

Številka: 0131-5/2017/2

Datum: 31. 1. 2017

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Svet) je na 7. redni seji dne 26. 1. 2017 na podlagi določb drugega odstavka 231. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Ur. l. RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US in 81/15; v nadaljevanju: ZEKom-1) z osmimi glasovi »za« in dvema »vzdržanima« glasovoma sprejel naslednja

Priporočila Sveta za elektronske komunikacije Republike Slovenije glede uporabe mobilne telefonije med starejšo populacijo v Sloveniji

Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju SEK) je pregledal ponudbo mobilne telefonije za starejše v Sloveniji in njeni okolici. Pri tem ga je zanimalo, katere obstoječe mobilne pakete že uporabljajo, vključno s storitvami in napravami ter kako si z njimi pomagajo v vsakdanjem življenju. Poleg tega je pripravil spletno anketo glede uporabe mobilne telefonije med starejšimi v Sloveniji. Pri širjenju ankete mu je pomagala Zveza društev upokojencev Slovenije (ZDUS), ki je o raziskavi obvestila najširši krog starejših in jih povabila k sodelovanju.

SEK se je na 7. redni seji dne 26.1.2017 seznanil z rezultati ankete in pregledom ponudb mobilne telefonije za starejše. Na osnovi pridobljenih podatkov je SEK za slovenske ponudnike mobilnih storitev starejšim uporabnikom sprejel naslednji priporočili, ki sta bolj podrobno obrazloženi v nadaljevanju:

- **Priporočilo glede ponudbe mobilnih storitev, mobilnih telefonov in izobraževanj kot obliko pomoči pri uporabi mobilnih storitev.**
- **Priporočilo na podlagi rezultatov spletne ankete za starejše uporabnike, kjer SEK ugotavlja, da nekateri že uporabljajo napredne mobilne storitve in bi hkrati želeli spremljati svoje zdravje s pomočjo mobilnih naprav, kar jim v celoviti ponudbi lahko omogočijo tudi operaterji mobilnih storitev.**

Starejšim ni vedno lahko v današnjem svetu. Vsakdanje življenje se odvija vedno hitreje in hitreje, postaja bolj glasno in vsestransko. Komunikacija z družinskimi člani in prijatelji postaja zaradi svoje vsestranskosti vse bolj zapletena. Da starejše novi mediji ne zanimajo in da

zavračajo tehniko kot modni nesmisel, ne drži. Večina starejših se zelo zanima za nove razvojne rezultate in moderno digitalno tehniko.

Čeprav je bila mobilna telefonija za starejše ljudi v njihovi mladosti nepredstavljiva, jim pa danes olajša komunikacijo. Medtem ko so nekateri zadovoljni s preprostimi mobilnimi telefoni z velikimi tipkami in pametne telefone prepuščajo svojim vnukom, pa tudi marsikatera babica odkriva svet aplikacij in besednih sporočil zase. Spletne raziskave ARD in ZDF kažejo, da se je uporaba mobilnega dostopa do interneta v zadnjih letih bistveno povečala tudi pri starejših nad 60 let (2010: 4%, 2014: 21%). Mobilnost starejših generacij (predvsem nad 70 let) pada z vsakim letom, s čimer se omejuje raznolikost in privlačnost življenja. Mobilnimi telefoni lahko torej starejšim dajejo občutek pripadnosti svojcem in družbi še naprej.

S starostjo se povečujejo tudi nevarnosti, s katerimi se ljudje srečujejo v svojem življenju. Več-generacijska stanovanja so čedalje redkejša in veliko starejših živi samih. Če starejši par živi skupaj, se poveča možnost, da bo klic na pomoč v več situacijah življenjskega pomena. Težak padec lahko pomeni, da se nekdo v tej starosti ne bo mogel več postaviti na svoje noge. Mobilni telefon lahko v takšni situaciji pomeni, da bo lahko nekdo poklical sorodnika ali pa celo zdravstveno službo, da ga bodo rešili iz neprijetne situacije. Nekateri mobilni telefoni imajo zato vgrajene funkcije za klic v sili ali možnost prednastavitve številke za nujne klice.

