

KORISNICI USLUGE PRISTUPA INTERNETA

Prosinac, 2020.

Naručitelj: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti



GAME CHANGERS



SADRŽAJ



03

Metodologija i uzorak



06

Korištenje usluge
pristupa internetu



11

Navike korištenja
Interneta



15

Brzina Interneta



18

Korisničko iskustvo



24

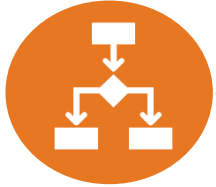
Sigurnost na Internetu

METODOLOGIJA I UZORAK

1

METODOLOGIJA

CAWI



Metodologija: Online anketa, CAWI (Computer Assisted Web Interview)
Veličina uzorka N=1003



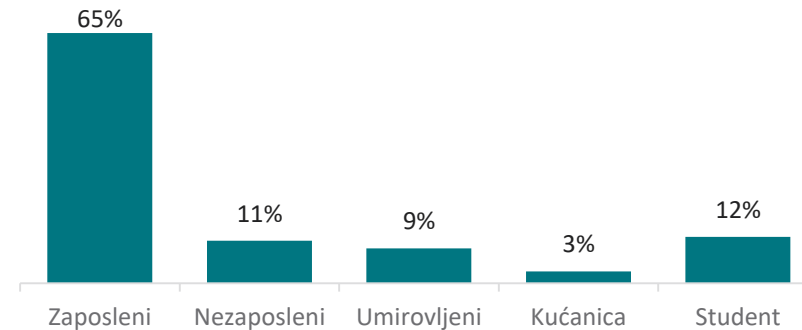
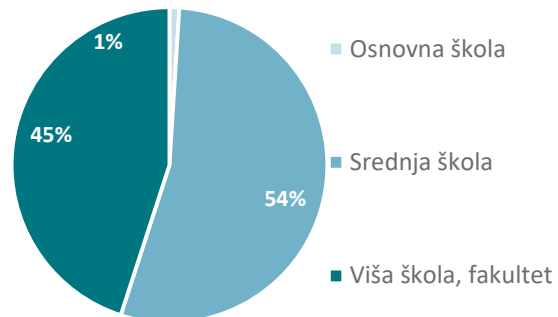
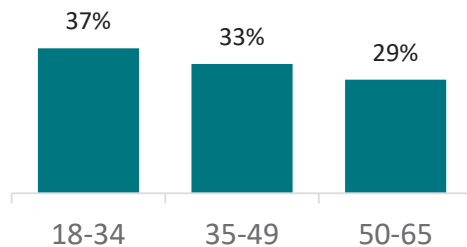
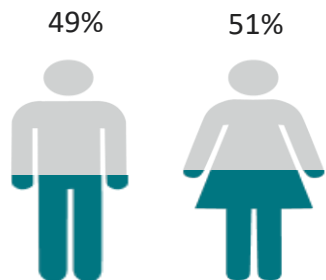
Prikupljanje podataka: Prosinac 2020.



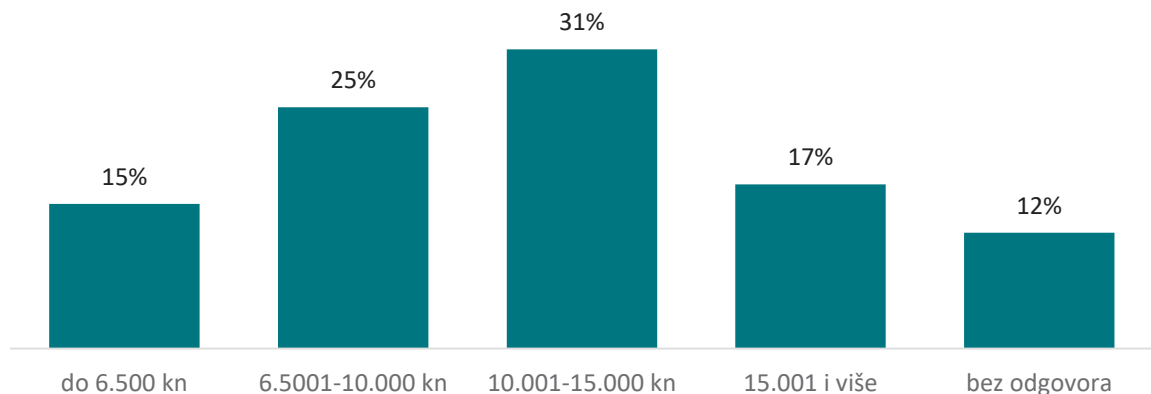
Uzorak: Nacionalno reprezentativni uzorak online populacije u dobi od 18-65

