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

Episcenter d.o.o.

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

Naročnik

Agencija za komunikacijska
omrežja in storitve Republike
Slovenije
Stegne 7
1000 Ljubljana

Izvajalec

Episcenter d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

November, 2020

Časovni okvir zbiranja podatkov

5.11.-19.11. 2020

Vzorčni okvir

Spletni panel izvajalca

Metodologija

CAWI

Namen

Glavni namen javnomnenjske raziskave je analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah.

O projektu

Ciljna populacija | Uporabniki interneta

Velikost realiziranega vzorca | $N=1000$

Značilnost vzorca | Podatki so naknadno uteženi glede na spol, starost in izobrazbo uporabnikov interneta v Sloveniji

Metodološka pojasnila

- Deleži v grafih so zaokroženi, tako da vsota deležev (pri vprašanjih z enim možnim odgovorom) zaradi zaokroževanja decimalnih mest lahko znaša tudi 101 % ali 99 %.
- Primerjava s preteklimi leti je prikazana za največ zadnjih pet let in samo pri vprašanjih, ki se skozi leta niso spreminjala.
- Podatki za pretekla leta, ko so raziskavo izvedli drugi izvajalci, so pridobljeni s strani Agencije.

Vsebina poročila

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

Glavne ugotovitve I/III

Dostop do interneta

46 % anketirancev dostopa **preko optike**.

22 % anketirancev ima **kabelski internet**.

 **79 %** anketirancev se povezuje preko brezžičnega domačega omrežja (WiFi usmerjevalnik).

 **43 %** se povezuje z računalnikom preko direktne žične povezave.

42 % anketirancev je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletelo na **prekinitve v delovanju interneta**, težave v delovanju WiFi navaja **37 %** anketirancev.

Hitrost prenosa

‘Download’ hitrost prenosa podatkov **10-30 Mbit/s** ima **18 % anketirancev**, enak odstotek anketirancev navaja hitrost prenosa **30—100 Mb/s**.

35 % anketirancev navaja, da ne potrebuje višje hitrosti interneta.

58 % anketirancev je vsaj enkrat preverilo dejansko hitrost prenosa podatkov.

AKOSTestNet pozna **20 %** anketirancev.

Geoportal AKOS pozna **15 %** anketirancev.

10 €/mesec je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali kot primerno za minimalni širokopasovni dostop (4 Mb/s).

Glavne ugotovitve II/III

Opremljenost z napravami



90 % anketirancev ima doma pametni telefon.



83 % ima prenosni računalnik.



60 % ima osebni namizni računalnik.



45 % ima tablični računalnik.

43 % anketirancev ima doma **en televizor**,
27 % pa dva televizorja.



V gospodinjstvih z enim televizorjem je **72 %** le-teh povezanih z digitalnim sprejemnikom.

Uporaba storitev

90 % anketirancev ima doma **internet** sklenjen v sklopu katere izmed **paketnih ponudb**. **40 %** ima paket vseh štirih storitev.

V bodoče bi slaba polovica (**47 %**) anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije.

75 % anketirancev na spletu bere dnevne novice.
72 % uporablja družbena omrežja. **69 %** uporablja navigacijo.

E-storitve

76 % anketirancev uporablja **e-bančništvo**. Pozitiven trend uporabe e-storitev se kaže tudi na področju uporabe portala eDavki in E-Uprave, ki ju uporablja **38 %** anketirancev.

Glavne ugotovitve III/III

Uporabniške izkušnje

89 % anketirancev se strinja s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno.

Težave pri uporabi TK storitev

35 % ima vsaj občasno težave s sliko na televiziji.

33 % anketirancev doma zaznava težave s prepočasnim internetom in prekinitvijo v delovanju televizije.

Anketiranci so v največji meri zadovoljni s

 storitvami mobilne telefonije, povprečna ocena znaša 8,2.

Najnižja povprečna ocena zadovoljstva je s storitvami TV (7,6).

Izbira in menjava ponudnika

Kvaliteta omrežja in nizke cene sta najpomembnejša dejavnika pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom.

56 % znaša delež anketirancev, ki so vsaj enkrat že zamenjali ponudnika interneta ali paketnih storitev. Približno petina anketirancev je ponudnika zamenjala v zadnjem letu.

Razlog za menjavo

45 % anketirancev navaja, da so ponudnika zamenjali zaradi nižje cene pri konkurenci.

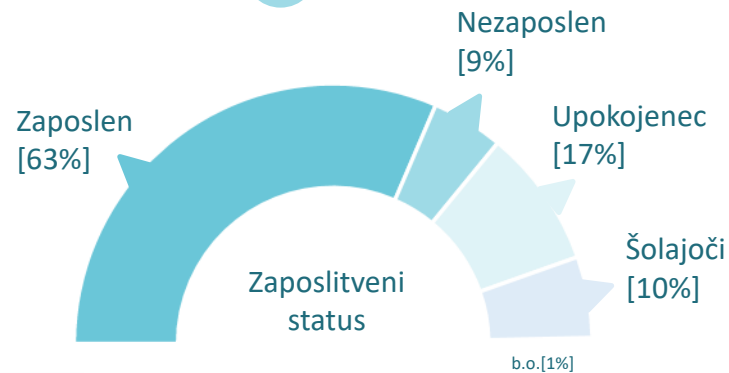
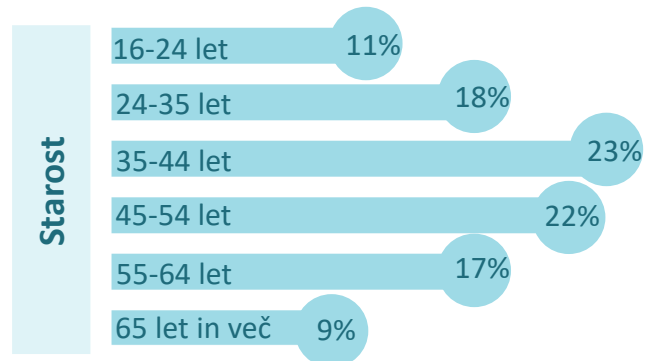
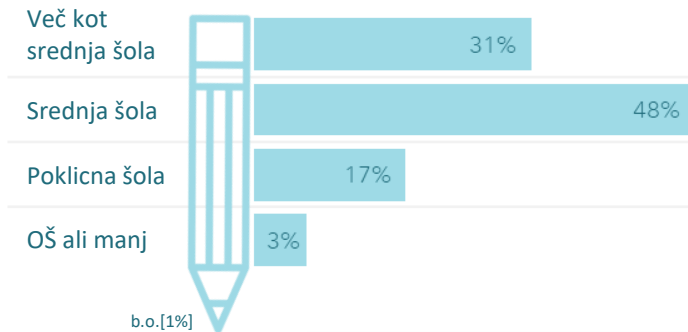
29 % pa kot razlog za menjavo navaja počasen internet.

14% anketirancev navaja, da bi zagotovo menjali ponudnika, če bi le-ta zvišal mesečno naročnino interneta oz. paketa storitev za 4 €.

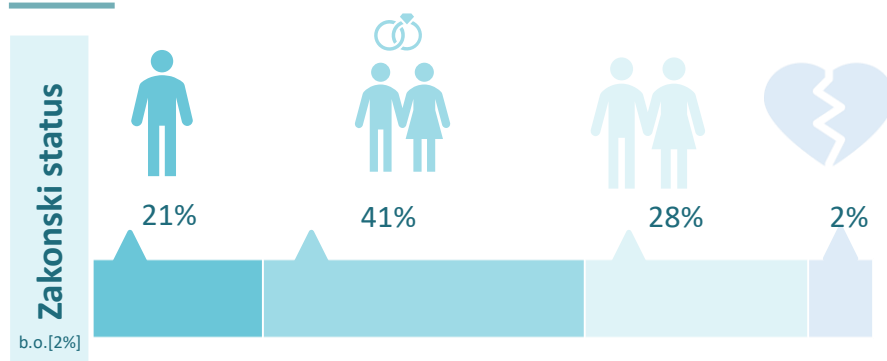
Sociodemografske značilnosti anketirancev I/III



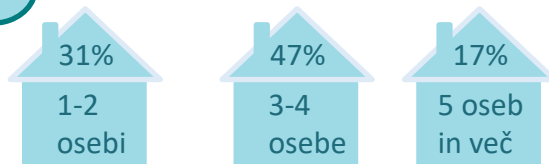
Izobrazba



Sociodemografske značilnosti anketirancev II/III



Velikost
gospodinjstva
b.o.[5%]



Neto osebni dohodek



b.o.[12%]



Sociodemografske značilnosti anketirancev III/III

Regija prebivališča



Pomurska	6%
Podravska	15%
Koroška	4%
Savinjska	12%
Zasavska	3%
Spodnjeposavska	4%
Jugovzhodna Slovenija	7%
Osrednjeslovenska	27%
Gorenjska	10%
Notranjsko-kraška	2%
Goriška	6%
Obalno-kraška	5%

Velikost naselja



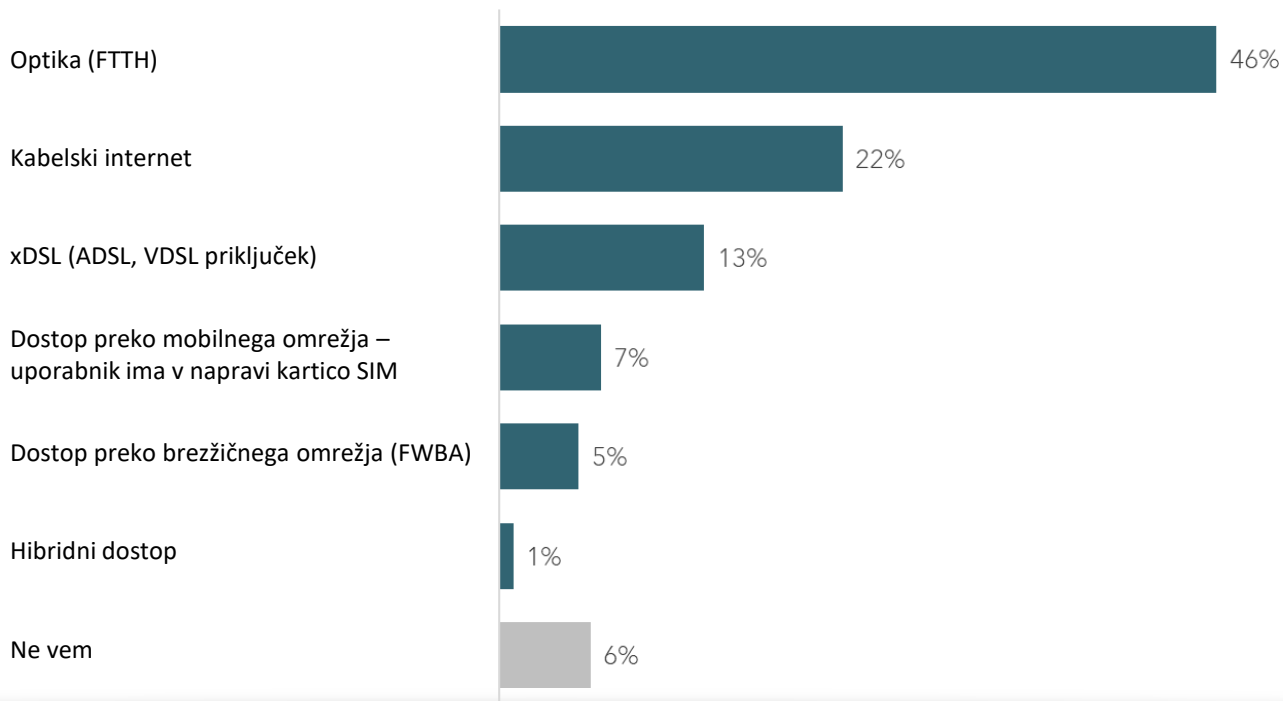
Manj kot 500 prebivalcev	28%
500 - 1.999 prebivalcev	17%
2.000 - 10.000 prebivalcev	24%
10.001 - 100.000 prebivalcev	16%
Maribor	4%
Ljubljana	12%

Največji delež anketiranih (46 %) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko optične povezave (FTTH).

