

Рынок дополнительных
услуг. Исследование
потребителей,
стратегии игроков.

Кирилл Петров, i-Free





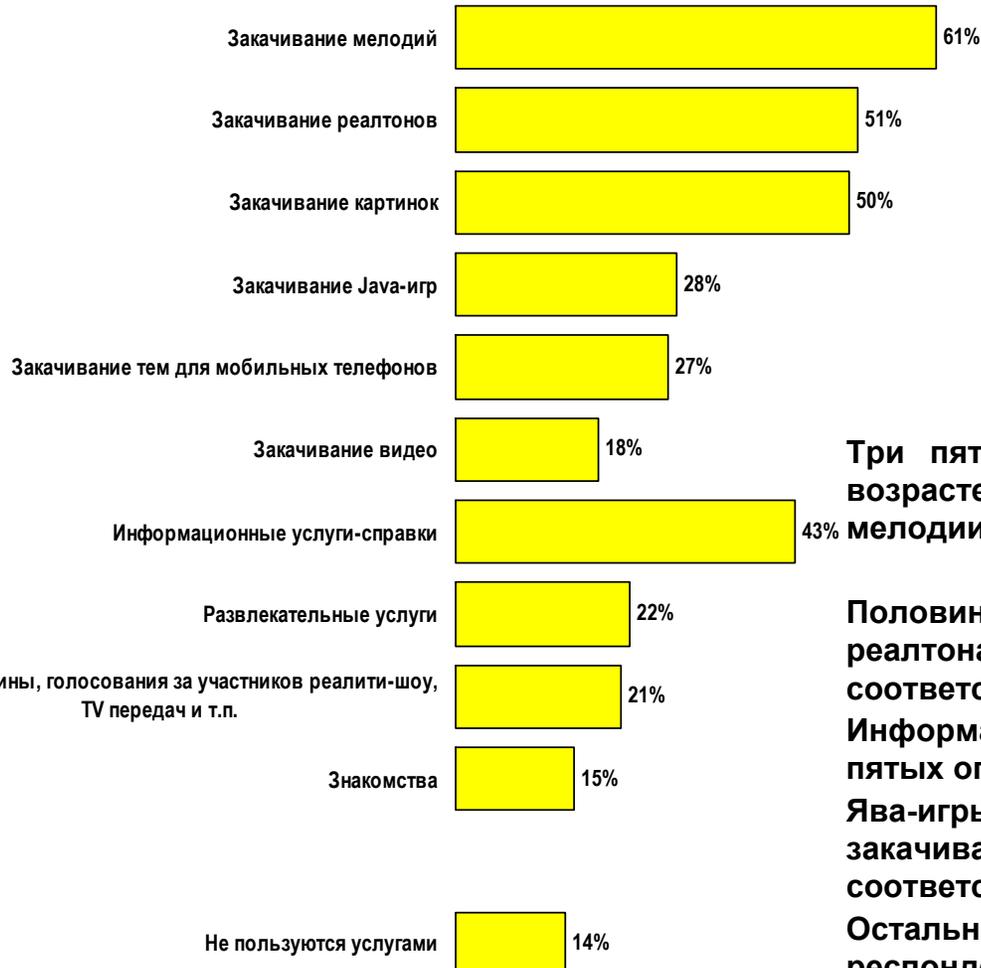
Исследование потребителей мобильных услуг

- ТИП ИССЛЕДОВАНИЯ:** Исследование рынка дополнительных услуг для пользователей мобильной связи.
- ВЫБОРКА:** Статистически случайная стратифицированная выборка: 1000 пользователей мобильной связи в возрасте 14-30 лет.
- ТИП ИНТЕРВЬЮ:** Телефонный опрос с использованием технологии TCI-CATI.
- ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ:** (1) Август-сентябрь 2005 года, (2) Октябрь - декабрь 2006 года.
- МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:** Город Москва, РФ.
- КВОТЫ:**

	ВОЗРАСТ
14-19 лет	333
20-25 лет	334
26-30 лет	333



Пользование мобильными услугами



**ВСЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
МЕЛОДИЙ, РЕАЛТОНОВ,
КАРТИНОК, ЯВА-ИГР,
ВИДЕО И ТЕМ: 73%**

Три пятых (61%) пользователей сотовой связи в возрасте от 14 до 30 лет когда-либо закачивали мелодии.

