

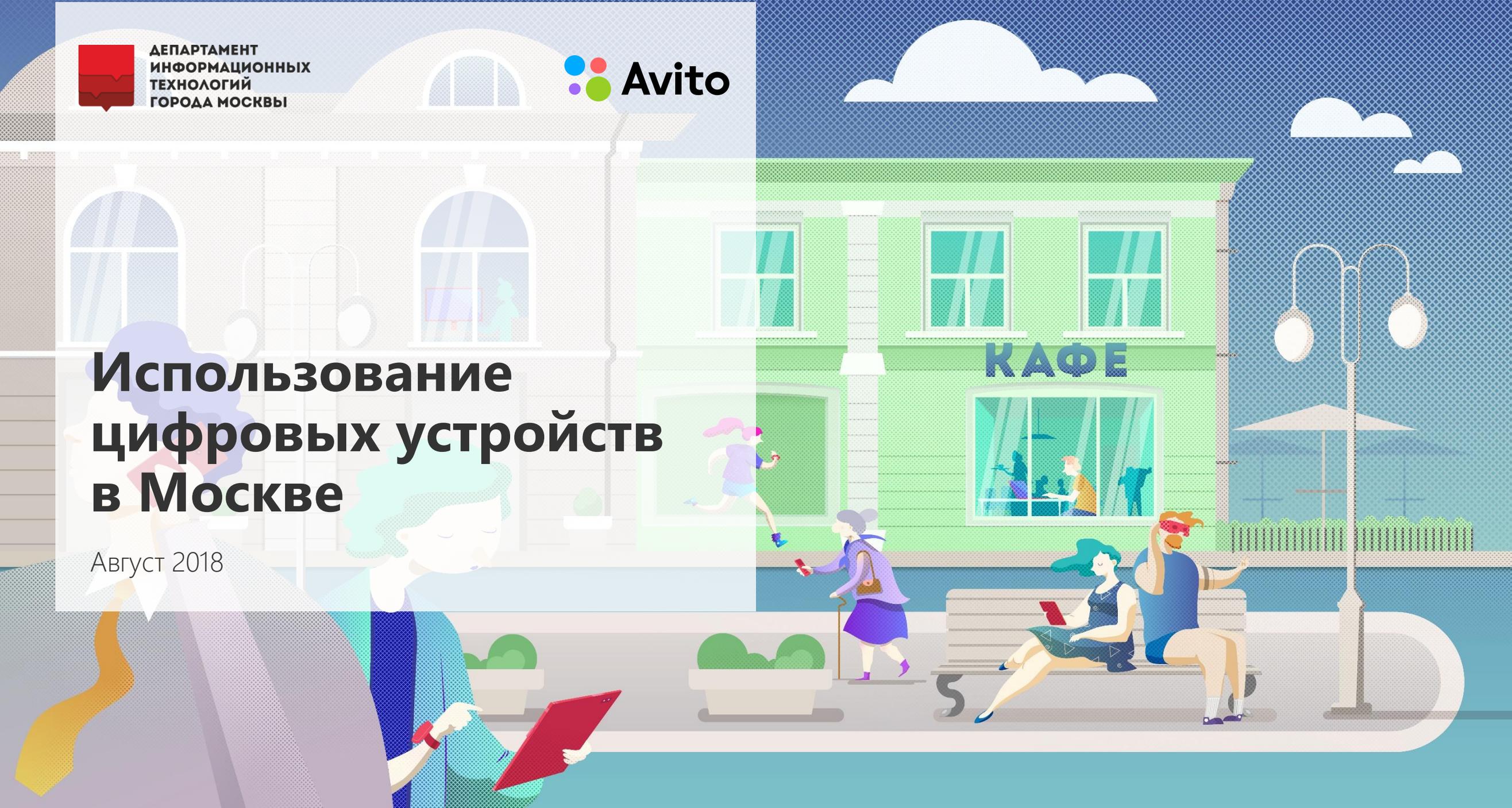


ДЕПАРТАМЕНТ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ  
ГОРОДА МОСКВЫ



# Использование цифровых устройств в Москве

Август 2018



# Москва – №1 в рейтинге ООН по развитию электронных услуг



«Наша победа в рейтинге ООН – это именно наша победа. Не ДИТа, не Правительства Москвы, а жителей и города. Спасибо, что помогаете нам делать Москву лучше, умнее и комфортнее для жизни»

Ермолаев А.В.

**234%**

Проникновение сотовой связи

**Более 90%**

Проникновение проводного интернета

**Более 9 ГБ**

Потребление мобильного интернета в месяц на семью

**65%**

Доля москвичей, пользующихся интернет-сервисами: онлайн-такси, заказ еды, каршеринг, онлайн-обучение и т.д.

**2,6 млн**

пользователей мобильных приложений Правительства Москвы

**8,5 млн**

пользователей электронных услуг Правительства Москвы

**1,8 млрд**

обращений за сервисами через мобильное приложение «Госуслуги Москвы»

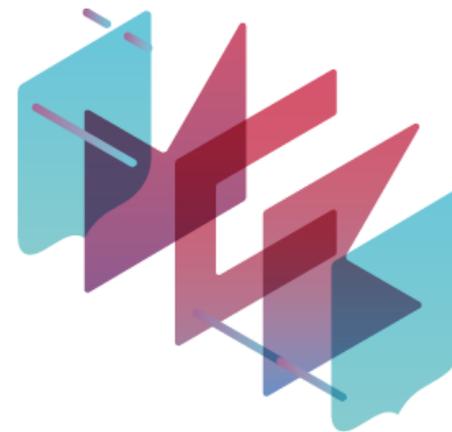
**Более 111 млн**

записей к врачу по всем цифровым каналам

# РЕАЛИЗУЕМ СТРАТЕГИЮ МОСКВЫ «УМНЫЙ ГОРОД - 2030» В ПАРТНЕРСТВЕ С БИЗНЕСОМ

Решение городских задач  
по принципу «win - win»

Город становится удобным API  
для бизнеса



**МОСКВА**  
**2030**  
**умный город**



Потребители  
и интерфейсы



Услуги



Данные



Цифровая  
инфраструктура

# Сегодня Avito это:



Самый популярный

Сайт объявлений в России



№1 в категории Shopping в России

Согласно SimilarWeb



70% C2C-сделок в России



Более 40 млн объявлений



Более 34 000 000

пользователей ежемесячно



19 000 000

мобильная аудитория



400 тысяч

новых объявлений ежедневно



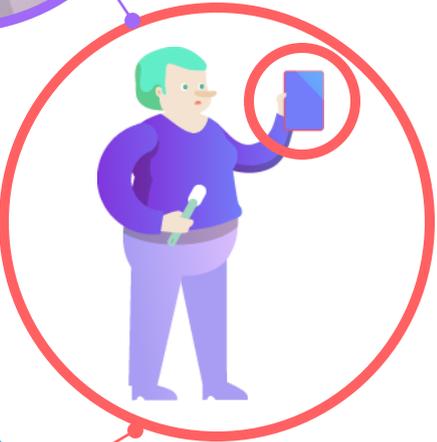
120 сделок В МИНУТУ

(товары общего спроса)

# Для того, чтобы двигаться в будущее, необходимо понимать текущее состояние



Москва – один из мировых лидеров по уровню проникновения цифровых устройств



Мобильные и носимые устройства – наиболее удобный канал получения услуг и сервисов



К 2025 году устройства Умного дома, носимые устройства, VR-устройства и т.д. будут использоваться повсеместно

