



рекадро™

Экспертные кадровые решения

2020

Уровень владения современными цифровыми технологиями жителями России



Rekadro

13.08.2020

УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ СОВРЕМЕННЫМИ ЦИФРОВЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ЖИТЕЛЯМИ РОССИИ

Период проведения исследования: июль-август 2020 года.

Источники исследования: открытый опрос жителей России. Количество респондентов – 2990 человек.

Время диктует свои условия, и сейчас быть неуверенным пользователем персонального компьютера (ПК), все равно, что не уметь читать и писать. ПК, смартфоны и интернет уже давно вошли в нашу жизнь и занимают особое место. Навыками владения компьютером сегодня обучают в школах с младших классов. А современные дети с ранних лет разбираются в смартфонах. «Виртуальная реальность» сегодня уже ни у кого не вызывает удивление, все понимают, о чем идет речь. Насколько мы пользуемся возможностями цифрового пространства и готовы ли развиваться дальше? Исследовательский центр Рекадро провел опрос по уровню владения цифровыми технологиями среди россиян.

Использование ПК

ПК во всех своих проявлениях является неотъемлемой частью жизни человека. Это подтверждает тот факт, что практически у всех россиян дома есть компьютер или ноутбук. 94% опрошенных граждан используют компьютер или ноутбук в своей работе.

Диаграмма 1. «Есть ли у вас дома компьютер/ноутбук?», % респондентов

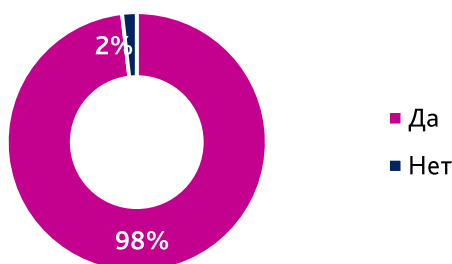
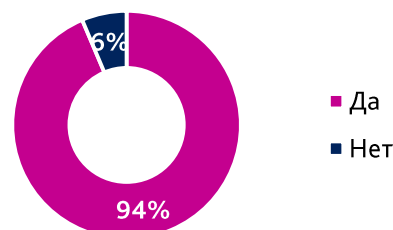
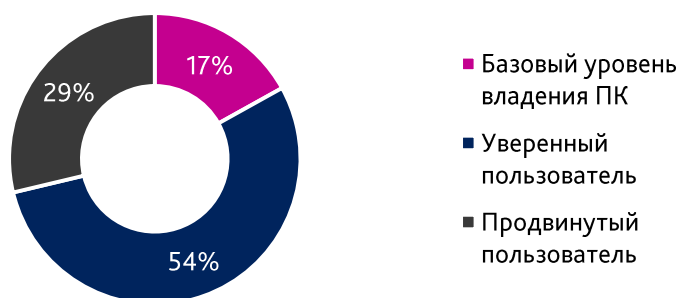


Диаграмма 2. «Используете ли вы компьютер/ноутбук в работе?», % респондентов



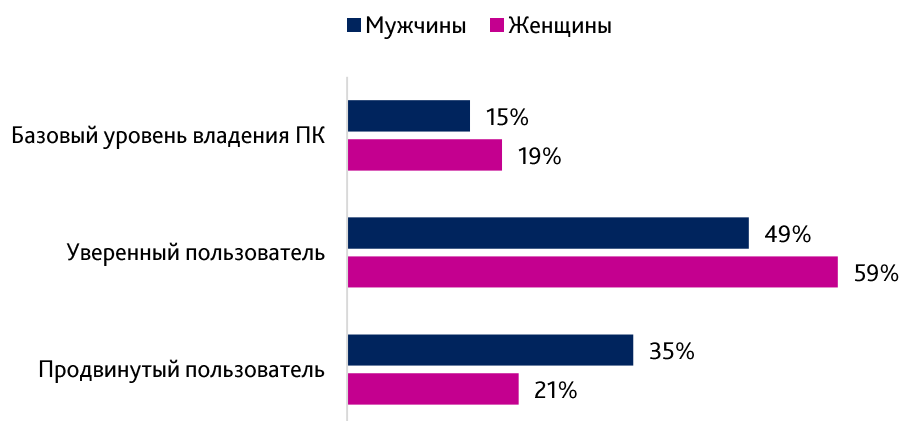
При этом половина россиян оценивают свой уровень владения ПК на среднем уровне. Навыками работы с компьютером на продвинутом уровне владеют 29% респондентов.

Диаграмма 3. Уровень владения ПК, % респондентов



Мужчины чаще оценивают свой уровень владения компьютером, как продвинутый.

Диаграмма 4. Уровень владения ПК в гендерной разрезе, % респондентов



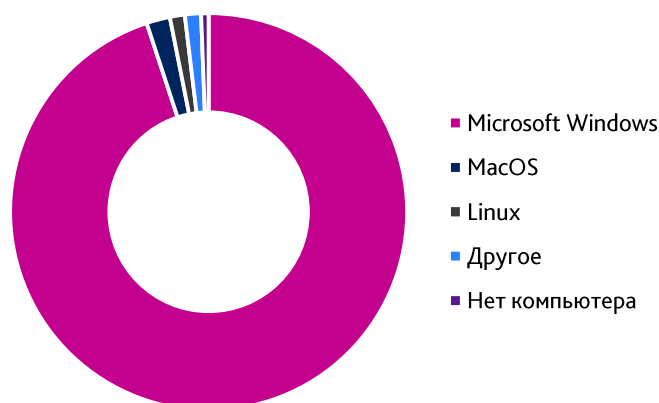
Больше половины респондентов ни разу не проходили курсы повышения навыков по владению ПК. 19% проходят обучающие курсы исключительно по работе. Регулярно повышают свои знания лишь 12% россиян, еще 9% постоянно обучаются и совершенствуются.

Диаграмма 5. Частота прохождения курсов повышения навыков работы с ПК, % респондентов



Большинство россиян используют операционную систему Windows.

