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

November 2023

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

- Največji delež anketiranih (**54,8 %**) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko **optične povezave (FTTH)**. Šestina anketirancev dostopa do interneta preko **kabelskega interneta (17,8 %)**. Preko **xDSL (ADSL, VDSL priključka)** do interneta dostopa **8,7 %** anketirancev.
- Dve tretjini anketiranih (**66,4 %**) v domačem okolju uporablja **brezžično domače omrežje (WiFi)**, preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet.
- **Dve petini (41,9 %)** anketirancev **ne pozna hitrosti prenosa podatkov** svojega domačega dostopa do interneta. Aplikacijo **AKOS Test Net pozna 19,4 %** vprašanih, a je še niso uporabili.
- **Polovica anketirancev (50 %)** je mnenja, da cena za dostop do interneta (s hitrostjo do uporabnika 10 Mb/s,) ne bi smela presegati **15 evrov**. Povprečno pa naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop **21,37 evrov**.
- Velika večina anketirancev ima pametni telefon (90,2 %) in prenosni računalnik (80,5 %). Osebni namizni računalnik ima slaba polovica (47,6 %) anketirancev, tablični računalnik pa 41,5 % anketirancev. Slaba polovica vprašanih (**48,2 %**) **ima en televizor** v gospodinjstvu, tretjina (35,9 %) ima dva televizorja. Pri anketirancih, ki imajo **en televizor, je z digitalnim sprejemnikom povezanih 69,7 %** le-teh.

- V večini anketiranih gospodinjstev (**92,1 %**) imajo sklenjen paket, ki poleg ostalih telekomunikacijskih storitev vključuje tudi **internet**.
- Večina (**95,3 %**) anketirancev s paketom ima v paketu vključene vse štiri storitve oziroma „**četverček**“. Dve petini (39,4 %) anketirancev ima v paket vključene vse štiri storitve. Približno četrtnina (24,8 %) ima paket “trojček”, ki vključuje internet, televizijo in mobilno telefonijo.
- Slaba tretjina anketirancev uporablja **storitve interneta** pri Telekomu Slovenije (30,5 %), sledijo Telemach (29,3 %) , T-2 (18,7 %) in A1 (18,1 %). Tretjina anketirancev uporablja **storitve televizije** pri Telemachu (32,4 %), sledijo Telekom Slovenije (30,7 %), T-2 (17,1 %) in A1 Slovenija (16,6 %). Tretjina anketirancev uporablja storitve **stacionarne telefonije** pri Telekom Slovenije (36,3 %), sledijo Telemach (29,8 %), A1 Slovenija (17,4 %) in T-2 (10,1 %). Dobra tretjina anketirancev (ki mobilne telefonije nima skupaj v paketu z internetom), uporablja storitve **mobilne telefonije** pri Telekom Slovenije (36,0 %), sledijo A1 Slovenija (35,4 %), Telemach (30,7 %), HOT (8,5 %) in T-2 (1,6 %).
- Večina uporabnikov televizije ima v paketu televizijskih storitev vključene **TV časovne funkcije (85,3 %)**, slaba polovica ima tudi aplikacije za **spremljanje TV na mobilnih napravah (45,2 %)**.

- Tri četrtine anketiranih na spletu uporablja **družbena omrežja (74,2 %)**, podoben delež **bere dnevne novice (73,8 %)**, in uporablja **navigacije in zemljevide (72,4 %)** ter uporablja **klepet ali chat (70,2 %)**.
- Dve petini anketirancev (**41,6 %**) je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletela **na prekinitve v delovanju interneta**, tretjina (**34,2 %**) doživlja **težave oziroma prekinitve v delovanju TV**, **težave v delovanju WiFi** ima slaba tretjina vprašanih (**29,7 %**), težave s **počasnim internetom** pa **28,6 %** anketiranih.
- Anketiranci so v največji meri zadovoljni s **storitvami mobilne telefonije**, povprečna **ocena znaša 8,39**. Povprečna ocena zadovoljstva z **stacionarno telefonijo znaša 7,99**, povprečna ocena zadovoljstva s **televizijo znaša 7,86** in povprečna ocena zadovoljstva z **internetom znaša 7,99**.
- **Najpomembnejši dejavnik** pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo je za tretjino anketiranih **nizka cena (32,2 %)**, sledi pa **kvaliteta omrežja (12,6 %)**.
- Dobra polovica anketiranih (**56,6 %**) je doslej že **zamenjala ponudnika interneta ali paketnih storitev**, pri čemer je 18,9 % to storilo večkrat, 37,7 % pa enkrat. Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih **51,9 %** navaja, da so to storili **zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku**. Povprečno pa bi morala biti cena **nižja za 15,09 €**, 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. Varnost interneta
8. Izbira in menjava ponudnika



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Metodologija

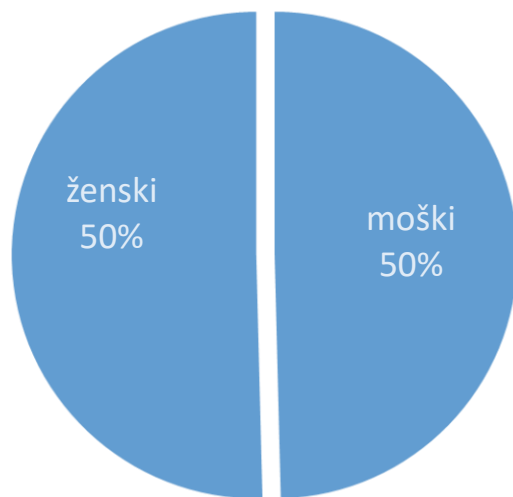
Namen raziskave	Cilj raziskave je preveriti, kakšno je povpraševanje (v Sloveniji) po višjih hitrostih dostopa do interneta pri končnih uporabnikih, kakšne so dejanske potrebe, katere e-vsebine se največ uporabljajo ter po kakšnih e-vsebinah je največ zanimanja.
Metodologija	CAWI (spletni panel)
Izvedba	November 2023
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.

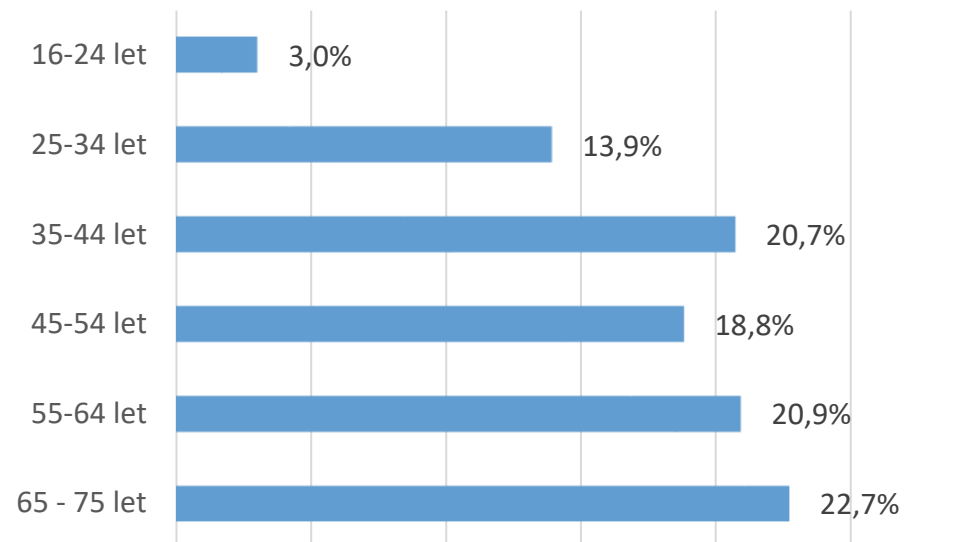
Končni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=1000)

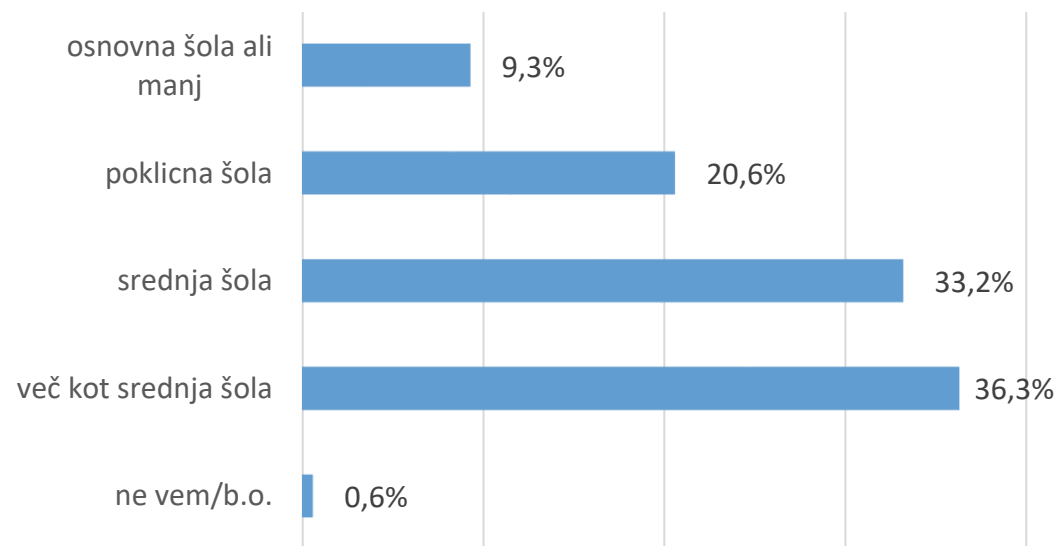


STAROSTNA STRUKTURA (n=1000)

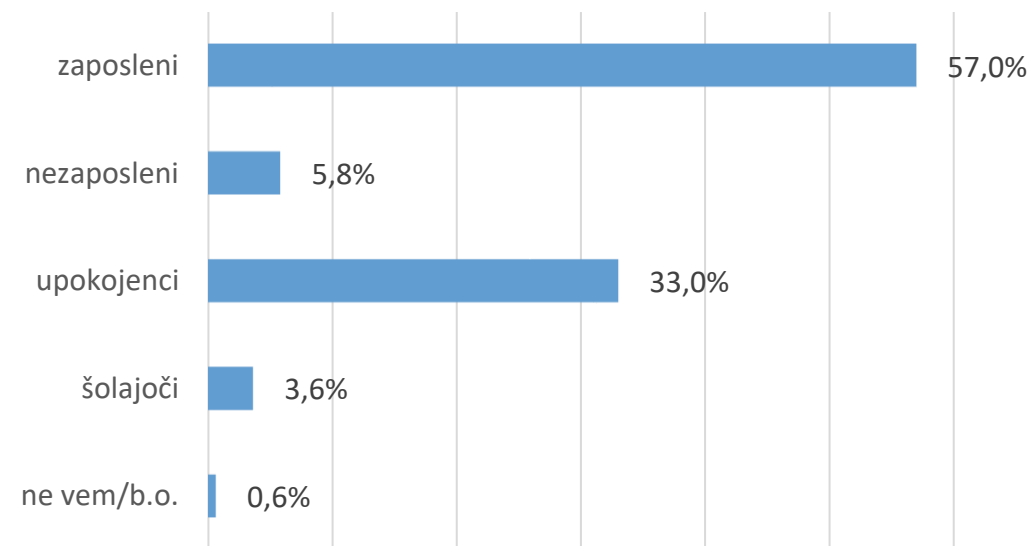


Socio-demografski podatki anketiranih

IZOBRAZBA (n=1000)

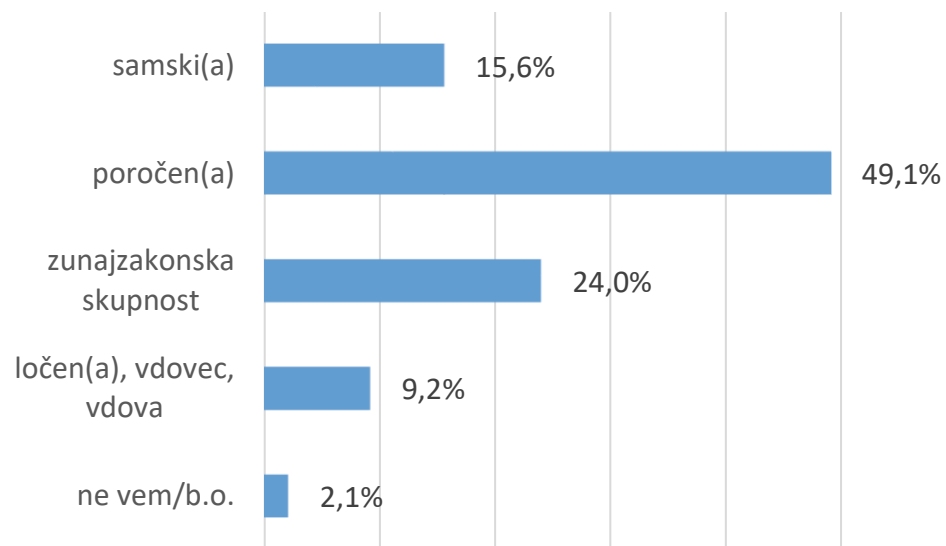


DELOVNA AKTIVNOST (n=1000)

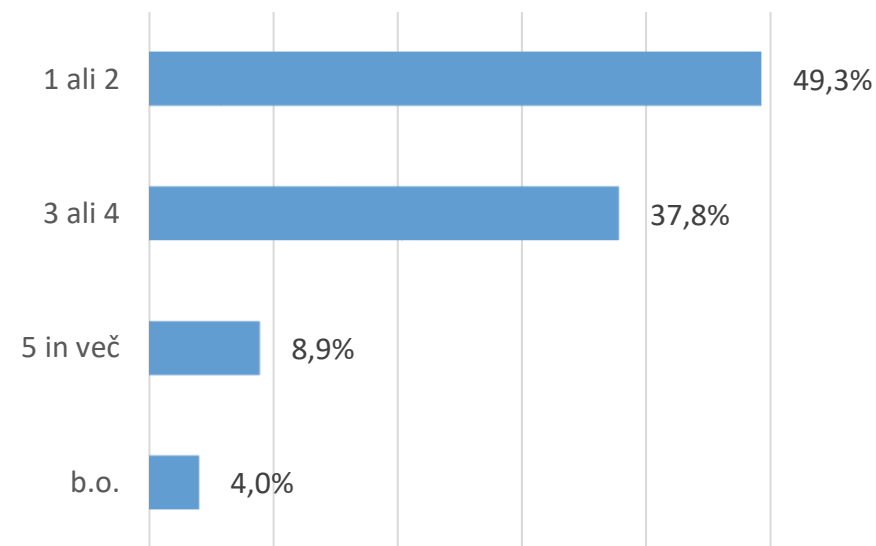


Socio-demografski podatki anketiranih

ZAKONSKI STAN (n=1000)

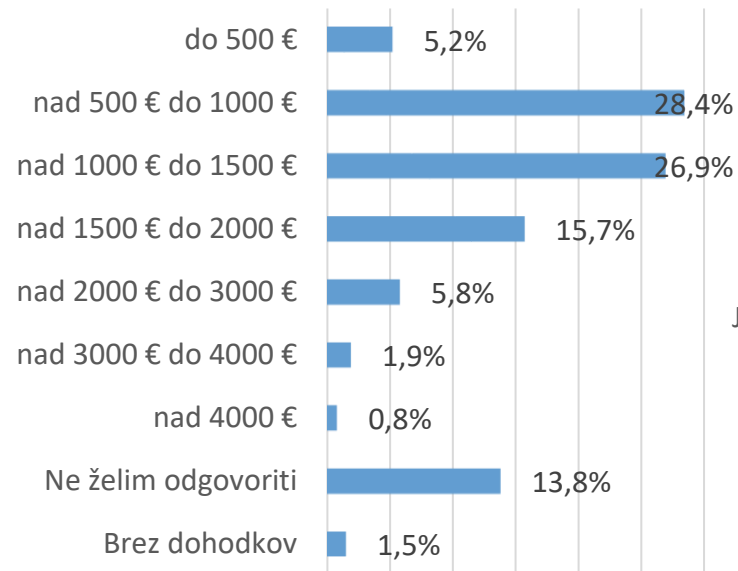


ŠT. ČLANOV GOSPODINJSTVA (n=1000)

