

# **СПРОС И ПРЕДЛОЖЕНИЕ В СФЕРЕ ОНЛАЙН-УСЛУГ:**

## **Потребности белорусского общества и возможности белорусских НПО**

*Андрей Елисеев*

*Михаил Дорошевич*

*Ольга Алешко-Лесселс*

### **Резюме**

Тенденция перехода жителей Беларуси в онлайн для работы, учебы и развлекательных видов деятельности ускорилась в последние месяцы в связи с коронавирусной эпидемией. По этой причине приобретает актуальность вопрос, каким образом белорусские неправительственные организации (НПО) могут учесть изменившиеся потребности и предпочтения белорусского общества.

Данное совместное исследование Центра EAST и организации Baltic Internet Policy Initiative ставило своей целью выявить существующие онлайн-потребности белорусского общества, которые потенциально могли

бы удовлетворить НПО. В его рамках были произведены онлайн-опрос по репрезентативной общенациональной выборке (количество респондентов составило более 700), а также онлайн-анкетирование белорусских НПО (24) и три глубинных интервью с представителями белорусских НПО.

Исследование позволило получить актуальную информацию об онлайн-приоритетах белорусского населения и особенностях предоставления онлайн-услуг белорусскими НПО. Оно позволяет белорусским НПО получить дополнительную информацию о предпочтительных сферах деятельности и формах коммуникации для расширения оказания онлайн-услуг населению.

## **Спрос населения на онлайн-услуги**

Как следует из результатов онлайн-опроса, примерно треть респондентов хотела бы принять участие в каких-либо онлайн-тренингах, курсах, получить другие виды онлайн-услуг на интересующую их тему. Причем большая часть из них (около 60% из заинтересованных) никогда прежде в таких формах деятельности не участвовали. То есть, значительная доля населения проявляет интерес к получению онлайн-услуг.

Те, кто не желает проходить какие-либо онлайн-тренинги и курсы, основными причинами назвали отсутствие времени и отсутствие такой необходимости и интереса в принципе. Примерно каждый пятый респондент, не заинтересованный в получении онлайн-услуг, указал, что это либо неэффективный способ обучения и информирования (12,3%), либо из прежнего опыта респондента ведущие онлайн-тренингов были плохо подготовлены или были не в состоянии провести интересное и содержательное занятие (6,7%).

Отсюда можно предположить, что онлайн-услуги как форма деятельности себя в Беларуси не дискредитировала и имеет потенциал развития. Вероятно, часть респондентов, которые не проявляют интереса к онлайн-услугам на данный момент по причине отсутствия

свободного времени (31,3% от всех не проявляющих интерес), в будущем могли бы проявлять больший интерес. Более высокий спрос на онлайн-услуги у студентов и специалистов с высшим образованием, включая учителей, врачей и инженеров. По какой-то причине жители Гродненской области в меньшей степени хотели бы участвовать в онлайн-тренингах и курсах, чем жители других регионов Беларуси.

Из опроса следует, что значительная часть респондентов, которые проявляют интерес к онлайн-услугам, готовы их оплачивать в том случае, если их стоимость будет для них приемлемой. А именно: 41,9% заявили о готовности оплачивать, в то время как 37% ответили «Нет», а остальные 21,2% затруднились ответить.

Чем выше материальный достаток респондентов, тем с большей вероятностью их готовность проходить онлайн-обучение не высокая. Следует учитывать онлайн-характер опроса и довольно ограниченную выборку, однако разница в ответах существенна: почти 40% респондентов, которым денег едва хватает на питание, открыты к различным формам онлайн-обучения, тогда как в категории жителей, у которых заработков хватает на все, кроме недвижимости, эта доля составила менее 10%.

В плане получения онлайн-услуг белорусское население в большей степени интересуют темы образования и получения новых навыков (61,9%), карьерного роста и освоения новой специальности (52,2%), в меньшей степени – общение и социальная сфера (18,5%) и здоровье и здравоохранение (17,3%).

● **Образование и получение новых навыков:**

- Сайты с обучающими материалами (книги, видео-программы и пр.) – 58,2%;
- Бесплатные онлайн-квесты на разные темы – 29,8%;
- Спортивные тренинги – 20,5%;
- Ремесленническая деятельность – 20,3%.

- **Карьерный рост и освоение новой специальности:**
  - Профессиональная переквалификация – 60,5%;
  - Интернет-инструменты для работы из дому – 46,9%;
  - Тренинги по переводу бизнеса в онлайн – 20,4%.
  
