
Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah

November 2019

*Naročnik: Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije
Izvajalec: Ninamedia d.o.o.*

- Največji delež anketiranih (**41,3 %**) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko **optične povezave** (FTTH), slaba četrtnina dostopa do interneta preko **kabelskega interneta (23,1 %)**, preko xDSL -ADSL, VDSL priključka pa dostopa 12,3 % anketirancev.
- Dve tretjini anketiranih (**62,7 %**) v domačem okolju uporablja brezžično domače **omrežje (WiFi)**, preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet.
- Dobra tretjina (37,0 %) anketirancev ne pozna hitrosti prenosa podatkov svojega domačega dostopa do interneta. Aplikacijo **AKOSNetTest pozna 18,1 %** vprašanih.
- **Polovica anketirancev** (51 %) je mnenja, da cena za dostop do interneta (s hitrostjo do uporabnika 4 Mb/s,) ne bi smela presegati **10 evrov**. Povprečno pa naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop **17,88 evrov**.
- Velika večina anketirancev ima pametni telefon (87,9 %) in prenosni računalnik (79,2 %). Osebni namizni računalnik ima dobra polovica (54,1 %) anketirancev, tablični računalnik pa 43,6 % anketirancev. Slaba polovica vprašanih (**45,9 %**) **ima en televizor** v gospodinjstvu, tretjina (37,5 %) ima dva televizorja. Pri anketirancih, ki imajo **en televizor, je z digitalnim sprejemnikom povezanih 73 %** le-teh.

- V večini anketiranih gospodinjstev **(90,8 %)** imajo sklenjen paket, ki poleg ostalih telekomunikacijskih storitev vključuje tudi **internet**.
- Štiri desetine **(41,1 %)** anketirancev imajo v paket vključene vse štiri storitve oziroma „**četverček**“. Približno tretjina **(31,2 %)** ima paket „**trojček**“, ki vključuje internet, televizijo in stacionarno telefonijo.
- Slaba tretjina anketirancev uporablja **storitve interneta** pri Telekomu Slovenije (30,9 %), prav tako pri Telemachu (29,3 %), sledi T-2 (21,2 %) in A1 (12,8 %). Slaba tretjina anketirancev uporablja **storitve televizije** pri Telemachu (32,8 %), dobra četrtina pri Telekomu Slovenije (26,7 %), sledi T-2 (18,0 %) in A1 Slovenija (15,4 %). Tretjina anketirancev uporablja storitve **stacionarne telefonije** pri Telemachu (34,7 %), podoben delež pa pri Telekomu Slovenije (33,4 %), sledi A1 Slovenija (14,4 %) in T-2 (10,9 %). Štiri desetine anketirancev, ki **mobilne telefonije** nimajo skupaj v paketu z internetom, uporabljajo storitve mobilne telefonije pri A1 Slovenija (40,9 %), dobra tretjina pri Telemachu (37,2 %), sledi Telekom Slovenije (29,6 %), HOT (4,5 %) in T-2 (2,8 %).
- Večina uporabnikov televizije, ki ima v paketu različne televizijske storitve, uporablja **TV časovne funkcije (84,6 %)**, tretjina pa tudi aplikacije za spremljanje **TV na mobilnih napravah (33,9 %)**.

- Tri četrtine anketiranih na spletu uporabljajo **družbena omrežja (72,6 %)**, dve tretjini bereta **dnevne novice (69,3 %)**, dve tretjini uporabljata navigacije in zemljevide (66,8 %), dobra polovica pa uporablja klepet ali chat (56,2 %).
- Tretjina anketirancev **(35,9 %)** je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletela na **prekinitve v delovanju interneta**, tretjini **(34,4 %) slika na televiziji** zamrzne oziroma se kocka ali pa izginja glas, tretjina **(32,2 %) doživlja težave oziroma prekinitve v delovanju TV**, tretjina (31,4 %) pa ima počasen internet.
- Anketiranci so v **največji meri zadovoljni s storitvami mobilne telefonije**, povprečna ocena na lestvici od 1 do 10 znaša **8,29**. Povprečna ocena zadovoljstva z **stacionarno telefonijo znaša 7,96**, povprečna ocena zadovoljstva s **televizijo znaša 7,75** in povprečna ocena zadovoljstva z **internetom znaša 7,73**.
- **Najpomembnejši dejavnik** pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo je za petino anketiranih nizka **cena (21,3 %)**, sledi pa kvaliteta omrežja (14,4 %).
- Dobra **polovica anketiranih (55,7 %)** je doslej že **zamenjala ponudnika interneta** ali **paketnih storitev**. Približno petina anketirancev **(20,6 %) je ponudnika menjala v zadnjem letu**. Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih 40,8 % navaja, da so to storili zaradi **nižje cene pri konkurenčnem ponudniku**. Povprečno pa bi morala biti cena **nižja za 12,80 €**, da bi se odločili za **menjavo ponudnika**.

Vsebina

1. Metodologija in vzorec
2. Dostop do interneta
3. Hitrost prenosa podatkov
4. Opremljenost gospodinjstev z napravami
5. Uporaba storitev
6. Uporabniške izkušnje
7. Izbira in menjava ponudnika



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Metodologija

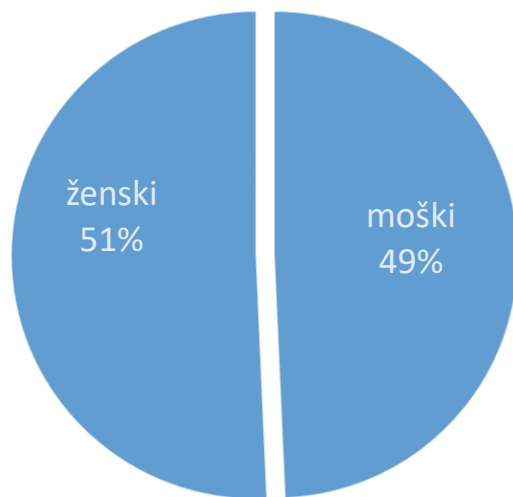
Namen raziskave	Cilj raziskave je preveriti, kakšno je povpraševanje (v Sloveniji) po višjih hitrostih dostopa do interneta pri končnih uporabnikih, kakšne so dejanske potrebe, katere e-vsebine se največ uporabljajo ter po kakšnih e-vsebinah je največ zanimanja.
Metodologija	CAWI (spletni panel)
Izvedba	November 2019
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije (v starosti 18+)
Velikost vzorca	n = 1.000

Uporabljena je bila metodologija spletnega anketiranja (CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

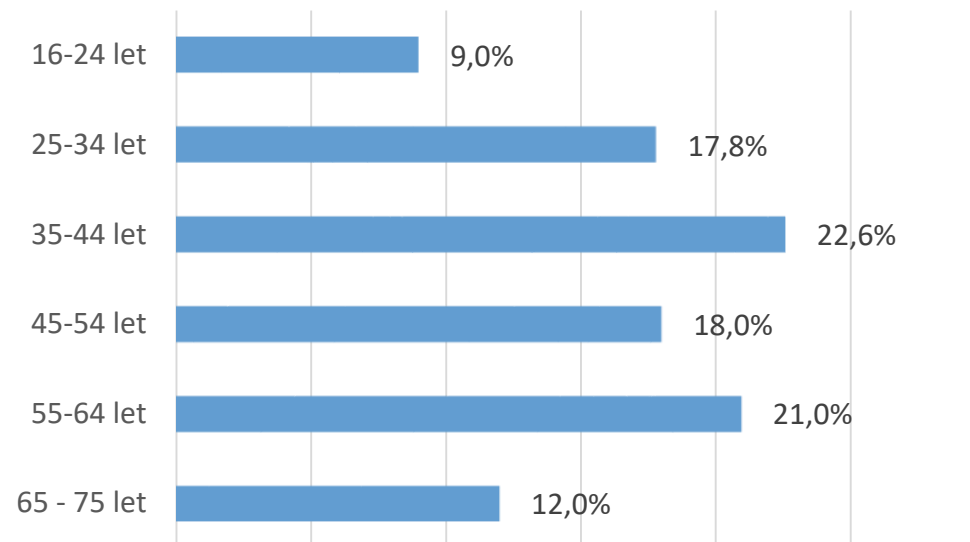
Končni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=1000)

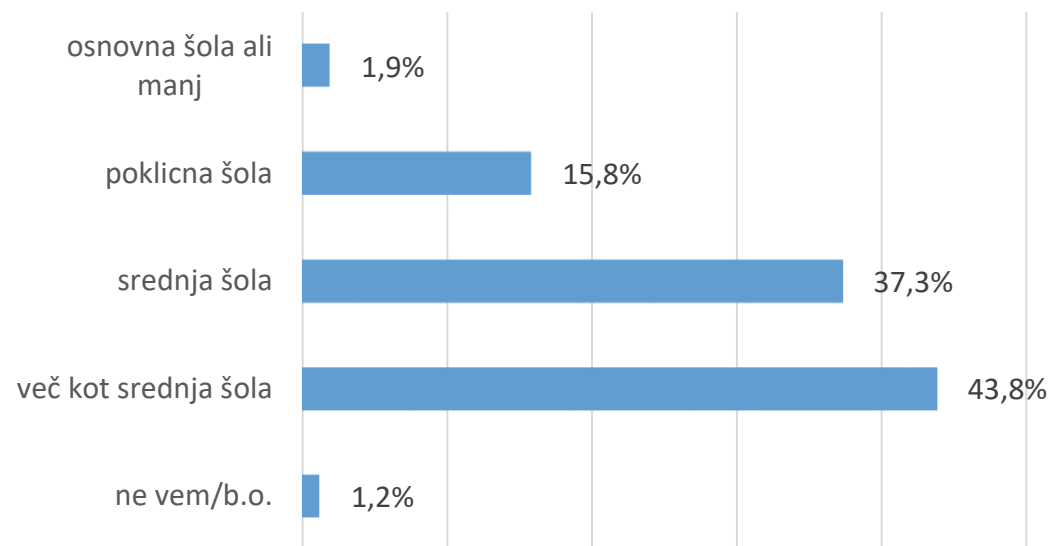


STAROSTNA STRUKTURA (n=1000)

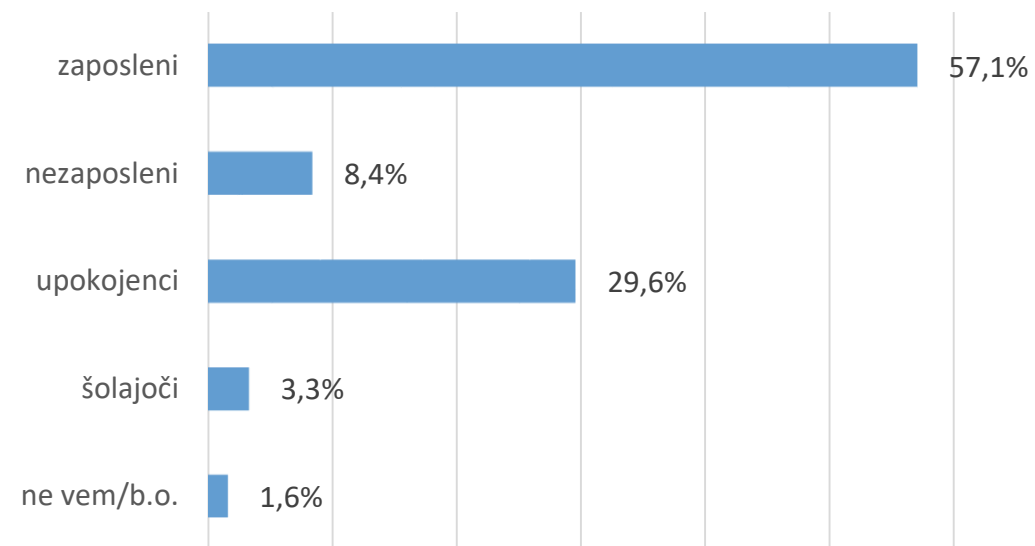


Socio-demografski podatki anketiranih

IZOBRAZBA (n=1000)

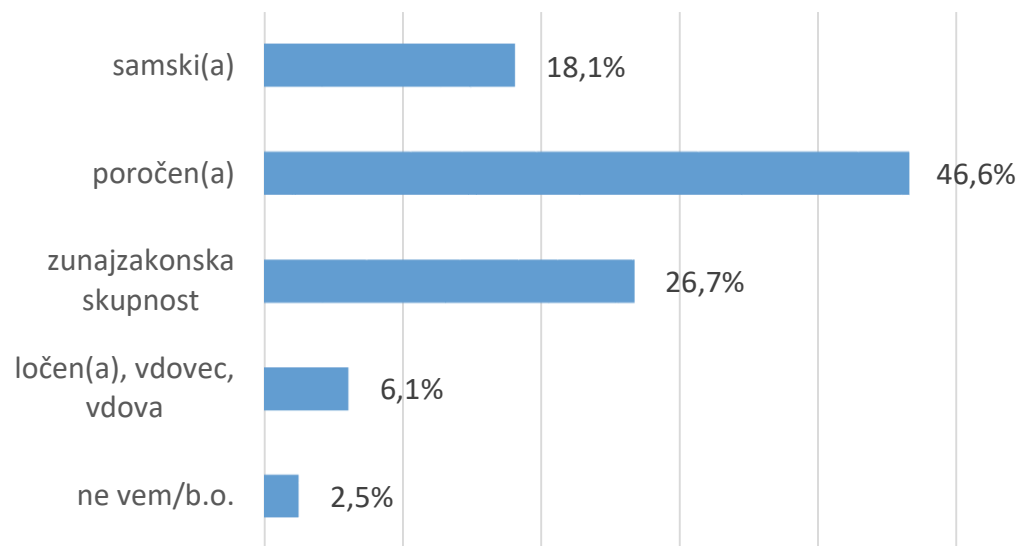


DELOVNA AKTIVNOST (n=1000)

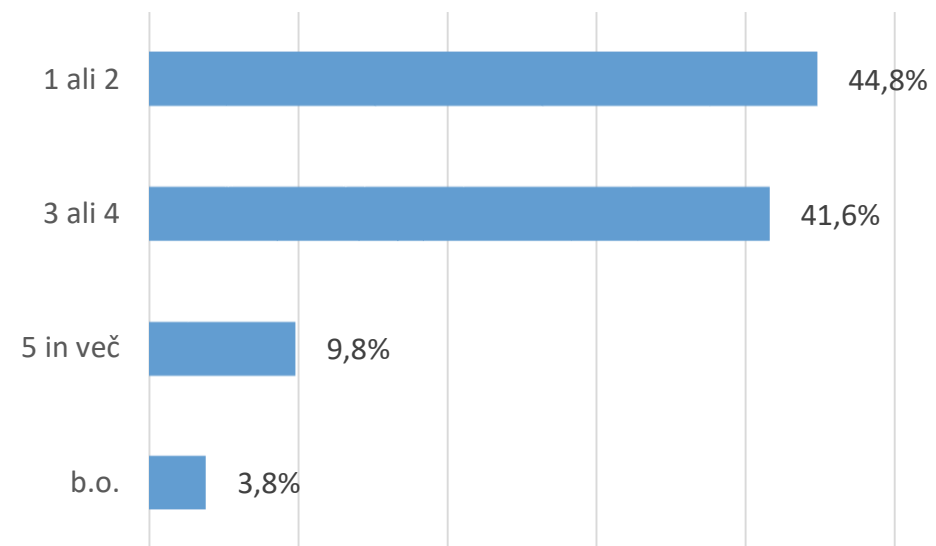


Socio-demografski podatki anketiranih

ZAKONSKI STAN (n=1000)

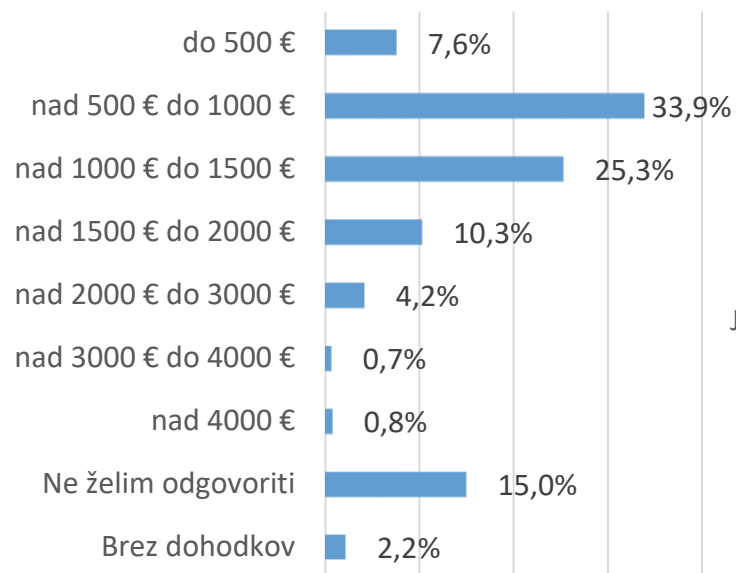


ŠT. ČLANOV GOSPODINJSTVA (n=1000)

