

KORIŠTENJE I ZADOVOLJSTVO INTERNETSKIM USLUGAMA

- Analiza rezultata istraživanja -

Zagreb, prosinac 2024.

METODOLOGIJA	3
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 18-65 godina, koji u svom kućanstvu imaju fiksni internet i/ili mobilni internet za kućanstvo

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



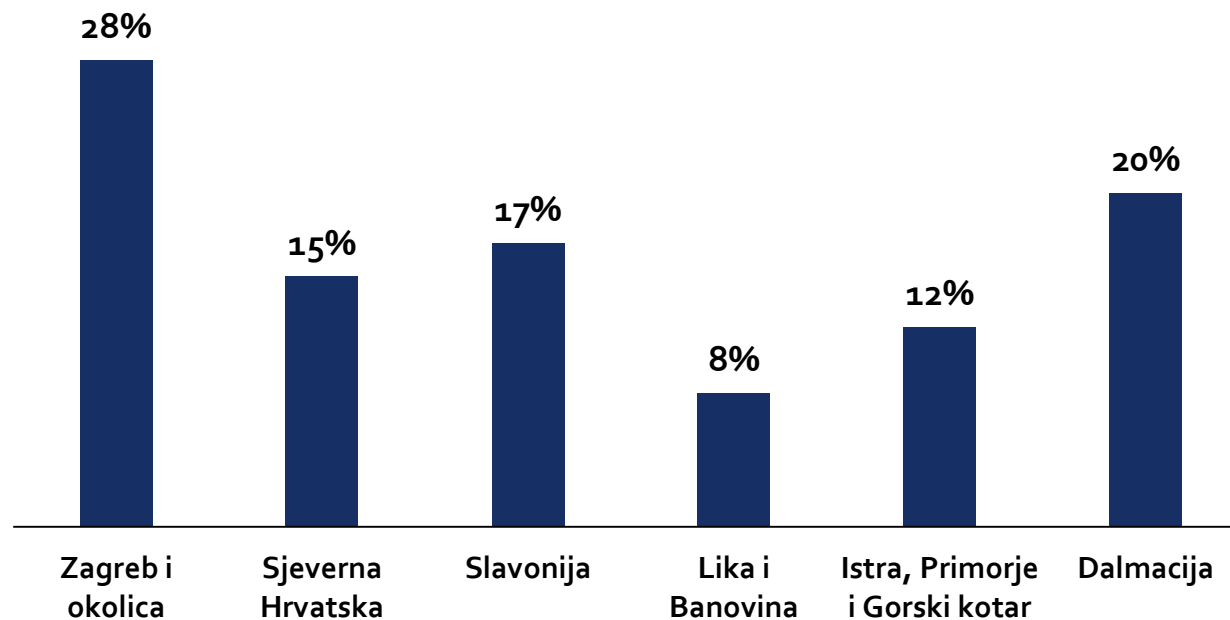
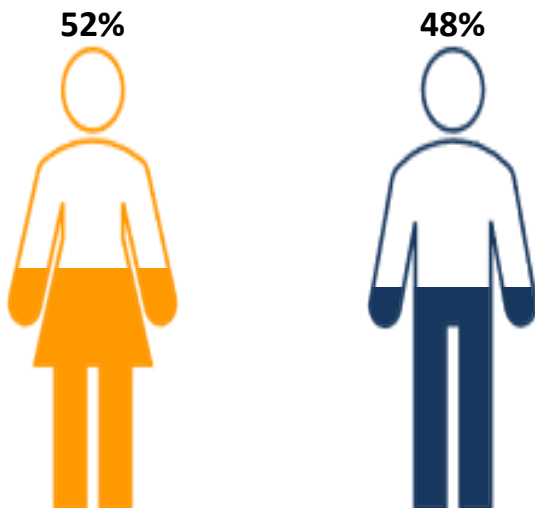
Uzorkovanje: Nacionalno-reprezentativan uzorak online populacije, s kvotom prema spolu, dobi i regiji

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

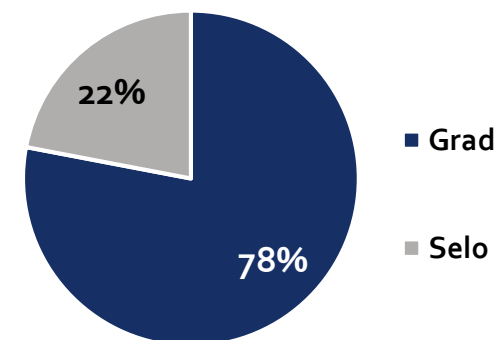
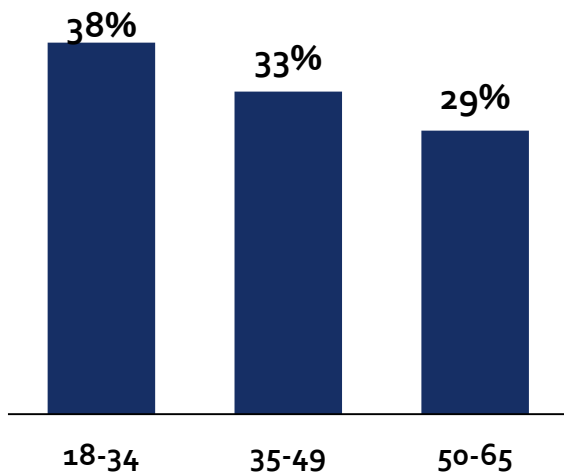


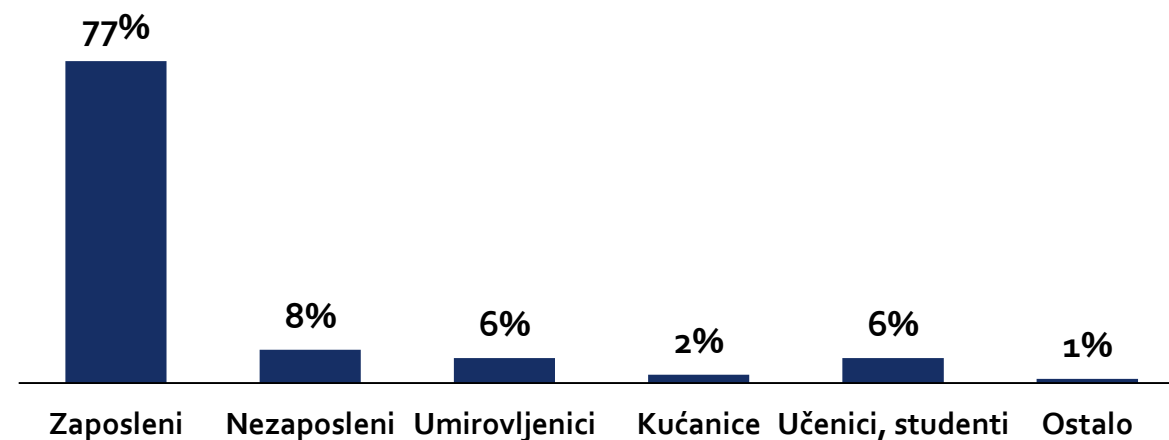
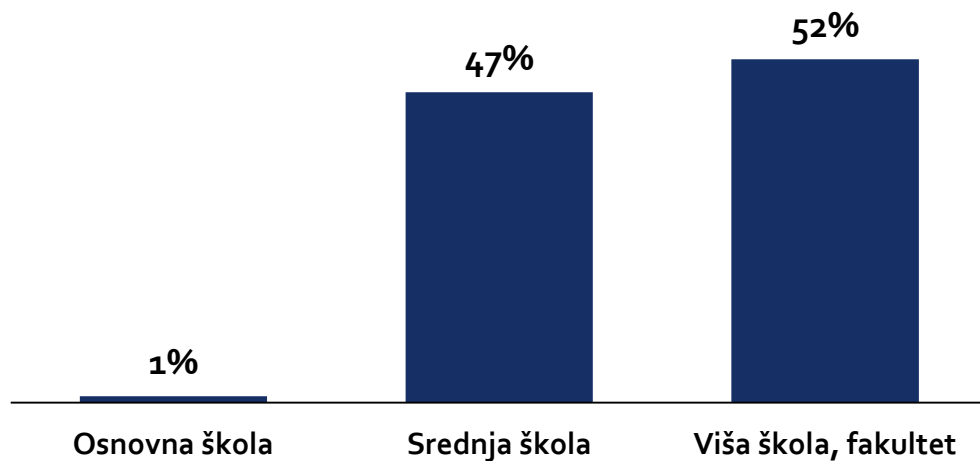
Vrijeme provođenja: 19.11.-3.12.2024. godine

Prosječno trajanje ankete: 9,3 minute

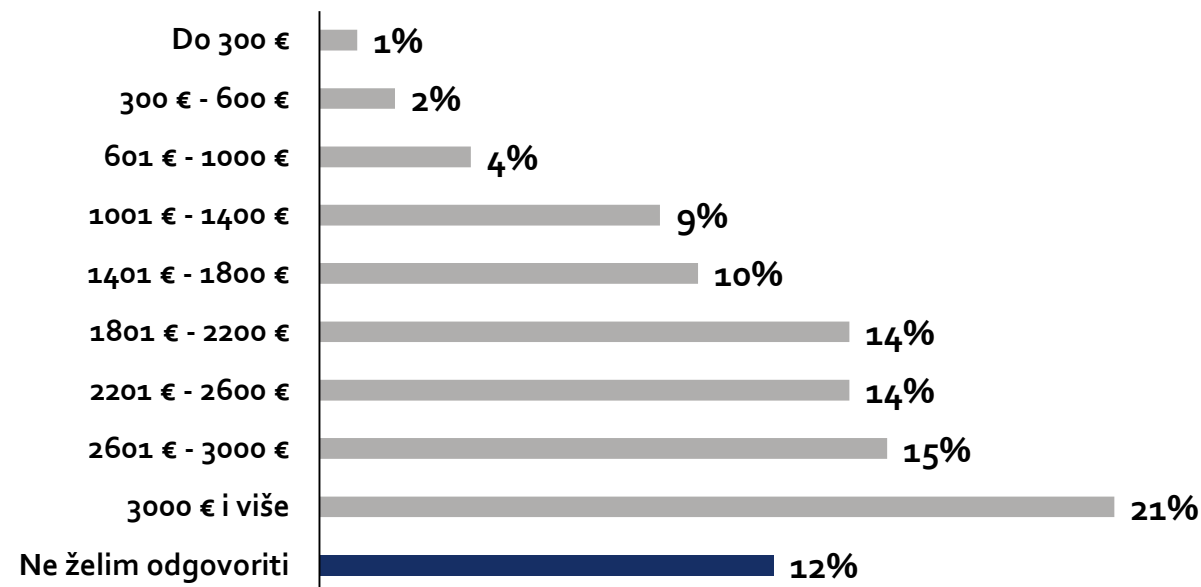
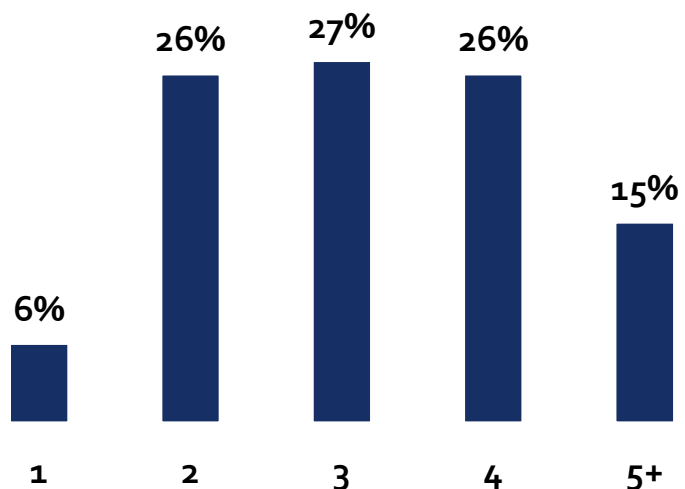


Prosječna dob:
41 godina





BROJ ČLANOVA U KUĆANSTVU



GLAVNI NALAZI

KORIŠTENJE INTERNETSKIM USLUGAMA

Najčešće korištena elektronička komunikacijska usluga kućanstva s internetom je fiksni internet, a zatim mobilni telefon te mobilni internet. Internet u kućanstvu i dalje je najčešći u paketu usluga.

USLUGA PRISTUPA INTERNETU

Mobilni internet već dvije godine najčešća je tehnologija za pristup internetu. Optički kabel prati trend rasta, dok ADSL/VDSL trend pada u zadnje 3 godine. Većina sudionika na internet se spaja putem WiFi-ja, dok spajanje putem žice bilježi mali rast naspram prethodne godine. Na internet se većina sudionika spaja pametnim telefonom, a svaki četvrti građanin putem pametne televizije.

NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETOM

Video streaming bilježi veći rast naspram prethodne godine, kao i korištenje uslugama lokacije. Preko 90% sudionika svakodnevno čita elektroničku poštu ili upotrebljava chat aplikacije i društvene mreže. Polovica sudionika htjela bi u budućnosti intenzivnije koristiti internet za rad od kuće.

BRZINA INTERNETA

Brzina interneta bilježi konzistentni rast s godinama, pri čemu sada prednjači brzina 100 Mbit/s - 1Gbit/s. Trećina sudionika s brzinom manjom od toga navodi kako nemaju potrebu za većom brzinom ili nisu spremni platiti više za brži internet. Sudionici brzinu provjeravaju najčešće kada uoče promjenu u brzini interneta.

