



NMHH Nemzeti Média- és
Hírközlési Hatóság

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata

Háztartási felmérés - 2019.



Bevezetés

A kutatás háttere, jelmagyarázat, tartalom

A kutatás háttere

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutatóműhely: Ariosz Kft.

Az adatfelvétel időpontja: 2019.11.07-12.10.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel

Mintanagyság: 3249 háztartás, illetve személy

Súlyozás:

Háztartások esetében: a háztartás mérete, a háztartás korösszetétele, településtípus, régió

Személyek esetében: a kérdezett neme, korcsoportja, iskolai végzettsége, a háztartás nagysága, településtípus, régió

Alkalmazott eljárás: RIM weighting (többszemponútú iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2016-os mikrocenzusának adatait vettük alapul

Jelölések:

háztartásokra
vonatkozó adat



személyekre
vonatkozó adat



Jelölések, rövidítések

„Large Screen” (LSc) internet	nagy képernyőn (pc-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
„Small Screen” (SSc) internet	kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
HK internet	helyhez kötött internetelérési technológia
Bundled	több vezetékes szolgáltatás vagy legalább egy vezetékes és egy mobil szolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
MBB	mobilinternet-kapcsolat (mobile broadband), beleértve a „Large Screen” és a „Small Screen” használatát is
PSTN	hagyományos rézérpáras hálózatokon nyújtott (analóg vagy ISDN) telefonszolgáltatás
kábeltelefon	kábeltelevíziós hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
VoIP	IP-alapú (pl.: xDSL, optikai) vezetékes hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
NT/NV	nem tudja, nem válaszol
n	mintabeli létszám
N	becsült létszám az alapsokaságban
HT	háztartás
MJV	megyei jogú város
14+ éves	14 éves és idősebb
to2box	1-5-ig skálán a 4-est és 5-öst adók aránya összesen

Tartalom

06

ÁTTEKINTÉS

Eszközellátottság, szolgáltatások igénybevétele, költségek, elégedettség

13

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG

Tájékozódás, kapcsolat a szolgáltatókkal, az NMHH alkalmazásainak ismertsége

18

OTTHONI INTERNET

LSc internetes előfizetések, költségek, szolgáltatók, váltások, hipotetikus monopolista teszt, van Westendorp-árteszt

30

MOBILINTERNET OKOSTELEFONON

SSc mobilinternetes előfizetések, okostelefonhasználat, alkalmazások, mobil-hotspot

40

INTERNETHASZNÁLAT

Internethasználat helye, módja, eszközei, fix-mobil helyettesítés, fogyasztói percepciók, használati mintázatok

53

HANGPIAC

Mobiltelefonos és vezetékes telefonos előfizetések, szolgáltatók, költségek, használat

64

FIZETŐSTÉVÉ-PIAC

Előfizetések, csomagok, készülékek, szolgáltatók, költségek

73

BUNDLED-PIAC

Összecsomagolt szolgáltatások igénybevétele, szolgáltatók, költségek

77

MÉDIAPIAC

Médiahasználat, internetes rádiózás és tévénézés, video-on-demand

81

POSTA

Levél- és csomagfeladás, a postai szolgáltatásokkal való elégedettség

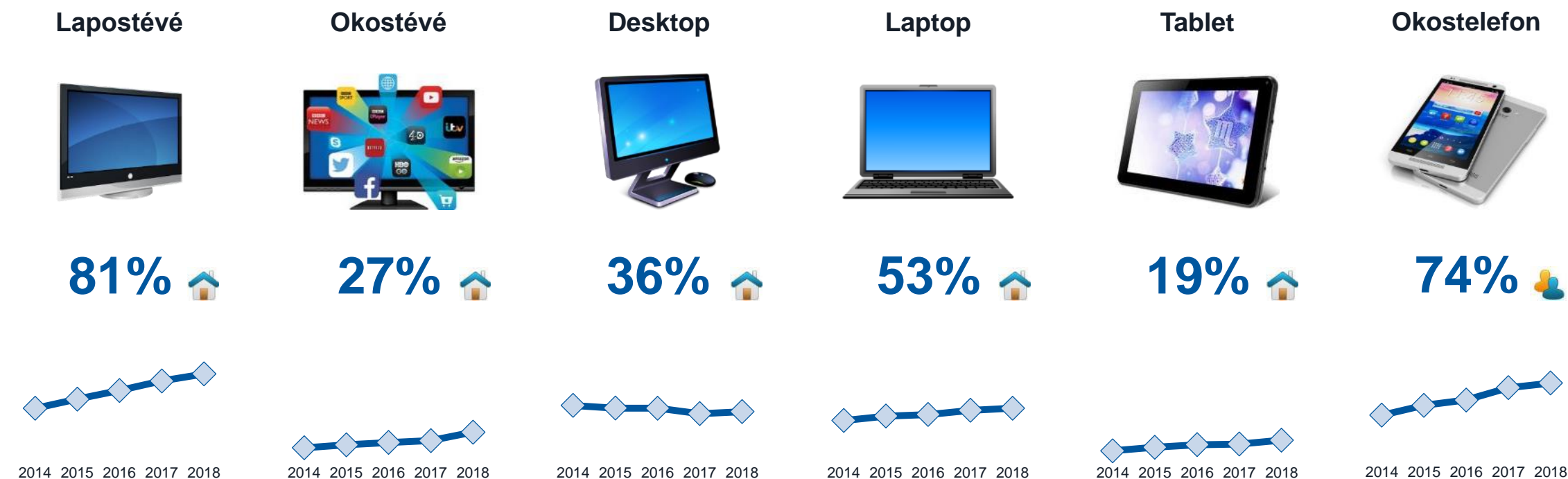
Áttekintés

Eszközellátottság, szolgáltatások igénybevétele, költségek, elégedettség



Infokommunikációs eszközök

2019-ben a lakosság 81%-a már lapostévén nézte az adást, és már több mint egynegyedük tévéje volt okos. A számítógépek közül a laptopokat több háztartásban használták már, mint az asztali pc-eket. Tablettel még csak a háztartások egyötöde rendelkezett. Viszont a 14 éven felüli lakosságnak már háromnegyede használt okostelefont.



A 2018-ig tartó idősorok az előző kutatások eredményeit mutatják, melyek más módszertannal készültek, csak az adott eszköz terjedési ütemét jelzik.

Telekommunikációs szolgáltatások a háztartásokban



A távközlési szolgáltatások igénybevételének tendenciája az utóbbi évben nem változott érdemi mértékben. A mobiltelefon és fizetős tévé piaca már évekkal ezelőtt 90% körül telítődött. A Small Screen internetes előfizetések száma viszont még növekedőben van.

Vezetékes telefon



49%

Mobiltelefon



93%

Fizetős TV



90%

Large Screen internet



70%

Mobilinternet (SSc)



64%

Az átlagosnál magasabb ellátottság az alábbi csoportokban:

- Budapestiek
- Közép-Mo.-on élők
- Jó anyagi helyzetűek
- Magas iskolázottság
- Idősek
- Nincs gyerek

- Nagyvárosiak
- Közép-Mo.-on élők
- Magas iskolázottság
- Van gyerek
- Aktív korúak

- Közép-Mo.-on élők
- Aktív korúak
- gyerekkel
- Elég jó/ nagyon jó anyagi helyzetűek

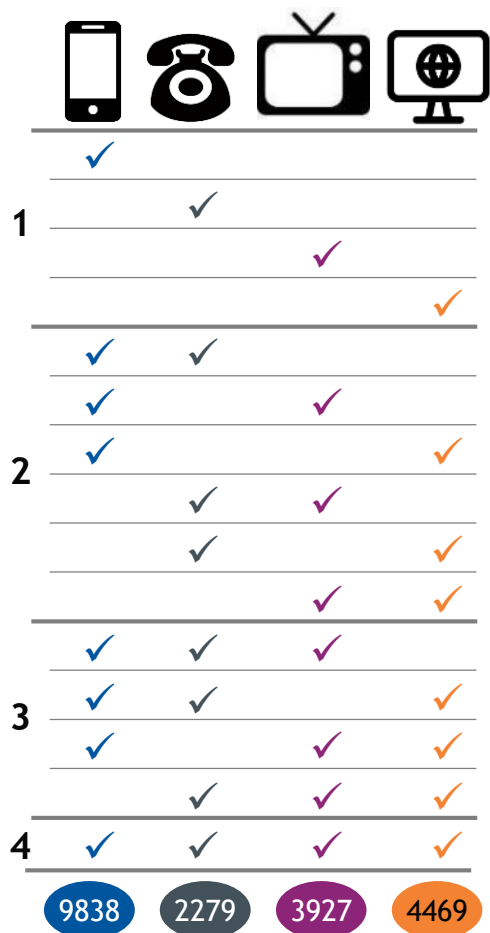
- Nagyvárosiak
- Közép-Mo.-on élők
- Jó anyagi helyzetűek
- Magas iskolázottság
- Van gyerek
- Aktív korúak

- Budapestiek
- K-Mo.+ K-Dunántúl
- Jó anyagi helyzetűek
- Magas iskolázottság
- Aktív korúak
- gyerekkel

Távközlési szolgáltatások kombinációi a háztartásokban

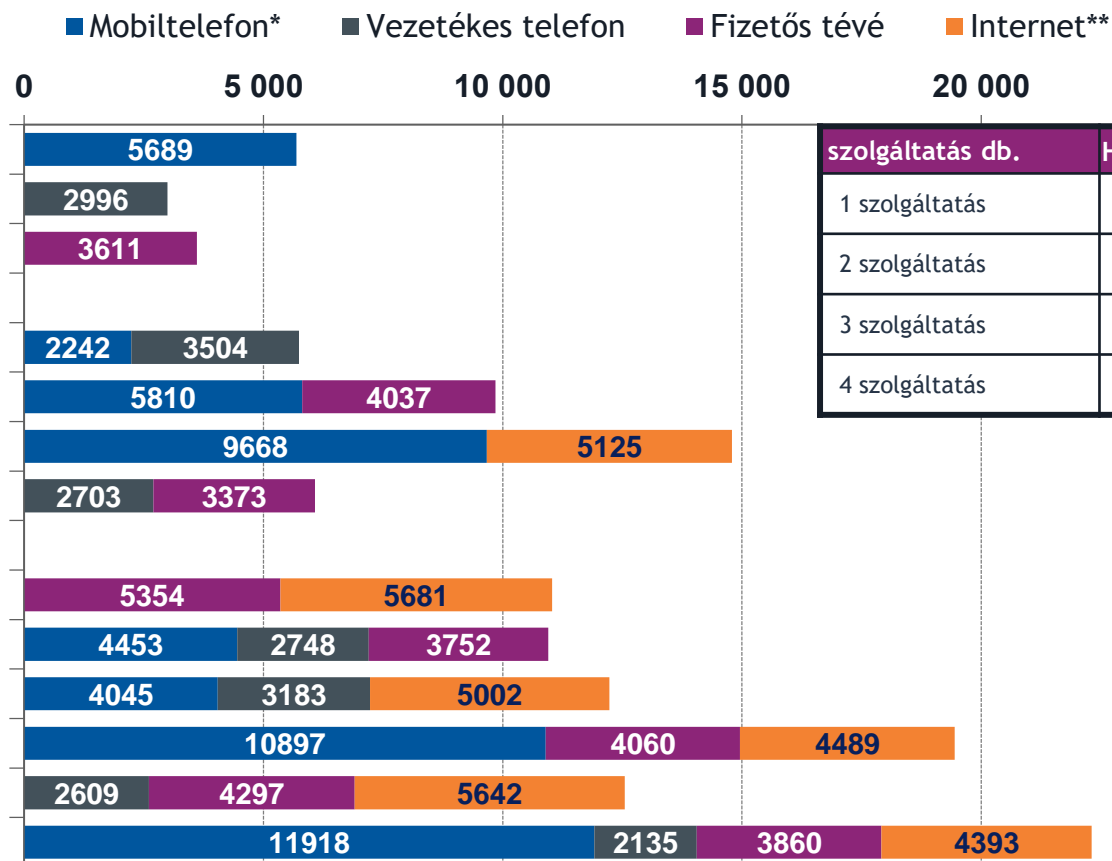


A háztartások háromnegyede előfizet legalább 3 távközlési szolgáltatásra, 38%-uk pedig mind a négyre. Egy szolgáltatás már csak a háztartások 7%-ában fordul elő (ez főleg a mobiltelefon), ők mindössze 5 ezer forintot költenek havonta távközlésre. Minél több szolgáltatás van, annál magasabb az átlagköltség.



Csoport-nagyság

- 4,8%
- 0,5%
- 1,5%
- 0,0%
- 0,4%
- 12,2%
- 2,1%
- 2,7%
- 0,0%
- 0,2%
- 6,6%
- 0,2%
- 29,1%
- 0,4%
- 37,7%



szolgáltatás db.	HT átlagköltség	HT darab
1 szolgáltatás	5 037	274 400
2 szolgáltatás	9 801	704 961
3 szolgáltatás	17 765	1 463 585
4 szolgáltatás	22 306	1 517 553

Átlag az igénybevevők körében, (bruttó Ft/hó)

Bruttó Ft/hó

*A mobilköltség tartalmazza a „Small Screen” internetes költséget is

**Vezetékes internet + „Large Screen” MBB

Háztartások havi átlagos telekommunikációs kiadásai



A háztartások átlagos bruttó távközlési kiadásai többnyire évek óta alig változnak. Egyedül a mobiltelefon-kiadások növekedtek, ami a fokozatosan terjedő mobilinternet-használatból, illetve a flat-csomagok terjedéséből eredt. A távközlési szolgáltatások közül a legtöbbet a mobil-előfizetésekre költik a háztartások, ennek kb. felét fizetik az otthoni (LSc) internetre, valamivel kevesebbet tévére és 2000 forintnál alig többet vezetékes telefonra.

A teljes lakossági távközlési piac mérete 2019-ben 669 milliárd forintra becsülhető, melynek legnagyobb részét a mobilpiac jelenti (348 milliárd Ft).

Vezetékes telefon



Háztartások havi költése: **2279**

Piacméret: **42**

Mobiltelefon + SSc MBB



Háztartások havi költése: **9838**

Piacméret: **348**

Fizetős TV



Háztartások havi költése: **3927**

Piacméret: **135**

Large Screen internet



Háztartások havi költése: **4469**

Piacméret: **143**

(bruttó Ft)

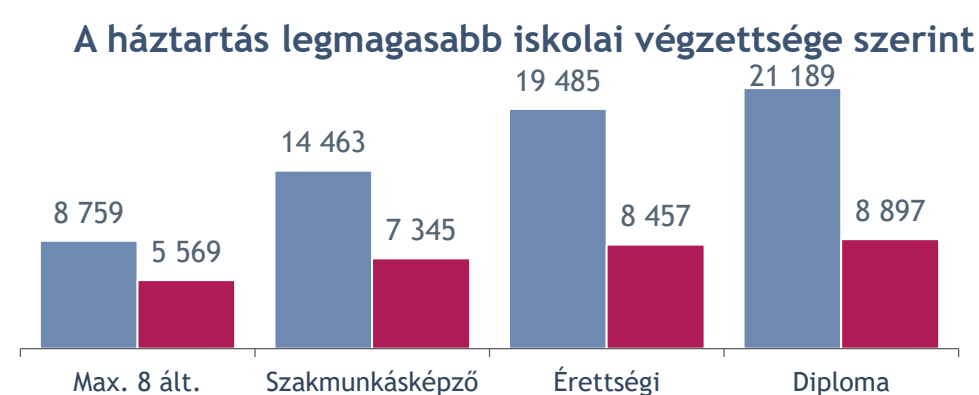
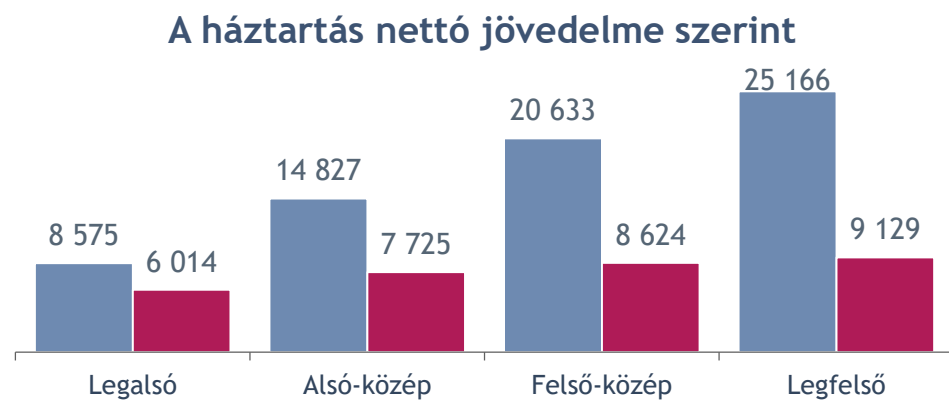
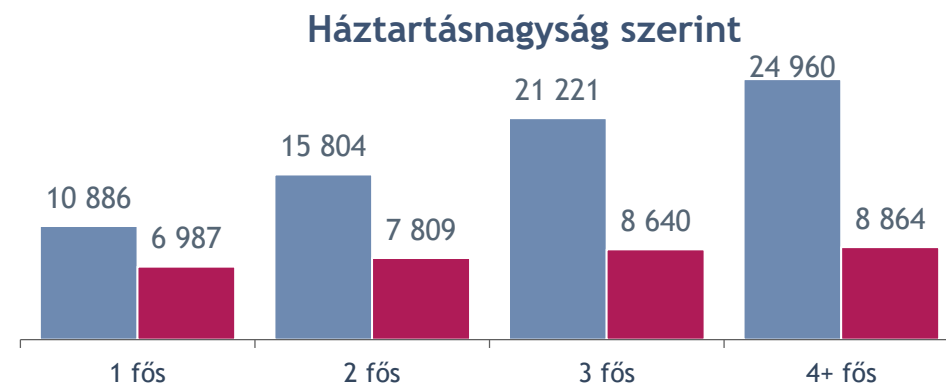
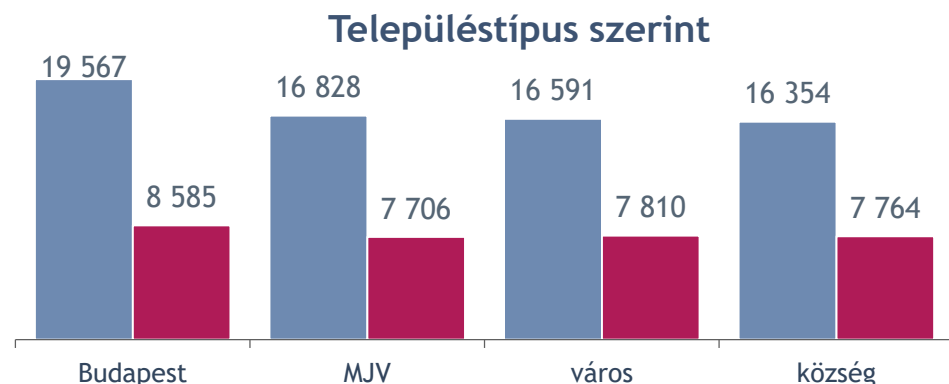
(nettó milliárd Ft)

A lakossági piac mérete 2019-ben nettó 669 milliárd Ft.

Háztartások havi telekommunikációs összköltése

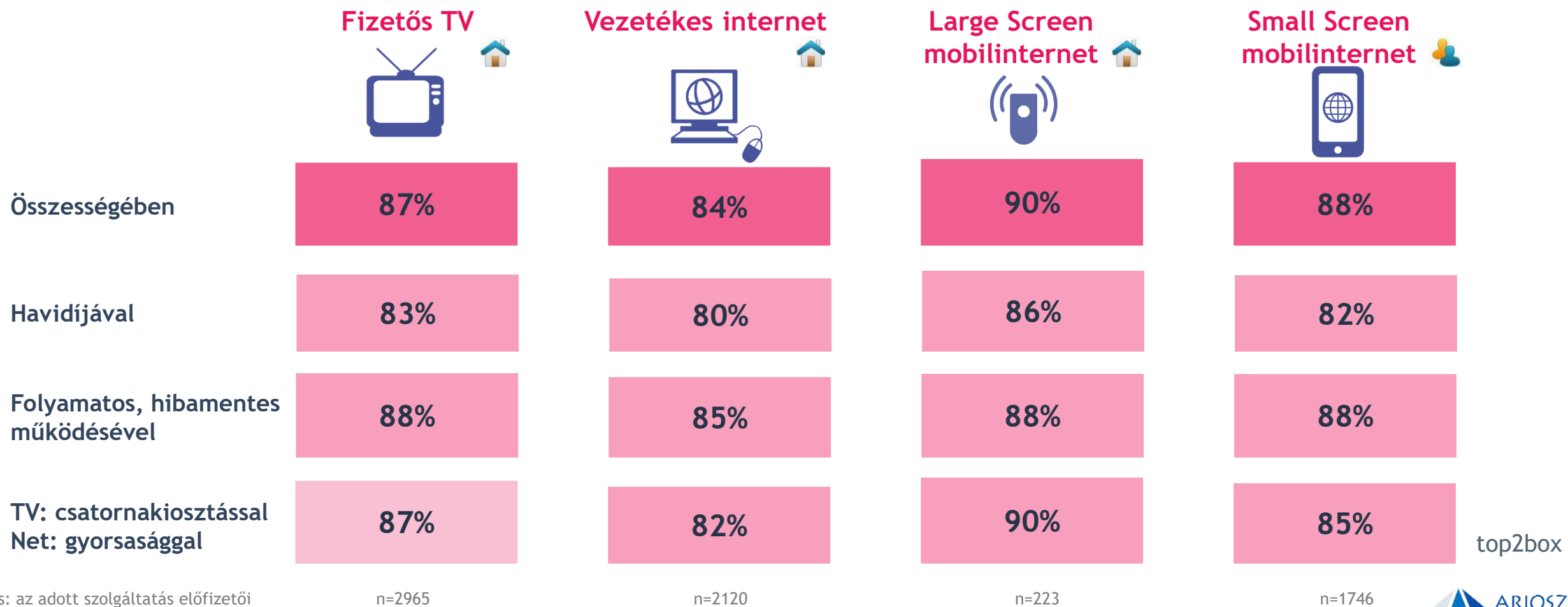


A háztartások összesen átlagosan 16 950 Ft-ot költenek távközlési szolgáltatásokra. Ebből 7420 Ft-ot tesznek ki a vezetékes kiadások. Az összköltés leginkább a háztartás nagyságától függ, de meghatározó jelentőségű a háztartás teljes jövedelme, a legmagasabb iskolai végzettség és a településtípus is. Az egy főre jutó jövedelem már nem mutat olyan erős összefüggést az összköltéssel, a vezetékes költséssel viszont még szignifikáns a kapcsolat. A település nagysága önmagában - más tényezők hatását kiszűrve - is befolyásolja a háztartás összköltését, a vezetékes költségekre viszont nincs hatása. A régiók közül Közép-Magyarországon és Közép-Dunántúlon költenek a legtöbbet (19-20 ezer Ft), Észak-Magyarországon a legkevesebbet (13 ezer Ft). Ahol van bundled-csomag a háztartásban, ott közel kétszer annyit költenek, mint ahol nincs.