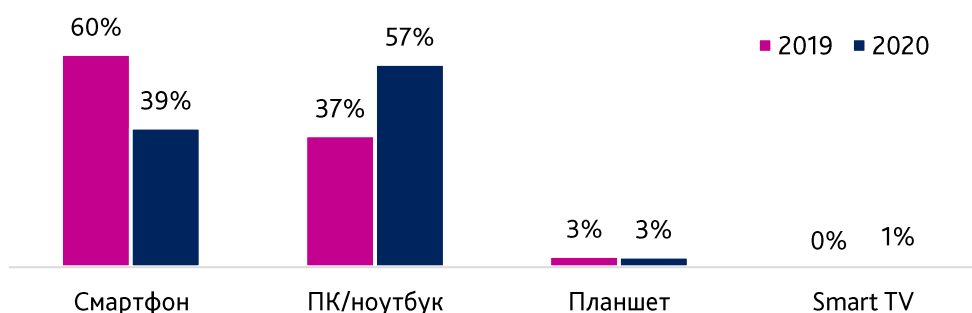
Диаграмма 6. Операционная система компьютера, % респондентов



Особенности использования интернет в повседневной жизни

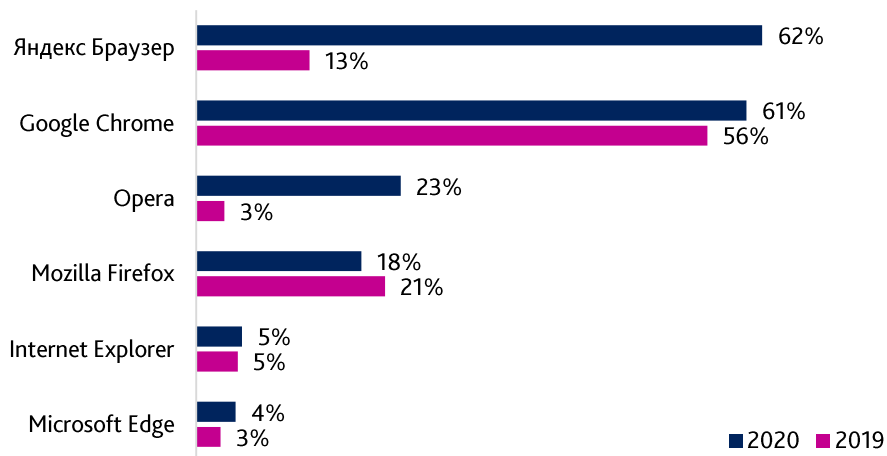
В связи с пандемией и вынужденным карантином, устройства для выхода в интернет изменились. Так, сравнивая ответы с аналогичным исследованием Рекадро 2019 года, высокая популярность выхода в интернет с использованием смартфона ушла на второй план (-21%). Сегодня, большей популярностью пользуется ПК или ноутбук (+20%).

Диаграмма 7. Устройство для выхода в интернет, сравнение 2019 и 2020гг, % респондентов



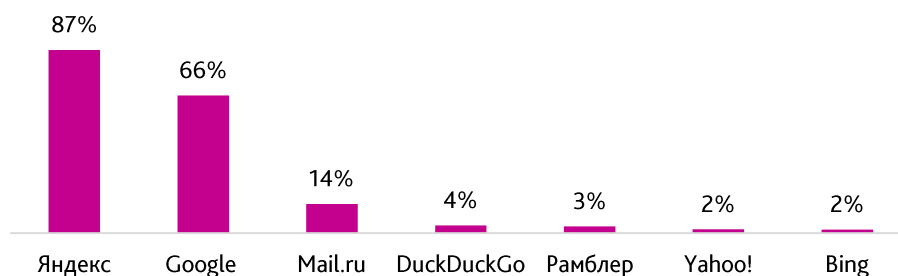
Среди интернет-браузеров лидером использования в 2020 году стал Яндекс Браузер, набрав 49% ответов респондентов (+49%), сместив Google Chrome на второе место (+5%). На третьем месте со значительным отставанием - браузер Opera (+20% респондентов).

Диаграмма 8. Наиболее популярные интернет-браузеры, % респондентов



Наиболее популярной поисковой системой, по мнению опрошенных россиян, является Яндекс (87%), на втором месте, набрав на 21% голосов меньше – Google.

Диаграмма 9. Наиболее популярные поисковые системы, % респондентов



В качестве почтовых сервисов чаще всего используют Яндекс почту (45%) и Mail.ru (31%). Значительно реже участниками опроса используется почта Gmail (17%).

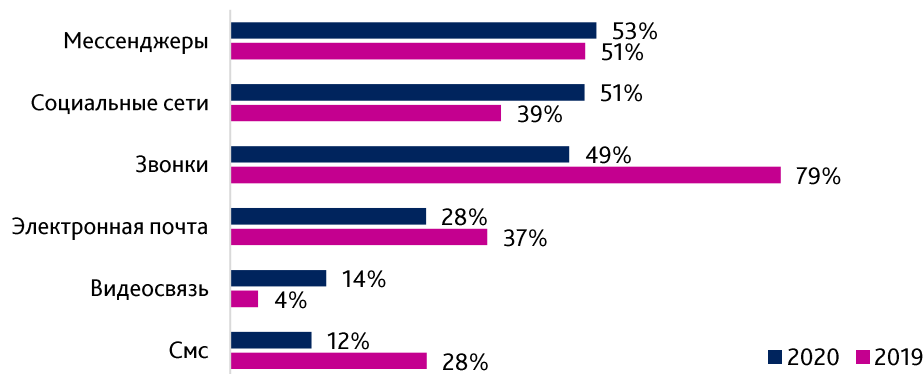
Диаграмма 10. Наиболее популярные почтовые сервисы, % респондентов



