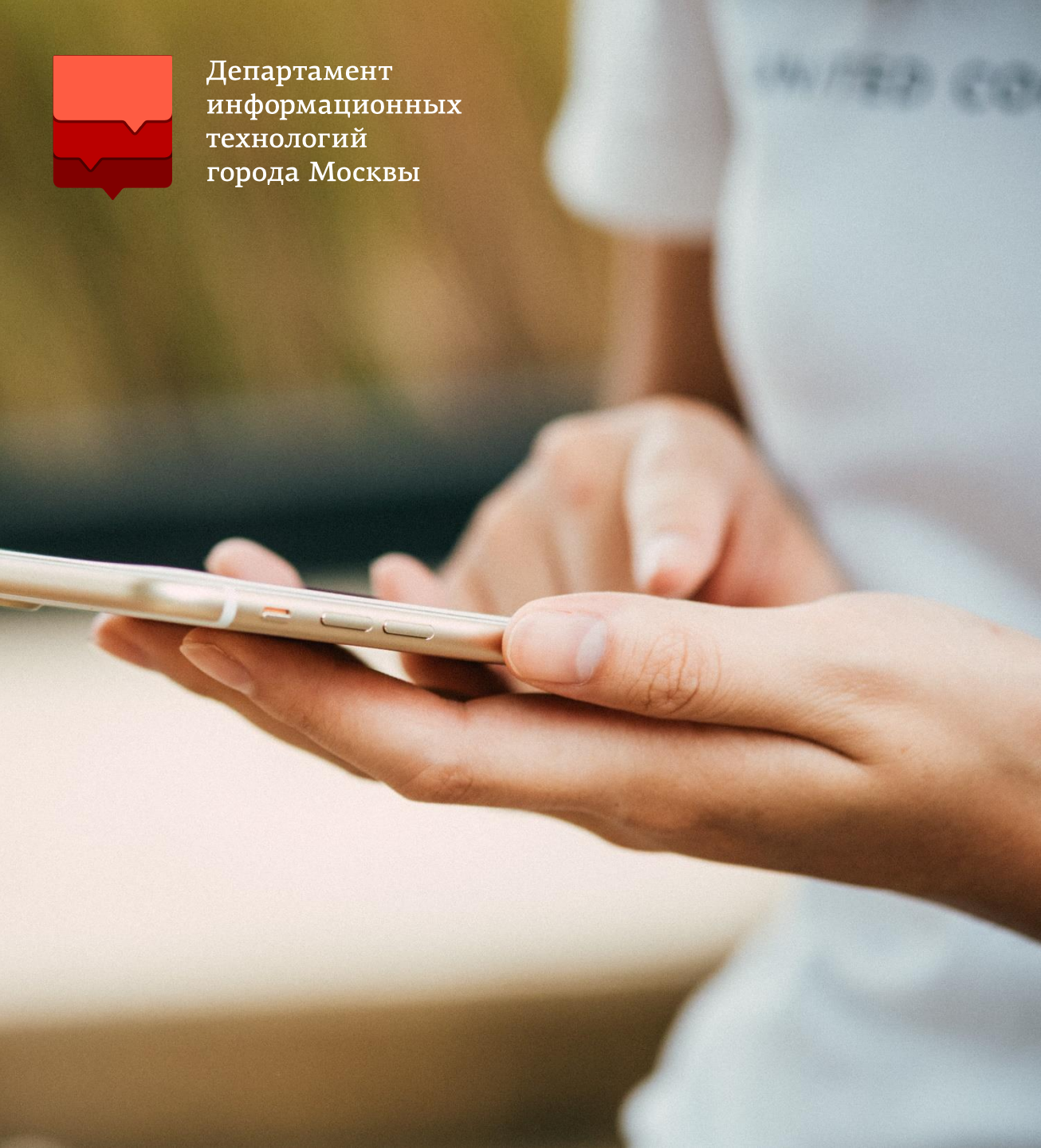


Департамент
информационных
технологий
города Москвы



Использование интернет-сервисов в Москве

Ноябрь 2017



ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

Программа «Цифровая Экономика РФ» утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р



Правительство Москвы – активный участник программы ЦЭ



Департамент информационных технологий города Москвы – ответственный орган исполнительной власти города Москвы



#НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ #ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ #ИССЛЕДОВАНИЯ #ИНФРАСТРУКТУРА #КАДРЫ И ОБРАЗОВАНИЕ