1 Ponudbe mobilnih operaterjev za starejšo populacijo v Republiki Sloveniji

Podatki, ki so bili uporabljeni za oblikovanje priporočila, so bili pridobljeni iz spletnih strani operaterjev v oktobru in novembru 2016.

V Sloveniji smo se osredotočili na štiri operaterje, ki ponujajo storitve mobilne telefonije: Telekom, Si.mobil, T-2, Telemach in bob. Trije operaterji ponujajo ugodnosti za starejše uporabnike (nad 60 let): Telekom, Si.mobil in T-2.

Telekom ponuja 1€ popusta na naročnino za vse standardne pakete, medtem ko Si.mobil ponuja 20% popusta na naročnino za vse standardne pakete. T-2 ponuja poseben paket za seniorje z naročnino 2,49€ in brezplačnimi klici v svoje omrežje. Telekom in Telemach ponujata posebne cene v združevanju več storitev (televizija, internet, stacionarna telefonija ali mobilna telefonija). Si.mobil in Telekom ponujata tudi posebna izobraževanja za uporabo mobilne telefonije.

Ponudbe posebnih mobilnih telefonov, ki so prilagojeni za starejše uporabnike, so primerno zastopane. V primerjavi z običajnimi mobilnimi telefoni, ti ponujajo izredno velik in dobro berljiv zaslon z oranžno osvetlitvijo, velike črke tako na zaslonu, kot tudi na tipkovnici, enostavno strukturo menijev za upravljanje telefona, enostavno zaklepanje tipkovnice ter prostoročno telefoniranje, funkcijo za hitro klicanje do 10 števil ter SOS gumb, ki samodejno pokliče pomoč ali pošlje SMS sporočila na pred-nastavljene številke.

1.1 Komentar

Popust Telekoma 1€ na paket je po našem mnenju simboličen, medtem ko je Si.mobilov 20% popust bolj ugoden. Naročnina, ki jo T2 ponuja za starejše uporabnike je zanimiva, lahko pa se mesečno nabere precejšen strošek klicev v druga omrežja po standardni tarifi. Bob ponuja cenovno zanimive storitve kljub temu, da nima posebne ponudbe za seniorje. V kombinaciji več storitev pri operaterju (televizija, internet in telefonija), se lahko stroški mobilne telefonije znižajo za do 30%, vendar so takšni paketi na voljo za vse uporabnike, brez posebnih ponudb za starejše.

1.2 Priporočilo

SEK mobilnim operaterjem priporoča, da za starejše uporabnike ponujajo več njim ugodnih storitev, kot so cenejše klicne tarife ali izbiro nekaj števil, ki jih lahko kličejo ugodneje. V primeru, da bi predplačniški paketi za starejše vsebovali cenejše klice, bi bili zanje zanimivi tudi paketi te vrste.

SEK pozdravlja, da ponudniki ponujajo nekaj mobilnih telefonov za starejše uporabnike. Želeli bi, da se ta praksa nadaljuje tudi v prihodnje in da operaterji stalno posodablajo ponudbo mobilnih aparatov za starejše, ki bodo v bližnji prihodnosti počasi postajali tudi pametni spremljevalci zdravja starejših oseb.

Izobraževanja za uporabo mobilne tehnologije so seveda dobrodošla oblika pomoči starejšim pri uporabi mobilne telefonije. SEK predlaga, da bi bilo takšnih predavanj več, še posebej v neurbanih delih Slovenije. Prav tako je pomembno, da je glede takšnih predavanj oziroma delavnic obveščenih čimveč potencialnih udeležencev.

2 Ponudbe mobilnih operaterjev za starejšo populacijo v bližnjih sosednih državah

V tujini je posebnih ponudb za uporabo mobilne tehnologije za starejše malo. Prilagojene ponudbe smo tako našli v Avstriji, Nemčiji in Italiji. Tuji operaterji večinoma ne ponujajo popustov na standardne pakete, vendar zagotavljajo posebne pakete za starejšo populacijo nad 60. letom starosti. Ponudbe običajno vključujejo nizko mesečno naročnino in nizko tarifo za klice v vsa omrežja v državi.

V državah bivše Jugoslavije smo analizirali 14 operaterjev mobilne telefonije, vendar le dva od operaterjev vključujeta posebno ponudbo za starejše - Hrvatski Telekom in VIP Srbija.

