



2021

# АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

РЕЗУЛЬТАТІВ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ :

## **«ПОТРЕБИ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ У КОРИСТУВАННІ ВЕБ-РЕСУРСАМИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ»**

# **ПОТРЕБИ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ У КОРИСТУВАННІ ВЕБ-РЕСУРСАМИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ**

Аналітичний звіт за результатами всеукраїнського опитування проекту «Завжди на зв'язку» у серпні 2021 року.

## **АВТОР:**

ЯН ПЕТІНОВ, психолог, незалежний аналітик

*Громадська організація «Повернути життя» в рамках виконання проекту «Завжди на зв'язку» за сприяння та фінансування Фонду соціального захисту інвалідів України у рамках реалізації бюджетної програми на 2021 р. Міністерства соціальної політики 2507020 «Фінансова підтримка громадських об'єднань осіб з інвалідністю».*

2021

## Зміст

Резюме .....	3
Методологія.....	4
Результати опитування.....	8
Особливості користування інформаційними технологіями .....	8
Функціональне використання гаджетів.....	9
Самостійність у користуванні інформаційними технологіями .....	12
Використання спеціальних можливостей .....	13
Користування тематичними додатками.....	15
Висновки .....	18

Під час проведення опитування було виявлено, що всі особи з інвалідністю безпосередньо або опосередковано мають доступ до можливостей використання пристроїв (гаджетів) для користування ресурсів мережі Інтернет та використання мобільних додатків. Опосередкованість такого доступу полягає у тому, що 14% осіб з інвалідністю використовують можливості інформаційних технологій з допомогою іншої людини. Згідно отриманих даних, допомогу людям з інвалідністю у користуванні мобільними додатками та мережею Інтернет надають члени сім'ї (40%), колеги або працівники технічної підтримки (30%) та друзі і знайомі (30%). Суттєвий відсоток респондентів (45%) повідомили про те, що використовують ресурси мережі Інтернет для навчання або роботи, 34% використовують для розваг та відпочинку, 19% для пошуку інформації та 2% для саморозвитку.

Водночас, прослідковуються особливості використання технічних пристроїв за функціональністю їх використання. Дана особливість вбачається у тому, що телефон або планшет використовуються людьми з інвалідністю переважно для спілкування (90%) та розваг (71%) тоді як ноутбук або персональний комп'ютер використовується для таких самих цілей у значно меншій мірі – 10% та 19% відповідно. Натомість, ноутбук або персональний комп'ютер використовується особами з інвалідністю переважно для роботи (83%) або навчання (62%), тоді як телефон або планшет використовуються для роботи або навчання у значно меншій мірі (17% та 38% відповідно).

Згідно отриманих даних, під час користування мережею Інтернет та мобільними додатками, особи з інвалідністю зустрічаються з проблемами, які пов'язані з незнанням про існування спеціальних можливостей у мобільних пристроях (23%) та відсутністю адаптованості мобільних додатків або ресурсів в мережі Інтернет до потреб людей з порушенням зору (25,7%). На додаток, 41% осіб з інвалідністю активно використовують функції голосового помічника в телефоні для роботи в мережі Інтернет. Лише 32% респондентів вважають, що не відчувають труднощів у користуванні мобільними додатками.

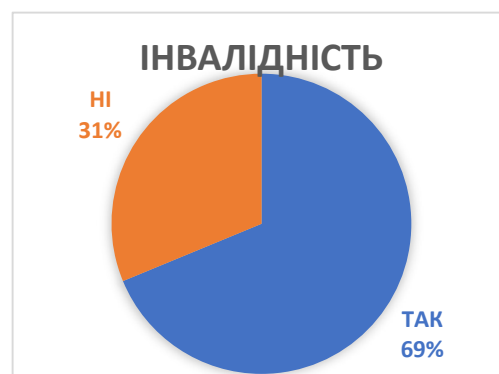
Соціологічне опитування проводилося в рамках реалізації проекту «Завжди на зв'язку», метою якого є створення доступного україномовного інтернет-порталу з мобільним додатком для людей з інвалідністю. Опитування проводилось у період з 01.08.2021 року по 31.08.2021 року шляхом заповнення онлайн форми особами з інвалідністю або особами, які допомагають людям з інвалідністю використовувати ресурси мережі Інтернет. Також було застосовано метод телефонного опитування респондентів та проведено три онлайн зустрічі з представниками фокус-групи.

### Учасники

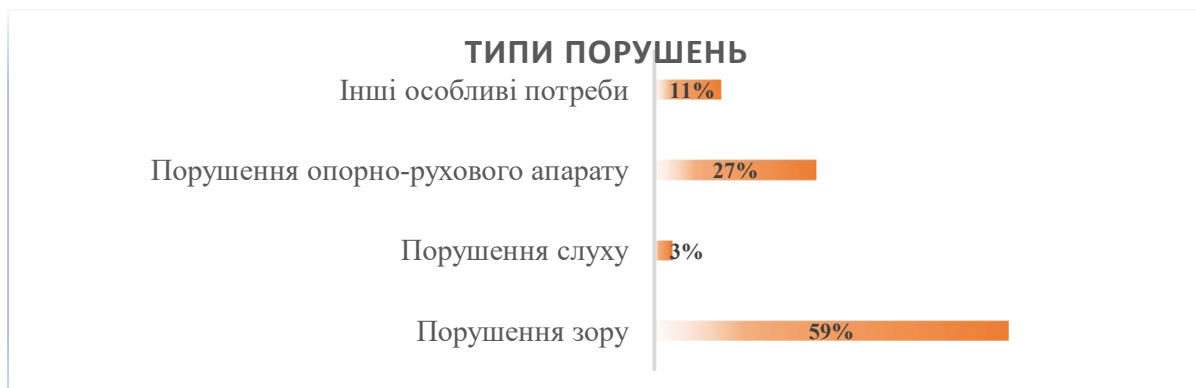
Вибірка опитування складала 513 осіб з різних регіонів України (383 особи заповнили онлайн форму; 130 осіб було опитано шляхом телефонної інтерв'ю), з яких 71% особи жіночої статі та 29% особи чоловічої статі. Переважна кількість учасників соціологічного опитування була віком від 30 до 50 років (30-40 років: 32%, 40-50 років: 34%). З числа респондентів 20% мали вік від 50-70 років, 10% - 23-30 років, 2% - до 18 років, 1% від 18-23 років та 1% більше 70 років.