Цифровые технологии в общении

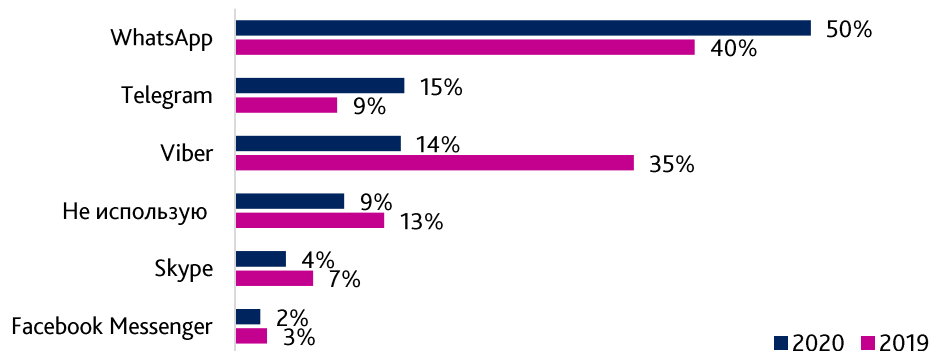
Для дистанционного общения в повседневной жизни в 2020 году, участники опроса начали чаще всего использовать различные мессенджеры (+2%). Социальными сетями стала пользоваться половина опрошенных россиян (+12%). Телефонный разговор опустился с первого на третье место, потеряв 30% голосов. На четвертом месте по-прежнему электронная почта (-9%). Набирает интерес в качестве способа общения - видеосвязь (+10%).

Диаграмма 11. «Какой вид дистанционного общения в повседневной жизни вы используете наиболее часто?», % респондентов



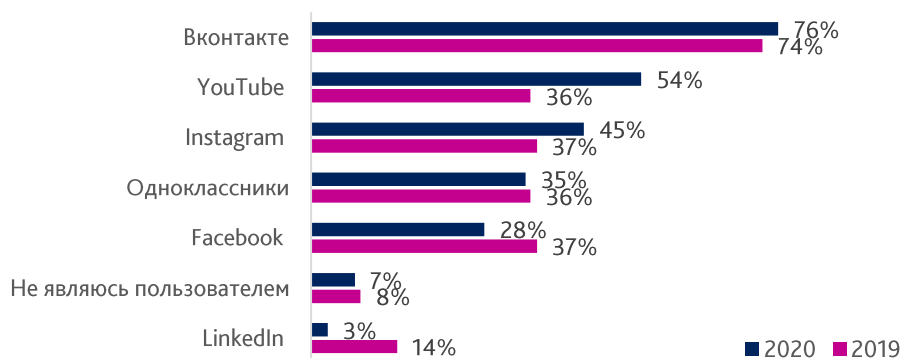
Наиболее популярным мессенджером среди опрошенных россиян, как и в 2019 году, является WhatsApp (+10%). На второе место вышел Telegram (+6%). Viber опустился на третье место, потеряв 21% голосов. Количество респондентов, не использующих мессенджеры, уменьшилось на 4%.

Диаграмма 12. Наиболее популярные мессенджеры, % респондентов



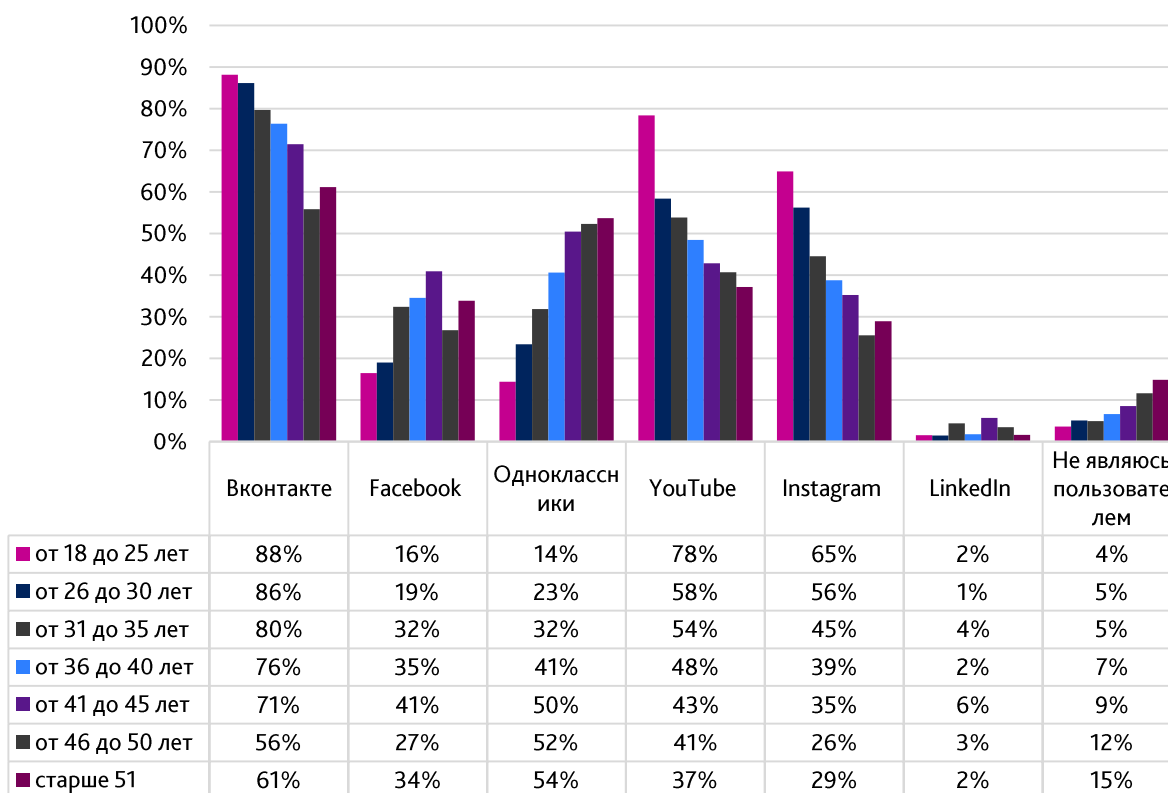
Среди социальных сетей по степени использования, как и прежде, лидирует ВКонтакте – 76% участников являются пользователями этой сети (+2% по сравнению с 2019 годом). Набирает популярность Youtube – у них прибавилось 18% пользователей, и Instagram (+8%). Сеть «Одноклассники» пользуют 35% россиян. Популярность Facebook снизилась на 9%. Запрет на использование сети LinkedIn повлиял на количество пользователей – их осталось всего 3% (-11%). Не являются пользователями социальных сетей 7% участников опроса.

