



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა

ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში
ეროვნული კვლევა

2016 წლის 28 ოქტომბერი

წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავებულია ამერიკის შეერთებული შტატების (აშშ) საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) მიერ განსახილველად. დოკუმენტი მომზადდა Tetra Tech-ის მხარდაჭერით.

ავტორი: კომპანია „აი ფი ემ კვლევები“

IPM Research
8, Baratashvili Str. 0105, Tbilisi, Georgia
Phone: 032 2 99 82 03, 0322 99 72 14
Fax: 99 85 06
ipm@ipm.ge; www.ipm.ge

დოკუმენტი მომზადებულია აშშ-ის საერთაშორისო განვითარების სააგენტოსთვის, **USAID-**ის კონტრაქტის ნომერი **AID-114-C-15-00001**, დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (**GGI**).

ანგარიში მოამზადა:

Tetra Tech-მა

159 ბანკის ქუჩა, Suite 300

ბერლინგტონი, ვერმონტი 05401 აშშ

ტელეფონი: (802) 495-0282

ფაქსი: (802) 658-4247

ელ-ფოსტა: international.development@tetratech.com

ძირითადი საკონტაქტო პირები:

დევიდ სმიტი, პროექტის ხელმძღვანელი (dsmith@ggi.ge)

ჯესი ბიდელი, პროექტის მენეჯერი (jesse.biddle@tetratech.com)

კელი კიმბელი, პროექტის მენეჯერის მოადგილე
(kelly.kimball@tetratech.com)

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა

ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში
2016 წლის 28 ოქტომბერი

დათქმა

დოკუმენტში გამოთქმული მოსაზრებები შეიძლება არ ასახავდეს აშშ-ის საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს, პროექტ დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივის ან აშშ-ის მთავრობის შეხედულებებს.

სარჩევი

პროექტის მიზნები.....	3
მეთოდოლოგია.....	3
კვლევის ინსტრუმენტი.....	5
შერჩევის დიზაინი და გენერალური ერთობლიობა	5
I ეტაპი - შერჩევის განაწილება.....	6
PSU შერჩევა.....	8
მეორადი შერჩევის ერთეულები და შერჩევის წერტილები.....	10
რესპონდენტის შერჩევა/პირიპირ ინტერვიუ ს ჩატარება.....	10
ძირითადი საკვლევი საკითხები.....	11
ძირითადი მიზნები.....	12
კვლევის აღწერილობითი ნაწილი.....	13
გენერალური პოპულაცია.....	13
ყველაზე ინფორმირებული ოჯახის წევრების დემოგრაფიული პროფილი.....	9
შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით შერჩეული რესპონდენტების დემოგრაფია.....	10
ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე წვდომა	17
ინტერნეტ მიერთებების ტიპები და ინტერნეტის სიჩქარე.....	18
კომპიუტერისა მოხმარება.....	21
საბაზისო კომპიუტერული უნარების გამოყენების გამოცდილება	25
კომპიუტერული პროგრამების გამოყენების უნარების თვითაღქმა.....	25
ინტერნეტის მოხმარება.....	32
ელექტრონული მეილების ფლობა და მათი შემოწმების სიხშირე.....	38
მონაცემთა დაცულობა.....	42
ID ბარათის ფლობა და მისი გაოყენება ელ-ოპერაციების საწარმოებლად.....	45
ელექტრონული მმართველობი გამოყენება	48
ელექტრონული კომერციის გამოცდილება.....	54

შესავალი

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში წარმოადგენს ხუთწლიან პროექტს, რომელიც დაფინანსებულია USAID/საქართველოს მიერ. პროექტის მიზანია საქართველოს მთავრობას აღმოუჩინოს მხარდაჭერა მმართველობის გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულებისა და ეფექტურობის ამაღლებაში.

GGI-ის მიზანია მიაღწიოს ოთხ ძირითად შედეგს:

- **შედეგი 1** - საჯარო დაწესებულებების გაუმჯობესებული ადმინისტრაციული და ფინანსური მართვა ყველა დონეზე
- **შედეგი 2**- საზოგადოების მაღალი ჩართულობა და ხელმისაწვდომობა საქართველოს დემოკრატიისთვის მართებულ დამოუკიდებელ, საიმედო და მიუკერძოებელ ინფორმაციაზე
- **შედეგი 3** - პრიორიტეტების მომზადებისა და კანონშემოქმედებითი პროცესების დახვეწა
- **შედეგი 4** - მთავრობის საქმიანობაზე ზედამხედველობის გაძლიერება ინსტიტუციონალურ დონეზე

აღნიშნული მიზნების მისაღწევად, GGI თანამშრომლობს საქართველოს ხელისუფლების საკანონმდებლო და აღმასრულებელ შტოებთან და მათ წარმომადგენლებთან, პარტნიორ ადგილობრივ თვითმმართველობებთან, ცენტრალურ და ადგილობრივ დონეებზე სამოქალაქო საზოგადოებასთან, ადგილობრივ და საერთაშორისო ქვეკონტრაქტორებსა და გრანტიორებთან.

GGI ხორციელდება USAID-ის კონტრაქტის AID-114-C-15-00001 საშუალებით Tetra Tech-ის მიერ. პროექტის განხორციელების პერიოდია 2015 წლის 5 იანვრიდან 2020 წლის 4 იანვრამდე.

პროექტის მიზნები

IPM-მა ჩაატარა ელექტრონული მზადყოფნის შესახებ კვლევა მთელი საქართველოს მასშტაბით (გარდა კონფლიქტური რეგიონებისა). USAID/Tetra Tech ARD-ის ინიციატივით, ელ-საქართველოს პროექტის ფარგლებში. პროექტის მიზანია გახადოს საქართველოს საჯარო სექტორი უფრო ეფექტური, ინტეგრირებული, უსაფრთხო და მაღალი ხარისხის ელ-მომსახურების შეთავაზების გზით. გაუმჯობესებული გამოყენება და მონაწილეობა ხდის შესაძლებელს ინფორმაციულ საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე ორიენტირებულ მდგრად ეკონომიკური ზრდას.

კვლევის მთავარი მიზანი იყო „ელ-მზაობის“ ხარისხის დადგენა, ანუ რამდენად მზად არიან და რამდენად სურთ ინდივიდებსა და ოჯახებს ისარგებლონ იმ ბენეფიტებით, რაც მოაქვს ინფორმაციული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მოხმარებას მაშინ, როდესაც მონაცემთა გაცვლის სააგენტო და საქართველოს მთავრობა აპირებენ განახორციელონ გარკვეული ქმედებები საქართველოში ელექტრონული მმართველობის გასაუმჯობესებლად; ამასთანავე ჩატარებული კვლევა იქნება საბაზისო ელექტრონული მმართველობის სფეროში დაგეგმილ და განხორციელებულ ინტერვენციათა შედეგების გასაზომად.

კვლევის მიზანი იყო დაგვედგინა:

- ზოგადი მოსახლეობის წვდომა ინტერნეტზე
- ინტერნეტის გამოყენება განსხვავებულ ასაკობრივ/გენდერულ და გეოგრაფიულ ქვეჯგუფებში
- კომპიუტერთან დაკავშირებული უნარებისა და საზოგადოების მიერ სხვადასხვა ელექტრონულ პროდუქტთა გამოყენების შესწავლა

მეთოდოლოგია

გამოკითხვაში გამოყენებული იყო რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი, პირიპირ გამოკითხვის ტექნიკით, რესპონდენტის სახლში, PAPI მეთოდის გამოყენებით.

გამოკითხვის მეთოდი ეყრდნობა ყოველ შინამეურნეობაში 2 ოჯახის წევრის გამოკითხვას:

1. წევრი, რომელიც ინფორმირებულია ოჯახში ინტერნეტთან დაკავშირებული ტექნიკური შესაძლებლობები შესახებ
2. შემთხვევით შერჩეული ოჯახის წევრი, რათა უზრუნველყოთ მოსახლეობის გენდერული და ასაკობრივი რეპრეზენტაცია.

ოჯახის ყველაზე გათვითცნობიერებული წევრი გამოიკითხებოდა ინტერვიუს დასაწყისში, რომ მიგველო ინფორმაცია ტექნიკური პარამეტრების შესახებ - ინტერნეტის სისწრაფე, ინტერნეტის ტიპი რესპონდენტთა საცხოვრებელ ადგილას, რესპონდენტთა კმაყოფილება ინტერნეტის ხარისხით და ა.შ. (მოდული A);

ასევე შეირჩეოდა კიდევ ერთი რესპონდენტი ოჯახში ბოლო დაბადებისდღის პრინციპზე დაყრდნობით და გამოიკითხებოდა, რათა მიგველო ინფორმაცია ინფორმაციულ საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების შესახებ ცოდნისა და მათი გამოყენების შესახებ, რესპონდენტის შემთხვევითი შერჩევა ოჯახში აუცილებელია რათა უზრუნველყოფილი ყოფილიყო ზოგადად მოსახლეობაში ელ-მზადყოფნის დადგენა.

იმ შემთხვევაში, თუ ყველაზე გათვითცნობიერებული რესპონდენტი იყო ის, ვისაც უკანასკნელად ჰქონდა დაბადების დღე - ოჯახიდან ირჩეოდა მხოლოდ ერთი ოჯახის წევრი.

კვლევის ინსტრუმენტი

IPM კვლევებმა მიიღო კითხვარის დრაფტ ვერსია კლიენტისგან. IPM კვლევების გუნდმა შეიტანა ცვლილებები კლიენტის მიერ მოწოდებულ ვერსიაში რათა გენერალური ერთობლიობისათვის უფრო მარტივად გასაგები გაეხადა კვლევის ინსტრუმენტი.

პილოტაჟის დაწყებამდე, კითხვარის წინა საპილოტე ვერსიის შეთანხმება და დადასტურება მოხდა კლიენტის მიერ.

საპილოტე ინტერვიუები ჩატარდა 20 შემთხვევით შერჩეულ შინამეურნეობაში. პილოტაჟის შედეგები გაეგზავნა კლიენტს და მცირედი ცვლილებების შეტანის შემდეგ შემუშავდა კვლევის საბოლოო ინსტრუმენტი. საპილოტე ინტერვიუები ჩატარდა თბილისსა და ახლომდებარე სოფლებში - მცხეთის რაიონში.

ინტერვიუს საშუალო ხანგრძლივობა იყო 10-15 წუთი.

შერჩევის დიზაინი და გენერალური ერთობლიობა

შერჩევის მეთოდოლოგია ითვალისწინებს ქვეყნის სრულ გეოგრაფიულ დაფარვას (გარდა ოკუპირებული ტერიტორიებისა - აფხაზეთი და სამხრეთ ოსეთი).

კვლევის დიზაინი შექმნილია იმისთვის, რათა შედეგები იყოს პოპულაციის წარმომადგენლობითი, შერჩევა რომელიც მოიცავს 1500 რესპონდენტს (15 + ასაკის) ფარავს საქართველოს (გენერალური ერთობლიობა) ყველა ადმინისტრაციულ რეგიონს, მრავალსაფეხურიანი კლასტერული შერჩევის პირველადი სტრატეგიკაციის ტექნიკის გამოყენებით. შერჩევა გენერალური ერთობლიობის წარმომადგენლობითია.

შერჩევა გაკეთებულია განახლებული აღწერის მონაცემების ბაზაზე დაყრდნობით (2015) და მოიცავს საქართველოს 15+ ასაკის მოსახლეობას.

ამ ბაზაში საქართველოს მოსახლეობა არის დაყოფილი რეგიონებითა და დასახლების ტიპების მიხედვით. ამის მიხედვით, მოსახლეობა დაყოფილია 19 სტრატად.

I ე ტ ა პ ი - შ ე რ ჩ ე ვ ი ს გ ა ნ ა წ ი ლ ე ბ ა

შერჩევის განსაზღვრის მიზნით მოხდა გენერალური ერთობლიობის სტრატეფიცირება. პროცესი გვამლევს საშუალებას მივიღოთ შესაფასებელი პარამეტრების მიუკერძოებელი შეფასება და ამცირებს შეფასების დისპერსიას, რაც თავის მხრივ ამცირებს ცდომილებას. საქართველოს მთელი ტერიტორია დაყოფილია 10 რეგიონად და თითო რეგიონი დაყოფილია 2 სტრატად დასახლების ტიპის მიხედვით (სოფელი/ქალაქი):

ასე რომ, საბოლოო ჯამში, მთელი საქართველო სტრატეფიცირებულია 19 ურთიერთგამომრიცხავ და ერთობლივად ინკლუზიურ ჯგუფად, შესაბამისად, სრული შერჩევა (1500 ინტერვიუ) პროპორციულად გადანაწილდა მოსახლეობის (15+) ამ 19 ჯგუფში.

ცხრილი I რესპონდენტების სტრატეგიკაცია რეგიონებისა და დასახლების ტიპების მიხედვით

	სულ (15+)	სოფლის მოსახლეობა(15+)	ქალაქის მოსახლეობა(15+)
თბილისი	872538	872538	0
გურია	94871	26142	68729
კახეთი	261879	58593	203286
მცხეთა მთიანეთი	78508	17419	61089
სამეგრელო-ზემო სვანეთი	274946	106108	168838
სამცხე ჯავახეთი	128788	43602	85186
ქვემო ქართლი	334417	142009	192408
შიდა ქართლი	214832	83995	130837
აჭარა	268270	147651	120619
იმერეთი	469195	213212	255983
სულ	2998244	1711269	1286975

1500 კითხვარის განაწილება მოხდა სტრატეგში მოსახლეობის ზომის პროპორციულად

ცხრილი 2. შერჩევა

	total % (15+)	urban population (15+)	Rural population (15+)	distribution of 1500 questionnaires	Urban	Rural
ქ. თბილისი	29.7%	29.7%	0%	441	441	
აჭარა	8.9%	4.9%	4.0%	137	73	64
გურია	3.1%	0.9%	2.3%	47	15	32
იმერეთი (რაჭა და ქვ. სვანეთი)	15.5%	7.1%	8.5%	233	106	127
კახეთი	8.7%	1.9%	6.7%	130	32	98
მცხეთა-მთიანეთი	2.6%	0.6%	2.0%	40	8	32
სამეგრელო-ზემო სვანეთი	9.1%	3.5%	5.6%	136	56	80
სამცხე-ჯავახეთი	4.3%	1.4%	2.8%	64	24	40
ქვემო ქართლი	11.1%	4.7%	6.4%	165	72	93

შიდა ქართლი	7.1%	2.8%	4.3%	107	42	65
-------------	------	------	------	-----	----	----

PSU შერჩევა

თითოეულ სტრატაში საარჩევნო ოლქთა (პირველადი შერჩევის წერტილი) რაოდენობა განისაზღვრა და თითოეულ შერჩეულ შერჩევის წერტილში 8 ინტერვიუ ჩატარდა. ქვემოთმოყვანილ ცხრილ 3-ში ნაჩვენებია მოსახლეობის აღწერის უბნების გადანაწილება ყოველ სტრატაში და შერჩეულ უბანთა (PSU-s) რიცხვი სტრატაში.

Table 3. შერჩეული პირველადი შერჩევის წერტილების რაოდენობა

რეგიონი	დასახლებ ის ტიპი	რესპონდენტ თა რაოდენობა	სულ შერჩევის წერტილე ბი	შერჩეული შერჩევის წერტილე ბი	ინტ. N შერჩევის წერტილ ზე
ქ. თბილისი	ქალაქი	441	755	55	8
აჭარა	ქალაქი	73	107	9	8
გურია	ქალაქი	15	26	2	8
იმერეთი (რაჭა და ქვ. სვანეთი)	ქალაქი	106	240	13	8
კახეთი	ქალაქი	32	61	4	8
მცხეთა-მთიანეთი	ქალაქი	8	16	1	8
სამეგრელო-ზემო სვანეთი	ქალაქი	56	126	7	8
სამცხე-ჯავახეთი	ქალაქი	24	42	3	8
ქვემო ქართლი	ქალაქი	72	128	9	8
შიდა ქართლი	ქალაქი	42	79	5	8
აჭარა	სოფელი	64	126	8	8
გურია	სოფელი	32	65	4	8
იმერეთი (რაჭა და ქვ. სვანეთი)	სოფელი	127	250	16	8
კახეთი	სოფელი	98	189	12	8
მცხეთა-მთიანეთი	სოფელი	32	49	4	8
სამეგრელო-ზემო სვანეთი	სოფელი	80	156	10	8
სამცხე-ჯავახეთი	სოფელი	40	82	5	8
ქვემო ქართლი	სოფელი	93	184	12	8
შიდა ქართლი	სოფელი	65	119	8	8
სულ		1500	2800	187	8

მეორადი შერჩევის ერთეულები და შერჩევის წერტილები

მეორადი შერჩევის ერთეული (SSU) არის შინამეურნეობა/ოჯახი. ისინი შეირჩა შემთხვევითი ხეტიალის მეთოდით შერჩეული აღწერის უბნებიდან.

ინტერვიუერებს მიეცათ საწყისი წერტილები თითოეული შერჩევის ერთეულისთვის და მიმართულება, როგორ ემოძრავან. მიმართულების მიყოლის შედეგად, შინამეურნეობები შეირჩა წინასწარ განსაზღვრული ბიჯის გათვალისწინებით. საწყისი წერტილები იყო კონკრეტული მისამართები, რომლებიც ავტომატურად გენერირდება მონაცემთა ბაზიდან, რომელიც მოიცავს ყველა ქუჩასა და მისამართს, ასევე ყველა სოფელს ქვეყანაში.

რესპონდენტის შერჩევა/პირიპირ ინტერვიუ ს ჩატარება

კითხვარის სპეციფიკიდან გამომდინარე, IPM-მა ჩაატარა ინტერვიუ 2 რესპონდენტთან თითოეულ ოჯახში: ინტერნეტ-მომსახურების გამოყენებაში ყველაზე გათვიცნობიერებულ წევრთან (რესპონდენტი 1), რომელიც გამოირჩეოდა კითხვარში მოცემულ კითხვებზე დაყრდნობით (მოდული A), და რესპონდენტი რომელიც შეირჩეოდა ყველა ოჯახის წევრიდან 15+ წლის და ზევით (რესპონდენტი 2) უკანასკნელი დაბადების დღის პრინციპზე დაყრდნობით. ამ მიდგომამ მოგვცა საშუალება კითხვარში მოთხოვნილი ინფორმაცია მიგველო 2 მიმართულებით:

1. ინტერნეტზე წვდომა და ელექტრონული მოწყობილობების გამოყენება
2. ინტერნეტზე წვდომა და გამოყენება სხვადასხვა ასაკობრივ/სქესობრივ და სხვა ქვეჯგუფებში

ზოგ შემთხვევაში (17%) ყველაზე გათვიცნობიერებული და უკანასკნელი დაბადების დღის მქონე რესპონდენტები ერთი და იგივე პიროვნება იყო და ასეთ შემთხვევებში ხდებოდა ოჯახში მხოლოდ 1 წევრის გამოკითხვა.