KORISNIČKO ISKUSTVO

Najčešće primijećene poteškoće su prekid usluga pristupa internetu i loša brzina interneta, te problem s WiFi mrežom. Preko polovice sudionika kontaktiralo je korisničku službu više puta pri čemu je nezadovoljstvo brzinom javljanja operatera malo veće naspram kvalitete zaprimljenog odgovora. Kod odabira operatera najvažnija je brzina interneta i niska cijena paketa, dok je niža cijena konkurencije najčešći razlog promjene operatera.

SIGURNOST NA INTERNETU

Sudionici najviše izbjegavaju preuzimanje neobičnih aplikacija i aplikacija iz nepoznatih izvora. Svaki peti sudionik doživio je neki oblik kibernetičkog nasilja, a svaki šesti bio je žrtva internetskog maltretiranja. Od toga je svaki peti prijavio to nasilje.

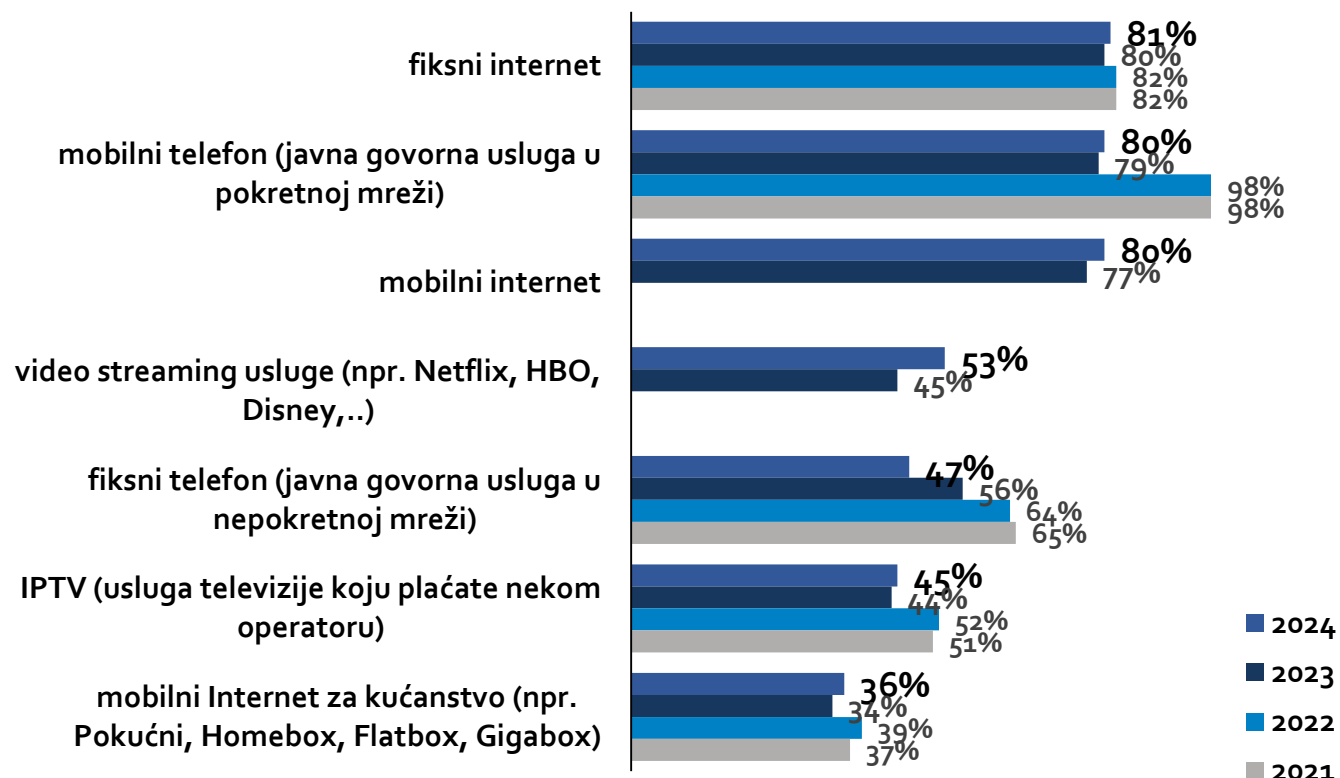
REZULTATI ISTRAŽIVANJA

KORIŠTENJE INTERNETSKIM USLUGAMA

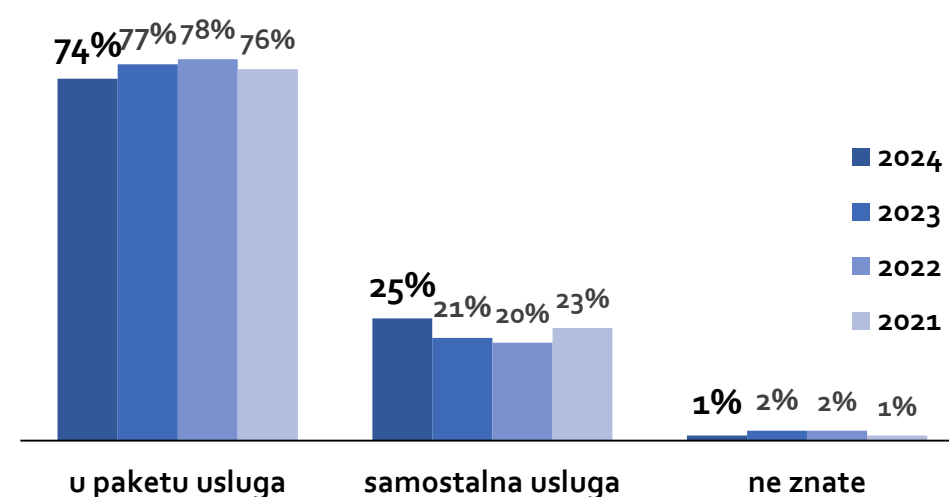
Q1 Koje sve usluge koristite u vašem kućanstvu? Q2 Je li internet koji koristite u kućanstvu u sklopu paketa telekomunikacijskih usluga ili samostalna usluga? Q2a Naveli ste kako koristite paket usluga. Imate li u tom paketu sve usluge koje su vam potrebne ili vam neke nedostaju? (N=1000)

- Najčešće korištena usluga u kućanstvu je **fiksni internet**
- Internet u kućanstvu i dalje je najčešći **u paketu usluga**

USLUGE U KUĆANSTVU



INTERNET U KUĆANSTVU



91% korisnika paketske usluge smatra da unutar paketa ima sve što mu je potrebno (92% u 2023.)

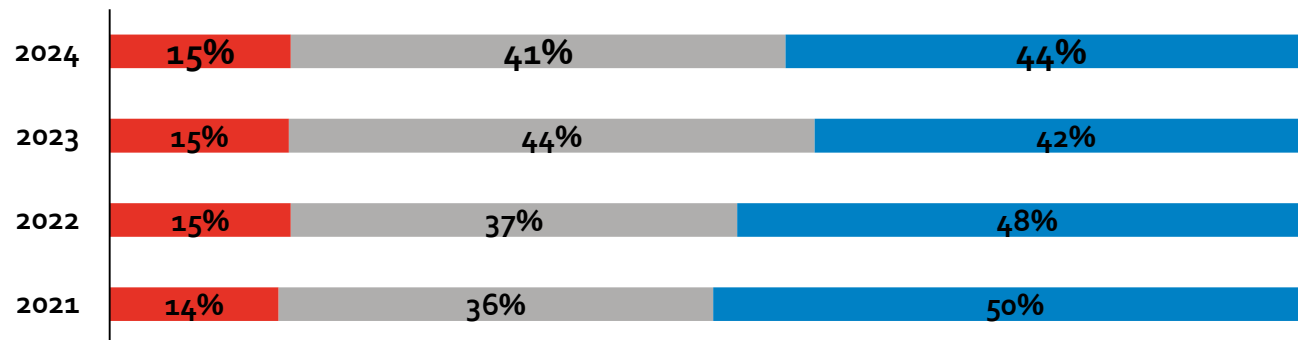
USLUGA PRISTUPA INTERNETU

Q4a 1 Pristup internetu putem mobilnog interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox) može u potpunosti zamijeniti ADSL ili VDSL. (N=593) Q4a 2 Upoznat/a sam s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox). (N=475)

- Nakon pada mišljenja da **mobilni internet može zamijeniti ADSL/VDSL** sada vidimo manji rast (sa 42% u 2023. na 44% u 2024.)
- Također, mišljenje ispitanika da su **upoznati s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog interneta za kućanstvo** je nakon pada u 2023., opet skočilo na 54% u 2024.

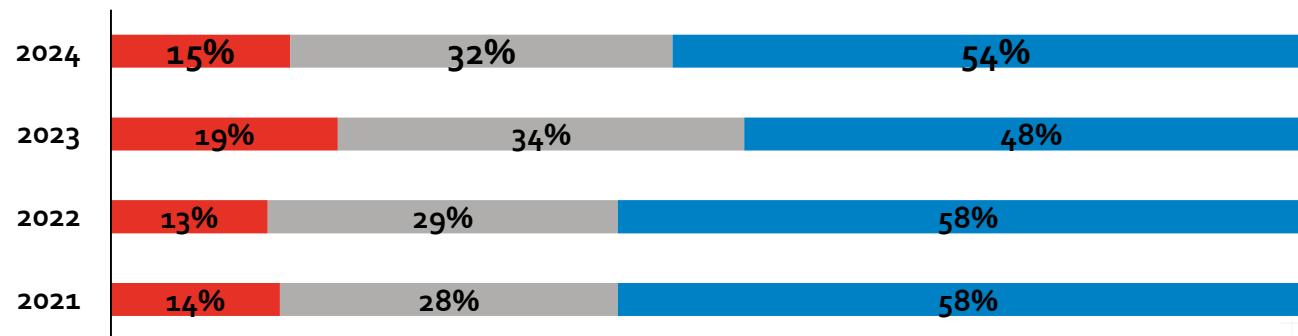
KORISNICI ADSL/VDSL I MOBILNOG INTERNETA

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



KORISNICI MOBILNOG INTERNETA

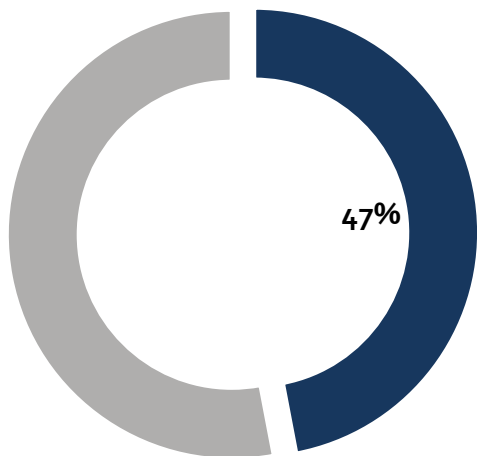
Upoznat/a sam s ograničenjima pristupa internetu putem mobilnog interneta za kućanstvo



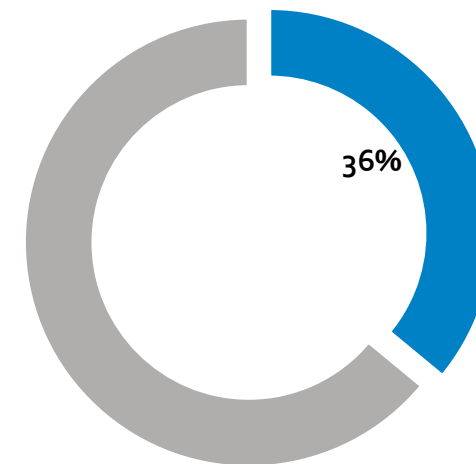
■ Ne slažem se ■ Neutralno ■ Slažem se

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=224)

- Skoro polovica korisnika ADSL/VDSL interneta bi vjerojatno ili sigurno prešla na **optiku** uz povećanje cijene 5-10% (**47%**), a njih **36%** bi prešli 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 2023.)

