

הודעה לתקשורת

אתר: www.cbs.gov.il דוא"ל: info@cbs.gov.il פקס: 02-6521340

ירושלים, י"ח באב, תשפ"א
27 ביולי, 2021
256/2021

לקט נתונים מתוך הסקר החברתי בנושא מסחר ובנקאות ברשת Selected Data from the Social Survey on E-Commerce and Internet Banking

שימוש באינטרנט בקרב ישראלים בני 20 ומעלה בשנת 2020

קניות ברשת

- 45% השתמשו באינטרנט לצורך קניית מוצרים ושירותים ו-7.5% מכרו ברשת¹.
- נשים וגברים קונים ברשת בשיעור דומה (45% ו-46%, בהתאמה), שיעור היהודים הקונים גבוה משיעור הערבים (51% ו-17%, בהתאמה).
- 60% מתושבי תל אביב-יפו קונים ברשת האינטרנט, 50% מתושבי חיפה ו-29% מתושבי ירושלים (43% יהודים).
- 58% מהישראלים שקונים ברשת האינטרנט קונים ביגוד, הנעלה ואביזרי אופנה, 53% קונים מזון כולל קניות בסופרמרקט, במסעדות או ברשתות שיווק.
- 46% מהנשים ו-34% מהגברים קונים באינטרנט בגלל שנוח לקנות מהבית; 35% מהגברים ו-27% מהנשים קונים בשל המחירים הזולים.

בנקאות וכספים ברשת

- 63% מהישראלים מצליחים לבצע פעולות בנקאיות באמצעות האינטרנט או מכשירים אוטומטיים שהבנקים מציעים, ללא עזרת פקיד. כשליש מהישראלים (31%) אינם מצליחים להשתמש בשירותים אלו.
- 39% מבני 20 ומעלה משתמשים באפליקציות להעברת כספים ברשת.

על הסקר החברתי: הסקר נערך על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מדי שנה מאז 2002. הסקר מספק מידע על תנאי החיים של אוכלוסיית ישראל ועל רווחתה בנושאים: דיור, רכב, בריאות, השכלה, שימוש במחשב, תעסוקה, נופש, קשר עם בני משפחה וחברים, פעילות התנדבותית, מצב כלכלי, תפיסות, עמדות, שביעות רצון ואמון. במסגרת הסקר החברתי 2020 רואיינו בביתם או בטלפון 7,249 איש בני 20 ומעלה המייצגים כ-5.7 מיליון איש בגיל זה. הנושא המורחב בשנה זו היה ישראל בעידן הדיגיטלי – מיומנויות דיגיטליות, נגישות למידע, קבלת שירותים ברשת, תקשורת, מסחר, תחבורה ותיירות ברשת, שימוש באפליקציות, רשתות חברתיות, קבלת שירותי ממשל ברשת, כלכלת רשת כולל שירותי בנקאות, שימושים בטלפון חכם, בטיחות סייבר ופשיעה ברשת, פרטיות ואבטחת מידע וביטחון ילדים ברשת האינטרנט. זוהי הודעה שנייה מתוך סדרת הודעות שיתפרסמו בנושא העידן הדיגיטלי.

[להודעה הקודמת בנושא העידן הדיגיטלי](#)

¹ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

בקרב בני 20 ומעלה, בשנת 2020

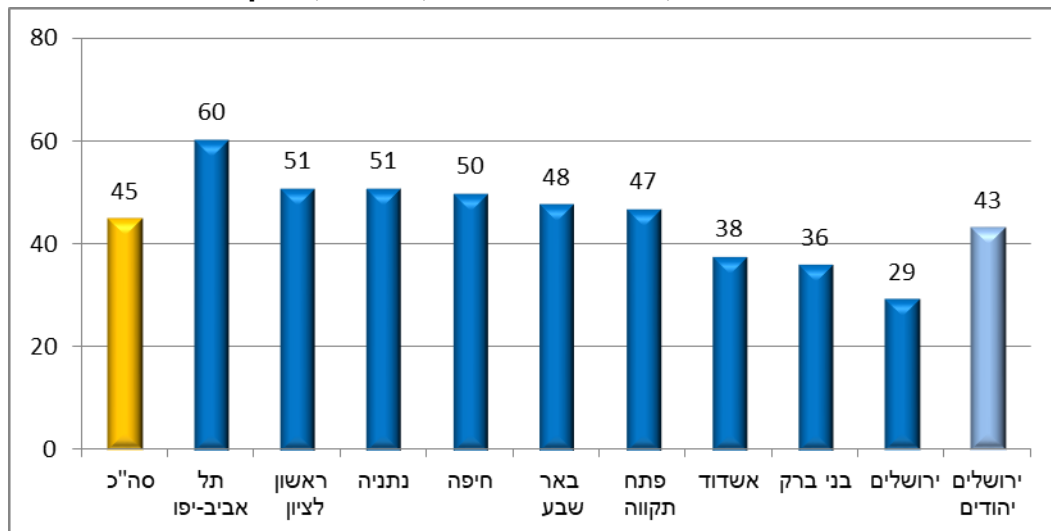
מסחר ברשת האינטרנט²

90% מהישראלים משתמשים באינטרנט, ביתר שאת בשל הריחוק החברתי שנכפה על החברה בעקבות מגפת הקורונה. 45% השתמשו באינטרנט לצורך קניית מוצרים ושירותים ו-7.5% מכרו ברשת. נשים וגברים קונים ברשת בשיעור דומה (45%-ו-46%); שיעור היהודים³ הקונים גבוה משיעור הערבים (51%-ו-17%, בהתאמה).