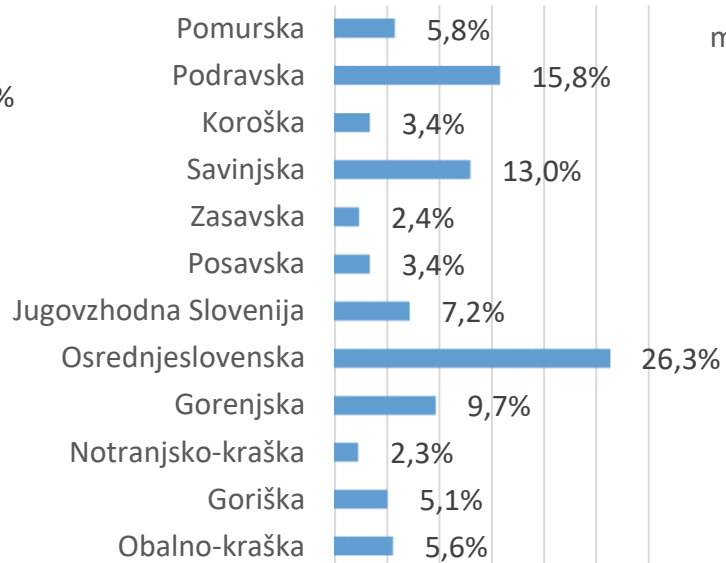


Socio-demografski podatki anketiranih

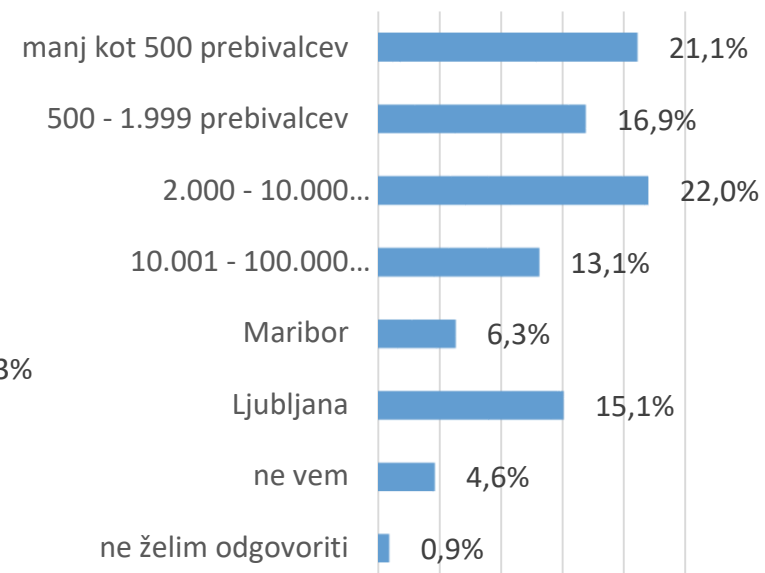
OSEBNI NETO DOHODEK (n=1000)

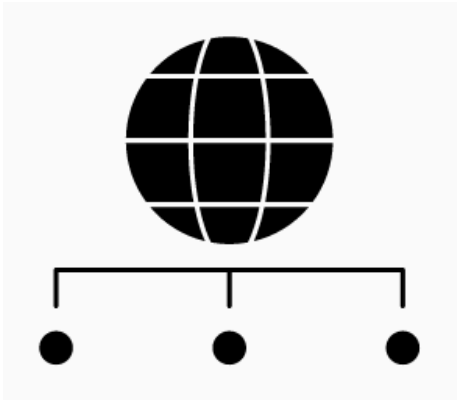


STATISTIČNA REGIJA (n=1000)



VELIKOST NASELJA (n=1000)

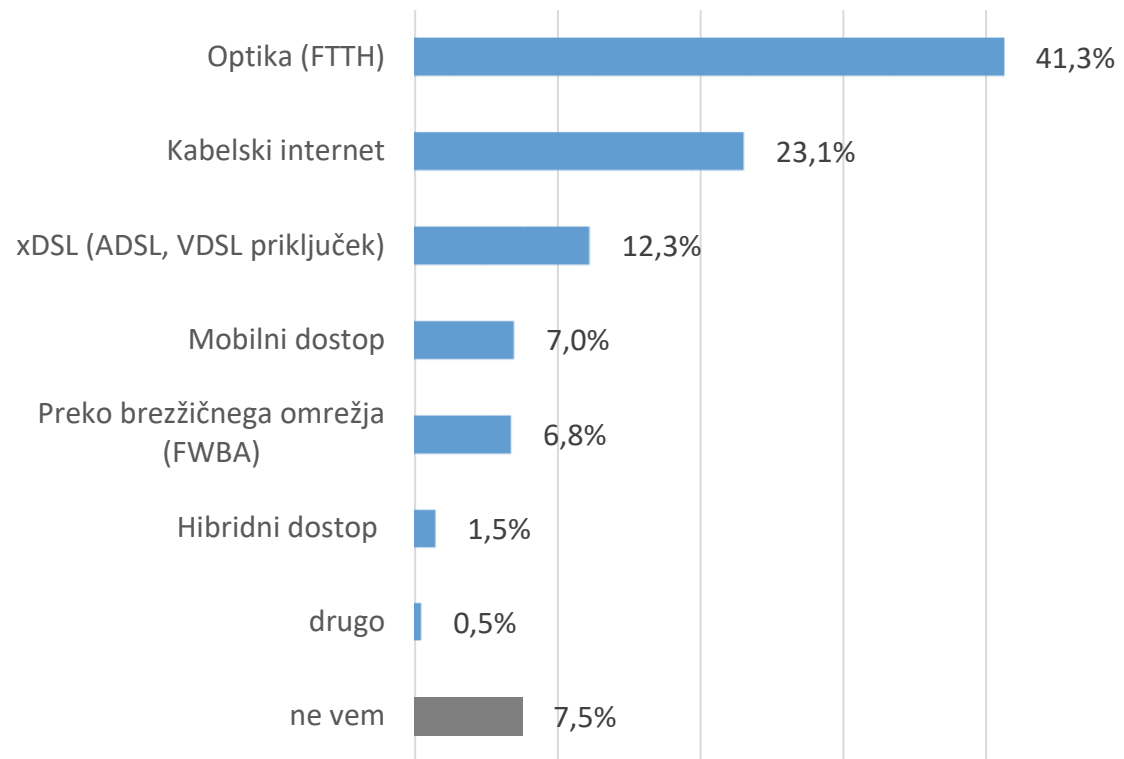




Dostop do interneta

Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?

Leto 2019, (n=1000)

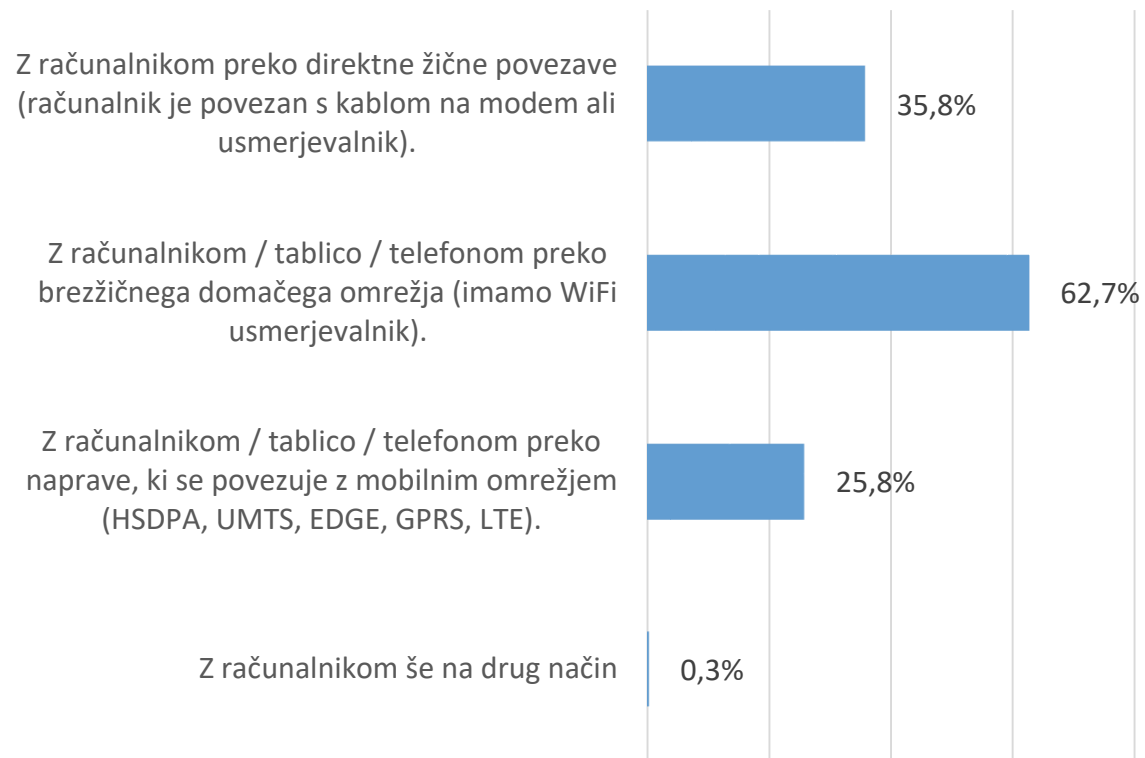


Največji delež anketiranih (41,3 %) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko optične povezave (FTTH). Slaba četrtnina anketirancev dostopa do interneta preko kablanskega interneta (23,1 %). Preko xDSL (ADSL, VDSL priključka) do interneta dostopa 12,3 % anketirancev.

Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet?

Več možnih odgovorov

Leto 2019, (n=1000)



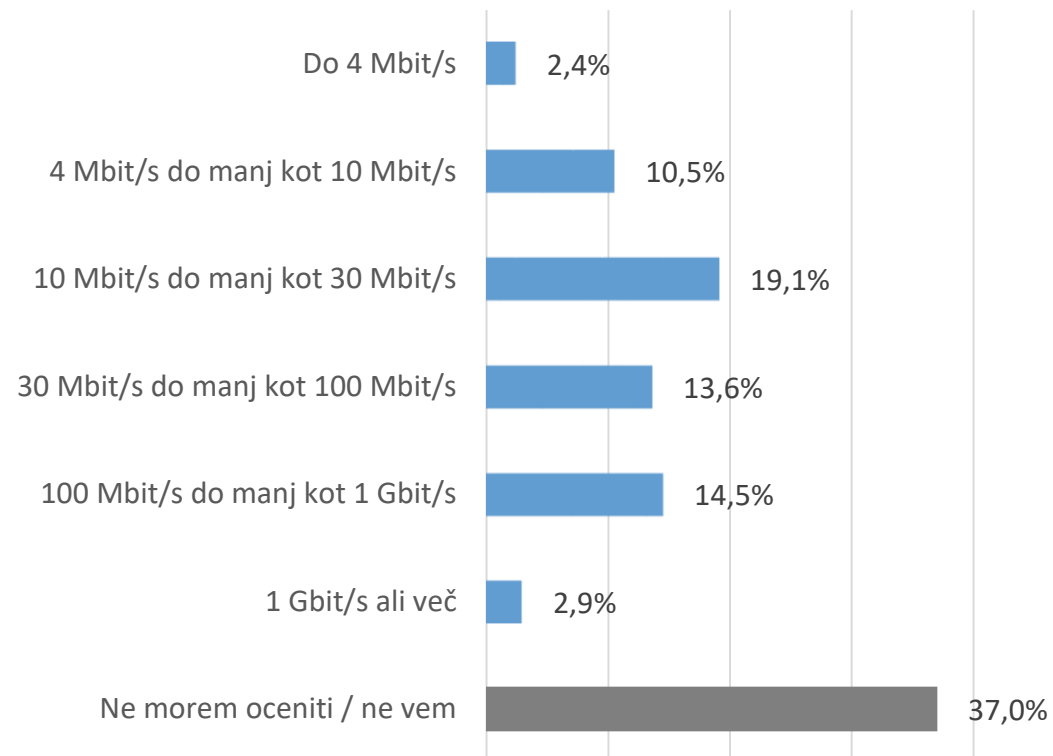
Dve tretjini anketiranih (62,7 %) v domačem okolju uporablja brezžično domače omrežje (WiFi), preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet. Tretjina anketiranih (35,8 %) doma uporablja (tudi) direktno žično internetno povezavo do računalnika, četrtnina anketiranih (25,8 %) pa se povezuje v internet preko naprave, ki se povezuje v mobilno omrežje.



Hitrost prenosa podatkov

Kakšna je hitrost prenosa podatkov do uporabnika vašega dostopa do interneta od doma? Zanima nas hitrost 'download' - prenos do uporabnika.

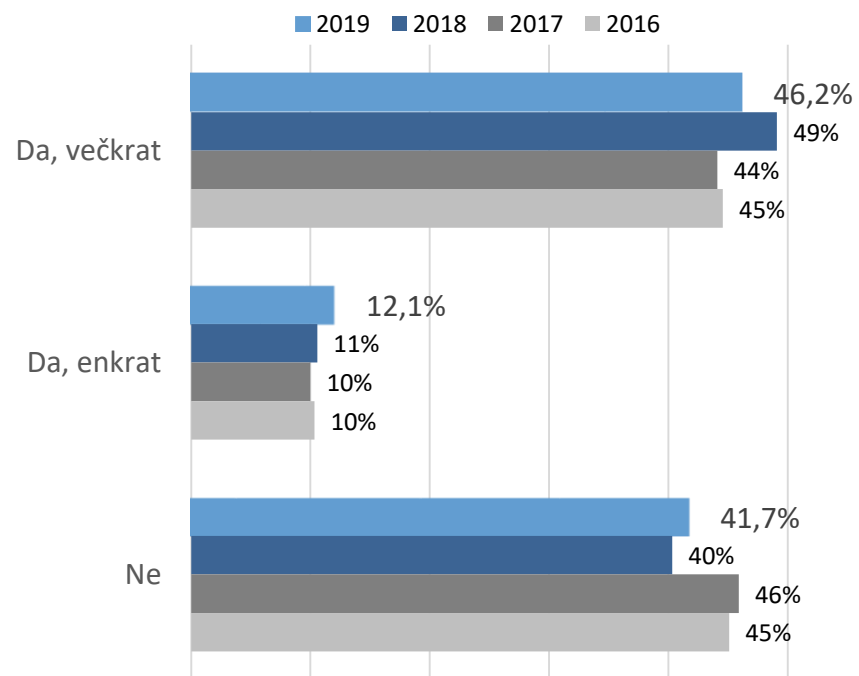
Leto 2019, (n=1000)



Dobra tretjina (37,0 %) anketirancev ne pozna hitrosti prenosa podatkov svojega domačega dostopa do interneta. Slaba polovica anketiranih (46 %) ima hitrost prenosa podatkov do 100 Mbit/s, hitrosti višje od 100 Mbit/s pa ima 17 % vprašanih.

Ali ste s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov že kdaj preverili, kakšno hitrost dejansko imate?

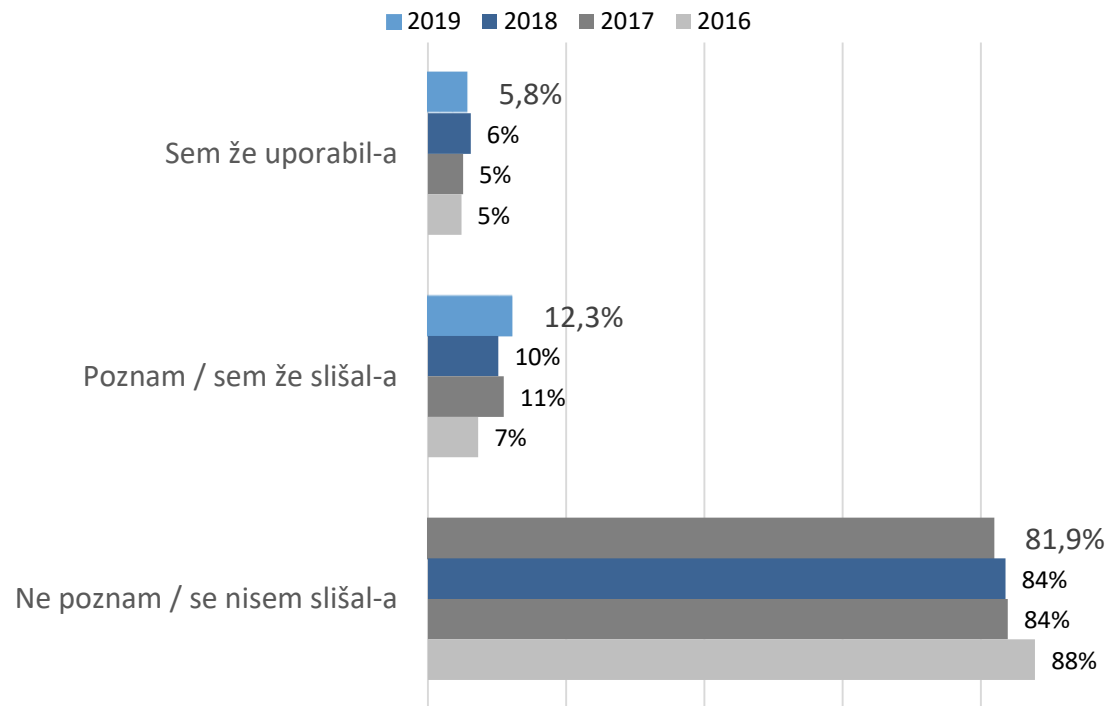
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki poznajo hitrost prenosa (n=630)



S pomočjo programov za merjenje hitrosti je slaba polovica anketirancev (46,2 %) že večkrat preverila dejansko hitrost prenosa podatkov, ki jo ima doma, 12,1 % anketirancev je to storilo enkrat, štiri desetine (41,7 %) pa še nikoli. V primerjavi s preteklimi leti ni zaznati izstopajočih sprememb.

Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSNetTest? To je aplikacija agencije AKOS za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

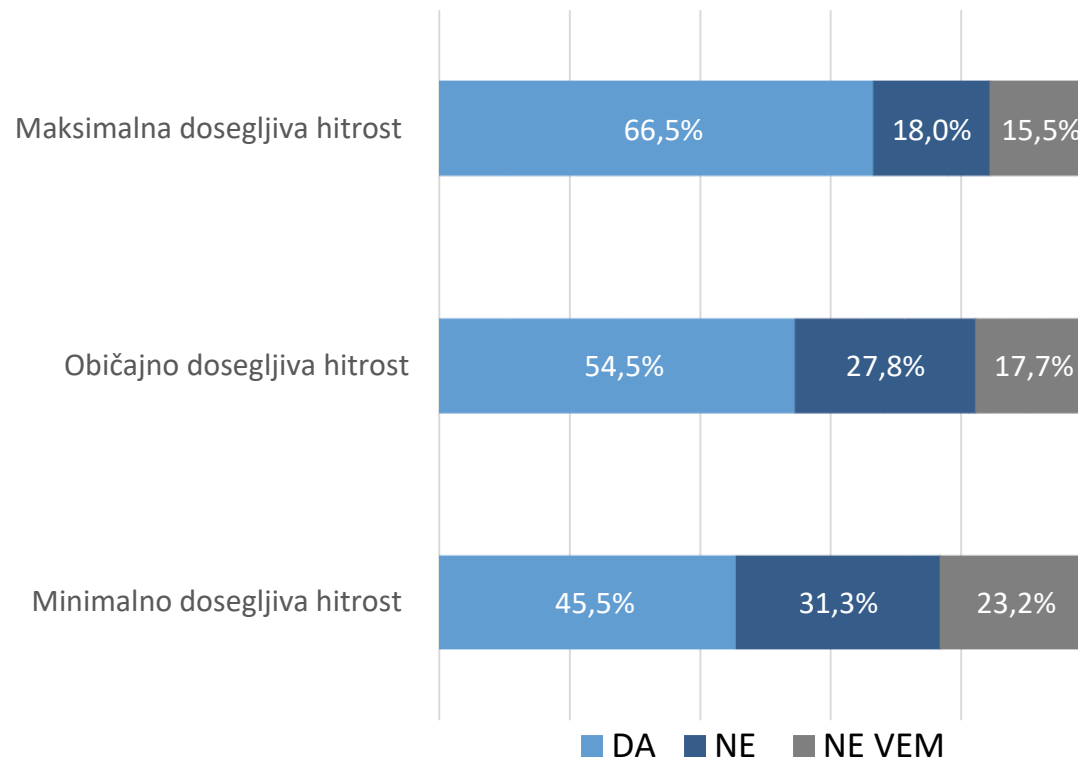
Leto 2019, (n=1000)



Večina vprašanih (81,9 %) ne pozna aplikacije AKOSNetTest. Aplikacijo pozna in jo je že uporabilo 5,8 % anketiranih, pozna pa jo oziroma so slišali zanjo (a je še niso uporabili) 12,3 % vprašanih. V primerjavi s preteklimi leti je (skupno) poznavanje aplikacije AKOSNetTest nekoliko zraslo (18,1 %).

Ali vas je operater, ponudnik storitev, seznanil s hitrostmi prenosa podatkov do uporabnika (download) na vašem priključku?

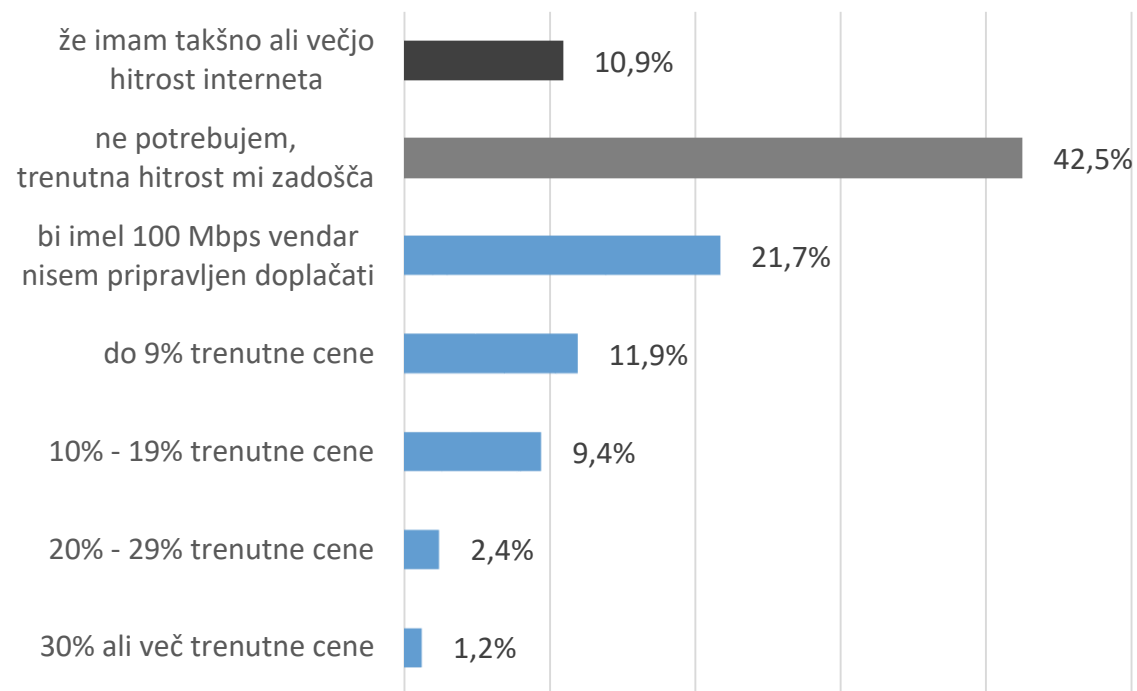
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki so že preverili hitrost prenosa (n=367)



Operater je z maksimalno dosegljivo hitrostjo prenosa na priključku seznanil dve tretjini uporabnikov (66,5 %), z običajno dosegljivo hitrostjo je seznanil dobro polovico (54,5 %), z minimalno dosegljivo hitrostjo pa slabo polovico (45,5 %) anketiranih uporabnikov, ki so že kdaj preverili hitrost prenosa podatkov na svojem priključku.

Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100 Mb/s?

Leto 2019, (n=1000)

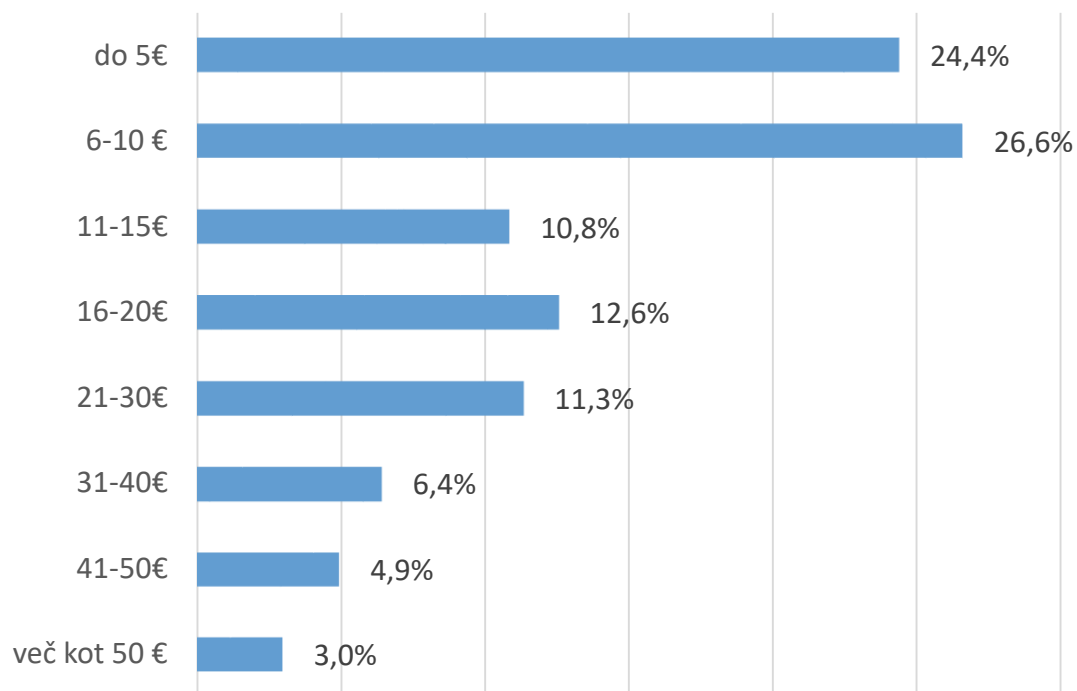


Desetina vprašanih (10,9 %) že ima hitrost interneta enako ali višjo od 100 Mb/s, štiri desetine vprašanih (42,5 %) pa višje hitrosti ne potrebujejo. Petina anketiranih (21,7 %) bi imela višjo hitrost interneta, a zanjo ni pripravljena doplačati. Do 9 odstotkov trenutne cene je povišanje hitrosti interneta pripravljena doplačati desetina vprašanih (9,4 %), med 20 in 29 odstotkov več bi doplačalo 2,4 % anketiranih, 30 odstotkov ali več pa je pripravljeno odšteti 1,2 % anketiranih.

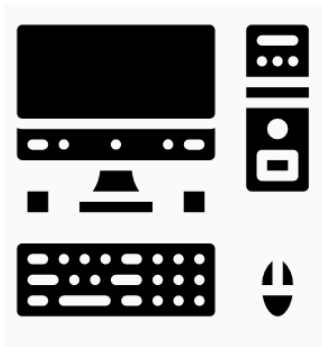
Izvajalec univerzalne storitve, tj. Telekom Slovenije, mora upravičencu na njegovo zahtevo na lokaciji stalnega prebivališča zagotoviti dostop do interneta s hitrostjo k uporabniku minimalno 4 Mbit/s, od uporabnika pa 512 kbit/s. Cena mora biti enotna za celotno območje RS.

Koliko naj bi po vašem mnenju stal tak minimalni širokopasovni dostop do interneta s hitrostjo do uporabnika 4 Mb/s, da bi bila njegova cena za uporabnika še pravična in sprejemljiva?

Leto 2019, opredeljeni (n=404)



Največji delež opredeljenih anketirancev (51 %) je mnenja, da cena za tak dostop ne bi smela presegati 10 evrov. **10 evrov** je tudi najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali. Glede na povprečje cen, ki so jih anketiranci navajali, naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop 17,88 evrov. V letu 2018 je 5 evrov najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali. Glede na povprečje cen, ki so jih anketiranci navajali, naj bi v letu 2018 bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop 17,99 evrov.

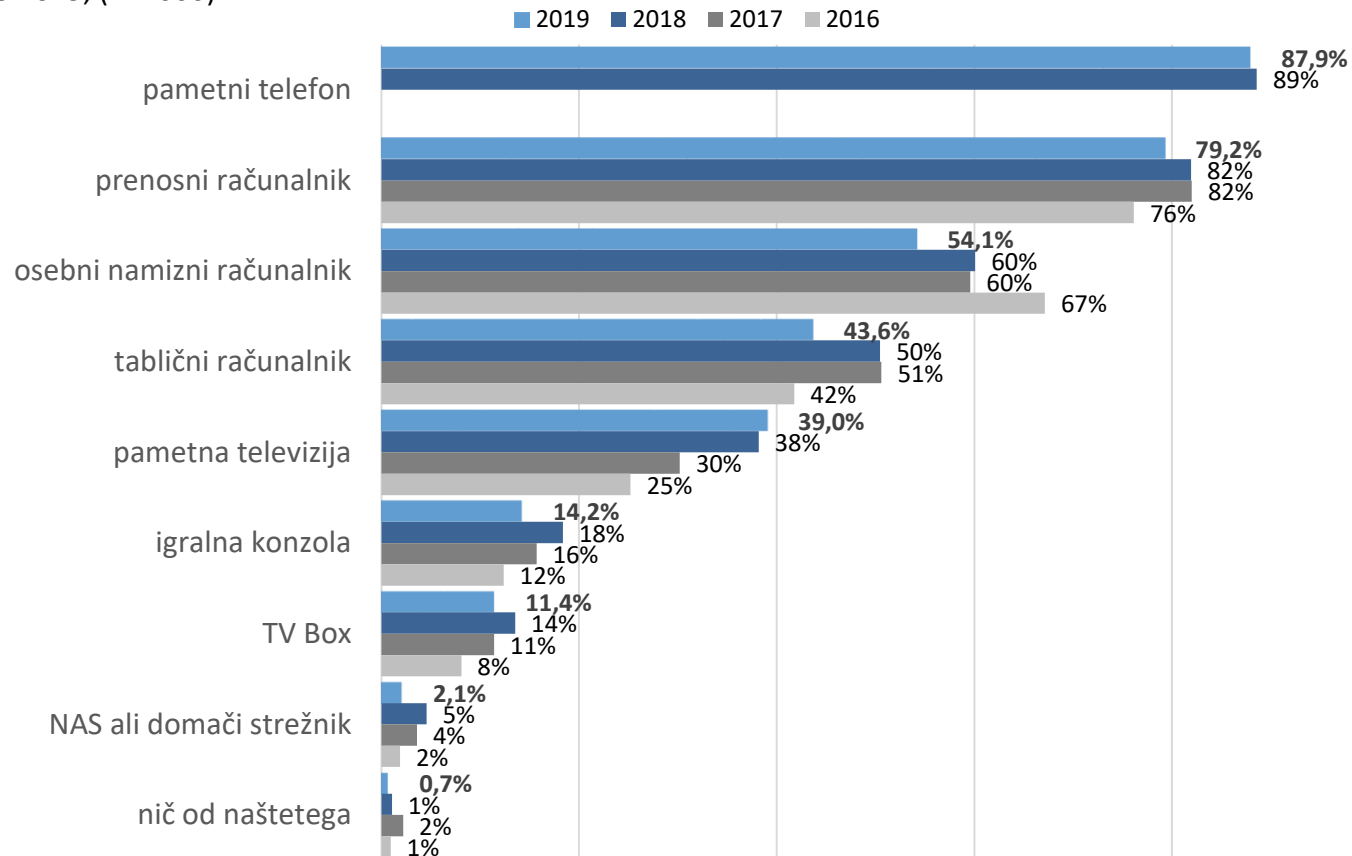


Opremljenost gospodinjstev z napravami

Katere od navedenih naprav imate v vašem gospodinjstvu in jih tudi uporabljate?

Več možnih odgovorov

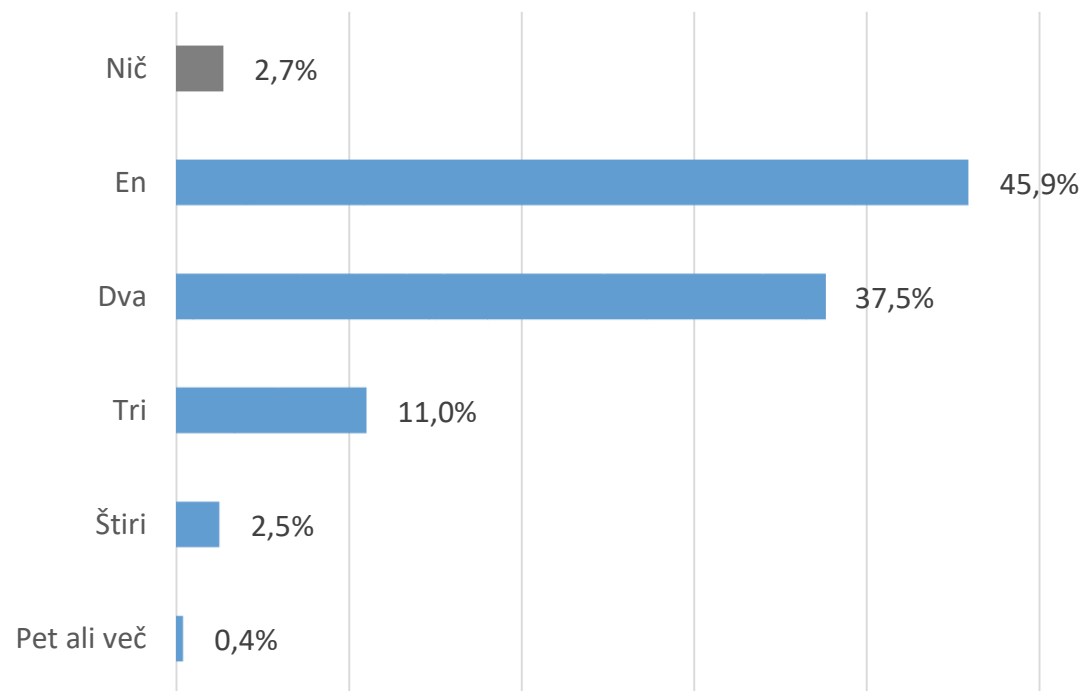
Leto 2019, (n=1000)



Velika večina anketirancev ima pametni telefon (87,9 %) in prenosni računalnik (79,2 %). Osebni namizni računalnik ima dobra polovica (54,1 %) anketirancev, tablični računalnik pa 43,6 % anketirancev.

Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu?

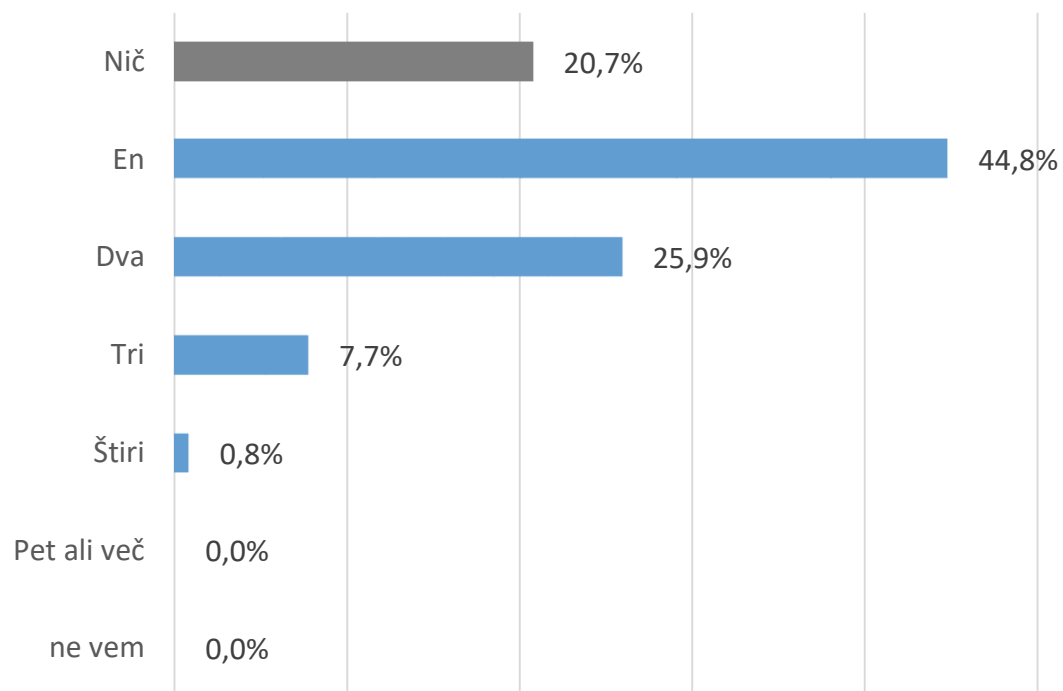
Leto 2019, (n=1000)



Slaba polovica vprašanih (45,9 %) ima en televizor v gospodinjstvu, tretjina (37,5 %) ima dva televizorja, tri televizorje ima desetina vprašanih (11,0 %), štiri in več televizorjev pa ima 2,9 % anketiranih.

Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)?

Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki imajo najmanj en televizor (n=969)



leto 2019	Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom ali ima vstavljeno kartico za digitalni sprejem?						skupaj
	nič	en	dva	tri	štiri		
Koliko televizorjev imate v uporabi v vašem gospodinjstvu?	en	27%	73%	0%	0%	0%	100%
	dva	17%	24%	59%	0%	0%	100%
	tri	8%	10%	24%	58%	0%	100%
	štiri	8%	12%	12%	36%	32%	100%
	pet ali več	0%	0%	50%	50%	0%	100%
	skupaj	21%	45%	26%	8%	1%	100%

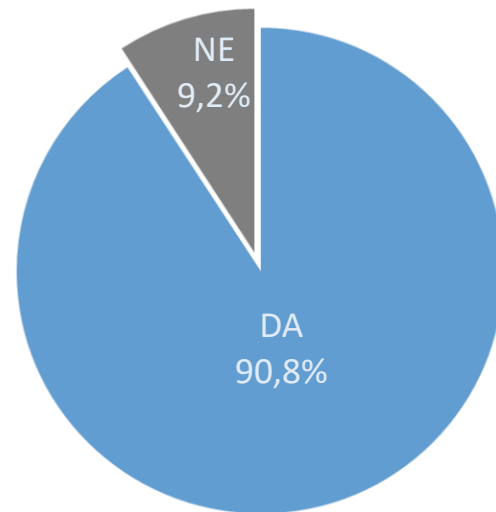
Pri anketirancih, ki imajo en televizor, je z digitalnim sprejemnikom povezanih 73 % le-teh. Pri tistih, ki imajo dva televizorja, je z digitalnim sprejemnikom en televizor povezan v skoraj četrtini primerov (24 %), oba pa v 59 %.



Uporaba storitev

Imate v vašem gospodinjstvu internet sklenjen v sklopu katere izmed t.i. paketnih ponudb telekomunikacijskih storitev, ki znotraj enega samega paketa (na enem računu) vključuje več telekomunikacijskih storitev?

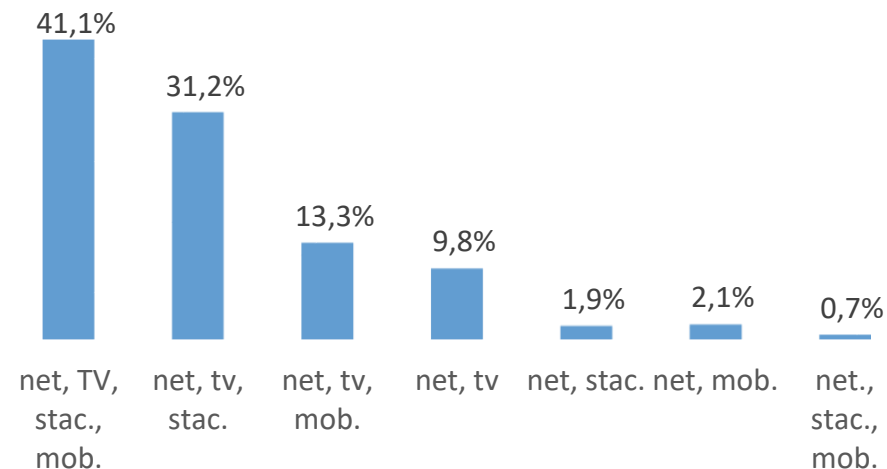
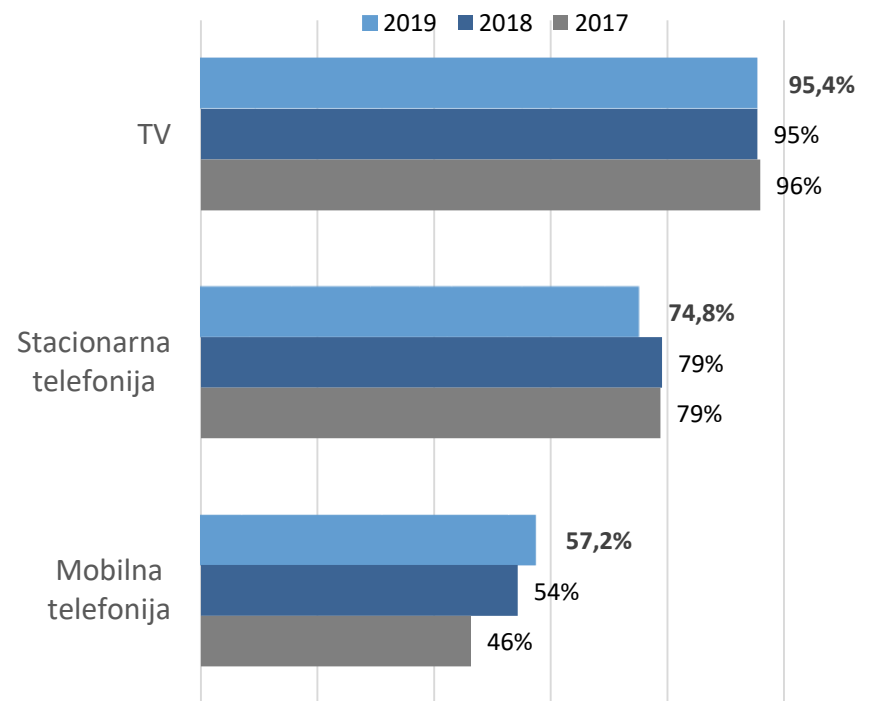
Leto 2019, (n=1000)



V večini gospodinjstev anketiranih (90,8 %) imajo sklenjen paket, ki poleg ostalih telekomunikacijskih storitev vključuje tudi internet.

Katere izmed storitev poleg interneta pa vključuje vaša paketna ponudba več telekomunikacijskih storitev?

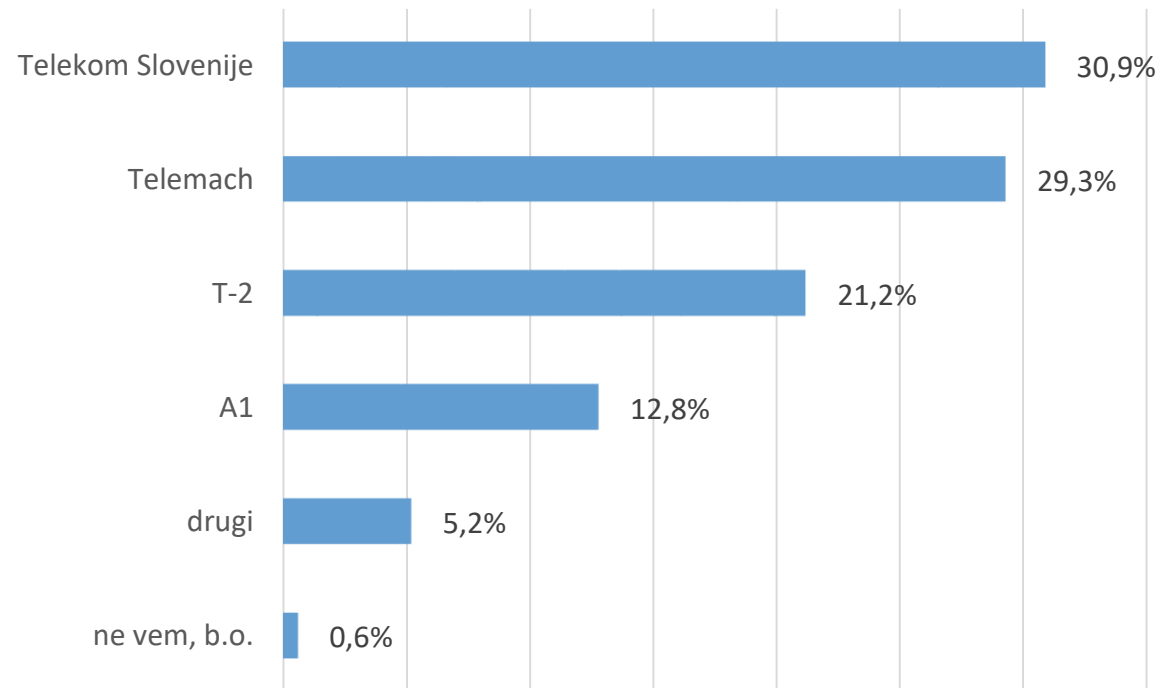
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki imajo paket z internetom (n=908)



Večina ima poleg interneta v paket vključeno televizijo (95,4 %) ter stacionarno telefonijo (74,8 %), sledi mobilna telefonija (57,2 %). Štiri desetine (41,1 %) anketirancev imajo v paket vključene vse štiri storitve. Približno tretjina (31,2 %) ima paket "trojček", ki vključuje internet, televizijo in stacionarno telefonijo.

Kateri je vaš ponudnik internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet v vašem gospodinjstvu?

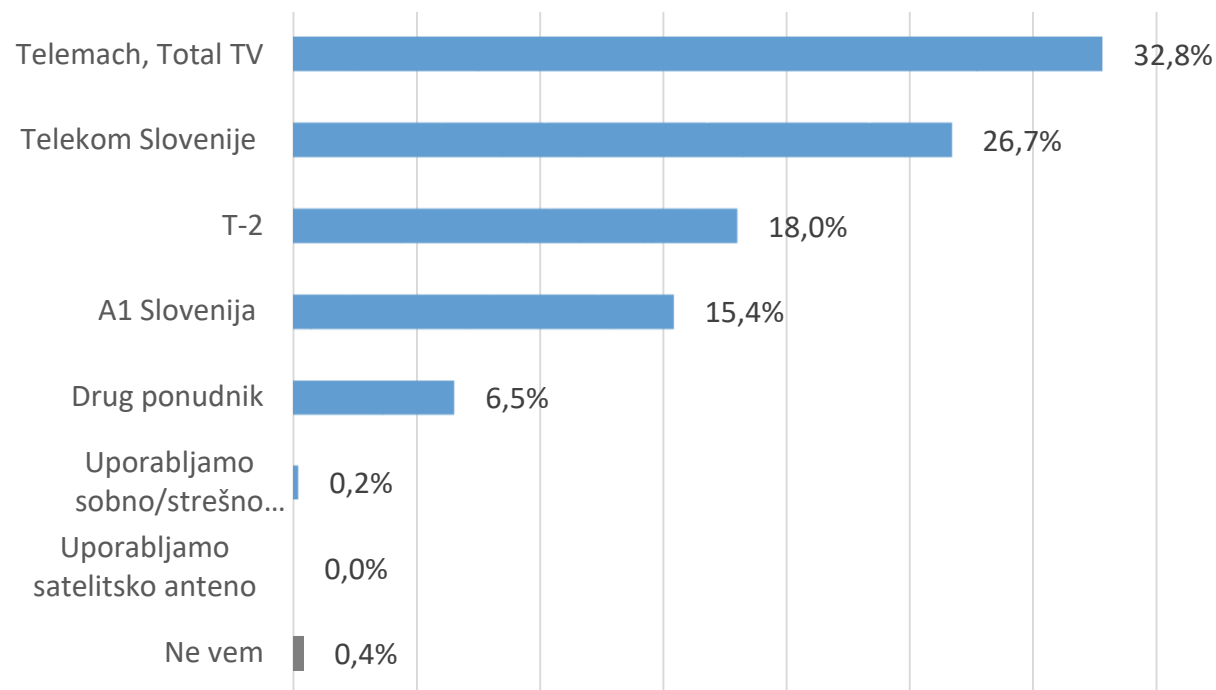
Leto 2019, (n=1000)



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve interneta pri Telekomu Slovenije (30,9 %), prav tako pri Telemachu (29,3 %), sledi T-2 (21,2 %) in A1 (12,8 %).

Katerega ponudnika televizijske storitve uporabljate?

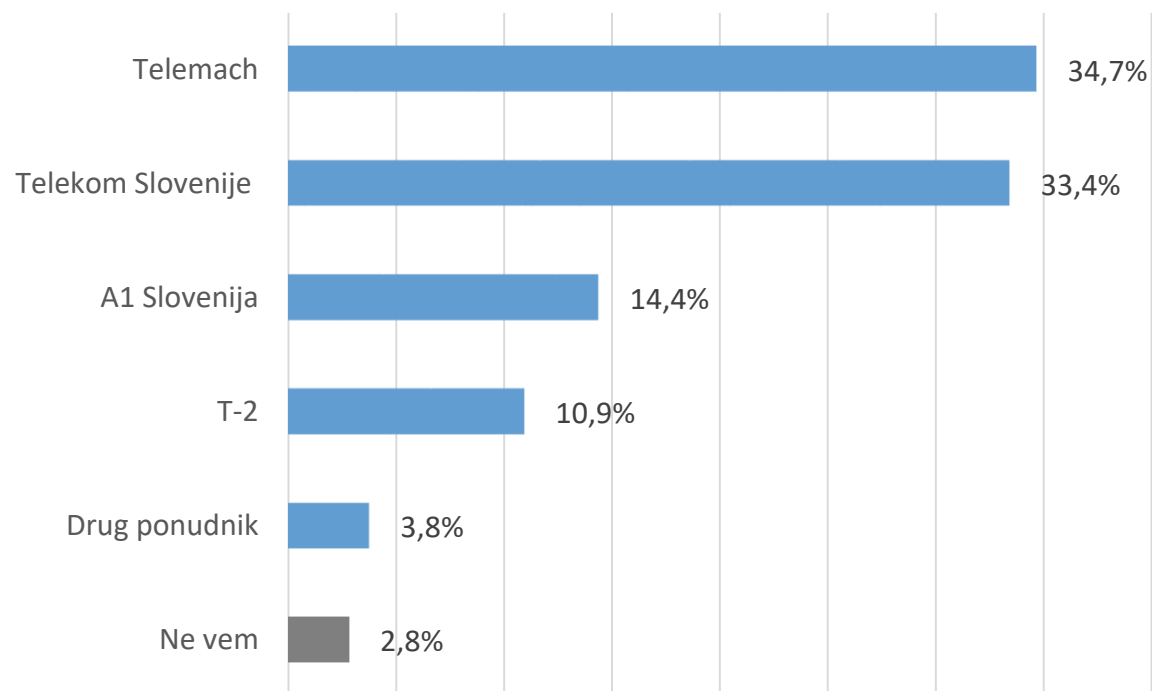
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo (n=879)



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve televizije pri Telemachu (32,8 %), dobra četrtnina pri Telekom Slovenije (26,7 %), sledi T-2 (18,0 %) in A1 Slovenija (15,4 %).

Katerega ponudnika telefonske storitve uporabljate?

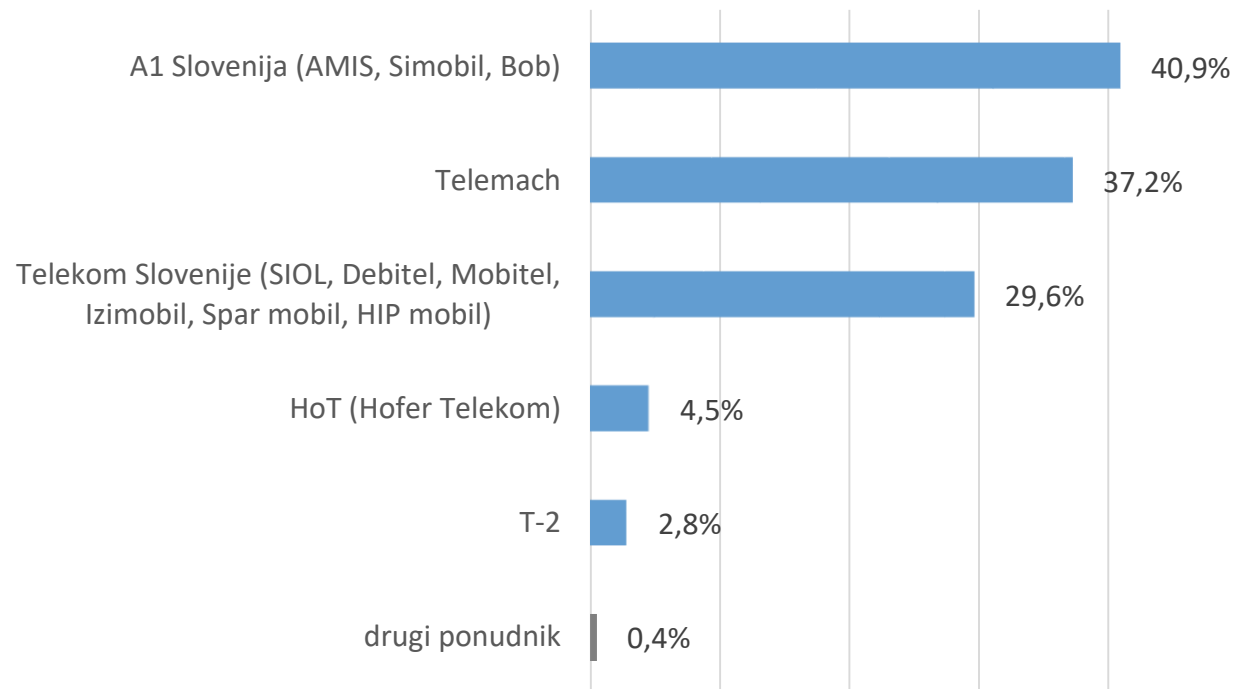
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo stacionarno telefonijo (n=693)



Tretjina anketirancev uporablja storitve stacionarne telefonije pri Telemachu (34,7 %), podoben delež pa pri Telekomu Slovenije (33,4 %), sledita A1 Slovenija (14,4 %) in T-2 (10,9 %).

