

KORIŠTENJE I ZADOVOLJSTVO INTERNETSKIM USLUGAMA

- Analiza rezultata istraživanja -

Zagreb, prosinac 2023.

METODOLOGIJA	4
GLAVNI NALAZI	7
REZULTATI ISTRAŽIVANJA	9
Korištenje internetskim uslugama	10
Usluga pristupa internetu	12
Navike korištenja internetom	16
Brzina interneta	23
Korisničko iskustvo	27
Sigurnost na internetu	34

METODOLOGIJA



Sudionici: Građani RH u dobi od 18 do 65 godina, koji u svom kućanstvu imaju fiksni internet i/ili mobilni internet za kućanstvo

Metoda: Anketa - CAWI (Computer-assissted Web Interviews)



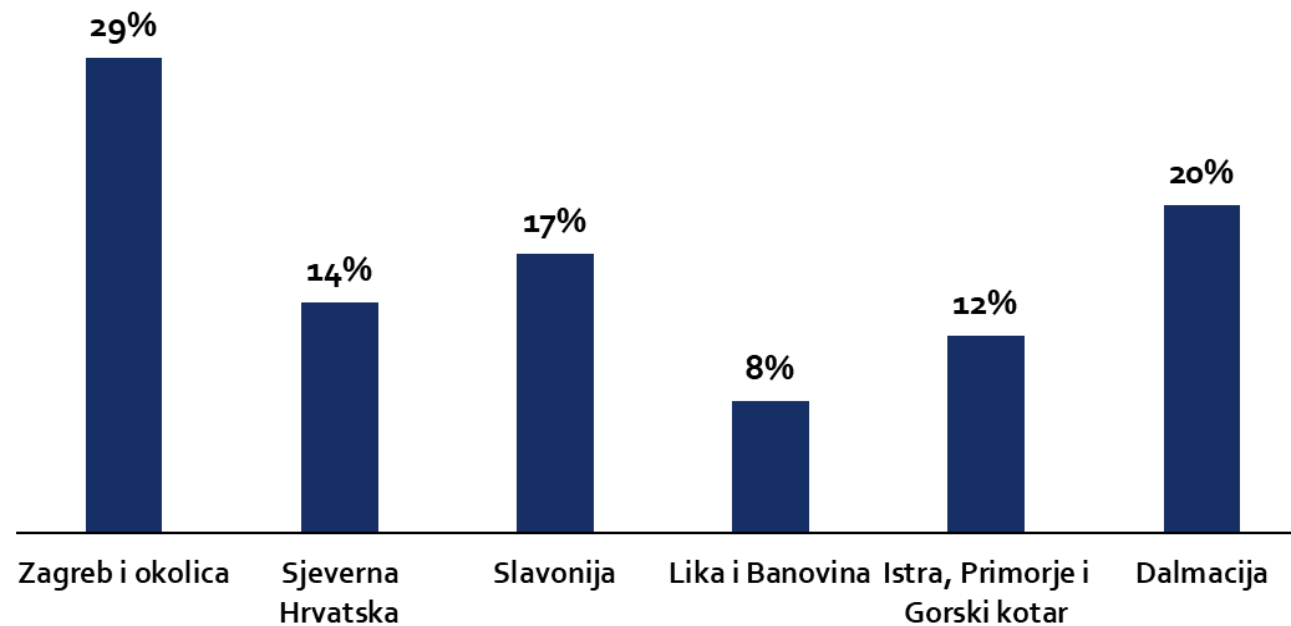
Uzorkovanje: Nacionalno-reprezentativan uzorak online populacije, s kvotom prema spolu, dobi i regiji

Uzorak: N=1.000; **Statistička pogreška:** 0,6-3,1 %

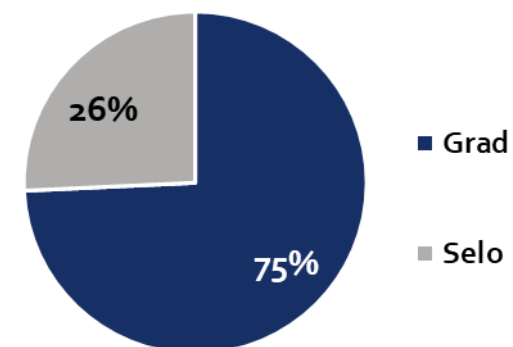
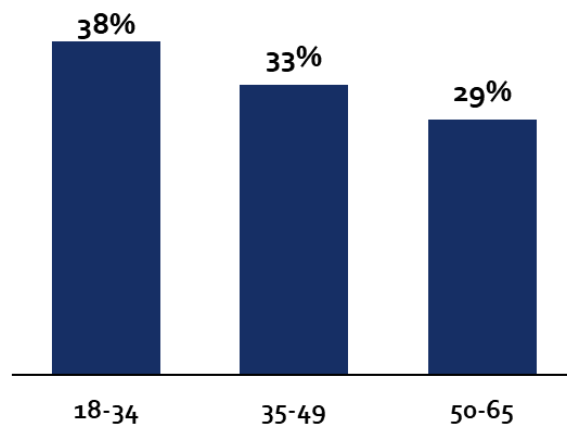


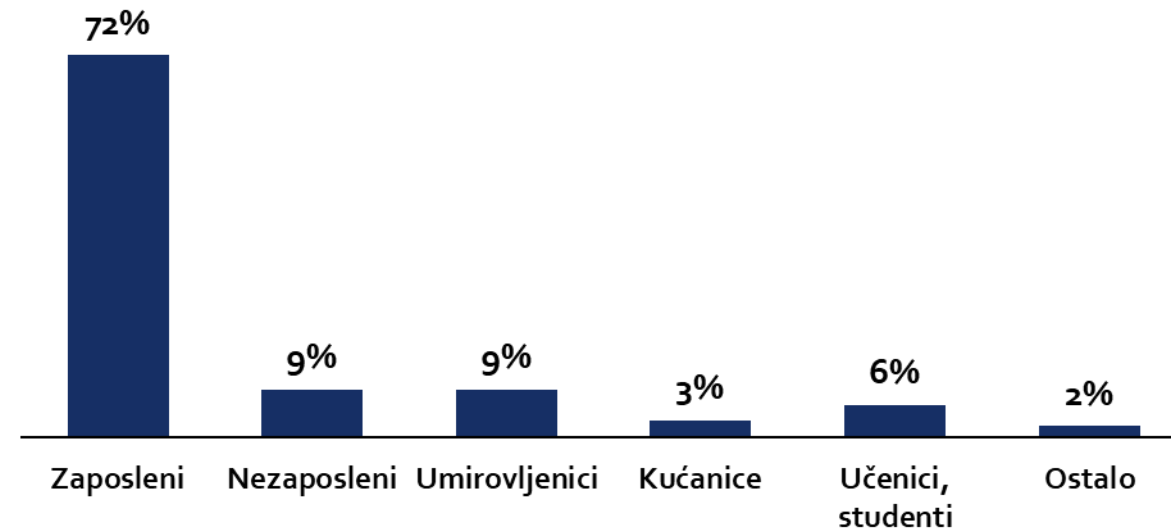
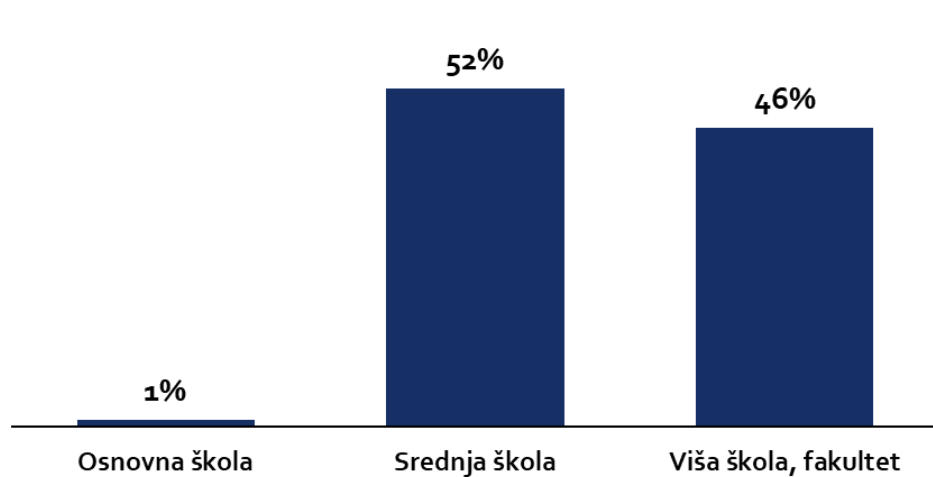
Vrijeme provođenja: 22.11.-29.11.2023. godine

Prosječno trajanje ankete: 9,5 minuta

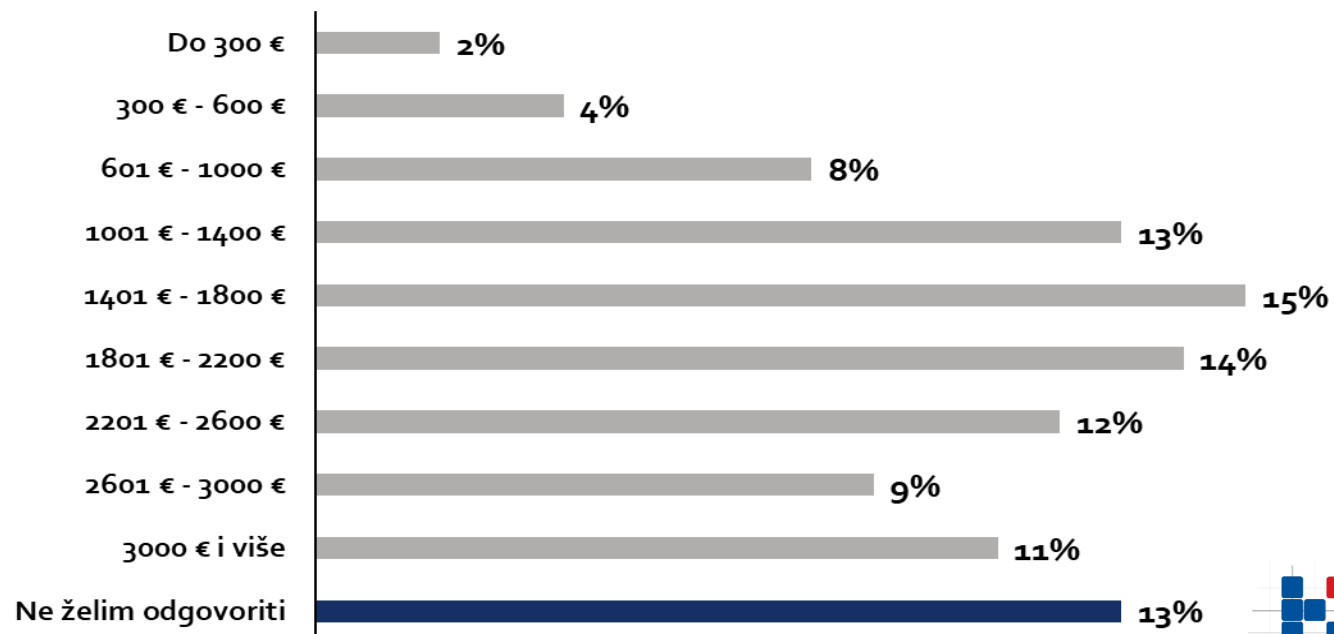
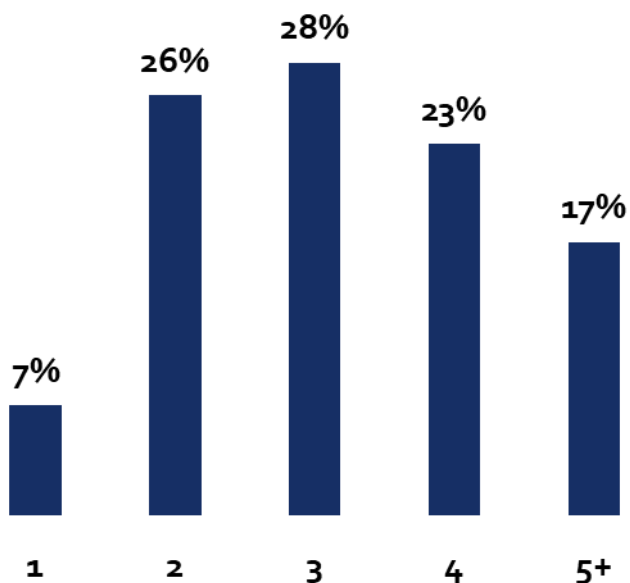


Prosječna dob:
41 godina





BROJ ČLANOVA U KUĆANSTVU



GLAVNI NALAZI

KORIŠTENJE INTERNETSKIM USLUGAMA

Navike korištenja komunikacijskim uslugama nisu se znatno promijenile zadnje tri godine. Korisnici se najčešće koriste glasovnim uslugama u pokretnoj mreži, pristupom internetu putem nepokretnih mreža i IPTV uslugama. Većina ispitanika uslugu pristupa internetu u kućanstvu ima u sklopu paketa usluga (77 %) te smatraju da imaju sve potrebne usluge (čak 92 %), što je povećanje u odnosu na prethodne godine (89 % u 2022., 89 % u 2021., 86 % u 2020.)

USLUGA PRISTUPA INTERNETU

Gotovo polovica korisnika ADSL/VDSL-a ili mobilnog interneta smatra da mobilni internet može zamijeniti ADSL, iako je zamijećen blagi pad tog stava u odnosu na 2022. Korisnici mobilnog interneta upoznati su s ograničenjima te tehnologije (48 %) što je nešto niži postotak u odnosu na prethodne godine (58 %). Povećanje cijene ADSL/VDSL usluge za 5-10 % potaknulo bi otprilike polovicu trenutanih korisnika na prelazak na pristup putem svjetlovodnog kabela, a njih 37 % na prelazak na mobilni internet za kućanstvo (u 2022. 33 %). Većina ispitanika na internet se spaja putem WiFi-ja, dok je spajanje putem žice sve rjeđe.

NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETOM

U slučaju da se cijena usluga trenutnog operatora poveća za 10 %, samo 8 % korisnika promijenilo bi operatora, što je isti postotak kao i u 2022., dok je 2021. na promjenu bilo spremno 14 % korisnika. Niža cijena konkurencije najčešći je razlog zašto korisnici mijenjaju operatora i to sniženje mora biti veće od 10 % da bi skoro 80 % korisnika promijenilo operatora (za sniženje manje od 10 % oko 18 % korisnika bi promijenilo operatora u 2023., 15 % u 2022. i 13 % u 2021.). Polovica ispitanika u budućnosti bi se htjela intenzivnije koristiti internetom za rad od kuće. Gotovo 60 % ispitanika vrlo rijetko ili nikad ne koristi tradicionalne glasovne telefonske pozive. SMS uslugu vrlo rijetko ili nikad koristi 75 % ispitanika. Ako imaju video streaming uslugu gotovo polovica ispitanika vrlo se rijetko ili nikad ne koriste IPTV-om.

BRZINA INTERNETA

Trećina ispitanika s brzinom interneta manjom od 100 Mbit/s navodi kako nemaju potrebu za većom brzinom (36 %), što je porast u odnosu na 2022. (25 %). Ukupno 35 % ispitanika ne zna koju brzinu, a ovaj se pokazatelj godinama ne mijenja. Protekom vremena smanjuje se broj ispitanika koji su voljni platiti 10 %, 20 % ili 30 % više za brzine veće od 100 Mbit/s. Polovica ispitanika izjavila je da je dobila informacije o maksimalnoj, uobičajenoj i minimalnoj brzini interneta. Ispitanici brzinu najčešće provjeravaju kada uoče promjenu u brzini interneta te uglavnom nisu upoznati s HAKOM-ovim aplikacijama (oko 57 %).

KORISNIČKO ISKUSTVO

Najčešće poteškoće su prekid pristupa internetu, loša brzina interneta te problemi s WiFi mrežom. Rezultati su slični kao i prethodnih godina, ali je u 2023. nastavljen trend poboljšanja vezano uz internet (manje je zamijećeno problema s prekidima i manje je problema s WiFi mrežom). Prijava kvarova IPTV usluge također se smanjila s 19 % na 14 % te je nešto više onih korisnika koji nisu zamijetili nikakvu poteškoću (rast s 12 % na 15 %). Korisnici su sve više zadovoljni s uslugom fiksnog interneta (69 %), dok zadovoljstvo korisnika s mobilnim internetom za kućanstvo blago opada (61 %). Preko polovice ispitanika kontaktiralo je korisničku službu više puta, pri čemu je malo veće nezadovoljstvo brzinom javljanja naspram kvalitete zaprimljenog odgovora. Kod odabira operatora najvažniji su brzina interneta i niska cijena paketa, dok je najčešći razlog promjene operatora niža cijena konkurencije.

SIGURNOST NA INTERNETU

Ispitanici najčešće vode brigu o sigurnosti izbjegavajući preuzimanje neobičnih aplikacija i aplikacija iz nepoznatih izvora. Kibernetičke napade ili zlostavljanje na internetu iskusilo je oko 17 % korisnika u 2023. (porast u odnosu na 2022. kad je to bilo 14 % i 12 %). Takve je napade ili nasilje na internetu prijavilo 22 posto korisnika (u 2022. oko 18 %), a najčešće je prijavljeno policiji ili društvenoj mreži na kojoj su se dogodili.



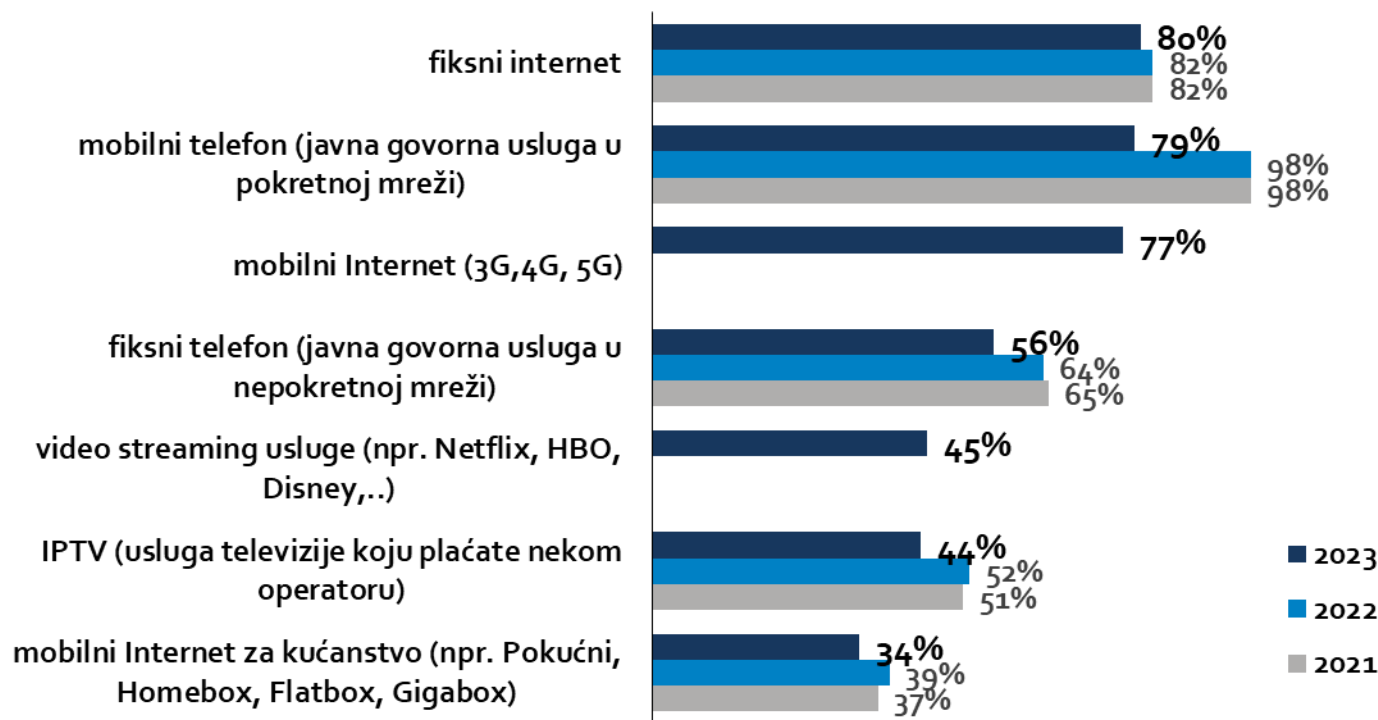
REZULTATI ISTRAŽIVANJA

KORIŠTENJE INTERNETSKIM USLUGAMA

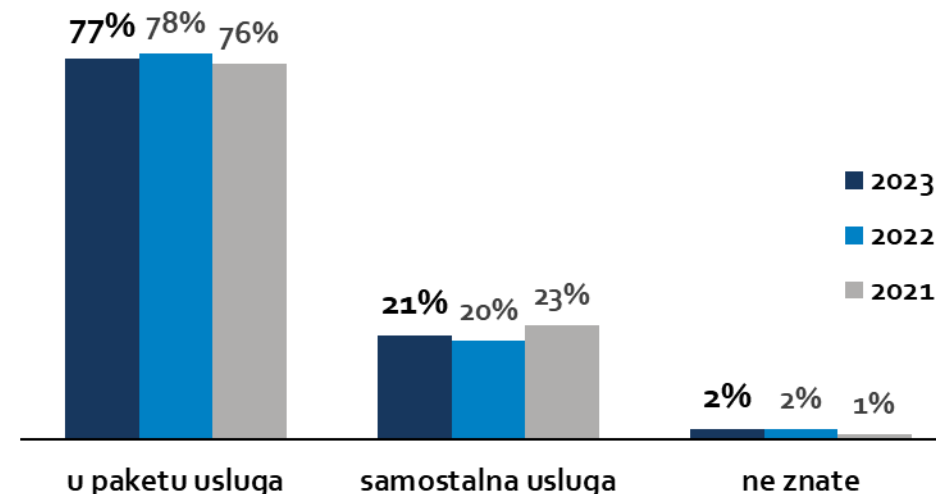
Q1 Koje sve usluge koristite u vašem kućanstvu? Q2 Je li internet koji koristite u kućanstvu u sklopu paketa telekomunikacijskih usluga ili samostalna usluga? Q2a Naveli ste kako koristite paket usluga. Imate li u tom paketu sve usluge koje su vam potrebne ili vam neke nedostaju? (N=1000)

- Najčešće korištena usluga u kućanstvu je **fiksni internet**, a zatim **mobilni telefon**
- Internet u kućanstvu najčešće se ugovara **u paketu usluga**

USLUGE U KUĆANSTVU



INTERNET U KUĆANSTVU



92% korisnika paket usluge smatra da unutar paketa ima sve što mu je potrebno (89% u 2022.)

USLUGA PRISTUPA INTERNETU

Q4a 1 Pristup internetu putem mobilnog Interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox) može u potpunosti zamijeniti ADSL ili VDSL. (N=595) Q4a 2 Upoznat/a sam s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog Interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox). (N=453)

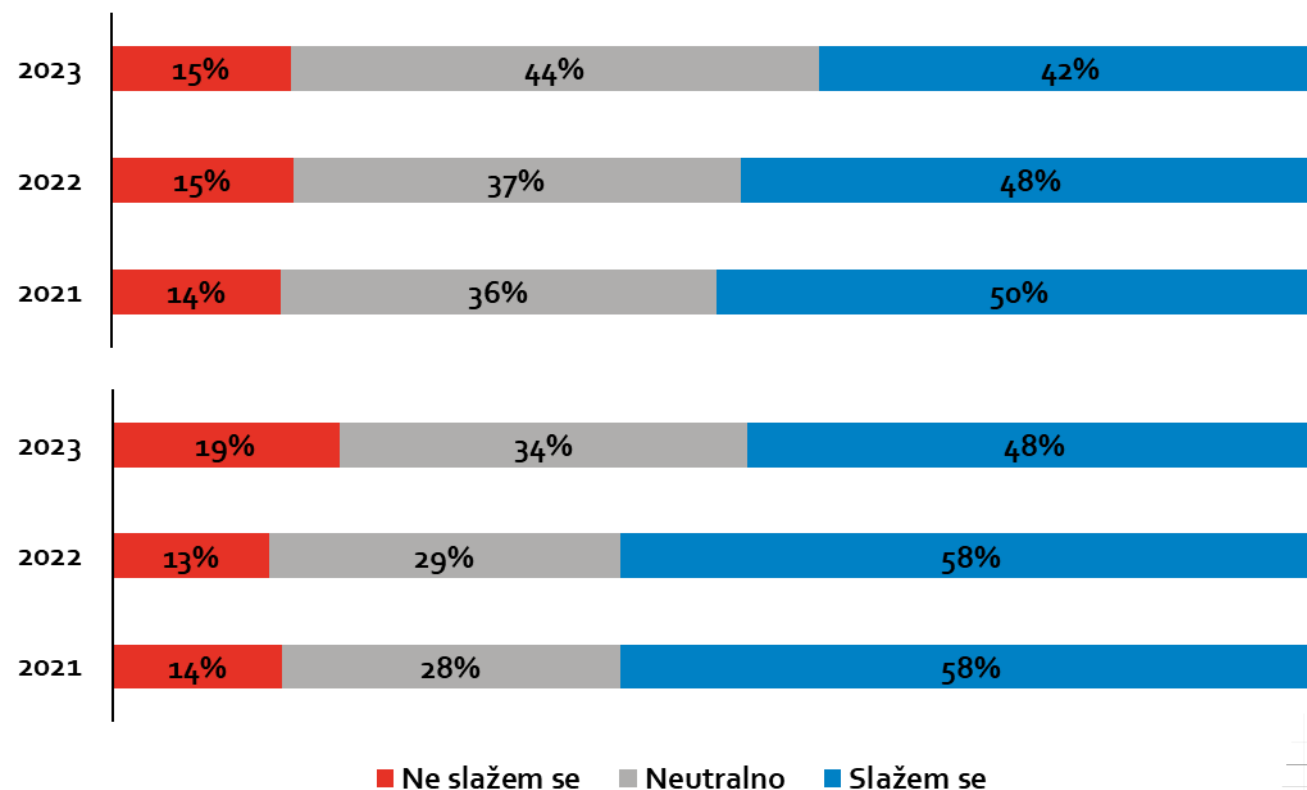
- Sve manje ispitanika smatra da **mobilni internet može zamijeniti ADSL/VDSL**
- Smanjuje se broj ispitanika koji smatraju da su **upoznati s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog interneta za kućanstvo**

KORISNICI ADSL/VDSL I MOBILNOG INTERNETA

Pristup internetu putem mobilnog Interneta za kućanstvo može u potpunosti zamijeniti ADSL ili VDSL

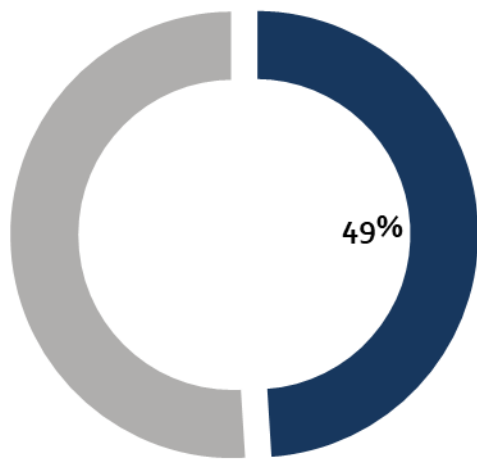
KORISNICI MOBILNOG INTERNETA

Upoznat/a sam s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog Interneta za kućanstvo

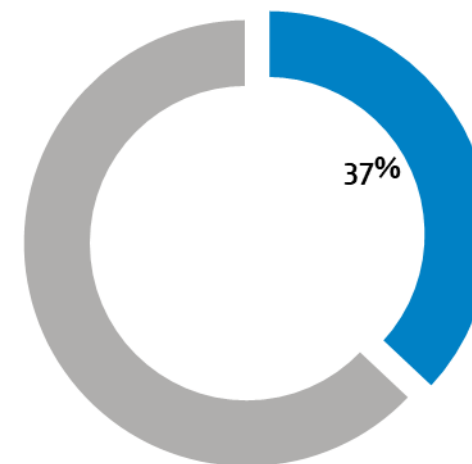


Q4b Koliko je vjerojatno da biste zamijenili ADSL ili VDSL pristup internetu za pristup internetu putem svjetlovoda (optika) kada bi vam cijena pristupa putem optike bila 5-10% viša nego cijena koju trenutno plaćate? Q4c Ukoliko Vam se cijena usluge ADSL ili VDSL pristupa internetu povisi za 5%-10% biste li tu uslugu zamijenili uslugom pristupa internetu putem mobilne mreže (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox)? (N=263)

- Polovica ispitanika koji koriste ADSL/VDSL bi vjerojatno ili sigurno prešla na **optiku** uz povećanje cijene ADSL/VDSL za 5-10 % (**49 %**)
- **37 %** ispitanika bi prešlo na mobilni internet za kućanstvo ako bi im se račun ADSL/VDSL interneta povisio 5-10 %



VJEROJATNOST PRELASKA S ADSL/VDSL INTERNETA
NA OPTIKU UZ POVEĆANJE CIJENE 5-10%
(49% u 2022.)