54% מתושבי מחוז המרכז ו-52% מתושבי מחוז תל אביב קונים באינטרנט; 34% מתושבי המחוזות ירושלים והצפון (בכל אחד מהם).

60% מתושבי תל אביב-יפו קונים ברשת האינטרנט, 51% מתושבי ראשון לציון ונתניה, 50% מתושבי חיפה ו-29% מתושבי ירושלים (43% מהיהודים).

תרשים 1 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניית מוצרים ושירותים בערים הגדולות המונות 200,000 תושבים ויותר, אחוזים, הסקר החברתי 2020



מה הישראלים קונים באינטרנט?

מתוך הקונים ברשת²

58% מהישראלים שקונים ברשת האינטרנט קונים ביגוד, הנעלה ואביזרי אופנה; 53% קונים מזון⁴;

40% קונים מוצרים ושירותים בתחום תרבות, בידור וטלוויזיה⁵; 27% קונים ברשת ציוד מחשב

ואלקטרוניקה.

קניות לפי מין: 38% מהגברים ו-17% מהנשים קונים ציוד מחשב ואלקטרוניקה; 31% מהגברים ו-18% מהנשים קונים מכשירי חשמל לבית; כרבע (25%) מהגברים קונים באינטרנט מוצרי ביטוח, 15% מהנשים; 69% מהנשים קונות באינטרנט ביגוד, הנעלה ואביזרי אופנה, 47% מהגברים; 36% מהן קונות קוסמטיקה ופארם, 18% מהגברים.

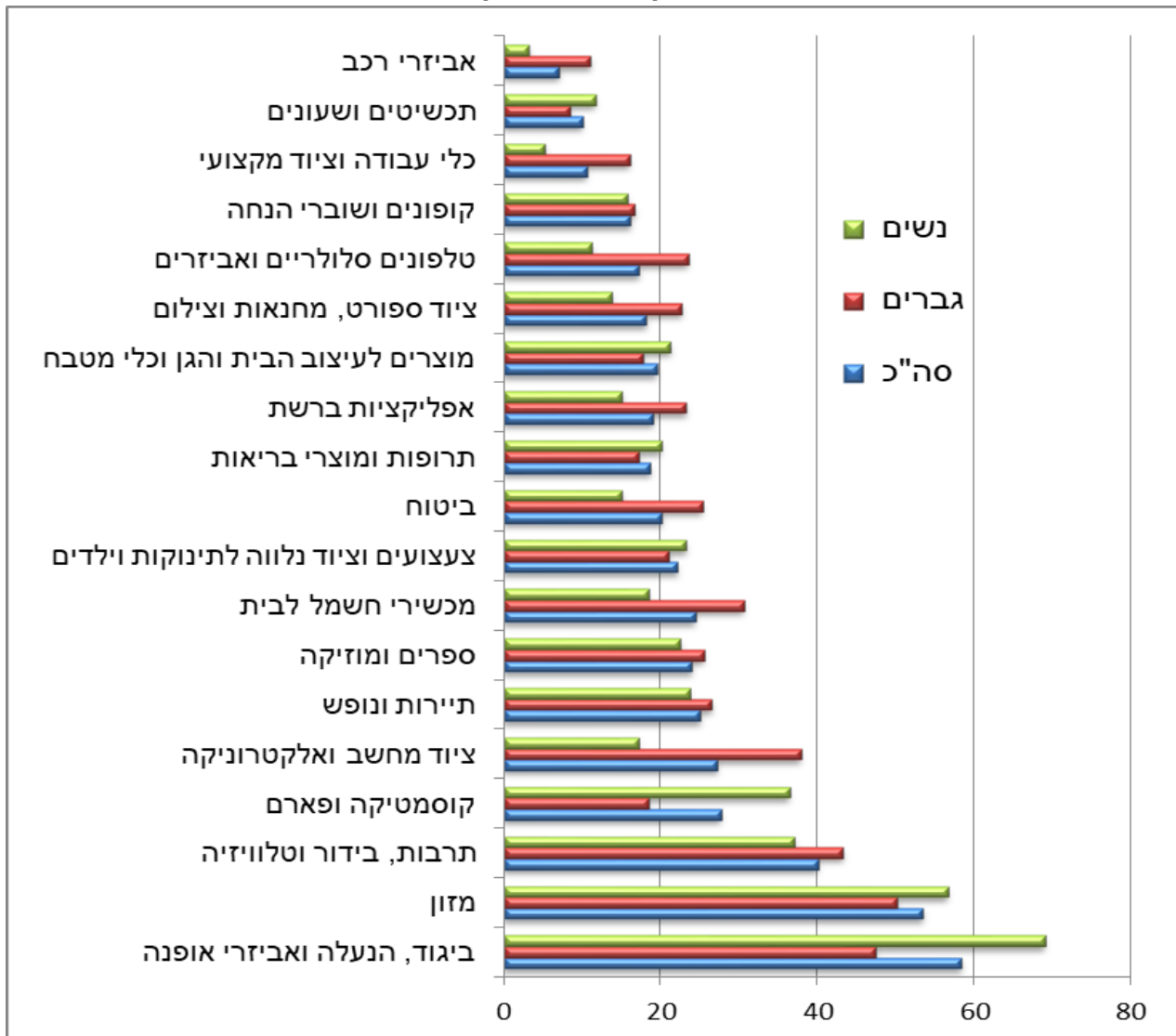
² ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

³ 'יהודים' כולל 'אחרים': נוצרים שאינם ערבים וחסרי סיווג דת במרשם האוכלוסין.