ძირითადი საკვლევი საკითხები

ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე წვდომა

კომპიუტერის მოხმარება

ინტერნეტის მოხმარება

მონაცემთა დაცულობა

ელექტრონული მეილებია და სოციალური ქსელების მოხმარება

ელ- მმართველობის მოხმარება

ელექტრონული კომერციის გამოყენება

ელექტრონული უნარები

სოციო დემოგრაფია

ძირითადი მიგნებები

- რესპონდენტების დიდ უმრავლესობას (95%) აქვს ინტერნეტზე წვდომა სახლიდან, და მათი უმრავლესობა (80% რესპონდენტებისა, ვინც ინტერნეტი მოიხმარა ბოლო 3 თვის განმავლობაში) ინტერნეტს მოიხმარს თითქმის ყოველდღიურად.
- სახლში მოხმარებული ინტერნეტის ხარისხით კმაყოფილება საკმაოდ პოზიტიურად შეფასდა რესპონდენტების მიერ, როგორც ზოგად ისევე სხვადასხვა წინასწარ გამოყოფილი პარამეტრები დონეზე.
- რესპონდენტთა 80% მოუხმარია კომპიუტერი ბოლო 3 თვის განმავლობაში და მათგან 90% კომპიუტერს თითქმის ყოველდღიურად მოიხმარს.
- მართალია ელექტრონული ფოსტის მფლობელთა მაჩვენებელი არ არის დაბალი (67%) მაგრამ რესპონდენტები არ მოიხმარენ მას ხშირად. თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ თბილისის რესპონდენტები უფრო მაღალი სიხშირით მოიხმარენ ელექტრონულ ფოსტას. რესპონდენტები უფრო მაღალი სიხშირით მოიხმარენ სოციალურ ქსელებს, განსაკუთრებით კი Facebook-ს.
- სახლსა და სამსახურს გარეთ ინტერნეტზე წვდომისათვის ყველაზე ხშირად რესპონდენტები იყენებენ მობილურ ტელეფონს. მობილური ტელეფონით ინტერნეტში შესასვლად თბილისში გამოკითხული რესპონდენტები ძირითადად Wi-Fi-ს და მობილურ კავშირს თითქმის ერთი სიხშირით იყენებენ. რეგიონების შემთხვევაში უფრო ხშირად გამოყენებადია მობილური ინტერნეტი.
- რესპონდენტთა ნახევარზე მეტის თქმით მათთვის მნიშვნელოვანია პირადი მონაცემების დაცულობა და ისინი მიმართავენ გარკვეულ ქმედებებს მათ დასაცავად. ყველაზე ხშირად, პირადი მონაცემების დაცვის მიზნით რესპონდენტები იყენებენ რთულ პაროლებს, ანტი ვირუსებს, და ხშირად ცვლიან პაროლებს.
- რესპონდენტთა დაახლოებით 63% ელექტრონული ID ბარათის მფლობელია, თუმცა მათ უმეტესობას (80%) არასდროს გამოუყენებია ბარათი ელექტრონული ოპერაციებისთვის. თუმცა ელექტრონული ID ბარათების ელექტრონული ოპერაციებისთვის გამოყენების მაჩვენებელი საკმაოდ დაბალია, თბილისის მაცხოვრებლები უფრო აქტიურად იყენებენ ელექტრონულ ბარათებს ელექტრონული ოპერაციებისთვის.
- რაც შეეხება ინტერაქციას და სახალხო ადმინისტრაციის ვებ-გვერდებთან კონტაქტს, აქტივობა არ არის მაღალი: რესპონდენტთა დაახლოებით 30% წვევია ვებსაიტებს რაიმე ინფორმაციის მოსაძიებლად, ოფიციალური ფორმების გადმოტვირთვისა და ატვირთვის ინდიკატორი გაცილებით უფრო დაბალია (თითოეულისთვის დაახლოებით 9%). ყველაზე ხშირად დასახელებული მიზეზი, თუ რატომ არ ქონიათ რესპონდენტებს შეხება სახალხო ადმინისტრაციის ვებსაიტებთან მათი ნათქვამის მიხედვით არის ის, რომ ამისთვის არანაირი საჭიროება არ ყოფილა.
- საკმაოდ მაღალია რესპონდენტთა რიცხვი, რომლებსაც არასდროს გამოუყენებიათ ელექტრონული გადარიცხვა პირადი მიზნებისთვის. მათ შორის, ვინც იყენებს/გამოუყენებია ონლაინ გადახდის სერვისი - ინტერნეტ ბანკის მომსახურება არის ყველაზე გამოყენებადი ელექტრონული გადარიცხვის მომსახურება.
- რესპონდენტთა დაახლოებით 3/4 არ ყიდულობს ნივთებს ონლაინ. რეგიონების მაცხოვრებლებთან შედარებით თბილისის მაცხოვრებელთა ორჯერ მეტი იყენებს ონლაინ შოპინგს. ყველაზე ხშირად დასახელებული პროდუქტი, რომელსაც მოსახლეონა ინტერნეტი მეშვეობით ყიდულობს არის ტანსაცმელი.

- რაც შეეხება აბაზისო კომპიუტერული უნარების თვითშეფასებას - თბილისელი რესპონდენტების 45% მიიჩნევს, რომ კარგად ფლობენ საოფისე პროგრამებს, მაშინ, როდესაც რეგიონების რესპონდენტების ინდიკატორი მხოლოდ 23% .
- საერთო ჯამში, თბილისში გამოკითხული რესპონდენტები უკეთ ერკვევიან ყველანაირი სახის ელექტრონულ აქტივობაში და დედაქალაქში ფიქსირდება უფრო მაღალი ელექტრონული მზადყოფნა.

კვლევის აღწერილობითი ნაწილი

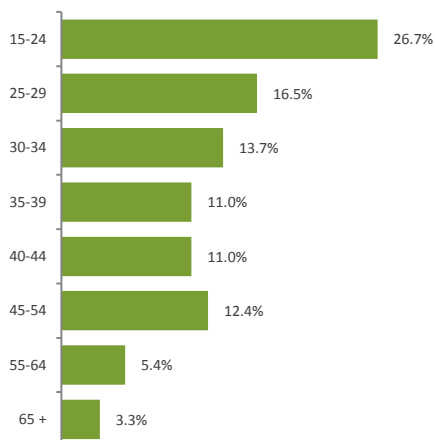
გენერალური პოპულაცია

როგორც ზემოთ იყო აღნიშნული, გამოკითხვა ძირითადად ჩატარდა ოჯახში ორ რესპონდენტთან, ამგვარად კვლევა მოიცავს სოციალური დემოგრაფიის 2 ნაწილს: „ყველაზე უკეთ ინფორმირებული ოჯახის წევრისთვის“ და უკანასკნელი დაბადების დღის პრინციპით შემთხვევითად შერჩეული წევრისთვის.

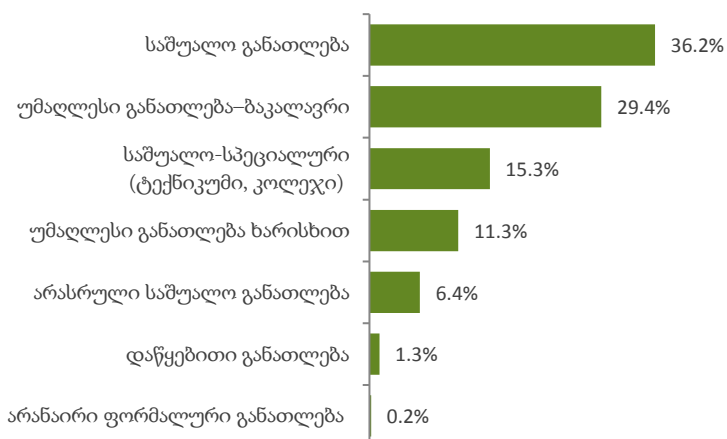
ყველაზე ინფორმირებული ოჯახის წევრების დემოგრაფიული პროფილი

გენდერული ჭრილი ყველაზე უკეთ ინფორმირებული ოჯახის წევრებისთვის არის შემდგომი: 51% ქალია და 49% მამაკაცი. ყველაზე უკეთ ინფორმირებული წევრების ასაკობრივი ჯგუფები და განათლება მოცემულია ქვემოთმოყვანილ ცხრილებში.

ასაკობრივი ჯგუფები

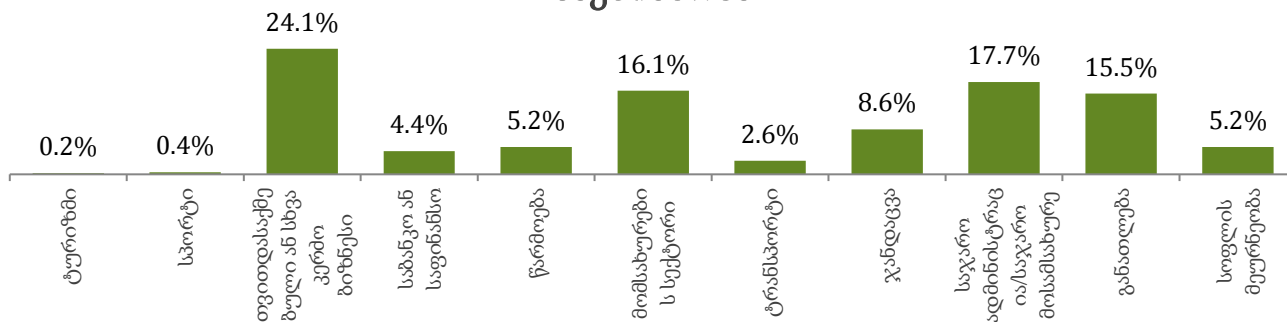


განათლება



ყველაზე უკეთ ინფორმირებული რესპოდენტების დაახლოებით 69% უმუშევარია, თუმცა აღსანიშნავია, რომ რესპოდენტთა დაახლოებით 19% სწავლობენ სკოლაში ან უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში. დასაქმებულ რესპოდენტთა შორის დაახლოებით 1/4 თვითდასაქმებულია. მომსახურეობის სფერო, საჯარო ადმინისტრირების/მომსახურების და განათლების სფეროები არის ყველაზე ხშირად დასახელებული დასაქმების სფეროები „ყველაზე უკეთ ინფორმირებულ“ რესპოდენტთა შორის.

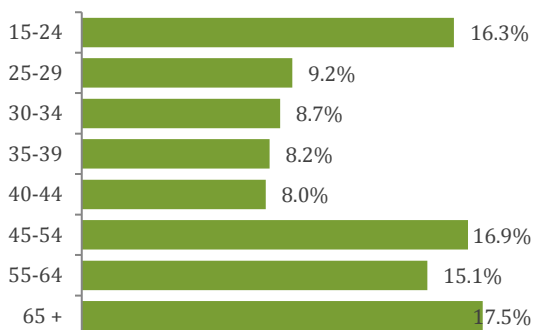
საქმიანობა



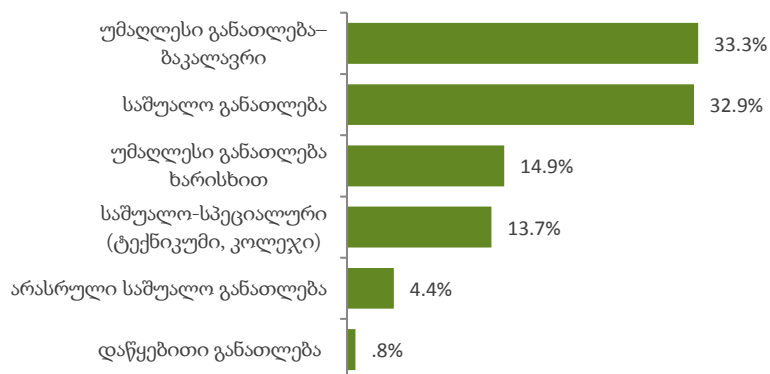
შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით შერჩეული რესპოდენტების დემოგრაფია

გენდერული გადანაწილება შემთხვევით შერჩეულ რესპოდენტთათვის არის შემდგომი: **54,4%** ქალი და **46,6%** მამაკაცი. შემთხვევით შერჩეული რესპოდენტების ასაკობრივი ჯგუფები და განათლების დონე მოცემულია ქვემოთმოყვანილ ცხრილებში

ასაკობრივი ჯგუფები



დასრულებული განათლების საფეხური

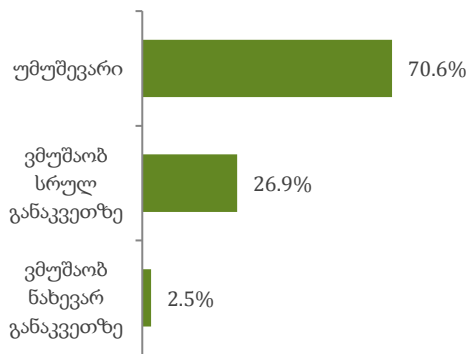


დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

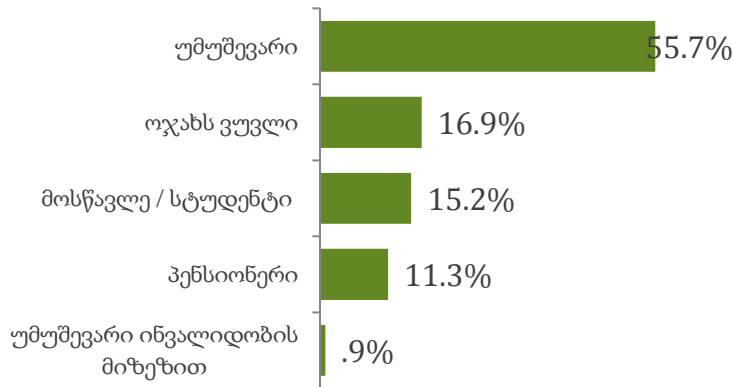
ძირითადი რესპონდენტების დასაქმების სტატუსი, დასაქმების სფერო და უმუშევრობის მიზეზი მოყვანილია ქვემოთ.

რესპონდენტების დაახლოებით 71% ამჟამად არ მუშაობს, თუმცა მათგან მხოლოდ 56% მიიჩნევს თავს უმუშევრად, დანარჩენები უვლიან ოჯახს, არიან სტუდენტები, პენსიონერები და ა.შ..

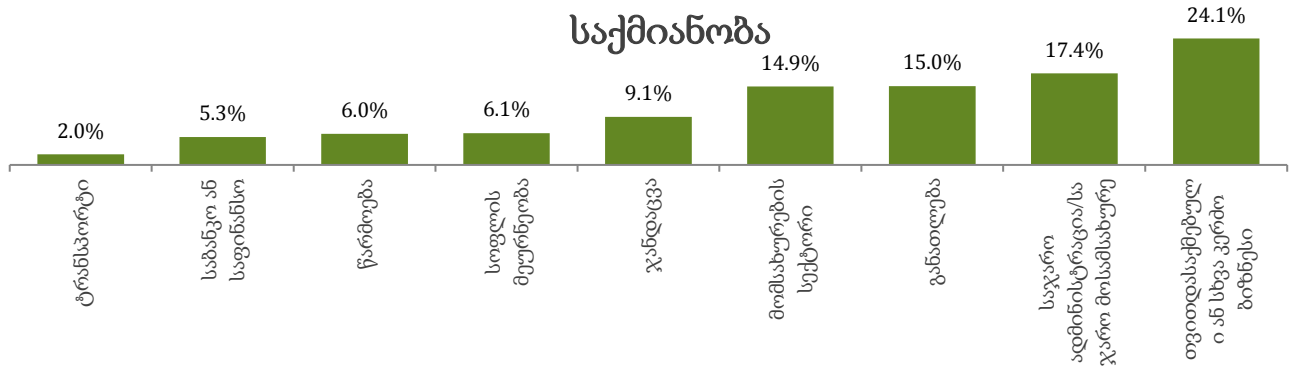
დასაქმების სტატუსი



უმუშევრობის მიზეზი



ძირითად რესპონდენტებს შორის, ისევე როგორც ყველაზე უკეთ ინფორმირებულ ოჯახის წევრებისთვის, ყველაზე ხშირად დასახელებული დასაქმების სფერო არის თვითდასაქმება, მომსახურეობის სფერო, განათლება და საჯარო სამსახურის სააგენტოები.

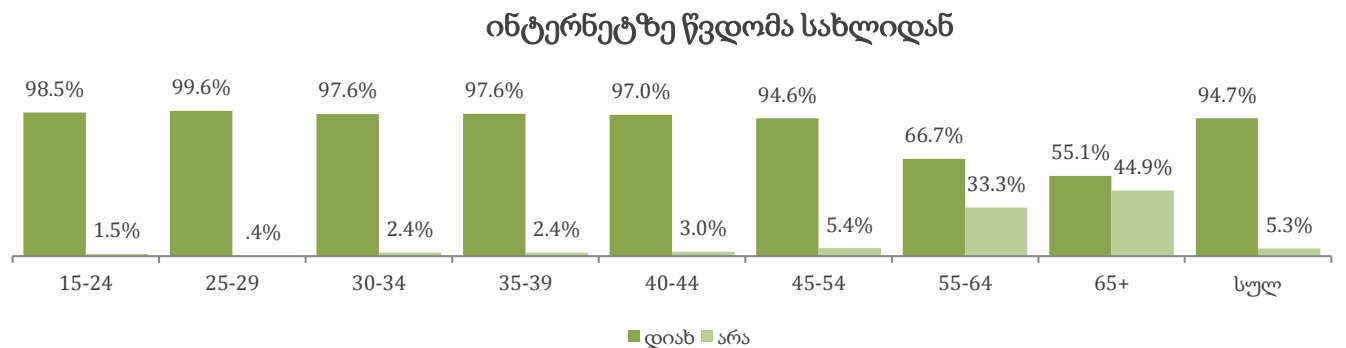


ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე წვდომა

როგორც უკვე ვახსენეთ, გამოკითხვის მეთოდოლოგიის შესაბამისად, ოჯახში ირჩეოდა ორი რესპოდენტი - (1) ოჯახის წევრი, რომელიც ყველაზე უკეთ იყო გათვინობიერებული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საკითხებში და (2) ოჯახის წევრი, რომელსაც უკანასკნელს ჰქონდა დაბადების დღე. მხოლოდ იმ შემთხვევებში, როდესაც ყველაზე უკეთ ინფორმირებული რესპოდენტი იყო ის, ვისაც უკანასკნელს ჰქონდა დაბადების დღე, ოჯახში გამოიკითხებოდა მხოლოდ ერთი რესპოდენტი. ჯამში ოჯახების 17%-ში მხოლოდ ერთი წევრი გამოიკითხა.

„ყველაზე უკეთ ინფორმირებულ“ ოჯახის წევრებს დაესვათ კითხვები ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე წვდომის შესახებ (ბლოკი A), შედეგები განხილულია მოცემულ.

