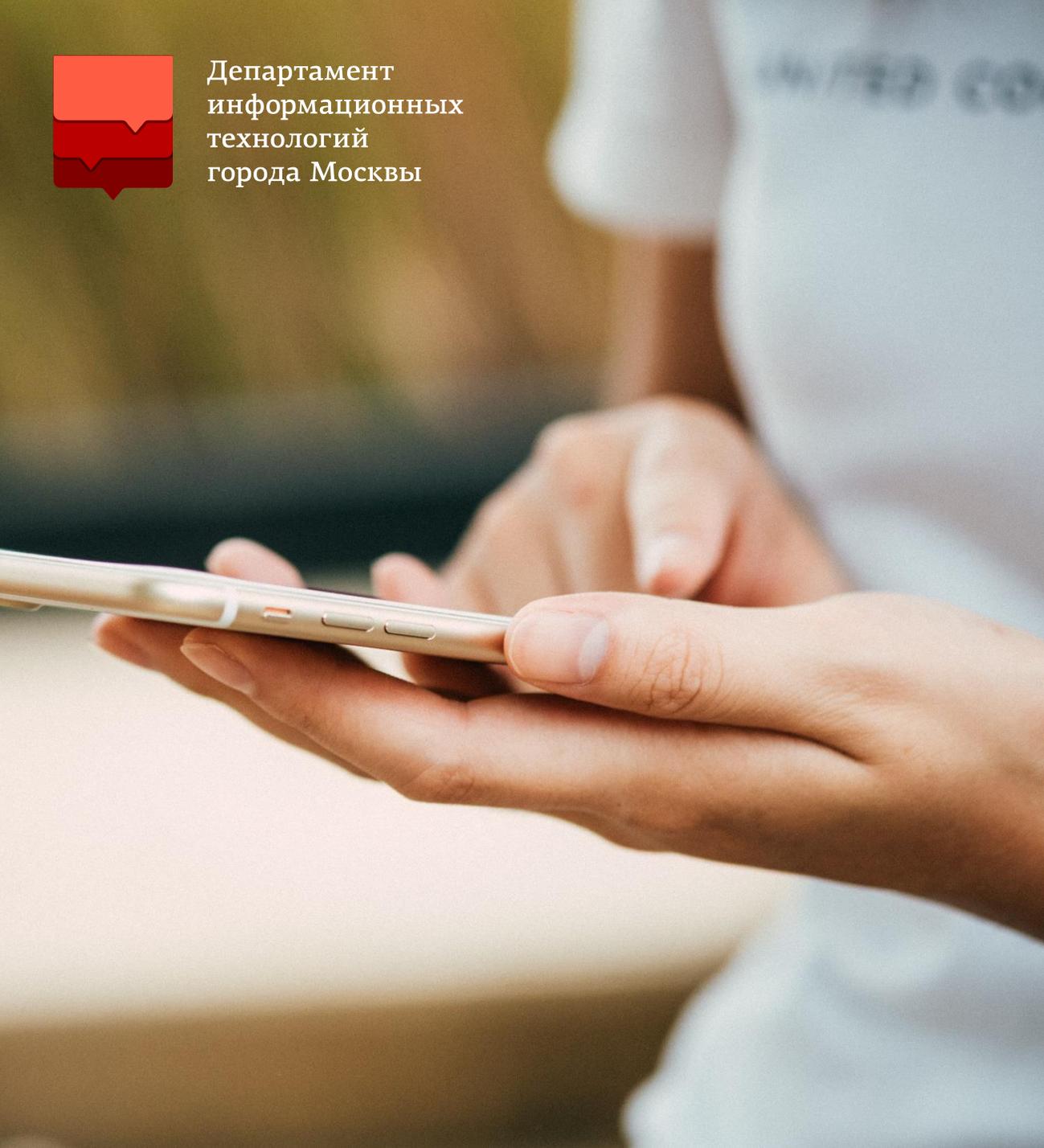


Департамент  
информационных  
технологий  
города Москвы



# 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

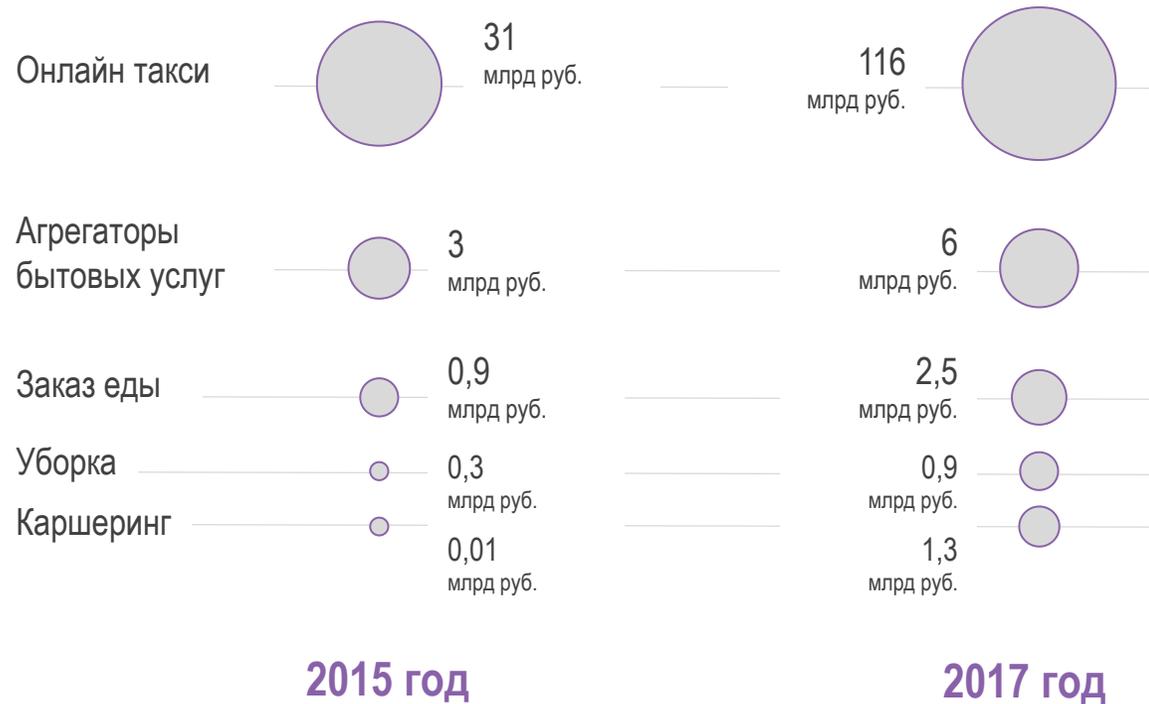


Формирование моделей цифровой экономики

# 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

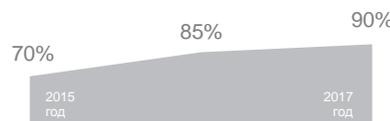


**45%**  
пользователей

интернета в Москве заказывают такси через онлайн-сервисы<sup>1</sup>

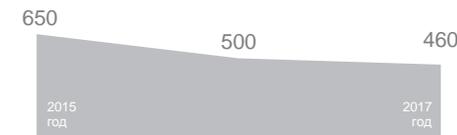
Более **90%**

