

Как москвичи относятся к инновациям



Январь, 2025



Методология

Аналитики департамента информационных технологий провели онлайн-опрос для лучшего понимания привычек и потребностей горожан и дальнейшего развития городских цифровых услуг и сервисов

Москва из года в год занимает Топ-5 места в рейтингах технологических городов как России, так и мира. А цифровизация все глубже проникает в жизни москвичей

95 %

Доверительная
вероятность
выборки

±5%



- Опрашивались жители в возрасте 18 – 65 лет
- Выборка репрезентативна, соответствует структуре населения города Москвы по гендерным и возрастным характеристикам
- Всего было опрошено 1 457 человек

6 лет

подряд лидер
российского индекса
цифровизации
городского хозяйства
«IQ городов»

1 место

индекса городской
и инновационной
среды стран БРИКС+

Топ-10

в рейтинге
инновационной
привлекательности
(HSE Global Cities
Innovation Index 2024)

**Более
15,9 млн**

зарегистрированных
пользователей
портала mos.ru

**Более
450**

услуг и сервисов
доступно жителям
столицы в цифровом
формате

**97%
москвичей**

пользуются интернетом
каждый день

Основные выводы (1/2)

Москвичи – продвинутые пользователи цифровых сервисов и услуг

Почти четверть жителей

энтузиасты в мире цифровых технологий, любят новшества и легко их осваивают

36%

жителей применяют приложения и онлайн-сервисы с генеративным искусственным интеллектом, 35% уже слышали о таких сервисах

21%

успели освоить приложения для управления криптовалютой, еще 30% знают о таких сервисах, но пока ими не пользуются

99%

москвичей взаимодействуют с хотя бы одним видом цифровых сервисов и приложений

20%

на регулярной основе применяют от 10 до 15 видов онлайн-сервисов и приложений (например банковские сервисы, социальные сети и развлекательные приложения, образовательные сервисы и др.)

4

среднее количество видов сервисов и приложений, которыми пользуются москвичи 2 раза в неделю и чаще

Московскими городскими цифровыми услугами и сервисами пользуются почти все жители —

91%

86%

удовлетворены качеством услуг

83%

готовы рекомендовать их своим знакомым и близким

Основные выводы (2/2)

Москвичи-энтузиасты больше и чаще применяют различные виды сервисов

66%

из них легко разбираются в работе новых приложений и онлайн-сервисов

6 видов сервисов

2 раза в неделю и чаще в среднем необходимо энтузиастам. Последователям и консерваторам – 4 и 3 вида сервисов соответственно

Городские услуги и сервисы входят в ТОП-5 по частоте использования для москвичей-последователей и москвичей-консерваторов

Наравне с ними в ТОП-5 по частоте применения входят:

Банковские мобильные приложения (2 раза в неделю и чаще к ним обращаются 82% энтузиастов, 74% последователей и 65% консерваторов)

Социальные сети и мессенджеры (2 раза в неделю и чаще с помощью них общаются 69% консерваторов, 74% последователей и 79% энтузиастов)

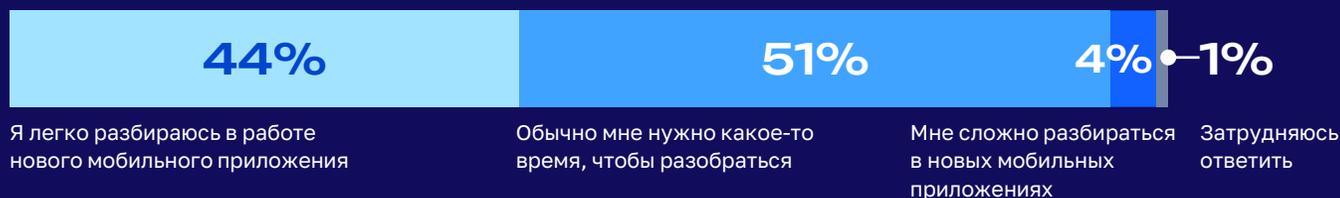
Родители – наиболее активные потребители цифровых услуг и сервисов

