



Mesečni izdatki gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij 2015

- končno poročilo -



Naročnik

AKOS – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Izvajalec

Valicon d.o.o.

Kopitarjeva 2

1000 Ljubljana

Projektna skupina

Matjaž Robinšak | +386 1 420 49 10 | matjaz.robinsak@valicon.net

Alenka Pfajfar | +386 1 420 49 42 | alenka.pfajfar@valicon.net

Izjava o varovanju osebnih podatkov anketirancev

Družba Valicon je v skladu s kodeksoma ESOMAR in AAPOR zavezana k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Valicon tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovnih baz in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali družbe Valicon pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov.

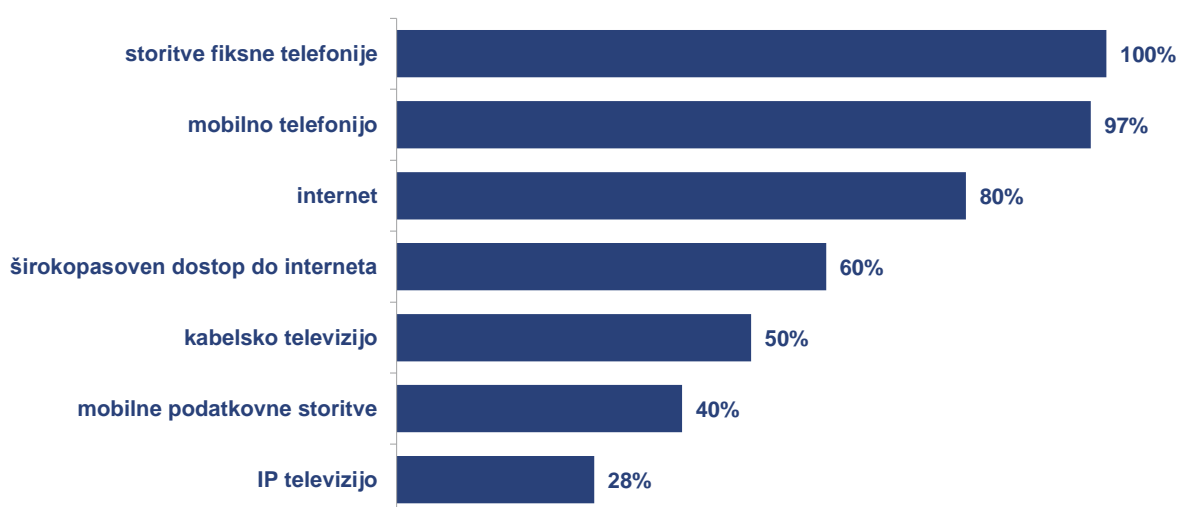
Kazalo

Kazalo	3
Povzetek	4
Metodološke pojasnitve	7
Mesečni izdatki za mesec oktober 2015	9
Fiksna telefonija.....	10
Mobilna telefonija	12
Televizija	18
Internet.....	20
Paketi storitev	24
Univerzalne storitve	26
Splošno	32

STROŠKI ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

Izdatki za elektronske komunikacije v gospodinjstvih (brez mobilne telefonije) se v primerjavi s preteklimi leti niso bistveno spremenili. Povprečni znesek, ki ga je slovensko gospodinjstvo namenilo za elektronske komunikacije v mesecu oktobru 2015 (pri čemer izvajamo mobilno telefonijo), je 46€. Stroški večini (78%) ne predstavljajo razloga za prekinitve naročniškega razmerja za elektronske storitve (internet, televizija, telefonija). Delež tistih, ki razmišljajo o prekinitvi naročniškega razmerja (21%) celo rahlo pada.

UPORABA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ:



Graf 1: Uporaba elektronskih komunikacij v gospodinjstvih (n=600; osnova: celoten vzorec)

FIKSNA TELEFONIJA

Ker je raziskava izvedena po metodi telefonskega anketiranja prek fiksne telefonske številke, je rezultat penetracije uporabe storitev fiksne telefonije 100%. V letu 2012 je na osnovi terenske raziskave NRB (Nacionalna Raziskava Branosti) bilo zabeleženih 20% gospodinjstev, ki nimajo več fiksne telefonskega priključka oziroma ga ne uporabljajo.

Med uporabniki jih več kot 40% poroča, da ima analogni (PSTN) priključek in v primerjavi z 2014 ni zaznane večje spremembe. Drugi najpogostejši je IP priključek, ima ga 30% uporabnikov fiksne telefonije (delež te vrste priključka se ravno tako ni spremenil). Delež ISDN-ja pa se je v primerjavi z 2014 znižal.

Dobre tri četrtine (77%) uporabnikov navadnega ter ISDN priključka ne bi vzelo IP priključek, kot glavni razlog pa navajajo, da IP priključka ne rabijo (40%). V polovici gospodinjstev je kot ponudnik fiksne telefonije prisoten Telekom Slovenije. Sledi mu Telemach (21%), Amis (11%) in T-2 (10%). Ponudnika fiksne telefonije je v preteklosti že menjalo 41% gospodinjstev.

MOBILNA TELEFONIJA

Mobilna telefonija je prisotna v 97% slovenskih gospodinjstvih. Povprečno gospodinjstvo ima v uporabi dva do tri mobilne telefone, medtem ko vsaj en službeni mobilni telefon poseduje petina gospodinjstev. Med ponudniki je najpogosteje prisoten Telekom Slovenije (63%), sledi mu Si.mobil (30%) in Telemach (20%).

V preteklosti je ponudnika mobilne telefonije zamenjalo 41% uporabnikov. Na izbiro ponudnika ima največji vpliv cena (izpostavi jo 54% vprašanih), sledi pokritost s signalom (29%).

Povprečni mesečni stroški gospodinjstva za mobilno telefonijo so se v primerjavi s preteklim letom nekoliko povišali (iz 41€ na 45€), vendar pa niso presegli tovrstnih stroškov iz leta 2011, ko so ti znašali 51€. Dobrih 40% oz. 44% jih je še vedno mnenja, da so stroški za mobilno telefonijo previsoki.

Že skoraj 90% gospodinjstev je seznanjenih z možnostjo, da ob menjavi mobilnega operaterja lahko prenesejo svojo telefonsko številko k novemu ponudniku. Zaradi razširjenosti mobilne telefonije dobra tretjina uporabnikov (38%) razmišlja o tem, da se odpove fiksnemu telefonskemu priključku.

Uporaba mobilnih podatkovnih storitev se je v letošnjem letu povečala. Delež tistih, ki uporabljajo vsaj eno obliko mobilnega interneta letos doseže 40% pri čemer jih večina uporablja mobilni internet preko mobilnega telefona oziroma prek mobilne naprave. Glede na prejšnje leto se je v največji meri povečala uporaba podatkovnih storitev preko mobilnega telefona (2015: 37%, 2014: 14%). Delež uporabnikov, ki nima dodatnih izdatkov za mobilni internet (uporaba količin vključenih v paketih), se je povečal iz 69% na 73%. Med uporabniki, ki imajo dodatne izdatke za mobilni internet, so se povprečni mesečni izdatki za mobilne podatkovne storitve **vseh članov gospodinjstva** v primerjavi z 2014 povečali iz 26€ (oktober 2014) na 29€ (oktober 2015).

TELEVIZIJA

Polovica gospodinjstev uporablja kabelsko televizijo. Druga najpogostejša je IP televizija, ki jo uporablja 28% gospodinjstev. Najpogostejši razlog za IP televizijo je vključenost IP televizije v paket storitev (44%), za kabelsko televizijo pa so se uporabniki najpogosteje odločili zaradi njene razpoložljivosti oz. dostopnosti (30%).

INTERNET

Internet uporablja 80% slovenskih gospodinjstev, med katerimi je največ širokopasovnega dostopa. Med ponudniki vodilno mesto drži Telekom Slovenije (36%), kljub temu, da je delež njihovih uporabnikov nekoliko pada. Na drugem mestu je vse močnejši Telemach (26%), ki se je v letu 2015 združil s Tušmobil-om, na tretjem pa Amis (17%), ki se je v 2015 združil s Si.mobil-om. T-2 je na četrtem mestu, njihov delež uporabnikov interneta in internetnih storitev pa se nekoliko zmanjšuje.

Dobra tretjina (36%) uporabnikov že ima izkušnjo z menjavo ponudnika internetnih storitev. Ključna dejavnika izbire sta cena (navede jo 39% uporabnikov) in visoka hitrost interneta (38%), kot pomemben dejavnik pa se izkaže še kvaliteta storitev (31%).

Slaba petina (18%, lani 22%) uporabnikov je za višjo hitrost interneta pripravljena plačati višji znesek, ki bi v povprečju znašal 10€. Glavni razlog za dodatno neplačilo je še vedno dejstvo, da gospodinjstva višje hitrosti interneta ne potrebujejo.

Več kot tri četrtine (77%) neuporabnikov interneta v nobenem primeru ni pripravljenih na uporabo interneta. Nekatere od uporabe loči tudi cena (11%) in tehnična izvedljivost (10%).

PAKETI STORITEV

Število uporabnikov paketov se počasi večja: leta 2010 je pakete storitev uporabljalo 53% gospodinjstev, oktobra 2015 pa že 72%. Glavni razlog za neuporabo paketov je nezanimanje za tovrstno ponujanje storitev (52%).

Za menjavo ponudnika paketnih storitev se je v preteklosti odločilo 29% gospodinjstev. Med ključne dejavnike izbire ponudnika paketnih storitev sodita cena (47%) in kvaliteta storitev (30%).

UNIVERZALNE STORITVE

Dobre tri četrtine (77%) anketirancev je ozaveščenih glede brezplačne številke v sili 112 in 113. Dve tretjini anketiranih pozna številko 112 kot enotno evropsko številko za klic v sili, medtem ko je številka 116 še vedno deležna velikega nepoznavanja (7%).

S plačljivostjo številke 090 je seznanjenih 77% anketiranih, nekoliko več (80%) jih ve, da je številka 080 brezplačna, 16% pa jih s tovrstnimi informacijami ni seznanjenih. Izkušnjo na plačljivo številko 090 ima petina anketiranih. Uporabnikov telefonskih govorilnic v Sloveniji je zelo malo (3%).

Vsaj enega od različic Telefonskega imenika Slovenije uporablja 91% anketiranih. Največ (58%) anketiranih uporablja spletno verzijo Telefonskega imenika Slovenije, 54% jih pokliče na številko 1188, polovica jih uporablja tiskano verzijo, 4% pa številko poišče na DVDju.

SPLOŠNO

Glede na percepcijo uporabnikov posameznih storitev imajo najboljšo preglednost splošnih pogojev ponudniki paketov (57% uporabnikov paketov splošne pogoje ocenjuje kot pregledne oz. zelo pregledne), ponudniki interneta in internetnih storitev (56% uporabnikov interneta in internetnih storitev meni, da so splošni pogoji pregledni oz. zelo pregledni) ter ponudniki televizije (56%). Nekoliko slabši rezultat dosegajo ponudniki fiksne telefonije (51%) ter ponudniki mobilne telefonije (50%).

Delež anketiranih, ki so že slišali za AKOS ostaja enak (43%). Tudi delež tistih, ki so seznanjeni z njihovimi pristojnostmi se ni bistveno spremenil (11%, lani 10%).

Metodološke pojasnitve

Raziskavo o mesečnih izdatkih gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij smo izvedli med 10. in 27. novembrom 2015 v raziskovalni družbi Valicon.

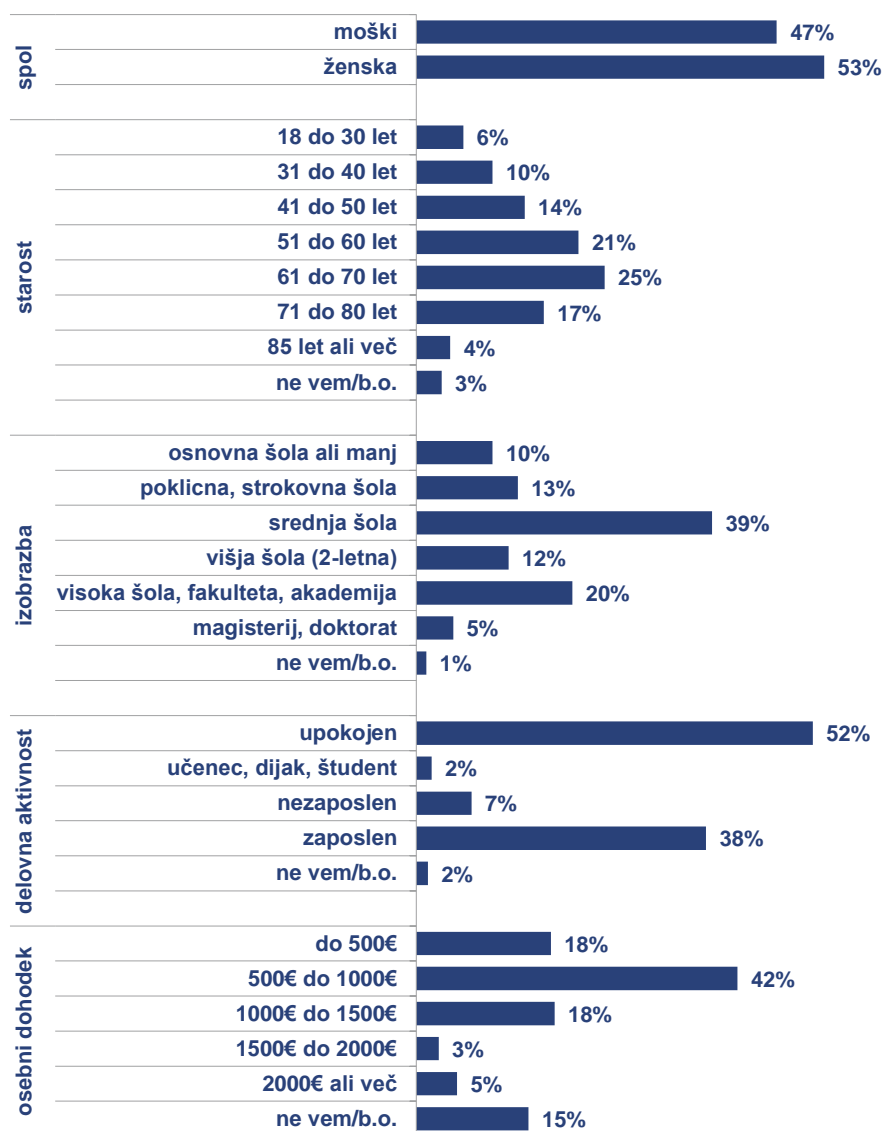
Anketiranje je potekalo po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja (CATI).