Avstrija: Eden izmed operaterjev ponuja paket z omejitvijo klicev do 10€/mesec, brezplačno svetovalno linijo, zaporo nekaterih telefonskih števil in ugodne klice v 25 držav v EU, ZDA in Kitajsko.

Nemčija: V Nemčiji nismo našli posebnih storitev v paketih za starejše. So pa ponudbe za starejše cenovno ugodnejše od standardnih paketov. Na primer, z naročnino 9,99€ mesečno lahko starejši neomejeno kličejo v vsa omrežja v državi.

Italija: Italijanske ponudbe za starejše ne vključujejo velikih količin zakupljenih klicev, vendar vsebujejo od enega do 4GB podatkovnega prenosa. Eden od operaterjev v paketu ponuja tudi 24-urno telefonsko pomoč oz. svetovanje za starejše.

Hrvatski Telekom starejšim brezplačno ponuja posebno tablico s prilagojenim uporabniškim vmesnikom za 99kn (13€). Uporabniški vmesnik je prilagojen za enostavno pregledovanje in izmenjavo fotografij ter za komunikacijo z najbližjimi. Z nakupom tablice so starejši deležni tudi brezplačne namestitve in tehnične podpore.

VIP Srbija vsakemu naročniku, starejšemu od 60 let, prizna popust 1000din (8,24€), ki velja ob nakupu novega mobilnega aparata ali pa se popust razdeli v obdobju 10 mesecev.

2.1 Komentar

Na podlagi izvedene primerjave SEK meni, da slovenski ponudniki mobilnih storitev zagotavljajo cenovno zanimive ali vsaj primerljive ponudbe za starejše v primerjavi s tujimi operaterji. SEK torej pozdravlja trenutne možnosti za starejše in upa, da bodo slovenski operaterji svoje dobro delo v tej smeri opravljali tudi v prihodnje.

3 Spletna anketa o uporabi mobilne telefonije med starejšo populacijo v Sloveniji

Namen ankete, ki jo je SEK izvedel med starejšimi uporabniki mobilne telefonije v Sloveniji med 15.12.2016 in 16.1.2017, je bil pridobiti vpogled v trenutne navade in želje, ki jih imajo starejši.

Naši anketiranci so bili predvsem upokoјenci, ki smo jih s spletno anketo nagovorili preko Zveze društev upokoјencev Slovenije (ZDUS). ZDUS je o tej anketi obvestil širok krog svojih članov, saj jih trenutno združuje okoli 200.000.

Glavni cilji, ki smo jih z anketo zasledovali, so bili:

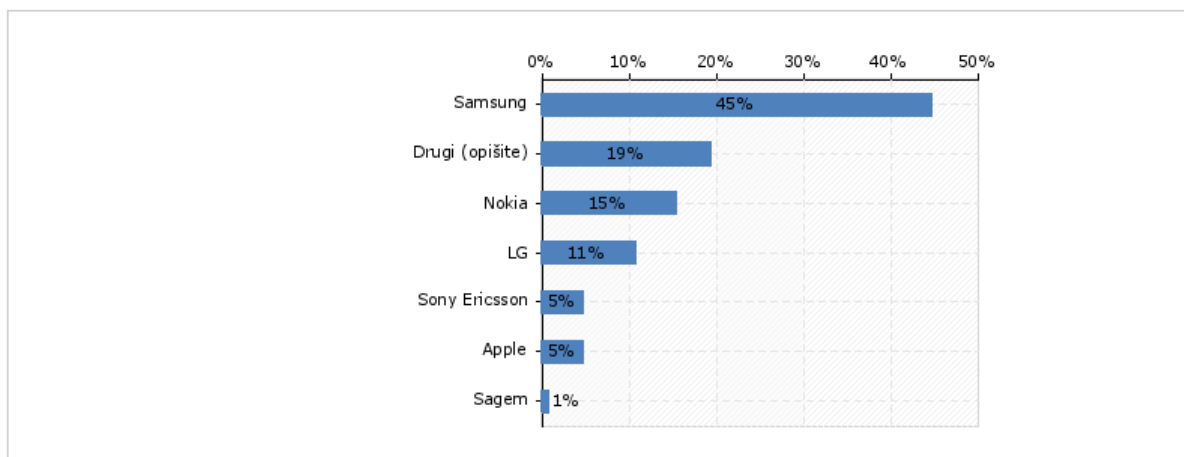
- ugotoviti, katere mobilne operaterje starejši uporabljajo in kako so zadovoljni z njihovimi storitvami,
- ugotoviti, katere funkcije uporabljajo v največji meri in katere funkcije pogrešajo,
- ugotoviti, kaj je zanje pomembno pri nakupu mobilnega aparata,
- ugotoviti, katere znamke in modele mobilnih telefonov uporabljajo,
- ugotoviti, katere funkcije na mobilnih telefonih uporabljajo,
- ugotoviti, koliko jih mesečno stanejo pogovori preko mobilnih telefonov, in za koliko/če ti stroški presegajo njihova pričakovanja.