Существенно чаще, чем москвичи без детей, заказывают товары на маркетплейсах (на 27 п.п. чаще), обращаются к городским услугам и сервисам (на 20 п.п. чаще), заказывают доставку продуктов и готовой еды (на 27 п.п. чаще), управляют устройствами умного дома (на 17 п.п. чаще) и перемещаются с помощью каршеринга и такси (на 16 п.п. чаще)

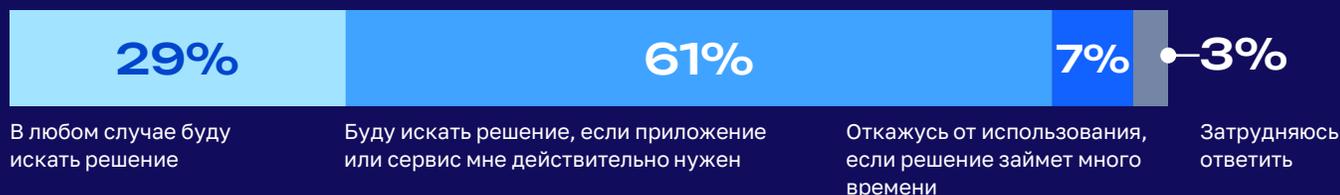
Они же на передовой по тестированию и использованию новшеств. На 9 п.п. чаще используют приложения для управления криптовалютой и сервисы с генеративным ИИ

Мы попросили москвичей ответить на 3 вопроса

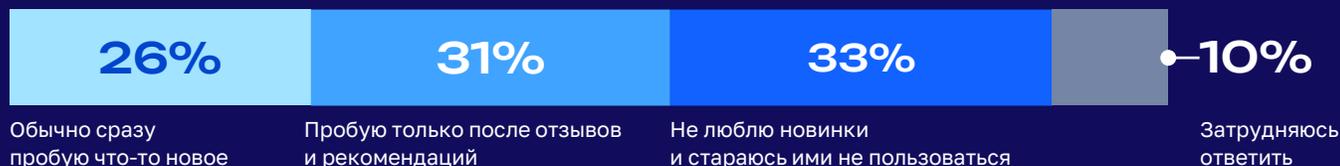
Насколько Вам легко осваивать новое мобильное приложение или онлайн-сервис?



Как Вы поступите, если столкнетесь с трудностями?



Как бы Вы описали свое отношение к техническим новинкам?



Опираясь на теорию диффузии инноваций и на то, как отвечали жители, мы выделили 3 группы в зависимости от отношения к техническим новинкам:



Энтузиасты



Последователи



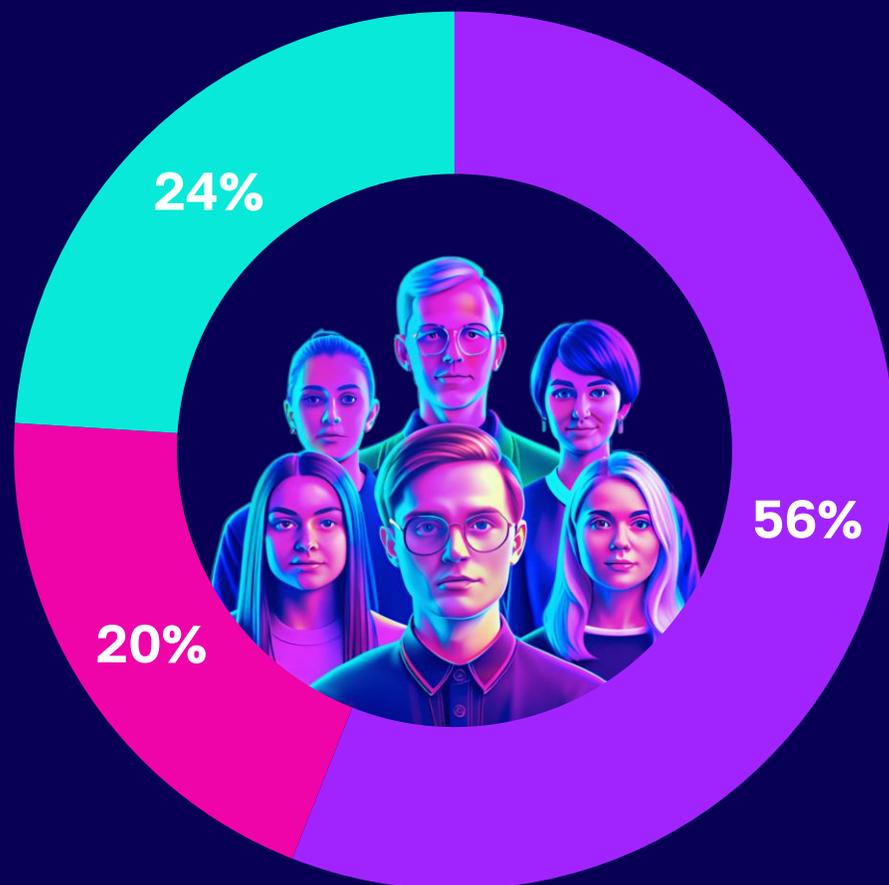
Консерваторы

Термин «диффузия инноваций» был введен в 1890 г. французским социологом Габриелем Тардом, популяризирован в научных трудах американского профессора Эверетта Роджерса.

Диффузия – процесс, благодаря которому в определенный период и при помощи конкретных каналов инновации распространяются среди различных членов социального общества.

Э. Роджерс выделял 5 типов пользователей инноваций: новаторы (2,5% населения), ранние последователи (13,5% населения), раннее большинство (34% населения), позднее большинство (34% населения), отстающие (16% населения).

Группы москвичей по отношению к техническим новинкам



Москвичи-энтузиасты

- Любят тестировать новые сервисы и технологии
- Легко разбираются в новых мобильных приложениях и сервисах
- Склонны искать решение проблемы, если сталкиваются с трудностями в использовании сервиса или технологии. Ими движет любопытство

Москвичи-последователи

- Предпочитают использовать новинку после того, как получат отзывы и рекомендации от лидеров мнений, друзей или знакомых, чье мнение они считают авторитетным
- Прагматичны: будут пытаться разобраться в приложениях или сервисах, если действительно в них нуждаются или им интересно. Ими движет умеренное любопытство к технологиям и новинкам

Москвичи-консерваторы

- Не любят пользоваться новыми сервисами и технологиями
- Попытаются использовать новое приложение или сервис, если возникнет такая необходимость или если будут вынуждены их использовать. Однако при столкновении с трудностями, скорее откажутся от использования новинок

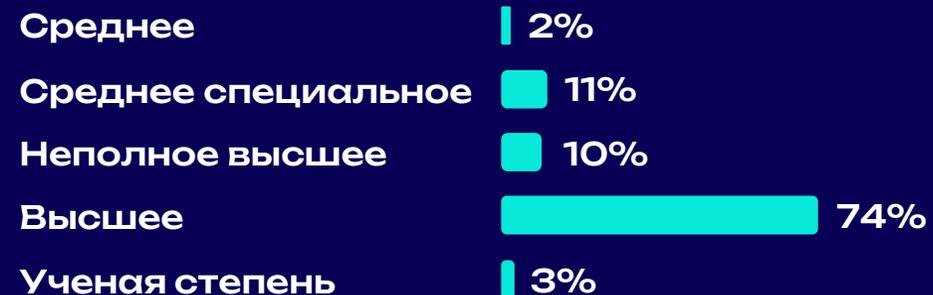
Москвичи-энтузиасты



Возраст



Образование



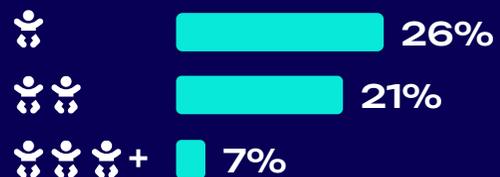
52% – жители возрастной категории 26-45 лет

65% москвичей-энтузиастов находятся в браке

54% – есть дети до 18 лет

72% оценивают свой уровень материальной обеспеченности выше среднего

Жители, у которых есть дети до 18 лет



Занятость



Москвичи-последователи



Возраст



Образование



48% – жители возрастной категории 36-55 лет

53% находятся в браке

40% – есть дети до 18 лет

60% оценивают свой уровень материальной обеспеченности как достаточный для крупных покупок товаров длительного пользования

