

KORISNICI USLUGE PRISTUPA INTERNETU

Prosinac, 2021.

Naručitelj: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti



GAME CHANGERS



SADRŽAJ



03

Metodologija i uzorak



06

Korištenje usluge
pristupa internetu



12

Navike korištenja
interneta



16

Brzina interneta



20

Korisničko iskustvo



27

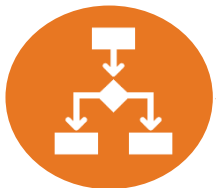
Sigurnost na internetu

METODOLOGIJA I UZORAK

1

METODOLOGIJA

CAWI



Metodologija: Online anketa, CAWI (Computer Assisted Web Interview)

Veličina uzorka N=1001



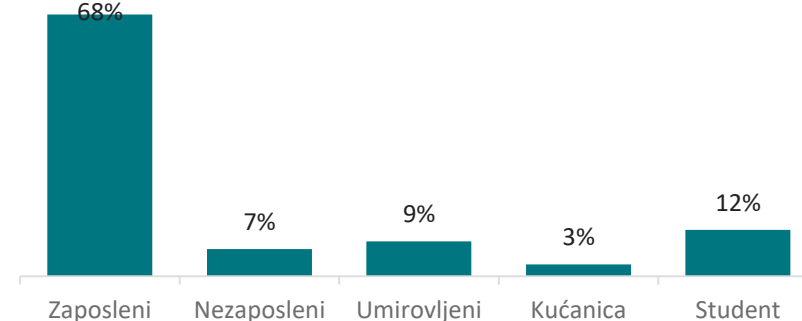
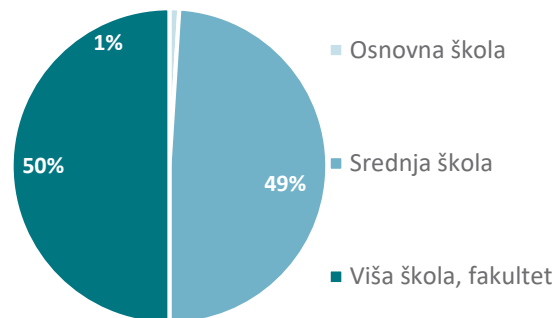
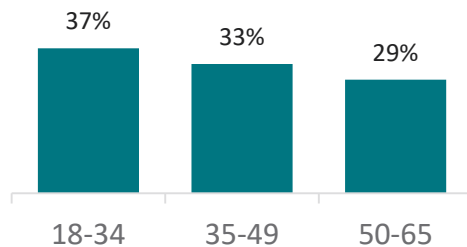
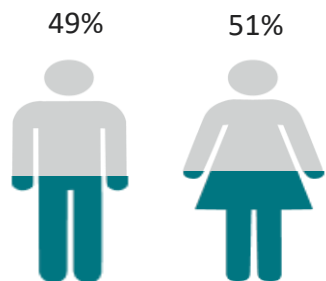
Prikupljanje podataka: Prosinac 2021.



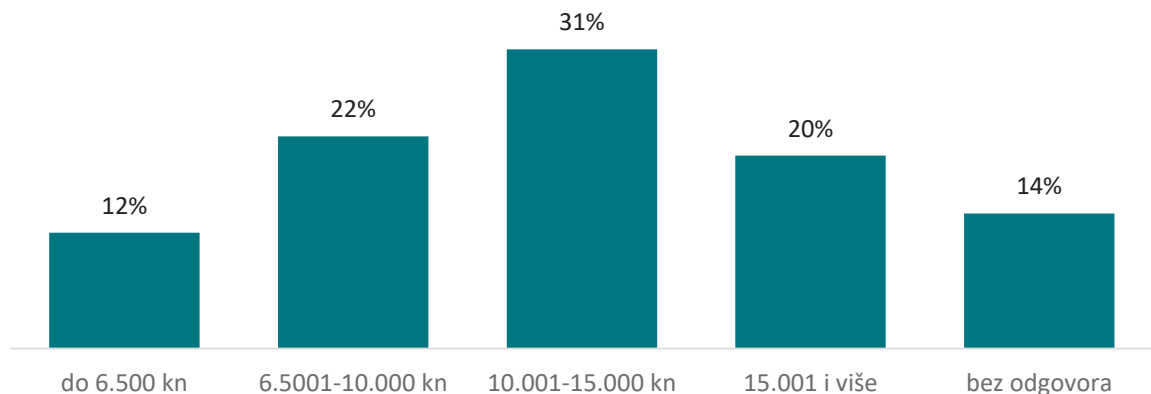
Uzorak: Nacionalno reprezentativni uzorak online populacije u dobi od 18-65

