ВЦИОМ

• Основан в 1987 году •

РОЛЬ МЕССЕНДЖЕРОВ В ШКОЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

РЕЗУЛЬТАТЫ ВСЕРОССИЙСКОГО ОПРОСА УЧИТЕЛЕЙ, РОДИТЕЛЕЙ И ШКОЛЬНИКОВ

МОСКВА, 2022

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целевые аудитории опроса (ЦА) – граждане России, которые пользуются мессенджерами:

Школьники в возрасте от 14 до 18 лет

Родители учеников 1 – 11 классов школы

Учителя школ (младших, средних и старших классов, классные руководители)

Объем выборки

2454 респондентов, в том числе: школьников - 852, родителей - 855, учителей - 747.

Метод опроса

Интернет-опрос. Респонденты отбираются случайным образом после таргетирования на заданные критерии.

География опроса

Вся Россия, все федеральные округа и типы населенных пунктов.

ISO 20252
BUREAU VERITAS
Certification

Исследование проведено под управлением, установленным в системе менеджмента качества, сертифицированной Бюро Веритас Сертификейшн, и соответствующей требованиям ISO 20252, сертификат №: RU003012.

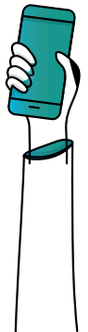
ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

1. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕССЕНДЖЕРОВ

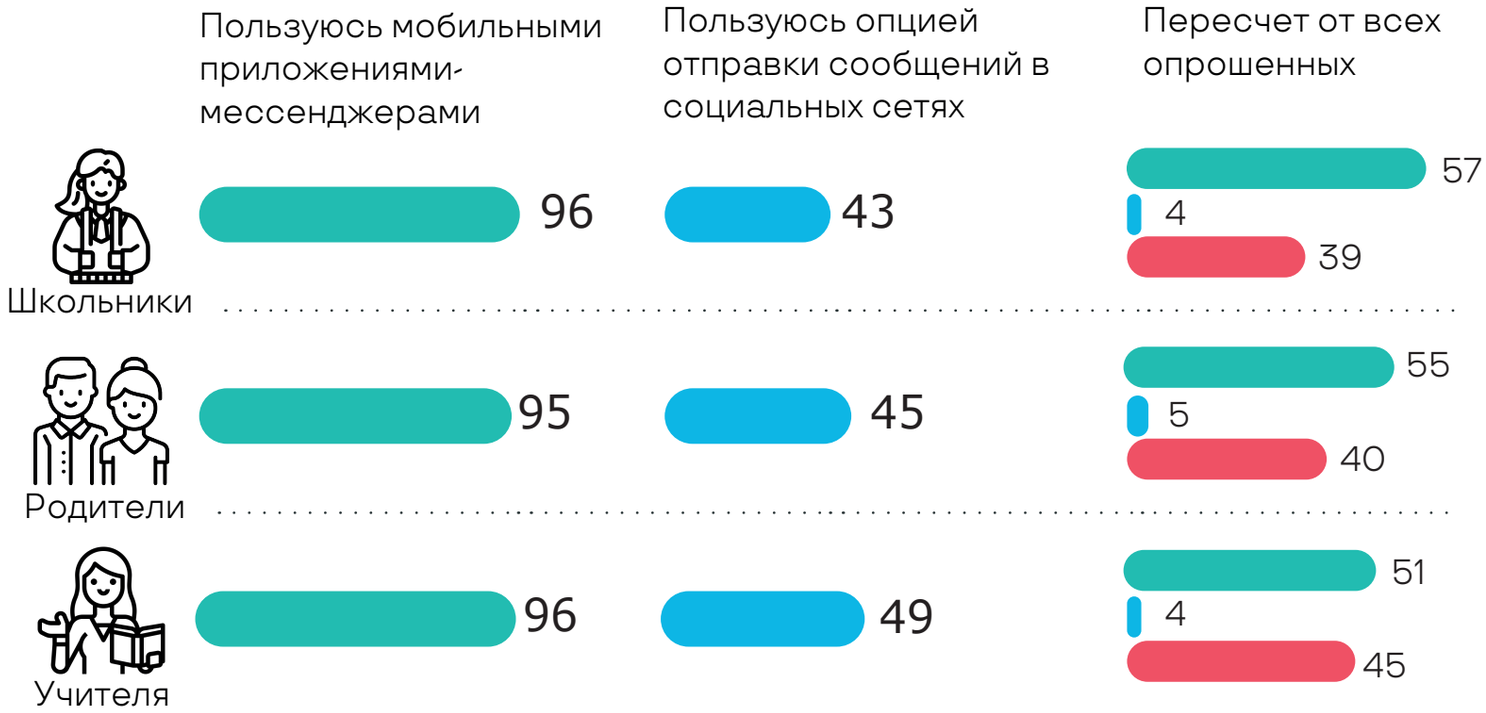
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕССЕНДЖЕРОВ: ПРИЛОЖЕНИЯ VS СОЦСЕТИ

Подавляющее большинство опрошенных для обмена сообщениями пользуются мобильными приложениями-мессенджерами (по 96% среди школьников и учителей и 95% среди родителей). Общаются в социальных сетях 43%-49% опрошенных аудиторий.