Elégedettség a távközlési szolgáltatásokkal

A fogyasztók elégedettségét ötfokú skálán vizsgáltuk négy szolgáltatással kapcsolatban összességében és néhány szempont szerint. Az ügyfelek legalább 80 százaléka elégedett az igénybe vett szolgáltatással (legalább 40%-uk teljesen elégedett). A mobilinternettel - akár kis-, akár nagyképernyős - elégedettebbek az ügyfelek, mint a vezetékes internettel. (Részletesebb elemzés az adott szolgáltatásról szóló fejezetekben található.)





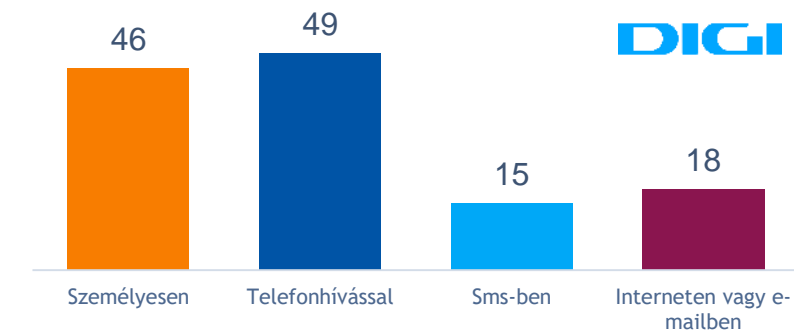
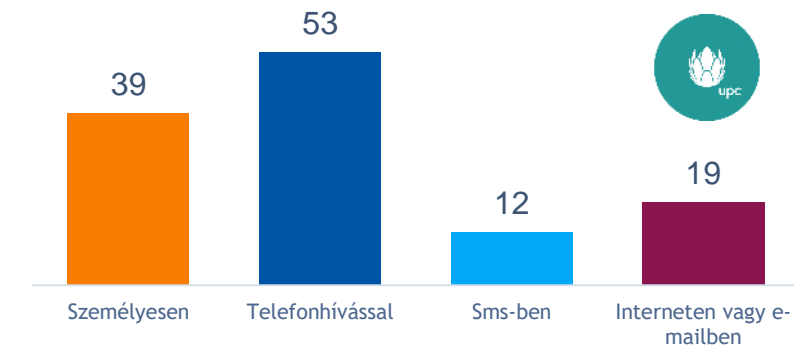
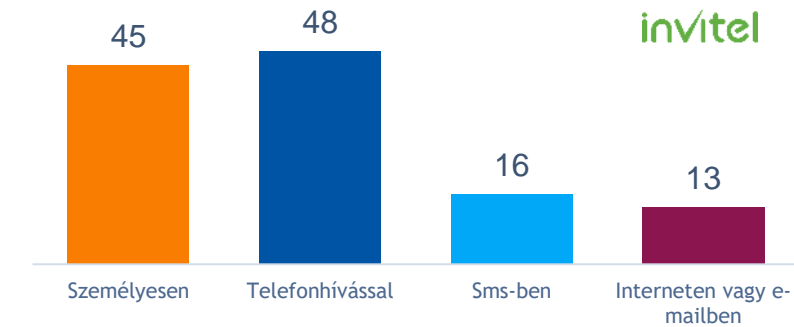
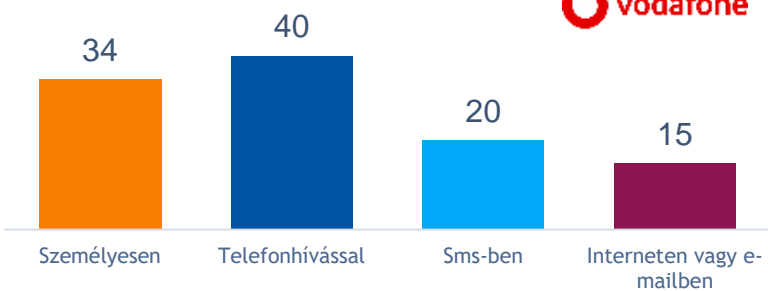
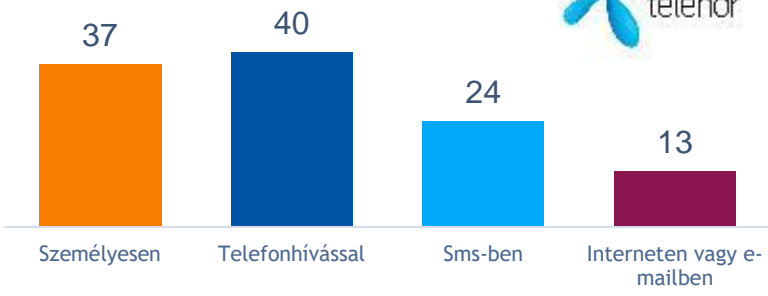
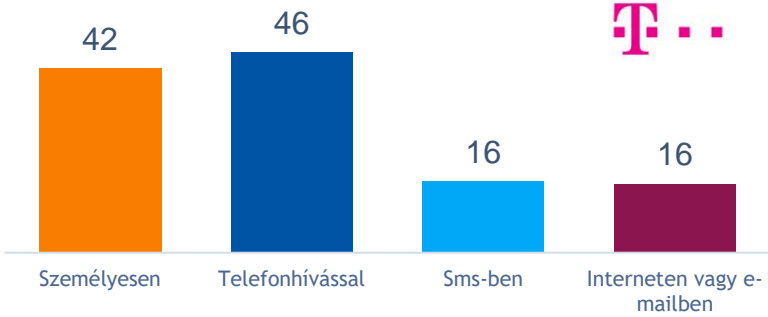
Fogyasztói tudatosság

A szolgáltatókkal való kapcsolattartás módja, preferált kapcsolattartási formák, elégedettség a szolgáltatók kommunikációjával, tájékozódás az ászf-változásról és a díjcsomagokról, az NMHH alkalmazásainak ismertsége

Kapcsolattartás a szolgáltatóval



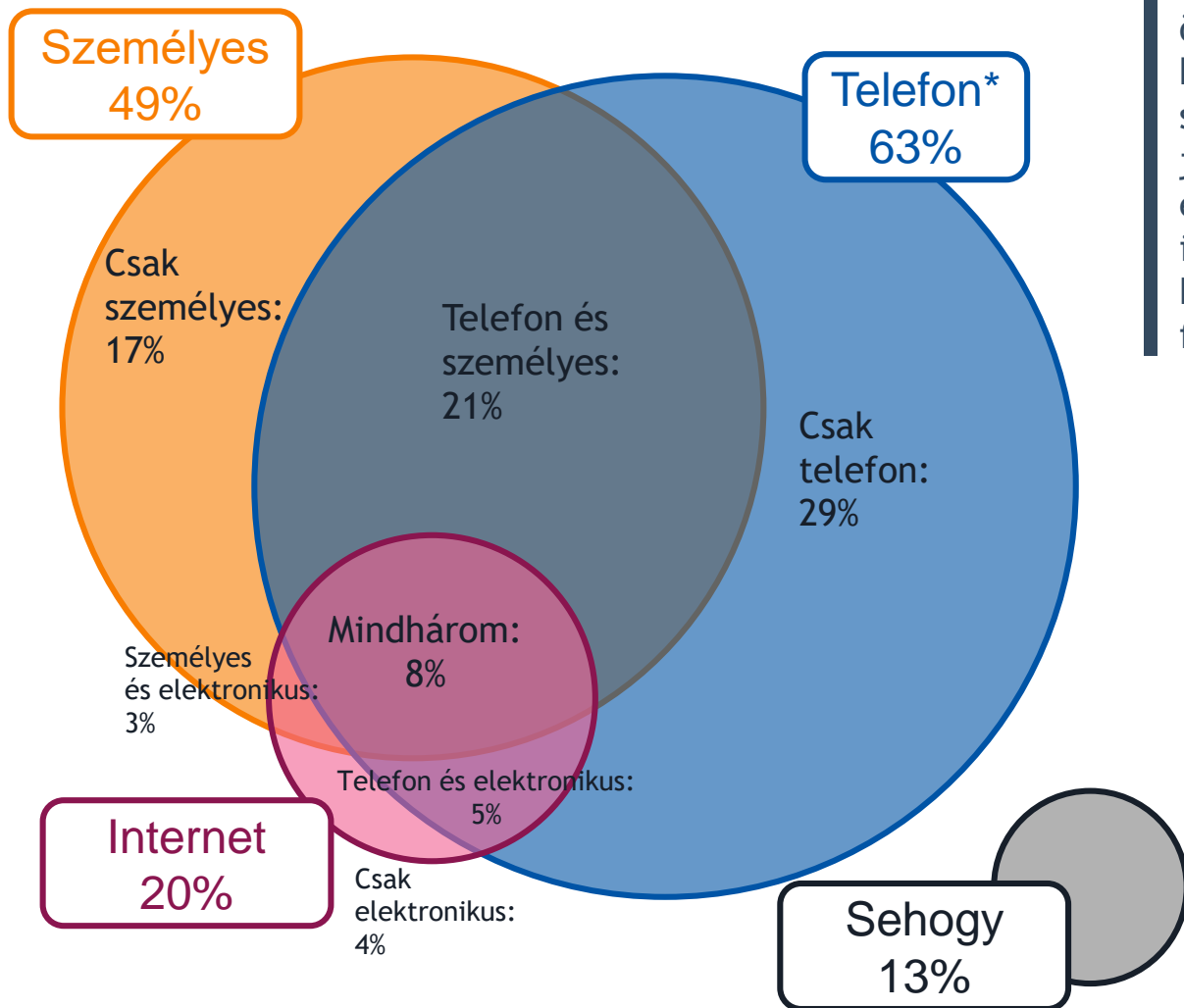
Ha Önököt megkeresi a szolgáltató vagy Önök fordulnak hozzá, akkor hogyan szoktak kapcsolatba lépni?



A fogyasztók legtöbbször telefonon kommunikál a szolgáltatójával. A második leggyakoribb forma a személyes ügyintézés. Az elektronikus ügyintézés aránya 13 és 19 százalék között mozog. A két kizárólag mobilszolgáltatást nyújtó szolgáltató esetében az átlagosnál kevesebben használják a személyes és a telefonos csatornákat. A személyes ügyintézés leginkább a Digi- és Invitel-ügyfelekre jellemző, a telefonos a UPC-sekre, az sms a telenorosokra, az online pedig a UPC- és a Digi-ügyfelekre.

(%)

Preferált kommunikációs csatorna



A telefonos ügyintézés a leginkább preferált kapcsolattartási forma, ezt önmagában is a háztartások 29%-a használja a szolgáltatóval való kommunikációra. Ugyanennyien vannak, akik a telefonost kombinálják a személyes ügyintézással. Az elektronikus ügyintézés kiegészítő jellegűnek számít. A háztartások mindössze 4 százaléka használ kizárólag elektronikus ügyintézési formát. Elektronikus ügyintézés - az internethasználó háztartások közül - elsősorban a nagyvárosokban, Közép-Magyarországon, valamint a képzetesebb, magasabb státusú, fiatalabb háztartásokban jellemző.



Elektronikus ügyintézés



Főváros és MJV	↔	Város és község
Közép-Magyarország	↔	Észak-Mo., Dél-Dunántúl
Magasabb iskolai végzettségűek	↔	Alacsonyabb végzettségűek
Aktív korúak	↔	Idősebbek
Magas jövedelem	↔	Alacsony jövedelem

Szolgáltatók által nyújtott tájékoztatás megítélése

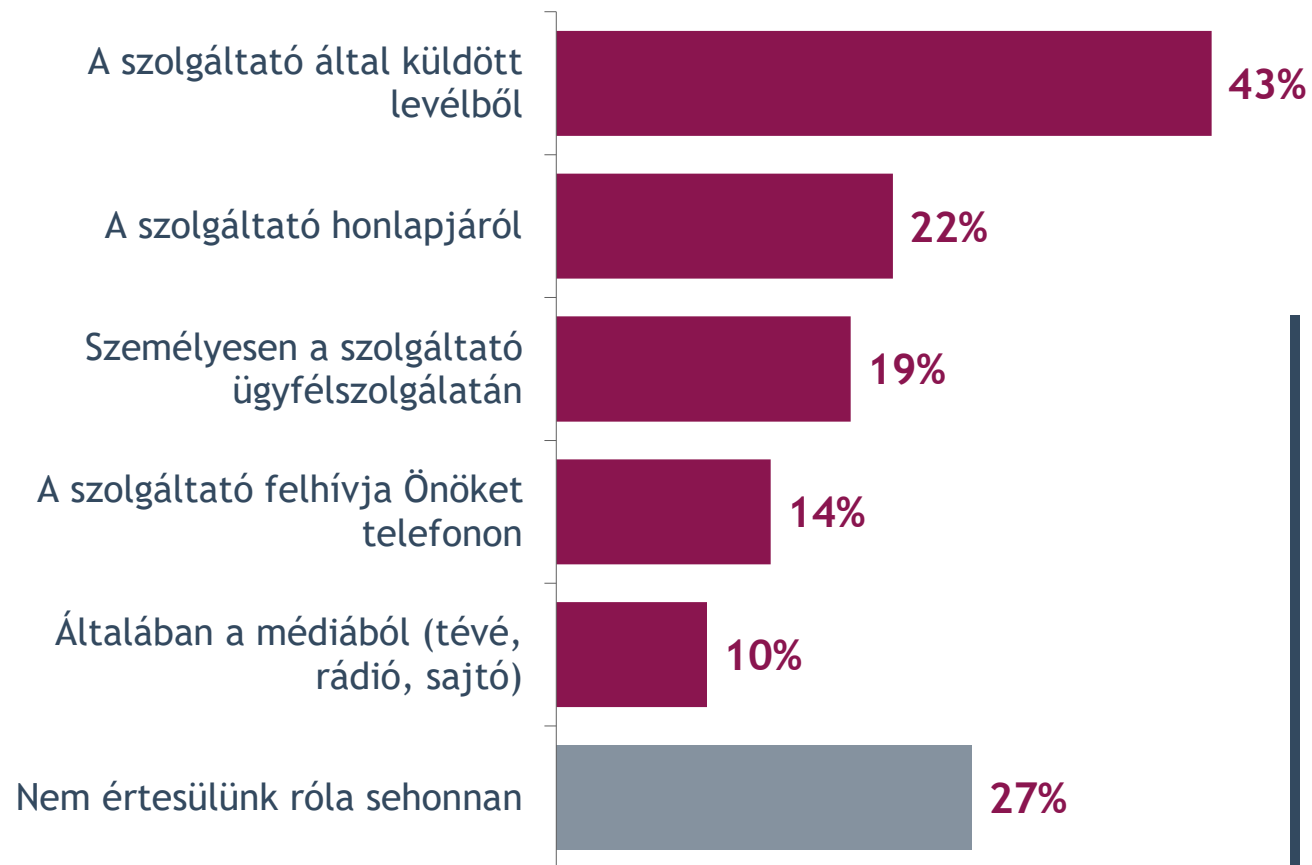


A szolgáltatók tájékoztatási gyakorlatának megítélése többnyire pozitív. Nagyon hasonló volt az értékelése a nagy mobilszolgáltatóknak és néhány vezetékes szolgáltatónak, míg a UPC bizonyult ezen a téren a leggyengébbnek (az egyéb, kisebb szolgáltatókat leszámítva). Akiknek személyes kapcsolatuk is van a szolgáltatójukkal, azok elégedettebbek, mint akiknek nincs. A Telekomot kivéve ugyanez igaz az online kapcsolattartásra is.

Értesülés az általános szerződési feltételek (ászf) változásáról



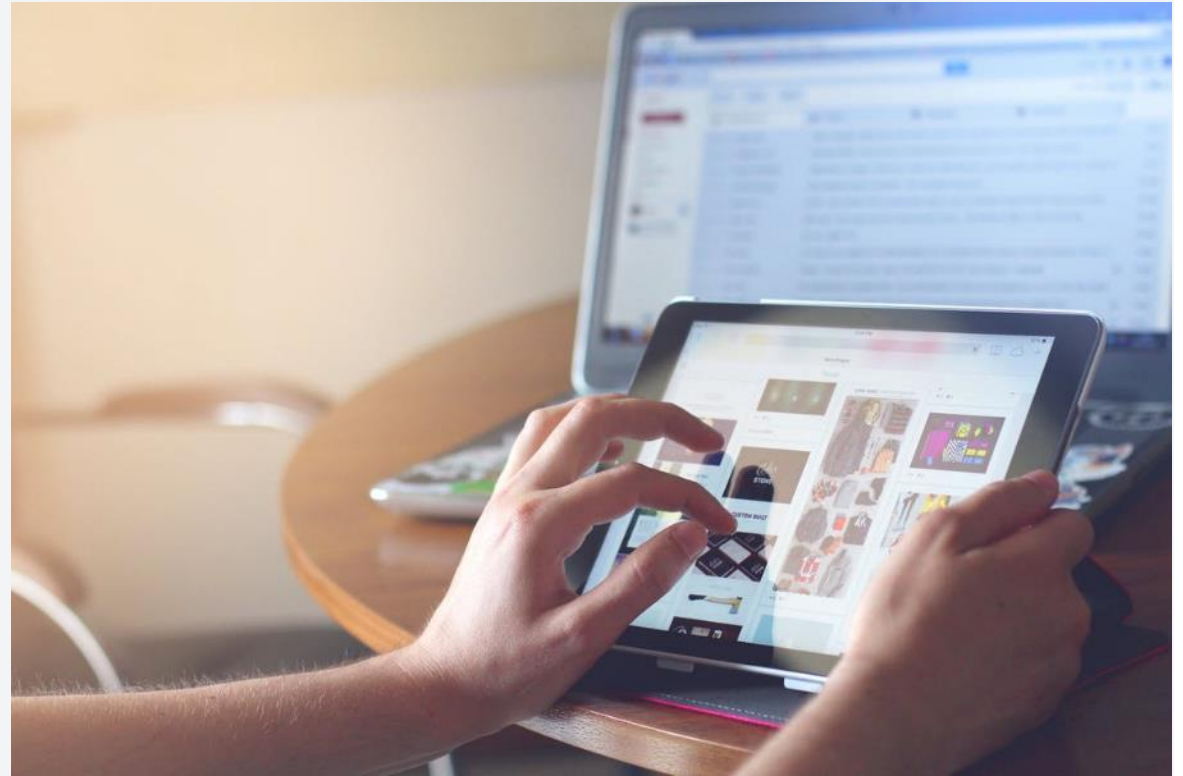
Hogyan értesülnek Önök az előfizetéseikkel kapcsolatos általános szerződési feltételek változásáról?



A háztartások többsége a szolgáltató által küldött levélből vagy a szolgáltató honlapjáról értesül az ászf változásairól.

A háztartások több mint negyede egyáltalán nem rendelkezik információval az ászf változásairól. Ez a legjellemzőbb a Dél-Dunántúlon, a kisebb településeken, olyan háztartásokban, ahol nincs internethasználó és nehéz anyagi helyzetben élnek.

A UPC-sek az átlagosnál nagyobb arányban említették, hogy sehonnan nem értesülnek az ászf-változásról.