STRUKTURA UZORKA

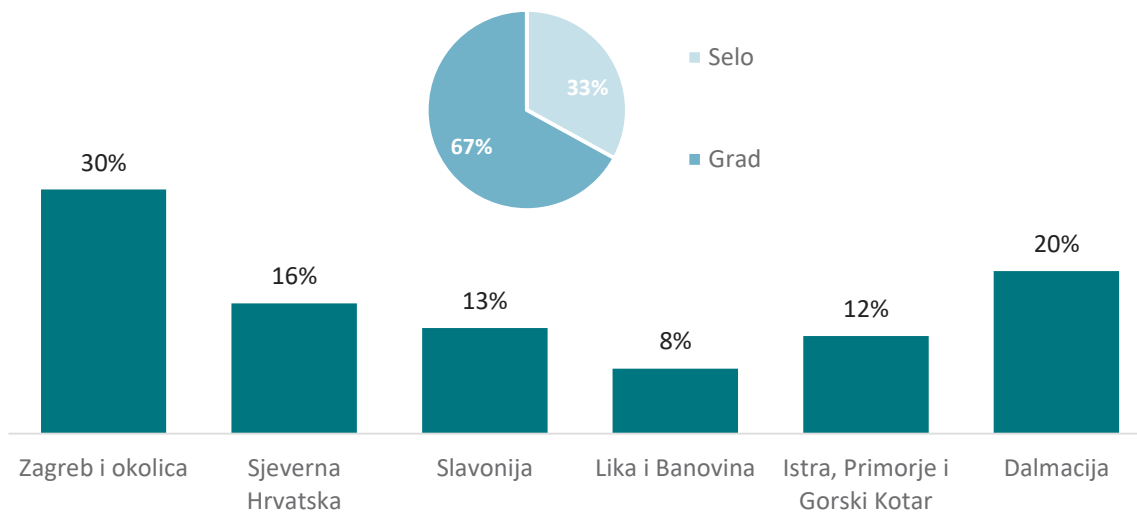
SPOL, DOB, OBRAZOVANJE, RADNI STATUS



UKUPNA PRIMANJA KUĆANSTVA



TIP NASELJA I REGIJA



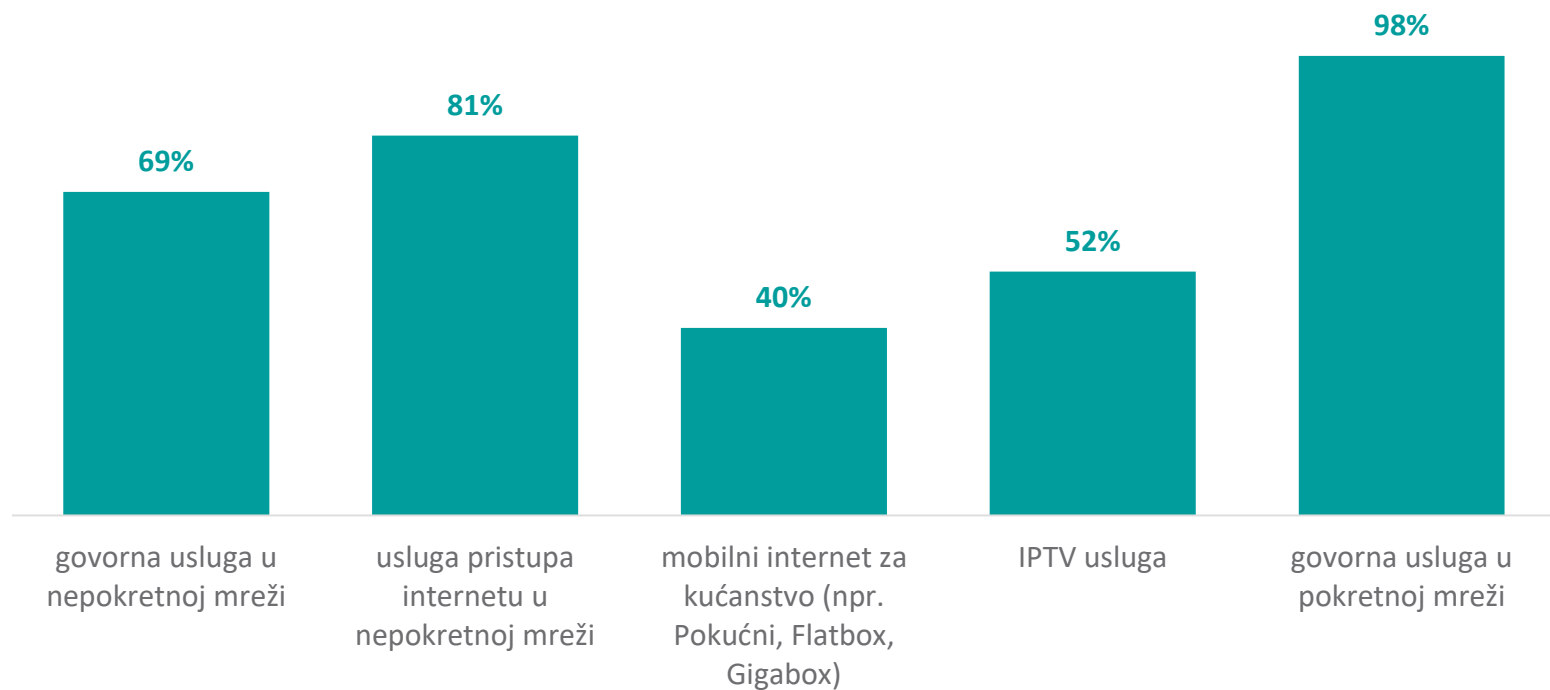
KORIŠTENJE USLUGE PRISTUPA INTERNETU

2

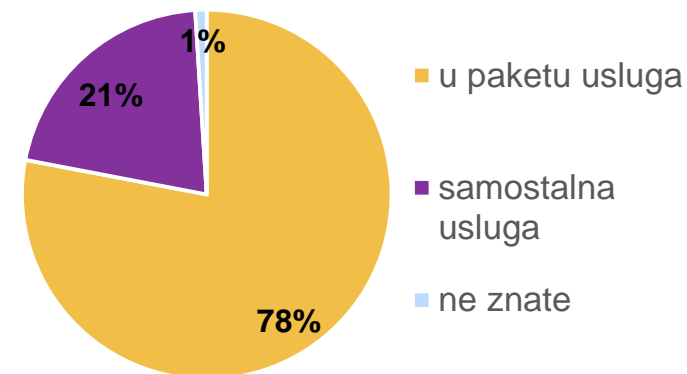
KORIŠTENJE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Najčešće korištena telekomunikacijska usluga je govorna usluga u pokretnoj mreži te usluga pristupa internetu i govorna usluga u nepokretnoj mreži. Većina ispitanika koristi uslugu pristupa internetu u sklopu paketa usluga.

KORIŠTENJE TK USLUGA



USLUGA PRISTUPA INTERNETU



86% korisnika paketa usluga smatra da ima sve potrebne usluge u paketu

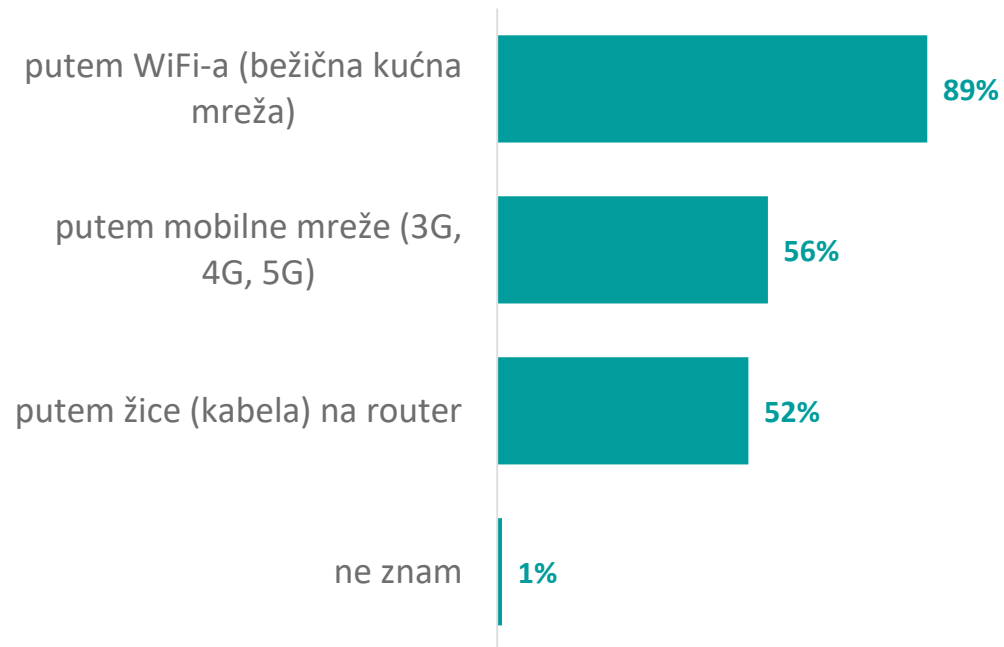
BAZA: ukupni uzorak, N=1003

Pitanje: Koje sve telekomunikacijske usluge koristite u vašem kućanstvu? / Je li Internet koji koristite u kućanstvu u sklopu paketa telekomunikacijskih usluga ili samostalna usluga? / Imate li u tom paketu sve usluge koje su vam potrebne ili vam neke nedostaju?

NAČINI SPAJANJA

Mobilna mreža koristi se podjednako kao i žičana veza za spajanje na internet, dok je dominantan način spajanja putem wifi-a.

NAČINI SPAJANJA NA INTERNET U KUĆANSTVU



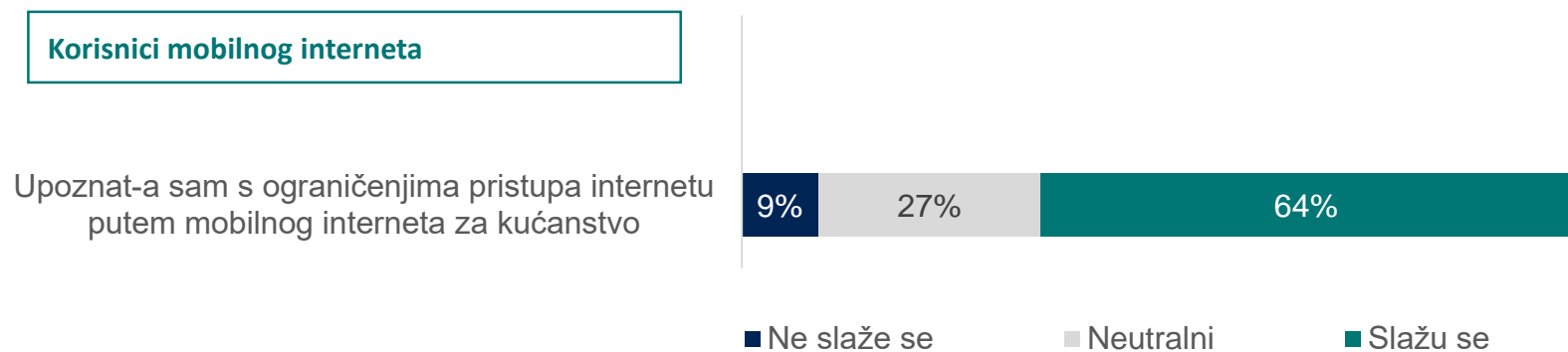
Mobilni internet za kućanstvo u većoj mjeri koriste mlade osobe (30%) u odnosu na osobe starije od 50 godina (19%)

BAZA: ukupni uzorak, N=1003

Pitanje: Na koje se sve načine spajate na internet u kućanstvu?

