

# KORISNICI USLUGE PRISTUPA INTERNETU

Prosinac, 2022.



GAME CHANGERS



# SADRŽAJ

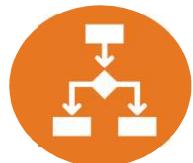


# METODOLOGIJA I UZORAK

1

# METODOLOGIJA

## CAWI



Metodologija: Online anketa, CAWI (Computer Assisted Web Interview)  
Veličina uzorka N=1000



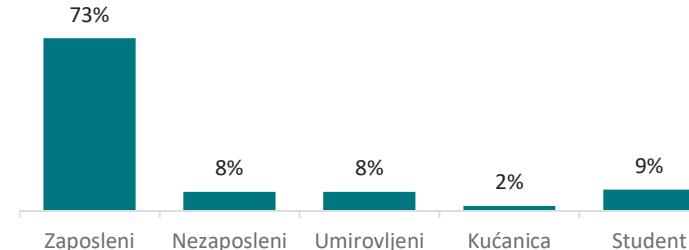
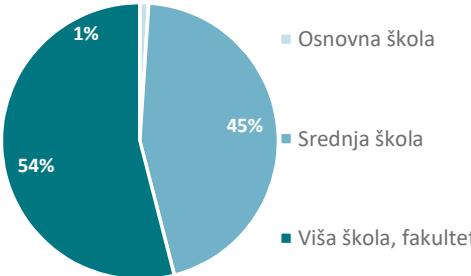
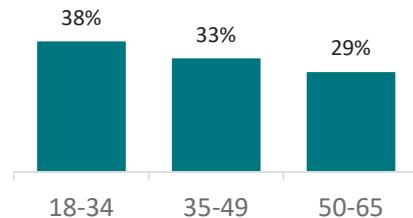
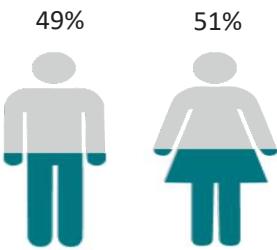
Prikupljanje podataka: Studeni/prosinac 2022.



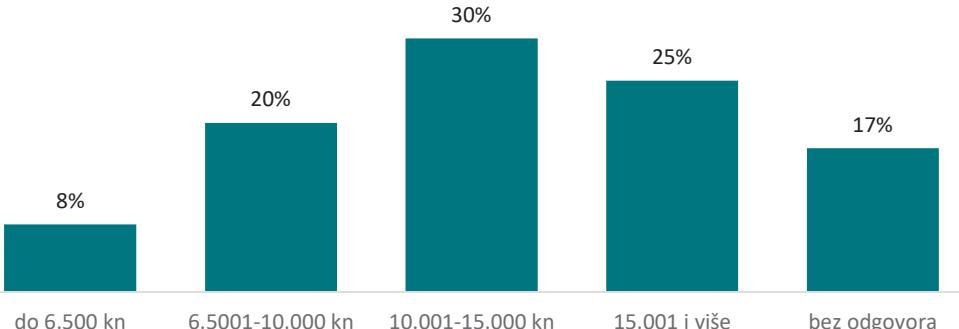
Uzorak: Nacionalno reprezentativni uzorak online populacije u dobi od 18-65

# STRUKTURA UZORKA

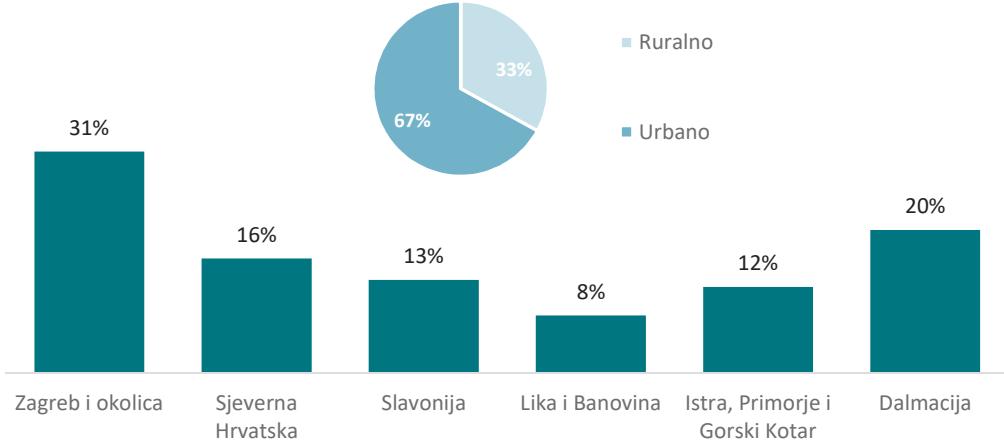
## SPOL, DOB, OBRAZOVANJE, RADNI STATUS



## UKUPNA PRIMANJA KUĆANSTVA



## TIP NASELJA I REGIJA



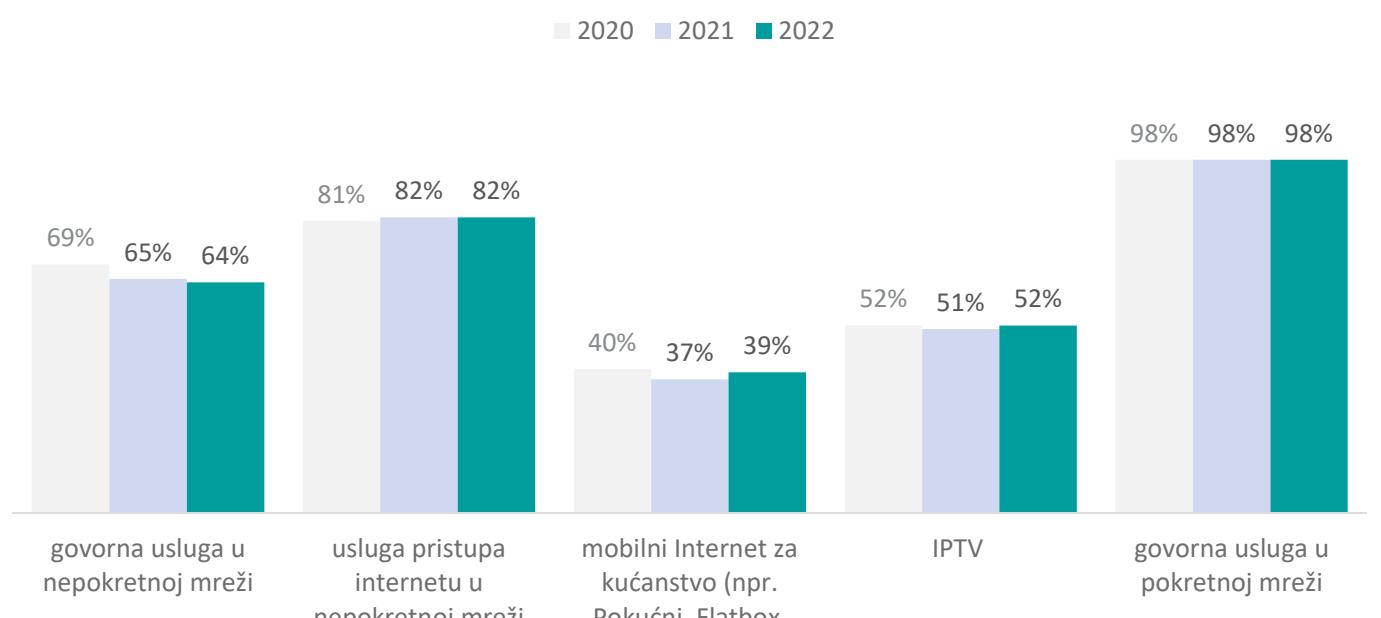
# KORIŠTENJE INTERNETSKIH USLUGA

2

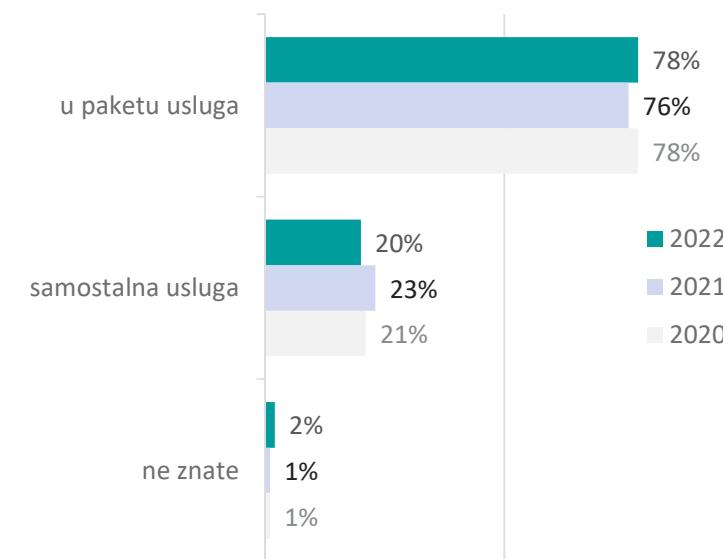
## KORIŠTENJE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Kao i u 2021. najčešće korištena telekomunikacijska usluga je govorna usluga u pokretnoj mreži te usluga pristupa internetu. Većina ispitanika koristi internet u sklopu paketa.

