

ARAGON | =



Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah 2017

Poročilo

NAROČNIK

AKOS – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

PROJEKTNA SKUPINA

Hana Turnšek Robič; vodja projekta

Žiga Kustec; vodja izvedbe

Gašper Nastran; raziskovalec

IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV ANKETIRANCEV

Družba Aragon d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR zavezana k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Aragon d.o.o. tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma podatki, ki bi lahko neposredno kazali na identiteto anketiranca, so iz podatkovnih baz in poročil odstranjeni. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev.

KAZALO

1	POVZETEK.....	4
	Širokopasovne povezave v gospodinjstvih	4
	Potreba po višjih hitrostih.....	4
	Preverjanje hitrosti ter poznavanje AKOSTestNet.....	4
	Uporaba spleta in storitev	4
	Paketi in TV vsebine	5
	Pogled v prihodnost	5
	Pričakovanja od infrastrukture	5
	Operaterji in zadovoljstvo s posameznimi storitvami v paketu telekomunikacijskih storitev	5
2	METODOLOŠKE POJASNITVE	6
3	OBRAZLOŽITEV SEGMENTOV	10
	Segmenti hitrosti interneta.....	10
	Segmenti odnosa do hitrosti interneta.....	12
4	UPORABA SPLETNIH STORITEV.....	15
	Paketi telekomunikacijskih storitev	19
	TV storitve	22
5	UPORABNIŠKE IZKUŠNJE IN NAVADE	24
	Težave pri telekomunikacijskih storitvah	24
	Odnos do delovanja interneta	26
	Preverjanje hitrosti interneta	30
	AKOSTestNet.....	35
	Uporaba spletnih storitev v prihodnosti.....	38
6	OPERATERJI	39
	Prisotnost ponudnikov	39
	Zadovoljstvo s posameznimi storitvami v paketu telekomunikacijskih storitev	40
	Zadovoljstvo s ponudnikom interneta	40
	Zadovoljstvo s TV ponudnikom.....	42
	Zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije	44
	Zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije	46
	Načini povezovanja	48
	Verjetnost zamenjave ponudnikov	55
7	OPREMLJENOST GOSPODINJSTEV Z RAZLIČNIMI NAPRAVAMI....	58
	Televizija.....	58
	TV komunikator.....	59
	Mobilni telefon	59
	Ostale naprave	60

1 POVZETEK

Širokopasovne povezave v gospodinjstvih

Največ anketirancev se na internet povezuje na osnovi optike (30%) in kablanskega interneta (29%), na tretjem mestu z zgolj 15% sledi xDSL, ki je bil še lani najbolj razširjen dostop do interneta s 34%. Glede na hitrost je le še 3% gospodinjstev, ki uporabljajo do 2Mb/s hitrosti (v smeri do uporabnika). V primerjavi s preteklim letom se je za 6 odstotnih točk povečal delež uporabnikov, ki imajo hitrost 20Mb/s ali več. Med anketiranimi je 24% uporabnikov iz gospodinjstev, ki ne poznajo hitrosti, ki jim jo zagotavlja operater in jih poimenujemo kot nevpletene. Hitrost 20 Mb/s je v statistično značilno večji meri prisotna med anketiranci moškega spola, med anketiranimi, ki imajo dohodek nad 1100 €, ter tistimi, ki se do interneta povezujejo preko optike.

Potreba po višjih hitrostih

Med anketiranimi jih 40% ne navaja dodatnih potreb po višjih hitrostih niti ne navajajo, da bi zaznavali omejitve pri priklopu na višjo hitrost. Skupaj 29% anketiranih navaja, da imajo omejitve pri nadgradnji hitrosti in slaba polovica med njimi (13% med vsemi anketiranci) izraža potrebo po višjih hitrostih. Slaba tretjina anketiranih (31%; 2016: 29%; 2015: 26%) navaja, da sicer omejitve pri možnih nadgradnjah hitrosti nimajo, vendar čutijo potrebo po višji hitrosti.

Preverjanje hitrosti ter poznavanje AKOSTestNet

41% vseh anketirancev je že vsaj enkrat preverilo hitrost interneta. 40% vprašanih (ki so že preverili hitrost interneta) navaja, da je hitrost v skladu z dogovorjeno (opisano v paketu), slaba četrtnina (24%) jih navaja, da je hitrost zelo blizu opisane, pri 13% hitrost niha, vendar jih to ne moti. Da hitrost niha ali je nižja in moteča jih skupaj navaja 20%.

Spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet je že uporabilo 5% vseh vprašanih, 11% anketiranih aplikacijo pozna / je že slišalo zanjo, medtem ko je večina (84%) anketiranih ne pozna, kar je sicer za 4 odstotne točke manjši delež kot v lanskem letu.

Uporaba spleta in storitev

Med aktivnostmi na spletu anketirani v največji meri uporabljajo družbena omrežja (77%), berejo dnevne novice (73%), uporabljajo zemljevide (63%) ter gledajo video in TV vsebine na internetu (56%). Pri E-poslovanju je daleč najbolj uporabljena storitev E-Bančništva, ki jo uporablja 64% vprašanih. Ta delež se je glede na lansko leto povečal za 8 odstotnih točk.

Vprašani s hitrostjo interneta do 10 Mb/s se nadpovprečno strinjajo, da bi uporabljali več spletnih multimedijskih vsebin v primeru, da bi imeli večjo hitrost interneta. Prav tako se nadpovprečno strinjajo, da v primeru, ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitiv. Anketiranci z najvišjo hitrostjo interneta (20 Mb/s ali več) se nadpovprečno strinjajo, da imajo v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebujejo.

Paketi in TV vsebine

Rezultati kažejo na visok porast deleža anketiranih, ki imajo pri operaterju paket, ki vključuje tudi mobilno telefonijo oziroma četverček. Delež se je glede na leto poprej povečal iz 21% na 32% (še v letu 2015 je bil ta delež zgolj 14 %). V največji meri na četverčke prehajajo iz paketov trojček (vključene 3 telekomunikacijske storitve – internet, TV in fiksni telefon), saj je teh uporabnikov glede na lansko leto za 14 odstotnih točk manj.

Nadaljuje se trend večanja deleža anketiranih s paketno ponudbo, ki imajo v paketu vključeno funkcijo časovnega zamika. Delež se je dvignil s 53% iz leta 2015, na 60% v letu 2016, letos pa ima to funkcijo omogočeno 63% anketiranih. Do HD programov ima dostop 62% 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.

Pogled v prihodnost

Slaba polovica anketiranih (49%) je navedla, da bo v prihodnosti intenzivneje uporabljala funkcijo časovni zamik. Glede na lani je opazen manjši trend upadanja želje po uporabi večine podanih storitev. V primerjavi z letom 2016 se je povečala zgolj želja po uporabi storitve v oblaku ter telemedicini.

Pričakovanja od infrastrukture

V primerjavi z rezultati iz preteklih raziskav ni zaznanih večjih sprememb. Neprekinjeno delovanje interneta kot pomembno označuje velika večina (94%) anketiranih, kar je primerljivo s podatkom iz prejšnjega leta (92%). Hkrati je to tudi najpogostejša težava, s katero se sooča vse manjši delež anketiranih (42%; 2016: 52%; 2015: 54%). Počasno delovanje interneta, prekinitve delovanja TV in težave s sliko na TV, je kot težavo navedla približno tretjina anketiranih. Glede na lansko leto se je močno (za 13 odstotnih točk) povečal vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitev. Z vplivom vremenskih pojavov na delovanje storitev se nadpovprečno srečujejo tisti, ki imajo nižje hitrosti interneta (do 10 Mb/s). V večji meri imajo težave z internetom tisti, ki imajo nižje hitrosti interneta (do 10 Mb/s).

V primerjavi s predhodnima raziskavama se je delež anketiranih, ki imajo hitrost internetnega dostopa do 10 Mb/s zmanjšal, na drugi strani se je za 6 odstotnih točk povečal delež vprašanih, ki imajo hitrost dostopa 20 Mb/s ali več. Prihaja do značilnih razlik pri hitrosti interneta: segment z najvišjo hitrostjo dostopa do interneta (20 Mb/s ali več) nadpovprečno zastopajo moški, vprašani z dohodkom višjim od 1100 € in tisti, ki imajo dostop do interneta preko optičnega omrežja.

Operaterji in zadovoljstvo s posameznimi storitvami v paketu telekomunikacijskih storitev

Na trgu ponudnikov internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet, je najbolj razširjen ponudnik Telekom Slovenije (29%). Sledijo Telemach (27%), T-2 (19%) in A1 Slovenija (15%).

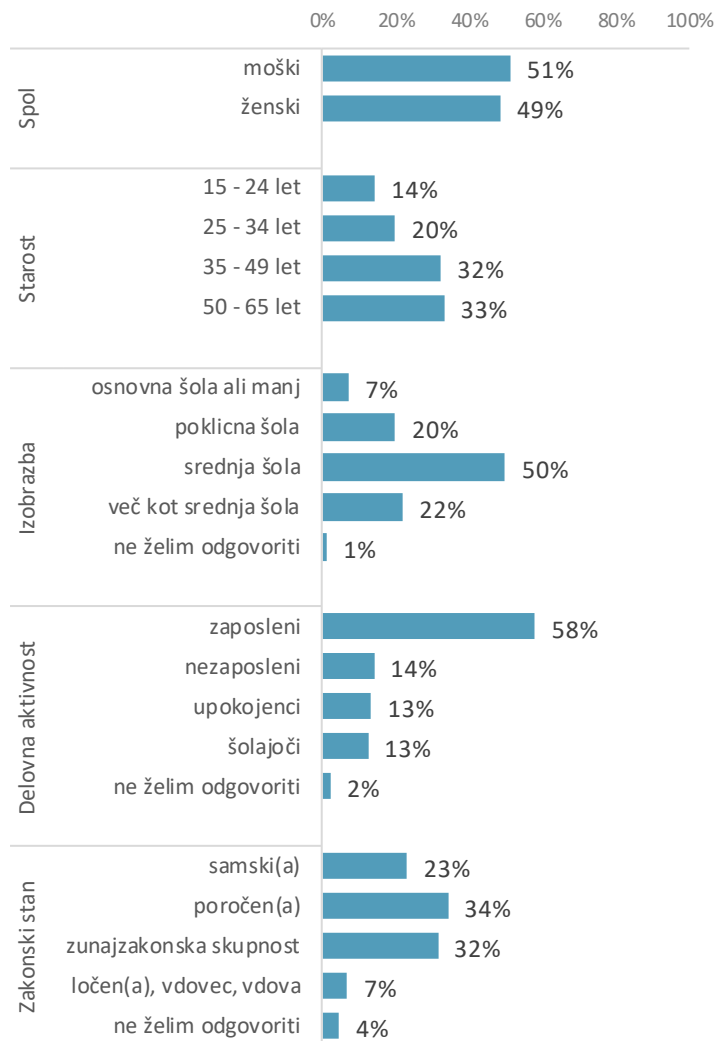
Največji delež vprašanih je najbolj zadovoljnih z mobilno telefonijo, saj jo je 70% anketiranih ocenilo z ocenami od 8 do 10 in ima najvišje povprečje ocen (8,1). Sledijo internetne storitve (66%), stacionarna telefonija (64%) ter televizija (63%).

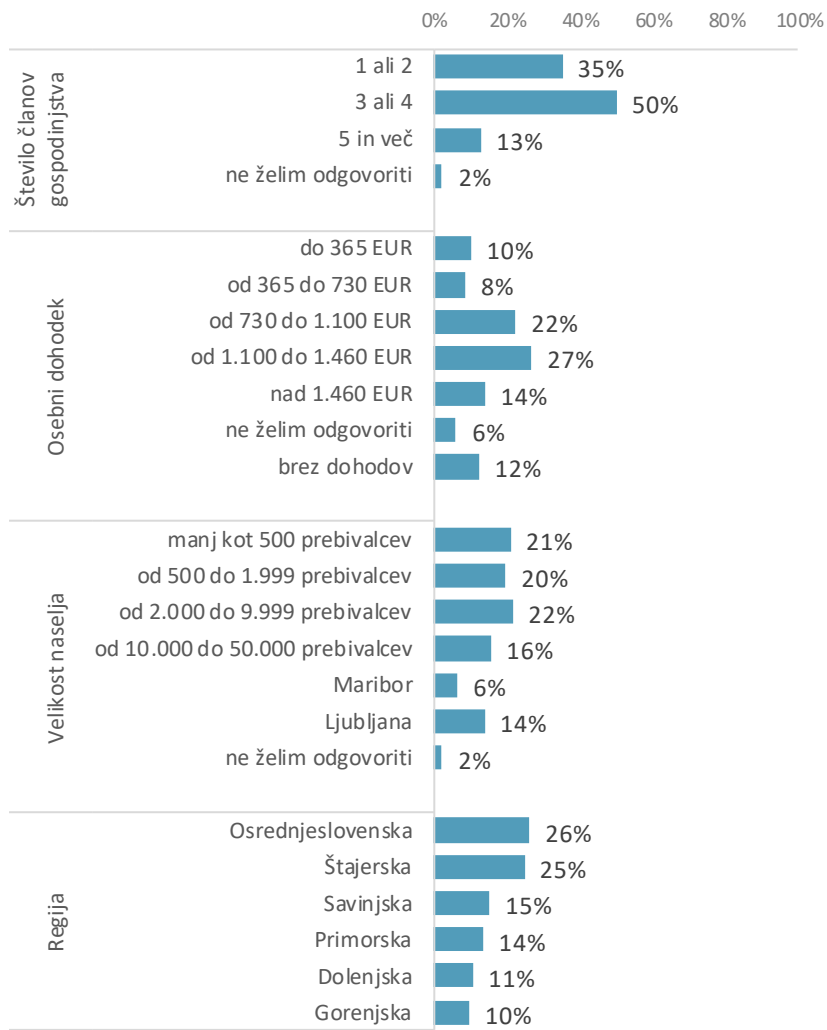
2 METODOLOŠKE POJASNITVE

- Raziskavo »Analiza stanja povpraševanja po višjih hitrostih dostopa do interneta in e-vsebinah« smo izvedli med 1. in 13. decembrom 2017.
- Anketiranje je potekalo po metodi računalniško podprtega spletnega anketiranja (CAWI).
- Anketiranci predstavljajo splošno populacijo uporabnikov interneta v starosti 15 do 65 let, uteženi so glede na zadnje podatke SURS-a. Velikost vzorca n=1000.
- Zbrani podatki so bili naknadno uteženi glede na kombinacijo spola in starosti, statistično regijo ter izobrazbo.
- Pomembna opomba: Deleži v grafih so zaokroženi, tako da seštevek deležev (v primeru enega možnega odgovora) lahko znaša tudi 101% ali 99% zaradi zaokroževanja decimalnih mest.
- Pomembna opomba: Zaradi uteževanja podatkov lahko numerus anketirancev malenkost odstopa, kar je v nadaljevanju razvidno s slik, kjer preverjamo statistično značilne razlike med skupinami.

Struktura vzorca

V vzorec je zajetih 51% moških ter 49% žensk. Najbolj zastopana je starostna skupina 50 – 65 let. Polovica anketiranih ima srednješolsko izobrazbo, večina (58%) je zaposlena. Dobra tretjina anketirancev je poročena, slaba tretjina jih živi v zunajzakonski skupnosti. Slaba polovica anketiranih prejema osebni mesečni dohodek med 730 in 1460 EUR. Najbolj zastopani sta Osrednjeslovenska (26%) ter Štajerska regija (25%).





Primer: razlike med skupinami

Kako beremo rezultate v tabelah s socio-demografskimi profili, primer:

		Hitrost interneta							Hi-signif.
		Numerus	Skupaj %	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni		
Spol		1001	100	100	100	100	100	100	.00
	moški	514	51.3	70.6	56.1	52.4	58.8	34.2	
	ženski	487	48.7	29.4	43.9	47.6	41.2	65.8	

V tabelah je najprej prikazan stolpec »Numerus«, kjer je prikazano število anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanje, stolpec »skupaj %« predstavlja odstotek, ki ga predstavlja posamezna kategorija znotraj demografskega profila.

Stopnja značilnosti ali statistična značilnost (p), ki je izpisana v tabelah pod stolpec Hi-signif., je tveganje, s katerim trdimo, da lahko rezultate iz vzorca posplošimo na celotno populacijo. 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 oboje in zato tudi prikazujemo obe tveganji, **5% tveganje (p vrednost $p \leq 0.05$)** in **10% tveganje (p vrednost $p \leq 0.10$)**, pri čemer v primeru p vrednost $p \leq 0.05$ ali $p < 0.10$ lahko zaključimo, da znotraj socio-demografske skupine (v gornjem primeru glede na *spol*) so razlike glede na pojav, ki je predmet analize (v gornjem primeru v *hitrosti 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: **Nadpovprečna odstopanja so obarvana z modro barvo, podpovprečna z rdečo.**

Barve, ki označujejo razlike:

		pozitivne razlike	negativne razlike
stopnja tveganja	5%		
	10%		

Interpretacija primera:

Ženske so statistično značilno v večji meri (oz. nadpovprečno) nevpletene v poznavanje internetne povezave (celica je obarvana temno modro) kot moški, kar pomeni, da obstajajo statistično značilne razlike med spoloma v poznavanju hitrosti internetne povezave, ki jo uporabljajo. Stopnja značilnosti je $p < 0.05$, kar pomeni, da lahko s 95% gotovostjo trdimo, da razlike obstajajo tudi na populaciji.

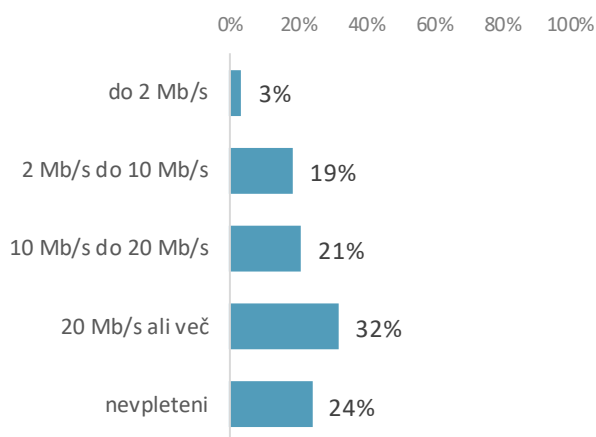
3 OBRAZLOŽITEV SEGMENTOV

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«.

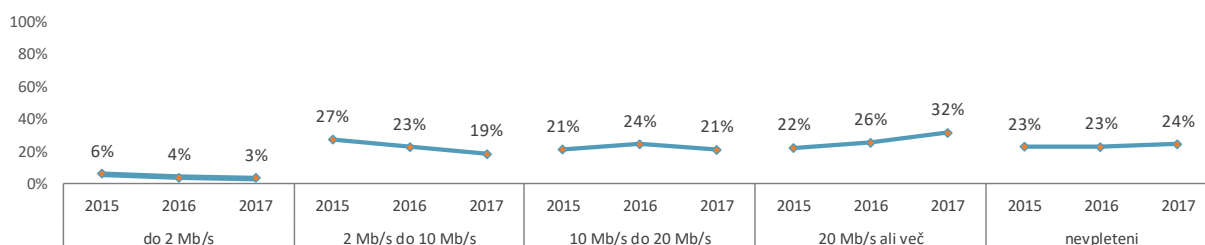
Na grafu 1 vidimo porazdelitev segmentov. 22% anketirancev ima hitrost dostopa do interneta do 10 Mb/s (večina njih ima hitrost od 2 Mb/s do 10 Mb/s), dobra petina oz. 21% od 10 Mb/s do 20 Mb/s in 32% več kot 20 Mb/s. 24% vprašanih ne pozna hitrosti dostopa do interneta.



Graf 1: Segmenti hitrosti interneta (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Opaziti je, da se delež anketiranih, ki imajo hitrost internetnega dostopa do 10 Mb/s v času od leta 2015 naprej znižuje. Na drugi strani se je v letošnjem letu za 6 odstotnih točk povečal delež vprašanih, ki imajo hitrost dostopa 20 Mb/s ali več.



Graf 2: Primerjava v času: segmenti hitrosti interneta (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

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,
- osebni dohodek: 1.100 do 1.460 EUR, nad 1.460 EUR,
- tip povezave: optika (FTTH).

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

- spol: moški,
- izobrazba: osnovna šola ali manj,
- osebni dohodek: od 365 do 730 EUR, ne želim odgovoriti,
- tip povezave: xDSL (ADSL, VDSL priključek), mobilni dostop, drugo.

