



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

- 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

Špela Valand | spela.valand@valicon.net

Izjava o varovanju osebnih podatkov anketirancev

Družba Valicon je v skladu s kodeksom 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	6
Obrazložitev segmentov	9
Segmenti hitrosti interneta	9
Segmenti odnosa do hitrosti interneta	11
Uporaba spletnih storitev	14
Uporaba »pretočnih« storitev	18
TV storitve	20
Uporabniške izkušnje in navade	23
Težave pri telekomunikacijskih storitvah	23
Odnos do delovanja interneta	26
Uporaba spletnih storitev v prihodnosti	28
Operaterji	29
Prisotnost ponudnikov	29
Načini povezovanja	29
Opremljenost gospodinjstev z različnimi napravami	32
Televizija	32
Mobilni telefon	33
Ostale naprave	34
Priloga	35

Širokopasovne povezave v gospodinjstvih

Med anketiranimi uporabniki interneta jih ima velika večina (99%) urejen dostop do interneta od doma. Najpogosteje se povezujejo na osnovi xDSL tehnologije (37%) in kabelskega sistema (27%). Okoli 24% jih dostopa prek optične povezave. Glede na hitrost je le še 6% gospodinjstev, ki uporabljajo do 2Mb/s hitrosti (v smeri do uporabnika). Med anketiranimi je 23% uporabnikov iz gospodinjstev, ki ne poznajo hitrosti katero jim operater zagotavlja in jih označujemo kot nevpletene. Najpogostejša hitrost pri xDSL priključkih je od 2 do 10Mb/s (40%) medtem ko se pri kabelskih priključkih bolj porazdeli po razredih in sicer od 2 do 10 Mb/s 28%, od 10 do 20Mb/s 20% in 20Mb/s ali več 26%.

Potreba po višjih hitrostih

Med anketiranimi jih 42% ne navaja dodatnih potreb po višjih hitrostih niti ne navajajo, da bi zaznavali omejitve pri priklopu na višjo hitrost. Skupaj 32% anketiranih navaja, da imajo omejitve pri nadgradnji hitrosti in polovica med njimi (16% med vsemi anketiranci) izraža potrebo po višjih hitrostih. Znotraj te skupine jih je polovica in hkrati statistično značilno več na xDSL načinu povezave do interneta. Dobra četrtina (26%) anketiranih navaja, da sicer omejitve pri možnih nadgradnjah hitrosti nimajo, vendar že čutijo potrebo po višji hitrosti. Potrebo po višjih hitrostih statistično značilno v večji meri izražajo predvsem mladi stari do 25 let, tisti ki so člani gospodinjstev s 3-4 člani (51%) ter 5 ali več člani (20%).

Uporaba spleta in storitev

Med aktivnostmi na spletu, ki imajo pri anketiranih najvišji doseg, je branost dnevnih novic (82%), uporaba družbenih omrežij (76%), uporaba zemljevidov (66%), spletno bančništvo (60%) in vsaj občasno spletno nakupovanje (51% nakup prek spleta opravi vsaj enkrat na 3 mesece). Vse navedene aktivnosti oziroma storitve uporablja več kot 50% anketiranih in ne predstavljajo zahtevnih storitev glede hitrosti interneta. Med aktivnostmi, ki dosegajo vsaj tretjino uporabnikov spleta spadajo: ogled TV vsebin (46%), storitve IP in video telefonija (44%), storitve klepeta (38%), igranje iger (34%) in storitve upravljanja z naročniškimi razmerji pri ponudniku (33%).

Gospodinjstva, ki imajo danes hitrost večjo od 20Mb/s, statistično značilno v večji meri uporabljajo večino spletnih storitev in do največjih razlik pride pri uporabi storitev video telefonije in klepeta, spletno nakupovanje in upravljanje naročniških razmerij ter pri uporabi pretočnih vsebin in storitev v oblaku. V gospodinjstvih z hitrostjo interneta večjo od 20Mb/s je uporaba pretočnih vsebin značilno bolj obsežna. Na drugi strani se konfliktno stanje potrebe po višjih hitrostih in tehničnih omejitev statistično značilno pogosteje pojavi med uporabniki »pretočnih« video in avdio vsebin in med uporabniki.

Uporaba »pretočnih« vsebin

Vsaj eno od »pretočnih« vsebin uporablja 66% anketiranih. V skupino »pretočnih« vsebin smo uvrstili poslušanje glasbe z interneta (Deezer, Apple Music, ipd.), gledanje TV vsebin (serije, nadaljevanke) na internetu preko portalov (SideReel, Netflix ipd.), ogled in prenos video in TV vsebin na internetu (preko YouTube ipd.) ter gledanje video novic na novinarskih portalih. Uporaba vsaj treh različnih tipov »pretočnih« vsebin doseže 15% anketiranih. »Pretočne« vsebine

danes v večji meri uporabljajo moški, stari med 15 in 34 let, v večji meri še šolajoči brez osebnih dohodkov oziroma z nizkimi osebnimi dohodki. Poleg tega je na osnovi rezultatov mogoče razbrati, da obstaja povezava med hitrostjo in uporabo pretočnih vsebin.

TV vsebine

Do HD programov in funkcije časovnega zamika ima dostop nekaj več kot polovica anketiranih, ki v paketu imajo TV. Obe storitvi dosegata tudi najvišjo stopnjo izkoriščenosti, saj jih večina tudi uporablja. Časovni zamik je funkcija televizije, ki ima najvišjo izkoriščenosti; uporablja jo 92% tistih, ki jo ima tudi na voljo oziroma vključeno v paketu. V celoti gledano pa funkcijo časovnega zamika uporablja skoraj polovica vseh anketiranih. Do storitev snemanja TV programa ter aplikacij za gledanje TV na mobilnih napravah in računalnikih ima dostop (vključeno v paketu) skoraj tretjina anketiranih vendar je uporaba veliko nižja v primerjavi z HD in časovnim zamikom.

Pogled v prihodnost

Več kot polovica anketiranih je navedla, da bodo v prihodnosti intenzivneje uporabljali časovni zamik. Ostale storitve, kjer vsaj tretjina napoveduje intenzivnejšo uporabo v prihodnosti, so še: uporaba pretočnih vsebin (40%), video na zahtevo (33%), storitve e-uprave (38%), izobraževanje (33%) ter delo na daljavo (37%).

Pričakovanja od infrastrukture

Neprekinjeno delovanje interneta kot zelo pomembno označuje 67% anketiranih. Hkrati je to tudi najpogostejša težava, s katero se je sooča 54% anketiranih. Počasno delovanje interneta, prekinitve delovanja TV in težave s sliko na TV, je kot težavo navedlo nekaj več kot tretjina anketiranih. S prekinitvami v delovanju se značilno v večji meri srečujejo v gospodinjstvih, kjer imajo hitrost interneta do 2Mb/s, vendar ta skupina predstavlja 6% gospodinjstev. Glede na križno analizo se kaže povezanost med hitrostjo in poročanjem težav. Višja kot je hitrost, manj je težav pri uporabniški izkušnji.

Podobno se izkaže pri pomembnosti elementov izbire ponudnika interneta, kjer je kvaliteto omrežja na prvem mestu navedlo 17% anketiranih in dodatnih 43% kot tudi pomemben element izbire ponudnika storitev. Analiza elementov izbire kaže, da uporabniki izbiramo ponudnika najprej na osnovi kvalitete omrežja ponudnika (60%) in cene (57%), nato pa še na osnovi hitrosti interneta (44%) ter same odzivnosti ponudnika v primeru težav (41%).

Metodološke pojasnitve

Raziskavo »Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah« smo izvedli med 11. in 16. decembrom 2015 v raziskovalni družbi Valicon.

Anketiranje je potekalo po metodi računalniško podprtega spletnega anketiranja (CAWI) s pomočjo Valicon-ovega spletnega panela jazvem.si.

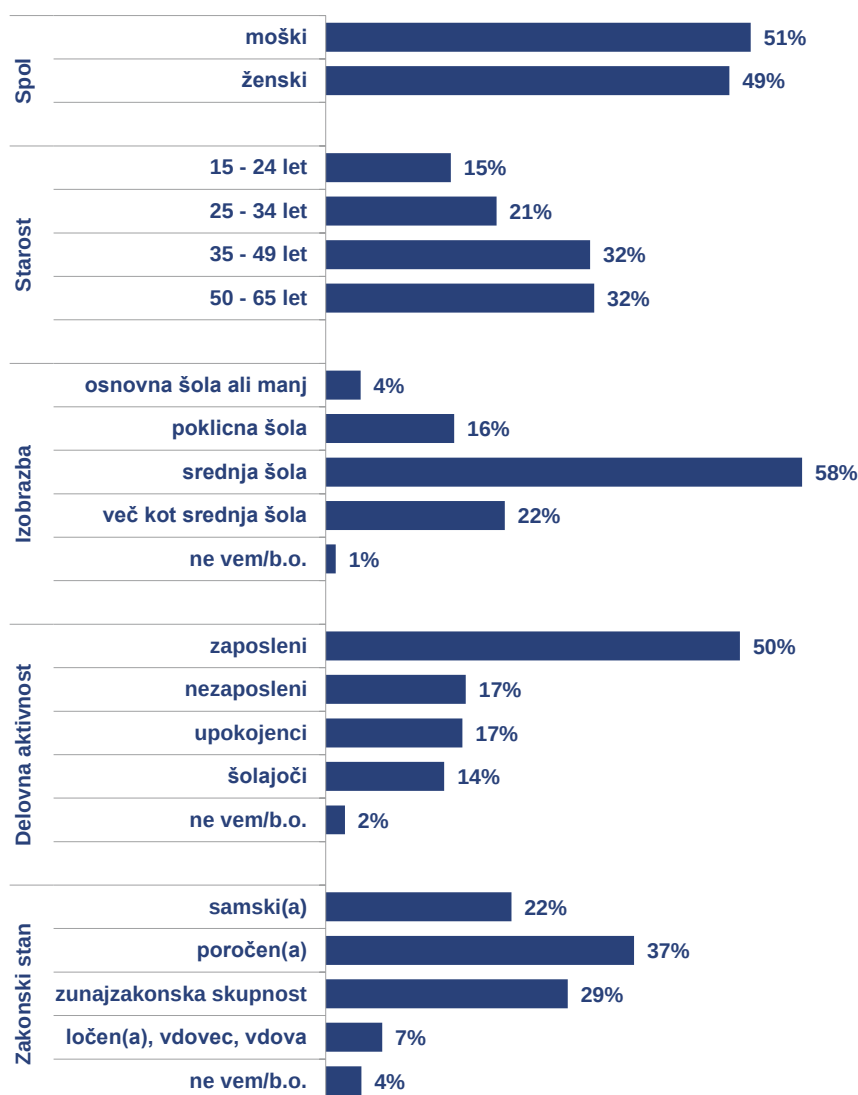
Anketiranci predstavljajo splošno populacijo v starosti 15 do 65 let. Velikost vzorca n=1015.