### KORIŠTENJE USLUGA



### INTERNET USLUGA



**89% ispitanika paketa usluga smatra da ima sve potrebne usluge u paketu (89% u 2021).**

7 - © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

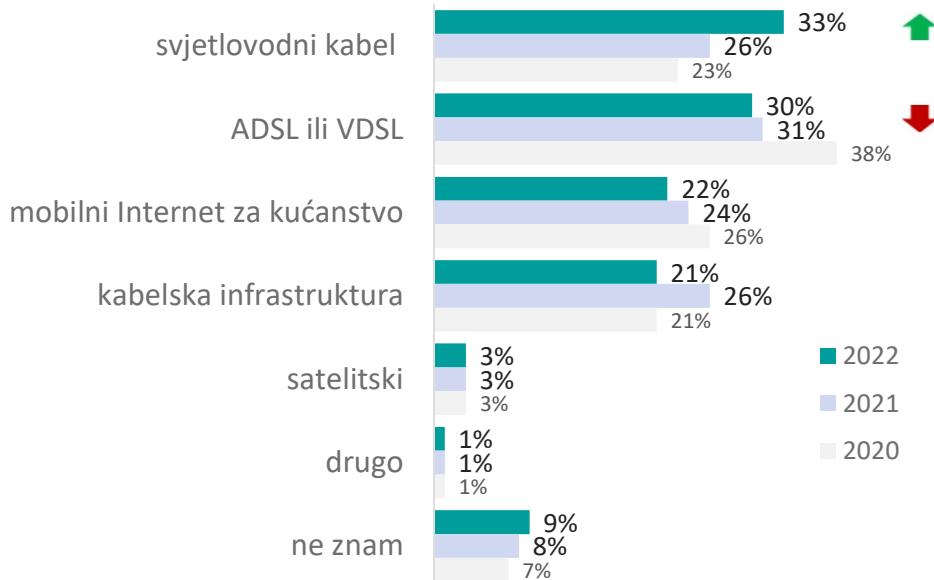
BAZA: ukupni uzorak, N=1000

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?

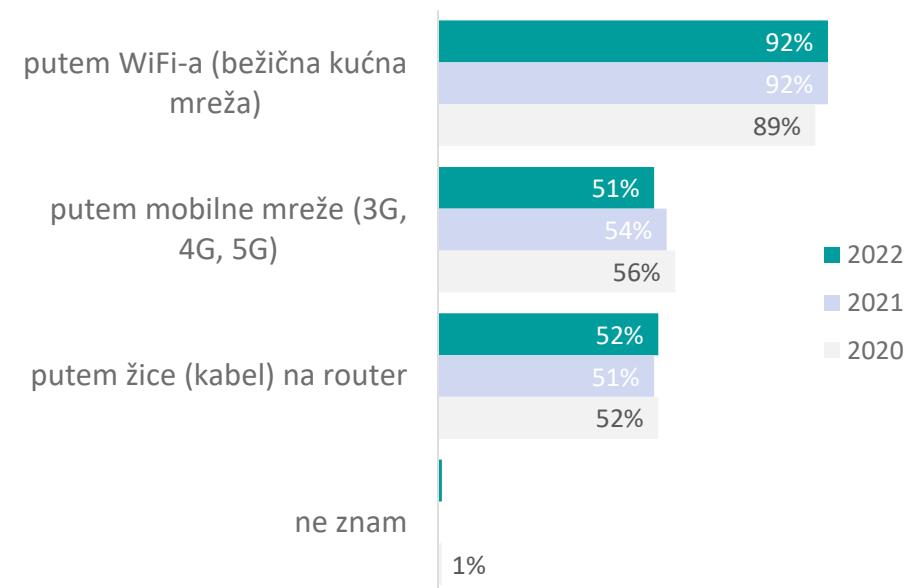
## TEHNOLOGIJA I NAČINI SPAJANJA

Zamijećen je trend porasta korištenja svjetlovodnog kabla, te je ista uz ADSL/VDSL, dominanta tehnologija spajanja na internet.

### TEHNOLOGIJA KORIŠTENA ZA SPAJANJE NA INTERNET U KUĆANSTVU



### NAČINI SPAJANJA NA INTERNET U KUĆANSTVU

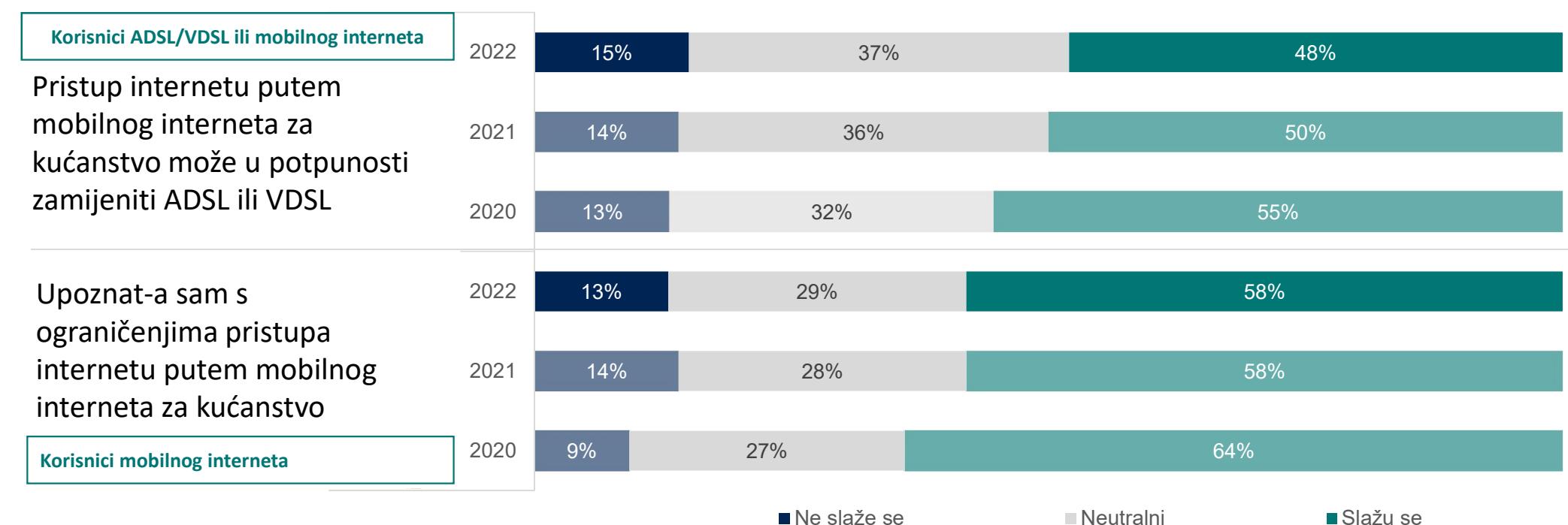


*Mobilni internet za kućanstvo u većoj mjeri koriste mlade osobe (26%) te osobe koje žive u ruralnim područjima (28%).*