заказов такси в Москве происходит через агрегаторов<sup>2</sup>

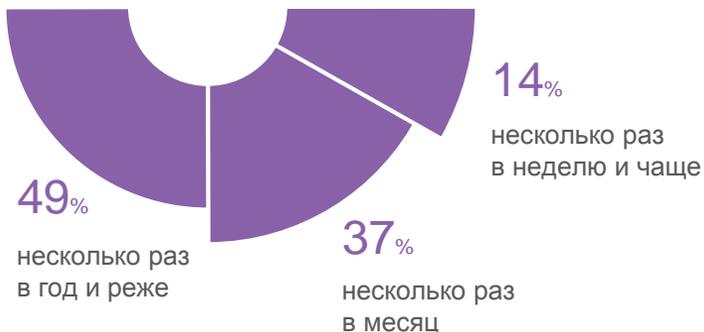


**460**  
рублей

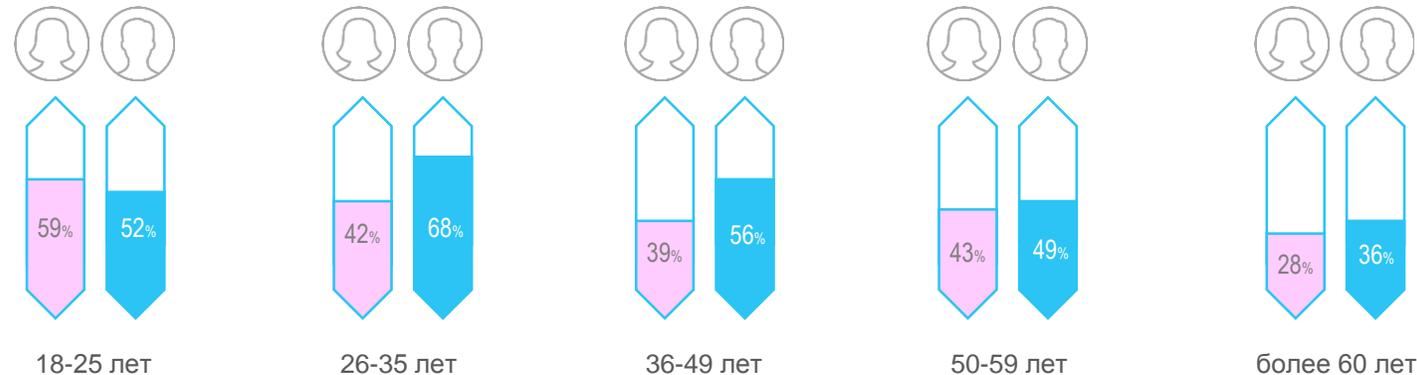
за поездку составляет средний чек, при этом комиссия агрегатора составляет 10 - 20%



## 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 день<sup>3</sup>.

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.



<sup>1</sup> Кто когда-либо использовал услугу по заказу онлайн-такси

<sup>2</sup> На основе анализа открытых источников

