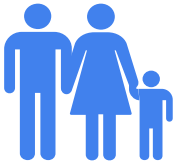
Our Mobile Planet: România

Să înţelegem consumatorul utilizator de dispozitive mobile

Mai 2013

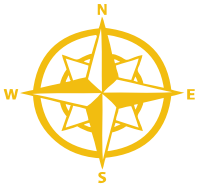
Ipsos MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Rezumat



Dispozitivele smartphone au devenit o parte indispensabilă a vieţii noastre zilnice. Penetrarea dispozitivelor smartphone a urcat la un procent de 28% din populaţie, iar aceşti proprietari de smartphone se bazează din ce în ce mai mult pe dispozitivele lor. 50% dintre aceştia accesează internetul zilnic de pe dispozitivele lor smartphone, iar majoritatea nu ies niciodată din casă fără ele. **Consecinţa:** firmele care fac din dispozitivele mobile un element central al strategiei lor vor avea de câştigat de pe urma posibilităţii de a atrage noii consumatori, permanent conectaţi.

Dispozitivele smartphone au transformat comportamentul consumatorilor. Căutarea mobilă, videoclipurile, utilizarea aplicaţiilor şi reţelele sociale sunt prolifice. Utilizatorii de smartphone îşi utilizează dispozitivele pentru activităţi multiple; 81% îşi folosesc telefoanele în timp ce fac altceva, de exemplu se uită la televizor (32%). **Consecinţa:** prin extinderea strategiilor publicitare, astfel încât să se includă dispozitivele mobile, şi prin dezvoltarea de campanii integrate pe mai multe canale media se poate ajunge mai eficient la consumatori.



Dispozitivele smartphone îi ajută pe utilizatori să navigheze prin lume. Prezenţa pe dispozitivele smartphone este esenţială pentru afacerile locale. 90% din utilizatorii de dispozitive smartphone caută informaţii locale pe telefonul lor, iar 89% acţionează în urma căutării, de exemplu realizează o achiziţie sau contactează compania respectivă. **Consecinţa:** prin asigurarea faptului că numerele de telefon pe care se poate da clic apar în rezultatele locale şi prin utilizarea serviciilor pe bază de locaţie pe dispozitivele mobile, consumatorii pot intra uşor în legătură directă cu firmele.

Dispozitivele smartphone au schimbat modul în care oamenii fac cumpărături. Dispozitivele smartphone sunt instrumente de cumpărături esenţiale, dat fiind că 84% din utilizatori au căutat un produs sau serviciu pe dispozitivul lor. Căutările pe smartphone influenţează deciziile cumpărătorilor şi achiziţiile pe diverse canale. 34% dintre utilizatorii de dispozitive smartphone au făcut o achiziţie de pe telefon. **Consecinţă:** deţinerea unui site optimizat pentru dispozitive mobile este esenţială şi este necesară o strategie pe mai multe canale pentru implicarea clienţilor pe mai multe căi pentru a realiza o achiziţie.

Dispozitivele smartphone îi ajută pe agenţii de publicitate să intre în contact cu clienţii. Anunţurile mobile sunt remarcate de 95% din utilizatorii de dispozitive smartphone. Totodată, dispozitivele smartphone sunt o componentă vitală a publicităţii tradiţionale, deoarece 74% din utilizatori au efectuat o căutare pe dispozitivul lor smartphone după ce au văzut un anunţ offline. **Consecinţa:** transformarea anunţurilor mobile în componente ale unei strategii de marketing integrate poate genera o mai mare implicare din partea clienţilor.

Înţelegerea consumatorilor mobili

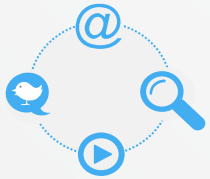
Acest studiu este conceput pentru a oferi informaţii despre modul în care consumatorii utilizează internetul pe dispozitivele smartphone

În detaliu:

- Date şi cifre despre adoptarea şi utilizarea dispozitivelor smartphone.
- Utilizarea internetului în general, comportamentul în cazul căutării, al videoclipurilor, al reţelelor de socializare, al publicităţii mobile al comerţului mobil prin intermediul dispozitivelor smartphone
- Acest raport la nivel de ţară este parte a unui studiu global referitor la dispozitivele smartphone, derulat în mai multe ţări. Accesaţi *thinkwithgoogle.com/mobileplanet* pentru a obţine acces la instrumente şi date suplimentare

Cum sunt utilizate dispozitivele smartphone în viaţa de zi cu zi?

Cum realizează utilizatorii activităţi multiple cu dispozitivele lor smartphone?



Ce activităţi desfăşoară utilizatorii pe dispozitivele lor smartphone?

Ce rol joacă dispozitivele smartphone în procesul de cumpărare?

Cum reacţionează consumatorii la anunţuri, fie offline, fie pe dispozitive mobile?

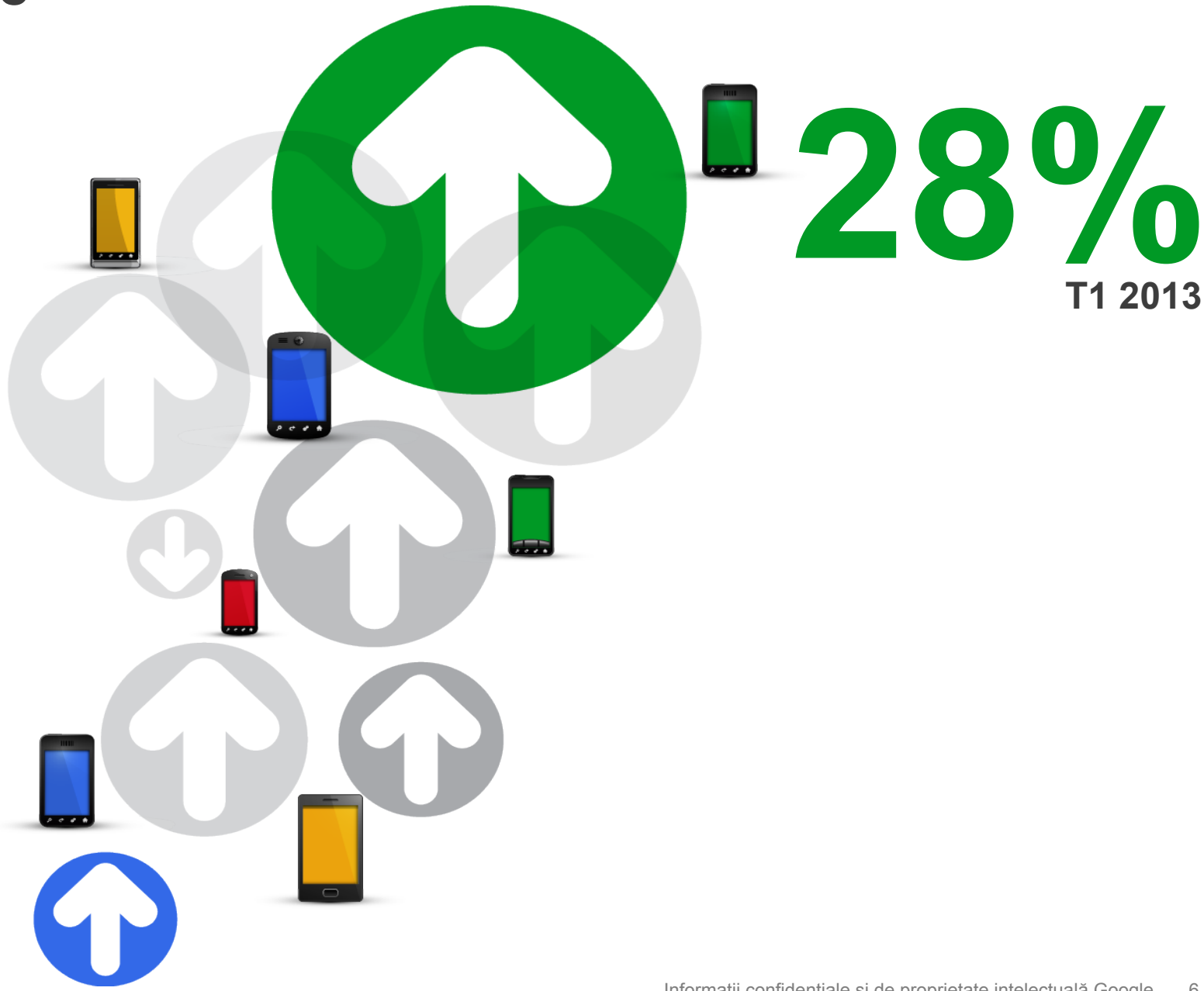
Programul

1. Dispozitivele smartphone sunt indispensabile în viaţa de zi cu zi
2. Dispozitivele smartphone au transformat comportamentul consumatorilor
3. Dispozitivele smartphone îi ajută pe utilizatori să navigheze prin lume
4. Dispozitivele smartphone schimbă modul în care consumatorii fac cumpărături
5. Dispozitivele smartphone îi ajută pe agenţii de publicitate să intre în contact cu clienţii

DISPOZITIVELE SMARTPHONE SUNT INDISPENSABILE

ÎN VIAŢA DE ZI CU ZI

Gradul de penetrare al dispozitivelor smartphone este în creştere



Baza: Populaţie reprezentativă naţională peste 16 ani, n=1.000
T1: Dintre dispozitivele următoare, pe care îl utilizaţi în prezent (dacă utilizaţi vreunul)?