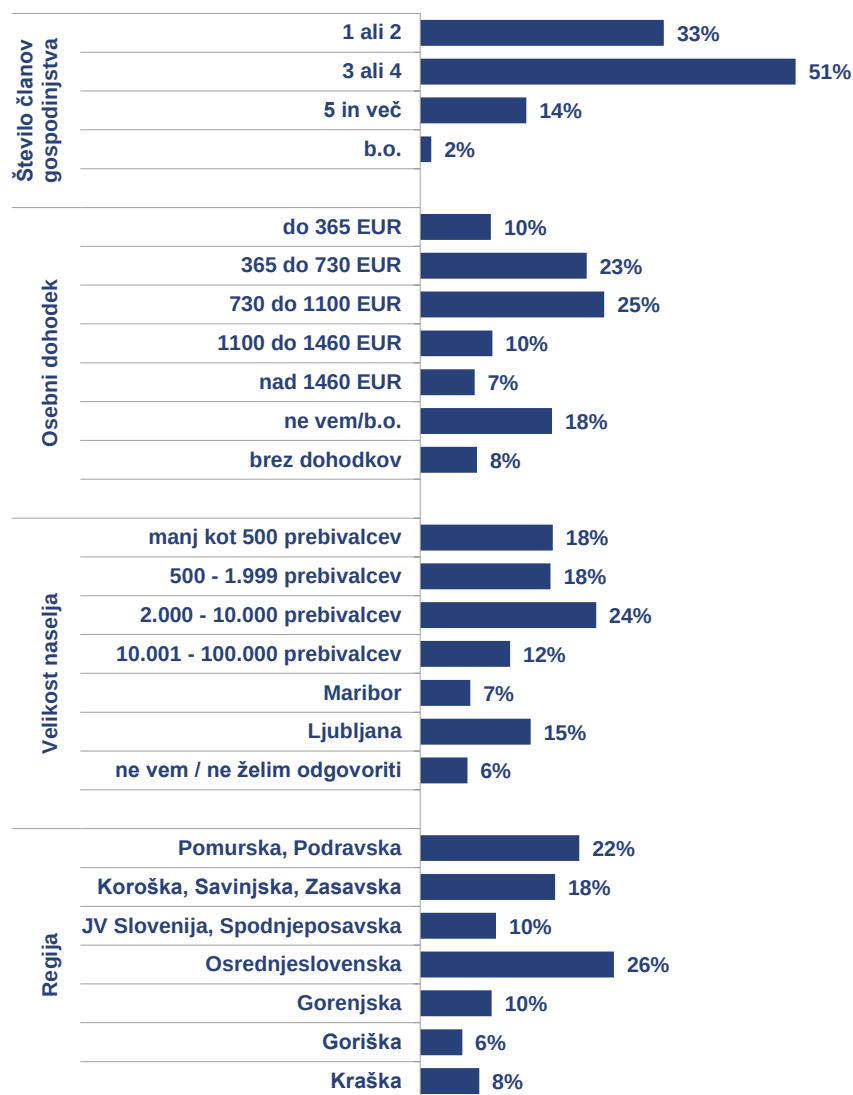
Odstotek anketirancev doma nima urejenega dostopa do interneta, zato je končna velikost vzorca n=1008.

Zbrani podatki so bili naknadno uteženi glede na statistično regijo, kombinacijo spola in starosti ter glede na izobrazbo.

Pomembna opomba: Deleži v grafih so zaokroženi, tako da seštevek deležev (v primeru enega možnega odgovora) lahko pride tudi 101% ali 99% zaradi zaokroževanja decimalnih mest.

Struktura vzorca:





Rezultati v nadaljevanju so predstavljeni s pomočjo grafičnih ali tabelarnih prikazov frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih, povezave s socio-demografskimi značilnostmi anketirancev in gospodinjstev ter glede na segmente.

Kako beremo rezultate v tabelah s socio-demografskimi profili:

Primer:

		Segmenti hitrosti						sig.hk.
		vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
Spol		100%	6%	27%	21%	22%	23%	
	moški	51%	60%	57%	64%	57%	25%	0,00
	ženski	49%	40%	43%	36%	43%	75%	

Stopnja značilnosti ali statistična značilnost (p), ki je izpisana v tabelah pod **stolpec sig.hk.**, je tveganje, s katerim trdimo, da lahko rezultate iz vzorca posplošimo na celotno populacijo. V tabelah so **rezultati celotne populacije** izpisani pod **stolpec vsi anketiranci**.

P vrednost se računa s pomočjo **hi-kvadrat testa**. Pri izračunu p vrednosti je upoštevana velikost vzorca.

Običajno se uporablja tveganje 5% ali 10%. V raziskavi smo uporabili in zato tudi prikazujemo **10% tveganje (p vrednost $p \leq 0.10$)**, kar pomeni, če je p vrednost $p \leq 0.10$, potem si upamo zaključiti, da znotraj socio-demografske skupine (na primeru zgoraj *znotraj spola*) so razlike glede na pojav, ki je predmet analize (na primeru zgoraj *v poznavanju internetne povezave*).

Iz **barv celic** v tabelah vidimo, **katere socio-demografske skupine imajo največji standardni odklon (SD) od pričakovane vrednosti** (pričakovane ob predpostavki neodvisnosti uporabljenih spremenljivk). Izračunani standardni odklon oz. odstopanje od pričakovane vrednosti se v celici obarva glede na vrednost. **Večji kot je standardni odklon oz. odstopanje od pričakovane vrednosti temnejša je barva**: manj kot 1 SD celica ni obarvana, 1-2 SD svetlejša barva, 2-3 SD temnejša barva, več kot 3 SD najtemnejša barva. **Nadpovprečna odstopanja so obarvana z modro barvo, podpovprečna z rdečo.**

Interpretacija primera:

Ženske so statistično značilno v večji meri (oz. nadpovprečno) nevpletene v poznavanje internetne povezave (celica je obarvana modro) kot moški, kar pomeni, da obstajajo statistično značilne razlike med spoloma v poznavanju hitrosti internetne povezave, ki jo uporabljajo. Ker je stopnja značilnosti $p=0,00$ tveganja ni, kar pomeni, da lahko 100% verjamemo, da razlike obstajajo tudi na populaciji.

Indeks, ki ga sicer v tabelah ne prikazujemo nam pove, koliko večja je skupina glede na velikost skupine v populaciji oz. med vsemi anketiranci. Na primeru nevpletenih bi indeks za ženske znašal 154 (75% : 49%), kar pomeni, da je žensk v skupini nevpletenih 54% več kot je žensk na populaciji oz. med vsemi anketiranci.

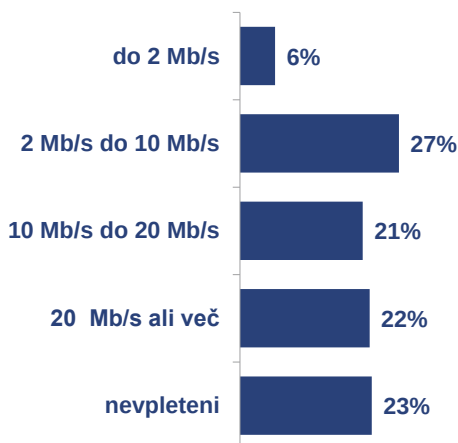
Obrazložitev segmentov

Anketirance smo segmentirali, prvič glede na **hitrost interneta**, drugič glede na **odnos do hitrosti interneta**.

Segmenti hitrosti interneta

Anketirance smo segmentirali glede na to, kako so odgovorili na vprašanje glede **hitrosti dostopa do interneta od doma** »Kakšna je nazivna hitrost vašega dostopa do interneta od doma? Zanima nas hitrost 'downloada' (prenosa do uporabnika). Ocenite vsaj približno.« Tiste, ki hitrosti niso znali oceniti, smo poimenovali »nevpleteni«.

Na grafu 1 vidimo porazdelitev segmentov. Tretjina anketirancev ima hitrost dostopa do interneta do 10 Mb/s (82%, torej večina njih, ima hitrost od 2 Mb/s do 10 Mb/s), petina od 10 Mb/s do 20 Mb/s in dobra petina več kot 20 Mb/s.



Graf 1: Segmenti hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Demografski profil na sliki 1 pokaže, katere demografske skupine so nadpovprečno in katere podpovprečno zastopane znotraj posameznih segmentov.