<sup>3</sup> Департамент транспорта

# Транспортные сервисы: каршеринг

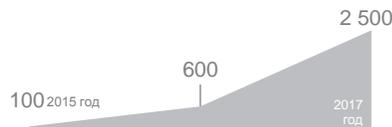


**3,4%**  
пользователей

интернета в Москве используют услуги каршеринга<sup>1</sup>

**2,5 тыс.**

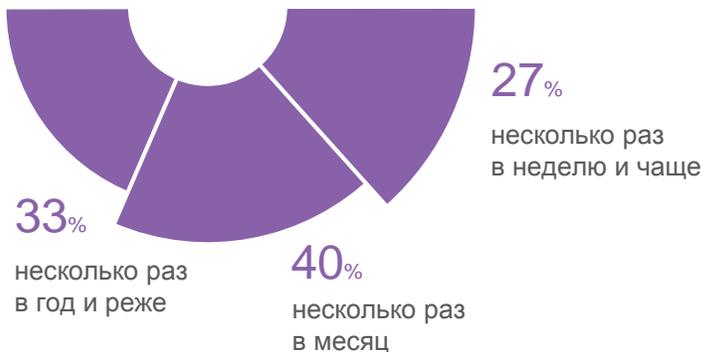
автомобилей  
в автопарке московских каршеринговых сервисов<sup>2</sup>



**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** <sup>1</sup> Кто когда-либо использовал услугу каршеринга  
<sup>2</sup> 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

