

Percepții și nevoi ale utilizatorilor de servicii de comunicații electronice

confident
decisions

Ce am vrut să aflăm?

Ce servicii de comunicații electronice sunt utilizate?

Ce așteptări au utilizatorii de la serviciile de comunicații electronice?

Cum văd ei viitorul – următorii 5 ani?

Cu cine am vorbit?

Utilizatori din mediul urban:
16-18 ani ... 60+ ani

Mediul academic: studenți și
profesori

Producători echipamente,
furnizori de servicii online

Utilizatori din mediul rural –
dezvoltat și slab dezvoltat
(fără acces Internet)

Specialiști IT, reprezentanți
IMM

Media: ziariști, bloggeri,
specialiști în marketing
digital

Instituții publice, autorități,
organisme de reglementare

Utilizare servicii de comunicații electronice

Segmentul rezidențial: vârsta și nivelul de bunăstare

- Tinerii: servicii mobile, Internet
- Seniorii: servicii de voce



Televiziune



Telefonie mobilă



Internet mobil



Telefonie fixă



Internet fix

Segmentul de afaceri, academic și autorități: paletă variată, influențată de partea profesională

- Nevoie uneori declanșată de utilizarea la serviciu

Utilizare servicii de comunicații electronice

Utilizare frecventă



Utilizare redusă

16-18 ani

Studenți

19-30 ani

31-44 ani

45-60 ani

60+ ani



Ce se folosește

Ce așteptări există

Cum arată viitorul



Așteptări



Internet
mobil

- > Așteptări comune segment rezidențial – segment de afaceri:
 - Trafic nelimitat
 - Viteză mare constantă
 - Acoperire bună
 - Preț accesibil, raport bun calitate-preț

- > Așteptări doar pe segmentul de afaceri:
 - Conectivitate și disponibilitate 100%
 - Eliminarea tarifelor de roaming
 - Spațiu de stocare nelimitat în *cloud*
 - Securizare, protecție contra virusilor

Așteptări



Internet
fix

> Așteptări comune segment rezidențial – segment de afaceri:

- Mobilitate
- Stabilitate
- Trafic nelimitat
- Viteză mare
- Preț accesibil

> Așteptări doar pe segmentul de afaceri:

- Bandă cât mai mare garantată
- Disponibilitate + linie de back up
- *Net neutrality*



Așteptări



Telefonie mobilă

- > Așteptări comune segment rezidențial – segment de afaceri:
 - Minute și SMS-uri nelimitate
 - Acoperire
 - Semnal de calitate
 - Preț accesibil, inclusiv în roaming
 - Securitate și confidențialitate
 - Desființarea clauzelor contractuale pe perioadă lungă

'...să se încheie o dată povestea asta cu iobăgia, cu abonament pe 2 ani și nu poți pleca din rețea 2 ani' - Media

Așteptări

Neimportantă, pe cale de dispariție → așteptări limitate
Principala așteptare: transformarea în telefonie mobilă



Telefonie
fixă

Principala așteptare: posibilitatea de personalizare a
conținutului



Televiziune

- Stabilitatea emisiei
- Claritatea imaginii, cât mai multe canale HD
- Posibilitatea de înregistrare
- Serviciu de *pay-per-view*
- Posibilitatea de vizionare pe mai multe ecrane

Ce se folosește

Ce așteptări există

Cum arată viitorul



Cum arată viitorul?



Internet
mobil



Internet
fix



Telefonie
mobilă



Telefonie
fixă



Televiziune

Cum arată viitorul?



Internet mobil

- > Scade vârsta primei utilizări
- > Utilizare mai intensă la companii
- > Avans tehnologic

'copii care sunt la grădiniță și au deja smartphone' – Studenți Facultăți Tehnice

'vin generațiile din urmă, care sunt crescuți cu tehnologia avansată' – Utilizatori Rural dezvoltat

'ne ajunge tehnologia din urmă și n-avem încotro' – Utilizatori Rural slab dezvoltat

Cum arată viitorul?



Internet
fix

*'e mai ușor să salvezi pe calculatoare
decât pe telefoane care au un giga' –
Utilizatori 16-18 ani*

- > Atitudine duală:
 - Scădere – utilizatorii sub 30 ani, ruralul
 - Creștere – utilizatorii maturi, segmentele de afaceri, media, autorități, academic

Cum arată viitorul?

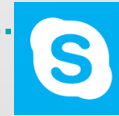


Telefonie
mobilă

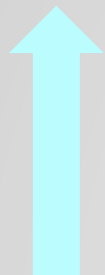
'noi am primit telefoane la 12-13 ani și acum cei de 7 ani au telefoane mai bune ca ale noastre' – Studenți Facultăți Economice

'Eu văd telefonia mobilă unde este acum telefonia fixă' – Media

- > Scade vârsta primei utilizări
- > Terminale performante la prețuri accesibile
- > Crește internetul mobil ← → înlocuire cu servicii de date



Cum arată viitorul?



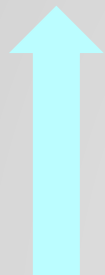
*'...dacă dispărem
noi ăștia, dispăre și
telefonie fixă' –
Utilizatori 60+ ani*

- > Scădere sau chiar dispariție
- > Trecere către telefonie mobilă



Telefonie
fixă

Cum arată viitorul?



- > Scădere în forma actuală
- > Înlocuire cu internetul

'de fapt o să numești televiziune un mare ecran legat la calculator' – Producători echipamente



Televiziune

Rolul statului în dezvoltare

Investiții

Dezvoltarea
cadrului
legislativ

Încurajarea
concurenței
reale între
furnizori

Protejarea
utilizatorilor

'...să subvenționeze infrastructura din zona rurală și să asigure anumite subvenții pentru a îmbunătăți infrastructura în acea zonă' – Furnizori Servicii online

'...să nu mai fie legi stufoase care se contrazic' - Utilizatori 16-18 ani

Rolul statului în dezvoltare

Investiții

Dezvoltarea
cadrului
legislativ

Încurajarea
concurenței
reale între
furnizori

Protejarea
utilizatorilor

'ar putea permite operatorilor să folosească rețelele între ei, să folosească toți aceleași antene' - Utilizatori 19-30 ani

'în primul rând, să existe concurență, pentru că dacă vor exista doar unul sau doi, vor pune monopol și vor fixa prețurile' – Specialiști IT

Rolul statului în dezvoltare

Investiții

Dezvoltarea
cadrlui
legislativ

Încurajarea
concurenței
reale între
furnizori

Protejarea
utilizatorilor

'...mi se promite de exemplu viteza de trafic de net 4G și tot ai în majoritatea timpului viteza de 3G, te poți plânde acestei instituții: uite, nu am ce mi s-a promis la abonament' – Utilizatori 19-30 ani

'...să ai acces la datele pe care le are ANCOM vis-a-vis de măsurătorile pe care le face' - Producători de echipamente

Mulțumim
pentru atenție!

ANCOM
Autoritatea Națională pentru Administrare
și Reglementare în Comunicații



KNOW
THE MARKET

OPTIMISE
PRODUCTS

IMPROVE
OPERATIONS

ADVERTISE
EFFECTIVELY