ЭКОНОМИКА СОВМЕСТНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

Новая социально-экономическая модель, составная часть цифровой экономики



Использование ресурсов, а не владение



Принципы экономики совместного потребления единые для всех отраслей



Доступ к ресурсам без посредников



Инфраструктура экономики совместного потребления – цифровые платформы



ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСЫ ДЛЯ МОСКВИЧЕЙ

Наиболее зрелый сегмент экономики совместного потребления
Поддается анализу



Что делает

Департамент информационных технологий города Москвы



Исследования и анализ



Определение политики с учетом современных реалий

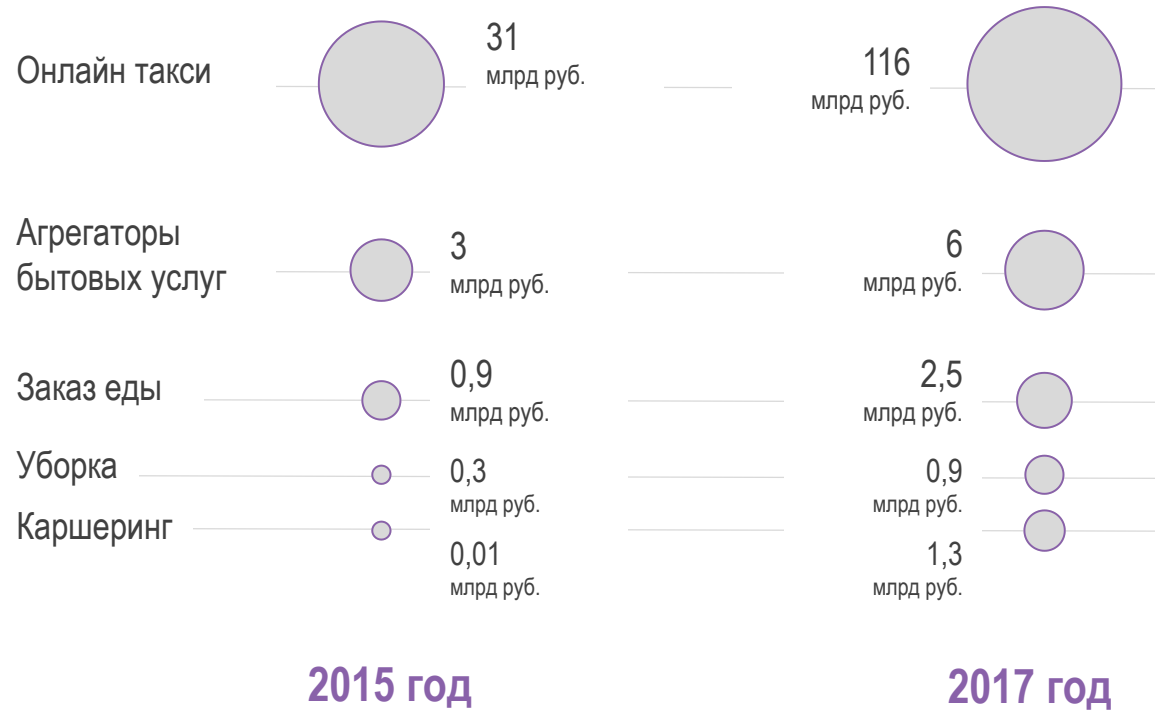


Формирование моделей цифровой экономики

Рынок интернет-сервисов Москвы



За 2 года суммарный объем рынка ключевых интернет-сервисов в Москве вырос в **несколько раз**



Развитие интернет-сервисов способствует росту экономической активности москвичей

Интернет-сервисы



Транспортные сервисы: такси

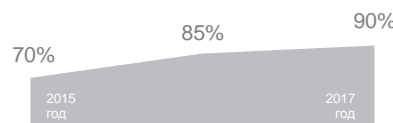


45%
пользователей

интернета в Москве заказывают такси через онлайн-сервисы¹

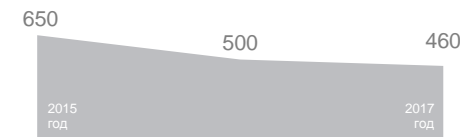
Более **90%**

заказов такси в Москве происходит через агрегаторов²

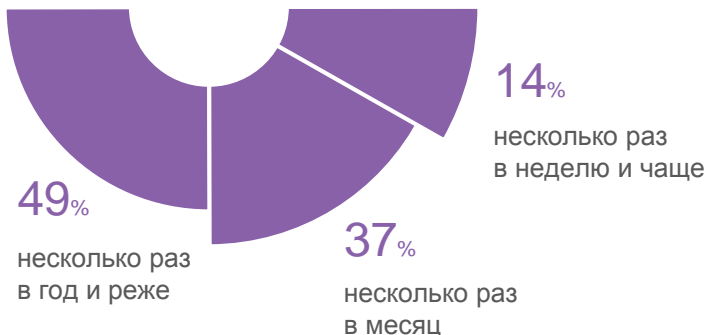


460
рублей

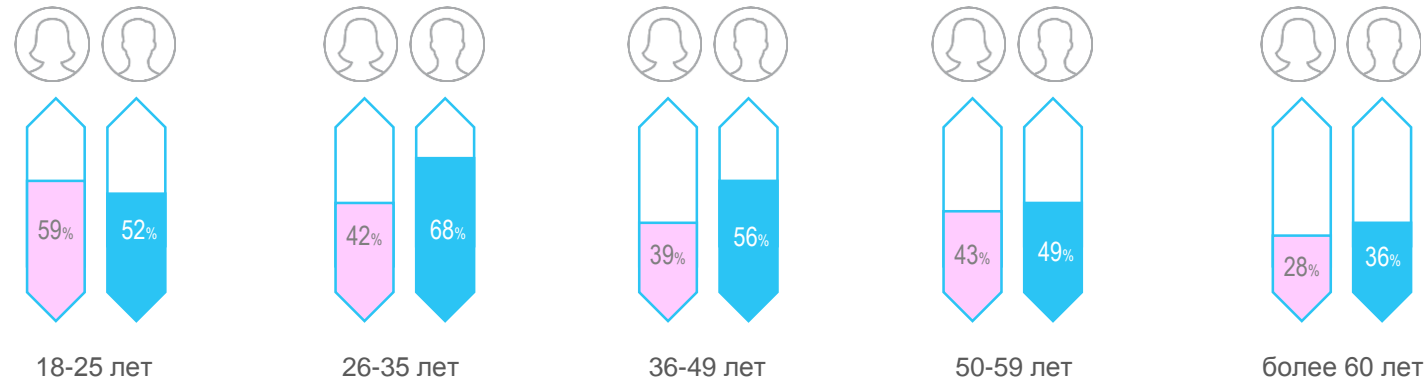
за поездку составляет средний чек, при этом комиссия агрегатора составляет 10 - 20%



