

## „Léteznek-e tipikus mobilfelhasználók?”

Pintér Róbert

HWSW – App!mobile konferencia, MOM  
Budapest, 2014. november 12.

# I. Kiinduló kérdés



Vajon alátámaszthatók-e kemény kutatási adatokkal az okostelefon felhasználói profilok (perszónák), vagy jobb, ha egyszerűen csak sztereotípiák alapján dolgoznak a fejlesztők?

# Az adatok háttere



friss eNET kutatás

2014 októberi adatfelvétel

Online önkitöltős kérdőív (CAWI)

Minta: 2028 fős, 18 feletti internethasználó

Súlyozva nem, korcsoport és régió szerint

# Okostelefon penetrációról röviden



...már a felnőtt netezők közel kétharmadának van okostelefonja...

De vajon milyenek ezek a felhasználók?

Közel az abszolút többség!

# Perszónákról röviden



## Karel

*„I like measuring tool. Sometimes I measure circuit where I run“.*

*Karel likes cycling and running but he doesn't use tourist maps because they look so chaotic. Web map use only for searching addresses.*

Age: 29  
Position: Fitness coach  
Family: Married, one child

Fairly comfortable with technology;  
use laptop with mouse;  
10 hours per week online  
Internet use: 100% at home

Favourite web map portal:



Mapy.cz

**CÉL:** tipikus felhasználó valós alapokon nyugvó megszemélyesítése

Reprezentál, arcot ad a júzernek, segíti a fejlesztő munkáját

Nem tudjuk mennyire jó egy perszóna

Felhasználói profilon alapul...

... vagy kitalált karakter?

Összeköt a valódi jüzerekkel...

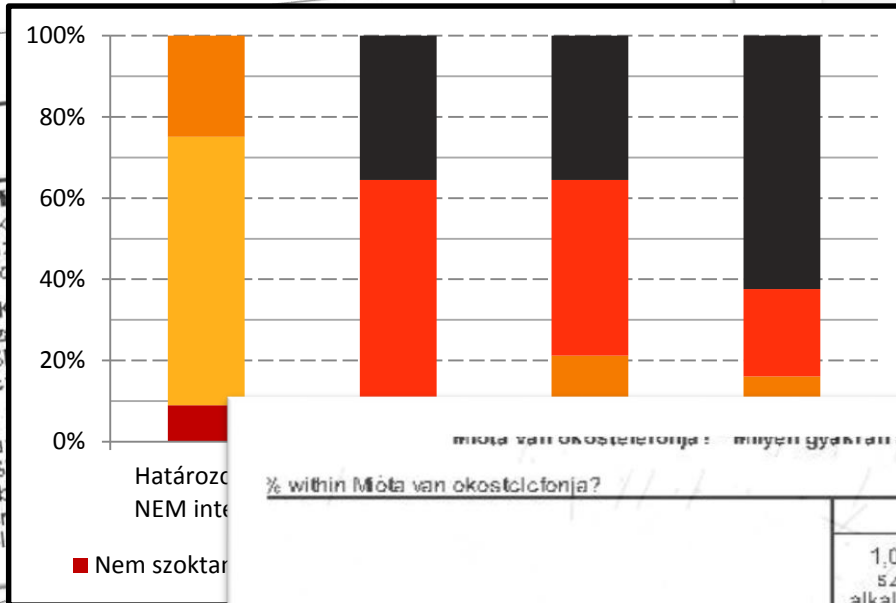
... vagy elválaszt tőlük?

Megalapozott módszertanú...

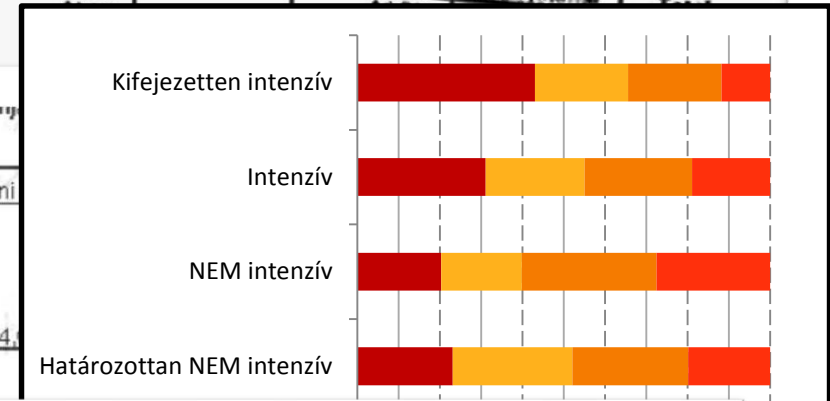
... vagy alaptalan?

