



ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И УДАЛЕННАЯ РАБОТА В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

Совместный аналитический доклад ВЦИОМ и Social Business Group

Восьмикратный рост доли удаленно работающих россиян на фоне самоизоляции прошел почти безболезненно. Имевшихся цифровых навыков для этого оказалось достаточно, а отсутствующие были освоены очень быстро.

МОСКВА, 15 мая 2020 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и ООО «Социал Бизнес Групп» (SBG) в преддверии Всемирного дня электросвязи и информационного сообщества представляют данные исследования о том, сколько россиян перешли на удаленную работу в условиях пандемии коронавируса COVID-19 и какие цифровые компетенции им для этого потребовались.

Основные результаты

- ✓ По уровню владения цифровыми компетенциями россияне разделились на 4 группы следующим образом: с высоким уровнем владения — 30%, выше среднего — 32%, ниже среднего — 18%, с низким уровнем владения — 21%. Чем выше у респондента уровень владения цифровыми компетенциями, тем больше вероятность его занятости в дистанционном режиме. При этом большинство опрошенных удовлетворены своим уровнем владения цифровыми компетенциями (60%).
- ✓ Среди распространенных цифровых компетенций участники исследования, по собственной оценке, лучше всего освоили фотографирование на телефон или другой гаджет, поиск информации в Интернете, съемку видео на телефон/камеру или другой гаджет, коммуникации с использованием мессенджеров, использование электронной почты. Наименее характерные для россиян цифровые компетенции — установка и настройка ПО, редактирование фотографий и изображений, подготовка презентаций, монтаж видео на телефоне / ноутбуке, компьютере.
- ✓ Распространение коронавируса активизировало переход россиян на удаленный режим работы — до пандемии так трудились только 2% опрошенных, а перешли к нему полностью или частично уже 16%. Основные категории работников на удаленке — специалисты с высшим образованием в бюджетной и коммерческой сферах, а также жители двух столиц и городов-миллионников. При этом почти для трети россиян режим занятости в связи с пандемией остался неизменным.
- ✓ Среди перешедших на удаленную работу респондентов 60% оценивают свой опыт перехода отрицательно, 36% — положительно. Преимущества работы из дома россияне связывают в первую очередь с отсутствием необходимости тратить время на дорогу и гибким графиком, недостатки — с тем, что специфика деятельности требует непосредственного контакта с людьми, а также сложностями самоорганизации в домашних условиях.
- ✓ Большинству россиян, перешедших на удаленную работу, согласно опросу, не пришлось осваивать для этого каких-либо новых навыков (81%). Те же, кто столкнулся с такой необходимостью, в основном осваивали навыки работы с новым программным

обеспечением, в частности мессенджерами и инструментами для проведения видеоконференций.

Отношение россиян к переходу на удаленную работу

Стремительное распространение коронавируса COVID-19, по заявлению Всемирной организации здравоохранения от 11 марта 2020 г., приобрело характер пандемии. В России, находящейся на втором месте в мире по числу официально подтвержденных случаев заболевания (данные Центра системной науки и техники имени Джонса Хопкинса)¹, как и во многих других странах, были приняты меры по ограничению непосредственного межличностного взаимодействия граждан, направленные на сдерживание распространения инфекции. Одним из последствий данных мер стал переход ряда граждан на удаленную работу из дома.

Согласно результатам опроса взрослых (18+) россиян, проведенного 30 апреля, на удаленную работу перешли 16% граждан, в том числе 9% полностью, а 7% — частично. Для 29% опрошенных режим работы не изменился — если 27% продолжают выполнять свои обязанности на предприятии или в офисе, то 2% находились на удаленном режиме работы и до начала пандемии.