	Hitrost interneta							
	Numerus	Skupaj %	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	Hi-signif.
Spol	1001	100	100	100	100	100	100	.00
moški	514	51.3	70.6	56.1	52.4	58.8	34.2	
ženska	487	48.7	29.4	43.9	47.6	41.2	65.8	
Starost	998	100	100	100	100	100	100	.52
15 - 24 let	144	14.4	17.1	16	11.8	15.9	13.2	
25 - 34 let	198	19.8	31.4	19.7	23.1	19	16.5	
35 - 49 let	323	32.4	17.1	30.3	32.5	33.3	34.7	
50 - 65 let	333	33.4	34.3	34	32.5	31.8	35.5	
Izobrazba	1002	100	100	100	100	100	100	.00
osnovna šola ali manj	71	7.1	31.4	9	3.8	7.1	4.9	
poklicna šola	200	20	17.1	19	22.6	15.5	24.7	
srednja šola	500	49.9	34.3	49.2	46.7	53.6	50.6	
več kot srednja šola	220	22	17.1	21.7	25.9	23.2	17.7	
ne želim odgovoriti	11	1.1	0	1.1	9	6	2.1	
Osebni dohodek	998	100	100	100	100	100	100	.00
sem brez dohodka	101	10.1	5.9	11.2	8.5	10.2	11.2	
do 365 EUR	82	8.2	2.9	8.5	6.1	9.6	8.7	
od 365 do 730 EUR	224	22.4	44.1	28.2	21.2	19.3	20.2	
od 730 do 1.100 EUR	268	26.9	14.7	29.3	34	24.2	24	
od 1.100 do 1.460 EUR	141	14.1	8.8	13.8	13.2	17.4	11.6	
nad 1.460 EUR	58	5.8	0	4.3	3.8	8.7	5.8	
ne želim odgovoriti	124	12.4	23.5	4.8	13.2	10.6	18.6	
Delovna aktivnost	1000	100	100	100	100	100	100	.26
zaposleni	581	58.1	64.7	58.5	61.5	59	52.7	
nezaposleni	141	14.1	2.9	13.8	14.1	13.7	16.5	
upokojenci	134	13.4	23.5	14.4	12.2	10.2	16.5	
šolajoči	124	12.4	5.9	12.2	10.3	15.2	11.5	
ne želim odgovoriti	20	2	2.9	1.1	1.9	1.9	2.9	
Regija	1000	100	100	100	100	100	100	.60
Štajerska	246	24.6	35.3	26.1	26.3	23.9	21.4	
Savinjska	153	15.3	8.8	15.4	18.8	15.5	12.8	
Dolenjska	107	10.7	2.9	8.5	10.3	11.8	12.3	
Osrednjeslovenska	262	26.2	29.4	22.9	23.9	25.5	31.3	
Gorenjska	97	9.7	11.8	10.1	8	10.9	9.1	
Primorska	135	13.5	11.8	17	12.7	12.4	13.2	
Tip povezave	852	100	100	100	100	100	100	.00
optika (FTTH)	300	35.2	15.2	19.9	31.7	50.2	31.1	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	17.1	30.3	21.8	29.6	10.1	9	
kabelski internet	292	34.3	15.2	44.2	27	35	35.6	
mobilni dostop	63	7.4	15.2	6.4	8.5	2.7	13.6	
drugo	51	6	24.2	7.7	3.2	2	10.7	

Slika 1: Razlike med skupinami: Demografski profil segmentov hitrosti dostopa do interneta

Segmenti odnosa do hitrosti interneta

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

Na sliki 2 prikazujemo, kako so anketiranci odgovarjali na 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.				
		popolnoma se strinjam	se strinjam	nekaj vmes	se NE strinjam	sploh se NE strinjam
POTREBE: Koliko bi bili pripravljeni doplačati za povečanje hitrosti interneta na 100Mb/sek?	30% ali več trenutne cene	0%	1%	1%	0%	0%
	20% - 29% trenutne cene	1%	1%	1%	1%	0%
	10% - 19% trenutne cene	3%	2%	3%	3%	1%
	do 9% trenutne cene	2%	3%	4%	3%	1%
	bi imel 100 Mb/sek vendar nisem pripravljen doplačati	4%	4%	8%	5%	1%
	ne potrebujem, trenutna hitrost mi za došča	2%	4%	12%	16%	6%
že imam takšno ali večjo hitrost interneta	2%	1%	3%	2%	1%	

Slika 2: Segmenti odnosa do hitrosti dostopa (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Svetlo ZELENA barva (seštevek deležev 13%) označuje segment »omejitve SO, potrebe SO«.

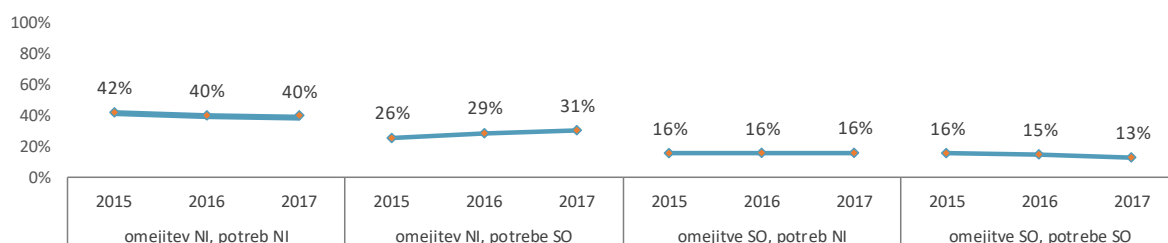
Svetlo RJAVA barva (seštevek deležev 31%) označuje segment »omejitev NI, potrebe SO«.

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

Svetlo MODRA barva (seštevek deležev 40%) označuje segment »omejitev NI, potreb NI«.

Primerjava v času

Na grafu 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 je enak kot v letu 2016. Za 2 odstotni točki se je povečal delež tistih, ki ne čutijo omejitev, obenem pa imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta. Na drugi strani se je za 2 odstotni točki zmanjšal delež tistih, ki imajo potrebe po višji hitrosti dostopa do interneta, vendar čutijo (finančne) omejitve.



Graf 3: Primerjava v času: segmenti odnosa do hitrosti interneta (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

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

- starost: 15-24 let,
- izobrazba: osnovna šola ali manj,
- osebni dohodek: sem brez dohodka,
- delovna aktivnost: šolajoči,
- regija: Osrednjeslovenska,
- hitrost interneta: do 2 Mb/s, 2 Mb/s do 10 Mb/s,
- tip povezave: mobilni dostop, drugo.

V segmentu »**omejitve SO, potreb NI**« so nadpovprečno zastopane naslednje demografske skupine:

- izobrazba: osnovna šola ali manj,
- osebni dohodek: sem brez dohodka,
- delovna aktivnost: ne želim odgovoriti,
- regija: Primorska,
- tip povezave: drugo.

V segmentu »**omejitev NI, potrebe SO**« so nadpovprečno zastopani:

- tip povezave: xDSL (ADSL, VDSL priključek).

V segmentu »**omejitev NI, potreb NI**« so nadpovprečno zastopani:

- delovna aktivnost: upokojenci
- hitrost interneta: 20 Mb/s ali več, nevpleteni
- tip povezave: optika (FTTH).

		Segmenti odnosa do hitrosti interneta						
		Numerus	Skupaj %	omejitev NI, potreb NI	omejitev NI, potrebe SO	omejitve SO, potreb NI	omejitve SO, potrebe SO	Hi-signif.
Spol		999	100	100	100	100	100	.07
	moški	514	51.5	47.6	53.6	49.7	60.2	
	ženska	485	48.5	52.4	46.4	50.3	39.8	
starost		1001	100	100	100	100	100	.00
	15 - 24 let	145	14.5	10.8	13.4	14.8	27.6	
	25 - 34 let	199	19.9	19.5	22.9	17.3	17.2	
	35 - 49 let	324	32.4	32.1	30.7	38.3	29.9	
	50 - 65 let	333	33.3	37.6	33	29.6	25.4	
Izobrazba		1002	100	100	100	100	100	.00
	osnovna šola ali manj	71	7.1	4.5	4.9	10.6	15.7	
	poklicna šola	201	20.1	18.5	20.1	23	20.9	
	srednja šola	500	49.9	52.9	52.9	44.1	41	
	več kot srednja šola	219	21.9	22.6	21.1	21.7	21.6	
	ne želim odgovoriti	11	1.1	1.5	1	.6	.7	
Osební dohodek		1000	100	100	100	100	100	.01
	sem brez dohodka	102	10.2	7.8	8.5	14.2	16.5	
	do 365 EUR	82	8.2	6.3	10.1	10.5	6.8	
	od 365 do 730 EUR	224	22.4	24.1	18.9	21.6	26.3	
	od 730 do 1.100 EUR	268	26.8	30.7	28	21.6	18.8	
	od 1.100 do 1.460 EUR	141	14.1	11.1	15.3	16	18	
	nad 1.460 EUR	58	5.8	5	7.2	6.2	4.5	
	ne želim odgovoriti	125	12.5	15.1	12.1	9.9	9	
Delovna aktivnost		999	100	100	100	100	100	.00
	zaposleni	581	58.2	58.4	59.6	57.1	55.3	
	nezaposleni	141	14.1	12.3	15.3	17.4	12.9	
	upokojenci	133	13.3	17.5	12.4	9.9	6.8	
	šolajoči	124	12.4	10	10.7	11.2	25	
	ne želim odgovoriti	20	2	1.8	2	4.3	0	
Regija		999	100	100	100	100	100	.01
	Štajerska	247	24.7	25.1	25.2	26.1	21.1	
	Savinjska	153	15.3	11.5	17.3	16.8	20.3	
	Dolenjska	106	10.6	10	12.7	11.2	6.8	
	Osrednjeslovenska	262	26.2	28.6	23.9	19.3	33.1	
	Gorenjska	96	9.6	11.8	10.1	8.1	3.8	
	Primorska	135	13.5	13	10.8	18.6	15	
Hitrost interneta		1002	100	100	100	100	100	.00
	do 2 Mb/s	35	3.5	2	2.6	5.6	7.5	
	2 Mb/s do 10 Mb/s	189	18.9	12.5	20.2	16.7	37.6	
	10 Mb/s do 20 Mb/s	213	21.3	18.2	25.1	22.8	19.5	
	20 Mb/s ali več	322	32.1	39	31.6	26.5	19.5	
	nevpleteni	243	24.3	28.2	20.5	28.4	15.8	
Tip povezave		855	100	100	100	100	100	.00
	optika (FTTH)	301	35.2	42.8	35	28	20.2	
	xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	17.1	12.9	21.4	17.4	19.3	
	kabelski internet	293	34.3	35.3	33.1	34.1	33.9	
	mobilni dostop	64	7.5	5.5	6.8	9.8	12.8	
	drugo	51	6	3.4	3.8	10.6	13.8	

Slika 3: Razlike med skupinami: 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?*

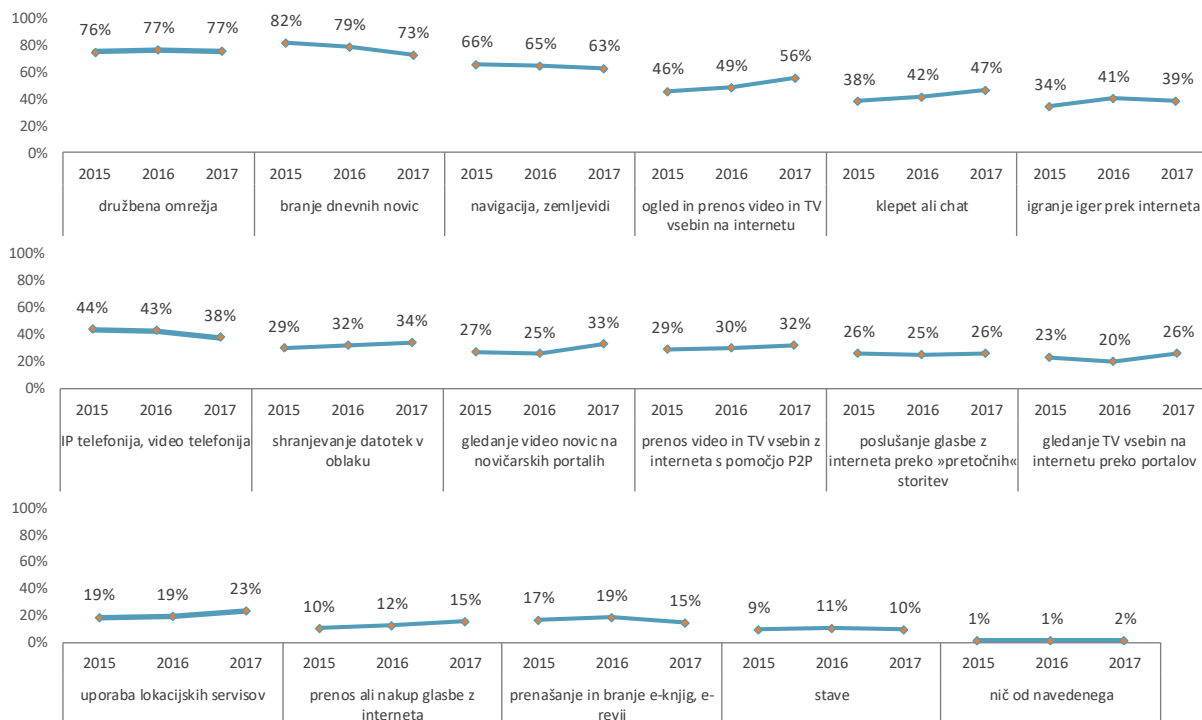
Anketiranci v največji meri uporabljajo družbena omrežja (77% vseh anketirancev), branje dnevnih novic (73%), navigacijo/zemljevide (63%) ter ogled in prenos video in TV vsebin na internetu (56%). Najnižji delež vprašanih prenaša ali nakupuje glasbo z interneta (15%), prenaša in bere e-knjige in e-revije (15%) ter jih igra stave (10%).



Graf 4: Uporaba spletnih storitev (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

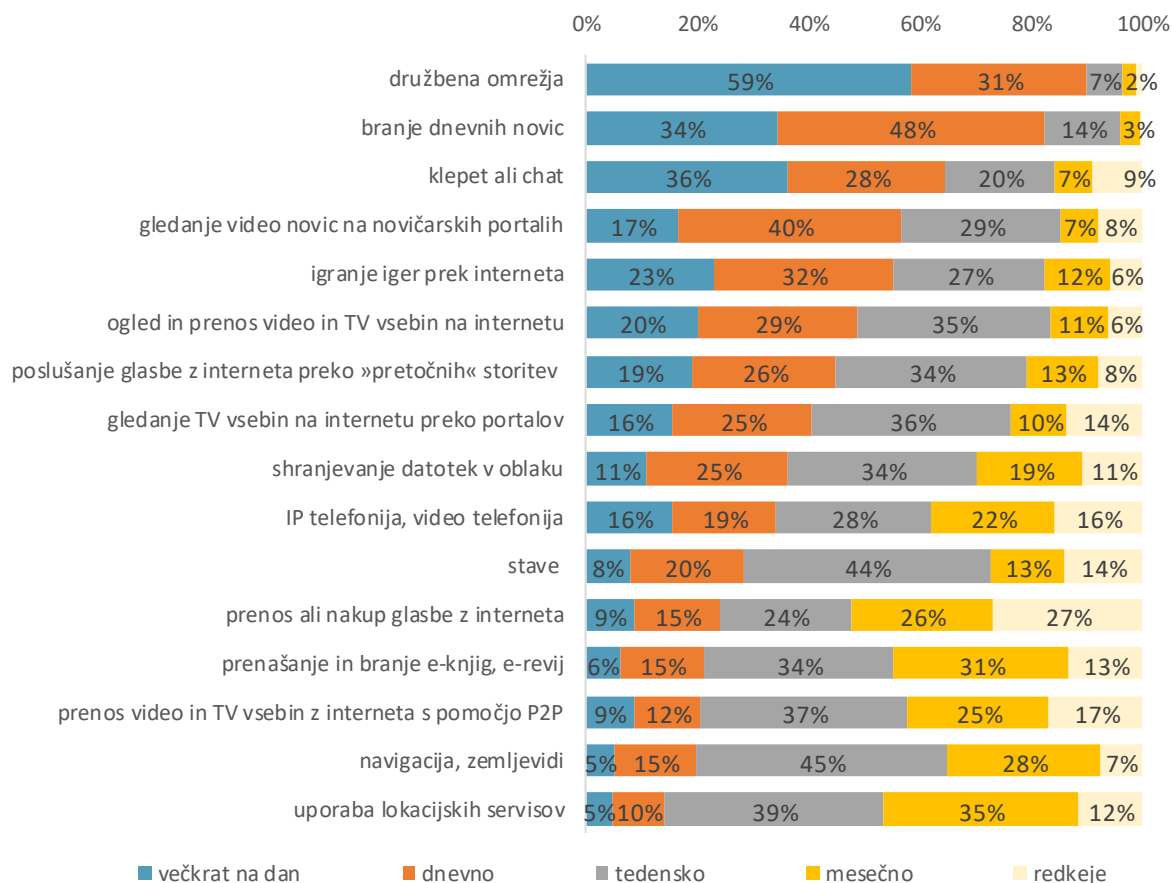
Glede na lani, se najbolj povečuje ogled in prenos video in TV vsebin na internetu (za 7 odstotnih točk), klepet ali chat (za 5 odstotnih točk), gledanje video novic na novičarskih portalih (za 8 odstotnih točk) ter gledanje TV vsebin na internetu preko portalov (za 6 odstotnih točk). Na drugi strani se je najbolj zmanjšalo branje dnevnih novic (za 6 odstotnih točk) ter IP telefonija, video telefonija za 5 odstotnih točk.



Graf 5: Primerjava v času: uporaba spletnih storitev (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Kako pogosto uporabljate ...* (na posamezne trditve so odgovarjali tisti, ki so predhodno odgovorili, da uporabljajo določeno storitev).

Anketiranci najbolj pogosto obiskujejo družbena omrežja (90% tistih, ki uporabljajo družbena omrežja, jih ta omrežja obiskuje vsaj enkrat dnevno). Branje dnevnih novic je vsakodnevna navada za 83% vprašanih, ki prebirajo dnevne novice.

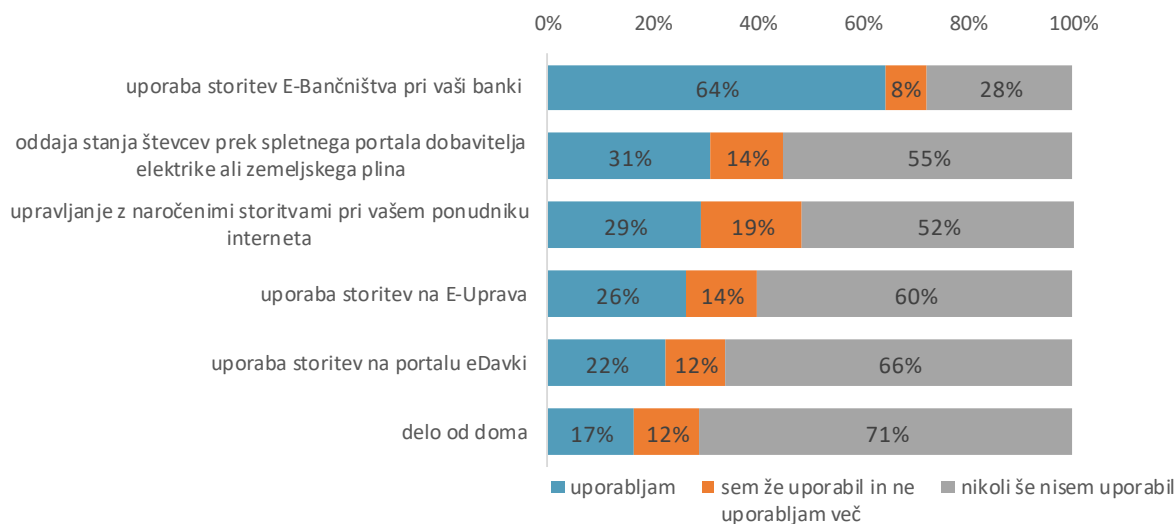


Graf 6: Uporaba spletnih storitev. Prikazani so deleži tistih, ki uporabljajo naštetе spletne storitve (razvrstitev glede na dnevno uporabo storitev).

2. E-poslovanje

E-poslovanje: Vprašanje, ki ga anketirancem zastavimo se glasi: *Ali uporabljate katero od navedenih storitev, ki jih različne organizacije omogočajo prek interneta?*

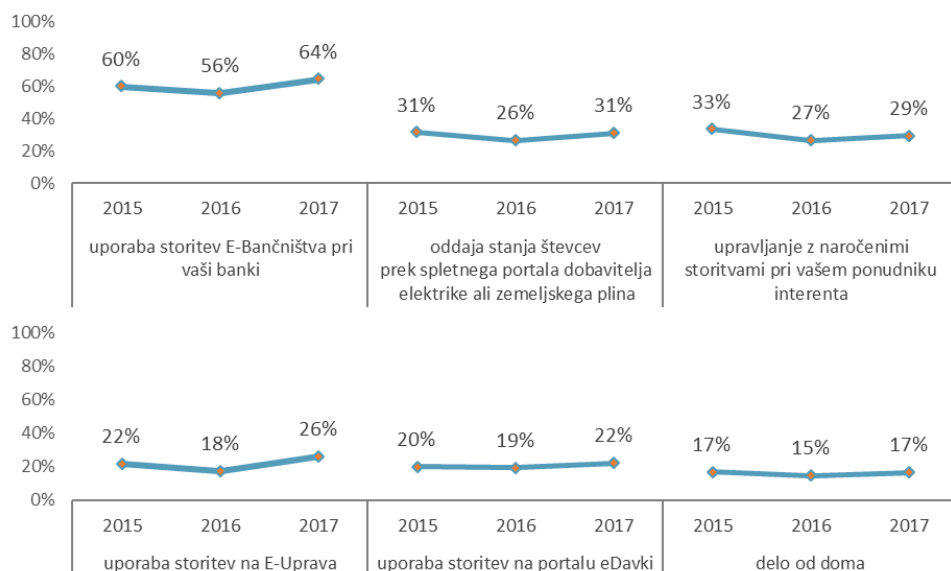
Skoraj dve tretjini anketiranih uporablja storitev E-Bančništva. 31% udeležencev v raziskavi oddaja stanje števecv prek spletnega portala dobavitelja elektrike ali zemeljskega plina, 29% jih upravlja z naročenimi storitvami pri ponudniku interneta, 26% pa jih uporablja storitev na E-Uprava.