KORISNICI ADSL/VDSL ILI MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO

Više od polovice ispitanika smatra da su upoznati s ograničenjima pristupa internetu putem pokretnih mreža. Također, gotovo polovica ispitanika je sklona prelasku na svjetlovodni priključak.



POTENCIJAL ZA PRELAZAK NA SVJETLOVODNI PRIKLJUČAK



48%

ADSL/VDSL korisnika bi vjerojatno prešlo na svjetlovodni priključak kada bi cijena bila 5-10% viša od cijene koju sada plaćaju

Osobe muškog spola, stanovnici Istre te osobe s visokim primanjima kućanstva u većoj mjeri smatraju da poznaju ograničenja pristupa internetu putem pokretnih mreža. To su ujedno i skupine koje su otvorenije za prijelaz na svjetlovodni priključak.

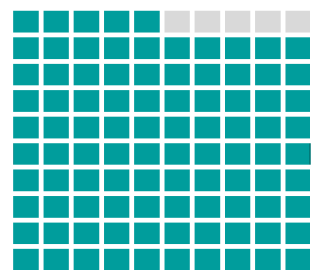
BAZA: korisnici ADSL/VDSL tehnologije N=384 / korisnici mobilnog interneta za kućanstvo N=261

Pitanje: U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama / Koliko je vjerojatno da biste zamijenili ADSL ili VDSL pristup internetu za pristup internetu putem svjetlovodnog priključka kada bi vam cijena pristupa putem svjetlovoda bila 5-10% viša no cijena koju trenutno plaćate?

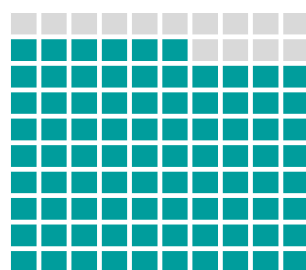


APARATI KOJE SPAJAJU NA INTERNET

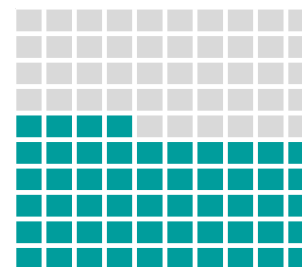
Najveći udio ispitanika za spajanje na internet koristi mobilni telefon i laptop.