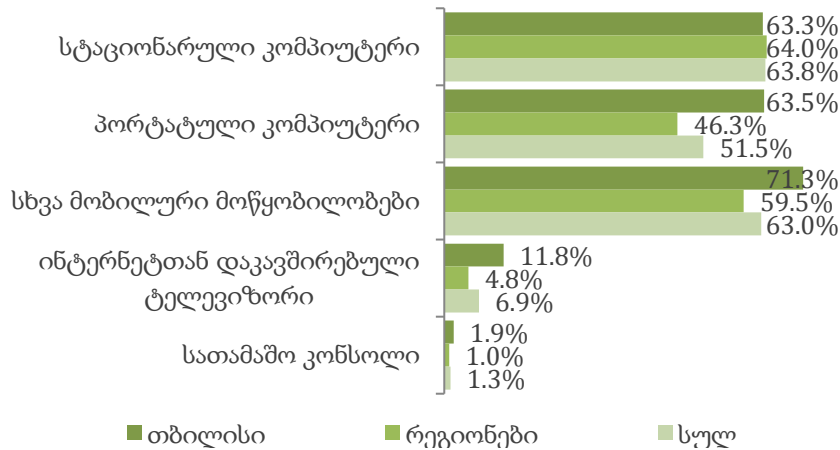
რესპოდენტების აბსოლუტურ უმრავლესობას (საერთო ჯამში 95%) აქვს ინტერნეტზე წვდომა მთელი ქვეყნის მასშტაბით. მათგან დაახლოებით 96% -ს თბილისში და 94%-ს ყველა სხვა რეგიონში. აღსანიშნავია, რომ ახალგაზრდა და საშუალო ასაკის რესპოდენტებს ინტენსიურად აქვთ წვდომა ინტერნეტზე სახლში, სახლში ინტერნეტზე წვდომის არ ქონის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება შემდგომ ასაკობრივ ჯგუფებში: 55-64 და 65+



სახლში ინტერნეტზე წვდომისთვის ყველაზე გამოყენებადი მოწყობილობა სტაციონარული კომპიუტერია (ჯამში 64%), თუმცა სხვა მობილური მოწყობილობები (სმარტფონები, ელ-

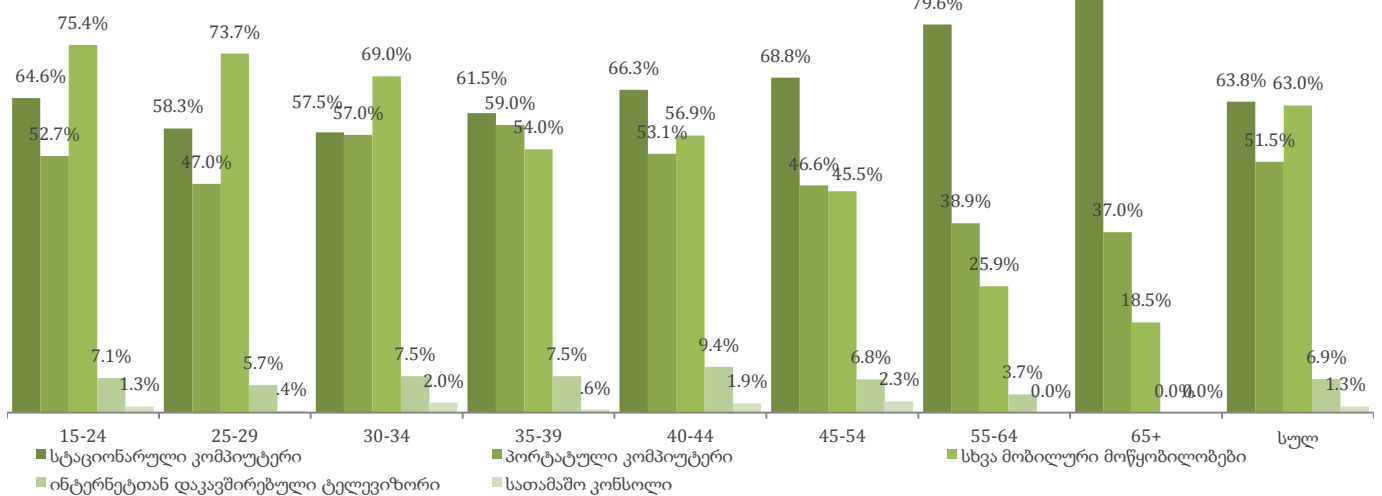
მკითხველი და ა.შ.) ასევე ფართო გამოყენებაშია რესპონდენტებს შორის. თბილისელი რესპონდენტები ასევე უფრო ხშირად იყენებენ პორტატულ კომპიუტერებს.

ინტერნეტთან დასაკავშირებელი მოწყობილობების ტიპები



უნდა აღინიშნოს, რომ ახალგაზრდები (ასაკობრივი ჯგუფები 15-24, 25-29 და 30-34) იყენებენ მობილურ მოწყობილობებს სახლში ინტერნეტზე ხელწვდომისთვის უფრო ხშირად, მაშინ როდესაც სხვა ჯგუფებში და განსაკუთრებით უფროს თაობაში სტაციონარული კომპიუტერების გამოყენება უფრო ხშირია.

გამოყენებული მოწყობილობები - ასაკის ჭრილი



ინტერნეტ მიერთების ტიპები და ინტერნეტის სიჩქარე

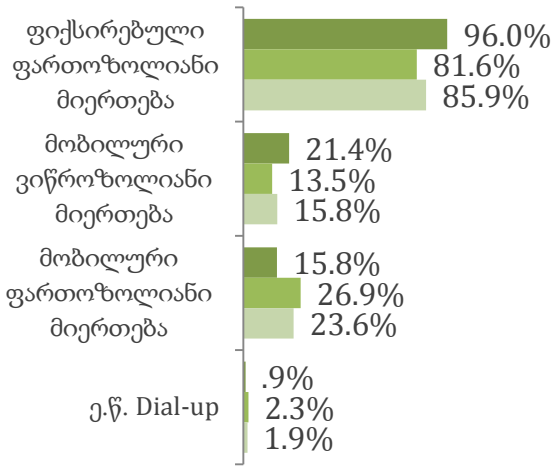
რესპონდენტებს გაუჭირდათ ეპასუხათ შეკითხვებზე ინტერნეტ კავშირის სისწრაფესთან დაკავშირებით, მიუხედავად იმისა, რომ კითხვა დაესვათ ოჯახის ყველაზე

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

გათვიცნობიერებულ წევრებს. გამოკითხულ რესპონდენტთა ნახევარზე მეტმა ვერ შეძლო დაესახელებინა სახლში გამოყენებული ინტერნეტის სისწრაფე. შემდგომი ასაკობრივი ჯგუფების: **55-64** და **65+** რესპონდენტებს ინტერნეტ სისწრაფის დასახელება უფრო გაუჭირდათ, ვიდრე სხვა ჯგუფებს.

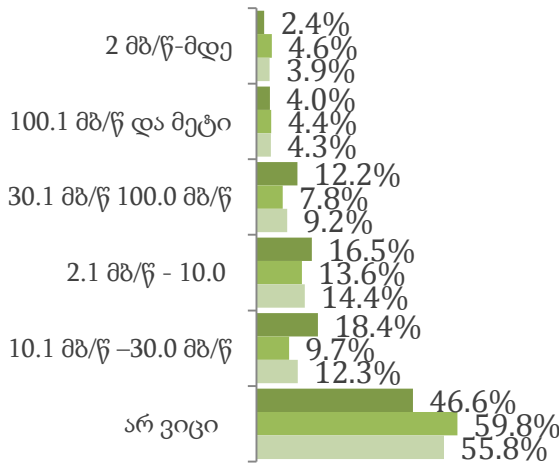
ფიქსირებული ფართობოლიანი მიერთება (რომელიც მოიცავს DSL, ADSL, VDSL, საკაბელო, ოპტიკურ, სატელიტურ, WI-FI მიერთებებს) ყველაზე ფართოდ გამოყენებადი მიერთების ტიპია როგორც თბილისში, ისე რეგიონებში.

მიერთების ტიპები



■ თბილისი ■ რეგიონები ■ ჯამური

ინტერნეტის სიჩქარე სახლში



■ თბილისი ■ რეგიონი

რესპონდენტებს ასევე გაუჭირდათ დაესახელებინათ ზუსტი გადასახადი, რომელსაც სახლის ინტერნეტ-მომსახურებისთვის იხდიან, განსაკუთრებით ქალაქებში, რამდენადაც რესპონდენტები იხდიან ერთიან გადასახადს ტელევიზიის, ტელეფონისა და ინტერნეტისთვის, თუმცა რესპონდენტების დაახლოებით ნახევარმა თქვა, რომ ყოველთვე საშუალოდ 21-30 ლარს იხდიან ინტერნეტში.

რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი აფასებს ინტერნეტის ფასს როგორც მისაღებს, მაშინ როდესაც თბილისის მოსახლეობის დაახლოებით 40% და რეგიონალური მოსახლეობის 33% პროცენტი გადასახადს ძვირად მიიჩნევს.

ინტერნეტის ხარისხი საერთო ჯამში პოზიტიურად შეფასდა რესპონდენტთა მიერ (თბილისელ რესპონდენტთა 70% და რეგიონალურ რესპონდენტთა 64% კმაყოფილი/სრულიად კმაყოფილია ინტერნეტის ხარისხით). შესაბამისად, სპეციფიკური პარამეტრებით კმაყოფილების მაჩვენებელიც ძირითადად დადებითია (ეს პარამეტრები წინასწარ განისაზღვრა იმისათვის, რომ საერთო კმაყოფილების შეფასება უფრო გასაგები ყოფილიყო).

რესპონდენტებს სთხოვეს შეეფასებინათ კმაყოფილება კონკრეტული პარამეტრებით 5 ბალიან სკალაზე. შედეგებმა აჩვენა, რომ ინტერნეტის საერთო ხარისხით, ისევე როგორც სხვადასხვა პარამეტრებით კმაყოფილება უფრო მაღალია თბილისის რესპონდენტებს შორის, რეგიონალურ რესპონდენტებთან ედარებით.

შედეგები შემდეგნაირია: რესპონდენტთა 71% ეთანხმება/სრულიად ეთანხმება რომ შეუძლიათ ფილმების გადმოტვირთვა და ონლაინ ყურება პრობლემების გარეშე (81% თბილისში და 67% რეგიონებში); დაახლოებით 77% ეთანხმება/სრულიად ეთანხმება, რომ შეუძლიათ ერთდროულად სხვადასხვა საიტებზე შესვლა (86% თბილისში და 73% რეგიონებში); დაახლოებით 70% შეუძლია სხვადასხვა აპლიკაციების და პროგრამების გადმოტვირთვა სირთულეების გარეშე (83% თბილისში და 64% რეგიონებში); თბილისის რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი, ისევე როგორც რეგიონებში ეთანხმება განცხადებას, რომ ინტერნეტი არასდროს ითიშება და ჯამში 68% ეთანხმება იმას, რომ პროვაიდერი დროულად ხსნის ნებისმიერ შექმნილ პრობლემას (დაახლოებით 77% თბილისში და 64% რეგიონებში).

რაც შეეხება ონლაინ გადახდებს, პარამეტრი ასევე დადებითად ფასდება, თუმცა პასუხი „არ ვიცის“ მაჩვენებელი ყველაზე მაღალი იყო ამ პარამეტრისთვის, რაც შეიძლება იმით იყოს გამოწვეული, რომ რესპონდენტთა უმეტესობა (72%) არ სარგებლობს ონლაინ გადახდებით, და შესაბამისად ნაკლებად არიან ინფორმირებული ამ პარამეტრის შესახებ.

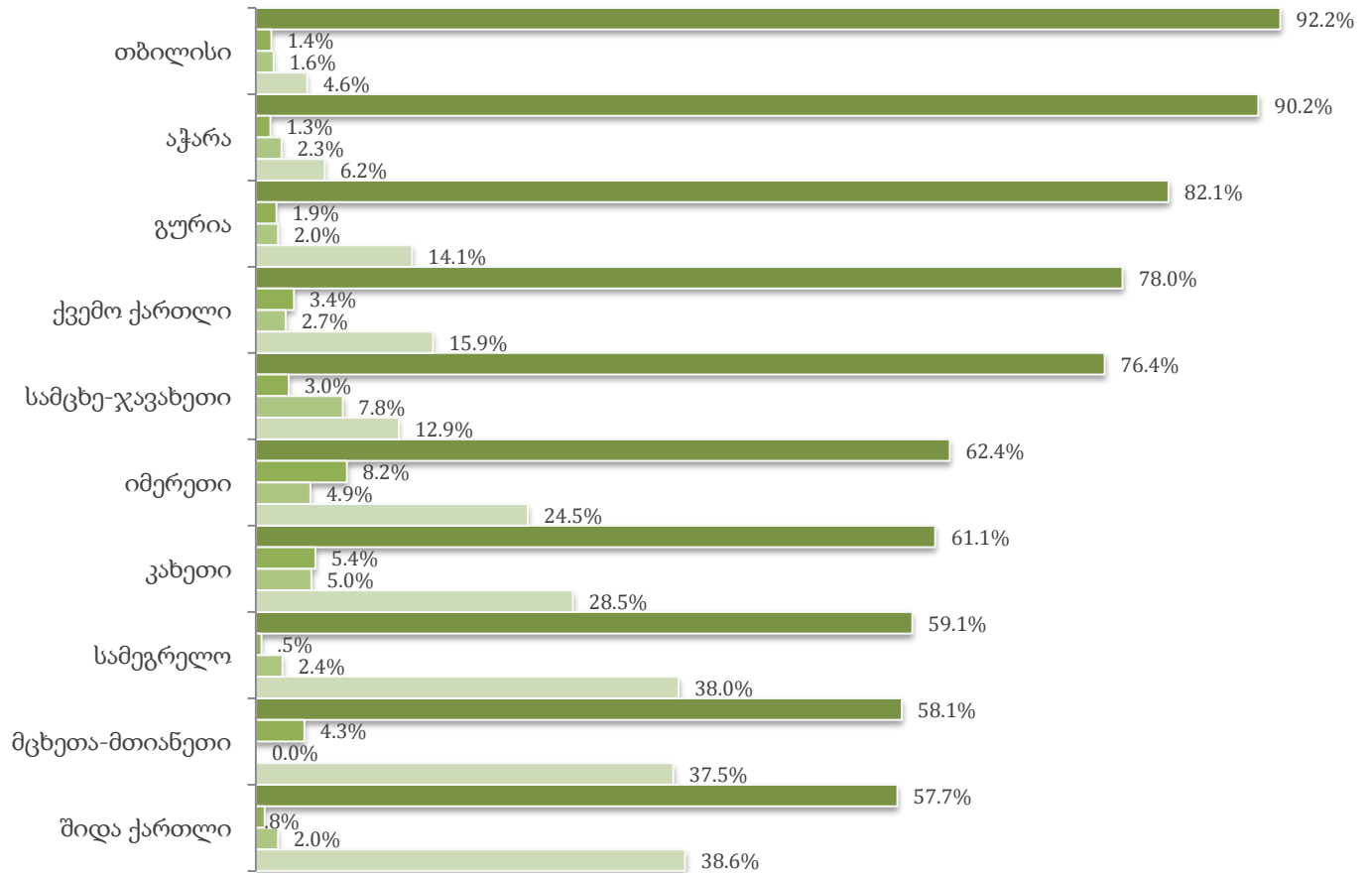
რესპონდენტებს, რომლებმაც განაცხადეს, რომ არ აქვთ ინტერნეტზე წვდომა სახლებში (5.3%, საერთო ჯამში 80 რესპონდენტი), სთხოვეს დაესახელებინათ მიზეზები, თუ რატომ არ იყენებენ ინტერნეტს სახლში.

მათ მიერ ყველაზე ხშირად დასახელებული მიზეზები იყო: მათ არ სჭირდებათ ინტერნეტი სახლში (1), ინტერნეტზე წვდომისთვის საჭირო მოწყობილობების სიმძვირე (2), მათ ინტერნეტზე ხელწვდომა აქვთ სხვაგან (3).

კომპიუტერისა მოხმარება

საერთო ჯამში, რესპონდენტთა დაახლოებით 3/4 გამოუყენებია კომპიუტერი ბოლო სამი თვის განმავლობაში. ქვემოთმოყვანილი გრაფიკი აჩვენებს კომპიუტერის მოხმარების სიხშირეს თბილისსა და ყველა რეგიონში. როგორც გრაფიკიდან ჩანს, თბილისისა და აჭარის რესპონდენტები უფრო აქტიურად იყენებდნენ კომპიუტერებს სახლში ბოლო სამი თვის განმავლობაში.

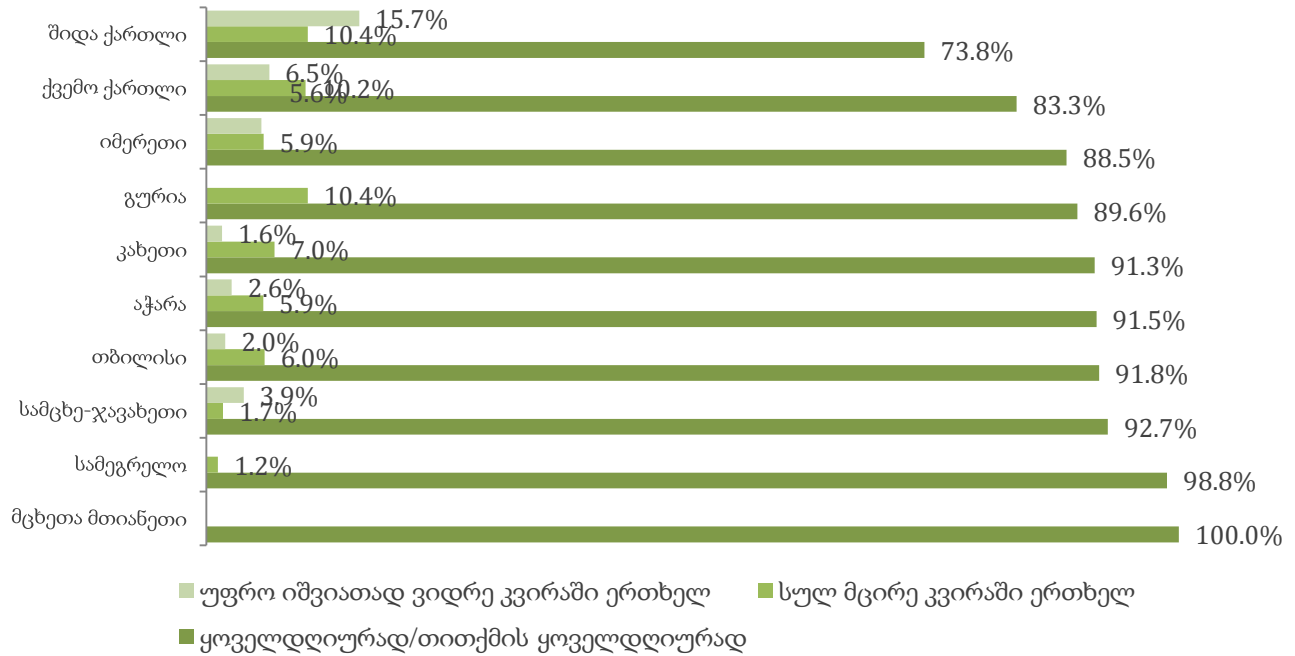
საერთოდ კომპიუტერის გამო



■ ბოლო 3 თვე
 ■ ბოლო 3 თვესა და 1 წელს შორის
 ■ წელიწადზე მეტია
 ■ არასდროს გამოიყენებია

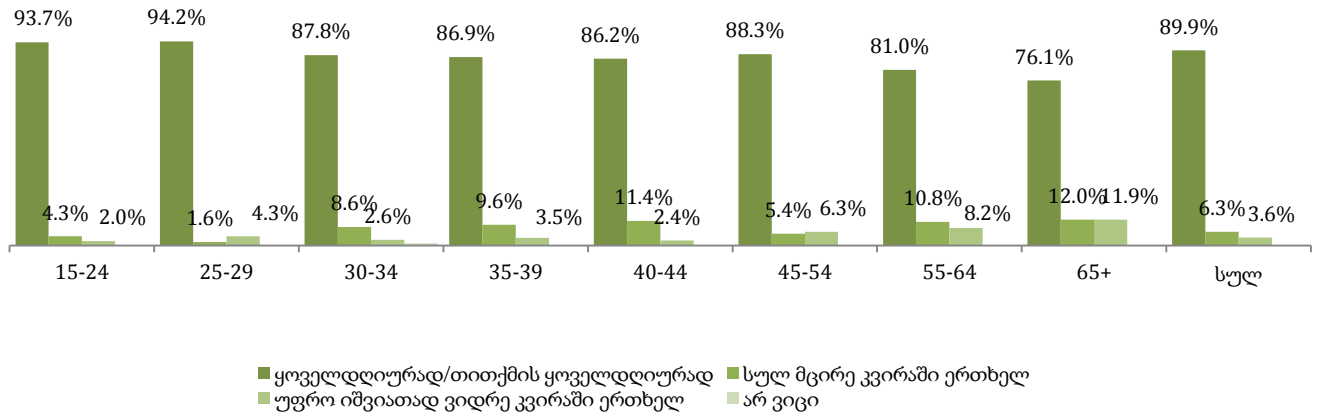
რესპონდენტებს შორის, რომელთაც გამოუყენებიათ კომპიუტერი ბოლო სამი თვის განმავლობაში (საერთო ჯამში დაახლოებით 90%), მიუხედავად მას თითქმის ყოველდღიური სიხშირით. თბილისისა და სხვადასხვა რეგიონების მოსახლეობის ბოლო სამი თვის გამოყენების სიხშირე მოცემულია ქვემოთ მოყვანილ გრაფიკში.