Graf 7: Uporaba storitev E-poslovanja (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

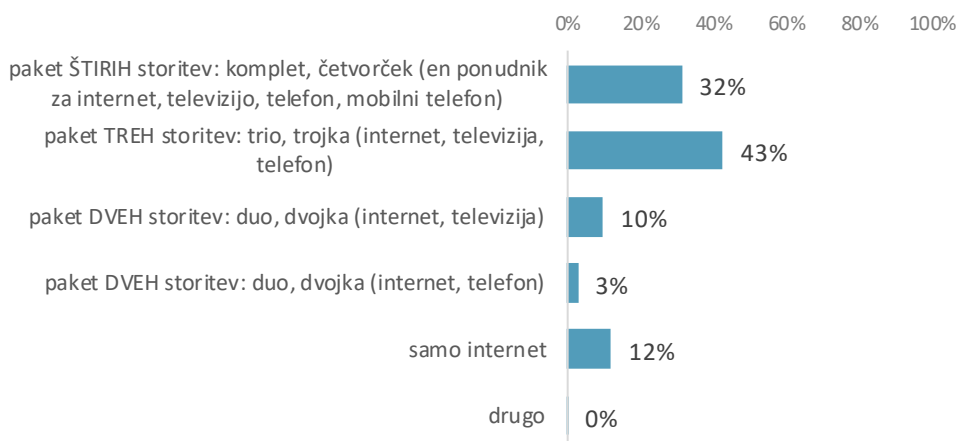
Glede na raziskavo, ki je bila izvedena lansko leto, se je uporaba vseh storitev E-poslovanja povečala – najbolj uporaba storitev E-bančništva ter uporaba storitev na E-Uprava (oboje za 8 odstotnih točk).



Graf 8: Primerjava v času: Uporaba storitev E-poslovanja. Prikazani so deleži tistih, ki uporabljajo našete storitve E-poslovanja

Paketi telekomunikacijskih storitev

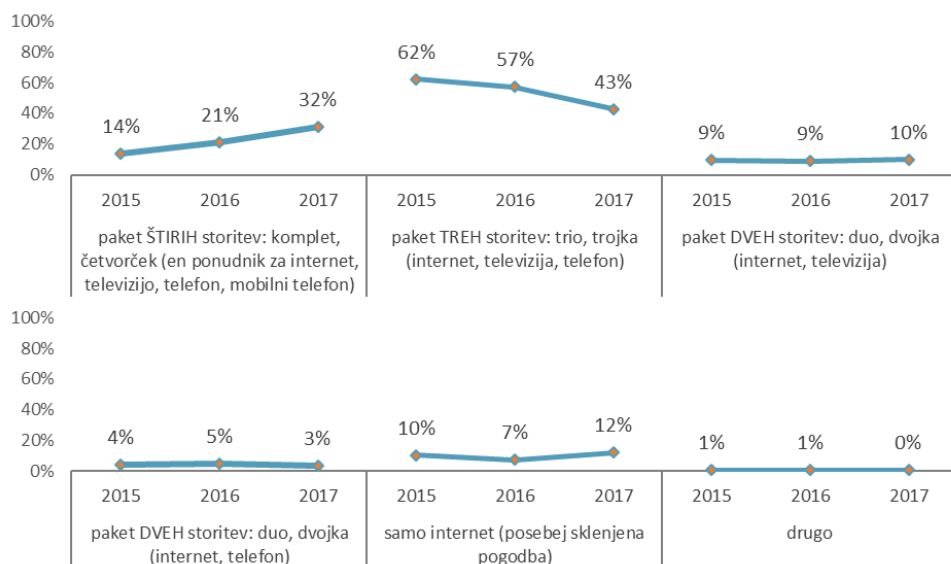
Zanimalo nas je, kakšne vrste paketov se sklepajo. Med paketi je najbolj razširjen paket treh storitev (internet, TV, telefon) – ima ga 43% gospodinjstev. Uporabnikov paketa štirih storitev je 32% vprašanih. Paket dveh (skupaj internet in TV ter internet in telefon) uporablja 13% gospodinjstev. Uporabnikov, ki imajo v gospodinjstvu internet ločeno od ostalih storitev, je 12%.



Graf 9: Paketi storitev (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Opazen je trend vse večje uporabe paketa štirih storitev, saj se je delež uporabnikov glede na lani povečal za 11 odstotnih točk, glede na leto 2015 pa za 18 odstotnih točk. Na drugi strani se je za 14 odstotnih točk zmanjšal delež tistih, ki uporabljajo paket treh storitev, iz česar je mogoče sklepati, da so anketiranci paketu treh storitev dodali še mobilno telefonijo. Za 5 odstotnih točk se je povečal tudi delež tistih, ki uporabljajo internet kot samostojno storitev.



Graf 10: Primerjava v času: Kakšne vrste paket imate sklenjen v vašem gospodinjstvu? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

V skupini »**samo internet**« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 25 do 34 let,
- hitrost interneta: 10 Mb/s do 20 Mb/s, nevpleteni,
- tip povezave: mobilni dostop.

V skupini »**paket DVEH storitev: duo, dvojka (internet, televizija)**« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 15 do 24 let, 25 do 34 let,
- delovna aktivnost: šolajoči,
- hitrost interneta: do 2 Mb/s,
- tip povezave: drugo.

V skupini »**paket DVEH storitev: duo, dvojka (internet, telefon)**« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 15 do 24 let,
- izobrazba: osnovna šola ali manj,
- delovna aktivnost: šolajoči.

V skupini »**paket TREH storitev: trio, trojka (internet, televizija, telefon)**« so nadpovprečno zastopani:
tip povezave: kabelski internet.

V skupini »**paket ŠTIRIH storitev: komplet, četverček**« so nadpovprečno zastopani:

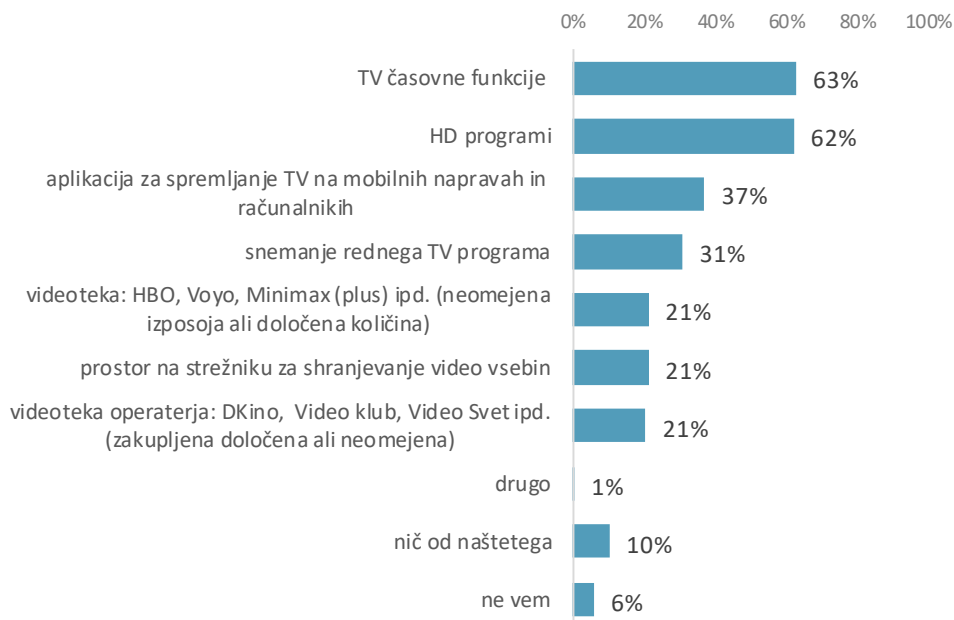
- starost: 50 do 65 let,
- hitrost interneta: 20 Mb/s ali več.

Kakšne vrste paket imate sklenjen v vašem gospodinjstvu?										
		Numerus	Skupaj %	samo internet	paket DVEH storitev: duo, dvojka (internet, televizija)	paket DVEH storitev: duo, dvojka (internet, telefon)	paket TREH storitev: trio, trojka (internet, televizija, telefon)	paket ŠTIRIH storitev: komplet, cetvorček	drugo	Hi-signif.
Spol		1000	100	100	100	100	100	100	100	.19
	moški	513	51.3	50.8	46.5	50	48.3	57	75	
	ženska	487	48.7	49.2	53.5	50	51.7	43	25	
starost		999	100	100	100	100	100	100	100	.00
	15 - 24 let	144	14.4	17.5	24.2	37.5	13.8	8.6	20	
	25 - 34 let	199	19.9	29.2	32.3	12.5	18.9	14.9	0	
	35 - 49 let	323	32.3	30.8	26.3	21.9	32.5	35.6	40	
	50 - 65 let	333	33.3	22.5	17.2	28.1	34.8	41	40	
Izobrazba		999	100	100	100	100	100	100	100	.00
	osnovna šola ali manj	69	6.9	6.7	8	28.1	5.8	6	0	
	poklicna šola	199	19.9	24.2	15	28.1	20.3	18.1	50	
	srednja šola	500	50.1	47.5	46	21.9	53.5	50.8	25	
	več kot srednja šola	221	22.1	21.7	28	21.9	19.6	23.8	25	
	ne želim odgovoriti	10	1	0	3	0	.7	1.3	0	
Osební dohodek		1002	100	100	100	100	100	100	100	.09
	sem brez dohodka	101	10.1	14	12	21.9	8.2	9.5	0	
	do 365 EUR	84	8.4	11.6	7	3.1	8.2	8.2	20	
	od 365 do 730 EUR	223	22.3	24	25	15.6	21	23.4	0	
	od 730 do 1.100 EUR	269	26.8	23.1	18	28.1	31.3	24.7	40	
	od 1.100 do 1.460 EUR	141	14.1	10.7	14	12.5	13.3	16.8	0	
	nad 1.460 EUR	59	5.9	9.9	8	9.4	4.7	5.1	0	
	ne želim odgovoriti	125	12.5	6.6	16	9.4	13.3	12.3	40	
Delovna aktivnost		998	100	100	100	100	100	100	100	.00
	zaposleni	580	58.1	61.7	54.1	35.5	57.3	61.3	60	
	nezaposleni	140	14	15	15.3	16.1	15.4	11.1	20	
	upokoženci	134	13.4	7.5	7.1	12.9	14.9	15.9	0	
	šolajoči	125	12.5	15.8	20.4	35.5	11.2	8.3	20	
	ne želim odgovoriti	19	1.9	0	3.1	0	1.2	3.5	0	
Regija		998	100	100	100	100	100	100	100	.41
	Štajerska	246	24.6	20.8	23.5	19.4	25.8	25.7	0	
	Savinjska	153	15.3	15.8	15.3	22.6	14.9	14.9	25	
	Dolenjska	106	10.6	6.7	13.3	3.2	11.4	11.1	0	
	Osrednjeslovenska	262	26.3	35	21.4	25.8	27.9	22.2	25	
	Gorenjska	97	9.7	8.3	7.1	12.9	10	10.2	25	
	Primorska	134	13.4	13.3	19.4	16.1	10	15.9	25	
Hitrost interneta		998	100	100	100	100	100	100	100	.00
	do 2 Mb/s	33	3.3	4.2	6.1	0	4.2	1.3	0	
	2 Mb/s do 10 Mb/s	188	18.8	27.5	23.2	25.8	18.7	14	0	
	10 Mb/s do 20 Mb/s	213	21.3	21.7	20.2	16.1	23.4	19	40	
	20 Mb/s ali več	321	32.2	14.2	29.3	38.7	29.2	43.2	40	
	nevpleteni	243	24.3	32.5	21.2	19.4	24.5	22.5	20	
Tip povezave		854	100	100	100	100	100	100	100	.00
	optika (FTTH)	301	35.2	18.9	39.5	25	35.8	40.7	50	
	xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	17.1	16	11.8	17.9	15.4	20.9	50	
	kabelski internet	293	34.3	24.5	28.9	39.3	41.1	30	0	
	mobilni dostop	64	7.5	32.1	5.3	14.3	4	2.7	0	
	drugo	50	5.9	8.5	14.5	3.6	3.7	5.7	0	

Slika 4: Razlike med skupinami: Demografski profil segmentov glede na pakete telekomunikacijskih storitev

TV storitve

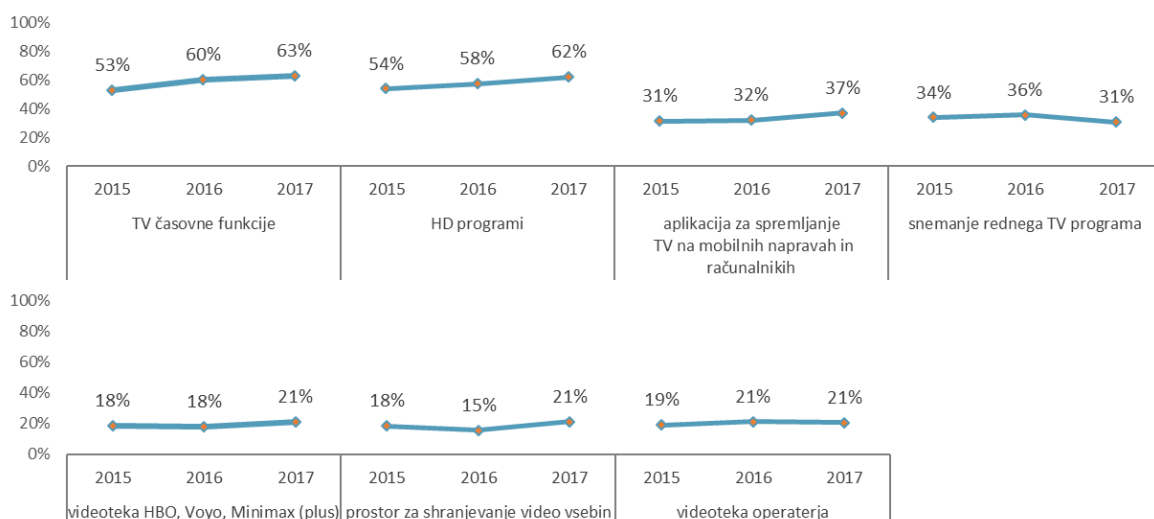
Paket televizijskih storitev najpogosteje vključuje TV časovne funkcije (63%) ter HD programe (62%). 37% vprašanih ima na voljo aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalniku, slaba tretjina (31%) jih ima možnost snemanja TV programa.



Graf 11: Kaj od navedenega vključuje paket televizijskih storitev? (n=925; osnova: anketiranci, ki imajo v gospodinjstvu televizijo)

Primerjava v času

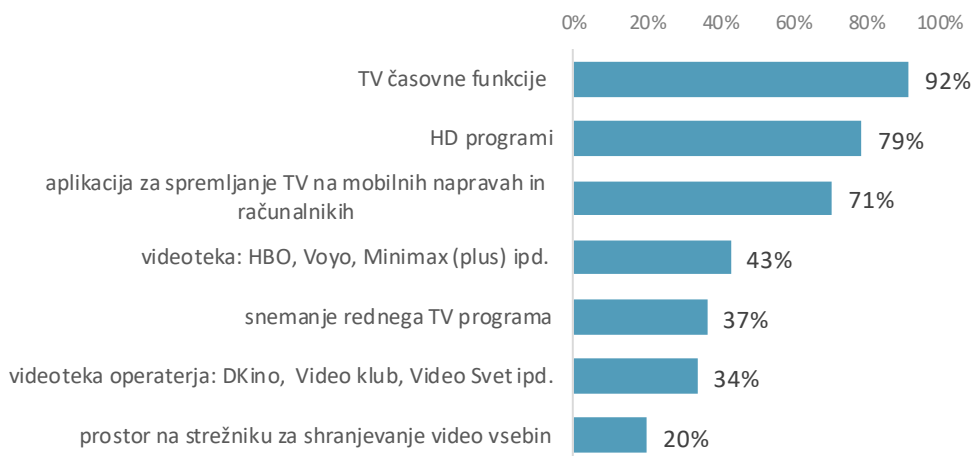
Glede na leto 2016, imajo anketiranci v gospodinjstvu televizijske pakete, ki vključujejo več storitev. Edina storitev, ki se je glede na leto 2016 znižala, je snemanje rednega TV programa, medtem ko je storitev videoteka operaterja omogočena enakemu deležu anketirancev kot v letu 2016.



Graf 12: Kaj od navedenega vključuje paket televizijskih storitev? (n₂₀₁₇=925, n₂₀₁₆=927, n₂₀₁₅=868; osnova: anketiranci, ki imajo v gospodinjstvu televizijo)

Uporaba TV storitev

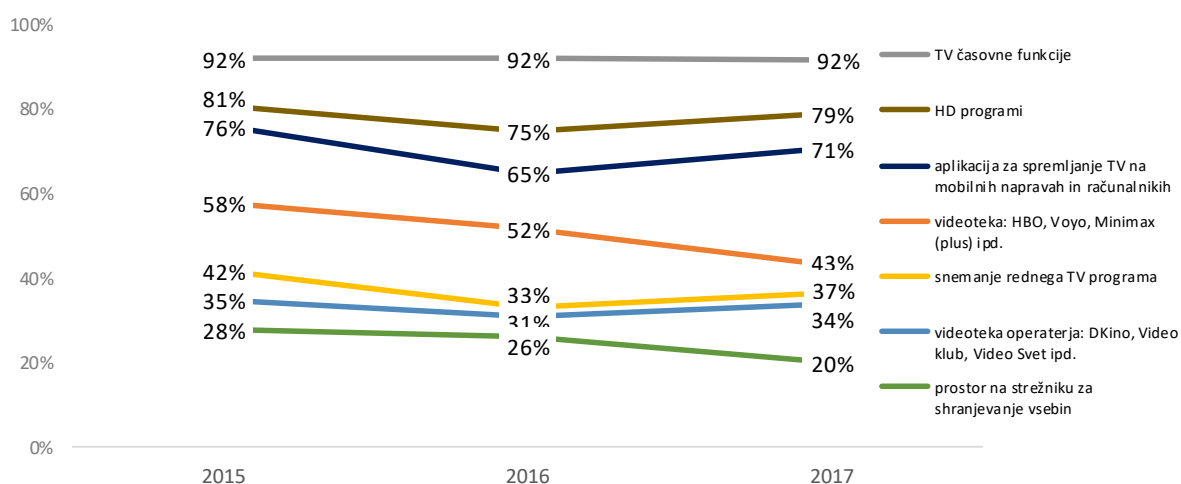
Odstotki na grafu predstavljajo podatek, kakšen delež vprašanih, ki ima določeno storitev na voljo, jo tudi uporablja. V gospodinjstvih, ki imajo televizijo, se najbolj pogosto uporablja časovne funkcije (časovni zamik, ogled nazaj), saj jih uporablja 92% tistih, ki imajo to funkcijo na voljo. 79% je uporabnikov HD programov, 71% jih uporablja aplikacijo za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih, 43% jih uporablja videoteke: HBO, Voyo, Minimax (plus) ipd., 37% snemanje rednega TV programa, 34% videoteke operaterja: DKino, Video klub, Video Svet ipd. in 20% prostor na strežniku za shranjevanje video vsebin.



Graf 13: Kaj od navedenega pa v vašem gospodinjstvu tudi uporabljate? (n=925; osnova: anketiranci, ki imajo v gospodinjstvu televizijo. Za posamezno storitev so odgovarjali tisti, ki imajo to storitev omogočeno)

Primerjava v času

Najbolj uporabljena ostaja storitev TV časovne funkcije. Na grafu vidimo, da se je glede na leto 2016 povečala uporaba HD programov (za 4 odstotne točke), uporaba aplikacije za spremljanje TV na mobilnih napravah in računalnikih (za 6 odstotnih točk), snemanje rednega TV programa (za 4 odstotne točke) ter uporaba videoteke operaterja: DKino, Video klub, Video Svet ipd. (za 3 odstotne točke). Opazen je trend vse manjše uporabe videoteke (HBO, Voyo, Minimax (plus) ipd.) ter uporabe prostora na strežniku za shranjevanje vsebin.



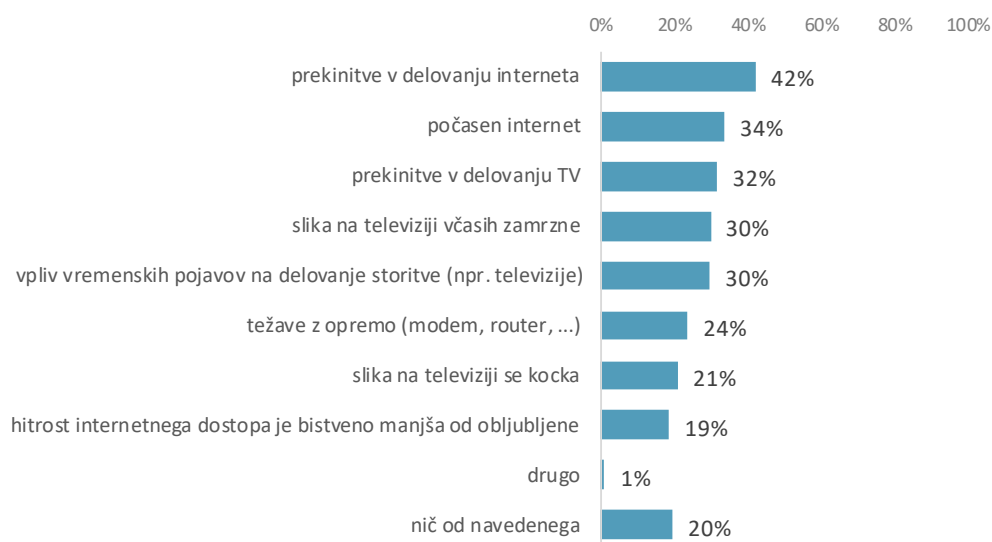
Graf 14: Primerjava v času: Kaj od navedenega pa v vašem gospodinjstvu tudi uporabljate? (n₂₀₁₇=925, n₂₀₁₆=927, n₂₀₁₅=868; osnova: anketiranci, ki imajo v gospodinjstvu televizijo. Za posamezno storitev so odgovarjali tisti, ki imajo to storitev omogočeno)

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, poznavanje AKOSTestNet-a, kateri elementi so pri izbiri ponudnika interneta ali paketa storitev pomembni in katere storitve so tiste, ki si jih v prihodnosti želijo (intenzivneje) uporabljati.

