ПРИКЛАДНЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В ПРИОРИТЕТНЫХ ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ.

БЕСПРОВОДНАЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ СВЯЗЬ (ОКЭД 61.20)

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОВОДИЛОСЬ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ «ДОРОЖНАЯ КАРТА БИЗНЕСА 2020»

г. Алматы 2014г.

Оглавление

1 Список таблиц и рисунков 2
1.1 Рисунки 2
1.2 Таблицы 2
2 Цели и задачи исследования 3
2.1 Цель исследования 3
2.2 Задачи исследования/содержание информации 3
3 Методология исследования 6
4 Резюме исследования. Основные выводы 7
5 Краткое описание отрасли, ее проблем, тенденций и возможностей 10
6 Поддержка отрасли 20
7 Внутреннее производство 21
8 Определение размера рынка 23
9 Обзор цен 24
10 Портфолио игроков 27
11 Анализ потребительского поведения 31
12 Приложения 36

1 Список таблиц и рисунков

1.1 Рисунки

Рисунок 1 Структура доходов отрасли связи в 2013 г.(в процентах к итогу) 17
Рисунок 2 Доля компаний на рынке мобильной связи в 2013 году.....18
Рисунок 3. Потенциальная емкость рынка мобильной связи, млн.тенге 24
Рисунок 4. Факторы, влияющие на выбор оператора мобильной связи (физические и юридические лица).....31
Рисунок 5. Факторы, влияющие на выбор оператора мобильного интернета (физические и юридические лица).....32
Рисунок 6. Удовлетворенность выбором оператора беспроводной связи (физические и юридические лица).....32
Рисунок 7. Удовлетворенность выбором оператора мобильного интернета (физические и юридические лица).....33

1.2 Таблицы

Таблица 1 Услуги связи 16
Таблица 2 Объемы услуг связи в региональном разрезе по годам, млн. Тенге 16
Таблица 3 Объемы услуг связи в Республике Казахстан по видам, млн. тенге 18
Таблица 4 Наличие средств связи, число предоставленных услуг.....22
Таблица 5 Число абонентов фиксированного Интернета, тыс. ед. 22
Таблица 6 Цены на беспроводную телекоммуникационную связь по регионам Республики Казахстан в 2013 году, тг/Мб, тг/мес, тг/мин 25
Таблица 7 Затраты на связь в месяц (физические и юридические лица) 33

2 Цели и задачи исследования

2.1 Цель исследования

2.1.1. Целью данного исследования является сбор и систематизация информации по подотрасли «Комплексное обслуживание объектов» (Код ОКЭД 81.10) отрасли «Профессиональная, научная и техническая деятельность» для стимулирования предпринимательской активности юридических и физических лиц.

2.1.2. Предоставление результатов маркетинговых исследований предпринимателям для получения объективной информации по отрасли, в которой планирует/осуществляет деятельность субъект частного предпринимательства.

2.2 Задачи исследования/содержание информации

В ходе исследования необходимо было решить следующие задачи:

Краткое описание отрасли, существующих проблем и тенденций

Оказываемая поддержка отрасли

Внутреннее производство

- Динамика объёмов производства основных видов исследуемых услуг в РК (за 2008-2013 гг.)
- Объем предоставленных услуг по регионам и крупным городам РК (за 2008-2013 гг.)
- Количество компаний-производителей, предоставляющих данные услуги в динамике и в разбивке по основным регионам и городам Казахстана (за 2008-2013 гг.)

Производственные мощности

- Оценка объёмов и загруженности существующих производственных мощностей (за 2008-2013 гг.)
- Оценка Производственных мощностей по регионам/крупным городам/производителям

Внешняя торговля

- Список рассматриваемых кодов ТН ВЭД и их описание (Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности)
- Объединение кодов ТН ВЭД по однородным группам для последующего анализа данных по импорту/экспорту

- Объем импорта исследуемых товаров в РК (за 2008-2013 гг.)
- Страны-импортеры продукции (за 2008-2013 гг.)
- Объем импорта по регионам (за 2008-2013 гг.)
- Объем экспорта исследуемых товаров из РК (за 2008-2013 гг.)
- Страны-получатели продукции из РК (за 2008-2013 гг.)

Размер рынка

- Расчет размера рынка в РК (за 2010-2013 гг.)
  - в стоимостном выражении;
  - в физическом выражении.
- Размер рынка по регионам (за 2010-2013 гг.)
  - в стоимостном выражении;
  - в физическом выражении.
- Соотношение % роста основных производителей к % роста рынка.
  - в стоимостном выражении;
  - в физическом выражении.
- Сегментирование рынка по характеристикам:
  - по уровню цен,
  - по видам/типам/разновидностям продукции/услуг
- Объем внутриреспубликанского межрегионального/межобластного экспорта и импорта продукции/услуг. Определение избыточных и дефицитных регионов/областей.
- Прогноз развития рынка на ближайшие 3 года (с учетом общей экономической ситуации в стране и по регионам (динамика доходов населения, инфляция, полезные показатели для рассматриваемого рынка и т.д.) и факторов и тенденций, влияющих на рынок).

Обзор цен

- Уровень инфляции в РК (за 2010-2013 гг.)
- Ежеквартальный индекс розничных цен на основные виды продукции (за 2010-2013 гг.)
- Средние розничные цены на продукции по регионам Казахстана (за 2010-2013 гг.)
- Анализ текущих цен, собранных в ходе переписи цен (в разбивке по каналам продаж, по видам товаров, по странам производителям и проч.)

Портфолио основных игроков рынка

- Количество компаний, работающих в отрасли (продавцы, дистрибьюторы, производители и проч.) по регионам РК.
- Информационная карта отрасли с указанием крупных производителей

- Информация по крупным компаниям – производителям/ и дистрибьюторам продукции
- Обзор существующих схем дистрибуции/каналов продвижения продукции на рынок до конечного потребителя. Оценка сильных и слабых сторон отдельных схем дистрибуции/каналов.
- Оценка уровня конкуренции. Сравнительный анализ между регионами.

Потребительское поведение

- Факторы выбора продукции
- Осведомленность о брендах/марках.
- Уровень удовлетворенности/неудовлетворенности брендами/марками. Причины удовлетворенности/неудовлетворенности.
- Частота покупка продукции
- Объем покупки продукции
- Места покупки продукции
- Средние расходы на покупку продукции
- Восприятие цен
- Профиль целевой аудитории. Сегментирование целевой аудитории.

Основные выводы и рекомендации

- Оценка перспективности сегментов целевой аудитории;
- Оценка наиболее перспективных сегментов рынка;
  - в разрезе по регионам,
  - по уровню цен,
  - по видам/типам/разновидностям продукции/услуг
- Определение наиболее оптимальных и эффективных схем дистрибуции/каналов продвижения от «производителя к потребителю».
- Описание и анализ потребностей, предпочтений, намерений, пожеланий и рекомендаций целевой аудитории;
- Медиапредпочтения целевой аудитории;
- Основные риски тенденции развития рынка на ближайшие 3 года.

Предельный объем работ, переданный Потенциальным Поставщиком субподрядчикам (соисполнителям) возможен и составляет в совокупности не более двух третей объема работ (услуг).

3 Методология исследования

В рамках исследований использовались следующие основные источники информации:

Полевые исследования:

- Телефонный опрос физических и юридических лиц: основным источником информации служит полевое исследование, проведенное в сегменте малых и средних казахстанских предприятий в октябре 2014г. г. (телефонный опрос, выборка – 1,2 тыс. респондентов, охват 14 регионов Казахстана и 2 города республиканского значения).

Кабинетные исследования:

- Мониторинговые кабинетные исследования рынка, предполагающие аналитическую работу с вторичными количественными и качественными данными, собранными из обширных источников информации
- Анализ статистических показателей Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан
- Анализ годовых отчетов, аналитических докладов государственных органов Республики Казахстан, регулирующих данную отрасль
- Анализ отраслевой информации, включая закрытые и открытые источники

Методология

- Обработка результатов телефонных интервью с представителями компаний
- Поиск открытой публичной информации в СМИ
- Анализ конкурентной среды
- Экспертные оценки и мнения ведущих экономистов, аналитиков, экспертов и др.

Точность данных

- 90% по актуальным данным;
- Более 80% по прогнозным данным

При прогнозе рыночных показателей используются маркетинговые методы прогнозирования, среди которых: экстраполяция трендов, метод скользящей средней, регрессионный метод, анализ экспертных оценок и другие.

Наряду с этим при проведении исследования среди участников изучаемого отраслевого рынка проводился анкетный опрос, позволяющий, в том числе и на основе

анализа совокупности экспертных оценок, получить наиболее точные результаты, сделать правильную оценку рынка, спрогнозировать дальнейшее развитие с наименьшей статистической погрешностью.

В ходе сбора, обработки и анализа информации в исследовании сделан основной акцент на выявлении:

- новых процессов в среде и деловой активности на рынке;
- изменений в позиционировании участников рынка;
- тенденций и особенностей развития рынка и его сегментов;
- результатов последствий влияния экономического кризиса на рынок;
- прогнозных сценариев развития.

4 Резюме исследования. Основные выводы

Основным двигателем распространения технологий в общем, и беспроводной телекоммуникационной связи в частности, является процесс глобализации. При этом, внедрение мобильных технологий в обществе приводит к увеличению общей полезности при снижении издержек. Для массового пользователя беспроводная связь становится неотъемлемой частью повседневной жизни. Мобильная связь и мобильный интернет удовлетворяет базовую потребность индивидуума – желание всегда быть на связи. Мобильная связь делает индивида более мобильным и доступным. С помощью мобильной связи индивид может более быстро принимать решения и находиться всегда на связи в любом уголке планеты.

В индексе Networked Readiness Index 2014 года Казахстан является лидером среди стран Центральной Азии и СНГ по уровню сетевой готовности, оказавшись на 38 месте из 148 возможных (улучшив показатель на 6 пунктов с прошлого года). Индекс сетевой готовности характеризует уровень развития ИКТ, и оценивает его влияние на конкурентоспособность государства по сравнению с другими странами.

Для создания конкурентной среды, приводящей к быстрому насыщению рынка качественными и доступными услугами, с 2004г. осуществляется либерализация (снятие и ослабление ограничений) рынка телекоммуникаций. В результате либерализации, сегодня на телекоммуникационном рынке предоставляют услуги междугородной и/или международной телефонной связи – 11 операторов, сотовой связи – 4 оператора и более 400 операторов местной телефонной связи и доступа к сети Интернет.

По данным Комитета РК по статистике, общий объем услуг связи по итогам I квартала 2014г. составил 53,8 млрд. тенге, что на 7,17% больше, чем в предыдущем году (совокупный объем выручки казахстанского телекоммуникационного рынка в 2013г. составил 644 млрд. тенге).

Львиную долю составляет мобильная связь (42,44%), которая, по сравнению с соответствующим периодом 2013г., все же сократилась на 1,79%. Следом идут услуги связи через Интернет, выросшие на 23,67%, и составившие 13,56 млрд. тенге, заняв 25,21% от всех услуг связи по сравнению с 21,84% в I квартале 2013г. Объем услуг связи от передачи данных увеличился на 23,14%, и составил 1,93 млрд. тенге или 3,59% от всех услуг связи.

Услуги мобильной связи (голосовые и прочие) на сегодня представляют собой наиболее динамично развивающийся сектор, значительно опережающий по темпам роста остальные сектора. Совокупный годовой темп роста выручки в 2009-2013гг. составил 7%, а объем выручки в 2013г. достиг 307 млрд. тенге (308 млрд. тенге в 2012г.). Это представляет собой 48% от совокупного объема выручки на рынке.

Стремительный рост выручки коррелирует со значительным увеличением числа абонентов мобильной связи. В 2009г. количество абонентов мобильной связи составляло 11,8 млн. человек, а по результатам 2013г. возросло до 26,99 млн. Уровень проникновения голосовой мобильной связи в Казахстане в 2013г. составил 180%.

В настоящий момент сотовую связь обеспечивают 4 оператора: АО «Кселл», ТОО «КаР-Тел» с торговой маркой Beeline, ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» с торговой маркой Tele2 и АО «Алтел», принадлежащий АО «Казахтелеком».