V segmentu z **najvišjo hitrostjo dostopa do interneta (20 Mb/s ali več)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 110)
- Osebni dohodek: 730 – 1.100 EUR (114), nad 1.460 EUR (127)
- Regija: Pomurska, Podravska (122), JV Slovenija, Spodnjeposavska (121), Gorenjska (129)
- Velikost naselja: Maribor (159), Ljubljana (125)
- Načini povezovanja: optika (176), kabelski internet (115)

V segmentu z **najnižjo hitrostjo dostopa do interneta (do 2 Mb/s)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 116)
- Osebni dohodek: brez dohodkov (209)
- Regija: Goriška (163)
- Velikost naselja: manj kot 500 prebivalcev (179)
- Načini povezovanja: modem (521)

	Segmenti hitrosti						sig.hk.
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	6%	27%	21%	22%	23%	
Spol	100%						0,00
moški	51%	60%	57%	64%	57%	25%	
ženski	49%	40%	43%	36%	43%	75%	
Osební dohodek	100%						0,00
do 365 EUR	10%	10%	12%	9%	10%	7%	
365 do 730 EUR	23%	21%	25%	24%	20%	21%	
730 do 1100 EUR	25%	30%	25%	20%	28%	24%	
1100 do 1460 EUR	10%	4%	11%	14%	9%	7%	
nad 1460 EUR	7%	1%	6%	12%	9%	4%	
ne vem/b.o.	18%	19%	15%	15%	16%	25%	
brez dohodkov	8%	16%	5%	5%	8%	11%	
Regija	100%						0,07
Pomurska, Podravska	22%	26%	21%	18%	27%	21%	
Koroška, Savinjska, Zasavska	18%	22%	23%	17%	13%	18%	
JV Slovenija, Spodnjeposavska	10%	11%	12%	9%	12%	6%	
Osrednjeslovenska	26%	21%	23%	29%	24%	31%	
Gorenjska	10%	4%	8%	11%	13%	10%	
Goriška	6%	9%	6%	6%	3%	6%	
Kraška	8%	7%	6%	10%	8%	8%	
Velikost naselja	100%						0,01
manj kot 500 prebivalcev	18%	32%	21%	14%	14%	18%	
500 - 1.999 prebivalcev	18%	12%	19%	18%	16%	20%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	24%	22%	24%	26%	23%	23%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	12%	5%	13%	13%	13%	11%	
Maribor	7%	7%	6%	6%	11%	5%	
Ljubljana	15%	11%	11%	19%	19%	14%	
ne vem	6%	10%	6%	3%	4%	9%	
ne želim odgovoriti	1%	0%	1%	1%	0%	1%	
Načini povezovanja	100%						0,00
preko modema (navadni, ISDN)	3%	18%	0%	0%	0%	10%	
optika (FTTH)	24%	6%	12%	31%	43%	20%	
xDSL (ADSL, VDSL)	37%	42%	53%	35%	21%	33%	
kabelski internet	27%	24%	27%	26%	31%	25%	
drugo	3%	2%	3%	5%	3%	2%	
ne vem	5%	8%	5%	3%	2%	10%	

Slika 1: Demografski profil segmentov hitrosti dostopa do interneta

Segmenti odnosa do hitrosti interneta

Anketirance smo segmentirali glede na to, kako so odgovorili na vprašanje glede **potreb oz. doplačil za povečanje hitrosti interneta** »Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100 Mb/s?« ter v kolikšni meri so se strinjali s trditvijo glede **omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev** »Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.«

Na sliki 2 prikazujemo, kako so anketiranci odgovarjali na vprašanji oz. kako se porazdeljujejo in na kakšen način smo oblikovali segmente.

		OMEJITVE: Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.				
		sploh se NE strinjam	se NE strinjam	nekaj vmes	se strinjam	popolnoma se strinjam
POTREBE: Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100 Mb/s?	že imam takšno ali večjo hitrost interneta	2%	2%	1%	0%	0%
	ne potrebujem, trenutna hitrost mi zadošča	7%	13%	16%	3%	3%
	bi imel 100 Mb/s vendar nisem pripravljen	2%	4%	7%	6%	4%
	do 9% trenutne cene	1%	2%	4%	3%	3%
	10% - 19% trenutne cene	1%	1%	3%	4%	3%
	20% - 29% trenutne cene	0%	0%	0%	0%	1%
	30% ali več trenutne cene	0%	0%	0%	1%	0%

Slika 2: Segmenti odnosa do hitrosti dostopa (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

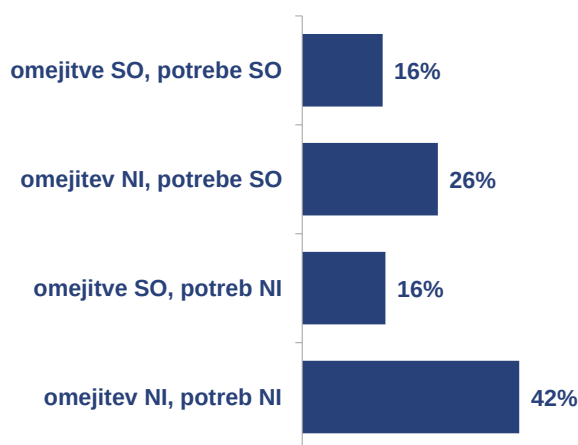
Svetlo MODRA barva (seštevek deležev 42%) označuje segment »omejitev NI, potreb NI«.

Svetlo RJAVA barva (seštevek deležev 26%) označuje segment »omejitev NI, potrebe SO«.

Svetlo RDEČA barva (seštevek deležev 16%) označuje segment »omejitve SO, potreb NI«.

Svetlo ZELENA barva (seštevek deležev 16%) označuje segment »omejitve SO, potrebe SO«.

Na grafu 2 je prikazana porazdelitev segmentov. Največji segment (42%) predstavljajo tisti, ki potreb po višji hitrosti dostopa do interneta nimajo in hkrati tudi ne čutijo omejitev. Na drugi strani pa imamo prav toliko anketirancev (42%), ki potrebe po višji hitrosti imajo ne glede na omejitve.



Graf 2: Segmenti odnosa do hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

V segmentu **»omejitve SO, potrebe SO« (16%)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 116)
- Starost: 15-24 let (145), 25-34 let (118)
- Delovna aktivnost: šolajoči (142)
- Št. članov gospodinjstva: 5 ali več (135)
- Regija: Goriška (178)
- Načini povezovanja: modem (147), xDSL (145)
- Hitrost interneta: do 2 Mb/s (214), 2 Mb/s do 10 Mb/s (130)

V segmentu **»omejitev NI, potrebe SO« (26%)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 128)
- Starost: 15-24 let (117)
- Delovna aktivnost: zaposleni (111)
- Št. članov gospodinjstva: 3 ali 4 člani (109)
- Regija: Pomurska, Podravska (111), Kraška (121)
- Načini povezovanja: optika (122), kabelski internet (122)
- Hitrost interneta: 10 Mb/s do 20 Mb/s (132)

V segmentu **»omejitev NI, potreb NI« (42%)** so nadpovprečno zastopani:

- Spol: ženske (indeks 121)
- Starost: 50-65 let (117)
- Delovna aktivnost: nezaposleni (114), upokojenci (120)
- Št. članov gospodinjstva: 1 ali 2 člana (121)
- Regija: Gorenjska (133)
- Načini povezovanja: modem (130), optika (119)
- Hitrost interneta: 20 Mb/s ali več (127), nevpleteni (125)

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta					sig.hk.
	vsi anketiranci	omejitev NI, potreba NI	omejitve SO, potreba NI	omejitev NI, potreba SO	omejitve SO, potreba SO	
	100%	42%	16%	26%	16%	
Spol	100%					0,00
moški	51%	41%	47%	66%	59%	
ženski	49%	59%	53%	34%	41%	
Starost	100%					0,01
15 - 24 let	15%	11%	15%	18%	22%	
25 - 34 let	21%	19%	19%	22%	24%	
35 - 49 let	32%	32%	34%	34%	25%	
50 - 65 let	32%	38%	32%	27%	28%	
Delovna aktivnost	100%					0,02
zaposleni	50%	48%	50%	55%	45%	
nezaposleni	17%	19%	15%	13%	19%	
upokojenci	17%	20%	16%	13%	15%	
šolajoči	14%	11%	15%	16%	20%	
ne vem/b.o.	2%	1%	4%	3%	1%	
Število članov gospodinjstva	100%					0,00
1 ali 2	33%	40%	27%	28%	29%	
3 ali 4	51%	45%	59%	56%	51%	
5 in več	14%	13%	13%	15%	20%	
b.o.	2%	2%	0%	1%	1%	
Regija	100%					0,08
Pomurska, Podravska	22%	20%	23%	24%	22%	
Koroška, Savinjska, Zasavska	18%	19%	23%	14%	20%	
JV Slovenija, Spodnjeposavska	10%	9%	10%	12%	11%	
Osrednjeslovenska	26%	27%	26%	26%	24%	
Gorenjska	10%	13%	6%	9%	7%	
Goriška	6%	4%	6%	6%	10%	
Kraška	8%	8%	6%	10%	6%	
Načini povezovanja	100%					0,00
preko modema (navadni, ISDN)	3%	4%	4%	1%	5%	
optika (FTTH)	24%	29%	18%	30%	10%	
xDSL (ADSL, VDSL)	37%	31%	44%	32%	53%	
kabelski internet	27%	26%	27%	33%	19%	
drugo	3%	3%	3%	2%	6%	
ne vem	5%	7%	5%	3%	6%	
Segmenti hitrosti	100%					0,00
do 2 Mb/s	6%	4%	6%	5%	13%	
2 Mb/s do 10 Mb/s	27%	23%	27%	30%	36%	
10 Mb/s do 20 Mb/s	21%	16%	22%	28%	23%	
20 Mb/s ali več	22%	28%	20%	20%	12%	
nevpleteni	23%	28%	24%	17%	16%	

