

Вивчення проблем в користуванні інтернетом під час війни

2023. Аналітичний звіт

Підготовлено Factum Group для МНУО «Європейська Медіа Платформа»

ЗМІСТ

Дизайн дослідження	3
Ключові висновки	5
Профіль користування інтернетом	9
Зміни в користуванні інтернетом	13
Інтернет в окупації	18
Загрози українському інтернету	22
Соціально-демографічний блок	25
Додатки	29

Дизайн дослідження

Дизайн дослідження

Телефонне опитування користувачів інтернету



Цільова аудиторія

- Чоловіки та жінки
- 18-65 років
- Інтернет-користувачі



Географія

Україна, міське і сільське населення (за виключенням районів проведення бойових дій та тимчасово окупованих територій)



Метод

CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

Тривалість опитування: 10 хвилин



Вибірка

2000 респондентів

Репрезентативний відбір. Квоти на скрінер:
Стать/Вік; регіон/Тип НП



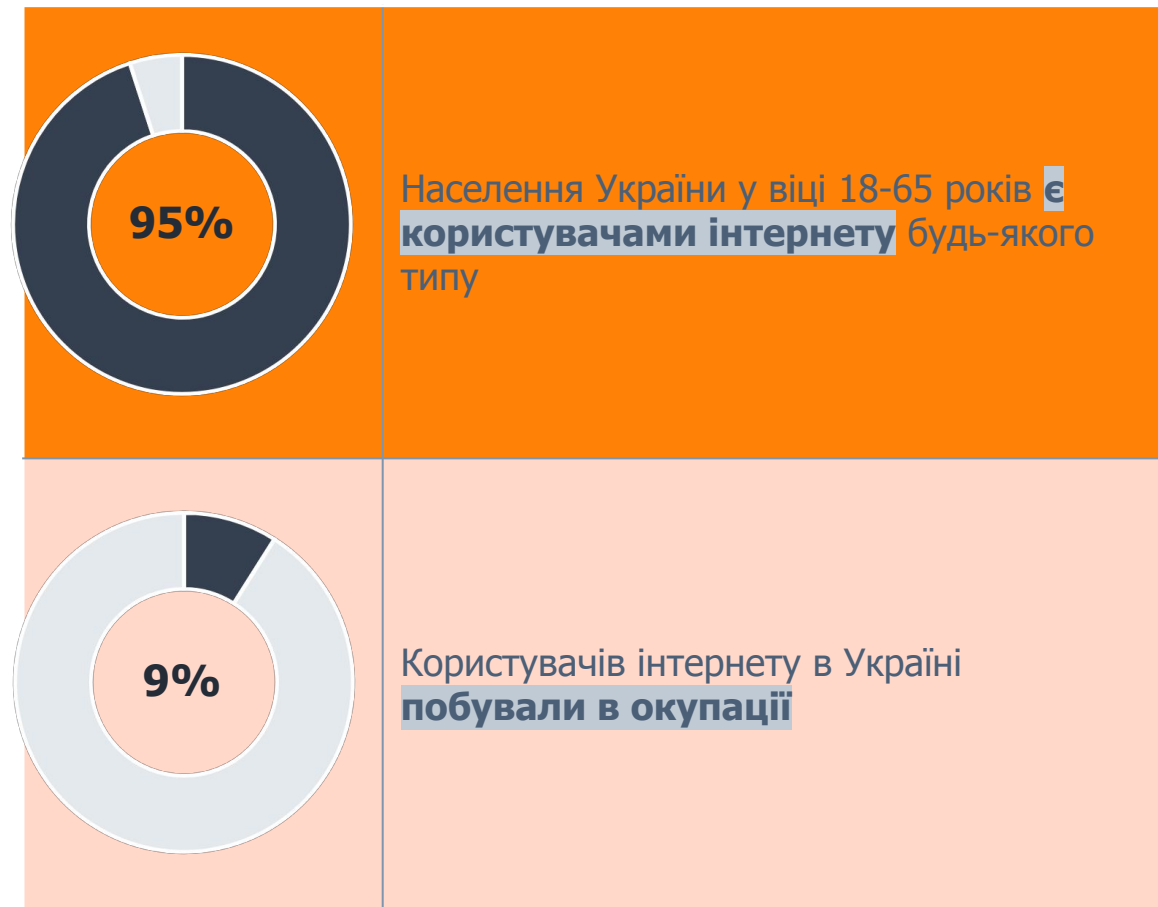
Терміни поля

03.02.2023 – 20.02.2023

Ключові висновки

Ключові висновки. Проникнення інтернету та основні проблеми

Проникнення інтернету та користувачів в окупації



Основні проблеми з доступом до інтернету

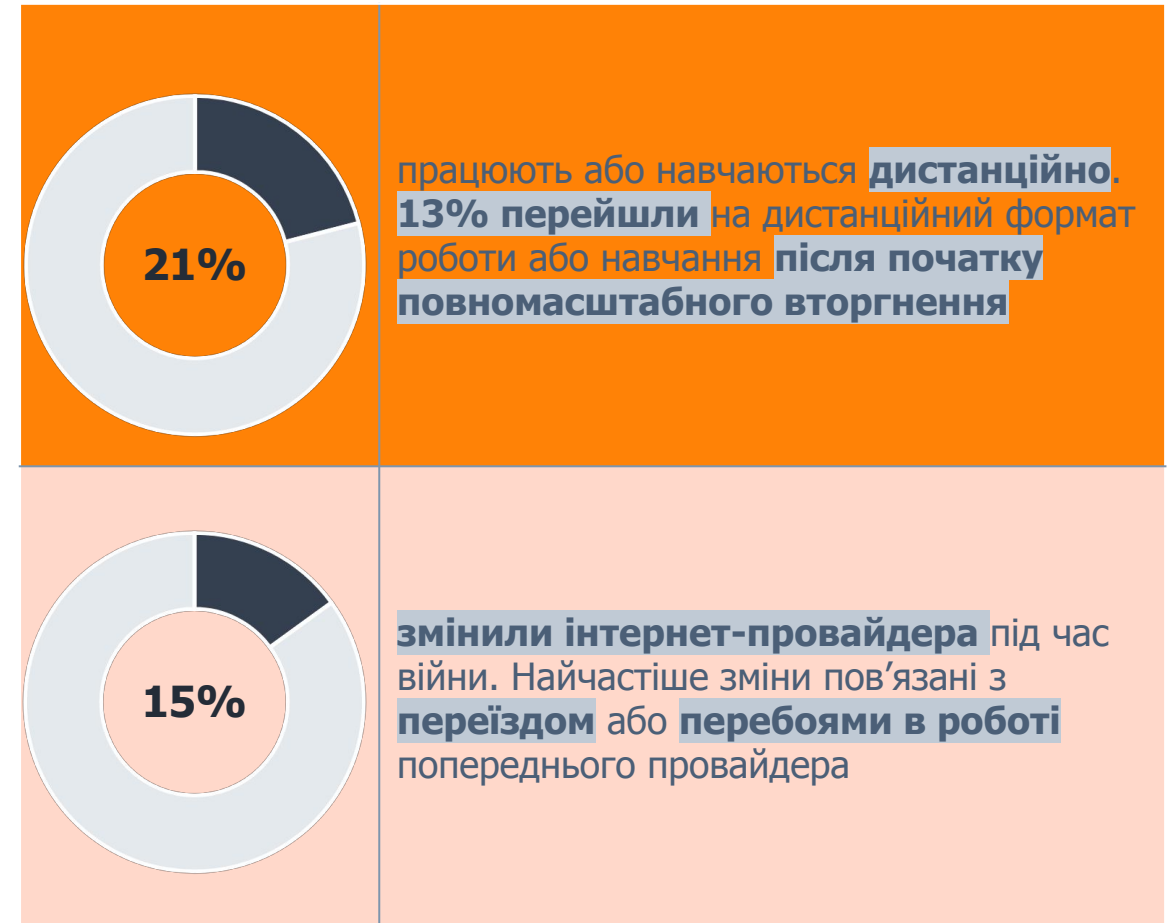


Ключові висновки. Профіль користування та зміни

Профіль користування інтернетом

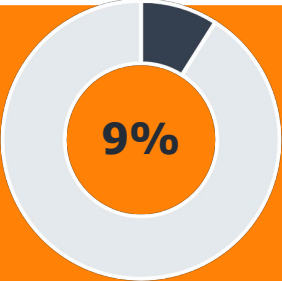
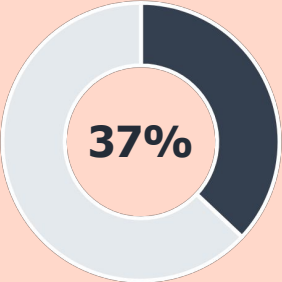


Зміни в користуванні інтернетом

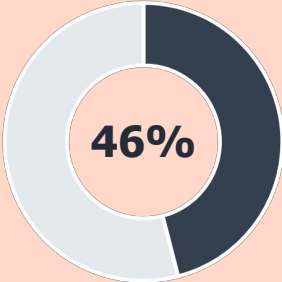


Ключові висновки. Інтернет в окупації та загрози

Інтернет в окупації

 9%	інтернет-користувачів побували в окупації
 37%	тих, хто був в окупації, не мали доступу до інтернету весь час перебування на окупованих територіях
ТОП-3 проблем, з якими зіткнулись в окупації	• Тривала відсутність доступу (56%) • Обмеження в спілкуванні (44%) • Обмеження доступу до певних ресурсів, сайтів (34%)

Загрози українському інтернету

 Робота під час відключень електроенергії	найбільш виражена больова точка для користувачів у роботі українських інтернет-провайдерів на даний момент. Лише 27% задоволені цим аспектом роботи провайдерів
 46%	не вбачають загроз в користуванні українським інтернетом в найближчому майбутньому