Объем выручки в сегменте услуг предоставления доступа в Интернет и передачи данных в мобильных сетях в 2013г. составил 47,4 млрд. тенге, что более чем на 40% выше по сравнению с 2012г., тогда как объем рынка широкополосного доступа в сетях фиксированной связи в 2013г. составил 72,7 млрд. тенге, увеличившись всего лишь на 18%.

По данным аналитического агентства «IKS-Consulting», число активных устройств с доступом в Интернет и передачей данных в мобильных сетях в 2013г. составило около 2,8 млн. единиц.

Низкий внутренний спрос на информационные технологии со стороны граждан и бизнеса является фактором, сдерживающим развитие отечественных компаний. Низкое проникновение широкополосного доступа в Интернет среди населения, немногочисленность казахстанских веб-ресурсов и отсутствие оригинального контента в казахстанском сегменте сети Интернет снижают инвестиционную активность бизнеса в отношении развития электронного бизнеса и электронной коммерции.

Однако самой существенной проблемой для развития телекоммуникационной отрасли в РК является нехватка квалифицированных специалистов. Кадровая необеспеченность отрасли привела к тому, что рост зарплат в сфере информационных технологий существенно превысил рост производительности труда, что снижает конкурентоспособность отрасли на внешних рынках. Частично спрос удовлетворен за счет привлечения специалистов из смежных отраслей и обучения за счет работодателей.

Рекомендации для малого и среднего бизнеса в отрасли телекоммуникационная беспроводная связь:

1) Перспективы развития рынка телекоммуникационных систем формируются под воздействием факторов, влияющих на них: политико-правовых, экономических, технологических и социокультурных. Перспективы отрасли связаны, в первую очередь, с интенсификацией работы с уже имеющейся клиентской базой. Цель – увеличить проникновение услуг телеком-индустрии в повседневную жизнь населения и организаций, а также полноценное развертывание сферы аутсорсинга с максимально возможным привлечением достижений современной телеком-индустрии. Анализ статистических данных, оценка факторов, влияющих на рыночную ситуацию и основных отраслевых тенденций, позволяют сделать вывод о том, что рынок в перспективе будет расти.

2) Сравнительно небольшая доля малых и средних предприятий в сфере услуг телекоммуникаций объясняется присутствием на рынке крупных предприятий с высокой капиталоемкостью. На сегодня отрасль является монополизированной, поскольку более 90% всего телекоммуникационного рынка Казахстана сконцентрировано в рамках ТОП-10 операторов. При этом их доминирующее положение на рынке не позволяет развиваться в данном рыночном сегменте малому и среднему бизнесу, в результате доступ новых игроков в сектор затруднен.

3) Телекоммуникационная отрасль Казахстана сегодня претерпевает стадию реформирования, направленную на создание либерального, конкурентного и открытого рынка, развитие конкуренции субъектов малого и среднего бизнеса, формируются новые механизмы государственного регулирования. Вместе с тем существует ряд проблем и барьеров, препятствующих развитию конкуренции, либерализации отрасли и прозрачности принятия решений в данной сфере.

4) В настоящее время беспроводная связь в областном разрезе, в сельской местности проведена не повсеместно, поэтому малый бизнес имеет возможность использовать нишу по проведению услуг в сфере телекоммуникаций в координации с компаниями, зарекомендовавшими себя на рынке беспроводной связи.

5) Малый и средний бизнес в сфере беспроводной связи с целью улучшения обслуживания абонентов, создания наиболее комфортных условий работы абонентов в Интернет может обеспечить услуги по использованию современных прозрачных систем биллинга, что позволяет абонентам самостоятельно, в режиме реального времени, получать подробную информацию об объеме потребляемых услуг.

5 Краткое описание отрасли, ее проблем, тенденций и возможностей

Общие тренды в развитии экономики Республики Казахстан

В экономике Казахстана наметился ряд неоднозначных тенденций.

Первое. Замедление темпов экономического роста. Ловушка среднего дохода

Казахстан приближается к тому уровню, на котором во многих странах замедляется рост экономики. Так, например, в 2014г. рост ВВП Республики Казахстан составил 4% против 6-7%, наблюдавшихся в 2011-13гг. Основными причинами снижения темпов экономики являются падение объемов производства в трех отраслях экономики: добыча сырой нефти, производство в цветной металлургии и машиностроение. Экономика Казахстана может потерять конкурентоспособность и оказаться в «ловушке среднего дохода», если не будут проведены активные структурные реформы.

Второе. Осуществление политики индустриализации и внедрения инноваций.

В 2010 г. Казахстан взял курс на индустриализацию, приняв государственную программу форсированного индустриально-инновационного развития (ГПФИИР 1). Наметился ряд позитивных тенденций: запущен процесс диверсификации экономики за счет ускоренного развития обрабатывающей промышленности, увеличения несырьевого экспорта и привлечения ПИИ в несырьевые сектора. Вторая программа – ГПФИИР 2 - будет сфокусирована лишь на отдельных секторах экономики страны: около 80% государственного финансирования будет направлено на проекты в 6-ти приоритетных отраслях: металлургический комплекс, производство стройматериалов, машиностроение, нефтегазоперерабатывающий комплекс, химическая промышленность, пищевая промышленность.

Третье. Повышение требований к качеству трудовых ресурсов.

Численность занятых в экономике в 2030 году составит 9,4 млн. человек, что соответствует 11% росту. Доля рабочих в общей структуре занятости увеличится на 1% к 2020 году. Численность специалистов среднего уровня в экономике Казахстана к 2030 году вырастет на 680 тыс. человек. К 2030 году будет сокращено количество администраторов и специалистов высокого уровня, на 90 тысяч человек и 190 тысяч человек соответственно. «Новая индустриализация» предъявляет новые требования к качеству подготовки менеджеров, а также специалистов, рабочих. В среднесрочной перспективе рабочий должен стать не просто носителем производственных компетенций, от него также требуется высокая креативность, проявление инициатив, внедрение инноваций, а также управленческий талант.

Четвертое. Фокусирование экономической политики на развитии инфраструктуры.

С ноября 2014г. в Казахстане принята Новая Экономическая Политика, стержнем которой является **План инфраструктурного развития**. В рамках Новой экономической политики основные усилия государства будут направлены на развитие транспортно-логистической, энергетической инфраструктуры. Также будет создана индустриальная инфраструктура, в первую очередь в существующих специальных экономических зонах. В регионах будут выстроены новые индустриальные зоны, нацеленные на развитие производств МСБ и привлечению дополнительных инвестиций. Планируется модернизация инфраструктуры ЖКХ и сетей водо- и теплоснабжения, а также укрепление жилищной инфраструктуры. Так, например, государство будет строить социальное арендное жилье и представлять его населению в долгосрочную аренду с правом выкупа.

Пятое. Поддержка малого и среднего бизнеса и деловой активности. На сегодня полностью освоены 100 миллиардов тенге из Нацфонда, направленные на поддержку и кредитование МСБ. Это позволило создать 4,5 тысячи рабочих мест. Спрос на эти средства превысил предложение на 23 миллиарда тенге. Созданы беспрецедентные условия кредитования бизнеса всего под 6 процентов на 10 лет. Доля МСБ вырастет до 50 процентов ВВП к 2050 году. Правительство страны выделит 100 миллиардов тенге на льготное кредитование малого и среднего бизнеса, а также крупного предпринимательства. Это обеспечит реализацию проектов в пищевой и химической промышленности, машиностроении, а также в сфере услуг.

Отрасль телекоммуникации.Рост телекоммуникационных услуг указывает на экономическое развитие любой страны, а также является одним из ключевых аспектов социальной жизни человечества. Продукты телекоммуникационных компаний способствуют улучшению качества жизни людей, развитию современного бизнеса, эффективному управлению государством, укреплению международных экономических связей. Информатизация граждан страны также приводит к изменениям в общественно-политической сфере, ведь сейчас люди могут получить образование дистанционно, оплачивать различные услуги в режиме он-лайн, получать доступ к интерактивному телевидению, а также вести переговоры, переписки и проводить конференции на разных концах света.

Современное состояние мирового рынка услуг связи характеризуется глубокими структурными изменениями, связанными с компьютеризацией телекоммуникационного оборудования. Насыщение рынка услуг множеством продуктов связи, способствует усилению конкурентной борьбы между операторами телекоммуникации. В результате снижаются расценки на телекоммуникационные услуги, расширяется их ассортимент, а у пользователей появляется возможность выбора. Большинство промышленно-развитых стран интенсивно переходят на цифровой стандарт связи, который позволяет мгновенно передавать колоссальные объемы информации с высокой степенью защиты ее содержания.

Телекоммуникационная отрасль Казахстана развивается динамично, что связано с ролью коммуникаций в жизни казахстанцев. За последние годы отмечаются значительные достижения Казахстана в секторе ИКТ. В рейтинге ООН E-Government Survey-2012 «Электронное правительство для людей», опубликованном в марте 2012 года, Казахстан занял 38-е место, поднявшись на 8 позиций по сравнению с 2010 годом. По индексу е-участия Казахстан вместе с Сингапуром разделил 2 место. В Отчете по глобальной конкурентоспособности 2012-2013 гг. Всемирного экономического форума, рейтинг конкурентоспособности Казахстана поднялся на 21 позицию и достиг 51 места. В рейтинге Международного Союза Электросвязи Казахстан за последний год поднялся с 72-го места на 68 по индексу развития ИКТ. Развитие сетей связи по обеспечению доступа к сети Интернет идет опережающими темпами. Согласно данным Министерства транспорта и коммуникаций РК на начало 2013 года пользователями сети Интернет являлись 62,8 % населения Казахстана.

Однако рост доступности телекоммуникаций в Казахстане все еще не достиг своего пика, и именно развитие и доступность таких услуг, является актуальным вопросом на сегодняшний день. Для доступности телекоммуникационных услуг государство использует экономические рычаги, с помощью которых телекоммуникационные компании имеют возможность поддерживать рынок связи в Казахстане, а население обеспечивается услугами.

В силу своего географического положения – большие территории и низкая плотность населения – развитие проводной связи в Казахстане затруднено. Более того, телефонизация некоторых сельских районов убыточна. Крупные города постепенно переходят к цифровым номерам, однако, в некоторых из них не хватает телефонных номеров и до сих пор существуют телефоны на блокираторах (одна телефонная линия с разными номерами на двух хозяев).

Развитие сотовой связи в Казахстане началось с выдачи государством первой эксклюзивной лицензии на деятельность в области сотовой связи в 1994 году. И через десять лет, в 2004 году, количество абонентов достигло двухмиллионного рубежа. К середине 2005 года, в Казахстане насчитывалось около четырех млн. пользователей сотовой связи.

С 1994 по 1998 год на рынке работал один оператор сотовой связи. В 1998 году рынок сотовой связи был демонополизирован: на рынке появилось несколько сотовых операторов. К этому времени количество абонентов сотовой связи в Казахстане составляло более 20 тысяч человек.

Развитие сотового рынка в 1999-2000 годы характеризовалось капитализацией появившихся компаний сотовых операторов, становлением их дилерской сети, а так же покупкой и наладкой дорогостоящего телекоммуникационного оборудования. Стоимость услуг сотовой связи была высокой, поэтому в период с 1998 по 2001 год количество

пользователей сотовой связи увеличилось незначительно. С ростом научно-технического прогресса, увеличением уровня дохода казахстанцев, а также после этапа первоначального развития сотовых операторов, абонентская база в Казахстане начала расти более динамично.

Для создания конкурентной среды, приводящей к быстрому насыщению рынка качественными и доступными услугами, с 2004г. осуществляется либерализация (снятие и ослабление ограничений) рынка телекоммуникаций. В результате либерализации, сегодня на телекоммуникационном рынке предоставляют услуги сотовой связи – 4 оператора и более 400 операторов местной телефонной связи и доступа к сети Интернет.

