

December 2018

Naročnik:

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

Izvajalec:

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


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




Dostop do interneta

38 % anketirancev dostopa preko optike.

23 % anketirancev ima kabelski internet.

 **77 %** anketirancev se povezuje preko brezžičnega domačega omrežja (WiFi usmerjevalnik).

 **47 %** se povezuje z računalnikom preko direktne žične povezave.


41 % anketirancev je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletelo na **prekinitve v delovanju interneta**, težave v delovanju WiFi navaja 36 % anketirancev.

Hitrost prenosa

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

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

60 % anketirancev je vsaj enkrat preverilo dejansko hitrost prenosa podatkov.


 Največ, 38 %, vprašanih je ugotovilo, da hitrost prenosa podatkov znaša **80 —100 % maksimalne hitrosti, ki je določena v paketu**.


AKOSTestNet pozna 16 % anketirancev.

5 €/mesec je najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali kot primerno za minimalni širokopasovni dostop (4 Mb/s).

Opremljenost z napravami


 **89 %** anketirancev ima doma pametni telefon.

 **82 %** ima prenosni računalnik.

 **60 %** ima osebni namizni računalnik.

 **50 %** ima tablični računalnik.

41 % anketirancev ima doma **en televizor**, 35 % pa dva televizorja.

 V gospodinjstvih z enim televizorjem je 91 % le-teh povezanih z digitalnim sprejemnikom.

Uporaba storitev

90 % anketirancev ima doma internet sklenjen v sklopu katere izmed **paketnih ponudb**. 42 % ima paket vseh štirih storitev.

Paket TV storitev vključuje:

72 % TV časovne funkcije,

70 % HD programe,

43 % aplikacijo za mobilno TV.

V bodoče bi več kot polovica (54 %) anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije.

79 % na spletu bere dnevne novice.

76 % uporablja družbena omrežja.

69 % uporablja navigacijo.

E-storitve

70 % anketirancev uporablja **e-bančništvo**. Pozitiven trend uporabe e-storitev se kaže tudi na področju uporabe portala eDavki, ki ga uporablja 27 % anketirancev.

Uporabniške izkušnje

75 % anketirancev se strinja s trditvijo, da je pomembno, da internet dela neprekinjeno.

Težave pri uporabi TK storitev

41 % anketirancev vsaj občasno naleti na prekinitve v delovanju interneta.

36 % opaža težave v delovanju WiFi.

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 8,4.

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

Izbira in menjava ponudnika

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

60 % 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

46 % anketirancev navaja, da so ponudnika zamenjali **zaradi nižje cene pri konkurenci**.

31 % pa kot razlog za menjavo navaja **počasen internet**.

13% anketirancev navaja, da bi zagotovo menjali ponudnika, če bi le-ta zvišal mesečno naročnino interneta oz. paketa storitev za 4 €.

Osnovne informacije o raziskavi

IZVEDBA

| | |
|---------------------------------|---|
| Vzorčni okvir | Spletni panel izvajalca |
| Ciljna populacija | Uporabniki interneta |
| Ciljna oseba | Osebe z dostopom do interneta v gospodinjstvu |
| Časovni okvir zbiranja podatkov | 30.11.-17.12. 2018 |
| Metoda zbiranja podatkov | CAWI |
| Velikost realiziranega vzorca | N=1000 |
| Značilnost vzorca | Podatki so naknadno uteženi glede na spol, starost in izobrazbo uporabnikov interneta v Sloveniji |

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

Pregled vsebine

- Dostop do interneta
- Hitrost prenosa podatkov
- Opremljenost gospodinjstev z napravami
- Uporaba storitev
- Uporabniške izkušnje
- Izbira in menjava ponudnika

Metodološka pojasnila

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

STRUKTURA VZORCA (n=1000)

| | | frekvenca | odstotek |
|--------------------------------|--------------------------|-----------|----------|
| Spol | moški | 514 | 51,4 |
| | ženski | 486 | 48,8 |
| Starost | 16-24 let | 146 | 14,6 |
| | 25-34 let | 143 | 14,3 |
| | 35-44 let | 243 | 24,3 |
| | 45-54 let | 212 | 21,2 |
| | 55-64 let | 162 | 16,2 |
| | 65 let in več | 94 | 9,4 |
| Izobrazba | osnovna šola ali manj | 21 | 2,1 |
| | poklicna šola | 150 | 15,0 |
| | srednja šola | 514 | 51,4 |
| | več kot srednja šola | 301 | 30,1 |
| | ne vem/b.o. | 14 | 1,4 |
| Zaposlitveni status | zaposleni | 574 | 57,4 |
| | nezaposleni | 84 | 8,4 |
| | upokojenci | 202 | 20,2 |
| | šolajoči | 125 | 12,5 |
| | ne vem/b.o. | 16 | 1,6 |
| Število članov v gospodinjstvu | 1 ali 2 | 320 | 32,0 |
| | 3 ali 4 | 454 | 45,4 |
| | 5 in več | 170 | 17,0 |
| | b.o. | 55 | 5,5 |
| Zakonski stan | samski(a) | 203 | 20,3 |
| | poročeni(a) | 453 | 45,3 |
| | zunajzakonska skupnost | 243 | 24,3 |
| | ločeni(a), vdovec, vdova | 56 | 5,6 |
| | ne vem/b.o. | 45 | 4,5 |

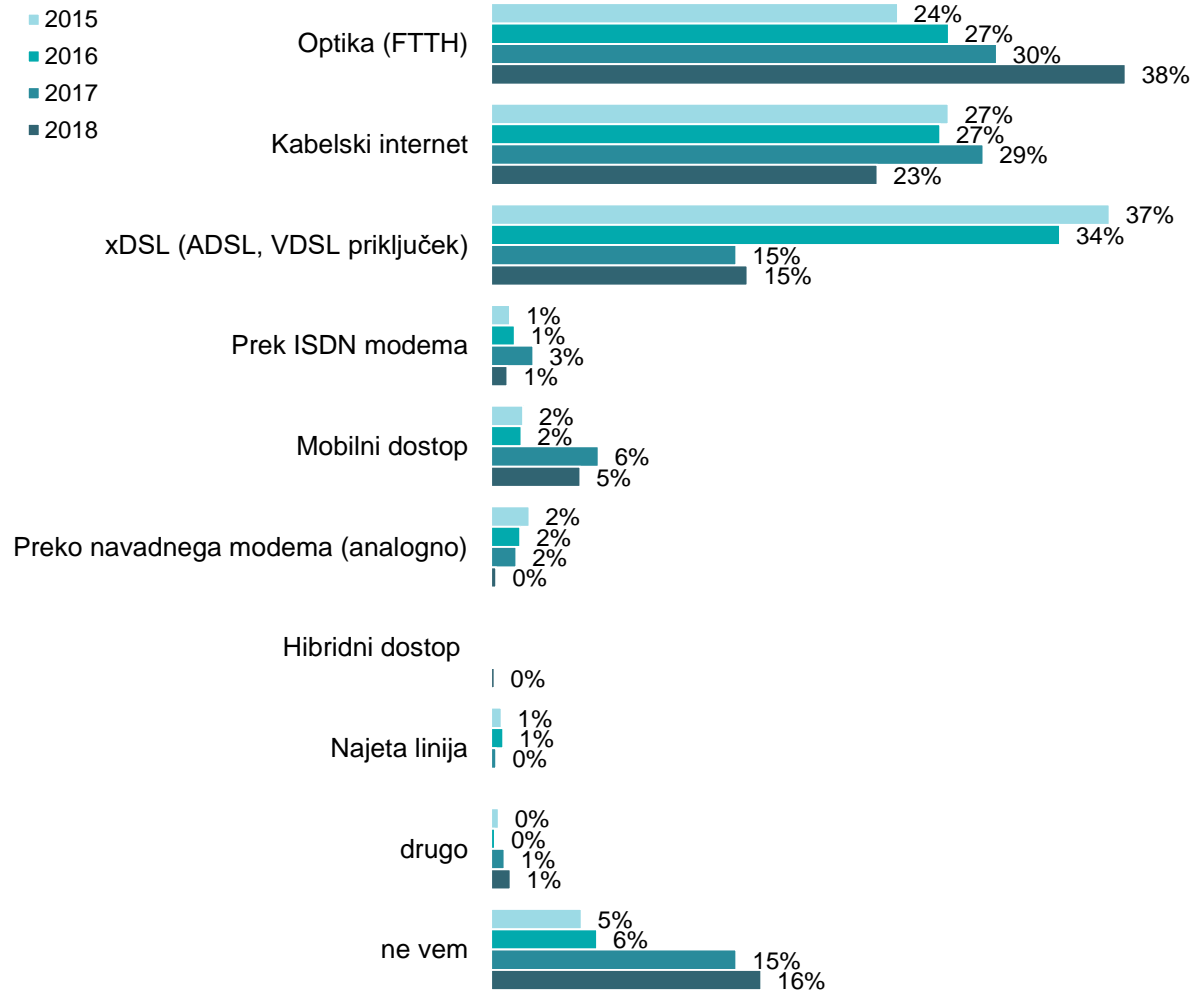
| | | frekvenca | odstotek |
|-----------------------------|----------------------------|-----------|----------|
| Osebni neto mesečni dohodek | do 365 EUR | 65 | 6,5 |
| | 365 do 730 EUR | 203 | 20,3 |
| | 730 do 1100 EUR | 284 | 28,4 |
| | 1100 do 1460 EUR | 168 | 16,8 |
| | nad 1460 EUR | 101 | 10,1 |
| | ne vem/b.o. brez dohodkov | 129 | 12,9 |
| Regija | Pomurska | 58 | 5,8 |
| | Podravska | 152 | 15,2 |
| | Koroška | 31 | 3,1 |
| | Savinjska | 132 | 13,2 |
| | Zasavska | 29 | 2,9 |
| | Spodnjeposavska | 36 | 3,6 |
| | Jugovzhodna Slovenija | 69 | 6,9 |
| | Osrednjeslovenska | 263 | 26,3 |
| | Gorenjska | 94 | 9,4 |
| | Notranjsko-kraška | 26 | 2,6 |
| Velikost naselja | Goriška | 53 | 5,3 |
| | Obalno-kraška | 55 | 5,5 |
| | manj kot 500 prebivalcev | 246 | 24,6 |
| | 500-1.999 prebivalcev | 164 | 16,4 |
| | 2.000-10.000 prebivalcev | 250 | 25,0 |
| | 10.001-100.000 prebivalcev | 158 | 15,8 |
| | Maribor | 36 | 3,6 |
| Ljubljana | 145 | 14,5 | |

Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?

- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi

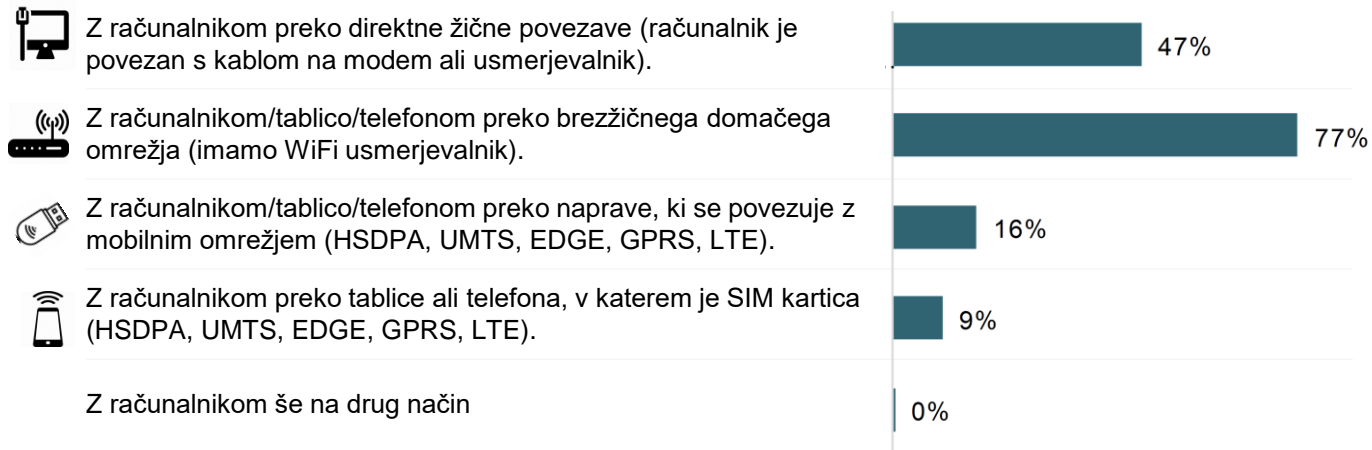
Največji delež anketiranih (38 %) v svojem gospodinjstvu dostopa do interneta preko optične povezave (FTTH). Delež teh se glede na pretekla merjenja konstantno povečuje.

Skoraj četrtina anketirancev dostopa do interneta preko kablanskega interneta (23 %). Preko xDSL - ADSL, VDSL priključka do interneta dostopa 15 % anketirancev.



Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet?

- 2018 | N=1000 | več možnih odgovorov
- Osnova: vsi



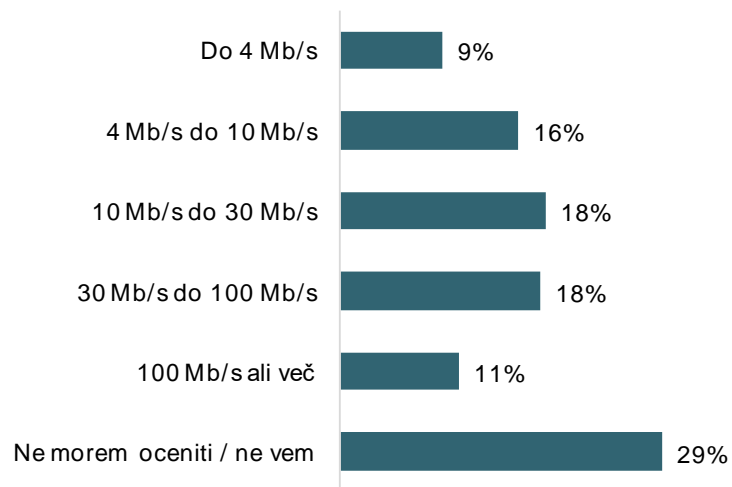
V večina anketiranih (77 %) v domačem okolju uporablja brezžično domače omrežje (WiFi), preko katerega se s pomočjo računalnika, tablice ali telefona povezuje v internet.

Slaba polovica anketiranih (47 %) doma uporablja (tudi) direktno žično internetno povezavo do računalnika. 16 % anketiranih se povezuje v internet preko naprave, ki se povezuje v mobilno omrežje, 9 % z računalnikom preko tablice ali telefona v katerem je SIM kartica..

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

➤ 2018 | N=1000

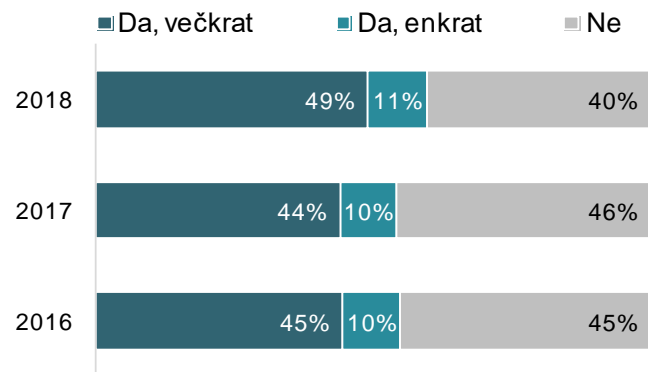
➤ Osnova: vsi



29 % 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 Mb/s, enak odstotek navaja hitrost prenosa med 30 in 100 Mb/s. Pri dobri desetini vprašanih hitrost prenosa znaša najmanj 100 Mb/s, pri slabi desetini pa manj kot 4 Mb/s.

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

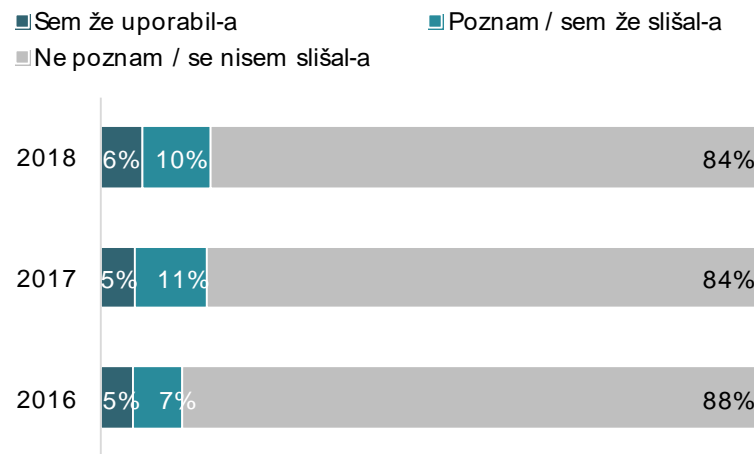
- 2018 | N=714
- Osnova: tisti, ki poznajo hitrost



S pomočjo programov za merjenje hitrosti je skoraj polovica anketirancev (49 %) že večkrat preverila dejansko hitrost prenosa podatkov, ki jo ima doma, 11 % anketirancev je to storilo enkrat.

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

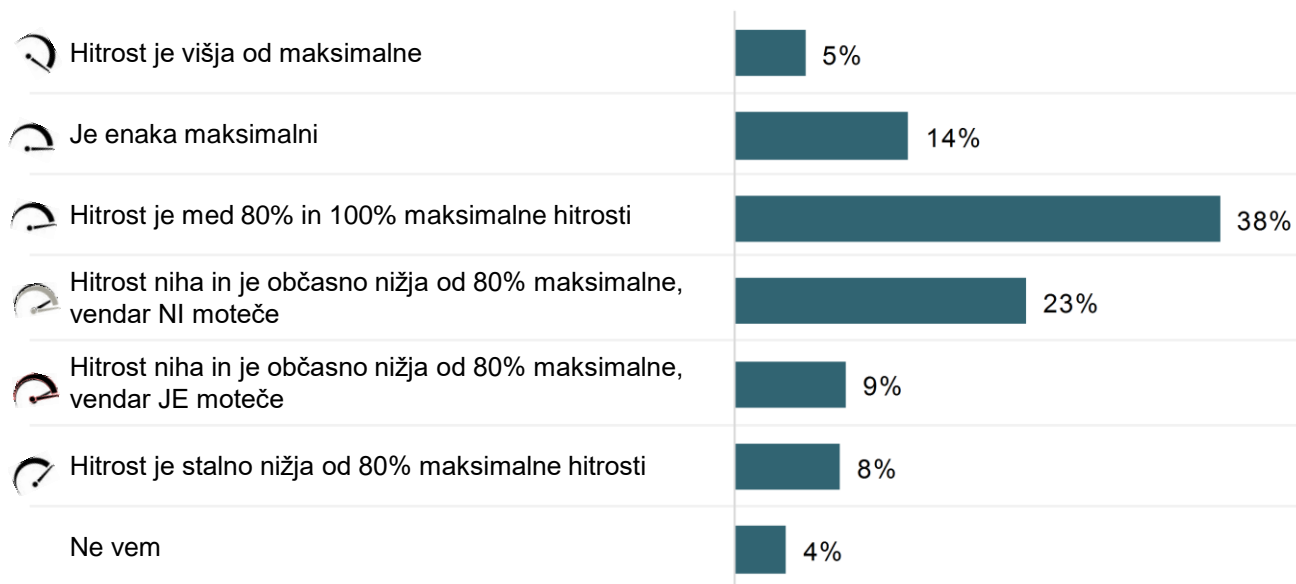
- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi



Večina anketirancev (84 %) ne pozna AKOSTestNet-a oz. zanj še ni slišala, 6 % anketirancev pa je aplikacijo AKOSTestNet že preizkusilo.

Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je določena z maksimalno hitrostjo v vašem paketu?