Жители, у которых есть дети до 18 лет



Занятость



Москвичи-консерваторы



53% – жители возрастной категории 46-65 лет

54% находятся в браке

31% – есть дети до 18 лет

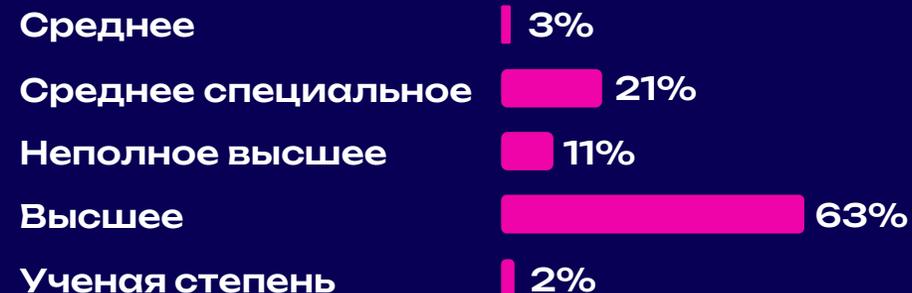
53% – доходов хватает на крупные покупки товаров длительного использования

39% – доходов достаточно на приобретение продуктов и одежды

Возраст



Образование



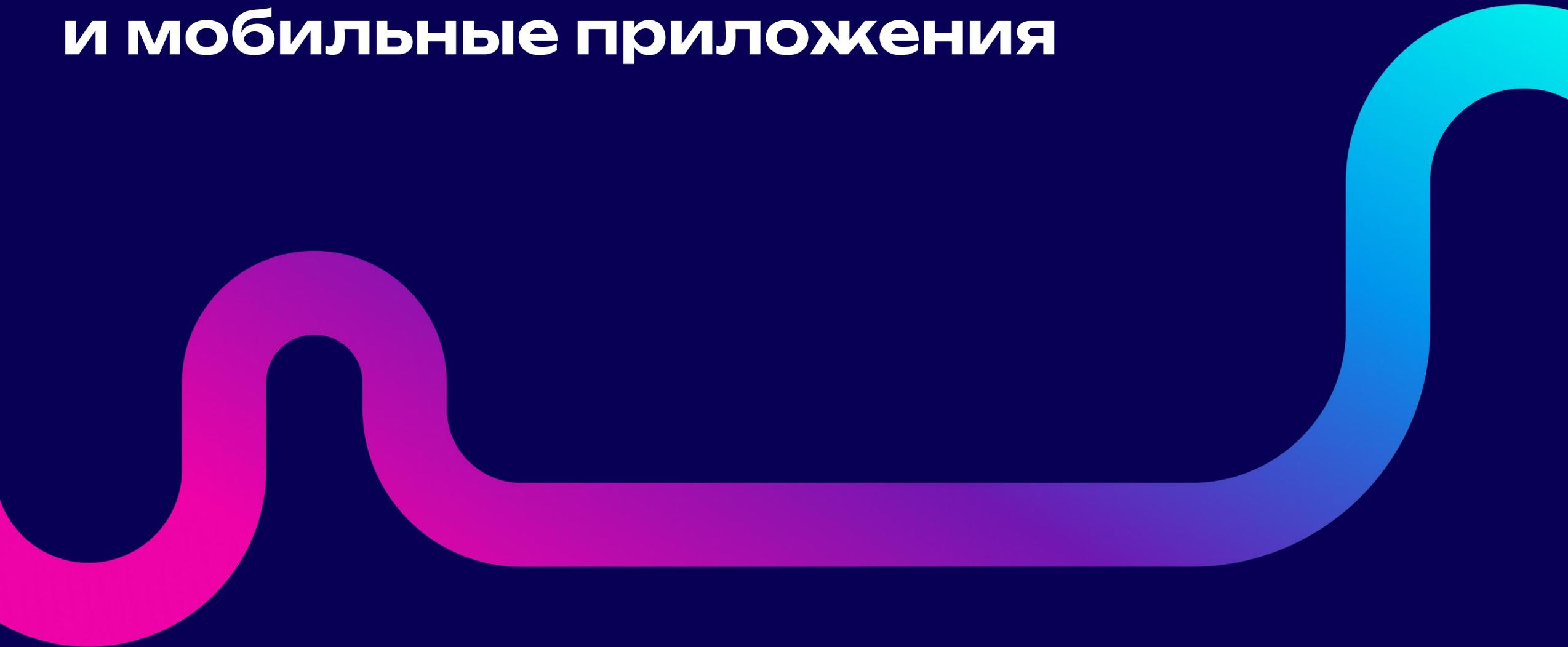
Жители, у которых есть дети до 18 лет



Занятость



Как группы москвичей используют онлайн-сервисы и мобильные приложения



Использование цифровых сервисов

99%

москвичей пользуются хотя бы одним видом цифровых сервисов и приложений