Основной целью казахстанских компаний-операторов и государства на сегодняшний день является расширение телекоммуникационной структуры, осуществление новых идей, внедрение новых технологий. Новые услуги широкополосного Интернета предоставляют возможность доступа к различной официальной информации, находящейся на сайтах муниципальных и государственных органов, частных организаций. Поэтому отрасль телекоммуникаций выполняет также важную государственную функцию, помогает управлять всей структурой страны и контролировать политическую и экономическую жизнь государства.

Основными тенденциями отрасли телекоммуникаций являются развитие инфраструктуры, базирующейся на высокоскоростных оптических и беспроводных технологиях, предоставление мультимедийных услуг населению и организациям, внедрение и развитие цифровых технологий телерадиовещания, а также увеличение уровня цифровизации местной телефонной связи.

В настоящее время в Республике Казахстан внедряется технология 4G, развитие сетей широкополосного доступа (далее – ШПД) к сети Интернет осуществляется с использованием таких технологий, как: ADSL, CDMA/EVDO, 3G, FTTH.

Технология ADSL. Технология ADSL (AsymmetricDigitalSubscriberLine) – асимметричная цифровая абонентская линия – была разработана для обеспечения высокоскоростного доступа к интерактивным видеослужбам (видео по запросу, видеоигры и т.п.) и не менее быстрой передачи данных (доступ в Интернет, удаленный доступ к линиям высоковольтной связи и другим сетям).

Технология ADSL является наиболее массовым и дешевым способом предоставления услуг ШПД для абонентов, не предъявляющих высоких требований к скорости доступа к сети Интернет. Сеть ШПД по технологии ADSL может быть развернута практически на любом участке сети связи, где используется медная сеть доступа.

Скорость передачи информации в сторону абонента составляет до 7 Мбит/с (до 24 Мбит/с для ADSL2+), а от абонента – до 1 Мбит/с. Скорость доступа может зависеть от состояния медного кабеля распределительной сети, расстояния от АТС до абонента, количества абонентов в кабеле и т.д.

На сегодняшний день количество абонентов использующих технологию ADSL составляет – 1017486 человек.

Технологии FTTH. FTTH (FiberToTheHome) – оптоволоконный кабель в дом (подразумевается индивидуальный/ частный дом, квартира).

С целью удовлетворения растущего спроса на услуги высокоскоростного ШПД и расширения спектра предоставляемых услуг в 2011 году начато строительство универсальной волоконно-оптической сети доступа FTTH (FibertotheHome). Проект предусматривает 100%-ный охват многоквартирных домов и коттеджных застроек в городах Астана, Алматы и во всех областных центрах Республики Казахстан.

В результате реализации 1-го этапа проекта в 2011 году построены сети волоконно-оптического абонентского доступа на 146 объектах в городах Астана, Алматы, Семей, Жанаозен и областных центрах с охватом 3 718 многоквартирных дома, 2 755 коттеджных застроек. Завершен монтаж и принята в эксплуатацию гигабитная пассивная оптическая сеть (GPON) в городах Астана, Алматы, Актау, Актобе, Атырау, Караганда, Кокшетау, Костанай, Кызылорда, Павлодар, Петропавловск, Талдыкорган, Тараз, Уральск, Усть-Каменогорск, Шымкент, рассчитанная на 170 962 абонентских портов.

Технологии CDMA/EVDO. CDMA/EVDO (EvolutionDataOptimized) – технология высокоскоростной передачи данных, используемая в сетях мобильной связи стандарта CDMA.

На сегодняшний день все перспективные и обеспеченные электроэнергией сельские населённые пункты телефонизированы на 100%, посредством индивидуального и/-или коллективного доступа.

Начиная с 2011 года, сельская связь стандарта CDMA 450, благодаря дооборудованию платами EVDO технологии CDMA450 развивается с использованием технологии EVDO, которая позволяет предоставлять сельскому населению Республики Казахстан услуги ШПД к сети Интернет.

Технология CDMA 450/EVDO обеспечивает абонентам доступ к услугам высокоскоростной пакетной передачи данных независимо от их местоположения, в пределах действия сети, а также в движении.

В сельской местности высокая скорость передачи данных по технологии CDMA 450/EVDO достигается за счет применения новых алгоритмов сжатия цифровых данных, что позволяет обеспечить высокоскоростной доступ к Интернет в любой точке зоны охвата сети CDMA-450.

В настоящее время, жители сельских населенных пунктов Алматинской, Актюбинской, Жамбылской, Костанайской, Южно-Казахстанской, Павлодарской областей имеют возможность получать беспроводный ШПД к сети Интернет.

Количество абонентов, использующих технологию CDMA/EVDO в 2012 году составляло – 7 737.

Технология 3G–это мобильная связь третьего поколения. Главное ее преимущество – высокая скорость передачи данных, доступа к сети Интернет.

Сети третьего поколения 3G позволяют организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне потоковое видео и т.д.

В 2011 году операторами сотовой связи введены в эксплуатацию сети третьего поколения 3G в городах Астана, Алматы и во всех областных центрах Республики Казахстан.

Технология 4G (LTE) (LongTermEvolution)–мобильный протокол передачи данных, обеспечивающий возможность создания высокоскоростных систем мобильной связи, оптимизированных для пакетной передачи данных со скоростью до 300 Мбит/с (от базовой станции к пользователю) и до 75 Мбит/с (от пользователя к базовой станции).

Технология 4G позволяет развить проникновение услуг доступа к сети Интернет, в том числе, расширить спектр сопутствующих услуг (мобильное телевидение, видео по запросу и др.), повысить уровень качества и снизить тарифы.

С 2012 года на сетях телекоммуникаций началась реализация проекта по строительству сетей четвертого поколения (стандарта 4G).

Кроме этого, для развития казахстанского сегмента сети Интернет необходима готовность сетей телекоммуникаций для оказания услуг ШПД, создание дата-центров, увеличение количества электронных государственных услуг, предоставляемых через портал «электронного правительства», развитие порталов государственных органов, создание социально-значимых интернет–ресурсов и увеличение количества проектов по электронной коммерции.

Таким образом, анализ текущей ситуации свидетельствуют о готовности Казахстана к реализации крупномасштабных и комплексных государственных стратегий информационного развития и формирования эффективной системы государственного управления.

Для Казахстана развитие эффективной информационно-коммуникационной отрасли, последовательная интеграция в мировую сеть, является определяющим фактором экономического роста. Доля отрасли связи в ВВП страны в 2013 году составила порядка 2,5%.

В период с 2008-2013 гг. наблюдается положительная динамика отрасли связи. Наиболее значительны были темпы роста отрасли связи к предыдущему году в 2013 г. 116%.

В 2008 году было зарегистрировано 176717 действующих юридических лиц, тогда как к 2013 году их число увеличилось и составило 183322 единиц (табл.1).

Таблица 1 Услуги связи

Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Услуги связи, млн. тенге	403 292	438 434	479 905	582 740	599 657	647 332
в процентах к предыдущему году	112,2	108,3	108,1	123,3	105,1	116,0
Количество юридических лиц, в том числе:						
зарегистрированные	283 744	298 028	287 068	301 372	317 926	338981
действующие	176 717	188 800	187 161	177 584	174 953	183322

В 2013 г. в региональном разрезе можно выделить группу регионов с высокими показателями объема услугсвязи это г.Алматы (191 506,6 млн.т.), г. Астана (104 804,1 млн.т.), Мангистауская область (101,4 млн.т.), Атырауская область(77,1 млн.т.) (табл.2).

Таблица 2 Объемы услуг связи в региональном разрезе по годам, млн. Тенге

Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

Регионы	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Республика Казахстан	218058,4	244 820,4	260 944,9	294 721,1	297647,1	296 615,2
Акмолинская	8,8	9,6	8,7	7,2	7,2	5,3
Актюбинская	11,3	14,1	20,6	21,7	17,7	16,6
Алматинская	-	-	-	-	-	-
Атырауская	159,4	147,8	134,2	111,8	127,3	77,1
Западно-Казахстанская	21,1	23,2	14,8	12,0	10,7	7,7
Жамбылская	6,1	6,0	6,3	6,7	6,3	5,3
Карагандинская	4,7	5,1	4,9	4,6	4,4	4,5
Костанайская	0,3	0,2	0,2	0,1	-	-
Кызылординская	-	-	-	-	-	-
Мангистауская	141,1	113,9	105,2	107,7	109	101,4
Южно-Казахстанская	22,1	22,6	22,3	21,4	18,7	16,4
Павлодарская	24,5	23,6	31,3	22,9	25,9	29,5
Северо-Казахстанская	3,9	5,3	5,5	5,9	5,6	5,5
Восточно-Казахстанская	34,1	33,0	37,1	42,9	40,1	35,1
г. Астана	43,7	36,0	27,5	31,9	28,7	104 804,1
г. Алматы	217 577,3	244 379,9	260 526,2	294 324,4	297245,4	191 506,6

На рисунке 1 приведена структура доходов связи за 2013 г. В 2013 г. на долю услуг мобильной связи приходилось 45,8%, науслуги сети интернет – 21,3%, на долю прочих услуг связи – 32% (Рисунок 1).

По данным Комитета по статистике РК доходы от услуг Интернета за год увеличились на 39,0% до 136,9 млрд. тенге. Доходы от услуг сотовой связи за 2013 год выросли более умеренно – на 11,3% и составили 296,6 млрд. тенге.

Услуги мобильной связи (голосовые и прочие) на сегодня представляют собой наиболее динамично развивающийся сектор, значительно опережающий по темпам роста остальные сектора. Объем доходов в 2013 г. достиг 296,6 млрд. тенге (297,6 млрд. тенге в 2012г.). Это представляет собой 46% от совокупного объема доходов на рынке.

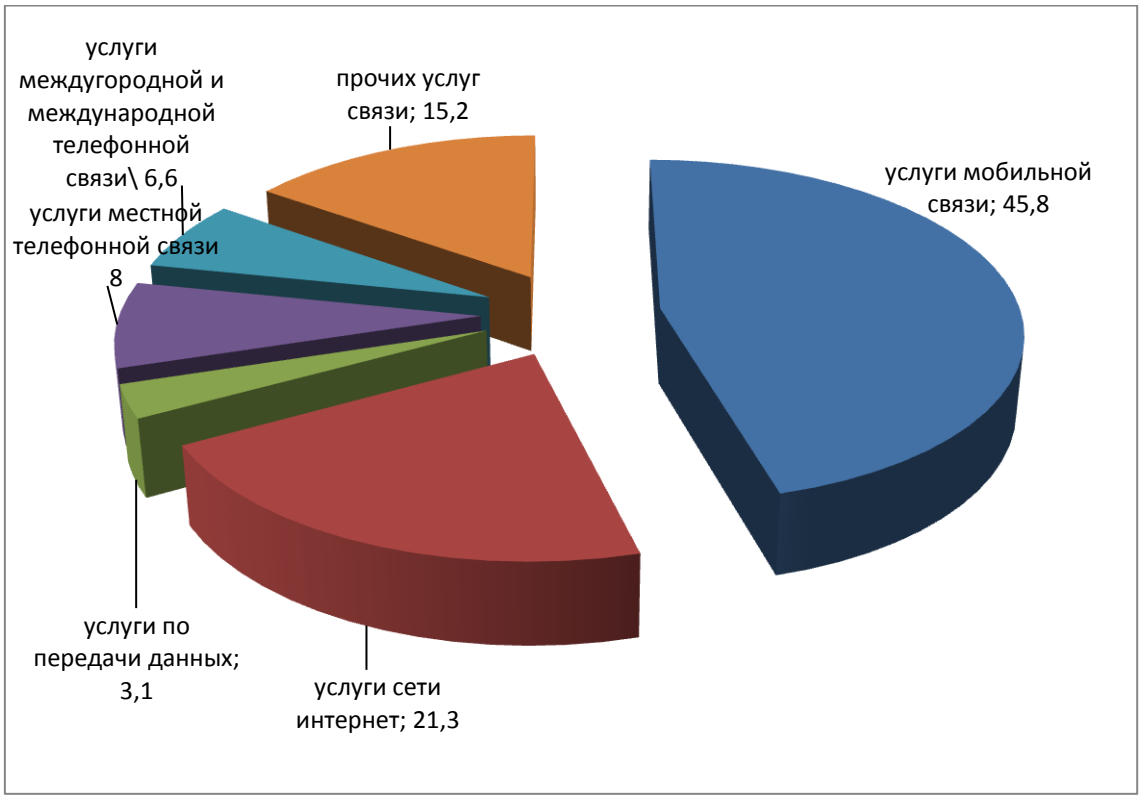


Рисунок 1 Структура доходов отрасли связи в 2013 г.(в процентах к итогу)

Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

В 2013 г. в структуре доходов от мобильной связи наибольший объем составляла сотовая связь. В 2013 г. на долю услуг сотовой связи приходилось 99,7%, на прочие услуги – 0,3% (табл. 3).