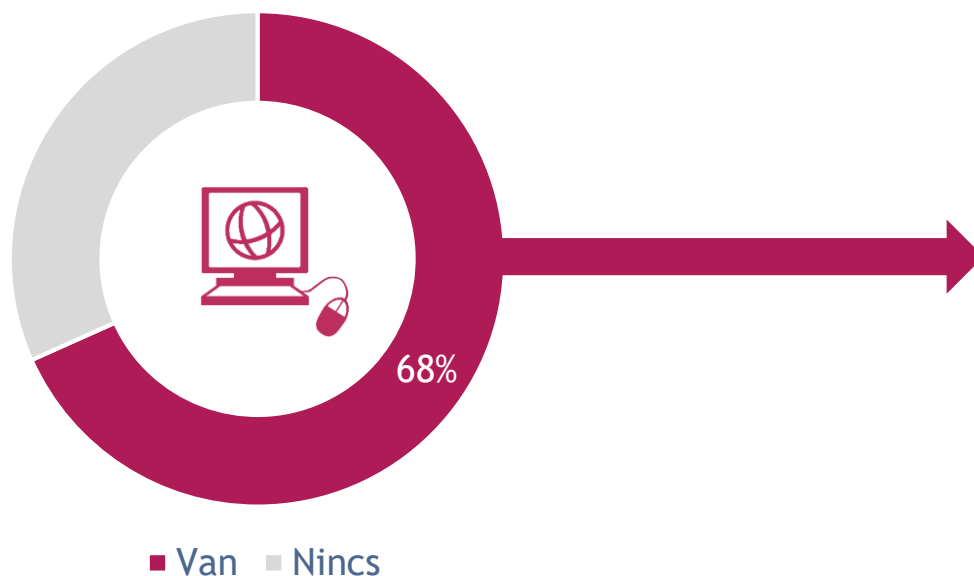
Otthoni internet

Vezetékes internetes és Large Screen mobilinternetes előfizetések, költségek, szolgáltatók, szolgáltatóváltás, hipotetikus monopolista teszt, van Westendorp-árteszt



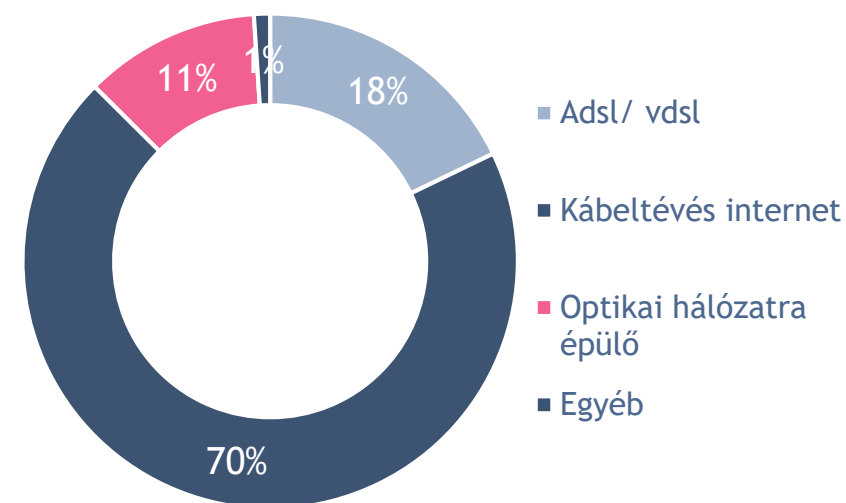
Vezetékes internet a háztartásban

Vezetékes internetes előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3249)

Vezetékes internetes technológiák



Bázis: vezetékes internettel rendelkező háztartások (N=2,75 millió HT, n=2120)

A háztartások kétharmada rendelkezik vezetékes internetes előfizetéssel. Ezen előfizetések döntő hányada (83%) bundled-csomagban van. Az otthoni vezetékes internetes előfizetések többsége kábeltévés internet. Vezetékes internetre az átlagosnál nagyobb arányban fizetnek elő a többfős háztartások, különösen, ahol van gyerek, a jobb anyagi helyzetűek, a magasabb végzettségűek, a nagyvárosiak, illetve a Közép-Magyarországon élők.



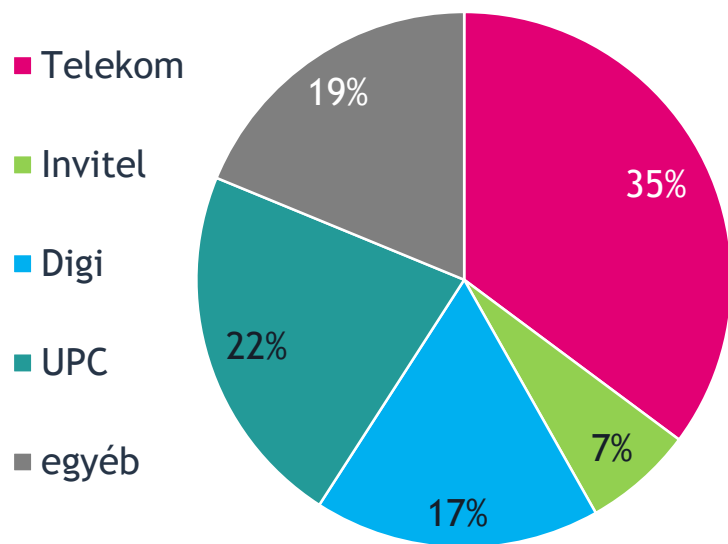
Vezetékes internetes szolgáltatók, költségek

A vezetékes internettel rendelkező háztartások közel fele a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 24%, a UPC-é 22%. Az egyéb, kisebb szolgáltatóké az előfizetések közel egyötöde.

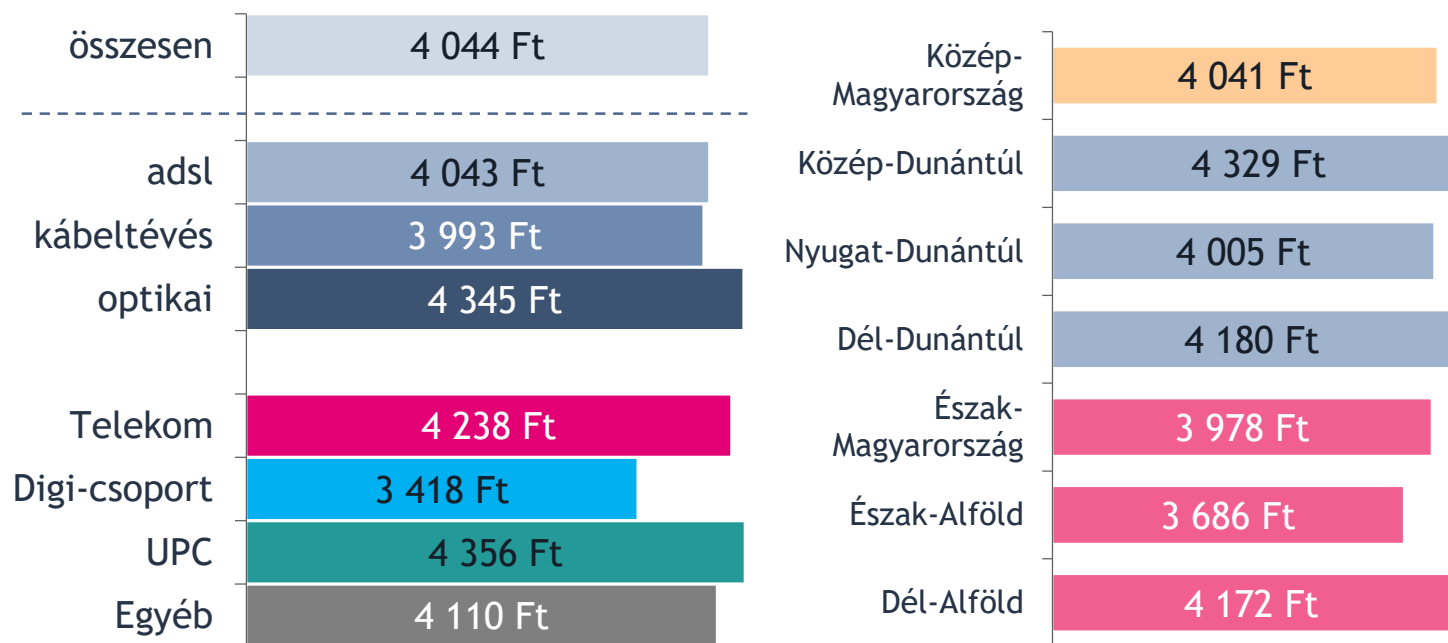
Az előfizetők átlagosan 4044 Ft-ot fizetnek havonta a vezetékes internetért. A legtöbbet az optikai hálózatra épülő technológiát igénybe vevők fizetnek. A szolgáltatók közül a Diginek fizetnek a legkevesebbet az ügyfelei.

A legtöbbet a Közép-Dunántúlon költenek, a legkevesebbet pedig az Észak-Alföldön.

Szolgáltatói részesedések a lakossági vezetékesinternet-piacon (előfizetésszám alapján)



Költségek technológia, szolgáltatók és régiók szerint (bruttó Ft/hó)

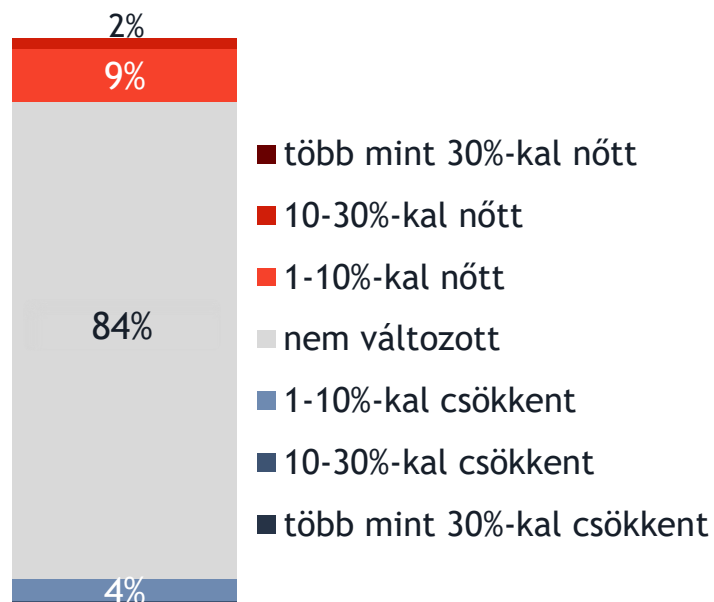




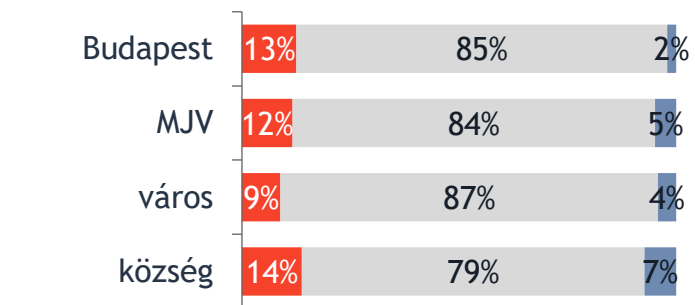
Vezetékes internet - árpercepció

Az előfizetők 84%-a nem érzékelt változást az internet árában az elmúlt egy évben, 12% szerint nőtt, 5% szerint csökkent az ár (de az észlelt változás mértéke az esetek döntő többségében 10% alatti). Áremelkedést leginkább Nyugat-Dunántúlon és Észak-Magyarországon érzékelték, árcsökkenést pedig a Dél-Alföldön, a községekben, illetve azokban a háztartásokban, ahol nem fizetnek elő bundled-szolgáltatásokra.

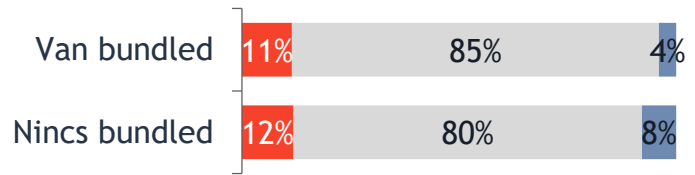
Hogy érzékeli, az elmúlt egy évben hogy változott a vezetékes internet ára?



Településtípus szerint

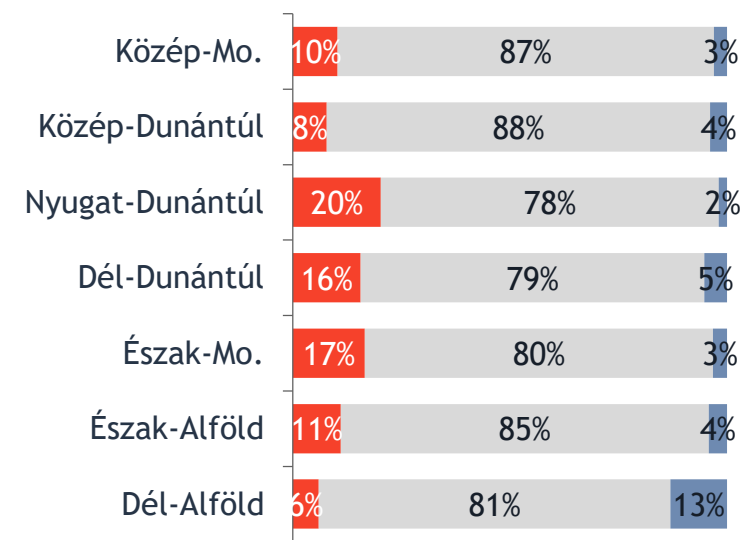


Előfizetés típusa szerint



■ növekedett ■ nem változott ■ csökkent

Régiók szerint

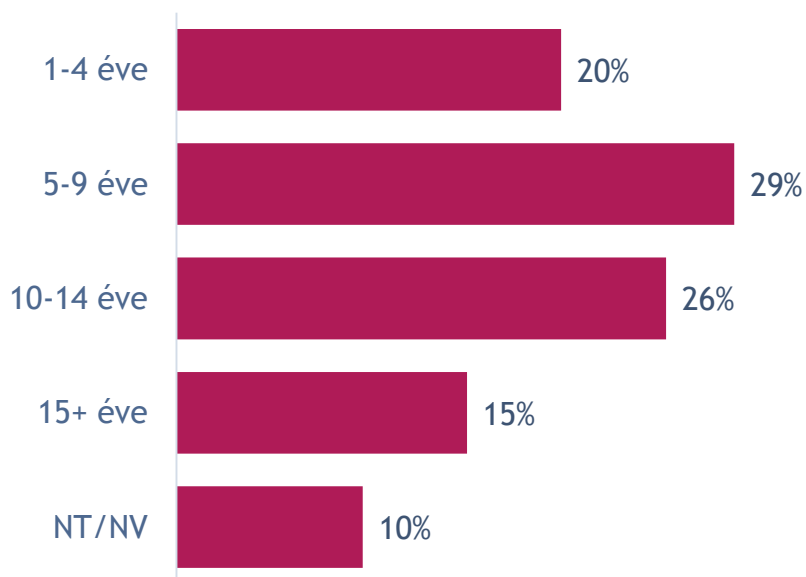


■ növekedett ■ nem változott ■ csökkent

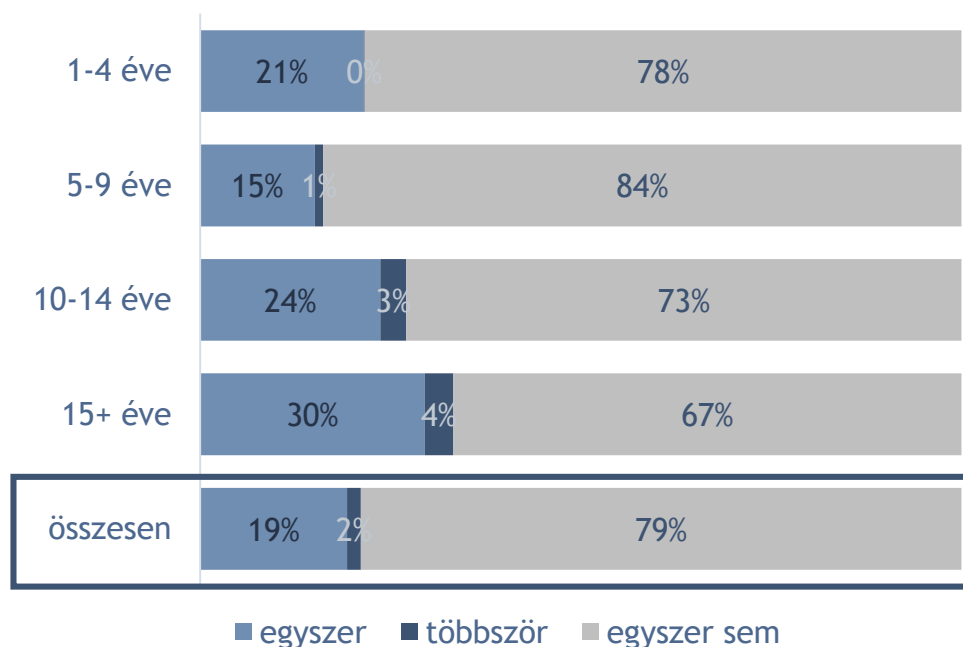
Szolgáltatóváltás gyakorisága a vezetékes internet piacán

A vezetékes internettel rendelkező háztartások átlagosan 9 éve veszik igénybe otthonukban ezt a szolgáltatást. Ez idő alatt 21%-uk váltott szolgáltatót, a többségük csak egyszer. A váltás azokra jellemzőbb, akik vagy régebb óta élnek internetes lakásban, vagy 1-2 éve költöztek oda (utóbbiak vélhetően a költözés során váltottak szolgáltatót). A következő egy évben az előfizetők 3%-a tervez szolgáltatót váltani.

Mióta van Önöknek itthon, ebben a lakásban vezetékes internetes előfizetésük?



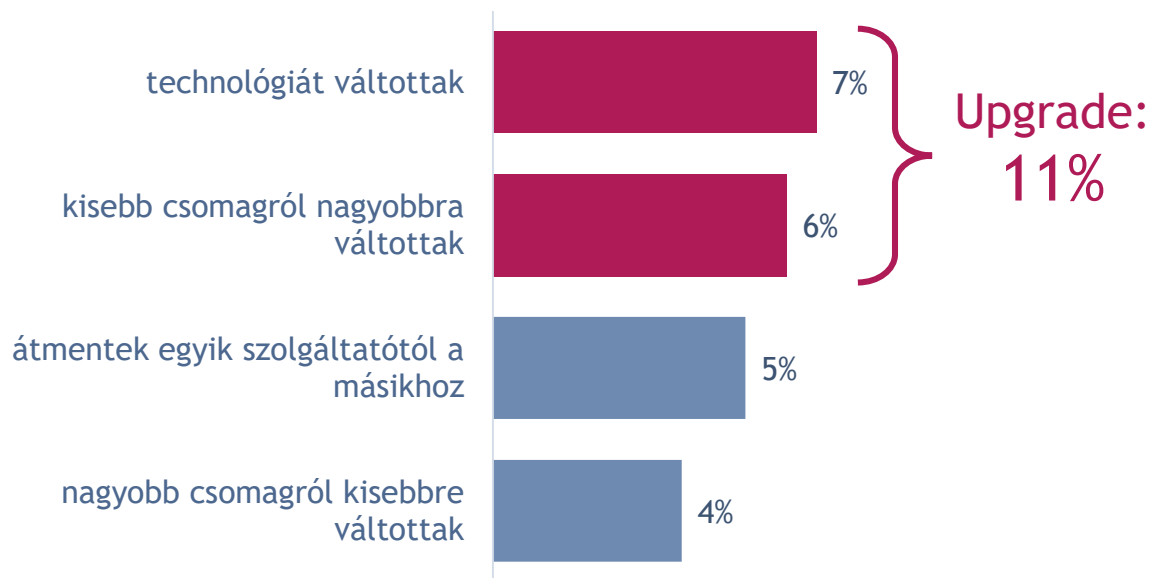
Ez idő alatt hányszor váltottak - saját elhatározásból - szolgáltatót? (aszerint, hogy hány éve van otthon vezetékes internetük)



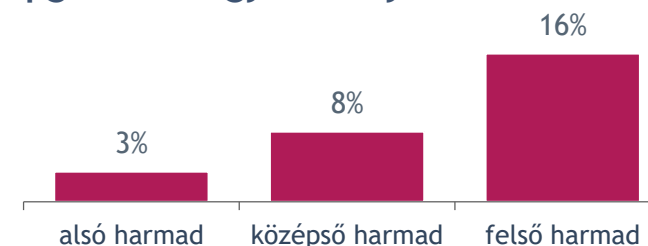
Szolgáltató- és csomagváltás az elmúlt egy évben

Az elmúlt egy évben az internetes háztartások 15%-a váltott előfizetési csomagot, technológiát vagy szolgáltatót. A váltás inkább a jobb technológiájú, nagyobb csomagok felé irányult. Az internet-előfizetésüket upgrade-elők (11%) jellemzően budapesti, jó vagyoni helyzetű, aktív korú gyermekes vagy szingli háztartások.

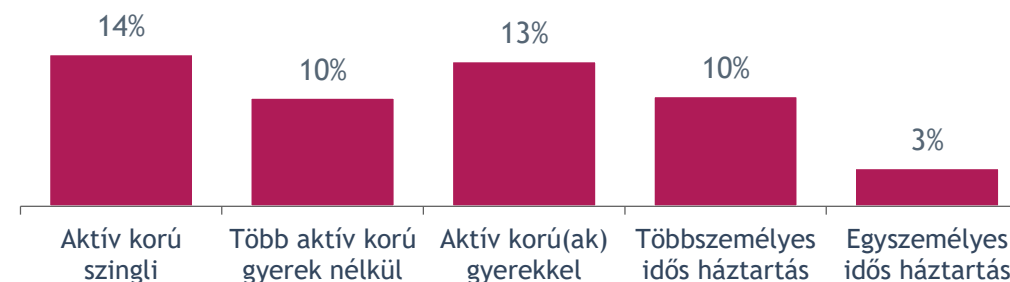
Az elmúlt egy évben előfordult-e Önökkel, hogy...?