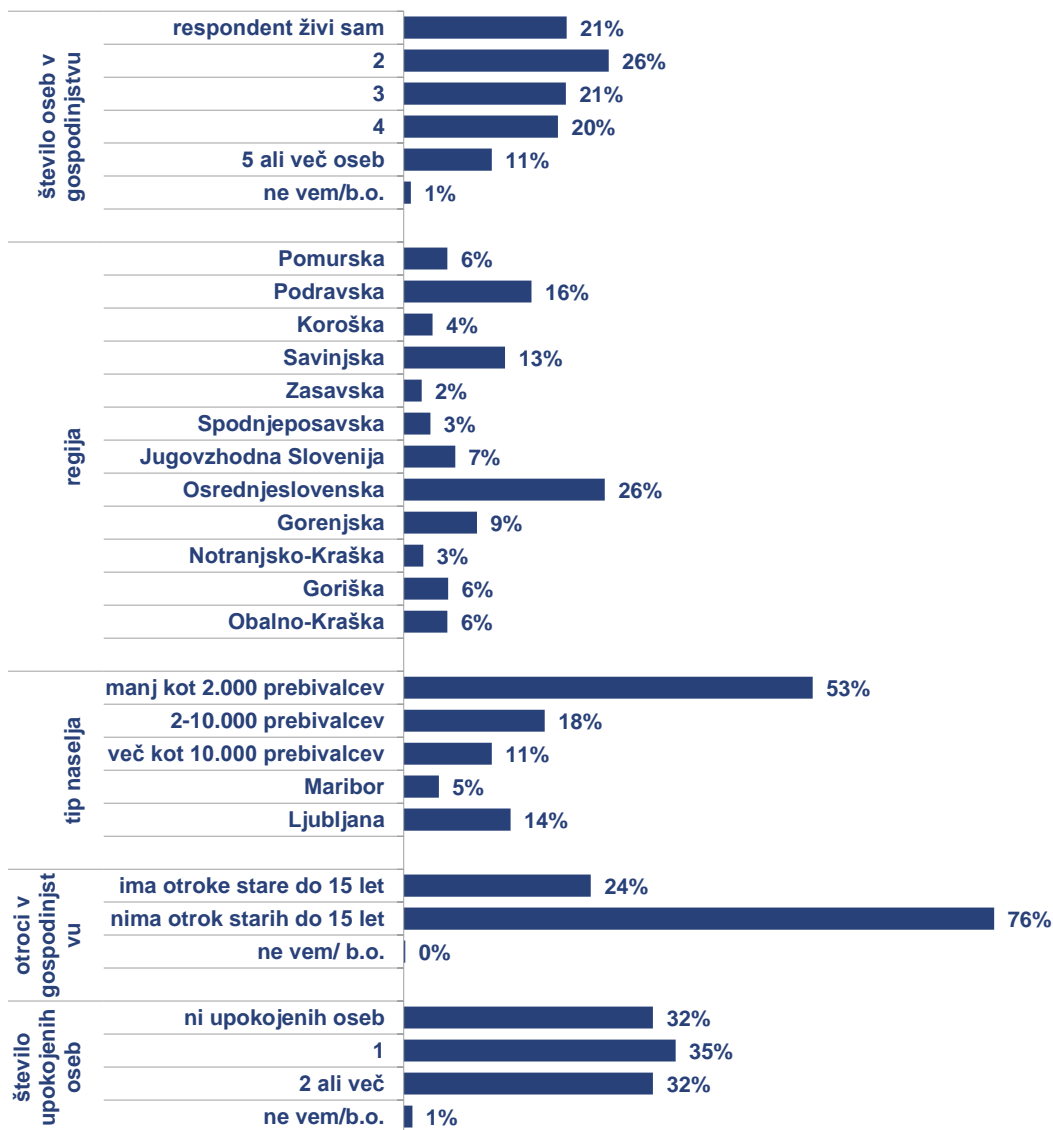
Osnova vzorčenja je bil Telefonski imenik Slovenije, iz katerega so bile naključno izbrane telefonske številke (gospodinjstva). Že pri vzorčenju smo upoštevali prostorsko razpršenost glede na regije in velikost naselij.

Zbrani podatki so bili naknadno uteženi glede na število gospodinjstev v posamezni statistični regiji in glede na velikost gospodinjstva (število članov gospodinjstva).

Znotraj gospodinjstva smo za sodelovanje izbrali polnoletno osebo, ki je odgovorna ali soodgovorna za odločitve povezane s storitvami elektronskih komunikacij.

Struktura vzorca:

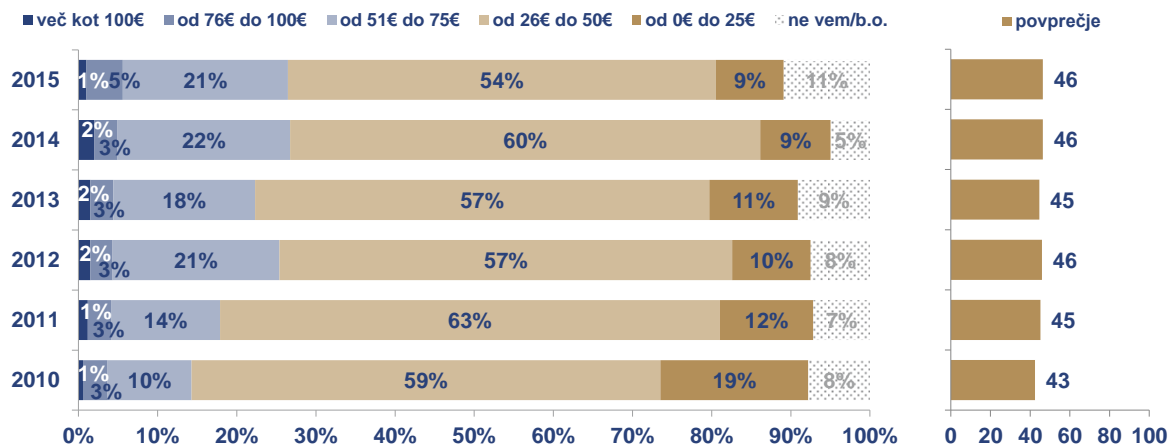




Rezultati v nadaljevanju so predstavljeni s pomočjo grafičnih prikazov frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih ter povezave s socio-demografskimi značilnostmi anketirancev in gospodinjstev. Primerjave z rezultati preteklih let (leta 2010, 2011 in 2014 je raziskavo izvajala agencija GFK Slovenija) so prikazane za podatke, kjer je možna neposredna primerjava med vprašanji.

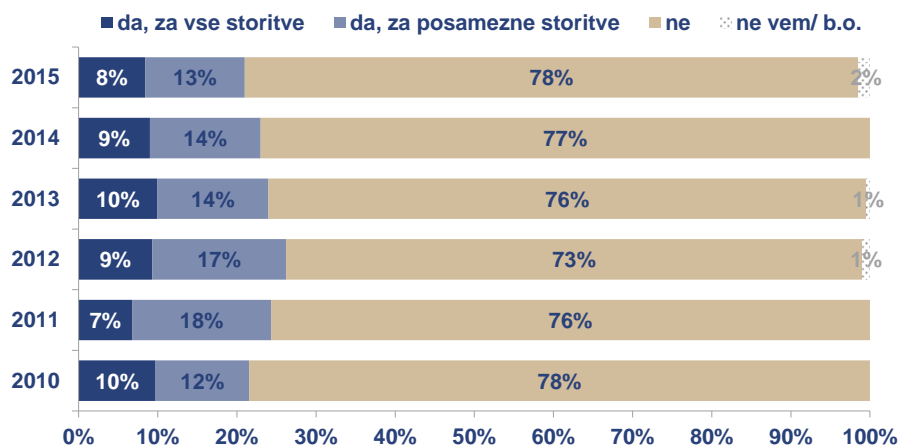
Mesečni izdatki za mesec oktober 2015

Izdatki za elektronske komunikacije v gospodinjstvih (brez mobilne telefonije) se v primerjavi s preteklimi leti niso bistveno spremenili. Povprečni znesek, ki ga je slovensko gospodinjstvo namenilo za elektronske komunikacije v mesecu oktobru 2015 (pri čemer izvajamo mobilno telefonijo), je 46€. Dobra polovica gospodinjstev (54%) za elektronske komunikacije namenja od 26€ do 50€.



Graf 2: Koliko sredstev ste v gospodinjstvu namenili za elektronske komunikacije brez mobilne telefonije v mesecu oktobru? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

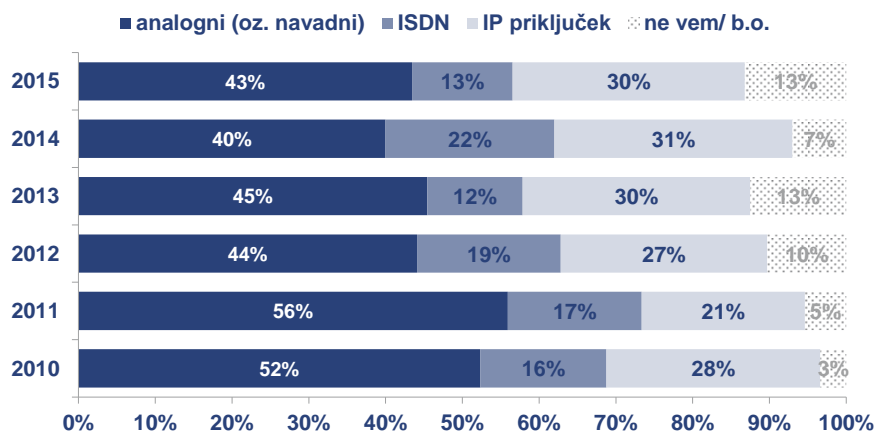
Od leta 2013 naprej se nakazuje trend počasnega naraščanja deleža gospodinjstev, ki ne razmišljajo o prekinitvi razmerja za storitve elektronskih komunikacij zaradi previsokih mesečnih računov. Letos jih o prekinitvi razmišlja 21%, kar je nekoliko manj kot leta 2014 (23%) in leta 2013 (24%).



Graf 3: Ali ste že kdaj razmišljali o prekinitvi naročniškega razmerja za storitve el. komunikacij zaradi previsokih mesečnih stroškov? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

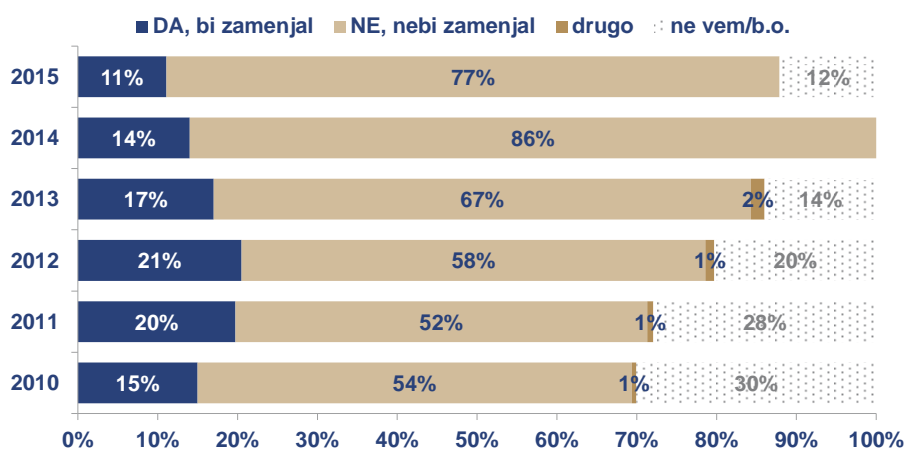
Fiksna telefonija

V zadnjem letu je padel delež uporabnikov ISDN priključka (iz 22% na 13%). Delež uporabnikov IP priključka ostaja na enaki ravni kot lansko leto. Delež uporabnikov analognega (navadnega) priključka pa se je rahlo povečal (iz 40% na 43%), čeprav se delež teh že od leta 2012 naprej bistveno ne spreminja.



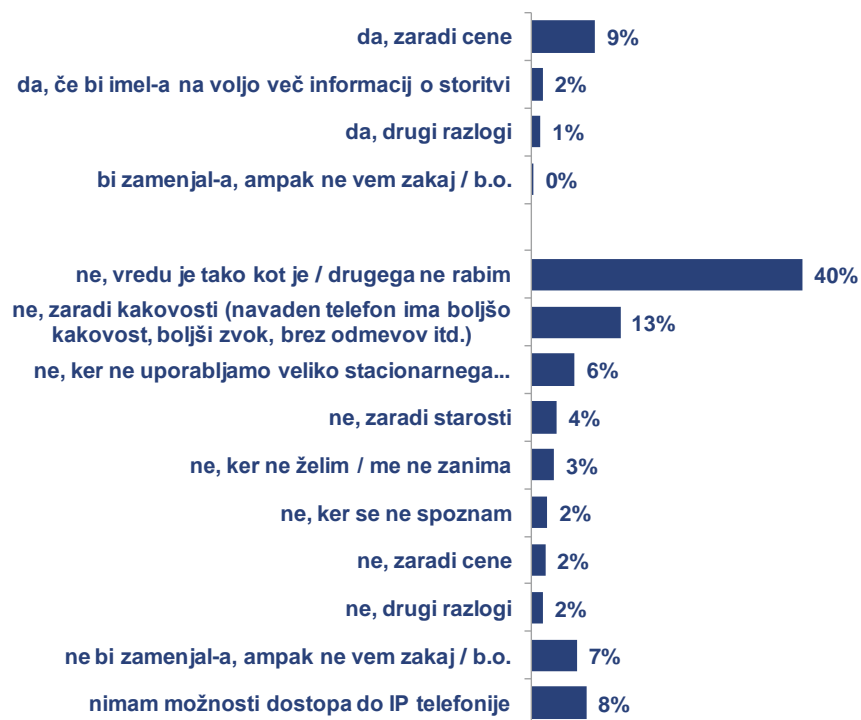
Graf 4: Kakšen telefonski priključek za fiksno telefonijo imate v vašem gospodinjstvu? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Delež tistih, ki bi menjali klasično telefonijo za IP telefonijo, se od leta 2012 naprej zmanjšuje. Letos bi menjala le še dobra desetina.



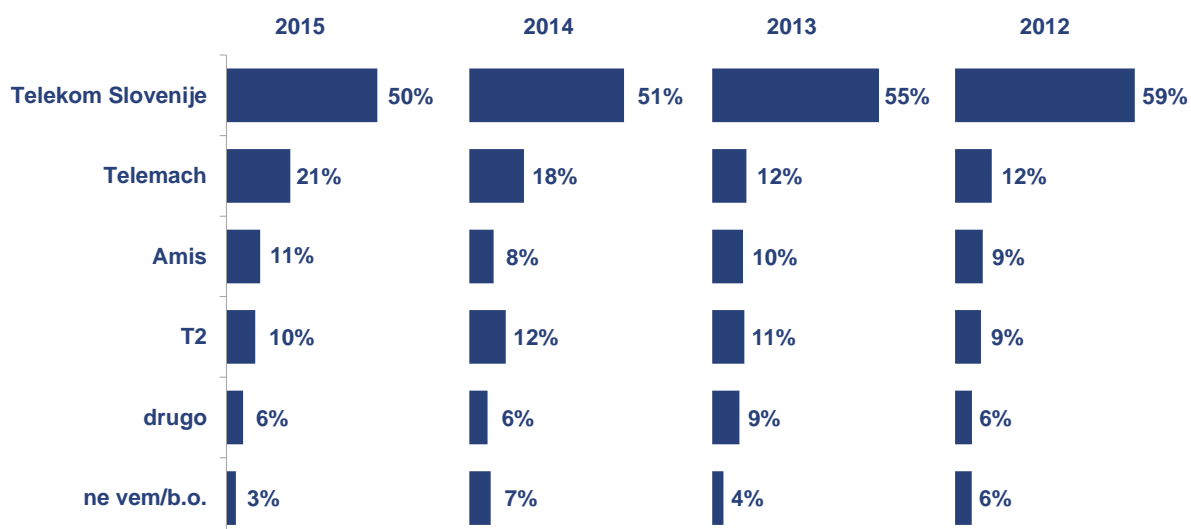
Graf 5: Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj? ($n_{2015}=338$, $n_{2014}=320$, $n_{2013}=294$, $n_{2012}=315$, $n_{2011}=369$, $n_{2010}=349$; osnova: uporabniki analogne in ISDN priključkov)

Gospodinjstva bi zamenjala klasično telefonijo za IP telefonijo zaradi cene (9%). Med razlogi, zakaj klasične telefonije ne bi zamenjali, pa jih največ navaja zadovoljstvo s tem, kar imajo (40%).