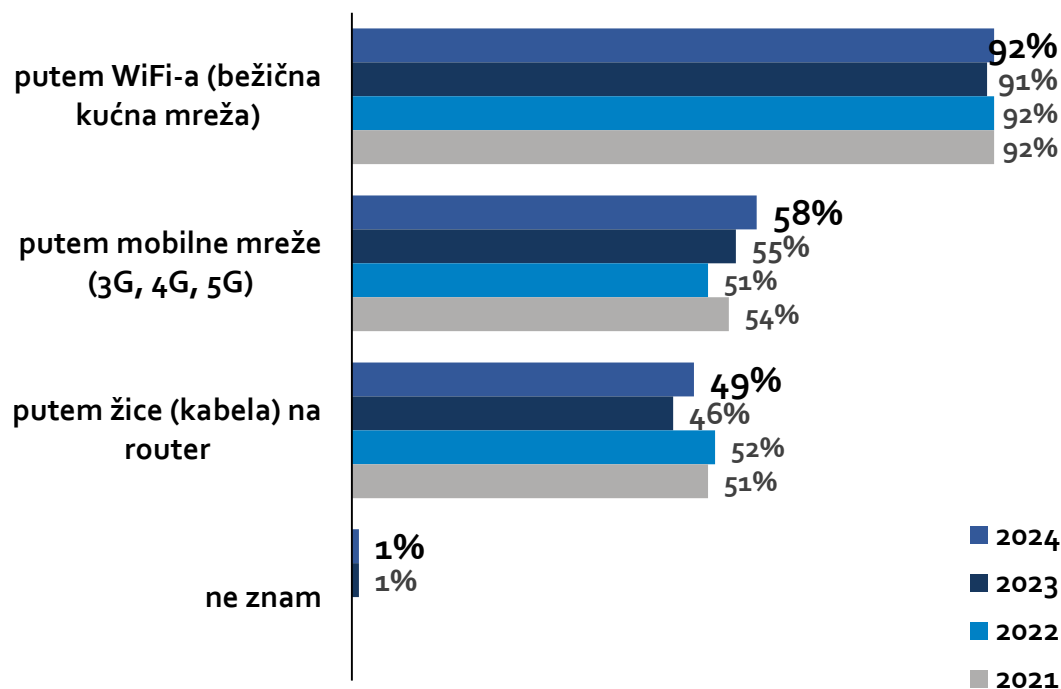


VJEROJATNOST PRELASKA NA MOBILNI INTERNET ZA
KUĆANSTVO (KADA BI ADSL/VDSL POVISIO CIJENU 5-10%)
(37% u 2023.)

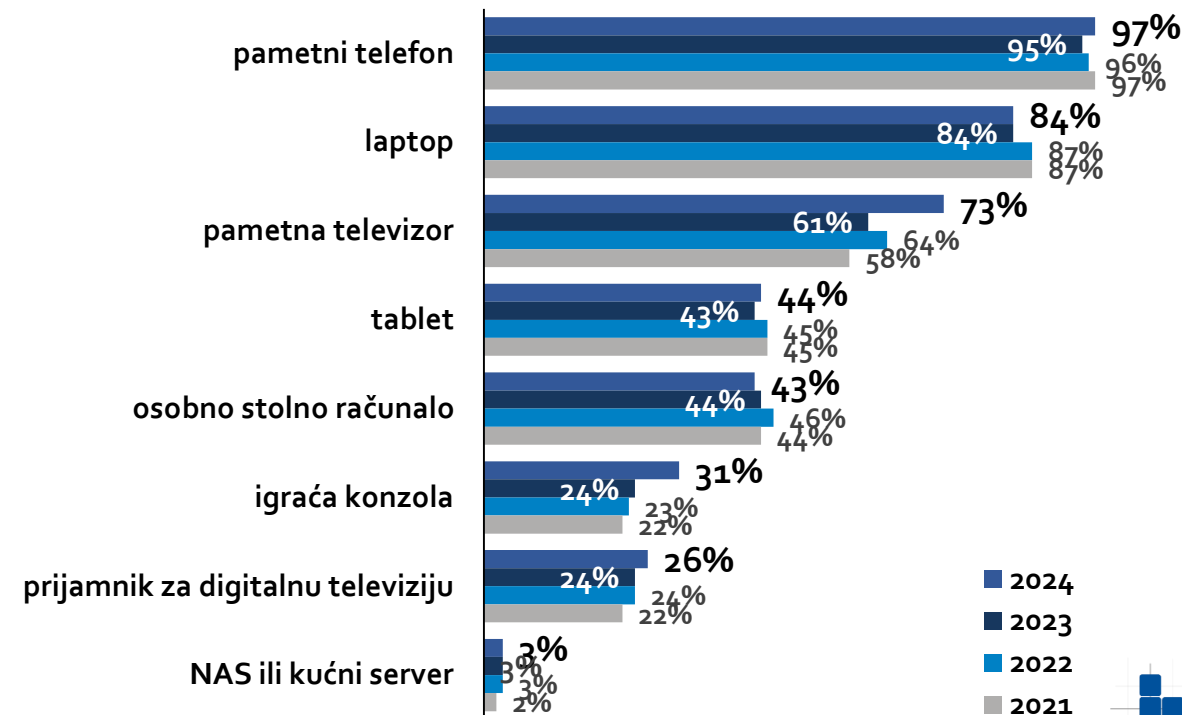
Q5 Na koje se sve načine spajate na internet u kućanstvu? Q6 Koje od navedenih uređaja koristite za spajanje na internet u kućanstvu? (N=1000)

- Većina ispitanika na internet se spaja putem WiFi-a (92%), dok spajanje **putem mobilne mreže** bilježi trend rasta u zadnje 3 godine, dostižući **58%**
- Na internet se većina ispitanika spaja **pametnim telefonom (97%)**

NAČINI SPAJANJA NA INTERNET



UREĐAJI ZA SPAJANJE NA INTERNET

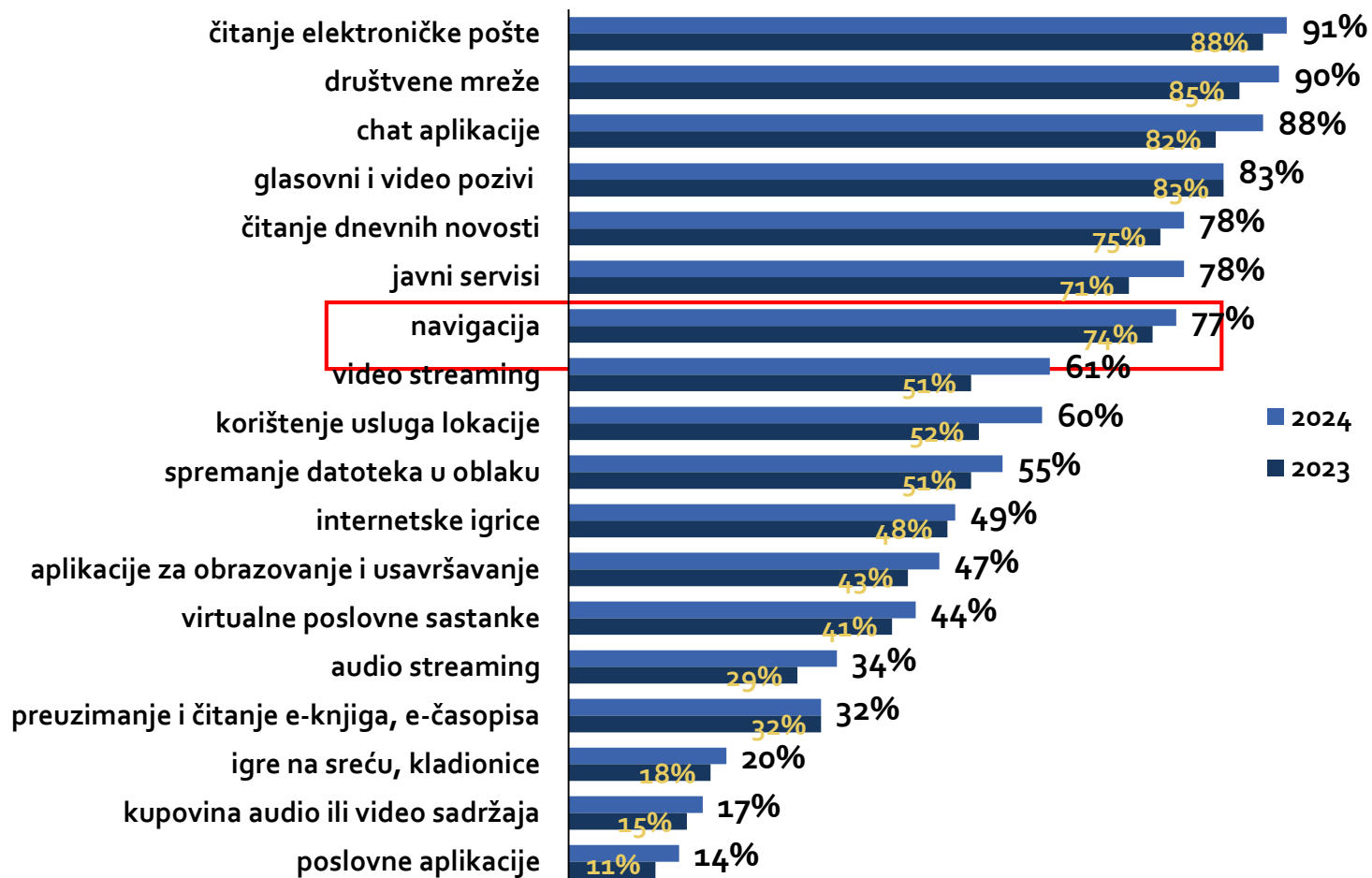


NAVIKE KORIŠTENJA INTERNETA

Q7a U koje sve svrhe koristite internet? (N=1000)

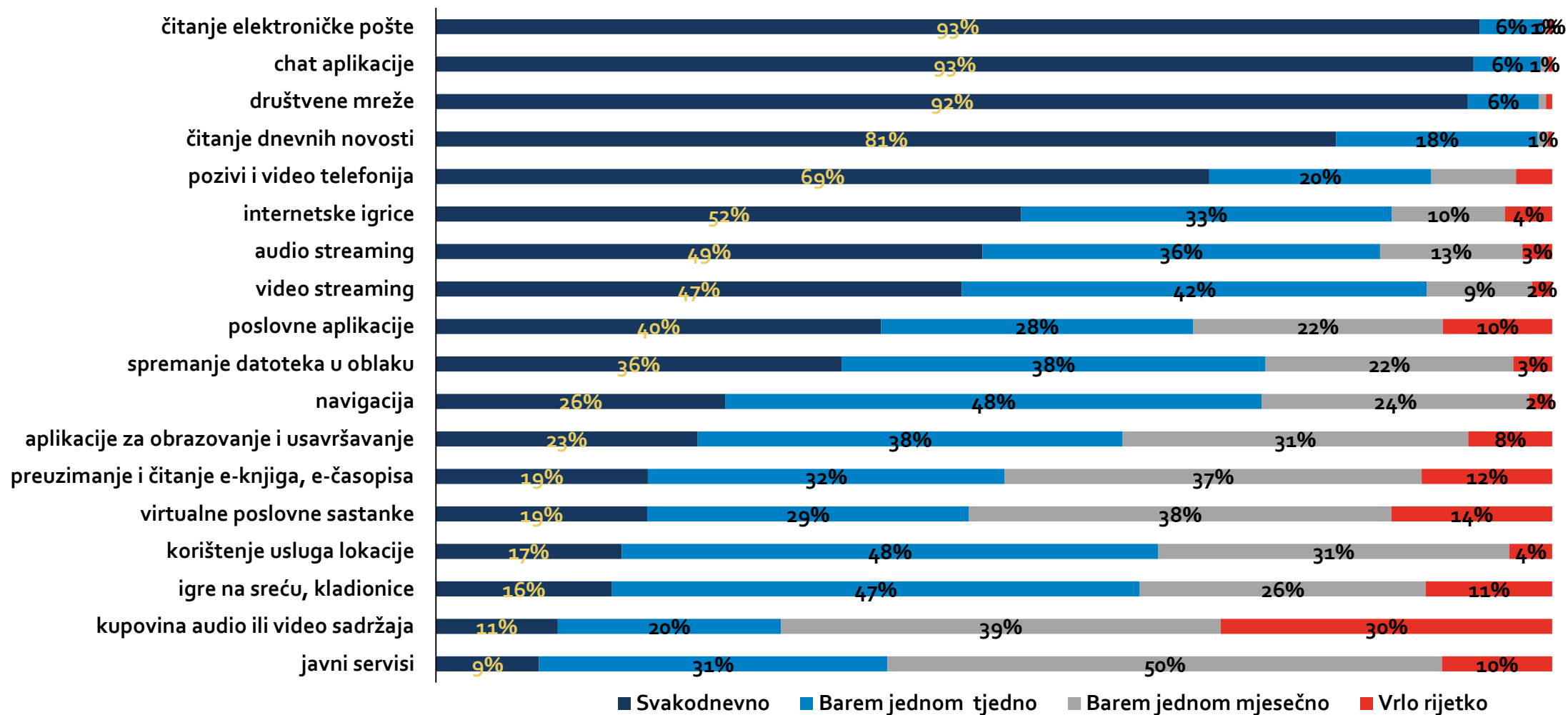
- **Video streaming** koristi se češće naspram prethodne godine, kao i **korištenje usluga lokacije**, dok se ostale navike korištenja internetom nisu značajnije mijenjale