Таблица 3 Объемы услуг связи в Республике Казахстан по видам, млн. тенге

Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

Годы	от мобильной телефонной связи	в том числе				
		Сотовой связи	подвижной радио-телефонной связи	транкинговой связи	пейджинговой связи	подвижной спутниковой связи
2008	218 058,4	216 931,4	64,9	537,5	44,6	480,0
2009	244 820,4	243 795,5	70,8	476,1	7,2	470,8
2010	260 944,9	260 049,8	63,0	459,7	7,1	365,3
2011	294 721,1	293 884,3	75,1	464,2	4,0	293,5
2012	297647,1	296837,5	74,5	373,9	2,7	358,6
2013	296 615,2	295 695,0	69,5	371,7	4,3	474,7

Стремительный рост доходов коррелирует со значительным увеличением числа абонентов мобильной связи. В 2009г. количество абонентов мобильной связи составляло 11,8 млн. человек, а по результатам 2013г. возросло до 26,99 млн. Уровень проникновения голосовой мобильной связи в Казахстане в 2013г. составил 180%.

В настоящий момент сотовую связь обеспечивают 4 оператора: АО «Кселл», ТОО «КаР-Тел» с торговой маркой Beeline, ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» с торговой маркой Tele2 и АО «Алтел», принадлежащий АО «Казахтелеком» (рисунок 2).

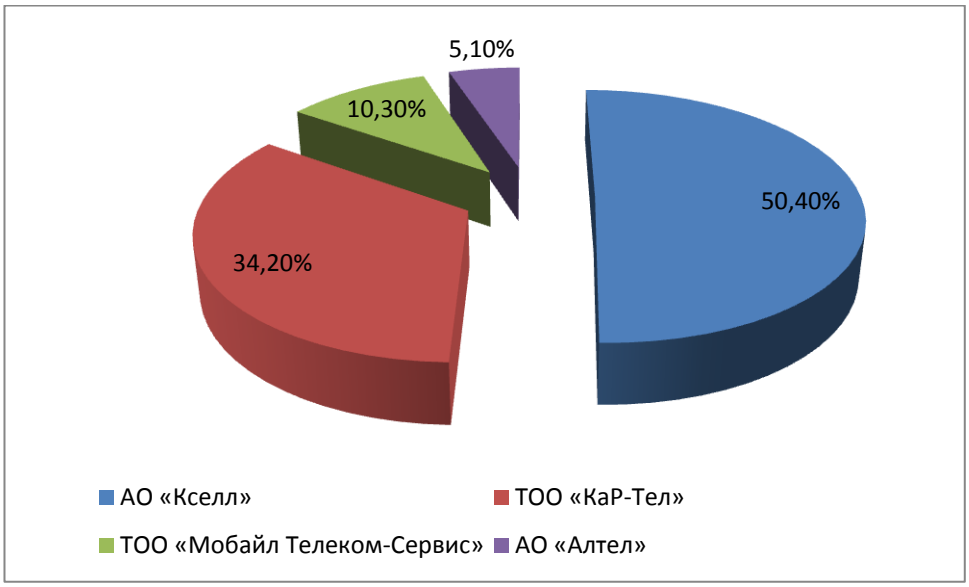


Рисунок 2 Доля компаний на рынке мобильной связи в 2013 году

Источник: данные Комитета по статистике МНЭ РК

В I квартале 2014г. доля «Кселл» на рынке мобильной связи незначительно сократилась (51% в I квартале 2013г.), а клиентская база стала меньше на 789 тыс. абонентов. Сокращение числа абонентов произошло из-за чистки оператором своей абонентской базы (удаление неактивных в течение долгого времени абонентов).

ТОО "КаР-Тел" занимает 34,2% рынка, тогда как в I квартале 2013г. речь шла о 31,5%-ной доле. Это свидетельствует о закреплении позиции компании на рынке: стремительном увеличении клиентской базы, а вместе с ним и доходов.

Tele2 произвела чистку во II квартале 2013г., уменьшив свою клиентскую базы на 811 тыс. абонентов, что, несомненно, повлияло на результаты текущего периода. Таким образом, доля ТОО "Мобайл Телеком-Сервис" по состоянию на I квартал 2014г. сократилась на 3,2% и составила 10,3%.

Доля «Алтел» в I квартале 2014г. составила 5,1%, а увеличение числа абонентов связано с достаточно активной маркетинговой политикой компании, вкупе с запуском услуг связи в формате 4G.

Согласно данным EPSI Rating (независимой организации, составляющей Общеевропейский индекс удовлетворенности потребителей), средневзвешенный индекс удовлетворенности потребителей качеством работы мобильных операторов в Казахстане в 2013г. составил 76,5 пунктов (не изменился с 2012г.).

На сегодня мобильный Интернет предлагается в совершенно новых форматах благодаря постоянному прогрессу в высокоскоростной мобильной связи. Сегодня мобильные устройства подключаются к Интернету через сотовые сети (3G и 4G/LTE сети) или Wi-Fi сети, используемые в офисах, дома и в общественных местах.

Так, например, объем выручки в сегменте услуг предоставления доступа в Интернет и передачи данных в мобильных сетях в 2013г. составил 47,4 млрд. тенге, что более чем на 40% выше по сравнению с 2012г., тогда как объем рынка широкополосного доступа в сетях фиксированной связи в 2013г. составил 72,7 млрд. тенге, увеличившись всего лишь на 18%.

По данным аналитического агентства «IKS-Consulting», число активных устройств с доступом в Интернет и передачей данных в мобильных сетях в 2013г. составило около 2,8 млн. единиц.

Ожидается, что в течение следующего десятилетия, сетевые средства могут включать сотовые сети 5G, спутниковые услуги и, возможно, Wi-Fi с большим радиусом действия. Новые сети предлагают более быструю передачу данных, что позволяет пользователям плавно перейти от домашней широкополосной и офисной беспроводной сетей к мобильным услугам голосового вызова и передачи данных.

По данным консалтинговой компании Ernst & Young существует ряд рисков в телекоммуникационном секторе. Согласно исследованию данной компании, от преодоления следующих рисков зависит развитие телекоммуникационной отрасли, как на внутреннем, так и на внешних рынках:

- Неспособность перераспределения структуры тарифа мобильных операторов от голосовой связи к передаче данных;
- Неспособность быстрой реакции на быстроменяющиеся ожидания клиентов;

- Отсутствие уверенности в окупаемости инвестиций – жесткий контроль капиталовложений может ограничить способность операторов наращивать новые услуги;
- Недостаток информации и знаний для уменьшения времени от начального замысла новой услуги до ее внедрения на рынок;
- Отсутствие нормативно-правовой определенности для новых рыночных структур со стороны правительства и регулирующих органов;
- Неспособность извлечь выгоду из новых видов связи, таких как M2M, из-за установленного понимания соединений в человеческом плане;
- Неясная формулировка слияний и приобретений, и стратегий партнерства, которые имеют важное значение для успеха на развивающихся сегментах рынка, таких как мобильная реклама и облачные вычисления;
- Неспособность определения новых бизнес показателей (КПД), которые бы отражали перераспределение структуры тарифа «от минут к мегабайтам»;
- Неопределенность обязанностей операторов в таких областях, как борьба с терроризмом и содержание в отношении детей, а также проблемы конфиденциальности и безопасности в новых областях услуг, таких как облачные технологии и мобильные приложения;
- Отсутствие организационной гибкости – недостаточная синхронизация операций подразделений и филиалов для максимизации эффекта масштаба.

6 Поддержка отрасли

В Республике Казахстан в начале 2013г. утверждена Госпрограмма «Информационный Казахстан – 2020», определяющая основной вектор развития отрасли ИКТ до 2020 года. Госпрограмма направлена на решение задач по обеспечению эффективности системы государственного управления, доступности инновационной и информационно-коммуникационной инфраструктуры, созданию информационной среды для социально-экономического и культурного развития общества, а также развитию отечественного информативного пространства.

За последние 2 года наблюдается незначительное снижение доли инвестиций в сектор информации и связи в общем объеме инвестиций. Одной из причин данной тенденции является акцентированное внимание правительства инвестиционного стимулирования развития секторов промышленности (обрабатывающая и добывающая отрасли).

Развитие отрасли ИКТ также сопровождается Государственной Программой по форсированному индустриально-инновационному развитию. Сектор ИКТ признан одним из секторов «экономики будущего», которые будут играть доминирующую роль в мировой экономике в последующие 15-20 лет.

В рамках ГПФИИР на 2010-2014гг. был профинансирован межрегиональный проект республиканского значения - строительство сетей FTTH (FibertotheHome). Объем инвестиций составил 65,1 млрд. тенге. Были построены сети волокно-оптического абонента доступа в городах Астана, Алматы, Семей, Жанаозен, Аксу, Екибастуз, и областных центрах с охватом 9,5 тыс. многоквартирных домов и 5,6 тыс. коттеджных застроек. Ввод в эксплуатацию ожидается в декабре 2014г.

Агентство РК по связи и информации совместно с операторами связи создали Фонд развития ИКТ, который в 2013г. профинансировал 4 старт-ап проекта на сумму 150 тыс. долл.

В 2014 году сформулирован венчурный фонд «Фонд развития ИКТ» за счет частного капитала, а также капитала международных компаний. Фонд будет инвестировать в проекты от 100 тыс. до 3 млн. долл.

Финансовую поддержку развитию телекоммуникационной отрасли также оказывают коммерческие банки и АО «Банк Развития Казахстана». В 2013г. отмечается увеличение кредитования банками второго уровня сектора связи на 15,7%: 89,93 млрд. тенге по сравнению с 77,73 млрд. тенге в 2012г.

АО «Банк Развития Казахстана» профинансировал 3 крупных проекта республиканского значения: Строительство волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) на участке Астана-Алматы с предоставлением услуг 155 каналов связи; Строительство магистральной ВОЛС на участках ШУ-Кандыагаш, Астана-Павлодар-Семей-Актогай, Кокшетау-Костанай (общей протяженностью 3950 км.); и Создание сети передачи данных G-Net (услуги Интернет и кабельного телевидения) до 5 тыс. абонентов в каждом регионе (г. Павлодар, Актобе, Караганда, Усть-Каменогорск, Актау, Атырау, Уральск, Шымкент). А также, ожидается финансирование проекта по строительству аппаратно-программного комплекса и платформы связи вдоль железнодорожных линий.

7 Внутреннее производство

Количество абонентов сотовой связи в Казахстане стремительно растет. Число абонентов сотовой связи в 2013 г. по сравнению с 2008 г. возросло в 1,9 раза и составило 30364,9тыс.ед. Если в 2005 году уровень проникновения сотовых телефонов составлял 35,6 %, в 2006 году – 50%, 2007 г. – 81,3%, 2008 г. – 102,6%, 2009 г. – 105,9%, 2012 г. – 150%. За последние пять лет уровень проникновения стал выше, чем сто процентов.

Однако, заявляемое количество сотовых абонентов, как со стороны операторов сотовой связи, так и со стороны официальных казахстанских органов по статистике, разнится с реальным количеством пользователей сотовой связи. При подсчете количества сотовых абонентов, необходимо учитывать, что сотовые операторы считают объем абонентской базы через количество купленных SIM карт. Однако есть абоненты,

пользующиеся двумя и более SIM картами. По приблизительным данным, количество абонентов, имеющих более одной SIM карты, составляет от восьми до десяти процентов от общего количества абонентов.