## KORISNICI ADSL/VDSL ILI MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO

Polovica ispitanika smatra da mobilni internet za kućanstvo može u potpunosti zamijeniti ADSL/VDSL, iako je zamijećen blagi pad tog stava u odnosu na 2020. 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



## KORISNICI ADSL/VDSL ILI MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO

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

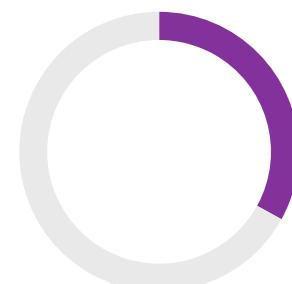
POTENCIJAL ZA PRELAZAK NA  
SVJETLOVODNI KABEL



**49%**

ADSL/VDSL korisnika bi vjerojatno prešlo na tehnologiju putem svjetlovodnog kabela kada bi cijena bila 5-10% viša od cijene koju sada plaćaju (49% u 2021)

POTENCIJAL ZA PRELAZAK NA MOBILNI  
INTERNET



**33%**

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 (35% u 2021)

*Za osobe muškog spola, iz kućanstva s višim prihodima je vjerojatnije da bi u slučaju promjene cijene ADSL/VDSL usluge ugovorili pristup internetu putem svjetlovodnog kabela.*

**10 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.**

BAZA: korisnici ADSL/VDSL tehnologije N=297

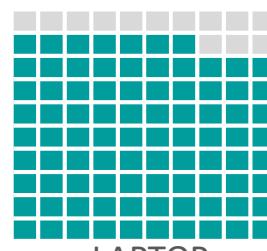
Pitanje: Koliko je vjerojatno da biste zamjenili ADSL ili VDSL pristup internetu za pristup internetu putem svjetlovoda (optika) kada bi vam cijena pristupa putem optike bila 5-10% viša no cijena koju trenutno plaćate? / Ukoliko Vam se cijena usluge ADSL ili VDSL pristupa internetu povisi za 5%-10% biste li tu uslugu zamjenili uslugom pristupa internetu putem mobilne mreže (Homebox, Gigabox, Pokućni)?

## APARATI/TERMINALNI UREĐAJI KOJE SPAJAJU NA INTERNET

Najveći udio ispitanika za spajanje na internet koristi mobilni telefon i laptop. U odnosu na 2021. povećao se udio ispitanika koji spajaju pametnu televiziju na internet.



PAMETNI TELEFON  
**96%**  
(97% u 2021)



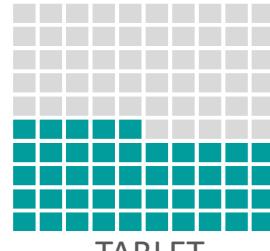
LAPTOP  
**87%**  
(87% u 2021)



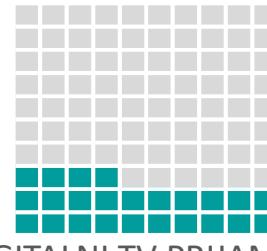
PAMETNA TELEVIZIJA  
**64%**  
(58% u 2021)



STOLNO RAČUNALO  
**46%**  
(45% u 2021)



TABLET  
**45%**  
(44% u 2021)



DIGITALNI TV PRIJAMNIK  
**24%**  
(22% u 2021)



IGRAĆA KONZOLA  
**23%**  
(22% u 2021)



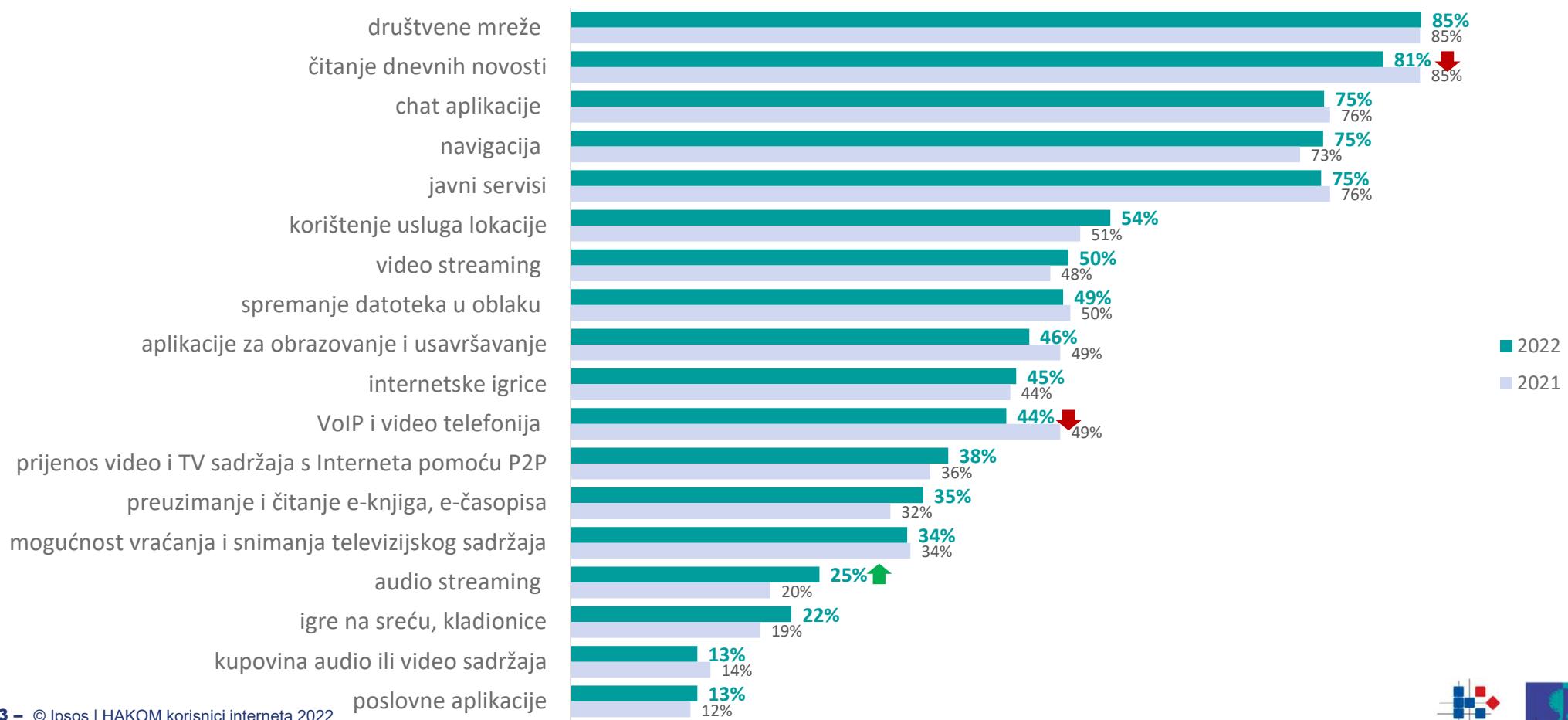
NAS ILI KUĆNI SERVER  
**3%**  
(2% u 2021)

# NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETA

# 3

## SVRHE KORIŠTENJA INTERNETA

Najčešći razlozi zbog kojih ispitanici koriste internet su društvene mreže, čitanje portala, razgovor, navigacija i javni servisi. U odnosu na 2021. u manjoj mjeri se čitaju dnevne novosti i koriste video pozivi.