Частота использования



Доля пользователей внутри половозрастной группы



По сравнению с 2015 годом ежедневное число клиентов такси в Москве выросло в 2,7 раза и составило около 700 тыс. человек в день³.

Тренд 2017 года - консолидация на рынке такси. В мае объединились владельцы брендов «Везет», «Лидер», «Такси Сатурн» и RedTaxi. В июле был объединен бизнес Яндекс.Такси и Uber в СНГ.



¹ Кто когда-либо использовал услугу по заказу онлайн-такси

² На основе анализа открытых источников

³ Департамент транспорта

Транспортные сервисы: каршеринг

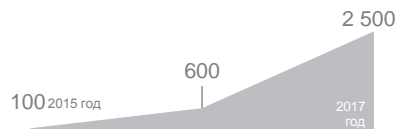


3,4%
пользователей

интернета в Москве используют услуги каршеринга¹

2,5 тыс.

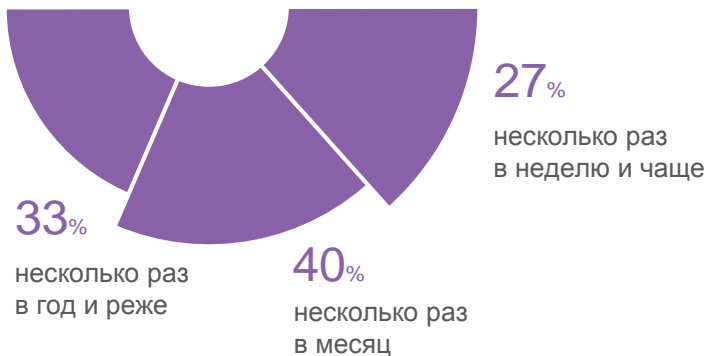
автомобилей
в автопарке московских каршеринговых сервисов²



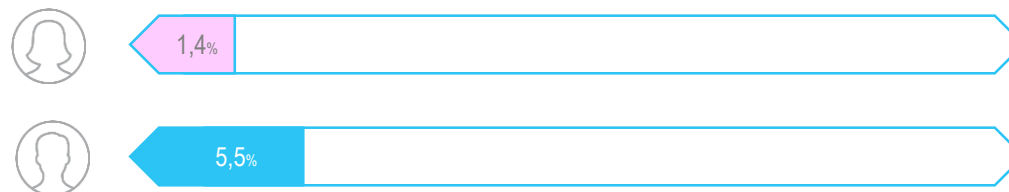
285 рублей

средняя стоимость поездки

Частота использования



Доля пользователей среди женщин и мужчин



38 минут

среднее время поездки на автомобиле каршеринга

Пробки становятся меньше, освобождаются парковочные места, интенсивность автомобильного трафика падает, что, в свою очередь, благополучно сказывается на общей дорожной ситуации в Москве

Судя по мировому опыту, 30% пользователей каршеринга продают свои автомобили в первые 3 года наличия системы каршеринга в городе (по крайней мере второй автомобиль)



6 ¹ Кто когда-либо использовал услугу каршеринга
² На основе анализа открытых источников

Транспортные сервисы: причины использования



Почему москвичи используют или не используют транспортные интернет-сервисы*



Появляется категория потребителей, которые не знают другого способа вызова такси или аренды автомобиля, кроме интернет-сервисов

