



КИЇВСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ ІНСТИТУТ СОЦІОЛОГІЇ  
KIEV INTERNATIONAL INSTITUTE OF SOCIOLOGY

Вул.Волоська 8/5, Київ, 04070, Україна; тел. /факс (+38 044) 537-3376, ел-пошта: office@kiis.com.ua  
8/5 Voloska St, Kyiv, 04070, Ukraine; phone/fax (+38 044) 537-3376, e-mail: office@kiis.com.ua  
www.kiis.com.ua

**ДУМКИ І ПОГЛЯДИ НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ  
ЩОДО ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ: ВЕРЕСЕНЬ 2021 РОКУ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ



Жовтень 2021

## ЗМІСТ

МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ .....	3
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ.....	5
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ.....	8
1.1 Належність до окремих груп .....	8
1.2 Користування інтернетом.....	10
РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ.....	13
2.1 Користування державними електронними послугами за останній рік .....	13
2.2 Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг .....	19
2.3 Причини не користування державними електронними послугами .....	21
2.4 Топ-аспекти отримання електронних послуг від держави.....	25
2.5 Ситуації для дієвих електронних сервісів .....	31
РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ.....	38
ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ .....	41



Всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг» проводилося Київським міжнародним інститутом соціології у вересні 2021 року в рамках регулярного Омнібусу на замовлення ПРООН. У перебігу дослідження вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старше) з різних питань, пов'язаних з державними електронними послугами. Основні етапи дослідження включали розробку і програмування анкети (використовувалося програмне забезпечення OSA 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.

Раніше, у вересні 2020 року, у рамках Омнібусу КМІС на замовлення ПРООН також ставилися деякі запитання про державні електронні послуги. Оскільки обидва опитування проведені за ідентичною методологією, це дозволяє коректно аналізувати динаміку між 2020 і 2021 роками. Для всіх релевантних випадків у звіті нижче наводиться динаміка показників між 2020 і 2021 роками.

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю з використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI). За даними опитування КМІС, проведеного методом особистих (face-to-face) інтерв'ю за випадковою вибіркою у лютому 2020 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 загалом мобільних номерів, які припадають на кожного мобільного оператора (за даними опитувань КМІС). Для усунення із згенерованої бази недійсних номерів, на згенеровані номери надсилося «невидиме» смс-повідомлення. Далі інтерв'юери дзвонили на згенеровані номери і 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 контролюється Україною (тобто з вибірки виключені жителі, які проживають території, яка тимчасово не контролюється владою України – АР Крим, м. Севастополь, окремі райони Донецької і Луганської областей). 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 – див. деталізацію нижче), типом населеного пункту (міський чи сільський),

статтю, віком порівнювався з офіційними джерелами статистики. Розподіл всього дорослого населення за макрорегіонами і типом населеного пункту визначався на основі даних Центральної виборчої комісії за результатами парламентських виборів 2019 року (за кількістю зареєстрованих виборців). Статевовікова структура визначалася за даними Державної служби статистики на 1 січня 2019 року. Для приведення структури вибірки у відповідність до структури населення України в цілому були побудовані спеціальні статистичні ваги. Крім цього, ці ваги враховують різну ймовірність потрапляння різних респондентів до вибірки (залежно від кількості різних мобільних номерів, які має той чи інший респондент).

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

Польовий етап дослідження тривав з 18 до 27 вересня 2021 року. Загалом в рамках дослідження було проведено 2006 інтерв'ю.

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%.



### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- Серед окремих цільових груп населення найбільше респондентів належать до групи людей похилого віку (65 років і старше) (19.8% серед усіх респондентів). Далі йдуть люди з інвалідністю (8%).
- Найменше респондентів належать до груп батьків, які самі виховують дитину (3.5%), батьків дітей з інвалідністю (3%), ветеранів АТО / ООС (2.5%) і ВПО (2%).
- Загалом, 34% респондентів належать до принаймні однієї з цих груп.
- 69% респондентів користуються інтернетом на щоденній основі не рідше 3 годин. Ще 16% користуються менш регулярно, не більше 2-3 годин на тиждень.
- Серед окремих цільових груп найбільше користуються інтернетом респонденти, які самі виховують дитину (84% регулярних користувачів і лише 3%, які взагалі не користуються), ВПО (відповідно, 82% і 7%). Дещо менше користуються інтернетом батьки дітей з інвалідністю (74% і 11%) та ветерани (66% і 11%). Серед респондентів з інвалідністю 51% користуються інтернетом щодня, а 28% узагалі не користуються. Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку – 31% роблять це щодня, у той час як 46% узагалі не користуються.
- Істотна диференціація в користуванні інтернетом зберігається у розрізі віку: якщо 94.5% респондентів у віці до 30 років щоденно користуються інтернетом, то зі зростанням віку показник знижується і досягає 27% серед 70+ річних респондентів.



### КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- За останній рік користування державними електронними послугами зросло з 53% до 60%, тобто станом на вересень 2021 року 3 з 5 респондентів мали досвід користування такими послугами за останній рік.
- Серед конкретних послуг найбільш поширеним є користування «Дією», причому рівень користування зріс з 13% у 2020 році до 30% у 2021 році. Іншими топ-послугами є питання особистого транспорту (15%), отримання паспортів та інші контакти ДМС (14%), отримання субсидій (13%), питання пенсійного забезпечення (11.5%), питання, пов'язані з приватним

підприємництвом (11%), питання оподаткування (10.5%), отримання інформації з державних реєстрів (10%).

- Серед окремих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ВПО – 78% (з них 55% користувалися «Дією»). Далі за цим показником ідуть ветерани (74%). Серед респондентів, які самі виховують дитину, 64% користувалися такими послугами, а серед респондентів з інвалідністю і респондентів з дітьми з інвалідністю – відповідно, 53% і 56%. Найменше користувалися послугами люди похилого віку – 36%.
- Більше такими послугами користувалися чоловіки, більш молоді респонденти, жителі більших населених пунктів та більш освічені респонденти. Водночас, найбільш істотний «розрив» у користуванні простежується залежно від віку: якщо серед 18-29 річних респондентів 80% користувалися принаймні однією послугою, то серед 70+ річних – 32%.
- Серед тих, хто користувався послугами, 78% вважають досвід більше або дуже позитивним (щоправда, з них 59% говорять про саме «більше позитивний» досвід і говорили про потребу деякого покращення). Водночас, 54% вважають більш зручним способом саме онлайн, а відвідування ЦНАП – 11%. (Обидва способи вважають зручними – 25%.)
- Основна причина, чому деякі респонденти не користувалися такими послугами – не було потреби (про це говорять 62% таких респондентів). Далі йдуть брак навичок (22%) і відсутність пристрою з виходом в інтернет (17%).
- Топ-аспекти, які найбільш важливі для користування державними електронними послугами: наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так (24% зараховують до топ-3), короткі і чіткі пояснення (17%), захищеність персональних даних (16%), онлайн-чат з консультантами (13%), доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією (11%). По 10% респондентів також говорили про відео-інструкції, доступ лише за допомогою цифрового підпису, збереження даних у чернетці, зрозумілий дизайн, мінімум переходів.
- 74% серед усіх респондентів називають принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені мати дієвий електронних сервіс, в т.ч. серед тих, хто не мав досвіду користування послугами, 60% називають принаймні одну сферу. Найбільше респондентів говорили про отримання паспорту для виїзду закордон (21% респондентів зараховують цю ситуацію до топ-3, в яких у них є інтерес), операції з персональним транспортом (15%), субсидії (14.5%), отримання внутрішнього паспорту (14%), ведення малого бізнесу (12%), реєстрацію місця проживання (12%), доступ до медичної картки (10%).



## **МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ**

- 55% респондентів бачили матеріали, які розповідають про державні електронні послуги.
- Серед конкретних каналів найбільше респондентів (39% серед усіх респондентів) говорили про рекламу в соціальній мережі. Про зовнішню рекламу у своєму населеному пункті, брошури в ЦНАП, плакати в ЦНАП говорили по 12-16% респондентів.

## РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ



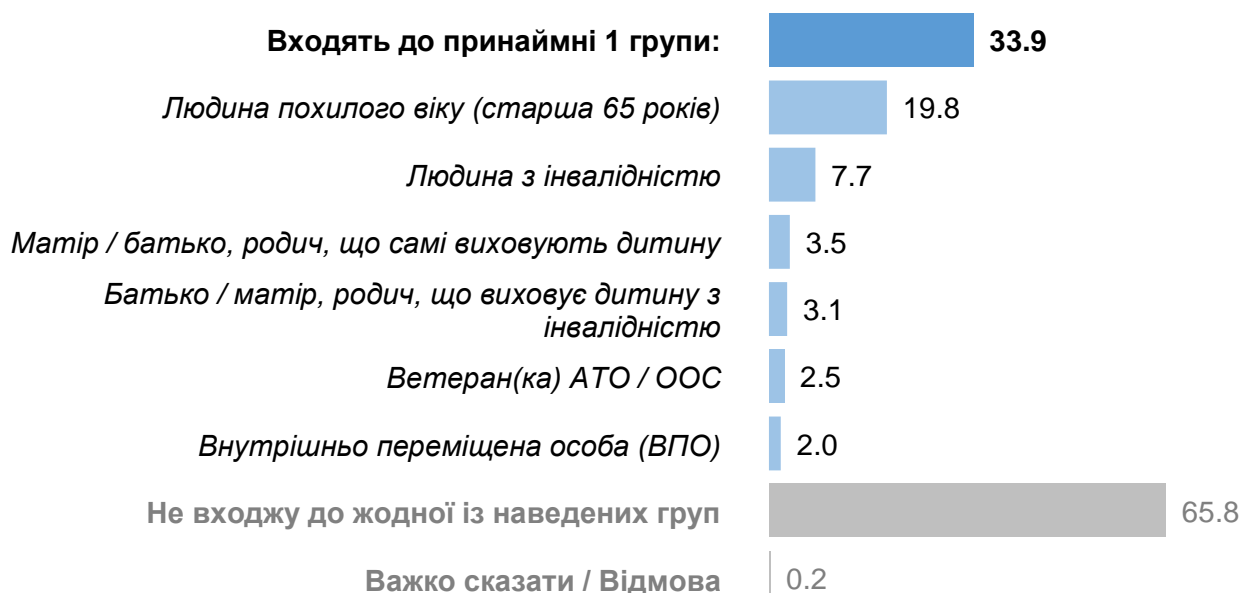
### 1.1 Належність до окремих груп

Кожен третій респондент – **34%** – належить принаймні до однієї з перелічених окремих груп населення.

Найбільше респондентів належать до групи людей похилого віку (65 років і старше) (19.8% серед усіх респондентів). Далі йдуть люди з інвалідністю (8%). Найменше респондентів належать до груп батьків, які самі виховують дитину (3.5%), батьків дітей з інвалідністю (3%), ветеранів АТО / ООС (2.5%) і ВПО (2%).