STRUKTURA UZORKA

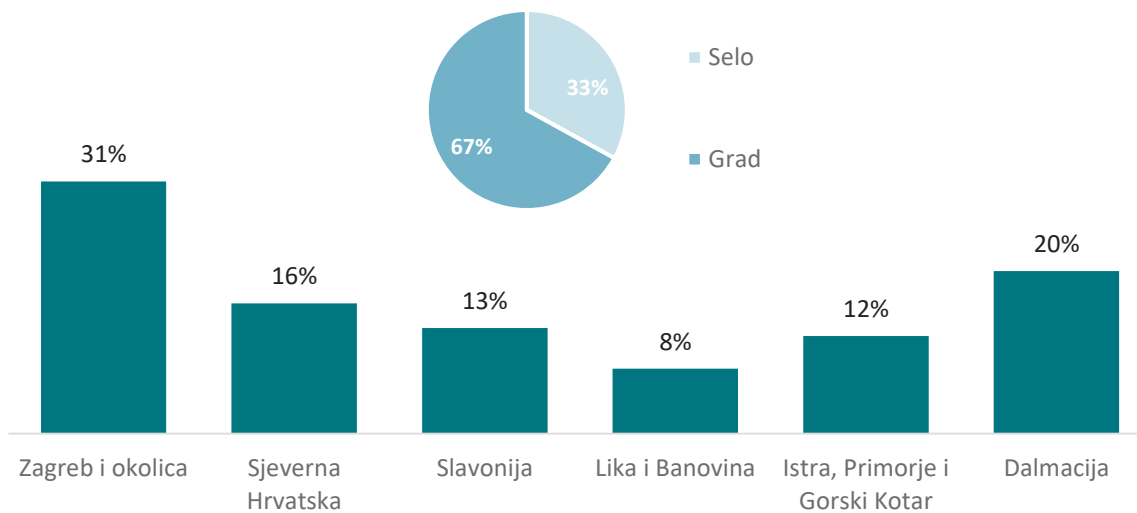
SPOL, DOB, OBRAZOVANJE, RADNI STATUS



UKUPNA PRIMANJA KUĆANSTVA



TIP NASELJA I REGIJA



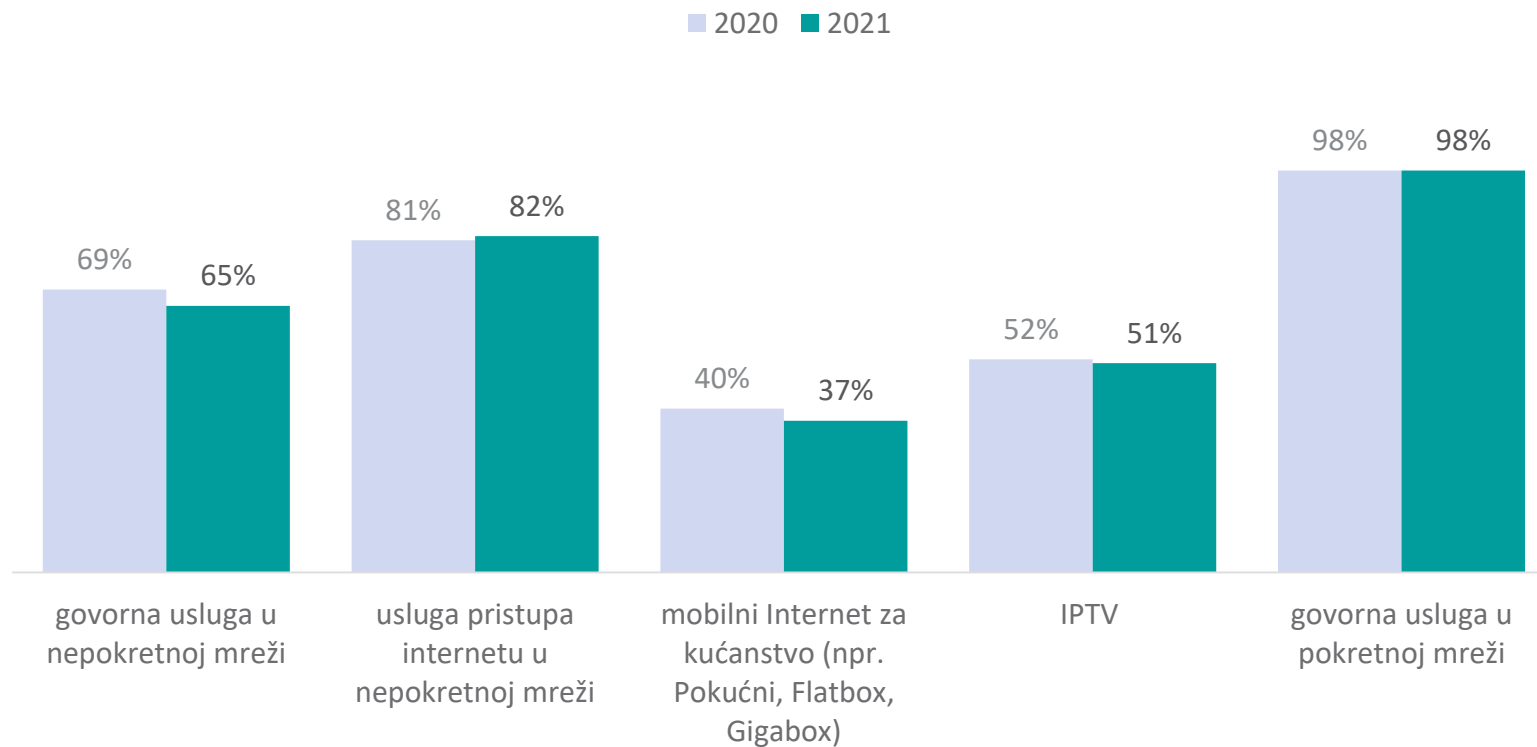
KORIŠTENJE USLUGA PRISTUPA INTERNETU

2

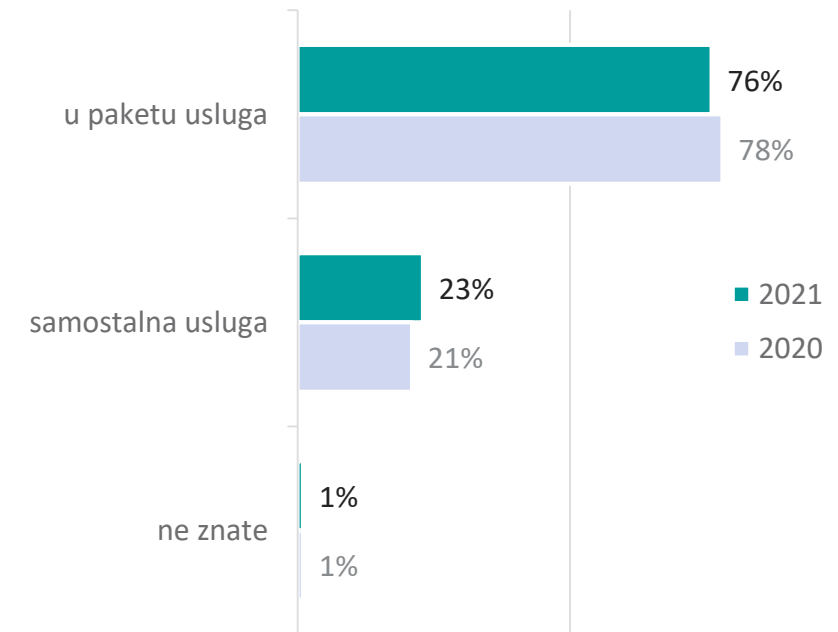
KORIŠTENJE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Kao i u 2020. najčešće korištena telekomunikacijska usluga je govorna usluga u pokretnoj mreži te usluga pristupa internetu. Većina ispitanika koristi internet u sklopu paketa usluga.

KORIŠTENJE USLUGA



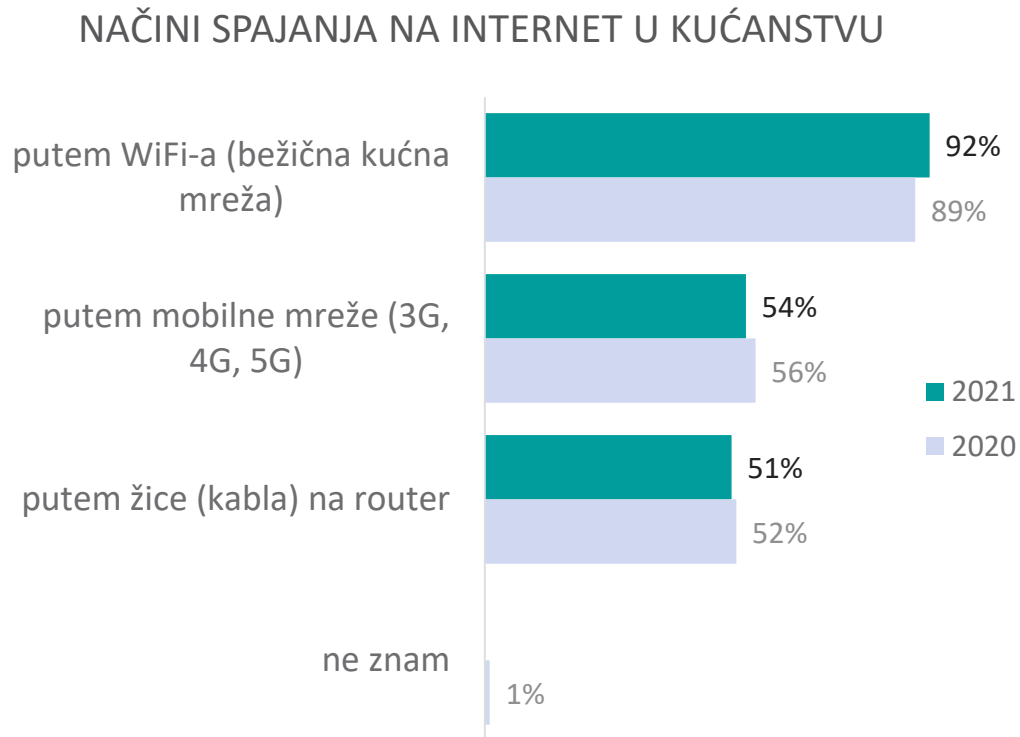
INTERNET USLUGA



89% korisnika paketa usluga smatra da ima sve potrebne usluge u paketu (86% u 2020).

NAČINI SPAJANJA

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

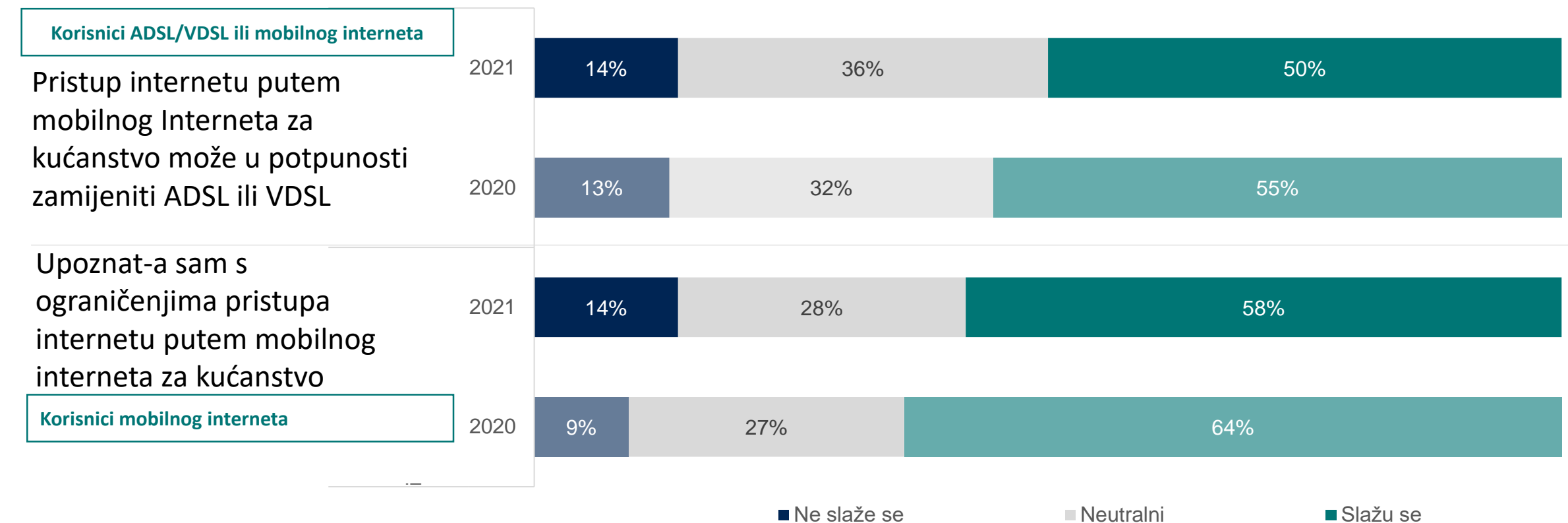


I u 2021. godini mobilni Internet za kućanstvo u većoj mjeri koriste mlade osobe (29%) u odnosu na osobe starije od 50 godina (17%)

KORISNICI ADSL/VDSL ILI MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO

Polovica ispitanika smatra da mobilni internet za kućanstvo može u potpunosti zamijeniti adsl/vdsl tehnologiju. Ispitanici koji koriste pristup internetu putem mobilnog interneta većinom smatraju da su dobro upoznati s ograničenjima takvog pristupa.

USPOREDBA ADSL/VDSL TEHNOLOGIJE I MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO



Ukoliko bi im se povećala cijena usluge ADSL ili VDSL pristupa internetu, gotovo polovica ispitanika prešla bi na optiku, dok bi otprilike njih trećina prešla na mobilni internet.

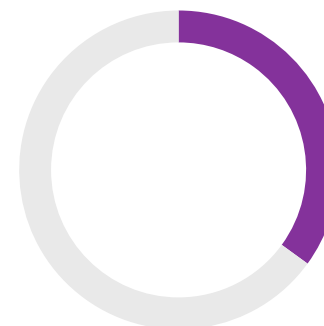
POTENCIJAL ZA PRELAZAK NA OPTIČKI KABEL



49%

ADSL/VDSL korisnika bi vjerojatno prešlo na tehnologiju optičkog kabla kada bi cijena bila 5-10% viša od cijene koju sada plaćaju
(48% u 2020)

POTENCIJAL ZA PRELAZAK NA MOBILNI INTERNET



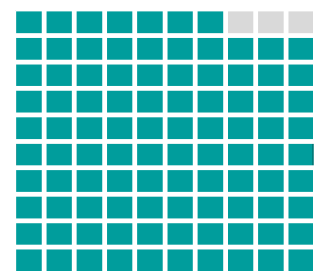
35%

ADSL/VDSL korisnika bi vjerojatno prešlo na pristup internetu putem mobilne mreže (Homebox, Gigabox, Pokućni) kada bi cijena bila 5-10% viša od cijene koju sada plaćaju

Za osobe muškog spola, starije od 50 godina, iz kućanstva s višim prihodima, u Zagrebu i okolici je vjerojatnije da bi u slučaju promjene cijene ADSL/VDSL usluge ugovorili tehnologiju optičkog kabla.