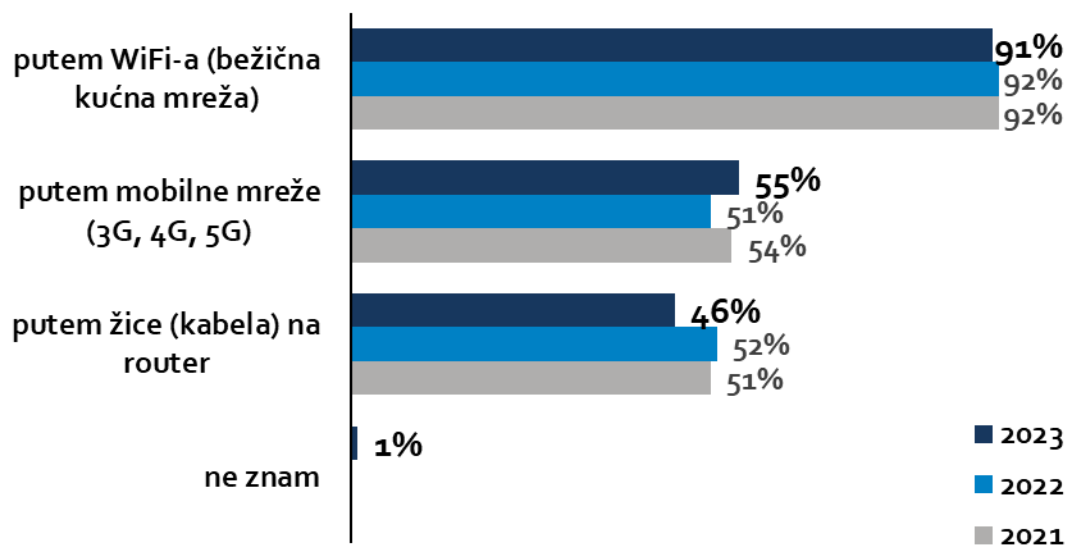


VJEROJATNOST PRELASKA NA MOBILNI INTERNET ZA
KUĆANSTVO (KADA BI ADSL/VDSL POVISIO CIJENU 5-10%)
(33% u 2022.)

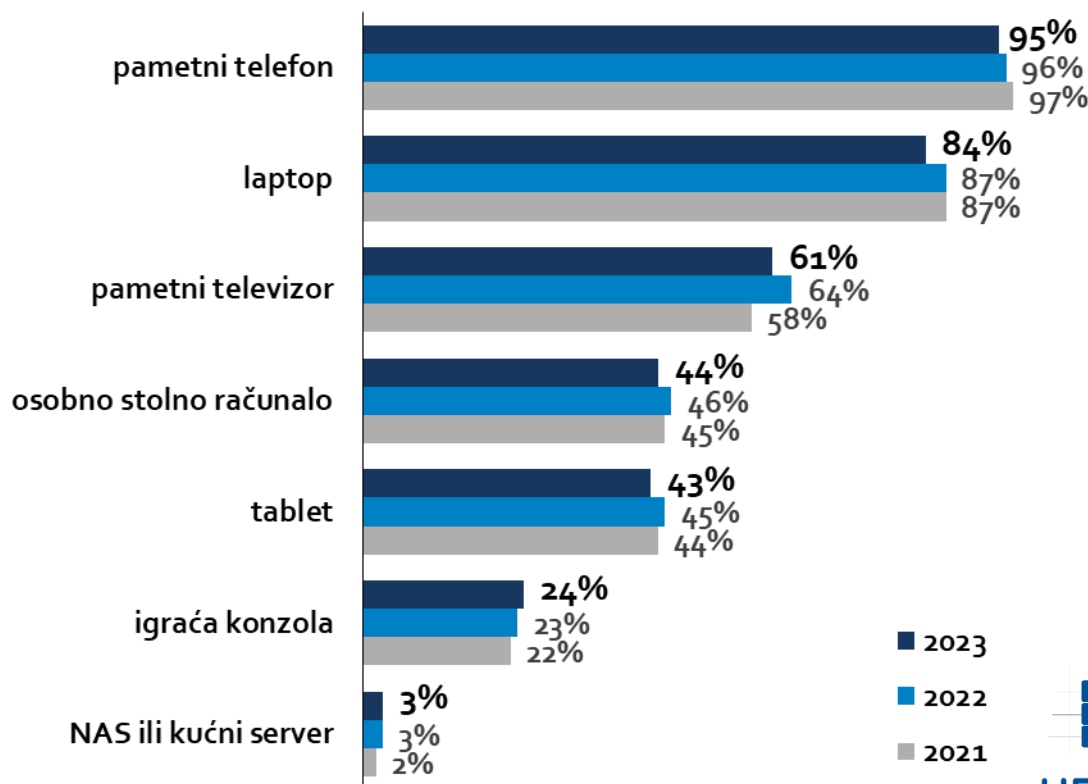
Q5 Na koje se sve načine spajate na internet u kućanstvu? Q6 Koje od navedenih aparata koristite za spajanje na Internet u kućanstvu? (N=1000)

- Većina ispitanika na internet se spaja putem WiFi-ja (**91 %**), dok spajanje **putem žice** bilježi trend pada
- Na internet se većina ispitanika spaja **pametnim telefonom (95 %)**

NAČINI SPAJANJA NA INTERNET



UREĐAJI ZA SPAJANJE NA INTERNET

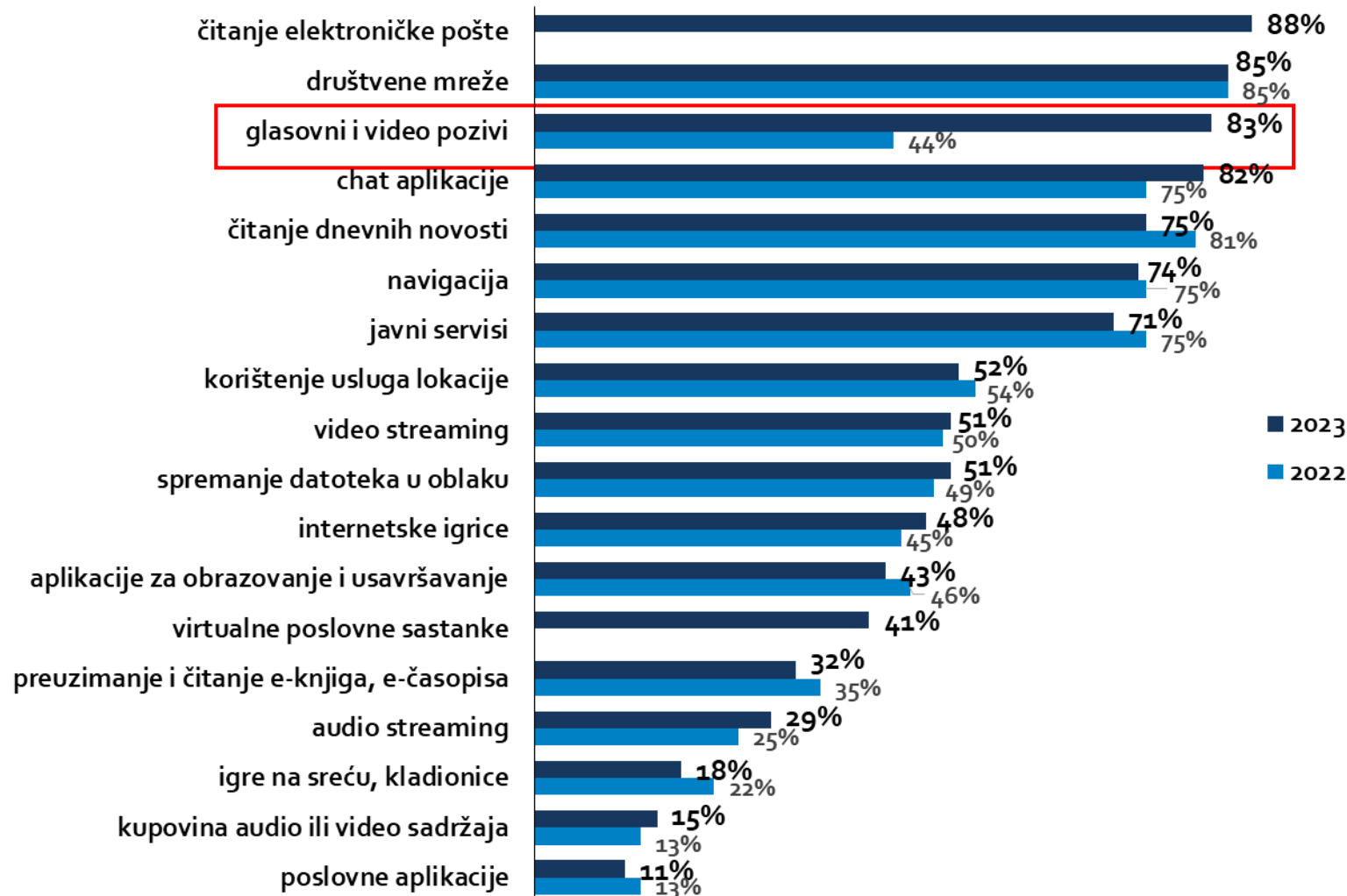


NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETOM

Q7a U koje sve svrhe koristite internet? (N=1000) Napomena: odgovor pod svrhom "glasovni i video poziv" je u istraživanju 2022. bio ponuđen samo kao "video poziv"

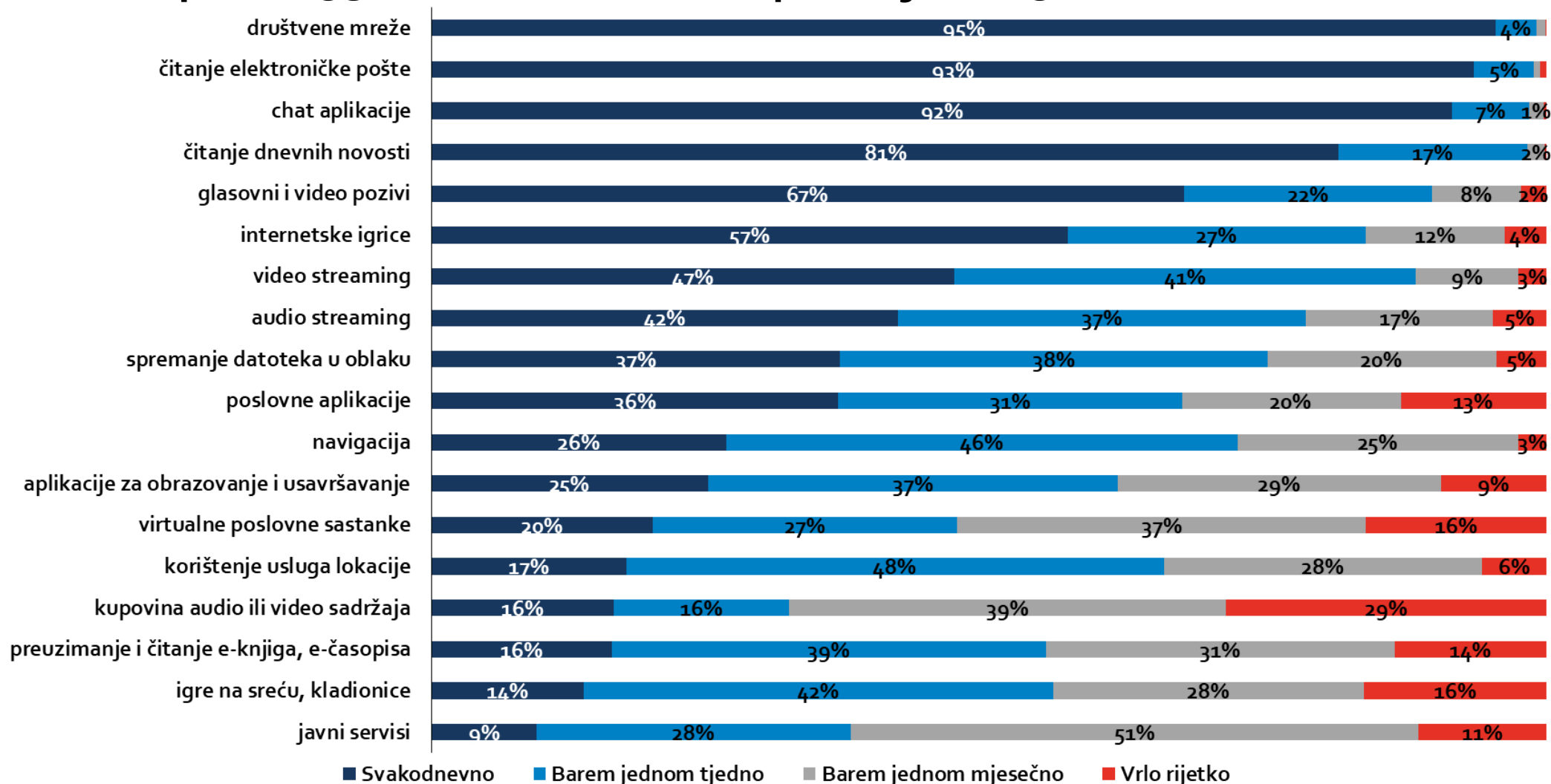
- Navike korištenja internetom iz prethodnih godina nisu se značajnije mijenjale.