Megoldás: statisztika  
alapú perszóna építés

# Kevesebb statisztika, több perszóna!



Mióta van okostelefonja?	Milyen gyakran szokott alkalmazásokat letölteni az okostelefonjára?				
	1,00 Nem szoktam alkalmazásokat letölteni az okostelefonomra	2,00 Ritkábban	3,00 Háromhavonta	4,00 Havonta	5,00 Hetente
0,00 Nem tudom	83,3%				
1,00 Kevesebb mint fél éve	15,3%				
2,00 Fél-egy éve	16,8%				
3,00 Egy-másfél éve					
4,00 Másfél-két éve					
5,00 Két-három éve					
6,00 Több mint három éve					
Total					



Mióta van okostelefonja?	Milyen gyakran szokott alkalmazásokat letölteni				
	1,00 Nem szoktam alkalmazásokat letölteni az okostelefonomra	2,00 Ritkábban	3,00 Háromhavonta	4,00 Havonta	5,00 Hetente
0,00 Nem tudom	83,3%				
1,00 Kevesebb mint fél éve	15,3%				
2,00 Fél-egy éve	16,8%				
3,00 Egy-másfél éve	19,0%				
4,00 Másfél-két éve	14,9%				
5,00 Két-három éve	6,1%				
6,00 Több mint három éve	5,6%				
Total	100,0%				

Okostelefon az alapvető eszközök közül melyekkel rendelkezik az érdeklődő?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Már rendelkezem vele	1227	60,5	60,5	60,5
	2 Tervezek ilyen vásárolni	326	16,1	16,1	76,6
	3 Egyik sem	475	23,4	23,4	100,0
Total		2028	100,0	100,0	

## Koncepciónk háttérében...



**Klaszterek:** okostelefonok és alkalmazások használata alapján

Négy intenzitáscsoport

=

négy perszóna?



# Általános okostelefon alkalmazáshasználói klaszterek

Határozottan intenzív alkalmazáshasználó

Intenzív alkalmazáshasználó

**Nem** intenzív alkalmazáshasználó

**Határozottan nem** intenzív alkalmazáshasználó

# HATÁROZOTTAN INTENZÍV ALKALMAZÁSHASZNÁLÓ



## Gábor (23)

- Budapest
- Egyetemista
- Egyedülálló
- Apple rajongó

Gábor jelenleg egy neves gazdaságtudományi egyetem hallgatója. Tehetősebb család gyermeke, nagyon fiatalon megkapta első okostelefonját, mindig megengedhette magának a legújabb Apple készüléket is.

Alkalmazásokat hetente tölt le, telefonján mindig van legalább félszáz applikáció (most *pontosan* 57), melyek jelentős részét a legkülönbözőbb célokra rendszeresen használja. Netezni általában saját mobilinternetéről szokott.

Ha csak öt perce van akár metrón vagy villamoson, akkor információt keres („Milyen idő lesz ma délután négykor?”, „Meddig tart nyitva az a pizzázó a Dob utcában, amiről Anna mesélt?”), csetel, fészbukozik vagy játszik a telefonján (Candy Crush, 2048, Bad Land), olvas. Mindeközben kedvenc zenéit hallgatja.

Okoskészülékét gyakran használja webshopos, kuponos vásárlásra is.

# INTENZÍV ALKALMAZÁSHASZNÁLÓ



**Péter (35)**

- **Budapest**
- **Termékmenedzser**
- **Házas**
- **Android felhasználó**

Péter diplomás értelmiségiként a fővárosban egy IT nagykereskedőnek dolgozik. A nagyvállalat jól megfizeti, így volt képes családjával Budakalászra költözni. Okostelefonnal mintegy 2-3 éve rendelkezik, jelenleg egy Samsung Galaxy S III tulajdonosa.