SVRHA KORIŠTENJA INTERNETA



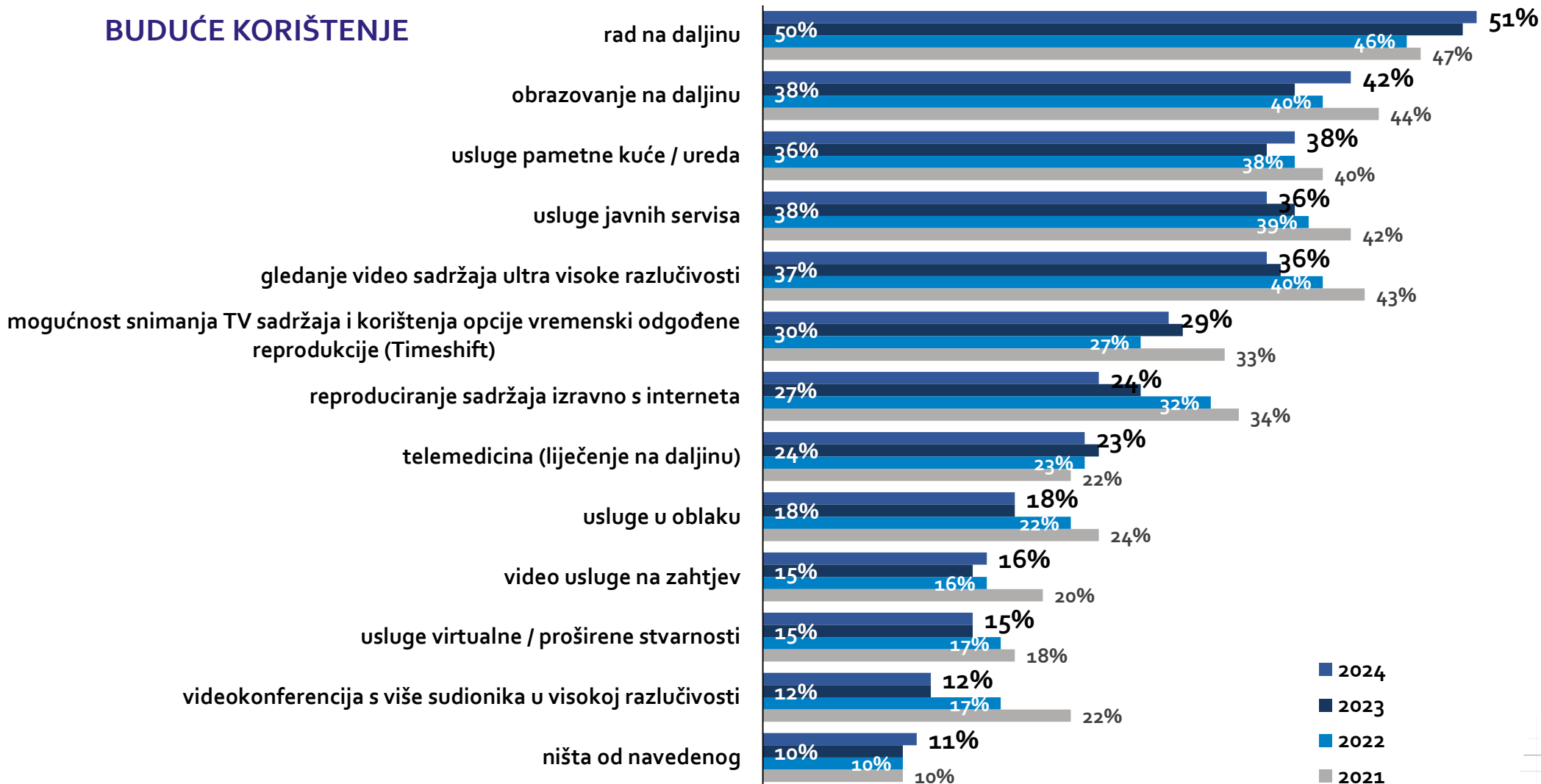
Q7b Koliko često koristite internet u navedene svrhe: (N=1000)

- Preko 90% ispitanika svakodnevno čitaju elektroničku poštu (93%), koriste chat aplikacije (93%) i društvene mreže (92%)



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

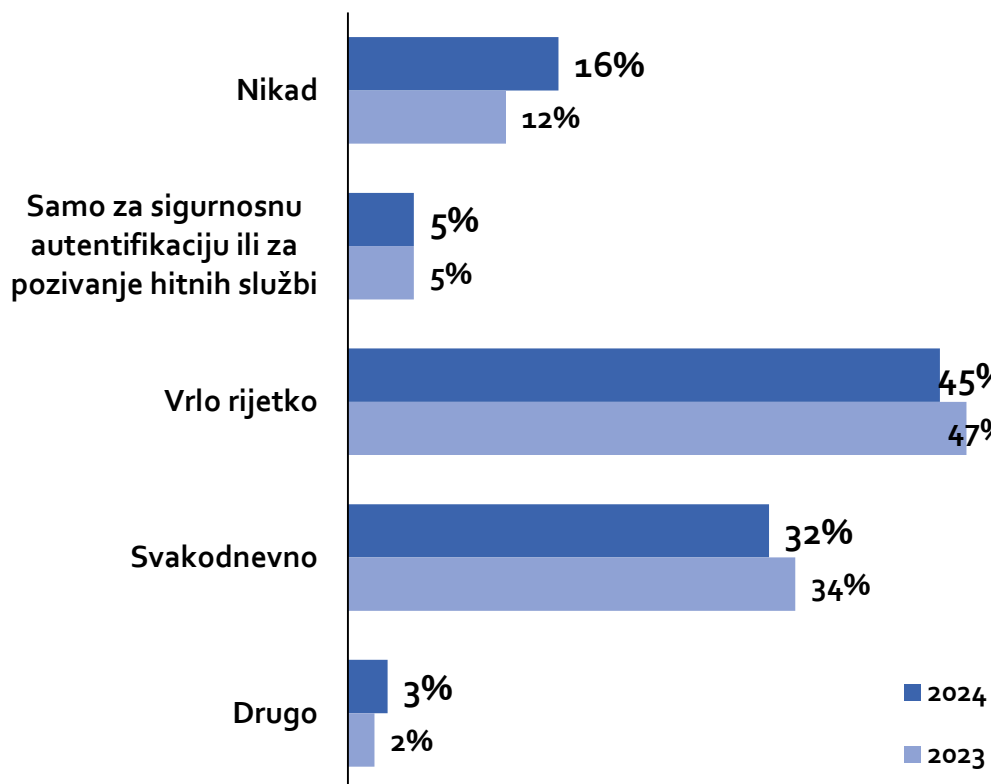
- Polovica ispitanika u budućnosti bi htjela intenzivnije koristiti internet za **rad na daljinu (51%)**



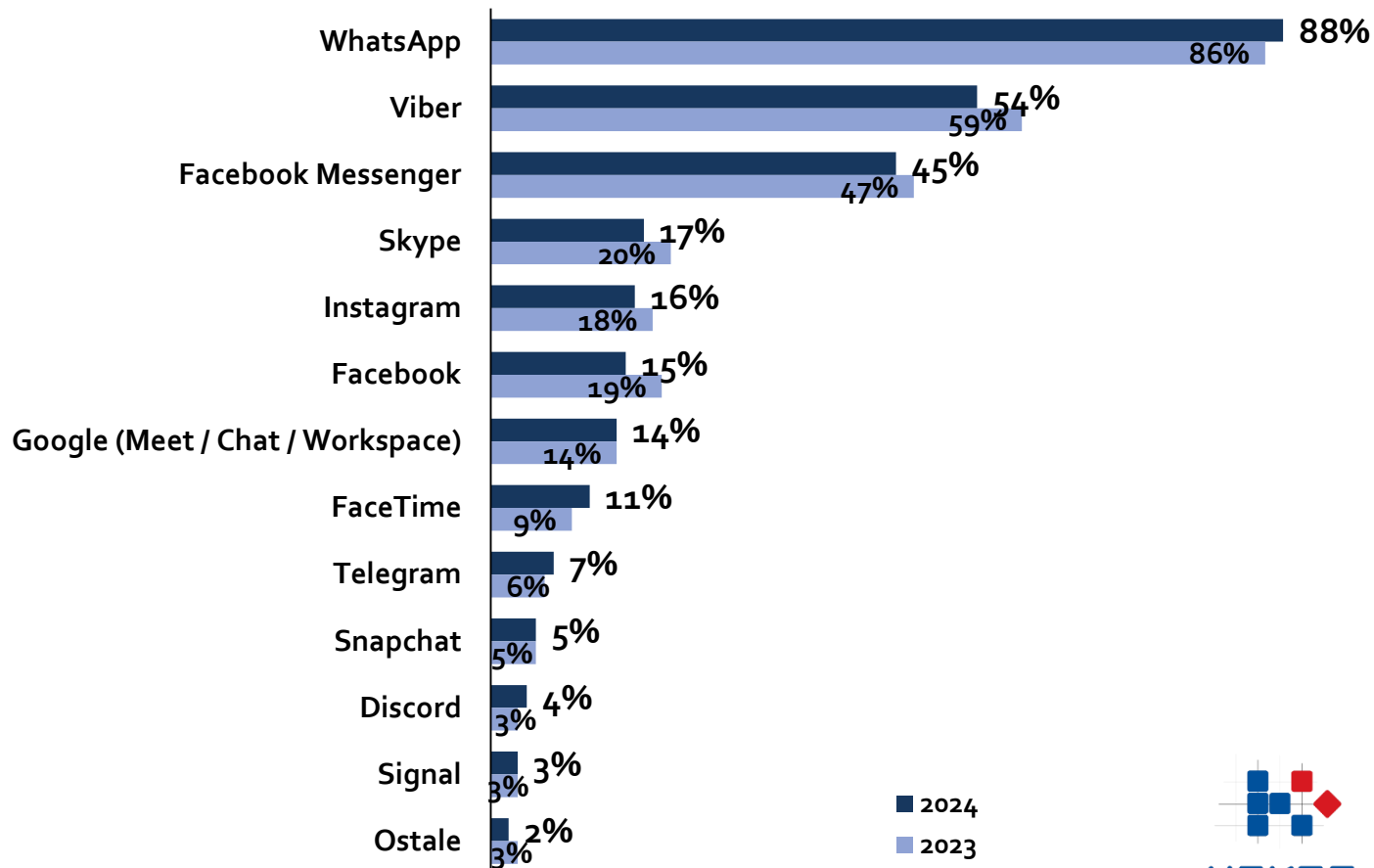
Q7c Koristite li tradicionalne pozive u nepokretnoj/pokretnoj mreži? Q7d Koje aplikacije za pozivanje i uspostavu video poziva koristite: (N=830)

- Skoro polovica ispitanika koja koristi tradicionalne pozive, koristi ih **vrlo rijetko (45%)**
- Većina ispitanika za glasovne i video pozive koristi **WhatsApp (88%)**, a manje korištenje primijećeno je za aplikacije **Viber i Facebook**