SVRHA KORIŠTENJA INTERNETOM



Q7b Koliko često koristite Internet u navedene svrhe: (N=1000)

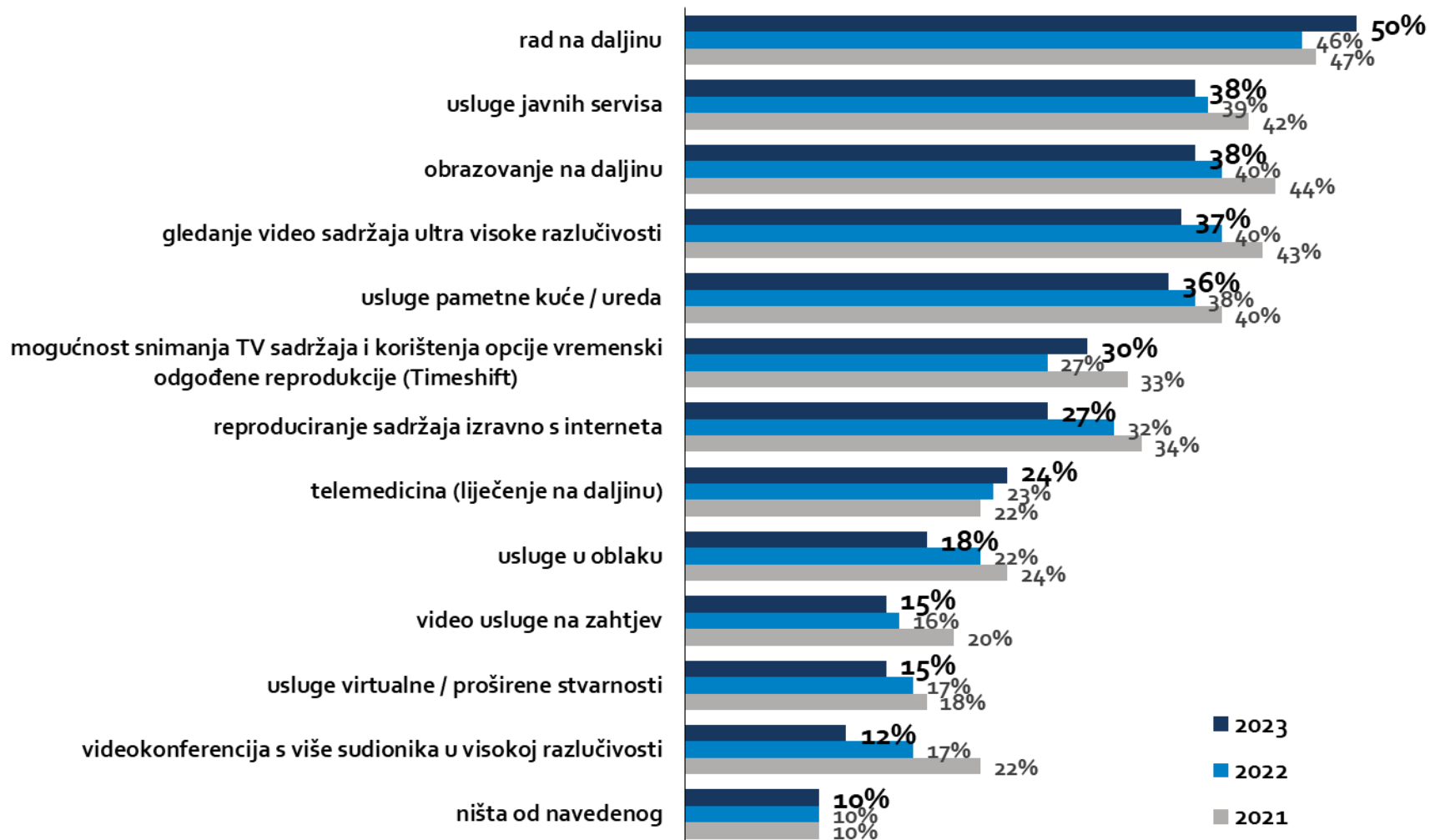
- Preko 90% ispitanika svakodnevno se koristi društvenim mrežama (95%), čitaju elektroničku poštu (93%) i koriste se chat aplikacijama (92%)



Q7b A koje od sljedećih usluga biste željeli u budućnosti (intenzivnije) koristiti? (N=1000)

- Polovica ispitanika u budućnosti bi se htjela intenzivnije koristiti internetom za **rad na daljinu (50 %)**

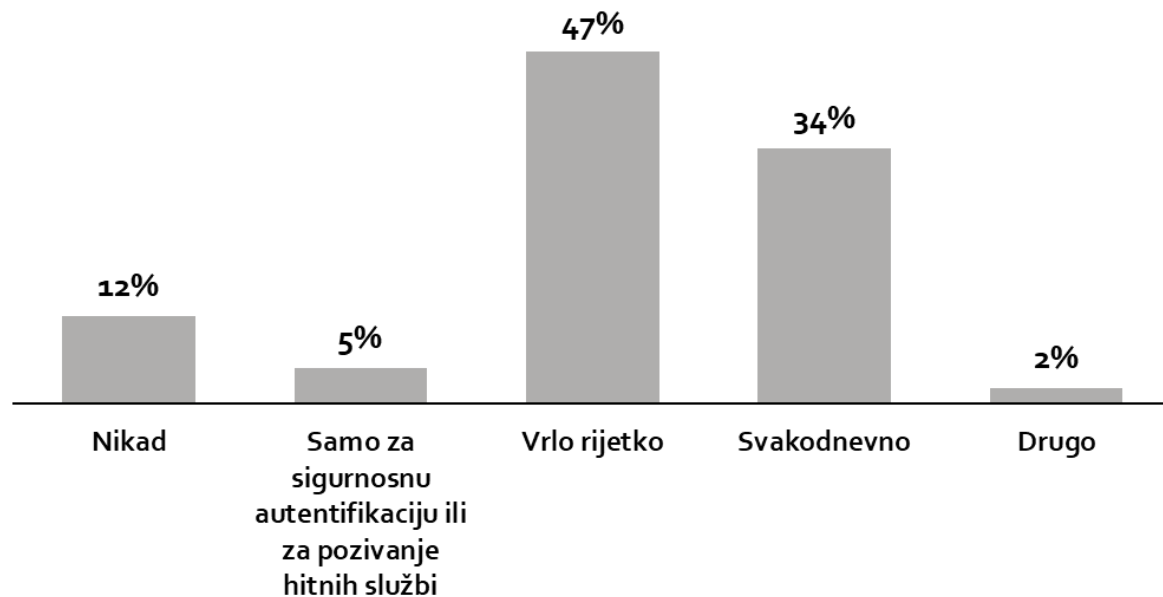
BUDUĆE KORIŠTENJE



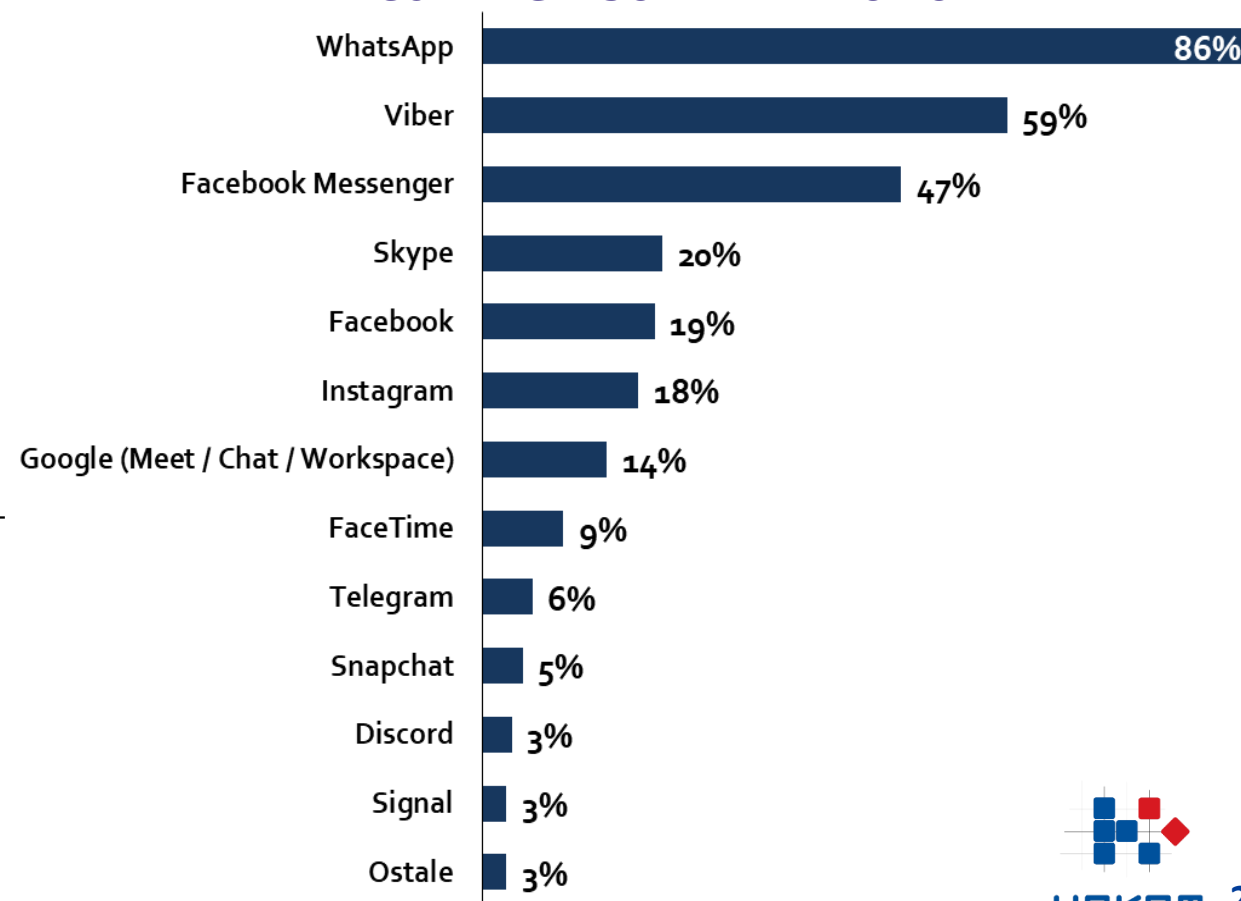
Q7c Koristite li tradicionalne pozive u nepokretnoj/pokretnoj mreži? Q7d Koje aplikacije za pozivanje i uspostavu video poziva koristite: (N=827)

- Gotovo **60 %** ispitanika vrlo rijetko ili nikad ne koristi **tradicionalne glasovne pozive**
- Najčešće korištena aplikacija za glasovne i video pozive je **WhatsApp (86%)**