- 2018 | N=426
- Osnova: tisti, ki so že preverili hitrost

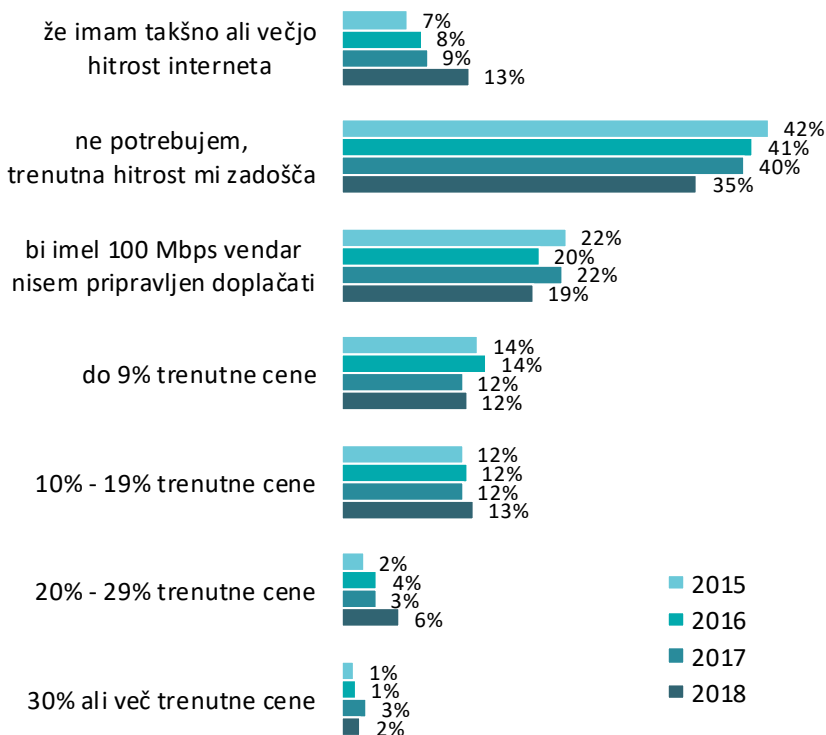


Med tistimi, ki so hitrost prenosa podatkov že preverjali, jih je največ (38 %) ugotovilo, da je hitrost prenosa podatkov nekje med 80 in 100 % maksimalne hitrosti, ki je določena v paketu.

23 % jih ugotavlja, da je hitrost prenosa občasno nižja od 80 %, vendar to zadnje ni moteče. Nasprotno, 9 % anketiranih meni, da je tovrstno nihanje hitrosti moteče.

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

- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi



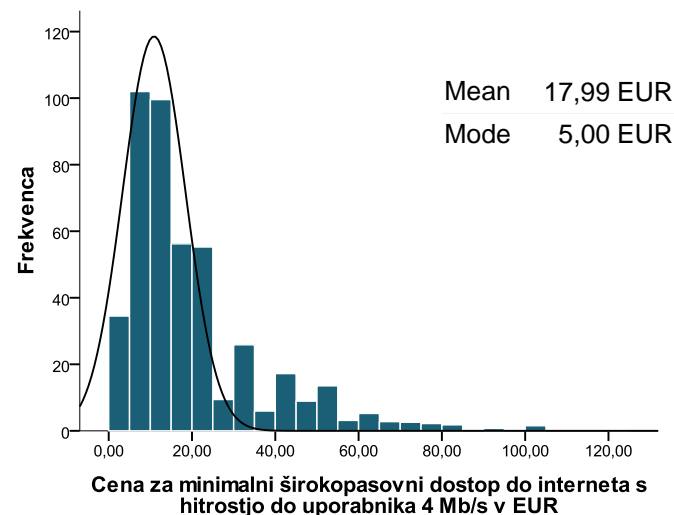
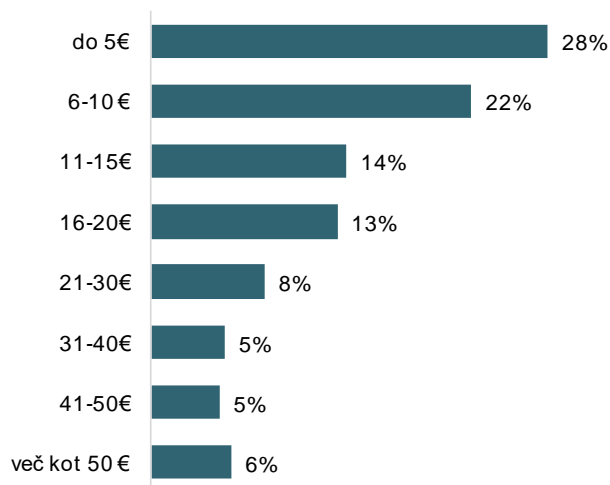
Dobra tretjina (35 %) anketirancev navaja, da ne potrebuje višje hitrosti interneta. Delež teh je sicer nižji kot pretekla leta. Se je pa po drugi strani povečal delež tisti, ki so dejali, da že imajo takšno ali večjo hitrost (13 %). Približno petina bi, podobno kot pretekla leta, imela višjo hitrost, vendar zanjo niso pripravljeni doplačati.

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

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

➤ 2018 | N=449 (opredeljeni)

➤ Osnova: vsi



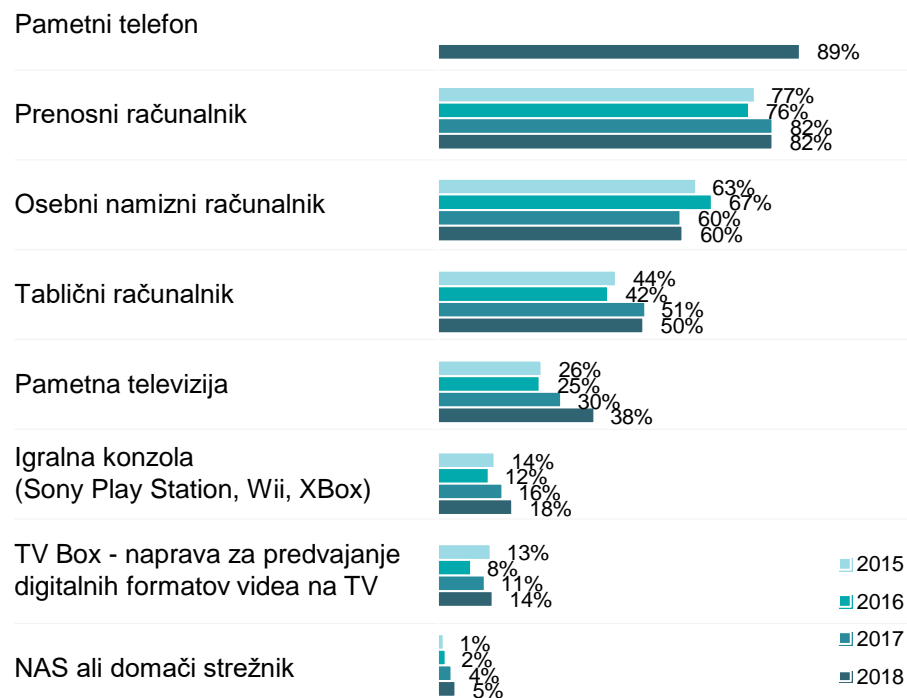
Največji delež opredeljenih anketirancev (28 %) je mnenja, da cena za tak dostop ne bi smela presežati 5 evrov. 5 evrov je tudi najpogostejša vrednost, ki so jo anketiranci navajali. Glede na povprečje cen, ki so jih anketiranci navajali, naj bi bila primerna cena za tak minimalni širokopasovni dostop 17,99 evrov.

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

- 2018 | N=1000 | več možnih odgovorov
- Osnova: vsi

Velika večina anketirancev ima pametni telefon (89 %) in prenosni računalnik (82 %). Osebni namizni računalnik ima, tako kot lansko leto, 60 % anketirancev, tablični računalnik pa 50 % anketirancev.

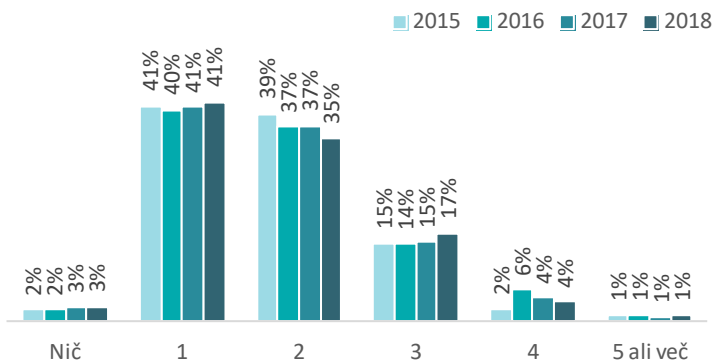
Glede na pretekla merjenja se povečuje delež anketirancev, ki ima doma pametno televizijo (38 %).



Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu?



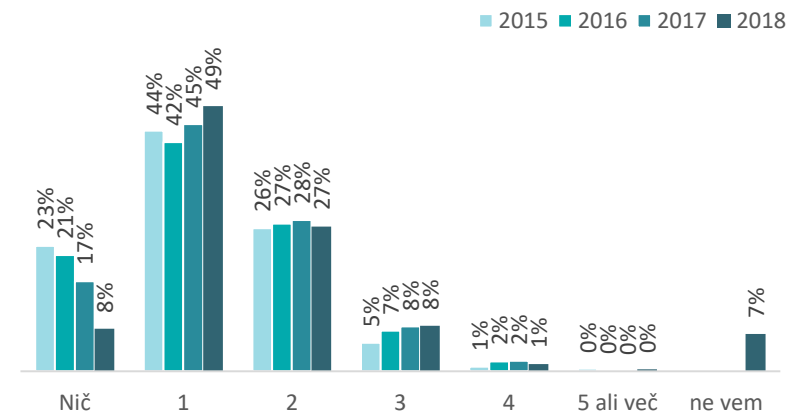
- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi



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



- 2018 | N=973
- Osnova: tisti, ki imajo vsaj en televizor



Podobno kot pretekla leta ima tudi letos največji delež anketirancev (41 %) v gospodinjstvu en televizor, dobra tretjina pa dva televizorja.

Pri anketirancih, ki imajo en televizor, je z digitalnim sprejemnikom povezanih 91 % le-teh. Pri tistih, ki imajo dva televizorja, je z digitalnim sprejemnikom en televizor povezan v skoraj petini primerov (18 %), oba pa v 60 %.

| 2018 | Število TV povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV) | | | | | | | Skupaj | |
|------------|---|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|
| | Nič | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 ali več | Ne vem | | |
| Št. | 1 | 8.0% | 90.6% | | | | 1.4% | 100,0% | |
| v gosp. | 2 | 7.8% | 18.2% | 60.1% | | | 13.9% | 100,0% | |
| | 3 | 7.2% | 15.7% | 25.3% | 45.2% | | 6.6% | 100,0% | |
| | 4 | 11.1% | 16.7% | 22.2% | 11.1% | 33.3% | 5.6% | 100,0% | |
| | 5 ali več | | 40.0% | | 20.0% | 10.0% | 30.0% | 100,0% | |
| Skupaj | | 7.8% | 48.8% | 26.5% | 8.3% | 1.3% | 0.3% | 6.9% | 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?

