

Streaming szolgáltatások: HBO Go versus Netflix

ERCSEY IDA

PhD, Széchenyi István Egyetem, Kautz Gyula Gazdálkodástudományi Kar, Marketing és Menedzsment Tanszék, ercsey@sze.hu

Absztrakt

Az elmúlt években jelentős mértékben nőtt a streaming szolgáltatók piaci pozíciója a kábel TV szolgáltatókkal szemben, és egyre agresszívebb verseny folyik a fogyasztókért. A pandémia új helyzetet teremtett a hazai piacon a kulturális szolgáltatások elérhetősége és fogyasztása tekintetében. A mozival szemben otthoni környezetben is fogyasztható, és a lineáris TV-hez képest nagyobb választékot, élményt nyújtó online filmes tartalmat kínál az HBO Go és a Netflix. Az előfizetéses streaming szolgáltatásokat vizsgáló nemzetközi kutatások a technológia elfogadási tényezőkre, a motivációs szempontokra, a szolgáltatási élmény minőségére, és a szolgáltatással kapcsolatos elégedettségre fókuszálnak.

A tanulmány célja az előfizetéses streaming szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos tapasztalatok feltárása a Netflix és az HBO Go előfizetők véleménye alapján. Három kutatási kérdést fogalmazunk meg. Először választ keresünk arra, hogy milyen tényezők ösztönzik az HBO Go és a Netflix streaming szolgáltatásainak igénybevételét. Következőkben az HBO Go és a Netflix streaming szolgáltatások fogyasztói értékelésére koncentrálnak. Végül feltérképezzük a koronavírus helyzet hatását az HBO Go és a Netflix streaming szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozóan. A kutatási kérdések vizsgálatára kvantitatív kutatási módszert alkalmaztunk, online megkérdezési technikával. Az adatgyűjtést 2021. március 31. és április 7. között bonyolítottuk le, és összesen 2 468 kitöltést kaptunk. A megkérdezés eredményei alapján megfogalmazzuk következtetéseinket és felvázoljuk a további kutatási irányokat és feladatokat.

Kulcsszavak: streaming szolgáltatás, motiváció, elégedettség, szolgáltatás hibák észlelése,

Abstract

In recent years, the market position of streaming service providers vis-à-vis cable TV providers has grown significantly and there is increasingly aggressive competition for the consumers. The pandemic created a new situation in the domestic market in terms of access to and consumption of cultural services. In contrast to the cinema, it can also be consumed in a home environment, and compared to linear TV, HBO Go and Netflix offer a wider selection of online movie content. International research on subscription streaming services focuses on technology acceptance factors, motivational aspects, quality of service experience, and service satisfaction.

The aim of the study is to explore the experiences of using subscription streaming services based on the opinions of Netflix and HBO Go subscribers. We formulate three research questions. First, we look for answers to what factors motivate us to use HBO Go and Netflix streaming services. In the following, we will focus on consumer evaluation of HBO Go and Netflix streaming services. Finally, we highlight the impact of the coronavirus situation on the use of HBO Go and Netflix streaming services. To examine the research questions, we used a quantitative research method with an online survey technique. Data collection was conducted between March 31 and April 7, 2021, and a total of 2,468 fills were received. Based on the results of the survey, we formulate our conclusions and outline further research directions and tasks.

Keywords: streaming services, motivation, satisfaction, perception of service mistakes