Slika 3: Demografski profil segmentov odnosa do hitrosti interneta

Uporaba spletnih storitev

Spletne storitve smo razdelili v dve skupini:

1. Spletne storitve in servisi

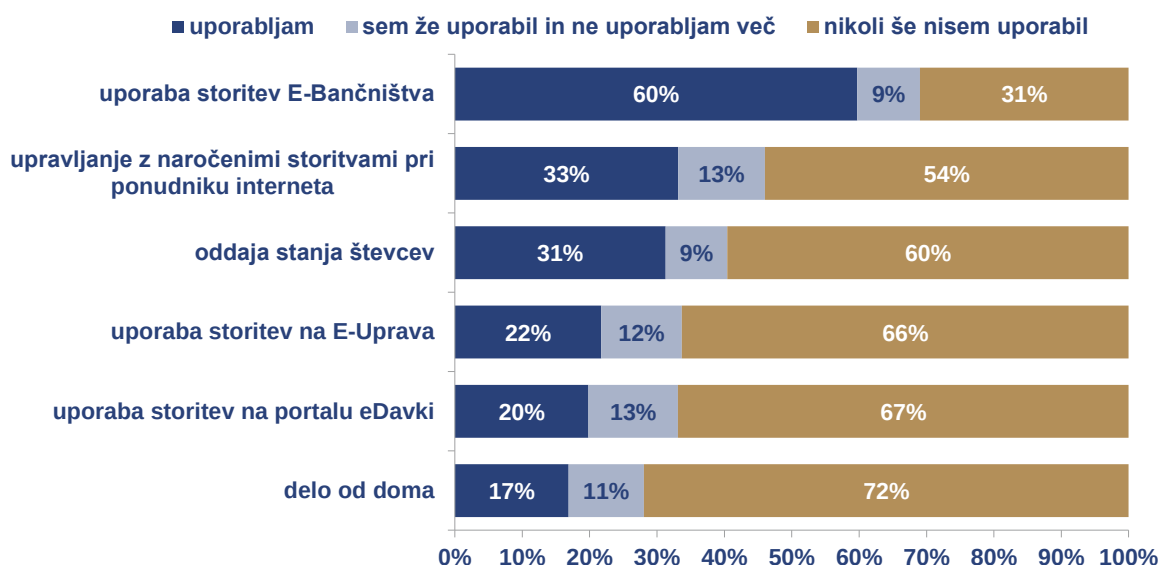
Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Kaj vi osebno uporabljate od spodaj navedenih spletnih storitev?* (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 5.

2. E-poslovanje (vključeni so tudi spletni nakupi)

E-poslovanje: Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?* (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 3.



Graf 3: Uporaba storitev E-poslovanja (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Spletni nakupi: Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Kako pogosto v splošnem kupujete prek spleta oziroma spletnih trgovin - ne glede na vrsto izdelka?* (n=1008; osnova: vsi anketiranci).

Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 4.

Spletni kupci so tisti, ki preko spleta kupujejo vsaj enkrat na tri mesece (seštevek deležev znaša 51%).



Graf 4: Uporaba storitev E-nakupovanja (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Na grafu 5 prikazujemo **vse spletne storitve skupaj**. Vidimo, kakšna je uporaba storitev iz obeh skupin spletnih storitev. Znotraj prve skupine (spletne storitve in servisi) se v največji meri uporablja branje dnevnih novic (82% vseh anketirancev), družbena omrežja (76%) ter navigacija/zemljevidi (66%). Znotraj druge skupine (E-poslovanje) pa E-bančništvo (60%) in spletni nakupi (51%).



Graf 5: Uporaba spletnih storitev (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Uporabo spletnih storitev smo analizirali tudi po posameznih segmentih. Na sliki 4 vidimo, da višja kot je hitrost interneta večja je uporaba spletnih storitev. Tako na primer segment z najvišjo hitrostjo dostopa do interneta (20 Mb/s) nadpovprečno uporablja veliko večino spletnih storitev (kar 17 od skupaj 23 spletnih storitev).

	Segmenti hitrosti						sig.hk.
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	6%	27%	21%	22%	23%	
navigacija, zemljevidi	66%	69%	63%	68%	74%	61%	0,03
ogled in prenos video in TV vsebin	46%	51%	44%	50%	53%	36%	0,00
IP telefonija, video telefonija	44%	49%	41%	43%	57%	33%	0,00
klepet ali chat	38%	35%	37%	40%	48%	31%	0,00
shranjevanje datotek v oblaku	29%	20%	28%	33%	42%	18%	0,00
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	29%	29%	28%	31%	38%	18%	0,00
gledanje video novic na novič. port.	27%	31%	26%	26%	35%	21%	0,01
poslušanje glasbe preko »pretočnih« storitev	26%	20%	27%	27%	32%	19%	0,01
gledanje TV vsebin preko portalov	23%	25%	16%	29%	28%	23%	0,01
prenašanje in branje e-knjig, e-revij	17%	20%	17%	16%	22%	12%	0,06
prenos ali nakup glasbe	10%	11%	8%	12%	16%	6%	0,00
stave	9%	19%	10%	10%	9%	5%	0,03
spletni nakup	51%	35%	49%	61%	64%	38%	0,00
upravljanje z naroč. st. pri ponud. interneta	33%	17%	33%	37%	46%	21%	0,00
oddaja stanja števecv	31%	21%	32%	38%	36%	22%	0,00
uporaba storitev na E-Uprava	22%	14%	20%	25%	29%	16%	0,00
uporaba storitev na portalu eDavki	20%	11%	21%	21%	27%	12%	0,00
delo od doma	17%	19%	16%	24%	21%	8%	0,00

Slika 4: Uporaba spletnih storitev po segmentih hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 5 vidimo, da so nadpovprečni uporabniki spletnih storitev tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in/ali čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev. Podpovprečni uporabniki spletnih storitev pa so tisti, ki potreb in omejitev nimajo.

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta						sig.hk.
	vsi anketiranci	omejitev NI, potreb NI	omejitve SO, potreb NI	omejitev NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO		
	100%	42%	16%	26%	16%		
IP telefonija, video telefonija	44%	39%	51%	43%	49%		0,03
shranjevanje datotek v oblaku	29%	25%	30%	36%	30%		0,02
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	29%	25%	28%	30%	38%		0,02
gledanje video novic na novič. port.	27%	24%	21%	32%	35%		0,00
poslušanje glasbe preko »pretočnih« storitev	26%	23%	30%	23%	33%		0,04
gledanje TV vsebin preko portalov	23%	20%	20%	26%	31%		0,03
uporaba lokacijskih servisov	19%	18%	18%	17%	29%		0,01
prenos ali nakup glasbe	10%	7%	13%	11%	15%		0,02
spletni nakup	51%	45%	47%	61%	54%		0,00
uporaba storitev na E-Uprava	22%	20%	27%	18%	26%		0,08
delo od doma	17%	14%	23%	18%	18%		0,05

Slika 5: Uporaba spletnih storitev po segmentih odnosa do hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 6 vidimo, da so nadpovprečni uporabniki spletnih storitev v največji meri tisti, ki uporabljajo optiko (FTTH). Podpovprečni uporabniki spletnih storitev pa tisti, ki se povezujejo preko modema (navadni ali ISDN) ali kabla.

	Načini povezovanja							sig.hk.
	vsi anketiranci	preko modema (navadni, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	24%	37%	27%	3%	5%	
branje dnevnih novic	82%	66%	84%	85%	79%	69%	82%	0,01
shranjevanje datotek v oblaku	29%	7%	36%	29%	28%	26%	24%	0,01
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	29%	17%	35%	33%	20%	25%	23%	0,00
ogled in prenos video in TV vsebin	46%	35%	56%	47%	38%	55%	40%	0,00
spletni nakup	51%	51%	57%	50%	53%	52%	25%	0,00
uporaba storitev E-Bančništva	60%	49%	68%	60%	59%	41%	44%	0,00
upravljanje z naroč. st. pri ponud. interneta	33%	7%	40%	39%	25%	25%	24%	0,00

Slika 6: Uporaba spletnih storitev glede na način povezave do interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

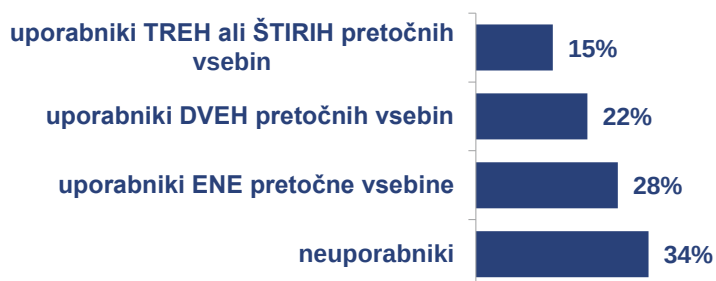
Uporaba »pretočnih« storitev

V nadaljevanju vidimo, kakšna je uporaba »pretočnih« ali angleško »streaming« storitev.

Uporabnike smo generirali glede na to, koliko različnih »pretočnih« storitev uporabljajo:

- poslušanje glasbe z interneta preko »pretočnih« (streaming) storitev (npr. Deezer, Spotify, Beats Music)
- gledanje TV vsebin (serije, nadaljevanke) na internetu preko portalov (npr. SideReel, NetFlix ipd.)
- ogled in prenos video in TV vsebin na internetu preko YouTube ipd.
- gledanje video novic na novičarskih portalih

Vsak tretji (34%) je neuporabnik »pretočnih« storitev, to pomeni, da ne uporablja niti ene od štirih zgoraj navedenih storitev. Dobra četrtina (28%) je uporabnikov ene »pretočne« storitve, dobra petina (22%) dveh, 15% pa je uporabnikov treh ali štirih »pretočnih« storitev.