Серед респондентів 31% осіб були люди, які не мали інвалідності однак допомагають особі з інвалідністю роботу в мережі Інтернет та мобільними додатками на регулярній основі. До числа осіб інвалідністю ввійшли переважно особи, які мають порушення зору (59%), особи в яких є



порушення опорно-рухового апарату (27%), 11% респондентів повідомили, що в них інші особливі потреби та 3% вказали на наявність у них порушення слуху. При формуванні вибірки соціологічного дослідження були застосовані основні критерії для часті в опитвані, а саме: респондент повинен мати інвалідність або допомагати особі з інвалідністю у користуванні інтернетом чи мобільними додатками.



### Етапи та складові

Дослідження потреб осіб з інвалідністю у користуванні веб-ресурсами та інформаційними технологіями включало в себе наступні основні етапи та складові: 1) обговорення гіпотези дослідження; 2) розробка соціологічного опитувальника та перенесення запитань на онлайн форму, використовуючи веб-додаток Google Forms; 3) добір номерів мобільних телефонів осіб інвалідністю або їх батьків (опікунів) ; 4) збір інформації за допомогою онлайн форми та проведення інтерв'ю з респондентами; 5) контроль за якістю збору даних; 6) підготовка остаточного масиву даних; 7) аналіз результатів опитування та підготовка таблиць розподілів.

### Хід дослідження

Опитування здійснювалося комбінованим методом, який об'єднав результати заповнених онлайн форм (383 респонденти), використовуючи технологію Google Forms, та результати телефонних інтерв'ю (130) респондентів. За даними опитування, всі респонденти мали мобільний телефон та додаткові пристрої (планшет, ноутбук, персональний комп'ютер). Перелік телефонних номерів осіб з інвалідністю було надано громадськими організаціями у відповідності до отриманої згоди на використання персональних даних. Інтерв'юери дзвонили за наданими номерами і пропонували респондентам, які відповіли на дзвінок, пройти опитування. Процедура опитування проводилася лише з респондентами, які проживають на

території, яка контролюється Україною. Мова опитування була у відповідності до побажання респондента.

Після завершення опитування розподіл вибірки за територіальною приналежністю має наступне відображення:



Згідно даних Міністерства соціальної політики, станом на 01.01.2020 року, в Україні зареєстровано 2 млн. 700 тис. осіб, які мають інвалідність (<https://www.msp.gov.ua/timeline/invalidnist.html>). Таким чином, згідно статистичних вимог, величина вибірки від популяції з імовірністю 0,95 (95%) та межею похибки до 0,5 (5%) повинна бути не менше 384 особи. Статистична похибка вибірки даного соціологічного опитування (при величині вибірки у 513 осіб) складає 4,33% з імовірністю не менше 95%.

#### Методологічні обмеження результатів соціологічного опитування

Опитування проводилося лише для респондентів, які мають мобільні телефони та користуються мережею Інтернет. Такий підхід більшою мірою

охопив лише тих осіб, які фізично могли дати відповіді на запитання (вербально або невербально). Також, у випадку, якщо відповіді на запитання давали особи, які допомагали людям з інвалідністю могли дещо упереджено поставитись до вибору відповіді, що могло певною мірою вплинути на результати та інтерпретацію результатів соціологічного опитування.

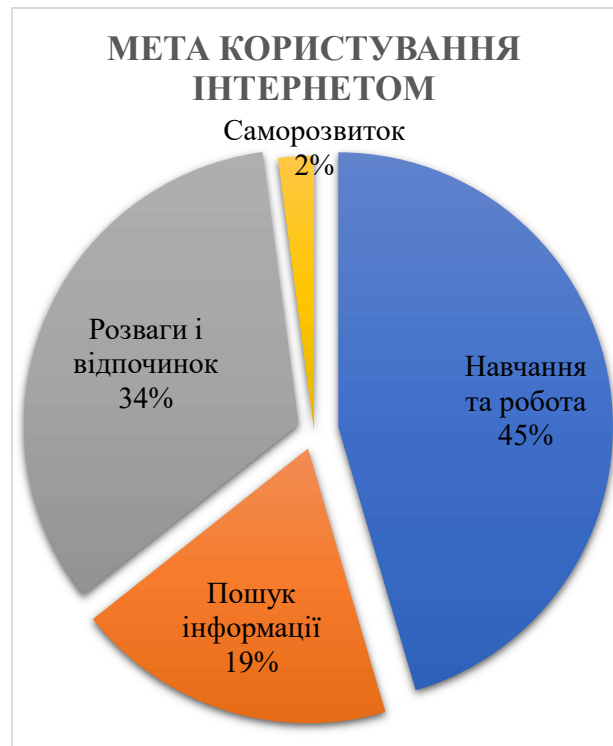
Показники відповідей респондентів в залежності від їхньої статі, місця проживання та віку не були проаналізовані, оскільки в даному соціологічному дослідженні вавдянням стояло вивчити потреби потреби осіб з інвалідністю у користуванні веб-ресурсами та інформаційними технологіями, що не залежить від генденних, вікових та географічних демографічних показників.

