

Ortalama her 13 dakikada bir...

Deloitte Global Mobil Kullanıcı anketine göre; akıllı telefon kullanımını azaltmaya çalışıyoruz ama ortalama her 13 dakikada bir telefona bakıyoruz.

Türkiye'deki mobil kullanıcılar günde ortalama 78 kez, yani her 13 dakikada bir cep telefonu ekranına bakmaktan kendini alamıyor. 2015 yılında günde 70 kez olan bu sayının ciddi yükselişine ek olarak akıllı telefon erişimimiz de %92'ye yükselmiş durumda. Türkiye'deki kullanıcıların %66'sı telefonlarını gereğinden daha fazla kullandıklarını kabul ediyor ve bu kesimin %50'si mobil telefon kullanım sürelerini sınırlamaya çalıştığını ifade ediyor.

6 kıtada gerçekleştirilen araştırmaya Türkiye dahil, 33 ülkeden 53 bin 150 kişi katılım gösterdi. Tüketicilere ve bu alanda hizmet veren şirketlere mobil cihaz kullanımının geldiği nokta hakkında önemli veriler sunan araştırma; Cihaz Sahipliği, Cihaz Kullanımı, Erişim Tercihleri ve Teknoloji Farkındalığı olarak 4 ana başlığı ele aldı.

Deloitte Türkiye Teknoloji, Medya ve Telekomünikasyon Endüstrisi Lideri **Tolga Yaveroğlu**, gittikçe dijitalleşen günlük hayatımızı artan bir oranda mobil cihazlarımızla yönettiğimize dikkat çekti: "Örneğin sabahları yüzünü bile yıkamadan telefonuna bakanların oranının %28'e yükselmiş olması, mobilite kavramının çok kısa bir zaman içinde bizleri ne kadar etkilediğini kanıtlar nitelikte. Global Mobil Kullanıcı Araştırması ile bu yıl bir kez daha mobil teknolojilerin hayatımızdaki yerini ve etkilerini yakından inceleme fırsatı bulduk. Hem Türkiye hem de Avrupa verilerinin yer aldığı raporumuzda çeşitli karşılaştırmalara ve gelecek beklentilerine yer verdik."

Araştırma sonuçlarına göre tablet, bilgisayar, akıllı saat gibi diğer cihazlar ile kıyaslandığında, akıllı telefonların artık vazgeçilmez ürün statüsüne eriştiği; tüm coğrafya, yaş ve gelir gruplarında benzer oranlarda kullanıldığı görülüyor. Türkiye'den araştırmaya katılan 1005 kişinin %92'si akıllı telefona erişimi olduklarını belirtirken, bu sayı geçtiğimiz araştırmada %86 olarak ortaya çıkmıştı. Akıllı telefonlardaki yadsınamaz yükselişi ise %81'i dizüstü bilgisayar, %63'ü de tablet takip ediyor. 2015 yılı verileri ile karşılaştırıldığında, penetrasyon artışı en fazla akıllı saatlerde yaşanıyor. ➤

Bağımlılık derecesinde cihaz kullanımı: Telefonlarımızla uyuyoruz

Tüketicilerin bir cihazı kullanırken elde ettikleri fayda arttıkça, o cihazı kullanma sıklığı artıyor ve cihazın daha kısa bir sürede yenilenme ve o cihaz üzerine daha çok harcama yapılma olasılığı da aynı doğrultuda artış gösterdiğini ortaya koyuyor.

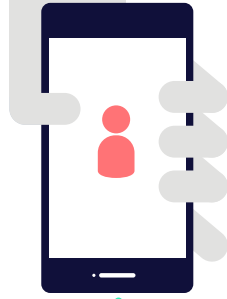
Kullanıcıların gün içerisinde akıllı telefonlarına bakma sayısında Türkiye, ortalama 78 defa ile Avrupa ortalamasının (48) 1.5 katını aşıyor. İki sene önce gerçekleştirdiğimiz çalışmanın sonuçlarına göre bu süre 2 dakika kadar azalarak, uyanık kalınan zaman zarfında yaklaşık 13 dakikada bir telefon ekranına baktığımız anlamına geliyor ki bu durum telefonlarımıza gittikçe daha bağımlı bir hale geldiğimizin de bir göstergesi.