Težave pri telekomunikacijskih storitvah

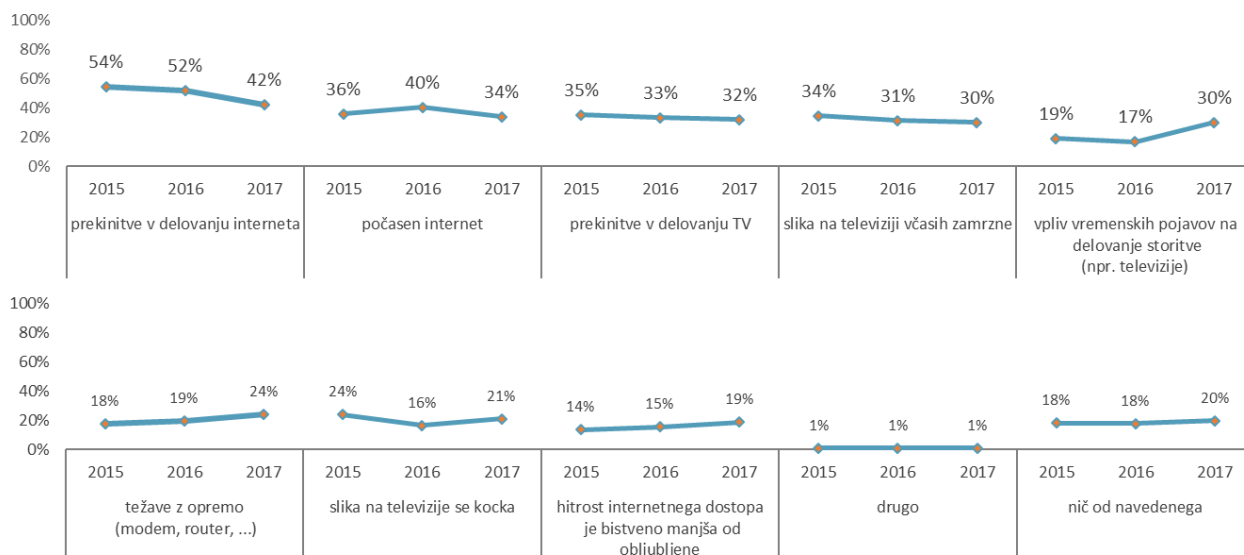
Najpogostejša težava, s katero se srečuje 42% vseh vprašanih, je prekinjanje delovanja interneta, počasen internet (34%), prekinitve v delovanju TV (32%), zamrznitev slike na TV (30%) ter vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve (30%).



Graf 15: S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Težave, ki so v primerjavi z letom 2016 manj pogoste so: prekinitve v delovanju interneta in televizije, počasen internet ter zamrznitev slike na TV. Glede na lani opravljeno raziskavo, se je močno povečal vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve (za 13 odstotnih točk).



Graf 16: Primerjava v času: S katerimi izmed naštetih težav pri uporabi interneta in ostalih telekomunikacijskih storitev od doma se vsaj občasno srečujete? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

S počasnim internetom in z vplivom vremenskih pojavov na delovanje storitve se nadpovprečno srečujejo tisti, ki imajo nižje hitrosti interneta (do 10 Mb/s). Z bistveno manjšo hitrostjo od obljubljene imajo težavo tisti, ki imajo hitrost interneta od 2 Mb/s do 10 Mb/s.

	Hitrost interneta							Hi-signif.
	Numerus	Skupaj %	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
prekinitve v delovanju interneta	999	100	100	100	100	100	100	.15
ne, nimamo težav	577	57.8	50	51.6	59.4	62.1	56.4	
da, imamo težave	422	42.2	50	48.4	40.6	37.9	43.6	
počasen internet	1000	100	100	100	100	100	100	.00
ne, nimamo težav	661	66.1	41.2	50.3	64.6	77.6	67.9	
da, imamo težave	339	33.9	58.8	49.7	35.4	22.4	32.1	
hitrost internetnega dostopa je bistveno manjša od obljubljene	998	100	100	100	100	100	100	.00
ne, nimamo težav	811	81.3	73.5	72.3	81.1	85.1	84.3	
da, imamo težave	187	18.7	26.5	27.7	18.9	14.9	15.7	
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	999	100	100	100	100	100	100	.00
ne, nimamo težav	700	70.1	55.9	59.6	67.9	80.1	68.7	
da, imamo težave	299	29.9	44.1	40.4	32.1	19.9	31.3	

Slika 5: Razlike med skupinami: Težave pri internetnih storitvah po segmentih hitrosti interneta

Razlike med skupinami

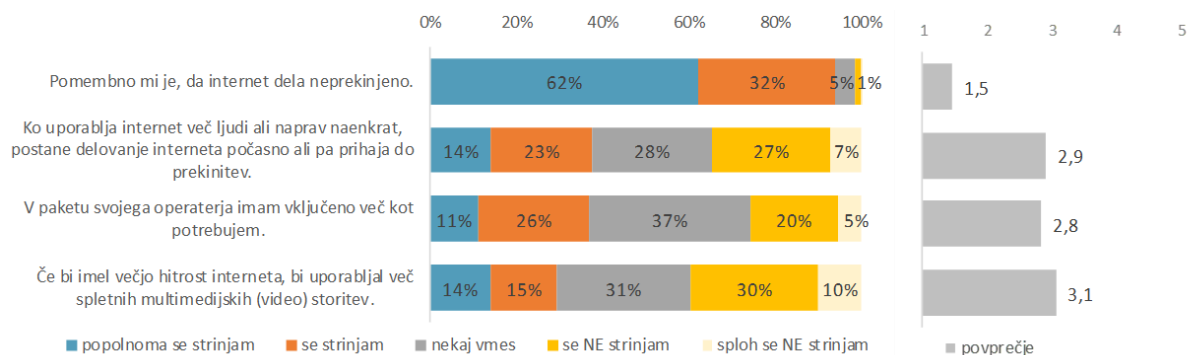
Z bistveno manjšo hitrostjo od obljubljene imajo težavo tisti, ki imajo xDSL povezavo. Anketiranci, ki imajo ta tip povezave imajo težave tudi z vplivom vremenskih pojavov na delovanje storitve.

	Tip povezave							Hi-signif.
	Numerus	Skupaj %	optika (FTTH)	xDSL (ADSL, VDSL prikljucek)	kabelski internet	mobilni dostop	drugo	
prekinitve v delovanju interneta	853	100	100	100	100	100	100	,12
ne, nimamo težav	496	58.1	64	57.5	53.6	57.1	52.9	
da, imamo težave	357	41.9	36	42.5	46.4	42.9	47.1	
počasen internet	853	100	100	100	100	100	100	,00
ne, nimamo težav	575	67.4	77.7	61	64.5	58.7	52.9	
da, imamo težave	278	32.6	22.3	39	35.5	41.3	47.1	
hitrost internetnega dostopa je bistveno manjša od obljubljene	853	100	100	100	100	100	100	,00
ne, nimamo težav	690	80.9	87.3	75.3	80.5	82.5	58.8	
da, imamo težave	163	19.1	12.7	24.7	19.5	17.5	41.2	
vpliv vremenskih pojavov na delovanje storitve	854	100	100	100	100	100	100	,03
ne, nimamo težav	615	72	76.7	63.7	73.4	69.8	62.7	
da, imamo težave	239	28	23.3	36.3	26.6	30.2	37.3	

Slika 6: Razlike med skupinami: Težave pri internetnih storitvah glede na tip povezave

Odnos do delovanja interneta

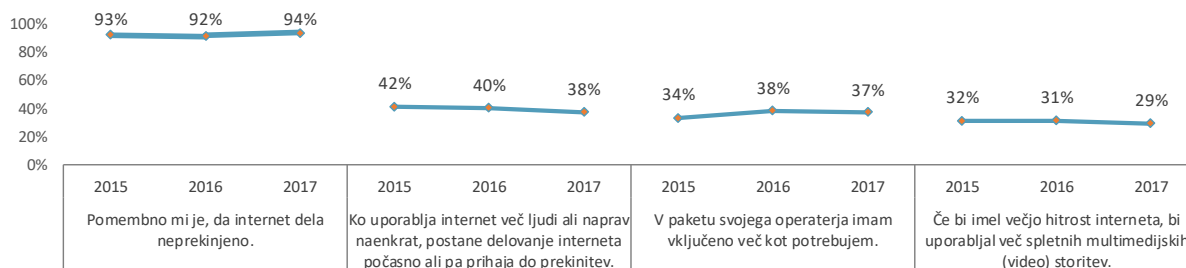
Anketiranci se v največji meri strinjajo (94%), da je pomembno neprekinjeno delovanje interneta. 38% jih meni, da mora internet nemoteno delovati tudi kadar ga uporablja več ljudi (naprav) naenkrat. 37% anketirancev je mnenja, da imajo v paketu vključeno več kot potrebujejo.



Graf 17: V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma (odgovor 1 pomeni popolnoma se strinjam, odgovor 5 pa sploh se ne strinjam) (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Odnos do delovanja interneta se v primerjavi z raziskavama iz leta 2016 in 2015 ni bistveno spremenil.



Graf 18: Primerjava v času: V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o uporabi interneta od doma (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci). Odstotki na grafih predstavljajo delež ocen popolnoma se strinjam + se strinjam.

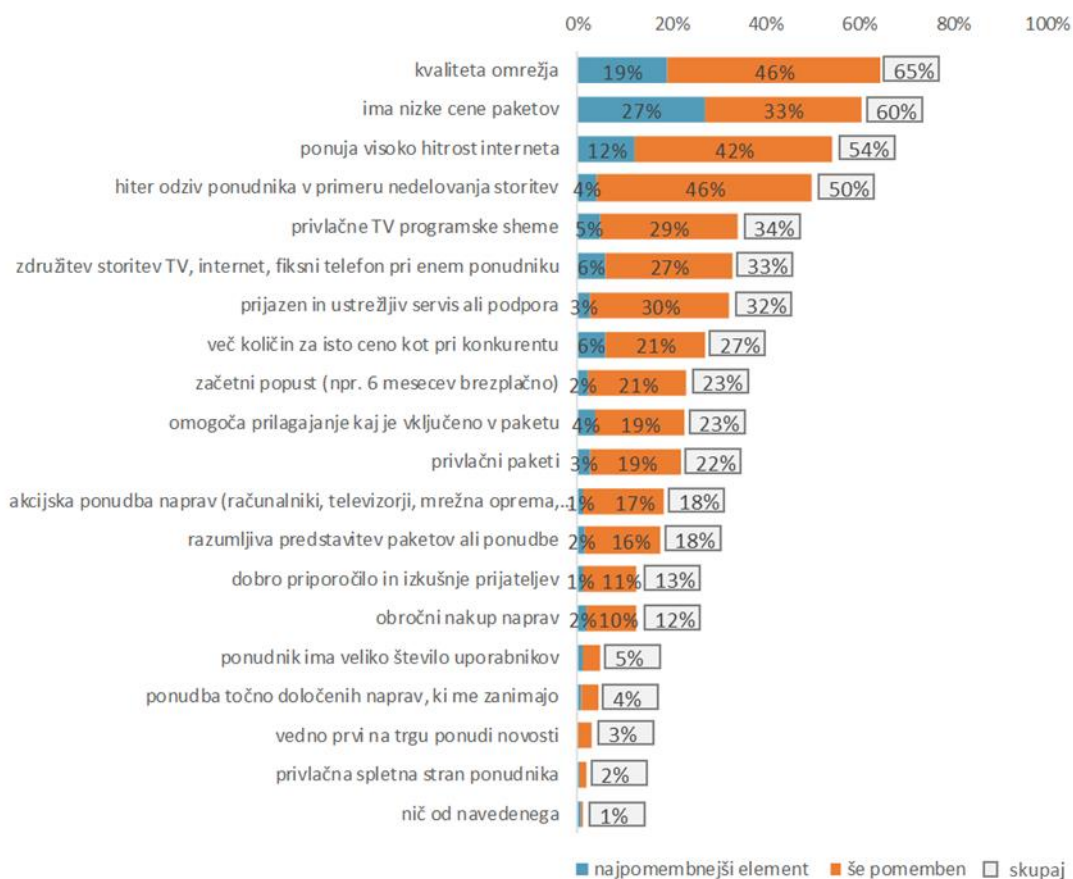
Razlike med skupinami

Vprašani s hitrostjo interneta do 10 Mb/s se nadpovprečno strinjajo, da bi uporabljali več spletnih multimedijskih vsebin v primeru, da bi imeli večjo hitrost interneta. Prav tako se nadpovprečno strinjajo, da v primeru, ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev. Anketiranci z najvišjo hitrostjo interneta (20 Mb/s ali več) se nadpovprečno strinjajo, da imajo v paketu svojega operaterja vključeno več kot potrebujejo.

	Hitrost interneta							Hi-signif.
	Numerus	Skupaj %	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	
Če bi imel večjo hitrost interneta, bi uporabljal več spletnih multimedijskih (video) storitev.								
	998	100	100	100	100	100	100	.00
se strinjam	294	29.5	55.9	40.7	29.4	21.4	27.7	
nekaj vmes	309	31	11.8	30.2	32.7	34.5	28.1	
se ne strinjam	395	39.6	32.4	29.1	37.9	44.1	44.2	
V paketu svojega operaterja imam vključeno več kot potrebujem.								
	999	100	100	100	100	100	100	.00
se strinjam	369	36.9	32.4	28.7	33	47.5	33.3	
nekaj vmes	372	37.2	44.1	38.3	42.5	30.1	40.3	
se ne strinjam	258	25.8	23.5	33	24.5	22.4	26.3	
Ko uporablja internet več ljudi ali naprav naenkrat, postane delovanje interneta počasno ali pa prihaja do prekinitev.								
	1000	100	100	100	100	100	100	.00
se strinjam	376	37.6	64.7	48.7	42.5	29.5	31.7	
nekaj vmes	277	27.7	23.5	27.5	24.1	21.4	39.9	
se ne strinjam	347	34.7	11.8	23.8	33.5	49.1	28.4	
Pomembno mi je, da internet dela neprekinjeno.								
	999	100	100	100	100	100	100	.04
se strinjam	940	94.1	100	94.7	95.3	94.4	91.4	
nekaj vmes	45	4.5	0	2.1	3.8	4.3	7.8	
se ne strinjam	14	1.4	0	3.2	.9	1.2	.8	

Slika 7: Razlike med skupinami: Odnos o uporabi interneta glede na segmente hitrosti interneta

Oglejmo si, kateri elementi so pomembni pri izbiri ponudnika interneta ali paketa storitev. Najpomembnejši element pri izbiri ponudnika je nizka cena paketov, saj ga je na prvo mesto uvrstilo 27% vprašanih. Dodatnih 33% jih je ceno paketov ocenilo kot pomemben element pri izbiri ponudnika (skupaj 60%). Kvaliteta omrežja je pomemben element pri izbiri ponudnika za 65% vprašanih, kot najpomembnejšega ga je navedlo 19% vprašanih. Sledita visoka hitrost interneta (54% vseh navedb) ter hiter odziv ponudnika v primeru nedelovanja storitev (50% vseh navedb).



Graf 19: Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločili za ponudnika interneta ALI paketov storitev (internet + TV + telefonija)? Anketiranci so lahko izbrali največ 5 elementov. (n₂₀₁₇=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

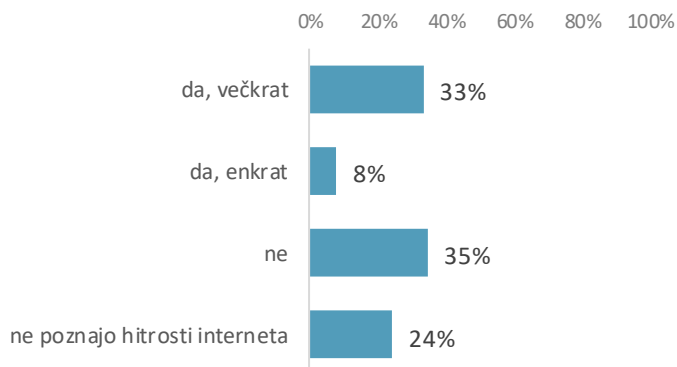
Prvih pet najpomembnejših elementov, ki so jih anketiranci navedli kot najpomembnejše pri izbiri ponudnika interneta ali paketa storitev, je glede na lani dobilo še višje deleže. Vprašani tako pričakujejo še večjo kvaliteto omrežja, nizko ceno, visoko hitrost interneta, hiter odziv ponudnika v primeru nedelovanja storitev ter privlačne TV programske sheme.



Graf 20: Primerjava v času: Kako pomembni so za vas navedeni elementi pri izbiri, če bi se danes odločili za ponudnika interneta ALL paketov storitev (internet + TV + telefonija)? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Preverjanje hitrosti interneta

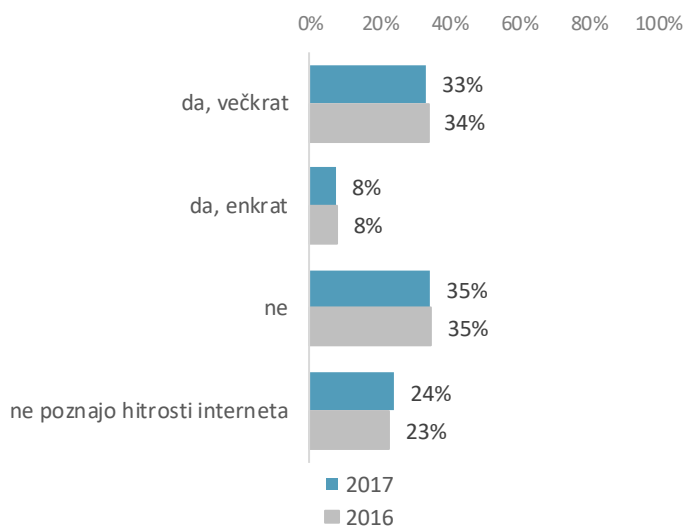
Slaba četrtnina anketirancev (24%) hitrosti dostopa do interneta od doma ne pozna. Tretjina anketirancev je hitrost dostopa do interneta preverila večkrat, nekaj manj kot desetina enkrat, 35% pa še nikoli.



Graf 21: Ali ste s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov že kdaj preverili, kakšno hitrost dejansko imate? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Preverjanje hitrosti interneta se v primerjavi z letom 2016 ni bistveno spremenilo.



Graf 22: Primerjava v času: Ali ste s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov že kdaj preverili, kakšno hitrost dejansko imate? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

V skupini »da, večkrat« so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški,
- starost: 25 do 34 let.

V skupini »da, enkrat« so nadpovprečno zastopani:

- hitrost interneta: 10 Mb/s do 20 Mb/s.

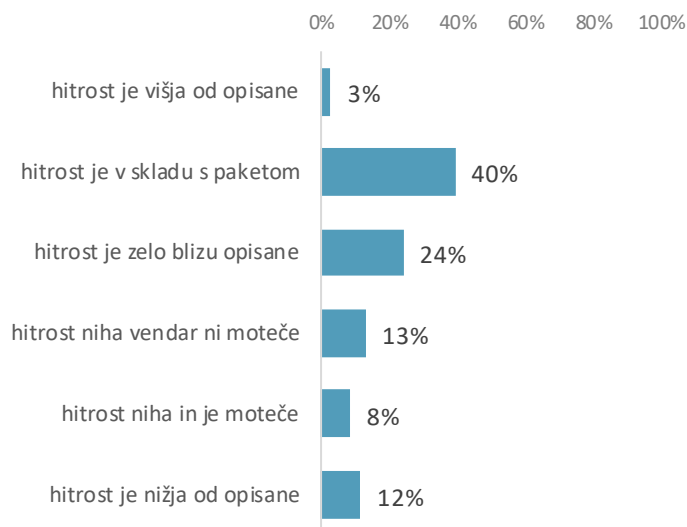
V skupini »ne oz. nikoli« so nadpovprečno zastopani:

- spol: ženski,
- starost: 50 do 65 let,
- delovna aktivnost: upokojeanci.