ТОП-3 загроз, які вбачають в українському інтернеті	- Фейкові новини (9%) - Незахищеність особистих даних (8%) - Відсутність мережі (8%)

**Профіль користування
інтернетом**
[\(Детальніше\)](#)



Пенетрація та типи інтернет-користування [\(Детальніше\)](#)

95% українців, що перебувають зараз в країні – користувачі послуг інтернету. Три з чотирьох інтернет-користувачів користуються як фіксованими провайдерами, так і мобільним інтернетом

Пенетрація користування інтернетом



Тип інтернету, що використовують



Скажіть, будь ласка, як часто ви загалом користуєтесь інтернетом для будь-яких потреб?
Скажіть, будь ласка, яким типом інтернету Ви користуєтесь?

Паттерни користування інтернетом [\(Детальніше\)](#)

Більшість інтернет-користувачів виходять в інтернет зі смартфона.

Інтернетом найчастіше користуються вдома. Більше половини також користуються інтернетом на вулиці і на роботі

Пристрої для виходу в інтернет		
	Смартфон	96%
	Ноутбук	41%
	Телевізор зі Смарт-ТВ	36%
	Персональний комп'ютер з окремим монітором	27%
	Планшет	19%
	Інше	1%
	Важко сказати	0,05%

Місця для виходу в інтернет		
	Вдома	97%
	На вулиці	58%
	На роботі, в офісі	56%
	В транспорті	45%
	В публічних місцях	41%
	Коворкінг	13%
	Інше	3%
	Важко сказати	0,1%

Критерії вибору провайдерів інтернету [\(Детальніше\)](#)

Найважливіший критерій вибору провайдера інтернету як з підказкою, так і без - швидкість інтернету.
Також важливі – робота без перебоїв, можливість працювати при відключеннях та розмір абонплати

Критерії вибору провайдерів (відповіді без підказки)

Ціна, розмір абонплати (20%)

Швидкий ремонт

Швидкість інтернету (45%)

Технічна підтримка

Наявність оптоволокна

Позитивні відгуки

Стабільність, робота без перебоїв (40%)

Безлімітний інтернет

Робота під час відключень світла

Якість зв'язку, надання послуг (18%)

Критерії вибору провайдерів (відповіді зі списком альтернатив)

Швидкість інтернету	68%
Наявність резервних джерел живлення обладнання	54%
Вартість абонплати	48%
Соціальна відповідальність провайдера, допомога ЗСУ	27%
Акції, знижки	18%
Наявність супутникового інтернету	10%
Можливість отримання послуг телебачення в пакеті	10%
Інше	5%
Важко сказати	2%