* Пользователь мог указать несколько вариантов ответа

Сервисы для путешествий и отдыха

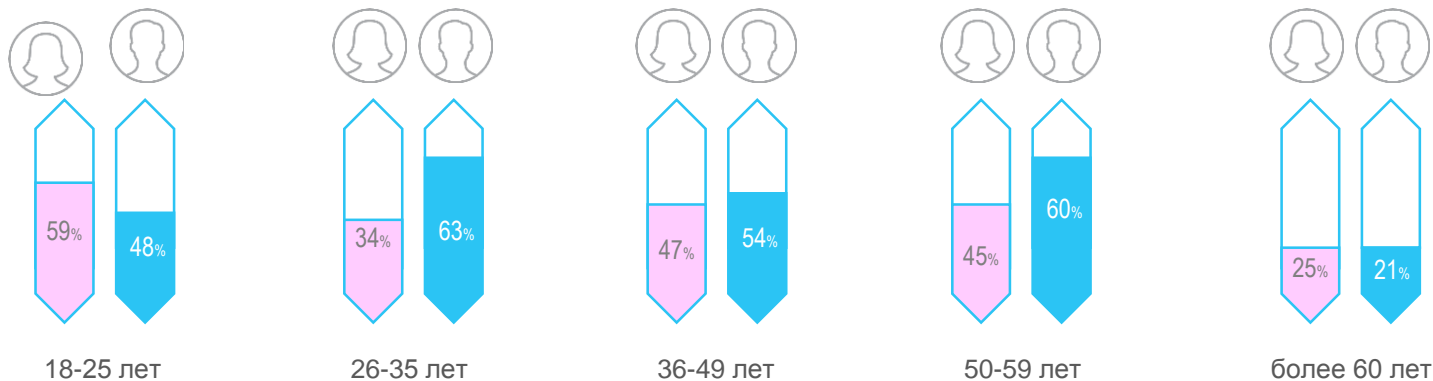


44%

пользователей

интернета используют интернет-сервисы для путешествий и отдыха¹

Доля пользователей внутри половозрастной группы



37%

бронируют билеты на транспорт

29%

бронируют отели, хостелы или туры

24%

используют путеводители, карты достопримечательностей, магазинов и ресторанов

13%

оформляют туристическую страховку или визу

Объем рынка e-travel в России в 2016 году составил 740 млрд рублей, по сравнению с 2015 годом рынок увеличился на 38%².



Сервисы для путешествий и отдыха: причины использования



Почему москвичи используют или не используют интернет-сервисы для путешествия и отдыха*



Около трети пользователей сервисов для путешествий и отдыха признают, что они позволяют сэкономить деньги. Это существенно выше, чем аналогичный показатель у большинства других интернет-сервисов.