- Совмещают пользование и приложениями-мессенджерами, и чатами в социальных сетях порядка 39% - 45% опрошенных.
- Только в мессенджерах общается примерно каждый второй опрошенный школьник, родитель и учитель (57%, 55% и 51% соответственно).
- Отправляют сообщения только из соцсетей 4-5% опрошенных.



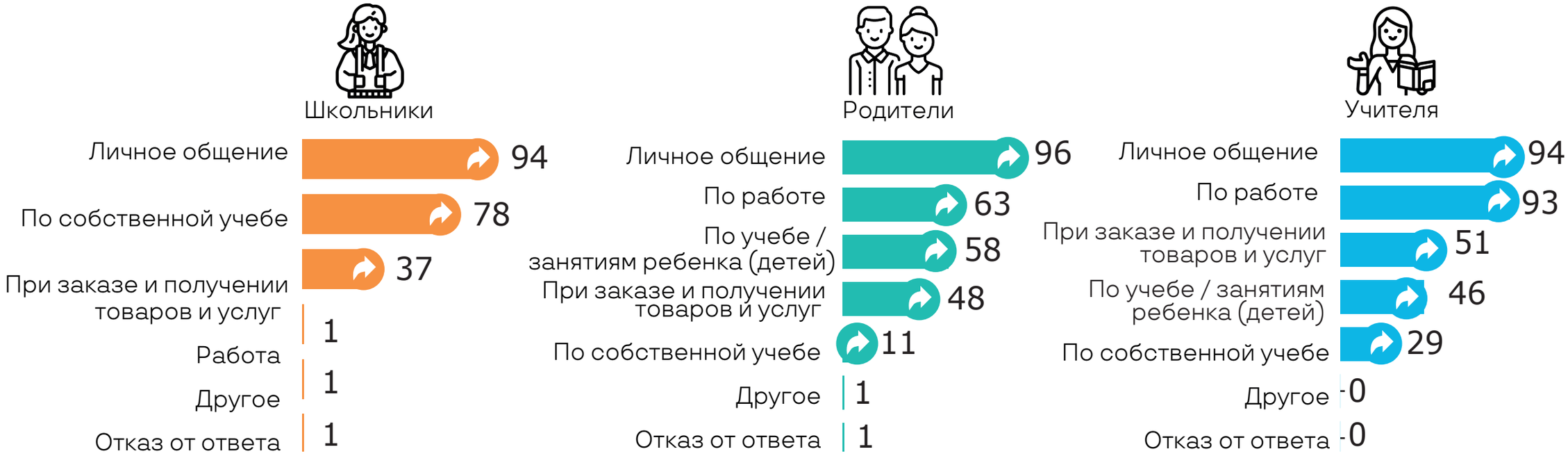
Поговорим об использовании мессенджеров – программ, приложений и опций для мгновенного обмена сообщениями с пользователями. Лично Вы пользуетесь или не пользуетесь мессенджерами в соцсетях и (или) мобильных приложениях? (закрытый вопрос, не более 2-х ответов, в % от всех опрошенных в группах)



ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕССЕНДЖЕРОВ

- Помимо личного общения у учителей одна из основных целей использования мессенджеров - работа (93% - пользуются по работе и 94% - по личным вопросам).
- У школьников учебные вопросы тоже на втором месте, но с бОльшим отрывом от личных – 78% и 94% соответственно.
- Родители упоминали общение в мессенджерах по школьным вопросам детей практически с той же частотой, что и собственную работу 58% и 63% соответственно.

В каких целях Вы пользуетесь мессенджерами?
(закрытый вопрос, не более 6 ответов, в % от всех опрошенных в группах)



ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕССЕНДЖЕРОВ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕССЕНДЖЕРОВ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

- Подавляющее большинство школьников старше 14 лет, родителей школьников и учителей пользуются мессенджерами для обсуждения школьных вопросов. Как правило, на ежедневной основе.
- Выше других интенсивность общения у учителей.

Как часто Вы пользуетесь мессенджерами или соцсетями для обсуждения школьных вопросов?
(закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных в группах)

Школьники

Родители

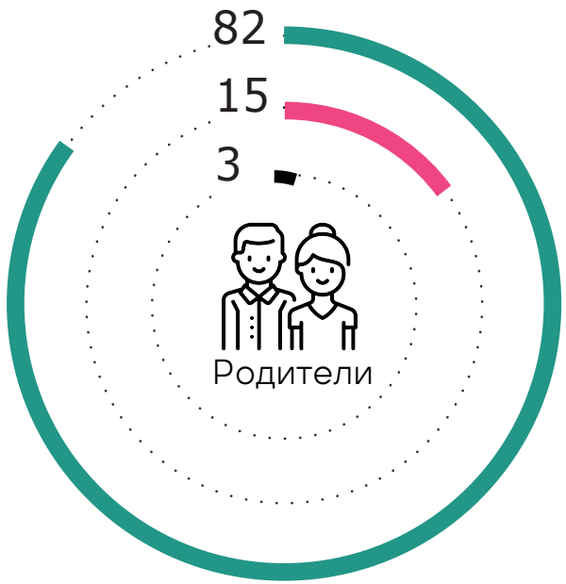
Учителя

	Школьники	Родители	Учителя
Многократно в течение дня	33	23	51
Ежедневно	38	36	35
Ежедневно + Многократно в течение дня	**71**	**59**	**86**
Несколько раз в неделю	22	24	10
Несколько раз в месяц	4	7	1
Реже раза в месяц	1	3	1
Не пользуюсь	2	6	1
Затрудняюсь ответить	0	1	1