- **Сфера здоровья и здравоохранения:**
  - Тренинги по оказанию базовой медицинской помощи, ментальному здоровью и др. – 61%;
  - Информирование про заботу об уязвимых группах населения – 34,5%.

Потребность в советах и рекомендациях относительно предотвращения коронавирусной инфекции выявилась относительно небольшая (19,6%). Онлайн-обучение в сфере здоровья и здравоохранения заметно больше интересует жителей Витебщины. Вероятно, это по крайней мере отчасти связано с последствиями коронавирусной эпидемии в этой области, учитывая, что онлайн-опрос проходил подчас эпидемиологически неблагоприятной ситуации.

- **Социальная сфера:**
  - Культурная деятельность (искусство, музыка, театр) – 58,2%;
  - Челленджи по чтению книг и их обсуждению с другими людьми – 35%;
  - Инструменты общения для одиноких людей – 36%.

Таким образом, население Беларуси в большой степени интересует прикладной характер онлайн-услуг, связанный с их профессиональным развитием.

Самыми предпочтительными форматами прохождения онлайн-тренингов, как следует из опроса, являются видеотренинги (64,9%) и

мобильное приложение (54,9%), в то время как аудио-подкасты пользуются меньшей популярностью (21,9%).

Респонденты предпочитают ограничиться онлайн-тренингами и курсами длительностью до двух недель (25,4%) либо от недели до месяца (32,9%), в то время как более продолжительный формат от месяца до трех месяцев и тренинги выходного дня пользуются меньшей популярностью (11,9%).

Кроме практической значимости онлайн-курсов, их потенциальных участников интересует также символическая в виде сертификата либо диплома – об этом заявили 69,2% респондентов, которые заинтересованы в получении онлайн-услуг.

Что касается способов информирования об онлайн-тренингах, курсов и прочих онлайн-услуг от НПО, то респонденты примерно в равной степени хотели бы получать сведения по электронной почте (53,4%), на страничке в социальных сетях (46,9%) и в группе в мессенджерах (33,3%). Популярность мессенджеров среди населения старше 55 лет заметно ниже, чем в других возрастных категориях, однако социальные сети и емэйл как средства коммуникации оказались вполне подходящими для большой доли респондентов всех возрастных групп.

## **Деятельность белорусских НПО по предоставлению онлайн-услуг**

Принявшие в анкетировании белорусские НПО работают в основном в сферах образовательных услуг, юридической помощи, медиа-коммуникаций, социальной сфере, а также ряде других. Довольно ограниченная выборка организаций и их разнообразные профили не позволяют делать общие выводы насчет вовлеченности организаций третьего сектора в изучаемую сферу, однако позволяет отметить ряд тенденций.

Большинство принявших участие в анкетировании белорусских НПО осознают важность предоставления онлайн-услуг и либо уже занимаются подобной деятельностью (около половины организаций), либо планируют (примерно треть НПО), на что понадобится дополнительное время и средства. Опрошенные НПО также высоко оценивают потенциал вовлечения целевых групп в пользование онлайн-услугами. Часть организаций считает, что они могут предлагать свои услуги в онлайн-сфере, но их качество при этом изменится и не будет иметь свой изначальный характер, либо их деятельность невозможно перевести в онлайн вовсе.

Как заявил представитель одной из белорусских НПО в ходе интервью, *«В Беларуси тяжело быть общественной организацией как таковой, а во время эпидемии становится еще тяжелее»*.<sup>1</sup> По словам собеседника, проведение мероприятий, эффективность которых достигалась посредством личных контактов, оказалось нецелесообразным в онлайн-формате. В итоге, деятельность организации в ее прежнем виде приостановилась: *«Осознание важности перехода в онлайн было и перед эпидемией, однако, сейчас мы поняли, что это критично необходимо, что все наши планы и стратегии на будущие мероприятия нужно менять»*.<sup>2</sup>

Около четверти белорусских НПО, принявших участие в анкетировании, стали предоставлять онлайн-услуги на протяжении последних трех месяцев – года, более половины организаций начали заниматься подобной деятельностью 1–3 года назад.

Около половины опрошенных НПО предоставляют свои онлайн-услуги в сфере образования и получения новых навыков. У примерно трети таких организаций есть сайты с обучающими материалами (книги, видео-программы и т.д.), другие предлагают дистанционное обучение детей, психологическую помощь, онлайн-курс для

---

<sup>1</sup> Интервью с Виталием Каратышом (“Твое завтра”), 4 июня.

<sup>2</sup> Там же.