APARATI KOJE SPAJAJU NA INTERNET

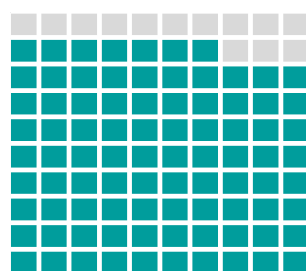
Najveći udio ispitanika za spajanje na internet koristi mobilni telefon i laptop. Navike se nisu značajno promijenile u odnosu na 2020.



PAMETNI TELEFON

97%

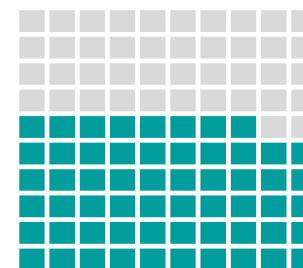
(95% u 2020)



LAPTOP

87%

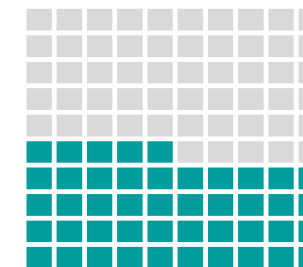
(86% u 2020)



PAMETNA TELEVIZIJA

58%

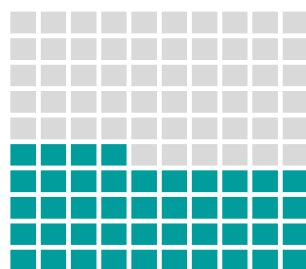
(54% u 2020)



STOLNO RAČUNALO

45%

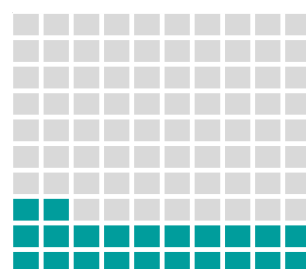
(50% u 2020)



TABLET

44%

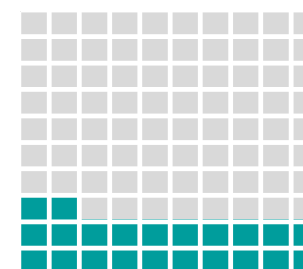
(47% u 2020)



DIGITALNI TV PRIJAMNIK

22%

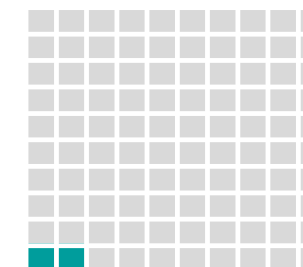
(24% u 2020)



IGRAČA KONZOLA

22%

(24% u 2020)



NAS ILI KUĆNI SERVER

2%

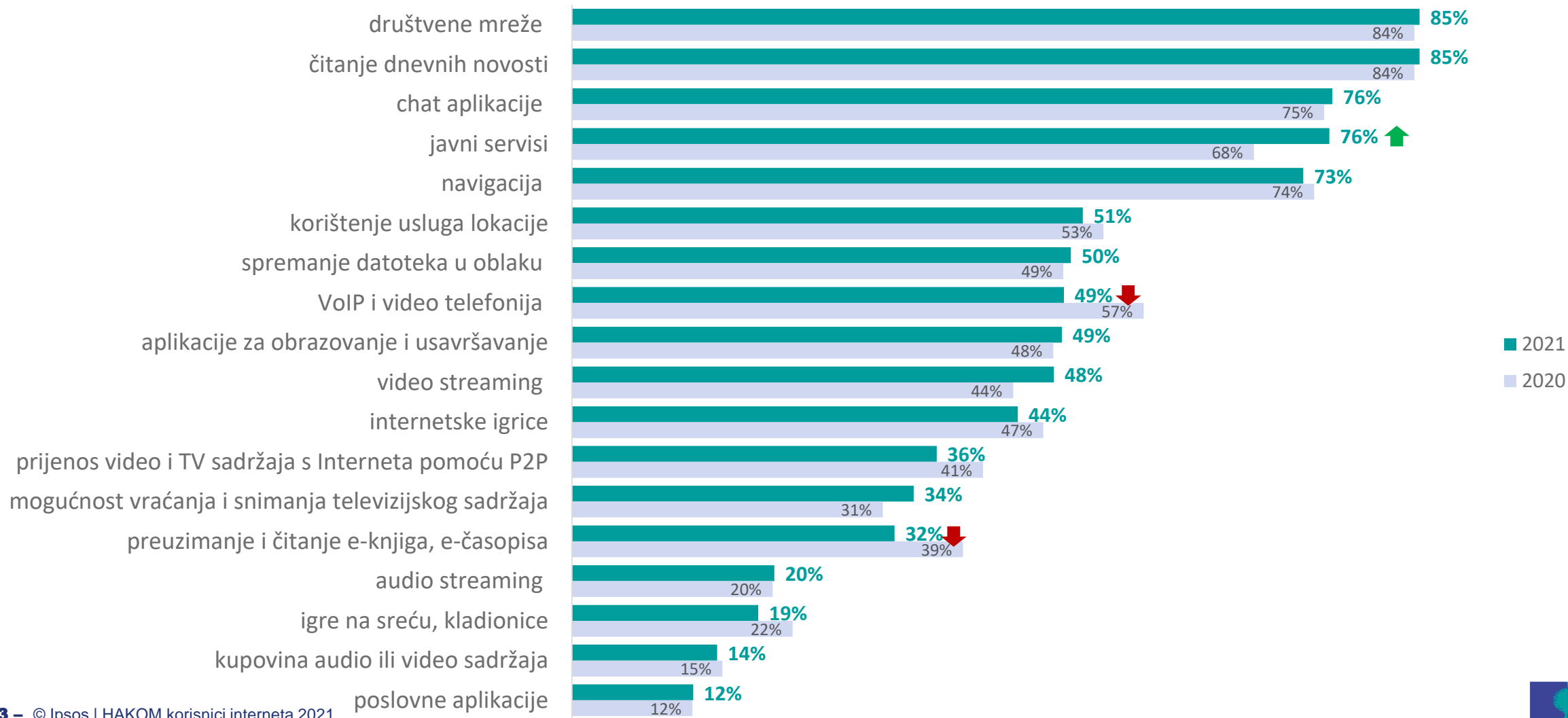
(3% u 2020)

NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETA

3

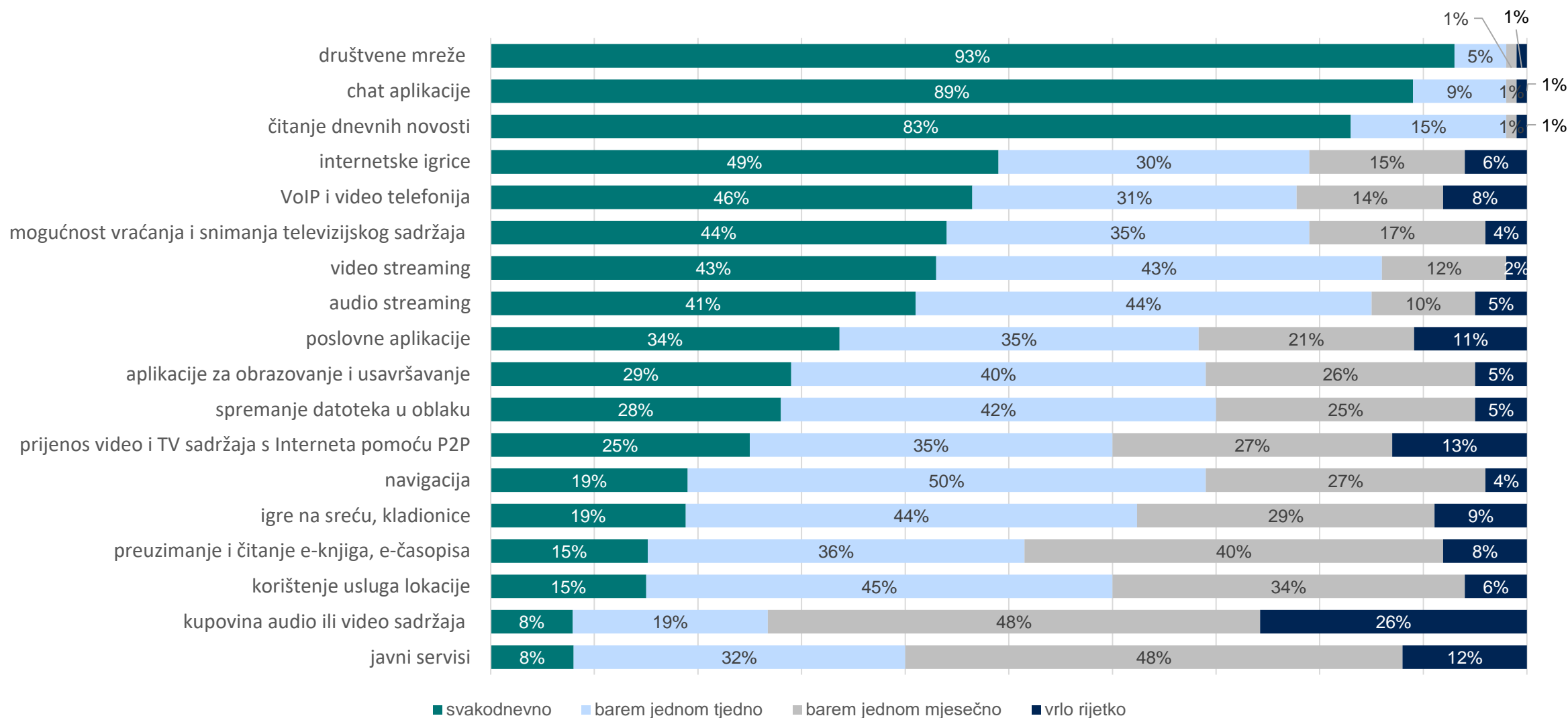
SVRHE KORIŠTENJA INTERNETA

Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici koriste internet su društvene mreže, čitanje portala, razgovor i javni servisi. Korištenje javnih servisa putem interneta je češće u 2021. u odnosu na 2020.



