

На смартфонах россиян в среднем установлено 16 мобильных приложений, а 84% проводят в интернете более 3 часов в день. «Ингосстрах» и Аналитический центр НАФИ выяснили, как за последние годы менялись онлайн-привычки россиян и сколько приложений люди используют в повседневности.

Как показывает исследование, за последние три года онлайн-привычки россиян сильно поменялись. В два раза увеличилось количество людей, которые стали чаще пользоваться сервисами для совершения покупок онлайн. Заметно вырос показатель цифровой вовлеченности и в других сферах.

Сейчас 88% россиян устанавливают приложения для развлечений (игры, просмотр видео, фильмов, сериалов, прослушивания подкастов или музыки), в то время как 86% россиян используют сайты и приложения для совершения онлайн-шопинга. 84% опрошенных используют мобильные приложения из сферы финансов, а для взаимодействия с государственными органами – 83% респондентов.

В других сферах вовлеченность людей в использование цифровых технологий тоже высока. Например, более 70% россиян используют приложения в целях общения или работы с цифровыми инструментами. В целях, связанных со здоровьем, – 65% опрошенных. 60% россиян используют мобильные приложения для покупки страховых продуктов, а 59% – для доставки еды.

В среднем на смартфонах россиян, без учета предустановленных, стоит 16 мобильных приложений, которые они скачивали осознанно и хотя бы 1 раз ими пользовались.

До 10 приложений имеют 38% россиян, 10-19 приложений – 28%. Каждый четвертый имеет более 20 приложений. У мужчин, молодежи до 24 лет и жителей городов-миллионников чаще всего установлено более 20 приложений. Наименьшее количество приложений (до 5) установлено у неработающих (20%) и не имеющих

высшего образования (18%).

Использование нескольких приложений из одной сферы – новая онлайн-привычка россиян. Это обусловлено потребительской грамотностью, разнообразием поставщиков используемых продуктов и услуг, спецификой тех или иных сервисов.

В сфере финансов и доставки еды в большинстве случаев россияне используют 1 или 2 приложения. В сфере общения, а также онлайн-шопинга – 2-3. Для получения государственных услуг и взаимодействия с государственными органами чаще используется 1 приложение. А вот для развлекательных целей напротив – палитра используемых в повседневности сервисов наиболее богатая, здесь выше всего доля тех, кто одновременно использует более 5 мобильных приложений.

«Диджитализация – неотъемлемая черта современного мира. Бизнесу нужно уметь адаптироваться под нынешние реалии и соответствовать ожиданиям клиентов, обладающих высокой цифровой грамотностью. «Ингосстрах» активно развивает мобильное приложение IngoMobile, постоянно обновляя и внедряя новые технологии. Функционал приложения очень разнообразный: клиенты могут оформить или продлить полис, подать заявление на урегулирование убытков или записаться к врачу по ДМС. Мы делаем взаимодействие с компанией простым и доступным», – отметил Иван Матвеев, первый заместитель генерального директора «Ингосстраха».

Википедия страхования