# ЦИФРОВЫЕ УСТРОЙСТВА ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



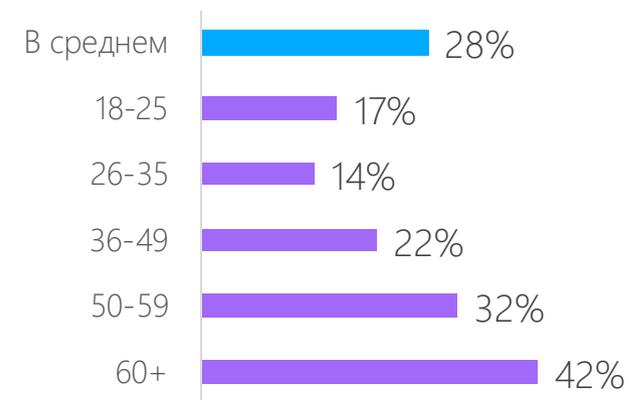


# Цифровые устройства для личного использования

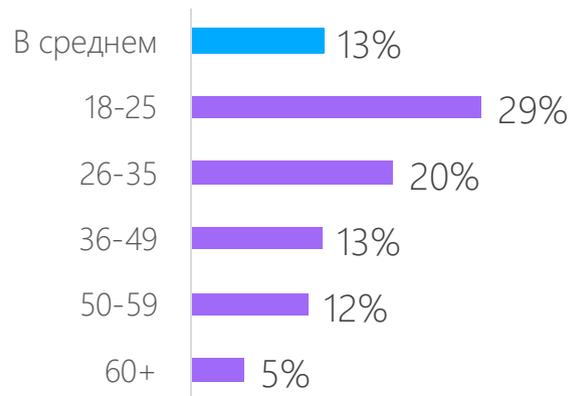
## Смартфоны



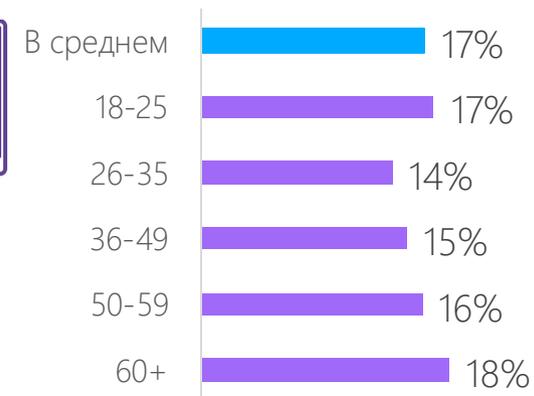
## Мобильные телефоны



## Умные часы или фитнес-браслет

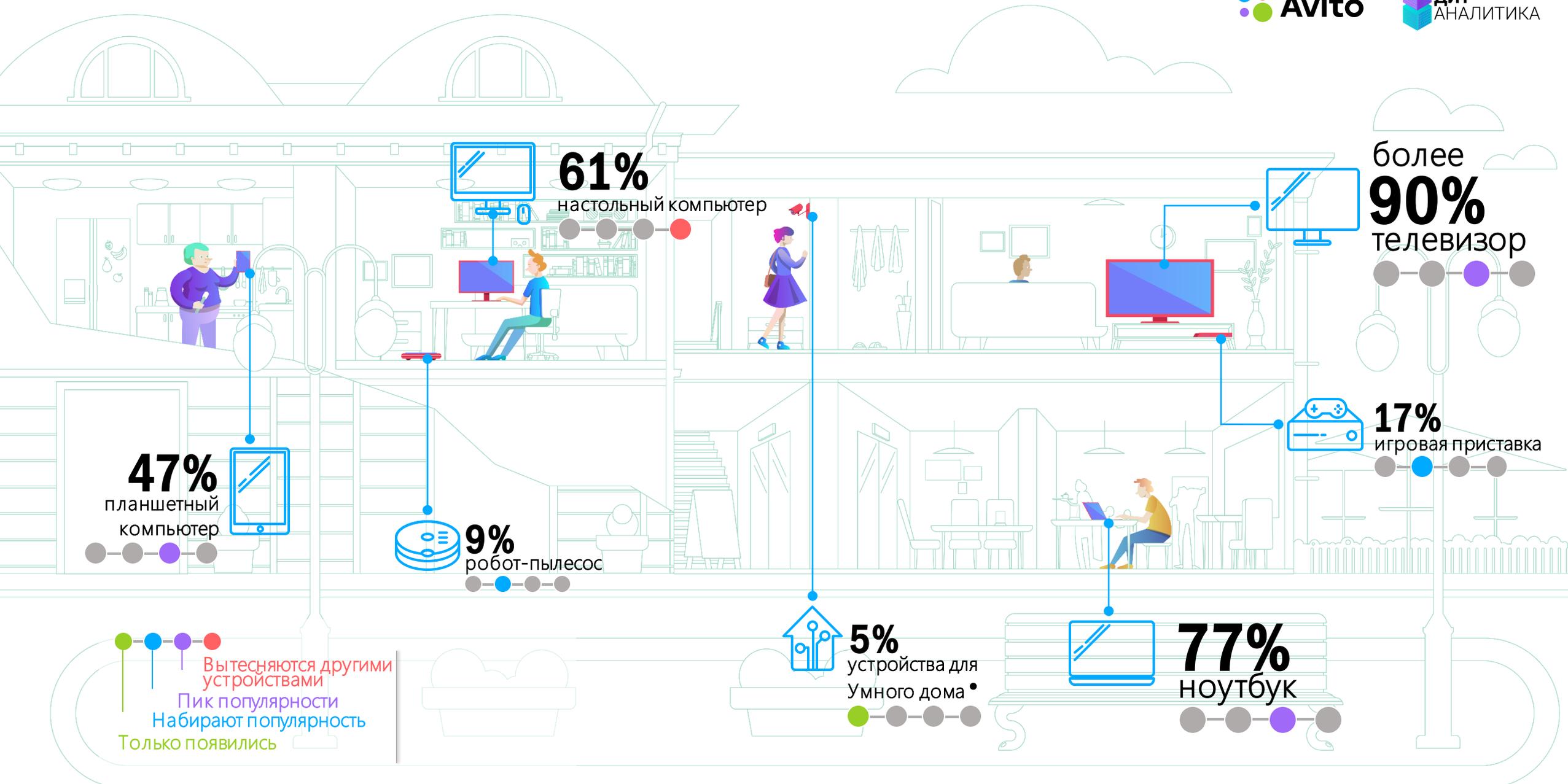


## Электронные книги



# ЦИФРОВЫЕ УСТРОЙСТВА ДЛЯ ДОМА

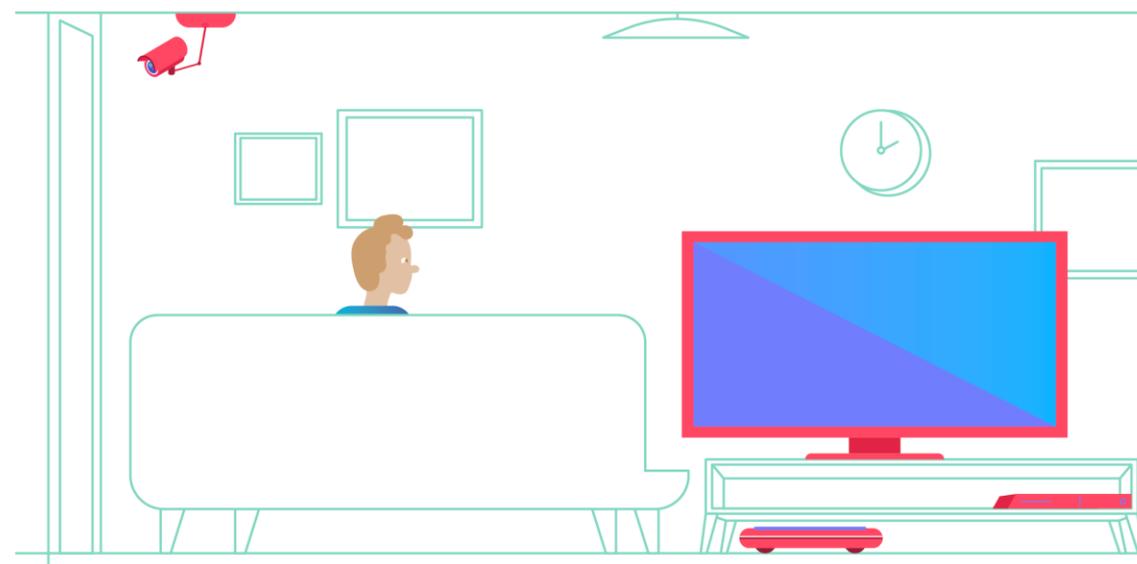




\* Под устройствами для Умного дома подразумевается: умное освещение, умная розетка, умные системы безопасности и др.