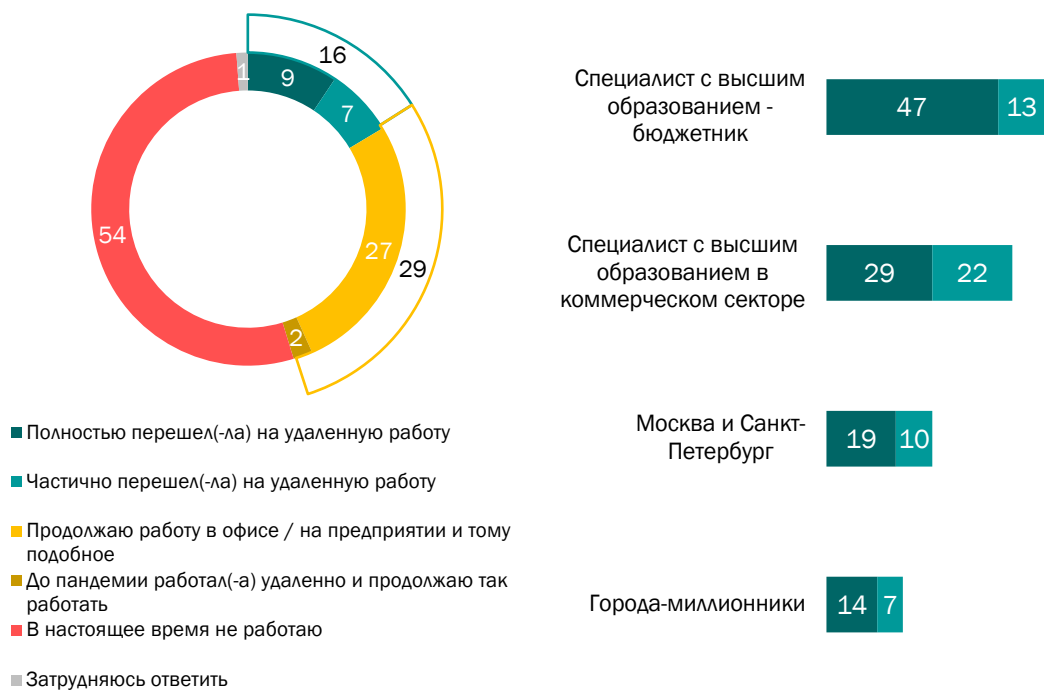
Не работают в настоящее время 54% взрослых россиян. Обратим внимание, что в эту группу попали как респонденты, которые не работали до введенных ограничений (например, пенсионеры, учащиеся и т.д.), так и те, кто утратил возможность работать в связи с наложенными ограничениями. Исследование не позволяет точно определить количество последних, однако приведем два важных в обсуждаемом контексте показателя — 7% от общего числа участников исследования обозначили свой статус в качестве работающих, при этом также указав на то, что в настоящее время они не работают, а 10% респондентов определили свой статус как «временно неработающие, безработные». Очевидно, что некоторые из них приобрели такой статус в течение последних полутора месяцев.

Доля перешедших на удаленную работу зависит от категорий трудящихся. Выше всего данный показатель среди специалистов с высшим образованием, работающих в бюджетной сфере — 60% (в том числе 47% перешли на удаленку полностью, а 13% — частично). Среди специалистов с высшим образованием, занятых в коммерческом секторе, на удаленку перешел 51% опрошенных.

Суммарная доля работников, исполняющих в настоящее время свои обязанности дистанционно, значимо различается в крупных, средних и малых населенных пунктах. Например, в Москве и Санкт-Петербурге она равна 29%, в городах-миллионниках (исключая два мегаполиса) — 21%, на селе — 10% (рис. 1).

¹ COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University // [Электронный ресурс] URL: <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6> (дата обращения - 13.05.2020)

Рис. 1. В настоящее время в связи с объявлением пандемии коронавируса в мире некоторые компании и предприятия в нашей стране полностью или частично перевели сотрудников на удаленную работу из дома. Если Вы в настоящее время работаете, то в каком режиме? (закрытый вопрос, один ответ, % от всех опрошенных)



Рассмотрим оценку работающими удаленно россиянами данного режима занятости (рис. 2). Респонденты этой категории чаще высказывают отрицательное отношение к удаленке (61%), чем положительное (36%).

Те, кому нравится работать дистанционно, чаще всего аргументируют свое отношение отсутствием необходимости тратить время на дорогу (31%). Для 26% ценна возможность гибкого графика и самостоятельной организации своего времени. Еще 17% считают домашнюю обстановку более комфортной, а 13% утверждают, что у них стало больше свободного времени. Среди других высказанных аргументов: более высокий уровень безопасности, возможность присматривать за детьми и работать на своем компьютере, экономия денег и др. (рис. 2).

Рис. 2. Почему Вам нравится удаленный режим работы (из дома)? (открытый вопрос, до трех ответов, % от тех, кому нравится работать удаленно)



Участники опроса, которым удаленный режим не нравится, в 3 из 10 случаев утверждают, что их работа требует прямого контакта с людьми. Также 15% представителей данной группы указывают на то, что дома им сложно сосредоточиться. По мнению 11% опрошенных, полноценно работать на удаленке невозможно, а каждому десятому просто надоело сидеть дома. Еще 8% не симпатизируют удаленному режиму из-за увеличения объема работы, 7% — из-за сложностей совмещения рабочего и частного пространства, столько же — по причине плохого интернета или маломощного компьютера (рис. 3).

Рис. 3. Почему Вам не нравится удаленный режим работы (из дома)? (открытый вопрос, до трех ответов, % от тех, кому не нравится работать удаленно)



Самооценка уровня цифровых компетенций

Эффективная организация удаленной работы, как правило, связана с использованием технологий, позволяющих производить, распространять и потреблять информацию в цифровом виде. В свою очередь, для использования этих технологий человек должен обладать цифровыми компетенциями.