Ali ste s pomočjo programov za merjenje hitrosti prenosa podatkov že kdaj preverili, kakšno hitrost dejansko imate?						
	Numerus	Skupaj %	da, večkrat	da, enkrat	ne	Hi-signif.
Spol	757	100	100	100	100	.00
moški	431	56.9	72.5	53.9	42.7	
ženska	326	43.1	27.5	46.1	57.3	
Starost	758	100	100	100	100	.00
15 - 24 let	112	14.8	17.3	19.7	11.2	
25 - 34 let	159	21	25.4	17.1	17.6	
35 - 49 let	240	31.7	30.1	35.5	32.3	
50 - 65 let	247	32.6	27.2	27.6	38.9	
Izobrazba	759	100	100	100	100	.21
osnovna šola ali manj	59	7.8	7.8	2.6	8.9	
poklicna šola	140	18.4	17.4	28.6	17.2	
srednja šola	378	49.8	48.5	48.1	51.4	
več kot srednja šola	176	23.2	25.1	20.8	21.8	
ne želim odgovoriti	6	.8	1.2	0	6	
Osební dohodek	756	100	100	100	100	.67
sem brez dohodka	74	9.8	10.2	7.9	9.8	
do 365 EUR	61	8.1	7.2	10.5	8.4	
od 365 do 730 EUR	174	23	20.4	22.4	25.7	
od 730 do 1.100 EUR	211	27.9	27.2	26.3	28.9	
od 1.100 do 1.460 EUR	112	14.8	15	17.1	14.2	
nad 1.460 EUR	45	6	7.2	6.6	4.6	
ne želim odgovoriti	79	10.4	12.9	9.2	8.4	
Delovna aktivnost	758	100	100	100	100	.00
zaposleni	453	59.8	65.9	51.3	55.7	
nezaposleni	101	13.3	10.8	18.4	14.7	
upokojeanci	94	12.4	7.2	15.8	16.7	
šolajoči	97	12.8	13.8	14.5	11.5	
ne želim odgovoriti	13	1.7	2.4	0	1.4	
Regija	757	100	100	100	100	.14
Štajerska	195	25.8	24.3	26.7	27	
Savinjska	122	16.1	17.7	18.7	14.1	
Dolenjska	76	10	11.4	17.3	7.2	
Osrednjeslovenska	186	24.6	24	24	25.3	
Gorenjska	75	9.9	9	6.7	11.5	
Primorska	103	13.6	13.8	6.7	14.9	
Hitrost interneta	756	100	100	100	100	.02
do 2 Mb/s	34	4.5	4.5	3.9	4.6	
2 Mb/s do 10 Mb/s	188	24.9	25.1	21.1	25.4	
10 Mb/s do 20 Mb/s	212	28	23.1	43.4	29.5	
20 Mb/s ali več	322	42.6	47.3	31.6	40.5	
Tip povezave	674	100	100	100	100	.06
optika (FTTH)	245	36.4	35	44.9	35.8	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	130	19.3	23.9	14.5	15.7	
kabelski internet	229	34	30.7	33.3	37.5	
mobilni dostop	39	5.8	6.2	7.2	5	
drugo	31	4.6	4.2	0	6	

Slika 8: Razlike med skupinami: Preverjanje hitrosti interneta (n=757; osnova: anketiranci, ki vedo kakšna je nazivna hitrost dostopa do interneta od doma)

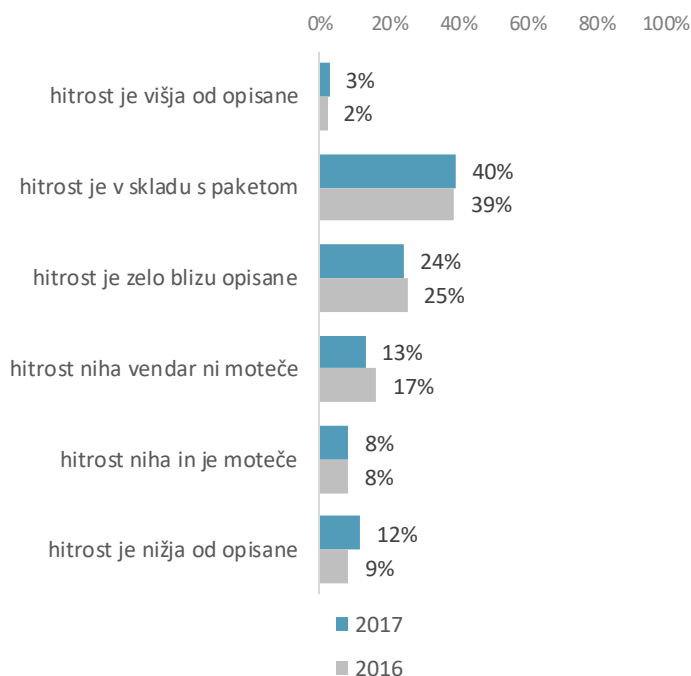
40% vprašanih navaja, da je hitrost v skladu z dogovorjeno (opisano v paketu), slaba četrtnina (24%) jih navaja, da je hitrost zelo blizu opisane, pri 13% hitrost niha, vendar jih to ne moti. Da hitrost niha, ali je nižja in moteča, jih skupaj navaja 20%.



Graf 23: Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v vašem paketu? (n=410; osnova: anketiranci, ki so že kdaj preverili hitrost interneta)

Primerjava v času

Glede na preteklo leto več anketirancev meni, da je hitrost interneta nižja od opisane, medtem ko jih manj meni, da hitrost interneta sicer niha, vendar jih to ne moti. Da je hitrost nižja od opisane jih meni več kot preteklo leto.



Graf 24: Primerjava v času: Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v vašem paketu? (n₂₀₁₇=410, n₂₀₁₆=445; osnova: anketiranci, ki so že kdaj preverili hitrost interneta)

Razlike med skupinami

V skupini »**hitrost je višja od opisane**« so nadpovprečno zastopani:

- osebni dohodek: ne želim odgovoriti,
- hitrost interneta: 20 Mb/s ali več.

V skupini »**hitrost je v skladu s paketom**« so nadpovprečno zastopani:

- hitrost interneta: do 2 Mb/s, 10 Mb/s do 20 Mb/s,
- tip povezave: mobilni dostop.

V skupini »**hitrost je zelo blizu opisane**« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 25 do 34 let,
- osebni dohodek: od 1.100 EUR do 1.460 EUR,
- hitrost interneta: 20 Mb/s ali več.

V skupini »**hitrost niha in je moteče**« so nadpovprečno zastopani:

- osebni dohodek: sem brez dohodka,
- hitrost interneta: 10 Mb/s do 20 Mb/s.

V skupini »**hitrost je nižja od opisane**« so nadpovprečno zastopani:

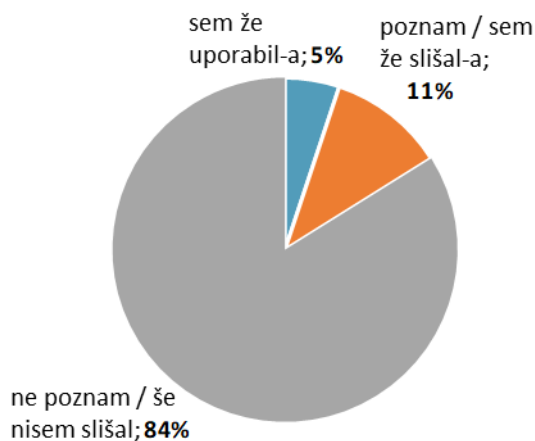
- hitrost interneta: 2 Mb/s do 10 Mb/s,
- tip povezave: xDSL (ADSL, VDSL priključek).

Ali vam ponudnik zagotavlja hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v vašem paketu?										
		Numerus	Skupaj %	hitrost je višja od opisane	hitrost je v skladu s paketom	hitrost je zelo blizu opisane	hitrost niha vendar ni motece	hitrost niha in je motece	hitrost je nižja od opisane	Hi-signif.
Spol		410	100	100	100	100	100	100	100	,36
moški		283	69	90.9	67.9	72.7	68.5	57.1	69.4	
ženska		127	31	9.1	32.1	27.3	31.5	42.9	30.6	
Starost		411	100	100	100	100	100	100	100	,05
15 - 24 let		73	17.8	8.3	22.1	13.1	9.3	23.5	20.4	
25 - 34 let		99	24.1	16.7	17.8	34.3	33.3	20.6	18.4	
35 - 49 let		127	30.9	50	31.9	34.3	25.9	20.6	28.6	
50 - 65 let		112	27.3	25	28.2	18.2	31.5	35.3	32.7	
Izobrazba		413	100	100	100	100	100	100	100	,31
osnovna šola ali manj		28	6.8	16.7	6.8	4	10.9	5.6	6.2	
poklicna šola		80	19.4	8.3	22.8	13	14.5	22.2	27.1	
srednja šola		200	48.4	50	51.2	46	49.1	50	41.7	
več kot srednja šola		101	24.5	25	17.9	36	25.5	19.4	25	
ne želim odgovoriti		4	1	0	1.2	1	0	2.8	0	
Osební dohodek		413	100	100	100	100	100	100	100	,05
sem brez dohodka		40	9.7	0	11	4	9.3	20	12.5	
do 365 EUR		33	8	0	7.4	7.9	9.3	8.6	10.4	
od 365 do 730 EUR		86	20.8	16.7	24.5	18.8	18.5	17.1	18.8	
od 730 do 1.100 EUR		112	27.1	41.7	25.8	29.7	33.3	14.3	25	
od 1.100 do 1.460 EUR		62	15	0	13.5	21.8	7.4	17.1	16.7	
nad 1.460 EUR		29	7	0	5.5	10.9	5.6	2.9	10.4	
ne želim odgovoriti		51	12.3	41.7	12.3	6.9	16.7	20	6.2	
Delovna aktivnost		410	100	100	100	100	100	100	100	,13
zaposleni		259	63.2	75	61.1	69.7	68.5	47.1	59.2	
nezaposleni		50	12.2	8.3	13	15.2	7.4	14.7	8.2	
upokoјenci		36	8.8	16.7	10.5	4	11.1	11.8	6.1	
šolajoči		57	13.9	0	13.6	11.1	9.3	26.5	20.4	
ne želim odgovoriti		8	2	0	1.9	0	3.7	0	6.1	
Regija		409	100	100	100	100	100	100	100	,84
Štajerska		100	24.4	25	24.8	28	22.2	23.5	18.8	
Savinjska		73	17.8	16.7	21.1	18	7.4	23.5	14.6	
Dolenjska		51	12.5	0	11.8	11	14.8	14.7	16.7	
Osrednjeslovenska		98	24	16.7	23	21	29.6	26.5	27.1	
Gorenjska		35	8.6	8.3	7.5	10	11.1	2.9	10.4	
Primorska		52	12.7	33.3	11.8	12	14.8	8.8	12.5	
Hitrost interneta		407	100	100	100	100	100	100	100	,00
do 2 Mb/s		17	4.2	0	6.8	0	7.5	5.9	0	
2 Mb/s do 10 Mb/s		99	24.3	8.3	16.8	25.3	28.3	26.5	45.8	
10 Mb/s do 20 Mb/s		109	26.8	16.7	34.2	19.2	18.9	41.2	18.8	
20 Mb/s ali več		182	44.7	75	42.2	55.6	45.3	26.5	35.4	
Tip povezave		376	100	100	100	100	100	100	100	,02
optika (FTTH)		138	36.7	54.5	34.9	41.9	44.9	31	21.4	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)		83	22.1	0	21.7	19.4	14.3	34.5	35.7	
kabelski internet		117	31.1	36.4	29.6	34.4	32.7	17.2	35.7	
mobilni dostop		24	6.4	9.1	9.9	4.3	4.1	3.4	2.4	
drugo		14	3.7	0	3.9	0	4.1	13.8	4.8	

Slika 9: Razlike med skupinami: Zagotavljanje hitrosti prenosa podatkov kot je opisana v paketu

AKOSTestNet

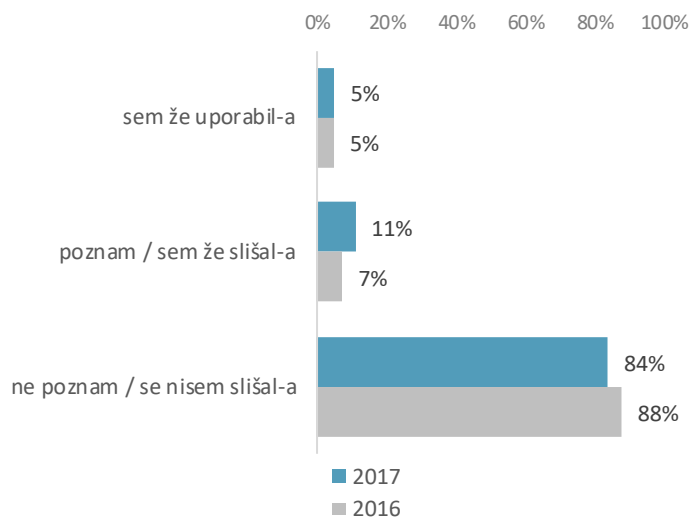
V anketi smo preverjali tudi poznavanje spletne aplikacije za testiranje hitrosti AKOSTestNet. Dobra desetina oz. 11% anketirancev je že slišalo za to aplikacijo, 5% jo je že tudi uporabilo, 84% anketirancev pa te aplikacije ne pozna oz. zanjo še niso slišali.



Graf 25: Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet? To je aplikacija agencije AKOS za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije. (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času:

Glede na leto 2016, se je za 4 odstotne točke povečal delež anketirancev, ki je za aplikacijo AKOSTestNet že slišalo.



Graf 26: Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet? To je aplikacija agencije AKOS za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

V skupini »AKOSTestNet sem že uporabil-a« so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški,
- starost: 15 do 24 let,
- izobrazba: osnovna šola ali manj,
- delovna aktivnost: šolajoči,
- hitrost interneta: do 2 Mb/s, 20 Mb/s ali več.

V skupini »AKOSTestNet poznam/ sem že slišal-a« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 25 do 34 let,
- izobrazba: poklicna šola,
- delovna aktivnost: šolajoči,
- hitrost interneta: 10 Mb/s do 20 Mb/s, 20 Mb/s ali več.

V skupini »AKOSTestNet ne poznam/ še nisem slišal-a« so nadpovprečno zastopani:

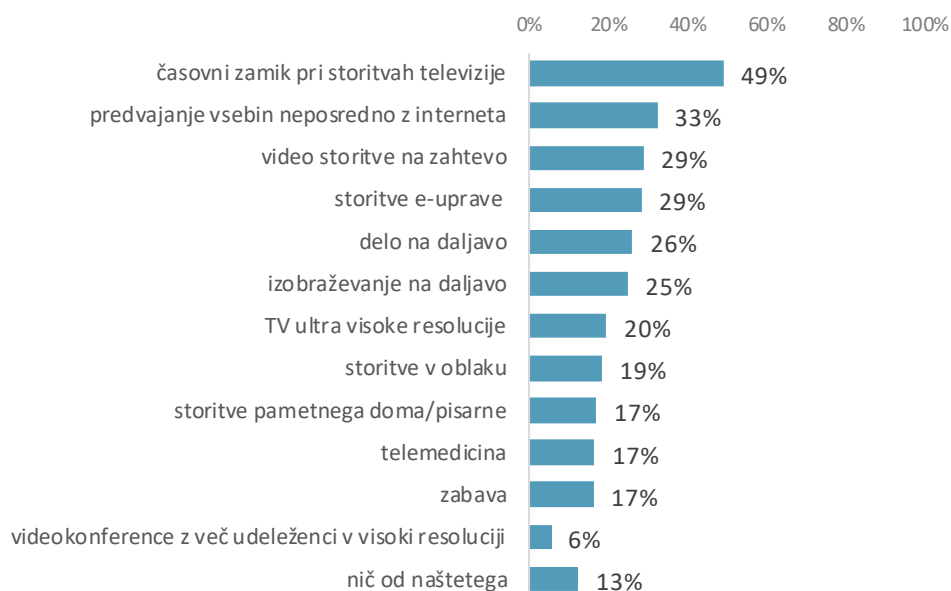
- hitrost interneta: nevpleteni.

Ali poznate spletno aplikacijo za testiranje hitrosti AKOSTestNet?						
	Numerus	Skupaj %	AKOSTestNet sem že uporabil-a	AKOSTestNet poznam/ sem že slišal-a	AKOSTestNet ne poznam/ se nisem slišal-a	Hi-signif.
Spol	1000	100	100	100	100	.02
moški	514	51.4	66.7	58.2	49.6	
ženska	486	48.6	33.3	41.8	50.4	
Starost	999	100	100	100	100	.00
15 - 24 let	144	14.4	29.4	7.3	14.4	
25 - 34 let	198	19.8	15.7	30	18.7	
35 - 49 let	324	32.4	27.5	27.3	33.4	
50 - 65 let	333	33.3	27.5	35.5	33.4	
Izobrazba	1001	100	100	100	100	.00
osnovna šola ali manj	71	7.1	19.2	1.8	7	
poklicna šola	200	20	11.5	27	19.6	
srednja šola	500	50	53.8	45.9	50.2	
več kot srednja šola	220	22	15.4	23.4	22.2	
ne želim odgovoriti	10	1	0	1.8	1	
Osební dohodek	999	100	100	100	100	.30
sem brez dohodka	101	10.1	13.7	7.3	10.3	
do 365 EUR	82	8.2	17.6	7.3	7.7	
od 365 do 730 EUR	224	22.4	17.6	22.9	22.6	
od 730 do 1.100 EUR	268	26.8	17.6	27.5	27.3	
od 1.100 do 1.460 EUR	141	14.1	9.8	14.7	14.3	
nad 1.460 EUR	59	5.9	3.9	8.3	5.7	
ne želim odgovoriti	124	12.4	19.6	11.9	12	
Delovna aktivnost	1000	100	100	100	100	.02
zaposleni	581	58.1	61.5	54.1	58.4	
nezaposleni	141	14.1	15.4	19.3	13.3	
upokojenci	134	13.4	1.9	13.8	14.1	
šolajoči	125	12.5	21.2	8.3	12.5	
ne želim odgovoriti	19	1.9	0	4.6	1.7	
Regija	1000	100	100	100	100	.12
Štajerska	246	24.6	33.3	30.9	23.2	
Savinjska	154	15.4	23.5	19.1	14.4	
Dolenjska	105	10.5	5.9	7.3	11.2	
Osrednjeslovenska	262	26.2	17.6	20.9	27.4	
Gorenjska	97	9.7	7.8	11.8	9.5	
Primorska	136	13.6	11.8	10	14.2	
Hitrost interneta	1001	100	100	100	100	.00
do 2 Mb/s	35	3.5	7.8	3.6	3.2	
2 Mb/s do 10 Mb/s	189	18.9	15.7	14.5	19.6	
10 Mb/s do 20 Mb/s	211	21.1	19.6	28.2	20.2	
20 Mb/s ali več	323	32.3	56.9	41.8	29.5	
nevpleteni	243	24.3	0	11.8	27.4	
Tip povezave	855	100	100	100	100	.46
optika (FTTH)	300	35.1	37	31.7	35.5	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	147	17.2	21.7	18.8	16.7	
kabelski internet	293	34.3	23.9	40.6	34	
mobilni dostop	64	7.5	6.5	5.9	7.8	
drugo	51	6	10.9	3	6.1	

Slika 10: Razlike med skupinami: Poznavanje spletne aplikacije za testiranje hitrosti AKOSTestNet

Uporaba spletnih storitev v prihodnosti

Časovni zamik pri storitvah TV je storitev, ki si jo v prihodnosti želi uporabljati največ anketirancev (slaba polovica). Druge najbolj željene storitve so: predvajanje vsebin neposredno z interneta (33%), video storitve na zahtevo (33%), storitve e-uprave (29%), delo na daljavo (26%) ter izobraževanje na daljavo (25%).



Graf 27: Katere od naštetih vsebin ali širokopasovnih storitev bi v prihodnosti želeli (intenzivneje) uporabljati? Izberite do pet storitev (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Glede na leto 2016 se je povečala želja po uporabi storitve v oblaku in telemedicini, medtem ko je želja po uporabi preostalih spletnih storitev nekoliko manjša kot v letu 2016.



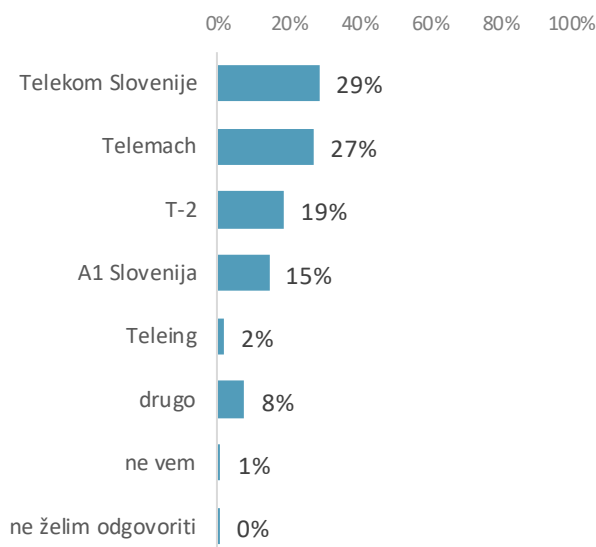
Graf 28: Primerjava v času: Katere od naštetih vsebin ali širokopasovnih storitev bi v prihodnosti želeli (intenzivneje) uporabljati? Izberite do pet storitev (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

6 OPERATERJI

V nadaljevanju prikazujemo kako se porazdeljuje prisotnost ponudnikov internetnih storitev, kakšno je zadovoljstvo s posameznimi telekomunikacijskimi storitvami in ponudniki znotraj paketa, kakšni so načini povezovanja in kakšna je verjetnost za zamenjavo.

Prisotnost ponudnikov

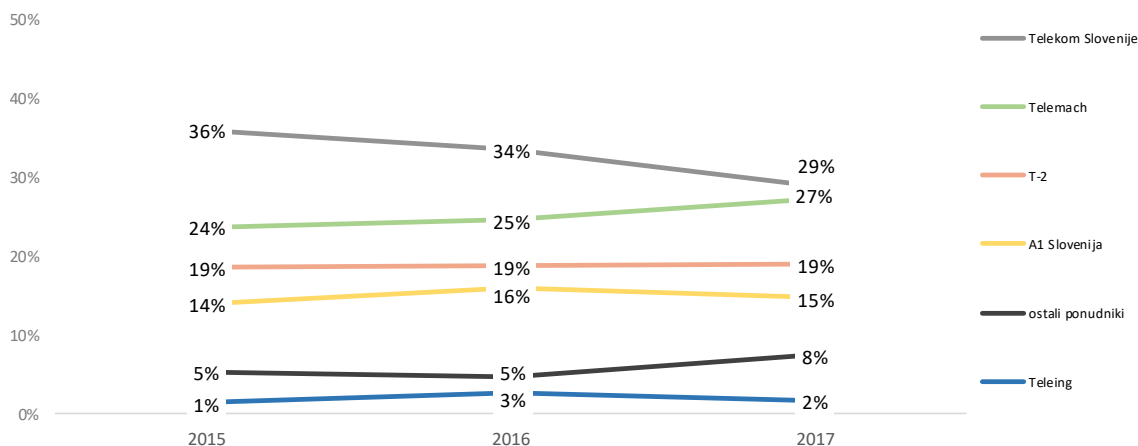
Telekom Slovenije je najbolj razširjeni ponudnik internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet – ima ga 29% gospodinjstev. Sledi Telemach (27%), T-2 (19%) in A1 Slovenija (15%).



