



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Барометр настроїв споживачів

у енергетиці

(2018-2020 роки)

Дане дослідження стало можливим завдяки підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) рамках проекту "Прозорість Енергетичного Сектору", який виконує ГО "ДІКСІ ГРУП". Інформація, викладена в цьому дослідженні, є виключною відповідальністю ГО "ДІКСІ ГРУП" і за жодних обставин не може розглядатися як така, що відображає позицію USAID чи Уряду США.





Мета дослідження – краще зрозуміти споживачів



поінформованість
населення

сприйняття корупції
та готовності до
протестної поведінки



Оцінка
рівня та змін
у таких
критеріях:



моделі споживчої
поведінки

ставлення до
енергетичної політики
країни





Методологія опитування



Цільова аудиторія

Доросле населення
України віком від 18 років



Вибірка

3723 інтерв'ю

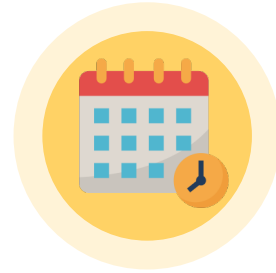
Загальна вибірка репрезентативна дорослому населенню за статтю, віком, областю та розміром населеного пункту за даними Державної служби статистики України станом на 1.01.2020. Максимально можлива похибка вибірки складає 1,6%.



Географія

Усі регіони України

окрім АР Крим та територій Донецької та Луганської областей, які не контролюються урядом України



Терміни опитування

Листопад-грудень
2020 року



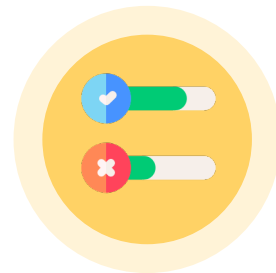
Тривалість інтерв'ю

20 хвилин



Метод дослідження

Особисті інтерв'ю вдома у респондента
за допомогою комп'ютера (CAPI)



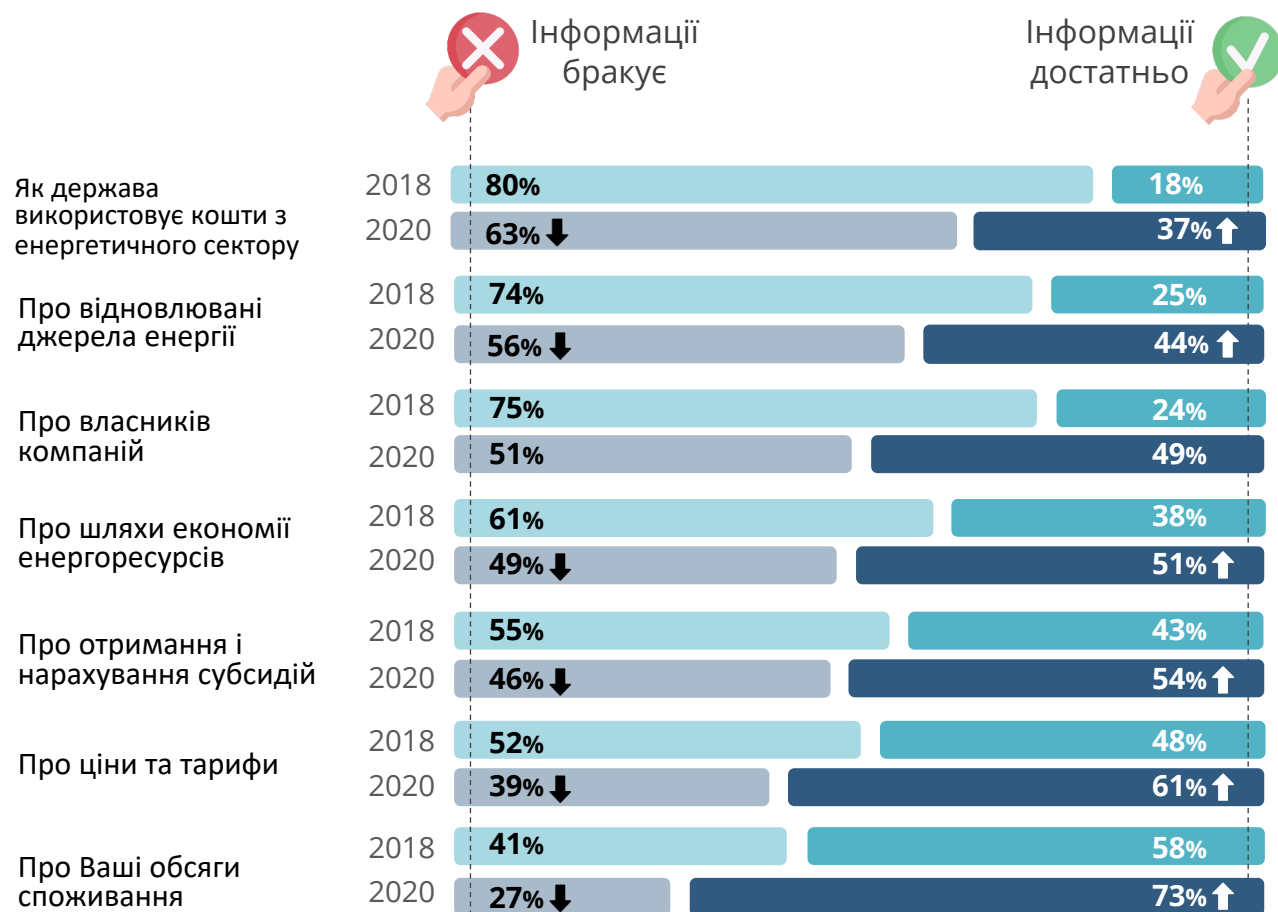
Динаміка показників

Дані співставні із результатами опитування 2018 року,
на слайдах позначена статистично значуща динаміка на рівні 95%