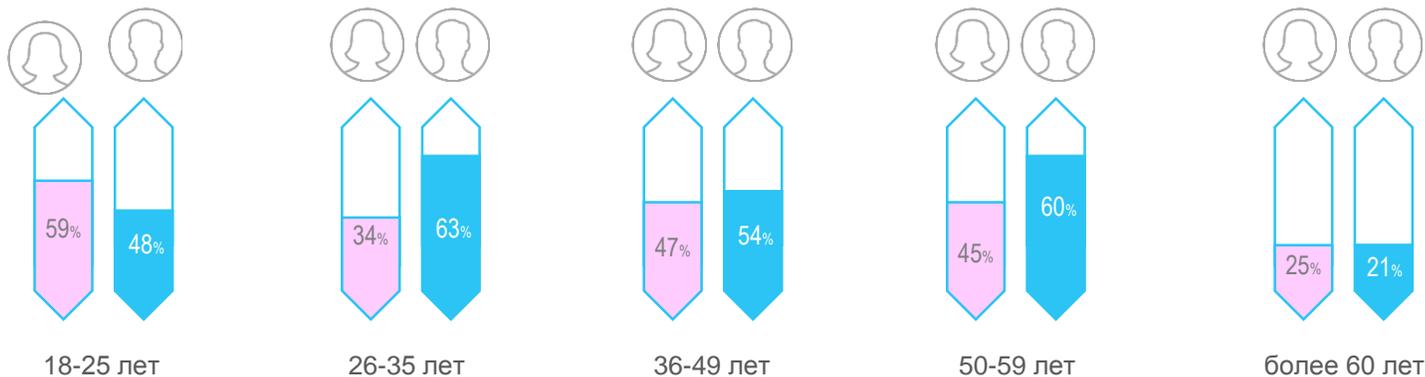


## 44%

### пользователей

интернета используют интернет-сервисы для путешествий и отдыха<sup>1</sup>

### 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%<sup>2</sup>.



# 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

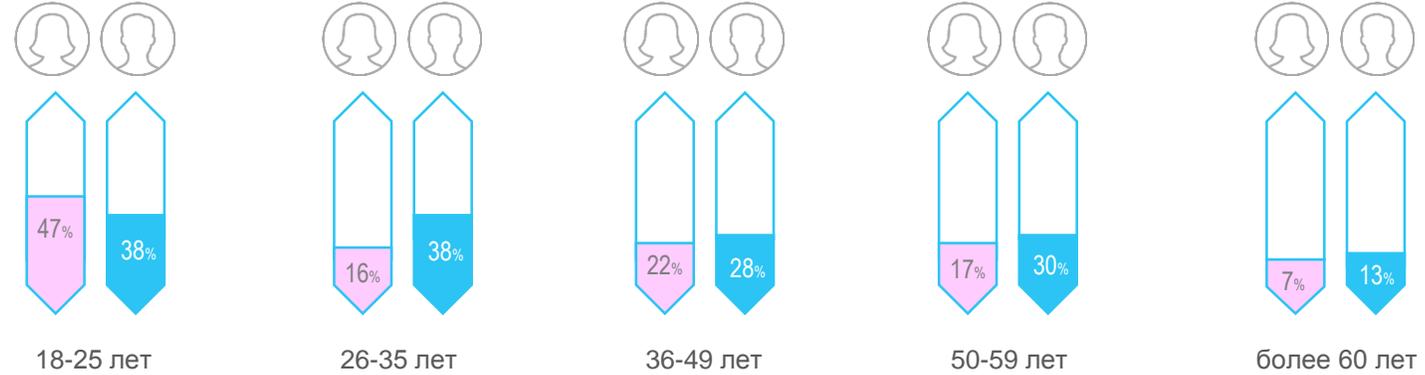


## 23%

пользователей

интернета используют образовательные интернет-сервисы <sup>1</sup>

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<sup>2</sup>.