კომპიუტერის გამოყენების სიხშირე



ასევე აღსანიშნავია, რომ ქალი რესპონდენტები კომპიუტერის უფრო ხშირი მომხმარებლები არიან, ვიდრე მამაკაცები, მამაკაცთა 71% და ქაღთა 80% მოიხმარა კომპიუტერი ბოლო სამი თვის განმავლობაში.

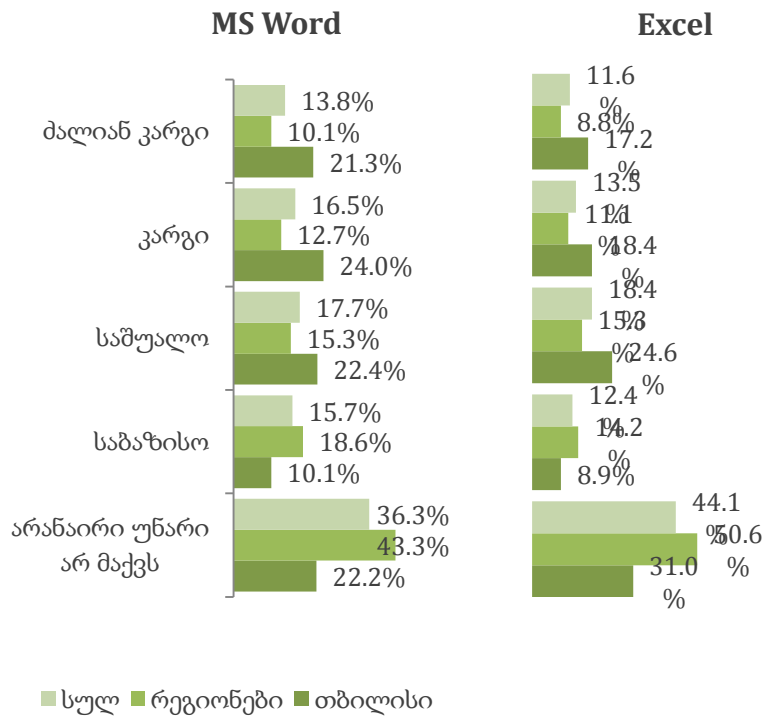
კომპიუტერის გამოყენების სიხშირე - ასაკის ჯგუფი



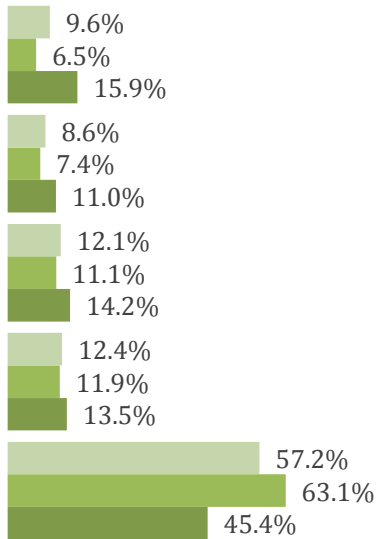
საბაზისო კომპიუტერული უნარების გამოყენების გამოცდილება

კომპიუტერული პროგრამების გამოყენების უნარების თვითაღქმა

რესპონდენტებს სთხოვეს შეეფასებინათ საბაზისო კომპიუტერული პროგრამების გამოყენების უნარები 5 ბალიან სკალაზე. რესპონდენტების თვითშეფასებების მიხედვით, მაიქროსოფტ ვორდს ყველაზე მეტ რესპონდენტი ფლობს, საერთო ჯამში 30% შეაფასა საკუთარი უნარები როგორც კარგი ან ძალიან კარგი, იგივე მაჩვენებელი ოდნავ დაბალია მაიქროსოფტ ექსელის მოხმარების უნარებისთვის (ჯამში 1/4), რაც შეეხება პაუერპოინტის მოხმარების უნარებს - ამ შემთხვევაში მაჩვენებელი გაცილებით დაბალია, მხოლოდ რესპონდენტთა 18% მიიჩნევს, რომ მათი პაუერპოინტის მოხმარების უნარები არის კარგი ან ძალიან კარგი.



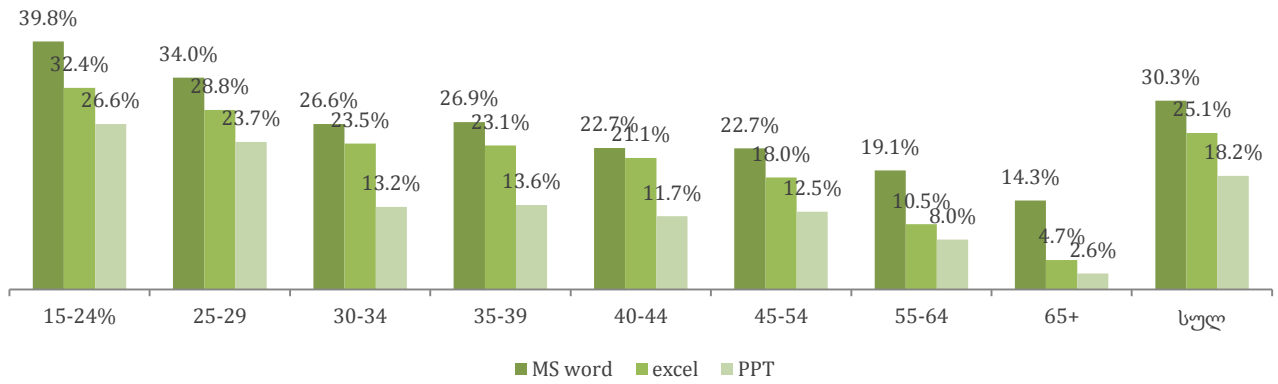
PowerPoint



კომპიუტერის საბაზისო გამოყენების უნარების თვითშეფასება ასაკობრივი ჯგუფების მიხედვით შემდგომია: უფრო ახალგაზრდა ასაკობრივი ჯგუფების წარმომადგენლები მიიჩნევენ, რომ უკეთ იციან გარკვეული კომპიუტერული პროგრამები (აფასებენ თავიანთ

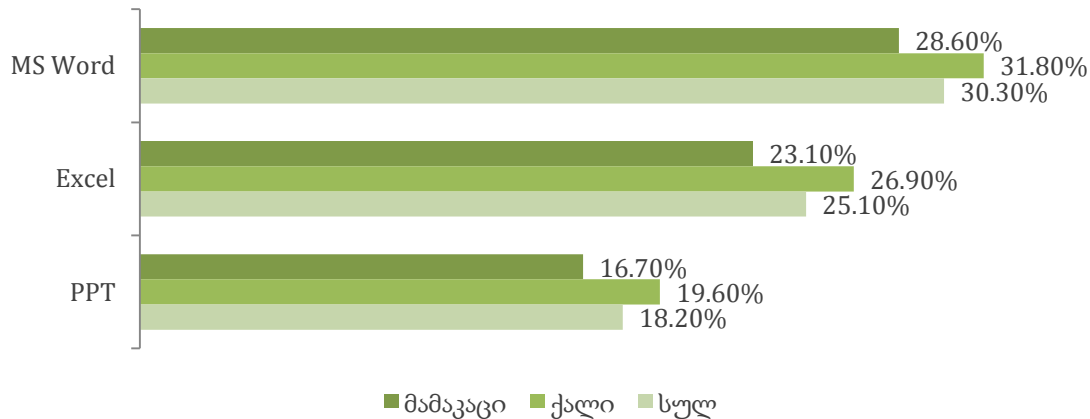
უნარებს, როგორც კარგს ან ძალიან კარგს), მაჩვენებელი ყველაზე მაღალია 15-24 და 25-29 ასაკობრივ ჯგუფებში, და ყველაზე დაბალია მაღალ (55-64 და 65+) ასაკობრივ ჯგუფებში.

დადებითი შეფასებები - კარგი, ძალიან კარგი - ასაკობრივი ჯგუფის ჭრილი



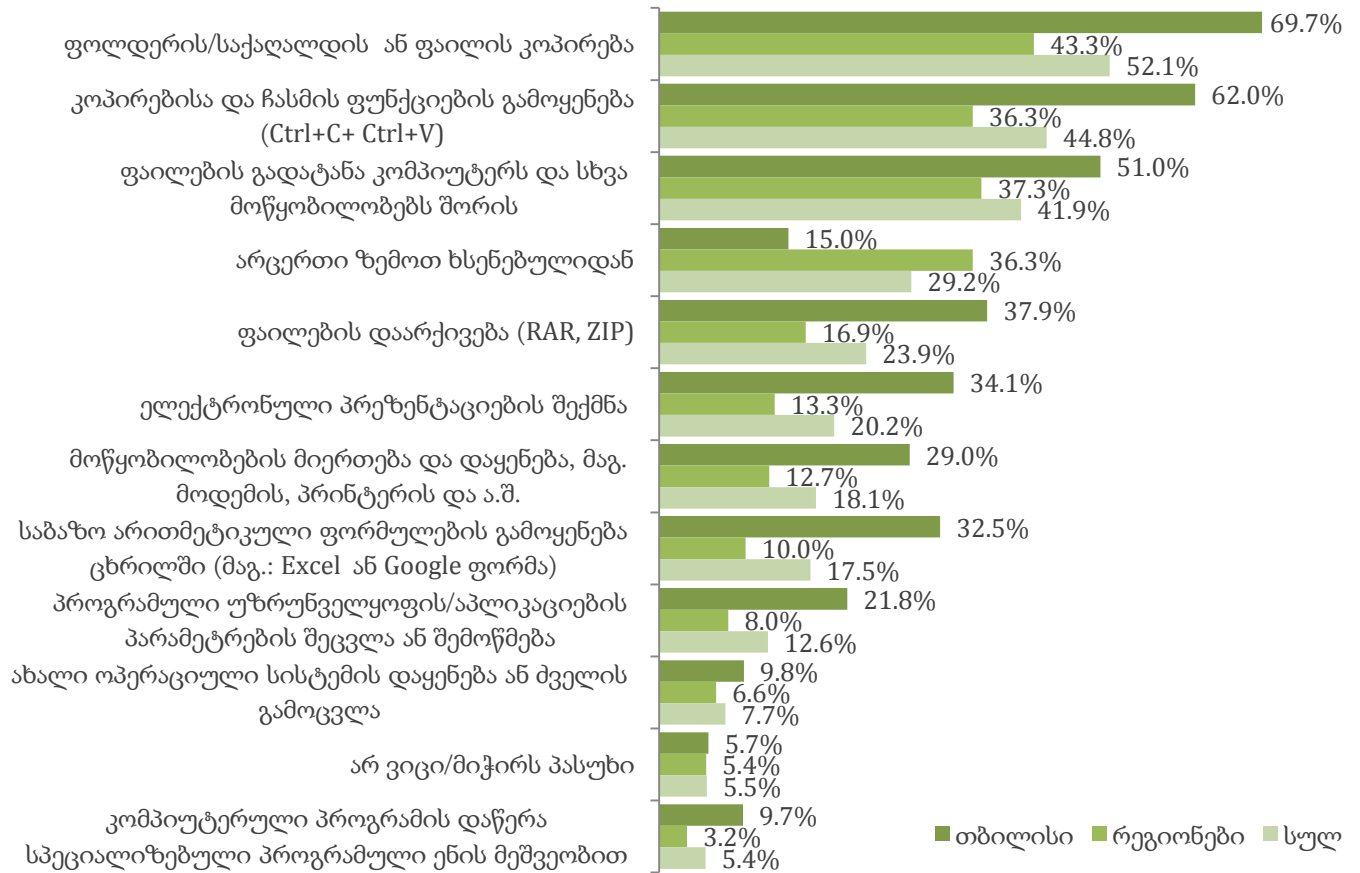
აღსანიშნავია, რომ ქალები საკუთარ კომპიუტერის გამოყენების უნარებს შედარებით უკეთესად აღიქვამენ ვიდრე მამაკაცები.

**კომპიუტერის გამოყენების უნარების დადებითი შეფასება
(კარგი და ძალიან კარგი) - გენდერის ჭრილი**



რესპონდენტებს ასევე სთხოვეს დაესახელებინათ ზემოთმოყვანილი კომპიუტერული პროგრამების ყველა ფუნქცია, რაც კი ოდესმე გამოუყენებიათ. რესპონდენტთა პასუხების მიხედვით, ყველაზე გამოყენებადია შემდგომი ფუნქციები: ფოლდერის/საქაღალდის ან ფაილის კოპირება, კოპირებისა და ჩასმის ფუნქციები და ფაილების გადატანა კომპიუტერს და სხვა მოწყობილობებს შორის. აღსანიშნავია, რომ თბილისის მაცხოვრებლები უკეთესად ერკვევიან კომპიუტერის გამოყენების უნარებში, ვიდრე რეგიონების მოსახლეობა.

კომპიუტერის გამოყენების საბაზისო უნარები



ქვემოთმოყვანილი ცხრილი ასახავს სხვადასხვა საბაზისო ელექტრონული უნარის გამოყენების აქტიურობას. როგორც ცხრილიდან ჩანს, უფრო ახალგაზრდა რესპონდენტები მეტ ფუნქციას იყენებენ, ეს განსაკუთრებით ეხება 15-24 და 25-29 ასაკობრივ ჯგუფებს.

საბაზისო კომპიუტერული უნარების გამოყენების გამოცდილება

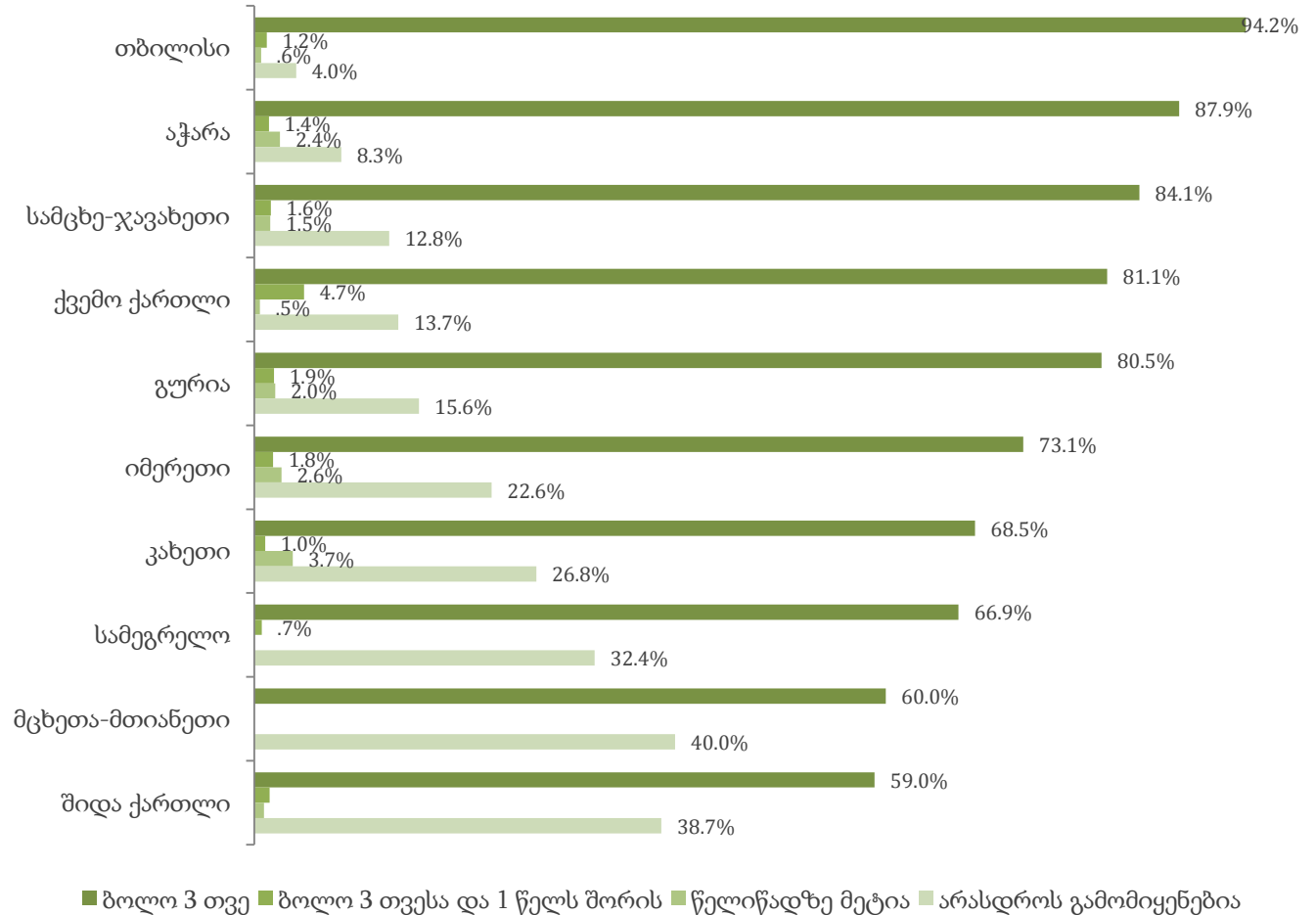
	15-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-54	55-64	65+	total
ფოლდერის/საქადალდის ან ფაილის კოპირება	63.0 %	57.1 %	46.1 %	50.2 %	44.0 %	43.3 %	39.7 %	26.8 %	52.1 %
კოპირებისა და ჩასმის ფუნქციების გამოყენება ინფორმაციის კოპირებისა და გადატანისათვის (Ctrl+C+Ctrl+V)	56.5 %	49.7 %	37.5 %	40.1 %	37.3 %	37.6 %	32.6 %	19.9 %	44.8 %
საბაზო არითმეტიკული ფორმულების გამოყენება ცხრილში (მაგ.: Excel ან Google ფორმა)	21.5 %	24.4 %	12.5 %	16.4 %	12.6 %	12.8 %	10.2 %	12.0 %	17.5 %
ფაილების დაარქივება (RAR, ZIP)	28.9 %	26.1 %	23.5 %	20.5 %	19.0 %	21.1 %	20.6 %	4.6%	23.9 %
მოწყობილობების მიერთება და დაყენება, მაგ. მოდემის, პრინტერის და ა.შ.	25.3 %	20.2 %	13.6 %	15.7 %	11.7 %	14.3 %	11.1 %	11.7 %	18.1 %
კომპიუტერული პროგრამის დაწერა სპეციალიზებული პროგრამული ენის მეშვეობით	7.8%	6.5%	4.9%	5.3%	3.0%	2.5%	1.8%	0.0%	5.4%
ფაილების გადატანა კომპიუტერს და სხვა მოწყობილობებს შორის	54.2 %	38.3 %	42.5 %	41.6 %	35.9 %	33.4 %	24.4 %	5.9%	41.9 %
პროგრამული უზრუნველყოფის/აპლიკაციების პარამეტრების შეცვლა ან შემოწმება	17.4 %	14.3 %	13.9 %	9.2%	8.5%	6.3%	9.6%	2.3%	12.6 %
ელექტრონული პრეზენტაციების შექმნა	32.0 %	21.8 %	14.1 %	15.4 %	14.8 %	13.1 %	8.5%	0.0%	20.2 %
ახალი ოპერაციული სისტემის დაყენება ან ძველის გამოცვლა	12.7 %	8.9%	5.9%	8.4%	1.2%	4.0%	1.9%	0.0%	7.7%
არცერთი ზემოთ ხსენებულიდან	20.1 %	26.6 %	30.3 %	32.4 %	36.9 %	36.2 %	42.5 %	47.1 %	29.2 %
არ ვიცი/მიჭირს პასუხი	2.7%	6.2%	8.8%	3.8%	3.8%	7.9%	10.0 %	13.5 %	5.5%

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

ინტერნეტის მოხმარება

საერთო ჯამში, რესპონდენტთა დაახლოებით 80% გამოუყენებია ინტერნეტი ბოლო სამი თვის განმავლობაში. თბილისში გამოკითხული რესპონდენტები ყველაზე ხშირად იყენებდნენ ინტერნეტს ბოლო სამი თვის განმავლობაში, მათ შემდეგ ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი აქვთ აჭარელ რესპონდენტებს.