Діаграма 1.1.1

**Чи входите Ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?** (респондент міг обрати декілька відповідей, n=2006)



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

Таблиця 1.1.1

**Чи входите Ви принаймні до однієї з нижченаведених груп? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

<i>% у рядку</i>	<b>Входять до принаймні 1 групи:</b>	<i>Людина похилого віку</i>	<i>Людина з інвалідністю</i>	<i>Самі виховують дитину</i>	<i>Батьки дитини з інвалідністю</i>	<i>Ветерани</i>	<b>ВПО</b>	<b>Жодна</b>	<b>Важко сказати / Відмова</b>
<b>Регіон</b>									
Західний (n=361)	33.1	18.9	9.5	2.1	3.5	2.5	0.5	66.9	0.0
Центральний (n=752)	33.5	18.7	7.3	2.7	2.9	2.8	2.8	66.4	0.1
Південний (n=541)	32.2	19.6	6.4	3.9	3.1	2.0	1.7	67.6	0.2
Східний (n=352)	39.4	22.6	7.7	7.2	2.6	2.8	3.3	59.6	1.1
<b>Стать</b>									
Чоловік (n=899)	29.0	13.7	9.0	1.6	1.6	4.7	2.5	70.6	0.4
Жінка (n=1107)	38.0	24.4	6.7	5.1	4.2	0.7	1.6	61.9	0.1
<b>Вік</b>									
18-29 років (n=315)	13.3	0.0	2.7	2.5	2.6	4.0	2.2	86.4	0.2
30-39 років (n=400)	17.3	0.0	3.9	6.4	3.9	2.0	2.4	82.2	0.5
40-49 років (n=324)	22.0	0.0	7.6	6.3	4.3	3.3	2.9	77.7	0.3
50-59 років (n=401)	19.3	0.0	11.6	2.0	3.5	1.9	1.6	80.4	0.3
60-69 років (n=343)	53.3	43.6	10.7	1.4	1.8	1.7	1.3	46.7	0.0
70+ років (n=223)	100.0	100.0	11.9	1.0	1.6	2.2	1.0	0.0	0.0
<b>Тип населеного пункту</b>									
Село (n=434)	34.1	20.9	8.3	2.1	3.9	1.6	0.9	65.7	0.3
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	34.5	19.6	8.8	2.4	2.5	3.4	1.2	65.1	0.4
Місто 20-99 тис. (n=277)	39.9	23.0	9.1	5.1	4.3	2.9	3.2	59.7	0.4
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	32.0	17.5	6.6	4.4	2.2	2.9	2.7	67.8	0.1
<b>Освіта</b>									
Неповна середня і нижче (n=95)	27.6	12.2	8.0	1.3	4.7	1.5	2.4	71.8	0.6
Повна середня (n=364)	37.5	23.3	11.1	3.8	2.9	2.2	0.3	62.2	0.4
Середня спеціальна (n=529)	41.9	25.7	10.2	3.8	3.8	2.7	1.8	57.7	0.4
Вища (n=996)	29.2	15.6	5.3	3.5	2.6	2.7	2.7	70.8	0.0

## 1.2 Користування інтернетом

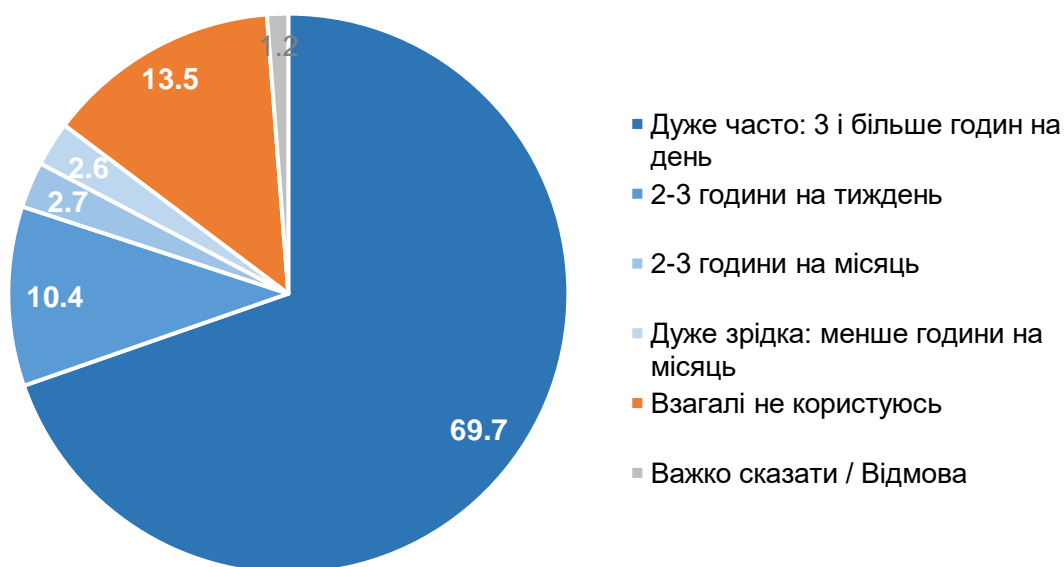
---

Два з трьох респондентів (69%) є *регулярними* користувачами інтернету і користуються ним на щоденній основі не рідше 3 годин. Ще 16% користуються інтернетом нерегулярно – 2-3 години на тиждень і рідше.

Не користуються інтернетом узагалі – 13.5% респондентів.

Діаграма 1.2.1

Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет? (n=2006)

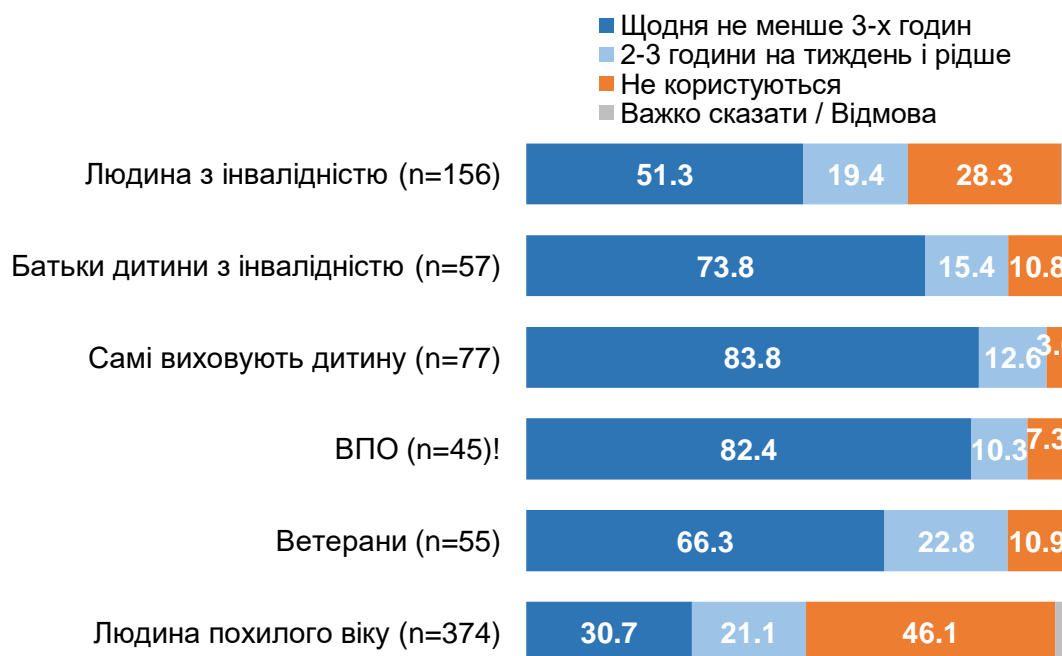


Серед окремих груп найбільше користуються інтернетом респонденти, які самі виховують дитину (84% регулярних користувачів і лише 3%, які взагалі не користуються), ВПО (відповідно, 82% і 7%). Дещо менше користуються інтернетом батьки дітей з інвалідністю (74% і 11%) та ветерани (66% і 11%).

Серед респондентів з інвалідністю 51% користуються інтернетом щодня, а 28% узагалі не користуються. Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку – 31% роблять це щодня, у той час як 46% узагалі не користуються.

Діаграма 1.2.2

**Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет? (% серед респондентів відповідної групи)**



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

У Таблиці 1.2.1 дані наведені в розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. Найбільш істотний зв'язок простежується у випадку віку: якщо серед наймолодших респондентів у віці до 30 років 94.5% користуються інтернетом щодня і лише 1% стверджують, що не користуються, то серед 70+ річних – відповідно, 27% і 53%.

Таблиця 1.2.1

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

100% у рядку	Щодня не менше 3-х години	2-3 години і рідше	Не користуються	Важко сказати / Відмова
<b>Регіон</b>				
Західний (n=361)	68.5	16.8	13.5	1.2
Центральний (n=752)	69.9	16.1	13.1	1.0
Південний (n=541)	71.5	14.5	12.4	1.6
Східний (n=352)	68.1	14.2	16.4	1.3
<b>Стать</b>				
Чоловік (n=899)	74.0	15.9	9.3	0.8
Жінка (n=1107)	66.1	15.3	17.0	1.6
<b>Вік</b>				
18-29 років (n=315)	94.5	4.9	0.6	0.0
30-39 років (n=400)	90.9	7.5	0.9	0.7
40-49 років (n=324)	79.8	15.6	3.8	0.9
50-59 років (n=401)	61.7	23.8	12.6	1.9
60-69 років (n=343)	46.6	27.9	23.7	1.8
70+ років (n=223)	27.3	17.5	52.7	2.5
<b>Тип населеного пункту</b>				
Село (n=434)	64.1	16.0	18.6	1.4
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	67.6	16.9	15.2	0.3
Місто 20-99 тис. (n=277)	66.4	17.9	14.7	1.0
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	75.3	14.4	8.9	1.4
<b>Освіта</b>				
Неповна середня і нижче (n=95)	56.8	20.6	20.7	1.8
Повна середня (n=364)	58.8	17.5	21.9	1.8
Середня спеціальна (n=529)	57.3	20.8	20.5	1.3
Вища (n=996)	82.0	11.3	5.7	0.9

## РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ



### 2.1 Користування державними електронними послугами за останній рік

За останній рік користування державними електронними послугами зросло з **53% до 60%** (тобто 3 з 5 українців за останній рік скористалися хоча б однією такою послугою).

Діаграма 2.1.1

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



У Таблиці 2.1.1 наводиться деталізація, якими саме державними цифровими послугами користувалися респонденти за останній рік. **Найбільше респондентів – 30% – користувалися додатком чи порталом «Дія», причому порівняно з 2020 роком частка «користувачів» зросла з 13% до 30%.**

Іншими топ-послугами є питання особистого транспорту (15%), отримання паспортів та інші контакти ДМС (14%), отримання субсидій (13%), питання пенсійного забезпечення (11.5%), питання, пов'язані з приватним підприємництвом (11%), питання оподаткування (10.5%), отримання інформації з державних реєстрів (10%). Іншим послугами користувалися менше українців. Причому, хоч і в меншій мірі, як у випадку «Дії», але також простежується ріст користування такими послугами, як питання особистого транспорту і приватне підприємництво.

