

VALICON



# **Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah 2016**

**Poročilo**

## NAROČNIK

---

AKOS – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

## PROJEKTNA SKUPINA

---

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

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

**Martina Knez** | martina.knez@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

---

<b>1</b>	<b>POVZETEK</b> .....	<b>4</b>
	Oblike dostopa do interneta v gospodinjstvih.....	4
	Potreba po višjih hitrostih.....	4
	Uporaba spleta in storitev.....	4
	Uporaba »pretočnih« vsebin.....	5
	Paketi in TV vsebine.....	5
	Pogled v prihodnost.....	5
	Pričakovanja od infrastrukture.....	5
<b>2</b>	<b>METODOLOŠKE POJASNITVE</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>OBRAZLOŽITEV SEGMENTOV</b> .....	<b>9</b>
	Segmenti hitrosti interneta.....	9
	Segmenti odnosa do hitrosti interneta.....	11
<b>4</b>	<b>UPORABA SPLETNIH STORITEV</b> .....	<b>14</b>
	Uporaba »pretočnih« storitev.....	18
	TV storitve.....	20
<b>5</b>	<b>UPORABNIŠKE IZKUŠNJE IN NAVADE</b> .....	<b>23</b>
	Težave pri telekomunikacijskih storitvah.....	23
	Odnos do delovanja interneta.....	26
	Preverjanje hitrosti interneta.....	29
	Uporaba spletnih storitev v prihodnosti.....	36
<b>6</b>	<b>PONUDBNIKI IN TEHNOLOGIJA DOSTOPA</b> .....	<b>37</b>
	Prisotnost ponudnikov.....	37
	Načini povezovanja.....	39
	Verjetnost zamenjave ponudnikov.....	41
<b>7</b>	<b>OPREMLJENOST GOSPODINJSTEV</b> .....	<b>49</b>
	Televizija.....	49
	Mobilni telefon.....	50
	Ostale naprave.....	51
<b>8</b>	<b>PRILOGA</b> .....	<b>52</b>

# 1 POVZETEK

---

## Oblike dostopa do interneta v gospodinjstvih

Med anketiranimi uporabniki interneta ima večina urejen dostop do interneta od doma ne glede na tip povezave. Najpogosteje se povezujejo na osnovi xDSL tehnologije (34%), vendar je v primerjavi z 2015 ta delež padel za 3% točke na račun optičnega priključka, ki letos dosega 27%. Tudi preko kableskega priključka se v internet povezuje 27% anketiranih. Iz vidika hitrosti prenosa podatkov je le še 4% gospodinjstev, ki uporabljajo 2Mb/s ali manj (v smeri do uporabnika). V primerjavi z 2015 se je za nekaj točk povečal delež uporabnikov, ki imajo hitrost med 10 in 20Mb/s in 20Mb/s ali več. Med anketiranimi je 23% uporabnikov iz gospodinjstev, ki ne poznajo hitrosti prenosa podatkov in jih označujemo kot nevpletene. Hitrost med 2Mb/s in 10Mb/s je v večji meri prisotna med anketiranimi gospodinjstvi z dostopom preko xDSL tehnologije (50%).

## Potreba po višjih hitrostih

Med anketiranimi jih 40% ne navaja dodatnih potreb po višjih hitrostih prenosa podatkov, niti ne navajajo, da bi zaznavali omejitve pri priklopu na višjo hitrost. Skupaj 31% anketiranih navaja, da imajo omejitve pri nadgradnji hitrosti in polovica med njimi (15% med vsemi anketiranci) izraža potrebo po višjih hitrostih. Znotraj te skupine jih je polovica in hkrati statistično značilno več na dostopu do interneta preko xDSL tehnologije.

Letos slaba tretjina (29%, v 2015 26%) anketiranih navaja, da sicer omejitve pri možnih nadgradnjah hitrosti nimajo, vendar čutijo potrebo po višji hitrosti. Potrebo po višjih hitrostih statistično značilno v večji meri izražajo predvsem mladi stari do 25 let in anketirani, ki so člani gospodinjstev s 3-4 člani (64%). Struktura v rezultatih se v primerjavi z 2015 ni spremenila oziroma razlike niso statistično značilne. V letošnjem letu je bilo dodatno preverjeno ali uporabniki preverjajo hitrost interneta in skupaj jih je vsaj enkrat preverilo 42% (34% večkrat in 8% vsaj enkrat) s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov.

Pri odnosu do hitrosti interneta se pokažejo statistično značilne razlike, ki so povezane z vpletenostjo uporabnikov. V internet bolj vpleteni anketirani uporabljajo širši spekter spletnih storitev in posledično tudi pogosteje izražajo potrebe po višji hitrosti.

## Uporaba spleta in storitev

Uporaba spletnih storitev oziroma potrošnja vsebin prek spleta se v primerjavi z 2015 strukturno ni spremenila. Vrstni red dosega uporabe spletnih storitev je bolj ali manj nespremenjen. Med aktivnostmi na spletu, ki imajo pri anketiranih najvišji doseg, je branost dnevnik novic (79%), uporaba družbenih omrežij (77%), uporaba zemljevidov (65%), spletno bančništvo (56%) in vsaj občasno spletno nakupovanje (53%, nakup prek spleta opravi vsaj enkrat na 3 mesece).

Gospodinjstva, ki imajo danes hitrost večjo od 20Mb/s (v smeri do uporabnika), v večji meri uporabljajo večino spletnih storitev in do najbolj statistično značilnih razlik pride pri uporabi video storitev, IP in video telefonije ter prenosa video in TV vsebin skozi P2P servise. Do razlike pride še pri dosegu spletnega nakupovanja, kjer je med anektiranimi z višjimi hitrostmi tudi več spletnih nakupovalcev.

## Uporaba »pretočnih« vsebin

Vsaj eno od »pretočnih« vsebin uporablja 65% 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 novičarskih 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. Poleg tega je na osnovi rezultatov mogoče razbrati, da obstaja povezava med hitrostjo prenosa podatkov in uporabo pretočnih vsebin (tisti, ki imajo hitrost dostopa do interneta 20 Mb/s ali več uporabljajo več pretočnih vsebin kot tisti, ki imajo nižjo hitrost dostopa do interneta). V primerjavi z 2015 se strukturno rezultat ni spremenil.

## Paketi in TV vsebine

Rezultati kažejo na intenzivnejši porast deleža anketiranih, ki imajo pri operaterju paket, ki vključuje tudi mobilno telefonijo oziroma četverček. Delež se je v enem letu povečal iz 14% na 21%. V največji meri na četverčke prehajajo iz paketov trojček (vključene tri telekomunikacijske storitve fiksnega dostopa – internet, TV in telefon).

Zazan je trend povečanja deleža anketiranih s paketno ponudbo (z vključeno IPTV), ki imajo v paketu vključeno funkcijo časovnega zamika. Delež se je dvignil iz 53% na 60%. Do HD programov ima dostop 58% anketiranih. 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 že več kot polovica vseh anketiranih s paketno ponudbo. Ostale TV funkcionalnosti oziroma TV storitve imajo nižje dosege uporabe.

## 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 (48%), storitve e-uprave (34%) ter video na zahtevo (33%). V primerjavi z 2015, sta letos delo na daljavo (32%) in izobraževanja na daljavo (28%) dosegla nekoliko nižji delež v nameri uporabe v prihodnosti in se je v 2016 zaradi tega pred njiju uvrstila storitev video na zahtevo.

## Pričakovanja od infrastrukture

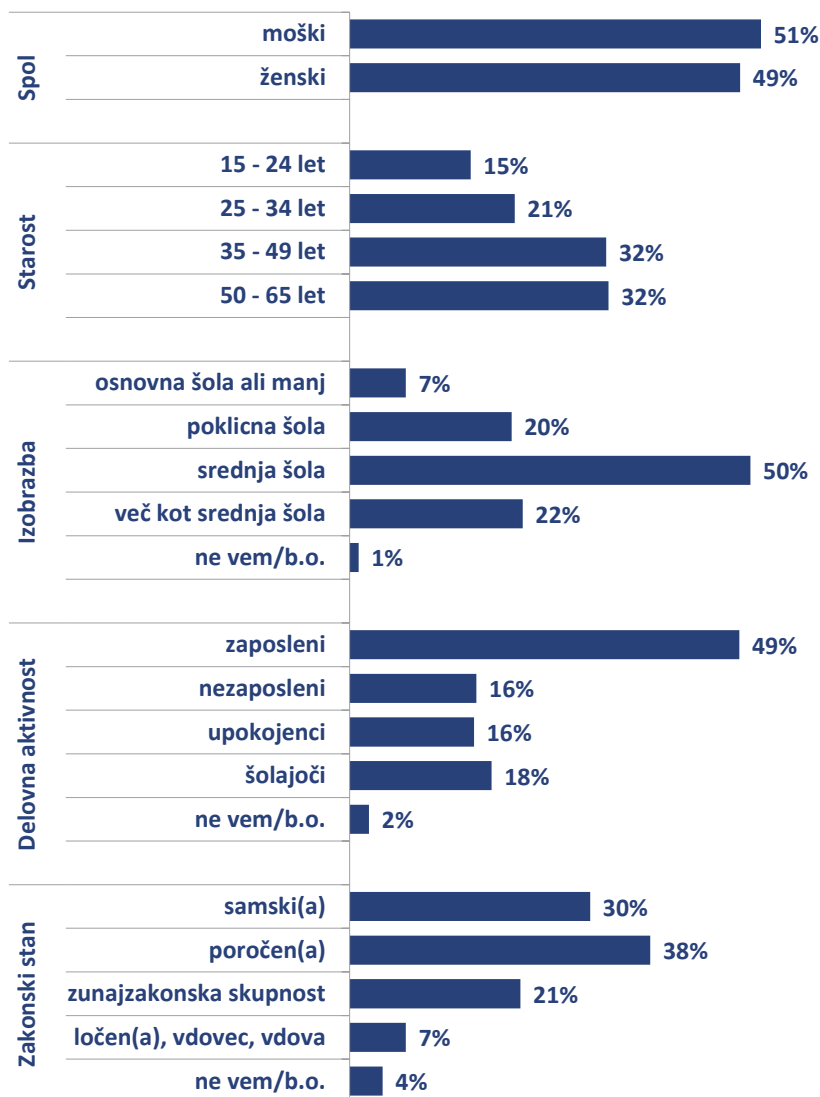
V primerjavi z rezultati iz 2015 ni zaznanih značilnih razlik. Neprekinjeno delovanje interneta kot zelo pomembno tudi letos označuje večina (63%) anketiranih. Hkrati je to tudi najpogostejša težava, s katero se sooča 52% (2015: 54%) anketiranih. Počasno delovanje interneta, prekinitve delovanja TV in težave s sliko na TV, je kot težavo navedlo nekaj več kot tretjina anketiranih.

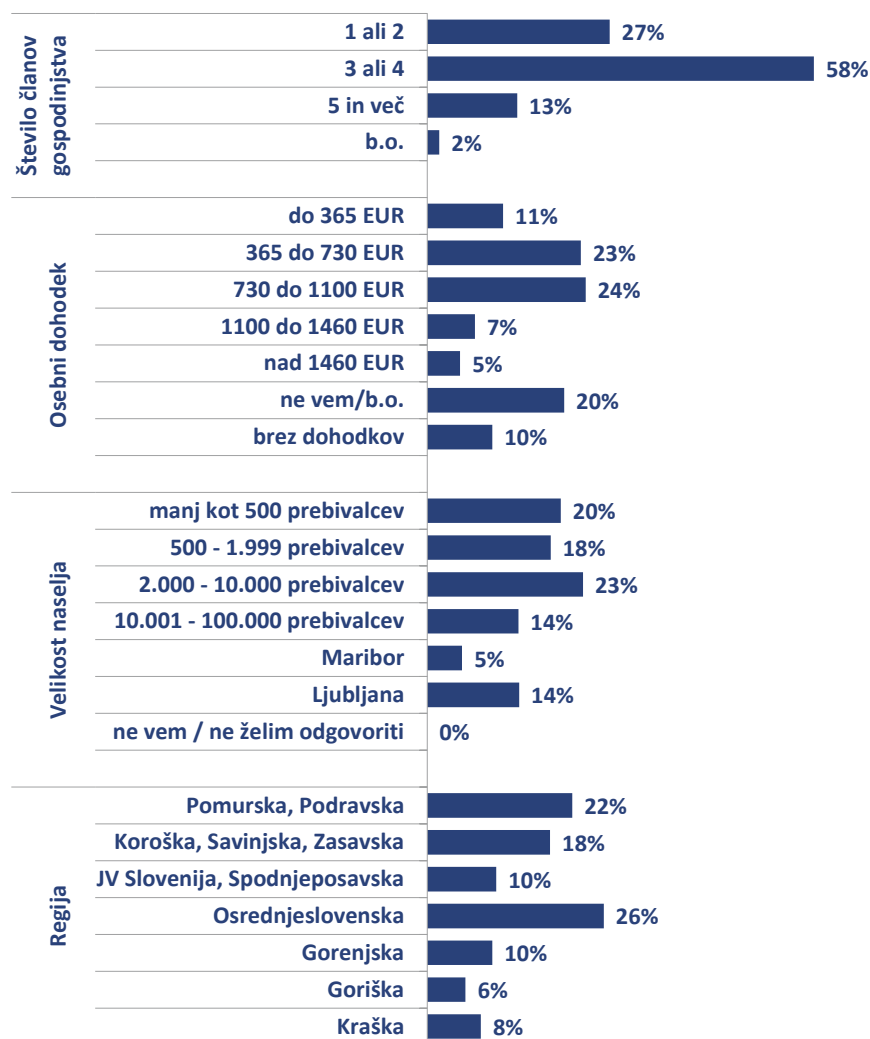
S prekinitvami v delovanju se značilno v večji meri srečujejo v gospodinjstvih, kjer imajo hitrost interneta najnižjo (do 2Mb/s), vendar ta skupina letos predstavlja 4% gospodinjstev. Glede na križno analizo se kaže povezanost med hitrostjo prenosa podatkov in poročanjem težav. Višja kot je hitrost, v manjši meri anketirani poročajo težave pri uporabniški izkušnji. Glede na tip povezave se kaže, da imajo na dostopu preko kableskega priključka v večji meri težave s prekinitvami v delovanju, medtem ko se na dostopu preko xDSL tehnologije v večji meri soočajo s težavami, povezanimi s hitrostjo interneta. Stabilnost delovanja in hitrost se odražata tudi pri izbiri ponudnika. Kvaliteto omrežja je na prvem mestu navedlo 21% anketiranih in dodatnih 41% tudi kot pomemben element izbire ponudnika storitev. Skupno je ta element pogosteje navaden kot nizka cena paketa, ki je drugi najpomembnejši element izbire.

## 2 METODOLOŠKE POJASNITVE

- Raziskavo »Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah« smo izvedli med 9. in 14. decembrom 2016 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 uporabnikov interneta v starosti 15 do 65 let (reprezentativni vzorec uporabnikov interneta). Velikost vzorca n=1068.
- Odstotek anketirancev doma nima urejenega dostopa do interneta, zato je končna velikost vzorca n=1056.
- 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 glede na splošno populacijo uporabnikov interneta v starosti 15 do 65 let:





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 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni		
Spol	100%	4%	23%	24%	26%	23%	0,00	
moški	51%	56%	54%	57%	60%	30%		
ženski	49%	44%	46%	43%	40%	70%		

V anketnih kvantitativnih raziskavah ne popisujemo vseh enot iz populacije, ampak skozi postopke vzorčenja zagotovimo reprezentativni vzorec enot oziroma vzorec, ki po demografskih parametrih

odraža ciljno populacijo. Na osnovi vzorca, na katerem je izvedena anketna raziskava, sklepamo na populacijo.

**Stopnja značilnosti ali statistična značilnost (p)**, ki je izpisana v tabelah pod **stolpec sig.hk.**, je tveganje, s katerim trdimo, da obstaja razlika v rezultatu pri analizi po analizirani lastnosti enot oziroma anketirancev. V tabelah so **rezultati vzorca** 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) nevpлетene 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 142 (70% : 49%), kar pomeni, da je žensk v skupini nevpletenih 43% več kot je žensk na populaciji oz. med vsemi anketiranci.



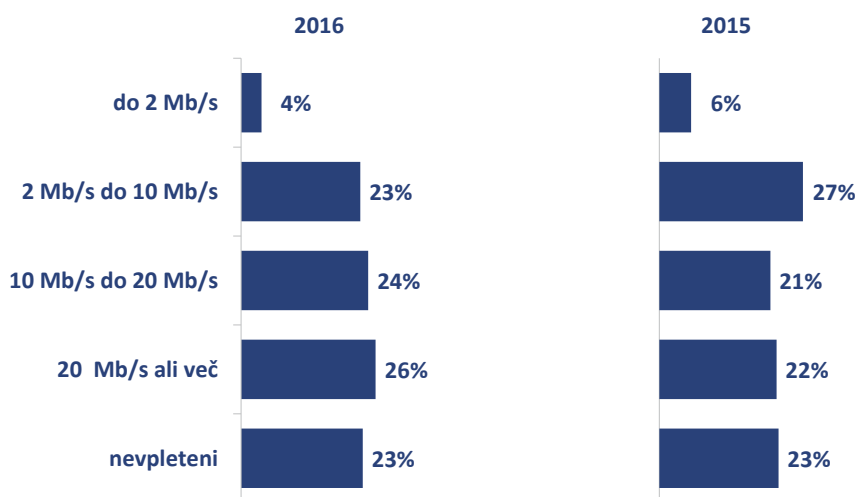
### 3 OBRAZLOŽITEV SEGMENTOV

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. Dobra četrtina oz. 27% anketirancev ima hitrost dostopa do interneta do 10 Mb/s (85%, torej večina njih, ima hitrost od 2 Mb/s do 10 Mb/s), četrtina oz. 24% od 10 Mb/s do 20 Mb/s in 26% več kot 20 Mb/s. V primerjavi z 2015 se je delež tistih, ki imajo nižjo hitrost dostopa (t.j. do 10 Mb/s) znižal in posledično povečal delež tistih, ki imajo višjo hitrost dostopa (t.j. več kot 10 Mb/s).