Результаты ответа на вопрос: какими устройствами вы пользуетесь?  
Опрос был проведен Департаментом информационных технологий города Москвы в январе 2018 года

# КАКИЕ ЗАДАЧИ МОСКВИЧИ ВЫПОЛНЯЮТ НА ЦИФРОВЫХ УСТРОЙСТВАХ



# Цифровые устройства: опыт использования

## Развлечения и потребление контента\*

### Проникновение услуг

Вы используете указанные приложения и функции?

### Удобство использования

На каких устройствах Вы **чаще** используете указанные приложения и функции?



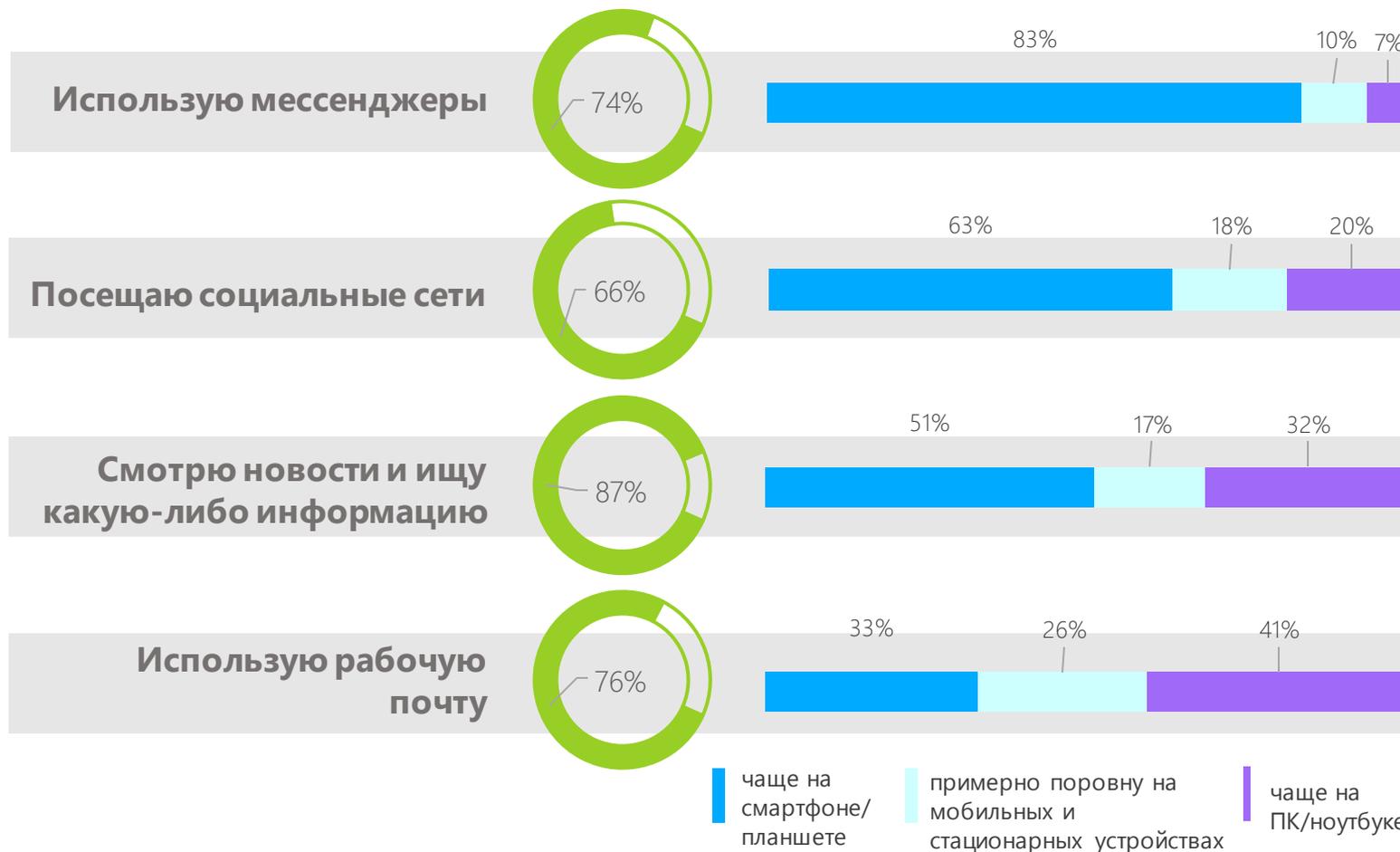
Москвичи предпочитают пользоваться развлекательными цифровыми сервисами на мобильных устройствах и даже видео треть пользователей чаще смотрят на смартфоне или планшете. Подробнее о том, [как москвичи смотрят видео в Интернете](#) в нашем исследовании.

\* На основе данных телефонного опроса, проведенного Департаментом информационных технологий города Москвы, в январе 2018 года. Под цифровыми устройствами понимаются смартфоны, планшеты, ноутбуки, настольные компьютеры.

# Общение и получение информации на цифровых устройствах\*

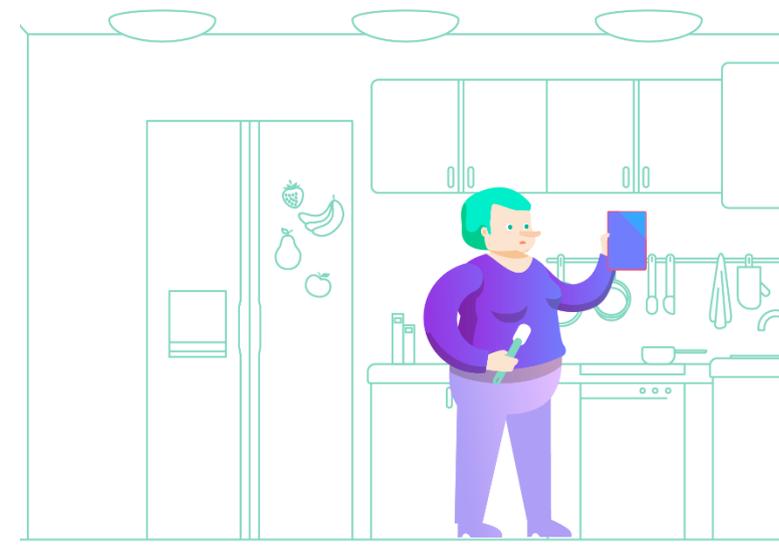
## Проникновение услуг

Вы используете указанные приложения и функции?



## Удобство использования

На каких устройствах Вы **чаще** используете указанные приложения и функции?



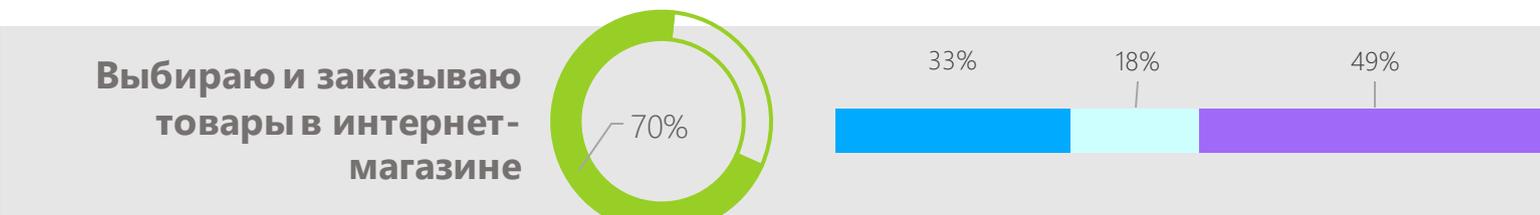
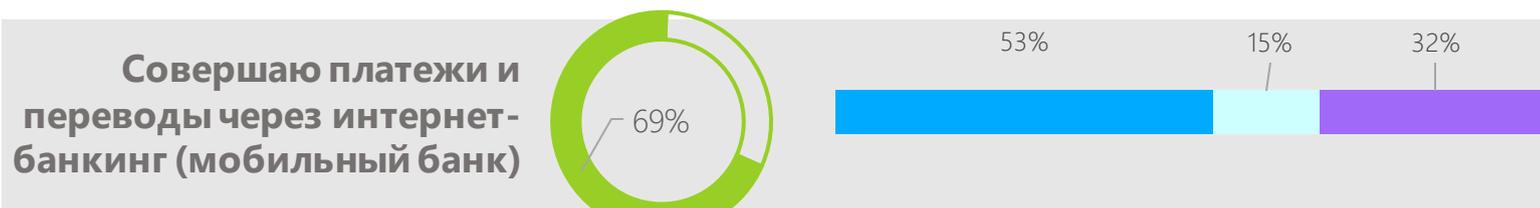
Социальные сети уступили мессенджерам место популярного средства для общения. Москвичи общаются, ищут информацию и используют рабочую почту на мобильных устройствах.