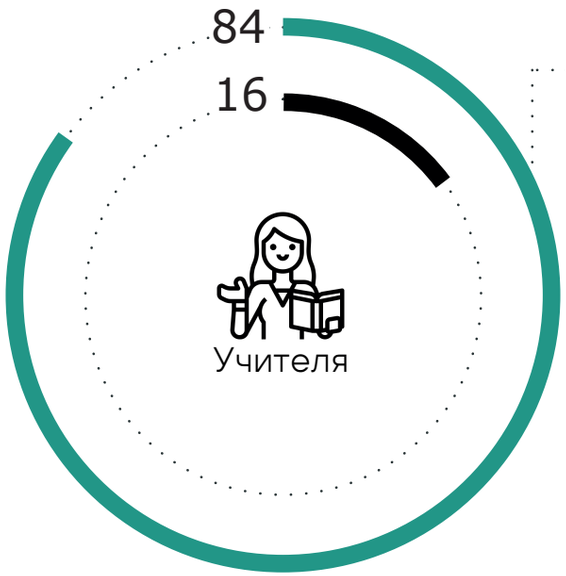
УЧАСТИЕ В РОДИТЕЛЬСКИХ ЧАТАХ

- В родительских чатах лично состоят большинство опрошенных родителей и учителей (82% и 84% соответственно).
- Среди опрошенных учителей наиболее высока доля тех, кто состоит в родительский чатах среди классных руководителей (92%) и работающих в младших классах (87%).

Вы лично или другой член Вашей семьи состоите или не состоите в «родительских чатах» в мессенджерах или в социальных сетях для обсуждения школьных вопросов? Родительский чат - это групповой чат для общения родителей, чьи дети ходят в один класс, и/ или классного руководителя/ педагога.
(закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных в группах)



- Да, я лично состою
- Да, но не я, а другой член семьи
- Нет



По группам учителей:

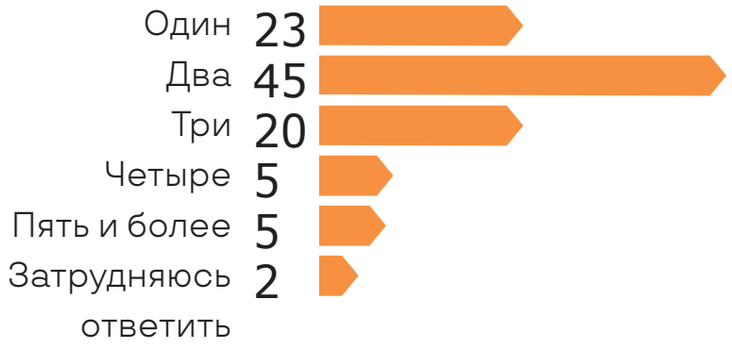
СКОЛЬКО МЕССЕНДЖЕРОВ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ШКОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

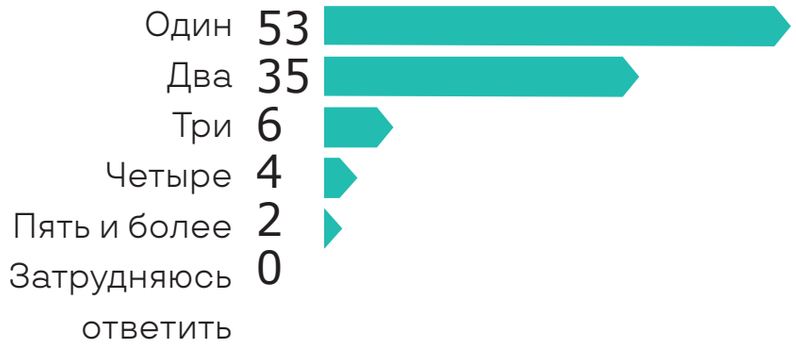
Для обсуждения вопросов по учебе школьники и учителя чаще всего используют два мессенджера или больше, родители – один.

Сколько всего мессенджеров и соцсетей Вы лично используете для обсуждения школьных вопросов?
(закрытый вопрос, один ответ, в % от опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам (для родителей, учителей - состоят в родительских чатах)

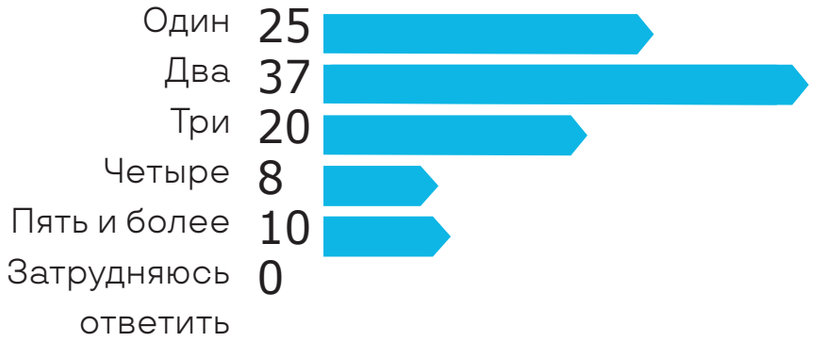
Школьники



Родители



Учителя



КАКИЕ МЕССЕНДЖЕРЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

Укажите мессенджеры и соцсети, которыми Вы пользуетесь для обсуждения школьных вопросов.
(закрытый вопрос, любое число ответов, в % от всех опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам)

