електронних послуг стикалися, які мають побажання щодо підвищення доступності послуг.

Основні етапи телефонного опитування включали розробку і програмування анкети (використовувалося програмне забезпечення OCA for CATI), генерування мобільних телефонних номерів, проведення інтерв'ю з респондентами, контроль якості виконаної роботи, підготовку остаточного масиву даних, зважування масиву даних, підготовку таблиць одновимірних розподілів та аналітичного звіту.

Для глибоких інтерв'ю був розроблений базовий сценарій (далі — гайд), який містив запитання з анкети для телефонного інтерв'ю, а також додаткові запитання, що сприяли глибшому розкриттю теми використання електронних послуг. Структура гайду давала респондентам змогу вільно висловити думку щодо тих електронних послуг, про які їм відомо та якими вони користувалися, незалежно від того, належать ці послуги до державних чи ні; а на наступному кроці — обговорити ті послуги, які надає або планує надавати держава. Також до гайду було включено низку запитань для виявлення побажань респондентів щодо покращення доступності електронних послуг (з повною версією гайду можна ознайомитися у Додатку).

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю із використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI). За даними опитування КМІС, проведеного методом особистих (face-to-face) інтерв'ю за випадковою вибіркою у липні 2021 року, 96% дорослих жителів України мали особисті мобільні телефони. Для проведення опитування на початковому етапі повністю випадковим чином генерувалися мобільні телефонні номери для всіх основних мобільних операторів України. Частка згенерованих номерів, які припадали на кожного мобільного оператора, була приблизно пропорційною до частки мобільних номерів, які припадають на кожного мобільного оператора загалом (за даними опитувань КМІС). Для усунення зі згенерованої бази недійсних номерів на згенеровані номери надсилалося «невидиме» смс-повідомлення. Потім інтерв'юєри телефонували на згенеровані номери й пропонували респондентам, які відповіли на дзвінок, узяти участь в опитуванні.

Опитування проводилося лише з респондентами у віці 18 років і старше і лише з тими, хто проживає на території, яка контролювалася Україною на 23 лютого 2022 року (тобто з вибірки виключені жителі АР Крим, м. Севастополь, окремих районів Донецької і Луганської областей, які не контролювалися до 24 лютого 2022 року, але включені жителі територій, окупованих росією після 24 лютого 2022 року). Жителів України, які виїхали за кордон після 24 лютого 2022 року, також не опитували. Інтерв'ю проводилося 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 усього 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 такий:

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



Польовий етап дослідження тривав з 25 вересня до 8 жовтня 2024 року. Загалом у рамках дослідження було проведено 2019 інтерв'ю.

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

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

Коментарі до структури звіту

У звіті дані з певного питання у межах пункту представлено (переважно) за такою логікою: спочатку наведено результати для України в цілому. Потім викладено дані щодо окремих вразливих категорій та у розрізі окремих соціально-демографічних категорій.

Регіон і тип населеного пункту проживання визначено на основі відповідей респондентів щодо того, де вони проживають зараз, тобто на момент проведення інтерв'ю.

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

До звіту включено окремий Додаток А, у якому для кожної категорії, у розрізі яких подаються дані у звіті, наведено кількість респондентів, похибку, а також соціально-демографічний профіль.

Основні результати опитування



ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- ✓ Відносно найбільшою з переліку вразливою категорією залишаються люди старшого віку (21,5%, майже стільки ж у попередні роки), а також зберігається висока частка людей із інвалідністю (12%, у 2023 році було 15%) та ВПО (11%, у 2023 році було 14%). Інші категорії: самотні батьки / матері (4%, у 2023 році було 7%), батьки дітей із інвалідністю (3,5%, у 2023 році було 5%), ветерани (3,5%, у 2023 році було 3%).
- ✓ Загалом зараз 45% респондентів належать до однієї або кількох вразливих категорій.
- ✓ Наразі 78% українців є регулярними користувачами інтернету, які користуються ним 3 години і більше щодня (у 2023 році було 80%, але різниця в межах похибки). Ще 12% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2023 році — 11%). Не користуються інтернетом узагалі 10% респондентів (у 2023 році — 9%).
- ✓ Серед виокремлених груп населення найбільше користуються інтернетом такі респонденти: ВПО; ті, хто самі виховують дітей; ветерани (81,5–86% регулярних користувачів і лише 3–8% таких, які взагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди із інвалідністю (70%) та батьки дітей з інвалідністю (72%). Порівняно з 2023 роком частка щоденних користувачів статистично значущо не змінилася (спостерігаються певні коливання в межах похибки). Найрідше користуються інтернетом люди старшого віку: 48% роблять це щодня, тоді як 31% узагалі не користуються (водночас між 2022 і 2023 роком відбулося значне зростання користування, і наразі цей показник певним чином стабілізувався).
- ✓ Якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 94% користуються інтернетом щодня і лише 2% стверджують, що не користуються, то серед респондентів віком 70+ ці показники становлять, відповідно, 42% і 38%.



КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ В Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами, проте за останній рік він знизився. Наразі 55% респондентів відповіли, що за останній рік користувалися принаймні певними послугами (серед чоловіків показник становить 59%, серед жінок — 51%). У 2023 році показник був 64%.
- ✓ Як і у 2022 році, найбільше респондентів (42%, у 2023 році — 51%) повідомляють про користування Дією. Інші послуги називали помітно рідше. У цілому, крім Дії, відносно часто називали такі послуги, як питання особистого транспорту (15%, у 2023 році — 18,5%), платні послуги отримання інформації з реєстрів (13%, так само, як торік), пенсійне забезпечення (10%, у 2023 році — 16%), отримання паспортів чи контакти з ДМС (10%, у 2023 році — 14%), отримання субсидій чи пільг (9%, у 2023 році — 18%), оподаткування (9%, у 2023 році — 12%).
- ✓ Майже за всіма послугами порівняно з 2023 роком зафіксовано зниження частки користувачів. Найбільш значне зниження — для отримання субсидій / пільг: з 18% у 2023 році до 9% у 2024 році (нинішній показник становить 52% від показника 2023 року) та вступу до ВНЗ (58% від показника 2023 року).
- ✓ Серед виокремлених груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ветерани (79%) і батьки дітей із інвалідністю (76%). Серед ВПО рівень користування послугами загалом становить 68%, а серед тих, хто сам виховує дитину, — 66%. Наступні в переліку — люди з інвалідністю: 49%. Найменше користувалися такими послугами особи старшого віку, серед яких показник становить 26%. Серед усіх вразливих категорій найбільше респондентів повідомляли про користування Дією.
- ✓ Серед соціально-демографічних категорій більше такими послугами користувалися чоловіки, більш молоді респонденти, мешканці більших населених пунктів, респонденти з вищою освітою та респонденти з вищим рівнем достатку (також на тлі інших вирізняється Схід, де користування трохи нижче). Як і раніше, особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів 73% користувалися принаймні однією послугою, то серед респондентів віком 70+ — 22%. Варто також звернути увагу на респондентів із низьким достатком, у яких, крім вразливого матеріального становища, зафіксовано і нижчий рівень користування (41% проти 61% серед осіб із середнім рівнем достатку та 72% серед осіб із високим достатком).
- ✓ Порівняно із 2023 роком майже для всіх категорій зафіксовано зниження користування. Дещо більшою мірою знизилися показники для Сходу (з 64% у 2023 році до 46% у 2024 році), людей у віці 60–69 років (з 48% до 35%), мешканців СМТ / маленьких міст (з 65% до 48%) та людей із низьким достатком (з 53% до 41%). Для них нинішній показник на 23–27% нижчий порівняно з цифрами минулого року.

- ✓ Респондентам, які користувалися Дією, ставили додаткове запитання: якими саме електронними державними послугами вони користувалися у Дії. Принаймні однією з переліку з 10 послуг користувалися 40,5% таких респондентів. Відносно найчастіше називали отримання довідок ОК-5 або ОК-7 (27%, у 2023 році — 20%). Інші послуги називали значно рідше. Зокрема, наступні за популярністю отримання пенсійного посвідчення (7%, стільки ж було у 2023 році) та реєстрація статусу ВПО (6%, у 2023 році — 14%).
- ✓ Абсолютна більшість респондентів (84%, у 2023 році — 78,5%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним (серед чоловіків вважають досвід позитивним — 82%, серед жінок — 85%). З них 56% говорять про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 10% користувачів (у 2023 році цей показник становив 12%).
- ✓ Якщо оцінювати способи отримання послуг, то 52% найбільш зручним і ефективним вважають онлайн, а 11% — відвідування ЦНАП (у 2023 році ці показники становили 54% і 10%). Ще 31% вважають зручними та ефективними обидва способи (у 2023 році — 29%).
- ✓ Основною причиною некористування державними е-послугами респонденти назвали відсутність такої потреби. Про це повідомили 67%, що майже збігається із рівнем 2023 року. Серед інших причин вказують брак навичок (44%, минулого року було 27%), недовіру до електронних сервісів (26%, минулого року було 16,5%), незнання, що послуга є доступною (25%, минулого року було 15%), відсутність пристрою з підключенням до інтернету (19%). При цьому серед респондентів, які повідомили про брак навичок, майже половина (44%) узагалі не хочуть ці навички опанувати. 32% зазначають, що хотіли б їх опанувати з допомогою допомоги дітей / онуків.
- ✓ Респонденти мають досить різноманітні погляди щодо важливості тих чи інших аспектів державних електронних послуг. Найбільше респондентів до трьох найважливіших аспектів зараховували наявність номеру, куди можна звернутися (22%, у 2023 році — 18%), короткі, чіткі пояснення (21%, у 2023 році — 10%), зрозумілий дизайн, шрифт (17%, у 2023 році — 8%). Причому порівняно із 2023 роком важливість цих трьох аспектів помітно зростає.
- ✓ 74% респондентів (у 2023 році 67%) змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені в наявності ефективного електронного сервісу. Разом із тим респонденти розходяться в уявленнях про те, в яких саме життєвих ситуаціях їх би найбільше цікавили ефективні електронні сервіси. Відносно найбільше респондентів згадали про отримання паспорта для виїзду закордон (20%), купівлю та інші операції з автомобілем (17%), отримання паспорта України (16%), ведення малого бізнесу (14%), зміну місця реєстрації (13%), оформлення документів для субсидій (10,5%).
- ✓ Серед респондентів, які протягом останнього року не користувалися державними електронними послугами, 59% назвали щонайменше одну сферу, у якій хотіли би мати ефективний електронний сервіс.



МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- ✓ Більшість респондентів — 61% — бачили матеріали з інформацією про державні електронні послуги (у 2023 році таких було 65%). Водночас матеріали про цифрову грамотність зустрічали 51% (у 2023 році — 53%). Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували про рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.
- ✓ Матеріали про електронні державні послуги або цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 50% серед тих, хто ці матеріали бачив (у 2023 році — 53%): скористатися державними електронними послугами завдяки матеріалам заохотили 39% таких респондентів, підвищити цифрову грамотність — 32%.
- ✓ Більший мотиваційний вплив матеріали справляють на молодших і освіченіших людей, мешканців більших населених пунктів та осіб із вищим достатком (потрібно враховувати перетин цих категорій). Так, за віком частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 67% серед 18–29-річних до 8% серед респондентів віком 70+. За освітою тенденція така: якщо серед респондентів із вищою освітою заохочені були 63%, то серед респондентів з професійно-технічною чи середньою спеціальною — 42%, серед осіб із нижчою освітою — 33%.
- ✓ Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість повідомляють про відсутність нагальної потреби цим займатися (70%, у 2023 році цю причину назвали 64%). На умовно другому місці така причина, як брак часу (23%). Інші причини згадувалися рідше.

РОЗДІЛ І.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ВРАЗЛИВИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ



1.1. Належність до вразливих груп

Відносно найбільшою з переліку вразливою категорією залишаються люди старшого віку (21,5%, майже стільки ж у попередні роки), а також зберігається висока частка людей із інвалідністю (12%, у 2023 році було 15%) та ВПО (11%, у 2023 році було 14%). Інші категорії: самотні батьки / матері (4%, у 2023 році було 7%), батьки дітей із інвалідністю (3,5%, у 2023 році було 5%), ветерани (3,5%, у 2023 році було 3%).

Між 2021 і 2022 роками частка населення, яке належить до вразливих категорій, зросла з 34% до 45,5%: за рахунок насамперед появи категорії ВПО серед істотної частки населення, а також за рахунок зростання частки матерів / батьків, які самі виховують дитину, та людей із інвалідністю. Між 2022 і 2023 роками частка вразливого населення зросла до 52%, проте цього разу за рахунок передусім зростання частки людей із інвалідністю (з 10% у 2022 році до 15% зараз), батьків дітей із інвалідністю (з 2,5% до 5%) та ветеранів (з 2% до 3%). Між 2023 і 2024 роками частка вразливого населення повернулася до рівня 2022 року — до 45%. Насамперед за рахунок трохи меншої частки людей з інвалідністю (і також батьків дітей із інвалідністю), ВПО, самотніх батьків / матерів.

Окремо слід зазначити, що з 45% респондентів, які належать до однієї із груп, 10% належать водночас до двох та більше груп (у 2023 році таких було 11%).