* Пользователь мог указать несколько вариантов ответа

Образовательные сервисы

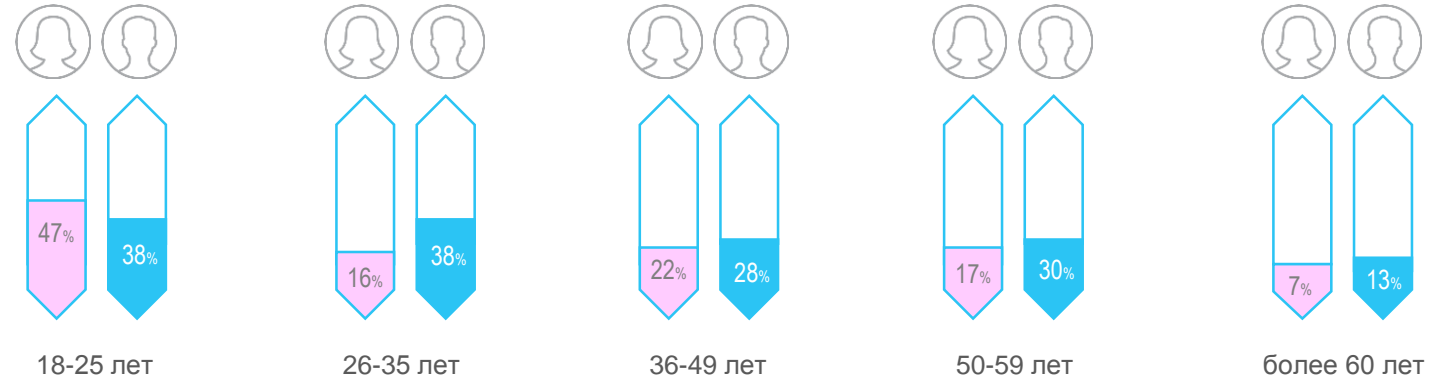


23%

пользователей

интернета используют образовательные интернет-сервисы ¹

Доля пользователей внутри половозрастной группы



12%

участвуют в образовательных вебинарах

9%

изучают иностранные языки

8%

получают дистанционное образование

5%

занимаются с репетитором онлайн сами или занимается ребенок в семье

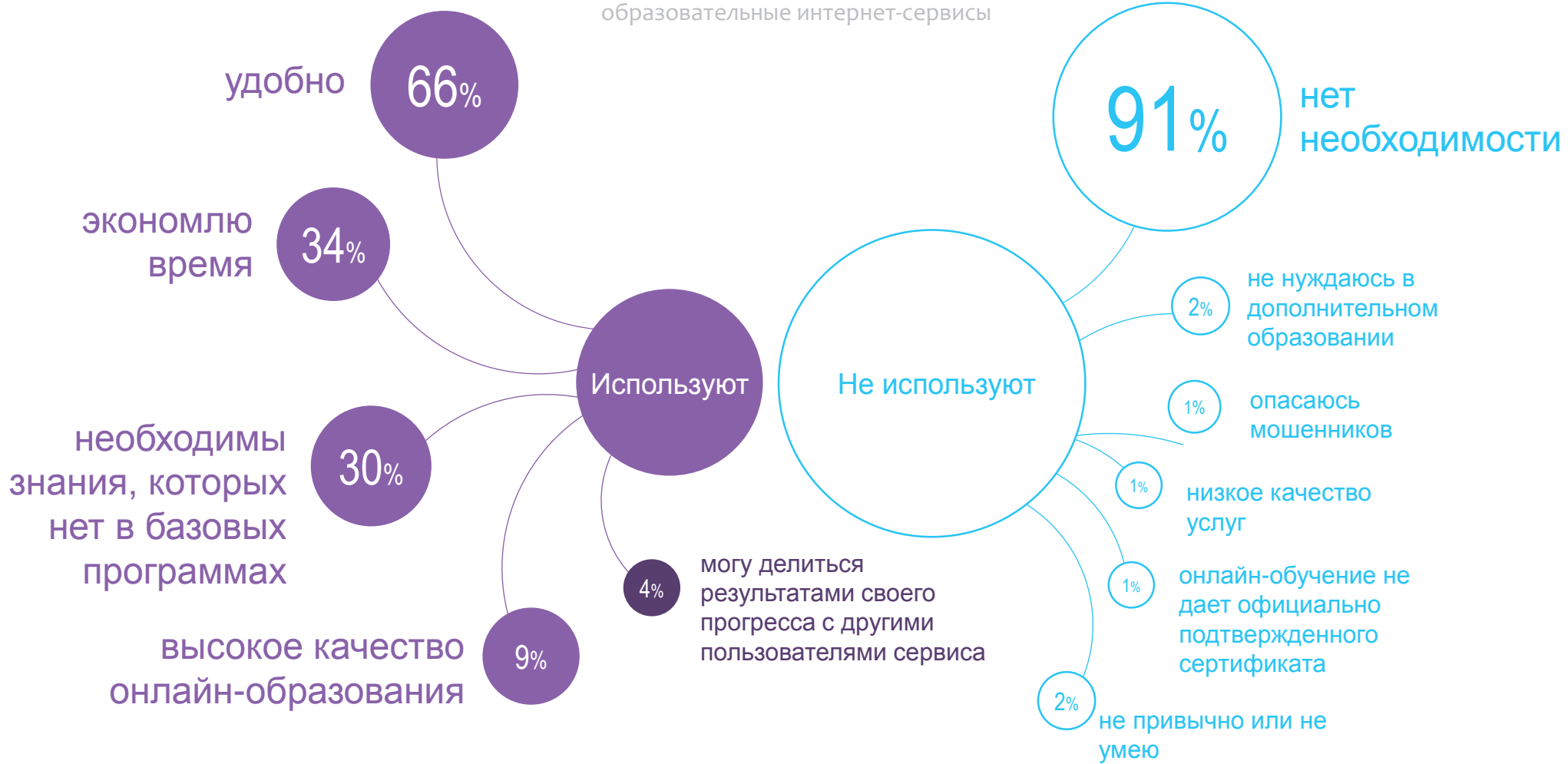
Объем российского рынка онлайн-образования в 2016 году составил 20,7 млрд рублей, или 1,1% от всего объема рынка образования в России ².



Образовательные сервисы: причины использования



Почему москвичи используют или не используют образовательные интернет-сервисы



Около трети пользователей образовательных сервисов признают, что зачастую необходимые знания, которые можно получить через интернет-сервисы, отсутствуют в базовых программах

Сервисы по доставке еды



37%

пользователей

интернета в Москве заказывают еду при помощи интернет-сервисов¹

45 минут

среднее время доставки заказа

20-30%

комиссия сервисов по заказу еды

52%

заказов приходится на пиццу, 16% - на японскую еду²

Частота использования



15% несколько раз в неделю и чаще

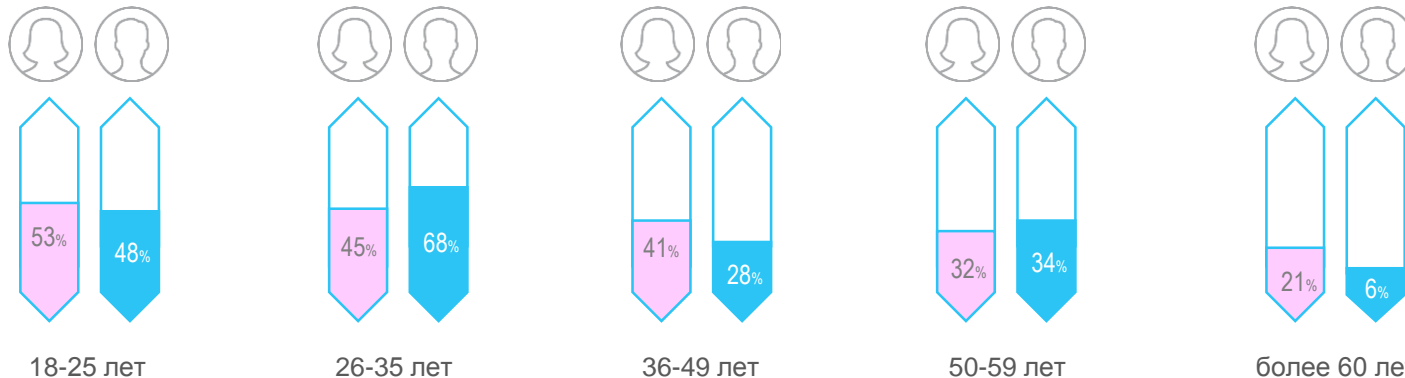
34%

несколько раз в год и реже

52%

несколько раз в месяц

Доля пользователей внутри половозрастной группы



Число ресторанов-партнеров интернет-сервисов по России за 2 года увеличилось более чем на 60%³

Доля онлайн-заказов доставки еды в мире превысила 30%.