# 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-сервисов<sup>1</sup>

## 45 минут

среднее время доставки заказа

## 20-30%

комиссия сервисов по заказу еды

## 52%

заказов приходится на пиццу, 16% - на японскую еду<sup>2</sup>

## Частота использования



15% несколько раз в неделю и чаще

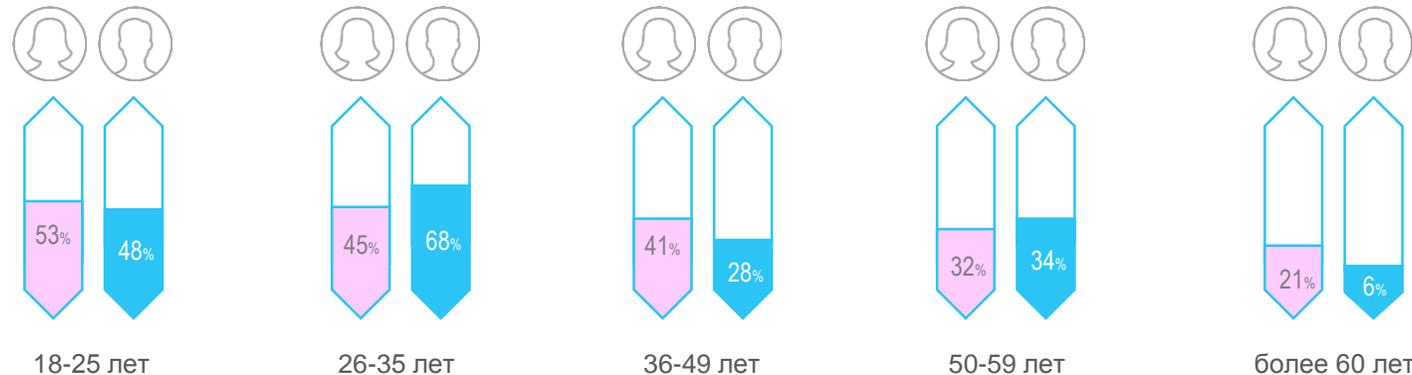
34%

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%<sup>3</sup>

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

Наибольшая доля заказов онлайн в Европе - в Швеции 56% и в Австрии 43%<sup>4</sup>



<sup>1</sup> Кто когда-либо использовал интернет-сервисы для заказа еды

<sup>2</sup> NPD GROUP

<sup>3</sup> На основе анализа открытых источников

<sup>4</sup> Исследование McKinsey по 16 странам мира из Европы, Азии, Ближнего Востока, Латинской Америки

# Сервисы по оказанию бытовых услуг



# 18%

## пользователей

используют услуги агрегаторов бытовых услуг<sup>1</sup>

# 10-20%

комиссия сервиса в случае недорогой услуги, в случае полноценного ремонта комиссия ниже<sup>2</sup>

# 3 200

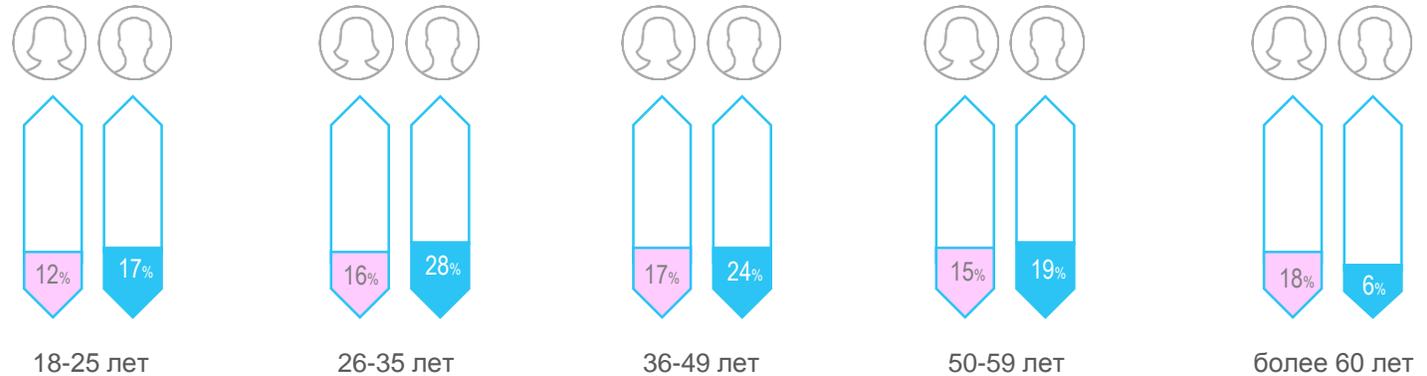
 рублей

средний чек на услуги за исключением ремонта<sup>2</sup>

## 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 онлайн<sup>1</sup>

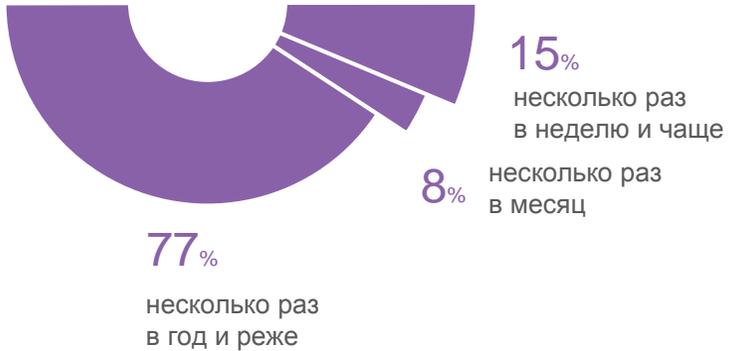
## 15-25%

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 год<sup>2</sup>

Заказать уборку однокомнатной квартиры с помощью интернет-сервисов в 2,4 раза дешевле, чем у клининговых компаний<sup>2</sup>