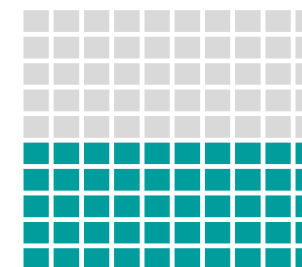
PAMETNI TELEFON
95%



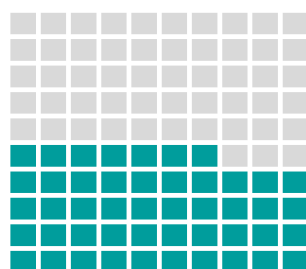
LAPTOP
86%



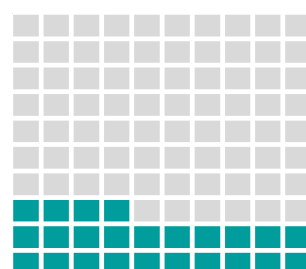
PAMETNA TELEVIZIJA
54%



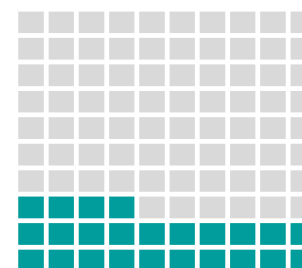
STOLNO RAČUNALO
50%



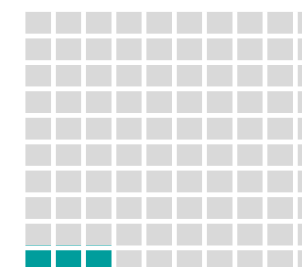
TABLET
47%



DIGITALNI TV PRIJAMNIK
24%



IGRAĆA KONZOLA
24%



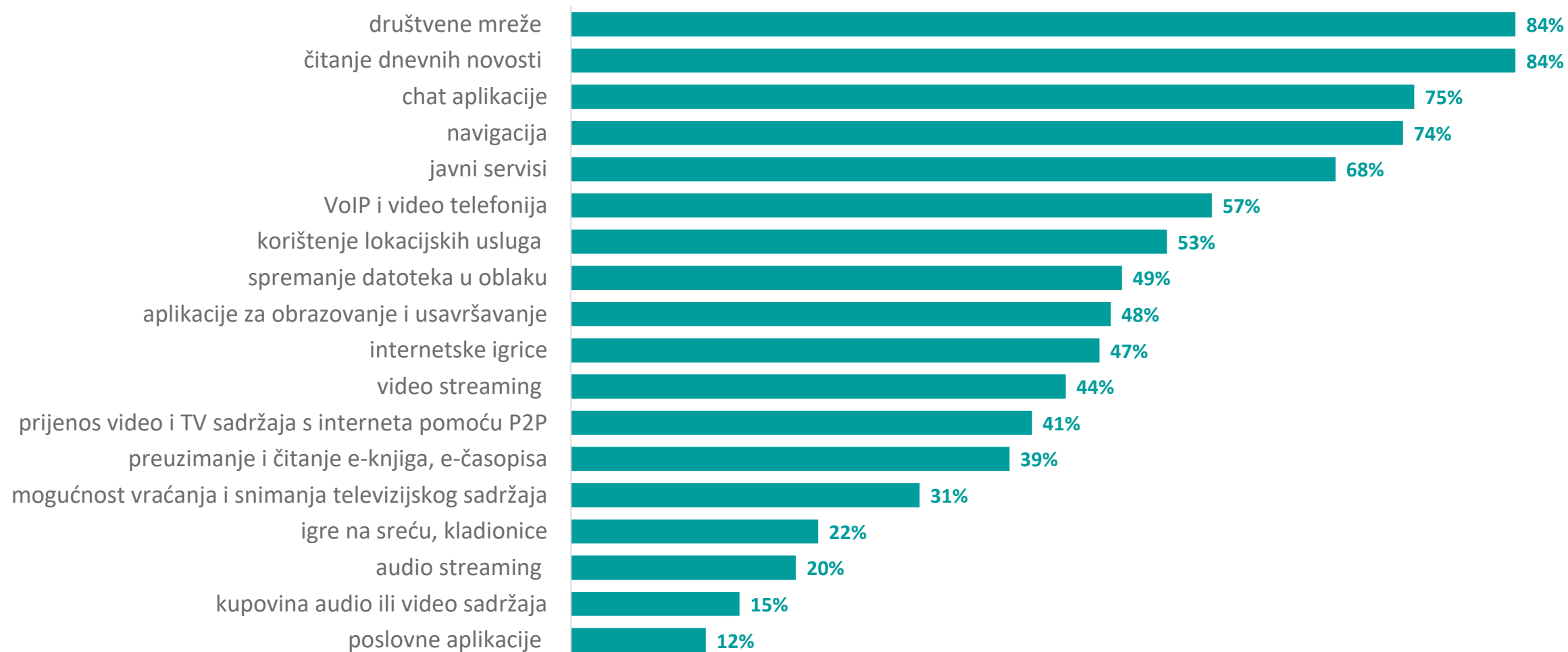
NAS ILI KUĆNI SERVER
3%

NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETA

3

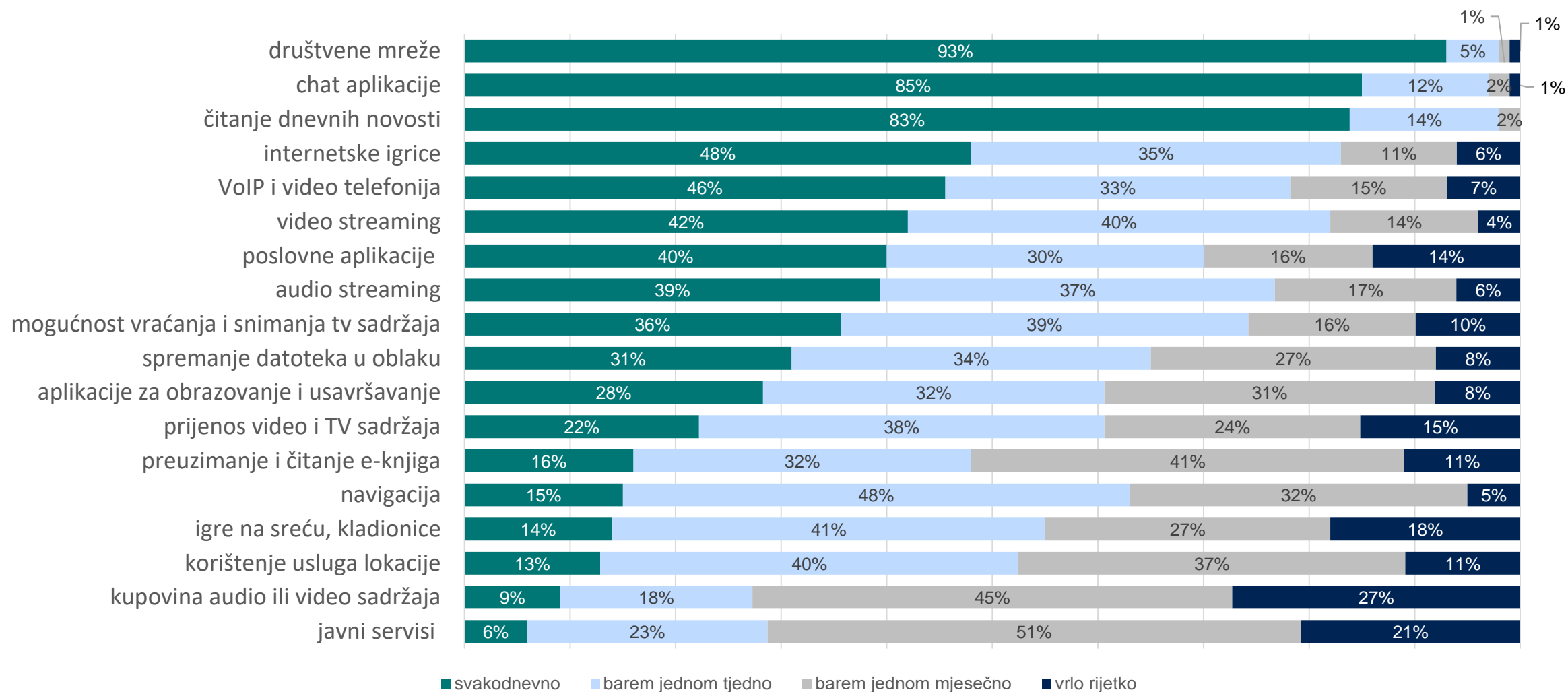
SVRHE KORŠTENJA INTERNETA

Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici koriste internet su društvene mreže, čitanje portala, razgovor, navigacija i javni servisi.



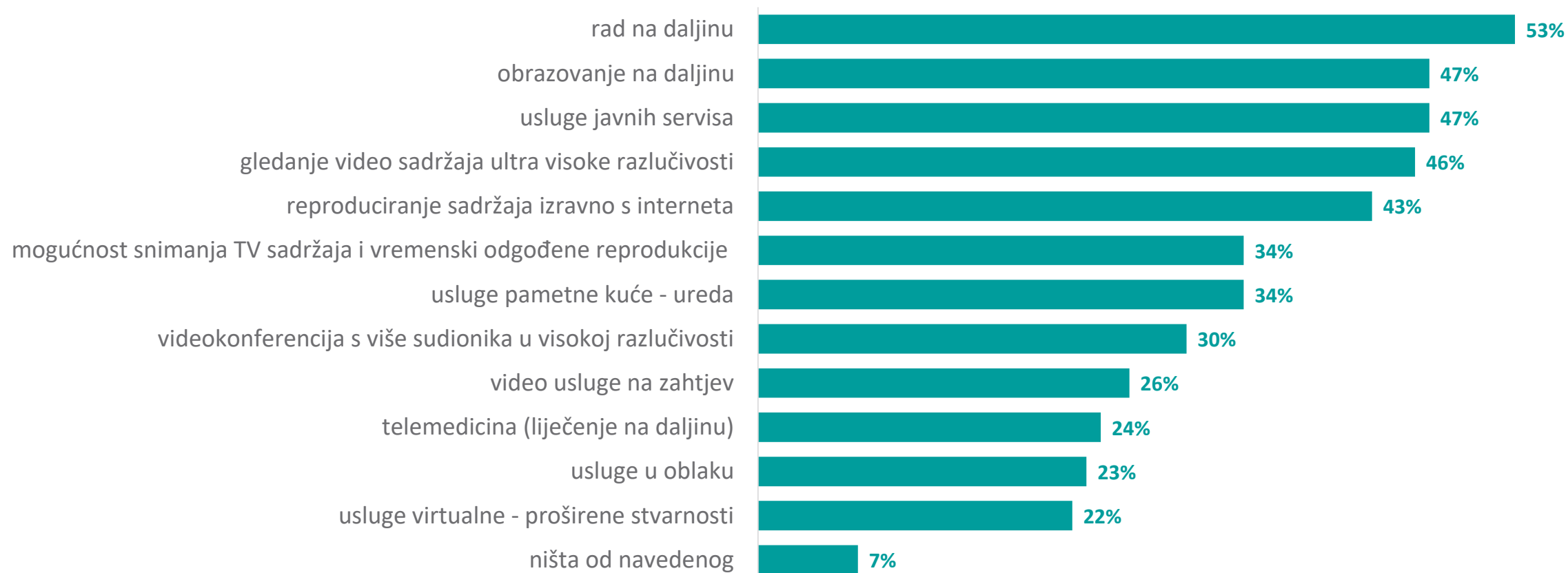
UČESTALOST KORŠTENJA INTERNETA ZA POJEDINE SVRHE

Društvene mreže i razgovori su svrhe u koje se internet upotrebljava gotovo svakodnevno.



PREFERENCIJE BUDUĆEG KORIŠTENJA INTERNETA

U budućnosti bi korisnici interneta htjeli u većoj mjeri koristiti isti za rad na daljinu i obrazovanje, za korištenje javnih servisa te pregledavanje videa ultra visoke razlučivosti i reproduciranje sadržaja izravno s interneta.



Osobe starije od 55 godina i one s primanjima kućanstva nižim od 6.500 kn su u manjoj mjeri zainteresirani za rad i obrazovanje na daljinu, javne servise i „smart home” rješenja.