Akıllı telefon bağımlılığında Avrupa'nın önüne geçen Türkiye'de, uyandıktan sonraki ilk 15 dakika içerisinde telefona bakma oranı %79 iken, aynı oran Avrupa için %62 seviyesinde gözlemleniyor. Benzer biçimde yatmadan önceki son 15 dakika içerisinde telefona bakma oranı Avrupa'da %53 iken aynı oran Türkiye için %72 seviyelerine ulaşıyor.

Türkiye'deki kullanıcıların %85'i ise uyku için ayrılan zaman içinde bir şekilde telefonlarını kullandıklarını belirtirken, kullanım nedenleri arasında %51 ile saate bakmak, %46 ile sosyal medya bildirimlerini kontrol etmek ve %33 ile anlık mesaj/SMS uygulamalarının kullanılması ilk üçte yer alıyor.

Türkiye'de mobil kullanıcıların %66'sı telefonlarını gereğinden daha fazla kullandıklarını kabul ederken, yarısı mobil telefon kullanım sürelerini sınırlamaya çalıştığını ifade ediyor. Telefonu ile görüşme halindeyken cepte ya da çantada bırakmak (%39), veri erişimini (%35) ve ses bildirimlerini kapatmak (%34) gibi yöntemlerin öne çıktığı bu süreçte, akıllı telefon kullanımını sınırlandırmaya çalışanların sadece yarısının bu konuda başarılı olduğunu belirtiyor.

Akıllı telefon bağımlılığında Avrupa'nın önüne geçen Türkiye'de, uyandıktan sonraki ilk 15 dakika içerisinde telefona bakma oranı %79.



Yarıdan fazlamız kullandığımız telefonu 2018 içinde değiştirmeyi planlıyoruz

Araştırmada öne çıkan bir diğer dikkat çekici sonuç ise ülke olarak telefon değiştirme oranlarımız. Sahip olduğu telefonu son 18 ay içinde değiştirmiş olduğunu belirtenlerin oranı %64 olmakla birlikte, gelecek 12 ay içinde telefonunu değiştirmeyi düşünenlerin oranı ise %56. Avrupa'da ise bu oranlar sırasıyla %61 ve %36 olarak ortaya çıkıyor ve gelecek yıl içinde telefonunu değiştirmeyi düşünenlerin oranında Türkiye ve Avrupa arasında ciddi fark gözlemleniyor.

Akıllı telefon: Tüketici elektroniğinden hızlı tüketime

Ödeme seçeneklerinin (aylık ücretlendirme vb.) yaygınlaşması ile erişilebilirliğin artması, telefonun bazı kullanıcılar tarafından statü sembolü olarak görülmesi gibi sebeplerden ötürü telefonun yaşından bağımsız olarak kullanıcılar telefonlarını değiştirmek istiyor. Böylece, telefonların artık tüketici elektroniği ürünlerinden çok, hızlı tüketim ürünleri gibi alışveriş yapıldığı gözlemleniyor. Türkiye'deki kullanıcıların yarısından fazlası, bozuk donanım, telefonun yavaşlaması, ekranın kırılması veya bataryanın zayıflaması durumlarında mevcut cihazlarını kesinlikle değiştireceğini belirtiyor. Hem Türkiye'de hem de Avrupa genelinde telefon değişimi konusunda donanım kaynaklı sorunlar ön plana çıkmakla birlikte, Türk kullanıcılar bu sorunlar karşısında telefonlarını değiştirmeye Avrupa'dan daha fazla meyilli.

Mağazadan olsun, yeni olsun, bizim olsun!