Dispozitivele smartphone sunt un element central al vieţii noastre cotidiene

50%

au utilizat dispozitivele smartphone în fiecare zi în ultimele 7 zile

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î18: Analizând ultimele şapte zile, de câte ori aţi fost online utilizând ...?

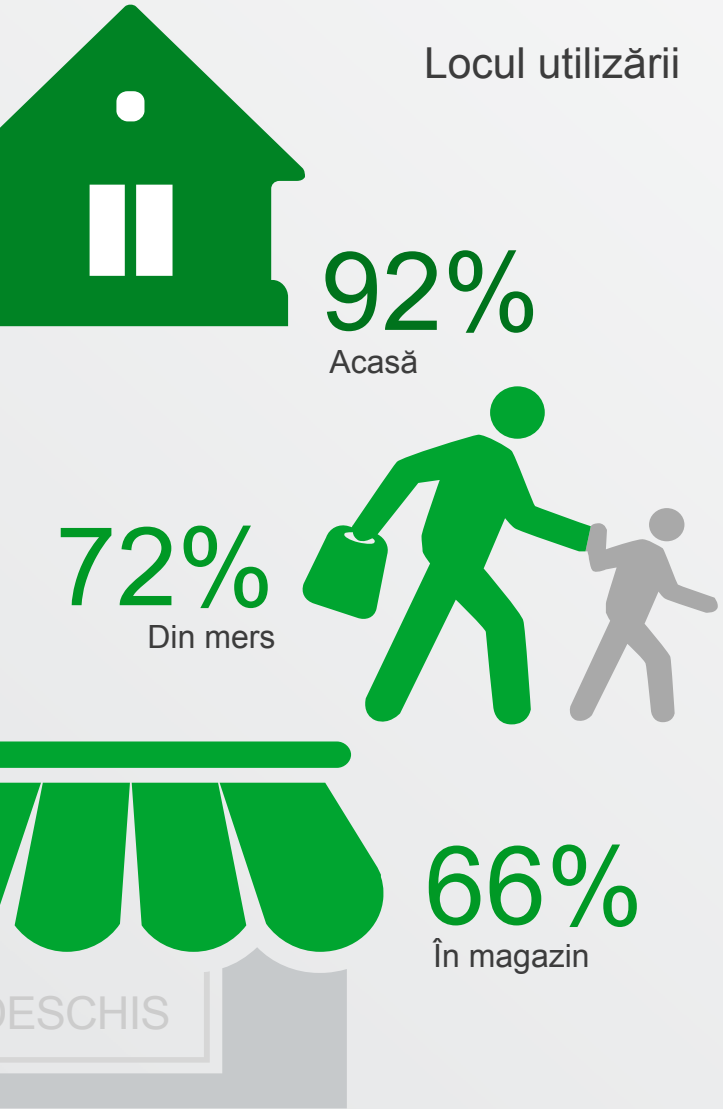
Dispozitivele smartphone sunt întotdeauna pornite, întotdeauna la dvs.

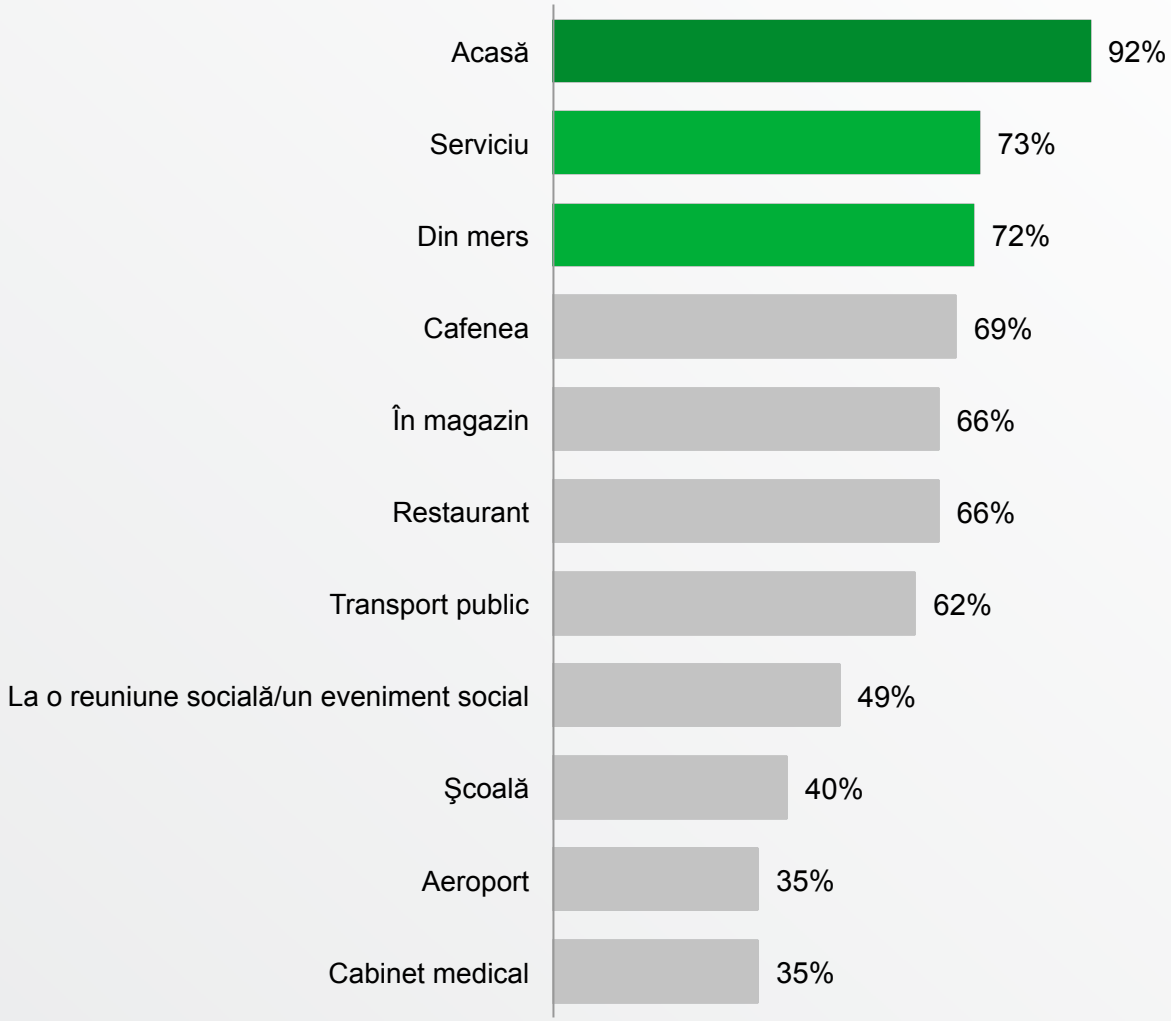
79%

nu pleacă de acasă fără dispozitivul lor

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î52: În ce măsură sunteţi de acord cu fiecare dintre afirmaţiile următoare? Primele două casete de sus; scară de la 5 - întru totul de acord până la 1 – dezacord total. „Nu plec de acasă fără dispozitivul meu smartphone”

Dispozitivele smartphone sunt utilizate peste tot



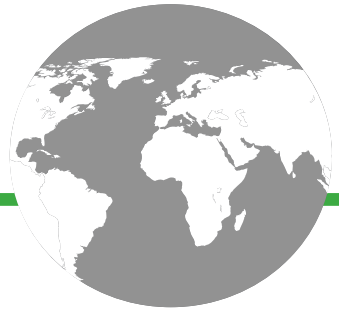


Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î16: Unde aveţi tendinţa să utilizaţi dispozitivul dvs. smartphone? Selectaţi întâi locaţiile în care îl utilizaţi, chiar dacă doar rar.

Intensitatea percepută a utilizării dispozitivelor smartphone a crescut în ultimele şase luni

26%

Au petrecut mai mult timp online cu dispozitivul lor smartphone în ultimele 6 luni



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î21: Analizând ultimele 6 luni, aţi utilizat dispozitivul dvs. smartphone pentru a accesa internetul cu o frecvenţă mai mare sau mai mică decât înainte?