TRADICIONALNI POZIVI



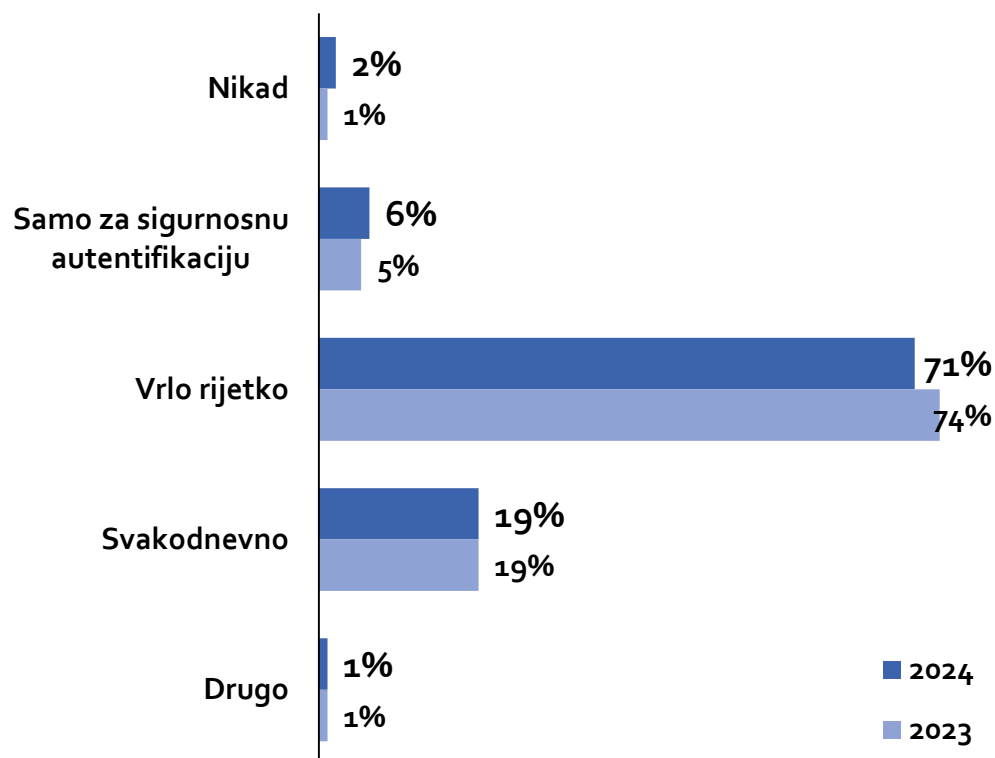
APLIKACIJE ZA POZIVE



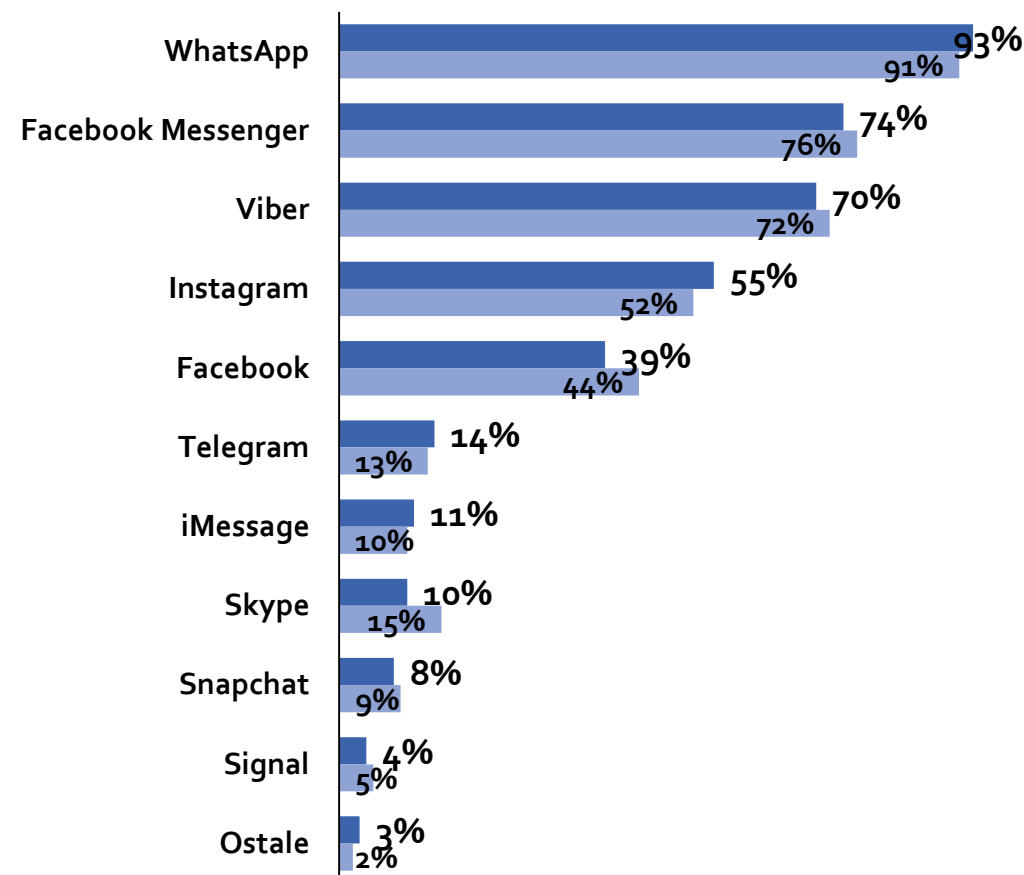
Q7e Koristite li SMS uslugu: Q7f Koje chat aplikacije koristite: (N=880)

- SMS uslugu **vrlo rijetko** koristi **71%** ispitanika, a njih **19%** je koristi svaki dan
- Od chat aplikacija, najviše se koristi **WhatsApp (93%)**, a vidimo i pad od 5% za aplikacije **Facebook** i **Skype** naspram prethodne godine

SMS USLUGA



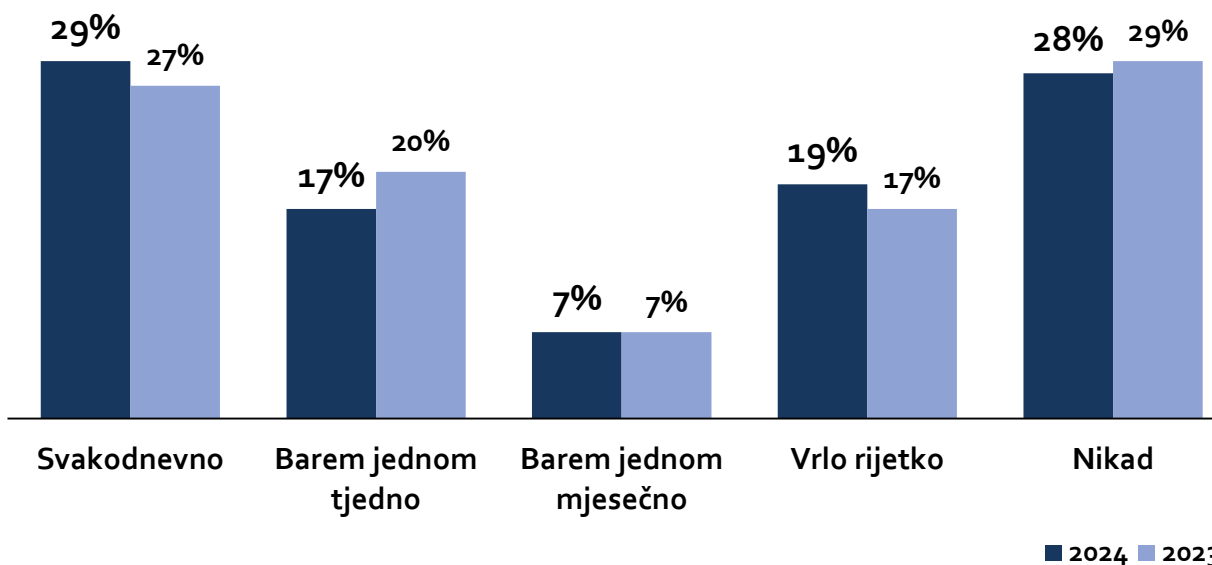
CHAT APLIKACIJE



Q7g Da li uz video streaming usluge (npr. Netflix, HBO,...) koristite i IPTV uslugu operatora: (N=605)

- Uz video streaming uslugu **gotovo polovica** ispitanika se vrlo rijetko ili nikad ne koriste IPTV-om, slično kao i prošle godine

KORIŠTENJE IPTV USLUGAMA (UZ VIDEO STREAMING USLUGE)

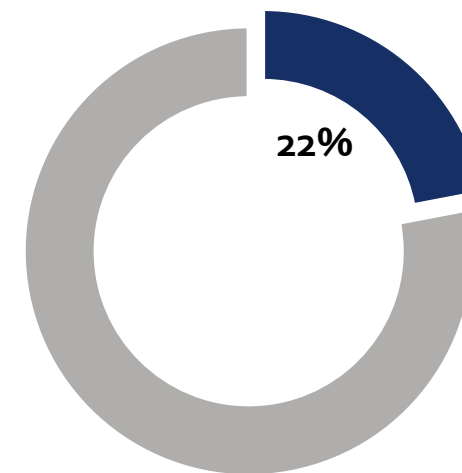
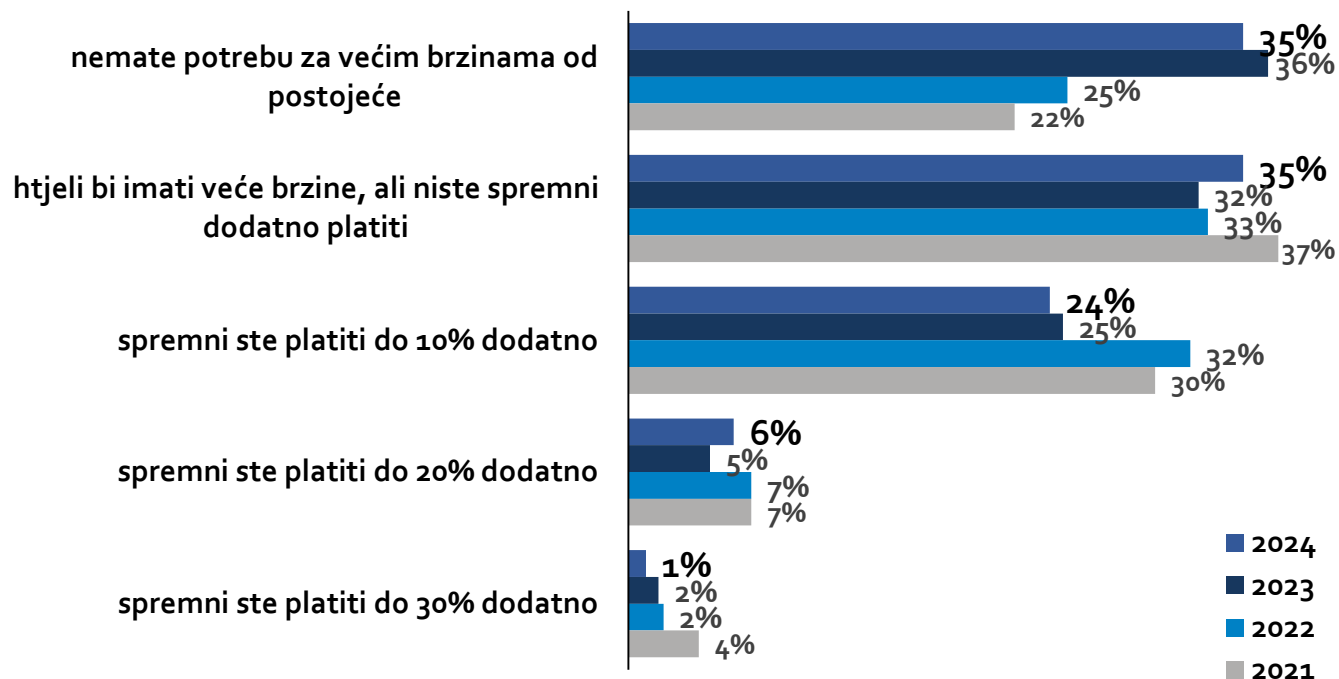


BRZINA INTERNETA

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=562)

- Trećina ispitanika s brzinom interneta manjom od 100 Mbit/s navodi kako **nemaju potrebu za većom brzinom (35%)** ili kako **nisu spremni platiti više za brži internet (35%)**

KORISNICI INTERNETA S BRZINOM MANJOM OD 100 MBIT/S

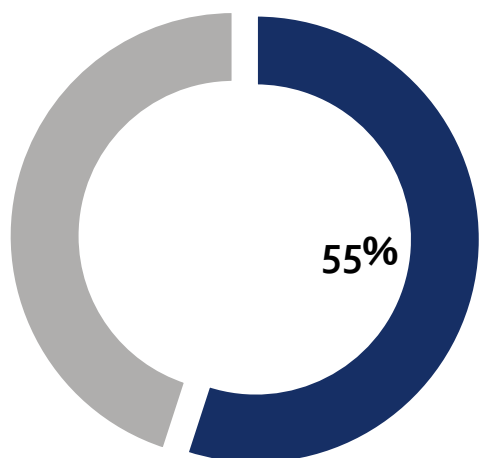


22% ispitanika ne koristi zahtjevnije multimedijske usluge zbog sporijeg interneta (25% u 2023.)

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

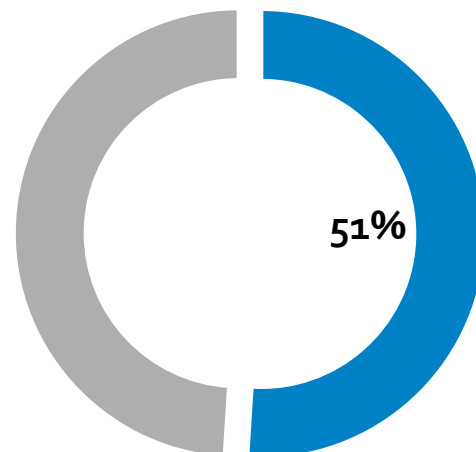
- Preko polovice ispitanika navodi da ih je operator obavijestio o **maksimalnoj brzini interneta (55%)** i **uobičajenoj brzini (51%)**, dok ih je nešto manje obavijestio o **minimalnoj brzini (46%)**

MAKSIMALNA BRZINA



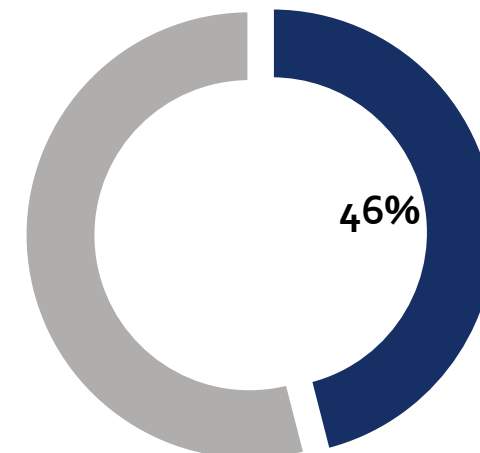
56% u 2023.

UOBIČAJENA BRZINA



53% u 2023.

MINIMALNA BRZINA

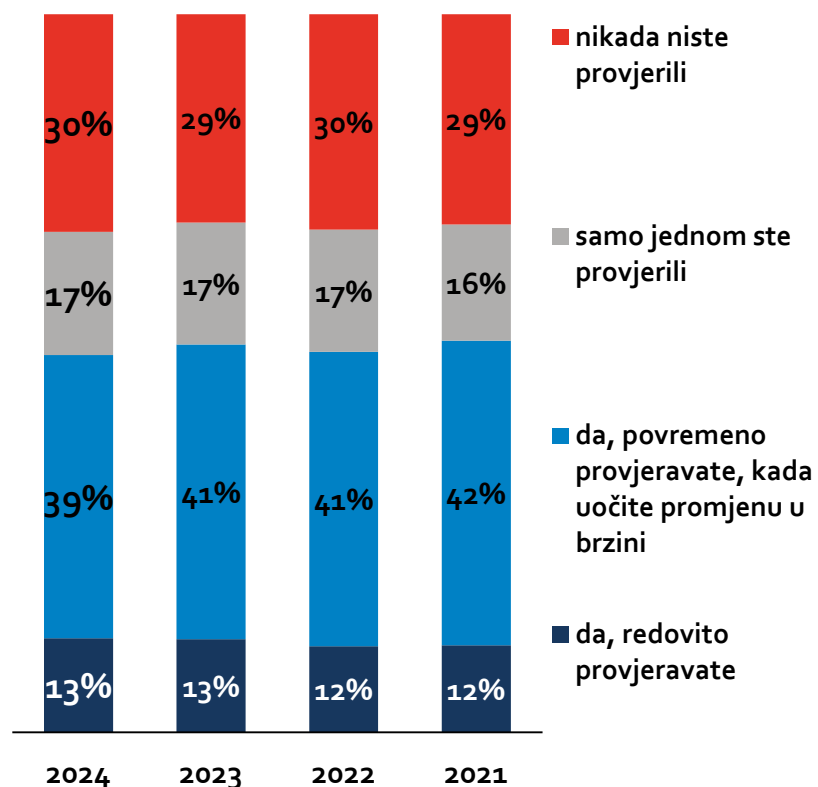


45% u 2023.