По данным Агентства РК по статистике, число абонентов сотовой связи на конец января составило 30364,9. По их же данным, численность населения Казахстана 2013 года – 16 млн. 911 тыс. человек. Таким образом, проникновение сотовой связи в Казахстане приблизительно равно 170%.

Число абонентов сети Интернет за период с 2008-2013 гг. увеличилось в 3,2 раза и составило 1976,0 тыс.ед. (табл 4).

Таблица 4 Наличие средств связи, число предоставленных услуг

Источник: Агентство РК по статистике

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Число абонентов сотовой связи, тыс. единиц	16 087,3	16 873,7	19 402,6	25 240,4	30 235,4	30 364,9
Число абонентов сети Интернет, тыс. единиц	600,9	756,5	986,2	1 261,5	1 607,2	1 976,0

Как показывают статистические данные, несмотря на то, что доходы от услуг Интернета растут достаточно быстро, опережая другие виды связи, тем не менее, количество абонентов Интернета остается на достаточно низком уровне в масштабах республики.

Первое место в рейтинге традиционно занял Алматы, где по итогам 2013 года было зафиксировано 685,3 тыс. абонентов фиксированного Интернета, что составляет по 46 тыс. абонентов на 100 жителей города. В 2013 г. по сравнению с 2012 годом количество абонентов Интернета в городе выросло на 21,2% (таблица 5).

Значительно отстает от лидера рейтинга Карагандинская область, которая, тем не менее, занимает второе место по уровню проникновения фиксированного Интернета в республике по итогам 2013 года. Отрыв от Алматы составляет 4,1 раза. Всего на конец декабря 2013 года в области было зафиксировано 163,7 тыс. абонентов фиксированного Интернета, из которых 162,1 тыс. абонентов пользовались высокоскоростным доступом. В 2013 г. по сравнению с 2012 годом в регионе показатель вырос умеренно, на 14,6%.

Замыкает тройку "Интернет-продвинутых" регионов г. Астана, где за январь-декабрь 2013 года число абонентов составило 124,6 тыс. единиц, что на 15,4% больше показателя 2012 года. Что характерно, на 100 человек, живущих в городе, приходится по 17,0 тыс. абонентов Интернета, что превышает показатель Карагандинской области.

Таблица 5 Число абонентов фиксированного Интернета, тыс. ед.

Источник: Агентство РК по статистике

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Республика Казахстан	600,9	756,5	986,2	1 261,5	1 607,2	1 976,0
Акмолинская	27,7	35,3	45,0	54,3	66,7	78,1
Актюбинская	27,5	32,2	39,4	47,9	59,5	69,2
Алматинская	25,9	34,8	48,7	61,1	85,2	111,1
Атырауская	19,8	29,1	40,6	49,2	56,7	67,8
Западно-Казахстанская	19,2	24,7	30,7	36,2	41,7	45,3
Жамбылская	15,5	20,0	25,7	34,6	43,3	57,9
Карагандинская	56,6	79,1	88,4	120,0	143,5	164,3
Костанайская	42,9	49,6	65,9	72,2	87,6	106,7
Кызылординская	8,5	12,0	17,4	25,0	32,5	42,0
Мангистауская	19,4	20,6	35,8	37,4	40,6	62,9
Южно-Казахстанская	27,6	33,8	42,3	53,4	65,7	86,6
Павлодарская	35,0	44,0	62,3	72,6	85,9	94,9
Северо-Казахстанская	23,8	32,0	41,0	51,3	60,6	67,7
Восточно-Казахстанская	44,1	56,7	74,4	86,3	103,4	111,7
г. Астана	49,5	60,5	81,9	103,3	122,8	124,6
г. Алматы	157,9	192,0	246,7	356,8	511,5	685,3

Наибольший рост по этому показателю за год показала Жамбылская область – общее количество абонентов фиксированного Интернета увеличилось на 28,8%. Наименьшие темпы подключения к всемирной паутине в 2013 году были зафиксированы в Западно-Казахстанской области – на 6,8%. Костанайская же область, вообще, показала снижение показателя – на 0,8%.Меньше всего абонентов Интернета в РК по итогам 2013 года отмечается в Кызылординской обл. – всего 42,0 тыс. абонентов (таблица 5).

8 Определение размера рынка

Рынок телекоммуникационных систем за период 2010-2013гг. претерпевал стремительные изменения: в этот период наметилась устойчивая тенденция снижения интереса к фиксированной телефонии и значительно выросла глубина проникновения услуг мобильной связи. При этом произошел качественный рост абонентских устройств, что расширило ассортимент услуг, потребляемых каждым устройством.

В целом динамика объема рынка услуг связи в Казахстане положительна. Рассмотрим емкость рынка услуг мобильной связи, поскольку на сегодня он занимают почти 50% от совокупного объема доходов на рынке и представляет собой наиболее динамично

развивающийся сектор. Объем доходов в 2013 г. достиг 296,6 млрд. тенге (297,6 млрд. тенге в 2012г.).

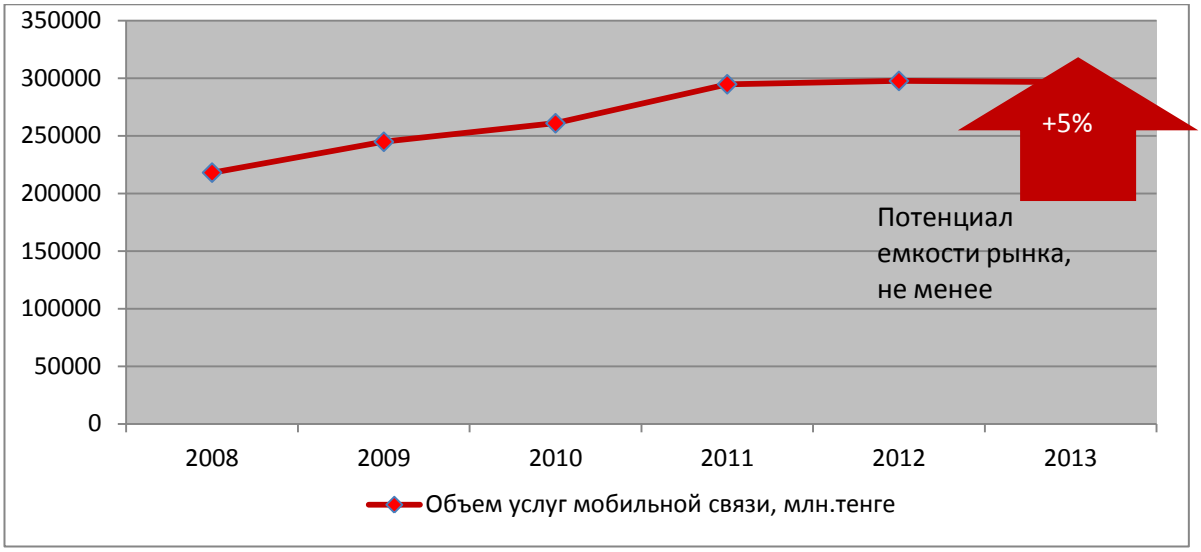


Рисунок 3. Потенциальная емкость рынка мобильной связи, млн.тенге

Источник: Агентство РК по статистике

По оценке экспертов, потенциальная емкость рынка мобильной связи выше, как минимум, на 5%, от объёма рынка на сегодняшний день. Специфика отрасли такова, что потенциальные возможности рынка расширяются параллельно с постоянным и непрерывным развитием технологий и ростом номенклатуры услуг

9 Обзор цен

Рынок телеком-услуг можно охарактеризовать, как неоднородный: высококонкурентный в ряде регионов, где поставщики вынуждены снижать цены на услуги и активно развивать программы лояльности, даже перенося методы маркетинга из потребительского сегмента в корпоративный.

Специфика отрасли состоит в том, что без определенной инфраструктуры предоставление услуг связи невозможно. Поэтому обязательное проведение конкурсных закупок услуг не гарантирует снижения цен в процессе торговли. Что касается ценовых тенденций, то здесь можно отметить, что тенденция к снижению тарифов в ближайшие годы продолжится.

В таблице 6 по девяти регионам Казахстана приведены цены на беспроводную телекоммуникационную связь по следующим видам: услуги беспроводного интернета; сотовая связь; спутниковое телевидение (беспроводное).

Цены на услуги беспроводного интернета по областям колеблются от 15тг/Мб до 20 тг/Мб. Так например, дешевле цены на интернет в г.Таразе и г.Костанай - 15 тг/Мб и дороже в г.Кокшетау 20 тг/Мб. В таблице – услуги на беспроводной интернет также приведены в измерении тг/месяц. По этому показателю самый дорогой интернет зафиксирован в г.Караганда–билайн 5 999тг/мес, на втором месте г.Уральскс ценой в4700 тг/месяц. В г.Павлодар отмечены самые низкие цены на беспроводной интернет - 3000 тг/месяц.

Цены на сотовую связь по регионам также различаются. В Таразе, Караганде, Костанае и Алматы цена на услуги сотовой связи марки Кселл составляет 11 тг/мин, стоимость сотовой связи марки Билайн по регионам изменяется в диапазоне 7-9 тг/мин, расценки на бренд Теле 2 от 2 до 27 тенге в месяц, цена сотовой связи Актив составляет 11 тенге/мин.

Таблица 6 Цены на беспроводную телекоммуникационную связь по регионам Республики Казахстан в 2013 году, тг/Мб, тг/мес, тг/мин

Источник: Агентство РК по статистике

Регион	Наименование	Цена
Акмолинская область, г. Кокшетау	Услуги беспроводного интернета	20тг/Мб
	Сотовая связь	Кселл 9тг/мин Билайн 9тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	1000тг/мес
г. Талдыкорган	Услуги беспроводного интернета	Провайдер Altel - 900 тг. – 20 000 тг.
	Сотовая связь	Тарифы Билайн 8 тг. – 500 тг/мин. Кселл11 тг. – 30,5 тг./мин Актив 11 тг. – 20 тг./мин Теле11 тг. - 28 тг./мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	Отау ТВ – 32 000 тг.
г.Астана	Услуги беспроводного интернета	18тг./Мб
	Сотовая связь	Кселл 9тг/мин Билайн 1тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	1990тг/месяц
Жамбылская область, г. Тараз	Услуги беспроводного интернета	15 тг./Мб

	Сотовая связь	Кселл 11 тг/мин Билайн 8 тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	1000тг/месяц
Западно-Казахстанская область г.Уральск	Услуги беспроводного интернета	4700тг/месяц
	Сотовая связь	4000тг/месяц
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	4000тг/месяц
Карагандинская область, г. Караганда	Услуги беспроводного интернета «Реальныйбезлимит»	Билайн 5 999тг/мес
	Сотовая связь	Кселл 11 тг/мин Теле2 2тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	Отау ТВ 1200тг/мес
Павлодарская область, г.Павлодар	Услуги беспроводного интернета	3000 тг/месяц
	Сотовая связь	1 минута 6 тг
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	1000 тг/месяц
Костанайская область, г.Костанай	Услуги беспроводного интернета	15 тг/Мб
	Сотовая связь	Кселл 11 тг/мин Билайн 7тг/мин Tele2 от 2 до 11 тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	1800тг/мес
г.Алматы	Услуги беспроводного интернета	Altel 4G 4 500 тг/мес Beeline 3900 тг/мес Kcell 4500 тг/мес
	Сотовая связь	Active11 тг/мин Kcell 11 тг/мин Beeline 8 тг/мин Tele 2 - 27 тг/мин
	Спутниковое телевидение (беспроводное)	OtauTV 1200 тг/мес Радуга TV 2000 тг/мес НТВ Плюс HD5000 тг/мес

Операторы сотовой связи считают, что цены зависят от обновления оборудования и «географических особенностей» страны. Несмотря на то, что Министерство транспорта и коммуникаций утверждает, что в последнее время в Казахстане услуги сотовой связи подешевели на 15%, некоторые абоненты считают тарифы мобильной связи дорогими.

В Казахстане принято покупать номера нескольких операторов сотовой связи, чтобы сэкономить деньги. Учитывая данные обстоятельства, в Парламенте РК был инициирован

законопроект "Об информатизации" в котором прописан механизм переноса абонентских номеров от одного оператора к другому, который позволит снизить стоимость услуг сотовой связи как внутри сети, так и на другие. Министерство считает, что внедрение технологии Mobile Number Portability (MNP) создаст условия для конкуренции между операторами сотовой связи, что приведет к снижению тарифов.

