

---

# Raziskava in analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah za leto 2024

# Raziskava in analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah za leto 2024

## Naročnik

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

## Izvajalec

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

December, 2024

## Časovni okvir zbiranja podatkov

13. 11. – 27. 11. 2024

## Ciljna skupina

Uporabniki interneta

## Metoda zbiranja podatkov

CAWI – spletno anketiranje

## Namen

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

## O projektu

**Ciljna skupina:** Uporabniki interneta

**Velikost realiziranega vzorca:** N = 1016

**Značilnost vzorca:** Struktura vzorca je razvidna na naslednjih straneh. Podatki so naknadno uteženi glede na spol, starost in izobrazbo uporabnikov interneta v Sloveniji.

### Metodološka pojasnila:

#### Zaokroževanje:

- Seštevki se zaradi zaokroževanje včasih ne ujemajo, lahko pride do odstopanja od 100 %.

#### Primerjava s preteklimi merjenji:

- Primerjava s preteklimi leti je prikazana pri vprašanjih, ki se skozi leta niso spreminjala. Kljub temu do razhajanj lahko pride zaradi različne osnove anketirancev, ki so odgovarjali na posamezno vprašanje oz. so bili vključeni v analizo. Pri nekaterih vprašanjih je zato potrebna pazljivost pri primerjavi s preteklimi leti. Podatki za pretekla leta, ko so raziskavo izvedli drugi izvajalci, so pridobljeni s strani naročnika.
- Rezultati so v primerjavi s predhodnim merjenjem primerljivi z zadržkom, saj se struktura vzorca med obema merjenjema razlikuje. Odstopanja so opažena predvsem pri starostni in izobrazbeni sestavi vzorca, kar lahko npr. vpliva na zaznano uporabo določenih storitev. Zaradi tega je možno, da razlike v rezultatih pri nekaterih vprašanjih odražajo spremembe v demografskih značilnostih vzorca in ne nujno dejanskih vedenjskih sprememb v populaciji.
- Podrobnejši vpogled v strukturo vzorca in rezultate preteklih merjenjih je na voljo v poročilih, ki so dostopna pri naročniku.

---

## Vsebina poročila

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

## Glavne ugotovitve

### Dostop do interneta

**56 %**

anketirancev do interneta dostopa preko optike.

**19 %**

anketirancev ima kabliski internet.

### Hitrost prenosa

**18 %**

anketirancev ima 'download' hitrost prenosa podatkov 100-1000 Mb/s.

**39 %**

anketirancev navaja, da ne potrebuje višje hitrosti interneta.

**65 %**

anketirancev je vsaj enkrat preverilo dejansko hitrost prenosa podatkov.

**23 €/mesec**

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

### AKOSTestNet in Geoportal AKOS

**23 %**

anketirancev pozna AKOSTestNet.

**24%**

anketirancev pozna Geoportal AKOS.

### Opremljenost z napravami

**87 %**

anketirancev ima doma pametni telefon.

**69 %**

ima prenosni računalnik.

**52 %**

anketirancev ima osebni namizni računalnik.

**41 %**

ima tablični računalnik.

**43 %**

anketirancev ima doma en televizor, 37 % ima dva.

## Glavne ugotovitve

### Uporaba storitev

**89 %**

anketirancev ima doma internet sklenjen v sklopu paketnih ponudb. **33 % ima paket vseh štirih storitev.**

**40 %**

anketirancev bi v bodoče **želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik** pri storitvah televizije.

**58 %**

anketirancev na spletu spremlja **družbene medije.**

**51 %**

uporablja navigacijo in bere novice.

### E-storitve

**78 %**

Anketirancev uporablja **e-bančništvo**, **62 %** uporablja storitev Z-vem in **druge e storitve.**

### Uporabniške izkušnje

**92 %**

anketirancev se strinja s trditvijo, da je **neprekinjeno delovanje interneta pomembno.**

Težave pri uporabi TK storitev:

- 29 % anketirancev opaža **delovanju WiFi-ja.**
- 28 % anketirancev doma zaznava **težave s prekinitvijo v delovanju interneta**
- 25 % ima vsaj občasno **težave s prekinitvijo delovanja TV.**
- 23 % anketirancev zaznava **težave s sliko ali zvokom na TV.**

**8,7**

je povprečna ocena zadovoljstva z **mobilno telefonijo.**

### Izbira in menjava ponudnika

**Kvaliteta omrežja in nizke cene** sta

najpomembnejša dejavnika pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom.

**62 %**

znaša delež anketirancev, ki so **vsaj enkrat že zamenjali ponudnika interneta ali paketnih storitev.** Slaba petina anketirancev (18 %) je ponudnika zamenjala v zadnjem letu.

Razlog za menjavo:

- 38 % anketirancev navaja, da so ponudnika zamenjali zaradi **nižje cene pri konkurenci.**
- 21 % kot razlog za menjavo navaja **akcijsko ponudbo konkurenčnega ponudnika.**
- 18 % anketirancev kot razlog za menjavo navaja **tip povezave.**

**10 %**

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

1

## Struktura vzorca

## Sociodemografske značilnosti anketirancev I/III

		Vzorec		Populacija*
		n	%	Prebivalci SLO z dostopom do interneta
	<b>SKUPAJ</b>	<b>1016</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Spol	Moški	474	47 %	51 %
	Ženski	542	53 %	49 %
Starost	18 do 34 let	184	18 %	26 %
	35 do 44 let	183	18 %	19 %
	45 do 54 let	196	19 %	19 %
	55 do 64 let	193	19 %	19 %
	65 let in več	260	26 %	16 %
Izobrazba	Poklicna izobrazba ali manj	384	38 %	43 %
	Srednješolska izobrazba	319	31 %	31 %
	Višje kot srednješolska izobrazba	299	29 %	26 %
	Brez odgovora	14	1 %	-

\* Vir: SURS



## Sociodemografske značilnosti anketirancev II/III

		Vzorec	
		n	%
	<b>SKUPAJ</b>	<b>1016</b>	<b>100 %</b>
Neto dohodek	Do 500 €	64	6 %
	Nad 500 € do 1000 €	297	29 %
	Nad 1000 € do 1500 €	271	27 %
	Nad 1500 € do 2000 €	134	13 %
	Nad 2000 € do 3000 €	78	8 %
	Nad 3000 € do 4000 €	16	2 %
	Nad 4000 €	10	1 %
	Ne želim odgovoriti	129	13 %
	Brez dohodkov	18	2 %
Velikost gospodinjstva	1 ali 2 osebi	443	44 %
	3 ali 4 osebe	362	36 %
	5 in več oseb	110	11 %
	Brez odgovora	101	10 %

		Vzorec	
		n	%
	<b>SKUPAJ</b>	<b>1016</b>	<b>100 %</b>
Zaposlitveni status	Zaposleni	464	46 %
	Upokojenci	400	40 %
	Nezaposleni	93	9 %
	Šolajoči	28	3 %
	Brez odgovora	31	3 %
Zakonski stan	Poročen(a)	444	44 %
	Zunajzakonska skupnost	237	23 %
	Samski(a)	181	18 %
	Ločen(a), vdovec, vdova	122	12 %
	Ne želim odgovoriti	32	3 %

## Sociodemografske značilnosti anketirancev III/III

		Vzorec	
		n	%
	<b>SKUPAJ</b>	<b>1016</b>	<b>100 %</b>
Velikost naselja	Manj kot 500 prebivalcev	227	22 %
	500 - 1.999 prebivalcev	241	24 %
	2.000 - 10.000 prebivalcev	261	26 %
	10.001 - 100.000 prebivalcev	133	13 %
	Maribor	27	3 %
	Ljubljana	126	12 %

		Vzorec	
		n	%
	<b>SKUPAJ</b>	<b>1016</b>	<b>100 %</b>
Regija	Pomurska	59	6 %
	Podravska	153	15 %
	Koroška	38	4 %
	Savinjska	123	12 %
	Zasavska	33	3 %
	Spodnjeposavska	40	4 %
	Jugovzhodna Slovenija	66	7 %
	Osrednjeslovenska	263	26 %
	Gorenjska	105	10 %
	Notranjsko-kraška	25	2 %
	Goriška	57	6 %
	Obalno-kraška	55	5 %

# 2

## Dostop do interneta

## Dostop do interneta

### Vrsta povezave za dostop do interneta



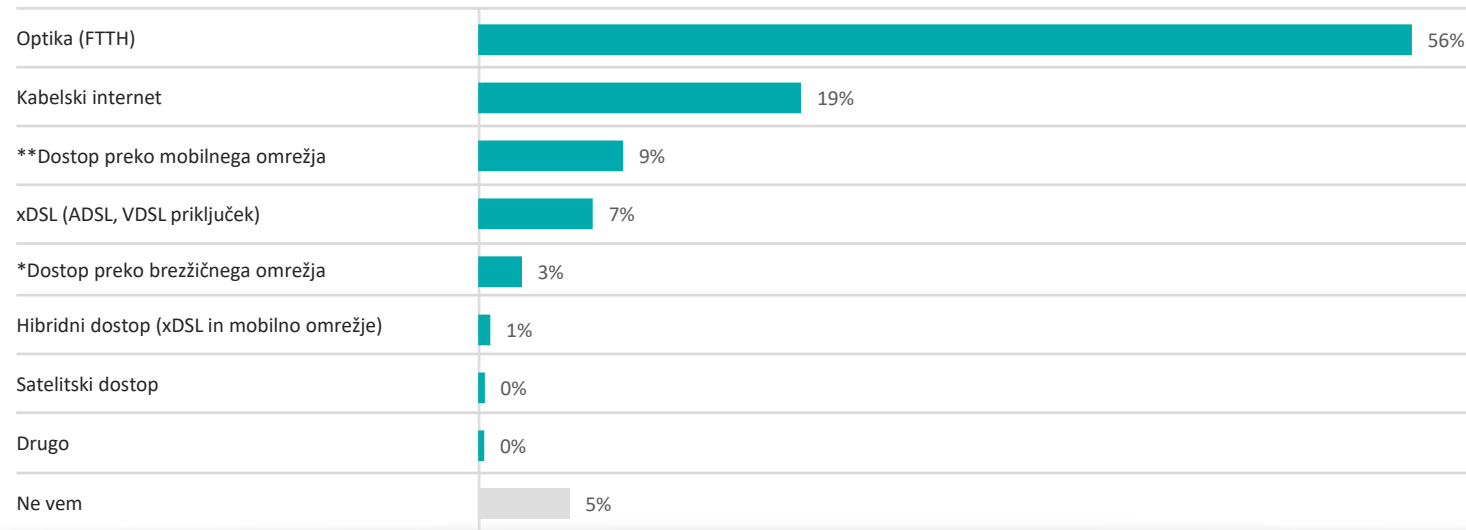
Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?



Največji delež anketiranih (56 %) v svojem gospodinjstvu do interneta dostopa preko optične povezave (FTTH). 19 % anketirancev pa do interneta dostopa preko kableskega interneta.

Preko xDSL - ADSL, VDSL priključka do interneta dostopa 7 % anketirancev.

