



Міністерство
цифрової трансформації
України

Цифрова грамотність населення України

2019

Структура



Методологія

Ключові висновки

Блок 1. Рівень володіння цифровими навичками

Блок 2. Доступ до мережі Інтернет

Блок 3. Електронна безпека

Блок 4. Інтернет комерція

Блок 5. Навчання цифровим навичкам

Результати фокус-груп

Як створити хороший онлайн-курс для людей 55+?

Методологія



Фокусована групова дискусія

Кількість: 4 ФГД (по 2 ФГД в міській та сільській місцевості)

Мета: отримати інсайти цільової аудиторії проекту щодо потреб у сфері набуття цифрових навичок та існуючих «болів», які можуть/повинні бути вирішені через започаткування курсів з цифрової грамотності



Опитування населення України

Метод збору даних: face-to-face інтерв'ю за місцем проживання респондентів

Вибіркова сукупність: 1800 людей віком 18-70 років

Тип вибірки: стратифікаційна, квотна

Параметри квотування: стать, вік, місце проживання

Мета: отримати кількісні дані щодо цифрової грамотності населення України



Опитування населення з вадами слуху

Метод збору даних: анкетування

Вибіркова сукупність: 219 осіб у віці 18 – 59 років з вадами слуху

Мета: отримати кількісні дані щодо цифрової грамотності населення з вадами слуху



Опитування молоді

Метод збору даних: групове анкетування за місцем навчання

Вибіркова сукупність: 859 осіб віком 10-17 років

Мета: отримати кількісні дані щодо цифрової грамотності молоді середнього та старшого шкільного віку



Опитування населення окупованих територій Донецької та Луганської областей

Метод збору даних: face-to-face інтерв'ю за місцем проживання респондентів

Вибіркова сукупність: 400 осіб невідконтрольних Уряду України територій Донецької та Луганської областей у віці 18 – 70 років

Тип вибірки: стратифікаційна, квотна

Параметри квотування: стать, вік

Мета: отримати оціночні кількісні дані щодо цифрової грамотності населення невідконтрольних Уряду України територій Донецької та Луганської областей.

ВАЖЛИВО:

Результати опитування населення окупованих територій Донецької та Луганської областей має ілюстративний характер, що обумовлено:

- відсутністю надійних статистичних даних щодо реальної статево-вікової структури населення;
- неможливістю проведення опитування в сільській місцевості – опитування проводилось в обласних центрах та містах.

Ключові висновки

Ключові Висновки

В основу визначення рівня володіння цифровими навичками було застосовано методологію, що використовується Європейською комісією для обрахунку Індексу цифрової економіки та суспільства.

Цей індекс складається з таких показників:

- підключення до мережі Інтернет
- людський капітал
- використання Інтернет
- інтеграція цифрових технологій
- цифрові державні послуги

Ключові висновки

В межах реалізації нашого дослідження для визначення рівня володіння цифровими навичками населення України використовувалась методологія обрахунку одного з індикаторів – **індикатор цифрових навичок**, наповнення якого змістовно та лінгвістично було адаптована до українських реалій.

Рівень володіння цифровими навиками включає у себе **чотири сфери компетенцій:**

- 01 Інформаційні навички
- 02 Комунікаційні навички
- 03 Навички вирішення проблем
- 04 Навички програмного забезпечення

Ключові Висновки

У межах кожної компетенції визначається рівень володіння навичками у відповідності до частоти та складності виконаних активностей:



no skills



basic



above basic

На підставі визначених рівнів по кожній з чотирьох компетенцій, обраховується загальний індекс володіння цифровими навичками.

Ключові висновки

Рівень цифрових навичок у населення України

37,9%

українців у віці 18 – 70 років
мають цифрові навички на рівні
нижче базового

15,1%

взагалі не володіють
ними

отже

53%

населення України знаходяться
нижче позначки «базовий
рівень»*

*за методологією оцінки цифрових
навичок, яка застосовується
Європейською комісією

Ключові ВИСНОВКИ

Які цифрові навички більш розвинуті
у населення України в цілому?

75,3%

Комунікаційні навички –
рівень вище базових

74,4%

Інформаційні навички –
рівень вище базових

Які цифрові навички «просідають»
у населення України в цілому?

55,6%

Навички вирішення проблем
– рівень вище базових

28,8%

Навички з роботи з
програмним забезпеченням –
рівень вище базових

Ключові Висновки

Де українці користуються Інтернетом найчастіше?

Переважно українці **86,5%** (до тих, хто має підключення до Інтернет та здійснював вихід у мережу протягом останніх 3-х місяців) користуються Інтернетом **вдома**.

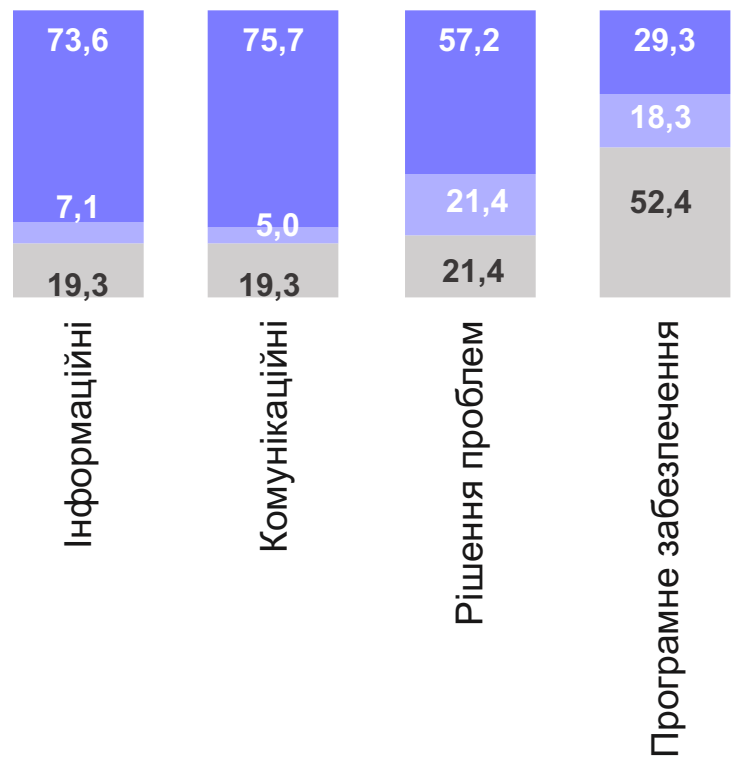
Але молодь у віці 12 – 17 років, а також особи з вадами слуху інтенсивно використовують ресурс онлайн простору **за місцем свого навчання та/або роботи**, а перша категорія ще й найбільш активний користувач Інтернетом у закладах громадського харчування.

Скільки часу найчастіше проводиться в Інтернет?

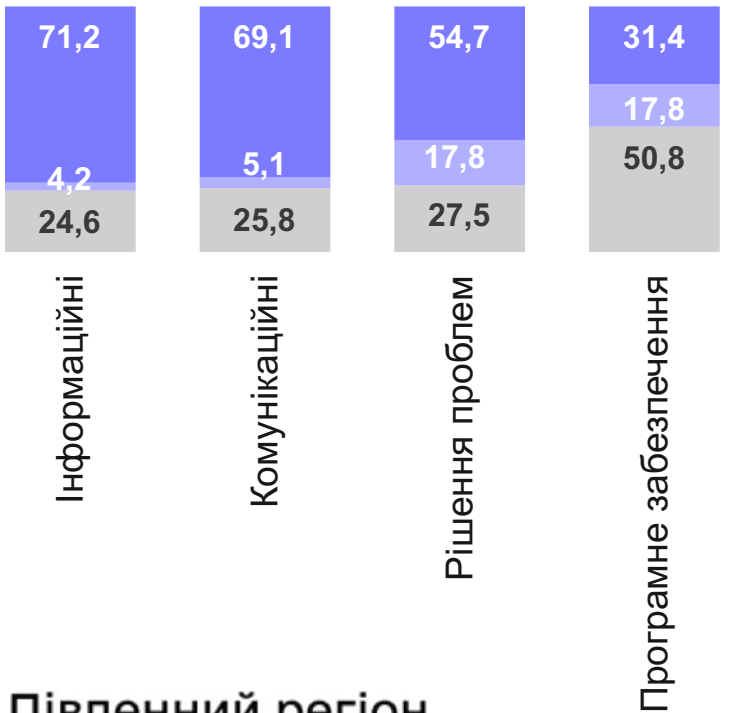
	Роб. день	Вих. день
Населення України в цілому	2 год.	3 год.
Населення непідконтрольних територій	2 год.	4 год.
Особи з вадами слуху	3 год.	2 год.
Молодь у віці 10 – 17 років	3 год.	5 год.

Карта цифрових навичок України

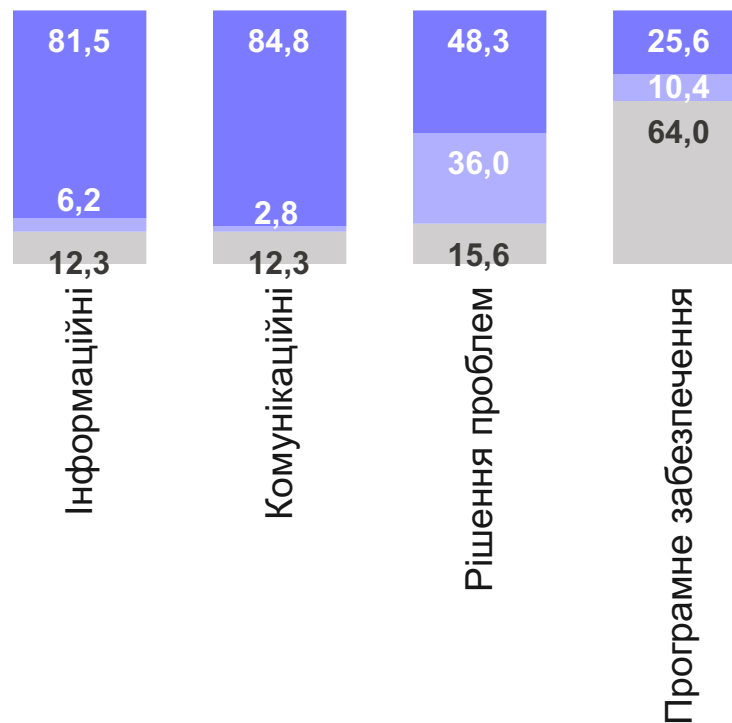
Західний регіон



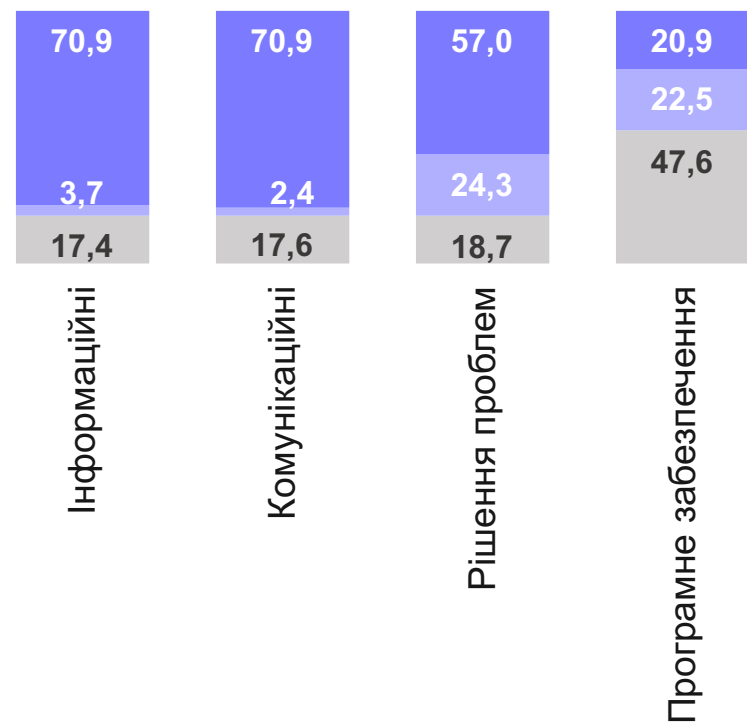
Центральний регіон



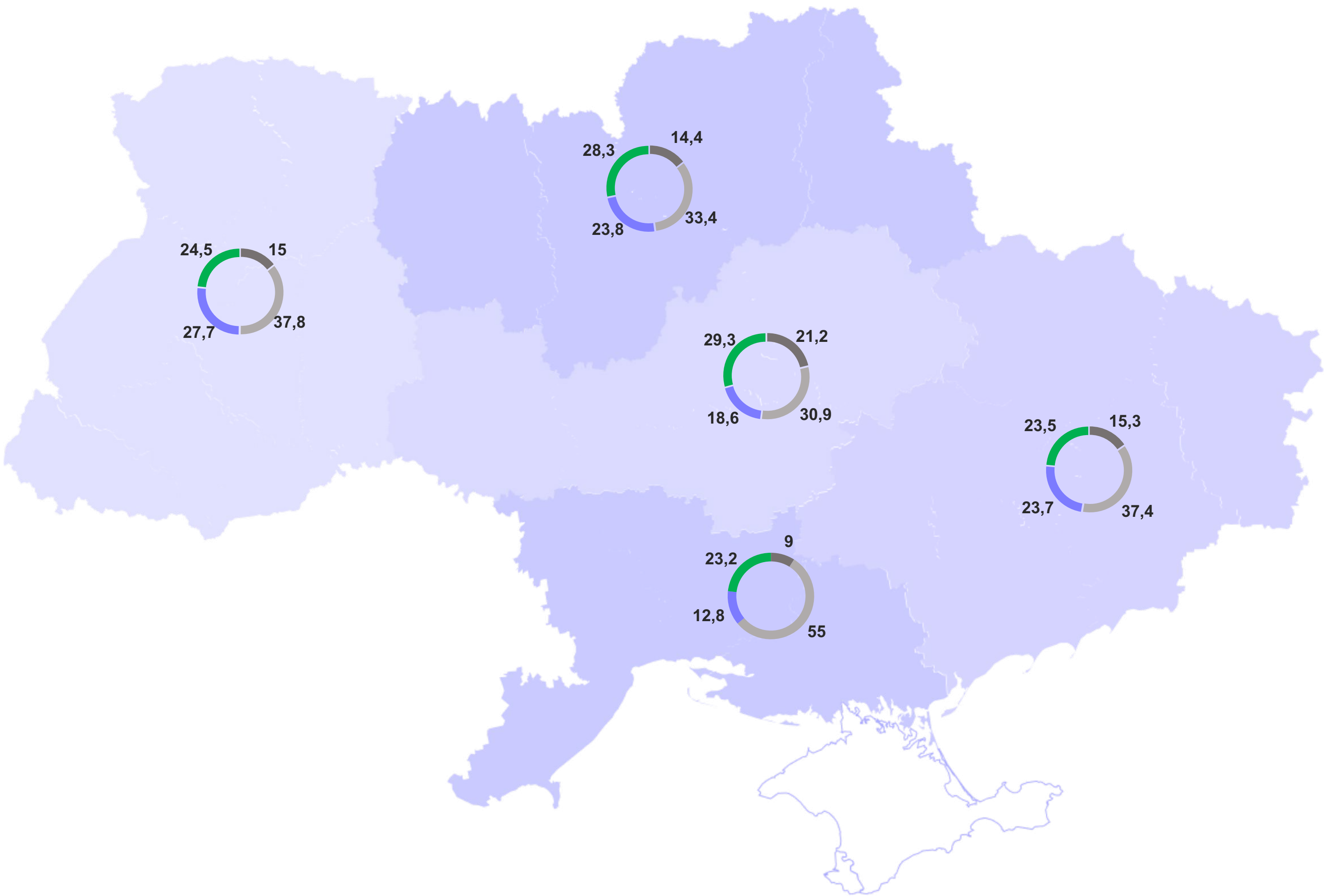
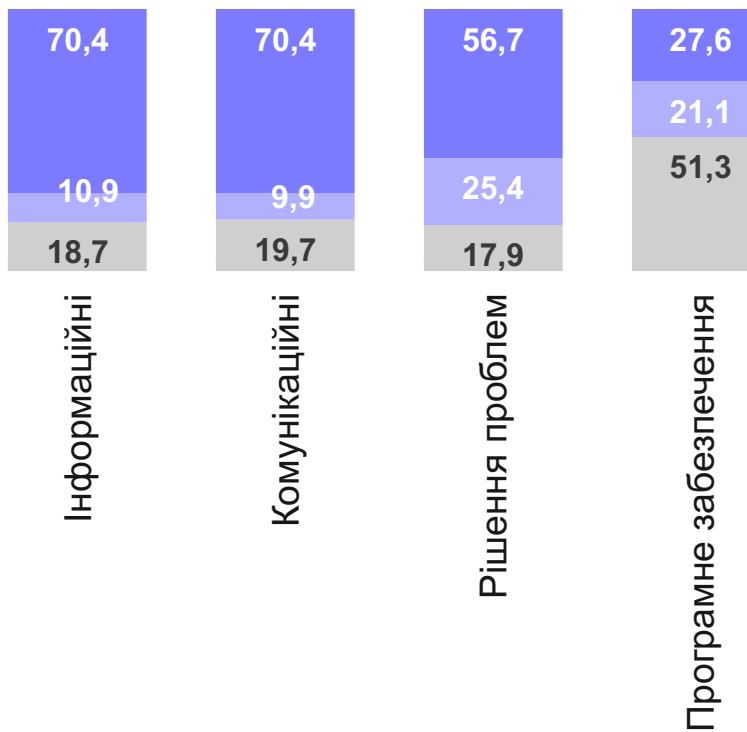
Південний регіон



Північний регіон



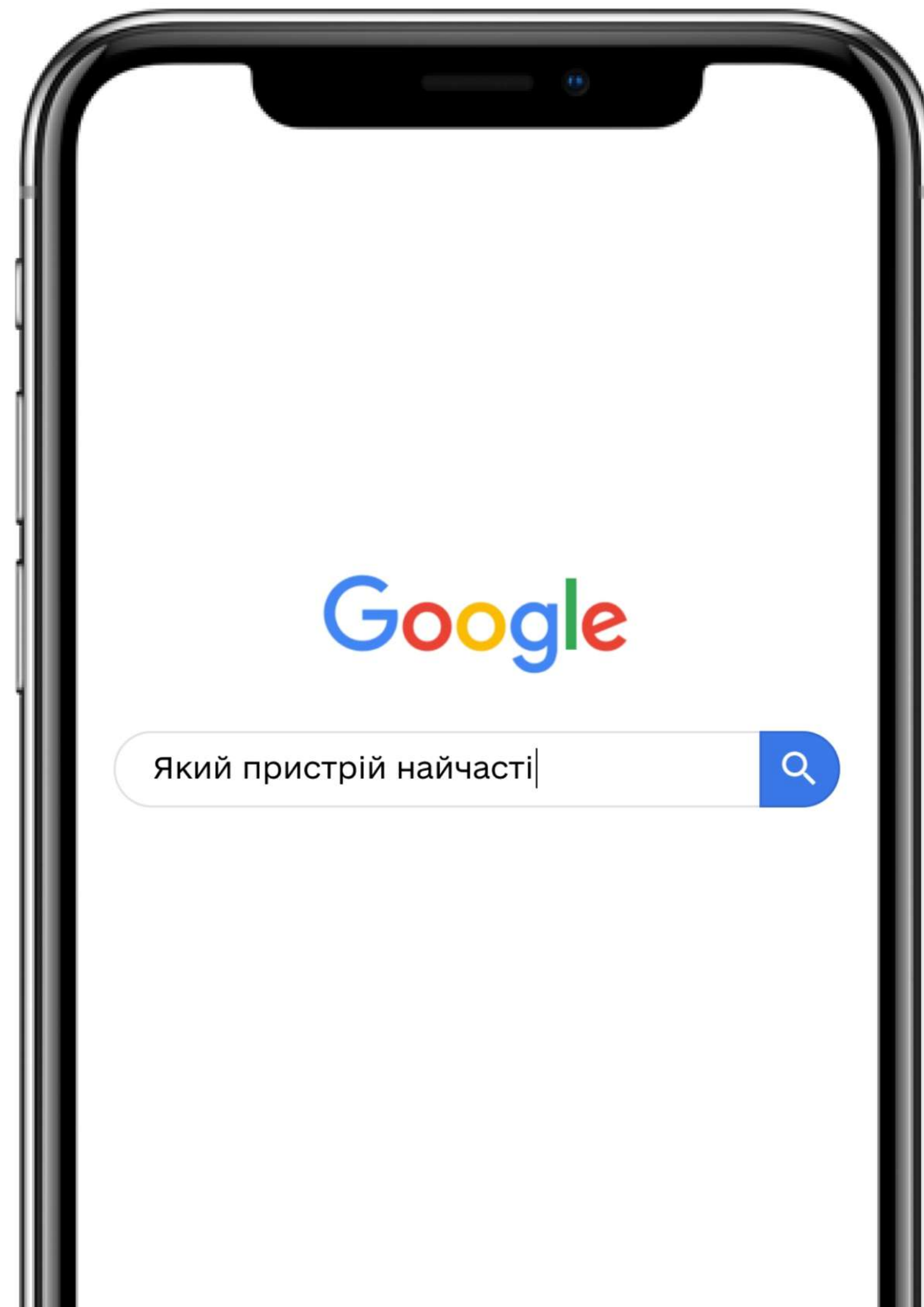
Східний регіон



*за виключенням окупованих територій Донецької та Луганської областей, а також АР Крим

Ключові висновки

Через який пристрій найчастіше
виходять в Інтернет?



93,4%

Молодь у віці 18 – 29 років

85%

Населення у віці 30 – 59 років

64,5%

Населення у віці 60 – 70 років

Ключові Висновки

Скільки українців ставали жертвами
шахрайських дій через Інтернет?

34%

мешканців України у віці 18 – 70
років за останній рік

37,1%

населення непідконтрольних
територій

46,1%

людей із порушенням слуху

49,5%

молоді 10-17 років

Жертвами яких шахрайських дій
українці стають частіше за все?

- Отримання шахрайський повідомлень

Ключові висновки

Скільки українців зацікавлені в
навчанні цифровим навичкам?

47%

мешканців України у віці 18 – 70

61,4%

молоді у віці 18 – 29 років

67,5%

дітей середнього та старшого
шкільного (10 – 17 років)

65%

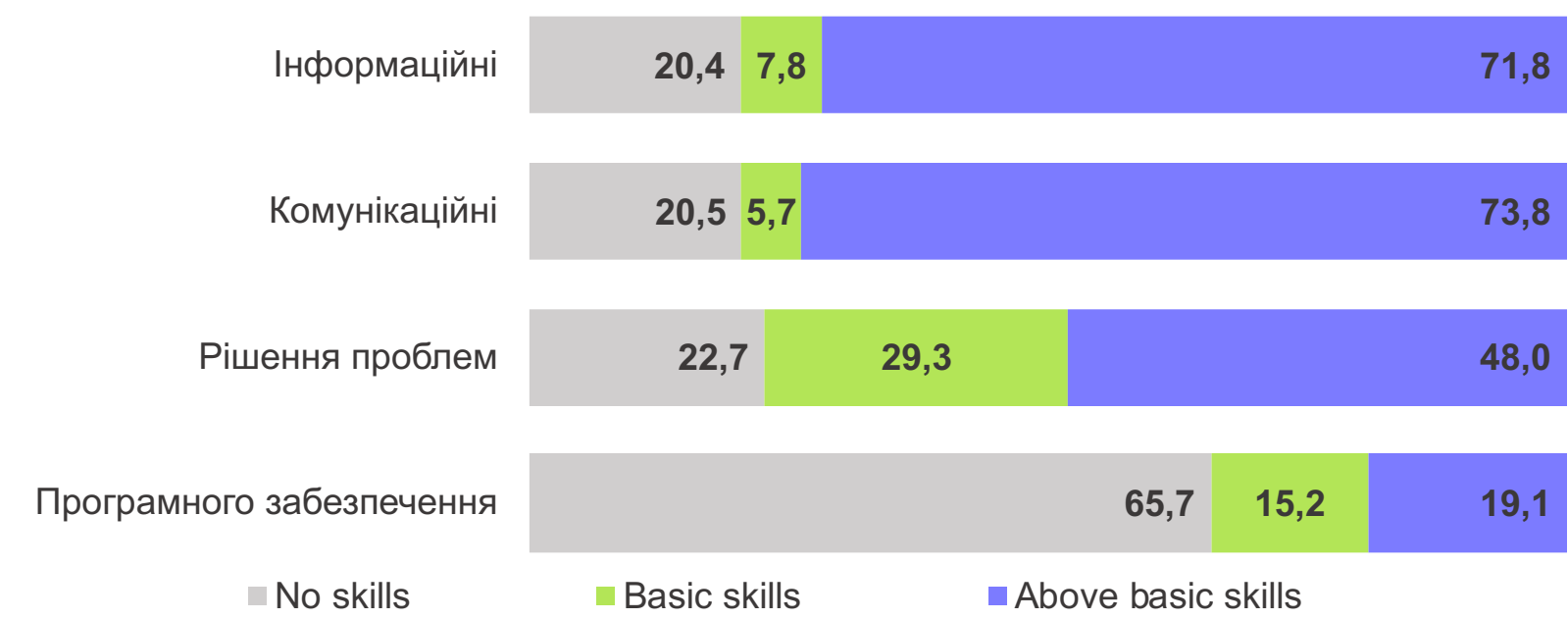
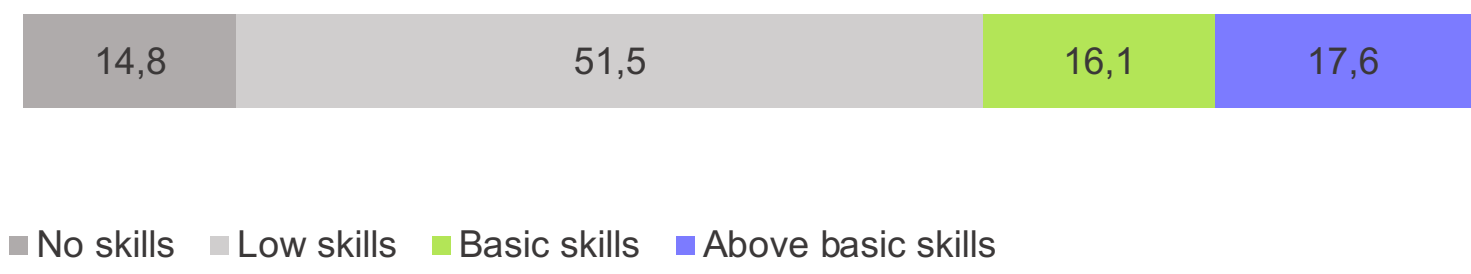
осіб з вадами слуху

Актуальність навчання цифровим навичкам (Україна в цілому)

?

38,5%

бажання навчатись не актуалізовано, статус цільової аудиторії «Сформувати запит»



- ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти
- 12,7%

Онлайн безпека
- 11,8%

Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
- 9,3%

Онлайн безпека для дітей
- 8,9%

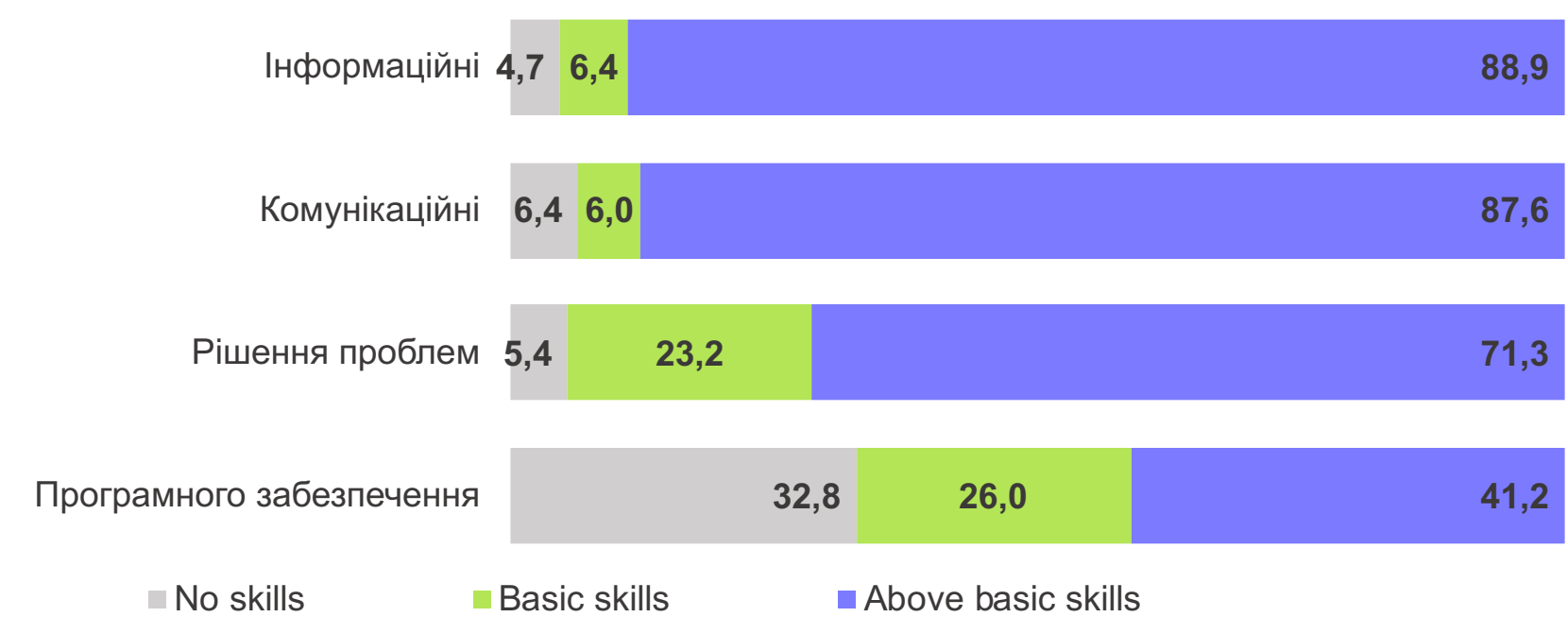
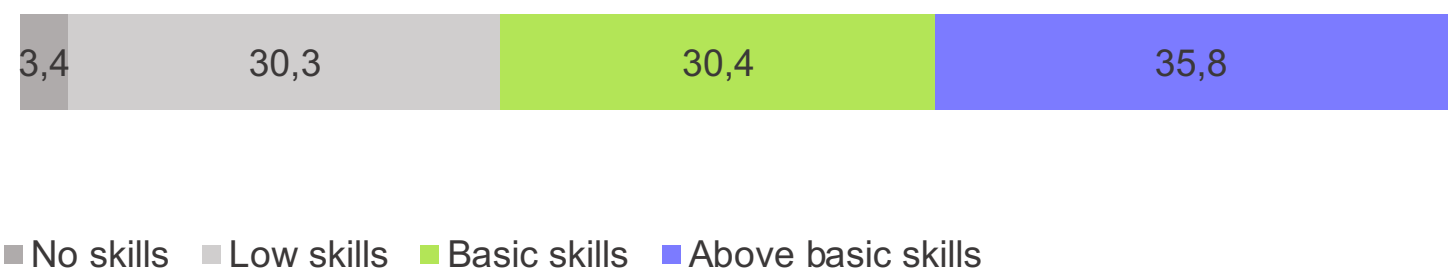
Швидкий та якісний пошук інформації в мережі Інтернет
- 8,6%

Користування послугами Інтернет-банкінгу

✓

47,8%

бажання навчатись актуалізовано, статус цільової аудиторії «Задовольнити запит»



- ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти
- 50,4%

Онлайн безпека
- 43,4%

Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
- 39,2%

Обробка, монтаж відео
- 36,7%

Встановлення програмного забезпечення
- 36,1%

Встановлення програмного забезпечення

✗

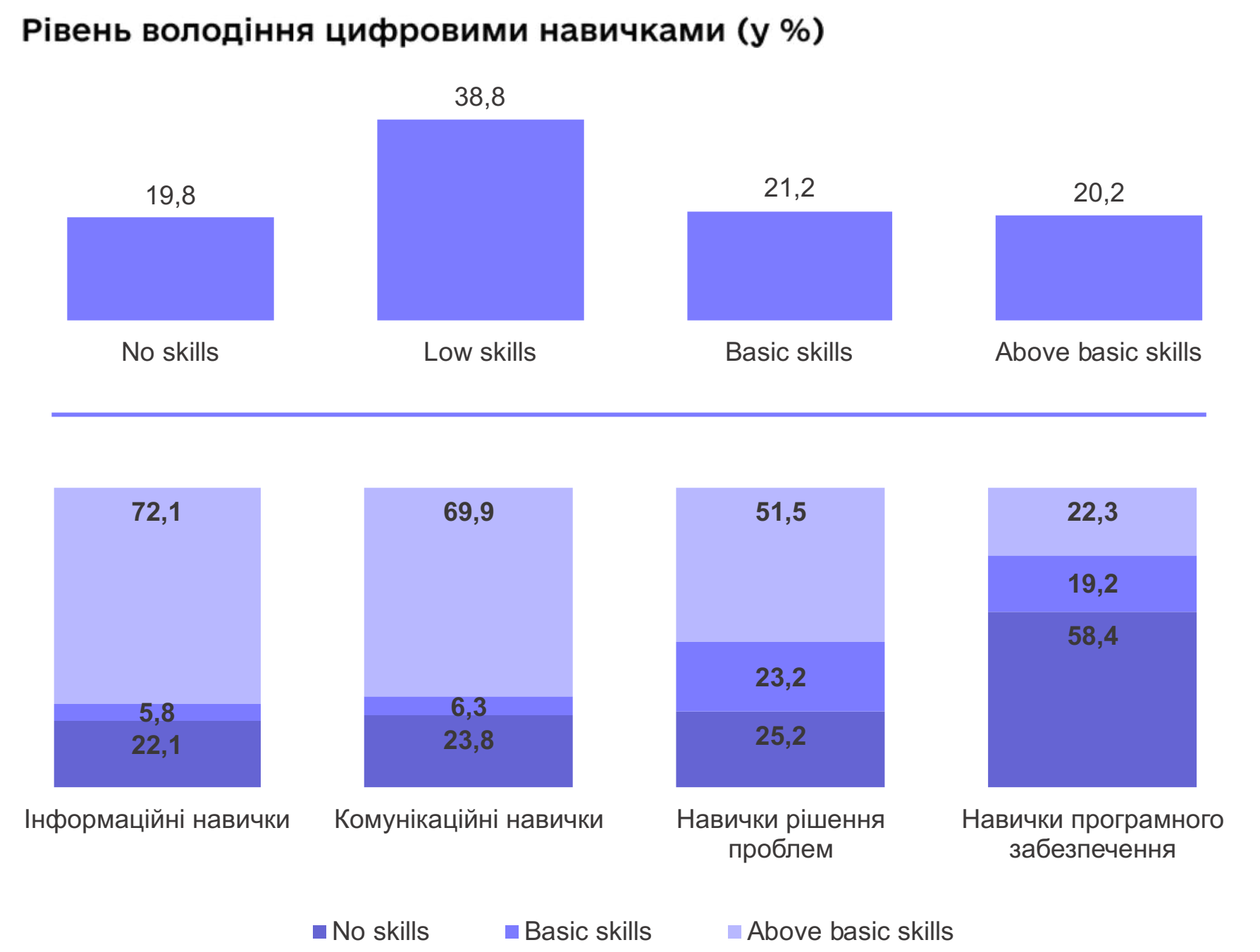
13,7%

відсутнє бажання навчатись та відсутнє підключення до мережі інтернет

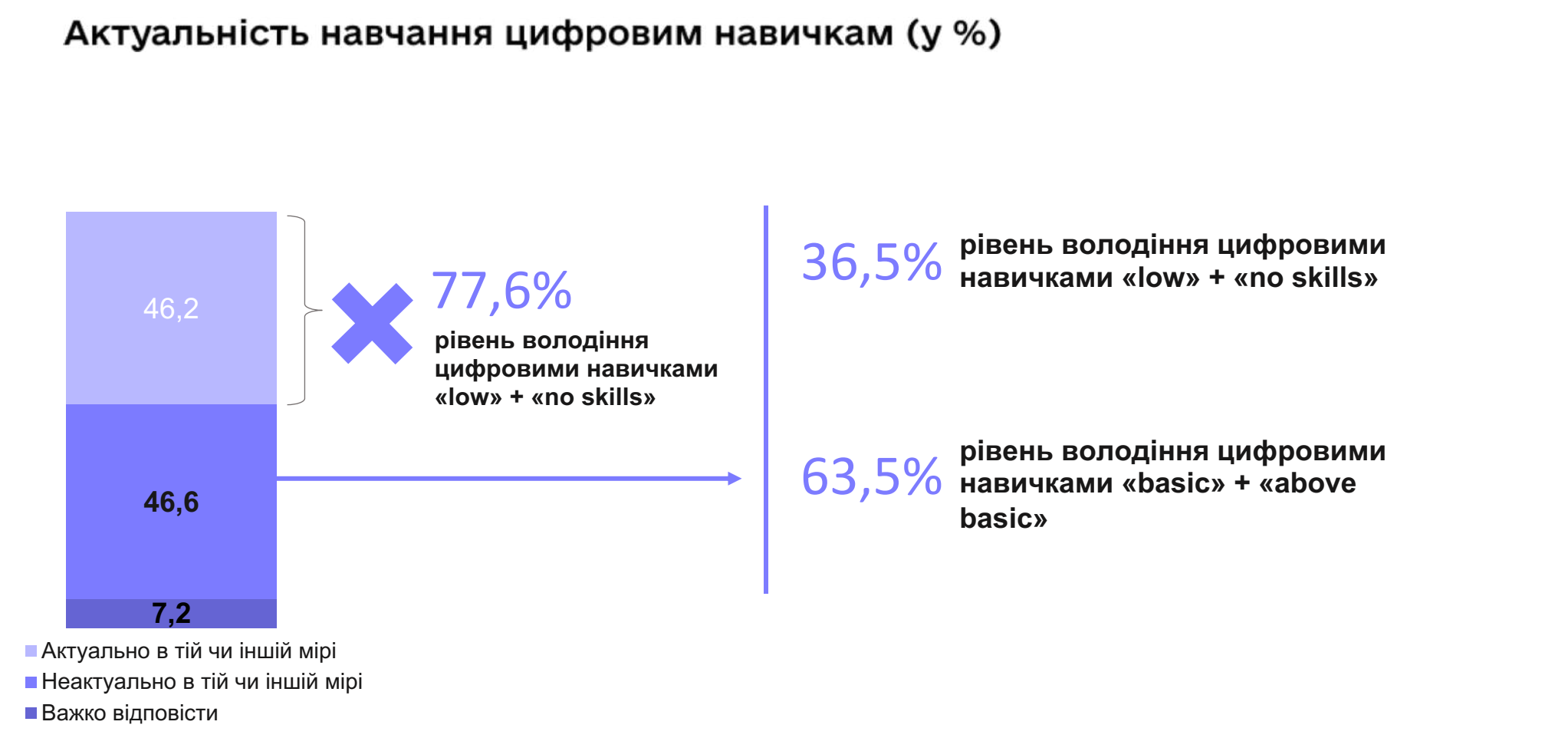
→

статус не цільової аудиторії

Актуальність навчання цифровим навичкам (Україна. Портрет сільської місцевості)



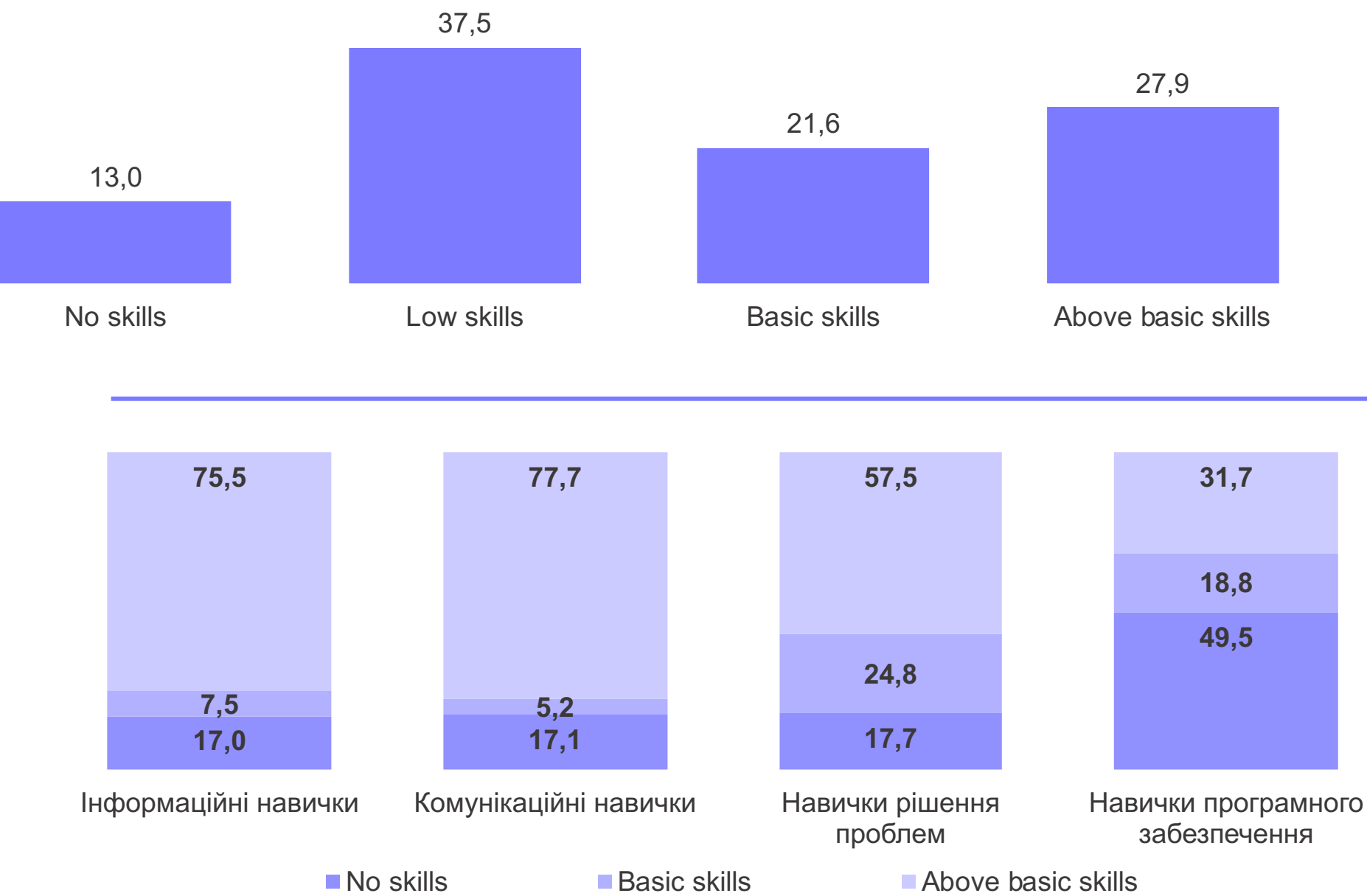
- ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти, серед тих, у кого актуалізована потреба у навчанні. Рівень цифрових навичок «basic» + «above basic»
- 55,0% Встановлення програмного забезпечення
 - 53,1% Онлайн безпека
 - 51,9% Обробка, монтаж відео (непрофесійний рівень, для особисті)
 - 46,9% Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
 - 46,3% Робота в фоторедакторах



- ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти, серед тих, у кого актуалізована потреба у навчанні. Рівень цифрових навичок «low» + «no skills»
- 55,4% Онлайн безпека
 - 52,2% Користування послугами Інтернет-банкінгу
 - 48,9% Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
 - 46,7% Швидкий та якісний пошук інформації в мережі Інтернет
 - 42,4% Здійснення покупок через інтернет

Актуальність навчання цифровим навичкам (Україна. Портрет міської місцевості)

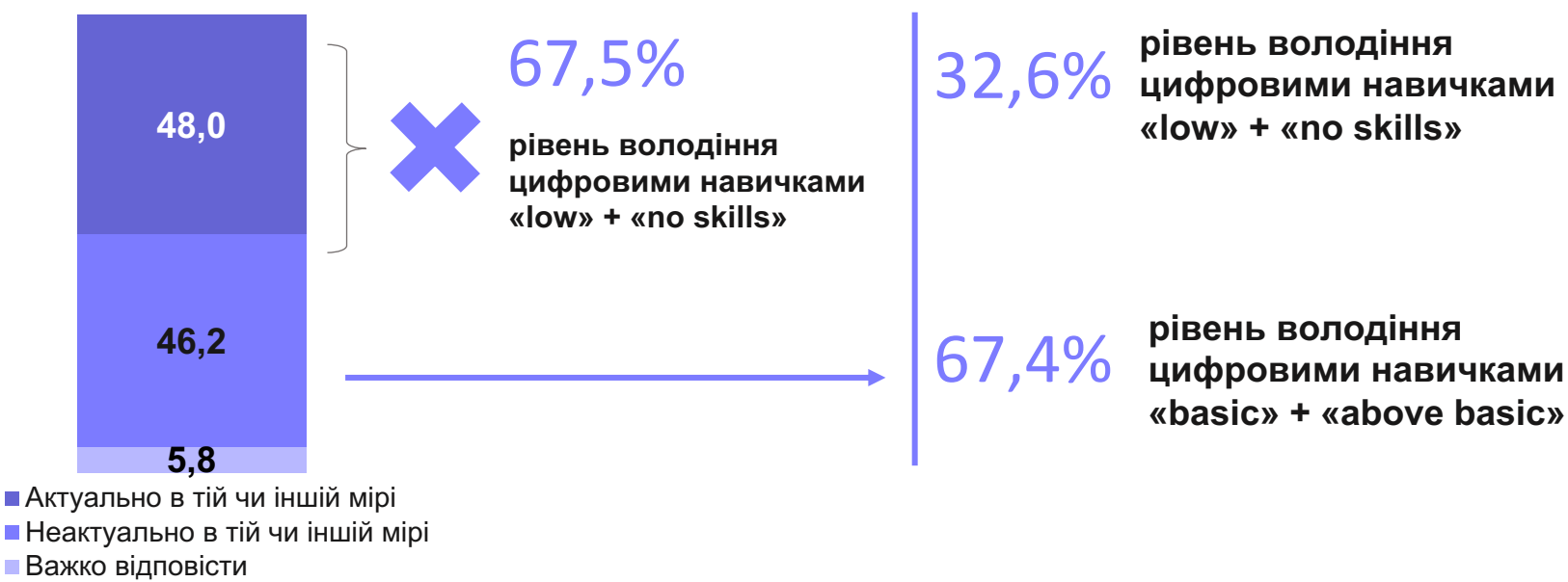
Рівень володіння цифровими навичками (у %)



ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти, серед тих, у кого актуалізована потреба у навчанні. Рівень цифрових навичок «low» + «no skills»

- 53,6% Онлайн безпека
- 47,4% Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
- 46,9% Користування послугами Інтернет-банкінгу
- 44,3% Швидкий та якісний пошук інформації в мережі Інтернет
- 37,6% Онлайн безпека для дітей

Актуальність навчання цифровим навичкам (у %)



ТОП-5 курсів, які б хотіли пройти, серед тих, у кого актуалізована потреба у навчанні. Рівень цифрових навичок «basic» + «above basic»

- 46,5% Онлайн безпека
- 43,8% Обробка, монтаж відео (непрофесійний рівень, для особисті)
- 42,3% Створення сайтів (на основі шаблонів)
- 40,5% Робота в фоторедакторах
- 38,8% Розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації
- 38,8% Основи графічного дизайну

Блок 1

**Рівень володіння
цифровими навичками**

Портрет людей, у яких відсутні цифрові навички*

✗ 15,1%

Соціально-демографічні характеристики



Люди віком 60–70 років



Які проживають поза обласними центрами в містах та селах області)



З рівнем освіти середня спеціальна



Статус зайнятості: не працююче населення

Специфіка користування Інтернетом



Не мають підключення до мережі Інтернет



Ніколи не користувались Інтернетом

Актуальність навчання цифровим навичкам



Навчання цифровим навичкам для них неактуально



Цифрові навички, які вони хочуть сформувати:

- Користування смартфоном;
- Користування соціальними мережами;
- Навички пошуку інформації мережі Інтернет.



Найбільш бажана форма навчання цифровим навичкам: діти (онуки) навчають своїх батьків (бабусів-дідусів)

*тут і надалі портрет включає найбільш типові характеристики

Портрет людей з цифровими навичками нижче середнього

? 37,9%

Соціально-демографічні характеристики



Люди віком 30–59 років



Які проживають в містах (поза обласними центрами)



З рівнем освіти середня спеціальна



Статус зайнятості: працююче населення

Специфіка користування Інтернетом



Мають підключення до мережі Інтернет



Користувались Інтернетом протягом останніх 3-х місяців



Інтернет за останні 3 місяці використовували для:

- Здійснення дзвінків через Інтернет;
- Використання миттєвих повідомлень;
- Перегляд відео

Актуальність навчання цифровим навичкам



Навчання цифровим навичкам для них неактуально



Цифрові навички, які вони хочуть сформувати:

- Користування послугами Інтернет-банкінгу;
- Навички онлайн безпеки;
- Навички розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації



Найбільш бажана форма навчання цифровим навичкам: онлайн

Портрет людей з середнім рівнем цифрових навичок

? 21,5%

Соціально-демографічні характеристики



Люди віком 30–39 років



Які проживають в обласних центрах



з рівнем освіти: незакінчена вища або вища



Статус зайнятості: працююче населення

Специфіка користування Інтернетом



Мають підключення до мережі Інтернет



Користувались Інтернетом протягом останніх 3-х місяців



Інтернет за останні 3 місяці використовували для:

- Використання миттєвих повідомлень;
- Здійснення дзвінків через Інтернет;
- Перегляд відео;
- Пошук інформації про товари та послуги

Актуальність навчання цифровим навичкам



Навчання цифровим навичкам для них актуально



Цифрові навички, які вони хочуть сформувані:

- Навички онлайн безпеки;
- Навички розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації;
- Як встановити програмне забезпечення;
- Навички роботи у фоторедакторах



Найбільш бажана форма навчання цифровим навичкам: онлайн

Портрет людей з рівнем володіння цифровими навичками вище середнього

✓ 25,5%

Соціально-демографічні характеристики



Люди віком 18–29 років



Які проживають в обласних центрах



з рівнем освіти: незакінчена вища або вища



Статус зайнятості: працююче населення

Специфіка користування Інтернетом



Мають підключення до мережі Інтернет



Користувались Інтернетом протягом останніх 3-х місяців



Інтернет за останні 3 місяці використовували для:

- Використання миттєвих повідомлень;
- Здійснення дзвінків через Інтернет;
- Перегляд відео;
- Пошук інформації про товари та послуги

Актуальність навчання цифровим навичкам



Навчання цифровим навичкам для них актуально



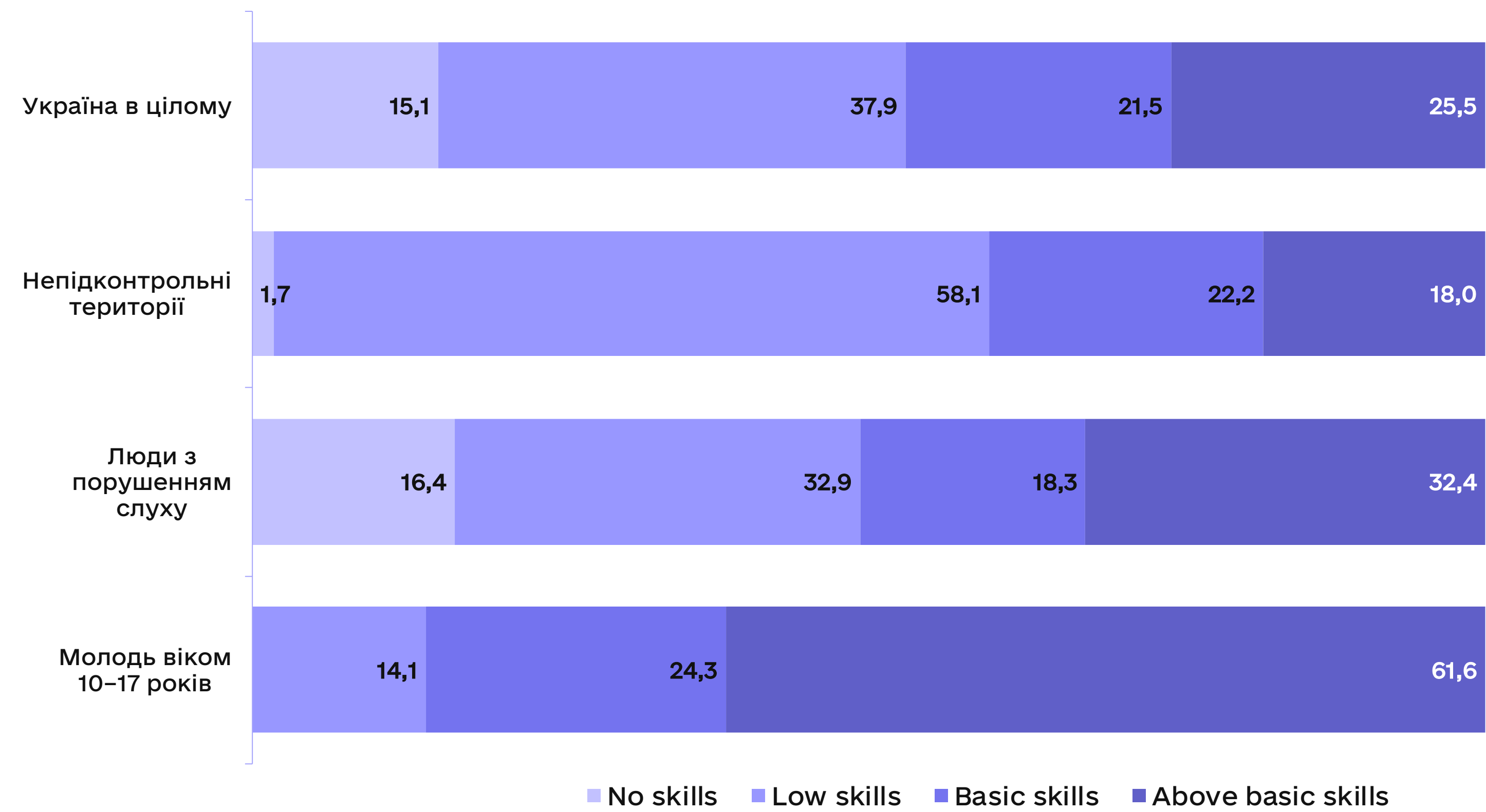
Цифрові навички, які вони хочуть сформувані:

- Навички онлайн безпеки;
- Навички обробки, монтажу відео;
- Навички роботи у фоторедакторах;
- Навички розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації;
- Як встановити програмне забезпечення



Найбільш бажана форма навчання цифровим навичкам: онлайн

Загальна оцінка цифрових навичок



КОМЕНТАР:
Тут і надалі рівень володіння цифровими навичками може бути обчислений лише для осіб, які користувалися Інтернетом протягом попередніх 3 місяців. Населення, у якого відсутнє підключення до Інтернету або яке не користувалося його послугами автоматично відноситься до категорії «no skills», тому що передбачається, що у них немає сформованих відповідних навичок.

No skills

Відсутні цифрові навички у всіх чотирьох сферах (інформаційні, комунікаційні, пошуку рішення проблем, програмного забезпечення) та / або не користувались послугами Інтернет за останні 3 місяці.

Low skills

Відсутні цифрові навички в одній з чотирьох сфер компетенцій.

Basic skills

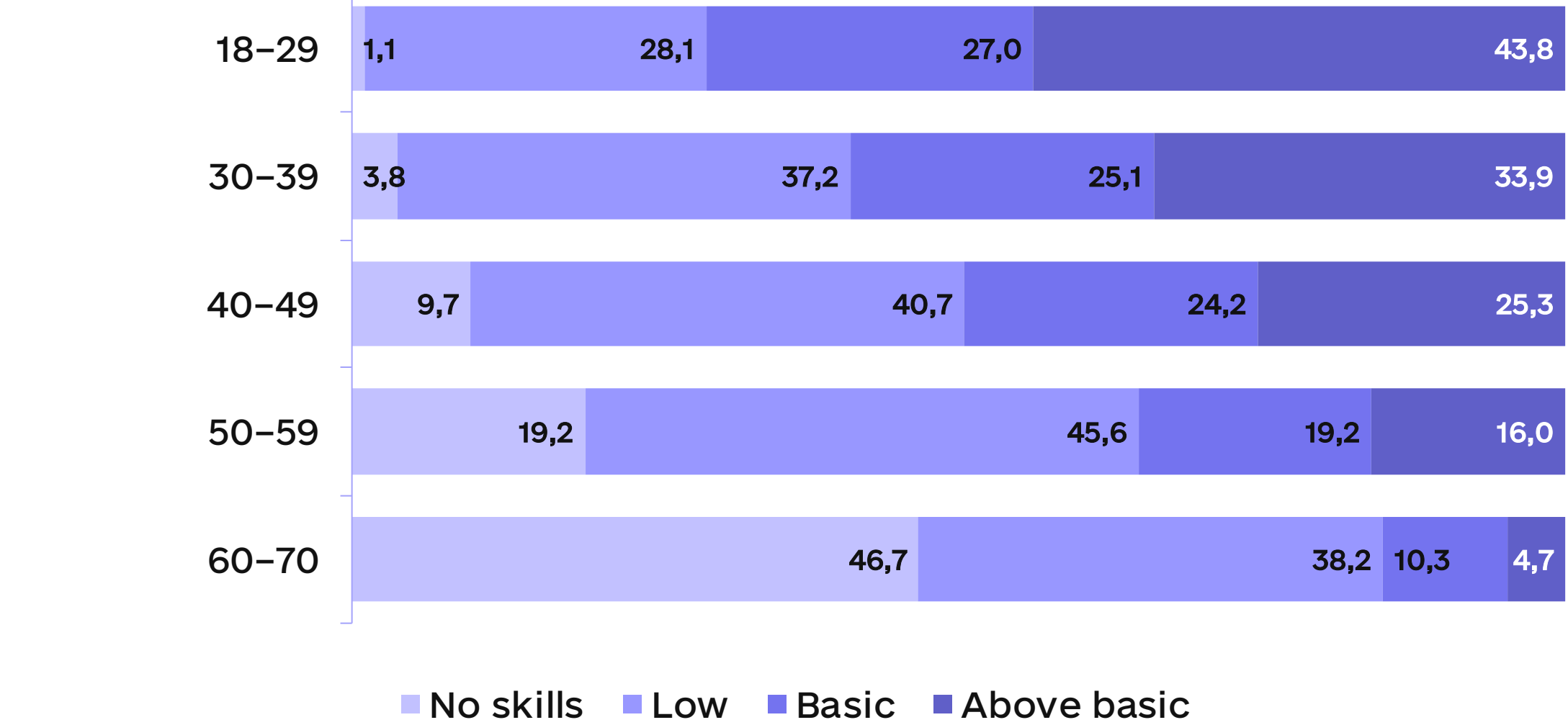
Рівень володіння цифровими навичками в усіх чотирьох сферах на рівні не нижче «середнього».

Above basic skills

Рівень володіння цифровими навичками в усіх чотирьох сферах на рівні не нижче «вище середнього».

Україна в цілому

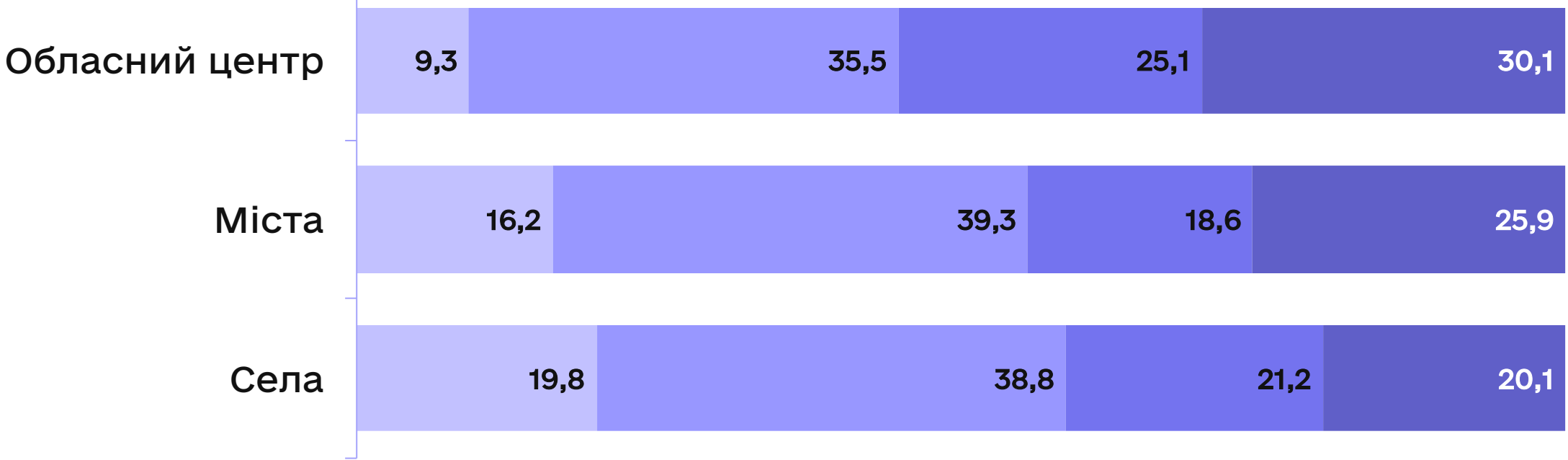
У розрізі віку (у %)



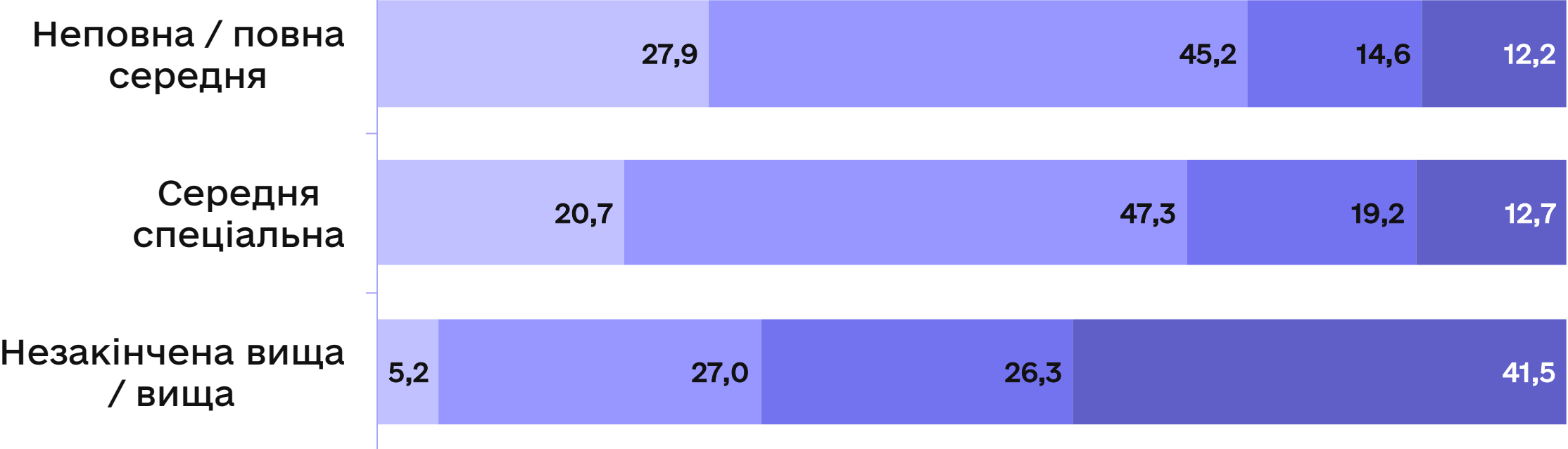
У розрізі регіону (у %)



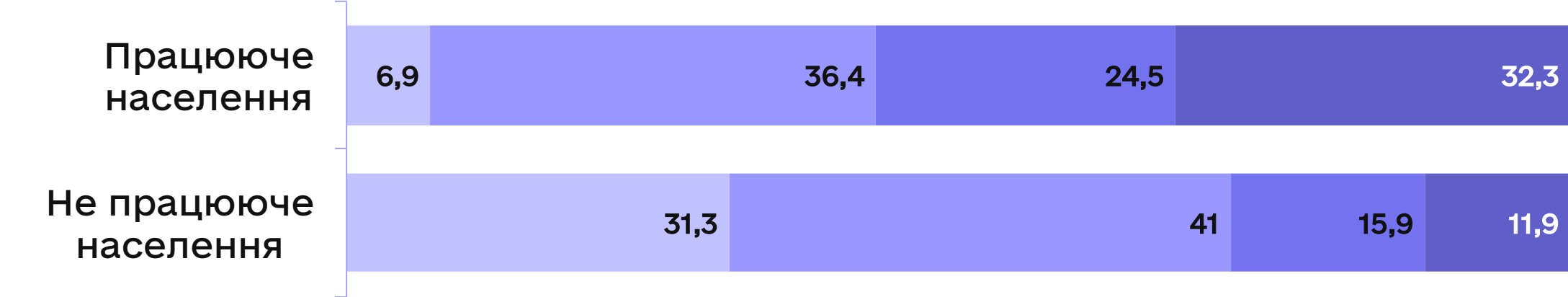
У розрізі типу місцевості (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)

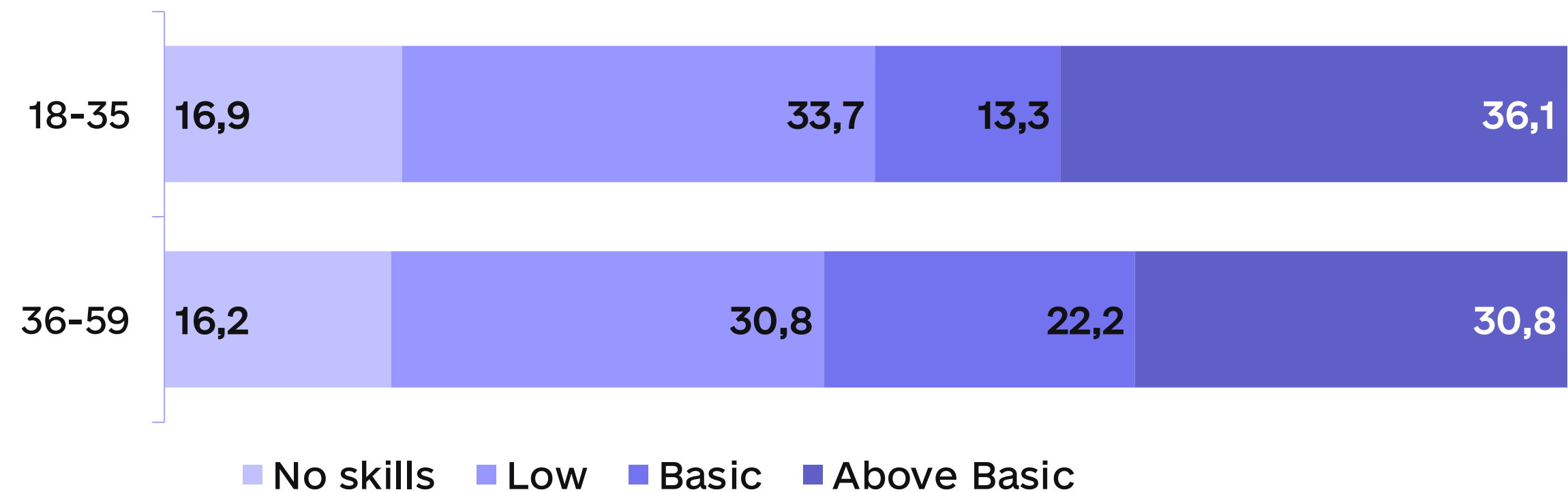


У розрізі статусу зайнятості (у %)

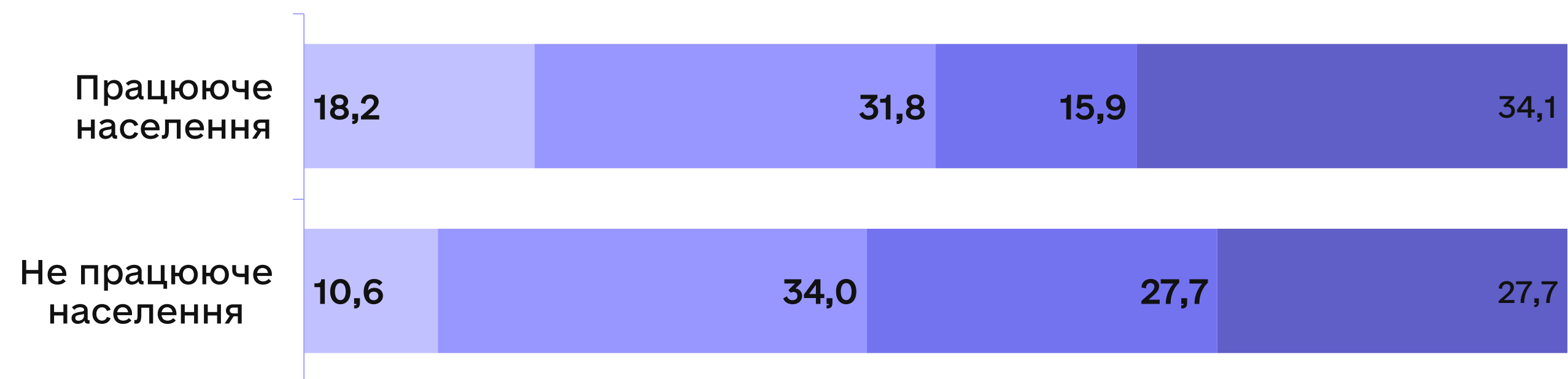


Люди з порушенням слуху 🦻

У розрізі віку (у %)

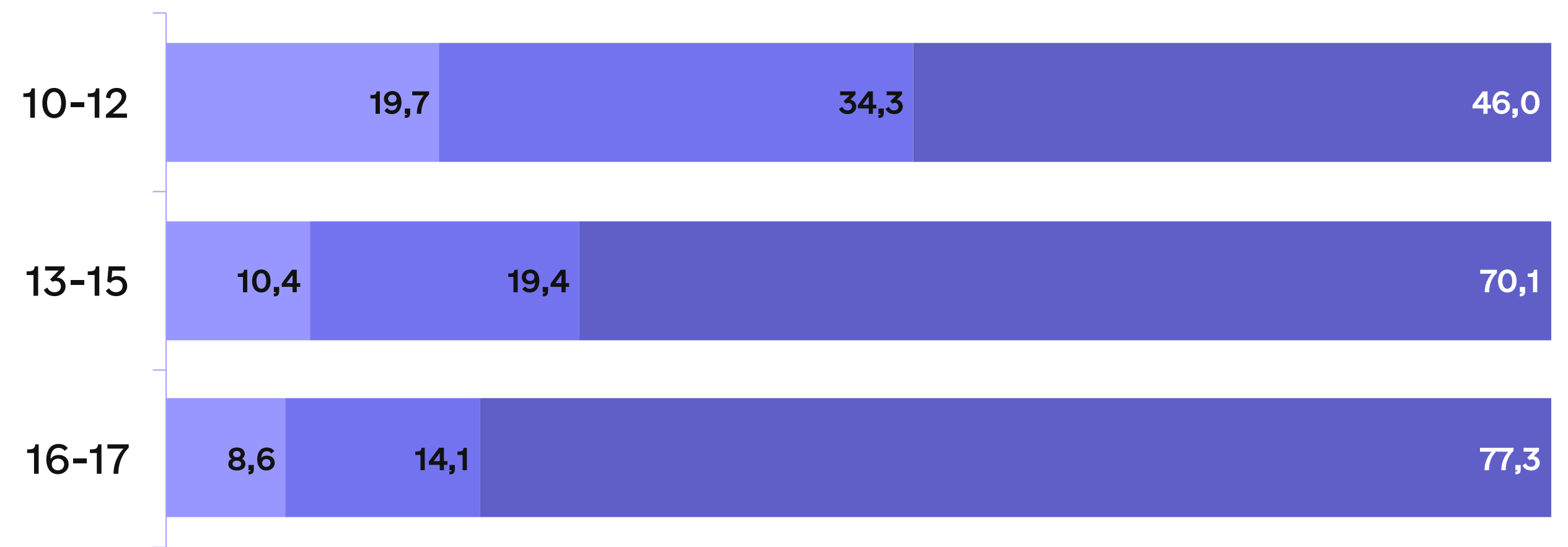


У розрізі статусу зайнятості (у %)



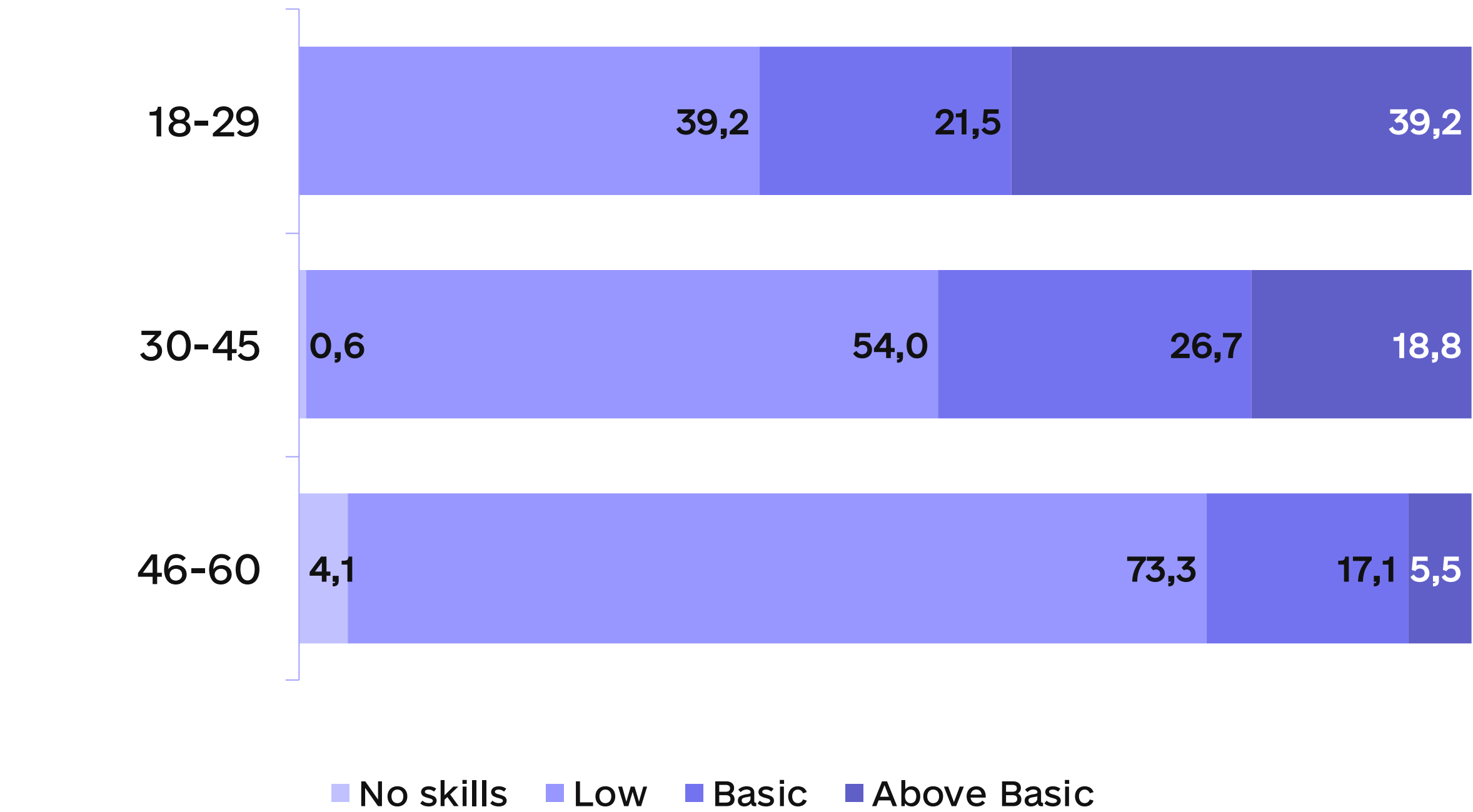
Молодь віком 10–17 років 🧑

У розрізі віку (у %)

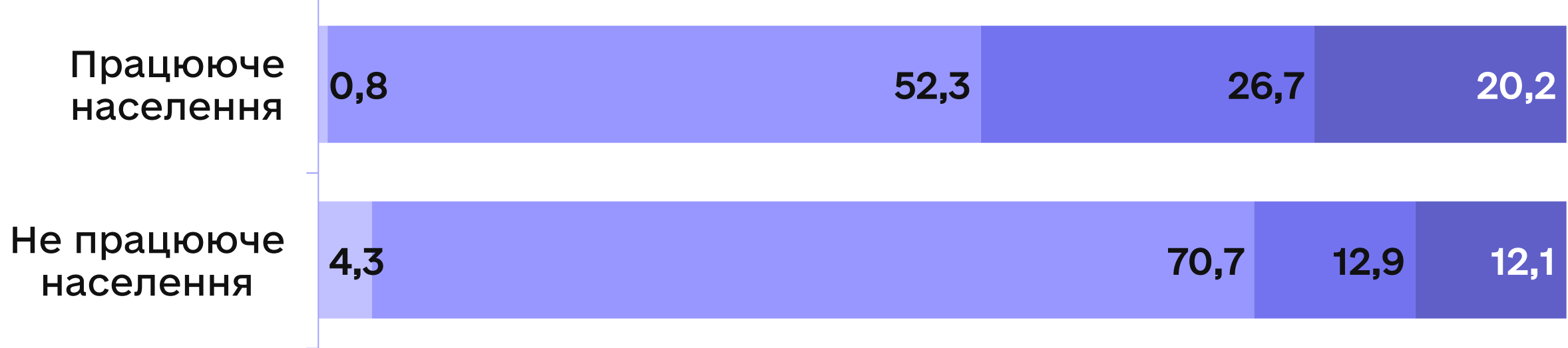


Непідконтрольні території 🚧

У розрізі віку (у %)

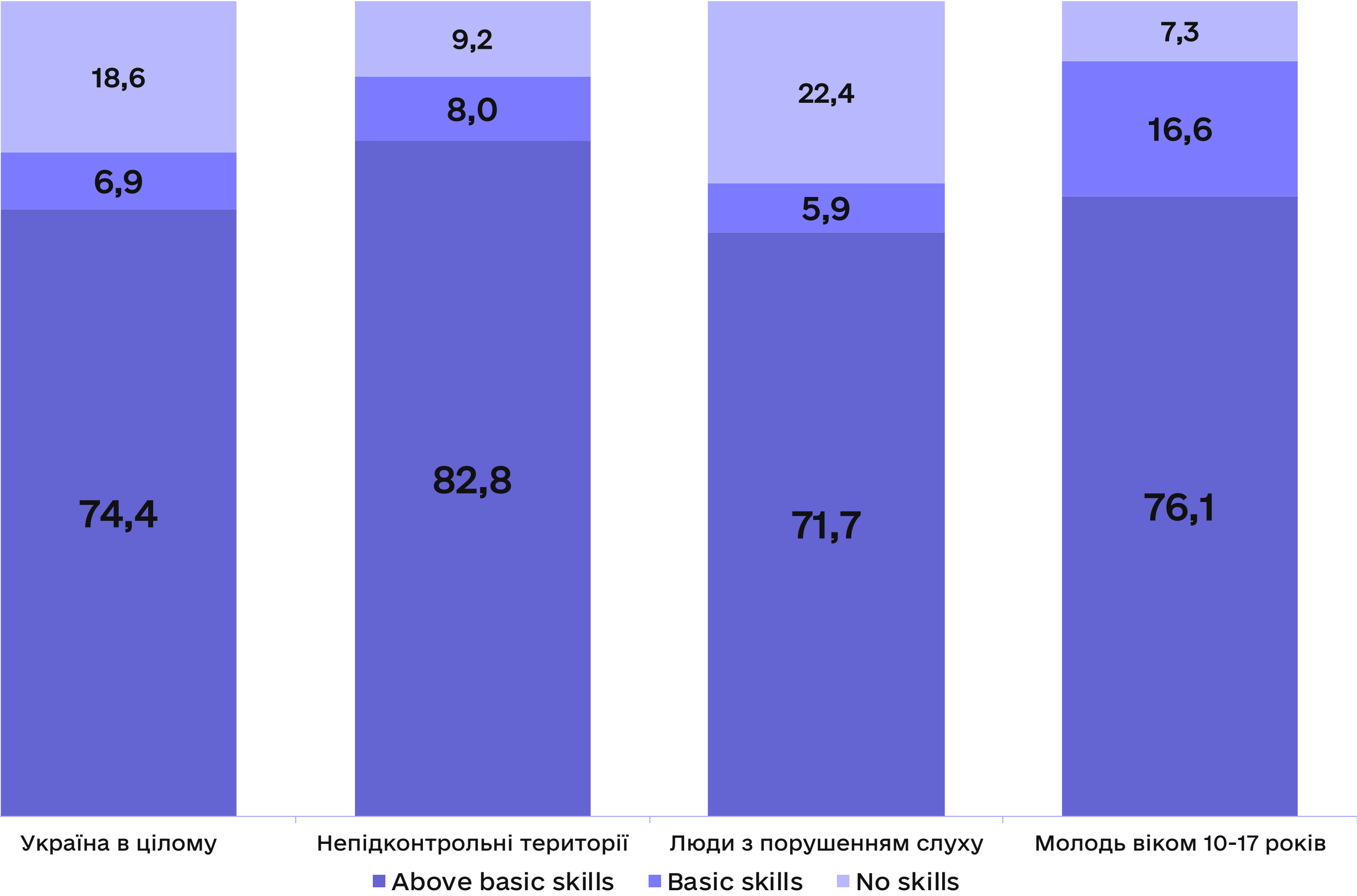


У розрізі статусу зайнятості (у %)



Інформаційні навички

(дані наведено у %)



Визначення в рамках цифрової компетенції:

Визначати, знаходити, витягувати, зберігати, впорядковувати та аналізувати цифрову інформацію, судячи з її актуальності та призначення.