\* На основе данных телефонного опроса, проведенного Департаментом информационных технологий города Москвы, в январе 2018 года. Под цифровыми устройствами понимаются смартфоны, планшеты, ноутбуки, настольные компьютеры.

# Платежи и совершение покупок на цифровых устройствах\*

## Проникновение услуг

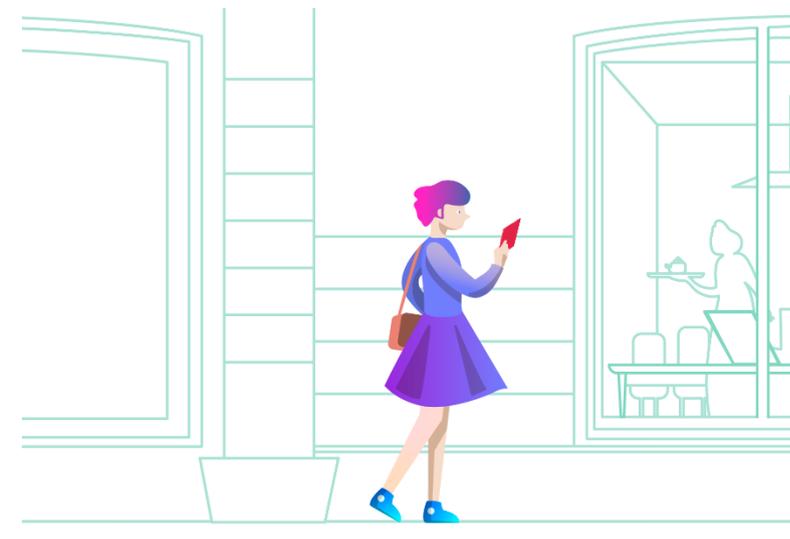
Вы используете указанные приложения и функции?



■ чаще на смартфоне/планшете    ■ примерно поровну на мобильных и стационарных устройствах    ■ чаще на ПК/ноутбуке

## Удобство использования

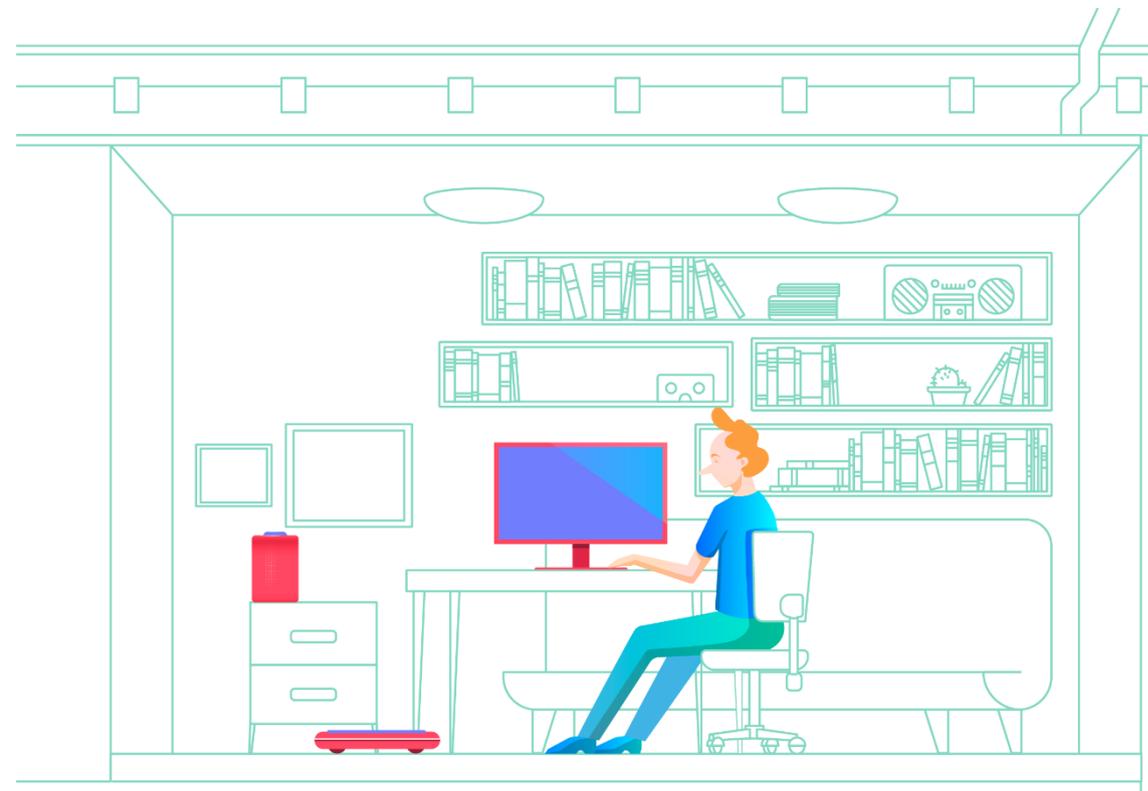
На каких устройствах Вы **чаще** используете указанные приложения и функции?



Для москвичей мобильное устройство становится полноценным электронным кошельком и каждый третий покупатель интернет-магазинов онлайн выбирает товары со смартфона, что подтверждает готовность общества к развитию мобильной экономики.