⁴ כולל בספורמקט, במסעדות או ברשתות שיווק.

⁵ כולל: Netflix, כרטיסים לאירועים ואירועי ספורט.

תרשים 2 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניות מוצרים ושירותים,
לפי סוג המוצרים ומין, אחוזים, הסקר החברתי 2020



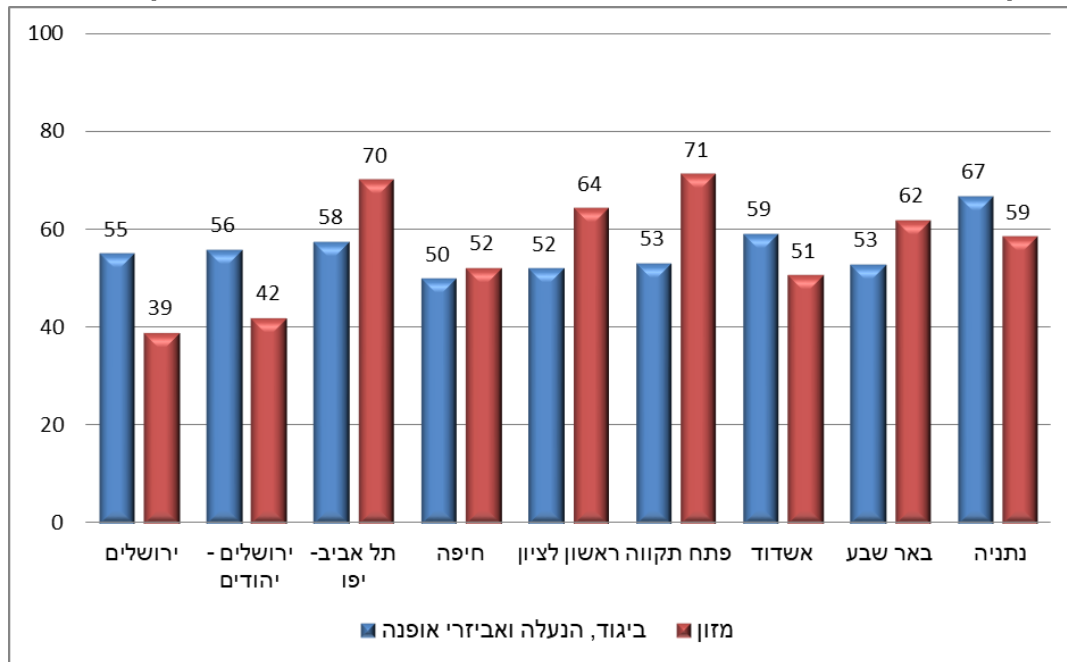
מזון: כולל בספורמקט, במסעדות או ברשתות שיווק.
תרבות, בידור וטלוויזיה: כולל Netflix, וכרטיסים לאירועים (כולל אירועי ספורט).

קניות לפי קבוצת אוכלוסייה: 67% מהערבים ו-58% מהיהודים שקונים באינטרנט, קונים ביגוד, הנעלה ומוצרי אופנה. 56% מהיהודים ו-19% מהערבים קונים מזון ברשת.

מבין תשע הערים הגדולות: 71% מתושבי פתח תקווה, 70% מתושבי תל אביב-יפו ו-39% מתושבי ירושלים (42% מהיהודים) רוכשים מוצרי מזון ברשת.

67% מתושבי נתניה רכשו ביגוד, הנעלה ואביזרי אופנה דרך האינטרנט, יותר מאשר ביתר הערים הגדולות.

תרשים 3 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניות מוצרים ושירותים, לפי סוג הקנייה בערים הגדולות המונות 200,000 תושבים ויותר*, אחוזים, הסקר החברתי 2020



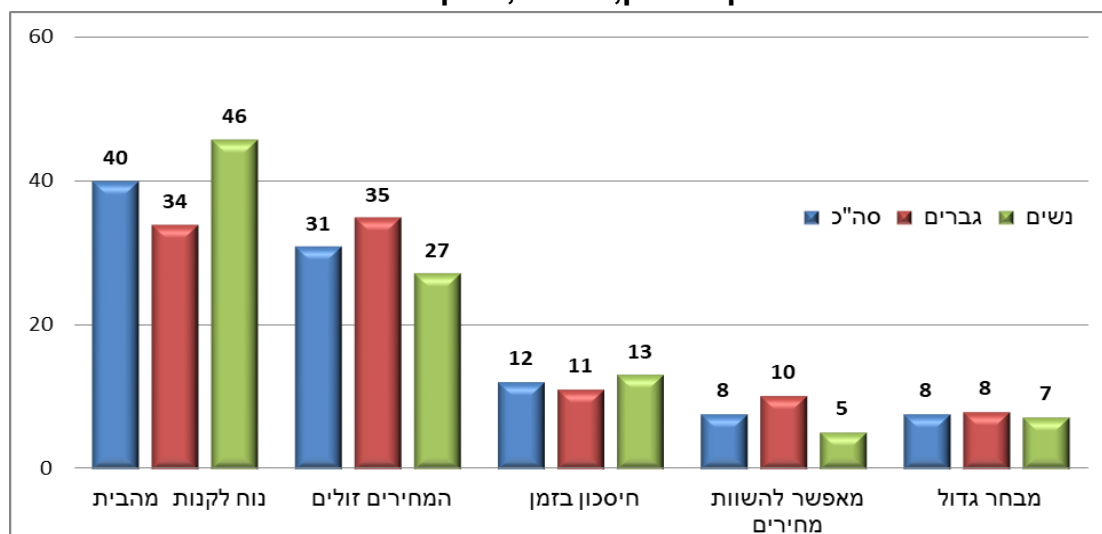
*העיר בני ברק אינה מופיעה בשל רמת מהימנות נמוכה של הנתונים.