Graf 1: Segmenti hitrosti interneta ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; 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 118)
- Izobrazba: osnovna šola ali manj (137), več kot srednja šola (119)
- Osebni dohodek: do 365 EUR (130), 1.100 do 1.460 EUR (120), nad 1.460 EUR (185)
- Delovna aktivnost: zaposleni (113), šolajoči (118)
- Regija: Pomurska, Podravska (123)
- Velikost naselja: 2.000 do 10.000 preb. (113), Maribor (145), Ljubljana (125)
- Načini povezovanja: optični priključek (157), kabelski priključek (125)

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

- Izobrazba: poklicna šola (132), več kot srednja šola (168)
- Osebni dohodek: do 365 EUR (169)
- Regija: Pomurska, Podravska (132), Koroška, Savinjska, Zasavska (160)
- Velikost naselja: manj kot 500 prebivalcev (198)
- Načini povezovanja: klicni dostop – PSTN ali ISDN (429), xDSL priključek (152), drugo (214)

	Segmenti hitrosti							sig.hk
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni		
	100%	4%	23%	24%	26%	23%		
<b>Spol</b>	100%						0,00	
moški	51%	56%	54%	57%	60%	30%		
ženski	49%	44%	46%	43%	40%	70%		
<b>Izobrazba</b>	100%						0,00	
osnovna šola ali manj	7%	4%	5%	6%	10%	8%		
poklicna šola	20%	27%	23%	18%	15%	24%		
srednja šola	50%	32%	55%	55%	49%	46%		
več kot srednja šola	22%	37%	17%	21%	26%	21%		
<b>Osebni dohodek</b>	100%						0,00	
do 365 EUR	11%	19%	9%	12%	15%	8%		
365 do 730 EUR	23%	13%	27%	21%	21%	25%		
730 do 1100 EUR	24%	28%	24%	29%	23%	18%		
1100 do 1460 EUR	7%	5%	7%	8%	9%	5%		
nad 1460 EUR	5%	4%	3%	5%	9%	2%		
ne vem/b.o.	20%	23%	17%	17%	17%	31%		
brez dohodkov	10%	9%	14%	7%	8%	11%		
<b>Delovna aktivnost</b>	100%						0,00	
zaposleni	48%	51%	46%	50%	55%	42%		
nezaposleni	16%	18%	18%	13%	12%	19%		
upokojenci	16%	15%	19%	16%	10%	18%		
šolajoči	18%	16%	15%	18%	21%	17%		
ne vem/b.o.	2%	0%	2%	2%	2%	4%		
<b>Regija</b>	100%						0,03	
Pomurska, Podravska	21%	28%	21%	19%	26%	18%		
Koroška, Savinjska, Zasavska	18%	30%	22%	19%	12%	19%		
JV Slovenija, Spodnjeposavska	10%	5%	7%	14%	9%	12%		
Osrednjeslovenska	26%	14%	25%	28%	29%	26%		
Gorenjska	10%	11%	9%	6%	11%	13%		
Goriška	6%	5%	7%	6%	4%	6%		
Kraška	8%	6%	10%	8%	8%	6%		
<b>Velikost naselja</b>	100%						0,00	
manj kot 500 prebivalcev	20%	40%	23%	22%	12%	21%		
500 - 1.999 prebivalcev	18%	13%	17%	19%	20%	19%		
2.000 - 10.000 prebivalcev	23%	29%	24%	22%	26%	19%		
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	2%	15%	13%	13%	16%		
Maribor	5%	1%	5%	6%	8%	3%		
Ljubljana	14%	10%	13%	13%	17%	12%		
ne vem	5%	6%	4%	4%	3%	9%		
ne želim odgovoriti	1%	0%	0%	1%	1%	1%		
<b>Načini povezovanja</b>	100%						0,00	
klicni dostop (PSTN, ISDN)	3%	13%	0%	0%	0%	11%		
optika (FTTH)	27%	11%	14%	31%	43%	22%		
xDSL (ADSL, VDSL)	34%	51%	50%	40%	20%	24%		
kabelski internet	27%	18%	29%	21%	33%	24%		
drugo	3%	6%	3%	3%	1%	4%		
ne vem	6%	0%	4%	5%	3%	15%		

Slika 1: Demografski profil segmentov hitrosti dostopa do internet

## 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.«

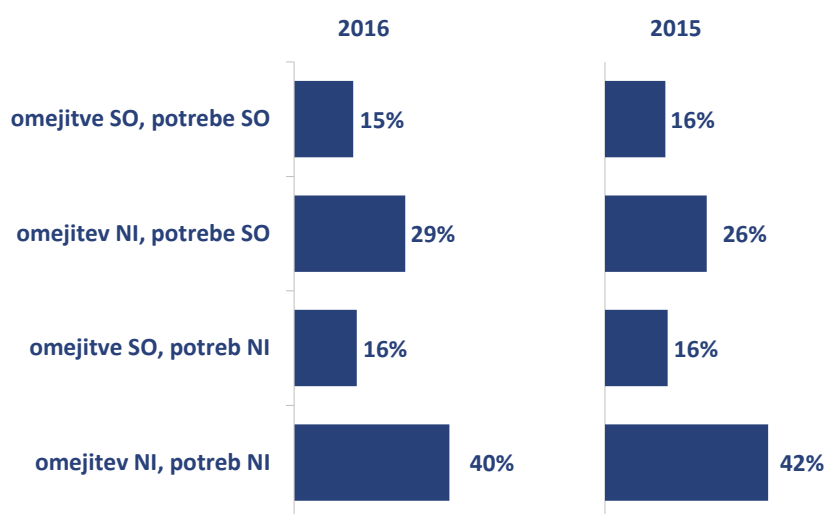
Na sliki 2 prikazujemo, kako so anketiranci odgovarjali na vprašanja oz. kako se porazdeljujejo in na kakšen način smo oblikovali segmente.

		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
<b>POTREBE:</b> Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100 Mb/s?	že imam takšno ali večjo hitrost interneta	2%	2%	2%	1%	1%
	ne potrebujem, trenutna hitrost mi zadošča	7%	13%	13%	5%	2%
	bi imel 100 Mb/s vendar nisem pripravljen	1%	5%	6%	4%	3%
	do 9% trenutne cene	1%	2%	5%	4%	2%
	10% - 19% trenutne cene	1%	2%	4%	3%	2%
	20% - 29% trenutne cene	0%	1%	1%	1%	1%
30% ali več trenutne cene	0%	0%	0%	0%	1%	

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

Svetlo MODRA barva (seštevek deležev 40%) označuje segment »omejitev NI, potreb NI«.  
 Svetlo RJAVA barva (seštevek deležev 29%) označuje segment »omejitev NI, potrebe SO«.  
 Svetlo RDEČA barva (seštevek deležev 16%) označuje segment »omejitve SO, potreb NI«.  
 Svetlo ZELENA barva (seštevek deležev 15%) označuje segment »omejitve SO, potrebe SO«.

Na grafu 2 je prikazana porazdelitev segmentov. Največji segment (40%) predstavljajo tisti, ki potreb po višji hitrosti dostopa do interneta nimajo in hkrati tudi ne čutijo omejitev; delež teh se je v primerjavi z 2015 malenkost znižal. Na drugi strani pa imamo malenkost več anketirancev kot lani, in sicer 44%, ki potrebe po višji hitrosti imajo ne glede na omejitve.



Graf 2: Segmenti odnosa do hitrosti interneta (n<sub>2016</sub>=1056, n<sub>2015</sub>=1008; osnova: vsi anketiranci)

V segmentu **»omejitve SO, potrebe SO« (15%)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 113)
- Starost: 15-24 let (139), 25-34 let (152)
- Delovna aktivnost: šolajoči (141)
- Osebni dohodek: do 365 EUR (128), 1.100 do 1.460 EUR (197), nad 1.460 EUR (181)
- Št. članov gospodinjstva: 3 ali 4 člani (110), 5 in več članov (121)
- Regija: Koroška, Savinjska, Zasavska (124), JV Slovenija, Spodnjeposavska (124)
- Velikost naselja: manj kot 500 preb. (150)
- Načini povezovanja: klicni dostop – PSTN ali ISDN (215), xDSL priključek (147)
- Hitrost interneta: do 2 Mb/s (150), 2 Mb/s do 10 Mb/s (140), 10 Mb/s do 20 Mb/s (139)

V segmentu **»omejitev NI, potrebe SO« (29%)** so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- Spol: moški (indeks 112)
- Starost: 15-24 let (136)
- Delovna aktivnost: zaposleni (107), šolajoči (126)
- Osebni dohodek: do 365 EUR (118), 730 do 1.100 EUR (114), brez dohodkov (125)
- Št. članov gospodinjstva: 3 ali 4 člani (110), 5 in več članov (116)
- Regija: Osrednjeslovenska (122)
- Velikost naselja: Ljubljana (129)
- Načini povezovanja: xDSL priključek (123)
- Hitrost interneta: do 2 Mb/s (130), 2 Mb/s do 10 Mb/s (113), 10 Mb/s do 20 Mb/s (122)

V segmentu **»omejitev NI, potreb NI« (40%)** so nadpovprečno zastopani:

- Spol: ženske (indeks 113)
- Starost: 35-49 let (106), 50-65 let (120)
- Delovna aktivnost: nezaposleni (122), upokojenci (125)
- Osebni dohodek: 365 do 730 EUR (127)
- Št. članov gospodinjstva: 1 ali 2 člana (126)
- Regija: Gorenjska (132), Kraška (126)
- Velikost naselja: 2.000 do 10.000 preb. (114)
- Načini povezovanja: optični priključek (119), kablanski priključek (113)
- Hitrost interneta: 20 Mb/s ali več (131), nevpleteni (122)

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta						sig.hk
	vs anketiranci	omejitve NI, potrebe NI	omejitve SO, potrebe NI	omejitve NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO		
	100%	40%	16%	29%	15%		
<b>Spol</b>	100%						0,00
moški	51%	45%	50%	57%	57%		
ženski	49%	55%	50%	43%	43%		
<b>Starost</b>	100%						0,00
15 - 24 let	15%	10%	14%	21%	21%		
25 - 34 let	20%	18%	14%	22%	31%		
35 - 49 let	32%	34%	35%	31%	25%		
50 - 65 let	32%	39%	37%	26%	23%		
<b>Delovna aktivnost</b>	100%						0,00
zaposleni	48%	47%	46%	52%	50%		
nezaposleni	16%	19%	15%	12%	14%		
upokojenci	16%	20%	20%	11%	9%		
šolajoči	18%	12%	16%	22%	25%		
ne vem/b.o.	2%	2%	3%	3%	2%		
<b>Osební dohodek</b>	100%						0,00
do 365 EUR	11%	10%	8%	13%	14%		
365 do 730 EUR	23%	29%	26%	17%	15%		
730 do 1100 EUR	24%	21%	24%	27%	25%		
1100 do 1460 EUR	7%	5%	6%	7%	14%		
nad 1460 EUR	5%	4%	2%	5%	9%		
ne vem/b.o.	20%	24%	22%	19%	13%		
brez dohodkov	10%	7%	12%	12%	9%		
<b>Število članov gospodinjstva</b>	100%						0,00
1 ali 2	27%	34%	30%	19%	20%		
3 ali 4	58%	53%	53%	64%	64%		
5 in več	13%	10%	14%	15%	16%		
b.o.	2%	2%	3%	2%	0%		
<b>Regija</b>	100%						0,03
Pomurska, Podravska	21%	22%	23%	21%	20%		
Koroška, Savinjska, Zasavska	18%	17%	21%	17%	23%		
JV Slovenija, Spodnjeposavska	10%	9%	15%	8%	13%		
Osrednje-slovenska	26%	24%	24%	32%	24%		
Gorenjska	10%	13%	9%	8%	6%		
Goriška	6%	5%	5%	6%	6%		
Kraška	8%	10%	4%	7%	8%		
<b>Velikost naselja</b>	100%						0,00
manj kot 500 prebivalcev	20%	17%	22%	18%	30%		
500 - 1.999 prebivalcev	18%	19%	19%	17%	21%		
2.000 - 10.000 prebivalcev	23%	26%	16%	25%	19%		
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	14%	18%	12%	12%		
Maribor	5%	6%	5%	6%	3%		
Ljubljana	14%	13%	10%	18%	13%		
ne vem	5%	5%	10%	4%	2%		
ne želim odgovoriti	1%	0%	1%	0%	2%		
<b>Načini povezovanja</b>	100%						0,00
klicni dostop (PSTN, ISDN)	3%	2%	3%	2%	7%		
optika (FTTH)	27%	32%	28%	28%	12%		
xDSL (ADSL, VDSL)	34%	23%	32%	42%	50%		
kabelski internet	27%	30%	29%	23%	23%		
drugo	3%	2%	3%	3%	3%		
ne vem	6%	10%	5%	2%	6%		
<b>Segmenti hitrosti</b>	100%						0,00
do 2 Mb/s	4%	3%	3%	5%	6%		
2 Mb/s do 10 Mb/s	23%	18%	22%	26%	32%		
10 Mb/s do 20 Mb/s	24%	17%	23%	30%	34%		
20 Mb/s ali več	26%	34%	25%	21%	15%		
nevpleteni	23%	28%	27%	19%	13%		

Slika 3: Demografski profil segmentov odnosa do hitrosti interneta

## 4 UPORABA SPLETNIH STORITEV

Spletne storitve smo razdelili v dve skupini:

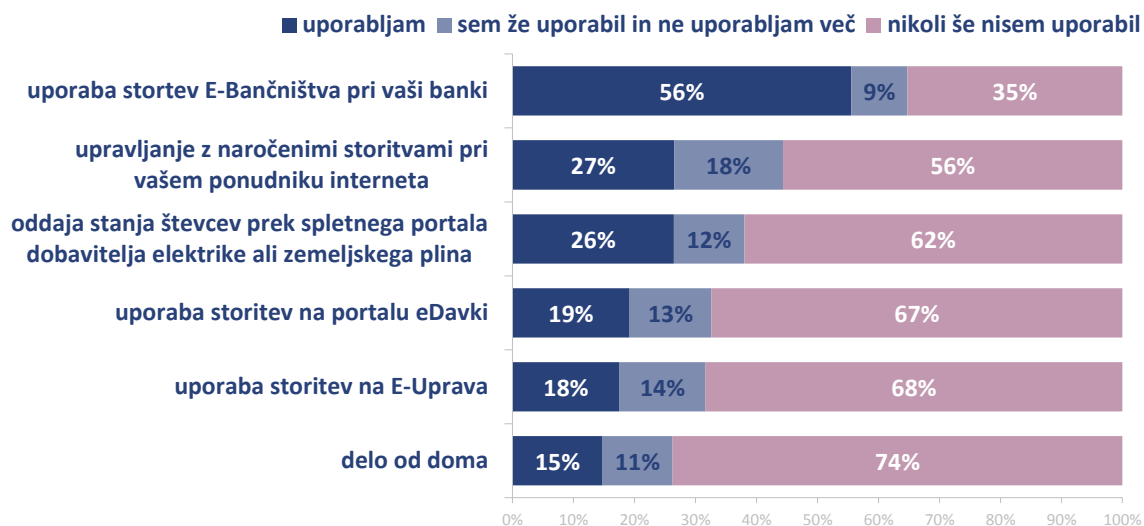
### 1. Spletne storitve in servisi

Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Kaj vi osebno uporabljate od spodaj navedenih spletnih storitev?* ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)  
Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 6.

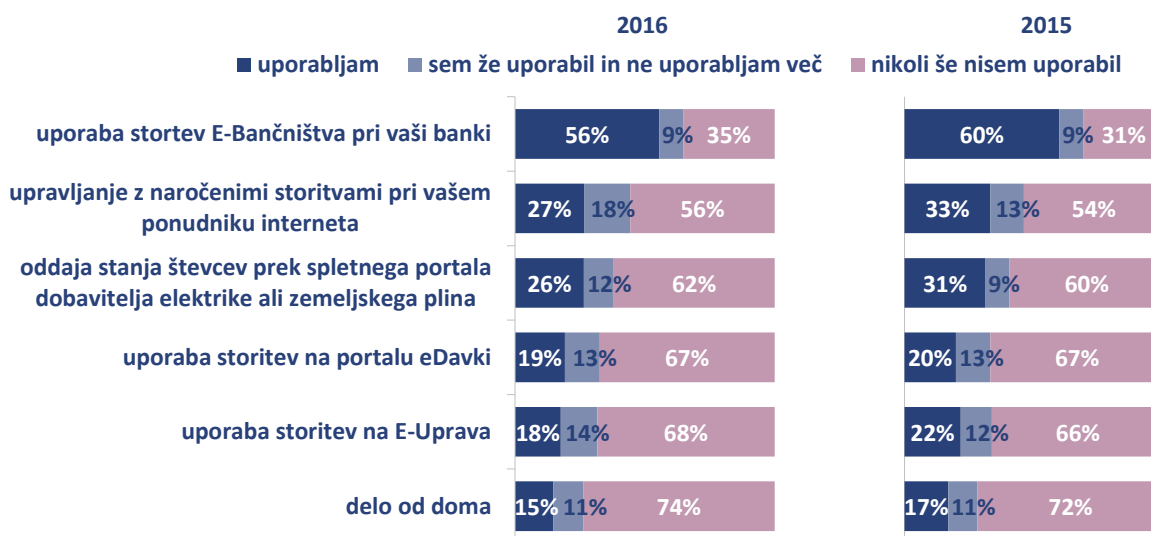
### 2. E-poslovanje (vključeni so tudi spletni nakupi)

**E-poslovanje:** Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?* ( $n=1056$ ; osnova: vsi anketiranci)

Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 3.



