

Lindemann, E. *Psikhologiya emotsiy* [Psychology of emotion]. Moscow: MGU, 1984.

McGuire, W. J. "Personality and attitude change: An information-processing theory" <http://uts.cc.utexas.edu/~tecas/syllabi2/adv382jfall2002/readings/McGuire.pdf>

Reina, D. S., and Reina, M. L. "Building Sustainable trust". *OD Practitioner*, vol. 9, no. 1 (2007): 36-41.

Rushton, C. H., Reina, M. L., and Francovich, C. "Application of the Reina trust and betrayal model to the experience of pediatric critical care clinicians" http://connect.gonzaga.edu/asset/file/384/Application_of_Reina_Model_Journal_of_Critical_Care.pdf

Smyth, H. "Trust in the Design Team". *Architectural Engineering and Design Management*, vol. 1 (2005): 211-223.

УДК 339.138

МАРКЕТИНГОВЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ INTERNET ЯК ПЕРЕДУМОВИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

© 2014 ЗЮКОВА А. О., ЗЮКОВА І. О.

УДК 339.138

Зюкова А. О., Зюкова І. О. Маркетингове дослідження використання можливостей Internet як передумови інноваційного розвитку

Мета статті полягає в дослідженні можливостей Internet для забезпечення інноваційного розвитку та підвищення економічного зростання суб'єктів ринку. Використано маркетингові інструменти дослідження можливостей Internet-технологій. У ході проведення контент-аналізу було розглянуто еволюцію ринку Internet і широкополосового доступу (ШПД) у цілому та його сегментів, з'ясовані тенденції розвитку, визначені напрямки використання можливостей Internet як для ринку B2B, так і B2C. Досліджено конкурентну ситуацію на ринку доступу Internet в Україні. Виявлені основні «гравці» ринку та їх конкурентні стратегії. Визначені основні оператори ринку доступу в Internet у м. Кривий Ріг. Проведене опитування серед криворізьких операторів зв'язку та клієнтів (споживачів) телекомунікаційних послуг (обсяг вибірки становив 1000 респондентів) дало підстави визначити бачення операторами та споживачами майбутнього ринку Internet-технологій. Визначено новий вектор взаємовідносин суб'єктів бізнес-процесів. Обґрунтовано, що ефект від використання Internet-технологій полягає у прискоренні бізнес-процесів, подоланні транзакційних бар'єрів, посиленні конкурентних позицій.

Ключові слова: интернет, технології, бізнес-процеси, мережа, сайт, провайдери, клієнти, користувачі.

Табл.: 1. **Бібл.:** 9.

Зюкова Аліна Олегівна – аспірант, кафедра маркетингу, Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана (пр. Перемоги, 54/1, Київ, 03068, Україна)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

Зюкова Ірина Олексіївна – кандидат економічних наук, доцент, кафедра маркетингу, Криворізький національний університет (вул. XXII Партыз'їзду, 11, Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50027, Україна)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

УДК 339.138

Зюкова А. О., Зюкова И. А. Маркетинговое исследование использования возможностей Internet как предпосылки инновационного развития

Цель статьи заключается в исследовании возможностей Internet для обеспечения инновационного развития и повышения экономического роста субъектов рынка. Используются маркетинговые инструменты исследования возможностей Internet-технологий. В ходе проведения контент-анализа были рассмотрены эволюция рынка Internet и широкополосного доступа (ШПД) в целом и его сегментов, выявлены тенденции развития, определены направления использования возможностей Internet как для рынка B2B, так и B2C. Исследована конкурентная ситуация на рынке доступа Internet в Украине. Выявлены основные «игроки» рынка и их конкурентные стратегии. Определены основные операторы рынка доступа в Internet в г. Кривой Рог. Проведенный опрос среди криворожских операторов связи и клиентов (потребителей) телекоммуникационных услуг (объем выборки составлял 1000 респондентов) дал основания определить виденье операторами и потребителями будущего рынка Internet-технологий. Определен новый вектор взаимоотношений субъектов бизнес-процессов. Обосновано, что эффект от использования Internet-технологий заключается в ускорении бизнес-процессов, преодолении транзакционных барьеров, усилении конкурентных позиций.

Ключевые слова: интернет, технологии, бизнес-процессы, сеть, сайт, провайдеры, клиенты, пользователи.

Табл.: 1. **Библ.:** 9.

