

I Мобильные приложения для поездок (Россия)


Использование смартфонов для поездок

III кв. 2016 г.

Об этом исследовании

Общие сведения Мобильные приложения и сайты – важнейший канал взаимодействия рекламодателей с клиентами. Специалисты Google стремятся помочь рекламодателям лучше понять поведение пользователей мобильных приложений и посетителей мобильных сайтов, что позволит разрабатывать наиболее эффективные стратегии мобильной рекламы.

Цель Чтобы определить состав и представленность каждой тематической категории среди интернет-пользователей, проводился "мягкий запуск".

Методика	15-минутное онлайн-анкетирование по вопросам, связанным с поездками.	
Объекты исследования	<p>Владельцы смартфонов в возрасте 18–64 лет, использовавшие устройство для поездок в прошлом месяце.</p> <p>Для данных по каждой сфере деятельности установлены квоты на возраст, пол, образование и использование Интернета.</p> <p><small>Чтобы определить состав и представленность каждой тематической категории среди интернет-пользователей, проводился "мягкий запуск". Затем были установлены квоты, отражающие реальное соотношение категорий. При необходимости в процессе окончательной обработки данных применялось взвешивание.</small></p>	
Размер выборки	N=300 для каждой тематической категории	
Страны	Россия (также изучались Великобритания, Израиль, Канада, Нидерланды, Саудовская Аравия, США, Турция, Франция и Швеция)	

| Содержание



Действия на смартфонах

Общие и специфические для категории



Приложения на смартфоне пользователя

Привлечение клиентов и расширение клиентской базы, использование



Предпочтения

Лучшие приложения, функции, уведомления



Отказ от использования и возобновление использования

Причины

| Основные выводы

01

Большая часть приложений для поездок используется ежемесячно (слайд 15)

Для действий, связанных с поездками, мобильные сайты используются чаще приложений (слайд 9)

02

03

Пользователи предпочитают приложения с широким набором функций и возможностью сохранения персональных настроек (слайд 26)

Добавление новых функций может послужить стимулом к возобновлению использования (слайд 30)

04

| Действия на смартфонах

Основные действия на смартфонах

среди тех, кто использует их для поездок

Связь
Просмотр сайтов и поиск в Интернете
Управление финансами
Музыка
Навигация
Игры
Чтение и просмотр новостей
Просмотр видео
Покупки
Просмотр прогноза погоды
Голосовой помощник, отвечающий на вопросы и выполняющий различные задачи
Поиск развлечений или кафе и ресторанов в пути
Организация собственной деятельности
Планирование отпуска и командировок
Планирование местных поездок
Съемка, редактирование и обмен фото и видео
Чтение книг и журналов
Поиск скидок, предложений, распродаж
Контроль собственной физической активности
Поиск развлечений или кафе и ресторанов поблизости
Заказ еды с доставкой
Отслеживание результатов спортивных соревнований
Управление другими устройствами с помощью смартфона



16%

Действия, связанные с поездками (чистое значение)*

Периодичность использования мобильных приложений для поездок

41%

Каждый день или чаще

77%

Каждую неделю или чаще

Действия на смартфонах, связанные с поездками

Действия за последние 30 дней

Каждую
неделю

Каждый
день

Действие	Процент за последние 30 дней	Каждую неделю	Каждый день
Просмотр расписания авиарейсов	45%	21%	11%
Поиск скидок и предложений	43%	32%	19%
Поиск жилья на время путешествия	39%	16%	9%
Поиск авиарейсов	36%	16%	9%
Поиск адреса или контактной информации туристических агентств	35%	17%	10%
Бронирование номеров	35%	12%	5%
Поиск развлечений и информации для туристов во время путешествия	33%	22%	14%
Поиск развлечений и информации для туристов до поездки	32%	17%	9%
Бронирование авиабилетов	32%	10%	5%
Просмотр видео с обзором номеров и местных достопримечательностей	30%	18%	11%
Регистрация на рейс или в отеле	25%	10%	5%
Использование в качестве электронного билета или посадочного талона	19%	7%	3%
Поиск автомобилей напрокат	19%	11%	5%
Программы лояльности	12%	9%	6%
Написание обзора туристического направления	12%	7%	5%
Покупка горящих туров	6%	4%	3%

База: 300

Вопрос 8. Какие из перечисленных действий Вы выполняли на смартфоне за последние 30 дней (в приложении или на сайте)?

Вопрос 9. Как часто Вы выполняете эти действия на смартфоне?