Таблиця 2.1.1

**Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер? (респондент міг обрати декілька відповідей, n=2006)**

<i>% у стовпчику</i>	<b>Вер. 2020 (n=2000)</b>	<b>Вер. 2021 (n=2006)</b>
Отримали хоча б 1 послугу:	52.6	60.0
<i>Користування додатком чи порталом «Дія»</i>	12.7	30.3
<i>Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)</i>	11.9	15.0
<i>Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою</i>	15.4	13.8
<i>Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат</i>	12.5	12.7
<i>Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)</i>	10.8	11.5
<i>Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): (реєстрація, єдиний податок, звітність)</i>	9.1	11.2
<i>Питання оподаткування (кабінет платника податків)</i>	8.8	10.5
<i>Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів</i>	10.0	10.2
<i>Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація податки чи інші питання)</i>	7.7	9.4
<i>Свідоцтво про народження, супутні документи</i>	5.8	5.6
<i>Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)</i>	5.5	4.6
<i>Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)</i>	3.1	2.8
<i>Питання будівництва (наприклад, дозволи)</i>	1.8	2.0
<i>Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)</i>	1.3	1.9
<i>Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші</i>	3.9	3.6
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46.9	39.2
Важко сказати / Відмова	0.5	0.9

Серед окремих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ВПО – 78% (з них 55% користувалися «Дією»). Далі за цим показником ідуть ветерани (74%). Серед респондентів, які самі виховують дитину, 64% користувалися такими послугами, а серед респондентів з інвалідністю і респондентів з дітьми з інвалідністю – відповідно, 53% і 56%. Найменше користувалися послугами люди похилого віку – 36%.

Таблиця 2.1.2

**Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер? (% серед респондентів відповідної групи)**

<i>% у стовпчику</i>	Людина з інвалідністю (n=156)	Батьки дитини з інвалідністю (n=57)	Самі виховують дитину (n=77)	ВПО (n=45) <sup>1</sup>	Ветерани (n=55)	Людина похилого віку (n=374)
Отримали хоча б 1 послугу:	52.6	56.9	64.2	77.6	74.0	35.7
<i>Користування додатком чи порталом «Дія»</i>	11.4	24.6	35.2	54.6	39.8	4.9
<i>Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)</i>	6.3	13.0	9.7	14.5	23.8	4.1
<i>Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою</i>	7.7	14.8	12.8	30.0	11.4	4.9
<i>Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат</i>	23.6	11.8	13.3	18.3	29.2	16.7
<i>Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)</i>	20.2	13.0	14.2	22.1	15.2	11.3
<i>Питання, пов'язані з приватним підприємством (ФОП): (реєстрація, єдиний податок, звітність)</i>	6.4	12.2	6.7	15.7	5.4	3.6
<i>Питання оподаткування (кабінет платника податків)</i>	6.4	11.9	8.5	25.2	13.1	2.7
<i>Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів</i>	10.0	10.2	16.2	20.3	16.5	3.7
<i>Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація податки чи інші питання)</i>	4.4	8.1	3.7	17.7	10.1	3.9
<i>Свідоцтво про народження, супутні документи</i>	4.5	12.0	9.6	4.9	4.2	1.0
<i>Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)</i>	2.0	1.3	0.7	5.4	3.7	0.2
<i>Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)</i>	2.5	1.3	1.1	6.4	0.0	1.2
<i>Питання будівництва (наприклад, дозволи)</i>	1.1	1.4	0.0	7.0	3.2	0.7
<i>Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)</i>	0.5	1.4	3.8	7.0	1.3	0.0
<i>Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші</i>	6.3	5.4	2.3	1.8	4.4	3.9
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	45.7	36.9	35.8	22.4	26.0	63.4
Важко сказати / Відмова	1.7	6.2	0.0	0.0	0.0	0.8

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

Якщо серед регулярних користувачів інтернету 69.5% скористалися хоча б однією послугою, то серед тих, хто нерегулярно користується інтернетом – 47%, а серед тих, хто не користується інтернетом – 27%.

Таблиця 2.1.3

**Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер? (% серед респондентів відповідної групи)**

<i>% у стовпчику</i>	Щодня не менше 3-х години (n=1395)	2-3 години на тиждень і рідше (n=325)	Не користуються (n=262)
Отримали хоча б 1 послугу:	69.5	47.1	27.4
<i>Користування додатком чи порталом «Дія»</i>	39.3	15.9	2.0
<i>Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)</i>	19.0	8.9	2.6
<i>Отримання паспортів та інші контакти із Державною міграційною службою</i>	17.3	7.8	3.9
<i>Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат</i>	12.8	10.5	15.0
<i>Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного Фонду)</i>	11.9	13.6	6.2
<i>Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП): (реєстрація, єдиний податок, звітність)</i>	13.9	7.9	1.7
<i>Питання оподаткування (кабінет платника податків)</i>	12.7	9.3	1.2
<i>Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів</i>	12.0	8.8	4.0
<i>Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація податки чи інші питання)</i>	11.5	6.1	2.9
<i>Свідоцтво про народження, супутні документи</i>	6.5	4.5	2.1
<i>Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)</i>	5.8	2.6	0.5
<i>Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)</i>	3.4	1.6	0.9
<i>Питання будівництва (наприклад, дозволи)</i>	2.6	0.5	0.3
<i>Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)</i>	2.3	1.5	0.7
<i>Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші</i>	4.0	4.1	1.0
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	29.4	52.7	71.7
Важко сказати / Відмова	1.0	0.2	0.9

У Таблиці 2.1.4 дані щодо користування чи не користування державними електронними послугами наведені у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення. У Таблиці 2.1.5 далі наведена деталізована інформація щодо користування окремими послугами у розрізі соціально-демографічних категорій.

Загалом, більше такими послугами користувалися чоловіки, більш молоді респонденти, жителі більших населених пунктів та більш освічені респонденти. Особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18-29 річних респондентів 80% користувалися принаймні однією послугою, то серед 70+ річних – 32%.

Таблиця 2.1.4

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

100% у рядку	Отримали хоча б 1 послугу	Не отримували	Важко сказати / Відмова
<b>Регіон</b>			
Західний (n=361)	57.8	40.5	1.7
Центральний (n=752)	61.7	38.2	0.1
Південний (n=541)	61.1	37.6	1.3
Східний (n=352)	57.8	41.6	0.5
<b>Стать</b>			
Чоловік (n=899)	64.2	34.5	1.3
Жінка (n=1107)	56.5	43.0	0.5
<b>Вік</b>			
18-29 років (n=315)	80.3	17.3	2.5
30-39 років (n=400)	73.1	26.0	0.8
40-49 років (n=324)	61.9	37.9	0.2
50-59 років (n=401)	54.5	45.0	0.5
60-69 років (n=343)	47.2	52.6	0.2
70+ років (n=223)	31.8	67.2	1.0
<b>Тип населеного пункту</b>			
Село (n=434)	53.3	44.8	2.0
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	58.0	41.6	0.3
Місто 20-99 тис. (n=277)	61.2	37.9	1.0
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	65.2	34.6	0.2
<b>Освіта</b>			
Неповна середня і нижче (n=95)	45.5	52.0	2.5
Повна середня (n=364)	46.1	53.9	0.0
Середня спеціальна (n=529)	51.2	47.3	1.5
Вища (n=996)	71.6	27.7	0.7

Таблиця 2.1.5

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

<i>% у рядку</i>	Отримали хоча б 1 послугу: «Дія»	Особистий транспорт	Паспорти / ДМС	Субсидії	Пенсійне забезпечення	Приватне підприємництво	Оподаткування	Державні реєстри	Ведення справ фірми	Свідоцтво про народження	Вступ до ВНЗ	Виборча адреса	Будівництво	Комерційний транспорт	Інші	Не отримували	Важко сказати / Відмова	
<b>Регіон</b>																		
Західний (n=361)	57.8	28.6	18.8	15.0	14.3	9.8	14.3	12.5	10.2	12.4	5.9	5.3	4.1	3.4	3.6	2.8	40.5	1.7
Центральний (n=752)	61.7	33.7	15.4	11.0	10.5	8.9	10.0	9.3	10.7	7.9	5.8	3.8	2.0	0.8	1.1	4.7	38.2	0.1
Південний (n=541)	61.1	29.1	12.2	16.3	13.4	15.7	10.3	10.1	12.0	9.6	5.4	5.1	2.7	2.4	1.6	4.1	37.6	1.3
Східний (n=352)	57.8	27.3	11.7	14.0	13.6	13.5	9.6	10.2	6.2	7.0	4.9	4.0	2.3	1.2	1.5	1.4	41.6	0.5
<b>Стать</b>																		
Чоловік (n=899)	64.2	34.5	23.5	12.9	12.4	12.6	13.5	11.9	11.7	10.7	5.9	4.7	3.4	3.0	2.8	4.2	34.5	1.3
Жінка (n=1107)	56.5	26.9	8.0	14.6	12.9	10.6	9.3	9.4	9.1	8.3	5.3	4.5	2.3	1.1	1.2	3.1	43.0	0.5
<b>Вік</b>																		
18-29 років (n=315)	80.3	55.6	26.8	20.6	14.9	7.8	13.4	13.9	13.0	14.5	10.1	14.3	7.1	2.7	3.3	3.0	17.3	2.5
30-39 років (n=400)	73.1	44.3	24.0	19.3	11.4	9.7	16.5	11.5	13.1	10.4	9.1	3.4	1.8	2.4	2.3	3.8	26.0	0.8
40-49 років (n=324)	61.9	28.6	11.6	16.9	12.1	9.3	12.3	14.0	10.5	11.7	5.6	5.4	1.1	3.2	3.2	4.9	37.9	0.2
50-59 років (n=401)	54.5	25.9	11.9	10.4	8.7	15.9	9.9	13.2	10.4	8.2	4.2	1.6	3.0	0.9	1.9	2.9	45.0	0.5
60-69 років (n=343)	47.2	12.2	6.3	8.2	14.3	16.7	8.2	5.6	8.9	5.7	0.8	1.2	2.4	1.7	0.2	4.2	52.6	0.2
70+ років (n=223)	31.8	4.1	4.2	3.3	15.8	10.4	3.6	1.7	3.5	3.8	1.5	0.0	1.0	0.3	0.0	2.5	67.2	1.0
<b>Тип населеного пункту</b>																		
Село (n=434)	53.3	20.4	15.5	11.3	12.5	8.6	9.1	8.3	8.2	7.8	5.5	4.2	2.6	1.6	2.4	3.5	44.8	2.0
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	58.0	23.5	14.1	11.9	16.4	12.0	9.6	10.1	8.9	7.6	3.7	3.5	2.5	2.0	2.2	3.5	41.6	0.3
Місто 20-99 тис. (n=277)	61.2	29.5	12.7	10.3	12.9	16.3	13.2	12.4	9.2	9.9	6.7	3.5	5.1	1.8	1.3	3.8	37.9	1.0
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	65.2	39.9	15.5	17.2	11.7	12.2	12.6	11.7	12.5	10.9	5.9	5.4	2.4	2.3	1.7	3.6	34.6	0.2
<b>Освіта</b>																		
Неповна середня і нижче (n=95)	45.5	13.9	10.8	11.4	11.9	5.2	7.4	4.4	4.7	5.5	6.6	1.3	0.9	2.3	2.3	3.2	52.0	2.5
Повна середня (n=364)	46.1	18.8	8.1	8.1	11.8	7.7	6.8	3.1	6.3	4.1	2.3	6.6	2.2	0.6	1.6	2.6	53.9	0.0
Середня спеціальна (n=529)	51.2	23.9	12.7	14.2	12.6	10.9	7.1	6.7	8.3	6.0	6.5	4.3	2.8	2.5	2.2	2.8	47.3	1.5
Вища (n=996)	71.6	40.3	19.5	15.8	13.3	14.0	15.5	16.0	13.1	13.7	6.4	4.4	3.2	2.3	2.0	4.5	27.7	0.7

## 2.2 Оцінка досвіду отримання державних електронних послуг

Абсолютна більшість респондентів (78%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід більше або дуже позитивним. Утім, з них 59% говорять про саме «більше позитивний» досвід і уточнюють, що деякі речі треба покращити. Про більше або дуже негативний досвід говорять 16% користувачів.