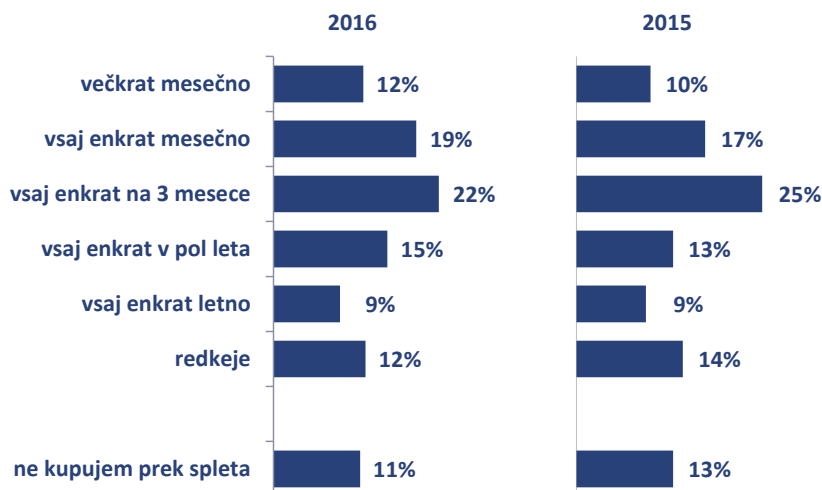
Graf 3: Uporaba storitev E-poslovanja ( $n_{2016}=1056$ ; osnova: vsi anketiranci)



Graf 4: Uporaba storitev E-poslovanja – primerjava ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

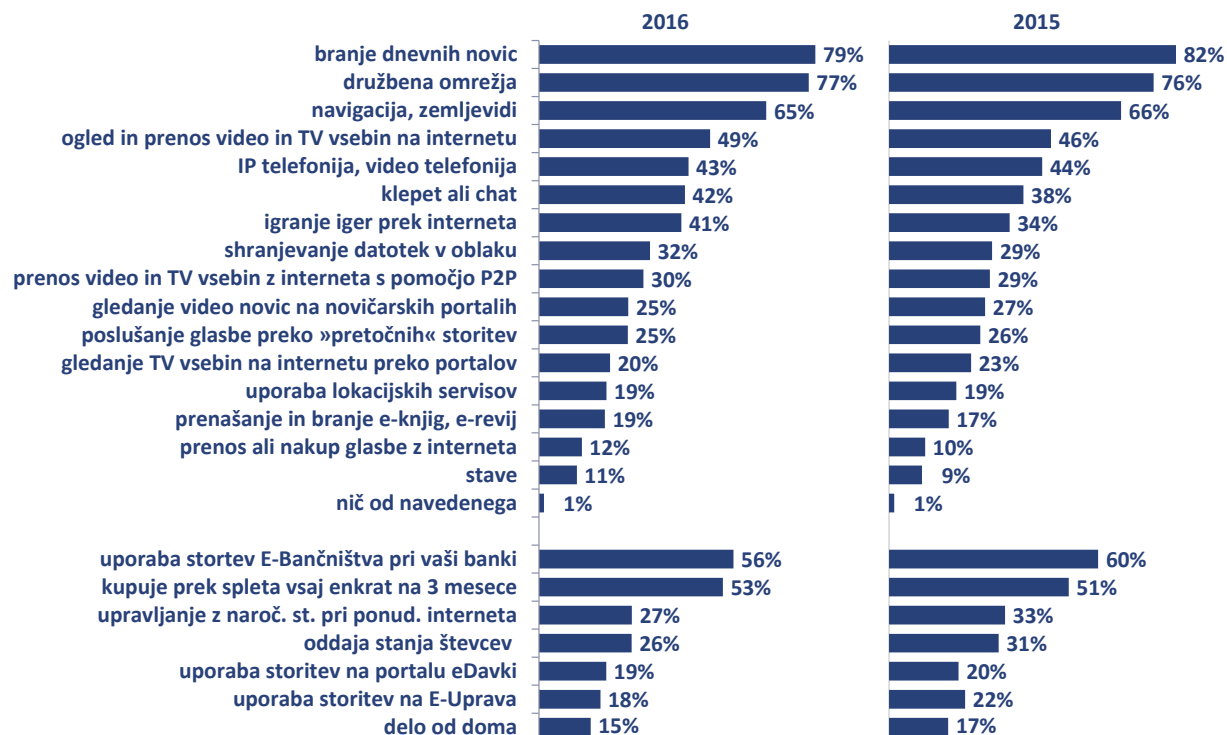
**Spletni nakupi:** Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Kako pogosto v splošnem kupujete prek spleta oz. spletnih trgovin - ne glede na vrsto izdelka?* ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci). Rezultati odgovorov na vprašanje so prikazani na grafu 5.

Spletni kupci so tisti, ki preko spleta kupujejo vsaj enkrat na tri mesece. Seštevek deležev za leto 2016 znaša 53%, kar je 2 odstotni točki več kot leta 2015.



Graf 5: Uporaba storitev E-nakupovanja ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

Na grafu 6 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 (79% vseh anketirancev), družbena omrežja (77%) ter navigacija/zemljevidi (65%). Delež se v primerjavi z 2015 niso bistveno spremenili. Znotraj druge skupine (E-poslovanje) pa E-bančništvo (56%) in spletni nakupi (53%), kar je ravno tako primerljivo z 2015.



Graf 6: Uporaba spletnih storitev ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; 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 – v največji meri (71%) navigacijo, zemljevide, spletno nakupovanje (66%) ter ogled in prenos video in TV vsebin (60%).

	Segmenti hitrosti					
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 do 10 Mb/s	10 do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni
	100%	4%	23%	24%	26%	23%
navigacija, zemljevidi	65%	57%	65%	66%	71%	59%
ogled in prenos video in TV vsebin	49%	33%	51%	49%	60%	36%
IP telefonija, video telefonija	43%	35%	39%	45%	51%	36%
igranje iger prek interneta	41%	30%	47%	43%	42%	32%
shranjevanje datotek v oblaku	32%	23%	30%	33%	39%	25%
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	30%	20%	31%	34%	38%	17%
gledanje video novic na novinarskih portalih	25%	18%	30%	24%	31%	17%
poslušanje glasbe preko »pretočnih« storitev	25%	6%	25%	25%	30%	24%
gledanje TV vsebin preko portalov	20%	17%	19%	21%	26%	15%
uporaba lokacijskih servisov	19%	10%	17%	21%	24%	15%
stave	11%	18%	10%	15%	10%	8%
spletni nakup	53%	46%	47%	56%	66%	41%
upravljanje z naroč. st. pri ponud. interenta	27%	27%	25%	31%	31%	18%
oddaja stanja števecv	26%	20%	22%	30%	32%	22%
uporaba storitev na portalu eDavki	19%	27%	19%	19%	22%	15%
uporaba storitev na E-Uprava	18%	26%	14%	17%	27%	11%
delo od doma	15%	12%	12%	17%	20%	10%

Slika 4: Uporaba spletnih storitev po segmentih hitrosti interneta (n=1056; 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				
	vsi anketiranci	omejitve NI, potrebe NI	omejitve SO, potrebe NI	omejitve NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO
	100%	40%	16%	29%	15%
družbena omrežja	77%	72%	76%	81%	83%
navigacija, zemljevidi	65%	63%	61%	71%	63%
ogled in prenos video in TV vsebin	49%	44%	46%	53%	57%
igranje iger prek interneta	41%	37%	38%	43%	49%
shranjevanje datotek v oblaku	32%	26%	30%	37%	37%
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	30%	24%	29%	35%	36%
poslušanje glasbe preko »pretočnih« storitev	25%	22%	29%	26%	31%
gledanje TV vsebin preko portalov	20%	17%	16%	23%	29%
prenašanje in branje e-knjig, e-revij	19%	16%	25%	16%	24%
prenos ali nakup glasbe	12%	5%	13%	18%	20%
spletni nakup	53%	46%	51%	57%	64%
uporaba storitev na E-Uprava	18%	17%	20%	15%	23%
delo od doma	15%	12%	14%	15%	22%

Slika 5: Uporaba spletnih storitev po segmentih odnosa do hitrosti interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)



Na sliki 6 vidimo, da so nadpovprečni uporabniki spletnih storitev v največji meri tisti, ki do interneta dostopajo preko optičnega ter xDSL priključka. Podpovprečni uporabniki spletnih storitev pa tisti, ki se povezujejo preko kablanskega priključka.

	Načini povezovanja						
	vsi anketiranci	klicni dostop (PSTN, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kablanski internet	drugo	ne vem
	100%	3%	27%	34%	27%	3%	6%
družbena omrežja	77%	69%	78%	81%	77%	70%	64%
navigacija, zemljevidi	65%	53%	68%	68%	62%	49%	58%
ogled in prenos video in TV vsebin	49%	42%	55%	51%	42%	35%	50%
ogled in prenos video in TV vsebin	49%	42%	55%	51%	42%	35%	50%
klepet ali chat	42%	57%	41%	45%	35%	39%	50%
shranjevanje datotek v oblaku	32%	25%	38%	34%	25%	33%	25%
prenos video in TV vsebin s pomočjo P2P	30%	19%	39%	32%	23%	20%	17%
prenašanje in branje e-knjig, e-revij	19%	24%	23%	20%	14%	27%	14%
uporaba storitev E-Bančništva	56%	28%	65%	56%	50%	49%	49%
uporaba storitev na portalu eDavki	56%	28%	65%	56%	50%	49%	49%
upravljanje z naroč. st. pri ponud. interenta	27%	19%	34%	31%	16%	25%	19%
delo od doma	15%	4%	18%	16%	12%	18%	9%

Slika 6: Uporaba spletnih storitev glede na način povezave do interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

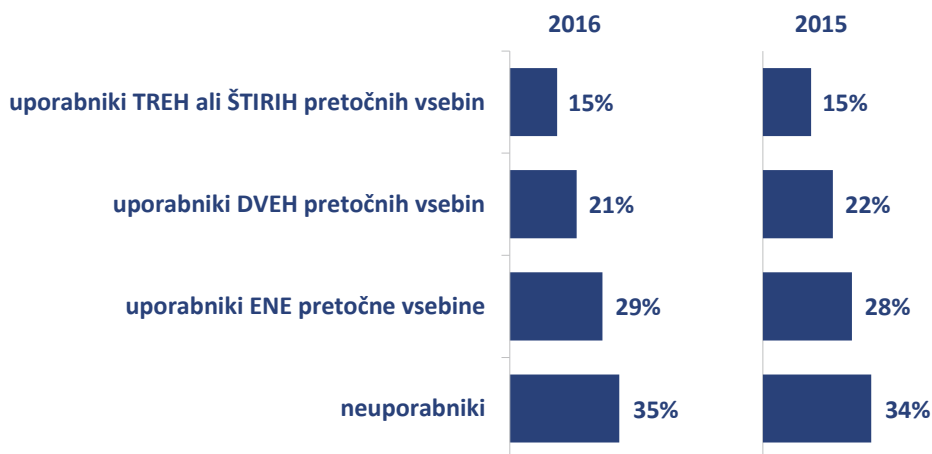
## Uporaba »pretočnih« storitev

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

Približno vsak tretji (35%) ni uporabnik »pretočnih« storitev, to pomeni, da ne uporablja niti ene od štirih zgoraj navedenih storitev. Skoraj 30% je uporabnikov ene »pretočne« storitve, dobra petina (21%) dveh, 15% pa je uporabnikov treh ali štirih »pretočnih« storitev. V primerjavi z 2015 ni prišlo do večjih sprememb.



Graf 7: Uporaba "pretočnih" vsebin ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; 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 145),
- tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev (145),
- tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in ne čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev (121),
- moški (120)
- stari 15 do 24 let (154) in 25 do 34 let (133),
- šolajoči (161),
- posledično najnižji osebni dohodek (167),
- samski (146).

	Uporaba pretočnih vsebin					sig.hk
	vsi anketiranci	neuporabniki	uporabniki 1	uporabniki 2	uporabniki 3 ali 4	
	100%	35%	29%	21%	15%	
<b>Spol</b>	100%					0,00
moški	51%	41%	53%	59%	61%	
ženski	49%	59%	47%	41%	39%	
<b>Starost</b>	100%					0,00
15 - 24 let	15%	10%	14%	19%	23%	
25 - 34 let	20%	15%	23%	21%	27%	
35 - 49 let	32%	34%	31%	31%	30%	
50 - 65 let	32%	40%	32%	29%	20%	
<b>Izobrazba</b>	100%					0,02
osnovna šola ali manj	7%	9%	7%	4%	9%	
poklicna šola	20%	24%	23%	14%	14%	
srednja šola	50%	47%	46%	57%	53%	
več kot srednja šola	22%	18%	23%	25%	23%	
ne vem/b.o.	1%	2%	1%	1%	1%	
<b>Delovna aktivnost</b>	100%					0,00
zaposleni	48%	47%	50%	48%	50%	
nezaposleni	16%	17%	17%	16%	12%	
upokojenci	16%	21%	14%	14%	9%	
šolajoči	18%	12%	18%	20%	28%	
ne vem/b.o.	2%	5%	2%	1%	0%	
<b>Zakonski stan</b>	100%					0,00
samski(a)	30%	23%	28%	34%	44%	
poročen(a)	37%	44%	37%	32%	31%	
zunajzakonska skupnost	22%	20%	21%	24%	22%	
ločen(a), vdovec, vdova	7%	10%	7%	6%	1%	
ne vem/b.o.	4%	3%	7%	4%	2%	
<b>Število članov gospodinjstva</b>	100%					0,00
1 ali 2	27%	32%	25%	30%	15%	
3 ali 4	58%	55%	59%	54%	66%	
5 in več	13%	10%	14%	15%	18%	
b.o.	2%	3%	2%	0%	1%	
<b>Osební dohodek</b>	100%					0,00
do 365 EUR	11%	6%	10%	15%	19%	
365 do 730 EUR	23%	30%	21%	17%	20%	
730 do 1100 EUR	24%	22%	23%	27%	23%	
1100 do 1460 EUR	7%	6%	7%	9%	8%	
nad 1460 EUR	5%	4%	5%	4%	7%	
ne vem/b.o.	20%	21%	24%	18%	15%	
brez dohodkov	10%	11%	9%	9%	8%	
<b>Segmenti hitrosti</b>	100%					0,00
do 2 Mb/s	4%	5%	5%	2%	1%	
2 do 10 Mb/s	23%	20%	24%	25%	22%	
10 do 20 Mb/s	24%	26%	20%	27%	24%	
20 Mb/s ali več	26%	18%	27%	27%	37%	
nevpleteni	23%	30%	23%	18%	15%	
<b>Segmenti odnosa do hitrosti interneta</b>	100%					0,00
omejitev NI, potreb NI	40%	48%	36%	39%	30%	
omejitve SO, potreb NI	16%	15%	19%	16%	14%	
omejitev NI, potrebe SO	29%	26%	30%	27%	35%	
omejitve SO, potrebe SO	15%	11%	15%	18%	22%	

Slika 7: Demografski profil (ne)uporabnikov »pretočnih« vsebin (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

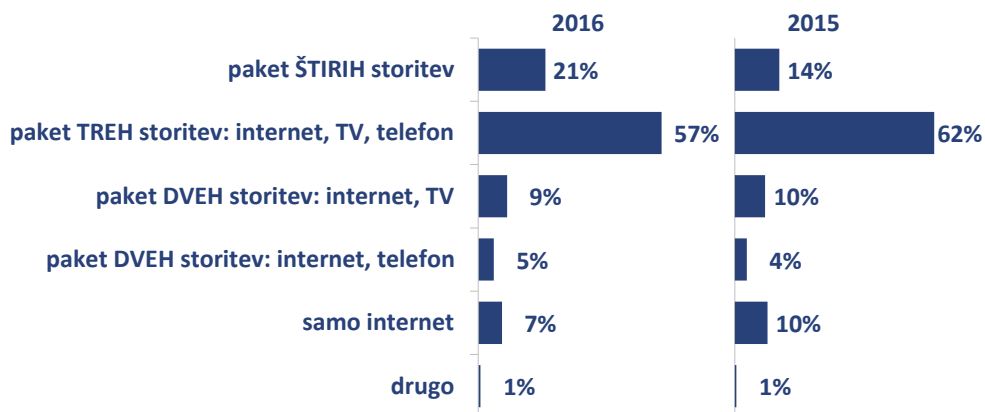
Na sliki 8 prikazujemo kakšna je uporaba »pretočnih« vsebin znotraj posameznih načinov internetne povezave. Analiza pokaže, da statistično značilnih razlik v tem primeru ni ( $\text{sig.hk.}=0,17$ ), prihaja le do manjših odstopanj od pričakovanih vrednosti. Med tistimi, ki uporabljajo optični priključek nadpovprečno izstopajo uporabniki dveh, treh ali štirih »pretočnih« vsebin, medtem ko med uporabniki klicnega dostopa (PSTN ali ISDN) in kabelskega priključka nadpovprečno izstopajo uporabniki le ene od teh vsebin.

	Načini povezovanja							
	vsi anketiranci	klicni dostop (PSTN, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	sig.hk
	100%	3%	27%	34%	27%	3%	6%	
Uporaba pretočnih vsebin	100%							0,17
neuporabniki	35%	25%	33%	34%	36%	45%	38%	
uporabniki 1	29%	46%	25%	27%	33%	21%	33%	
uporabniki 2	21%	16%	24%	23%	18%	12%	20%	
uporabniki 3 ali 4	15%	14%	17%	16%	12%	21%	8%	

Slika 8: Profil (ne)uporabnikov »pretočnih« vsebin glede na tip povezave ( $n=1056$ ; osnova: vsi anketiranci)

## TV storitve

Zanimalo nas je, kakšne vrste paketov se sklepajo. Med paketi je najbolj razširjen paket treh storitev (vključene so tri telekomunikacijske storitve fiksnega dostopa: internet, TV, telefon) – ima ga 57% gospodinjstev. Paket dveh (skupaj internet in TV ter internet in telefon) uporablja 14% gospodinjstev. Uporabnikov paketa štirih storitev je 21%, kar je več kot 2015, medtem ko se je 2016 znižala uporaba trojčkov ter samostojne storitve interneta.