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	Жов. 24
Належать до принаймні 1 групи:	33,9	45,5	52,3	44,9
Людина старшого віку (старша за 65 років)	19,5	20,3	20,5	21,5
Людина з інвалідністю	7,7	10,4	15,1	12,1
Внутрішньо переміщена особа (ВПО)	2,0	14,0	14,3	10,6
Матір / батько, родич, які самі виховують дитину	3,5	7,2	7,1	4,0
Батько / матір, родич, який(а) виховує дитину з інвалідністю	3,1	2,5	4,8	3,5
Ветеран(ка) АТО / ООС	2,5	1,7	3,2	3,5
Не належу до жодної з наведених груп	65,8	51,7	44,9	53,2
Важко відповісти	0,2	2,7	2,9	1,9

У Таблиці 1.1.2 дані наведено 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 56% належать до однієї з вразливих категорій, насамперед до людей старшого 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	Люди старшого віку	Люди з інвалідністю	ВПО	Самі виховують дитину	Батьки дитини з інвалідністю	Ветерани	Жодна	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають									
Західний	39,7	18,8	12,7	6,1	3,2	3,3	3,0	59,2	1,1
Центральний	44,3	21,7	11,5	10,1	2,9	3,0	4,3	53,1	2,6
Південний	46,8	22,8	11,5	11,8	5,5	4,9	3,3	51,5	1,7
Східний	58,8	25,1	14,0	23,4	6,6	2,5	2,2	39,3	1,9
Стать									
Чоловік	43,4	16,5	14,1	9,3	1,4	3,4	7,2	54,0	2,5
Жінка	46,1	25,5	10,4	11,6	6,1	3,7	0,4	52,5	1,4
Вік									
18–29 років	21,0	0,0	6,1	11,6	4,3	1,2	1,0	74,4	4,6
30–39 років	28,0	0,0	6,3	9,3	7,6	5,7	4,8	70,1	1,8
40–49 років	31,3	0,0	10,7	12,4	6,4	2,6	5,9	65,5	3,2
50–59 років	35,8	0,0	18,9	9,4	1,5	5,1	6,3	63,2	1,0
60–69 років	69,2	51,1	19,2	11,6	0,9	1,6	0,7	30,4	0,3
70+ років	100,0	100,0	13,3	9,0	1,5	4,6	0,7	0,0	0,0
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	44,6	25,0	13,5	5,8	3,4	4,1	3,2	53,5	1,8
СМТ / місто до 20 тис.	45,9	19,8	11,8	12,1	4,8	2,2	4,1	52,0	2,0
Місто 20–99 тис.	47,0	22,7	13,3	11,2	3,8	2,5	3,3	52,2	0,8
Місто 100 тис. і більше	44,2	18,8	10,7	13,7	4,3	3,7	3,5	53,5	2,3
Освіта									
Повна середня або нижча	48,7	21,7	16,1	9,4	6,0	4,9	5,7	49,1	2,2
Професійно-технічна або середня спеціальна	49,6	28,6	13,8	10,1	3,6	2,4	2,3	49,6	0,8
Вища	39,2	15,4	8,5	11,2	3,5	3,9	3,6	58,2	2,6
Рівень достатку родини									
Низький	56,2	33,3	14,3	12,2	4,5	2,9	2,4	41,7	2,1
Середній	39,3	15,5	11,1	10,0	4,3	4,1	3,5	59,2	1,4
Високий	32,3	9,0	8,7	8,2	2,4	3,4	5,9	66,3	1,4

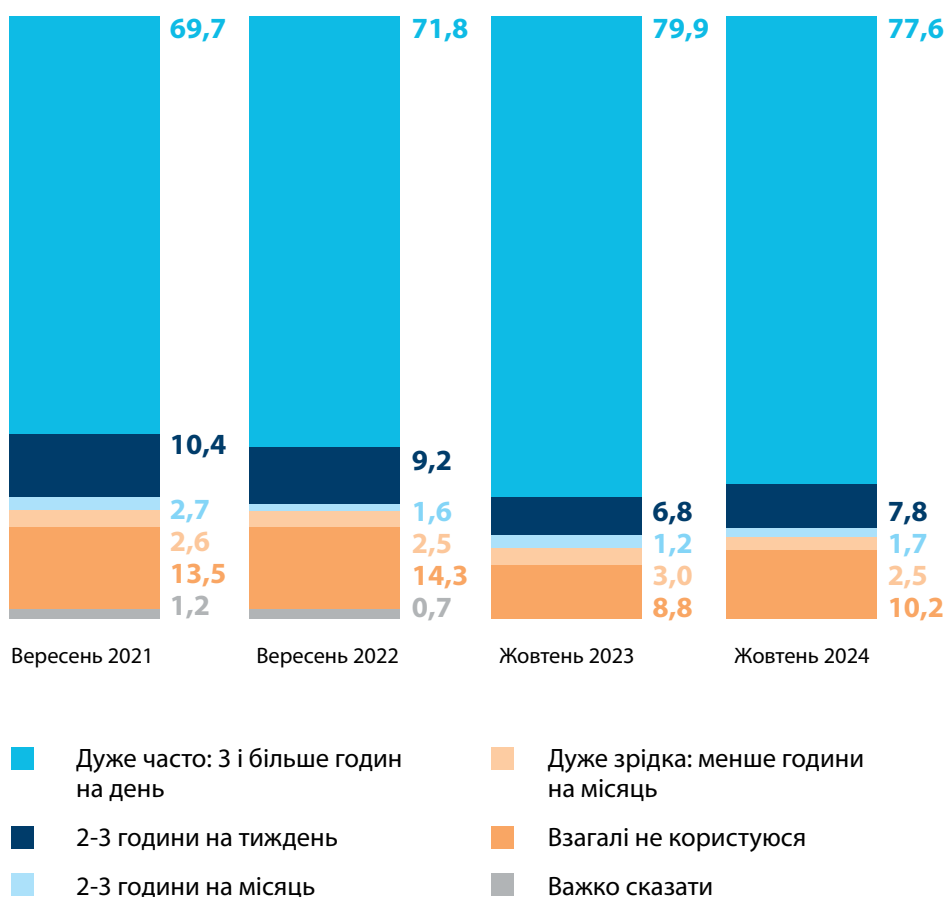
1.2. Користування інтернетом

Абсолютна більшість українців — 78% — продовжують користуватися інтернетом щодня (у 2023 році цей показник становив 80%, формально різниця між 2023 і 2024 роками — у межах статистичної похибки). Ще 12% користуються інтернетом нерегулярно: 2–3 години на тиждень і рідше (у 2023 році — 11%).

Абсолютна більшість українців — 78% — продовжують користуватися інтернетом щодня

Не користуються інтернетом узагалі 10% респондентів (у 2023 році — 9%, а в 2021–2022 роках — 14%). Отже, між 2021–2022 і 2023 роками спостерігалось помітне зростання користування інтернетом, а до 2024 року зафіксовано скоріше стабілізацію цього рівня.

Діаграма 1.2.1.
Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?

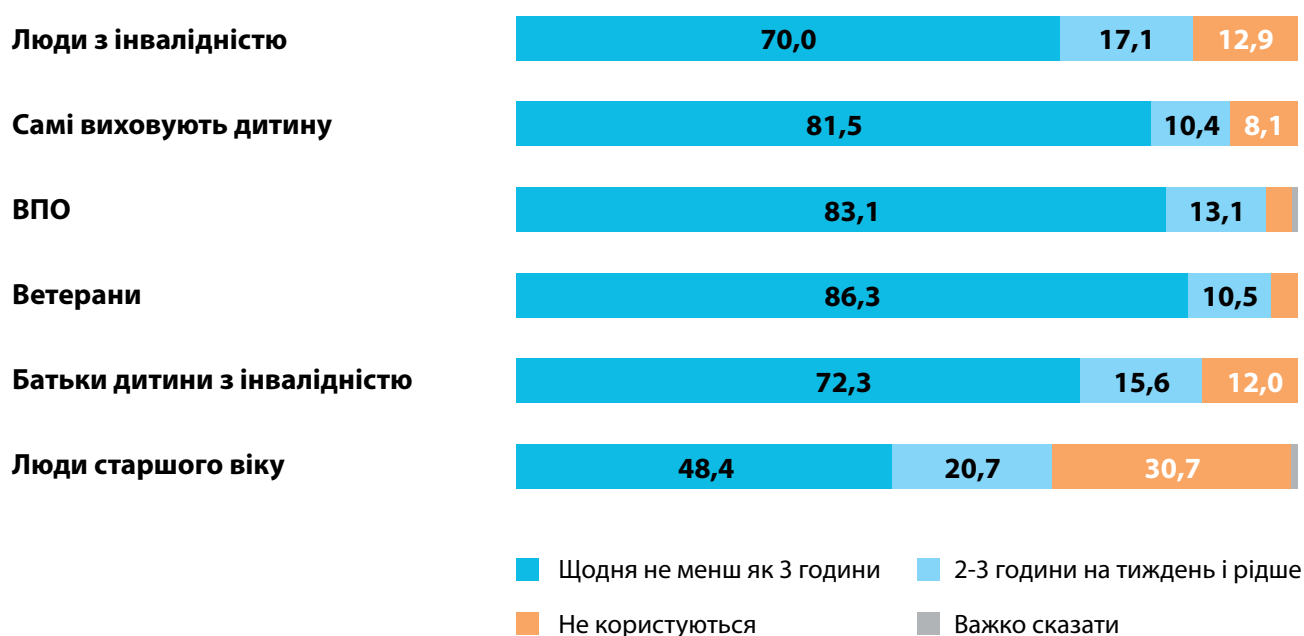


Серед виокремлених груп населення найбільше користуються інтернетом такі респонденти: ВПО; ті, хто самі виховують дітей; ветерани (81,5–86% регулярних користувачів і лише 3–8% узагалі не користуються). Дещо менше користуються інтернетом люди з інвалідністю (70%) та батьки дітей із інвалідністю (72%). Порівняно із 2023 роком частка щоденних користувачів статистично значущо не змінилася (спостерігаються певні коливання в межах похибки).

Найрідше користуються інтернетом люди старшого віку: 48% роблять це щодня, тоді як 31% узагалі не користуються. Серед вразливих категорій люди старшого віку — найбільша група, тому важливо зазначити, що у 2023 році порівняно з 2022 роком частка регулярних користувачів зросла з 32% до 50%, а на 2024 рік зафіксовано стабілізацію на рівні 48% (при цьому частка тих, хто взагалі не користується інтернетом, знизилася з 48% до 30% у 2023 році і стабілізувалася на рівні 31% у 2024 році).

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. Зокрема, дані порівнюються із 2023 роком.

Найбільш істотний зв'язок, як і раніше, простежується у випадку віку: якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 94% користуються інтернетом щодня і лише 2% стверджують, що не користуються, то серед респондентів віком 70+ ці показники становлять 42% і 38% відповідно. Вік також перетинається з рівнем достатку (респонденти старшого віку значно гірше оцінюють свій достаток), а серед осіб із низьким достатком регулярними користувачами інтернету є лише 69%. Серед осіб віком 60+ років із низьким достатком регулярними користувачами є лише 50,5%. Вочевидь, такий перетин чинників (старший вік X низький достаток) посилює вразливість категорії, на що слід звернути окрему увагу.

Частка щоденних користувачів порівняно із 2023 роком переважно практично не змінилися. Водночас слід зазначити, що відповідний показник трохи знизився на Заході (з 82% до 74,5%) і в селах (з 74% до 67%). На Заході стало трохи більше тих, хто рідше користується інтернетом, а частка тих, хто не користується взагалі, не змінилася.

У селах зниження рівня користування відбулося за рахунок зростання кількості як тих, хто користується рідше, так і тих, хто не користується взагалі. На Сході відповідний показник також знизився (з 80% до 74%), але формально різниця в межах похибки, хоча на цю тенденцію теж варто звернути увагу.

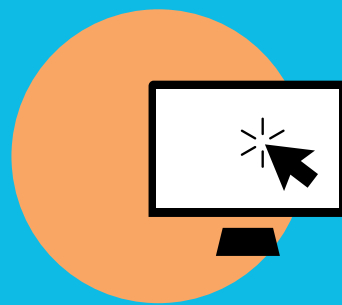
Таблиця 1.2.1. Як часто ви користуєтесь мережею Інтернет?

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

100% у рядку	2023 рік				2024 рік			
	Щодня не менш як 3 години	2–3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати	Щодня не менш як 3 години	2–3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають								
Західний	82,0	8,6	9,2	0,1	74,5	15,1	10,2	0,3
Центральний	79,7	12,4	7,4	0,5	80,2	10,3	9,4	0,2
Південний	77,7	11,2	10,5	0,6	78,9	10,6	10,4	0,0
Східний	79,7	12,3	8,0	0,0	73,6	13,8	12,6	0,0
Стать								
Чоловік	82,0	10,8	6,8	0,4	79,0	11,7	9,2	0,2
Жінка	78,2	11,1	10,4	0,4	76,4	12,5	11,0	0,1
Вік								
18–29 років	97,8	1,5	0,7	0,0	94,3	3,5	2,2	0,0
30–39 років	93,8	3,7	2,4	0,0	89,7	7,1	3,2	0,0
40–49 років	88,5	8,9	2,3	0,3	88,2	9,7	1,8	0,3
50–59 років	80,9	16,4	2,7	0,0	77,0	14,4	8,4	0,2
60–69 років	64,5	20,2	13,5	1,8	63,5	21,2	15,0	0,2
70+ років	43,7	17,8	38,0	0,4	42,3	19,8	37,9	0,0
Тип населеного пункту, де зараз проживають								
Село	74,0	12,9	12,4	0,7	67,3	16,9	15,7	0,1
СМТ / місто до 20 тис.	77,5	12,5	9,8	0,2	78,4	12,3	9,2	0,0
Місто 20–99 тис.	82,2	10,5	7,3	0,0	82,1	7,1	10,5	0,3
Місто 100 тис. і більше	84,2	9,2	6,2	0,3	83,9	9,9	6,1	0,1
Освіта								
Повна середня або нижча	61,7	16,7	20,9	0,7	60,3	21,9	17,8	0,0
Професійно-технічна або середня спеціальна	74,0	14,1	11,3	0,6	71,1	14,4	14,2	0,4
Вища	87,9	7,6	4,3	0,1	89,9	6,3	3,8	0,0
Рівень достатку родини								
Низький	68,2	14,4	16,7	0,7	68,7	15,0	16,1	0,1
Середній	85,0	10,9	3,9	0,2	81,5	11,2	7,4	0,0
Високий	92,9	5,1	1,9	0,0	90,2	6,7	2,7	0,4

РОЗДІЛ II.

КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

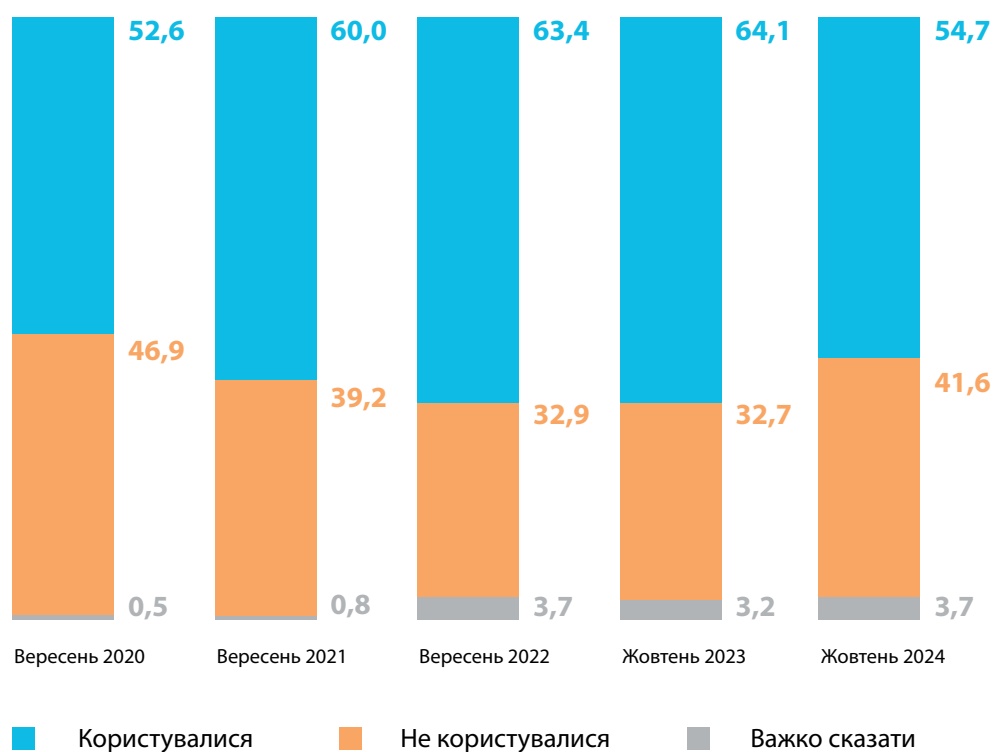


2.1. Користування державними електронними послугами за останній рік

В Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами, утім, за останній рік він знизився. Наразі 55% респондентів відповіли, що протягом останнього року користувалися принаймні певними послугами. У 2023 році цей показник становив 64% (відповідно, частка тих, хто стверджують, що за останній рік не користувалися такими послугами зросла з 33% у 2023 році до 42% у 2024).

В Україні зберігається високий рівень користування державними електронними послугами, утім, за останній рік він знизився

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



Для з'ясування конкретних причин зниження рівня користування та формування більш повної картини необхідні додаткові комплексні дослідження із залученням іншої інформації з різних джерел. Виходячи з результатів опитування, можна сформулювати деякі міркування і припущення. Так, вочевидь, зниження є системним і не концентрується в окремих сегментах населення чи послугах. Як буде показано нижче, у певних соціально-демографічних категоріях і щодо певних послуг зниження рівня користування справді є відчутнішим. Проте тренд має більш загальний характер.

Можна пропустити, що окремі послуги задовольнили потреби частини громадян, тож надалі інтерес до них знизився. Ілюстративний приклад — свідоцтво про народження дитини. Вочевидь, зі зниженням рівня народжуваності попит на цю послугу падає. Інший приклад — послуги для ВПО (як буде показано нижче, користувачі Дії уже не так активно вдаються до відповідних послуг). Так само й багато інших послуг з переліку також могли бути використані (внаслідок своєї зручності, адже надаються онлайн), а надалі на певний період потреба в них знизилася. Водночас у деяких ситуаціях (передусім ідеться про послуги щодо субсидій чи пільг) причина в іншому: є потреба в додатковій інформації. На думку соціологів, суттєве зниження користування електронними послугами виглядає доволі несподіваним, проте, можливо, з позиції державних органів ця ситуація виглядає більш зрозумілою.

Інший чинник впливу — звикання до подібних послуг, перетворення їх на «звичайний елемент повсякденного життя», через що їх гірше запам'ятовують та диференціюють. Тобто частина людей насправді могла користуватися ними, але через ефект призвичаювання забувати чи не усвідомлювати, що отримувала онлайн-послуги від держави.

Крім того, імовірно, спостерігається варіація ефекту «регресії до середнього». Після сплеску певних показників часто природно відбувається «повернення до більш нормальних рівнів». У попередні роки значний інтерес населення до таких послуг, бажання спробувати їх на практиці були спричинені високою увагою до інноваційності у сфері послуг. Надалі хвиля зацікавлення інноваціями трохи спала, а з нею — і рівень користування. Тим паче, що більшість некористувачів вказують на відсутність потреби в зазначених послугах (а раніше, відповідно, драйвером користування могла бути цікавість).

Як буде показано далі, зараз також більше респондентів повідомляють, що їм бракує навичок чи розуміння, що певні послуги доступні. Якщо ідеться про навички, то причини такої оцінки можуть бути різними. Наприклад, людина вже отримала певні послуги — і зараз просто не має потреби користуватися онлайн-можливостями. Натомість коли йдеться про складніші послуги — люди побоюються, що їм забракне знань, аби ефективно ними скористатися.

Вочевидь, це не вичерпний перелік чинників, і це питання потребує окремого вивчення.

У Таблиці 2.1.1 деталізовано, якими саме державними електронними послугами протягом останнього року користувалися респонденти. Як і в попередні роки, найбільше респондентів (42%) повідомляють про користування Дією. Інші послуги називали помітно рідше. Хоча варто враховувати, що у воєнний час «попит» на ті чи інші послуги може відрізнятись; крім того, окремі затребувані послуги консолідовані в Дії, і респонденти, можливо, їх рідше виокремлювали. У цілому, крім Дії, відносно часто називали такі послуги, як вирішення питань, пов'язаних із особистим транспортом (15%, у 2023 році — 18,5%), платні послуги щодо отримання інформації з реєстрів (13%, у 2023 році — 13%), пенсійне забезпечення (10%, у 2023 році — 16%), отримання паспортів чи комунікацію з ДМС (10%, у 2023 році — 14%), отримання субсидій чи пільг (9%, у 2023 році — 18%), оподаткування (9%, у 2023 році — 12%). У середньому в 2022 році користувачі назвали 2 різні послуги, якими користувалися; у 2023 році цей показник становив 3 послуги, зараз — близько 2,5.

Порівняно із 2023 роком рівень користування не змінився лише у випадку отримання інформації з реєстрів та оподаткування (різниця в межах похибки, хоча спостерігається тенденція до зниження). Рівень користування всіма іншими послугами з переліку знизився. І хоча в абсолютному вимірі зафіксовано значне зниження користування Дією, при цьому нинішній показник становить 82% від показника 2023 року.

Такий же показник — для послуг щодо особистого транспорту (83% від рівня 2023 року). А для інших послуг зниження більш відчутне: 52–73% від показника 2023 року. Найбільше знизився рівень користування послугами щодо отримання субсидій / пільг (52% від показника 2023 року) та вступу до ВНЗ (58% від показника 2023 року).

Варто порівняти ці зміни і з показниками 2022 року. Що важливо, нинішній рівень користування Дією становить 81% від показника 2022 року. Скоротилося використання послуги з отримання свідоцтва про народження (91% від показника 2022 року). Найбільше зниження стосується послуг із отримання субсидій і пільг (59%). Проте для всіх інших послуг показник 2024 року вищий за показник 2022 року (принаймні на рівні тенденцій зниження не зафіксовано, формально результати 2024 року є вищими).

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	Жов. 24
Отримали хоча б 1 послугу:	52,6	60,0	63,4	64,1	54,7
Користування застосунком чи порталом Дія	12,7	30,3	51,6	51,0	41,9
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5	18,5	15,4
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7	13,0	12,7
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	10,8	11,5	7,3	16,0	10,2
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9	13,7	9,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9	17,8	9,3
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3	12,1	8,9
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): реєстрація, єдиний податок, звітність	9,1	11,2	6,7	10,6	7,7
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7	9,2	6,1
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5	7,6	4,4
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ): реєстрація, податки чи інші питання	7,7	9,4	3,9	6,1	4,3

% у стовпчику	Вер. 20	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24
Послуги для ветеранів і членів їхніх сімей	—	—	—	—	2,4
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	1,0
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,9	39,2	32,9	32,7	41,6
Важко сказати	0,5	0,9	3,7	3,3	3,7

Серед виокремлених груп населення державними електронними послугами найбільше користувалися ветерани (79%) і батьки дітей із інвалідністю (76%). Серед ВПО рівень користування послугами загалом становить 68%, а серед тих, хто сам виховує дитину, — 66%. Наступні в переліку — люди з інвалідністю (49%). Найменше користувалися особи старшого віку, серед яких рівень користування становить 26%.

При цьому представники всіх вразливих категорій найчастіше використовували Дію.

Порівняно з 2023 роком статистично значущо рідше користувалися послугами люди з інвалідністю (було 63%, зараз — 48%), ВПО (було 85%, зараз — 68%), люди старшого віку (було 34,5%, зараз — 26%). Серед батьків дітей із інвалідністю рівень користування змінився в межах похибки, але обсяги користування Дією скоротилися відчутніше (з 67,5% до 53%). Також Дією трохи рідше користуються люди старшого віку (було 17%, зараз — 12%). Водночас серед самотніх батьків / матерів користування Дією зросло (з 42,5% до 58%), хоча загалом рівень користування послугами в цій категорії не змінився.

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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Отримали хоча б 1 послугу:	48,6	66,0	68,0	79,1	76,2	26,1
Користування застосунком чи порталом Дія	33,5	58,0	58,4	54,7	52,9	11,6
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,0	8,2	10,4	30,0	25,0	3,3
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	11,2	12,7	14,3	20,0	13,4	2,7
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	17,5	18,8	10,2	26,9	16,4	5,9
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	10,2	18,4	15,7	10,9	16,3	1,7
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	10,5	18,4	17,6	32,5	28,0	9,8
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	6,5	7,7	10,2	11,2	10,3	3,2
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): реєстрація, єдиний податок, звітність	7,5	6,7	12,1	11,3	11,4	1,6
Свідоцтво про народження, супутні документи	6,8	13,0	6,8	13,2	17,8	1,5
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	3,2	6,9	5,1	2,5	6,5	0,0
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ): реєстрація, податки чи інші питання	4,3	3,2	5,1	7,5	2,1	0,3
Послуги для ветеранів і членів їхніх сімей	3,7	0,6	0,4	26,2	1,9	0,7
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	0,9	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,7	32,8	29,3	20,9	21,9	68,4
Важко сказати	4,7	1,3	2,7	0,0	2,0	5,5

У Таблиці 2.1.3 дані щодо користування чи некористування державними електронними послугами наведено у 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 чоловіки, молодші респонденти, мешканці більших населених пунктів, респонденти з вищою освітою та респонденти з вищим рівнем достатку (також на тлі інших макрорегіонів вирізняється Схід, де рівень користування трохи нижчий). Як і раніше, особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів принаймні однією послугою користувалися 73%, то серед респондентів віком 70+ таких 22%. На окрему увагу заслуговують респонденти з низьким достатком: у цій категорії, крім вразливого матеріального становища, спостерігається і нижчий рівень користування послугами (41% проти 61% серед осіб із середнім рівнем достатку та 72% серед осіб із високим достатком).

Майже серед усіх категорій рівень користування порівняно із 2023 роком трохи знизився. Формально лише на Заході, серед людей віком 40–49 років і серед людей у віці 70+ поточний рівень користування відрізняється від минулорічного в межах похибки (хоча на рівні тенденції на Заході і серед людей 70+ також зафіксовано зниження). Для більшості категорій поточний показник користування становить 80–93% від показника 2023 року, тобто можна говорити про більш-менш рівномірне зниження користування. Деяко більшою мірою знизилися показники для Сходу, людей у віці 60–69 років, мешканців СМТ / маленьких міст та людей із низьким достатком. У цих категоріях цьогорічний показник становить 73–77% від показника 2023 року.

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	2023 рік			2024 рік		
	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають						
Західний	61,4	36,3	2,3	56,1	42,1	1,8
Центральний	64,9	31,7	3,4	56,5	39,5	4,0
Південний	66,1	29,8	4,1	53,5	42,2	4,3
Східний	64,0	32,3	3,7	46,4	46,3	7,3
Стать						
Чоловік	71,2	26,5	2,3	58,9	38,3	2,8
Жінка	58,2	37,8	4,0	51,2	44,3	4,5
Вік						
18–29 років	89,3	8,2	2,6	72,9	22,0	5,1
30–39 років	80,8	19,0	0,2	69,1	28,6	2,3
40–49 років	66,5	29,2	4,3	66,4	31,3	2,3

100% у рядку	2023 рік			2024 рік		
	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати
50–59 років	60,8	36,4	2,8	51,8	45,2	3,0
60–69 років	48,3	48,6	3,1	35,1	60,4	4,6
70+ років	30,0	61,5	8,5	21,9	71,8	6,3
Тип населеного пункту, де зараз проживають						
Село	57,0	38,3	4,7	48,7	49,1	2,2
СМТ / місто до 20 тис.	65,1	32,6	2,3	48,3	46,0	5,8
Місто 20–99 тис.	60,4	37,0	2,6	52,3	45,3	2,4
Місто 100 тис. і більше	69,8	27,6	2,6	61,5	33,7	4,8
Освіта						
Повна середня або нижча	54,2	39,9	5,9	43,6	53,8	2,6
Професійно-технічна або середня спеціальна	54,1	43,0	2,8	44,1	51,6	4,2
Вища	72,8	24,7	2,6	67,9	28,4	3,6
Рівень достатку родини						
Низький	53,2	42,0	4,8	40,9	53,3	5,8
Середній	66,7	31,2	2,1	61,2	35,9	2,8
Високий	81,1	17,3	1,6	72,0	26,9	1,2