Половина опрошенных хотя бы раз пользовались реалтонами и картинками (51% и 50% соответственно).

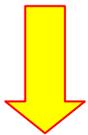
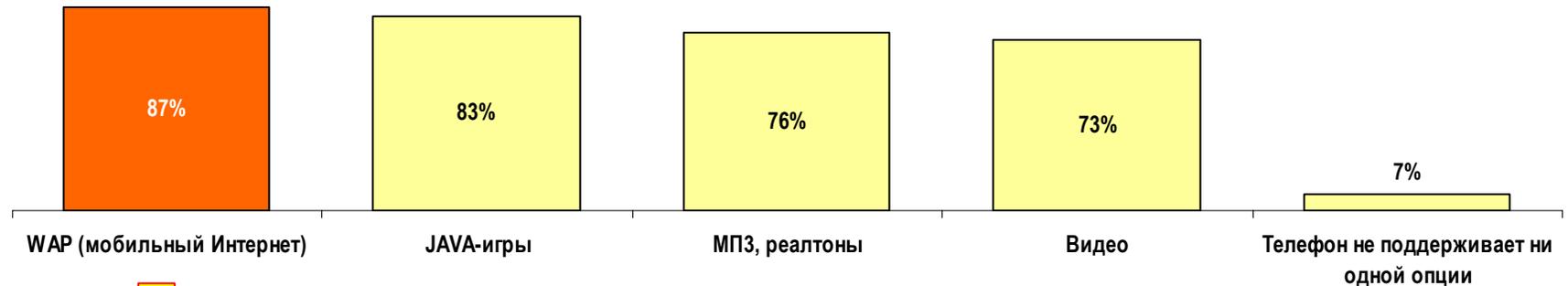
Информационными услугами пользовались две пятых опрошенных (43%).

Ява-игры и темы для мобильных телефонов закачивали более четверти опрошенных (28% и 27% соответственно).

Остальными услугами пользовались менее четверти респондентов.