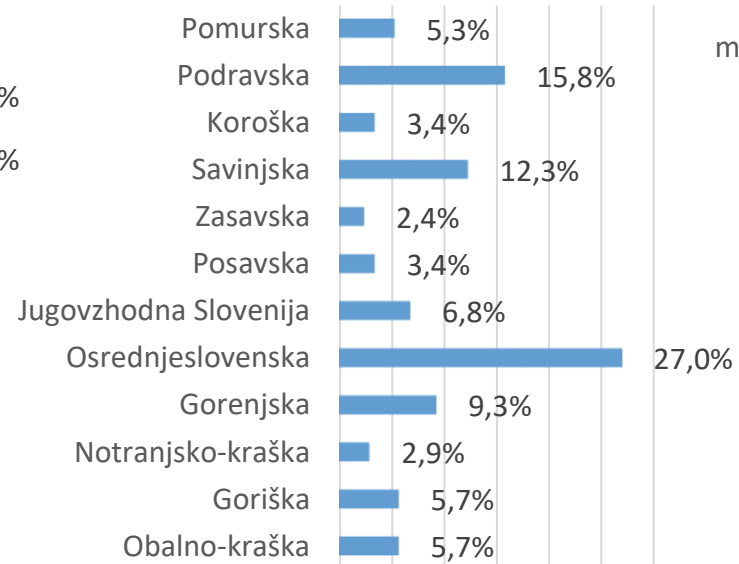


Socio-demografski podatki anketiranih

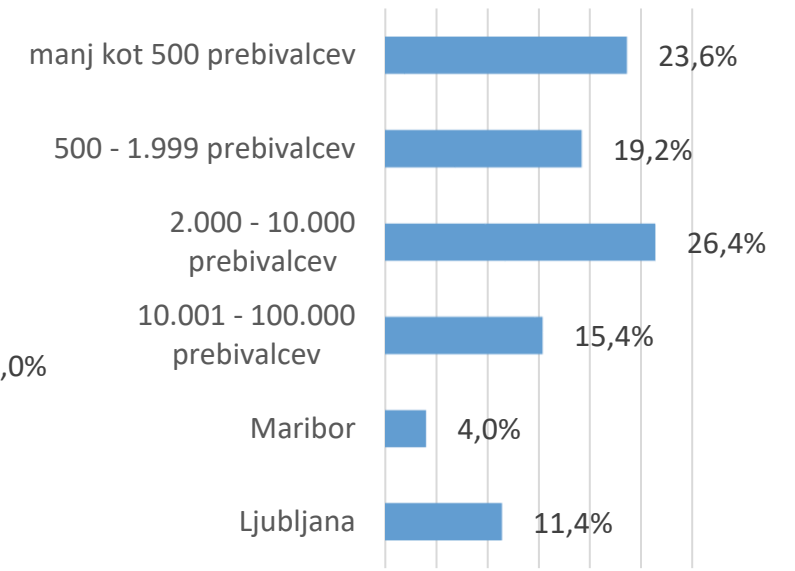
OSEBNI NETO DOHODEK (n=1000)

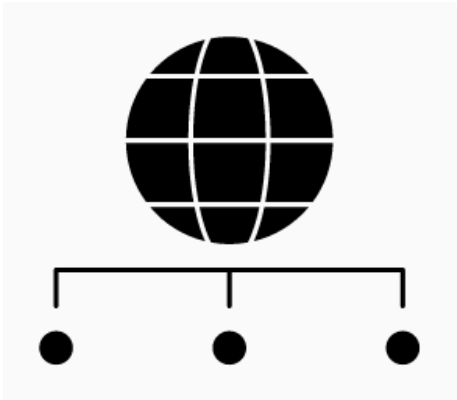


STATISTIČNA REGIJA (n=1000)



VELIKOST NASELJA (n=1000)

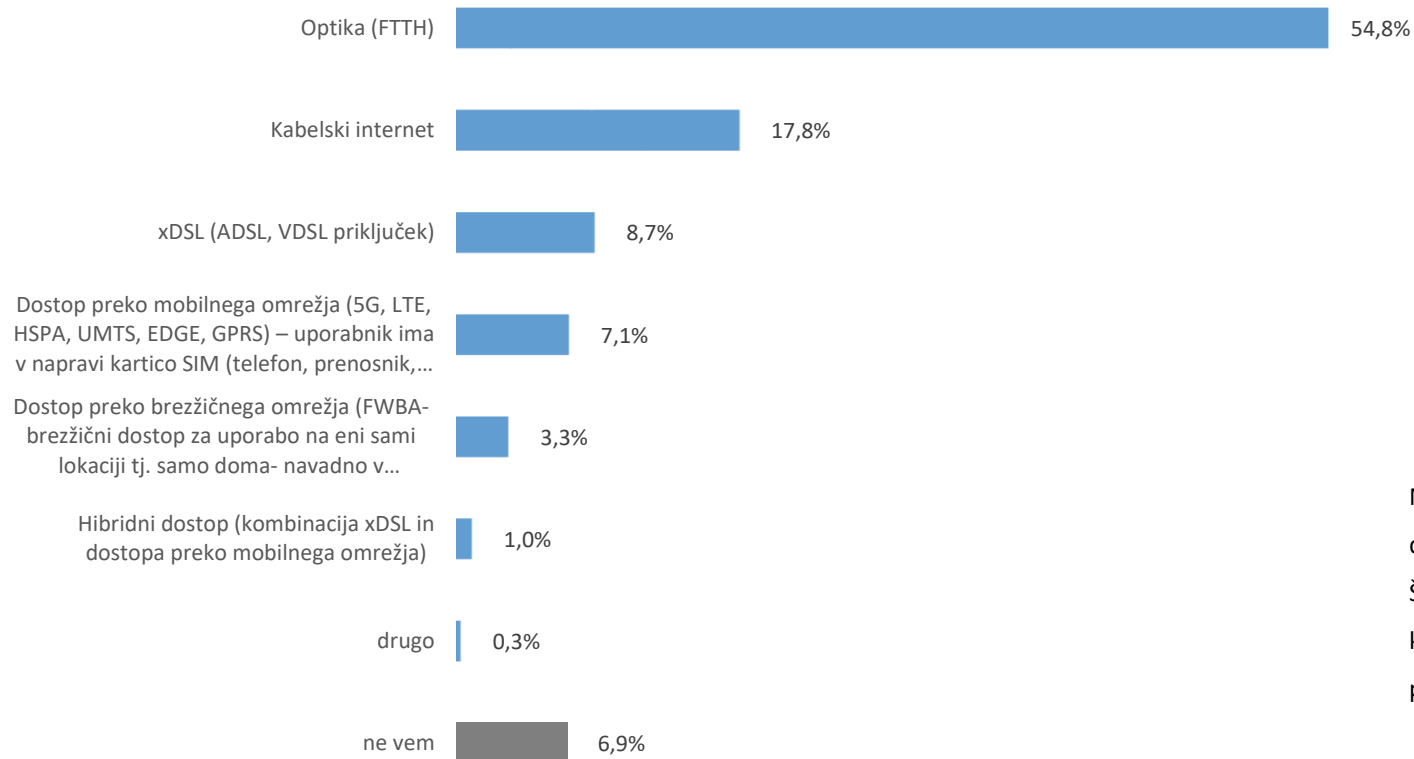




Dostop do interneta

Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?

Leto 2023, (n=1000)

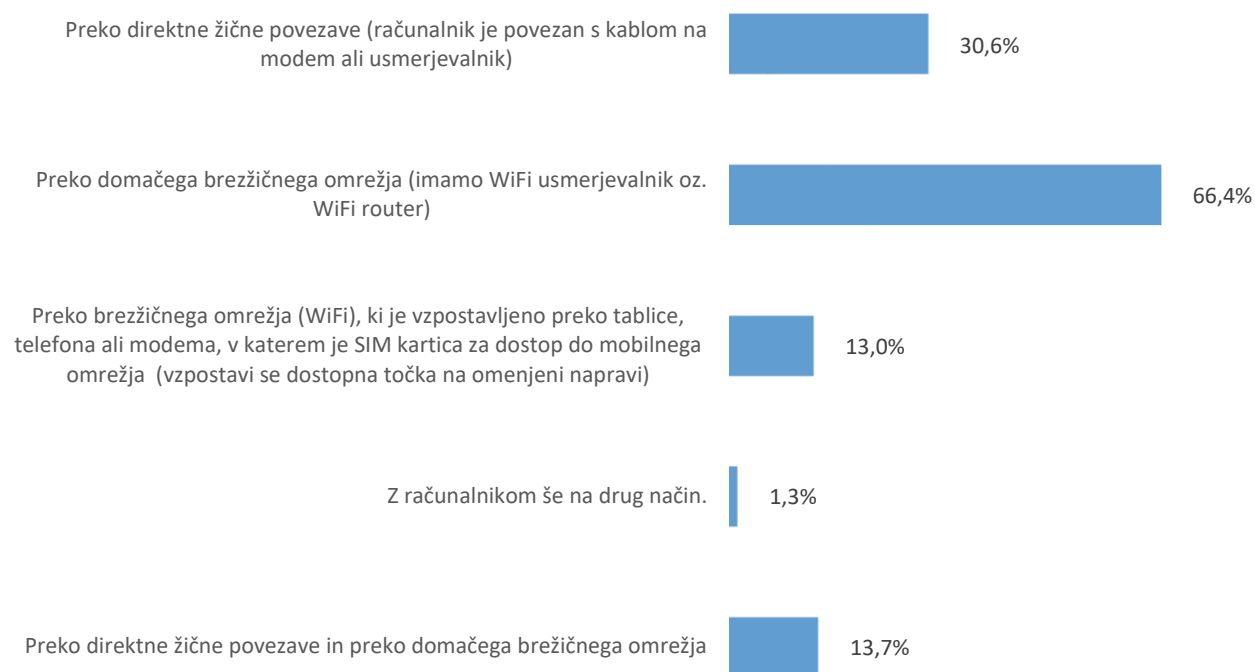


Največji delež anketiranih (54,8 %) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko optične povezave (FTTH). Šestina anketirancev dostopa do interneta preko kablanskega interneta (17,8 %). Preko xDSL (ADSL, VDSL priključka) do interneta dostopa 8,7 % anketirancev.

Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet?

Več možnih odgovorov

Leto 2023, (n=1000)



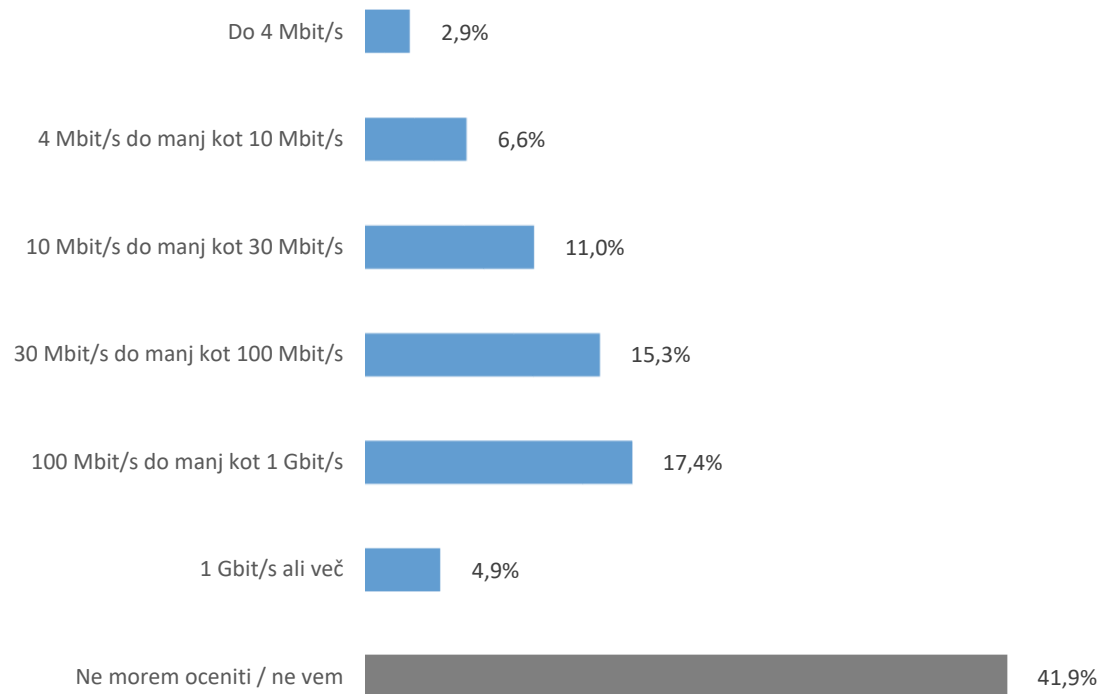
Dve tretjini anketiranih (66,4 %) v domačem okolju uporablja brezžično domače omrežje (WiFi), preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet. Slaba tretjina anketiranih (30,6 %) doma uporablja (tudi) direktno žično internetno povezavo do računalnika, 13,7 se povezuje v internet tako preko žične povezave kot tudi preko domačega brezžičnega omrežja, 13 % pa se povezuje preko brezžičnega omrežja, ki izvira iz tablice, telefona ali modema s SIM kartico.



Hitrost prenosa podatkov

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

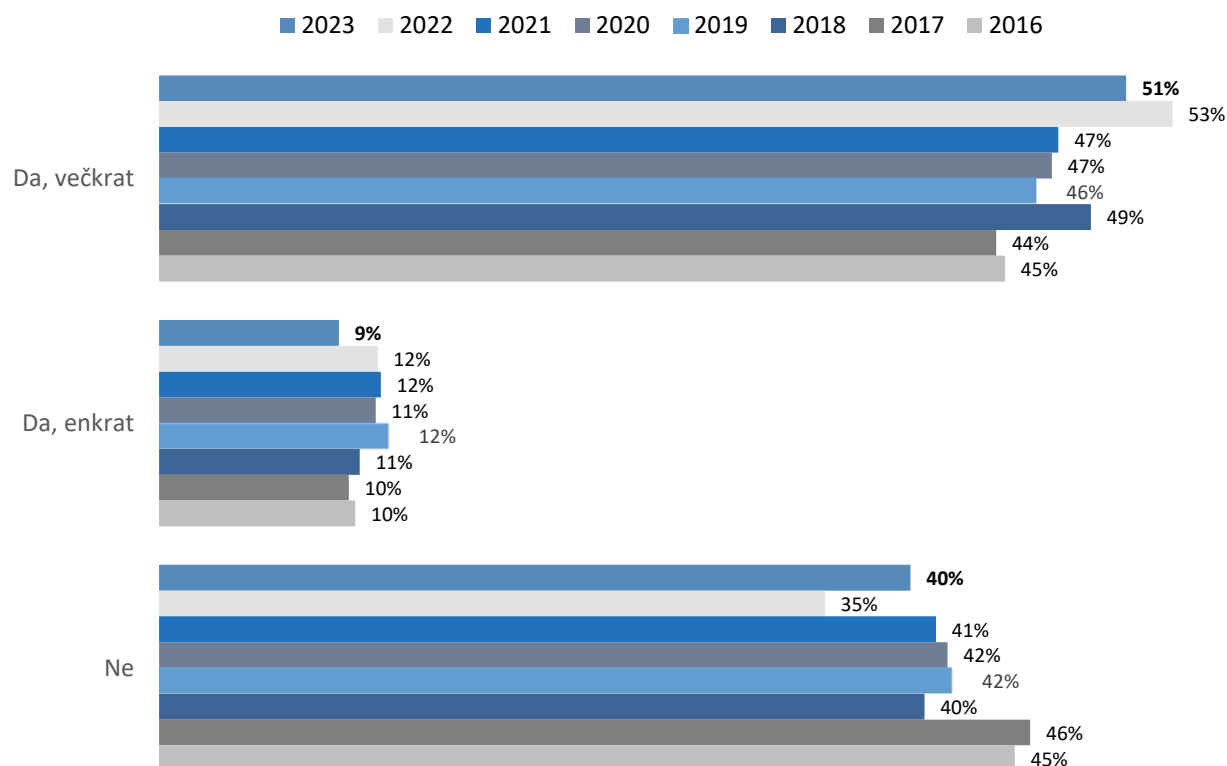
Leto 2023, (n=1000)



Dve petini (41,9 %) anketirancev ne pozna hitrosti prenosa podatkov svojega domačega dostopa do interneta. Dobra tretjina anketiranih (35,8 %) ima hitrost prenosa podatkov do 100 Mbit/s, hitrosti višje od 100 Mbit/s pa ima 22,3 % vprašanih.

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

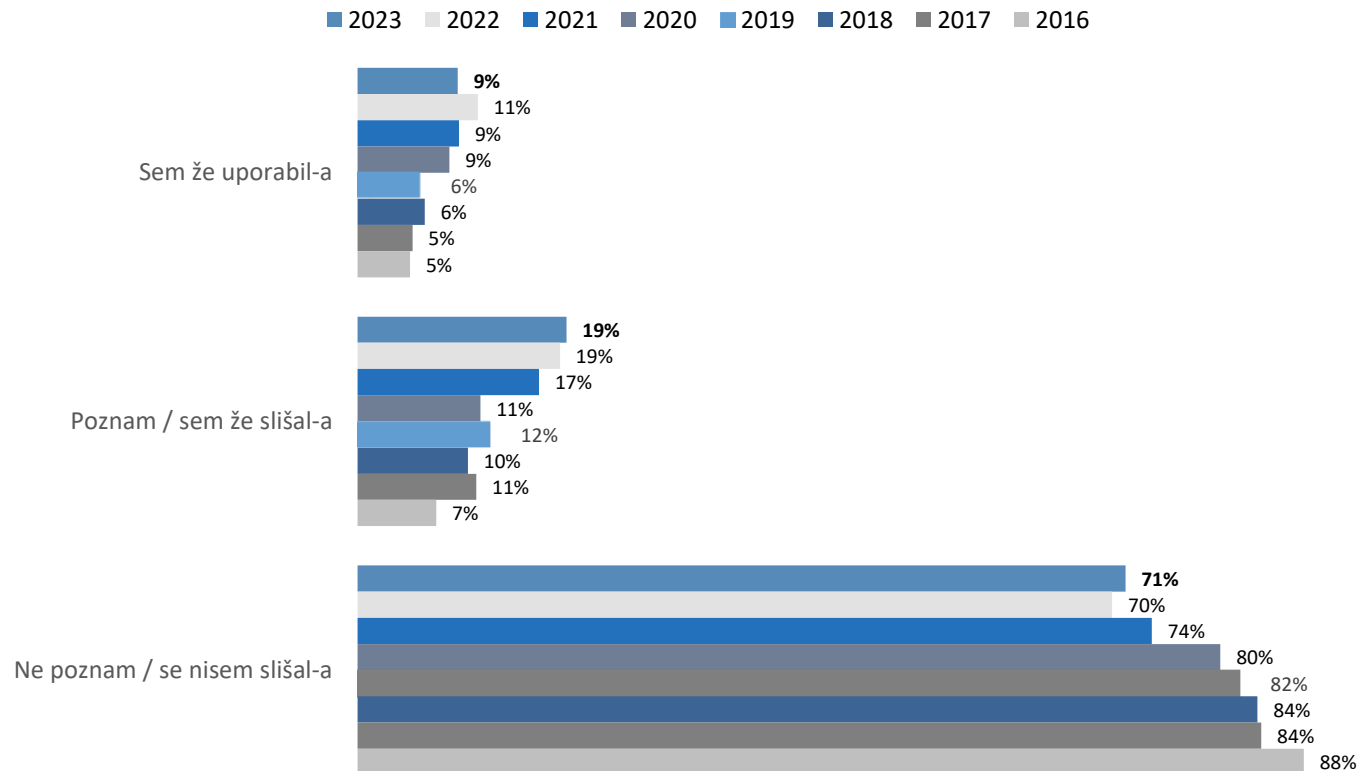
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki poznajo hitrost prenosa (n=581)



S pomočjo programov za merjenje hitrosti je polovica anketirancev (50,9 %) že večkrat preverila dejansko hitrost prenosa podatkov, ki jo ima doma, 9,5 % anketirancev je to storilo enkrat, štiri desetine (39,6 %) pa še nikoli. V primerjavi s preteklimi leti ni zaznati izstopajočih sprememb.