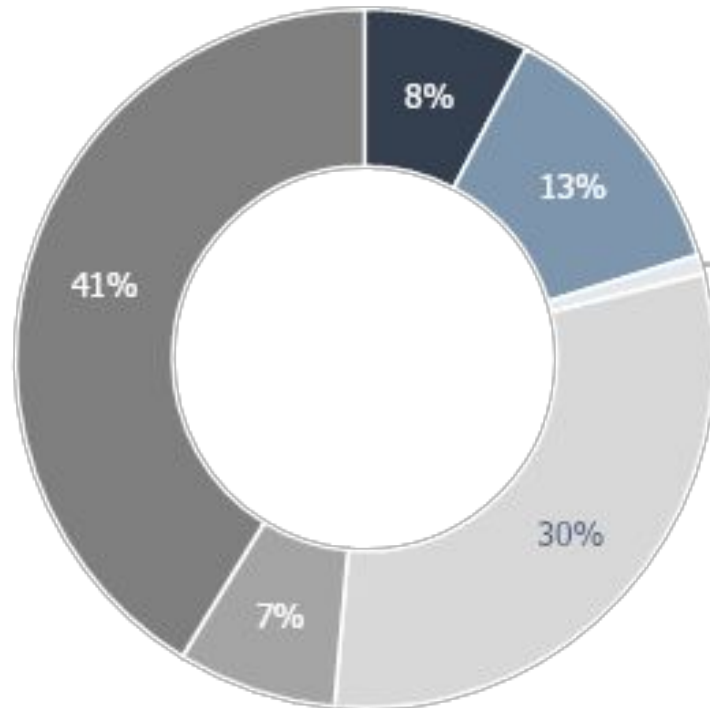
Зміни в користуванні інтернетом

[\(Детальніше\)](#)



Зміни у форматі роботи (Детальніше)

- Працювали дистанційно до 24 лютого 2022
- Стали працювати дистанційно через війну
- Стали працювати дистанційно з інших причин
- Не перейшли на дистанційну роботу
- Не мають можливості перейти на дистанційну роботу
- Не працевлаштовані



1'

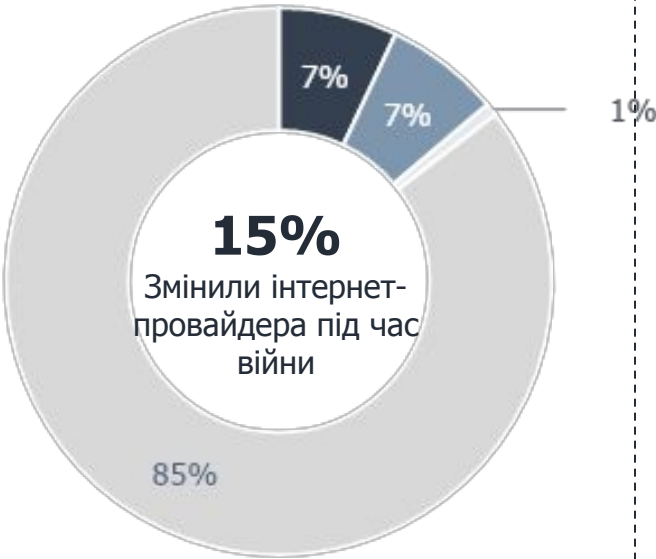
- 21% інтернет-користувачів України працюють дистанційно. 13% перейшли на дистанційну роботу після 24 лютого 2022 року
- Більше третини українців (38%) не переходили на роботу дистанційно, з них 7% не мають такої можливості через специфіку роботи
- 24% українців на даний момент не працюють саме через війну. З них 37% відмічають, що їх підприємство перестало працювати (Джерело – дослідження YouКраїна від Factum Group - <http://surl.li/fcdyl>)

Зміни у користуванні провайдерами інтернету

15% інтернет-користувачів змінили провайдера інтернету під час війни. Основні причини змін – переїзд та перебої в роботі попереднього провайдера

Чи змінили провайдера інтернету

- Так, я підключився до ще одного провайдера, від старого не відключався
- Так, я підключився до нового провайдера, відключившись від попереднього
- Так, я відключився від старого провайдера, до нового не підключався
- Немає змін в користуванні провайдерами



Причини зміни провайдера

(Змінили провайдера, N=292)

У зв'язку з переїздом	28%
Попередній провайдер працював з перебоями	27%
Знайшли провайдера з резервним живленням	17%
Знайшли дешевшого, вигіднішого провайдера	10%
Знайшли провайдера з вищою швидкістю	10%
Попередній провайдер припинив надавати послуги	6%
Погане обслуговування попереднього провайдера	1%
Інше	5%
Важко сказати	4%

3 якими проблемами в користуванні інтернетом зіткнулись під час війни [\(Детальніше\)](#)

Основна проблема, з якою стикались в користуванні інтернетом під час війни, пов'язана з відсутністю доступу до мережі. Найчастіше – через відключення світла. Майже кожен п'ятий користувач інтернету не може назвати проблем, з якими зіткнувся під час війни

3 якими проблемами зіткнулись (відповіді без підказки)

Відсутність інтернету, зв'язку (20%)

Відключення електроенергії (49%)

Обриви, крадіжки кабелів

Слабке покриття мобільного інтернету

Поломки обладнання

Перебої з інтернет-зв'язком (26%)

Високі ціни на інтернет, підвищення цін

Не мали проблем з інтернетом (12%)

3 якими проблемами зіткнулись (відповіді зі списком альтернатив)

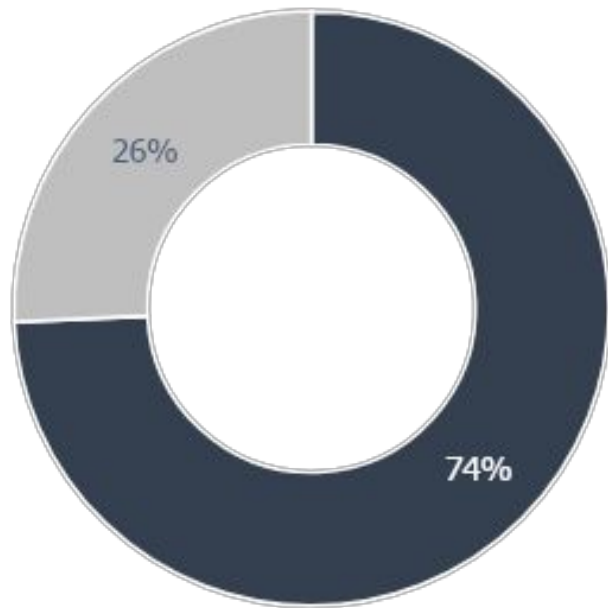
Відсутність доступу до мережі	60%
Неможливість розрахуватись банківською карткою	29%
Неможливість зняття готівки	22%
Проблеми з роботою/бізнесом/навчанням	19%
Неможливість відправлення електронних документів	14%
Неможливість викликати таксі	9%
Незахищеність персональних даних	5%
Інше	8%
Важко сказати	21%

Скажіть, будь ласка, з якими проблемами в користуванні інтернетом Ви особисто стикались з 24 лютого 2022 року? (Відкрите запитання) А з якими з наступних проблем в користуванні інтернетом Ви стикались з 24 лютого 2022 року?