TRADICIONALNI POZIVI



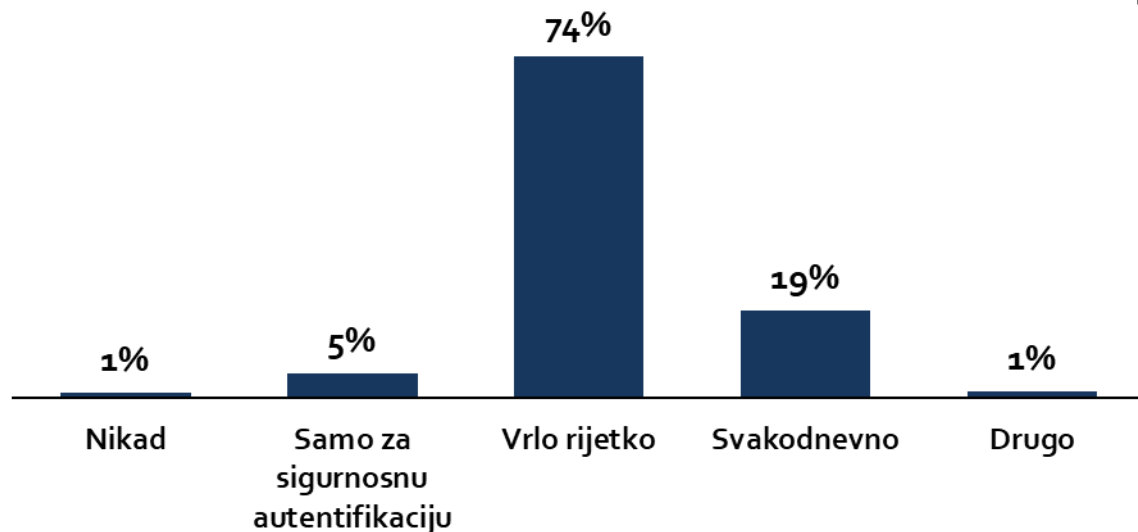
APLIKACIJE ZA GLASOVNE I VIDEO POZIVE



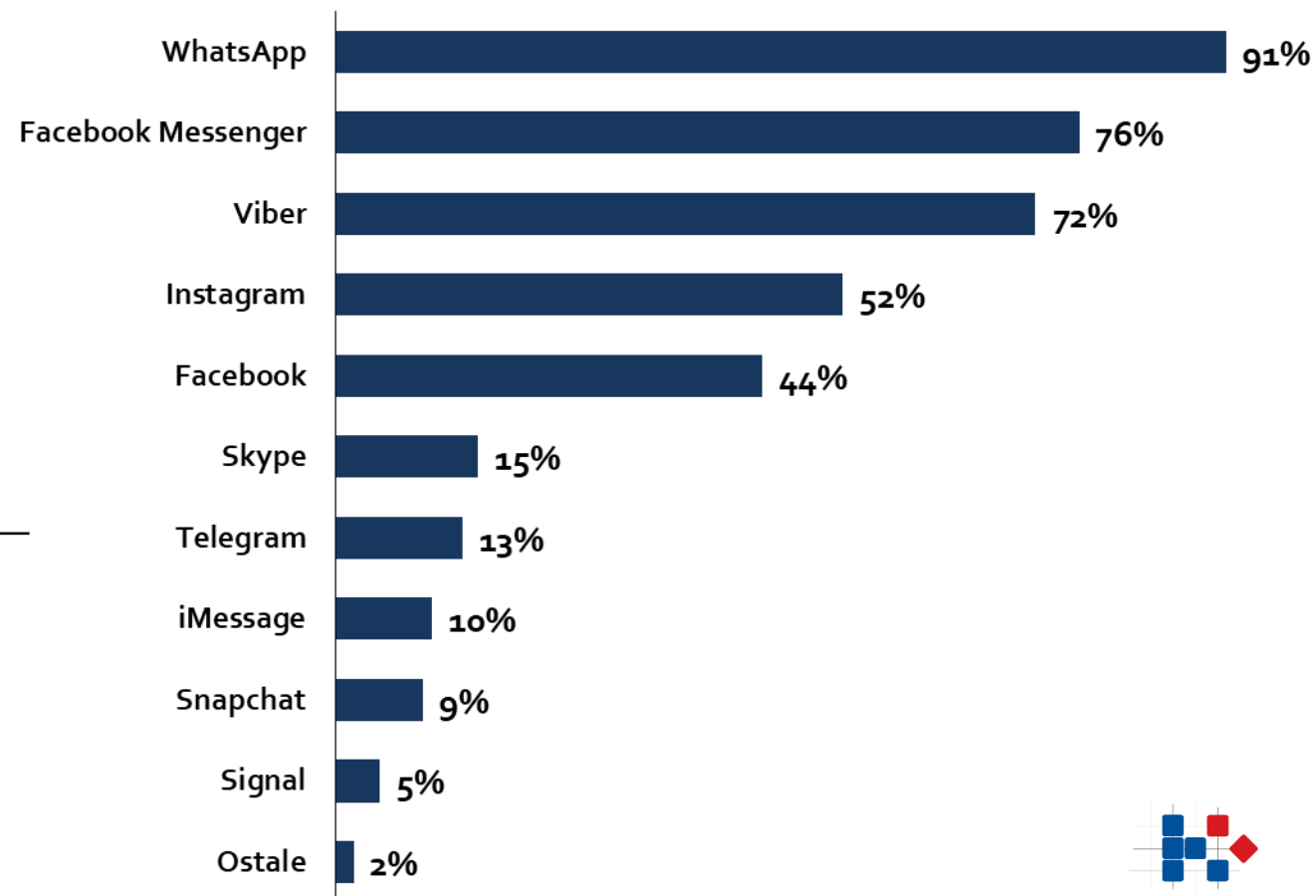
Q7e Koristite li SMS uslugu: Q7f Koje chat aplikacije koristite: (N=817)

- SMS uslugu **vrlo rijetko ili nikad** koristi **75%** ispitanika
- Od chat aplikacija, najviše se koristi **WhatsApp (91%)**

SMS USLUGA



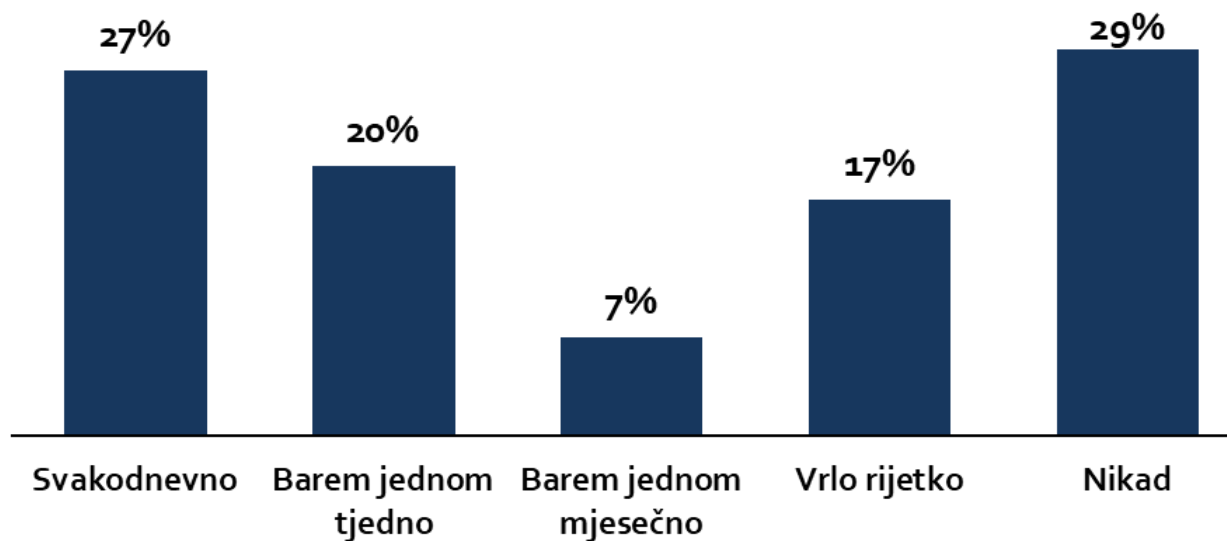
CHAT APLIKACIJE



Q7g Da li uz video streaming usluge (npr. Netflix, HBO,...) koristite i IPTV uslugu operatora: (N=512)

- Uz video streaming uslugu **gotovo polovica** ispitanika se vrlo rijetko ili nikad ne koriste IPTV-om.

KORIŠTENJE IPTV USLUGAMA UZ VIDEO STREAMING

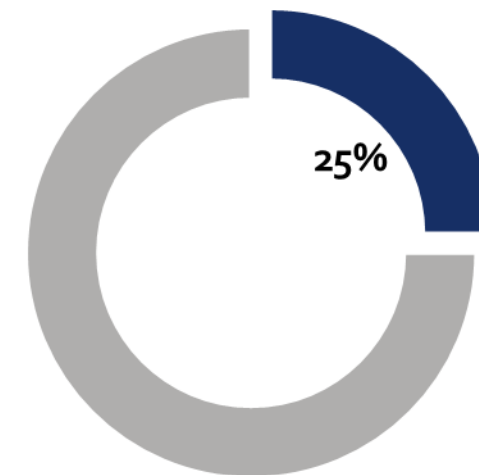
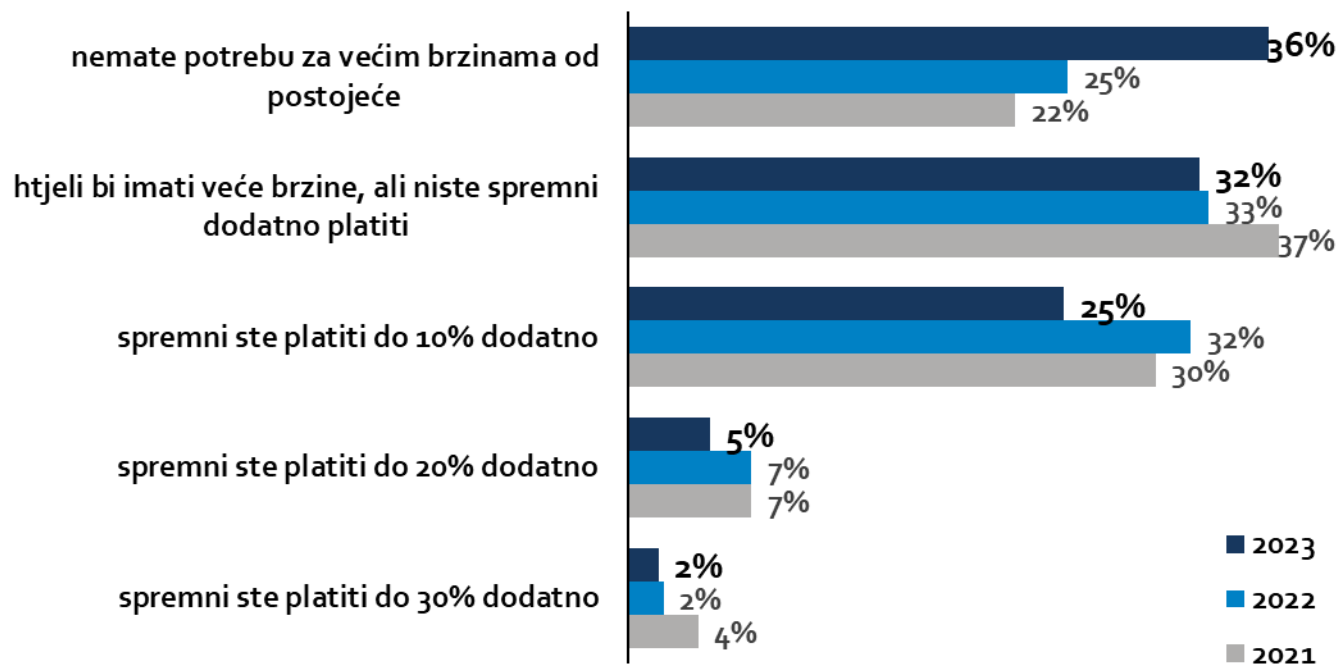


BRZINA INTERNETA

Q8a Postoje li neke zahtjevnije multimedijske usluge koje ne koristite zbog premale brzine interneta u vašem kućanstvu? Q9 U kojoj mjeri ste spremni dodatno platiti operatoru kako biste imali brzinu interneta od 100 Mbit/s ili više? (N=582)

- Trećina anketiranih s brzinom interneta manjom od 100 Mbit/s navodi kako **nemaju potrebu za većom brzinom (36 %)** ili kako **nisu spremni platiti više za brži internet (32 %)**

KORISNICI INTERNETA S BRZINOM MANJOM OD 100 MBIT/S

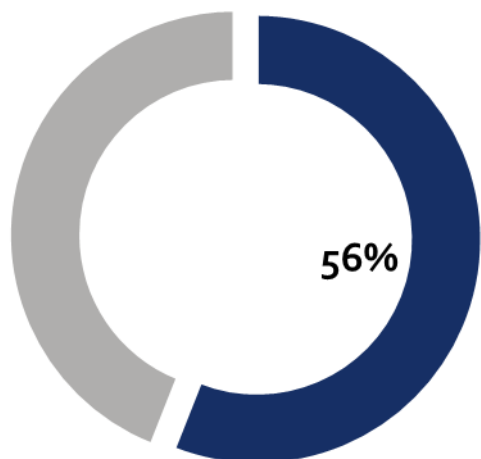


25 % ispitanika ne koristi zahtjevnije multimedijske usluge zbog sporijeg interneta (30 % u 2022.)

Q10 Je li vas trenutni operator obavijestio o: (N=1000)

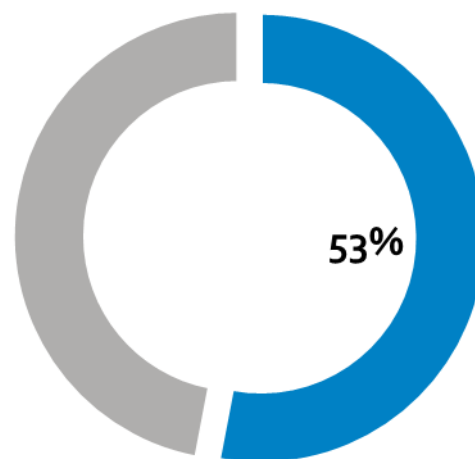
- Preko polovice anketiranih navodi da ih je operator obavijestio o **maksimalnoj brzini interneta (56 %)** i **uobičajenoj brzini (53 %)**, dok ih je nešto manje obaviještenih o **minimalnoj brzini (45 %)**

MAKSIMALNA BRZINA



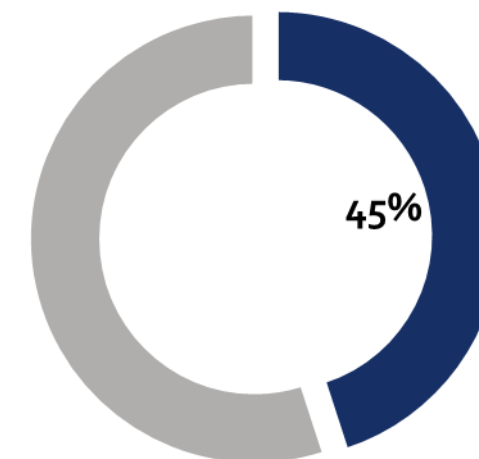
58 % u 2022.

UOBIČAJENA BRZINA



50 % u 2022.