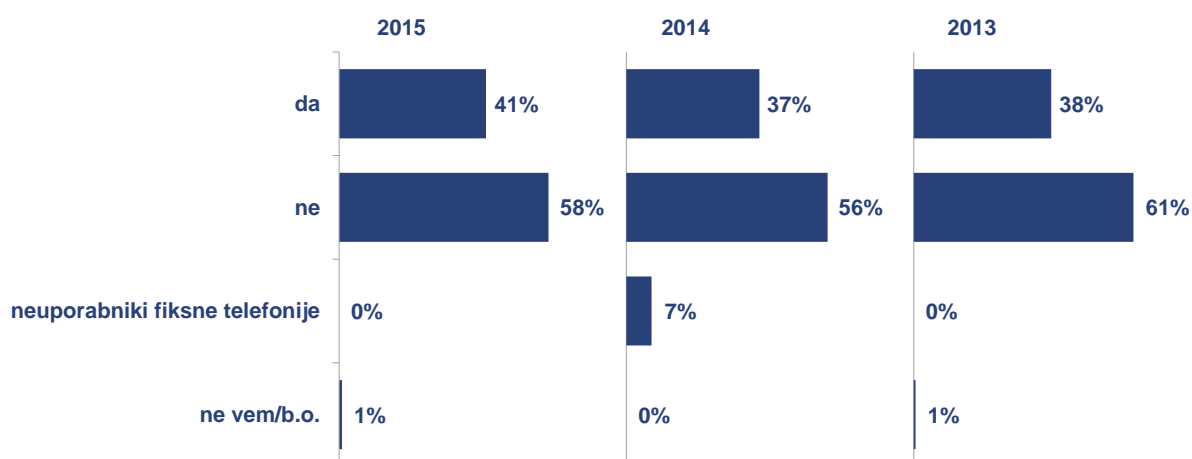
Graf 6: Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj? ($n_{2015}=296$; osnova: uporabniki analogne in ISDN priključkov)

Najpogostejši ponudnik fiksne telefonije ostaja Telekom Slovenije, ki ga uporablja polovica gospodinjstev, kar je primerljivo z lanskim letom. Sledi Telemach z 21%, ki v primerjavi s preteklimi leti uporabnike pridobiva. Sledita Amis in T-2, oba s približno desetino uporabnikov fiksne telefonije.



Graf 7: Kdo je vaš ponudnik za fiksno telefonijo? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; $n_{2012}=502$, osnova: celoten vzorec)

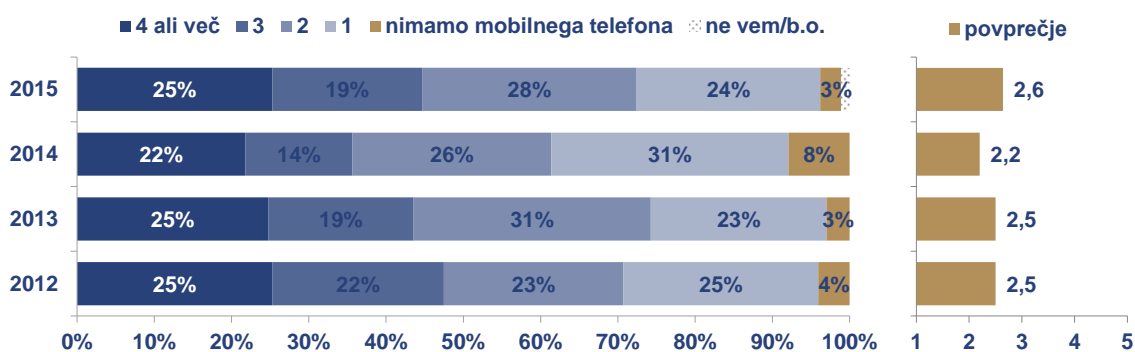
Za zamenjavo ponudnika fiksne telefonije se je v preteklosti že odločilo 41% gospodinjstev.



Graf 8: Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika vašega fiksne telefona? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, osnova: celoten vzorec)

Mobilna telefonija

Skoraj vsa gospodinjstva (97%) imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon. Četrtna gospodinjstev (25%) poseduje 4 mobilne telefone ali več, prav toliko oz. 24% gospodinjstev pa uporablja zgolj en mobilni telefon. Povprečno gospodinjstvo ima še vedno v uporabi dva do tri mobilne telefone.



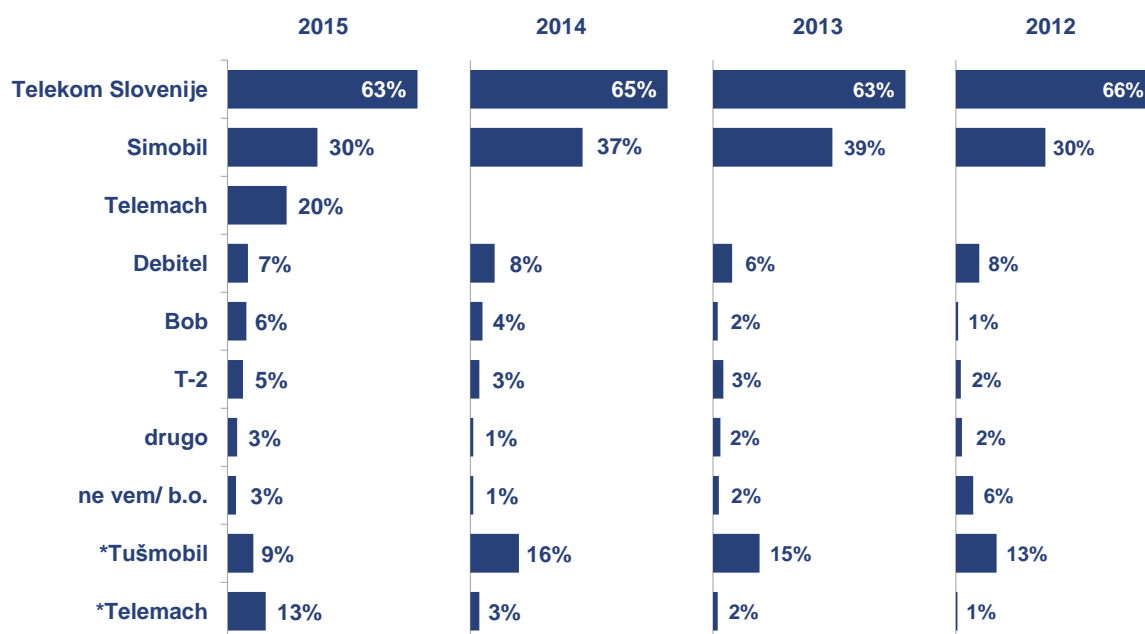
Graf 9: Koliko mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; $n_{2012}=502$, osnova: celoten vzorec)

Z večanjem števila članov v gospodinjstvu narašča tudi število mobilnih telefonov. Gospodinjstva brez mobilnih telefonov so samska gospodinjstva ali gospodinjstva z največ 2 članoma. Večinoma ima gospodinjstvo toliko mobilnih telefonov, kot je število članov v gospodinjstvu.

	število oseb v gospodinjstvu									
	nimamo mobilnega telefona		1 mobilni telefon		2 mobilna telefona		3 mobilni telefoni		4 ali več mobilnih telefonov	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
respondent živi sam	8	48%	107	75%	7	4%	2	2%	1	1%
2 osebi	6	38%	23	16%	117	70%	3	3%	6	4%
3 osebe	2	14%	10	7%	27	16%	71	61%	14	9%
4 osebe	0	0%	1	1%	13	8%	26	23%	79	52%
5 ali več oseb	0	0%	2	2%	3	2%	11	9%	52	34%
Skupaj	16	100%	143	100%	167	100%	116	100%	152	100%

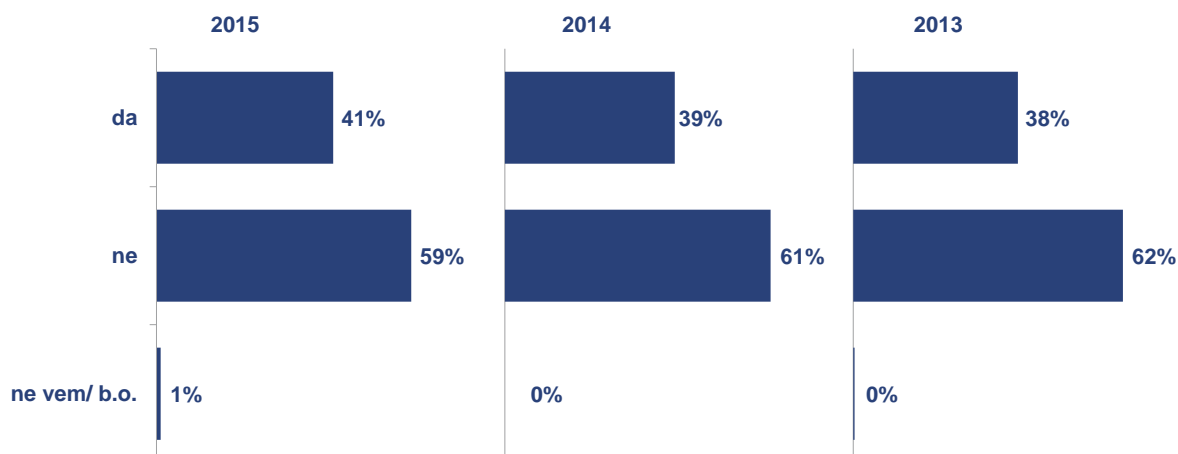
Slika 1: Število mobilnih telefonov glede na število oseb v gospodinjstvu

Telekom Slovenije (združeno Mobitel, Telekom Slovenije in SiOL), je kot ponudnik mobilne telefonije, prisoten v največ primerih (63%). Skoraj tretjina gospodinjstev (30%) uporablja Si.mobil, petina Telemach (Telemach 2015 prvič nastopa skupaj s Tušmobil-om). Debitel je prisoten v 7% gospodinjstev, sledita Bob (6%) in T-2 (5%). Si.mobil-u se je delež uporabnikov mobilne telefonije zmanjšal (2013: 39%, 2014: 37%, 2015: 30%).



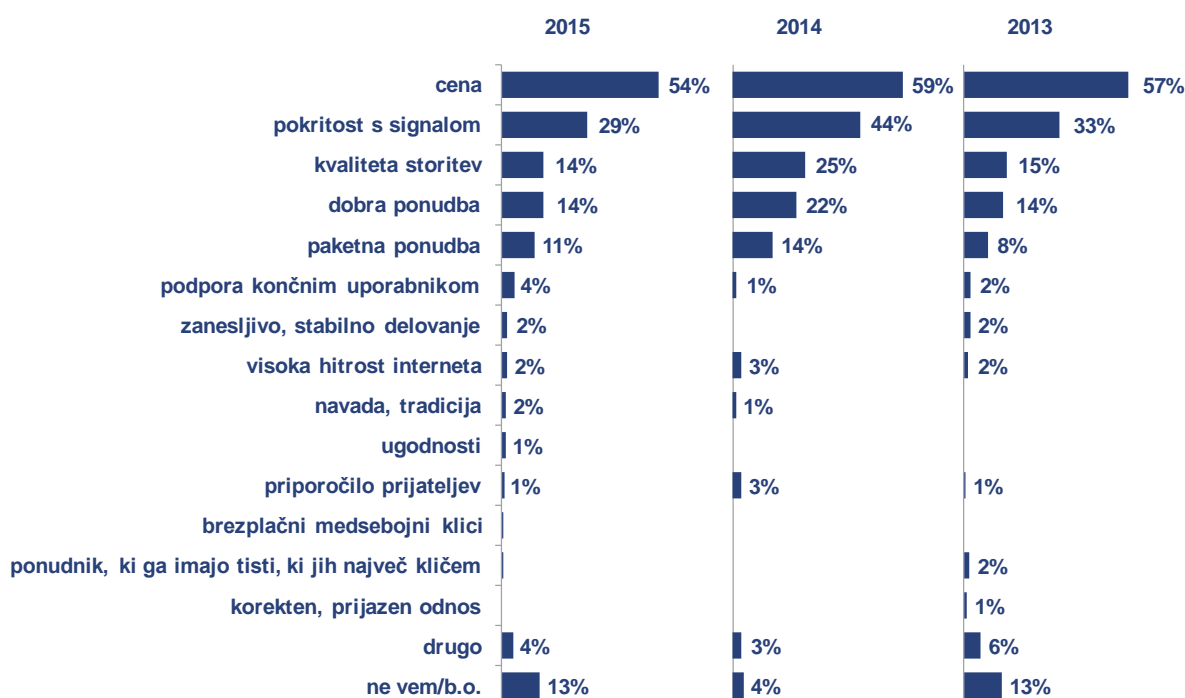
Graf 10: Katere ponudnike uporabljate v gospodinjstvu? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; $n_{2012}=479$, osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Izkušnjo z menjavo ponudnika mobilne telefonije ima 41% vprašanih. Ta delež se iz leta v leto počasi povečuje.



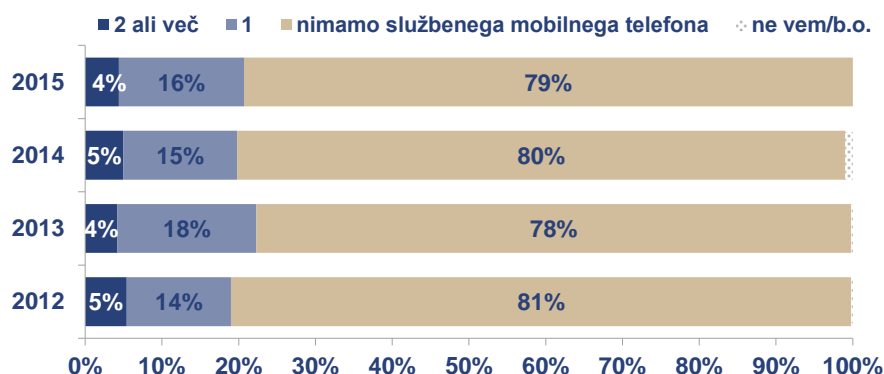
Graf 11: Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika mobilne telefonije? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Glavni razlog za izbiro ponudnika mobilne telefonije je še vedno cena (54%). Sledi pokritost s signalom (29%) ter kvaliteta storitev (14%) in dobra ponudba (14%).



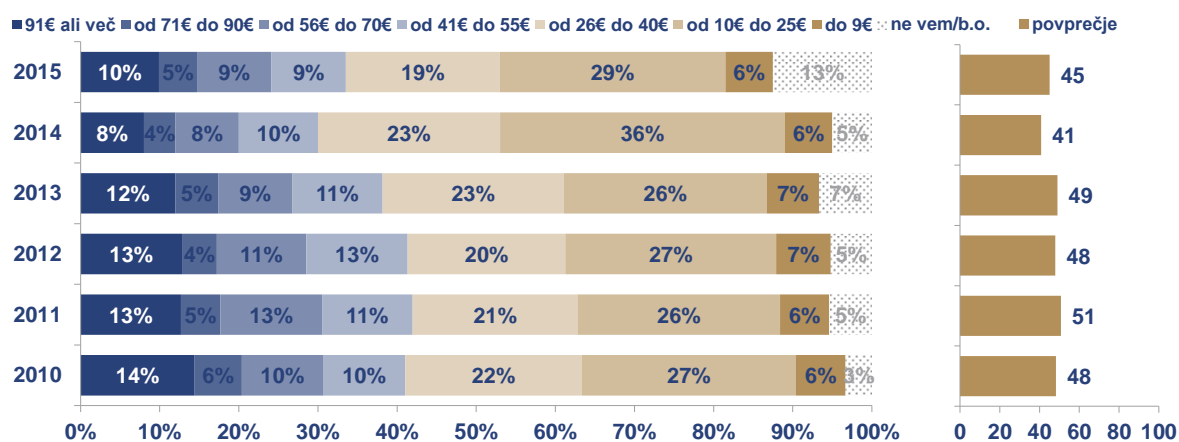
Graf 12: Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika mobilne telefonije najpomembnejše? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

V večini gospodinjstev (79%) z mobilnimi telefoni ni prisotnega nobenega službenega mobilnega telefona. 16% gospodinjstev uporablja en službeni telefon, 4% gospodinjstev pa dva ali več. Trend števila službenih mobilnih telefonov se bistveno ne spreminja.