Наибольшая доля заказов онлайн в Европе - в Швеции 56% и в Австрии 43%⁴



¹ Кто когда-либо использовал интернет-сервисы для заказа еды

² NPD GROUP

³ На основе анализа открытых источников

⁴ Исследование McKinsey по 16 странам мира из Европы, Азии, Ближнего Востока, Латинской Америки

Сервисы по оказанию бытовых услуг



18%

пользователей

используют услуги агрегаторов бытовых услуг¹

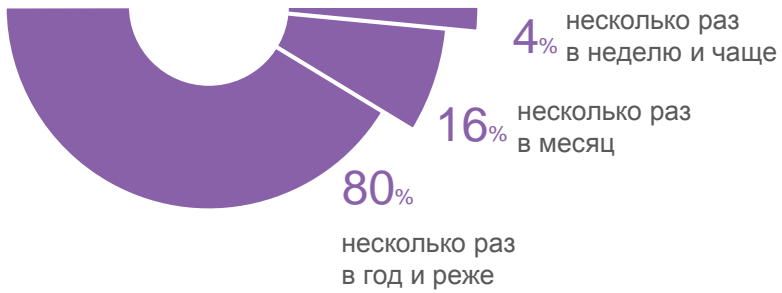
10-20%

комиссия сервиса в случае недорогой услуги, в случае полноценного ремонта комиссия ниже²

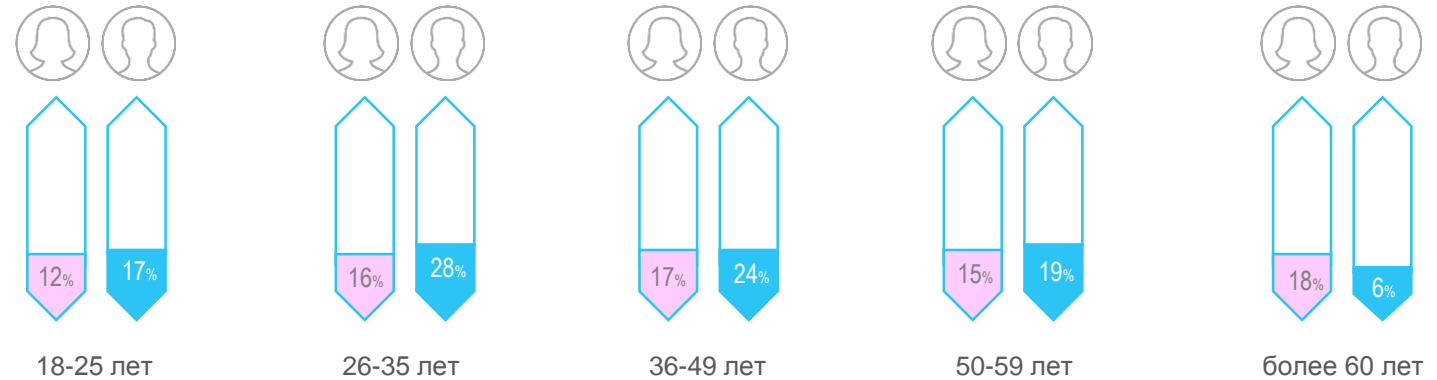
3 200 рублей

средний чек на услуги за исключением ремонта²

Частота использования



Доля пользователей внутри половозрастной группы



За последние несколько лет средний чек по оказанию бытовых услуг значительно вырос за счет увеличения числа заказов в более дорогих категориях



Сервисы по заказу уборки



3%

пользователей

интернета в Москве заказывают уборку квартиры онлайн¹

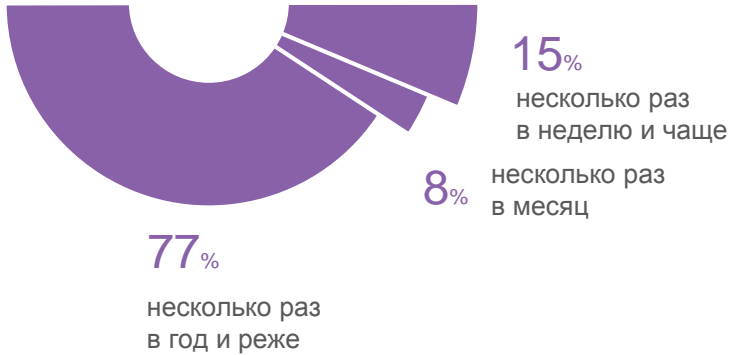
15-25%

комиссия сервисов по заказу уборки

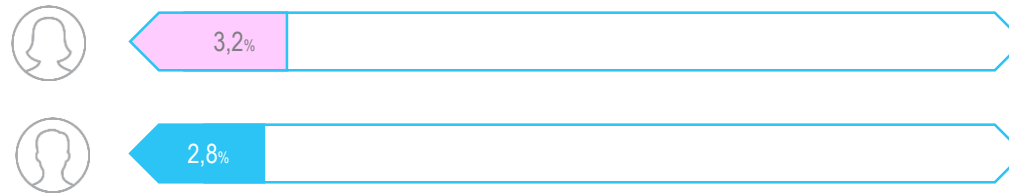
1 110 рублей

минимальная стоимость уборки однокомнатной квартиры

Частота использования



Доля пользователей среди женщин и мужчин



Количество уборок в России, заказанных онлайн, выросло в 5 раз с 2015 по 2017 год²