Законопроект позволит продолжить поступательное движение по улучшению работы систем информатизации. Доля местного содержания будет увеличиваться, и по расчетам, к 2017 году достигнет уже 30 процентов. Также это позволит сократить затраты госорганов на закуп собственного лицензионного программного обеспечения, услуг создания и обслуживания собственных информационных систем. Предполагается внедрение архитектуры, которая позволит внедрить облачные технологии.

По мнению экспертов, которые работают на рынке телекоммуникаций в непосредственном контакте с покупателями и понимают их запросы, требования покупателей к качеству связи постоянно возрастают. Можно сказать, что рынок телекоммуникаций в Казахстане развит и сам стабилизирует цену.

10 Портфолио игроков

Более 90% всего телекоммуникационного рынка Казахстана сконцентрировано в рамках «первой десятки» операторов:

ТОП-10 операторов	
Сегменты рынка	Основные операторы
Фиксированная телефония	АО "Казахтелеком", АО "КазТрансКом", АО "Транстелеком", DUCAT (Арна), ГК "Вымпелком" (СА-Телком, TNS-plus), SkySilk)
Мобильная связь	АО "Кселл", ГК "Вымпелком" (ТОО "КаР-Тел"), АО "Алтел", ТОО "MTS" (Tele2)
Передача данных и Интернет	АО "Казахтелеком", АО "КазТрансКом", АО "Транстелеком", DUCAT (Арна), Astel, ГК "Вымпелком" (СА-Телком, 2DAY-Telecom)
Услуги операторам	АО "Казахтелеком", ГК "Вымпелком" (СА-Телком, KZ-Trans), АО "КазТрансКом", АО "Транстелеком"
Услуги платного	ТВ Алма-ТВ, Айна-ТВ, Компания "Секател", АО "Казахтелеком", ICON, Digital-TV

Основные компании, предоставляющие услуги сотовой связи. Отличительной особенностью становления и развития рынка сотовой связи в Казахстане была

монополия на сотовую связь на пять лет. Компания Алтел стала первым сотовым оператором, получив эксклюзивное право на осуществление сотовой связи в Казахстане. Лицензия была выдана компании сроком на пять лет: с февраля 1994 по февраль 1999 года. В 1998 году компания Алтел обратилась в Министерство транспорта и коммуникаций с просьбой о досрочном прекращении действия права на эксклюзивную деятельность компании на рынке Казахстана. По словам представителей компании Алтел, желание досрочного прекращения эксклюзивной составляющей лицензии было следствием новой корпоративной политики, направленной на развитие рынка сотовой связи.

Досрочное прекращение действия лицензии, инициированная компанией Алтел, дало правительству возможность организовать тендер по выдаче других лицензий на операторскую деятельность в республике. Поэтому, в феврале 1999 году в Казахстане появилось еще два сотовых оператора: GSM Казахстан и КаР-Тел.

Сегодня основными операторами сотовой связи являются АО «Алтел», принадлежащий АО «Казахтелеком»с марками Dalacom и Pathword, ТОО «КаР-Тел» с торговой маркой Beeline,ТОО «GSM Казахстан»с марками Activ и K'cell, ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» с торговой маркой Tele2.

АО «Алтел», с марками Pathword и Dalacom. Pathword, появившийся на рынке Казахстана 13 февраля 2004 года, является первой в Казахстане сетью мобильной связи стандарта CDMA2000 1X, работающей на частоте 800 Мгц. Еще один бренд АО «Алтел» - Dalacom, был основан в конце 2003 года. Это сотовая связь третьего поколения, и работает на базе передового стандарта CDMA2000 1X в диапазоне частот 800 МГц.

В конце 2012г. АО «Казахтелеком» под торговой маркой Altel 4G запустил первую в Казахстане коммерческую сеть стандарта LTE 4G в Астане и Алматы, и приступил к строительству сети мобильной связи и передачи данных стандарта LTE в других регионах страны, что объясняет изменение чистой прибыли (- 93,59%).

Наблюдается стабильное снижение стоимости среднего счета абонента (ARPU). К примеру, на конец II квартала 2012г. данный показатель достигал 4 530 тенге в месяц, а годом позже составил 4 275 тенге, что на 5,6% меньше.

ТОО «GSM Казахстан» - ведущий оператор мобильной связи в Казахстане, использующий два бренда: Kcell и Activ, суммарная абонентская база которых в Казахстане составляет 14,3 млн. пользователей. Контролирующий акционер Компании – TeliaSonera, один из крупнейших телекоммуникационных холдингов в Европе и на мировом рынке. ТОО «GSM Казахстан» оказывают услуги в стандарте GSM- 900/1800. Компания была основана в 1998 году, и в феврале 1999 года начала предоставлять услуги сотовой связи под торговой маркой K’cell, а в сентябре того же года основала сотовый бренд Activ.

Как показывает статистика, доля голосовых услуг в структуре доходов компаний сократилась с 77,32% в I квартале 2013г. до 71,11% за I квартал 2014г. А доходы от передачи данных увеличились на 46,77% и составили 18,88% от всех доходов, или 8,33 млрд. тенге. Дополнительные услуги принесли компании 4,27 млрд. тенге, а прочие услуги – 0,14 млрд. тенге.

По данным компаний, в I квартале 2014г. объем передачи данных увеличился в 2,09 раза, составив 6,477,665 Гб. Годом ранее показатель равнялся 3,104,833 Гб. Доходы от передачи данных выросли в 1,47 раз – из-за постоянного снижения стоимости тарифов трафик передачи данных компаний увеличивается большими темпами, чем объем доходов.

По данным компании на 31 декабря 2013г. более 5 млн. абонентов «Кселл» активно пользовались мобильным Интернетом, а в зоне покрытия сети 3G находилось более 300 населенных пунктов. Это все областные центры и крупные города, а также поселки с населением от 10 тыс. человек. В цифровом выражении покрытие 3G составляет 64% населенной территории РК.

ТОО "КаР-Тел"– дочерняя компания российского холдинга «Вымпел-Коммуникации» с торговой маркой Beeline один из ведущих Казахстанских операторов сотовой связи, так же действующий по стандарту GSM-900, предоставляющий услуги под торговыми марками K-Mobile, Beeline. Однако сейчас контрольный пакет акций K-Mobile принадлежит марке Beeline.

По данным компании, абоненты стали больше говорить и пользоваться Интернетом, при этом стоимость услуг за I квартал 2014г. значительно упала. Средняя удельная цена минуты снизилась на 12%, до 4,1 тенге, стоимость мегабайта упала до 1,3 тенге. При этом наблюдается снижение стоимости среднего счета абонента (ARPU) – на 3,76% по сравнению с годом ранее. Данный показатель составил 975,30 тенге в месяц, когда за соответствующий период предыдущего года он достигал 1 013,40 тенге. Трафик мобильного Интернета вырос на 59% – с 135 Мб в I квартале 2013г. до 216 Мб за тот же период 2014г. Средняя цена за мегабайт в последние четыре года уменьшилась в 40 раз и продолжает снижаться.

ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» - европейский оператор связи с торговой маркой Tele2, обслуживающий более 15 млн. абонентов в 10 странах мира. В РК Tele2 появилась в 2010г., вызвав ажиотаж на рынке благодаря низким ценам.

По данным компании, в I квартале 2014г. объем мобильного Интернет-трафика вырос более чем в три раза по сравнению с I кварталом прошлого года, что является основной причиной увеличения дохода на 14%.

Компании, предоставляющие услуги Интернета. Интернет-услуги – это один из наиболее быстро развивающихся сегментов телекоммуникационного рынка Казахстана. В 1991 году на базе алматинской фирмы МНТКЦ «Парасат» открылся первый в Казахстане

региональный узел сети Relcom, начавший оказывать услуги электронной почты по протоколу UUCP. 19 сентября 1994 года в базе данных IANA была авторизирована запись для TLD Республики Казахстан – KZ. В Казахстанской системе предоставления услуг доступа сформировались два уровня компаний - первичные, то есть крупные ISP (InternetServiceProvider), располагающие своими собственными каналами связи во всемирную сеть – АО «Казахтелеком» (торговая марка «Казахстан Online»), Nursat, Astel, SA Telcom и ЗАО ЦМФТ (торговая марка BankNet). К ISP второго уровня относятся компании, арендующие каналы доступа в интернет у компаний первого уровня. Число провайдеров, которые предоставляют доступ в интернет, растут с каждым годом. В 1998 году было создано ДТОО «Казнет» (Kaznet) ОАО «Казахтелеком» для оказания услуг передачи данных. Это дочернее предприятие представлено на казахстанском рынке торговой маркой KazakhstanOnline. С 1 июня 2005 года «Казахтелеком» начал предоставление услуги широкополосного доступа к интернету с применением новейшей технологии MetroEthernet под новым брэндом - Megaline. АО «Казахтелеком» на основе широкополосного доступа, получает возможность предлагать пользователям и организациям подключение к интернету, которое включает в себя самые современные комплексные услуги. Другим вариантом передачи данных помимо телефонных линий могут служить сети кабельного телевидения. «Алма-ТВ» предложила своим клиентам новую услугу - выход в интернет с помощью своих кабельных сетей. Пропускная способность сетей достаточно высока - 44 МБ/с. Развитие интернета - обычная практика кабельных телевизионных сетей. Общемировые пропорции показывают, что примерно 10-15% клиентов кабельного ТВ начинают использовать кабельный интернет. Еще один вариант удешевления выделенного доступа к интернету - создание локальных городских сетей. Один из весомых игроков на рынке продажи интернета - компания Ducat - также стала предлагать клиентам услугу домашнего выделенного доступа под названием Homenet. Варианты подключения предусматривают технологию радиодоступа и тот же ADSL. Сегодня же наиболее дешевый доступ к интернету, альтернативный dial-up, предлагают компании сотовой связи, основанные на технологии передачи данных GPRS. GPRS позволяет подключиться к Интернету с помощью мобильного телефона. На сегодняшний день среди компаний-провайдеров, предоставляющих услуги интернета, явно заметны три лидера: «Казахтелеком», Nursat и Astel.

11 Анализ потребительского поведения

Для анализа потребительского поведения на рынке беспроводной телекоммуникационной связи было проведено анкетирование 1010 респондента.

В процессе проведения опроса выяснилось, что мобильной связью пользуются все возрастные группы в равной доле - 25% и лишь в возрастной группе от 56 до 65 лет всего 2% опрошенных используют мобильную связь.

Как отметили респонденты, мобильным интернетом наиболее активно пользуется возрастная группа до 25 лет (24,5% опрошенных) и группа от 25 до 35 лет (25,1%).

Факторы выбора продукции

Анализ опроса показал, что основным фактором при выборе мобильной связи является цена, качество связи (рисунок 4,5). 100% респондентов назвали эти факторы основными. Вторым по значимости фактором следуют спектр услуг, данный фактор в своих анкетах отметили 78% респондентов. И только на третье место респонденты поставили скидки и акции 47%. Таким образом, на сегодняшний день определяющими факторами при выборе мобильной связи являются цена и качество связи.

При выборе мобильного интернета респонденты обращают внимание на цену и качество связи. 100% опрошенных отметили эти факторы в анкетах. Далее по значимости респонденты назвали уровень сервиса (15%) и скидки и акции (4%).