Навички:

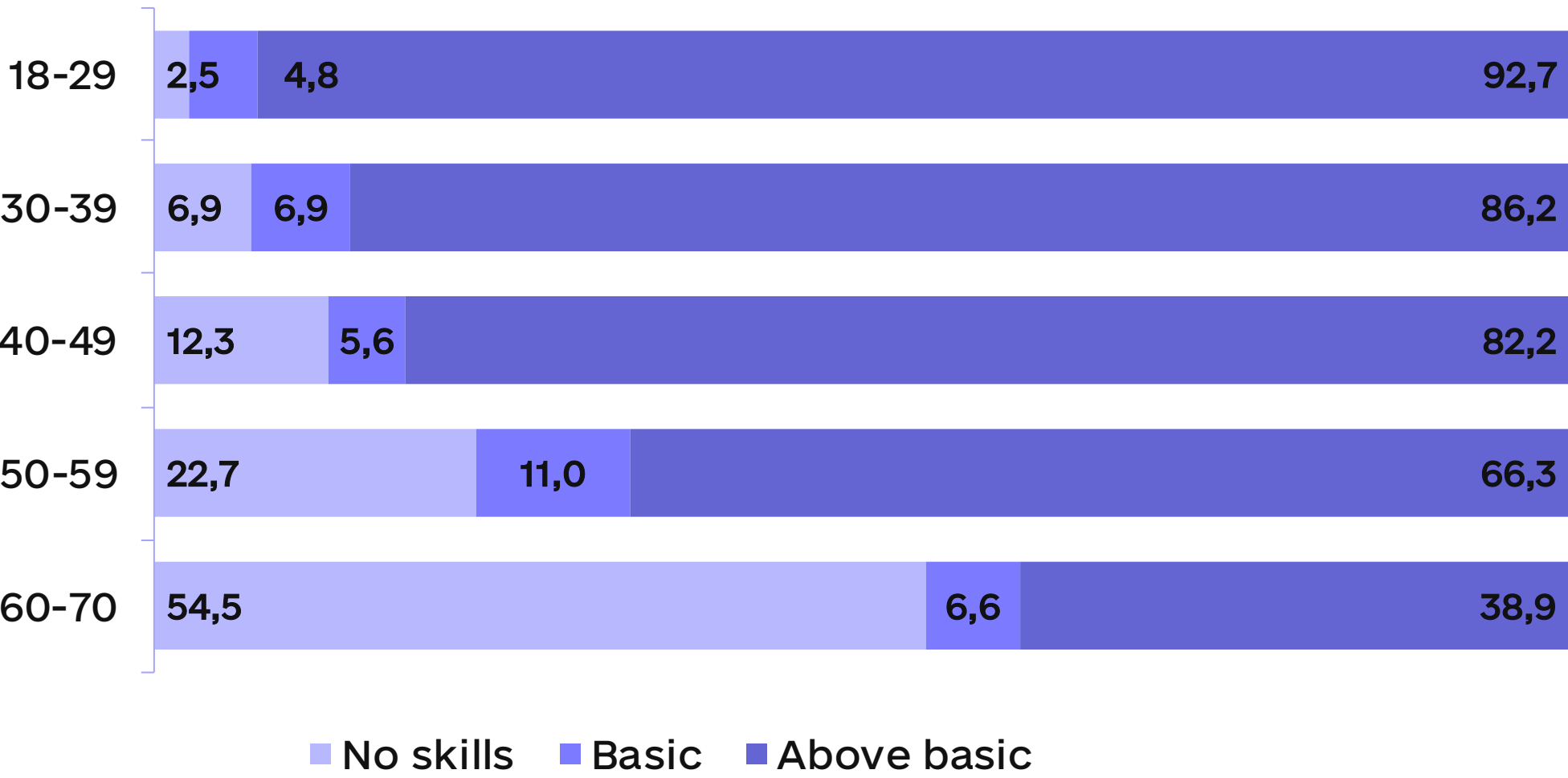
- Завантаження або друк офіційних бланків;
- Копіювання та/або переміщення файлів/папок;
- Отримання інформації з веб-сайтів чи додатків;
- Подання заповнених форм в Інтернеті;
- Пошук інформації по роботі;
- Пошук інформації про товари та послуги;
- Пошук інформації, не пов'язаної з роботою. Наприклад, пов'язаної зі здоров'ям (травми, захворювання, харчування, оздоровлення тощо), рецепти, виховання дітей тощо;
- Пошук роботи чи відправка свого резюме;
- Читання онлайн новинних сайтів, журналів, газет.

КОМЕНТАР:

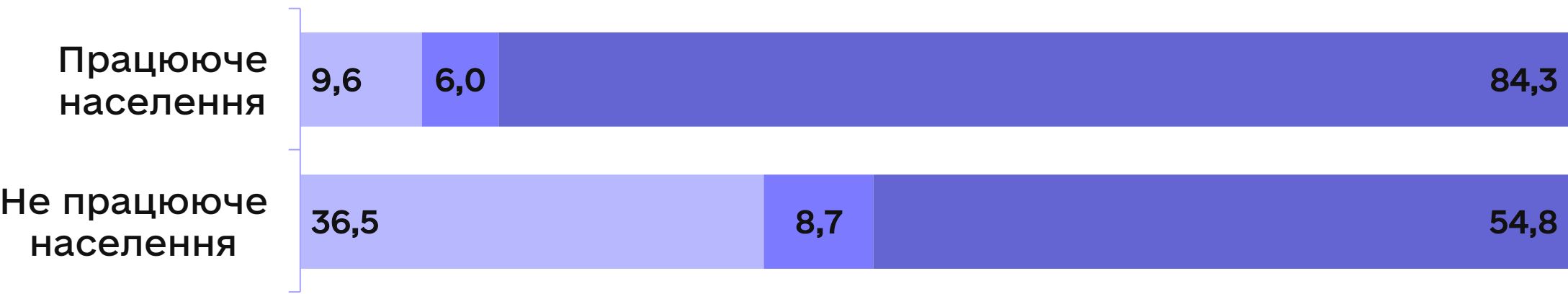
- No skills – не застосовував жодну з навичок за останні 3 місяці.
- Basic skills – застосовував один навик за останні 3 місяці.
- Above basic skills – застосовував більше одного навика за останні 3 місяці.

Інформаційні навички Україна в цілому 🇺🇦

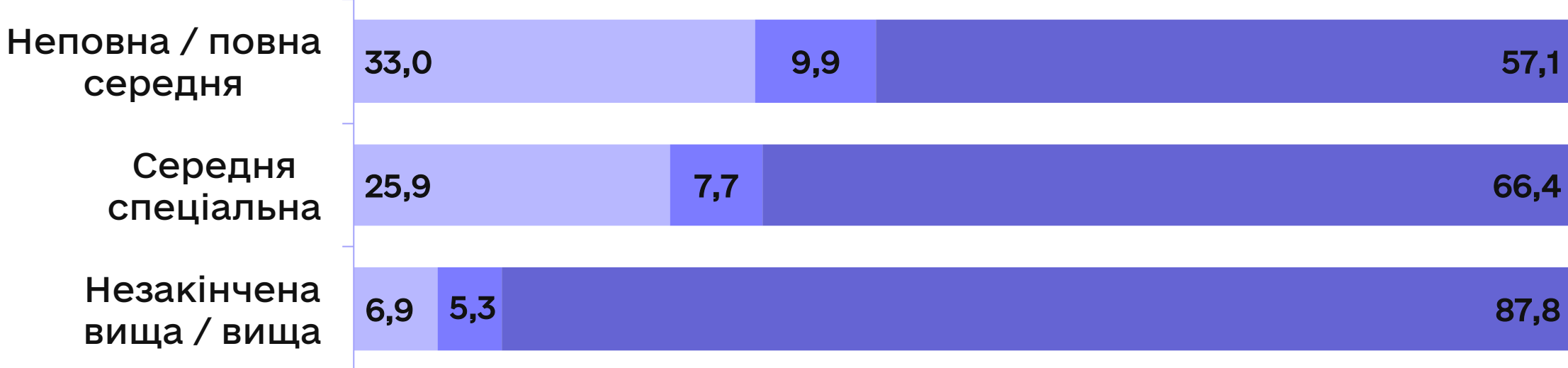
У розрізі віку (у %)



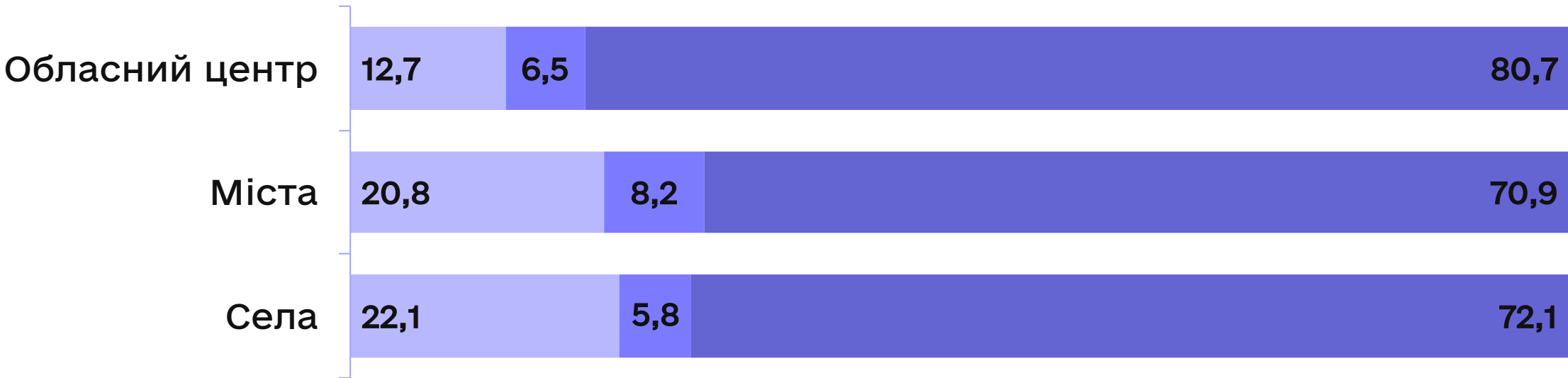
У розрізі статусу зайнятості (у %)



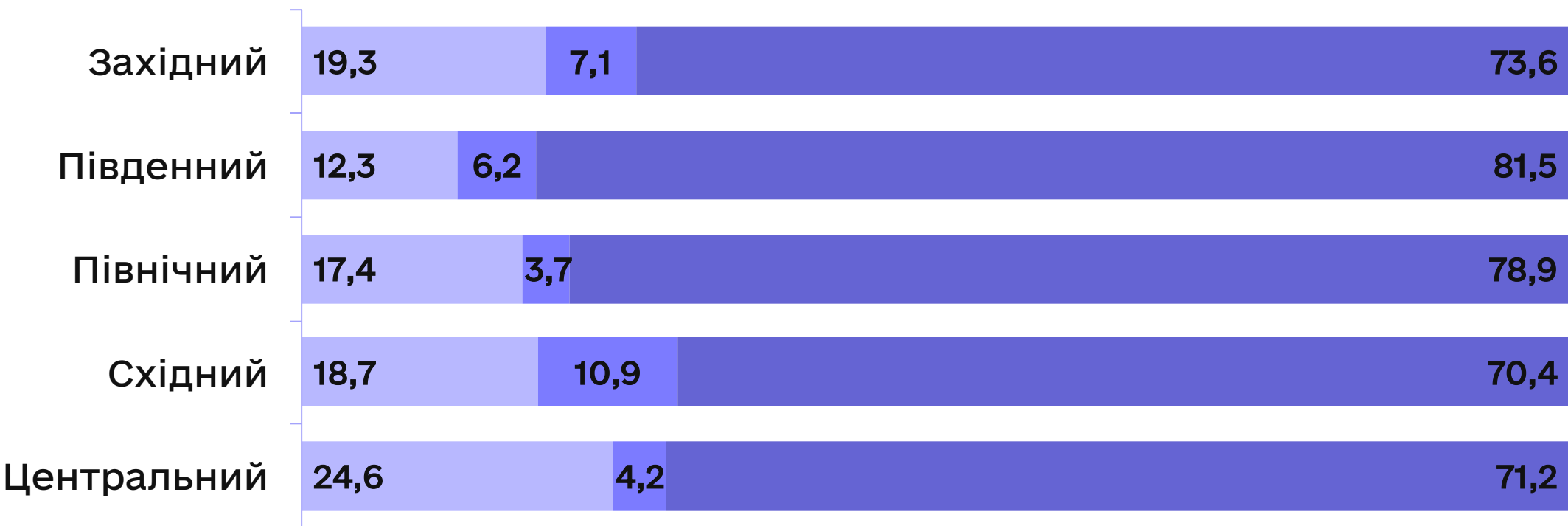
У розрізі рівня освіти (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



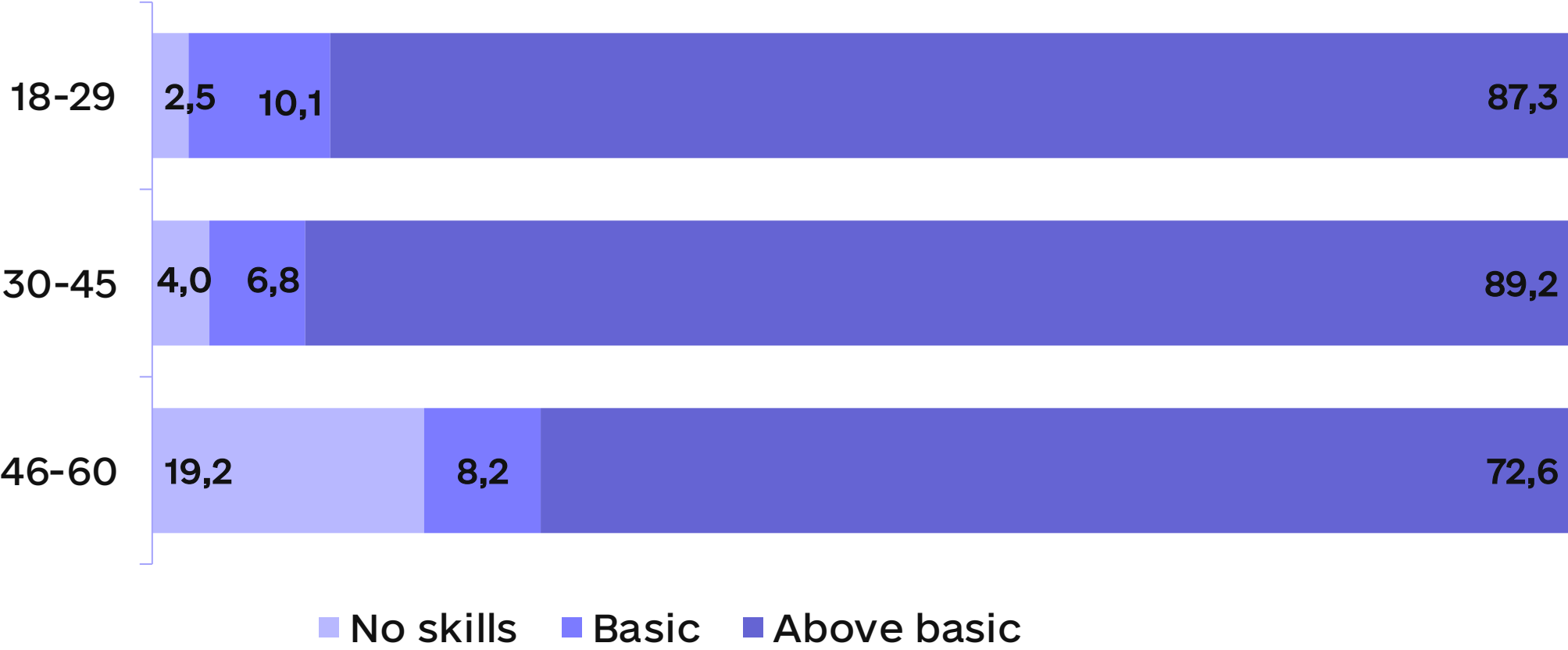
У розрізі регіону (у %)



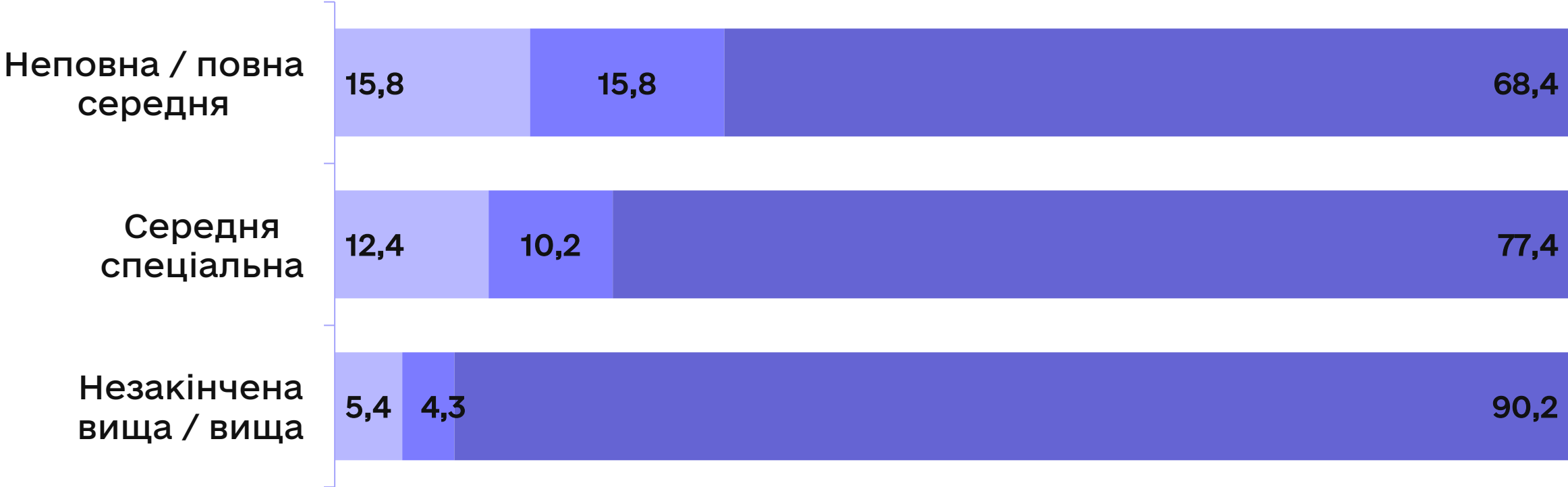
Інформаційні навички

Непідконтрольні території 🚧

У розрізі віку (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)



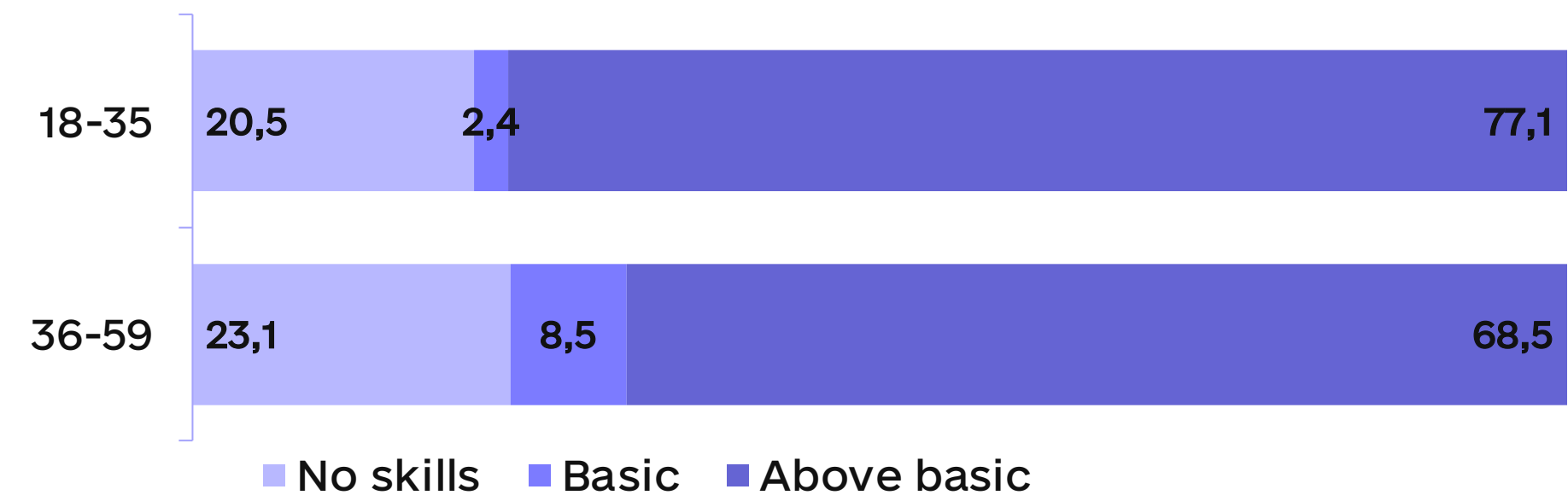
У розрізі статусу зайнятості (у %)



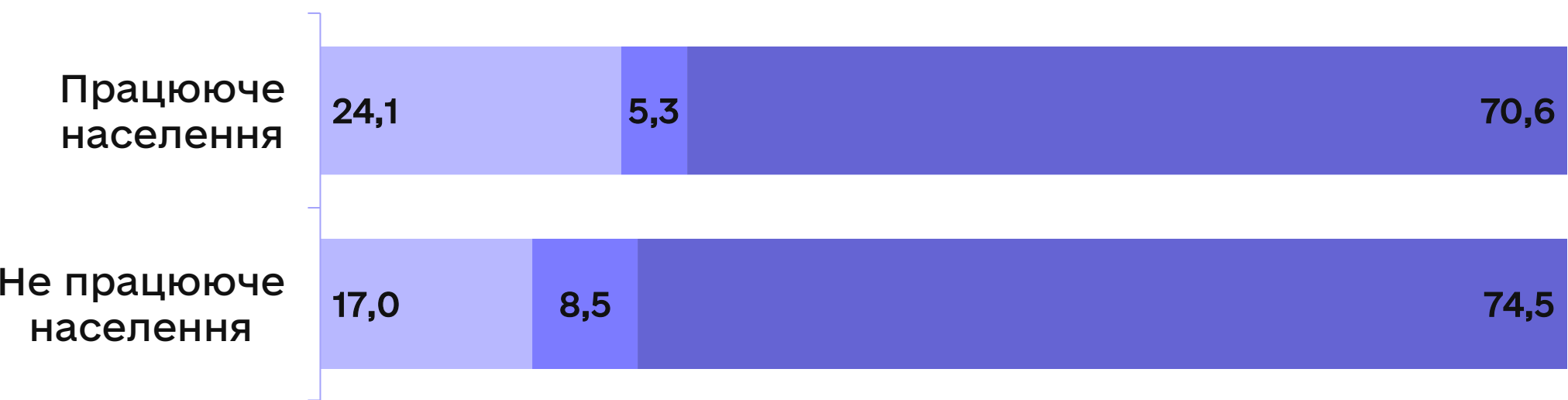
Інформаційні навички

Люди з порушеннями слуху 🧑🦻

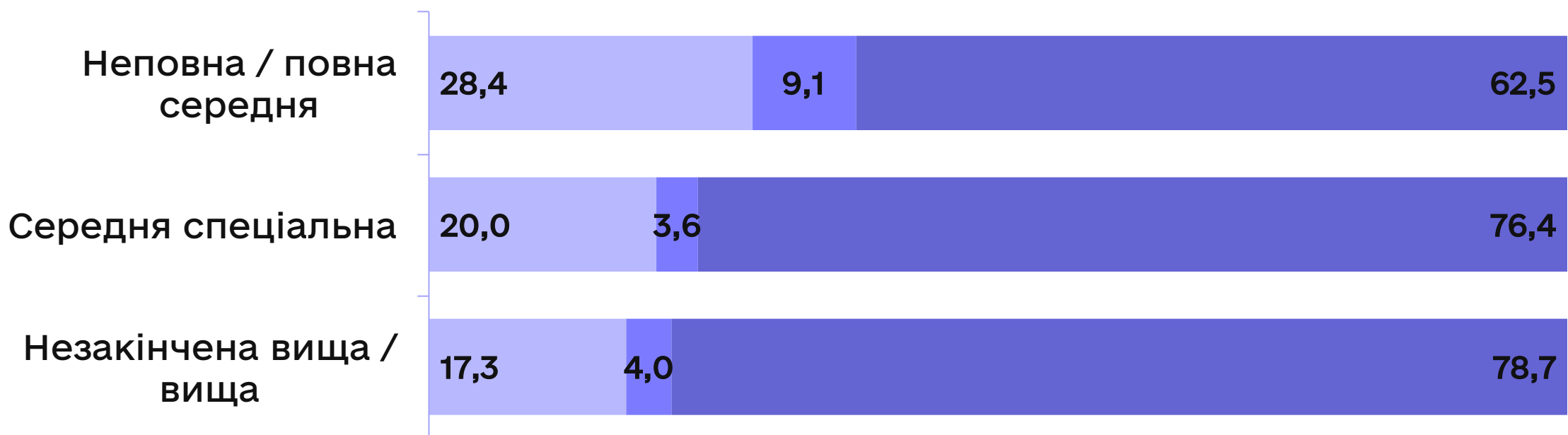
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)

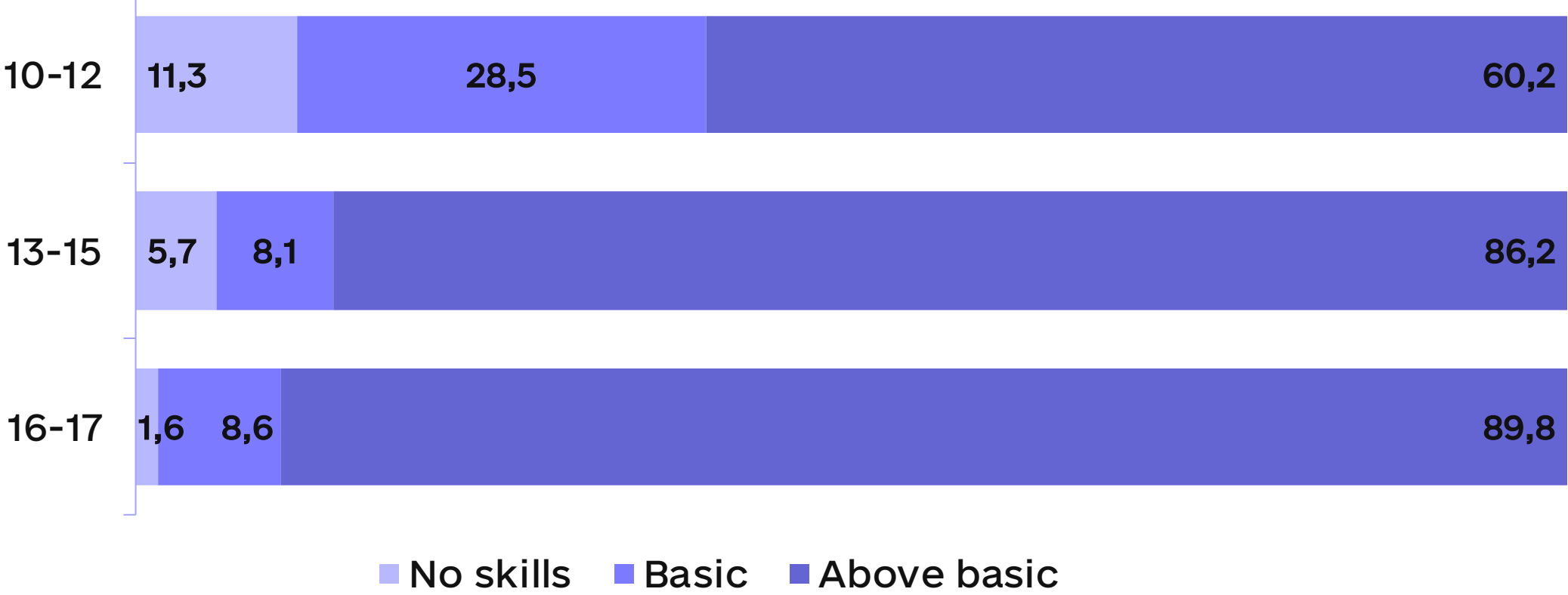


У розрізі рівня освіти (у %)



Молодь віком 10-17 років 🧑

У розрізі віку (у %)



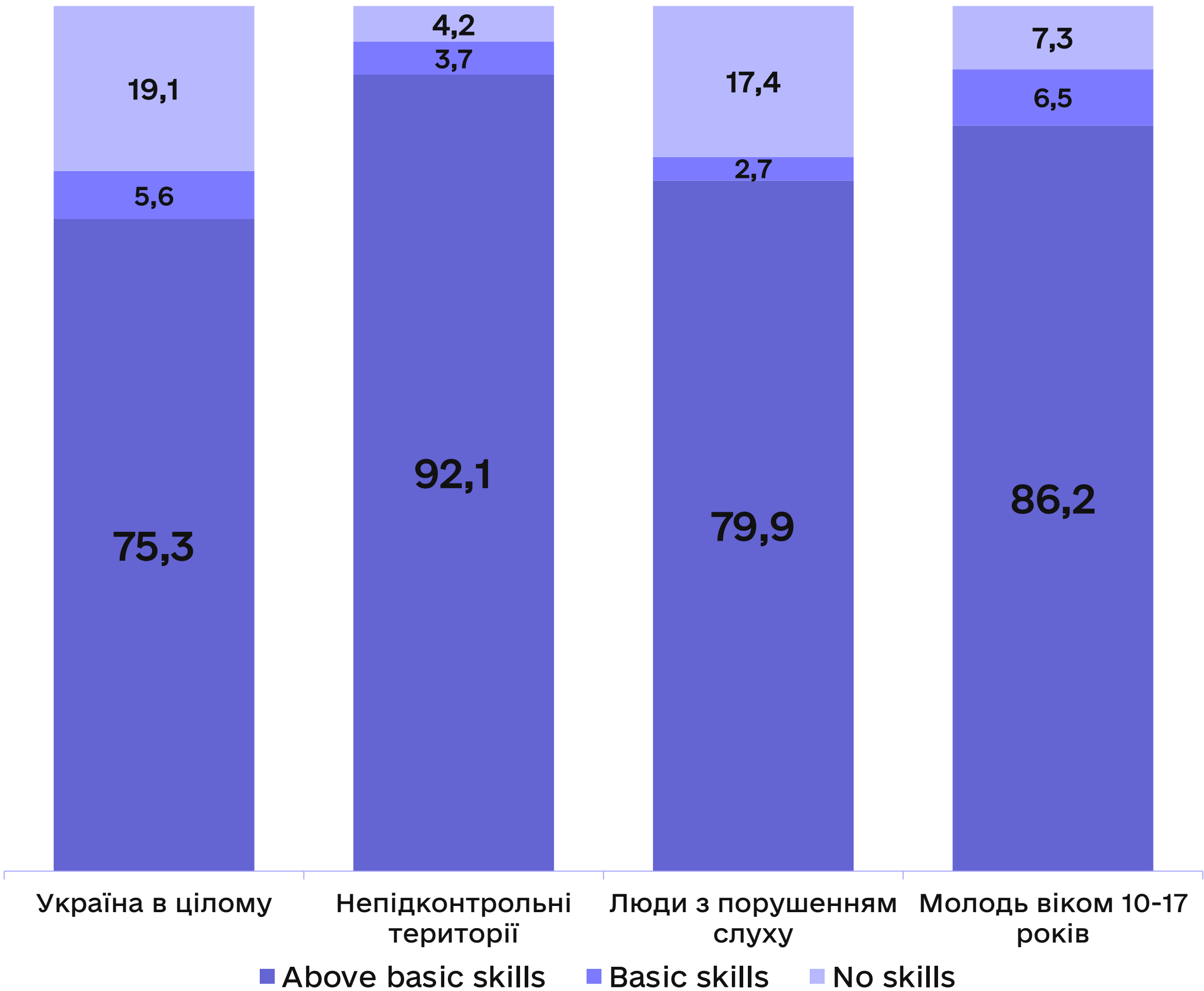
Комунікаційні навички

Визначення в рамках цифрової компетенції:

Спілкуватися в цифрових середовищах, обмінюватися ресурсами за допомогою онлайн-інструментів, зв'язуватися з іншими та співпрацювати за допомогою цифрових інструментів, взаємодіяти та брати участь у спільнотах та мережах.

Навички:

- Використання миттєвих повідомлень, тобто обмін повідомленнями, наприклад, через Telegram, Messenger, WhatsApp, Viber, Skype;
- Відправка / отримання електронних листів;
- Завантаження самостійно створеного матеріалу (текст, фотографії, музика, відео, програмне забезпечення тощо) на будь-який веб-сайт, з якого можна поділитись завантаженим;
- Здійснення дзвінків (включаючи відеодзвінки) через Інтернет, наприклад, через Telegram, Messenger, WhatsApp, Facetime, Viber, Skype;
- Розміщення постів/повідомлень на соціальні та/або політичні теми (наприклад, блоги, соціальні мережі);
- Участь в онлайн консультаціях або голосуванні з певних соціальних чи політичних питань (наприклад, підписання петиції, голосування за проекти громадського бюджету, участь в електронних консультаціях);
- Участь у соціальних мережах (створення профілю користувача, розміщення постів у Facebook, Twitter, Instagram, ВКонтакте, Однокласники тощо).

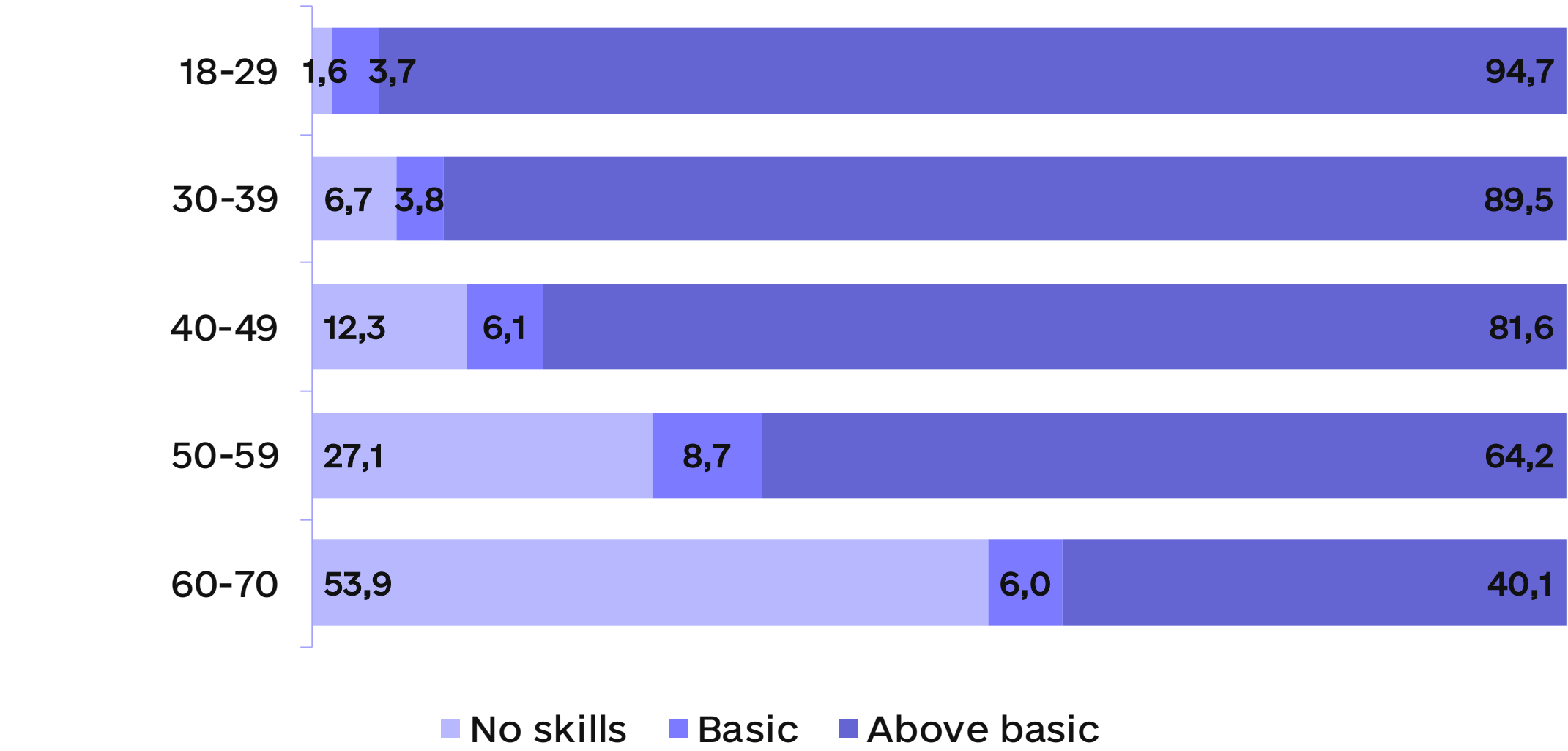


КОМЕНТАР:

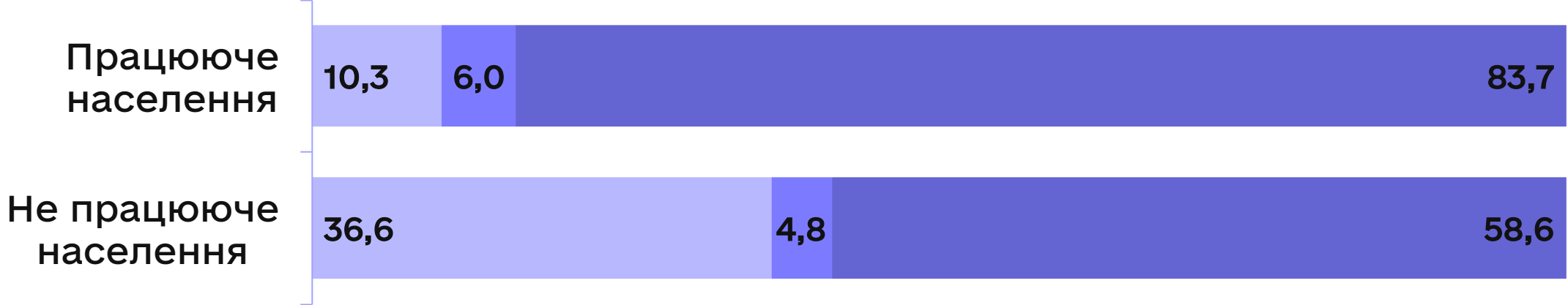
- No skills – не застосовував жодну з навичок за останні 3 місяці.
- Basic skills – застосовував один навик за останні 3 місяці.
- Above basic skills – застосовував більше одного навика за останні 3 місяці.

Комунікаційні навички Україна в цілому 🇺🇦

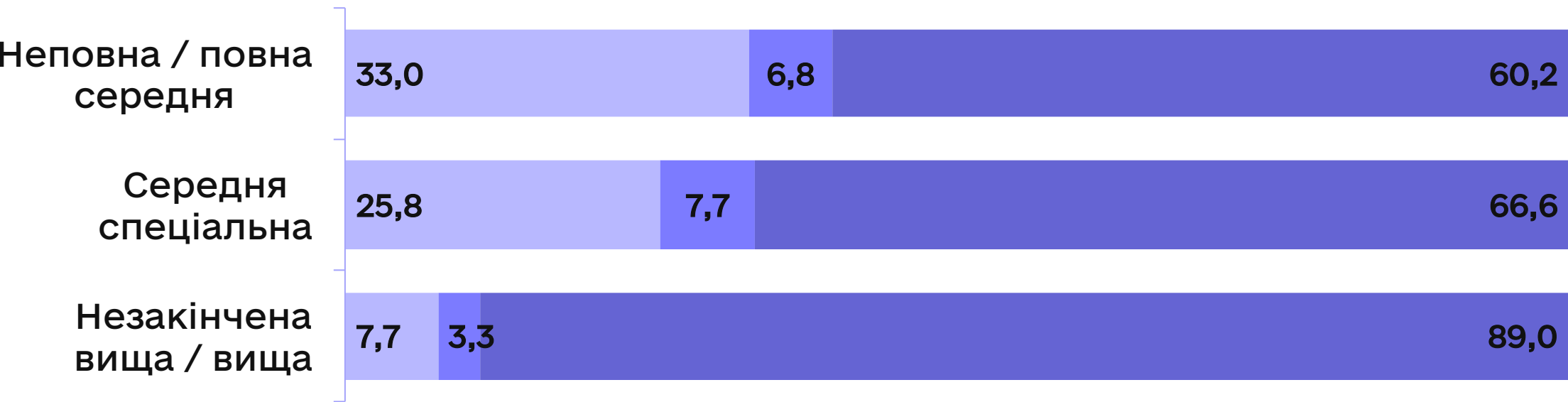
У розрізі віку (у %)



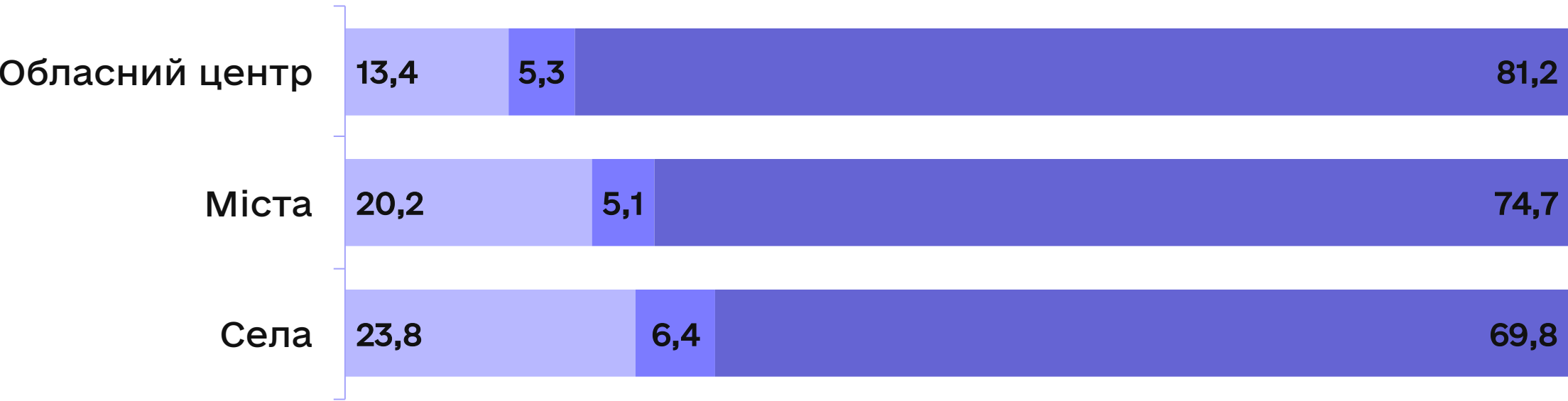
У розрізі статусу зайнятості (у %)



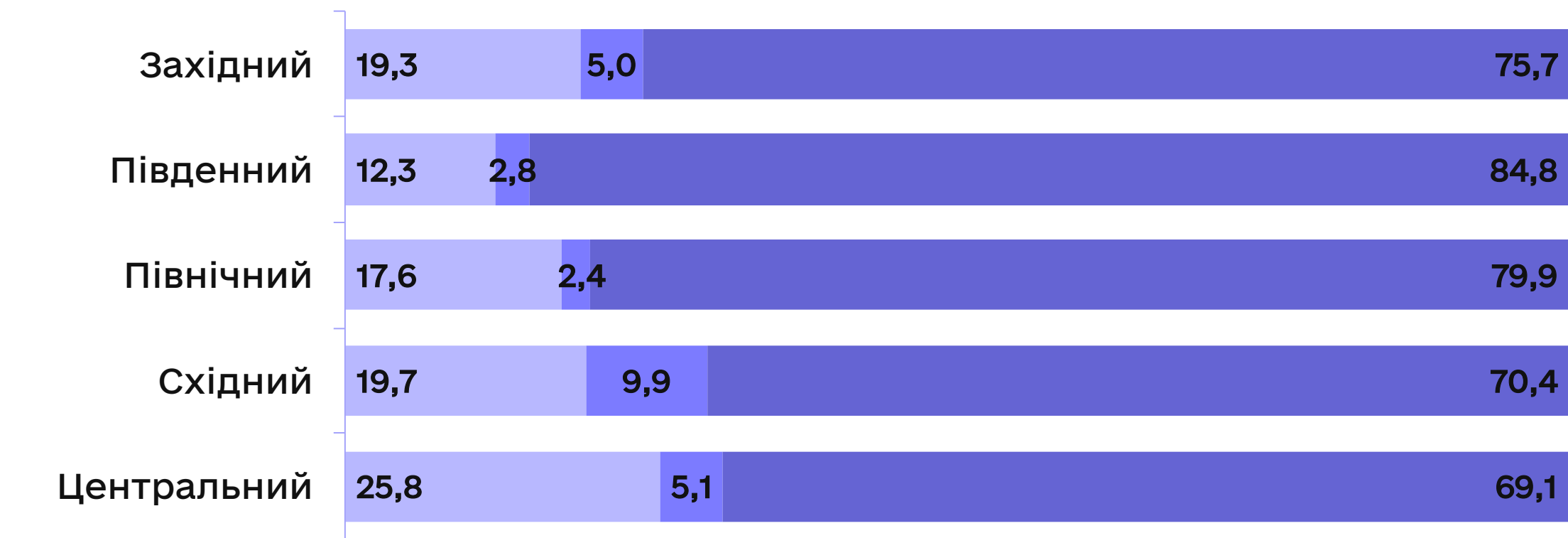
У розрізі рівня освіти (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



У розрізі регіону (у %)



Комунікаційні навички

Непідконтрольні території 🚧

У розрізі віку (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)



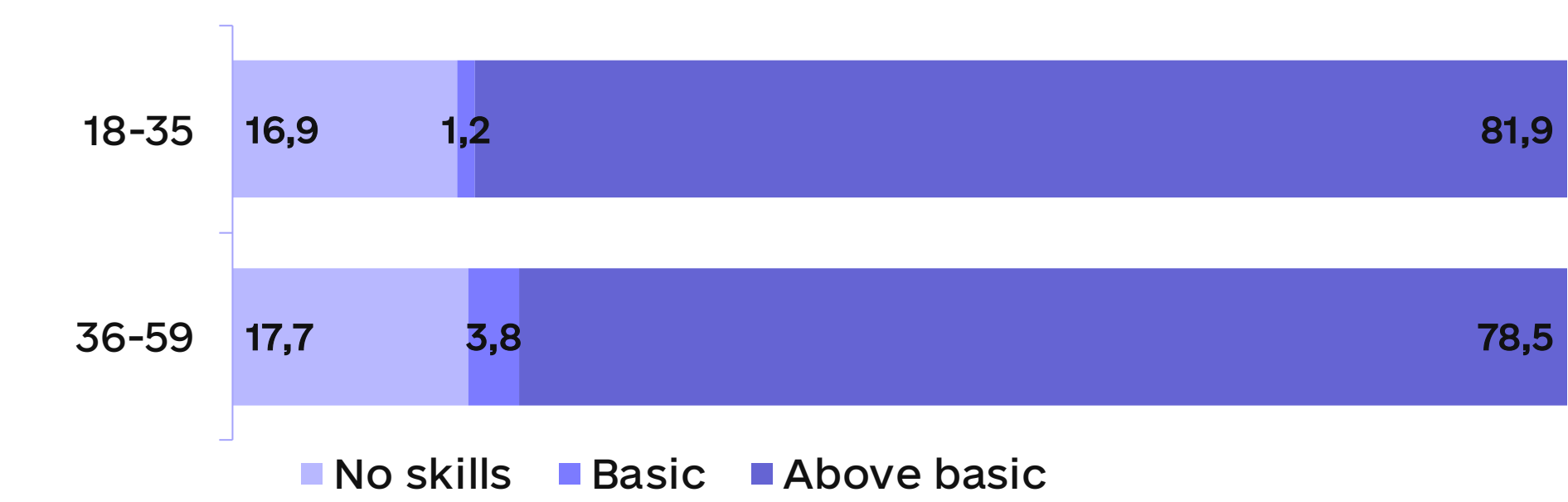
У розрізі статусу зайнятості (у %)



Комунікаційні навички

Люди з порушеннями слуху 🧑🏻👂

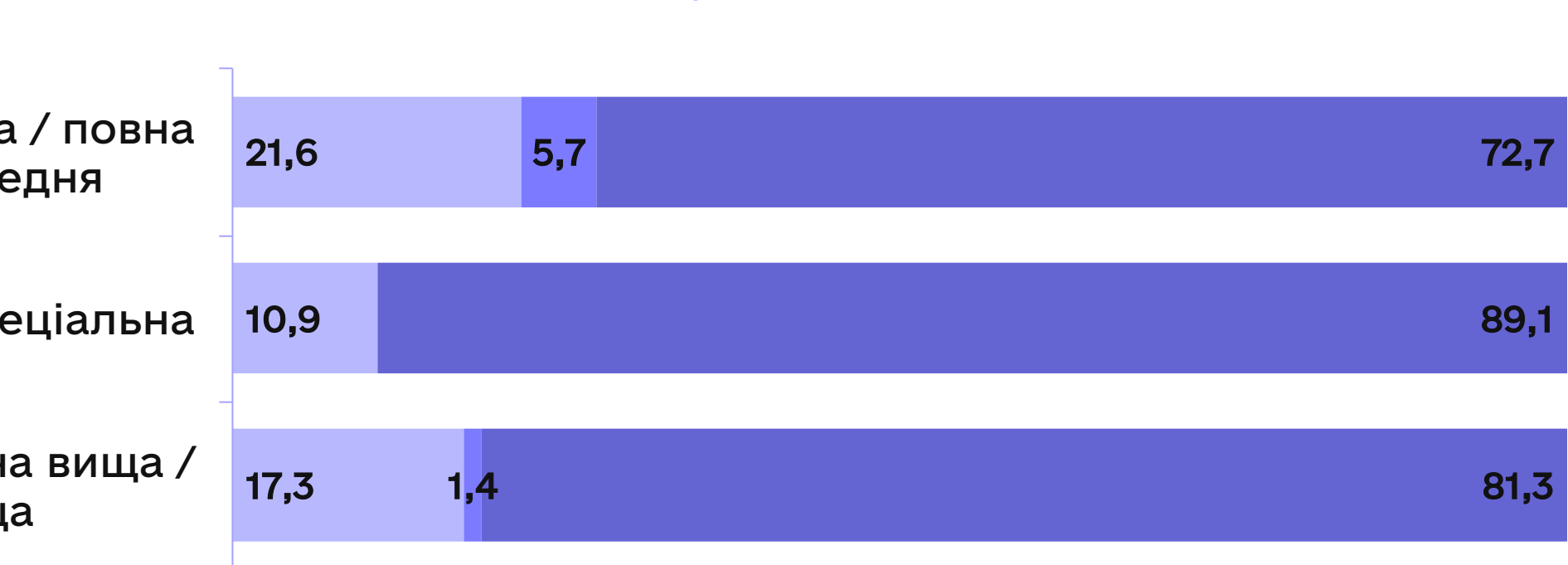
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)

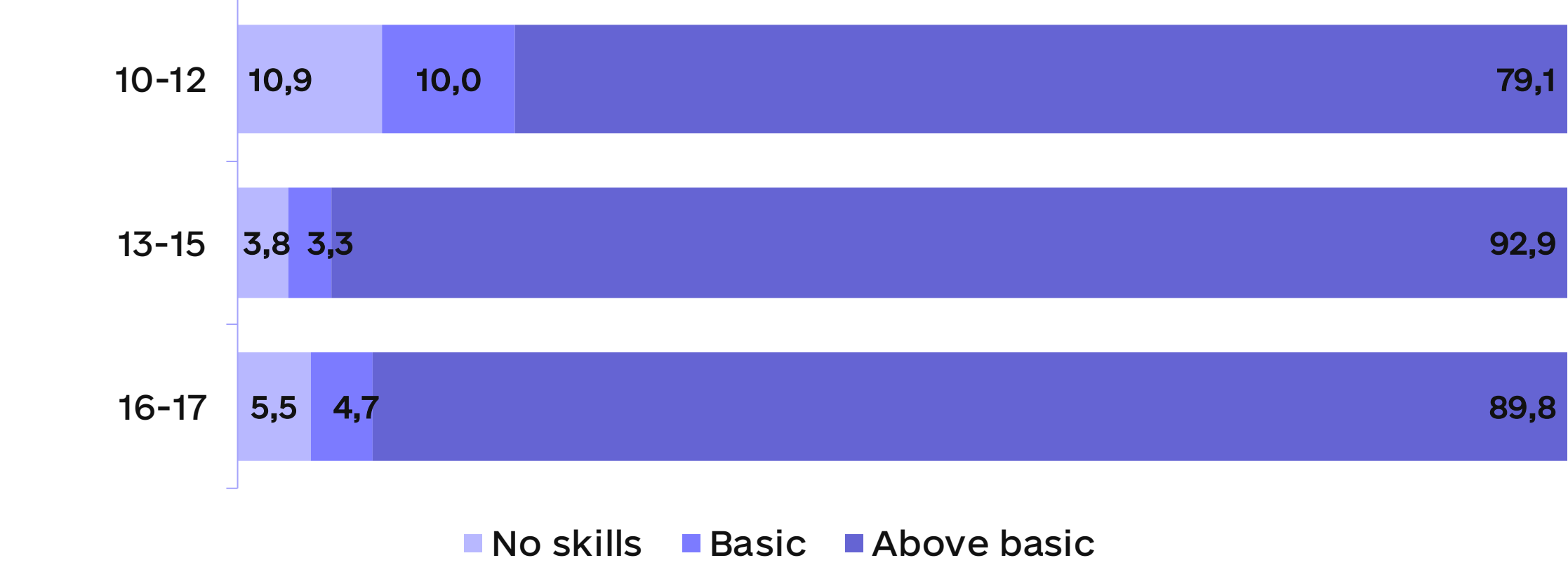


У розрізі рівня освіти (у %)



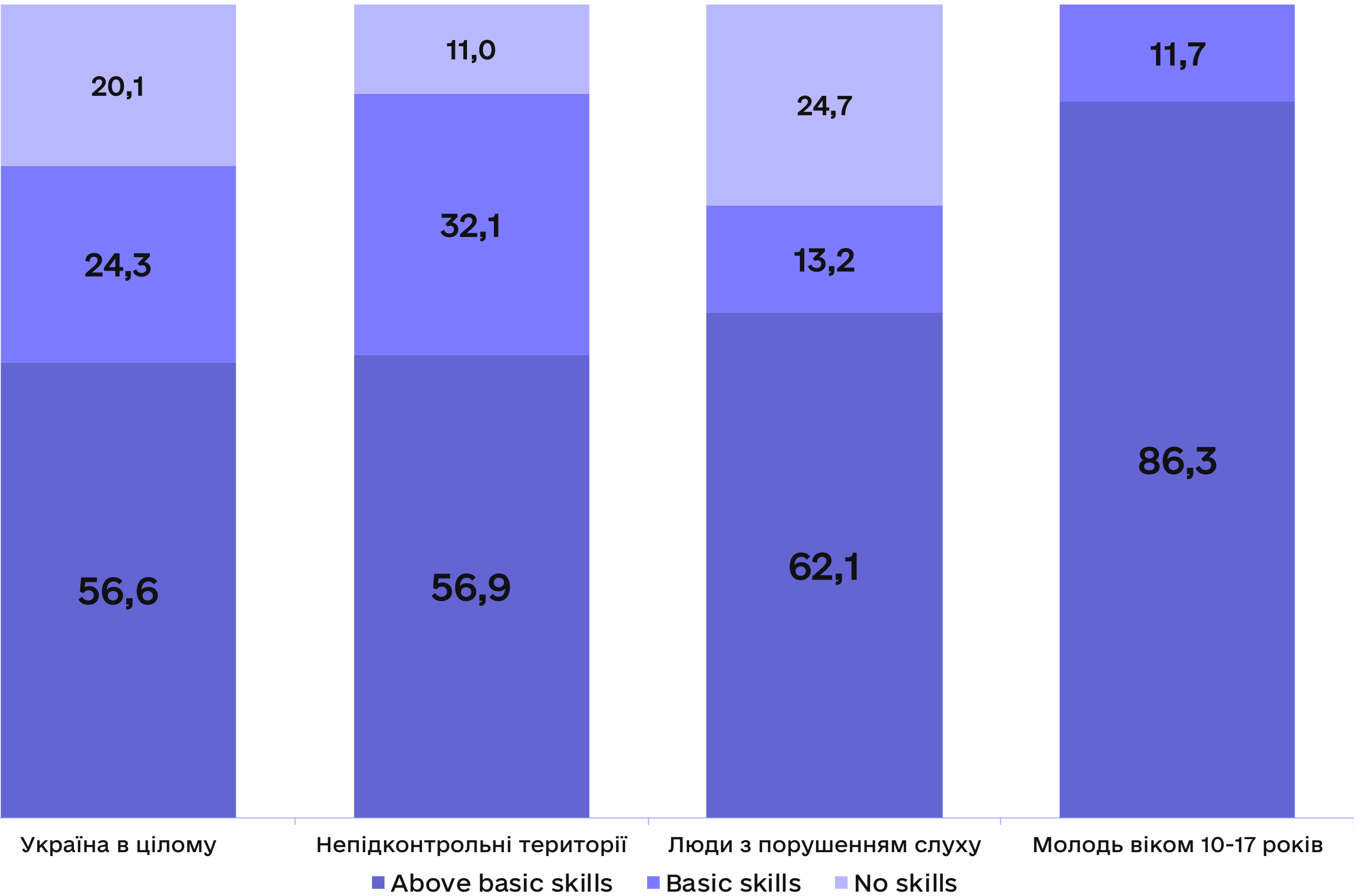
Молодь віком 10-17 років 🧑🏻

У розрізі віку (у %)



Навички вирішення проблем

(дані наведено у %)



КОМЕНТАР:

- No skills – не застосовував жодну з навичок за останні 3 місяці.
- Basic skills – застосовував один навик за останні 3 місяці.
- Above basic skills – застосовував більше одного навика за останні 3 місяці.

Визначення в рамках цифрової компетенції:

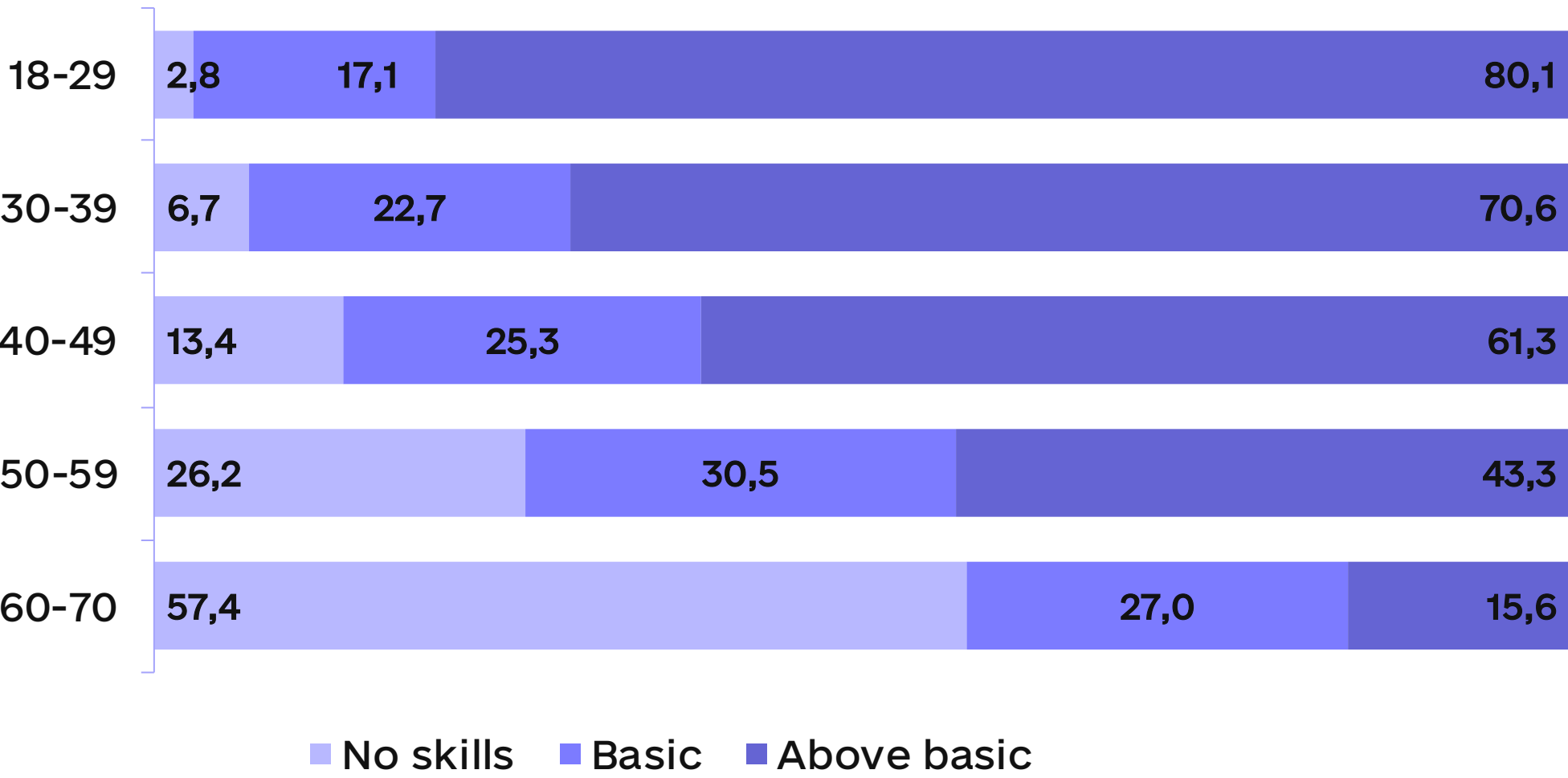
Визначити цифрові потреби та ресурси, приймати обґрунтовані рішення щодо того, які є найбільш підходящими цифрові інструменти відповідно до мети або як потрібно вирішувати концептуальні проблеми за допомогою цифрових засобів, творчо використовувати технології, вирішувати технічні проблеми, оновлювати власні та чужі компетенції.

Навички:

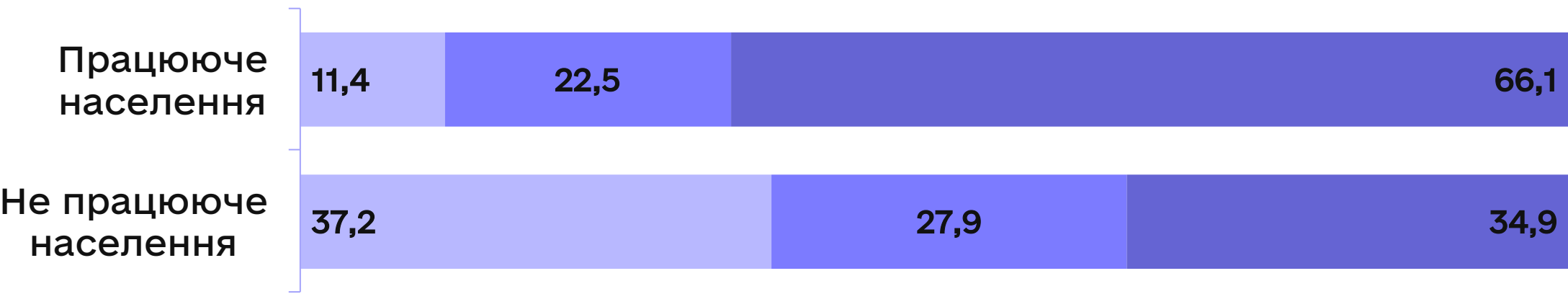
- Інтернет-банкінг (оплата комунальних послуг, мобільного телефону, переведення грошей з картки на картку тощо);
- Перегляд відео (відео стріми, концерти тощо);
- Покупка / продаж товарів чи послуг через Інтернет;
- Прослуховування музики (веб-радіо, музичні стріми тощо);
- Проходження навчання онлайн (в тому числі у записі);
- Проходження онлайн курсів (в тому числі у записі) – використання навчального матеріалу в Інтернеті, крім повного онлайн-курсу (наприклад, аудіовізуальні матеріали, онлайн-програмне забезпечення для навчання, електронні засоби, підручники тощо);
- Спілкування з викладачами або студентами, що використовують навчальні веб-сайти/портали.