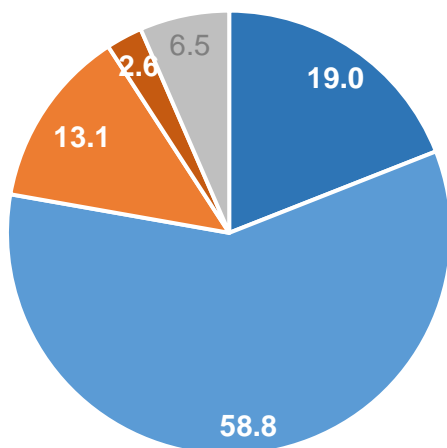
Водночас, якщо оцінювати способи отримання послуг, то **54% більш зручним і ефективним вважають онлайн**, а відвідування ЦНАП – 11%. Ще 25% вважають обидва способи зручними та ефективними. Лише 5% вважають обидва методи незручними та неефективними.

Діаграма 2.2.1

**Як би Ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг?**

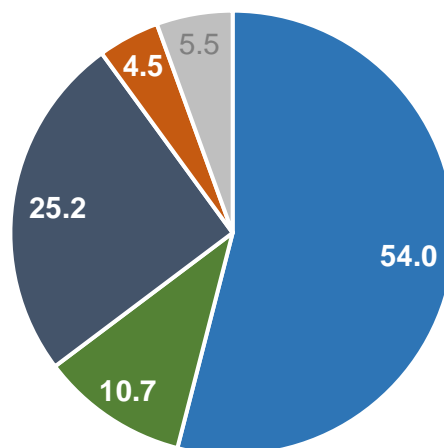
(% серед респондентів, які отримали за останній рік хоча б одну з послуг з переліку, n=1225)

- Досвід дуже позитивний
- Більше позитивний, але дещо треба покращити
- Більше негативний, треба суттєво покращити
- Досвід дуже негативний
- Важко сказати / Відмова



**Який спосіб отримання послуг Вам видався найбільш зручним та ефективним?**

- Онлайн
- Відвідування ЦНАП
- Однаково зручно та ефективно
- Однаково незручно і неефективно
- Важко сказати / Відмова



В Таблиці 2.2.1 дані наведені у розрізі окремих груп населення.

Таблиця 2.2.1

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

100% у стовпчику	Людина з інвалідністю (n=83)	Батьки дитини з інвалідністю (n=34) <sup>1</sup>	Самі виховують дитину (n= 51)	ВПО (n=34) <sup>1</sup>	Ветерани (n=41)	Людина похилого віку (n=139)
<b>Власний досвід отримання державних електронних послуг</b>						
Досвід дуже позитивний	15.2	14.8	22.8	20.5	10.7	26.7
Більше позитивний, але дещо треба покращити	66.6	58.8	50.4	60.1	57.7	42.7
Більше негативний, треба суттєво покращити	8.6	15.5	19.5	6.3	15.9	14.3
Досвід дуже негативний	0.0	3.4	1.1	3.2	8.9	4.4
Важко сказати / Відмова	9.7	7.5	6.2	9.9	6.8	12.0
<b>Більш зручний та ефективний спосіб</b>						
Онлайн	45.0	50.0	46.0	41.4	45.5	48.5
Відвідування ЦНАП	11.3	17.4	11.9	16.2	18.8	12.2
Однаково зручно та ефективно	30.3	19.6	29.1	34.0	24.0	18.3
Однаково незручно і неефективно	5.0	8.5	11.0	8.4	0.0	9.8
Важко сказати / Відмова	8.4	4.5	2.0	0.0	11.7	11.2

<sup>1</sup> Символом «<sup>1</sup>» 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 наведені у розрізі окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.2.2

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

100% у рядку	Власний досвід отримання державних електронних послуг					Більш зручний та ефективний спосіб				
	Дуже позитивний	Більше позитивний	Більше негативний	Дуже негативний	Важко сказати / Відмова	Онлайн	ЦНАП	Обидва	Жоден	Важко сказати / Відмова
<b>Регіон</b>										
Західний (n=216)	18.2	60.3	14.3	2.2	5.0	52.5	11.9	24.7	6.6	4.2
Центральний (n=475)	18.5	61.7	11.2	2.2	6.3	56.6	9.4	25.7	4.2	4.1
Південний (n=333)	20.3	52.1	15.5	3.6	8.5	53.4	10.6	24.1	3.1	8.8
Східний (n=201)	19.7	60.3	11.0	2.8	6.1	51.4	12.4	26.9	3.8	5.5
<b>Стать</b>										
Чоловік (n=596)	17.8	60.6	13.4	2.9	5.3	56.3	11.2	24.4	3.0	5.2
Жінка (n=629)	20.2	57.0	12.7	2.4	7.7	51.9	10.4	26.0	5.9	5.9
<b>Вік</b>										
18-29 років (n=263)	19.8	59.9	14.0	2.3	4.1	54.5	6.8	29.9	4.5	4.2
30-39 років (n=294)	23.3	57.5	10.5	1.4	7.3	62.0	9.2	24.7	1.0	3.2
40-49 років (n=205)	15.1	66.4	13.0	2.5	3.0	52.5	9.7	27.5	4.1	6.1
50-59 років (n=225)	13.3	60.8	15.0	2.9	7.9	50.9	14.3	23.2	6.7	4.8
60-69 років (n=163)	15.9	52.9	15.3	3.9	12.0	45.3	18.2	19.9	7.1	9.5
70+ років (n=75)	29.8	44.7	11.1	5.6	8.8	49.7	11.2	19.1	8.6	11.5
<b>Тип населеного пункту</b>										
Село (n=236)	20.5	53.6	14.0	3.8	8.2	56.8	8.6	23.5	6.0	5.1
СМТ / місто до 20 тис. (n=160)	18.6	60.7	11.8	3.3	5.6	49.1	12.9	26.0	2.5	9.5
Місто 20-99 тис. (n=166)	16.2	61.8	8.7	3.1	10.1	54.9	13.3	20.9	3.6	7.3
Місто 100 тис. і більше (n=663)	19.0	60.7	13.9	1.7	4.8	53.2	10.9	27.2	4.2	4.4
<b>Освіта</b>										
Неповна середня і нижче (n=45) <sup>1</sup>	21.4	53.7	16.7	1.0	7.1	60.2	13.6	11.8	9.4	5.1
Повна середня (n=176)	22.9	56.1	6.3	3.9	10.8	51.3	12.8	26.6	3.0	6.3
Середня спеціальна (n=273)	20.3	57.2	11.7	2.6	8.1	48.9	10.9	28.6	3.9	7.7
Вища (n=719)	17.7	60.3	14.7	2.4	4.9	56.1	10.1	24.6	4.7	4.6

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

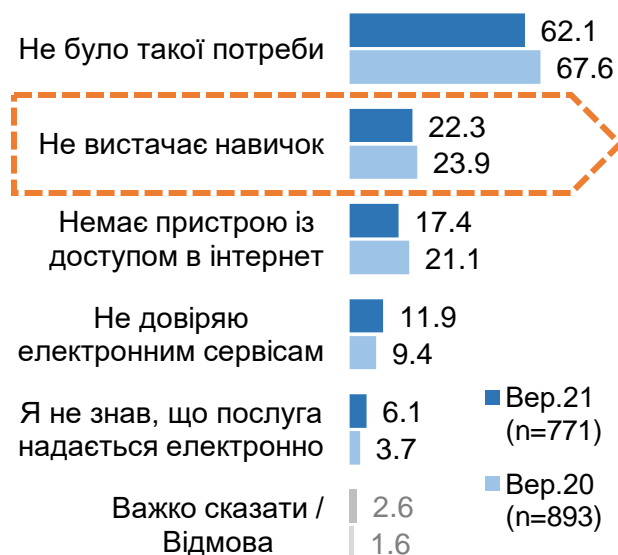
## 2.3 Причини не користування державними електронними послугами

Основна причина, чому респонденти не користувалися державними електронними послугами – у них не було такої потреби (про це говорять 62% таких респондентів). Далі йдуть брак навичок (22%) і відсутність пристрою з виходом в інтернет (17%).

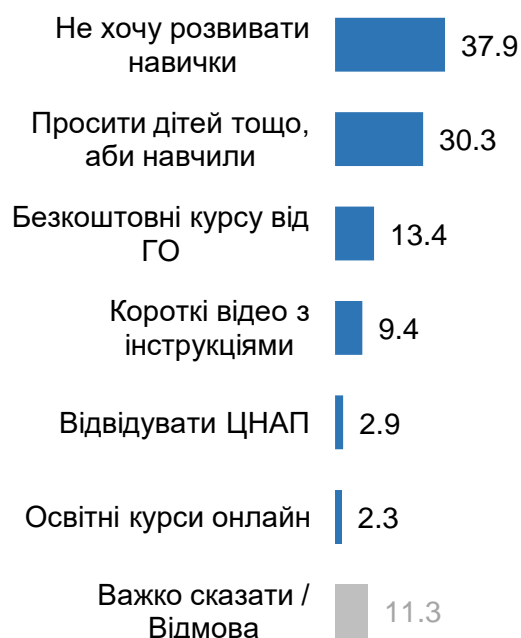
Водночас, серед респондентів, які говорили про брак навичок, третина (38%) узагалі не хочуть розвивати навички. 30% говорять, що вони хотіли б їх розвинути за допомогою дітей / онуків, 13% – безкоштовних курсів від ГО, 9% – за допомогою коротких відео з інструкціями.

Діаграма 2.3.1

**Чому Ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року? (% серед респондентів, які не користувалися послугами, респондент міг обрати декілька відповідей)**



**Ви зазначили, що Вам не вистачає навичок, аби користуватися державними послугами. У який спосіб Ви б хотіли їх розвинути? (% серед респондентів, яким бракує навичок, респондент міг обрати до 2-х відповідей, n=160)**



В Таблиці 2.3.1 причини не користування наведені для окремих груп населення.