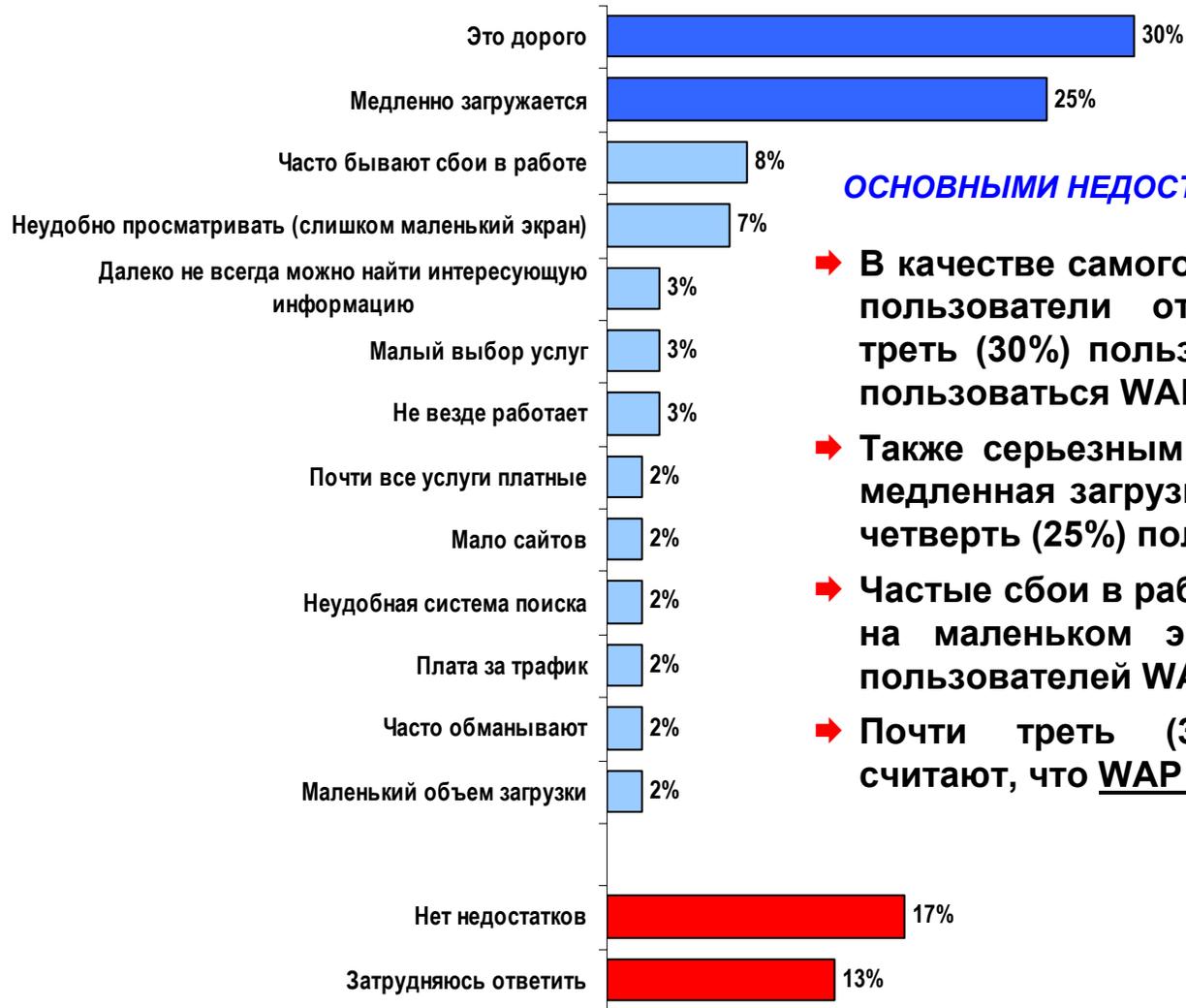
Функциональность телефонов и WAP



- ➔ У девяти из десяти (87%) москвичей в возрасте 14-30 лет телефонный аппарат поддерживает WAP (мобильный Интернет).
- ➔ Ява-игры поддерживают телефоны 83% опрошенных.
- ➔ В семи из десяти случаев телефонные аппараты поддерживают MP3, реалтоны и видео (76% и 73% соответственно).
- ➔ WAP (мобильный Интернет) настроен у половины опрошенных респондентов.



WAP: барьеры



ОСНОВНЫМИ НЕДОСТАТКАМИ WAP ЯВЛЯЮТСЯ...

- ➔ В качестве самого серьезного недостатка WAP пользователи отмечают стоимость. Почти треть (30%) пользователей WAP считают, что пользоваться WAP дорого.
- ➔ Также серьезным недостатком WAP является медленная загрузка, этот недостаток отмечает четверть (25%) пользователей WAP.
- ➔ Частые сбои в работе и неудобство просмотра на маленьком экране отмечают 8% и 7% пользователей WAP соответственно.
- ➔ Почти треть (30%) пользователей WAP считают, что WAP не имеет недостатков.