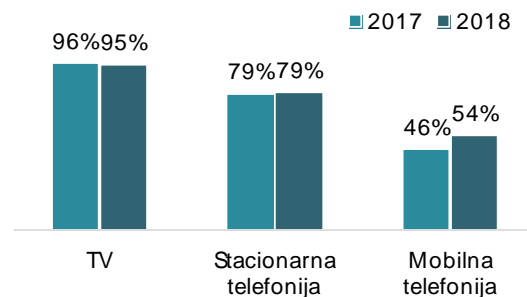
- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi



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

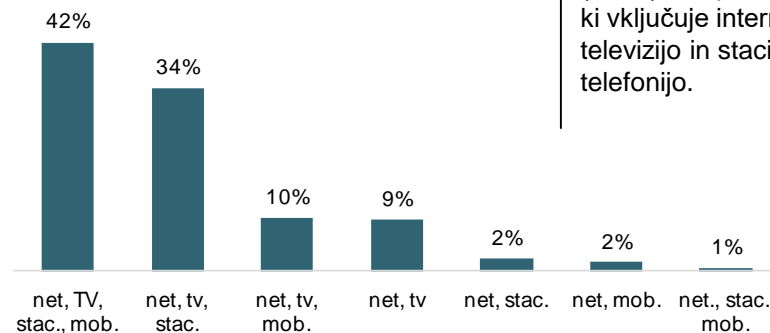
Katere izmed storitev poleg interneta pa vključuje vaša paketna ponudba telekomunikacijskih storitev?

- 2018 | N=903
- Osnova: tisti, ki imajo paket z internetom



Večina ima poleg interneta v paket vključeno televizijo (95 %) ter stacionarno telefonijo (79 %). Povečuje se delež tistih, ki imajo v paket vključeno tudi mobilno telefonijo.

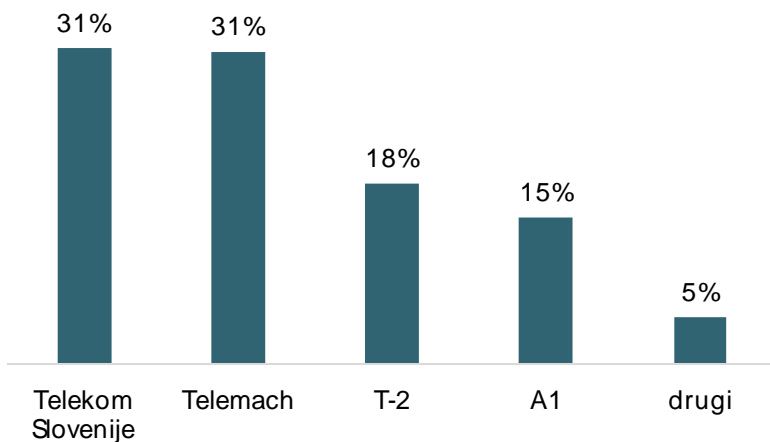
Sestava paketa, ki vključuje internet.



42% anketirancev ima v paket vključene vse štiri storitve. Približno tretjina (34 %) 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?

- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi

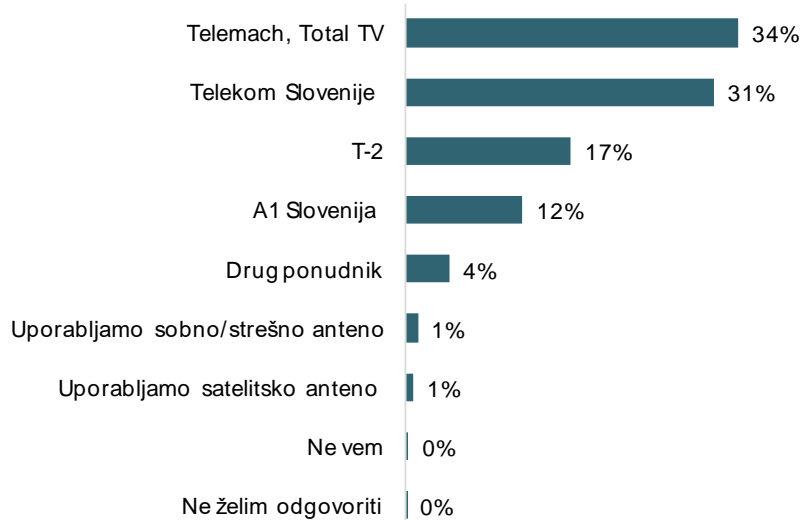


Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve interneta pri Telekomu Slovenije (31 %), prav tako pri Telemachu (31 %).

Internetne storitve T-2 uporablja 18 % anketirancev, internetne storitve A1 pa 15 % vprašanih. Storitve vseh ostalih ponudnikov skupaj pa uporablja 5 % vprašanih.

Katerega ponudnika televizijske storitve uporabljate?

- 2018 | N=931
- Osnova: uporabniki TV

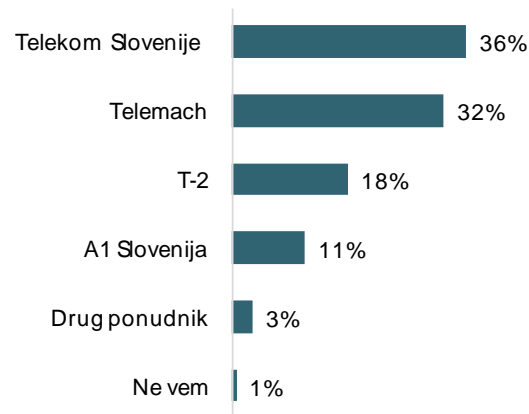


Približno tretjina anketirancev ima storitve televizije pri ponudniku Telemach (34 %) in Telekom Slovenije (31 %). Storitve T-2 televizije uporablja 17 % anketirancev, A1 pa 12 %.

1% anketirancev uporablja sobno oz. strešno anteno, 1 % pa uporablja satelitsko anteno.

Katerega ponudnika telefonske storitve uporabljate?

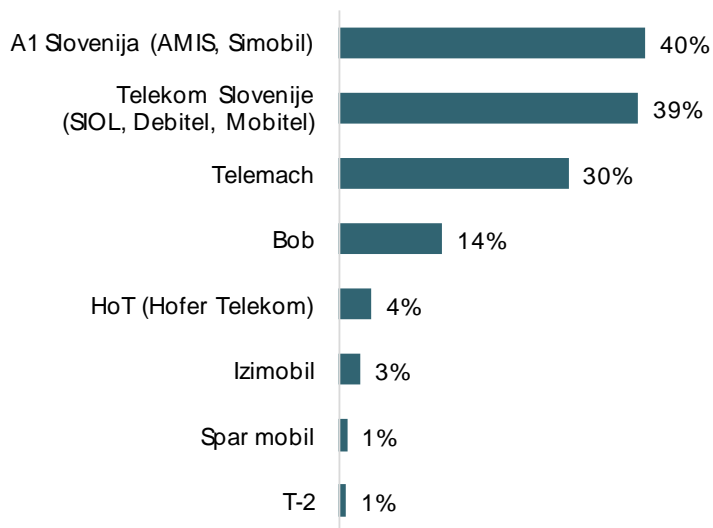
- 2018 | N=752
- Osnova: uporabniki stacionarne telefonije



Največji delež anketirancev fiksne telefonske storitve še vedno uporablja pri ponudniku Telekom Slovenije (36 %), približno tretjina (32%) pa pri Telemachu.

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

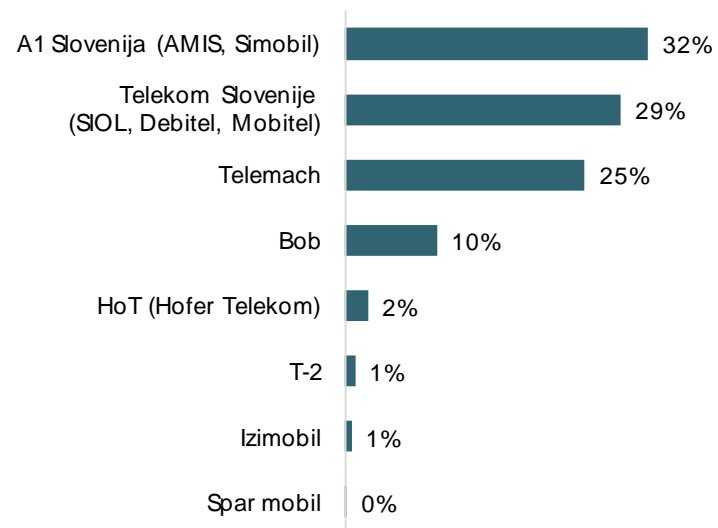
- 2018 | N=357 | več možnih odgovorov
- Osnova: uporabniki mobilne telefonije, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom



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 (39 %).

In katerega izmed teh ponudnikov vi osebno uporabljate najpogosteje?

- 2018 | N=357
- Osnova: uporabniki mobilne telefonije, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom



Glavni ponudnik oziroma tisti, ki ga anketiranci, ki mobilne telefonije nimajo v paketu z internetom, uporabljajo najpogosteje, je A1 (31 %). Sledi Telekom Slovenije z 29 % in Telemach (25 %).

Kaj od navedenega vključuje paket televizijskih storitev?

- 2018 | N=913 | več možnih odgovorov
- Osnova: uporabniki TV

Glede na pretekla merjenja se je povečal delež anketirancev, katerih paket TV storitev vključuje TV časovne funkcije (72 %), HD programe (70 %) ali aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih (43 %).

Približno enak ostaja delež uporabnikov, ki navajajo, da imajo v okviru TV storitev pri svojem ponudniku možnost snemanja rednega TV programa (32 %), na voljo videoteko HBO, Voyo, Minimax ipd (24 %), videoteko operaterja (20 %) ter prostor na strežniku za shranjevanje video vsebin (20 %).