Таблиця 2.3.1

**Чому Ви не користувалися державними електронними послугами протягом останнього року? (% серед респондентів відповідної групи, які не користувалися послугами)**

% у стовпчику	Людина з інвалідністю (n=71)	Батьки дитини з інвалідністю (n=22) <sup>!</sup>	Самі виховують дитину (n=26) <sup>!</sup>	ВПО (n=11) <sup>!</sup>	Ветерани (n=14) <sup>!</sup>	Людина похилого віку (n=231)
Не було такої потреби	44.5	61.5	58.2	56.6	37.5	44.6
Не вистачає навичок	36.5	22.1	19.3	48.2	33.1	39.5
Немає пристрою із доступом в інтернет	27.7	20.1	23.1	15.3	42.1	32.2
Не довіряю електронним сервісам	17.6	15.1	17.6	0.0	21.2	9.3
Я не знав, що послуга надається електронно	5.8	7.2	2.8	18.7	15.9	3.3
Важко сказати / Відмова	4.4	0.0	0.0	0.0	7.3	5.4

*\* 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 наведені 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)**

<i>% у рядку</i>	Не було такої потреби	Не вистачає навичок	Немає пристрою із доступом в інтернет	Не довіряю електронним сервісам	Я не знав, що послуга надається електронно	Важко сказати / Відмова
<b>Регіон</b>						
Західний (n=142)	66.3	25.1	14.5	11.5	3.9	2.8
Центральний (n=276)	59.5	20.0	20.3	12.0	5.1	2.1
Південний (n=204)	60.9	21.4	13.9	12.6	7.9	4.2
Східний (n=149)	62.4	23.8	21.8	11.5	9.2	1.1
<b>Стать</b>						
Чоловік (n=296)	65.6	16.8	13.6	13.4	6.0	2.9
Жінка (n=475)	59.8	26.0	19.9	11.0	6.1	2.5
<b>Вік</b>						
18-29 років (n=50)	80.9	1.3	7.8	8.4	20.5	1.4
30-39 років (n=104)	78.1	1.7	1.3	19.6	6.5	0.0
40-49 років (n=118)	77.8	13.6	4.7	10.2	6.1	1.3
50-59 років (n=175)	62.5	22.8	19.2	8.7	6.0	1.1
60-69 років (n=179)	57.0	28.0	21.0	16.4	4.4	4.0
70+ років (n=145)	38.6	42.9	35.2	8.7	2.4	5.8
<b>Тип населеного пункту</b>						
Село (n=194)	57.3	29.1	22.4	8.0	8.3	2.9
СМТ / місто до 20 тис. (n=114)	69.9	18.3	16.1	10.0	3.6	1.8
Місто 20-99 тис. (n=108)	58.6	19.2	21.6	14.6	4.4	1.9
Місто 100 тис. і більше (n=355)	65.4	17.9	11.7	15.6	5.1	2.8
<b>Освіта</b>						
Неповна середня і нижче (n=49) <sup>1</sup>	49.8	26.0	18.2	14.3	7.6	5.0
Повна середня (n=188)	56.0	27.7	18.9	13.9	6.9	0.9
Середня спеціальна (n=252)	59.6	26.6	21.0	9.7	5.9	4.1
Вища (n=272)	71.5	14.5	13.2	12.7	5.6	0.8

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

## 2.4 Топ-аспекти отримання електронних послуг від держави

---

Респонденти мають досить різноманітні погляди, які саме аспекти державних електронних послуг є важливими. **Найбільше респондентів до топ-3 відповідей зараховували наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так (24%).** Іншими топ-аспектами є короткі і чіткі пояснення (17%), захищеність персональних даних (16%), онлайн-чат з консультантами (13%), доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією (11%). По 10% респондентів також говорили про відео-інструкції, доступ лише за допомогою цифрового підпису, збереження даних у чернетці, зрозумілий дизайн, мінімум переходів.

Порівняно з 2020 роком простежується, по-перше, вища невизначеність у відповідях (якщо в 2020 році 73% назвали хоча б 1 аспект, то зараз – 62.5%). По-друге, для окремих аспектів помітно змінилася частка респондентів, які вважають їх важливими (найбільше – у випадку захищеності персональних даних і онлайн-чату). Утім, потрібно враховувати, що в 2020 році підхід до формулювання запитання був іншим. Замість одного запитання (як у 2021 році – див. таблицю 2.4.1), було два окремих запитання для тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами:

- «Які аспекти є для Вас важливими під час отримання електронних послуг від держави? Оберіть не більше трьох відповідей із запропонованого списку.»;
- «Уявіть, будь ласка, що Ви все ж наважилися скористуватися електронною послугою від держави. Які аспекти були б для Вас важливими? Оберіть не більше трьох відповідей із запропонованого списку.».

З одного боку, поточне єдине запитання і попередні два запитання звучать подібно для респондента. Водночас, з іншого боку, попередні запитання мають дещо інший відтінок і акцент для респондентів. Для користувачів послуг була більш відчутною відсилка до минулого досвіду користування або гіпотетичного майбутнього користування (і, зокрема, частина респондентів зараз могла орієнтуватися на минулий досвід, а частина – на майбутній гіпотетичний досвід користування). Формулювання 2020 року для них більше фокусувало на загалом тому, що має бути важливим для респондента, без відсилок до минулого чи майбутнього досвіду.

Поточне формулювання для не-користувачів також могло в більшій мірі сприйматися як відсилка до минулого чи майбутнього досвіду (зокрема, якщо ці респонденти, наприклад, користувалися певною послугою 1.5 року тому, формально зараз ми їх вважаємо не-користувачами, але коли вони зараз відповідали на запитання про важливість аспектів, вони могли думати про свій минулий досвід). Водночас, формулювання 2020 року було більш сфокусованим моделюванням для респондента ситуації користування державною електронною послугою.

Наявних даних недостатньо, щоб однозначно бути впевненими у впливі зміни формулювання на результати. Але формально наявних відмінностей у формулюваннях достатньо, щоб гіпотетично припускати наявність такого впливу. Тому виявлена між 2020 і 2021 роками динаміка може бути як реальною зміною поглядів населення України (що можливо, враховуючи інтенсивну цифровізацію), так і

щонайменше почасти обумовлюватися відмінностями в підходах, як ставилося запитання.

Таблиця 2.4.1

**Будь ласка, згадайте або уявіть, як Ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для Вас є важливими? (респондент міг обрати до 3-х відповідей)**

<i>% у стовпчику</i>	<b>Вер.20 (n=2000)*</b>	<b>Вер.21 (n=2006)</b>
Наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так	28.8	24.0
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	12.4	17.4
Захищеність персональних даних, в тому числі шифрування даних	28.7	16.2
Онлайн-чат із можливістю задати питання консультантам миттєво	20.8	12.6
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом проведення мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість – мій пріоритет	15.1	11.1
Відео-інструкції із покроковим поясненням всіх необхідних дій	13.5	10.2
Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека – мій пріоритет	11.1	9.9
Функція збереження моїх даних в чернетці, щоб не заповнювати з нуля	10.4	9.7
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	9.8	9.6
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	8.6	9.6
Можливість обирати у випадючих списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси, тощо)	10.8	6.0
Можливість відслідковувати прогрес виконання заявки	11.5	5.2
Секція частих питань (FAQ), із типовими ситуаціями	2.4	2.6
Нічого з зазначеного	16.5	26.5
Важко сказати / Відмова	10.7	11.1

\* Було децю інше формулювання запитання.

В Таблиці 2.4.2 дані наведені у розрізі тих, хто користувався і не користувався державними електронними послугами.

Таблиця 2.4.2

**Будь ласка, згадайте або уявіть, як Ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для Вас є важливими? (% серед респондентів залежно від наявності досвіду користування державними електронними послугами за останній рік)**

<i>% у стовпчику</i>	Користувалися (n=1225)	Не користувалися (n=771)
Наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так	27.5	18.0
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	20.1	13.1
Захищеність персональних даних, в тому числі шифрування даних	19.2	11.9
Онлайн-чат із можливістю задати питання консультантам миттєво	14.7	9.6
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом проведення мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість – мій пріоритет	14.2	6.6
Відео-інструкції із покроковим поясненням всіх необхідних дій	10.6	9.8
Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека – мій пріоритет	12.9	5.6
Функція збереження моїх даних в чернетці, щоб не заповнювати з нуля	13.0	4.2
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	11.4	7.2
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	13.2	4.4
Можливість обирати у випадючих списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси, тощо)	7.8	3.5
Можливість відслідковувати прогрес виконання заявки	6.4	3.0
Секція частих питань (FAQ), із типовими ситуаціями	3.1	1.6
Нічого з зазначеного	20.2	36.3
Важко сказати / Відмова	7.5	15.9

В Таблиці 2.4.3 дані наведені у розрізі окремих 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)**

<i>% у стовпчику</i>	Людина з інвалідністю (n=156)	Батьки дитини з інвалідністю (n=57)	Самі виховують дитину (n=77)	ВПО (n=45) <sup>1</sup>	Ветерани (n=55)	Людина похилого віку (n=374)
Наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так	22.2	29.5	35.8	27.3	18.1	13.7
Короткі, чіткі пояснення без використання канцелярської мови	15.1	12.6	19.8	25.6	13.3	7.8
Захищеність персональних даних, в тому числі шифрування даних	13.0	17.1	20.1	18.6	12.0	4.9
Онлайн-чат із можливістю задати питання консультантам миттєво	10.8	25.3	15.5	19.3	9.6	5.9
Доступ до послуги без реєстрації або шляхом проведення мінімальної верифікації, такої як код СМС. Швидкість та легкість – мій пріоритет	8.4	3.1	13.5	10.5	4.4	3.6
Відео-інструкції із покроковим поясненням всіх необхідних дій	11.5	8.5	9.8	14.6	4.8	8.8
Доступ до послуги тільки за допомогою електронного цифрового підпису. Безпека – мій пріоритет	8.5	13.8	5.2	5.3	19.0	0.3
Функція збереження моїх даних в чернетці, щоб не заповнювати з нуля	7.4	9.2	8.6	20.3	6.1	1.5
Зрозумілий дизайн, великий шрифт	9.6	6.3	11.9	15.0	11.4	3.7
Якомога менше переходів із однієї сторінки на наступну	9.7	1.7	15.5	10.4	17.2	2.6
Можливість обирати у випадваючих списках і не набирати стандартну інформацію вручну (адресні дані, індекси, тощо)	3.4	5.3	1.5	11.4	4.2	2.4
Можливість відслідковувати прогрес виконання заявки	6.5	4.6	2.2	2.0	3.0	1.5
Секція частих питань (FAQ), із типовими ситуаціями	0.6	10.6	5.1	4.8	0.0	1.0
Нічого з зазначеного	24.3	31.5	20.2	18.1	37.5	46.2
Важко сказати	15.3	2.6	5.6	1.8	8.8	21.6

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

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 куди можна звернутися	Короткі, чіткі пояснення	Захищеність персональних даних	Онлайн-чат	Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією	Відео-інструкції	Доступ тільки з електронним цифровим підписом	Збереження даних в чернетці	Зрозумілий дизайн, великий шриффт	Якомога менше переходів	Можливість обирати у випадаючих списках	Можливість відслідковувати прогрес	Секція частих питань (FAQ)	Нічого з зазначеного	Важко сказати
<b>Регіон</b>															
Західний (n=361)	24.9	18.6	20.5	13.7	12.9	10.9	8.5	9.2	8.7	8.8	4.3	5.6	3.1	25.7	10.8
Центральний (n=752)	22.9	18.5	15.0	13.1	11.3	8.6	11.6	11.2	9.6	9.5	7.0	5.9	1.8	26.0	11.2
Південний (n=541)	23.6	15.4	16.7	12.3	9.4	10.8	10.3	10.2	10.1	9.5	6.7	5.1	3.8	26.1	10.8
Східний (n=352)	25.6	16.3	10.1	9.8	9.7	11.7	8.1	6.0	10.6	11.6	5.7	3.3	1.7	29.8	11.6
<b>Стать</b>															
Чоловік (n=899)	21.3	16.0	16.6	13.1	12.7	9.5	12.2	8.1	10.2	10.2	5.7	6.3	2.0	26.7	11.7
Жінка (n=1107)	26.2	18.6	15.8	12.2	9.7	10.8	8.1	11.0	9.1	9.1	6.3	4.3	3.2	26.3	10.6
<b>Вік</b>															
18-29 років (n=315)	36.7	24.8	21.5	14.8	17.3	10.2	13.7	19.4	13.7	17.2	6.8	7.5	6.0	14.1	2.4
30-39 років (n=400)	24.7	23.9	22.1	20.4	12.7	11.4	15.8	13.6	11.1	14.5	8.8	9.1	2.3	17.4	6.2
40-49 років (n=324)	27.1	16.6	19.1	13.2	13.1	11.4	10.3	12.0	9.8	10.1	7.5	4.3	2.2	25.9	7.6
50-59 років (n=401)	20.1	16.9	15.5	9.6	10.5	10.3	10.9	5.3	11.8	6.6	5.8	4.8	2.9	26.0	13.1
60-69 років (n=343)	19.5	11.6	10.3	7.9	8.0	7.8	4.4	2.2	7.0	3.7	3.0	2.2	0.8	36.5	17.3
70+ років (n=223)	12.4	6.2	3.6	6.2	1.8	9.6	0.4	1.7	2.1	2.2	2.5	1.6	1.2	46.9	24.8
<b>Тип населеного пункту</b>															
Село (n=434)	22.2	13.1	15.9	12.3	7.6	9.0	6.4	7.8	6.9	6.7	4.0	4.2	2.0	34.8	11.8
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	25.1	17.4	13.5	9.7	10.5	12.0	11.7	9.1	9.0	11.3	4.3	5.1	1.6	27.4	10.9
Місто 20-99 тис. (n=277)	22.7	16.4	12.3	9.6	11.3	7.5	9.2	8.7	8.9	9.1	9.9	5.2	3.8	28.3	13.4