Заказать уборку однокомнатной квартиры с помощью интернет-сервисов в 2,4 раза дешевле, чем у клининговых компаний²



Сервисы по доставке еды, оказанию бытовых услуг и уборке: причины использования



Почему москвичи используют или не используют интернет-сервисы по заказу еды и бытовых услуг*



Сервисы для красоты и здоровья

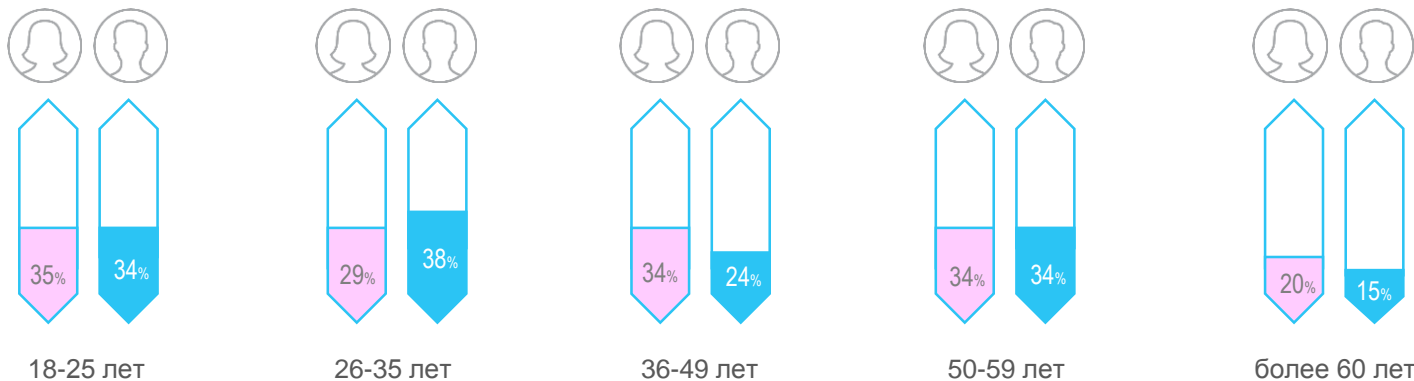


29%

пользователей

используют интернет-сервисы для красоты и здоровья¹

Доля пользователей внутри половозрастной группы



16%

получают результаты анализов (инвитро и другие)

14%

вызывают врача на дом (DOC+ и другие)

5%

пользуются приложениями для составления программ тренировок и/или диет

4%

консультируются с врачом удаленно (Яндекс.здоровье и другое)

2%

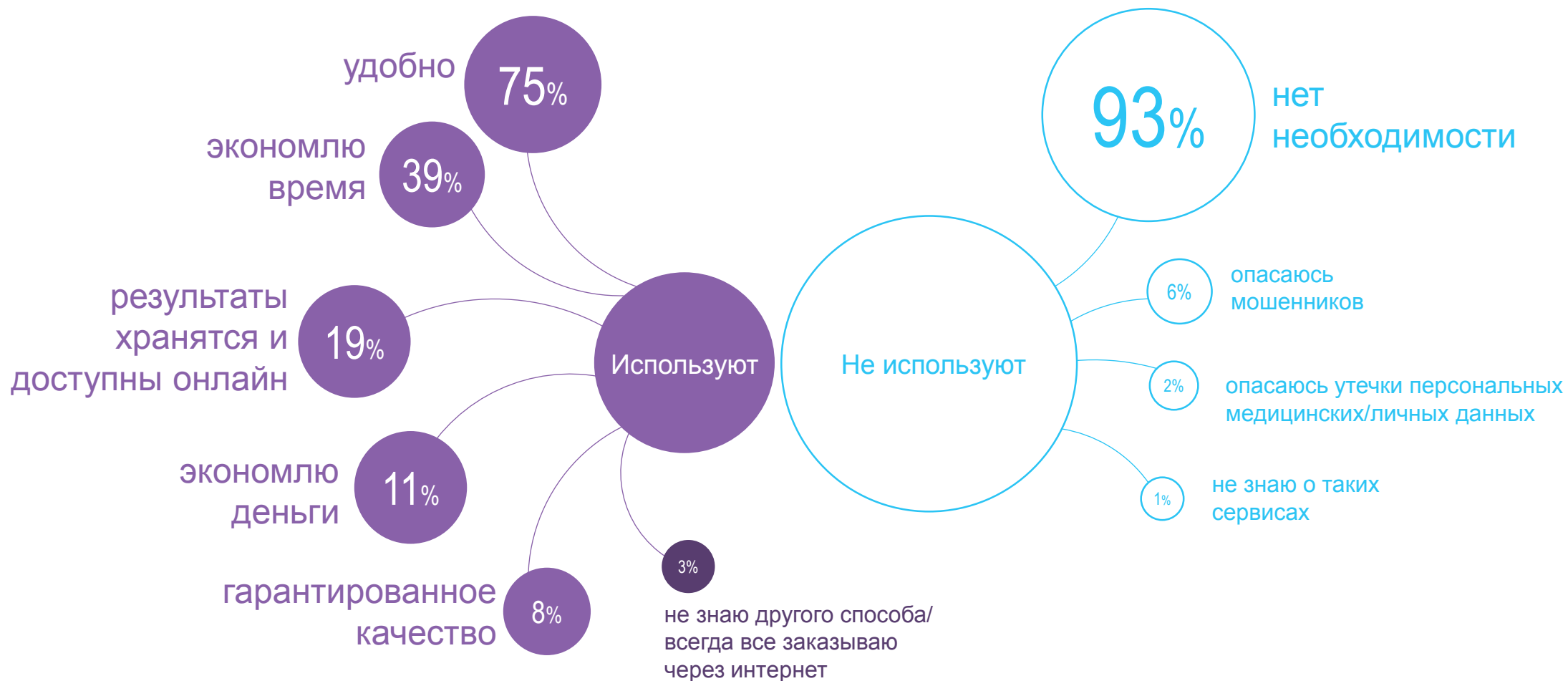
вызывают на дом парикмахера, стилиста, мастера по маникюру/макияжу или других