Использование приложений и сайтов для поездок

Предпочтения в отношении самых популярных

действий, связанных с поездками,

среди выполнявших их за последние 30 дней

Действия, связанные с покупками за последние 30 дней

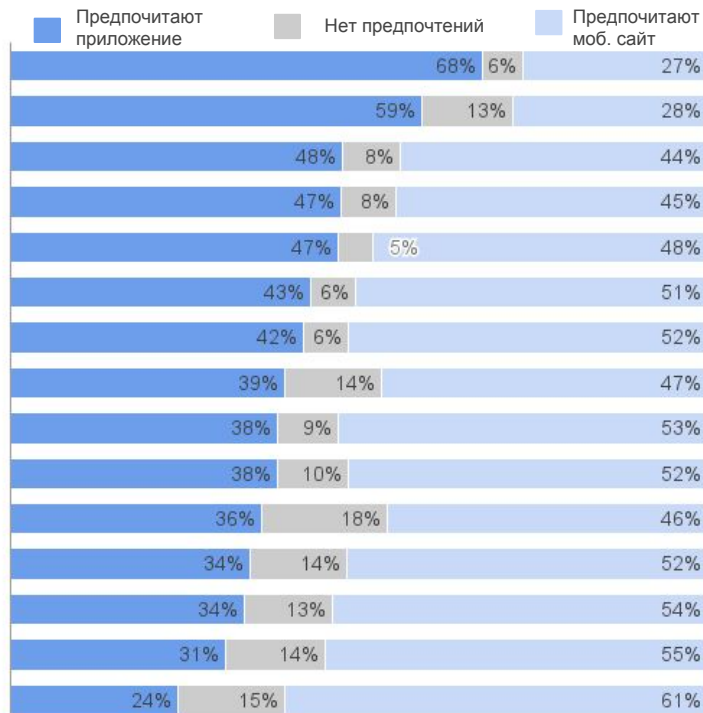
44%

использовали приложение

70%

использовали мобильный сайт

Программы лояльности*
Поиск скидок и предложений
Бронирование авиабилетов
Поиск жилья на время путешествия
Поиск автомобилей напрокат
Бронирование номеров
Просмотр расписания авиарейсов
Использование в качестве электронного билета или посадочного талона
Поиск развлечений и информации для туристов во время путешествия
Просмотр видео с обзором номеров и местных достопримечательностей
Написание обзора туристического направления*
Поиск авиарейсов
Регистрация на рейс или в отеле
Поиск развлечений и информации для туристов до поездки
Поиск адреса или контактной информации туристических агентств



База: 300

Вопрос 5. Использовали ли Вы мобильный сайт или приложение для выполнения каждого из этих действий за последние 30 дней? – Поиск развлечений или кафе и ресторанов в пути; планирование отпуска и командировок..

База: пользователи, выполнявшие действие на смартфоне за последние 30 дней (показаны результаты по базе n>30) *База n<50.

Вопрос 11. Для каких из перечисленных действий Вы предпочли бы использовать приложение, а для каких – мобильный сайт?

Предпочтения по платформам для различных ситуаций, связанных с поездками



- Большинство пользователей предпочитает использовать приложение или мобильный сайт в определенных ситуациях, связанных с поездками.
- Приложения предпочтительнее для покупок и поездок поблизости.
- Мобильные сайты предпочитают для изучения – когда нужно найти большое количество информации, а также для просмотра страниц с определенной целью или без нее.
- Предпочтения в случае крупных покупок и сравнения вариантов не выражены.

Основные причины предпочтения приложений и мобильных сайтов

Основные причины предпочтения приложений

Быстро загружается (62%) Удобство навигации (62%)
Удобство навигации (66%)* Поиск скидок и предложений (60%)*
Удобство навигации (74%)* Быстро загружается (60%)
Быстро загружается (53%)* Удобство навигации (44%)*

Ситуация

Необходимость быстро выполнить задачу
Крупная покупка
Локальный поиск
Просмотр без определенной цели

Основные причины предпочтения мобильных сайтов

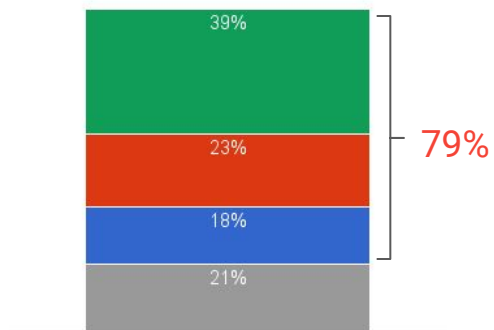
Содержит больше информации (44%) Выше вероятность попасть на нужную страницу (41%) Не занимает память устройства (40%)
Содержит больше информации (54%) Безопасность (49%)
Не нужно указывать личные данные (50%)* Не занимает память устройства (48%)* Содержит больше информации (48%)*
Содержит больше информации (55%) Не нужно указывать личные данные (52%)