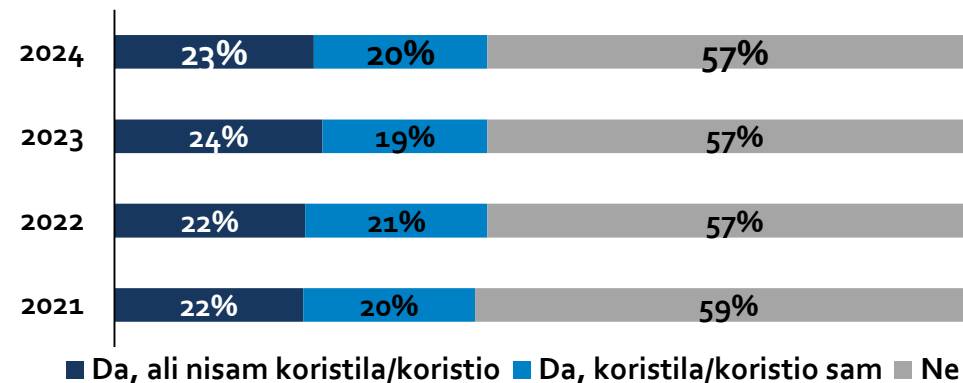
Q11 Jeste li ikada provjeravali brzinu interneta putem neke aplikacije/softwarea? Q11a Jeste li upoznati s aplikacijama HAKOM-a za mjerenje brzine (HAKOMetar i HAKOMetarPlus)? (N=1000)

- Ispitanici brzinu provjeravaju najčešće kada uoče promjenu u brzini interneta
- Poznavanje i korištenje HAKOM-ovim aplikacijama ostalo je isto kao prethodne tri godine

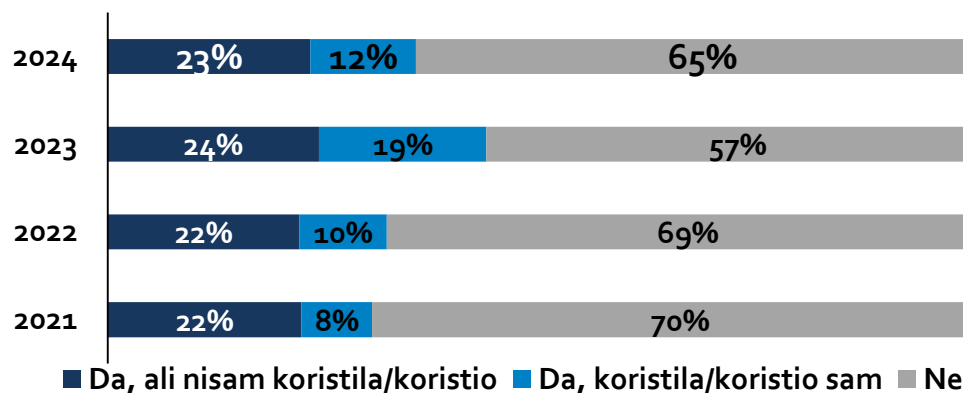
NAVIKE PROVJERAVANJA BRZINE INTERNETA



HAKOMetar



HAKOMetarPlus

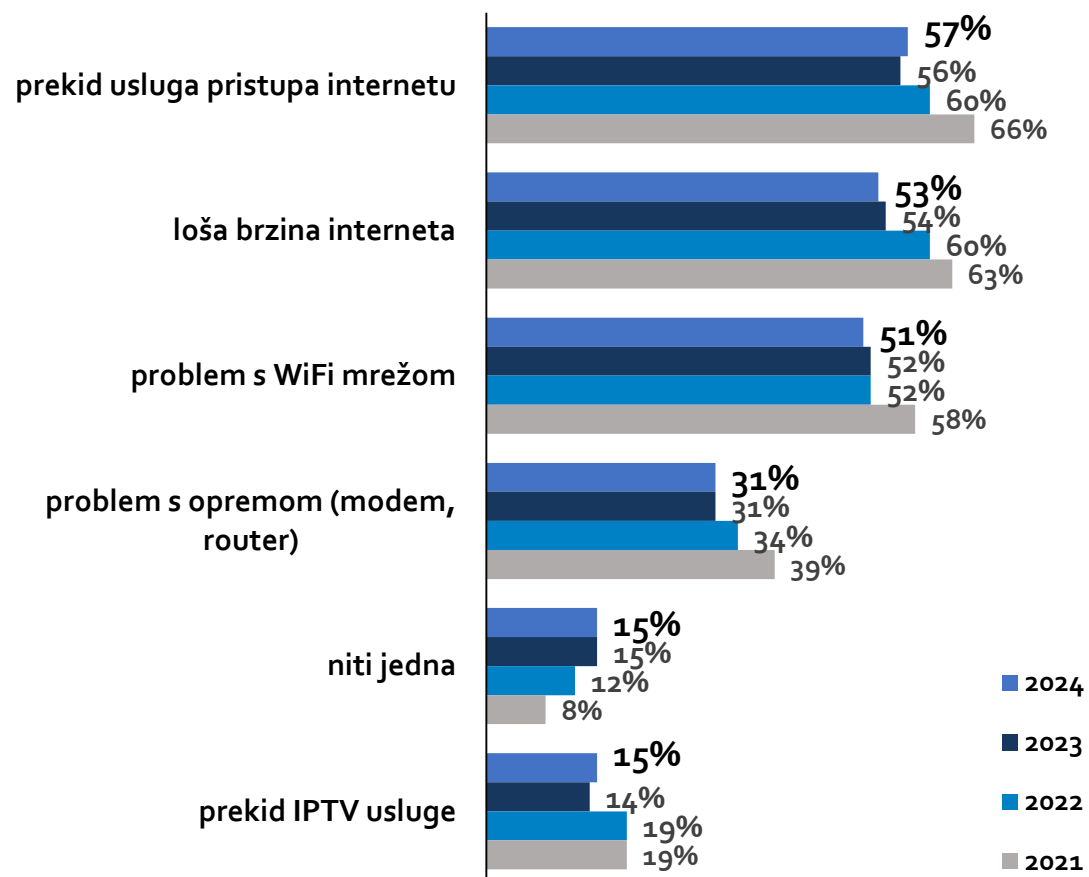


KORISNIČKO ISKUSTVO

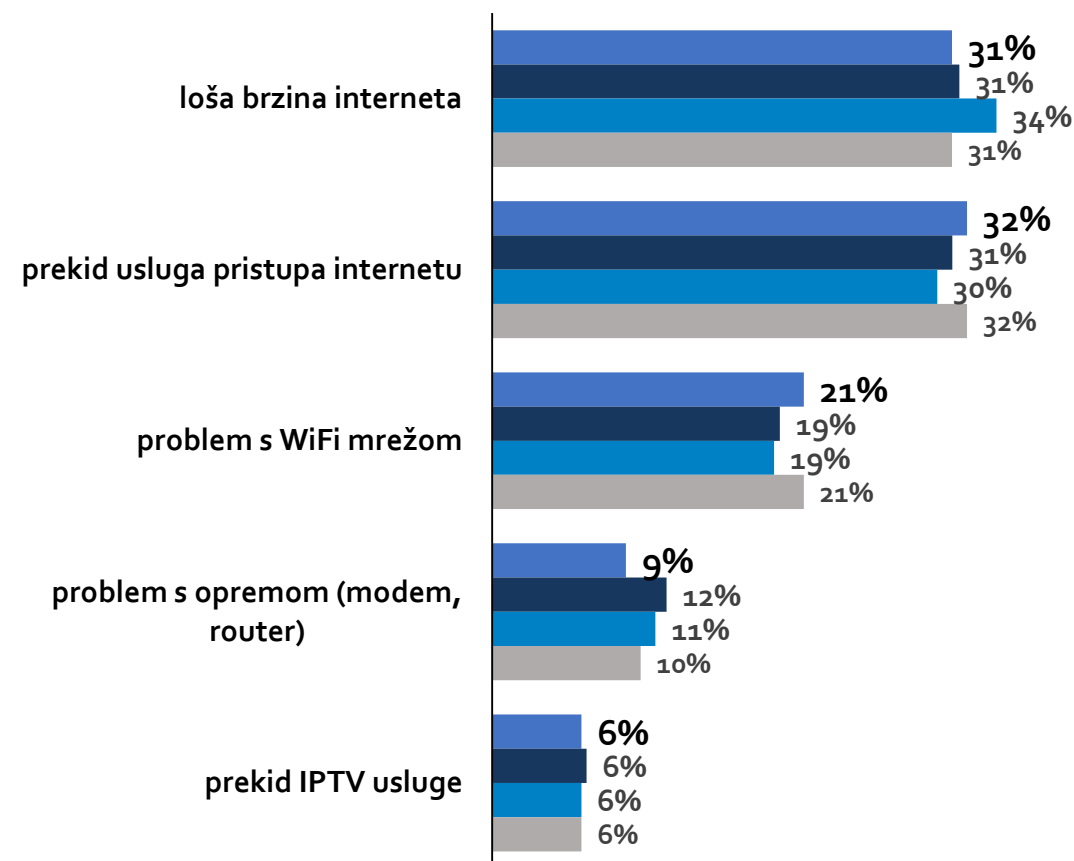
Q12 Koje od navedenih poteškoća u telekomunikacijskim uslugama ste vi osobno primijetili? Označite sve: (N=1000) Q12a A koja od tih poteškoća vam je bila najčešća, izazivala najviše problema? (N=851)

- Primjećujemo trend opadanja ili stagniranja zamijećenih poteškoća sa svakom godinom

POTEŠKOĆE U TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA



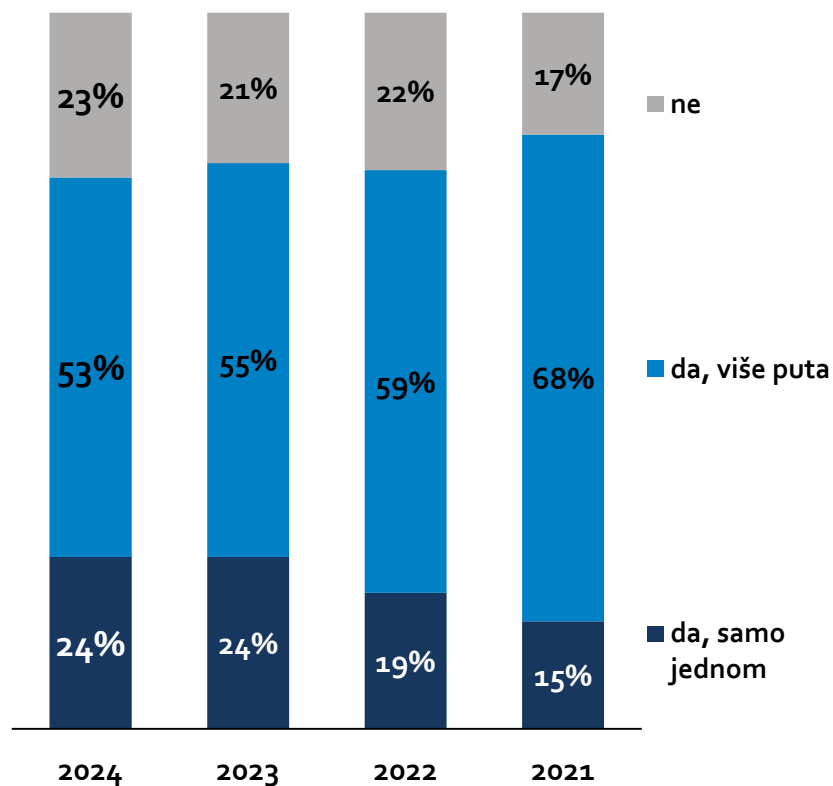
NAJČEŠĆA POTEŠKOĆA



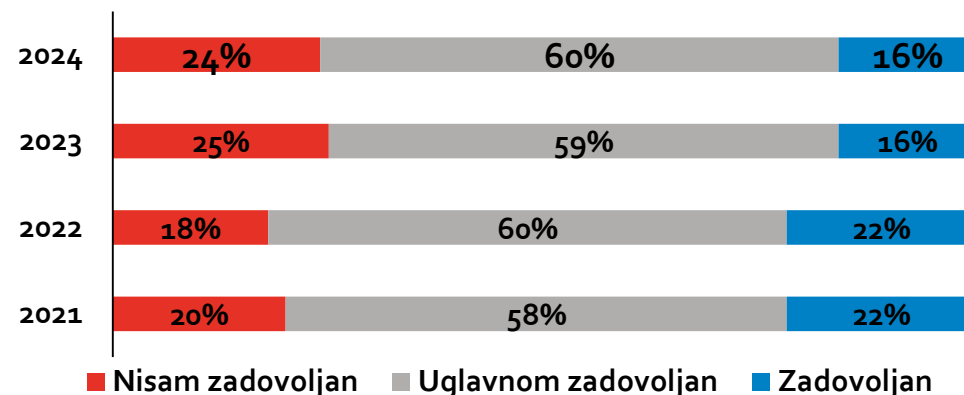
Q12b Jeste li kontaktirali korisničku službu vlastitog operatora? (N=1000) Q12c Kako ste zadovoljni s rješavanjem problema od strane korisničke službe? (N=534)