Сервисы для красоты и здоровья: причины использования



Почему москвичи используют или не используют интернет-сервисы для красоты и здоровья*

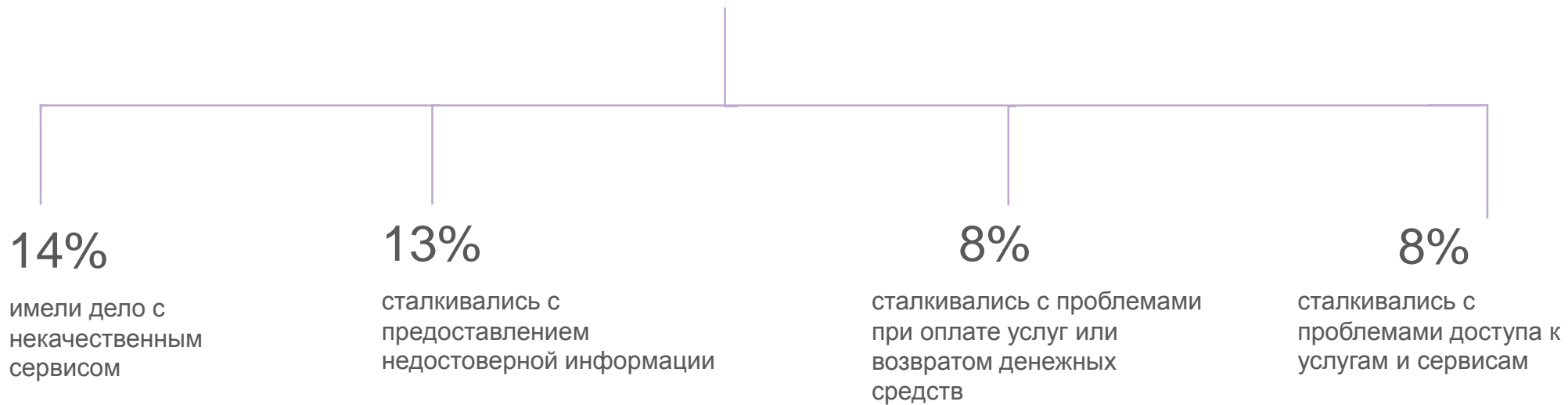


Проблемы с использованием интернет-сервисов



59% пользователей интернет-сервисов **не** сталкивались с проблемами при их использовании

41% пользователей интернет-сервисов сталкивались с проблемами при их использовании*





- ✓ Появление на рынке агрегаторов, предлагающих онлайн-заказ услуг, способствует снижению тарифов и улучшению качества предоставления услуг
- ✓ Интернет-сервисы меняют потребительское поведение, появляется категория пользователей, которые не знают другого способа использования сервисов, кроме интернета
- ✓ Рост интереса и активный выход на рынок интернет-сервисов крупного бизнеса
- ✓ Подавляющее большинство интернет-сервисов занимаются цифровизацией офлайн-услуг
- ✓ Недоверие к интернет-сервисам в связи с не всегда понятным и прозрачным регулированием



При подготовке аналитических материалов в рамках данного исследовательского проекта Департамент использовал следующие источники информации:

- Официальные интернет-порталы, пресс-релизы, годовые и финансовые отчеты участников рынка
- Результаты исследований отраслевых аналитических и консалтинговых агентств
- Закрытые и открытые отраслевые источники информации: СПАРК-Интерфакс, «КонсультантПлюс» и другие
- Статистика, получаемая от информационных партнеров Департамента
- Регулярный мониторинг новостей ИКТ-отрасли. Проводится ежедневно по более чем 150 отраслевым электронным СМИ
- Экспертные интервью с представителями отрасли ИКТ
- Собственные данные Департамента и ГБУ «Информационный город». Аналитики Департамента проводят регулярные исследования ИКТ-отрасли в сегментах: Интернет, Связь и Информационные технологии

Кроме того, в августе 2017 года в рамках исследования был проведен телефонный опрос москвичей на тему использования интернет-сервисов (400+ анкет).

ВСЕГДА НА СВЯЗИ



**Департамент информационных технологий
города Москвы**