Приложения на смартфоне пользователя

Количество установленных приложений для поездок

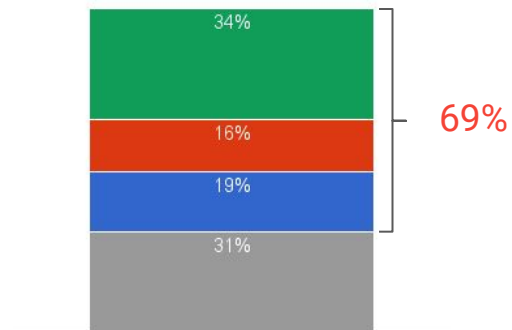
Установлено в настоящее время

Ср. значение = 3,0



Установлено за последние 3 месяца

Ср. значение = 3,0

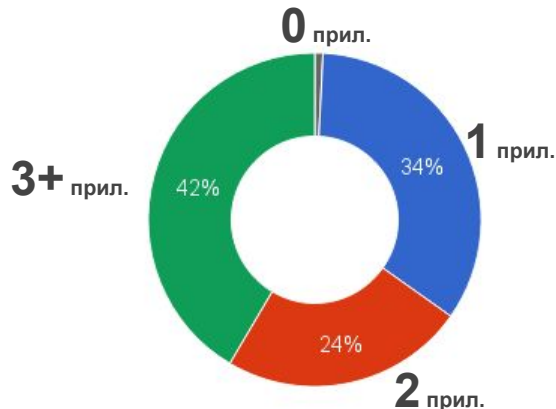


■ Ни одного ■ 1 приложение ■ 2 приложения ■ 3 или более

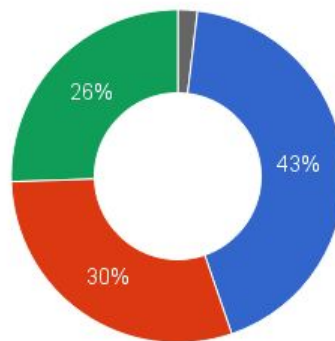
Жизненный цикл новых приложений для поездок

Респонденты, удалявшие приложения для поездок за последние 3 месяца, в среднем **удалили 4,3 приложения** за этот период.

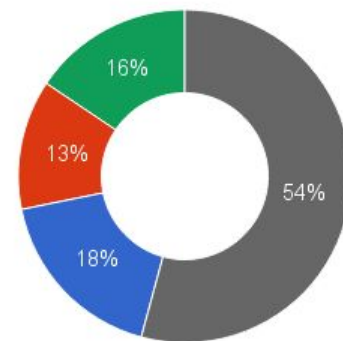
Запущенных хотя бы раз: 3,5
в среднем



Используемых сейчас: 2,4
в среднем



Удалено: 1,6
в среднем



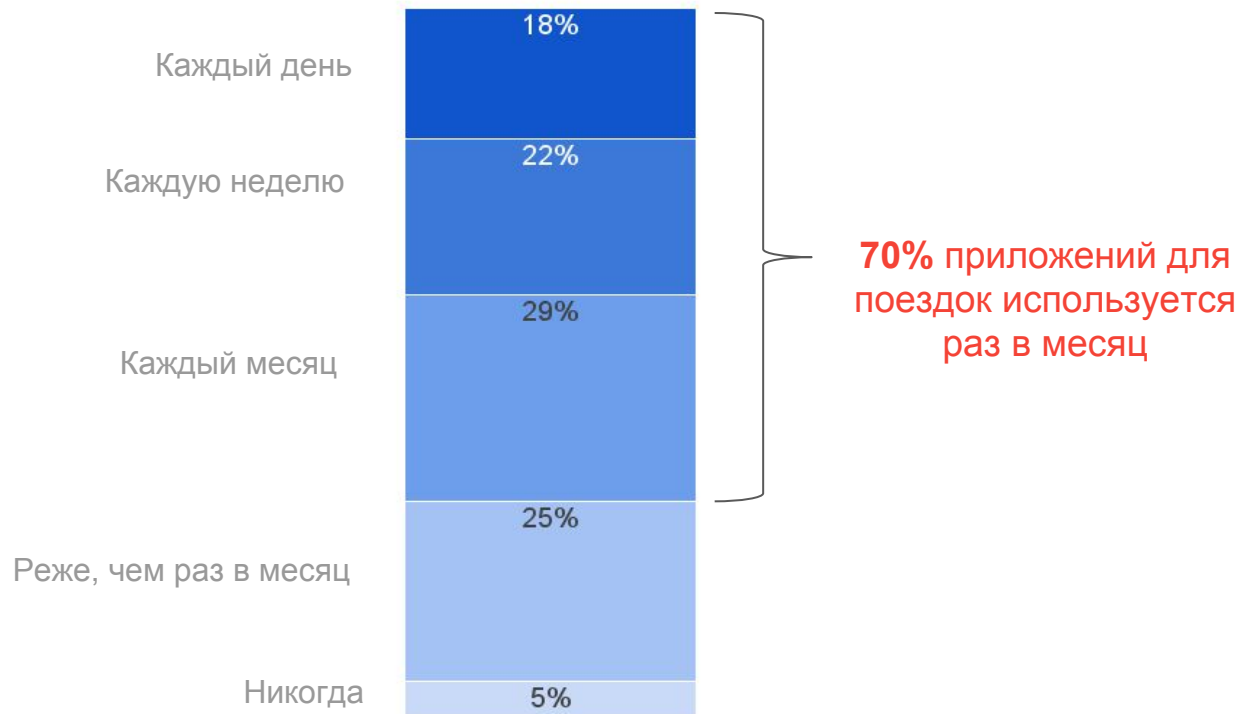
База: пользователи, устанавливавшие финансовые приложения за последние 3 месяца (n=210).