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

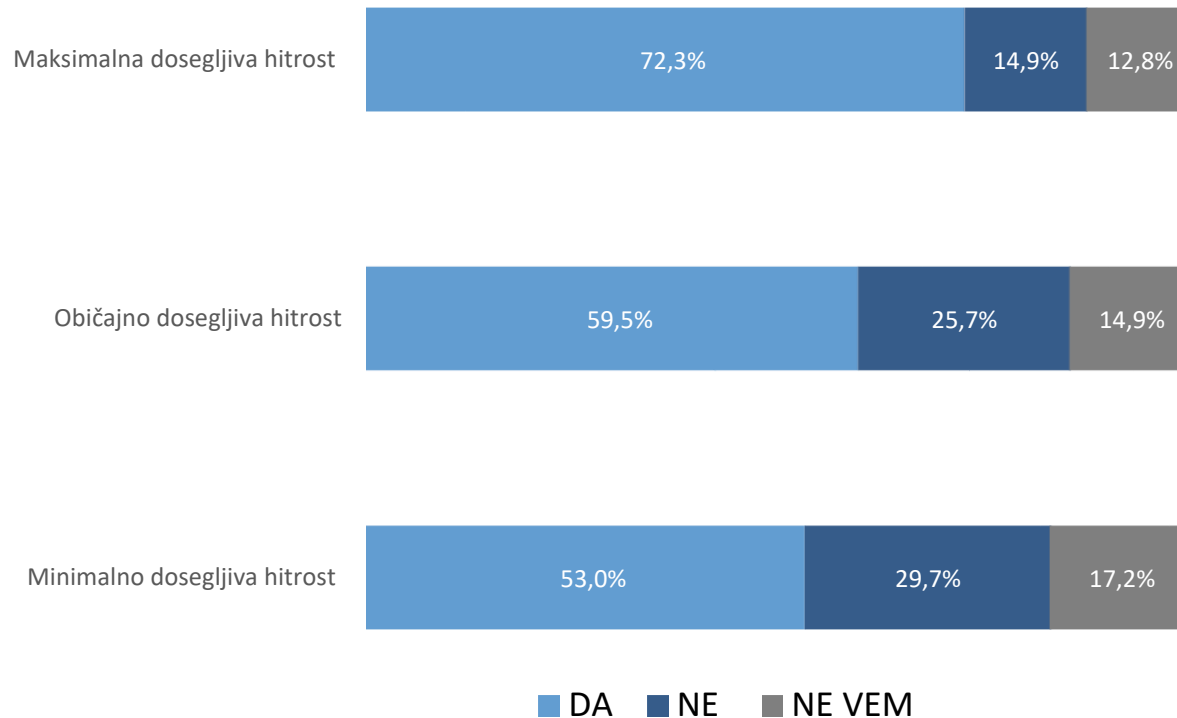
Leto 2023, (n=1000)



Tri četrtine vprašanih (71,3 %) ne pozna aplikacije AKOS Test Net. Aplikacijo pozna in jo je že uporabilo 9,3 % anketiranih, pozna pa jo oziroma so slišali zanjo (a je še niso uporabili) 19,4 % vprašanih. V primerjavi s preteklimi leti je (skupno) poznavanje aplikacije AKOS Test Net nekoliko zraslo.

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

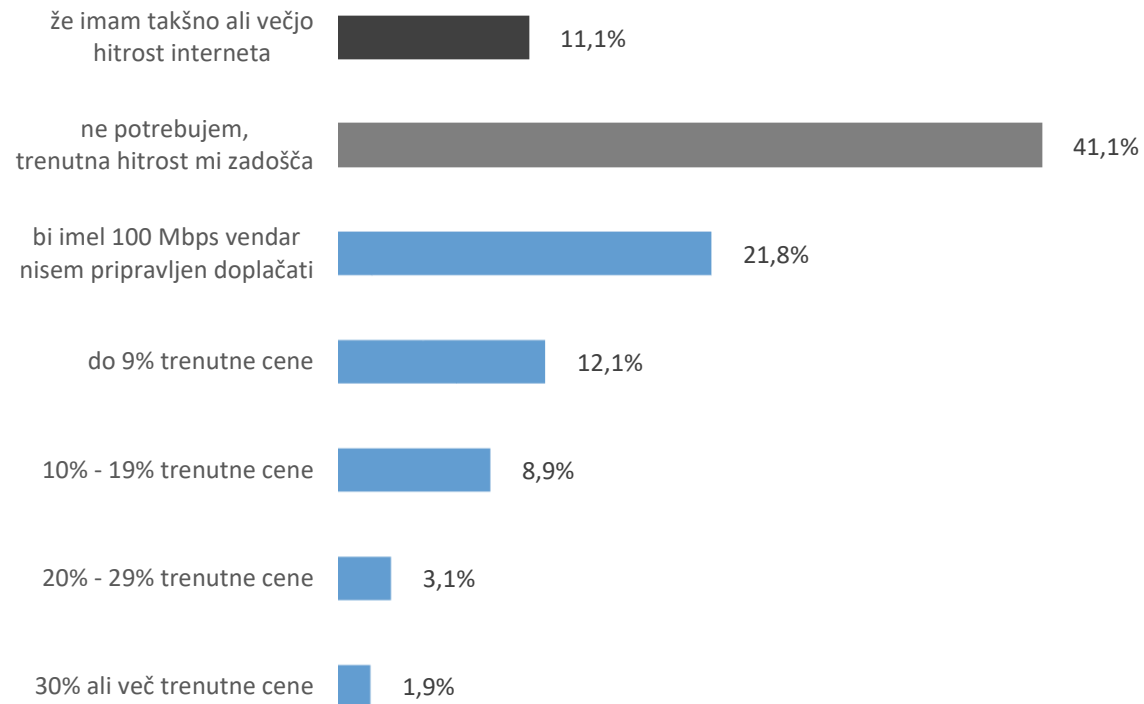
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki so že preverili hitrost prenosa (n=296)



Operater je z maksimalno dosegljivo hitrostjo prenosa na priključku seznanil tri četrtine uporabnikov (72,3 %), z običajno dosegljivo hitrostjo je seznanil tri petine (59,5 %), z minimalno dosegljivo hitrostjo pa dobro polovico (53,0 %) 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?

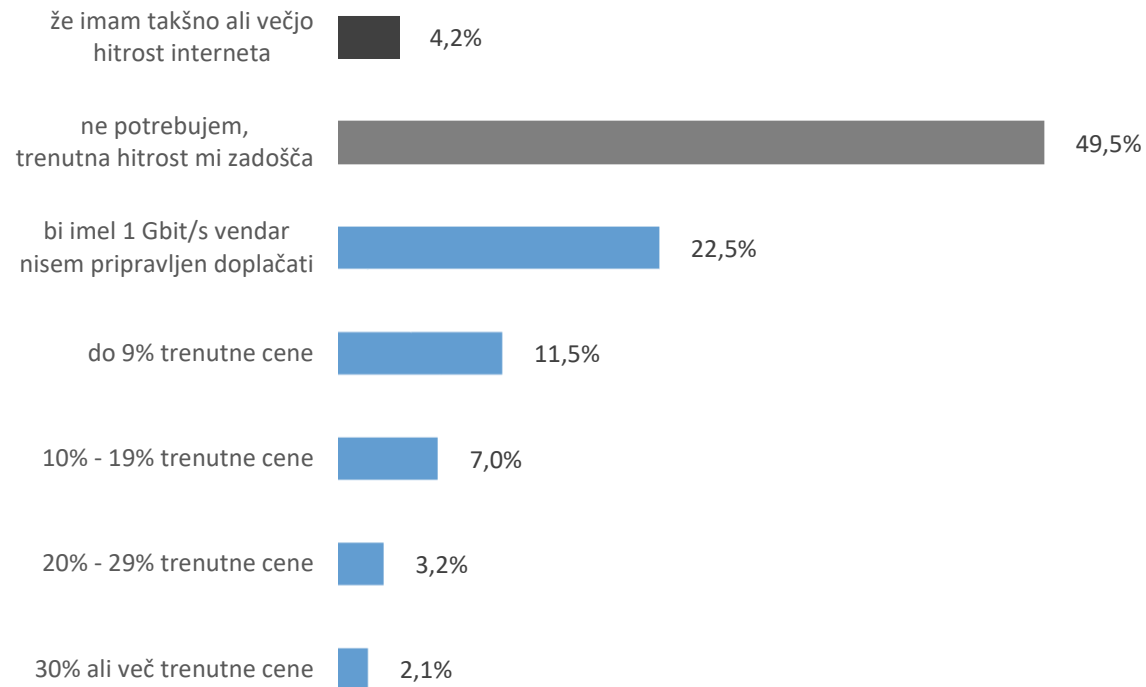
Leto 2023, (n=1000)



Desetina vprašanih (11,1 %) že ima hitrost interneta enako ali višjo od 100 Mb/s, dve petini vprašanih (41,1 %) pa višje hitrosti ne potrebuje. Petina anketiranih (21,8 %) bi imela višjo hitrost interneta, a zanjo ni pripravljena doplačati. Do 9 odstotkov trenutne cene je povišanje hitrosti interneta pripravljena doplačati dobra desetina vprašanih (12,1 %), med 10 in 19 odstotkov bi bilo pripravljeno plačati 8,9 % vprašanih, med 20 in 29 odstotkov več bi doplačalo 3,1 % anketiranih, 30 odstotkov ali več pa je pripravljeno odšteti 1,9 % anketiranih.

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

Leto 2023, (n=1000)

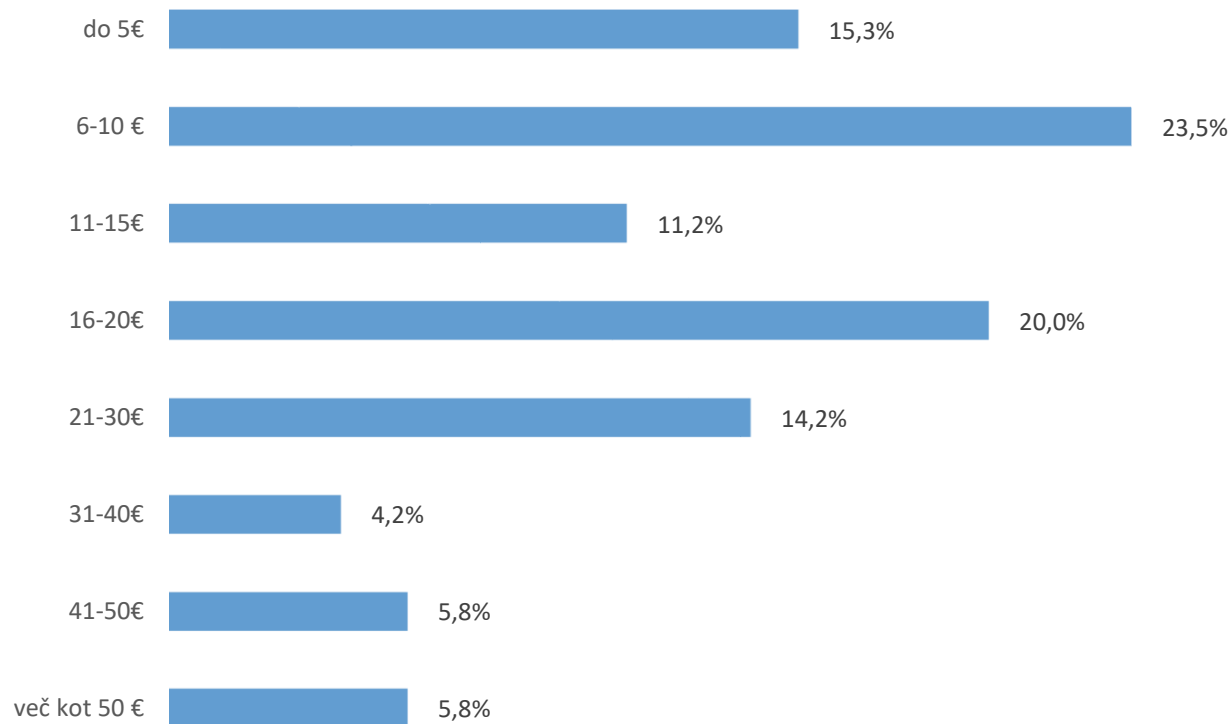


4,2 % vprašanih že ima hitrost interneta enako ali višjo od 1 Gbit/s, polovica vprašanih (49,5 %) pa višje hitrosti ne potrebuje. Petina anketiranih (22,5 %) bi imela višjo hitrost interneta, a zanjo ni pripravljena doplačati. Do 9 odstotkov trenutne cene je povišanje hitrosti interneta pripravljena doplačati dobra desetina vprašanih (11,5 %), med 10 in 19 odstotkov bi bilo pripravljeno plačati 7,0 % vprašanih, med 20 in 29 odstotkov več bi doplačalo 3,2 % anketiranih, 30 odstotkov ali več pa je pripravljeno odšteti 2,1 % anketiranih.

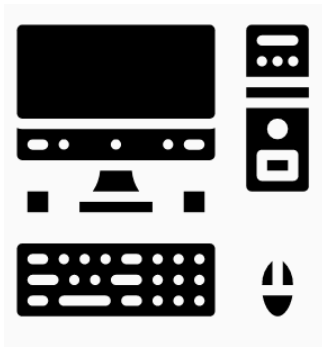
Izvajalec univerzalne storitve, tj. Telekom Slovenije, mora upravičencu na njegovo zahtevo na lokaciji stalnega prebivališča zagotoviti dostop do interneta s hitrostjo k uporabniku minimalno 10 Mbit/s, od uporabnika pa 1 Mbit/s. Cena mora biti enotna za celotno območje RS.

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

Leto 2023, opredeljeni (n=432)



Polovica opredeljenih anketirancev (50,0 %) je mnenja, da cena za tak dostop ne bi smela presežati 15 evrov. **15 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 21,37 evrov.

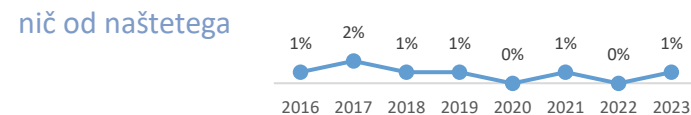
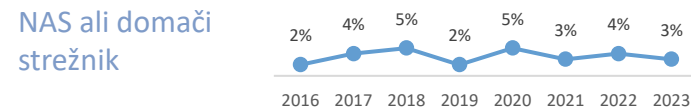
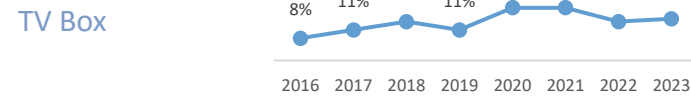
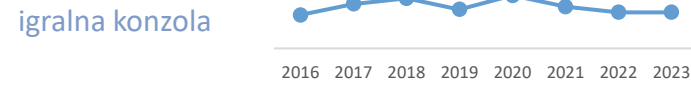
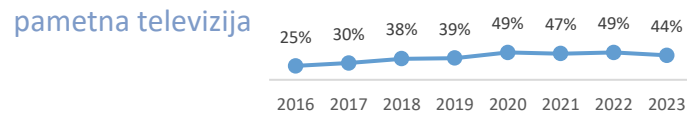
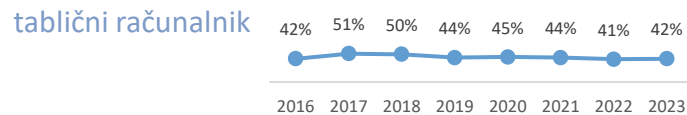
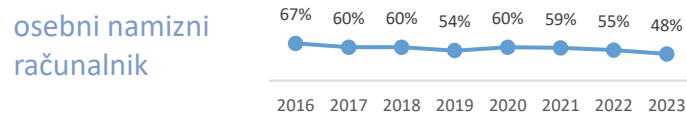
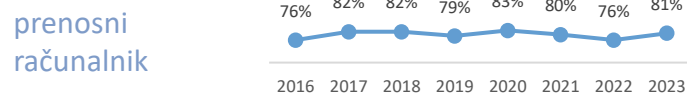
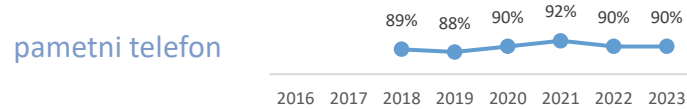


Opremljenost
gospodinjstev z napravami

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

Več možnih odgovorov

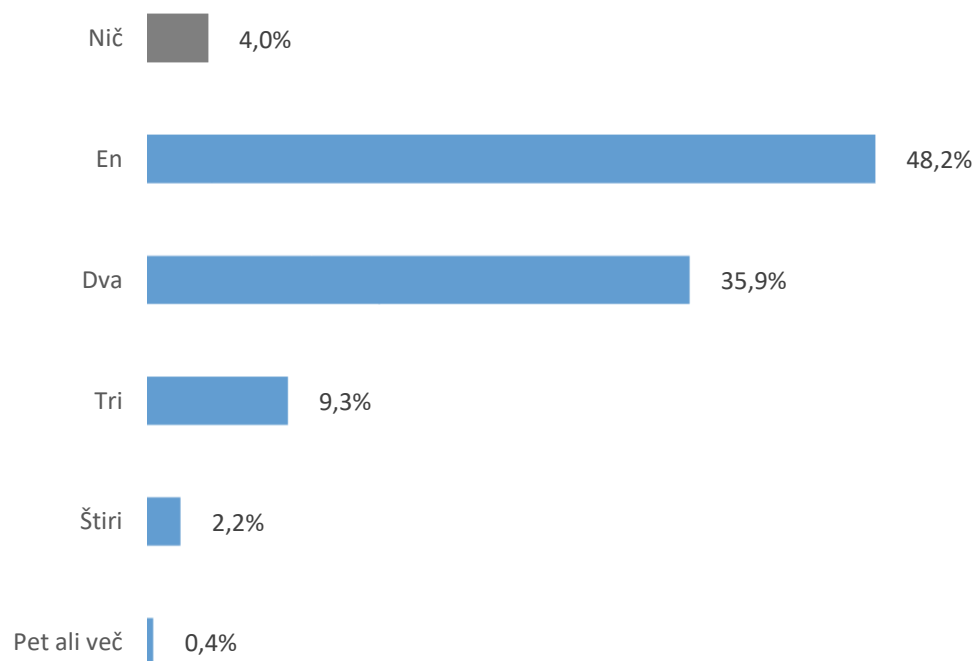
Leto 2023, (n=1000)



Velika večina anketirancev ima pametni telefon (90,2 %) in prenosni računalnik (80,5 %). Osebni namizni računalnik ima slaba polovica (47,6 %) anketirancev, tablični računalnik pa 41,5 % anketirancev.

Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu?

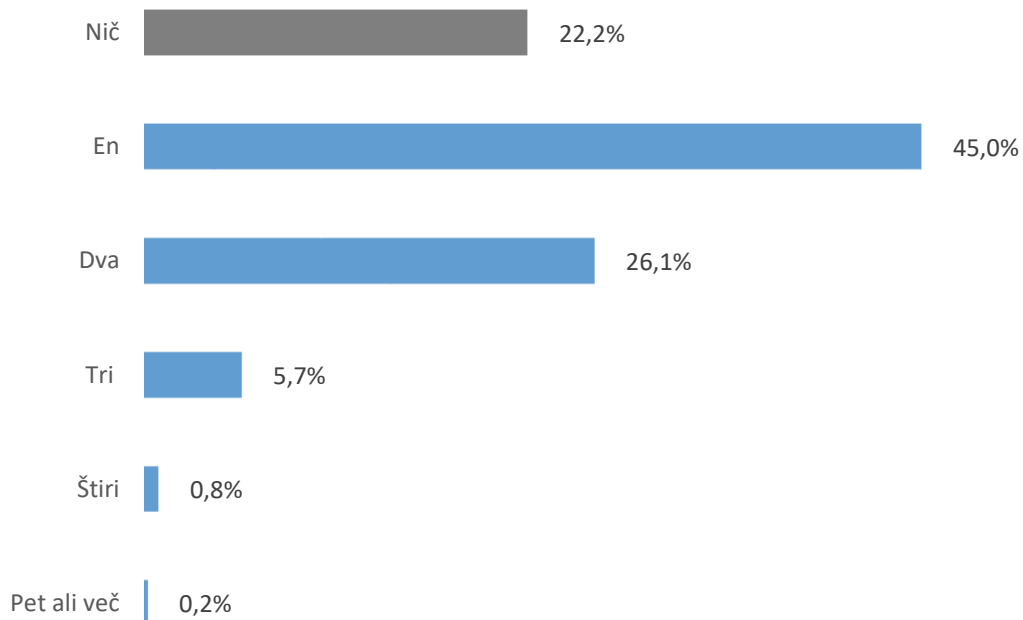
Leto 2023, (n=1000)



Slaba polovica vprašanih (48,2 %) ima en televizor v gospodinjstvu, tretjina (35,9 %) ima dva televizorja, tri televizorje ima desetina vprašanih (9,3 %), štiri in več televizorjev pa ima 2,2 % anketiranih.

Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator) ali ima vstavljen kartico operaterja za spremljanje digitalnih kabljskih programov?

Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki imajo najmanj en televizor (n=955)



Leto 2023	Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom ali ima vstavljen kartico za digitalni sprejem?						
	0	1	2	3	4	skupaj	
Koliko televizorjev imate v uporabi v vašem gospodinjstvu?	1	30,3%	69,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
	2	15,3%	22,8%	61,8%	0,0%	0,0%	100%
	3	9,8%	12,0%	26,1%	52,2%	0,0%	100%
	4	13,6%	18,2%	13,6%	22,7%	31,8%	100%
	5 ali več	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100%
	skupaj	30,3%	69,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

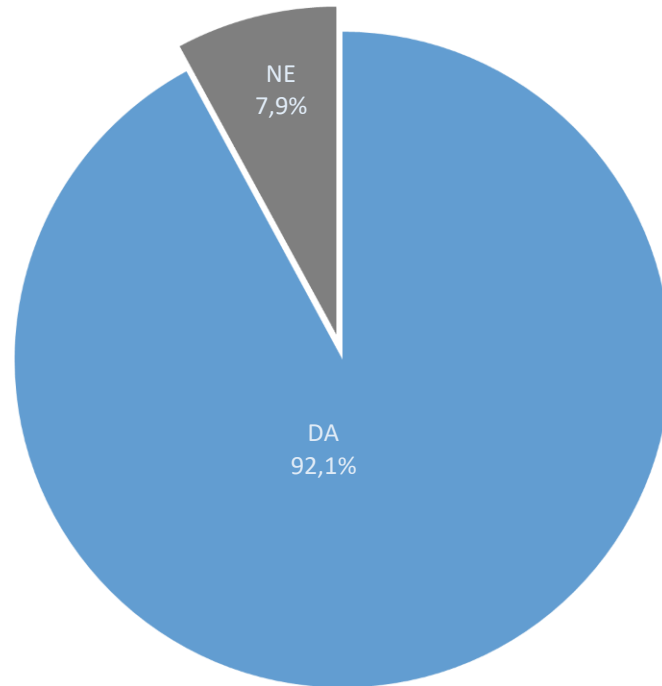
Pri anketirancih, ki imajo en televizor, je z digitalnim sprejemnikom povezanih 69,7 % letih. Pri tistih, ki imajo dva televizorja, je z digitalnim sprejemnikom en televizor povezan v skoraj četrtini primerov (22,8 %), oba pa v 61,8 %.



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?

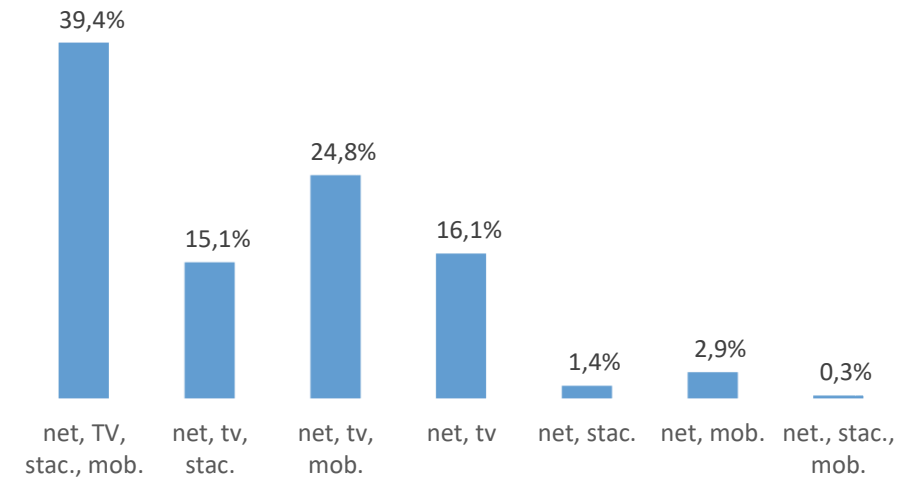
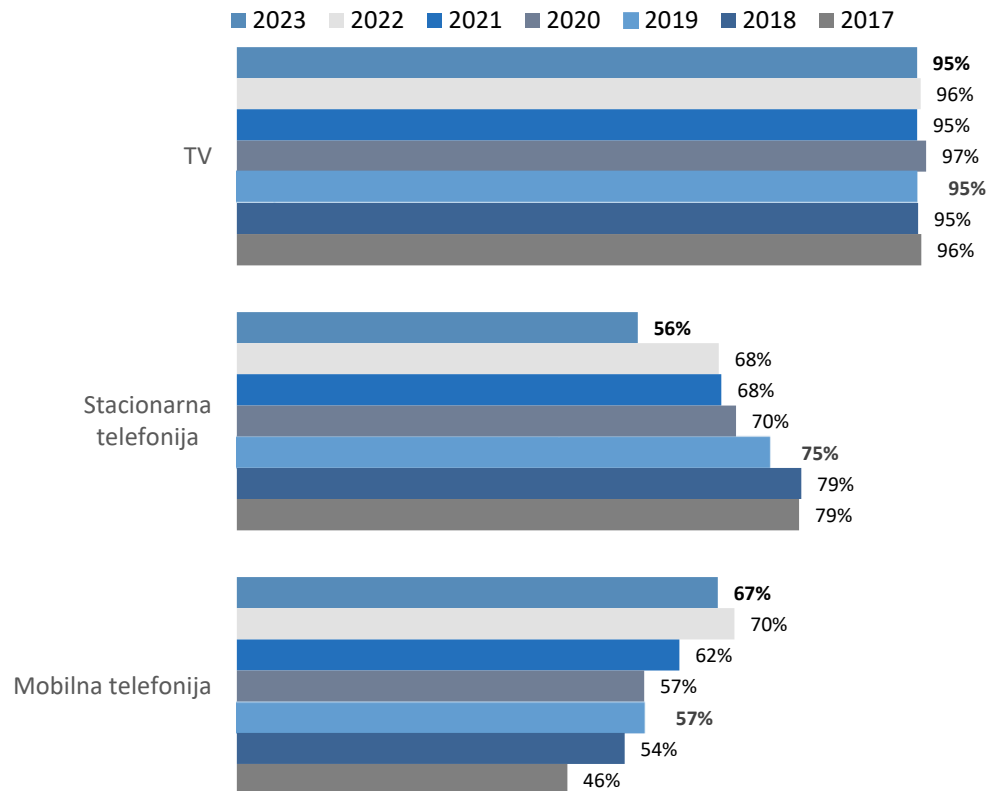
Leto 2023, (n=1000)



V večini gospodinjstev anketiranih (92,1 %) imajo sklenjen paket, ki poleg ostalih telekomunikacijskih storitev vključuje tudi internet.

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

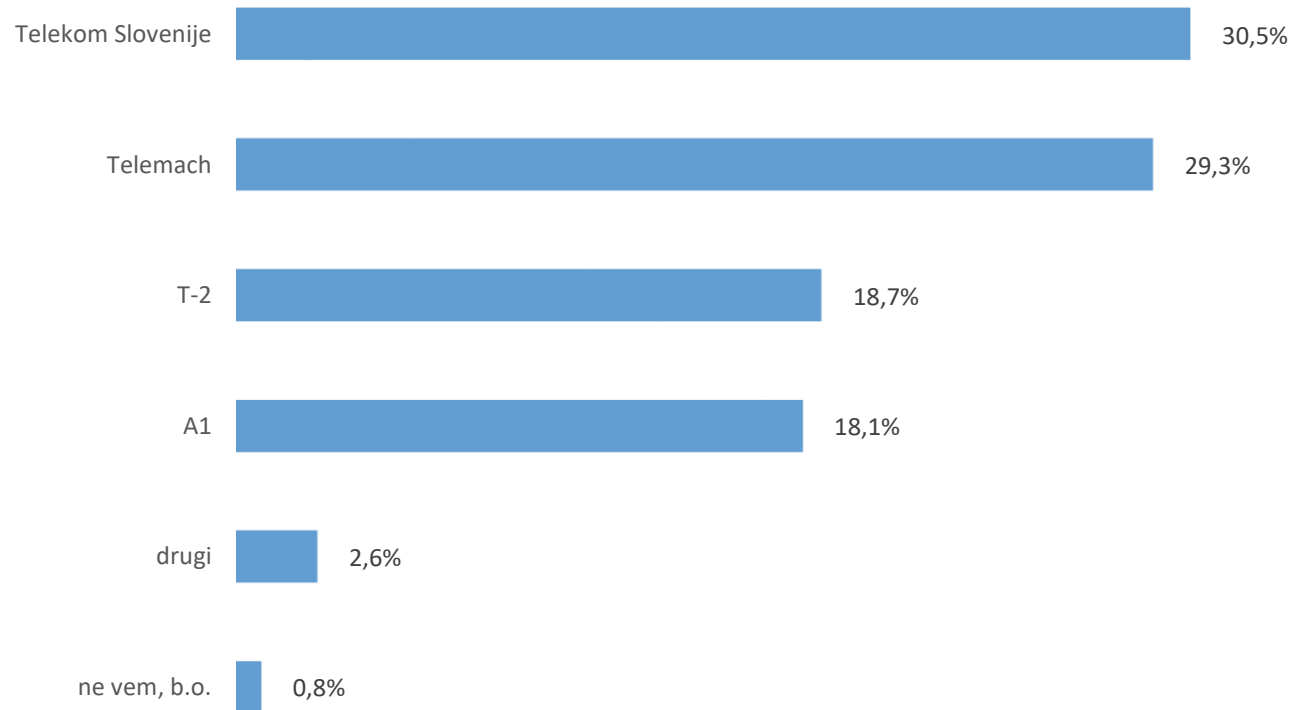
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki imajo paket z internetom (n=921)



Večina ima poleg interneta v paket vključeno televizijo (95,3 %) ter mobilno telefonijo (67,4 %), sledi stacionarna telefonija (56,2 %). Dve petini (39,4 %) anketirancev ima v paket vključene vse štiri storitve. Približno četrtina (24,8 %) ima paket "trojček", ki vključuje internet, televizijo in mobilno telefonijo.

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

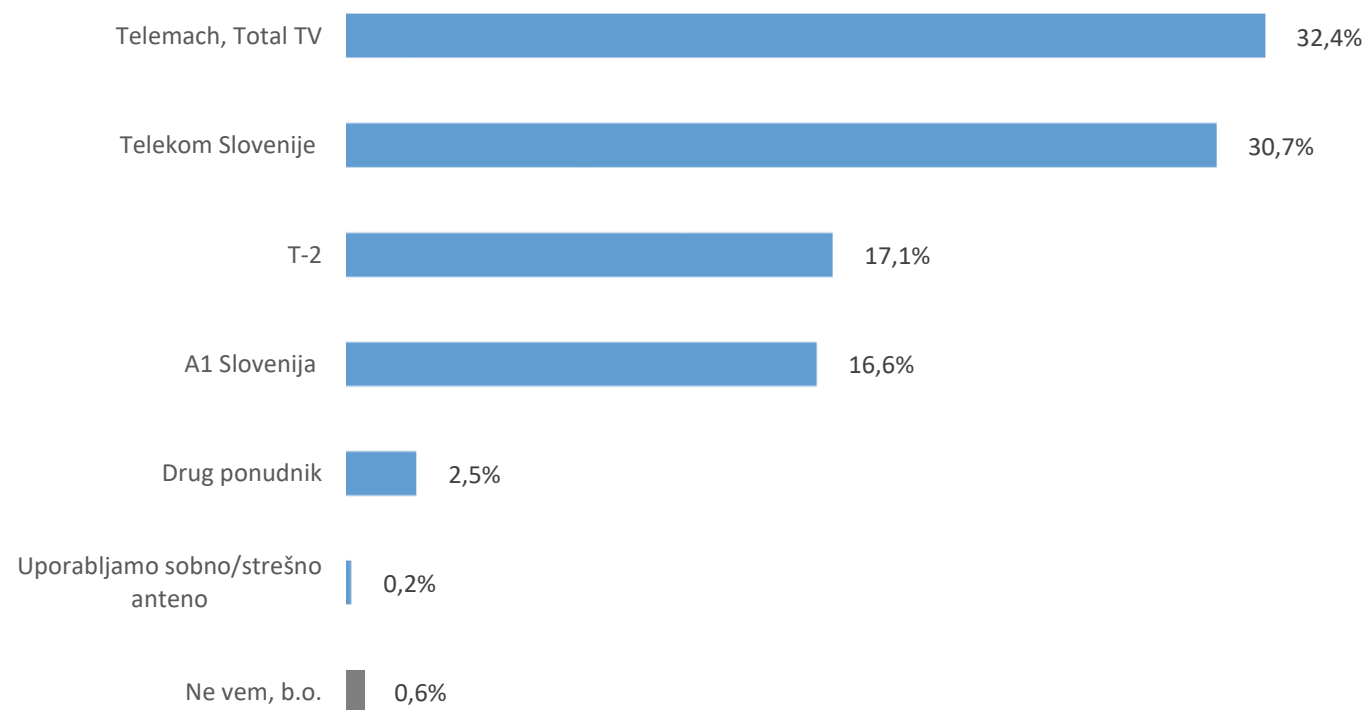
Leto 2023, (n=1000)



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve interneta pri Telekomu Slovenije (30,5 %), sledijo Telemach (29,3 %) ter T-2 (18,7 %) in A1 (18,1 %).