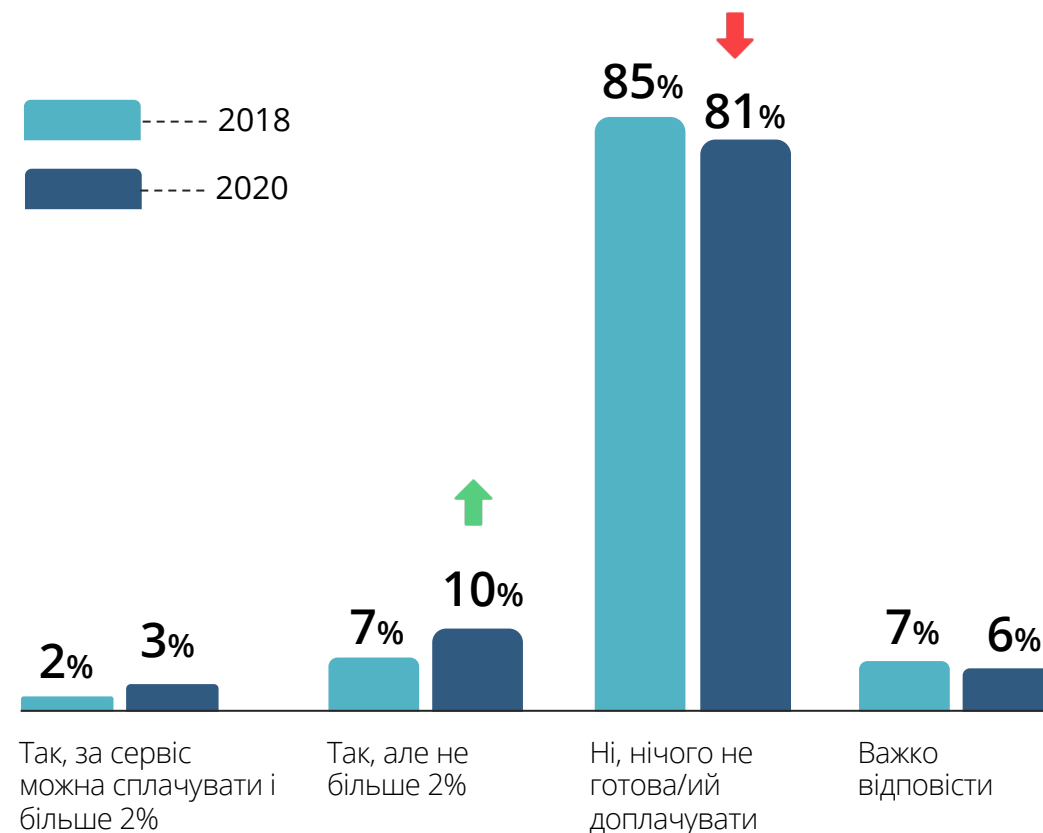


Порівняно з 2018 роком, українці стали більш обізнаними про енергетику

Якої інформації про енергетику вам бракує?



Чи готові ви оплачувати незначну (1-2%) надбавку до платіжки за електроенергію, газ чи тепло для більш якісного інформування вас як споживача?

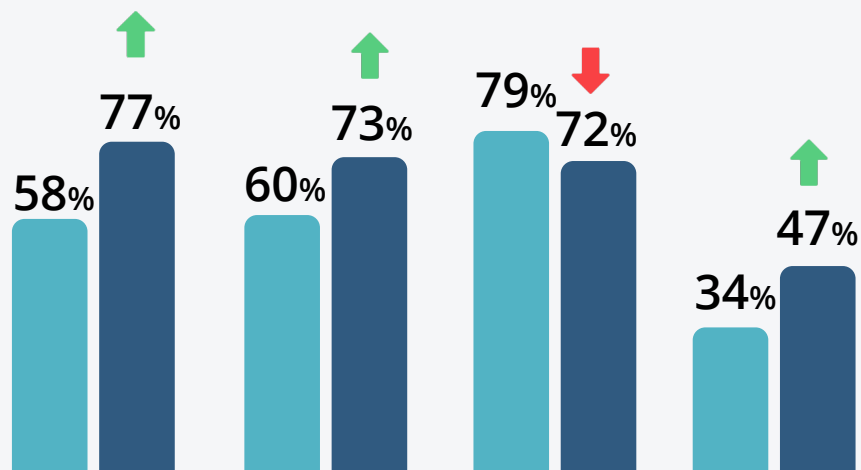




Найкращі канали комунікації – платіжки, телебачення, інтернет

Звідки ви отримуєте інформацію про події, які стосуються виробництва та постачання електроенергії, газу і тепла?

Лідери



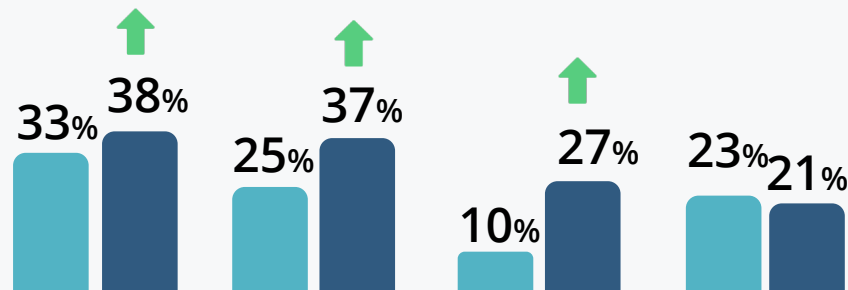
Родичі, друзі, сусіди, колеги по роботі

Платіжні документи, рахунки від компаній-постачальників

Телебачення (українські загальнонаціональні телеканали)

Інтернет (сайти)