Osnova: vsi | n = 1016



## Dostop do interneta

### Razlogi za xDSL (ADSL VDSL priključek)



**Kakšni so razlogi, da za dostop do interneta v vašem gospodinjstvu še vedno uporabljate xDSL oz. bakreno parico (ADSL VDSL priključek)?**

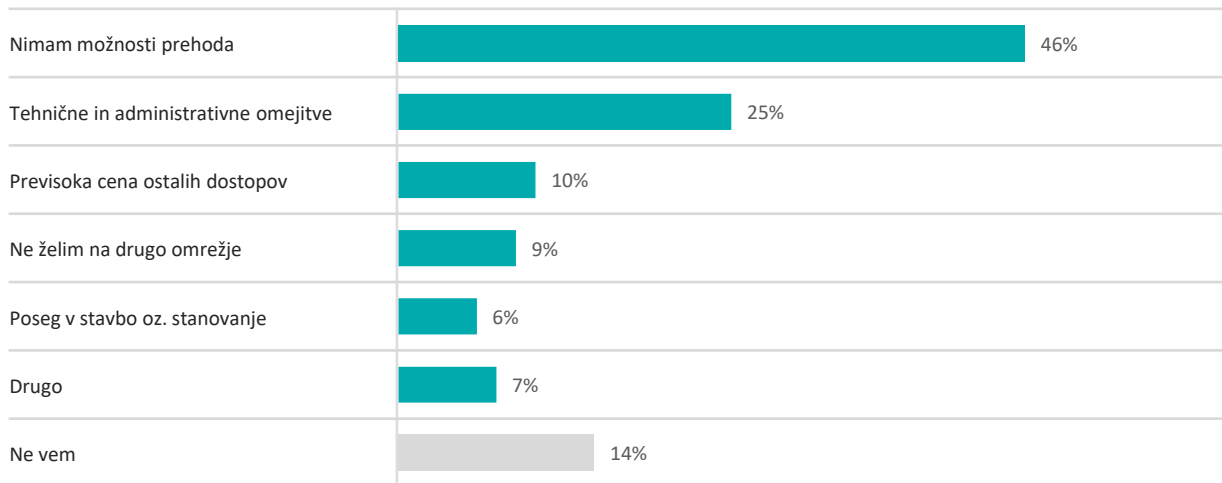


Na vprašanje so odgovarjali samo tisti, ki uporabljajo xDSL, bakrena parica (ADSL, VDSL priključek).



**46 % anketiranih v domačem okolju še vedno uporabljate xDSL oz. bakreno parico (ADSL VDSL priključek), ker nimajo možnosti prehoda. 25 % se jih sooča s tehničnimi oziroma administrativnimi omejitvami.**

Osnova: uporabljajo xDSL, bakrena parica (ADSL, VDSL priključek) | n = 69



# 3

## Hitrost prenosa podatkov

## Hitrost prenosa podatkov „Download“ hitrost - prenos do uporabnika



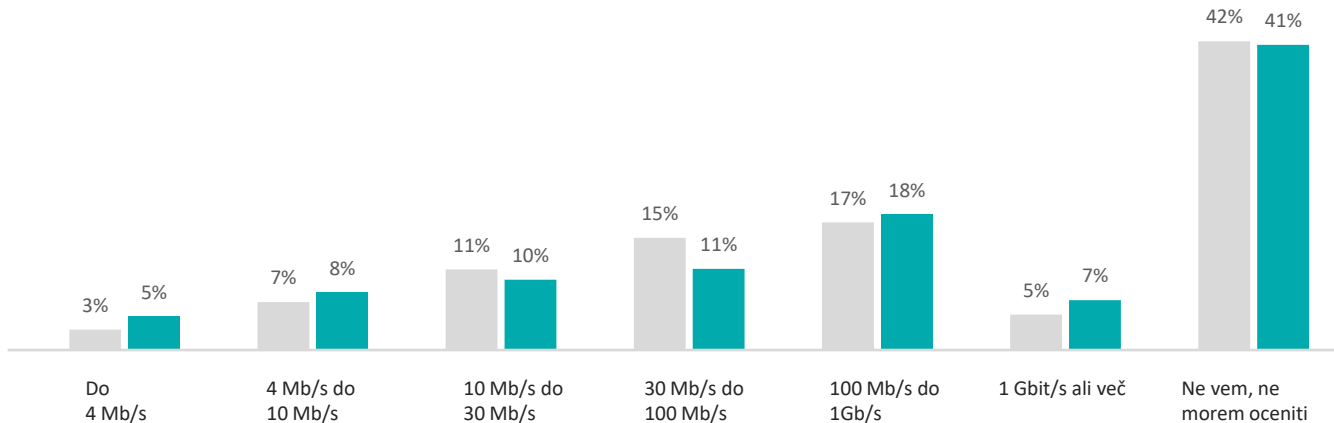
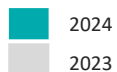
Kakšna je hitrost prenosa podatkov do uporabnika vašega dostopa do interneta od doma? Zanima nas hitrost 'download' - prenos do uporabnika.



Največji delež anketiranih (41 %) ne pozna hitrosti prenosa podatkov do uporabnika.

Pri slabi petini anketirancev (18 %) je hitrost prenosa podatkov do uporabnika med 100 Mb/s do 1 Gb/s, medtem ko jih 11 % navaja hitrost prenosa med 30 Mb/s in 100 Mb/s. Sledi hitrost 10 Mb/s do 30 Mb/s, ki jo navaja 10 % anketiranih.

Osnova: vsi | n = 1016



## Hitrost prenosa podatkov

### Preverjanje hitrosti prenosa podatkov



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



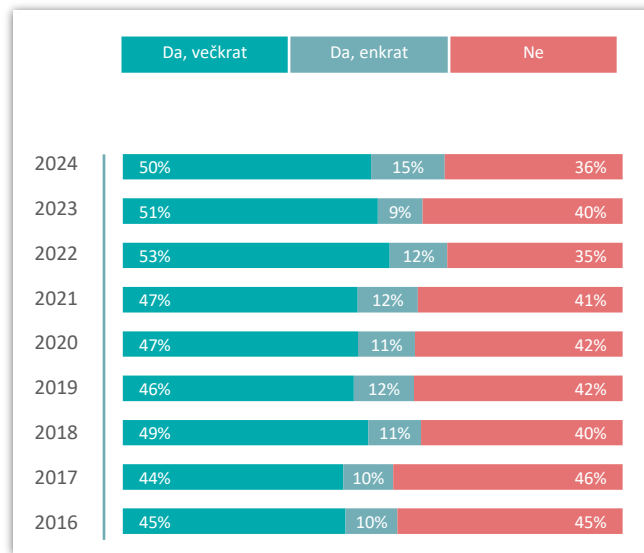
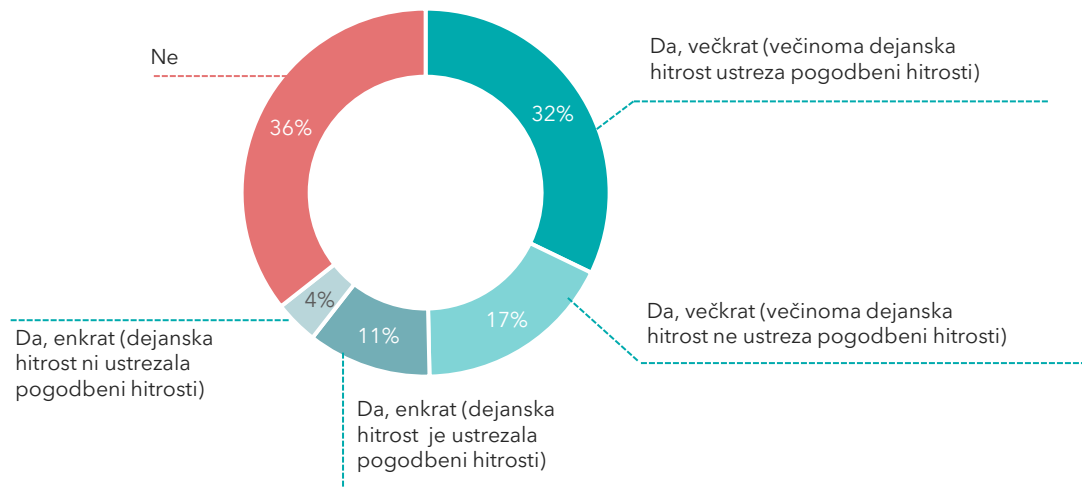
Na vprašanje so odgovarjali samo tisti, ki poznajo hitrost prenosa podatkov v svojem domačem omrežju.



**S pomočjo programov za merjenje hitrosti je polovica anketirancev (50 %) že večkrat preverila dejansko hitrost prenosa podatkov v svojem domačem omrežju.**

**15 % anketirancev je to storilo enkrat.**

Osnova: tisti, ki poznajo hitrost svojega omrežja | n = 595





## Hitrost prenosa podatkov

### Seznanjenost s hitrostjo prenosa podatkov



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



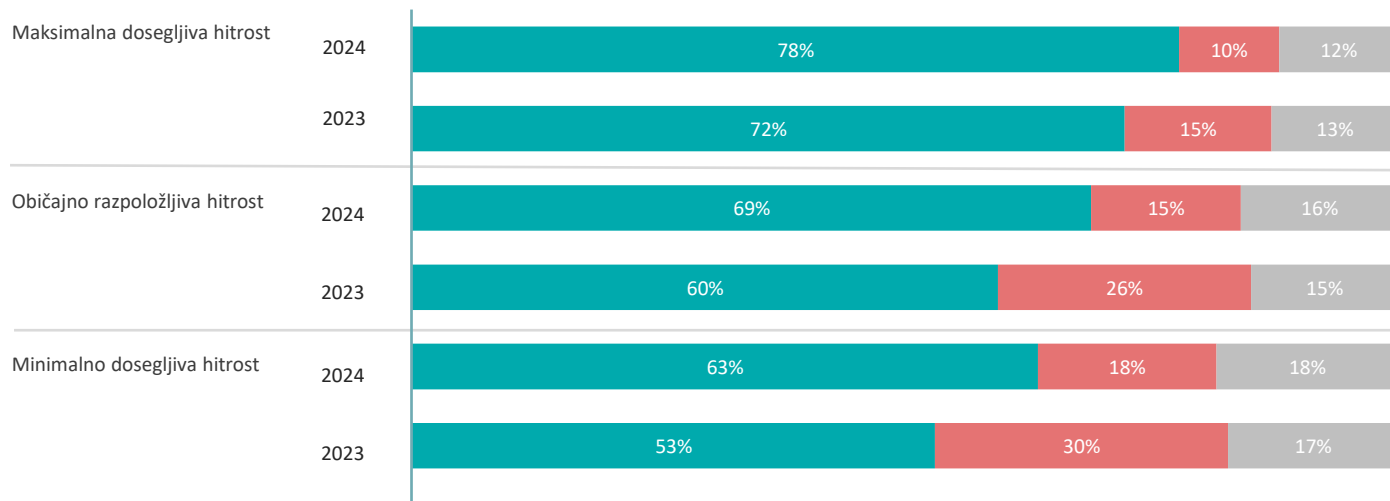
Na vprašanje so odgovarjali samo tisti, ki so hitrost prenosa podatkov na svojem priključku že preverili.



Operater je z maksimalno dosegljivo hitrostjo download-a na priključku seznanil 78 % uporabnikov. Z običajno razpoložljivo hitrostjo je seznanil 69 %, z minimalno hitrostjo pa 63 % uporabnikov.

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

Osnova: n = 383



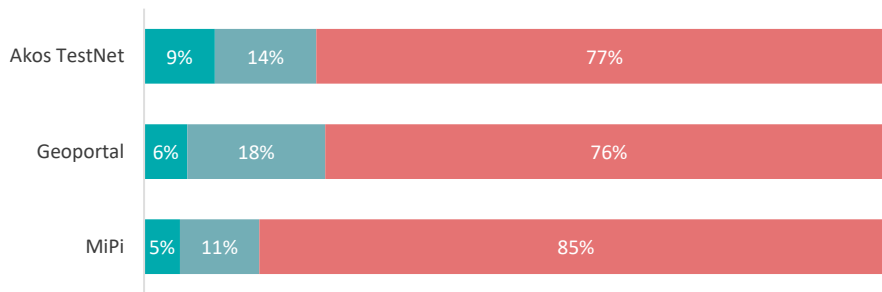
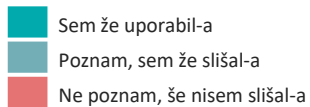
## Hitrost prenosa podatkov

### Aplikacije AKOS



Katere od navedenih portalov poznate oziroma uporabljate:

Osnova: vsi | n = 1016



**Večina anketirancev (77 %) ne pozna AKOSTestNet-a oz. zanj še ni slišala. 9 % anketirancev je aplikacijo AKOSTestNet že preizkusilo.**

**Aplikacije Geoportal ne pozna 76 % anketirancev, 18 % je zanj že slišalo, vendar še niso uporabili.**

**Največ anketirancev (85 %) ne pozna aplikacije MiPi.**

## Hitrost prenosa podatkov

### Minimalni znesek za hitrost 10 Mb/s



Največji delež opredeljenih anketirancev (21 %) je mnenja, da bi bila sprejemljiva cena med 5 in 10 evrov. 10 evrov je tudi najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali.