Upgrade a vagyoni helyzet szerint



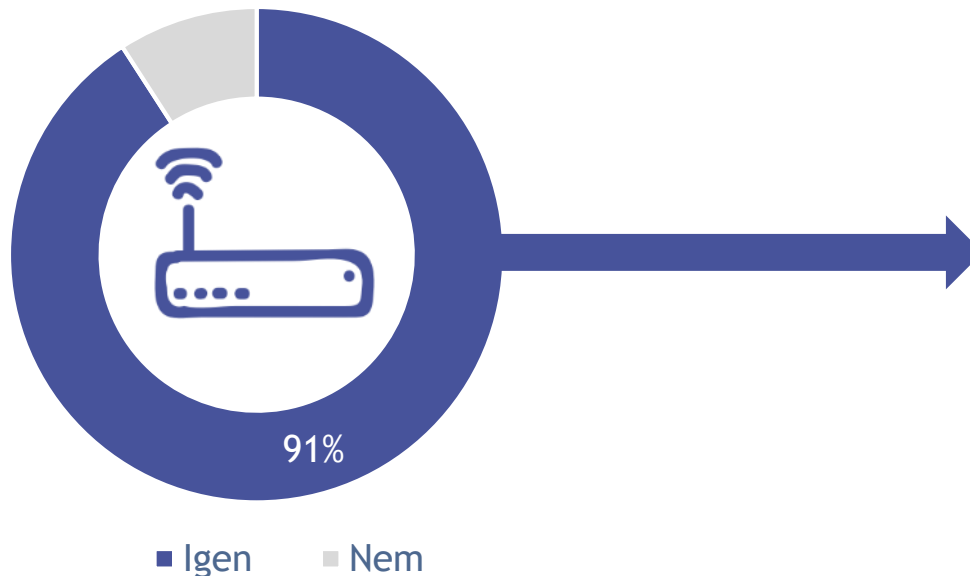
Upgrade a háztartás összetétele szerint





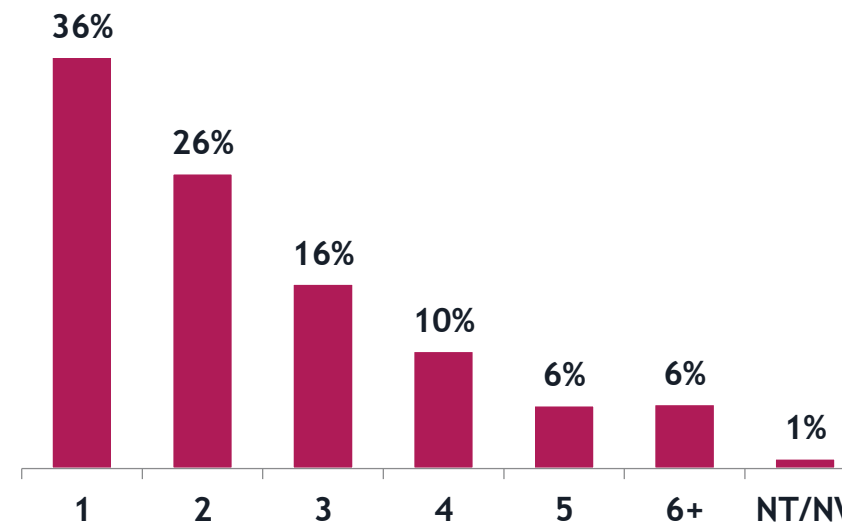
Routerhasználat

Használják otthon valamilyen wifi-eszközt az internet-hozzáférés szétosztásához?



Bázis: vezetékes internettel rendelkező háztartások (N=2,75 millió HT, n=2120)

Jellemzően hány eszköz szokott egyszerre a wifire csatlakozni?



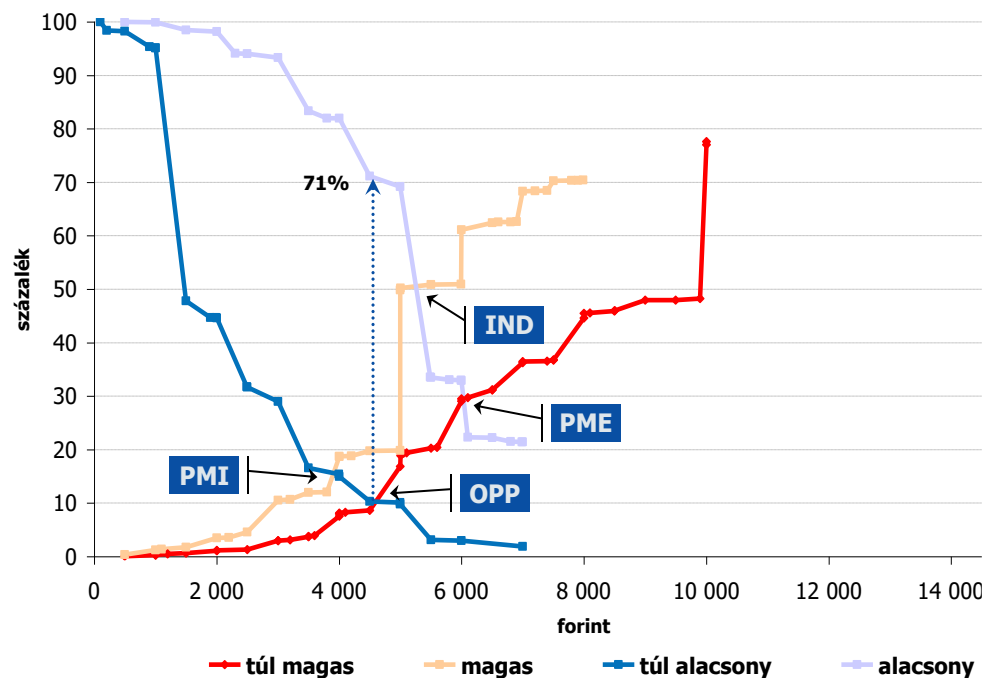
Bázis: routerrel rendelkező háztartások (N=2,49 millió HT, n=1918)

A vezetékes internettel rendelkező háztartásoknak már a kilenctizede használ valamilyen internetmegosztásra alkalmas eszközt (modemet, routert). Az esetek közel kétharmadában viszont egyszerre csak 1-2 eszköz csatlakozik a wifire.

Van Westendorp árteszt - módszertan

A Van Westendorp árteszt kérdései:

- ❖ Ahhoz képest, amennyit jelenleg telefonálnak / interneteznek / tévéznek, mekkora összeget tartana elfogadhatónak, reálisnak?
- ❖ Mennyi lenne az az összeg, amennyit már drágának tartanának, de biztosan kifizetnének havonta?
- ❖ Es mennyi lenne az a havi összeg, amelyet már olyan soknak tartanának, hogy fontolóra vennék, hogy lemondják a szolgáltatást?
- ❖ Es mekkora lenne az a havi összeg, amiért már gyanúsán olcsónak találnák ezt a szolgáltatást?

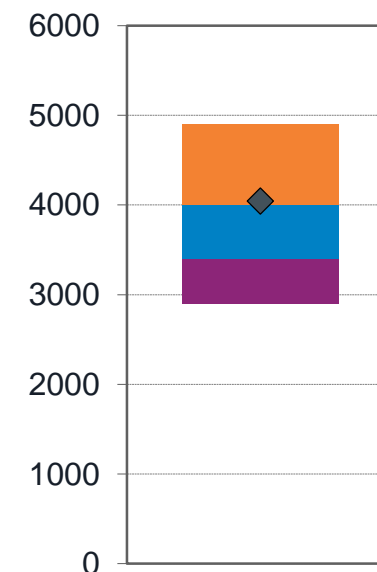
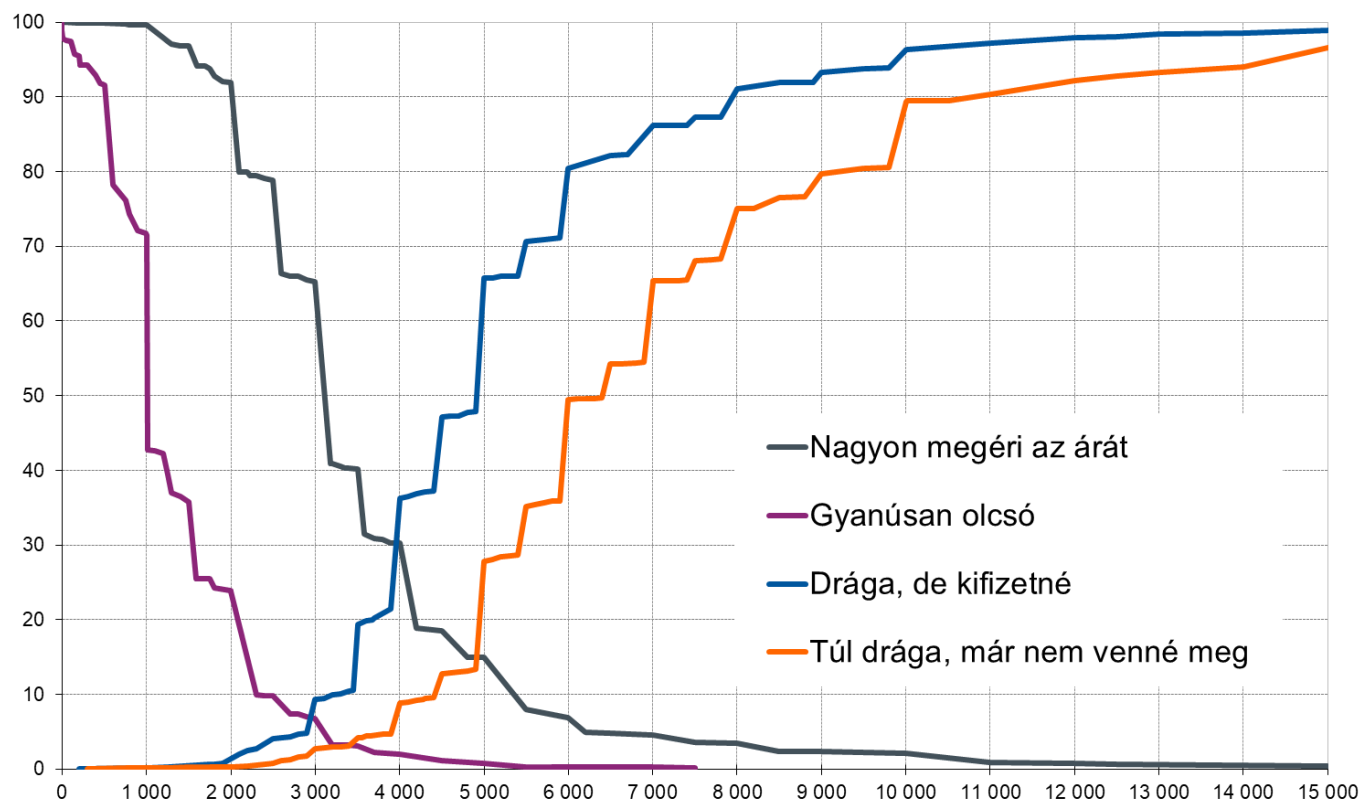


- ▶ PMI (point of marginal inexpensiveness): a szolgáltatást túl alacsony ára (azaz gyenge minősége) miatt elutasítók száma egyenlő az árat még elfogadókéval.
- ▶ IND (point of indifference): a szolgáltatást még megfizethetőnek tartók száma egyenlő a szolgáltatást olcsónak tartó személyek számával.
- ▶ OPP (optimal pricing point): a szolgáltatást túl alacsony ára (azaz gyenge minősége) miatt elutasítók száma egyenlő a szolgáltatást túl drágának találó személyek számával.
- ▶ PME (point of marginal expensiveness) - a szolgáltatást olcsónak tartók száma egyenlő a szolgáltatást túl drágának találó személyek számával.

Van Westendorp árteszt - a vezetékes internet piacán



Az internetszolgáltatások átlagára (4044 Ft) a marginálisan drága tartomány legalján, az ideális tartomány tetejétől (4000 Ft) nem messze helyezkedik el.



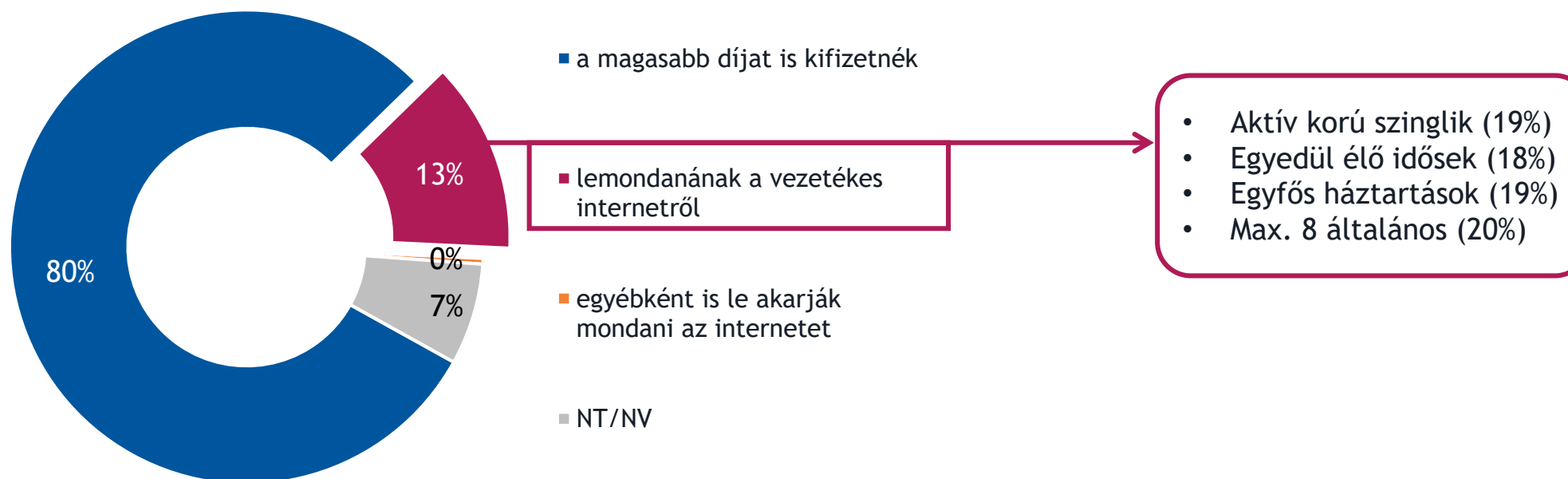
■ marginálisan drága
■ ideális tartomány
■ marginálisan olcsó
◆ átlagköltség

„Hipotetikus monopolista”-teszt - a vezetékes internet piacán



A vezetékes internet havidíjának 10%-os emelésére az előfizetők 13%-a mondana le végleg a helyhez kötött otthoni internetről. Ez az arány tendenciájában magasabb, mint amit a korábbi években mértünk. A vezetékes netről legkönnyebben az egyedül élők mondanának le (akár idősek, akár fiatalok), illetve a legalacsonyabb iskolai végzettségűek. Sem az egy főre jutó jövedelem, sem a településtípus nem befolyásolja a lemondási hajlandóságot, de az sem, hogy csomagban vagy önállóan fizetnek elő a vezetékes internetre. A z SSc mobilinternettel rendelkezőknél is csak kismértékben magasabb a végleges lemondási hajlandóság.

Mit tennének, ha vezetékesinternet-előfizetésük havidíja 10 százalékkal emelkedne?

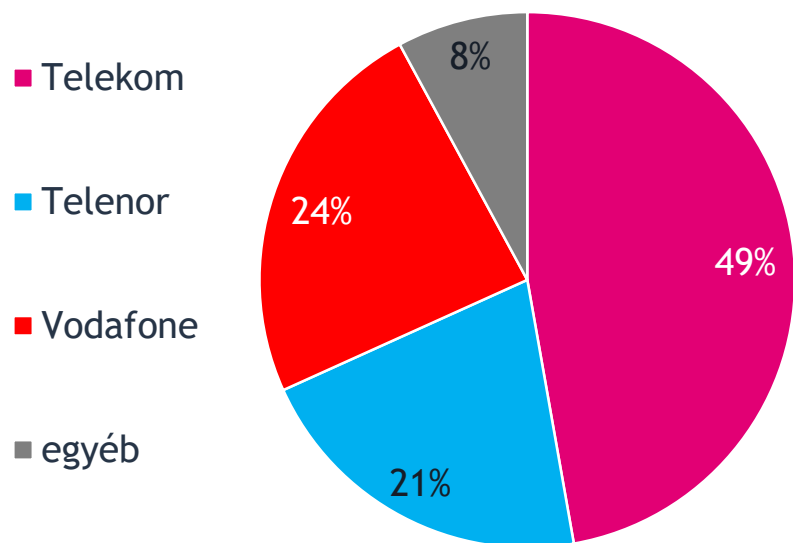




Large Screen mobilinternetes előfizetés

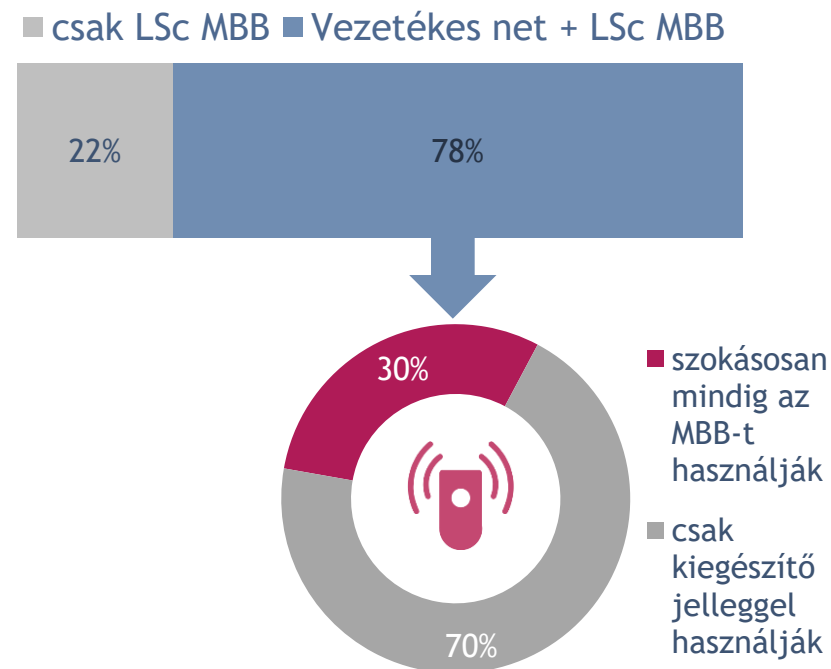
A háztartások 7%-a fizet elő nagyképernyős mobilinternetre: közel felük a Telekomnál, negyedük a Vodafone-nál, ötödük a Telenornál. Ezek a háztartások átlagosan 5 ezer Ft-ot költenek havonta a Large Screen mobilinternetre. Több mint háromnegyedük előfizet emellett vezetékes internetre is. Akik mindkettőre előfizetnek, azok nagy része csak kiegészítő jelleggel használja a mobilinternetet, amikor nem tudja a vezetékest használni.

Szolgáltatói részesedések a LSc MBB piacán (sim-szám alapján)



A háztartások átlagosan **5038 Ft-ot** költenek havonta Large Screen mobilinternetes előfizetésekre.

Vezetékes és LSc mobilinternet használata

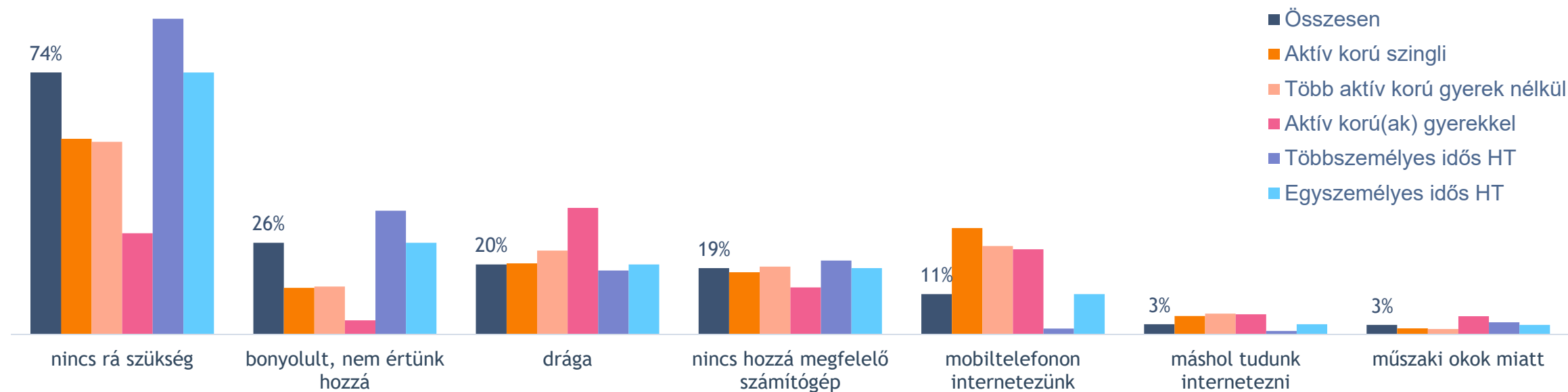


Otthoni internet-előfizetéssel nem-rendelkezés okai



A háztartások 30%-ának nincs otthon számítógépen használható internet-hozzáférése. Erre a leggyakoribb indok az, hogy nincs rá szükségük, amire főként az idősek hivatkoznak, csakúgy, mint arra, hogy nem értenek hozzá. Anyagi okokat mindössze egyötödük említett, leginkább az aktív korú gyermekes családok. Egytizedük mondja, hogy inkább mobilon internetezik (főként a fiatalok).

Miért nincs Önöknek itthon számítógépen használt internetük?