В чому вбачають причини проблем з доступом до інтернету

3 з 4 користувачів інтернету пов'язують проблеми з доступом до інтернету з війною. В основному відмічають відключення електроенергії, російську агресію, обстріли як причину проблем

Пов'язують проблеми з доступом до інтернету з війною



■ Відмітили причини, пов'язані з війною ■ Відмітили інші причини

В чому вбачають конкретні причини проблем (відповіді без підказки)

Через російську агресію, війну (34%)

Через технічні несправності на боці провайдера

Перенавантаження систем

Погане обслуговування провайдера

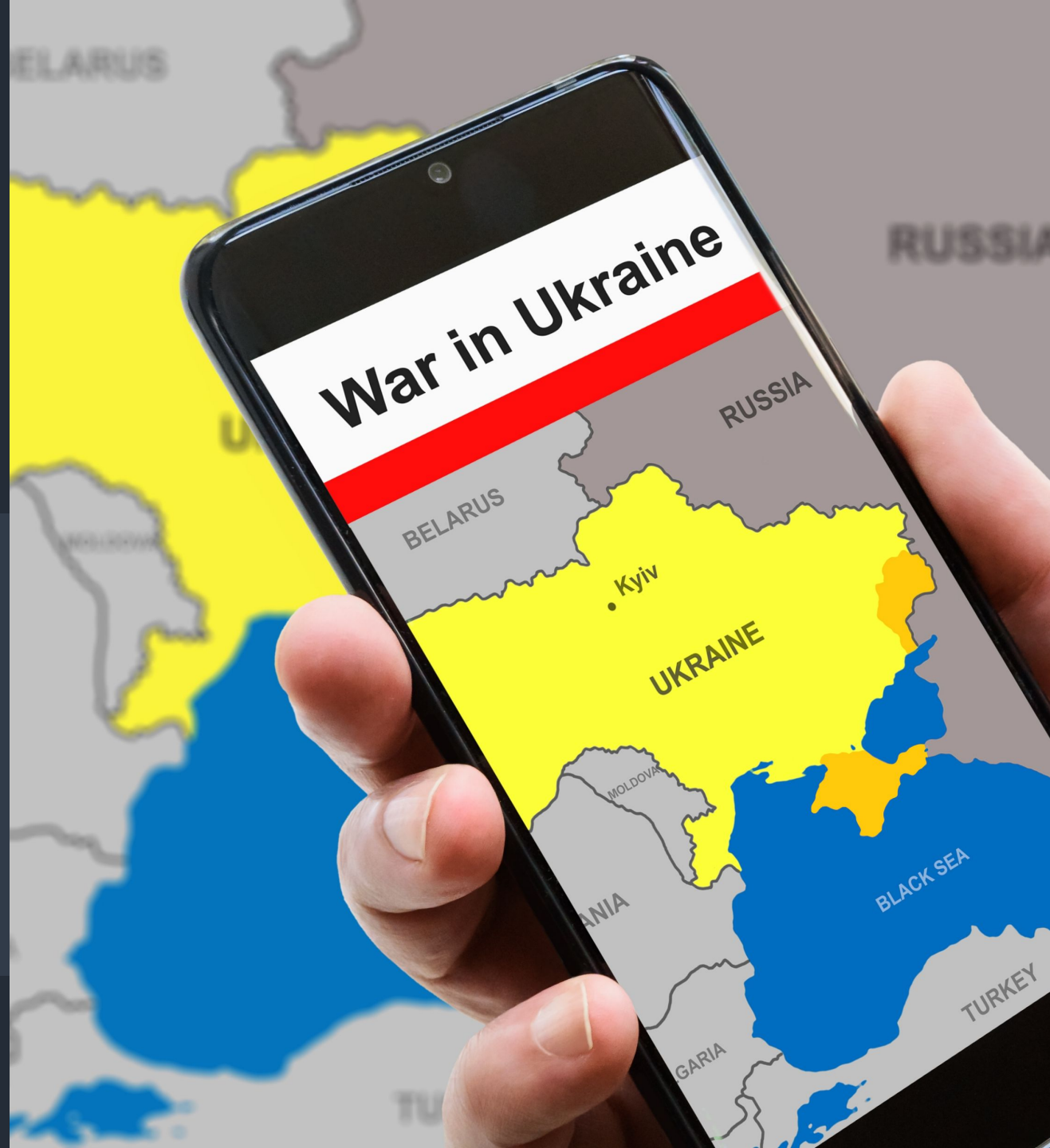
Через відключення електроенергії (42%)

Неготовність провайдерів до відключень (5%)

Через поганий зв'язок

В чому Ви особисто вбачаєте причину проблем, з якими Ви зіткнулись в користуванні інтернетом з 24 лютого 2022 року? (Відкрите запитання)

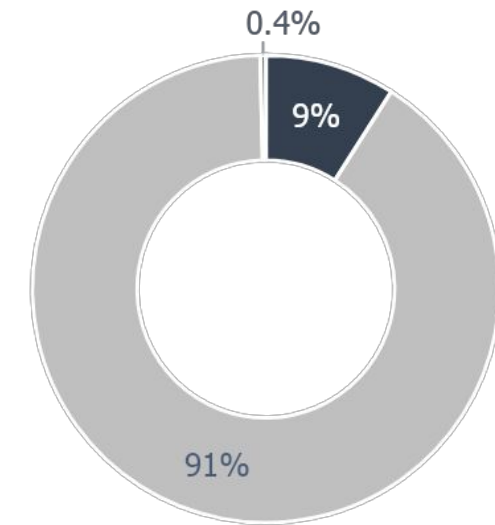
Інтернет в окупації



Доступ до інтернету на окупованих територіях

До 10% українців перебували в окупації. Доступ до інтернету хоча-б частину часу мали більше половини тих, хто був в окупації, при цьому більшість – через українських провайдерів