В рамках нашего исследования была предпринята попытка измерить уровень владения различными цифровыми компетенциями среди россиян. Так, был разработан список, включающий 17 распространенных цифровых компетенций, которые одновременно могут использоваться как для решения задач бытового характера, так и в профессиональной деятельности.

Уровень владения каждой из компетенций респонденту предлагалось оценить по пятибалльной шкале (насколько хорошо он может выполнять те или иные действия), где 1 означало «совсем не умею», а 5 — «очень хорошо умею это делать». Впоследствии был проведен кластерный анализ методом k-средних, направленный на выявление наиболее однородных групп россиян по уровню владения различными компетенциями.

Описанная выше методика позволила решить две задачи. С одной стороны, сами компетенции были разделены на четыре группы в зависимости от самооценки уровня их владения россиянами (рис. 4). С другой стороны, были выявлены четыре группы россиян, различающиеся самооценками уровня владения различными цифровыми компетенциями.

Рис. 4. Субъективная оценка россиянами уровня владения различными цифровыми навыками (% от всех опрошенных)



Итак, **первую группу** составили пять цифровых компетенций, уровень владения которыми респонденты оценили **наиболее высоко**. Среди них:

- Умение фотографировать на телефон или другой гаджет (умеют очень хорошо — 55%, совсем не умеют — 13%);
- Умение искать информацию в Интернете (Яндекс, Google, Bing и другое) (умеют очень хорошо — 52%, совсем не умеют — 15%);

- Умение снимать видео на телефон/камеру или другой гаджет (умеют очень хорошо — 48%, совсем не умеют — 14%);
- Навыки переписки / совершения звонков в различных мессенджерах (Telegram, WhatsApp, Viber, Skype, Microsoft Teams или другими) (умеют очень хорошо — 49%, совсем не умеют — 18%);
- Навыки использования электронной почты (умеют очень хорошо — 48%, совсем не умеют — 24%).

Во **вторую группу** со сравнительно **более низким уровнем** владения цифровыми компетенциями вошли:

- Умение проводить финансовые операции в Интернете и/или через мобильный банк (умеют очень хорошо — 42%, совсем не умеют — 23%);
- Умение сканировать, распечатывать документы, изображения при помощи принтера, сканера (умеют очень хорошо — 44%, совсем не умеют — 27%);
- Умение пользоваться социальными сетями (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Instagram, Twitter, Мой Мир, Живой журнал / LiveJournal и другие) (умеют очень хорошо — 38%, совсем не умеют — 20%);
- Умение сохранять, копировать и архивировать файлы на компьютере / ноутбуке / телефоне (умеют очень хорошо — 41%, совсем не умеют — 26%).

Еще **ниже** по уровню самооценки расположились следующие четыре цифровые компетенции, которые составили **третью группу**:

- Навыки работы с текстами в текстовом редакторе (например, Microsoft Word, Open Office Writer или в других) (умеют очень хорошо — 30%, совсем не умеют — 33%);
- Навыки работы с антивирусами и другими средствами защиты информации (выбор, настройка, проверка файлов, чистка и так далее) (умеют очень хорошо — 19%, совсем не умеют — 35%);
- Навыки работы с электронными таблицами (например, Microsoft Excel, Open Office Calc или другими) (умеют очень хорошо — 19%, совсем не умеют — 38%);
- Умение размещать файлы, документы в Интернете (например, в облачных хранилищах — Google Disc, Облако Mail и тому подобное) (умеют очень хорошо — 23%, совсем не умеют — 38%).

Наконец, четвертая группа цифровых компетенций, которыми, согласно опросу, владеет **наименьшая** доля россиян:

- Умение устанавливать и настраивать программное обеспечение (на компьютер, мобильный телефон и так далее) (умеют очень хорошо — 16%, совсем не умеют — 41%);
- Умение редактировать фотографии, изображения (например, при помощи Adobe Photoshop или применения необходимых фильтров в телефоне / на компьютере) (умеют очень хорошо — 15%, совсем не умеют — 39%);
- Умение готовить презентации (например, в Microsoft PowerPoint, Open Office Impress, Prezi или других) (умеют очень хорошо — 15%, совсем не умеют — 46%);
- Умение делать монтаж видео на телефоне / ноутбуке, компьютере (умеют очень хорошо — 10%, совсем не умеют — 47%).

Перейдем к рассмотрению четырех групп россиян, различающихся субъективным уровнем владения различными цифровыми компетенциями (рис. 5).

Рис. 5. Распределение россиян по уровню владения цифровыми компетенциями.
(результаты кластерного анализа, метод k-средних, % от всех опрошенных)



Первую группу составили **россияне с высоким уровнем цифровых компетенций**. Доля среди опрошенных — 32%, средний возраст — 36 лет. На работу из дома в данной группе перешли 28% участников опроса.