TV časovne funkcije
(časovni zamik, ogled nazaj)



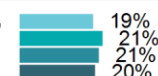
Snemanje rednega TV programa



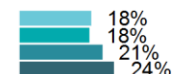
HD programi



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



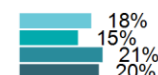
Videoteka HBO, Voyo, Minimax (plus) ipd. (neomejena izposoja ali določena količina)



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



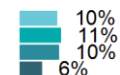
Shranba oziroma prostor na strežniku za shranjevanje video vsebin



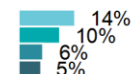
Drugo



Nič od naštetega



Ne vem



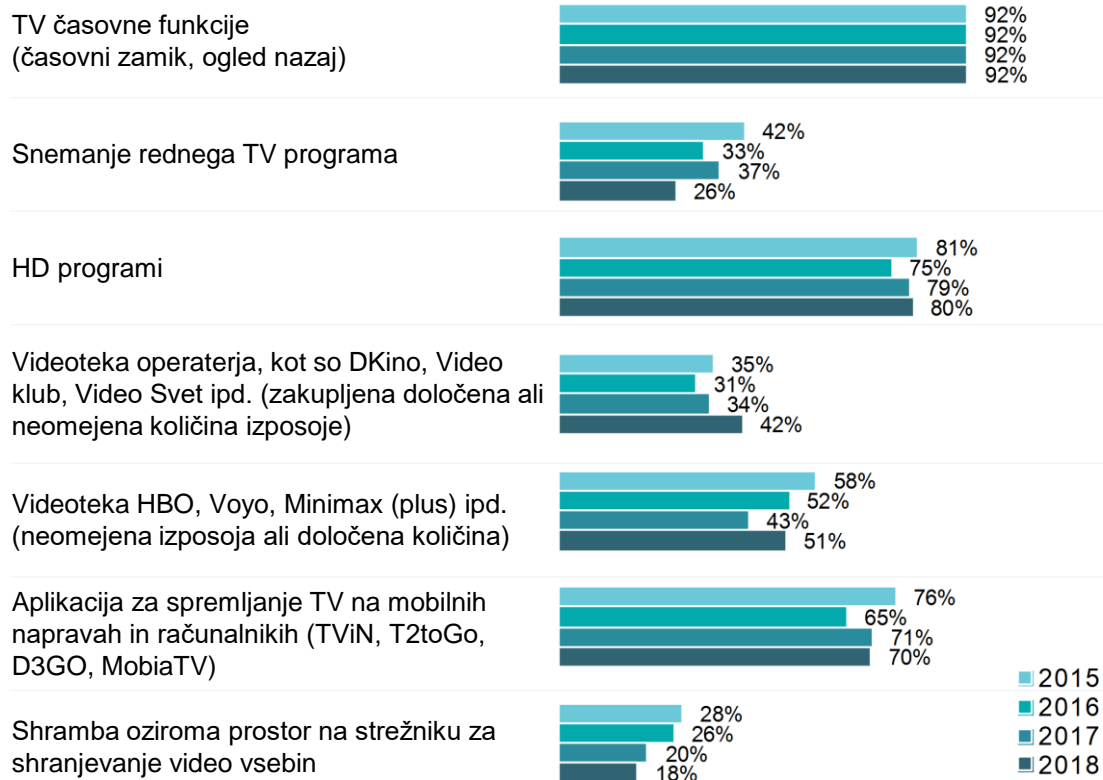
■ 2015
■ 2016
■ 2017
■ 2018

Kaj od navedenega pa dejansko v vašem gospodinjstvu tudi uporabljate?

- 2018 | več možnih odgovorov
- Osnova: uporabniki posameznih TV storitev

Tako kot pretekla leta tudi letos še največji delež anketirancev uporablja TV časovne funkcije (92 %), HD programe (80 %) in aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah oziroma računalniku (70 %).

Po drugi strani je opaziti upadanje snemanja rednega TV programa ter uporabe shrambe za shranjevanje video vsebin.

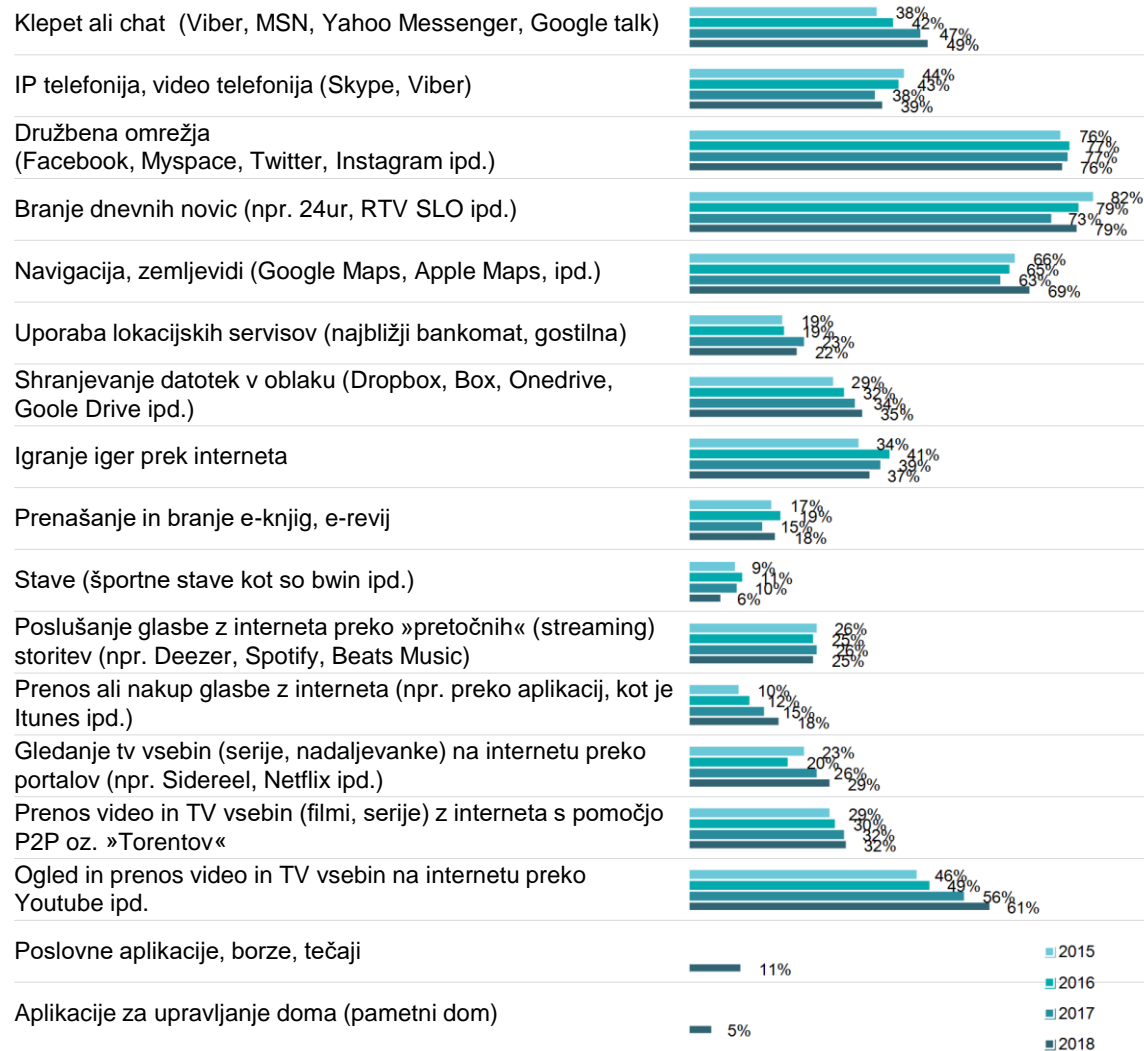


Osredotočite se na uporabo interneta doma. Katere od navedenih storitev uporabljate vi osebno?

- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi

Več kot dve tretjini anketirancev na spletu bere dnevne novice (79 %), uporablja družbena omrežja (76 %) in uporablja navigacijo oz. zemljevide (Google Maps ipd.)

Glede na pretekla leta je opaziti vse večji obseg ogleda in prenosa video in TV vsebin preko npr. Youtube. Povečuje se tudi uporaba klepeta preko ponudnikov 'chat-a', uporaba shranjevanja datotek v oblaku in prenosa ali nakupa glasbe z interneta.



Kako pogosto preko interneta uporabljate ...

- 2018
- Osnova: uporabniki posameznih storitev

Anketiranci najpogosteje uporabljajo družbena omrežja, večkrat na dan jih uporablja 54 % vprašanih, dnevno pa 33 %.

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

Vsaj enkrat na dan si več kot polovica anketirancev ogleda oz. prenese video in TV vsebine preko Youtube (58%), igra igre preko interneta (57 %) in posluša glasbo z interneta preko streaming storitev (54 %).

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

Klepet ali chat (Viber, Msn, Yahoo Messenger, Google Talk)

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

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

Igranje iger prek interneta

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

Aplikacije za upravljanje doma (pametni dom)

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

Gledanje tv vsebin (serije, nadaljevanke) na internetu preko portalov (npr. Sidereel, Netflix ipd.)

IP telefonija, video telefonija (Skype, Viber)

Poslovne aplikacije, borze, tečajji

Stave (športne stave kot so bwin ipd.)

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

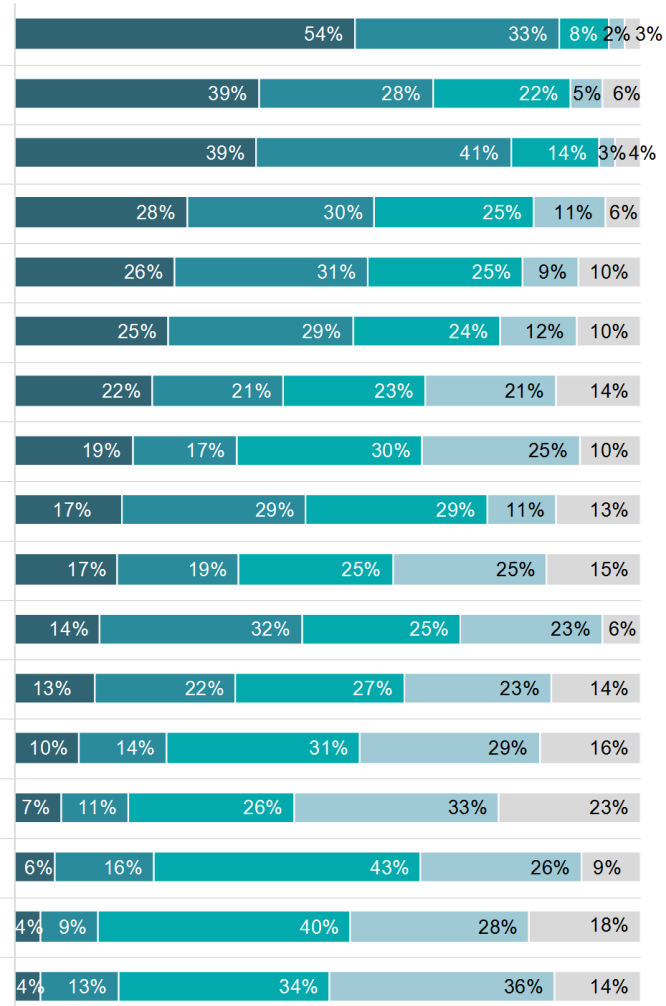
Prenos ali nakup glasbe z interneta (npr. Preko aplikacij, kot je iTunes ipd.)