Graf 8: Kakšne vrste paket imate sklenjen v vašem gospodinjstvu? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

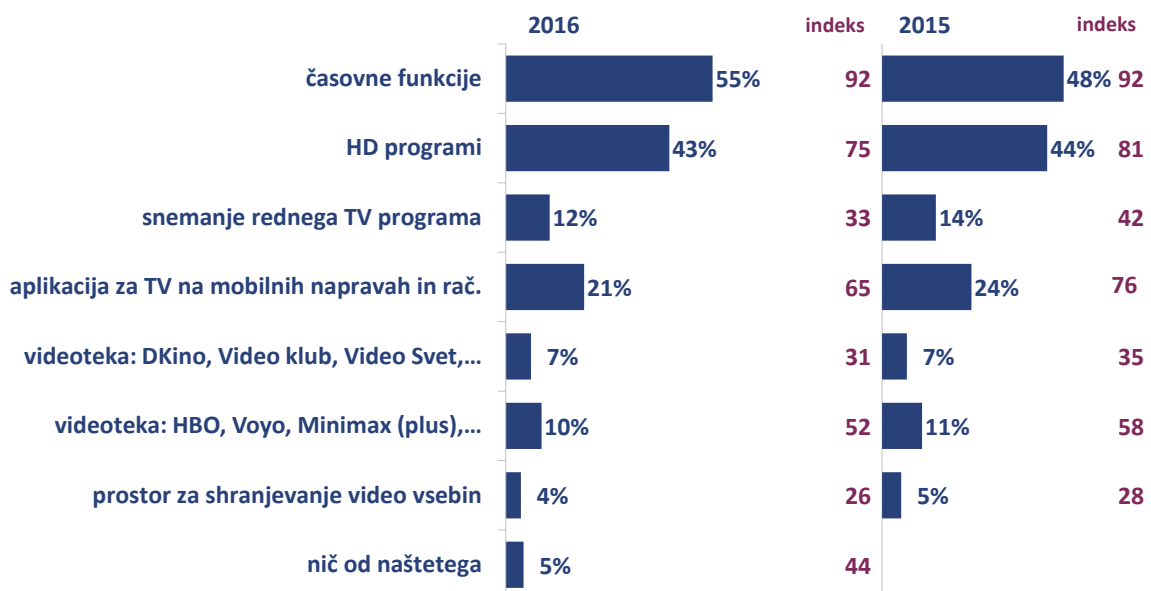
V paketih, ki vključujejo televizijo, se najbolj pogosto uporablja (graf 10) časovne funkcije (časovni zamik, ogled nazaj), točno 55% vprašanih, kar je višji delež kot 2015. Te funkcije so glede na indeks uporabe tudi najbolj izkoriščene (indeks uporabe znaša 92, kar pomeni, da zgolj 8% tistih, ki časovne funkcije ima na voljo, te funkcije ne uporablja). Natanko 43% je uporabnikov HD programov, z indeksom uporabe 75 (25% tistih, ki HD programe ima na voljo, teh programov ne uporablja).

Paket vključuje:



Graf 9: Kaj od navedenega vključuje paket storitev? ( $n_{2016}=927$ ,  $n_{2015}=868$ ; osnova: anketiranci, ki imajo sklenjen paket s televizijo)

Uporaba:



Graf 10: Kaj od navedenega pa tudi uporabljate? ( $n_{2016}=927$ ,  $n_{2015}=868$ ; 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:

- Aplikacija za TV na mobilnih napravah in računalnikih (161)
- Prostor za shranjevanje video vsebin (151)
- Snemanje TV programa (149)
- HD programi (indeks 140)
- Videoteka: HBO, Voyo, Minimax (plus),... (128)
- Časovne funkcije (117)

	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%	4%	23%	24%	26%	23%	
<b>Časovne funkcije</b>	100%						0,00
neuporabniki	45%	59%	51%	43%	36%	50%	
uporabniki	55%	41%	49%	57%	64%	50%	
<b>HD programi</b>	100%						0,00
neuporabniki	57%	76%	68%	51%	39%	70%	
uporabniki	43%	24%	32%	49%	61%	30%	
<b>Aplikacija za TV na mobilnih napravah in rač.</b>	100%						0,00
neuporabniki	79%	87%	78%	80%	67%	93%	
uporabniki	21%	13%	22%	20%	33%	7%	
<b>Snemanje rednega TV programa</b>	100%						0,00
neuporabniki	88%	84%	92%	87%	83%	94%	
uporabniki	12%	16%	8%	13%	17%	6%	
<b>Videoteka: HBO, Voyo, Minimax (plus),...</b>	100%						0,06
neuporabniki	90%	96%	94%	88%	88%	92%	
uporabniki	10%	4%	6%	12%	12%	8%	
<b>Prostor za shranjevanje video vsebin</b>	100%						0,01
neuporabniki	96%	91%	94%	98%	94%	99%	
uporabniki	4%	9%	6%	2%	6%	1%	

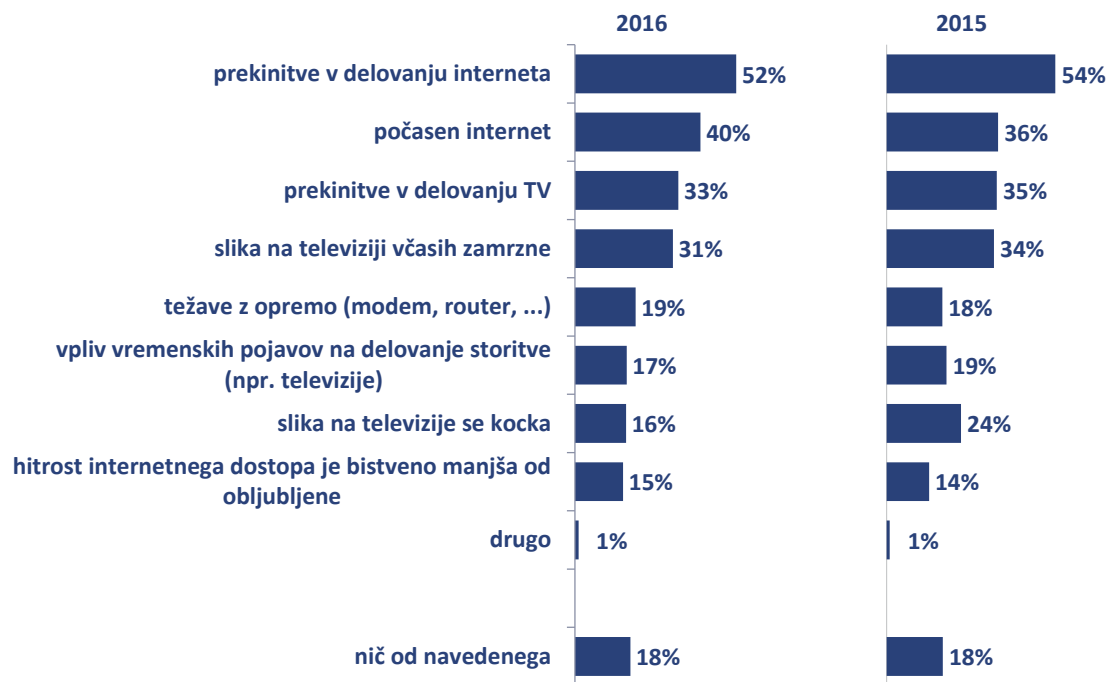
Slika 9: Uporaba TV storitev glede na hitrost dostopa do interneta ( $n_{2016}=927$ , osnova: anketiranci, ki imajo sklenjen paket s televizijo)

## 5 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, ali preverjajo hitrost interneta, 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. 52% vseh uporabnikov kategorije, je prekinjanje delovanja interneta. V drugo skupino težav sodijo počasen internet (40%), prekinitve v delovanju TV (33%) ter zamrznitev slike na TV (31%). Težave, ki so v primerjavi z 2015 manj pogoste, so povezave s televizijo (slika na TV se kocka, slika na TV včasih zamrzne, prekinitve v delovanju TV, vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitev, npr. TV).



Graf 11: S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

S **počasnim internetom** se **nadpovprečno** srečujejo tisti, ki imajo nižje hitrosti interneta (do 20 Mb/s). Glede na odnos do hitrosti interneta se nadpovprečno soočajo vsi, razen tistih, ki nimajo omejitev in ne čutijo potreb po višji hitrosti dostopa. Glede na način internetne povezave pa tisti, ki uporabljajo xDSL priključek ali klicni dostop (PSTN ali ISDN modem).

Z **vplivom vremenskih pojavov na delovanje storitev** se **nadpovprečno** srečujejo tisti, ki imajo nižje hitrosti 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. Glede na način internetne povezave pa tisti, ki uporabljajo xDSL priključek.

	Segmenti hitrosti						sig.hk
	vsi anketiranci	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
	100%	4%	23%	24%	26%	23%	
počasen internet	40%	56%	48%	43%	26%	43%	0,00
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	17%	24%	22%	16%	12%	16%	0,02

Slika 10: Težave pri telekomunikacijskih storitvah po segmentih hitrosti interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta					sig.hk
	vsi anketiranci	omejitve NI, potrebe NI	omejitve SO, potrebe NI	omejitve NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO	
	100%	40%	16%	29%	15%	
prekinitve v delovanju interneta	52%	46%	56%	55%	57%	0,01
počasen internet	40%	23%	50%	46%	63%	0,00
prekinitve v delovanju TV	33%	29%	30%	37%	42%	0,01
slika na televiziji včasih zamrzne	31%	28%	38%	29%	38%	0,03
težave z opremo (modem, router, ...)	19%	14%	21%	23%	25%	0,01
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	17%	15%	12%	17%	27%	0,00
hitrost internetnega dostopa je bistveno manjša od obljubljene	15%	6%	27%	17%	25%	0,00

Slika 11: Težave pri telekomunikacijskih storitvah po segmentih odnosa do hitrosti interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

	Načini povezovanja							sig.hk
	vsi anketiranci	klicni dostop (PSTN, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	
	100%	3%	27%	34%	27%	3%	6%	
prekinitve v delovanju interneta	52%	82%	42%	52%	56%	65%	50%	0,00
počasen internet	40%	65%	28%	50%	37%	40%	46%	0,00
slika na televiziji včasih zamrzne	31%	50%	29%	36%	27%	23%	29%	0,02
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	17%	18%	9%	23%	15%	38%	12%	0,00

Slika 12: Težave pri telekomunikacijskih storitvah glede na tip povezave (n=1056; 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 116) in težave z opremo (134), hkrati pa nadpovprečno navajajo, da imajo manjšo hitrost dostopa do interneta kot je bila obljubljena (132).

Tisti, ki **uporabljajo dve »pretočne« vsebine** imajo nadpovprečne težave s počasnim internetom (110), imajo težave z opremo (133), hkrati pa nadpovprečno navajajo, da imajo manjšo hitrost dostopa do interneta kot je bila obljubljena (123).

Med tistimi, ki uporabljajo **samo eno »pretočno« vsebino** imajo nadpovprečne težave s počasnim internetom (111), tudi s prekinitvami v delovanju TV (114) ter vplivom vremenskih pojavov na delovanje storitev (124).

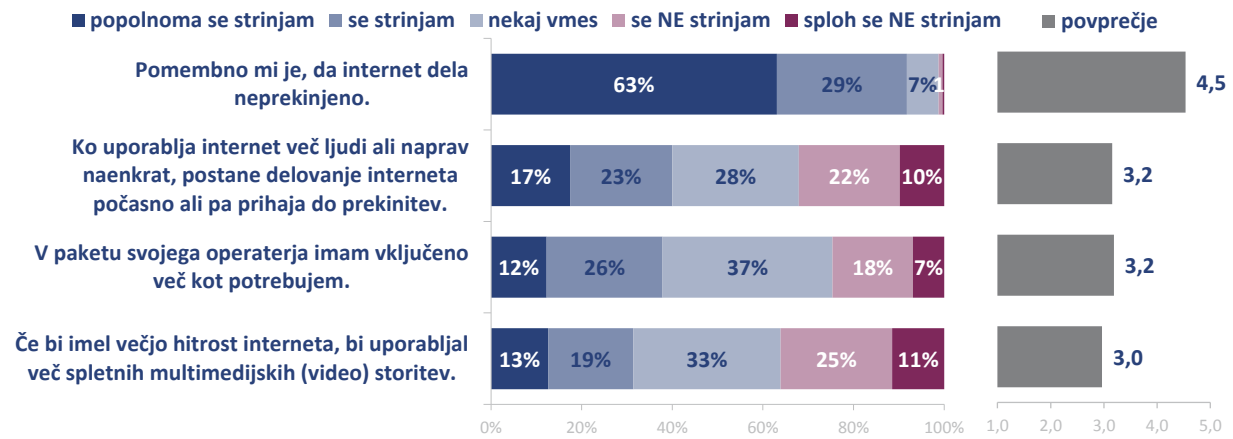
Neuporabniki **»pretočnih« vsebin** imajo največ težav s počasnim internetom (35%).

	Uporaba pretočnih vsebin					sig.hk
	vsi anketiranci	neuporabniki	uporabniki 1	uporabniki 2	uporabniki 3 ali 4	
	100%	35%	29%	21%	15%	
počasen internet	40%	35%	45%	44%	39%	0,03
prekinitve v delovanju TV	33%	27%	38%	33%	39%	0,01
težave z opremo (modem, router, ...)	19%	12%	20%	26%	26%	0,00
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	17%	13%	21%	17%	16%	0,08
hitrost internetnega dostopa je bistveno manjša od obljubljene	15%	11%	15%	19%	20%	0,02

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

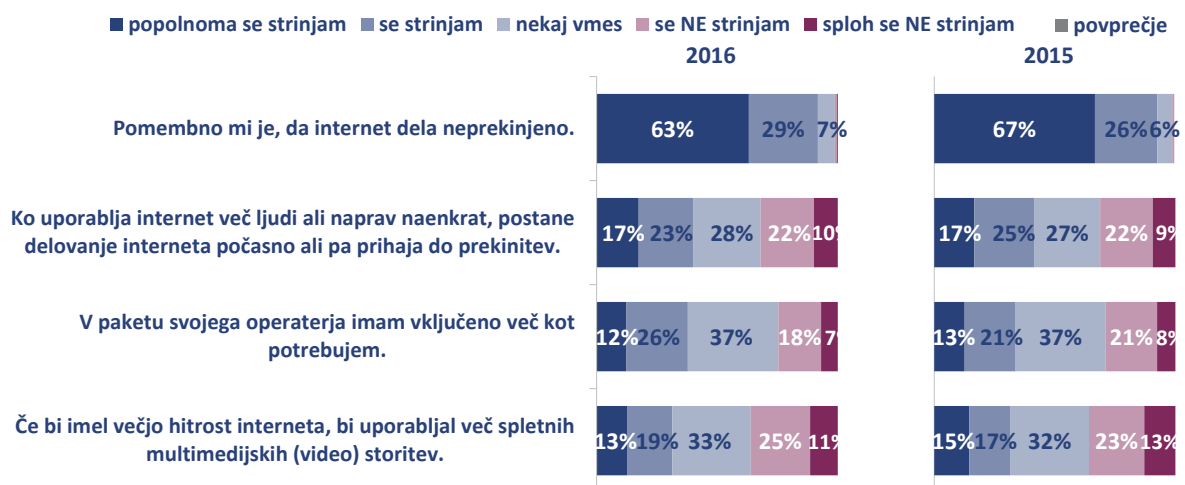
## Odnos do delovanja interneta

Anketiranci se v največji meri strinjajo (63%), da je neprekinjeno delovanje interneta zelo pomembno. Slaba tretjina (31%) jih meni, da bi v primeru večje hitrosti interneta, v večji meri uporabljali spletne multimedijske (video) storitve.



Graf 12: V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

Odnos do delovanja interneta se v primerjavi z 2015 ni bistveno spremenil.



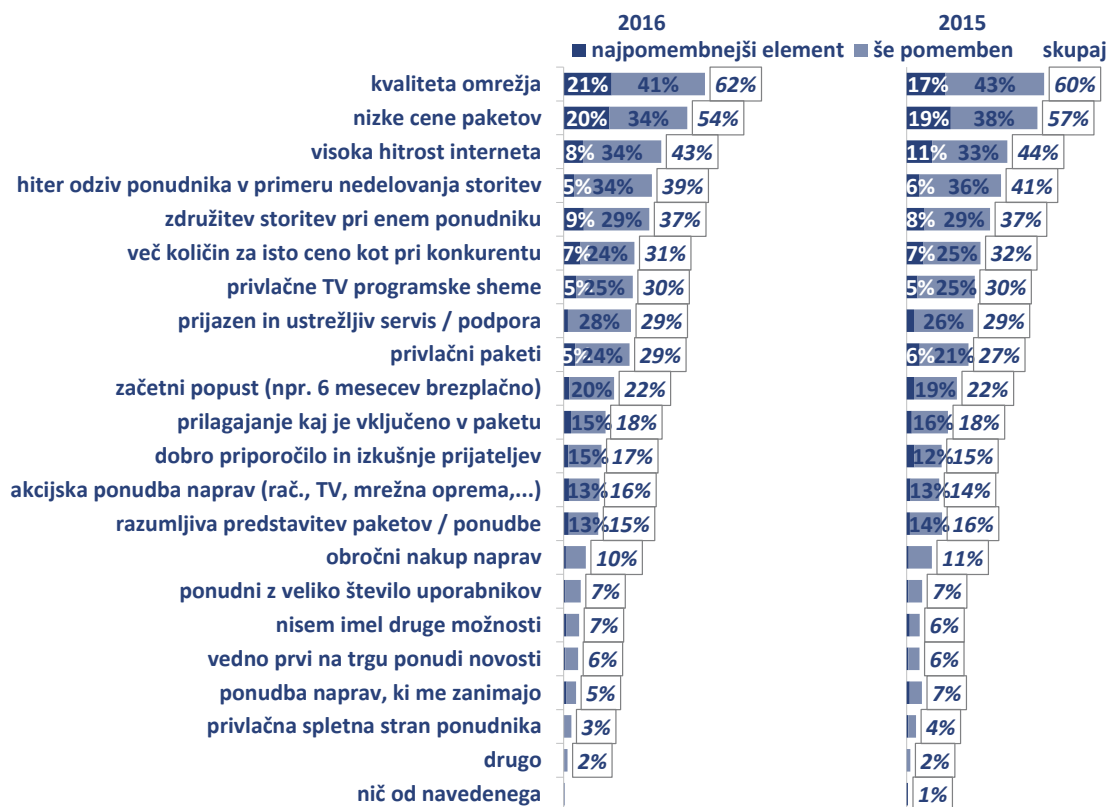
Graf 13: V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma - primerjava (n<sub>2016</sub>=1056, n<sub>2015</sub>=1008; osnova: vsi anketiranci)

**Segmenti s hitrostjo interneta do 20 Mb/s** se nadpovprečno strinjajo, da v primeru, ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev. **Segment z najvišjo hitrostjo internet (20 Mb/s ali več)** pa se nadpovprečno strinja, da imajo v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebujejo, in, da jim je pomembno da internet dela neprekinjeno.

	vsi anketiranci	Segmenti hitrosti					nevpleteni	sig.hk
		do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več			
	100%	4%	23%	24%	26%	23%		
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	100%						0,00	
se NE strinjam	36%	24%	29%	33%	47%	36%		
nekaj vmes	33%	42%	34%	31%	28%	36%		
se strinjam	31%	35%	37%	36%	25%	28%		
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.	100%						0,02	
se NE strinjam	25%	34%	28%	28%	22%	19%		
nekaj vmes	37%	34%	37%	37%	32%	44%		
se strinjam	38%	32%	35%	35%	46%	37%		
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.	100%						0,00	
se NE strinjam	32%	27%	27%	26%	43%	32%		
nekaj vmes	28%	3%	24%	26%	31%	35%		
se strinjam	40%	70%	50%	47%	27%	33%		
Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.	100%						0,02	
se NE strinjam	1%	0%	1%	0%	1%	3%		
nekaj vmes	7%	7%	8%	6%	4%	10%		
se strinjam	92%	93%	91%	93%	95%	87%		

Slika 14: Odnos do delovanja interneta glede na segmente hitrosti interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

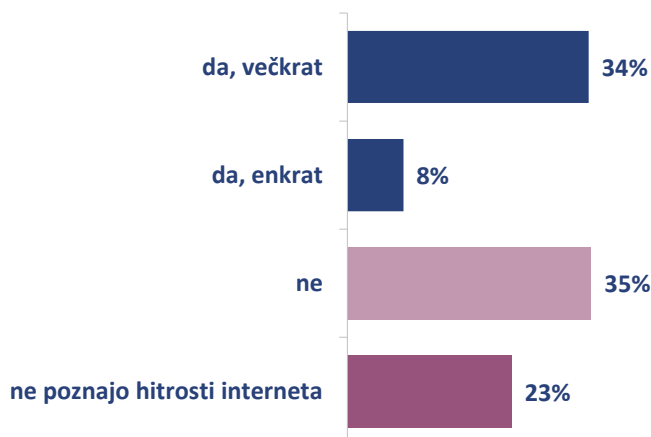
Oglejmo si, kateri elementi so pomembni pri izbiri ponudnika interneta ali paketa storitev. Dva elementa sta pri izbiri interneta ali paketa storitev najpomembnejša – kvaliteta omrežja (skupaj 62% vseh navedb) in cena paketov (54% vseh navedb). Sledijo visoka hitrost interneta (43% vseh navedb), hiter odziv ponudnika v primeru nedelovanja storitev (39% vseh navedb), združitev storitev pri enem ponudniku (37%). Vrstni red teh elementov se v primerjavi z 2015 ni spremenil, bistveno pa se ni spremenil niti vrstni red vseh merjenih elementov.