Ankete katılan kullanıcılardan %88'i mevcut telefonlarını yeni/kullanılmamış satın aldıklarını belirtirken satın alma kanalları Türkiye ve Avrupa'da farklılık gösteriyor. Türkiye'de kullanıcıların %58'i mevcut telefonlarını mağazadan alırken, sadece %16'sı online kanalları kullandığını belirtiyor. Avrupa'da ise mağazadan alma oranı %42 iken online satın alma oranı %30 olarak dikkat çekiyor. Bu farkın en büyük nedenlerinden biri mevcut düzenlemeler nedeniyle Türkiye'de kredi kartı ile taksitli cep telefonu satışı yapılamaması ve mobil abonelikler için kimlik doğrulama ve ıslak imza zorunluluğu bulunmasıdır. BTK, 28 Ekim 2017 tarihinde yayınladığı yönetmelikle, elektronik haberleşmede abonelik sözleşmelerinin artık dijital ortamda yapılmasını sağlayacak bir düzenleme yaptı. Bu düzenlemenin dijital deneyimin yaygınlaşmasına fayda sağlayacağı öngörülmekle birlikte, elektronik de olsa yerinde imza gerekliliği uygulaması devam ettiği sürece dijital kanallardan mobil abonelik işlemlerinin yaygınlaşması beklenmemektedir.

Katılımcıların eski telefonlarını nasıl değerlendirdiği incelendiğinde Türkiye'nin %25'lik el değiştirme oranıyla, Avrupa'nın (%12) önünde olduğu görülüyor. Eski cep telefonunu yedek olarak saklama oranında ise %20 ile Türkiye, Avrupa'nın gerisinde yer alıyor.

El değiştirmeyen telefonlar dikkate alındığında Türkiye'de %35 oranla bir aile ferdine/arkadaşına verme ön plana çıkarken, Avrupa'da katılımcılar %40 oranla eski telefonlarını yedek olarak sakladıklarını ifade ediyor.

Anlık mesajlaşma, telefonla konuşmanın önüne geçti

Cep telefonunda bulunan haberleşme uygulamaları kırılımı incelendiğinde Facebook ve sahibi olduğu uygulamaların (WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram) e-posta ile birlikte en sık kullanılan uygulamalar olduğu ortaya çıkıyor. Bu uygulamaları saatte en az 1 kere kullandığını belirten kullanıcılar incelendiğinde ise WhatsApp %56 ile birincilik koltuğuna otururken, Facebook %37 ile ikinci, Instagram %34 ile üçüncü sırada yer alıyor.

İçerik üretimi açısından değerlendirdiğimizde ise, kullanıcıların akıllı telefonları ile günlük olarak en sık fotoğraf çektiği (%54), anlık mesajlaşma uygulamalarında fotoğraf (%52) ve video (%45) paylaştığı görülüyor.

Avrupalılara kıyasla mobil operatörlerimizden daha memnunuz

Anket kapsamında yapılan Net Promoter Skoru (NPS) ölçümlemesine göre, Türkiye'deki mobil kullanıcıların diğer Avrupa ülkelerine oranla mobil operatörlerinden daha yüksek oranda memnun olduğu ve tanıdıklarına tavsiye eder nitelikte gözüktüğü ortaya çıkmıştır. Ölçüm yapılan Avrupa ülkelerinde en yüksek NPS puanları Türkiye ve Rusya'da kaydedilirken, mobil operatörlerinden en mutsuz kullanıcıların İspanya ve İrlanda'da yer aldığı dikkat çekmektedir.

Çoğumuz kişisel bilgilerinin kullanıldığını düşünüyor

Türkiye'deki katılımcılar, %69 oranında kişisel bilgilerinin şirketler tarafından kullanıldığını, %63 oranında ise kişisel bilgilerinin 3. taraflarla paylaşıldığını düşünüyor. Ancak yine de her üç kullanıcıdan biri kullanım şartları ve koşullarını okumadan kabul ediyor.

Raporun tamamına buradan ulaşabilirsiniz.