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

Uporaba lokacijskih servisov (najbližji bankomat, gostilna)

Prenašanje in branje e-knjig, e-revij

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



■ uporabljam ■ sem že uporabil in ne uporabljam več ■ nikoli še nisem uporabil

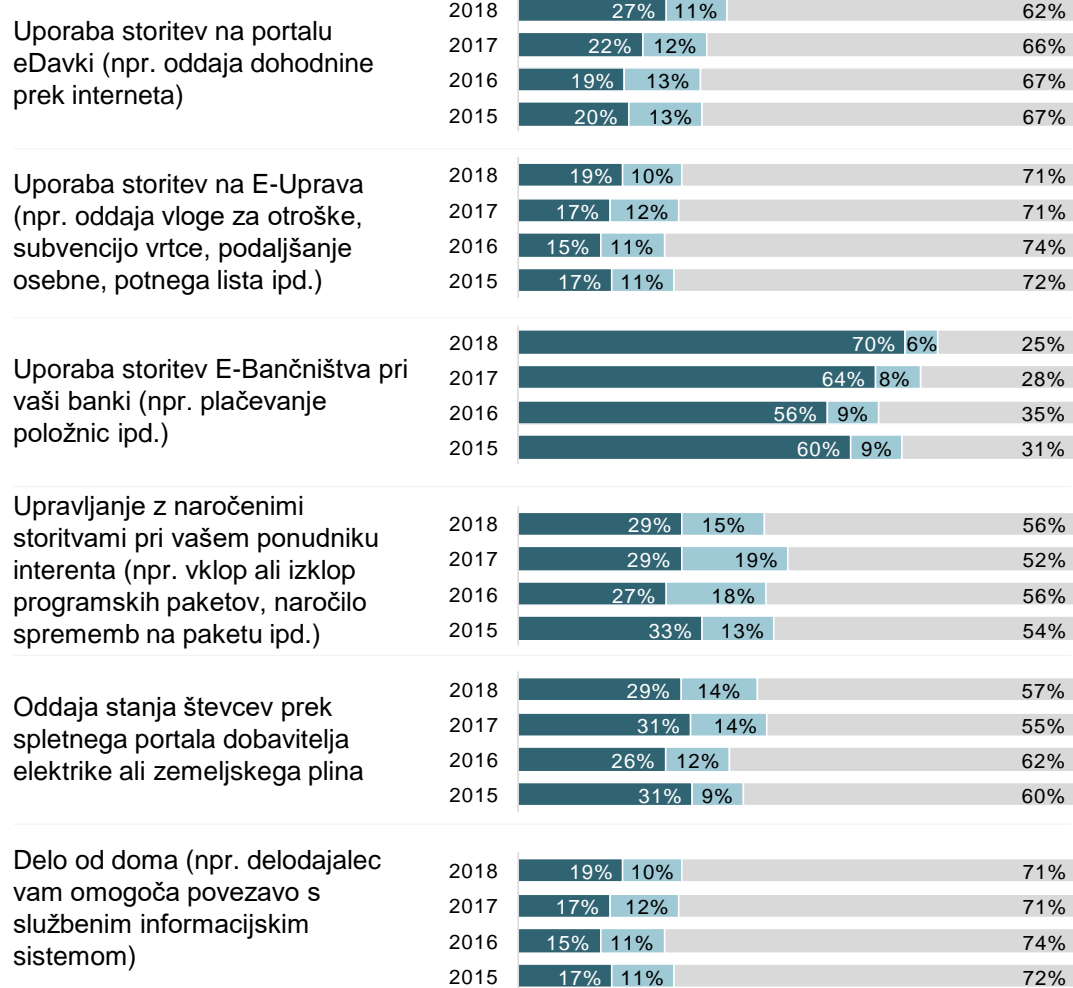
Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?

- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi

Izmed navedenih storitev še največji delež anketirancev uporablja storitve elektronskega bančništva (70 %). Delež teh se povečuje.

Pozitiven trend uporabe e-storitev se kaže tudi na področju uporabe portala eDavki, ki ga uporablja že 27 % anketirancev.

Še najmanj (19 %) anketirancev uporablja storitve E-uprave in se povezuje s službenim informacijskim sistemom za namen dela od doma.



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

➤ 2018 | N=1000

| Več možnih odgovorov.

➤ Osnova: vsi

V bodoče bi več kot polovica (54 %) anketirancev želela še intenzivneje uporabljati časovni zamik pri storitvah televizije. 40 % anketirancev bi si želelo v večji meri predvajati vsebine neposredno z interneta, približno tretjina pa bi želela v večji meri uporabljati video storitve na zahtevo in storitve e-uprave.

Izrazito negativen trend je skozi leta opaziti le pri možnosti dela od doma oz. delo na daljavo.

Časovni zamik pri storitvah televizije (možnost ogleda rednega TV programa za 7 dni nazaj)



Predvajanje vsebin neposredno z interneta (glasba, video, filmi, ...)



Video storitve na zahtevo (ogled filmov, serij in oddaj kadarkoli)



Storitve e-uprave (volitve, davki ...)



TV ultra visoke resolucije (novi 4K standard)



Izobraževanje na daljavo



Delo na daljavo (delo od doma)



Storitve v oblaku (npr. shranjevanje datotek in multimediskih vsebin prek storitev v oblaku)



Storitve pametnega doma oz. pisarne (daljinski nadzor nad napravami)



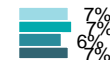
Zabava (spletne igre, loterija in druge igre na srečo)



Telemedicina (diagnostika na daljavo)



Videokonference z več udeleženci v visoki resoluciji



Storitve na podlagi navidezne/obogatene realnosti

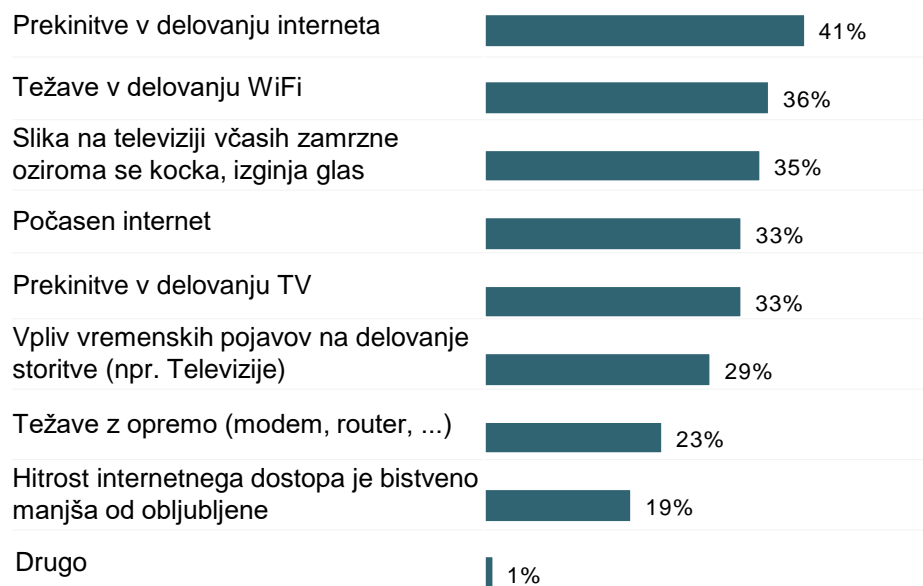


2015
2016
2017
2018

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

➤ 2018 | N=1000

➤ Osnova: vsi



Še največji delež anketirancev je pri uporabi telekomunikacijskih storitev od doma naletel na prekinitve v delovanju interneta (41 %), težave v delovanju WiFi (36 %) 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

➤ 2018 | N=1000

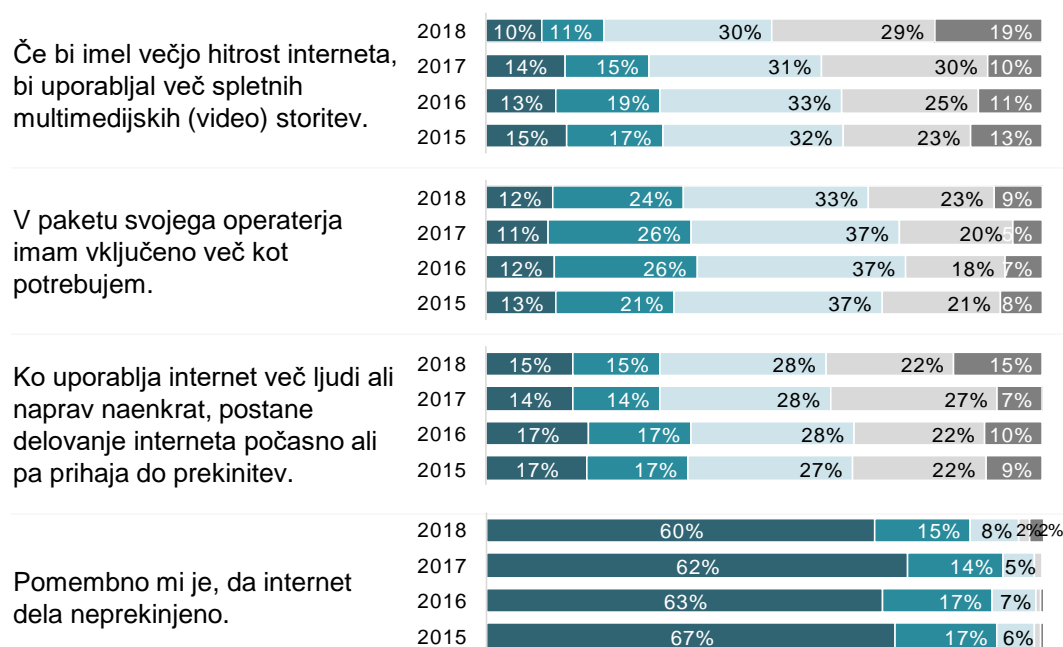
➤ Osnova: vsi

Še največji delež anketirancev (75 %) 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,
- slaba tretjina zaznava prekinitve oz. počasno delovanje interneta v primeru uporabe interneta na več napravah oz. ko internet hkrati uporablja več oseb,
- skoraj polovica anketirancev v primeru hitrejšega interneta ne bi v večji meri uporabljala spletnih multimedijskih storitev.