13 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

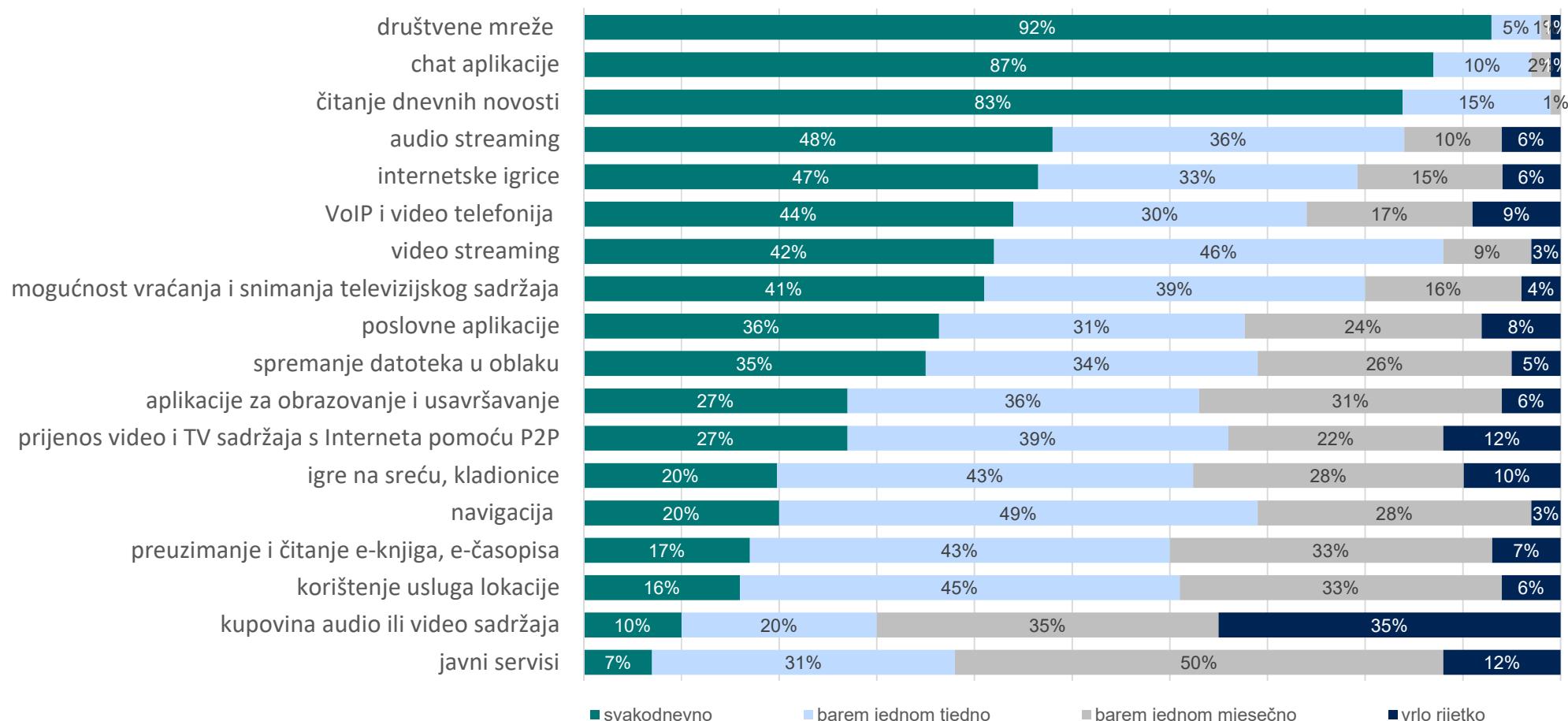
BAZA: ukupni uzorak, N=1000

Pitanje: U koje sve svrhe vi osobno koristite internet?

↑ Statistički značajna razlika u  
odnosu na 2021. godinu

## UČESTALOST KORIŠTENJA INTERNETA ZA POJEDINE SVRHE

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



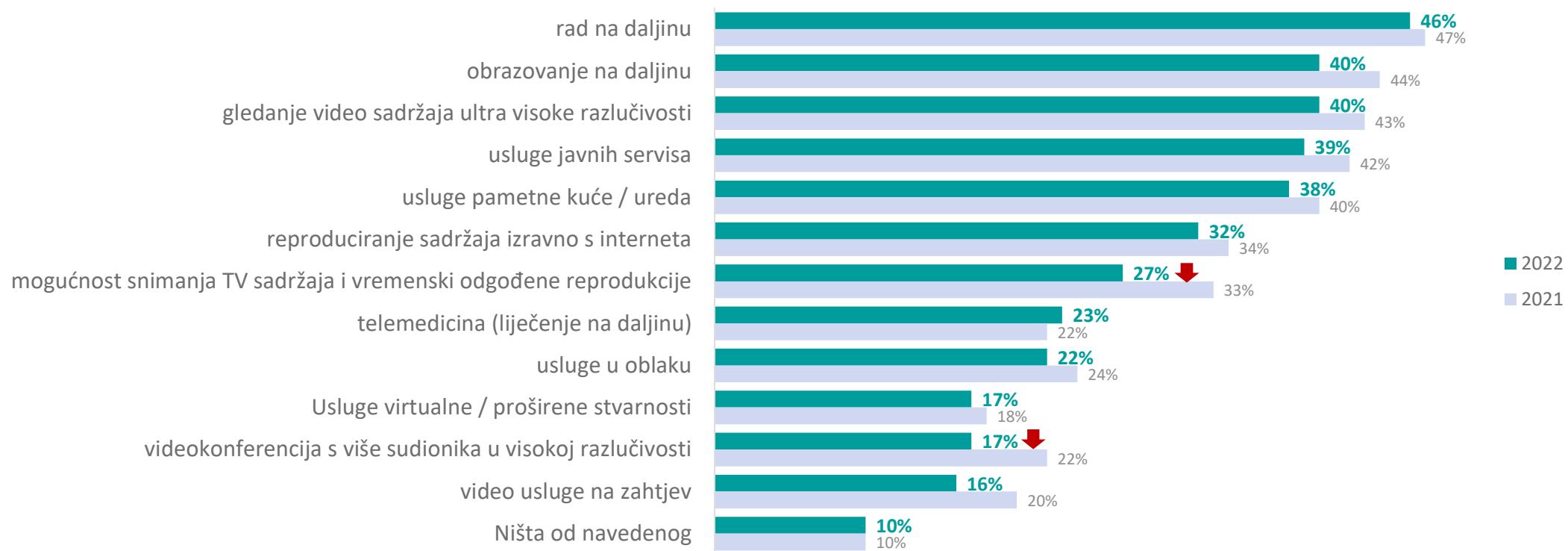
14 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

BAZA: ukupni uzorak, N=1000

Pitanje: Koliko često koristite Internet u navedene svrhe?

## PREFERENCIJE BUDUĆEG KORIŠTENJA INTERNETA

Iako je blago smanjen interes, i dalje su ispitanicima za buduće korištenje poželjni rad i obrazovanje na daljinu, gledanje videa te usluge javnih servisa.