Skoraj četrtina anketirancev dostopa do interneta preko kabelskega interneta (22 %). Preko xDSL - ADSL, VDSL priključka do interneta dostopa 13 % anketirancev.

Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?

Osnova: vsi | N=1000



Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet?

Osnova: vsi | N=1000 | več možnih odgovorov

Večina anketiranih (79 %) v domačem okolju uporablja brezžično domače omrežje (WiFi), preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet.

Slaba polovica anketiranih (43 %) doma uporablja (tudi) direktno žično internetno povezavo do računalnika. 14 % anketiranih se povezuje v internet preko brezžičnega omrežja (WiFi), ki je vzpostavljeno preko tablice, telefona ali modema.



Z računalnikom / tablico / telefonom preko brezžičnega domačega omrežja (imamo WiFi usmerjevalnik).

79%



Z računalnikom preko direktne žične povezave (računalnik je povezan s kablom na modem ali usmerjevalnik).

43%



Preko brezžičnega omrežja (WiFi), ki je vzpostavljeno preko tablice, telefona ali modema, v katerem je SIM kartica za dostop do mobilnega omrežja (vzpostavi se dostopna točka na omenjeni napravi)

14%

Z računalnikom še na drug način

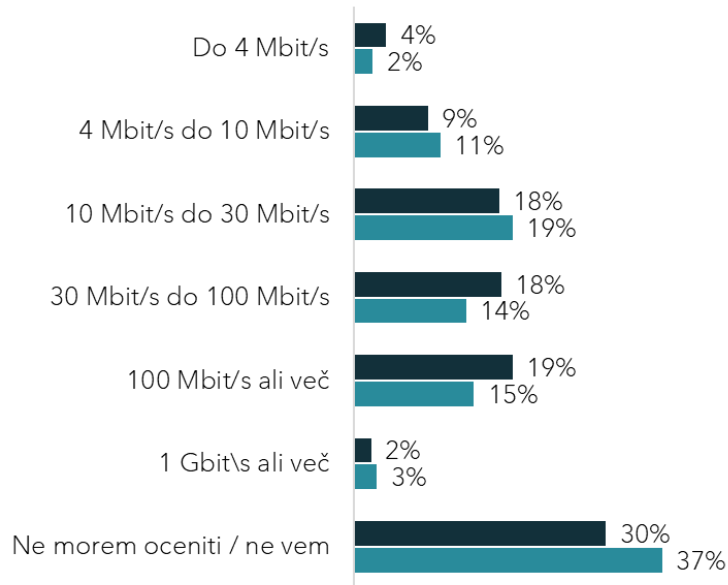
1%

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

Osnova: vsi | N=1000 | več možnih odgovorov

■ 2020

■ 2019

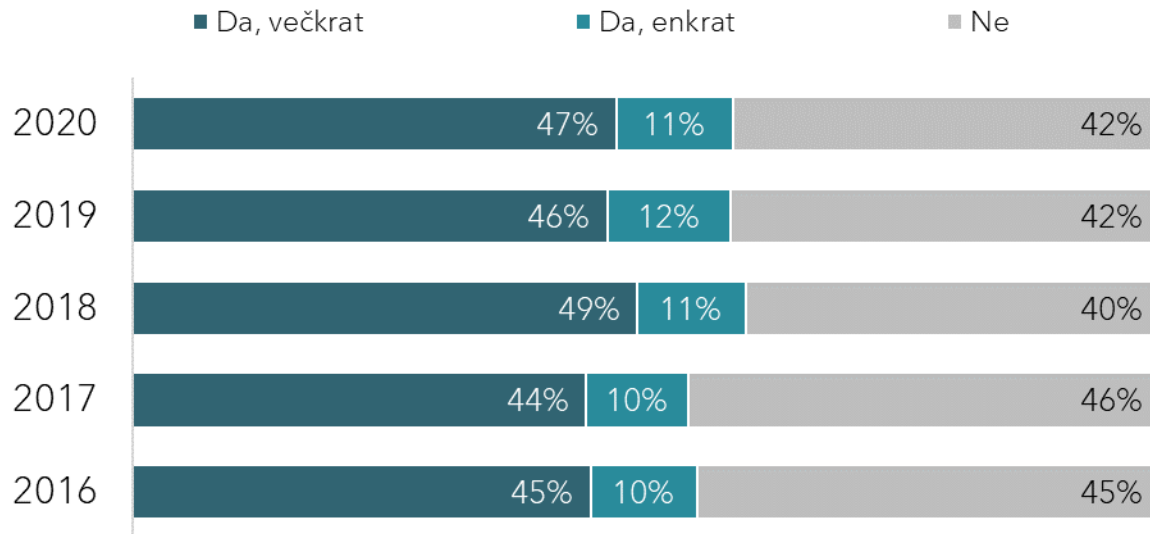


Slaba tretjina (30 %) anketirancev ne pozna hitrosti prenosa podatkov svojega domačega dostopa do interneta. Pri slabi petini anketirancev (18 %) je hitrost prenosa podatkov do uporabnika med 10 in 30 Mbit/s, enak odstotek navaja hitrost prenosa med 30 in 100 M bit/s . Pri skoraj enakem odstotku vprašanih (19 %) hitrost prenosa znaša najmanj 100 Mbit/s.

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

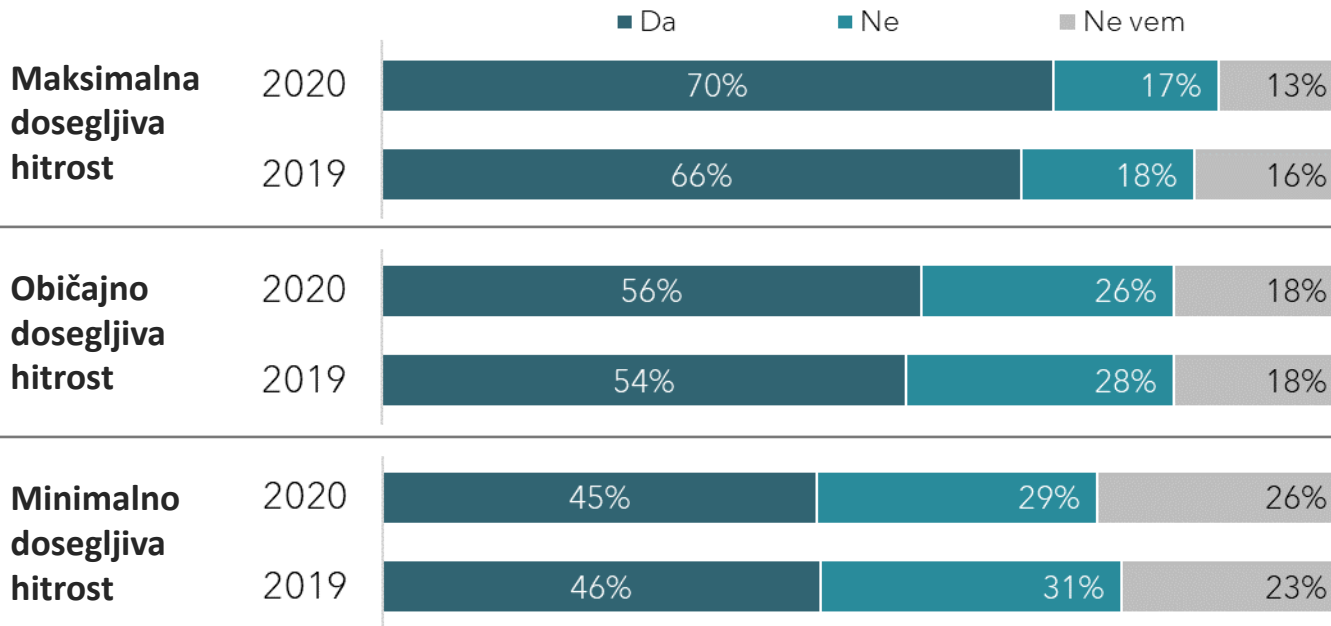
Osnova: tisti, ki poznajo hitrost | N=697

S pomočjo programov za merjenje hitrosti je skoraj polovica anketirancev (47 %) že večkrat preverila dejansko hitrost prenosa podatkov, ki jo ima doma, 11 % anketirancev je to storilo enkrat.



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

Osnova: tisti, ki so že preverili hitrost prenosa podatkov | N=407



Operater je z maksimalno dosegljivo hitrostjo prenosa podatkov na priključku seznanil 70 % uporabnikov, z običajno dosegljivo hitrostjo je seznanil dobro polovico (56 %), z minimalno hitrostjo pa slabo polovico (46 %) uporabnikov.

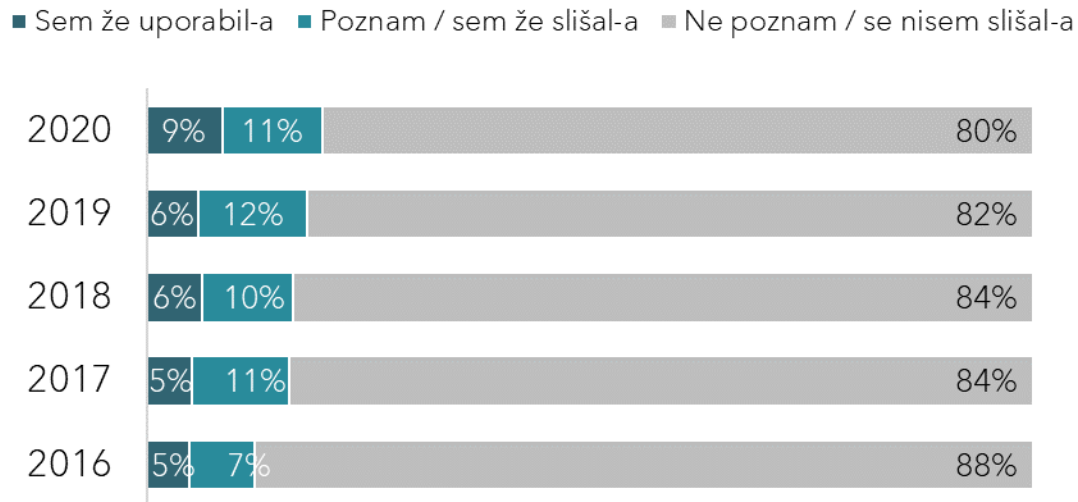
Delež seznanjenih uporabnikov z maksimalno in običajno dosegljivo hitrostjo se je v primerjavi s preteklim merjenjem povečal.

Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet? To je aplikacija Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije - AKOS.