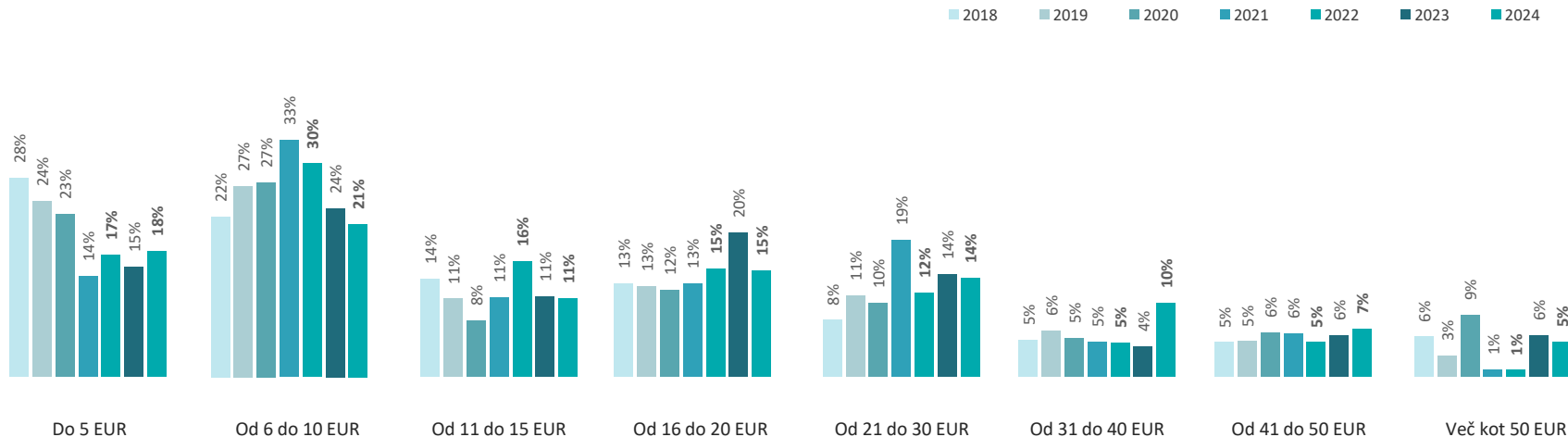
Glede na povprečje cen, ki so jih anketiranci navajali, naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop 23 evrov.



**Koliko naj bi po vašem mnenju stal tak minimalni širokopasovni dostop do interneta s hitrostjo do uporabnika 10 Mb/s, da bi bila njegova cena za uporabnika še pravična in sprejemljiva?**

Izvajalec univerzalne storitve, tj. Telekom Slovenije, mora upravičencu na njegovo zahtevo na lokaciji stalnega prebivališča zagotoviti dostop do interneta s hitrostjo k uporabniku minimalno 10 Mbit/s, od uporabnika pa 1 Mbit/s. Cena mora biti enotna za celotno območje RS.

Osnova: opredeljeni | n = 333



## Hitrost prenosa podatkov

### Doplačilo za hitrost 100 Mb/s



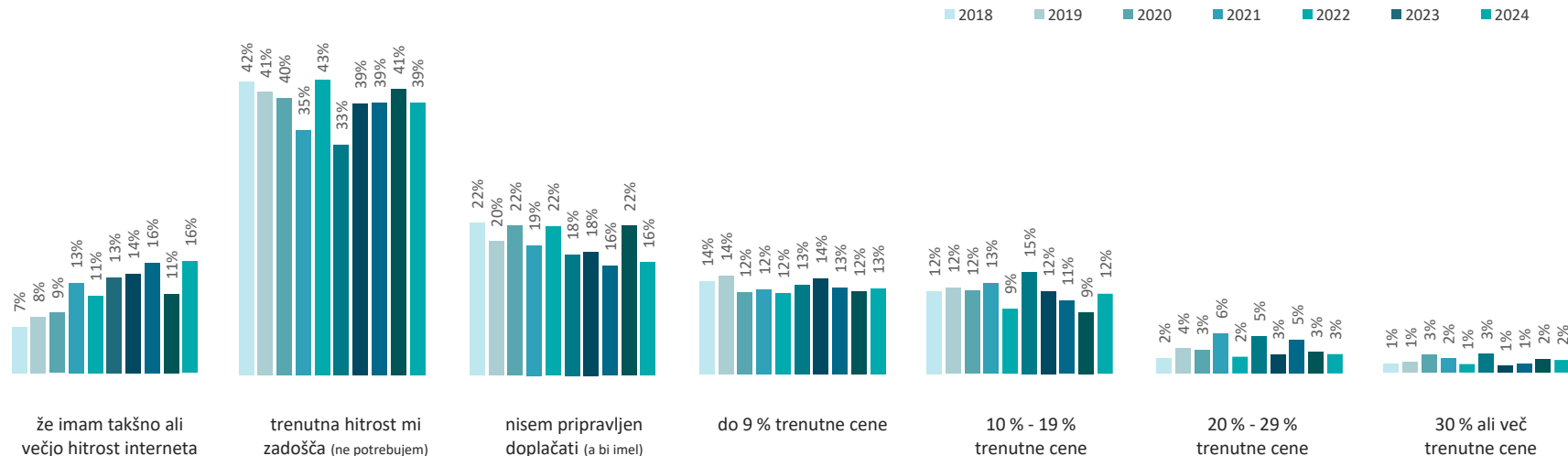
Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100 Mb/s?



**Večini anketirancev trenutna hitrost prenosa podatkov zadošča (39 %). Slaba petina (16 %) pa dodatne hitrosti ni pripravljena doplačati, a bi ji bila dodatna hitrost dobrodošla.**

**16 % anketirancev navaja, da takšno hitrost že ima.**

Osnova: vsi | n = 1016



## Hitrost prenosa podatkov Doplačilo za hitrost 1 Gbit/s



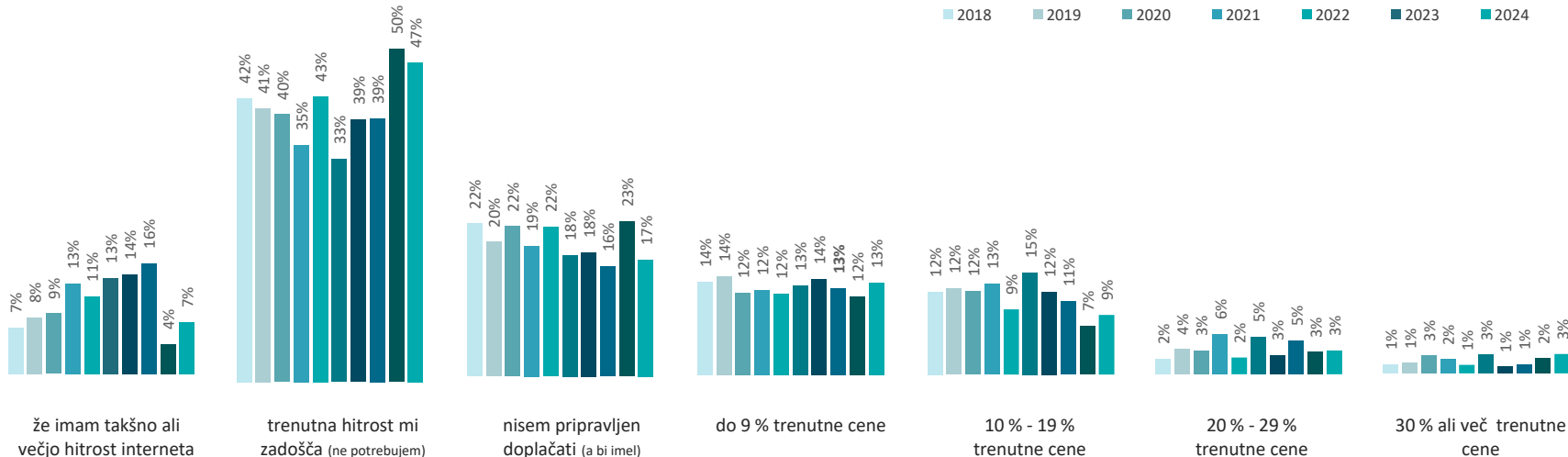
Koliko pa bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 1 Gbit/s ali več



Večini anketirancev (47 %) trenutna hitrost prenosa podatkov zadošča. Slaba petina (17 %) pa dodatne hitrosti ni pripravljena doplačati, a bi ji bila dodatna hitrost dobrodošla.

7 % anketirancev navaja, da takšno hitrost že ima.

Osnova: vsi | n = 1016



# 4

## Opremljenost gospodinjstev z napravami

# Opremljenost gospodinjstev z napravami

## Lastnina in uporaba naprav



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



Posamezen graf ima horizontalno os prilagojeno glede na minimalno in maksimalno vrednost.

Meritev lastništva oz. uporabe pametnega telefona se je pričela z letom 2018.



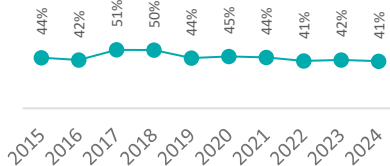
Velika večina anketirancev je lastnikov pametnih telefonov (87 %) in prenosnih računalnikov (69 %).

Osební namizni računalnik ima 52 % anketirancev, tablični računalnik pa 41 % anketirancev.

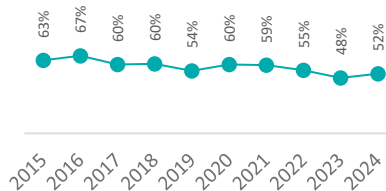
Pametno televizijo ima doma dobra polovica anketiranih (55 %).

Osnova: vsi | n = 1016

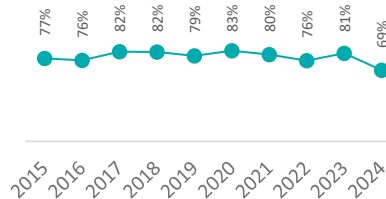
Tablični računalnik



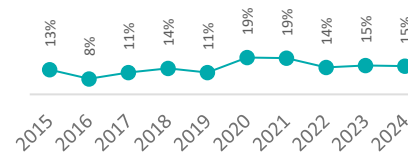
Osební namizni računalnik



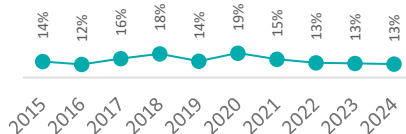
Prenosni računalnik



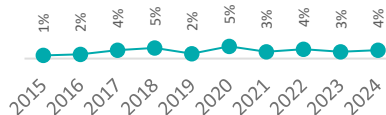
TV Box



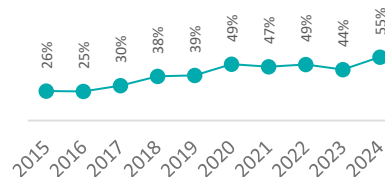
Igralna konzola



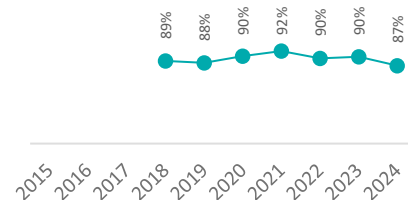
NAS ali domači strežnik



Pametna televizija



Pametni telefon



## Opremljenost gospodinjstev z napravami

### Pretočne vsebine



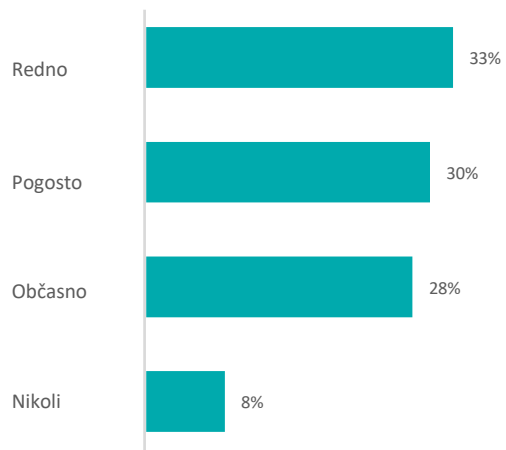
Kako pogosto spremljate pretočne vsebine preko pametnega telefona ali tabličnega računalnika?