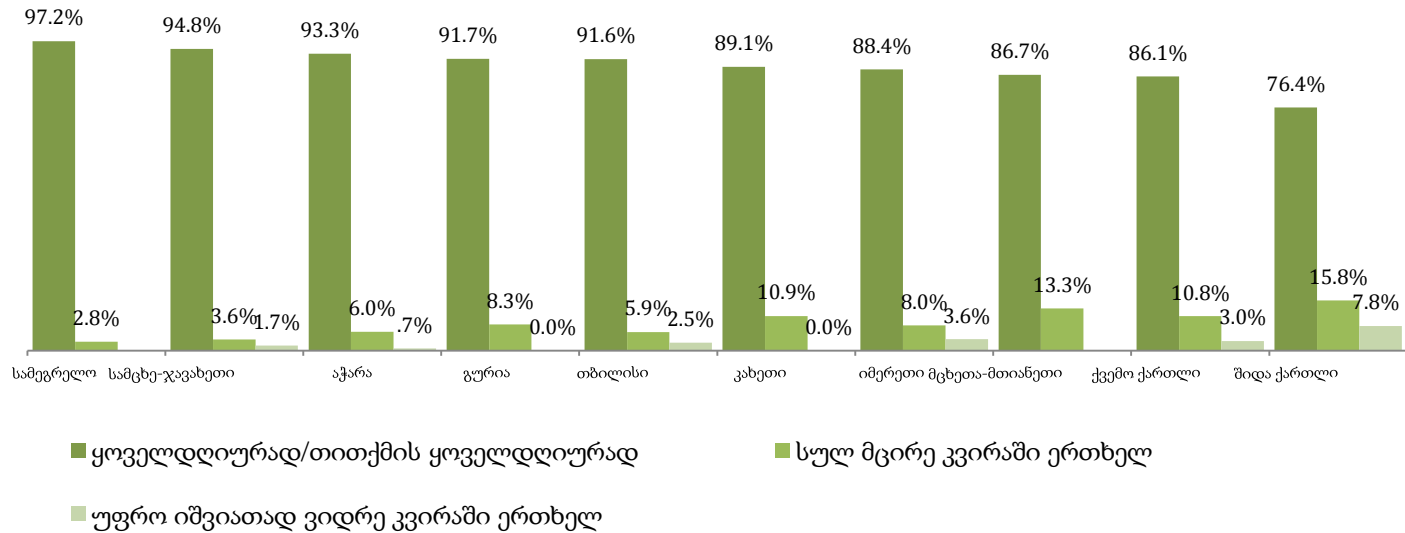
საერთოდ ინტერნეტის მოხმარება



ქალების მიერ ინტერნეტის მოხმარების სიხშირე, ისევე როგორც კომპიუტერის მოხმარების სიხშირე, აჭარბებს მამაკაცებისას. ქალთა 83% გამოიყენა ინტერნეტი ბოლო სამი თვის განმავლობაში, მაშინ როდესაც მაჩვენებელი კაცებისთვის 76% -ია.

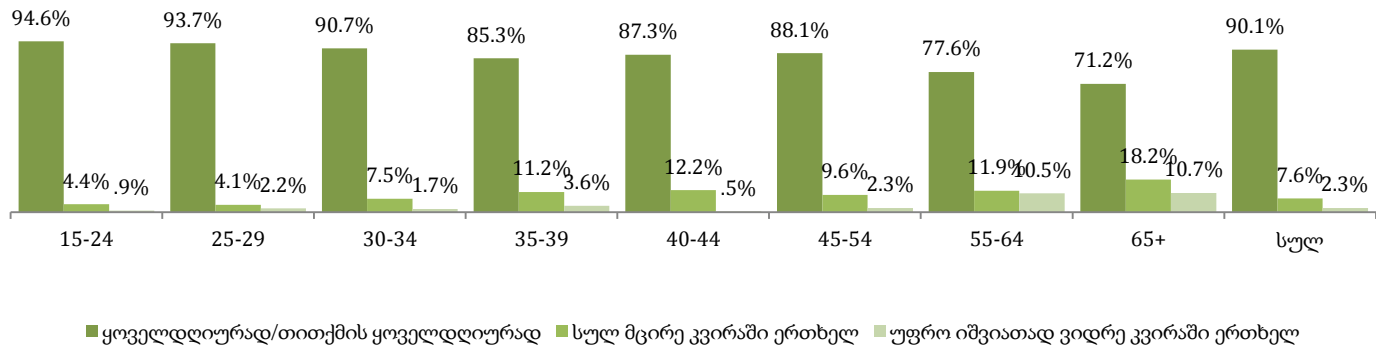
იმ რესპონდენტებს შორის, რომელთაც გამოუყენებიათ ინტერნეტი ბოლო სამი თვის განმავლობაში, დიდი უმრავლესობა (90%) იყენებს ინტერნეტს თითქმის ყოველდღიური სიხშირით. ქვემოთმოყვანილი გრაფიკი ასახავს ინტერნეტ მოხმარების სიხშირეს თბილისისა და სხვადასხვა რეგიონისთვის.

ინტერნეტის მოხმარების სიხშირე

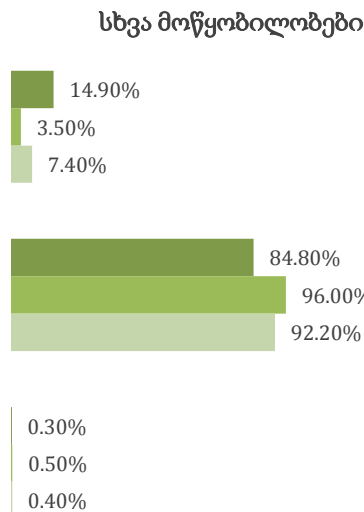
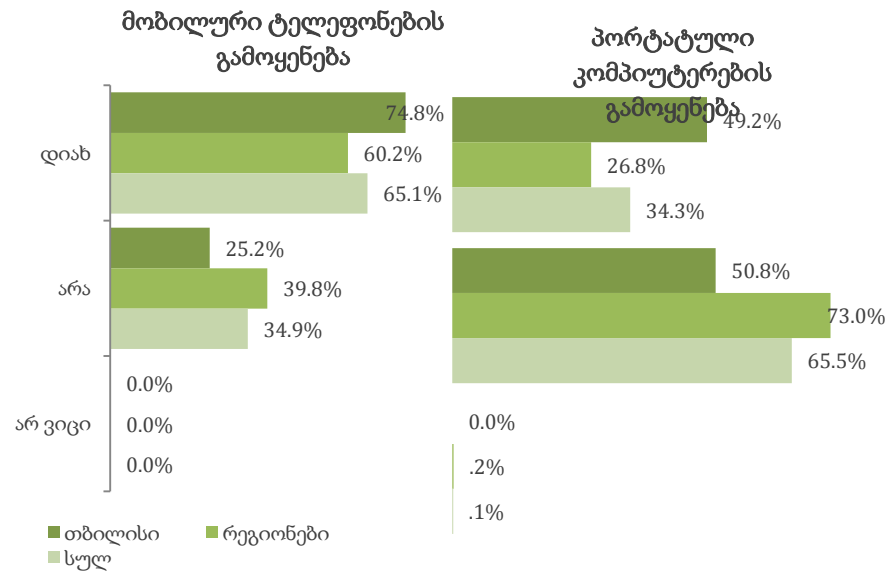


რესპონდენტები უფრო ახალგაზრდა ასაკობრივი ჯგუფებიდან, უფრო ხშირად მოიხმარენ ინტერნეტს ყოველდღიურად, ვიდრე რესპონდენტები შედარებით უფროსი ასაკობრივი ჯგუფებიდან.

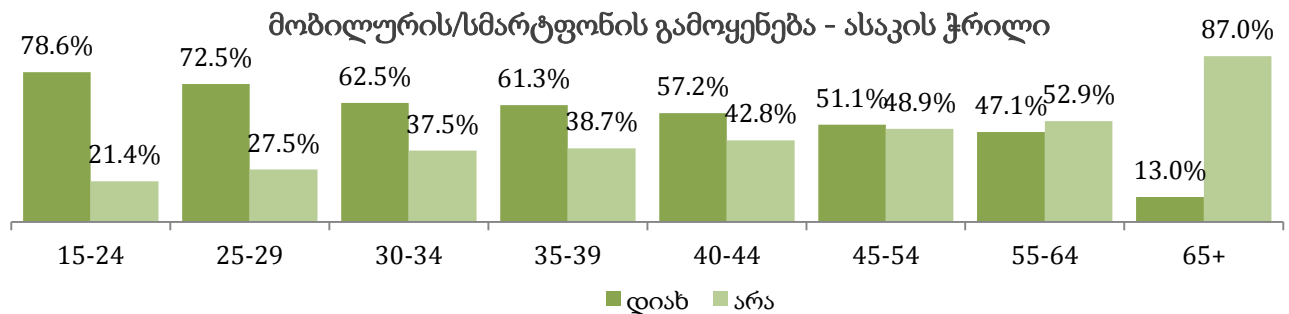
ინტერნეტ მოხმარების სიხშირე - ასაკის ჭრილი



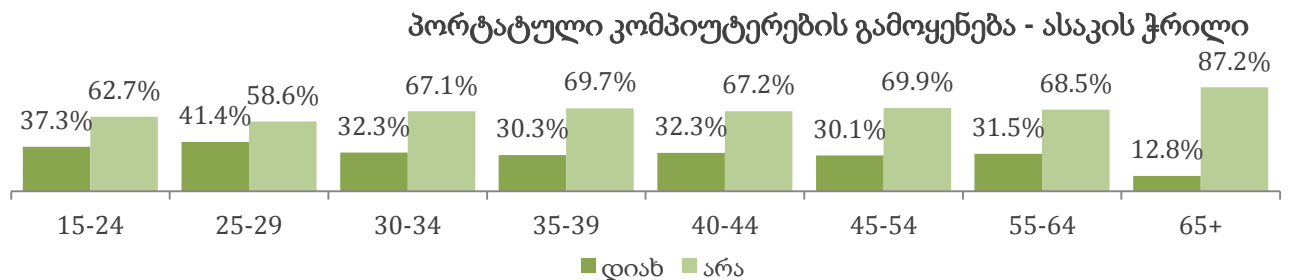
რესპონდენტებს, რომლებმაც ახსენეს, რომ ბოლო სამი თვის განმავლობაში მოიხმარეს ინტერნეტი, სთხოვეს დაესახელებინათ მოწყობილობები, რომლების მეშვეობითაც შევიდნენ ინტერნეტში სახლს გარეთ. რესპონდენტების დაახლოებით 1/3 არ იყენებს ინტერნეტს თუ არ იმყოფება სახლში ან სამსახურში, ხოლო ისინი ვინც იყენებენ, როგორც ქვემოთმოყვანილი გრაფიკიდან ჩანს, სახლის გარეთ ინტერნეტის მოსახმარად ყველაზე ხშირად მობილურ ტელეფონს მოიხმარეს. თბილისის მაცხოვრებლების დაახლოებით ნახევარი ასევე იყენებს პორტატულ კომპიუტერებს სახლისა და სამსახურის გარეთ, სხვა მოწყობილობების მაჩვენებლები კი საკმაოდ დაბალია.



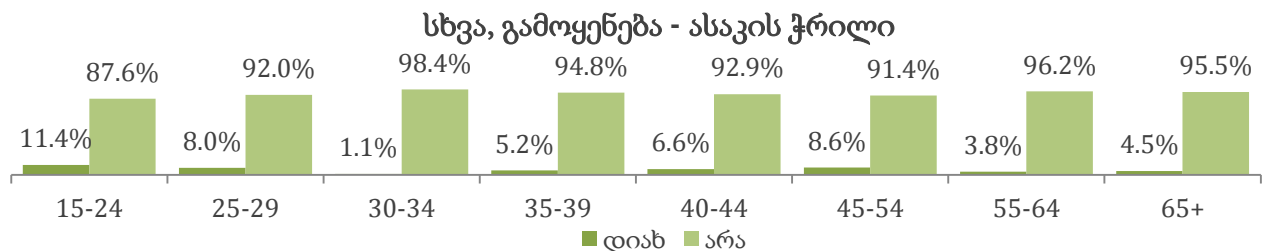
როდესაც ვსაუბრობთ სხვადასხვა მოწყობილობების გამოყენებაზე სხვადასხვა ასაკობრივ ჯგუფებში, შეინიშნება შემდეგი: რაც უფრო დაბალია ასაკობრივი ჯგუფი, მით უფრო მაღალია ინტერნეტის სმარტფონით გამოყენების სიხშირე.



რაც შეეხება პორტატული კომპიუტერების გამოყენებას, სიხშირეში დიდი განსხვავება არ არის სხვადასხვა ასაკობრივ ჯგუფებს შორის, ერთადერთი გამონაკლისია ასაკობრივი ჯგუფი 65+, რომელშიც პორტატული კომპიუტერების გამოყენების მაჩვენებელი ორჯერ და მეტად ნაკლებია სხვა ჯგუფებთან შედარებით.



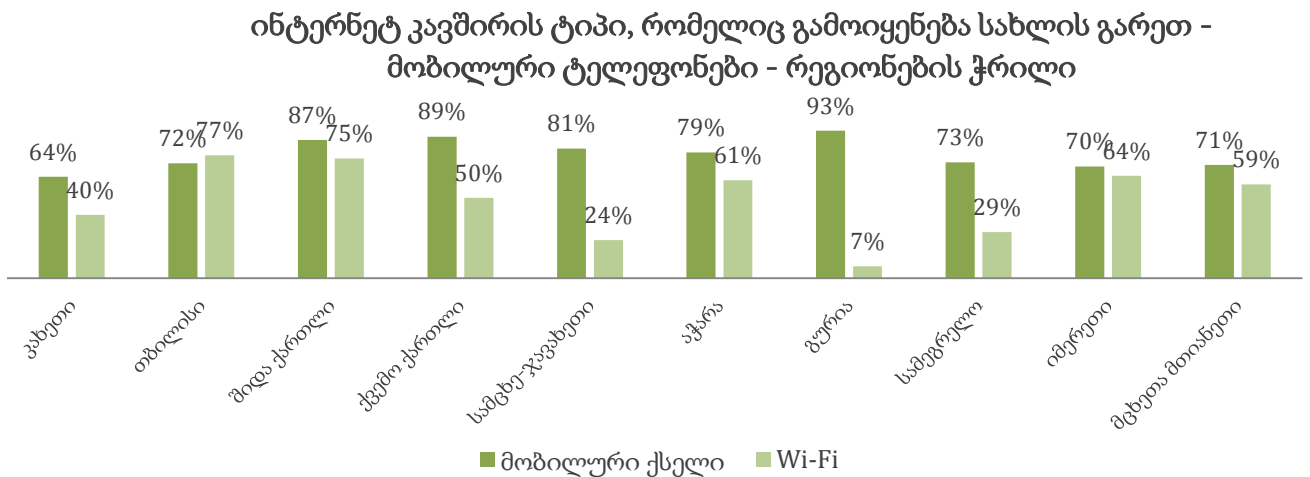
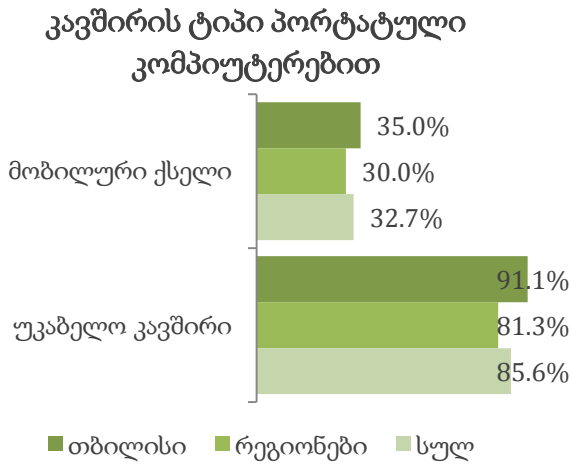
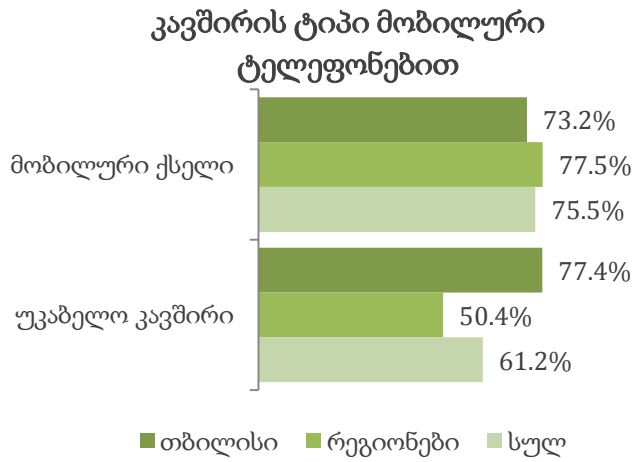
რესპონდენტთა დიდ უმრავლესობას არ გამოუყენებია რაიმე სხვა მოწყობილობა ინტერნეტზე წვდომისთვის სახლისა და სამსახურის გარეთ.



თბილისში გამოკითხულ რესპონდენტებს შორის სახლისა და სამსახურის გარეთ ინტერნეტის გამოყენებისას Wi-Fi-ს გამოყენება უფრო ხშირია, როდესაც ინტერნეტს უერთდებიან მობილური ტელეფონით ან პორტატული კომპიუტერით.

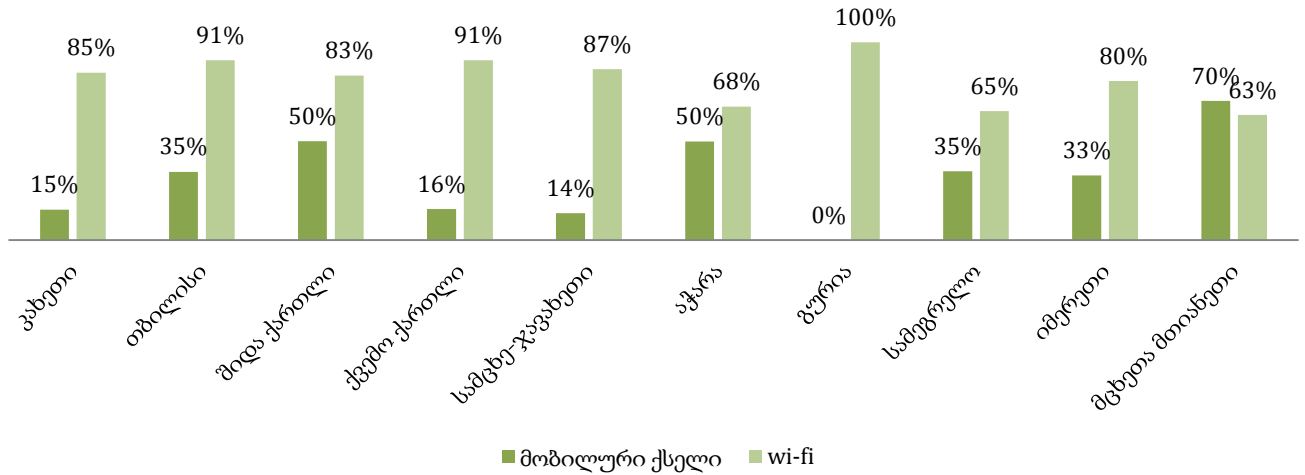
დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

მობილური მიერთების გამოყენება შედარებით ხშირია რეგიონების რესპონდენტთა შემთხვევაში.