Graf 14: Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločali za ponudnika interneta ALI paketov storitev (internet + TV + telefonija)? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

## Preverjanje hitrosti interneta

Slaba četrtnina anketirancev (23%) hitrosti dostopa do interneta od doma ne pozna. Dobra tretjina anketirancev je hitrost dostopa do interneta preverila večkrat, nekaj manj kot desetina enkrat, 35% pa še nikoli.



Graf 15: Ali ste s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov že kdaj preverili, kakšno hitrost dejansko imate? (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

S skupini »**da, večkrat**« (34%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (141),
- starost: 15 do 24 let (135), 25 do 34 let (133),
- osebni dohodek: do 365 EUR (131), 1.100 do 1.460 EUR (135), nad 1.460 EUR (141),
- delovna aktivnost: zaposleni (108), nezaposleni (114), šolajoči (118),
- zakonski stan: samski (124),
- število članov gospo.: 3 ali 4 člani (114),
- velikost naselja: manj kot 500 preb. (113), 2.000 do 10.000 preb. (110), Ljubljana (112),
- segmenti hitrosti: 10 Mb/s do 20 Mb/s (122), 20 Mb/s ali več (165),
- segmenti odnosa: omejitve ni / potrebe so (119), omejitve so / potrebe so (134),
- uporaba pretočnih vsebin: uporabniki dveh (137), uporabniki treh ali štirih (153),
- načini povezovanja: optični priključek (113), xDSL priključek (109).

S skupini »**ne oz. nikoli**« (35%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: ženske (116),
- starost: 50 do 65 let (131),
- osebni dohodek: 365 do 730 EUR (113), 730 do 1.100 EUR (115),
- delovna aktivnost: upokojenci (150),
- zakonski stan: poročeni (112), ločeni, vdovci, vdove (138),
- število članov gospo.: 1 ali 2 člana (124),
- velikost naselja: 10.001 do 100.000 preb. (113), Maribor (134),
- segmenti hitrosti: do 2 Mb/s (162), 2 Mb/s do 10 Mb/s (152), 10 Mb/s do 20 Mb/s (135),
- segmenti odnosa: omejitve ni / potrebe ni (106),
- uporaba pretočnih vsebin: neuporabniki (112), uporabniki ene (112),
- načini povezovanja: xDSL priključek (107), kabelski priključek (112).

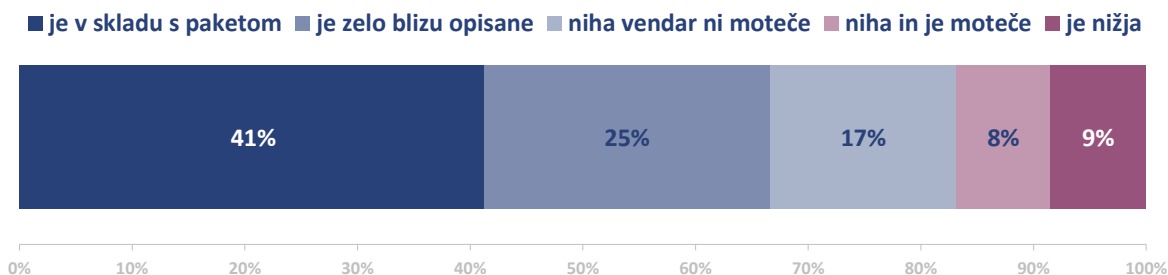
S skupini **»ne poznajo hitrosti interneta«** (23%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: ženske (142),
- delovna aktivnost: nezaposleni (122), upokojenci (113),
- zakonski stan: ločeni, vdovci, vdove (131),
- število članov gospo.: 5 in več (115),
- velikost naselja: 10.001 do 100.000 preb. (116),
- segmenti hitrosti: nevpleteni (430),
- segmenti odnosa: omejitve ni / potrebe ni (122), omejitve so / potrebe ni (117),
- uporaba pretočnih vsebin: neuporabniki (130),
- načini povezovanja: klicni dostop - PSTN ali ISDN (358), drugo (134).

Merjenje hitrosti prenosa podatkov						
	vsi anketirani	da, večkrat	da, enkrat	ne	ne poznajo hitrosti interneta	sig.hk
	100%	34%	8%	35%	23%	
<b>Spol</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
moški	51%	72%	55%	43%	30%	
ženski	49%	28%	45%	57%	70%	
<b>Starost</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
15 - 24 let	15%	21%	23%	9%	14%	
25 - 34 let	20%	27%	19%	15%	19%	
35 - 49 let	32%	30%	34%	33%	33%	
50 - 65 let	32%	23%	24%	43%	35%	
<b>Osební dohodek</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
do 365 EUR	11%	15%	15%	9%	8%	
365 do 730 EUR	23%	17%	29%	26%	25%	
730 do 1100 EUR	24%	24%	20%	27%	18%	
1100 do 1460 EUR	7%	10%	4%	7%	5%	
nad 1460 EUR	5%	7%	5%	5%	2%	
ne vem/b.o.	20%	18%	18%	16%	31%	
brez dohodkov	10%	9%	9%	9%	11%	
<b>Delovna aktivnost</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
zaposleni	48%	53%	50%	48%	42%	
nezaposleni	16%	18%	11%	13%	19%	
upokojnenci	16%	7%	12%	23%	18%	
šolajoči	18%	21%	23%	14%	17%	
ne vem/b.o.	2%	1%	4%	2%	4%	
<b>Zakonski stan</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
samski(a)	30%	37%	31%	22%	32%	
poročen(a)	37%	34%	38%	42%	36%	
zunajzakonska skupnost	22%	23%	24%	23%	16%	
ločen(a), vdovec, vdova	7%	4%	3%	10%	9%	
ne vem/b.o.	4%	3%	5%	4%	7%	
<b>Število članov gospodinjstva</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
1 ali 2	27%	21%	27%	34%	27%	
3 ali 4	58%	66%	50%	54%	54%	
5 in več	13%	13%	22%	10%	15%	
b.o.	2%	0%	1%	2%	4%	
<b>Velikost naselja</b>	<b>100%</b>					<b>0,01</b>
manj kot 500 prebivalcev	20%	23%	13%	19%	21%	
500 - 1.999 prebivalcev	18%	18%	19%	18%	19%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	23%	25%	24%	23%	19%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	11%	11%	15%	16%	
Maribor	5%	5%	5%	7%	3%	
Ljubljana	14%	16%	20%	12%	12%	
ne vem	5%	2%	7%	5%	9%	
ne želim odgovoriti	1%	1%	2%	1%	1%	
<b>Segmenti hitrosti</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
do 2 Mb/s	4%	4%	6%	6%	0%	
2 Mb/s do 10 Mb/s	23%	24%	33%	35%	0%	
10 Mb/s do 20 Mb/s	24%	30%	35%	33%	0%	
20 Mb/s ali več	26%	42%	27%	26%	0%	
nevpleteni	23%	0%	0%	0%	100%	
<b>Segmenti odnosa do hitrosti interneta</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
omejitve NI, potrebe NI	40%	32%	39%	42%	49%	
omejitve SO, potrebe NI	16%	14%	18%	16%	19%	
omejitve NI, potrebe SO	29%	34%	27%	27%	23%	
omejitve SO, potrebe SO	15%	20%	16%	14%	9%	
<b>Uporaba pretočnih vsebin</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
neuporabniki	35%	23%	39%	39%	45%	
uporabniki ENE pretočne vsebine	29%	26%	31%	33%	29%	
uporabniki DVEH pretočnih vsebin	21%	29%	15%	18%	17%	
uporabniki TREH ali ŠTIRIH pretočnih vsebin	15%	23%	16%	11%	10%	
<b>Načini povezovanja</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
klicni dostop (PSTN, ISDN)	3%	1%	0%	1%	11%	
optika (FTTH)	27%	31%	28%	27%	22%	
xDSL (ADSL, VDSL)	34%	37%	41%	36%	24%	
kabelski internet	27%	25%	26%	30%	24%	
drugo	3%	2%	3%	2%	4%	
ne vem	6%	4%	3%	4%	15%	

Slika 15: Preverjanje hitrosti interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

Dobrih 40% vprašanih navaja, da je hitrost v skladu z opisano v paketu, četrtnina jih navaja, da je hitrost zelo blizu opisane, pri 17% pa hitrost niha, vendar jih to ne moti (skupaj 83% vprašanih, kar na celotnem vzorcu predstavlja 35% anketirancev). Da hitrost niha ali je nižja in moteča jih skupaj navaja 17%, kar na celotnem vzorcu predstavlja 8% anketirancev.



Graf 16: Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v vašem paketu? (n=445; osnova: anketiranci, ki so že kdaj preverili hitrost interneta)

Na sliki 16 so rezultati prikazani na celotnem vzorcu anketirancev.

	deleži (%)
je v skladu s paketom	17%
je zelo blizu opisane	11%
niha vendar ni moteče	7%
niha in je moteče	4%
je nižja	4%
ne preverjajo hitrosti interneta	35%
ne poznajo hitrosti interneta	23%

Slika 16: Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v vašem paketu? (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

V skupini **“je v skladu s paketom”** (17%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (133),
- starost: 15 do 24 let (165), 25 do 34 let (146),
- osebni dohodek: do 365 EUR (152), nad 1.460 EUR (130),
- delovna aktivnost: nezaposleni (127), šolajoči (133),
- zakonski stan: samski (127), zunajzakonska skupnost (125),
- število članov gospo.: 3 ali 4 člani (110),
- velikost naselja: Maribor (137), Ljubljana (122),
- segmenti hitrosti: 10 Mb/s do 20 Mb/s (143), 20 Mb/s ali več (168),
- segmenti odnosa: omejitve ni / potrebe so (117),
- uporaba pretočnih vsebin: uporabniki dveh (118), uporabniki treh ali štirih (138),
- načini povezovanja: optični priključek (131), kabelski priključek (114).

V skupini **“je zelo blizu opisane”** (11%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (140),
- starost: 15 do 24 let (128), 25 do 34 let (126),
- osebni dohodek: do 365 EUR (128),
- delovna aktivnost: šolajoči (125),



- zakonski stan: samski (118),
- število članov gospo.: 5 in več članov (155),
- velikost naselja: 500 do 1.999 preb. (137), Ljubljana (126),
- segmenti hitrosti: 2 Mb/s do 10 Mb/s (135), 20 Mb/s ali več (152),
- segmenti odnosa: omejitve ni /potrebe so (122), omejitve so / potrebe so (131),
- uporaba pretočnih vsebin: uporabniki treh ali štirih (128),
- načini povezovanja: xDSL priključek (129).

V skupini **“niha, vendar ni moteče”** (7%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (124),
- osebni dohodek: 730 do 1.100 EUR (127), nad 1.460 EUR (180),
- delovna aktivnost: zaposleni (114),
- zakonski stan: zunajzakonska skupnost (133),
- število članov gospo.: 3 ali 4 člani (117),
- velikost naselja: 2.000 do 10.000 preb. (145),
- segmenti hitrosti: 10 Mb/s do 20 Mb/s (126), 20 Mb/s ali več (172),
- segmenti odnosa: omejitve so / potrebe so (144),
- uporaba pretočnih vsebin: uporabniki dveh (154), uporabniki treh ali štirih (167),
- načini povezovanja: optični priključek (126).

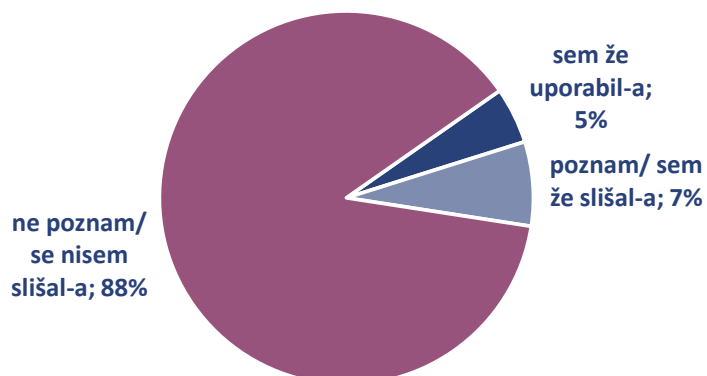
V skupini **“niha in je moteče ali pa je nižja”** (skupaj 7%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (143),
- starost: 35 do 49 let (127),
- osebni dohodek: 1.100 do 1.460 EUR (163), brez dohodkov (149),
- delovna aktivnost: zaposleni (126),
- zakonski stan: samski (131),
- število članov gospo.: 3 ali 4 člani (115), 5 in več (134),
- velikost naselja: manj kot 500 preb. (177),
- segmenti hitrosti: do 2 Mb/s (304), 2 Mb/s do 10 Mb/s (155),
- segmenti odnosa: omejitve ni /potrebe so (126), omejitve so / potrebe so (180),
- uporaba pretočnih vsebin: uporabniki dveh (137), uporabniki treh ali štirih (160),
- načini povezovanja: xDSL priključek (156).

Zagotovljena hitrost prenosa podatkov								
	vsi anketirani	hitrost je v skladu s paketom	hitrost je zelo blizu opisane	hitrost niha vendar ni moteče	hitrost niha in je moteče	ne preverjajo hitrosti interneta	ne poznajo hitrosti interneta	sig.hk
	100%	17%	11%	7%	7%	35%	23%	
<b>Spol</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
moški	51%	68%	71%	64%	73%	43%	30%	
ženski	49%	32%	29%	36%	27%	57%	70%	
<b>Starost</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
15 - 24 let	15%	25%	19%	17%	17%	9%	14%	
25 - 34 let	20%	30%	26%	21%	20%	15%	19%	
35 - 49 let	32%	23%	32%	37%	41%	33%	33%	
50 - 65 let	32%	22%	23%	25%	22%	43%	35%	
<b>Osební dohodek</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
do 365 EUR	11%	17%	14%	13%	11%	9%	8%	
365 do 730 EUR	23%	21%	21%	21%	14%	26%	25%	
730 do 1100 EUR	24%	22%	22%	30%	23%	27%	18%	
1100 do 1460 EUR	7%	8%	8%	8%	12%	7%	5%	
nad 1460 EUR	5%	6%	6%	9%	6%	5%	2%	
ne vem/b.o.	20%	16%	22%	15%	20%	16%	31%	
brez dohodkov	10%	10%	8%	5%	14%	9%	11%	
<b>Delovna aktivnost</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
zaposleni	48%	50%	48%	55%	61%	48%	42%	
nezaposleni	16%	20%	15%	10%	17%	13%	19%	
upokojenci	16%	6%	12%	13%	4%	23%	18%	
šolajoči	18%	24%	22%	19%	16%	14%	17%	
ne vem/b.o.	2%	1%	3%	2%	2%	2%	4%	
<b>Zakonski stan</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
samski(a)	30%	38%	35%	28%	39%	22%	32%	
poročen(a)	37%	30%	39%	38%	34%	42%	36%	
zunajzakonska skupnost	22%	27%	16%	29%	19%	23%	16%	
ločen(a), vdovec, vdova	7%	3%	3%	4%	5%	10%	9%	
ne vem/b.o.	4%	2%	6%	1%	2%	4%	7%	
<b>Število članov gospodinjstva</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
1 ali 2	27%	26%	23%	17%	16%	34%	27%	
3 ali 4	58%	64%	57%	68%	66%	54%	54%	
5 in več	13%	10%	21%	15%	18%	10%	15%	
b.o.	2%	0%	0%	0%	1%	2%	4%	
<b>Velikost naselja</b>	<b>100%</b>							<b>0,01</b>
manj kot 500 prebivalcev	20%	19%	13%	22%	35%	19%	21%	
500 - 1.999 prebivalcev	18%	18%	25%	12%	15%	18%	19%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	23%	23%	27%	33%	21%	23%	19%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	12%	11%	10%	10%	15%	16%	
Maribor	5%	7%	4%	2%	3%	7%	3%	
Ljubljana	14%	17%	18%	17%	13%	12%	12%	
ne vem	5%	4%	2%	3%	2%	5%	9%	
ne želim odgovoriti	1%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	
<b>Segmenti hitrosti</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
do 2 Mb/s	4%	2%	3%	3%	12%	6%	0%	
2 Mb/s do 10 Mb/s	23%	20%	31%	22%	35%	35%	0%	
10 Mb/s do 20 Mb/s	24%	35%	27%	31%	27%	33%	0%	
20 Mb/s ali več	26%	43%	39%	44%	26%	26%	0%	
nevpleteni	23%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>Segmenti odnosa do hitrosti interneta</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
omejitve NI, potrebe NI	40%	39%	31%	37%	18%	42%	49%	
omejitve SO, potrebe NI	16%	12%	15%	17%	18%	16%	19%	
omejitve NI, potrebe SO	29%	33%	35%	24%	36%	27%	23%	
omejitve SO, potrebe SO	15%	15%	20%	22%	27%	14%	9%	
<b>Uporaba pretočnih vsebin</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
neuporabniki	35%	27%	29%	16%	26%	39%	45%	
uporabniki ENE pretočne vsebine	29%	27%	30%	27%	21%	33%	29%	
uporabniki DVEH pretočnih vsebin	21%	25%	22%	33%	29%	18%	17%	
porabniki TREH ali ŠTIRIH pretočnih vsebin	15%	21%	19%	25%	24%	11%	10%	
<b>Načini povezovanja</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
klicni dostop (PSTN, ISDN)	3%	0%	0%	1%	2%	1%	11%	
optika (FTTH)	27%	36%	29%	34%	15%	27%	22%	
xDSL (ADSL, VDSL)	34%	29%	44%	34%	53%	36%	24%	
kabelski internet	27%	31%	22%	21%	21%	30%	24%	
drugo	3%	1%	4%	4%	3%	2%	4%	
ne vem	6%	3%	1%	5%	6%	4%	15%	

Slika 17: Zagotavljanje hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v paketu (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

V anketi smo tudi preverjali poznavanje spletne aplikacije za testiranje hitrosti AKOSTestNet. Dobra desetina oz. 12% anketirancev je že slišalo za to aplikacijo, 5% tudi že uporabilo, 88% anketirancev pa te aplikacije ne pozna oz. zanjo še niso slišali.