MINIMALNA BRZINA

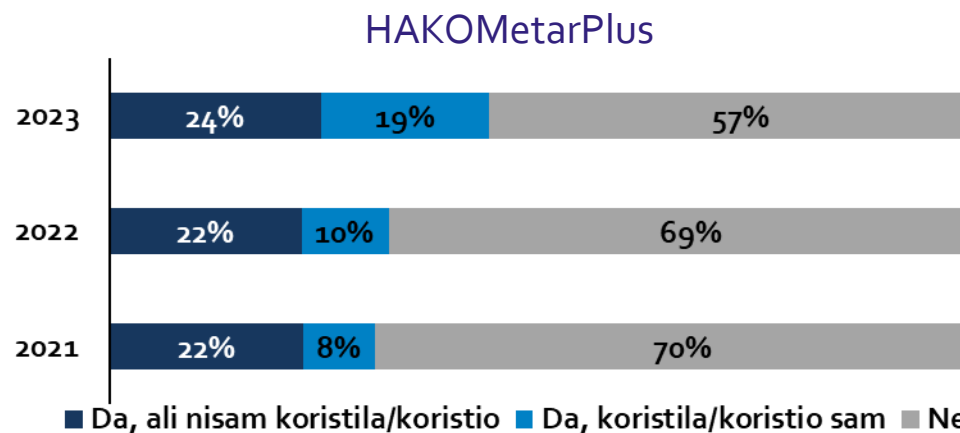
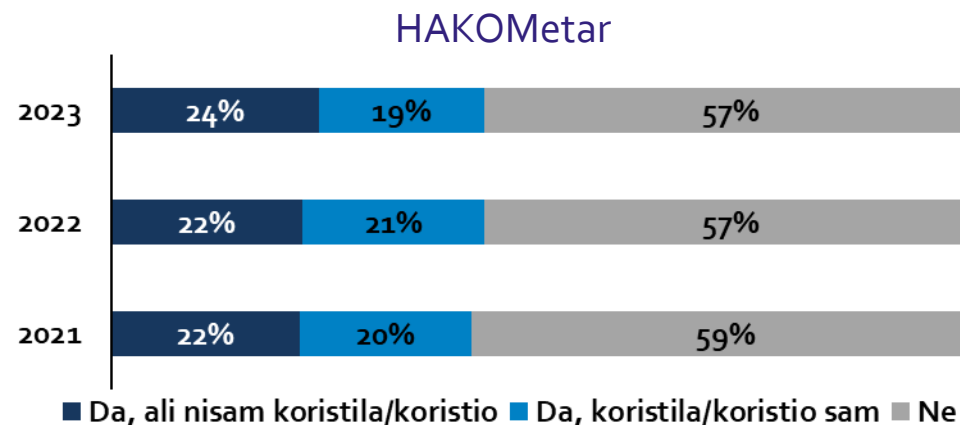
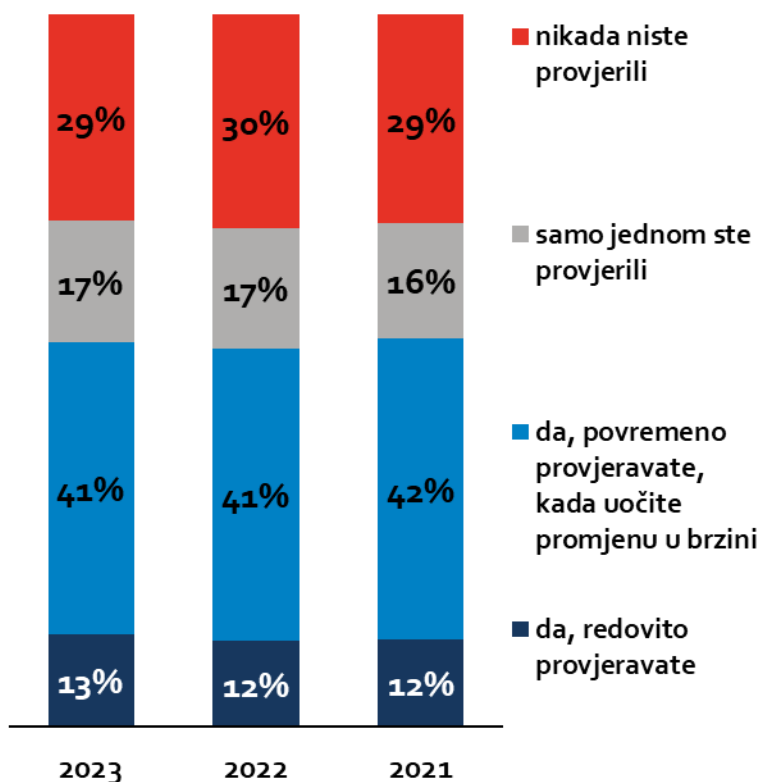


45 % u 2022.

Q11 Jeste li ikada provjeravali brzinu interneta putem neke aplikacije/softwarea? Q11a Jeste li upoznati s aplikacijama HAKOM-a za mjerenje brzine (HAKOMetar i HAKOMetarPlus)? (N=1000)

- Korisnici brzinu provjeravaju najčešće kada uoče promjenu u brzini interneta
- Poznavanje i korištenje HAKOM-ovih aplikacija ostalo je isto kao prethodne dvije godine

NAVIKE PROVJERAVANJA BRZINE INTERNETA

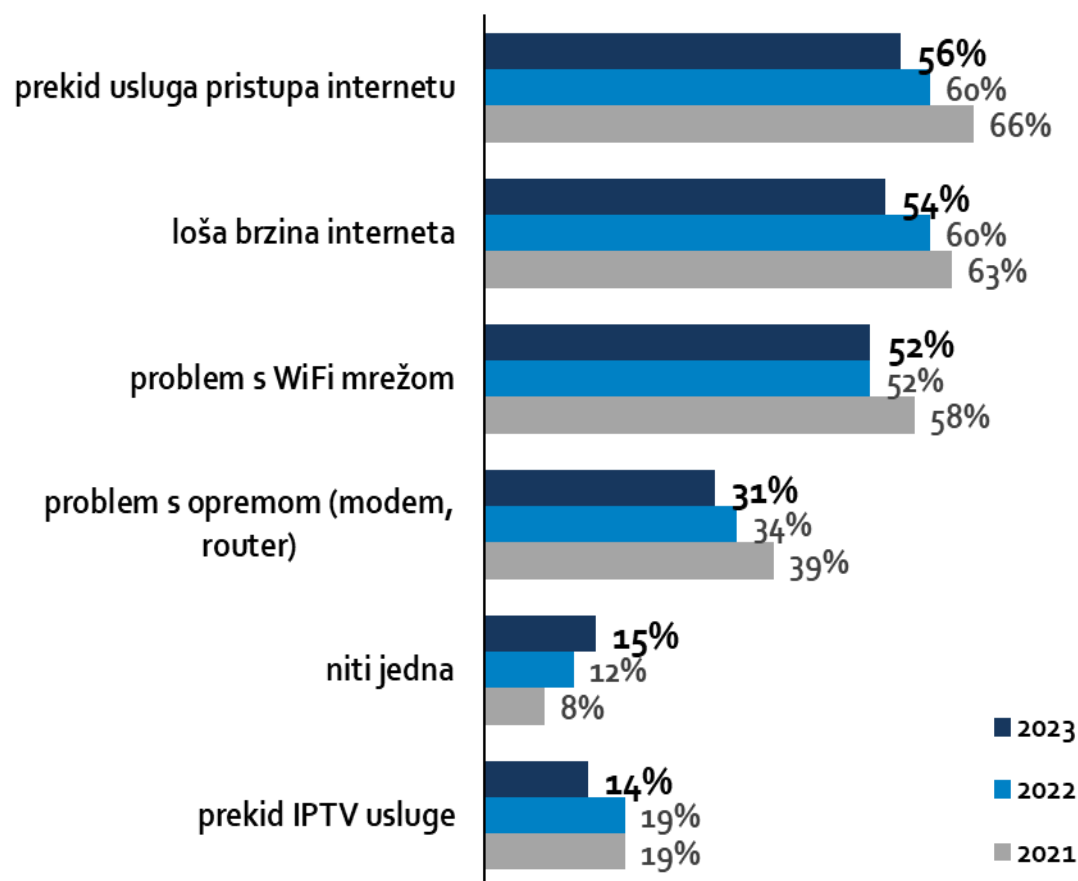


KORISNIČKO ISKUSTVO

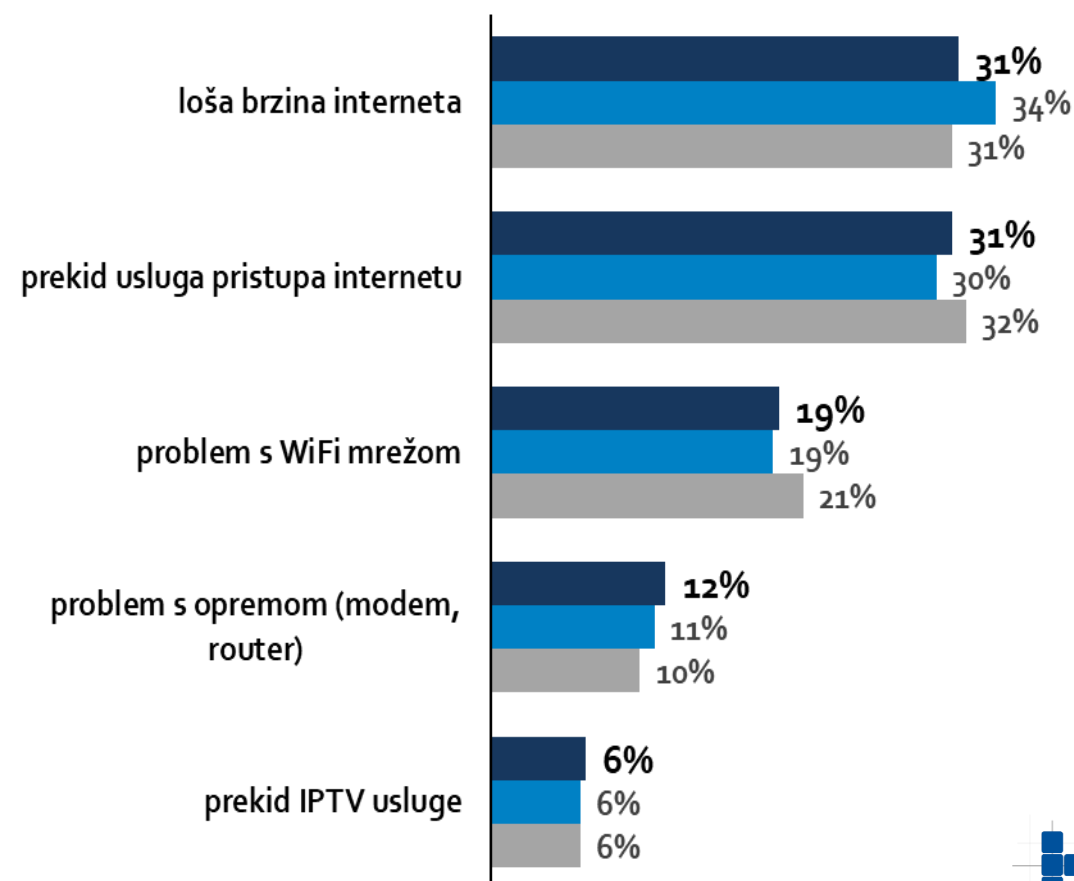
Q12 Koje od navedenih poteškoća u telekomunikacijskim uslugama ste vi osobno primijetili? Označite sve: (N=1000) Q12a A koja od tih poteškoća vam je bila najčešća, izazivala najviše problema? (N=851)

- Primjećuje se trend opadanja zamijećenih poteškoća s internetom

POTEŠKOĆE U TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA



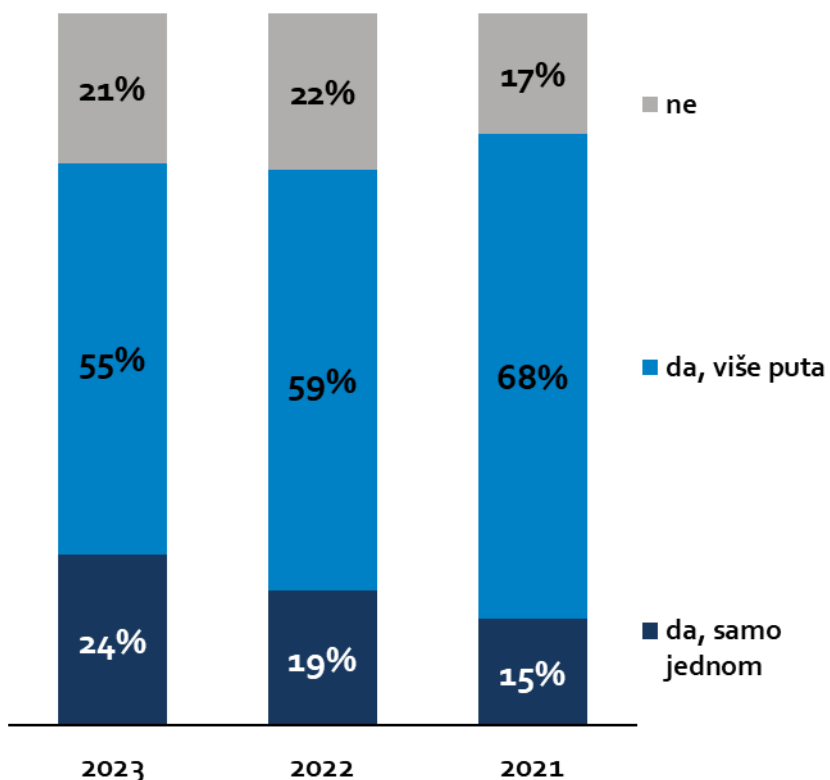
NAJČEŠĆA POTEŠKOĆA



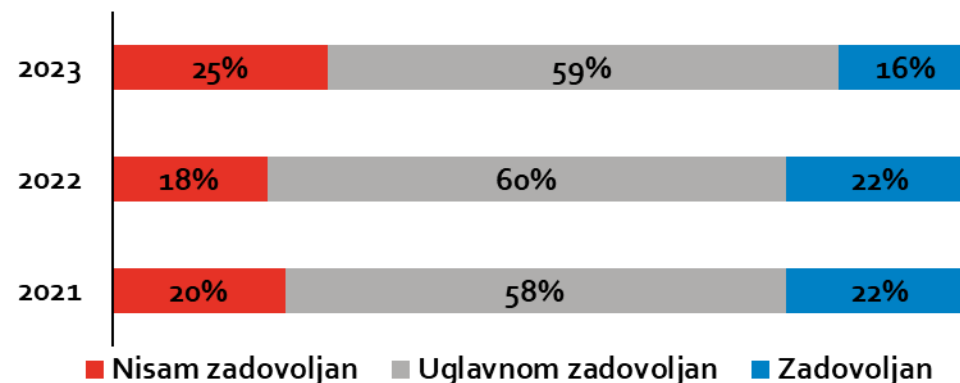
Q12b Jeste li kontaktirali korisničku službu vlastitog operatora? (N=1000) Q12c Kako ste zadovoljni s rješavanjem problema od strane korisničke službe? (N=552)

- Preko polovice ispitanika kontaktiralo je korisničku službu **više puta (55 %)**
- Malo je veće nezadovoljstvo **brzinom javljanja operatera (32 %)** naspram **kvalitete zaprimljenog odgovora (25 %)**