20%

жителей используют от 10 до 15 видов онлайн-сервисов и мобильных приложений на регулярной основе, то есть чаще, чем раз в две недели

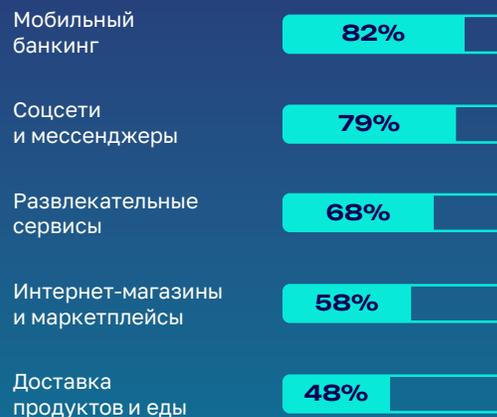
Среди жителей с детьми таких пользователей **32%**



Энтузиасты

6 видов приложений и сервисов в среднем используют энтузиасты 2 раза в неделю и чаще

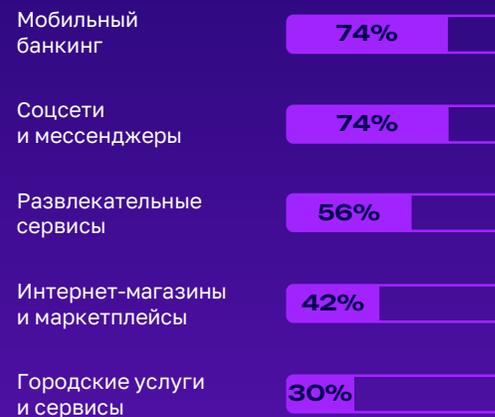
ТОП-5 по частоте использования:



Последователи

4 вида приложений и сервисов в среднем используют последователи 2 раза в неделю и чаще

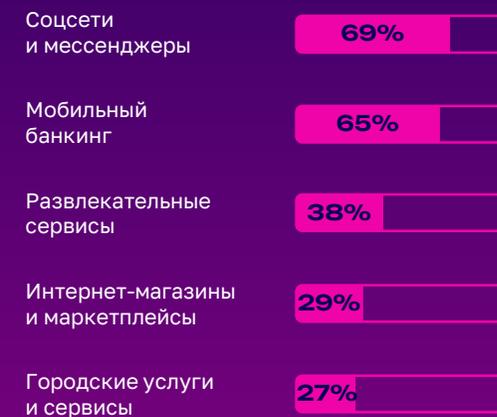
ТОП-5 по частоте использования:



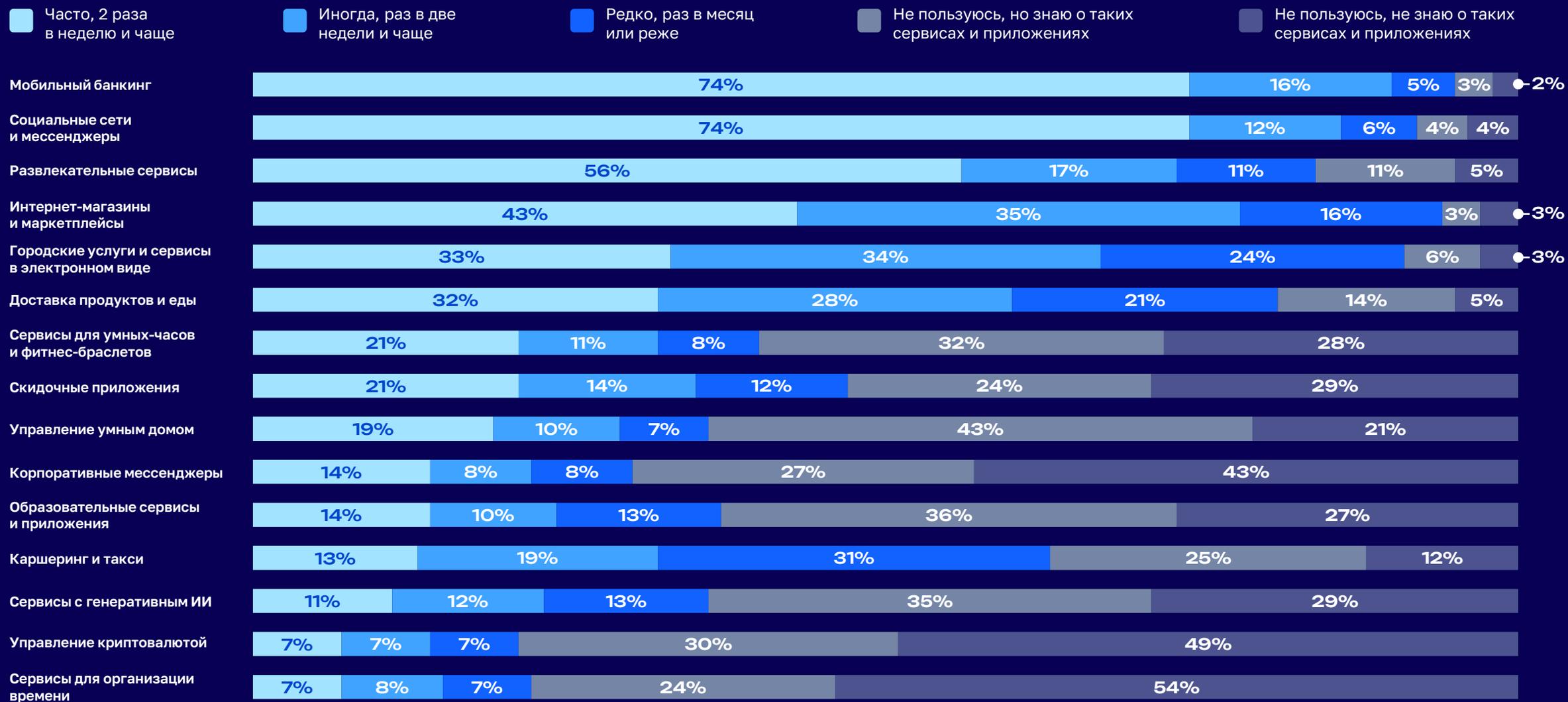
Консерваторы

3 вида приложений и сервисов в среднем используют консервативные пользователи 2 раза в неделю и чаще

ТОП-5 по частоте использования:



Все 15 видов сервисов, по которым опрашивались все группы москвичей



Городские услуги и сервисы в электронном виде

91%

жителей пользуются городскими электронными сервисами и услугами

Самые активные пользователи – жители от 26 до 45 лет

37% из них пользуются городскими услугами и сервисами в электронном виде 2 раза в неделю и чаще

Как часто Вы пользуетесь электронными услугами и сервисами Москвы?



Удовлетворенность качеством городских услуг и сервисов в электронном виде

Среди жителей, которые пользуются городскими услугами и сервисами в электронном виде:

86%

удовлетворены их качеством

83%

готовы рекомендовать мобильные приложения и электронные сервисы города родным и знакомым

91%

готовы и дальше пользоваться городскими услугами и сервисами в электронном виде

Согласны ли Вы со следующими утверждениями?