Graf 6: Uporaba »pretočnih« vsebin (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

V skupini uporabnikov TREH ali ŠTIRIH »pretočnih« storitev so nadpovprečno zastopani:

- tisti, ki imajo najvišjo hitrost dostopa do interneta (20 Mb/s ali več, indeks 154),
- tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev (161),
- moški (123)
- stari 15 do 24 let (214) in 25 do 34 let (134),
- šolajoči (227),
- posledično nižji osebni dohodek (167) ali brez dohodkov (176),
- samski (173),
- Ljubljančani (170).

	Uporaba pretočnih vsebin					sig.hk.
	vsi anketiranci	neuporabniki	uporabniki 1	uporabniki 2	uporabniki 3 ali 4	
	100%	34%	28%	22%	15%	
Spol	100%					0,00
moški	51%	45%	50%	55%	63%	
ženski	49%	55%	50%	45%	37%	
Starost	100%					0,00
15 - 24 LET	15%	7%	13%	19%	32%	
25 - 34 LET	21%	14%	24%	21%	27%	
35 - 49 LET	32%	33%	30%	37%	27%	
50 - 65 LET	32%	46%	33%	23%	13%	
Izobrazba	100%					0,09
osnovna šola ali manj	4%	4%	4%	3%	5%	
poklicna šola	15%	21%	15%	9%	13%	
srednja šola	58%	56%	58%	61%	57%	
več kot srednja šola	22%	18%	21%	25%	25%	
ne vem/b.o.	1%	1%	1%	2%	1%	
Delovna aktivnost	100%					0,00
zaposleni	50%	53%	48%	49%	48%	
nezaposleni	17%	18%	18%	18%	12%	
upokojenci	17%	22%	20%	11%	6%	
šolajoči	14%	5%	12%	20%	33%	
ne vem/b.o.	2%	3%	2%	2%	1%	
Zakonski stan	100%					0,00
samski(a)	22%	15%	21%	24%	39%	
poročen(a)	37%	45%	35%	37%	25%	
zunajzakonska skupnost	29%	27%	32%	29%	29%	
ločen(a), vdovec, vdova	7%	8%	8%	7%	2%	
ne vem/b.o.	4%	5%	5%	4%	4%	
Število članov gospodinjstva	100%					0,04
1 ali 2	33%	36%	33%	29%	33%	
3 ali 4	51%	46%	54%	56%	49%	
5 in več	14%	16%	12%	12%	17%	
b.o.	2%	2%	1%	3%	0%	
Osebni dohodek	100%					0,00
do 365 EUR	10%	6%	9%	10%	16%	
365 do 730 EUR	23%	26%	22%	20%	20%	
730 do 1100 EUR	25%	26%	26%	25%	20%	
1100 do 1460 EUR	10%	11%	11%	7%	9%	
nad 1460 EUR	7%	5%	8%	11%	5%	
ne vem/b.o.	18%	21%	15%	17%	17%	
brez dohodkov	8%	4%	8%	9%	14%	
Velikost naselja	100%					0,00
manj kot 500 prebivalcev	18%	20%	18%	15%	18%	
500 - 1.999 prebivalcev	18%	19%	17%	20%	14%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	24%	27%	26%	20%	19%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	12%	12%	11%	15%	11%	
Maribor	7%	6%	7%	5%	10%	
Ljubljana	15%	8%	17%	17%	26%	
ne vem	6%	7%	4%	7%	3%	
ne želim odgovoriti	1%	1%	0%	1%	1%	
Segmenti hitrosti	100%					0,01
do 2 Mb/s	6%	5%	7%	6%	7%	
2 do 10 Mb/s	27%	30%	28%	27%	24%	
10 do 20 Mb/s	21%	19%	20%	24%	23%	
20 Mb/s ali več	22%	19%	20%	22%	35%	
nevpleteni	23%	26%	26%	21%	12%	
Segmenti odnosa do hitrosti interneta	100%					0,01
omejitev NI, potreb NI	42%	45%	44%	43%	31%	
omejitve SO, potreb NI	16%	19%	15%	14%	16%	
omejitev NI, potrebe SO	26%	23%	26%	31%	28%	
omejitve SO, potrebe SO	16%	13%	16%	12%	25%	

Slika 7: Demografski profil (ne)uporabnikov »pretočnih« vsebin (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

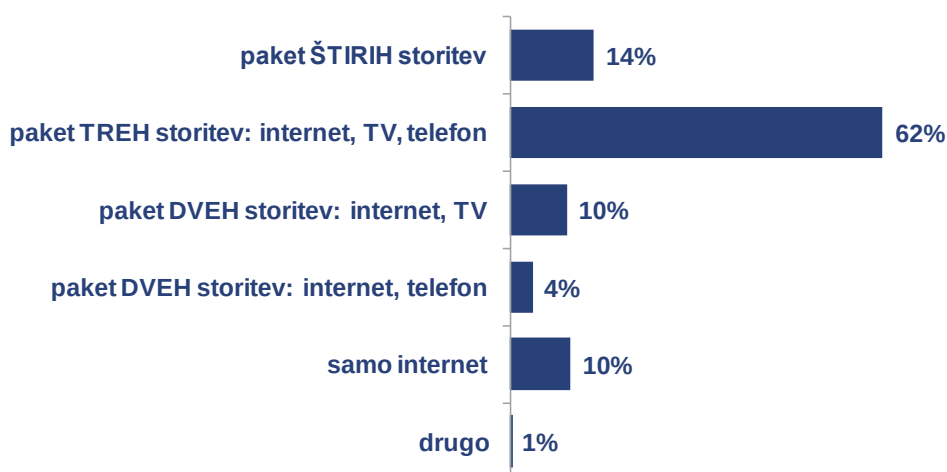
Na sliki 8 prikazujemo kakšna je uporaba »pretočnih« vsebin znotraj posameznih načinov internetne povezave. Analiza pokaže, da statistično značilnih razlik v tem primeru ni ($\text{sig.hk}=0,25$), prihaja le do manjših odstopanj od pričakovanih vrednosti. Med tistimi, ki uporabljajo optiko ter xDSL nadpovprečno izstopajo uporabniki treh ali štirih »pretočnih« vsebin, medtem ko med uporabniki kableske povezave nadpovprečno izstopajo neuporabniki »pretočnih« vsebin ter uporabniki le ene od teh vsebin.

	Načini povezovanja							sig.hk
	vsi anketiranci	preko modema (navadni, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	24%	37%	27%	3%	5%	
Uporaba pretočnih vsebin	100%							0,25
neuporabniki	34%	30%	29%	35%	37%	28%	43%	
uporabniki 1	28%	40%	29%	26%	31%	35%	17%	
uporabniki 2	22%	17%	24%	22%	21%	17%	27%	
uporabniki 3 ali 4	15%	13%	18%	17%	11%	20%	14%	

Slika 8: Profil (ne)uporabnikov »pretočnih« vsebin glede na tip povezave ($n=1008$; osnova: vsi anketiranci)

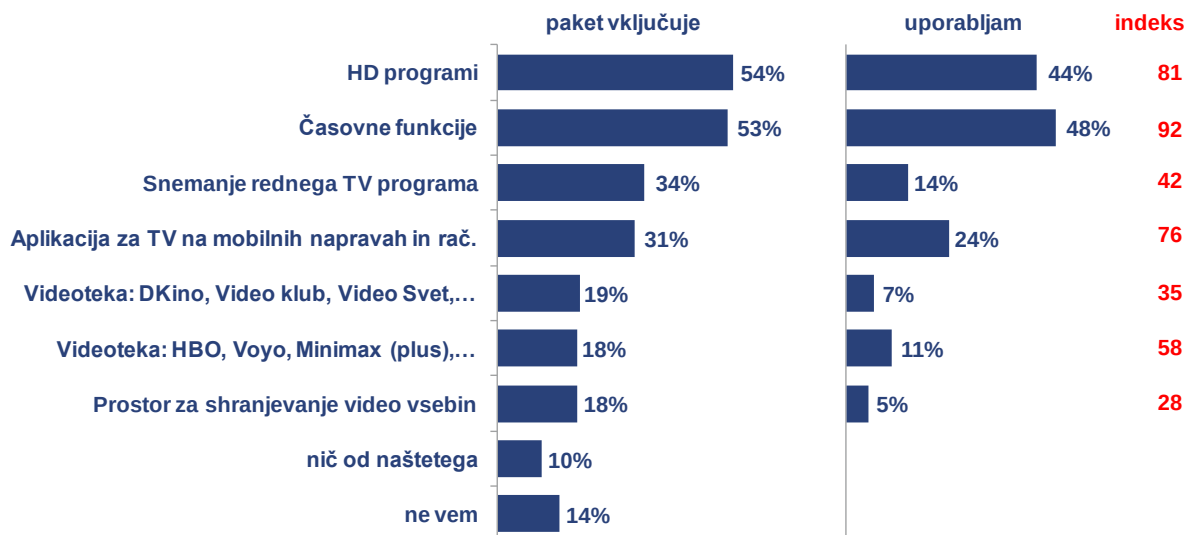
TV storitve

Zanimalo nas je, kakšne vrste paketov se sklepajo. Med paketi je najbolj razširjen paket treh storitev (internet, TV, telefon) – ima ga 62% gospodinjstev. Paket dveh (skupaj internet in TV ter internet in telefon) uporablja 14% gospodinjstev, prav toliko je tudi uporabnikov paketa štirih storitev.



Graf 7: Kakšne vrste paket imate sklenjen v vašem gospodinjstvu? ($n=1008$; osnova: vsi anketiranci)

V paketih, ki vključujejo televizijo, se najbolj pogosto uporablja časovne funkcije (časovni zamik, ogled nazaj), skoraj polovica vprašanih. Te funkcije so glede na indeks uporabe tudi najbolj izkoriščene (indeks uporabe znaša 92, kar pomeni, da zgolj 8% tistih, ki časovne funkcije ima na voljo te funkcije ne uporablja). Nekaj manj (44%) je uporabnikov HD programov, z indeksom uporabe 81 (19% tistih, ki HD programe ima na voljo teh programov ne uporablja).



