

ЧАСТНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИНТЕРНЕТ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

23% от общего числа всех семей Санкт-Петербурга имеют домашний компьютер (*рис.1*) и почти половина из этих компьютеров подключена к сети интернет (*рис.2*). Именно такие результаты были получены компанией ТОЙ-ОПИНИОН в ходе телефонного опроса населения, проведенного в конце января 2002 года. Общее число домашних пользователей интернет по оценкам ТОЙ-ОПИНИОН составляет на сегодняшний день приблизительно 340 тыс. человек. Число пользователей увеличивается каждый год в два раза.

На один домашний компьютер, имеющий доступ в интернет, приходится в среднем два пользователя. То есть число домашних подключений или число плотильщиков, за которых борются провайдеры, в два раза меньше, чем число реальных пользователей.

Домашний интернет используют в основном мужчины. У женщин, очевидно, хватает домашних забот. Скорее всего, не будет новостью, если сказать, что пользователями интернета являются в основном молодые люди с высшим образованием и высоким доходом. И если для деловой части пользователей большее значение имеет возможность использования практических знаний, доступ к необходимой информации, то, что привлекает к глобальной сети частных пользователей? Возможно, желание почувствовать общность со всем миром, обрести новые знакомства, поиск общения?

Несмотря на постоянное увеличение числа пользователей интернет, их количество еще значительно отстает от числа пользователей компьютеров. В Санкт-Петербурге около 240 тыс. домашних компьютеров не подключенных к сети. Таким образом, имеется весьма существенный резерв для развития рынка интернет. Любой человек работающий на компьютере дома может рассматриваться как потенциальный пользователь глобальной сети.

Интернет в России в настоящее время приобретает новые черты, становится не только областью для развлечений и экспериментов продвинутых пользователей, но все более осознается как полезный инструмент для общения и ведения бизнеса. Расширение круга пользователей позволяет рассматривать интернет как объект для инвестирования и профессионального освоения. Вслед за активностью пользователей растет активность провайдеров. Санкт-Петербург занимает второе место (после Москвы) по объему услуг связанных с Интернет. В настоящее время в городе работает около 50 организаций, обеспечивающих доступ к ресурсам глобальных компьютерных сетей.

Исследования, проводимые компанией ТОЙ-ОПИНИОН, ставят целью оценить рынок услуг интернет-провайдеров. В основе анализа рынка закладываются показатели, основанные на известности провайдеров и числе их пользователей.

Известность провайдеров можно оценить по трем показателям (рис.3):

1. Первый провайдер, названный респондентом.
2. Спонтанная узнаваемость, т.е. респондент называл всех известных ему провайдеров без подсказки.
3. Наведенная узнаваемость. После зачтения списка компаний респондент указывал известных ему интернет-провайдеров.

Упоминание имени провайдера в числе первых и его спонтанная известность характеризуют эффективность маркетинговых мероприятий компании по отношению к конкурентам. В этом смысле наиболее успешны на сегодняшний день маркетинговые действия компании «Веб Плас».

На показатель наведенной известности оказывают влияние продолжительность работы компании на рынке, а также этимология самого названия. В целом результаты исследования демонстрируют достаточно хорошую осведомленность пользователей Интернет о работающих в Санкт-Петербурге компаниях-провайдерах. Данный факт говорит о том этапе развития рынка, когда конкурентное преимущество невозможно обеспечить только за счет известности компании. Теперь борьба идет не за известность и привлечение пользователей, а за поддержку имиджа, за уровень обслуживания, за удержание существующих клиентов.

Немаловажную роль для успешной работы провайдера на рынке играет то, насколько пользователи привержены к компании. «Текучесть» клиентов, наблюдающаяся практически у всех компаний, может быть объяснена многими факторами, начиная от технических проблем и заканчивая недостатками маркетинговой стратегии.

В целом, по результатам исследования, среди провайдеров Санкт-Петербурга можно выделить тройку лидеров, состоящую из компаний: «Веб Плас», «Петерлинк», «Россия Он Лайн» вместе с «Ситилайн».

Руслан Краснов,
компания ТОЙ-ОПИНИОН

РИСУНКИ

Рис.1

ПОЛЬЗУЮТСЯ ЛИ В ВАШЕЙ СЕМЬЕ ПЕРСОНАЛЬНЫМ КОМПЬЮТЕРОМ?

% от всех семей Санкт-Петербурга

n=1003

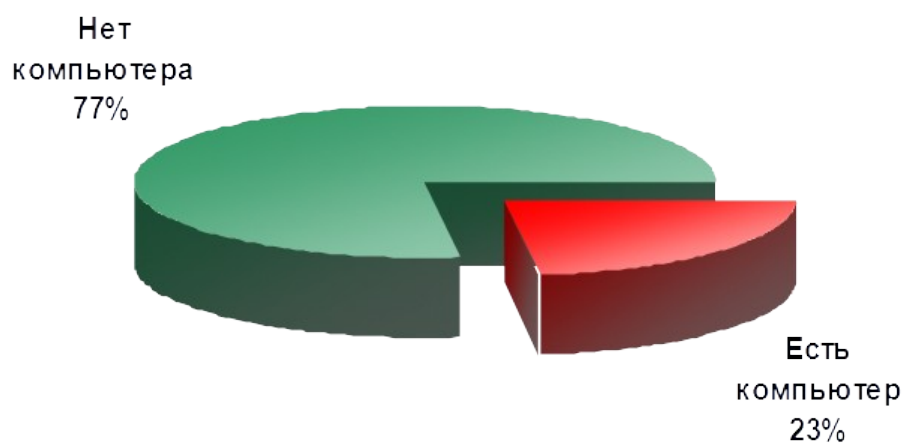


Рис.2

ИМЕЕТ ЛИ ВАШ ДОМАШНИЙ КОМПЬЮТЕР ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ?

% от всех семей имеющих домашний компьютер

n=241

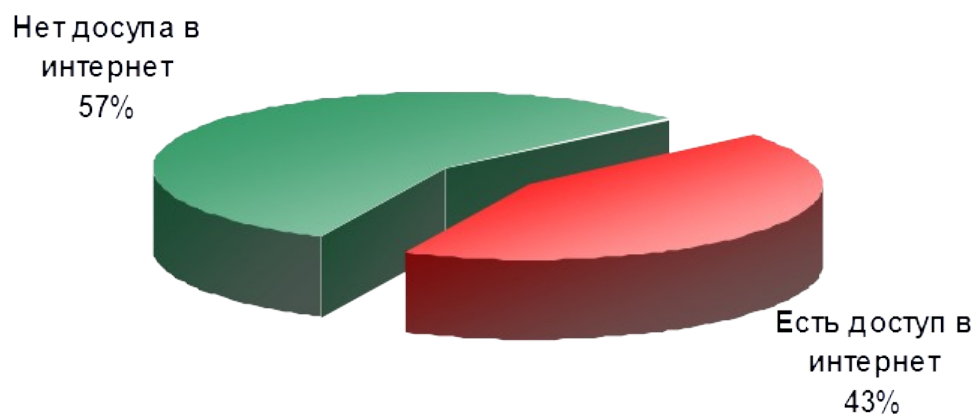


Рис.3

КАКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕРОВ ВЫ МОЖЕТЕ НАЗВАТЬ?

% от всех домашних пользователей интернет в Санкт-Петербурге