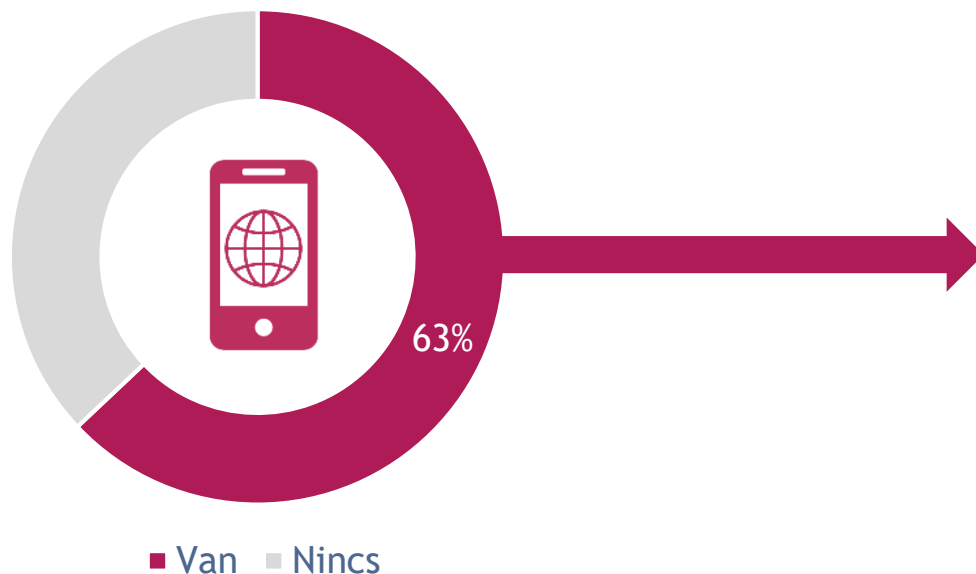
Mobilinternet okostelefonon

Small Screen mobilinternetes előfizetések, okostelefon-használat, alkalmazások, mobil-hotspot

Small Screen mobilinternetes előfizetés

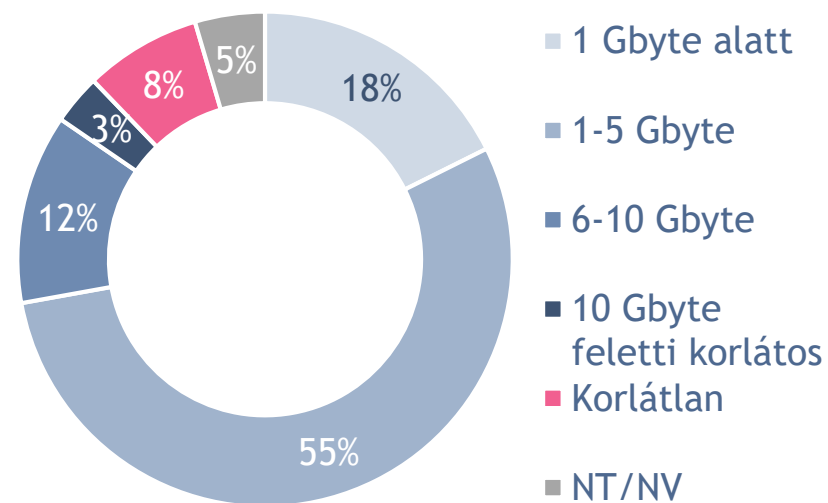


Mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3249)

Mobilinternet-előfizetések típusa

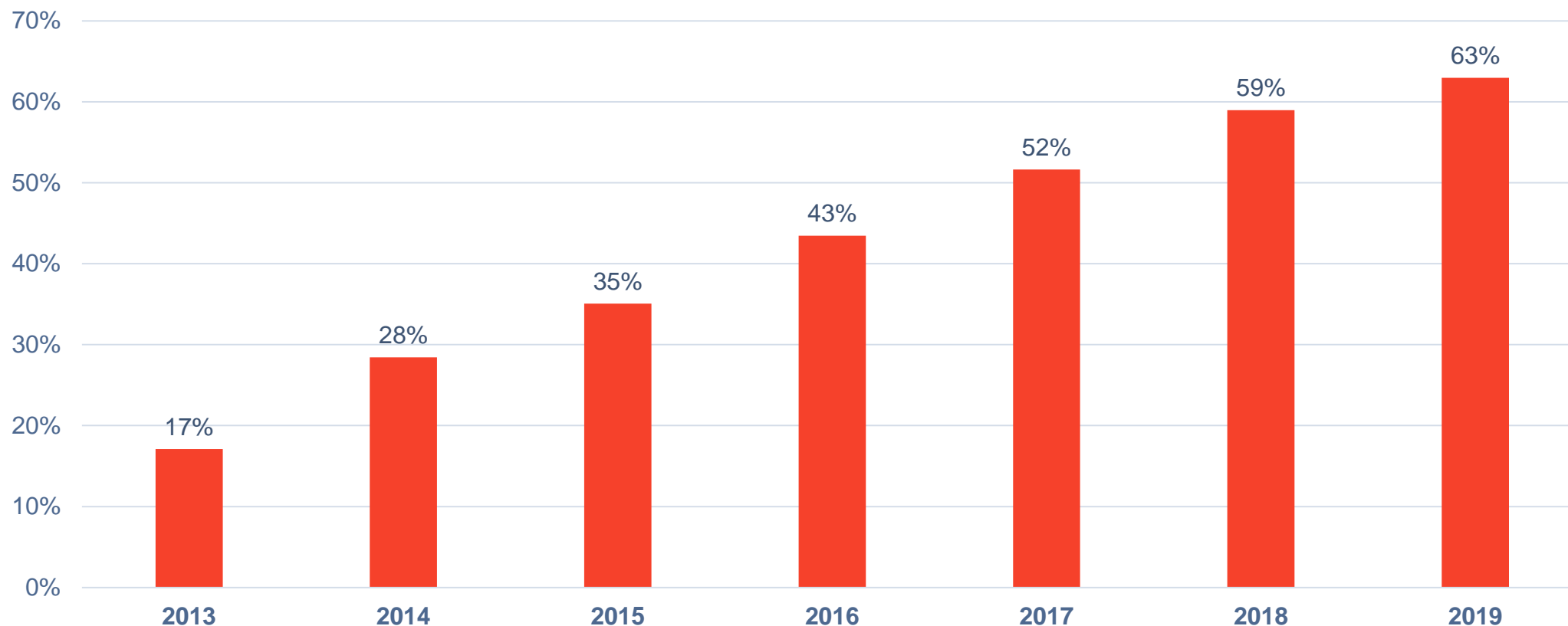


Bázis: mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők (N=5,34 millió fő, n=1746)

A 14 éven felüli lakosság 63%-a rendelkezik Small Screen mobilinternetes előfizetéssel. A jó anyagi helyzetben élő fiatalok körében ez az arány 91%.

Az igénybe vett mobilinternet-csomag az esetek nagy részében még korlátos, és többnyire 1-5 GB közötti adatforgalmat tesz lehetővé. A korlátlan csomagot használók aránya 8%.

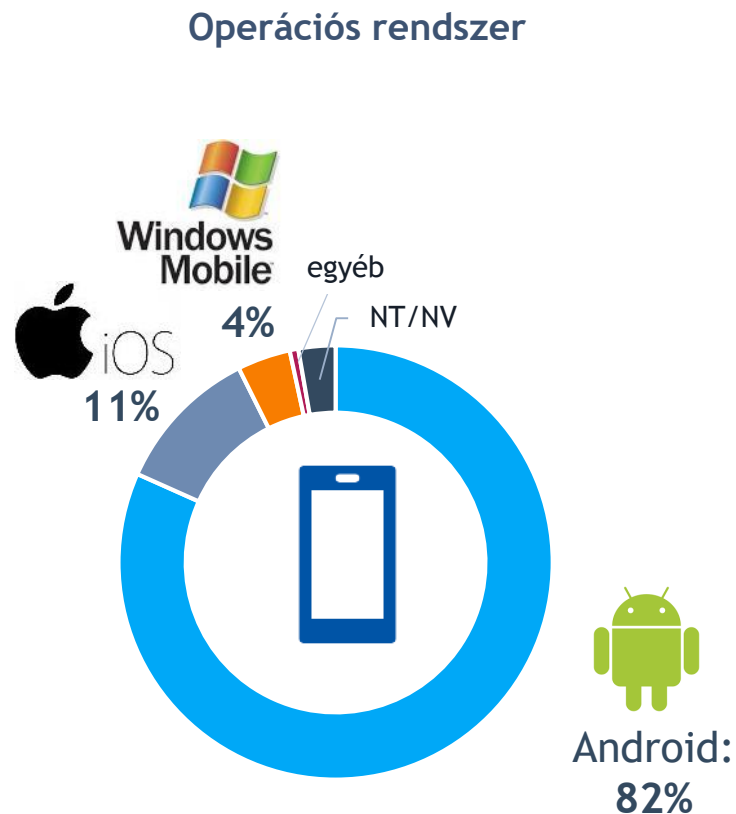
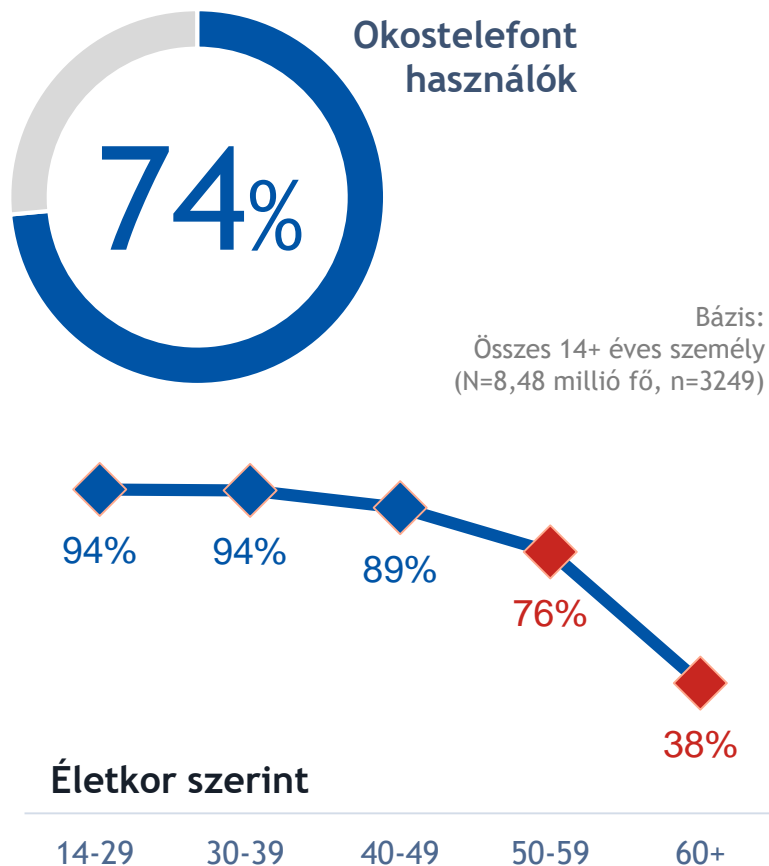
Small Screen mobilinternet előfizetések alakulása



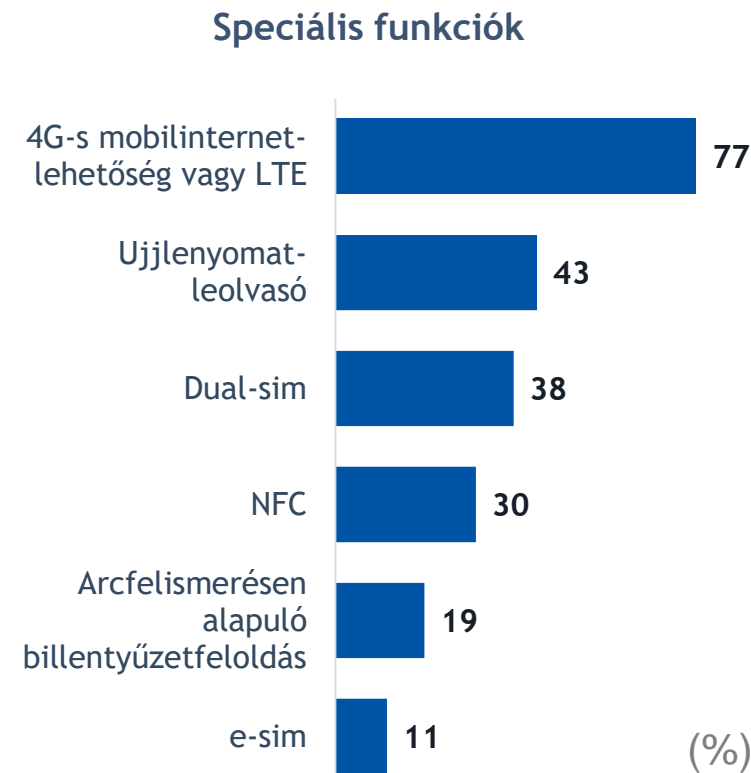
Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3249)

2018-ig az adatfelvétel eltérő módszertannal készült (Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2013-2018), ezért a 2019. évi adatokkal való összehasonlítás fenntartásokkal kezelendő.

Okostelefon-használat



Bázis: Okostelefont használó személyek (N=6,23 millió fő; n=2045)

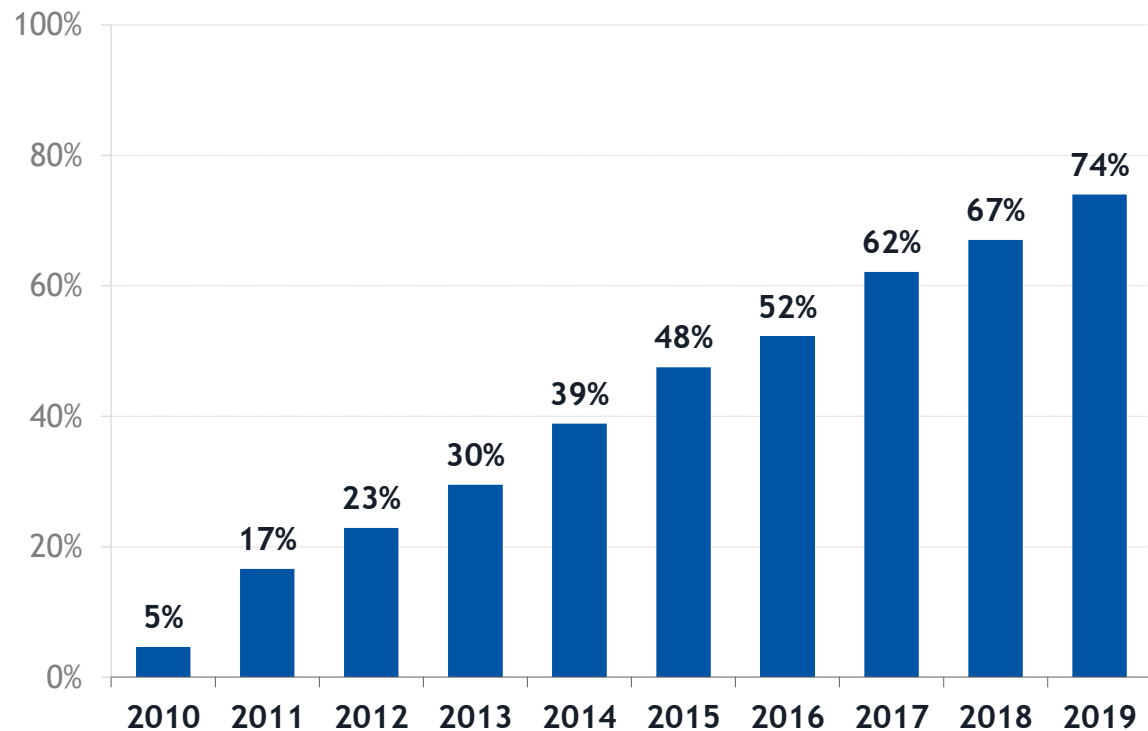


Az okostelefon-használók aránya a teljes lakosságon belül 74%. Az okostelefon használata az életkorral mutatja a legerősebb összefüggést. 50 év alatt nagyon gyakori az elterjedtsége, 50 felett gyorsan csökken a használat aránya. Már az átlagos internetes ismeretekkel rendelkezők, valamint az érettségizettek között is magas az okostelefon-használat aránya. Jövedelem szerint csak az alacsony jövedelmű háztartásban élők körében figyelhető meg alacsony okostelefon-használat. Az operációs rendszereket figyelembe véve az Android-rendszer domináns, az iOS-t háttérbe szorítva. Európában az Android-rendszerek elterjedtsége 72%, míg Magyarországon 82%. Ezzel párhuzamosan a iOS 27%-os európai elterjedtségéhez képest hazánkban alacsonyabb, mindössze 11% (európai adatok forrása: <https://gs.statcounter.com>).

A legerjedtebb funkciók okostelefonon: 4G/ LTE, valamint az ujjlenyomat-leolvasó.

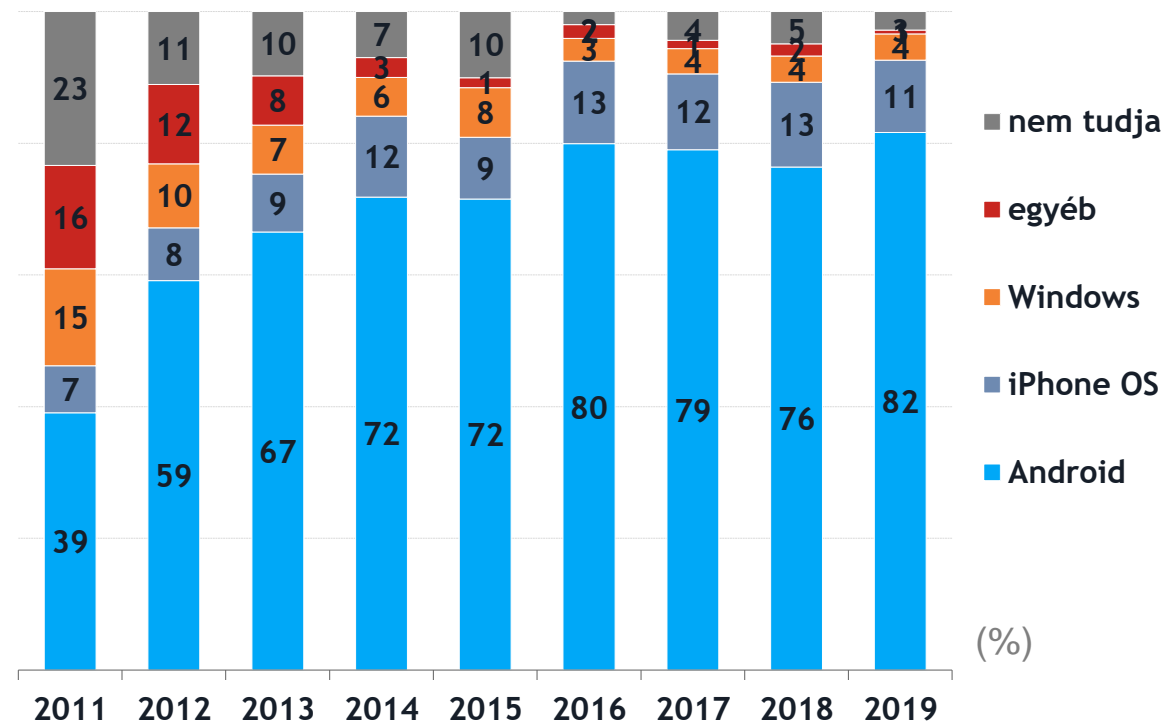
Okostelefon és operációs rendszer penetráció alakulása

Okostelefonnal rendelkezők aránya



Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3249)

Operációs rendszerek használata az okostelefonon



Bázis: Okostelefont használó személyek (N=6,23 millió fő; n=2045)

2018-ig az adatfelvétel eltérő módszertannal készült (Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2010-2018), ezért a 2019. évi adatokkal való összehasonlítás fenntartásokkal kezelendő.



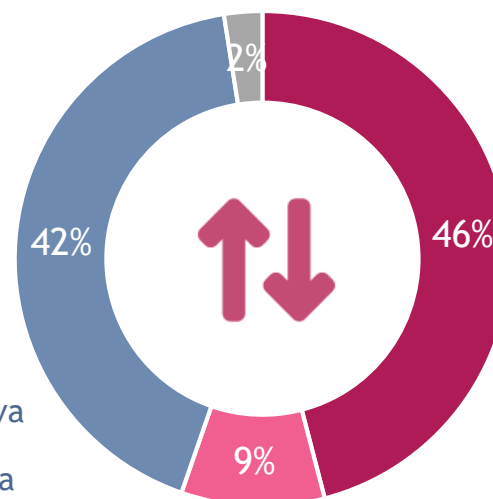
Internethasználat a mobiltelefonon

A készülékén a wifi-kapcsolódás lehetősége...



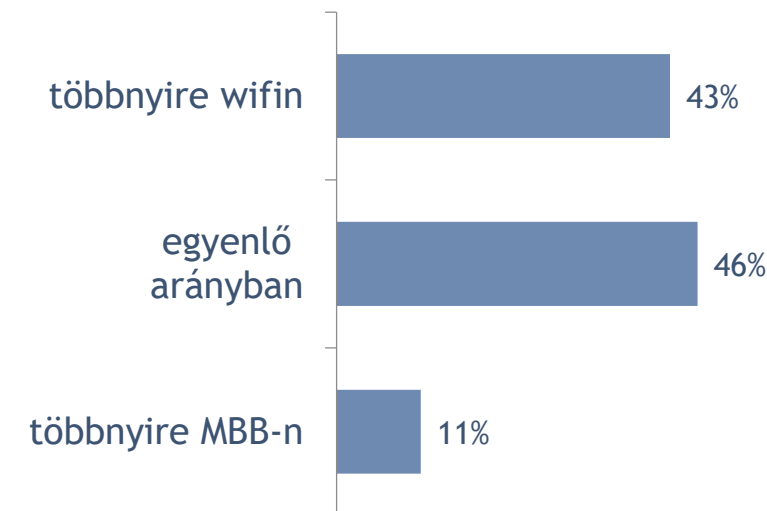
Bázis: a mobiltelefonjukon internetet használók (N=5,74 millió fő, n=1876)

A készülékén a mobiladat-kapcsolat...