Школьники

- ВКонтакте и/или VK Мессенджер — 62
- Telegram — 58
- WhatsApp — 55
- Viber — 14
- TikTok — 5
- Сферум — 2
- Skype — 1
- Одноклассники (сайт и/или приложение) — 1
- Мой мир — 1

2 Другое
3 Затрудняюсь ответить

Родители

- ВКонтакте и/или VK Мессенджер — 71
- Viber — 32
- Telegram — 22
- WhatsApp — 16
- Одноклассники (сайт и/или приложение) — 3
- Skype — 1
- TikTok — 1
- Сферум — 1
- Мой мир — 1
- Facebook и/или Facebook Messenger* — 1

1 Затрудняюсь ответить

Учителя

- WhatsApp — 76
- Telegram — 46
- ВКонтакте и/или VK Мессенджер — 33
- Viber — 23
- Сферум — 7
- Одноклассники (сайт и/или приложение) — 5
- Skype — 2
- TikTok — 1
- Мой мир — 1
- Facebook и/или Facebook Messenger* — 1

1 Затрудняюсь ответить

ВКонтакте и/или VK Мессенджер
Telegram
WhatsApp
Viber
TikTok
Сферум
Skype
Одноклассники (сайт и/или приложение)
Мой мир
Facebook и/или Facebook Messenger*

**принадлежит организации Meta, запрещенной в РФ*

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

3. ВОСПРИЯТИЕ УДОБСТВА ОБЩЕНИЯ В МЕССЕНДЖЕРАХ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

ВОСПРИЯТИЕ МЕССЕНДЖЕРОВ КАК КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

Для большинства опрошенных участников образовательного процесса мессенджеры – это основной и самый удобный канал коммуникации по школьным вопросам.

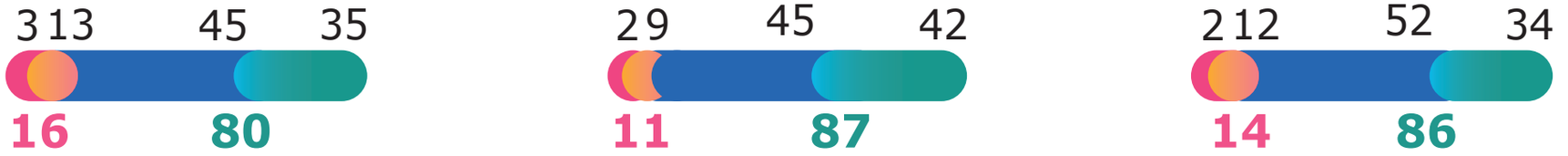
Исходя из Вашего личного опыта, насколько Вы согласны или не согласны со следующими утверждениями: Для меня мессенджер /соцсеть – это … (закрытый вопрос, один ответ, в % от опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам)

Скорее не согласен(-на)
Полностью не согласен(-на)
Скорее согласен(-на)
Полностью согласен(-на)

Школьники

Родители

Учителя



*На диаграммах не представлена доля затруднившихся с ответом, поэтому сумма ответов может быть меньше 100%

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

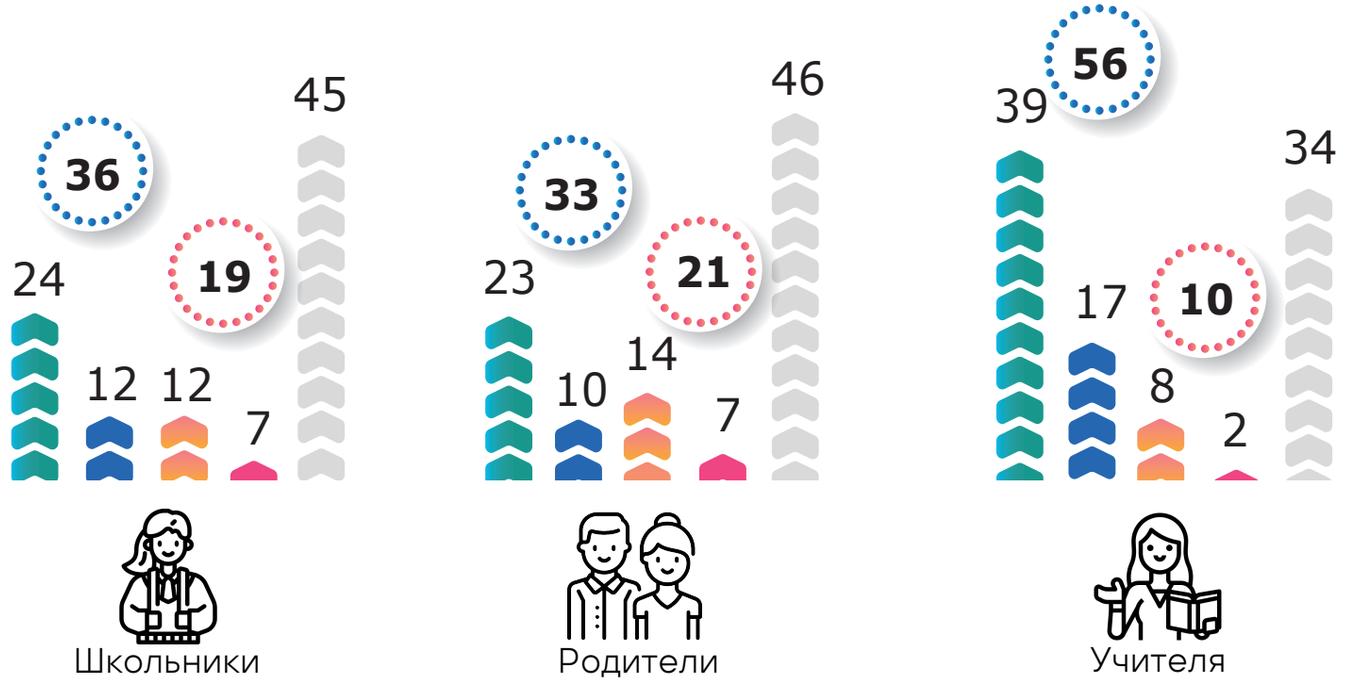
4. РАЗДЕЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ ПО ЛИЧНЫМ И ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕРЕС К ИДЕЕ РАЗДЕЛЕНИЯ АККАУНТА НА ШКОЛЬНЫЙ И ЛИЧНЫЙ