Katerega ponudnika televizijske storitve uporabljate?

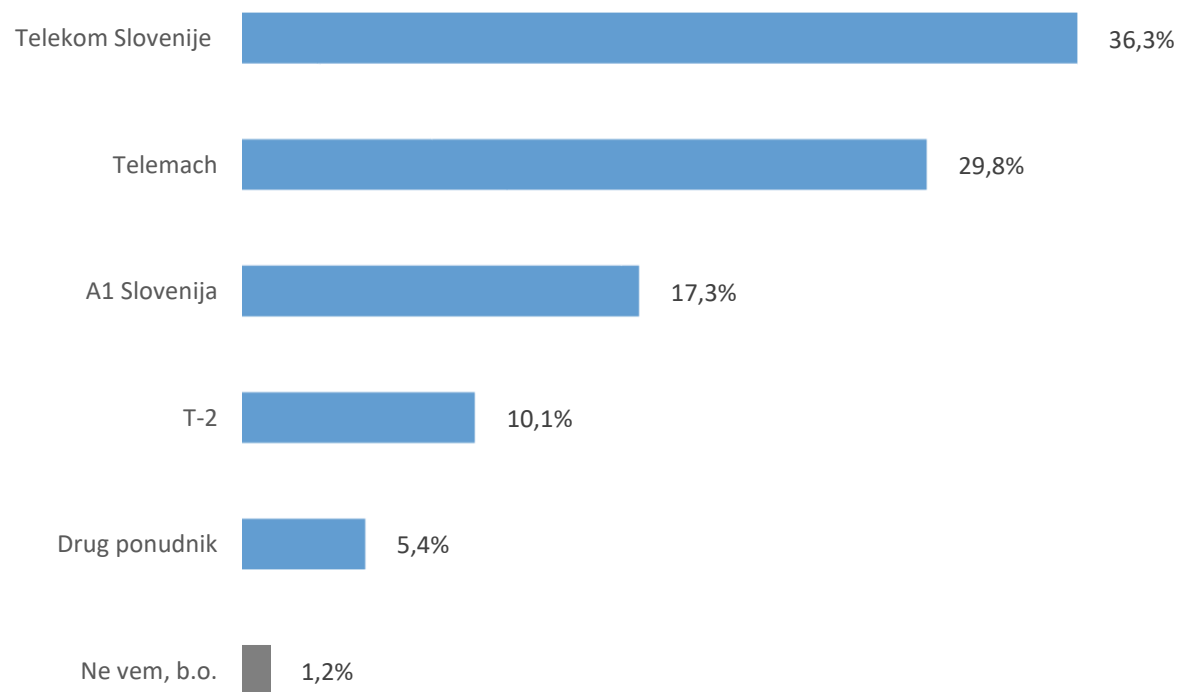
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo (n=878)



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve televizije pri Telemachu (32,4 %), pri Telekom Slovenije jih uporablja 30,7 %, sledi T-2 (17,1 %) in A1 Slovenija (16,6 %).

Katerega ponudnika telefonske storitve uporabljate?

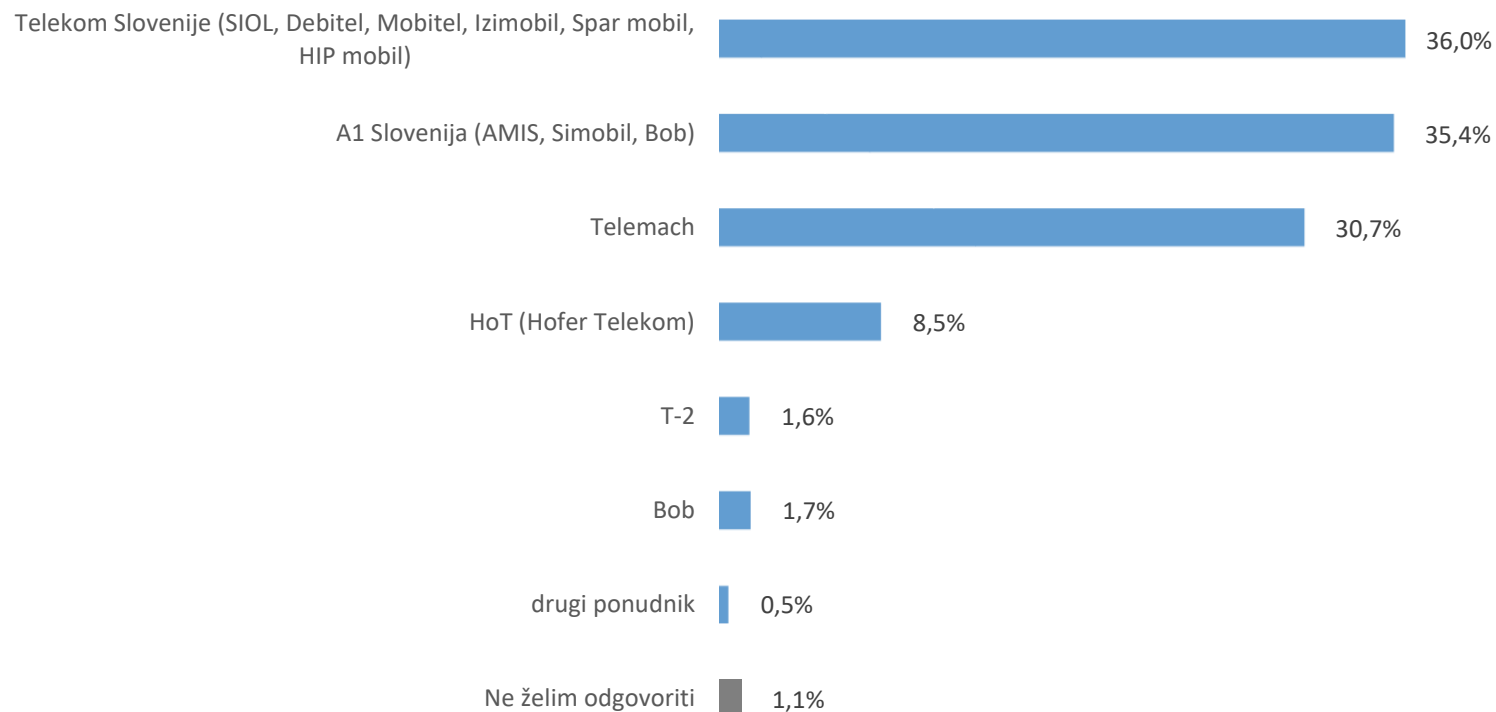
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo stacionarno telefonijo (n=531)



Dobra tretjina anketirancev uporablja storitve stacionarne telefonije pri Telekom Slovenije (36,3 %), slaba tretjina pa pri Telemachu (29,8 %), sledita A1 Slovenija (17,4 %) in T-2 (10,1 %).

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

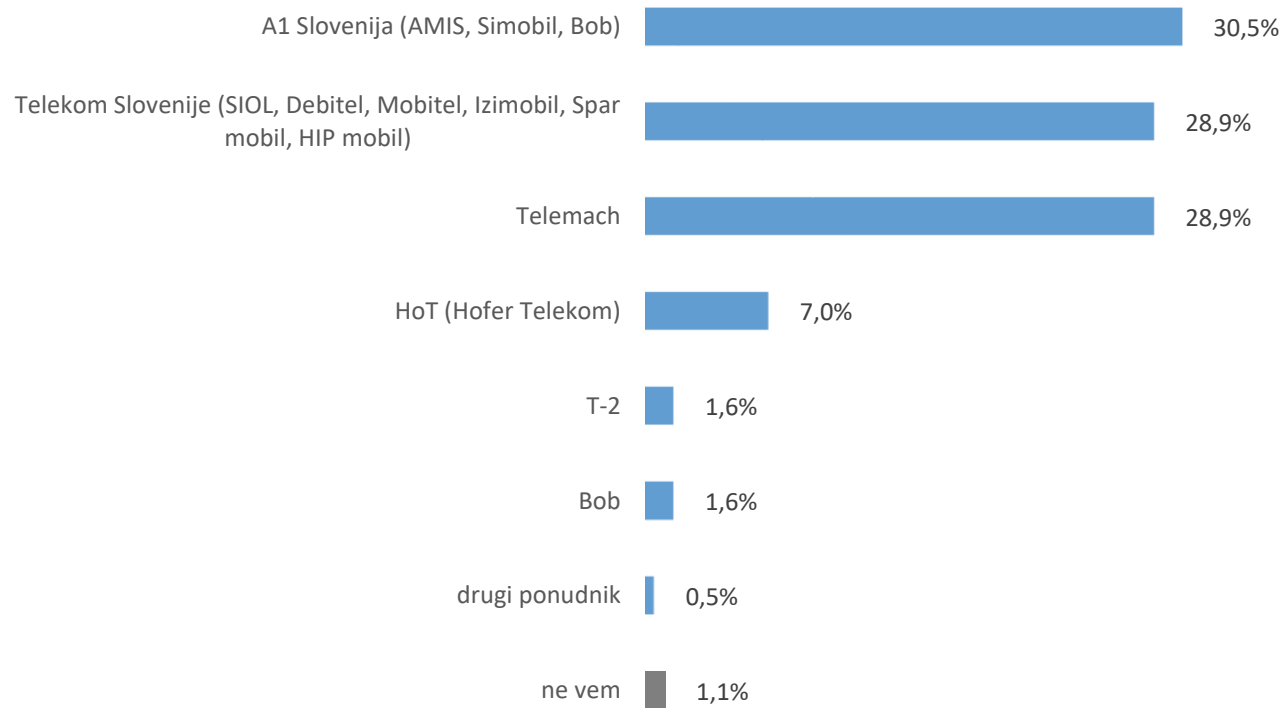
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom (n=189)



Dobra tretjina anketirancev, ki mobilne telefonije nimajo skupaj v paketu z internetom, uporabljajo storitve mobilne telefonije pri Telekom Slovenije (36,0 %), dobra tretjina pri A1 Slovenija (35,4 %), sledi Telemach (30,7 %), HOT (8,5 %) in T-2 (1,6 %).

In katerega izmed teh ponudnikov vi osebno uporabljate najpogosteje?

Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom (n=189)

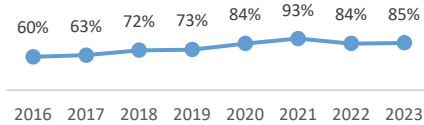


Slaba tretjina anketirancev, ki mobilne telefonije nima skupaj v paketu z internetom, osebno uporablja storitve mobilne telefonije pri A1 Slovenija (30,5 %), sledita Telekom Slovenije (28,9 %), in Telemach (28,9 %) ter Hot (7,0 %) in T-2 (1,6 %).

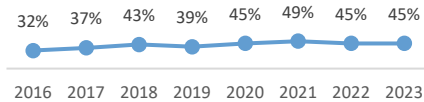
Kaj od navedenega vključuje vaš paket televizijskih storitev? Več možnih odgovorov.

Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo (n=878)

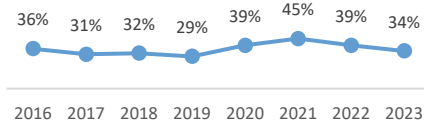
TV časovne funkcije
(časovni zamik, ogled nazaj)



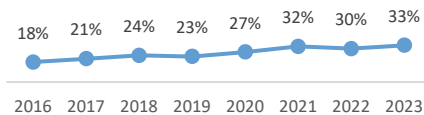
Aplikacija za spremljanje TV
na mobilnih napravah in
računalnikih (TViN, T2toGo,
D3GO, MobiaTV)



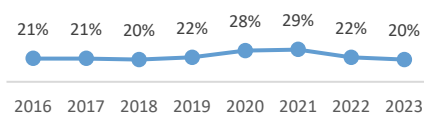
Snemanje rednega TV
programa



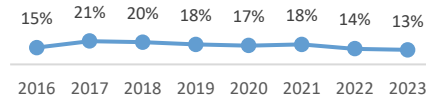
Videoteka HBO, Voyo,
Minimax (plus) ipd.
(neomejena izposoja ali
določena količina)



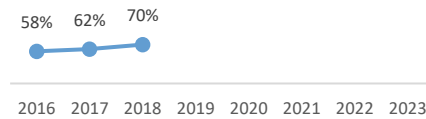
Videoteka operaterja, kot so
DKino, Video klub, Video Svet
ipd. (zakupljena določena ali
neomejena količina izposoje .



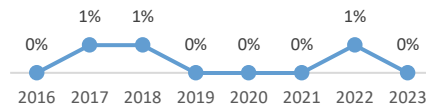
Shranba oziroma prostor
na strežniku za
shranjevanje video vsebin



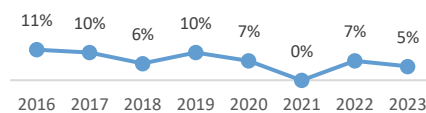
HD programi



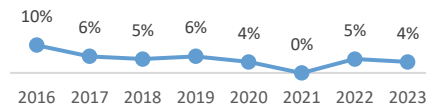
drugo



nič od naštetega



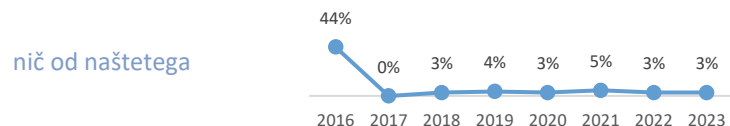
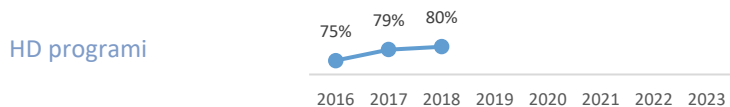
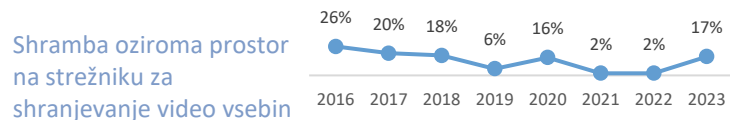
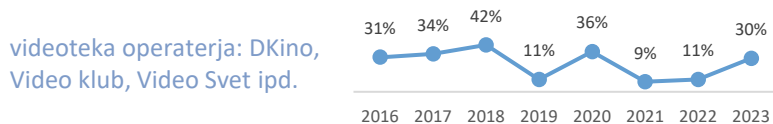
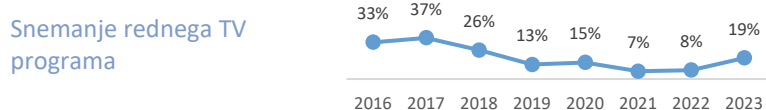
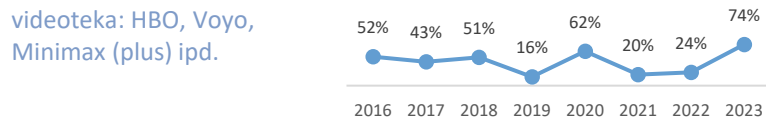
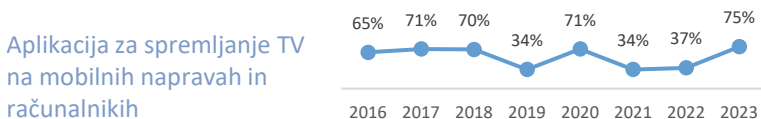
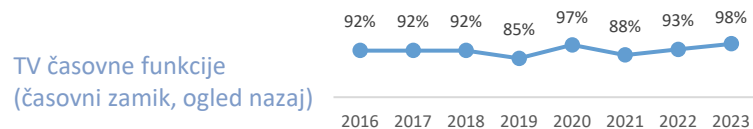
ne vem



Večina uporabnikov televizije ima v paketu televizijskih storitev vključene TV časovne funkcije (85,3 %), slaba polovica ima tudi aplikacije za spremljanje TV na mobilnih napravah (45,2 %). Glede na pretekla leta je opazna rast ponudbe Videotek (HBO, Voyo, itd), medtem ko je ponudba HD programov že vključena v večino programskih shem.

Kaj od navedenega pa tudi uporabljate? Več možnih odgovorov.

Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki uporabljajo televizijo in hkrati uporabljajo storitve ponudnika (n=799)

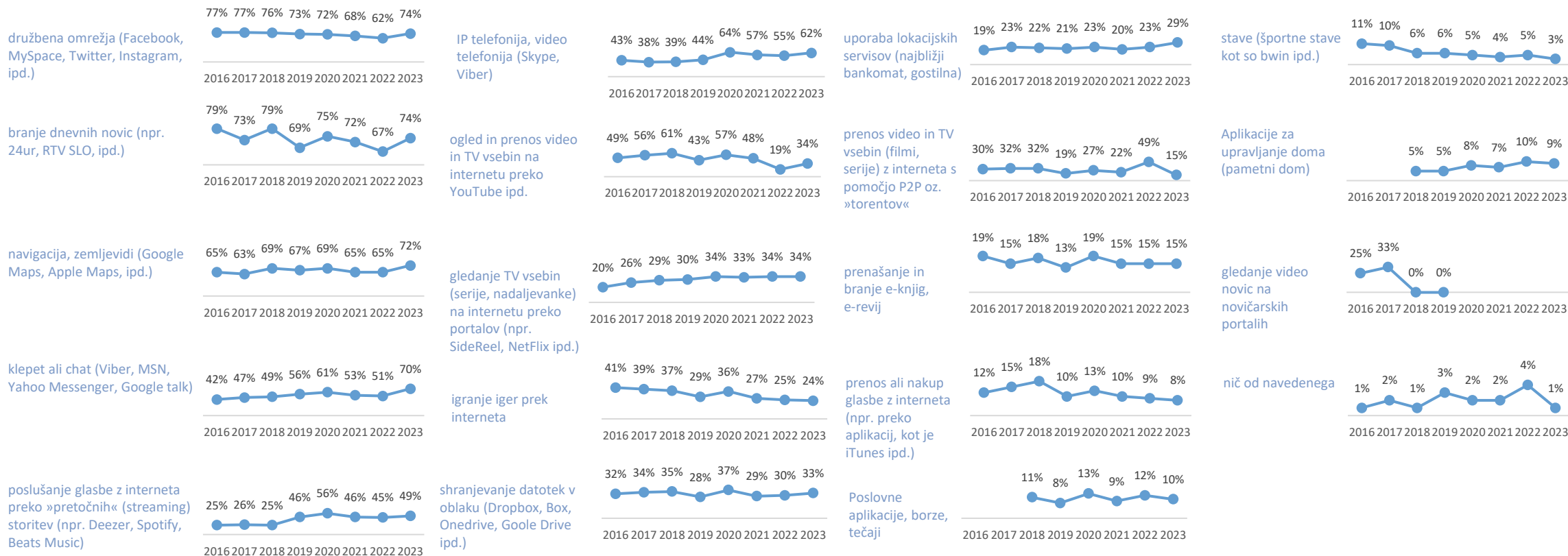


Večina uporabnikov televizije, ki ima v paketu različne televizijske storitve, uporablja TV časovne funkcije (98,4 %), tri četrtine pa tudi aplikacije za spremljanje TV na mobilnih napravah (74,8 %) in Videoteke HBO, Voyo, Minimax itd. (73,5 %).

Kaj vi osebno uporabljate od spletnih storitev?

Več možnih odgovorov.

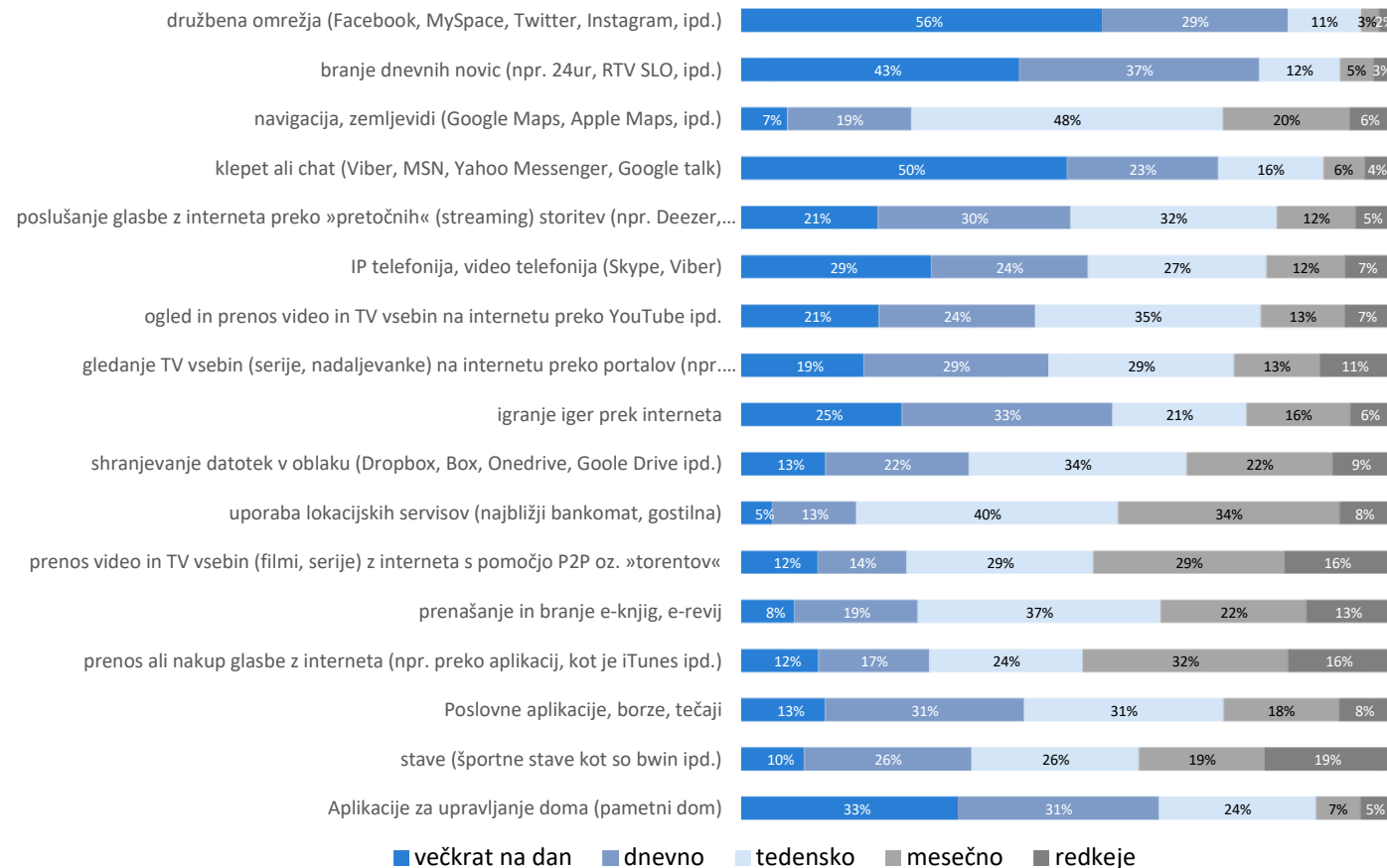
Leto 2023, (n=1000)



Tri četrtine anketiranih na spletu uporablja družbena omrežja (74,2 %), podoben delež bere dnevne novice (73,8 %), in uporablja navigacije in zemljevide (72,4 %) ter uporablja klepet ali chat (70,2 %).

Kako pogosto preko interneta uporabljate ...?

Leto 2023, (n=1000)



Anketiranci najpogosteje uporabljajo družbena omrežja, večkrat na dan jih uporablja 55,5 % vprašanih, dnevno pa 28,7 %.

Polovica anketirancev večkrat na dan uporablja še klepet (50,1 %), dve petini pa večkrat na dan bere novice (42,8 %).

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

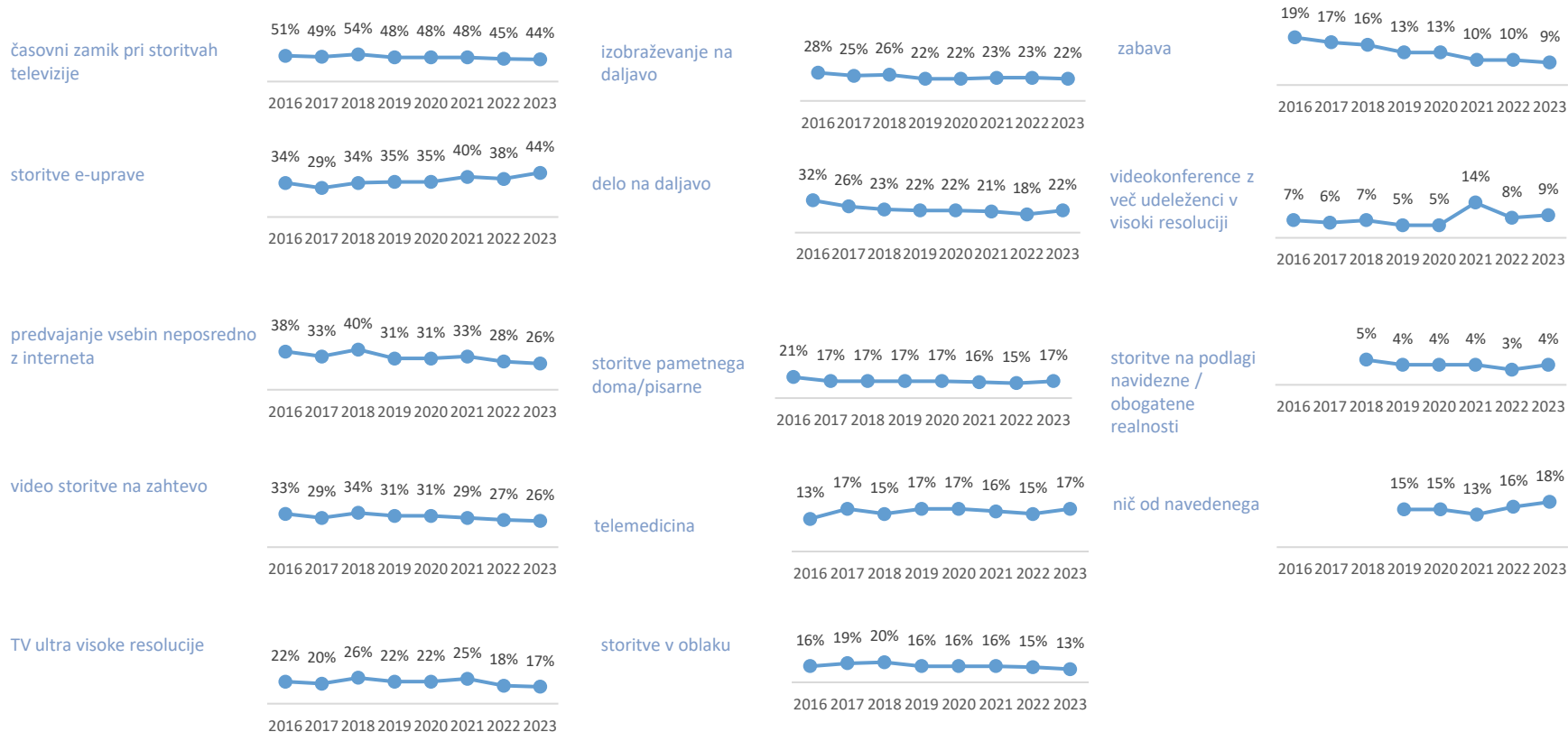
Leto 2023, (n=1000)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Uporaba storitev na portalu eDavki (npr. oddaja dohodnine prek interneta)	uporabljam	20%	19%	22%	27%	31%	38%	49%	47%	46%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	13%	13%	12%	11%	13%	11%	8%	10%	16%
	nikoli še nisem uporabil	67%	67%	66%	62%	56%	51%	43%	43%	39%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uporaba storitev na E-Uprava (npr. Oddaja vloge za otroške, subvencijo vrtce, podaljšanje osebne, potnega lista, ipd.)	uporabljam	22%	18%	26%	30%	30%	38%	48%	48%	40%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	12%	14%	14%	11%	14%	13%	8%	12%	15%
	nikoli še nisem uporabil	66%	68%	60%	58%	56%	49%	44%	40%	45%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uporaba storitev E-Bančništva pri vaši banki (npr. plačevanje položnic, ipd.)	uporabljam	60%	56%	64%	70%	72%	76%	83%	82%	77%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	9%	9%	8%	6%	7%	5%	2%	4%	7%
	nikoli še nisem uporabil	31%	35%	28%	25%	21%	19%	15%	14%	16%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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%	29%	34%	33%	33%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	13%	18%	19%	15%	17%	14%	13%	15%	20%
	nikoli še nisem uporabil	54%	56%	52%	56%	53%	57%	54%	52%	48%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oddaja stanja števecv prek spletnega portala dobavitelja elektrike ali zemeljskega plina	uporabljam	31%	26%	31%	29%	29%	25%	26%	27%	26%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	9%	12%	14%	14%	15%	12%	16%	20%	18%
	nikoli še nisem uporabil	60%	62%	55%	57%	56%	63%	58%	53%	56%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Delo od doma (npr. delodajalec vam omogoča povezavo s službenim informacijskim sistemom)	uporabljam	17%	15%	17%	19%	16%	30%	29%	25%	23%
	sem že uporabil in ne uporabljam več	11%	11%	12%	10%	11%	9%	8%	14%	15%
	nikoli še nisem uporabil	72%	74%	71%	71%	73%	61%	62%	61%	62%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uporaba storitev Z-vem (eZdravje)	uporabljam							72%	65%	61%
	sem že uporabil in ne uporabljam več							7%	13%	17%
	nikoli še nisem uporabil							22%	22%	22%
	Total							100%	100%	100%
Uporaba drugih e storitev (eZPIS,..)	uporabljam							35%	65%	30%
	sem že uporabil in ne uporabljam več							11%	13%	16%
	nikoli še nisem uporabil							55%	22%	53%
	Total							100%	100%	100%

Izmed navedenih storitev največji delež anketirancev uporablja storitve elektronskega bančništva (76,5 %), sledi uporaba storitev na portalu Z-vem (60,8 %).

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

Leto 2023, (n=1000)



V prihodnje bi dve petini anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije (44,1 %), podoben delež pa si želi še intenzivneje uporabljati storitve e-uprave (43,8 %). Dobra četrtina (26,2 %) anketirancev bi si želela v večji meri predvajati vsebine neposredno z interneta, četrtina vprašanih pa bi si želela bolj intenzivno uporabljati video storitve na zahtevo (25,9 %).

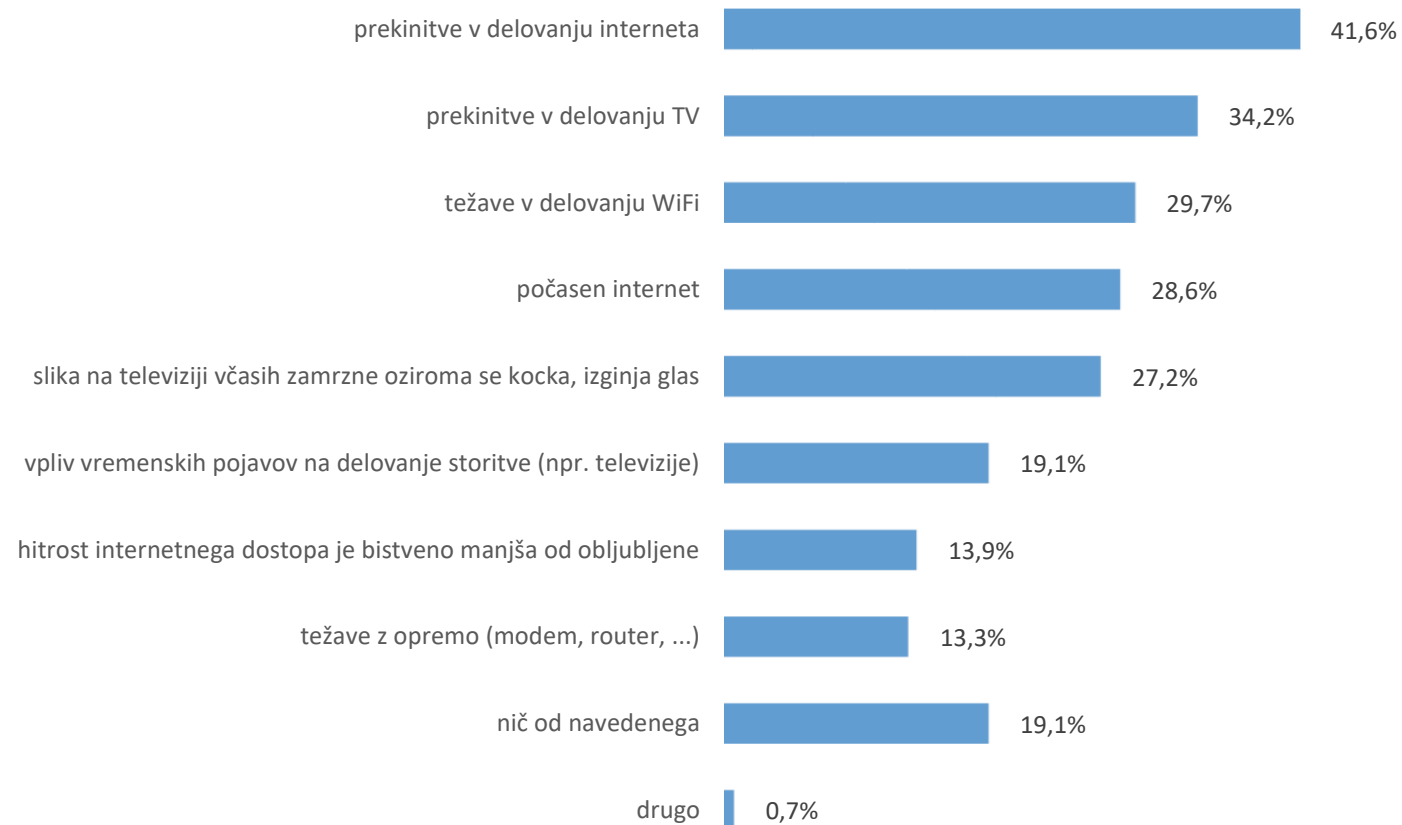


Uporabniške izkušnje

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

Več možnih odgovorov

Leto 2023, (n=1000)



Dve petini anketirancev (41,6 %) je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletela na prekinitve v delovanju interneta, tretjina (34,2 %) doživlja težave oziroma prekinitve v delovanju TV, težave v delovanju WiFi ima slaba tretjina vprašanih (29,7 %), težave s počasnim internetom pa 28,6 % anketiranih.