Зюкова Алина Олеговна – аспирант, кафедра маркетинга, Киевский национальный экономический университет им. В. Гетьмана (пр. Победы, 54/1, Киев, 03068, Украина)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

Зюкова Ирина Алексеевна – кандидат экономических наук, доцент, кафедра маркетинга, Криворожский национальный университет (ул. XXII Партыз'їзду, 11, Кривой Рог, Днепропетровская обл., 50027, Украина)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

UDC 339.138

Ziukova A. O., Zyukova I. O. Marketing Study of the Use of Internet Opportunities as a Pre-requisite of Innovation Development

The goal of the article lies in the study of Internet opportunities for ensuring innovation development and increase of economic growth of market subjects. The article uses marketing instruments of the study of opportunities of Internet technologies. In the course of the content analysis the article considers evolution of the Internet market and the broadband access in general and its segments, reveals tendencies of development, identifies directions of use of Internet opportunities both for B2B and B2C markets. The article studies the competitive situation in the Internet access market in Ukraine. It shows main players in the market and their competitive strategies. It lists main operators of the Internet access market in the city of Kryvyi Rih. The conducted poll among the city communication operators and clients (consumers) of telecommunication services (1000 respondents) provided grounds to understand vision of the future market of Internet technologies by operators and consumers. The article identifies a new vector of relations of the subjects of business processes. It shows that the effect of use of Internet technologies lies in acceleration of business processes, overcoming transaction barriers and strengthening competitive positions.

Key words: internet, technologies, business processes, network, site, providers, clients, users.

Tabl.: 1. **Bibl.:** 9.

Ziukova Alina O. – Postgraduate Student, Department of marketing, Kyiv National Economic University named after. V. Getman (pr. Peremogy, 54/1, Kyiv, 03068, Ukraine)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

Zyukova Iryna O. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of marketing, Kryvyi Rig National University (vul. XXII Partyz'izydu, 11, Kryvyi Rig, Dnipropetrovska obl., 50027, Ukraine)

E-mail: alinusik_zukova@bk.ru

Найважливіша особливість розвитку сучасного суспільства – перехід до економіки нового типу, в якій інформація стає не лише стратегічним ресурсом, але і потенційним засобом досягнення конкурентної переваги. Глобалізація ринкового простору і застосування інформаційних технологій базуються на використанні інформації як основного ресурсу. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології дозволяють створювати, обробляти, зберігати великі обсяги інформації, забезпечуючи ефективні способи її представлення. Комп'ютерні системи, включені в мережеву інфраструктуру, стали важливим чинником розвитку суспільства і способом підвищення ефективності діяльності різних галузей економіки. У зв'язку з цим одним із основних секторів сучасної ринкової економіки є інформаційний ринок, що надає інформаційні продукти і послуги.

Економічний стан інтернет-ринку (валовий ринковий оборот, прибутковість, капіталоємність, інвестиційна привабливість і ін.) визначається платоспроможністю й потребами користувачів Інтернет (приватних і корпоративних), провайдерів, операторів зв'язку, які володіють первинними каналами зв'язку, виробниками та постачальниками устаткування й державою, яка реалізує певну політику щодо розвитку Інтернет.

Кількісні показники розвитку Інтернет, що виражаються у збільшенні кількості хостів та інформаційних ресурсів і послуг Інтернет, визначаються користувачами Інтернет, провайдерів та державною політикою щодо розвитку Інтернет [2].

Першими провайдерами Інтернет, які сформували масовий інтернет-ринок України і забезпечили регулярний доступ користувачів до зовнішніх інформаційних ресурсів, були компанії: «Communication Systems», «Relcom-Ukraine», «Global Ukraine», «Lucky Net», «Infocom», «Elvisti» і «Adamant» [2].

Основними індикаторами розвитку ІНТЕРНЕТ-мереж є доступ до інтернет громадян, швидкість передачі інформації в мережі, доступ до глобальних мереж, розвиток національної змістовної частини.

У 2011 р. по всьому світу було зафіксовано близько 2,1 мільярда користувачів інтернету, практично половина з них – жителі азіатських країн [3].