Диаграмма 13. Популярность использования социальных сетей, % респондентов



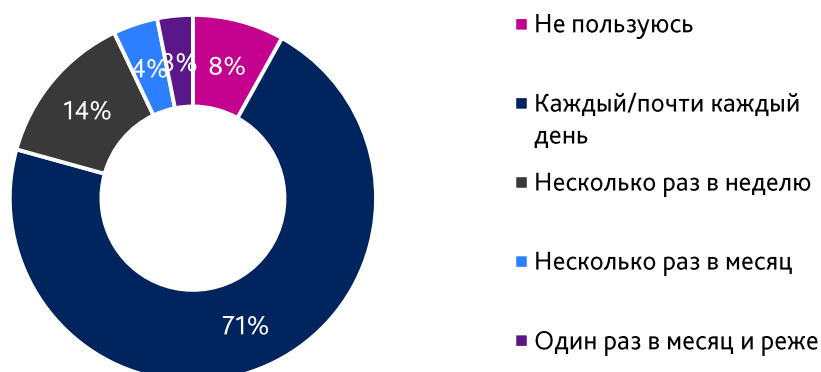
ВКонтакте, Youtube и Instagram пользуются популярностью среди пользователей от 18 до 25 лет. Facebook используют, как правило, россияне от 41 до 45 лет. Одноклассники популярны среди лиц в возрасте от 41 года и старше. Не являются пользователем соцсетей, в основном, респонденты старше 51 года.

Диаграмма 14. Популярность использования социальных сетей в разрезе возрастного признака, % респондентов



Большинство россиян пользуются социальными сетями каждый или почти каждый день. Несколько раз в неделю заходят в соцсети лишь 14% респондентов.

Диаграмма 15. Частота пользования социальными сетями, % респондентов



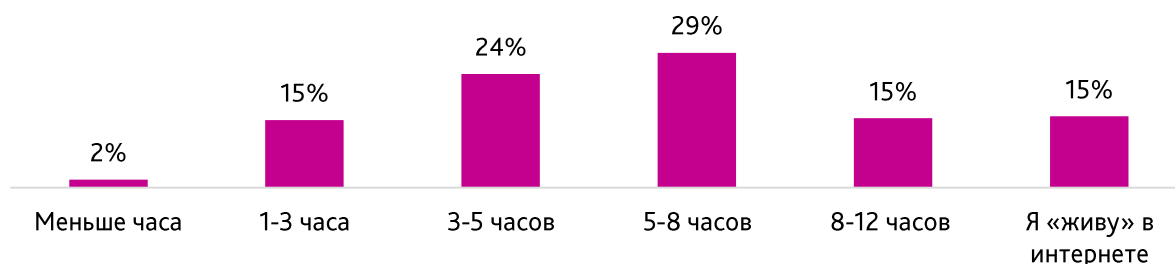
Активность участников опроса в социальных сетях несколько снизилась по сравнению с годом ранее, но социальные сети по-прежнему очень востребованы. Пользователи сегодня, в основном, читают новости (-11%) и статьи, смотрят видео или слушают музыку, просматривают посты друзей (-3%). Используют социальную сеть в качестве мессенджера 45% россиян (-9% по сравнению с 2019 годом). Небольшая часть респондентов регулярно размещает посты (+4%), пишут комментарии (-3%), делают репосты (-7%) и ставят лайки (-4%).

Диаграмма 16. Активность использования социальных сетей, % респондентов



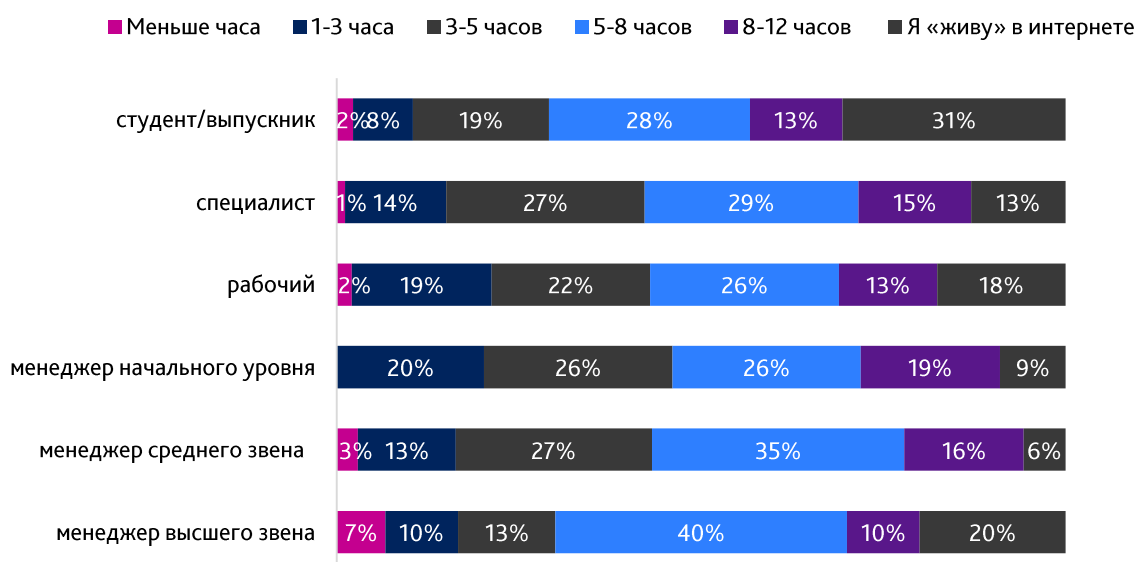
Опрошенные россияне, в среднем, проводят в интернете 5-8 часов в день. Каждый четвертый пользователь «сидит» в интернете 3-5 часов. 15% отмечают, что «живут» в интернете.