Alkalmazásokat havonta vagy gyakrabban tölt le, telefonján nagyjából 30 applikáció lehet (talán több), melyek mintegy felét jól behatárolt célokra használja rendszeresen. Netezni mobilinternetéről és publikus WiFi-ről szokott.

Ha éppen nem autóval közlekedik, akkor HÉV-en és metrón utazva szokott híreket olvasni, információt gyűjteni, családjának és barátainak írni, ritkábban játszani szokott készülékén. Ha éppen van pár perce, akkor háromból kétszer okostelefonján foglalja el magát.

Vásárolni is szokott, leginkább autópályamatricát, vagy parkolójegyet. Webáruházakat elvétve keres fel okostelefonról.

# Nem intenzív alkalmazáshasználó



## Pisti (29)

- Felsőörs
- Villanyszerelő
- Élettársi kapcsolatban
- Low end készülékkel

Pisti villamossági szerelőként dolgozik Veszprémben egy önkormányzati fenntartású intézményben. Szakiskolai végzettséggel rendelkezik, képzett szakmunkás. Okostelefonját kevesebb mint egy éve vette, döntésében nem játszott szerepet sem a márka, kedvenc operációs rendszere sincs.

Alkalmazásokat azóta közel havonta tölt le, telefonján nagyjából 15 applikáció található, ezek közül 5-6 alkalmazást használ rendszeresen. Telefonjával jellemzően nem szokott netezni.

Alkalmazásokkal akkor foglalja el magát, ha éppen nagyon unatkozik, ekkor fészbukozni szokott, esetleg videókat néz, játszik. Ha van pár perce sem jellemző, hogy telefonjával foglalná el magát.

Vásárlásra döntően nem használja készülékét.

# Határozottan nem intenzív alkalmazáshasználó



**Teréz (63)**

- **Debrecen**
- **Nyugdíjas**
- **Házás**
- **Low end készülékkel**

Teréz nyugdíjas tanárnő, házas. Pedagógusképzőn végzett, majd egy helyi általános iskolában tanított. Symbian operációs rendszerű, már használt Nokia okostelefonját mintegy fél éve kapta unokájától.

Alkalmazást unokája tölt le neki, mikor látogatóba jön. A telefonon most tíznél kevesebb alkalmazás fut, Teréz csak néhány applikációt használ (alapfunkciók).

Nem szereti használni okostelefonját, sem mikor unatkozik, sem egyéb célból.

Vásárlásra egyáltalán nem használja készülékét. Ha van pár perce sem foglalja el magát mobiljával, készülékén internetezni sem szokott.

# A perszóna építés módszere

## 1. klaszterek létrehozása:

- App-letöltések gyakorisága,
- Alkalmazások száma összesen
- Rendszeresen használt alkalmazások száma

## 2. klaszterek jellemzése kemény demográfiai adatokkal:

- Nem, nemzetiség,
- Korcsoportok,
- Régió,
- Telephelytípus,
- Végzettség,
- Családi állapot,
- Munkahelyi helyzet,
- Foglalkoztatottság típusa,
- Személyes havi nettó jövedelem,
- Ökosteher jellemzők,
- Alkalmazáshasználati jellemzők

Statisztika alapú perszóna:  
a klaszterek „csomópontja”  
tipikus személybe oltva, a  
szignifikáns változókkal  
jellemelve

## 3. megfigyelés:

- Név
- Helyzet



## A megoldás kiterjesztése / fókuszálása

Ez csak az általános kép, ha ennél specifikusabb a célcsoport, akkor arra külön lehet statisztika alapú perszónát építeni.



# Mit tartsunk szem előtt? Konklúziók



ha sablonossá válik a perszóna gyártás egy gyorsan bővülő felhasználói piacon, akkor ez félreviheti a fejlesztéseket

ha a perszóna nem reprezentálja a júzereket, akkor inkább kárt okoz, mint hasznot

a perszóna alkotáshoz használt változók (mik a döntők) nem stabilak, hanem dinamikusan változhatnak





# Köszönöm a figyelmet!



Pintér Róbert, kutatásvezető  
eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft.

[robert.pinter@enet.hu](mailto:robert.pinter@enet.hu)

twitter: @probesz

skype: probesz