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

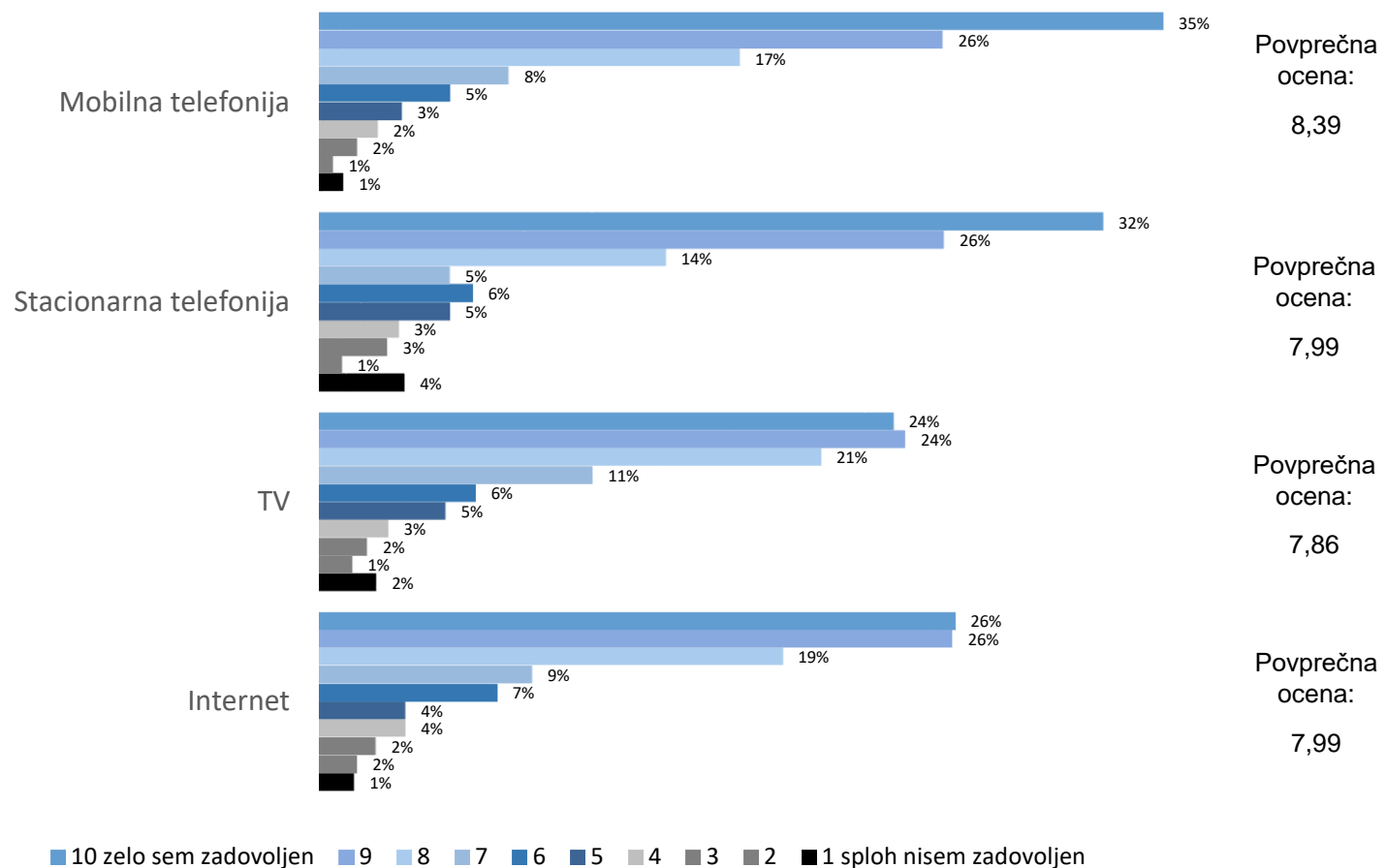
Leto 2023, (n=1000)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	sploh se NE strinjam	13%	11%	10%	19%	28%	22%	20%	18%	33%
	se NE strinjam	23%	25%	30%	29%	20%	27%	34%	36%	23%
	nekaj vmes	32%	33%	31%	30%	27%	27%	30%	32%	28%
	se strinjam	17%	19%	15%	11%	13%	13%	12%	10%	11%
	popolnoma se strinjam	15%	13%	14%	10%	14%	11%	5%	5%	5%
Total		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
povprečna ocena					2,63	2,66	2,63	2,5	2,5	2,3
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.	sploh se NE strinjam	8%	7%	5%	9%	16%	9%	6%	5%	9%
	se NE strinjam	21%	18%	20%	23%	14%	19%	16%	18%	17%
	nekaj vmes	37%	37%	37%	33%	30%	36%	38%	36%	34%
	se strinjam	21%	26%	26%	24%	21%	25%	31%	32%	26%
	popolnoma se strinjam	13%	12%	11%	12%	19%	11%	10%	8%	15%
Total		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
povprečna ocena					3,07	3,13	3,10	3,2	3,2	3,2
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%	15%	12%	11%	21%
	se NE strinjam	22%	22%	27%	22%	18%	22%	21%	27%	24%
	nekaj vmes	27%	28%	28%	28%	28%	26%	31%	33%	28%
	se strinjam	25%	23%	23%	20%	18%	22%	26%	22%	17%
	popolnoma se strinjam	17%	17%	14%	15%	20%	15%	10%	6%	10%
Total		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
povprečna ocena					2,98	3,06	3,00	3,0	2,9	2,7
Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.	sploh se NE strinjam	0%	0%	0%	2%	1%	3%	1%	0%	3%
	se NE strinjam	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	3%
	nekaj vmes	6%	7%	5%	8%	8%	7%	4%	6%	10%
	se strinjam	26%	29%	32%	29%	21%	25%	39%	43%	28%
	popolnoma se strinjam	67%	63%	62%	60%	69%	65%	54%	48%	55%
Total		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
povprečna ocena					4,43	4,54	4,47	4,4	4,4	4,3

Večina anketirancev (83,4 %) se strinja s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno. Glede na delež strinjanja oz. ne strinjanja s trditvami, ima štiri desetine anketirancev (40 %) v paketu vključeno več kot potrebuje, četrtnina (26,9 %) občasno zaznava počasno delovanje ali nedelovanje interneta, dobra polovica (55,9 %) pa v tudi če bi imela višjo hitrost interneta, ne bi uporabljala več spletnih multimedijskih storitev.

ZADOVOLJSTVO s ponudniki

Leto 2023, (n=1000)



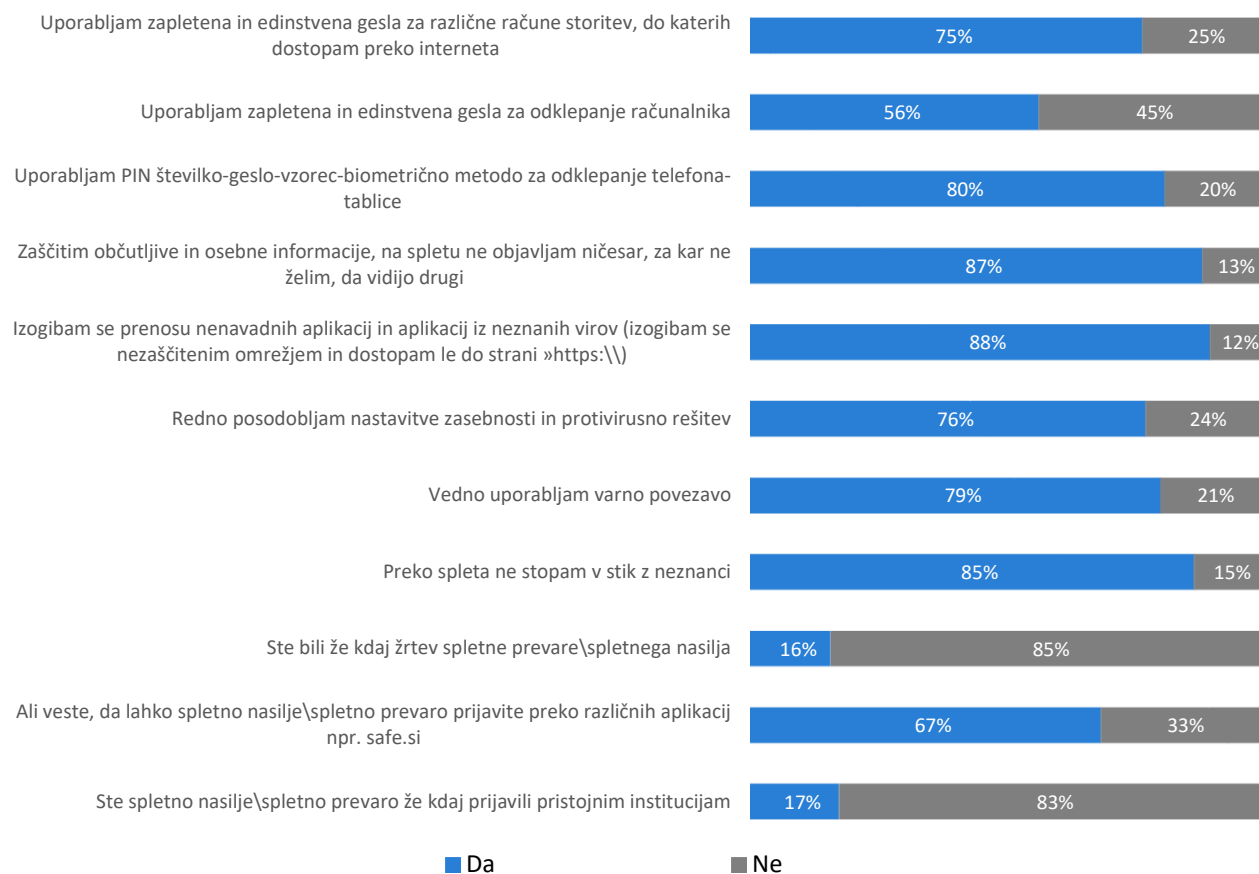
Anketiranci so v največji meri zadovoljni s storitvami mobilne telefonije, povprečna ocena znaša 8,39.



Varnost interneta

Kako skrbite za varno uporabo interneta?

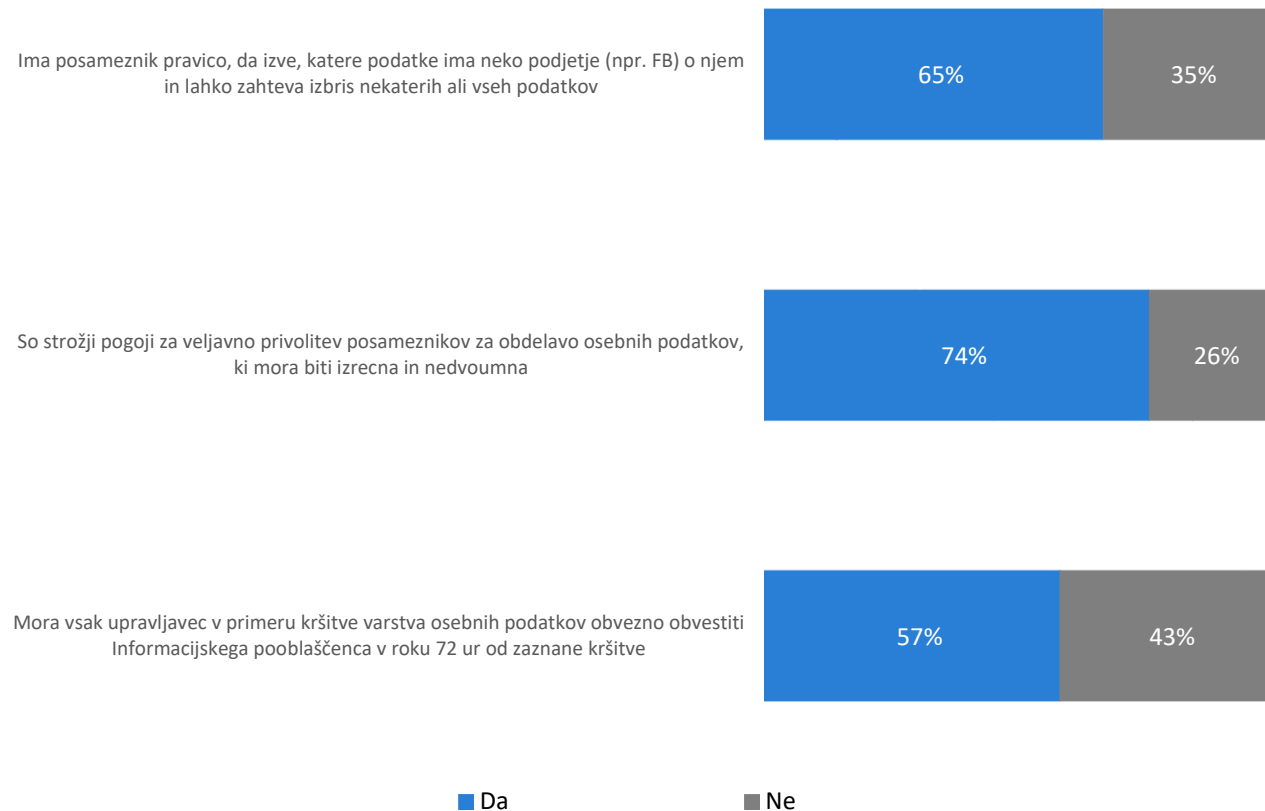
Leto 2023, (n=1000)



Anketiranci večinoma dobro skrbijo za varno uporabo interneta, saj se večina izogib prenosu nenavadnih aplikacij in aplikacij iz neznanih virov (88,4 %), prav tako večina zaščiti občutljive in osebne informacije, na spletu ne objavlja ničesar, za kar ne želijo, da vidijo drugi (86,9 %) in preko spleta ne stopajo v stik z neznanci (85,3 %).

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

Leto 2023, (n=1000)



Anketiranci razmeroma dobro poznajo Uredbo o varstvu osebnih podatkov na spletu (GDPR); tri četrtine (74,1 %) se zaveda, da so na podlagi Uredbe strožji pogoji za veljavno privolitev posameznikov za obdelavo podatkov, dve tretjini (65,3 %) ve, da ima posameznik pravico izvedeti katere podatke o njem ima podjetje, dobra polovica (57 %) pa ve, da mora vsak upravljaec 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.

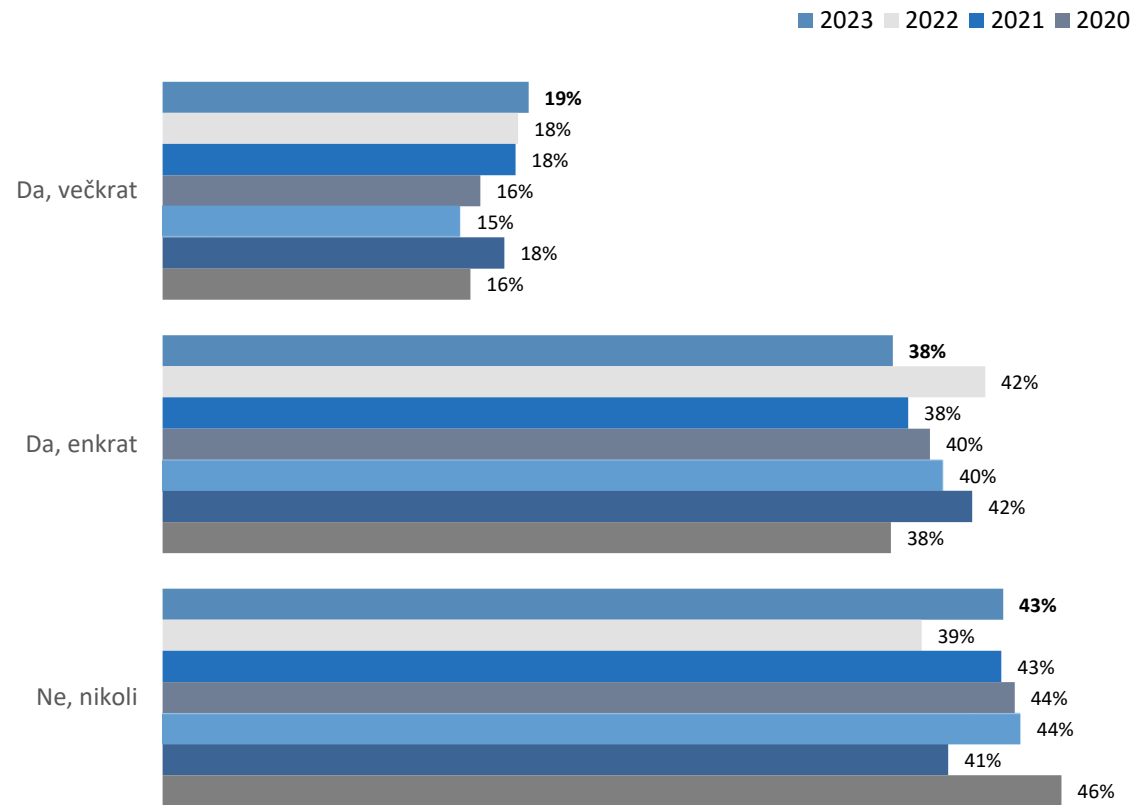
Leto 2023, (n=1000)



Najpomembnejši dejavnik pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo je za tretjino anketiranih nizka cena (32,2 %), sledi pa kvaliteta omrežja (12,6 %). 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?