Graf 29: Kateri je vaš glavni ponudnik internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet v vašem gospodinjstvu? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

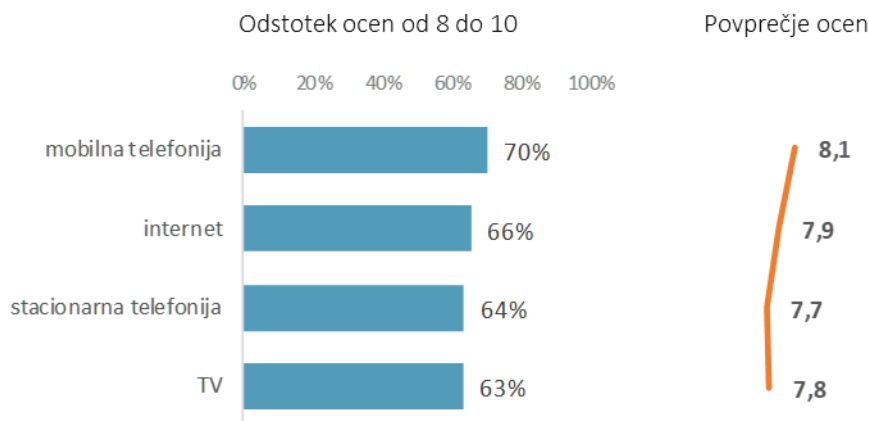
Glede na leto 2016 se je delež uporabnikov Telekoma Slovenije zmanjšal za 5 odstotnih točk. Za 2 odstotni točki se je povečal delež uporabnikov Telemacha, medtem ko so deleži ostalih ponudnikov skorajda nespremenjeni.



Graf 30: Primerjava v času: Kateri je vaš glavni ponudnik internetnih storitev oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet v vašem gospodinjstvu? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Zadovoljstvo s posameznimi storitvami v paketu telekomunikacijskih storitev

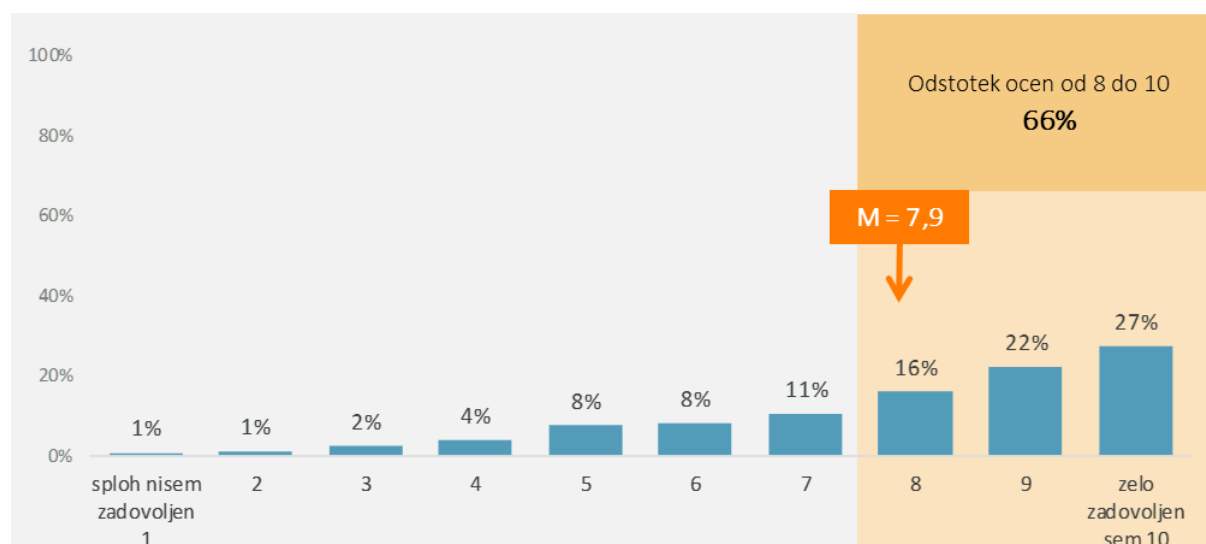
Največji delež vprašanih je najbolj zadovoljnih z mobilno telefonijo, saj jo je 70% anketiranih ocenilo z ocenami od 8 do 10 in ima najvišje povprečje ocen (8,1). Sledijo internetne storitve, stacionarna telefonija ter televizija. Odstotek ocen od 8 do 10 je še posebej pri zadnjih treh zelo podoben.



Graf 31: Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s ponudnikom ... vašem gospodinjstvu.

Zadovoljstvo s ponudnikom interneta

66% anketirancev je zadovoljstvo s ponudnikom interneta ocenilo pozitivno, z ocenami od 8 do 10. Aritmetična sredina znaša 7,9.



Graf 32: Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s ponudnikom interneta v vašem gospodinjstvu. (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

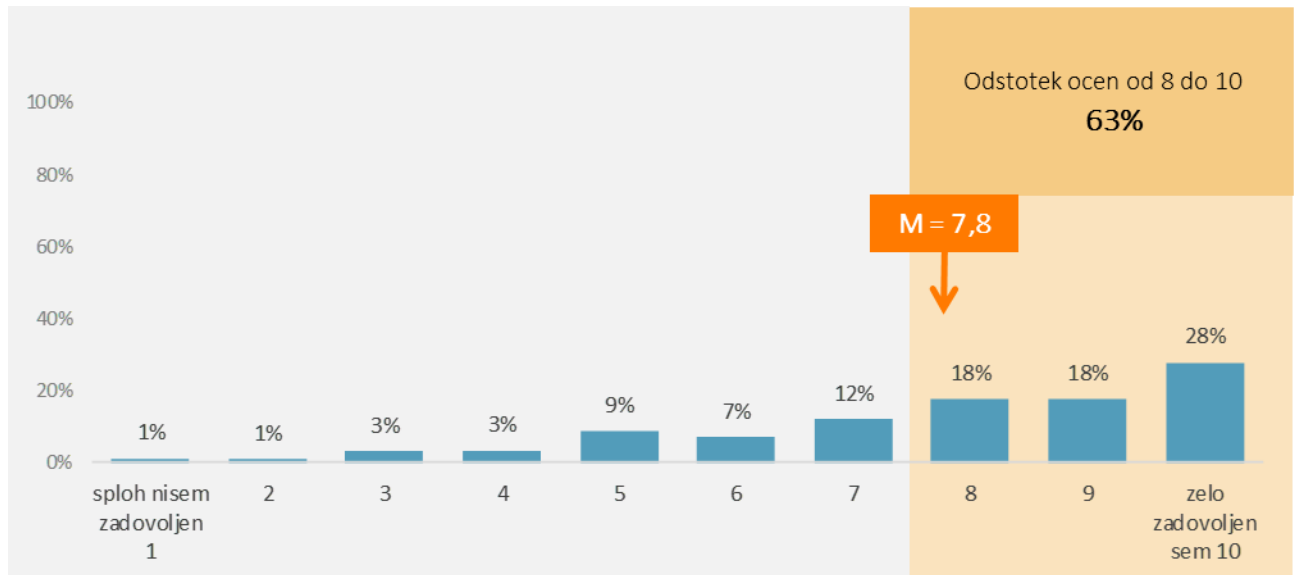
S ponudnikom interneta so v povprečju bolj zadovoljni vprašani, ki imajo hitrost interneta 20 Mb/s ali več ter tisti, ki do interneta dostopajo preko optike.

		Kako zadovoljni ste s ponudnikom interneta?				
		Numerus	Skupaj %	ostalo	ocene 8 do 10	Hi-signif.
Spol		997	100	100	100	.79
	moški	513	51.5	50.9	51.8	
	ženska	484	48.5	49.1	48.2	
Starost		998	100	100	100	.86
	15 - 24 let	144	14.4	14.8	14.2	
	25 - 34 let	199	19.9	18.6	20.6	
	35 - 49 let	322	32.3	32	32.4	
	50 - 65 let	333	33.4	34.6	32.7	
Izobrazba		997	100	100	100	.23
	osnovna šola ali manj	68	6.8	8.7	5.8	
	poklicna šola	200	20.1	22.2	19	
	srednja šola	500	50.2	46.4	52.1	
	več kot srednja šola	219	22	21.9	22	
	ne želim odgovoriti	10	1	.9	1.1	
Osební dohodek		997	100	100	100	.73
	sem brez dohodka	102	10.2	9.9	10.4	
	do 365 EUR	83	8.3	7.9	8.6	
	od 365 do 730 EUR	223	22.4	24.2	21.4	
	od 730 do 1.100 EUR	268	26.9	24.5	28.1	
	od 1.100 do 1.460 EUR	141	14.1	14.6	13.9	
	nad 1.460 EUR	56	5.6	5	6	
	ne želim odgovoriti	124	12.4	14	11.6	
Delovna aktivnost		997	100	100	100	.94
	zaposleni	579	58.1	58.9	57.6	
	nezaposleni	141	14.1	14	14.2	
	upokojenci	133	13.3	12.2	13.9	
	šolajoči	124	12.4	12.5	12.4	
	ne želim odgovoriti	20	2	2.3	1.8	
Regija		996	100	100	100	.92
	Štajerska	246	24.7	23	25.6	
	Savinjska	151	15.2	16	14.7	
	Dolenjska	106	10.6	9.9	11	
	Osrednjeslovenska	262	26.3	27.4	25.7	
	Gorenjska	96	9.6	9.6	9.6	
	Primorska	135	13.6	14	13.3	
Hitrost interneta		998	100	100	100	.00
	do 2 Mb/s	35	3.5	6.1	2.1	
	2 Mb/s do 10 Mb/s	189	18.9	23.8	16.4	
	10 Mb/s do 20 Mb/s	212	21.2	20.1	21.9	
	20 Mb/s ali več	322	32.3	22.7	37.3	
	nevpleteni	240	24	27.3	22.3	
Tip povezave		853	100	100	100	.00
	optika (FTTH)	300	35.2	25.8	39.9	
	xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	17.1	19.9	15.7	
	kabelski internet	293	34.3	33.8	34.6	
	mobilni dostop	63	7.4	10.5	5.8	
	drugo	51	6	10.1	3.9	

Slika 11: Razlike med skupinami: Zadovoljstvo s ponudnikom interneta v gospodinjstvu

Zadovoljstvo s TV ponudnikom

63% anketirancev je zadovoljstvo s TV ponudnikom ocenilo pozitivno, z ocenami od 8 do 10. Aritmetična sredina znaša 7,8.



Graf 33: Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s TV ponudnikom v vašem gospodinjstvu. (n=843; osnova: anketiranci, ki imajo v paketu storitev vključeno televizijo)

Razlike med skupinami

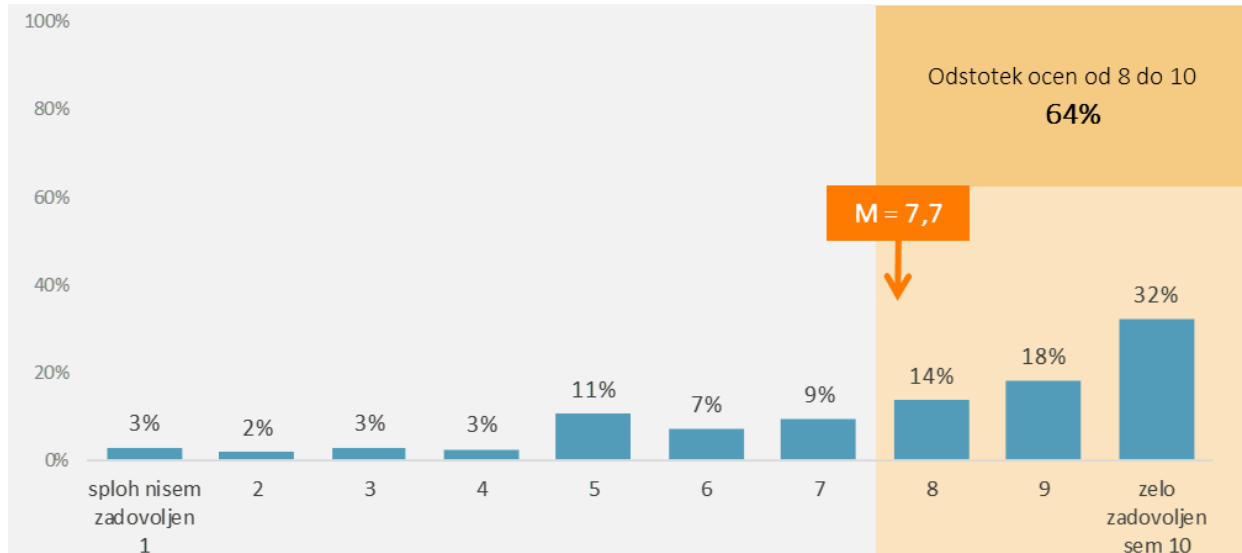
Manj zadovoljni so tudi vprašani, ki imajo v paketu hitrost interneta, nižjo od 10 Mb/s, na drugi strani so s ponudnikom TV storitev bolj zadovoljni tisti, ki imajo v paketu vključen internet s povezavo 20 Mb/s ali več.

		Kako zadovoljni ste s ponudnikom TV storitev?				
		Numerus	Skupaj %	ostalo	ocene 8 do 10	Hi-signif.
Spol		836	100	100	100	,33
	moški	428	51.2	53.4	49.9	
	ženska	408	48.8	46.6	50.1	
Starost		837	100	100	100	,56
	15 - 24 let	109	13	11.1	14.2	
	25 - 34 let	159	19	19.9	18.5	
	35 - 49 let	275	32.9	34.5	31.9	
	50 - 65 let	294	35.1	34.5	35.5	
Izobrazba		836	100	100	100	,23
	osnovna šola ali manj	53	6.3	8.1	5.3	
	poklicna šola	157	18.8	19.8	18.2	
	srednja šola	433	51.8	47.1	54.5	
	več kot srednja šola	183	21.9	23.7	20.8	
	ne želim odgovoriti	10	1.2	1.3	1.1	
Osební dohodek		836	100	100	100	,11
	sem brez dohodka	76	9.1	8.8	9.3	
	do 365 EUR	68	8.1	5.9	9.5	
	od 365 do 730 EUR	189	22.6	23.8	21.9	
	od 730 do 1.100 EUR	226	27	23.8	28.9	
	od 1.100 do 1.460 EUR	123	14.7	15.6	14.2	
	nad 1.460 EUR	43	5.1	5.2	5.1	
	ne želim odgovoriti	111	13.3	16.9	11.2	
Delovna aktivnost		835	100	100	100	,29
	zaposleni	487	58.3	62.9	55.7	
	nezaposleni	116	13.9	12.7	14.6	
	upokoženci	120	14.4	13.4	15	
	šolajoči	93	11.1	8.8	12.5	
	ne želim odgovoriti	19	2.3	2.3	2.3	
Regija		835	100	100	100	,22
	Štajerska	210	25.1	26.1	24.6	
	Savinjska	126	15.1	14.7	15.3	
	Dolenjska	96	11.5	13.7	10.2	
	Osrednjeslovenska	209	25	24.1	25.6	
	Gorenjska	81	9.7	6.8	11.4	
	Primorska	113	13.5	14.7	12.9	
Hitrost interneta		836	100	100	100	,00
	do 2 Mb/s	29	3.5	5.2	2.5	
	2 Mb/s do 10 Mb/s	145	17.3	21.8	14.7	
	10 Mb/s do 20 Mb/s	179	21.4	22.8	20.6	
	20 Mb/s ali več	288	34.4	25.4	39.7	
	nevpleteni	195	23.3	24.8	22.5	
Tip povezave		711	100	100	100	,01
	optika (FTTH)	270	38	35.5	39.4	
	xDSL (ADSL, VDSL priključek)	121	17	18.9	15.9	
	kabelski internet	254	35.7	31.3	38.3	
	mobilni dostop	26	3.7	5.8	2.4	
	drugo	40	5.6	8.5	4	

Slika 12: Razlike med skupinami: Zadovoljstvo s TV ponudnikom v gospodinjstvu

Zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije

64% anketirancev je zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije ocenilo pozitivno, z ocenami od 8 do 10. Aritmetična sredina znaša 7,7.



Graf 34: Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije v vašem gospodinjstvu. (n=693; osnova: anketiranci, ki imajo v paketu storitev vključeno stacionarno telefonijo)

Razlike med skupinami

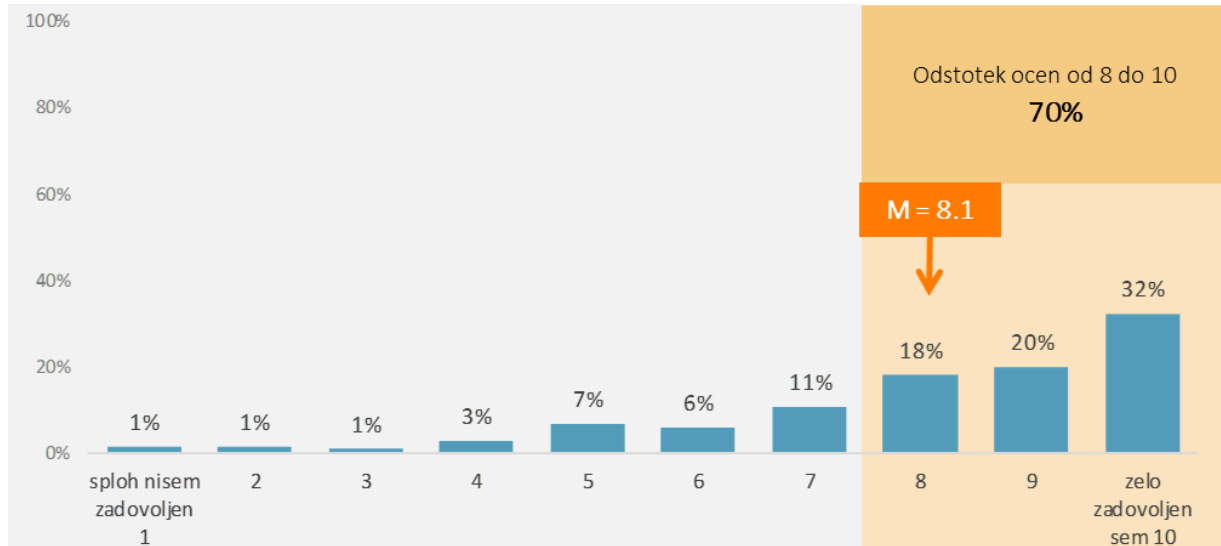
Statistično značilno manj vprašanih v starostni kategoriji 15-24 let, je zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije ocenilo z ocenami 1-7.

Kako zadovoljni ste s ponudnikom storitev stacionarne telefonije?					
	Numerus	Skupaj %	ostalo	ocene 8 do 10	Hi-signif.
Spol	585	100	100	100	.08
moški	313	53.5	58.2	50.8	
ženska	272	46.5	41.8	49.2	
Starost	585	100	100	100	.05
15 - 24 let	64	10.9	7.5	12.9	
25 - 34 let	82	14	16.9	12.4	
35 - 49 let	193	33	36.6	30.9	
50 - 65 let	246	42.1	39	43.8	
Izobrazba	585	100	100	100	.07
osnovna šola ali manj	42	7.2	8.9	6.2	
poklicna šola	118	20.2	23	18.5	
srednja šola	298	50.9	44.1	54.8	
več kot srednja šola	120	20.5	23.5	18.8	
ne želim odgovoriti	7	1.2	.5	1.6	
Osební dohodek	585	100	100	100	.20
sem brez dohodka	45	7.7	7.5	7.8	
do 365 EUR	50	8.5	7	9.4	
od 365 do 730 EUR	137	23.4	23.9	23.1	
od 730 do 1.100 EUR	168	28.7	23.9	31.5	
od 1.100 do 1.460 EUR	80	13.7	16.4	12.1	
nad 1.460 EUR	27	4.6	6.6	3.5	
ne želim odgovoriti	78	13.3	14.6	12.6	
Delovna aktivnost	587	100	100	100	.33
zaposleni	335	57.1	62.1	54.2	
nezaposleni	81	13.8	13.6	13.9	
upokoјenci	101	17.2	15	18.5	
šolajoči	55	9.4	7	10.7	
ne želim odgovoriti	15	2.6	2.3	2.7	
Regija	587	100	100	100	.13
Štajerska	163	27.8	30.4	26.3	
Savinjska	92	15.7	10.7	18.5	
Dolenjska	54	9.2	9.8	8.8	
Osrednjeslovenska	144	24.5	22.9	25.5	
Gorenjska	57	9.7	10.3	9.4	
Primorska	77	13.1	15.9	11.5	
Hitrost interneta	586	100	100	100	.32
do 2 Mb/s	18	3.1	4.2	2.4	
2 Mb/s do 10 Mb/s	104	17.7	21.1	15.8	
10 Mb/s do 20 Mb/s	127	21.7	21.1	22	
20 Mb/s ali več	197	33.6	30.5	35.4	
nevpleteni	140	23.9	23	24.4	
Tip povezave	501	100	100	100	.03
optika (FTTH)	180	35.9	30.2	39.1	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	94	18.8	18.4	18.9	
kabelski internet	184	36.7	38	36	
mobilni dostop	16	3.2	4.5	2.5	
drugo	27	5.4	8.9	3.4	

Slika 13: Razlike med skupinami: Zadovoljstvo s ponudnikom stacionarne telefonije v gospodinjstvu

Zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije

70% anketirancev je zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije ocenilo pozitivno, z ocenami od 8 do 10. Aritmetična sredina znaša 8,1.