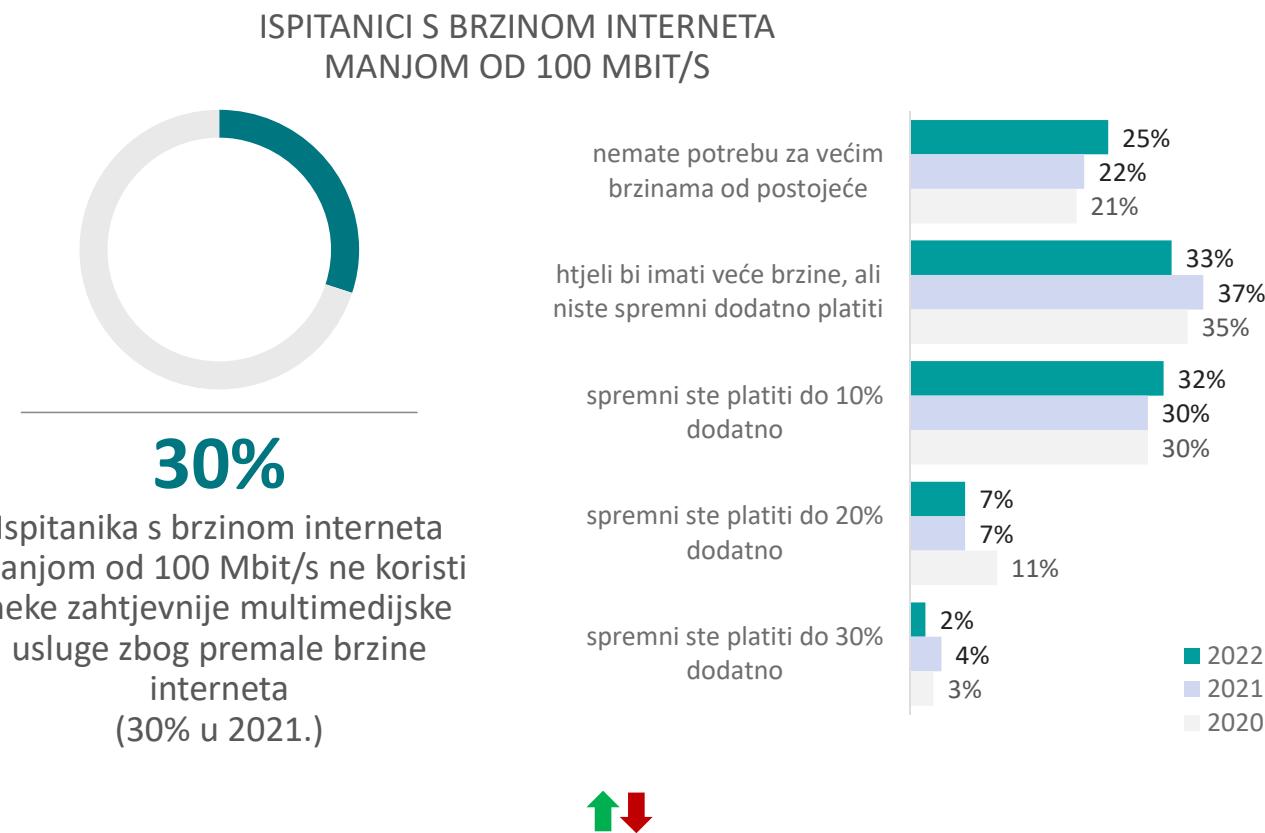


# BRZINA INTERNETA

# 4

## BRZINA INTERNETA

Otprilike 40% ispitanika koji trenutno u kućanstvu imaju manju brzinu od 100Mbit/s spremno je platiti za veće brzine interneta.



## INFORMACIJE OD STRANE OPERATORA

Otprilike polovica ispitanika informirana je o maksimalnoj, uobičajenoj i minimalnoj brzini u nepokretnoj mreži od strane operatora. U odnosu na 2021. raste udio informiranih ispitanika o minimalnoj brzini.

### INFORMACIJE DOBIVENE OD STRANE OPERATORA



**58%**

Dobilo je informaciju o  
**maksimalnoj brzini** ugovorenog  
interneta  
(55% u 2021.)



**50%**

Dobilo je informaciju o  
**uobičajenoj brzini** ugovorenog  
interneta  
(50% u 2021.)

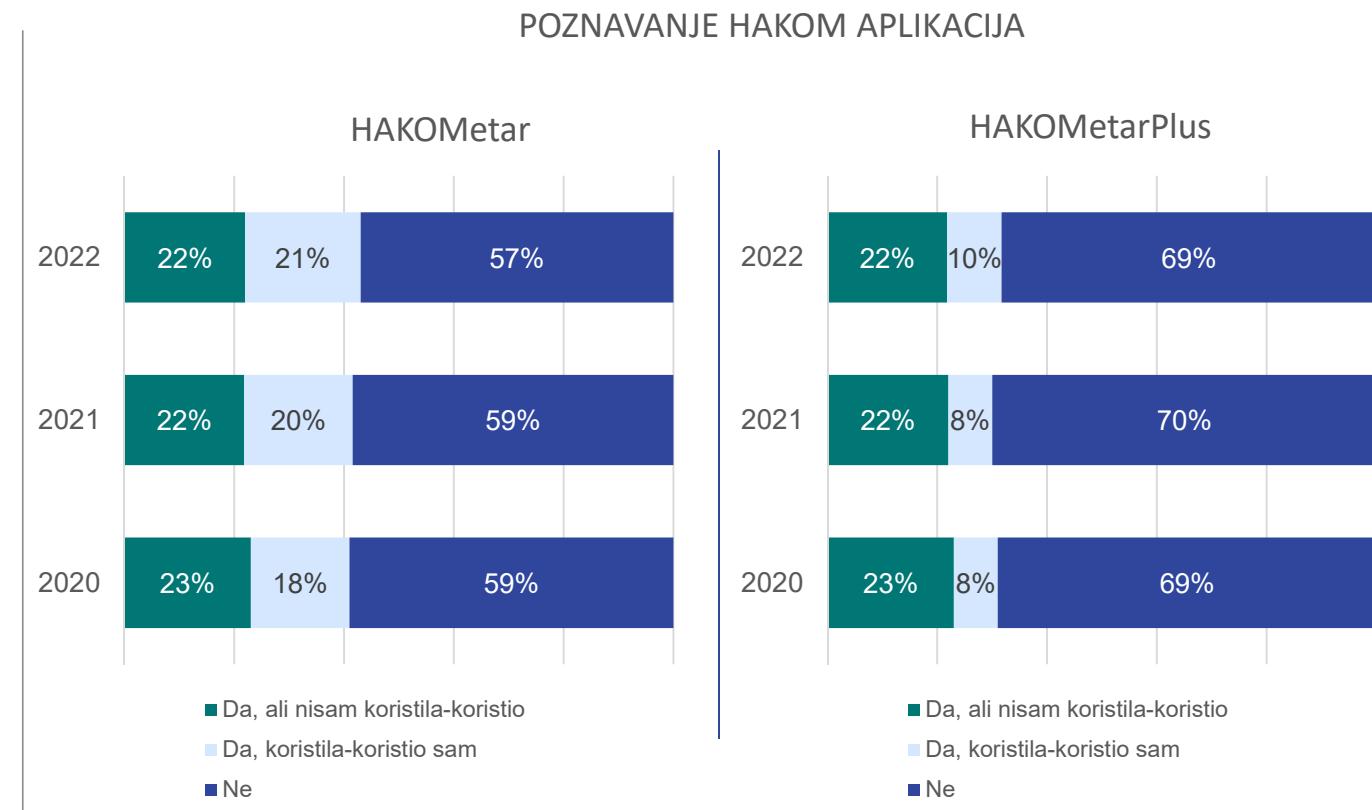
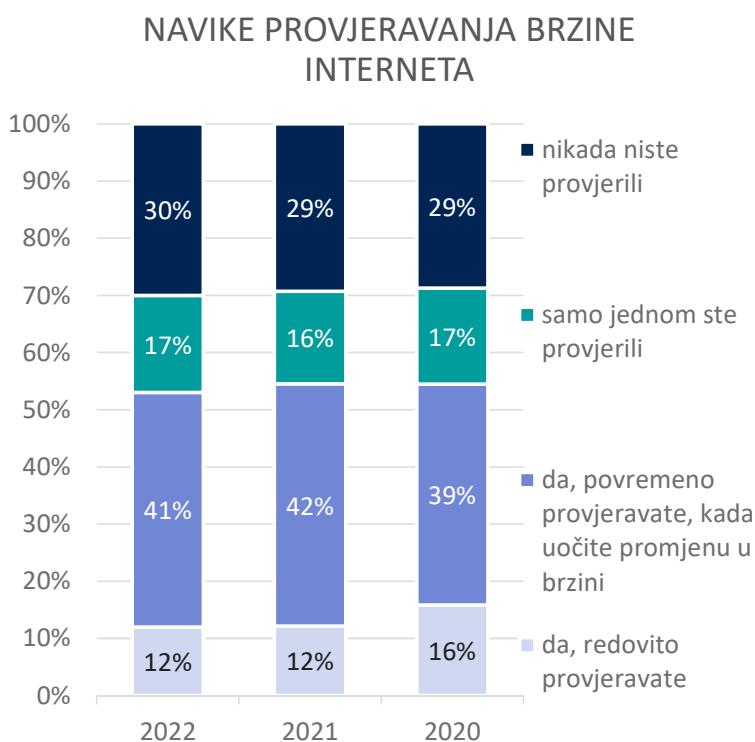


**45%**

Dobilo je informaciju  
**minimalnoj brzini** ugovorenog  
interneta  
(41% u 2021.)