Pretočne vsebine preko pametnega telefona ali tabličnega računalnika 33 % anketiranih spremlja redno.

Zgolj 8 % jih ne spremlja nikoli.

Osnova: uporabljajo tablični računalnik ali pametni telefon | n = 912





## Opremljenost gospodinjstev z napravami

### Število televizorjev v gospodinjstvu

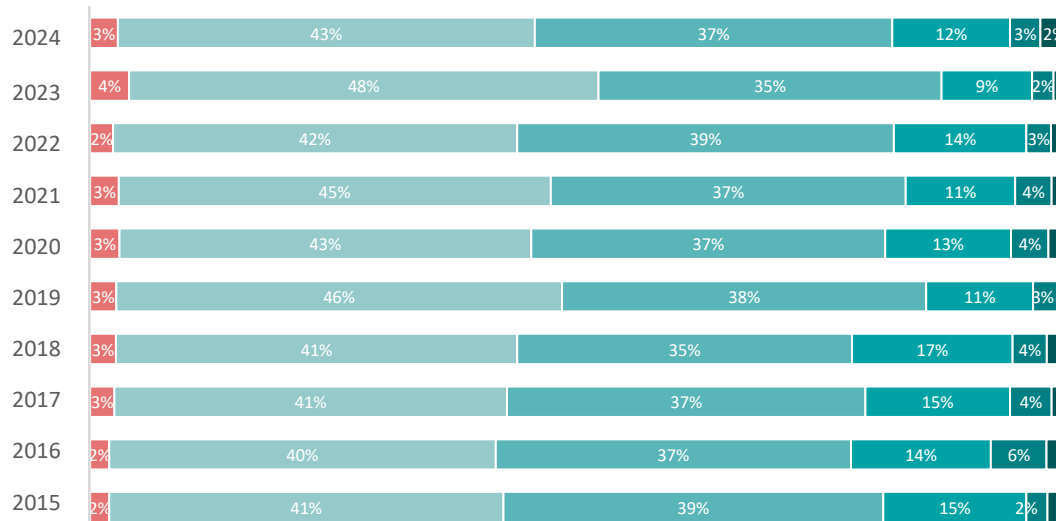
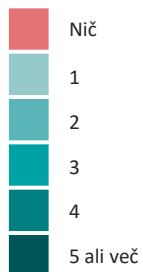


Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu?



Podobno kot pretekla leta ima tudi letos največji delež anketirancev (43 %) v gospodinjstvu en televizor. Delež tistih z dvema televizorjema je nekoliko višji kot lani (37 %). Višji kot lani je tudi delež anketirancev s tremi televizorji.

Osnova: vsi | n = 1016



\* ≤ 1 %

# 5

## Uporaba storitev

## Uporaba storitev

### Paketne ponudbe TK storitev



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



V večini gospodinjstev anketiranih (89 %) imajo sklenjen paket, ki poleg internetnih storitev vključuje tudi ostale telekomunikacijskih storitev.

Osnova: vsi | n = 1016

 Da  
 Ne



## Uporaba storitev

### Vsebina paketa TK storitev



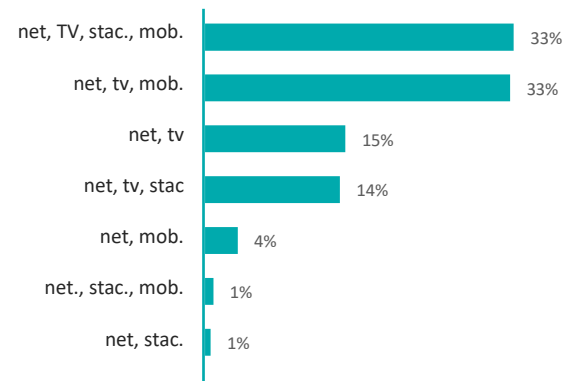
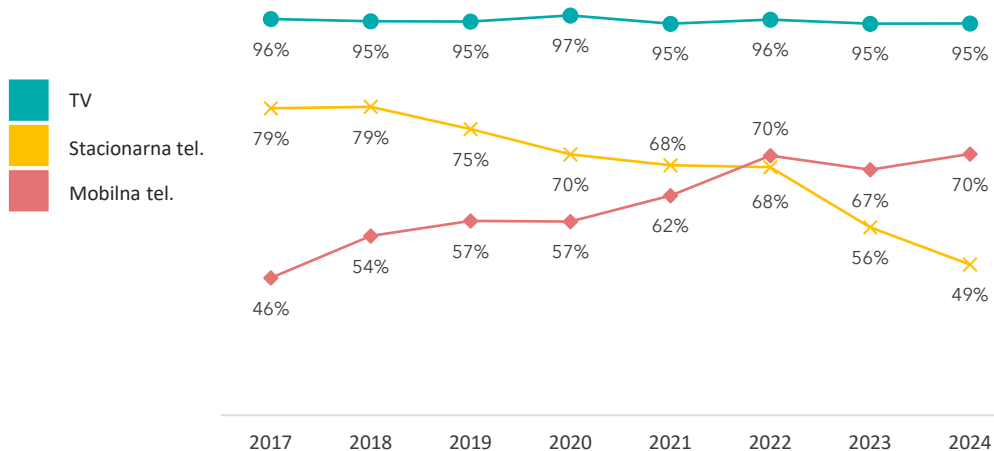
Katere izmed storitev poleg interneta pa vključuje vaša paketna ponudba telekomunikacijskih storitev?



Večina ima poleg interneta v paket vključeno televizijo (95 %). Delež tistih, ki imajo v paket vključeno mobilno telefonijo (70 %) je višji od tistih, ki imajo v paketu z internetom vključeno stacionarno telefonijo (le še 49 %).

33 % anketirancev ima v paket vključene vse štiri storitve. Tretjina ima paket internet, televizija in stacionarna telefonija. Paket "dvojček" internet in televizija ima 15 %.

Osnova: tisti, ki imajo paket z internetom | n = 904



## Uporaba storitev

### Ponudniki internetnih storitev



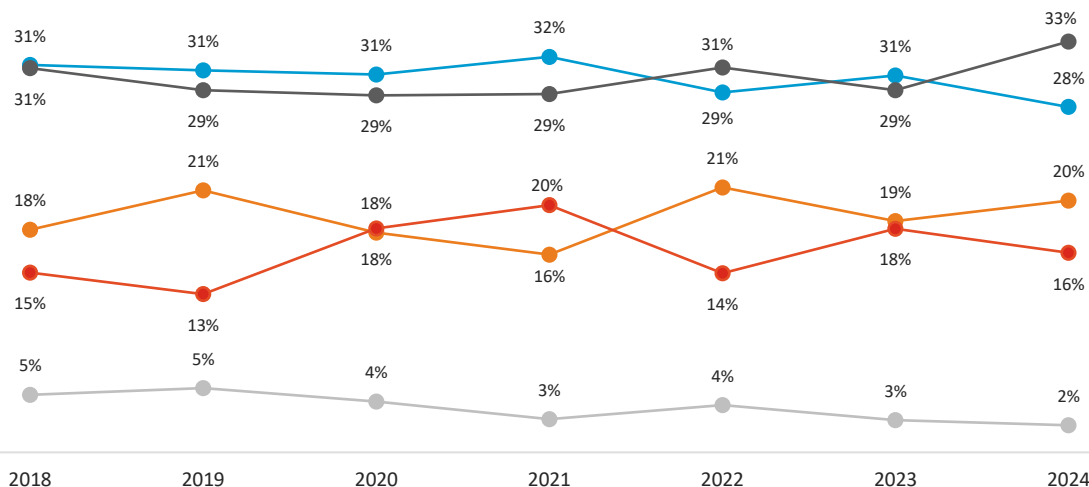
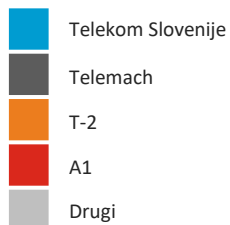
Kateri je vaš ponudnik internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet, v vašem gospodinjstvu?



Največji delež, tretjina anketirancev, uporablja storitve interneta pri Telemachu in 28 % anketirancev pri Telekomu Slovenije.

Internetne storitve T-2 uporablja več (20 %) anketirancev kot pri A1 (16 %). Storitve vseh ostalih ponudnikov skupaj uporablja 2 % vprašanih.

Osnova: vsi | n = 1016



## Uporaba storitev Ponudniki televizijskih storitev



**Katerega ponudnika televizijske storitve uporabljate?**

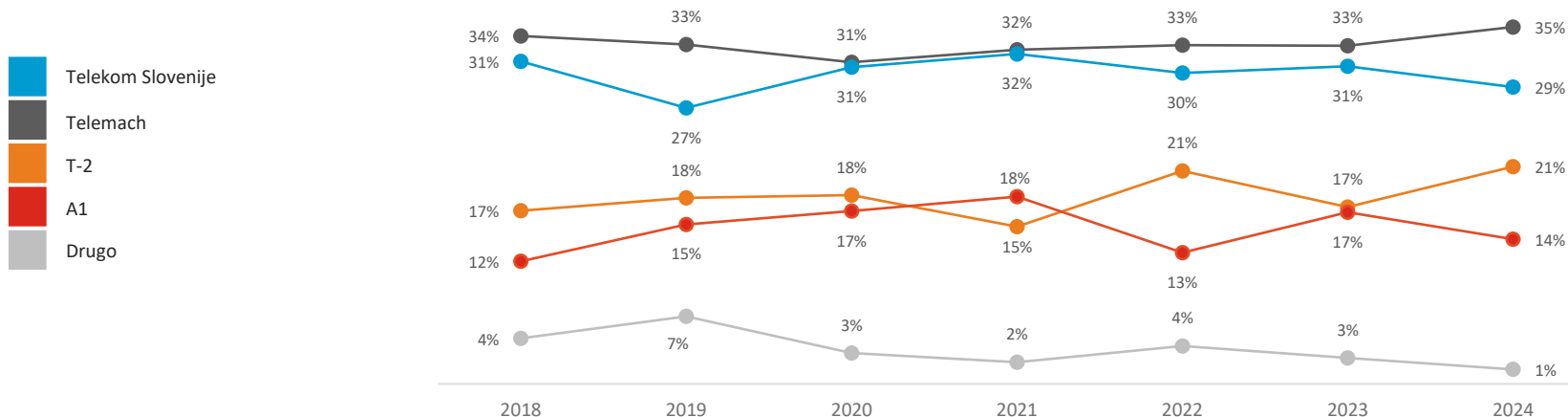


V analizo so vključeni odgovori anketirancev, ki uporabljajo storitve televizije kot del paketne ponudbe skupaj z internetom, ter tisti, katerih storitve televizije niso del paketne ponudbe z internetom.