Katerega ponudnika oz. katere ponudnike mobilne telefonije pa uporabljate v vašem gospodinjstvu?

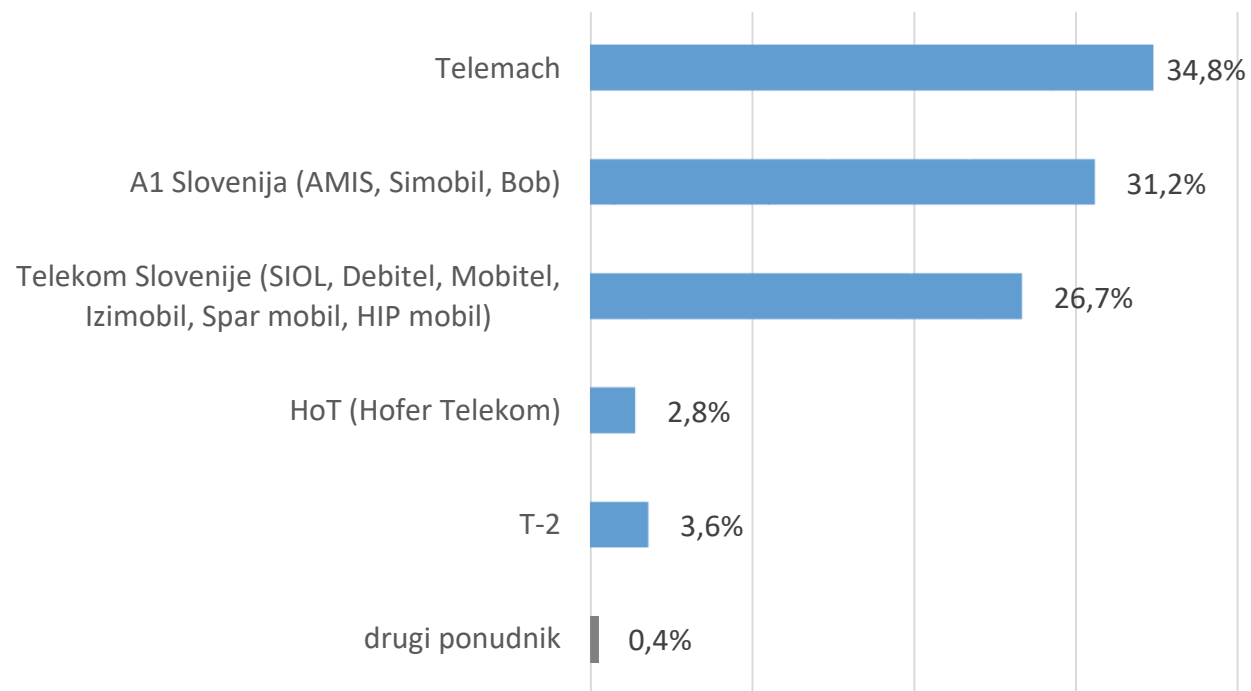
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom (n=393)



Štiri desetine anketirancev, ki mobilne telefonije nimajo skupaj v paketu z internetom, uporabljajo storitve mobilne telefonije pri A1 Slovenija (40,9 %), dobra tretjina pri Telemachu (37,2 %), sledi Telekom Slovenije (29,6 %), HOT (4,5 %) in T-2 (2,8 %).

In katerega izmed teh ponudnikov vi osebno uporabljate najpogosteje?

Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom (n=393)

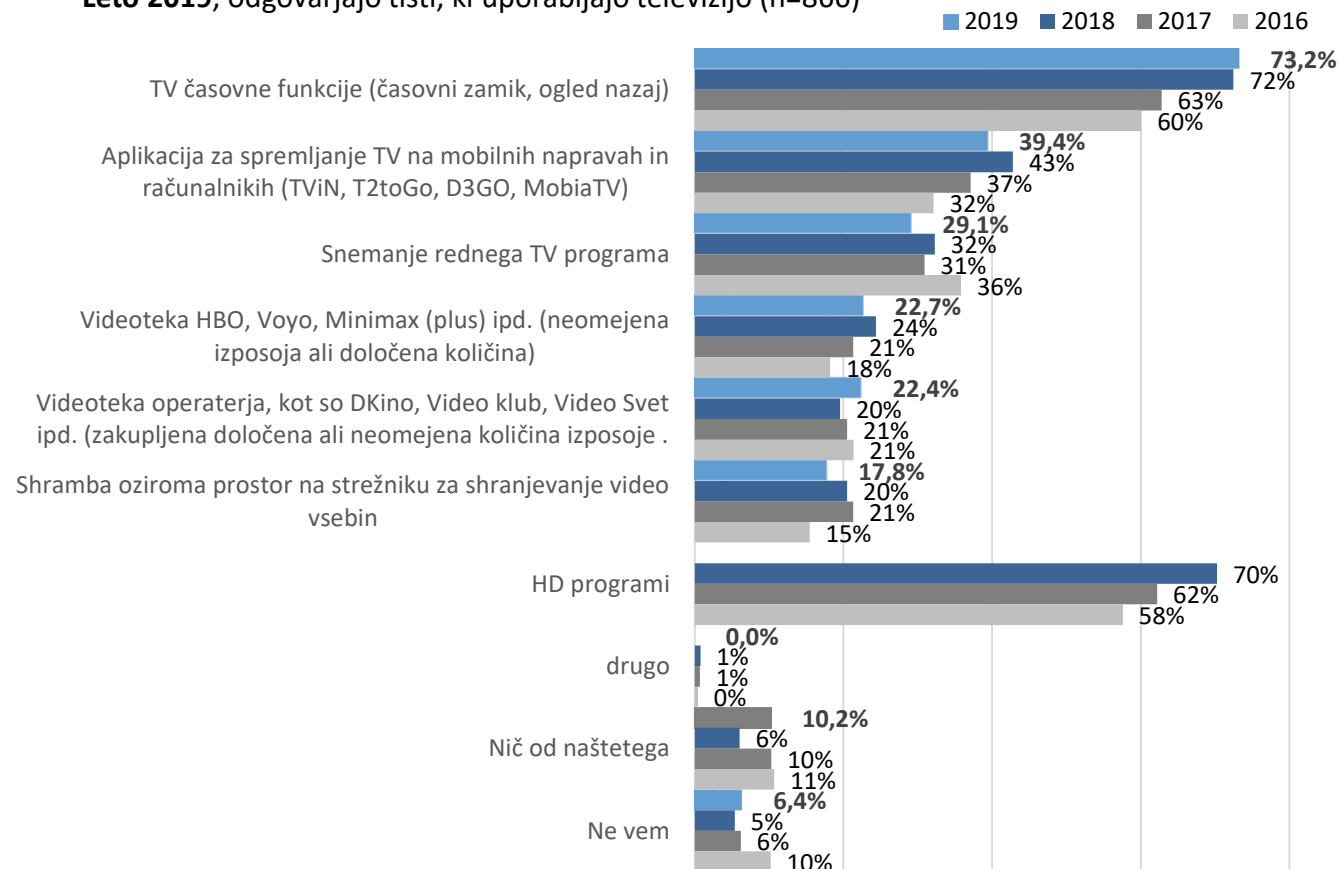


Tretjina anketirancev, ki mobilne telefonije nima skupaj v paketu z internetom, osebno uporablja storitve mobilne telefonije pri Telemachu (34,8 %), sledi A1 Slovenija (31,2 %), Telekom Slovenije (26,7 %).

Kaj od navedenega vključuje vaš paket televizijskih storitev?

Več možnih odgovorov.

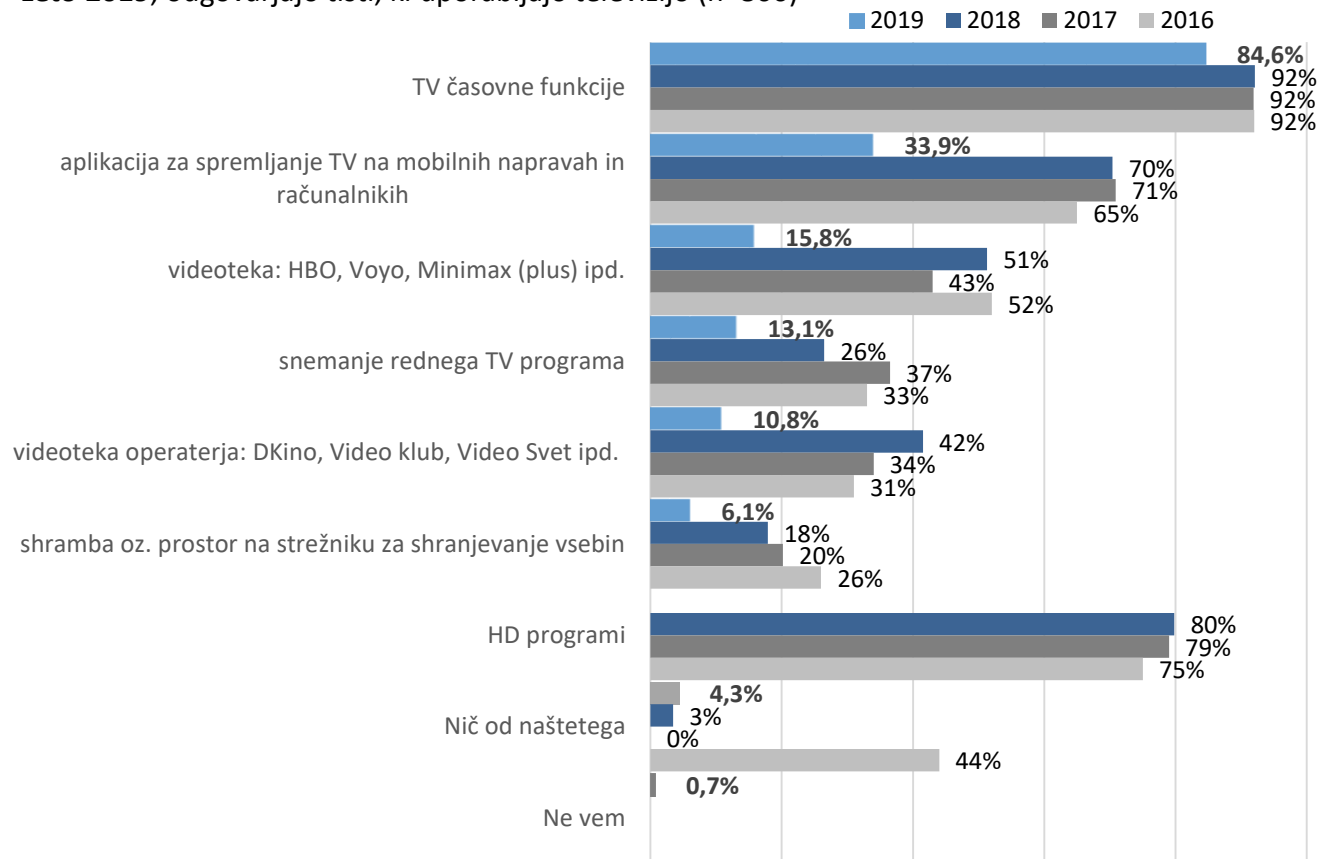
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo (n=866)



Dve tretjini uporabnikov televizije imata v paketu televizijskih storitev vključene TV časovne funkcije (73,2 %), tretjina ima tudi aplikacije za spremljanje TV na mobilnih napravah (39,4 %). Glede na pretekla leta je opazna rast ponudbe TV časovnih funkcij, medtem ko je ponudba HD programov že vključena v večino programskih shem.

Kaj od navedenega pa tudi uporabljate? Več možnih odgovorov.

Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo (n=866)

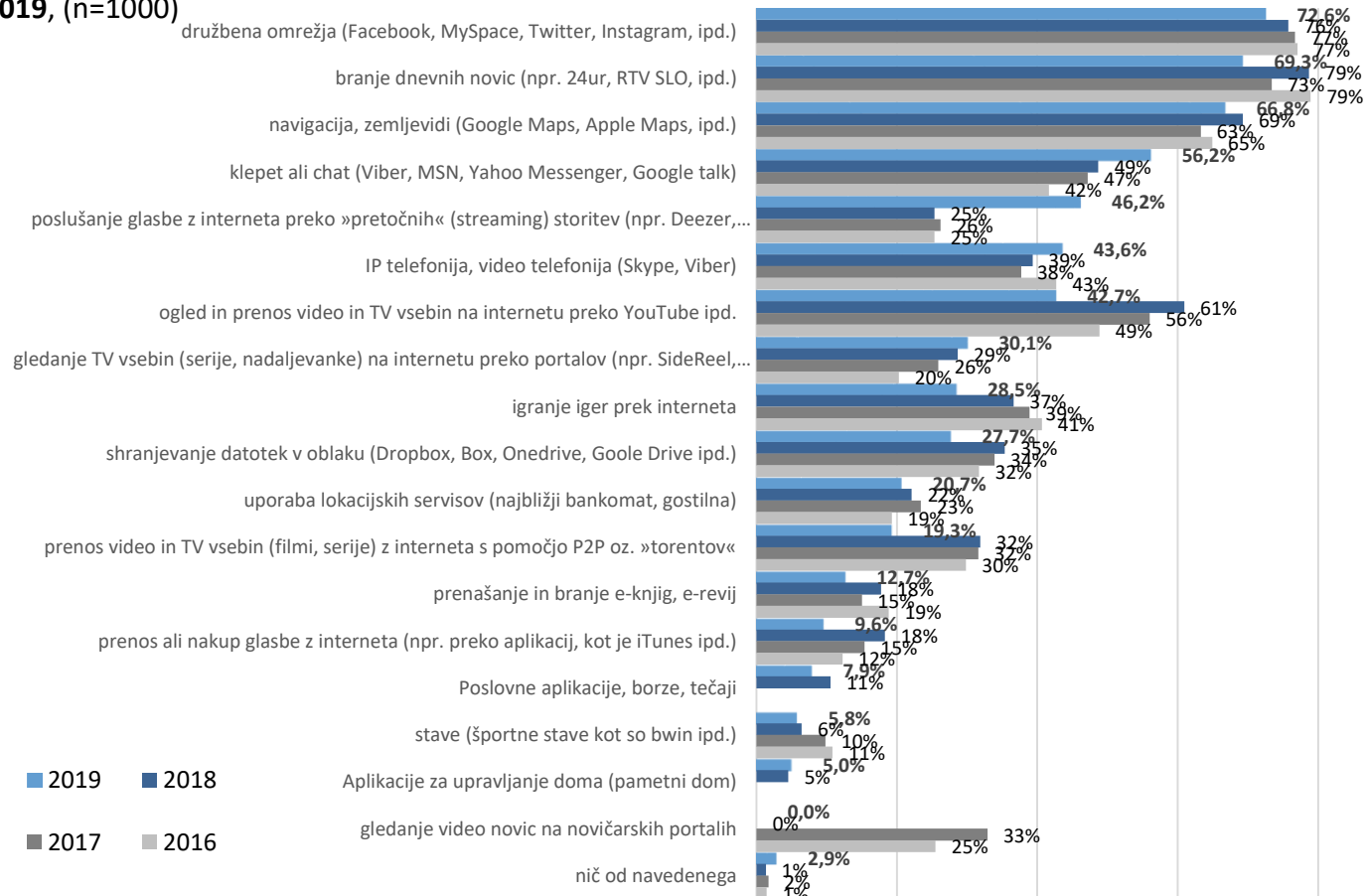


Večina uporabnikov televizije, ki ima v paketu različne televizijske storitve, uporablja TV časovne funkcije (84,6 %), tretjina pa tudi aplikacije za spremljanje TV na mobilnih napravah (33,9 %). Dejanska uporaba vseh televizijskih storitev, z izjemo TV časovnih funkcij, je glede na pretekla leta manjša.

Kaj vi osebno uporabljate od spletnih storitev?

Več možnih odgovorov.