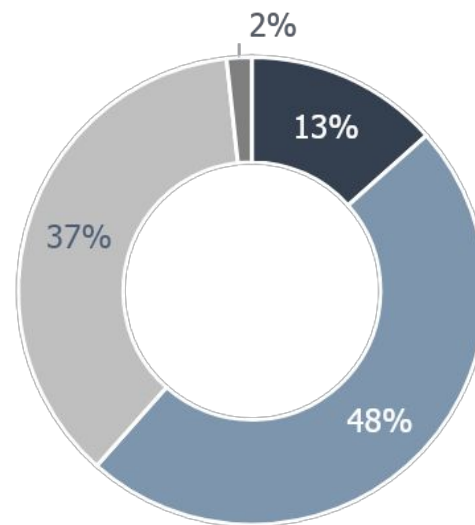
Чи були на окупованих територіях



■ Так ■ Ні ■ Відмова від відповіді

N=2000
Вся вибірка

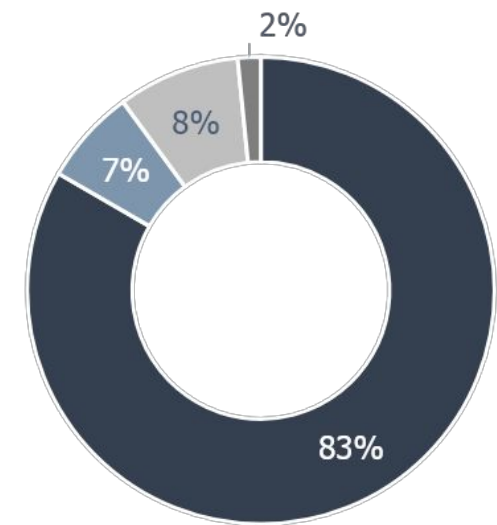
Чи мали доступ до інтернету в окупації



■ Так, весь час
■ Так, частину часу
■ Не мали доступу
■ Відмова від відповіді

N=180
Перебували в окупації

Через яких провайдерів мали доступ



■ До укр. інтернету
■ До рос. Інтернету
■ Як до укр., так і до рос. Інтернету
■ Відмова від відповіді

N=111
Мали доступ до інтернету в окупації

Скажіть, будь ласка, чи перебували Ви на окупованих територіях України? Чи мали Ви доступ до інтернету на окупованих територіях? Через яких провайдерів мали доступ до інтернету на окупованих територіях?

Проблеми інтернету в окупації

Основна проблема, з якою зіткнулись в окупації – перебої з доступом до мережі та обмеженість зв’язку. Третина тих, хто був в окупації відмічають, що стикались з блокуванням доступу до деяких ресурсів, а кожен п’ятий – з контролем з боку окупаційних адміністрацій

Проблеми з інтернетом в окупації (відповіді без підказки)

Не мали проблем (20%)

Доступ тільки через рос. мережі

Падіння швидкості, перебої (19%)

Не було світла

Стеження, прослуховування

Довга відсутність
доступу (55%)

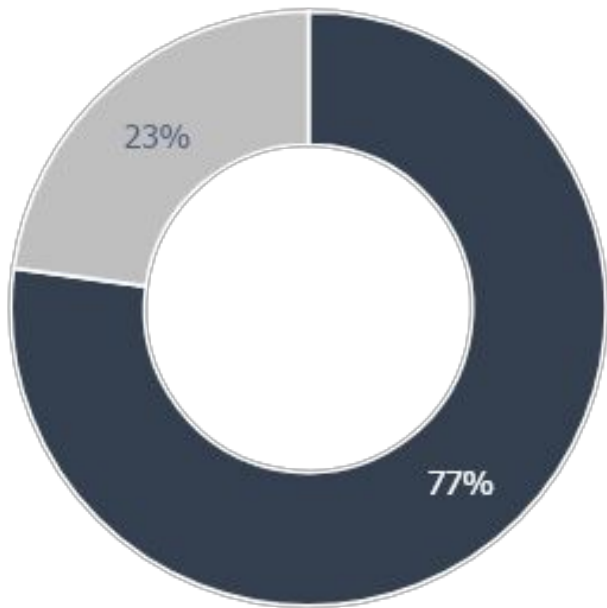
Проблеми з інтернетом в окупації (відповіді зі списком альтернатив)

Перебої з доступом до інтернету	56%
Обмеженість зв’язку з близькими за допомогою інтернету	44%
Обмеження доступу до певних ресурсів, сайтів	34%
Проблеми з роботою / бізнесом / навчанням	33%
Контроль за користуванням інтернетом з боку окупаційних адміністрацій	23%
Обмеження свободи слова	20%
Незахищеність персональних даних	19%
Інше	4%
Важко сказати	11%

В чому вбачають причини проблем з доступом до інтернету в окупації

Більша частина користувачів інтернету, що побували в окупації, пов'язують проблеми з доступом до мережі з діями агресора. Окрім російської агресії відмічають випадки стеження за користувачами з боку окупантів, руйнацію інфраструктури та відсутність електроенергії

Пов'язують проблеми з доступом до інтернету з війною



■ Відмітили причини, пов'язані з війною ■ Відмітили інші причини

В чому вбачають конкретні причини проблем (відповіді без підказки)

Відсутність світла (12%)

Російська агресія, війна (46%)

Відсутність української влади

Погане технічне оснащення провайдерів

Стеження за користувачами, блокування (17%)