Середнячки



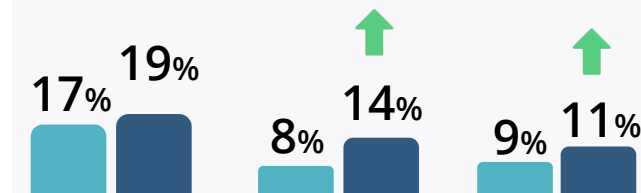
Місцеві ЗМІ (телебачення, радіо, газети)

Інтернет (соціальні мережі)

Сайти компаній-постачальників

Газети (загальнонаціональні видання)

Аутсайders



Радіо (загальнонаціональні станції)

Сайти органів влади

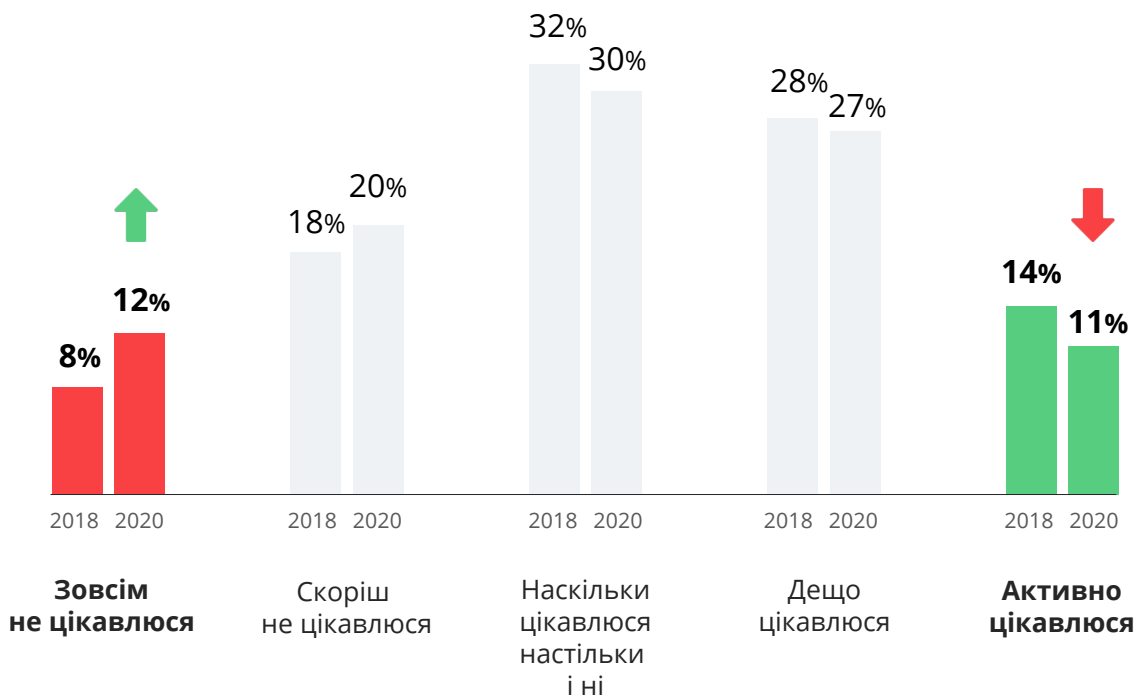
Телебачення (іноземні телеканали)

2018 2020



Інтерес до корупції в енергетиці знижується, а саме поняття "корупції" трактується досить широко

Наскільки вам цікава інформація про корупцію в енергетичній сфері?



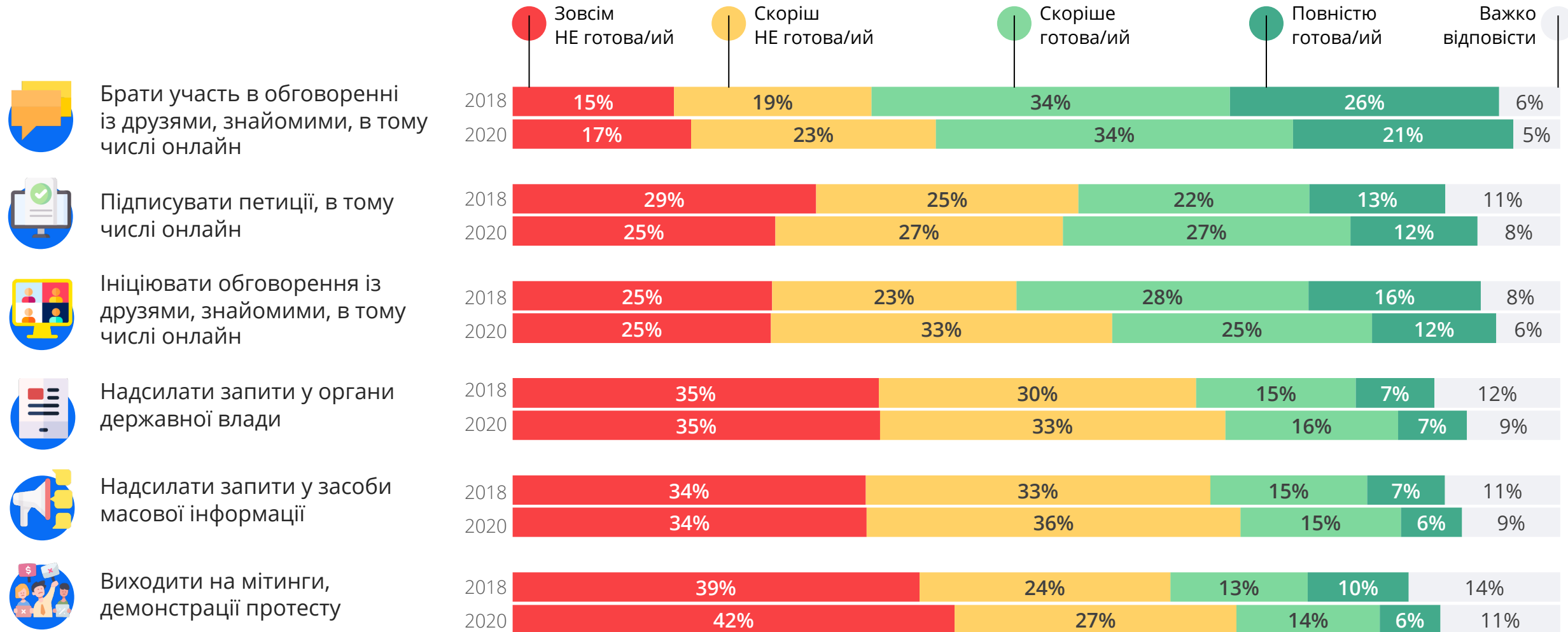
На вашу думку, який характер має корупція у сфері енергетики?