Вопрос 19. Из установленных вами за последние 3 месяца приложений для поездок сколько Вы запускали хотя бы раз после установки?

Вопрос 20. Из установленных вами за последние 3 месяца приложений для поездок сколькими Вы пользуетесь в настоящее время?

Вопрос 21. Из установленных вами за последние 3 месяца приложений для поездок сколько Вы удалили?

Процентное распределение по периодичности использования



Способы получения информации о новых приложениях для поездок

3 самых популярных способа



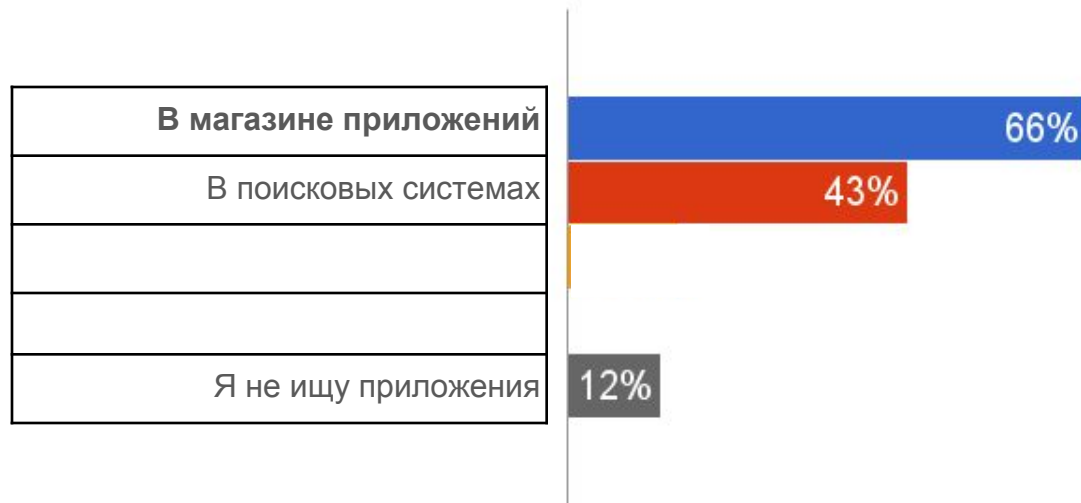
База: 300

Вопрос 32. Как Вы обычно узнаете о новом мобильном приложении для поездок?

Вопрос 33. Получали ли Вы информацию о новом приложении для поездок одним из перечисленных способов?

Вопрос 34. Укажите 3 самых частых для Вас способа получения информации о новых мобильных приложениях для поездок.