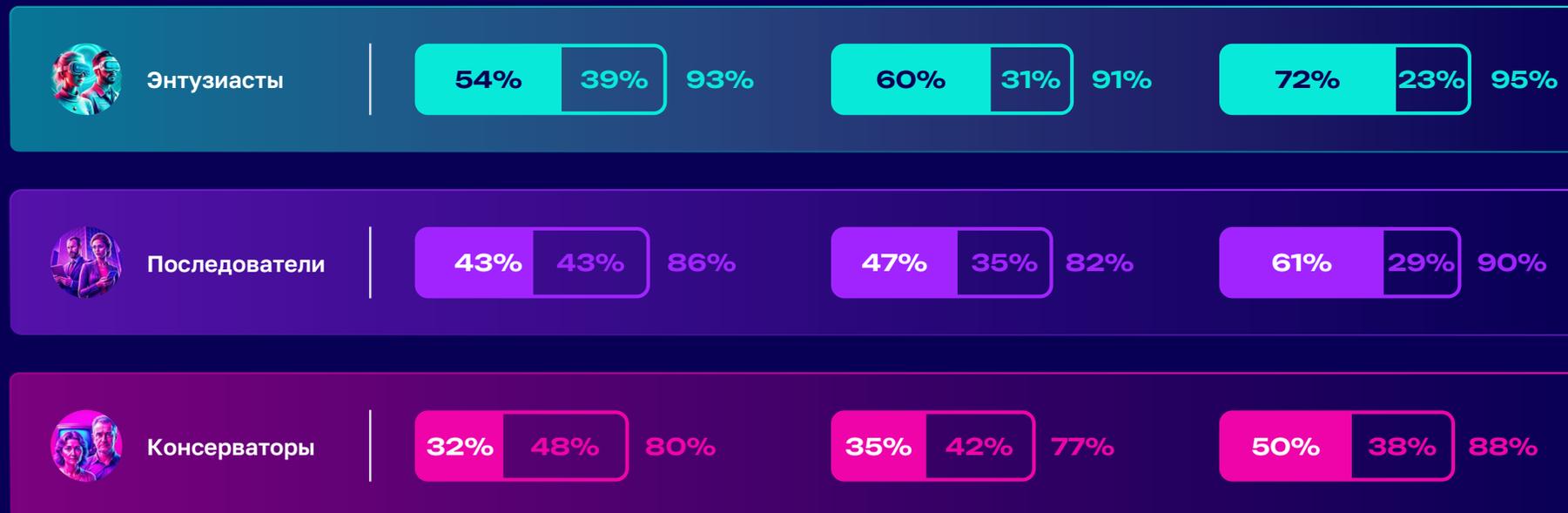
 Полностью согласен

 Согласен частично

Меня устраивает качество городских услуг и сервисов в электронном виде

Я готов(а) рекомендовать пользоваться городскими услугами и сервисами в электронном виде

Я буду и дальше пользоваться приложениями и сайтами для получения городских услуг



Мобильный банкинг и управление криптовалютой

95%

москвичей пользуются банковскими мобильными приложениями и сервисами. Это самые популярные по частоте и охвату услуги

21%

жителей уже освоили приложения для управления криптовалютой и доступа к криптокошелькам, а среди жителей с детьми ими пользуются 31% жителей (на 16 п.п. больше, чем среди жителей без детей)

Как часто Вы пользуетесь следующими видами сервисов?

 банковские приложения и онлайн-сервисы электронной оплаты

 приложения и онлайн-сервисы для управления криптовалютой и доступа к криптокошелькам



Социальные сети, мессенджеры и развлекательные мобильные приложения

92%

жителей пользуются социальными сетями и мессенджерами

84%

развлекательными мобильными приложениями

На 16 п.п. чаще, чем остальные возрастные группы, развлекательными мобильными приложениями и сервисами пользуются москвичи в возрасте 26-35 лет

Как часто Вы пользуетесь следующими видами сервисов?

 развлекательные мобильные приложения или онлайн-сервисы

 мобильные приложения и онлайн-сервисы для общения и получения новой информации



Сервисы и приложения для покупки товаров

94%

всех москвичей пользуются сервисами для заказа товаров в интернет-магазинах и на маркетплейсах. Подобные услуги входят в топ по охвату использования, наряду с мобильным банкингом и госуслугами Москвы

Среди жителей с детьми охват использования приложений для доставки еды и продуктов и получения скидок в магазинах в среднем на 20 п.п. выше, чем среди жителей без детей

Как часто Вы пользуетесь следующими видами сервисов?