3.1 Analiza ankete

Do ankete je pristopilo 362 uporabnikov, od katerih je 122 uporabnikov izpolnilo celotno anketo in 29 uporabnikov delno. Skupaj smo torej zajeli 151 odzivov za nadaljnje analize.

Povprečna starost anketirancev je 66,7 let, pri čemer je bilo največ anketirancev starih med 64 in 72 let ($n=129$). Zastopanost po spolu je bila precej uravnotežena, saj je v anketi sodelovalo 55% žensk in 45% moških.

Velika večina anketirancev (96%) mobilni telefon uporablja več kot 6 let. Med znamkami, ki jih uporabljajo prevladuje Samsung (Slika 1). V kategoriji drugo pa so zastopane znamke HTC, Microsoft, Lenovo, Huawei.

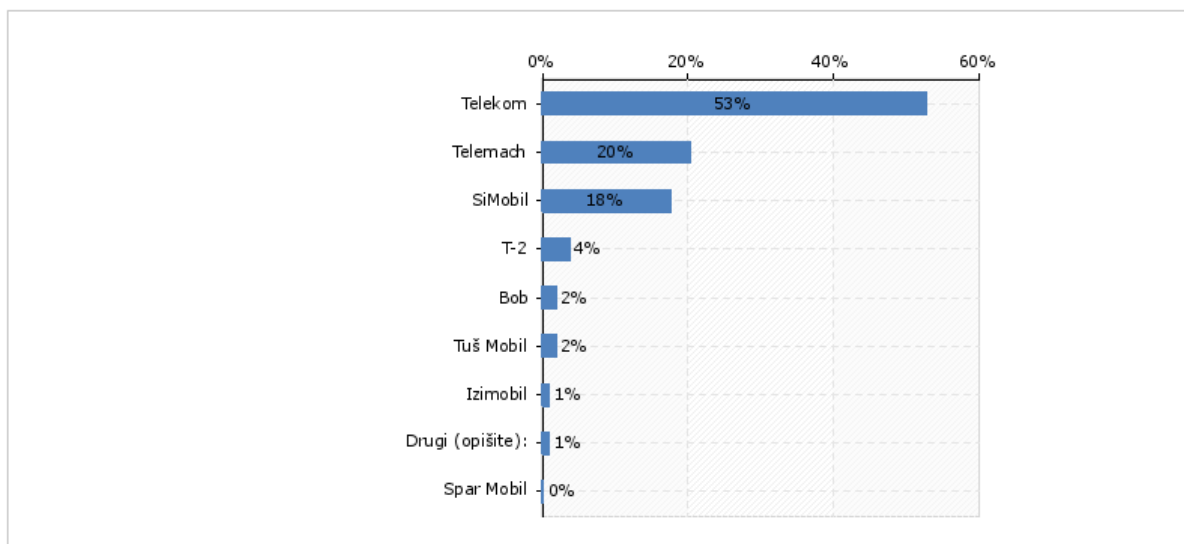


Slika 1: Porazdelitev znamk mobilnih telefonov, ki jih uporabljajo starejši ($n=150$).

Večina starejših že uporablja pametni mobilni telefon (66%, $n=149$), ki ga poleg klicanja uporabljajo še za pošiljanje SMS sporočil, fotografiranje, brskanje po internetu in pošiljanje e-pošte. Anketiranci so s svojimi mobilnimi aparati zelo zadovoljni in pri nakupu jim je pomemben širok nabor funkcionalnosti, na katere so pozorni (natančni podatki so zapisani v prilogi).