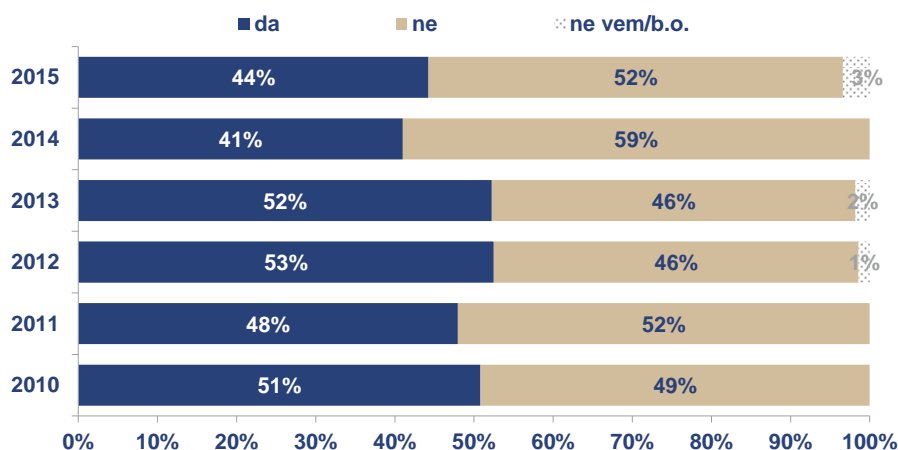
Graf 13: Koliko službenih mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; $n_{2012}=479$, osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Mesečni stroški gospodinjstva za mobilno telefonijo so se v primerjavi s preteklim letom rahlo povežali. Slovensko gospodinjstvo je oktobra 2015 v povprečju za plačilo stroškov mobilne telefonije namenilo 45€, leto prej 41€. Najvišji povprečni znesek pa smo zabeležili leta 2011, ko je znašal 51€.



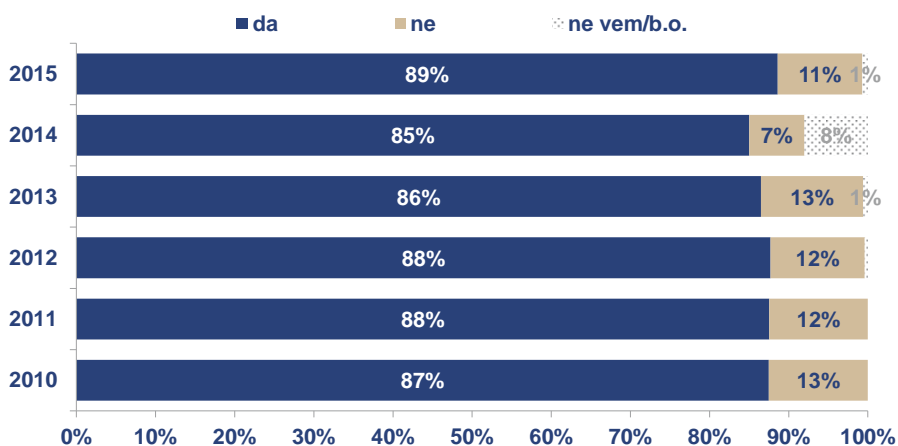
Graf 14: Koliko so v vašem gospodinjstvu znašali mesečni izdatki za mobilno telefonijo v mesecu oktobru? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; $n_{2012}=479$, $n_{2011}=482$, $n_{2010}=483$; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Še vedno je več kot 40% uporabnikov (44%) mobilne telefonije mnenja, da so mesečni izdatki, ki jih nameni njihovo gospodinjstvo za mobilno telefonijo, previsoki.



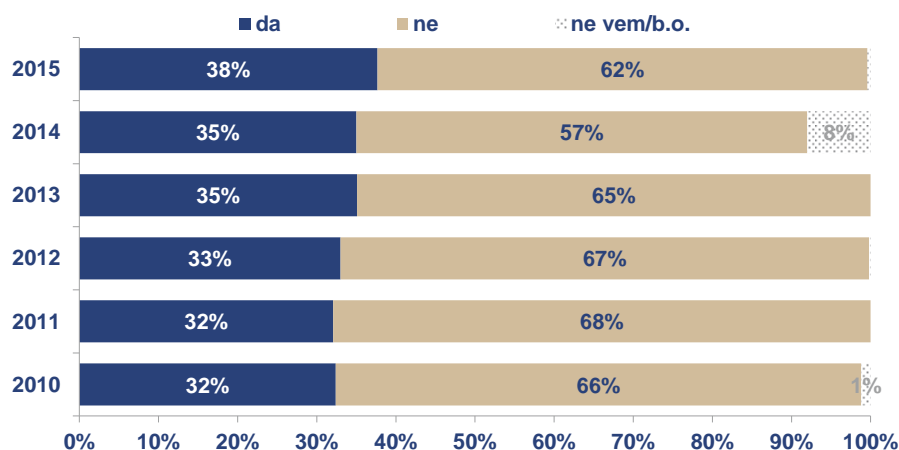
Graf 15: Ali se vam zdi, da je izdatek v vašem gospodinjstvu za mobilno telefonijo previsok? ($n_{2015}=509$, $n_{2014}=449$, $n_{2013}=462$, $n_{2012}=454$, $n_{2011}=482$, $n_{2010}=483$; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon in poznajo skupne izdatke za to storitev)

Letos je že skoraj 90% gospodinjstev seznanjenih s tem, da uporabnik ob menjavi mobilnega operaterja lahko prenese tudi lastno telefonsko številko.



Graf 16: Ali ste veste, da lahko ob prehodu k drugemu operaterju mobilne telefonije prenesete svojo telefonsko številko? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

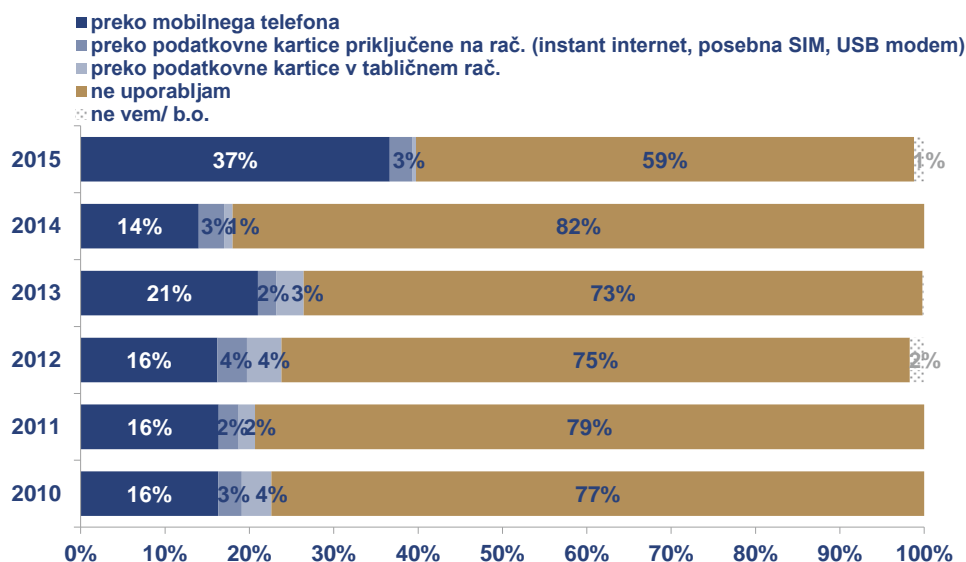
Natančno 38% gospodinjstev razmišlja o prenehanju uporabe oz. odklopu fiksnega telefonskega priključka. Delež teh se počasi povečuje.



Graf 17: Ali ste že kdaj razmišljali o odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

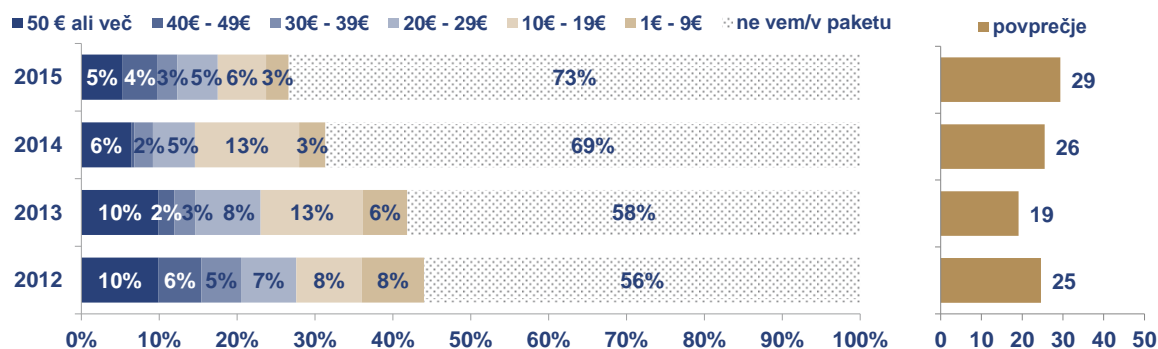
UPORABA MOBILNIH PODATKOVNIH STORITEV

Uporaba mobilnih podatkovnih storitev se povečuje – uporabnikov je danes že 40%. Najbolj se je povečal delež tistih, ki mobilne podatkovne storitve uporablja samo preko mobilnega telefona (teh je že 37%), preostale 3% gospodinjstev pa do mobilnih podatkovnih storitev dostopa preko podatkovne kartice – večina teh ima kartico priključeno na računalnik.



Graf 18: Na kakšen način uporabljate mobilne podatkovne storitve (to je mobilni internet, instant internet, posebno SIM kartico...)? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

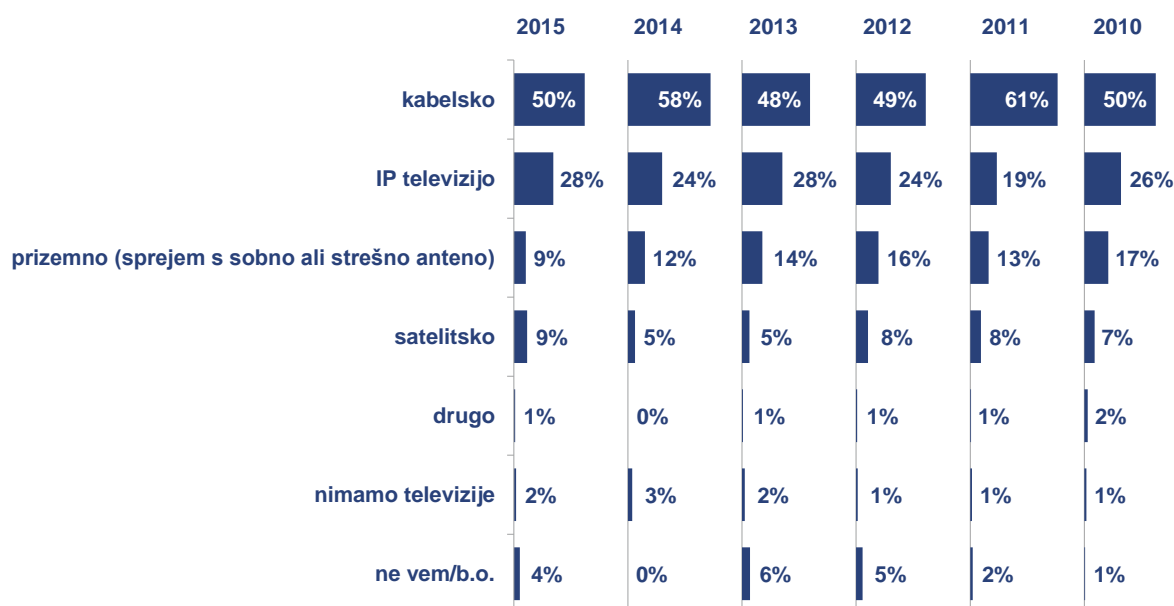
Povprečno gospodinjstvo, ki pozna skupne izdatke za mobilne podatkovne storitve, je v oktobru 2015 za potrebe teh storitev porabilo 29€, kar je največ glede na do sedaj zbrane podatke. Sicer pa dobra polovica (55%) uporabnikov mobilnih podatkovnih storitev ne pozna stroška celotnega gospodinjstva za te storitve, 18% pa jih navaja, da stroškov nima oz. da so stroški vključeni v paket (skupaj torej 73%, kar je najvišji delež glede na pretekla merjenja).



Graf 19: Izdatek gospodinjstva v mesecu oktobru za mobilne podatkovne storitve ($n_{2015}=239$, $n_{2014}=94$, $n_{2013}=135$, $n_{2012}=119$, osnova: uporabniki mobilnih podatkovnih storitev)

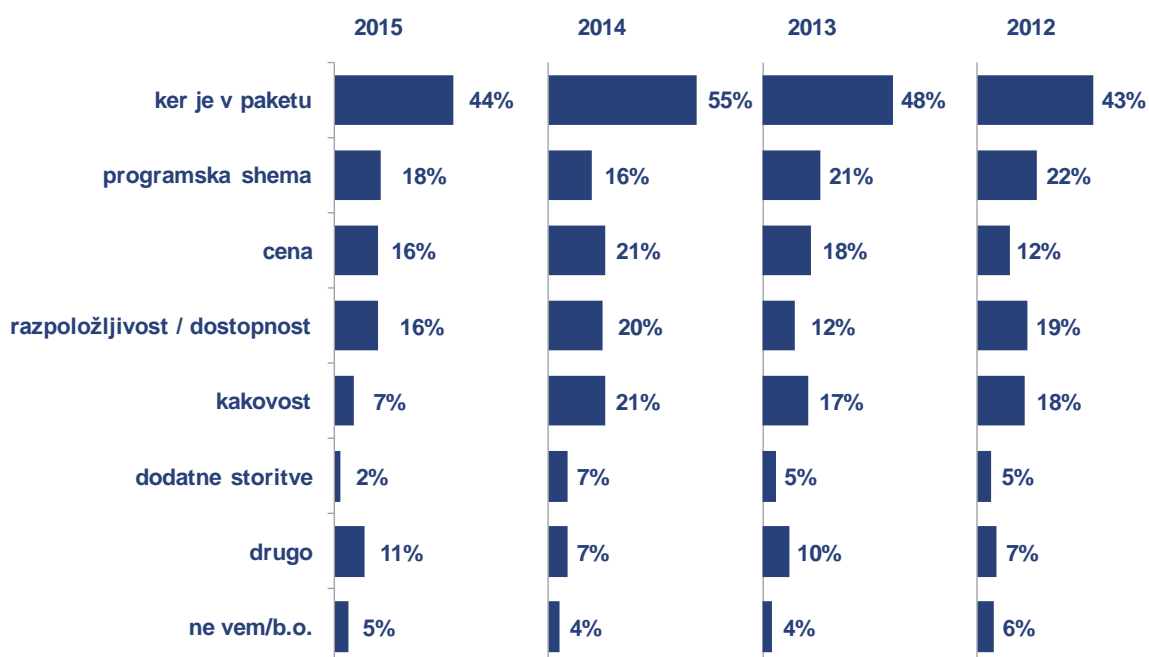
Televizija

Točno polovica gospodinjstev ima kabelsko televizijo, delež gospodinjstev z IP televizijo pa znaša 28%. Delež njih in drugih glede na pretekla merjenja niha. Sledita prizemna televizija in satelitska. Delež prizemne počasi pada, delež satelitske pa niha.