В Азії живуть близько 44% всіх інтернет-користувачів світу, в Європі – близько 23%. На Північну Америку в 2011 р. припадало близько 13% користувачів мережі, а кожен десятий користувач був з Латинської Америки. На Африку, Близький Схід і Австралію довелося 6%, 3% і 1% користувачів відповідно. Примітно, що майже половина всіх інтернет-користувачів світу молодше 25 років. Лідером за кількістю інтернет-користувачів серед окремих країн є Китай, де мережею користуються понад 485 млн. чоловік, при тому що рівень проникнення інтернету становить лише 36%. У Європі за кількістю користувачів інтернету лідирує Росія [3].

За даними компанії InMind, Україна по долі користувачів Інтернетом істотно відстає від інших країн Центральної Європи. За станом на другий квартал 2011 р. проникнення інтернет в Україні в цілому досягло рівня 32%. У Словаччині цей показник складає 51%, Литві – 56%, Угорщині і Німеччині – більше 70% [3]. В Україні налічується 12,6 мільйона регулярних користувачів, з яких кожен п'ятий виходить в Мережу щодня, а кожен третій – раз на місяць. Про це говориться в дослідженні агентства InMind для Інтернет Асоціації України [3].

Розподіл аудиторії користувачів Інтернет по регіонах України визначає розподіл інтернет-трафіку [2].

Метою статті було виявлення рівня потенціалу Інтернет-технологій та можливостей економічного зростання за рахунок їх використання.

Об'єктом дослідження є процес використання Інтернет-технологій як передумова інноваційного розвитку. *Предметом* дослідження є практичні аспекти використання мережі Internet.

Дослідження було проведено у два етапи. Перший етап дослідження здійснювався шляхом проведення контент-аналізу публікацій в Інтернет. Другий етап присвячено збору первинної інформації шляхом проведення опитування серед криворізьких операторів зв'язку, що мають ліцензію на право діяльності в Україні в області провідного зв'язку та серед споживачів телекомунікаційних послуг (клієнтів).

Для цього була одержана інформація з таких питань:

- ✦ бачення операторами і споживачами майбутнього ринку Інтернет-технологій;
- ✦ визначення умов конкурентного середовища та рівня конкуренції на ринку;
- ✦ ступінь зацікавленості операторів і споживачів у впровадженні нових технологій;
- ✦ очікувані споживачами послуги від операторів.

Об'єм вибірки становив 1000 респондентів, які відповідали на відкриті та закриті запитання спеціально складеної анкети.

Інфокомунікаційний сектор характеризується чітко обкресленим ринком послуг, надання яких базується на таких основних видах зв'язку: фіксований зв'язок; мобільний зв'язок; передача даних (доступ до мережі Інтернет); супутниковий зв'язок.

За 30 років існування Інтернет переріс із секретної технології, яку використовували науково-дослідницькі установи, що працювали на військові та розвідувальні програми Уряду США, у загальнодоступну, відкриту інформаційну систему. В останні роки Інтернет упевнено перейшов на комерційні засади розвитку і став важливим фактором розвитку як світової, так і національних економік окремих країн.

Виникнення і первинний розвиток Інтернету зовсім не пов'язаний зі світом бізнесу і комерції. Перший паросток Інтернету з'явився у 1969 р., коли чотири комп'ютери були об'єднані в первинну конфігурацію ARPANET. У грудні 1970 р. Мережева робоча група (*Network Working Group, NWG*) під керівництвом С. Крокера завершила роботу над першою версією протоколу, що дістав назву Протокол управління мережею (*Network Control Protocol, NCP*). У 1972 р. з'явилося перше «гаряче» застосування – електронна пошта. Відтоді більш ніж на десять років електронна пошта стала найбільшим мережевим застосуванням [8].

Первинна концепція об'єднання мереж ARPANET поступово переросла в Інтернет. Інтернет ґрунтується на ідеї існування безлічі незалежних мереж майже довільної архітектури. Інтернет в сучасному розумінні утілює ключовий технічний принцип відкритості мережевої архітектури. Ідея відкритої мережевої архітектури була вперше висловлена Каном в 1972 р., незабаром після того, як він почав працювати в DARPA. Діяльність, якою займався Кан, спочатку була частиною програми розробки пакетних радіомереж, але згодом вона переросла в повноправний проект під назвою «*Internetting*».

Ключова концепція створення Інтернету полягала в об'єднанні мереж як універсальна інфраструктура, над якою можуть бути надбудовані нові застосування.