Навички вирішення проблем Україна в цілому 🇺🇦

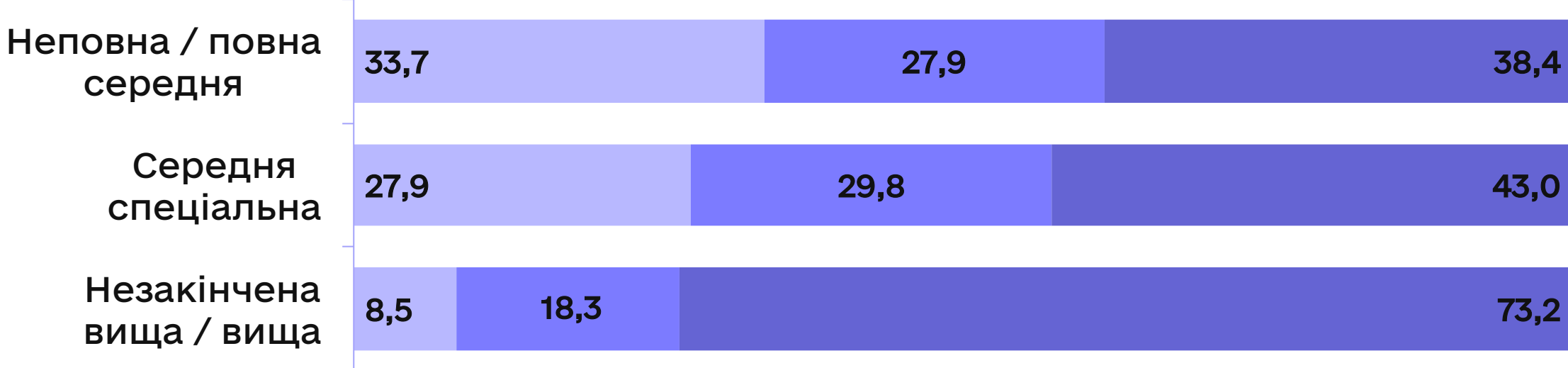
У розрізі віку (у %)



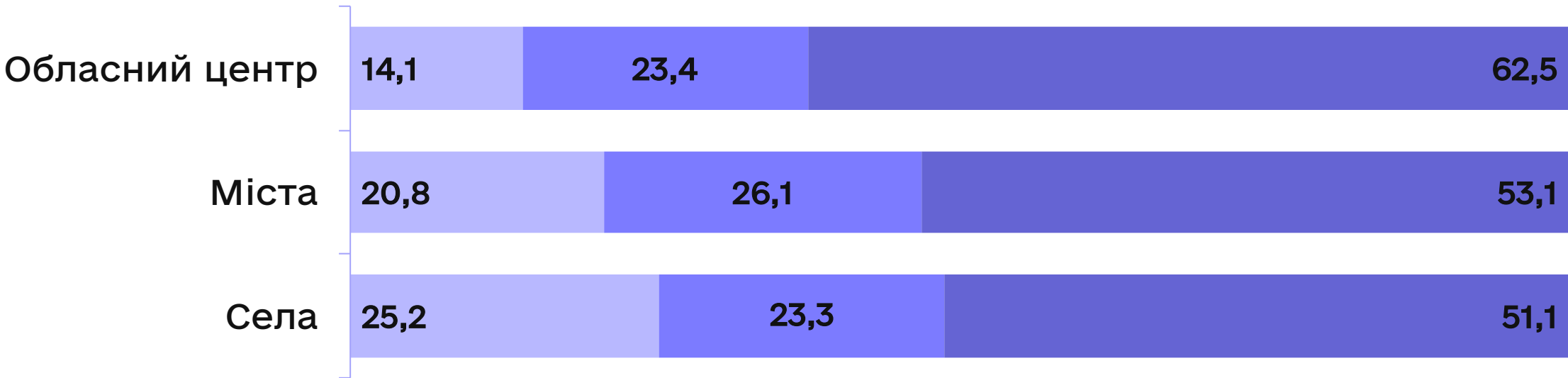
У розрізі статусу зайнятості (у %)



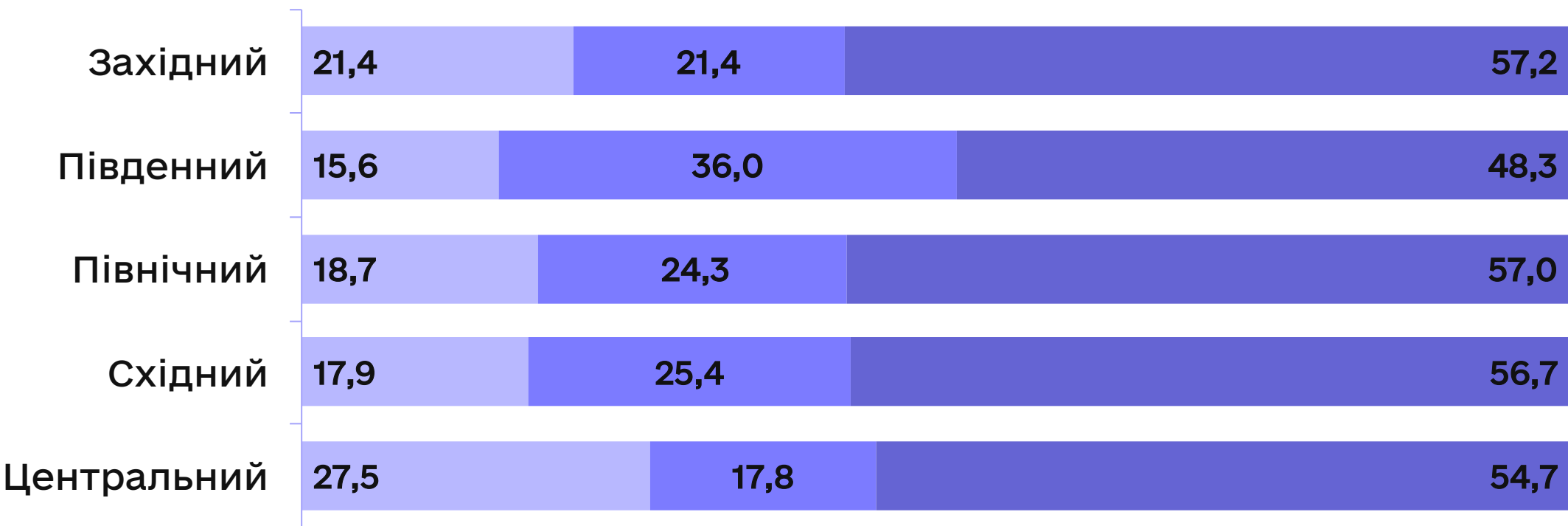
У розрізі рівня освіти (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



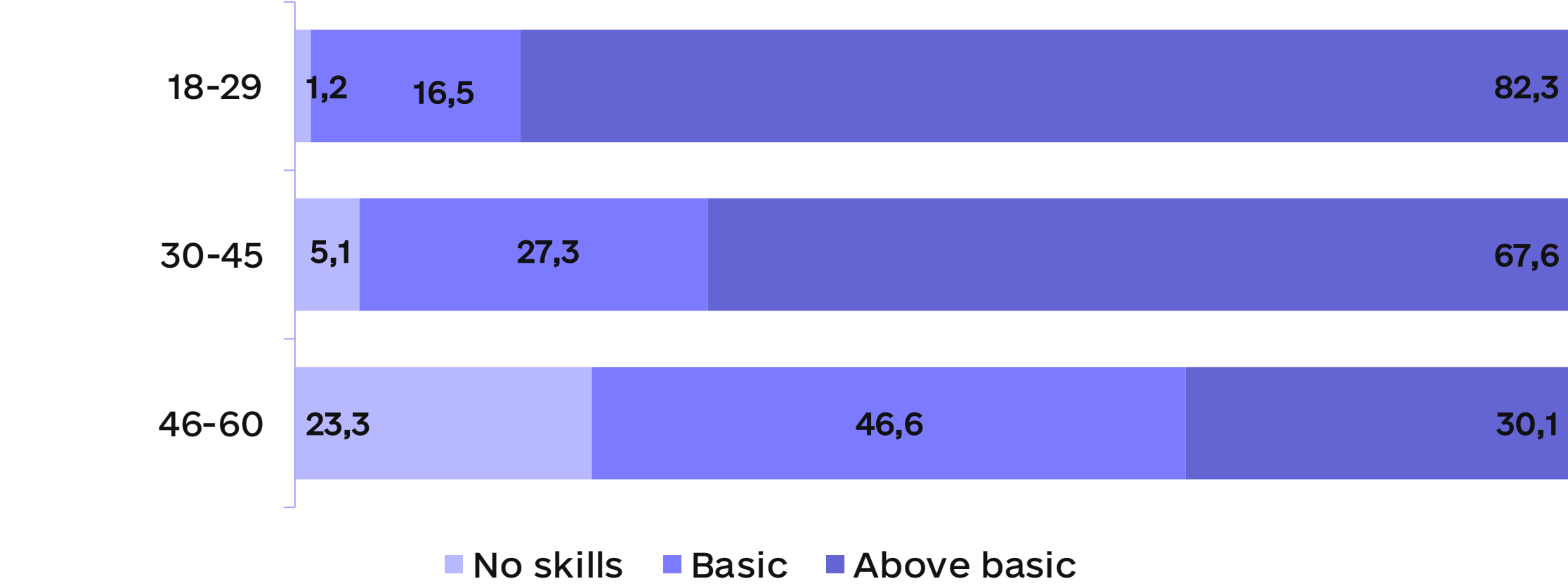
У розрізі регіону (у %)



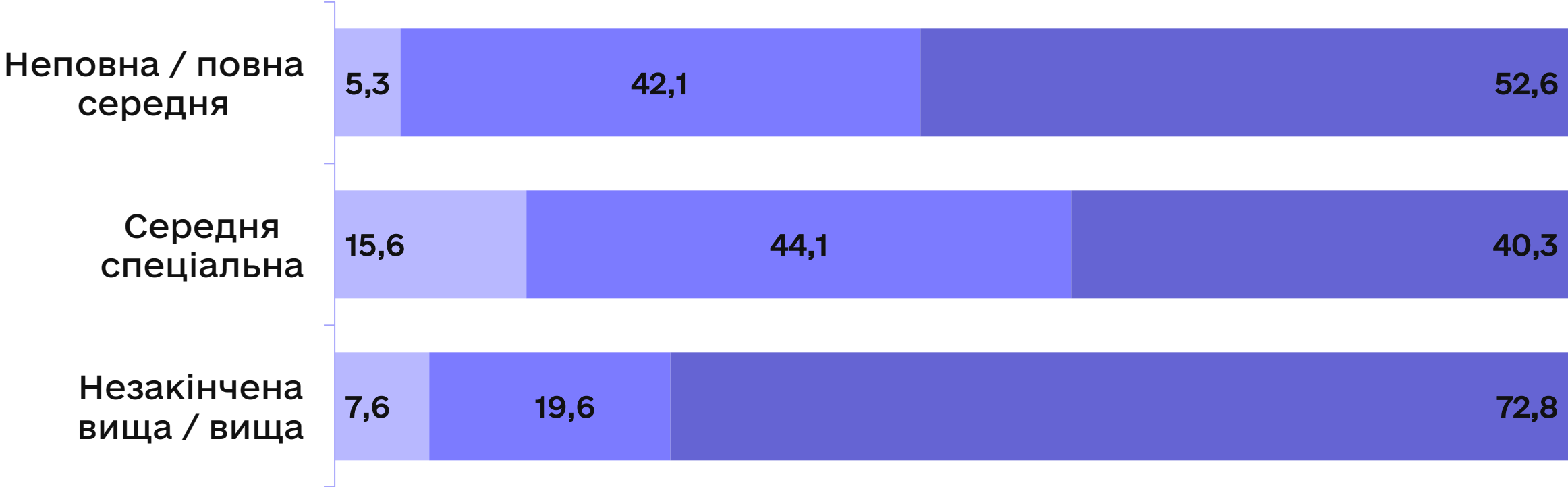
Навички вирішення проблем

Непідконтрольні території

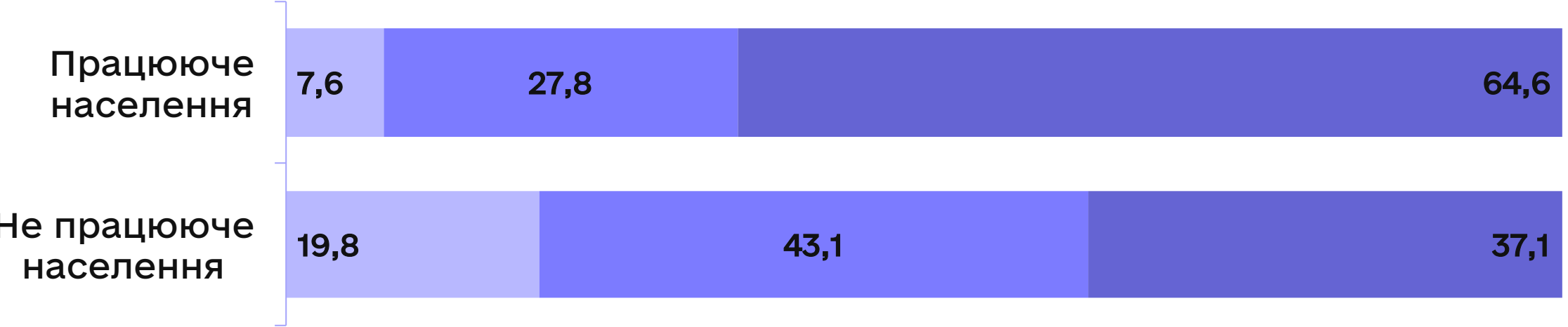
У розрізі віку (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)



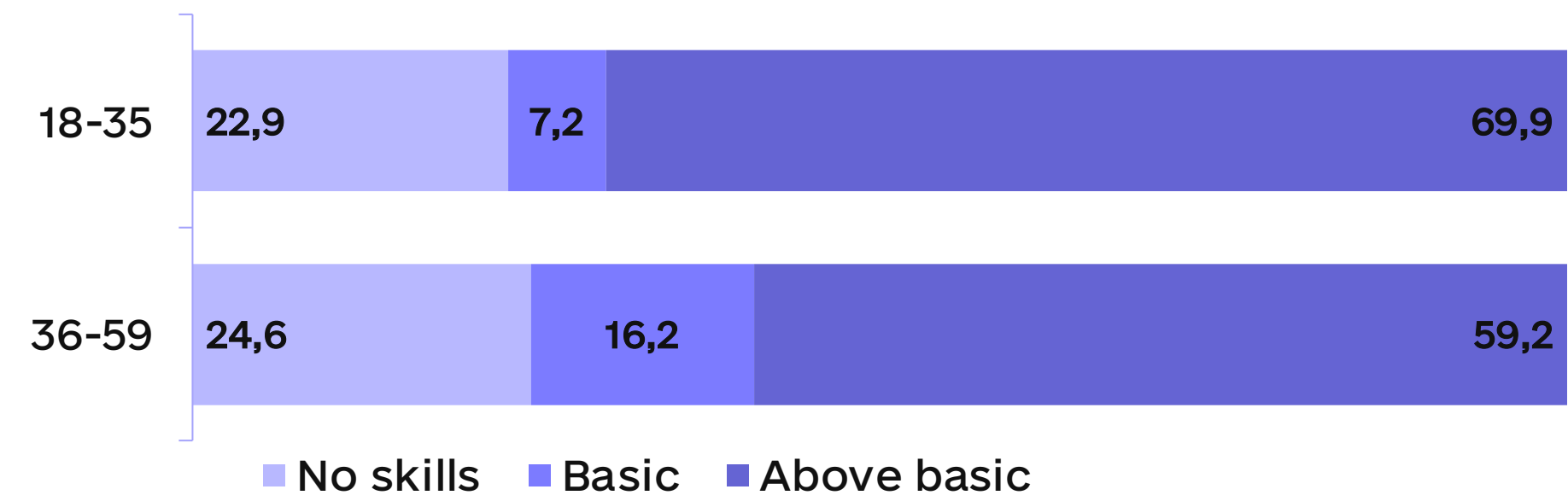
У розрізі статусу зайнятості (у %)



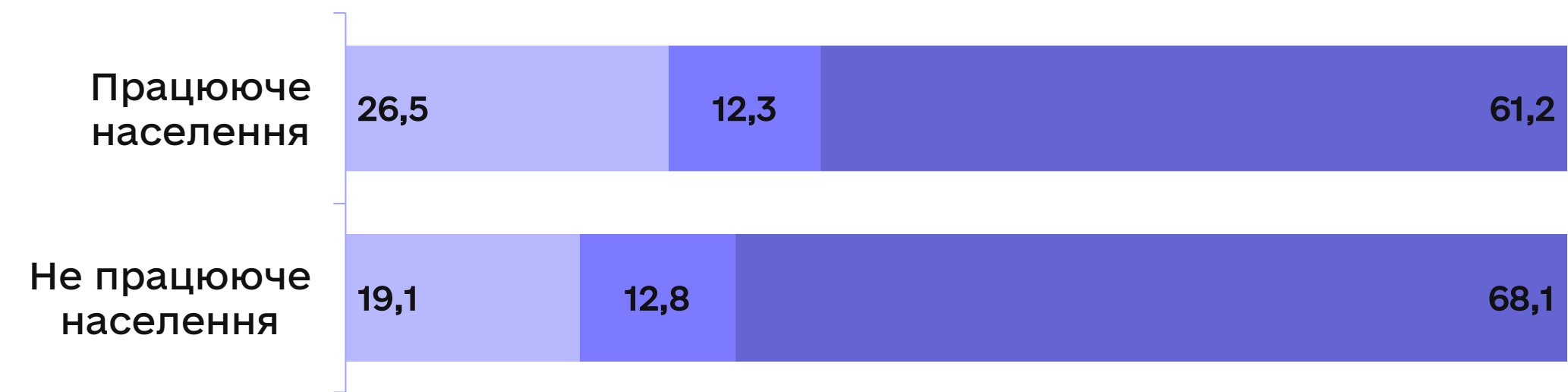
Навички вирішення проблем

Люди з порушеннями слуху 🧑🏻👂

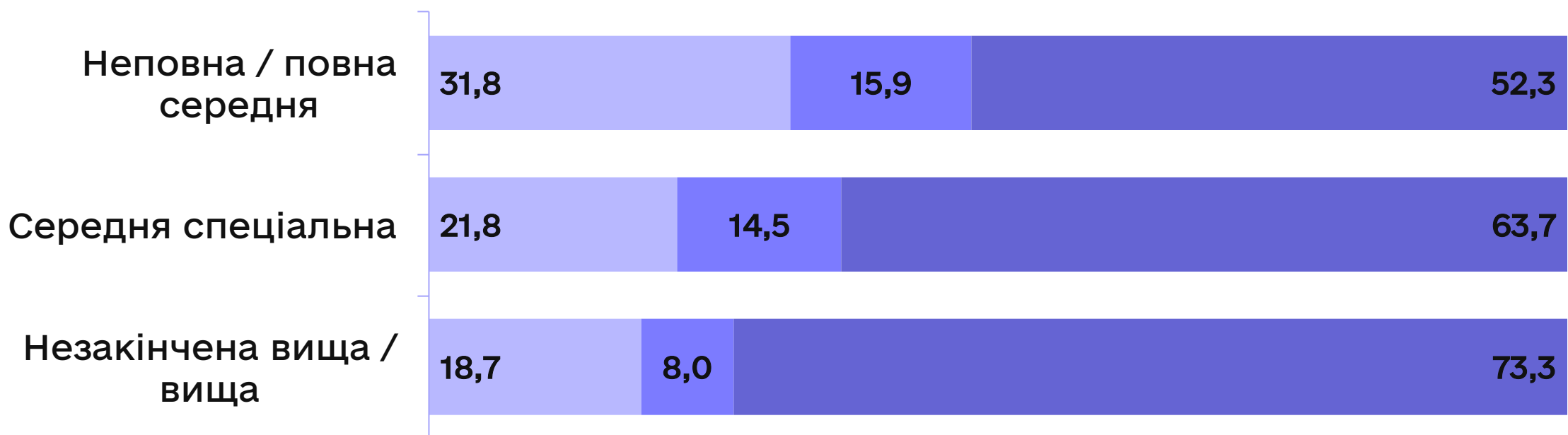
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)



Молодь віком 10–17 років 🧑🏻

У розрізі віку (у %)



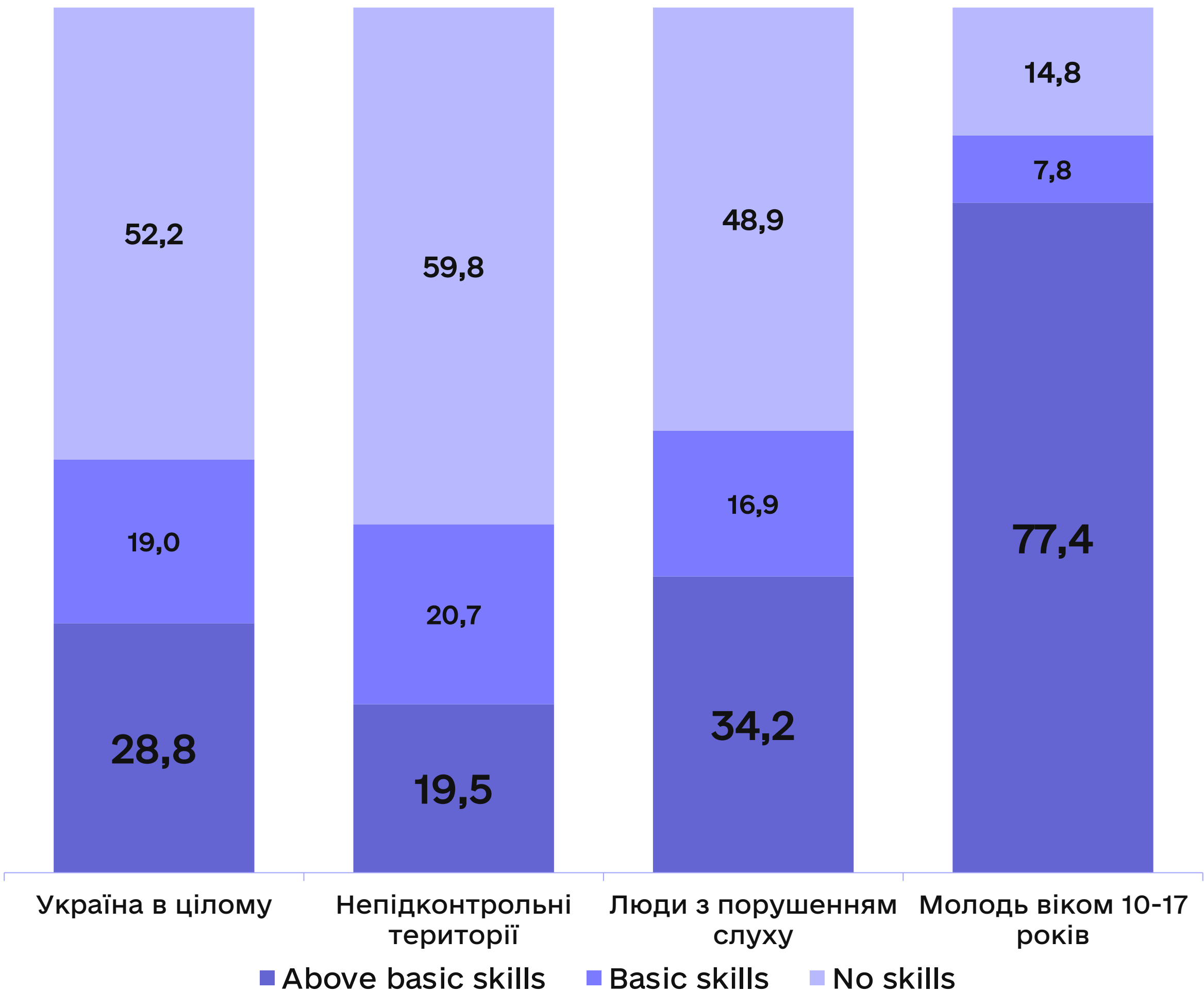
Навички програмного забезпечення

Визначення в рамках цифрової компетенції:

Створення та редагування нового вмісту (від обробки тексту до зображень та відео); інтегрувати та переробляти попередні знання та зміст; створювати творчі вирази, засоби масової інформації та програмування; мати справу та застосовувати права та ліцензії на інтелектуальну власність.

Навички:

- Використання програмного забезпечення для редагування фотографій, відео чи аудіофайлів;
- Використання програмного забезпечення для роботи з текстами (Word);
- Використання програмного забезпечення роботи з даними (Excel);
- Використання розширених функцій для організації та аналізу даних, таких як сортування, фільтрування, використання формул, створення діаграм;
- Написання коду мовою програмування;
- Створення презентацій або документів, що інтегрують текст, малюнки, таблиці або діаграми.

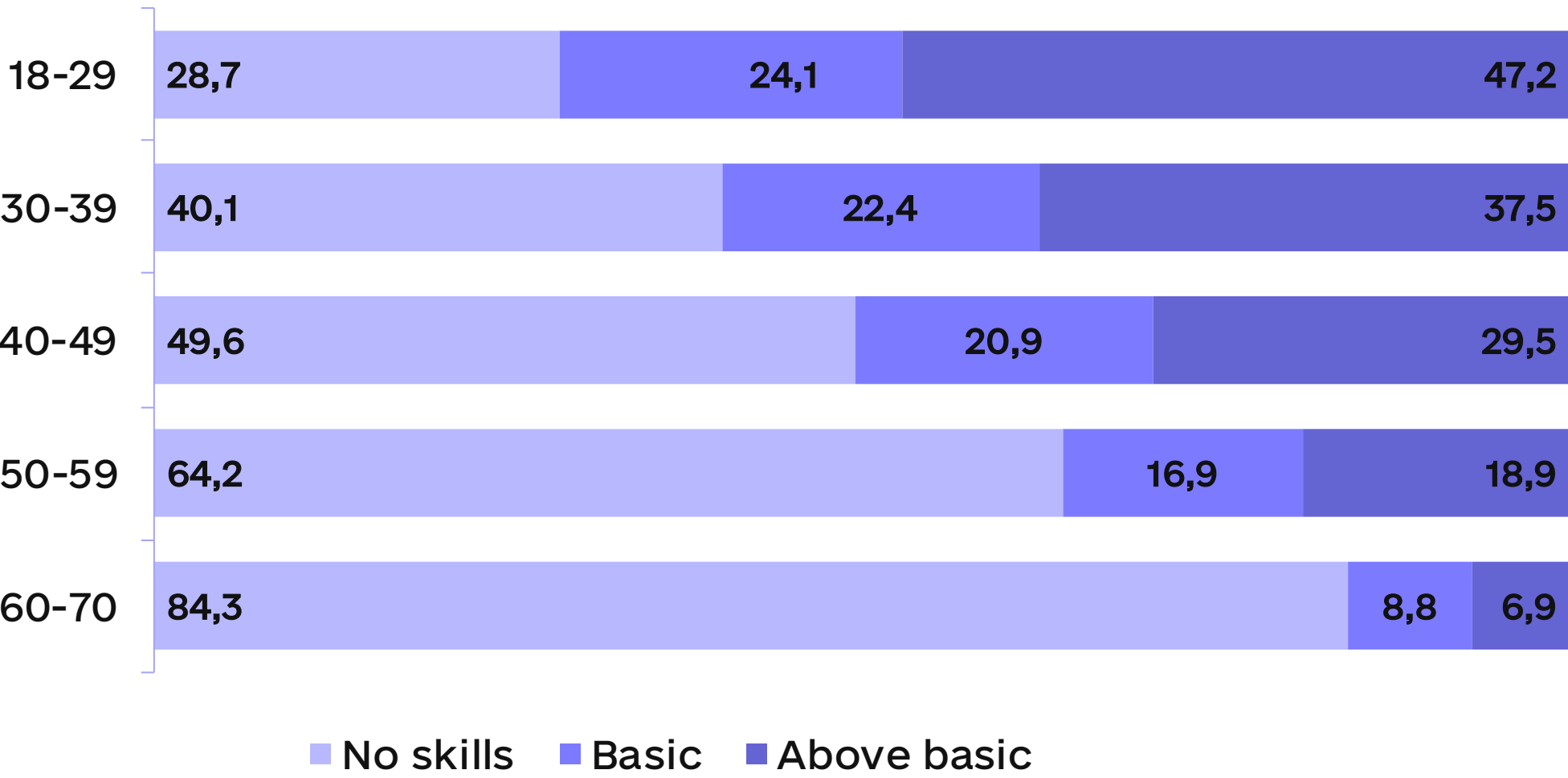


КОМЕНТАР:

- No skills – не застосовував жодну з навичок за останні 3 місяці.
- Basic skills – застосовував один навик за останні 3 місяці.
- Above basic skills – застосовував більше одного навика за останні 3 місяці.

Навички програмного забезпечення Україна в цілому 🇺🇦

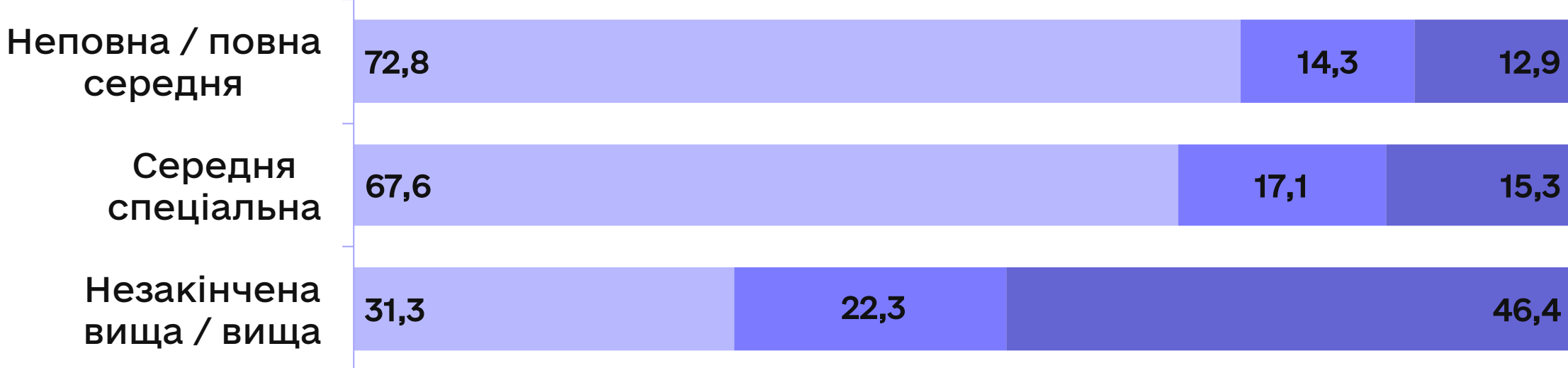
У розрізі віку (у %)



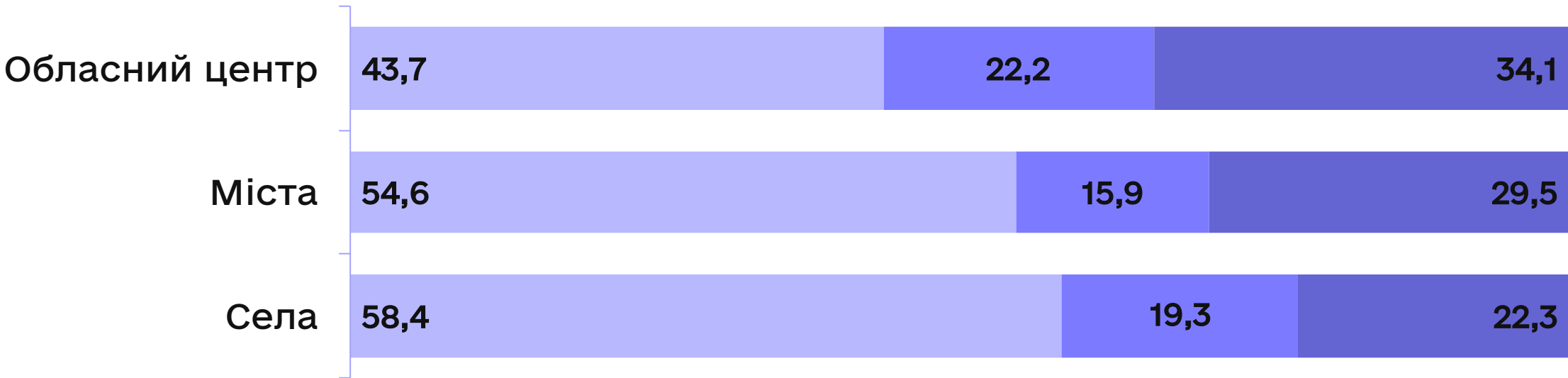
У розрізі статусу зайнятості (у %)



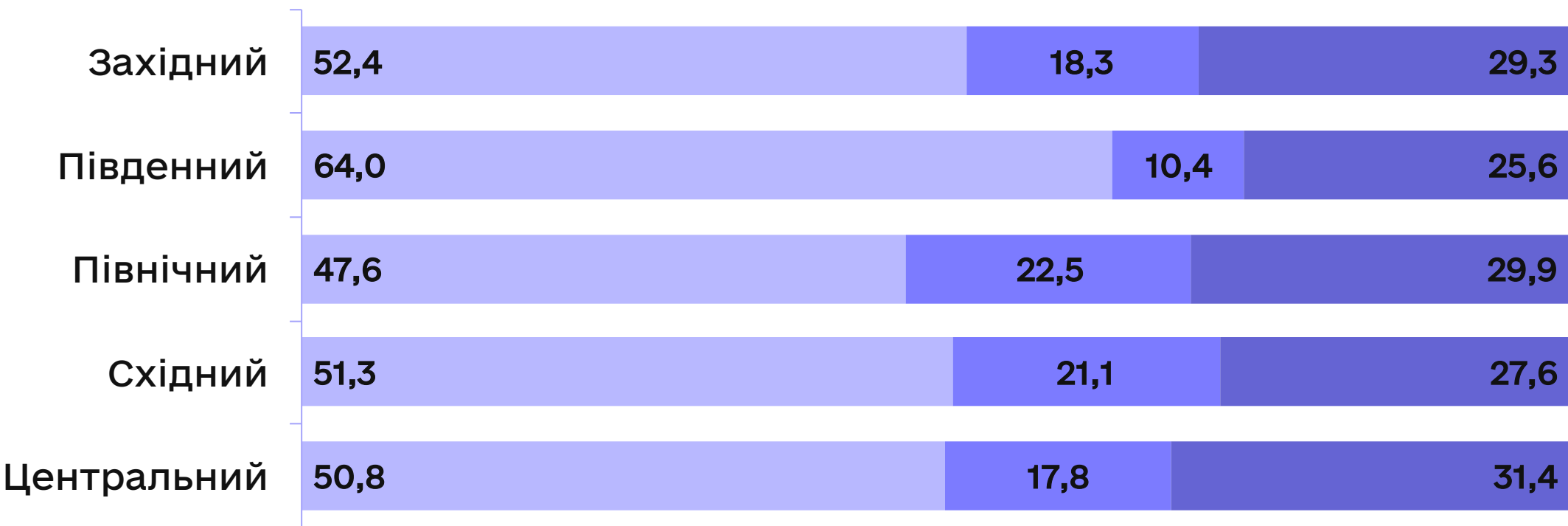
У розрізі рівня освіти (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



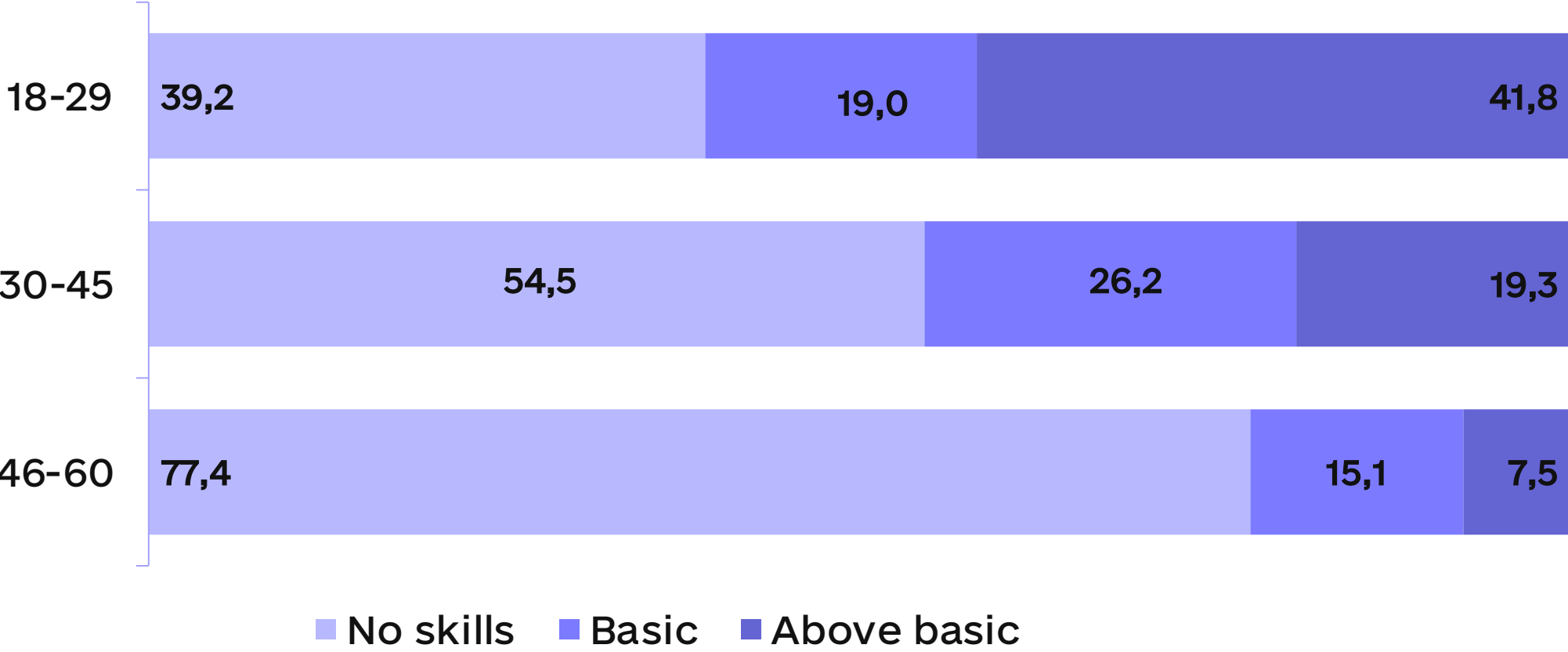
У розрізі регіону (у %)



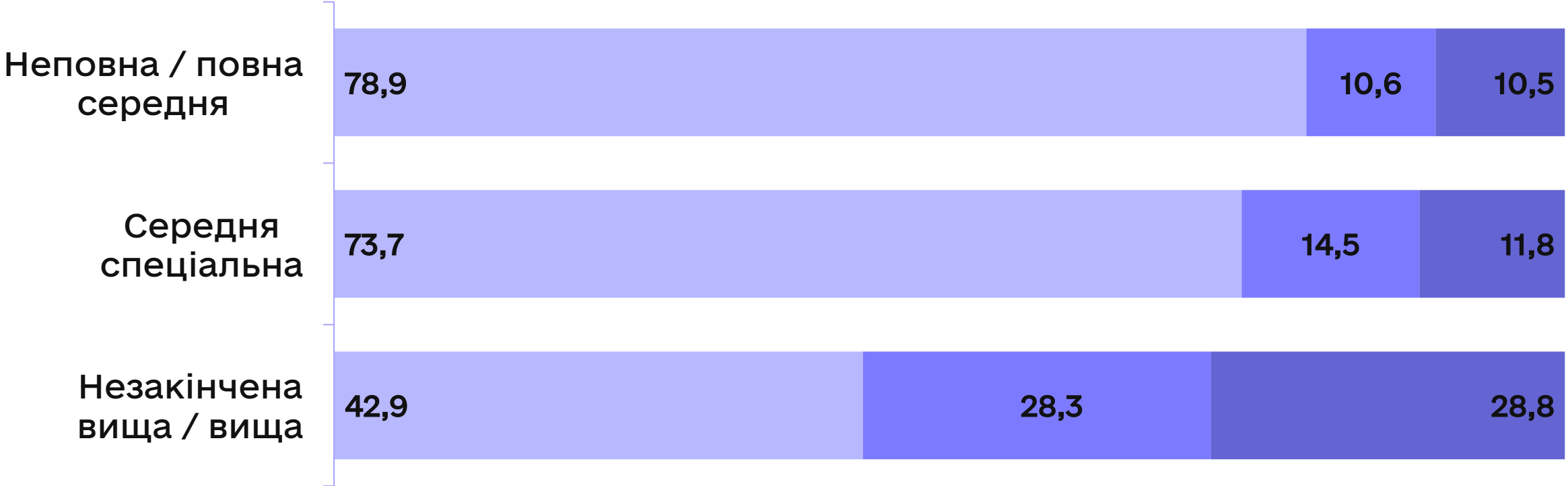
Навички програмного забезпечення

Непідконтрольні території 🚧

У розрізі віку (у %)



У розрізі рівня освіти (у %)



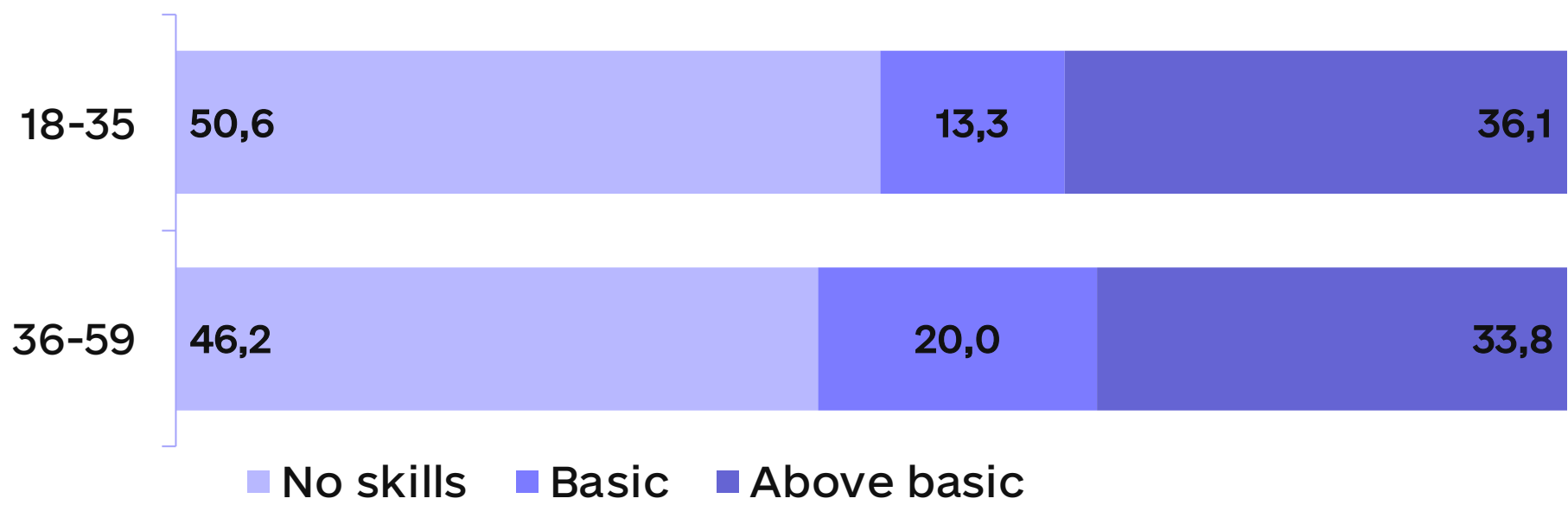
У розрізі статусу зайнятості (у %)



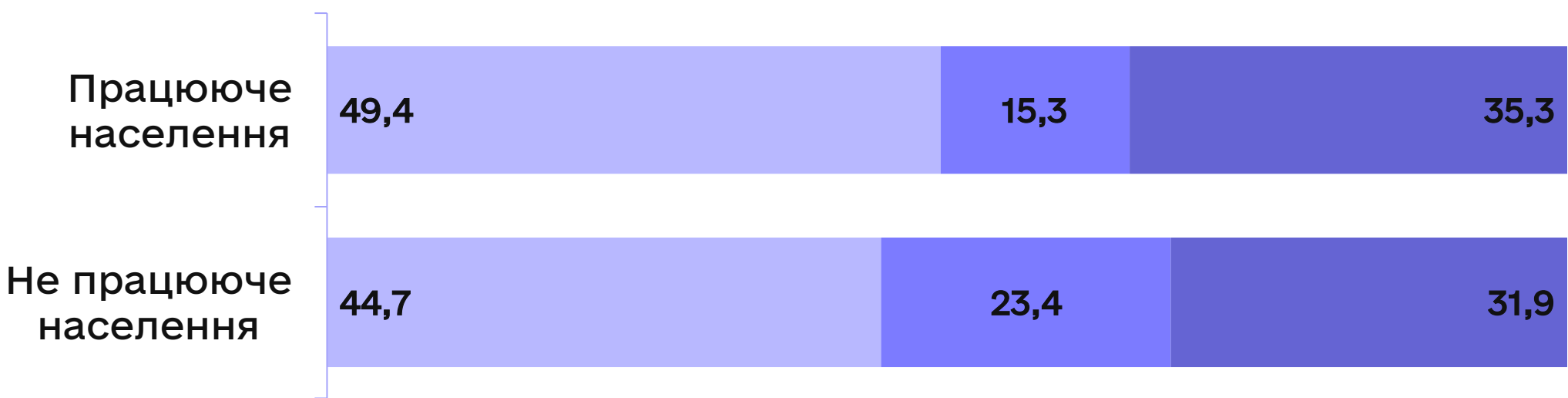
Навички програмного забезпечення

Люди з порушеннями слуху 🧑🏻🦻

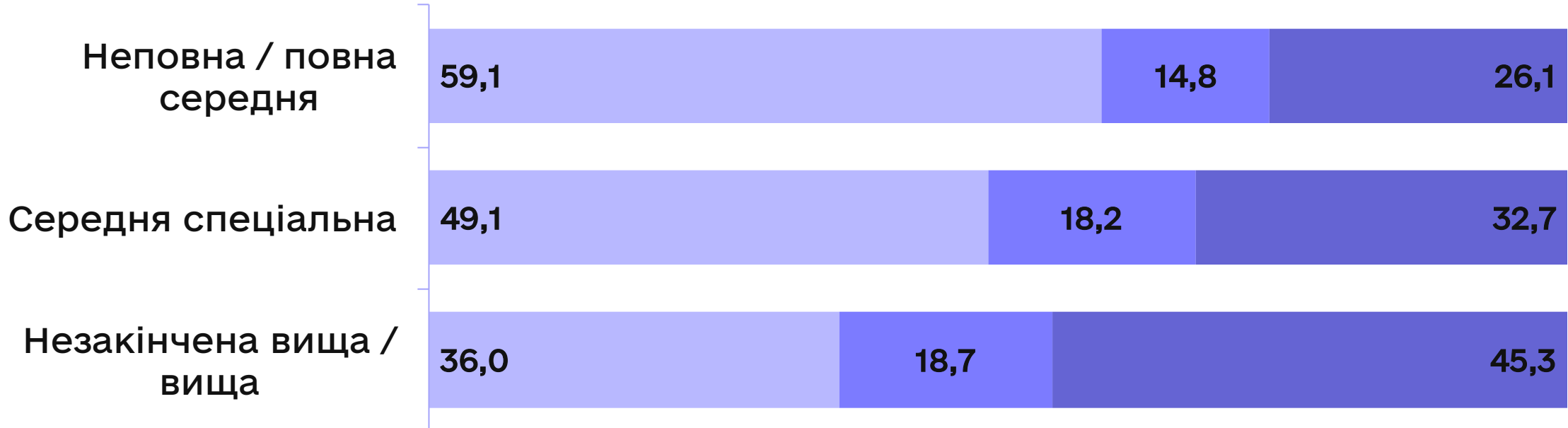
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)

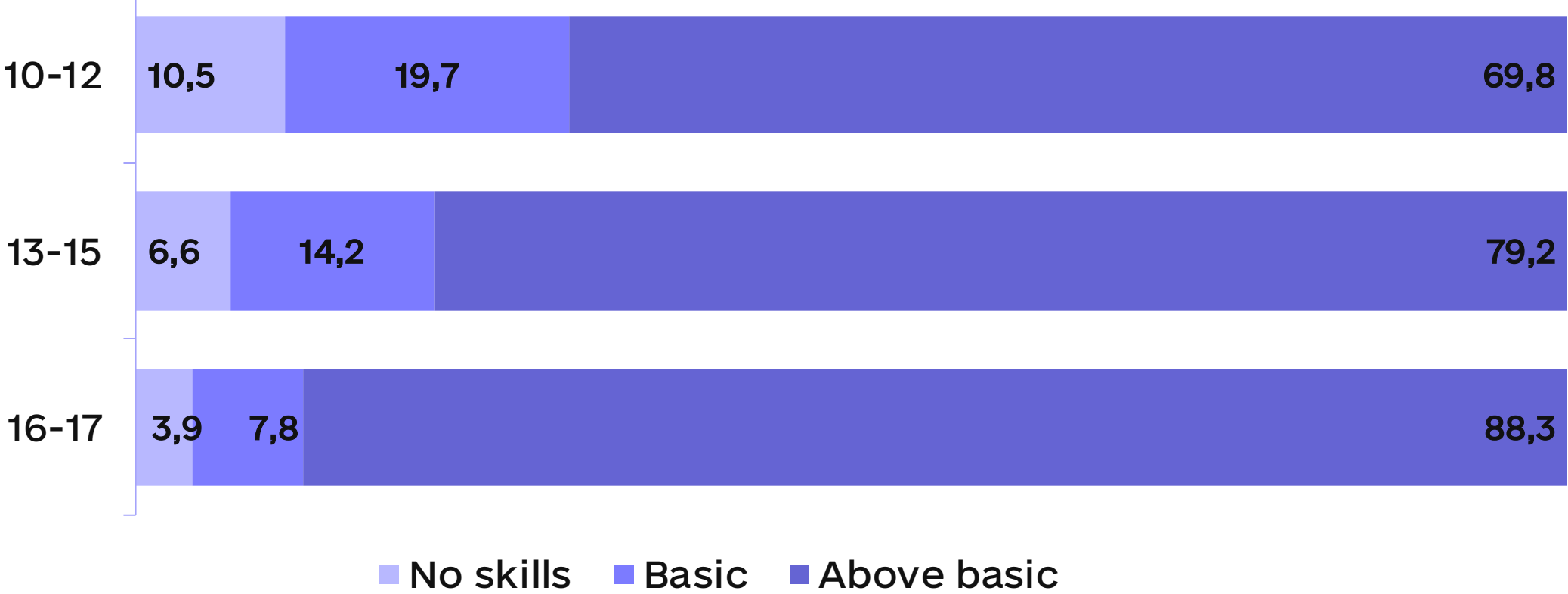


У розрізі рівня освіти (у %)



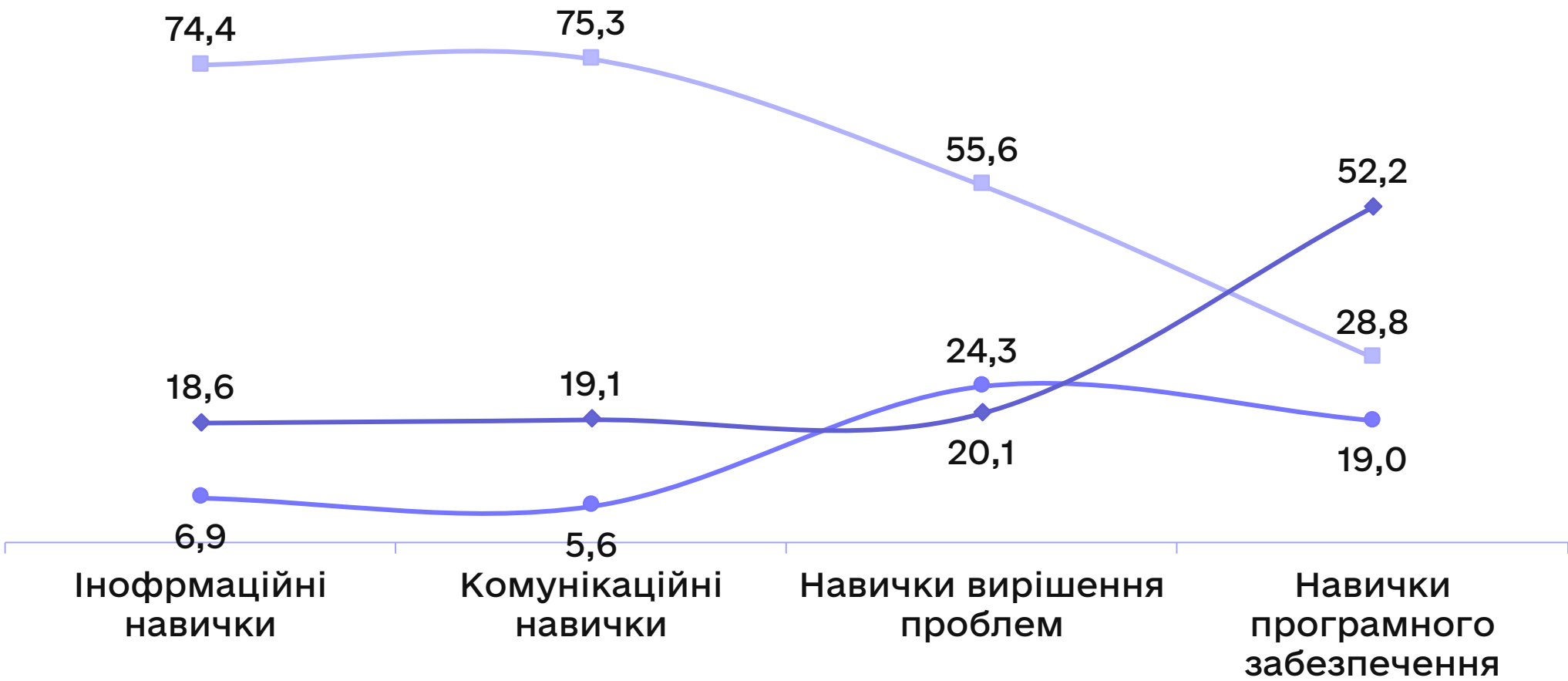
Молодь віком 10–17 років 🧑🏻

У розрізі віку (у %)

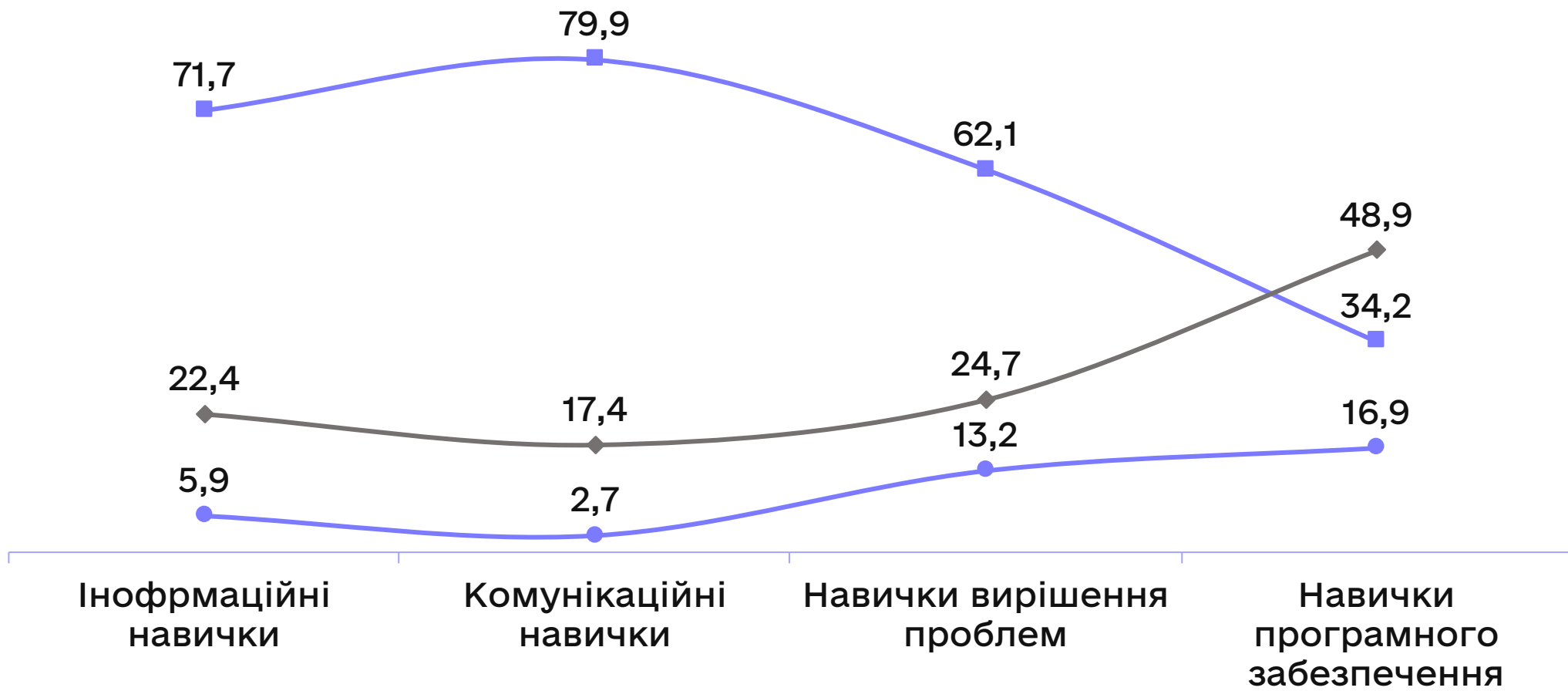


Рівень володіння цифровими навичками

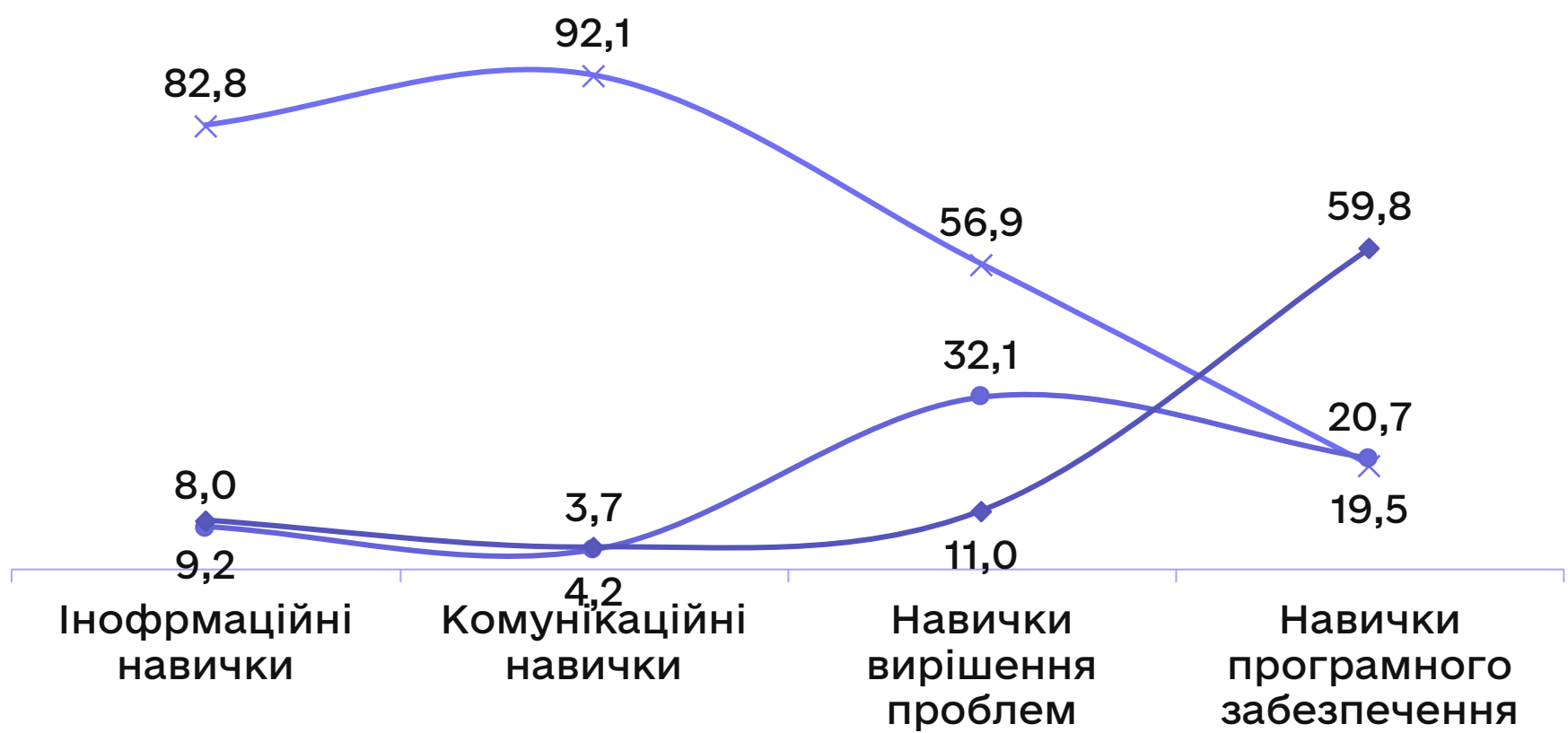
 Україна в цілому



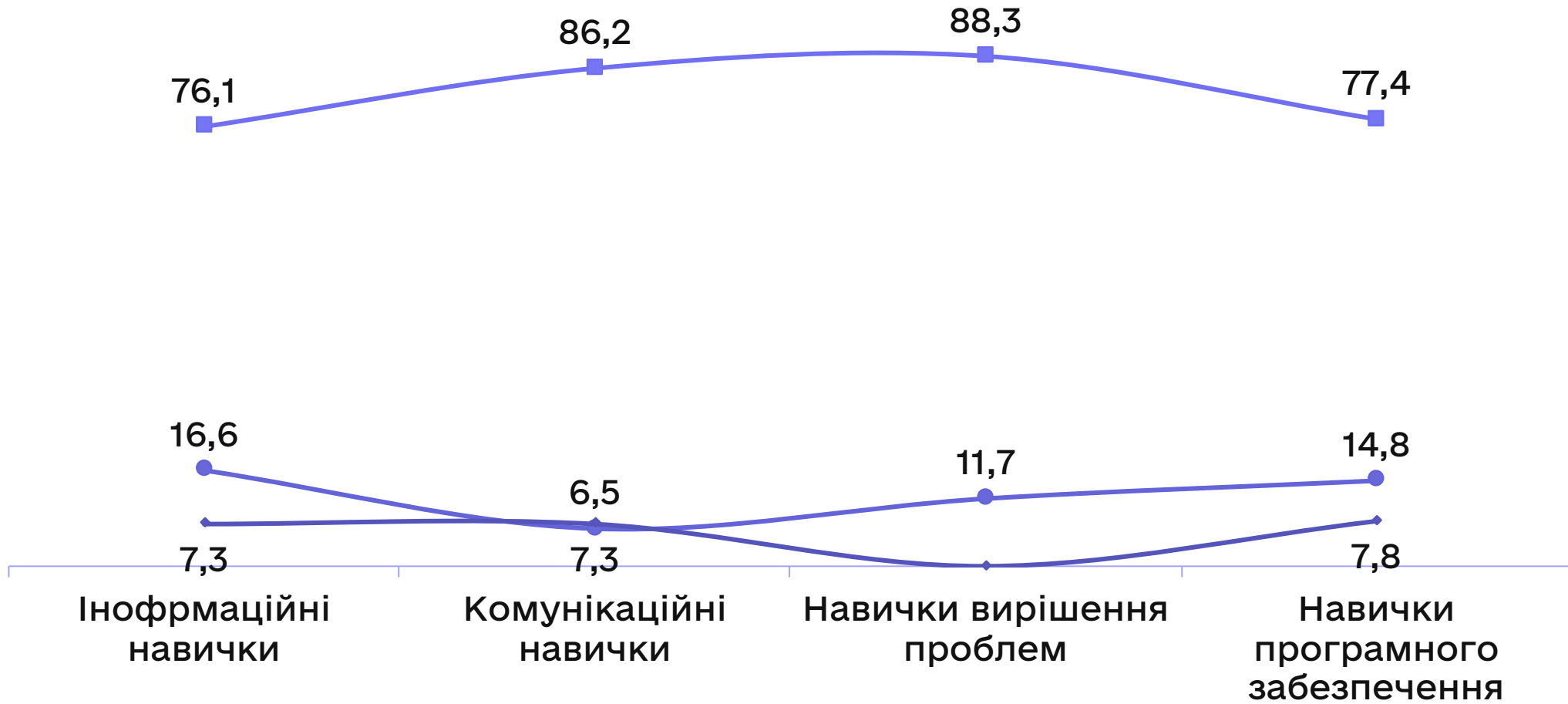
 Люди з порушенням слуху



 Непідконтрольні території



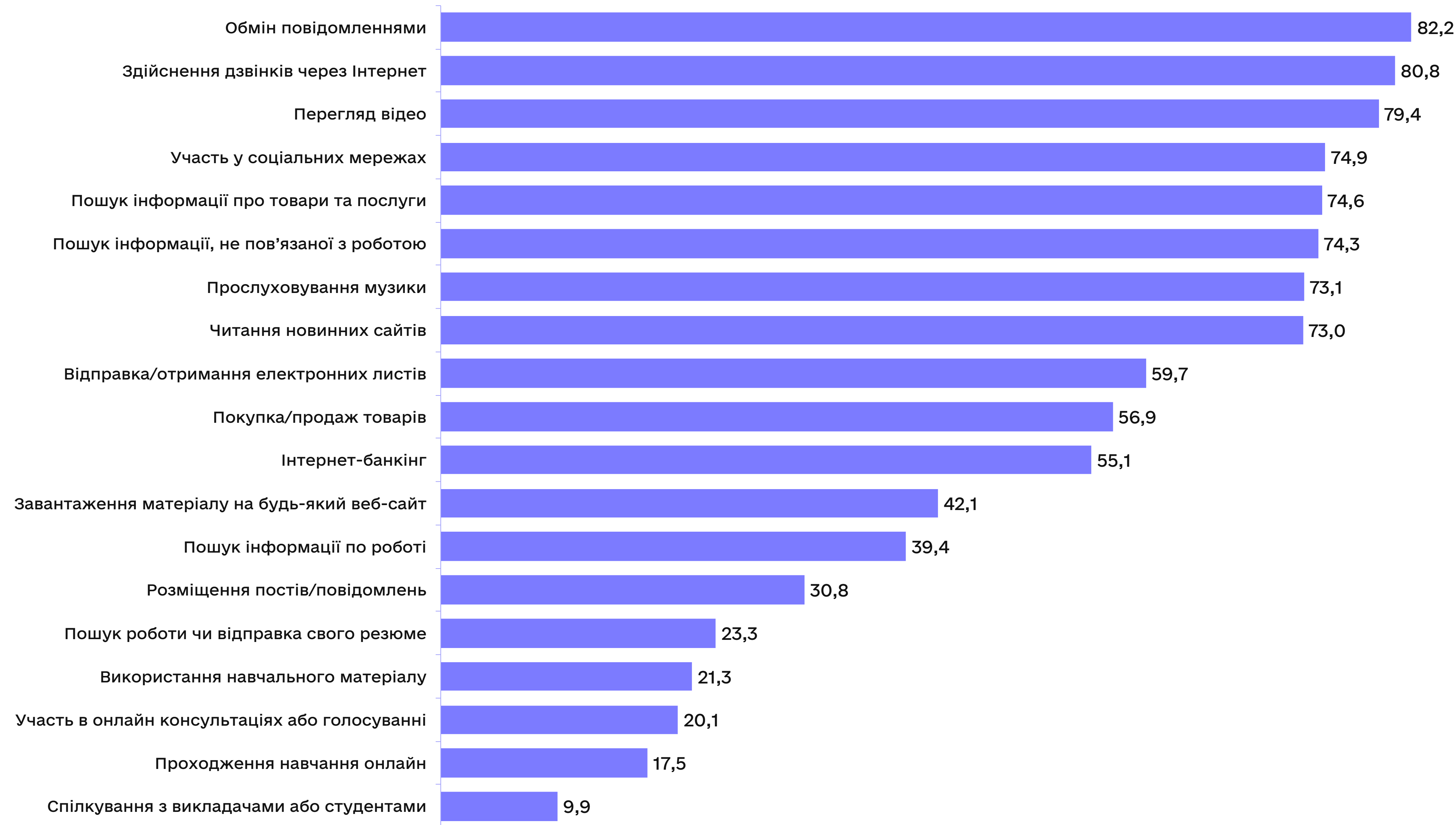
 Молодь віком 10–17 років



✕ Above basic skills ● Basic skills ◆ No skills

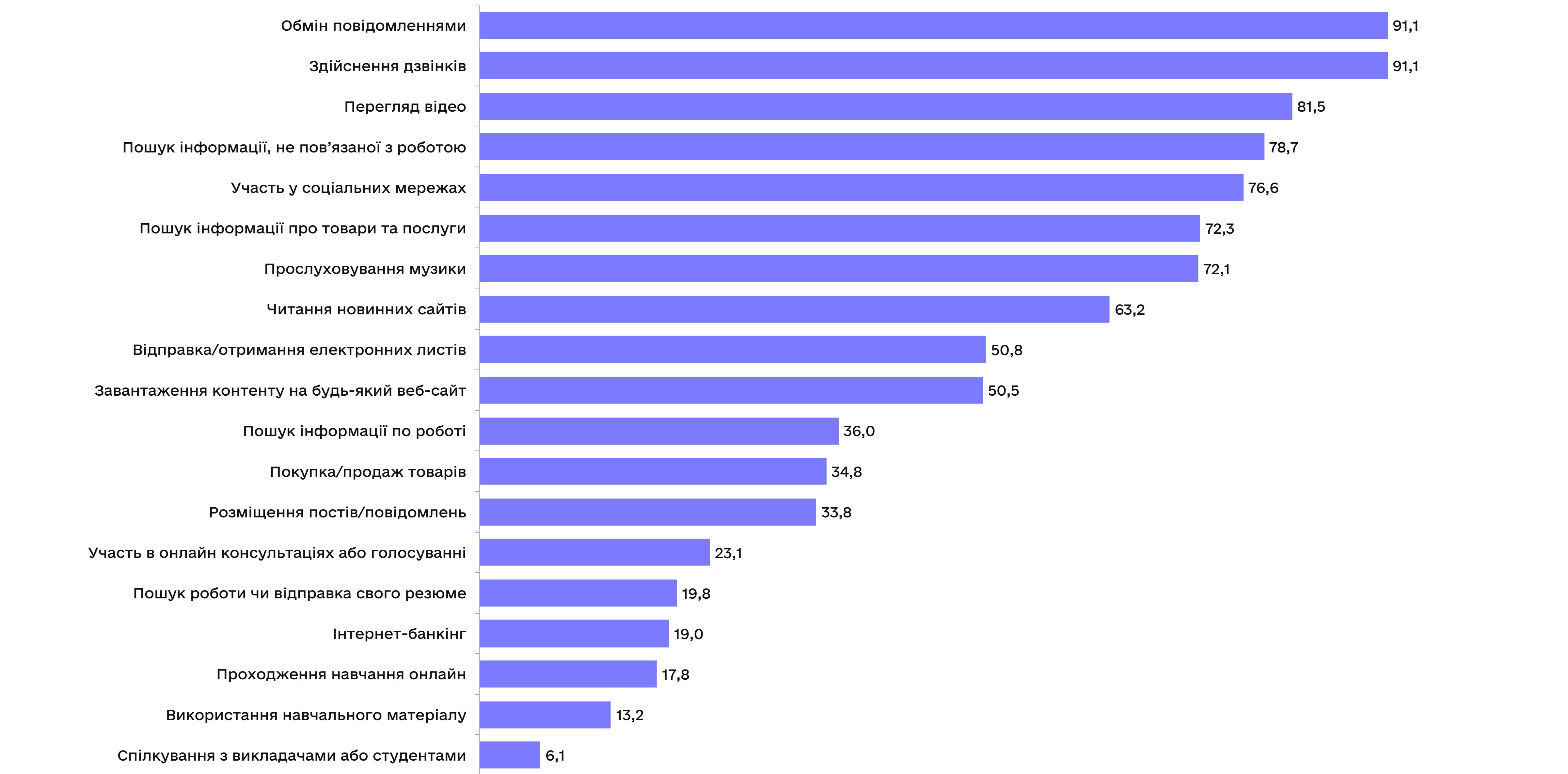
Користування Інтернетом протягом останніх 3 місяців

Україна в цілому



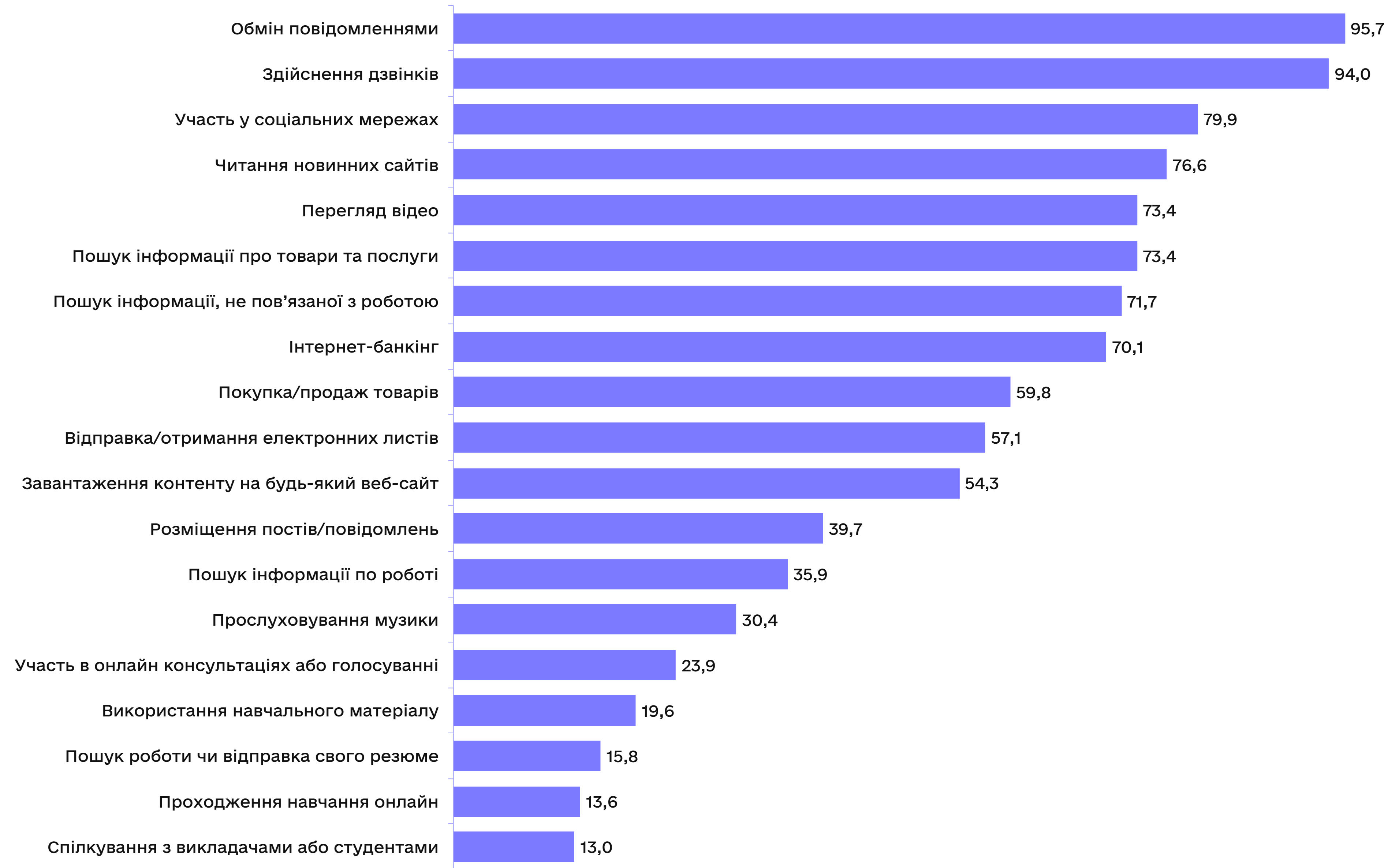
Користування Інтернетом протягом останніх 3 місяців

Непідконтрольні території 🚧



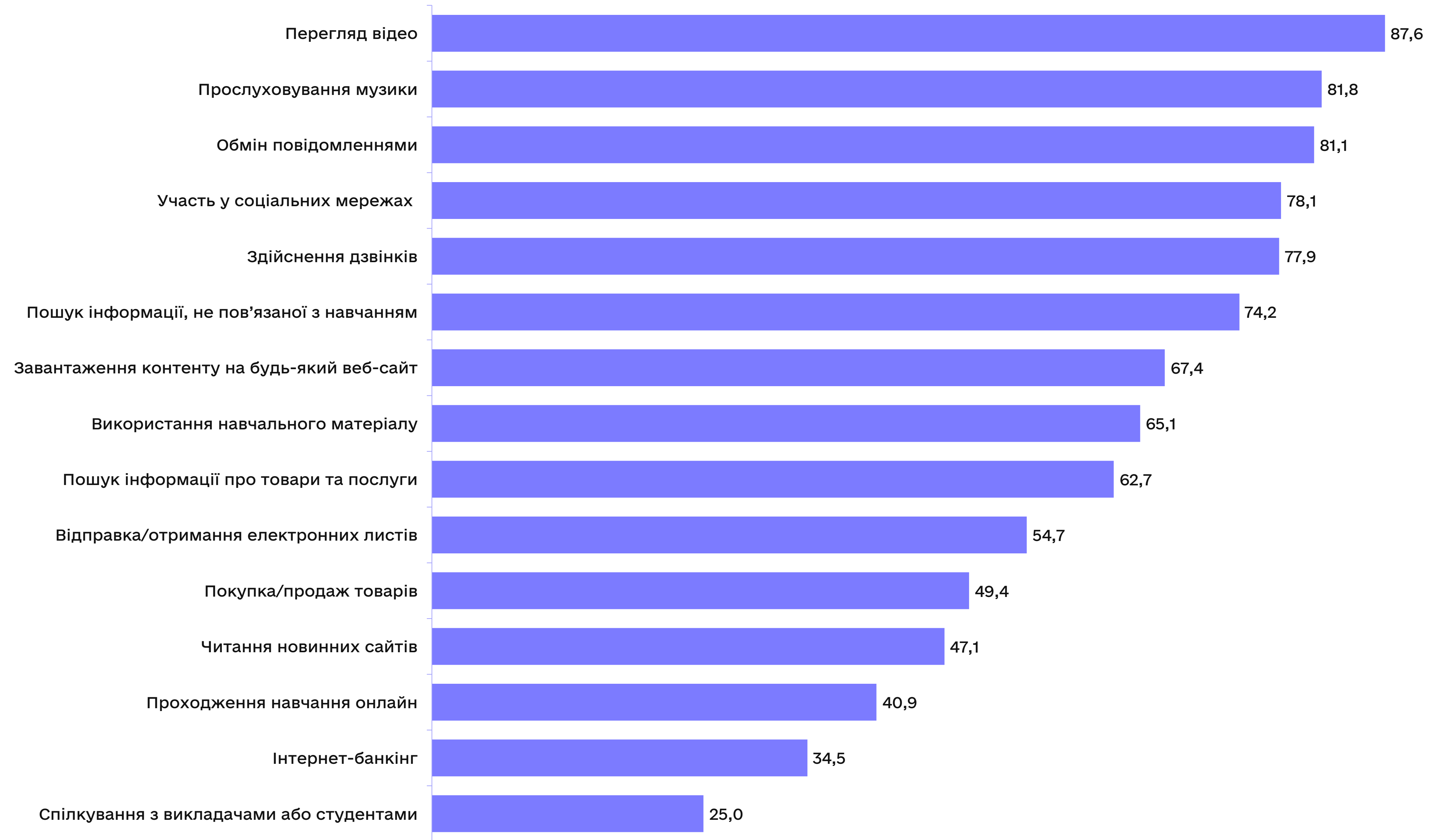
Користування Інтернетом протягом останніх 3 місяців