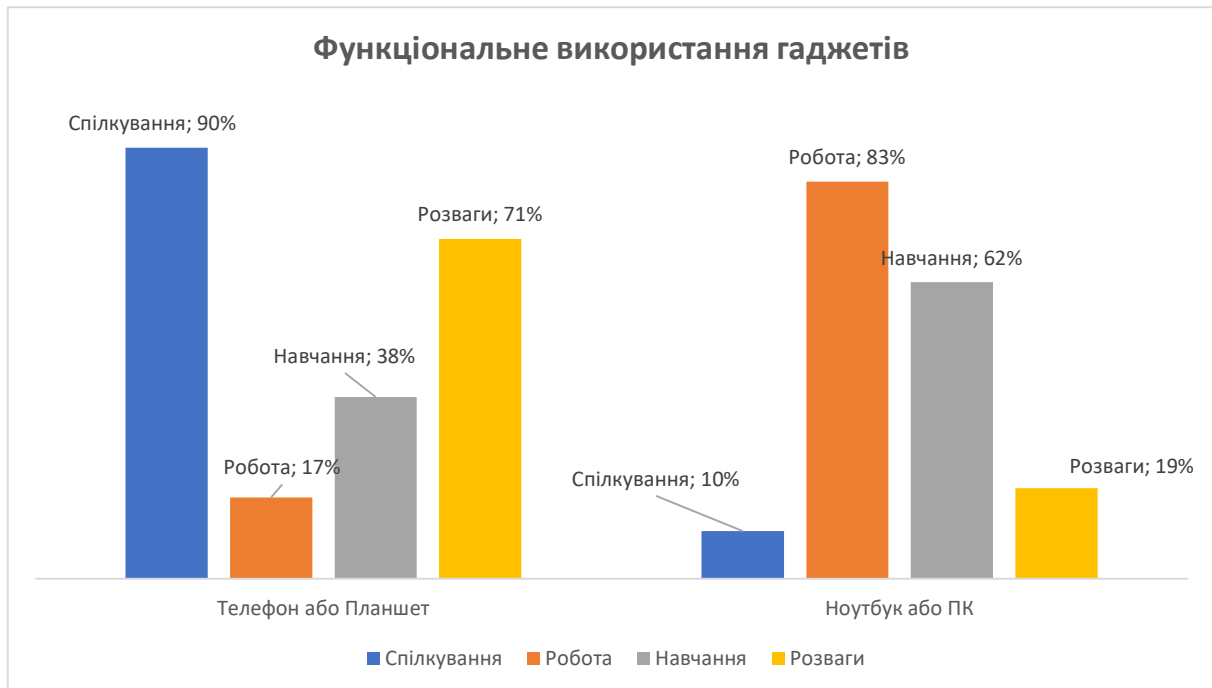


### Особливості користування інформаційними технологіями

Близько половини (45%) респондентів повідомили про те, що використовують можливості мережі Інтернет для вирішення завдань, які пов'язані з роботою та навчанням. Натомість, безпосередньо для пошуку інформації мережа Інтернет використовується 19% осіб з інвалідністю, тоді як 34% опитаних користуються Інтернетом для розваг та відпочинку. Найменший відсоток осіб з інвалідністю (2%) повідомив про те, що користується мережею Інтернет для саморозвитку.

Таким чином, враховуючи те, що виконання завдань, які пов'язані часто з навчанням та роботою охоплюють також пошук інформації, можна стверджувати, що половина осіб з інвалідністю використовують мережу Інтернет для продуктивної діяльності в роботі та навчанні. Водночас, пошук інформації, як окрема поведінка людей з інвалідністю в мережі Інтернет проявляється лише в менш ніж 1/4 всіх активностей у користуванні інформаційними технологіями. Даний факт свідчить про те, що респонденти даного соціологічного опитування схильні до пошуку інформації, яка допоможе їм вирішити практичні завдання їхньої життєдіяльності ніж для саморозвитку, який складає лише (2%) від загального репертуару поведінки у віртуальному просторі. Другою за популярністю метою використання мережі Інтернет в людей з інвалідністю є забезпечення потреби у розвагах та відпочинку, що свідчить про рекреаційну спрямованість поведінки у респондентів під час користування Інтернетом. Отримані дані вказують на пріоритетність запитів респондентів у користуванні веб-ресурсами та інформаційними технологіями, що необхідно враховувати під час створення інформаційно-пошукових продуктах для загального користування цільової аудиторії користувачів.