Graf 35: Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni in 10 pomeni, da ste zelo zadovoljni, ocenite svoje zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije v vašem gospodinjstvu. (n=407; osnova: anketiranci, ki imajo v paketu storitev vključeno mobilno telefonijo)

Razlike med skupinami

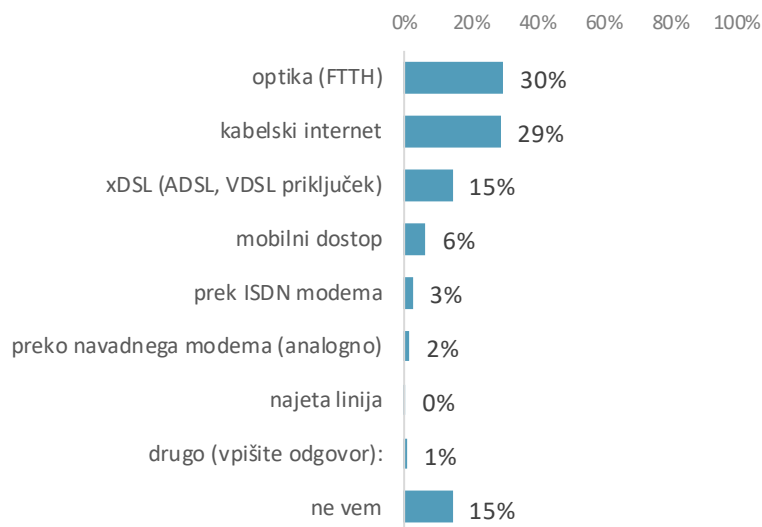
Statistično značilno več nezaposlenih je zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije ocenilo z ocenami 8-10.

Kako zadovoljni ste s ponudnikom storitev mobilne telefonije?						
		Numerus	Skupaj %	ostalo	ocene 8 do 10	Hi-signif.
Spol		390	100	100	100	.81
	moški	212	54.4	53.4	54.7	
	ženska	178	45.6	46.6	45.3	
Starost		391	100	100	100	.24
	15 - 24 let	39	10	6.8	11.3	
	25 - 34 let	69	17.6	21.4	16.1	
	35 - 49 let	134	34.3	37.6	32.8	
	50 - 65 let	149	38.1	34.2	39.8	
Izobrazba		389	100	100	100	.66
	osnovna šola ali manj	30	7.7	9.6	6.9	
	poklicna šola	78	20.1	20	20.1	
	srednja šola	185	47.6	47	47.8	
	več kot srednja šola	92	23.7	23.5	23.7	
	ne želim odgovoriti	4	1	0	1.5	
Osební dohodek		390	100	100	100	.32
	sem brez dohodka	37	9.5	7.7	10.3	
	do 365 EUR	30	7.7	5.1	8.8	
	od 365 do 730 EUR	89	22.8	26.5	21.2	
	od 730 do 1.100 EUR	98	25.1	24.8	25.3	
	od 1.100 do 1.460 EUR	69	17.7	13.7	19.4	
	nad 1.460 EUR	20	5.1	6.8	4.4	
	ne želim odgovoriti	47	12.1	15.4	10.6	
Delovna aktivnost		391	100	100	100	.01
	zaposleni	237	60.6	70.9	56.2	
	nezaposleni	48	12.3	4.3	15.7	
	upokojenci	56	14.3	12.8	15	
	šolajoči	38	9.7	7.7	10.6	
	ne želim odgovoriti	12	3.1	4.3	2.6	
Regija		391	100	100	100	.91
	Štajerska	92	23.5	23.3	23.6	
	Savinjska	62	15.9	16.4	15.6	
	Dolenjska	39	10	7.8	10.9	
	Osrednjeslovenska	95	24.3	24.1	24.4	
	Gorenjska	45	11.5	11.2	11.6	
	Primorska	58	14.8	17.2	13.8	
Hitrost interneta		389	100	100	100	.16
	do 2 Mb/s	6	1.5	2.6	1.1	
	2 Mb/s do 10 Mb/s	54	13.9	15.7	13.1	
	10 Mb/s do 20 Mb/s	82	21.1	22.6	20.4	
	20 Mb/s ali več	167	42.9	33.9	46.7	
	nevpleteni	80	20.6	25.2	18.6	
Tip povezave		328	100	100	100	.04
	optika (FTTH)	136	41.5	34.9	44.7	
	xDSL (ADSL, VDSL priključek)	63	19.2	16.5	20.5	
	kabelski internet	100	30.5	35.8	27.9	
	mobilni dostop	13	4	3.7	4.1	
	drugo	16	4.9	9.2	2.7	

Slika 14: Razlike med skupinami: Zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije v gospodinjstvu

Načini povezovanja

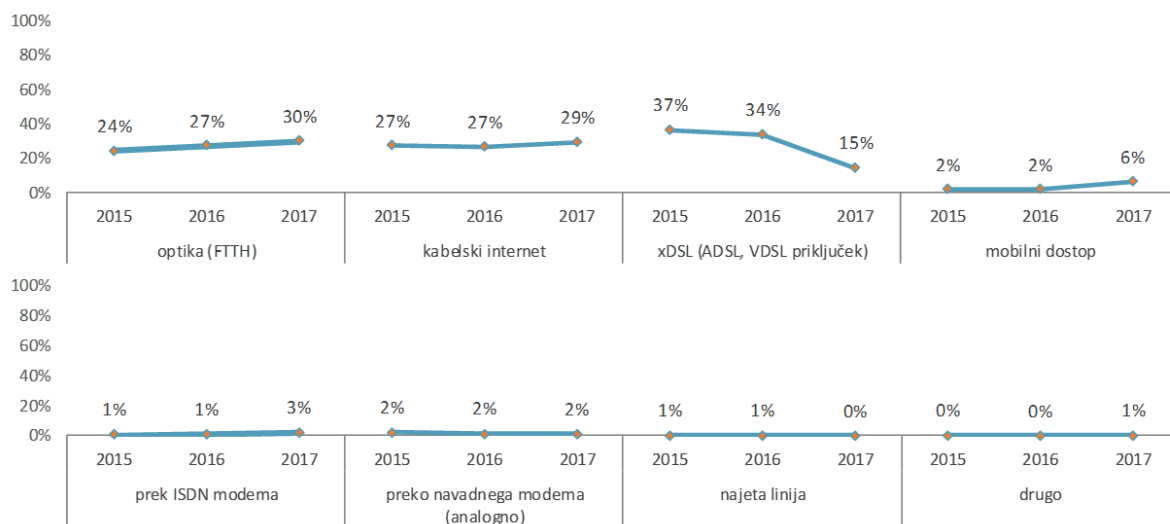
Najbolj razširjena je optika – ima jo 30% gospodinjstev. Sledita kabelski internet (29%) in xDSL (15%). Ostali načini so manj prisotni.



Graf 36: Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času:

Opazen je trend vse večje razširjenosti optike, na drugi strani pa upada povezovanje z xDSL. Za 2 odstotni točki se je povečala tudi uporaba kabelskega interneta. Povečuje se tudi delež tistih, ki imajo mobilni dostop do interneta.



Graf 37: Primerjava v času: Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

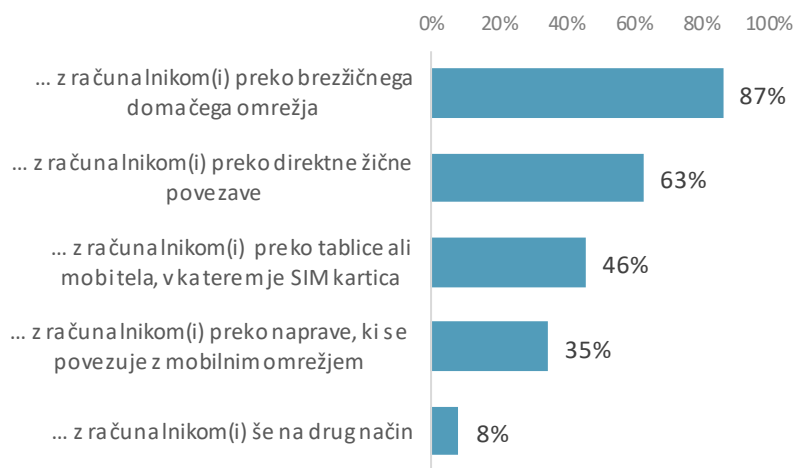
Tisti, ki imajo **optiko** so nadpovprečno zastopani v skupini z najvišjo hitrostjo interneta (20 Mb/s ali več). Na sliki vidimo, da so tisti, ki imajo **xDSL priključek**, nadpovprečno zastopani v skupinah s hitrostmi interneta do 2 Mb/s ter 10 Mb/s do 20 Mb/s. Uporabniki **kabelskega interneta** so nadpovprečno zastopani v skupini s hitrostjo interneta 2 Mb/s do 10 Mb/s. Nadpovprečno število tistih, ki ne poznajo hitrosti interneta v gospodinjstvu (nevpleteni) je odgovorilo, da ne vedo kakšno povezavo uporabljajo za dostop do interneta; da do interneta dostopajo preko mobilnega telefona; ter prek ISDN modema. Preostale razlike lahko razberete s slike.

	Hitrost interneta							
	Numerus	Skupaj %	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	Hi-signif.
Kakšno povezavo uporabljate v vašem gospodinjstvu za dostopanje do interneta?	998	100	100	100	100	100	100	.00
optika (FTTH)	300	30.1	15.2	16.5	28.4	46.1	22.6	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	14.6	30.3	18.1	26.5	9.3	6.6	
kabelski internet	292	29.3	15.2	36.7	24.2	32.2	25.9	
mobilni dostop	63	6.3	15.2	5.3	7.6	2.5	9.9	
najeta linija	3	.3	0	0	0	.6	.4	
prek ISDN modema	25	2.5	9.1	3.2	1.9	.3	4.5	
preko navadnega modema (analogno)	14	1.4	0	2.1	.5	.9	2.5	
drugo	8	.8	15.2	.5	.5	0	.4	
ne vem	147	14.7	0	17.6	10.4	8	27.2	

Slika 15: Razlike med skupinami: Načini povezovanja glede na hitrost interneta

Dostopanje do interneta

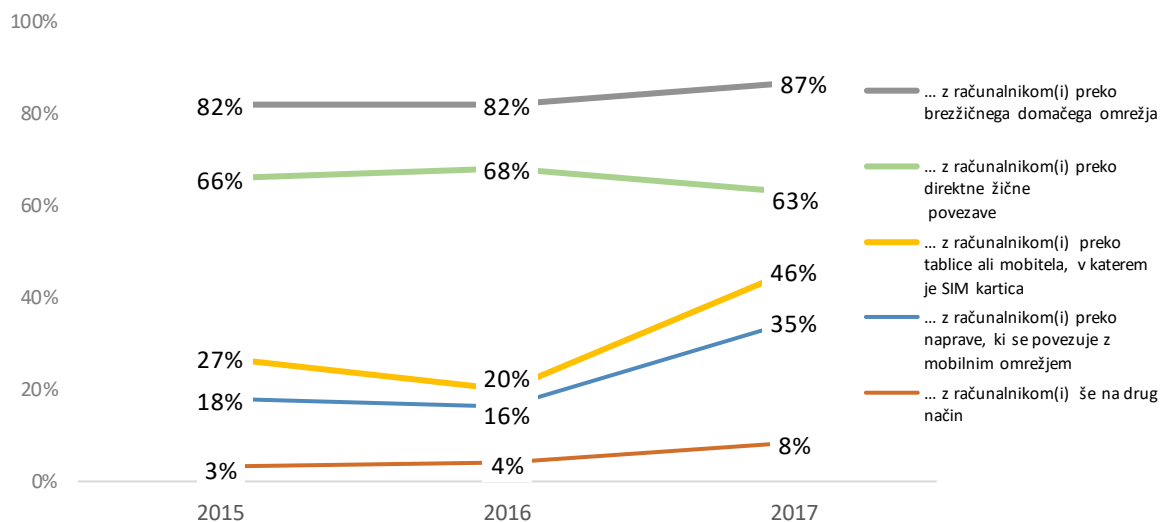
Kar 87% gospodinjstev uporablja brezžično domače omrežje, 63% jih ima žično povezavo, kar je primerljivo z 2015. Uporabnikov tablice ali mobitela, v katerem je SIM kartica, ki omogoča računalniku dostop do interneta, je točno petina, kar je manj kot lani.



Graf 38: Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet? Do interneta dostopam ... (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Glede na leto 2016 se je močno povečalo število anketiranih, ki do interneta dostopajo z računalnikom(i) preko tablice ali mobitela, v katerem je SIM kartica (za 26 odstotnih točk) ter delež anketiranih, ki do interneta dostopajo z računalnikom(i) preko naprave, ki se povezuje z mobilnim omrežjem. Za 5 odstotnih točk se je povečal tudi delež vprašanih, ki do interneta dostopajo preko brezžičnega domačega omrežja.



Graf 39: Primerjava v času: Na kakšen način se pri vas doma povezuje v internet? Do interneta dostopam ... (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

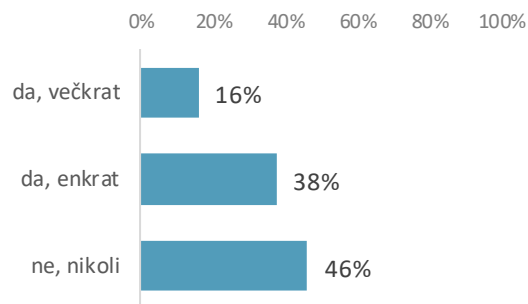
Razlike med skupinami

Z računalnikom(i) preko naprave, ki se povezuje z mobilnim omrežjem, se povezuje nadpovprečen delež vprašanih s hitrostjo internetne povezave 20 Mb/s ali več. Tudi z računalnikom(i) še na drug način se povezuje nadpovprečen delež tistih, ki imajo najvišje hitrosti interneta.

	Hitrost interneta							
	Numerus	Skupaj %	do 2 Mb/s	2 Mb/s do 10 Mb/s	10 Mb/s do 20 Mb/s	20 Mb/s ali več	nevpleteni	Hi-signif.
z računalnikom(i) preko direktne žične povezave	1000	100	100	100	100	100	100	,01
da	631	63.1	62.9	65.4	61.8	68.9	54.7	
ne	369	36.9	37.1	34.6	38.2	31.1	45.3	
z računalnikom(i) preko brezžičnega domačega omrežja	1000	100	100	100	100	100	100	,01
da	867	86.7	85.3	84.1	87.7	91.6	81.4	
ne	133	13.3	14.7	15.9	12.3	8.4	18.6	
z računalnikom(i) preko naprave, ki se povezuje z mobilnim omrežjem	1001	100	100	100	100	100	100	,00
da	349	34.9	34.3	26.5	32.5	44.1	31.3	
ne	652	65.1	65.7	73.5	67.5	55.9	68.7	
z računalnikom(i) preko tablice ali mobitela, v katerem je SIM kartica	1000	100	100	100	100	100	100	,05
da	460	46	29.4	39.2	49.8	48	47.7	
ne	540	54	70.6	60.8	50.2	52	52.3	
z računalnikom(i) še na drug način	1000	100	100	100	100	100	100	,03
da	83	8.3	2.9	4.8	6.1	11.5	9.5	
ne	917	91.7	97.1	95.2	93.9	88.5	90.5	

Slika 16: Razlike med skupinami: Načini dostopanja do interneta glede na hitrost interneta

V nadaljevanju smo anketirance spraševali, če so v preteklosti že kdaj zamenjali ponudnika interneta oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet. 16% vprašanih je že večkrat zamenjalo ponudnika, 38% enkrat, medtem ko jih slaba polovica (46%) še nikoli ni zamenjala ponudnika.



Graf 40: Ali ste v gospodinjstvu, kjer živite, že kdaj zamenjali ponudnika interneta oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet v vašem gospodinjstvu (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Razlike med skupinami

V skupini »**da, večkrat**« so nadpovprečno zastopani:

- spol: moški,
- osebni dohodek: sem brez dohodka,
- hitrost interneta: 20 Mb/s ali več.

V skupini »**da, enkrat**« so nadpovprečno zastopani:

- starost: 50 do 65 let.

V skupini »**ne, nikoli**« so nadpovprečno zastopani:

- spol: ženski,
- regija: Primorska.

Ali ste v gospodinjstvu, kjer živite, že kdaj zamenjali ponudnika interneta ali paketnih storitev?						
	Numerus	Skupaj %	da, večkrat	da, enkrat	ne, nikoli	Hi-signif.
Spol	999	100	100	100	100	.00
moški	514	51.5	70.4	52.9	43.8	
ženska	485	48.5	29.6	47.1	56.2	
Starost	998	100	100	100	100	.05
15 - 24 let	143	14.3	17.7	9.8	16.8	
25 - 34 let	199	19.9	20.9	19.7	19.8	
35 - 49 let	323	32.4	32.3	32.4	32.3	
50 - 65 let	333	33.4	29.1	38	31	
Izobrazba	1000	100	100	100	100	.96
osnovna šola ali manj	71	7.1	5.7	7.2	7.5	
poklicna šola	200	20	18.2	20.4	20.3	
srednja šola	500	50	51.6	50.4	49.1	
več kot srednja šola	219	21.9	23.3	21.5	21.8	
ne želim odgovoriti	10	1	1.3	.5	1.3	
Osební dohodek	998	100	100	100	100	.02
sem brez dohodka	102	10.2	18.4	7.7	9.5	
do 365 EUR	82	8.2	8.2	8.2	8.2	
od 365 do 730 EUR	224	22.4	17.1	21.3	25.2	
od 730 do 1.100 EUR	268	26.9	25.9	29.8	24.8	
od 1.100 do 1.460 EUR	140	14	16.5	12.5	14.4	
nad 1.460 EUR	58	5.8	5.7	6.6	5.2	
ne želim odgovoriti	124	12.4	8.2	13.8	12.7	
Delovna aktivnost	1004	100	100	100	100	.62
zaposleni	582	58	54	58.6	58.8	
nezaposleni	142	14.1	16.8	14.1	13.3	
upokojenci	135	13.4	11.8	14.9	12.9	
šolajoči	125	12.5	16.1	10.3	12.9	
ne želim odgovoriti	20	2	1.2	2.1	2.1	
Regija	1000	100	100	100	100	.03
Štajerska	247	24.7	24.5	25.5	24.1	
Savinjska	154	15.4	18.9	16.7	13.1	
Dolenjska	106	10.6	11.3	9	11.6	
Osrednjeslovenska	262	26.2	30.2	27.9	23.5	
Gorenjska	96	9.6	6.3	10.3	10.1	
Primorska	135	13.5	8.8	10.6	17.5	
Hitrost interneta	1001	100	100	100	100	.01
do 2 Mb/s	35	3.5	3.8	4.8	2.4	
2 Mb/s do 10 Mb/s	189	18.9	16.2	17	21.3	
10 Mb/s do 20 Mb/s	212	21.2	17.5	23.4	20.6	
20 Mb/s ali več	322	32.2	43.8	32.2	28.2	
nevpleteni	243	24.3	18.8	22.6	27.5	
Tip povezave	853	100	100	100	100	.44
optika (FTTH)	301	35.3	36.8	38.1	32.4	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	145	17	15.3	18.6	16.3	
kabelski internet	292	34.2	34.7	31.3	36.5	
mobilni dostop	64	7.5	9.7	6.2	7.8	
drugo	51	6	3.5	5.9	7	

Slika 17: Razlike med skupinami: zamenjava ponudnika interneta

Razlogi za zamenjavo ponudnika internetnih storitev kamor spada internet, televizija in telefonija.

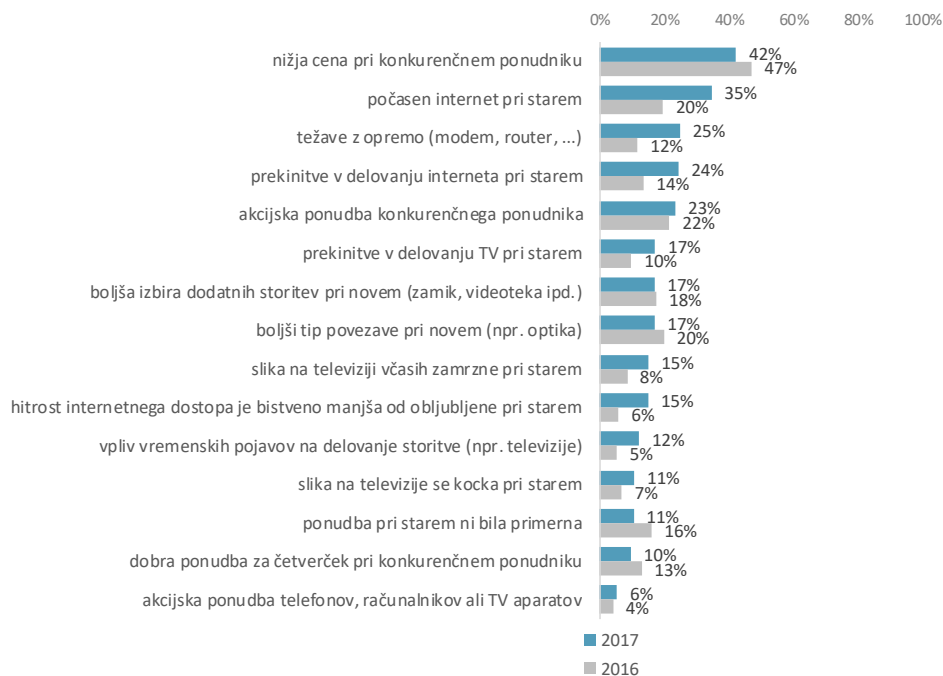
Glavni razlog za zamenjavo ponudnika, ki ga je navedlo 42% vprašanih, je nižja cena pri konkurenčnem ponudniku internetnih storitev. Naslednji razlogi so: počasen internet pri starem ponudniku (35%), težave z opremo (modem, router, ...) (25%), prekinitve v delovanju interneta pri starem ponudniku (24%) ter akcijska ponudba konkurenčnega ponudnika (23%).



Graf 41: Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu? (n=536; osnova: anketiranci, ki so že kdaj zamenjali ponudnika interneta oz. paketa storitev, ki vključuje tudi internet v vašem gospodinjstvu)

Primerjava v času:

Glede na raziskavo iz leta 2016 prihaja do precejšnjih odstopanj pri razlogih za zamenjavo glavnega ponudnika internetnih storitev kamor spada internet, televizija in telefonija. Razlogi počasen internet pri starem ponudniku, težave z opremo ter prekinitve v delovanju interneta pri starem ponudniku so se povečali za 10 odstotnih točk ali več.