Українці стали менш схильними до протестної поведінки

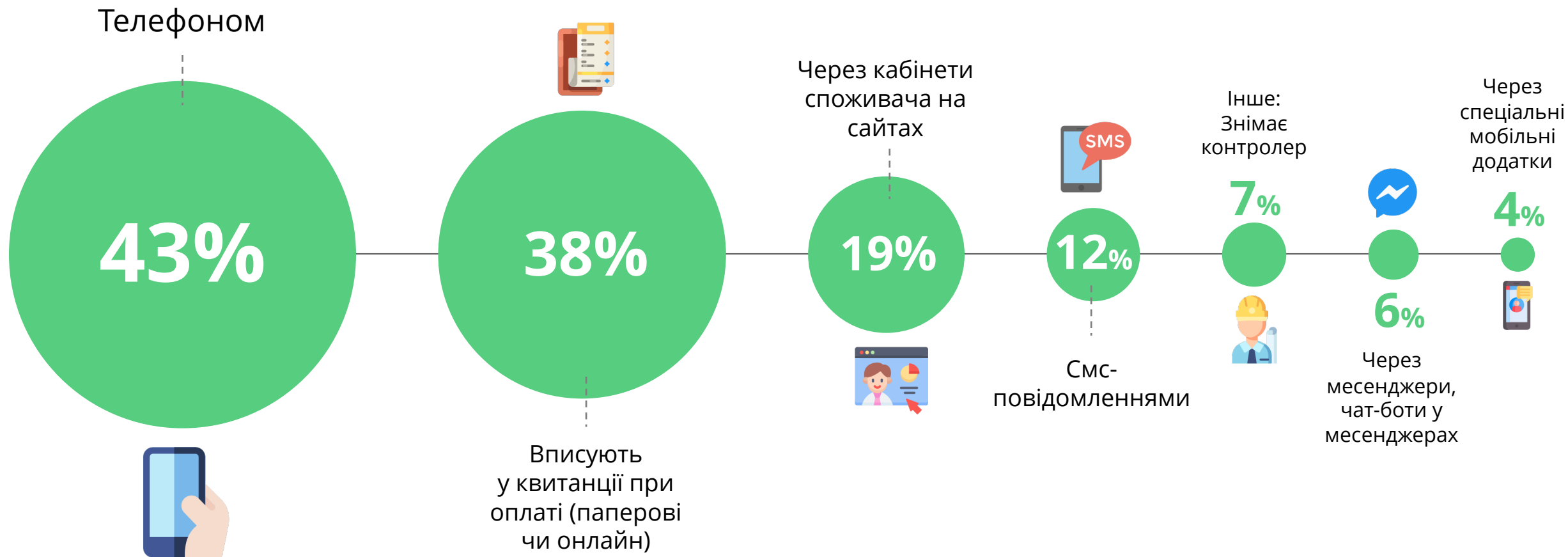
Наскільки ви готові реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці за допомогою наступних інструментів?





Показники лічильників споживачі переважно передають телефоном

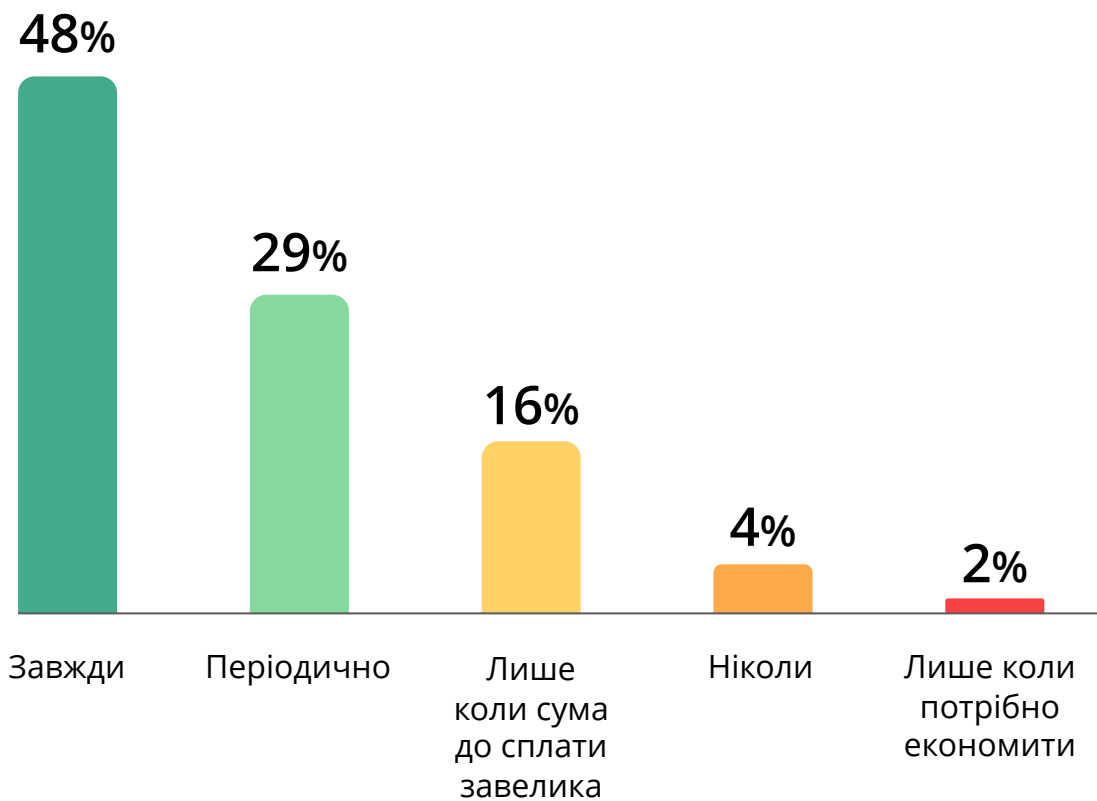
Яким чином ваше домогосподарство **передає показники лічильників** в компанії постачальники?