UČESTALOST KORIŠTENJA INTERNETA ZA POJEDINE SVRHE

Internet se gotovo svakodnevno upotrebljava za pristup društvenim mrežama, razgovor putem aplikacija i čitanje novosti.



PREFERENCIJE BUDUĆEG KORIŠTENJA INTERNETA

Kao i u 2020. ispitanici su htjeli u većoj mjeri koristiti rad na daljinu, obrazovanje, javne servise, video visoke razlučivosti.



Osobe starije od 55 godina i one s primanjima kućanstva nižim od 6.500 kn su u manjoj mjeri zainteresirane za rad i obrazovanje na daljinu, javne servise i usluge pametne kuće/ureda, dok su osobe s višim primanjima u većoj mjeri zainteresirane za usluge pametne kuće/ureda.



BRZINA INTERNETA

4

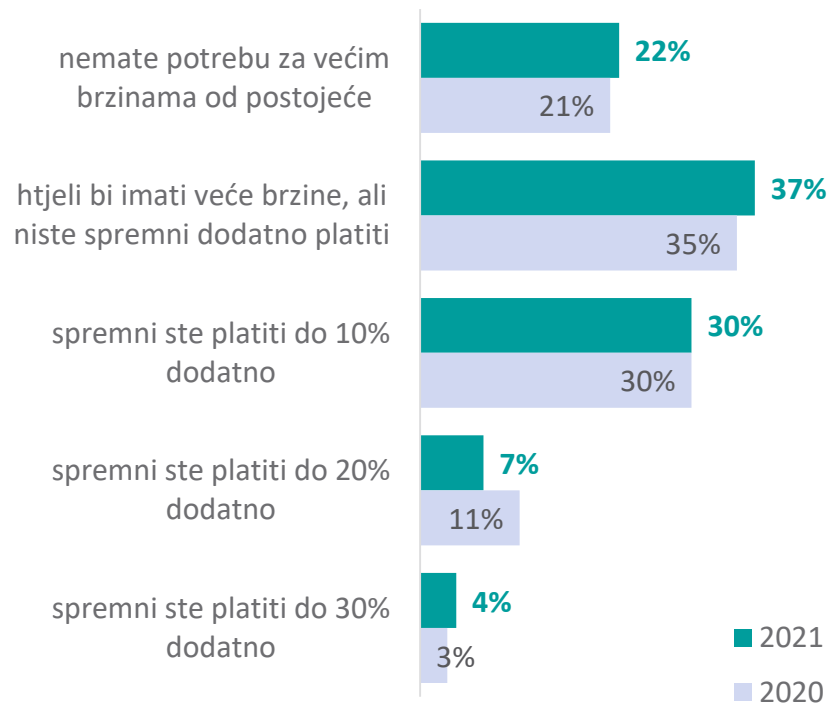
Otprilike 60% ispitanika trenutno u kućanstvu ima brzinu interneta do 100 mbit/s

ISPITANICI S BRZINOM INTERNETA MANJOM OD 100 MBIT/S



30%

Ispitanika s brzinom interneta manjom od 100 Mbit/s ne koristi neke zahtjevnije multimedijske usluge zbog premale brzine interneta (32% u 2020.)



↑ ↓ Statistički značajna razlika u odnosu na 2020. godinu

INFORMACIJE OD STRANE OPERATORA

Otprilike polovica ispitanika informirana je o maksimalnoj, uobičajenoj i minimalnoj brzini u nepokretnoj mreži od strane operatora.

INFORMACIJE DOBIVENE OD STRANE OPERATORA



55%

Dobilo je informaciju o **maksimalnoj brzini** ugovorenog interneta
(59% u 2020.)



50%

Dobilo je informaciju o **uobičajenoj brzini** ugovorenog interneta
(50% u 2020.)

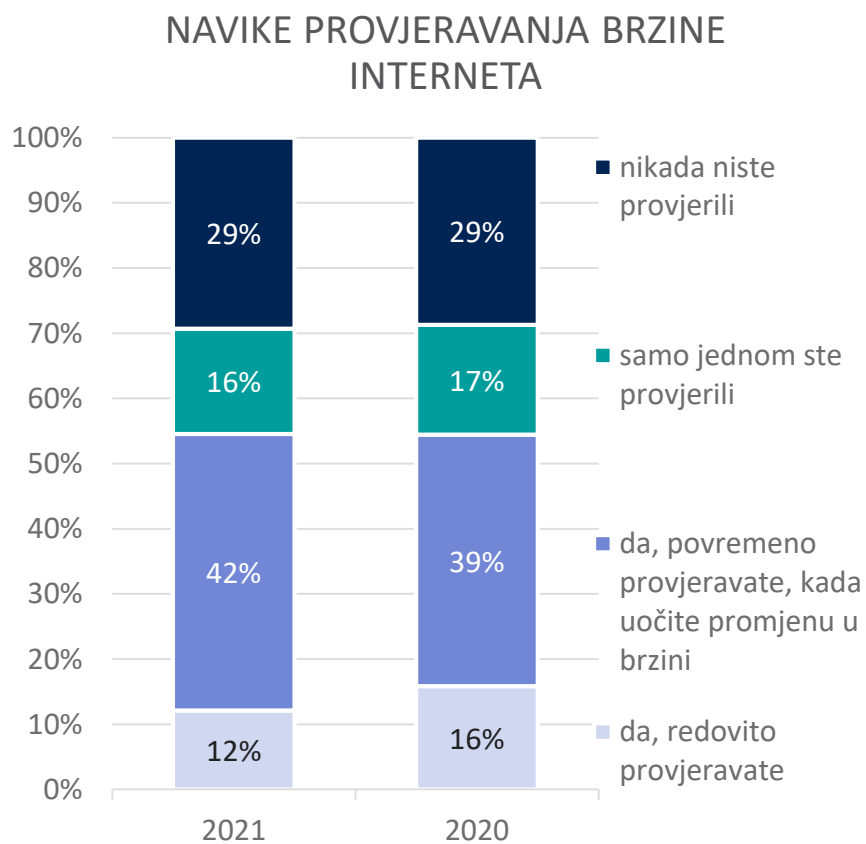


41%

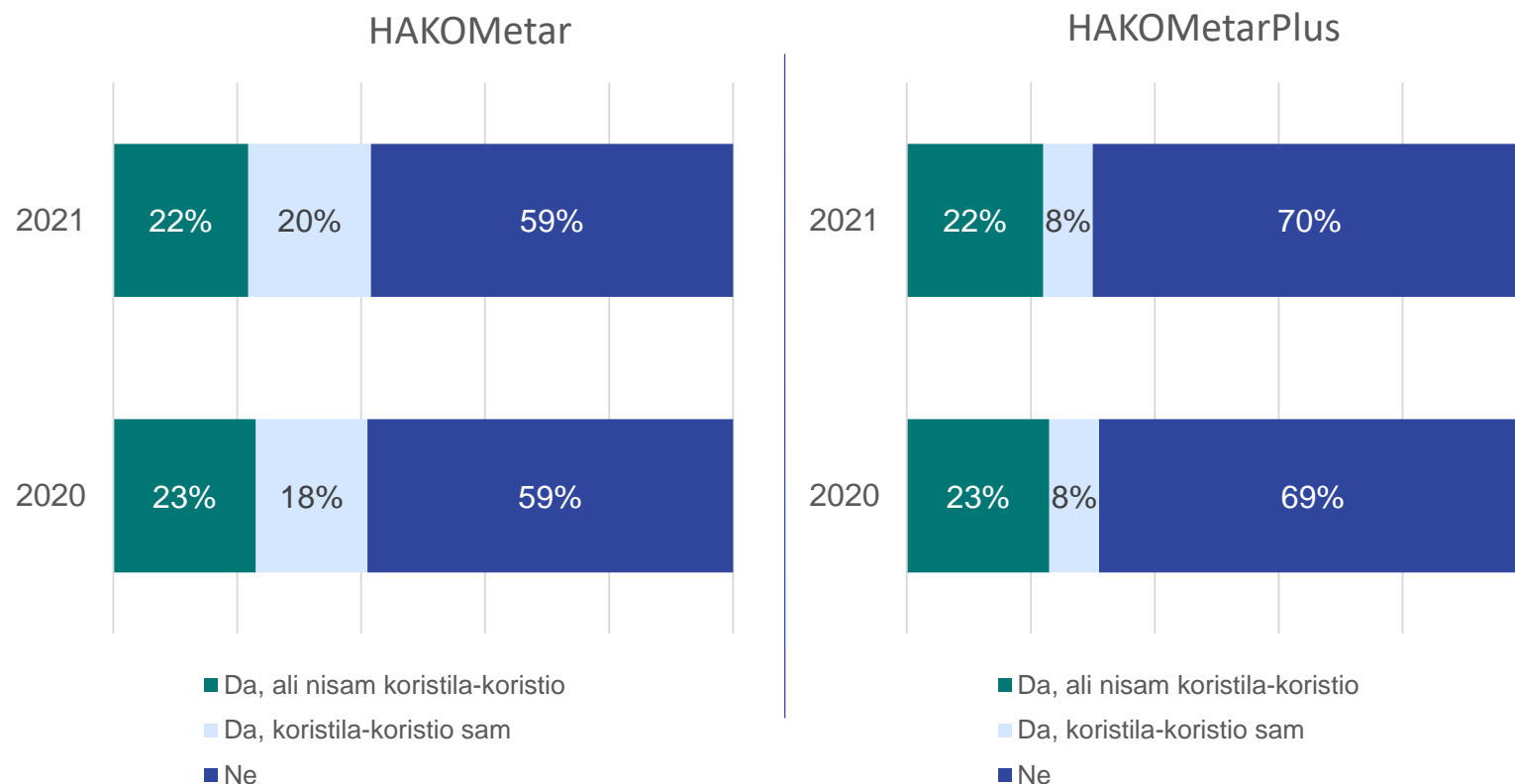
Dobilo je informaciju o **minimalnoj brzini** ugovorenog interneta
(43% u 2020.)