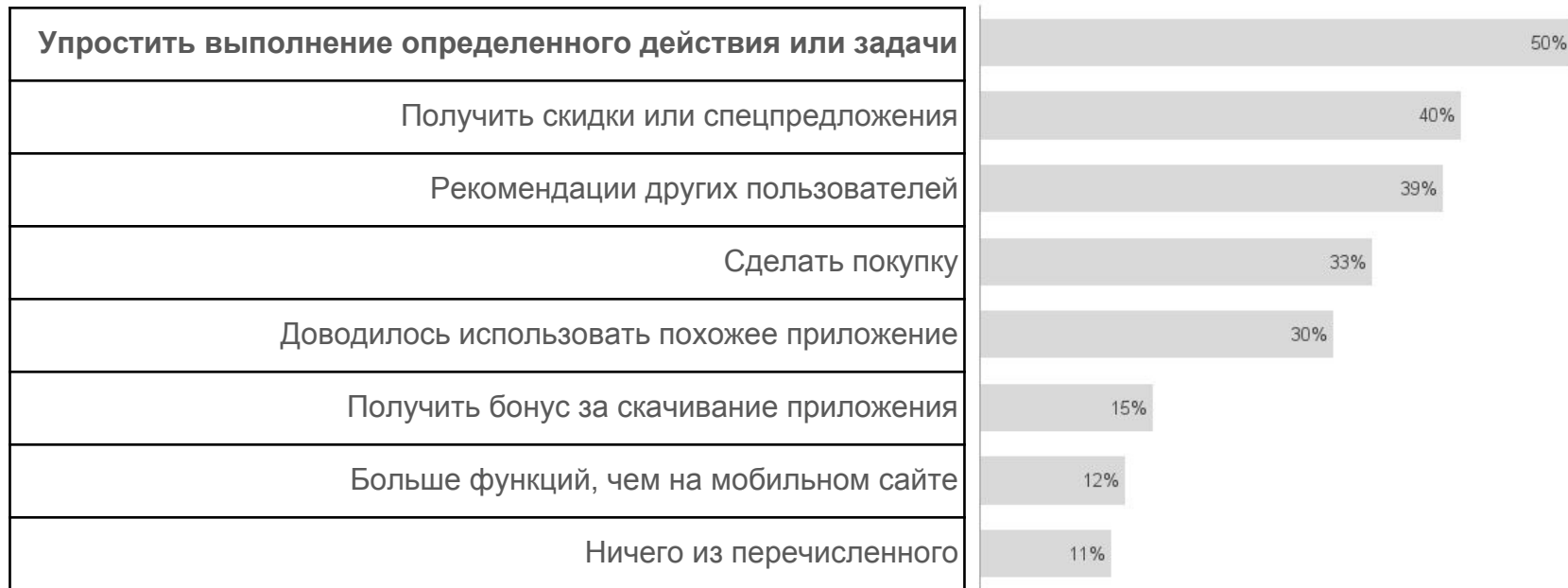
Источники информации о приложениях для поездок



Факторы, влияющие на решение о скачивании приложения из магазина



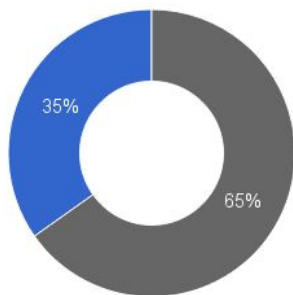
Цели установки приложений для поездок



Максимальные суммы оплаты и мотивы покупки

Максимальная цена приложения (в среднем*)

□ 879

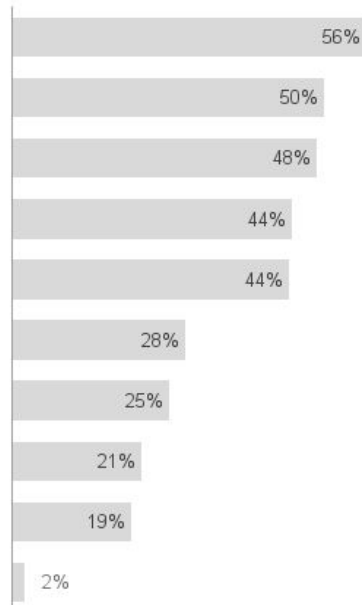


Никогда не платили за приложения для поездок

Скачивали платные приложения для поездок

Наличие функций или возможностей, недоступных в бесплатных приложениях
Отсутствие рекламы
Наличие в приложении нужного контента
Выгодные предложения или скидки доступны только в платном приложении
Хорошие отзывы
Мне показалось, что платный вариант проще в использовании
Желание иметь такое же приложение, как у моих друзей
Бесплатной альтернативы не было
Я постоянный клиент бренда или компании, разработавшей приложение
Ничего из перечисленного

Мотивы покупки



База: 300 *Медиана.

Вопрос 22. Укажите максимальную сумму, которую Вы когда-либо платили за приложение для поездок (округлите ее до целого значения).