Dispozitivele smartphone au devenit atât de importante pentru consumatori, încât …

33%

ar renunţa mai degrabă la televizor decât la smartphone

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î52: În ce măsură sunteţi de acord cu fiecare dintre afirmaţiile următoare? Primele două casete de sus; scară de la 5 - întru totul de acord până la 1 - dezacord total. Aş renunţa mai degrabă la televizor decât la smartphone. „Aş renunţa mai degrabă la televizor/la computerul desktop decât la smartphone”

DISPOZITIVELE SMARTPHONE AU TRANSFORMAT **COMPORTAMENTUL CONSUMATORILOR**

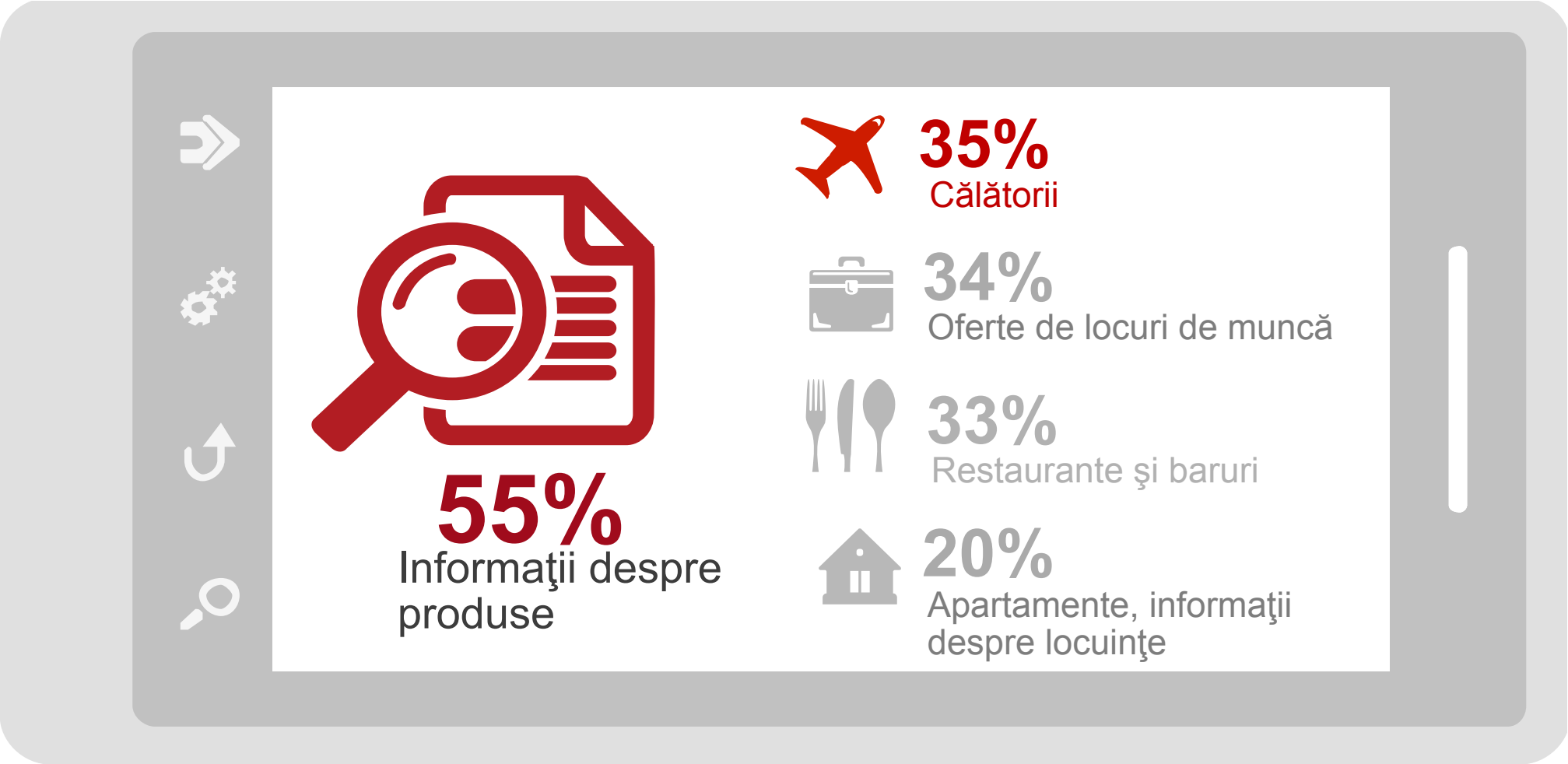
Dispozitivele smartphone reprezintă un punct de acces important pentru căutare

63%

caută pe dispozitivele smartphone **în fiecare zi**

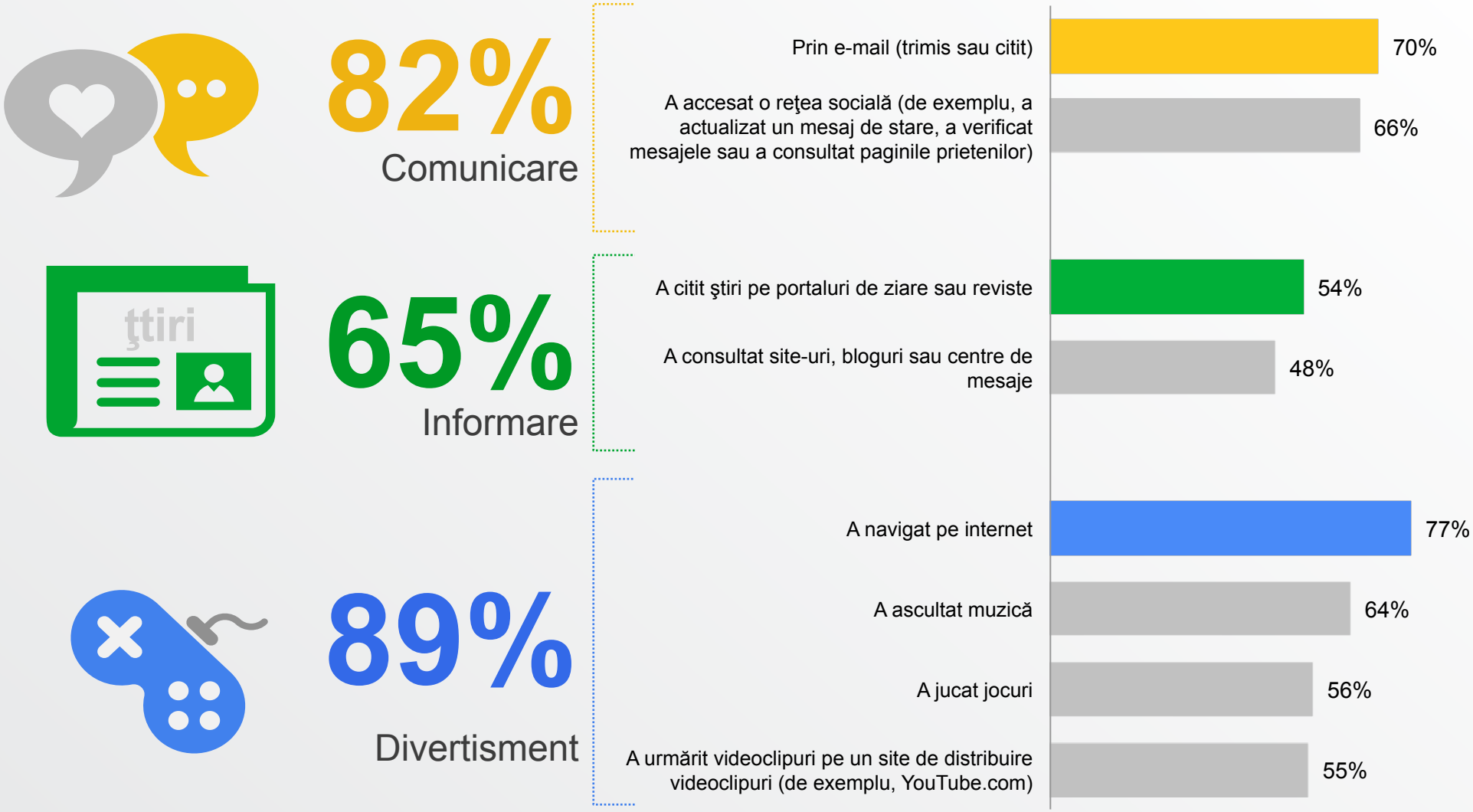
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care caută utilizând motoare de căutare, smartphone n=960
Î31: Cât de des efectuaţi căutări (utilizând Google, Yahoo!, Bing etc.) pe dispozitivul dvs. smartphone?

Dispozitivele smartphone aduc informaţii în viaţa noastră de zi cu zi



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î23: Dintre activităţile următoare, care sunt cele pe care le realizaţi cu dispozitivul dvs. smartphone? Indicaţi dacă faceţi vreodată acest lucru.