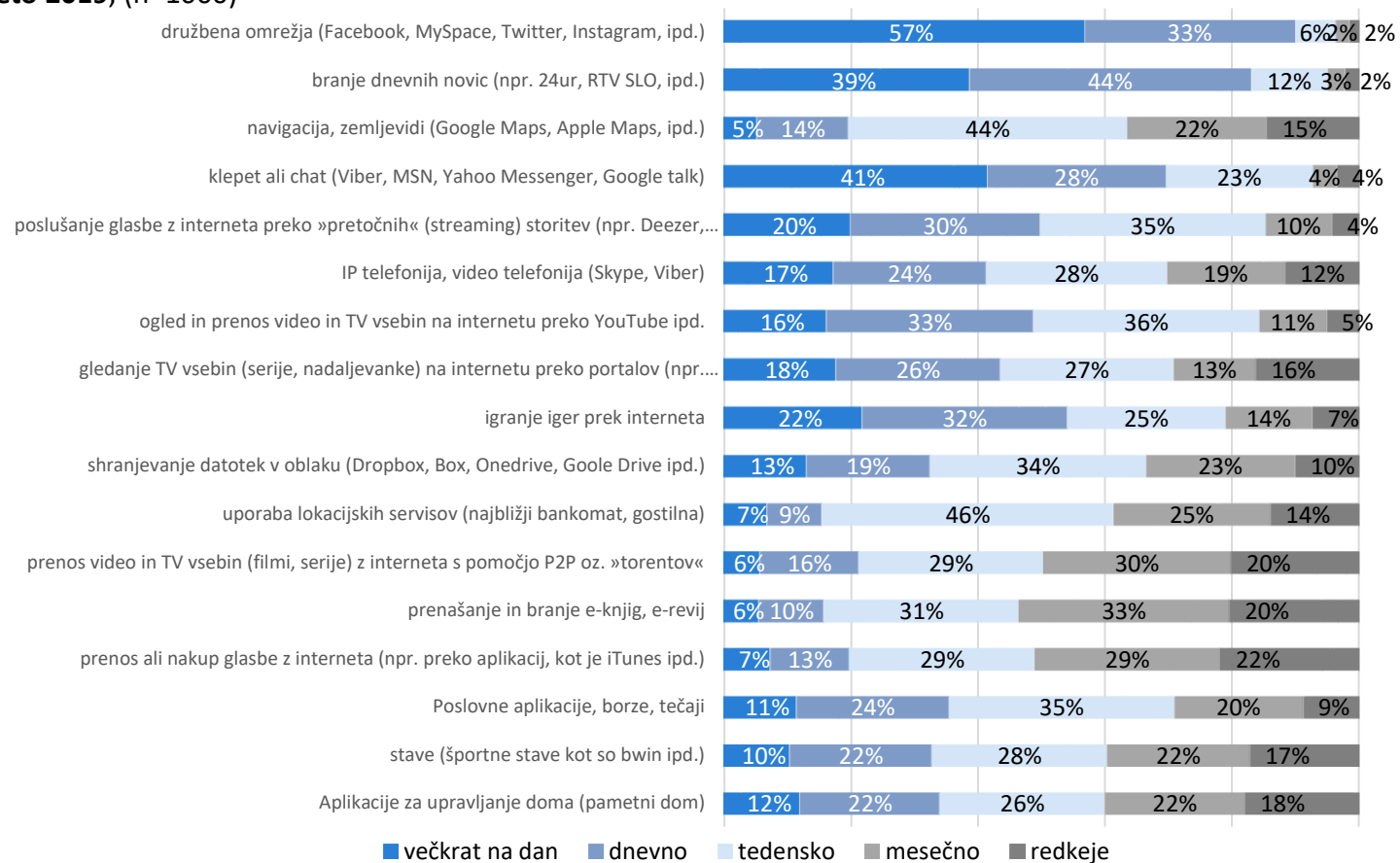
Leto 2019, (n=1000)



Slabe tri četrtine anketiranih na spletu uporabljajo družbena omrežja (72,6 %), dve tretjini bereta dnevne novice (69,3 %), dve tretjini uporabljata navigacije in zemljevide (66,8 %), dobra polovica pa uporablja klepet ali chat (56,2 %).

Kako pogosto preko interneta uporabljate ...?

Leto 2019, (n=1000)



Anketiranci najpogosteje uporabljajo družbena omrežja, večkrat na dan jih uporablja 57 % vprašanih, dnevno pa 33 %. Več kot tretjina anketirancev večkrat na dan uporablja še klepet (41 %) in bere novice (39 %).

Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?

		2015	2016	2017	2018	2019
Uporaba storitev na portalu eDavki (npr. oddaja dohodnine prek interneta)	uporabljam	20%	19%	22%	27%	31%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	13%	13%	12%	11%	13%
	nikoli še nisem uporabil	67%	67%	66%	62%	56%
Uporaba storitev na E-Uprava (npr. Oddaja vloge za otroške, subvencijo vrtce, podaljšanje osebne, potnega lista, ipd.)	uporabljam	22%	18%	26%	30%	30%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	12%	14%	14%	11%	14%
	nikoli še nisem uporabil	66%	68%	60%	58%	56%
Uporaba storitev E-Bančništva pri vaši banki (npr. plačevanje položnic, ipd.)	uporabljam	60%	56%	64%	70%	72%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	9%	9%	8%	6%	7%
	nikoli še nisem uporabil	31%	35%	28%	25%	21%
Upravljanje z naročenimi storitvami pri vašem ponudniku interenta (npr. vklop ali izklop programskih paketov, naročilo sprememb na paketu, ipd.)	uporabljam	33%	27%	29%	29%	29%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	13%	18%	19%	15%	17%
	nikoli še nisem uporabil	54%	56%	52%	56%	53%
Oddaja stanja števec prek spletnega portala dobavitelja elektrike ali zemeljskega plina	uporabljam	31%	26%	31%	29%	29%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	9%	12%	14%	14%	15%
	nikoli še nisem uporabil	60%	62%	55%	57%	56%
Delo od doma (npr. delodajalec vam omogoča povezavo s službenim informacijskim sistemom)	uporabljam	17%	15%	17%	19%	16%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	11%	11%	12%	10%	11%
	nikoli še nisem uporabil	72%	74%	71%	71%	73%

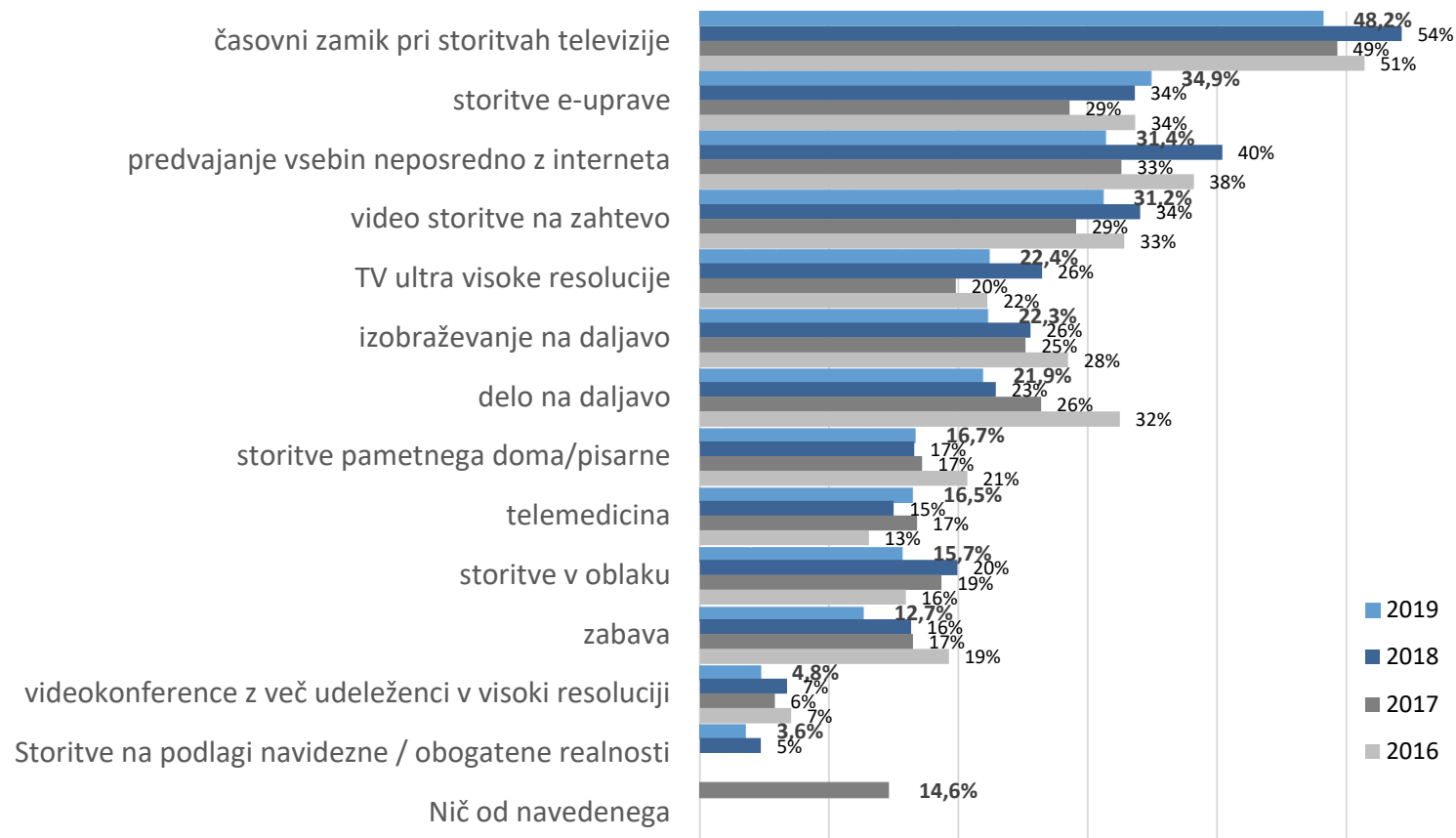
Leto 2019, (n=1000)

Izmed navedenih storitev največji delež anketirancev uporablja storitve elektronskega bančništva (72 %), sledi uporaba storitev na portalu eDavki.

Katere od naštetih vsebin ali širokopasovnih storitev bi v prihodnosti želeli (intenzivneje) uporabljati?

Več možnih odgovorov.

Leto 2019, (n=1000)



V prihodnje bi slaba polovica (48,2 %) anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije. Tretjina (34,9 %) anketirancev bi si želela v večji meri uporabljati storitve e-uprave, tretjina (31,4 %) bi si želela v večji meri predvajati vsebine neposredno z interneta in tretjina (31,2 %) bi si želela bolj intenzivno uporabljati video storitve na zahtevo.

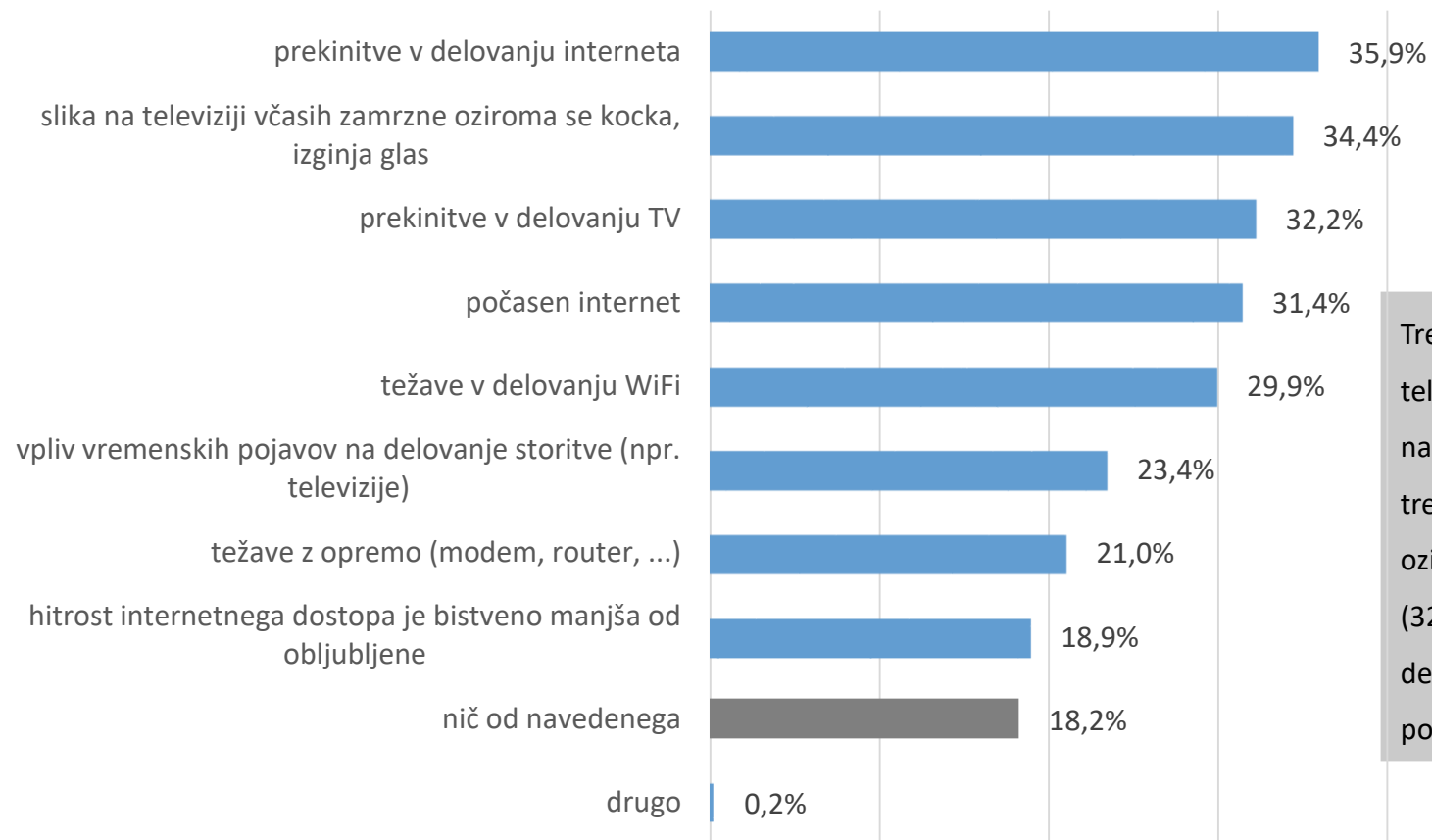


Uporabniške izkušnje

S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete?

Več možnih odgovorov

Leto 2019, (n=1000)



Tretjina anketirancev (35,9 %) je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletela na prekinitve v delovanju interneta, tretjini (34,4 %) slika na televiziji zamrzne oziroma se kocka ali pa izginja glas, tretjina (32,2 %) doživlja težave oziroma prekinitve v delovanju TV, tretjina (31,4 %) pa ima počasen internet.

V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma?

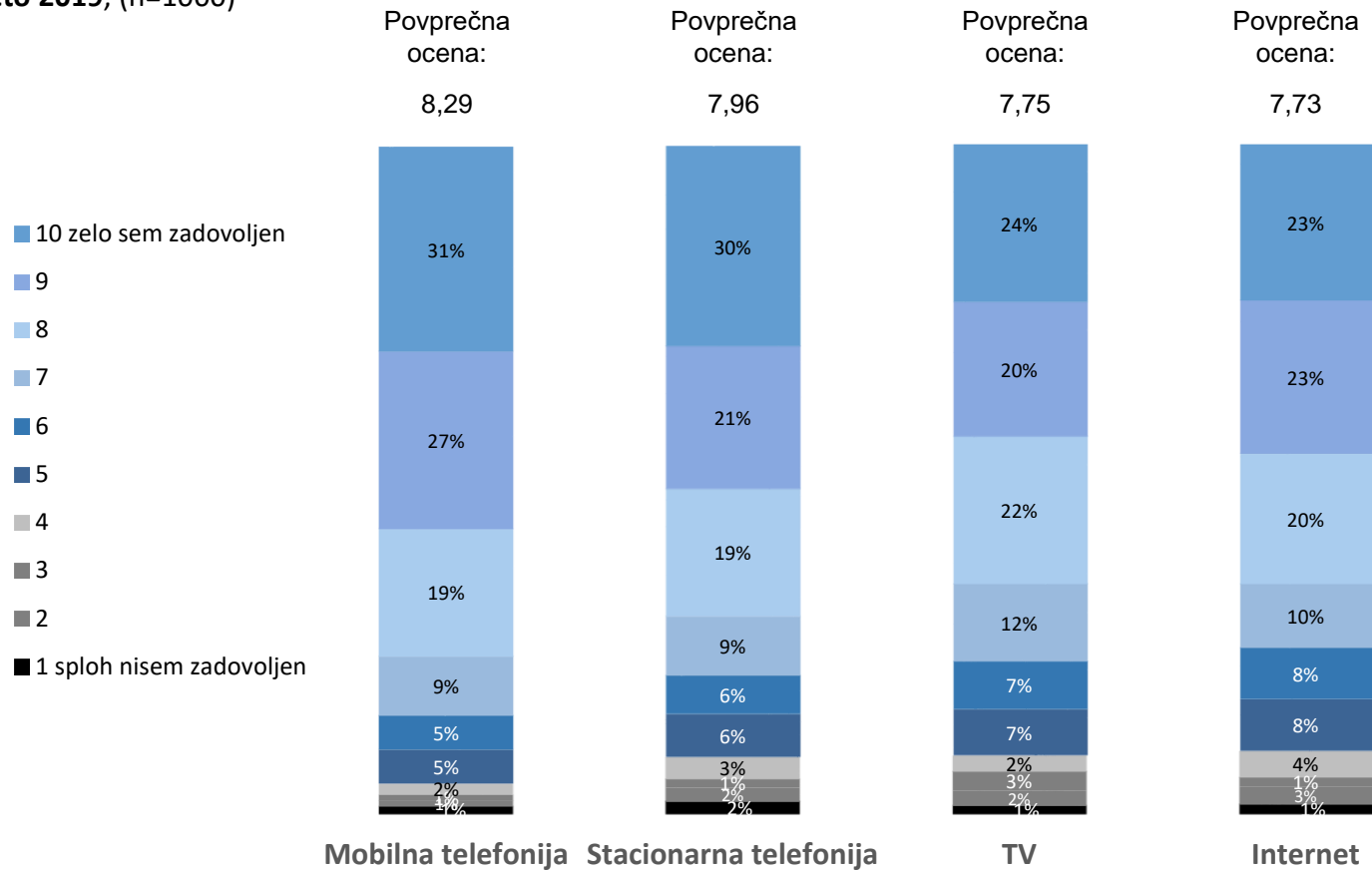
		2015	2016	2017	2018	2019
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	sploh se NE strinjam	13%	11%	10%	19%	28%
	se NE strinjam	23%	25%	30%	29%	20%
	nekaj vmes	32%	33%	31%	30%	27%
	se strinjam	17%	19%	15%	11%	13%
	popolnoma se strinjam	15%	13%	14%	10%	14%
povprečna ocena					2,63	2,66
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.	sploh se NE strinjam	8%	7%	5%	9%	16%
	se NE strinjam	21%	18%	20%	23%	14%
	nekaj vmes	37%	37%	37%	33%	30%
	se strinjam	21%	26%	26%	24%	21%
	popolnoma se strinjam	13%	12%	11%	12%	19%
povprečna ocena				3,07	3,13	
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.	sploh se NE strinjam	9%	10%	7%	15%	17%
	se NE strinjam	22%	22%	27%	22%	18%
	nekaj vmes	27%	28%	28%	28%	28%
	se strinjam	25%	23%	23%	20%	18%
	popolnoma se strinjam	17%	17%	14%	15%	20%
povprečna ocena				2,98	3,06	
Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.	sploh se NE strinjam	0%	0%	0%	2%	1%
	se NE strinjam	1%	1%	1%	2%	2%
	nekaj vmes	6%	7%	5%	8%	8%
	se strinjam	26%	29%	32%	29%	21%
	popolnoma se strinjam	67%	63%	62%	60%	69%
povprečna ocena				4,43	4,54	

Leto 2019, (n=1000)

Dve tretjini anketirancev (69 %) se strinjata s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno. Glede na delež strinjanja oz. ne strinjanja s trditvami, bi lahko povzeli, da imajo štiri desetine anketirancev (40 %) v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebujejo, da tretjina (35 %) občasno zaznava počasno delovanje ali nedelovanje interneta in da polovica (48 %) anketirancev tudi če bi imela višjo hitrost interneta, ne bi uporabljala več spletnih multimedijskih storitev.