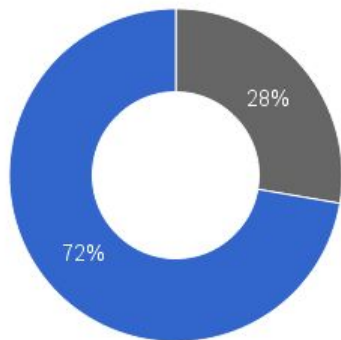
База: пользователи, платившие за скачивание приложений для поездок (n=107).

Вопрос 23. Почему Вы предпочли заплатить за приложение, а не воспользовались бесплатными продуктами?

Расходы на продукты и услуги через смартфон

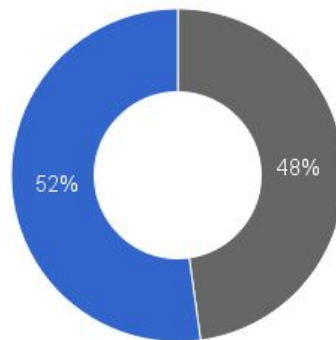
За последние 3 месяца

Ср. значение*
= 19 749,50 руб.



За последние 7 дней

Ср. значение*
= 4849,50 руб.



■ Не было расходов

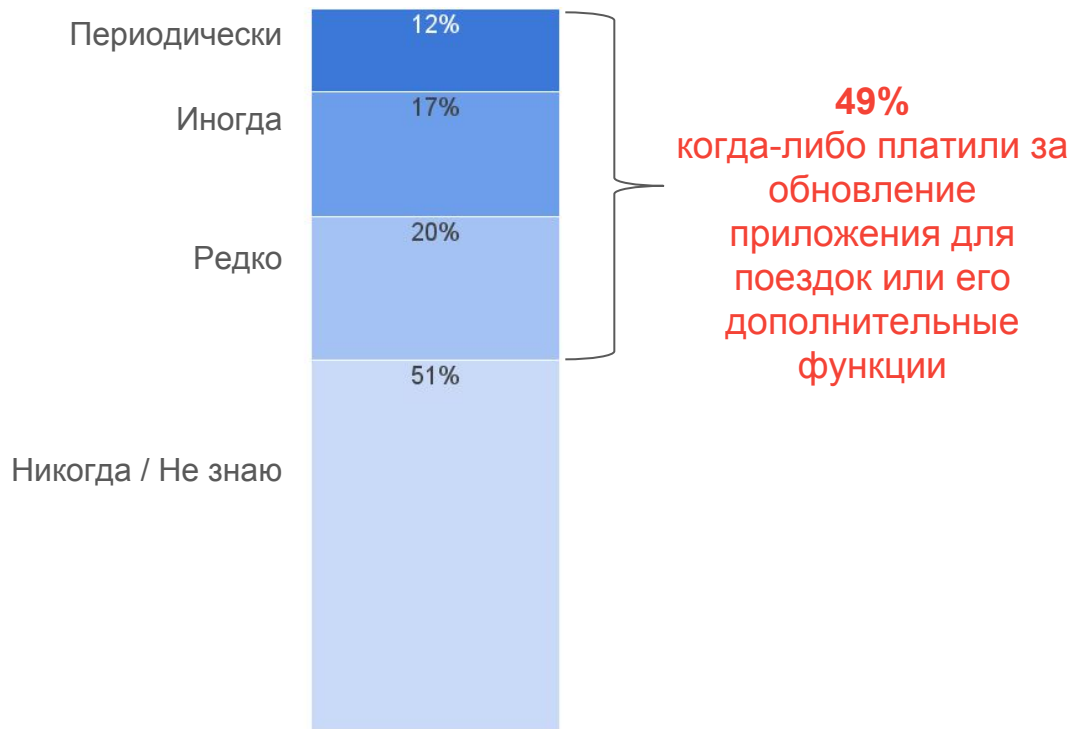
■ Делали покупки

База: 300 *Медиана.

Вопрос 24b. Какую сумму в среднем Вы потратили через смартфон на поездки за последние 3 месяца?

Вопрос 24b_1. Какую сумму в среднем Вы потратили через смартфон на поездки за последние 7 дней?