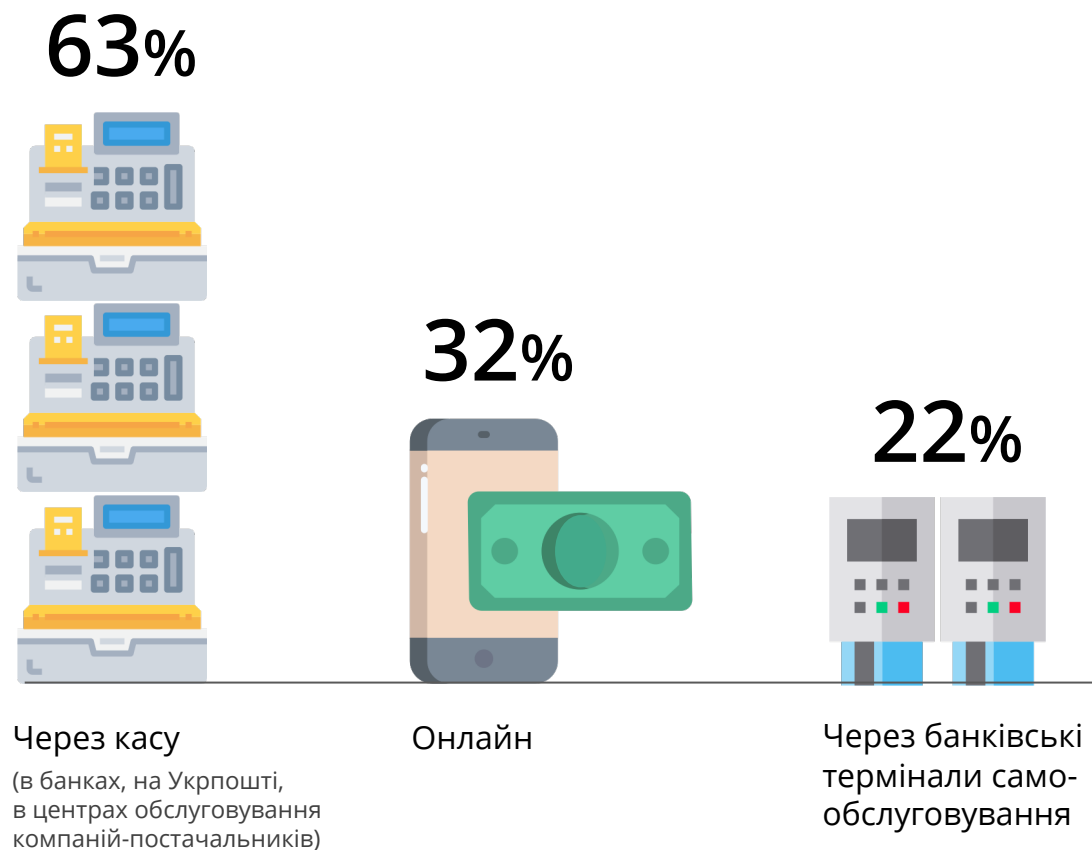


Майже половина населення завжди перевіряє платіжки, а оплачує комунальні послуги - у касах

Як часто ви перевіряєте правильність нарахування у платіжках?



Як ви здійснюєте оплату рахунків за комунальні послуги?





Українці стали критичніше оцінювати якість послуг енергопостачання, але скаржаться рідше

Як ви можете оцінити якість послуг, які надає ваш постачальник?

Вкрай незадовільно

Незадовільно

Задовільно

Добре

Відмінно



2018

12%

37%

42%

5%

2020

11%

36%

37%

12%



2018

6%

25%

52%

15%

2020

6%

35%

48%

9%



2018

16%

31%

33%

11%

2020

10%

43%

37%

5%

НЕ скаржилися
на неякісні послуги
з боку постачальників:



90%

2018

92%

2020



90%

2018

91%

2020



80%

2018

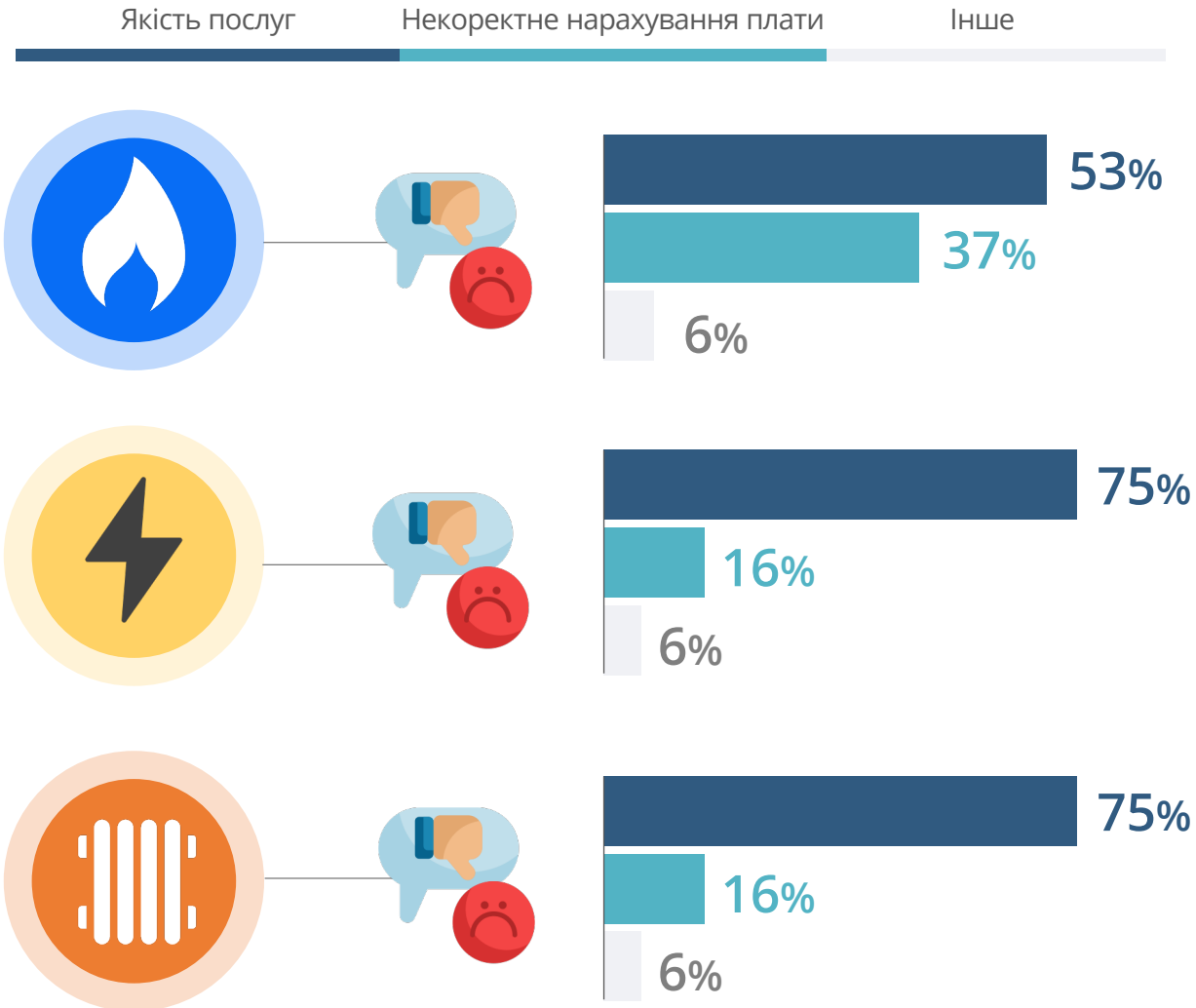
86%

2020



Споживачі переважно скаржаться на якість послуг та коректність платіжок, але близько половини скарг лишаються **не задоволеними**

□ Чого саме стосувалася остання скарга?



Чи була вирішена проблема та/або надана компенсація?

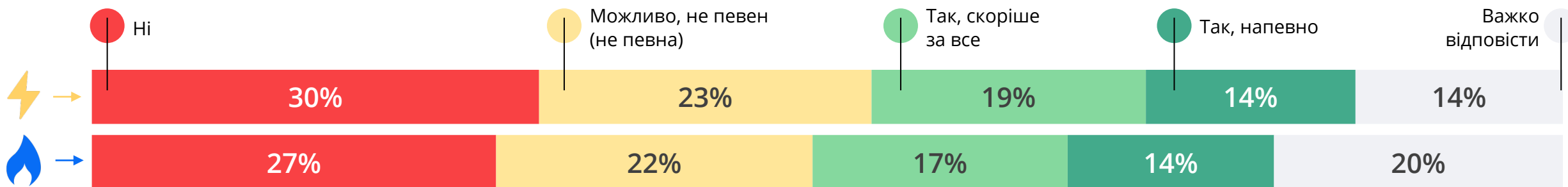




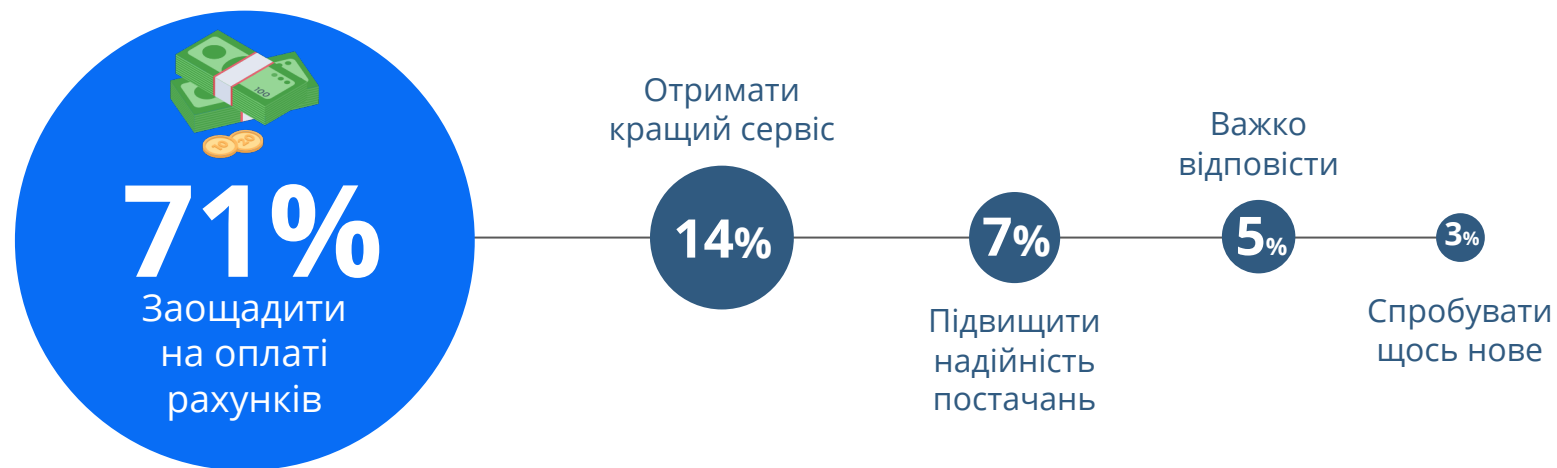
Майже кожен третій споживач готовий до зміни постачальника газу та електроенергії, а головна причина - бажання заощадити