WAP – динамика пользования

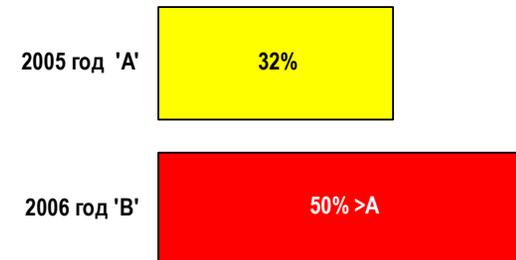
ДОЛЯ ТЕХ, РЕСПОНДЕНТОВ ЧЕЙ ТЕЛЕФОН ПОДДЕРЖИВАЕТ WAP



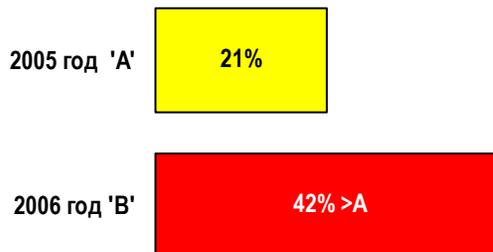
Доля респондентов, у которых телефонный аппарат поддерживает WAP, в 2006 году по сравнению с данными 2005 года изменилась незначительно, рост составил 3рpt.

Доля респондентов, у которых настроен WAP, в 2006 году по сравнению с данными 2005 года значительно выросла, рост составил 18рpt.

ДОЛЯ ТЕХ, У КОГО НАСТРОЕН WAP



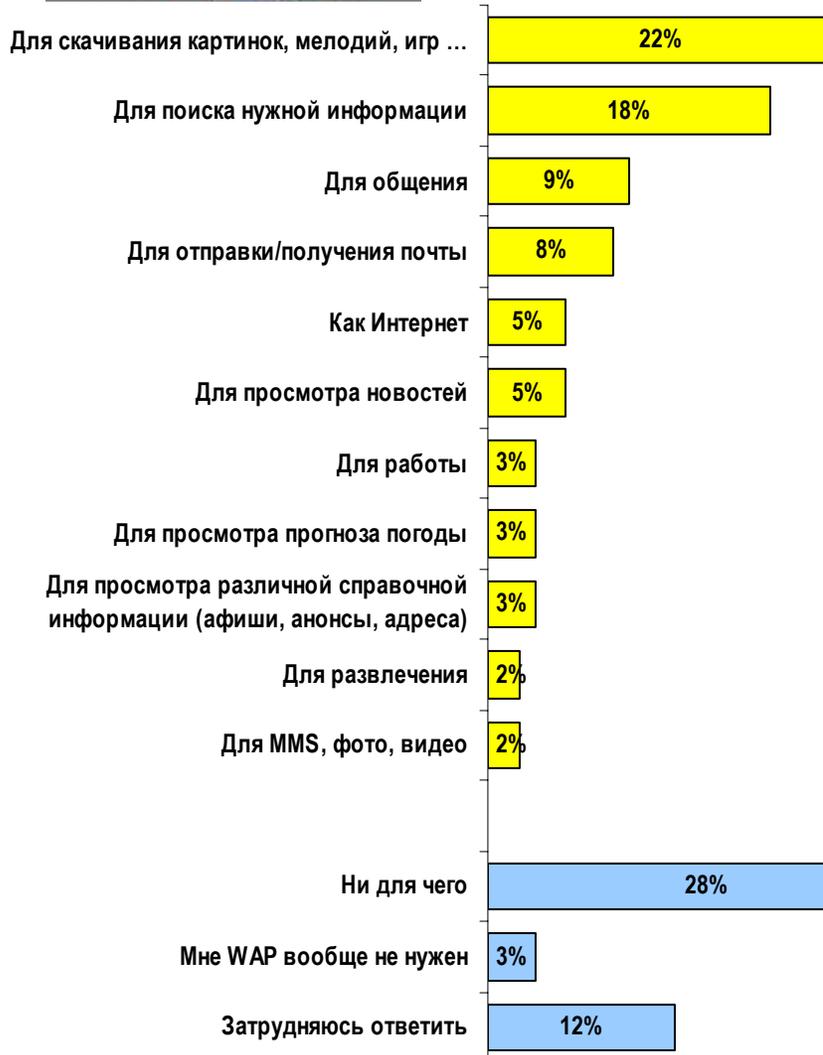
ДОЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ WAP



В 2006 году в сравнении с данными 2005 года значительно увеличилась доля пользователей WAP (увеличение составило 21 рpt).