 для заказа товаров в интернет-магазинах

 для заказа продуктов на дом и доставки готовой еды

 для получения скидок в магазинах и хранения скидочных карт



Приложения и сервисы для управления умными устройствами

40%

жителей пользуются сервисами для управления умными носимыми устройствами

36%

для управления устройствами умного дома с разной частотой от нескольких раз в неделю до раза в месяц или реже

Самые активные пользователи

как личными умными устройствами, например, часами и фитнес-браслетами, так и устройствами умного дома – москвичи в возрасте 26-35 лет и москвичи с детьми до 18 лет (на 12 п.п. и на 16 п.п. чаще, чем другие группы жителей)

Как часто Вы пользуетесь следующими видами сервисов?



мобильные приложения для фитнес-браслетов и умных часов, которые помогают отслеживать состояние здоровья



сервисы и приложения для управления умным домом



Сервисы с генеративным искусственным интеллектом

36%

жителей пользуются приложениями и онлайн-сервисами с ИИ для генерации текстов и изображений

35%

не пользуются, но знают о существовании подобных сервисов

Жители, которые пользуются сервисами с ИИ, в среднем на 23 п.п. чаще пользуются всеми остальными сервисами

Как часто Вы пользуетесь мобильными приложениями и онлайн-сервисами с искусственным интеллектом (ИИ) для генерации текста и изображений?



Энтузиасты

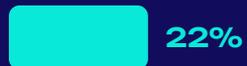


Последователи



Консерваторы

Часто, 2 раза в неделю и чаще



Иногда, раз в две недели и чаще



Редко, раз в месяц или реже



Не пользуюсь, но знаю о таких сервисах и приложениях



Не пользуюсь, не знаю о таких сервисах и приложениях



63%

всех москвичей ездят на такси или каршеринге с разной периодичностью

На 19 п.п. чаще

поездки необходимы жителям с детьми, чем жителям без детей (всего 74% родителей используют подобные сервисы)

Как часто Вы пользуетесь мобильными приложениями каршеринга и такси?



Приложения для работы, образования и организации дел

37%

жителей пользуются образовательными сервисами и приложениями

30%

пользуются корпоративными мессенджерами и приложениями

22%

пользуются приложениями и сервисами для организации своего времени

Как часто Вы пользуетесь следующими видами сервисов?

 образовательные сервисы и мобильные приложения

 корпоративные мессенджеры и приложения для доступа к рабочим задачам

 онлайн-сервисы и приложения для организации своего времени и дел



Энтузиасты



Последователи



Консерваторы

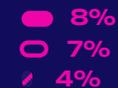
Часто, 2 раза в неделю и чаще



Иногда, раз в две недели и чаще



Редко, раз в месяц или реже



Не пользуюсь, но знаю о таких сервисах и приложениях



Не пользуюсь, не знаю о таких сервисах и приложениях





Характеристики индивидуального пользовательского поведения



Энтузиасты



Последователи



Консерваторы

Насколько вам легко осваивать новое мобильное приложение или онлайн-сервис?

Я легко разбираюсь в работе нового мобильного приложения

66%

Обычно мне нужно какое-то время, чтобы разобраться

34%

Я легко разбираюсь в работе нового мобильного приложения

50%

Обычно мне нужно какое-то время, чтобы разобраться

46%

Мне сложно разобраться

3%

1% Затрудняюсь ответить

Я легко разбираюсь в работе нового мобильного приложения

3%

Обычно мне нужно какое-то время, чтобы разобраться

85%

Мне сложно разобраться

12%

Как вы поступите, если столкнетесь с трудностями?

В любом случае буду искать решение

51%

Буду искать решение, если приложение или сервис мне действительно нужен

49%

В любом случае буду искать решение

29%

Буду искать решение, если приложение или сервис мне действительно нужен

59%

Откажусь от использования, если решение займет много времени

7%

5% Затрудняюсь ответить

Буду искать решение, если приложение или сервис мне действительно нужен

85%

Откажусь от использования, если решение займет много времени

15%

Как бы вы описали свое отношение к техническим новинкам?

Обычно сразу пробую что-то новое

100%

Обычно сразу пробую что-то новое

3%

Пробую только после отзывов и рекомендаций

56%

Не люблю новинки и стараюсь ими не пользоваться

23%

18%

Затрудняюсь ответить

Не люблю новинки и стараюсь ими не пользоваться

100%