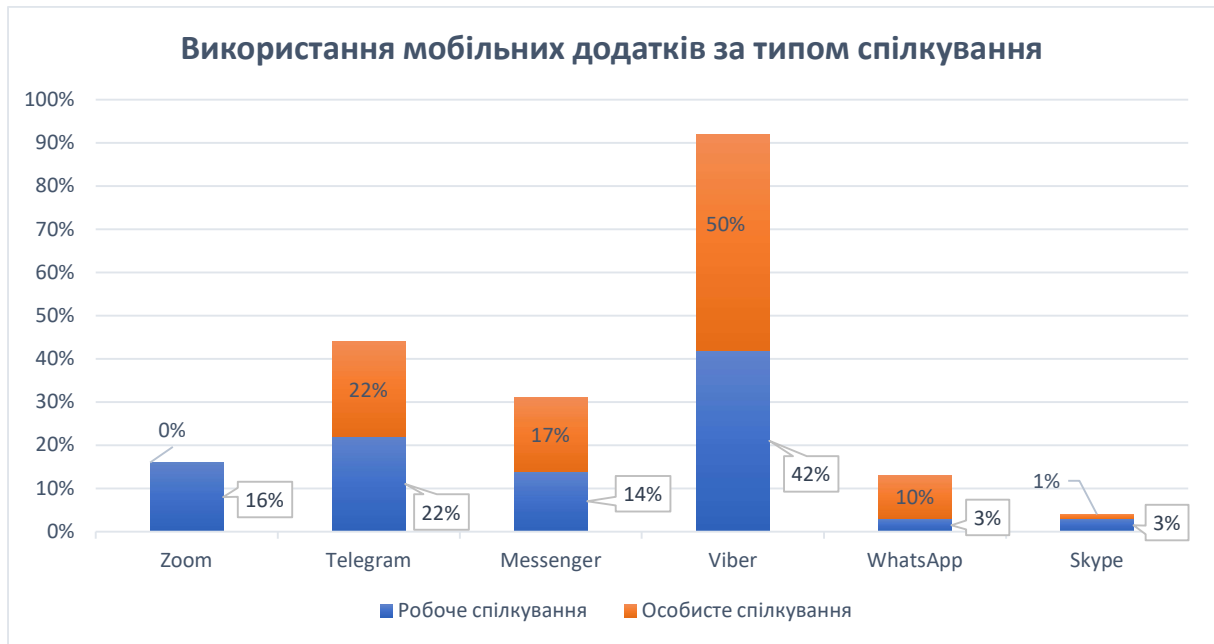




Під час опитування стало відомо, що всі респонденти мають більше ніж один гаджет (окрім мобільного телефону) для роботи в мережі Інтернет. У тих випадках де респонденти повідомляли про низьку технологічну здатність своїх мобільних телефонів використовувати мережу Інтернет, такі респонденти повідомляли про наявність у них планшета, ноутбуку чи персонального комп'ютера. Це дозволяє зробити висновок про те, що незважаючи на технічні та технологічні характеристики мобільного телефону, особи з інвалідністю мають доступ до ресурсів мережі Інтернет.

Отримані дані вказують на те що мобільний телефон або планшет слугує для людей з інвалідністю пристроєм, який вони використовують для спілкування (90%) та розваг (71%), тоді як для навчання та роботи даний тип пристроїв використовується на значно нижчому рівні (38% та 17% відповідно). Натомість, такі пристрої як ноутбук та персональний комп'ютер найбільше використовуються респондентами для роботи (83%) та навчання (62%), тоді як для спілкування та розваг вони використовуються у значно меншій мірі (10% та 19% відповідно).

Враховуючи те, що спілкування та розваги поряд з навчанням та роботою є основними типами діяльності осіб з інвалідністю в мережі Інтернет, згідно даного соціологічного опитування, необхідно звернути увагу на те, що багатофункціональний інформаційний продукт потребує можливості бути доступним на всіх типах пристроїв.



При аналізі отриманих даних було виявлено ряд інформаційних технологій, які люди з інвалідністю використовують для особистого та робочого спілкування. Також, стало відомо, що комунікація, у різних своїх формах (вербальна та невербальна; візуальна та аудіальна), присутня у визначених під час опитування основних видах діяльності респондентів, а саме: розваги та відпочинок і навчання та робота. Однак, є суттєві відмінності у тому, який саме мобільний додаток (інформаційну технологію), особи з інвалідністю схильні використовувати для задоволення комунікативної потреби у певній сфері життя. Згідно отриманих даних, респонденти найчастіше використовують додаток Viber для особистого (50%) та робочого спілкування (42%). Додаток Telegram використовується на 22% для особистого спілкування та робочого спілкування. Наступним за популярністю є Messenger (17% та 14% для особистого та робочого спілкування відповідно), WhatsApp – 10% і 3%, Skype 1% і 3% для особистого та робочого спілкування відповідно. Варто зауважити, що така інформаційна технологія як Zoom використовується респондентами виключно для робочого спілкування і його відсоток для реалізації даного виду комунікації складає 16% від використання мобільних додатків.

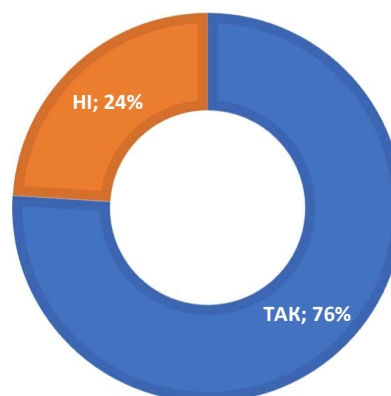
Проаналізовані дані вказують на те, що під час розробки продуктів проекту «Завжди на зв'язку» необхідно врахувати можливість функції поширення інформації, у першу чергу, на мобільні додатки Viber, Telegram, Messenger, WhatsApp. Така функція дасть можливість ділитися важливою інформацією між користувачами, які вони знайшли за допомогою продуктів проекту. Це збільшить обізнаність користувачів про платформу та мобільний додаток проекту та збільшить рівень використання їх ресурсів.