Люди з порушенням слуху



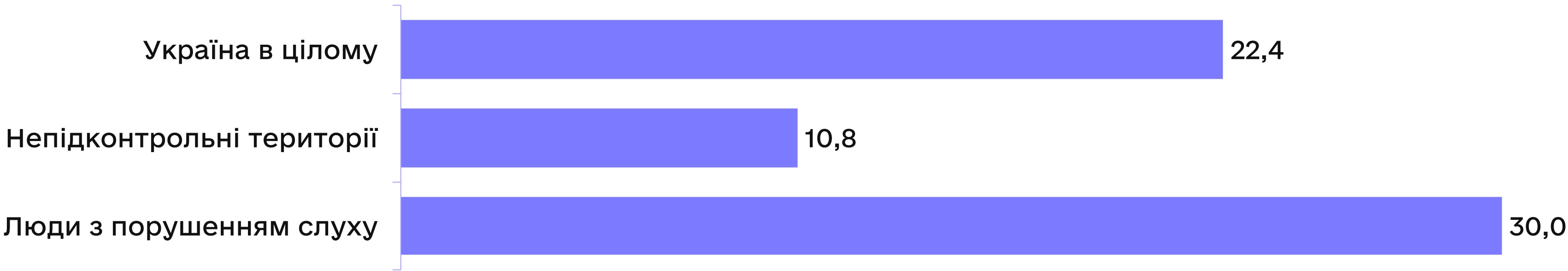
Користування Інтернетом протягом останніх 3 місяців

Молодь віком 10–17 років 🧑

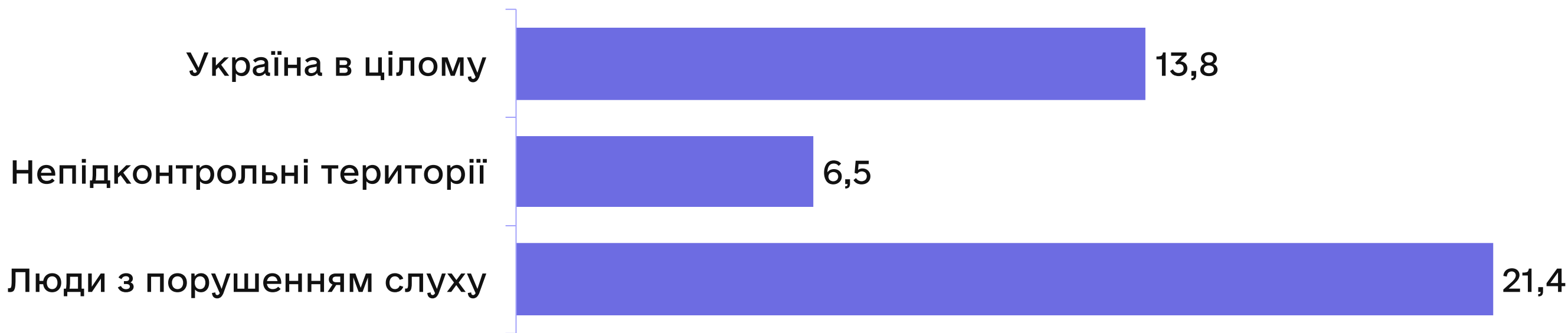


Контактування з державними органами/державними службами через Інтернет протягом останніх 12 місяців

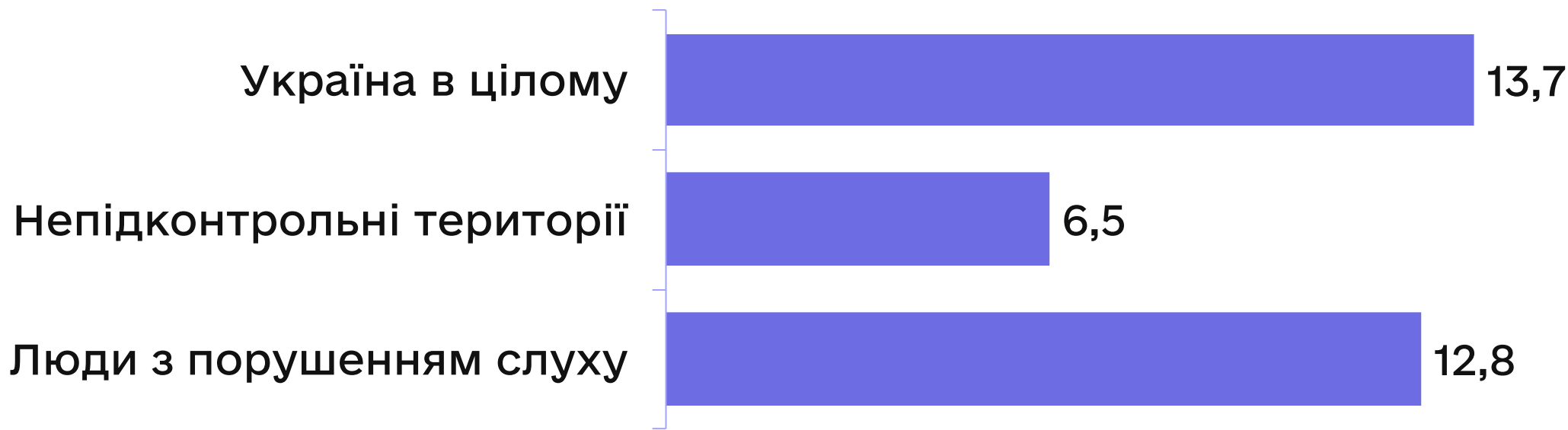
Отримання інформації з веб-сайтів чи додатків



Подання заповнених форм в Інтернеті



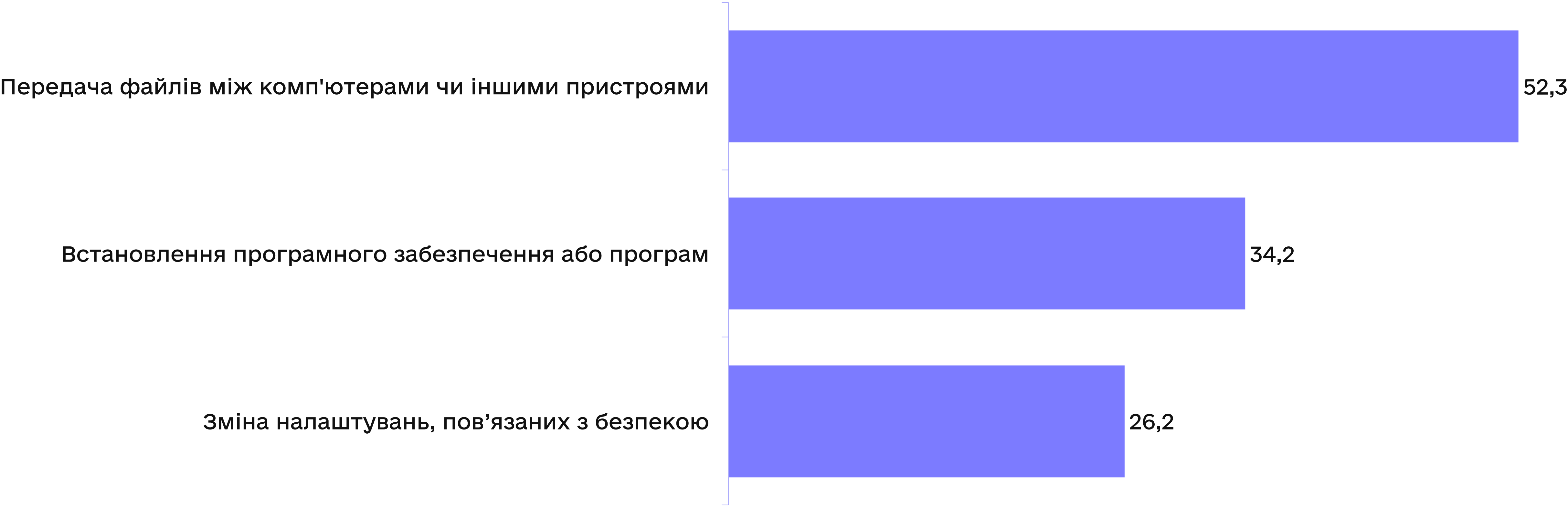
Завантаження/друк офіційних бланків



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

 Україна в цілому

Пов'язане з комп'ютером чи мобільним телефоном:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

 Україна в цілому

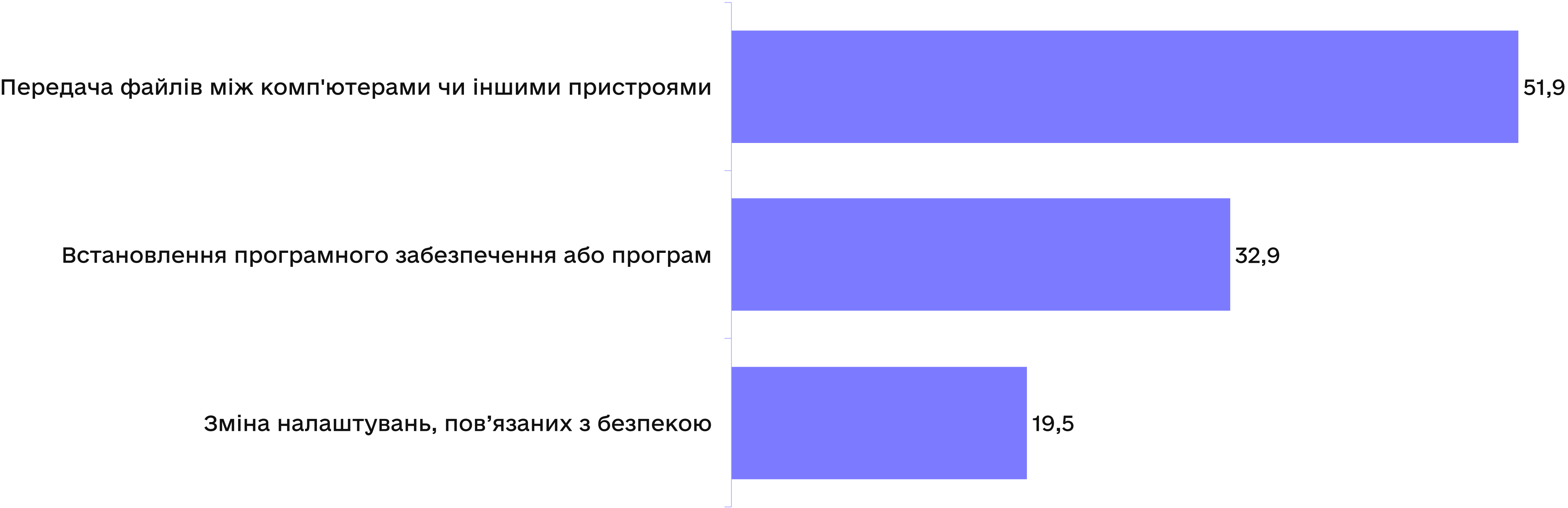
Пов'язане з програмним забезпеченням:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

🚧 Непідконтрольні території

Пов'язане з комп'ютером чи мобільним телефоном:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

🚧 Непідконтрольні території

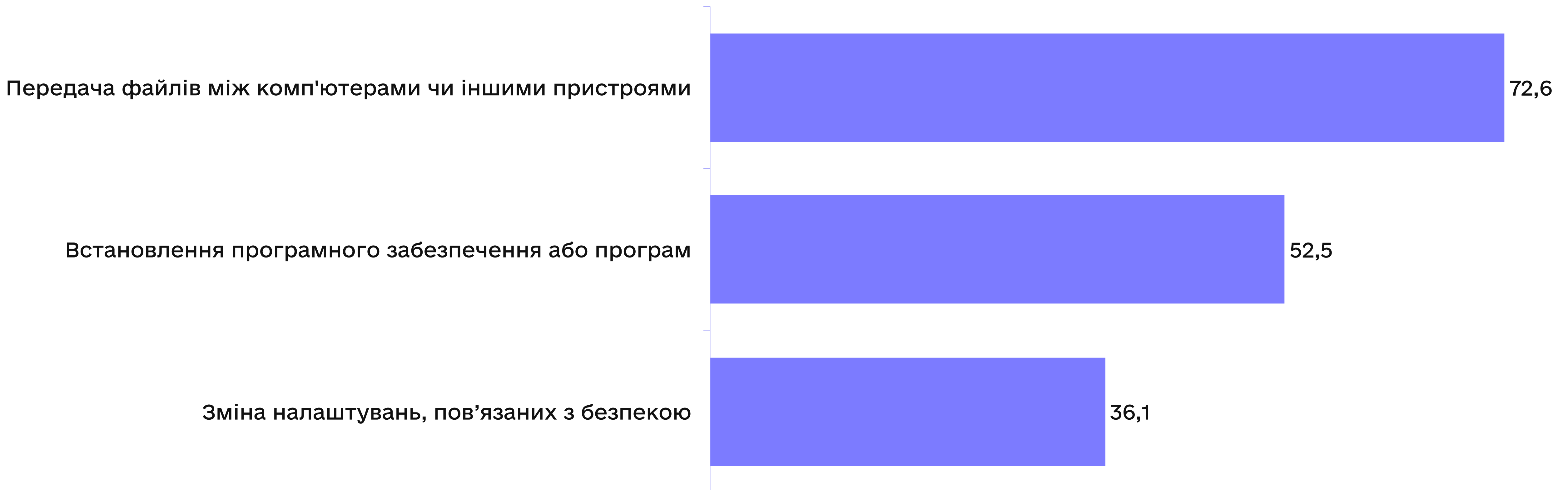
Пов'язане з програмним забезпеченням:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

 Люди з порушенням слуху

Пов'язане з комп'ютером чи мобільним телефоном:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?

 Люди з порушенням слуху

Пов'язане з програмним забезпеченням:

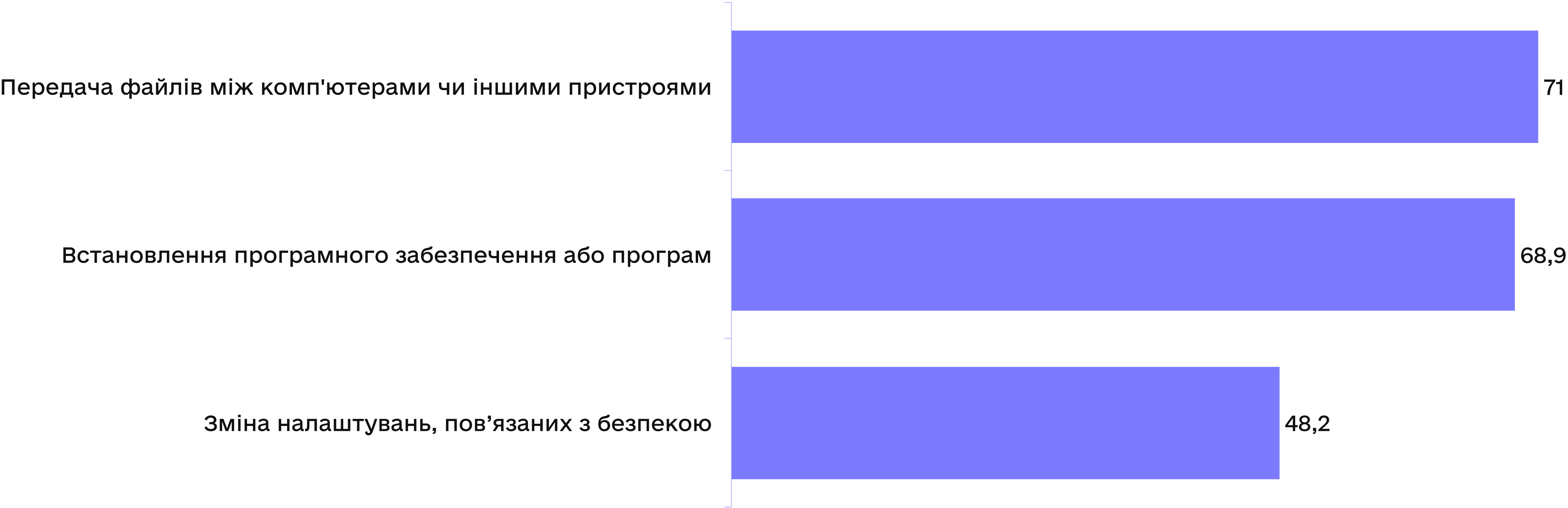


Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?



Молодь віком
10–17 років

Пов'язане з комп'ютером чи мобільним телефоном:



Що з нижче перерахованого Ви здійснювали за останні 12 місяців?



Молодь віком 10–17 років

Пов'язане з програмним забезпеченням:

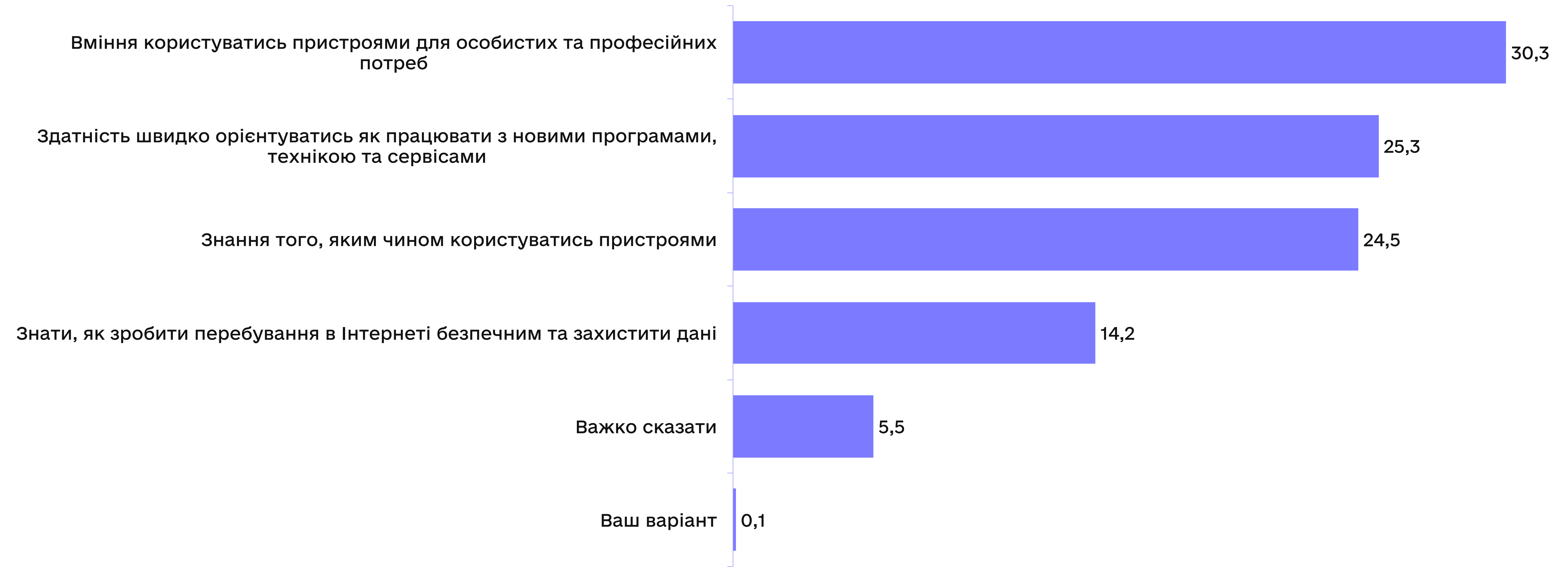


Блок 2

**Доступ до
мережі Інтернет**

Що, на Вашу думку, включає в себе поняття «цифрова грамотність»?

Україна в цілому 🇺🇦



Що, на Вашу думку, включає в себе поняття «цифрова грамотність»?

Люди з порушенням слуху 🦻



Що, на Вашу думку, включає в себе поняття «цифрова грамотність»?

Непідконтрольні території 🚧



Доступ до мережі Інтернет вдома



Портрет людей, у яких відсутнє підключення до Інтернету вдома:



люди віком 60-70 років



з рівнем освіти: середня спеціальна



які проживають поза обласними центрами (в містах та селах області)



статус зайнятості: не працююче населення



з рівнем доходу: нижче середнього

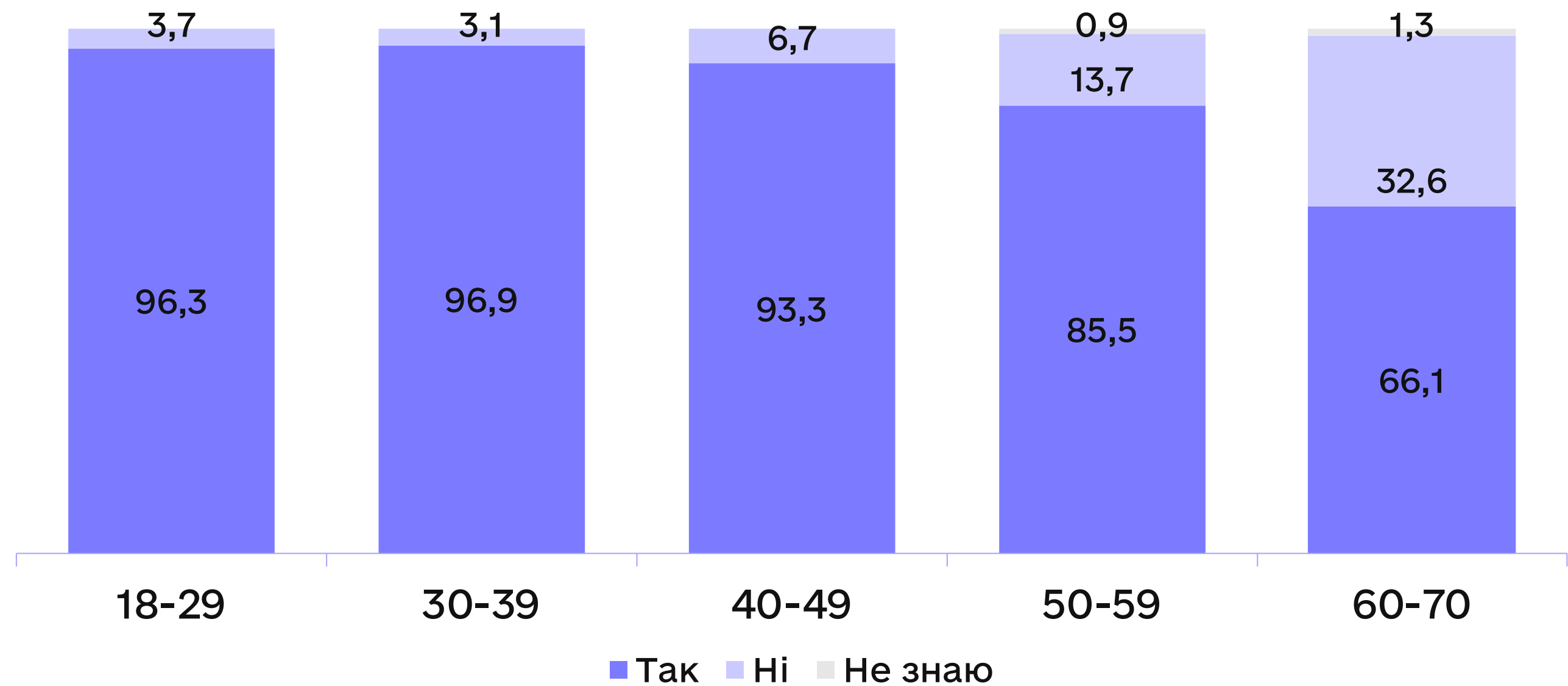


навчання цифровим навичкам для них неактуально

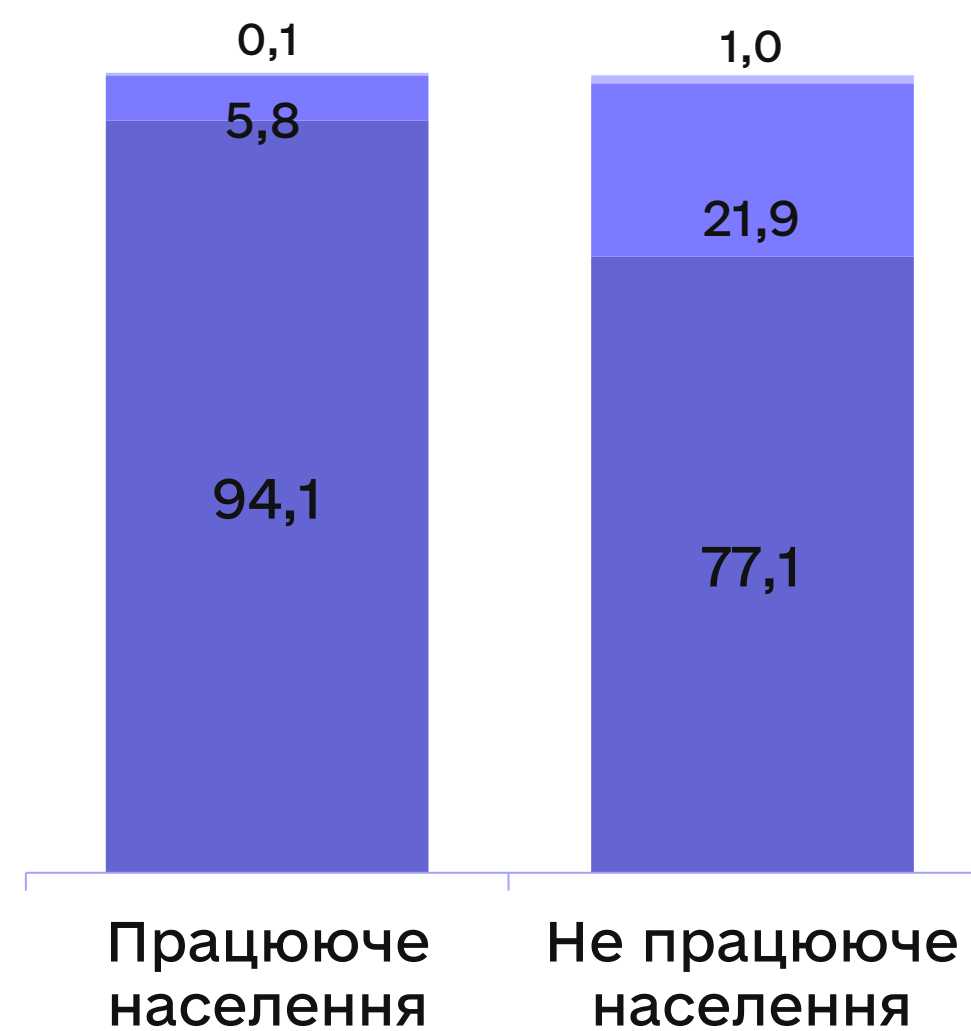
Доступ до мережі Інтернет вдома

Україна
в цілому 🇺🇦

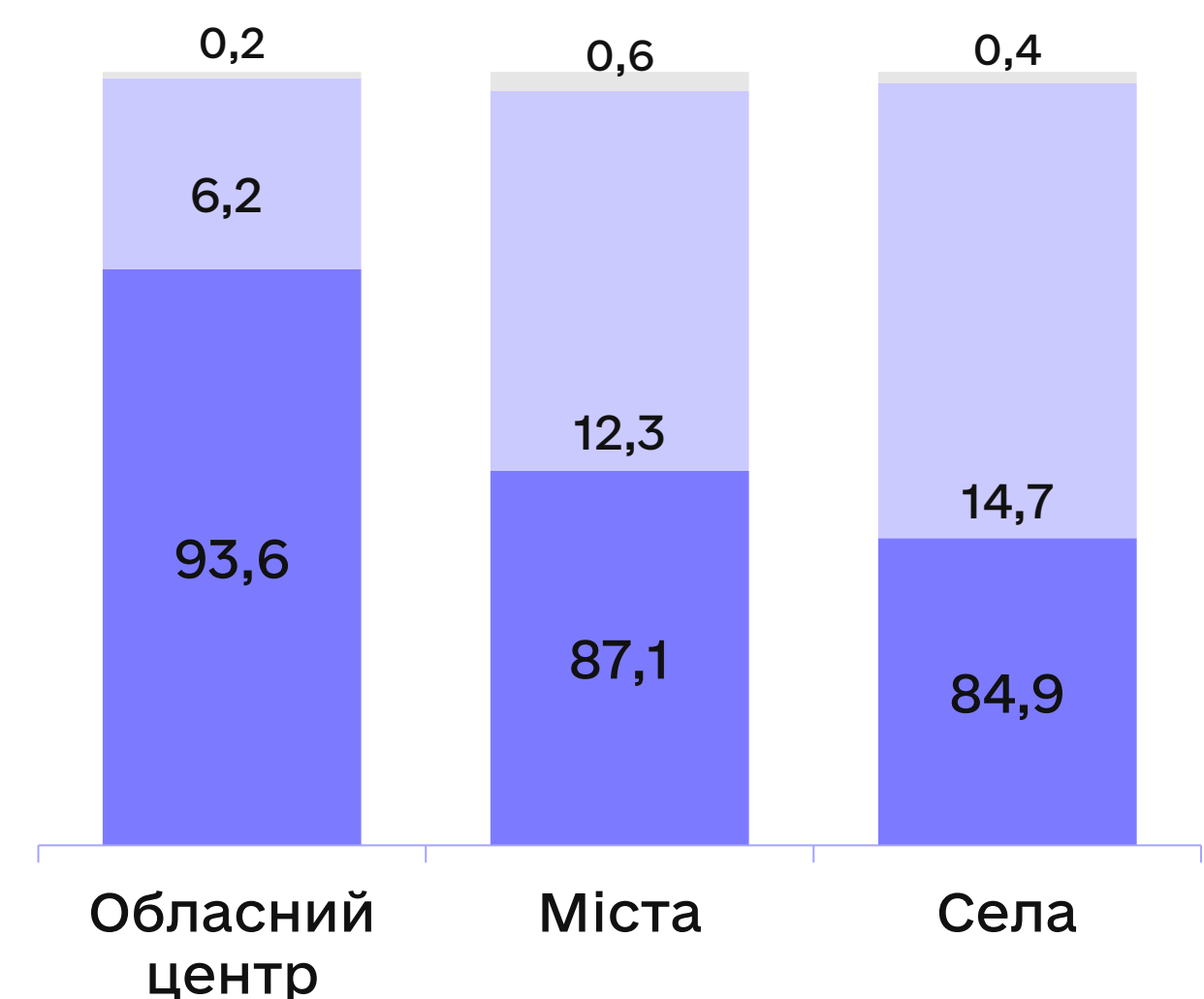
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



Доступ до мережі Інтернет вдома

Україна
в цілому 🇺🇦

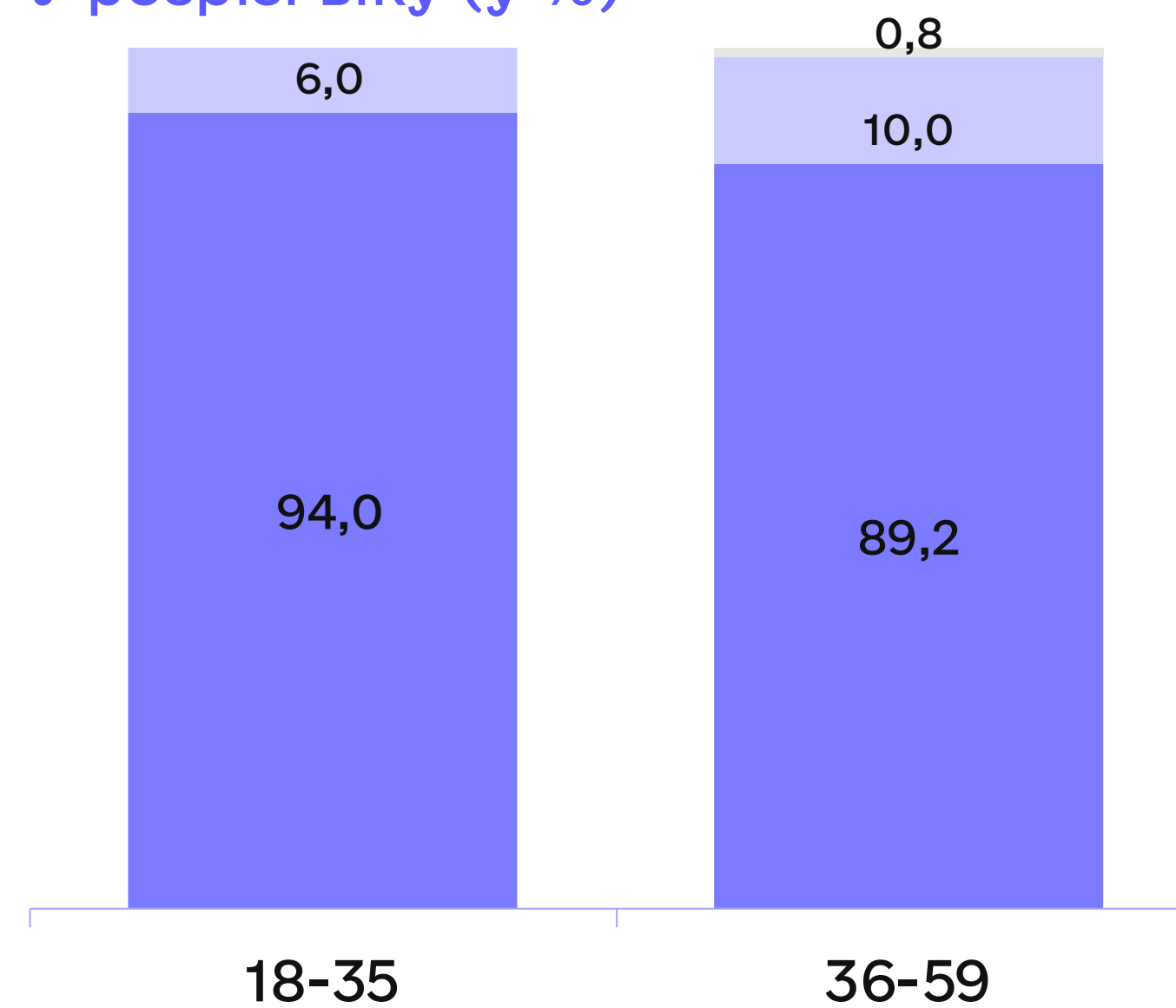
Причини відсутності підключення до мережі Інтернет вдома
(у %, можливо декілька варіантів відповіді)



Доступ до мережі Інтернет вдома

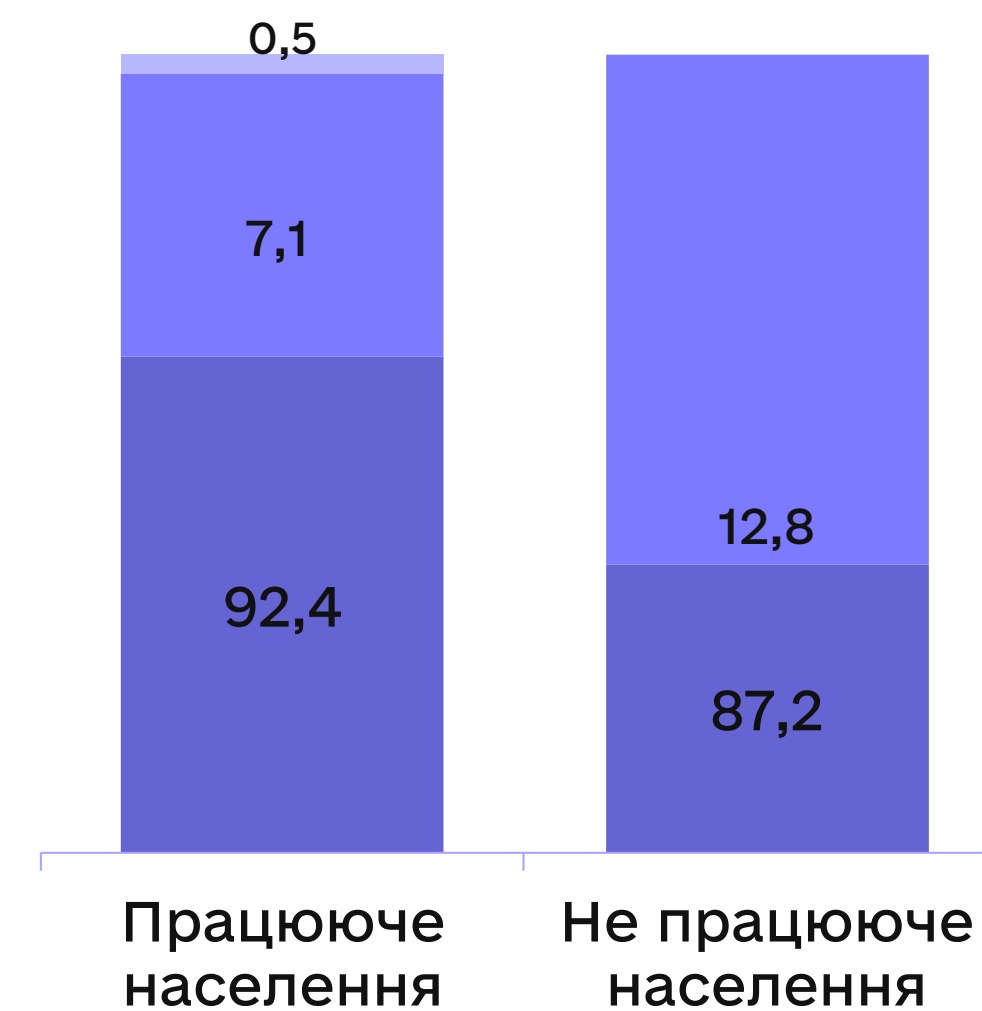
Люди з порушенням слуху 🦻

У розрізі віку (у %)

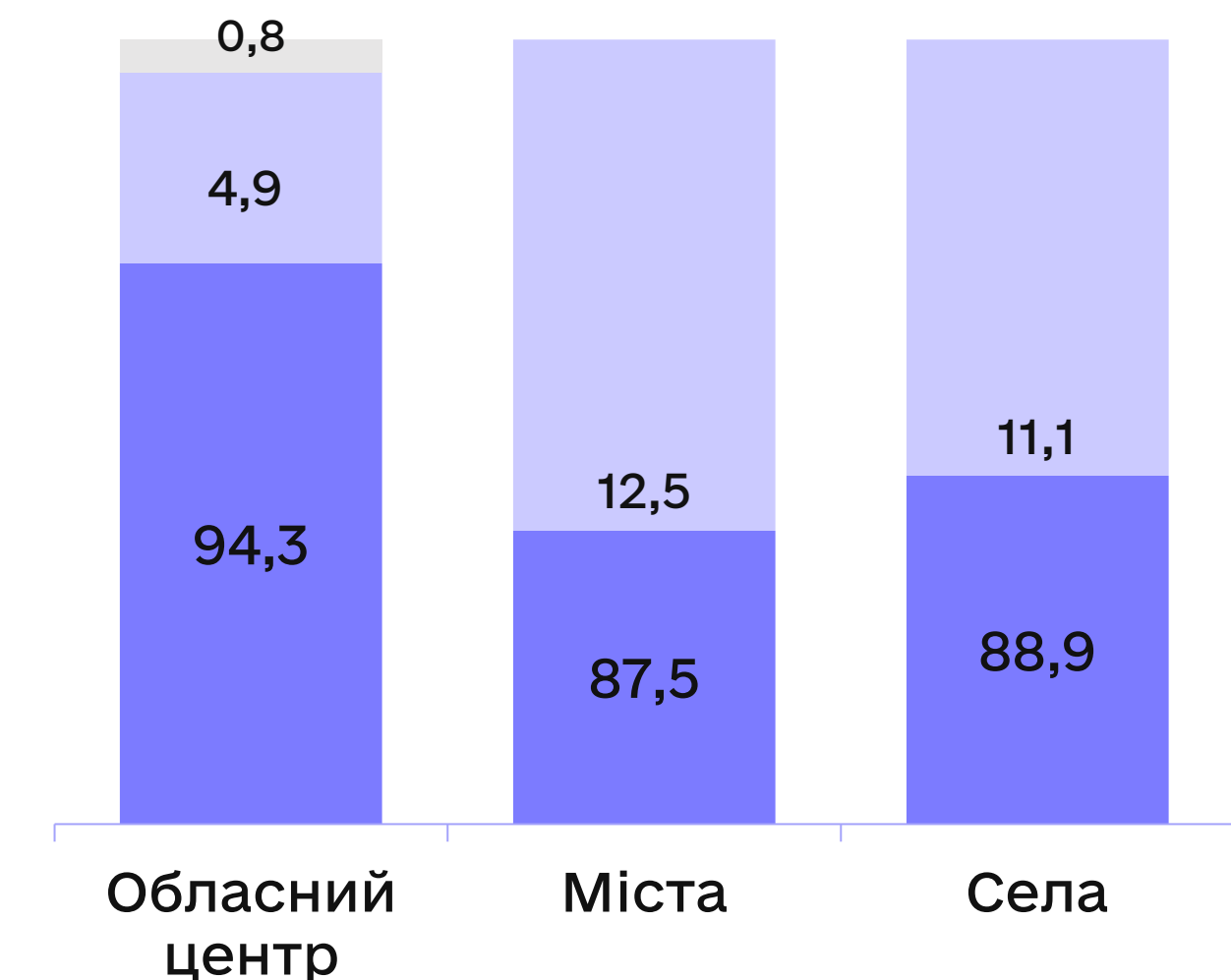


■ Так ■ Ні ■ Не знаю

У розрізі статусу зайнятості (у %)



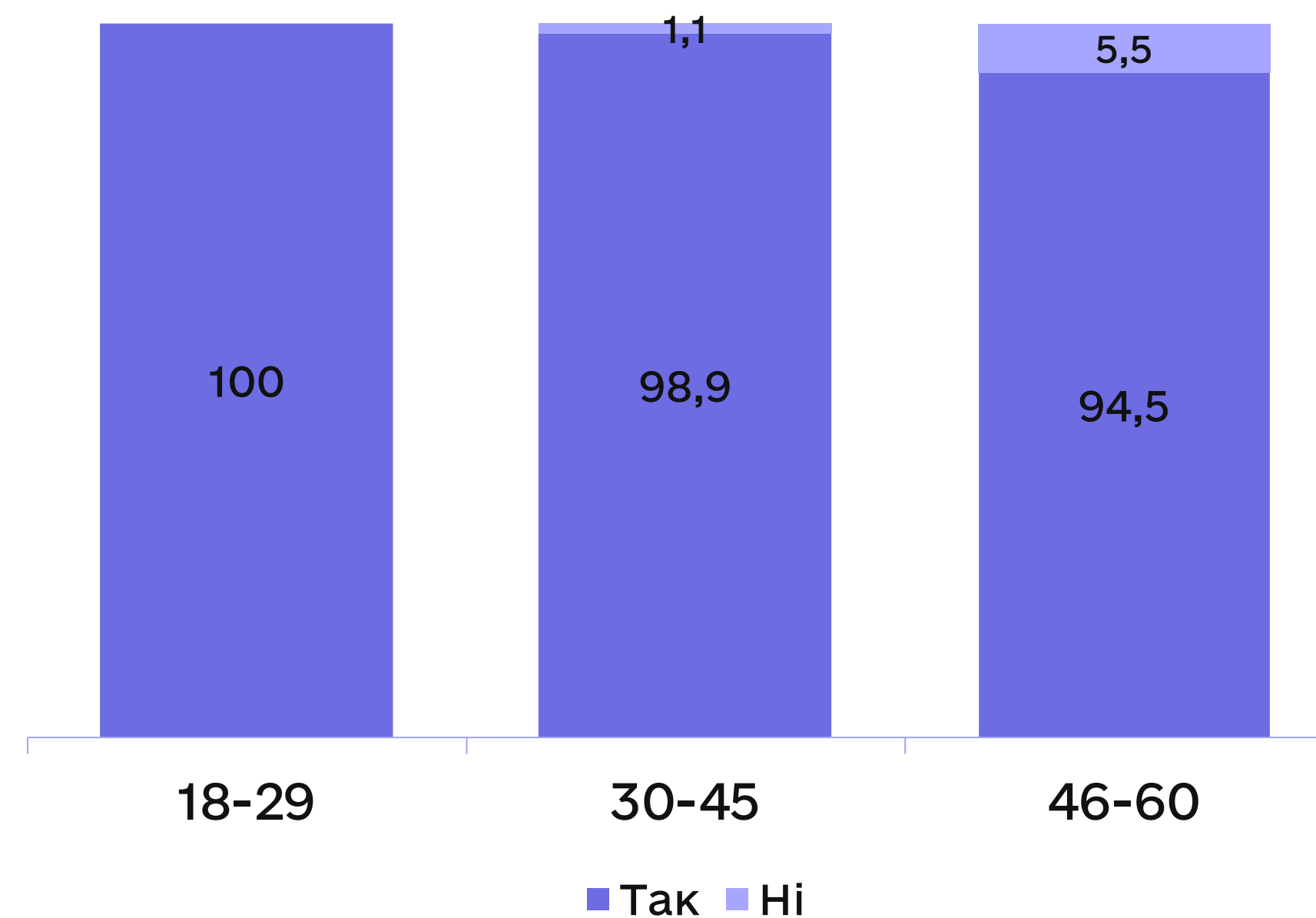
У розрізі типу місцевості (у %)



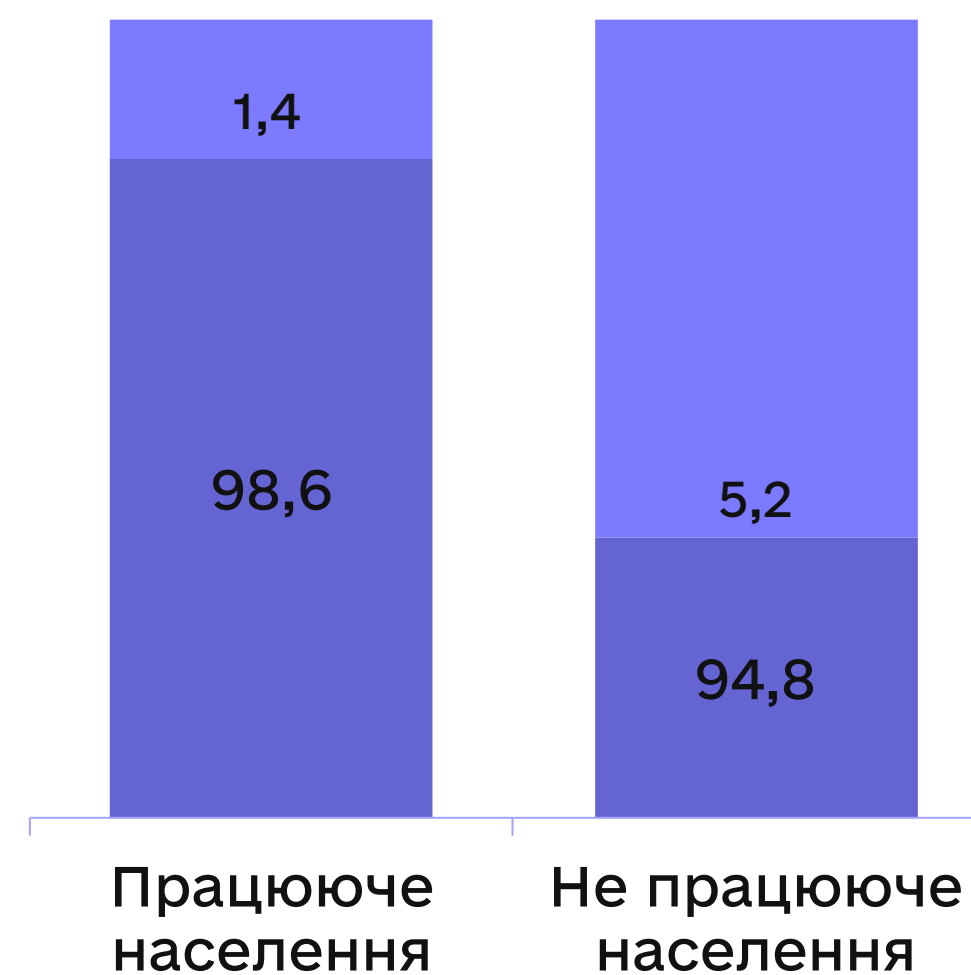
Доступ до мережі
Інтернет вдома

Непідконтрольні
території 🚧

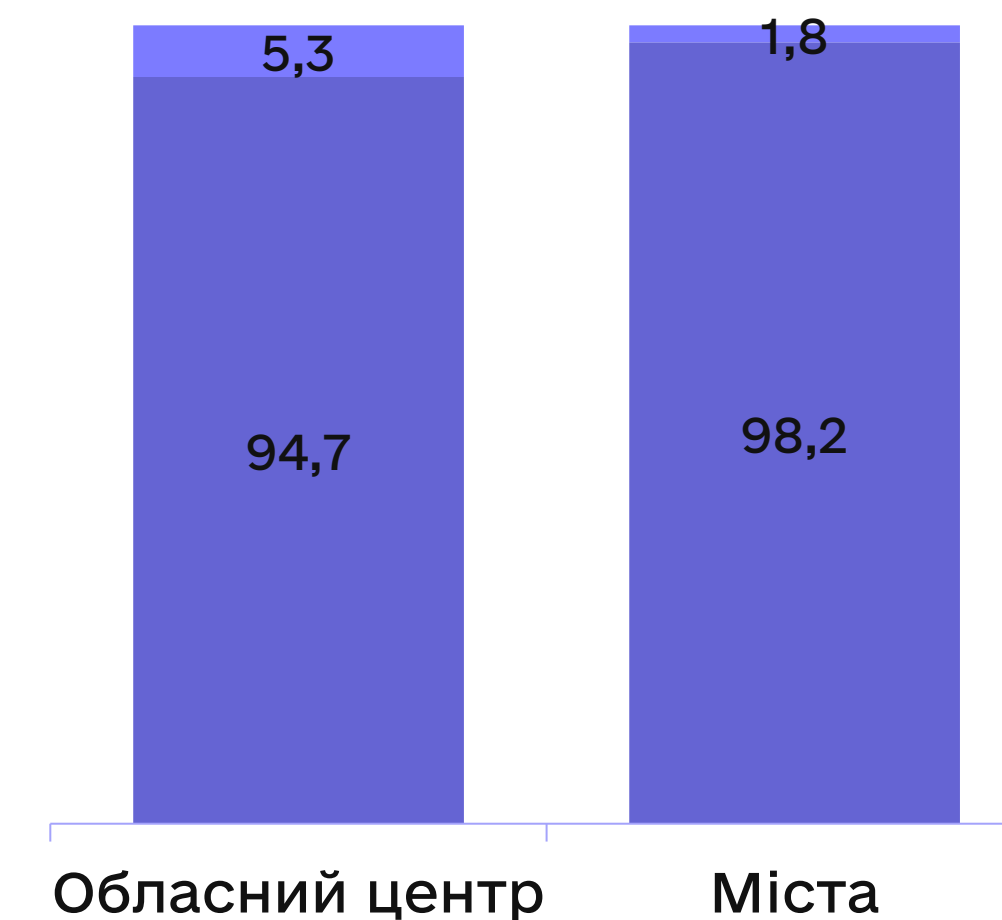
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



У розрізі типу місцевості (у %)



Типи підключень до мережі Інтернет вдома



Типи підключень

Фіксовані широкосмугові з'єднання, наприклад DSL, ADSL, кабель, оптичне волокно, супутник, загальнодоступні підключення Wi-Fi

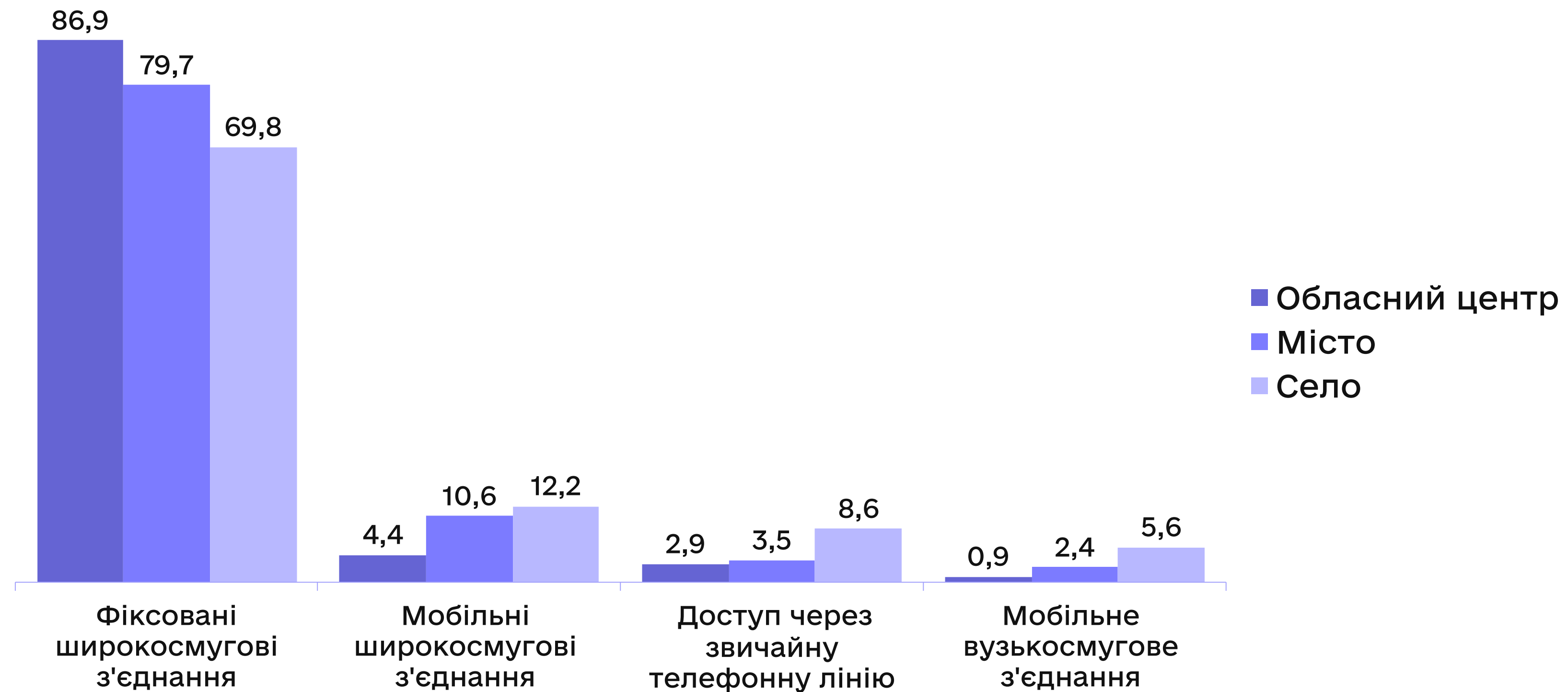
Мобільні широкосмугові з'єднання (через мережу мобільних телефонів, 3G, використання sim-картки або USB-ключа мобільного телефону або смартфона в якості модему)

Доступ через звичайну телефонну лінію

Мобільне вузькосмугове з'єднання (через мережу мобільних телефонів менше 3G, наприклад 2G + / GP)

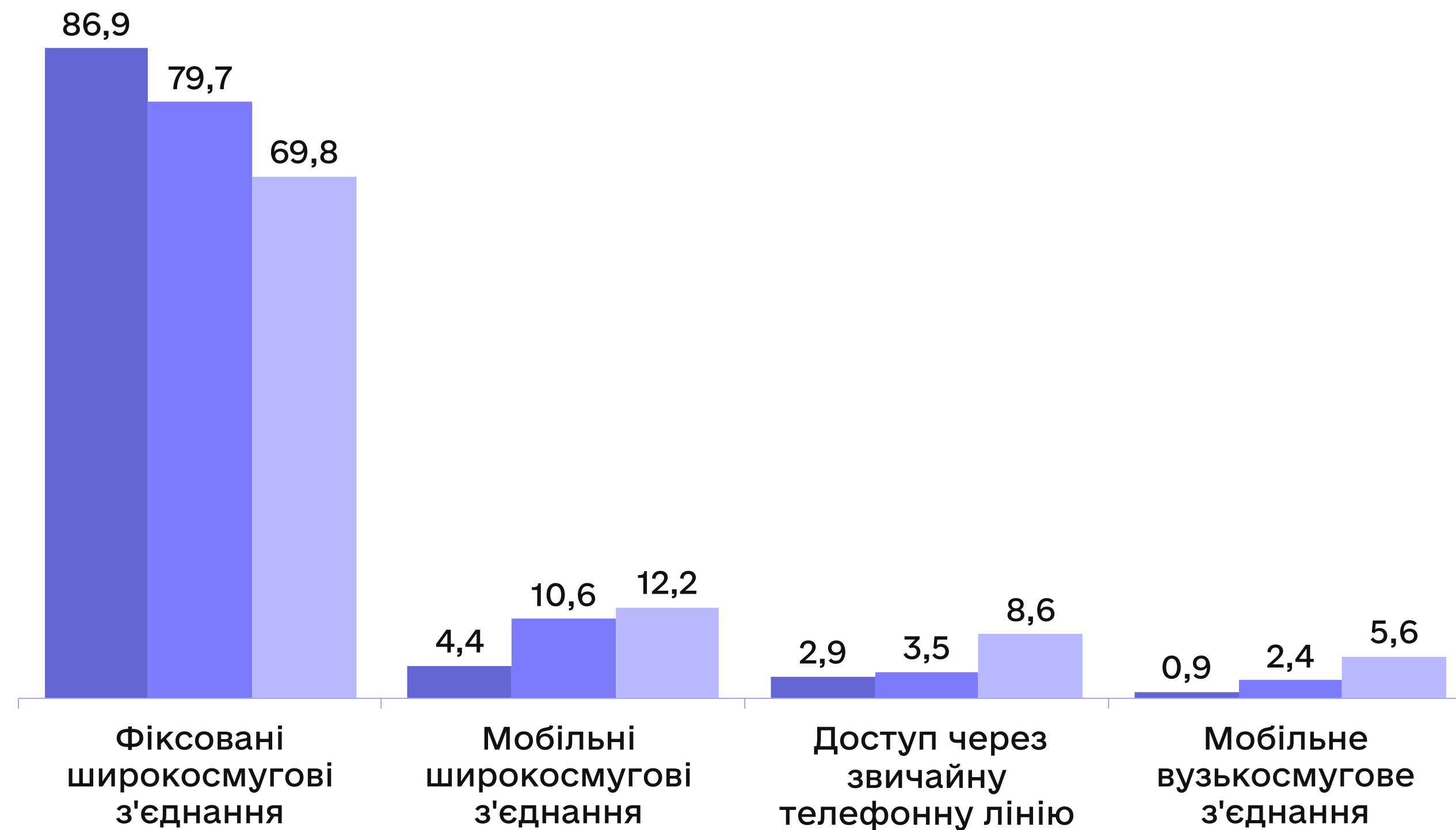
Типи підключень до мережі Інтернет вдома

Україна
в цілому 🇺🇦



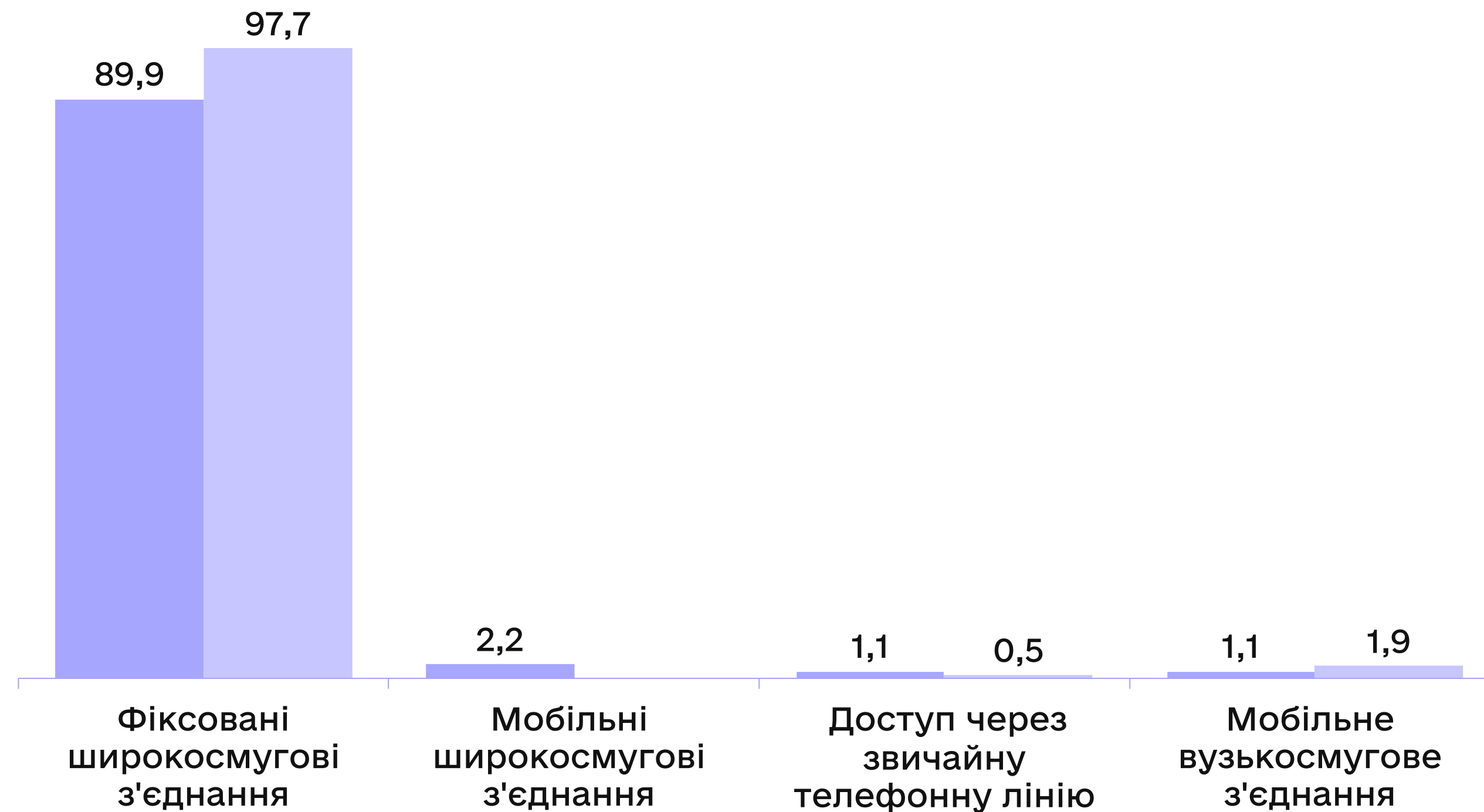
Типи підключень до мережі Інтернет вдома

Люди з
порушенням
слуху 



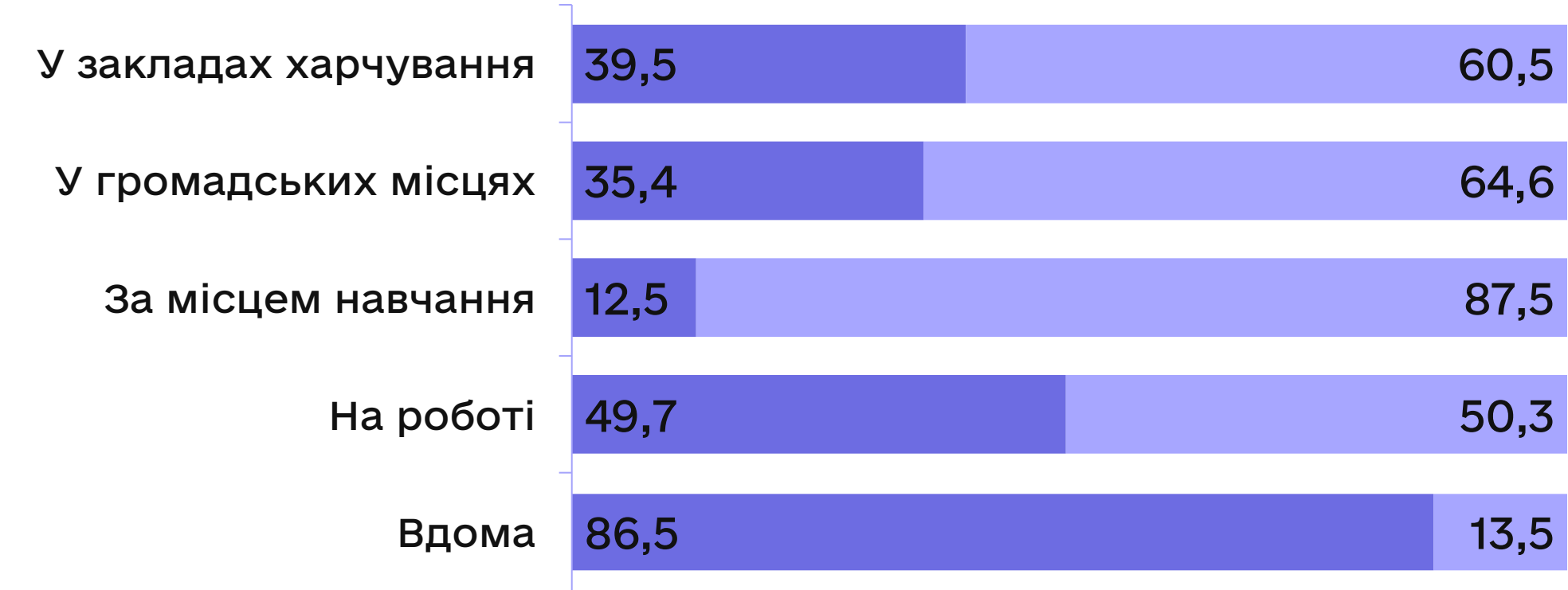
Типи підключень
до мережі
Інтернет вдома

Непідконтрольні
території 🚧

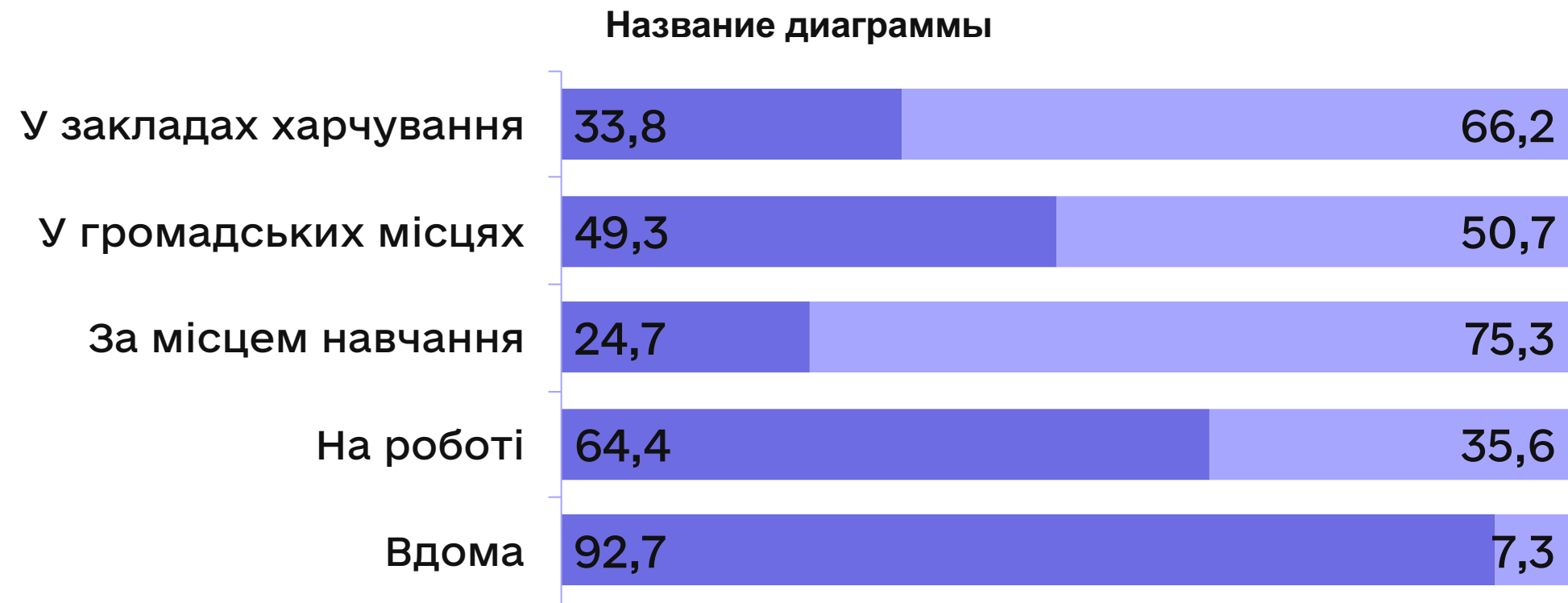


Місця користування Інтернетом за останні пів року

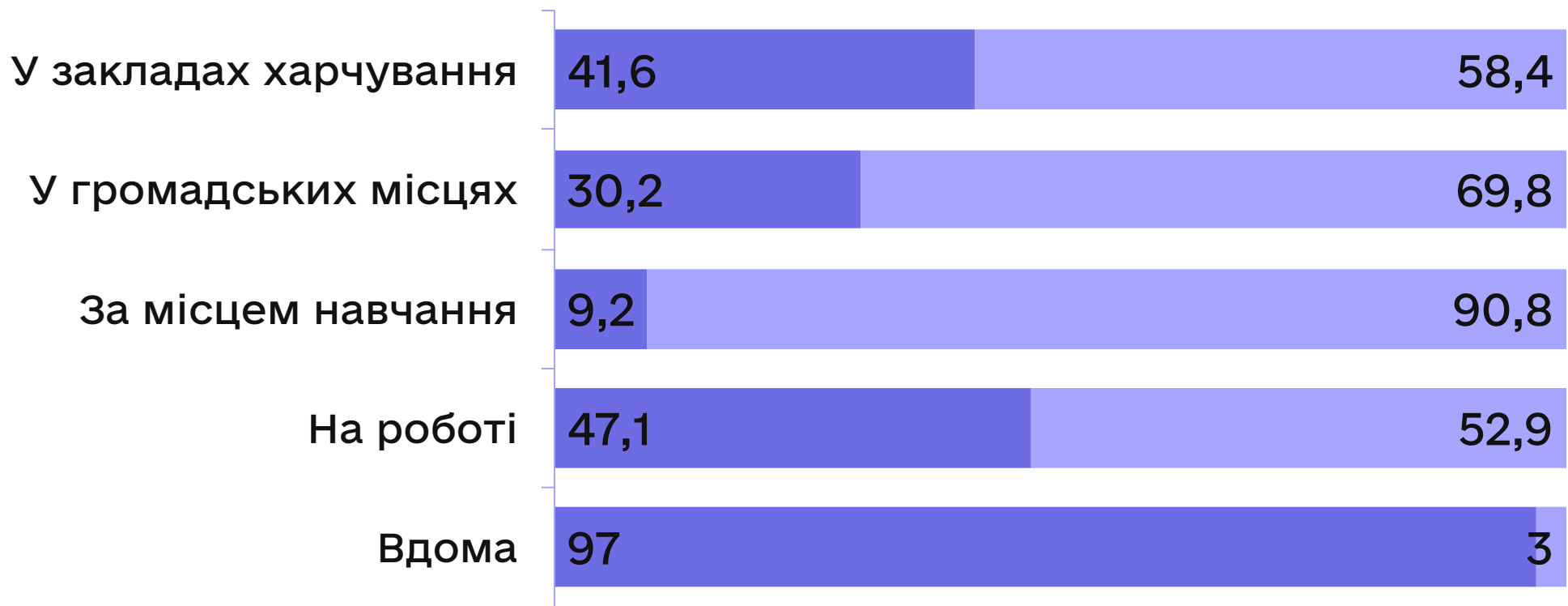
🇺🇦 Україна в цілому



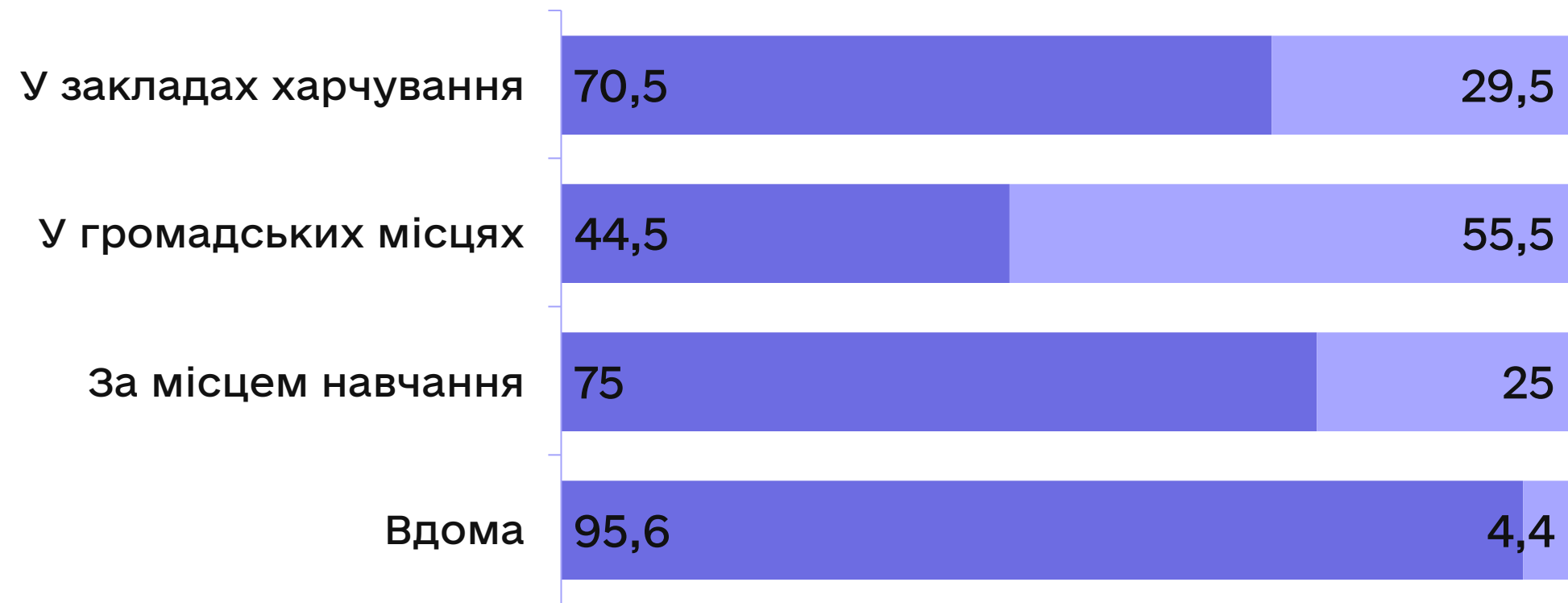
👂 Люди з порушенням слуху



🚧 Непідконтрольні території



👧 Молодь віком 10–17 років



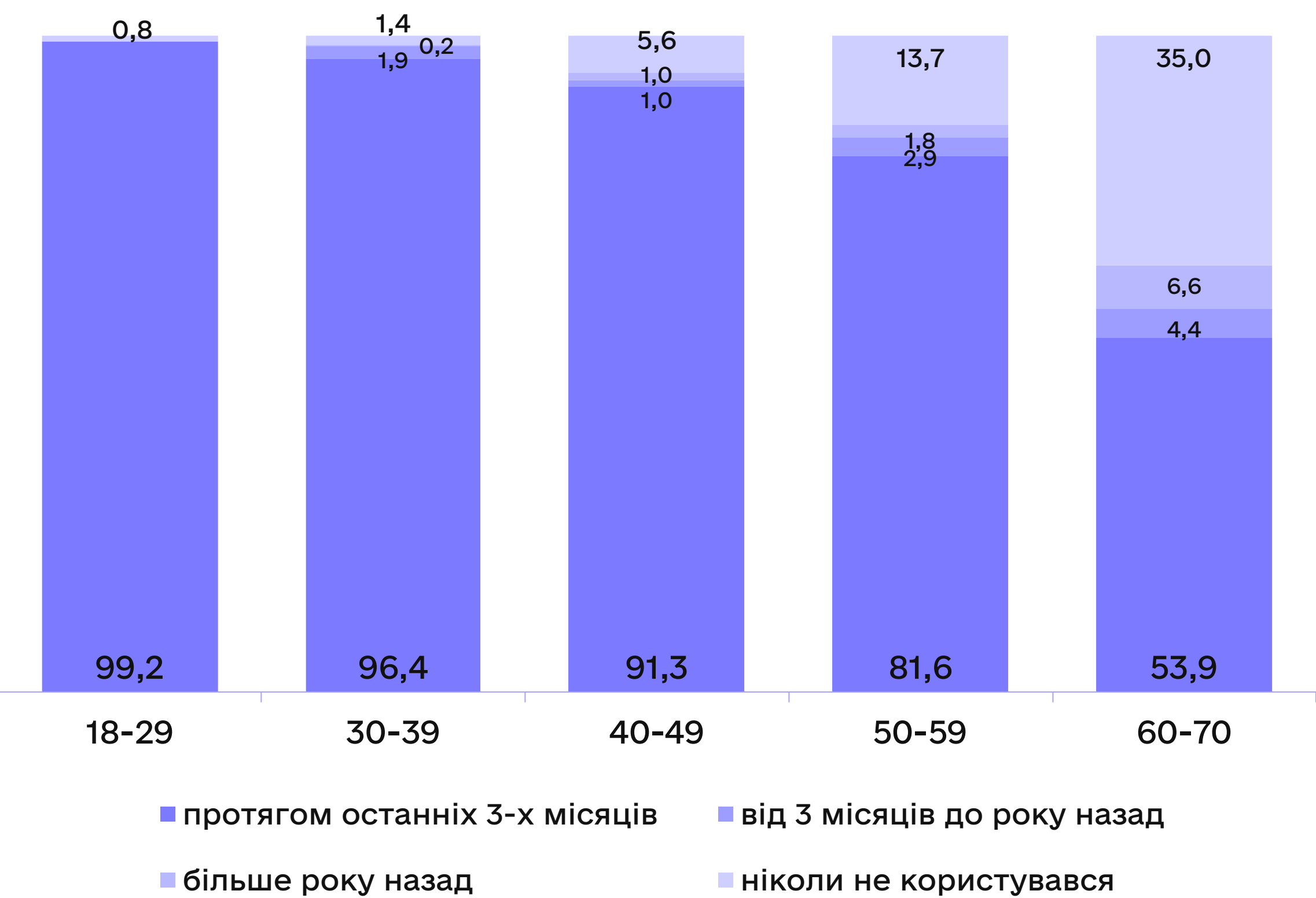
Коли Ви востаннє користувалися Інтернетом?