יתרונות הקנייה ברשת האינטרנט

מתוך הקונים ברשת⁶

40% מהישראלים שקונים באינטרנט עושים זאת מכיוון שנוח לקנות מהבית, כשליש (31%) בשל המחירים הזולים, 12% בשל חיסכון בזמן ו-9% בגלל היכולת להשוות מחירים של מוצרים ושירותים. היתר קונים באינטרנט בגלל המבחר - אפשר למצוא מוצרים שאין בארץ. 46% מהנשים ו-34% מהגברים קונים באינטרנט בגלל שנוח לקנות מהבית. 35% מהגברים ו-27% מהנשים קונים בשל המחירים הזולים.

תרשים 4 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניות מוצרים ושירותים, לפי סיבת הקנייה ומין, אחוזים, הסקר החברתי 2020



⁶ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

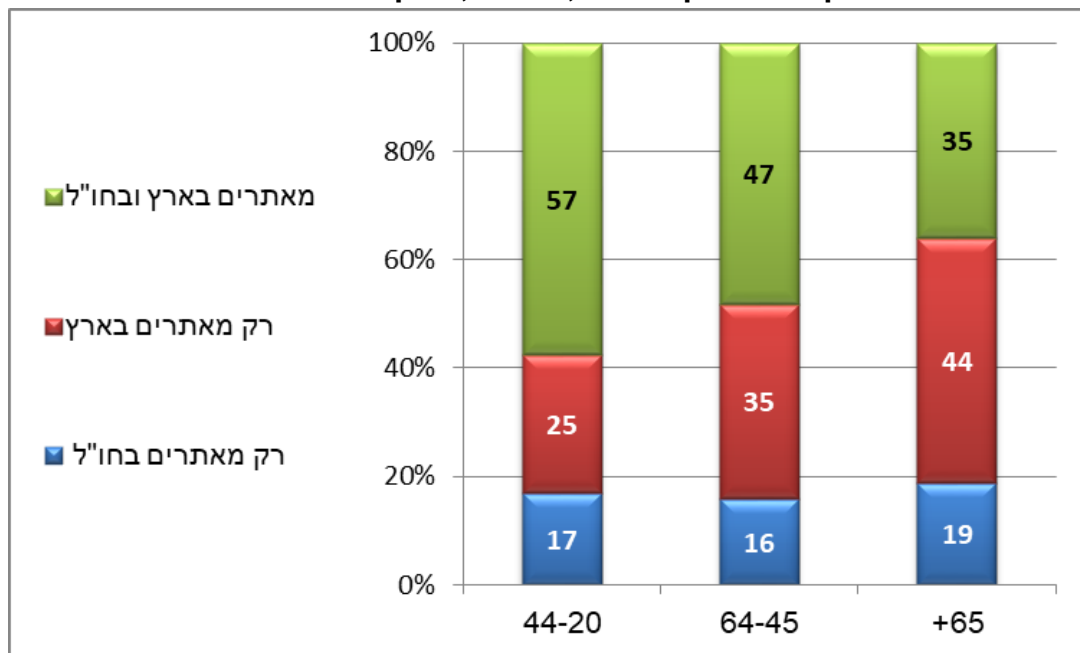
כמחצית (51%) מהמבוגרים בני 65 ומעלה ו-40% מהצעירים בני 20-44 קונים באינטרנט בגלל הנוחות לקנות מהבית.
 41% מהיהודים ו-29% מהערבים שמתמשים באינטרנט לקניות, קונים בגלל הנוחות לקנות מהבית.
 43% מהערבים ו-30% מהיהודים קונים בשל המחירים הזולים.
 הנוחות שבקנייה מהבית היא הסיבה הנפוצה ביותר לקנייה באינטרנט במחוזות תל אביב (43%), המרכז (41%) וחיפה (42%). במחוז הדרום הסיבה הנפוצה ביותר לקנייה באינטרנט היא המחירים הזולים (48%).

דפוסי הקנייה ברשת האינטרנט

מתוך הקונים ברשת⁷

כמחצית (53%) מהישראלים שקונים באינטרנט משלבים קנייה באתרים בארץ ובחו"ל; 30% קונים רק מאתרים בארץ; 17% - רק מאתרים בחו"ל.
 57% מבני 20-44 משלבים בין קניות באתרים בארץ ובחו"ל, לעומת 35% מבני 65 ומעלה.
 44% מבני 65 ומעלה קונים רק מאתרים בארץ, 35% מבני 45-64 ו-25% מבני 20-44.