## PROVJERAVANJE BRZINE INTERNETA

Navike provjeravanja brzine ostale su iste kao prethodne dvije godine – većina ispitanika brzinu provjerava povremeno.



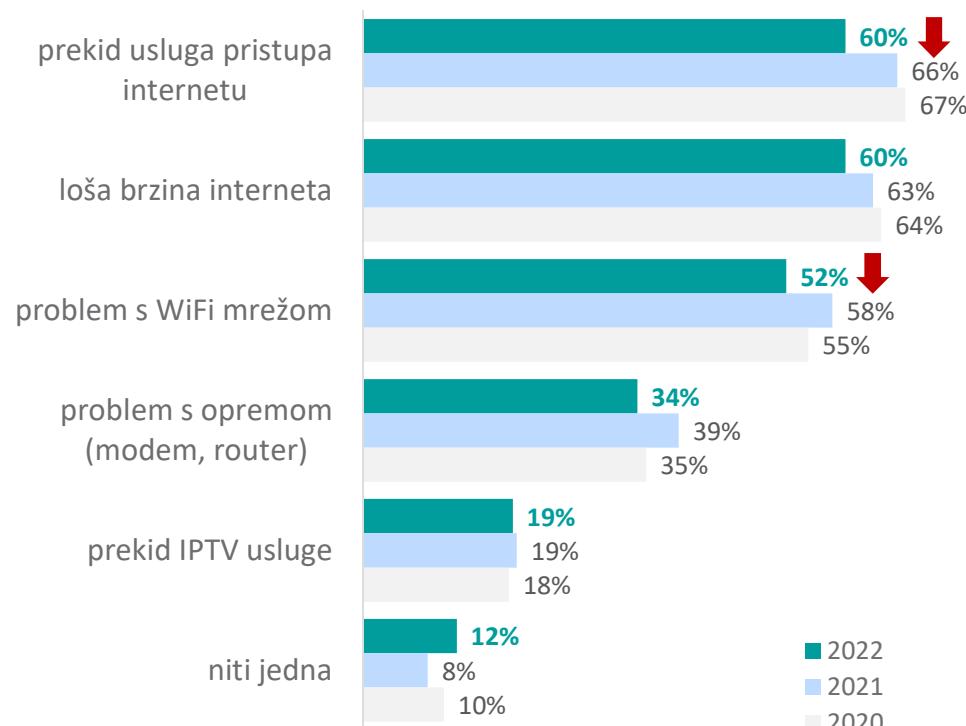
# KORISNIČKO ISKUSTVO

5

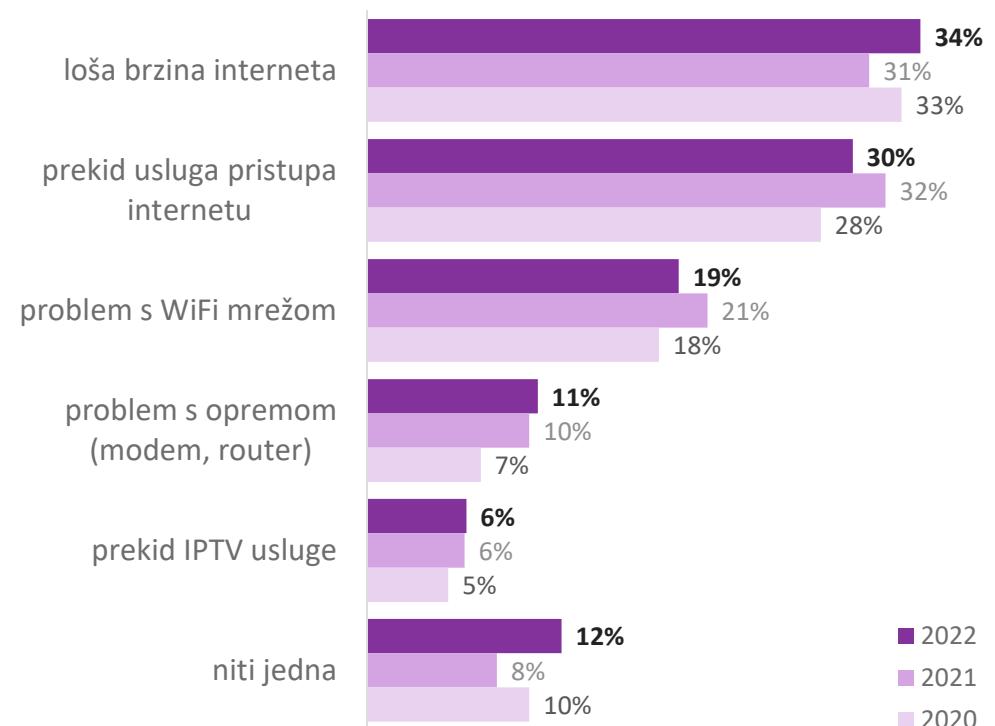
## POTEŠKOĆE U TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

Najčešće poteškoće su prekid pristupa internetu, loša brzina interneta te problemi s WiFi mrežom. Problemi s prekidom interneta i s WiFi mrežom su manje izraženi nego prethodne godine.

ZAMIJEĆENE POTEŠKOĆE UKUPNO



NAJČEŠĆE ZAMIJEĆENE POTEŠKOĆE



21 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

BAZA: ukupni uzorak, N=1000

Pitanje: Koje od navedenih poteškoća u telekomunikacijskim uslugama ste vi osobno primijetili? / A koja od tih poteškoća vam je bila najčešća, izazivala najviše problema?

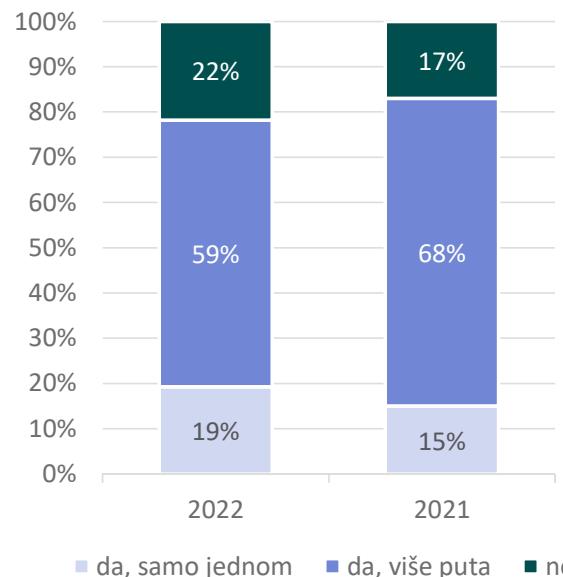


Statistički značajna razlika u  
odnosu na 2021. godinu

## KONTAKTIRANJE KORISNIČKE PODRŠKE

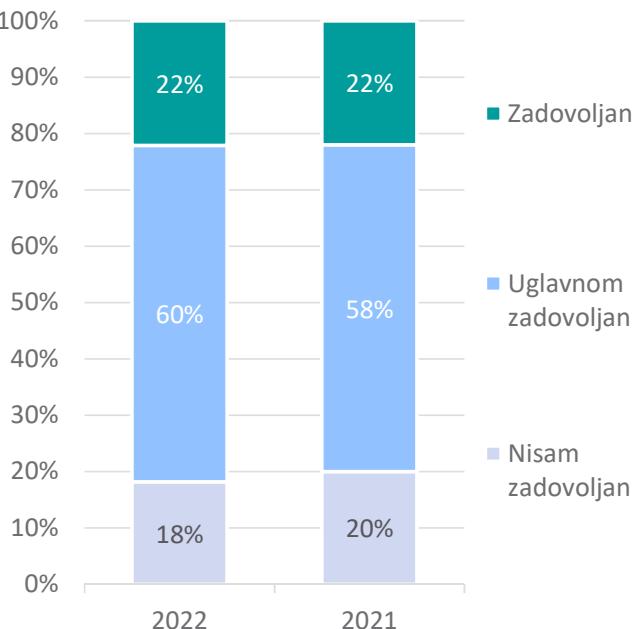
Većina ispitanika kontaktirala je korisničku službu, pri čemu njih 68% kontaktiralo je više puta. U pravilu su ispitanici bili zadovoljni - u većoj mjeri su zadovoljni kvalitetom odgovora, nego brzinom javljanja.