Osnova: vsi | N=1000

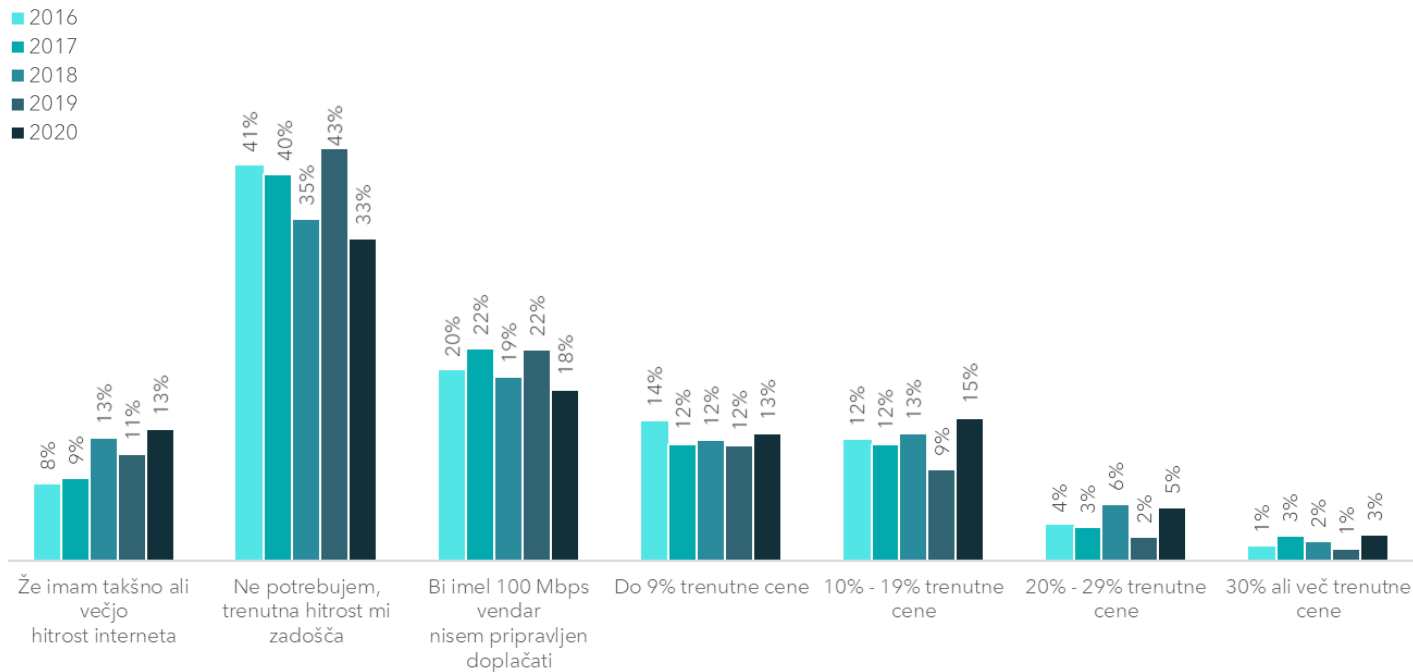
Večina anketirancev (80 %) ne pozna AKOSTestNet-a oz. zanj še ni slišala, 9 % anketirancev pa je aplikacijo AKOSTestNet že preizkusilo.

Tako delež tistih, ki so že uporabili aplikacijo kot tudi tistih, ki so za aplikacijo že slišali, se glede na pretekla merjenja konstanto povišuje.



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

Osnova: vsi | N=1000



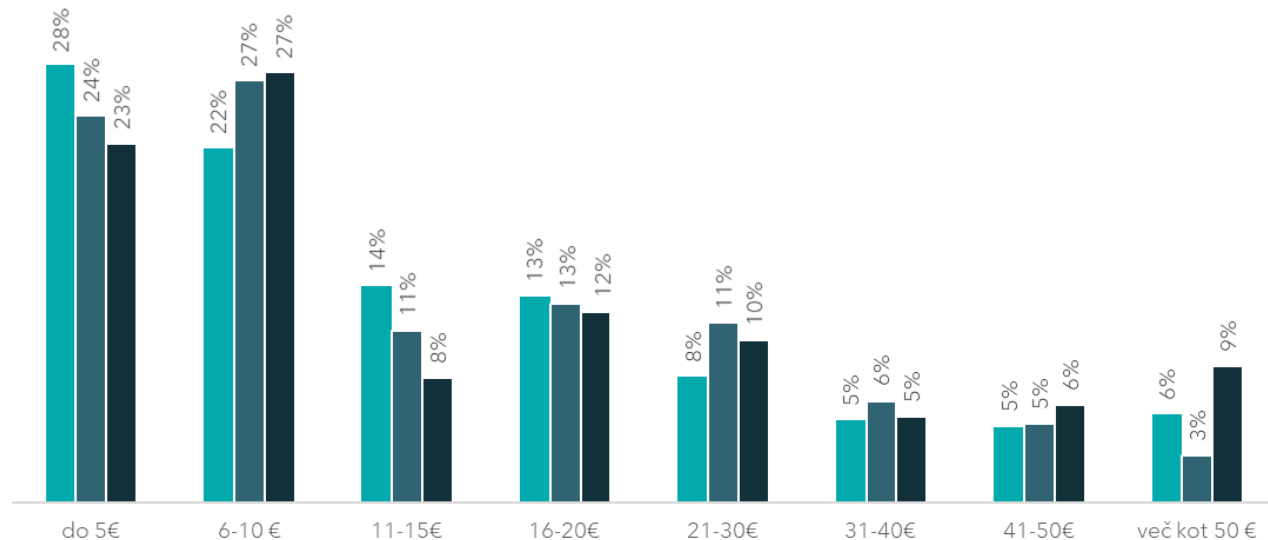
Tretjina (33 %) anketirancev navaja, da ne potrebuje višje hitrosti interneta. Delež teh je sicer nižji kot pretekla leta. Se je pa po drugi strani povečal delež tisti, ki so dejali, da že imajo takšno (100 Mb/s) ali večjo hitrost (13 %). Približno petina bi, podobno kot pretekla leta, imela višjo hitrost, vendar zanjo niso pripravljeni doplačati.

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?

Osnova: vsi | N=459 (opredeljeni)

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.

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Največji delež opredeljenih anketirancev (50 %) je mnenja, da cena za tak dostop ne bi smela presegati 10 evrov.

10 evrov je tudi najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali.

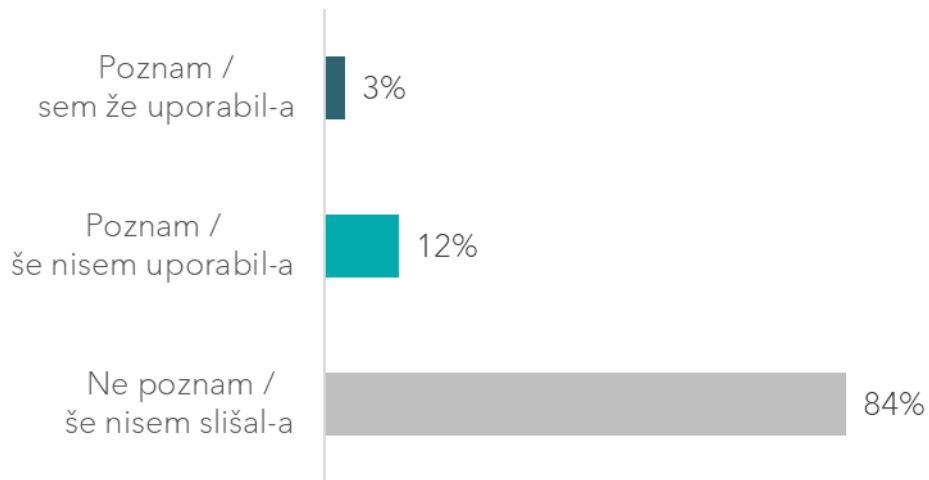
Glede na povprečje cen, ki so jih anketiranci navajali, naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop 21,08 evrov.

V primerjavi s preteklimi merjenji se je ta ocenjena vrednost povišala (2018 je znašala 17,99 €, 2019 pa 17,88 €).

Ali poznate spletni portal za pregled prostorskih podatkov Agencije za komunikacijska omrežja in storitve RS - Geoportal AKOS, ki omogoča vpogled tudi v infrastrukturo za dostop do interneta pri vas oz. v vaši okolici?

Osnova: vsi | N=1000

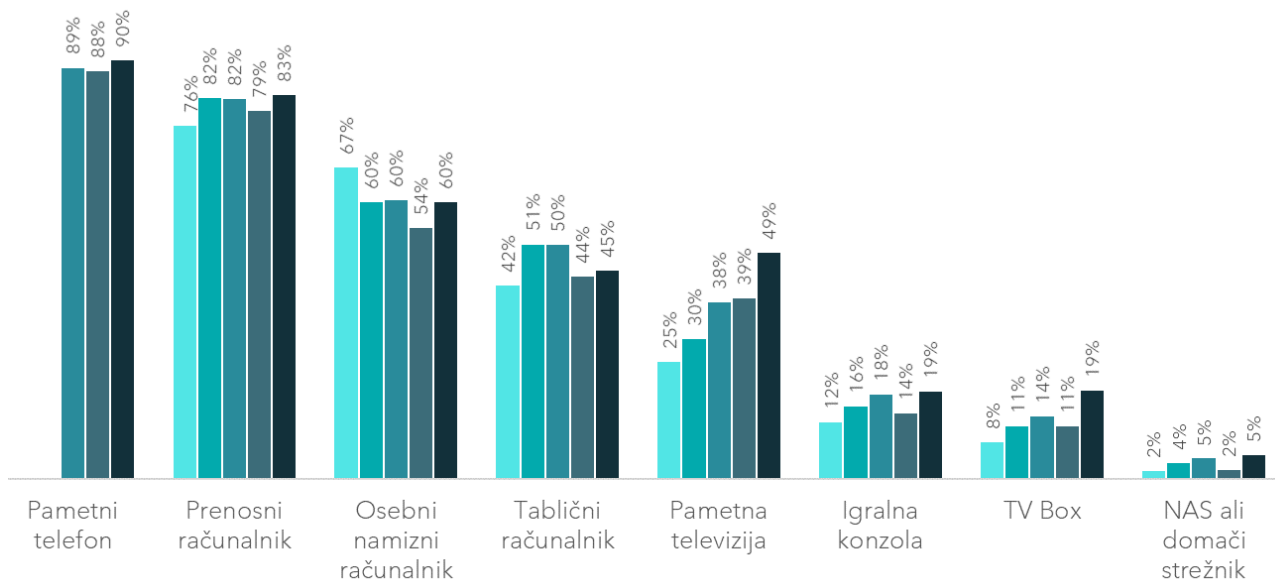
Večina anketirancev (84 %) ne pozna spletnega portala *Geoportal AKOS*. 15 % anketirancev portal pozna oz. je zanj že slišalo, od tega so ga 3 % anketirancev tudi že uporabili.



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

Osnova: vsi | N=1000 | več možnih odgovorov

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

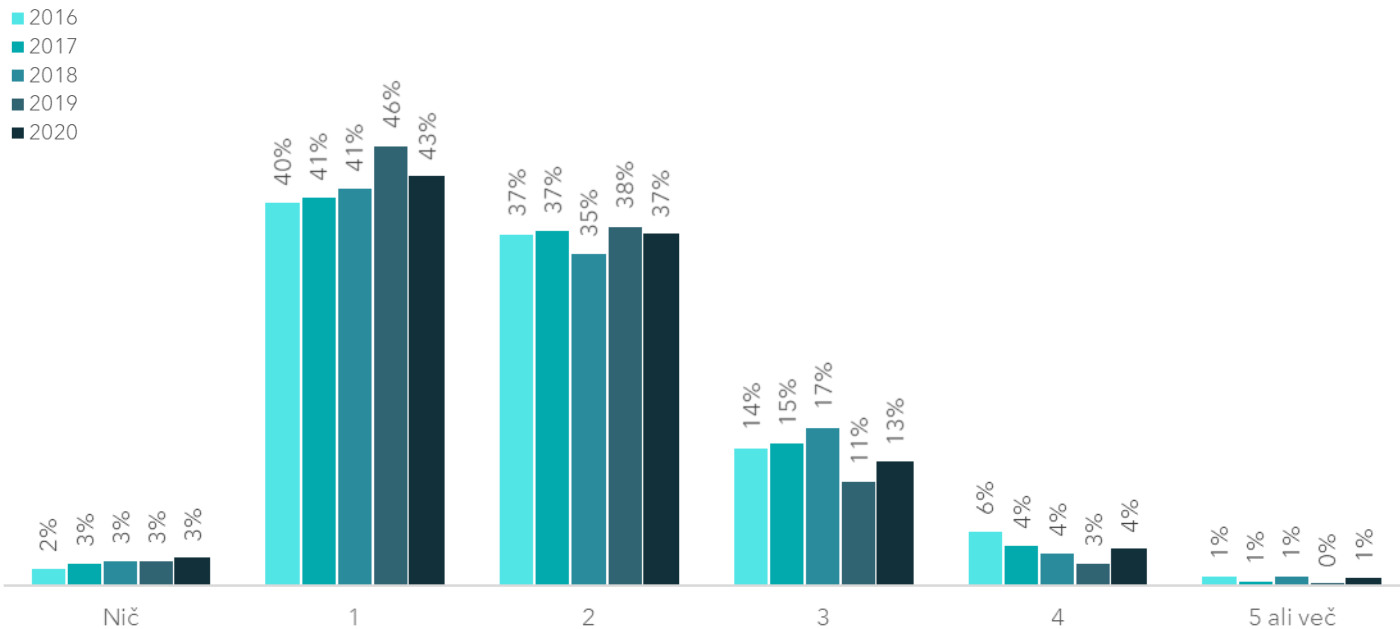


Velika večina anketirancev ima pametni telefon (90 %) in prenosni računalnik (83 %). Osebni namizni računalnik ima 60 % anketirancev, tablični računalnik pa 34 % anketirancev.