תרשים 5 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניות מוצרים ושירותים, לפי מקום אתר הקנייה וגיל, אחוזים, הסקר החברתי 2020

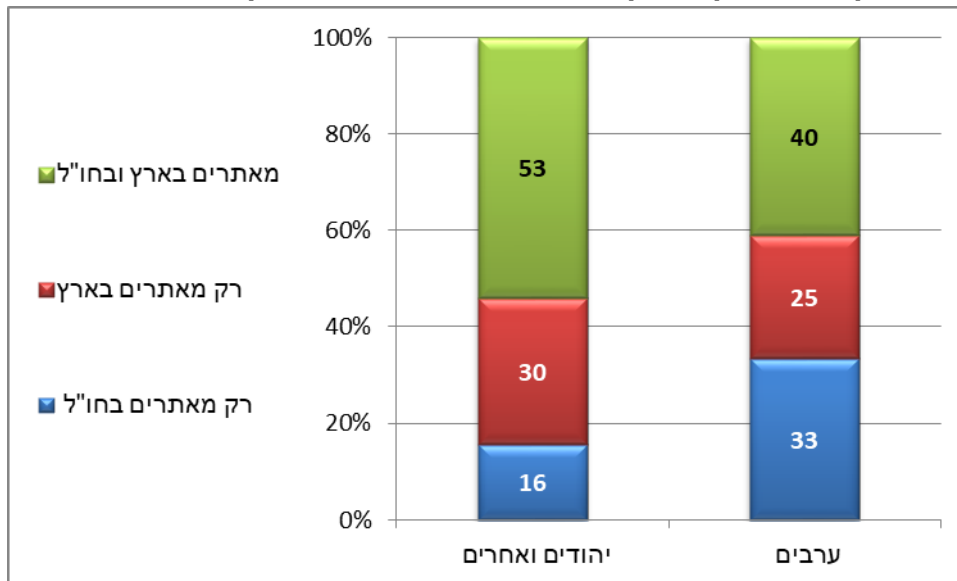


שיעור הערבים הקונים ברשת האינטרנט באתרים בחו"ל בלבד, גבוה משיעור היהודים (33% ו-16%, בהתאמה).

53% מהיהודים ו-40% מהערבים שקונים באינטרנט, קונים גם בארץ וגם בחו"ל.

⁷ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

תרשים 6 - בני 20 ומעלה שהשתמשו באינטרנט לקניות מוצרים ושירותים, לפי מקום אתר הקנייה וקבוצת אוכלוסייה, הסקר החברתי 2020



30% מהישראלים שקנו באינטרנט ביצעו הזמנה אחת או שתיים⁸, 17% ביצעו יותר מ-10 הזמנות.

לוח א - בני 20 ומעלה הקונים באינטרנט, לפי מספר ההזמנות ב-3 חודשים האחרונים אחוזים, הסקר החברתי 2020

מספר הזמנות	אחוז מהרוכשים ברשת
סה"כ	100
2-1	30
10-3	51
20-11	12
יותר מ-20	5
לא ידוע	2

38% מבני 65 ומעלה ו-27% מבני 20-44 ביצעו הזמנה אחת או שתיים. 44% מהערבים ו-29% מהיהודים הזמינו הזמנה אחת או שתיים; 51% מהיהודים ו-44% מהערבים הזמינו 10-3 הזמנות ברשת.

סכומי הקנייה ברשת האינטרנט

מתוך הקונים ברשת⁸

36% מהקונים באינטרנט הזמינו בסכום כולל של עד 500 ש"ח, 18% הזמינו בסכום של 501-1,000 ש"ח ו-30% הזמינו בסכום הגבוה מ-1,000 ש"ח. 16% לא ידעו לציין את סכום הקנייה. כ-40% מהיהודים החרדים, המסורתיים והדתיים, ו-33% מהחילונים קנו באינטרנט בסכום של עד 500 ש"ח. 27% מהחרדים, המסורתיים והדתיים ו-35% מהחילונים קנו באינטרנט בסכום הגבוה מ-1,000 ש"ח.

⁸ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

**לוח ב - בני 20 ומעלה שקנו באינטרנט ב-3 בחודשים האחרונים, לפי סכום ההזמנה הכולל*
ולפי הכנסה ממוצעת לנפש במשק בית, אחוזים, הסקר החברתי 2020**

יותר מ-1,000 ש"ח	501-1,000 ש"ח	עד 500 ש"ח	-
30	18	36	סה"כ
23	16	41	הכנסה חודשית ממוצעת לנפש במשק בית: עד 2,000 ש"ח
29	18	41	2,001 עד 4,000 ש"ח
36	20	33	יותר מ-4,000 ש"ח

* לא כולל את אלה שלא ידעו לנקוב בסכום, לכן השורות אינן מסתכמות ל-100%.

בדיקת מידע ושביעות רצון מהקנייה ברשת האינטרנט

מתוך הקונים ברשת⁹

מרבית הישראלים שקונים ברשת, 78%, נוהגים להשוות מחירים של מוצרים.

כמחצית מהם קוראים את המידע, התקנון וההסברים באתר: גברים ונשים באופן דומה (48%-ו-52% בהתאמה); 62% מבני 65 ומעלה ו-48% מבני 20-44; 77% מהערבים ו-48% מהיהודים. 9% מהקונים ברשת האינטרנט נמנעו מלהחזיר מוצר לא רצוי שקנו ברשת בשל מגבלת שפה או אי-הבנה של התהליך.

94% מהישראלים שקונים באינטרנט, בדרך כלל מרוצים מהמוצרים שקנו, 34% מרוצים מאוד: גברים ונשים באופן דומה (33%-ו-35% בהתאמה); 34% מהיהודים ו-31% מהערבים; 39% מהצעירים בני 20-44 ו-20% מבני 65 ומעלה.