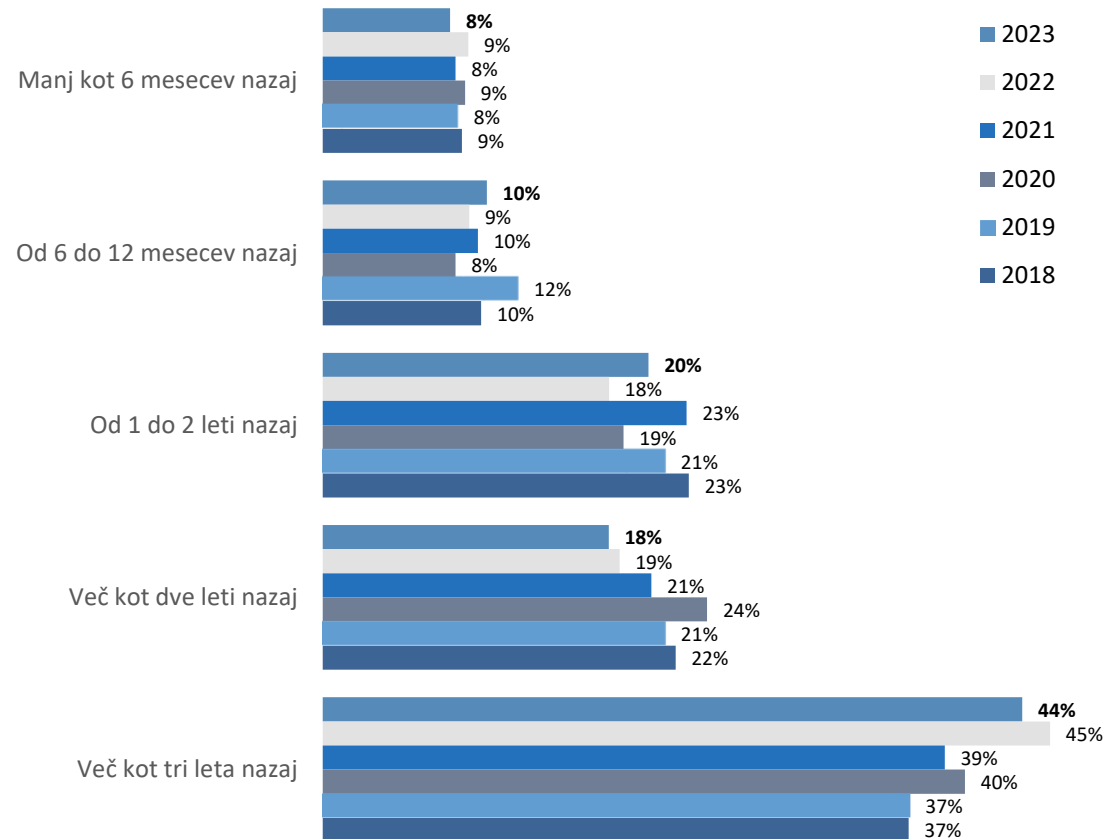
Leto 2023, (n=1000)



Dobra polovica anketiranih (56,6 %) je doslej že zamenjala ponudnika interneta ali paketnih storitev, pri čemer je 18,9 % to storilo večkrat, 37,7 % pa enkrat.

Kdaj ste zadnjič menjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki so že zamenjali ponudnika (n=566)

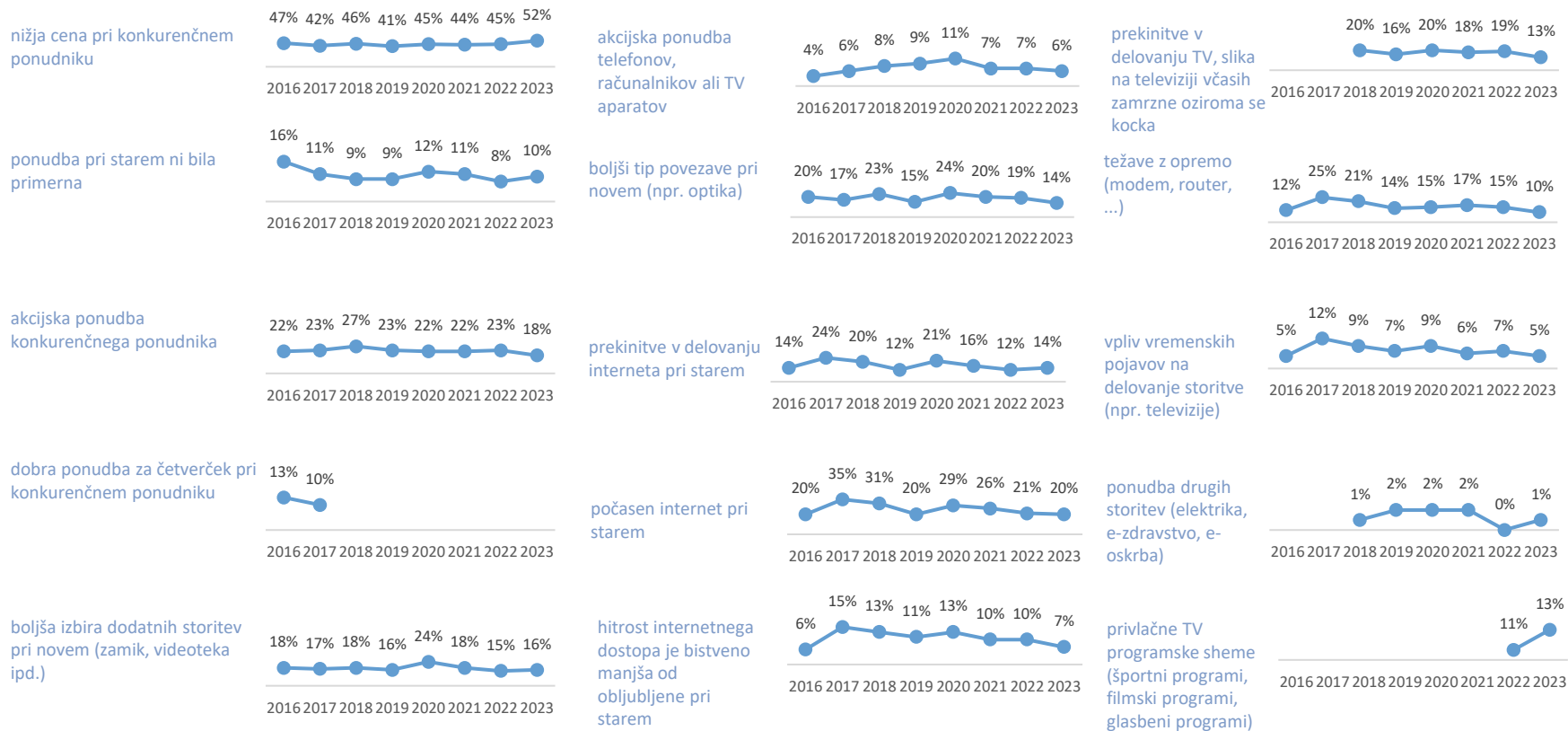


Približno šestina anketirancev (18,2 %) je ponudnika menjala v zadnjem letu. Več kot tri leta nazaj pa je ponudnika interneta ali paketnih storitev menjalo dve petini (43,6 %) anketirancev.

Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu?

Prosimo označite spodaj navedene razloge, ki so vplivali na vašo odločitev.
Več možnih odgovorov

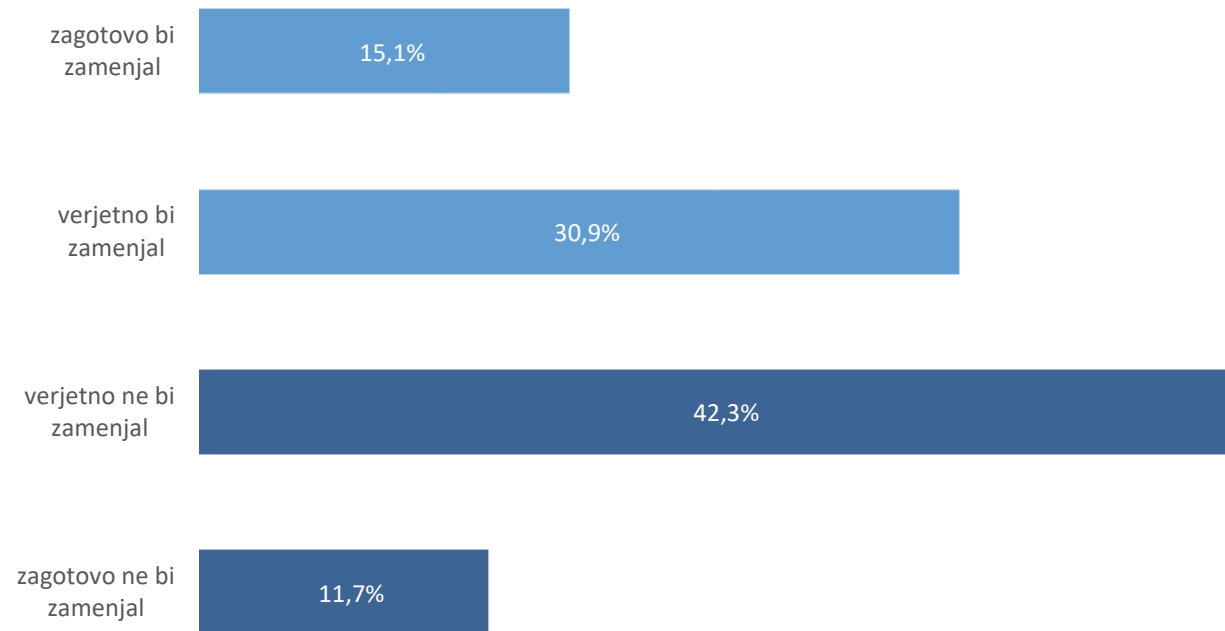
Leto 2023, odgovarjajo tisti, ki so že zamenjali ponudnika (n=566)



Med tistimi, ki so že zamenjali ponudnika, jih 51,9 % navaja, da so to storili zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku. Petina (22,0 %) jih kot razlog za menjavo navaja počasen internet pri starem ponudniku, 17,5 % pa kot razlog navaja akcijsko ponudbo konkurenčnega ponudnika.

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

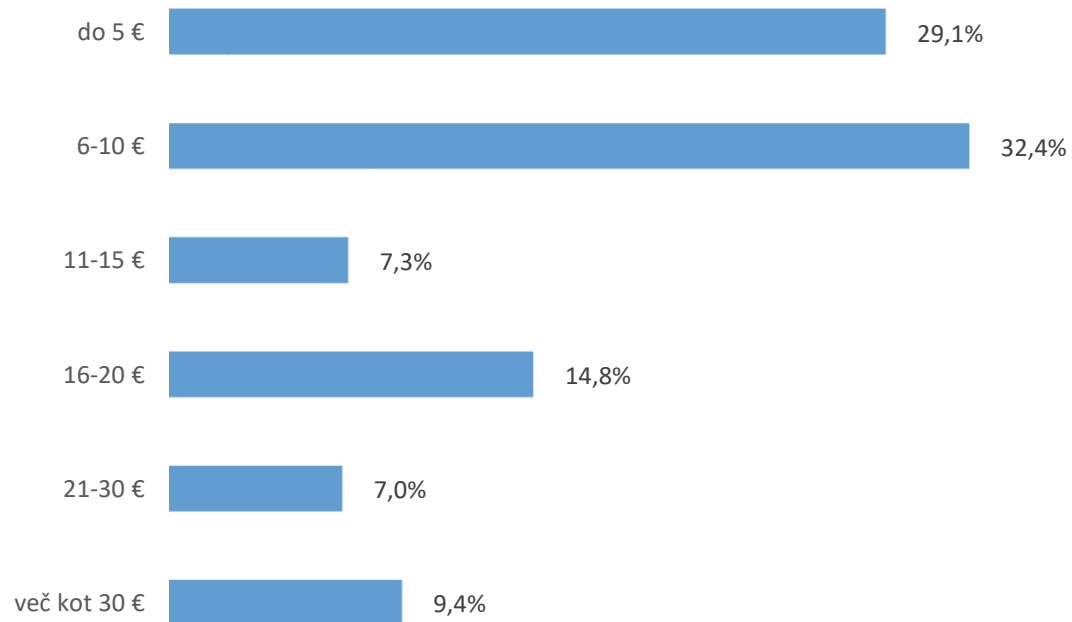
Leto 2023, odgovarjajo vsi, z izjemo tistih, ki imajo kabelski internet oz. priključek na koaksialnem kablu (n=750)



Slaba polovica anketiranih je takih (46,0 %), ki bi (zagotovo oz. verjetno) zamenjali operaterja, če bi ta povečal naročnino za 4 evre. Da v tem primeru (verjetno ali zagotovo) ne bi zamenjali operaterja, je dejalo 54,0 % vprašanih.

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

Leto 2023, odgovarjajo opredeljeni, z izjemo tistih, ki imajo kabelski internet oz. priključek na koaksialnem kablu (n=419)

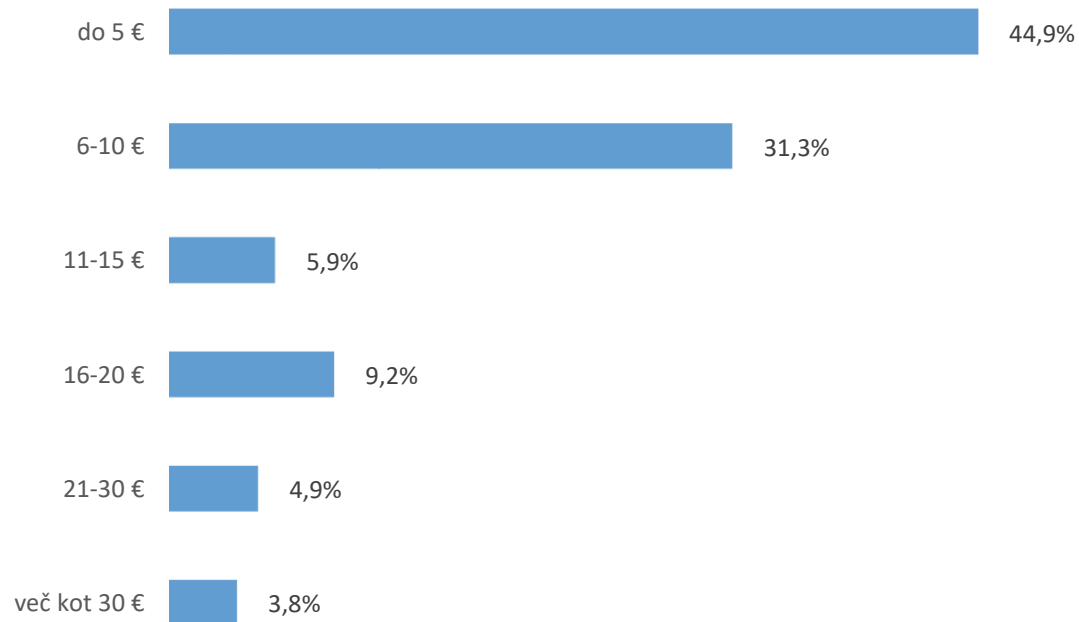


Tretjina opredeljenih anketirancev (32,4 %) je mnenja, da bi cena morala biti nižja za 6 do 10 evrov, da bi se odločili za menjavo, slaba tretjina (29,1 %) pa meni, da bi morala biti cena nižja za do 5 evrov.

10 evrov je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi morala biti cena nižja **15,09 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 2023, odgovarjajo opredeljeni, z izjemo tistih, ki imajo kabelski internet oz. priključek na koaksialnem kablu (n=433)

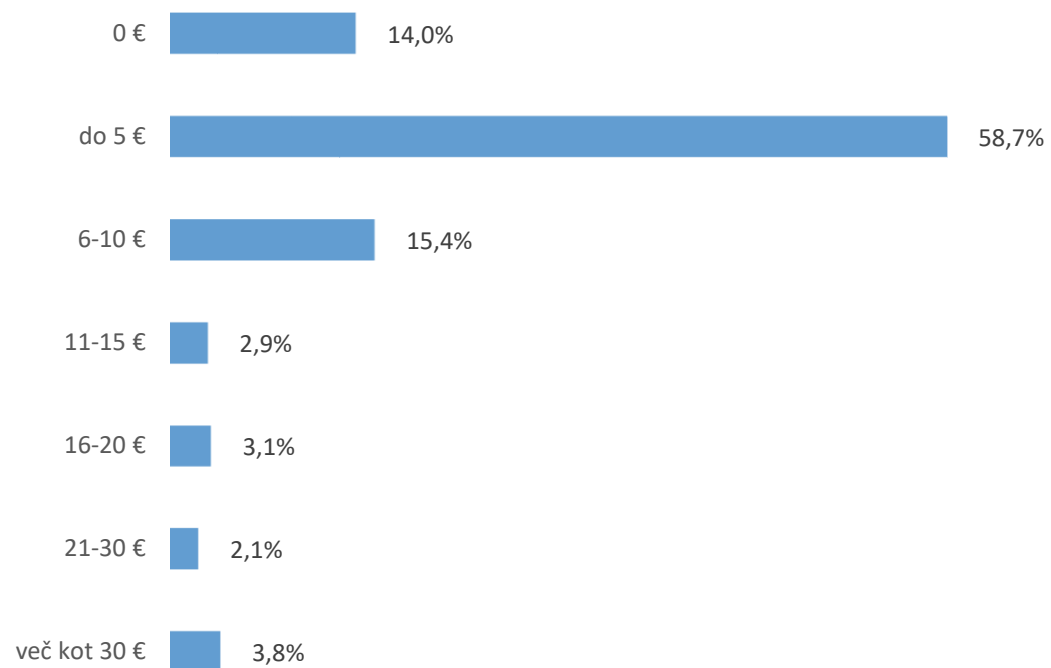


Dve petini opredeljenih anketirancev (44,9 %) je mnenja, da je mejna cena do 5 evrov – kar bi bilo več kot to, je previsoka cena za zamenjavo ponudnika.

8 evrov je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi morala biti cena nižja **10,46 evrov**, da bi se odločili za menjavo.

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

Leto 2023, odgovarjajo opredeljeni, z izjemo tistih, ki imajo kabelski internet oz. priključek na koaksialnem kablu (n=427)



Tri četrtine opredeljenih anketirancev (72,7 %) je mnenja, da je mejna cena do 5 evrov – kar bi bilo več kot to, je že nesprejemljivo.

4 evre je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali, povprečno pa bi lahko bila cena višja do **7,05 evrov**, da jih še ne moti.



Ninamedia d.o.o.

Prešernova cesta 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