Glede na pretekla merjenja se povečuje delež anketirancev, ki ima doma pametno televizijo (49 %).

Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu?

Osnova: vsi | N=1000

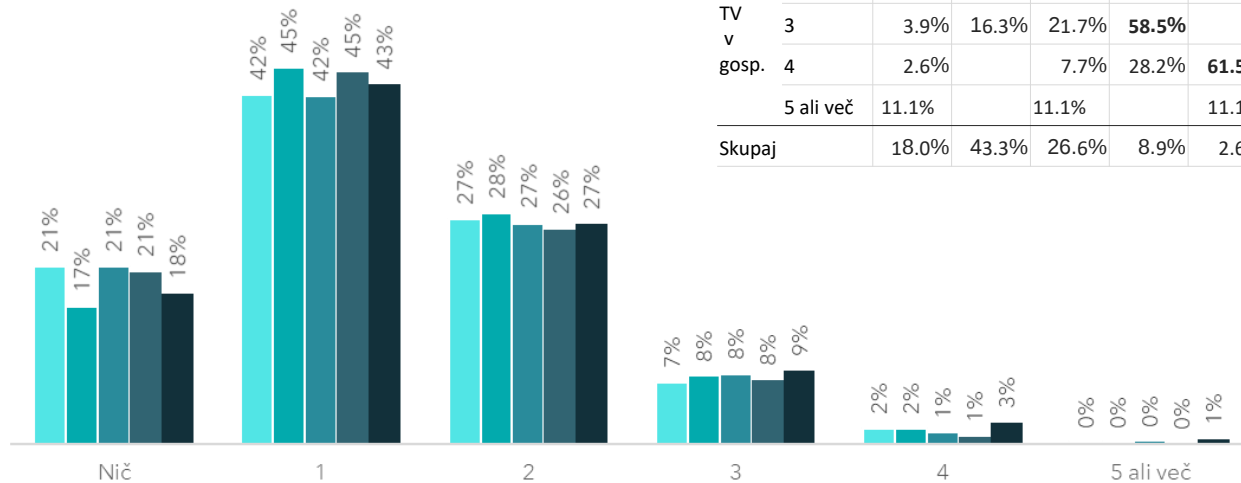


Podobno kot pretekla leta ima tudi letos največji delež anketirancev (43 %) v gospodinjstvu en televizor, dobra tretjina pa dva televizorja.

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

Osnova: vsi | N=1000

■ 2016
■ 2017
■ 2018
■ 2019
■ 2020

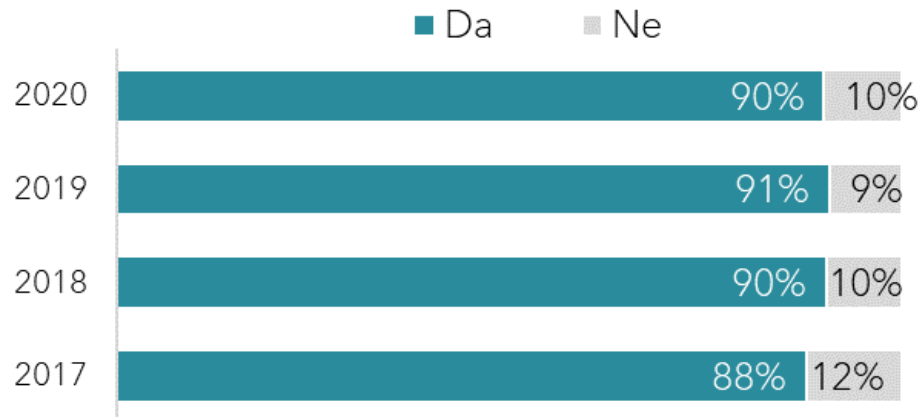


2020	Število TV povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)	Število TV povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)						Skupaj
		Nič	1	2	3	4	5 ali več	
Št. TV v gosp.	1	28.2%	71.8%					100,0%
	2	13.1%	25.3%	61.6%				100,0%
	3	3.9%	16.3%	21.7%	58.5%			100,0%
	4	2.6%		7.7%	28.2%	61.5%		100,0%
	5 ali več	11.1%		11.1%		11.1%	66.7%	100,0%
Skupaj		18.0%	43.3%	26.6%	8.9%	2.6%	0.6%	100,0%

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?

Osnova: vsi | N=1000

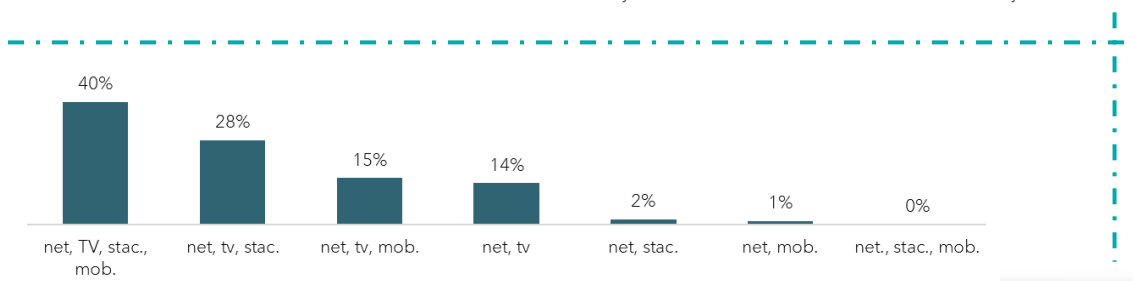
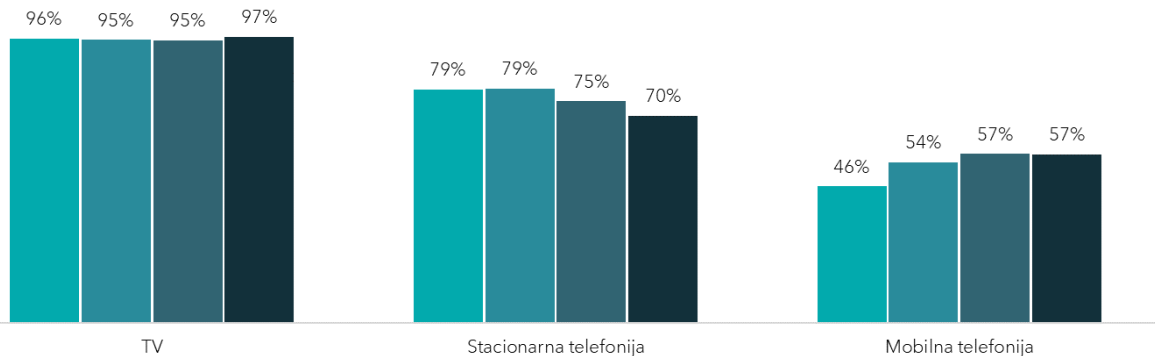
V večini gospodinjstev anketiranih (90 %) imajo sklenjen paket, ki poleg ostalih telekomunikacijskih storitev vključuje tudi internet.



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

Osnova: tisti, ki imajo paket z internetom | N=901

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



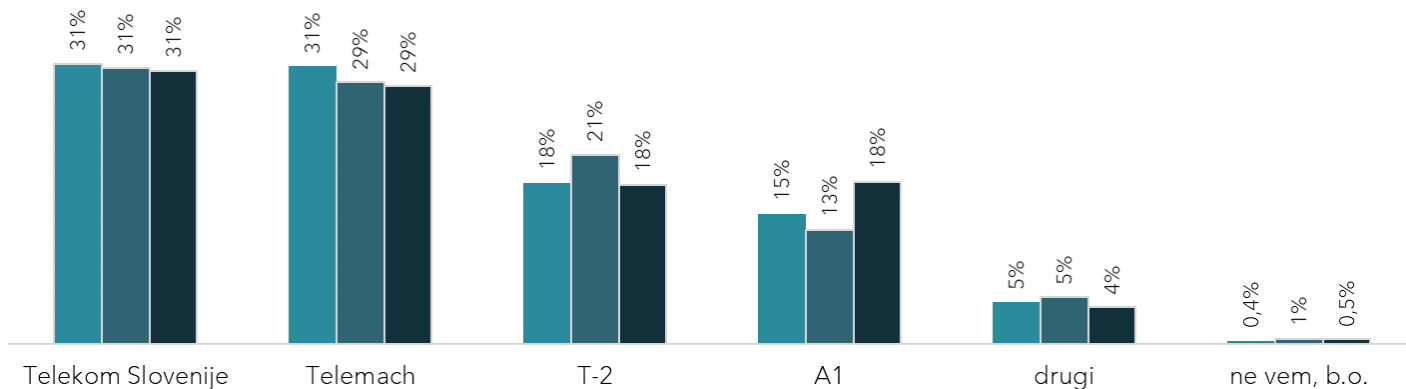
Večina ima poleg interneta v paket vključeno televizijo (97 %) ter stacionarno telefonijo (70 %). Povečuje se delež tistih, ki imajo v paket vključeno tudi mobilno telefonijo.

40% anketirancev ima v paket vključene vse štiri storitve. Dobra četrtina (28 %) 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?

Osnova: vsi | N=1000

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve interneta pri Telekomu Slovenije (31 %), podoben delež anketirancev pa pri Telemachu (29 %).

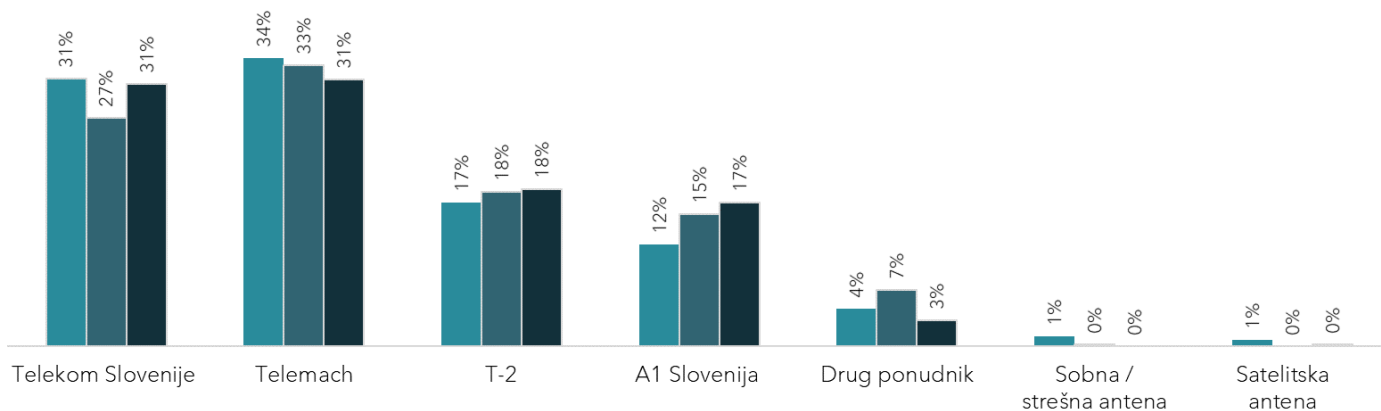
Internetne storitve T-2 uporablja 18 % anketirancev, internetne storitve A1 pa 18 % vprašanih.

Storitve vseh ostalih ponudnikov skupaj pa uporablja 4 % vprašanih.

Katerega ponudnika televizijske storitve uporabljate?