31% מהקונים באינטרנט חשים שאינם בטוחים¹⁰ להשאיר את פרטי כרטיס האשראי ברשת; 34% מהנשים ו-29% מהגברים, 39% מהערבים ו-31% מהיהודים.

שירותי בנקאות דיגיטליים

יכולת לבצע פעולות בנקאיות באינטרנט

בשנים האחרונות בולטת מגמה של סגירת סניפי בנקים ומעבר לשירותי בנקאות דיגיטליים באמצעות האינטרנט. 63% מהישראלים מצליחים¹¹ לבצע פעולות בנקאיות באמצעות האינטרנט או מכשירים אוטומטיים שהבנקים מציעים, ללא עזרת פקיד. כשליש מהישראלים (31%) לא מצליחים להשתמש בשירותים אלו. 6% נוספים לא ידעו להשיב. 68% מהגברים ו-59% מהנשים מצליחים להשתמש בשירותי הבנקאות הדיגיטליים; 67% מהיהודים ו-47% מהערבים.

⁹ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

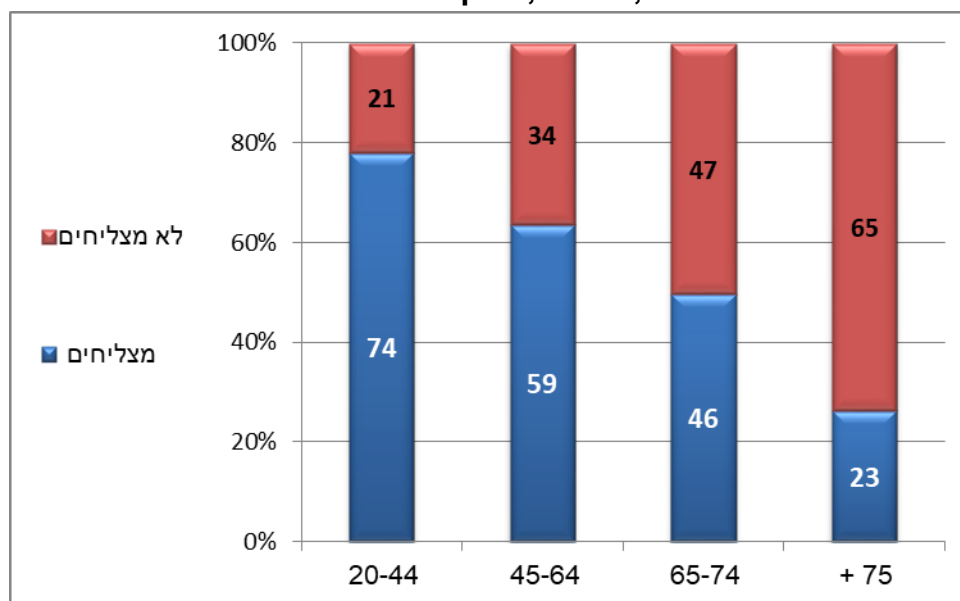
¹⁰ לא כל כך בטוחים או בכלל לא בטוחים.

¹¹ מצליחים ללא כל קושי או מצליחים.

עם העליה בגיל עולה שיעור הישראלים שאינם מצליחים לבצע פעולות באפיקים הדיגיטליים:

21% מבני 44-20, 47% מבני 65-74 ו-65% מבני 75 ומעלה אינם מצליחים. נתונים אלו מציבים אתגר בפני הבנקים אל מול המגמה של סגירת סניפים ומעבר לשירותי בנקאות מקוונים.

תרשים 7 - בני 20 ומעלה לפי היכולת לבצע פעולות בנקאיות ברשת האינטרנט, לפי גיל, אחוזים, הסקר החברתי 2020