PROVJERAVANJE BRZINE INTERNETA

Navike provjeravanja brzine ostale su iste kao i u 2020.– većina ispitanika brzinu provjerava povremeno.



POZNAVANJE HAKOM APLIKACIJA



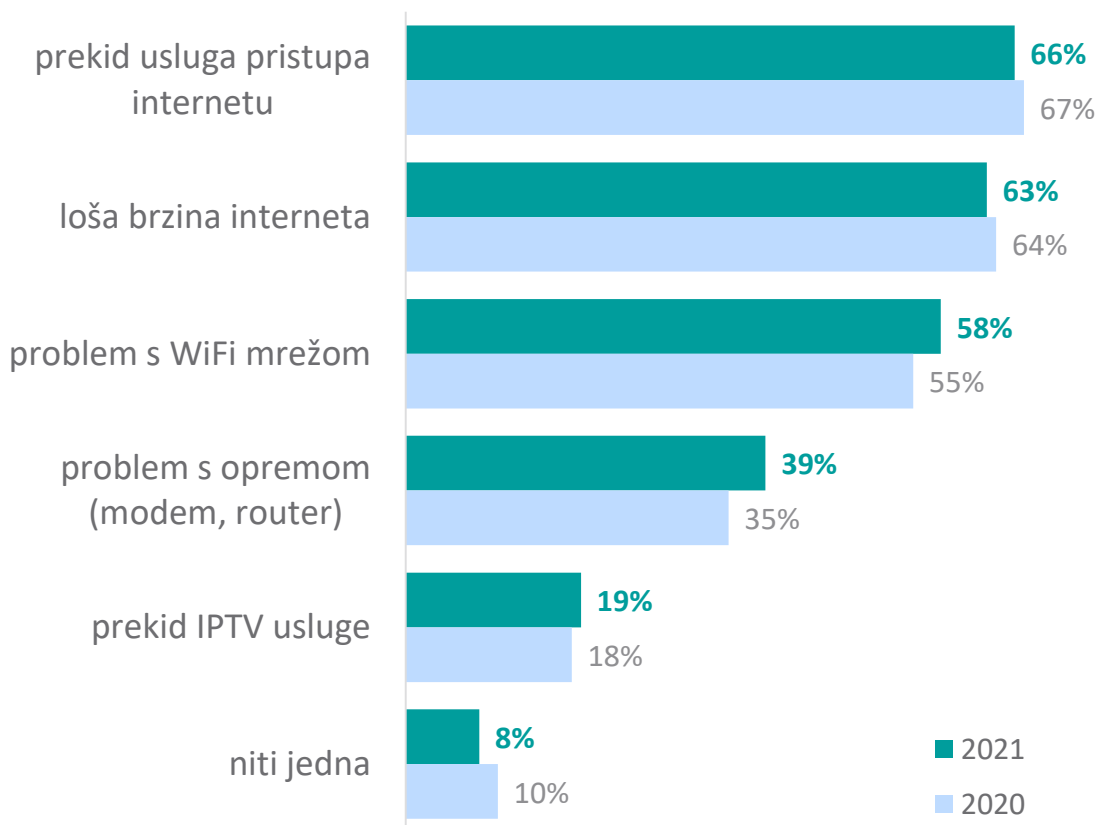
KORISNIČKO ISKUSTVO

5

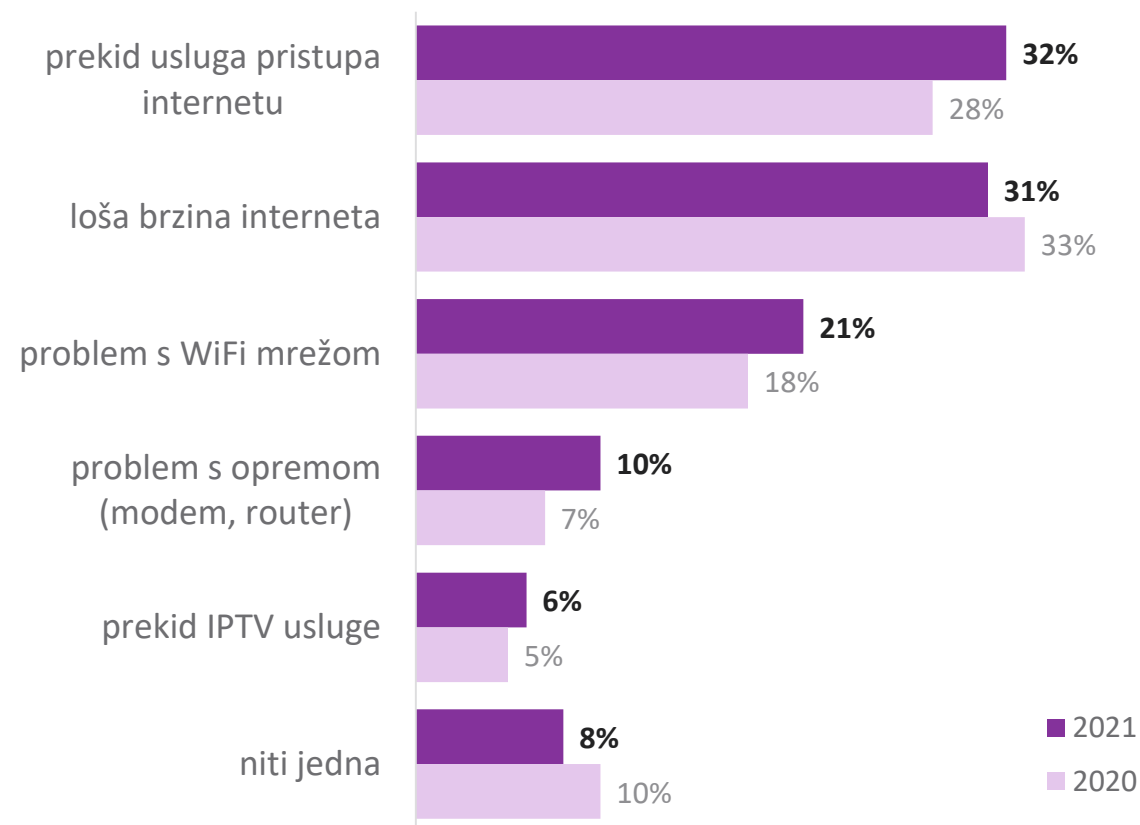
POTEŠKOĆE U TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

Samo manji udio ispitanika (do 10%) nije imalo iskustva s poteškoćama u telekomunikacijskim uslugama. Najčešće poteškoće su prekid pristupa internetu, loša brzina interneta te problemi s wifi mrežom.