Osnova: uporabniki TV | N= 880

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

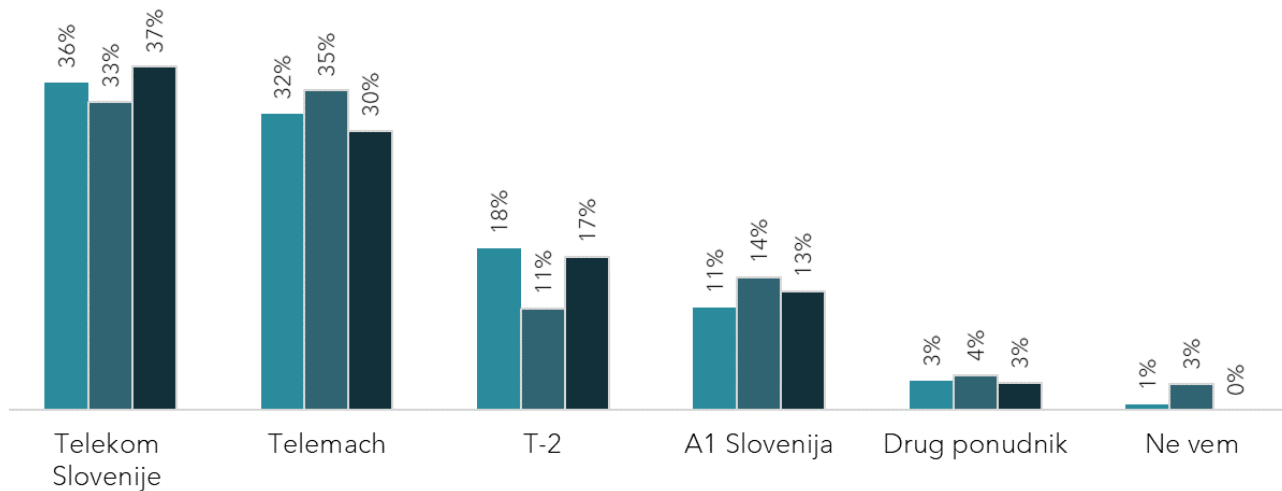


Približno tretjina anketirancev ima storitve televizije pri ponudniku Telemach (31 %) in Telekom Slovenije (31 %). Storitve T-2 televizije uporablja 18 % anketirancev, A1 pa 17 %.

Katerega ponudnika telefonske storitve uporabljate?

Osnova: uporabniki stacionarne telefonije | N= 650

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

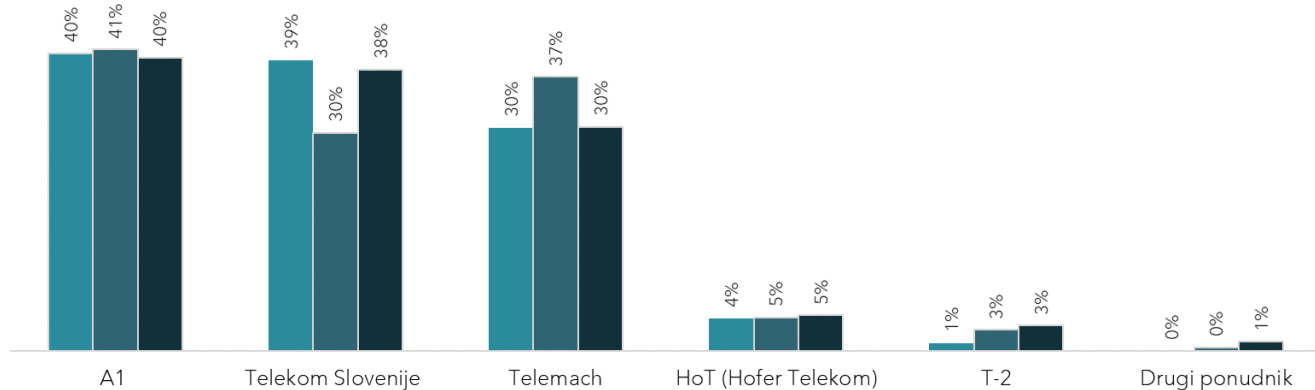


Največji delež anketirancev fiksne telefonske storitve uporablja pri ponudniku Telekom Slovenije (36 %), približno tretjina (30%) pa pri Telemachu.

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

Osnova: uporabniki mobilne telefonije, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom | N= 251 | več možnih odgovorov

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

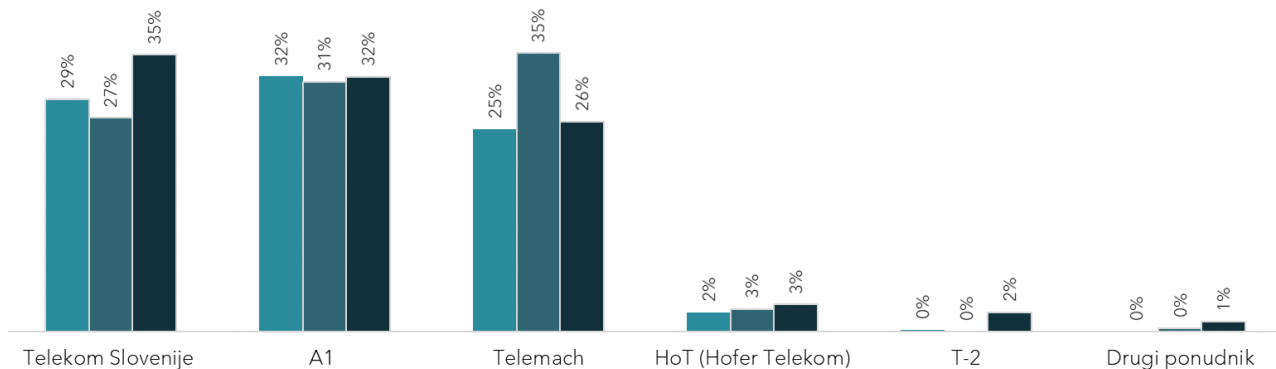


Med anketiranci in člani njihovega gospodinjstva, ki mobilne telefonije nimajo v paketu skupaj z internetom, jih največji delež uporablja mobilne storitve A1 (40 %). Sledi Telekom Slovenije (38 %).

In katerega izmed teh ponudnikov vi osebno uporabljate najpogosteje?

Osnova: uporabniki mobilne telefonije, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom |
N= 251 | več možnih odgovorov

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

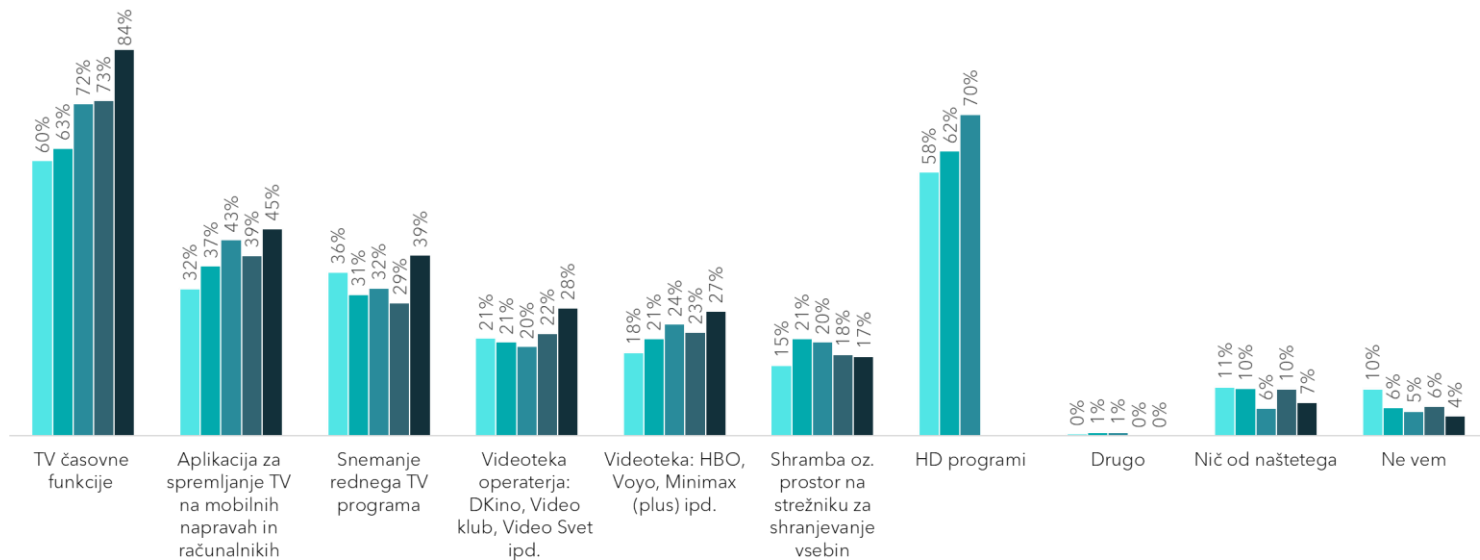


Glavni ponudnik oziroma tisti, ki ga anketiranci, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom, uporabljajo najpogosteje, je Telekom Slovenije (35 %). Sledi A1 z 32 % in Telemach (26 %).

Kaj od navedenega vključuje paket televizijskih storitev?

Osnova: uporabniki TV | N= 880

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



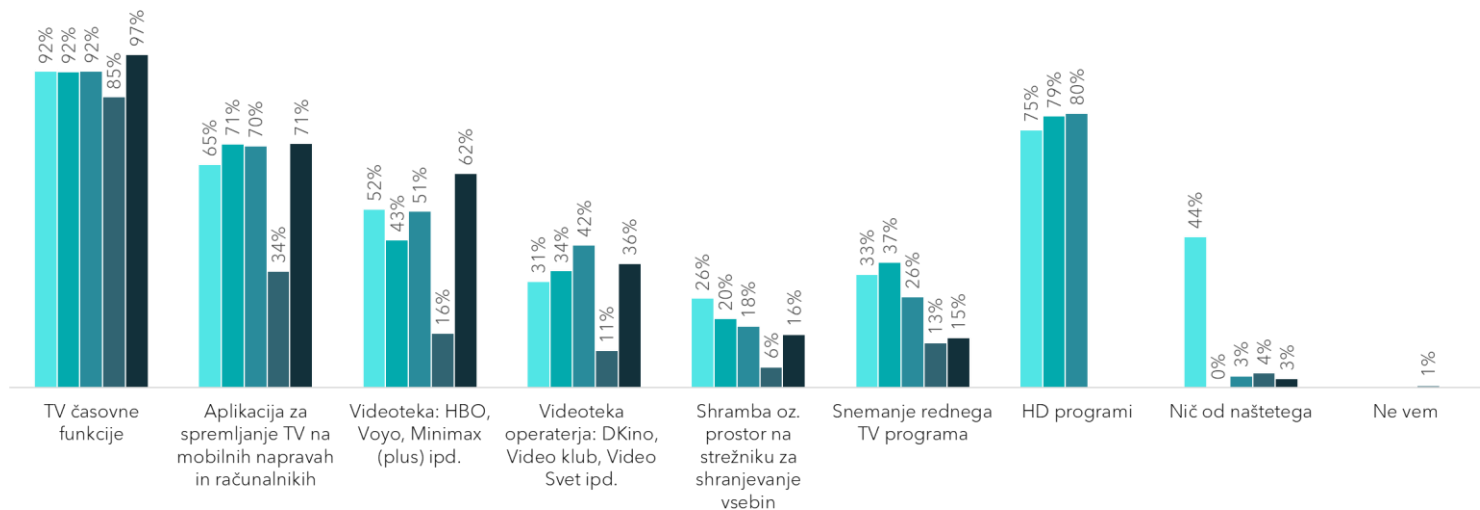
Glede na pretekla merjenja se je še povečal delež anketirancev, katerih paket TV storitev vključuje TV časovne funkcije (84 %), aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih (45 %) in snemanje rednega TV programa (39 %).

Opaziti je upadanje deleža tistih anketirancev, ki imajo v TV paketu storitve vključeno shrambo za shranjevanje video vsebin (17 %).

Kaj od navedenega pa tudi uporabljate?