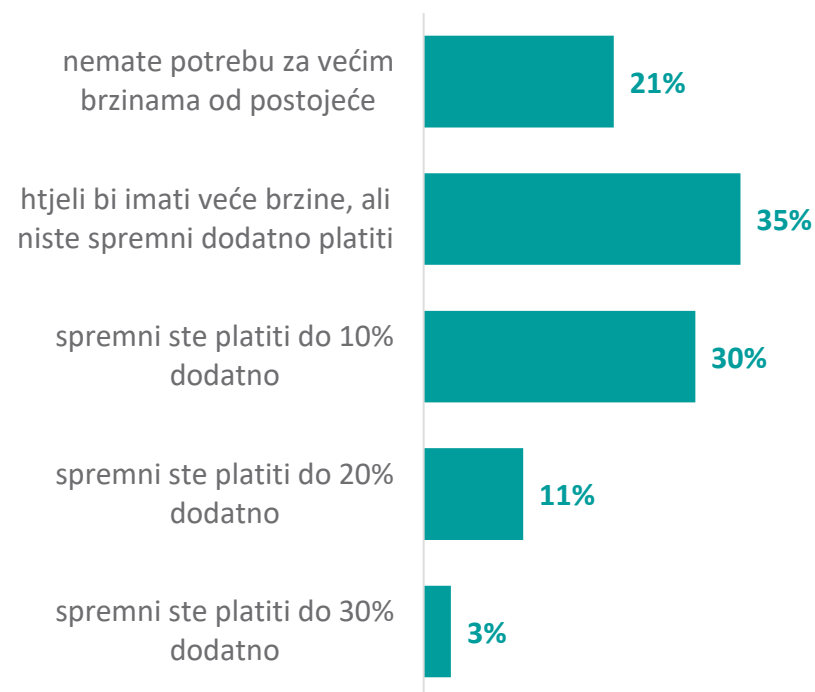
BRZINE INTERNETA

4

TRENUTNA BRZINA INTERNETA

Otprilike 60% ispitanika trenutno u kućanstvu ima brzinu interneta do 100 Mbit/s. Polovica takvih korisnika ili nema potrebu za većim brzinama ili nije spremna dodatno platiti za veće brzine.

KORISNICI S BRZINOM INTERNETA MANJOM OD 100 MBIT/S

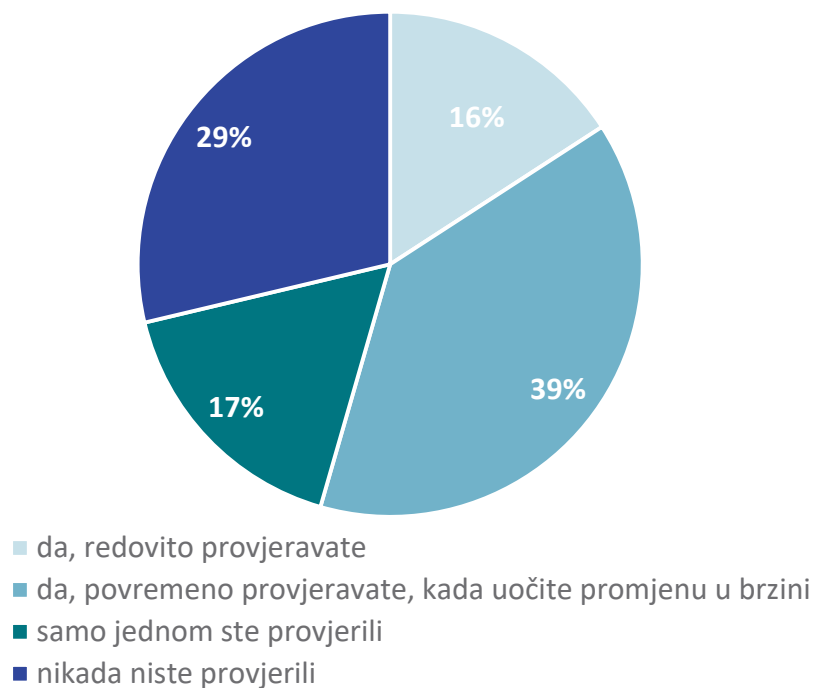


Značajno veći udio žena (40%) izjavio je kako ne zna brzinu interneta u kućanstvu.

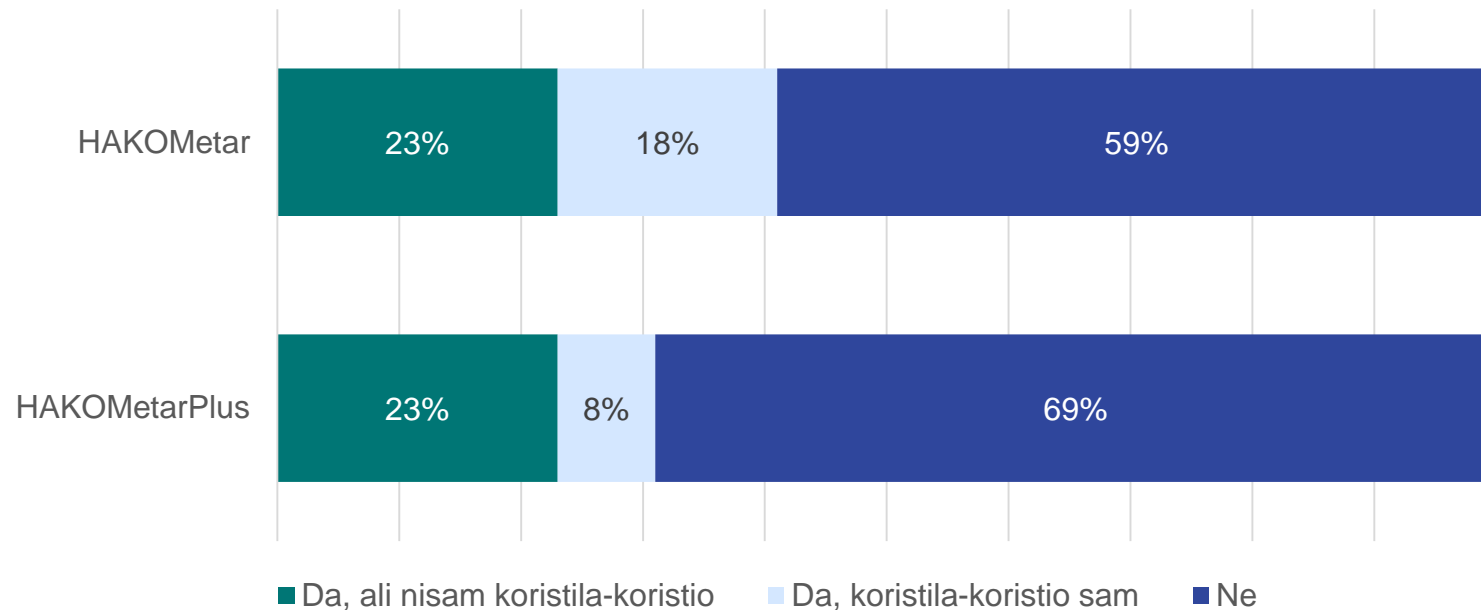
PROVJERAVANJE BRZINE INTERNETA

Manji udio ispitanika redovito provjerava brzinu interneta, većina to čini samo kad uoče promjenu u brzini. Mali udio ispitanika je za provjeravanje brzine koristio HAKOM aplikacije za provjeru brzine.

