



СТРИЖ

ИНТЕРНЕТ
КОММУНИКАЦИИ

Роль операторов в развитии цифровых компетенций пользователей СШПД В2С

Андрей Ромулов
коммерческий директор
ООО «Спутниковая связь»



ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА

- Исправность базового оборудования, верные настройки
- Корректный биллинг
- Дружественные интерфейсы
- Компетентная техническая поддержка
- Проактивное информирование абонентов об изменениях, акциях и внештатных ситуациях

ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ АБОНЕНТА

- Технические характеристики компьютера
- Состояние компьютера (отсутствие вредоносного ПО)
- Состояние интернет-браузера (количество открытых вкладок, объем кэша, установленные плагины)
- Автообновляемое ПО

ТОЛЬКО
70%

россиян обладают
БАЗОВОЙ ЦИФРОВОЙ
ГРАМОТНОСТЬЮ

27%

россиян обладают
ПРОДВИНУТОЙ
ЦИФРОВОЙ
ГРАМОТНОСТЬЮ

31%

считает, что их навыков
НЕДОСТАТОЧНО для
работы с «Госуслугами»

Что уже делается для повышения ЦГ?

- Распределение **цифровых сертификатов**, позволяющих покрыть 50% стоимости обучения
- **Обучающие порталы Минцифры РФ**: «ЦифроваяГрамотность.рф», «Учёба.Онлайн»
- Обсуждение в ГД РФ введения **в школьную программу курса цифровой грамотности**
- Частные инициативы: **курсы по повышению цифровой грамотности** от ведущих онлайн-школ, операторов сотовой связи

Цифровая грамотность абонентов «Стриж»: методология



- **ИНФОРМАЦИОННАЯ ГРАМОТНОСТЬ**

Поиск информации, работа с данными, фактчекинг.

- **КОММУНИКАТИВНАЯ ГРАМОТНОСТЬ**

Навыки коммуникации в сети, пользование гаджетами и приложениями, соблюдение этики общения.

- **СОЗДАНИЕ ЦИФРОВОГО КОНТЕНТА**

Создание и редакция текстов, изображений, музыки и др., работа с авторскими правами в сети.

- **ЦИФРОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ**

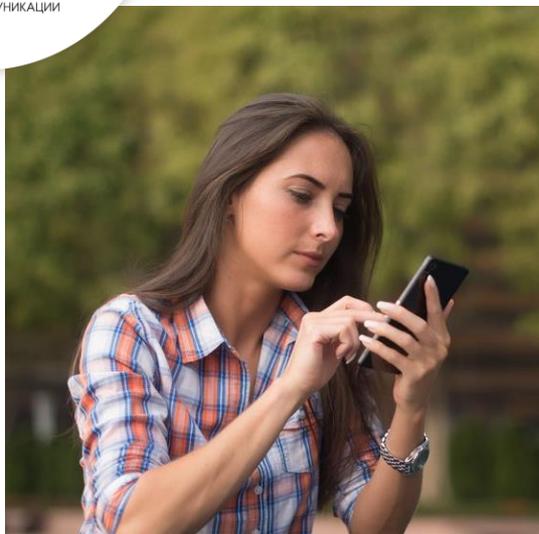
Оценка рисков социальной инженерии и онлайн-мошенничества, защита персональных данных, знакомство с потенциальными уязвимостями.

- **НАВЫКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ**

Понимание потенциала ПО и гаджетов в решении проблем, выполнении бытовых и рабочих задач, умение устранять аппаратные и программные проблемы.

Расчет индекса производился по методологии DigComp

Цифровая грамотность абонентов «Стриж»: тестирование



1 Пользователи проходят тестирование в личном кабинете

2 За прохождение тестирования клиенты получают подарочный тарифный план



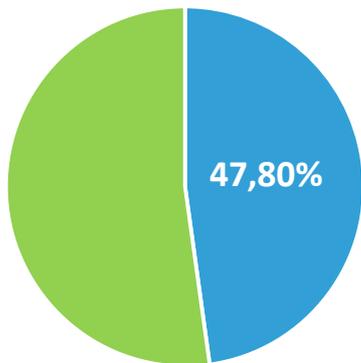
ТАРИФ
«НЕБО»

СПРАВКА

Фактический размер выборки для проведения исследования составил **6,5%** от генеральной совокупности с доверительной вероятностью 95% и доверительным интервалом погрешности 5%.