Во вторую группу вошли **россияне с уровнем цифровых компетенций выше среднего**. Доля среди опрошенных — 30% (самый большой среди выявленных кластеров). Средний возраст его представителей — 45 лет. Доля совершивших переход на удаленку — 17%.

К третьей группе относятся **россияне с уровнем цифровых компетенций ниже среднего**. Доля среди опрошенных — 18%. Средний возраст в данной группе составляет 54 года. Переход на дистанционную работу в этом кластере осуществили 9% респондентов.

Четвертую группу составили **россияне с низким уровнем цифровых компетенций**. Доля среди опрошенных — 20%. Данный кластер самый возрастной (средний возраст его представителей — 64 года) и самый «женский» (доля женщин — 62%, в остальных кластерах соотношение между мужчинами и женщинами более-менее соответствует среднему по выборке). Среди представителей данной группы на удаленку перешли 3%.

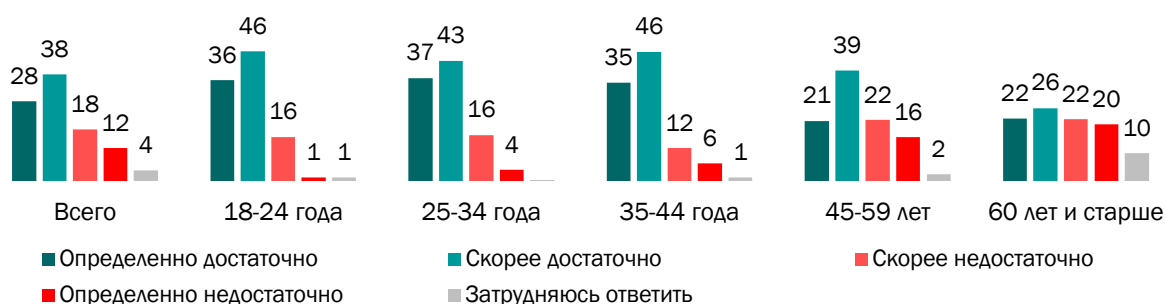
Полученные результаты позволяют сделать следующий вывод: чем выше уровень цифровых компетенций, тем выше вероятность перехода на дистанционную работу.

Удовлетворенность уровнем цифровых компетенций

Насколько россияне удовлетворены имеющимся уровнем цифровых компетенций? Примерно в двух из трех случаев они считают его достаточным, причем 28% — определенно достаточным, а 38% — скорее достаточным. В то же время 30% полагают, что им недостаточно тех навыков работы на компьютере, ноутбуке и телефоне, которыми они владеют. 4% респондентов ответить на вопрос затруднились.

Удовлетворенность уровнем цифровых компетенций зависит от возраста респондента. Выше всего она у россиян от 18 до 24 лет — 82%, ниже всего — в возрастной группе 60+ — 48%. Также отметим низкое значение данного показателя среди жителей села (57%) (рис. 6).

Рис. 6. Лично Вам в целом достаточно тех навыков работы на компьютере / ноутбуке / телефоне, которыми Вы обладаете, или недостаточно? (закрытый вопрос, один ответ, %)



Вернемся к организации трудовой деятельности в условиях самоизоляции. Участникам исследования, перешедшим на удаленную работу, был задан вопрос о том, пришлось ли им для этого осваивать какие-либо цифровые навыки. Утвердительно на него ответили 19% респондентов, отрицательно — 81%. Меньше всего потребовалось дополнительно учиться респондентам от 18 до 24 лет, больше всего — от 45 до 59 лет (28%).

В процессе перехода на работу из дома россиянам пришлось столкнуться прежде всего с использованием новых программных продуктов, об этом сообщили 47% респондентов данной группы. 17% опрошенных были вынуждены освоить программу проведения видеоконференций Zoom. Обучаться использованию компьютера, мессенджеров и видеоконференций пришлось соответственно 14%, 13% и 12% опрошенных (рис. 7).

Рис. 7. Вы сказали, что Вам пришлось освоить новые навыки. Что это за навыки? Назовите их (открытый вопрос, до трех ответов, % от тех, кто перешел на удаленный режим работы)



Методика

Инициативный всероссийский опрос «ВЦИОМ-Спутник» проведен 30 апреля 2020 г. В опросе принимают участие россияне в возрасте от 18 лет. Метод опроса — телефонное интервью по стратифицированной двухосновной случайной выборке стационарных и мобильных номеров объемом 1600 респондентов. Выборка построена на основе полного списка телефонных номеров, задействованных на территории РФ. Данные взвешены на вероятность отбора и по социально-демографическим параметрам. Для данной выборки максимальный размер ошибки

с вероятностью 95% не превышает 2,5%. Помимо ошибки выборки, смещение в данные опросов могут вносить формулировки вопросов и различные обстоятельства, возникающие в ходе полевых работ.