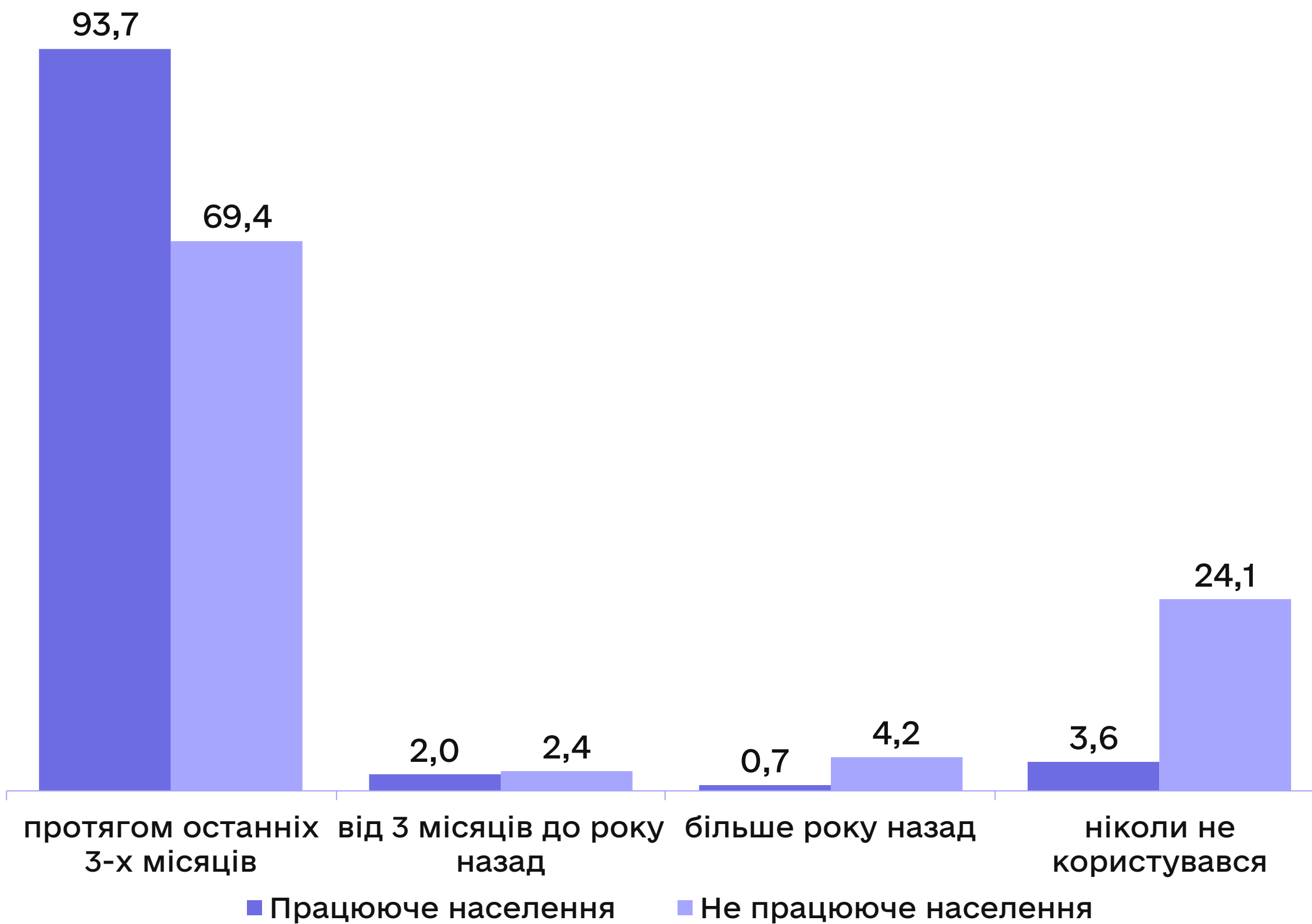
Коли особисто Ви востаннє користувались Інтернетом?

Україна в цілому 🇺🇦

У розрізі віку (у %)



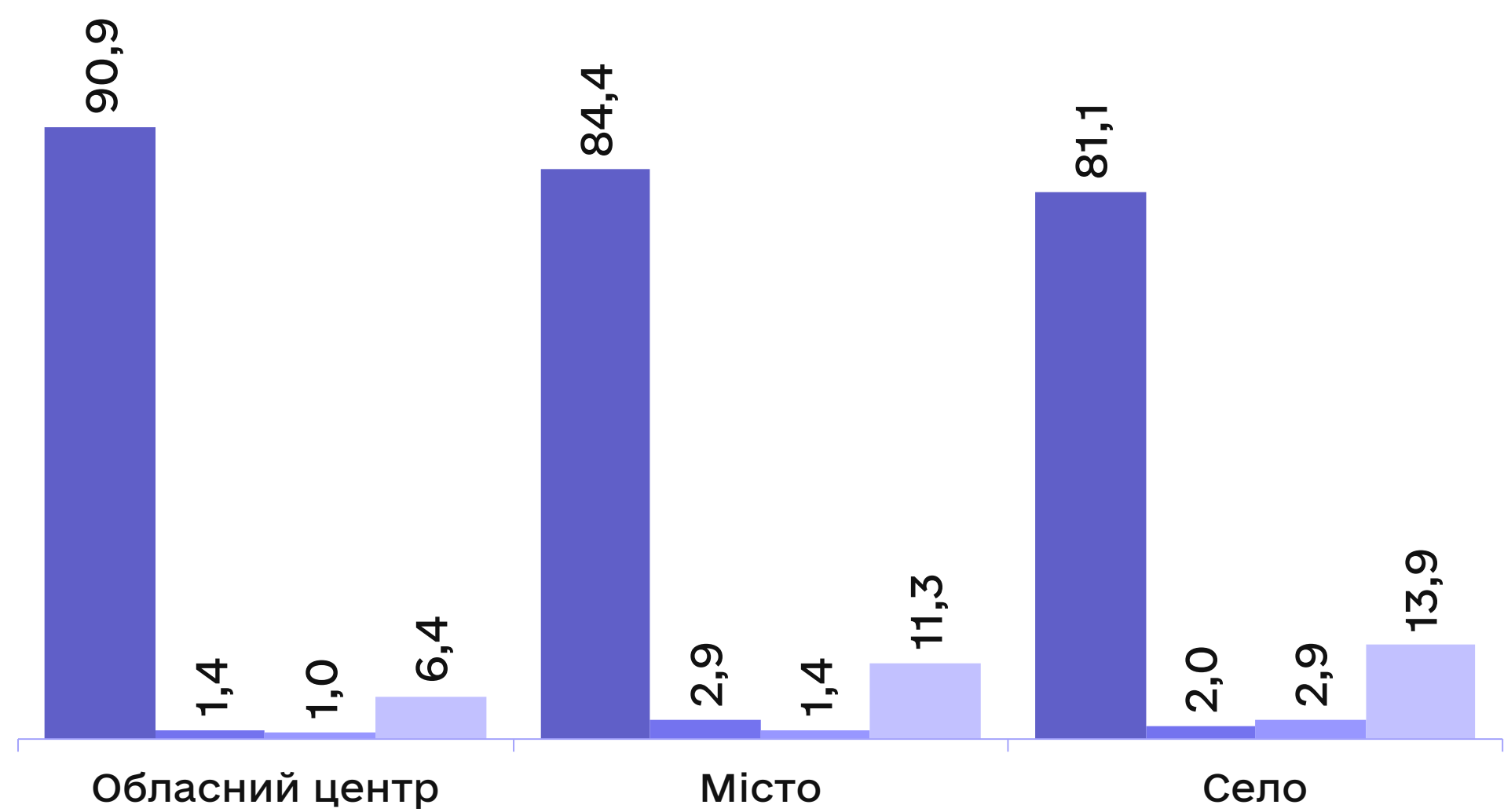
У розрізі статусу зайнятості (у %)



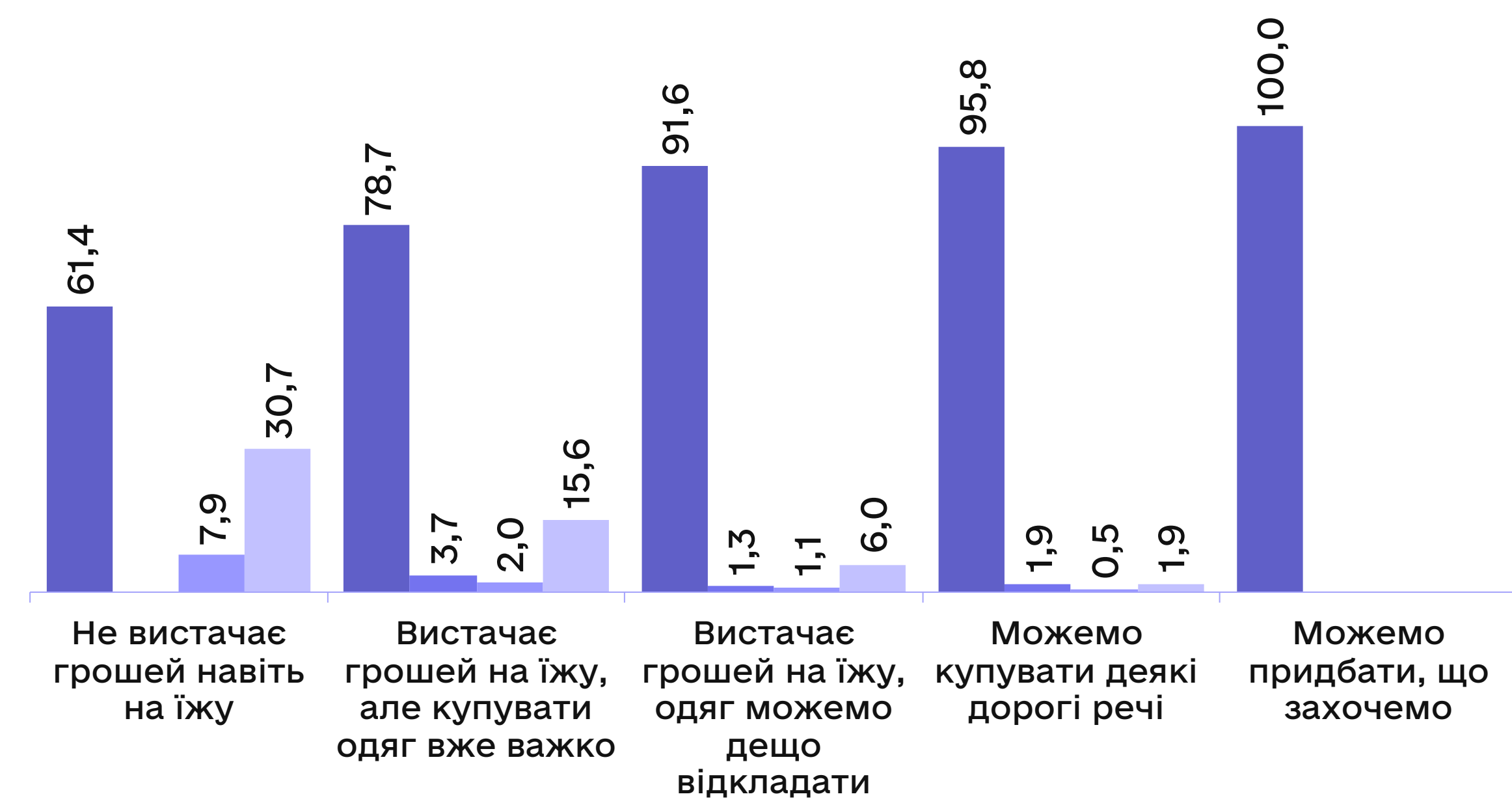
Коли особисто Ви востаннє користувались Інтернетом?

Україна в цілому 🇺🇦

У розрізі типу місцевості (у %)



У розрізі матеріального становища (у %)

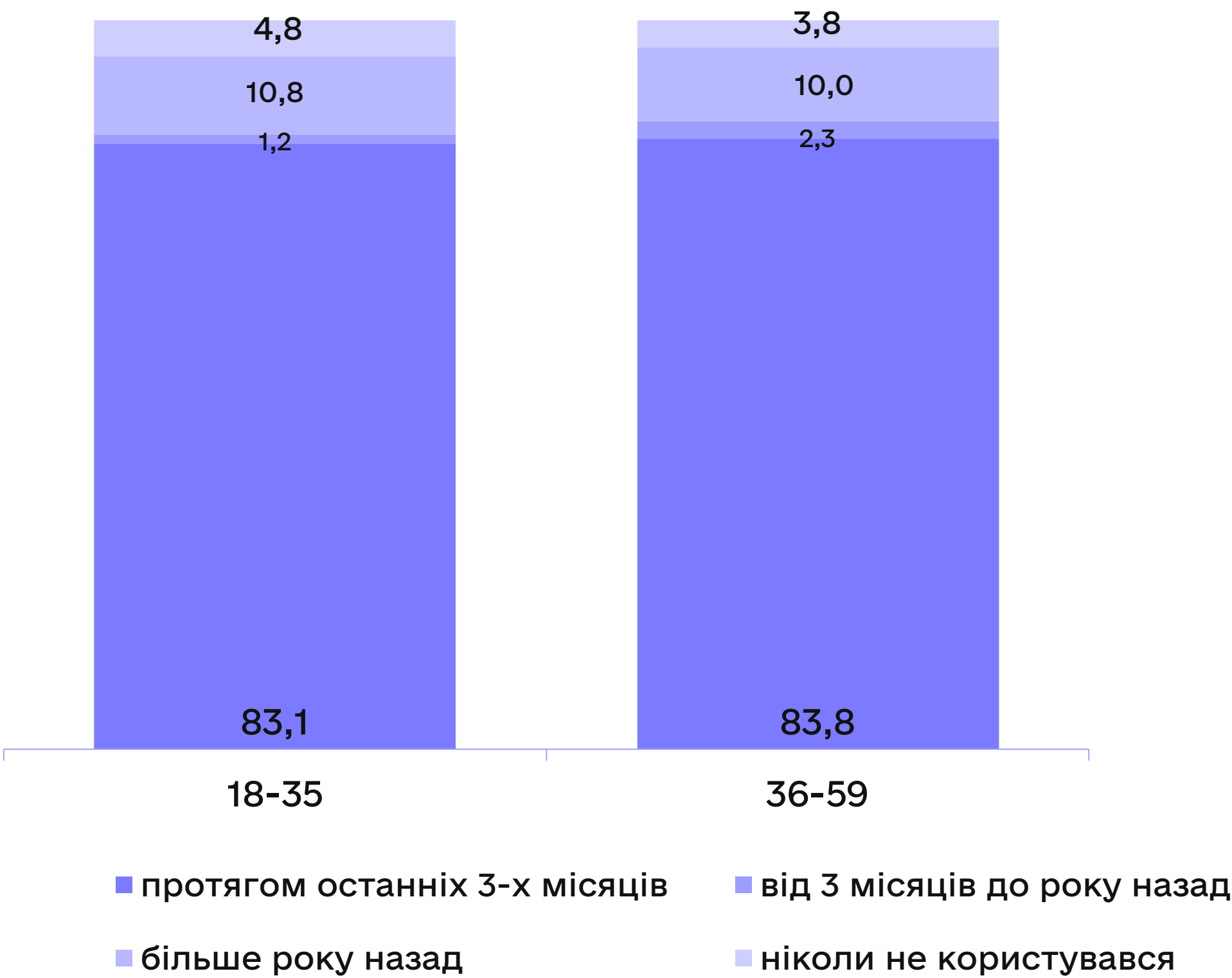


■ протягом останніх 3-х місяців ■ від 3 місяців до року назад ■ більше року назад ■ ніколи не користувався

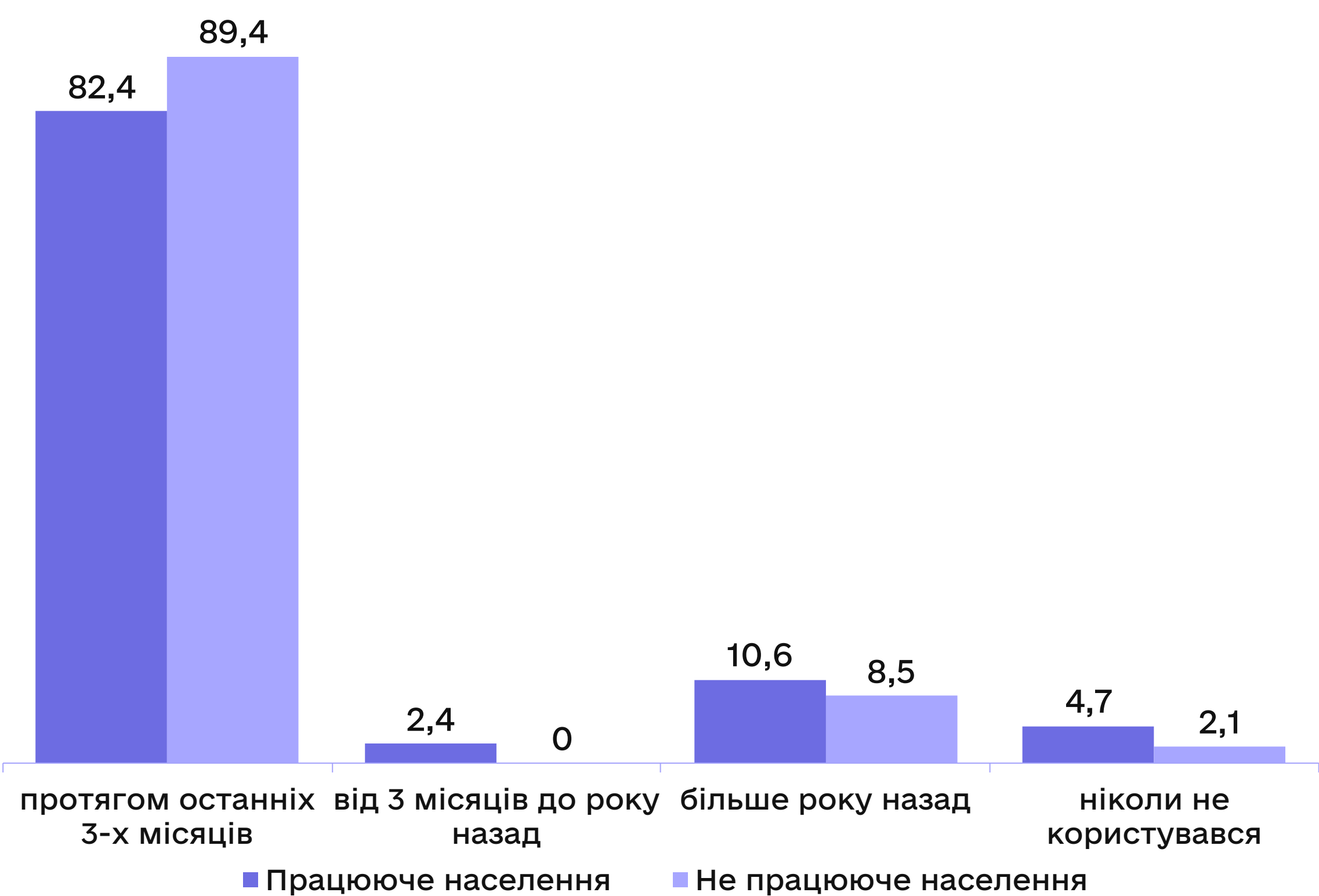
Коли особисто Ви востаннє користувались Інтернетом?

Люди з порушенням слуху

У розрізі віку (у %)



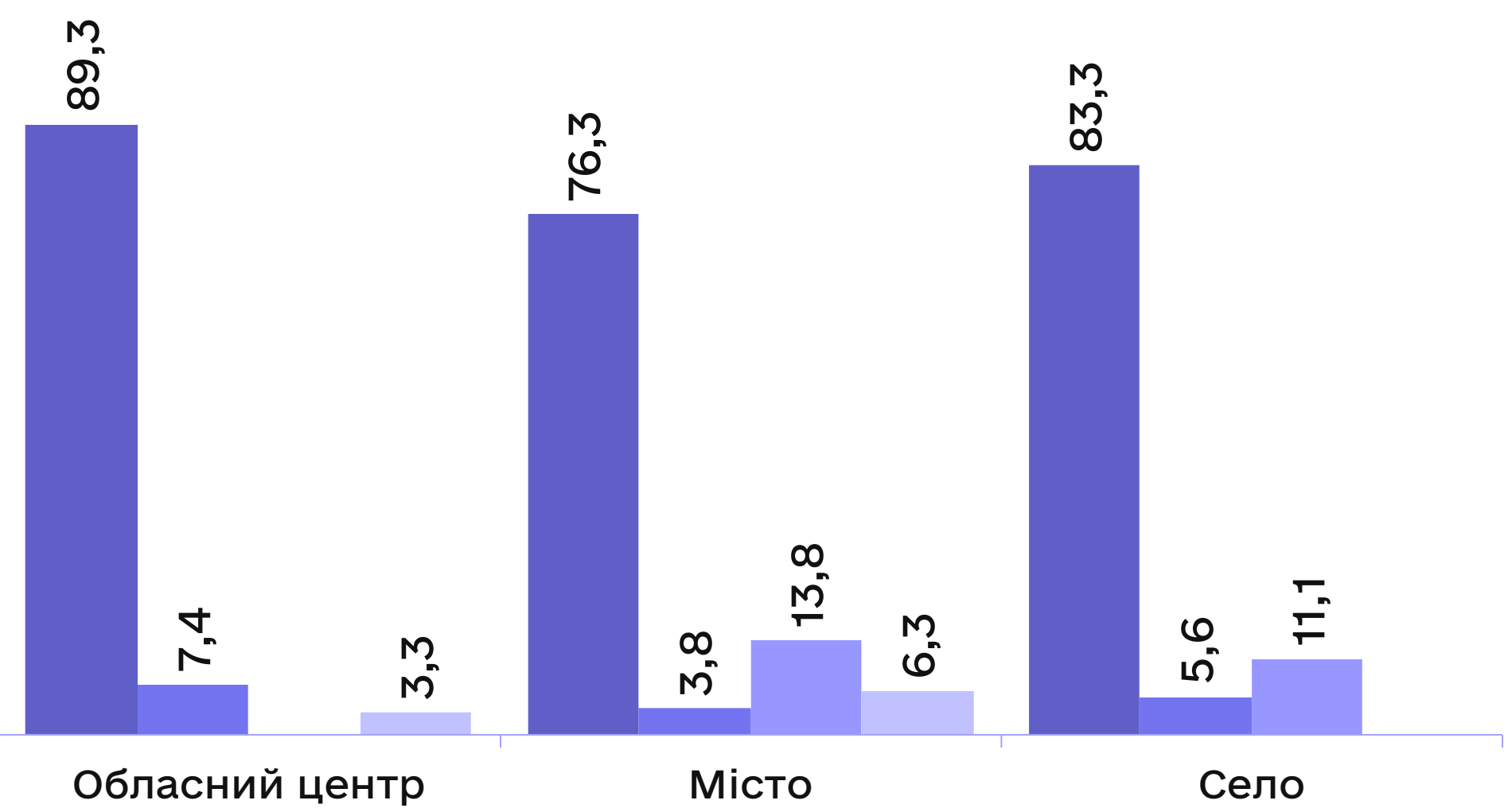
У розрізі статусу зайнятості (у %)



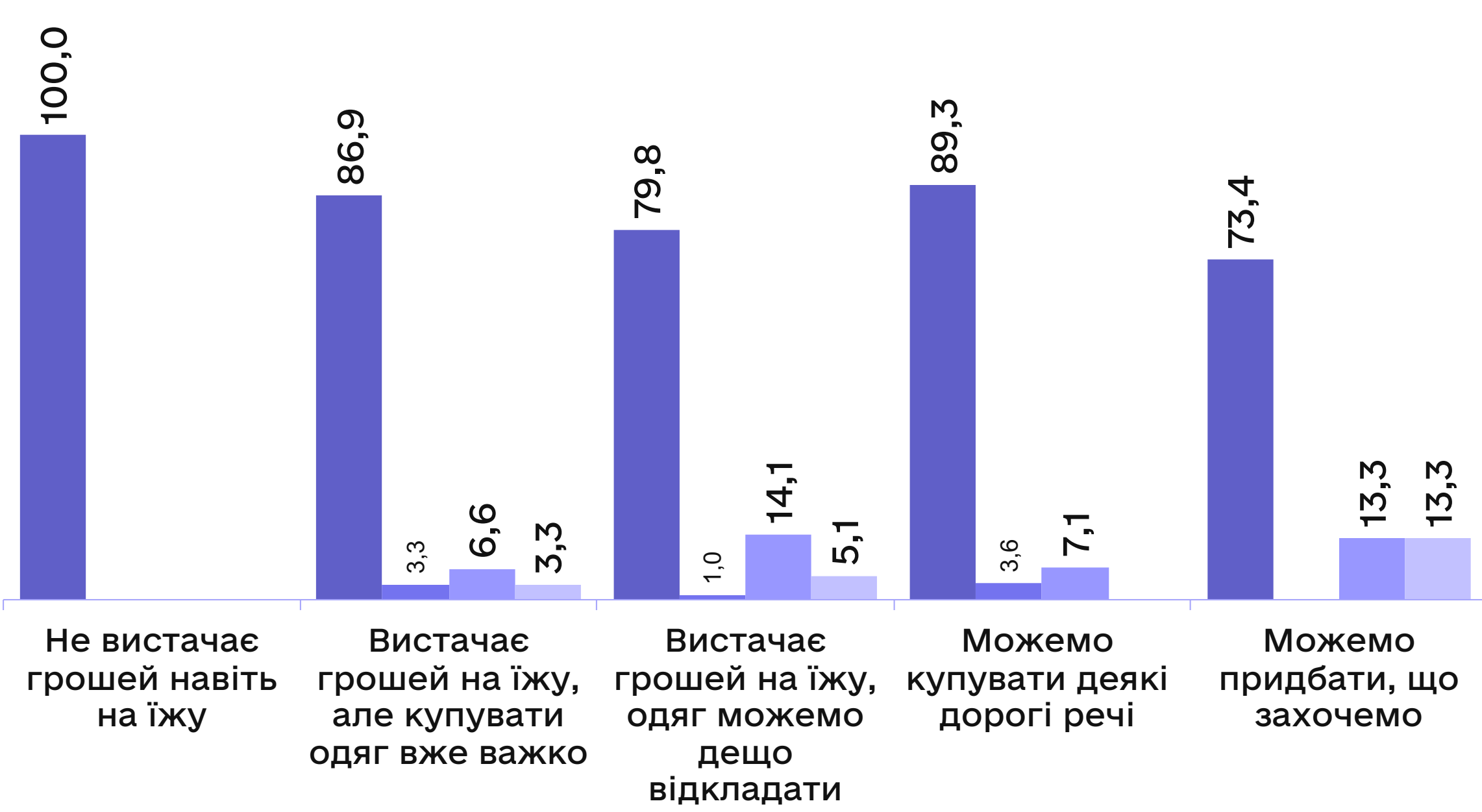
Коли особисто Ви востаннє користувались Інтернетом?

Люди з порушенням слуху

У розрізі типу місцевості (у %)



У розрізі матеріального становища (у %)



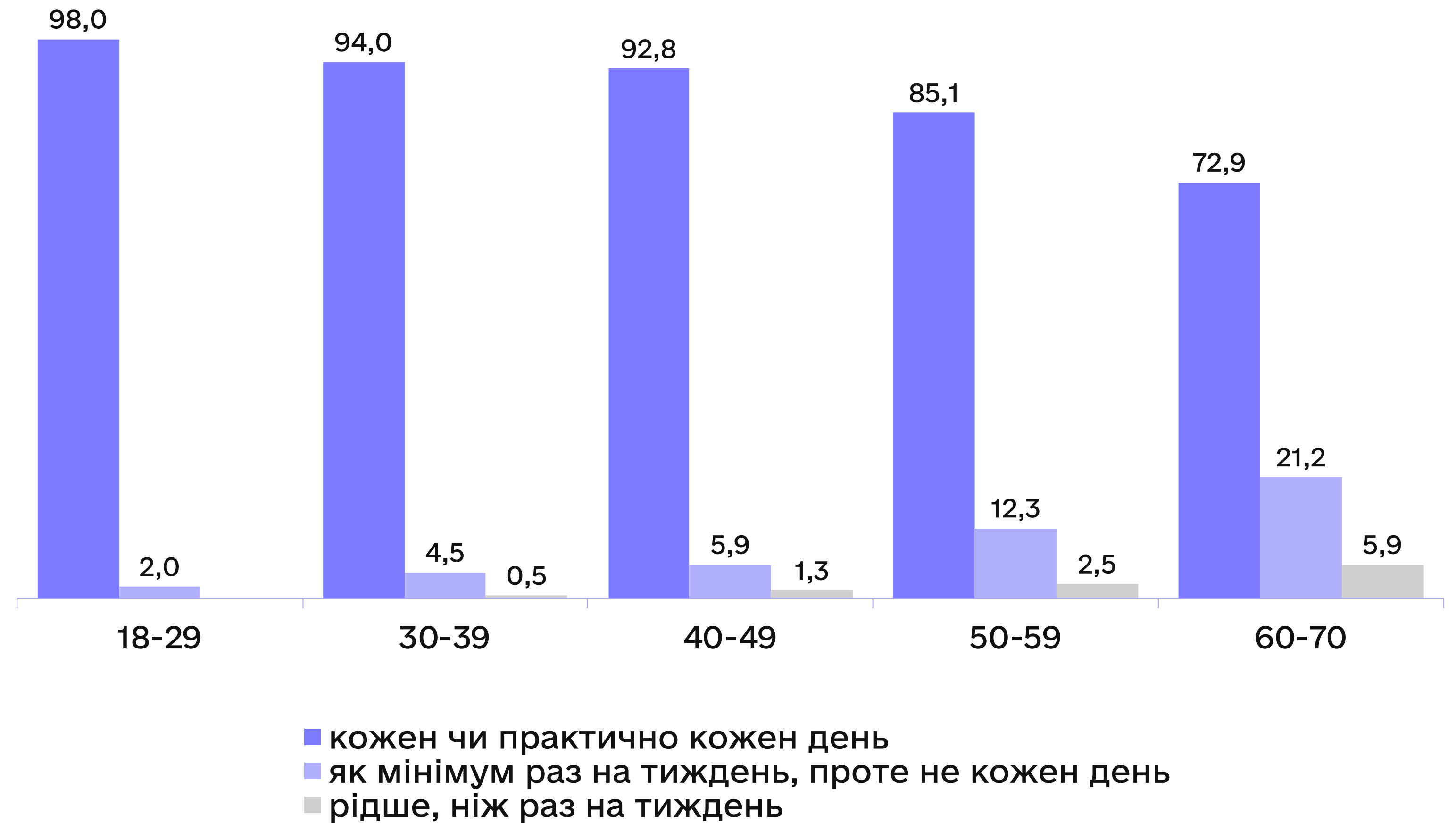
■ протягом останніх 3-х місяців ■ від 3 місяців до року назад ■ більше року назад ■ ніколи не користувався

Частота користування Інтернетом за останні 3 місяці



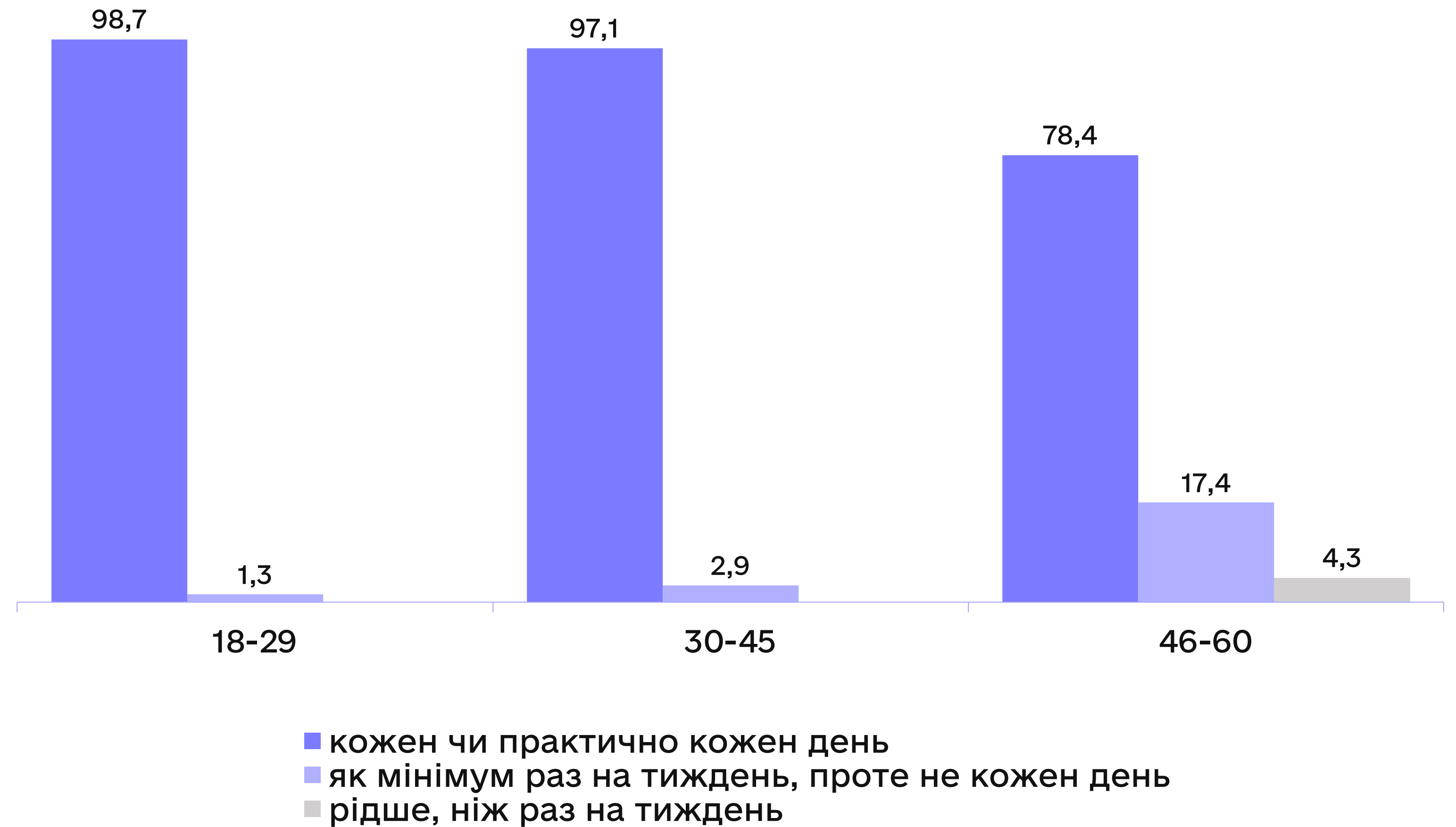
Частота користування Інтернетом за останні 3 місяці

Україна в цілому 🇺🇦



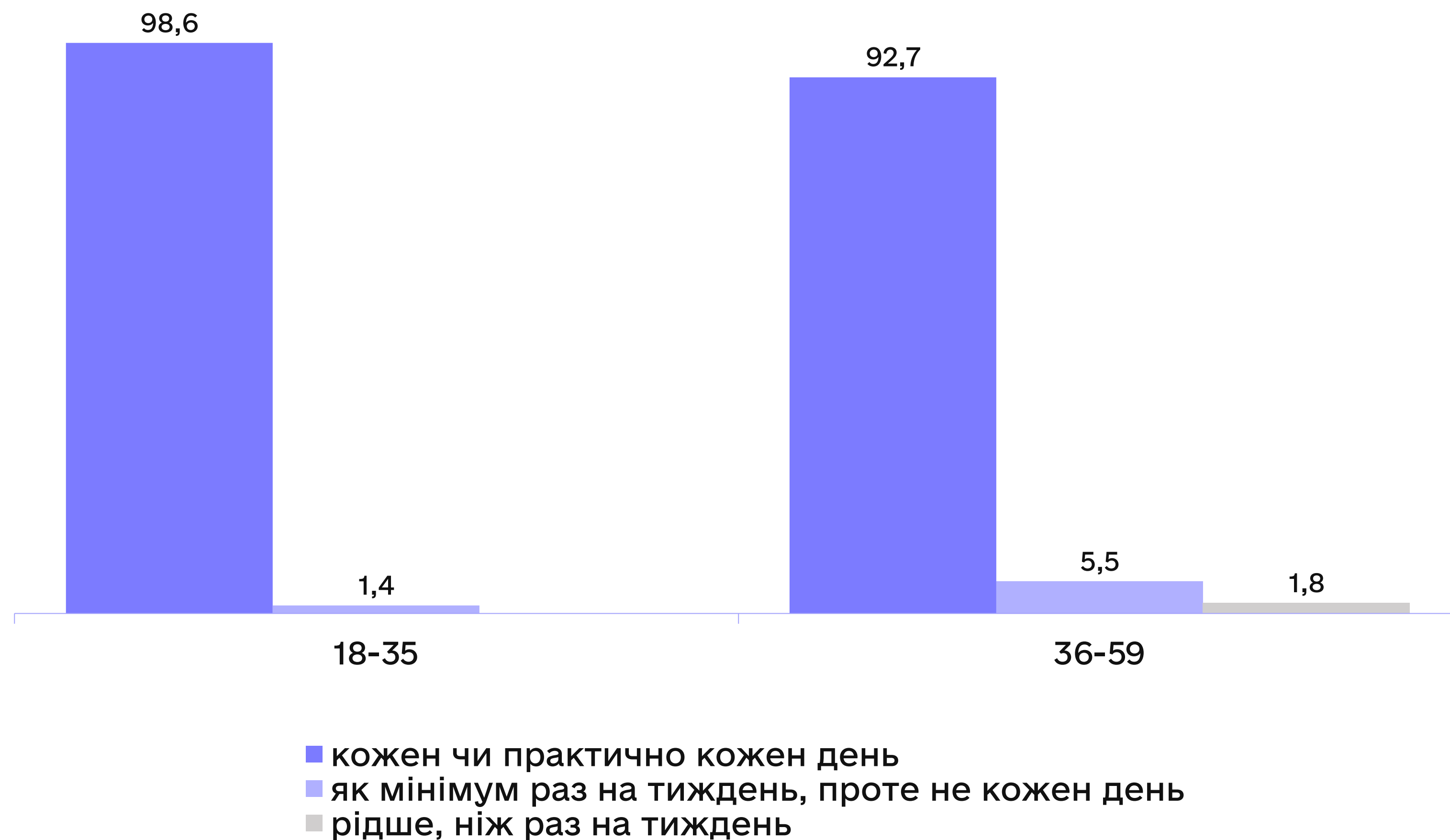
Частота користування
Інтернетом за
останні 3 місяці

Непідконтрольні
території 🚧



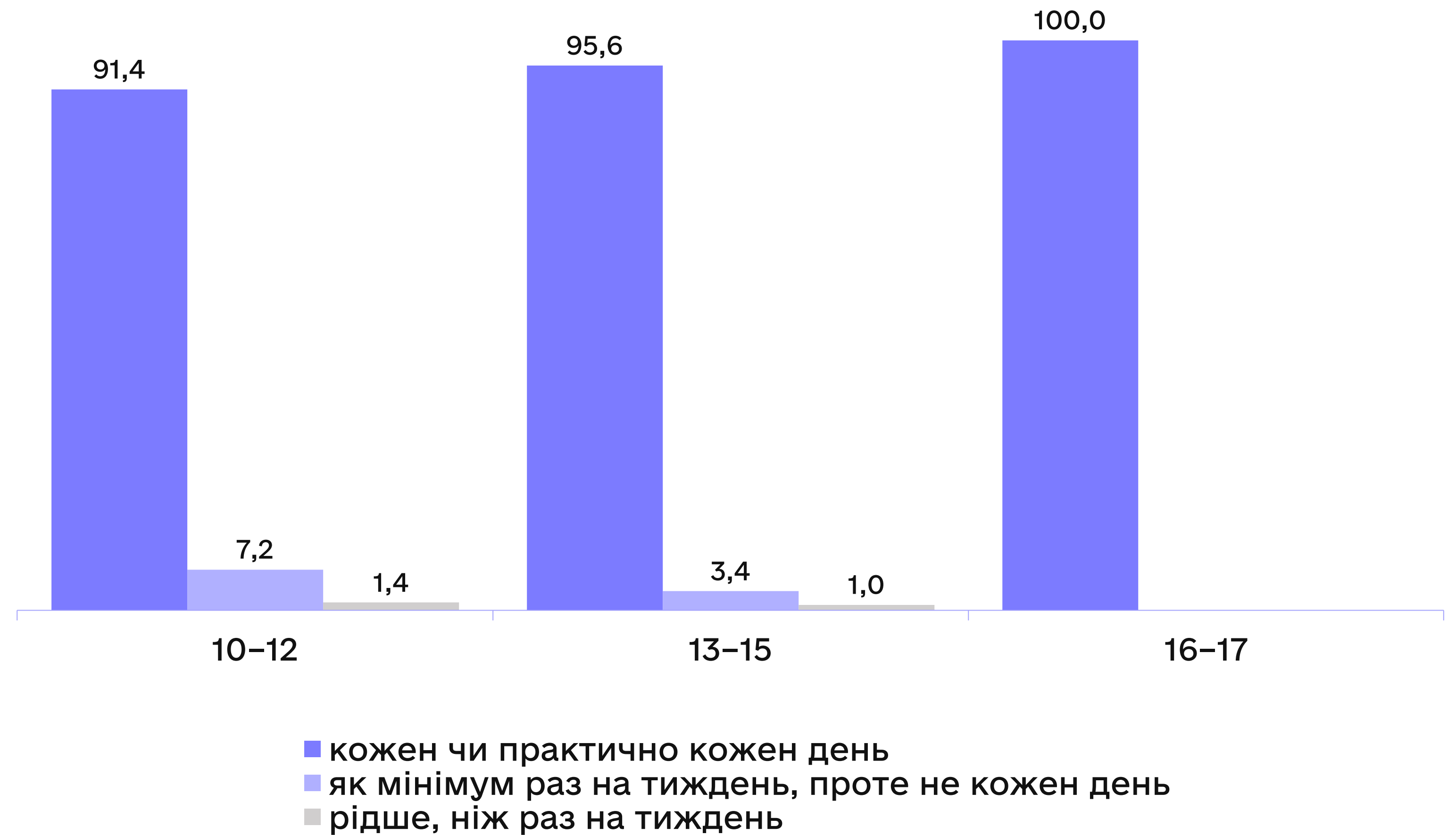
Частота користування Інтернетом за останні 3 місяці

Люди з порушенням
слуху 🦻



Частота користування Інтернетом за останні 3 місяці

Молодь віком
10–17 років 🧑



Пристрої для доступу в Інтернет вдома 🏡

Україна в цілому 🇺🇦

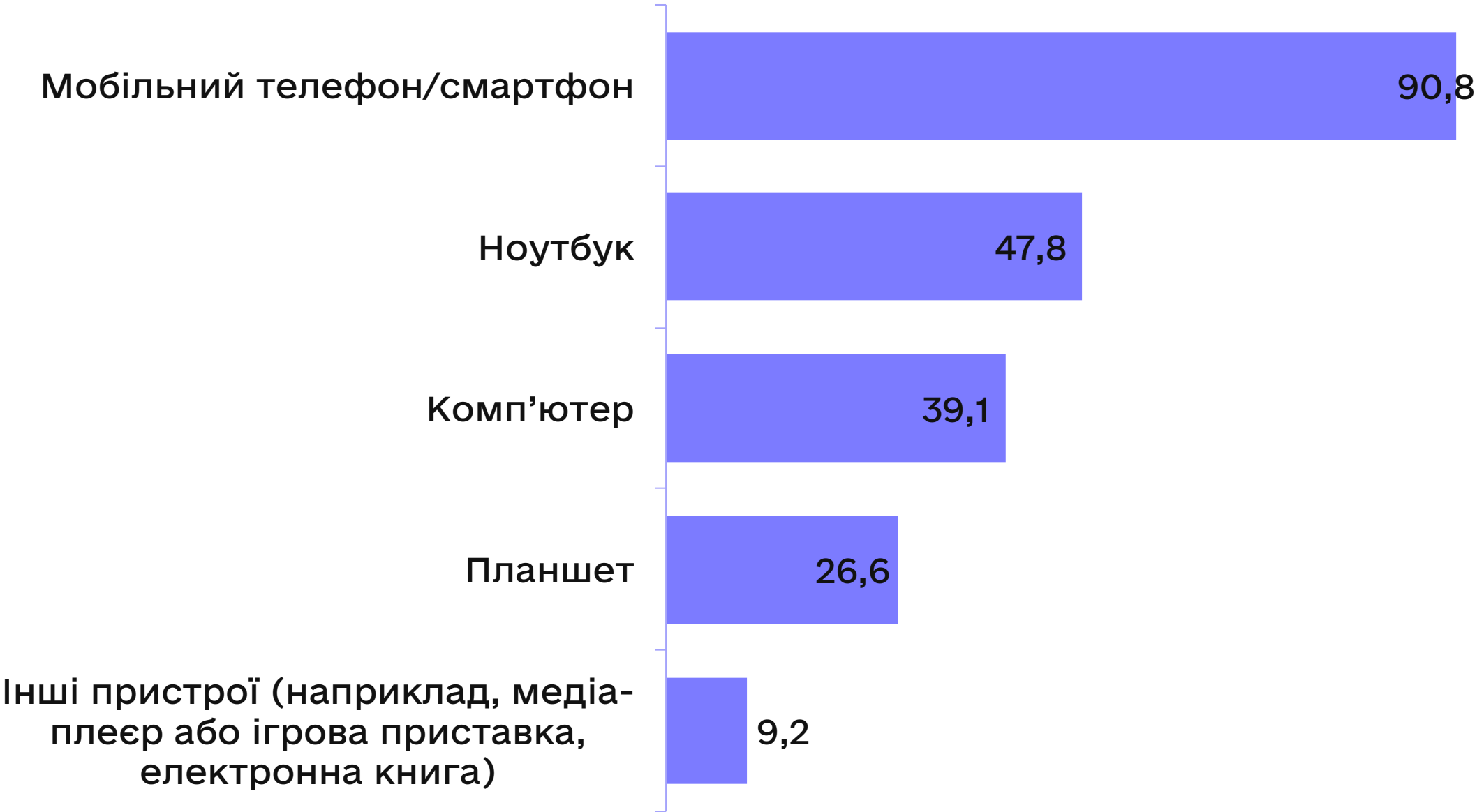


Непідконтрольні території 🚧



Пристрої для доступу в Інтернет вдома 🏠

Люди з порушенням слуху 👂



Молодь віком 10–17 років 👧



Пристрої для доступу в Інтернет на роботі

Україна в цілому



Непідконтрольні території

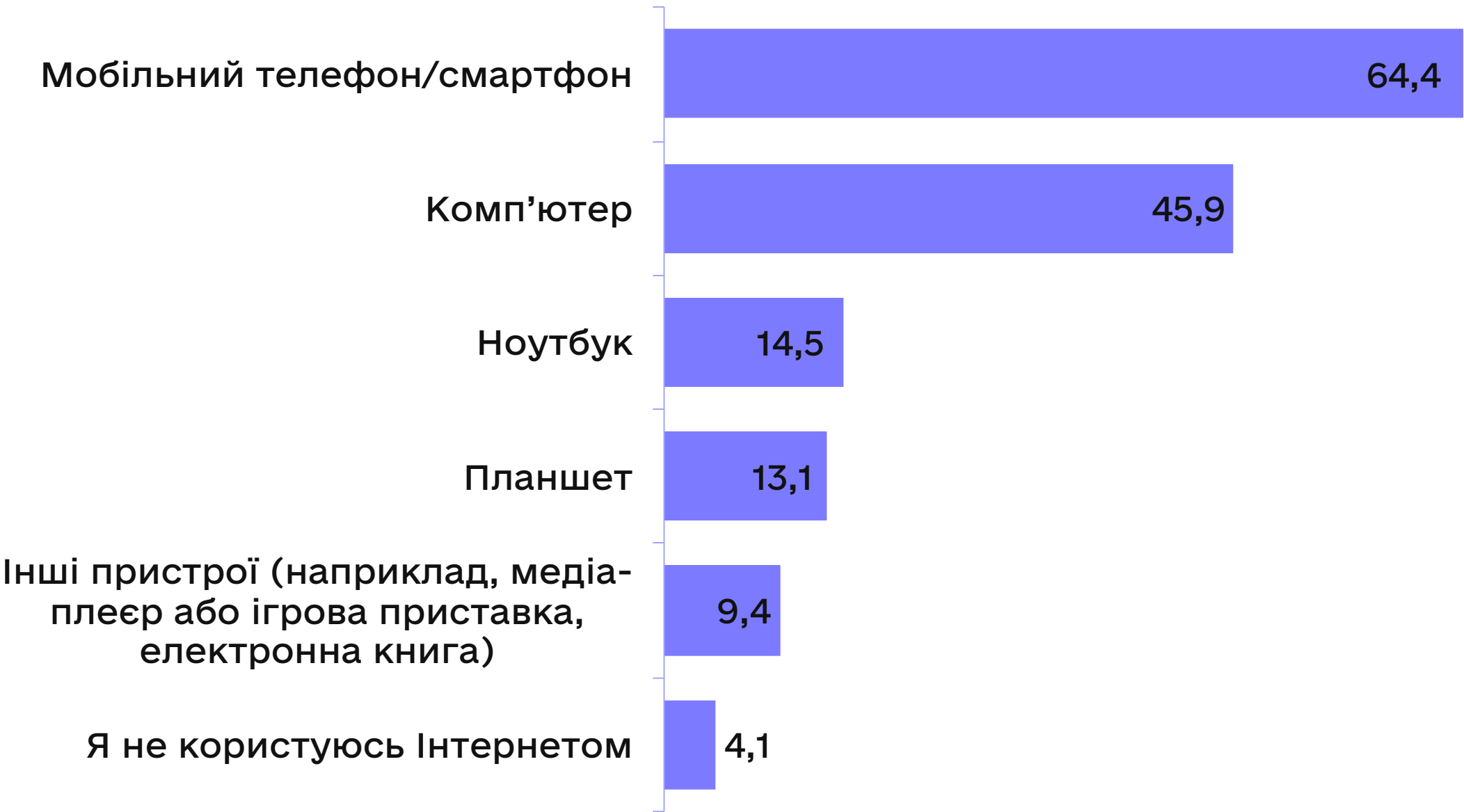


Пристрої для доступу в Інтернет на роботі

Люди з порушенням слуху



Молодь віком 10–17 років



Блок 3

**Електронна
безпека**

Ви зустрічались з будь-якою із наступних проблем, що пов'язані із безпекою, через використання Інтернету для особистих цілей за останні 12 місяців?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)

Україна в цілому



Непідконтрольні території



Ви зустрічались з будь-якою із наступних проблем, що пов'язані із безпекою, через використання Інтернету для особистих цілей за останні 12 місяців?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)

Люди з порушенням слуху 🧑🏻‍🦏



Молодь віком 10–17 років 🧑🏻



Ви зустрічались з будь-якою із наступних проблем, що пов'язані із безпекою, через використання Інтернету для особистих цілей за останні 12 місяців?

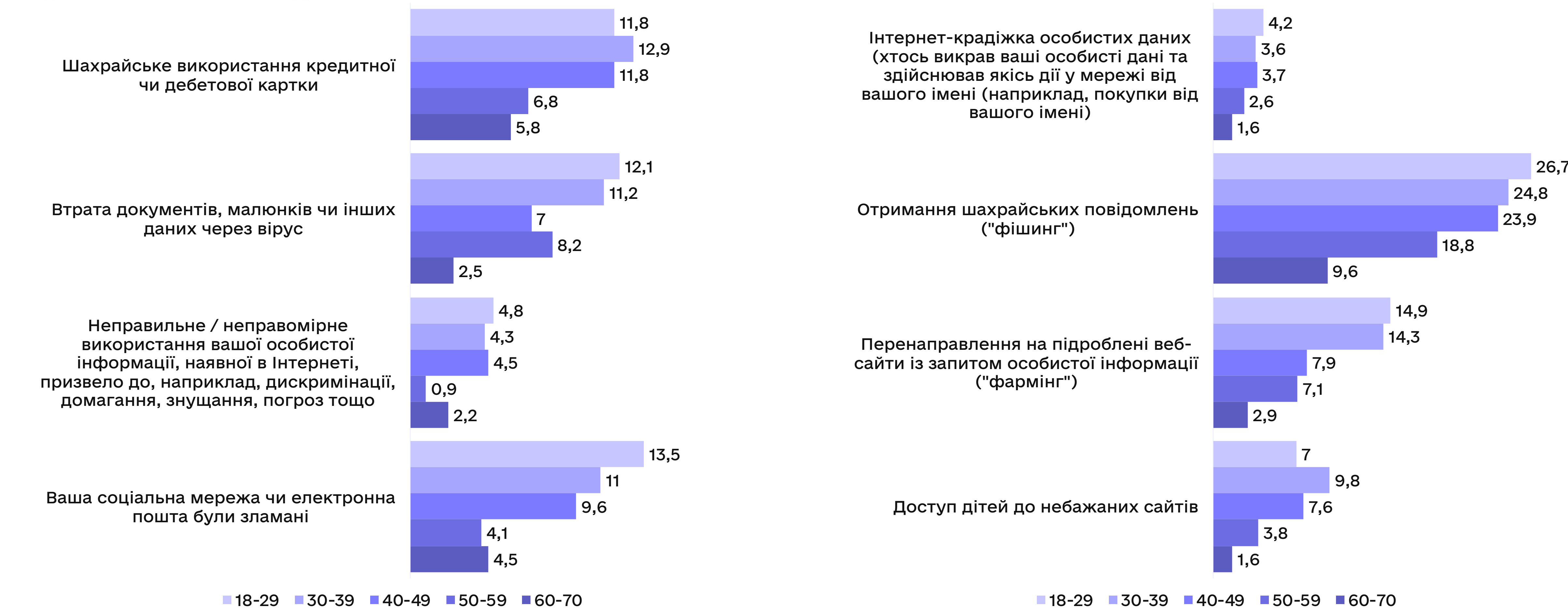
(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)



Ви зустрічались з будь-якою із наступних проблем, що пов'язані із безпекою, через використання Інтернету для особистих цілей за останні 12 місяців?

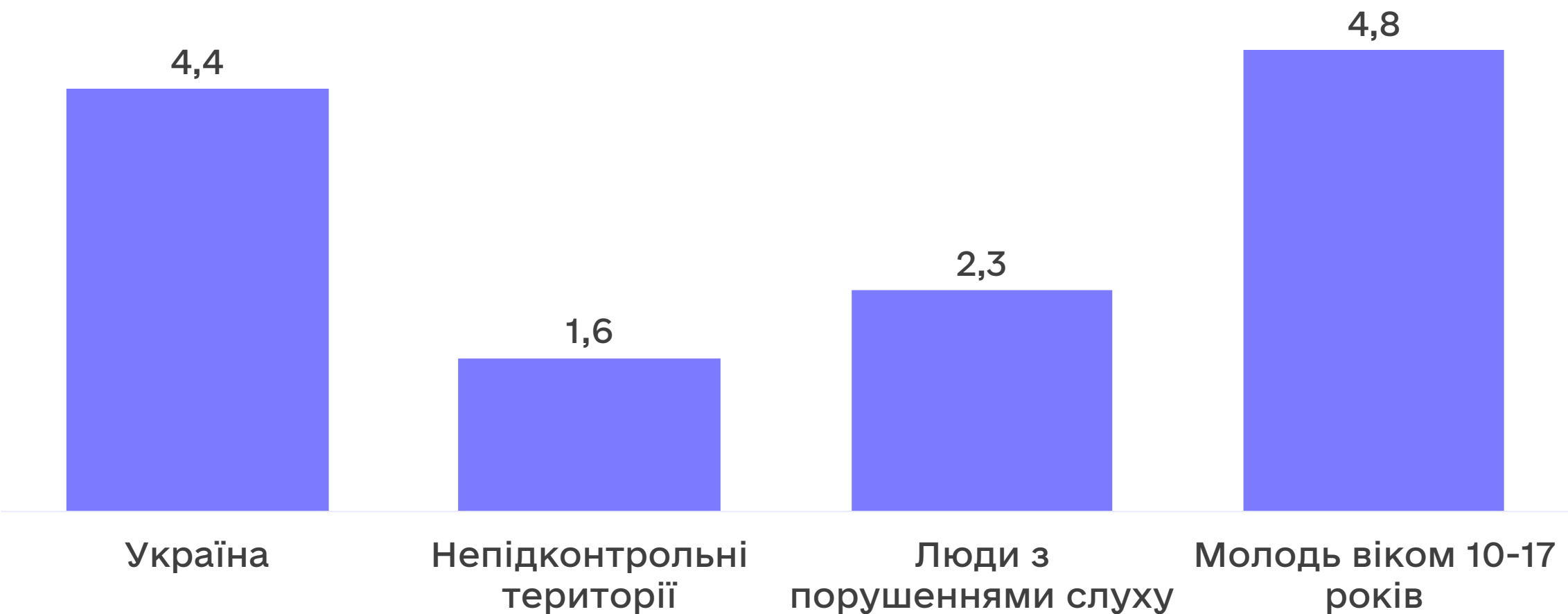
(у %, у розрізі віку, за варіантом відповіді «Так»)

Україна в цілому



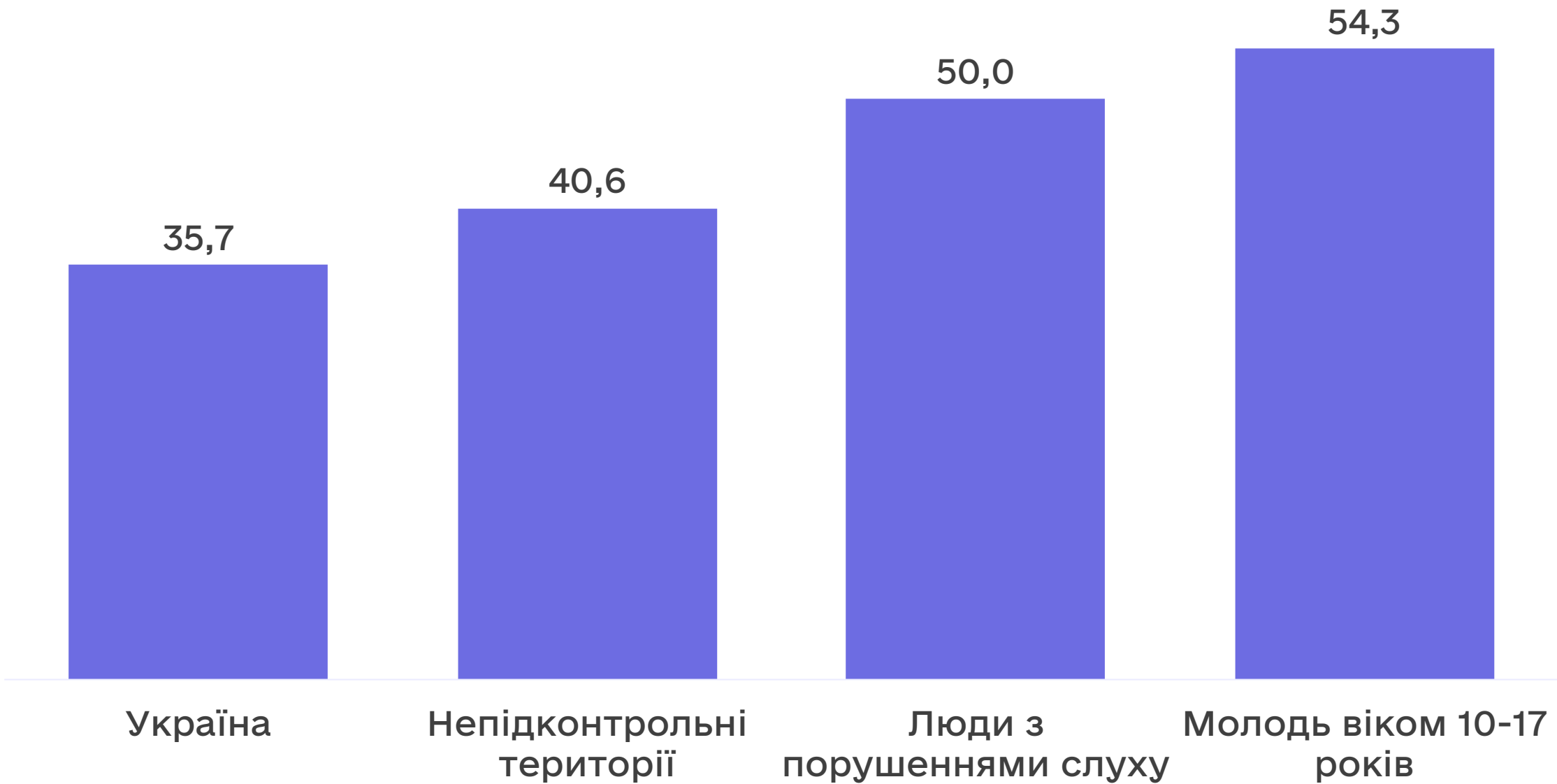
Зазнавали Ви фінансових втрат протягом останніх 12 місяців внаслідок крадіжок, отримання шахрайських повідомлень або перенаправлення на підроблені веб-сайти?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)



Робите Ви резервні копії своїх файлів на будь-яких зовнішніх пристроях зберігання даних або в Інтернет-сховищі?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)



Чи було так, що через міркування безпеки Ви відмовлялися від зазначених дій в Інтернет протягом останніх 12 місяців?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)

Україна в цілому 🇺🇦



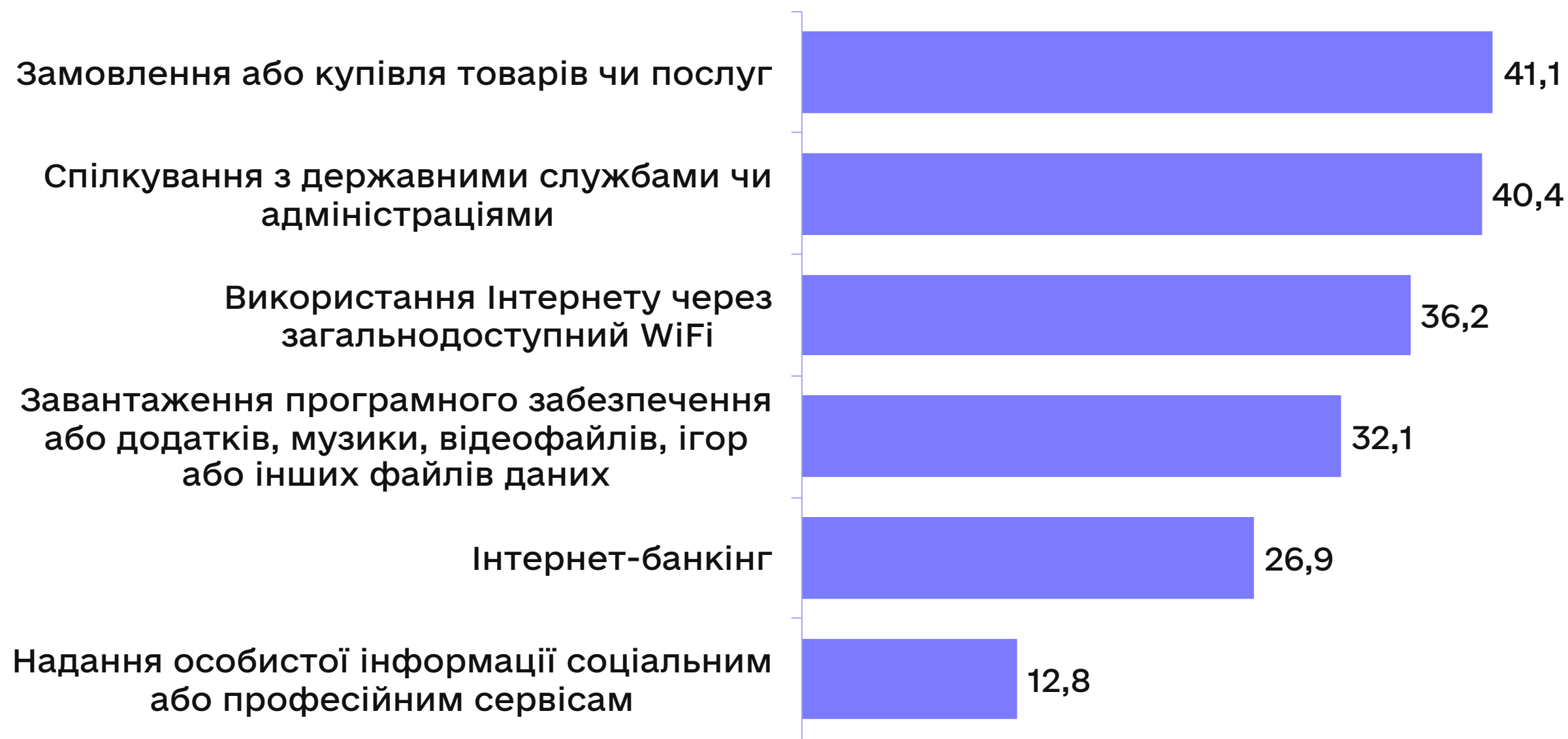
Непідконтрольні території 🚧



Чи було так, що через міркування безпеки Ви відмовлялися від зазначених дій в Інтернет протягом останніх 12 місяців?

(зазначений відсоток населення, що обрали варіант «Так»)

Люди з порушенням слуху

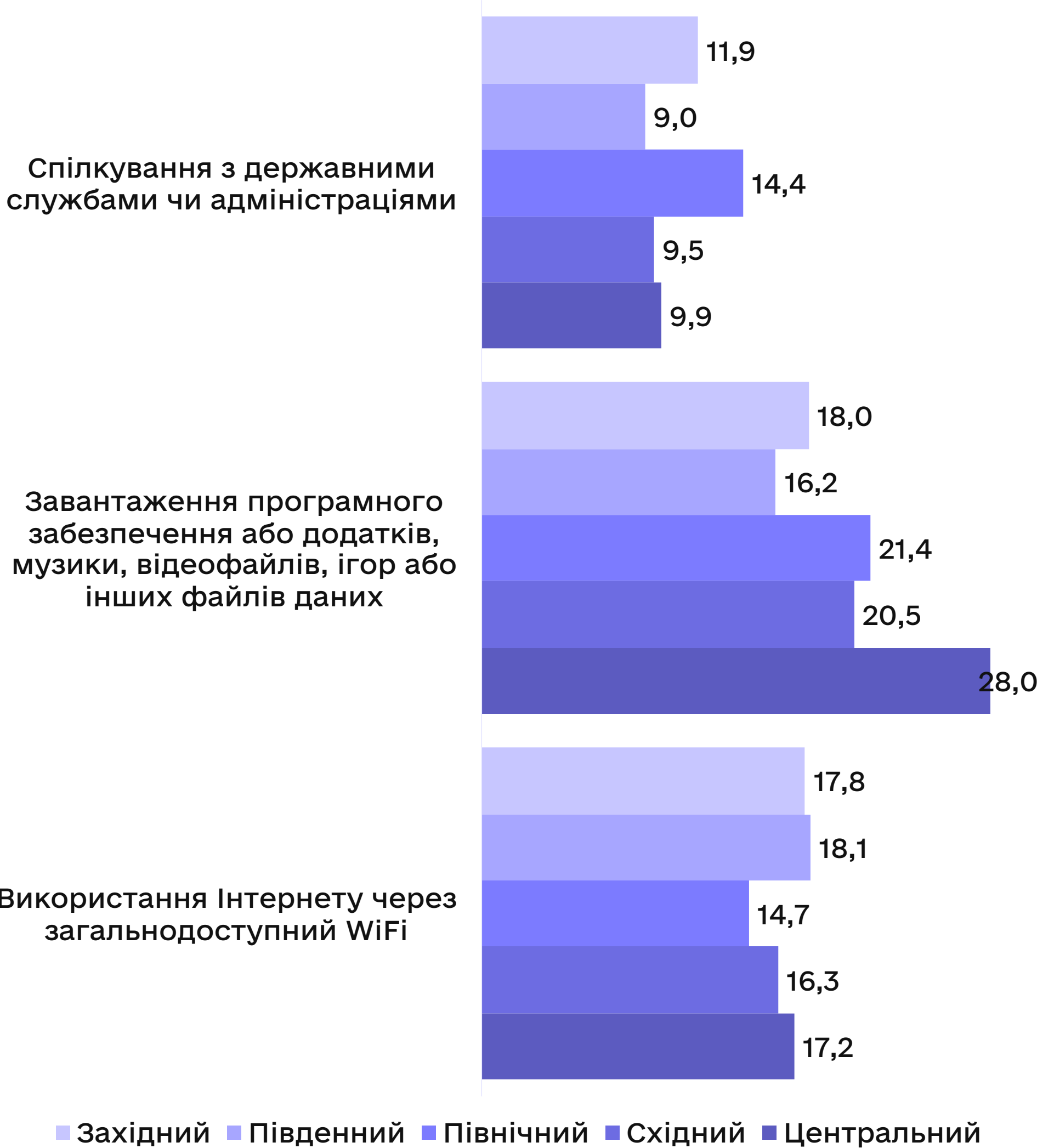
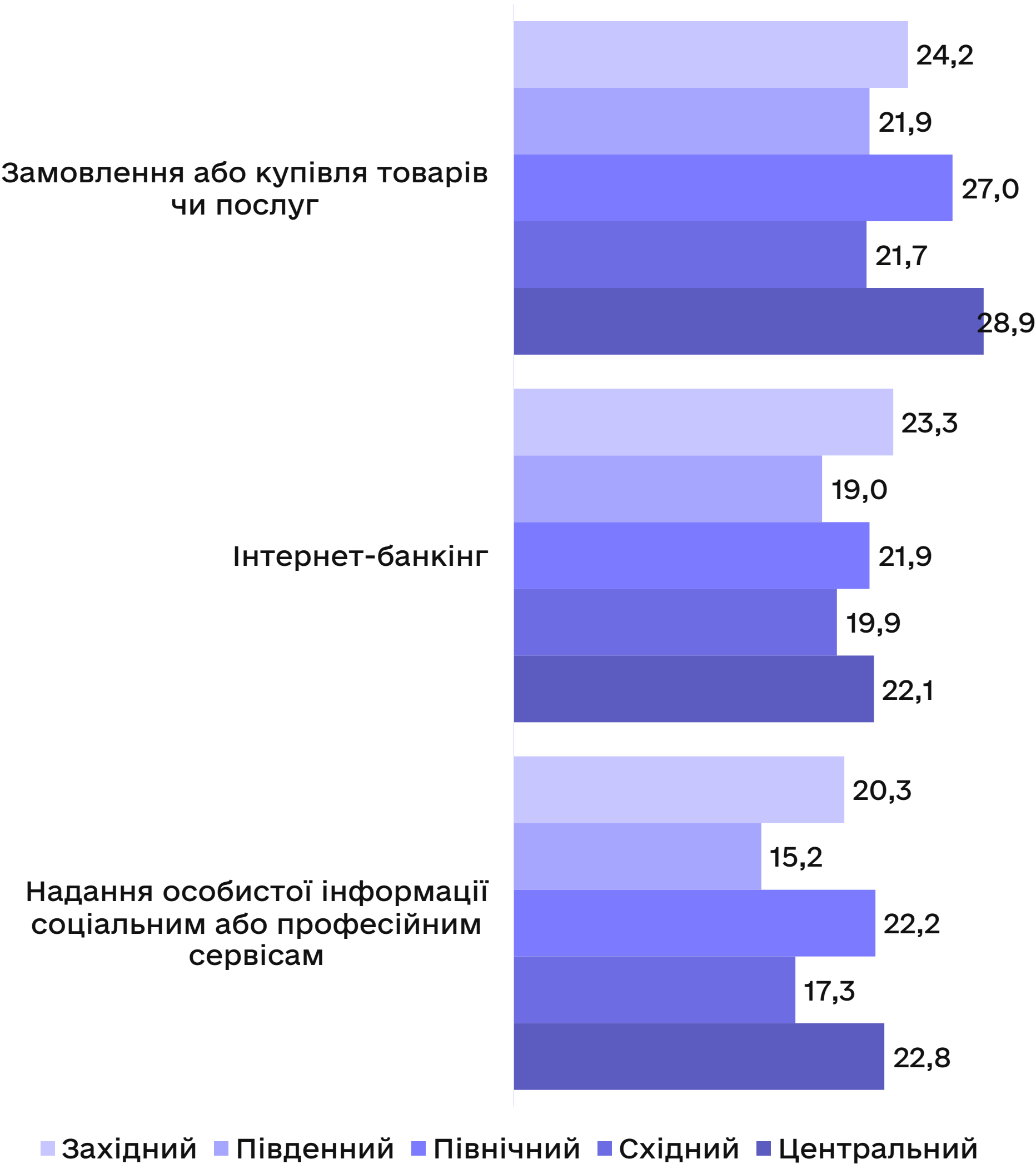


Молодь віком 10–17 років



Чи було так, що через міркування безпеки Ви відмовлялися від зазначених дій в Інтернет протягом останніх 12 місяців?