беременных, онлайн-лекции для молодежи, обучение людей с ограниченными способностями к обучению, ремесленническую деятельность и некоторые другие виды.

Представитель одной из организаций в рамках интервью отметил, что в связи с коронавирусной эпидемией несколько возросла заинтересованность к онлайн-курсу личностной эффективности, который направлен на учеников старших классов областных школ.<sup>3</sup>

В сфере карьерного роста немногие из принявших участие в анкетировании организаций консультируют безработных и предлагают онлайн-услуги по профессиональной переквалификации. Возможно, доля подобных организаций среди принявших участие в опросе оказалось намного меньшей, чем это имеет место в реальности. В противном случае, очевиден явный разрыв между (высоким) спросом на подобные онлайн-услуги среди населения, как это следует из проведенного нами онлайн-опроса, и относительно небольшим предложением со стороны белорусских НПО.

Впрочем, как следует из анкетирования, в связи с коронавирусной эпидемией, многие белорусские НПО отметили возросшую актуальность образовательной сферы (около трети опрошенных организаций), продвижения карьерного роста (примерно четверть опрошенных организаций), а также социальной сферы и общения, как и юридических консультаций. Другими, менее популярными сферами, заняться которыми в онлайн-формате пожелали опрошенные организации, стали консультации жертвам семейного насилия, здоровье и здравоохранение и некоторые другие. Немногие из опрошенных организаций не планируют выходить за пределы своей ранее занятой ниши.

---

<sup>3</sup> Интервью с Дмитрием Шиманским (“Дзедзіч”), 1 июня.

Лишь малая часть организаций не ощутила трудностей на пути перевода услуг в онлайн-сферу либо расширения онлайн-услуг, указывают результаты анкетирования. Более половины НПО столкнулась с необходимостью наличия дополнительных технологий и инструментов, таких как программное обеспечение и оборудование, а также дополнительных специалистов и технической поддержки. Эти факторы оказались более ощутимыми, нежели нехватка финансов для привлечения бóльших человеческих и технических ресурсов.

Ряд организаций, в том числе, работающие в культурной сфере, столкнулись с большими трудностями и даже невозможностью перевода услуг в онлайн. Как заявил в интервью представитель одной из таких организаций, *«Многие запланированные проекты пришлось отменить с осознанием, что летом мало кто захочет смотреть концерты онлайн, как показало уменьшающееся с каждым разом число просмотров. Население устало от онлайн-просмотров, Зоот-ов, и ждет возвращение нормальной жизни, а с ним и физических мероприятий»*.<sup>4</sup>

Лишь небольшая часть опрошенных организаций отметила увеличение своей аудитории пользователей онлайн-услугами. Учитывая, что интернет-опрос населения показал довольно значимый интерес к ним, можно сделать ряд предположений, почему это не выливается в заметный рост онлайн-аудитории. Повлиять могла как ограниченная выборка организаций, которые приняли участие в анкетировании, так и расхождение спроса и предложения в плане задействованных сфер деятельности, а также недостаточное качество предоставляемых онлайн-услуг. Так, примерно половина опрошенных организаций полагает, что количество пользователей онлайн-услугами среди представителей их целевых групп может увеличиться при повышении качества услуг, а также упрощения доступа к ним.

---

<sup>4</sup> Интервью с Алесем Снегом (“Арт-Сядзіба”), 4 июня.

Судя по результатам анкетирования, белорусские НПО наиболее часто применяют такие формы предоставления онлайн-услуг, как видеотренинги и вебинары. Мобильное приложение несколько менее популярно, хотя спрос на него среди населения, как следует из нашего интернет-опроса, довольно высокий. Что касается приоритетных средств коммуникации, то они полностью совпали с пожеланиями населения, а именно использование социальных сетей, групп в мессенджерах и рассылка по электронной почте.

## Заключение

Как следует из результатов онлайн-опроса, значительная доля населения хотела бы принять участие в каких-либо онлайн-тренингах, курсах, получить другие виды онлайн-услуг на интересующую их тему. Треть респондентов заявили про свой интерес, и часть из тех, кто сослался на отсутствие свободного времени, в будущем также могли бы заинтересоваться онлайн-услугами.

При этом лишь небольшая часть организаций, принявших участие в анкетировании, отметила увеличение своей аудитории пользователей онлайн-услугами в последнее время. Одним из возможных объяснений является расхождение спроса и предложения в плане сфер деятельности. Так, в рамках исследования выявился разрыв между высоким спросом на консультации безработных и онлайн-услуги по профессиональной переквалификации и относительно небольшим предложением таких услуг со стороны белорусских НПО. В связи с этим видится целесообразным белорусским организациям обратить большее внимание данной сфере деятельности.