- Идея разделения аккаунта внутри одного мессенджера наиболее близка учителям: более половины опрошенных учителей (56%) декларируют намерение разделить аккаунт на школьный и личный с настройкой оповещений для каждого.

- Среди родителей и школьников опция такого разделения аккаунта представляет интерес у каждого третьего; почти каждый второй не смог определиться с ответом.

Если бы Вы могли внутри одного мессенджера разделить аккаунт на школьный и личный с настройкой оповещений для каждого (интервал времени приёма сообщений, звуковое оповещение), Вы сделали бы такое разделение или нет? (полузакрытый вопрос, один ответ, в % от опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам)



АРГУМЕНТЫ «ЗА» И «ПРОТИВ» РАЗДЕЛЕНИЯ АККАУНТА НА ШКОЛЬНЫЙ И ЛИЧНЫЙ

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

- Желание разделить аккаунт опрошенные объясняют прежде всего удобством, сохранением личного пространства, разграничением потока информации (не путать чаты). Учителя также говорили о возможности общения по работе только в рабочее время.

- Не хотели бы делить аккаунт представители всех целевых аудиторий потому что «устраивает как есть», не видят необходимости и опасаются неудобств и путаницы. Каждый десятый учитель указал, что «нужно всегда быть на связи».

Почему сделали бы разделение? (открытый вопрос, любое число ответов, в % от тех, кто предпочел бы разделить аккаунты, представлен топ-7 наиболее часто встречающихся ответов)

Почему НЕ сделали бы разделение? (открытый вопрос, любое число ответов, в % от тех, кто предпочел бы не разделять аккаунты, представлен топ-8 наиболее часто встречающихся ответов)

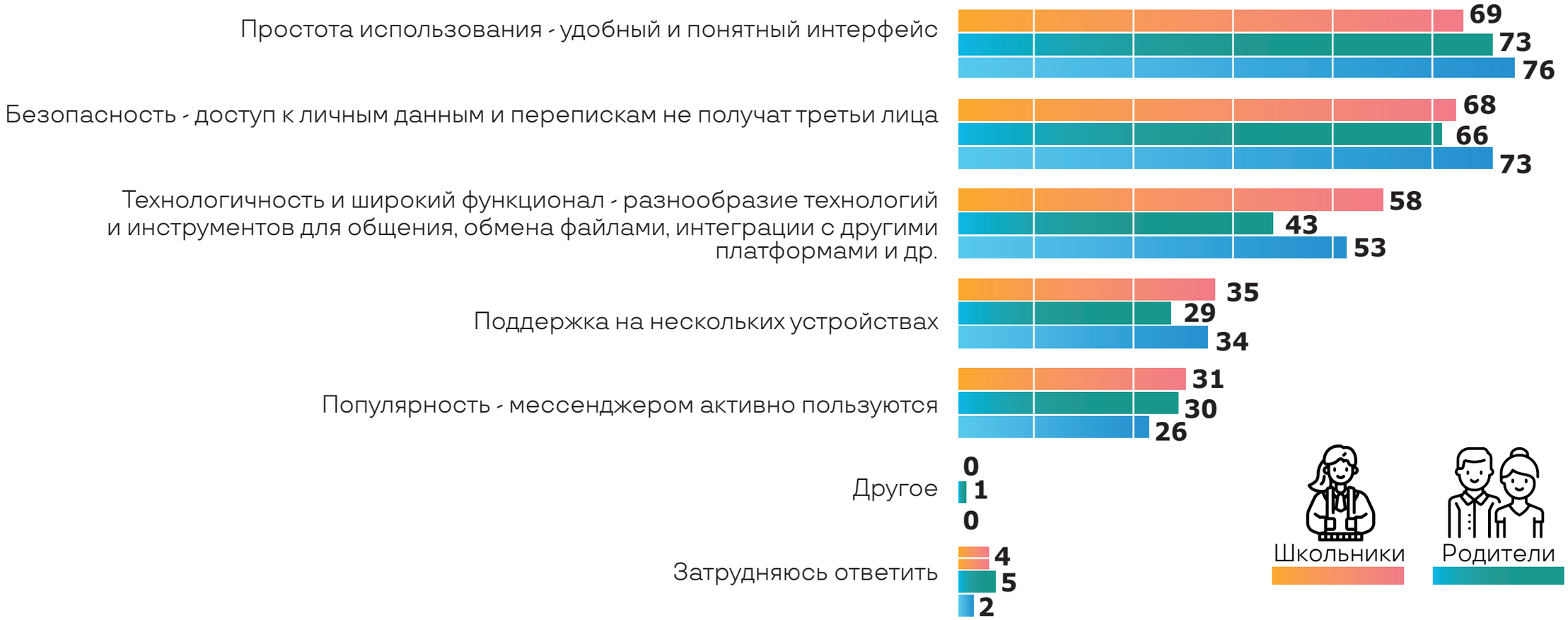
ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