Уявіть, що ви маєте можливість змінити постачальника електроенергії або газу на іншого, який пропонує вам заощадити на оплаті рахунків, або отримати кращий сервіс, або підвищити надійність постачань або просто спробувати щось нове.

Чи розглянули б ви варіант зміни постачальника?





Яка причина зміни була б для вас основною?

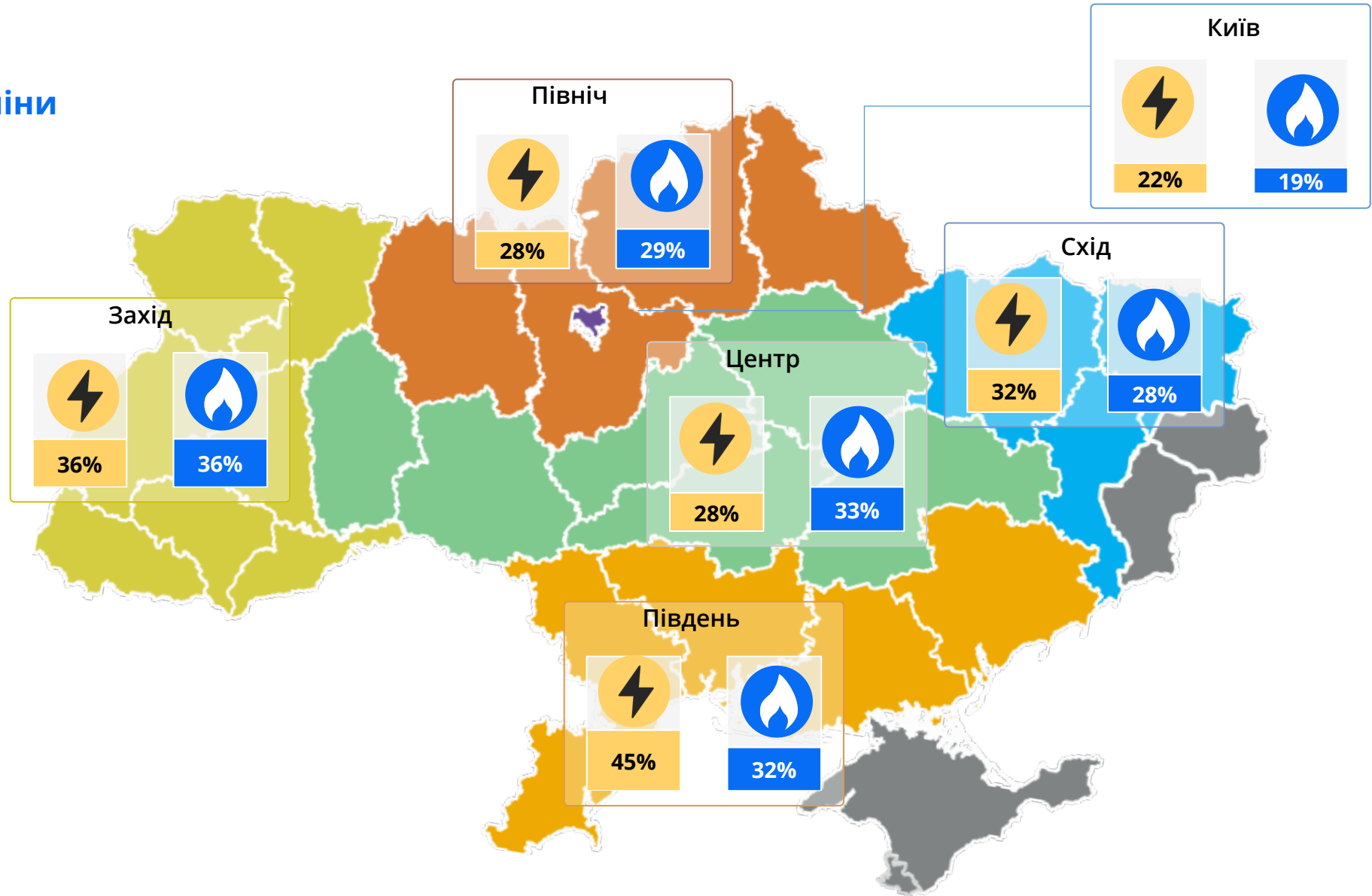




Найбільше до зміни постачальника **схильні мешканці західного та південного регіонів**

Готовність до зміни постачальника?