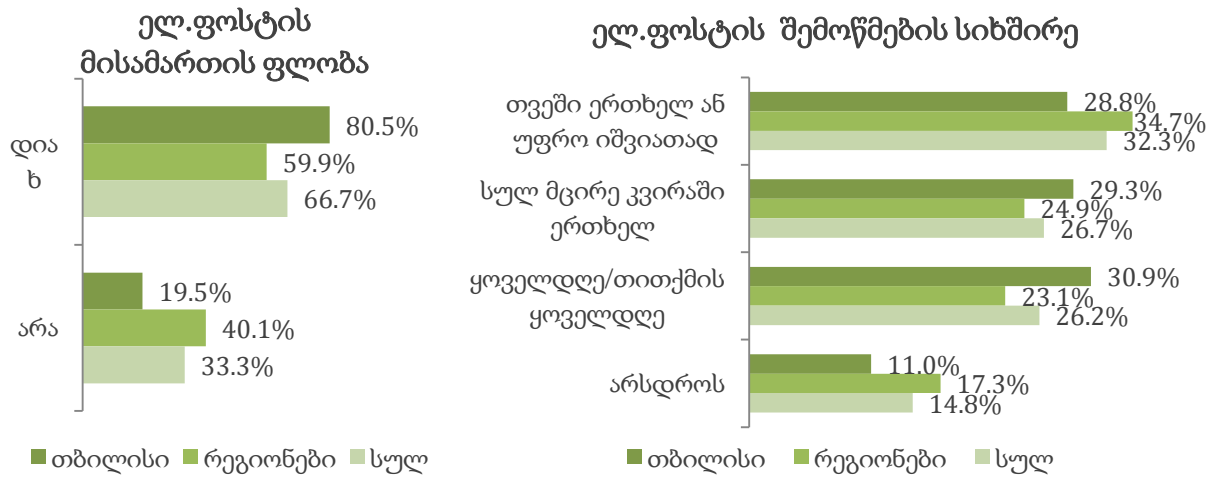
დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

ინტერნეტ კავშირის ტიპი, რომელიც გამოიყენება სახლის გარეთ - პორტატული კომპიუტერები - რეგიონების ჭრილი

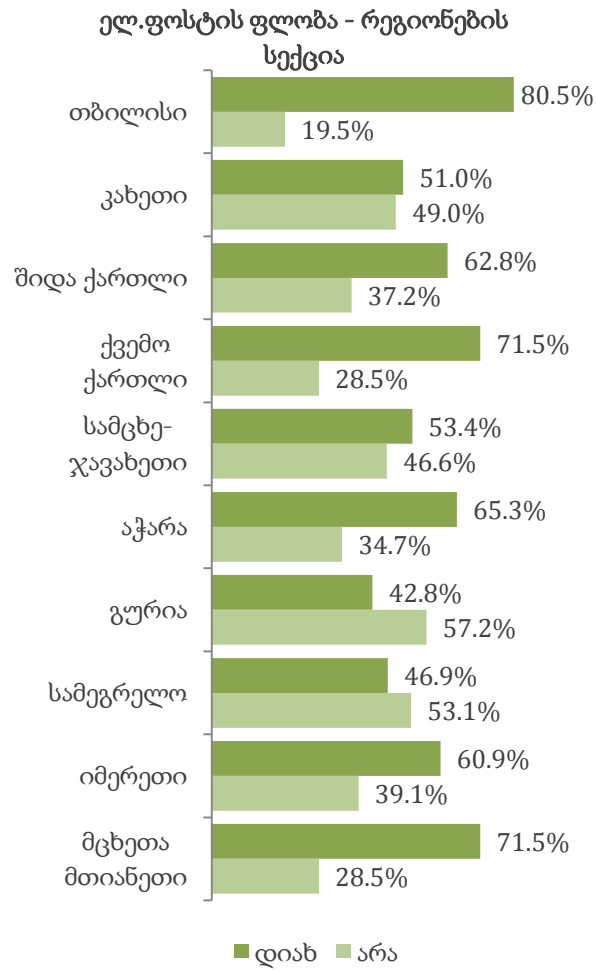


ელექტრონული მეილების ფლობა და მათი შემოწმების სიხშირე

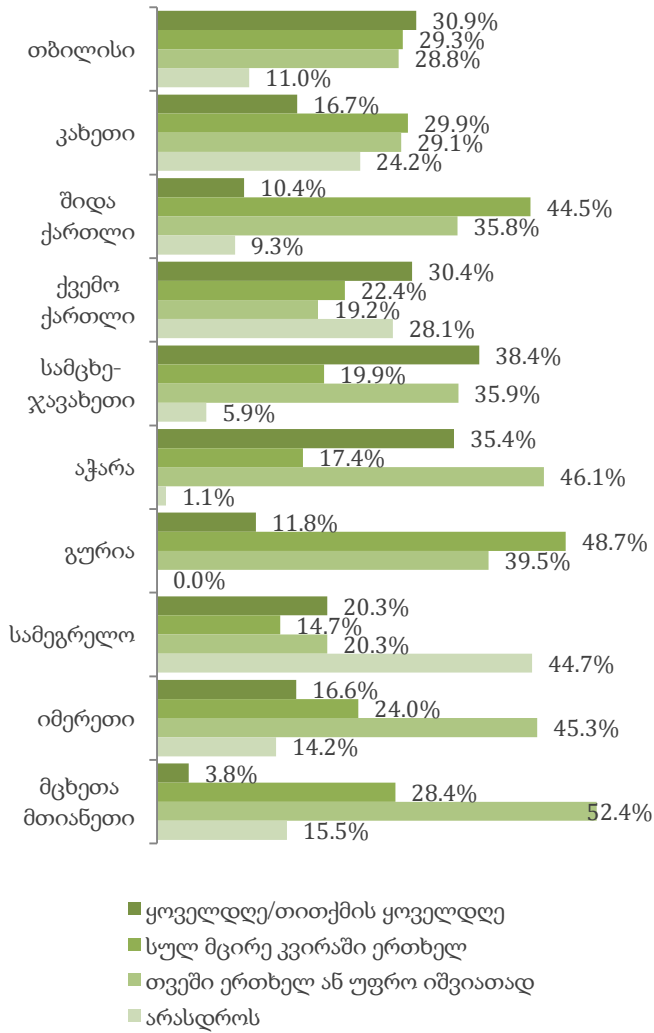
თბილისის მაცხოვრებლები უფრო ელექტრონული ფოსტის უფრო აქტიური მფლობელები და მომხმარებლები არიან. იმ რესპონდენტთა შორის, ვისაც აქვს ელ.ფოსტა, დაახლოებით 1/4 ყოველდღიურად ამოწმებს მას, კიდევ 1/4 ყოველკვირეულად ამოწმებს მას, და დაახლოებით 1/3 ამოწმებს ელექტრონულ ფოსტას თვეში ერთხელ ან უფრო იშვიათად.



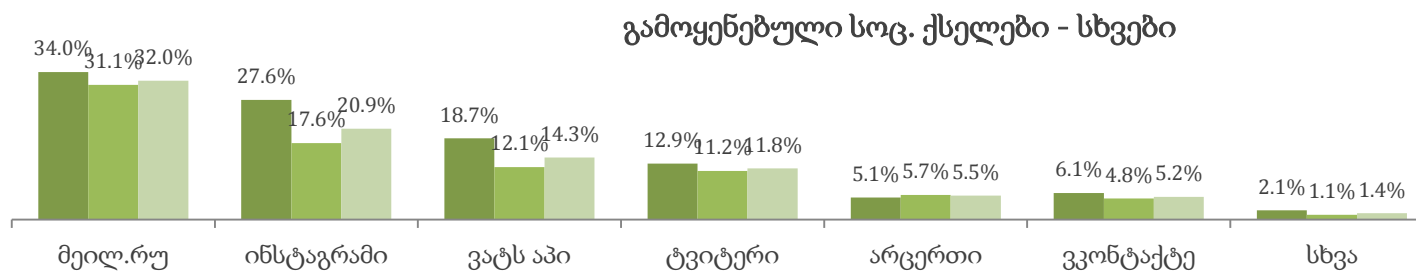
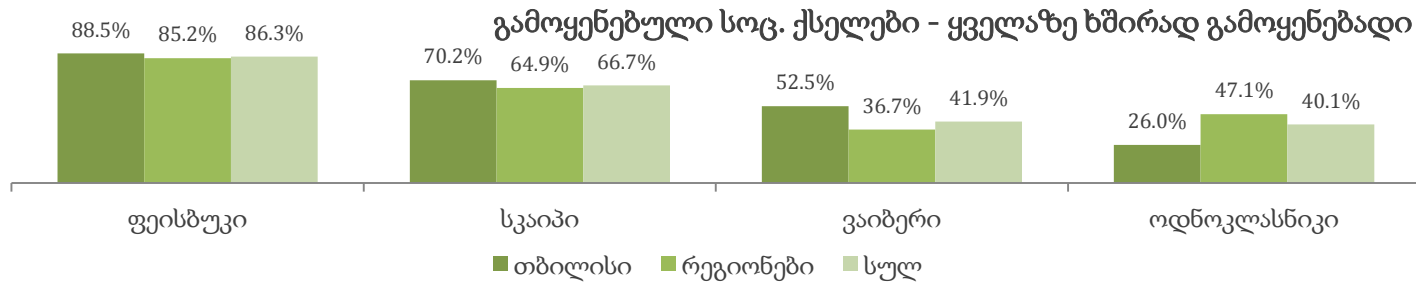
ელექტრონული ფოსტის ფლობა და შემოწმების სიხშირე რეგიონალურ ჭრილში ასახულია ქვემოთ მოცემულ გრაფიკებში.



ელ.ფოსტის შემოწმების სიხშირე



გამოკითხული რესპონდენტები უფრო აქტიურად იყენებენ სოციალურ ქსელებს. ყველაზე აქტიურად გამოყენებადი სოციალური ქსელი უსათუოდ ფეისბუქია, რომელიც ყველაზე პოპულარული სოციალური ქსელია.



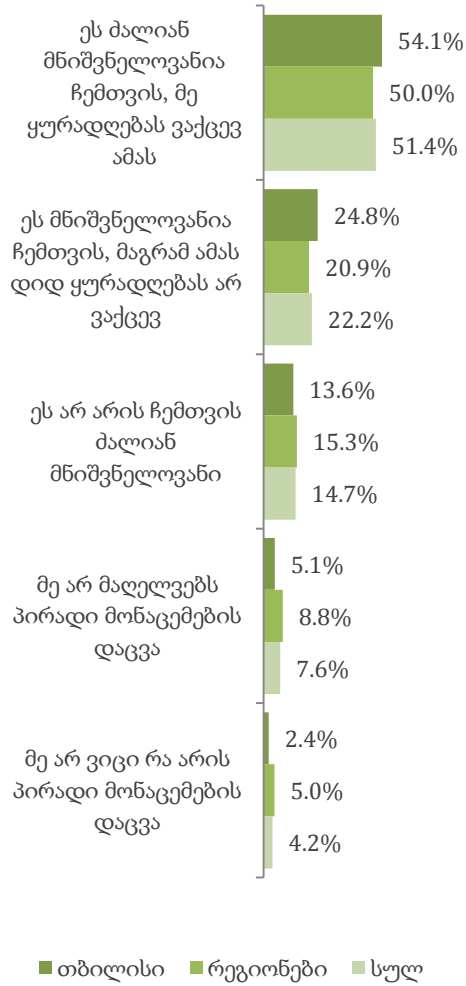
სოციალური ქსელების გამოყენება - ასაკობრივი სექცია

	15-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-54	55-64	65+	სულ
ფეისბუქი	91.7%	89.7%	87.9%	87.4%	88.0%	79.0%	65.7%	46.1%	86.3%
სკაიპი	70.6%	69.6%	65.7%	64.5%	63.7%	63.3%	61.8%	49.9%	66.7%
ვაიბერი	52.6%	49.9%	40.6%	38.4%	40.1%	23.2%	27.4%	3.7%	41.9%
ოდნოკლასნიკი	32.1%	49.9%	50.2%	44.8%	45.4%	35.3%	22.1%	21.8%	40.1%
მეილ.რუ	39.7%	37.8%	31.5%	25.1%	33.5%	23.7%	10.9%	3.7%	32.0%
ინსტაგრამი	36.4%	23.7%	17.9%	9.0%	11.0%	8.4%	14.3%	0.0%	20.9%
ვატს აპი	21.3%	18.6%	14.5%	8.0%	9.6%	3.6%	13.7%	0.0%	14.3%
ტვიტერი	18.2%	13.9%	8.5%	7.8%	10.5%	6.3%	5.4%	0.0%	11.8%
არცერთი	3.0%	3.2%	4.4%	6.0%	2.1%	11.0%	17.8%	23.6%	5.5%
ვკონტაქტე	7.8%	7.9%	4.8%	3.2%	1.8%	2.1%	4.2%	0.0%	5.2%
სხვა	2.7%	1.5%	1.4%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	4.5%	1.4%

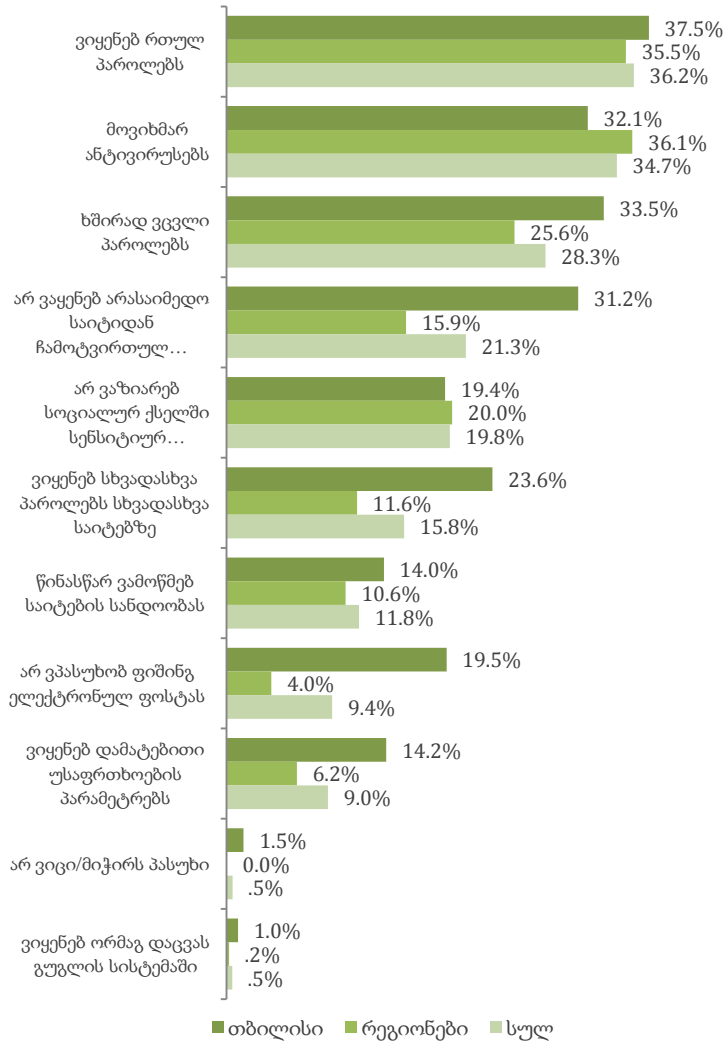
მონაცემთა დაცულობა

რესპონდენტების ნახევარზე მეტმა განაცხადა, რომ მათთვის მნიშვნელოვანია პირადი მონაცემების დაცულობა და მიმართავენ გარკვეულ ზომებს მათ დასაცავად. პირადი მონაცემების დაცვისთვის ყველაზე ხშირად გამოყენებული აქტივობებია: რთული პაროლების გამოყენება, ანტი-ვირუსების გამოყენება და პაროლების ხშირი ცვლა.

პირადი მონაცემების დაცულობის მნიშვნელობა

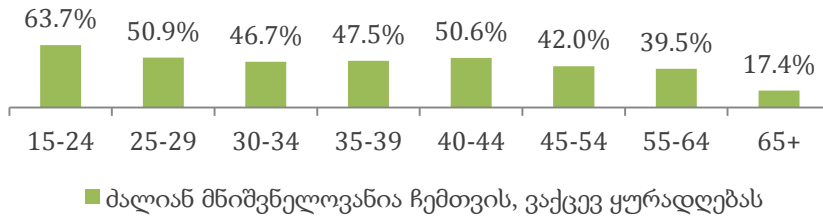


პირადი მონაცემების დასაცავად მიღებული ზომები



ასაკობრივი გადანაწილება რესპონდენტებს შორის, რომელთაც განაცხადეს, რომ პირადი ინფორმაციის დაცულობა მნიშვნელოვანია მათთვის და მიმართავენ გარკვეულ ზომებს მათ დასაცავად ასახულია ქვემოთმოცემულ გრაფიკზე. გრაფიკიდან ჩანს, რომ ყველაზე ახალგაზრდა თაობა ყველაზე უკეთ არის ინფორმირებული და პირადი ინფორმაციის დაცვით დაინტერესებული.

ძალიან მნიშვნელოვანია ჩემთვის, ვაქცევ ყურადღებას

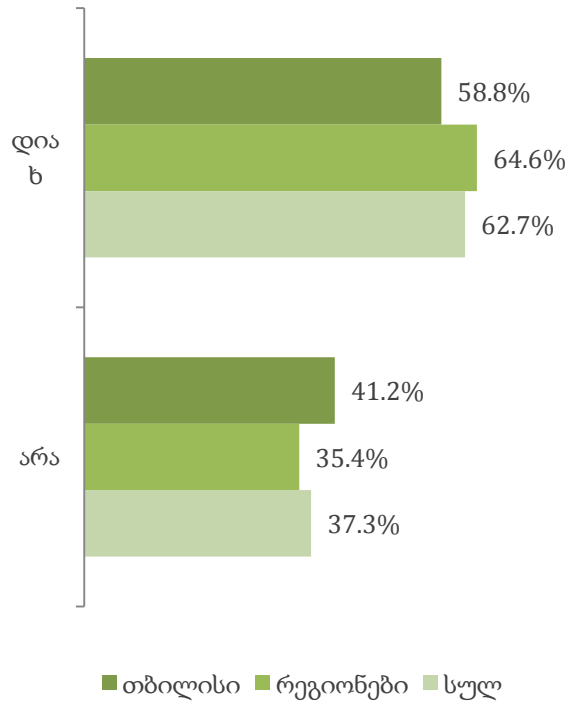


ასევე აღსანიშნავია, რომ ქალი რესპონდენტები უფრო დაინტერესებულნი, ჩართულები არიან თავიანთი პირადი ინფორმაციის დაცულობის საკითხში, 55% VS 47%.