Технічні проблеми

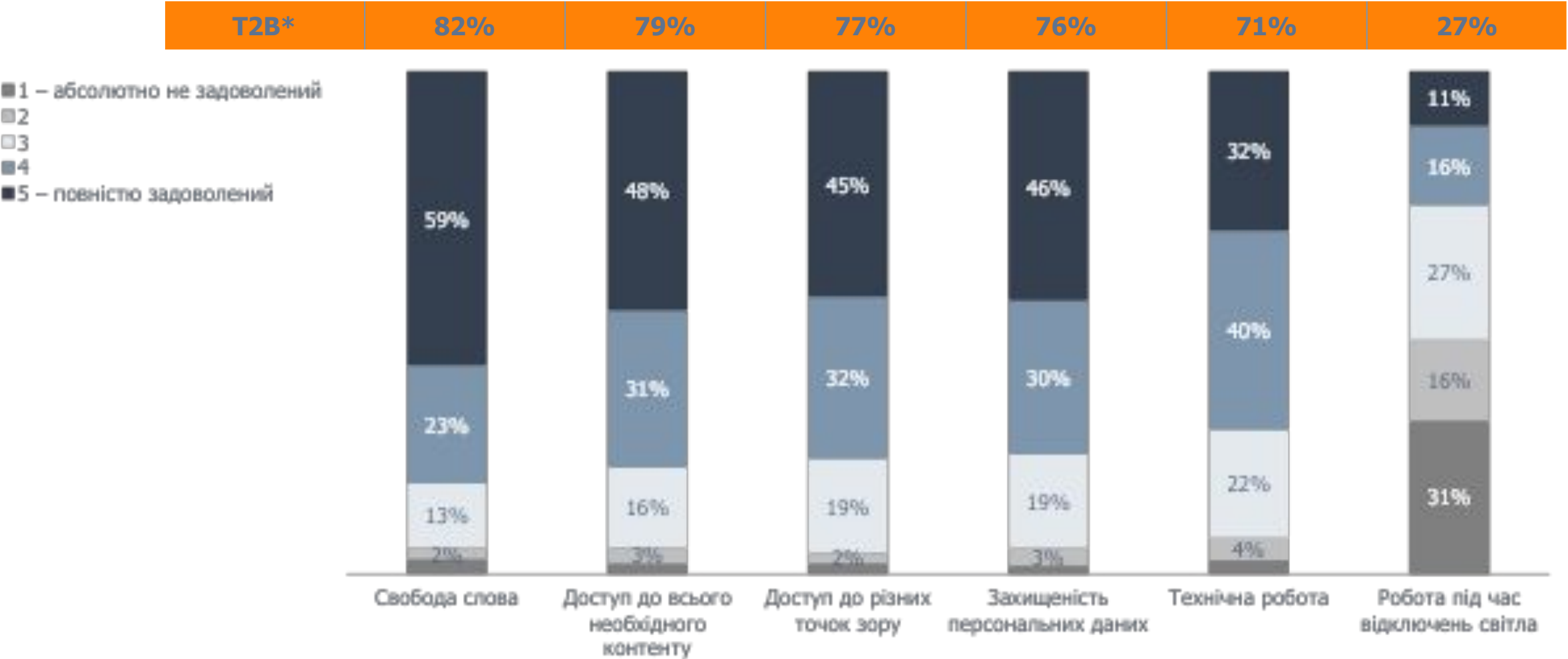
Руйнація, обстріли (14%)

Загрози українському інтернету



Поточний стан задоволеності інтернет-доступом

Користувачі інтернету задоволені більшістю аспектів роботи провайдерів та функціонування мережі загалом. Точка найбільшого невдоволення – робота провайдерів під час відключень світла. Цим аспектом задоволені всього 27% користувачів



N=2000
*Сума двох крайніх позитивних оцінок за шкалою від 1 до 5

Якщо говорити про різні аспекти українського інтернету, як Ви оцінюєте його за наступними параметрами?

Майже половина користувачів інтернету не бачить загроз у майбутньому. Серед найпоширеніших побоювань щодо інтернет-простору – фейкові новини, незахищеність персональних даних, відсутність світла та хакерські атаки

Response	Percentage
Yes	46%
No	54%

- ☒ Не бачать загроз у майбутньому
☐ Бачать загрози в майбутньому

Threat	Percentage
Небезпечний, шкідливий контент	6%
Загрози свободі слова	6%
Російськомовний, російський контент	7%
Хакерські атаки, злами систем	9%
Втручання російського інфопростору, рос. пропаганда, ІПСО	6%
Відсутність або погіршення інтернету	8%
Інформація, небезпечна для дітей	9%
Фіктивні, маніпулятивні новини	9%
Викраденість персональних даних	8%
Подальші обстріли обладнання та інфраструктури, війна	5%

Соціально-демографічний блок

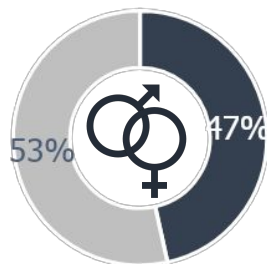


Соціально-демографічний профіль користувачів інтернету в Україні

Більшість інтернет-користувачів – сімейні, з доходом середнім або нижче. Третина має вищу освіту, третина – середню спеціальну. Більше третини – працюють на повну ставку

Стать

■ Чоловіча
■ Жіноча



Сімейний стан

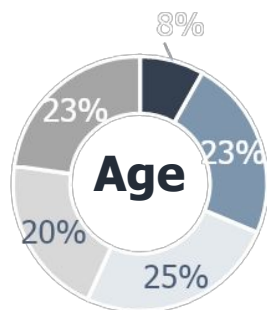


Освіта



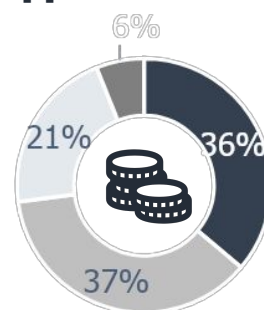
Вік

■ 18-24
■ 25-34
■ 35-44
■ 45-54
■ 55-65



Дохід

■ Нижче середнього
■ Середній
■ Вище середнього
■ Відмова



Зайнятість

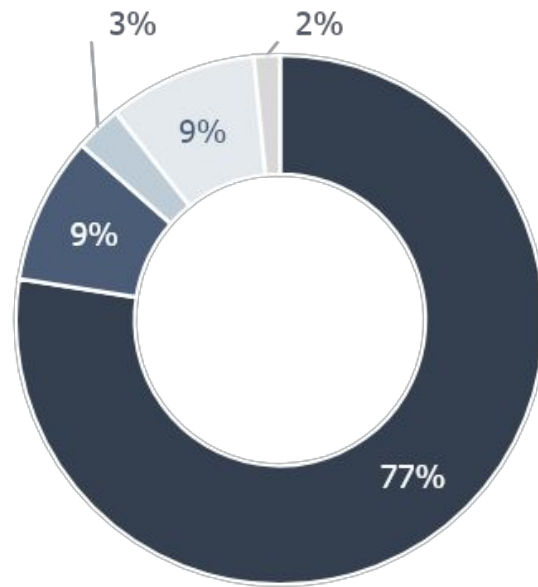


Зміна місця проживання

Кожен п'ятий інтернет-користувач України був змушений залишити свою домівку в зв'язку з війною. З причин, не пов'язаних з війною переїхали близько 2% громадян