Dispozitivele smartphone reprezintă un portal pentru activităţi multiple



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î23: Dintre activităţile următoare, care sunt cele pe care le realizaţi cu dispozitivul dvs. smartphone? Indicaţi dacă faceţi vreodată acest lucru.

Toată lumea utilizează aplicaţii

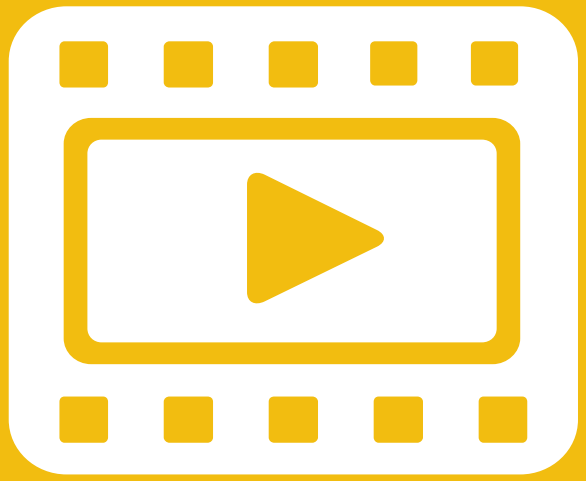
17 aplicaţii instalate în medie

8 aplicaţii utilizate în ultimele 30 de zile

2 aplicaţii cu plată instalate în medie

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general, smartphone n= 1.000 Î24: Câte aplicaţii aveţi în prezent pe dispozitivul dvs. smartphone?
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care au, cel puţin, o aplicaţie pe dispozitivul lor smartphone, n= 990
Î25: Iar din aplicaţiile care sunt instalate în prezent pe dispozitivul dvs. smartphone, câte aţi utilizat activ în ultimele 30 de zile?
Î26: Iar din aplicaţiile care sunt instalate în prezent pe dispozitivul dvs. smartphone, pentru câte aţi achitat o anumită sumă într-o platformă de distribuţie a aplicaţiilor?

Utilizatorii de dispozitive smartphone reprezintă un public avid de videoclipuri



DAŢI CLIC PENTRU A URMĂRI VIDEOCLIPUL

83%

urmăresc videoclipuri

32%

utilizează videoclipurile cel puţin o dată pe zi

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î35: Cât de des urmăriţi videoclipuri prin intermediul site-urilor sau aplicaţiilor (de exemplu, videoclipuri scurte, materiale video de la emisiuni TV, filme de televiziune online etc.) pe dispozitivul dvs. smartphone?

Cei care folosesc dispozitive smartphone sunt utilizatori frecvenţi ai reţelelor de socializare

88%

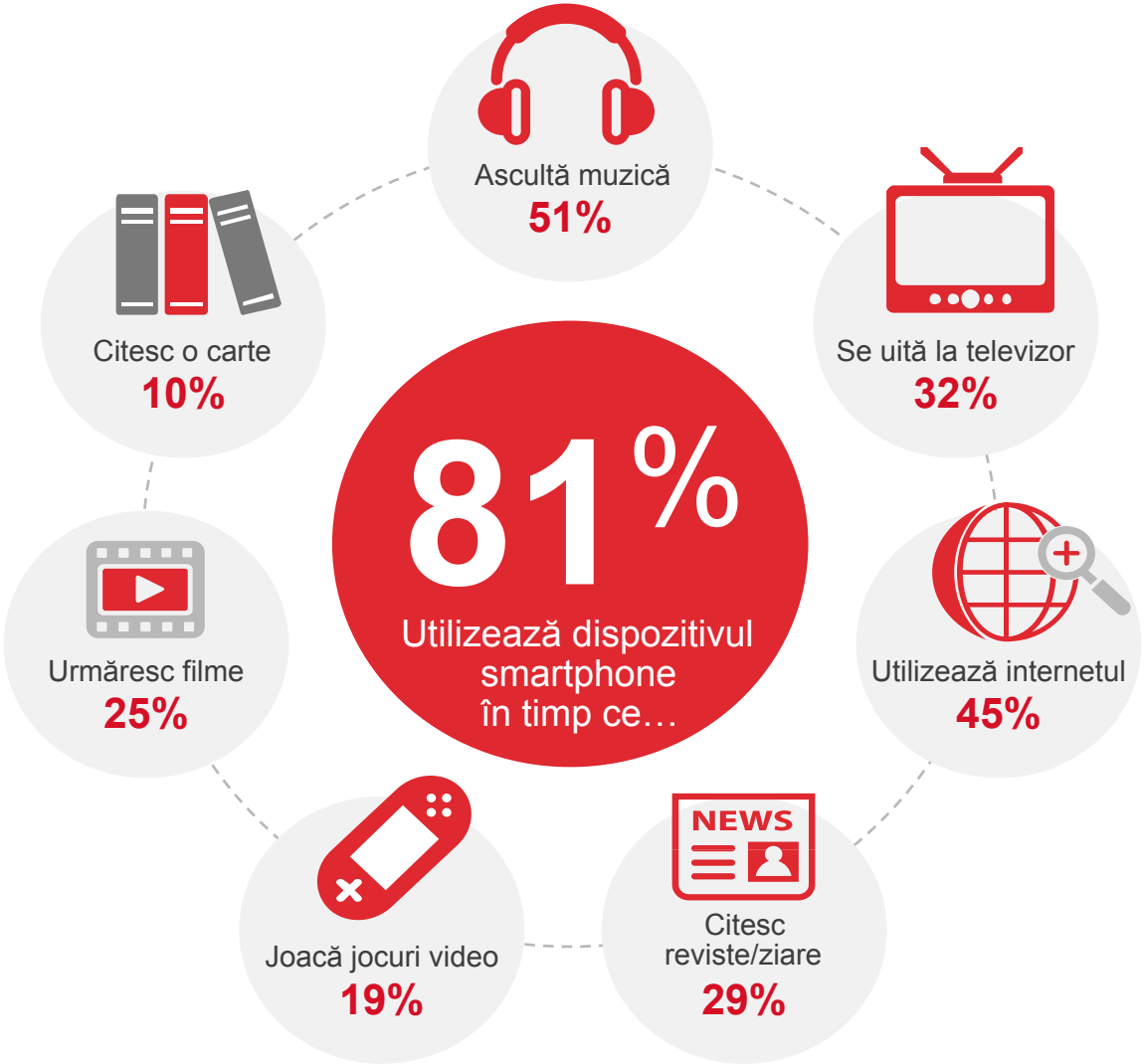
accesează reţelele de socializare

57%

accesează reţelele de socializare cel puţin o dată pe zi

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î38: Cât de des accesaţi o reţea de sozializare (prin intermediul site-urilor sau al aplicaţiilor) de pe dispozitivul dvs. smartphone?

Utilizatorii de smartphone îşi folosesc dispozitivele în timp ce desfăşoară alte activităţi



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care au fost online ieri cu dispozitivul lor smartphone, n= 1000

Î22: Când utilizaţi internetul pe dispozitivul dvs. smartphone, care dintre activităţile următoare le desfăşuraţi simultan (dacă desfăşuraţi vreuna)?

DISPOZITIVELE SMARTPHONE ÎI AJUTĂ PE UTILIZATORI

SĂ NAVIGHEZE PRIN LUMEA DIN JURUL LOR

90%

dintre utilizatorii de smartphone au căutat informaţii locale

89%

au acţionat în urma acestui fapt

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î33: Cât de des căutaţi, pe dispozitivul dvs. smartphone, informaţii despre afacerile sau serviciile locale? (dacă aţi căutat vreodată)
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care caută informaţii cel puţin o dată pe lună pe dispozitivul lor smartphone, smartphone n= 905
Î34 Dintre paşii următori, care sunt cei pe care i-aţi făcut după ce aţi căutat acest tip de informaţie (afacere sau servicii în apropiere de locaţia dvs.)?