**Dobra tretjina anketirancev, ima storitve televizije pri ponudniku Telemach (35 %). Pri Telekomu Slovenije storitve televizije uporablja 29 % anketirancev, pri T-2 21 %. Pri A1 pa 14 % anketirancev.**

Osnova: uporabniki storitev televizije | n = 876



## Uporaba storitev Ponudniki telefonskih storitev



**Katerega ponudnika telefonske [stacionarne] storitve uporabljate?**

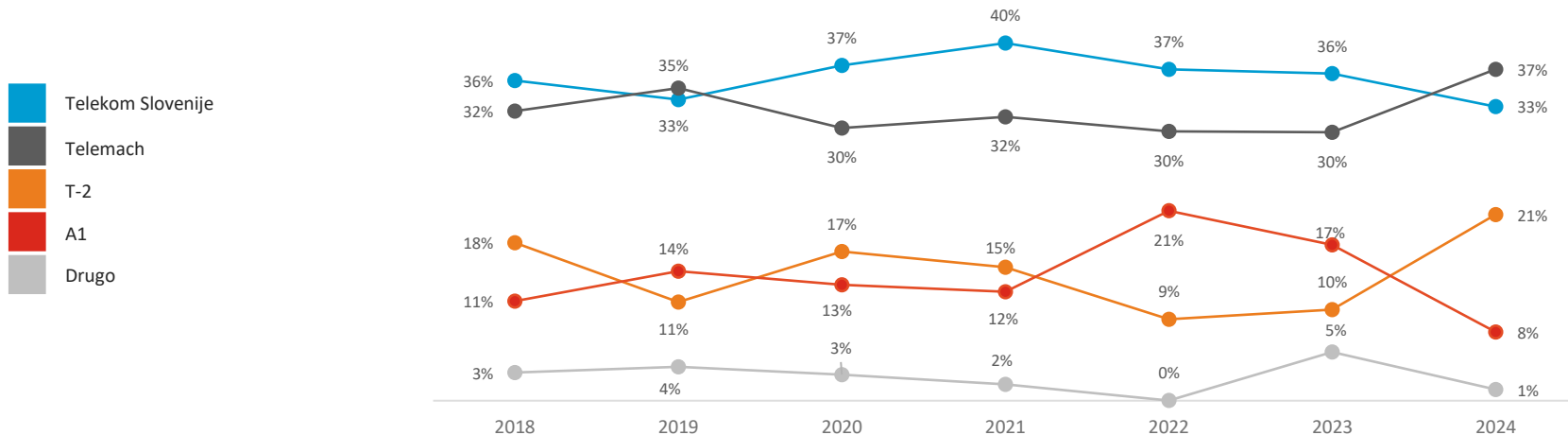


V analizo so vključeni odgovori anketirancev, ki uporabljajo storitve stacionarne telefonije kot del paketne ponudbe skupaj z internetom, ter tisti, katerih storitve stacionarne telefonije niso del paketne ponudbe z internetom.



**Največji delež anketirancev stacionarne telefonske storitve uporablja pri ponudniku Telemach (37 %), tretjina pri Telekom Slovenije (33 %), sledi T-2 (21 %).**

Osnova: uporabniki storitev stacionarne telefonije | n = 472



## Uporaba storitev

### Uporaba stacionarnega telefona



**Kako pogosto uporabljate stacionarni telefon?**

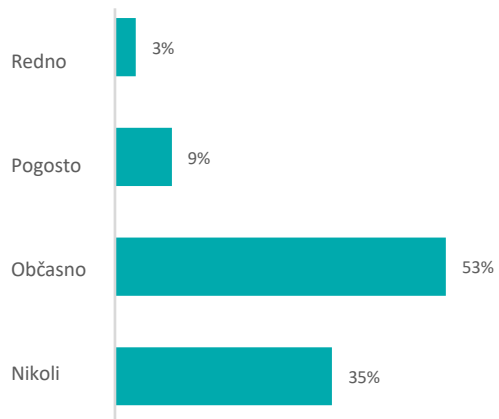


V izračunu so upoštevani le anketiranci, ki stacionarne telefonije nimajo v paketu skupaj z internetom, televizijo in mobilno telefonijo.



**Dobra polovica anketiranih (53 %) stacionarni telefon uporablja občasno. Dobra tretjina vprašanih (35 %) pa nikoli.**

Osnova: tisti, ki imajo storitve stacionarne telefonije | n = 173





## Uporaba storitev

### Ponudniki storitev mobilne telefonije



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

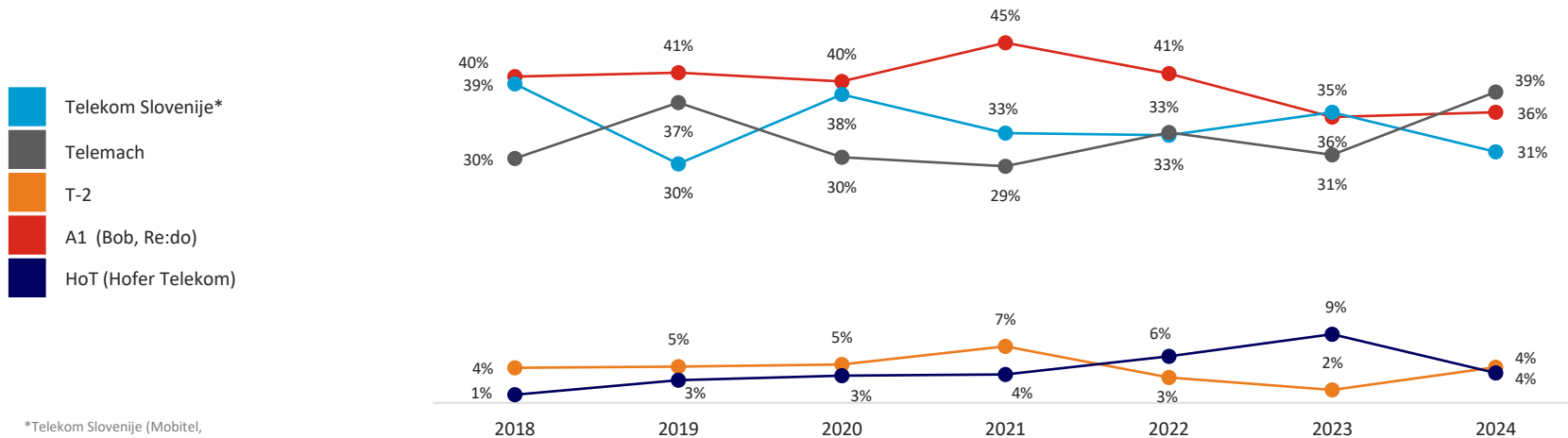


Vprašanje se je nanašalo na uporabo mobilne telefonije pri vseh članih gospodinjstva. V analizo so vključeni le odgovori anketirancev, ki storitev mobilne telefonije nimajo v paketu skupaj z internetom. Anketiranci so lahko označili več ponudnikov zato vsota deležev presega 100 %. Na grafikonu je prikazano le prvih pet ponudnikov.



Med anketiranci, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom, jih največji delež uporablja mobilne storitve Telemach (39 %). Sledita A1 (36 %) in Telekom Slovenije (31 %).

Osnova: anketiranci, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom | n = 182



\*Telekom Slovenije (Mobitel, Izimobil, Spar Mobil, HIP Mobil)

## Uporaba storitev

### Glavni ponudnik storitev mobilne telefonije



In katerega izmed teh ponudnikov vi osebno uporabljate najpogosteje?

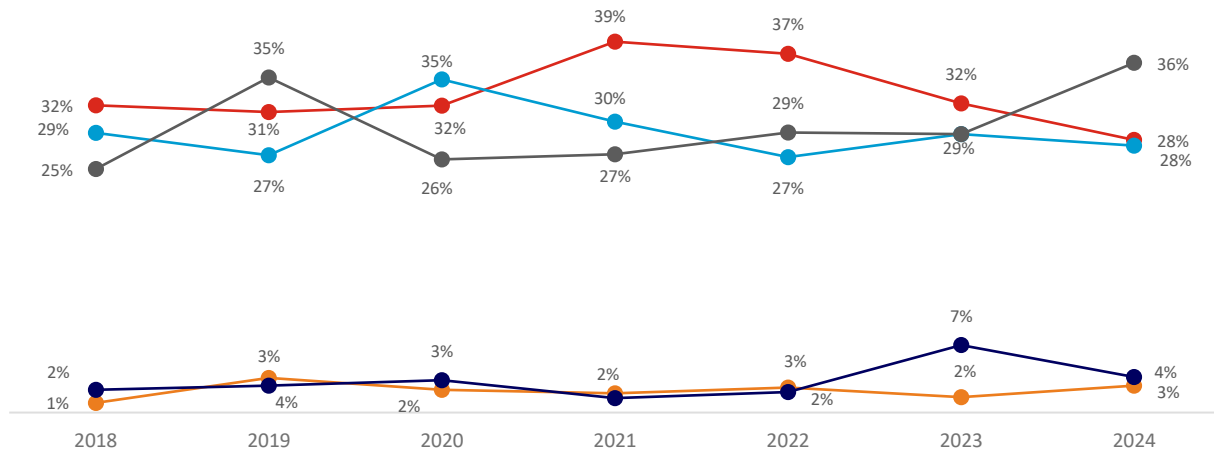
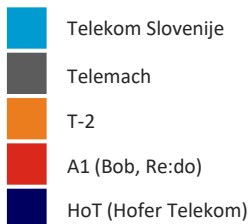


Na grafikonu ni prikazanega deleža anketirancev, ki odgovora niso podali. Delež slednjih v letu 2024 znaša 1 %.



Glavni ponudnik, ki ga anketiranci uporabljajo najpogosteje, je Telemach (36 %). Sledita A1 in Telekom Slovenije (28 %).

Osnova: anketiranci, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom | n = 182



\*Telekom Slovenije (Mobitel, Izimobil, Spar Mobil, HIP Mobil)

## Uporaba storitev Paketi



**Kaj od navedenega vključuje paket televizijskih storitev?**



Posamezen graf ima horizontalno os prilagojeno glede na minimalno in maksimalno vrednost.



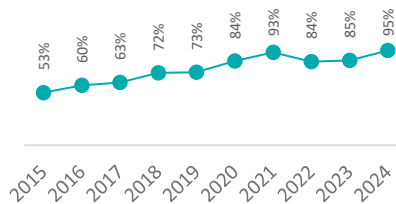
Glede na pretekla merjenja se je vključevanje vseh funkcij v paket TV storitev povečalo.

Večina anketirancev ima v svoj paket vključene TV časovne funkcije (95 %).

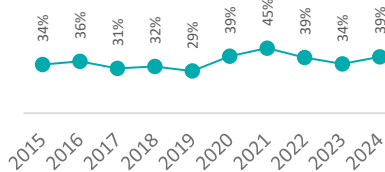
Aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih vključuje 52 % anketirancev, videoteko HBO, Voyo ipd. pa 39 %.

Osnova: uporabniki, ki imajo TV v paketu skupaj z internetom | n = 859

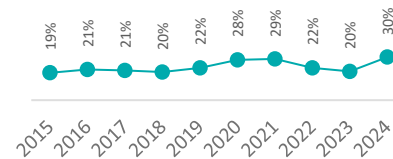
TV časovne funkcije



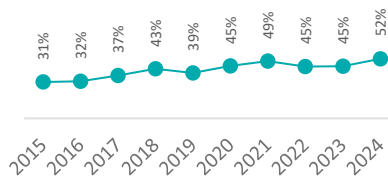
Snemanje rednega TV programa



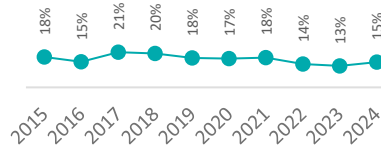
Videoteka operaterja



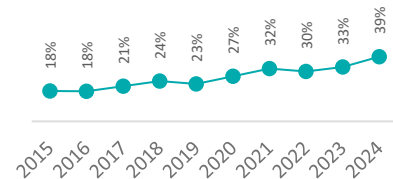
Aplikacija za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih



Šhramba na strežniku za shranjevanje video vsebin



Videoteka HBO MAX, Voyo, ipd.



## Uporaba storitev Paketi



Kaj od navedenega pa tudi uporabljate?



Posamezen graf ima horizontalno os prilagojeno glede na minimalno in maksimalno vrednost.

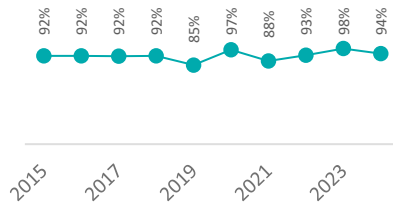


Med tistimi, ki imajo posamezne TV storitve vključene v paket televizijskih storitev, tako kot pretekla leta tudi letos večina anketirancev uporablja TV časovne funkcije (94 %).

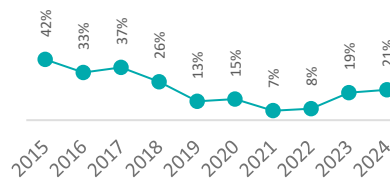
Videoteko HBO MAX, VOYO ipd. uporablja 62 % anketirancev, aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih pa 68 %.

Osnova: uporabniki, ki imajo posamezne TV storitve vključene v paket televizijskih storitev.