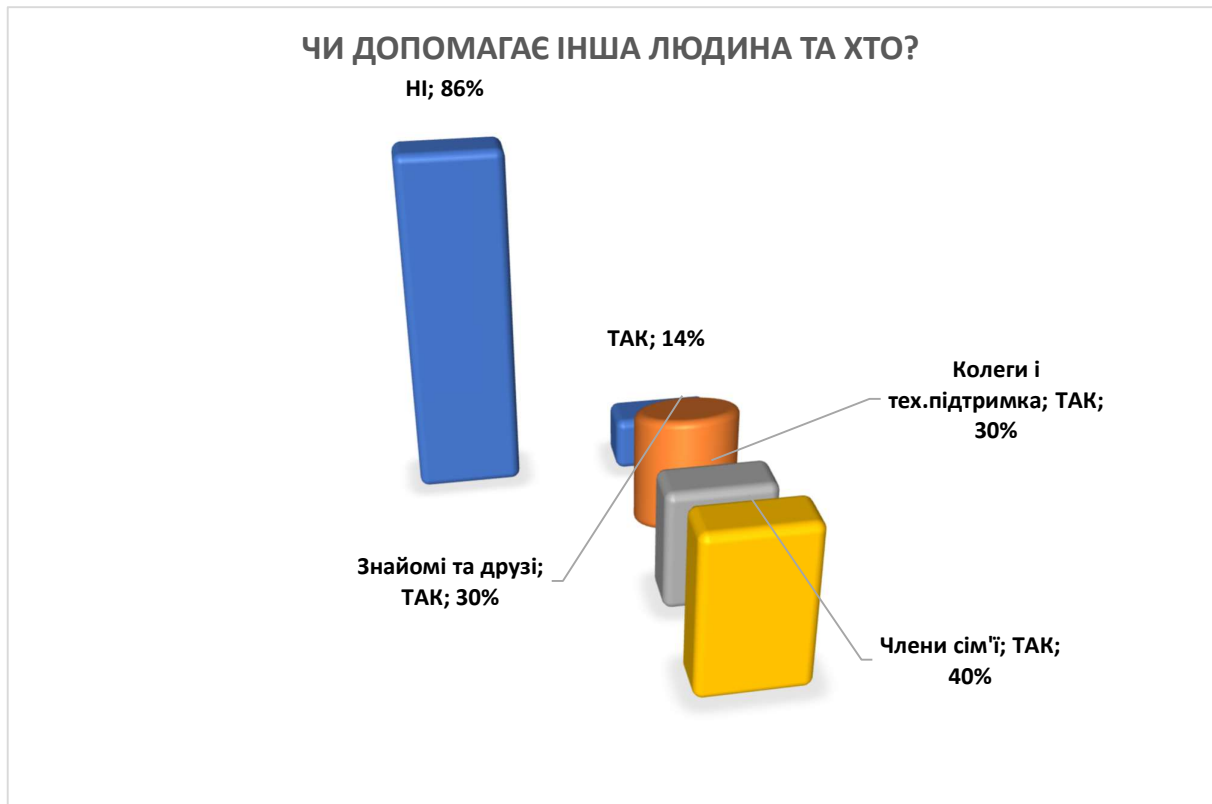
На додаток, 76% респондентів повідомили про те, що навчалися онлайн упродовж останніх двох років. Даний факт свідчить про високу навчальну активність осіб з інвалідністю в контексті дистанційного навчання.

На даному етапі дослідження недостатньо даних для визначення причин, за яких особи з інвалідністю не залучалися до онлайн навчання упродовж останніх 2-

ох років. Подібні дані можливо отримати за допомогою додаткового опитування та конкретизації запитань по даній тематиці. В ході спілкування з представниками фокус-груп можливість навчання розглядалось учасниками у випадках обізнаності про неї. Тому, можна зробити висновок, що одним з основних факторів, які залучатимуть осіб з інвалідністю до навчання є обізнаність у навчальному онлайн заході, який є дружнім до учасників з інвалідністю.

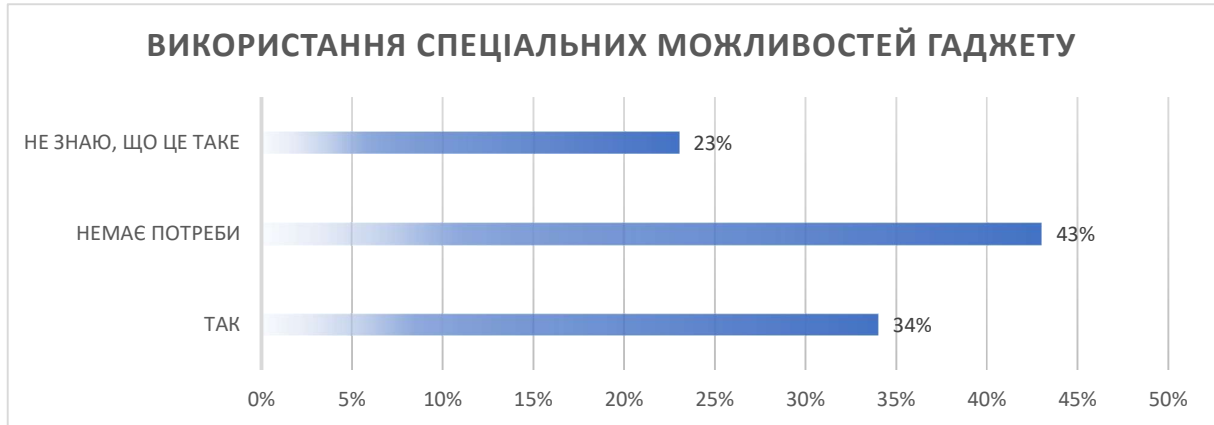
### ЧИ НАВЧАЛИСЯ ВИ ОНЛАЙН УПРОДОВЖ ОСТАННІХ 2 РОКІВ?





Результати опитування вказують на те, що особи з інвалідністю, у переважній своїй більшості (86%) мають можливість самостійно користуватися можливостями веб-ресурсів та інформаційних технологій. Даний факт говорить про те, що люди з інвалідністю самостійно користуються вже наявними мобільними додатками та відвідують веб-ресурси для різноманітних цілей у повсякденній життєдіяльності. Водночас, 14% респондентів повідомили про те, що у користуванні веб-ресурсами та інформаційними технологіями їм допомагають інші особи, які у своїх соціальних відносинах є їхніми членами сім'ї (родини) 40%, колегами і працівниками технічної підтримки (30%) або знайомими і друзями (30%).

При аналізі даних з цього питання необхідно враховувати те, що серед загальної кількості людей з інвалідністю є відсоток осіб, які не можуть обійтись від сторонньої допомоги. Тому, варто звернути увагу на те, що особи, які допомагають людям з інвалідністю можуть користуватися спеціалізованими мобільними додатками та веб-ресурсами, що потенційно збільшить аудиторію користувачів продукту проекту «Завжди на зв'язку». Також варто звернути увагу на доцільність функції технічної підтримки для використання продуктів проекту для користувачів з інвалідністю різних нозологій (Live Chat, FAQ тощо).