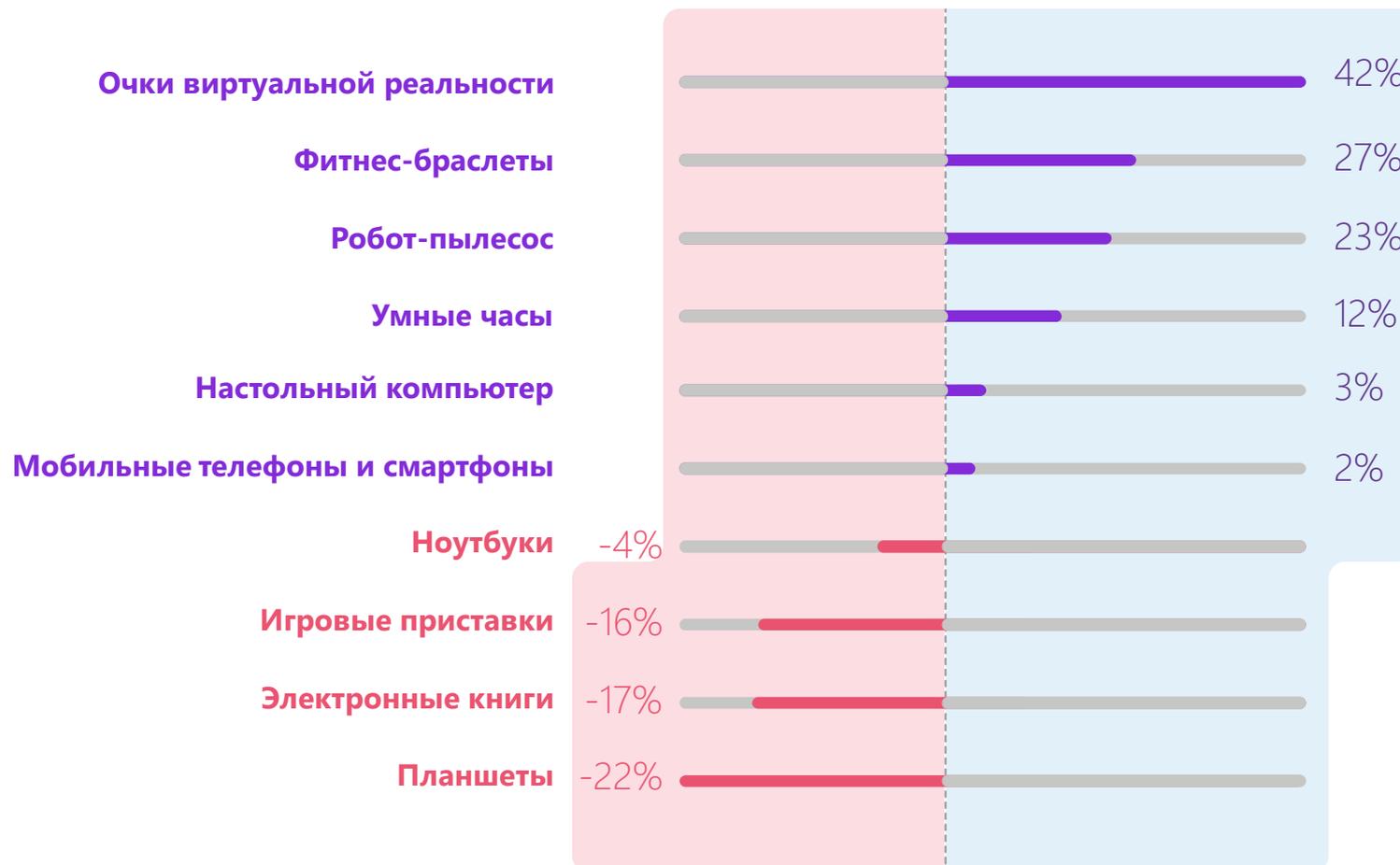
\* На основе данных телефонного опроса, проведенного Департаментом информационных технологий города Москвы, в январе 2018 года. Под цифровыми устройствами понимаются смартфоны, планшеты, ноутбуки, настольные компьютеры.

# НОВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСТРОЙСТВА



# Динамика популярности цифровых устройств в Москве

Динамика предложений на сайте Avito.ru в представленных категориях в 2017 году по сравнению с 2016 годом



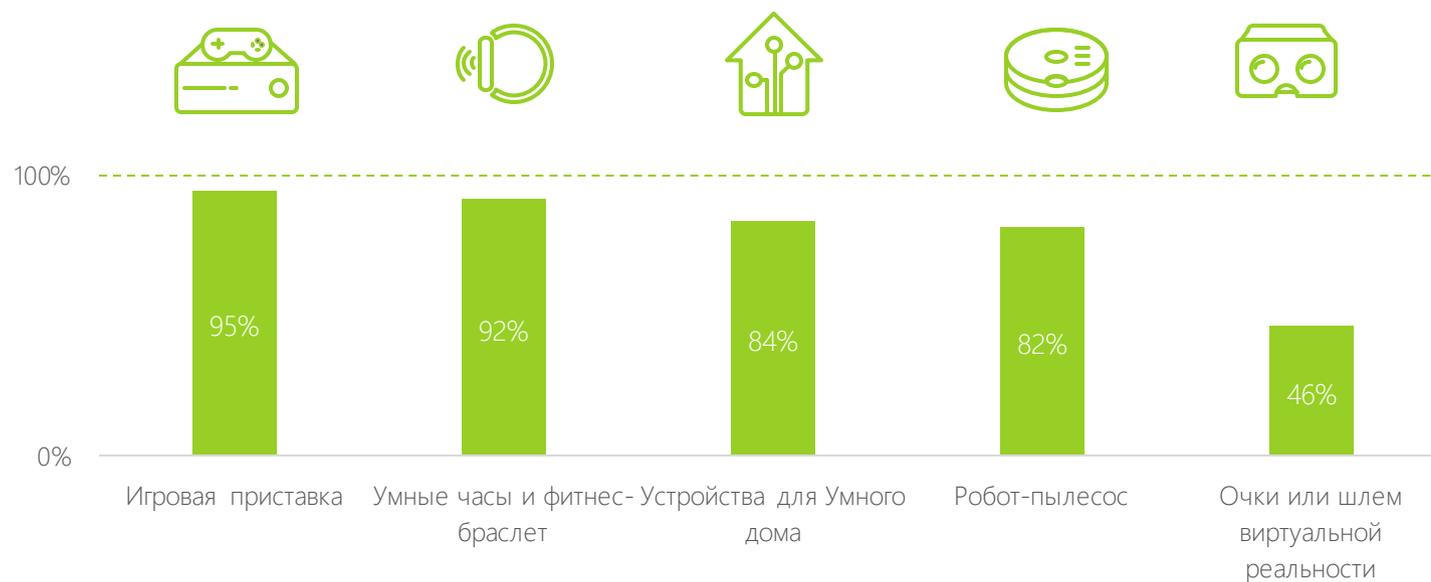
Рост числа предложений новых цифровых устройств связан с тем, что они только начинают появляться на рынке, но несмотря на это уже стали востребованными.



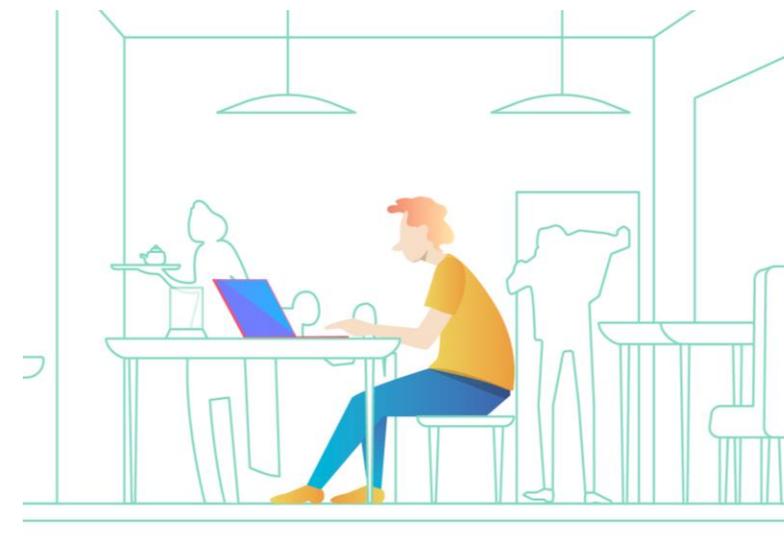
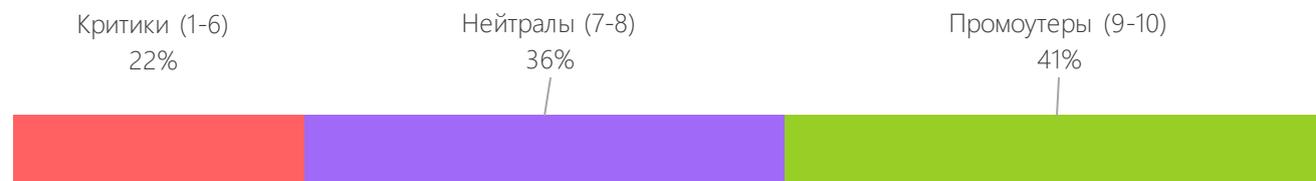
! +5 700% - майнинг  
(видеокарты и специализированные компьютеры)

# Отзывы москвичей о новых цифровых устройствах\*

Доля полностью довольных цифровым устройством пользователей  
(среди всех купивших)



Насколько Вы готовы порекомендовать устройства друзьям от 1 до 10? (в среднем по всем перечисленным выше устройствам)