# 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

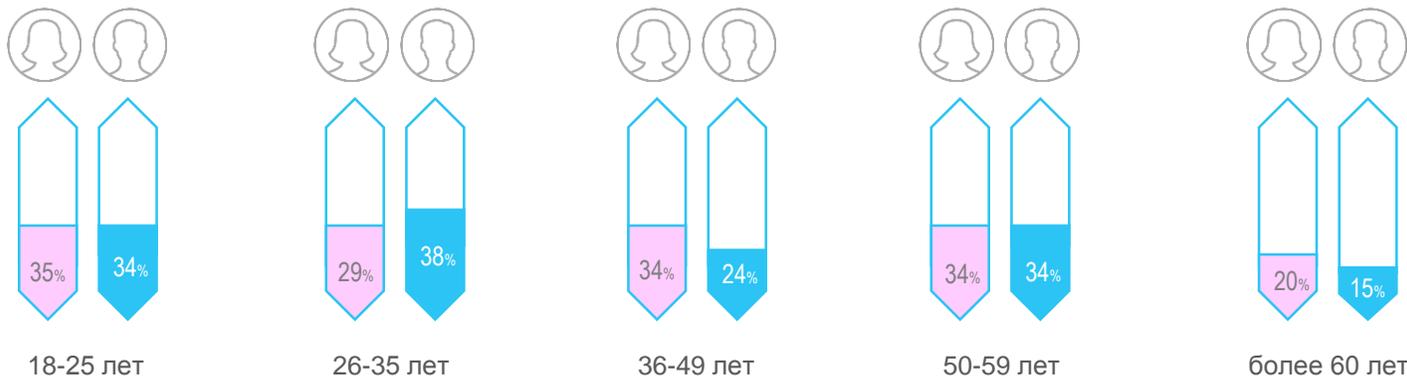


## 29%

пользователей

используют интернет-сервисы для красоты и здоровья<sup>1</sup>

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%

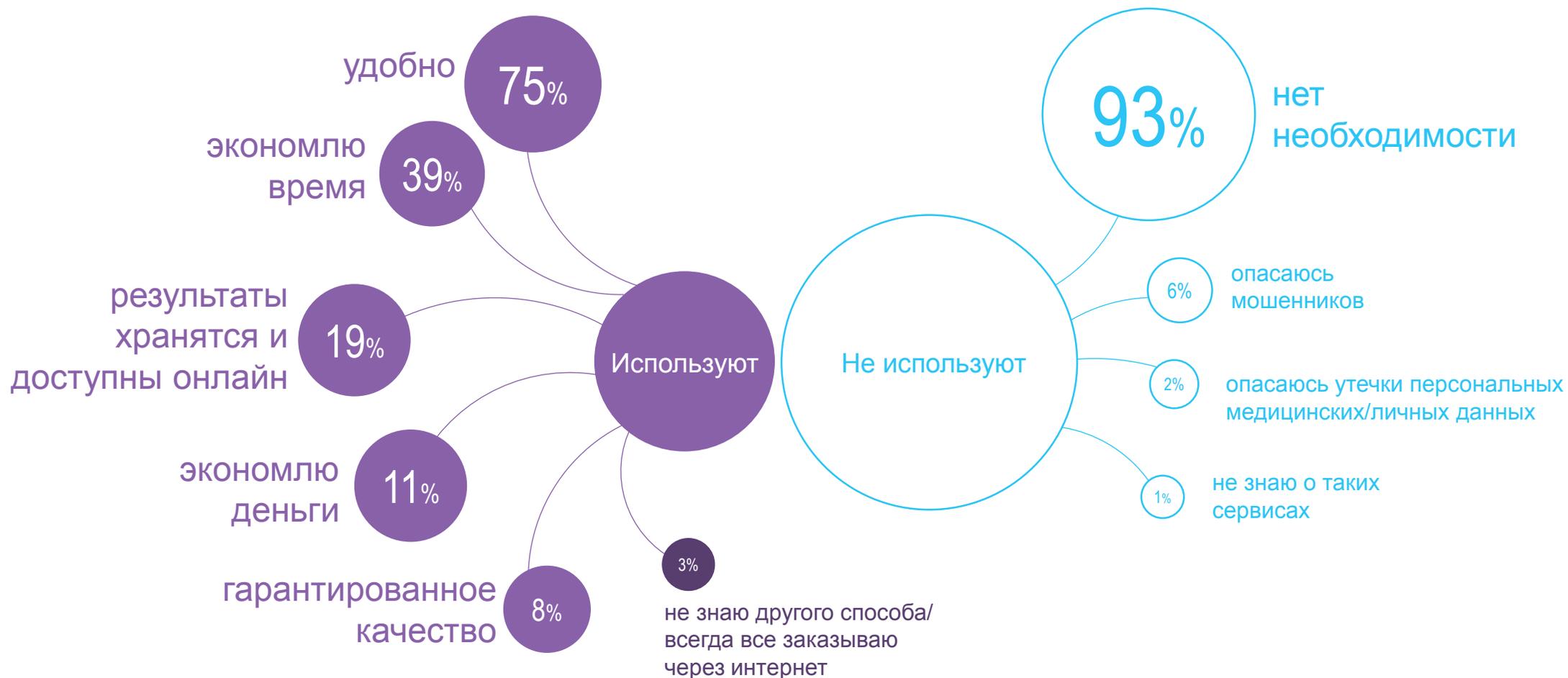