<i>% у рядку</i>	Телефон куди можна звернутися	Короткі, чіткі пояснення	Захищеність персональних даних	Онлайн-чат	Доступ без реєстрації або з мінімальною верифікацією	Відео-інструкції	Доступ тільки з електронним цифровим підписом	Збереження даних в чернетці	Зрозумілий дизайн, великий шрифт	Якомога менше переходів	Можливість обирати у випадаючих списках	Можливість відслідковувати прогрес	Секція частих питань (FAQ)	Нічого з зазначеного	Важко сказати
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	25.5	21.0	18.2	14.4	13.7	11.4	12.3	11.5	12.1	11.5	6.9	6.1	3.1	19.4	9.9
<b>Освіта</b>															
Неповна середня і нижче (n=95)	19.4	7.2	16.0	8.9	1.3	8.8	2.3	11.3	5.4	2.2	1.6	1.9	2.4	36.1	18.1
Повна середня (n=364)	16.0	15.5	10.7	7.9	6.5	8.3	5.1	7.5	7.3	8.0	2.9	2.9	1.0	41.0	13.8
Середня спеціальна (n=529)	24.7	14.0	13.5	11.1	9.6	8.4	7.1	6.6	8.1	7.7	2.9	5.0	2.4	28.6	14.2
Вища (n=996)	27.8	21.6	20.1	15.9	14.9	12.1	14.2	12.1	12.0	12.2	9.3	6.8	3.5	18.2	7.0

## 2.5 Ситуації для дієвих електронних сервісів

Серед респондентів, по-перше, **74%** змогли назвати принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені мати дієвий електронний сервіс (серед решти стверджують, що їм «узагалі не потрібні жодні електронні послуги» – 15%). По-друге, респонденти мають досить строкате уявлення, в яких саме життєвих ситуаціях їх би найбільше цікавили дієві електронні сервіси. **Відносно найбільше респондентів говорили про отримання паспорту для виїзду закордон** (21% респондентів зараховують цю ситуацію до топ-3, в яких у них є інтерес), **операції з персональним транспортом** (15%), **субсидії** (14.5%), **отримання внутрішнього паспорту** (14%), **ведення малого бізнесу** (12%), **реєстрацію місця проживання** (12%), **доступ до медичної картки** (10%).

Серед респондентів, які за останній рік не користувалися державними електронними послугами, 60% назвали щонайменше одну сферу, де вони хотіли б мати дієвий електронний сервіс.

Таблиця 2.5.1

**В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс?**  
(респондент міг обрати до 3-х відповідей)

% у стовпчику	Україна в цілому (n=2006)	Досвід користування за останній рік	
		Є (n=1225)	Немає (n=771)
Назвали хоча б 1 ситуацію:	74.3	83.6	60.1
Отримання паспорту для виїзду закордон	21.0	24.3	15.9
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	15.3	19.9	8.1
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	14.5	13.5	15.9
Отримання паспорту громадянина України	13.8	16.8	9.4
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	12.3	16.6	5.4
Зміна місця реєстрації (прописка)	11.8	15.4	6.5
Доступ до даних власної медичної картки	10.4	11.0	9.6
Електронний лікарняний листок	8.9	11.1	5.0
Оформлення довідок для отримання пенсії	8.8	8.4	9.5
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн	7.5	8.9	5.4
Отримання нотаріальних послуг	7.1	7.2	7.1
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	7.0	8.1	5.4
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	6.8	8.7	3.9
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	5.9	7.2	4.0
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	5.4	6.8	3.4

% у стовпчику	Україна в цілому (n=2006)	Досвід користування за останній рік	
		Є (n=1225)	Немає (n=771)
<i>Отримання та заміна пенсійного посвідчення</i>	4.6	4.1	5.6
<i>Зміна виборчої адреси аби мати змогу проголосувати</i>	4.5	5.5	3.0
<i>Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності</i>	3.8	3.6	3.9
<i>Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця</i>	3.0	3.5	2.3
<i>Питання взаємодії із судовими інстанціями</i>	1.9	2.0	1.7
<i>Подання документів, отримання виписок у військових комісаріатах</i>	1.8	2.4	0.9
<i>Отримання довідки про несудимість</i>	1.8	1.9	1.6
<i>Оформлення документів для виходу у відпустку по догляду за дитиною (декрет)</i>	1.6	2.1	1.0
<i>Включення до переліку осіб – учасників(иць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення</i>	1.5	2.0	0.8
<i>Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу</i>	1.4	1.1	1.9
<i>Включення до переліку внутрішньо-переміщених осіб</i>	0.5	0.6	0.3
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	15.3	8.6	26.0
Важко сказати / Відмова	10.4	7.9	13.9

В Таблиці 2.5.2 дані наведені у розрізі окремих груп населення, а в Таблиці 2.5.3 – серед окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 2.5.2

**В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної групи)**

<i>% у стовпчику</i>	Людина з інвалідністю (n=156)	Батьки дитини з інвалідністю (n=57)	Самі виховують дитину (n=77)	ВПО (n=45) <sup>1</sup>	Ветерани (n=55)	Людина похилого віку (n=374)
Назвали хоча б 1 ситуацію:	69.0	75.8	77.4	90.6	73.9	48.5
Отримання паспорту для виїзду закордон	17.3	35.0	16.9	21.0	20.0	11.5
Операції з персональним транспортом	6.7	16.0	5.1	19.5	14.7	3.7
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	28.0	29.9	11.8	8.2	13.5	24.6
Отримання паспорту громадянина України	9.1	7.7	18.1	22.2	6.8	2.8
Ведення малого бізнесу (ФОП)	4.8	10.5	10.4	26.8	16.0	2.5
Зміна місця реєстрації (прописка)	8.9	13.3	17.3	22.1	12.9	2.8
Доступ до даних власної медичної картки	6.0	5.9	16.5	8.1	4.1	5.9
Електронний лікарняний листок	8.9	4.5	15.1	8.0	4.2	2.6
Оформлення довідок для отримання пенсії	8.9	10.2	11.1	17.7	8.3	9.0
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях	5.8	9.8	2.6	0.0	4.2	6.2
Отримання нотаріальних послуг	11.5	8.0	17.9	6.3	1.2	4.1
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	4.7	7.2	2.6	11.3	7.6	2.9
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	5.9	8.2	1.2	8.8	1.6	1.3
Отримання документів для новонародженої дитини	2.7	5.0	9.2	11.5	3.3	0.2
Отримання ідентифікаційного коду	2.2	6.1	12.7	6.4	1.8	1.4
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	7.4	10.1	4.8	1.9	5.0	8.4
Зміна виборчої адреси аби мати змогу проголосувати	1.7	1.3	4.8	5.4	0.0	0.8
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	11.0	12.9	5.0	10.0	4.0	1.7
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	0.0	3.5	8.3	2.1	2.8	0.0
Питання взаємодії із судовими інстанціями	3.5	2.6	4.0	0.0	0.0	1.3
Подання документів, отримання виписок у військових комісаріатах	1.2	0.0	0.0	0.0	12.3	0.4
Отримання довідки про несудимість	2.0	0.7	5.3	0.0	5.9	0.4
Оформлення документів для виходу у відпустку по догляду за дитиною (декрет)	2.6	1.4	1.1	4.3	1.8	0.2
Включення до переліку осіб – учасників(иць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	3.1	0.0	3.3	2.2	28.9	0.3
Документи, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	0.4	0.0	1.2	2.1	0.0	0.7
Включення до переліку внутрішньо-переміщених осіб	0.4	0.0	0.0	18.4	0.0	0.0
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	14.1	13.4	15.8	5.5	13.4	36.0
Важко сказати / Відмова	16.9	10.8	6.8	3.9	12.7	15.4

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

Таблиця 2.5.3 (початок)

**В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

<i>% у рядку</i>	Назвали хоча б один:	Паспорт для виїзду закордон	Операції з персональним транспортом	Субсидії	Паспорт громадянина	Ведення малого бізнесу	Реєстрація	Медична картка	Електронний лікарняний листок	Довідки щодо пенсії	Земельні питання	Нотаріальні послуги	Операції з майном	Сплата податків	Новонароджена дитина	Ідентифікаційний код
<b>Регіон</b>																
Західний (n=361)	73.9	21.2	17.4	16.8	12.3	16.9	11.0	10.0	7.8	7.9	7.6	8.0	4.9	6.2	6.7	2.9
Центральний (n=752)	76.0	21.1	15.7	13.9	15.0	11.0	12.7	11.0	9.2	8.9	8.3	6.2	8.6	7.2	6.7	7.0
Південний (n=541)	74.7	20.8	14.8	13.4	14.1	12.0	12.8	9.3	9.0	7.6	6.9	7.0	7.7	9.1	4.6	5.8
Східний (n=352)	70.1	21.0	11.6	13.8	13.2	7.4	9.0	11.3	10.0	12.1	6.1	7.8	6.0	2.5	4.8	5.6
<b>Стать</b>																
Чоловік (n=899)	76.2	20.7	24.5	11.5	12.1	15.4	12.4	7.8	9.1	7.0	7.6	7.1	8.2	10.0	3.5	4.9
Жінка (n=1107)	72.7	21.3	7.7	17.1	15.2	9.8	11.3	12.5	8.8	10.2	7.4	7.1	6.0	4.1	7.9	5.8
<b>Вік</b>																
18-29 років (n=315)	89.9	32.6	27.9	10.6	20.7	20.3	20.4	14.9	14.3	2.0	2.7	6.1	7.4	9.0	11.0	7.7
30-39 років (n=400)	86.8	26.5	20.3	12.3	18.2	20.1	17.1	13.9	8.3	3.3	9.7	9.2	6.0	12.1	11.6	9.8
40-49 років (n=324)	80.3	21.1	17.0	11.2	20.0	12.8	12.8	9.1	12.7	6.5	8.8	8.2	10.4	5.4	6.6	5.3
50-59 років (n=401)	72.9	20.3	11.1	13.9	10.9	8.8	8.2	9.1	10.0	21.5	8.5	7.8	8.0	5.1	2.4	3.9
60-69 років (n=343)	61.0	9.8	7.9	17.2	6.7	5.5	6.5	7.7	4.0	12.3	9.7	6.6	7.2	5.7	0.7	2.6
70+ років (n=223)	43.1	11.1	2.7	25.6	1.5	1.5	1.5	5.4	1.9	8.3	4.6	3.4	1.8	0.7	0.0	1.0
<b>Тип населеного пункту</b>																
Село (n=434)	69.7	19.6	15.8	17.1	9.1	9.9	7.9	8.5	6.7	8.9	9.6	6.6	5.0	6.2	5.9	2.7
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	72.8	18.9	14.6	16.8	16.1	10.1	10.8	9.8	7.5	7.5	8.2	8.8	9.3	5.8	4.2	6.0
Місто 20-99 тис. (n=277)	72.5	21.8	15.7	12.7	15.3	9.5	10.5	9.2	7.7	10.3	5.1	6.5	10.5	7.5	5.1	7.5