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	Державні реєстри	Пенсійне забезпечення	Паспорти / ДМС	Субсидії	Оподаткування	Приватне підприємництво	Свідоцтво про народження	Вступ до ВНЗ	Ведення справ фірми	Послуги для ветеранів	Інші	Не отримували	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають																
Західний	56,1	42,3	16,6	15,2	9,8	10,3	9,4	9,5	7,6	7,9	7,6	3,4	2,6	1,0	42,1	1,8
Центральний	56,5	44,1	16,0	12,7	10,1	9,4	8,4	10,5	7,7	6,8	3,3	4,6	3,1	1,2	39,5	4,0
Південний	53,5	41,0	15,1	11,6	10,0	9,1	9,5	6,4	8,7	3,8	3,9	4,9	1,4	0,5	42,2	4,3
Східний	46,4	33,9	10,1	7,9	11,9	9,4	12,4	6,6	5,5	3,9	0,7	4,5	1,4	1,0	46,3	7,3
Стать																
Чоловік	58,9	45,5	22,4	15,6	11,4	8,5	9,3	10,0	11,0	8,2	6,1	5,9	3,4	1,2	38,3	2,8
Жінка	51,2	38,8	9,6	10,3	9,2	10,5	9,3	8,0	5,0	4,4	3,1	3,0	1,6	0,7	44,3	4,5
Вік																
18–29 років	72,9	64,9	19,2	19,6	9,7	13,4	10,5	8,9	10,7	9,8	16,2	6,0	2,9	0,4	22,0	5,1
30–39 років	69,1	56,8	22,9	18,1	13,2	11,7	10,3	9,6	11,7	9,0	4,9	6,5	2,7	0,5	28,6	2,3
40–49 років	66,4	51,6	23,1	17,1	12,2	16,1	9,3	14,5	10,4	7,6	3,9	6,1	2,7	1,1	31,3	2,3
50–59 років	51,8	37,2	13,8	10,6	9,5	8,6	7,9	11,0	6,0	5,1	0,7	4,3	2,8	1,8	45,2	3,0
60–69 років	35,1	20,7	6,2	6,1	11,0	3,4	8,7	3,9	3,6	2,7	0,2	1,4	1,9	1,5	60,4	4,6
70+ років	21,9	9,2	1,9	0,9	3,4	1,5	9,0	3,4	1,4	0,5	0,0	0,0	0,8	0,4	71,8	6,3
Тип населеного пункту, де зараз проживають																
Село	48,7	31,9	13,1	9,2	8,8	7,0	9,1	6,5	2,9	5,9	4,9	2,1	2,0	0,9	49,1	2,2
СМТ / місто до 20 тис.	48,3	37,3	14,1	10,9	7,3	9,6	7,4	7,1	7,9	2,3	2,9	3,6	2,8	0,5	46,0	5,8
Місто 20–99 тис.	52,3	42,6	12,6	12,9	7,6	6,4	12,9	5,3	5,9	6,1	3,2	3,1	4,5	0,7	45,3	2,4
Місто 100 тис. і більше	61,5	50,3	18,2	15,8	12,6	12,5	8,9	12,2	11,8	7,2	4,8	6,5	1,9	1,2	33,7	4,8
Освіта																
Повна середня або нижча	43,6	30,8	9,4	10,1	7,7	6,3	9,0	2,0	1,9	6,4	4,9	0,5	2,7	0,2	53,8	2,6
Професійно-технічна / середня спеціальна	44,1	29,9	10,9	8,4	8,1	7,6	9,0	6,2	3,6	4,2	3,1	2,1	1,7	1,1	51,6	4,2
Вища	67,9	56,2	21,5	17,4	12,9	12,6	9,8	13,7	13,2	7,5	5,5	7,6	2,8	1,1	28,4	3,6
Рівень достатку родини																
Низький	40,9	26,5	6,8	8,1	6,3	7,0	11,1	4,7	3,0	4,6	1,9	1,8	1,2	0,5	53,3	5,8
Середній	61,2	48,4	17,2	13,7	13,0	10,3	9,5	8,7	6,2	6,8	7,2	3,9	2,3	0,8	35,9	2,8
Високий	72,0	61,5	29,5	20,1	13,1	13,6	6,1	17,9	20,0	7,9	4,4	10,5	5,0	2,2	26,9	1,2

Станом на зараз 42% респондентів повідомляють про користування Дією (що лишається суттєвим показником, проте нижче за 51% у 2023 році). Серед виокремлених груп населення найбільше користуються Дією ВПО (68%), ті, хто самі виховують дітей (58%), ветерани (55%), батьки дітей із інвалідністю (53%). Серед людей із інвалідністю цей показник становить 33,5%, серед людей старшого віку — 12%. Частіше Дією користуються чоловіки (45,5% проти 39% серед жінок), молодші респонденти (користування знижується з 65% серед 18–29-річних до 9% серед респондентів віком 70+), мешканці більших населених пунктів (показник зростає з 32% у селах до 50% у містах з населенням 100 тис. і більше), респонденти з вищою освітою (56% проти не більш як 31% серед респондентів із нижчою освітою), більш заможні респонденти (якщо серед респондентів із низьким достатком Дією користуються 26,5%, то серед респондентів із середнім достатком — 48%, серед респондентів із високим достатком — 61,5%).

Респондентам, які користувалися Дією, ставили додаткове запитання щодо користування конкретними послугами. Принаймні однією з переліку з 10 послуг користувалися 40,5% таких респондентів (у 2023 році цей показник становив 41%). Відносно найчастіше називали отримання довідок ОК-5 або ОК-7 (27%, у 2023 році — 20%). Інші послуги називали значно рідше. Зокрема, наступні за популярністю пенсійне посвідчення (7%, стільки ж було в 2023 році) та реєстрація статусу ВПО (6%, у 2023 році — 14%).

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	Жов. 24
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	7,0	19,8	27,3
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія	5,2	7,3	6,7
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	15,7	14,0	6,2
Зміна адреси ВПО	—	7,5	4,4
Призначення чи перерахунок пенсії	1,8	5,6	3,8
Припинення статусу ВПО	—	3,4	3,5
Заява про призначення житлової субсидії	1,4	4,9	3,2
Призначення допомоги сім'ям з дітьми (одиноким матерям, особі з інвалідністю дитинства та дітям із інвалідністю, з догляду за хворою дитиною, при усиновленні)	—	—	1,6
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	2,7	3,3	1,2
Запис на консультацію з усиновлення дитини	0,2	0,7	0,7
Заява на продовження або припинення допомоги ВПО	2,0	—	—
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	66,8	54,8	56,6
Важко сказати	5,3	4,4	2,9

У Таблиці 2.1.6 дані наведено у 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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани¹	Батьки дитини з інвалідністю¹	Люди старшого віку
Отримання довідки ОК-5 або ОК-7	32,5	27,4	26,8	41,0	33,4	2,4
Пенсійне посвідчення в мобільному застосунку Дія	32,8	4,5	9,8	22,6	4,2	32,7
Реєстрація статусу ВПО та заява на призначення допомоги ВПО	8,1	14,7	31,2	1,2	7,9	9,0
Зміна адреси ВПО	5,5	8,4	20,2	2,8	6,9	6,3
Призначення чи перерахунок пенсії	13,9	10,9	3,2	16,6	6,6	11,0
Припинення статусу ВПО	3,1	8,5	8,7	2,8	5,6	0,0
Заява про призначення житлової субсидії	4,9	13,9	2,0	0,0	10,5	0,0
Призначення допомоги сім'ям з дітьми (одиноким матерям, особі з інвалідністю дитинства та дітям з інвалідністю, з догляду за хворою дитиною, при усиновленні)	7,2	6,9	1,4	1,7	14,4	0,0
Заява на участь у програмі пільгового іпотечного кредитування для внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	1,2	2,0	4,9	5,8	0,0	0,0
Запис на консультацію з усиновлення дитини	3,6	6,3	0,8	0,0	7,7	0,0
Не доводилося отримувати електронні державні послуги з наведеного переліку	28,8	40,7	42,6	32,9	47,2	48,8
Важко сказати	4,7	0,0	2,0	6,6	0,0	3,4

* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані для них наведені 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	Пенсійне посвідчення	Реєстрація ВПО	Зміна адреси ВПО	Пенсія	Припинення статусу ВПО	Субсидія	Допомога	Пільгова іпотека для ВПО	Усиновлення	Нічого з переліку	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають												
Західний	22,3	5,1	2,6	2,0	3,8	0,5	3,2	2,5	0,0	0,5	64,3	1,8
Центральний	30,1	8,9	7,2	3,9	4,4	3,7	4,3	2,1	2,3	1,5	52,6	3,3
Південний	31,7	6,9	7,9	7,2	3,5	4,2	2,3	0,4	1,2	0,0	52,2	2,4
Східний	17,8	1,5	10,3	7,8	0,9	11,3	0,0	0,0	0,0	0,0	60,5	6,9
Стать												
Чоловік	27,0	7,0	5,1	3,5	2,9	2,6	1,9	2,0	1,2	1,0	56,5	3,4
Жінка	27,5	6,5	7,3	5,4	4,6	4,3	4,4	1,3	1,2	0,5	56,6	2,4
Вік												
18–29 років	30,5	0,9	7,0	5,9	2,3	4,3	5,0	0,9	1,6	0,0	54,0	3,1
30–39 років	35,8	2,7	6,1	2,8	1,7	3,1	4,4	3,9	1,8	1,2	51,9	2,7
40–49 років	26,2	7,0	4,5	2,5	3,4	2,7	1,2	0,2	0,0	0,7	64,5	1,7
50–59 років	22,2	7,2	5,7	6,1	4,1	4,7	0,0	1,1	0,8	0,8	63,0	5,0
60–69 років	9,7	29,9	8,0	8,1	14,1	3,1	6,0	1,6	2,3	1,6	49,4	3,5
70+ років ¹	0,0	29,5	12,2	4,0	10,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,9	0,0
Тип населеного пункту, де зараз проживають												
Село	27,6	9,6	1,7	2,0	5,7	1,9	7,3	2,1	0,5	1,8	55,9	2,1
СМТ / місто до 20 тис.	28,6	2,8	2,2	0,0	1,8	4,4	1,3	2,7	0,0	0,0	56,9	4,0
Місто 20–99 тис.	23,1	5,0	7,9	5,9	5,5	3,5	6,2	0,7	0,7	0,0	59,4	2,8
Місто 100 тис. і більше	27,9	6,5	8,7	6,0	2,7	4,0	0,8	1,5	1,9	0,5	56,1	3,1
Освіта												
Повна середня або нижча	21,7	12,8	6,8	5,2	4,2	4,2	2,7	3,9	1,8	2,7	52,9	1,5
Професійно-технічна / середня спеціальна	23,4	4,2	7,9	5,3	3,4	5,2	3,8	1,3	0,4	0,0	58,6	4,3
Вища	29,8	6,6	5,4	3,8	3,9	2,6	3,0	1,3	1,4	0,7	56,6	2,6
Рівень достатку родини												
Низький	31,6	6,5	10,3	5,9	4,0	6,3	4,0	1,3	1,9	0,0	49,7	2,4
Середній	24,8	8,8	5,6	3,7	4,9	2,0	4,2	1,8	1,5	1,3	57,6	3,3
Високий	26,8	4,2	4,0	4,1	2,0	2,8	1,1	1,8	0,3	0,5	61,7	2,3

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

2.2. Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг

Абсолютна більшість респондентів, які користувалися державними електронними послугами (84%, у 2023 році — 78,5%), вважають досвід радше або дуже позитивним. 56% із них повідомляють про «радше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі аспекти потрібно покращити. Про радше або дуже негативний досвід повідомляють 10% користувачів (у 2023 році таких було 12%).

Абсолютна більшість респондентів, які користувалися державними електронними послугами (84%, у 2023 році — 78,5%), вважають досвід радше або дуже позитивним

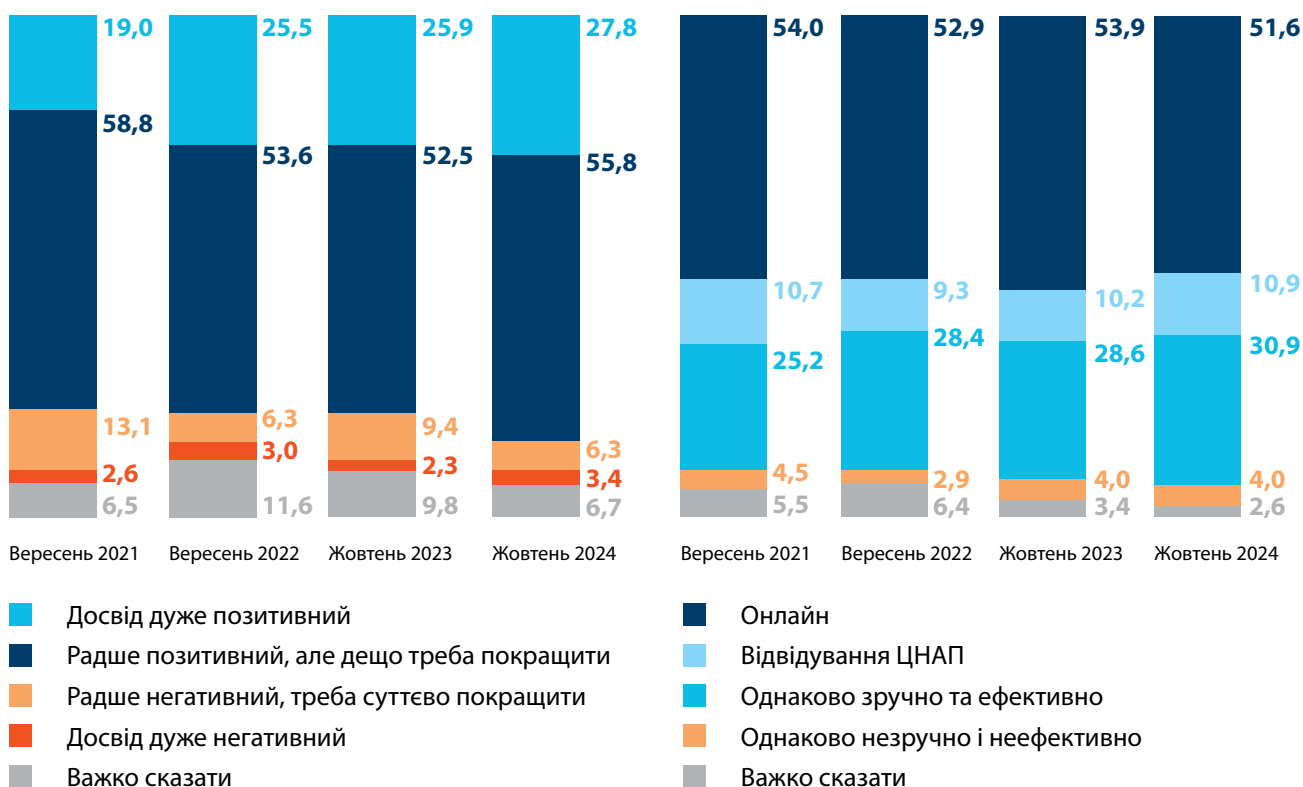
Водночас, якщо оцінювати способи отримання послуг, то 52% найзручнішим і найефективнішим вважають онлайн, а 11% — відвідування ЦНАП(у 2023 році відповідні показники становили 54% і 10%). Ще 31% вважають зручними та ефективними обидва способи (у 2023 році — 29%). Лише 4% вважають обидва методи незручними та неефективними (у 2023 році — 4%).