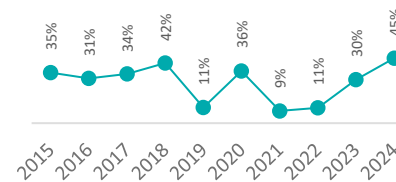
### TV časovne funkcije



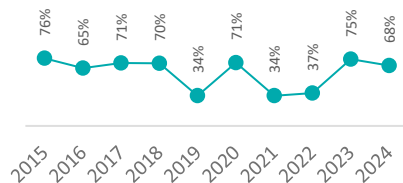
### Snemanje rednega TV programa



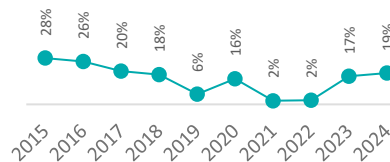
### Videoteka operaterja



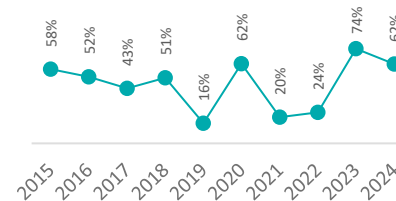
### Aplikacija za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih



### Shranba na strežniku za shranjevanje video vsebin



### Videoteka HBO MAX, Voyo, ipd.



## Uporaba storitev

### Uporaba spletnih storitev



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



**Več kot polovica anketirancev na spletu spremlja družbena omrežja (58 %), bere dnevne novice (51 %) oz. uporablja navigacijo oz. zemljevide (51 %).**

**Glede na pretekla merjenja se povečuje ogled in prenos video in TV vsebin preko YouTube na 39 % ter gledanje TV vsebin na internetu preko portalov (npr. SideReel, Netflix ipd.).**

Osnova: vsi | n = 1016

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



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



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



IP telefonija, video telefonija  
(Skype, Viber)



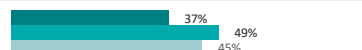
Klepet ali chat  
(Viber, MSN, Yahoo Messenger, Google talk)



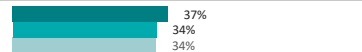
Prenos video in TV vsebin z interneta  
s pomočjo P2P oz. »torrentov«



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



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



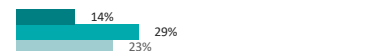
Shranjevanje datotek v oblaku  
(Dropbox, Box, Onedrive, Goole Drive ipd.)



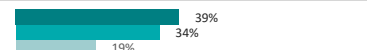
Igranje iger prek interneta



Uporaba lokacijskih servisov  
(najbližji bankomat, gostilna)



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



Prenašanje in branje e-knjig, e-revij



Poslovne aplikacije, borze, tečajji



Aplikacije za upravljanje doma  
(pametni dom)



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



Stave  
(športne stave kot so bwin ipd.)



Nič od navedenega



## Uporaba storitev

### Pogostost uporabe spletnih storitev



Kako pogosto preko interneta uporabljate ...



Anketiranci najpogosteje uporabljajo družbena omrežja. Večkrat na dan jih uporablja 58 % vprašanih, dnevno pa 36 %.

Več kot tretjina anketirancev večkrat na dan uporablja še aplikacije za klepet (45 %), bere novice (44 %), uporablja aplikacije za upravljanje doma (36 %), igranje iger (34 %).

Osnova: uporabniki posameznih storitev

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

Klepet ali chat (Viber, Facebook Messenger, Google talk, Instagram, Snapchat, WhatsApp, Telegram)

Branje in gledanje dnevnih novic (npr. 24ur, RTV SLO, Siol.net, ipd.)

Aplikacije za upravljanje doma (pametni dom)

Igranje iger prek interneta

Internetna in video telefonija (Skype, Viber, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger)

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

Poslovne aplikacije, borze, tečajji

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

Stave (športne stave kot so bwin, e-stave ipd.)

Gledanje TV vsebin (serije, nadaljevanke) na internetu preko portalov (npr. SideReel, HBO MAX, Voyo, Netflix, Pickbox, Amazon Prime, Apple TV, ipd.)

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

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

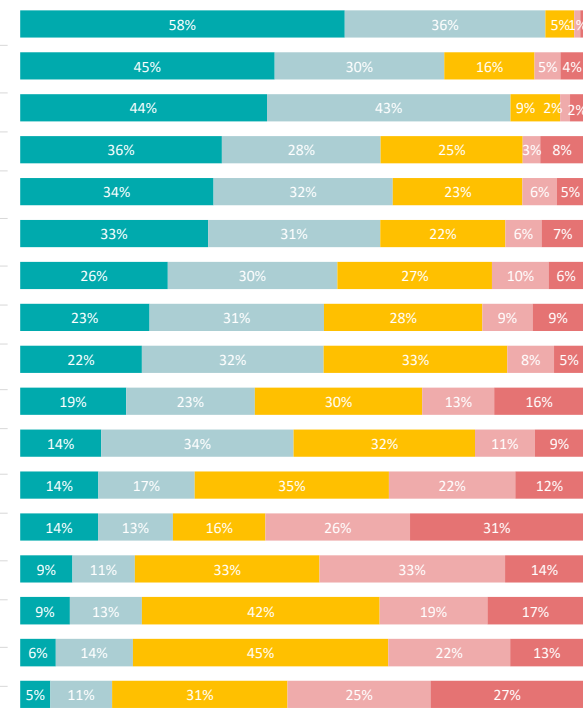
prenašanje in branje e-knjig, e-revij

uporaba lokacijskih servisov (najbližji bankomat, gostilna)

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

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

■ večkrat na dan ■ dnevno ■ tedensko ■ mesečno ■ redkeje



## Uporaba storitev

### Uporaba novodobnih spletnih storitev



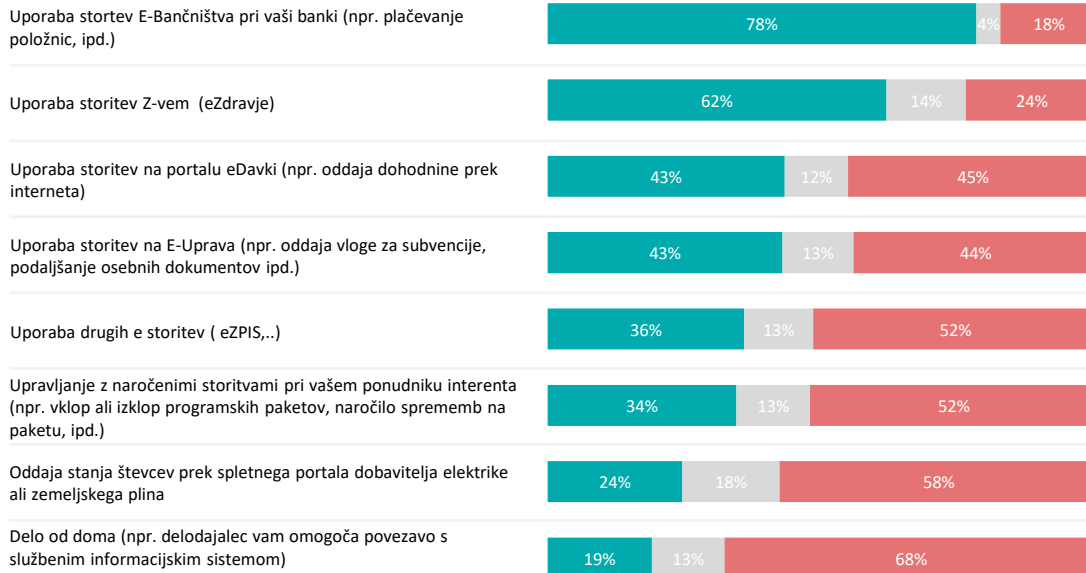
**Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?**

- Uporabljam
- Sem že uporabil in ne uporabljam več
- Nikoli še nisem uporabil

**Izmed navedenih storitev največji delež anketirancev uporablja storitve E-Bančništva (78 %).**

**Visok je tudi delež uporabnikov storitev Z-vev (62 %).**

Osnova: vsi | n = 1016



## Uporaba storitev

### Uporaba spletnih storitev



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



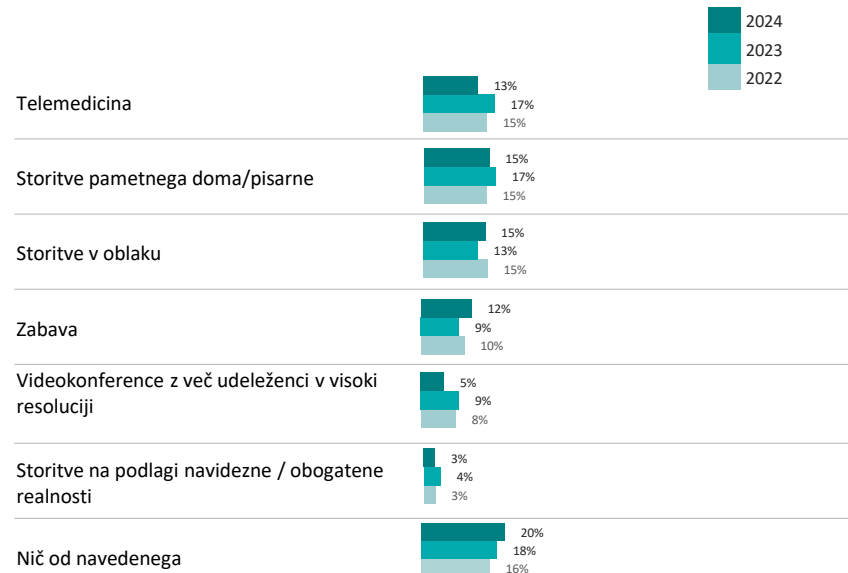
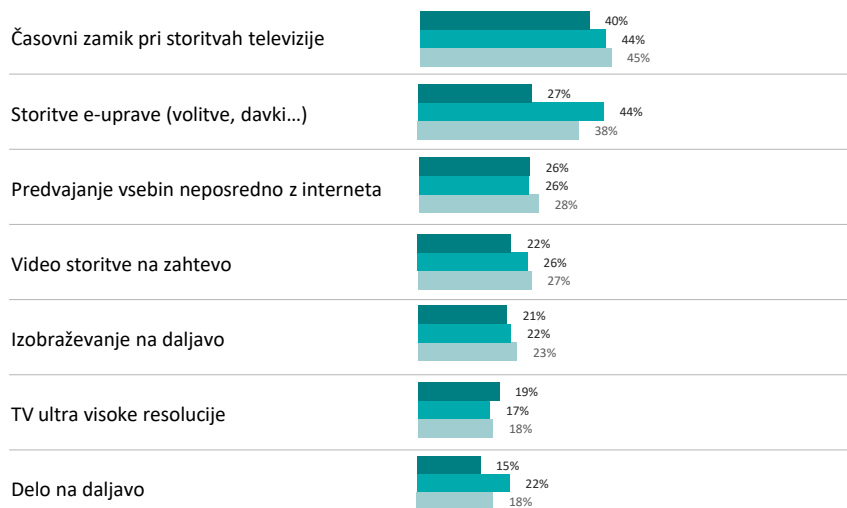
Anketiranci so lahko izbrali največ pet storitev.