ZAMIJEĆENE POTEŠKOĆE UKUPNO



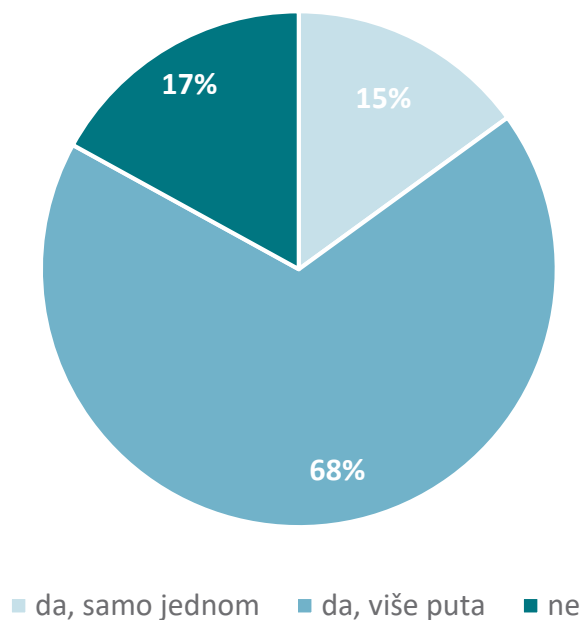
NAJČEŠĆE ZAMIJEĆENE POTEŠKOĆE



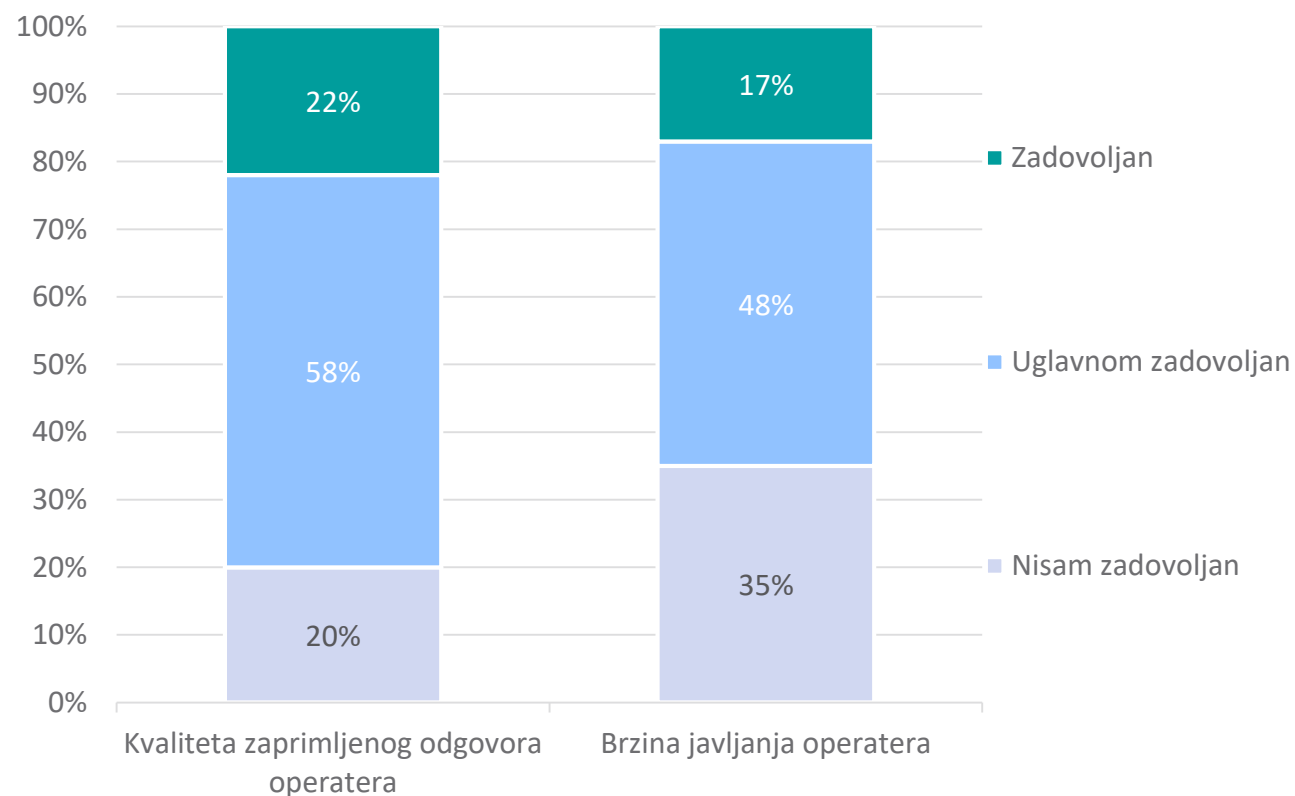
KONTAKTIRANJE KORISNIČKE PODRŠKE

Većina ispitanika kontaktirala je korisničku službu, pri čemu njih 68% kontaktiralo je više puta. U pravilu su ispitanici bili zadovoljni - u većoj mjeri su zadovoljni kvalitetom odgovora, nego brzinom javljanja.

JESTE LI KONTAKTIRALI KORISNIČKU SLUŽBU?



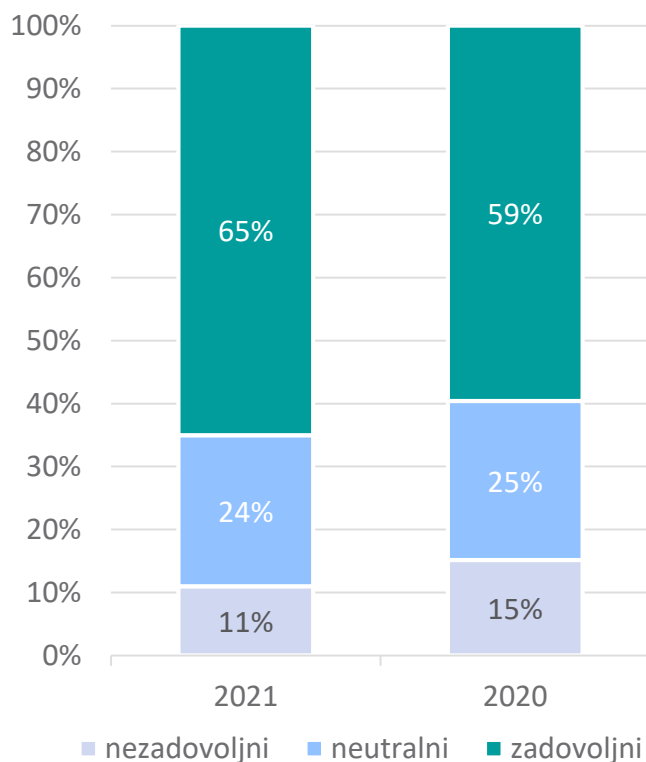
ZADOVOLJSTVO KORISNIČKOM SLUŽBOM



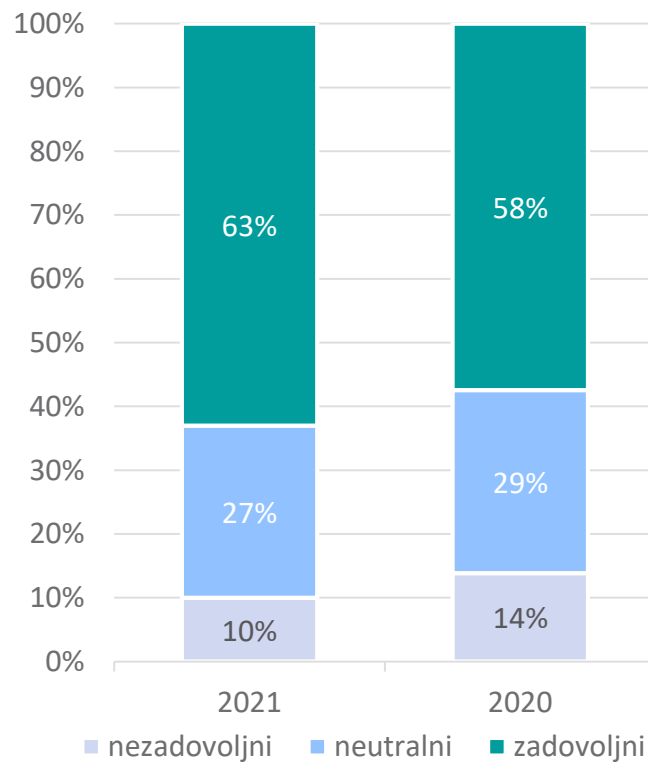
ZADOVOLJSTVO TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

U odnosu na 2020., blago je poraslo zadovoljstvo internetom u kućanstvu. Većina ispitanika izrazila je zadovoljstvo uslugama koje koriste.

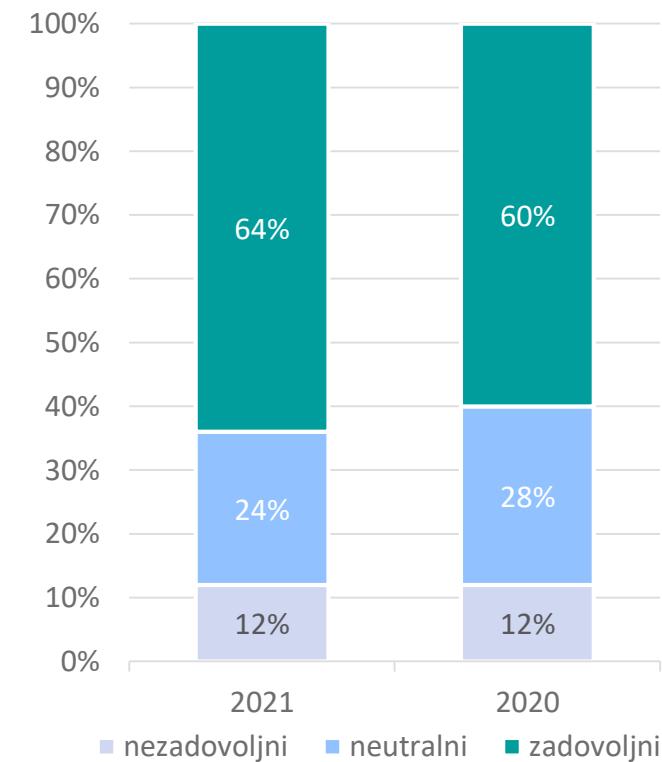
USLUGA PRISTUPA INTERNETU U NEPOKRETNJOJ MREŽI



USLUGA PRISTUPA INTERNETU U POKRETNJOJ MREŽI (ZA KUĆANSTVO)