Căutarea de informaţii locale este o activitate frecventă a utilizatorilor de dispozitive smartphone

61%

Caută informaţii locale cel puţin
o dată pe săptămână

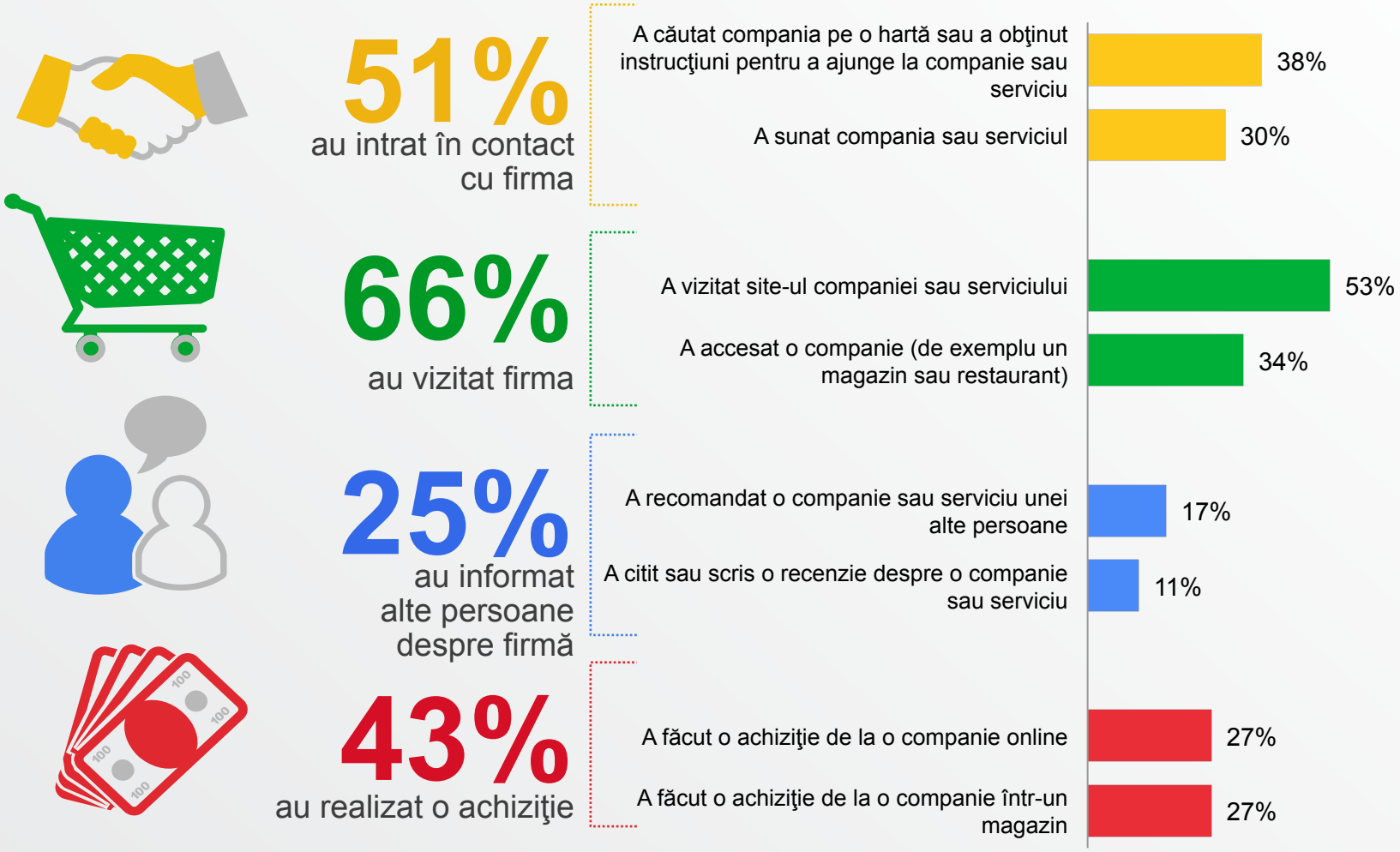
31%

Caută informaţii locale
zilnic

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î33: Cât de des căutaţi, pe dispozitivul dvs. smartphone, informaţii despre afacerile sau serviciile locale (în cazul în care aţi căutat vreodată)?

Informaţii confidenţiale şi de proprietate intelectuală Google

Căutătorii de informaţii locale acţionează



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care caută informaţii cel puţin o dată pe lună pe dispozitivul lor smartphone, smartphone n= 905

Î34: Dintre paşii următori, care sunt cei pe care i-aţi făcut după ce aţi căutat acest tip de informaţie (afacere sau servicii în apropiere de locaţia dvs.)?

DISPOZITIVELE SMARTPHONE

SCHIMBĂ MODUL ÎN CARE CONSUMATORII FAC CUMPĂRĂTURI

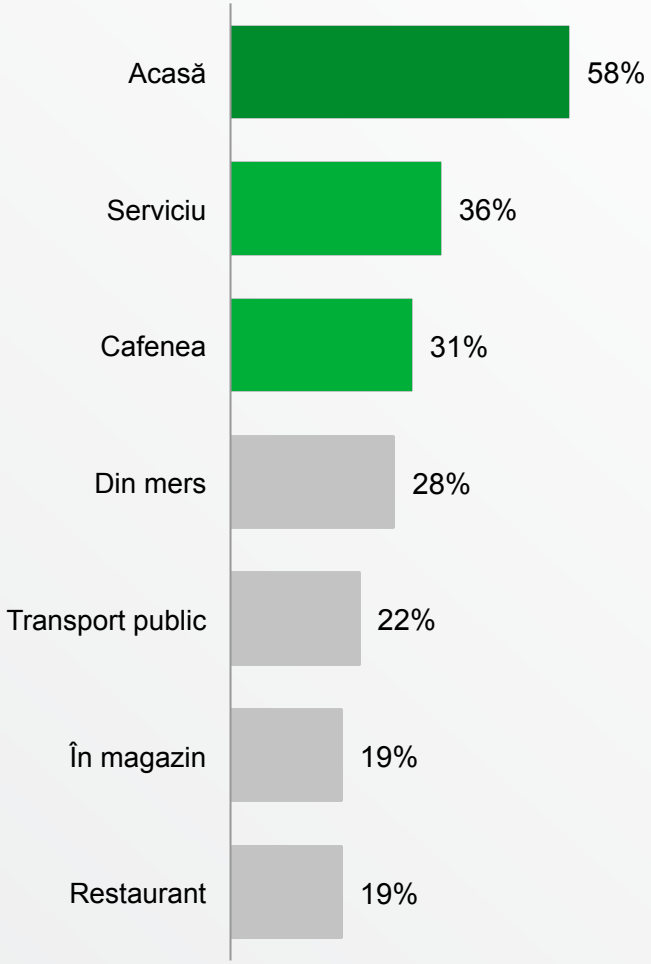
Dispozitivele smartphone permit utilizatorilor să caute produse oriunde şi oricând

Locul în care se realizează căutarea

58%
Acasă

28%
Din mers

19%
În magazin



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î51a: Şi unde vă aflaţi când aţi căutat produse sau servicii pe dispozitivul dvs. smartphone?

84%

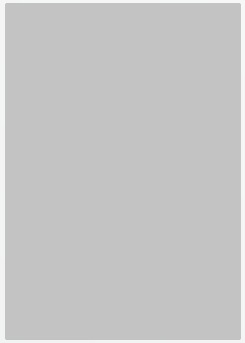
au căutat informaţii despre un produs sau un serviciu de pe telefon

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î51a: Şi unde vă aflaţi când aţi căutat produse sau servicii pe dispozitivul dvs. smartphone?

Dispozitivele smartphone sunt principalii noştri parteneri de cumpărături

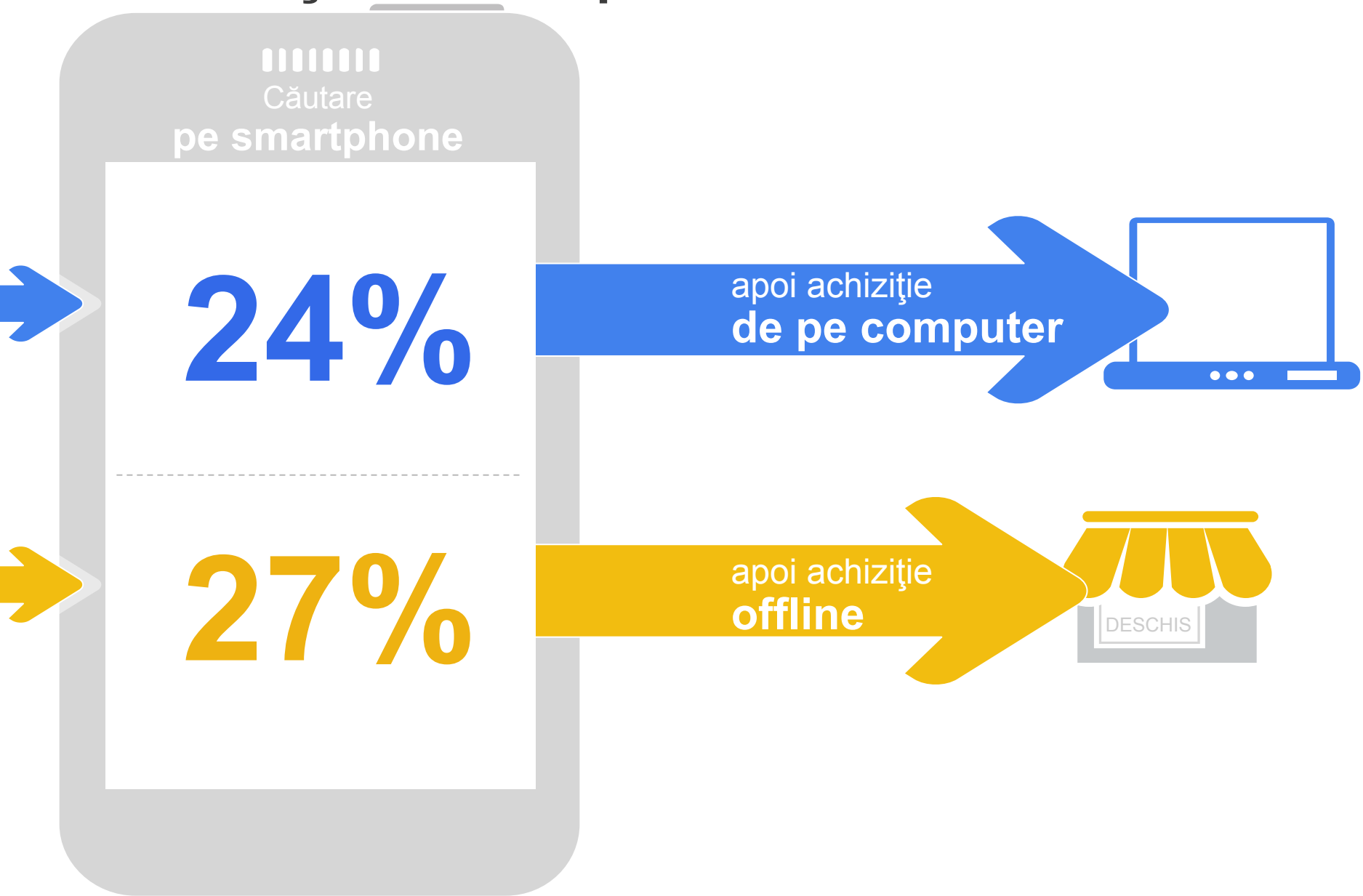
M-am răzgândit cu privire la cumpărarea unui produs sau serviciu online ca urmare a informaţiilor obţinute cu ajutorul dispozitivului meu smartphone.