Незважаючи на вмонтовані спеціальні можливості у програмне забезпечення пристроїв ними, згідно опитування, не користуються 43% осіб з інвалідністю. Дана кількість респондентів обрали відповідь «немає потреби». Тому, такі дані вказують на те, що спеціальні можливості потрібні не усім користувачам з інвалідністю, оскільки їх потреби у роботі в мережі Інтернет достатньо задовольняються зручністю веб-ресурсів та додатків. Однак, варто звернути увагу на те, що 23% респондентів не мають знання про існування спеціальних можливостей гаджетів та додаткового програмного забезпечення для допомоги користувачеві з інвалідністю.

Відповіді 34% респондентів засвідчують необхідність використання спеціальних можливостей під час користування веб-ресурсами та інформаційними технологіями. Така кількість респондентів, які користуються спеціальними можливостями є вагомою для того, щоб зробити висновок про необхідність умонтування таких можливостей в продукти проекту з подальшим їх удосконалення та підлаштування до потреб користувачів з інвалідністю. Водночас, відсотковий розподіл між користувачами спеціальних можливостей та тими користувачами, яким спеціальні можливості не потрібні може змінитися у сторону збільшення або зменшення при повторному дослідженні де особам з інвалідністю буде надана можливість дізнатися про різноманіття спеціальних можливостей їхнього пристрою, програмного забезпечення і веб-ресурсів.

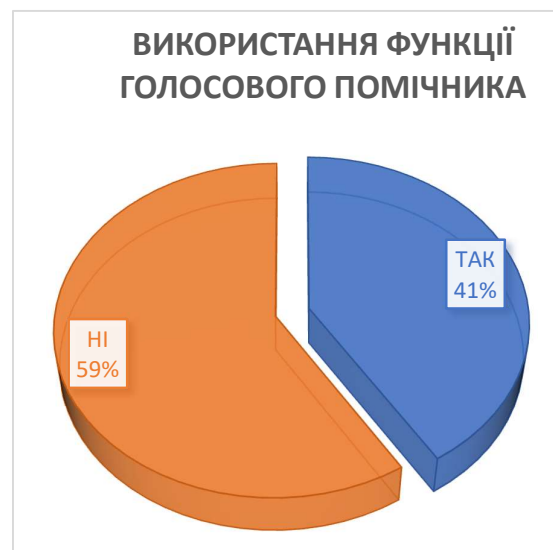
Під час опитування фокус-груп та в процесі аналізу отриманих даних соціологічного опитування було виявлено ряд недоліків та перепон для осіб з інвалідністю, які унеможливають або ускладнюють роботу з веб-ресурсами та інформаційними технологіями. Враховуючи той факт, що більшість респондентів є особами з порушеннями зору, переважна кількість труднощів, про які повідомили респонденти були пов'язані з мілким шрифтом тексту веб-

ресурсів, неможливістю виконати завдання технології розпізнавання «людина-робот» Capcha та неадаптованістю більшої кількості веб-ресурсів до потреб людей з порушенням зору. Однак, для 32% учасників опитування всі функції і характеристики веб-ресурсів та мобільних додатків були зручними та не викликали труднощів. Більш наочним та узагальненим є наступний перелік:



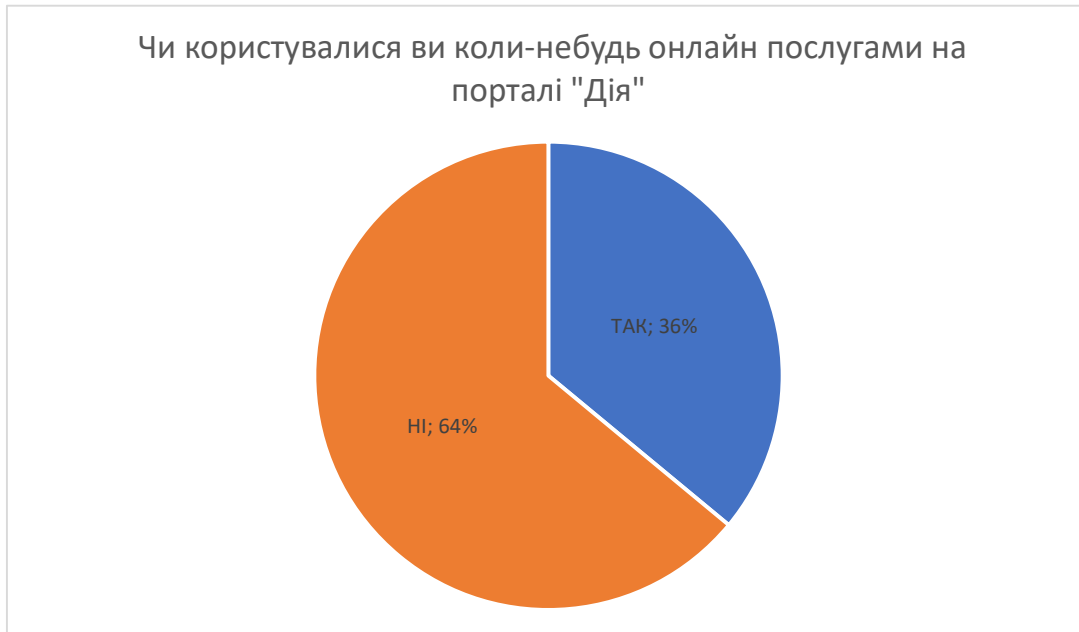
Під час аналізу отриманих даних соціологічного опитування було виявлено негативний відгук користувачів про те, що вони часто відчують брак онлайн консультанта з використання можливостей веб-ресурсу або мобільного додатку. Також, прослідковується запит на збільшення графічних елементів в інтерфейсі веб-ресурсів та мобільних додатків. Даний запит більшою мірою є необхідністю для осіб з порушеннями слуху, які сприймають та розуміють візуальні символи краще ніж писемне мовлення, де значення слів для них може бути незрозумілим.