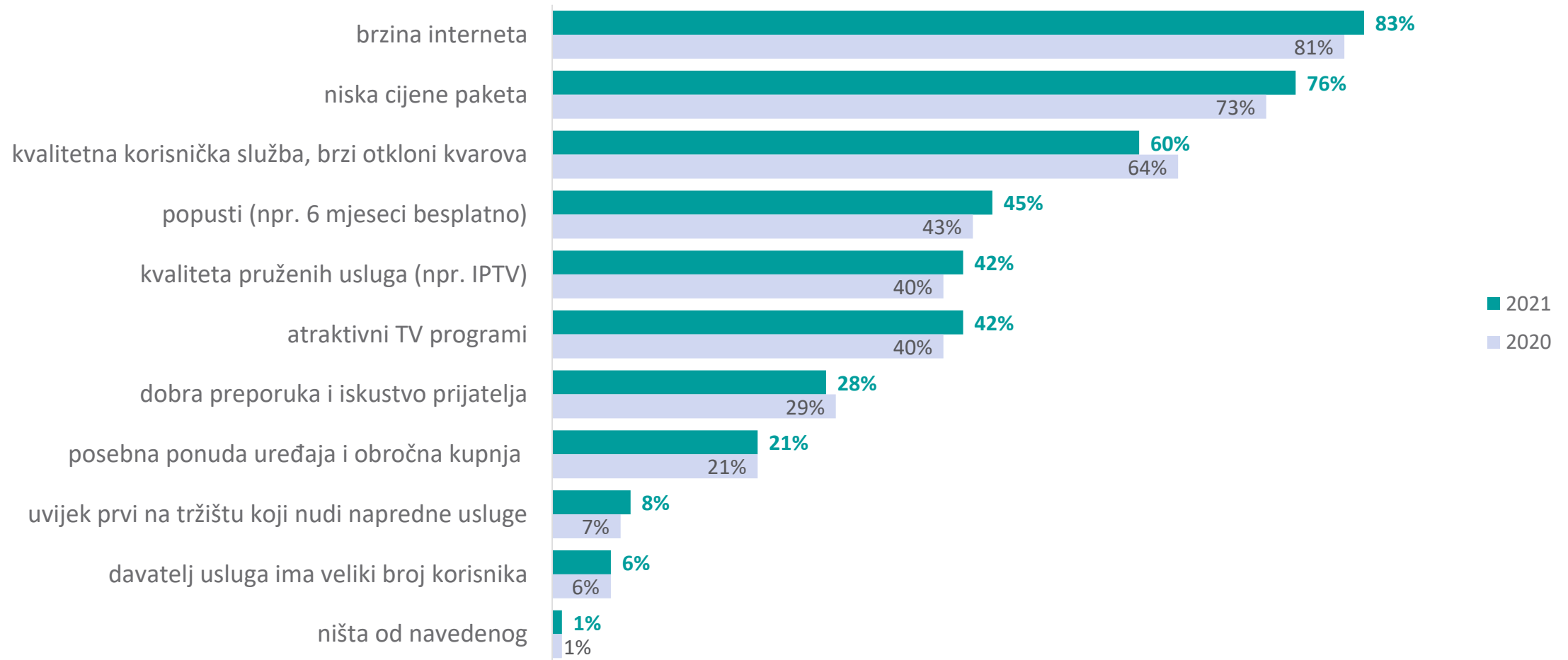


IPTV



ELEMENTI VAŽNI PRI ODABIRU DAVATELJA PRISTUPA INTERNETU ILI PAKETA USLUGA

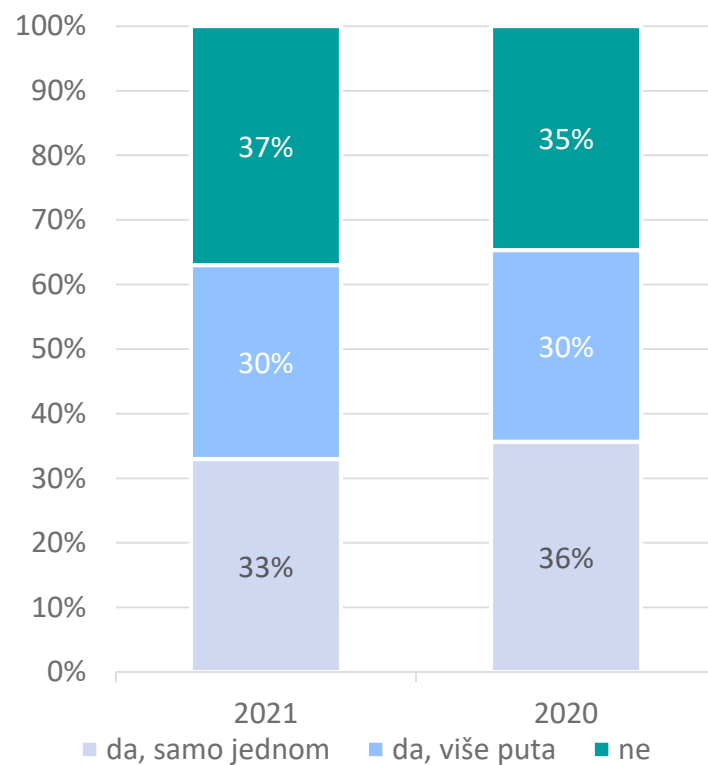
I u 2021. ispitanicima je prilikom odabira operatora najvažnija brzina interneta, cijena paketa te kvalitetna korisnička služba.



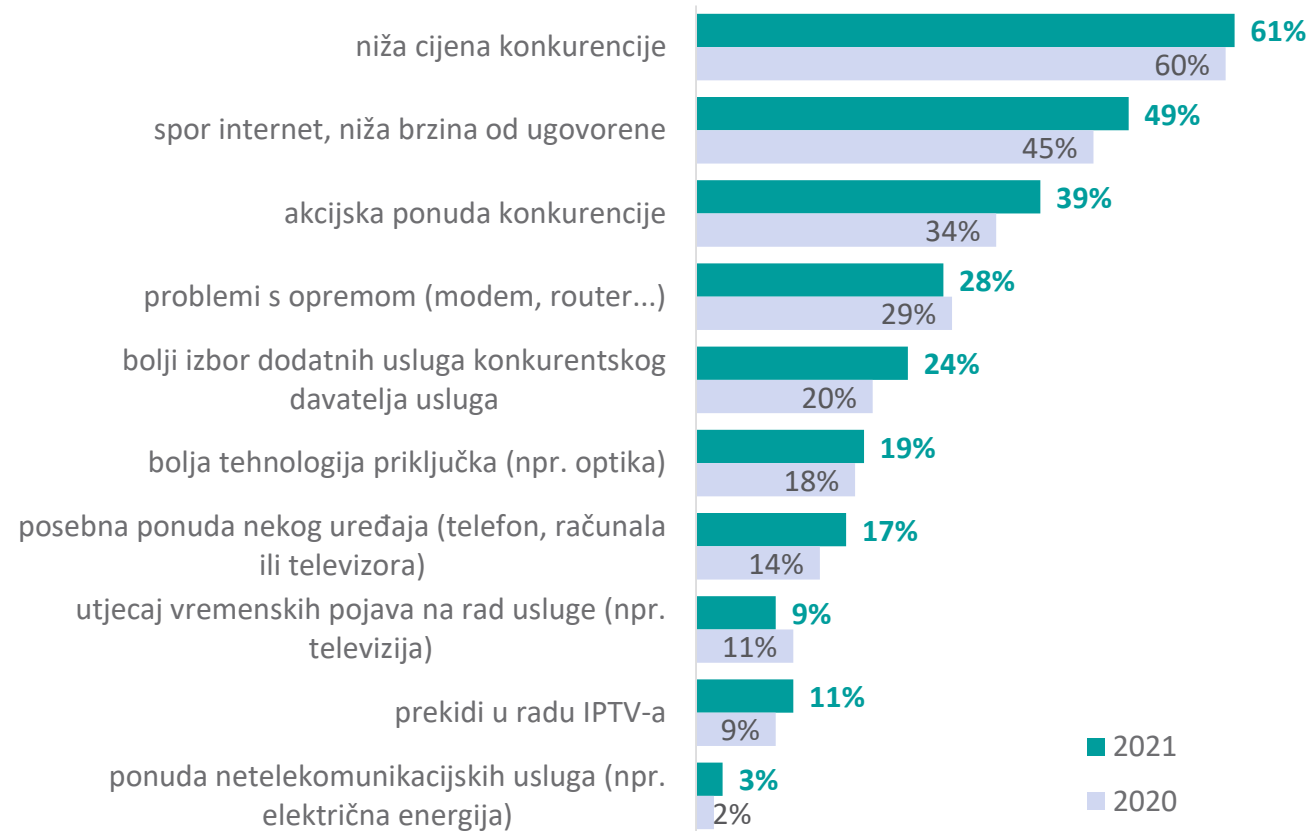
RAZLOZI ZA PROMJENU OPERATORA

Trećina ispitanika do sada nije nikada mijenjala operatora. Ispitanici koji su mijenjali operatora su najčešće to radili radi niže cijene ili nedovoljnih brzina interneta.