Рисунок 4. Факторы, влияющие на выбор оператора мобильной связи (физические и юридические лица)

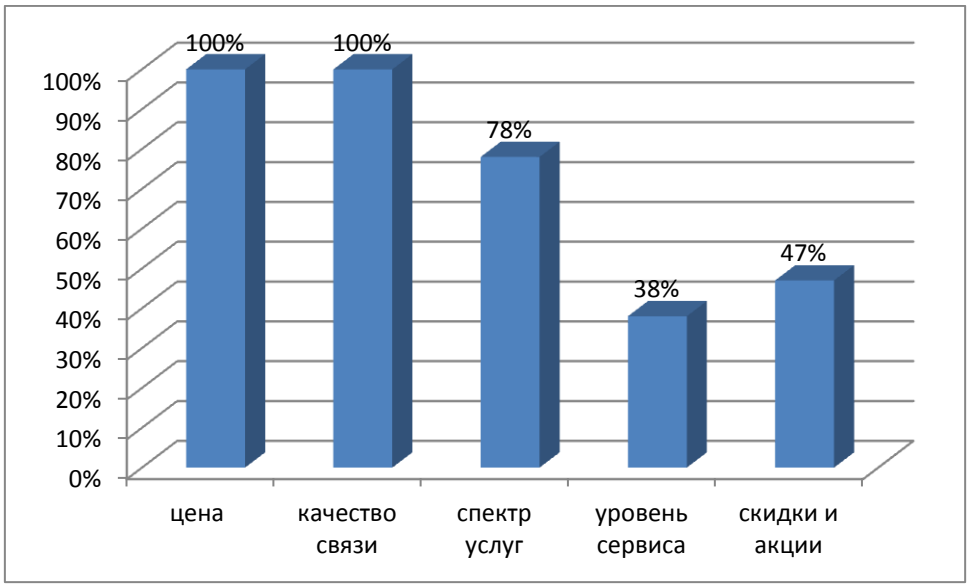
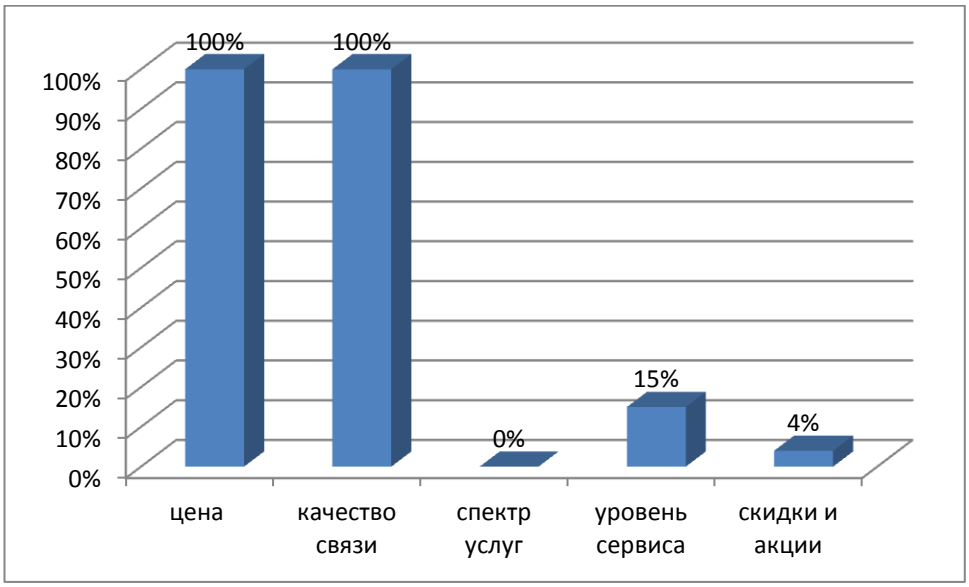


Рисунок 5. Факторы, влияющие на выбор оператора мобильного интернета (физические и юридические лица)



Уровень удовлетворённости

Согласно результатам опроса большая часть опрошенных – 77,7% удовлетворены выбором мобильная связь, доля неудовлетворенных выбором составляет – 22,3%. Неудовлетворенность, в основном связана с фактором цены и качества (см. рисунок 6,7). 55,1% респондентов считает, что цены на услуги мобильной связи завышены и 88,8% отметили низкий уровень качества услуг. 35,2% опрошенных отметили низкий уровень сервиса и 24,6% узкий спектр предоставляемых услуг.

Удовлетворенность мобильным интернетом согласно результатам опроса составила 68%, в тоже время 27,9% респондентов недовольны выбором мобильного интернета. Неудовлетворенность в основном связана с фактором низкого уровня качества услуг – 100% и высоких цен – 81,3%, 23,2% отметили узкий спектр предоставляемых услуг.

Рисунок 6. Удовлетворенность выбором оператора беспроводной связи (физические и юридические лица)

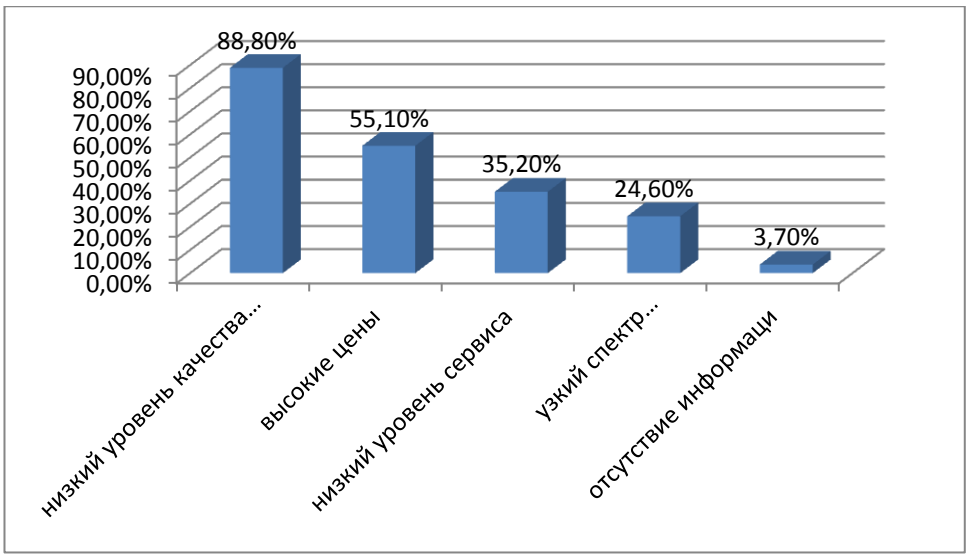
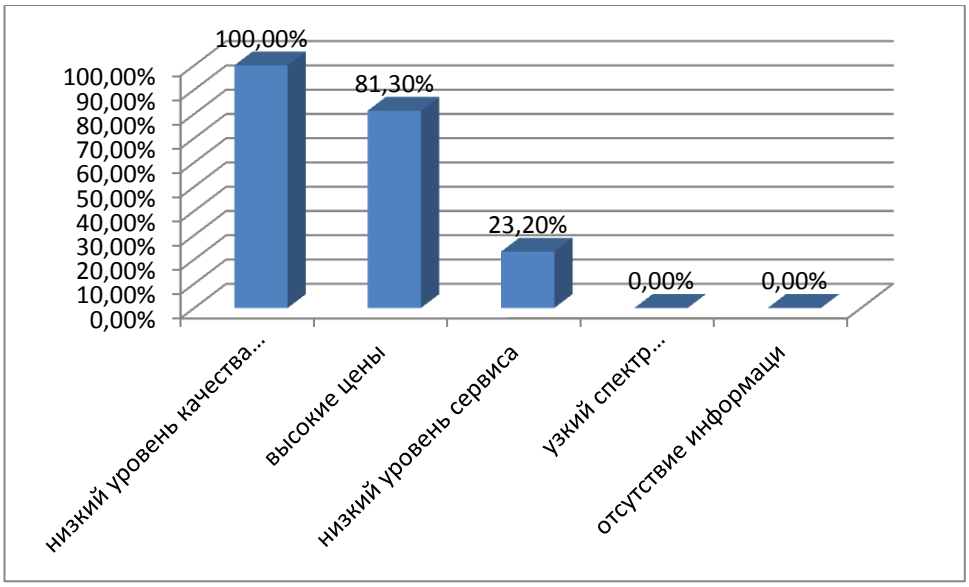


Рисунок 7. Удовлетворенность выбором оператора мобильного интернета (физические и юридические лица)



Восприятие цен

Проведенный опрос показал, что 33,9% респондентов тратят на мобильную связь за месяц от 1000-2000 тенге, 23,5% респондентов оплачивают 23,5%, 15% опрошенных оплачивают до 1000 тенге, 14,7% тратят от 3000-4000 тенге и 5,7% опрошенных выше 5000 тенге.

Затраты на мобильный интернет распределились следующим образом: 43% опрошенных до 1000 тенге, 32,3% от 1000-2000 тенге, 16,2% от 2000-3000 тенге.

Таблица 7 Затраты на связь в месяц (физические и юридические лица)

	до 1 000	от 1000 до 2	от 2000 до 3	от 3 000 до	от 4 000 до	выше

			000		000		4 000		5 000		5 000	
	кол-во	%	кол - во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Мобильная связь	215	15,0 %	487	33,9 %	338	23,5 %	211	14,7 %	105	7,3%	82	5,7%
Мобильный интернет	619	43,0 %	445	32,3 %	223	16,2 %	75	5,4%	10	0,7%	7	0,5%

Сегментирование рынка

Потребителей беспроводной телекоммуникационной связи возможно сегментировать различными методами. Сегменты или группы потребителей важно выделять при комплексном анализе рынка. Сейчас в маркетинге приняты три базовых подхода к сегментации: по социально-демографическому портрету потребителя, по мотивам пользования и по профилю пользования (модели пользования). Наиболее интересной мы считаем сегментацию по профилю – она дает характеристику моделей поведения.

Использование комбинаций сегментного подхода мы получаем множество групп, уникальных как по своим социально-демографическим признакам, так и по поведенческим инсайтам.

В качестве примера, приведем краткое описание четырех различных целевых групп мобильной связи.

1) **Целевая группа – подростки**. Все подростки без исключения являются наиболее активной группой пользования мобильными телефонами и не представляют жизнь без них. Мобильная связь для данной социальной группы ассоциируется, прежде всего, со свободой, мобильностью, доступностью. Мобильная связь удовлетворяет такие потребности как общение, коммуникации, новые знакомства. Подросткам необходима информационная насыщенность, оперативный доступ к информации. Особо необходимой мобильная связь признается в экстремальных, нестандартных ситуациях, в условии отсутствия городского телефона, например, неожиданная смена планов и т. д. Для подростков также характерна персонализация (очеловечивание) мобильного телефона – его называют другом, незаменимым помощником. Кроме того, мобильный телефон является неотъемлемой частью имиджа современной молодежи.

Подростки и молодежь являются, по сути, пионерами в использовании многочисленных дополнительных услуг. Для данной социальной группы инновации и желание быть первыми – несомненное благо.

2) **Целевая группа – пенсионеры.** Проникновение мобильной связи в Казахстане перевалило 100%. Это значит, что на человека приходится больше чем 1 сим-карта. Исследователи зафиксировали, что нет ни одной группы потребителей, которые не являются пользователями мобильной связи. Группы могут различаться по активности пользования, но пользователями являются практически все. Не исключением являются пенсионеры. Данная группа потребителей находится в фокусе телекоммуникационных операторов. Для пенсионеров разрабатываются специальные тарифы, выводятся на

рынок специальные услуги. Данная социальная группа характеризуется повышенной чувствительностью к цене. Как правило, телефон используется для приема звонков (бесплатные входящие). Выбор тарифа пенсионеры доверяют своим детям, внукам.

Основные выгоды от использования мобильной связи для пенсионеров – это, во-первых, желание и возможность быть всегда на связи. Потребность в коммуникациях с родственниками для пенсионеров – это одна из основных благ. Во-вторых, наличие мобильного телефона позволяет пенсионерам оперативно сообщить о той или иной ситуации.

Но использование мобильной связи влечет за собой дополнительные расходы, которые часто являются недопустимыми для пенсионеров. Более того, пенсионеры часто не могут самостоятельно бюджетировать и контролировать расходы на связь. Для них это является психологическим барьером использования сотовой связи.