Bázis: akik használnak wifit és MBB-t is (N=4,76 millió fő, n=1549)

A legjellemzőbb használati mód



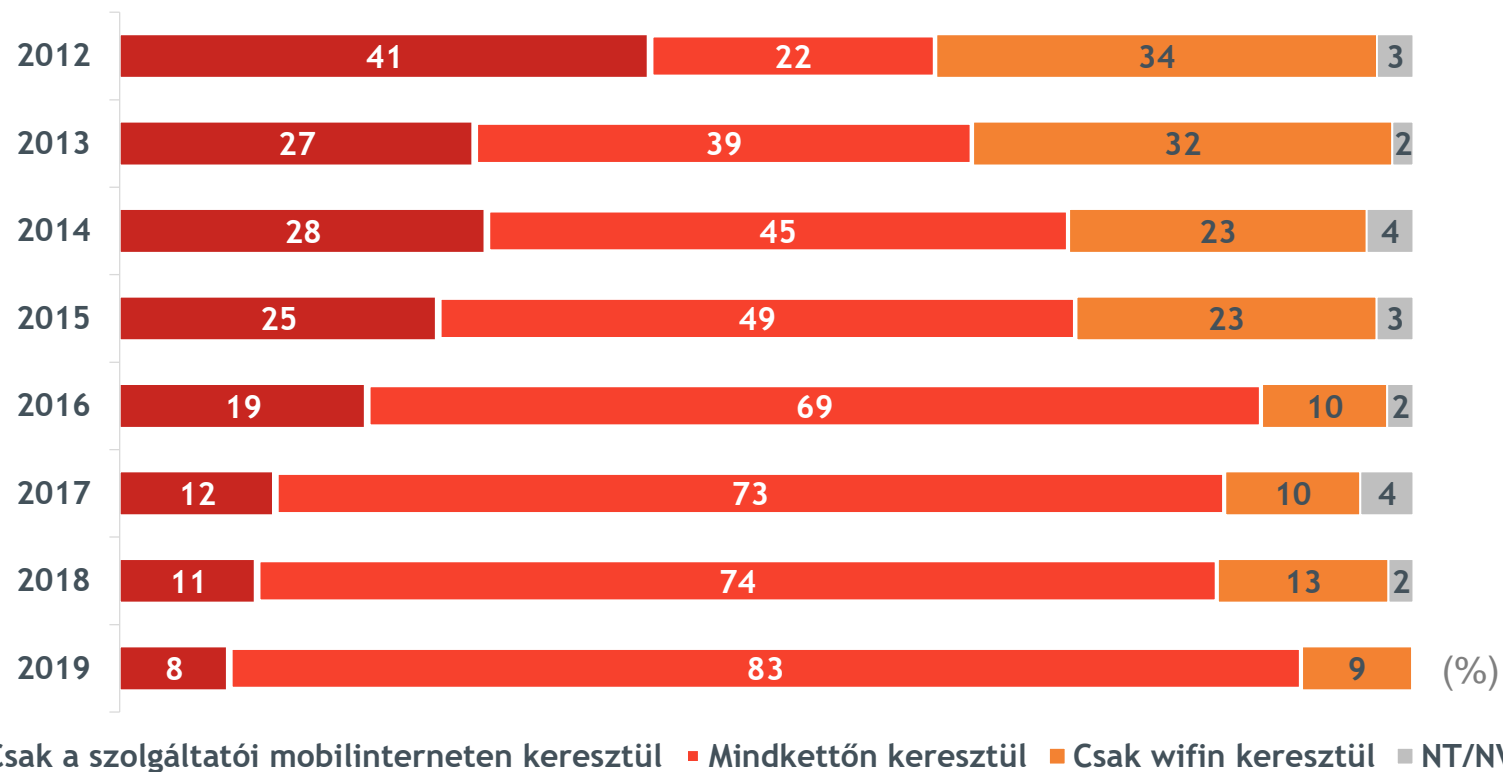
A 14 éven felüli lakosság 68%-a használ a mobiltelefonján valamilyen internetkapcsolatot. 91%-uk használ ehhez mobilinternet-előfizetést, 9% csak wifin keresztül netezik.

Összességében a mobilon internetezők 55%-ánál a wifi, 46%-ánál az MBB mindig be van kapcsolva. A wifit 35% szokta ki-be kapcsolgatni, a mobiladat-kapcsolatot többen: 42%.

Akik mindkét módon neteznek a telefonjukon, azok közel fele (46%) kb. azonos arányban használja a wifit és a szolgáltatói adatkapcsolatot, 43% többet wifizik, és csak 11% állította, hogy többnyire az MBB-t veszi igénybe.

MBB és wifi használat a mobiltelefonon

A mobiltelefonjukon internetezők döntő többsége (83%) mobilinterneten és wifin keresztül egyaránt szokott kapcsolódni az internetre. A korábbi évek során jelentősen csökkent a kizárólag wifin vagy kizárólag MBB-n keresztül kapcsolódók aránya, és növekedett a mindkét technológiát egyszerre használóké.



2018-ig az adatfelvétel eltérő módszertannal készült (Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2012-2018), ezért a 2019. évi adatokkal való összehasonlítás fenntartásokkal kezelendő.

Bázis: mobiljukon internetezők (N=5,74 millió fő, n=1876)

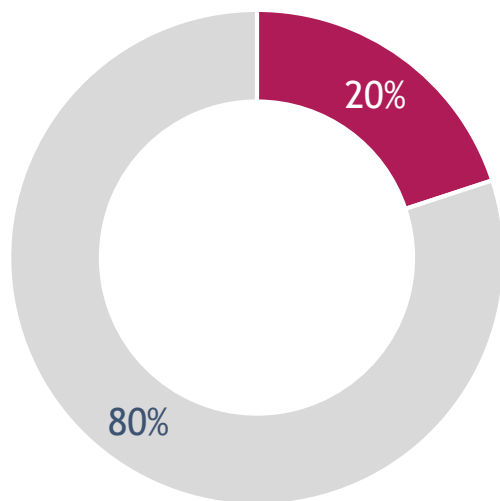
Mobil-hotspot létesítése mobilinternet-megosztással



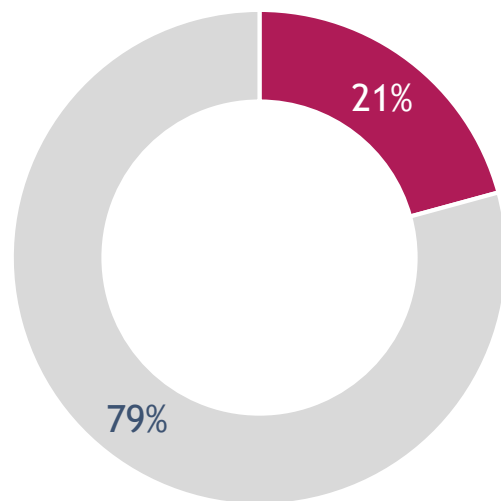
Manapság a legtöbb okostelefonnal lehetőség van a mobilinternet megosztására más wifi-képes eszközökkel. A telefon egy saját kis wifi-zónát hoz ilyenkor létre, így a mobilinternet más eszközökön is elérhetővé válik. Ezt a funkciót mobil-hotspotnak nevezik.

Osztotta-e már meg Ön ilyen módon a mobilinternetét....?

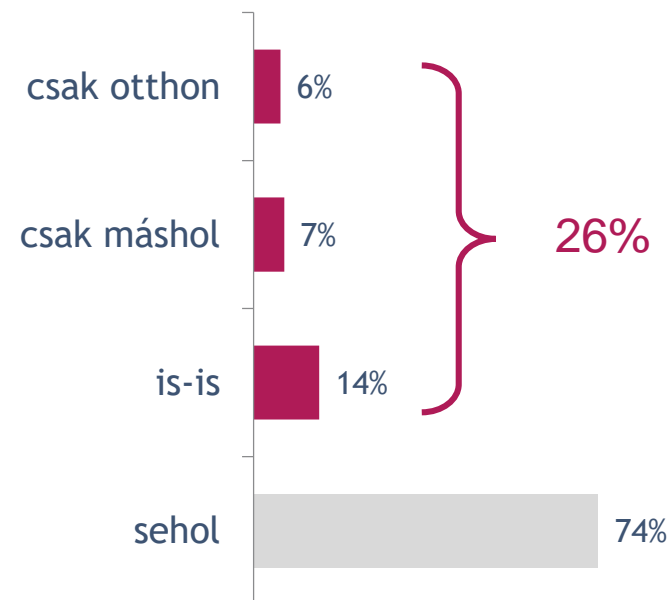
otthon



máshol



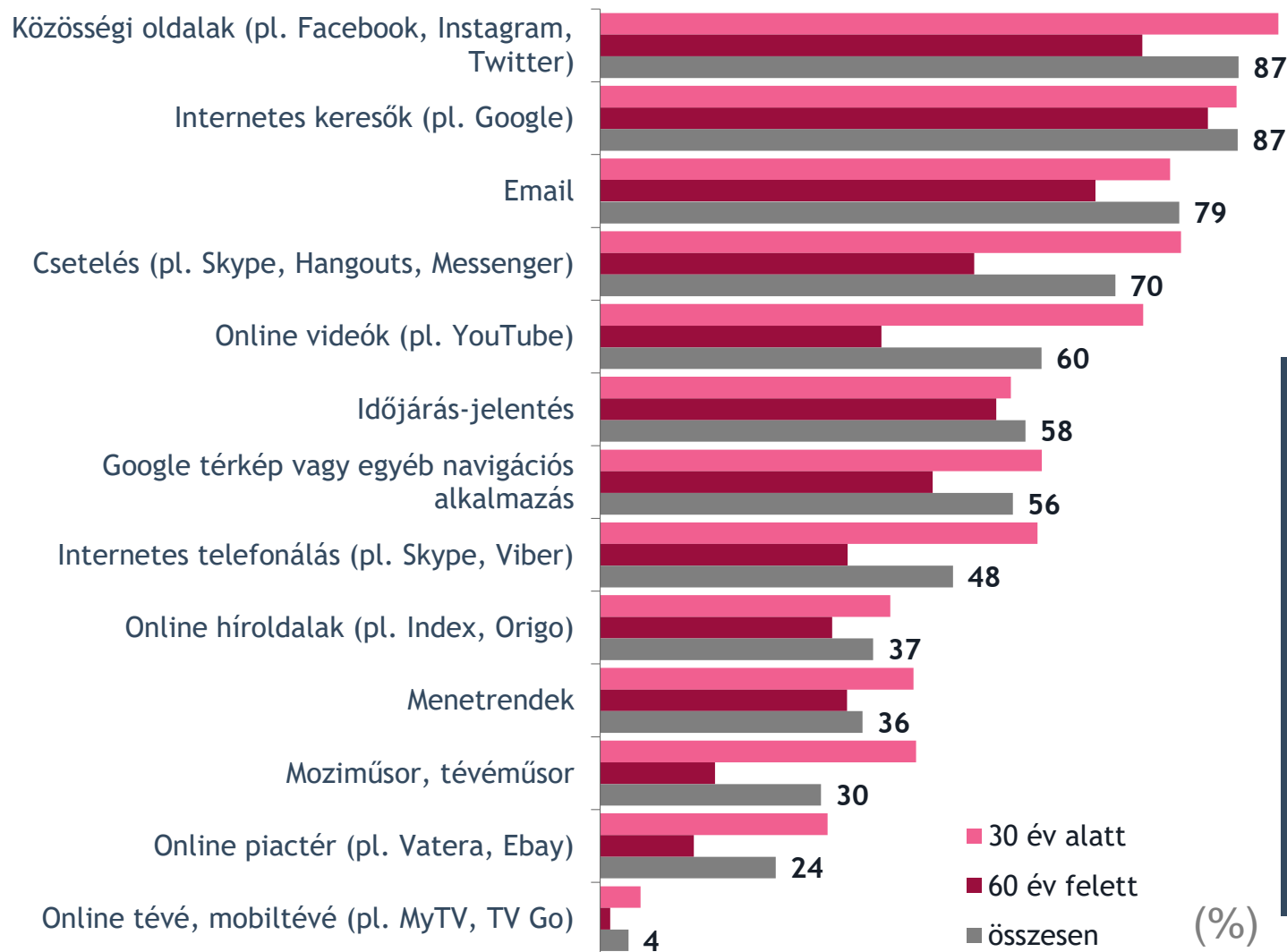
Mobil-hotspot létesítésének helyszínei



A mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők egynegyede szokta megosztani a mobilinternetét más eszközökkel vagy felhasználókkal. Nagyjából egyforma arányban használják ezt a lehetőséget otthon, illetve máshol. A mobil-hotspotot létesítők több mint fele mind otthonában, mind azon kívül használja ezt a lehetőséget. A mobilinternet ilyenfajta megosztása jellemzőbb a nőkre, a középkorúakra, a közepes anyagi helyzetűekre, a kisebb városokban vagy falvakban élőkre.

Az otthoni megosztók többsége (63%) lappal szokta megosztani az MBB-t, 43% másik okostelefonnal, 31% tablettel és csak 22% asztali pc-vel.

Alkalmazások használata okostelefonon



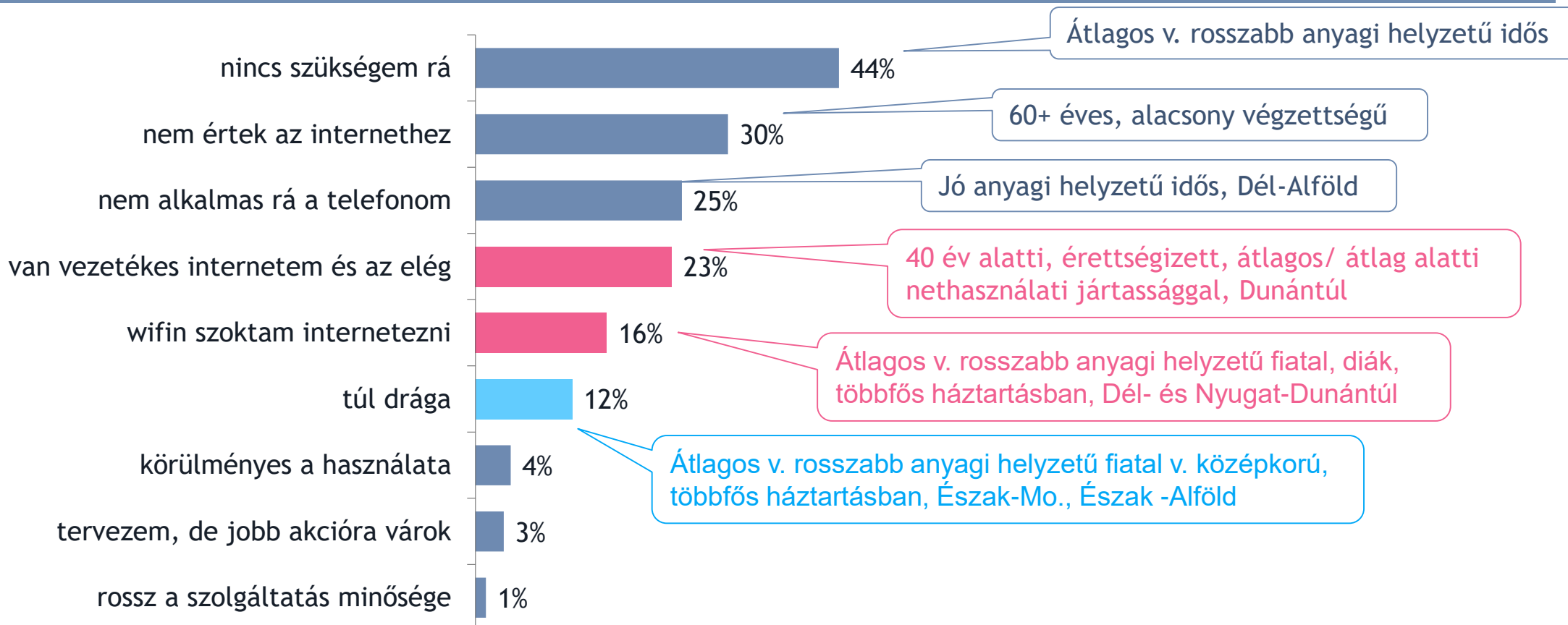
A mobiltelefonjukon internetet használó 14 éven felüliek a telefonjukon leginkább a közösségi oldalakat, a keresőket és az emailt használják. Az idősek (60+) és a fiatalok (14-29 évesek) között nagy különbségeket találunk a használt alkalmazásokban. A fiatalok minden alkalmazást nagyobb (vagy legalább ugyanolyan) arányban vesznek igénybe, mint az idősek. A legnagyobb különbségek a csetelés, online telefonálás, videónézés, moziműsor, piactér használatában vannak. Átlagosan a felsorolt 13-ból 4,6 alkalmazást használnak. A fiatalok 6,7, az idősek viszont csak 1,6 alkalmazást vesznek igénybe a telefonjukon.

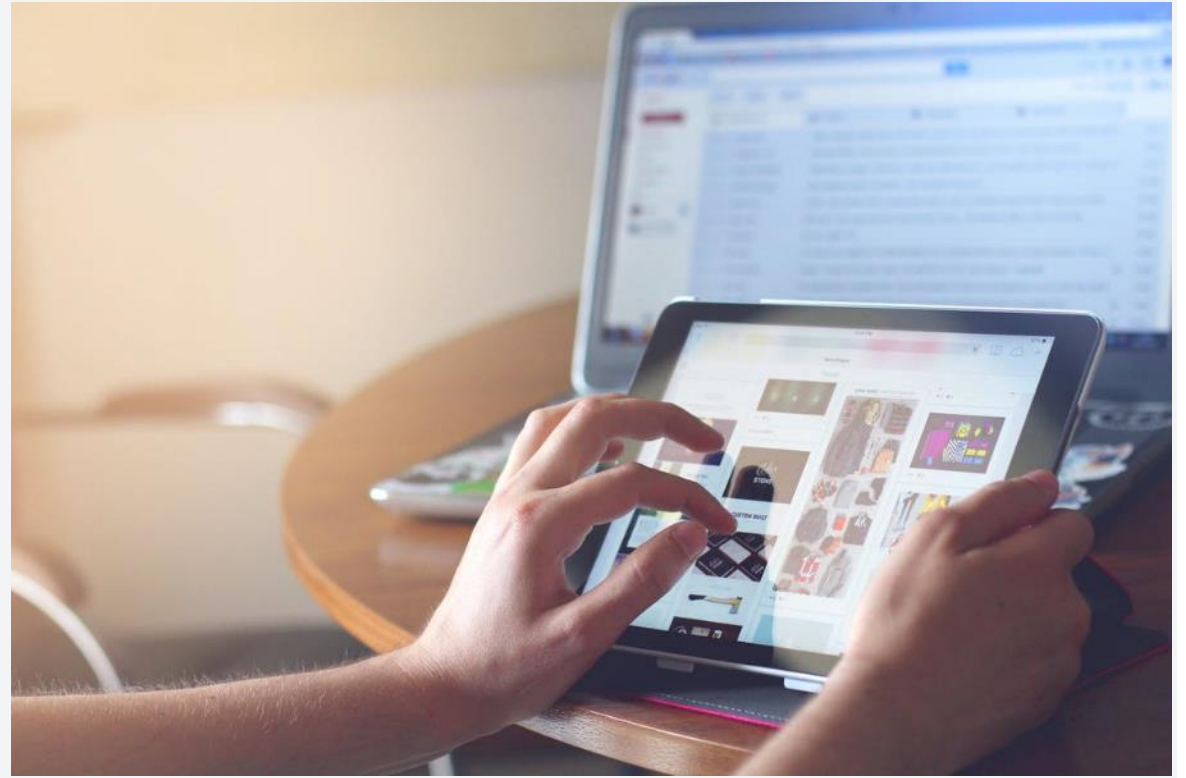
A mobilinternet-szolgáltatásból kimaradók



A 14 éven felüliek 32%-a nem használ okostelefonon mobilinternetet. Többségük kisebb városban vagy falun él, több mint felük nyugdíjas, anyagi helyzetük jobbára átlag alatti.

Arra a kérdésre, hogy miért nem használnak mobilinternetet, az idősebbek többnyire olyan válaszokat adtak, hogy nincs rá szükségük, nem értenek az internethez, nincs hozzá eszközük. A fiatalabbak pedig gyakrabban hivatkoztak arra, hogy elég nekik a vezetékes net, illetve a wifi. A szolgáltatás drágaságára mindössze 12% hivatkozott, ők ténylegesen az átlagnál rosszabb anyagi helyzetűek.