Graf 17: Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet? To je aplikacija agencije AKOS za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije. (n=1056; 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; prav toliko kot lani). V drugo skupino željenih storitev (tretjina in manj kot polovica anketirancev) sodijo predvajanje vsebin neposredno z interneta (38%), storitve E-uprave (34%), video storitve na zahtevo (33%) ter delo na daljavo (32%).



Graf 18: Katere od naštetih vsebin ali širokopasovnih storitev bi v prihodnosti želeli (intenzivneje) uporabljati? Izberite do pet storitev ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

Tisti, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta in čutijo omejitve hitrosti pri uporabi spletnih multimedijskih storitev, si v prihodnosti želijo uporabljati več vsebin oz. storitev kot ostali segmenti odnosa do hitrosti interneta.

	Segmenti odnosa do hitrosti interneta					sig.hk
	vsi anketiranci	omejitve NI, potrebe NI	omejitve SO, potrebe NI	omejitve NI, potrebe SO	omejitve SO, potrebe SO	
	100%	40%	16%	29%	15%	
Video storitve na zahtevo	33%	27%	36%	36%	38%	
TV ultra visoke resolucije	22%	14%	23%	27%	35%	
Storitve pametnega doma/pisarne	21%	17%	22%	21%	27%	
Zabava	19%	16%	27%	18%	21%	
Storitve v oblaku	16%	13%	16%	16%	22%	

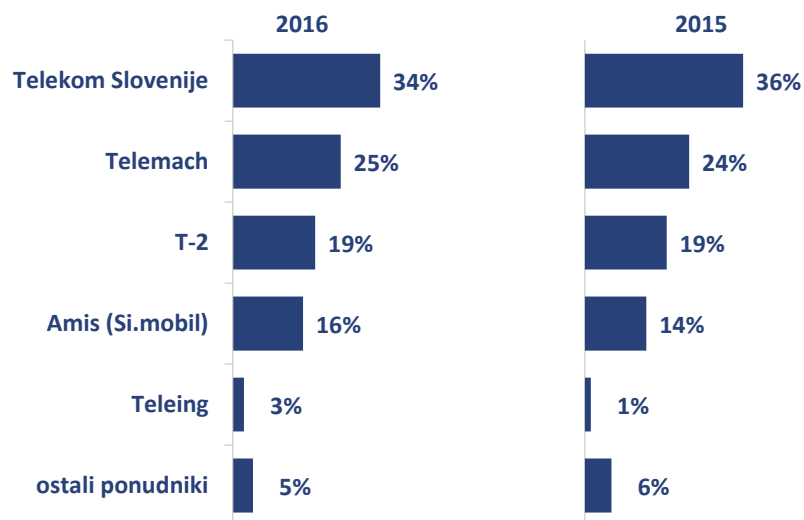
Slika 18: Uporaba spletnih storitev v prihodnosti glede na segmente odnosa do hitrosti interneta ( $n=1056$ ; osnova: vsi anketiranci)

## 6 PONUDNIKI IN TEHNOLOGIJA DOSTOPA

V nadaljevanju je prikazana prisotnost in odnos do ponudnikov telekomunikacijskih storitev ter tip povezovanja z internetom med končnimi uporabniki oziroma gospodinjstvi.

### Prisotnost ponudnikov

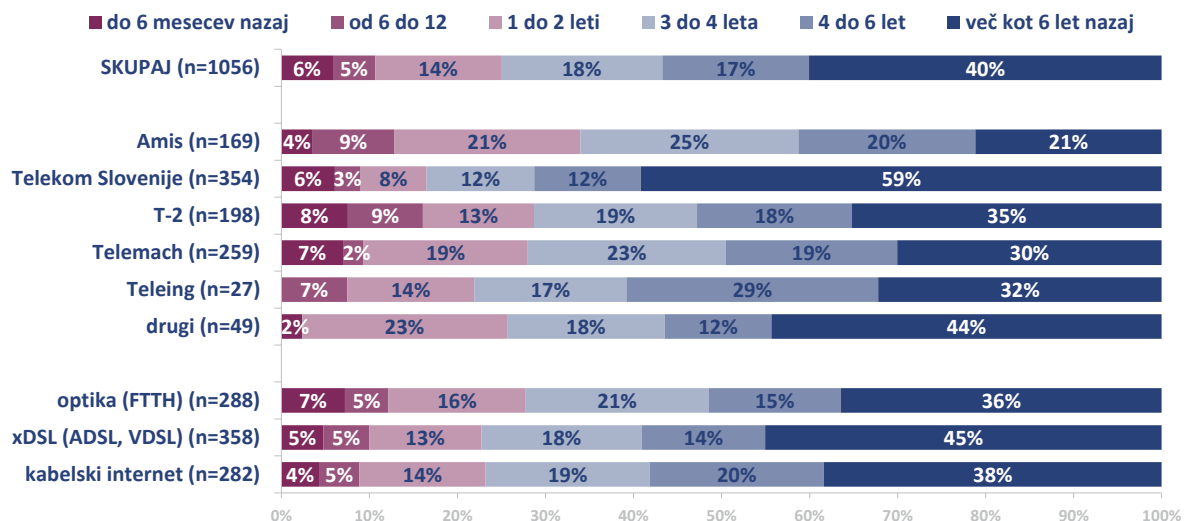
Telekom Slovenije je najbolj razširjeni ponudnik interneta, televizije in telefonije – ima ga 34% gospodinjstev. Sledi Telemach (25%), T-2 (19%) in Amis (Si.mobil) (16%). Bistvenih razlik v deležih v primerjavi z 2015 ni.



Graf 19: Kateri je vaš glavni ponudnik internetnih storitev kamor spada internet, televizija in telefonija v vašem gospodinjstvu? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

V nadaljevanju prikazujemo kdaj so anketiranci s trenutnim ponudnikom internetnih storitev sklenili pogodbo.

Največ (40%) anketirancev je v razmerju s trenutnim ponudnikom že dlje časa, t.j. več kot 6 let, medtem ko je približno desetina (11%) anketirancev s trenutnim ponudnikom v razmerju manj kot eno leto. Najvišji delež "starih" uporabnikov oz. tistih, ki imajo ponudnika že več kot 6 let, ima Telekom Slovenije, in sicer 59%, glede na vrsto dostopa do interneta pa nadpovprečno izstopa xDSL priključek (45%). Najvišji delež "mladih" uporabnikov oz. tistih, ki imajo ponudnika manj kot eno leto, ima T2, in sicer 17%, glede na način povezave do interneta pa nadpovprečno izstopa optični priključek (12%).



Graf 20: Kateri je vaš glavni ponudnik internetnih storitev kamor spada internet, televizija in telefonija v vašem gospodinjstvu? (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

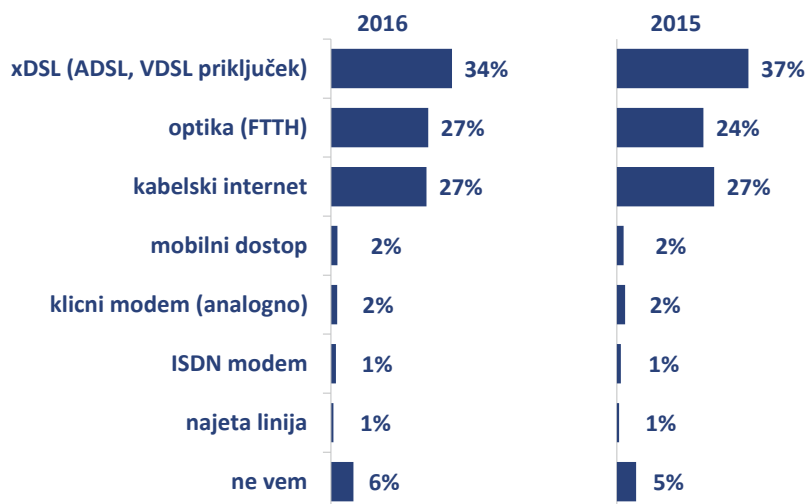
Glavni in hkrati tudi ključni razlog za menjavo ali izbiro ponudnika je nižja cena za primerljiv paket (ta odgovor izbere 47% vprašanih). Sledijo akcijska ponudba novega ponudnika (22%), boljši tip povezave pri novem (npr. internet na optiki) (20%), počasen internet pri starem (20%) in posledično počasen internet pri starem ponudniku (20%).



Graf 21: Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu? (n=264; osnova: anketiranci, ki so pri svojem trenutnem ponudniku manj kot 2 leti)

## Načini povezovanja

Najbolj razširjeni je xDSL priključek – ima ga 34% gospodinjstev. Sledita optični in kabelski priključek (oba s 27%). Ostali načini so bistveno manj prisotni. V primerjavi z lani je malenkost višji delež na optičnem omrežju (FTTH) in malenkost nižji delež na bakrenem omrežju (xDSL priključek).



Graf 22: Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 19 vidimo, da so tisti, ki imajo **xDSL priključek**, nadpovprečno zastopani v skupinah z nižjimi hitrostmi interneta (do 2 Mb/s, indeks 152; 2 do 10 Mb/s, 148; 10 Mb/s do 20 Mb/s, 118). Tisti, ki imajo **optični priključek** so nadpovprečno zastopani v skupini z najvišjo hitrostjo interneta (10 Mb/s do 20 Mb/s, 112; 20 Mb/s ali več, 157). Tudi uporabniki **kabelskega priključka** so nadpovprečno zastopani v skupini z najvišjo hitrostjo interneta (20 Mb/s ali več, indeks 125).

	Načini povezovanja							
	vsi anketiranci	klicni dostop (PSTN, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	sig.hk
	100%	3%	27%	34%	27%	3%	6%	
<b>Segmenti hitrosti</b>	<b>100%</b>							<b>0,00</b>
do 2 Mb/s	4%	17%	2%	6%	3%	8%	0%	
2 Mb/s do 10 Mb/s	23%	0%	12%	34%	25%	26%	13%	
10 Mb/s do 20 Mb/s	24%	0%	27%	29%	19%	30%	19%	
20 Mb/s ali več	26%	0%	40%	15%	32%	5%	13%	
nevpleteni	23%	83%	19%	16%	21%	31%	55%	

Slika 19: Načini povezovanja glede na hitrost internet ( $n=1056$ ; osnova: vsi anketiranci)

Na sliki 20 vidimo, da imajo omejitve s hitrostjo interneta tisti, ki uporabljajo xDSL priključek (v primeru več ljudi ali naprav naenkrat postane delovanje interneta počasno/ se prekinja, indeks 126), in bi v primeru večje hitrosti interneta tudi v večji meri uporabljali multimedijske (video) vsebine (indeks 120). Enako velja za tiste, ki se povezujejo preko modema s klicnim dostopom (PSTN ali ISDN modem), s tem, da imajo ti v paketu svojega operaterja tudi vključeno več kot potrebujejo (indeks 127).

Povsem druga slika pa je pri tistih, ki uporabljajo optični priključek (v primeru več ljudi ali naprav naenkrat delovanje interneta ni počasno/ se ne prekinja, indeks 143), in se tudi ne strinjajo, da bi v primeru večje hitrosti interneta tudi v večji meri uporabljali multimedijske (video) vsebine (indeks 128).

	vsi anketiranci	klicni dostop (PSTN, ISDN)	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL)	kabelski internet	drugo	ne vem	sig.hk
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.	100%	3%	27%	34%	27%	3%	6%	0,00
se NE strinjam	36%	30%	46%	29%	34%	33%	43%	
nekaj vmes	33%	19%	31%	33%	36%	34%	31%	
se strinjam	31%	51%	23%	38%	30%	33%	27%	
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.	100%							0,02
se NE strinjam	25%	27%	23%	28%	23%	37%	15%	
nekaj vmes	37%	25%	33%	39%	38%	34%	53%	
se strinjam	38%	48%	44%	33%	39%	29%	32%	
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitvev.	100%							0,00
se NE strinjam	32%	32%	46%	25%	30%	14%	30%	
nekaj vmes	28%	9%	31%	25%	30%	13%	40%	
se strinjam	40%	59%	24%	50%	40%	73%	31%	

Slika 20: Načini povezovanja glede na odnos do delovanja interneta (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

Kar 82% gospodinjstev uporablja brezžično domače omrežje, 68% jih ima žično povezavo, kar je primerljivo z 2015. Uporabnikov tablice ali mobitela, v katerem je SIM kartica, ki omogoča računalniku dostop do interneta, je točno petina, kar je manj kot lani.



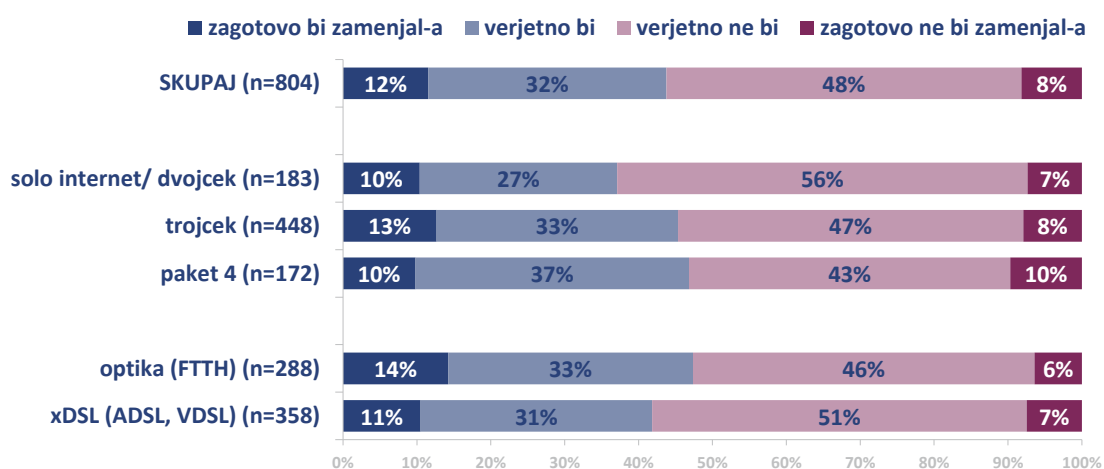
Graf 23: Označite trditve, ki veljajo za vas? Doma do interneta dostopam... (n<sub>2016</sub>=1056, n<sub>2015</sub>=1008; osnova: vsi anketiranci)



## Verjetnost zamenjave ponudnikov

Na grafu 24 je prikazana verjetnost zamenjave trenutnega ponudnika interneta ali paketa storitev v primeru, da **trenutni ponudnik ceno POVEČA**. Zamenjava ponudnika v primeru povečanja cene interneta ali paketa storitev je vezana na vrsto paketa. V primeru, da imajo anketiranci **solo internet/ paket dveh storitev**, je cena višja za **2 EUR**; v primeru da imajo **paket treh storitev** je cena višja za **4 EUR**; v primeru da imajo **paket štirih storitev** je cena višja za **6 EUR**.

Dobra desetina (12%) vprašanih bi trenutnega ponudnika zagotovo zamenjala. Ta delež je malenkost višji pri tistih, ki uporabljajo optični priključek (14%) in pri tistih, ki imajo paket treh storitev (13%). Slaba tretjina (32%) vprašanih bi trenutnega ponudnika verjetno zamenjala. Ta delež je višji pri tistih, ki imajo paket štirih storitev (37%).



Graf 24: Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za... Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika? (n=804; osnova: uporabniki storitev Amis, TS, T2 ali uporabniki klicnega modema (PSTN ali ISDN)/ xDSL priključka/ optičnega priključka)

V skupini “**zagotovo bi zamenjali**” (12%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški (121),
- starost: 25 do 34 let (147),
- izobrazba: osnovna šola ali manj (151),
- osebni dohodek: brez dohodkov (135),
- delovna aktivnost: zaposleni (113), nezaposleni (138),
- velikost naselja: 2.000 do 10.000 prebivalcev (143),
- segmenti odnosa: omejitve so / potrebe ni (136), omejitve so / potrebe so (145),
- načini povezovanja: optični priključek (123).