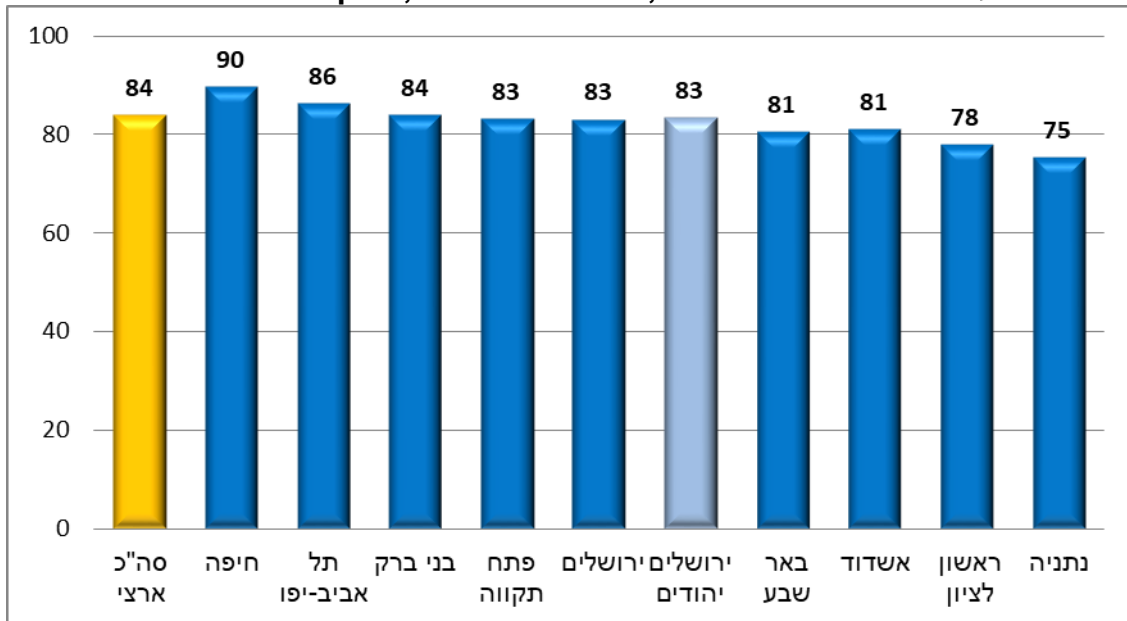
שימוש בשירותי בנקאות ברשת האינטרנט¹²

בפועל, 61% מבני 20 ומעלה משתמשים באינטרנט לצורך שירותי בנקאות דיגיטליים. 65% מהגברים ו-58% מהנשים; 66% מהיהודים ו-41% מהערבים. עם הגיל יורד שיעור המשתמשים בשירותי בנקאות מ-72% בגילי 44-20 ל-59% בגילי 45-64 ול-37% בגילי 65 ומעלה. בקרב היהודים: 75% מהחילונים, 66% מהדתיים ו-39% מהחרדים משתמשים בשירותי בנקאות ברשת. 72% מהמשתמשים בשירותי בנקאות דיגיטליים ביצעו פעולות בנקאיות באינטרנט באמצעות הטלפון הנייד: 75% מהיהודים ו-52% מהערבים; 76% מהחילונים ו-50% מהחרדים. 84% מהישראלים משתמשים בשירותי הבנקאות הדיגיטליים מרוצים מהשירותים של הבנק שלהם: 85% מבני 44-20 ו-78% מבני 65 ומעלה.

77% מהמתגוררים במשקי בית שבהם ההכנסה החודשית הממוצעת לנפש עד 2,000 ש"ח ומשתמשים בשירותי בנקאות דיגיטליים מרוצים מהשירותים של הבנק שלהם ו-87% מהמתגוררים במשקי בית שבהם ההכנסה החודשית הממוצעת לנפש הגבוהה מ-4,000 ש"ח. מבין תשע הערים הגדולות, שיעור המרוצים משירותי הבנקאות הדיגיטליים נע בין 90% מתושבי חיפה ל-75% מתושבי נתניה.

¹² ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

**תרשים 8 - בני 20 ומעלה המשתמשים בשירותי בנקאות ברשת: אחוז המרוצים*
בערים הגדולות המונות 200,000 תושבים ויותר, הסקר החברתי 2020**

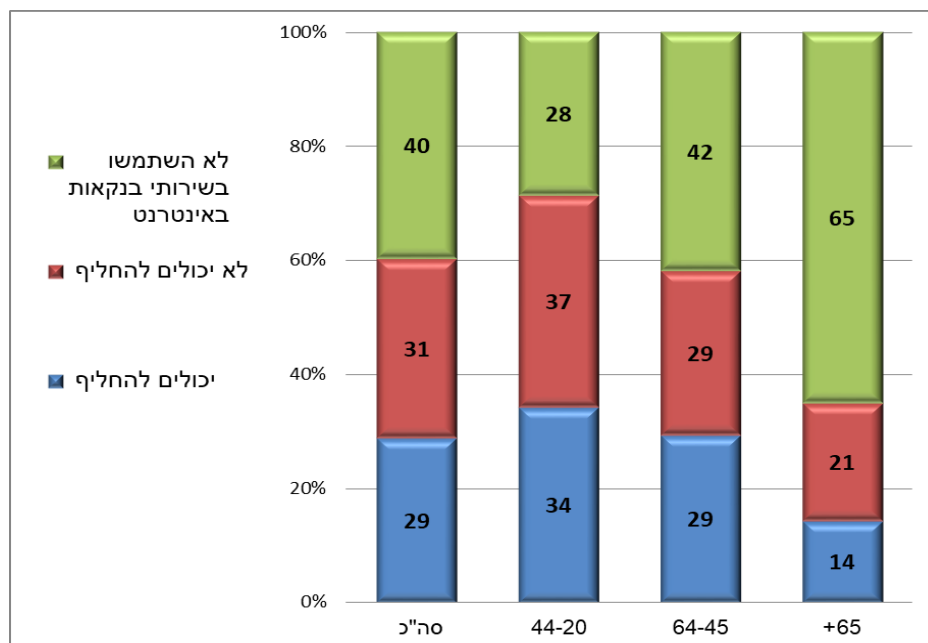


*מרוצים או מרוצים מאוד, מבין המשתמשים בשלושת החודשים שקדמו לריאיון.

51% מאלו שמשתמשים¹³ בשירותי הבנקאות הדיגיטליים באינטרנט סבורים כי השירותים הדיגיטליים לא יכולים להחליף את השירותים בסניף, 47% סבורים כי הדבר אפשרי.

כ-40% מכלל בני 20 ומעלה אינם משתמשים בשירותי הבנקאות הדיגיטליים באינטרנט: 28% מבני 20-44 ו-65% מבני 65 ומעלה.