Дополнительными возможными причинами слабого увеличения аудитории онлайн-услуг на фоне выявленного интереса к ним среди населения могут быть недостаточное качество предоставляемых онлайн-услуг и несовершенства таргетинга целевых групп. Около половины опрошенных белорусских НПО полагают, что количество пользователей онлайн-услугами среди представителей их целевых

групп может увеличиться при повышении качества услуг, а также упрощения доступа к ним.

Большинство принявших участие в анкетировании белорусских НПО осознают важность предоставления онлайн-услуг и либо уже занимаются подобной деятельностью либо планируют начать в скором времени. Обнаружилось, что в связи с коронавирусной эпидемией многие белорусские НПО отметили возросшую актуальность образовательной сферы, продвижения карьерного роста, а также социальной сферы и общения, как и услуг, связанным с юридическим консультированием.

Более половины представителей белорусских НПО, принявших участие в анкетировании, отметили, что столкнулись с необходимостью наличия дополнительных технологий и инструментов, таких как программное обеспечение и оборудование, а также дополнительных специалистов и технической поддержки, для перехода на более активное оказание онлайн-услуг населению.

Как следует из результатов проведенного онлайн-опроса, жителей Беларуси в значительной степени интересует прикладной характер онлайн-услуг, связанный с их профессиональным развитием, а именно темы образования и получения новых навыков, карьерного роста и освоения новой специальности, в намного меньшей степени – общение и социальная сфера, здоровье и здравоохранение. Чем выше материальный достаток респондентов, тем с большей вероятностью их готовность проходить онлайн-обучение не высокая. Жители Беларуси с низким достатком видят в онлайн-формате обучения возможность получить дополнительные знания и повысить свою квалификацию.

Самыми предпочтительными форматами прохождения онлайн-тренингов, как следует из опроса, являются видеотренинги и мобильное приложение. Респонденты предпочитают ограничиться онлайн-тренингами и курсами длительностью до месяца; более продолжительный формат и тренинги выходного дня пользуются меньшей популярностью.

## Приложение №1. Вопросы в рамках онлайн-опроса населения

*Блок вопросов, касающийся области проживания, пола, возраста, материального положения семьи, наличия детей и основного занятия в настоящее время.*

### **Вы работаете во время карантина/пандемии коронавируса?**

- Да, работаю в обычном режиме, в офисе;
- Да, работаю в обычном режиме, удаленно/дистанционно;
- Нет, я в отпуске по своему желанию/за свой счет;
- Нет, меня уволили/сократили;
- Нет, не работал (-ла) до карантина/пандемии коронавируса.

### **Вы бы хотели участвовать/пройти в онлайн-тренинги, курсы и прочее на интересующую Вас тему?**

- Да, я никогда не участвовал(а), но хотела бы попробовать и был(а) бы заинтересован(а);
- Да, я ранее уже участвовал(а);
- Нет.

### **Вы сказали, что не хотели бы участвовать/проходить онлайн-тренинги, курсы и прочее на интересующую Вас тему. Почему?**

- Нет времени;
- Нет необходимости либо не интересуется в принципе;
- Из моего опыта, это неэффективный способ обучения, информирования;

- Из моего опыта / мне кажется, что ведущие онлайн-тренингов плохо подготовлены, не в состоянии провести интересное и содержательное занятие;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить;

**Вы готовы оплачивать участие/прохождение онлайн-тренингов, курсов и прочее на интересующую Вас тему, если сумма будет для вас приемлемой?**

- Да;
- Нет;
- Затрудняюсь ответить.

**Какие темы для Вас наиболее интересны для участия/прохождения онлайн-тренингов, курсов и прочее?**

- Здоровье и здравоохранение;
- Образование, получение новых навыков;
- Карьерный рост, освоение новой специальности;
- Консультации жертвам семейного насилия и другая психологическая поддержка;
- Общение и социальная сфера;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**В сфере здоровья и здравоохранения какие именно темы для Вас наиболее интересны?**

- Тренинги по оказанию базовой медицинской помощи, ментальному здоровью и др.;
- Советы и рекомендации относительно предотвращения коронавирусной инфекции;
- Информирование про заботу об уязвимых группах населения;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**В сфере образования какие именно темы для Вас наиболее интересны? Выберите все варианты, которые вас интересуют:**