-  Електроенергії
-  Газу



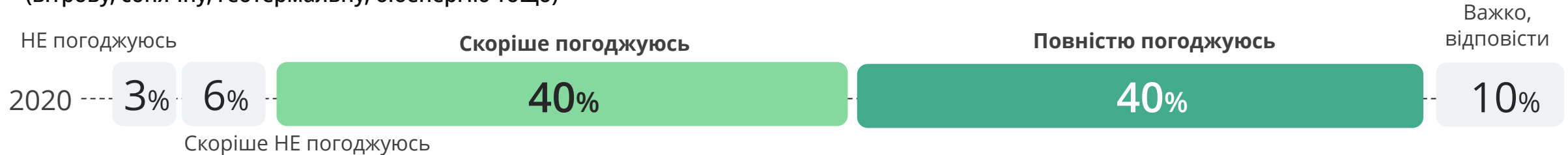


Українці хочуть чистої енергії і відмову від викопних видів палива, але не готові за це платити

Наскільки ви погоджуєтесь: "Україна повинна забезпечувати доступ до чистої енергії, тобто заохочувати перехід від викопних палив до більш екологічно чистих джерел енергії з меншими викидами парникових газів"?



Чи погоджуєтесь ви з тим, що Україні слід заохочувати інвестування у відновлювані джерела енергії (вітрову, сонячну, геотермальну, біоенергію тощо)



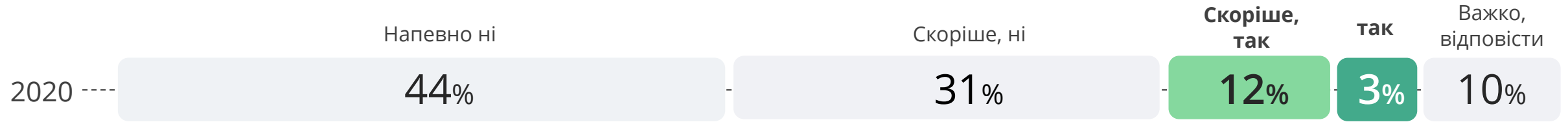
Чи знаєте ви як в Україні формуються ціни на "зелену" енергію та розміри "зеленого" тарифу (тобто цін, по яким розраховуються з виробниками "зеленої" енергії)?



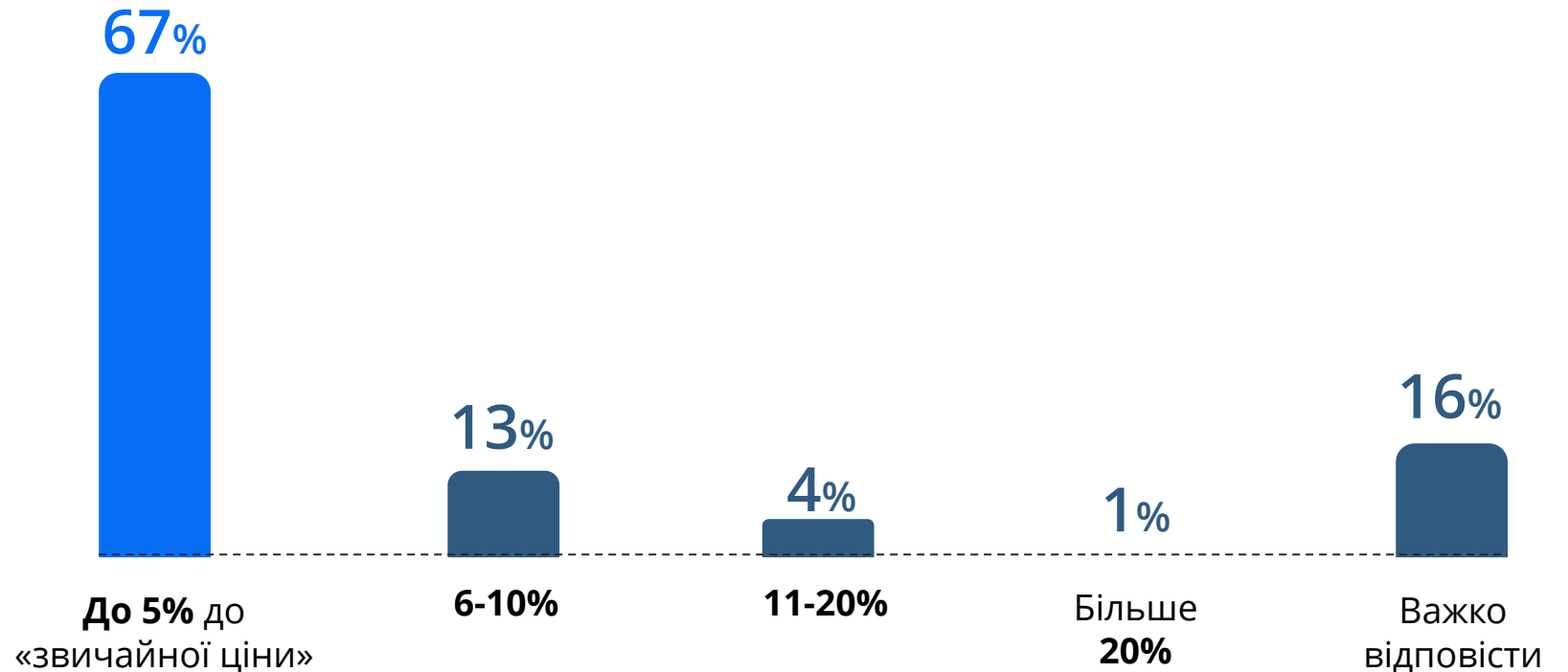


Українці хочуть чистої енергії і відмову від викопних видів палива, але не готові за це платити

Чи готові були б ви особисто платити вищу ціну за "зелену" енергію?



Який розмір націнки був би для вас прийнятним?





Висновки



Українці стали більш обізнаними про енергетику, менше цікавляться корупцією в секторі та менш схильні до протестної поведінки



Споживачі критичніше оцінюють якість послуг енергопостачання, але скаржаться рідше. Близько половини скарг - не задовольняються



Майже кожен третій споживач готовий до зміни постачальника газу та електроенергії, а головна причина - бажання заощадити



Українці підтримують розвиток чистої енергетики, але не знають як вона фінансується та не готові за це платити