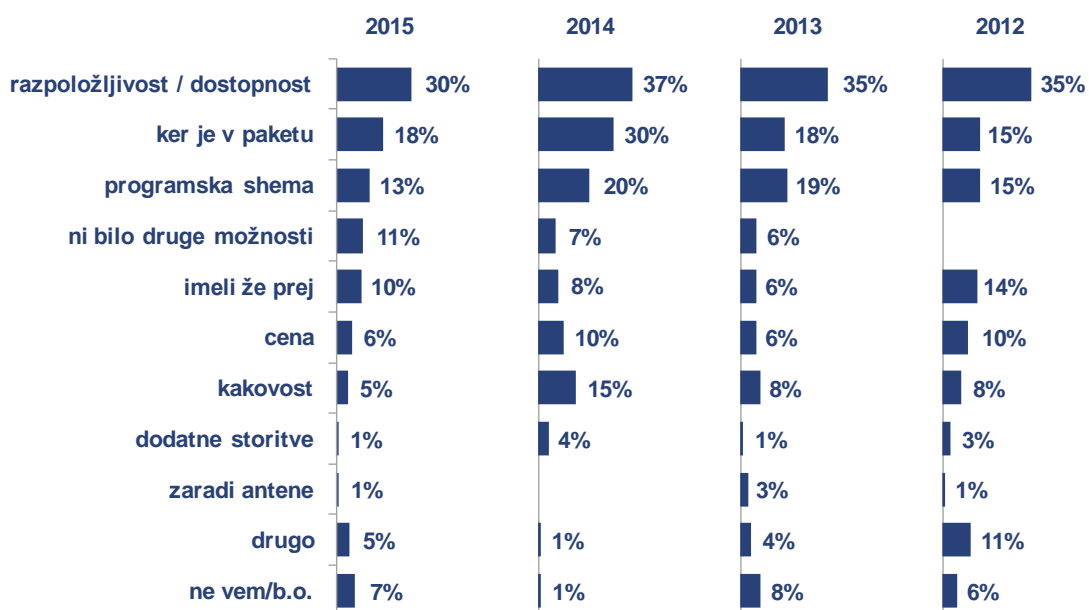
Graf 20: Kakšno televizijo imate v vašem gospodinjstvu ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Še vedno se najvišji delež gospodinjstev (44%) odloči za IP televizijski priključek zaradi dostopa v paketu. Drugi najpogostejši razlog je programska shema (18%), na tretjem mestu pa sta skupaj cena in dostopnost oz. razpoložljivost (16%).



Graf 21: Zakaj ste se odločili za IP televizijo? ($n_{2015}=166$, $n_{2014}=124$, $n_{2013}=144$, $n_{2012}=123$, osnova: uporabniki IP televizije)

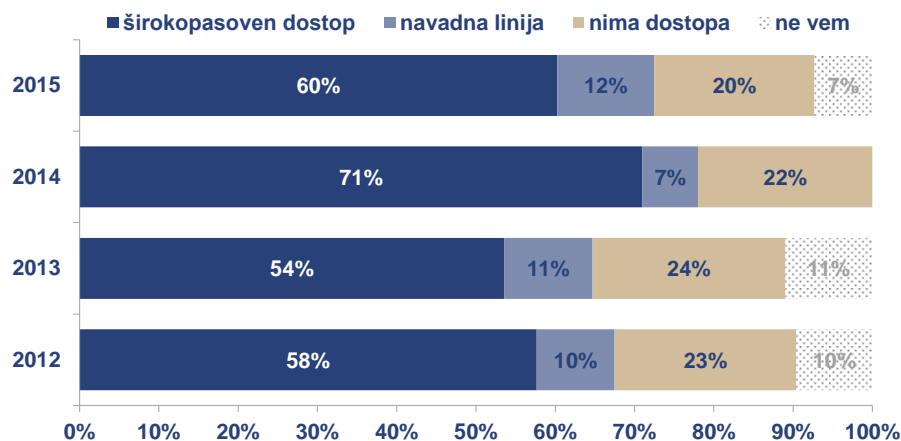
Med uporabniki kableske televizije je tako kot vsako leto največ takšnih, ki so se za omenjeno možnost odločili zaradi razpoložljivosti tovrstnega priključka. Drugi najpogostejši razlog je vključenost v paket (18%), tretji pa programska shema (13%).



Graf 22: Zakaj ste se odločili za kablesko televizijo? ($n_{2015}=298$, $n_{2014}=298$, $n_{2013}=243$, $n_{2012}=245$, osnova: uporabniki kableske televizije)

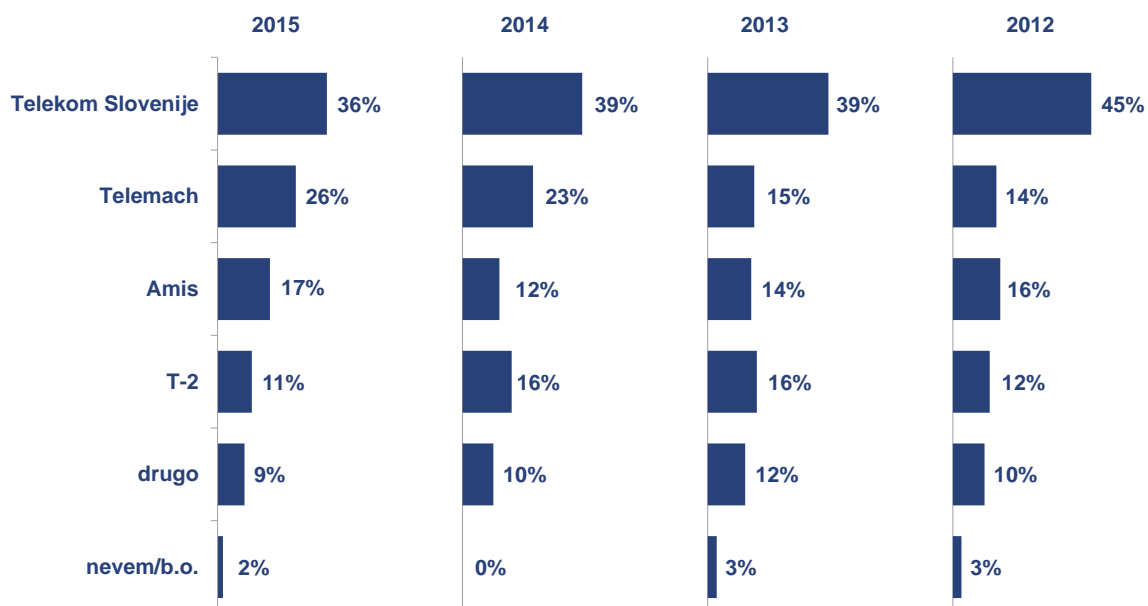
Internet

Natanko 80% gospodinjstev v Sloveniji ima možnost dostopa do interneta. Še vedno je najbolj razširjen širokopasoven dostop (60%), medtem ko je navadne linije le 12%.



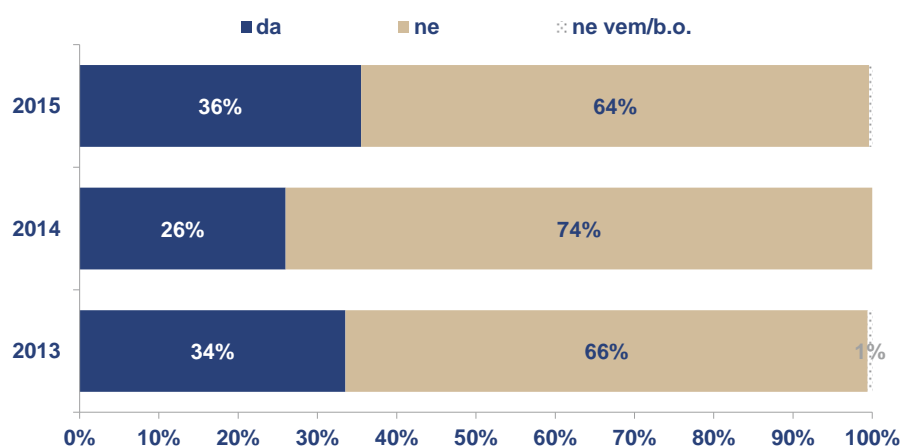
Graf 23: Vrsta dostopa do interneta ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, osnova: celoten vzorec)

Ne glede na vrsto povezave s spletom, je vodilni ponudnik internetnih storitev Telekom Slovenije. Ima 36% uporabnikov, kar je nekoliko manj kot pretekla leta. Na drugem mestu je vse močnejši Telemach (26%), na tretjem pa Amis (17%), ki se je v 2015 združil s Tušmobil-om ter Si.mobil-om. T-2 je na četrtem mestu, njihov delež uporabnikov interneta in internetnih storitev pa se nekoliko zmanjšuje.



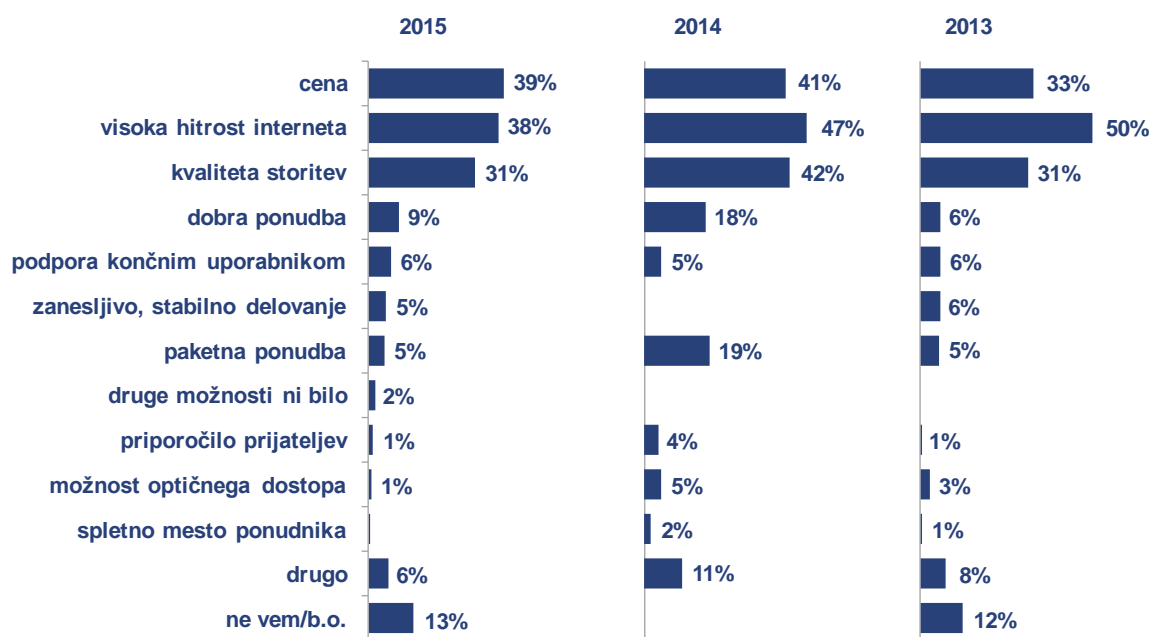
Graf 24: Storitve katerega ponudnika interneta in internetnih storitev pa uporabljate trenutno? ($n_{2015}=479$, $n_{2014}=366$, $n_{2013}=385$, $n_{2012}=387$, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

Za zamenjavo ponudnika internetnih storitev se je v preteklosti že odločilo 36% gospodinjstev.



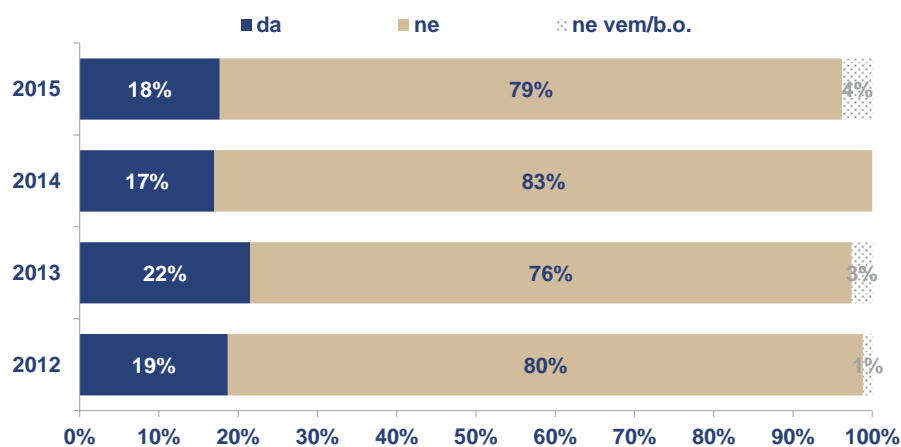
Graf 25: Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika interneta in internetnih storitev? ($n_{2015}=479$, $n_{2014}=366$, $n_{2013}=385$, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

Ključni dejavniki pri izbiri ponudnika interneta in internetnih storitev so še vedno trije: cena, visoka hitrost interneta in kvaliteta storitev.



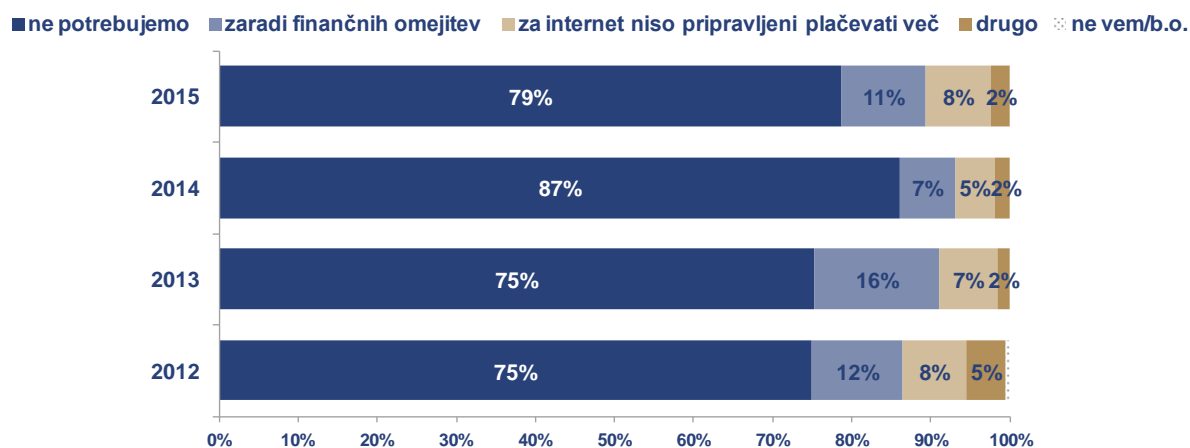
Graf 26: Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika dostopa do interneta najpomembnejše? ($n_{2015}=479$, $n_{2014}=366$, $n_{2013}=385$, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

Med uporabniki interneta je 79% takih, ki za hitrejši prenos podatkov niso pripravljeni plačati več denarja, medtem ko je več denarja pripravljeno plačati 18% uporabnikov interneta. Delež teh se od leta 2012 naprej bistveno ni spremenil.