Периодичность платежей за обновление приложения или расширение его функциональности

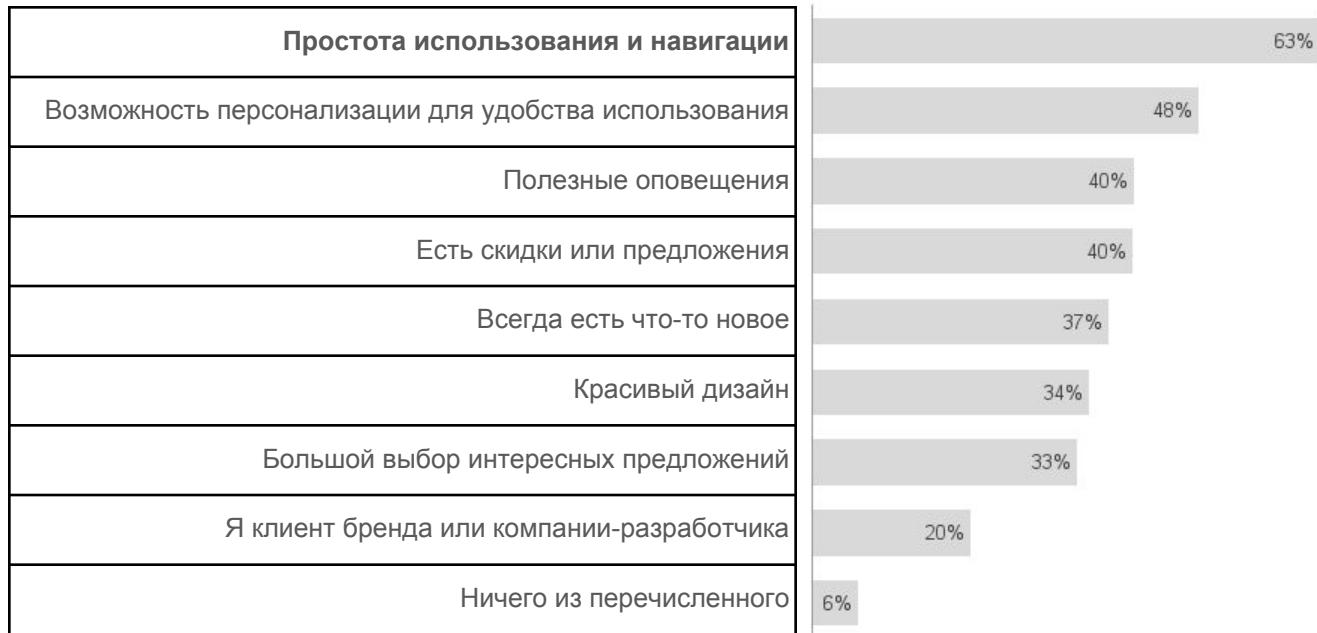


| Предпочтения

Наиболее популярные приложения для поездок

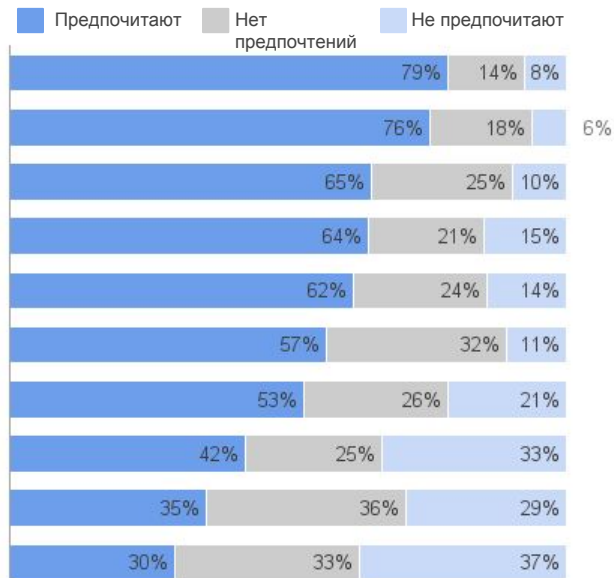


Характеристики популярных приложений



Самые важные функции приложений для поездок

Возможность сохранять свои настройки упрощает работу
Нет предпочтений
Авторизация для безопасного доступа
Возможность сохранять личную информацию для удобства работы
Возможность использовать мое местоположение для предоставления релевантной информации
Специфические функции, которые я часто использую
Связь с моими профилями в соцсетях
Возможность сохранять данные кредитной карты и платежную информацию для быстрого оформления покупок
Можно скачать бесплатно, но есть реклама
Взимается плата за скачивание, но нет рекламы