ZADOVOLJSTVO s ponudniki

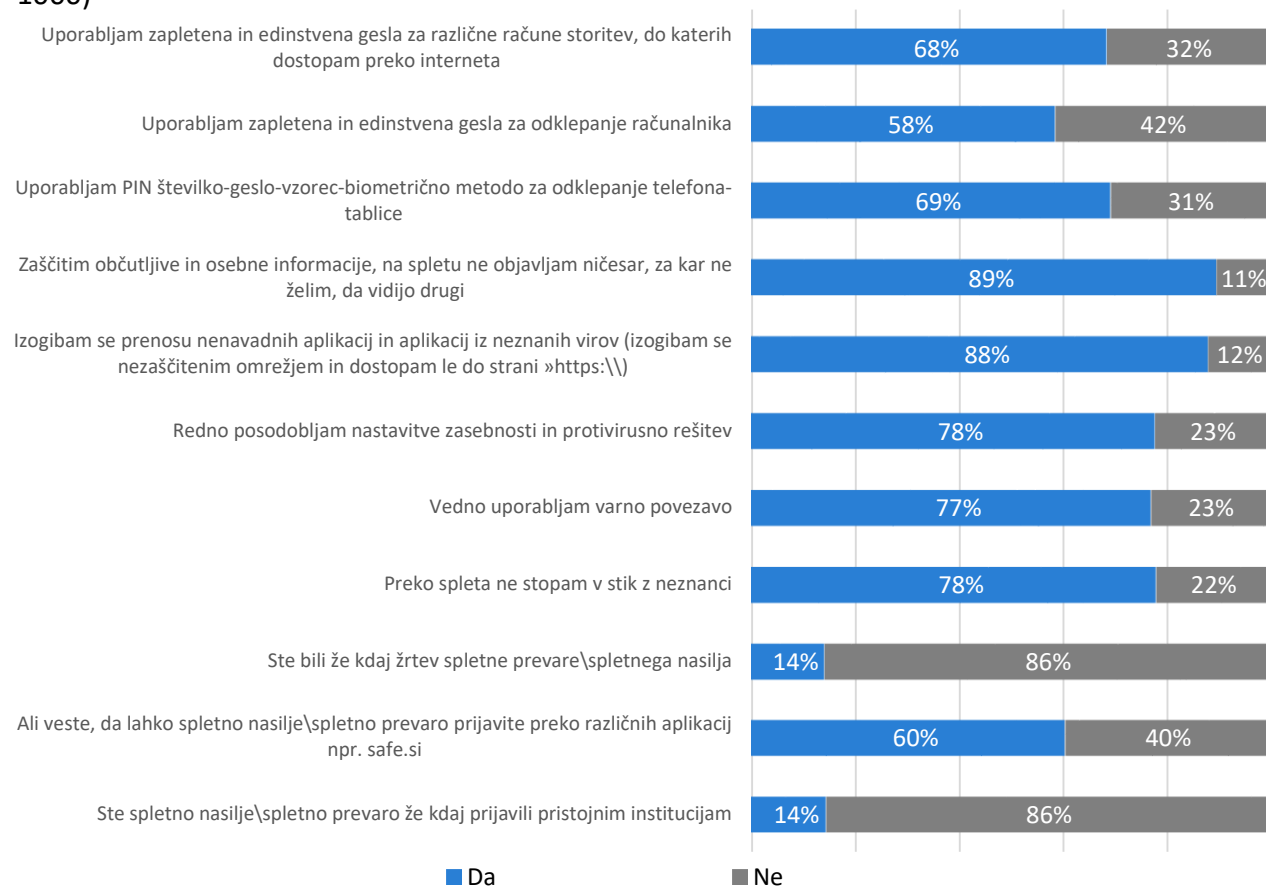
Leto 2019, (n=1000)



Anketiranci so v največji meri zadovoljni s storitvami mobilne telefonije, povprečna ocena znaša 8,29.

Kako skrbite za varno uporabo interneta?

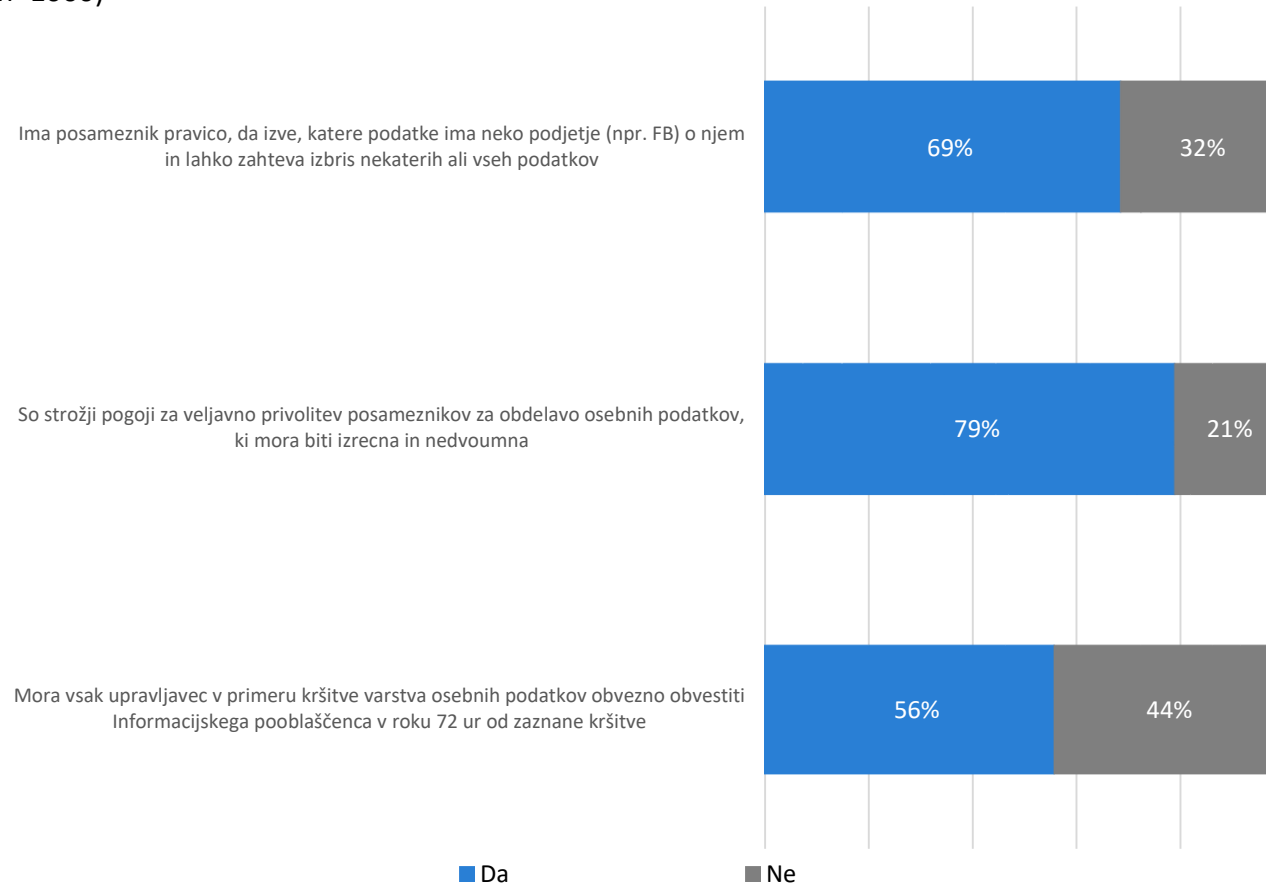
Leto 2019, (n=1000)



Anketiranci večinoma dobro skrbijo za varno uporabo interneta, saj večina njih zaščiti občutljive in osebne informacije (89,4 %), prav tako pa se izogibajo prenosu nenavadnih aplikacij in aplikacij iz neznanih virov (87,8 %).

Ali se zavedate, da na podlagi Uredbe o varstvu osebnih podatkov na internetu (GDPR):

Leto 2019, (n=1000)



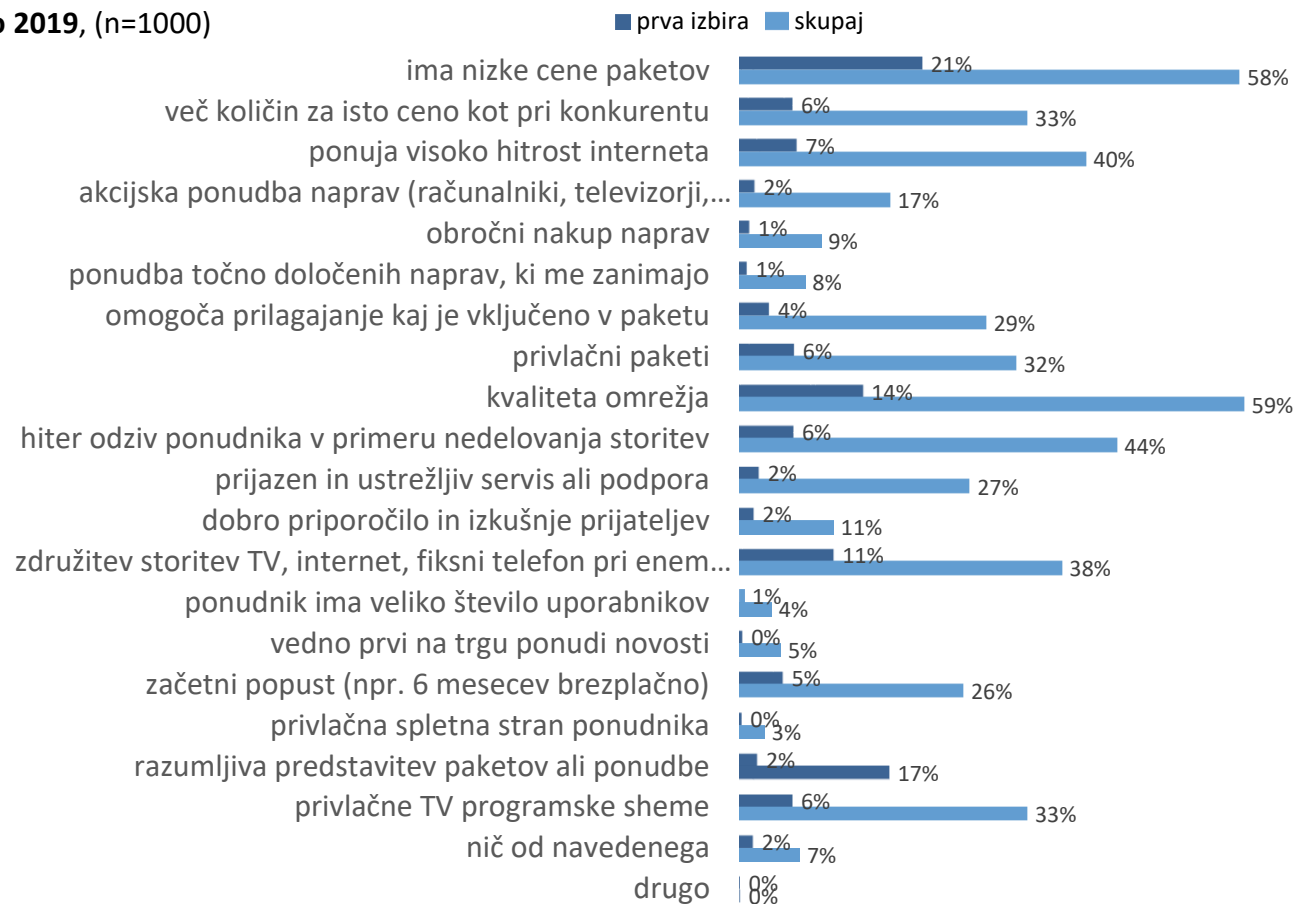
Anketiranci razmeroma dobro poznajo Uredbo o varstvu osebnih podatkov na spletu (GDPR); tri četrtnine (78,9 %) se zaveda, da so na podlagi Uredbe strožji pogoji za veljavno privolitev posameznikov za obdelavo podatkov, dve tretjini (68,5 %) ve, da ima posameznik pravico izvedeti katere podatke o njem ima podjetje, dobra polovica (55,7 %) pa ve, da mora vsak upravljavec v primeru kršitve varstva osebnih podatkov, o tem obvezno obvestiti informacijskega pooblaščenca.



Izbira in menjava
ponudnika

Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločali za ponudnika interneta ALI paketa storitev (internet, TV, telefonija)? Izberite 5 najpomembnejših.

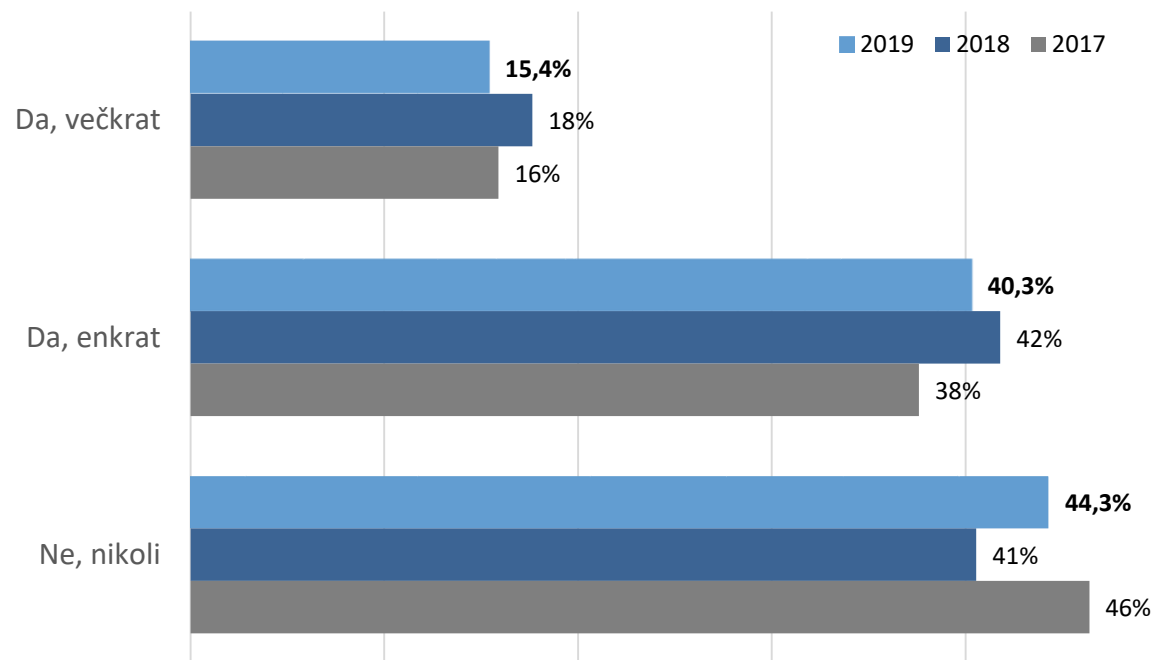
Leto 2019, (n=1000)



Najpomembnejši dejavnik pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo je za petino anketiranih nizka cena (21,3 %), sledi pa kvaliteta omrežja (14,4 %). Sicer pa, kvaliteto omrežja in nizke cene kot enega izmed petih najpomembnejših dejavnikov pri izbiri ponudnika navaja več kot polovica anketirancev.