NAVIKE PROVJERAVANJA BRZINE INTERNETA



POZNAVANJE HAKOM APLIKACIJA

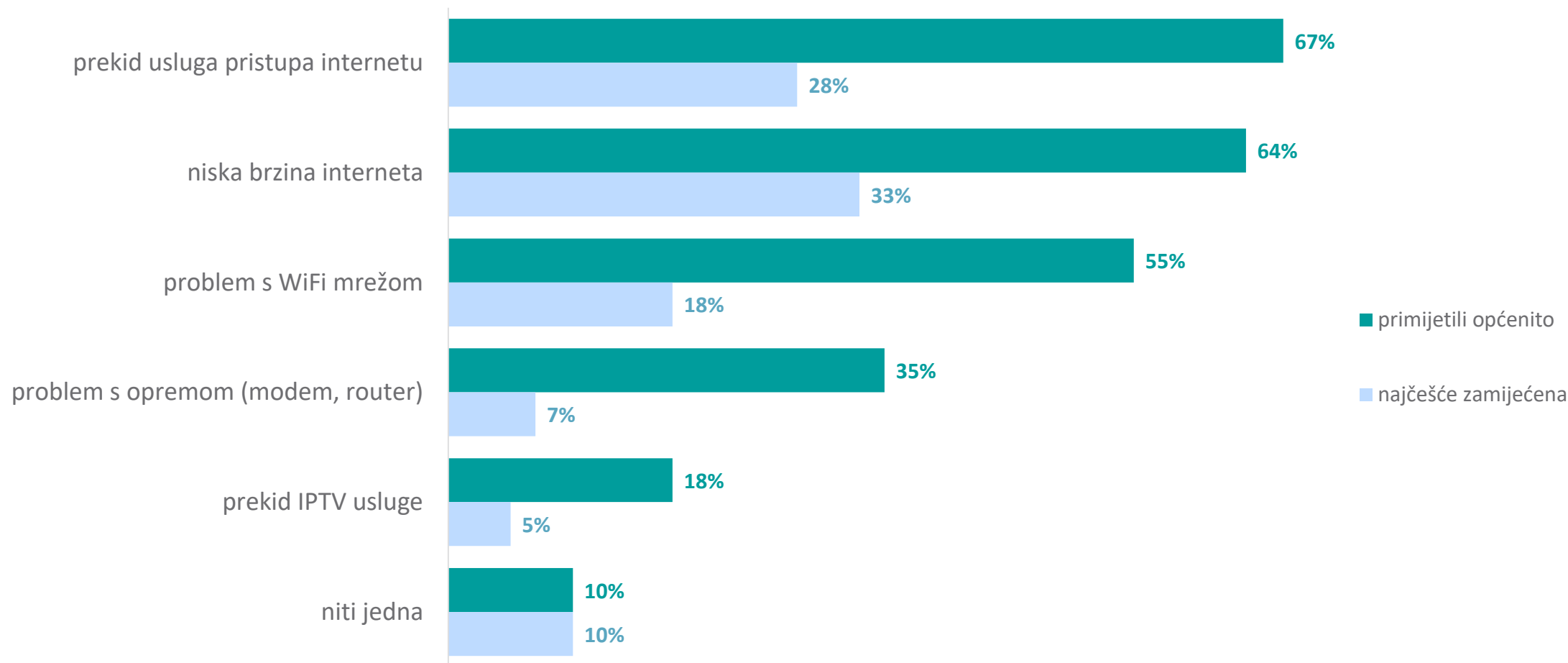


KORISNIČKO ISKUSTVO

5

POTEŠKOĆE U TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

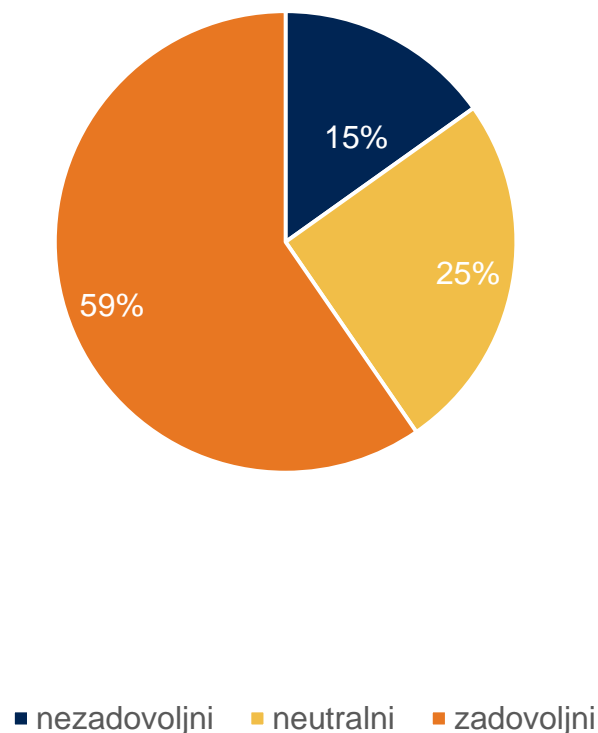
Samo 10% ispitanika do sada nije imalo iskustva s poteškoćama u telekomunikacijskim uslugama. Najčešće poteškoće su prekid usluge pristupa internetu, niska brzina pristupa internetu te problemi s wifi mrežom.



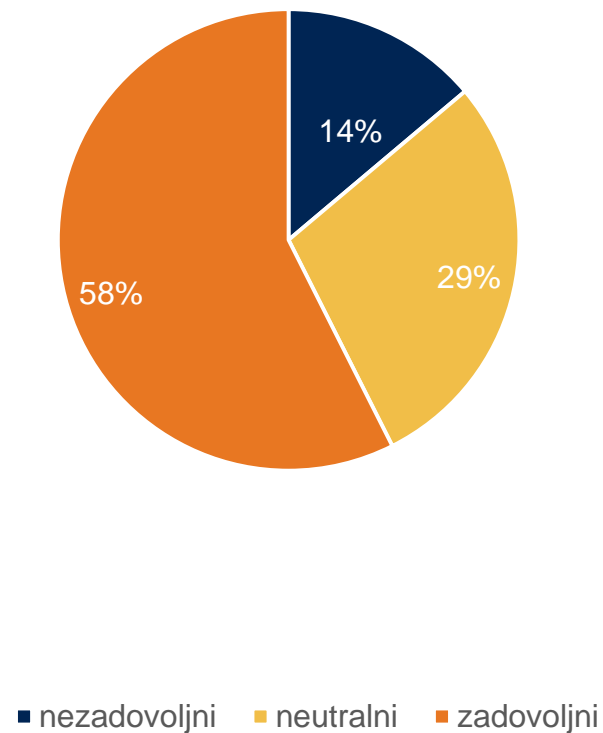
ZADOVOLJSTVO TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

Većina ispitanika zadovoljna je uslugom pristupa internetu u nepokretnoj mreži i pokretnoj mreži kao i uslugom IPTV-a. Nije uočena značajna razlika u razini zadovoljstva uslugom pristupa interneta ovisno o operatoru.

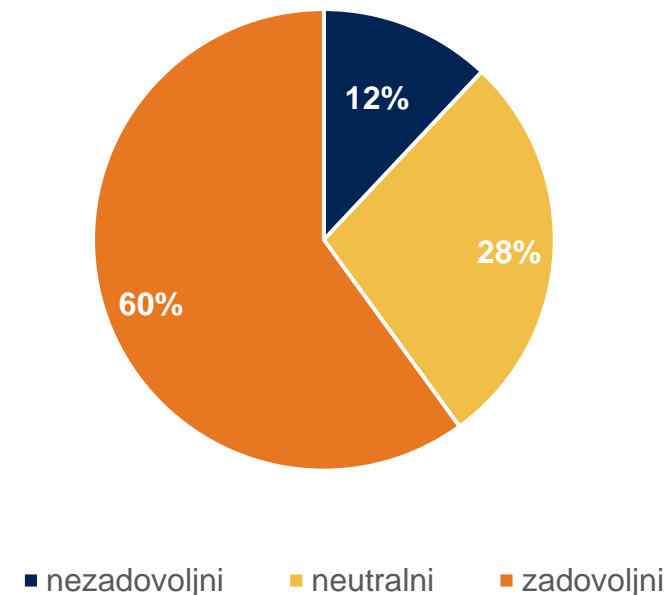
USLUGA PRISTUPA INTERNETU U NEPOKRETNJOJ MREŽI



USLUGA PRISTUPA INTERNETU U POKRETNJOJ MREŽI (ZA KUĆANSTVO)