Диаграмма 17. Среднее количество времени в интернете ежедневно, % респондентов



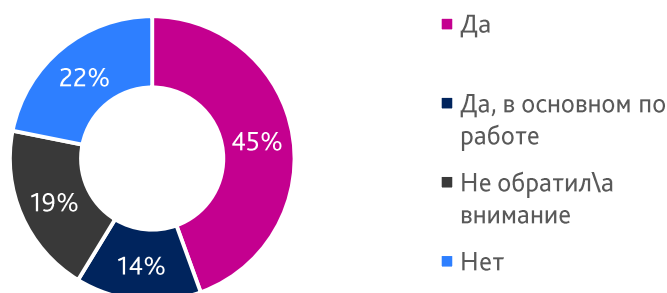
Студенты и выпускники больше времени проводят в интернете. Менеджеры высшего и среднего звена тратят на интернет по 5-8 часов в день.

Диаграмма 18. Среднее количество времени в интернете ежедневно, % респондентов



Многие россияне замечают, что в связи с пандемией стали больше времени проводить в интернете. Только 22% опрошенных сообщают об отсутствии изменений.

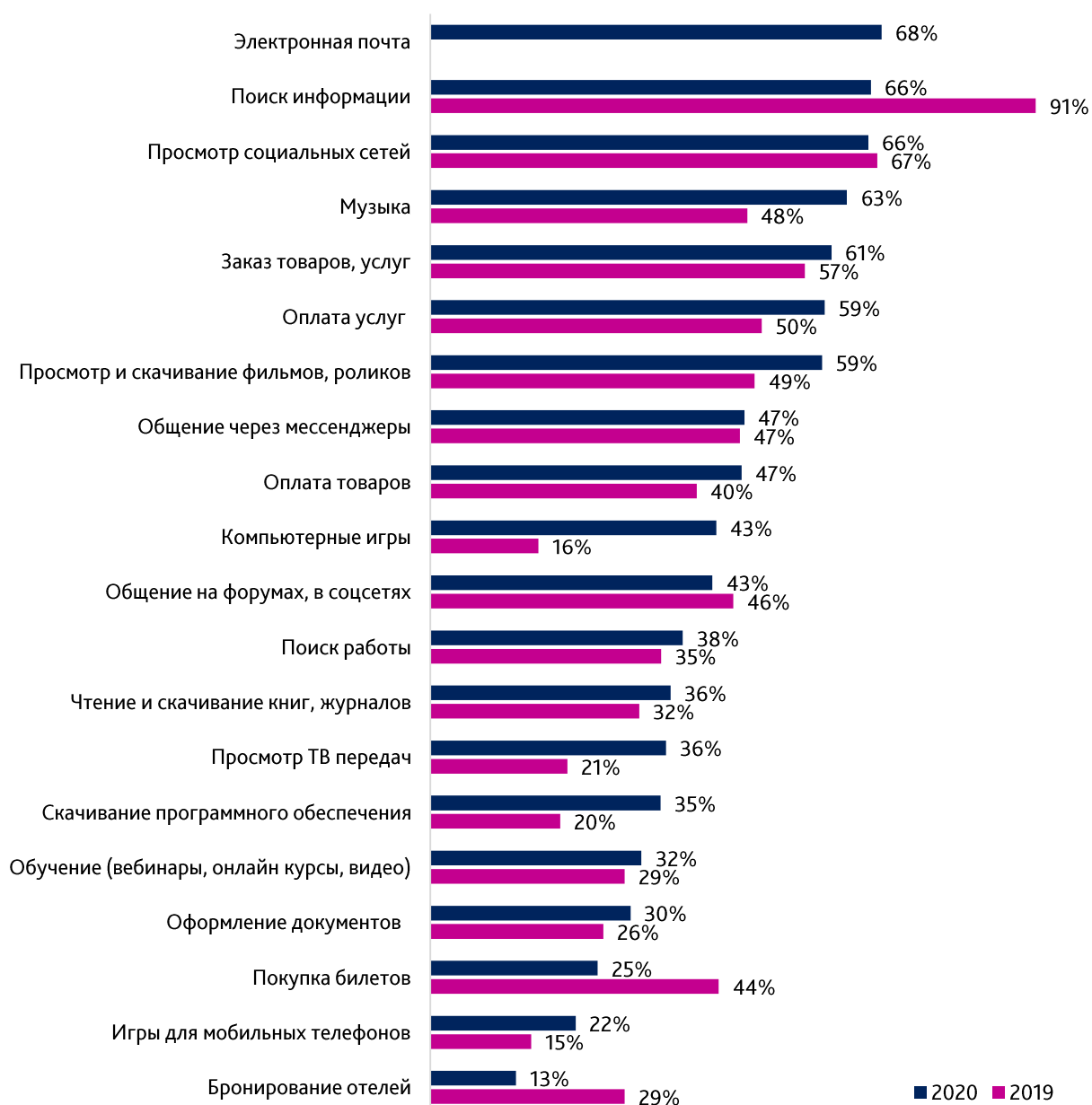
Диаграмма 19. «Увеличилось ли время использования интернета в связи с самоизоляцией и пандемией?», % респондентов



Использование онлайн-сервисов

Участники опроса чаще всего используют интернет для работы с электронной почтой (68% респондентов). Поиск различной информации опустился на второе место за последний год и потерял 25% голосов. На третьем месте - просмотр социальных сетей (-1%), на четвертом – музыка (+15%). Россияне стали больше заказывать товаров и услуг через интернет (+4%), пользоваться сервисами по оплате товаров (+7%) и услуг (+9%), смотреть и скачивать фильмы (+10%). Интерес к компьютерным играм также возрос на 27%. В связи с текущей ситуацией с пандемией, спрос на покупку билетов и бронирование отелей упал.