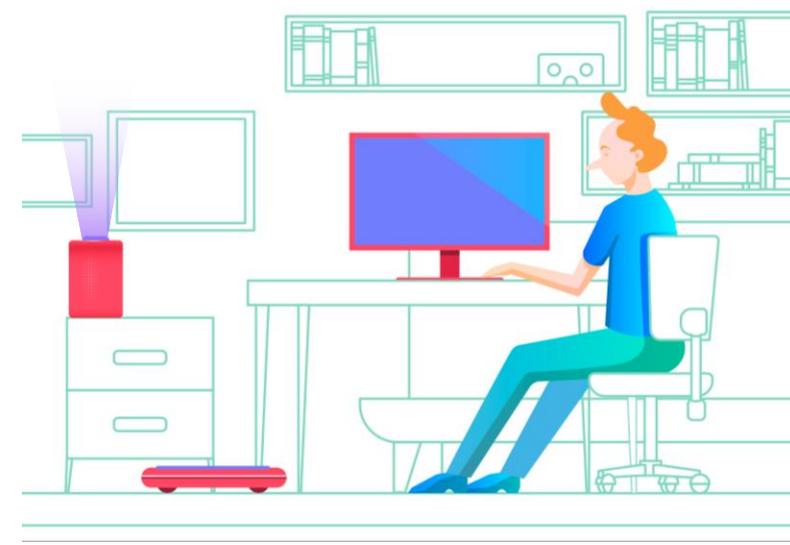


Большинство москвичей, которые уже успели воспользоваться новыми цифровыми устройствами, довольны покупкой, что говорит о достаточно высокой зрелости технологий, применяемых в этих гаджетах, и их удобстве пользования

\* На основе данных онлайн-опроса пользователей сайта Avito.ru в мае 2018 года

# Передовые технологичные товары, которые планируют приобрести москвичи\*

Какие из перечисленных ниже товаров вы планируете приобрести в будущем?



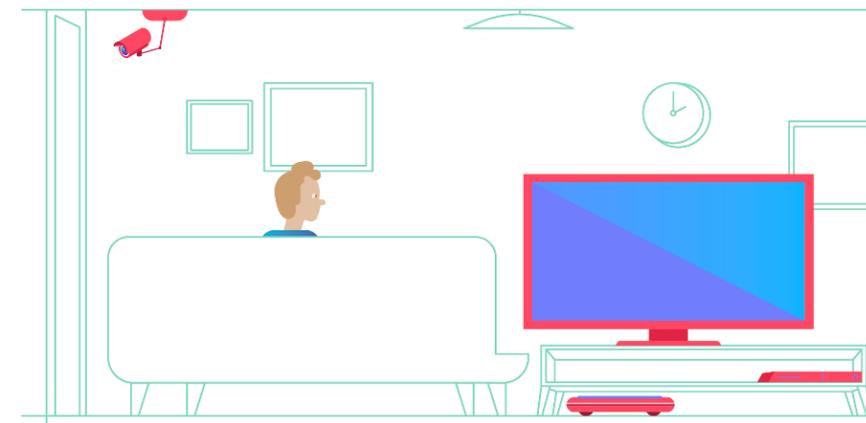
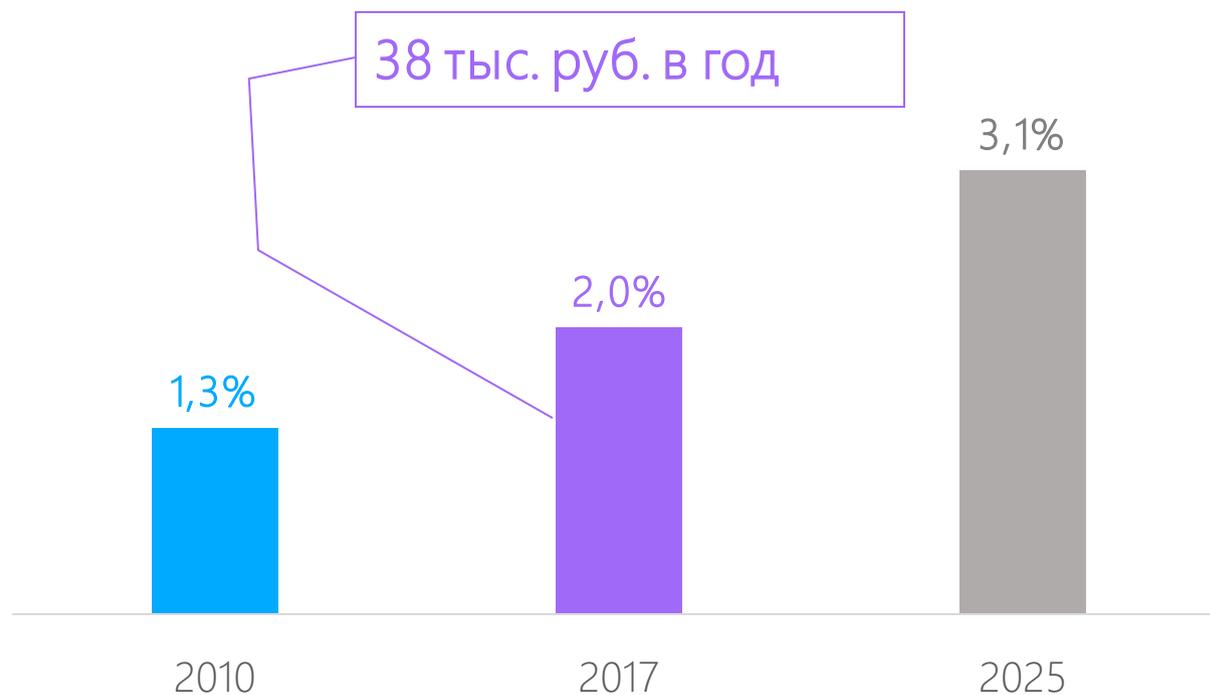
Ключевые сферы, где будут использоваться Умные устройства: умное жилье, здоровье, безопасность, обучение и развлечения.

Уже сейчас каждый пятый москвич планирует приобретение устройств для Умного дома

\* На основе данных онлайн-опроса пользователей сайта Avito.ru в мае 2018 года

# Затраты москвичей на покупку цифровых устройств

Доля затрат на покупку цифровых устройств в общих доходах московских домохозяйств •