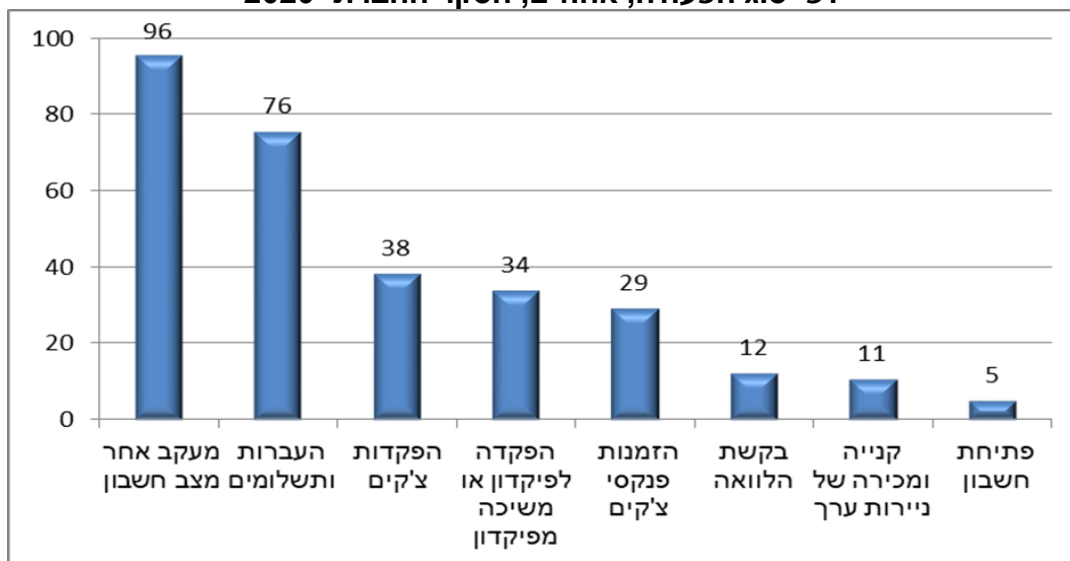
תרשים 9 - בני 20 ומעלה לפי עמדות לגבי שירותי הבנקאות הדיגיטליים - האם הם יכולים להחליף את השירות בסניף, לפי גיל, אחוזים, הסקר החברתי 2020



¹³ ב-3 החודשים שקדמו לריאיון.

96% מאלו שהשתמשו בשירותי בנקאות ברשת האינטרנט עשו זאת לצורך מעקב אחר מצב החשבון, 76% ביצעו העברות ותשלומים (79% יהודים ו-53% ערבים), 38% הפקידו צ'קים ו-34% הפקידו או משכו מפיקדון (35% יהודים ו-24% ערבים). 5% פתחו חשבון באינטרנט.

תרשים 10 - בני 20 ומעלה המשתמשים בשירותי בנקאות ברשת, לפי סוג הפעולה, אחוזים, הסקר החברתי 2020

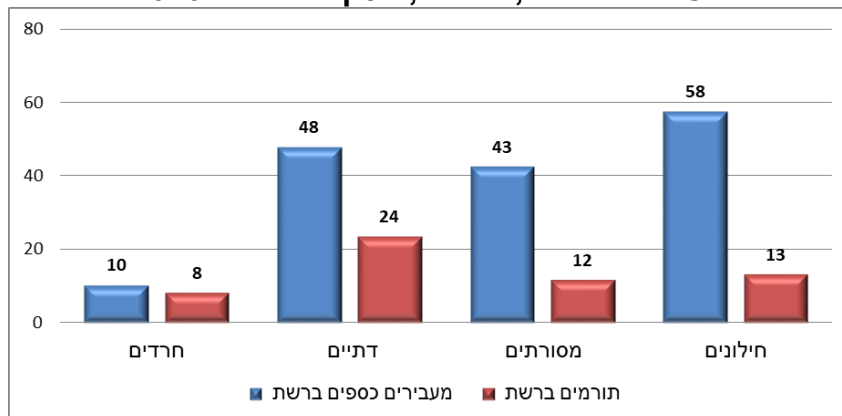


העברת כספים ברשת¹⁴

39% מבני 20 ומעלה משתמשים באפליקציות להעברת כספים ברשת: 50% מבני 20-44 ו-13% מבני 65 ומעלה; 46% מהיהודים ו-4% מהערבים; 58% מהחילונים מעבירים כספים ברשת ו-10% מהחרדים; 58% מתושבי תל אביב-יפו מעבירים כספים ברשת ו-22% מתושבי ירושלים (34% מהיהודים). 11% תרמו כסף באמצעות רשתות חברתיות ואפליקציות ייעודיות. 5% מהמתגוררים במשקי בית שבהם ההכנסה החודשית הממוצעת לנפש היא עד 2,000 ש"ח תרמו כסף ברשת האינטרנט; 17% מהמתגוררים במשקי בית שבהם ההכנסה החודשית הממוצעת לנפש יותר מ-4,000 ש"ח.

13% מהיהודים תרמו כסף ברשת האינטרנט; 24% מהדתיים, 13% מהחילונים ו-8% מהחרדים.

תרשים 11 - יהודים בני 20 ומעלה, לפי העברת כספים ברשת ולפי רמת דתיות, אחוזים, הסקר החברתי 2020



¹⁴ ב-12 החודשים שקדמו לריאיון.

להודעה הקודמת בנושא העידן הדיגיטלי

לדף הסקר החברתי באתר הלמ"ס

לשאלון הסקר החברתי 2020

למחולל הלוחות של הסקר החברתי