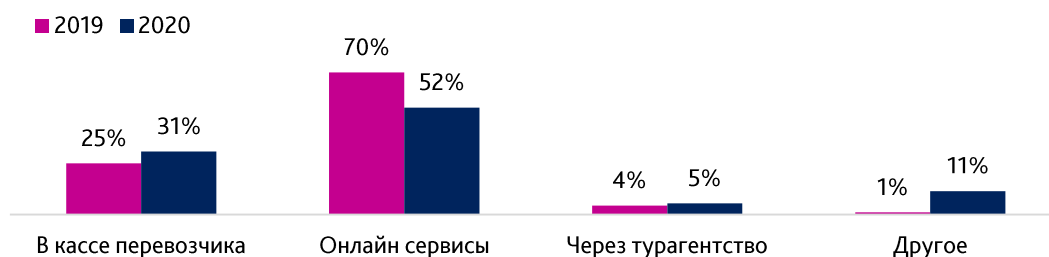
Диаграмма 20. Цели использования интернет, % респондентов



Использование некоторых услуг было рассмотрено более подробно в данном исследовании. Поскольку поездки, в том числе, командировки и путешествия, а также посещение массовых мероприятий до сих пор сильно ограничены, то выводы в этой части по востребованности онлайн сервисов носят ситуативный характер.

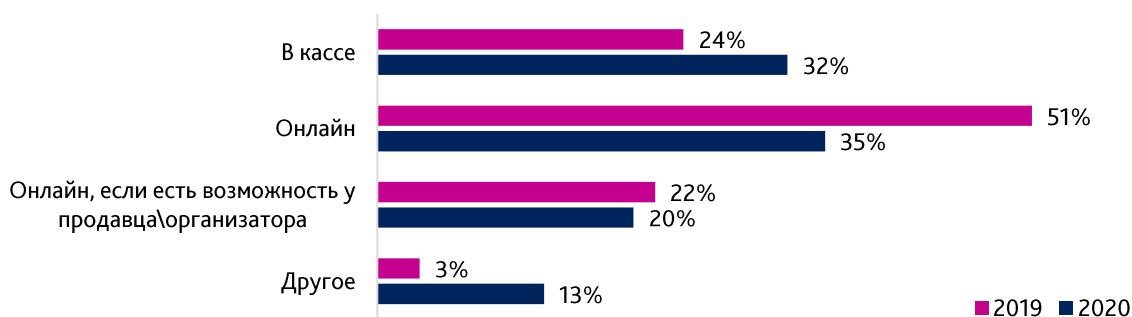
Половина россиян для покупки билетов на ж/д и авиа перелеты использует онлайн-сервисы, однако данный способ покупки потерял 18% голосов с 2019 года.

Диаграмма 21. Форма покупки железнодорожных и авиабилетов, % респондентов



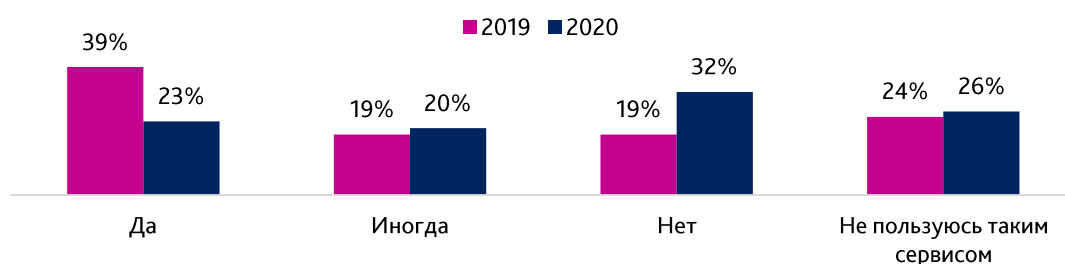
Треть респондентов предпочитает покупать билеты на культурно-массовые и спортивные мероприятия онлайн (-16% по сравнению с 2019 годом). Другая треть россиян, как правило, покупает в кассе (+8%). 20% предпочитают приобретать билеты у организатора (-2%).

Диаграмма 22. Форма покупки билетов на мероприятия, % респондентов



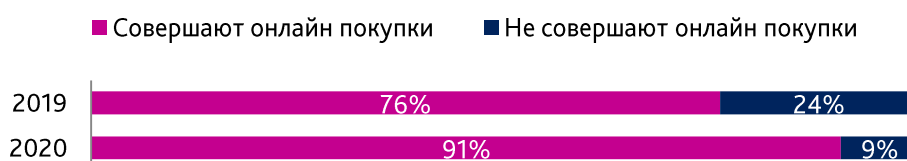
Частота бронирования отелей и гостиниц через интернет снизилась на 16%. Треть респондентов не пользуется онлайн бронированием отелей (+13%). 26% участников опрос не пользуются такими услугами в принципе (+2%).

Диаграмма 23. Бронирование отелей, % респондентов



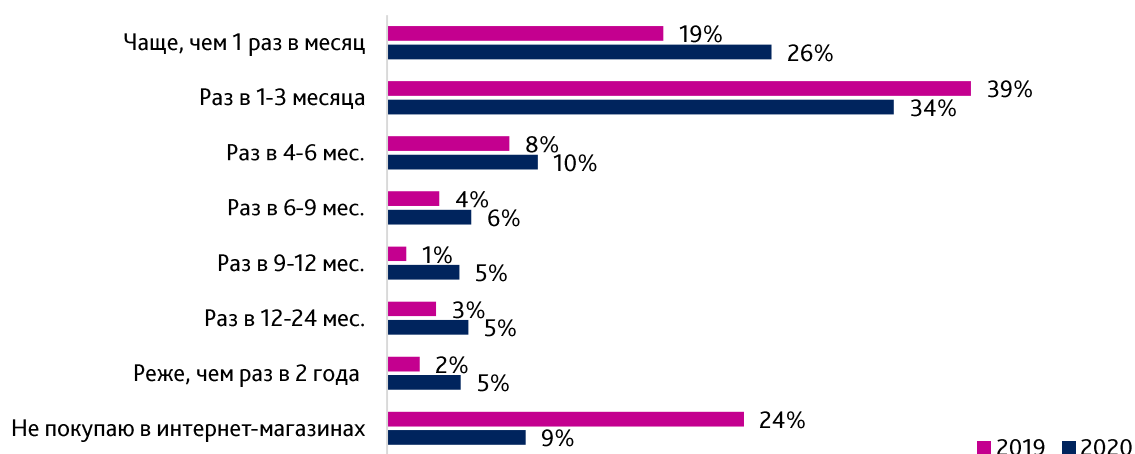
Респонденты стали чаще осуществлять покупки в интернет - магазинах – на 15% респондентов больше, чем в 2019 году.