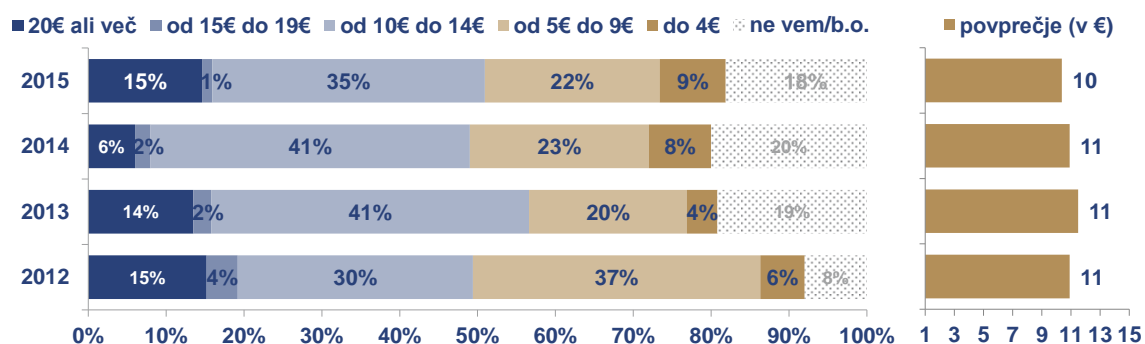
Graf 27: Ali bi bili pripravljeni za višjo hitrost interneta plačati več? ($n_{2015}=479$, $n_{2014}=366$, $n_{2013}=385$, $n_{2012}=387$, osnova: osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

Skoraj 80% tistih (natančno 79%), ki za hitrejši internet niso pripravljeni plačati več, še vedno meni, da hitrejšega prenosa podatkov enostavno ne potrebujejo. Drugi najpogostejši razlog so še vedno finančne omejitve (navaja jih 11%).



Graf 28: Zakaj ne? ($n_{2015}=376$, $n_{2014}=303$, $n_{2013}=292$, $n_{2012}=310$, osnova: osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta in niso pripravljeni doplačati za hitrejši internet)

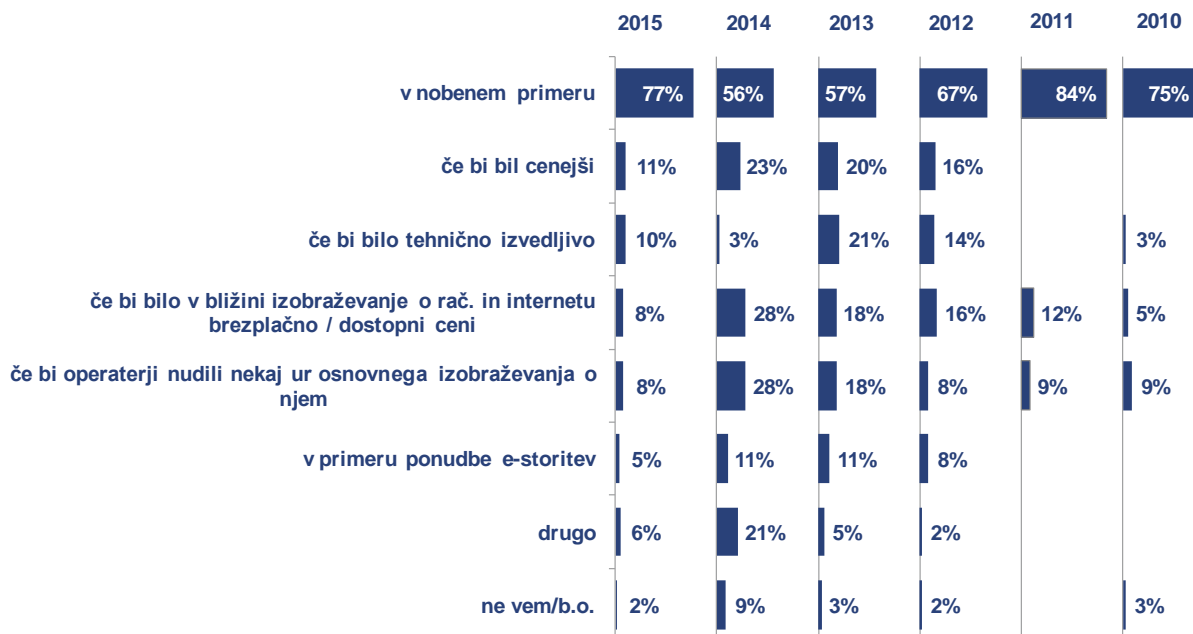
Med tistimi, ki so pripravljene za hitrejši internet odšteti večji znesek, jih je največ (35%) pripravljenih odšteti med 10€ in 14€. Povprečni znesek ostaja približno enak, to je 10€.



Graf 29: Koliko več bi bili v evrih pripravljeni plačati za hitrejši internet? ($n_{2015}=85$, $n_{2014}=63$, $n_{2013}=83$, $n_{2012}=72$, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta in bi bili pripravljeni doplačati za hitrejši internet)

NEUPORABNIKI INTERNETA

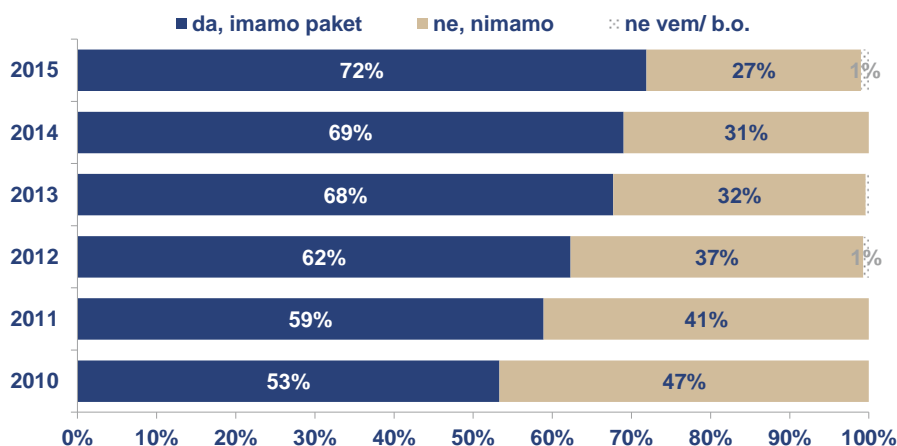
Dobre tri četrtine (77%) neuporabnikov interneta ne bi interneta uporabljala v nobenem primeru. Več potencialnih uporabnikov bi lahko pridobili, če bi se internet pocenil (11%), če bi bilo omogočeno s tehničnega vidika (10%), če bi bila na voljo izobraževanja v njihovi bližini (8%) oz. če bi izobraževanje nudili operaterji ob sklenitvi naročniškega razmerja (8%) ali v primeru uporabe e-storitev (5%).



Graf 30: Omenili ste, da v gospodinjstvu ne uporabljate interneta... Ali bi ga uporabljali v primeru: ($n_{2015}=121$, $n_{2014}=113$, $n_{2013}=124$, $n_{2012}=115$, $n_{2011}=118$, $n_{2010}=140$; osnova: neuporabniki interneta)

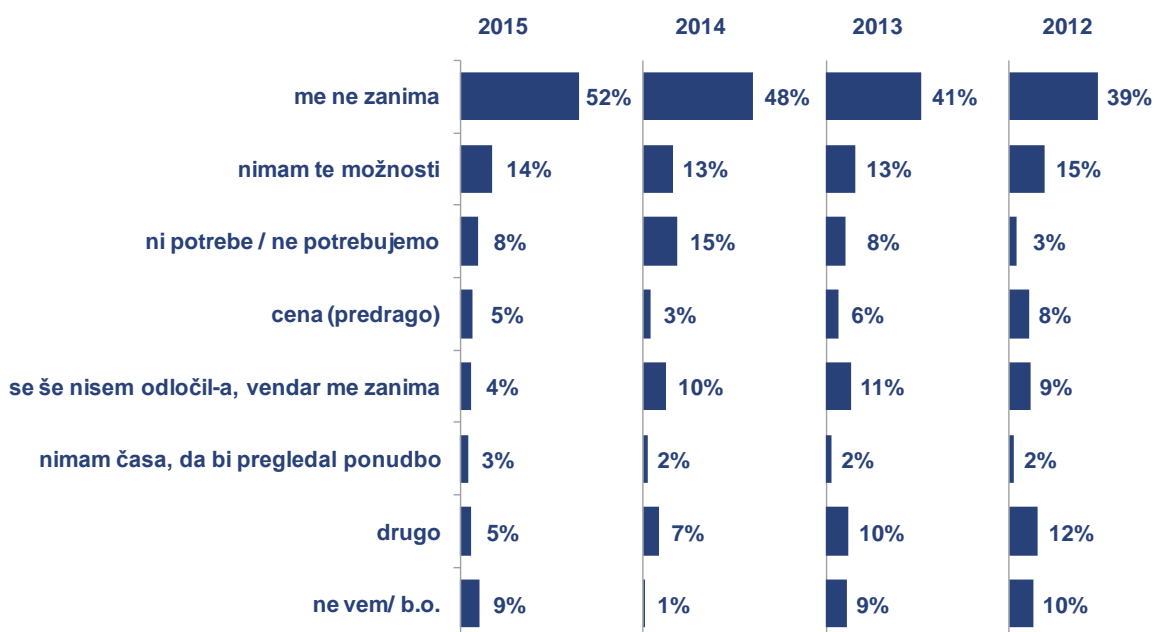
Paketi storitev

Veča se delež gospodinjstev, ki imajo sklenjen paket storitev: duo, trio ali paket štirih storitev, kjer je zajet internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija in televizija oziroma vsaj dve izmed naštetih storitev. Letos je delež teh, ki imajo paket, prvič presegel 70%.



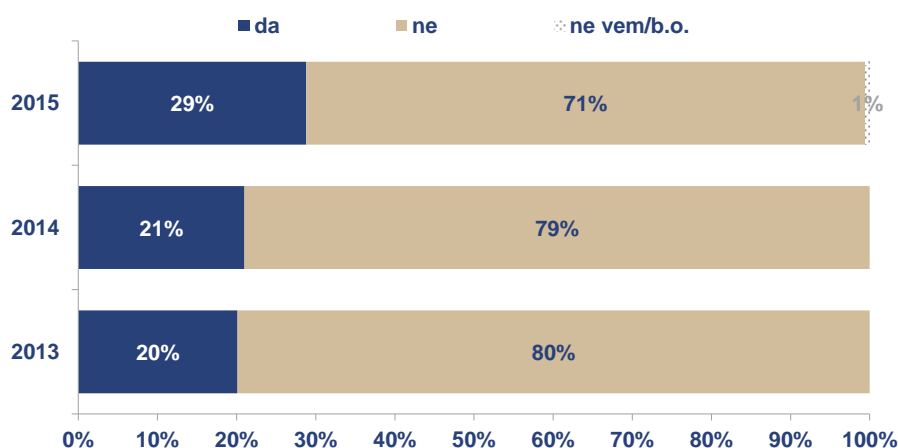
Graf 31: Nekateri operaterji ponujajo različne storitve - telefonija, internet ali televizija v paketih. Ali imate v vašem gospodinjstvu sklenjen kakšen tak paket: ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, osnova: celoten vzorec)

Glavni razlog neuporabe paketa je še vedno nezanimanje za uporabo paketa (ta razlog navede 52% neuporabnikov, kar je glede na pretekla merjenja največ). Dobra desetina (14%) neuporabnikov izpostavi pomanjkanje možnosti, medtem ko jih 8% nima potrebe po paketu.



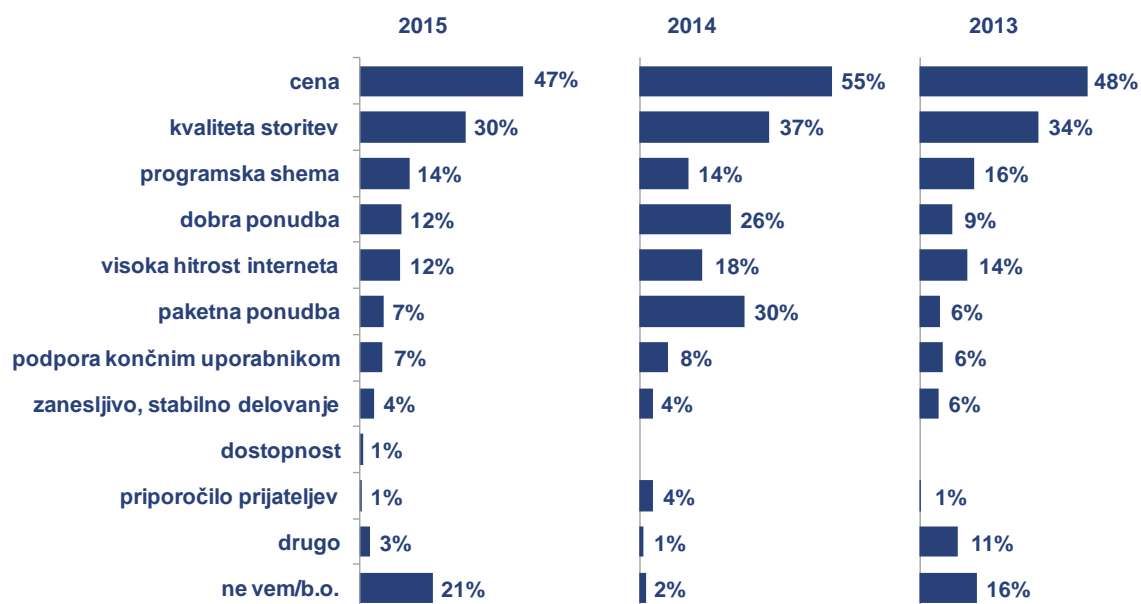
Graf 32: Zakaj nimate paketa? ($n_{2015}=162$, $n_{2014}=158$, $n_{2013}=162$, $n_{2012}=186$, osnova: neuporabniki paketnih storitev)

Med uporabniki paketnih storitev je 29% takšnih, ki so v preteklosti že menjali ponudnika te storitve. Delež teh se povečuje.



Graf 33: Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika paketnih storitev? ($n_{2015}=431$, $n_{2014}=355$, $n_{2013}=344$, osnova: uporabniki paketnih storitev)

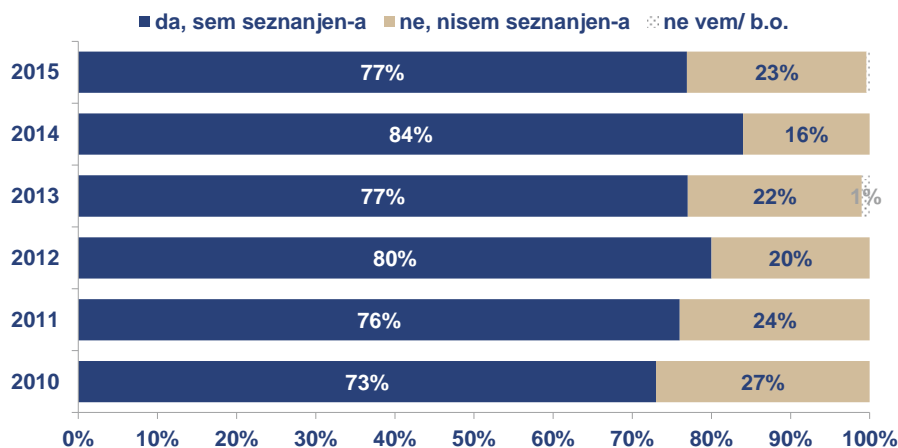
Najpomembnejši dejavnik pri izbiri paketnih storitev je še vedno cena (navede jo 47% gospodinjstev). Sledi kvaliteta storitev (30%), ki ostaja na drugem mestu. Nato si sledijo programska shema (14%), dobra ponudba (12%) in visoka hitrost interneta (12%).