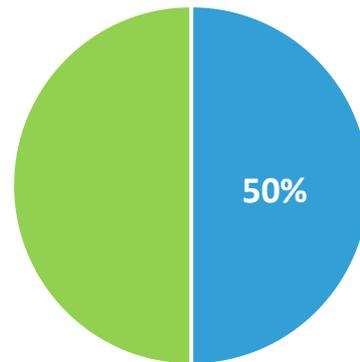
Уровень цифровой грамотности абонентов «Стриж»

Доля сельского населения РФ, обладающего базовым уровнем цифровых компетенций, %



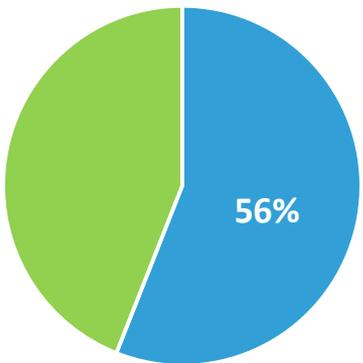
47,8% сельского населения РФ обладает базовым уровнем цифровых компетенций в 2021г.
[НИУ ВШЭ]

Доля абонентов "Стриж", обладающая базовым уровнем цифровых компетенций, %



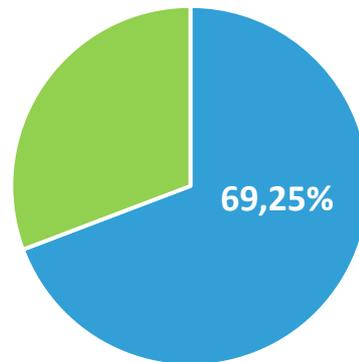
50% абонентов «Стриж» обладает базовым уровнем цифровых компетенций в 2021г.

Средний % граждан РФ, использующих цифровой банкинг, %



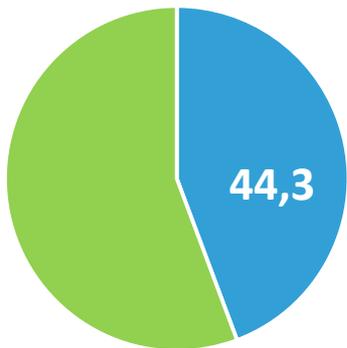
В среднем по России **56%** граждан пользуются цифровыми каналами управления личными финансами - мобильным приложением или интернет-банком [НАФИ]

Доля абонентов "Стриж", оплачивающих услуги онлайн в 2020г, %



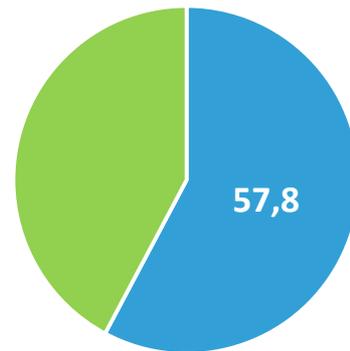
69,25% абонентов «Стриж» использует цифровой банкинг для оплаты услуг Интернет

Доля сельского населения РФ, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в 2020 г., %



44,3% сельского населения РФ использует Интернет для получения государственных и муниципальных услуг [Росстат]

Доля абонентов "Стриж", использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг в 2020 г., %



57,8% абонентов «Стриж» использует Интернет для получения государственных и муниципальных услуг

>5000

число просмотров
образовательных
публикаций оператора

ПОДБОРКИ РЕСУРСОВ ДЛЯ **ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЯ**

ЛАЙФХАКИ ПО **ЭФФЕКТИВНОМУ СЕРФИНГУ И
ВОЗМОЖНОСТЯМ ГАДЖЕТОВ**

ФАКТЫ ОБ **ИНТЕРНЕТЕ И ТЕХНОЛОГИЯХ**

ПОДБОРКИ САЙТОВ ДЛЯ ЦА: **ФРИЛАНС-БИРЖИ,
САДОВОДСТВО, РЕМОНТ, ПУТЕШЕСТВИЯ, КУЛИНАРИЯ,
ФЕРМЕРСТВО**

ОБЪЯСНЕНИЕ **ТЕРМИНОВ** НОВОЙ
ЦИФРОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ

СОВЕТЫ ПО **БЕЗОПАСНОМУ ИНТЕРНЕТ-СЕРФИНГУ**

ПУБЛИКАЦИИ О ЦИФРОВОМ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ И
ГОСУСЛУГАХ

Почему операторам связи выгодно повышать уровень ЦГ?



Клиент **понимает как обеспечить свою безопасность в интернете**: не допускает случаев компрометации личных данных, не становится жертвой мошенников, не допускает кражи трафика.



Интернет для клиента не столько статья затрат на развлечения, сколько инвестиция в организацию дистанционной работы и учебы, обеспечивающая его благосостояние.



Клиент **реже обращается в техническую поддержку**, а при обращении более компетентен в изложении проблемы, чем упрощает диагностику и **сокращает время решения тикетов**.



Клиент, пользующийся разными сервисами **потребляет больше трафика** и **выбирает более маржинальные тарифы**



Благодарю за внимание!

Андрей Ромулов
коммерческий директор ООО «Спутниковая связь».
Москва, 2021