Bolj zanimivo je dejstvo, da si še večji del starejših težko predstavlja življenje brez mobilnega telefona (79%, $n=140$). Svoje mnenje utemeljuje s tem, da so jim vse pomembne informacije na voljo takoj - čas in datum, telefonske številke, opomniki, ... Prav tako jim veliko pomeni dosegljivost ter možnost komuniciranja s prijatelji in bližnjimi. Nekateri trdijo celo, da bi se brez mobilnega telefona počutili prikrajšane ali odtujene, saj so se navadili takšnega načina življenja, kljub temu, da so brez mobilnih storitev živeli več desetletij.

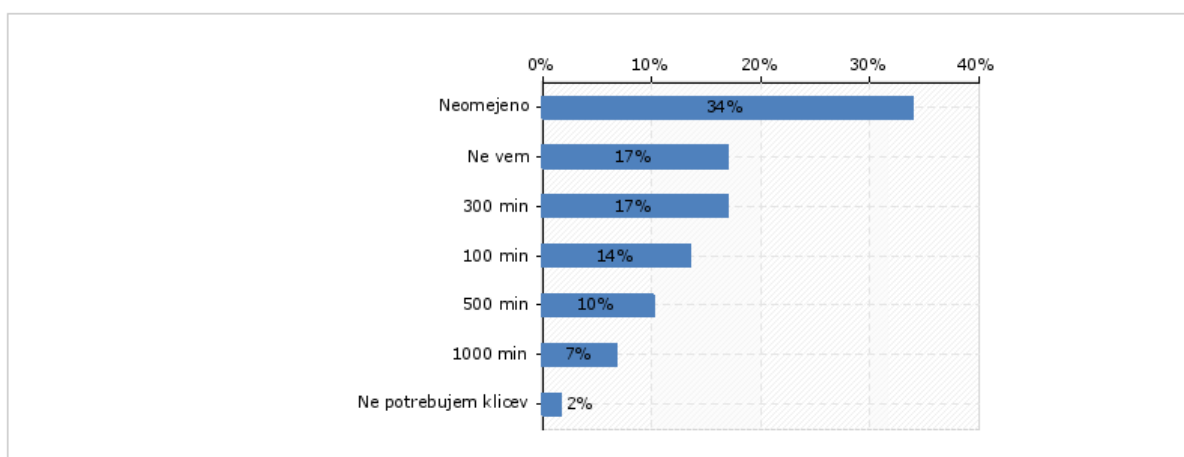
Med operaterji, ki jih starejši uporabljajo, prevladuje Telekom Slovenije (53%, $n=108$, Slika 2), čeprav njihova ponudba za starejše verjetno ni najbolj cenovno ugodna. Pri izbiri operaterja so izpostavili, da jim je pomembno predvsem razmerje med nivojem storitev in ceno, kvalitetna tehnična podpora, ugled in zanesljivost operaterja ter obračun vseh storitev na enem računu.



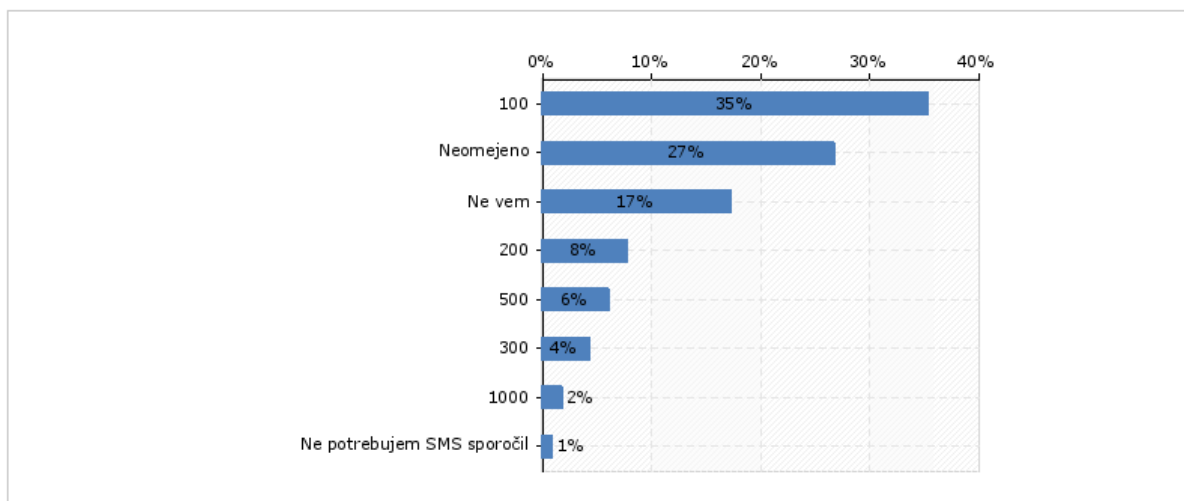
Slika 2: Zastopanost mobilnih operaterjev, katerih storitve uporabljajo starejši (n=108).