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



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 ...

➤ 2018

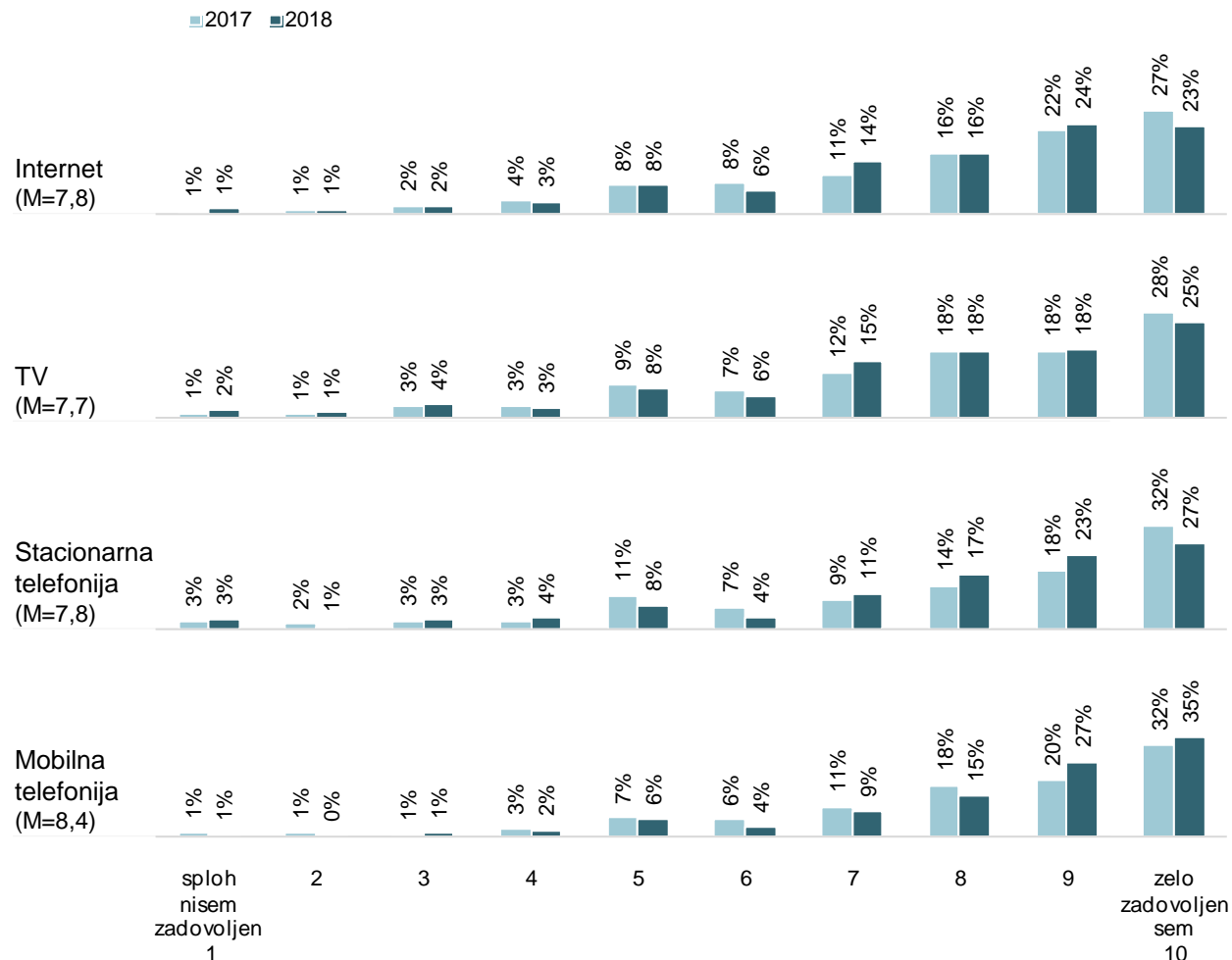
TV: N=924
 stac. tel.: N= 643
 mob. tel.:N=825
 internet: N=993

➤ Osnova:

opredeljeni uporabniki

Z izjemo mobilne telefonije je letos opaziti nižji delež zelo zadovoljnih uporabnikov posameznih storitev.

Anketiranci so v največji meri zadovoljni s storitvami mobilne telefonije, povprečna ocena znaša 8,4.

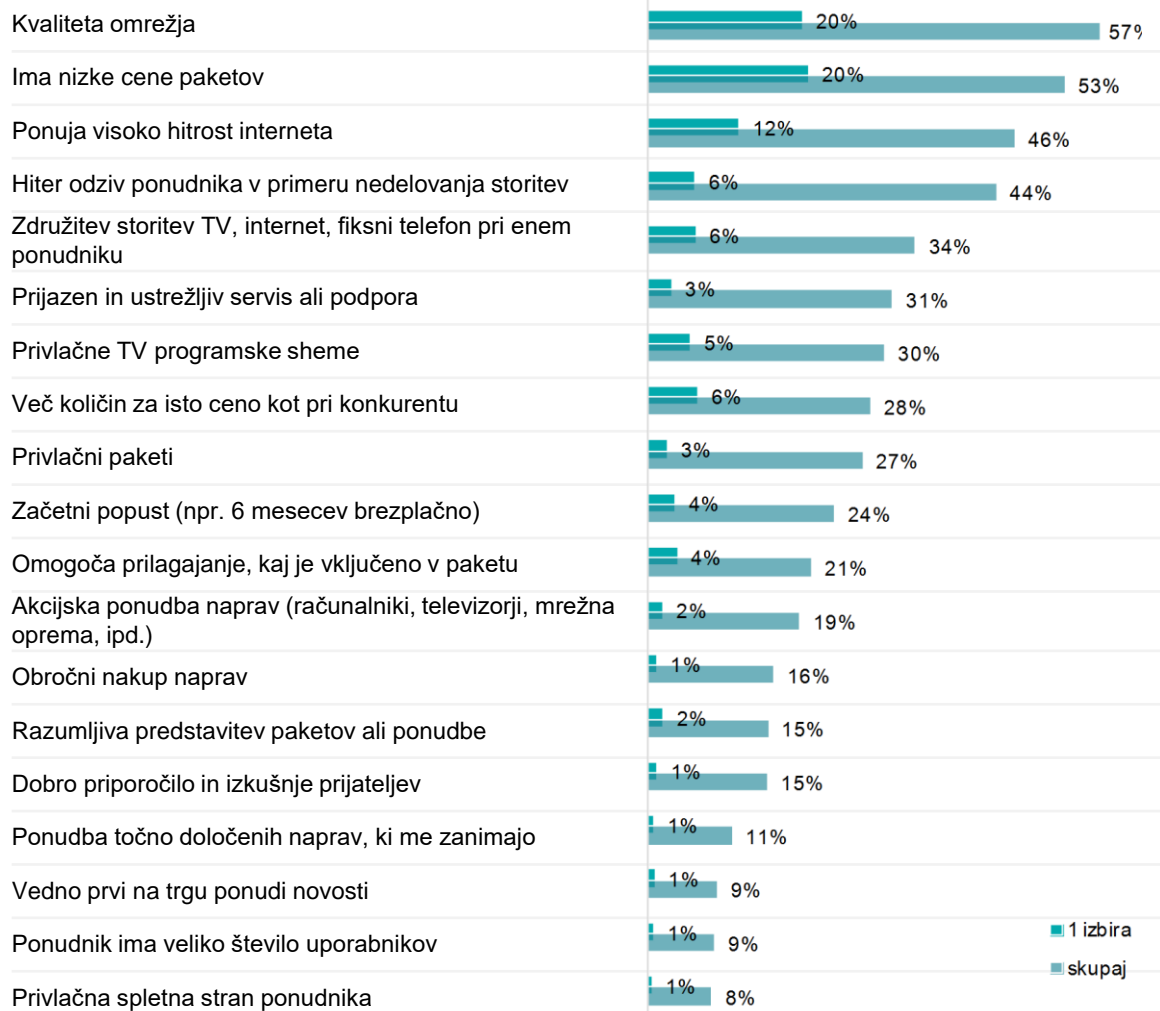


Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločali za ponudnika interneta ALI paketa storitev (internet, TV, telefonija)? Izberite 5 najpomembnejših.

- 2018 | N= 1000
- | več možnih odgovorov
- Osnova: vsi

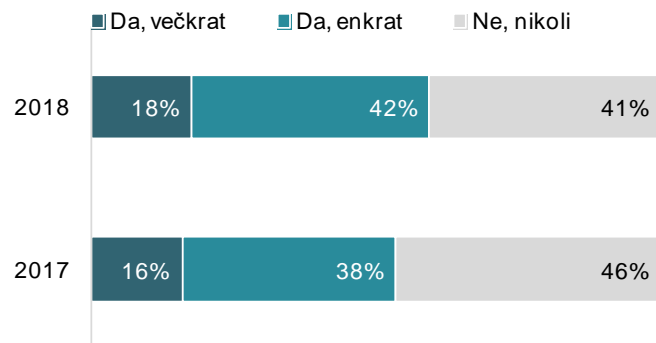
Najpomembnejša dejavnika pri izbiri interneta ali paketa storitev z internetom, televizijo in telefonijo sta kvaliteta omrežja in nizke cene. Tako meni petina vprašanih, ki je ta dva dejavnika izbrala kot najpomembnejša.

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



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

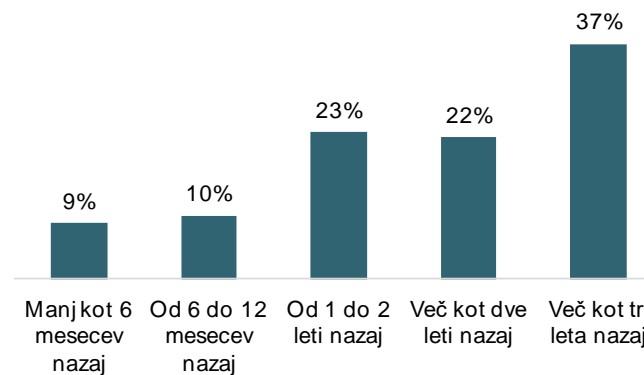
- 2018 | N=1000
- Osnova: vsi



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 60 % anketirancev.