5. ВАЖНЫЕ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПАРАМЕТРЫ МЕССЕНДЖЕРОВ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

КЛЮЧЕВЫЕ ЗНАЧИМЫЕ ПАРАМЕТРЫ МЕССЕНДЖЕРА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

Простота использования и безопасность – основные требования к мессенджеру, где обсуждают школьные вопросы.

Если бы выбор мессенджера для общения по школьным вопросам зависел только от Вас, какие 3 главных критерия Вы бы учитывали при выборе?
(закрытый вопрос, не более 3 ответов, в % от опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам)



ВОСТРЕБОВАННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МЕССЕНДЖЕРОВ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ ПО ШКОЛЬНЫМ ВОПРОСАМ

От четверти до более половины опрошенных пользователей мессенджеров по школьным вопросам отмечают важность для них большинства тестируемых характеристик этого инструмента общения. Топ – отсутствие спама, безопасность и защита данных; учителя отмечают также отсутствие запрещенного контента.

Какие характеристики и функциональные возможности важны для Вас в мессенджерах, которые Вы используете для общения по школьным вопросам? (закрытый вопрос, любое число ответов, в % от опрошенных, которые лично используют мессенджеры для общения по школьным вопросам)

Школьники

Родители

Учителя

	Школьники	Родители	Учителя
Отсутствие спама, рекламных рассылок	53	57	56
Поддержка с разных устройств (компьютер/ мобильный телефон)	50	34	48
Безопасность и защита личных данных/ данных моих детей от доступа третьих лиц	49	49	51
Возможности настройки/ отключения уведомлений отдельных чатов	49	42	36
Разнообразие функций и инструментов для общения:	46	21	31
Возможности загружать и хранить объемные файлы, необходимые для учебы	44	23	37
Возможность доступа к разным школьным сообществам (канал всей школы, класса и т.д.)	42	29	36
Защита переписки от нежелательного/ запрещенного контента	37	37	50
Возможность интеграции со школьным расписанием, электронным дневником и журналом	31	25	25
Возможность создать отдельный аккаунт только для обсуждения школьных вопросов	31	34	34
Затрудняюсь ответить	5	4	1

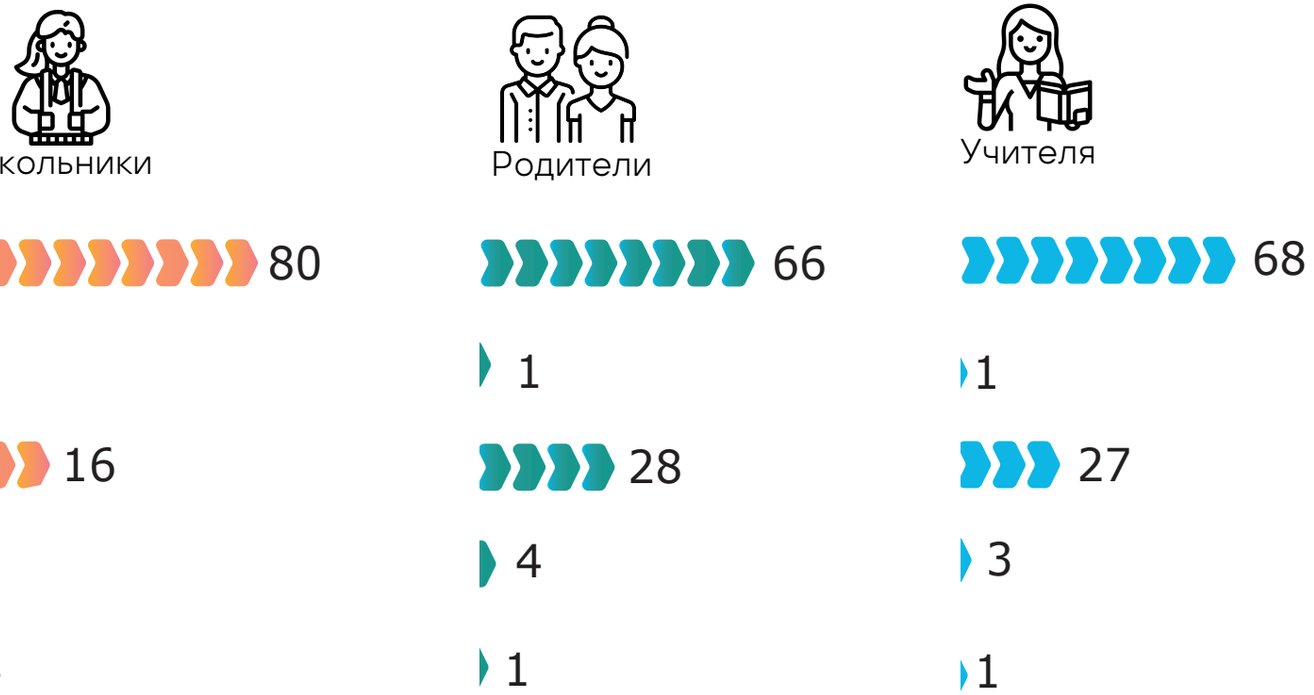
ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

6. ОТНОШЕНИЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ В МЕССЕНДЖЕРАХ

ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ

- Абсолютное большинство опрошенных (95-97%) в трех целевых аудиториях в том или ином виде используют голосовые сообщения.
- Чаще всего опрошенные и отправляют, и получают голосовые сообщения.