Graf 8: Kaj od navedenega vključuje paket storitev? Kaj od navedenega pa tudi uporabljate? (n=868; osnova: anketiranci, ki imajo sklenjen paket s televizijo)

Na sliki 9 vidimo, da je segment z najvišjo hitrostjo dostopa do interneta (20 Mb/s ali več) nadpovprečni uporabnik TV storitev:

- HD programi (indeks 124)
- Časovne funkcije (115)
- Snemanje TV programa (138)
- Aplikacija za TV na mobilnih napravah in računalnikih (146)
- Videoteka: DKino, Video klub, Video Svet,... (124)
- Videoteka: HBO, Voyo, Minimax (plus),... (188)

	Segmenti hitrosti						sig. hk.
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	6%	27%	21%	22%	23%	
HD programi	100%						0,00
neuporabniki	56%	55%	59%	55%	45%	65%	
uporabniki	44%	45%	41%	45%	55%	35%	
Časovne funkcije	100%						0,00
neuporabniki	52%	54%	56%	44%	44%	61%	
uporabniki	48%	46%	44%	56%	56%	39%	
Snemanje rednega TV programa	100%						0,04
neuporabniki	86%	86%	88%	84%	80%	90%	
uporabniki	14%	14%	12%	16%	20%	10%	
Aplikacija za TV na mobilnih napravah in rač.	100%						0,00
neuporabniki	76%	84%	73%	75%	65%	91%	
uporabniki	24%	16%	27%	25%	35%	9%	
Videoteka: DKino, Video klub, Video Svet,...	100%						0,02
neuporabniki	93%	83%	93%	96%	92%	96%	
uporabniki	7%	17%	7%	4%	8%	4%	
Videoteka: HBO, Voyo, Minimax (plus),...	100%						0,00
neuporabniki	89%	88%	92%	94%	80%	92%	
uporabniki	11%	12%	8%	6%	20%	8%	

Slika 9: Uporaba TV storitev glede na hitrost dostopa do interneta (n=868; osnova: anketiranci, ki imajo sklenjen paket s televizijo)

Uporabniške izkušnje in navade

V tem poglavju prikazujemo, s kakšnimi težavami se vsaj občasno srečujejo uporabniki telekomunikacijskih storitev, kakšen odnos imajo do delovanja interneta od doma, kateri elementi so pri izbiri pomembni in katere storitve so tiste, ki si jih v prihodnosti želijo (intenzivneje) uporabljati.

Težave pri telekomunikacijskih storitvah

Najpogostejša težava, s katero se srečuje vsak drugi anketiranec oz. 54% vseh uporabnikov kategorije, je prekinjanje delovanja interneta. V drugo skupino težav sodijo počasen internet (36%), prekinitve v delovanju TV (35%) ter zamrznitev slike na TV (34%).



Graf 9: S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

S **prekinitvami v delovanju interneta** se **nadpovprečno** srečujejo tisti, ki imajo najnižjo hitrost interneta (do 2 Mb/s) ter nevpleteni. Glede na odnos do hitrosti interneta tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev. Glede na način internetne povezave pa tisti, ki uporabljajo xDSL ali kabelski internet.

S **prepočasnim internetom** se **nadpovprečno** srečujejo tisti, ki imajo nižjo hitrost interneta (do 10 Mb/s). Glede na odnos do hitrosti interneta tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev in tudi tisti, ki sicer potrebe po višji hitrosti nimajo, čutijo pa omejitve. Glede na način internetne povezave pa tisti, ki uporabljajo xDSL ali modem (navadni ali ISDN).

	Segmenti hitrosti						sig.hk.
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	6%	27%	21%	22%	23%	
prekinitve v delovanju interneta	54%	61%	50%	56%	49%	60%	0,06
počasen internet	36%	52%	42%	35%	24%	35%	0,00
slika na televizije se kocka	24%	14%	27%	28%	24%	18%	0,02
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	19%	23%	24%	20%	11%	19%	0,01
hitrost dostopa je bistveno manjša od obljubljene	14%	20%	18%	14%	12%	8%	0,00

Slika 10: Težave pri telekomunikacijskih storitvah po segmentih hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta						sig.hk.
	vsi anketiranci	omejitev NI, potreba NI	omejitve SO, potreba NI	omejitev NI, potreba SO	omejitve SO, potreba SO		
	100%	42%	16%	26%	16%		
prekinitve v delovanju interneta	54%	49%	58%	53%	65%		0,01
počasen internet	36%	21%	55%	30%	65%		0,00
slika na televizije se kocka	24%	22%	30%	26%	18%		0,09
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	19%	15%	21%	22%	25%		0,02
hitrost dostopa je bistveno manjša od obljubljene	14%	8%	15%	13%	28%		0,00

Slika 11: Težave pri telekomunikacijskih storitvah po segmentih odnosa do hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

	Načini povezovanja							sig.hk
	vsi anketiranci	preko modema (navadni, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	24%	37%	27%	3%	5%	
prekinitve v delovanju interneta	54%	52%	44%	59%	58%	59%	49%	0,01
počasen internet	36%	47%	22%	44%	35%	38%	34%	0,00
hitrost dostopa je bistveno manjša od obljubljene	14%	18%	12%	18%	11%	10%	5%	0,02
slika na televiziji včasih zamrzne	34%	33%	28%	43%	30%	11%	43%	0,00
slika na televizije se kocka	24%	13%	20%	30%	24%	1%	12%	0,00
težave z opremo (modem, router, ...)	18%	35%	17%	18%	20%	12%	4%	0,01
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	19%	22%	13%	21%	21%	31%	11%	0,03

Slika 12: Težave pri telekomunikacijskih storitvah glede na tip povezave (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

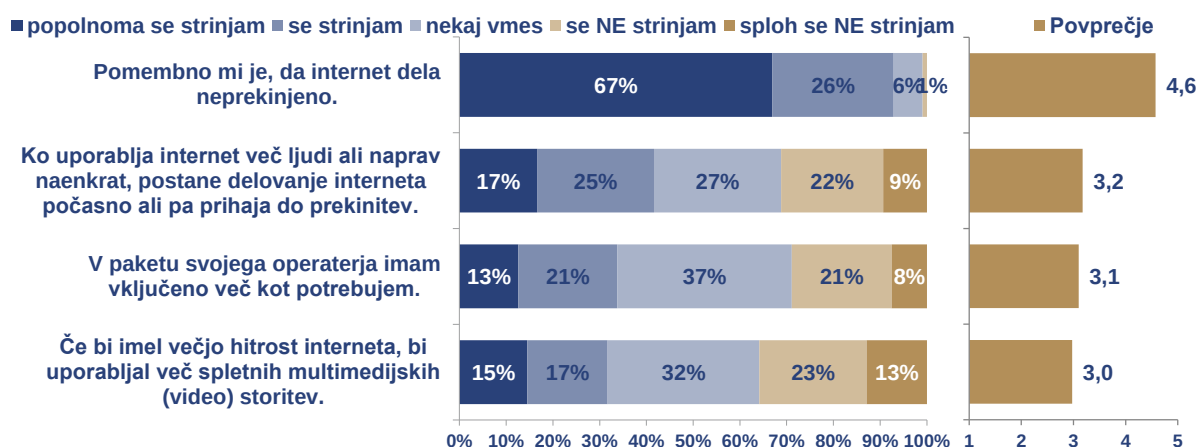
Na sliki 13 prikazujemo, s katerimi težavami se srečujejo tisti, ki uporabljajo ali ne uporabljajo »pretočne« vsebine. Tisti, ki **uporabljajo največ »pretočnih« vsebin (3 ali 4)** imajo nadpovprečne težave s prekinitvami v delovanju TV (indeks 130), s sliko na TV – ta občasno zamrzne (118), hkrati pa nadpovprečno navajajo, da imajo manjšo hitrost dostopa do interneta kot je bila obljubljena (137). Težav z opremo nimajo (indeks 105). Tisti, ki **uporabljajo eno ali dve »pretočne« vsebine** imajo nadpovprečne težave z opremo (113, 134) in čutijo negativni vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitev (114, 119).

	Uporaba pretočnih vsebin					sig.hk.
	vsi anketiranci	neuporabniki	uporabniki 1 pretočne vsebine	uporabniki 2 pretočnih vsebin	uporabniki 3 ali 4 pretočnih vsebin	
	100%	34%	28%	22%	15%	
hitrost dostopa je bistveno manjša od obljubljene	14%	12%	11%	16%	19%	0,08
prekinitve v delovanju TV	35%	35%	35%	29%	46%	0,01
slika na televiziji včasih zamrzne	34%	36%	34%	29%	41%	0,09
težave z opremo (modem, router, ...)	18%	14%	20%	24%	14%	0,01
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	19%	15%	22%	23%	17%	0,08

Slika 13: Težave pri telekomunikacijskih storitvah glede na uporabo »pretočnih« vsebin (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Odnos do delovanja interneta

Anketiranci se v največji meri strinjajo (dve tretjini), da je neprekinjeno delovanje interneta pomembno. Tretjina jih meni, da bi v primeru večje hitrosti interneta, v večji meri uporabljali spletne multimedijske (video) storitve.