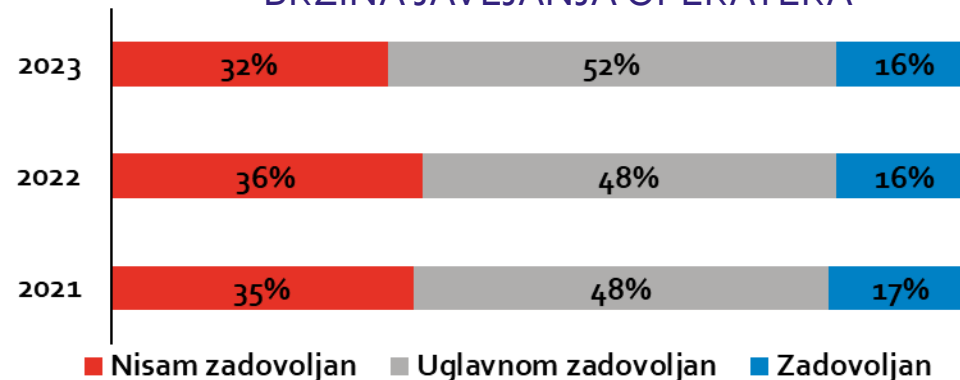
KONTAKTIRANJE KORISNIČKE SLUŽBE



KVALITETA ZAPRIMLJENOG ODGOVORA OPERATERA



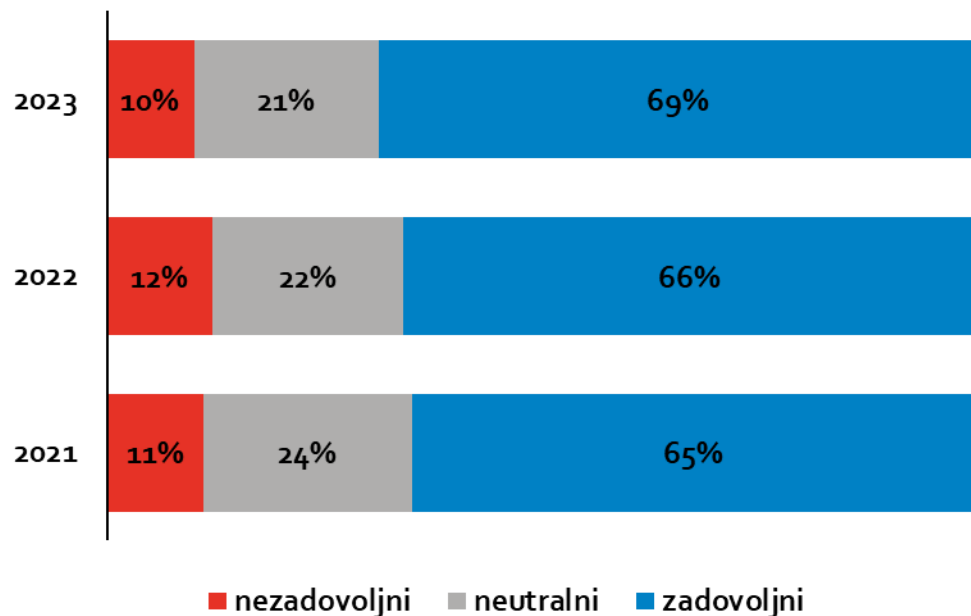
BRZINA JAVLJANJA OPERATERA



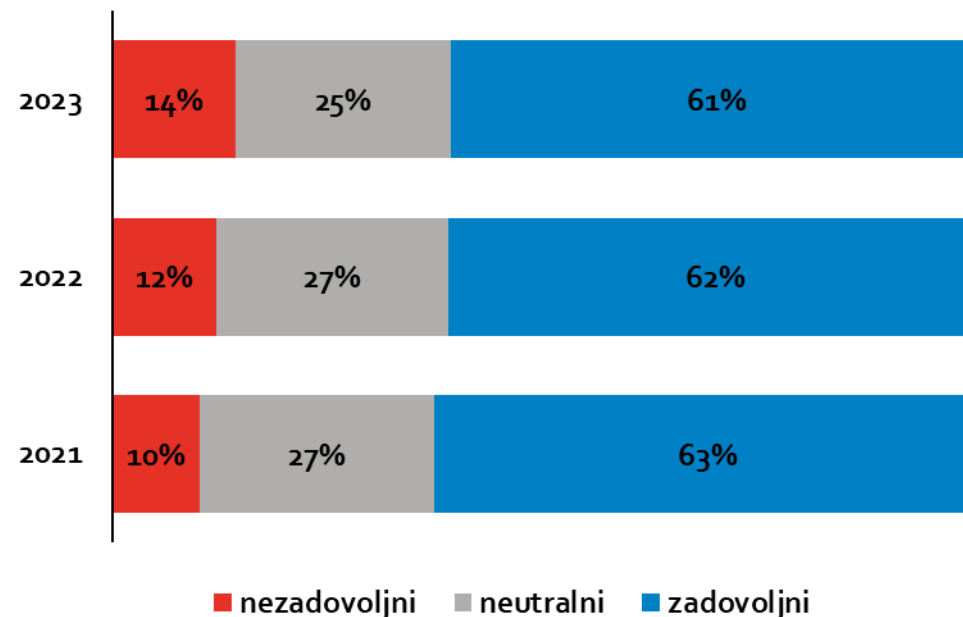
Q13 U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom fiksnog interneta koju trenutno koristite? (N=804) Q13a U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom mobilnog Interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox) koju trenutno koristite? (N=339)

- Uspoređujući tehnologije pristupa internetu ispitanici su malo više zadovoljni uslugom **fiksnog interneta (69 %)** te je vidljiv trend sve većeg zadovoljstva, dok zadovoljstvo mobilnim internetom za kućanstvo blago opada

USLUGA FIKSNOG INTERNETA



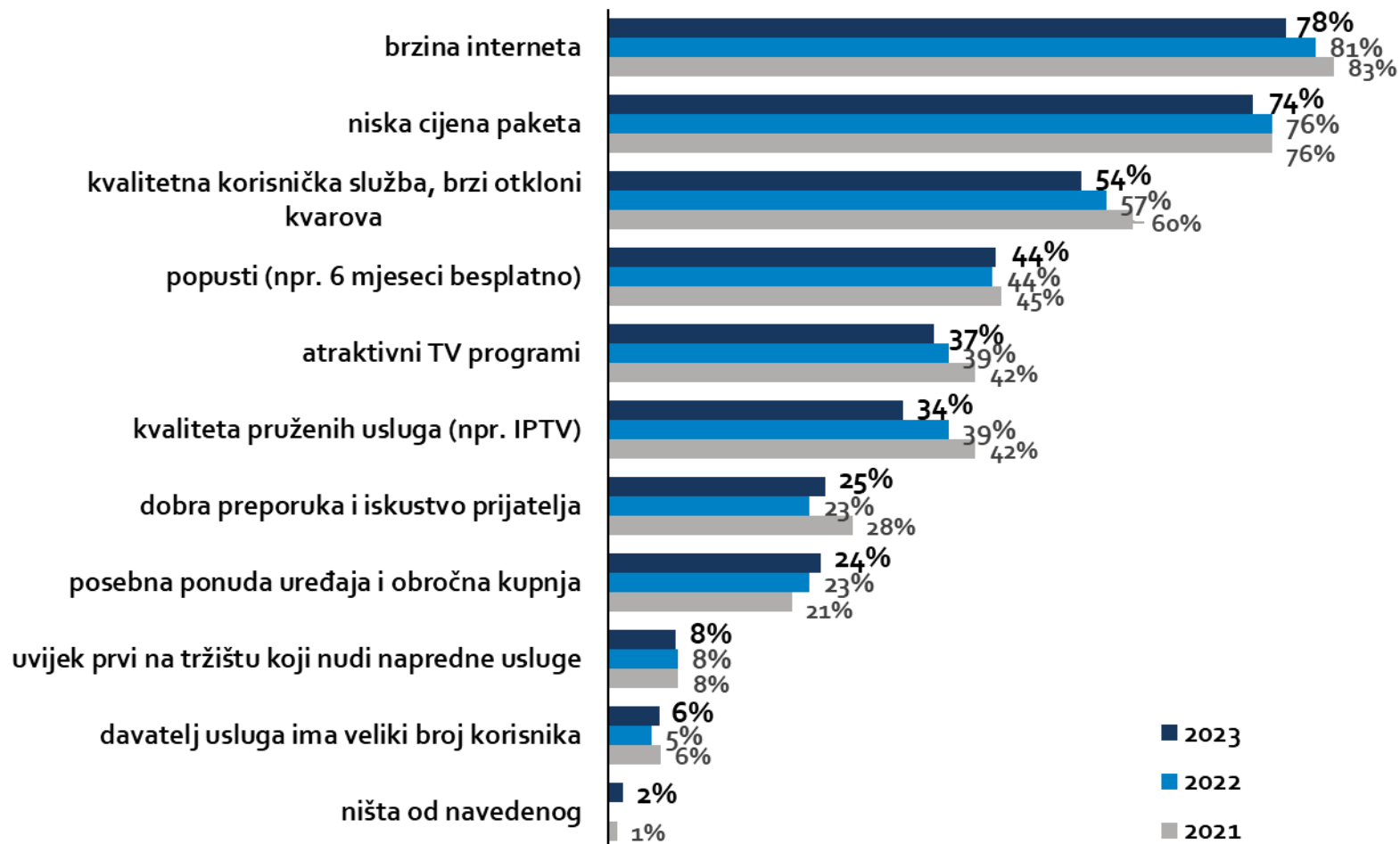
USLUGA MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO



Q14 Koji od navedenih elementa su vam važni pri odabiru davatelja pristupa internetu ili paketa usluga (internet, TV, telefonija)? Odaberite 5 najvažnijih:(N=1000)

- Kod odabira operatora i dalje je najvažnija **brzina interneta (78 %)** i **niska cijena paketa (74 %)**

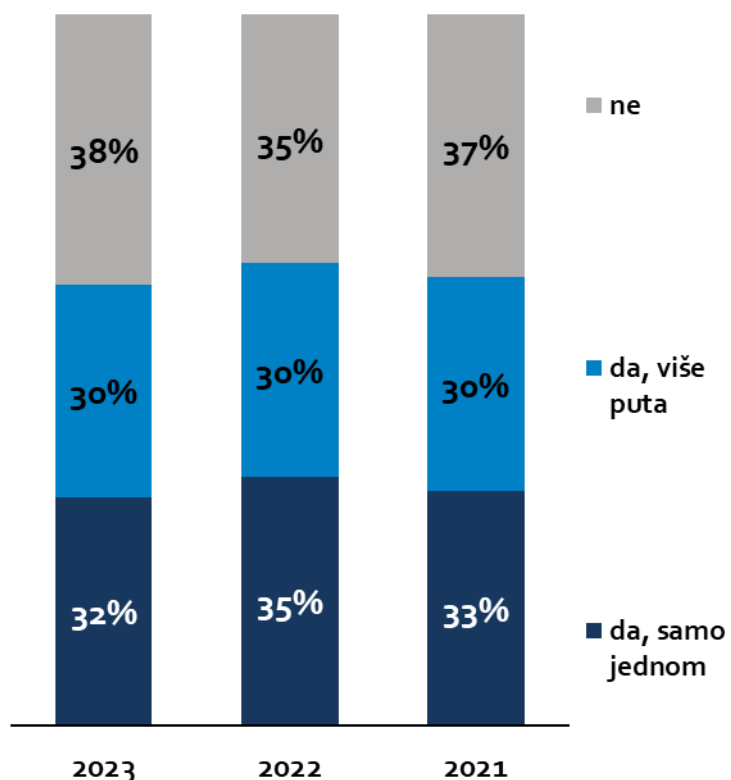
ELEMENTI VAŽNI ZA ODABIR



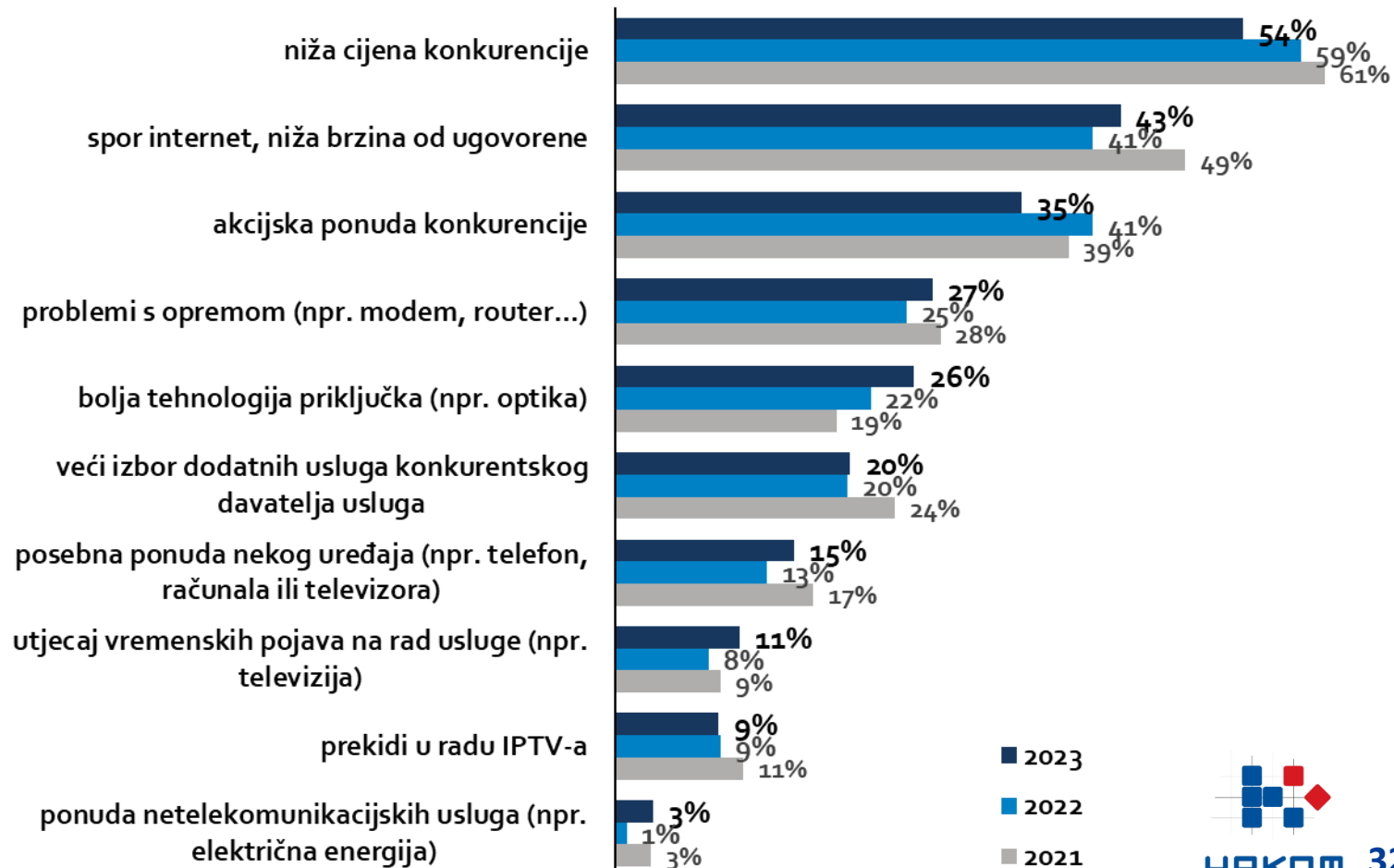
Q 15 Jeste li ikad promijenili pružatelja internetske usluge/paketa usluga u kućanstvu u kojem živite? (N=1000) Q 15a Zašto ste odlučili promijeniti pružatelja usluga u svom kućanstvu? Moguće više odgovora. (N=619)