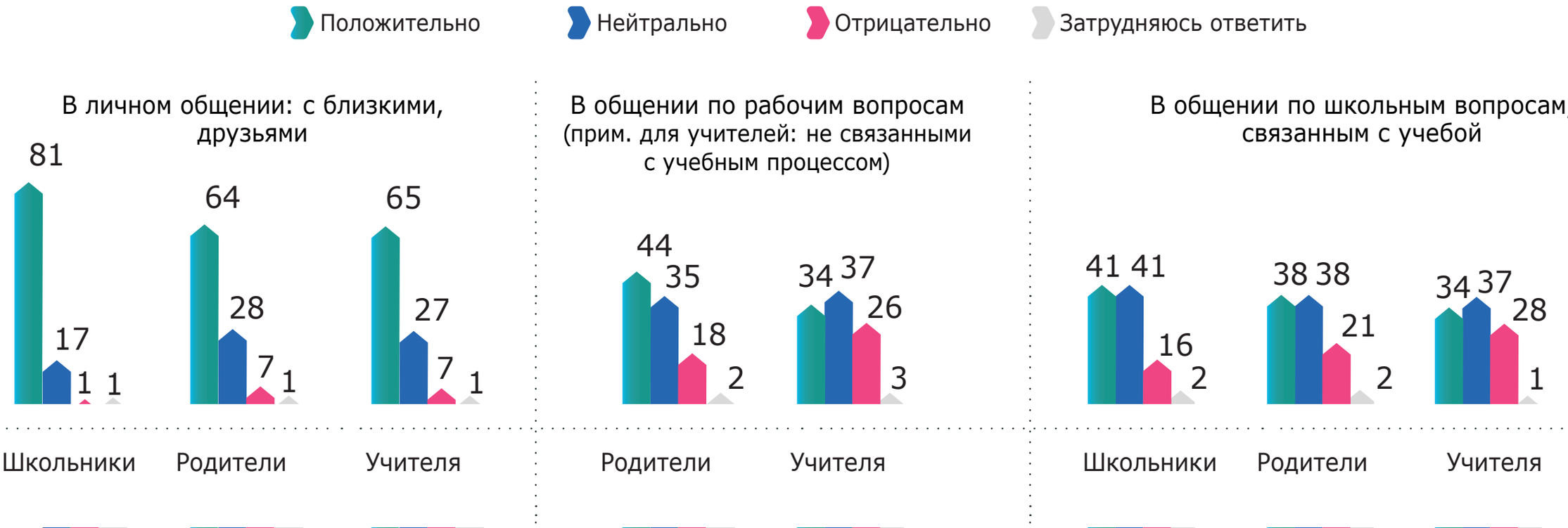
Уточните, пожалуйста, пользуетесь ли Вы голосовыми сообщениями в мессенджерах? (закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)



ОТНОШЕНИЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ

- Независимо от цели общения негативное отношение к голосовым сообщениям встречается существенно реже, чем позитивное или нейтральное.
- В личных чатах доля родителей и учителей, одобряющих использование «голосовых», - 64% и 65% соответственно, среди школьников - 81%.
- Относительно школьных чатов доли положительного и нейтрального восприятия голосовых сообщений равны и составляют значительное большинство (массового негатива нет).