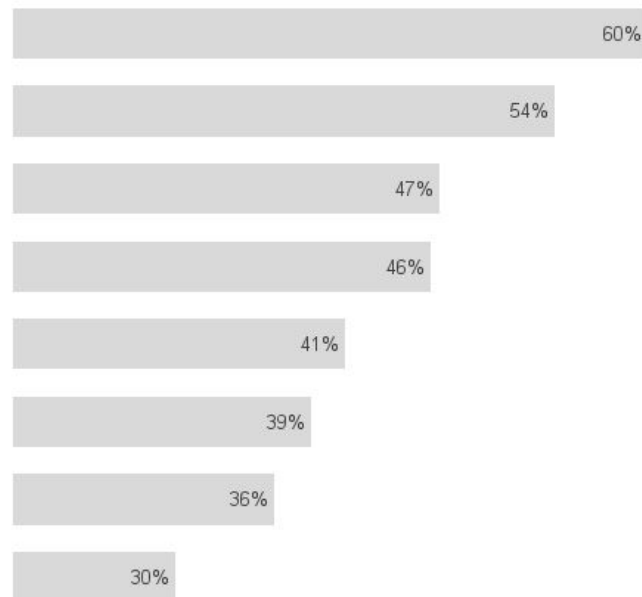
Полезные оповещения на телефоне

92%

пользователей
считают, что
оповещения на
смартфоне
удобны.

Статус поездки
Изменения в цене на авиабилеты
Напоминания о незаконченном бронировании или покупке
О новой скидке или предложении
Об обновлениях в приложении или на сайте
О новых продуктах или услугах
Количество баллов в программе лояльности
Рекомендации новых товаров или услуг

Самые важные оповещения



| Отказ от использования
и возобновление
использования

Причины отказа от использования

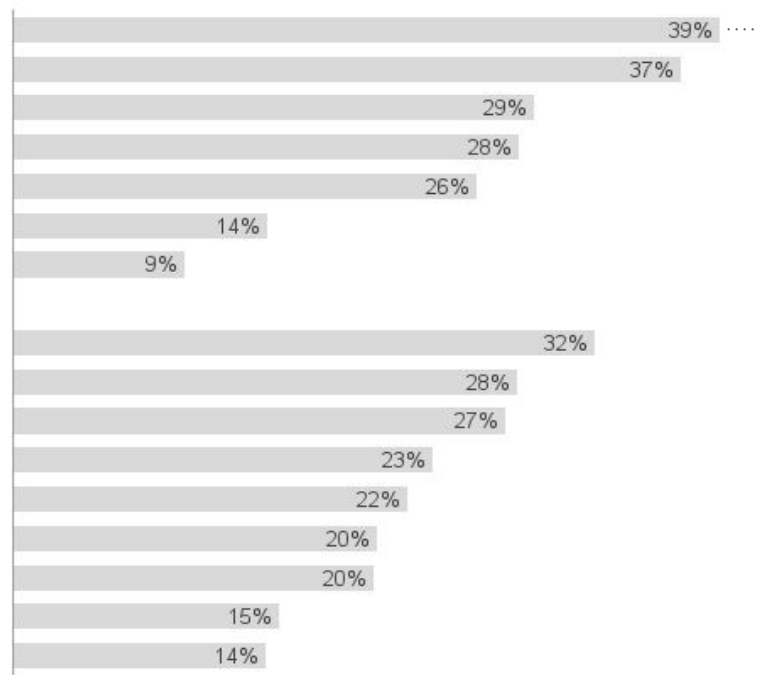
Причины удаления

Наличие похожих функций в других приложениях – 55%

Было установлено для одноразового действия – 50%

Пользователь перестал быть клиентом компании – 23%

Связанные с пользователем	Приложение оказалось недостаточно функциональным	39%
	У меня было похожее, но более функциональное приложение	37%
	У меня было похожее, но более удобное приложение	29%
	У меня больше не было потребности в этом приложении	28%
	Нужно было освободить память смартфона	26%
	Я забыл(а), что у меня есть это приложение	14%
Связанные с приложением	Мои друзья перестали его использовать	9%
	Слишком много рекламы в приложении	32%
	Технические проблемы в приложении	28%
	Работу в приложении затрудняла реклама	27%
	Приложение не соответствовало описанию	23%
	Сложности в использовании или навигации	22%
	Приложение занимало много памяти	20%
	Слишком много оповещений в приложении	20%
	Необходимость слишком часто обновлять приложение	15%
	Нерелевантная реклама	14%



База: 300
 Вопрос 40. Отказывались ли Вы от использования мобильных приложений для поездок по любой из указанных причин? Выберите все подходящие варианты.
 Вопрос 41. Отказывались ли Вы от использования мобильных приложений для поездок по любой из этих причин?
 База: пользователи, отказавшиеся от определенного приложения (n=86).
 Вопрос 42. Вы указали, что перестали использовать приложение для поездок, поскольку необходимость в нем отпала. Почему?

Причины возобновления использования



I Мобильные приложения для поездок (Россия)

Ipsos-Google III кв. 2016 г.

Контакты: alyahazell@