RANIJA ISKUSTVA PROMJENE OPERATORA

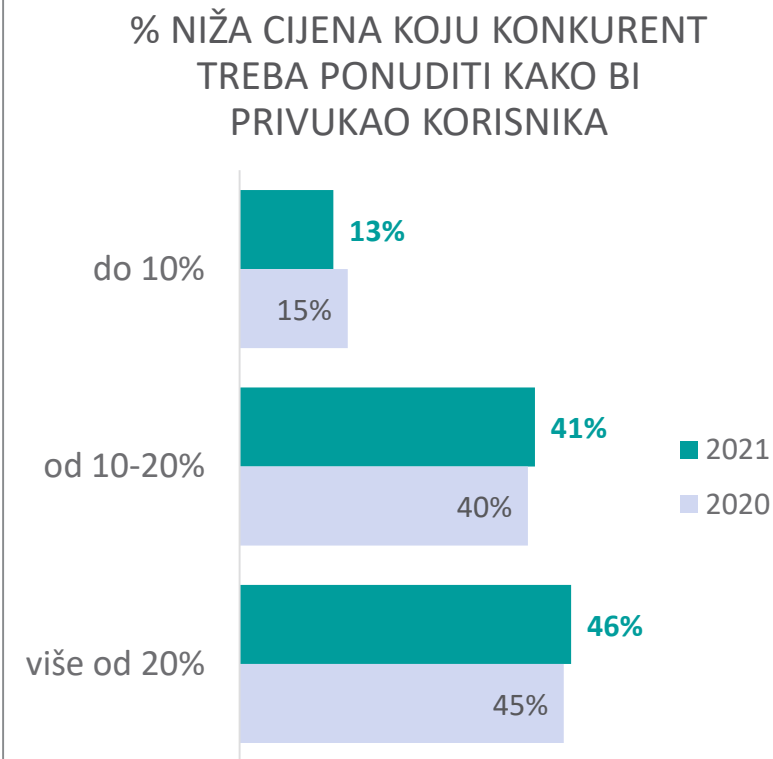
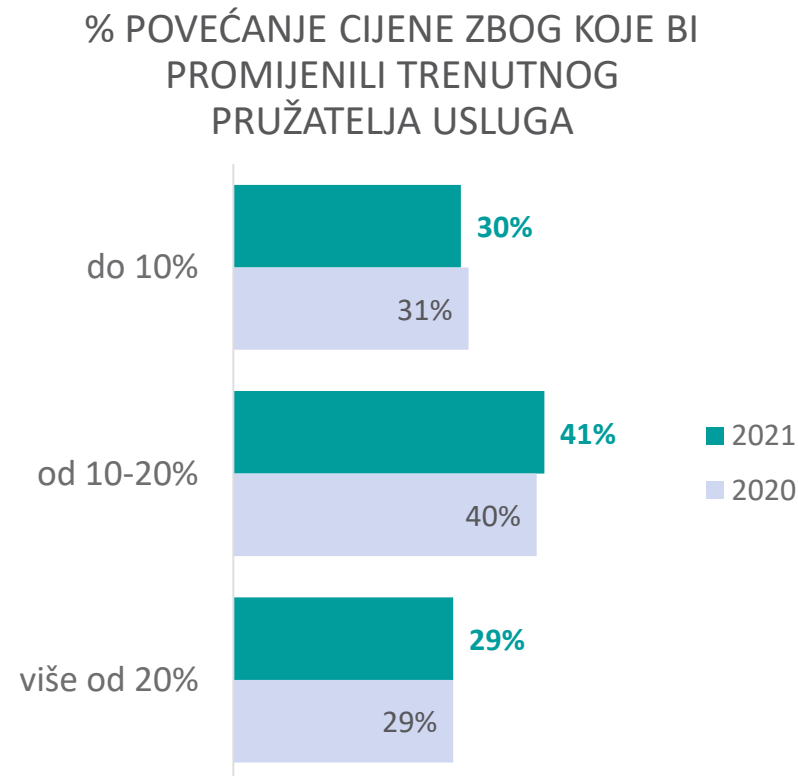
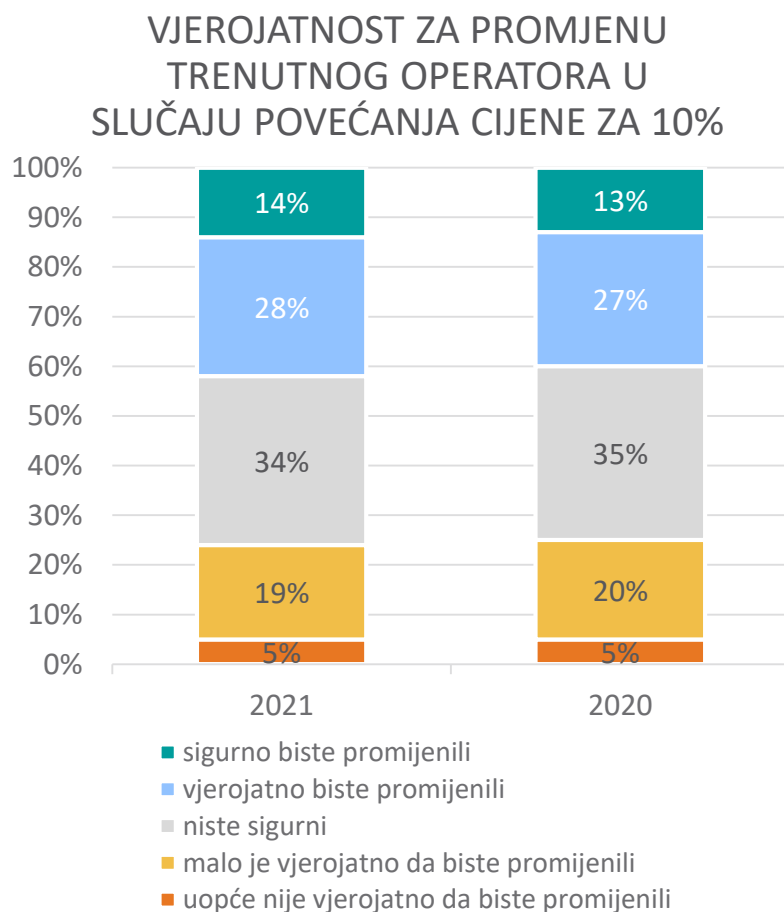


RAZLOZI ZA PROMJENE OPERATORA



VJEROJATNOST PROMJENE OPERATORA

Gotovo trećina ispitanika promijenila bi trenutnog operatora ukoliko bi se cijena povećala za 10%, dok 10% niža cijena konkurenata ne izaziva jednak interes za promjenom.

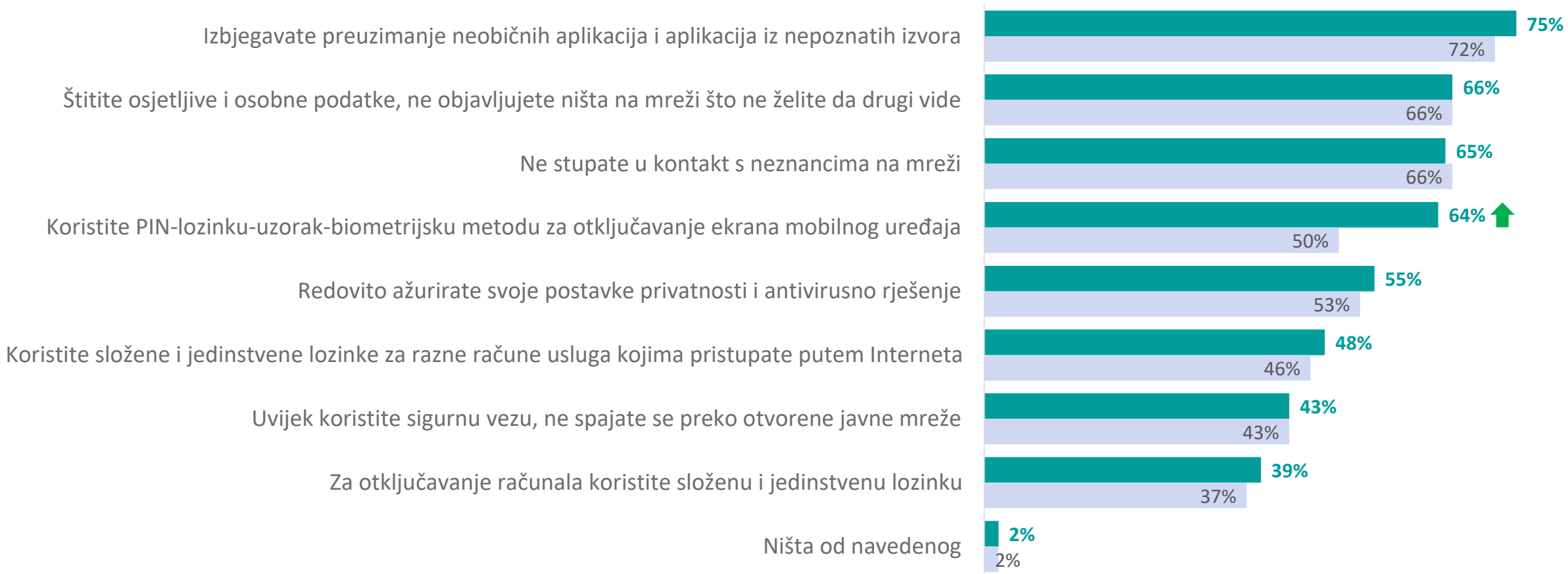


SIGURNOST NA INTERNETU

6

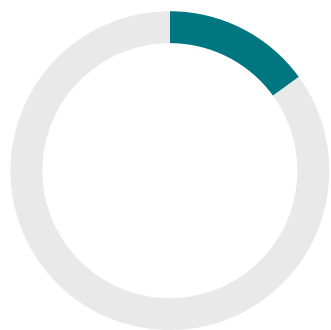
NAČINI BRIGE O SIGURNOSTI NA INTERNETU

Ispitanici izbjegavaju preuzimanje aplikacija iz nepoznatih izvora, štite osobne podatke i ne stupaju u kontakt s nepoznatim osobama. U odnosu na 2020. u većoj mjeri se koristi pin, lozinka ili biometrijska metoda za otključavanje ekrana.



ISKUSTVA KIBERNETIČKOG NAPADA I MALTRETIRANJA

Negativna iskustva, u smislu kibernetičkih napada ili maltretiranja na internetu iskusilo je 15% ispitanika. Takvi napadi, odnosno nasilje, se rijetko prijavljuju (najčešće policiji, facebooku ili stranici na kojoj se to dogodilo).



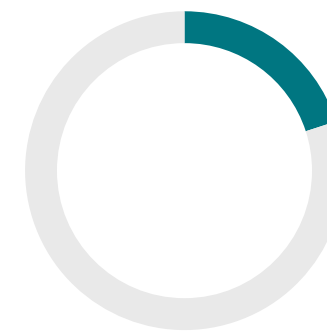
15%

Ispitanika su bili žrtve
kibernetičkog napada
(14% 2020)



14%

Ispitanika su bili žrtve
maltretiranja (cyber bullyinga)
(14% 2020)



20%

Ispitanika s iskustvom napada ili
maltretiranja je prijavila
nasilje/napad
(21% 2020)

Ispitanici u dobi do 34 godine u većoj mjeri su iskusili internetsko maltretiranje (21%) u odnosu na ispitanike koji su stariji od 50 godina (6%).

HVALA

GAME CHANGERS