M-am răzgândit cu privire la cumpărarea unui produs sau serviciu într-un magazin ca urmare a informaţiilor obţinute cu ajutorul dispozitivului meu smartphone.



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î52: În ce măsură sunteţi de acord cu afirmaţiile următoare? Oferiţi un răspuns pe o scară de la 1 la 5. „1” indică un dezacord total cu afirmaţia respectivă, iar „5” înseamnă că sunteţi întru totul de acord cu acea afirmaţie.

Căutările care încep pe dispozitive smartphone duc la achiziţii realizate pe alte canale



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î48: Mai jos găsiţi diverse produse sau servicii. Pentru fiecare dintre aceste produse sau servicii, indicaţi afirmaţia care se potriveşte cel mai bine în cazul dvs.

Dispozitivele smartphone sunt un punct de achiziţie în plină dezvoltare

DAŢI CLIC PENTRU A ACHIZIŢIONA

34%

din utilizatorii de dispozitive smartphone au achiziţionat un produs sau serviciu de pe smartphone

52%

dintre aceşti cumpărători de pe smartphone au făcut o achiziţie în ultima lună

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î44: Aţi cumpărat vreodată un produs sau serviciu pe internet utilizând dispozitivul dvs. smartphone? Prin produs sau serviciu ne referim la orice poate fi cumpărat, cu excepţia aplicaţiilor.
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care au efectuat achiziţii pe internet prin intermediul dispozitivului smartphone n= 336
Î45: Ati făcut o achiziţie utilizând dispozitivul dvs. smartphone în ultima lună?

Cei care cumpără folosind dispozitive smartphone sunt cumpărători frecvenţi

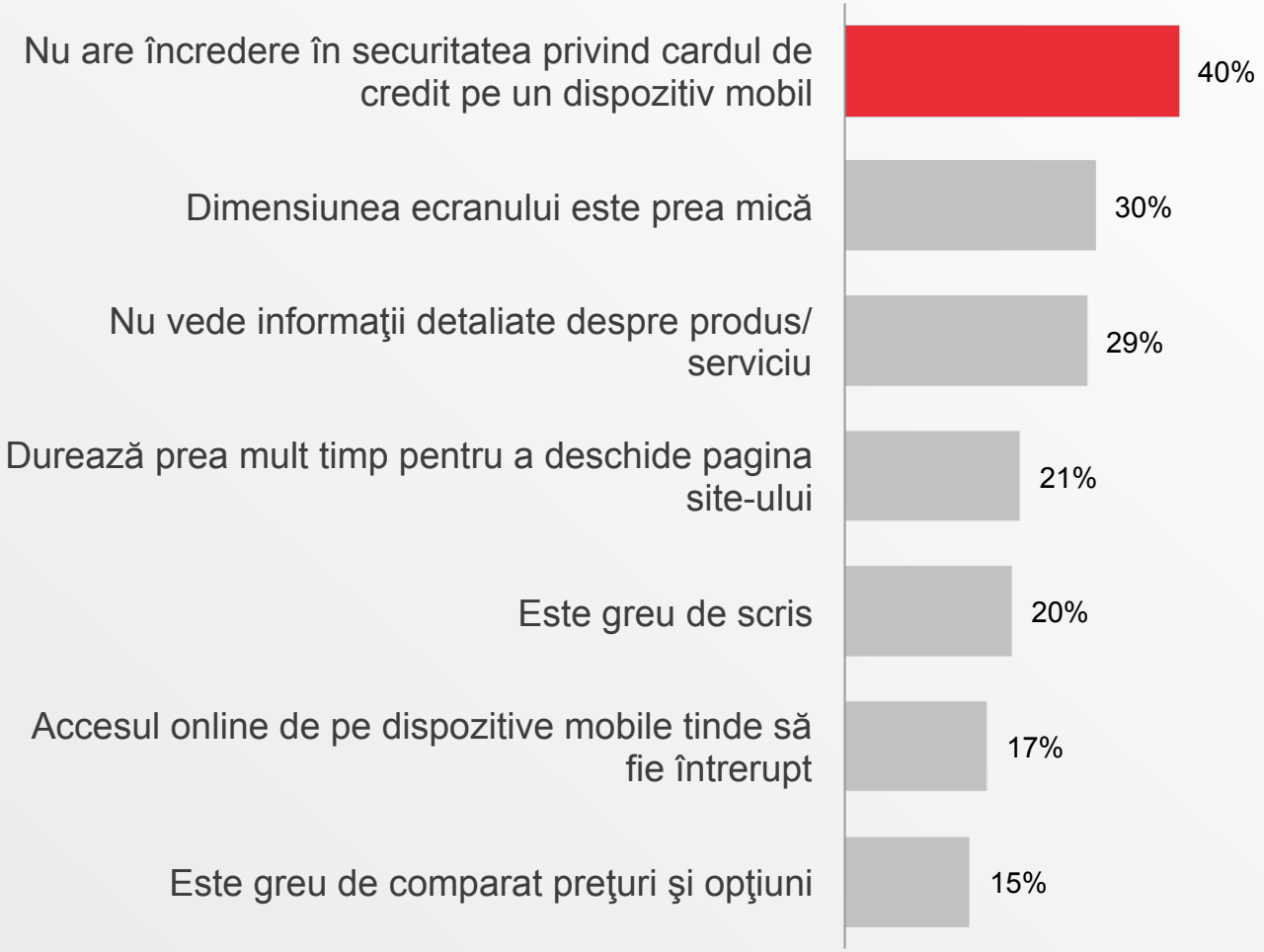
55%

fac achiziţii pe mobil cel puţin o dată pe lună

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care au efectuat achiziţii pe internet prin intermediul dispozitivului smartphone, smartphone n= 336

Î47: Cât de des cumpăraţi produse sau servicii pe dispozitivul dvs. smartphone?