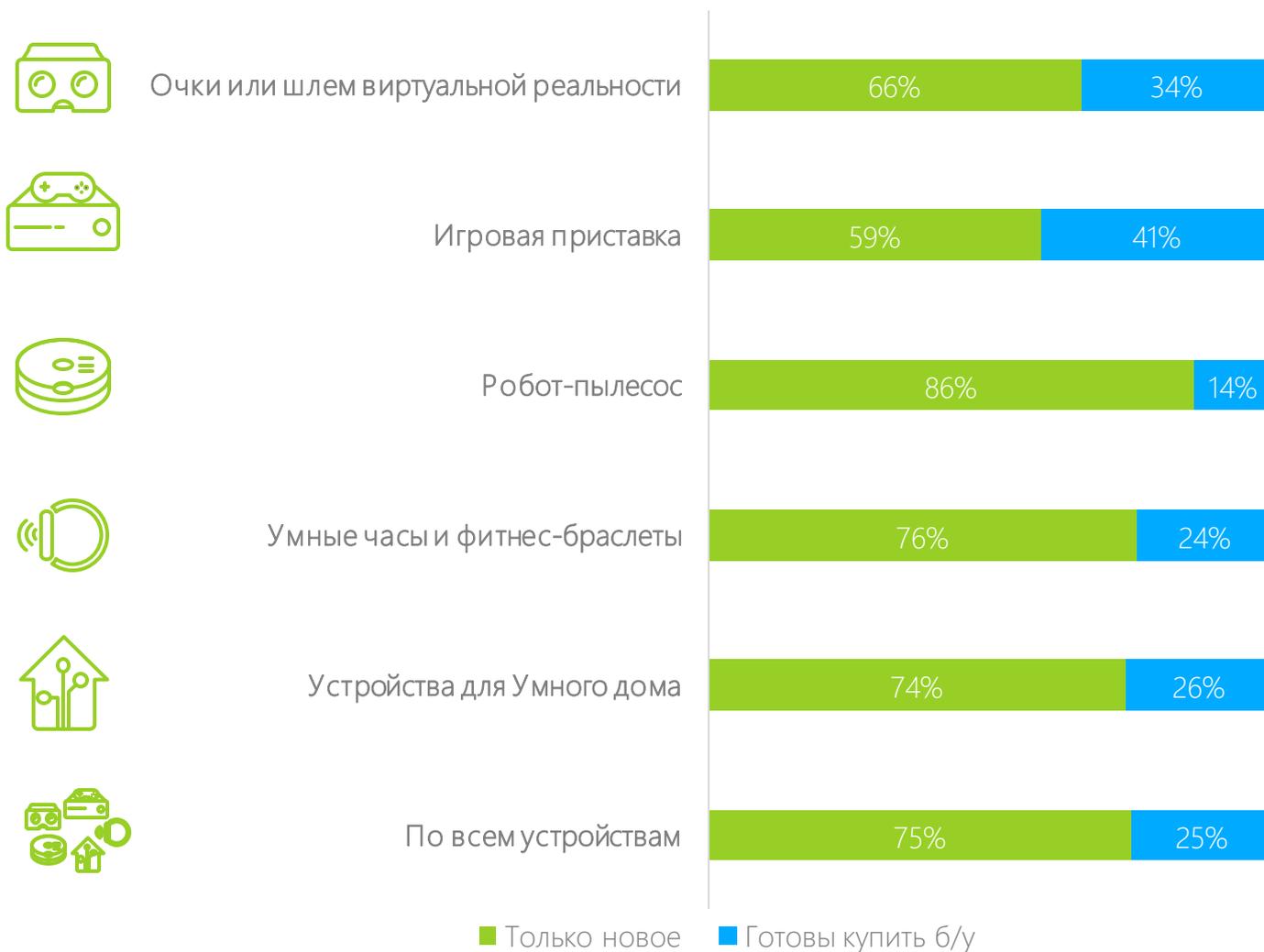


Цифровые устройства стали привычной частью жизни московской семьи. В дальнейшем люди будут обновлять уже имеющиеся и приобретать новые носимые цифровые гаджеты и устройства для Умного дома.

- Доля затрат на покупку цифровых устройств рассчитана с учетом средней стоимости цифровых устройств по данным мониторинга цен на товары и услуги, срока службы цифровых устройств и количества покупателей таких устройств. Расчеты доходов домохозяйств рассчитаны на основании данных Росстат о среднем количестве человек в домохозяйствах Москвы и о среднем ежемесячном доходе москвичей.

# «Вторая жизнь» передовых технологичных устройств\*

В каком состоянии вы хотели бы купить?



Для четверти москвичей не важно, на первичном или вторичном рынке будет куплено самое современное цифровое устройство

\* На основе данных онлайн-опроса пользователей сайта Avito.ru в мае 2018 года

В 2017 году через Avito  
было продано товаров  
на сумму

**1,43** ТРЛН руб

это **1,56%** ВВП России



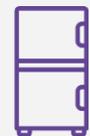
Каждый **5-й** айфон



**17-й** мобильный телефон



**18-й** телевизор



**13-й** холодильник



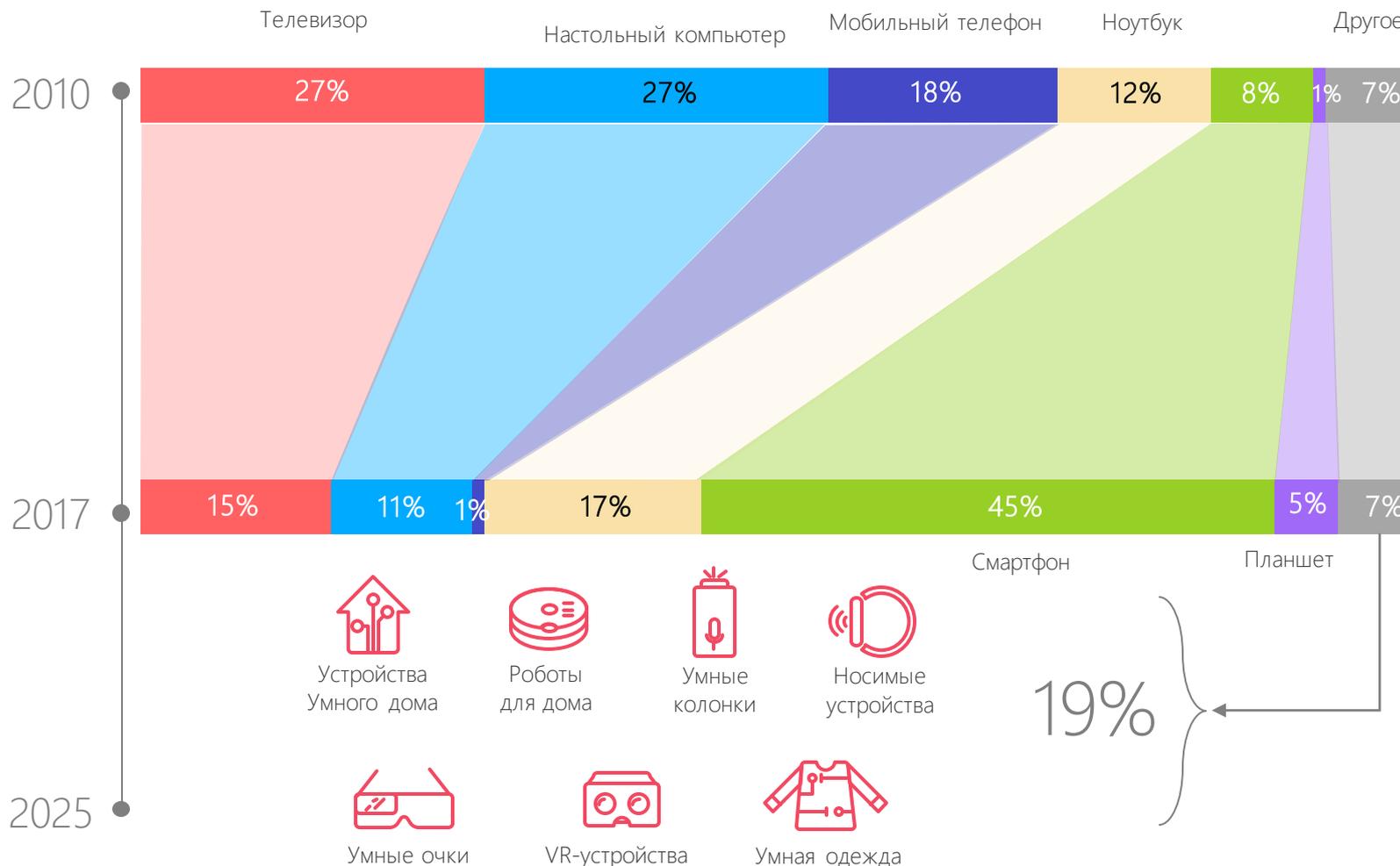
**3-я** коляска



**6-е** автомобильное кресло

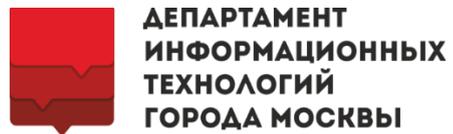
# Изменение затрат на цифровые устройства

Структура затрат москвичей на цифровые устройства  
(доля от затрат на покупку всех цифровых устройств)



- В 2017 году почти половина затрат москвичей на все цифровые устройства пришлась на смартфоны.
- К 2025 году с развитием сетей связи нового поколения, VR/AR-технологий и решений на базе Искусственного интеллекта, значительная часть расходов придется на новые типы устройств: устройства Умного дома, очки/шлемы виртуальной реальности, носимая электроника, роботы и т.д.