Graf 34: Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika paketnih storitev najpomembnejše? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, osnova: celoten vzorec)

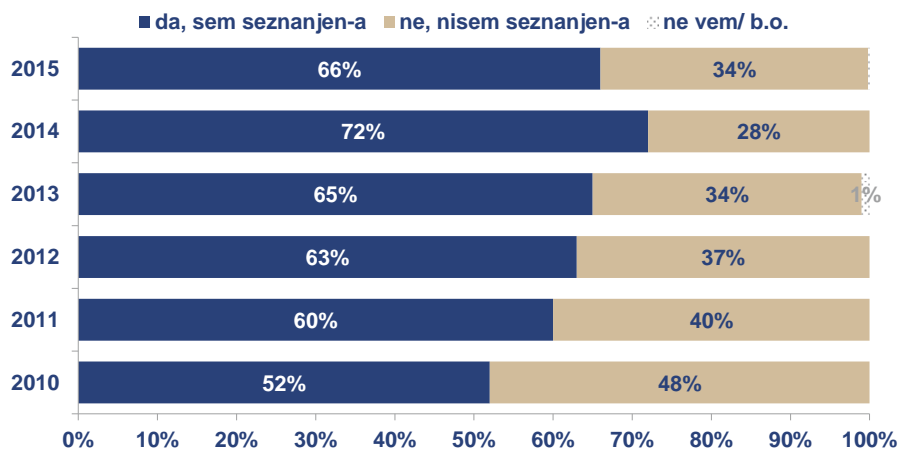
Univerzalne storitve

Večina anketiranih (77%) je seznanjena z možnostjo brezplačnega klica na 112 in 113 – to so številke v sili.



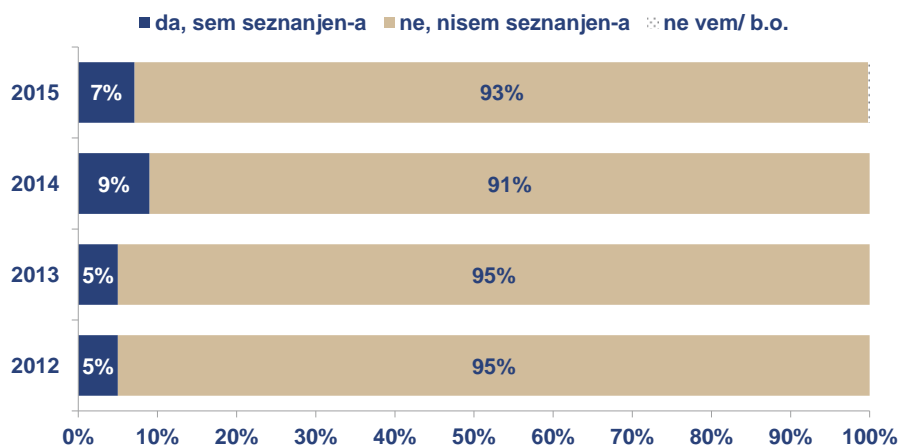
Graf 35: Ali ste seznanjeni, da je možno brezplačno klicati na številke v sili, 112 in 113? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Natančno dve tretjini vprašanih je seznanjenih, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili.



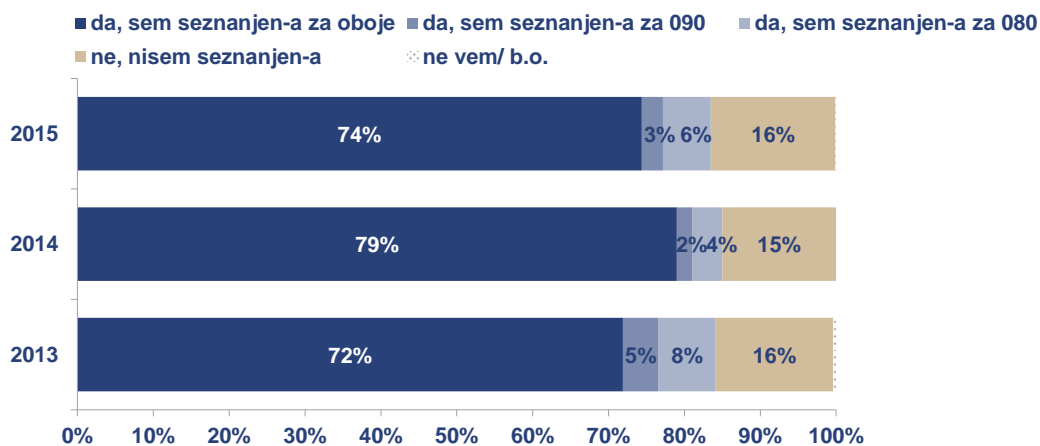
Graf 36: Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Poznavanje številke 116 (to je enotna telefonska številka v Evropski uniji za storitve z družbeno vrednostjo) je še vedno nizko - pozna jo le 7% vprašanih.



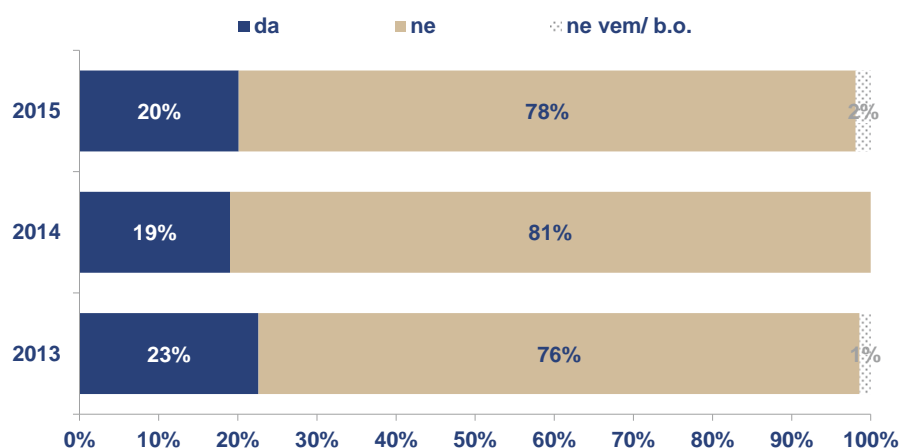
Graf 37: Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije številka 116 enotna evropska številka za storitve z družbeno vrednostjo? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$, $n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Več kot tri četrtine (natančno 77%) vprašanih je informiranih o tem, da je številka 090 plačljiva, 80% pa da je 080 brezplačna, medtem ko jih 16% ni seznanjenih s tovrstnimi informacijami.



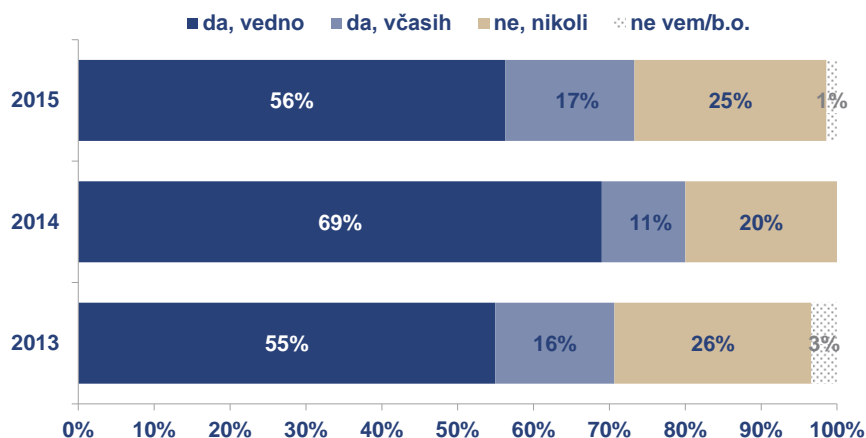
Graf 38: Ali ste seznanjeni s tem, da so klici na številke 090 plačljivi, klici na številke 080 pa brezplačni? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

Petina vprašanih je že kdaj poklicala na plačljivo številko 090.



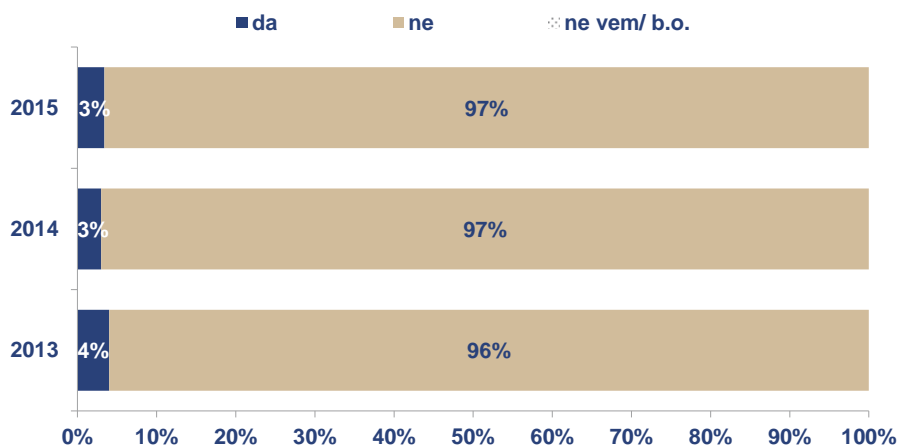
Graf 39: Ali kdaj pokličete na katero od plačljivih števil 090? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

Dobra polovica (56%) tistih, ki kdaj pokličejo na katero od plačljivih števil 090, se predhodno seznanijo tudi s ceno klica. 17% se jih predhodno seznanijo le včasih, 25% pa nikoli.



Graf 40: Ali se pred klicem na plačljivo številko 090 seznanite s ceno, ki jo je potrebno plačati za klic? ($n_{2015}=120$, $n_{2014}=97$, $n_{2013}=115$; osnova: respondenti, ki kdaj pokliče na katero od plačljivih števil 090)

Uporabnikov telefonskih govornic v Sloveniji je zelo malo (3%). Stanje ostaja glede na predhodno leto nespremenjeno.



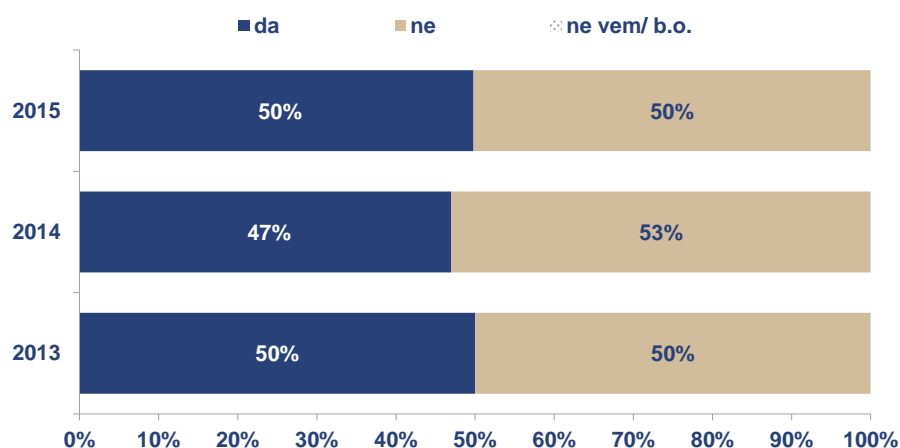
Graf 41: Ali uporabljate telefonske govornice v Sloveniji? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

ZADNJA UPORABA TELEFONSKE GOVORNICE	n
v zadnjem tednu	6%
v zadnjem mesecu	25%
v zadnjih 3 mesecih	4%
v zadnje pol leta	11%
v zadnjem letu	0%
pred več kot enim letom	51%
ne spomnim se	4%

Slika 2: Kdaj ste nazadnje uporabili telefonsko govornico v Sloveniji? ($n=20$; osnova: uporabniki telefonskih govornic v Sloveniji)*

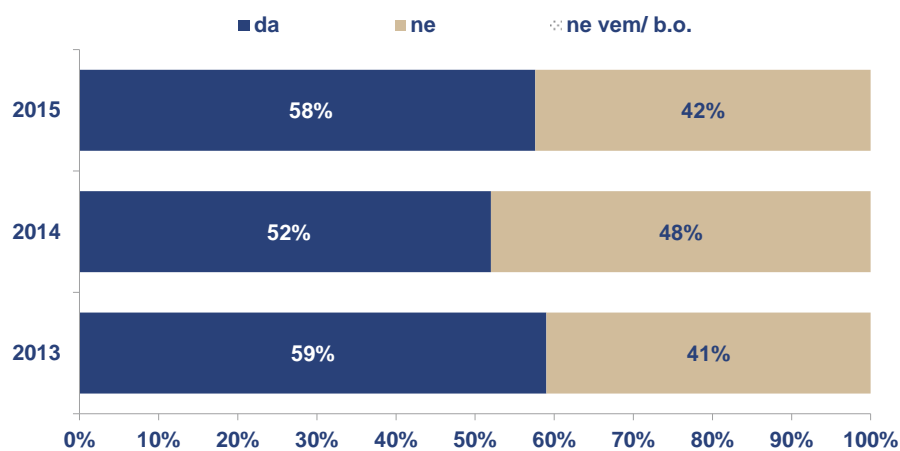
*zaradi nizkega numerusa so rezultati na sliki 2 zgolj informativne narave ($n<30$)

Tiskano izdajo Telefonskega imenika Slovenije uporablja točno polovica vprašanih. Delež teh se od leta 2013 ni spremenil.



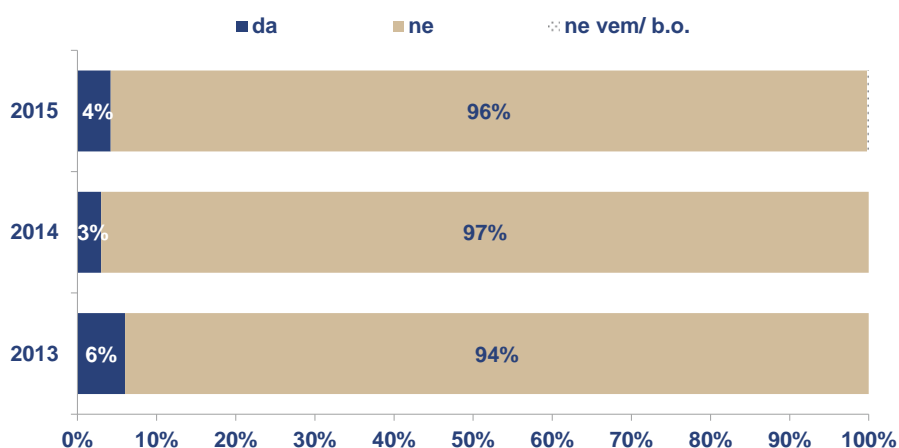
Graf 42: Ali uporabljate Telefonski imenik Slovenije, ki je na voljo v tiskani izdaji? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

Spletno verzijo Telefonskega imenika Slovenije uporablja 58% vprašanih.



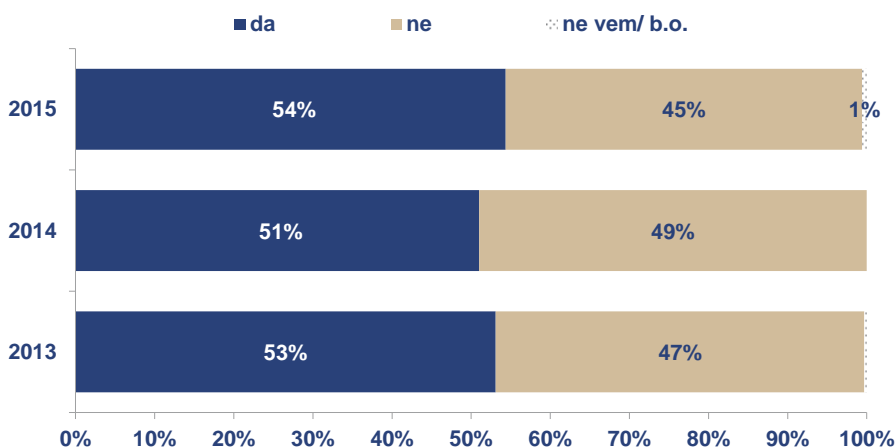
Graf 43: Ali uporabljate Telefonski imenik Slovenije, ki je na voljo na spletu? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

Telefonski imenik Slovenije na DVD-ju uporabljajo zelo redki (4% vprašanih).