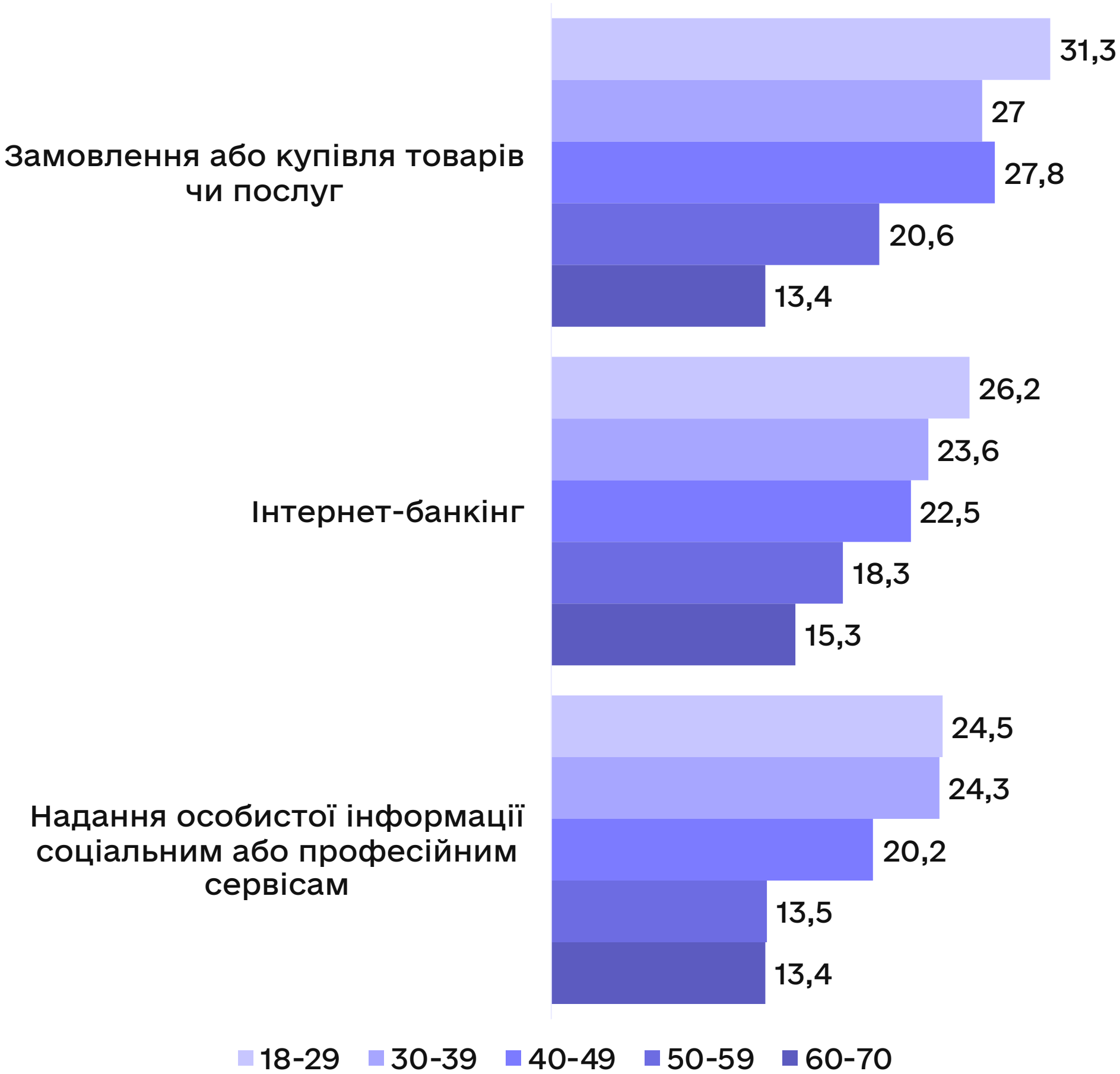
(у %, у розрізі регіонів, за варіантом відповіді «Так»)



Чи було так, що через міркування безпеки Ви відмовлялися від зазначених дій в Інтернет протягом останніх 12 місяців?

(у %, у розрізі віку, за варіантом відповіді «Так»)

Україна в цілому 🇺🇦

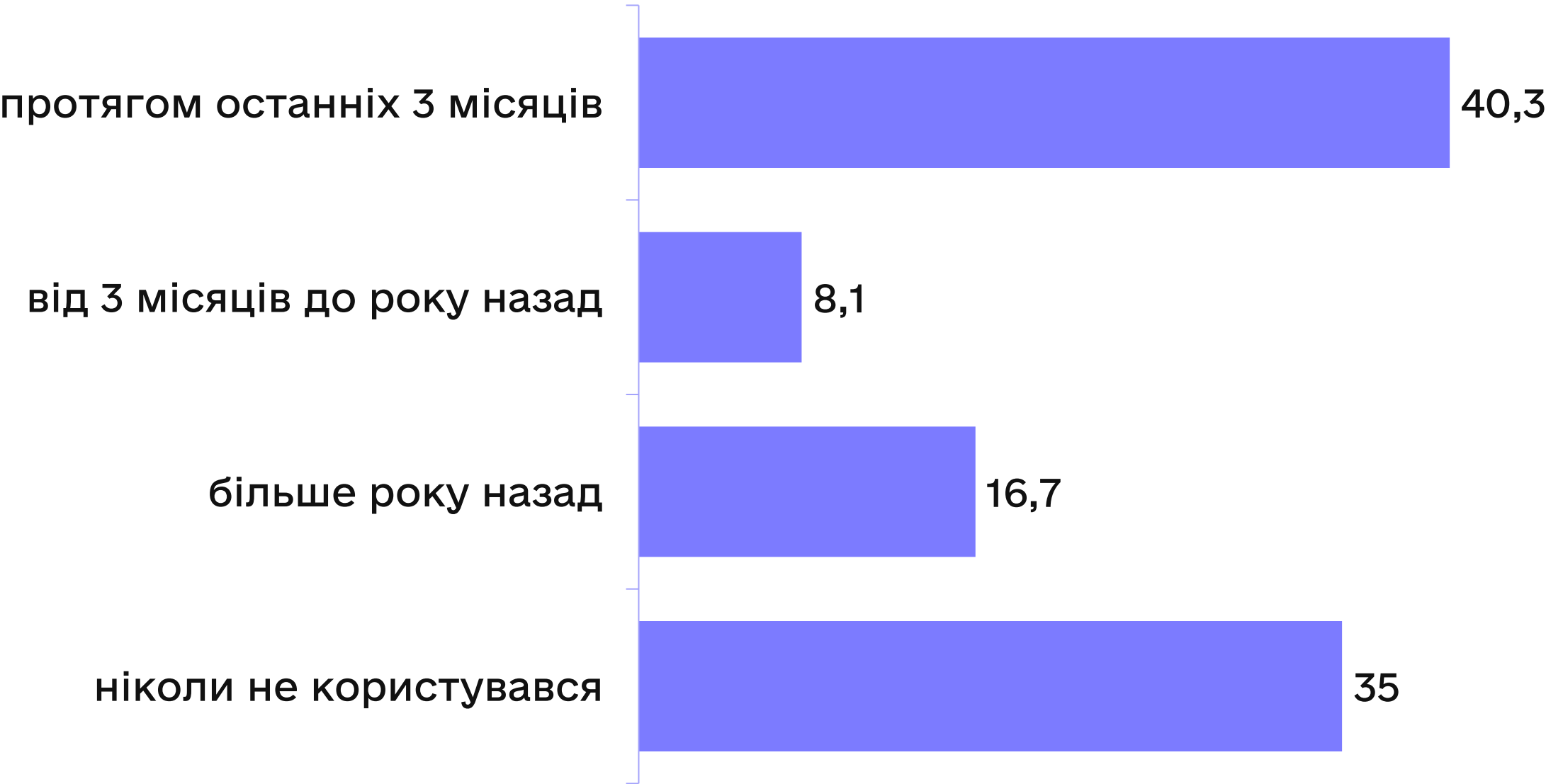


Блок 4

Інтернет комерція

Коли Ви в останній раз купували, замовляли товари чи послуги для особистого користування через Інтернет?

Україна в цілому 🇺🇦

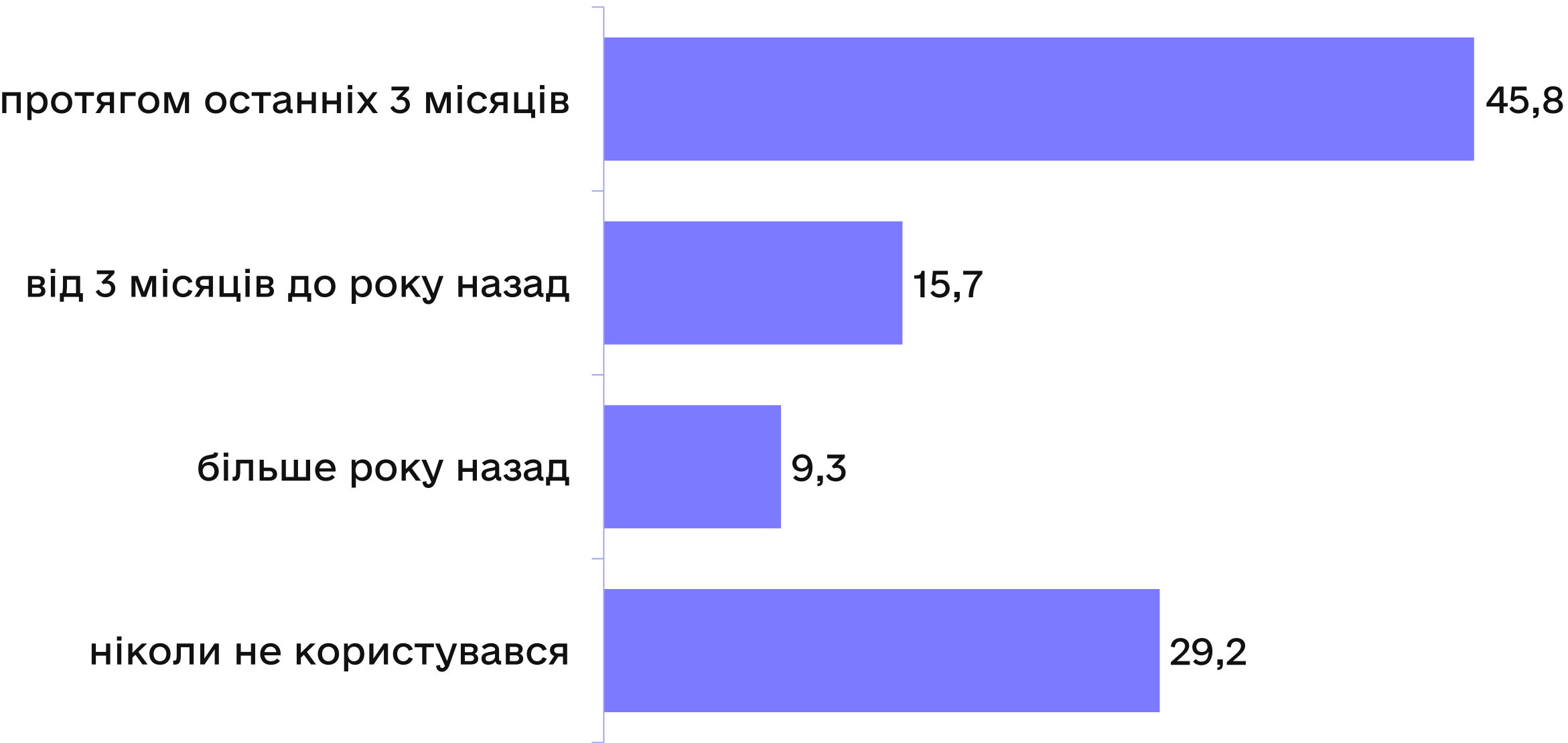


Непідконтрольні території 🚧

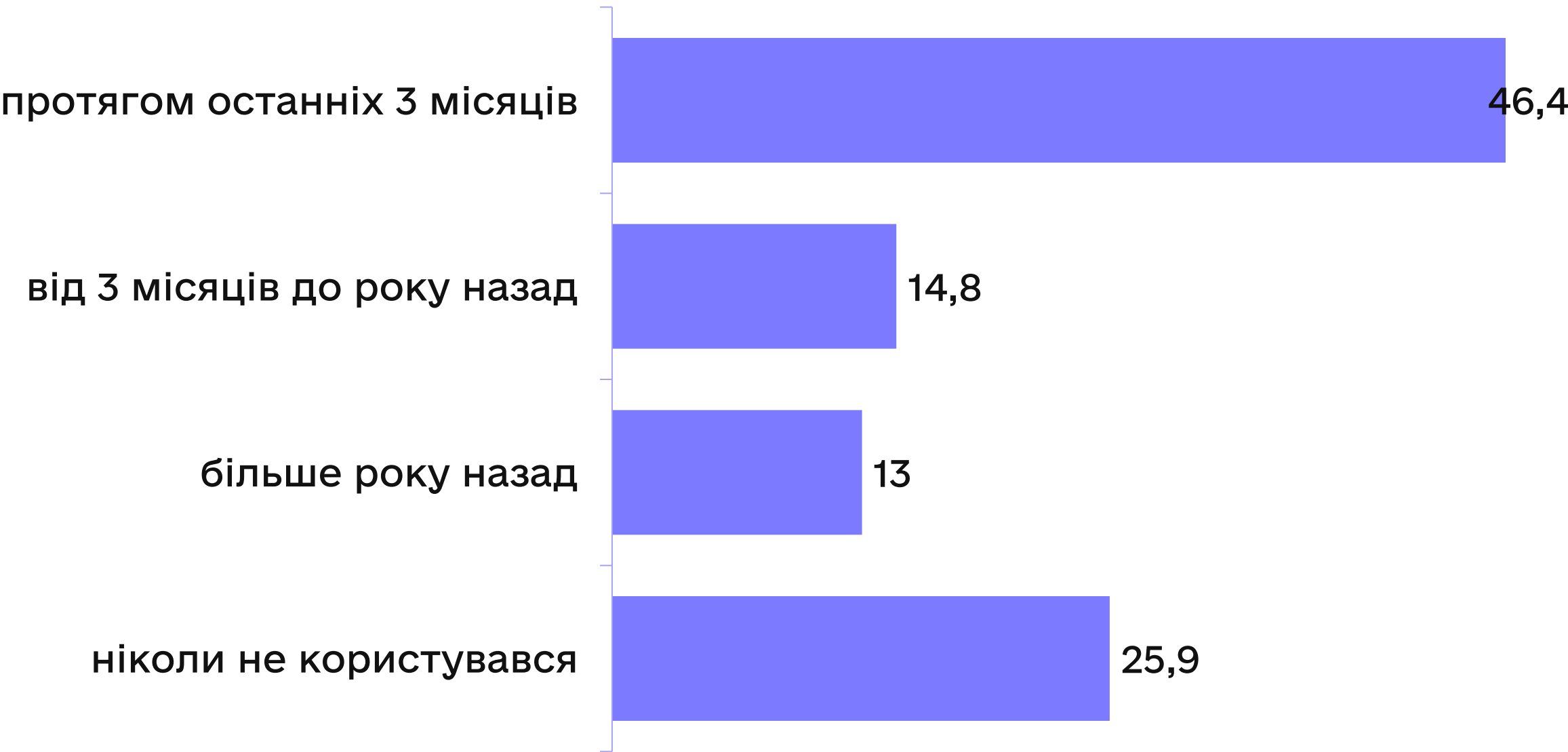


Коли Ви в останній раз купували, замовляли товари чи послуги для особистого користування через Інтернет?

Люди з порушенням слуху 🧑🏻‍🦏

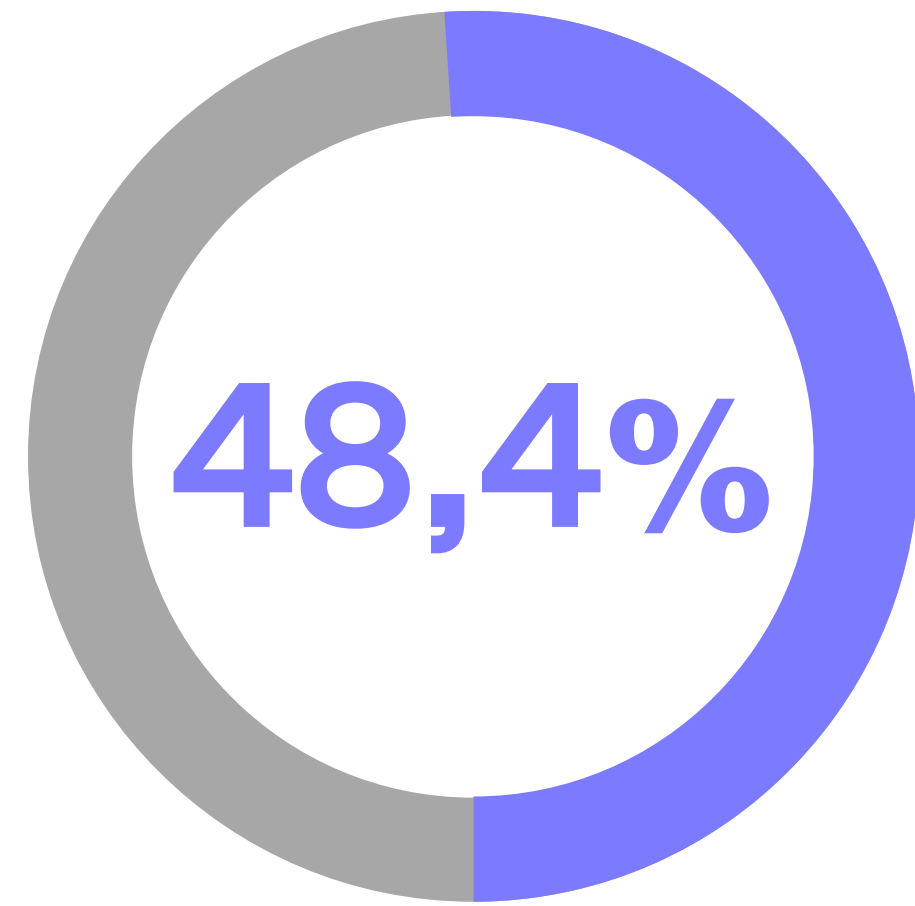


Молодь віком 10–17 років 🧑🏻



Інтернет комерція – національний рівень 🇺🇦

Загальний аналіз



Percentage of the population who ordered goods and services online for the last year

- 54,3% онлайн-покупців за останні 3 місяці здійснили від 1 до 3 Інтернет-покупок.
- В цілому, кількість покупок через мережу Інтернет серед населення України варіюється від 1 до 150 покупок.
- Більше 10 Інтернет-замовлень здійснило 7,2% населення.

Які товари та послуги Ви купували, замовляли через Інтернет для особистого користування впродовж останніх 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)

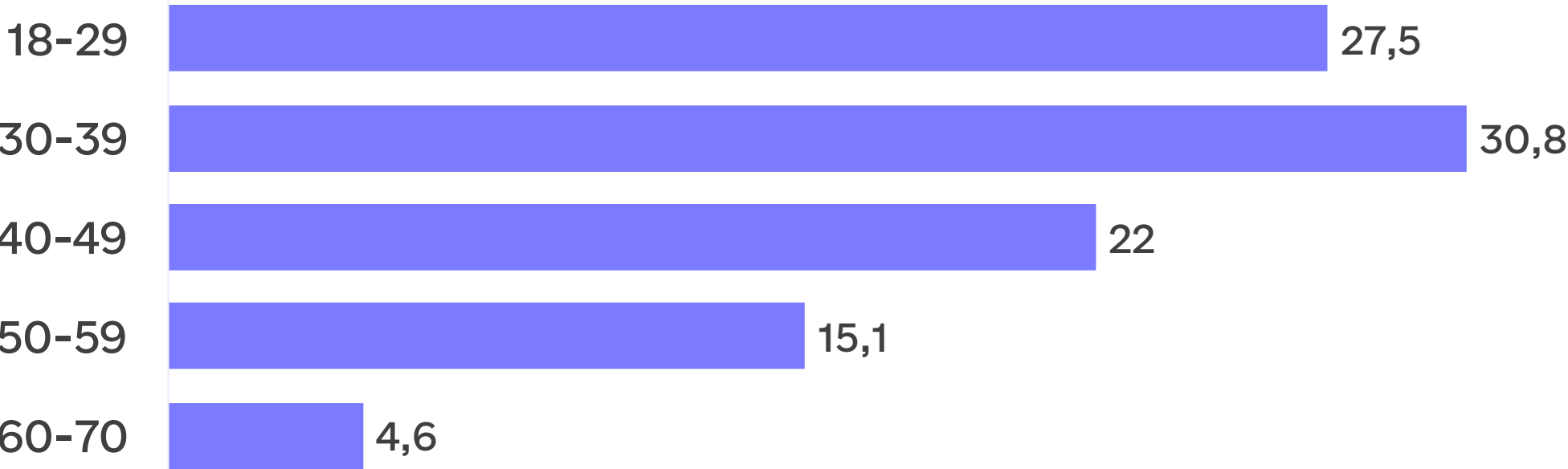


Україна в цілому

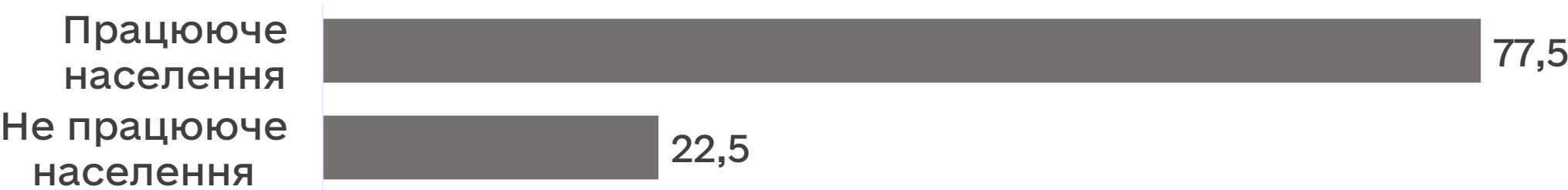


Купував товари чи послуги в Інтернеті за останні 12 місяців

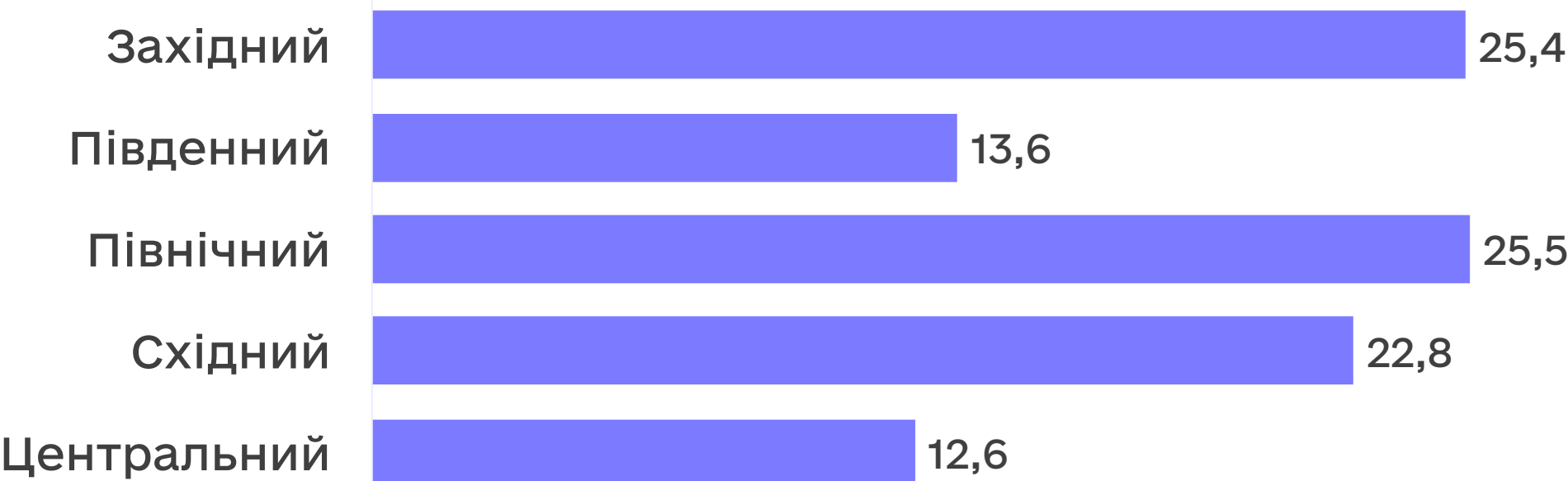
У розрізі віку (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)

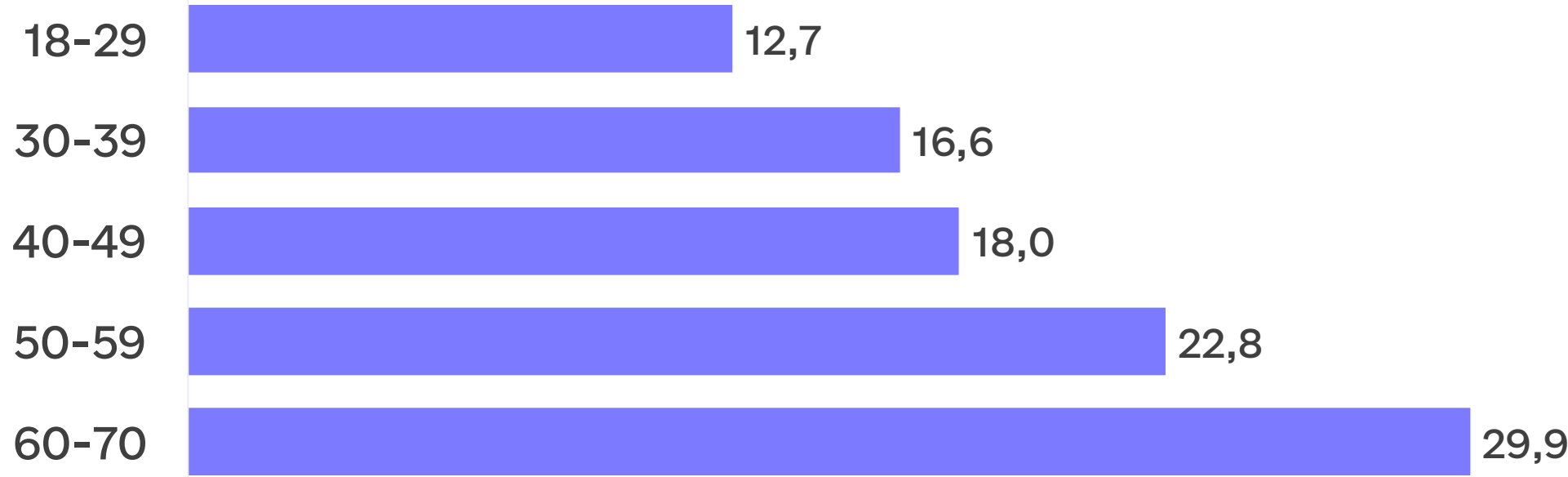


У розрізі регіону (у %)



Не купував товари чи послуги в Інтернеті за останні 12 місяців

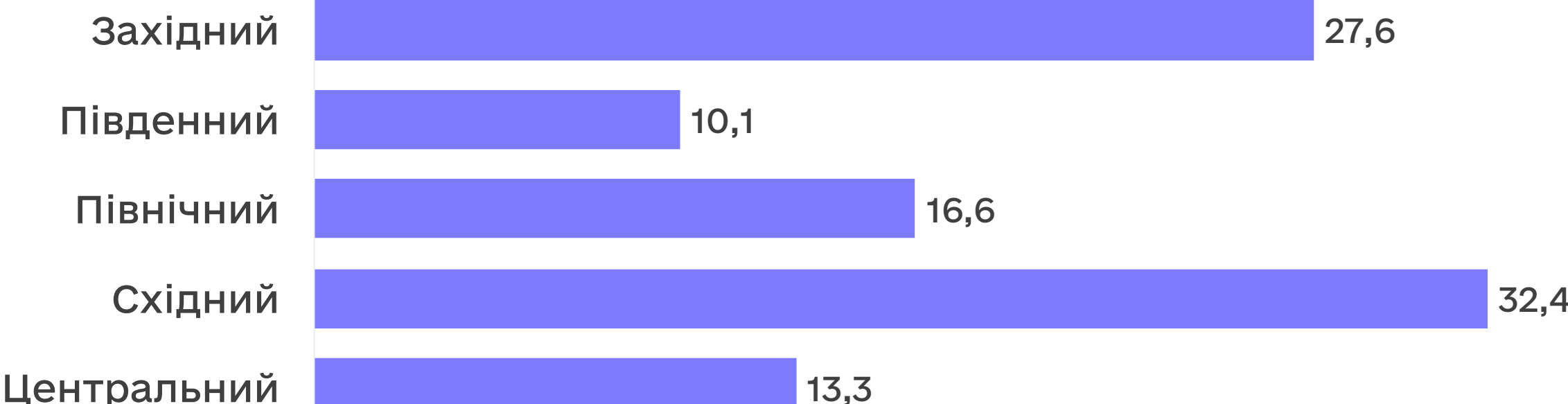
У розрізі віку (у %)



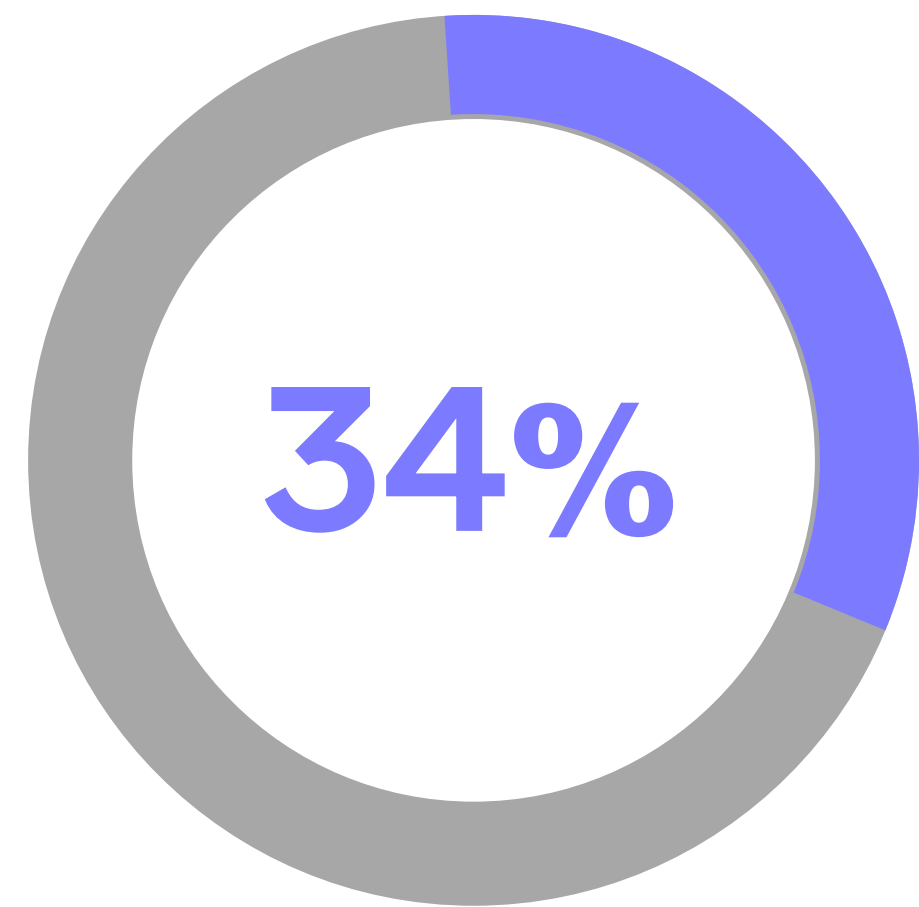
У розрізі статусу зайнятості (у %)



У розрізі регіону (у %)



Інтернет комерція – непідконтрольні території 🚧 Загальний аналіз



Відсоток населення, які замовляли товари, послуги в Інтернет за останній рік.

- 70% населення, що за останні 3 місяці здійснили Інтернет-замовлення робили від 1 до 3 Інтернет-покупок.
- Кількість покупок на непідконтрольних територіях варіюється у межах від 1 до максимального значення у 12, за останні 3 місяці.
- Більше 5 Інтернет-замовлень здійснило 14,4% населення.

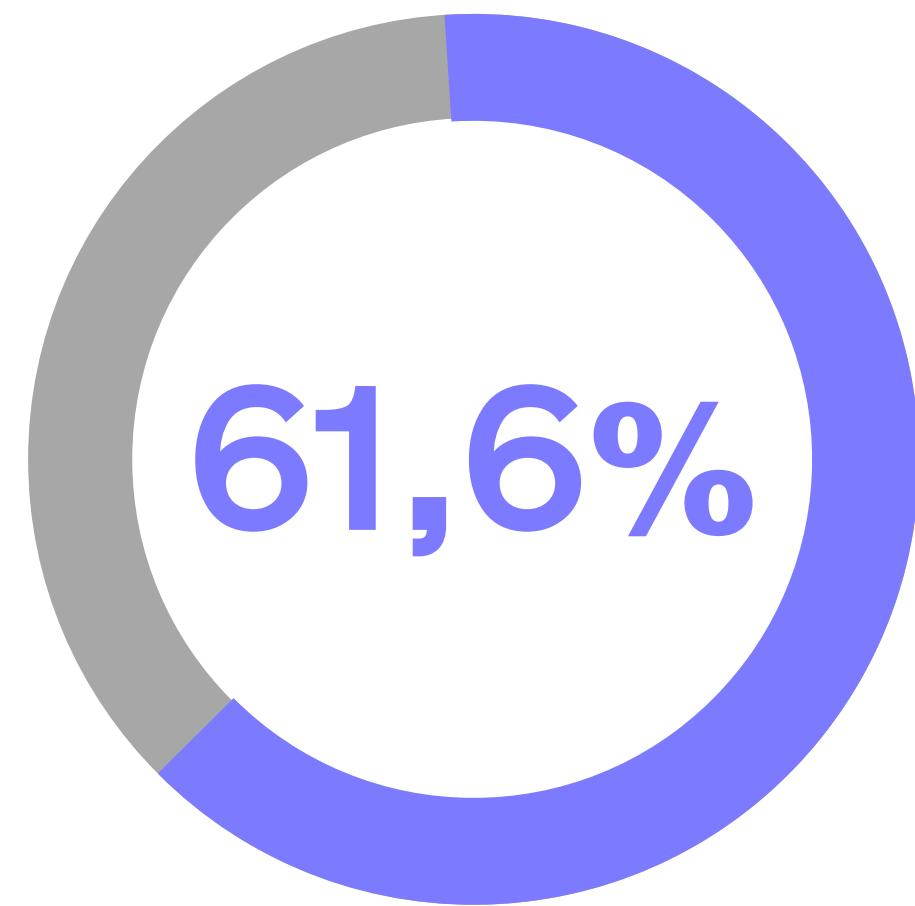
Які товари та послуги Ви купували, замовляли через Інтернет для особистого користування впродовж останніх 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)



Інтернет комерція – люди з порушеннями слуху 🧠

Загальний аналіз



Відсоток населення, які замовляли товари, послуги в Інтернет за останній рік.

- 47% населення за останні 3 місяці здійснили від 1 до 3 Інтернет-покупок.
- В цілому, кількість покупок через мережу Інтернет серед людей з порушеннями слуху коливається від 1 до 27 замовлень.
- Більше 10 Інтернет-замовлень здійснило 11,8% населення з порушеннями слуху.

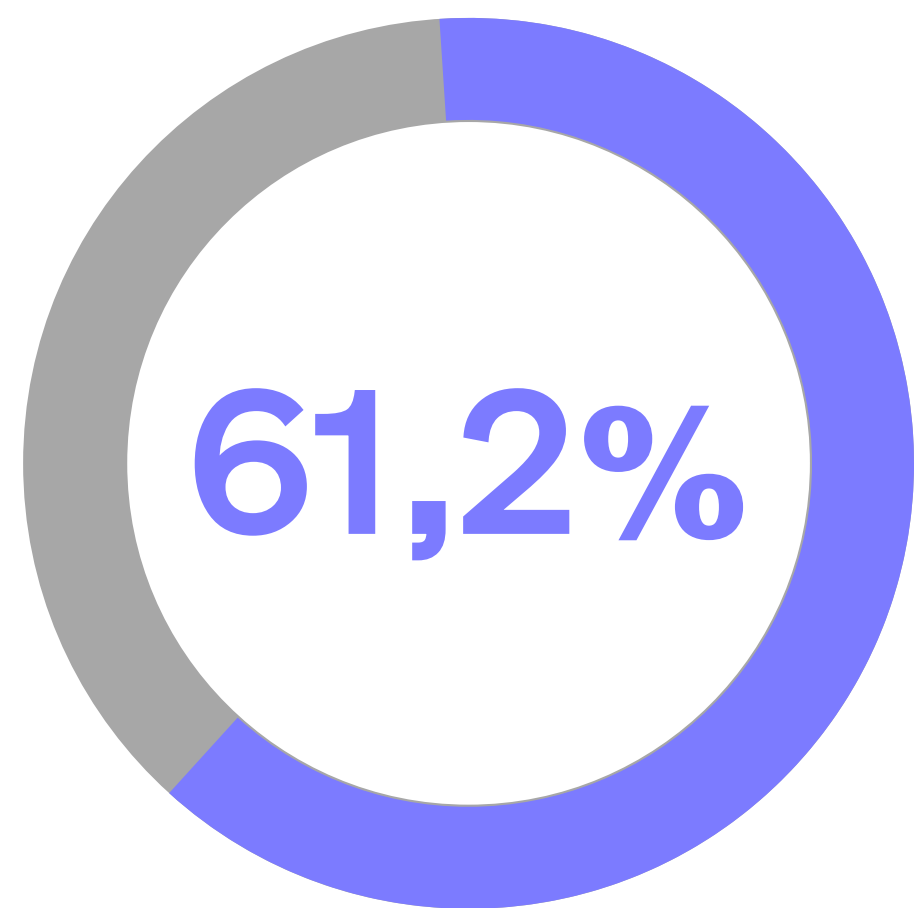
Які товари та послуги Ви купували, замовляли через Інтернет для особистого користування впродовж останніх 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)



Інтернет комерція – люди з порушеннями слуху 🧑

Загальний аналіз



Відсоток населення, які замовляли товари, послуги в Інтернет за останній рік.

- 38,9% молоді 10-17 років за останні 3 місяці здійснили від 1 до 3 Інтернет-покупок.
- Кількість покупок серед молодого населення варіюється у межах від 1 до 50 замовлень за останні 3 місяці.
- Більше 10 Інтернет-замовлень здійснило 11,7% населення з порушеннями слуху.

Які товари та послуги Ви купували, замовляли через Інтернет для особистого користування впродовж останніх 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)



Які причини були не купувати чи не замовляти товари чи послуги для своїх особистих цілей через Інтернет за останні 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)

Україна в цілому 🇺🇦



Непідконтрольні території 🚧



Які причини були не купувати чи не замовляти товари чи послуги для своїх особистих цілей через Інтернет за останні 12 місяців?

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)

Люди з порушенням слуху



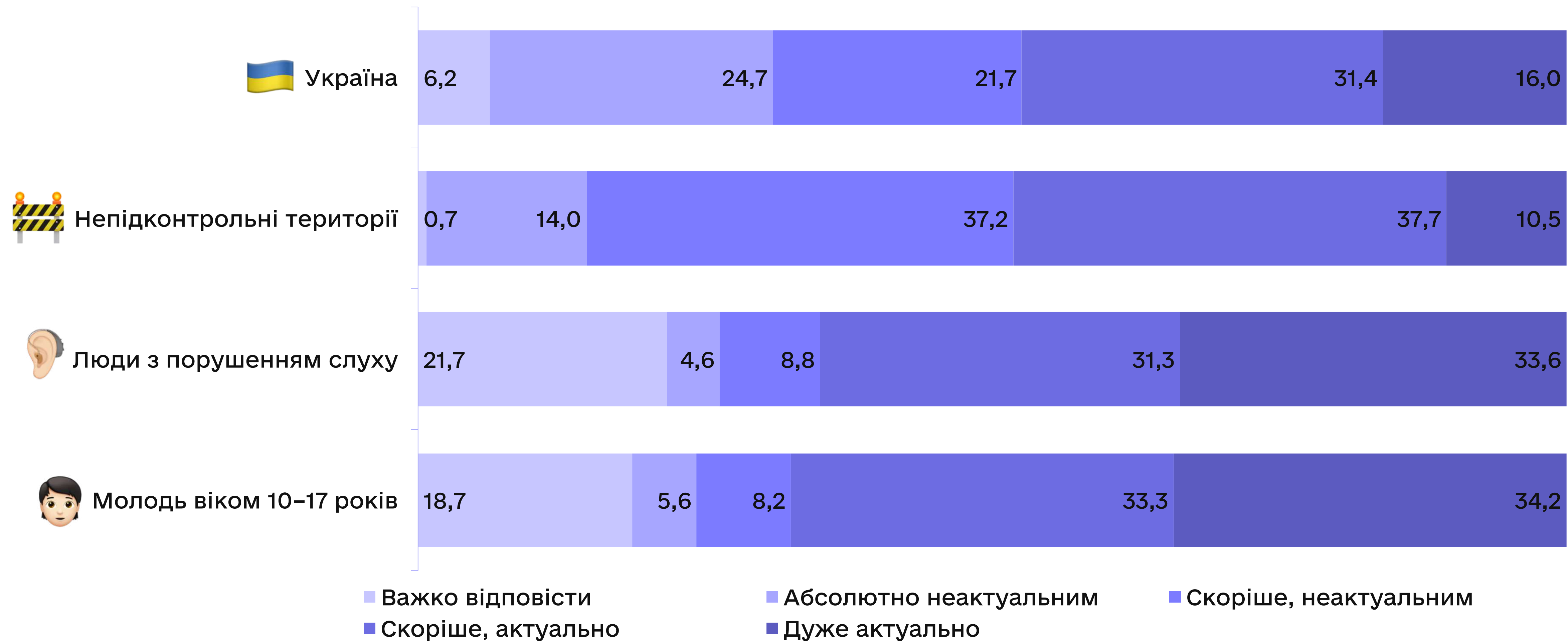
Молодь віком 10–17 років



Блок 5

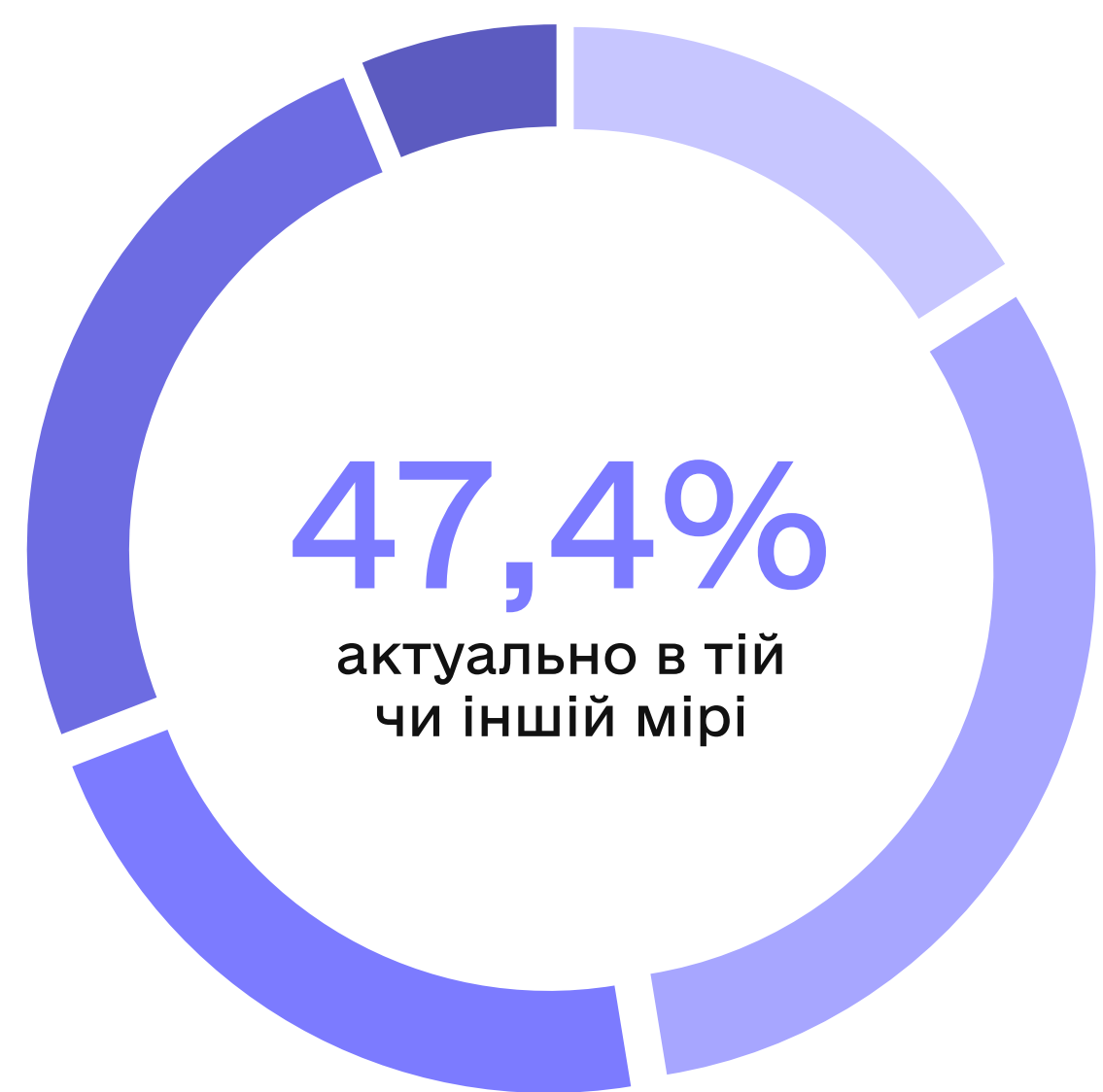
**Навчання
цифровим навичкам**

Актуальність навчання цифровим навичкам



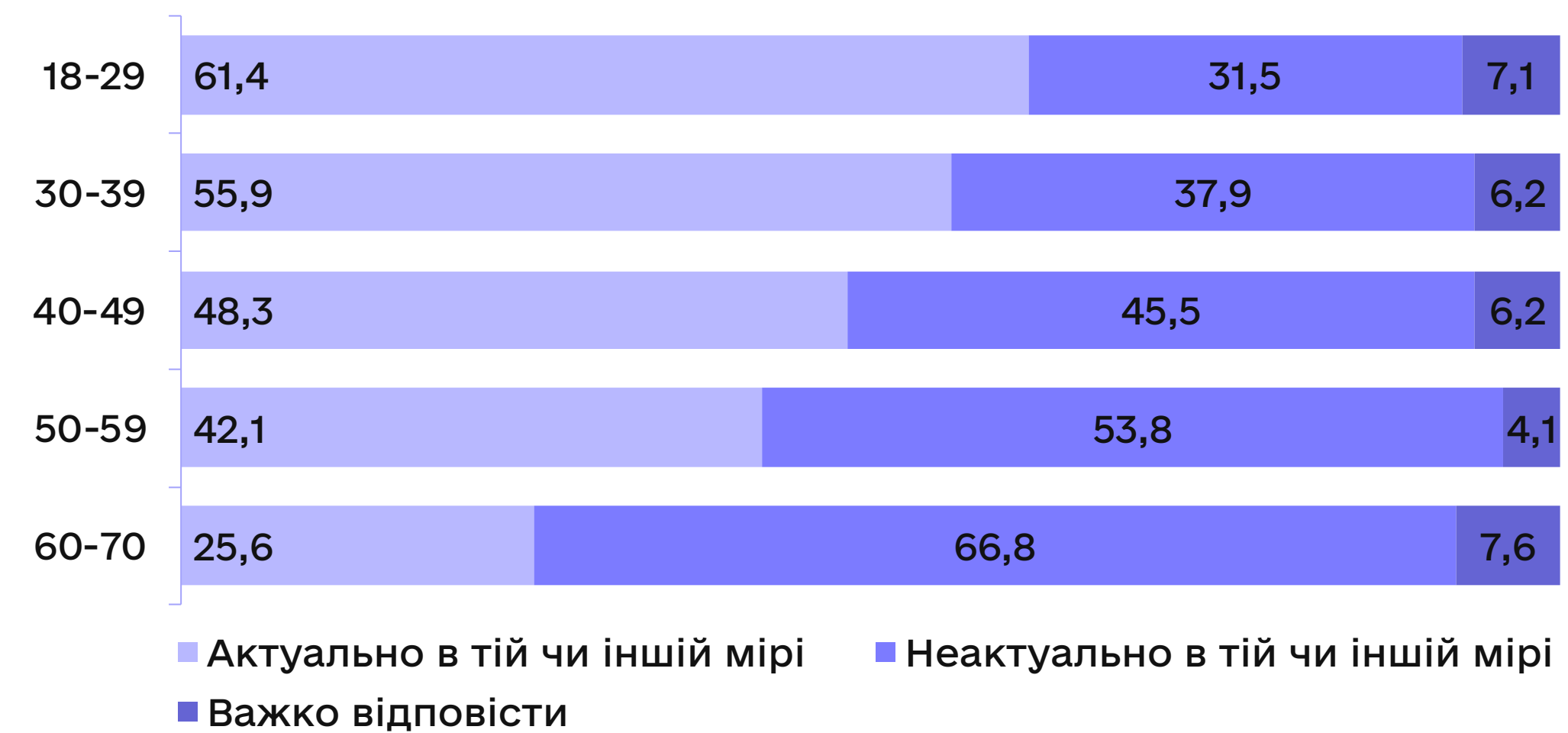
Актуальність навчання цифровим навичкам

Україна в цілому 🇺🇦

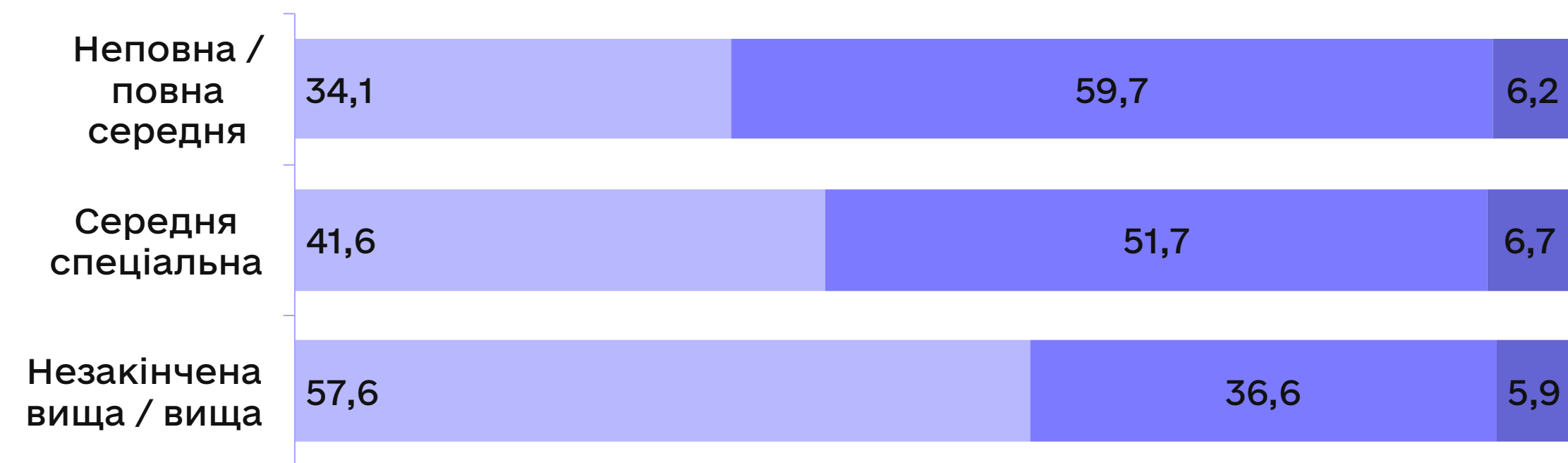


- Дуже актуальним
- Скоріше, актуальним
- Скоріше, неактуальним
- Абсолютно неактуальним
- Важко відповісти

У розрізі віку (у %)



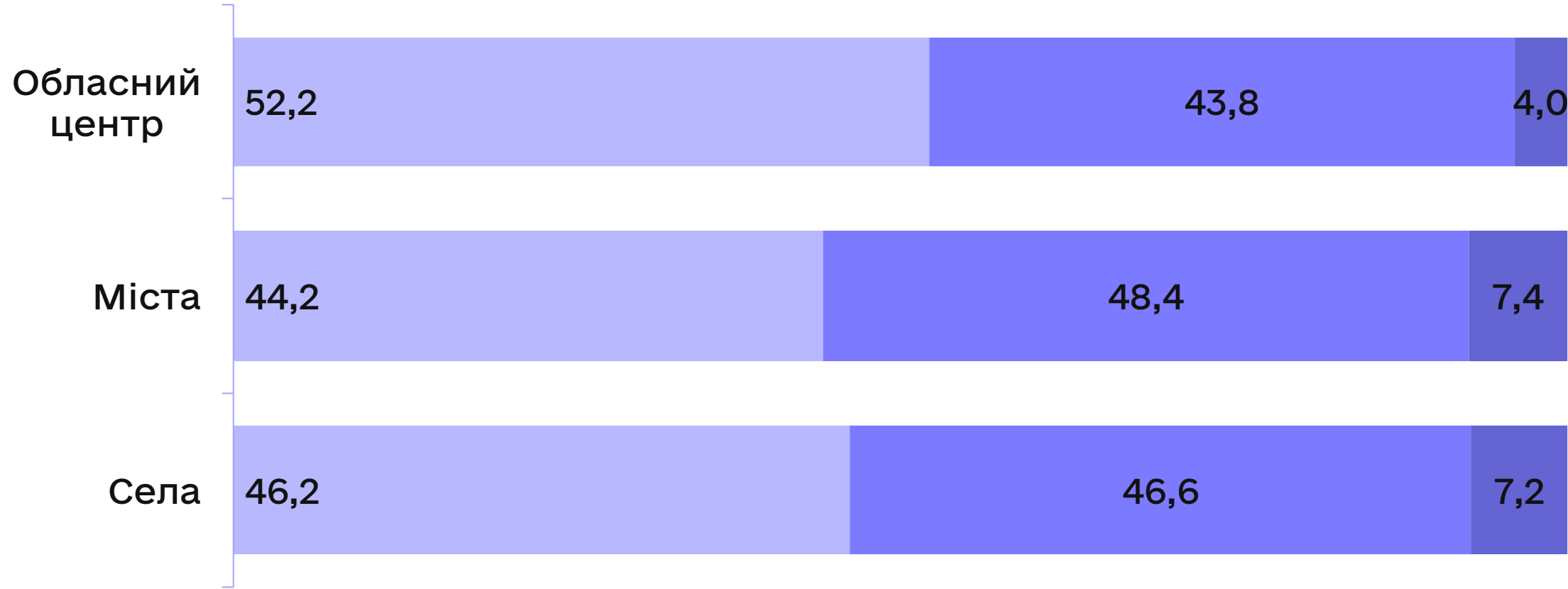
У розрізі освіти (у %)



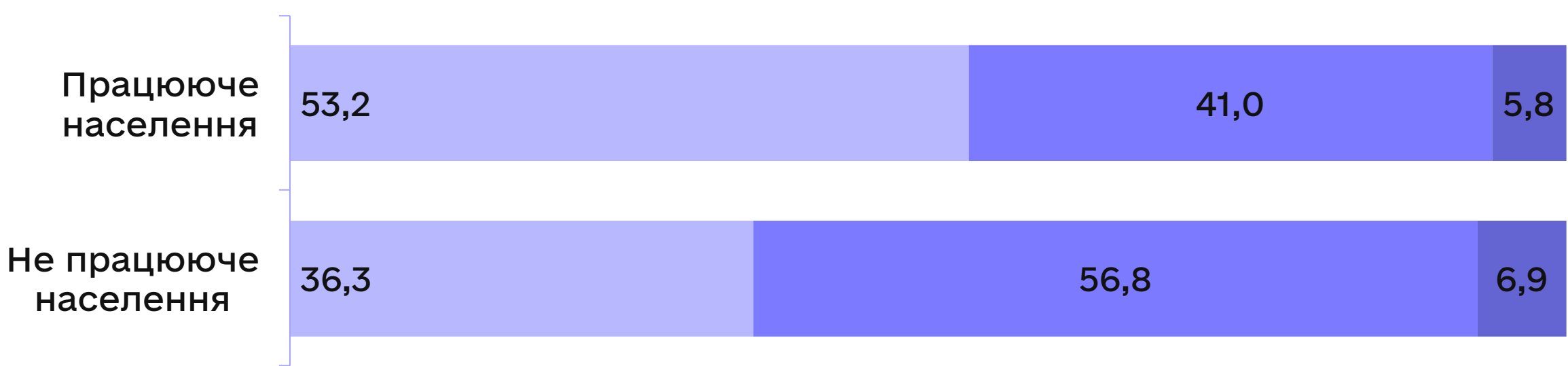
Актуальність навчання цифровим навичкам

Україна в цілому 🇺🇦

У розрізі типу місцевості (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



Причини актуальності навчання цифровим навичкам



Причини неактуальності навчання цифровим навичкам



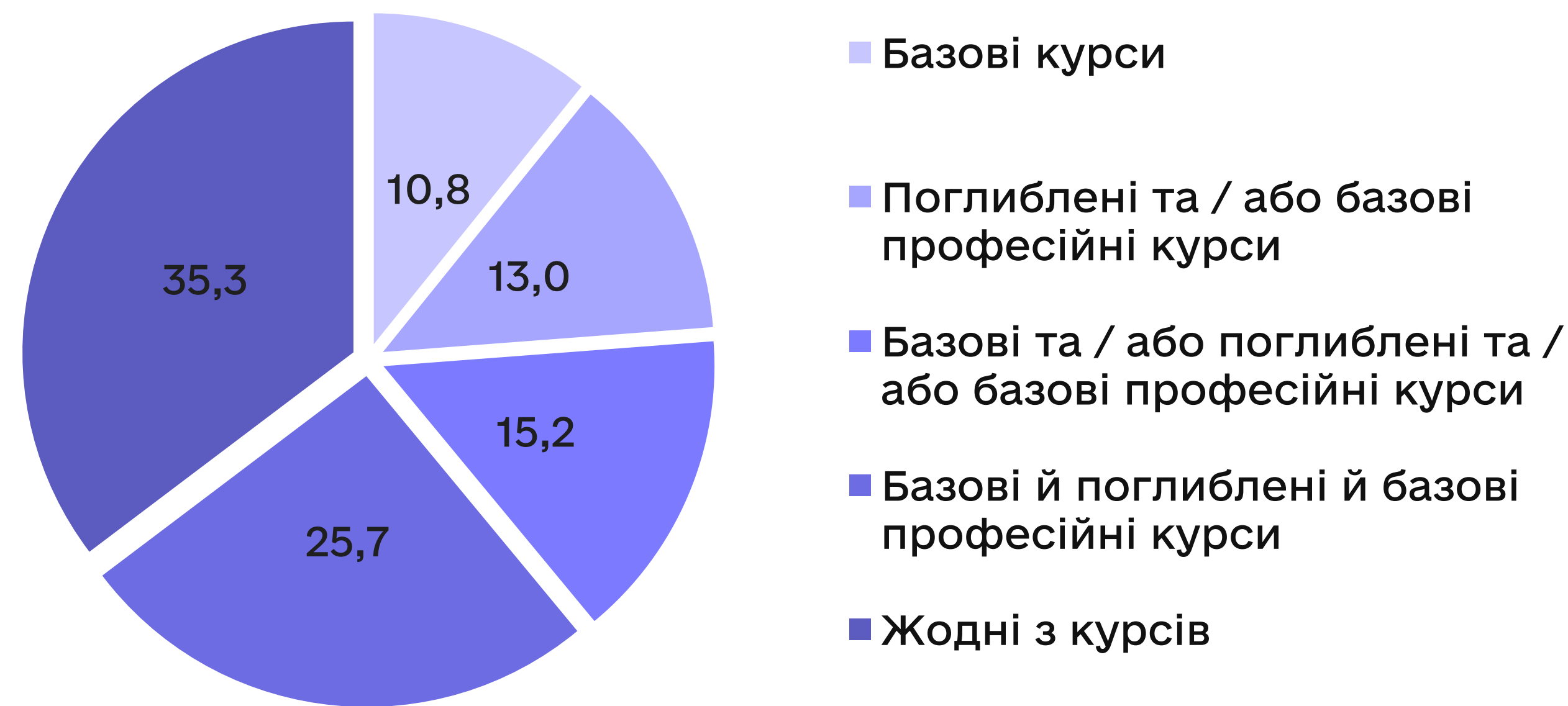
Поглиблені навички



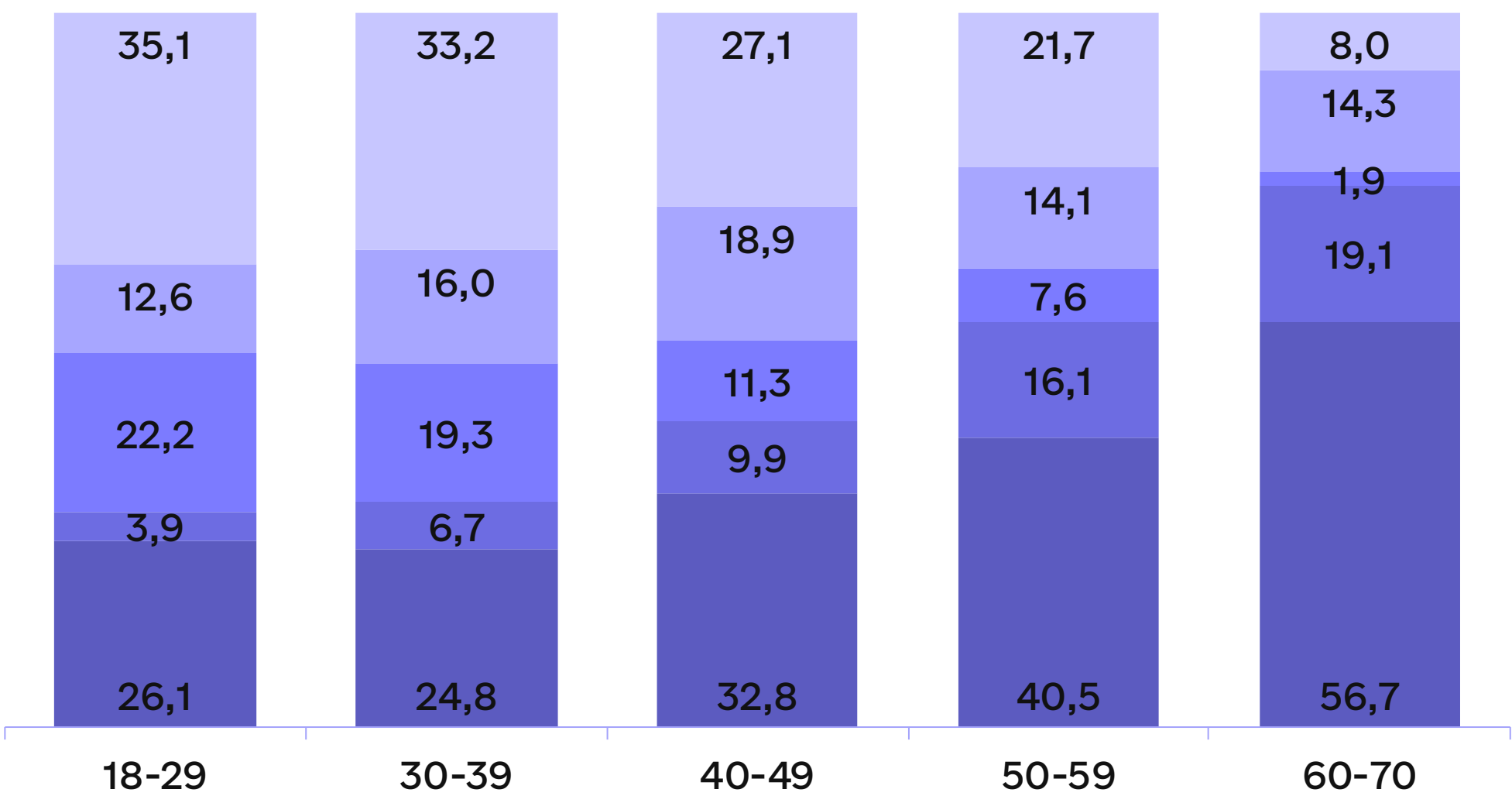
Базові навички



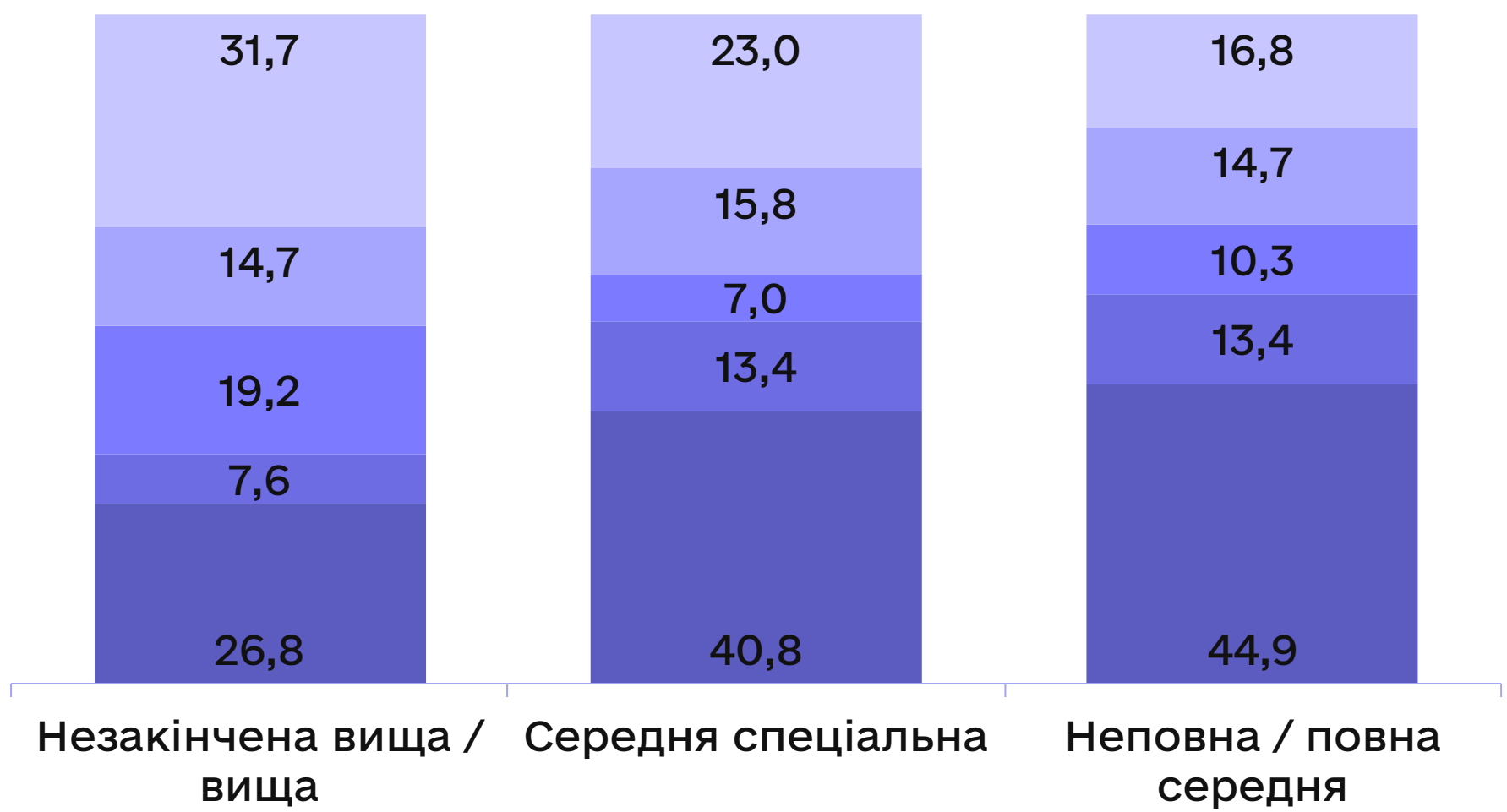
Курси, які хотили б пройти



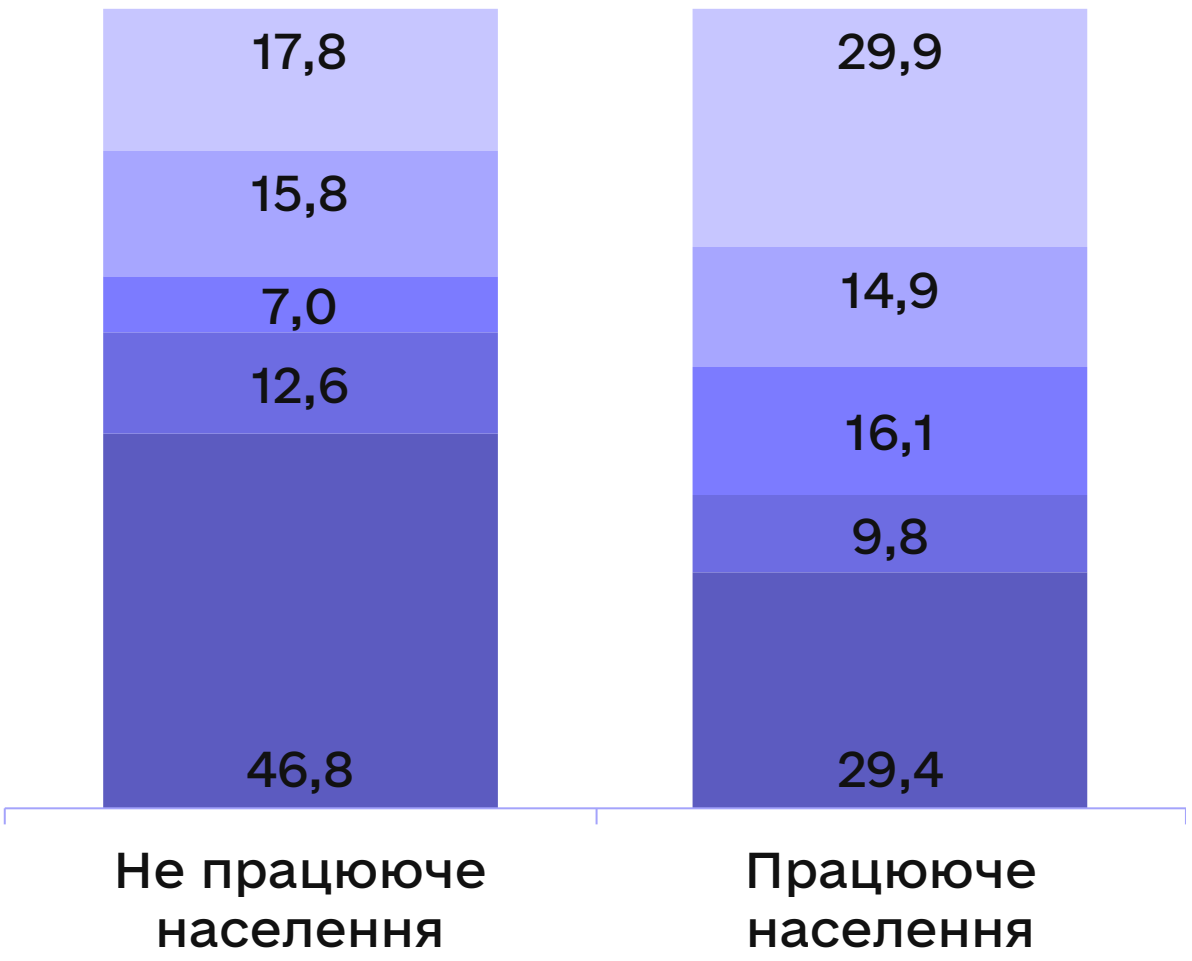
У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