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 у 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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю [!]	Люди старшого віку
Власний досвід отримання державних електронних послуг						
Досвід дуже позитивний	19,7	18,8	28,8	18,5	25,6	20,7
Радше позитивний, але дещо треба покращити	54,3	57,1	54,5	64,1	54,4	39,7
Радше негативний, треба суттєво покращити	10,9	8,9	3,9	3,5	9,2	6,8
Досвід дуже негативний	5,5	3,8	3,3	2,7	2,8	7,0
Важко сказати	9,7	11,4	9,6	11,2	8,0	25,8
Найбільш зручний та ефективний спосіб						
Онлайн	47,0	42,1	47,1	37,8	36,2	28,2
Відвідування ЦНАП	14,3	16,1	12,8	14,5	8,5	22,3
Однаково зручно та ефективно	29,6	33,8	32,4	38,0	45,2	19,3
Однаково незручно і неефективно	2,0	1,4	5,1	3,2	6,8	18,4
Важко сказати	7,2	6,5	2,7	6,4	3,3	11,8

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

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

Таблиця 2.2.2. Як би ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг? / Який спосіб отримання 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)

100% 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, де зараз проживають										
Західний	27,2	59,2	5,5	2,6	5,5	46,0	10,9	35,9	4,4	2,9
Центральний	27,6	56,9	4,9	3,4	7,2	54,9	9,9	27,6	4,1	3,5
Південний	28,3	54,1	7,4	3,3	7,0	58,8	12,5	25,2	2,2	1,4
Східний	29,6	42,7	13,2	6,5	7,9	35,3	11,5	44,8	7,5	0,9
Стать										
Чоловік	24,5	57,8	7,9	3,7	6,0	53,2	10,5	30,1	3,2	3,1
Жінка	30,8	53,9	4,8	3,0	7,4	50,2	11,4	31,6	4,7	2,2
Вік										
18–29 років	40,8	50,5	5,2	1,7	1,8	64,4	5,2	28,6	1,4	0,3
30–39 років	27,4	60,2	7,5	2,9	1,9	57,8	5,3	33,6	2,2	1,2
40–49 років	25,6	55,9	6,0	6,6	5,9	49,2	11,1	32,7	4,4	2,5
50–59 років	21,2	63,8	5,7	0,3	8,9	44,8	16,2	36,1	0,0	2,9
60–69 років	19,1	55,2	9,1	4,0	12,5	38,7	21,7	28,8	7,3	3,5
70+ років ¹	21,1	34,4	3,1	6,8	34,7	25,1	24,9	8,4	25,7	15,9
Тип населеного пункту, де зараз проживають										
Село	27,3	54,8	5,1	3,5	9,3	41,0	12,1	36,0	6,4	4,6
СМТ / місто до 20 тис.	26,3	57,7	8,6	0,9	6,5	52,3	10,3	32,8	2,3	2,3
Місто 20–99 тис.	31,4	55,4	5,7	1,4	6,1	57,5	12,2	27,9	0,4	2,0
Місто 100 тис. і більше	27,4	56,2	6,8	4,2	5,4	56,4	10,1	28,2	3,7	1,6
Освіта										
Повна середня або нижча	27,6	55,9	3,5	2,9	10,1	43,9	9,9	30,0	11,6	4,6
Професійно-технічна або середня спеціальна	25,6	51,5	7,1	4,6	11,2	42,0	16,2	35,3	3,3	3,2
Вища	28,8	58,1	6,7	2,8	3,6	58,8	8,4	28,6	2,5	1,8
Рівень достатку родини										
Низький	22,2	49,8	7,8	4,9	15,3	44,5	15,9	28,4	6,0	5,1
Середній	30,3	57,7	6,3	2,0	3,7	54,8	10,0	30,1	4,1	1,0
Високий	29,2	59,3	5,0	4,1	2,4	55,1	6,8	34,4	1,2	2,5

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

2.3. Причини некористування державними електронними послугами

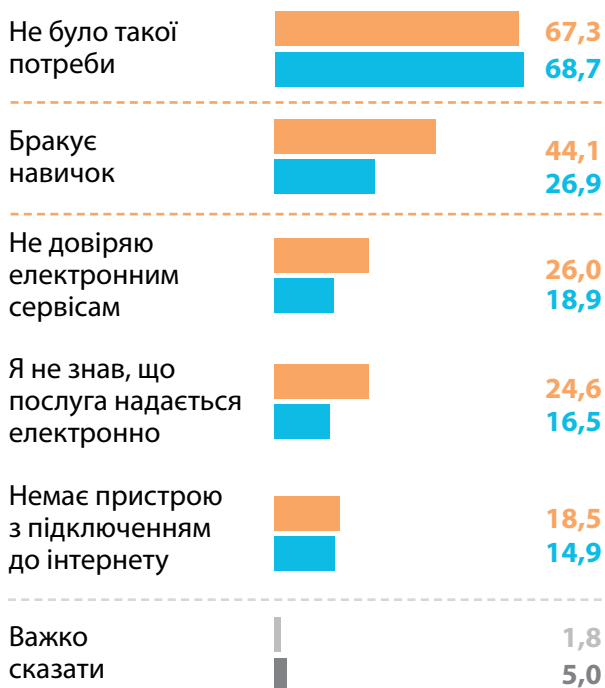
Основна причина некористування державними електронними послугами, яку озвучували респонденти: відсутність у них такої потреби. Про це повідомили 67% респондентів, що майже дорівнює показнику 2023 року (і загалом ця причина завжди найпоширеніша). Наступні за поширеністю причини — брак навичок (44%), недовіра до електронних сервісів (26%), незнання про доступність послуги (25%), відсутність пристрою з підключенням до інтернету (18,5%). Порівняно з 2023 роком стало значно більше тих, хто вважає, що їм бракує навичок (з 27% до 44%). Можливо, частина більш загальних послуг, запроваджених раніше, стали «звичними», а коли йдеться про більш «складні» послуги, у частини громадян виникає відчуття, що їх отримання пов'язане з певними труднощами.

Серед респондентів, які вказували на брак навичок, майже половина (44%) узагалі не хочуть ці навички опанувати. 32% зазначають, що хотіли б їх опанувати з допомогою дітей / онуків, 11% — за допомогою коротких відео з інструкціями, 9% — за допомогою безкоштовних курсів.

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)



■ Жовтень 2024 ■ Жовтень 2023

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



■ Важко сказати

У Таблиці 2.3.1 наведені 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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину [!]	ВПО	Ветерани [!]	Батьки дитини з інвалідністю [!]	Люди старшого віку
Не було такої потреби	53,5	74,6	60,0	69,4	60,2	55,7
Бракує навичок	53,2	22,7	43,6	19,0	45,1	66,9
Не довіряю електронним сервісам	21,6	33,4	16,2	31,4	29,9	35,0
Я не знав, що послуга надається електронно	25,4	17,2	22,4	35,1	38,8	34,8
Немає пристрою з підключенням до інтернету	13,8	23,5	9,5	28,5	21,3	30,2
Важко сказати	2,0	2,4	8,5	0,0	0,0	1,8

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

У Таблиці 2.3.2 дані наведено у 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	Не довіряю електронним сервісам	Я не знав, що послуга надається електронно	Немає пристрою із підключенням до інтернету	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають						
Західний	67,4	46,2	24,8	22,9	19,2	0,7
Центральний	67,3	46,1	27,4	26,6	19,6	2,9
Південний	72,4	40,1	24,2	20,6	14,9	2,3
Східний	54,4	40,9	28,5	32,9	21,7	0,0
Стать						
Чоловік	68,9	37,5	26,2	20,8	18,8	1,3
Жінка	66,1	48,8	25,7	27,4	18,3	2,1
Вік						
18–29 років	85,2	5,4	7,6	6,2	4,7	2,7

% у рядку	Не було такої потреби	Бракує навичок	Не довіряю електронним сервісам	Я не знав, що послуга надається електронно	Немає пристрою із підключенням до інтернету	Важко сказати
30–39 років	80,7	13,7	26,7	22,9	11,3	0,8
40–49 років	76,4	25,7	20,6	21,1	8,9	1,0
50–59 років	65,2	49,2	21,9	20,4	18,6	1,3
60–69 років	66,3	57,3	32,7	32,0	23,6	1,9
70+ років	49,9	70,4	31,9	30,7	28,5	2,7
Тип населеного пункту, де зараз проживають						
Село	64,7	54,0	25,9	25,8	20,9	1,4
СМТ / місто до 20 тис.	69,8	38,2	34,5	24,9	21,0	0,5
Місто 20–99 тис.	70,3	45,2	23,4	28,7	21,8	0,0
Місто 100 тис. і більше	68,1	34,6	24,2	21,6	13,8	3,4
Освіта						
Повна середня або нижча	60,4	56,2	30,3	33,3	26,3	2,7
Професійно-технічна або середня спеціальна	62,9	49,7	30,8	26,8	20,5	1,2
Вища	79,6	26,6	16,0	15,0	10,3	2,1
Рівень достатку родини						
Низький	56,9	55,6	28,4	30,1	23,5	2,6
Середній	74,5	34,6	25,1	22,5	17,4	1,4
Високий	90,5	23,6	18,6	9,0	5,0	0,5

2.4. Головні аспекти отримання електронних послуг від держави

Як і раніше, респонденти висловлюють досить різноманітні погляди щодо важливості тих чи інших аспектів електронних послуг. Найбільше респондентів найважливішими аспектами визначали наявність номеру, за яким можна звернутися (22%, у 2023 році — 18%), короткі, чіткі пояснення (21%, у 2023 році — 10%), зрозумілий дизайн, шрифт (17%, у 2023 році — 8%). Причому значущість цих трьох аспектів помітно зросла порівняно з 2023 роком.

Інші важливі аспекти: захищеність даних (15%, раніше було 20%), доступ тільки з кваліфікованим підписом (15%, раніше було 13,5%), наявність онлайн-чату (12%, у 2023 році було 13%), якомога менше переходів (12%, у 2023 році було 8%), доступ без реєстрації (11%, раніше було 13%).

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

(респондент міг обрати до 3 відповідей)

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24
Наявність номеру телефону, за яким можна звернутися у разі виникнення проблем	24,0	23,6	17,8	22,1
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	17,4	8,9	10,2	21,4
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	9,6	7,7	8,3	17,3
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	16,2	22,7	19,6	15,4
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	9,9	13,4	13,5	14,8
Онлайн-чат із можливістю негайно поставити запитання консультантам	12,6	15,4	13,2	12,1
Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу	9,6	6,0	7,7	11,9
Доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією на кшталт коду в СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	11,1	12,2	13,1	11,0
Функція збереження даних у чернетці, без необхідності щоразу заповнювати форму з нуля	9,7	9,8	7,8	9,0
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	10,2	10,7	9,2	8,8
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	2,6	2,0	3,0	5,6
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	5,2	9,5	8,8	5,4
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	6,0	8,3	7,1	5,2
Нічого із зазначеного	26,5	26,2	25,8	28,5
Важко сказати	11,1	10,6	16,3	6,3

У Таблиці 2.4.2 дані наведено у розрізі тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами. Серед тих, хто не користувався, близько половини висловили певні побажання, відносно найчастіше вказували на необхідність номеру, за яким можна звернутися, коротких пояснень і зрозумілого дизайну.

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

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

% у стовпчику	Користувалися	Не користувалися
Наявність номеру телефону, за яким можна звернутися у разі виникнення проблем	25,0	19,6
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	26,1	16,1
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	22,0	12,2
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	19,7	10,6
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	21,7	6,4
Онлайн-чат із можливістю негайно поставити запитання консультантам	15,6	8,2
Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу	16,5	6,7
Доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією на кшталт коду в СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	13,9	8,0
Функція збереження даних у чернетці без необхідності щоразу заповнювати з нуля	12,5	5,1
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	9,7	8,3
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	7,9	3,1
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	8,1	2,2
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	7,5	2,4
Нічого із зазначеного	16,2	43,0
Важко сказати	2,9	8,6

У Таблиці 2.4.3 дані наведено у розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.4.4 — серед 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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Наявність номеру телефону, за яким можна звернутися у разі виникнення проблем	23,7	36,7	21,6	28,8	24,8	14,3
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	21,3	15,3	20,7	13,6	13,8	7,5
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	17,1	18,1	18,4	12,0	9,8	5,6
Захищеність персональних даних, зокрема шифрування даних	11,4	13,4	15,9	14,3	16,5	5,4
Доступ до послуги тільки за допомогою кваліфікованого електронного підпису. Безпека — мій пріоритет	11,4	23,4	16,2	19,8	13,1	2,1
Онлайн-чат із можливістю негайно поставити запитання консультантам	10,9	14,1	11,4	9,3	17,0	4,9
Якомога менше переходів із однієї сторінки на іншу	10,6	22,8	17,3	9,2	15,4	3,9
Доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією на кшталт коду в СМС. Швидкість та легкість — мій пріоритет	7,8	15,3	9,5	12,5	13,6	3,7
Функція збереження даних у чернетці без необхідності щоразу заповнювати форму з нуля	6,0	13,2	9,9	13,7	5,2	2,5
Відеоінструкції з покроковим поясненням усіх необхідних дій	7,7	11,6	11,6	7,5	10,5	5,8
Секція частих запитань (FAQ) із типовими ситуаціями	5,5	3,6	11,0	4,6	5,2	1,5
Можливість відстежувати прогрес виконання заявки	3,3	1,0	8,9	5,2	6,3	1,9
Можливість обирати у випадних списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси тощо)	2,8	6,8	3,3	5,1	7,0	0,4
Нічого із зазначеного	33,7	14,5	21,7	37,4	30,8	53,9
Важко сказати	8,2	8,7	6,8	4,0	4,7	13,7