Диаграмма 24. Онлайн покупки, % респонденты



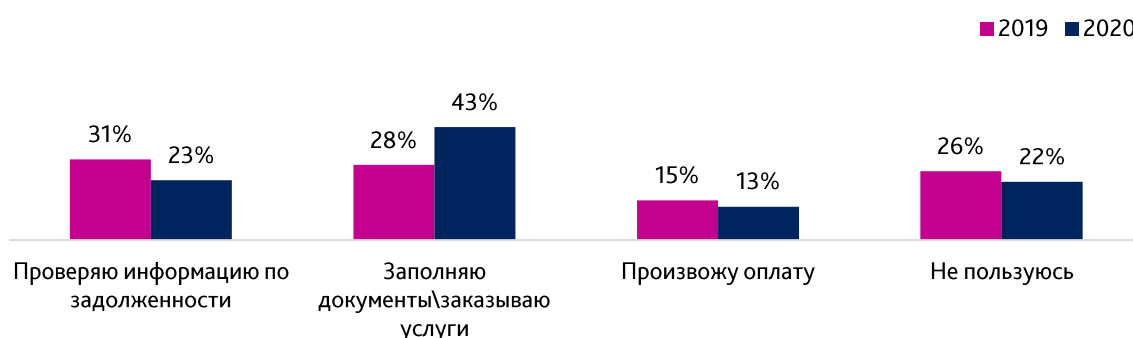
Изменилась частота покупок онлайн – на 7% больше россиян совершают покупки несколько раз в месяц. На 5% меньше совершают покупки раз в несколько месяцев. Раз в 4-6 месяцев покупают на 2% больше респондентов.

Диаграмма 25. «Как часто вы совершаете покупки онлайн?», % респондентов



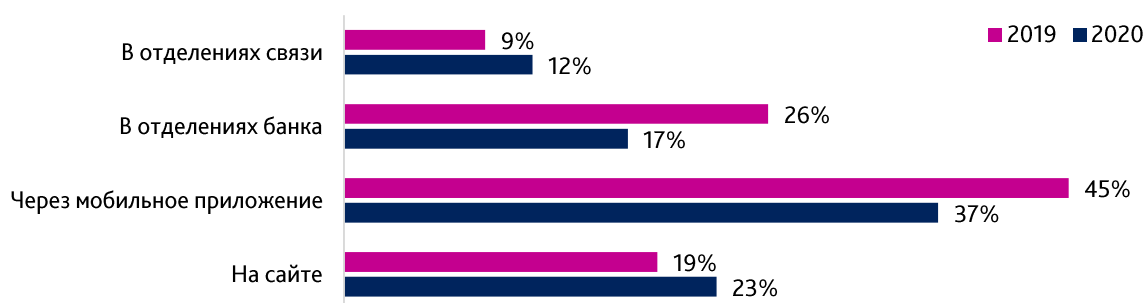
Большинство респондентов пользуются услугами государственных онлайн-сервисов, таких как gosuslugi.ru, nalog.ru (на 4% больше, чем год назад). Участники опроса стали чуть реже проверять информацию по задолженности (-8%) и производить оплату с помощью данных сервисов (-2%). Заполняют документы и заказывают услуги на 15% больше россиян.

Диаграмма 26. Действия на сайтах государственных услуг, % респондентов



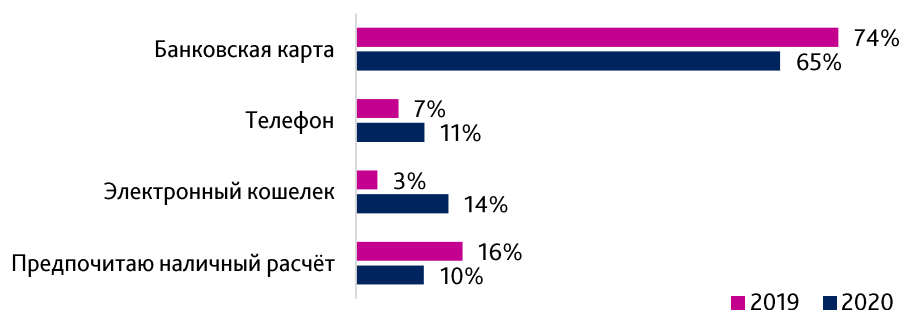
60% респондентов для оплаты жилищно-коммунальных услуг используют онлайн-сервисы. 37% используют для подобной цели мобильные приложения (на 8% меньше, чем в 2019 году), 23% делают это через сайт (+4%). В отделениях банка в 2020 году оплачивают услуги на 9% меньше граждан.

Диаграмма 26. Предпочитаемые способы оплаты услуг ЖКХ, % респондентов



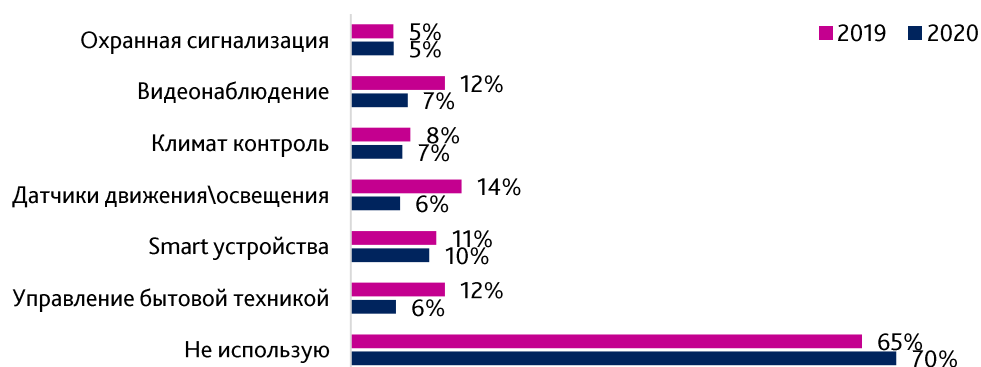
Наличный расчет для оплаты товаров и услуг используют всё меньше россиян (-6% по сравнению с 2019 годом). В целом, для покупок большая часть респондентов предпочитают пользоваться электронными способами оплаты: банковскими картами (-10%), электронным кошельком(+ 11%) и оплата телефоном с помощью NPS (+4%).