- Preko polovice ispitanika je kontaktiralo korisničku službu **više puta (53%)**
- Malo je veće nezadovoljstvo **brzinom javljanja operatera (35%)** naspram **kvalitete zaprimljenog odgovora (24%)**

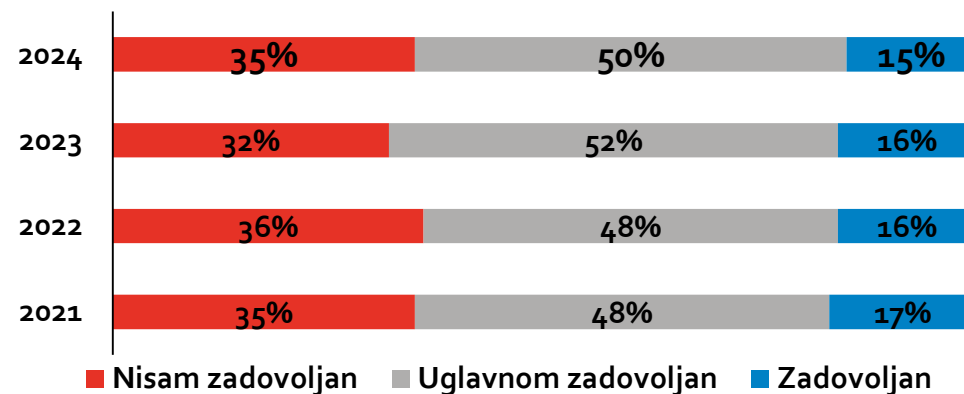
KONTAKTIRANJE KORISNIČKE SLUŽBE



KVALITETA ZAPRIMLJENOG ODGOVORA OPERATERA



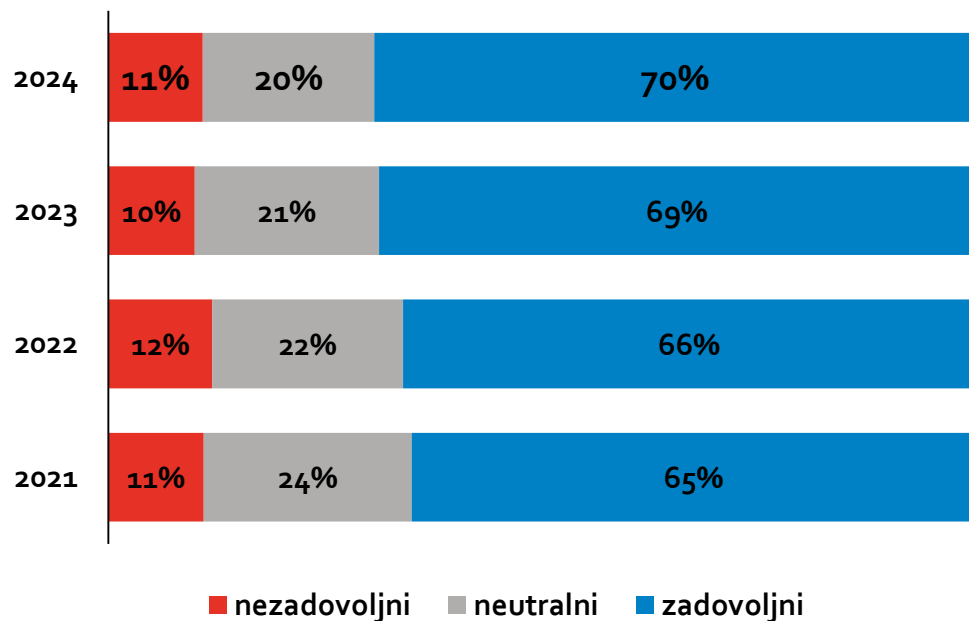
BRZINA JAVLJANJA OPERATERA



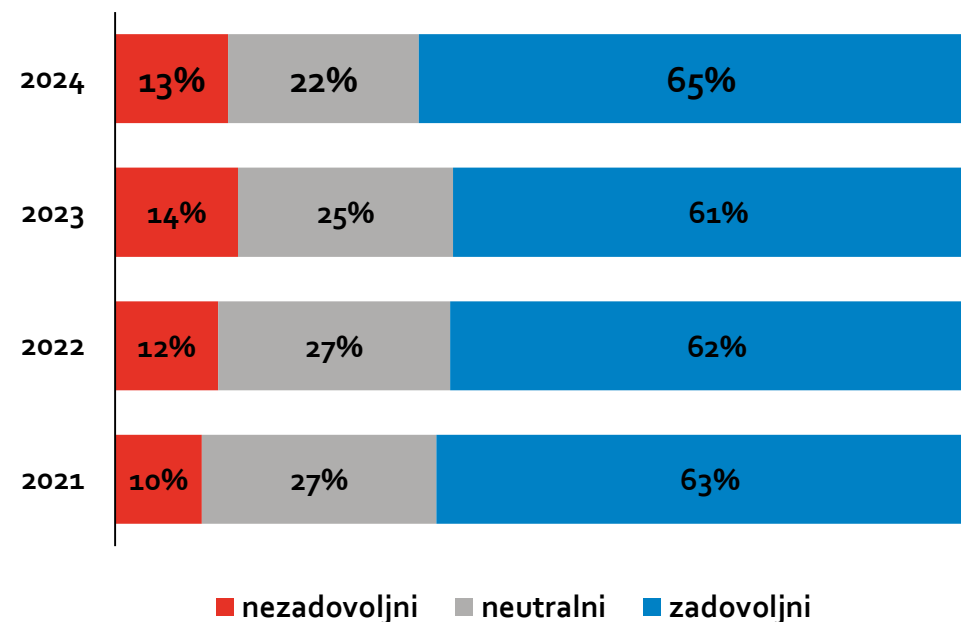
Q13 U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom fiksnog interneta koju trenutno koristite? (N=806) Q13a U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom mobilnog interneta za kućanstvo (npr. Pokućni, Homebox, Flatbox, Gigabox) koju trenutno koristite? (N=357)

- Ispitanici su zadovoljni uslugom **fiksnog interneta (70%)** te vidimo trend sve većeg zadovoljstva, dok zadovoljstvo mobilnim internetom za kućanstvo ove godine bilježi rast (**65%**), nakon prethodna dva blaga pada rezultata

USLUGA FIKSNOG INTERNETA



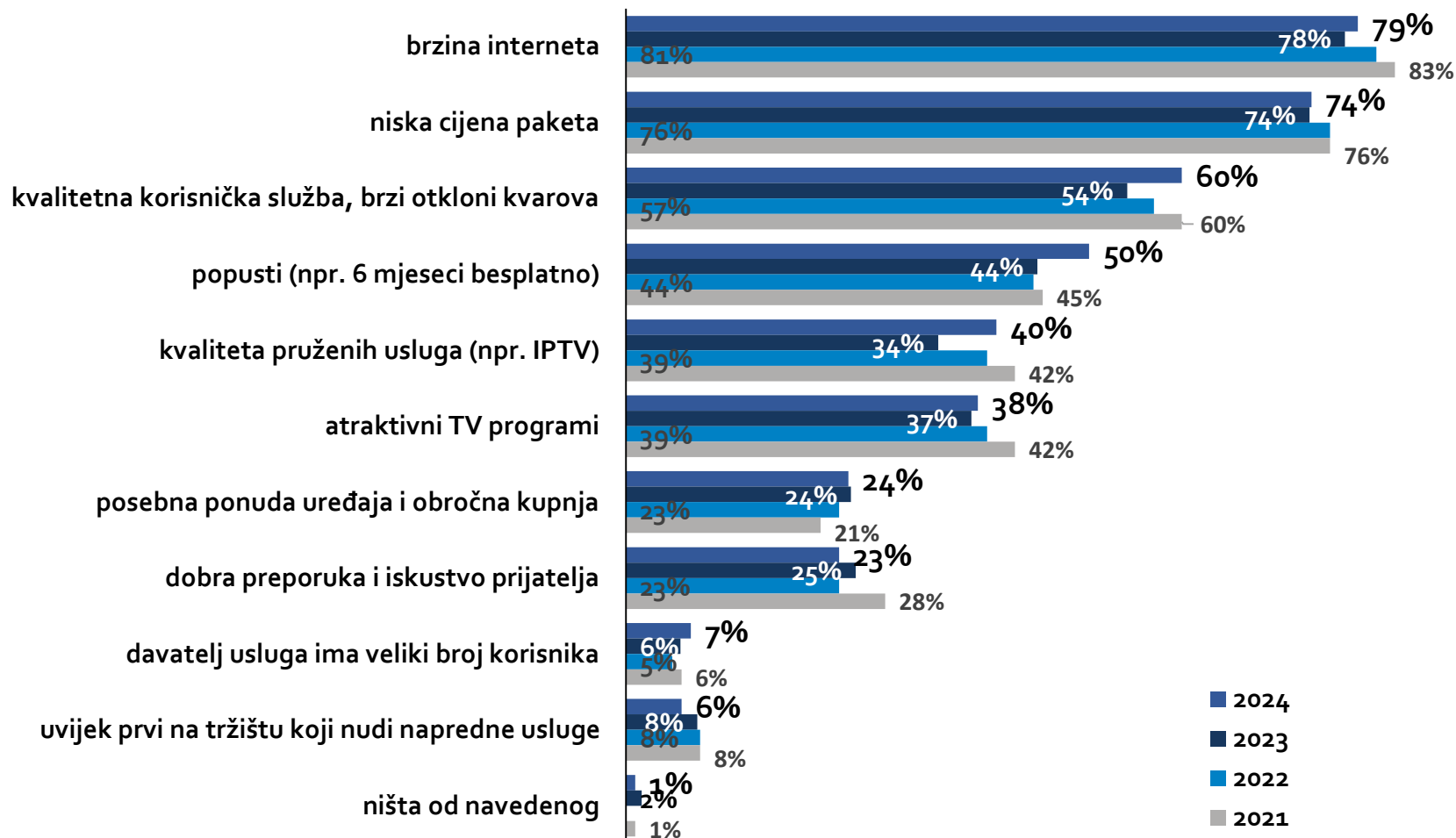
USLUGA MOBILNOG INTERNETA ZA KUĆANSTVO



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 najvažnija je **brzina interneta (79%)** i **niska cijena paketa (74%)**