Graf 10: V vpišite meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

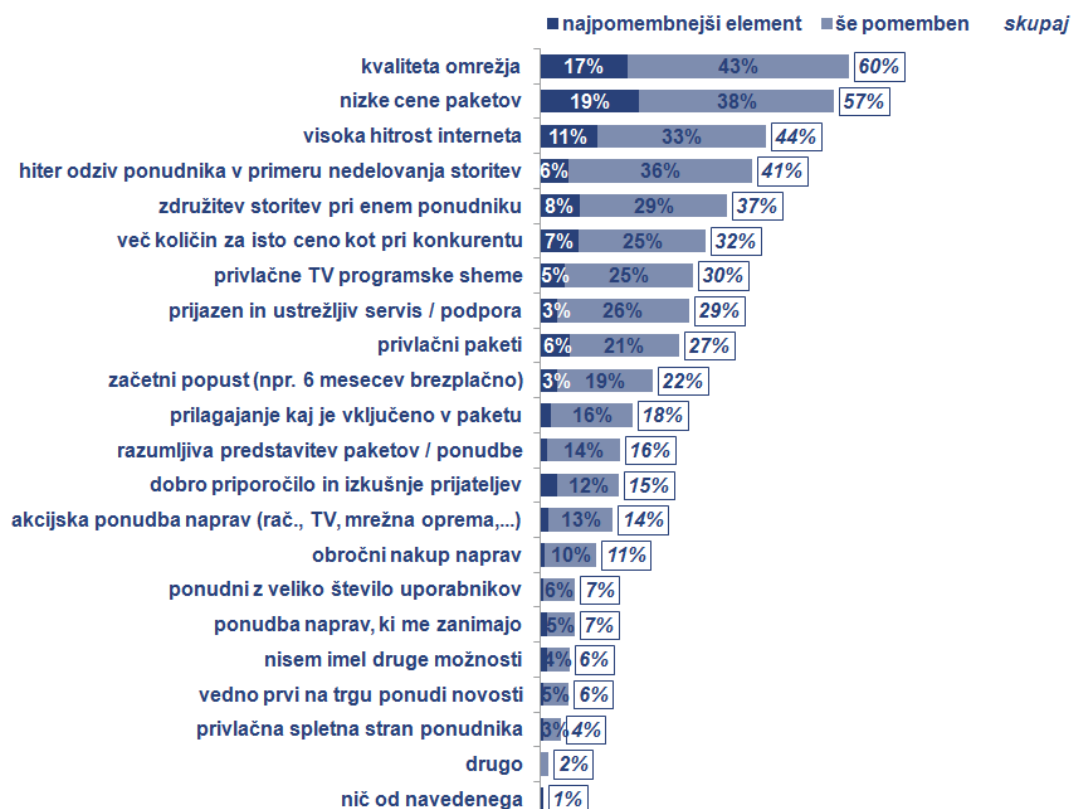
Segmenti z nižjo hitrostjo interneta (do 10 Mb/s) se nadpovprečno strinjajo, da bi v primeru večje hitrosti interneta, v večji meri uporabljali spletne multimedijske (video) storitve. Tudi delovanje interneta, v primeru več ljudi ali naprav hkrati, postane počasno ali se prekinja. Hkrati pa se podpovprečno strinjajo, da imajo v paketu operaterja vključeno več kot potrebujejo.

	Segmenti hitrosti						sig.hk.
	vsj anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	6%	27%	21%	22%	23%	
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	100%						0,00
se NE strinjam	36%	24%	30%	32%	47%	39%	
nekaj vmes	32%	27%	33%	34%	30%	34%	
se strinjam	32%	49%	36%	34%	23%	28%	
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.	100%						0,00
se NE strinjam	29%	39%	34%	28%	24%	25%	
nekaj vmes	37%	42%	37%	38%	33%	40%	
se strinjam	34%	19%	28%	34%	43%	34%	
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.	100%						0,00
se NE strinjam	31%	15%	24%	32%	42%	33%	
nekaj vmes	27%	19%	31%	27%	24%	28%	
se strinjam	42%	66%	45%	41%	34%	39%	

Slika 14: Odnos do delovanja interneta glede na segmente hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Oglejmo si, kateri elementi so pomembni pri izbiri ponudnika interneta ali paketa storitev.

Dva elementa sta pri izbiri interneta ali paketa storitev najpomembnejša – kvaliteta omrežja (skupaj 60% vseh navedb) in cena paketov (57% vseh navedb). Sledita visoka hitrost interneta (44% vseh navedb), hiter odziv ponudnika v primeru nedelovanja storitev (41% vseh navedb).



Graf 11: Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločali za ponudnika interneta ALI paketov storitev (internet + TV + telefonija)? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Uporaba spletnih storitev v prihodnosti

Časovni zamik pri storitvah TV je storitev, ki si jo v prihodnosti želi uporabljati največ anketirancev (polovica). V drugo skupino željenih storitev (več kot tretjina in manj kot polovica anketirancev) sodijo predvajanje vsebin neposredno z interneta (40%), storitve E-uprave (38%), delo na daljavo (37%), izobraževanje na daljavo (33%) ter video storitve na zahtevo (33%).



Graf 12: Katere od naštetih vsebin ali širokopasovnih storitev bi v prihodnosti želeli (intenzivneje) uporabljati? Izberite do pet storitev (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in/ali čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev, si v prihodnosti želijo uporabljati več vsebin oz. storitev kot tisti, ki nimajo ne potreb in ne čutijo omejitve hitrosti.

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta					sig.hk.
	vsi anketiranci	omejitev NI, potreb NI	omejitve SO, potreb NI	omejitev NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO	
	100%	42%	16%	26%	16%	
Izobraževanje na daljavo	33%	32%	32%	32%	43%	0,07
Storitve pametnega doma/pisarne	19%	16%	11%	27%	22%	0,00
Storitve e-uprave	38%	34%	36%	48%	36%	0,00
TV ultra visoke resolucije	20%	16%	17%	21%	30%	0,00
Predvajanje vsebin neposredno z interneta	40%	36%	47%	37%	46%	0,02

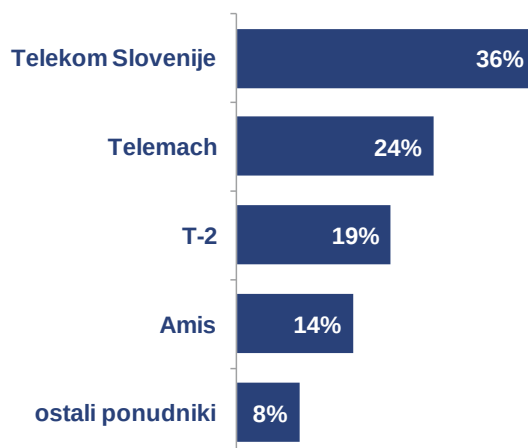
Slika 15: Uporaba spletnih storitev v prihodnosti glede na segmente odnosa do hitrosti interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Operaterji

V nadaljevanju prikazujemo kako se porazdeljuje prisotnost ponudnikov internetnih storitev ter kakšni so načini povezovanja.

Prisotnost ponudnikov

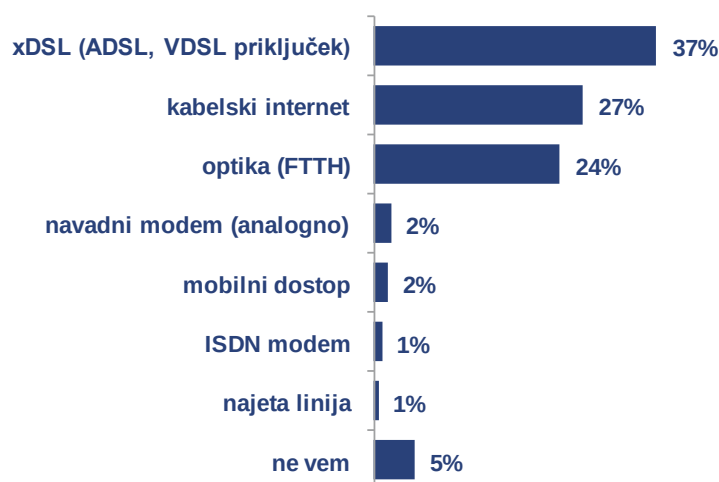
Telekom Slovenije je najbolj razširjeni ponudnik interneta, televizije in telefonije – ima ga 36% gospodinjstev. Sledi Telemach (24%), T-2 (19%) in Amis (14%).



Graf 13: Kateri je vaš glavni ponudnik internetnih storitev kamor spada internet, televizija in telefonija v vašem gospodinjstvu? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Načini povezovanja

Najbolj razširjeni je xDSL priključek – ima ga 37% gospodinjstev. Sledi kabelski internet (27%) in optika (FTTH) (24%). Ostali načini so bistveno manj prisotni.



Graf 14: Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 16 vidimo, da so tisti, ki imajo xDSL priključek, nadpovprečno zastopani v skupini z nižjo hitrostjo interneta (2 do 10 Mb/s, indeks 144). Tisti, ki imajo kabelski internet so nadpovprečno zastopani v skupini z najvišjo hitrostjo interneta (20 Mb/s ali več, indeks 115), v še večji meri pa so v tem segmentu zastopani tisti, ki so na optiki (indeks 176).

	Načini povezovanja							sig.hk
	vsi anketiranci	preko modema (navadni, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	24%	37%	27%	3%	5%	
Segmenti hitrosti	100%							0,00
do 2 Mb/s	6%	32%	1%	7%	5%	5%	9%	
2 do 10 Mb/s	27%	0%	13%	39%	28%	26%	28%	
10 do 20 Mb/s	21%	0%	27%	20%	20%	33%	12%	
20 Mb/s ali več	22%	0%	39%	13%	26%	24%	7%	
nevpleteni	23%	68%	19%	20%	21%	12%	44%	

Slika 16: Načini povezovanja glede na hitrost interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 17 vidimo, da imajo omejitve s hitrostjo interneta tisti, ki uporabljajo xDSL (v primeru več ljudi ali naprav naenkrat postane delovanje interneta počasno / se prekinja, indeks 124), in bi v primeru večje hitrosti interneta tudi v večji meri uporabljali multimedijske (video) vsebine (indeks 132). Enako velja za tiste, ki se povezujejo preko modema. Povsem druga slika pa je pri tistih, ki uporabljajo optiko (v primeru več ljudi ali naprav naenkrat delovanje interneta ni počasno / se ne prekinja, indeks 157), in se tudi ne strinjajo, da bi v primeru večje hitrosti interneta tudi v večji meri uporabljali multimedijske (video) vsebine (indeks 128).