- Čak **62 %** ispitanika promijenilo je operatora jednom ili više puta
- Najčešći razlog promjene je **niža cijena konkurencije (54 %)**, iako je to sve manje bitan razlog

RANIJA ISKUSTVA PROMJENE OPERATERA



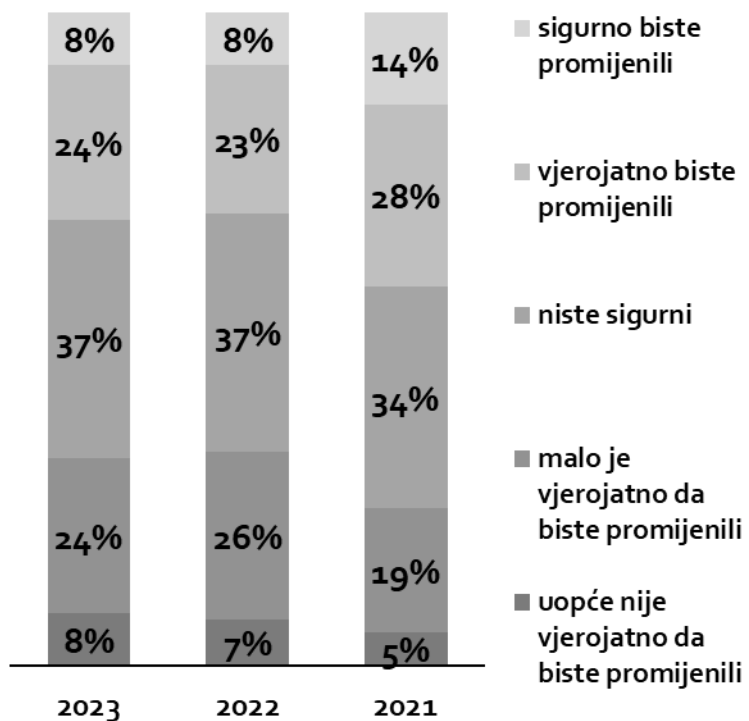
RAZLOZI PROMJENE OPERATERA



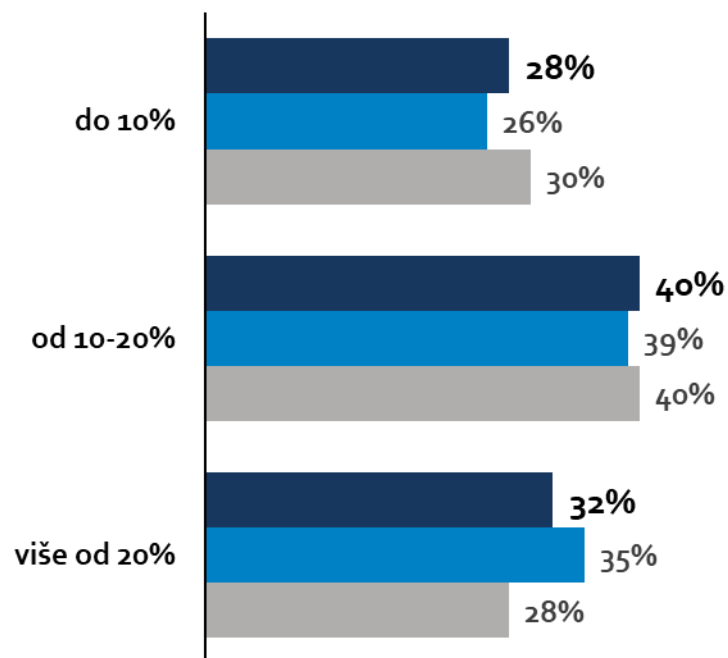
Q16 Zamislite sada situaciju da vaš trenutni pružatelj interneta ili paketa usluga poveća mjesečnu pretplatu za 10%. Koliko je vjerojatno da biste promijenili pružatelja usluga? Q17 Za koliko bi se trebala uvećati cijena (u postotku) koju trenutno plaćate, da bi ste se odlučili za promjenu pružatelja usluga? Q18 A zamislite sada da konkurentski pružatelj usluga ponudi cijenu koja je niža od cijene koju trenutno plaćate za istu uslugu. Koliko bi cijena konkurenta trebala biti manja (u postotku) da vas motivira na prelazak kod njega? (N=1000)

- **37 %** ispitanika nije sigurno bi li promijenilo operatora da poveća cijenu 10 %
- Razlika u cijeni **10-20%** najčešći je razlog za promjenu operatora i prelazak kod novog operatora

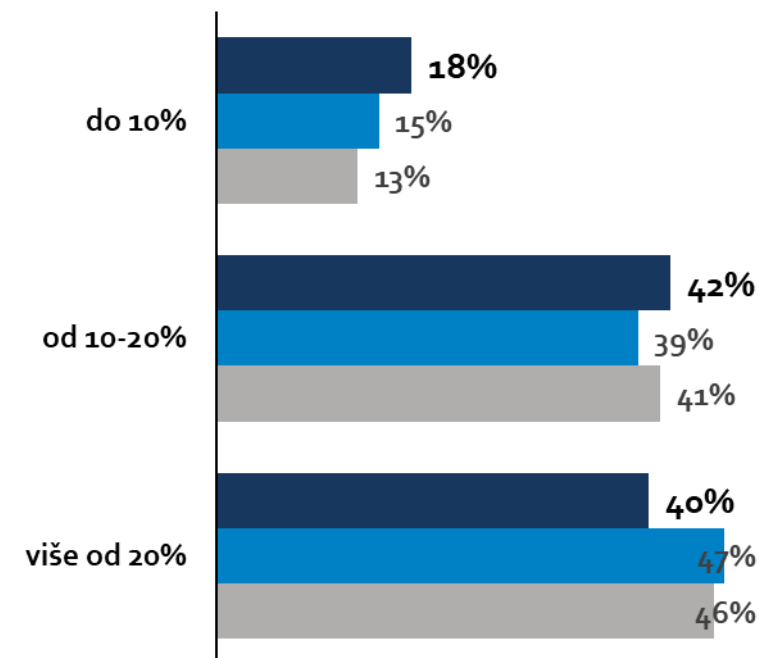
VJEROJATNOST ZA PROMJENU TRENUTAČNOG OPERATERA U SLUČAJU POVEĆANJA CIJENE ZA 10%



% POVEĆANJA CIJENE ZBOG KOJE BI PROMIJENILI TRENUTAČNOG PRUŽATELJA USLUGA



% NIŽA CIJENA KOJU KONKURENT TREBA PONUDITI KAKO BI PRIVUKAO KORISNIKA

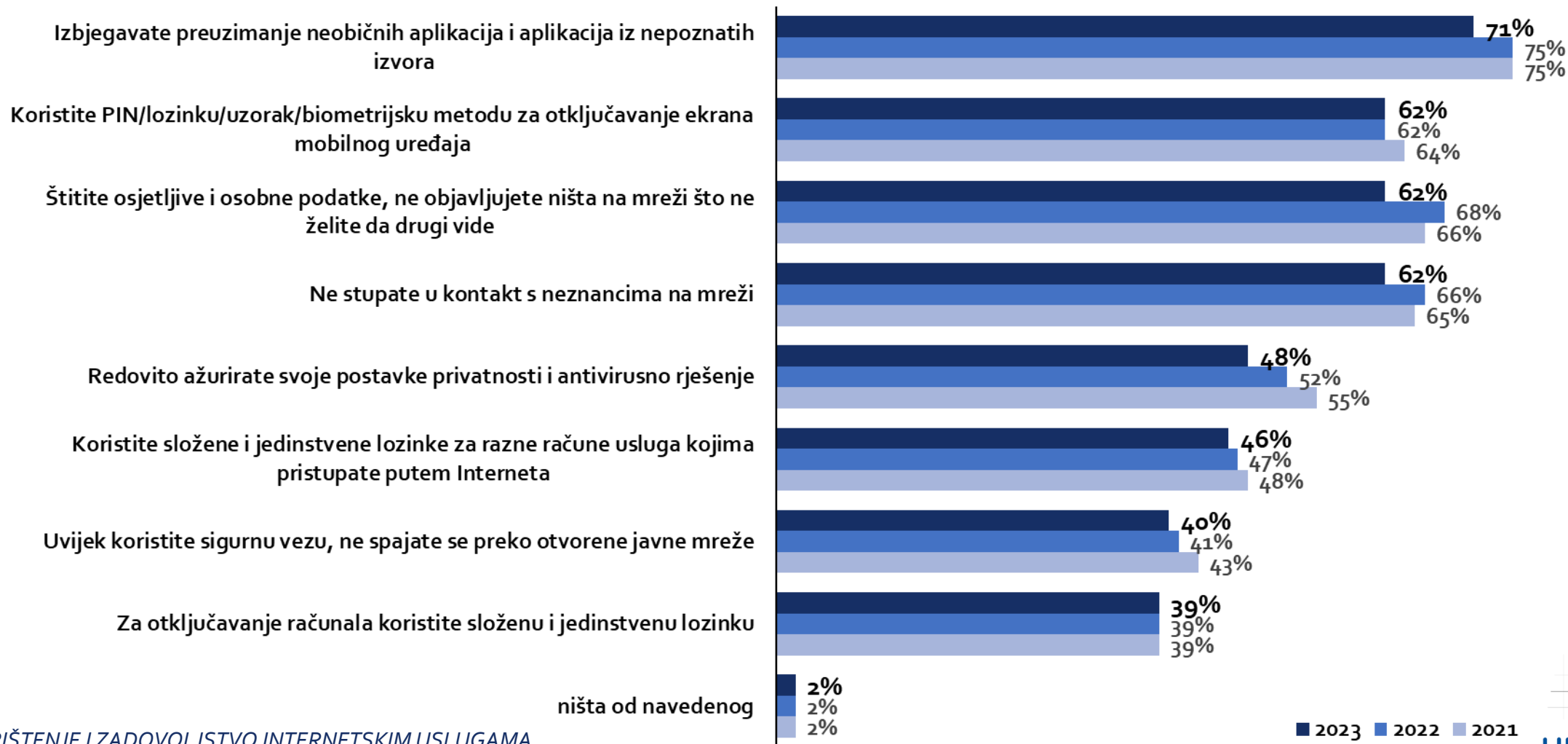


SIGURNOST NA INTERNETU

Q19 Na koji način se brinete o sigurnom pristupu internetu? Moguće više odgovora! (N=1000)

- Ispitanici najviše **izbjegavaju preuzimanje neobičnih aplikacija i aplikacija iz nepoznatih izvora (71 %)**

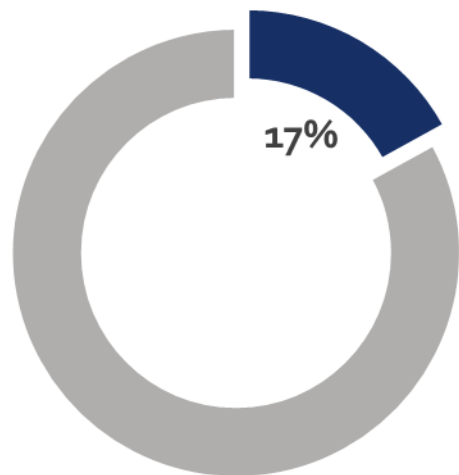
NAČINI BRIGE O SIGURNOSTI NA INTERNETU



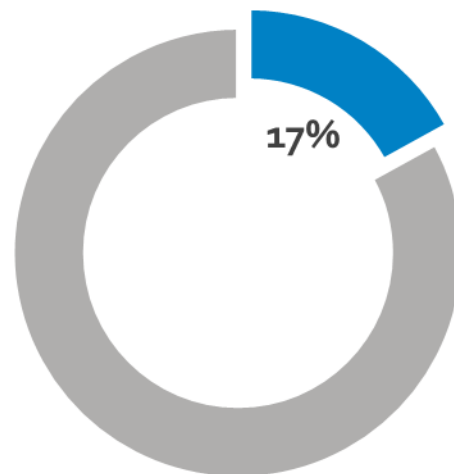
Q20 Jeste li ikad bili žrtva kibernetičkog napada (npr. krađa podataka, blokiranje usluge/računala)? Q21 Jeste li ikada bili žrtva internetskog maltretiranja / cyber bullyinga (poruka mržnje, prijetnje, uvreda)? (N=1000) Q22 Jeste li ikada prijavili nasilje na mreži / mrežne prijave nadležnoj instituciji? Q22a Kojoj instituciji ste prijavili nasilje na mreži ili mrežne prijave? (N=273)

- Ispitanici koji su doživjeli ili svjedočili nasilju na internetu najčešće su ga prijavili policiji ili društvenoj mreži na kojoj se dogodio napad (najčešće Facebook)

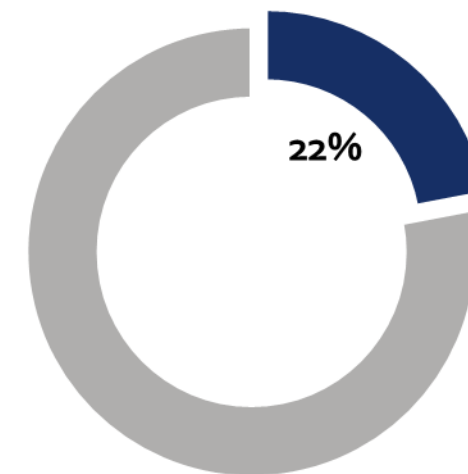
ISKUSTVA KIBERNETIČKIH NAPADA I INTERNETSKOG MALTRETIRANJA (CYBER BULLYING)



17 % ispitanika bili su žrtve kibernetičkog napada (14 % u 2022.)



17 % ispitanika bili su žrtve internetskog maltretiranja (12 % u 2022.)



22 % ispitanika prijavilo je nasilje na mreži (18 % u 2022.)