Таблиця 2.4.4. Будь ласка, згадайте або уявіть, як ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для вас є важливими? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Телефон, за яким можна звернутися	Короткі, чіткі пояснення	Зрозумілий дизайн, великий шрифт	Захищеність персональних даних	Доступ тільки з кваліфікованим електронним підписом	Онлайн-чат	Якомога менше переходів	Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією	Збереження даних у чернетці	Відеоінструкції	Секція частих запитань (FAQ)	Можливість відстежувати прогрес	Можливість обирати у випадних списках	Нічого із зазначеного	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають															
Західний	20,6	23,5	21,8	15,8	12,0	11,4	12,5	11,9	7,5	10,7	5,9	5,2	7,0	29,1	4,6
Центральний	21,5	20,6	14,9	14,7	16,3	12,4	12,9	9,3	9,9	7,7	5,6	6,2	5,0	28,1	7,3
Південний	25,8	21,4	17,2	16,4	16,5	12,0	10,7	13,8	8,9	8,4	5,8	5,2	3,6	27,0	5,9
Східний	19,6	18,3	13,0	14,0	12,9	13,3	9,1	8,0	10,8	8,1	4,8	3,7	4,5	31,9	9,0
Стать															
Чоловік	20,6	21,1	17,6	15,7	16,7	11,6	11,9	10,6	8,6	7,6	6,5	6,1	4,1	29,6	5,3
Жінка	23,4	21,7	17,0	15,1	13,2	12,5	11,9	11,4	9,4	9,8	5,0	4,9	6,1	27,6	7,2
Вік															
18–29 років	23,7	34,2	32,5	19,3	24,2	15,5	17,8	11,8	11,2	7,3	10,2	9,0	8,2	13,4	3,0
30–39 років	25,5	29,2	25,0	23,5	27,6	11,9	18,0	13,6	14,5	8,5	10,5	9,5	7,0	15,7	2,1
40–49 років	25,3	20,9	12,8	17,9	14,7	16,9	13,4	16,3	10,3	12,1	3,9	4,5	8,2	18,6	5,6
50–59 років	22,1	22,5	16,0	14,9	10,1	14,5	9,9	11,8	8,9	9,1	4,5	3,9	4,2	30,3	5,6
60–69 років	23,5	10,8	7,1	8,6	5,9	8,5	4,2	7,0	5,1	10,7	1,9	1,6	1,6	45,1	8,3
70+ років	9,2	5,9	6,7	3,6	0,4	3,1	4,9	3,0	1,4	4,1	0,8	2,6	0,1	57,3	16,3
Тип населеного пункту, де зараз проживають															
Село	19,7	21,5	18,3	12,4	11,7	8,2	10,9	10,5	8,4	7,4	4,4	5,0	3,8	35,3	6,7
СМТ / місто до 20 тис.	22,2	21,0	14,9	17,6	13,0	17,5	8,9	8,3	9,2	11,8	7,7	3,8	5,2	30,0	6,1
Місто 20–99 тис.	21,3	21,6	14,8	15,1	13,4	14,0	11,3	12,2	5,0	8,5	6,5	3,6	4,8	32,1	4,7
Місто 100 тис. і більше	24,2	21,4	17,7	17,2	17,9	13,2	13,5	11,8	10,6	9,2	5,8	6,7	6,3	21,9	6,6
Освіта															
Повна середня або нижча	18,0	18,2	15,4	9,3	10,3	8,4	12,6	7,2	5,4	7,7	4,2	2,9	3,0	41,0	6,4
Професійно-технічна / середня спеціальна	23,4	19,3	14,8	14,0	7,9	9,9	8,5	8,5	7,5	7,8	4,7	3,3	4,2	34,9	8,6
Вища	22,8	24,7	20,0	18,8	22,3	15,0	14,3	14,7	11,8	10,1	7,0	8,1	6,9	18,1	4,4
Рівень достатку родини															
Низький	19,9	18,8	12,3	11,1	9,6	11,8	8,1	7,6	7,4	8,9	3,5	3,6	2,6	34,9	10,0
Середній	25,3	22,7	19,7	18,4	16,2	10,4	15,2	14,8	9,6	9,1	7,9	5,5	6,2	24,5	3,9
Високий	21,1	25,5	23,2	19,1	22,4	14,9	13,7	10,8	12,2	8,0	6,2	9,3	8,6	22,0	3,2

2.5. Ситуації для ефективних електронних сервісів

74% респондентів (67% у 2023 році) змогли назвати принаймні одну ситуацію, у якій були б зацікавлені мати ефективний електронний сервіс. Окрім того, 19% серед решти стверджують, що їм «узагалі не потрібні жодні електронні послуги» — (показник майже дорівнює минулорічному).

Респонденти мають досить строкаті уявлення щодо того, в яких саме життєвих ситуаціях воліли би скористатися ефективними електронними сервісами. Відносно найбільше респондентів згадували про отримання паспорта для виїзду закордон (20%), купівлю автомобіля чи інші операції з транспортним засобом (17%), отримання паспорта України (16%), ведення малого бізнесу (14%), зміну місця реєстрації (13%), оформлення документів для субсидій (10,5%).

59% респондентів, які протягом останнього року не користувалися державними електронними послугами, назвали щонайменше одну сферу, де хотіли би мати ефективний електронний сервіс (у 2023 році про таку зацікавленість заявили 44% тих, хто не користався послугами).

Порівняно із 2023 роком спостерігаються певні коливання й зміщення акцентів, хоча загалом картина лишається строкатою, і респонденти висловлюють інтерес до найрізноманітніших сервісів.

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

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24	Досвід користування за останній рік	
					Є	Немає
Назвали хоча б 1 ситуацію:	74,3	74,2	67,4	73,9	87,4	59,3
Отримання паспорта для виїзду закордон	21,0	16,3	10,8	20,0	24,9	14,4
Купівля, продаж, переоформлення автомобіля, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	15,3	10,6	10,4	17,0	23,3	9,2
Отримання паспорта громадянина України	13,8	11,6	10,7	15,7	19,6	11,2
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	12,3	6,2	6,2	13,7	20,4	5,1
Зміна місця реєстрації (прописка)	11,8	8,0	7,4	13,0	17,7	7,2
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	14,5	9,1	5,4	10,5	9,8	12,1
Доступ до даних власної медичної картки	10,4	15,0	14,8	9,9	10,7	9,4

% у стовпчику	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24	Досвід користування за останній рік	
					Є	Немає
Оформлення довідок для отримання пенсії	8,8	9,7	5,8	8,8	7,4	11,2
Отримання нотаріальних послуг	7,1	7,7	11,3	8,6	10,4	6,7
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	5,4	7,9	8,5	7,3	8,0	6,9
Оформлення необхідних документів із земельних питань онлайн	7,5	12,4	8,3	7,1	8,3	5,7
Електронний лікарняний листок	8,9	14,9	10,8	6,1	7,6	4,7
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	4,6	7,0	6,2	5,5	3,7	7,8
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	7,0	6,3	7,3	5,4	7,7	2,6
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	3,8	3,5	3,9	5,1	6,1	4,1
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтва про народження, ідентифікаційного коду)	5,9	5,3	4,1	5,1	6,6	3,5
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	6,8	5,1	5,4	4,8	7,7	1,5
Подання документів, отримання виписок у ТЦК	1,8	2,8	3,0	3,8	6,3	0,8
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	4,5	4,6	7,0	3,6	4,2	3,1
Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	1,5	2,6	4,4	3,1	4,5	1,6
Питання взаємодії з судовими інстанціями	1,9	1,4	2,5	2,9	4,1	1,4
Оформлення, поновлення документів у зв'язку з тимчасовою втратою робочого місця	3,0	5,1	2,5	2,7	3,5	1,9
Отримання довідки про несудимість	1,8	3,0	4,3	2,1	2,6	1,5
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	1,4	2,7	3,7	1,7	2,2	1,2
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	0,5	2,5	2,0	1,6	2,0	1,2
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	1,6	3,0	3,1	1,0	1,4	0,6
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	15,3	19,8	19,6	19,4	9,8	31,7
Важко сказати	10,4	6,0	13,0	6,7	2,8	9,0

У Таблиці 2.5.2 дані наведено у розрізі вразливих груп населення, а в Таблиці 2.5.3 — за окремими соціально-демографічними категоріями населення.

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

% у стовпчику	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Назвали хоча б 1 ситуацію:	68,4	77,0	74,7	77,9	72,6	45,8
Отримання паспорта для виїзду закордон	13,8	29,2	17,4	15,8	18,6	7,5
Купівля, продаж, переоформлення автомобіля, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	11,2	8,4	14,6	31,5	15,8	4,3
Отримання паспорта громадянина України	9,4	27,4	19,3	9,0	17,7	4,1
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	10,5	10,9	15,8	12,6	15,8	1,9
Зміна місця реєстрації (прописка)	8,7	13,6	17,0	8,3	7,2	3,3
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	10,8	17,2	13,0	12,5	14,2	15,9
Доступ до даних власної медичної картки	4,7	5,2	11,1	5,1	6,2	7,4
Оформлення довідок для отримання пенсії	14,1	4,4	7,0	4,7	6,9	10,7
Отримання нотаріальних послуг	9,9	12,5	8,2	2,9	6,1	7,4
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	2,3	9,1	7,2	4,9	3,1	2,4
Оформлення необхідних документів із земельних питань онлайн	5,5	1,4	2,4	4,2	0,0	4,1
Електронний лікарняний листок	4,4	4,0	3,6	5,6	6,2	2,4
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	10,0	1,1	5,1	1,0	0,0	11,5
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	5,6	9,1	3,3	1,3	9,1	2,0

% у стовпчику	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	16,2	7,2	8,3	11,2	9,2	1,6
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтва про народження, ідентифікаційного коду)	3,7	15,2	6,4	3,1	8,1	0,5
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	5,8	1,4	3,4	3,8	2,1	1,4
Подання документів, отримання виписок у ТЦК	2,0	2,1	2,1	14,4	9,9	0,1
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	2,1	2,0	3,4	6,5	6,3	1,6
Включення до переліку осіб — учасників(ць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	5,6	2,6	2,1	27,3	2,0	0,6
Питання взаємодії з судовими інстанціями	2,8	2,5	2,9	3,6	1,5	0,7
Оформлення, поновлення документів у зв'язку з тимчасовою втратою робочого місця	2,9	7,8	3,1	0,0	11,8	0,2
Отримання довідки про несудимість	1,7	1,3	0,9	0,0	1,0	0,8
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	0,4	2,2	2,3	0,0	1,9	0,0
Включення до переліку внутрішньо переміщених осіб	1,5	4,7	9,2	0,0	0,0	2,2
Оформлення документів для виходу у відпустку з догляду за дитиною (декрет)	0,1	2,3	1,7	0,9	1,3	0,2
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	22,7	15,8	18,7	7,8	20,8	43,1
Важко сказати	8,8	7,2	6,6	14,2	6,5	11,1

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

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Назвали хоча б один:	Паспорт для виїзду закордон	Операції з персональним транспортом	Паспорт громадянина	Ведення малого бізнесу	Реєстрація	Субсидії	Медична картка	Довідки щодо пенсії	Нотаріальні послуги	Ідентифікаційний код	Земельні питання	Електронний лікарняний листок	Пенсійне посвідчення	Операції з майном	Тимчасова непрацездатність / постійна інвалідність
Регіон, де зараз проживають																
Західний	77,5	21,3	18,0	18,1	15,2	13,0	12,0	10,9	11,1	7,9	8,7	8,7	7,4	6,5	3,6	4,6
Центральний	72,1	19,0	17,5	15,1	13,1	12,6	11,3	10,5	7,8	8,3	7,1	6,0	5,4	4,9	5,0	4,6
Південний	74,3	23,9	16,5	15,9	14,3	13,2	8,9	8,5	6,4	10,8	5,6	7,3	5,2	4,6	8,0	4,7
Східний	68,9	10,2	13,3	10,0	9,3	14,0	6,7	8,6	11,1	6,8	8,1	5,9	6,9	6,4	5,1	9,5
Стать																
Чоловік	77,4	20,0	23,8	14,1	20,6	14,0	7,4	8,0	8,0	8,1	6,9	7,4	4,6	4,5	6,2	6,0
Жінка	71,0	20,0	11,4	17,0	7,9	12,2	13,1	11,6	9,4	9,1	7,6	6,8	7,3	6,3	4,7	4,4
Вік																
18–29 років	86,4	32,1	24,5	24,7	24,4	21,0	9,3	10,7	3,1	5,8	9,5	3,1	6,7	1,2	5,5	4,2
30–39 років	88,6	27,0	25,1	22,6	22,5	19,0	9,0	13,0	2,6	7,5	11,7	10,9	6,3	1,6	8,7	6,3
40–49 років	82,0	20,3	19,9	18,5	16,2	12,8	10,6	12,2	5,5	10,9	10,6	6,9	12,7	1,2	7,1	9,2
50–59 років	76,8	18,7	17,7	13,8	8,8	12,5	7,0	7,2	17,6	12,3	3,7	8,6	4,5	8,4	5,2	5,6
60–69 років	60,5	12,0	8,3	7,2	4,5	7,7	12,5	8,4	15,3	8,3	4,6	8,3	2,6	12,0	2,5	3,1
70+ років	38,1	5,7	1,3	3,1	0,7	1,5	16,1	6,5	10,6	6,6	1,3	2,9	2,2	10,9	1,5	0,6
Тип населеного пункту, де зараз проживають																
Село	69,3	18,5	17,7	12,4	10,5	12,3	14,5	9,5	13,3	6,8	7,7	7,8	5,9	5,6	2,5	3,7
СМТ / місто до 20 тис.	70,1	20,0	14,5	19,8	9,7	9,9	10,4	9,6	5,8	8,9	7,1	8,0	6,0	6,6	6,2	7,9
Місто 20–99 тис.	76,0	18,9	14,8	16,6	14,6	14,1	11,1	12,9	6,7	12,4	5,9	6,7	6,3	2,2	4,8	7,9
Місто 100 тис. і більше	77,7	21,6	17,7	16,9	16,7	13,9	7,3	9,5	6,6	8,9	7,5	6,4	6,2	6,0	7,5	4,7
Освіта																
Повна середня або нижча	62,5	17,6	14,5	14,2	8,3	6,9	12,1	9,3	9,3	4,1	3,8	3,8	2,6	5,9	4,5	6,4
Професійно-технічна / середня спеціальна	66,2	13,9	12,3	11,1	9,9	9,9	10,0	6,4	11,0	8,8	7,7	5,2	6,1	8,0	4,0	5,0
Вища	84,6	26,0	21,8	20,0	18,9	18,0	10,0	13,0	6,8	10,3	8,5	9,8	7,5	3,4	6,9	4,6
Рівень достатку родини																
Низький	64,2	16,0	8,9	11,5	6,9	11,0	15,1	8,4	9,5	7,3	5,5	4,9	6,1	6,1	4,0	5,3
Середній	79,3	23,2	20,3	19,7	13,9	14,8	9,1	10,1	9,0	9,8	10,2	9,0	6,5	6,2	6,2	5,0
Високий	84,9	23,3	27,0	17,3	26,9	14,0	4,8	12,2	6,8	9,6	6,1	7,8	5,3	2,7	6,6	4,7