**V bodoče bi največji delež anketirancev (40 %) želel še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije.**

**V primerjavi z lani je opaziti upad želje po intenzivnejši uporabi večini storitev. Delež se je povečal pri uporabi TV ultra visoke resolucije, storitev v oblaku in zabavi.**

Osnova: vsi | n = 1016



2024  
2023  
2022



# 6

## Uporabniške izkušnje

## Uporabniške izkušnje

### Težave pri uporabi TK storitev



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



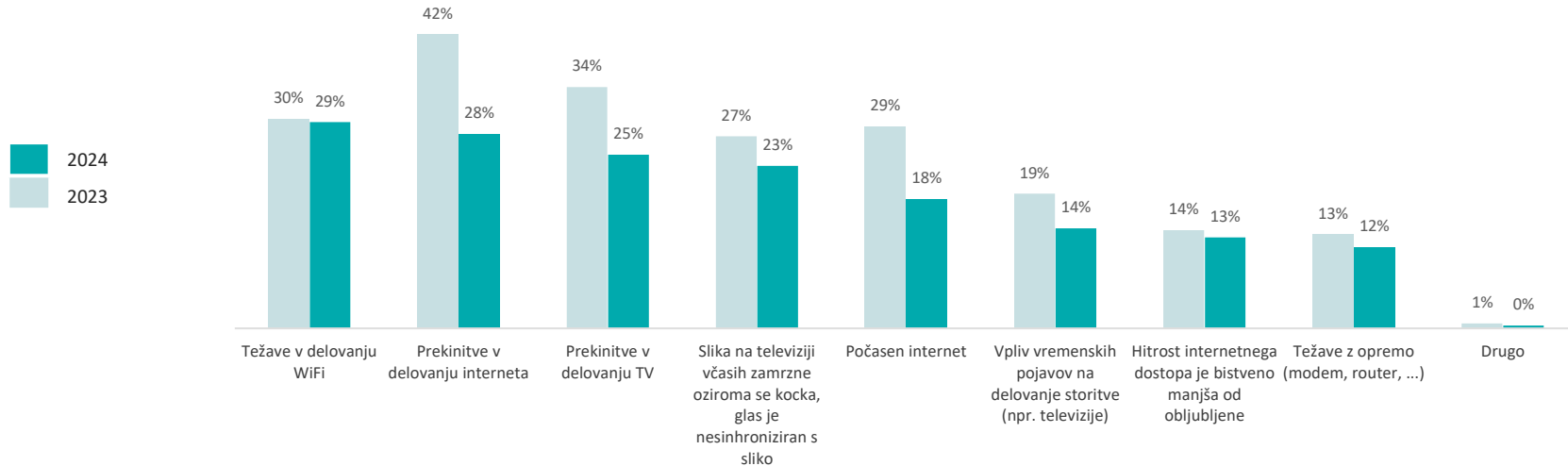
Anketiranci so lahko označili več težav, zato vsota deležev presega 100 %.



Največji delež (29 %) anketirancev je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma, naletel na težave v delovanju WiFi-ja, sledijo prekinitev v delovanju interneta (28 %) in TV-ja (25 %).

V primerjavi s prejšnjim letom je opazen upad vseh težav, v največjem deležu upad težav v delovanju interneta (za 14 odst. točk).

Osnova: vsi | n = 1016



## Uporabniške izkušnje

### Uporaba interneta od doma



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

■ Popolnoma se strinjam ■ Se strinjam ■ Nekaj vmes ■ Se ne strinjam ■ Sploh se ne strinjam



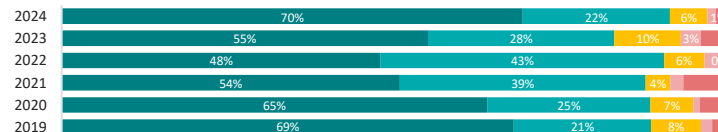
Tudi letos se največji delež anketirancev (92 %) strinja s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno.

52 % anketirancev s strinja, da ima v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebuje. 37 % zaznava prekinitve oz. počasno delovanje interneta v primeru uporabe interneta na več napravah oz. ko internet hkrati uporablja več oseb.

Osnova: vsi | n = 1016

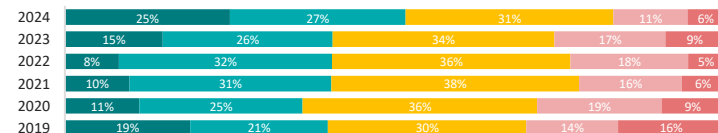
Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.

M  
4,6   
2023: 4,3



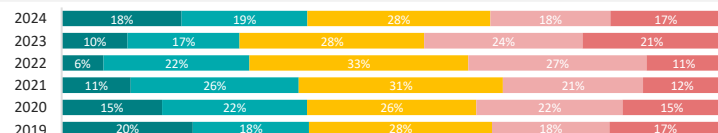
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.

3,4   
2023: 3,2



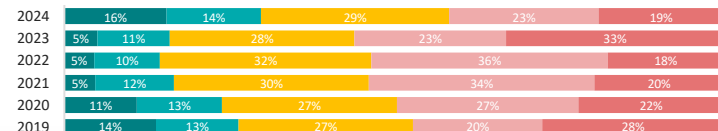
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.

3,0   
2023: 2,7



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

2,9   
2023: 2,3



## Uporabniške izkušnje

### Zadovoljstvo s ponudniki v sklopu TK paketa



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.

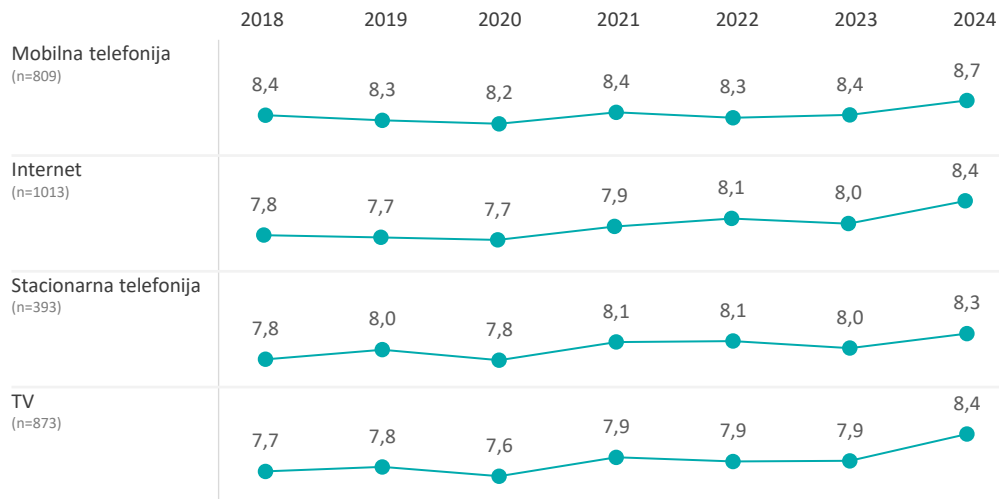


Anketiranci so zadovoljstvo ocenjevali na lestvici od 1 do 10. Na grafu so prikazane povprečne ocene (M) zadovoljstva od leta 2018 do 2024. Na grafikonu je pripisana velikost podvzorcev za leto 2024.



Anketiranci so letos v največji meri zadovoljni s ponudniki storitev mobilne in stacionarne telefonije (M=8,7). Letošnje zadovoljstvo s ponudniki je v povprečju višje med uporabniki vseh storitev.

Osnova: opredeljeni uporabniki



# 7

## Varnost na internetu

## Varnost na internetu

### Varna uporaba interneta

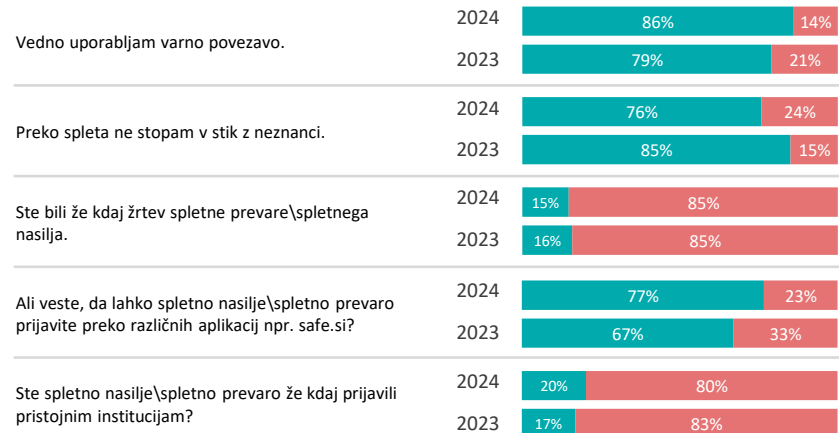
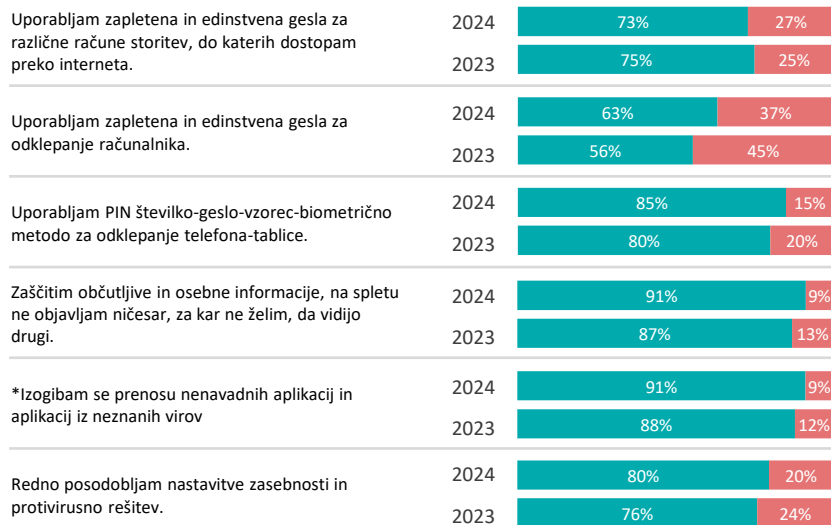


#### Kako skrbite za varno uporabo interneta?



Anketiranci po večini dobro skrbijo za varno uporabo interneta. Večina zaščiti občutljive in osebne informacije (91 %) in se izogiba prenosu nenavadnih aplikacij in aplikacij iz neznanih virov (91 %). Poleg tega večina vedno uporablja varno povezavo (86 %) in PIN številko-geslo-vzorec-biometrično metodo za odklepanje telefona-tablice (85 %).

Osnova: vsi | n = 1016



\* (Izogibam se nezaščitenim javnim brezžičnim omrežjem in dostopam le do strani, ki uporabljajo varnostni protokol »https:\\ v naslovni vrstici«.)



Največji delež anketirancev (74 %) je seznanjenih z dejstvom, da so v sklopu GDPR opredeljeni strožji pogoji za veljavno privolitev posameznikov za obdelavo osebnih podatkov, ki mora biti izrecna in nedvoumna.



**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 = 1016

Da  
Ne



# 8

## Izbira in menjava ponudnika



# Izbira in menjava ponudnika

## Najpomembnejši elementi ponudnika



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



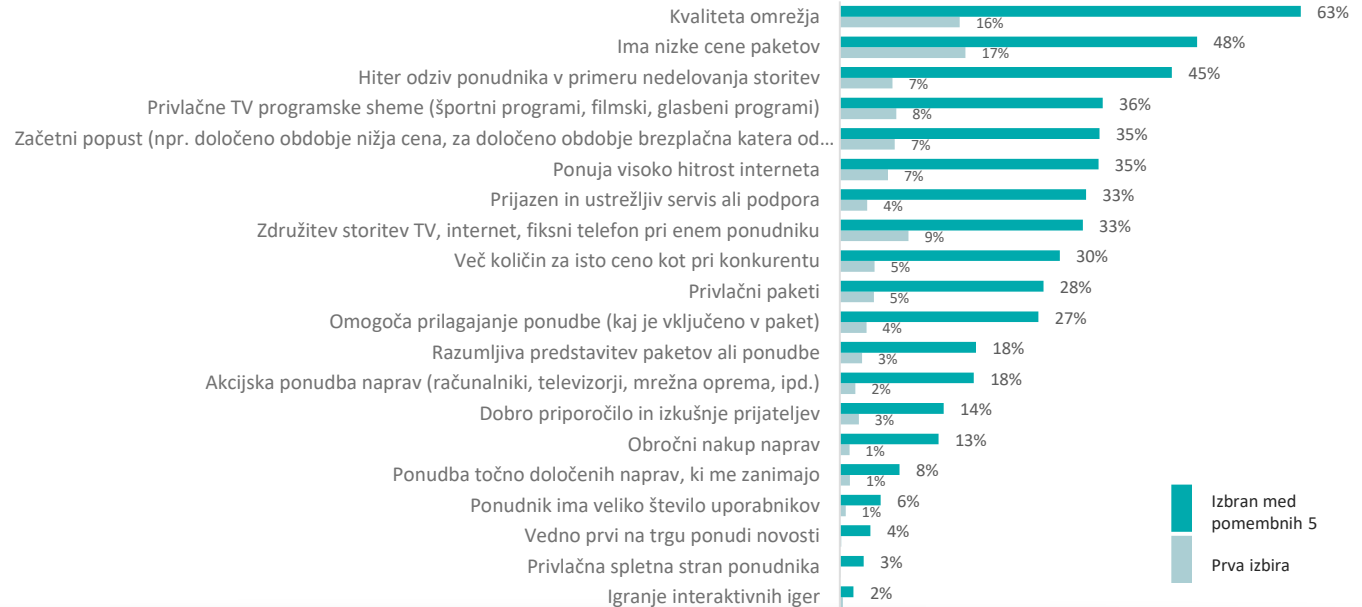
Anketiranci so izbranih 5 elementov razvrstili po pomembnosti; prva izbira je predstavljala najbolj pomemben element in peta izbira najmanj pomemben element.