V skupini “**zagotovo ne bi zamenjali**” (8%) so nadpovprečno zastopani:

- spol: ženske (117),
- starost: 50 do 65 let (150),
- izobrazba: poklicna šola (150),
- osebni dohodek: 365 do 730 EUR (178),
- delovna aktivnost: upokojenci (172),
- zakonski stan: ločeni, vdovci, vdove (268),
- velikost naselja: 500 do 1.999 prebivalcev (169),
- segmenti odnosa: omejitve so / potrebe ni (154),

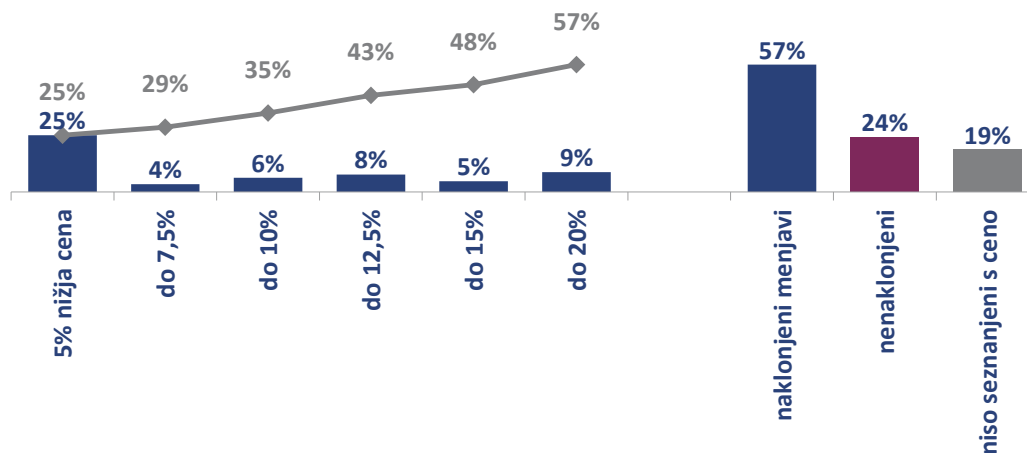
- načini povezovanja: klicni dostop – PSTN ali ISDN modem (205), kabelski priključek (225).

	vsi anketirani	Verjetnost zamenjave ponudnika				sig.hk
		zagotovo bi zamenjal-a	verjetno bi-a zamenjal-a	verjetno ne bi-a zamenjal-a	zagotovo ne bi zamenjal-a	
<b>Spol</b>	<b>100%</b>					<b>0,03</b>
moški	50%	61%	53%	47%	41%	
ženski	50%	39%	47%	53%	59%	
<b>Starost</b>	<b>100%</b>					<b>0,01</b>
15 - 24 let	16%	9%	17%	18%	12%	
25 - 34 let	20%	29%	20%	20%	4%	
35 - 49 let	32%	33%	32%	31%	36%	
50 - 65 let	32%	28%	31%	31%	48%	
<b>Izobrazba</b>	<b>100%</b>					<b>0,08</b>
osnovna šola ali manj	7%	11%	6%	7%	8%	
poklicna šola	21%	23%	20%	20%	32%	
srednja šola	49%	41%	47%	53%	48%	
več kot srednja šola	21%	23%	25%	20%	9%	
ne vem/b.o.	1%	2%	1%	1%	2%	
<b>Osební dohodek</b>	<b>100%</b>					<b>0,01</b>
do 365 EUR	12%	9%	15%	11%	11%	
365 do 730 EUR	22%	19%	19%	23%	40%	
730 do 1100 EUR	24%	28%	22%	27%	16%	
1100 do 1460 EUR	7%	7%	10%	7%	1%	
nad 1460 EUR	5%	4%	4%	6%	2%	
ne vem/b.o.	19%	18%	23%	16%	24%	
brez dohodkov	10%	13%	7%	11%	7%	
<b>Delovna aktivnost</b>	<b>100%</b>					<b>0,02</b>
zaposleni	48%	55%	44%	51%	40%	
nezaposleni	15%	21%	14%	14%	19%	
upokojenci	15%	10%	17%	14%	26%	
šolajoči	19%	14%	23%	19%	10%	
ne vem/b.o.	2%	1%	2%	2%	5%	
<b>Zakonski stan</b>	<b>100%</b>					<b>0,05</b>
samski(a)	29%	27%	28%	31%	22%	
poročen(a)	37%	39%	37%	37%	37%	
zunajzakonska skupnost	22%	24%	23%	21%	17%	
ločen(a), vdovec, vdova	8%	5%	7%	7%	21%	
ne vem/b.o.	4%	5%	5%	3%	3%	
<b>Velikost naselja</b>	<b>100%</b>					<b>0,00</b>
manj kot 500 prebivalcev	23%	21%	26%	24%	11%	
500 - 1.999 prebivalcev	20%	22%	18%	18%	33%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	21%	31%	21%	20%	19%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	9%	11%	18%	7%	
Maribor	3%	2%	3%	3%	3%	
Ljubljana	12%	11%	15%	12%	8%	
ne vem	6%	3%	4%	5%	18%	
ne želim odgovoriti	1%	2%	2%	0%	0%	
<b>Segmenti odnosa do hitrosti interneta</b>	<b>100%</b>					<b>0,02</b>
omejitve NI, potrebe NI	38%	32%	37%	39%	42%	
omejitve SO, potrebe NI	16%	22%	15%	14%	25%	
omejitve NI, potrebe SO	30%	22%	29%	32%	26%	
omejitve SO, potrebe SO	16%	24%	19%	14%	7%	
<b>Načini povezovanja</b>	<b>100%</b>					<b>0,08</b>
klicni dostop (PSTN, ISDN)	4%	4%	3%	4%	8%	
optika (FTTH)	36%	44%	37%	34%	28%	
xDSL (ADSL, VDSL)	45%	41%	43%	47%	41%	
kabelski internet	8%	6%	7%	7%	18%	
drugo	2%	2%	1%	2%	1%	
ne vem	6%	3%	9%	5%	4%	

Slika 21: Verjetnost zamenjave ponudnika (n=1056; osnova: vsi anketiranci)

Na grafu 25 je prikazana verjetnost zamenjave trenutnega ponudnika interneta ali paketa storitev v primeru, da **kabelski ponudnik ponudi podoben paket oz. primerljive storitve v paketu za NIŽJO ceno**, in sicer za 5% nižjo ceno od povprečnega mesečnega računa oz. stroška interneta oz. paketa storitev, za 7,5% nižjo ceno, 10%, 12,5%, 15% in 20% nižjo ceno.

Iz grafa vidimo, da je 57% vprašanih naklonjenih menjavi, točno četrtnina že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Slaba četrtnina (24%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko slaba petina (19%) ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



Graf 25: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=804; osnova: uporabniki storitev Amis, TS, T2 ali uporabniki klicnega modema (PSTN ali ISDN)/ xDSL priključka/ optičnega priključka)

V skupini **“naklonjeni menjavi”** (57%) so nadpovprečno zastopani:

- starost: 35 do 49 let (109), 50 do 65 let (107),
- izobrazba: več kot srednja šola (106),
- osebni dohodek: 730 do 1.100 EUR (116), 1.100 do 1.460 EUR (131),
- delovna aktivnost: zaposleni (109),
- zakonski stan: poročeni (115),
- št. članov gospodinjstva: 3 ali 4 (106),
- velikost naselja: manj kot 500 preb. (118), 2.000 do 10.000 preb. (107),
- segmenti hitrosti: 2 Mb/s do 10 Mb/s (108), 10 Mb/s do 20Mb/s (113),
- segmenti odnosa: omejitve so / potrebe so (122),
- načini povezovanja: xDSL priključek (108), kabelski priključek (117).

V skupini **“nenaklonjeni menjavi”** (24%) so nadpovprečno zastopani:

- starost: 50 do 65 let (133),
- izobrazba: srednja šola (110),
- osebni dohodek: 365 do 730 EUR (118), 730 do 1.100 EUR (114),
- delovna aktivnost: nezaposleni (126), upokojenci (128),
- zakonski stan: poročeni (108), ločeni, vdovec/vdova (143),
- št. članov gospodinjstva: 1 ali 2 (144),
- velikost naselja: 2.000 do 10.000 (115), 10.001 do 100.000 preb. (155),

- segmenti hitrosti: 2 Mb/s do 10 Mb/s (113), 20Mb/s ali več (124),
- segmenti odnosa: omejitve ni / potreb ni (118),
- vrsta paketa: paket 4 (132),
- načini povezovanja: optični priključek (139).

V skupini “**niso seznanjeni s ceno povprečnega mesečnega računa, ki ga imajo**” (19%) so nadpovprečno zastopani:

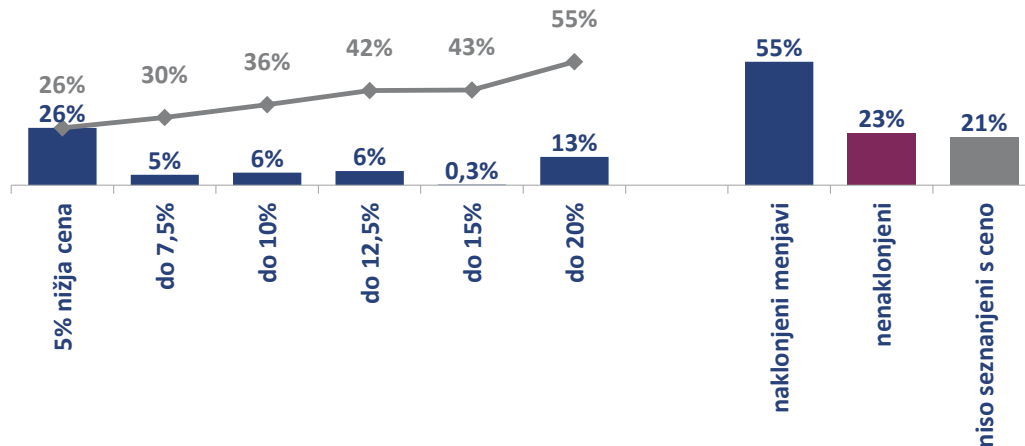
- starost: 15 do 24 let (252),
- izobrazba: osnovna šola ali manj (200),
- osebni dohodek: do 365 EUR (186),
- delovna aktivnost: šolajoči (226),
- zakonski stan: samski (142), zunajzakonska skupnost (119),
- št. članov gospodinjstva: 5 in več (125),
- velikost naselja: Maribor (151),
- segmenti hitrosti: nevpleteni (196),
- vrsta paketa: solo internet / dvojček (114), trojček (113),
- načini povezovanja: klicni dostop – PSTN ali ISDN modem (178).

	Verjetnost menjave ob različnih cenah				
	vsi anketirani	nenaklonjeni	naklonjeni	ne poznajo stroške/cene	sig.hk
	100%	24%	57%	19%	
<b>Starost</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
15 - 24 let	16%	9%	11%	41%	
25 - 34 let	20%	19%	20%	21%	
35 - 49 let	32%	29%	35%	26%	
50 - 65 let	32%	42%	34%	11%	
<b>Izobrazba</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
osnovna šola ali manj	7%	5%	6%	15%	
poklicna šola	21%	22%	22%	18%	
srednja šola	49%	55%	49%	44%	
več kot srednja šola	21%	19%	22%	20%	
ne vem/b.o.	1%	0%	1%	2%	
<b>Osební dohodek</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
do 365 EUR	12%	8%	11%	23%	
365 do 730 EUR	22%	26%	22%	19%	
730 do 1100 EUR	24%	28%	28%	8%	
1100 do 1460 EUR	7%	6%	10%	3%	
nad 1460 EUR	5%	6%	4%	4%	
ne vem/b.o.	19%	17%	16%	32%	
brez dohodkov	10%	10%	9%	11%	
<b>Delovna aktivnost</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
zaposleni	48%	50%	53%	33%	
nezaposleni	15%	19%	14%	14%	
upokojeanci	15%	20%	16%	7%	
šolajoči	19%	9%	15%	43%	
ne vem/b.o.	2%	2%	2%	3%	
<b>Zakonski stan</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
samski(a)	29%	25%	27%	41%	
poročen(a)	37%	40%	43%	17%	
zunajzakonska skupnost	22%	21%	21%	26%	
ločen(a), vdovec, vdova	8%	11%	8%	3%	
ne vem/b.o.	4%	2%	2%	13%	
<b>Število članov gospodinjstva</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
1 ali 2	26%	38%	25%	16%	
3 ali 4	58%	47%	61%	61%	
5 in več	15%	14%	14%	18%	
b.o.	2%	1%	1%	5%	
<b>Velikost naselja</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
manj kot 500 prebivalcev	23%	15%	27%	21%	
500 - 1.999 prebivalcev	20%	20%	20%	17%	
2.000 - 10.000 prebivalcev	21%	25%	23%	13%	
10.001 - 100.000 prebivalcev	14%	22%	10%	15%	
Maribor	3%	2%	3%	4%	
Ljubljana	12%	10%	13%	15%	
ne vem	6%	5%	4%	12%	
ne želim odgovoriti	1%	1%	0%	3%	
<b>Segmenti hitrosti</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
do 2 Mb/s	4%	3%	5%	3%	
2 Mb/s do 10 Mb/s	23%	26%	25%	14%	
10 Mb/s do 20 Mb/s	26%	25%	29%	16%	
20 Mb/s ali več	24%	29%	22%	21%	
nevpleteni	23%	16%	19%	46%	
<b>Segmenti odnosa do hitrosti interneta</b>	<b>100%</b>				<b>0,01</b>
ne čutijo omejitve, nimajo potrebe	38%	45%	35%	36%	
čutijo omejitve, nimajo potrebe	16%	18%	15%	17%	
ne čutijo omejitve, imajo potrebe	30%	29%	30%	30%	
čutijo omejitve, imajo potrebe	16%	8%	20%	16%	
<b>Vrsta paketa - fiksne storitve</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
solo internet/ dvojček	23%	22%	22%	26%	
trojček	56%	50%	56%	63%	
paket 4	21%	28%	22%	11%	
<b>Načini povezovanja</b>	<b>100%</b>				<b>0,00</b>
klicni dostop (PSTN, ISDN)	4%	3%	4%	7%	
optika (FTTH)	36%	50%	32%	28%	
xDSL (ADSL, VDSL)	45%	35%	48%	46%	
kabelski internet	8%	6%	9%	6%	
drugo	2%	1%	2%	2%	
ne vem	6%	5%	5%	11%	

Slika 22: Verjetnost zamenjave ponudnika, če bi kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=804; osnova: uporabniki storitev Amis, TS, T2 ali uporabniki klicnega modema (PSTN ali ISDN)/ xDSL priključka/ optičnega priključka)

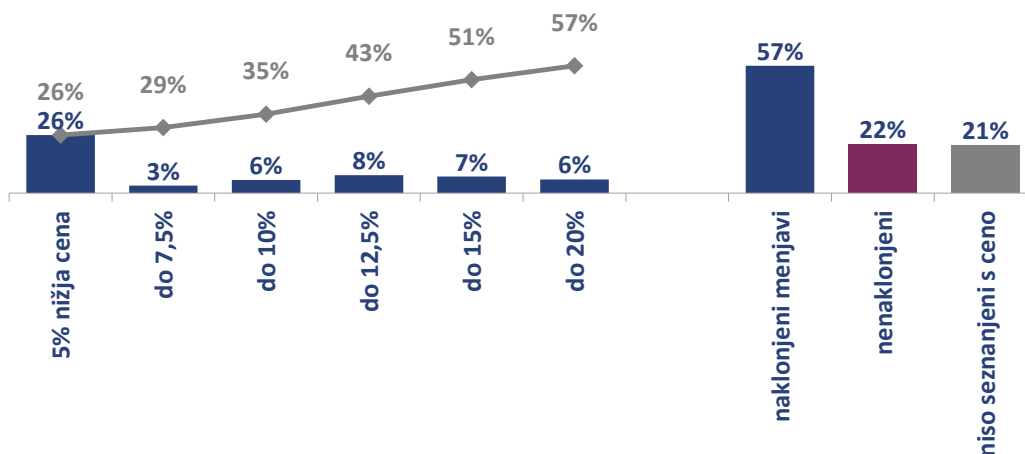
V nadaljevanju prikazujemo rezultate po posameznih ciljnih skupinah.