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

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Новона- роджена дитина	Сплата податків	ТЦК	Виборча адреса	Учасники бойових дій	Суди	Тимчасо- ва втрата роботи	Довідка про несудимість	Шлюб / розірвання шлюбу	ВПО	Декретна відпустка	Не потрі- бен жоден	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають													
Західний	5,6	5,8	4,9	3,3	2,7	2,9	2,4	1,7	1,2	0,4	1,1	17,5	5,1
Центральний	5,0	4,8	3,1	5,0	3,9	2,7	4,2	1,8	1,3	1,0	1,2	19,3	8,6
Південний	5,1	4,8	3,9	2,2	2,6	3,5	1,3	2,5	2,1	3,3	0,8	21,8	4,0
Східний	3,7	2,2	2,9	2,7	2,5	2,0	1,6	3,2	3,8	3,9	0,8	19,4	11,7
Стать													
Чоловік	4,0	6,0	7,1	3,2	3,8	3,8	3,0	2,1	0,9	0,8	0,2	16,5	6,1
Жінка	6,0	3,8	1,1	4,0	2,6	2,2	2,5	2,0	2,4	2,3	1,7	21,7	7,2
Вік													
18–29 років	8,6	8,0	4,5	4,9	3,7	3,6	2,9	2,6	3,4	0,6	2,2	9,3	4,4
30–39 років	9,3	5,3	5,9	4,1	3,5	3,6	5,4	2,7	3,3	1,0	2,0	7,4	3,9
40–49 років	5,6	5,3	5,9	2,6	5,3	4,4	3,6	2,0	1,2	3,0	1,2	11,9	6,2
50–59 років	3,2	6,3	4,9	5,5	4,2	2,0	2,4	2,3	1,2	0,8	0,0	17,0	6,2
60–69 років	0,8	1,6	0,0	2,1	1,0	2,8	0,5	1,9	0,4	2,4	0,0	29,9	9,6
70+ років	0,7	1,6	0,2	2,0	0,0	0,4	0,3	0,4	0,0	2,2	0,4	50,0	11,9
Тип населеного пункту, де зараз проживають													
Село	3,1	3,0	2,5	3,1	2,6	1,5	3,4	1,6	1,4	0,9	0,5	23,8	6,9
СМТ / місто до 20 тис.	5,6	7,2	2,9	6,4	3,8	1,6	1,7	2,5	2,0	0,4	0,6	22,5	7,4
Місто 20–99 тис.	7,6	2,1	2,2	1,9	4,6	5,9	1,4	1,4	0,6	1,7	1,5	17,5	6,5
Місто 100 тис. і більше	5,7	6,4	5,5	3,9	2,9	3,5	2,8	2,5	2,1	2,4	1,4	15,8	6,5
Освіта													
Повна середня або нижча	3,4	2,1	4,3	3,3	3,5	1,0	3,2	2,8	0,4	0,9	0,8	29,7	7,8
Професійно-технічна / середня спеціальна	4,5	4,1	2,8	4,1	2,3	1,9	2,8	1,8	1,6	1,9	1,2	24,5	9,3
Вища	6,2	6,6	4,5	3,4	3,7	4,3	2,5	2,0	2,2	1,7	1,0	11,3	4,1
Рівень достатку родини													
Низький	5,5	2,3	1,9	3,4	2,5	2,5	3,1	2,4	0,7	2,6	0,9	25,4	10,4
Середній	4,6	4,9	3,4	2,8	3,2	2,5	3,3	2,1	2,6	1,3	1,2	15,9	4,8
Високий	4,7	10,0	8,3	6,0	4,5	4,5	1,2	1,7	2,0	0,5	1,0	12,5	2,6

РОЗДІЛ III.

МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ ЧИ ЦИФРОВОЇ ГРАМОТНОСТІ



3.1. Отримання матеріалів про електронні державні послуги / цифрову грамотність

Більшість респондентів — 61% — бачили матеріали, які інформують про державні електронні послуги (у 2023 році цей показник становив 65%). Водночас матеріали про цифрову грамотність зустрічали 51% (у 2023 році — 53%). Ті, хто зустрічали відповідні матеріали, найчастіше згадували про рекламу в соціальних мережах і на радіо / ТБ.

Таблиця 3.1.1. Чи зустрічали ви впродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність? (респондент міг обрати кілька відповідей)

% у стовпчику	Електронні послуги				Цифрова грамотність		
	Вер. 21	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24	Вер. 22	Жов. 23	Жов. 24
Так, бачили:	54,7	71,8	64,8	60,8	58,7	52,7	51,2
реклама в соціальній мережі	38,8	50,2	45,7	40,0	42,1	39,0	34,8
на радіо / ТБ	—	45,1	32,9	29,3	36,1	25,0	25,0
плакати у ЦНАП	12,1	24,1	23,5	21,1	18,4	15,9	15,0
брошури у ЦНАП	14,3	25,6	21,1	21,0	17,7	16,0	14,6
зовнішня реклама у своєму місті / селі	15,9	22,3	17,0	17,3	15,4	13,0	12,3
флаєр у п/с	—	5,0	4,3	4,1	3,7	3,7	2,7
Ні, не бачили / не чули	40,5	24,6	30,8	34,9	36,9	42,0	44,1
Важко сказати	4,8	3,6	4,4	4,3	4,5	5,2	4,6

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

Таблиця 3.1.2. Чи зустрічали ви впродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами / цифрову грамотність?
(% серед респондентів відповідної групи)

% у стовпчику	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Електронні державні послуги						
Так, бачили / чули:	58,9	68,3	67,9	67,1	69,7	54,9
реклама в соціальній мережі	42,3	47,9	39,6	46,3	48,7	25,7
на радіо / ТБ	34,3	21,4	28,4	32,6	37,1	36,2
плакати у ЦНАП	20,3	26,5	27,9	22,3	25,9	17,1
брошури у ЦНАП	20,1	25,5	32,2	22,6	27,0	16,2
зовнішня реклама у своєму місті / селі	14,3	17,2	22,4	22,8	26,1	16,5
флаєр у п/с	5,4	4,1	5,5	5,3	4,9	3,2
Ні, не бачили	34,5	30,6	28,6	27,9	28,4	38,7
Важко сказати	6,6	1,0	3,4	5,1	2,0	6,4
Цифрова грамотність						
Так, бачили / чули:	50,2	53,7	58,5	59,0	64,7	50,3
реклама в соціальній мережі	36,3	36,9	36,2	39,9	38,4	26,5
на радіо / ТБ	30,1	17,0	26,3	24,9	38,1	32,9
плакати у ЦНАП	16,5	24,1	21,7	21,2	25,7	11,5
брошури у ЦНАП	16,4	16,7	26,2	17,4	18,1	13,0
зовнішня реклама у своєму місті / селі	11,7	9,9	14,4	10,6	23,2	12,3
флаєр у п/с	4,8	4,0	3,7	1,4	4,9	3,1
Ні, не бачили / не чули	43,9	46,1	38,6	35,9	32,4	43,6
Важко сказати	5,9	0,2	2,8	5,1	2,9	6,1

Таблиця 3.1.3. Чи зустрічали ви впродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про користування електронними державними послугами? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Так, бачили / чули:	реклама в соціальній мережі	на радіо / ТБ	плакати у ЦНАП	брошури у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили / не чули	Важко сказати
Регіон, де зараз проживають									
Західний	61,0	42,4	32,2	23,2	22,0	17,6	5,3	35,5	3,5
Центральний	60,8	38,6	31,6	21,4	20,9	17,0	3,9	35,4	3,8
Південний	59,3	38,9	23,6	18,9	19,2	16,9	2,5	36,1	4,5
Східний	63,9	40,5	26,3	19,2	22,7	18,5	5,4	28,2	7,9
Стать									
Чоловік	63,6	41,1	34,0	21,7	21,1	19,9	4,3	32,0	4,4
Жінка	58,5	39,0	25,5	20,6	20,9	15,1	3,9	37,4	4,2
Вік									
18–29 років	57,7	42,2	14,7	20,5	19,9	16,5	5,6	36,0	6,3
30–39 років	63,8	47,1	24,7	26,7	25,5	16,8	3,3	34,8	1,4
40–49 років	63,4	43,2	30,4	21,3	20,2	16,3	2,2	33,8	2,8
50–59 років	65,2	47,5	35,6	22,4	24,5	19,1	5,7	30,2	4,6
60–69 років	62,2	31,9	36,3	18,6	18,5	20,9	5,1	33,4	4,4
70+ років	49,3	22,3	36,8	14,4	14,8	13,8	2,9	43,1	7,6
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	58,5	40,1	33,1	21,0	19,0	13,9	4,6	38,6	2,9
СМТ / місто до 20 тис.	69,0	46,5	35,9	25,0	26,2	16,3	4,6	26,3	4,7
Місто 20–99 тис.	66,5	45,0	31,3	24,9	21,5	17,4	4,5	31,3	2,2
Місто 100 тис. і більше	58,9	36,8	24,4	19,1	21,1	20,0	3,4	35,3	5,8
Освіта									
Повна середня або нижча	59,3	33,9	31,0	18,6	21,4	17,6	3,5	36,3	4,5
Професійно-технічна або середня спеціальна	61,2	39,0	32,4	21,0	21,2	18,1	5,0	34,3	4,5
Вища	61,5	43,3	26,4	22,1	20,8	16,5	3,7	34,7	3,9
Рівень достатку родини									
Низький	56,5	33,1	27,6	17,8	18,3	17,4	2,6	36,3	7,1
Середній	63,9	44,0	32,8	23,5	22,7	16,0	5,8	33,4	2,7
Високий	65,5	46,3	26,9	23,8	24,2	20,0	3,3	33,2	1,3

Таблиця 3.1.4. Чи зустрічали ви впродовж останніх 12 місяців інформаційні матеріали про цифрову грамотність?

(% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)

% у рядку	Так, бачили / чули:	реклама в соціальній мережі	на радіо / ТБ	плакати у ЦНАП	брошури у ЦНАП	зовнішня реклама у своєму місті / селі	флаєр у п/с	Ні, не бачили / не чули	Важко сказати
Регіон									
Західний	54,3	36,7	28,9	16,0	16,2	14,5	2,1	43,1	2,6
Центральний	50,5	34,1	26,7	14,5	14,0	11,0	3,3	44,6	4,9
Південний	47,8	34,5	18,5	14,6	12,4	12,8	2,5	46,6	5,6
Східний	53,6	32,4	22,9	15,2	18,2	8,8	3,0	39,1	7,2
Стать									
Чоловік	54,4	35,4	28,4	16,0	14,7	15,3	2,4	40,8	4,8
Жінка	48,7	34,3	22,1	14,2	14,6	9,7	3,0	46,9	4,4
Вік									
18–29 років	48,6	36,6	13,0	14,7	14,2	10,7	3,7	45,1	6,3
30–39 років	51,5	40,5	16,4	17,1	14,4	11,7	1,9	46,8	1,7
40–49 років	52,9	35,3	26,4	15,6	16,5	12,4	0,8	43,0	4,1
50–59 років	54,7	40,2	33,1	17,0	16,5	15,4	4,9	40,6	4,8
60–69 років	51,5	30,9	29,4	14,3	12,9	13,0	2,4	43,1	5,5
70+ років	47,4	21,3	35,3	10,0	12,7	10,1	3,0	46,1	6,5
Тип населеного пункту, де зараз проживають									
Село	48,4	31,5	29,9	13,5	13,0	10,4	2,8	48,0	3,7
СМТ / місто до 20 тис.	57,7	41,5	30,3	18,6	18,1	12,2	3,7	36,7	5,6
Місто 20–99 тис.	56,7	38,0	27,5	19,4	18,4	13,2	3,1	41,8	1,6
Місто 100 тис. і більше	50,3	34,8	19,3	14,1	13,9	13,4	2,3	43,7	6,0
Освіта									
Повна середня або нижча	53,0	31,2	30,2	14,5	15,7	14,0	3,1	42,7	4,3
Професійно-технічна або середня спеціальна	50,1	32,8	27,6	15,4	14,1	13,0	3,4	45,3	4,6
Вища	52,2	38,1	21,1	15,0	14,7	11,0	2,1	43,3	4,6
Рівень достатку родини									
Низький	48,4	29,8	25,4	12,2	12,5	11,4	2,0	44,9	6,7
Середній	54,6	38,2	27,4	17,9	17,0	12,7	3,4	42,2	3,2
Високий	52,7	39,2	20,1	15,5	14,9	13,4	2,5	44,3	3,0

3.2. Заохочення користуватися державними електронними послугами / підвищувати цифрову грамотність

Матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність заохотили до відповідних дій 50% серед тих, хто такі матеріали отримував (у 2023 році — 53%). Державними електронними послугами під впливом отриманої інформації скористалися 39%, підвищили цифрову грамотність 32%.

Діаграма 3.2.1. Інформаційні матеріали, які ви зустрічали, заохотили вас до користування державними електронними послугами або до підвищення рівня 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, мешканців більших населених пунктів та осіб із вищим достатком (потрібно враховувати перетин цих категорій). Так, у розрізі віку частка тих, кого матеріали заохотили, знижується з 67% серед 18–29-річних до 8% серед осіб віком 70+. За освітою: серед респондентів із вищою освітою матеріали спонукали до відповідних дій 63%, тоді як серед респондентів із професійно-технічною чи середньою спеціальною — 42%, серед осіб із нижчою освітою — 33%.

Якщо виділити лише державні електронні послуги, то серед чоловіків і жінок показники майже однакові — 38% і 40% відповідно. Значних відмінностей не зафіксовано і за регіоном (особливо з урахуванням похибки). Водночас частіше про початок користування повідомляють більш молоді респонденти (показник знижується з 52% серед респондентів віком до 30 років до 7% серед респондентів віком 70+), а також респонденти з вищою освітою (49% проти не більш як 33% серед респондентів із нижчою освітою) і респонденти з середнім / високим достатком (49% / 42% проти 30% серед осіб із низьким достатком). Також матеріали більше спонукають до дій мешканців більших населених пунктів (показник зростає з 32% у селах до 45% у містах із населенням 100 тис. і більше).