Osnova: uporabniki posameznih TV storitev

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Osredotočite se na uporabo interneta doma. Katere od navedenih storitev uporabljate vi osebno?

Osnova: vsi | N=1000

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016

Branje dnevnih novic (npr. 24ur, RTV SLO, ipd.)



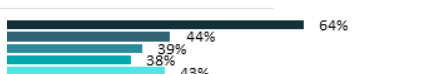
Družbena omrežja (Facebook, Twitter, Instagram, ipd.)



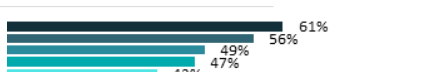
Navigacija, zemljevidi (Google Maps, Apple Maps, ipd.)



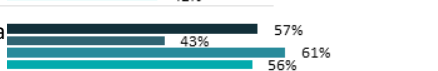
IP telefonija, video telefonija (Skype, Viber)



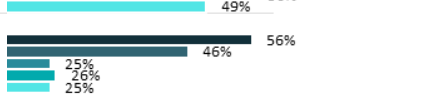
Klepet ali chat (Viber, Facebook Messenger, Google talk, ipd.)



Ogled in prenos video in TV vsebin na internetu preko YouTube ipd.



Poslušanje glasbe z interneta preko »pretočnih« (streaming) storitev (npr. Deezer, Spotify, Beats Music)



Shranjevanje datotek v oblaku (Dropbox, Box, Onedrive, Goole Drive ipd.)



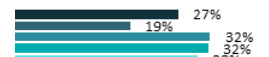
Igranje iger preko interneta



Gledanje TV vsebin na internetu preko portalov (npr. SideReel, NetFlix ipd.)



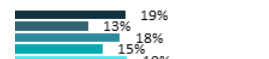
Prenos video in TV vsebin (filmi, serije) z interneta s pomočjo P2P oz. »torentov«



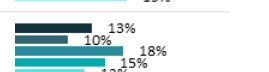
Uporaba lokacijskih servisov (najbližji bankomat, gostilna)



Prenašanje in branje e-knjig, e-revij



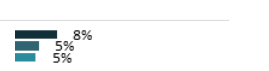
Prenos ali nakup glasbe z interneta (npr. preko aplikacij, kot je iTunes ipd.)



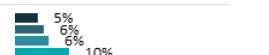
Poslovne aplikacije, borze, tečaji



Aplikacije za upravljanje doma (pametni dom)



Stave (športne stave kot so Bwin ipd.)



nič od navedenega

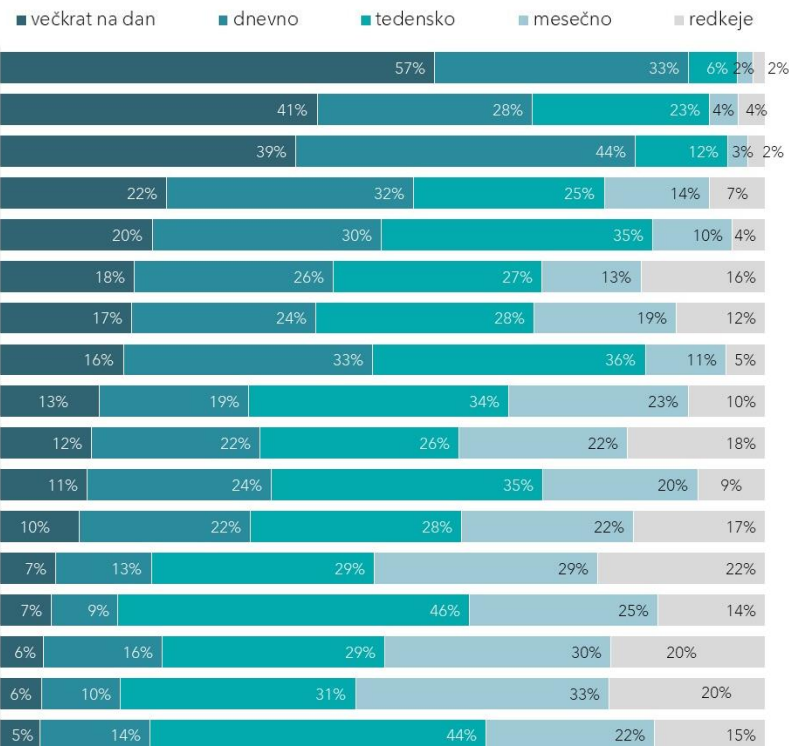


Več kot dve tretjini anketirancev na spletu bere dnevne novice (75 %), uporablja družbena omrežja (73 %), uporablja navigacijo oz. zemljevide (Google Maps ipd.) ter IP oz. video telefonijo (Skype, Viber).

Glede na pretekla leta se povečuje uporaba klepeta preko ponudnikov 'chat-a', poslušanje glasbe z interneta preko pretočnih storitev in gledanje TV vsebin na internetu preko portalov.

Kako pogosto preko interneta uporabljate ...

Osnova: uporabniki posameznih storitev



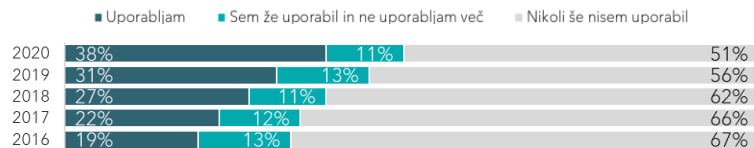
Anketiranci najpogosteje uporabljajo družbena omrežja, večkrat na dan jih uporablja 57 % vprašanih, dnevno pa 33 %.

Več kot tretjina anketirancev večkrat na dan uporablja še klepet (41 %) in bere novice (39 %).

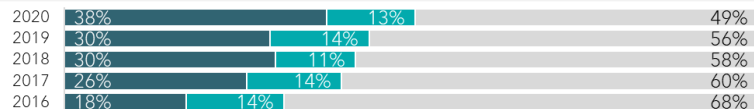
Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?

Osnova: vsi | N=1000

Uporaba storitev na portalu eDavki
(npr. oddaja dohodnine prek interneta)



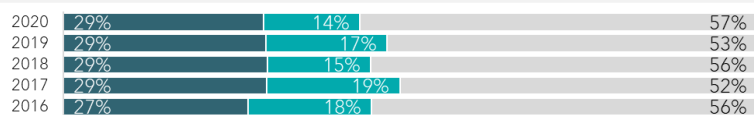
Uporaba storitev na E-Uprava (npr. oddaja vloge za otroške, subvencijo vrtce, podaljšanje osebne, potnega lista ipd.)



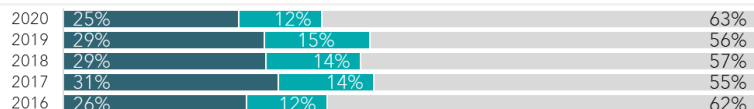
Uporaba storitev E-Bančništva pri vaši banki
(npr. plačevanje položnic ipd.)



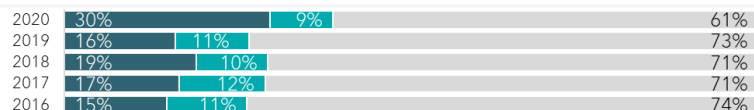
Upravljanje z naročenimi storitvami pri vašem ponudniku interenta (npr. vklop ali izklop programskih paketov, naročilo sprememb na paketu ipd.)



Oddaja stanja števecv prek spletnega portala dobavitelja elektrike ali zemeljskega plina



Delo od doma (npr. delodajalec vam omogoča povezavo s službenim informacijskim sistemom)



Izmed navedenih storitev še največji delež anketirancev uporablja storitve elektronskega bančništva (76 %). Delež teh se povečuje.

Najbolj se je povečal delež anketirancev, ki se povezuje s službenim informacijskim sistemom za namen dela od doma.

Pozitiven trend uporabe e-storitev se kaže tudi na področju uporabe portala eDavki in E-Uprava, oba portala uporablja že 38 % anketirancev.

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

Osnova: vsi | N=1000 | Možnih do 5 odgovorov

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016

V bodoče bi slaba polovica (47 %) anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije. 37 % anketirancev bi si želelo v večji meri predvajati vsebine neposredno z interneta. Storitve e-uprave, približno tretjina pa bi želela v večji meri uporabljati storitve e-uprave in video storitve na zahtevo.

Izrazit poskok je opazen pri želji po bolj intenzivni uporabi videokonferenc z več udeleženci v visoki resoluciji.

Časovni zamik pri storitvah televizije



Predvajanje vsebin neposredno z interneta



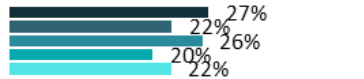
Storitve e-uprave



Video storitve na zahtevo



TV ultra visoke resolucije



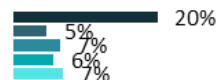
Izobraževanje na daljavo



Delo na daljavo



Videokonference z več udeleženci v visoki resoluciji



Storitve v oblaku



Telemedicina



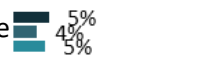
Zabava



Storitve pametnega doma/pisarne



Storitve na podlagi navidezne /obogatene realnosti



Nič od navedenega

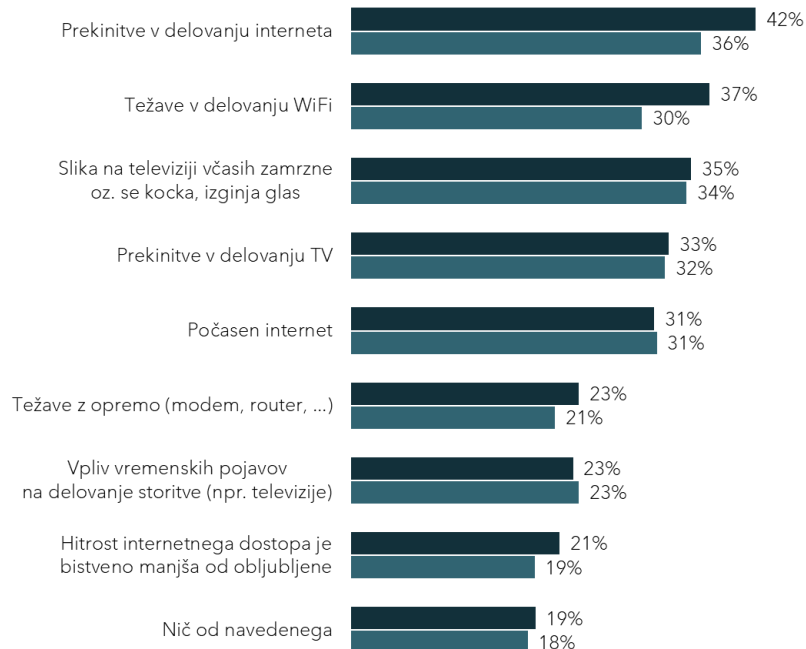


S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete?

Osnova: vsi | N=1000 | Možnih več odgovorov

■ 2020

■ 2019



Še največji delež anketirancev je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletel na prekinitve v delovanju interneta (42 %), težave v delovanju WiFi (37 %) ter težave s sliko na televiziji (35 %).

Tretjina anketirancev doma zaznava težave s prepočasnim internetom in prekinitvijo v delovanju televizije.

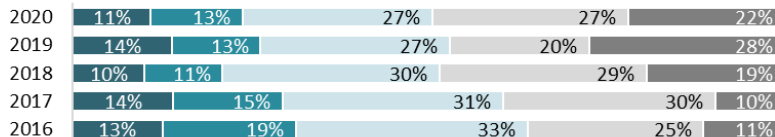
V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma?

Osnova: vsi | n=1000

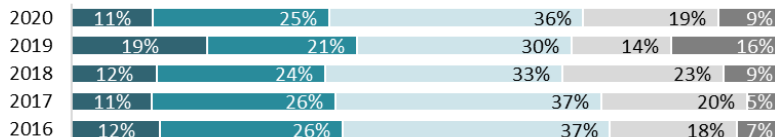
■ Popolnoma se strinjam ■ Se strinjam
■ Se ne strinjam ■ Sploh se ne strinjam

■ Nekaj vmes

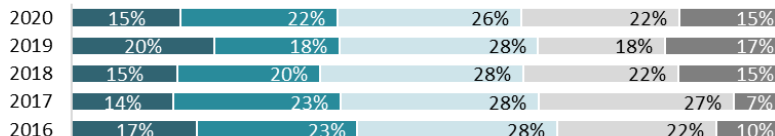
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.