# Встретимся через год

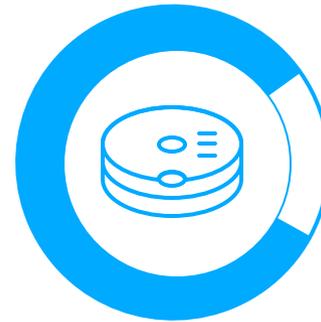


# Приложение. Опыт использования робота-пылесоса

## В каком состоянии хотели купить?



## Опыт использования



Довольны –  
8 из 10  
владельцев

## Почему отказались от покупки?

Высокая стоимость	36,5%
Передумал(а) (понял(а), что устройство мне не нужно)	7,3%
Отговорили друзья/знакомые, кто уже использует	8,0%
Просто интересовался(ась), цели купить не было	7,3%
Решил(а) купить обычный пылесос	7,3%
Еще думаю, возможно, куплю в дальнейшем	51,8%

## Где искали и выбирали



### Плюсы

использования

Уборка стала проще  
Отличный помощник  
Хороший подарок  
Нравится животным

### Минусы

использования

Низкое качество уборки  
Требуется частый дополнительный уход  
Не стоит своих денег

Роботы-пылесосы особенно популярны среди женщин в возрасте от 36 до 59 лет, покупают их чаще в интернет-магазинах. Жалуются обычно на частую необходимость ухода за устройством и низкую эффективность, однако большинство пользователей все таки находят таких помощников удобными и облегчающими уборку.

# Приложение. Опыт использования устройств для Умного дома

## В каком состоянии хотели купить?



## Опыт использования



Довольны – 8 из 10 владельцев

## Почему отказались от покупки?

Высокая стоимость	27,3%
Не нашел(а) в продаже устройства, которые искал(а)	13,2%
Отговорили друзья/знакомые, кто уже использует	1,7%
Просто интересовался(ась), цели купить не было	26,5%
Решил(а) купить обычные устройства (лампочки, розетки и т.д.)	4,1%
Еще думаю, возможно, куплю в дальнейшем	54,6%

## Где искали и выбирали



### Плюсы использования

- Упрощают жизнь
- Позволяют экономить электричество
- Простота использования
- Обеспечивают безопасность
- Отличное решение за небольшую цену

### Минусы использования

- Технология пока сырая и часто не работает
- Не стоит своих денег
- Возникли проблемы с установкой
- Ложные срабатывания
- Возникли проблемы с использованием

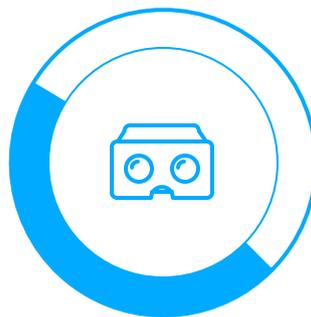
Большинством устройств для Умного дома: умным освещением, умными розетками, умными системами безопасности и другими, можно управлять удаленно, обычно со смартфона или компьютера. Такие устройства в основном используют молодые люди от 18 до 35 лет, которые приобрели их в интернете и довольны покупкой. Они находят, что такие устройства упрощают им жизнь, позволяют экономить электроэнергию и просты в использовании.

# Приложение. Опыт использования очков или шлема VR

## В каком состоянии хотели купить?



## Опыт использования



Довольны – 5 из 10 владельцев

## Почему отказались от покупки?

Высокая стоимость	54%
Не нашел(а) в продаже устройства, которые искал(а)	6%
Отговорили друзья/знакомые, кто уже использует	0%
Просто интересовался(ась), цели купить не было	18%
Другая причина	2%
Еще думаю, возможно, куплю в дальнейшем	60%

## Где искали и выбирали



### Плюсы

использования

Новый пользовательский опыт

Хороший подарок

Отличное решение за небольшую цену

Нравится эффект погруженности и ощущение присутствия

### Минусы

использования

Очень мало контента (игр, приложений)

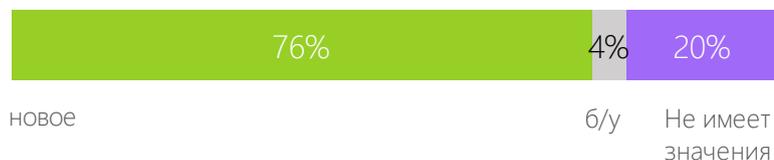
Становится плохо при использовании

Не стоит своих денег

Очки и шлем виртуальной реальности – самый новый вид цифровых устройств из рассмотренных, поэтому 3 из 10 среди тех кто уже воспользовался недовольны и основных причин две: мало контента и индивидуальная непереносимость при использовании. Тем не менее, каждый второй доволен, как правило, рассказывают, что получили новый пользовательский опыт, ощутили эффект погруженности и присутствия. Половина из тех, кто хотел, но не купил, говорят о высокой стоимости таких устройств.

# Приложение. Опыт использования умные часы или фитнес-браслетов

## В каком состоянии хотели купить?



## Опыт использования



Довольны – 9 из 10 владельцев

## Почему отказались от покупки?

Высокая стоимость	19,4%
Не нашел(а) в продаже устройство, которое мне подошло	14,6%
Отговорили друзья/знакомые, кто уже использует	4,9%
Просто интересовался(ась), цели купить не было	24,3%
Решил(а) купить обычные часы	2,8%
Еще думаю, возможно, куплю в дальнейшем	58,3%

## Где искали и выбирали



### Плюсы использования

- Синхронизация со смартфоном и возможность чтения сообщений и ответа на звонки
- Дополнительный стимул для занятия спортом
- Помогает вести здоровый образ жизни

### Минусы использования

- Низкая автономность (быстро садится батарейка, постоянно приходится заряжать)
- Неудобно носить вместе с обычными часами
- Низкая ремонтпригодность

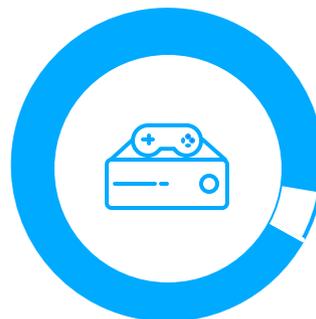
Умные часы и фитнес-браслеты особенно популярны среди мужчин в возрасте от 18 до 25 лет, их обычно покупают новыми в интернете. Большинство пользователей умных часов отмечают удобство синхронизации со смартфоном, что, в том числе, позволяет читать сообщения, а также пользователи таких гаджетов отслеживают состояние своего здоровья и говорят, что это является дополнительным стимулом для занятий спортом. Расстраивает пользователей в первую очередь необходимость частой зарядки.

# Приложение. Опыт использования игровых приставок

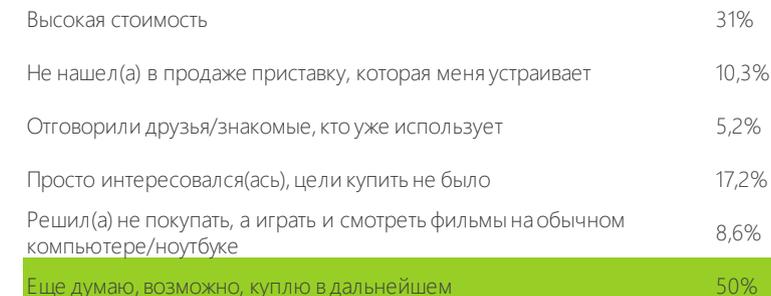
## В каком состоянии хотели купить?



## Опыт использования



## Почему отказались от покупки?



## Где искали и выбирали



### Плюсы использования

- На приставке играть удобнее
- Игры не тормозят и корректно работают
- Отличное решение за небольшую цену
- Большая библиотека игр, фильмов

### Минусы использования

- Высокая стоимость игр
- Часть игр недоступна на моей приставке
- Неудобно играть на приставке
- Не стоит своих денег

Игровые приставки на рынке дольше остальных рассмотренных устройств, в основном ими пользуются мужчины от 18 до 35 лет, причем часто игровые приставки покупают в поддержанном состоянии на сайтах с объявлениями. Обладатели игровых приставок говорят, что преимуществом приставки является то, что игры не тормозят и корректно работают, играть удобнее, доступно много контента, но половина респондентов отметили высокую стоимость игр.