Internethasználat

Internethasználat helye, módja, eszközei

Fix-mobil helyettesítés, fogyasztói percepciók, használati mintázatok

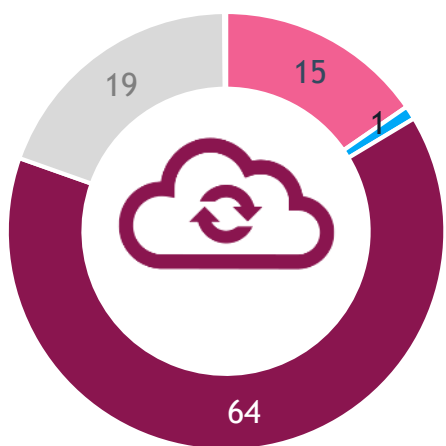
Nethasználatból kimaradók

Internethasználat



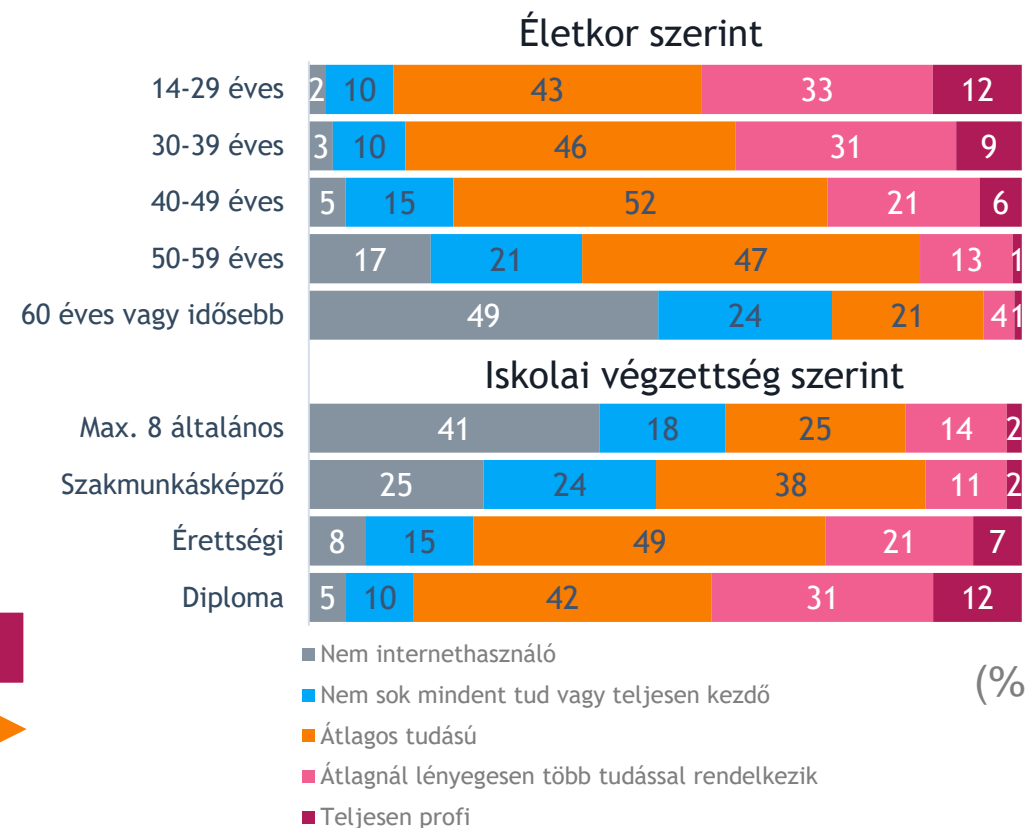
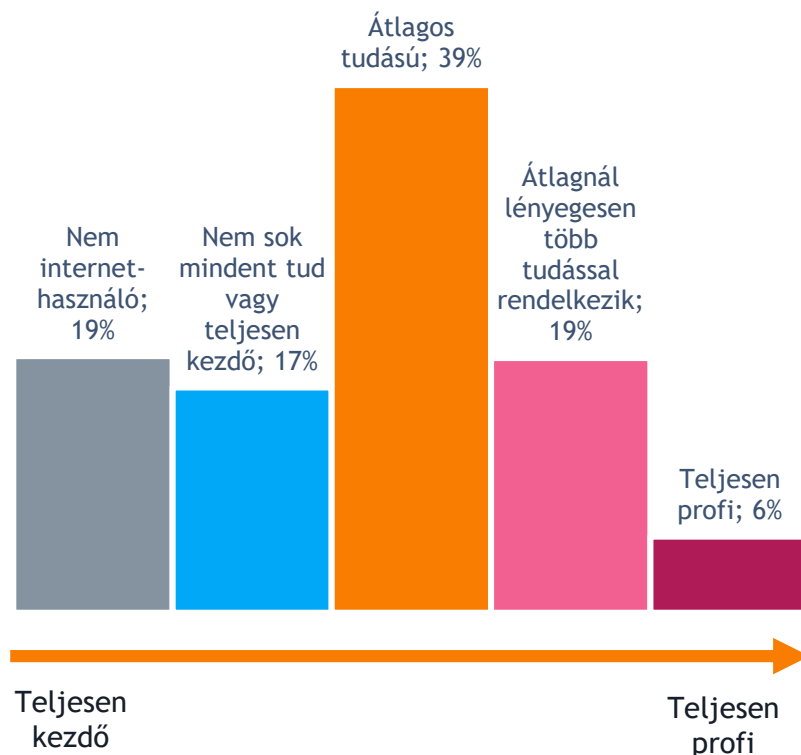
A 14+ éves lakosság 81%-a használ internetet. Az internethasználók 80%-a internetezik otthon is és otthonán kívül is. Többségük a saját jártasságát átlagosnak vagy annál jobbnak tekinti. Teljesen profinak mindössze 6% mondja magát. Az életkor emelkedésével csökken a válaszadók saját internethasználati jártasságának megítélése.

Internethasználat helye



- Csak itthon
- Csak máshol
- Itthon is és máshol is
- Sehol, nem használ internetet

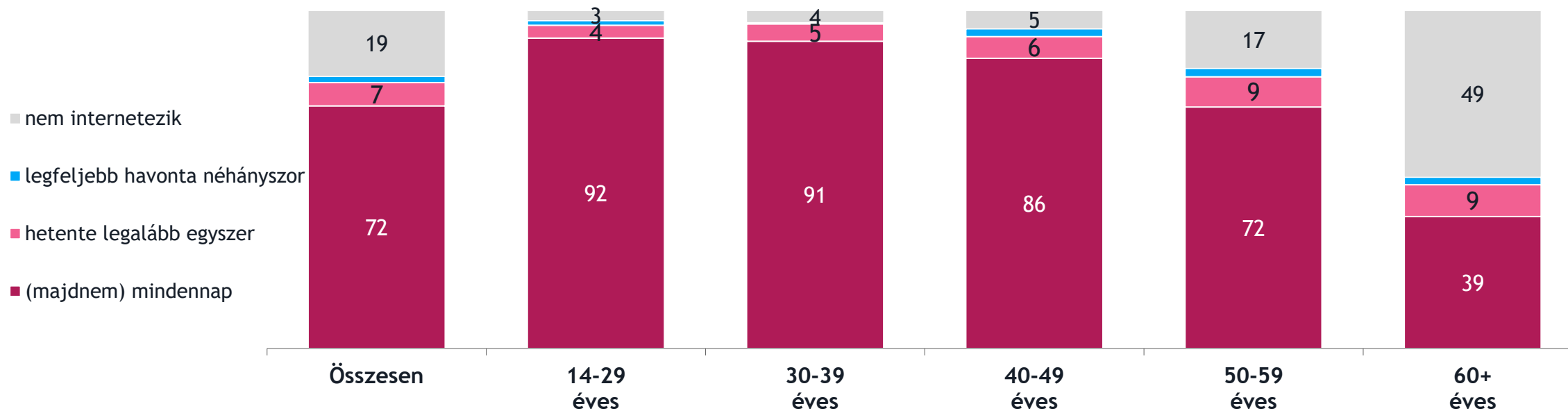
Internethasználati jártasság



Internethasználat gyakorisága



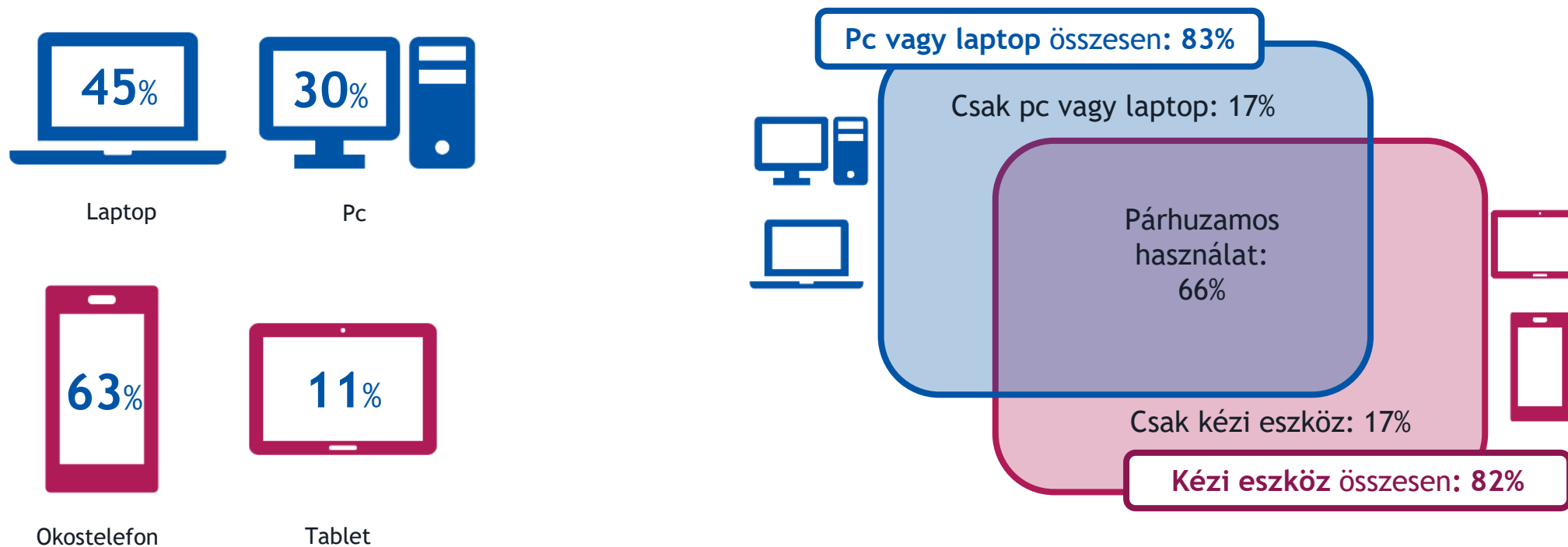
Az internetezés gyakorisága rendkívül erőteljesen függ az életkortól. A fiatalabb korosztályoktól az idősebbek felé haladva egyre csökken nemcsak az internethasználók aránya, de a használókon belül a használat intenzitásának mértéke is. Azaz az idősek között nemcsak kevesebb a netező, de a netező idősek is kevesebbet neteznek, mint a fiatalabbak. A 30 év alatti netezők 95%-a internetezik mindennap, míg a 60 évnél idősebb felhasználóknak „csak” a 77%-a.



Otthoni internetezéshez használt eszközök



Az otthoni internethasználatban a nagyobb méretű és a kézi eszközök elterjedtsége nagyon hasonló. Az otthoni internetezők kétharmada mindkét típusú eszközön internetezik otthonában. A kézi eszközök közül az okostelefon, a pc-k közül a laptop használat a gyakoribb.

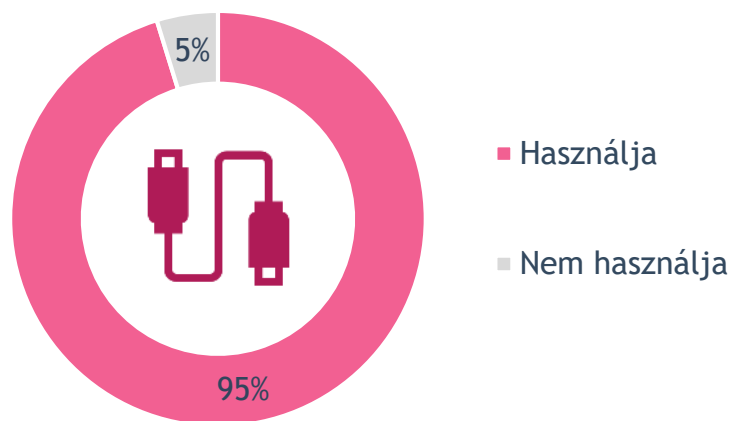


Vezetékesinternet-használat otthon

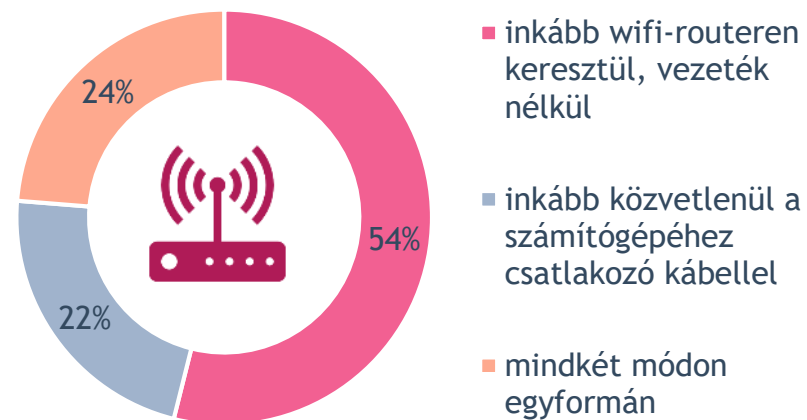


A 14 éven felüli lakosság 68%-a használ otthon vezetékes internetet (az előfizetéssel rendelkezők 95%-a).

Akik pc-n használják a vezetékes internetüket, azok több mint fele inkább wifi-routeren keresztül kapcsolódik a hálózathoz, és csak 22% közvetlenül a számítógéphez csatlakozó kábelrel.



Bázis: Akik otthon használnak internetet és van vezetékes hozzáférésük (N=6,1 millió fő, n=1980)



Bázis: Akik otthon használnak vezetékes internetet pc-n (N=5,6 millió fő, n=1860)

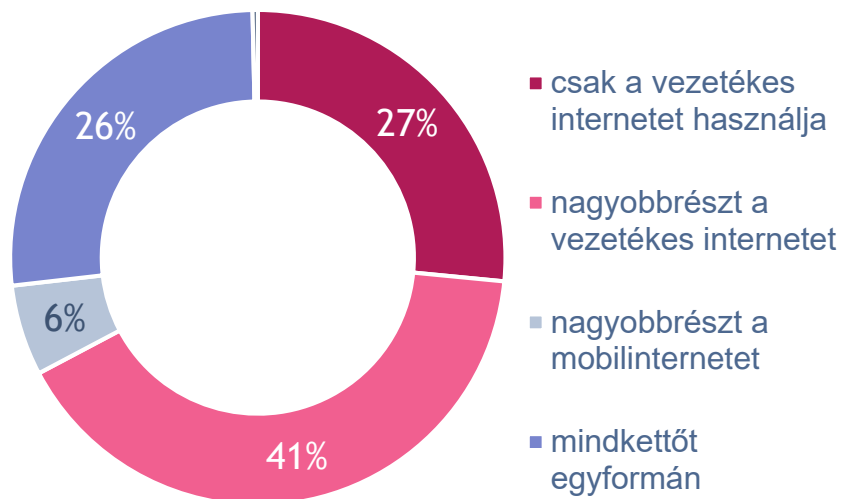
Vezetékes- és mobilinternet-használat otthon



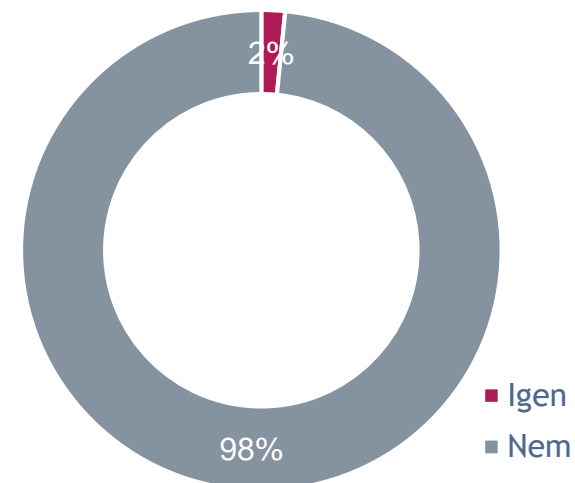
A 14 éven felüliek 68%-a használ otthonában vezetékes internetet, 62%-a pedig SSc mobilinternetet, a mindkét fajta internetet használók aránya 53%. A fix és mobilnet párhuzamos használata az átlagosnál jellemzőbb a nagyvárosi, több fős háztartásban élő, jobb módú, legalább érettségizett, 50 év alattiakra.

Mindössze 2%-uk gondolkodott már el azon, hogy le kellene mondani az otthoni vezetékes internetet, és helyette csak a mobilinternetet használni. Ez a többfős idős háztartásokban fordult elő legnagyobb arányban (4%).

Hogyan használja otthon a vezetékes és a mobilinternetet?



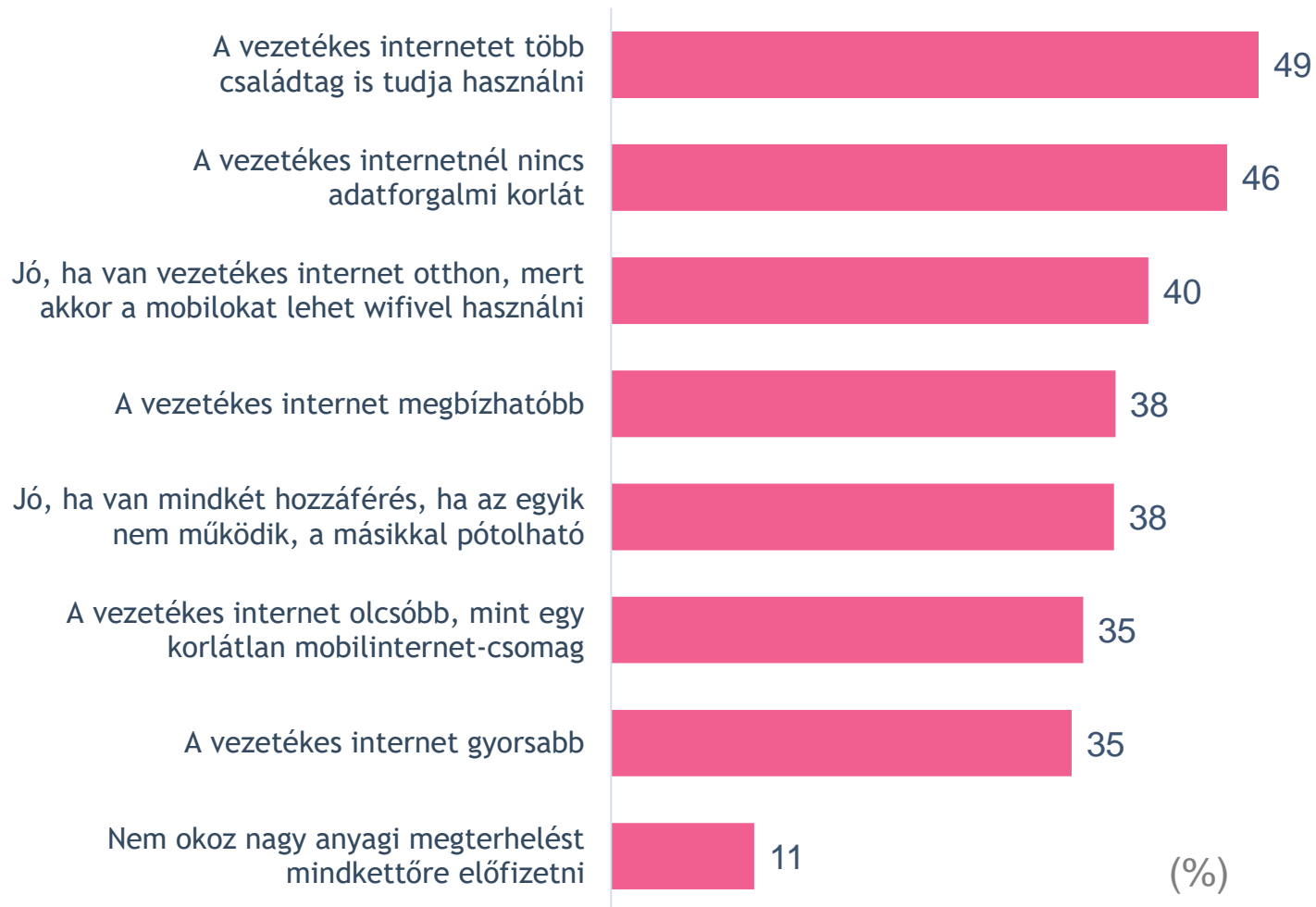
Gondolkodott már azon, hogy le kellene mondani az otthoni vezetékes internetet, és helyette csak a mobilinternetet használni?



Vezetékes és mobilinternet - párhuzamos használat okai, 1.



Miért van Önnek szüksége a mobilinternet mellett vezetékes internetre is?



Ami miatt a legtöbben ragaszkodnak a vezetékes internethez a mobil mellett, az a több családtagnak biztosított használat lehetősége, illetve a korlátlan adatforgalom. A kettőt párhuzamosan használók alig több mint egyharmada gondolja, hogy a vezetékes internet megbízhatóbb vagy gyorsabb, mint a mobilinternet. Fontosabbnak tartják az általa biztosított, mobiltelefonnal is használható wifi lehetőségét. Csak azért, mert nem okoz különösebb anyagi megterhelést, mindössze egytizedük tartja fenn mindkét fajta előfizetését. A válaszadók átlagosan 3 okot választottak a megadottak közül, és mindössze 1% volt, aki nem tudott válaszolni.

Vezetékes és mobilinternet - párhuzamos használat okai, 2.



A párhuzamos használat vizsgált okai 3 jól elkülönülő dimenzióba rendeződnek, melyek alapján a kérdéseket összevontuk. Az első kérdéscsoport arra utal, hogy a vezetékes internet gyorsabb, illetve megbízhatóbb, mint a mobil, a második szerint jó, ha van otthon kétféle net, hogy pótolni/ kiegészíteni lehessen egyikkel a másikat, a harmadik pedig egy a praktikus szempontokat magába foglaló dimenzió (ár, korlátlanság, több felhasználó lehetősége).