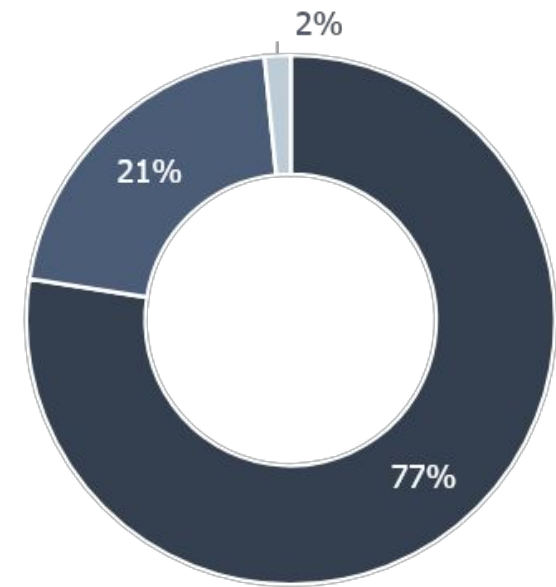
Переїзд в межах України (детальний)

- Не змінювали місце проживання
- Переїжджали в зв'язку з війною, але вже повернулися
- Переїхав в межах своєї області в зв'язку з війною
- Переїхав в межах України в зв'язку з війною
- Переїхав в межах України з інших причин



Переїзд в межах України (об'єднаний)

- Не переїжджали
- Переїжджали в зв'язку з війною
- Переїжджали не через війну

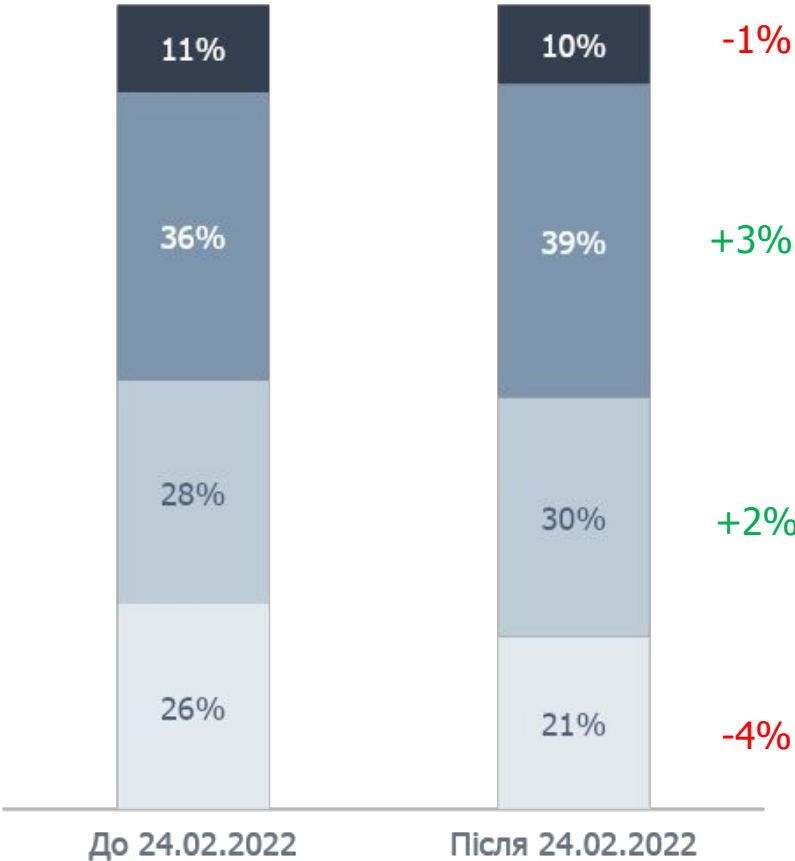


Зміна регіону та міста

Найбільший відтік населення очікувано відбувся зі східних та південних регіонів України. Найчастіше переміщувались у центральні, північні та західні регіони

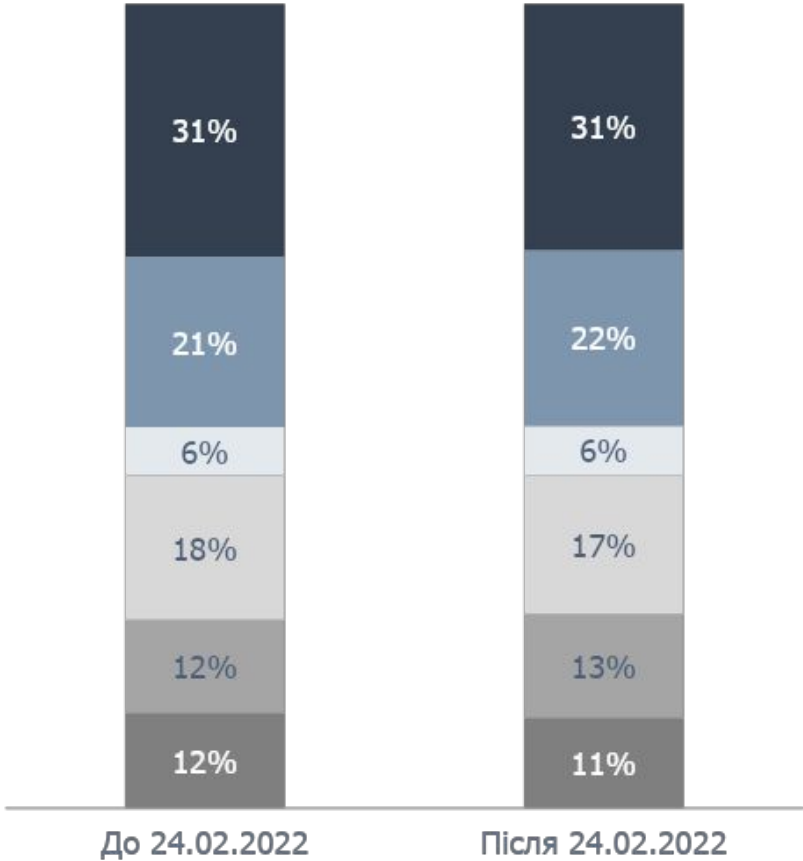
Зміна регіону

- Схід
- Захід
- Центр-Північ
- Південь



Зміна типу населеного пункту

- МЛН
- 500 тис. +
- 100 тис. +
- 50 тис. +
- 50 тис. -
- Село



Додатки



Профіль користування інтернетом за віком і типом міст

Пенетрація та типи інтернет-користування за віком та типом міст [\(Назад\)](#)

Пенетрація інтернету вища серед молоді та у великих містах. Молодь рідше, ніж вибірка в цілому користується тільки одним типом інтернету і частіше комбінують. Аналогічна схильність простежується і у великих містах

Пенетрація користування інтернетом												
	Total N=2112	18-24 роки N=169	25-34 роки N=465	35-44 роки N=521	45-54 роки N=434	55-65 років N=524	Міста Млн. N=230	Міста 500+ N=263	Міста 100+ N=354	Міста 50+ N=130	Міста 50- N=454	Села N=682
2-3 рази на місяць	95%	97%	100%	98%	94%	87%	98%	98%	98%	94%	96%	90%
Раз на місяць і рідше	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	1%
Не користувачі	5%	2%	0%	1%	5%	12%	2%	2%	2%	4%	3%	9%
Типи інтернету, що використовують												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Фіксований	7%	6%	3%	6%	8%	13%	5%	4%	4%	2%	7%	13%
Мобільний	18%	16%	14%	16%	18%	25%	14%	16%	18%	20%	19%	20%
Фіксований + мобільний	75%	78%	83%	78%	74%	62%	81%	80%	78%	78%	74%	67%

%/% - значимо більше / менше в порівнянні з Total

Скажіть, будь ласка, як часто ви загалом користуєтесь інтернетом для будь-яких потреб?
Скажіть, будь ласка, яким типом інтернету Ви користуєтесь?