**Kot prvi in najpomembnejši element za izbiro ponudnika paketa se pojavljata predvsem nizka cena paketov (17 %) in kvaliteta omrežja (16 %). Oba elementa sta tudi na vrhu najpogosteje izbranih med pomembnih pet: za 63 % anketiranih je pomembna kvaliteto omrežja, za 48 % anketiranih pa nizke cene paketov.**

Osnova:

vsil | n = 1016



Izbran med pomembnih 5  
Prva izbira

# Izbira in menjava ponudnika

## Menjava ponudnika

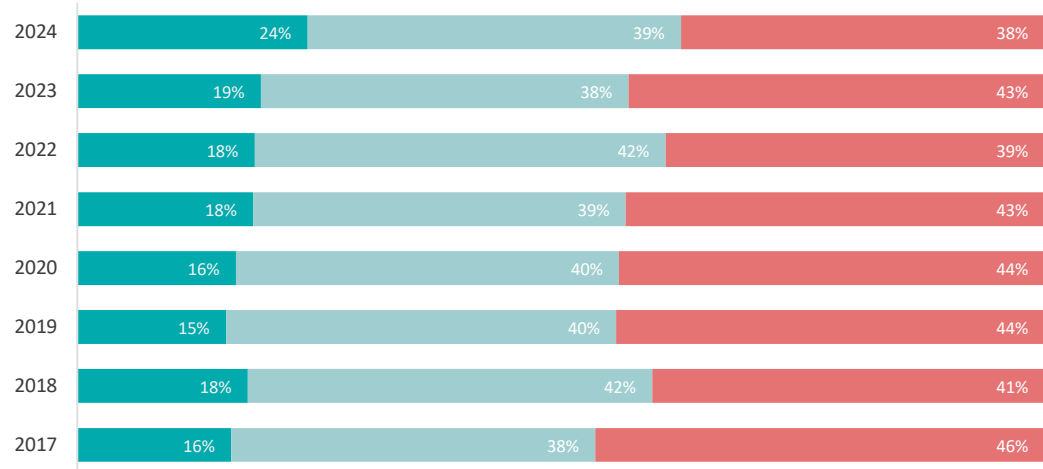
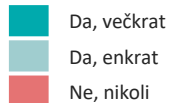


Glede na preteklo leto se je nekoliko povečal delež anketirancev, ki so že kdaj zamenjali ponudnika interneta ali ponudnika paketnih storitev. Menjavo ponudnika je vsaj enkrat že opravilo 62 % anketirancev.



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

Osnova: vsi | n = 1016



# Izbira in menjava ponudnika

## Zadnja menjava ponudnika

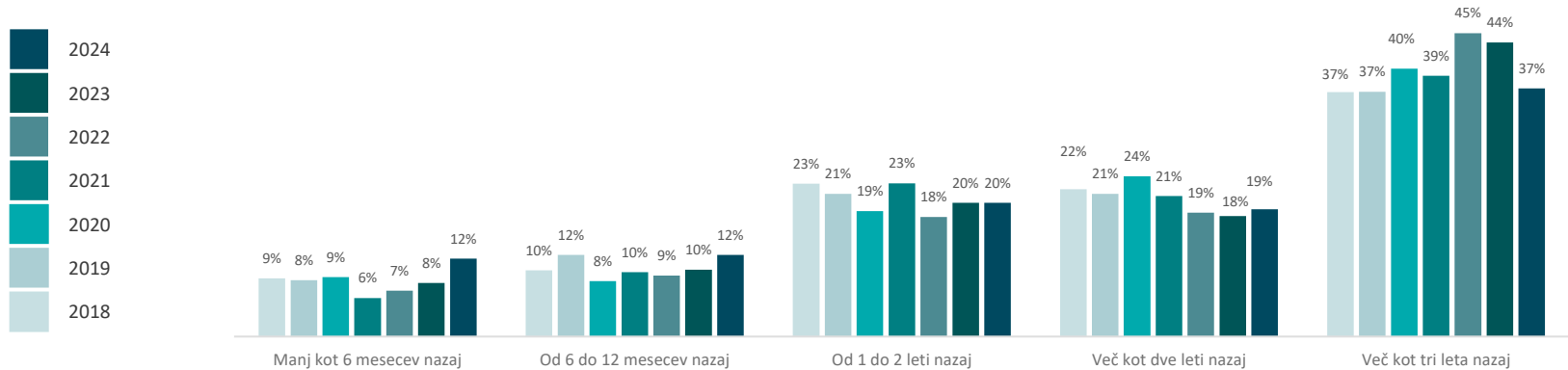


24 % anketirancev je ponudnika menjalo v zadnjem letu. Najvišji delež anketirancev (37 %) je ponudnika interneta ali paketnih storitev menjal več kot tri leta nazaj.



Kdaj ste zadnjič menjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

Osnova: tisti, ki so vsaj enkrat menjali ponudnika | n = 634



## Izbira in menjava ponudnika

### Trenutni ponudnik

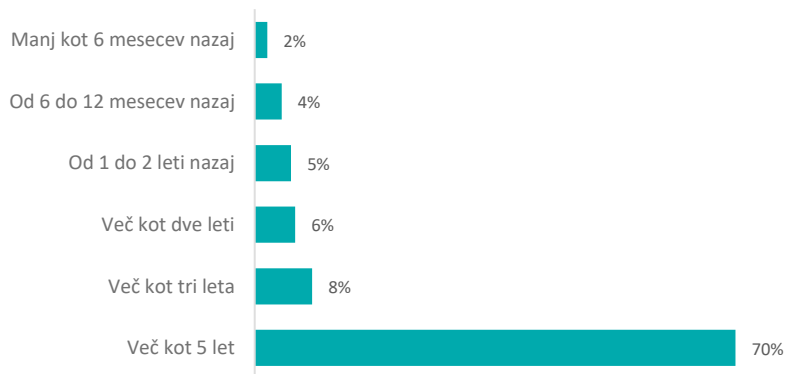


70 % anketirancev, ki ponudnika niso nikoli menjali, ima trenutni paket več kot 5 let.



Koliko časa že imate trenutni paket?

Osnova: tisti, ki niso nikoli menjali ponudnika | n = 382



## Izbira in menjava ponudnika

### Najpomembnejši elementi ponudnika



**Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu?**



Anketiranci so lahko označili več odgovorov, zato vsota deležev presega 100 %.



Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih **38 %** navaja, da so to storili zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku.

**21 %** jih kot razlog za menjavo navaja akcijsko ponudbo pri konkurenci, sledi tip povezave (**18 %**).

Osnova: tisti, ki so vsaj enkrat menjali ponudnika | n = 634



## Izbira in menjava ponudnika

### Sprememba cene paketa/storitev



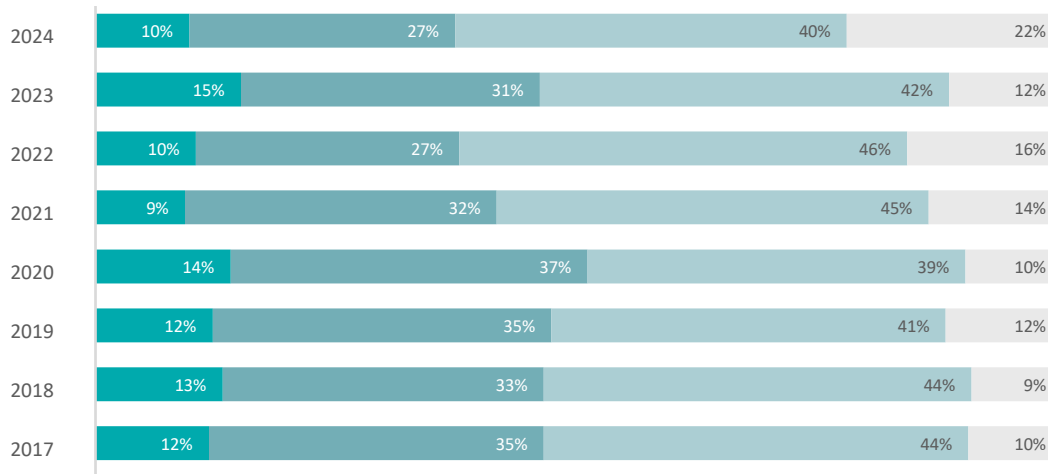
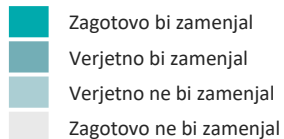
Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za 4 €. Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika?



Da bi v primeru povišanja naročnine za 4 evre zagotovo zamenjali operaterja, je dejalo 10 % anketirancev, medtem ko bi 27 % verjetno zamenjalo operaterja. Oba deleža sta letos za nekaj odstotnih točk nižja kot lani.

Osnova:

vsi, razen tistih, ki za dostop do interneta uporabljajo kabelski internet oz. koaksialni kabel | n = 761



# Izbira in menjava ponudnika

## Sprememba cene paketa/storitev



**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.**

- Koliko eurov manj bi morala biti cena, 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?
- Koliko eurov pa je sprejemljivo višja cena pri vašem trenutnem ponudniku? Ta razlika vas ne moti.



Anketiranci v povprečju menijo, da bi moral kabelski ponudnik ponuditi za približno 18 evrov nižjo ceno paketa, da bi se odločili za menjavo trenutnega operaterja.

Če bi kabelski ponudnik ponudil približno 16 evrov nižjo ceno, bi bila to v povprečju za anketirance že previsoka razlika, a ponudnika vseeno ne bi menjali.

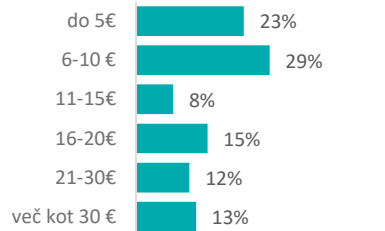
Pri povprečni razliki približno 10,5 evrov pa anketiranci še ne bi razmišljali o menjavi.

### Osnova:

Vsi, razen tistih, ki za dostop do interneta uporabljajo kabelski internet oz. koaksialni kabel. V analizi so upoštevani le opredeljeni anketiranci.

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

n = 317

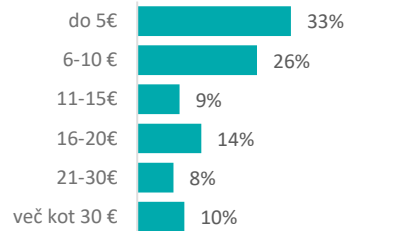


M 18,32 €

Mo 10,00 €

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

n = 330

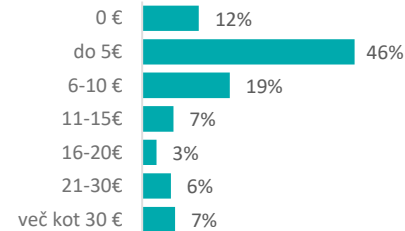


M 15,83 €

Mo 10,00 €

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

n = 333



M 10,57 €

Mo 5,00 €

---

**Episcenter d.o.o.**

Bravničarjeva ulica 13  
1000 Ljubljana

E [info@episcenter.si](mailto:info@episcenter.si)

T +386 1 470 26 00

[www.episcenter.si](http://www.episcenter.si)

**episcenter**