Диаграмма 27. Наиболее популярный инструмент для оплаты товаров/услуг, % респондентов



Устройства для превращения нашего жилья в «умный» дом помогают нам сделать жизнь более удобной, комфортной и безопасной. 70% участников опроса всё еще не используют данные элементы в повседневной жизни (на 5% больше, чем в опросе 2019г.). Среди пользователей популярны Smart устройства, видеонаблюдение и климат контроль.

Диаграмма 28. Использование устройств «умного» дома, % респондентов



Основной причиной неиспользования цифровых технологий, по мнению россиян по-прежнему является отсутствие необходимых навыков и привычки и недоверие технологиям.

Диаграмма 29. Почему некоторые граждане не пользуются цифровыми технологиями, % респондентов



Выводы и комментарии по результатам исследования

1. Персональный компьютер давно стал частью нашей жизни, он есть дома почти у каждого жителя России, или используется в работе. В среднем, респонденты оценивают себя, как уверенного пользователя ПК. Мужчины чаще считают себя продвинутыми пользователями.
2. По сравнению с 2019 годом, популярность использования смартфона для выхода в интернет уступает использованию персонального компьютера.
3. Растет популярность использования мессенджеров (WhatsApp, Telegram) и социальных сетей для общения. Личные звонки уходят на третий план.
4. В среднем, участники опроса тратят по 5-8 часов в интернете, проверяют электронную почту, ищут информацию, заходят в соцсети (VK, Youtube и Instagram – молодые пользователи, Facebook и Одноклассники – пользователи постарше) или слушают музыку.
5. Привычка использовать цифровые сервисы всё еще формируется:
 - 52% россиян покупают ж/д и авиабилеты онлайн,
 - 55% приобретают билеты на различные мероприятия через интернет,
 - 60% респондентов оплачивают услуги ЖКХ онлайн,
 - 78% участников опроса пользуются государственными онлайн-сервисами.
6. Респонденты стали на 15% чаще осуществлять покупки в интернет – магазинах. Чаще всего покупают раз в несколько месяцев или каждый месяц.
7. Наличный расчет для оплаты товаров и услуг используют всё меньше россиян. На первое место выходят электронные способы оплаты: банковскими картами, электронным кошельком и оплата телефоном с помощью NPS.
8. Устройства и технологии умного дома по-прежнему не пользуются популярностью, 70% опрошенных россиян не используют их в повседневной жизни (+5%).
9. Причины, тормозящие развитие цифровизации населения, за год не изменились - отсутствие необходимых навыков (63%), недоверие технологиям (49%) и отсутствие привычки (42%).
10. Вынужденный перевод на дистанционное обучение и удаленную работу обострил задачу необходимости владения цифровыми технологиями у всего населения нашей страны, но пока не сформировал устойчивую привычку.

Приложение 1. Информация о респондентах

Диаграмма 30. Распределение респондентов по полу, % респондентов

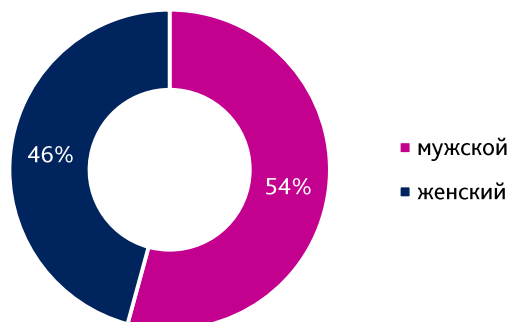


Диаграмма 31. Распределение респондентов по образованию, % респондентов

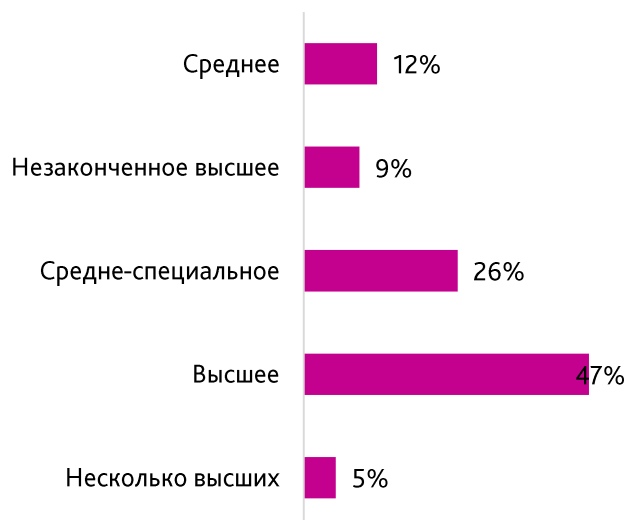


Диаграмма 32. Распределение респондентов по возрасту, % респондентов

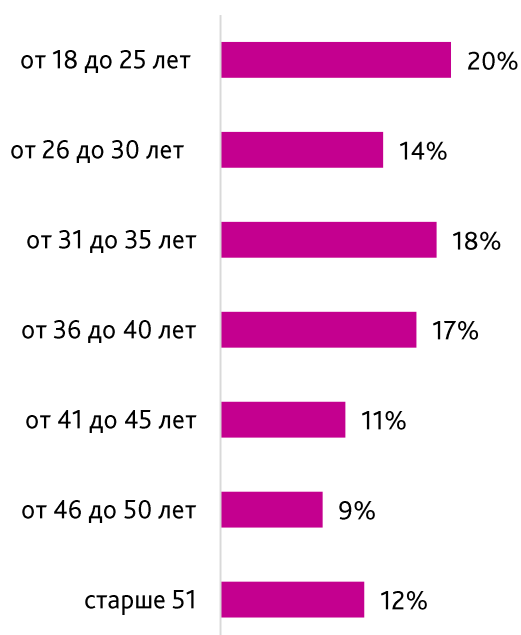


Диаграмма 33. Распределение респондентов по категории должности, % респондентов