Pri odločanju za naročniški paket starejši pravijo, da jim veliko pomeni cena (87%, n=122). Velika večina pa jih je zadovoljnih s trenutnimi storitvami mobilnih operaterjev in prav tako s stroški uporabe mobilnega telefona.

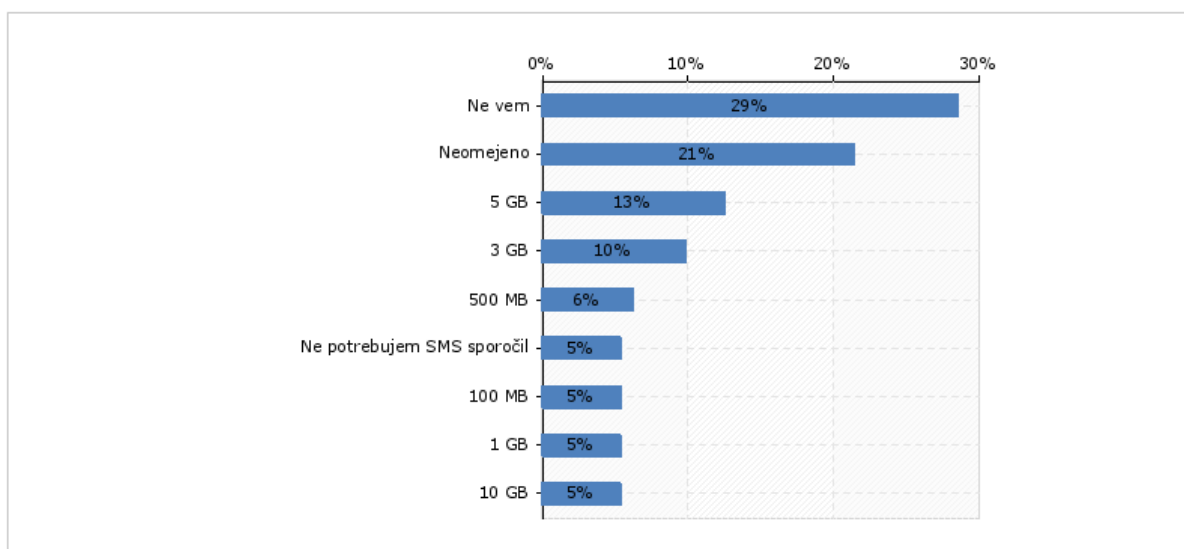
Starejši uporabljajo vse osnovne storitve mobilne telefonije - klicanje, pošiljanje SMS sporočil, uporaba podatkovnega prenosa. Večina bi si jih v mobilnem paketu želela imeti neomejeno količino klicev (34%, n=118, Slika 3), medtem ko pri pošiljanju SMS sporočil niso tako zelo odločni (Slika 4). Pri storitvi mobilnega prenosa podatkov pa jih večina ne ve, kakšno količino podatkov bi sploh potrebovali (Slika 5).



Slika 3: Želje starejših po zakupljeni mesečni količini klicev v njihovem mobilnem paketu (n=118).