### JESTE LI KONTAKTIRALI KORISNIČKU SLUŽBU?

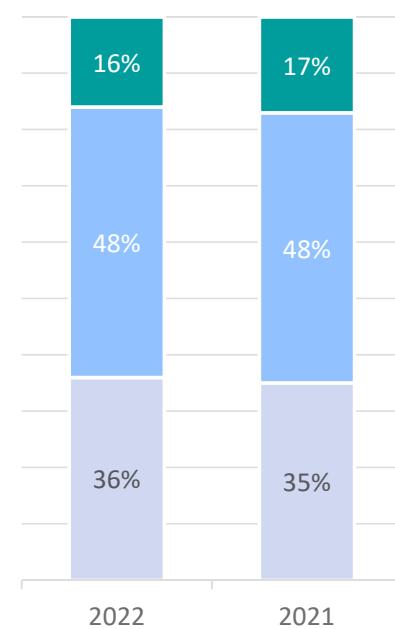


### ZADOVOLJSTVO KORISNIČKOM SLUŽBOM

#### KVALITETA ZAPRIMLJENOG ODGOVORA OPERATERA



#### BRZINA JAVLJANJA OPERATERA



22 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

BAZA: ukupni uzorak, N=1000 / Kontaktirali korisničku službu N=782  
Pitanje: Jeste li kontaktirali korisničku službu? / Kako bi ocijenili rad korisničke službe?

## ZADOVOLJSTVO TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

U odnosu na 2021. blago je poraslo zadovoljstvo uslugom IPTV-a. Većina ispitanika izrazila je zadovoljstvo uslugama koje koriste.

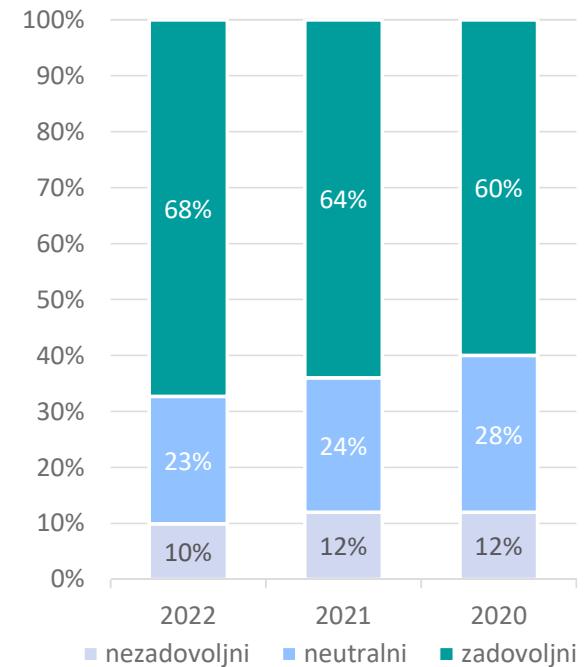
USLUGA PRISTUPA INTERNETU U NEPOKRETNOM MREŽI



USLUGA PRISTUPA INTERNETU U POKRETNOJ MREŽI (ZA KUĆANSTVO)



IPTV



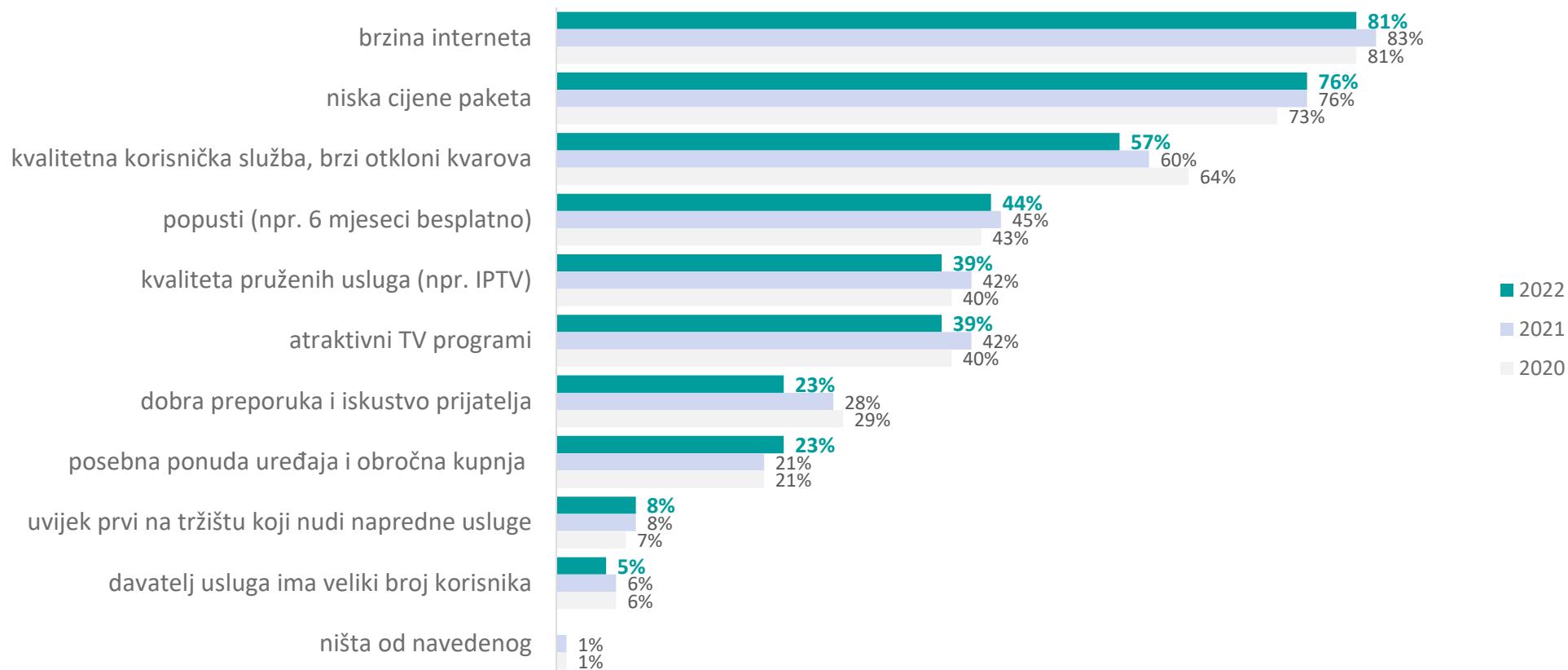
23 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

BAZA: korisnici fiksнog interneta, N=817 / korisnici mobilnog interneta za kućanstvo N=391 / korisnici IPTV-a N=520

Pitanje: U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom fiksнog interneta / uslugom mobilnog Interneta za kućanstvo / uslugom televizije koju plaćate nekom telekom operatoru (IPTV) koju trenutno koristite?

## ELEMENTI VAŽNI PRI ODABIRU DAVATELJA PRISTUPA INTERNETU ILI PAKETA USLUGA

I u 2022. 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.