Паттерни користування інтернетом за віком і типом міст [\(Назад\)](#)

Молодь, а також жителі більших міст мають більше пристроїв для виходу в інтернет, ніж користувачі інтернету в цілому. Також ці групи використовують інтернет в більшій кількості ситуацій

Пристрої для виходу в інтернет												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Смартфон	96%	98%	99%	98%	94%	92%	94%	96%	97%	99%	97%	96%
Ноутбук	41%	49%	43%	44%	41%	31%	55%	46%	47%	41%	36%	33%
Телевізор	36%	33%	42%	42%	34%	25%	42%	37%	37%	37%	34%	33%
ПК	27%	33%	26%	30%	25%	25%	40%	35%	31%	22%	26%	19%
Планшет	19%	17%	23%	24%	17%	13%	32%	23%	20%	21%	18%	14%
Де використовують інтернет												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Вдома	97%	97%	98%	96%	97%	98%	97%	97%	98%	99%	97%	97%
На вулиці	58%	74%	73%	61%	51%	39%	62%	63%	64%	63%	58%	48%
На роботі	56%	54%	65%	62%	58%	40%	67%	66%	64%	52%	55%	46%
В транспорті	45%	57%	58%	49%	42%	26%	61%	54%	55%	40%	40%	35%
В публ. місцях	41%	62%	59%	44%	34%	17%	49%	49%	48%	45%	42%	28%
Коворкінг	13%	20%	22%	12%	9%	5%	15%	17%	20%	11%	12%	7%

Критерії вибору провайдера інтернету за віком і типом міст [\(Назад\)](#)

При виборі провайдера користувачі молодшого віку частіше за інших звертають увагу на те, наскільки провайдер допомагає ЗСУ, а також на швидкість та резервне живлення. Користувачі інтернету в селах рідше звертають увагу на наявність резервного живлення у провайдера

Критерії вибору провайдера інтернету												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Швидкість	68%	77%	70%	72%	68%	58%	72%	70%	73%	68%	67%	64%
Резервне живлення	54%	60%	65%	56%	53%	40%	66%	55%	55%	57%	54%	48%
Вартість абонплати	48%	51%	49%	48%	47%	47%	47%	50%	47%	41%	47%	50%
Допомога ЗСУ	27%	37%	33%	25%	25%	20%	30%	27%	29%	23%	24%	26%
Акції, знижки	18%	17%	19%	23%	14%	17%	12%	19%	18%	23%	18%	19%
Супутникове з'єднання	10%	8%	8%	8%	12%	12%	8%	13%	8%	11%	12%	8%
Послуги телебачення	10%	6%	10%	9%	11%	11%	10%	10%	8%	8%	9%	11%
Інше	5%	1%	3%	6%	6%	7%	4%	4%	4%	3%	8%	5%
Важко сказати	2%	0%	1%	2%	3%	4%	1%	1%	2%	2%	2%	3%

Зміни в користуванні інтернетом за віком і типом міст

Зміни у форматі роботи за віком і типом міст [\(Назад\)](#)

На дистанційний формат роботи частіше переходили інтернет-користувачі молодшого віку

Зміни у форматі роботи												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Працювали дистанційно до війни	8%	18%	6%	8%	8%	4%	11%	13%	7%	9%	6%	5%
Дистанційно через війну	13%	28%	13%	16%	9%	6%	17%	14%	14%	8%	11%	11%
Дистанційно з інших причин	1%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	1%	1%
Не перейшли на дистанційну роботу	30%	16%	33%	30%	38%	26%	28%	28%	31%	41%	33%	27%
Не мають можливості працювати дистанційно	7%	4%	9%	10%	8%	4%	9%	6%	11%	3%	8%	6%
Не працюють	41%	31%	37%	36%	36%	60%	34%	37%	36%	38%	41%	49%

Проблеми в користуванні інтернетом в розрізі віку та типу міст [\(Назад\)](#)

Інтернет-користувачі старшого віку рідше стикались з проблемами з доступом до інтернету, ніж молоді користувачі. Однак проблеми з відсутністю доступу до мережі виникали однаково часто серед вікових підгруп

Проблеми в користуванні інтернетом												
	Total N=2000	18-24 роки N=164	25-34 роки N=462	35-44 роки N=509	45-54 роки N=409	55-65 років N=456	Міста Млн. N=224	Міста 500+ N=257	Міста 100+ N=347	Міста 50+ N=122	Міста 50- N=437	Села N=612
Відсутність доступу	60%	65%	58%	59%	63%	58%	58%	64%	59%	69%	58%	58%
Розрахунок карткою	29%	29%	29%	34%	31%	21%	25%	35%	27%	34%	28%	28%
Зняття готівки	22%	23%	25%	25%	22%	16%	18%	23%	20%	29%	23%	22%
Проблеми з роботою	19%	30%	22%	23%	19%	8%	17%	29%	19%	23%	15%	17%
Відправлення документів	14%	7%	14%	18%	15%	10%	13%	22%	13%	15%	12%	12%
Виклик таксі	9%	13%	12%	9%	6%	6%	12%	14%	9%	11%	7%	6%
Незахищеність даних	5%	8%	4%	6%	6%	4%	4%	8%	6%	6%	5%	4%
Інше	8%	8%	6%	8%	6%	11%	11%	6%	7%	7%	9%	8%
Важко сказати	21%	13%	21%	21%	19%	24%	20%	19%	21%	17%	22%	21%

Дякуємо за увагу!

Вул. Євгена Коновальця, 32-г
01133, м. Київ, Україна

+380 44 290 94 20
office@factum-ua.com