<i>% у рядку</i>	<i>Назвали хоча б один:</i>	<i>Паспорт для виїзду закордон</i>	<i>Операції з персональним транспортом</i>	<i>Субсидії</i>	<i>Паспорт громадянина</i>	<i>Ведення малого бізнесу</i>	<i>Реєстрація</i>	<i>Медична картка</i>	<i>Електронний лікарняний листок</i>	<i>Довідки щодо пенсії</i>	<i>Земельні питання</i>	<i>Нотаріальні послуги</i>	<i>Операції з майном</i>	<i>Сплата податків</i>	<i>Новонароджена дитина</i>	<i>Ідентифікаційний код</i>
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	78.6	22.5	15.1	12.5	16.3	15.5	15.4	12.2	11.3	8.6	6.3	7.2	6.9	7.3	6.6	6.7
<b>Освіта</b>																
Неповна середня і нижче (n=95)	65.9	21.2	8.7	10.9	14.1	2.3	3.0	10.7	8.3	16.0	5.4	8.6	4.2	5.5	7.1	4.0
Повна середня (n=364)	60.2	13.3	10.2	14.0	10.1	8.3	10.5	7.6	5.1	8.5	6.6	5.4	5.0	1.7	3.8	3.1
Середня спеціальна (n=529)	69.8	18.1	11.1	19.5	11.2	9.0	10.7	7.9	9.0	8.7	7.1	7.0	6.4	3.5	3.4	3.7
Вища (n=996)	83.5	25.9	20.0	12.9	16.8	16.5	13.7	12.8	10.6	8.3	8.4	7.8	8.4	10.6	8.1	7.5

Таблиця 2.5.3 (продовження)

**В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

<i>% у рядку</i>	<i>Пенсійне посвідчення</i>	<i>Виборча адреса</i>	<i>Тимчасова непрацездатність / постійна інвалідність</i>	<i>Тимчасова втрата роботи</i>	<i>Суди</i>	<i>Військові комісаріати</i>	<i>Довідка про несудимість</i>	<i>Декретна відпустка</i>	<i>Учасники бойових дій</i>	<i>Шлюб / розірвання шлюбу</i>	<i>ВПО</i>	<i>Не потрібен жоден</i>	<i>Важко сказати / Відмова</i>
<b>Регіон</b>													
Західний (n=361)	3.4	4.3	3.7	3.9	1.1	1.8	2.2	1.4	1.8	1.1	0.2	15.2	10.9
Центральний (n=752)	4.4	5.4	3.6	2.5	2.1	2.0	2.0	1.6	1.8	1.4	0.7	14.1	9.9
Південний (n=541)	5.8	4.5	4.2	2.3	2.2	1.7	1.1	1.9	1.1	1.8	0.4	15.3	10.0
Східний (n=352)	5.6	2.6	3.9	3.5	2.1	1.3	1.5	1.7	0.7	1.3	0.8	18.8	11.2
<b>Стать</b>													
Чоловік (n=899)	3.9	5.7	3.3	1.5	2.4	3.5	2.5	0.7	2.1	1.2	0.7	13.1	10.7
Жінка (n=1107)	5.3	3.5	4.3	4.2	1.4	0.3	1.2	2.4	1.0	1.5	0.3	17.2	10.1
<b>Вік</b>													
18-29 років (n=315)	0.5	6.4	4.4	2.9	1.1	3.0	2.1	2.6	1.9	2.1	0.5	5.1	5.0
30-39 років (n=400)	0.6	8.1	3.5	4.4	2.4	2.2	2.7	3.8	1.4	1.0	0.4	4.8	8.4
40-49 років (n=324)	3.4	4.6	4.4	6.2	3.7	1.5	2.6	0.9	3.1	2.4	0.5	11.6	8.1
50-59 років (n=401)	8.1	3.6	6.0	2.7	0.8	2.2	1.0	1.3	1.5	1.1	1.3	14.9	12.2
60-69 років (n=343)	11.1	2.4	2.6	0.3	2.0	1.2	1.6	0.0	0.6	1.5	0.3	23.5	15.5
70+ років (n=223)	6.0	0.0	1.4	0.0	0.7	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	41.6	15.3
<b>Тип населеного пункту</b>													
Село (n=434)	4.0	4.9	3.2	3.0	0.8	1.0	1.4	1.3	1.1	1.2	0.1	17.0	13.3
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	4.5	3.5	3.2	3.5	1.8	2.2	1.8	2.0	2.0	2.6	0.0	18.2	9.0
Місто 20-99 тис. (n=277)	7.3	3.3	3.4	1.8	2.2	2.3	3.3	1.5	1.9	0.6	1.0	13.8	13.6

<i>% у рядку</i>	<i>Пенсійне посвідчення</i>	<i>Виборча адреса</i>	<i>Тимчасова непрацездатність / постійна інвалідність</i>	<i>Тимчасова втрата роботи</i>	<i>Суди</i>	<i>Військові комісаріати</i>	<i>Довідка про несудимість</i>	<i>Декретна відпустка</i>	<i>Учасники бойових дій</i>	<i>Шлюб / розірвання шлюбу</i>	<i>ВПО</i>	<i>Не потрібен жоден</i>	<i>Важко сказати / Відмова</i>
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	4.4	4.8	4.5	3.2	2.6	2.1	1.6	1.8	1.5	1.5	0.8	13.8	7.7
<b>Освіта</b>													
Неповна середня і нижче (n=95)	1.6	5.3	4.4	5.8	0.9	0.8	1.1	0.8	3.8	1.7	0.0	21.1	13.0
Повна середня (n=364)	3.4	3.0	3.1	2.4	2.3	0.4	2.2	1.2	2.0	2.5	0.3	24.9	14.8
Середня спеціальна (n=529)	6.4	2.2	4.0	1.3	1.3	2.8	1.0	2.1	1.5	0.9	0.9	18.5	11.6
Вища (n=996)	4.6	6.3	3.9	3.9	2.2	1.9	2.1	1.5	1.1	1.3	0.5	9.6	6.9

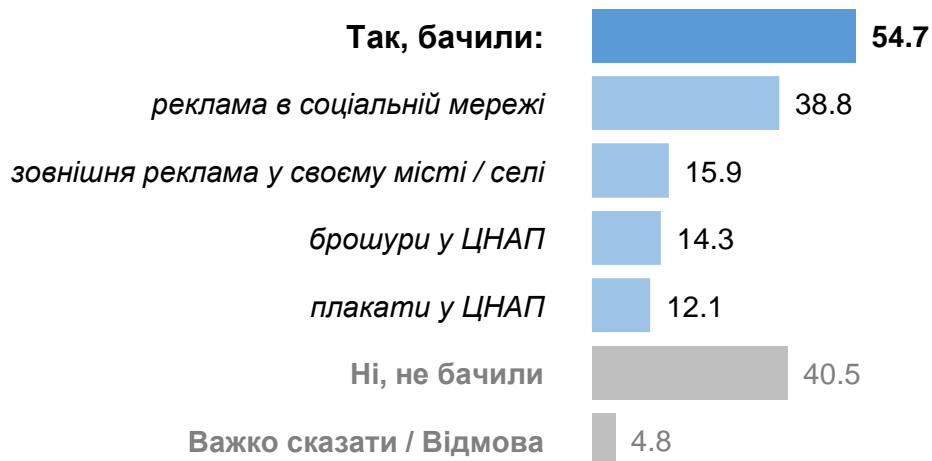
## РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ



Трохи більше половини респондентів (55%) бачили матеріали, які розповідають про державні електронні послуги. Серед конкретних каналів найбільше респондентів (39% серед усіх респондентів) говорили про рекламу в соціальній мережі. Про зовнішню рекламу у своєму населеному пункті, брошури в ЦНАП, плакати в ЦНАП говорили по 12-16% респондентів.

Діаграма 3.1

**Чи Ви бачили матеріали, які розповідають про користування електронними державними послугами? (респондент міг обрати декілька відповідей, n=2006)**



В Таблиці 3.1 дані наведені у розрізі окремих груп населення, а в Таблиці 3.2 – серед окремих соціально-демографічних категорій населення.

Таблиця 3.1

**Чи Ви бачили матеріали, які розповідають про користування електронними державними послугами? (% серед респондентів відповідної групи)**

<i>% у стовпчику</i>	Людина з інвалідністю (n=156)	Батьки дитини з інвалідністю (n=57)	Самі виховують дитину (n=77)	ВПО (n=45) <sup>1</sup>	Ветерани (n=55)	Людина похилого віку (n=374)
Так, бачили:	50.0	46.5	51.2	68.7	58.1	42.5
<i>реклама в соціальній мережі</i>	34.3	36.6	32.7	46.1	36.9	21.1
<i>зовнішня реклама у своєму місті / селі</i>	19.5	11.6	22.4	24.9	18.7	18.2
<i>брошури у ЦНАП</i>	10.2	11.1	15.2	28.5	18.5	12.7
<i>плакати у ЦНАП</i>	10.9	6.0	18.4	17.0	12.4	9.7
Ні, не бачили	43.5	40.2	46.5	29.4	38.6	48.4
Важко сказати / Відмова	6.5	13.3	2.3	1.9	3.3	9.1

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

**Чи Ви бачили матеріали, які розповідають про користування електронними державними послугами? (% серед респондентів відповідної соціально-демографічної категорії)**