V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.



Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.



Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.



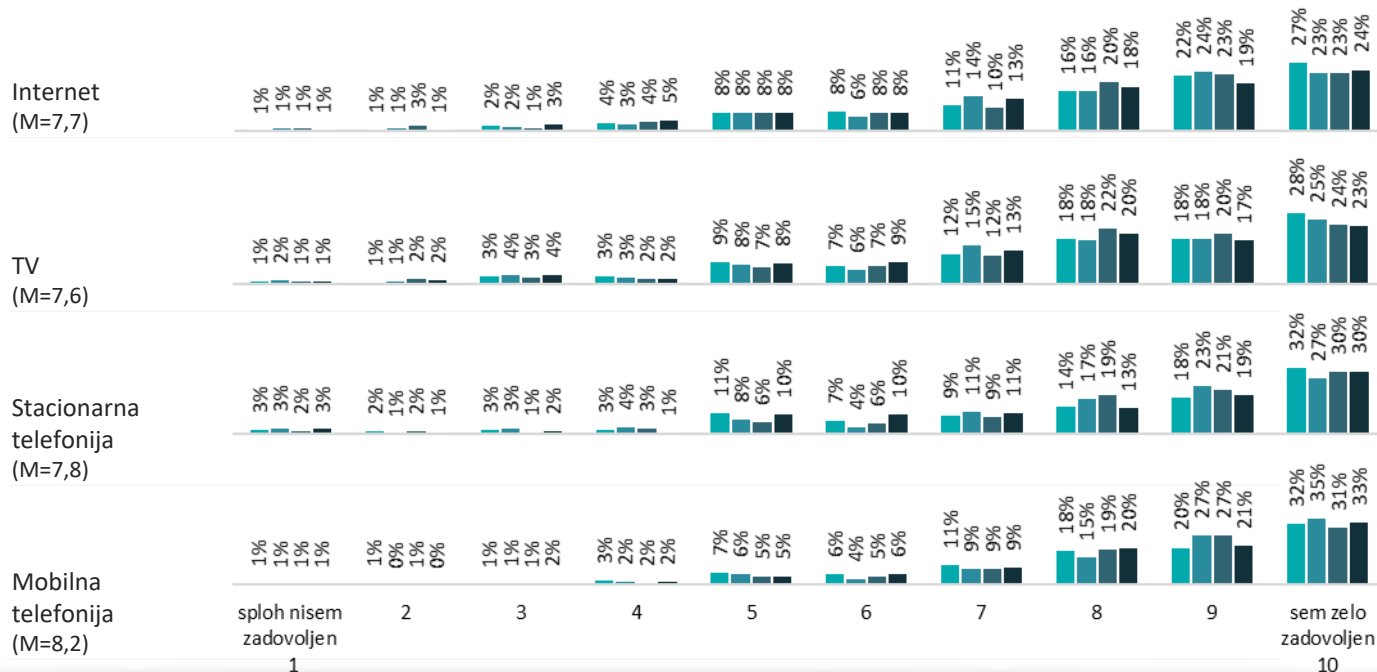
Še največji delež anketirancev (90 %) se strinja s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno.

Glede na delež strinjanja oz. ne strinjanja s trditvami, ugotavljamo, da ima dobra tretjina anketirancev v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebuje in zaznava prekinitev oz. počasno delovanje interneta v primeru uporabe interneta na več napravah oz. ko internet hkrati uporablja več oseb.

Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni, in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s ponudniki, ki jih uporabljate v vašem gospodinjstvu

Osnova: opredeljeni uporabniki | TV: N=872 | stac.tel.: N=561 | mob. tel.: N=752 | internet: N= 1000

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Z izjemo TV je letos opaziti enak ali višji delež zelo zadovoljnih uporabnikov posameznih storitev.

Anketiranci so v največji meri zadovoljni s storitvami mobilne telefonije, povprečna ocena znaša 8,2.

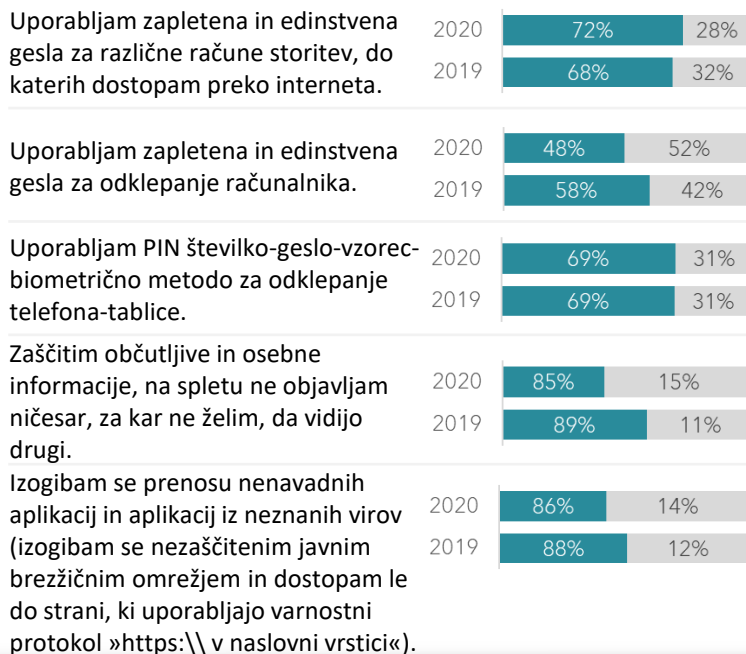
Kako skrbite za varno uporabo interneta?

Osnova: vsi | N=1000

■ DA ■ NE

Anketiranci po večini dobro skrbijo za varno uporabo interneta, saj večina zaščiti občutljive in osebne informacije (85 %), prav tako se izogibajo prenosu nenavadnih aplikacij in aplikacij iz neznanih virov (86 %).

Od preteklega merjenja se je povečal delež tistih, ki vedo, da lahko spletno prevaro oz. nasilje prijavijo (67 %).

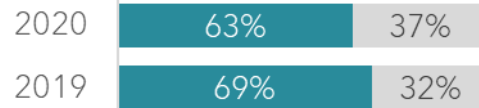


Uredba o varstvu osebnih podatkov na internetu – GDPR, se je začela uporabljati v letu 2018. Ali ste seznanjeni s spodaj navedeno vsebino uredbe?

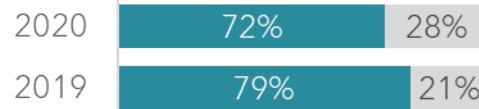
Osnova: vsi | N=1000

■ DA ■ NE

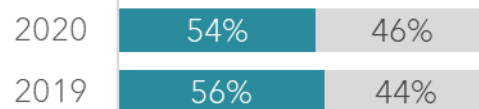
Posameznik ima pravico, da izve, katere podatke ima neko podjetje (npr. FB) o njem in lahko zahteva izbris nekaterih ali vseh podatkov.



Sedaj veljajo strožji pogoji za veljavno privolitev posameznikov za obdelavo osebnih podatkov, ki mora biti izrecna in nedvoumna.



Vsak upravljavec mora v primeru kršitve varstva osebnih podatkov obvezno obvestiti Informacijskega pooblaščenca v roku 72 ur od zaznane kršitve.



Anketiranci razmeroma dobro poznajo Uredbo o varstvu osebnih podatkov na internetu, čeprav je delež seznanjenih s posameznimi deli uredbe malenkost manjši kot v preteklem letu.

Največ, 72 %, jih je seznanjenih z veljavo strožjih pogojev za veljavno privolitev posameznika za obdelavo osebnih podatkov.

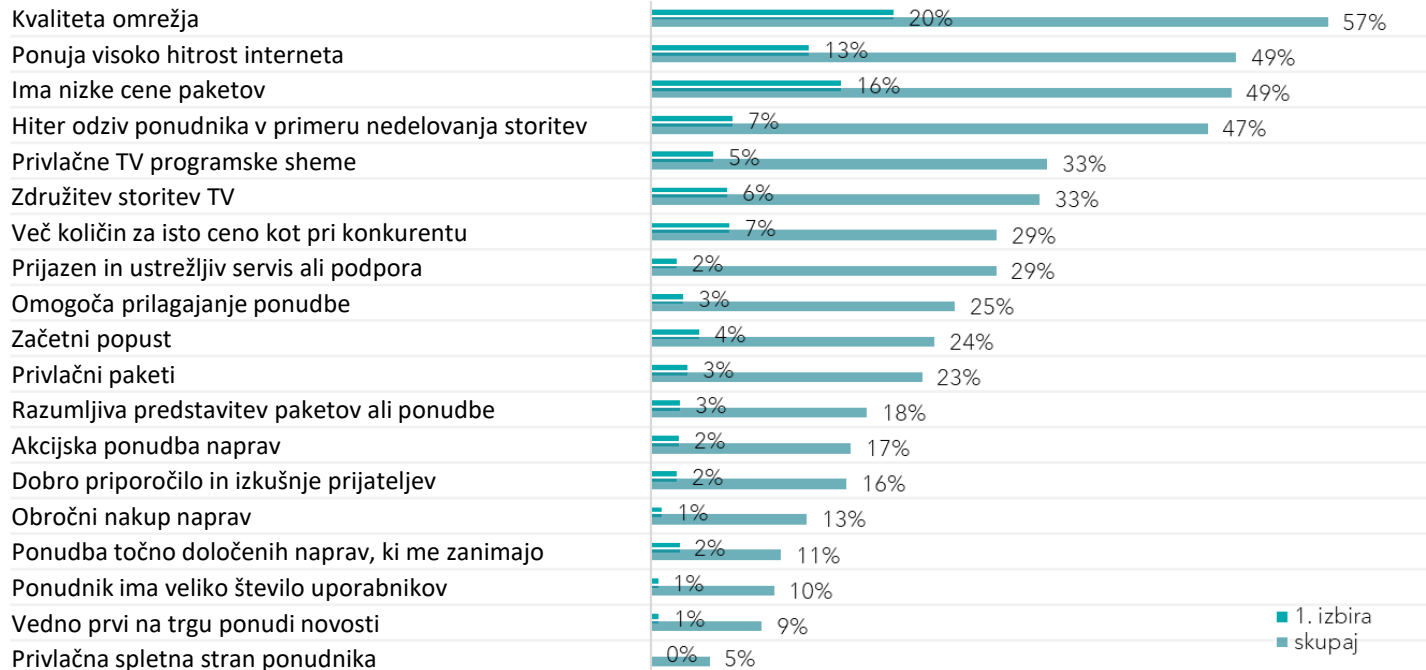
Dve tretjini (63 %) anketirancev se zavedata, da ima posameznik pravico izvedeti, katere podatke o njem ima podjetje.

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

Osnova: vsi | N=1000 | anketiranci so izbrali 5 elementov in jih razvrstili po pomembnosti

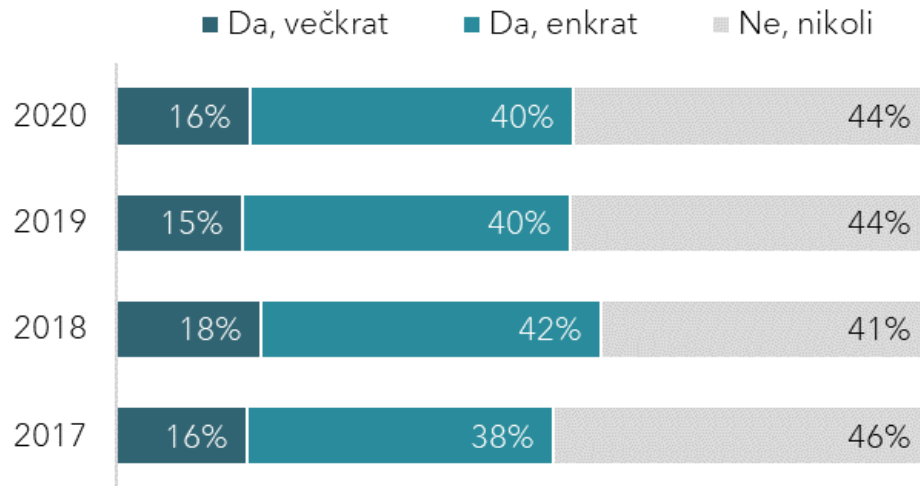
Najpomembnejši dejavnik pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo je kvaliteta omrežja, tako meni petina vprašanih, ki je ta dejavnik izbrala kot najpomembnejši.