55% uporabnikov **solo interneta/ paketa dveh storitev** je naklonjenih menjavi, dobra četrtnina že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Slaba četrtnina (23%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko dobra petina (21%) ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



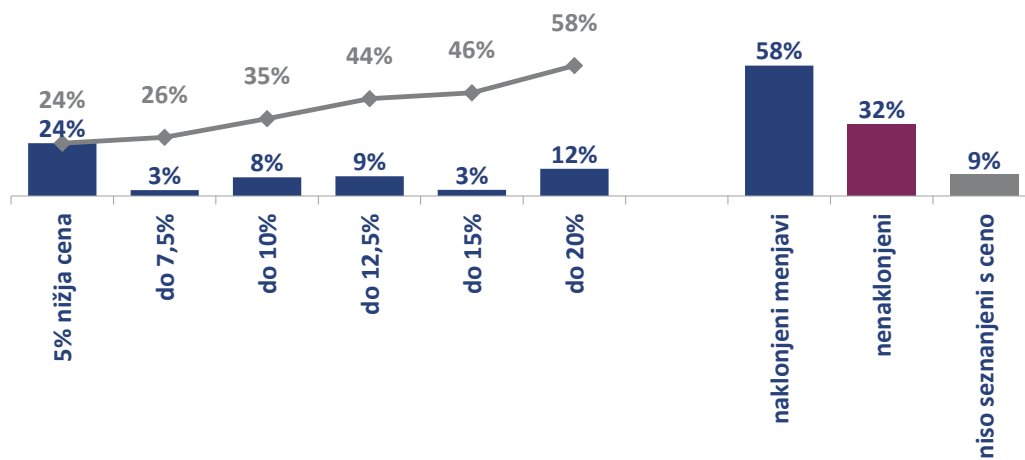
Graf 26: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=183; osnova: uporabniki solo interneta/ paketa dveh storitev)

57% uporabnikov **paketa treh storitev** je naklonjenih menjavi, dobra četrtnina že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Dobra petina (22%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko dobra petina (21%) ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



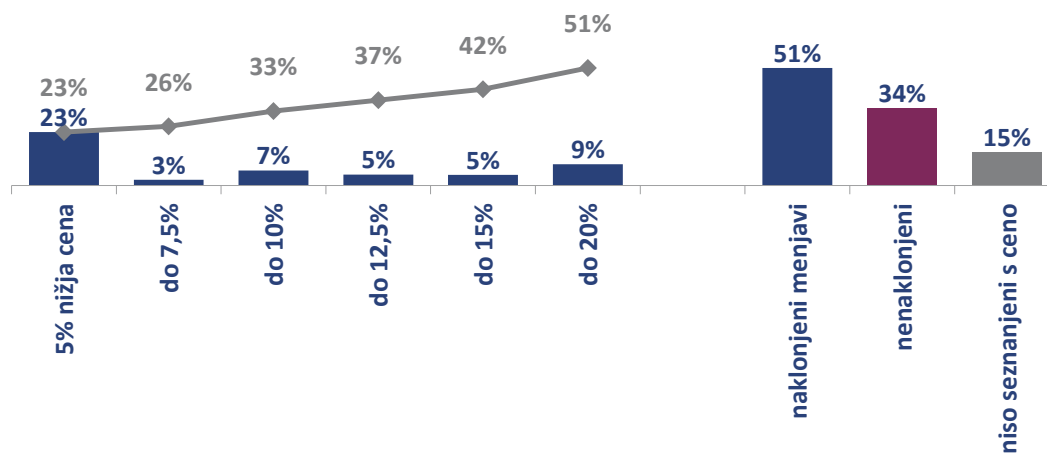
Graf 27: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=448; osnova: uporabniki paketa treh storitev)

58% uporabnikov **paketa štirih storitev** je naklonjenih menjavi, slaba četrtnina že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Slaba tretjina (32%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko slaba desetina (9%) ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



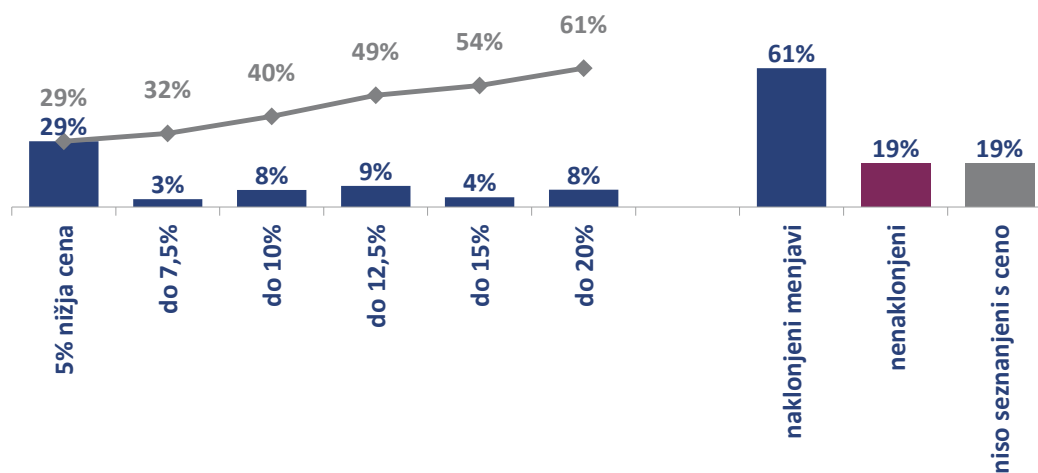
Graf 28: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=172; osnova: uporabniki paketa štirih storitev)

51% uporabnikov **optičnega omrežja** je naklonjenih menjavi, slaba četrtnina že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Dobra tretjina (34%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko jih 15% ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



Graf 29: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=288; osnova: uporabniki optičnega priključka)

61% uporabnikov **xDSL priključka** je naklonjenih menjavi, skoraj 30% že v primeru da kabelski ponudnik ceno zniža za 5%. Slaba petina (19%) vprašanih menjavi ni naklonjenih, medtem ko jih prav toliko (19%) ne ve kakšen je njihov povprečni mesečni račun oz. strošek interneta oz. paketa storitev.



Graf 30: Kako verjetno bi zamenjali ponudnika, če bi vam kabelski ponudnik ponudil podoben paket oziroma primerljive storitve v paketu za ceno... (n=358; osnova: uporabniki xDSL priključka)

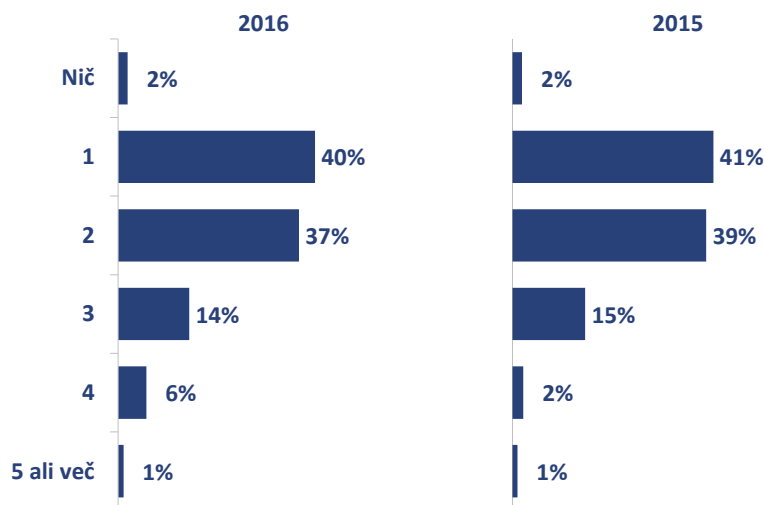


## 7 OPREMLJENOST GOSPODINJSTEV

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, kar je prav toliko kot lani. Večina gospodinjstev ima doma enega ali dva TV sprejemnika – eden 40%, dva 37%, skupaj 77%.



Graf 31: Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

Med tistimi, ki imajo doma en TV sprejemnik (takšnih je 40%) jih 66% uporablja tudi digitalni sprejemnik oz. TV komunikator (STB oziroma IP TV vmesnik). Med tistimi, ki imajo doma dva TV sprejemnika (takšnih je 37%) jih 30% uporablja en TV komunikator, 54% dva TV komunikatorja, medtem ko 16% ni uporabnikov TV komunikatorja.

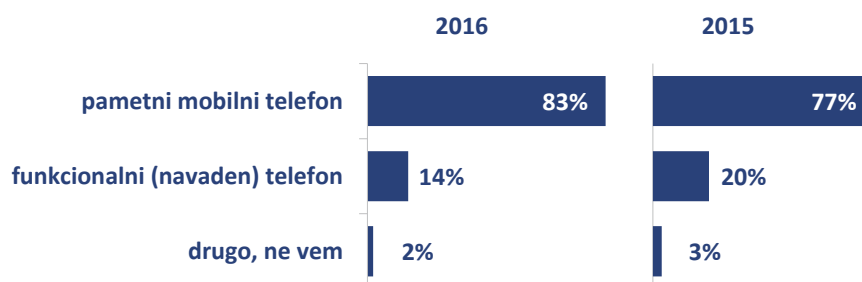
Na sliki 23 so prikazani tudi deleži gospodinjstev s TV komunikatorji ne glede na število TV sprejemnikov. Dobre tri četrtine gospodinjstev ima doma TV komunikator (41% enega, 27% dva, 9% tri ali več), slaba četrtina ga nima.

	1 TV komunikator	2 TV kom.	3 TV kom.	4 TV kom.	velikost vzorca (osnova)
<b>TV komunikatorji, vsa gospodinjstva</b>	41%	27%	7%	2%	$n=1056$
<b>Gospodinjstva, ki imajo...</b>					
1 TV sprejemnik	66%				$n=422$ ; 40%
2 TV sprejemnika	30%	54%			$n=388$ ; 37%
3 TV sprejemnike	20%	33%	37%		$n=153$ ; 14%
4 TV sprejemnike	13%	31%	27%	24%	$n=61$ ; 6%

Slika 23: Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)?

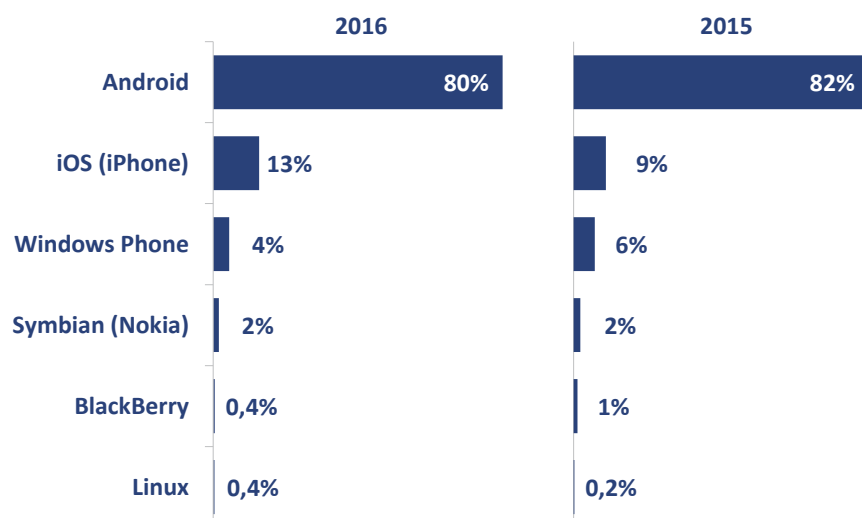
## Mobilni telefon

Dobra desetina anketirancev (14%) ima še navaden (funkcionalni) telefon za glavni mobilni telefon. Pametni mobilni telefon uporablja že 83% anketiranih.



Graf 32: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

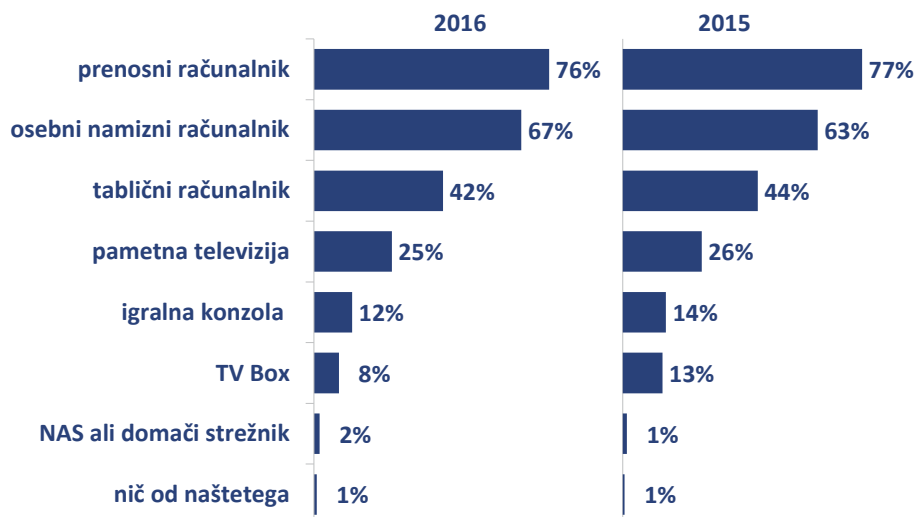
Med anketiranci, ki uporabljajo pametni mobilni telefon jih še vedno večina (80%) uporablja Android.



Graf 33: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu? ( $n_{2016}=881$ ,  $n_{2015}=780$ ; osnova: anketiranci, ki uporabljajo pametni mobilni telefon)

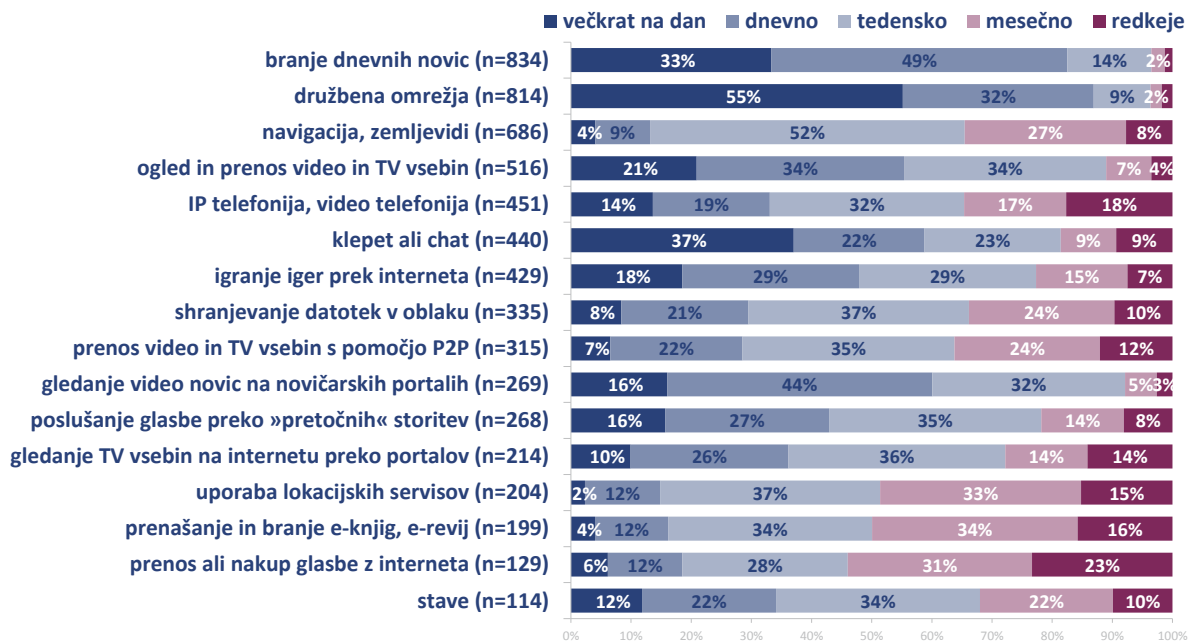
## Ostale naprave

Prenosnih računalnikov, ki se uporabljajo, je v gospodinjstvih več kot namiznih (76% vs. 67%). Delež namiznih računalnikov se je sicer malenkost povečal. Tabličnih računalnikov je 42%, pametnih TV pa 25%, kar je podobno kot v lanskem letu.

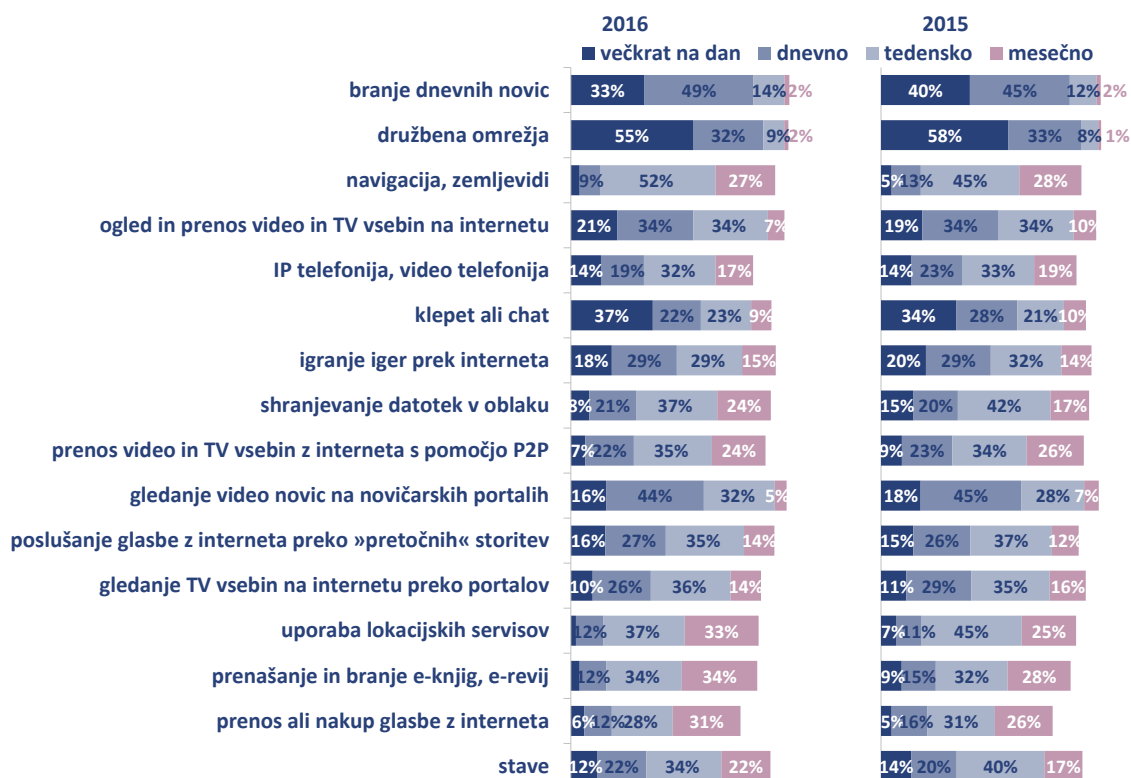


Graf 34: Katere od navedenih naprav imate v vašem gospodinjstvu in jih tudi uporabljate? ( $n_{2016}=1056$ ,  $n_{2015}=1008$ ; osnova: vsi anketiranci)

## 8 PRILOGA



Graf 35: Kako pogosto uporabljate doma prek interneta... (osnova: uporabniki spletnih storitev in servisov)



Graf 36: Kako pogosto uporabljate doma prek interneta...primerjava (osnova: uporabniki spletnih storitev in servisov)

**VALICON**

**Valicon Ljubljana**, Kopitarjeva 2  
1000 Ljubljana, Slovenija  
**T:** +386 1 420 49 00  
**F:** +386 1 420 49 60  
**E:** info@valicon.si

**Valicon Zagreb**, Baruna Trenka16  
10000 Zagreb  
**T:** +385 1 640 99 55  
**F:** +385 1 640 99 56  
**E:** info@valicon.hr

**Valicon Sarajevo**, Branilaca Sarajeva 20  
71000 Sarajevo  
**T:** +387 33 258 655  
**F:** +387 33 258 656  
**E:** info@valicon.ba

**Valicon Beograd**, Gavrića Principa 16/2  
11000 Beograd  
**T:** +381 11 32 86 978  
**F:** +381 11 30 30 444  
**E:** info@valicon.rs

[www.valicon.net](http://www.valicon.net)