Kdaj ste zadnjič menjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?

- 2018 | N=594
- Osnova: tisti, ki so menjali



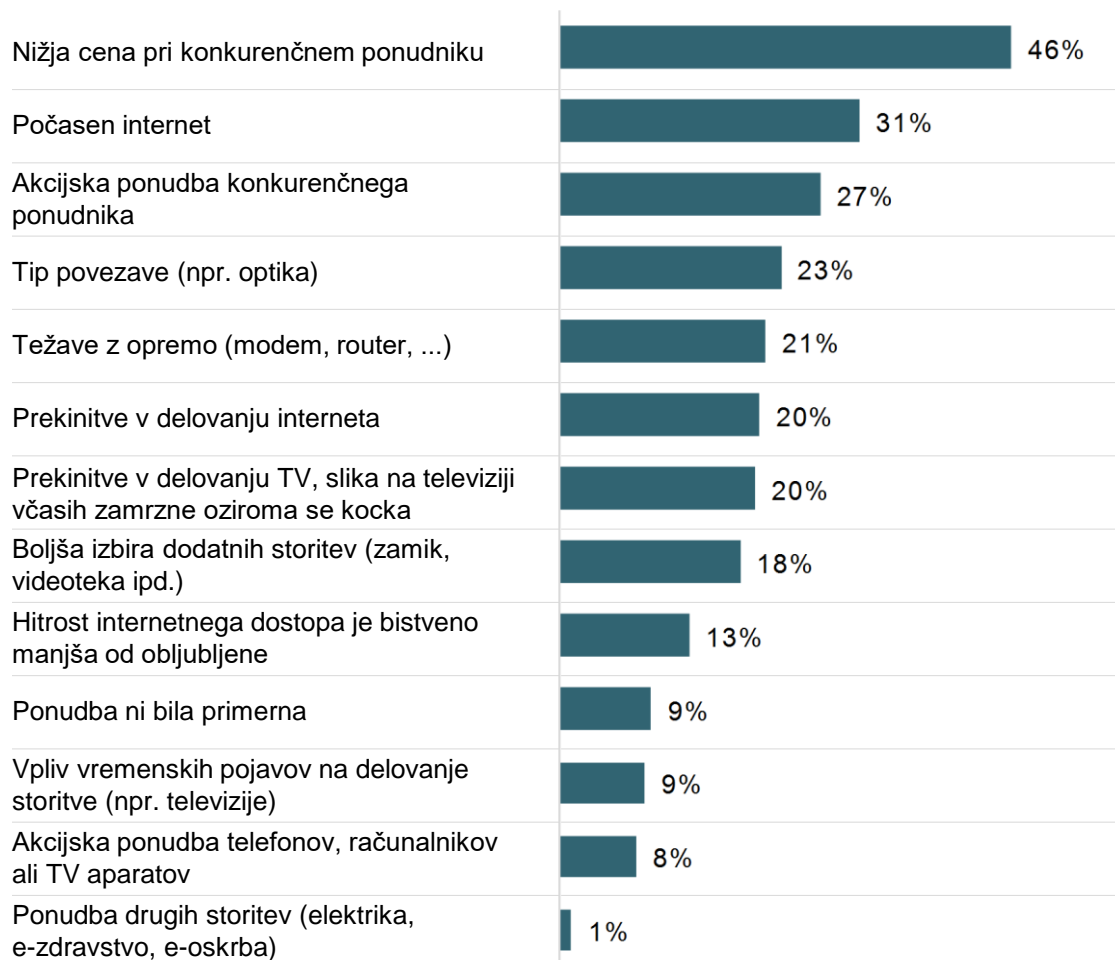
Približno petina anketirancev je ponudnika menjala v zadnjem letu. Več kot tri leta nazaj pa je ponudnika interneta ali paketnih storitev menjalo 37 % anketirancev.

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

- 2018 | N=594
- Osnova: tisti, ki so menjali

Med tistimi, ki so že menjali ponudnika, jih 46 % navaja, da so to storili zaradi nižje cene pri konkurenčnem ponudniku. Slaba tretjina (31 %) jih kot razlog za menjavo navaja počasen internet pri prejšnjem ponudniku. Dobro četrtno (27 %) je prepričala akcijska ponudba konkurenčnega ponudnika, slabo četrtno (23 %) pa tip povezave (npr. optika).

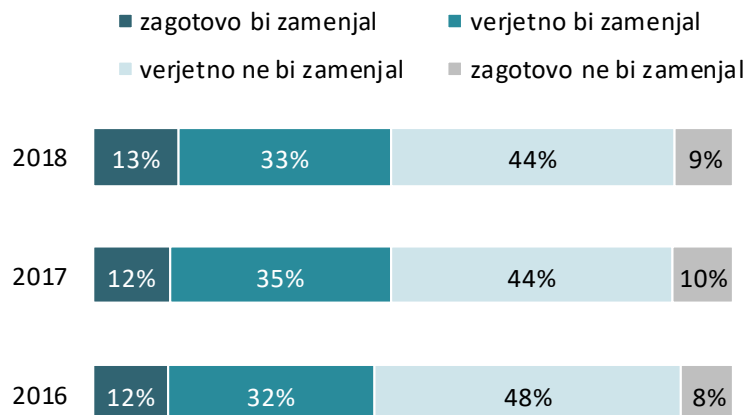
Da jih je k menjavi spodbudila predvsem ponudba drugih storitev, kot so elektrika, e-zdravstvo ipd., navaja 1% anketirancev.



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

➤ 2018 | N=725

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



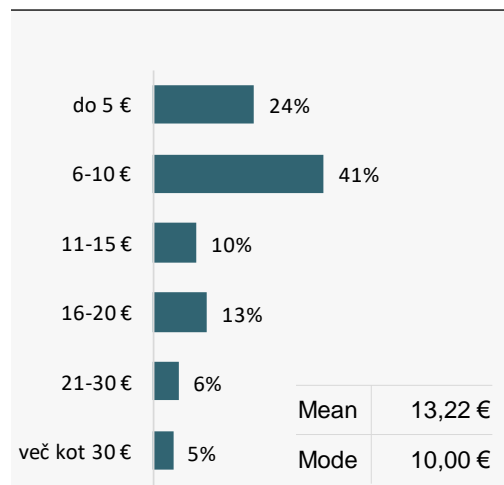
Delež tistih, ki bi zamenjali operaterja, če bi ta povečal naročnino za 4 evre, je podoben kot pretekla leta. Da bi v tem primeru zagotovo zamenjali operaterja, je dejalo 13 % anketirancev, da bi verjetno zamenjali operaterja pa 33 %. Tako kot pretekla leta približno desetina vprašanih ob takšnem zvišanju 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.

- 2018 | opredeljeni
- Osnova: tisti, ki imajo priključek na optiki ali xDSL oz. pri Telekomu Slovenije, A1, T-2

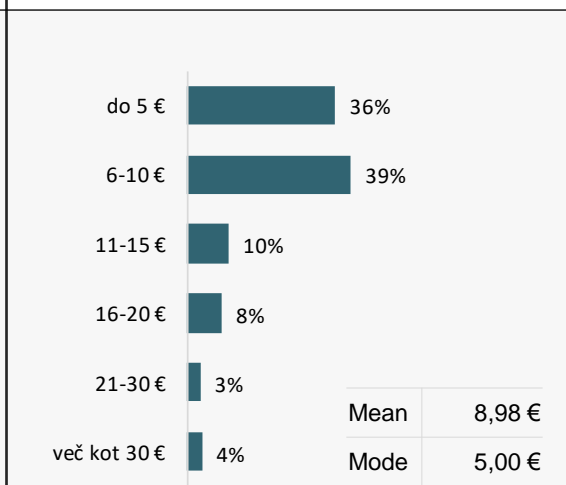
Koliko evrov manj bi morala biti cena, da bi se odločili za menjavo?

➤ N=472



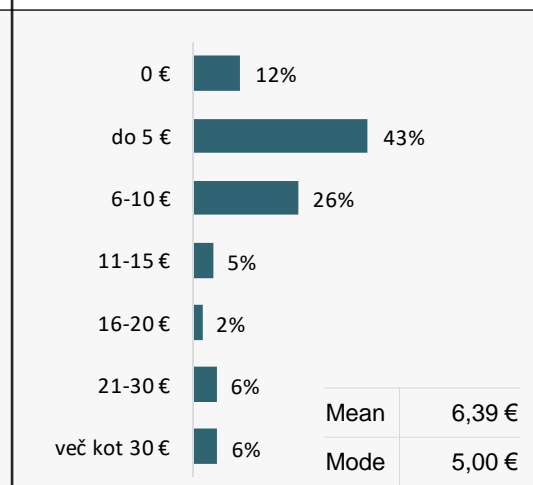
Koliko evrov bi rekli, da je morda razlika med paketoma že previsoka, vendar vseeno ne bi zamenjali vašega ponudnika?

➤ N=349



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

➤ N=422



Anketiranci v povprečju menijo, da bi moral kabelski ponudnik ponuditi za približno 13 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 razliki približno 6 evrov pa anketiranci še ne bi razmišljali o menjavi.

Episcenter d.o.o.

Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

t: 1 470 26 00

e: info@episcenter.si
mojca.jakacic@episcenter.si

www.episcenter.si

Kot **tržno-raziskovalno podjetje z lastnim klicnim centrom** smo v slovenskem prostoru prisotni od leta 2000, od avgusta 2010 smo vpisani tudi v evidenco raziskovalnih zavodov in organizacij Javne agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije (**ARRS**).

Na področju raziskav obvladujemo metodologijo **javnomenjskega, trženjskega in medijskega raziskovanja**. Pri raziskovanju ob uporabi sodobne informacijske tehnologije sledimo standardom **kakovosti in strokovnosti**, ob zavedanju odgovornosti do svojih naročnikov. S celostnim pristopom in na podlagi opravljenih analiz ter izkušenj, naročnikom nudimo kvalitetno strokovno **svetovanje** za potrebe poslovanja in odločitev.

Celostni pristop k upravljanju odnosov s strankami je naša bistvena prednost, saj na podlagi rezultatov opravljenih raziskav in skladno z zastavljenimi cilji izdelamo strategijo direktnega nagovarjanja.

Pri svojem delu upoštevamo standarde in merila svetovnega združenja trženjskih in javnomnenjskih raziskovalcev ICC/ESOMAR (International Code on Market and Social Research).