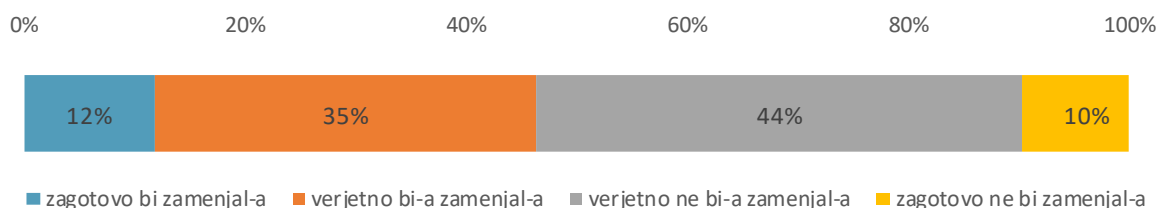


Graf 42: Primerjava v času: Zakaj ste se odločili za menjavo ponudnika v vašem gospodinjstvu? ($n_{2017}=536$; ; osnova: anketiranci, ki so zamenjali glavnega ponudnika internetnih storitev; $n_{2016}=264$; osnova: anketiranci, ki so pri svojem trenutnem ponudniku manj kot 2 leti)

Verjetnost zamenjave ponudnikov

Na grafu 24 je prikazana verjetnost zamenjave trenutnega ponudnika interneta ali paketa storitev v primeru, da **trenutni ponudnik ceno POVEČA za 4€**.

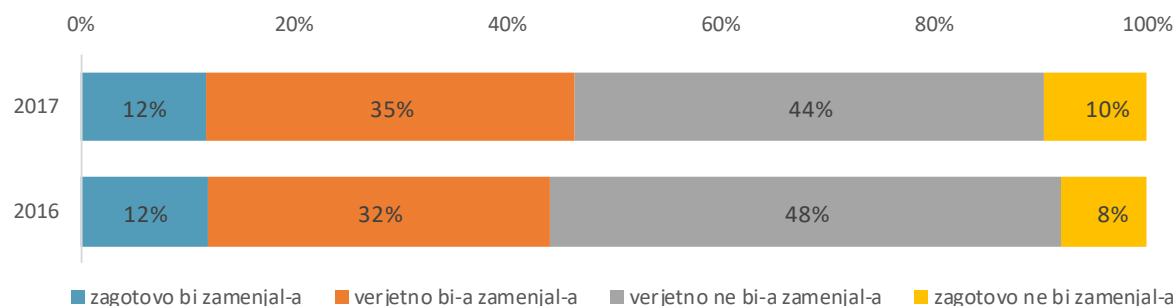
Dobra desetina (12%) vprašanih bi trenutnega ponudnika zagotovo zamenjala. Dobra tretjina (35%) vprašanih bi trenutnega ponudnika verjetno zamenjala. 44% vprašanih se verjetno ne bi odločilo za menjavo ponudnika, 10% pa jih zagotovo ne bi zamenjalo ponudnika.



Graf 43: Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za 4€. Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika? (n=621; osnova: uporabniki storitev A1 (amis), TS, T2 ali uporabniki xDSL / optika)

Primerjava v času

Primerjava v času pokaže, da glede zamenjave ponudnika interneta ali paketa storitev (če bi le-ta ceno povečal za 4€) ni bistvenih razlik med letoma 2016 in 2017. Enak delež vprašanih bi zagotovo zamenjal ponudnika, za 3 odstotne točke se je povečal delež vprašanih, ki bi verjetno zamenjali ponudnika.



Graf 48: Primerjava v času: Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za 4€. Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika? (n₂₀₁₇=621; osnova: uporabniki storitev A1 (amis), TS, T2 ali uporabniki xDSL / optika; n₂₀₁₆=804; osnova: uporabniki storitev Amis, TS, T2 ali uporabniki klicnega modema (PSTN ali ISDN) / xDSL priključka / optičnega priključka)

Razlike med skupinami

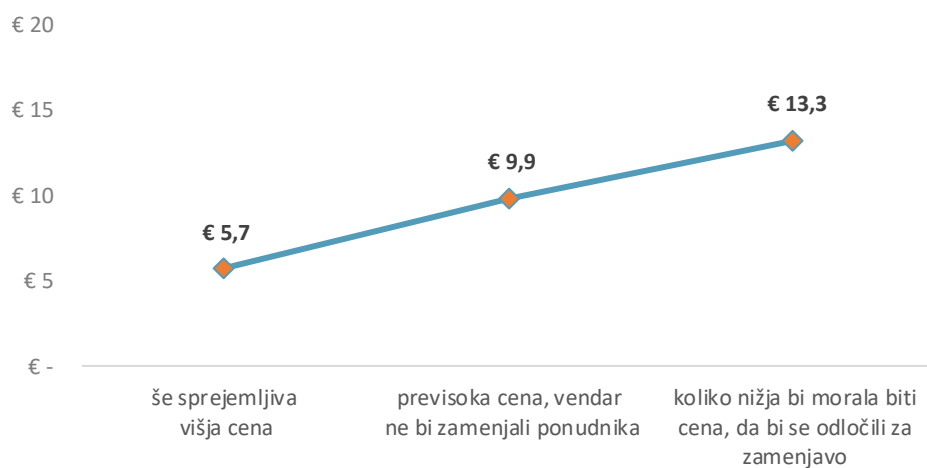
V primeru, da bi ponudnik interneta ali paketa storitev povečal mesečno naročnino za 4€ bi se statistično značilno več moških ter uporabnikov kableskega interneta odločilo za zamenjavo ponudnika. V skupini "verjetno bi zamenjal-a" so nadpovprečno zastopani vprašani, ki imajo dokončano več kot srednjo šolo ter tisti s hitrostjo interneta, manjšo od 10 Mb/s. Za zamenjavo se verjetno ne bi odločilo statistično značilno več tistih, ki imajo xDSL (ADSL, VDSL priključek) povezavo, medtem ko se za zamenjavo zagotovo ne bi odločilo statistično značilno več vprašanih z opravljeno poklicno šolo ter tistih, ki do interneta dostopajo preko mobilnega telefona.

Zamislite si, da vaš ponudnik interneta ali paketa storitev poveča mesečno naročnino za 4€. Kako verjetno bi zamenjali vašega trenutnega ponudnika?							
	Numerus	Skupaj %	zagotovo bi zamenjal-a		verjetno ne bi zamenjal-a		Hi-signif.
			zagotovo bi zamenjal-a	verjetno bi zamenjal-a	zagotovo ne bi zamenjal-a	verjetno ne bi zamenjal-a	
Spol	622	100	100	100	100	100	.01
moški	310	49.8	67.6	50.2	44.3	51.7	
ženska	312	50.2	32.4	49.8	55.7	48.3	
Starost	622	100	100	100	100	100	.79
15 - 24 let	94	15.1	17.6	13.5	16.8	10	
25 - 34 let	132	21.2	20.3	22.8	21.6	15	
35 - 49 let	203	32.6	31.1	34	31.1	36.7	
50 - 65 let	193	31	31.1	29.8	30.4	38.3	
Izobrazba	623	100	100	100	100	100	.00
osnovna šola ali manj	43	6.9	9.5	6	7	6.6	
poklicna šola	127	20.4	20.3	17.2	17.9	42.6	
srednja šola	305	49	48.6	46.5	52.4	42.6	
več kot srednja šola	141	22.6	20.3	29.3	21.6	6.6	
ne želim odgovoriti	7	1.1	1.4	.9	1.1	1.6	
Osební dohodek	623	100	100	100	100	100	.10
sem brez dohodka	73	11.7	18.9	8.9	13.1	6.6	
do 365 EUR	52	8.3	2.7	5.6	10.2	16.4	
od 365 do 730 EUR	138	22.2	20.3	20.1	23.4	26.2	
od 730 do 1.100 EUR	162	26	24.3	29.4	25.2	19.7	
od 1.100 do 1.460 EUR	83	13.3	12.2	15.9	10.6	18	
nad 1.460 EUR	41	6.6	8.1	7	6.2	4.9	
ne želim odgovoriti	74	11.9	13.5	13.1	11.3	8.2	
Delovna aktivnost	621	100	100	100	100	100	.21
zaposleni	367	59.1	56.8	62.8	55.9	63.3	
nezaposleni	83	13.4	12.2	12.1	15.1	11.7	
upokojeanci	72	11.6	10.8	11.6	10.3	18.3	
šolajoči	86	13.8	16.2	11.6	17.3	3.3	
ne želim odgovoriti	13	2.1	4.1	1.9	1.5	3.3	
Regija	621	100	100	100	100	100	.16
Štajerska	124	20	23	20.5	18.8	20	
Savinjska	89	14.3	17.6	12.1	14.7	16.7	
Dolenjska	80	12.9	18.9	14.4	11	8.3	
Osrednjeslovenska	168	27.1	23	31.2	27.2	16.7	
Gorenjska	63	10.1	8.1	7	11.4	18.3	
Primorska	97	15.6	9.5	14.9	16.9	20	
Hitrost interneta	621	100	100	100	100	100	.04
do 2 Mb/s	16	2.6	1.4	4.6	1.8	0	
2 Mb/s do 10 Mb/s	110	17.7	22.2	23.1	13.6	11.5	
10 Mb/s do 20 Mb/s	141	22.7	20.8	21.3	24.3	23	
20 Mb/s ali več	216	34.8	41.7	29.6	35.7	41	
nevpleteni	138	22.2	13.9	21.3	24.6	24.6	
Tip povezave	543	100	100	100	100	100	.02
optika (FTTH)	301	55.4	61.4	52.8	54.3	61.8	
xDSL (ADSL, VDSL priključek)	146	26.9	17.1	27.7	32.3	14.5	
kabelski internet	53	9.8	15.7	10.3	7.6	9.1	
mobilni dostop	16	2.9	2.9	3.6	.9	9.1	
drugo	27	5	2.9	5.6	4.9	5.5	

Slika 18: Razlike med skupinami: Verjetnost zamenjave ponudnika

V nadaljevanju smo anketirance spraševali koliko višja cena ponudnika interneta oz. paketa storitev, ki vključuje internet, je še sprejemljiva, o previsoki ceni, ter o nižji ceni drugega ponudnika, ki bi jih prepričala za menjavo ponudnika.

V povprečju bi bila 5,7€ še sprejemljiva cena podražitve ponudnika interneta oz. paketa storitev, ki vključuje internet. Dvig cene ponudnika za 9,9€ bi se vprašanim zdel že zelo visok, vendar se še ne bi odločili za zamenjavo obstoječega ponudnika. Ob nižji ceni za 13,3€ konkurenčnega ponudnika, bi se anketiranci odločili za zamenjavo trenutnega ponudnika storitev.



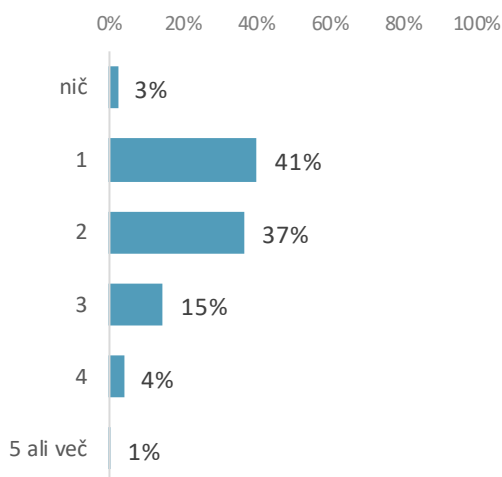
Graf 49: V1: Koliko eurov pa je sprejemljivo višja cena pri vašem trenutnem ponudniku? Ta razlika vas ne moti. V2: Koliko eurov bi rekli, da je morda razlika med paketoma že previsoka, vendar vseeno ne bi zamenjali vašega ponudnika? V3: koliko eurov manj bi morala biti cena, da bi se odločili za menjavo? (n=621; osnova: uporabniki storitev A1 (amis), TS, T2 ali uporabniki xDSL / optika)

7 OPREMLJENOST GOSPODINJSTEV Z RAZLIČNIMI NAPRAVAMI

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

Televizija

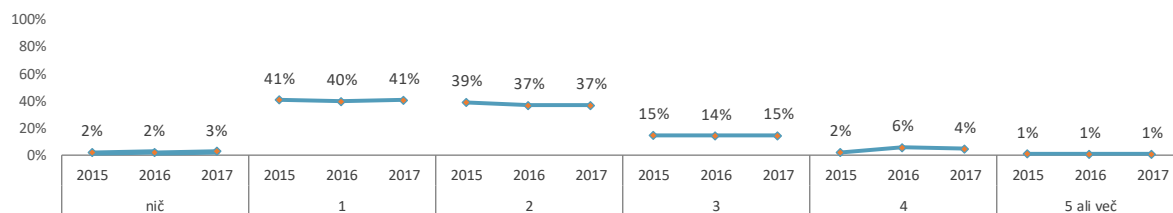
Vsaj en TV sprejemnik ima 97% vseh gospodinjstev. Večina gospodinjstev ima doma enega ali dva TV sprejemnika – eden 41%, dva 37%, skupaj 78%.



Graf 50: Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Število televizorjev v gospodinjstvih se v času ne spreminja.



Graf 51: Primerjava v času: Koliko televizorjev imate v vašem gospodinjstvu? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)

TV komunikator

Med tistimi, ki imajo doma en TV sprejemnik (takšnih je 41%) jih 75% uporablja tudi digitalni sprejemnik oz. TV komunikator. Med tistimi, ki imajo doma dva TV sprejemnika (takšnih je 37%), jih 30% uporablja en TV komunikator, 58% dva TV komunikatorja, medtem ko 12% ni uporabnikov TV komunikatorja.

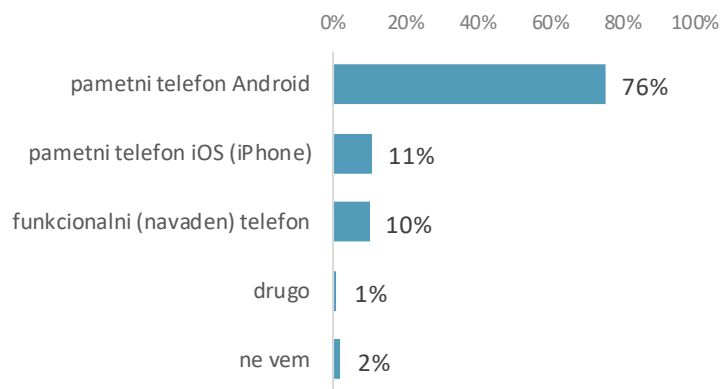
Na sliki so prikazani tudi deleži gospodinjstev s TV komunikatorji ne glede na število TV sprejemnikov. Tri četrtine gospodinjstev ima doma TV komunikator (41% enega, 25% dva, 9% tri ali več), slaba četrtina ga nima.

	1 TV komunikator	2 TV kom.	3 TV kom.	4 TV kom.	veličost vzorca (osnova)
TV komunikatorji, vsa gospodinjstva	41%	25%	7%	2%	n=1000
Gospodinjstva, ki imajo ...					
1 TV sprejemnik	75%				n=405; 41%
2 TV sprejemnika	30%	58%			n=371; 37%
3 TV sprejemnike	19%	30%	43%		n=150; 15%
4 TV sprejemnike	14%	18%	27%	39%	n=43; 4%

Slika 19: Koliko od teh televizorjev je povezanih z digitalnim sprejemnikom (set top box oz. digital TV receiver oz. TV komunikator)?

Mobilni telefon

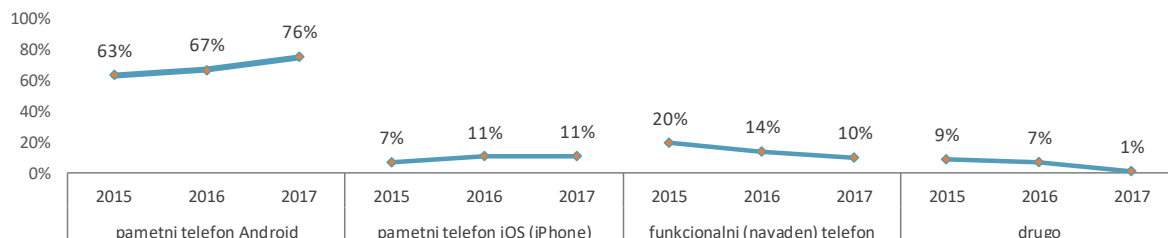
Ena desetina anketirancev ima še navaden (funkcionalni) telefon za glavni mobilni telefon. Največ anketirancev (76%) uporablja pametni telefon Android, medtem ko pametni telefon iOS (iPhone) uporablja 11% anketirancev.



Graf 52: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu oziroma kateri operacijski sistem koristi vaš telefon? (n=1000; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

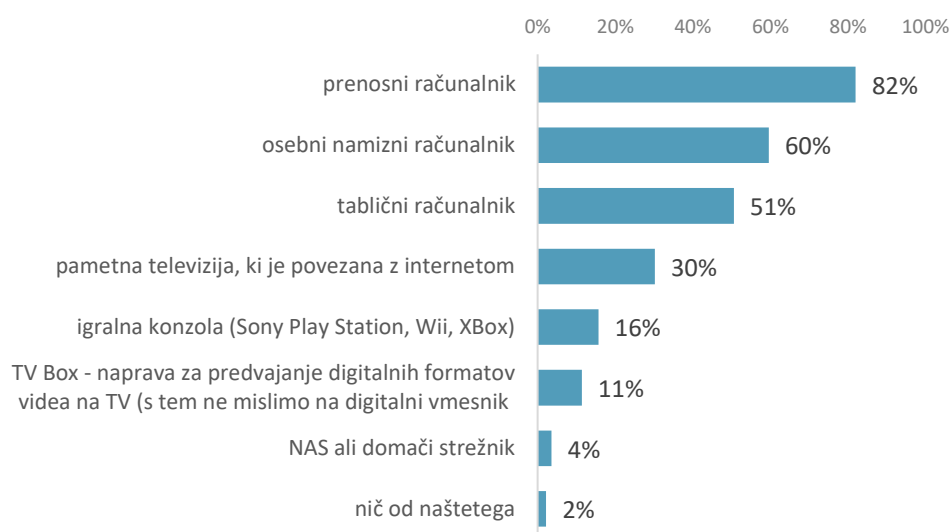
s spodnjega grafa je razvidno, da se je uporaba pametnega telefona Android glede na leto 2016 povečala za 9 odstotnih točk. Pametni telefon iPhone uporablja enak delež anketiranih kot v lanskem letu, medtem ko je opazen trend vse manjše uporabe funkcionalnega (navadnega) telefona (glede na lani se je uporaba zmanjšala za 4 odstotne točke).



Graf 53: Primerjava v času: Pomislite na vaš glavni mobilni telefon, ki ga največ uporabljate. Kateri od spodnjih opisov najbolj ustreza temu mobilnemu telefonu oziroma kateri operacijski sistem koristi vaš telefon? ($n_{2017}=1000$, $n_{2016}=1056$, $n_{2015}=1008$; osnova: vsi anketiranci)

Ostale naprave

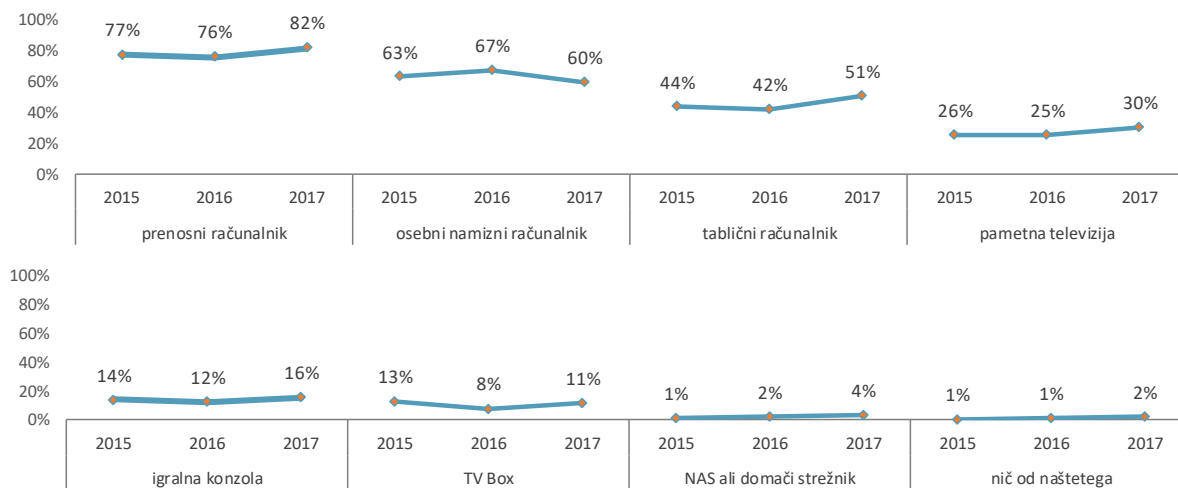
Največ gospodinjstev uporablja prenosni računalnik (82%). Sledita osebni namizni računalnik (60%) ter tablični računalnik (51%).



Graf 54: Primerjava v času: Katere od navedenih naprav imate v vašem gospodinjstvu in jih tudi uporabljate? ($n=1000$; osnova: vsi anketiranci)

Primerjava v času

Odstotek uporabe vseh naprav, z izjemo osebnega namiznega računalnika, se je glede na prejšnje leto povečal – najbolj uporaba tabličnega računalnika (za 9 odstotnih točk), prenosnega računalnika (za 6 odstotnih točk) in pametne televizije (za 5 odstotnih točk).



Graf 55: Primerjava v času: Katere od navedenih naprav imate v vašem gospodinjstvu in jih tudi uporabljate? (n₂₀₁₇=1000, n₂₀₁₆=1056, n₂₀₁₅=1008; osnova: vsi anketiranci)