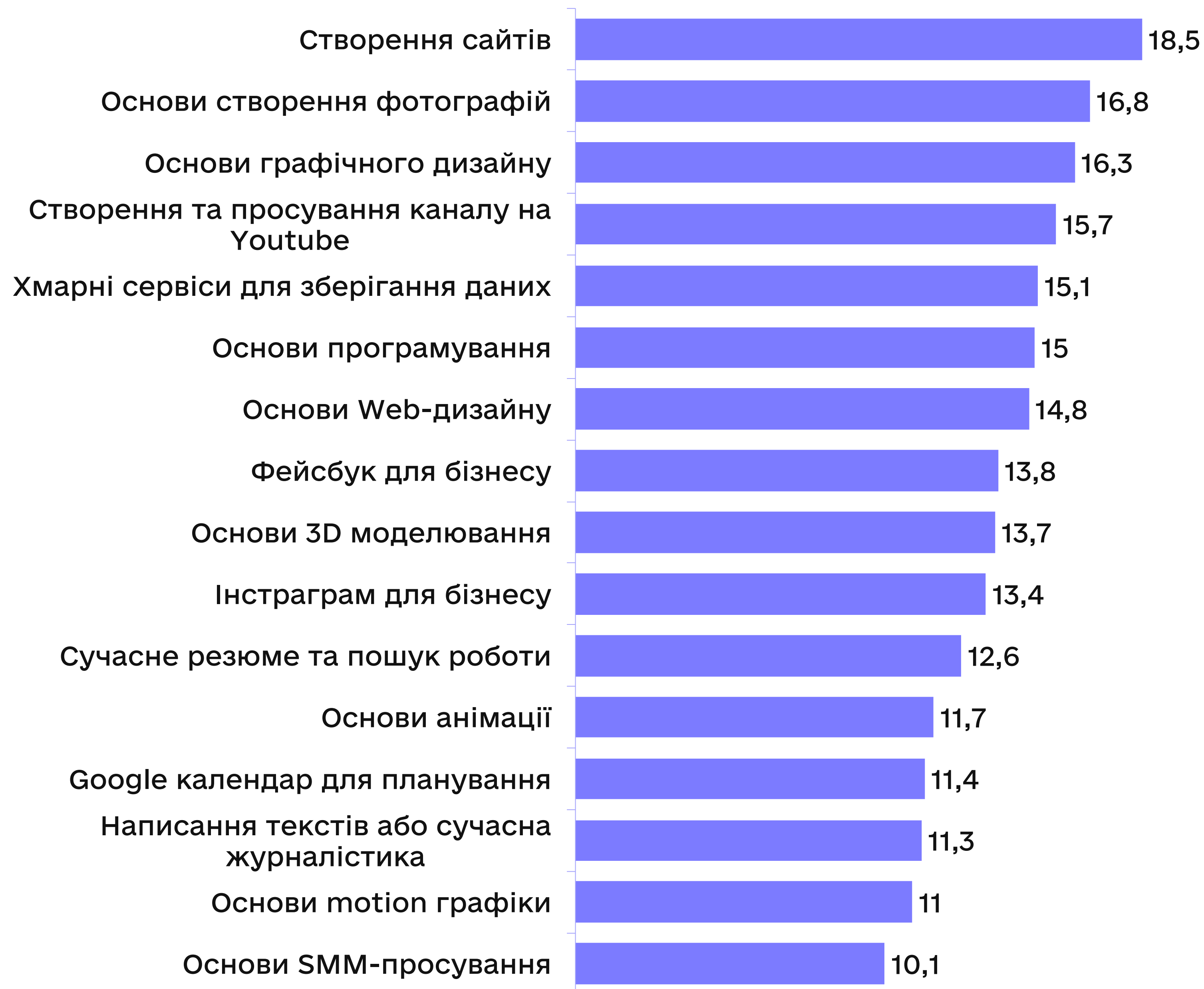
Базові курси



Поглиблені курси

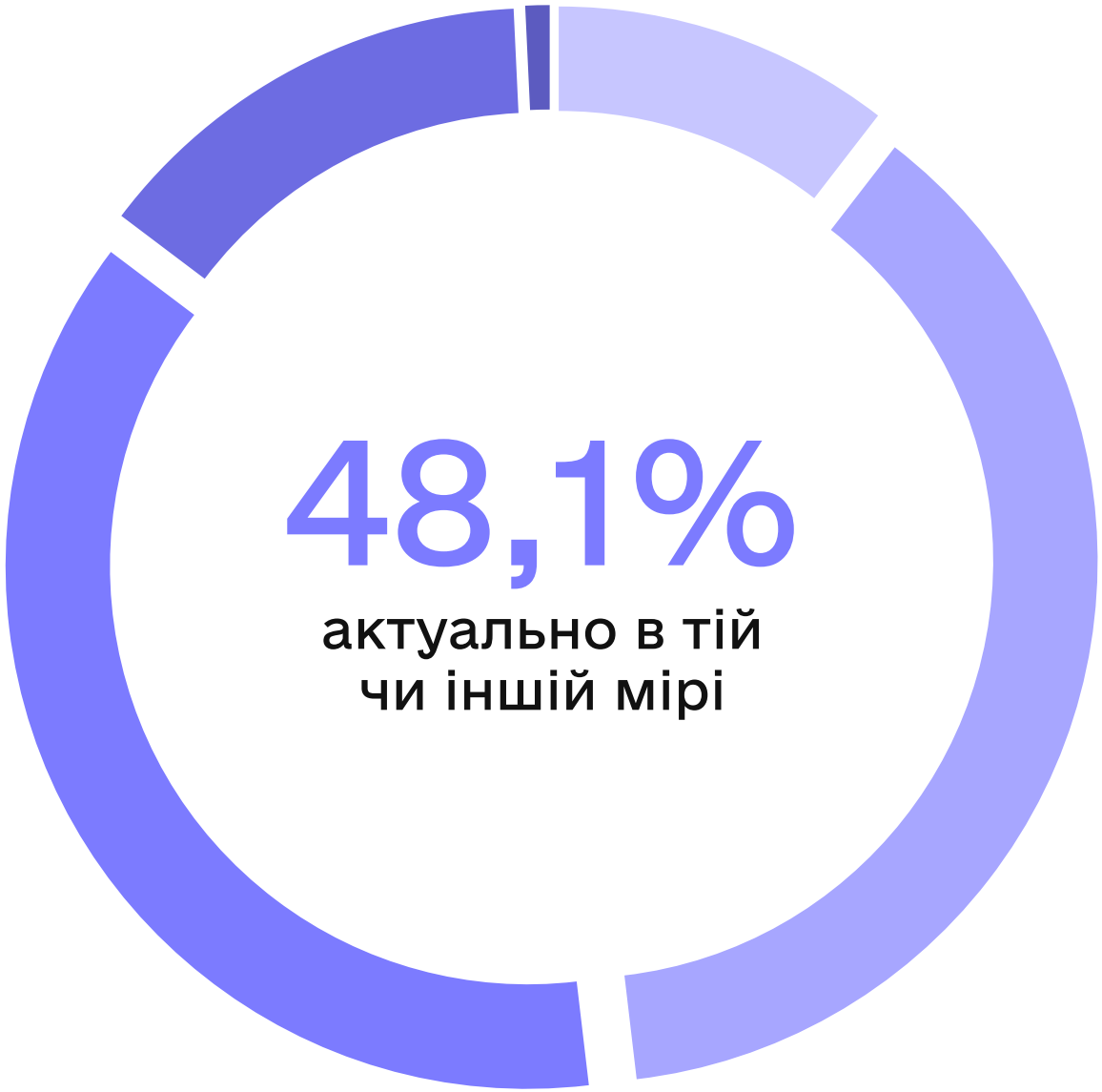


Базові професійні курси



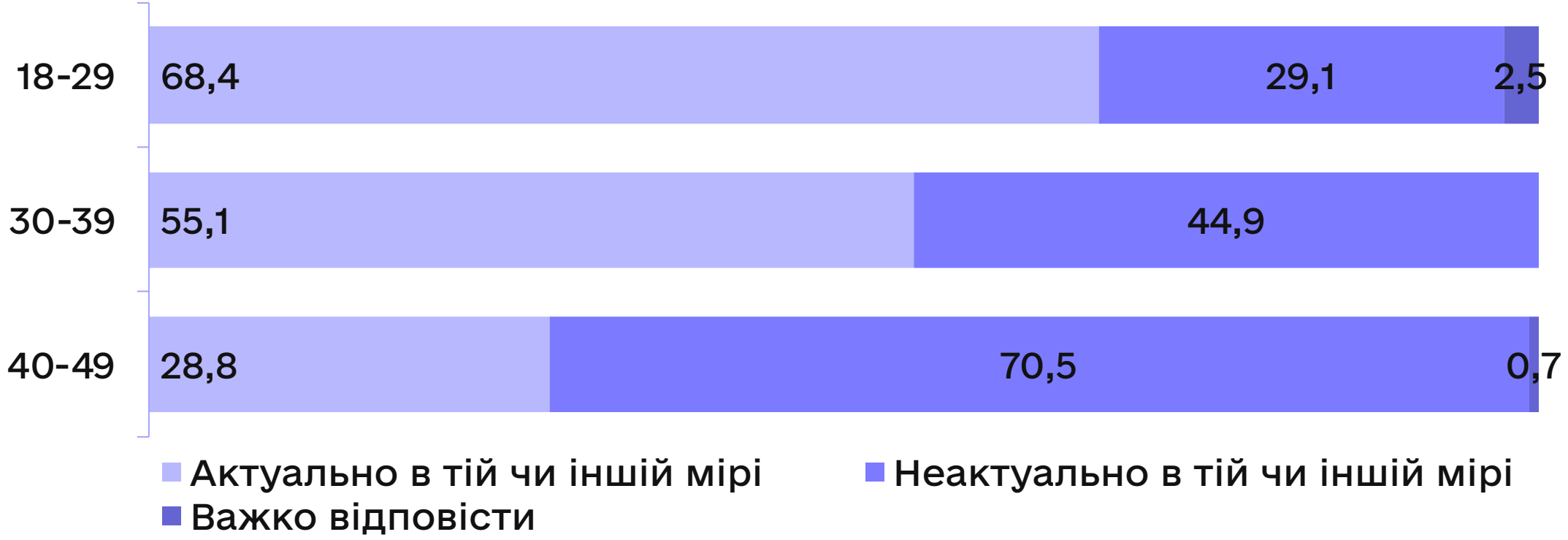
Актуальність навчання цифровим навичкам

Непідконтрольні території ⚠️



- Дуже актуальним
- Скоріше, актуальним
- Скоріше, неактуальним
- Абсолютно неактуальним
- Важко відповісти

У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



Причини актуальності навчання цифровим навичкам



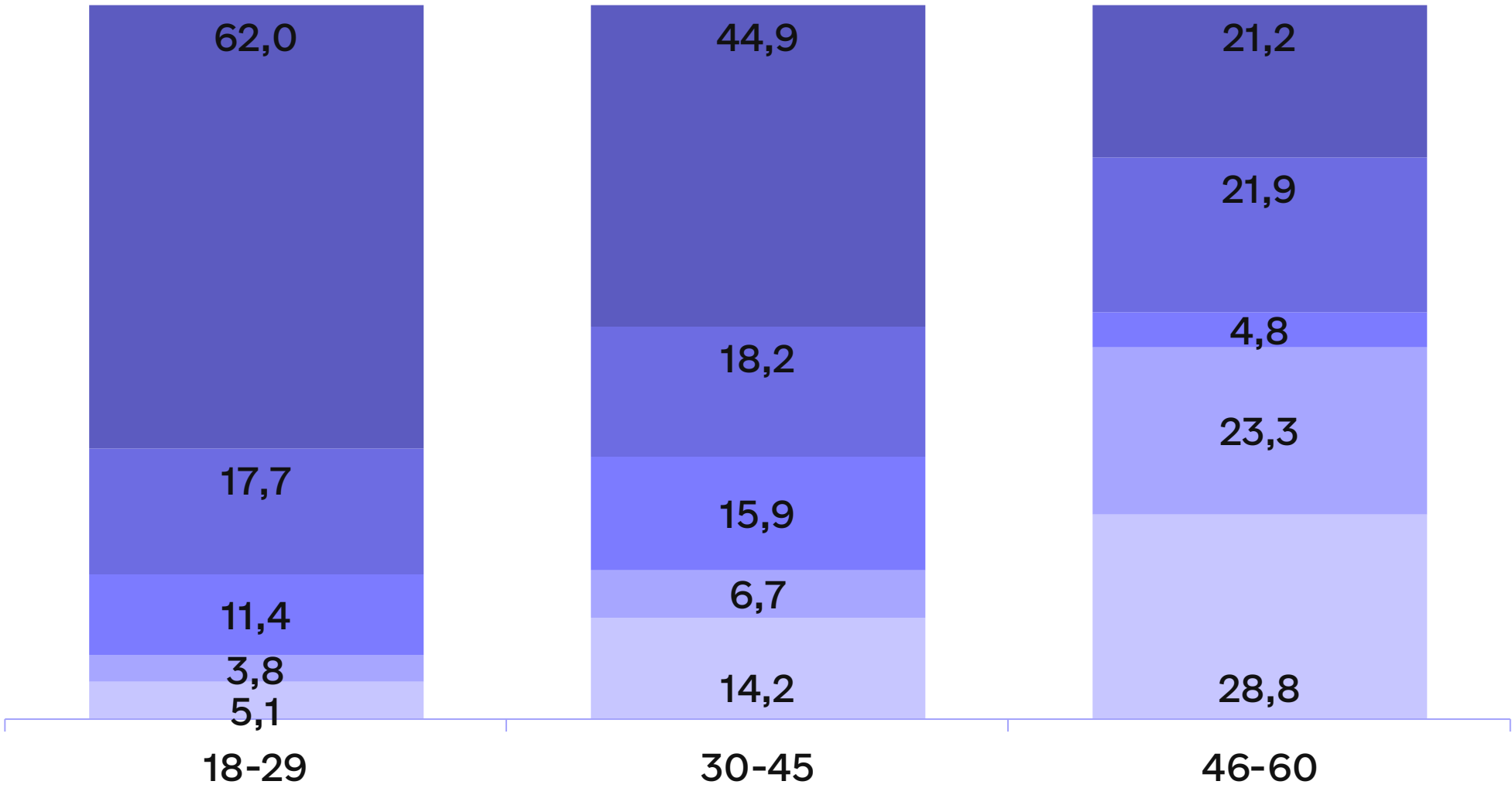
Причини неактуальності навчання цифровим навичкам



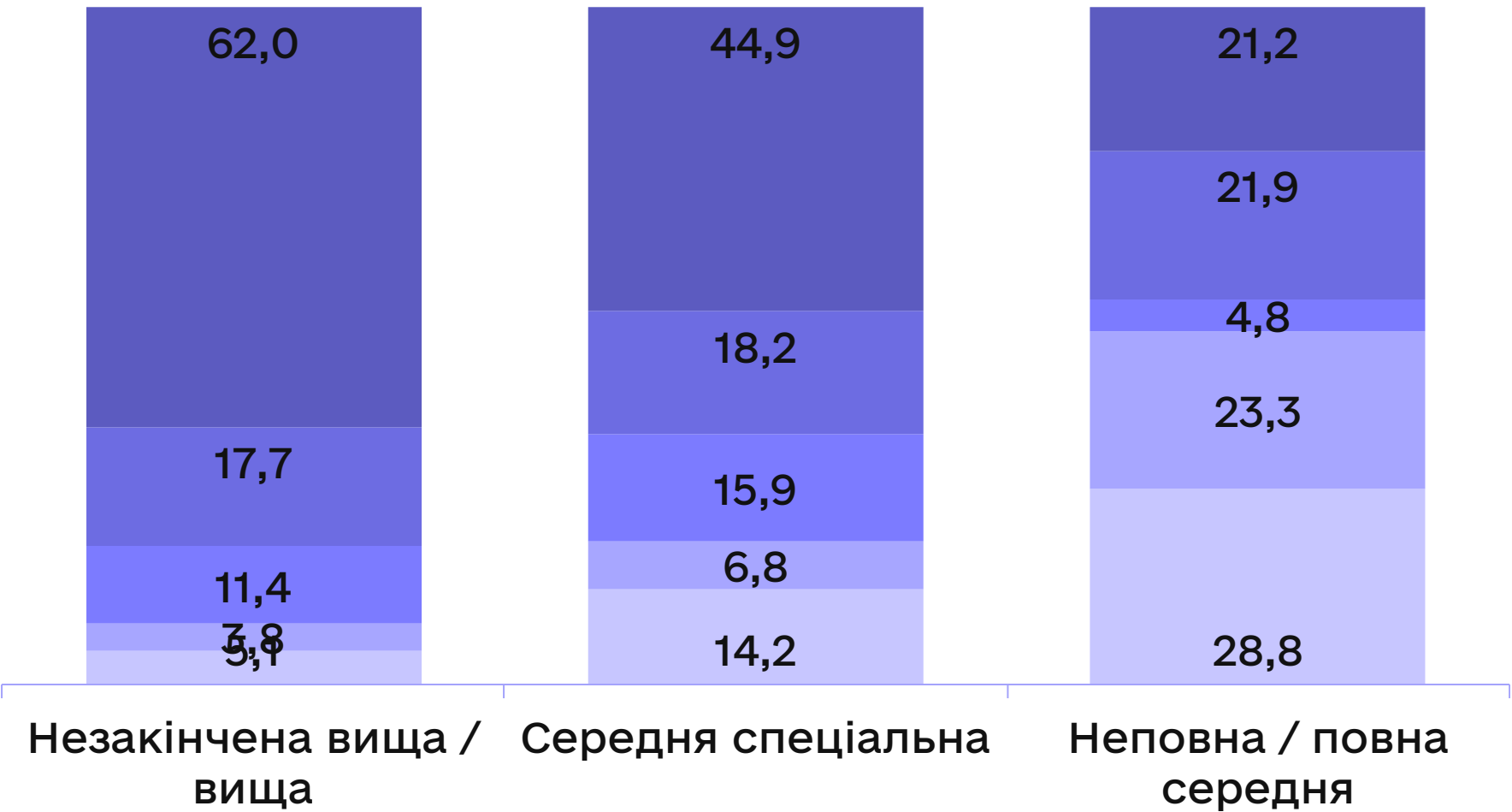
Цифрові навички, які хотіли б сформувати



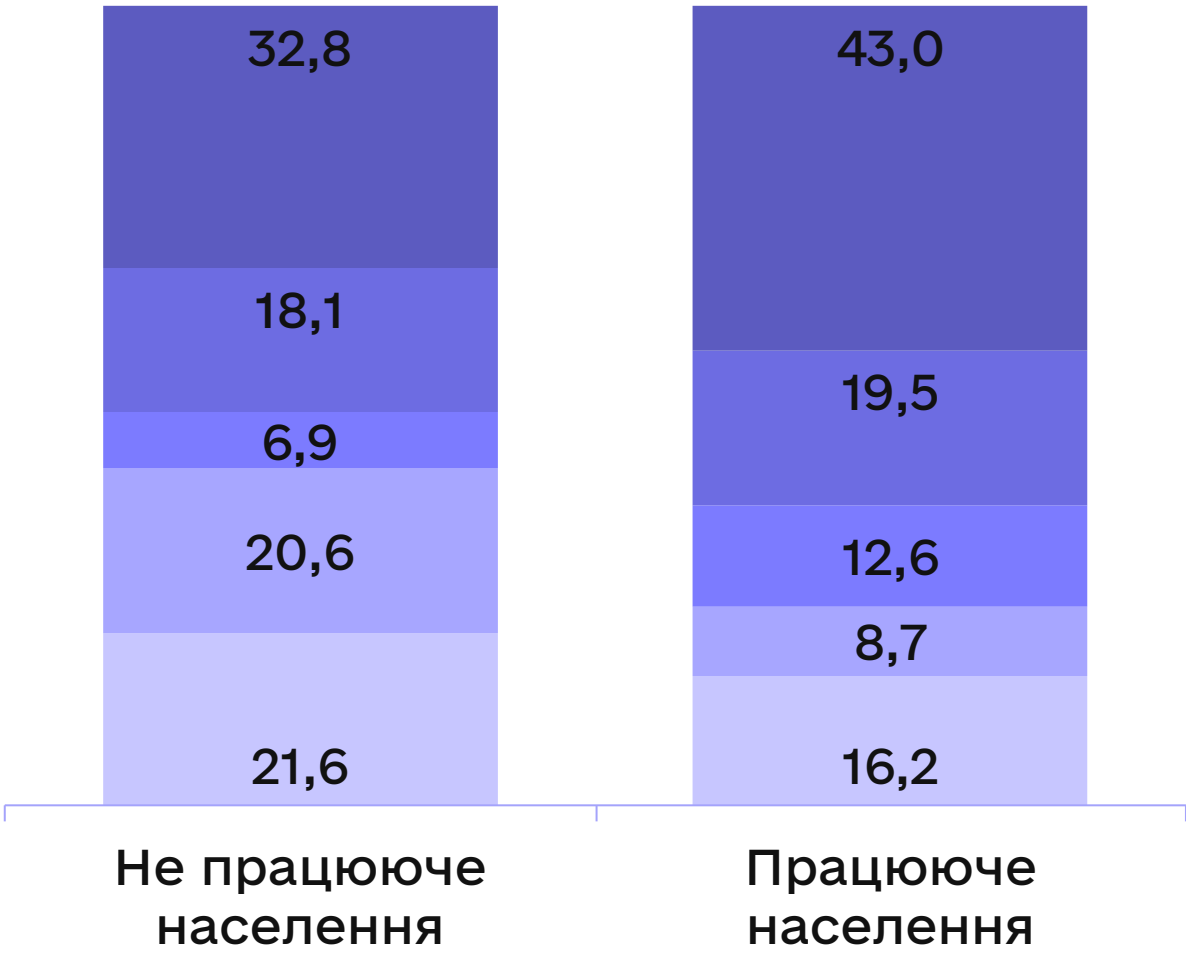
У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



Базові курси



Поглиблені курси

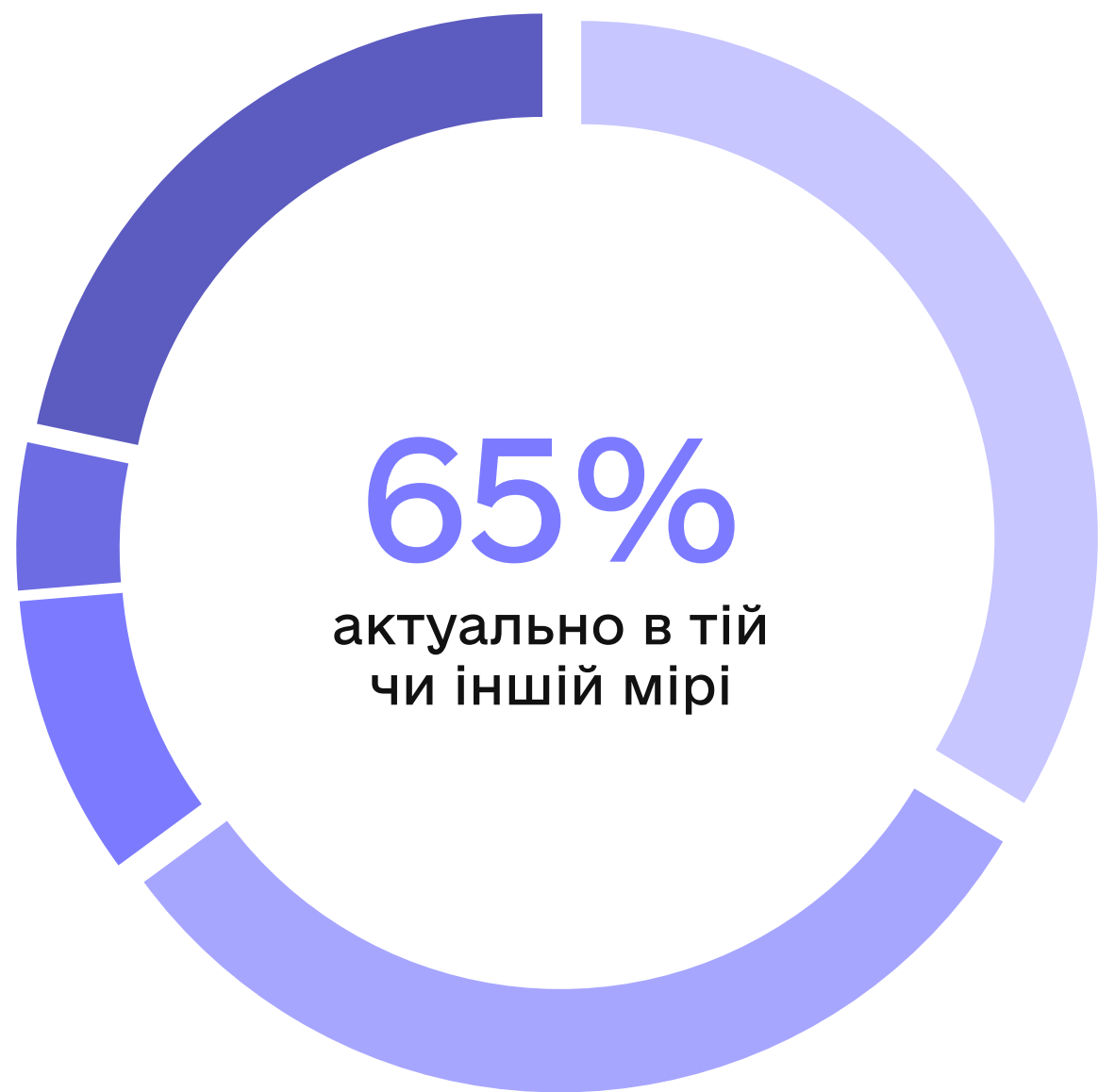


Базові професійні курси



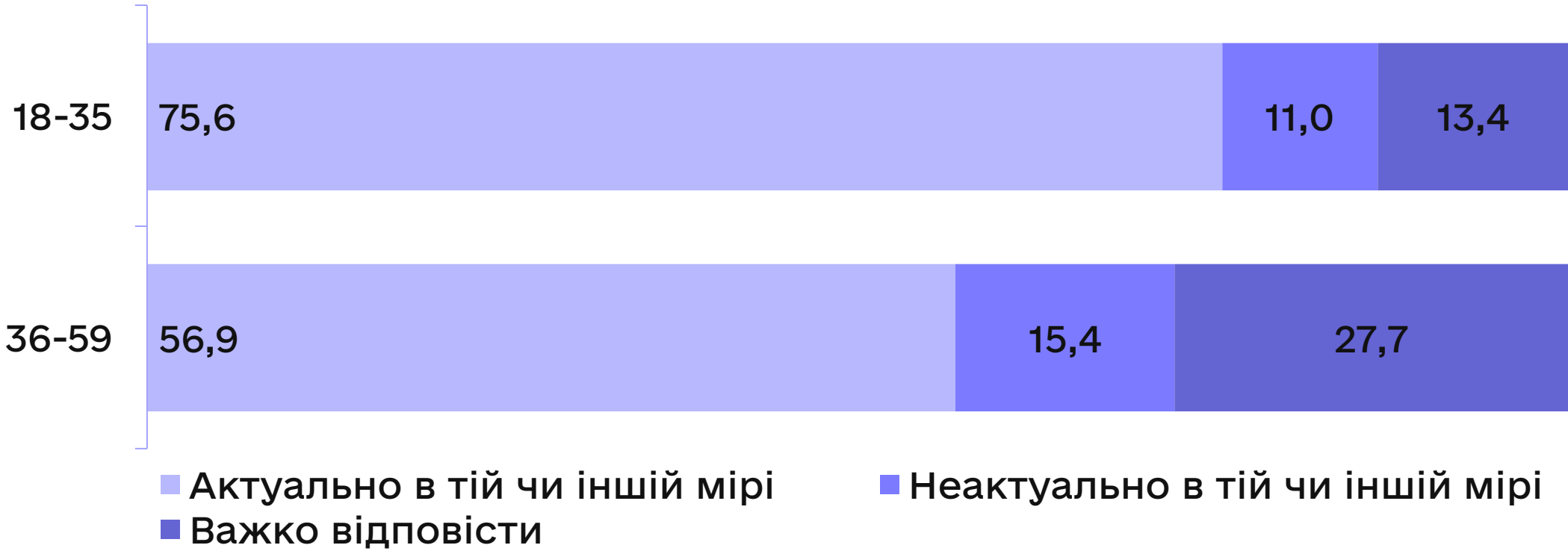
Актуальність навчання цифровим навичкам

Люди з порушенням слуху 🧻



- Дуже актуальним
- Скоріше, актуальним
- Скоріше, неактуальним
- Абсолютно неактуальним
- Важко відповісти

У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості(у %)



Причини актуальності навчання цифровим навичкам



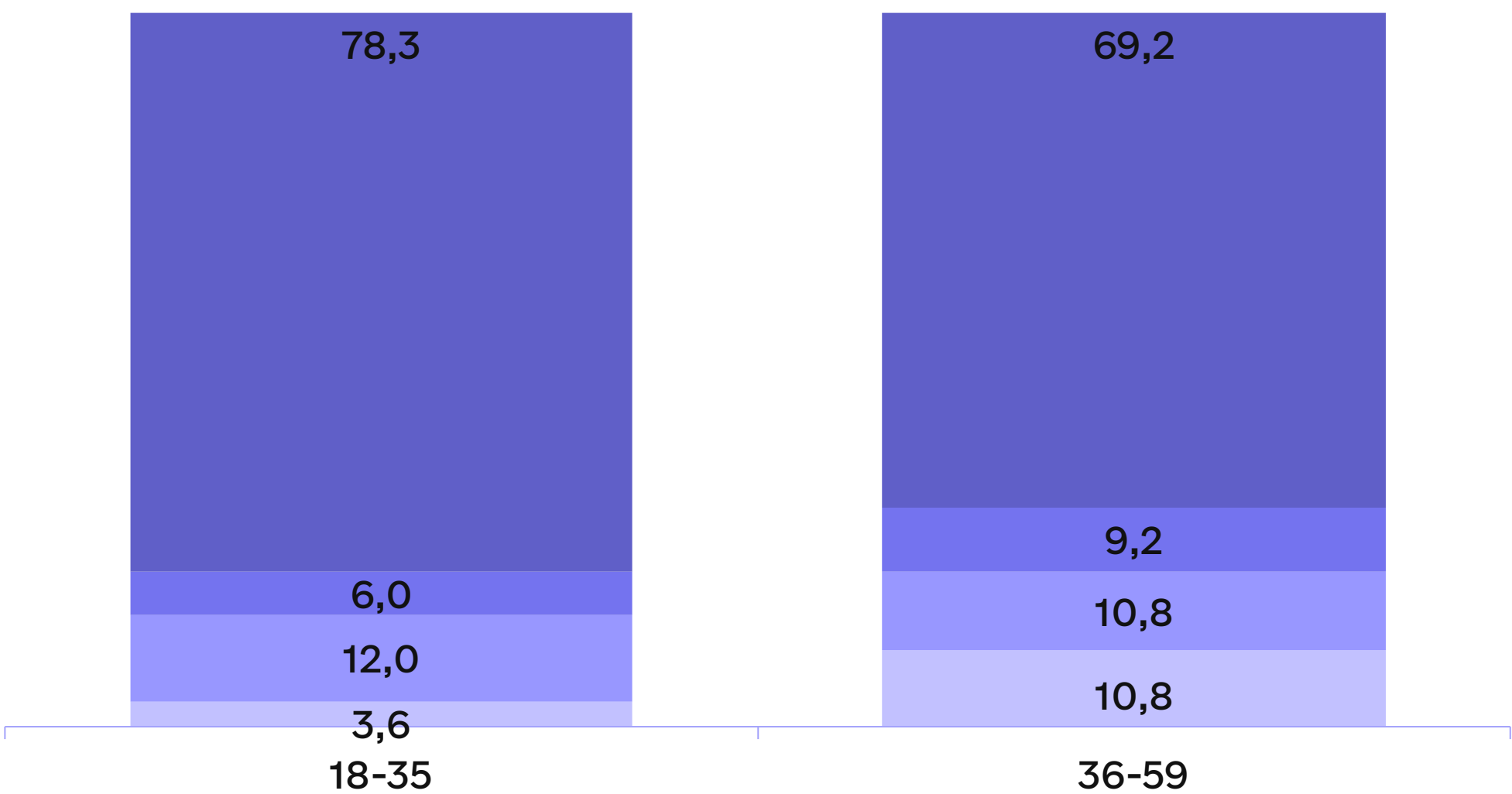
Причини неактуальності навчання цифровим навичкам



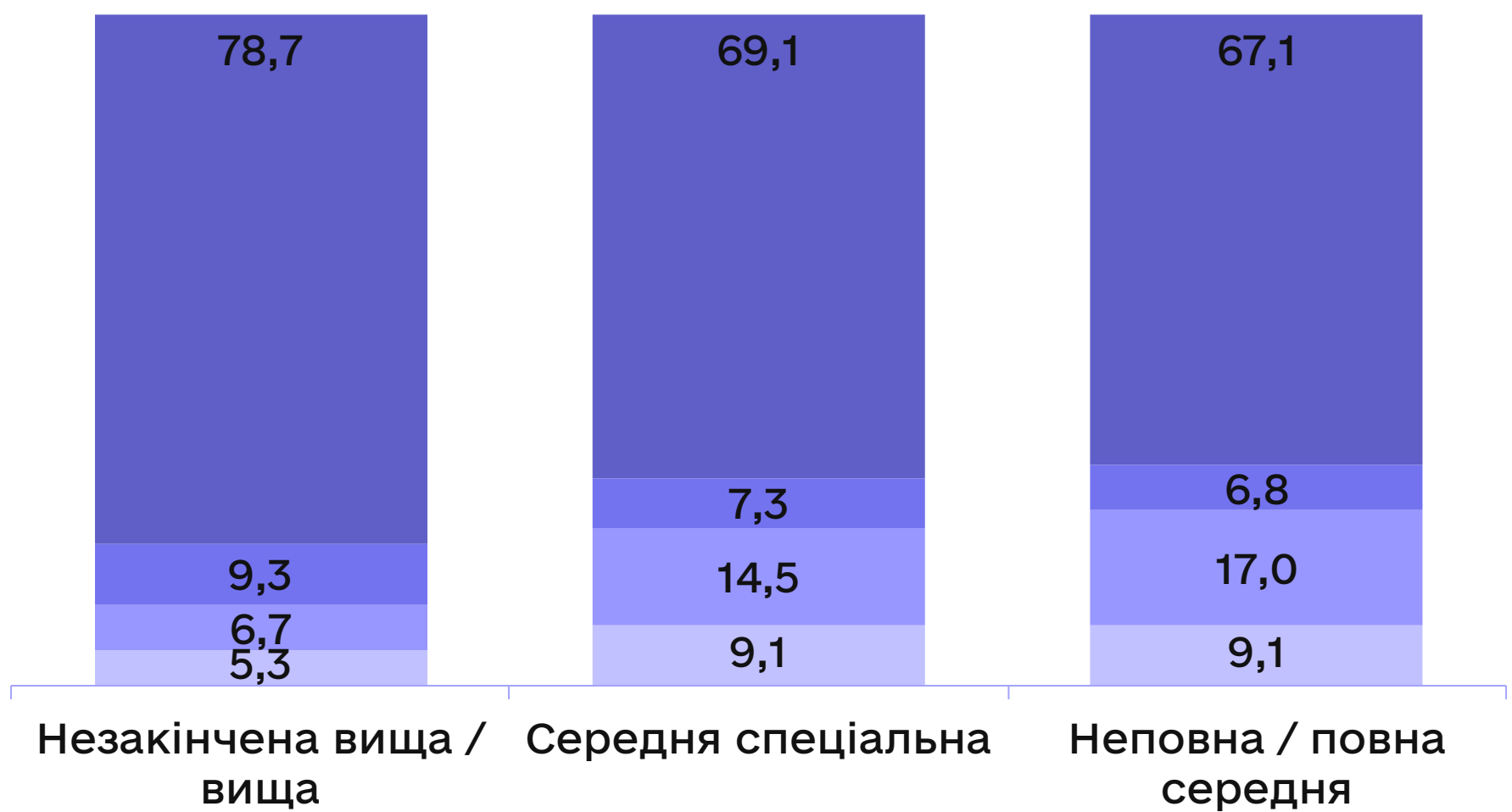
Цифрові навички, які хотіли б сформувати



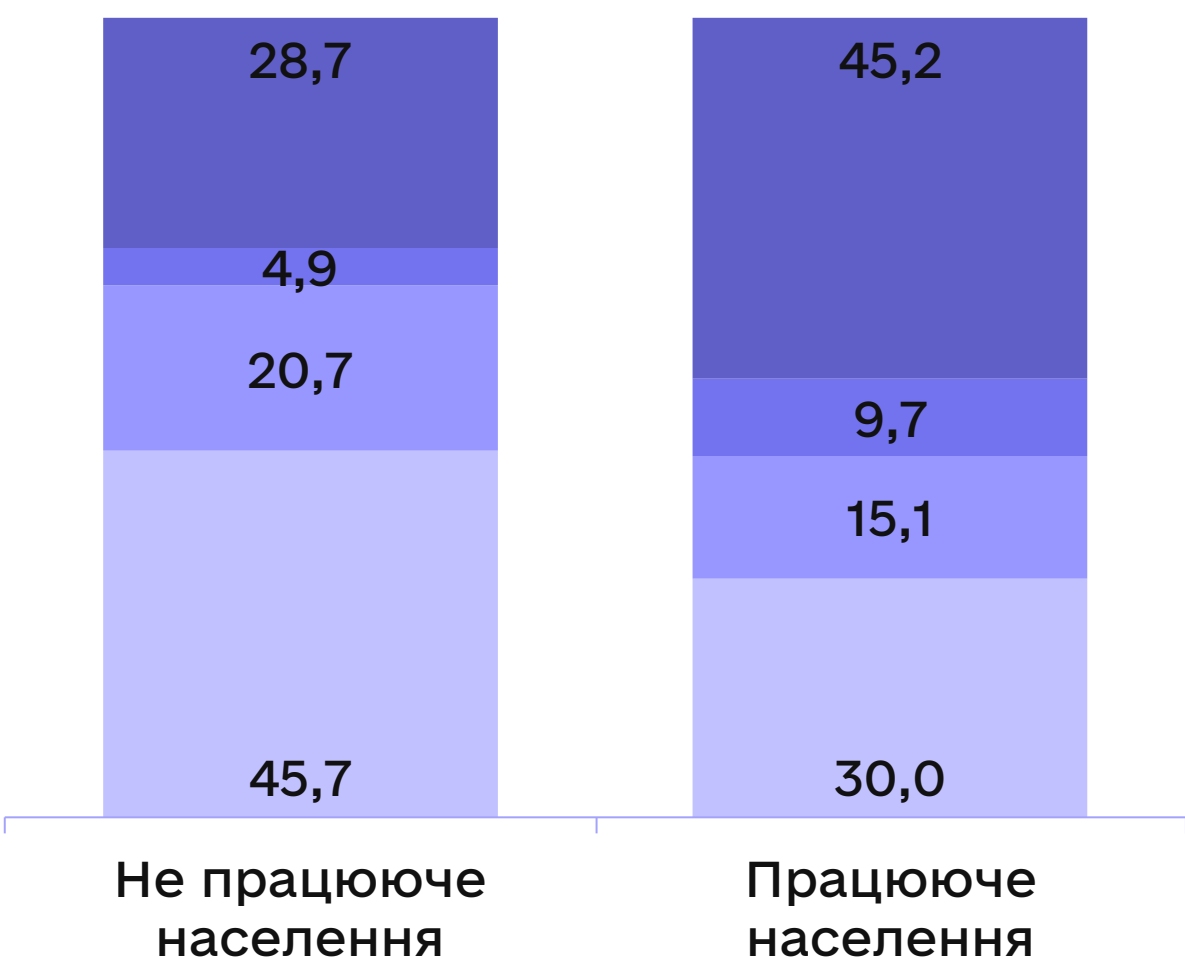
У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



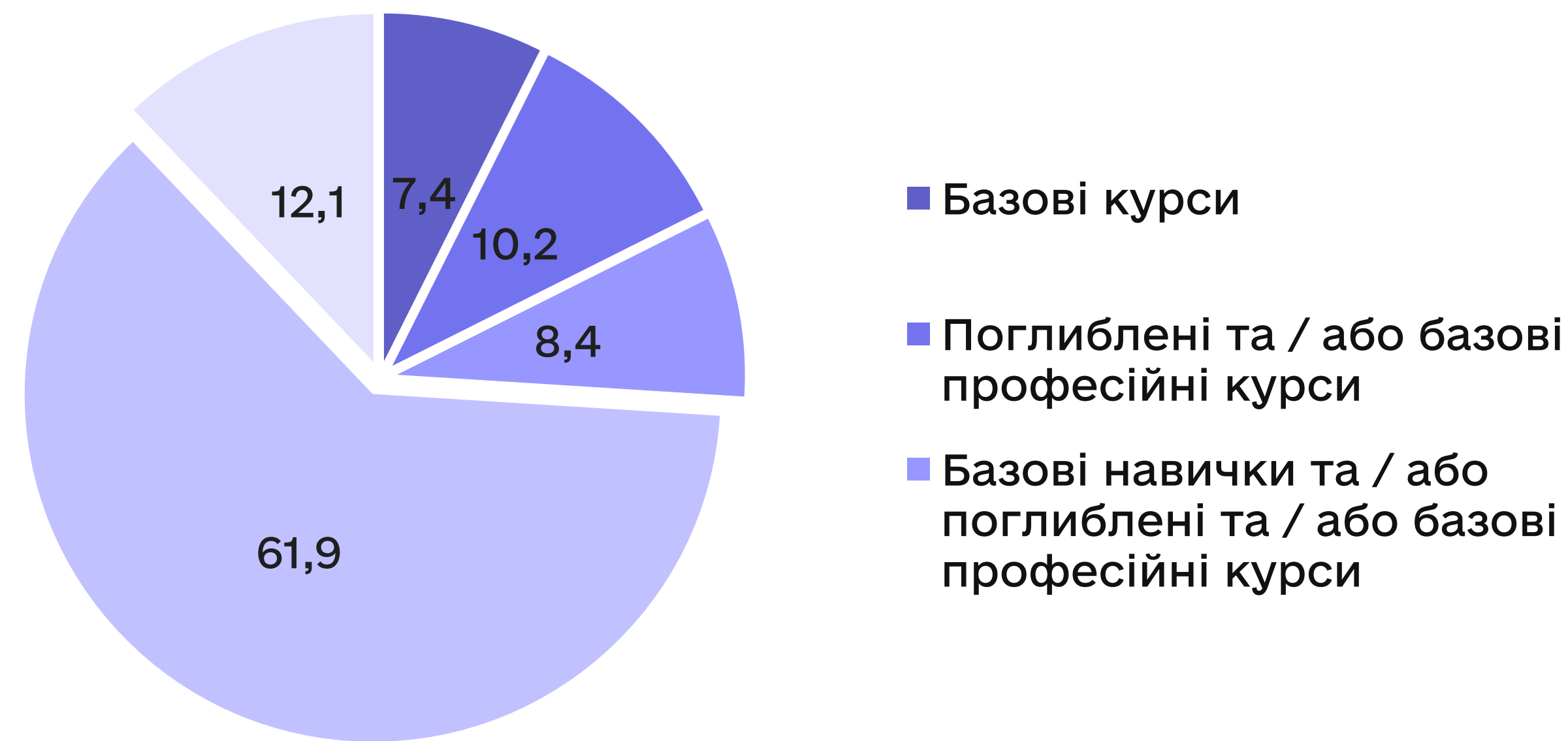
Поглиблені навички



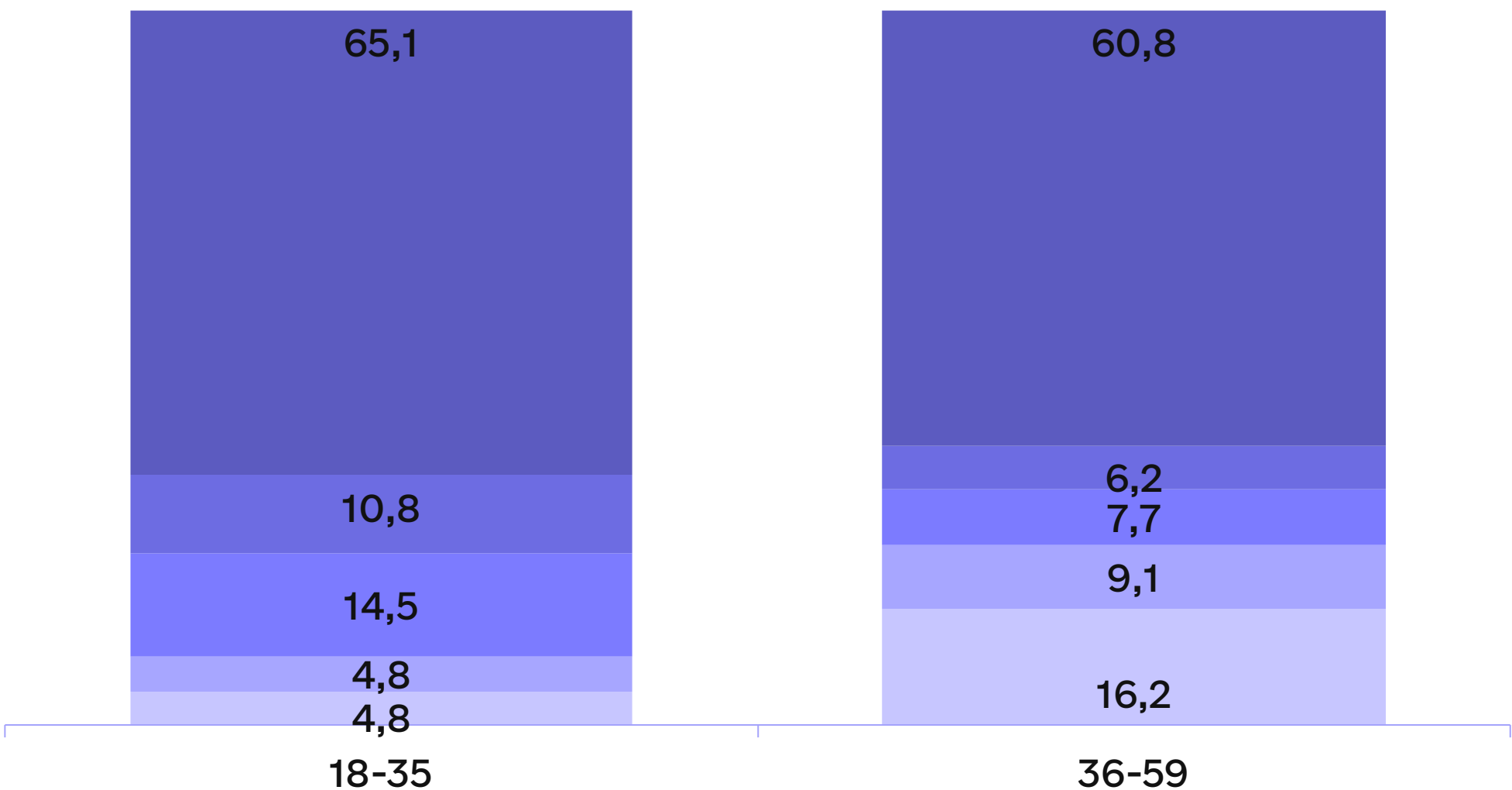
Базові навички



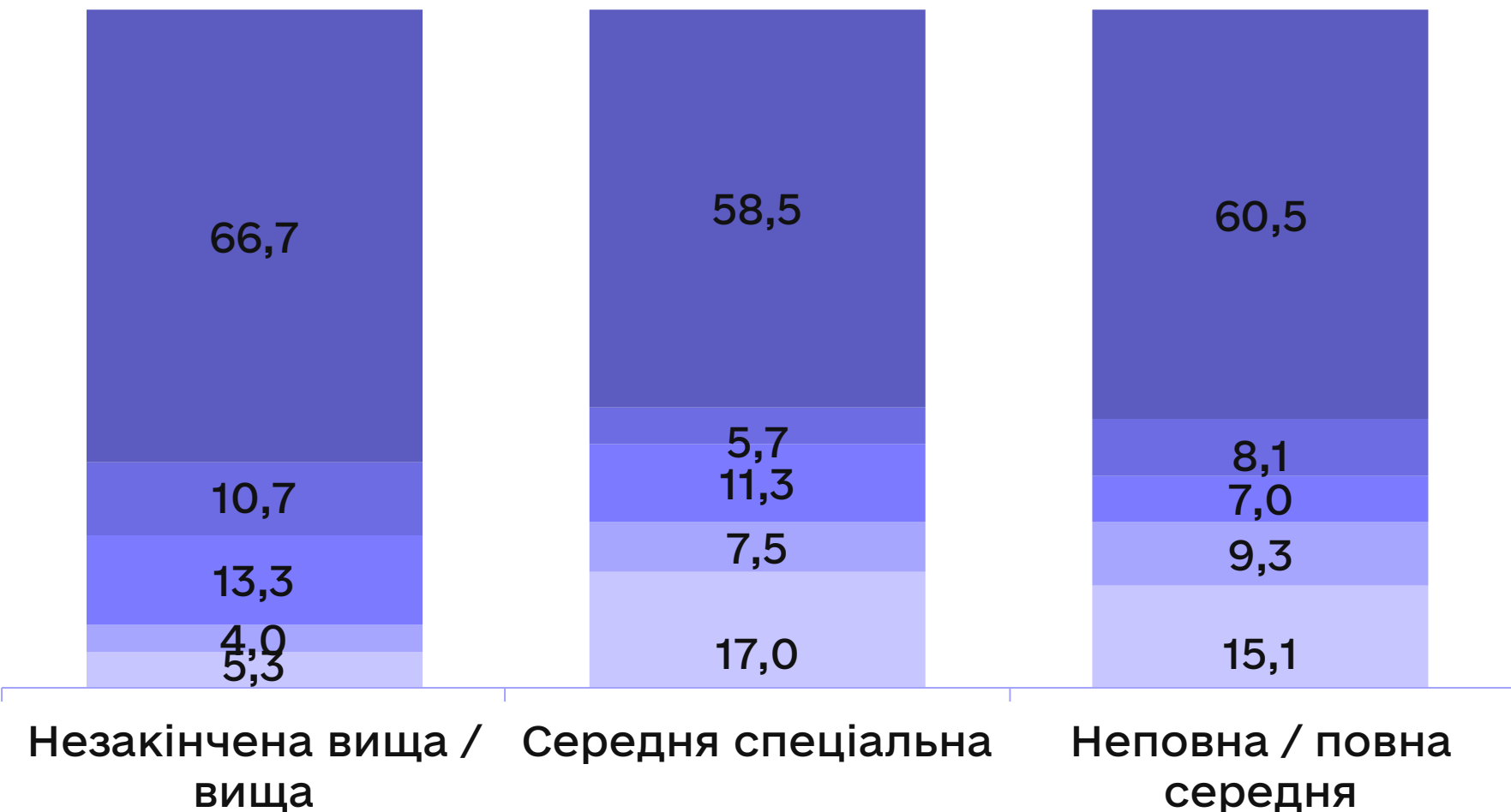
Курси, які хотили б пройти



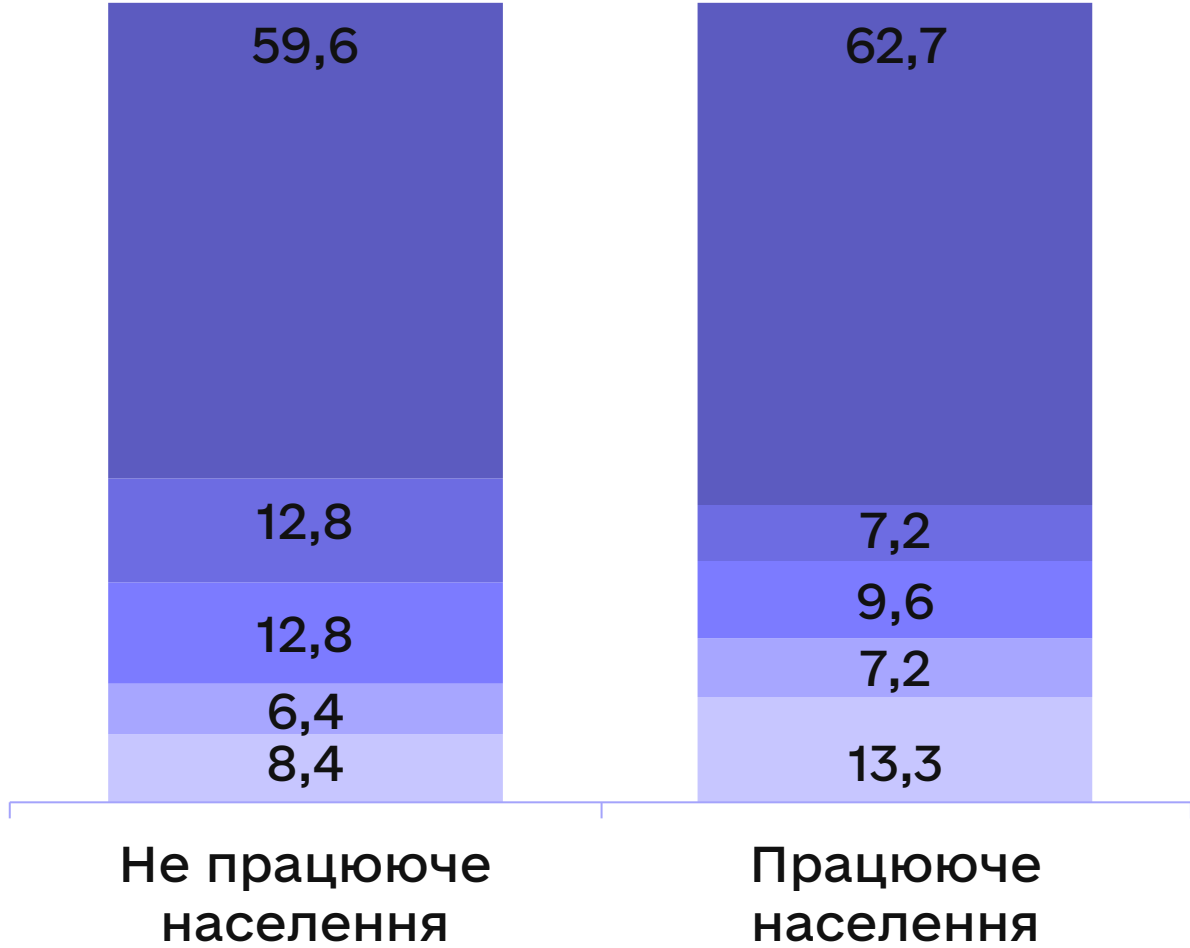
У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



У розрізі статусу зайнятості (у %)



Базові курси



Поглиблені курси

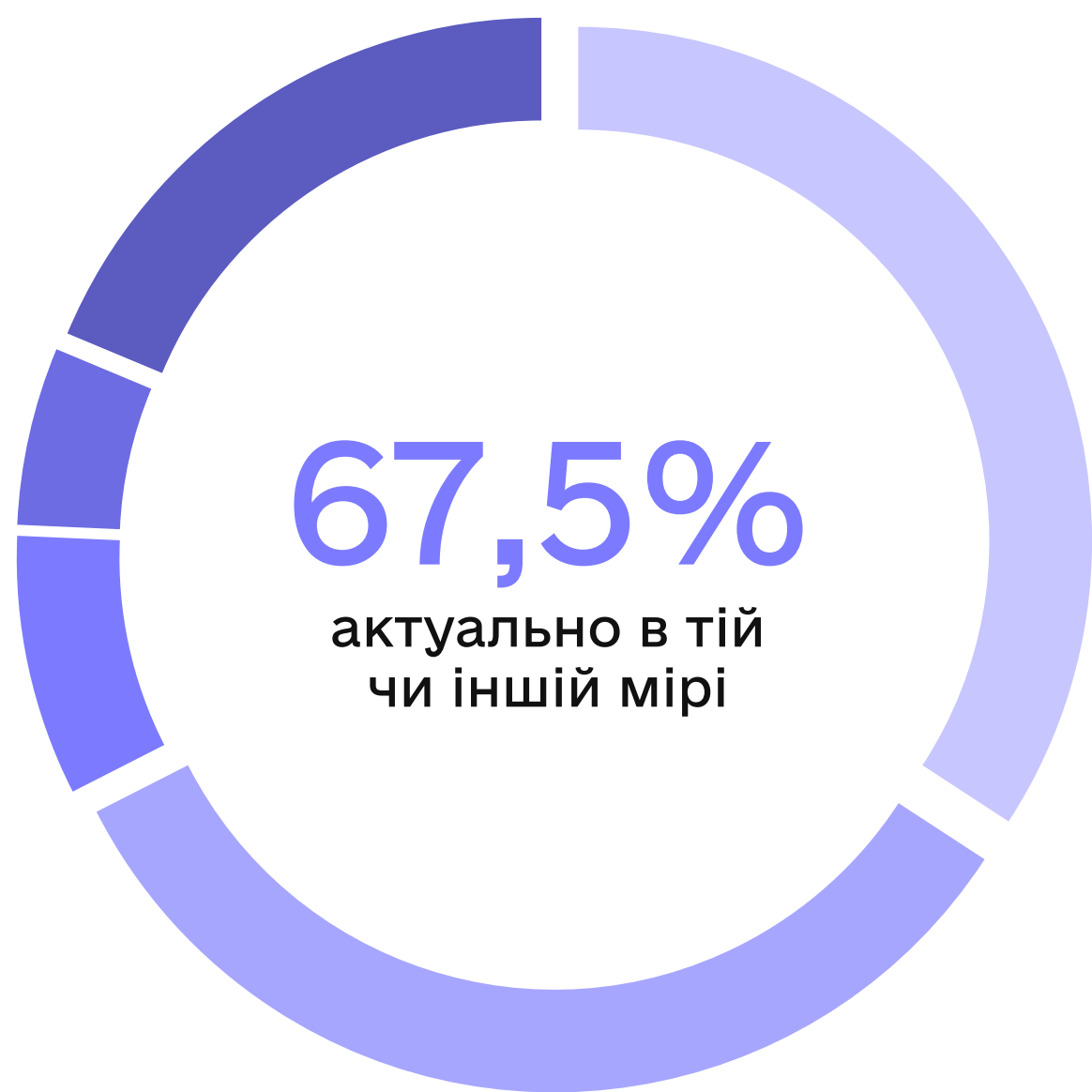


Базові професійні курси



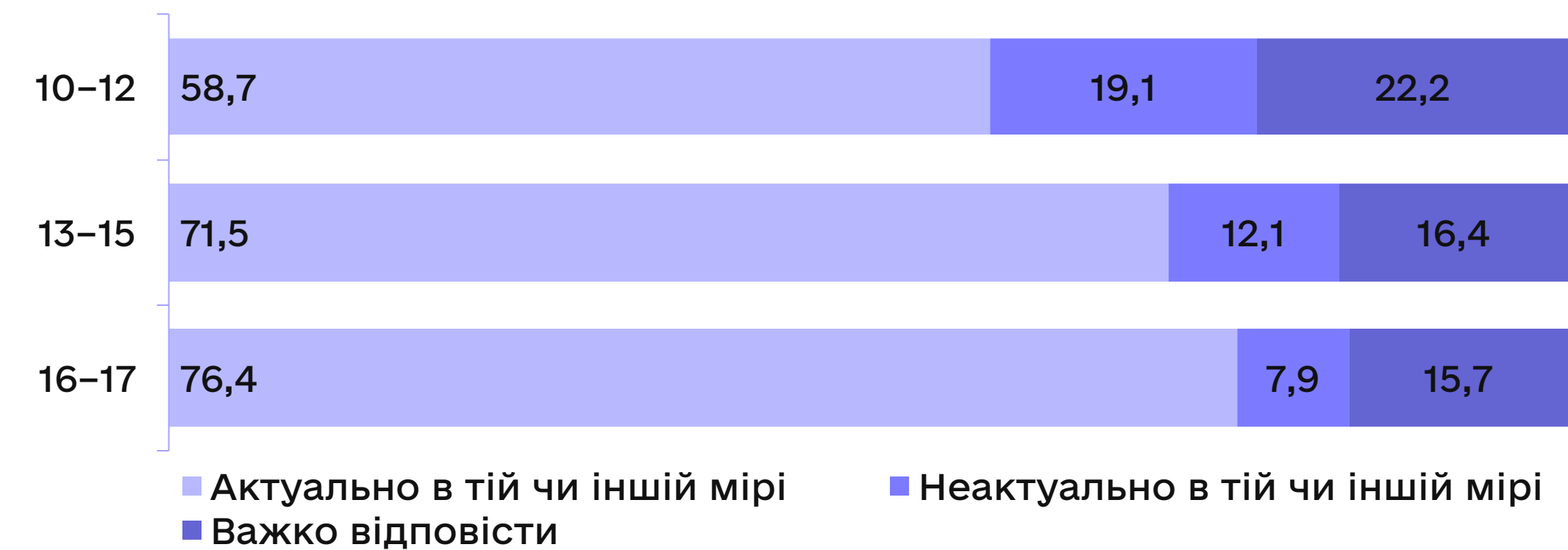
Актуальність навчання цифровим навичкам

Молодь віком 10–17 років 🧑



- Дуже актуальним
- Скоріше, актуальним
- Скоріше, неактуальним
- Абсолютно неактуальним
- Важко відповісти

У розрізі віку (у %)



Причини актуальності навчання цифровим навичкам



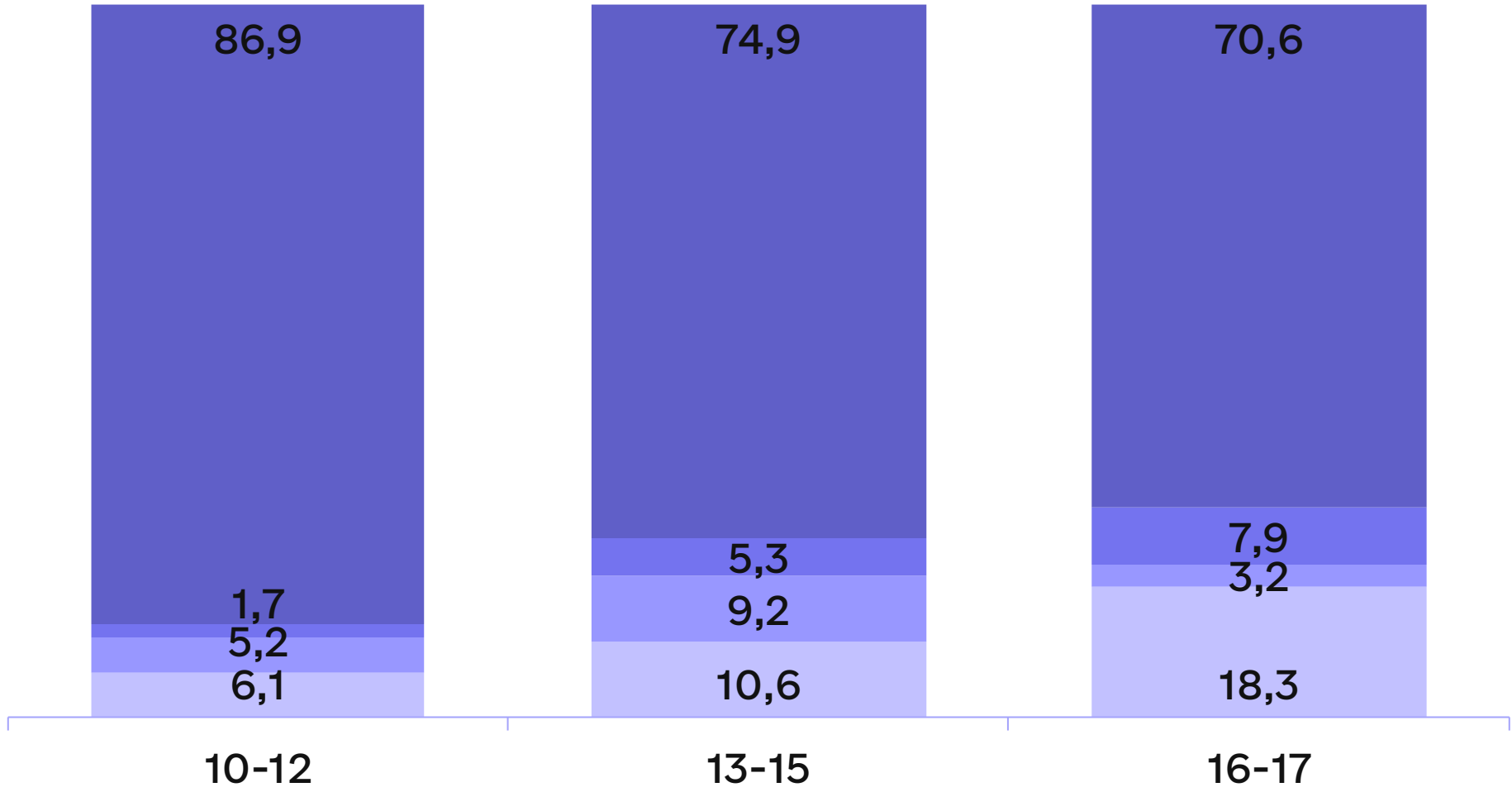
Причини неактуальності навчання цифровим навичкам



Цифрові навички, які хотіли б сформувати



У розрізі віку (у %)



Поглиблені навички



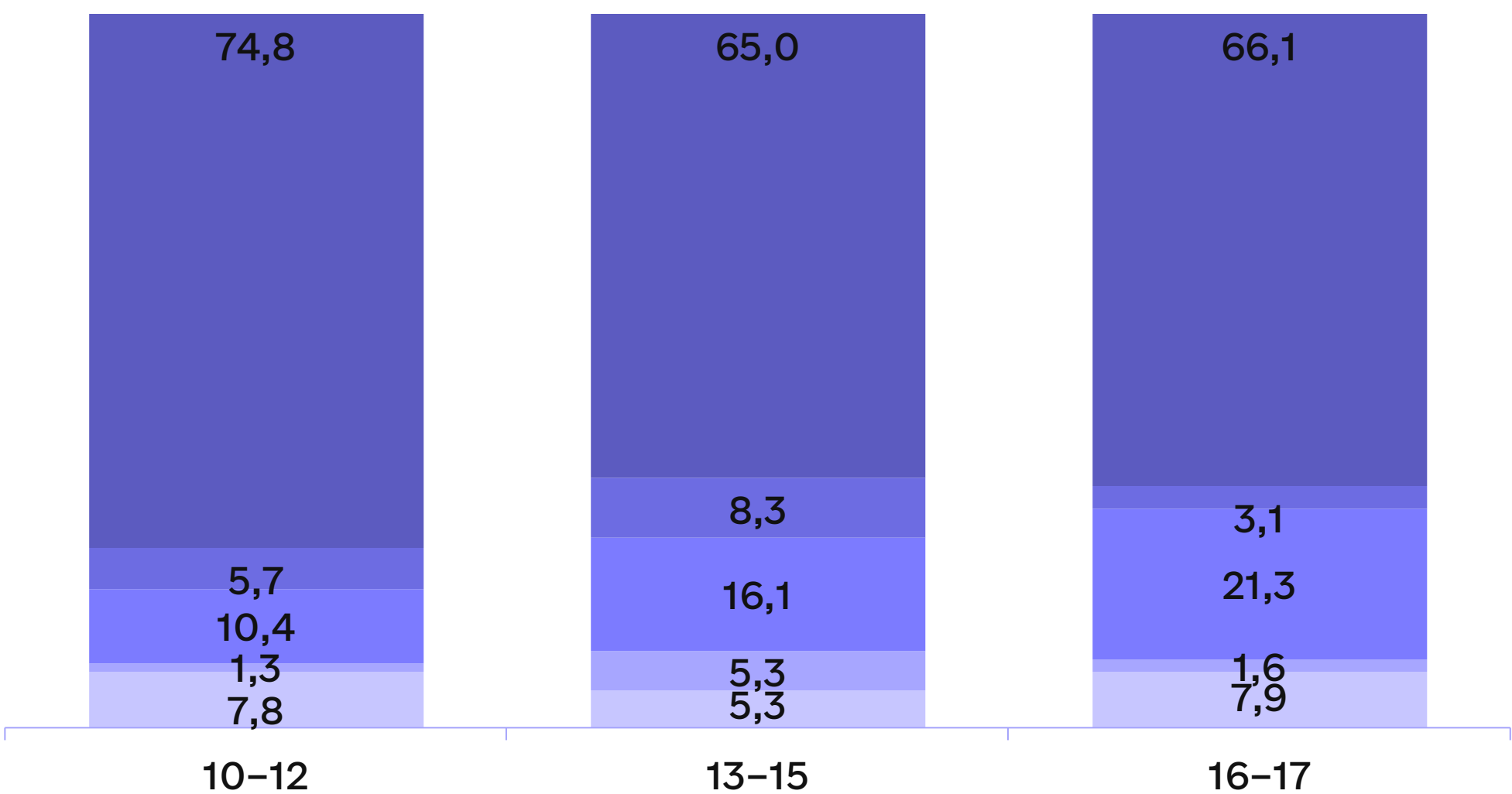
Базові навички



Курси, які хотили б пройти



У розрізі віку (у %)



Базові курси



Поглиблені курси



Базові професійні курси



Форма навчання цифровим навичкам

(у %, можливо декілька варіантів відповіді)

Україна в цілому



Непідконтрольні території



Люди з порушенням слуху



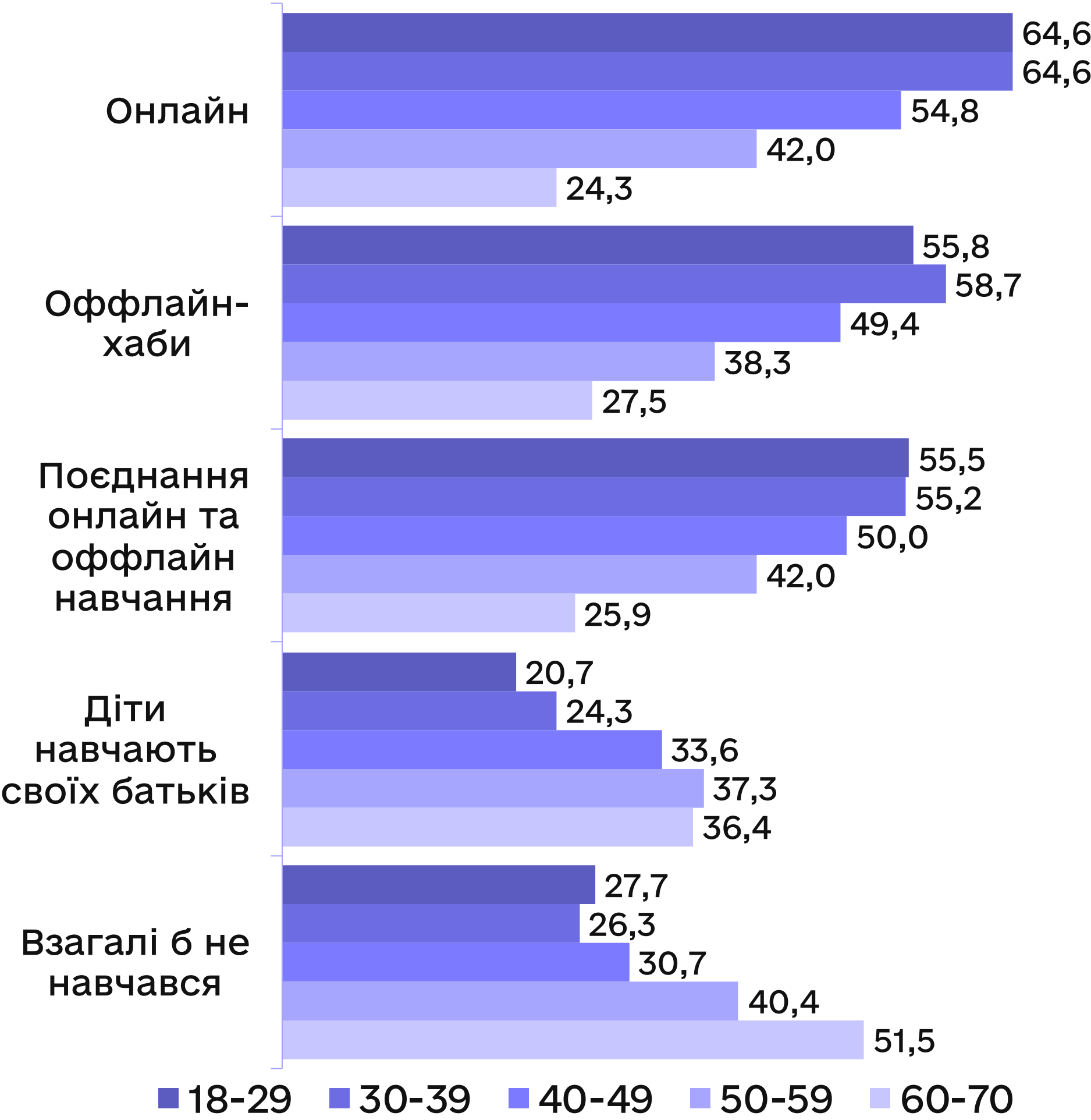
Молодь віком 10–17 років



Форма навчання цифровим навичкам

Україна в цілому 🇺🇦

У розрізі віку (у %)