На запитання опитувальника про те, чи використовують респонденти функції голосового помічника «так» відповіли лише 41% учасників опитування, тоді як 59% відсотків респондентів повідомили, що не використовують функції голосового помічника у користуванні гаджетами, веб-ресурсами та інформаційними технологіями.

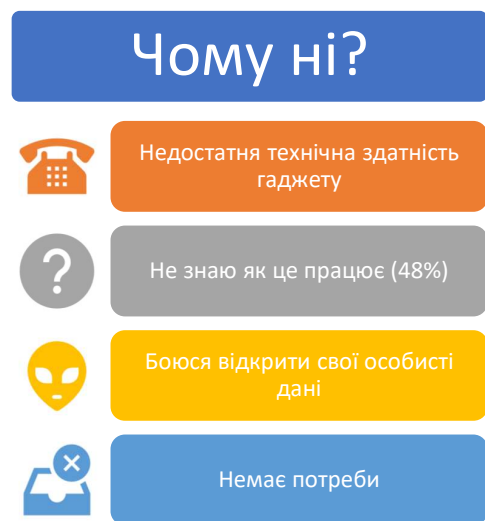


## Користування тематичними додатками

Використання тематичних додатків є одним з основних показників того, що особам з інвалідністю доступний ряд соціальних, правових та фінансових послуг за допомогою інформаційних технологій.



На запитання опитування чи використовують респонденти онлайн послугами на порталі «Дія», переважна кількість учасників (64%) відповіли «ні», тоді як 36% відповіли схвально на дане запитання. Майже половина респондентів (48%) повідомили про те, що не знають про даний портал та його послуги. Лише 1,4% респондентів повідомив про те, що їх мобільний телефон не має достатньо технічних можливостей для користування даним порталом через додаток. Інша частина респондентів повідомляли, що вони не відчували потреби у користуванні даним порталом або про те, що вони бояться відкривати свої особисті дані. Такі результати свідчать про низьку інформованість осіб з інвалідністю про можливості порталу дія та політику безпеки як урядових так і інших сервісних онлайн послуг.





Наступною категорією онлайн сервісів є мобільний (онлайн) банкінг, який є доступним як через мобільні додатки так і через веб-ресурси. Переважна частина респондентів (85%) повідомила, що користується онлайн-банкінгом на регулярній основі.



Опитування також включало запитання до респондентів про те, чи мали вони коли-небудь досвід з дією шахраїв, які намагалися вчинити неправомірні дії відносно учасників опитування, використовуючи можливості онлайн-банкінгу. Близько половини респондентів (45%) повідомили про те, що такі випадки були у їхньому досвіді, але вони змогли попередити дії шахраїв та захистили свої фінансові ресурси. Однак 11% учасників опитування дали відповідь, що вони стали жертвами шахраїв, які обдурювали їх в процесі телефонної розмови.

Згідно отриманих даних за онлайн допомогою зверталися 38,2% респондентів за допомогою своїх гаджетів. Як правило, респонденти коментували свої відповіді тим, що використовували кнопку «Допомога» тоді, коли виникали проблеми у користуванні веб-ресурсами. За даними опитування, респонденти отримували допомогу з боку працівників технічної підтримки веб-ресурсів у повному обсязі. Також, учасники опитування вказували на те, що отримували юридичні, психологічні та інші консультаційні послуги з використанням можливостей інформаційних технологій. Тому, у даному випадку можна зробити висновок, що технічна підтримка веб-ресурсів та можливість отримати консультацію онлайн на даний час використовується значною частиною осіб з інвалідністю.

Такий висновок також підтверджується тим, що респонденти (на запит інтерв'юерів та опитувальника) рекомендували ряд веб-сайтів, які, на думку учасників, можуть допомогти людині з інвалідністю і будуть корисні для забезпечення інклюзивності та доступності. Серед рекомендованих ресурсів та додатків є:

Урядові	Програми та додатки	Неурядові	Тематичні
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://naiu.org.ua">naiu.org.ua</a></li><li>• <a href="http://msp.gov.ua">msp.gov.ua</a></li><li>• <a href="http://ispf.gov.ua">ispf.gov.ua</a></li><li>• <a href="http://legalaid.gov.ua">legalaid.gov.ua</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TalkBack</li><li>• blindgames</li><li>• Be My Eyes</li><li>• Envision AI</li><li>• Kate Mobile</li><li>• Cash Reader</li><li>• YouTube Vanced</li><li>• FBReader TTS+ Plugin</li><li>• FBReader</li><li>• Acapela TTS Voices</li><li>• Sullivan+</li><li>• RHVoice</li><li>• @Voice Aloud Reader</li><li>• Aipoly Vision</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://blindhost.org">blindhost.org</a></li><li>• <a href="http://dostupno.ua">dostupno.ua</a></li><li>• <a href="http://vplyv.org.ua">vplyv.org.ua</a></li><li>• <a href="http://dostup.km.ua">dostup.km.ua</a></li><li>• <a href="http://vidchui.org">vidchui.org</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://invafishki.shop">invafishki.shop</a></li><li>• <a href="http://trosti.com.ua">trosti.com.ua</a></li><li>• <a href="http://childdevelop.com.ua">childdevelop.com.ua</a></li><li>• <a href="http://inclusive-it.com.ua">inclusive-it.com.ua</a></li></ul>

За даними Міністерства соціальної політики, станом на 01.01.2020 року, в Україні зареєстровано 2 млн. 700 тис. осіб, які мають інвалідність. Статистична похибка вибірки даного соціологічного опитування складає 4,33% з вірогідністю отриманих даних на рівні 95%. Вибірка опитування склала 513 осіб з різних регіонів України (383 особи аповнили онлайн форму; 130 осіб було опитано ляхом телефонноо інтерв'ю), з яких 71% особи жіночої статі та 29% особи чоловічої статі. Переважна кількість учасників соціологічного опитування була віком від 30 до 50 років (30-40 років: 32%, 40-50 років: 34%). З числа респондентів 20% мали вік від 50-70 років, 10% - 23-30 роіків, 2% - до 18 років, 1% від 18-23 років та 1% більше 70 років.