3) Целевая группа – домохозяйки. Домохозяйки являются одной из ключевых групп потребителей мобильной связи. Эта группа все еще очень обширна, несмотря на растущую занятость среди женщин всех возрастных групп. Данную группу можно условно разделить на вынужденных домохозяек и на не работающих женщин в принципе. Несмотря на большое количество различий, у этих групп есть одно важное сходство – большое количество свободного времени и возможность погрузиться в хозяйственные вопросы. С точки зрения потребления мобильной связи, это находит свое отражение, как в объеме использования мобильных услуг, так и в его содержании. Домохозяйки являются активными пользователями базовых услуг связи (не включает SMS, GPRS и прочие доп. услуги). Звонки связаны с желанием поделиться информацией с подругами (такими же домохозяйками) или с работающими мужьями. С точки зрения экономики потребления – данная группа находится в наибольшем дисбалансе между желаемыми затратами на мобильную связь и фактическими затратами. Это связано с тем, что телефон оплачивается не из собственных (личных) доходов.

4) Целевая группа – экономически активное население. В данном контексте мы подразумеваем не все экономически активное население, а работающее население. Будет интересно проанализировать молодых специалистов и управленцев (до 35 лет). Для этой группе мобильная связь, прежде всего – средство для увеличения добавочной стоимости собственного труда. Именно для этой группы потребителей мы можем применить цифровые показатели при расчете бенефитов от использования мобильной связи. Для этой группы телефон больше относится к сфере труда, нежели к сфере личной жизни. Операторам сотовой связи приходится постоянно соблюдать баланс между частной и корпоративной сторонами жизни экономически активного населения при запуске тарифов и прочих сервисов.

Для самих пользователей основной проблемой является анализ расходов и неявных доходов, полученных от использования мобильного телефона. Поэтому в данной группе

потребителей наиболее остро анализируются все возможные варианты издержек и бенефитов. В формулировке использования мобильной связи, этот анализ происходит при выборе и сопоставлении тарифных предложений и опций, а также самих телефонов и коммуникаторов на предмет их функционала. Эту группу потребителей можно называть «рационалами». Они являются полной противоположностью пользователей-подростков, для которых телефон и пользование мобильными сервисами, как уже отмечалось ранее, является эмоциональной или иррациональной частью потребительского поведения.

12 Приложения

Приложение 1.

Анкета

Опрос потребителей беспроводной телекоммуникационной связи

Просим Вас принять участие в нашем опросе, целью которого является изучение спроса на беспроводные телекоммуникационные услуги связи (сотовая связь и беспроводной интернет).

Пожалуйста, ознакомьтесь с предлагаемыми Вам вопросами. Затем отметьте галочкой наиболее устраивающий Вас вариант ответа.

Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

Раздел 1. Общие сведения о потребителе

1.1. Место проживания

Область_____

1. Город ☐
2. село ☐

1.2. Пол

1. мужской ☐ 2. Женский ☐

1.3. Возраст

1. от 16 до 25 лет.☐ 4. от 46 до 55 лет☐
2. от 26 до 35 лет.☐ 5. от 56 до 65 лет☐
3. от 36 до 45 лет. ☐ 6. старше 65 лет ☐

1.4 **. Образование**

1. неоконченное среднее☐ 4. неполное высшее☐
2. среднее ☐ 5. Высшее ☐
3. средне специальное ☐ 6. MBA (MA), кандидат, доктор наук ☐

1.5 Род занятий

1. госслужащий ☐ 6. предприниматель☐
2. служащий частного предприятия ☐ 7. домохозяйка☐
3. рабочий ☐ 8. пенсионер(ка)☐
4. студент(ка) ☐ 9. безработный☐
5. самозанятый (ая) ☐

1.6 **Семейное положение**

1. Холост/не замужем ☐
2. женат/замужем ☐
3. вдовец/вдова ☐
4. проживаю раздельно ☐
5. Разведён (а)☐

1.7 **Ответьте, пожалуйста, сколько человек проживает в Вашей семье?**

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1.8 Ответьте, пожалуйста, сколько членов Вашей семьи имеют постоянный ежемесячный доход (з/п, пенсии, социальные выплаты, дивиденды)?

1	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1.9. Какой средний месячный доход имеет Ваша семья:

1. от 0 до 30000 тенге ☐
2. от 30001 до 50000 тенге ☐
3. от 50001 до 100000 тенге ☐
4. от 100001 до 200000 тенге ☐
5. от 200001 до 30000 тенге ☐
6. от 30001 до 400000 тенге ☐
7. от 400000 тенге и выше ☐

1.10. Укажите, пожалуйста, сколько в среднем ежемесячно Ваша семья тратит на (в тенге):

	<5000	5000-10000	11000 - 20000	21000 - 50000	51000-100000	101000 - 150000	151000 - 200000	> 201000
Квартирную плату	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Образование	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Питание	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Медицинское обслуживание	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Отдых и проведение свободного времени	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Одежду, обувь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Транспорт	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ремонт, улучшение жилищных условий	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Сбережения	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Раздел 2. Вкусы и предпочтения потребителей телекоммуникационных услуг.

Для того, чтобы правильно и эффективно заполнить данный раздел анкеты, проанализируйте, пожалуйста, какими услугами беспроводной телекоммуникационной связи вы пользовались.

Пользуетесь ли Вы услугами в сфере телекоммуникационной связи?

1. Да ☐
2. Нет ☐

2.1 **Если да, то какими видами?**

1. Сотовая связь ☐
2. Беспроводной интернет ☐

2.2 **Если да, то как часто?**

	Несколько раз в день	**Ежедневно**	**Несколько раз в неделю**	**Несколько раз в месяц**	**Один раз в месяц**	**Раз в три месяца**	**Раз в полгода**
Госслужащий	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Служащий частного предприятия	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Рабочий	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Студент (ка)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Самозанятый	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Предприниматель	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Домохозяйка	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Пенсионер (ка)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Временно не занятый	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.3 Как часто используете телекоммуникационную связь?

Виды услуг	**Несколько раз в день**	**Ежедневно**	**Несколько раз в неделю**	**Несколько раз в месяц**	**Один раз в месяц**	**Раз в три месяца**	**Раз в полгода**
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.4 Сколько времени Вы тратите на услуги телекоммуникационной связи?

Виды услуг	1 минуту	3 минуты	10 минут	30 минут	1 час	2 часа	иное
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.5 Назовите места наиболее частого использования связи?

Виды услуг	Дом	Офис	Дача	Машина	На природе	Иное
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.6. Какие компании в сфере беспроводной телекоммуникационной связи вам знакомы?

1. АО «Казахтелеком» ☐
2. ТОО «GSM Казахстан» ☐
3. ТОО «КаР-Тел» ☐
4. АО «Алтел» ☐
5. Компания «Кателко» ☐
6. Компания «ASTEL» ☐
7. АО "Казахстанские телекоммуникации" ☐
8. АО "Нурсат" ☐
9. ТОО "Жарык" ☐
10. ТОО "Телекомпания "Эра" ☐
11. Другие компании ☐

2.8. Каким брендам в сфере беспроводной телекоммуникационной связи Вы отдаете предпочтение?

1. Kcell ☐
2. Activ ☐
3. Beeline ☐
4. NEO ☐
5. Tele2 ☐

6. Dalacom, ☐

7. PAThWORD, ☐

8. City ☐

9. JET ☐

10. Другие ☐

2.9. Какие у Вас критерии при выборе марки?

Виды услуг	Цена	Реклама	Качество связи	Рекомендации знакомых	Действующие скидки и акции	Торговая марка	Предоставление широкого спектра услуг	Высокий уровень сервиса
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.0. Оценка качества рекламной кампании сети (по пятибалльной шкале)

Виды услуг	1	2	3	4	5
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐

3.1.Удовлетворены ли вы существующими услугами в сфере беспроводной телекоммуникационной связи?

1. Да ☐

2. Нет ☐

3.2. Если нет, то с чем это связано?

1. Низкий уровень качества услуг ☐
2. Высокие цены ☐
3. Отсутствие рекламы ☐
4. Узкий спектр предоставляемых услуг ☐
5. Низкий уровень сервиса ☐
6. Недостаточный выбор ☐
7. Иное (укажите, какое) _____

3.3 Приемлемы ли для Вас существующие цены на телекоммуникационные услуги?

1. Да ☐
2. Нет ☐
3. Затрудняюсь ответить ☐

3.4. Если нет, то почему?

Виды услуг	Цена не соответствует уровню качества	Цена не соответствует уровню доходов	Считаю цены завышенными, необъективными	Затрудняюсь ответить	Другое
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐

3.5. Какую сумму вы тратите на услуги телекоммуникационной связи в день?

Виды услуг	500	1000	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	Больше 5000
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.6. Какую сумму вы тратите на услуги телекоммуникационной связи в неделю?

Виды услуг	500	1000	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	Больше 5000
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3.7. Какую сумму вы тратите на услуги телекоммуникационной связи в месяц?

Виды услуг	500	1000	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	Больше 5000
Сотовая связь	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Беспроводной интернет	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Выражаем благодарность за заполненную Вами анкету.

Список использованных источников

1. Государственная программа по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010 – 2014 годы. Утверждена приказом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 958

2. Программа «Дорожная карта бизнеса 2020»

3. Обзор тенденций в телекоммуникационной отрасли. www.kdb.kz

4. Тенденции развития телекоммуникационного рынка в Казахстане. www: telecom.kz

Термины и сокращения

Вложения капитальные - денежные средства, направляемые на создание новых и реконструкцию действующих основных фондов

Износ основных средств – стоимостной показатель потери объектами основных средств физических качеств или утраты технико-экономических свойств.

Инвестиции - денежные средства, ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные права, иные права, имеющие денежную оценку, вкладываемые в объекты предпринимательской и (или) иной деятельности в целях получения прибыли и (или) достижения иного полезного эффекта.

Инвестор - субъект инвестиционной деятельности, осуществляющий вложение собственных, заемных или привлеченных средств в форме инвестиций и обеспечивающий их целевое использование.

2,5G: 2,5 Generation - технологии переходного периода, основанные на использовании усовершенствованных средств 2-го поколения, но способные обеспечивать услуги 3-го поколения.

3G: 3th Generation - 3-е поколение. Новое поколение систем мобильной связи, разрабатываемое в рамках программы IMT-2000. Сети радиодоступа этого поколения будут обеспечивать обмен информацией со скоростью до 144 кбит/с для абонентов с высокой мобильностью (скорость движения до 120 км/ч), 384 кбит/с для абонентов с низкой мобильностью (скорость до 3 км/ч) и 2,048 Мбит/с.

GPRS: General Packet Radio System – одна из важнейших технологий в переходном периоде от систем второго поколения к UMTS. GPRS часто упоминается как GSM-IP (GSM Internet Protocol). Предлагающая абоненту GSM прямой доступ к провайдеру Internet со скоростью до 115 Кбит/с.

GPS: Global Positioning System - Система глобального позиционирования. Система глобального позиционирования (Global Positioning System, GPS) – это радиосистема определения местоположения, использующая навигационные спутники. Такие системы обеспечивают круглосуточную информацию о трехмерном положении, скорости и времени для пользователей, обладающих соответствующим оборудованием и находящихся на или вблизи земной поверхности (а иногда и вне её). Первой системой GPS, широко доступной гражданским пользователям, стала NAVSTAR, обслуживаемая Министерством обороны США. Приложения включают портативные указания о местоположении, отслеживание траекторий кораблей, а также системы управления автомобилем - беспроводные коммуникационные приборы, которые сконструированы для автомобилей, обеспечивают водителя персонифицированной и рекламной информацией, позволяют принимать сообщения, а также пользоваться специфическими для местных условий сведениями для путешественников и услугами в области безопасности.

Технология GPS используется в большом количестве приложений, включая морские, экологические, навигационные приложения по отслеживанию траекторий и мониторингу.

GSM: Global System for Mobile Communications - Глобальная система мобильной связи, цифровой стандарт мобильной связи. Стандарт сотовой связи, использующий частоты 900, 1800 и 1900 МГц. Ответственный за стандартизацию технологии GSM Европейский Институт Стандартизации Электросвязи (ETSI). GSM использует TDMA технологию.

Сокращения

ГПФИИР – государственная программа по форсированному индустриально-инновационному развитию

ИКТ –информационно-коммуникационные технологии

АО – акционерное общество

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью

РК – Республика Казахстан

ШПД - широкополосной доступ

ВВП – валовый внутренний продукт

МСБ – малый и средний бизнес

ПИИ – прямые иностранные инвестиции