Există în continuare bariere în calea comerţului pe dispozitive mobile



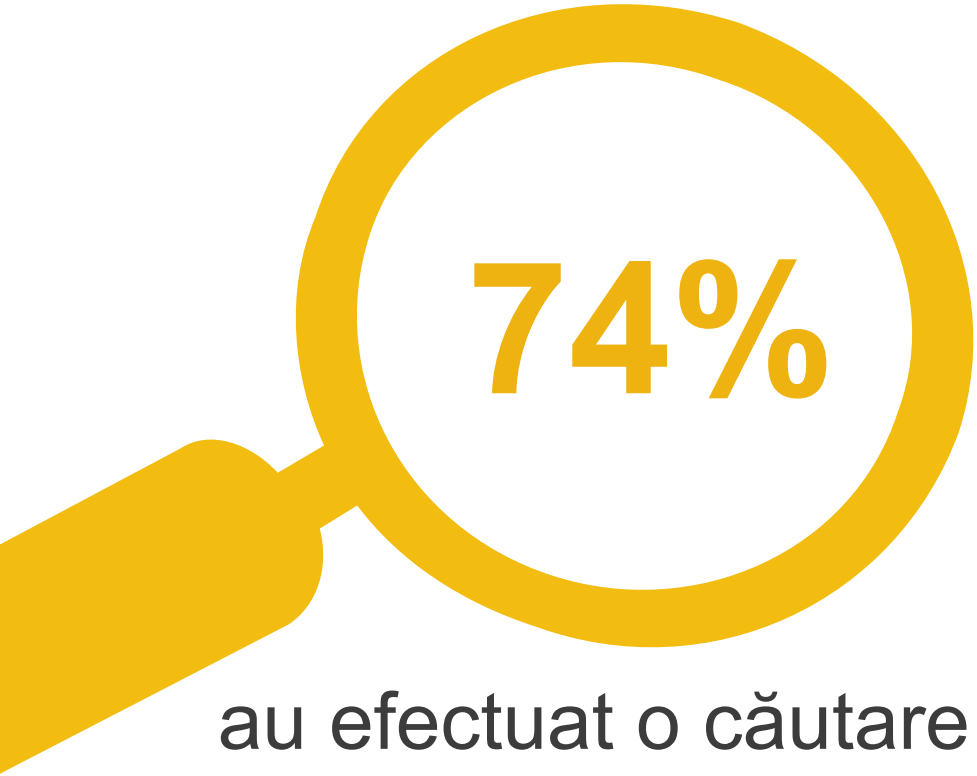
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care NU au efectuat achiziţii pe internet prin intermediul dispozitivului smartphone n= 664

Î46: De ce nu aţi efectuat o achiziţie utilizând dispozitivul dvs. smartphone? - Cele mai frecvente 7 răspunsuri

Dispozitivele smartphone

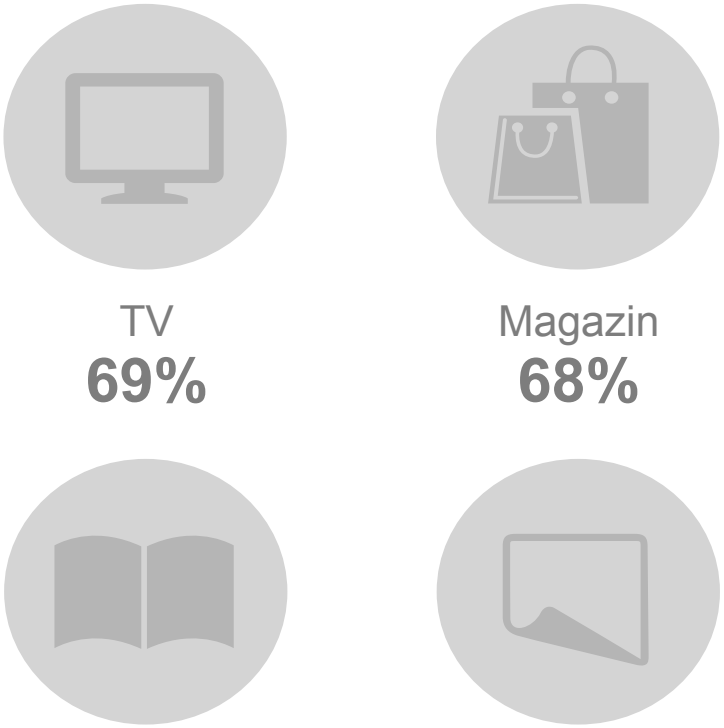
îi ajută pe agenţii de publicitate să intre în contact cu clienţii

Expunerea publicitară în mediul offline duce la căutări pe dispozitivul mobil



au efectuat o căutare pe mobil după ce au văzut o reclamă

Locaţia anunţurilor



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, n= 945
Î43a: Analizând ultimele 6 luni, cât de des aţi utilizat dispozitivul dvs. smartphone pentru a efectua o căutare ca urmare a unei reclame pe care aţi văzut-o într-o revistă, pe un poster, la televizor sau într-un magazin?

95%

din utilizatorii de dispozitive smartphone **remarcă anunţurile mobile**

Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, smartphone n=1.000
Î41: Cât de des observaţi anunţurile când utilizaţi un browser sau o aplicaţie pe dispozitivul dvs.