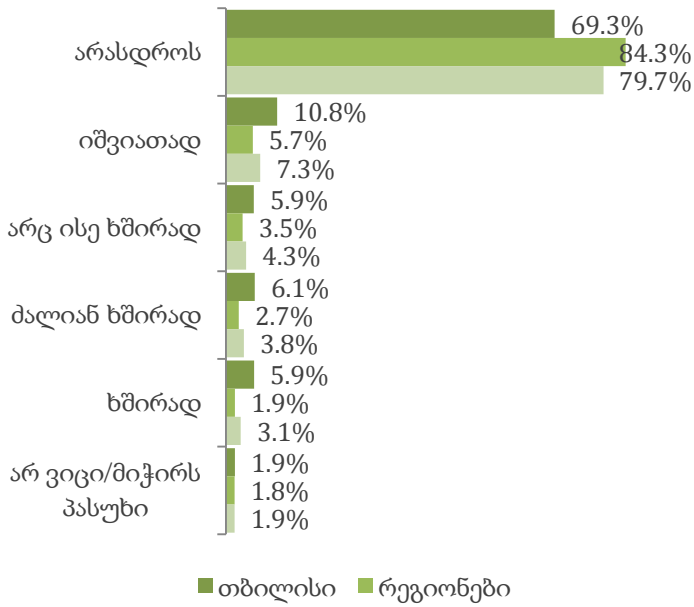
ID ბარათის ფლობა და მისი გამოყენება ელ-ოპერაციების საწარმოებლად

მოსახლეობის დაახლოებით 63% აქვს ელექტრონული ID ბარათი, ელექტრონული მოწმობების მფლობელები ჭარბობენ რეგიონებში. ელექტრონული ID ბარათების ფლობელთა დაახლოებით 80% არასდროს გამოუყენებია იგი ელექტრონული ოპერაციებისთვის. მათ შორის, ვინც იყენებს ID ბარათებს ელექტრონული ოპერაციებისთვის, უფრო აქტიურნი არიან თბილისის მაცხოვრებლები.

ID ბარათის ფლობა

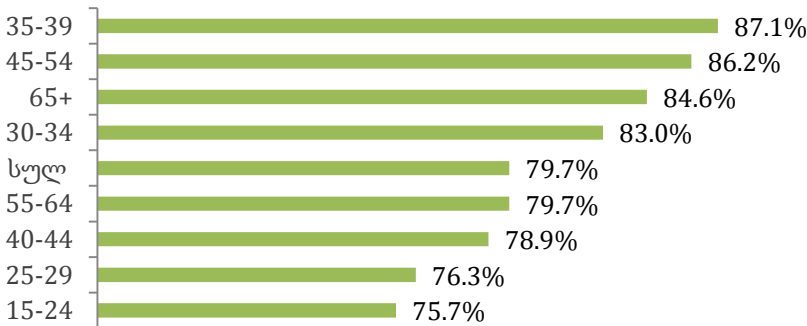


ID ბარათის ელ-ოპერაციებისთვის გამოყენების სიხშირე



ზოგადად, რესპონდენტთა რაოდენობა, ვისაც არასოდეს გამოუყენებია ID ბარათი ელექტრონული ოპერაციების განსახორციელებლად ძალიან მაღალია, ქვემოთ მოცემულია ასაკობრივი ჭრილი რესპონდენტებისა, ვისაც არასოდეს გამოუყენებია ID ბარათების ელ-ოპერაციებისთვის, ცხრილიდან ჩანს, რომ ასეთი რესპონდენტები ყველაზე ნაკლებად არიან წარმოდგენილი (სხვა ასაკობრივ ჯგუფებთან შედარებით) შემდეგ ასაკობრივ ჯგუფებში 15-24 და 25-29.

არასოდეს გამოუყენებიათ ID ბარათი ელ-ოპერაციებისთვის-ასაკის ჭრილი



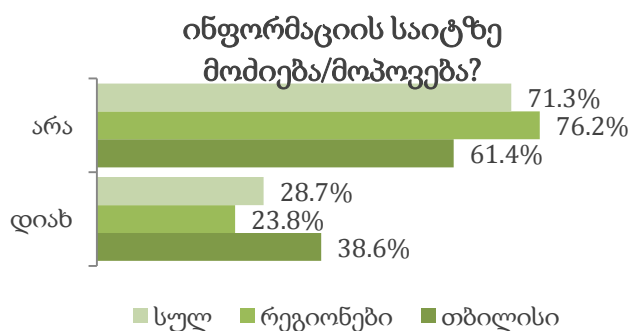
ელექტრონული მმართველობა გამოყენება

რესპონდენტებს დაუსვეს კითხვები საჯარო ადმინისტრაციასა და საჯარო სამსახურის სააგენტოებთან კონტაქტსა და ურთიერთქმედებაზე. რესპონდენტებს აუხსნეს, რომ კონტაქტი და ურთიერთქმედება გულისხმობს ვებ საიტებზე ვიზიტებს მოქალაქის უფლებებისა და მოვალეობებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მოძიების, ჩამოტვირთვის ან ატვირტი მიზნით: მაგ. სოციალურ შედეგებთან, გადასახადებთან დაკავშირებული ინფორმაცია, ჯანდაცვის მომსახურების საკითხები, საზოგადოების საგანმანათლებლო მომსახურების საკითხები და ა.შ.

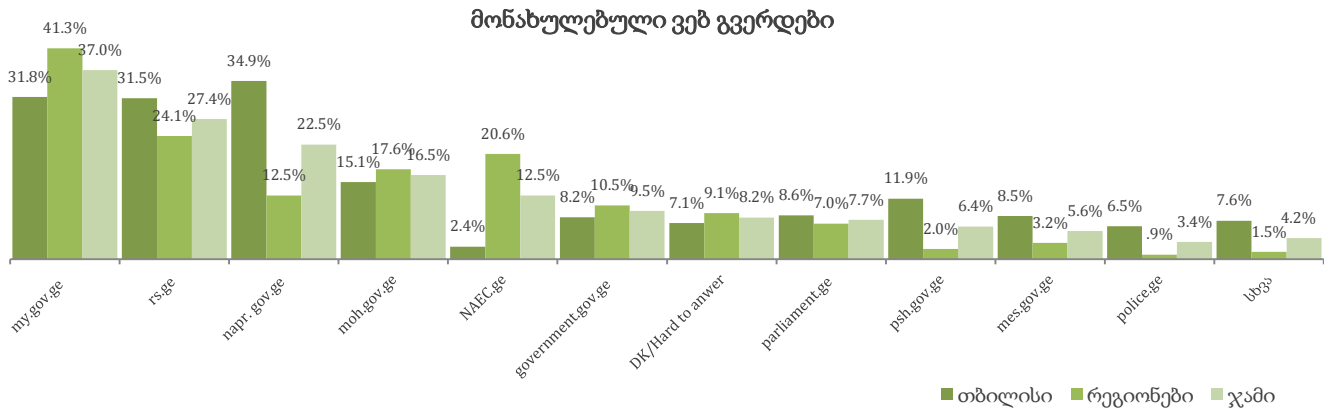
გამოკითხვის შედეგებზე დაყრდნობით, რესპონდენტები არ იყენებენ ელექტრონულ მმართველობას აქტიურად. 1500 რესპონდენტიდან 884 რესპონდენტს საერთოდ არ გამოუყენებია ელექტრონული მმართველობის სერვისი ბოლო 12 თვის განმავლობაში. ამისი უმთავრეს მიზეზად (95% საერთო ჯამში) დასახელდა ამ ტიპის მომსახურების გამოყენების აუცილებლობის ნაკლებობა. მხოლოდ რესპონდენტთა 5% თქვა, რომ არ გამოუყენებია ეს მომსახურება ცოდნის ნაკლებობის გამო (მის შესახებ არცოდნის გამო

რესპონდენტებს სთხოვეს გაეხსენებინათ, თუ ჰქონიათ რაიმე შეხება/კონტაქტი საჯარო ადმინისტრაციას ან საჯარო სამსახურის სააგენტოებთან ბოლო 12 თვის განმავლობაში და რა სახის იყო კონტაქტი/ურთიერთქმედება რომელიც მათ ჰქონიათ დასახელებულ სამსახურები ვებ გვერდებთან.

რესპონდენტთა პასუხების მიხედვით, საჯარო ადმინისტრაციის/საჯარო სამსახურის სააგენტოების ვებ გვერდების მონახულების ყველაზე მაღალი აქტიურობა (30%) შეინიშნება რაიმე ინფორმაციის მოპოვების მიზნით. ყველაზე ხშირად რესპონდენტები შედიან შემდეგ საიტებზე my.gov.ge, rs.ge და napr.gov.ge



ქვემოთ მოცემული გრაფიკზე ნაჩვენებია ვებ გვერდები, რომლებსაც რესპონდენტი ინფორმაციის მოსაძიებლად სტუმრობდნენ ბოლო 12 თვის განმავლობაში.

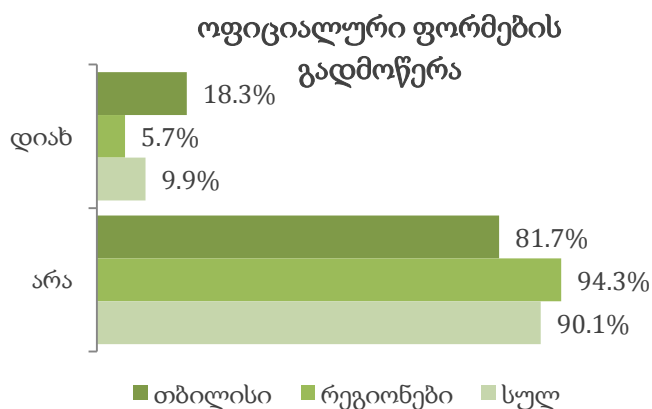


ქვემოთ მოყვანილი ცხრილი ასახავს რა საიტებზე შედიან სხვადასხვა ასაკობრივი ჯგუფების წარმომადგენლები ინფორმაციის მოსაძიებლად.

	15-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-54	55-64	65+
my.gov.ge	40.80%	38.80%	39.70%	37.90%	29.80%	31.70%	31.60%	
rs.ge	25.70%	35.80%	27.60%	21.80%	30.20%	23.70%	21.50%	20.40%
napr.gov.ge	13.30%	29.10%	16.60%	37.30%	27.10%	34.50%	19.80%	11.20%
moh.gov.ge	16.00%	11.60%	17.40%	18.70%	23.20%	14.60%	32.40%	

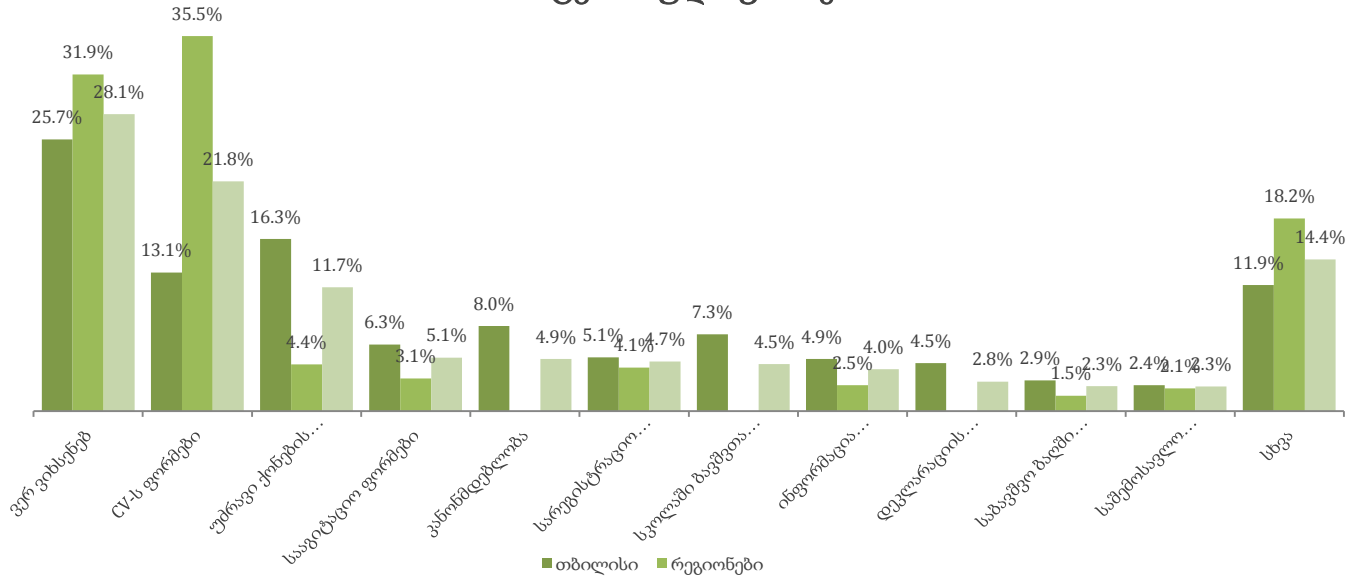
საჯარო ადმინისტრაციის ვებ საიტების გამოყენება ოფიციალური ფორმების ჩამოსატვირთად გაცილებით უფრო დაბალია ვებ გვერდებზე შესვლის სიხშირე.

თბილისელი რესპონდენტები ამ ტიპის სერვისს გაცილებით უფრო ხშირად იყენებენ, რეგიონში გამოკითხულ რესპონდენტებთან შედარებით.



იმ რესპონდენტებს შორის, ვისაც ჩამოუტვირთავს რაიმე ფორმა საჯარო ადმინისტრაციის ვებ საიტებიდან (საერთო ჯამში 123 რესპონდენტი), დაახლოებით 1/3 ვერ გაიხსენა ზუსტად რა ფორმები გადმოიწერა. დაახლოებით 1/5 გადმოიწერა სხვადასხვა სახის CV ფორმები.

ჩამოტვირთული ფორმები



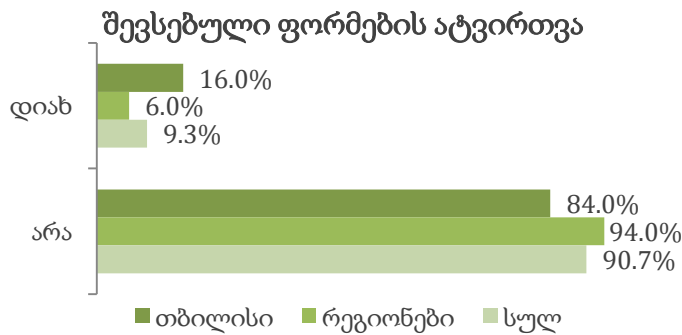
ქვემოთმოყვანილი ცხრილი ასაკობრივ ჯგუფებში წარმოადგენს დოკუმენტებს, რომლებიც კონკრეტულმა ასაკობრივმა ჯგუფებმა გადმოიწერა ბოლო 12 თვის განმავლობაში. ასაკობრივი ჯგუფი 65+ არ არის ცხრილში ჩართული, ვინაიდან ამ ჯგუფის არც ერთ წარმომადგენელს არ ჩადმოუტვირთავს რაიმე სახის ფორმა საჯარო ადმინისტრაციის და საჯარო სამსახურის სააგენტოების ვებ საიტებიდან. მხოლოდ 123 რესპონდენტს ჰქონდა გადმოწერილი რაიმე სახის ფორმა საჯარო ადმინისტრაციის ვებ საიტებიდან. შესაბამისად მოცემულ ცხრილს აკლია სტატისტიკური მნიშვნელობა.

	15-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-54	55-64
უძრავი ქონების ამონაწერი	11.1%	3.4%	0.0%	17.6%	8.3%	32.6%	32.6%
კანონმდებლობა	6.8%	0.0%	0.0%	8.4%	0.0%	10.8%	34.8%
სკოლაში ბავშვთა რეგისტრაცია	3.9%	0.0%	5.4%	19.6%	0.0%	4.6%	0.0%
ინფორმაცია საკუთრების შესახებ	3.1%	0.0%	0.0%	15.4%	9.1%	4.6%	0.0%
ადმინისტრაციული ფორმები	0.0%	0.0%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	34.8%
სარეგისტრაციო ფორმები	0.0%	8.7%	4.0%	0.0%	0.0%	15.8%	0.0%
CV-ს ფორმები	34.8%	27.6%	20.6%	7.5%	7.0%	5.2%	32.6%
საშემოსავლო გადასახადის ფორმა და მასთან დაკავშირებული ინფორმაცია	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%	15.2%	0.0%	0.0%
გარდაცვალების მოწმობა	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.6%

დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა (GGI) საქართველოში – საჯარო სამსახურის შესახებ საქართველოს კანონის ძირითადი ინსტიტუტები

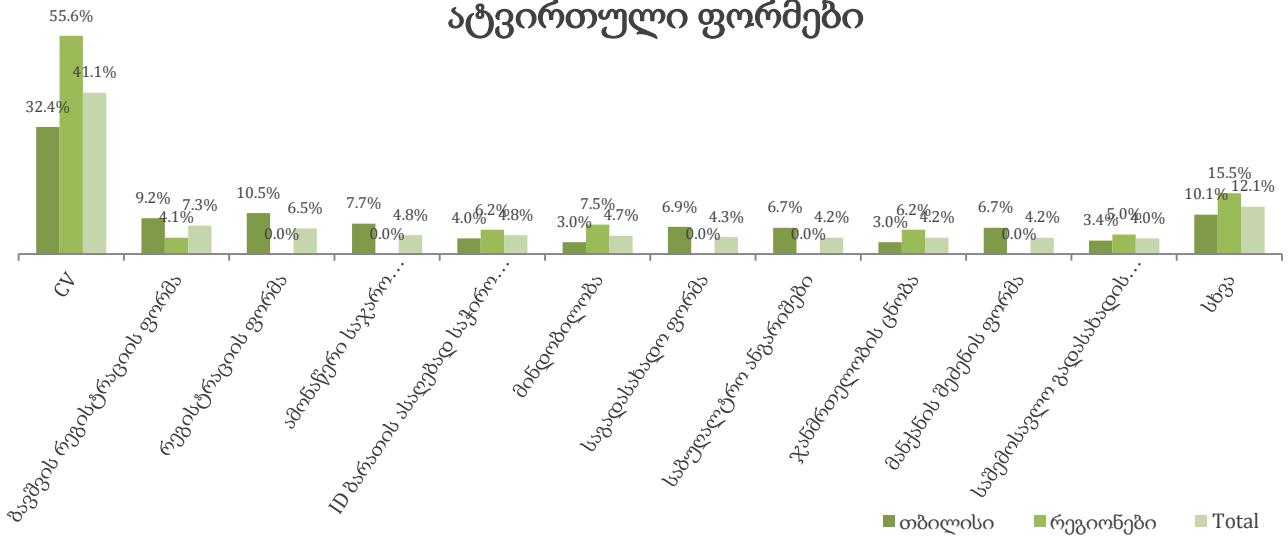
სააგენტაციო ფორმები	0.0%	6.1%	8.7%	0.0%	21.3%	0.0%	0.0%
ვერ ვიხსენებ	18.1%	38.4%	37.4%	16.1%	38.3%	25.9%	0.0%

რესპონდენტებს ასევე სთხოვეს გაეხსენებინათ თუ აუტვირთავთ რაიმე დოკუმენტი საჯარო ადმინისტრირების/სერვისების სააგენტოების ვებ საიტებზე. სულ რესპონდენტების 9% გამოუყენებია მსგავსი სერვისი ბოლო 12 თვის განმავლობაში. რესპონდენტებს, რომლებმაც დადებითად უპასუხეს მკითხვას, ასევე დაუსვეს კითხვა თუ გამოუყენებიათ ელექტრონული ხელმოწერა. თავდაპირველად, რესპონდენტთა დაახლოებით 9% (დაახლოებით 49 ადამიანი) განაცხადა, რომ გამოუყენებია ელექტრონული ხელმოწერა დეკუმენტების აატვირთვად, თუმცა ჩამიებისას აღმოჩნდა, რომ რესპონდენტები სკანირებულ ხელმოწერას მიიჩნევენ ელექტრონულ ხელმოწერად. რეალურად მხოლოდ 2 რესპონდენტს ჰქონდა გამოყენებული ელექტრონული ხელმოწერა ელექტრონული ოპერაციებისთვის, რაც შეეხება დანარჩენებს - მათ არ აქვთ ელექტრონული წამკითხველი რომელიც საჭიროა ელექტრონული ხელმოწერის გამოსაყენებლად.