У контексті підвищення цифрової грамотності показники для чоловіків і жінок не відрізняються — по 33%. Спостерігаються відносно незначні відмінності за регіоном, а найбільша різниця зафіксована за віком (зниження з 44% серед наймолодших до 7% серед найстарших респондентів). Також частіше про підвищення грамотності повідомляли респонденти з вищою освітою (42% проти не більш як 28% серед респондентів із нижчим рівнем освіти) і респонденти з вищим достатком (показник знижується з 42% серед респондентів із вищим достатком до 26% серед респондентів 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 протягом останнього року зустрічали матеріали про електронні державні послуги / цифрову грамотність)

% у стовпчику	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю ¹	Люди старшого віку
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами	12,6	16,2	20,7	17,9	9,6	3,4
Так, я підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	9,5	12,7	7,9	19,8	14,4	3,4
Так, я почав(ла) користуватися електронними послугами і підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	18,7	27,0	26,5	25,2	25,6	8,5
Ні, я не почав(ла) користуватися електронними державними послугами і не підвищив(ла) рівень цифрової грамотності	54,3	42,3	37,6	34,0	50,4	80,0
Важко сказати	5,0	1,8	7,2	3,1	0,0	4,7

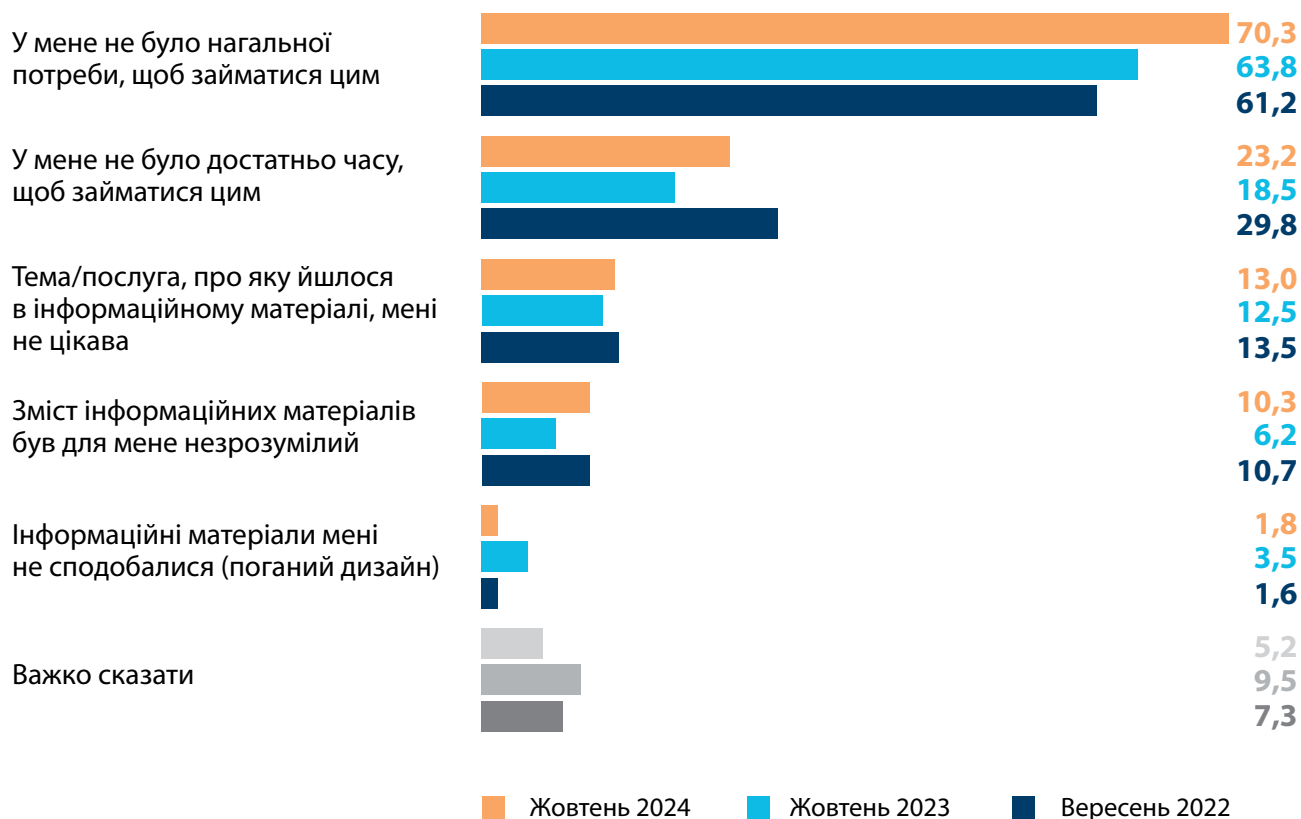
* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані для них наведені індикативно.

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 протягом останнього року зустрічали 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	17,5	11,6	20,8	46,8	3,3
Центральний	18,3	10,9	20,7	45,0	5,1
Південний	16,3	10,6	25,4	44,8	3,0
Східний	13,3	10,0	21,6	51,8	3,3
Стать					
Чоловік	16,9	11,9	21,3	45,7	4,1
Жінка	17,2	10,1	22,5	46,5	3,7
Вік					
18–29 років	23,4	14,9	28,7	30,2	2,9
30–39 років	19,2	11,4	31,8	34,7	2,9
40–49 років	22,3	13,2	25,5	34,0	5,0
50–59 років	20,7	15,3	18,8	40,7	4,5
60–69 років	9,2	5,9	12,9	68,8	3,1
70+ років	1,3	1,1	5,6	86,3	5,7
Тип населеного пункту, де зараз проживають					
Село	18,1	6,9	14,1	54,6	6,3
СМТ / місто до 20 тис.	12,0	12,9	22,4	51,8	0,8
Місто 20–99 тис.	14,4	12,5	24,3	46,4	2,5
Місто 100 тис. і більше	18,5	12,9	26,8	38,3	3,4
Освіта					
Повна середня або нижча	12,2	6,9	13,9	60,2	6,9
Професійно-технічна або середня спеціальна	14,2	9,0	19,0	56,0	1,8
Вища	21,2	14,2	27,5	32,6	4,5
Рівень достатку родини					
Низький	11,9	7,8	17,9	58,2	4,2
Середній	18,3	10,9	24,1	42,8	3,9
Високий	23,5	16,2	25,4	31,5	3,4

Серед тих, кого матеріали не заохотили до дій, переважна більшість зазначили, що не мали нагальної потреби цим займатися (70%, у 2023 році цю причину назвали 64%). На «другому місці» така причина, як брак часу (23%). Інші причини згадувалися рідше.

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



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	Люди з інвалідністю	Самі виховують дитину	ВПО	Ветерани	Батьки дитини з інвалідністю	Люди старшого віку
Кількість респондентів	2019	217	105	221	64	64	386
Похибка	2,4	7,3	10,5	7,3	13,5	13,5	5,5
Регіон, де зараз проживають							
Захід	29,2	30,6	23,4	16,9	25,1	27,5	25,6
Центр	37,1	35,4	27,4	35,4	45,8	31,7	37,6
Південь	24,4	23,3	33,8	27,2	23,1	34,2	25,9
Схід	9,3	10,7	15,4	20,5	6,0	6,6	10,8
Стать							
Чоловік	45,3	52,7	16,2	39,8	94,4	43,4	34,9
Жінка	54,7	47,3	83,8	60,2	5,6	56,6	65,1
Вік							
18–29 років	16,1	8,2	17,5	17,6	4,9	5,6	0,0
30–39 років	20,3	10,6	38,8	17,9	28,3	32,6	0,0
40–49 років	18,0	15,9	28,9	21,2	30,7	13,2	0,0
50–59 років	16,6	25,9	6,1	14,8	30,4	24,0	0,0
60–69 років	15,5	24,6	3,5	17,0	3,1	7,1	36,9
70+ років	13,5	14,8	5,3	11,5	2,6	17,5	63,1
Тип населеного пункту, де зараз проживають							
Село	33,2	37,0	28,3	18,1	31,2	38,9	38,6
СМТ / місто до 20 тис.	10,4	10,1	12,4	11,9	12,2	6,4	9,6
Місто 20–99 тис.	12,7	14,1	12,2	13,5	12,1	9,0	13,5
Місто 100 тис. і більше	43,8	38,8	47,1	56,6	44,6	45,6	38,4
Освіта							
Повна середня / нижча	17,4	23,2	26,4	15,4	28,7	24,2	17,6
Професійно-технічна або середня спеціальна	36,3	41,4	33,2	34,7	24,4	25,0	48,4
Вища	45,4	31,9	40,4	48,3	46,8	50,2	32,6
Відмова	0,8	3,5	0,0	1,6	0,0	0,7	1,4
Достаток родини							
Низький	39,3	46,5	44,4	45,3	26,9	32,7	60,9
Середній	38,2	35,0	41,9	36,0	38,4	44,0	27,6
Високий	20,3	14,7	12,2	15,8	34,8	19,3	8,5
Відмова	2,2	3,8	1,5	2,9	0,0	4,0	3,0

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	488	846	493	192	736	1283	382	441	339	303	337	217
Похибка	4,9	3,7	4,9	7,8	4,0	3,0	5,5	5,1	5,9	6,2	5,9	7,3
Регіон, де зараз проживають												
Захід	—	—	—	—	30,1	28,4	32,3	31,7	29,9	27,8	26,5	25,5
Центр	—	—	—	—	35,9	38,2	35,9	35,7	37,1	37,3	38,0	39,5
Південь	—	—	—	—	24,2	24,6	24,8	24,1	21,8	25,7	25,0	25,9
Схід	—	—	—	—	9,8	8,8	6,9	8,6	11,3	9,2	10,5	9,1
Стать												
Чоловік	46,8	43,8	44,8	48,1	—	—	51,4	50,6	48,6	45,7	41,1	30,3
Жінка	53,2	56,2	55,2	51,9	—	—	48,6	49,4	51,4	54,3	58,9	69,7
Вік												
18–29 років	17,8	15,6	16,4	12,0	18,3	14,3	—	—	—	—	—	—
30–39 років	22,0	19,5	20,0	18,8	22,6	18,3	—	—	—	—	—	—
40–49 років	18,4	18,0	16,1	21,9	19,3	16,9	—	—	—	—	—	—
50–59 років	15,8	16,7	17,5	16,5	16,7	16,5	—	—	—	—	—	—
60–69 років	14,1	15,8	15,8	17,6	14,0	16,7	—	—	—	—	—	—
70+ років	11,8	14,4	14,3	13,3	9,0	17,3	—	—	—	—	—	—
Тип населеного пункту, де зараз проживають												
Село	48,5	32,3	22,2	17,2	33,4	33,0	32,4	30,9	29,5	35,0	35,1	37,9
СМТ / місто до 20 тис.	10,7	9,3	9,6	15,4	10,1	10,6	8,6	11,2	13,2	10,2	8,6	9,5
Місто 20–99 тис.	12,2	15,2	9,0	14,4	12,6	12,8	10,9	12,0	12,5	15,1	15,5	10,3
Місто 100 тис. і більше	28,6	43,2	59,3	53,1	43,9	43,6	48,1	45,8	44,8	39,7	40,8	42,4
Освіта												
Повна середня / нижча	17,6	15,8	18,0	21,6	18,5	16,5	20,8	11,8	17,4	21,4	17,8	16,6
Професійно-технічна або середня спеціальна	35,2	34,9	37,8	41,7	34,8	37,6	27,5	24,7	32,1	43,4	46,2	49,9
Вища	46,2	48,8	43,2	35,3	46,2	44,8	51,5	62,7	50,1	34,7	34,2	32,2
Відмова	0,9	0,5	1,0	1,3	0,5	1,1	0,2	0,9	0,4	0,4	1,8	1,4
Достаток родини												
Низький	35,4	37,0	41,8	54,0	29,4	47,5	14,8	28,6	34,6	43,9	60,4	60,7
Середній	40,0	40,2	36,5	29,7	38,4	38,1	49,7	46,2	39,0	33,8	27,9	29,0
Високий	22,9	20,8	19,2	13,3	29,0	13,2	34,5	22,4	24,5	20,2	10,0	6,7
Відмова	1,8	2,1	2,5	2,9	3,3	1,3	1,0	2,8	1,8	2,1	1,7	3,6

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	464	238	305	1012	317	704	985	795	771	419
Похибка	5,0	7,0	6,2	3,4	6,1	4,1	3,4	3,8	3,9	5,3
Регіон, де зараз проживають										
Захід	42,7	30,1	28,0	19,1	29,5	28,3	29,7	26,3	30,5	32,8
Центр	36,2	33,5	44,3	36,6	33,7	35,7	39,9	34,9	39,0	38,1
Південь	16,3	22,7	17,2	33,1	25,3	25,4	23,3	26,0	23,3	23,1
Схід	4,8	13,8	10,5	11,2	11,5	10,6	7,2	12,7	7,2	6,1
Стать										
Чоловік	45,6	44,1	44,8	45,5	48,1	43,4	46,1	33,9	45,5	64,6
Жінка	54,4	55,9	55,2	54,5	51,9	56,6	53,9	66,1	54,5	35,4
Вік										
18–29 років	15,7	13,4	13,8	17,7	19,2	12,2	18,3	6,1	20,9	27,4
30–39 років	18,9	21,9	19,2	21,2	13,7	13,8	28,0	14,8	24,5	22,3
40–49 років	16,0	22,9	17,7	18,5	18,0	15,9	19,9	15,9	18,4	21,7
50–59 років	17,5	16,4	19,7	15,1	20,4	19,8	12,7	18,6	14,7	16,5
60–69 років	16,4	12,9	18,8	14,4	15,8	19,7	11,6	23,8	11,3	7,6
70+ років	15,4	12,4	10,9	13,1	12,9	18,6	9,6	20,9	10,3	4,5
Тип населеного пункту, де зараз проживають										
Село	—	—	—	—	46,6	37,2	24,5	32,3	37,9	25,7
СМТ / місто до 20 тис.	—	—	—	—	11,5	11,5	9,1	11,2	10,3	9,2
Місто 20–99 тис.	—	—	—	—	10,6	14,4	12,4	14,3	11,3	12,6
Місто 100 тис. і більше	—	—	—	—	31,2	36,9	54,0	42,2	40,5	52,5
Освіта										
Повна середня / нижча	24,5	19,3	14,6	12,4	—	—	—	23,2	13,7	13,1
Професійно-технічна або середня спеціальна	40,8	40,3	41,1	30,6	—	—	—	41,1	38,9	22,7
Вища	33,6	39,9	44,3	56,1	—	—	—	35,0	47,3	64,2
Відмова	1,2	0,5	0,0	0,9	—	—	—	0,7	0,1	0,0
Достаток родини										
Низький	38,2	42,4	44,2	37,9	52,3	44,4	30,3	—	—	—
Середній	43,8	38,1	33,9	35,4	30,1	40,9	39,8	—	—	—
Високий	15,8	18,1	20,1	24,4	15,2	12,7	28,7	—	—	—
Відмова	2,2	1,4	1,8	2,4	2,3	1,9	1,2	—	—	—