Сучасний Інтернет виникав і сформувався як технологія для обміну інформацією між дослідницькими і навчальними центрами. Державна підтримка досліджень в цій галузі забезпечувала первинні інвестиції в розвиток мережі. Це визначило і первинну аудиторію Інтернету, в основному представлену науковими і студентськими співтовариствами, і специфіку мережевої культури того часу, заснованої на сприйнятті мережі як повністю відкритої для користувача інформаційного ресурсу. З 1985 р. Інтернет почали використовувати для повсякденних комп'ютерних комунікацій люди самих різних категорій.

Розвиток Інтернет в Україні пов'язаний з розробкою теорії глобальних мереж на початку 70-х років в Інституті кібернетики НАН України під керівництвом академіка В. М. Глушкова [9].

Реальне використання Інтернет в Україні розпочалося у 1988 р. майже одночасно в Києві, Харкові, Одесі, Донецьку, Львові. Епізодичні сеанси передачі даних через Інтернет по протоколу UUCP тоді цілком влаштували вчених-ентузіастів, що використовували Інтернет у суто наукових цілях.

У 1991 р. співробітниками компанії «ІNT» на інтернет-вузлі Курчатівського інституту ядерних досліджень (м. Москва) був зареєстрований перший український інтернет-домен *softp.kiev.ua*. У 1992 р. в Україні була захищена перша докторська дисертація з Інтернет [7].

31 липня 2000 р. вийшов Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» (№ 928/2000 від 31.07.2000). Це був один з перших державних законодавчих актів відносно українського сегмента мережі Інтернет [1].

За часи свого існування Мережа Інтернет зазнала кардинальних змін.

Зв'язок стандарту GSM почав розвиватися в Європі приблизно 25 років тому і потім поширився по всьому світу. Основним чинником успіху тут став стандартизований підхід. Це дозволило передавати великі об'єми даних через мережі і здійснювати мобільний зв'язок.

Якщо зв'язок GSM фокусувався на передачі голосу і даних, то наступне покоління – 3G, сприяло розвитку високошвидкісного доступу до Інтернету, а стандарт LTE дозволив досягти дуже високих швидкостей передачі.

Широкомасштабне розгортання мереж мобільного зв'язку, що використовують технологію LTE, є одним з основних трендів розвитку ринку телекомунікацій у світі.

Електронні послуги розділяють на первинні (*off-line and on-line accesses*) і вторинні (електронна комерція, електронне навчання, телемедицина, електронне врядування).

Глобальна мережа Internet сьогодні використовується не тільки для обміну інформаційними повідомленнями і для доступу до різноманітних інформаційних ресурсів, все більше застосування знаходять Internet-технології для здійснення конкретних комерційних операцій. У даному контексті використання Internet і сучасних технологій інформаційного обміну дозволить отримати істотні переваги завдяки скороченню витрат, прискоренню різноманітних бізнес-процесів, внаслідок чого зросте інформаційна привабливість.

Нові технології, що використовують мережу, надають широкі можливості інтеграції бізнес-процесів. Це змінює структуру транзакційних витрат, які виникають у сфері комунікацій, інформації і знань в ході розгортання і здійснення бізнес-процесів і контролю над ними.

Таким чином, підприємницька діяльність з використанням Інтернет та ведення електронного бізнесу дозволяють подолати транзакційні бар'єри.

Слід відмітити, що сьогодні новий етап освоєння Інтернет-технологій. Для цього етапу характерне все більше залучення кінцевого споживача в освоєння і використання мережевих технологій, виникнення нових видів мережевих продуктів і сервісів, що створюють додаткову вартість для кінцевого споживача.

Створення необхідних передумов для використання мережі вимагає зусиль, часу і матеріальних витрат користувача. Якщо бізнес і корпорації мають інвестиційні ресурси для свого розвитку і вимушені шукати шляхи зниження внутрішніх витрат у боротьбі за конкурентоспроможність і виживання, то споживач, як правило, не має порівнянних ресурсів, а головне – мета споживача не така раціональна та прагматична. У цьому сенсі відставання розвитку мережі в сегменті ринку B2C цілком з'ясовно. Проте цей ринок має великий потенціал розвитку і можливості

Процес активного розширення числа користувачів Інтернет пов'язаний з динамічним розвитком мережевої інфраструктури і нових технологій масових комунікацій.

У еволюції Інтернет-користувача можна виділити декілька рівнів, які він проходить, щоб початку психологічно підготуватися до сприйняття товарних пропозицій з боку компанії, а потім цими пропозиціями дійсно скористатися.