Anunţurile mobile fac o impresie bună

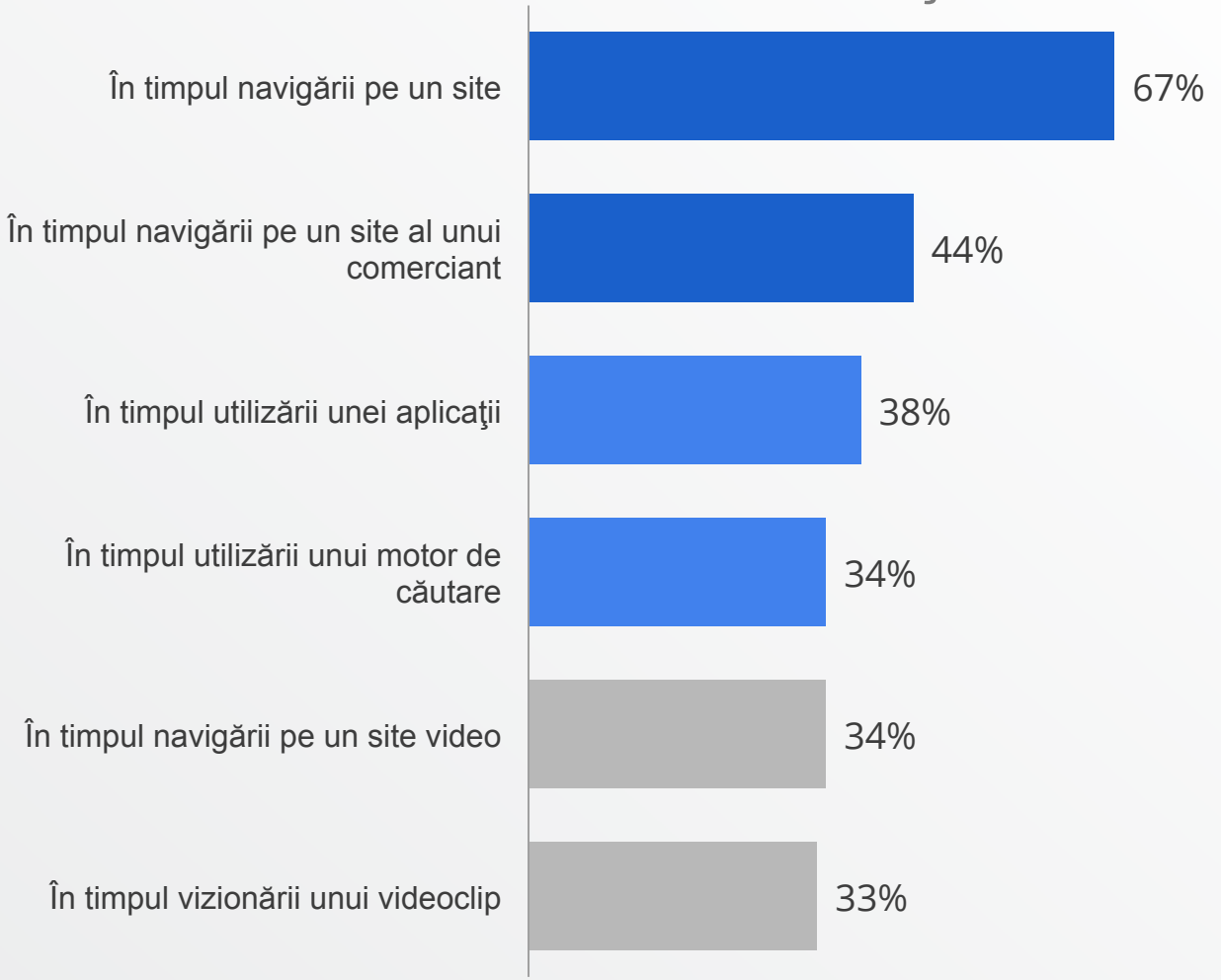
38%
În timpul utilizării unei aplicaţii

67%
În timpul navigării pe un site

34%
În timpul utilizării unui motor de căutare

33%
În timpul vizionării unui videoclip

Unde sunt remarcate anunţurile mobile



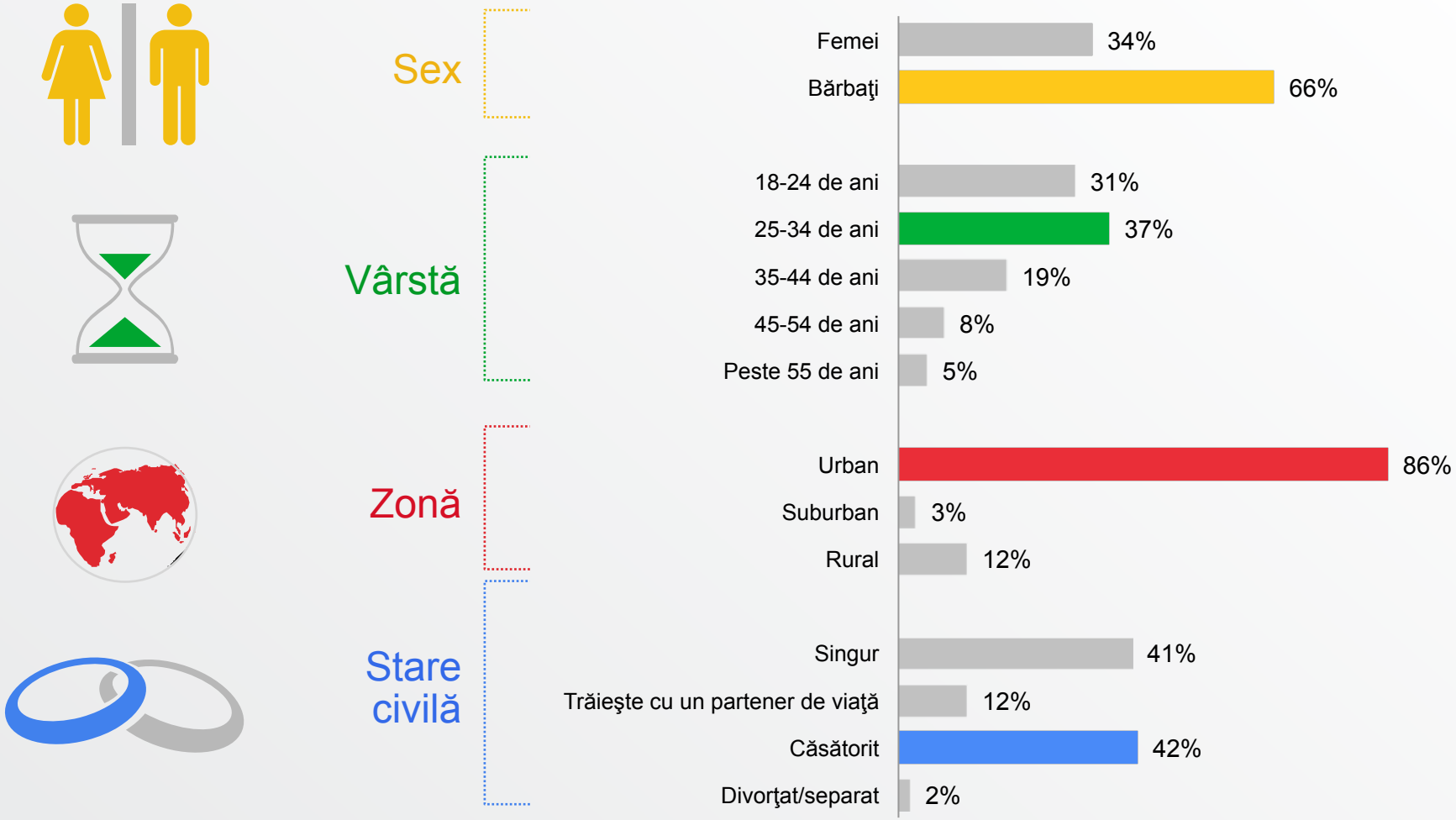
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care folosesc internetul în general şi care remarcă cel puţin uneori anunţuri publicitare n= 945
Î42: Unde aţi remarcat anunţuri în timp ce utilizaţi dispozitivul dvs. smartphone?

Informaţii generale

Metodologia de studiu

- În parteneriat cu Ipsos MediaCT, am chestionat în total 1.000 de români adulţi activi online (18-64 ani), care au declarat că utilizează un smartphone pentru a accesa internetul.
- Distribuirea s-a realizat conform unui studiu reprezentativ naţional, iar datele sunt ponderate în funcţie de vârstă, sex, regiune, marcă de smartphone, frecvenţa utilizării internetului mobil şi utilizarea tabletelor.
- Un smartphone este definit ca „un telefon mobil care oferă funcţii avansate, care dispune deseori de caracteristici asemănătoare cu cele ale unui PC sau oferă posibilitatea de a descărca aplicaţii”.
- Respondenţilor li s-au adresat o serie de întrebări referitoare la utilizarea dispozitivului, căutările mobile, videoclipuri, reţelele sociale, comportamentul pe web şi în tranzacţii comerciale, precum şi cu privire la publicitatea mobilă.
- Interviurile au fost realizate în primul trimestru din 2013.

Criteriile demografice



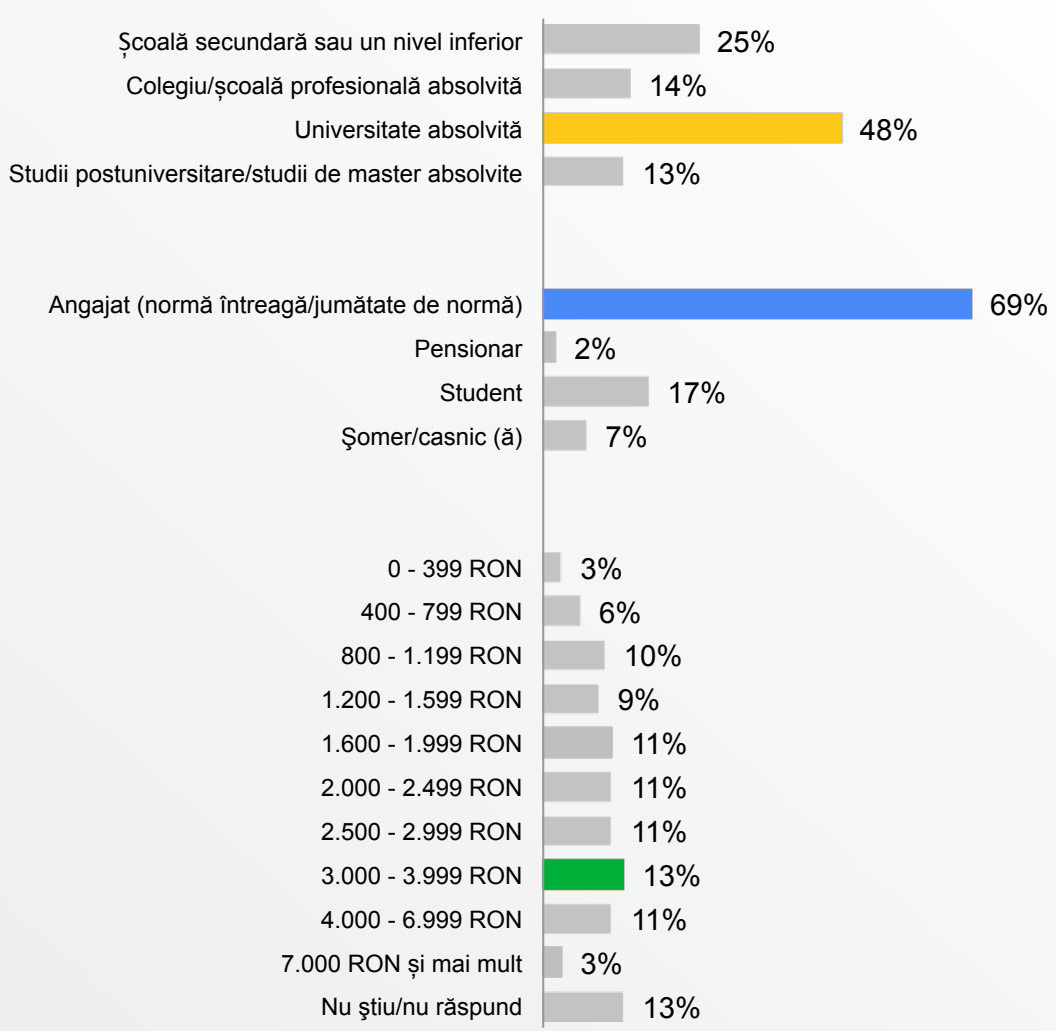
Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, n= 1.000
S2. Indicaţi sexul dvs. / S1. Ce vârstă aveţi? / D3. În ce zonă trăiţi? D2. Care este starea dvs. civilă?

Criteriile demografice

Educaţie

Situaţia profesională

Venit



Baza: Utilizatorii privaţi de dispozitive smartphone care utilizează internetul în general, n= 1.000
D4. Care este cel mai înalt nivel de educaţie atins? D5. Care dintre afirmaţiile următoare descrie cel mai bine situaţia dvs. profesională? D8. Care dintre aceste intervale este cel mai apropiat de venitul total (anual) al gospodăriei dvs. înainte de a se deduce orice sumă pentru plata TVA, a contribuţiilor sociale, a contribuţiilor la fondul de pensii etc.?