- Дистанционное обучение детей;
- Сайты с обучающими материалами (книги, видео-программы и пр);
- Обучение людей с ограниченными физическими способностями;
- Спортивные тренинги;
- Ремесленническая деятельность;
- Бесплатные онлайн-квесты на разные темы;
- Ютуб-канал с онлайн-уроками для детей всех классов;
- Блоги учителей;
- Онлайн психологическая помощь родителям;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**В сфере карьерного роста какие именно темы для Вас наиболее интересны?**

- Интернет-инструменты для работы из дому;
- Поддержка и консультации людям, потерявшим работу;
- Тренинг по переводу бизнеса в онлайн;
- Профессиональная переквалификация;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**В социальной сфере какие именно темы для Вас наиболее интересны?**

- Культурная деятельность (искусство, музыка, театр);
- Инструменты общения для одиноких людей;
- Платформы оказания разнообразной помощи нуждающимся людям;
- Сервис получения помощи в покупке продуктов, лекарств для престарелых / больных людей;
- Челленджи по чтению книг и их обсуждения с другими людьми (напр., за 3 недели нужно купить и прочитать книгу, обсудить ее с другом);
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**Какие форматы участия/прохождения онлайн-тренингов, курсов и прочее на интересующую Вас тему были бы наиболее удобны для Вас?**

- Мобильное приложение;
- Видео-тренинг;
- Аудио-подкаст;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**Какая продолжительность участия/прохождения онлайн-тренингов, курсов и прочее на интересующую Вас тему для Вас наиболее оптимальная?**

- Не больше двух недель;
- От недели до месяца;
- От месяца до трех месяцев;
- Тренинги выходного дня;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**Хотели бы Вы получить сертификаты/дипломы после завершения онлайн-тренингов, курсов и прочее на интересующую Вас тему?**

- Да;
- Нет;
- Затрудняюсь ответить.

**Какие источники информации Вы используете/использовали бы для поиска онлайн-тренингов, курсов и прочее на интересующую Вас тем?**

- Поисковики (Яндекс, Mail.ru, Google и т.д.) или перехожу через них по ссылкам;
- Веб-сайты с разнообразной тематикой (напр , порталы);
- Официальные веб-сайты организаций/компаний;
- Социальные сети;
- Форумы, блоги;

- Мессенджеры/группы в них (приложения для мгновенного обмена сообщениями – Telegram, WhatsApp, Viber и т.д.);
- Рекомендации друзей, родственников;
- Отзывы пользователей на форумах;
- Реклама в разных медиа (ТВ, интернет и т.д.);
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

**Какие способы информирования о бесплатных онлайн-тренингах, курсах и прочее от негосударственных организаций Вам были бы удобны?**

- Звонки по телефону;
- Рассылка по электронной почте;
- Страница в социальных сетях;
- Группы в мессенджерах;
- Другое, укажите, пожалуйста;
- Затрудняюсь ответить.

## Приложение №2. Вопросы в рамках анкетирования белорусских НПО

**Ваше имя и название организации (по желанию).**

**Сколько лет существует Ваша организация?**

- Менее 1 года;
- 1 - 3 года;
- 4-10 лет;
- Более 10 лет.

**Ваши услуги распространяются на:**

- Все население РБ;
- Население Минска;
- Областной город;
- Население районных центров и сельской местности;
- Другое.

**На протяжении какого времени Вы предоставляете онлайн-услуги:**

- Не предоставляем онлайн-услуг;
- Менее 3 месяцев;
- От 3 месяцев до года;
- 1-3 года;
- Более 3 лет.

**Можете ли Вы эффективно предоставлять услуги в своей сфере в онлайн формате?**

- Нет, это невозможно в нашей сфере;
- Можем, но не считаем необходимым;
- Планируем это сделать, понадобится время и средства;
- Уже сейчас эффективно предоставляем;
- Другое.

**В какой сфере Вы предоставляете онлайн-услуги:**

- Здоровье и здравоохранение;
- Образование, получение новых навыков;
- Карьерный рост, освоение новой специальности;
- Юридическая помощь;
- Консультации жертвам семейного насилия и другая психологическая поддержка;
- Общение и социальная сфера;
- Экология;
- Медиа и коммуникация;
- Молодежное участие;
- Другое.