Вирішальне значення для виділення цих рівнів мають різні потреби, які можуть бути задоволені через інтернет у рамках кожного з них. У міру освоєння цих рівнів споживач усе більш інтегрується в Інтернет-ринок і переходить від пасивного сприйняття і спостереження до активної участі в Інтернет-економіці.

Інтернет-економіка задовольняє такі потреби і відповідно Інтернет-споживач проходить такі етапи у міру освоєння Інтернет:

дозвілля ⇨ інформація ⇨ контакт ⇨ покупки ⇨ сервіс.

Це дозволяє зробити такий висновок: підвищення рівня розвитку клієнтів примушує компанії привести до відповідного рівня не лише свої WEB-пропозиції, але і інші сфери бізнесу – *організацію, інформаційні технології, бізнес-процеси, продукти, послуги, рівень обслуговування.*

При визначенні перспектив розвитку Інтернет і виходячи з глобального характеру Інтернет, необхідно враховувати взаємодії і взаємовплив таких факторів, як технологічні інновації, тенденції розвитку ринку, рівень конкуренції, профіль респондентів та очікування клієнтів.

Число веб-сайтів в інтернеті на кінець 2012 р. складало більше 555 мільйонів. Серед найбільш відвідуваних сайтів: *google.com* – 62%, *yandex.ru* – 59%, *Ukr.net* – 57%, *bigmir.net* – 40%, *meta.ua* – 36%.

Найпопулярнішою програмою-клієнтом для e-mail залишається Microsoft Outlook. За даними аналітиків, середньостатистичний користувач електронної пошти, який працює у будь-якій компанії, отримує і відправляє близько 112 листів на день. При цьому понад 70% загального трафіку електронної пошти по всьому світу складає спам.

Серед соціальних мереж лідером по числу користувачів залишається Facebook з більш ніж 800 мільйонами акаунтів. Мобільна аудиторія Facebook, за оцінками The Royal Pingdom, становить 350 мільйонів користувачів. Число зареєстрованих акаунтів на Twitter – 225 мільйонів, а в день всі користувачі сервісу відправляють близько 250 мільйонів твітів.

Найпопулярнішим інтернет-браузером для ПК залишається Internet Explorer з часткою в 39%. Google Chrome займає друге місце з 28%, а Mozilla Firefox замикає трійку з чвертю користувачів, які віддали перевагу цьому браузеру [4].

Регіонами, які на сьогодні домінують у формуванні трафіку українського сегмента Інтернет, є Київ, Одеса, Донецьк, Дніпропетровськ, Харків, Львів. Саме ці регіони концентрують в собі трафік й інших регіонів. Розподілення користувачів Інтернет по регіонах України фактично відображає розподілення фінансово-промислового потенціалу держави.

Технологічна інфраструктура Інтернет формується винятково провайдерями.

Проведення контент-аналізу публікацій в Інтернет дало підставу визначити ключових учасників ринку та виділити ключові тенденції розвитку на ринку. Рейтинг провайдерів фіксованого (широкосмугового доступу) ШСД за кількістю абонентів наведено в табл. 1 [6].

Дані підприємства є кабельними операторами зв'язку, які мають можливість надавати послуги як кабельного телебачення, так і Інтернет. Але не можна залишати поза увагою підприємства, які спеціалізуються лише на послугах кабельного Інтернет, так звані Інтернет-провайдери. На сьогодні у м. Кривий Ріг зареєстровані такі провайдери Інтернет-зв'язку: ТОВ «Citynet», ТОВ «SunLine», ТОВ «Т-Net», ТОВ «Vega», ТОВ «Дарлікс», ТОВ «ДКМ», ТОВ «Інет», ТОВ «Комфорт ЛТД», ПП «Претчер», ПП «Ріад», ГК «Воля».

Необхідно зазначити такий факт, що не всі учасники ринку кабельного зв'язку Криворіжжя є конкурентами. Це пояснюється дуже просто. На міському рівні за допомогою адміністративних ресурсів територію охопту діяльності між усіма підприємствами кабельних операторів зв'язку була поділена за територіальною ознакою району функціонування. Згідно з цим, кожне підприємство закріплене за власним територіально відокремленим ринком і поставлено на облік в Антимонопольний комітет Кривого Рогу. Але разом з тим, окремо від операторів зв'язку, почали з'являтися все нові та нові Інтернет-провайдери, які за допомогою власних кабельних мереж можуть надавати лише послуги Інтернет. Виходить дуже цікава ситуація на ринку кабельного телебачення та Інтернет