вызывают на дом парикмахера, стилиста, мастера по маникюру/макияжу или других



# Сервисы для красоты и здоровья: причины использования



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

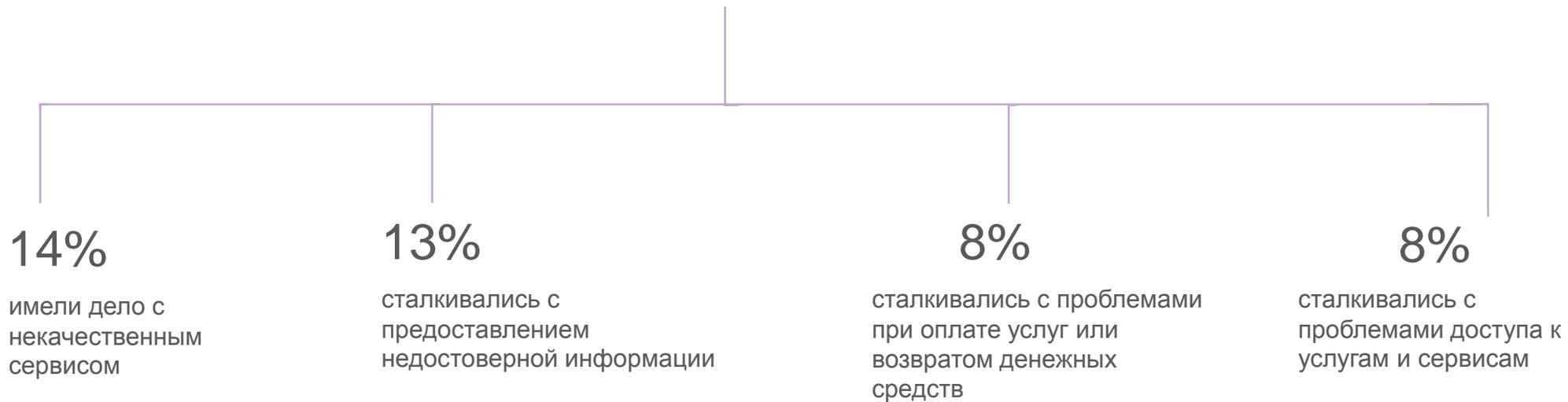


# Проблемы с использованием интернет-сервисов



**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**