**В сфере образования занимаетесь ли предоставлением населению каких-либо из ниже перечисленных услуг?**

- Не занимаемся предоставлением онлайн-услуг в сфере образования;
- Дистанционное обучения детей;
- Сайты с обучающими материалами (книги, видео-программы и тд.);
- Обучение людей с ограниченными способностями к обучению;
- Спортивные тренинги;
- Ремесленническая деятельность;
- Бесплатные онлайн-квесты на разные темы;
- Ютюб-канал с онлайн-уроками для детей всех классов;
- Блоги учителей;
- Психологическая помощь родителям;
- Курсы иностранных языков;
- Другое.

**В социальной и культурной сферах какие онлайн-услуги предоставляет ваша организация?**

- Не занимаемся предоставлением онлайн-услуг, связанных с социальной или культурной сферой;
- Культурная деятельность (искусство, музыка, театр);
- Инструменты общения для одиноких людей;
- Платформы оказания разнообразной помощи нуждающимся людям;
- Сервис получения помощи в покупке продуктов, лекарств для престарелых / больных людей;
- Челленджи по чтению книг и их обсуждения с другими людьми;
- Другое.

**В сфере карьерного роста какие именно онлайн-услуги предоставляет Ваша организация?**

- Не занимаемся предоставлением онлайн-услуг, связанных с карьерным ростом;
- Интернет-инструменты для работы из дому;
- Поддержка и консультации людям, потерявшим работу;
- Тренинг по переводу бизнеса в онлайн;
- Профессиональная переквалификация и иные виды обучения взрослых;
- Другое.

**Изменился ли и как подход к предоставлению Ваших услуг населению / целевым группам во время коронавирусной эпидемии?**

- Нет, он остался без изменений;
- На данный момент мы не можем предоставлять часть наших услуг из-за сложившейся ситуации;
- Возникла надобность перевода некоторых услуг в онлайн;
- Возникла надобность перевода всех услуг в онлайн;
- Возникла надобность расширения онлайн-услуг, разработки новых инструментов онлайн-услуг.

### **Какие трудности возникли на пути к переводу услуг в онлайн или расширению онлайн-услуг?**

- Не актуально, не предоставляем онлайн-услуги;
- Не было трудностей;
- Возникла необходимость в дополнительной информации о потребностях нашей(их) целевой(-ых) групп(ы);
- Возникла необходимость в дополнительных специалистах, технической поддержке;
- Возникла необходимость в дополнительных технологиях и инструментах (программное обеспечение, оборудование);
- Нехватка финансов для привлечения больших человеческих и технических ресурсов;
- Другое.

### **Насколько Ваша целевая группа готова пользоваться и пользуется онлайн-услугами?**

- Не готова, так как не имеет доступа к онлайн-услугам по ряду причин;
- Частично готова и пользуется;
- Полностью пользуется;
- Другое.

### **Возможно ли увеличение количества пользователей онлайн-услуг из Ваших целевых групп?**

- Нет, это невозможно;
- Да, это возможно, если повысить качество предоставленных онлайн-услуг;
- Да, это возможно, если упростить доступ и использование онлайн-услуг;
- Другое.

### **Какая наиболее оптимальная форма обеспечения онлайн-услуг для вашей целевой группы?**

- Видео-тренинг;
- Аудио-подкаст;
- Мобильное приложение;
- Телеграм-каналы;
- Другое.

**Какая информация и инструменты помогли бы Вам в обеспечении онлайн-услугами населения?**

- Тренинги по развитию онлайн-услуг;
- Консультации по содержанию, качеству и актуальности онлайн-услуг;
- Технологическая поддержка обеспечения онлайн-услуг;
- Технологическая поддержка в разработке оптимальной формы обеспечения онлайн-услуг (например, разработка мобильного приложения);
- Другое.

**Считаете ли Вы, что в связи с эпидемией другие сферы онлайн-услуг являются актуальными для Вас? Если да, какие из сфер Вы бы хотели предоставлять помимо тех, которые уже представляете?**

- Здоровье и здравоохранение;
- Образование;
- Карьерный рост;
- Консультации жертвам семейного насилия и другие виды психологической поддержки;
- Консультация по юридическим вопросам;
- Общение и социальная сфера;
- Уход за детьми или престарелыми членами семьи;
- Другое.

**Знаете ли Вы как получить нужную поддержку в развитии онлайн-услуг?**

- Да, у нас уже есть стратегия в этом направлении;
- Нет;
- Другое.

**Какой способ информирования населения / своих целевых групп о своих онлайн-услугах Вы используете?**

- Звонки по телефону;
- Рассылка по электронной почте;
- Страница в социальных сетях;
- Группы в мессенджерах;
- Затрудняюсь ответить;
- Другое.