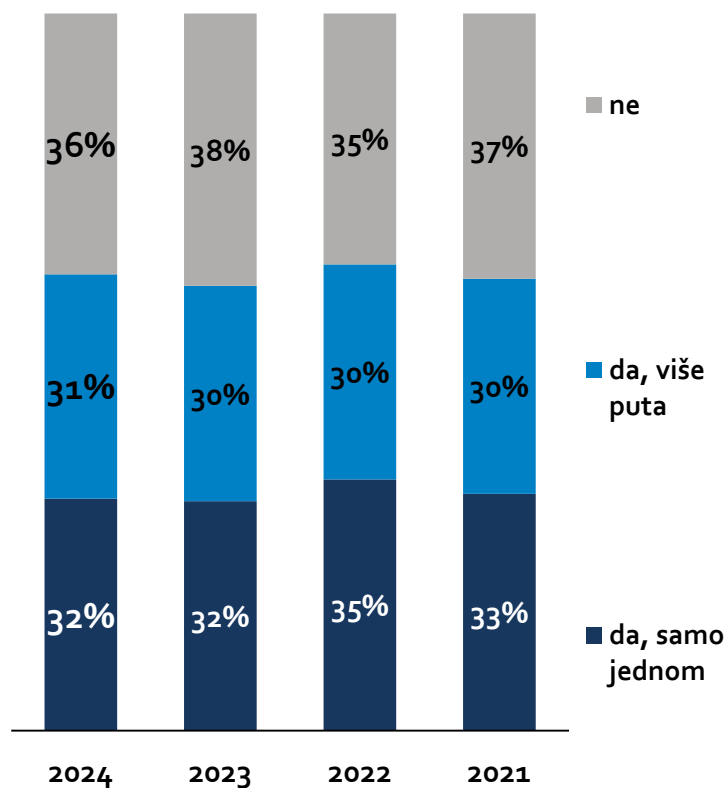
ELEMENTI VAŽNI ZA ODABIR



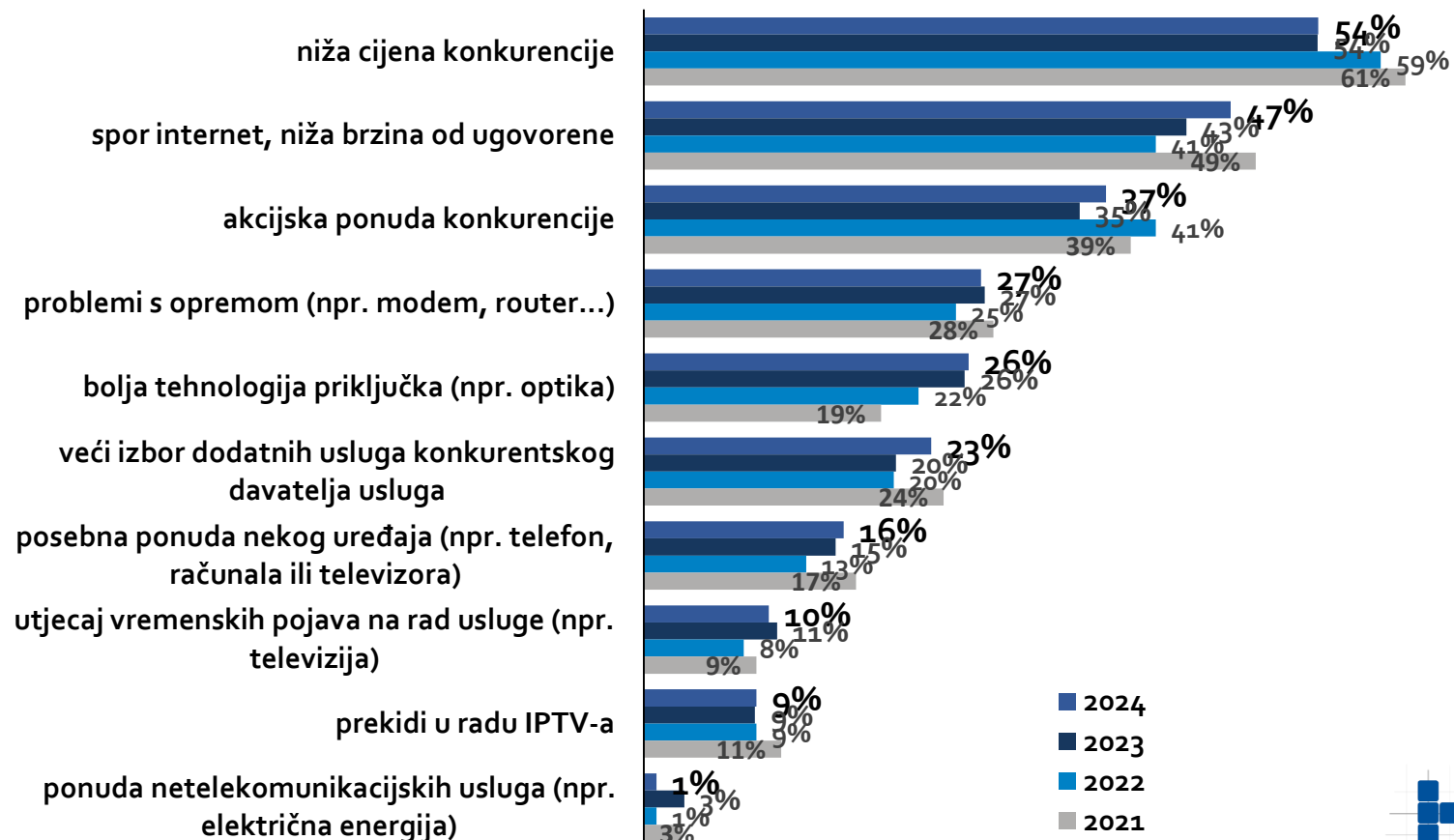
Q 15 Jeste li ikad promijenili pružatelja internetske usluge/paketa usluga u kućanstvu u kojem živite? (N=1000) Q 15a Zašto ste odlučili promijeniti pružatelja usluga u svom kućanstvu? Moguće više odgovora. (N=636)

- Čak **63%** ispitanika su promijenila operatora jednom ili više puta
- Najčešći razlog promjene je **niža cijena konkurencije (54%)**, te **spori internet (47%)**

RANIJA ISKUSTVA PROMJENE OPERATORA



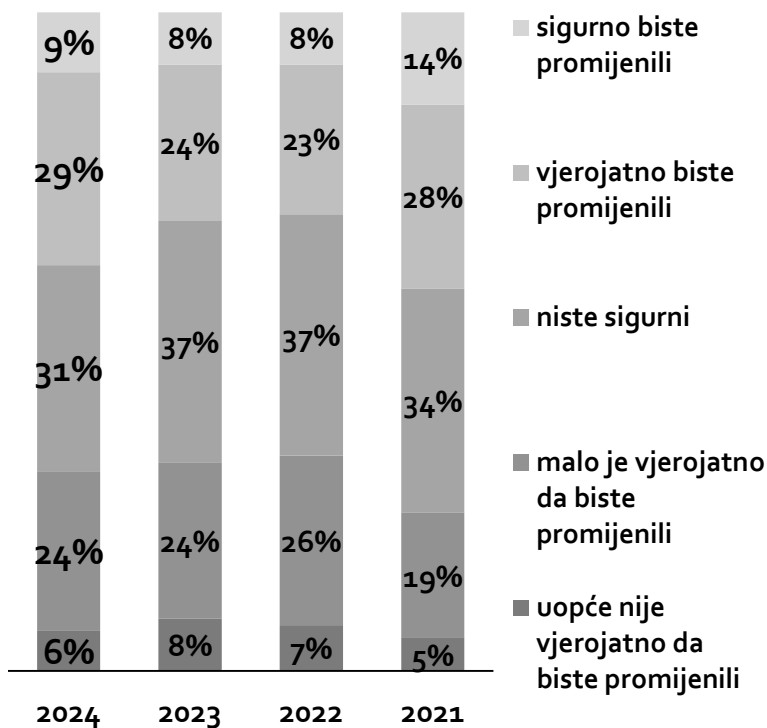
RAZLOZI PROMJENE OPERATORA



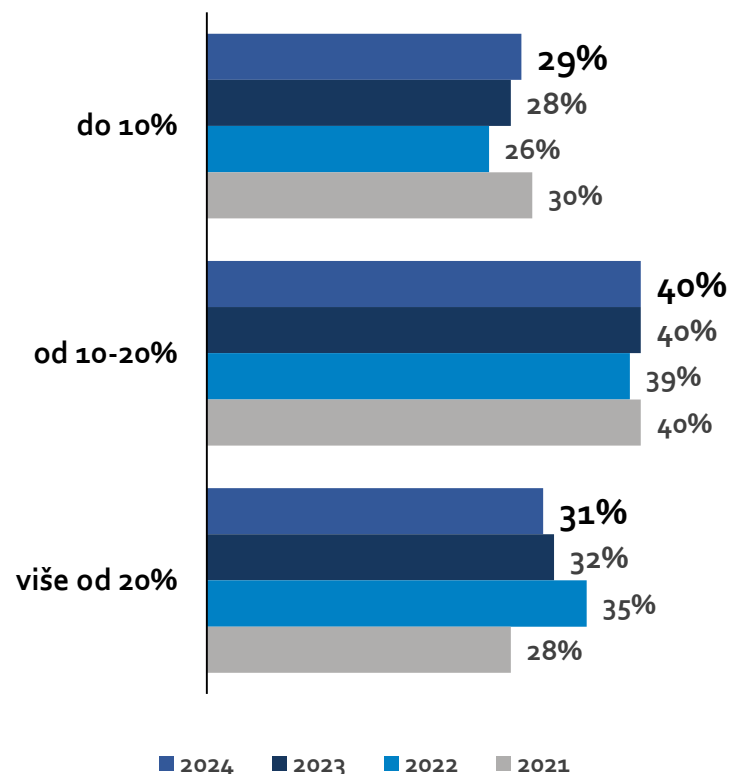
Q16 Zamislite sada situaciju da vaš trenutni pružatelj interneta ili paketa usluga poveća mjesečnu pretplatu za 10%. Koliko je vjerojatno da biste promijenili pružatelja usluga? Q17 Za koliko bi se trebala uvećati cijena (u postotku) koju trenutno plaćate, da bi ste se odlučili za promjenu pružatelja 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)

- Zadržan trend da više od trećine ispitanika bi promijenilo operatora u slučaju povećanja cijene od **10%**

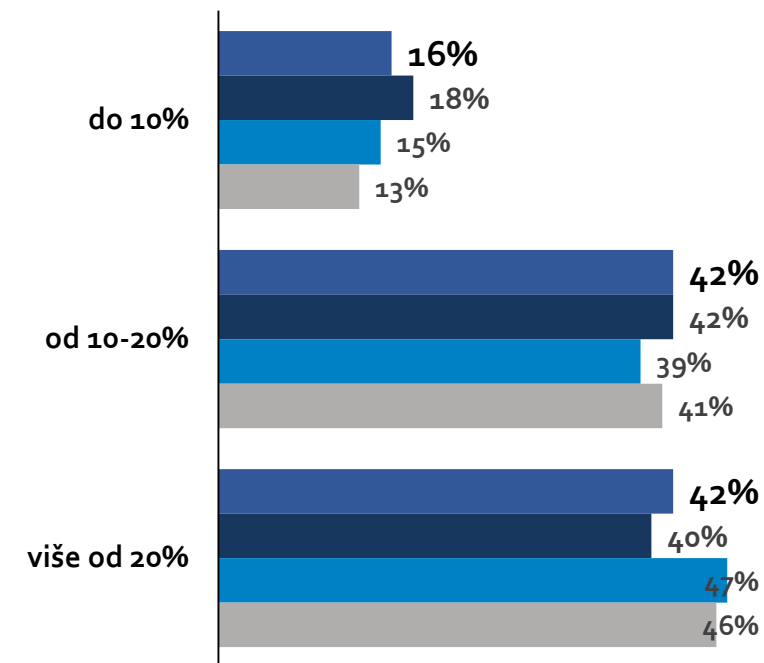
VJEROJATNOST ZA PROMJENU TRENUTNOG OPERATORA U SLUČAJU POVEĆANJA CIJENE ZA 10%



% POVEĆANJA CIJENE ZBOG KOJE BI PROMIJENILI TRENUTNOG OPERATORA



% 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 (73%)**

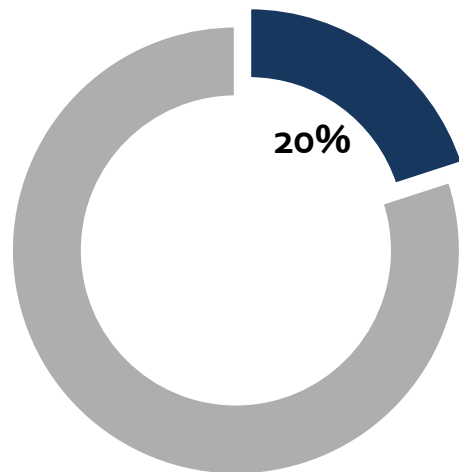
NAČINI BRIGE O SIGURNOSTI NA INTERNETU



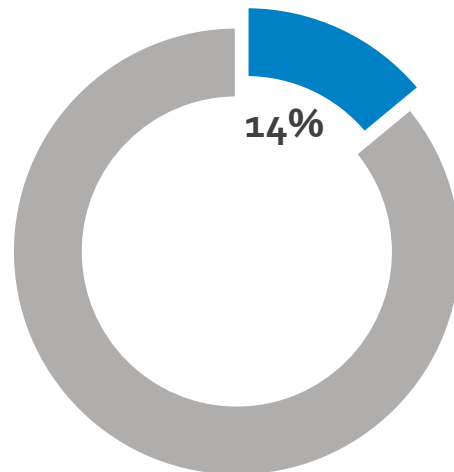
Q20 Jeste li ikad bili žrtva kibernetičkog napada (npr. krađa podataka, blokiranje usluge/računala)? Q21 Jeste li ikada bili žrtva internetskog maltretiranja / cyber bullyinga (poruka mržnje, prijetnje, uvreda)? (N=1000) Q22 Jeste li ikada prijavili nasilje na mreži / mrežne prijave nadležnoj instituciji? (N=276) Q22a Kojoj instituciji ste prijavili nasilje na mreži ili mrežne prijave? (N=56)

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

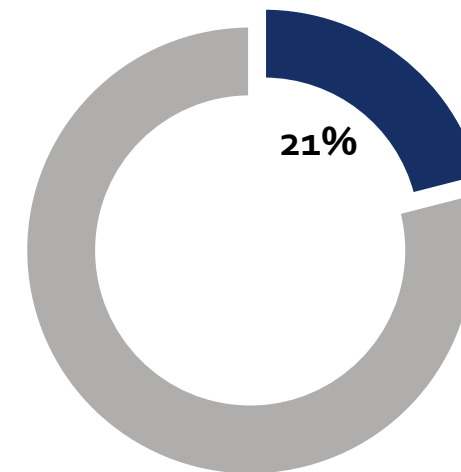
ISKUSTVA KIBERNETIČKIH NAPADA I INTERNETSKOG MALTRETIRANJA (CYBER BULLYING)



20% ispitanika su bili žrtve kibernetičkog napada (17% u 2023.)



14% ispitanika su bili žrtve internetskog maltretiranja (17% u 2023.)



21% ispitanika su prijavili nasilje na mreži (22% u 2023.)