Kvaliteto omrežja, visoko hitrost interneta in nizke cene kot enega izmed petih najpomembnejših dejavnikov pri izbiri ponudnika sicer navaja polovica ali več kot polovica anketirancev.



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

Osnova: vsi | N=1000

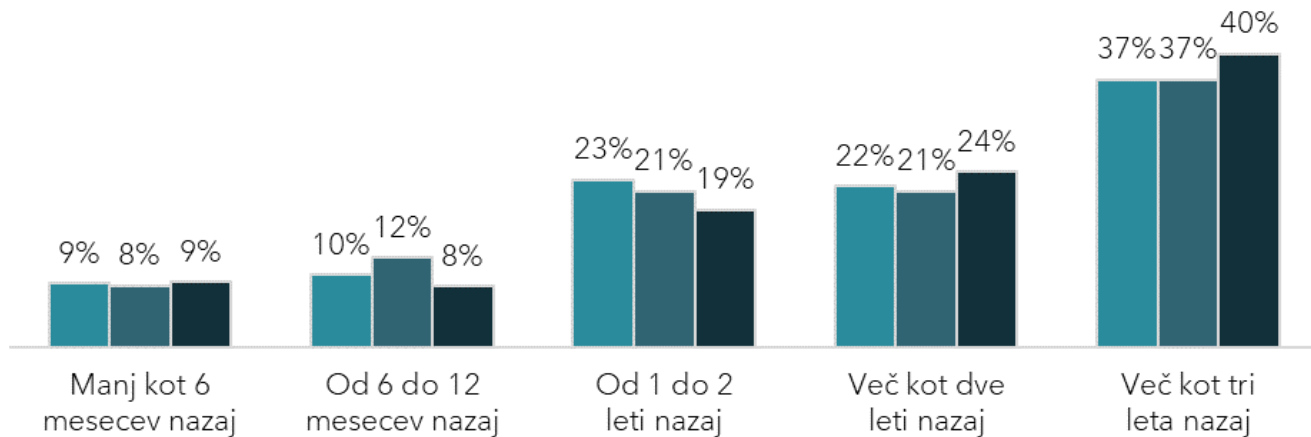


Glede na preteklo leto se je nekoliko povečal delež anketirancev, ki so že kdaj zamenjali ponudnika interneta ali ponudnika paketnih storitev. Menjavo ponudnika je vsaj enkrat že opravilo 66 % anketirancev.

Kdaj ste zadnjič menjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

Osnova: tisti, ki so menjali | N=560

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



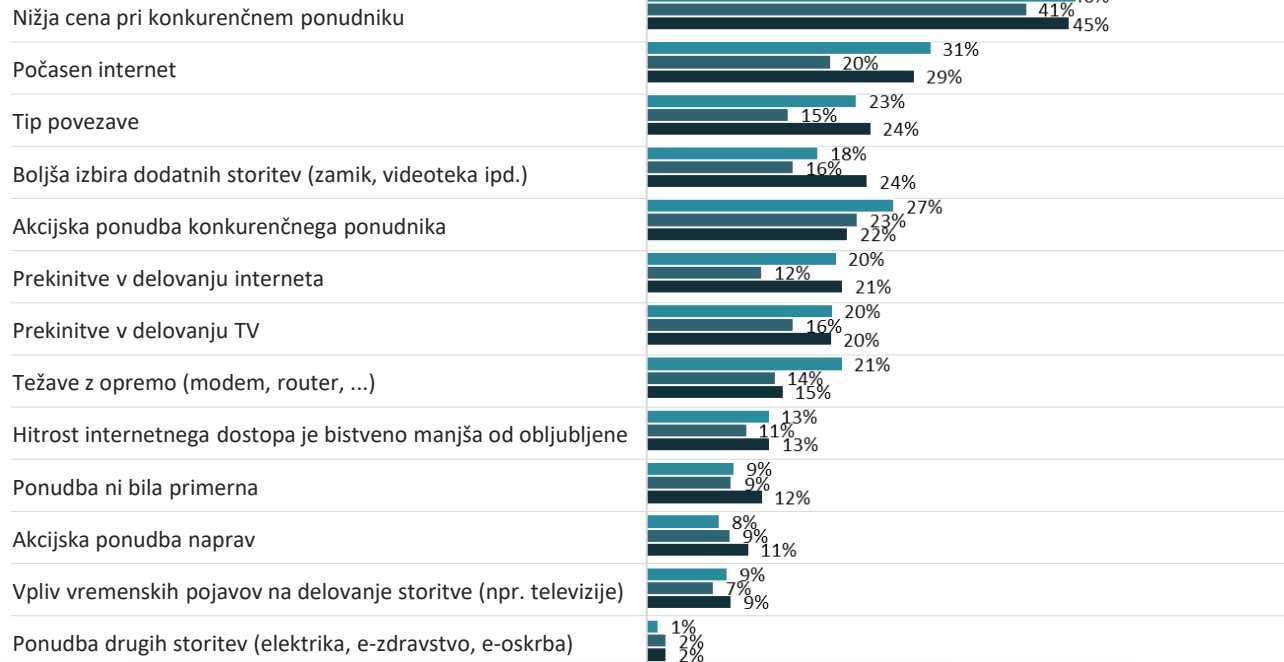
Približno šestina anketirancev je ponudnika menjala v zadnjem letu.

Več kot tri leta nazaj pa je ponudnika interneta ali paketnih storitev menjalo 40 % anketirancev.

Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu?

Osnova: tisti, ki so menjali | N=560 | možnih več odgovorov

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

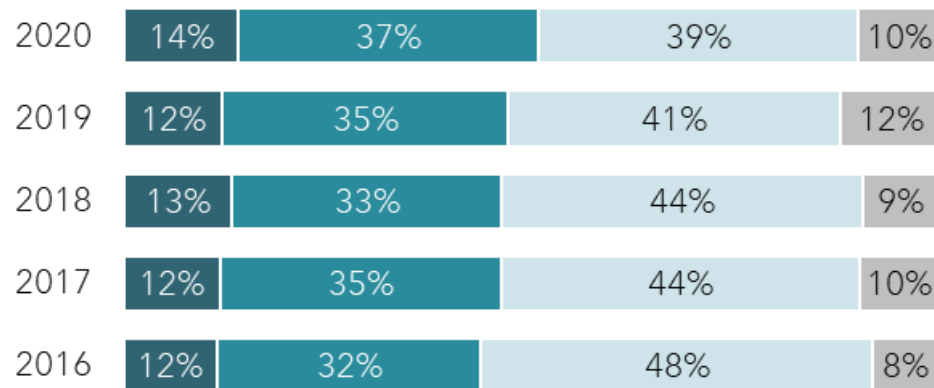


Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih 45 % navaja, da so to storili zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku. Slaba tretjina (29 %) jih kot razlog za menjavo navaja počasen internet pri prejšnjem ponudniku. Četrtno (24 %) je prepričal tip povezave, enak delež boljša izbira dodatnih storitev.

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

Osnova: opredeljeni, ki imajo priključek na optiki ali xDSL oz. pri Telekomu Slovenije, A1, T-2 | N=770

- Zagotovo bi zamenjal
- Verjetno bi zamenjal
- Verjetno ne bi zamenjal
- Zagotovo ne bi zamenjal



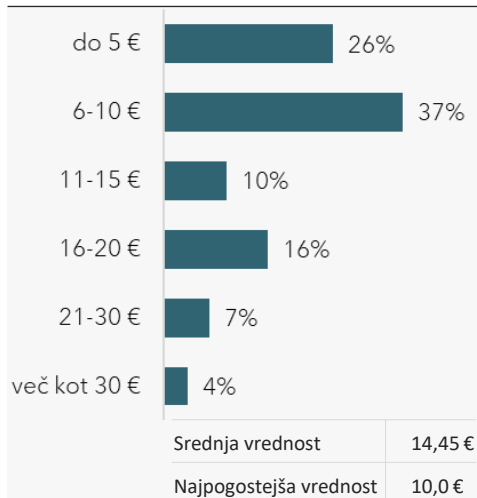
Delež tistih, ki bi zamenjali operaterja, če bi ta povečal naročnino za 4 evre, skozi leta malenkostno narašča. Da bi v tem primeru zagotovo zamenjali operaterja, je dejalo 14 % anketirancev, da bi verjetno zamenjali operaterja pa 35 %. Tako kot pretekla leta, približno desetina vprašanih ob takšnem zvišanju naročnine zagotovo ne bi zamenjala operaterja.

Predstavljajte si, da ima kabelski ponudnik primerljiv paket za nižjo mesečno ceno. Pri kateri razliki mesečne cene bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika s konkurenčnim kabelskim ponudnikom, če bi bil le-ta cenejši. Osredotočite se samo na razliko v mesečnih cenah in ne na samo ceno.

Osnova: opredeljeni, ki imajo priključek na optiki ali xDSL oz. pri Telekomu Slovenije, A1, T-2

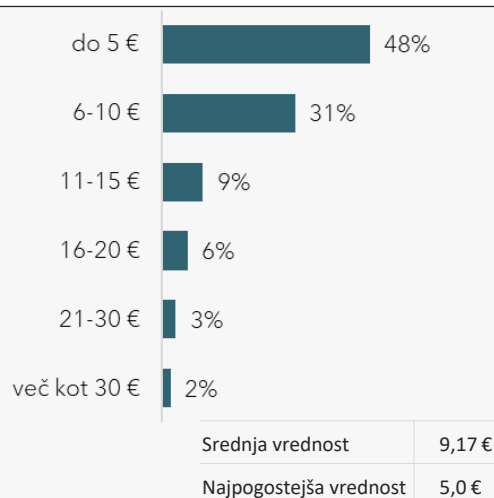
Koliko eurov manj bi morala biti cena, da bi se odločili za menjavo?

N= 514



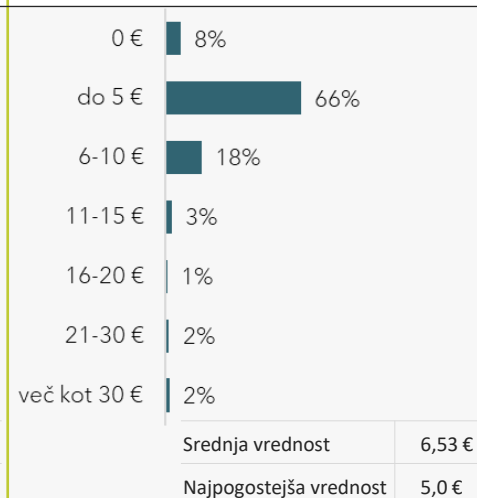
Koliko eurov bi rekli, da je morda razlika med paketoma že previsoka, vendar vseeno ne bi zamenjali vašega ponudnika?

N=468



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

N=475



Anketiranci v povprečju menijo, da bi moral kabelski ponudnik ponuditi za približno 15 evrov nižjo ceno paketa, da bi se odločili za menjavo trenutnega operaterja. Če bi kabelski ponudnik ponudil približno 9 evrov nižjo ceno, bi bila to v povprečju za anketirance že previsoka razlika, a ponudnika vseeno ne bi menjali. Pri povprečni razliki približno 6,5 evrov pa anketiranci še ne bi razmišljali o menjavi.

Episcenter d.o.o.

Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

E info@episcenter.si

T +386 1 470 26 00

www.episcenter.si

·episcenter