WAP - пожелания



ОСНОВНЫМИ ПОЖЕЛАНИЯМИ ОТНОСИТЕЛЬНО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ WAP ЯВЛЯЮТСЯ...

Немногим менее четверти (22%) опрошенных хотели бы использовать WAP для скачивания различных услуг.

Почти пятая часть (18%) могли с помощью WAP искать нужную им информацию.

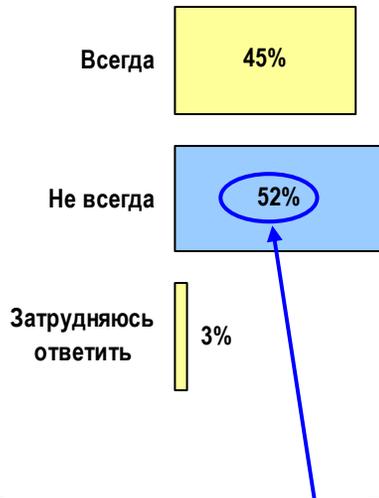
Следует отметить, что более четверти (28%) респондентов не хотят пользоваться WAP ни для каких целей.

Для пользователей WAP и всех остальных респондентов пожелания к использованию WAP довольно сильно различаются.

1) Те респонденты, которые не пользуются WAP (в том числе WAP не настроен или WAP не поддерживает телефон), значительно чаще пользователей WAP могли бы использовать его для скачивания услуг, поиска информации, отправки почты, для работы и пересылки MMS, видео, фото.



**ВСЕГДА ЛИ ВАМ УДАВАЛОСЬ ПОЛУЧИТЬ
ЗАКАЗЫВАЕМУЮ УСЛУГУ?**



➔ Более половины (52%) пользователей мелодий, реалтонов, картинок, Ява-игр хотя бы раз не смогли получить заказываемую услугу.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ МЕЛОДИЙ, КАРТИНОК, ИГР ЯВЛЯЮТСЯ РЕСПОНДЕНТЫ, КОТОРЫЕ ЗАКАЗЫВАЛИ МЕЛОДИИ, РЕАЛТОНЫ, МПЗ-МЕЛОДИИ, КАРТИНКИ, АНИМАЦИЮ, ЯВА-ИГРЫ, ВИДЕО, ТЕМЫ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ.

Качество услуг на рынке

Каждый восьмой пользователь мелодий, реалтонов, картинок, Ява-игр считает, что в неполучении им услуги виновата компания: «проблемы со стороны компании, предоставляющей услугу» (13%) и «компания меня обманула» (12%).

Собственную невнимательность как причину неполучения услуги назвала только одна десятая (9%) пользователей мелодий, реалтонов, картинок, Ява-гр.

Проблемы со связью у оператора назвали лишь 7% пользователей.

Из-за проблем с телефонным аппаратом не смогли воспользоваться услугой 6% пользователей мелодий, реалтонов, картинок, Ява-игр.

ПРИЧИНЫ НЕУСПЕШНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ...

Проблемы со стороны компании, предоставляющей услугу	13%
Компания меня обманула	12%
Собственная невнимательность	9%
Проблемы со связью у оператора	7%
Проблемы с телефонным аппаратом	6%
Непонятность/нечёткость инструкции по получению услуги	3%
Ссылки неправильно работают	3%
Не настроен WAP, GPRS	2%
Телефон не поддерживает MP3, JAVA-игры	2%
Компания 'левая', неизвестная, плохая	2%
Прислали не ту услугу, которую заказывал	2%
У меня было недостаточно денег на счете	2%