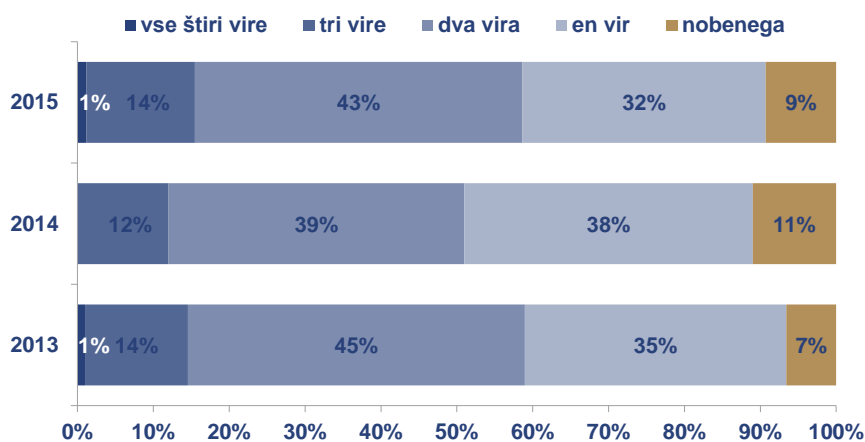
Graf 44: Ali uporabljate Telefonski imenik Slovenije, ki je na voljo na DVD-ju? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

Dobra polovica vprašanih (54%) občasno pokliče na številko 1188. Delež teh se od leta 2012 naprej bistveno ni spremenil.



Graf 45: Ali vsaj občasno pokličete na telefonsko številko 1188? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

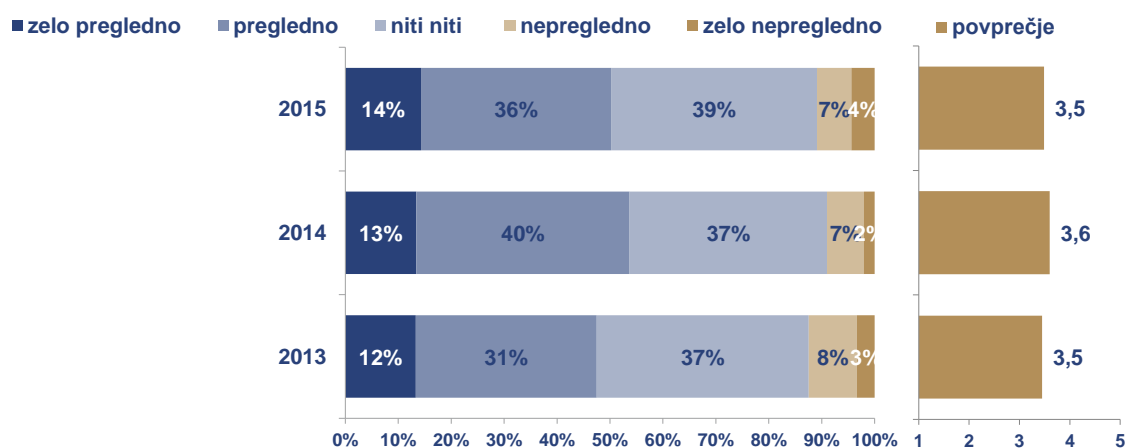
Večinoma anketiranih (91%) uporablja vsaj enega od danih virov za informacije o telefonskih številkah (neuporabnikov je le 9%). Zgolj na enem mestu tovrstne informacije išče 32% anketiranih, 43% na dveh mestih, 14% na treh in le 1% je takih, ki uporabljajo vse štiri vire.



Graf 46: Število virov, ki jih uporabljajo za informacije o telefonskih številkah ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

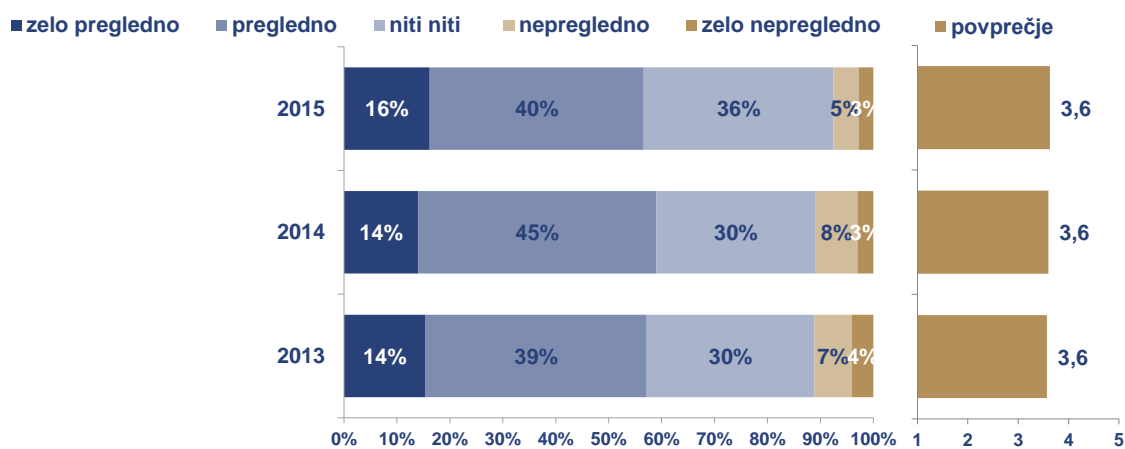
Splošno

Polovica uporabnikov mobilne telefonije ocenjuje splošne pogoje uporabe te storitve kot pregledne oz. zelo pregledne. Povprečna ocena preglednosti se v primerjavi s preteklimi merjenji ni bistveno spremenila.



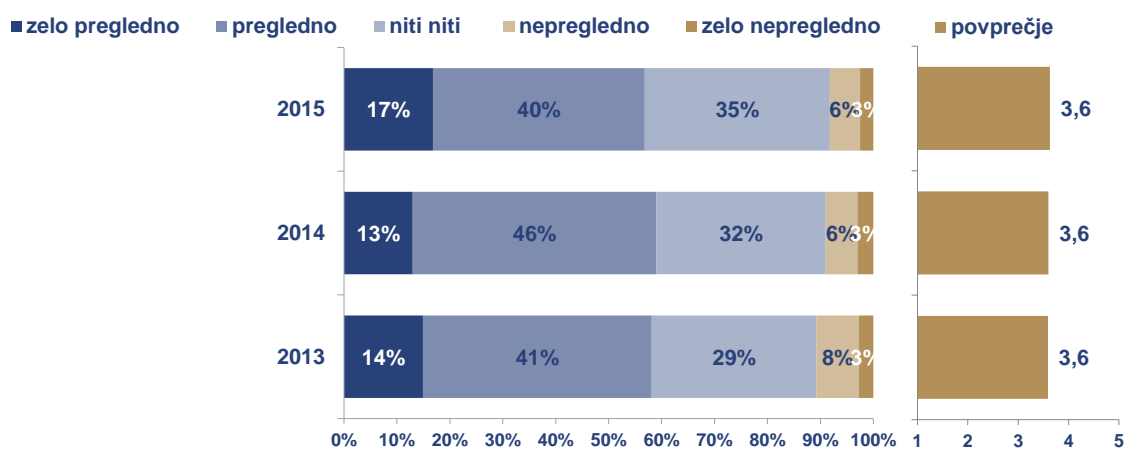
Graf 47: Kako vi ocenjujete preglednost splošnih pogojev uporabe storitev vašega ponudnika mobilne telefonije? ($n_{2015}=581$, $n_{2014}=474$, $n_{2013}=495$; osnova: uporabniki storitve)

Več kot polovica (56%) uporabnikov interneta in internetnih storitev ocenjuje splošne pogoje uporabe te storitve kot pregledne oz. zelo pregledne. Povprečna ocena preglednosti se v primerjavi s preteklimi merjenji ni spremenila.



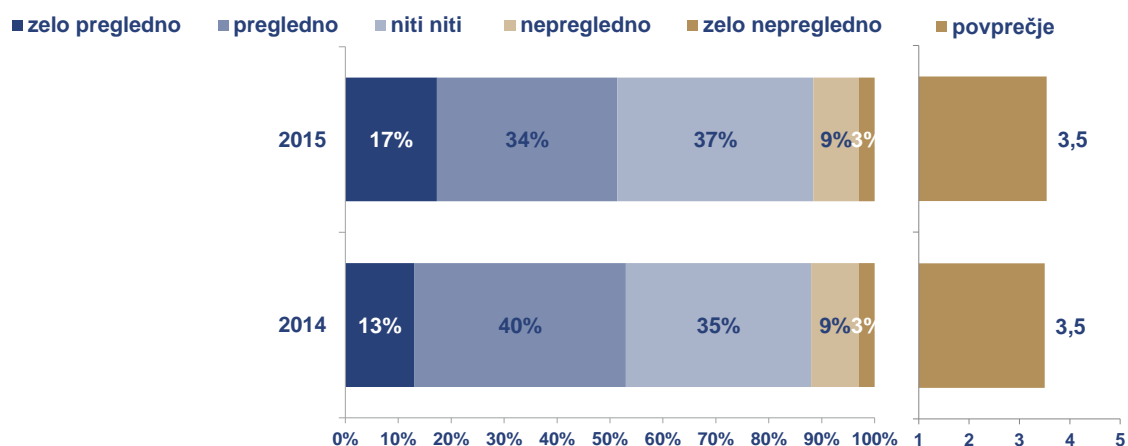
Graf 48: Kako vi ocenjujete preglednost splošnih pogojev uporabe storitev vašega ponudnika interneta in internetnih storitev? ($n_{2015}=479$, $n_{2014}=400$, $n_{2013}=385$; osnova: uporabniki storitve)

Več kot polovica (57%) uporabnikov paketa storitev ocenjuje splošne pogoje uporabe te storitve kot pregledne oz. zelo pregledne. Povprečna ocena preglednosti se v primerjavi s preteklimi merjenji ni spremenila.



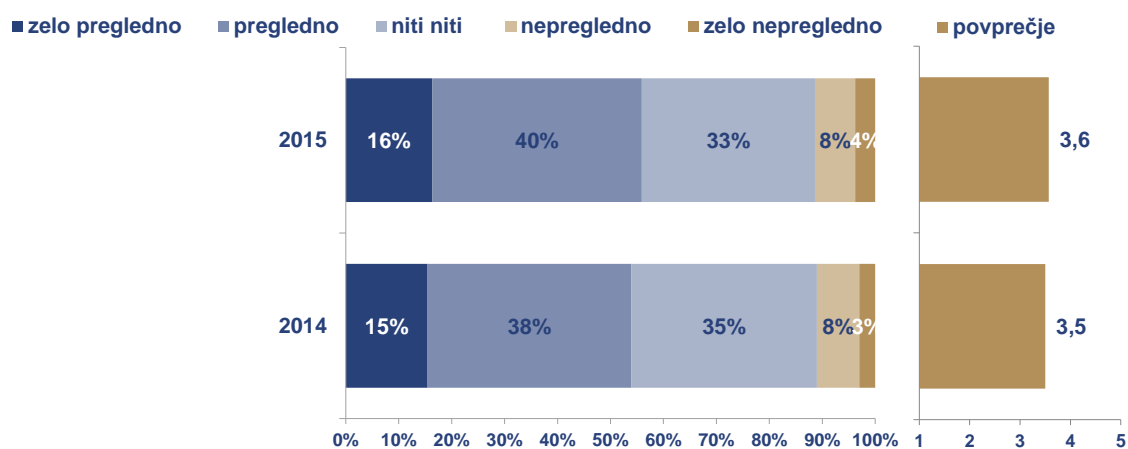
Graf 49: Kako vi ocenjujete preglednost splošnih pogojev uporabe storitev vašega ponudnika paketa storitev? ($n_{2015}=431$, $n_{2014}=355$, $n_{2013}=344$; osnova: uporabniki storitve)

Polovica (51%) uporabnikov fiksne telefonije ocenjuje splošne pogoje uporabe te storitve kot pregledne oz. zelo pregledne. Povprečna ocena preglednosti se v primerjavi s preteklimi merjenji ni spremenila.



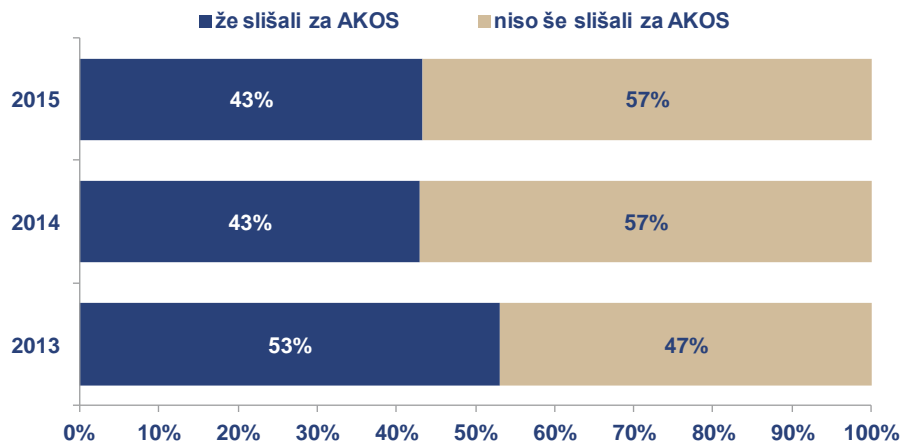
Graf 50: Kako vi ocenjujete preglednost splošnih pogojev uporabe storitev vašega ponudnika fiksne telefonije? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=479$; osnova: uporabniki storitve)

Dobra polovica (56%) uporabnikov televizije ocenjuje splošne pogoje uporabe te storitve kot pregledne oz. zelo pregledne. Povprečna ocena preglednosti se v primerjavi s preteklimi merjenji ni bistveno spremenila.



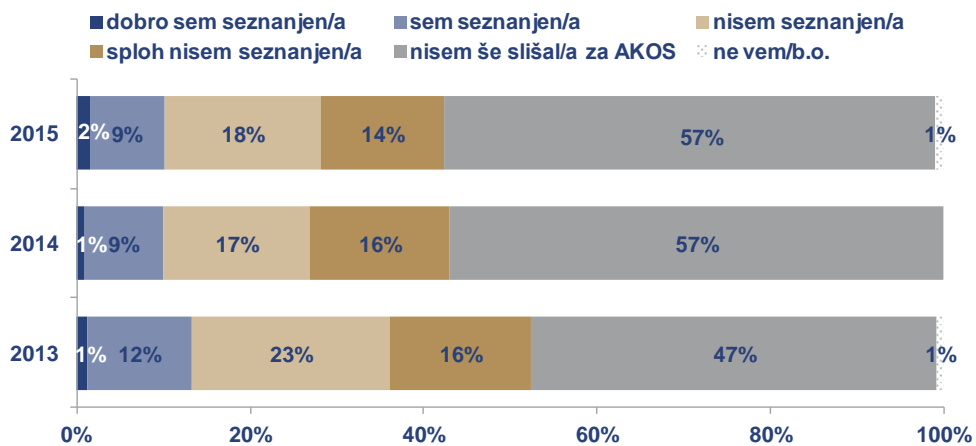
Graf 51: Kako vi ocenjujete preglednost splošnih pogojev uporabe storitev vašega ponudnika televizije? ($n_{2015}=591$, $n_{2014}=497$; osnova: uporabniki storitve)

Za Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) je že slišalo 43% anketiranih, kar je primerljivo z lanskim letom.



Graf 52: Ali poznate oziroma ste že slišali za Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ali na kratko AKOS oz. APEK? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)

S pristojnostmi agencije AKOS je seznanjenih 11% vseh anketiranih, 32% pristojnosti agencije ne pozna, čeprav so zanj že slišali. Ti deleži se v primerjavi z lanskimi niso bistveno spremenili.



Graf 53: V kolikšnji meri ste seznanjeni s pristojnostmi, ki jih ima AKOS na področju končnih uporabnikov? ($n_{2015}=600$, $n_{2014}=513$, $n_{2013}=509$; osnova: celoten vzorec)