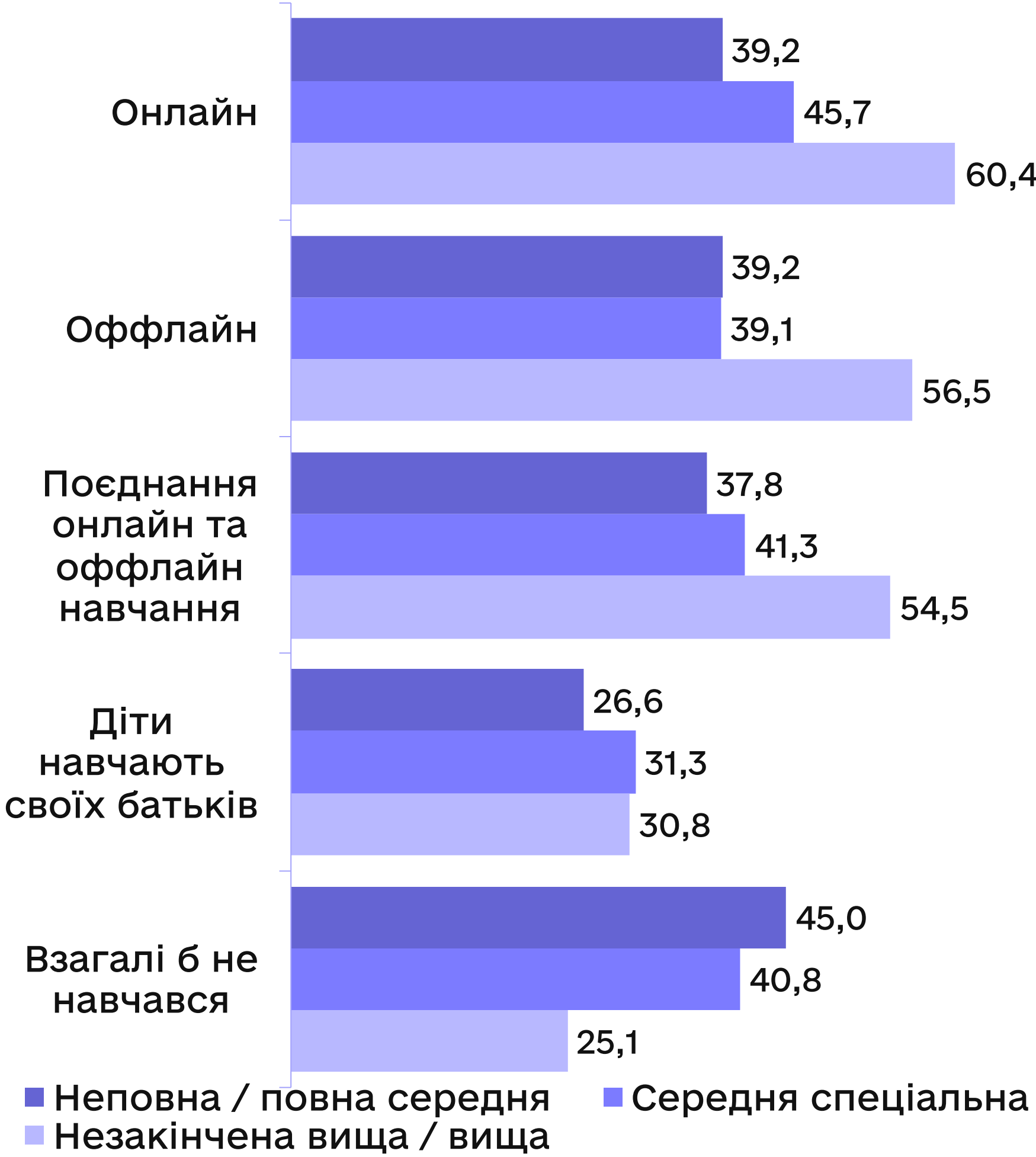
У розрізі типу місцевості (у %)



Форма навчання цифровим навичкам

Україна в цілому 🇺🇦

У розрізі освіти (у %)



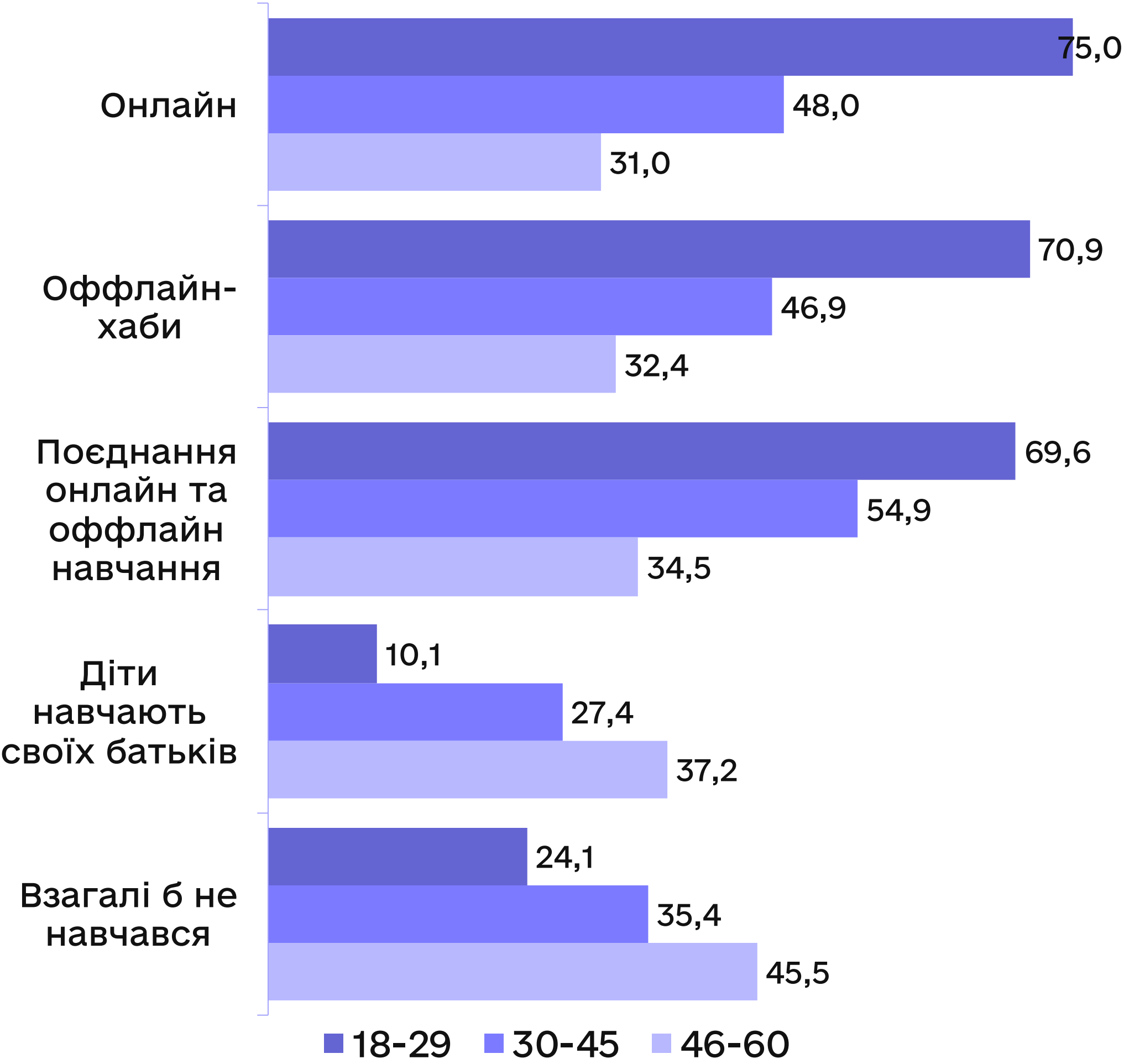
У розрізі статусу зайнятості (у %)



Форма навчання цифровим навичкам

Непідконтрольні території 🚧

У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



Форма навчання цифровим навичкам

Непідконтрольні території 🚧

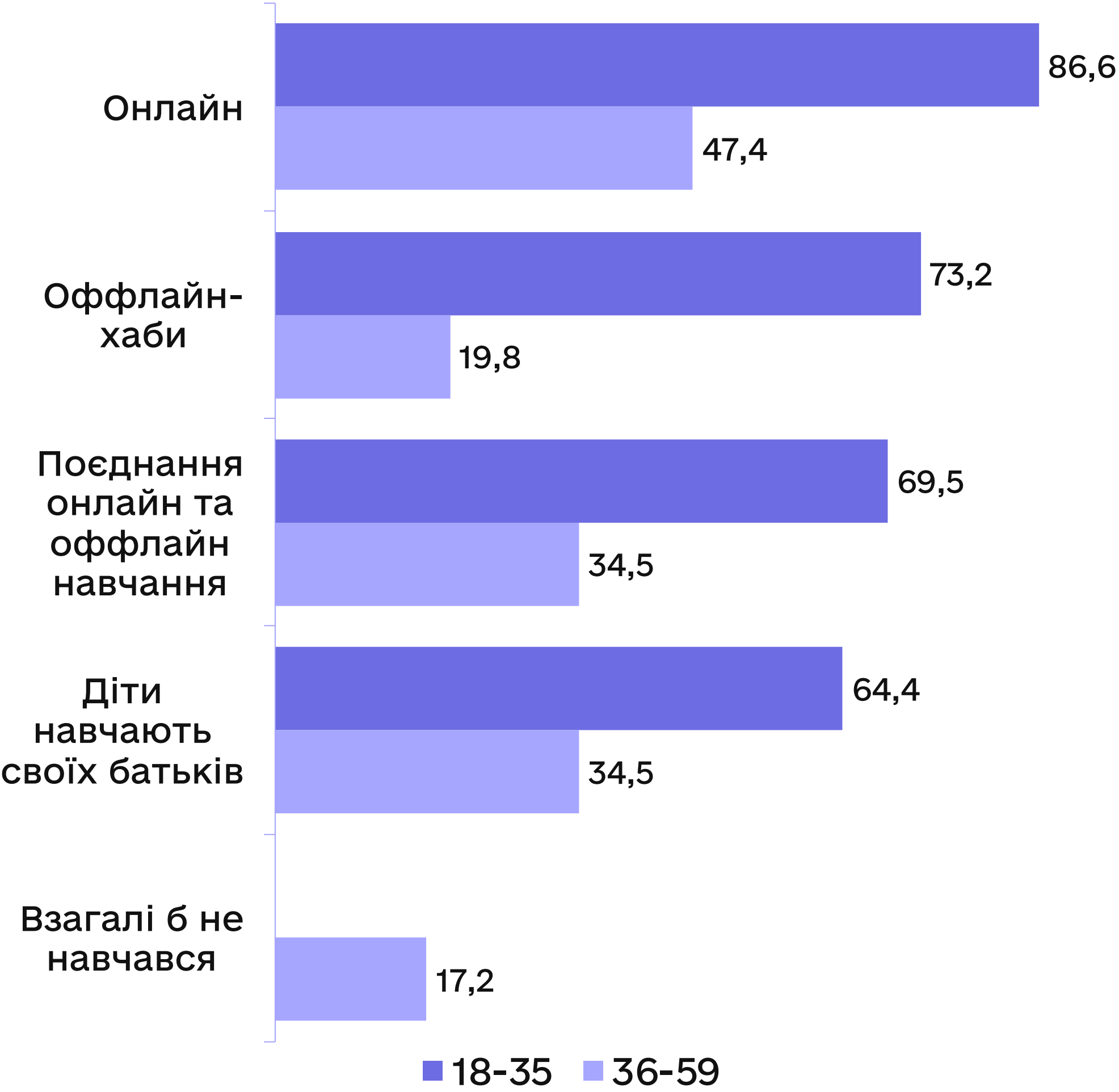
У розрізі статусу зайнятості (у %)



Форма навчання цифровим навичкам

Люди з порушенням слуху

У розрізі віку (у %)



У розрізі освіти (у %)



Форма навчання цифровим навичкам

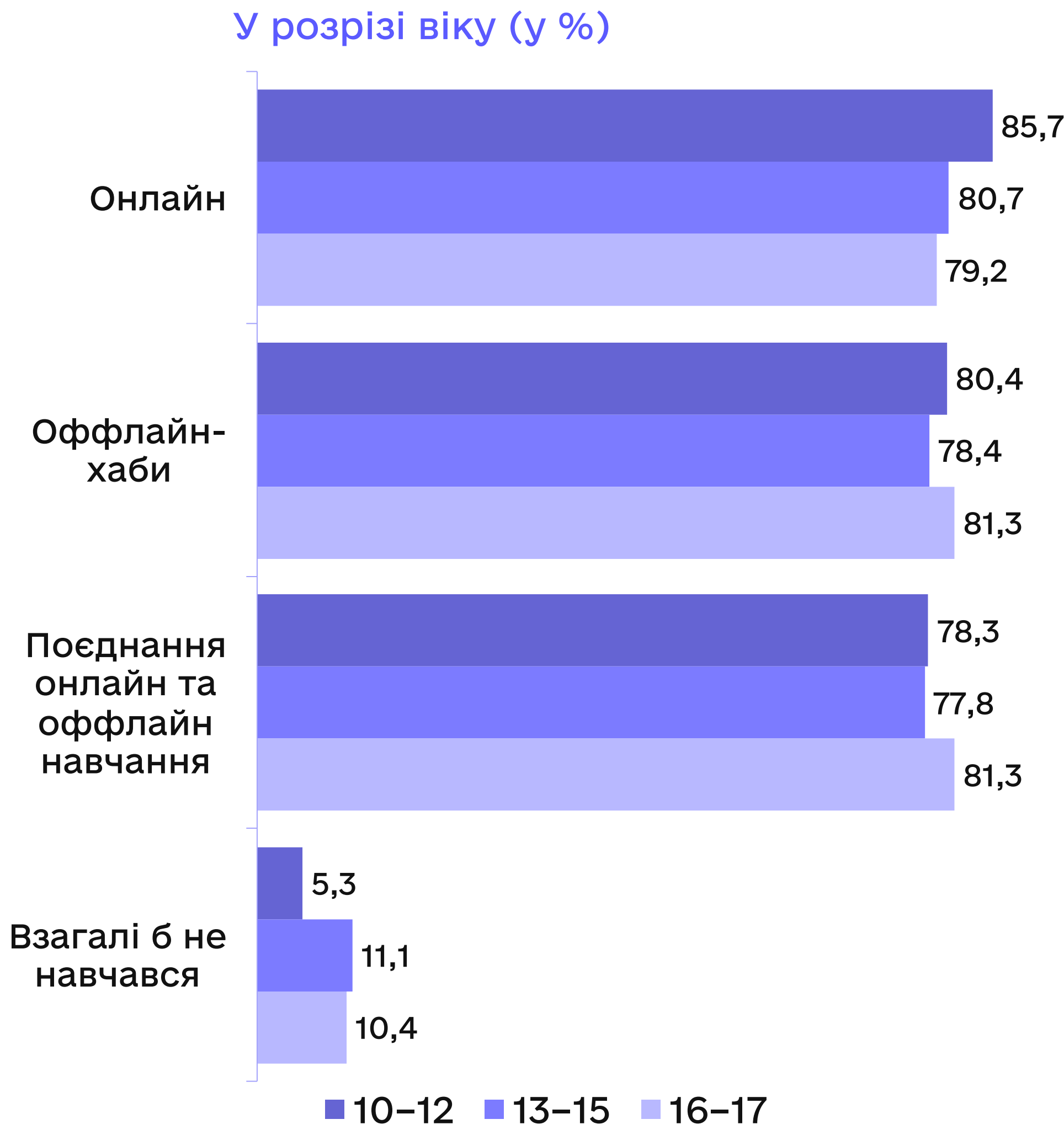
Люди з порушенням слуху

У розрізі статусу зайнятості (у %)



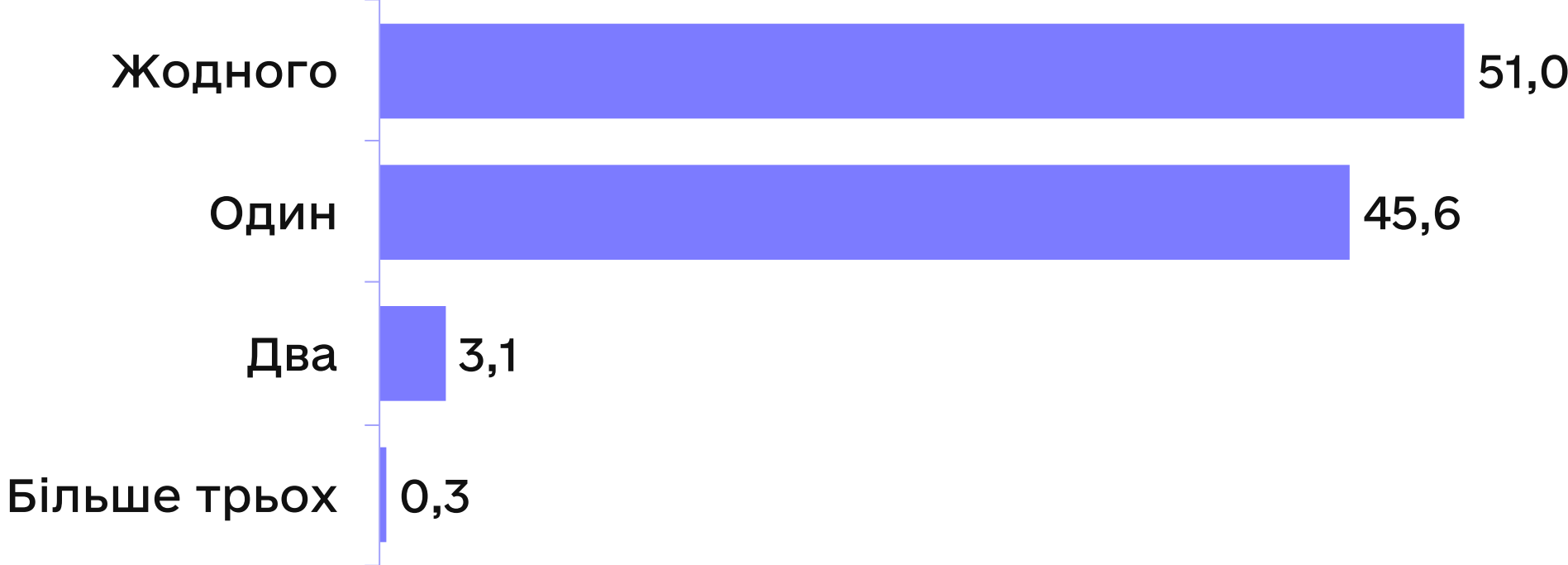
Форма навчання цифровим навичкам

Молодь віком 10–17 років 🧑

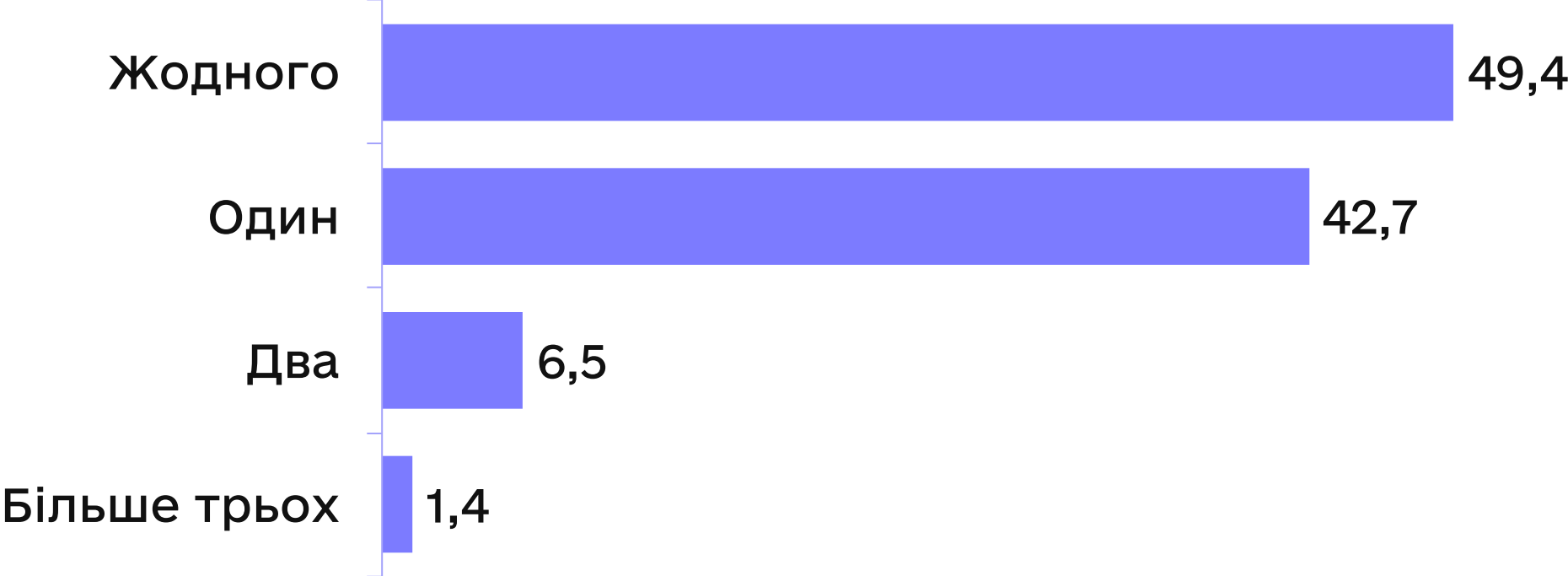


Кількість техніки

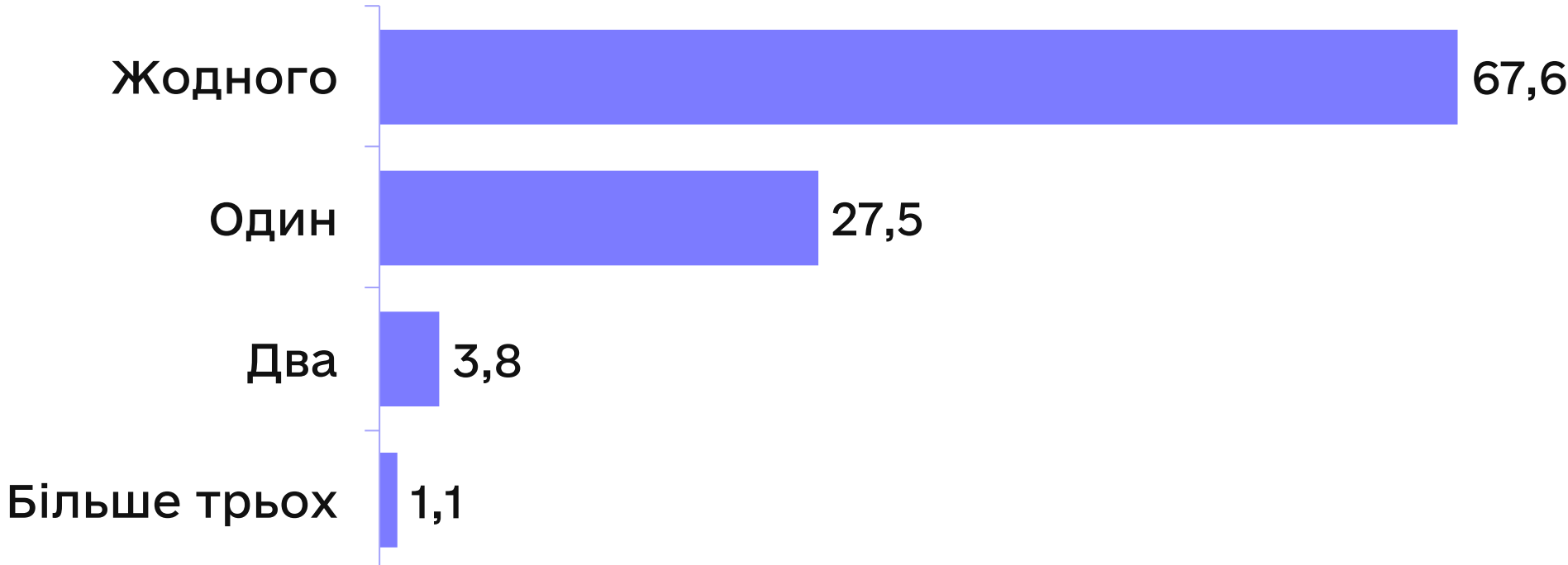
Комп'ютер



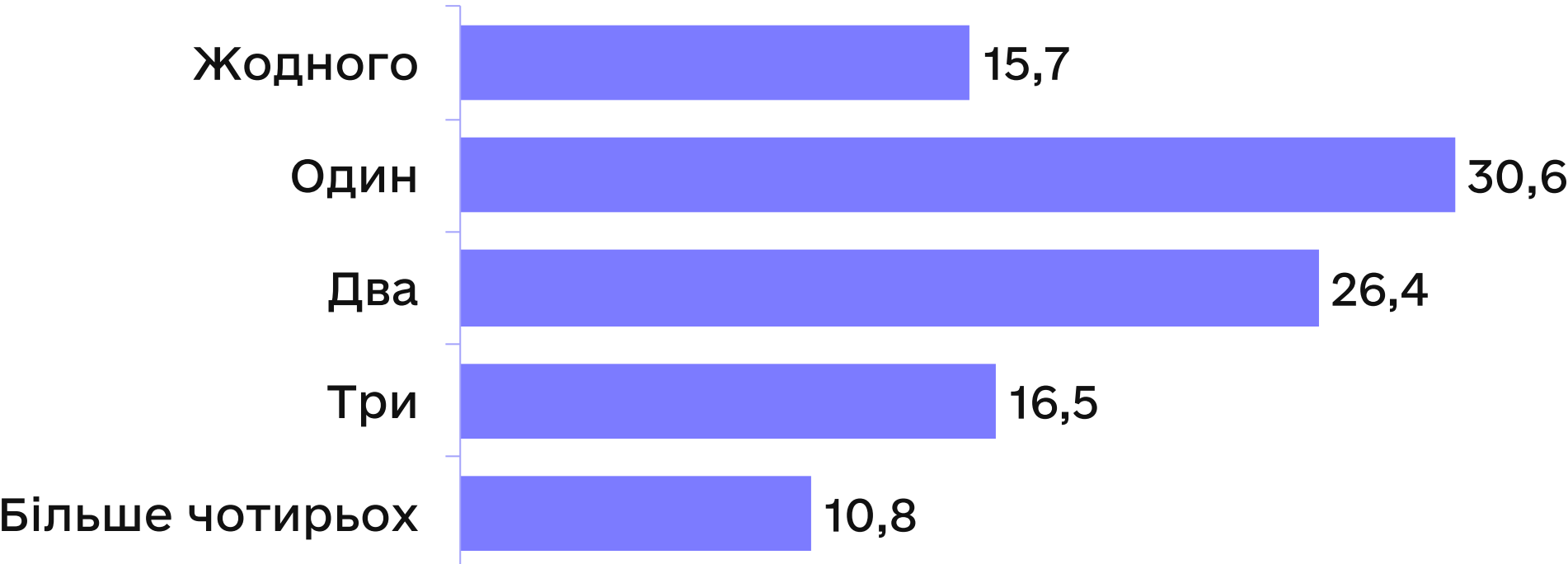
Ноутбук



Планшет



Смартфон



Загальна кількість техніки

(комп'ютерів, ноутбуків, планшетів та смартфонів у одному домогосподарстві)



В середньому
3 одиниці
техніки на одне
домогосподарство

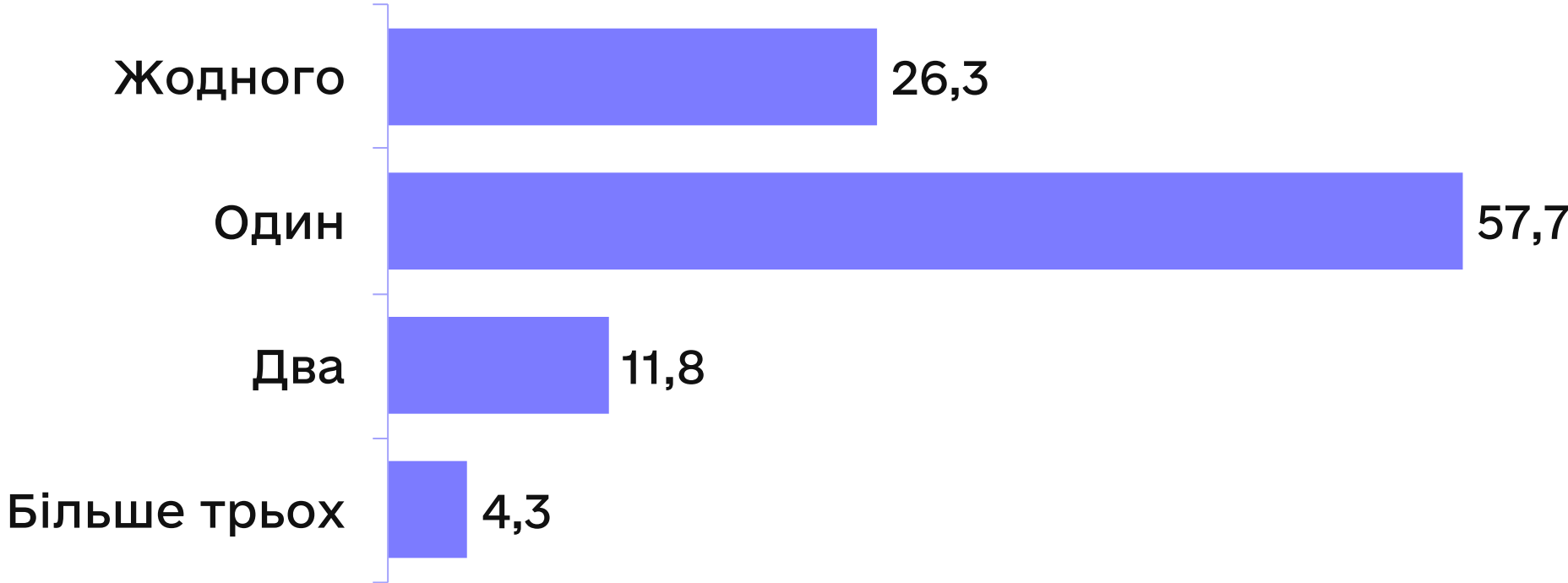
або

В середньому
1 одиниця
техніки на одного члена
домогосподарства

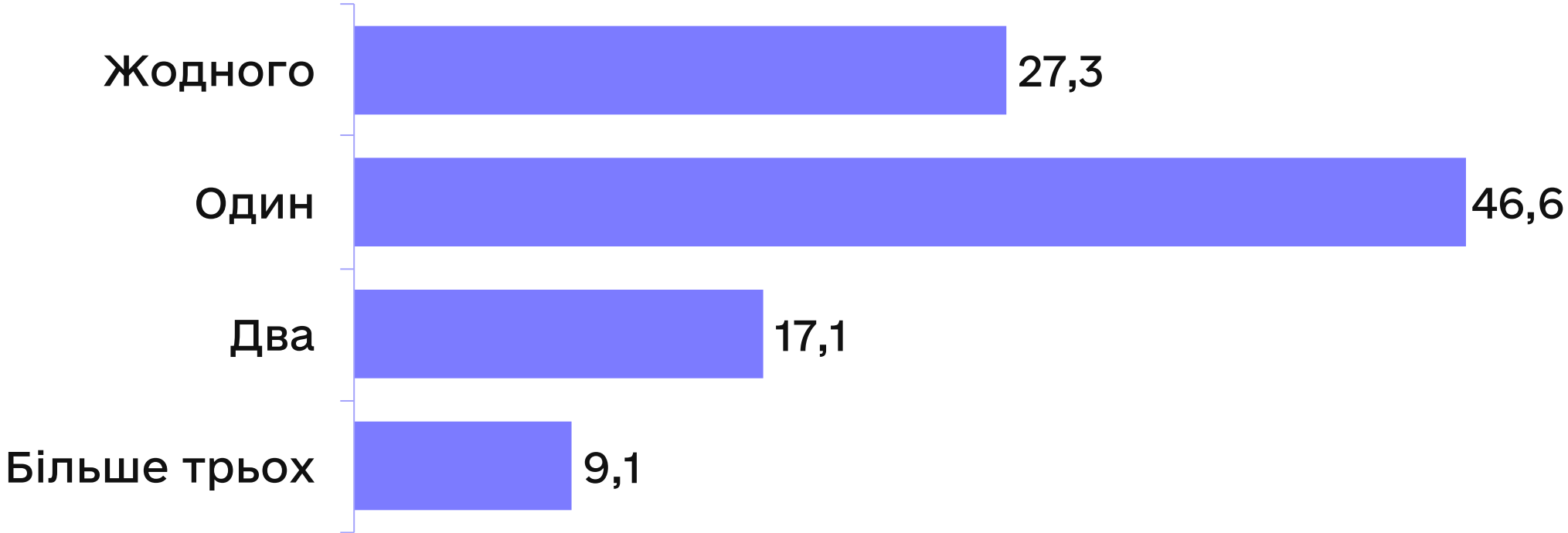
Кількість техніки

Молодь віком 10–17 років 🧑

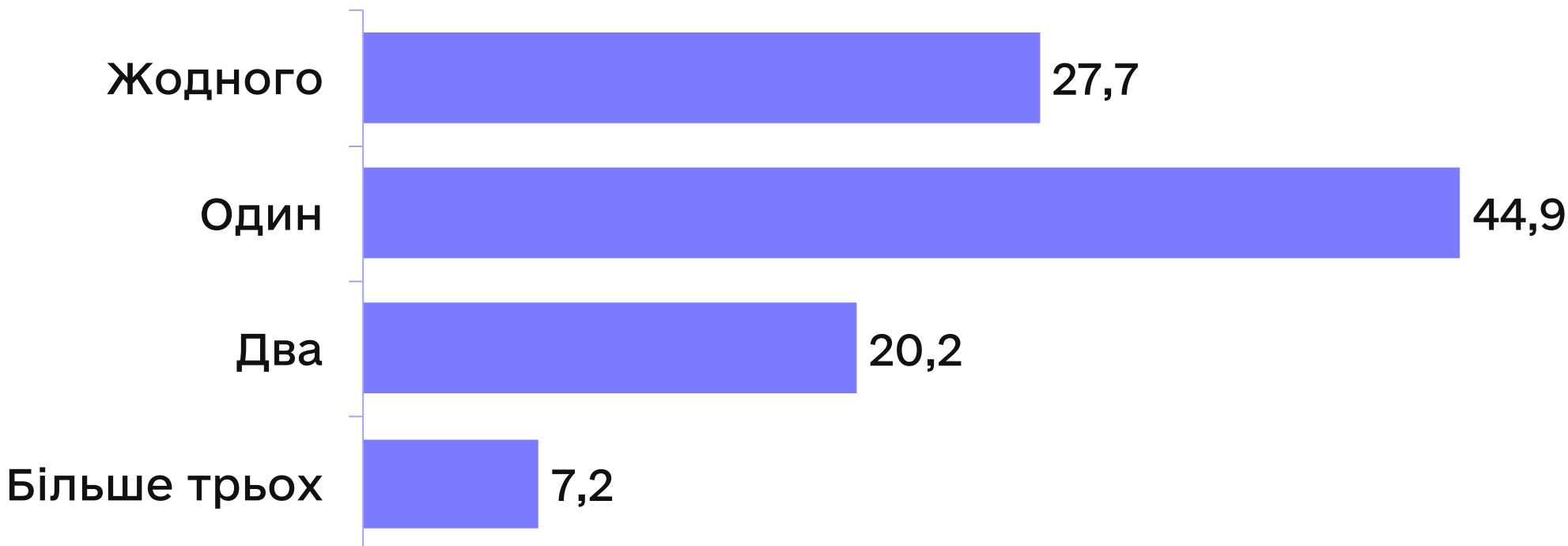
Комп'ютер



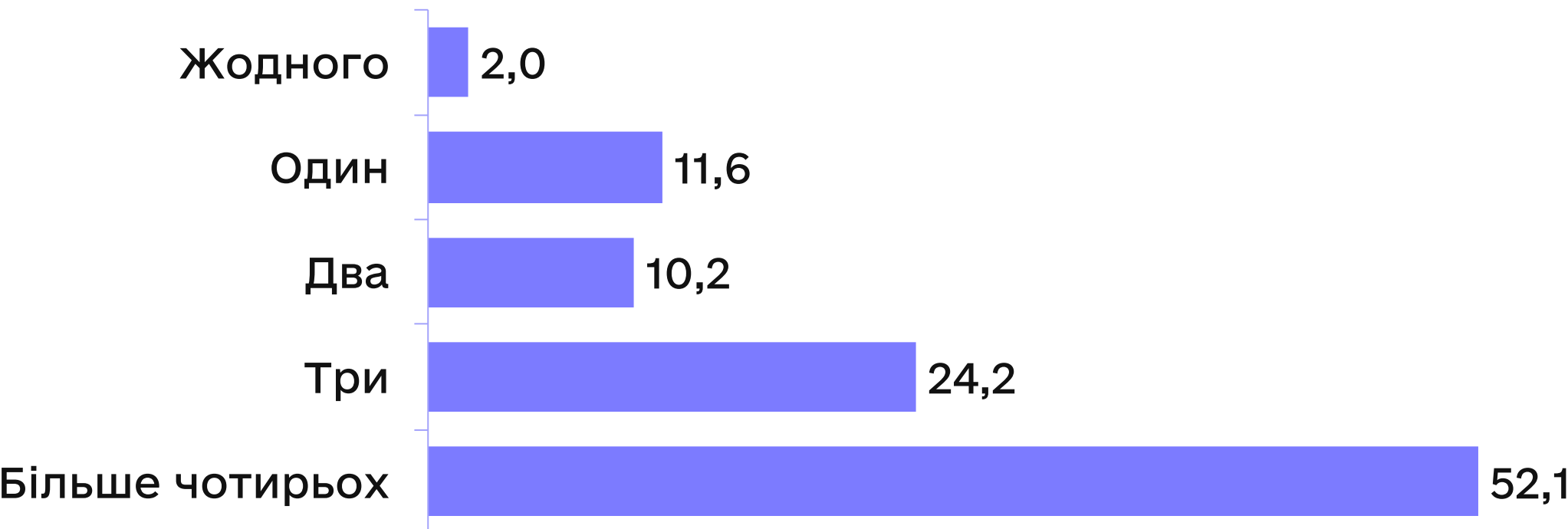
Ноутбук



Планшет



Смартфон



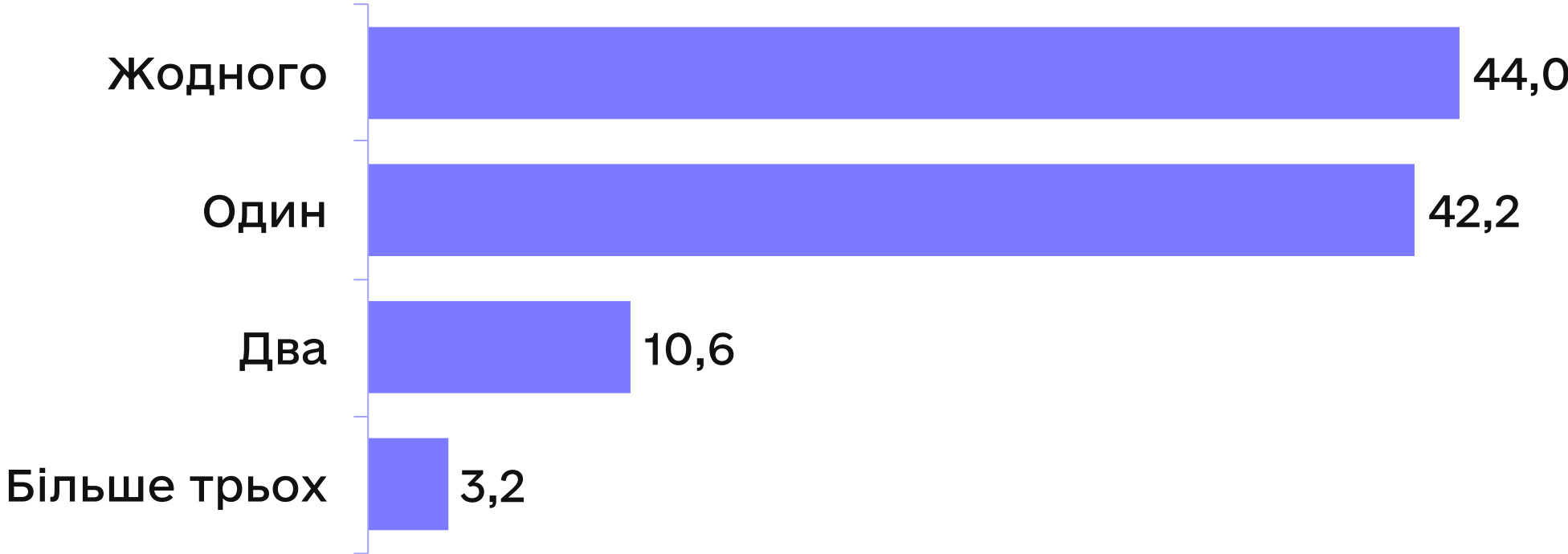
Кількість техніки

Люди з порушенням слуху

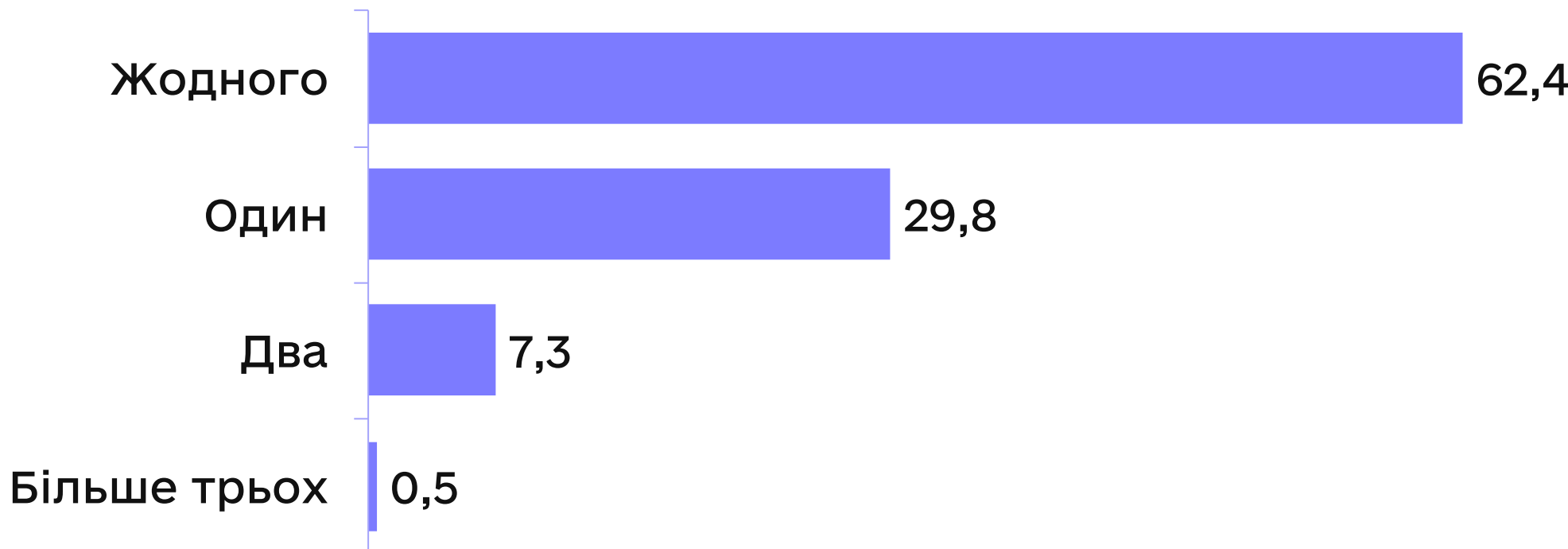
Комп'ютер



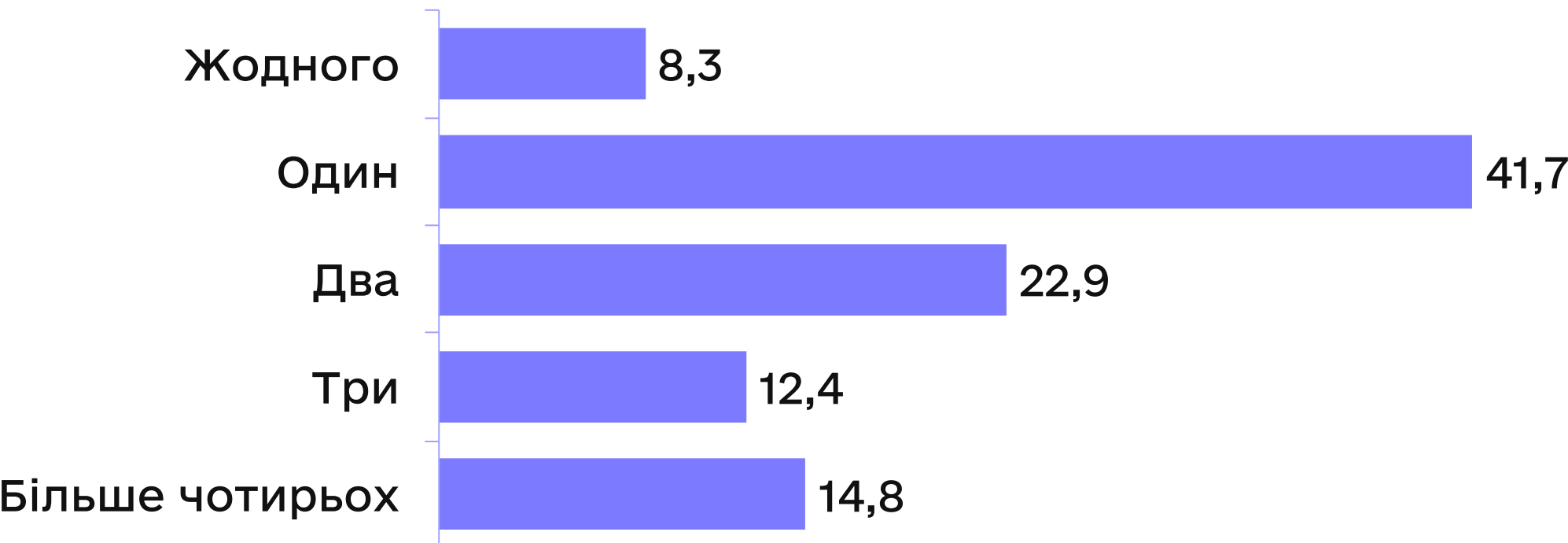
Ноутбук



Планшет



Смартфон



Результати фокус-груп

Методологія

З якою метою ми проводили фокус-групові дискусії?

Для того, щоб отримати інсайти цільової аудиторії проекту щодо потреб у сфері набуття цифрових навичок та існуючих «болів», які можуть/повинні бути вирішені через започаткування курсів з цифрової грамотності.

Скільки було проведено фокус-груп?

4 фокус-групи, з них

2 у міській місцевості

2 у сільській місцевості

В яких населених пунктах та коли проводились фокус-групові дослідження?

19.11.2019 — с. Дзвиняч (Івано-Франківська область);

20.11.2019 — м. Кремінна (Луганська область);

21.11.2019 — м. Біла Церква (Київська область);

22.11.2019 — с. Сінгури (Житомирська область).

Методологія

Хто був учасником фокус-груп?

Стать / Вік	Жінки	Чоловіки
30 – 45	2	2
46 – 60	2	2
Всього	4	4
Зайнятість	Працюють	Не працюють
М'яка квота	4	4

Всього по міським фокус-групам

Стать / Вік	Жінки	Чоловіки
30 – 45	4	4
46 – 60	4	4
Всього	8	8
Зайнятість	Працюють	Не працюють
М'яка квота	8	8

Всього по сільським фокус-групам

Стать / Вік	Жінки	Чоловіки
30 – 45	4	4
46 – 60	4	4
Всього	8	8
Зайнятість	Працюють	Не працюють
М'яка квота	12	4

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення

Низькій рівень обізнаності населення щодо існування Міністерства цифрової трансформації виступає обмеженням на шляху до розповсюдження інформації, що стосується його конкретної діяльності.

Непоінформованість про Міністерство веде до незнання того, чим воно займається і у підсумку формує вищий рівень недовіри до кінцевого результату його діяльності.

Узагальнена думка



Якщо я не знаю, хто це, то я не впевнений/впевнена у якості пропонованих ними курсів, я сумніваюсь, що це робиться не для відмивання грошей, я сумніваюсь, що цього разу все буде доведено до кінця.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення



Рекомендація

1. Адаптувати власну комунікаційну стратегію до соціально-демографічної структури українського суспільства, враховуючи той факт, що за умов використання онлайн каналів (основного акценту на них) доведення інформації до цільових груп, знижується рівень досяжності населення старше 50 років, а також населення, що проживає у сільській (в тому числі гірській) місцевості.
2. Посилити інформування про діяльність Міністерства в цілому, використавши для цього як онлайн, так і офлайн канали, а також зробивши це у максимально простій та зрозумілій формі (як приклад, короткі відео ролики про те, в чому суть діяльності Мінцифри для пересічного громадянина, які б транслювались по телебаченню, на екранах у закладах соціальної сфери, транспорті тощо).

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення

Інфраструктурна неготовність країни до якісного цифрового стрибку у сфері підвищення рівня цифрових навичок населення. Беззаперечною є інфраструктурна диспропорція між містами та селами, що виражається у нерівному доступі до телекомунікаційних послуг, у різній якості та вартості їх надання.

Узагальнена думка



Запроваджене навчання цифровим навичкам в онлайн формі залучатиме тих, хто вже має базові знання та вміння, в той час, як категорії населення з нульовим рівнем як і раніше залишатимуться поза дією цієї політики. Тобто відбуватиметься не гармонізація рівня володіння цифровими навичками, а поглиблення диспропорції.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення




Рекомендація

1. Максимальна синхронізація дій щодо запровадження «м'якої» (тренінгової) та «твердої» (офлайн хаби, покриття Інтернетом території України, забезпечення технічними засобами населення країни) складових реалізації політики з цифрової грамотності населення.
2. Підвищення якості технічного забезпечення державних установ, які виступають своєрідними провайдерами цифрових змін (заклади соціальної, освітньої, медичної, культурної сфер) — відповідність технічних характеристик комп'ютерів вимогам програмного забезпечення, на якому здійснюється робота, підвищення продуктивності роботи.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення

Недостатньо актуалізований запит на навчання цифровим навичкам, особливо серед старшої вікової категорії, а також серед представників сільської місцевості. Вік, рівень освіти, статус зайнятості, а також місцевість проживання – є тим набором незалежних характеристик, які визначають сформованість потреби у навчанні в цілому та навчанні цифровим навичкам зокрема. Максимальна зацікавленість є у тих категорій населення, які володіють цифровими навичками і потребують їх удосконалення, розширення, поглиблення.

Узагальнена думка 

Якщо виникне потреба, то замисляться над навчанням, але така потреба може і не виникнути, бо відсутнє розуміння «для чого?»

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення



Рекомендація

1. Цілеспрямовано та системно формувати попит на цифрові навички серед населення з використанням меседжей не тільки зручності, економії часу, простоти, але й неминучості переходу усіх (більшості) процесів в онлайн площину та автоматизації багатьох громадських та публічних послуг.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення

Недовіра до онлайн навчання через міркування безпеки, а також перестороги щодо його якості.

Узагальнена думка #1

Онлайн простір викликає страх (особливо у населення старшого віку з сільської місцевості), бо немає розуміння як себе у ньому вести. Неодноразовий досвід потрапляння до числа жертв шахрайських дій посилює таку недовіру та призводить до відмови навіть від найпростіших цифрових послуг (наприклад, від зняття пенсії через банкомат).

Узагальнена думка #2

Велика кількість навчальних курсів призводить до зниження їх цінності та довіри до їх якості. Статус «державне» не є синонімом до «якісне» у свідомості населення, радше навпаки викликає скепсис.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення



Рекомендація

1. Розробити максимально простий, інтуїтивно зрозумілий і при цьому захищений механізм «входу» в платформу навчання цифровим навичкам та здійснити промоційну підтримку з акцентом саме на цій складовій. Тобто в даному випадку інформуємо не просто про продукт, а про безпеку користування ним, про простоту користування ним тощо.

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення

Проблеми із впровадженням системної як технічної, так і інформаційної підтримки ініціатив з діджиталізації/автоматизації у країні.

Узагальнена думка #1



якщо запроваджується певна програма, то все має у ній працювати, починаючи від самого сервісу і закінчуючи інформаційною підтримкою, а коли зробили сервіс, але проблеми з реєстрацією, немає інформації як з ним працювати, то не виникає бажання у цьому розбиратись, більше того зростає недовіра і впевненість «все, як завжди».

Бар'єри на шляху реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення



Рекомендація

1. Запуск тестового режиму роботи платформи з навчання цифровим навичкам, з обмеженою кількістю користувачів, але з чітко визначеною цільовою аудиторією.
2. Повномасштабний запуск платформи на усі цільові групи має відбуватись вже відкоригованого за результатами тестового періоду продукту з повною інформаційною та сервісною підтримкою.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #1

Ефективність реалізації політики з підвищення рівня цифрових навичок населення залежить від комплексного запровадження онлайн та офлайн механізмів навчання.

Якщо ми хочемо сформувати базові навички — ми робимо акцент на офлайн підтримці, яка б здійснювалась за місцем проживання людини (у її населеному пункті).

Кадровим та інфраструктурним ресурсом тут виступають: бібліотеки, клуби, заклади освіти, молодіжні культурні простори, ЦНАПи тощо та їх працівники; співробітники органів місцевого самоврядування, закладів соціального захисту населення, пенсійного забезпечення.

Якщо ми хочемо поглибити/розширити існуючі цифрові навички — ми робимо акцент на онлайн навчанні.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #1



Рекомендація

1. Виділення пілотних територій для одночасного запуску разом з онлайн курсами роботи офлайн хабів. Важливо оголосити одночасний старт двох компонентів, навіть якщо офлайн буде працювати в тестовому режимі лише на визначеній території. Такий підхід дозволить зробити предметними в очах населення декларовані плани. Тобто ми не просто плануємо відкривати хаби з офлайн підтримки протягом найближчих п'яти років, а ми показуємо, що вже це робимо. І цей відтестований досвід потім екстраполюємо на територію України.





Розглянути можливість синхронізації дій Міністерства з програмами матеріально технічної допомоги, зокрема Добре, де простежується аналогічний фокус – облаштування просторів для спільного використання різновіковими категоріями. Наприклад, навчання людей похилого віку цифровій грамотності на базі молодіжного простору.

2. Запровадження мережі «робочих місць спільного користування» по усій території України з акцентом на сільську місцевість. Виділення робочого місця, за яким населення, яке не має технічного забезпечення, може скористатись певними онлайн послугами – оплатити комунальні послуги, записатись до лікаря тощо. Базою для таких «робочих місць» можуть бути приміщення сільських/селищних рад, ЦНАПи.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #2

За своїм ставленням до бажання опанувати цифрові навички цільову аудиторію можна поділити на такі підкатегорії:

 Відсутнє бажання навчатись		Статус нецільової аудиторії
 Бажання навчатись не актуалізовано		Статус нецільової аудиторії «Сформувати запит»
 Бажання навчатись актуалізовано		Статус нецільової аудиторії «Задовольнити запит»



Рекомендація

1. Виключити з першочергового ядра цільової аудиторії, тих хто зазначений у підкатегорії 1, з огляду на необхідність досягнення максимального ефекту, а також виходячи з потреби в оптимізації існуючих ресурсів, в тому числі інформаційних.
2. Зосередити основні системні активності на підкатегоріях 2 та 3, розробивши під них різні інформаційні кампанії.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #3

Населення у віці 30–60 років неоднорідне у своїх запитах на навчання цифровим навичкам. Аудиторія до 45 років більше орієнтована на розширення існуючих знань та вмінь з основним акцентом на безпеці як для себе, так і для дітей, а також на підвищенні базових професійних компетенцій — навчитись розробляти візитівки, робити шаблонні сайти, сформувані SMM-компетенції, можливості використання таких інструментів як QR-код у професійній діяльності.

Аудиторія старше 45 років більше зацікавлена в поглибленні існуючих навичок, з їх деталізацією. Наприклад, вміємо користуватись смартфоном, але розуміємо, що знаємо лише малу частину функцій у ньому; користуємось соціальними мережами, але некомфортно почуваємось, якщо треба замінити фото обкладинки, дозволити перепост повідомлення; певний стрес також викликає необхідність встановлення додатку.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #3



Рекомендація

Розробка різнорівневих курсів за одною тематикою з урахуванням особливостей сприйняття інформації кожною з них. Тобто вчити безпеці в Інтернет різні підкатегорії цільової аудиторії, маючи один універсальний курс, неефективно, адже у них різні очікування від подачі цього контенту та різний стартовий рівень знань і навичок. Тому важливо в межах тематики «Безпека в Інтернет» мати різні пропозиції.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #4

Онлайн формат навчання значною частиною учасників фокус-груп сприймається як навчання у режимі реального часу. Окрім цього не завжди розуміється, що онлайн навчання так само може містити наочність і покрокову ілюстрацію того, яким чином робити ту або іншу дію — наприклад, як створити електронний кабінет чи зареєструватись у соціальній мережі.



Рекомендація

Зробити акцент на поясненні того, що таке онлайн навчання, наочно показавши який там алгоритм дії, а також на вигодах у порівнянні з офлайн форматом. При цьому доречним є залучення традиційних каналів інформування, таких як телебачення за аналогією з рекламою Т2, яка була оцінена учасниками як ефективна та за даним питанням взірцева.

Ключові висновки та рекомендації

Key point #5

Сама ідея навчання цифровим навичкам підтримується учасниками фокус-груп та оцінюється як перспективна. У разі відсутності значних результатів — це буде сприйнято як «нічого нового», а у разі успіху та демонстрації реальних показників ефективності — як малоочікуваний, проте бажаний результат.



Рекомендація

Базувати інформаційну кампанію на меседжі системного та комплексного підходу до розв'язання існуючого питання:

- вивчили
- розробили
- запустили онлайн тестування для обмеженої цільової аудиторії
- запустили офлайн пілот у конкретній місцевості
- отримали такий зворотній зв'язок
- плануємо зробити повномасштабний запуск платформи такого-то числа
- моніторимо запити цільових груп
- вносимо зміни у контент
- розширюємо перелік курсів... і заново по колу проходимо усі пункти.

Як розуміється цифрова грамотність населенням?

Першочергове розуміння засновується на тому, що цифрова грамотність передбачає...

01

Вміння користуватись різними гаджетами

починаючи зі смартфона і закінчуючи, наприклад, розумними домами

02

Сформованою практикою «користування за аналогією»

«Использование всех цифровых устройств для получения информации. Даже если ты не знаешь как пользоваться этим устройством, то ты понимаешь куда зайти»

«Взять неизвестное устройство и за определенное время им овладеть»*

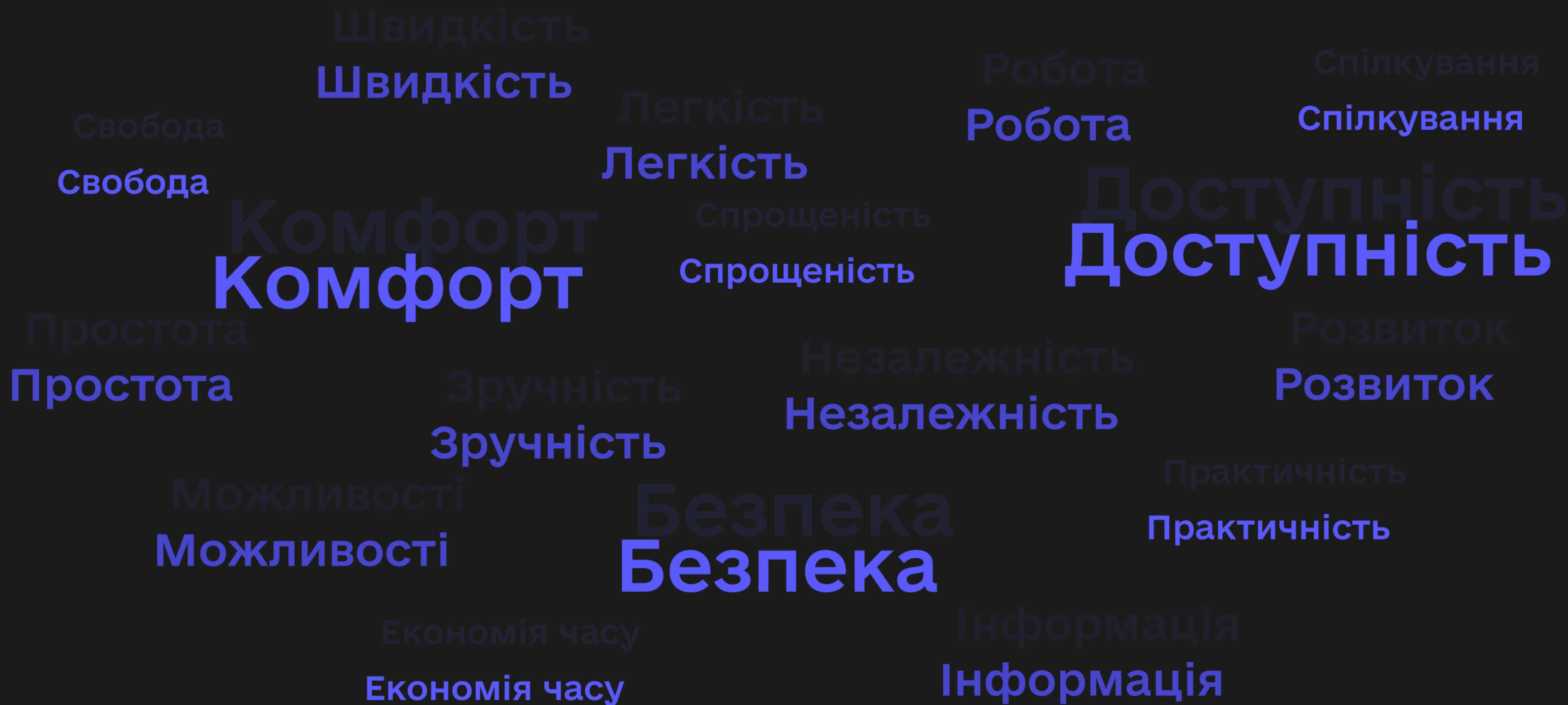
* Тут і надалі цитати учасників фокус-групових дискусій наводяться мовою оригіналу, без перекладу

03

Знання та вміння користуватись «безпечно» усіма гаджетами

«Безопасность, чтобы знать куда заходить, куда не заходить, как почистить следы если что»

Асоціативне поле, пов'язане з цифровою грамотністю



Від чого залежить цифрова грамотність?

Місцевість

міська чи сільська
територія

Наявність підготовлених кадрів

ті, хто навчатиме та надаватиме
підтримку

Інфраструктурна складова

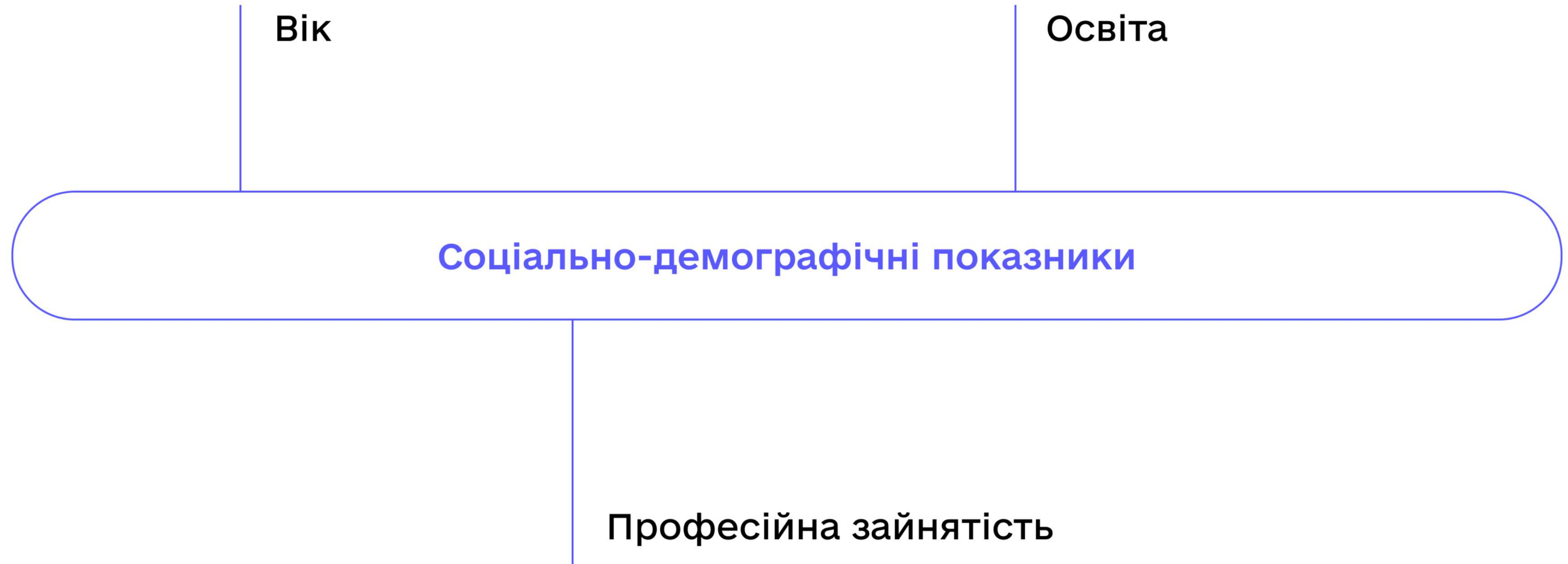
Наявність матеріально- технічної бази

смартфони/ планшети/
комп'ютери

Наявність повної екосистеми з реалізації політики цифровізації держави

наявність працюючого механізму
підтримки усіх запущених процесів

Від чого залежить цифрова грамотність?



**Що повинна робити держава для
підвищення рівня цифрової
грамотності населення?**



Інфраструктура

Забезпечити інфраструктурою для діджиталізації



Освіта

Адаптувати освітню політику держави під стратегію діджиталізації країни



Інформування

Забезпечити інформаційну підтримку політики з формування цифрових навичок населення

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Місцевість

вирівняти диспропорцію між міською та сільською місцевістю у доступі до телекомунікаційних послуг

запровадження стандартів якості для надавачів телекомунікаційних послуг

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Наявність матеріально-технічної бази

створити умови для доступу до цифрових гаджетів

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Наявність підготовлених кадрів

здійснити підготовку персоналу, який працюватиме з населенням в офлайн та надаватиме онлайн-підтримку



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?

Наявність повної екосистеми з реалізації політики цифровізації держави

продуманість та протестованість продукту, наявність під нього повної інфраструктури підтримки

запровадити систему офлайн підтримки населення

запровадити навчальні програми для різних верств населення

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Адаптувати освітню політику держави під стратегію діджиталізації країни



Інфраструктура



Освіта



Інформування

Що повинна робити держава для підвищення рівня цифрової грамотності населення?

Забезпечити інформаційну підтримку політики з формування цифрових навичок населення

Дана інформаційна кампанія має виходити з розуміння усіх цільових груп, на які орієнтується Міністерство, базуватись на специфіці сприйняття інформації кожною з таких категорій, а також враховувати ефективність каналів комунікації.

Цифрові навички сучасної людини

Мінімальний набір цифрових навичок сучасної людини

- Користуватися побутовими пристроями
- Здійснювати дзвінки, в тому числі відео через свої гаджети
- Шукати інформацію
- Створити свій онлайн кабінет (не важливо призначення)
- Зробити фото, надіслати та отримати його
- Знайти, запустити фільм/музику через Інтернет
- Здійснити оплату за послуги через Інтернет, поповнити мобільний/картку через термінал, зняти зарплату/пенсію через банкомат
- Спілкуватись через соціальні мережі, е-пошту

Опановується в залежності від запиту/потреби

- Вміння працювати з Word, Excel, PowerPoint
- Працювати у фото/відеоредакторах (не професійно)
- Встановити додаток
- Налаштувати Wi-Fi
- Перевстановити програмне забезпечення



Навчання цифровій грамотності: драйвери та причини незацікавленості



Драйвери

Бажання бути в тренді, на рівних з дітьми / онуками / колегами

Потреба, що стимулюється професійною діяльністю

Бажання бути незалежними та підтверджувати свій рівень компетенцій



Незацікавленість

пов'язана з:

оцінкою своїх цифрових навичок як достатніх для існуючих потреб

можливістю самотійно навчитись тому, у чому виникає потреба

Безпека в Інтернет

Безпека в онлайн-просторі є ключовим запитом у різних вікових категорій.
2/3 усіх учасників ФГД зустрічались мінімум з однією шахрайською дією проти них,
в наслідок активності в Інтернет.

Найбільш **незахищеними**, на думку учасників є такі категорії:



Молодь до 16 років



Старше покоління,
переважно 60+

Найбільш розповсюдженими безпековими **проблемами** є:



Взлам сторінок / пошти



Отримання шахрайських повідомлень



Втрата інформації через віруси

Існуючі запити щодо навчання з питань безпеки

Безпека в Інтернет для дітей

- Q «Дізнатись як краще вберегти свою дитину»
- Q «Курси на психологічному рівні... Як донести дитині, тому що у дитини є заперечення, якщо ти кажеш «неможна». Дитині треба правильно пояснити, чому неможна, через що неможна і до яких наслідків це може призвести»
- Q «Развернутый бизнес в интернет – общение с детьми, вымогательство»
- Q «Для наших детей это полностью небезопасная среда»

Безпека в Інтернет для кожного

- Q «Показать процесс: пользователь садится за компьютер, заходит в Интернет, что дальше происходит. Показать какие данные куда попадают, какими данными и кто может воспользоваться, как этого избежать. Есть проблема такая, происходит из-за того-то, решение такое»
- Q «Я не можу визначити, який сайт безопасний, а який вірусний»

Дослідження виконано



За фінансової підтримки



**Як створити хороший
онлайн-курс для людей 55+?**

Що ми досліджували?

Наш підхід до включення потреб і бачень користувача

Ми шукали відповіді на три питання:

- Які цифрові навички потрібні громадянам?
- Що мотивує громадян навчатися, зокрема онлайн?
- Який формат курсу буде найбільш вдалим?

Ми спілкувалися з громадянами в двох містах України:

- Полтава:
26 пенсіонерів 55+, які майже не вміють користуватися;
цифровими технологіями;
Проживають в маленьких містах та селах.
- Івано-Франківськ:
13 пенсіонерів 55+, які мають базові навички користування технологіями;
Мешкають в Івано-Франківську.

Які цифрові навички потрібні громадянам?

1. Комунальні послуги (особисті кабінети, облік, контроль, оплата);
2. Медицина (інформація, запис до лікаря, купівля ліків, порівняння цін);
3. Обіг грошей (Ощадбанк-24, Приват-24);
4. Купівля товарів онлайн (інтернет-магазини);
5. Спілкування з друзями і родичами;
6. Перевірка маршрутів громадського транспорту, навігатор, карти;
7. Зв'язок з місцевою і державною владою;
8. Навики пошуку інформації онлайн;
9. Основи роботи на комп'ютері та смартфоні (як включити комп'ютер, реєстрація email, як переносити файли, звільнювати пам'ять, які клавіші натискати, робота з програмами, Paint тощо);
10. Соціальні мережі (як встановити та користуватися, знаходити клуби по інтересам);
11. Саморозвиток (вивчення мови онлайн, подорожі, курси);
12. Безпека в інтернеті (антивіруси, інформація).

Які цифрові навички потрібні громадянам?



«Більше знань користування комп'ютером. Що ми можемо зробити і як. Як? Головне питання: як?»

«Вона дома лежить, не ходє, але все знає. Мер їй кожен день відчитується».

«Оці проблеми, вони як зараза — нема, нема і раз!».

«Як до цього звіра звертатися?»

«Ворд – переключеніє язика і так далєє. Поіск файлов».

«Ой, в мене шось питає».

Що мотивує людей навчатися?

- Можливість спілкуватися з рідними і близькими;
- Можливість знайти нових друзів;
- Можливість заробити гроші
- Отримання нових навичок;
- Реалізація власної креативності;
- Нові розваги;
- Бути «сучасним».

Що мотивує людей навчатися?



«Може ми з чоловіком щось би заробили. А чому? На цьому люди теж заробляють».

«Я дивилася в телевізорі, як молодь змагається один з одним в іграх. Ми так же можемо».

Трошки про учасників, які нам запам'яталися

Галина, 72 роки

Пенсіонерка, переїхала до Полтави 30 років тому, живе з дітьми та онуками. Інтернет використовує для пошуку курсів по в'язанню, які допомагає їй знаходити 7-літній внук. Діти її активно користуються онлайн послугами: «Як діти покажуть, то я читаю», «Я вже скоро і ходити не буду. Діти все по інтернету заказують».

Має страх перед цифровими технологіями і самокритично відноситься до власних здібностей опанувати їх. Каже, що за останній рік втратила кількох друзів і це дуже помітно відбилося на її здатності запам'ятовувати і нарікає на старість: «Ми довго думаємо, наше покоління».

Коли інші, молодші учасниці групи апелювали до Галининої скептичності, вона всіх запитувала у відповідь: «А ви працюєте? Люди міняються. Особливо після виходу на пенсію».

Трошки про учасників, які нам запам'яталися

Володимир, 72 роки

Пенсіонер, мешканець Івано-Франківська, активно користується інтернетом і має сильне бажання здобувати нові цифрові навички та спілкуватися з людьми.

Активно цікавився як можна користуватися смартфоном для оплати комунальних послуг, інтернет-банкінгом та медичними послугами.

Трошки про учасників, які нам запам'яталися

Алла, 65 років

Пенсіонерка, вимушена переселенка з тимчасово окупованого Луганська. Живе в Полтаві з 2014 року разом із донькою та онуком. Донька працює на фрілансі, «заробляє в інтернеті».

Доступ до комп'ютера має ввечері, 2 години на день. Ділиться новинами з родичами і знайомими в Луганську. Надсилає їм фото про те, як добре жити в Україні.

Організувала зустріч випускників школи в Луганську через Viber. Сама не їхала, брала участь віддалено.

Який формат курсу буде вдалим?

1. Можливість пройти курс без реєстрації (і не для сертифікату);
2. На екрані тільки одна річ (не треба багато закладок і тексту);
3. Короткі відео (3-5 хвилин);
4. Курс має початися коротким трейлером, який би заохотив пройти весь курс;
5. Покрокове навчання і можливість повернутися до пройденого матеріалу «сьогодні пройшов, завтра – забув», «кусочок - попробували»;
6. Можливість завантаження курсу для перегляду офлайн;
7. Контент має бути цікавим і професійним, не примітивним;
8. Найкращий формат підтримки – коментарі «як у ютубі», де можуть всі задавати питання, і відповідати.
Також люди хочуть мати можливість запитати питання у чаті та по телефону;
9. Зірка-студент подобається;
10. Зміст курсу повинен бути поданий зручною версткою і мати текстову версію з додатковими посиланнями «якщо хочеться заглибитися»;
11. Курс має заохочувати та допомагати слухачам збиратися офлайн для обговорення і обміну знаннями.

Важливі спостереження і «сюрпризи»

- «Перший дотик» до технологій відбувається за допомоги дітей, онуків або сусідів;
- Будь-яка реєстрація на курс є обмеженням для цільової аудиторії :
 - Реєстрація за номером телефону може спростити ситуацію;
- Аудиторія розділилася в думці щодо важливості «сертифікатів» про завершення курсу;
- Ми показали кілька форматів курсу, і цей сподобався найбільше;
- Наша цільова аудиторія має чіткі відмінності в залежності від статі:
 - Жінки частіше користуються смартфоном, чоловіки – персональними комп'ютерами;
 - Чоловіки читають про спорт і рибальство, а жінки сплачують рахунки онлайн.

Важливі спостереження і «сюрпризи»

- Дуже велика кількість курсів, які вже існують. Варто навчити людей, як краще шукати
- Бібліотеки можуть стати потужними центрами офлайн підтримки слухачів курсу, але ще досить мало бібліотек має під'єднані до мережі комп'ютери і базовий комфорт (опалення тощо).
- Досвід Digital Clinic у Сингапурі може стати корисним у дизайнуванні формату таких центрів на базі бібліотек (посилання на відео).
- Варто використовувати експертизу існуючих тренінгових закладів з цифрової освіти для людей старшого віку (Полтавська обласна бібліотека, ГО Інша Освіта тощо)
- Реєстрація електронної скриньки є дуже важливою навичкою і відкриває більше можливостей
- Діти і молодь — надзвичайно важливі «агенти змін» для цифрової освіти старших поколінь
- Люди старшого віку вже багато часу проводять онлайн, мають доступ до різних джерел і поборотися за їхню увагу буде не просто. Курс варто робити «для себе». В регіонах юзери такі ж інформаційно продвинуті, як і ми.

Дослідження виконано