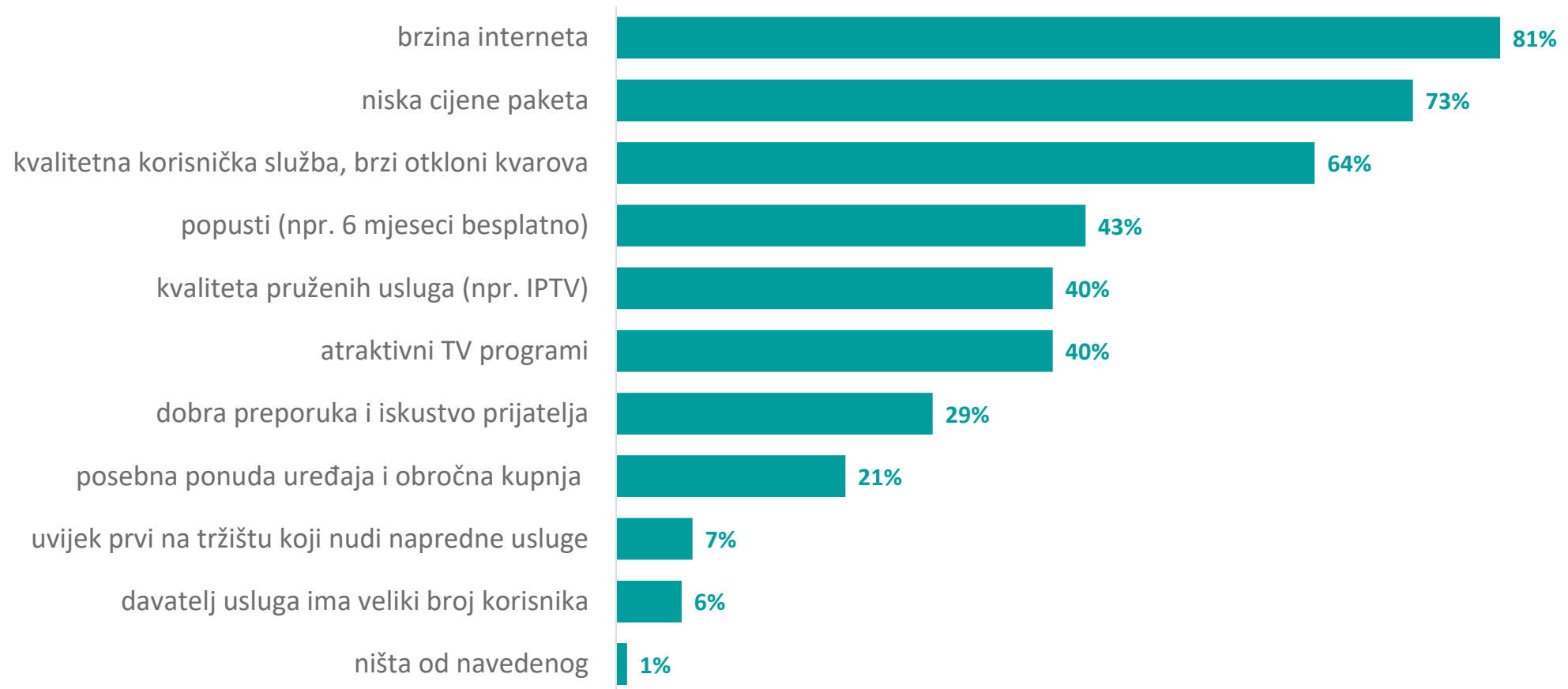


IPTV



ELEMENTI VAŽNI PRI ODABIRU DAVATELJA PRISTUPA INTERNETU ILI PAKETA USLUGA

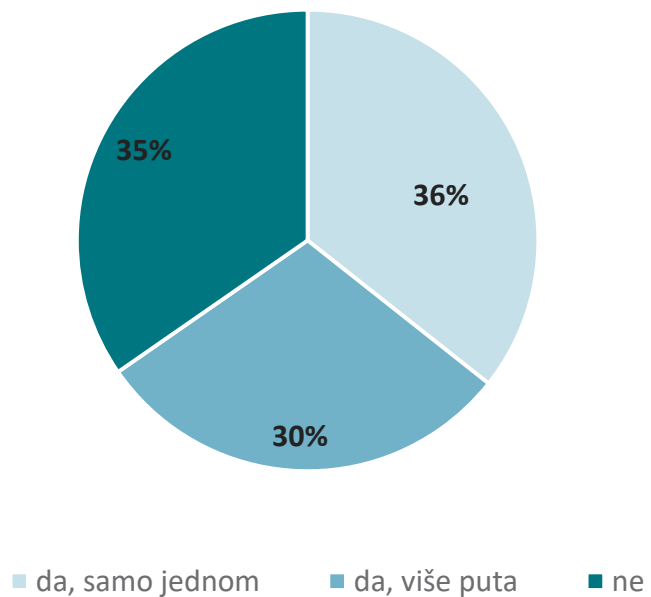
Ispitanicima je prilikom odabira operatora najvažnija brzina pristupa internetu, cijena paketa te kvalitetna korisnička služba. Veličina i inovativnost operatora su najmanje važni elementi.



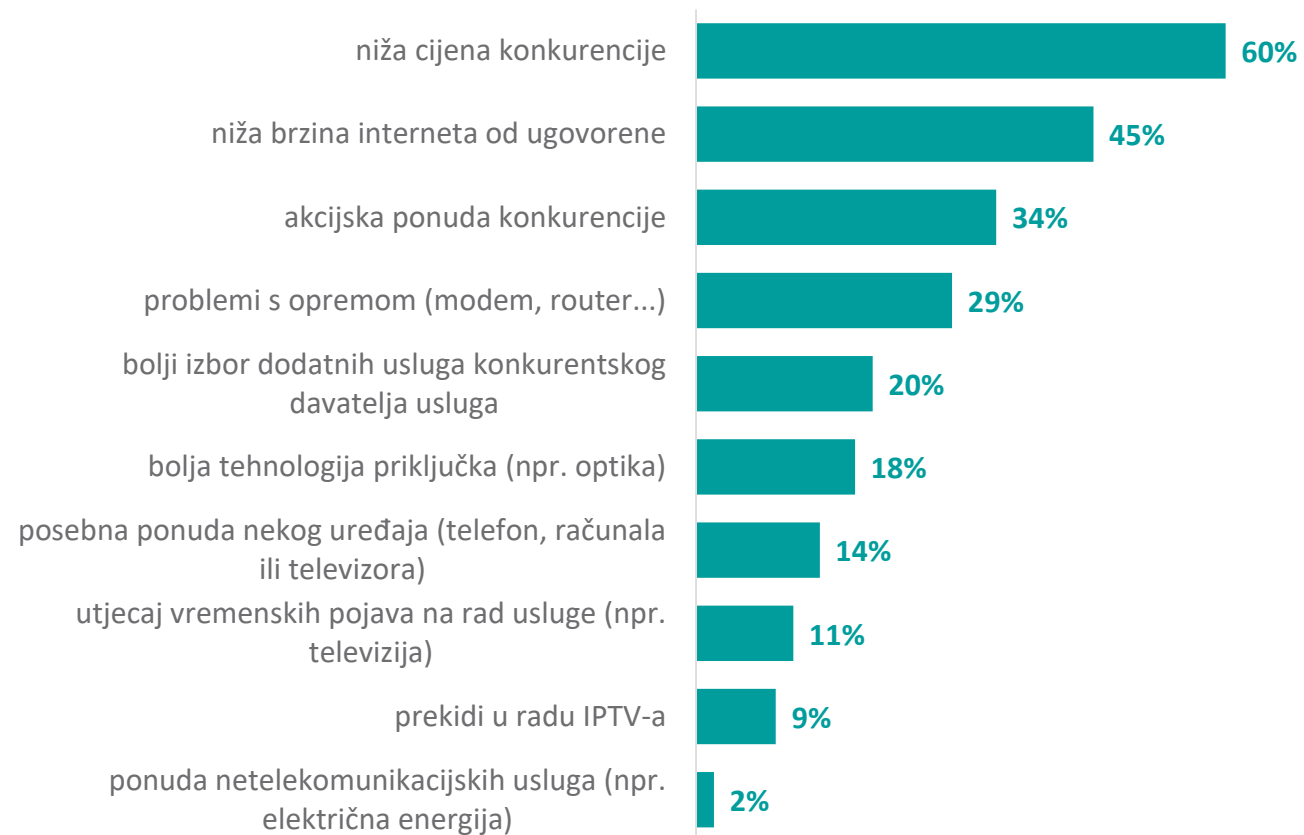
RAZLOZI ZA PROMJENU OPERATORA

Ukupno 35% ispitanika do sada nije nikada mijenjalo operatora. Oni koji su ga mijenjali su najčešće to radili radi niže cijene ili niske brzine pristupa internetu.