Таблиця 1

Рейтинг провайдерів фіксованого ШСД за кількістю абонентів за підсумками 2012 р. [6]

№	Провайдер	I кв. 2012 р.	II кв. 2012 р.	III кв. 2012 р.	IV кв. 2012 р.
1	ПАО «Укртелеком»	1 407 100	1 453 600	1 492 900	1 541 000
2	ГК «Київстар»	477 500	520 400	566 000	629 300
3	ГК «Воля»	491 200	501 000	531 600	534 300
4	ГК «Триолан»	237 600	244 800	211 000	216 000
5	ЧАО «Датагруп»	160 000	162 000	167 000	170 000
6	ГК «Вега»	144 500	145 000	146 100	150 000
7	ТОВ «НПП »Тенет«	91 000	96 000	102 000	108 200
8	ТОВ «Фрегат СП»	75 000	77 800	77 700	98 600
9	ТОВ «Фринет»	75 500	77 100	81 100	85 000
10	ГК Airbites	76 700	78 000	78 600	79 900

Однозначним лідером ринку Інтернет в масштабах України є: Укртелеком (500 тисяч абонентів).

На друге місце в рейтингу вийшла компанія Київстар, сукупна абонентська база фізичних і юридичних осіб (B2C і B2B) оператора переступила відмітку півмільйона. Істотний приріст абонентів провайдер досяг за рахунок сукупності чинників: використання потенціалу малих і середніх міст, а також впровадження нової лінійки тарифів, дорожчих, але з більшою швидкістю доступу.

Відмітку в п'ятсот тисяч користувачів здолала і компанія ВОЛЯ (501 тисяча абонентів).

Лідерами ринку є також Оптима-Фарлеп, Голден Телеком, Тенет, ІРnet і Дата груп.

За офіційними даними на території Криворіжжя функціонують такі кабельні оператори зв'язку: ГК «Воля», ТОВ «Веста-Л», ТОВ «Ніко-ТВ», ТОВ «Нова-Сервіс», ТОВ «Пилот», ТОВ «Телерадіокомпанія «Кабельне телебачення», ТОВ «Телесвіт», ТОВ «Центр Феномен», ТОВ «Центрум-Сервіс», ПП «Веста-Телеком», ПП «Галос», ПП «ІНА-ТВ», ПП «Людмила», ГК Kyivstar, ПП «Сателіт», ПП «СВ», ТОВ «Теленавігатор».

у Кривому Розі. Кожне з підприємств кабельних операторів в один і той самий час є як монополістом, так і учасником конкурентного ринку.

Серед усіх користувачів України 81% відносить себе до категорії тих, що мають середній рівень доходу і вище. Економічно активне населення і студенти складають переважну більшість інтернет-аудиторії України: 82% користувачів інтернет працює або вчиться [5].

На основі проведеного нами опитування можна зробити такі висновки: більшість абонентів є індивідуальні клієнти (63%), на корпоративних клієнтів припадає 37%. Тому далі було проведено опитування окремо корпоративних та індивідуальних клієнтів.

Найбільш важлива додаткова послуга, яку респонденти хотіли б одержати від постачальника устаткування (*корпоративні клієнти*) – навчання персоналу роботі з устаткуванням, гарантійне і післягарантійне обслуговування, найменш важлива – спільні рекламні кампанії.

Як показало обстеження, велика частина корпоративних користувачів не задоволена пропусковою здатністю їхніх каналів, причому всі корпоративні користувачі та 82% операторів планують розширення своєї мережі.

Найбільш затребуваними послугами у споживачів є традиційні послуги – надання в оренду фізичних ліній (100%), виділення каналів зв'язку (69%); передача даних (77%).

Найбільша кількість операторів хочуть надавати послуги: Інтернет (94%), передачі даних (88%), IP-телефонії (71%), виділення каналів зв'язку (71%), взаємодія з мережами міжнародних операторів і провайдерів (71%), локальні віртуальні мережі (65%).

Велике число корпоративних клієнтів бажають одержувати нові послуги, такі як надання локальних віртуальних мереж (54%), IP-телефонія (54%), аудіо- і відеоконференції (54%), послуги інтелектуальних мереж (31%).