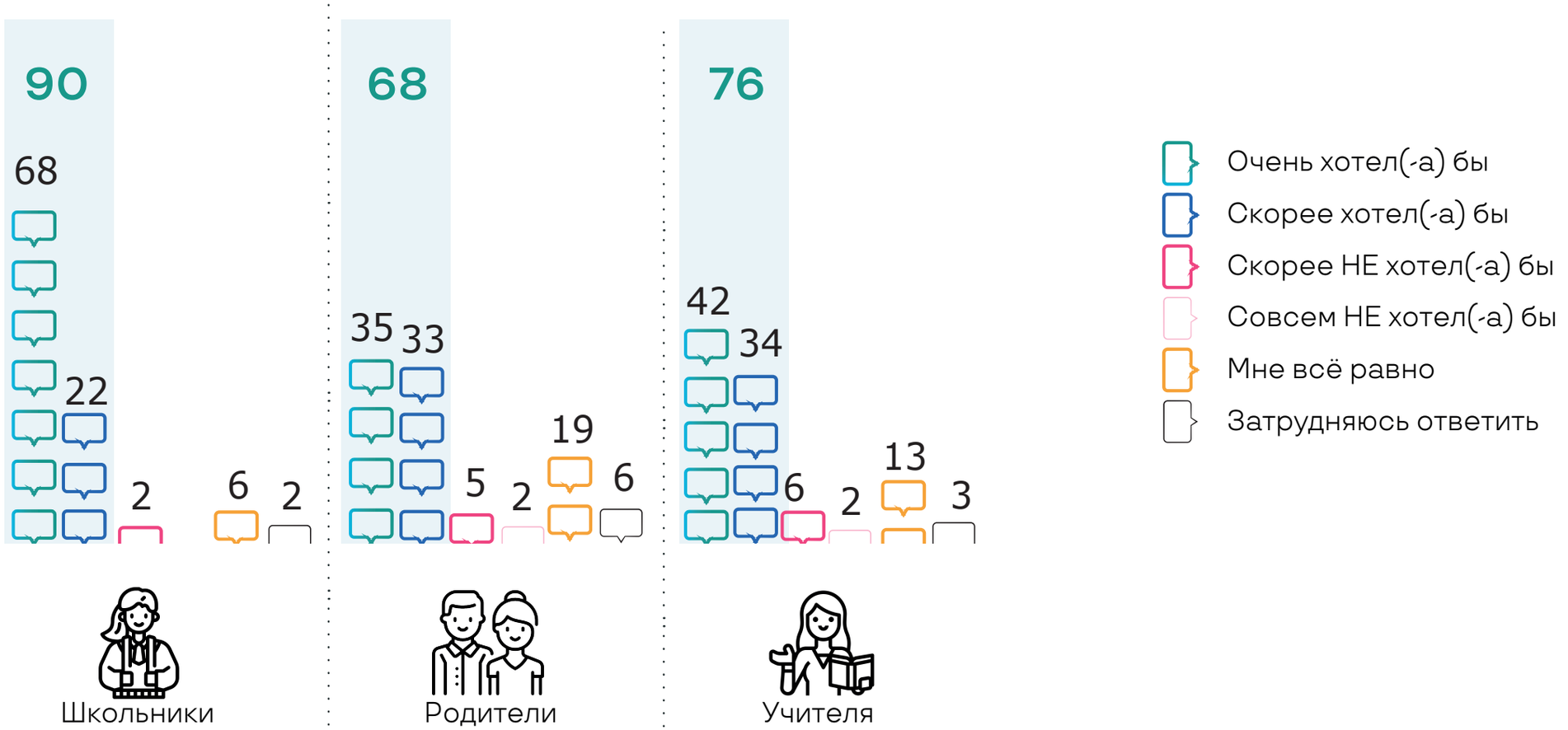
Как лично Вы относитесь к голосовым сообщениям в мессенджерах, если они используются... (закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)



ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ОПЦИИ РАСШИФРОВКИ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ

Запрос на функцию расшифровки голосовых сообщений в мессенджере преобладает во всех ЦА и наиболее высок среди школьников.

Вы бы хотели или не хотели, чтобы в мессенджере была функция расшифровки голосовых сообщений в текст?... (закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)



7. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

ВЦИОМ
• Основан в 1987 году •

1. Мессенджеры активно используются для обсуждения школьных вопросов: 80% опрошенных признают, что для них это основной канал информации и/или общения по вопросам учебы.

2. Как правило, общение по школьным вопросам проходит сразу в нескольких мессенджерах: среди школьников и учителей больше всего тех, кто пользуется двумя или более мессенджерами. Среди родителей – чаще используется один мессенджер.

3. Более половины опрошенных учителей поддержали идею разделения аккаунта на рабочий и личный: 56% декларируют, что использовали бы эту функцию. Среди школьников и родителей заинтересованы в этой опции каждый третий - 36% и 33% соответственно.

4. Если бы выбор мессенджеров для школьного общения зависел от опрошенных, то пользователи в первую очередь обращали бы внимание на удобство и понятность интерфейса, безопасность, технологичность и широкий функционал.

5. Голосовые сообщения присутствуют в чатах абсолютного большинства опрошенных (95-97%). Независимо от цели общения негативное отношение к голосовым сообщениям встречается существенно реже, чем позитивное или нейтральное (массового негатива нет).

6. Во всех целевых аудиториях сформулирован запрос на функцию расшифровки голосовых сообщений в мессенджерах (наиболее высок он среди школьников).

ПРИМЕЧАНИЕ

К СЛАЙДУ 7

Пояснительный текст респонденту:

Следующие вопросы будут касаться использования мессенджеров по школьным вопросам – учебным и организационным.

Школьникам:

Просим Вас как ученика отвечать про использование мессенджеров для общения с учителями и одноклассниками по вопросам, касающихся Вашей учебы в школе.

Родителям:

Просим Вас как родителя отвечать про использование мессенджеров в рамках общения по вопросам, касающихся учебы ребенка – с учителями, классным руководителем и другими родителями.

Учителям:

Просим Вас как учителя отвечать про использование мессенджеров в рамках Вашей работы в школе для общения с родителями и учениками, а также с коллегами из школы.

К СЛАЙДУ 8

Пояснительный текст респонденту:

Следующие вопросы будут касаться использования мессенджеров по школьным вопросам – учебным и организационным.

Родителям:

В данном вопросе просим Вас как родителя ответить про использование чатов для общения по вопросам, касающихся учебы ребенка – с учителями, классным руководителем и другими родителями.

Учителям:

В данном вопросе просим Вас ответить про использование чатов в рамках Вашей работы в школе для общения с родителями и учениками, а также с коллегами из школы.

ВЦИОМ

• Основан в 1987 году •

119034, МОСКВА, УЛ. ПРЕЧИСТЕНКА, 38,
ТЕЛ:(495) 748-08-07, WWW.WCIOM.RU
RESEARCH@WCIOM.COM