RANIJA ISKUSTVA PROMJENE OPERATORA



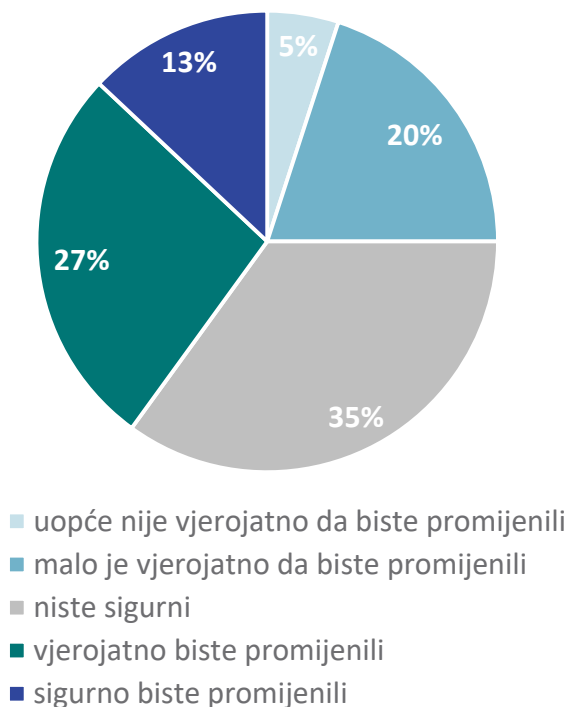
RAZLOZI ZA PROMJENE OPERATORA



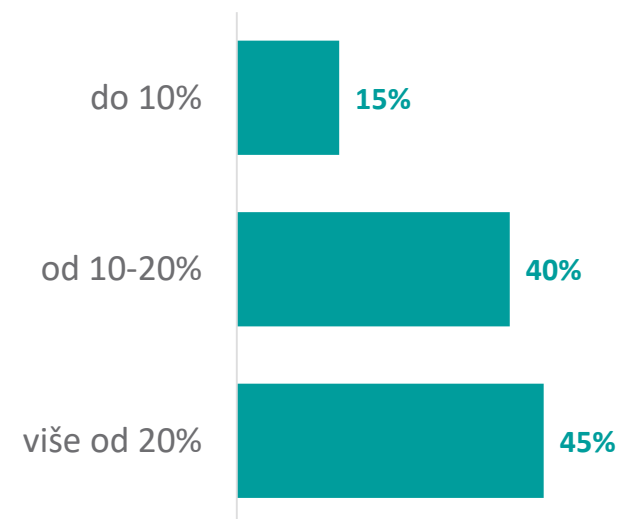
VJEROJATNOST PROMJENE OPERATORA

Ponuda konkurencije ima manji učinak na odluku korisnika o promjeni operatora – minimalna promjena cijene trenutnog operatora (od 10%) je vjerojatnije da će ih potaknuti na promjenu.

VJEROJATNOST ZA PROMJENU
TRENUTNOG OPERATORA U
SLUČAJU POVEĆANJA CIJENE ZA 10%



% NIŽA CIJENA KOJU KONKURENT
TREBA PONUDITI KAKO BI
PRIVUKAO KORISNIKA

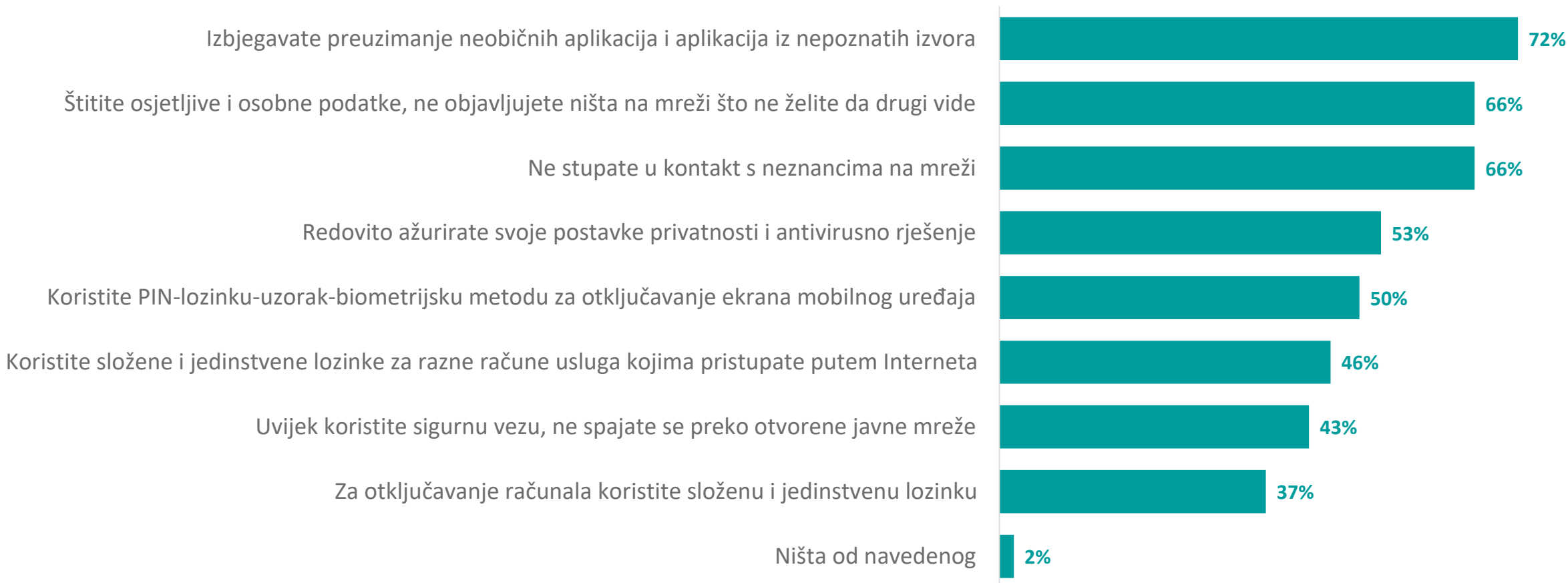


SIGURNOST NA INTERNETU

6

NAČINI BRIGE O SIGURNOSTI NA INTERNETU

Korisnici interneta najčešće izbjegavaju preuzimanje aplikacija iz nepoznatih izvora, štite osobne podatke i ne stupaju u kontakt s nepoznatim osobama s ciljem brige o sigurnosti na internetu.



ISKUSTVA KIBERNETIČKOG NAPADA I MALTRETIRANJA

14% ispitanika iskusilo je kibernetičke napade ili maltretiranje na internetu. Takvi napadi, odnosno nasilje se rijetko prijavljuju (najčešće policiji ili facebooku).



14%

korisnika su bili žrtve
kibernetičkog napada



14%

korisnika su bili žrtve
maltretiranja (cyber bullyinga)



21%

korisnika s iskustvom napada ili
maltretiranja je prijavila
nasilje/napad

Korisnici u dobi do 34 godine u većoj mjeri su iskusili internetsko maltretiranje (20%) u odnosu na korisnike koji su stariji od 50 godina (8%).

GAME CHANGERS