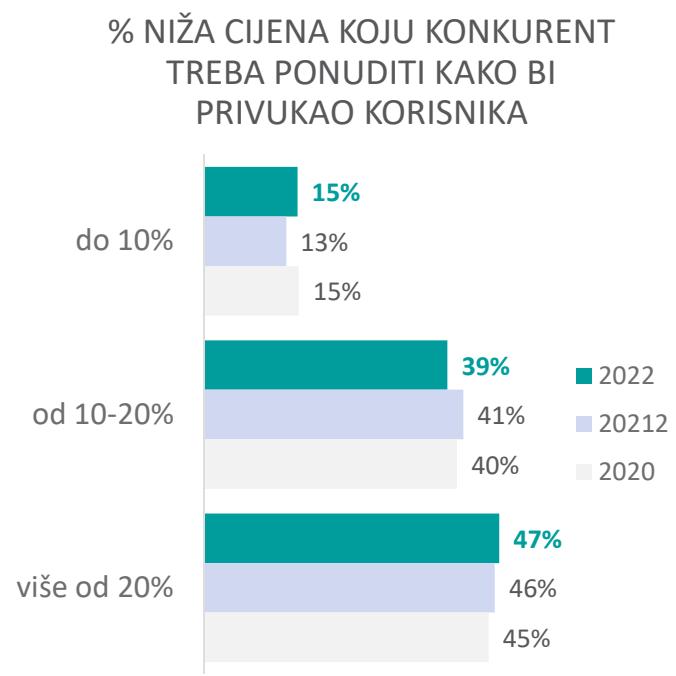
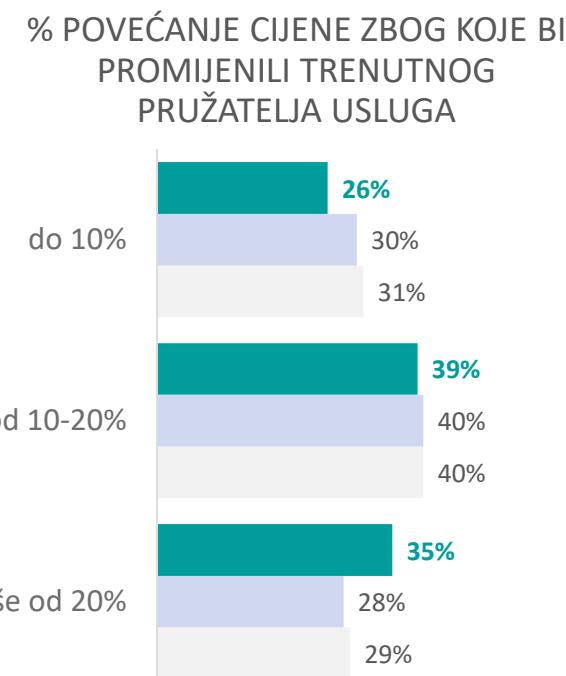
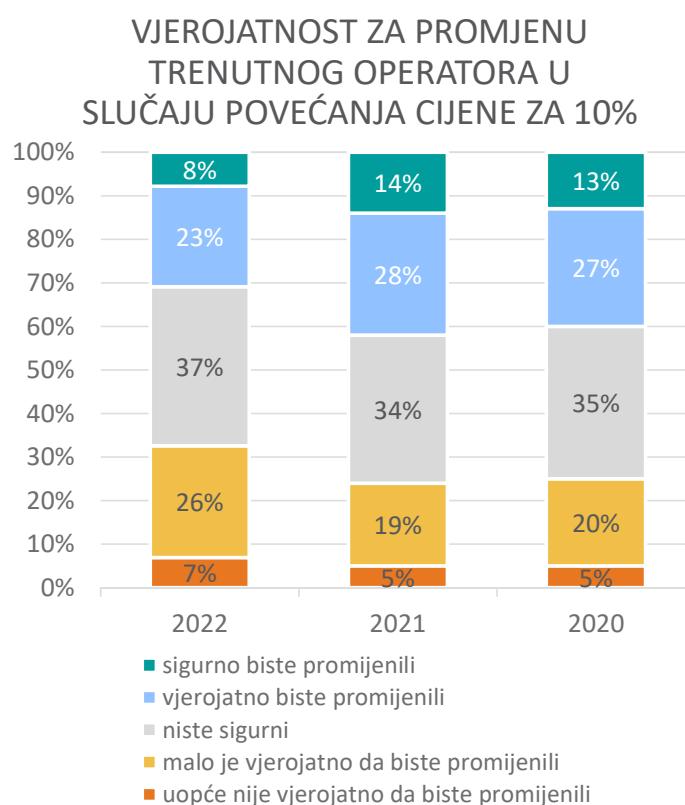
25 – © Ipsos | HAKOM korisnici interneta 2022.

BAZA: ukupni uzorak, N=1000 / ispitanici koji imaju iskustvo promjene operatora N=629

Pitanje: Jeste li ikad promjenili pružatelja internetske usluge/paketa usluga u kućanstvu u kojem živate?

## VJEROJATNOST PROMJENE OPERATORA

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

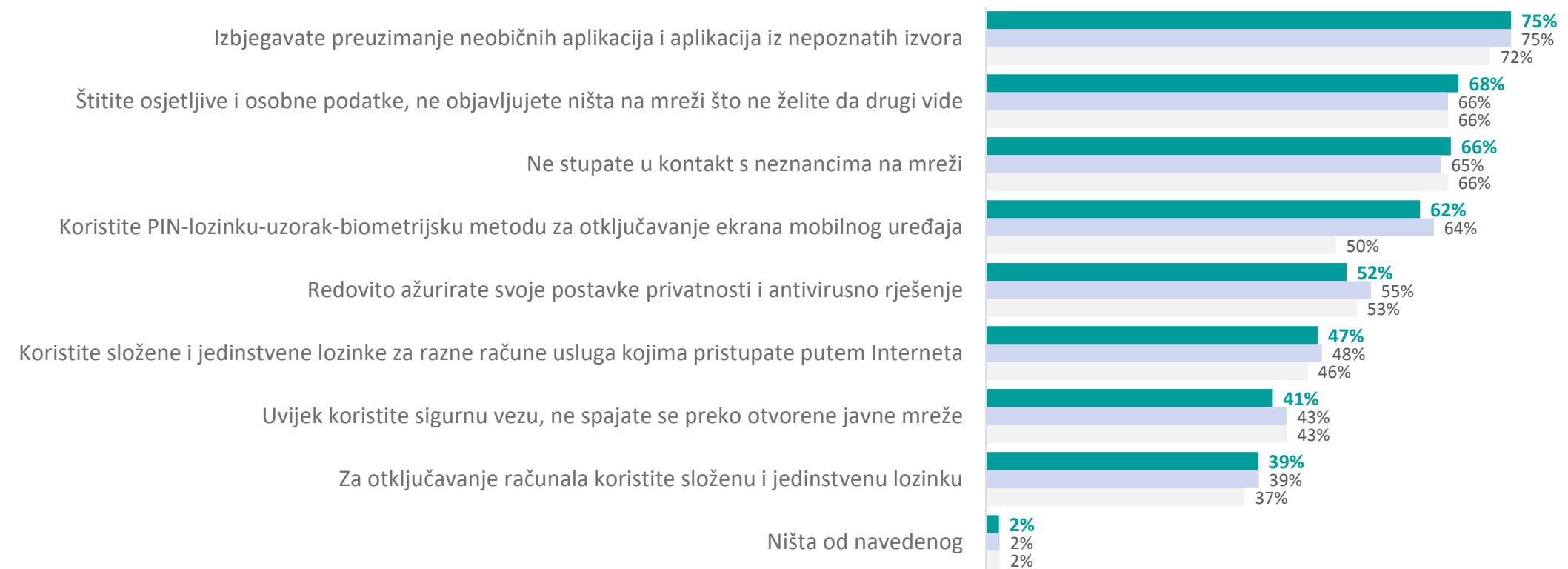


# SIGURNOST NA INTERNETU

6

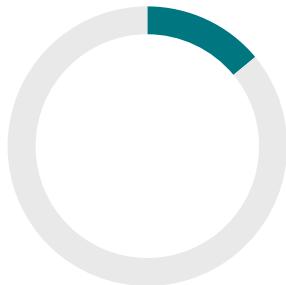
## NAČINI BRIGE O SIGURNOSTI NA INTERNETU

Ispitanici izbjegavaju preuzimanje aplikacija iz nepoznatih izvora, štite osobne podatke i ne stupaju u kontakt s nepoznatim osobama.



## 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).



**14%**

ispitanika su bili žrtve  
kibernetičkog napada  
**(15% 2021)**



**12%**

ispitanika su bili žrtve  
maltretiranja (cyber bullyinga)  
**(14% 2021)**



**18%**

ispitanika s iskustvom napada ili  
maltretiranja je prijavila  
nasilje/napad  
**(20% 2021)**

*Ispitanici u dobi do 34 godine u većoj mjeri su iskusili internetsko maltretiranje (16%) u odnosu na ispitanike koji su stariji od 50 godina (9%).*