Серед респондентів 31% осіб були люди, які не мали інвалідності однак допомагають особі з інвалідністю роботу в мережі Інтернет та мобільними додатками на регулярній основі. До числа осіб інвалідністю ввійшли переважно особи, які мають порушення зору (59%), особи в яких є порушення опорно-рхового апарату (27%), 11% респондентів повідомили, що в них інші особливі потреби та 3% вказали на наявність у них порушення слуху.

Близько половини (45%) респондентів повідомили про те, що використовують можливості мережі Інтернет для вирішення завдань, які пов'язані з роботою та навчанням. Натомість, безпосередньо для пошуку інформації мережа Інтернет використовується 19% осіб з інвалідністю, тоді як 34% опитаних користуються Інтернетом для розваг та відпочинку. Найменший відсоток осіб з інвалідністю (2%) повідомив про те, що користується мережею Інтернет для саморозвитку.

Проаналізовані дані вказують на те що мобільний телефон або планшет слугує для людей з інвалідністю пристроєм, який вони використовують для спілкування (90%) та розваг (71%), тоді як для навчання та роботи даний тип пристроїв використовується на значно нижчому рівні (38% та 17% відповідно). Натомість, такі пристрої як ноутбук та персональний комп'ютер найбільше використовуються респондентами для роботи (83%) та навчання (62%), тоді як для спілкування та розваг вони використовуються у значно меншій мірі (10% та 19% відповідно).

Респонденти найчастіше використовують додаток Viber для особистого (50%) та робочого (42%) спілкування. Додаток Telegram використовується на 22% для особистого спілкування та робочого спілкування. Наступним за популярністю є Messenger (17% та 14% для особистого та робочого спілкування відповідно), WhatsApp – 10% і 3%, Skype 1% і 3% для особистого та робочого спілкування відповідно. Варто зауважити, що така інформаційна технологія як Zoom використовується респондентами виключно для робочого спілкування і його відсоток для реалізації даного виду комунікації складає 16% від використання мобільних додатків.

76% респондентів повідомили про те, що навчалися онлайн упродовж останніх двох років. Даний факт свідчить про високу навчальну активність осіб з інвалідністю в контексті дистанційного навчання. Також, у переважній своїй більшості (86%) особи з інвалідністю мають можливість самостійно користуватися можливостями веб-ресурсів та інформаційних технологій. Даний факт говорить про те, що люди з інвалідністю самостійно користуються вже наявними мобільними додатками та відвідують веб-ресурси для різноманітних цілей у повсякденній життєдіяльності. Водночас, 14% респондентів повідомили про те, що у користуванні веб-ресурсами та інформаційними технологіями їм допомагають інші особи, які у своїх соціальних відносинах є їхніми членами сім'ї (родини) 40%, колегами і працівниками технічної підтримки (30%) або знайомими і друзями (30%).

Незважаючи на вмонтовані спеціальні можливості у програмне забезпечення пристроїв ними, згідно опитування, не користуються 43% осіб з інвалідністю. Дана кількість респондентів обрали відповідь «немає потреби». Тому, такі дані вказують на те, що спеціальні можливості потрібні не усім користувачам з інвалідністю, оскільки їх потреби у роботі в мережі Інтернет достатньо задовольняються зручністю веб-ресурсів та додатків. Однак, варто звернути увагу на те, що 23% респондентів не мають знання про існування спеціальних можливостей.

Під час опитування фокус-груп та в процесі аналізу отриманих даних соціологічного опитування було виявлено ряд недоліків та перепон для осіб з інвалідністю, які унеможливають або ускладнюють роботу з веб-ресурсами та інформаційними технологіями. Серед таких складнощів є мілкий шрифт тексту веб-ресурсів, неможливість виконати завдання технології розпізнавання «людина-робот» CAPTCHA та неадаптованість більшості веб-ресурсів до потреб людей з порушенням зору. Однак, для 32% учасників опитування всі функції і характеристики веб-ресурсів та мобільних додатків були зручними та не викликали труднощів.

41% учасників опитування користуються функціями голосового помічника, тоді як 59% відсотків респондентів повідомили, що не використовують функції голосового помічника у користуванні гаджетами, веб-ресурсами та інформаційними технологіями.

64% не користуються онлайн послугами на порталі «Дія». Майже половина респондентів (48%) повідомили про те, що не знають про даний портал та його послуги. Лише 1,4% респондентів повідомив про те, що їх мобільний телефон не має достатньо технічних можливостей для користування даним порталом через додаток. Інша частина респондентів повідомляли, що вони не відчували потреби у користуванні даним порталом або про те, що вони бояться відкривати свої особисті дані.

Переважна частина респондентів (85%) повідомила, що користується онлайн-банкінгом на регулярній основі. Близько половини респондентів (45%) повідомили про те, що випадки спроби вчинення шахрайських дій з боку інших осіб були у їхньому досвіді, але вони змогли попередити дії шахраїв та захистили свої фінансові ресурси. Однак 11% учасників опитування дали відповідь, що вони стали жертвами шахраїв, які обдурювали їх в процесі телефонної розмови.

Загальний якісний аналіз результатів опитування та онлайн зустрічей з представниками фокус групи свідчить про те, що особи з інвалідністю часто не знають про існування корисних для них мобільних додатків, функцій та онлайн ресурсів. Прослідковується запит на удосконалення веб-ресурсів шляхом їхньої адаптації до потреб осіб з порушенням зору, що варто враховувати також для характеристик функціональності мобільних додатків.