ყველაზე ხშირად ატვირთული ფორმა არის CV, სხვა დანარჩენ ფორმებს გაცილებით დაბალი მაჩვენებლები აქვთ. იმ რესპოდენტთა, ვინც გამოიყენეს ეს მომსახურება, მცირერიცხოვნებიდან გამომდინარე ცვლადის მონაცემები არ არის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი.

ატვირთული ფორმები

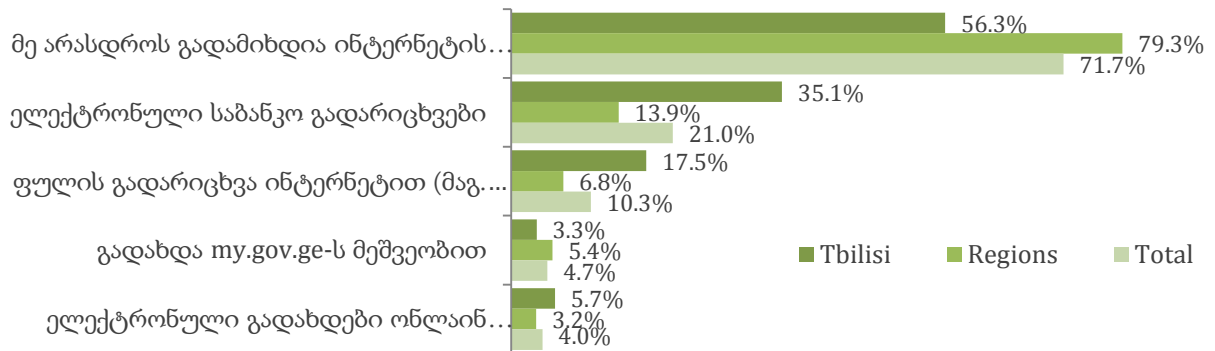


რესპონდენტებს ასევე ჰკითხეს პირადი მიზნებით განხორციელებული ონლაინ გადახდების გამოცდილების შესახებ. რესპონდენტთა რიცხვი, რომელთაც არასდროს გამოუყენებიათ ელექტრონული გადარიცხვები პირადი მიზნებისთვის საკმაოდ მაღალია, თუმცა აღსანიშნავია, რომ თბილისის მაცხოვრებლები არიან ამ საკითხში მეტად გათვითცნობიერებულები არიან - 56.3% VS 79.3%.

იმ რესპონდენტებს შორის ვინც ახორციელებს ონლაინ გადახდებს, უმეტეს წილად იყენებენ ინტერნეტ ბანკინგის სერვისს ელექტრონული გადარიცხვებისთვის.

my.gov.ge-ს საშუალებით განხორციელებული ელექტრონული გადახდების მაჩვენებელი საკმაოდ დაბალია.

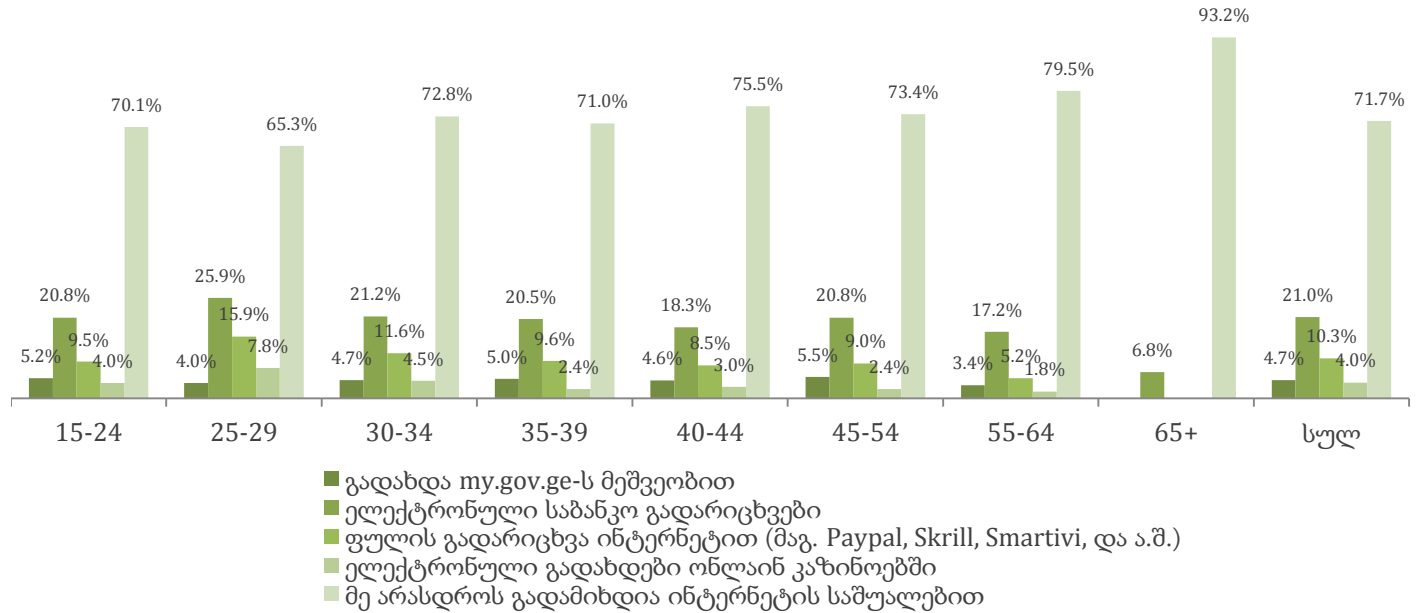
ელექტრონული გადახდები



როგორც მოცემული გრაფიკებიდან ჩანს, პირადი მიზეზებით განხორციელებული ონლაინ გადახდების მაჩვენებელი არ არის მაღალი, თუმცა აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული საბანკო გადარიცხვები უფრო პოპულარულია ვიდრე ონლაინ გადახდების სხვა მეთოდები.

ასაკობრივი გაწერის მიხედვით, მნიშვნელოვანი განსხვავება არ შეიმჩნევა სხვადასხვა ჯგუფებს შორის. ერთადერთი გამონაკლისი არის ასაკობრივი ჯგუფი 65+, რომლის ონლაინ გადახდების გამოცდილების სტრუქტურაც განსხვავდება სხვა ასაკობრივი ჯგუფებისგან.

ონლაინ გადახდის გამოცდილება - ასაკობრივი ჭრილი

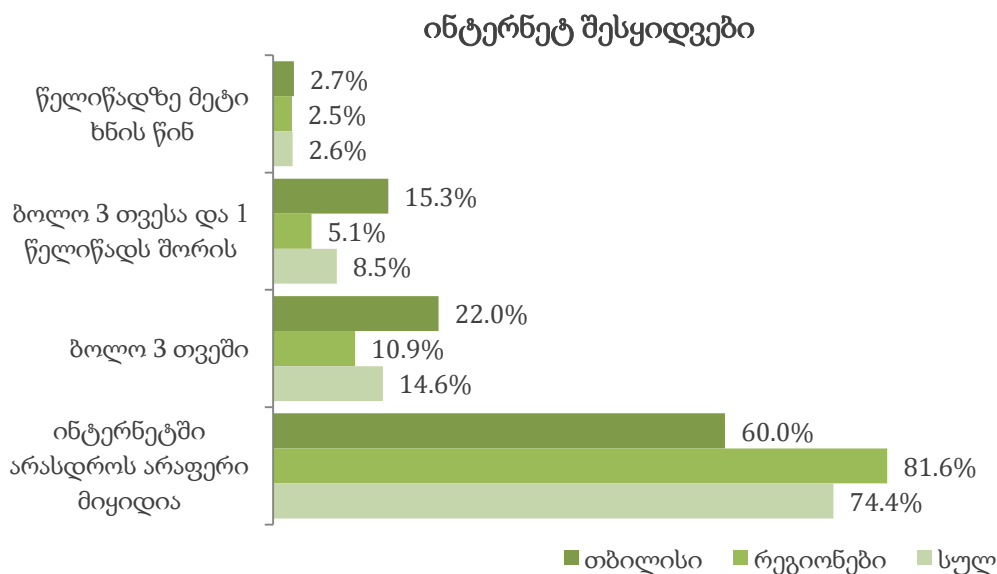


ელექტრონული კომერციის გამოცდილება

რესპონდენტებს, რომლებსაც ოდესმე მოუხმარიათ ინტერნეტი, ჰკითხეს თუ უსარგებლიათ ინტერნეტით პირადი გამოყენებისთვის პროდუქციისა და მომსახურების შესაძენად ნებისმიერი მოწყობილობის გამოყენებით. კითხვები ასევე ეხებოდა პროდუქციასა და მომსახურებები შეძენას, რომელთა ღირებულება შესაძლოა ონლაინ გადახდის მეთოდით არ დაფარულიყო.

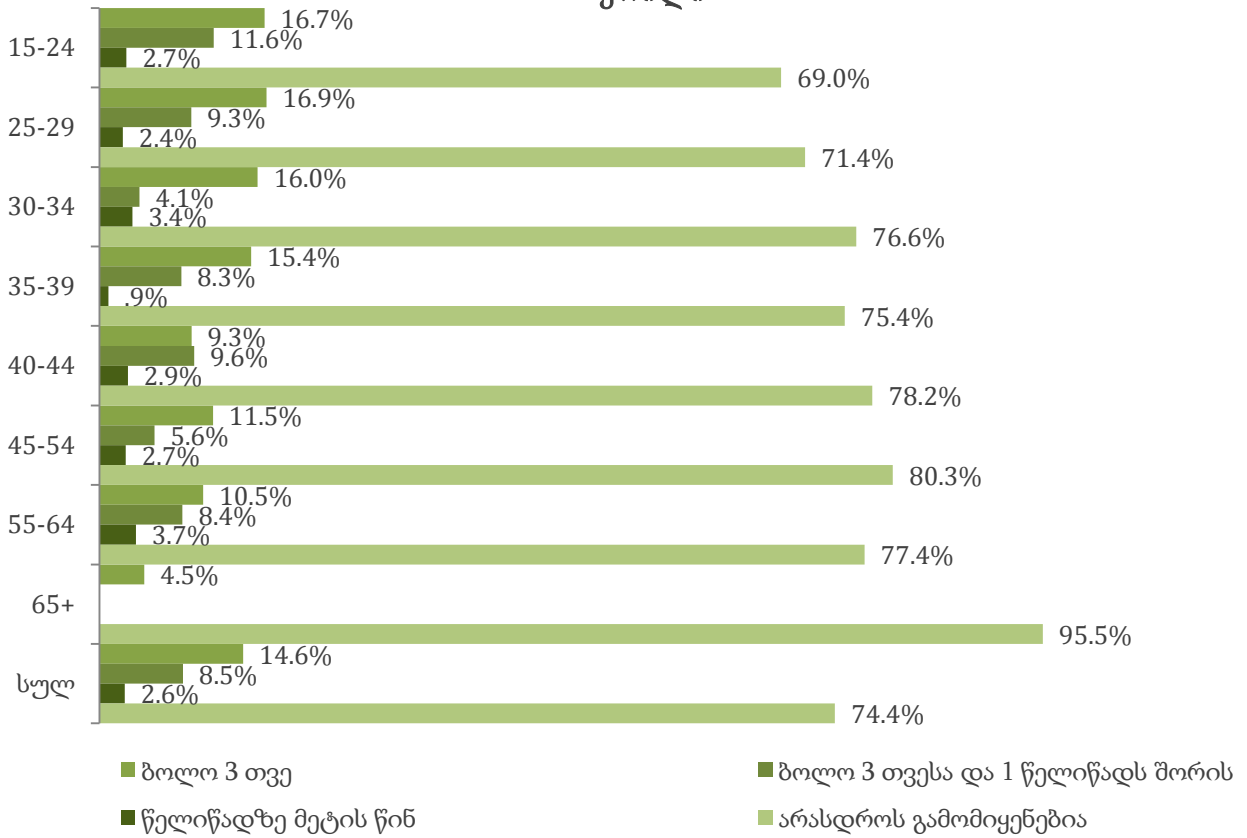
დაახლოებით რესპონდენტთა 3/4 არასოდეს შეუძენიათ რაიმე პროდუქტი ან სერვისი ონლაინ.

მართალია ონლაინ მსყიდველობის მაჩვენებელი არ არის მაღალი, აღსანიშნავია, რომ თბილისში გამოკითხული რესპონდენტები ამ ტიპის სერვისს უკეთესად იცნობენ და მეტად იყენებენ.



როგორც გრაფიკებიდან ჩანს ორ ყველაზე ახალგაზრდა ასაკობრივი ჯგუფს (15-24 და 25-29) ოდესმე ონლაინ შენაძენების განხორციელების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი აქვთ. თუმცა ბოლო 3 თვის განმავლობაში ინტერნეტით გაკეთებული შენაძენების მაჩვენებელი თითქმის ერთნაირია რესპონდენტებში 39 წლამდე.

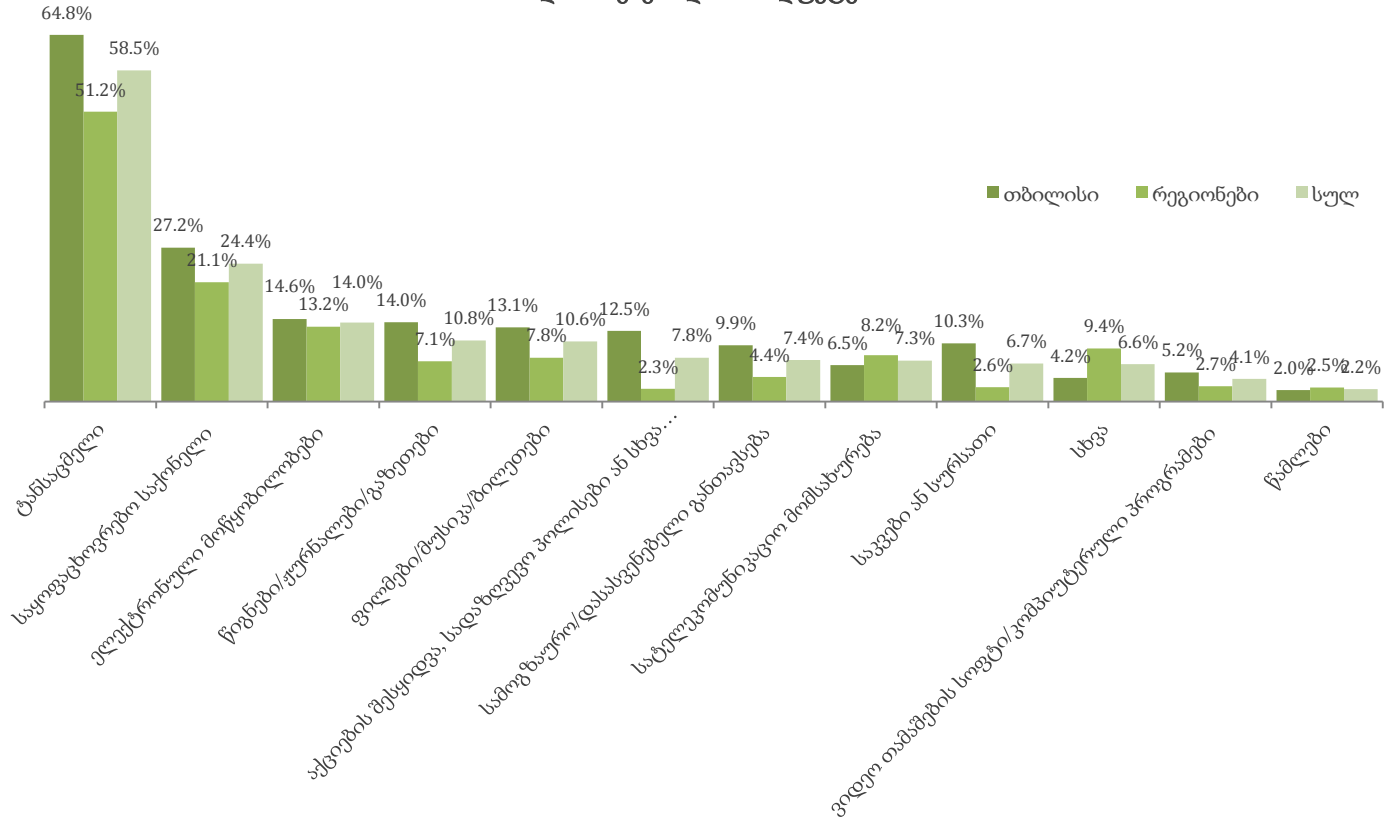
ინტერნეტში შესყიდვების განხორციელების გამოცდილება - ასაკობრივი ჯგუფი



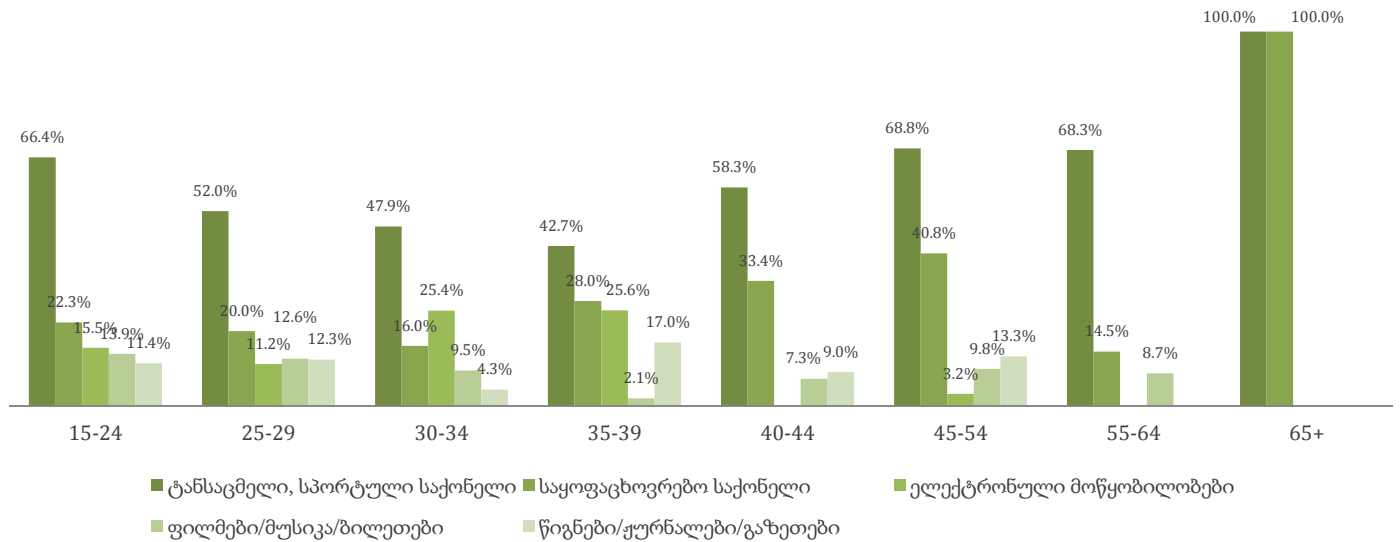
რესპონდენტები, რომლებსაც აქვთ ონლაინ სხვადასხვა პროდუქციისა და მომსახურების შესყიდვის გამოცდილება (რესპონდენტთა 1/4), ყველაზე ხშირად შეძენილ პროდუქციად

ასახელებენ ტანსაცმელსა და საყოფაცხოვრებო საქონელს.

ონლაინ შექმნილი პროდუქტები



ინტერნეტში შეძენილი პროდუქტები/სერვისები - ასაკობრივი ჯგუფი



აშშ-ის საერთაშორისო განვითარების სააგენტო
 დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა საქართველოში (GG)
 II, ჯორჯ ბალანჩინის ქუჩა
 Tbilisi, 0131 Georgia
 Tel: 995-032-254-4000
www.usaid.gov/georgia