	Načini povezovanja							sig.hk
	vsi anketiranci	preko modema (navadni, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	24%	37%	27%	3%	5%	
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	100%							0,00
se NE strinjam	36%	29%	46%	28%	38%	27%	45%	
nekaj vmes	32%	31%	36%	30%	35%	27%	21%	
se strinjam	32%	40%	18%	42%	27%	46%	34%	
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.	100%							0,00
se NE strinjam	31%	22%	49%	22%	30%	19%	33%	
nekaj vmes	27%	27%	30%	27%	27%	16%	28%	
se strinjam	42%	51%	21%	51%	43%	65%	38%	

Slika 17: Načini povezovanja glede na odnos do delovanja interneta (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Kar 82% gospodinjstev uporablja brezžično domače omrežje, 66% jih ima žično povezavo. Uporabnikov tablice ali mobitela, v katerem je SIM kartica, ki omogoča računalniku dostop do interneta, je dobra četrtina.



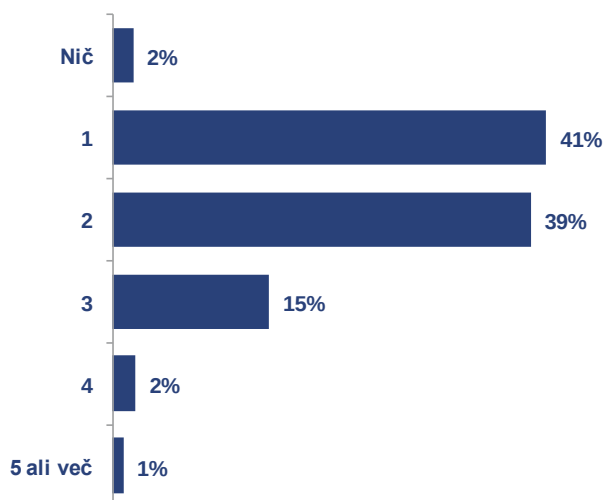
Graf 15: Označite trditve, ki veljajo za vas? Doma do interneta dostopam... (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Opremljenost gospodinjstev z različnimi napravami

Sledi nekaj standardnih podatkov v zvezi z opremljenostjo gospodinjstev s televizijo, mobilnimi telefoni ter nekaterimi drugimi napravami.

Televizija

Vsaj en TV sprejemnik ima 98% vseh gospodinjstev. Večina gospodinjstev ima doma enega ali dva TV sprejemnika – eden 41%, dva 39%, skupaj 80%.



Graf 16: Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Med tistimi, ki imajo doma en TV sprejemnik (takšnih je 41%) jih 67% uporablja tudi digitalni sprejemnik oz. TV komunikator (STB oziroma IP TV vmesnik). Med tistimi, ki imajo doma dva TV sprejemnika (takšnih je 39%) jih 32% uporablja en TV komunikator, 53% dva TV komunikatorja, medtem ko 16% ni uporabnikov TV komunikatorja.

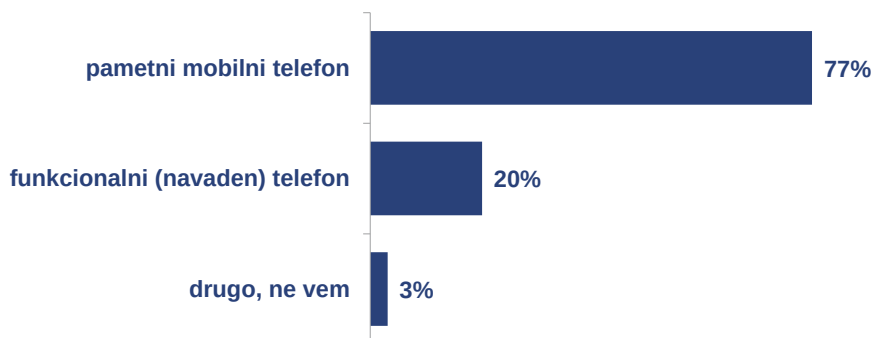
Na sliki 18 so prikazani tudi deleži gospodinjstev s TV komunikatorji ne glede na število TV sprejemnikov. Tri četrtine gospodinjstev ima doma TV komunikator (43% enega, 26% dva, 6% tri ali več), četrtnina ga nima.

	1 TV komunikator	2 TV komunikatorja	3 TV komunikatorji	4 TV komunikatorji	velikost vzorca (osnova)
TV komunikatorji, vsa gospodinjstva	43%	26%	5%	1%	<i>n=1008</i>
Gospodinjstva, ki imajo...					
1 TV sprejemnik	67%				<i>n=411; 41%</i>
2 TV sprejemnika	32%	53%			<i>n=396; 39%</i>
3 TV sprejemnike	20%	31%	32%		<i>n=149; 15%</i>
4 TV sprejemnike	16%	19%	9%	37%	<i>n=22; 2%</i>

Slika 18: Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)?

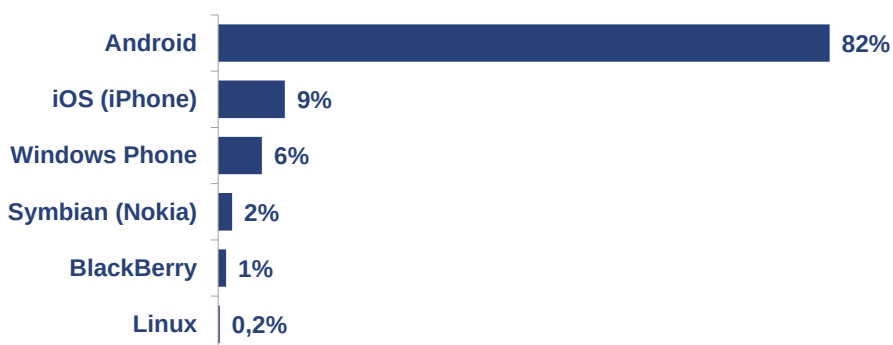
Mobilni telefon

Petina anketirancev ima navaden (funkcionalni) telefon za glavni mobilni telefon. Pametni mobilni telefon uporablja 77% anketiranih.



Graf 17: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Med anketiranci, ki uporabljajo pametni mobilni telefon jih večina (82%) uporablja Android.



Graf 18: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu? (n=780; osnova: anketiranci, ki uporabljajo pametni mobilni telefon)

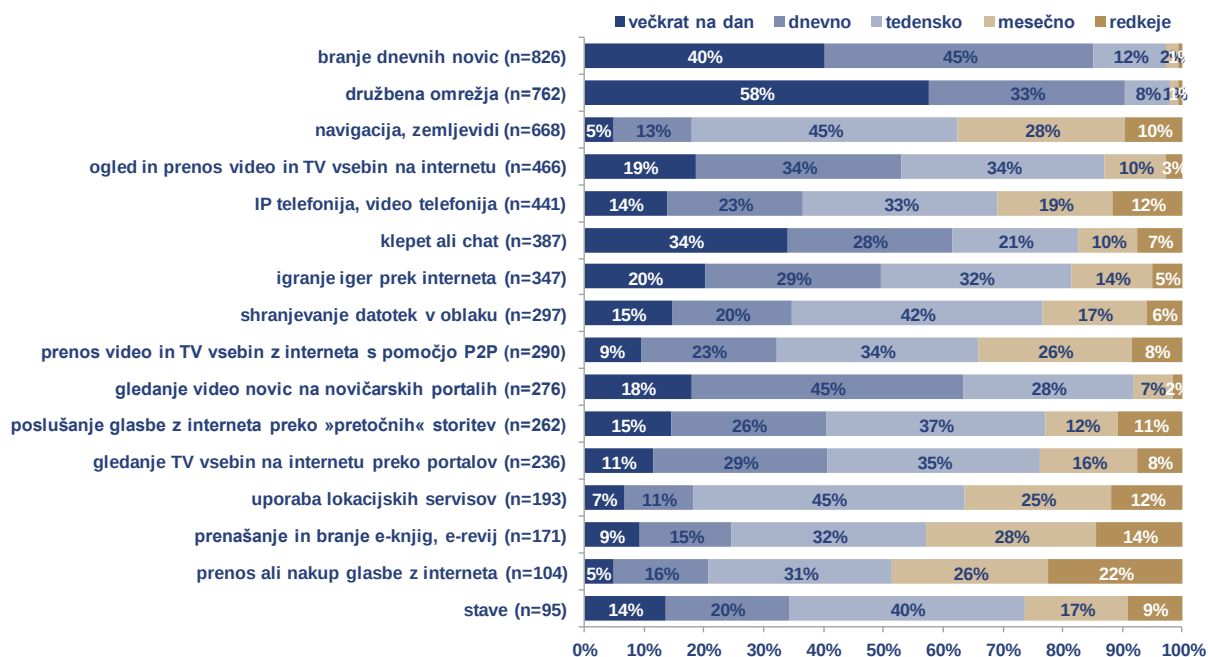
Ostale naprave

Prenosnih računalnikov, ki se uporabljajo, je v gospodinjstvih več kot namiznih (77% vs. 63%). Tabličnih računalnikov je 44%, pametne TV pa 26%.



Graf 19: Katere od navedenih naprav imate v vašem gospodinjstvu in jih tudi uporabljate? (n=1008; osnova: vsi anketiranci)

Priloga



Graf 20: Kako pogoste uporabljate doma prek interneta... (osnova: uporabniki spletnih storitev in servisov)