Ali ste v gospodinjstvu, kjer živite, že kdaj zamenjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

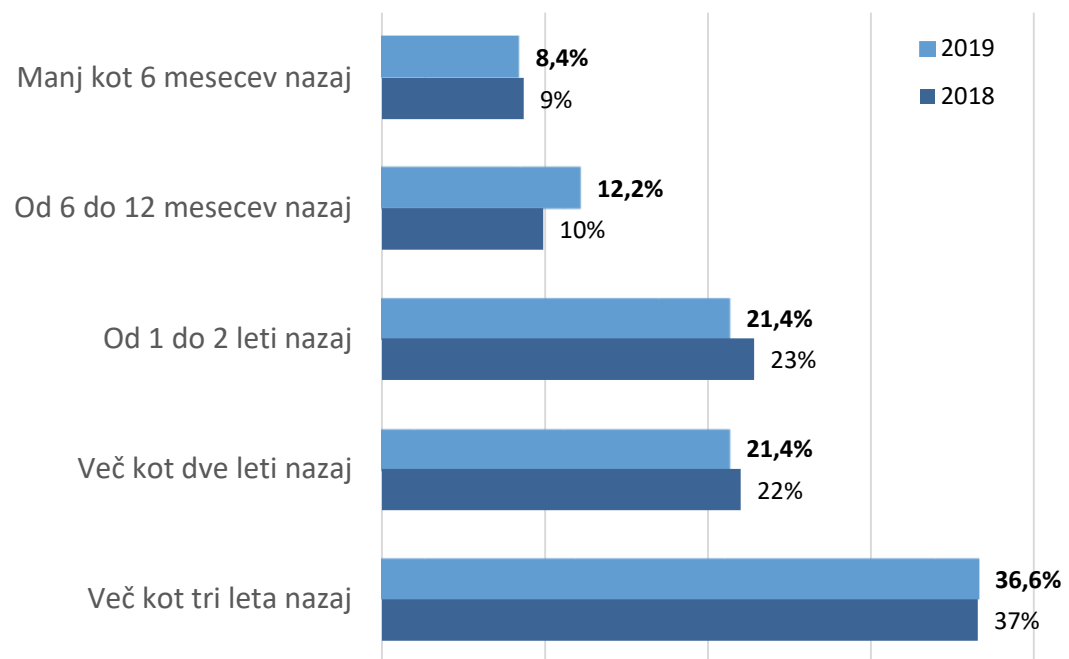
Leto 2019, (n=1000)



Dobra polovica anketiranih (55,7 %) je doslej že zamenjala ponudnika interneta ali paketnih storitev, pri čemer je 15,4 % to storilo večkrat, 40,3 % pa enkrat.

Kdaj ste zadnjič menjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

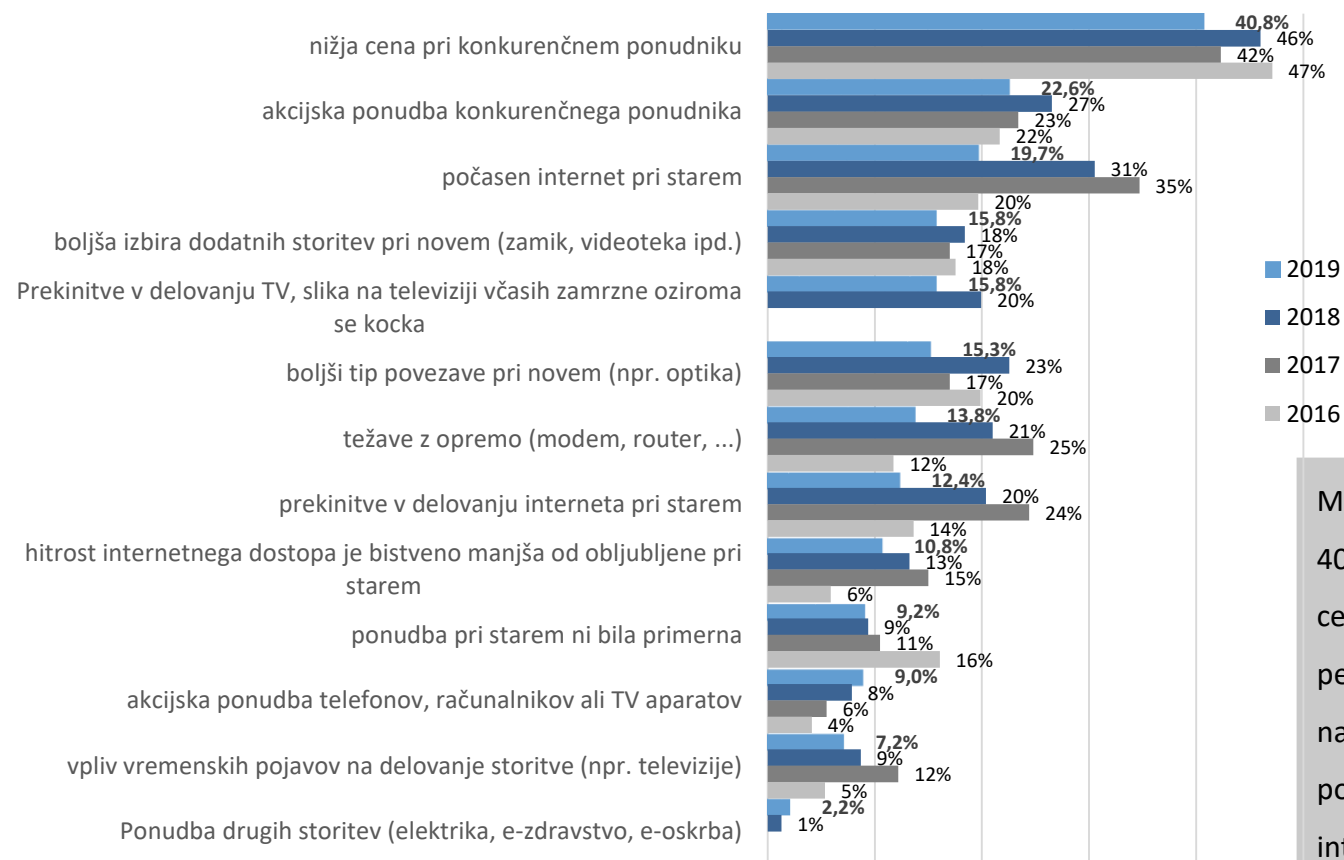
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki so že zamenjali ponudnika (n=557)



Približno petina anketirancev (20,6 %) je ponudnika menjala v zadnjem letu. Več kot tri leta nazaj pa je ponudnika interneta ali paketnih storitev menjala tretjina (36,6 %) anketirancev.

Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu? Prosimo označite spodaj navedene razloge, ki so vplivali na vašo odločitev. Več možnih odgovorov

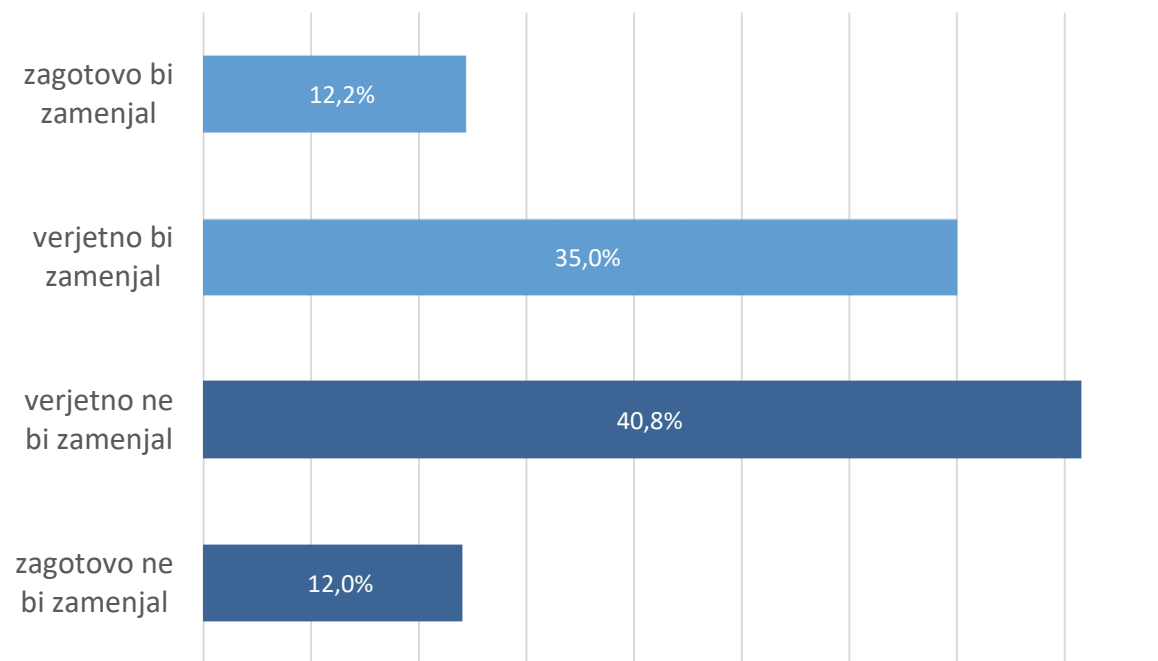
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki so že zamenjali ponudnika (n=557)



Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih 40,8 % navaja, da so to storili zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku. Dobra petina (22,6 %) jih kot razlog za menjavo navaja akcijsko ponudbo konkurenčnega ponudnika, petina (19,7 %) navaja počasen internet pri starem ponudniku.

Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za 4€. Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika?

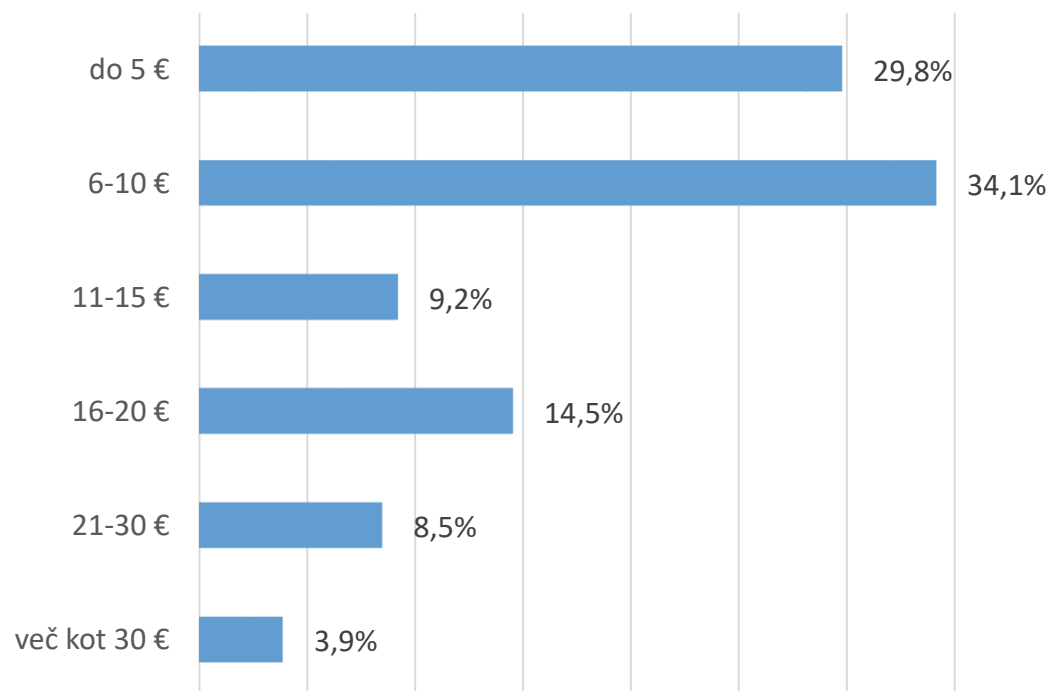
Leto 2019, odgovarjajo tisti, ki imajo priključek na optiki ali XDSL oz. pri Telekom Slovenije, T-2, A1 Slovenija (n=731)



Slaba polovica anketiranih je takih (47,2 %), ki bi (zagotovo oz. verjetno) zamenjali operaterja, če bi ta povečal naročnino za 4 evre. Da v tem primeru ne bi zamenjali operaterja, je dejalo 52,8 % vprašanih.

Koliko eurov manj bi morala biti cena, da bi se odločili za menjavo?

Leto 2019, odgovarjajo opredeljeni in hkrati tisti, ki imajo priključek na optiki ali XDSL oz. pri Telekom Slovenije, T-2, A1 Slovenija (n=412)

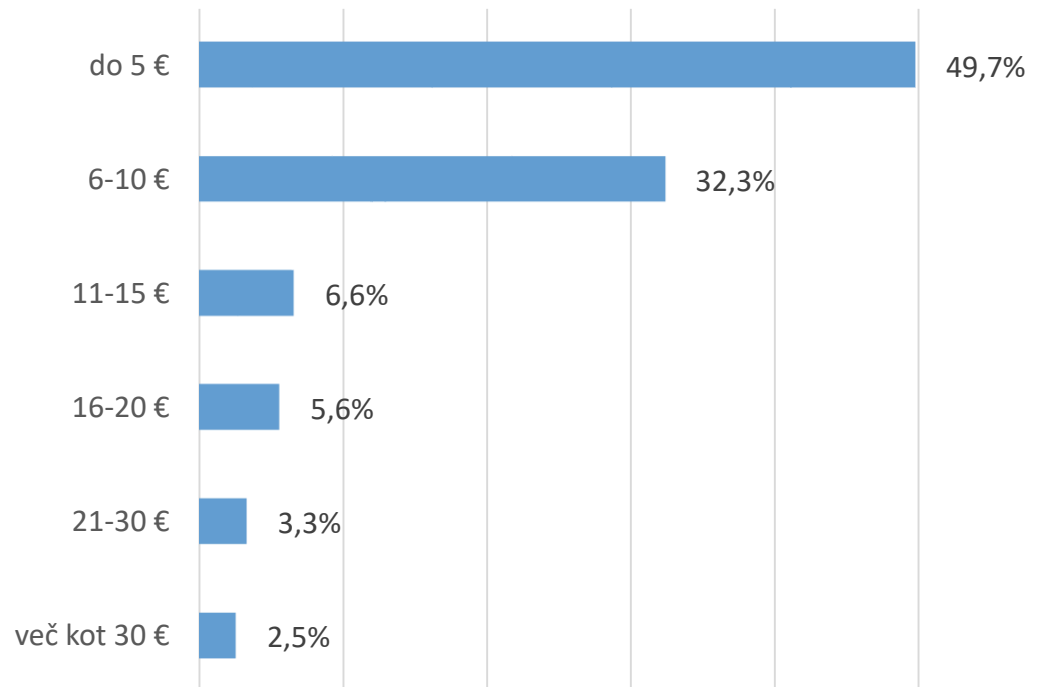


Tretjina opredeljenih anketirancev (34,1 %) je mnenja, da bi cena morala biti nižja za 6 in 10 evrov, da bi se odločili za menjavo, slaba tretjina (29,8 %) pa meni, da bi morala biti cena nižja za do 5 evrov.

10 evrov je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi morala biti cena nižja **12,80 evrov**, da bi se odločili za menjavo.

Koliko eurov bi rekli, da je morda razlika med paketoma že previsoka, vendar vseeno ne bi zamenjali vašega ponudnika?

Leto 2019, odgovarjajo opredeljeni in hkrati tisti, ki imajo priključek na optiki ali XDSL oz. pri Telekom Slovenije, T-2, A1 Slovenija (n=394)

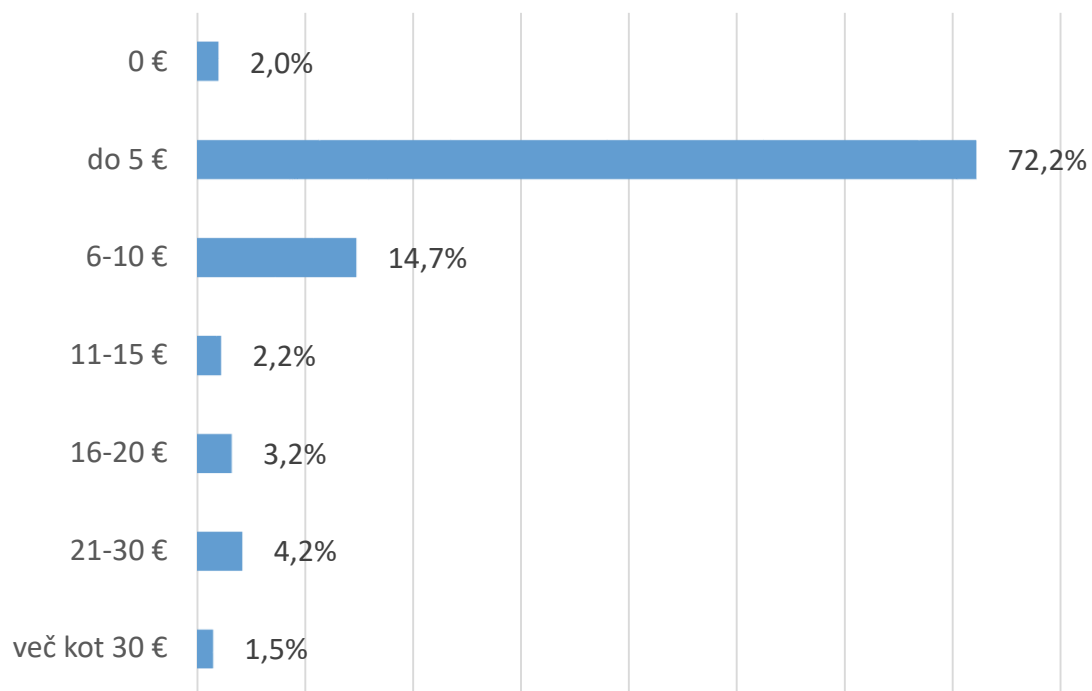


Polovica opredeljenih anketirancev (49,7 %) je mnenja, da je mejna cena do 5 evrov – kar bi bilo več kot to, je previsoka cena za zamenjavo ponudnika.

5 evrov je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi morala biti cena nižja **9 evrov**, da bi se odločili za menjavo.

Koliko eurov pa je sprejemljivo višja cena pri vašem trenutnem ponudniku? Ta razlika vas ne moti.

Leto 2019, odgovarjajo opredeljeni in hkrati tisti, ki imajo priključek na optiki ali XDSL oz. pri Telekom Slovenije, T-2, A1 Slovenija (n=398)



Večina opredeljenih anketirancev (72,2 %) je mnenja, da je mejna cena do 5 evrov – kar bi bilo več kot to, je že nesprejemljivo.

5 evrov je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi lahko bila cena višja do **6,17 evrov**, da jih še ne moti.



Ninamedia d.o.o.

Parmova 41
1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