<i>% у рядку</i>	<b>Так, бачили:</b>	<i>реклама в соціальній мережі</i>	<i>зовнішня реклама у своєму місті / селі</i>	<i>брошури у ЦНАП</i>	<i>плакати у ЦНАП</i>	<b>Ні, не бачили</b>	<b>Важко сказати / Відмова</b>
<b>Регіон</b>							
Західний (n=361)	55.3	42.7	15.3	13.7	12.5	39.8	5.0
Центральний (n=752)	56.7	40.2	17.0	15.2	11.4	39.2	4.1
Південний (n=541)	55.8	37.5	15.6	12.8	12.1	39.2	5.0
Східний (n=352)	47.2	30.2	14.7	16.2	12.9	47.2	5.6
<b>Стать</b>							
Чоловік (n=899)	55.4	40.0	15.9	12.2	11.8	40.6	4.0
Жінка (n=1107)	54.2	37.8	15.9	16.1	12.3	40.4	5.4
<b>Вік</b>							
18-29 років (n=315)	52.9	40.8	10.9	13.3	12.4	44.8	2.4
30-39 років (n=400)	60.4	46.5	14.5	14.5	12.6	36.9	2.7
40-49 років (n=324)	60.1	44.6	15.9	17.0	15.8	36.9	3.0
50-59 років (n=401)	57.1	40.4	20.4	14.2	11.4	37.4	5.5
60-69 років (n=343)	56.4	35.5	18.5	15.8	12.4	38.2	5.4
70+ років (n=223)	36.2	17.9	15.7	10.4	6.3	51.9	11.9
<b>Тип населеного пункту</b>							
Село (n=434)	53.6	38.6	13.3	11.9	10.8	41.6	4.8
СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	55.7	40.3	12.9	12.3	11.6	40.8	3.5
Місто 20-99 тис. (n=277)	55.6	37.1	18.2	14.4	10.2	38.7	5.6
Місто 100 тис. і більше (n=1020)	55.1	38.9	18.1	16.7	13.7	40.1	4.8
<b>Освіта</b>							
Неповна середня і нижче (n=95)	45.3	28.2	19.1	11.3	12.6	46.8	7.9
Повна середня (n=364)	45.3	31.3	13.0	11.0	8.0	50.4	4.3
Середня спеціальна (n=529)	53.2	35.8	17.8	15.8	11.6	39.7	7.1
Вища (n=996)	59.6	44.1	16.0	14.9	13.1	36.9	3.4

## ДОДАТОК А. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ ВИБІРКИ В ЦІЛОМУ І ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ



Таблиця А1

### Соціально-демографічний профіль респондентів вибірки в цілому і респондентів окремих регіонів

100% у стовпчику	Україна в цілому (n=2006)	Західний (n=361)	Централь- ний (n=752)	Південний (n=541)	Східний (n=352)
<b>Регіон</b>					
Західний	26.7	---	---	---	---
Центральний	34.3	---	---	---	---
Південний	24.7	---	---	---	---
Східний	14.2	---	---	---	---
<b>Стать</b>					
Чоловік	45.3	46.2	44.9	45.0	45.1
Жінка	54.7	53.8	55.1	55.0	54.9
<b>Вік</b>					
18-29 років	17.3	19.5	16.8	16.6	15.4
30-39 років	20.2	20.4	20.0	20.3	19.9
40-49 років	17.5	17.4	17.6	17.5	17.1
50-59 років	17.0	17.0	16.9	17.1	16.9
60-69 років	15.2	13.7	15.1	16.4	16.0
70+ років	12.9	12.0	13.6	12.1	14.7
<b>Тип населеного пункту</b>					
Село	32.9	49.7	31.0	25.4	19.1
СМТ / місто до 20 тис.	11.7	10.5	10.9	12.5	14.1
Місто 20-99 тис.	11.8	9.5	11.8	9.1	21.2
Місто 100 тис. і більше	43.6	30.3	46.3	52.9	45.6
<b>Освіта</b>					
Неповна середня і нижче	5.1	5.0	5.5	4.7	5.4
Повна середня	18.4	17.2	17.0	21.2	19.2
Середня спеціальна	26.1	25.5	24.7	26.7	29.9
Вища	48.9	51.0	51.6	45.4	44.6
Важко сказати / Відмова	1.4	1.3	1.2	2.0	0.9

**Соціально-демографічний профіль респондентів за (не)користуванням  
державними електронними послугами, належністю до окремих груп,  
користуванням інтернетом**

100% у стовпчику	Електронні послуги		Окремі групи						Інтернет			
	Користувалися (n=1225)	Не користувалися (n=771)	Людина з інвалідністю (n=156)	Батьки дитини з інвалідністю (n=57)	Самі виховують дитину (n=77)	ВПО (n=45) <sup>1</sup>	Ветерани (n=55)	Людина похилого віку (n=374)	Щодня не менше 3-х години (n=1395)	2-3 години на тиждень і рідше (n=325)	Не користуються (n=262)	
<b>Регіон</b>												
Західний	25.8	27.7	32.9	30.1	15.8	6.7	26.5	25.9	26.3	28.7	26.8	
Центральний	35.3	33.5	32.5	32.8	27.1	48.8	38.2	32.8	34.4	35.4	33.2	
Південний	25.2	23.7	20.5	25.1	27.7	20.6	19.4	24.8	25.4	22.9	22.7	
Східний	13.7	15.1	14.1	12.0	29.4	23.9	15.9	16.5	13.9	12.9	17.3	
<b>Стать</b>												
Чоловік	48.5	39.9	52.8	24.2	20.2	56.3	84.0	31.8	48.1	46.2	31.2	
Жінка	51.5	60.1	47.2	75.8	79.8	43.7	16.0	68.2	51.9	53.8	68.8	
<b>Вік</b>												
18-29 років	23.1	7.6	6.1	14.5	12.2	19.1	27.2	0.0	23.4	5.4	0.8	
30-39 років	24.6	13.4	10.3	25.9	36.9	24.7	16.2	0.0	26.3	9.7	1.4	
40-49 років	18.0	16.9	17.1	24.6	31.4	25.8	22.9	0.0	20.0	17.4	4.9	
50-59 років	15.5	19.5	25.5	19.3	9.8	13.9	12.4	0.0	15.1	26.0	15.8	
60-69 років	11.9	20.3	21.0	8.9	6.1	9.8	10.3	33.8	10.1	27.1	26.6	
70+ років	6.9	22.2	20.0	6.7	3.6	6.6	11.0	66.2	5.1	14.5	50.5	
<b>Тип населеного пункту</b>												
Село	29.3	37.7	35.3	42.0	19.6	15.1	21.1	35.2	30.3	33.7	45.3	
СМТ / місто до 20 тис.	11.3	12.4	13.3	9.6	8.0	7.0	15.7	11.7	11.3	12.7	13.1	
Місто 20-99 тис.	12.1	11.5	14.0	16.5	17.4	19.0	13.4	14.0	11.3	13.6	12.9	
Місто 100 тис. і більше	47.4	38.5	37.4	31.8	55.0	58.9	49.7	39.1	47.1	40.1	28.7	
<b>Освіта</b>												
Неповна середня і нижче	3.9	6.8	5.4	7.9	1.9	6.1	3.0	3.2	4.2	6.8	7.9	
Повна середня	14.2	25.3	26.4	17.6	19.9	2.8	16.2	21.9	15.5	20.6	29.9	
Середня спеціальна	22.3	31.6	34.5	32.2	28.7	24.0	27.6	34.4	21.5	34.9	39.8	
Вища	58.4	34.6	33.3	42.3	49.6	65.4	51.7	39.0	57.6	35.5	20.7	
Важко сказати / Відмова	1.2	1.7	0.4	0.0	0.0	1.7	1.4	1.5	1.2	2.2	1.8	

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

**Соціально-демографічний профіль респондентів за статтю, віком і типом населеного пункту**

100% у стовпчику	Стать		Вік						Тип населеного пункту			
	Чоловік (n=899)	Жінка (n=1107)	18-29 років (n=315)	30-39 років (n=400)	40-49 років (n=324)	50-59 років (n=401)	60-69 років (n=343)	70+ років (n=223)	Село (n=434)	СМТ / місто до 20 тис. (n=275)	Місто 20-99 тис. (n=277)	Місто 100 тис. і більше (n=1020)
<b>Регіон</b>												
Західний	27.3	26.3	30.2	27.0	26.7	26.8	24.2	24.7	40.4	24.1	21.4	18.6
Центральний	34.0	34.6	33.4	34.0	34.7	34.2	34.1	36.0	32.3	32.1	34.1	36.5
Південний	24.5	24.8	23.7	24.9	24.7	24.9	26.8	23.1	19.0	26.6	19.0	30.0
Східний	14.2	14.3	12.7	14.0	13.9	14.2	15.0	16.2	8.2	17.3	25.4	14.9
<b>Стать</b>												
Чоловік	---	---	51.3	50.4	48.4	45.4	41.4	29.5	46.4	41.6	44.9	45.5
Жінка	---	---	48.7	49.6	51.6	54.6	58.6	70.5	53.6	58.4	55.1	54.5
<b>Вік</b>												
18-29 років	19.6	15.4	---	---	---	---	---	---	18.9	15.9	9.9	18.4
30-39 років	22.4	18.3	---	---	---	---	---	---	17.7	18.3	19.4	22.7
40-49 років	18.7	16.5	---	---	---	---	---	---	16.9	19.3	18.5	17.1
50-59 років	17.0	17.0	---	---	---	---	---	---	17.2	16.4	18.1	16.7
60-69 років	13.8	16.2	---	---	---	---	---	---	14.8	18.3	18.6	13.6
70+ років	8.4	16.7	---	---	---	---	---	---	14.4	11.8	15.6	11.4
<b>Тип населеного пункту</b>												
Село	33.8	32.3	36.1	29.0	31.9	33.4	32.2	36.6	---	---	---	---
СМТ / місто до 20 тис.	10.7	12.4	10.7	10.6	12.9	11.2	14.1	10.6	---	---	---	---
Місто 20-99 тис.	11.8	11.9	6.8	11.4	12.5	12.6	14.5	14.3	---	---	---	---
Місто 100 тис. і більше	43.8	43.4	46.4	49.0	42.7	42.8	39.2	38.5	---	---	---	---
<b>Освіта</b>												
Неповна середня і нижче	5.9	4.5	2.7	5.2	9.2	6.9	2.8	3.2	8.3	6.4	4.4	2.6
Повна середня	18.1	18.7	16.4	14.4	17.1	19.7	21.8	23.3	24.4	19.6	17.6	13.7
Середня спеціальна	23.4	28.4	21.1	14.4	26.1	33.6	35.1	31.0	30.1	29.4	28.7	21.6
Вища	50.9	47.2	58.8	63.9	45.7	39.2	38.6	41.3	34.8	43.0	48.7	61.3
Важко сказати / Відмова	1.7	1.2	0.8	2.1	1.9	0.6	1.7	1.2	2.4	1.6	0.6	0.8

## Соціально-демографічний профіль респондентів за освітою

100% у стовпчику	Освіта			
	Неповна середня і нижче (n=95)	Повна середня (n=364)	Середня спеціальна (n=529)	Вища (n=996)
<b>Регіон</b>				
Західний	25.8	25.0	26.1	27.9
Центральний	36.8	31.7	32.4	36.2
Південний	22.5	28.4	25.3	22.9
Східний	14.9	14.9	16.3	13.0
<b>Стать</b>				
Чоловік	51.8	44.5	40.5	47.1
Жінка	48.2	55.5	59.5	52.9
<b>Вік</b>				
18-29 років	9.2	15.4	14.0	20.8
30-39 років	20.2	15.8	11.1	26.3
40-49 років	31.4	16.2	17.4	16.3
50-59 років	22.8	18.2	21.8	13.6
60-69 років	8.4	17.9	20.3	12.0
70+ років	8.0	16.4	15.3	10.9
<b>Тип населеного пункту</b>				
Село	53.3	43.8	38.0	23.4
СМТ / місто до 20 тис.	14.5	12.4	13.1	10.3
Місто 20-99 тис.	10.1	11.3	13.0	11.8
Місто 100 тис. і більше	22.1	32.5	36.0	54.5
<b>Освіта</b>				
Неповна середня і нижче	---	---	---	---
Повна середня	---	---	---	---
Середня спеціальна	---	---	---	---
Вища	---	---	---	---
Важко сказати / Відмова	---	---	---	---