Узагальнення думки *індивідуальних клієнтів* під час опитування дало підстави зробити такі висновки:

- ✦ згідно з думкою 57% опитуваних – усвідомлення потреби в Інтернет приходить разом із потребою у спілкуванні та обміні файлами. Для 23% опитуваних необхідність Інтернет була викликана необхідністю пошуку інформації для навчання та роботи, 12% респондентам Інтернет потрібен для організації власного бізнесу. Для того, щоб відчувати себе частиною світового суспільства, – так відповіли 7% опитуваних, і 1% респондентам Інтернет потрібен для пошуку не зовсім корисної інформації – байдкування;
- ✦ основними джерелами для пошуку інформації про провайдерів Інтернет міста Кривий Ріг стали: 1 місце – рекомендації знайомих, сусідів, 2 місце – місцеві рекламні оголошення, 3 місце – інформація у веб-мережі.

ВИСНОВКИ

Розвиток Інтернету в Україні викликаний двома глобальними причинами. Це популярність соціальних мереж (особливо серед молоді) і масовий перехід на інтернет-комерцію, яка включає ряд сервісів: від дощок оголошень, інтернет-аукціонів, медіа-реклами до інтернет-магазинів.

Це підтверджується результатами проведеного нами опитування: чверть українців вважає Інтернет в першу чергу засобом розваги. Більше половини респондентів розглядають Інтернет як джерело корисної інформації та близько чверті – як засіб навчання. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31.07.2000 р.
2. Концепція побудови національної мережі обміну інтернет-трафіком [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ua.convdocs.org/docs/index-123.html>
3. В Украине 8 миллионов пользователей Интернета [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://crimea.unian.net/rus/detail/10604>
4. Число користувачів інтернету в світі перевищила 2 мільярди [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.newsmarket.com.ua/2012/01/chislo-koristuvachiv-internetu-v-sviti-perevishhila-2-milyardi/#>
5. Исследование: Каждый пятый украинец ежедневно выходит в интернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://korrespondent.net/tech/1080759-issledovanie-kazhdyy-pyatyj-ukrainec-ezhednevno-vyhodit-v-internet>

6. 10 крупнейших интернет-провайдеров Украины // Дослідження групи «Е&С» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.vegatele.com/rus/press/articles/top_ten

7. Історія і розвиток глобальної мережі Інтернет в Україні і світі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ua-referat.com/Історія_і_розвиток_глобальної_мережі_Інтернет_в_Україні_і_світі

8. **Никольский О. К.** История развития Интернета в эпоху глобализации / О. К. Никольский. – М. : Comp, 2001.

9. **Лучко Л. М.** Розвиток мережі Інтернет в Україні / Л. М. Лучко. – Х. : Шлях, 2002.

REFERENCES

“Chyslo korystuvachiv internetu v sviti perevyschyla 2 miliardy” [The number of Internet users worldwide surpassed 2 billion]. <http://www.newsmarket.com.ua/2012/01/chislo-koristuvachiv-internetu-v-sviti-perevishhila-2-milyardi/#>

“Issledovanie: Kazhdyy piatyy ukrainets ezhednevno vykhodit v internet” [Study: Every fifth Ukrainian daily goes on the Internet]. <http://korrespondent.net/tech/1080759-issledovanie-kazhdyy-pyatyj-ukrainec-ezhednevno-vyhodit-v-internet>

“Istoriia i rozvytok hlobalnoi merezhi Internet v Ukraini i sviti” [The history and development of the global Internet in Ukraine and abroad]. http://ua-referat.com/Історія_і_розвиток_глобальної_мережі_Інтернет_в_Україні_і_світі

“Kontseptsiiia pobudovy natsionalnoi merezhi obminu internet-trafikom” [The concept of a national network of exchange of Internet traffic]. <http://ua.convdocs.org/docs/index-123.html>

[Legal Act of Ukraine] (2000).

Luchko, L. M. *Rozvytok merezhi Internet v Ukraini* [The development of the Internet in Ukraine]. Kharkiv: Shliakh, 2002.

Nikolskiy, O. K. *Istoriia razvitiia Interneta v epokhu globalizatsii* [History of the Internet in the era of globalization]. Moscow: Comp, 2001.

“10 krupneishykh ynternet-provaiderov Ukrayny” [10 largest ISPs in Ukraine]. http://www.vegatele.com/rus/press/articles/top_ten

“V Ukraine 8 millionov polzovateley Interneta” [In Ukraine 8,000,000 internet users]. <http://crimea.unian.net/rus/detail/10604>