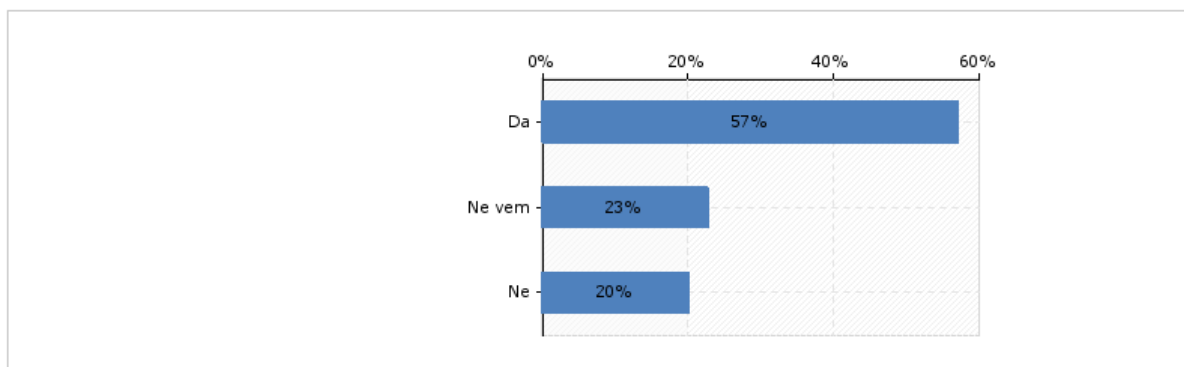
Slika 4: Želje starejših po zakupljeni mesečni količini SMS sporočil v njihovem mobilnem paketu (n=116).



Slika 5: Želje starejših po zakupljeni mesečni količini prenosa podatkov v njihovem mobilnem paketu (n=112).

Izobraževanj o uporabi mobilnega telefona sicer starejši ne uporabljajo (95%, n=113), prevladuje pa želja po izobraževanju preko interneta v obliki video predstavitev.

Ker je trenutno na voljo kar nekaj mobilnih aplikacij in pripomočkov za spremljanje telesnih aktivnosti, smo anketirance vprašali, če bi svoj mobilni telefon uporabljali tudi za nadzorovanje svojega zdravja. Večina anketirancev (57%, n=119, Slika 6) bi takšne storitve želela uporabljati.



Slika 6: Pripravljenost po uporabi mobilnega telefona za nadzorovanje svojega zdravja (n=119).

3.2 Priporočilo

SEK ugotavlja, da so starejši uporabniki zadovoljni s ponudbo in storitvami mobilnih operaterjev v Sloveniji. Kljub temu je v Sloveniji trenutno okrog 600.000 upokoјencev in tako predstavljajo veliko skupino uporabnikov, za katero je potrebno prilagajati ponudbo njihovim potrebam.

Zanimivo se nam zdi, da precejšen delež starejših že uporablja mobilni podatkovni prenos. Menimo, da bi na tem področju bilo smiselno ponuditi več storitev oz. izobraževanj za starejše. Predlagamo, da bi se za starejše pripravilo izobraževalne spletne video vsebine za slednjo tematiko.

Nenazadnje so anketiranci izkazali interes po spremljanju svojega zdravja s pomočjo mobilnih naprav. Prav tako jim veliko pomeni hitra povezanost z bližnjimi v primeru nevarnosti in prisotnost tipke za klic v sili na mobilnem telefonu. SEK zato predlaga, da operaterji pregledajo možnosti za oblikovanje storitev, ki bi omogočale spremljanje vitalnih znakov starejših. Posledično bi tako lahko omogočili lažji vpogled v stanje starostnika njegovim bližnjim ali zdravniku. Tehnologija in produkti, ki to omogočajo (*internet stvari*), so trenutno v polnem razvoju in ravno mobilni operaterji so tisti, ki omogočajo vsesplošno povezljivost in lahko najlažje omogočijo prestukturiranje klasičnih stanovanj v oskrbovana stanovanja. SEK hkrati opozarja, da morajo operaterji z vsemi zajetimi osebnimi podatki ravnati ustrezno in v skladu z zakonodajo ter ščititi zasebnost uporabnikov.

Na podlagi vseh rezultatov in ugotovitev, SEK zaključuje in priporoča operaterjem tudi, da še naprej in vsaj tako uspešno kot do sedaj, ponujajo storitve za vse tipe uporabniških skupin.

dr. Slavko Žitnik
predsednik

Priloge:

- Vprašalnik spletne ankete (1ka.si)