A vezetékes jobb

A vezetékes internet gyorsabb
A vezetékes internet megbízhatóbb

40-49 éves
Legalább középfokú végzettségű
Jó anyagi helyzetű
Egyfős háztartásban él

Jó, ha van

Jó, ha van vezetékes internet otthon, mert akkor a mobilokat lehet wifivel használni
Jó, ha van mindkét hozzáférés, ha az egyik nem működik, a másikkal pótolható

Fiatal (30 év alatti)
Érettségizett
Jó anyagi helyzetű
1-2 fős háztartásban él

Praktikus

A vezetékes internetnél nincs adatforgalmi korlát
A vezetékes internet olcsóbb, mint egy korlátlan mobilinternet-csomag
A vezetékes internetet több családtag is tudja használni

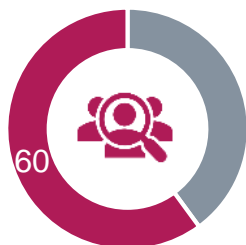
50 év alatti
Alacsonyabb végzettségű
Alacsonyabb jövedelmű
Többfős háztartásban él



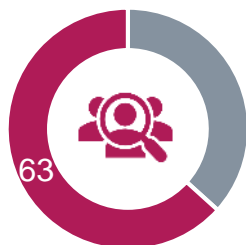
Internetes tevékenységek vezetékes vs. mobilinterneten

Tevékenységet végzők aránya a mobil- és fix internettel rendelkezők között

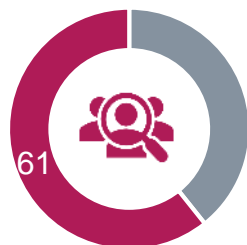
Videótelefonálás



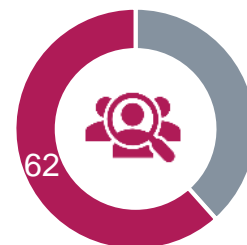
Online telefonálás



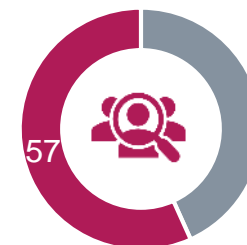
Online filmnézés



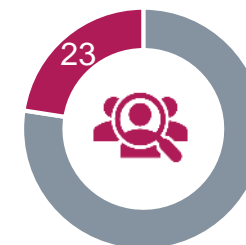
Online zenehallgatás



Nagy méretű fájlok mozgatása



Távoli hozzáférés



Bázis: Akik használnak vezetékes és mobilinternetet is (N=4,52 millió fő, n=1439)

Mobil összesen: 53%

Mobil összesen: 63%

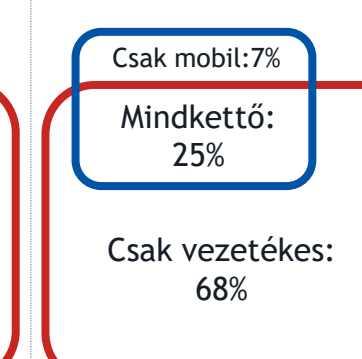
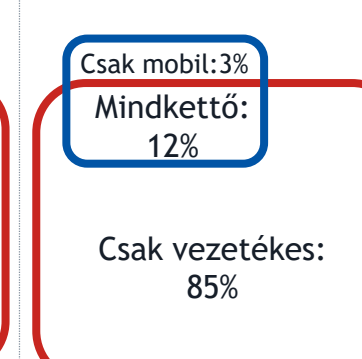
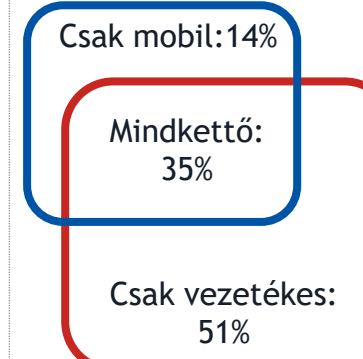
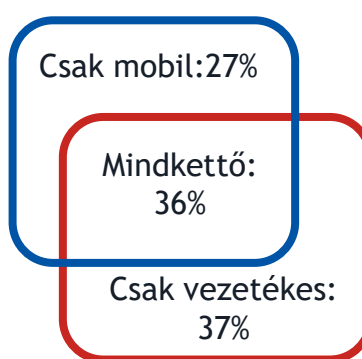
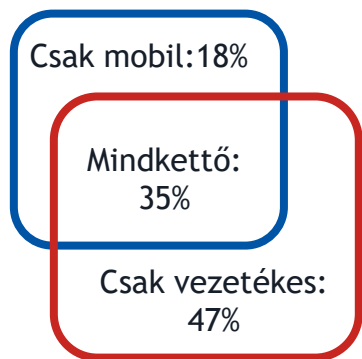
Mobil összesen: 21%

Mobil összesen: 49%

Mobil összesen: 15%

Mobil összesen: 32%

Adott tevékenységet végzők között a fix és a mobilinternet viszonya



Vezetékes összesen: 82%

Vezetékes összesen: 73%

Vezetékes összesen: 96%

Vezetékes összesen: 86%

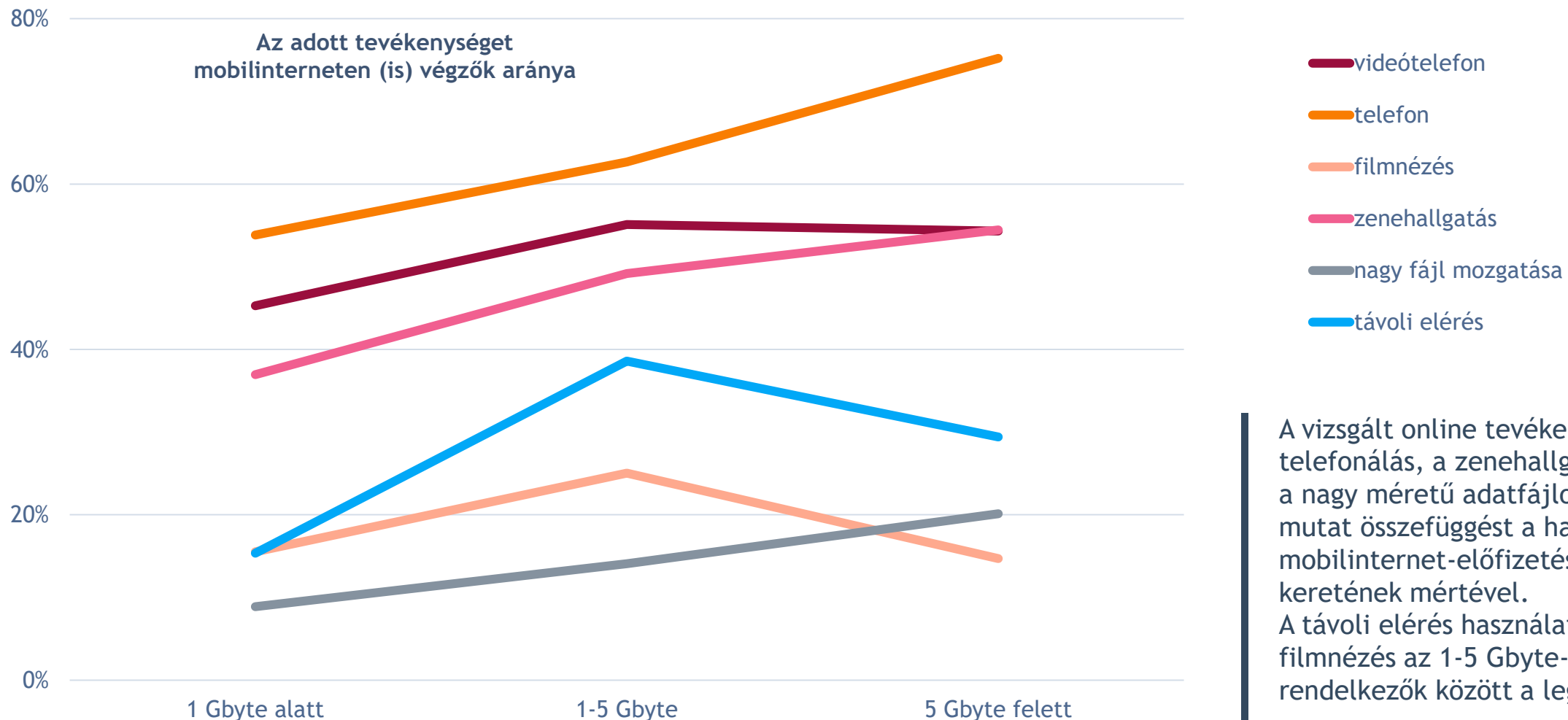
Vezetékes összesen: 97%

Vezetékes összesen: 92%

Bázis: Adott tevékenységet végzők

A fix és mobilinternetet is használók kb. 60%-a szokott online telefonálni, filmet nézni, zenét hallgatni és nagyméretű fájlokat mozgatni. A távoli hozzáférés létesítése a legtrikább (23%). A kisebb adatforgalommal járó tevékenységek (telefonálás és zenehallgatás) esetében a mobilinternet használatának is viszonylag nagy szerepe van, míg a nagyobb adatforgalmat generáló tevékenységeknél (filmnézés, nagy fájlok mozgatása) nagyon erős a vezetékes internet szerepe. A vizsgált tevékenységeknek erős demográfiai profilja van: elsősorban magasabb iskolázottságúak és jövedelműek, városiak, fiatalok és középkorúak végzik. Ezek a tevékenységek már az átlagos internetes tudással rendelkezők között is gyakoriak.

Adatforgalmi keret és mobilinternet-használat



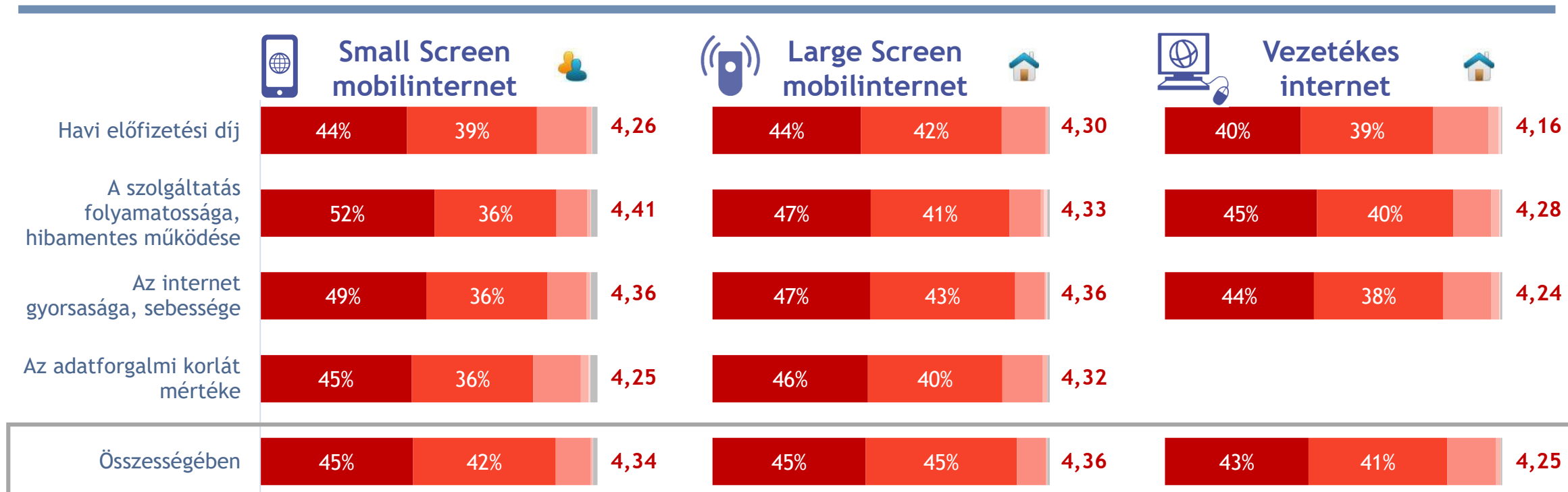
A vizsgált online tevékenységek közül a telefonálás, a zenehallgatás, valamint a nagy méretű adatfájlok mozgatása mutat összefüggést a használt mobilinternet-előfizetés adatforgalmi keretének mértével.

A távoli elérés használata és az online filmnézés az 1-5 Gbyte-os csomaggal rendelkezők között a leggyakoribb.

Elégedettség a mobil- és a vezetékes internettel

A fogyasztók nagy többsége elégedett az általa használt internetszolgáltatással, a kimondottan elégedetlenek aránya rendkívül alacsony. Összehasonlítva az internetkapcsolatokat, a mobilinternet-szolgáltatással elégedettebbek a használók, mint a vezetékessel, legyen szó akár az okostelefonon (SSc), akár a számítógépen használt (LSc) MBB-ről. A kétféle mobilinternet megítélésében nincsenek szignifikáns különbségek. Az SSc mobilinternet esetében a leggyengébb tényező az adatkorlát mértéke és az ár, a vezetékes netnél szintén az ár (itt nem kérdeztük az adatkorlátot, mert többnyire korlátlan csomagok vannak).

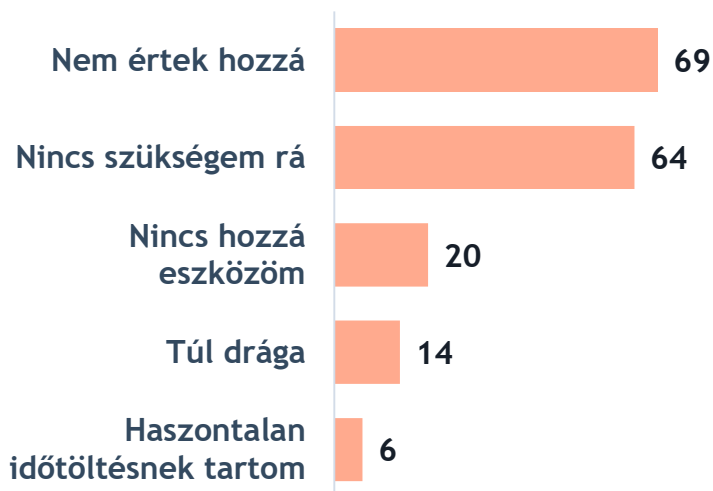
Az átlagosnál elégedettebbek a mobilinternettel a jó anyagi helyzetű középkorúak, a diplomások, illetve a profi internetezők. A vezetékes internettel elégedettebbek a Digi-ügyfelek, a jobb anyagi helyzetben élők, a magasabb végzettségűek, illetve akiknél van Small Screen mobilinternet is a háztartásban.



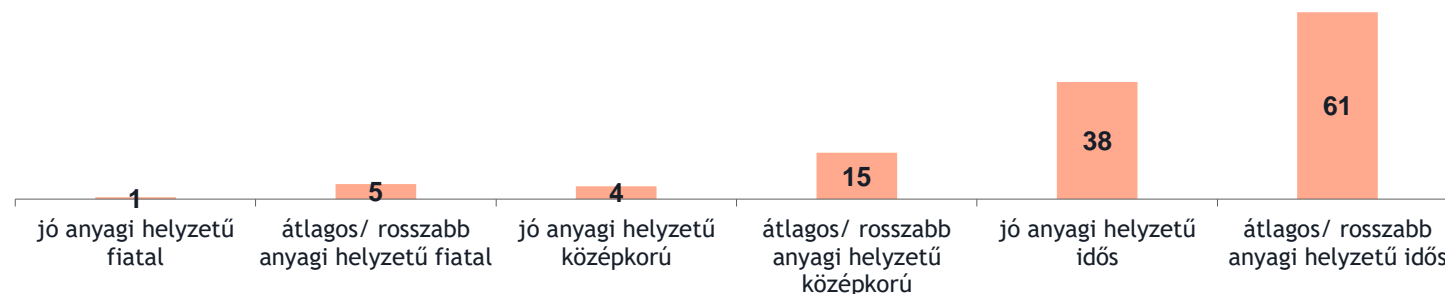
Internethasználatból kimaradók



A kimaradás okai



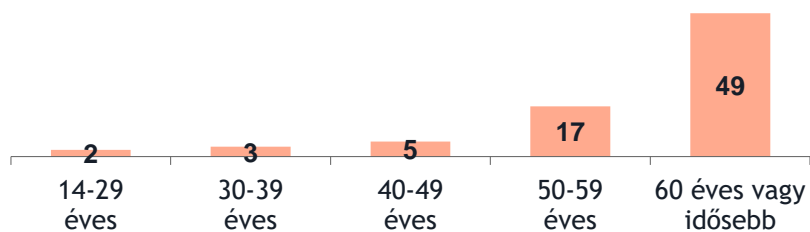
A válaszadó élethelyzete szerint



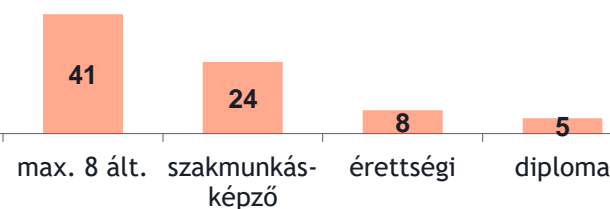
A 14 éven felüli lakosság 19 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb (61%), a fiatalok, valamint a jó anyagi helyzetű középkorúak körében viszont 10% alatti. Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal, viszont a településtípus hatása már csekélyebb.

Bázis: Akik nem használnak internetet
(N=1,6 millió fő, n=981)

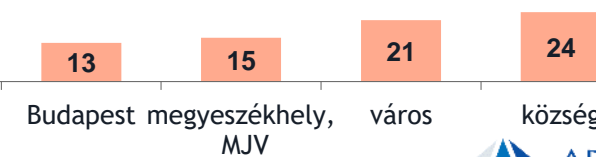
Életkor szerint



Iskolai végzettség szerint

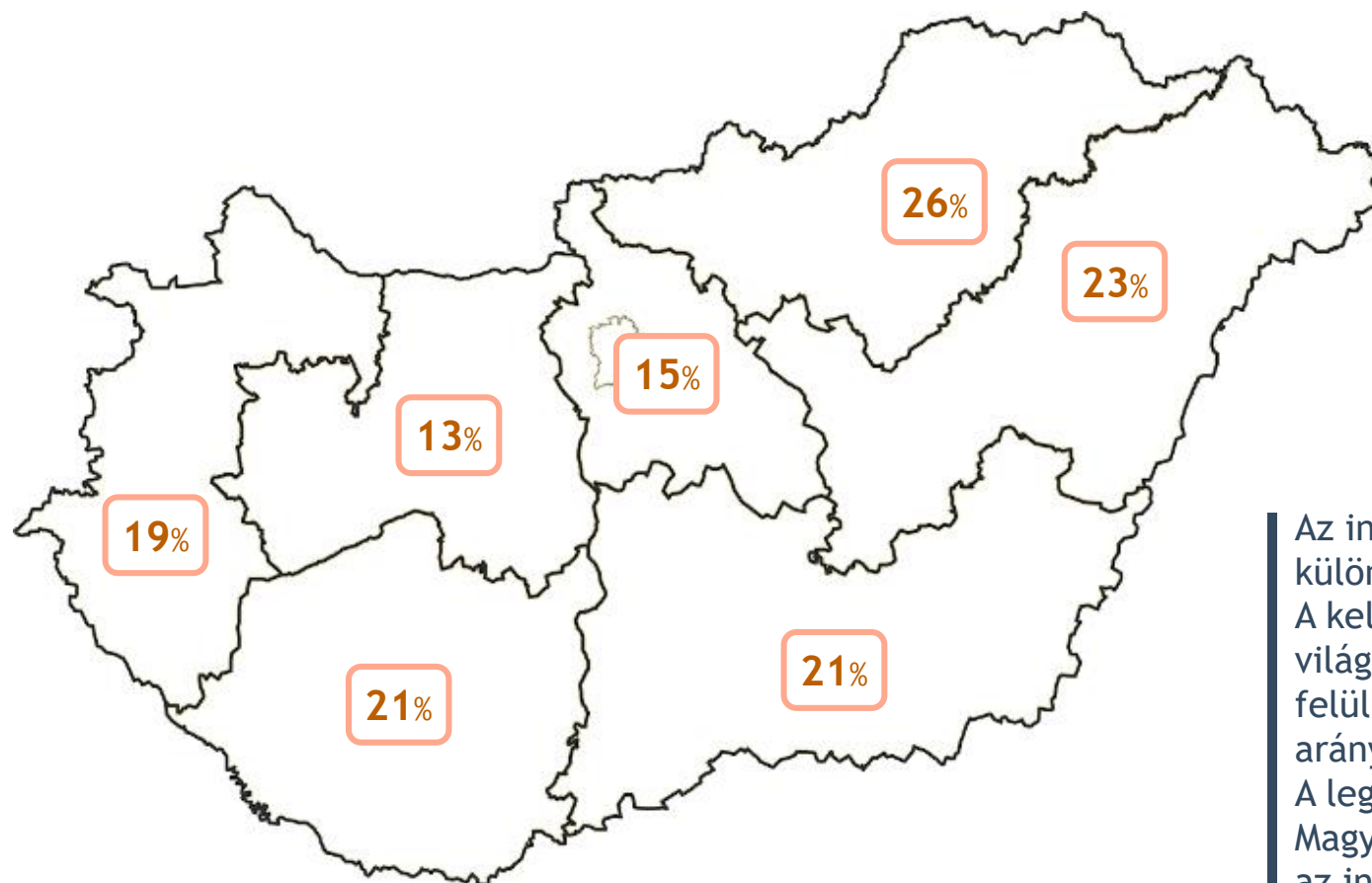


Településtípus szerint



(%)

Internethasználatból kimaradók - régiók szerint



Az internethasználatból kimaradók aránya az ország különböző régióiban is eltérő. A keleti országrészen az átlagosnál többen maradnak ki a világháló használatából: Észak-Magyarországon a 14 éven felüliek egynegyede, de az Észak-Alföldön is közel ekkora arányban. A legjobb a helyzet az ország középső részén: Közép-Magyarországon 15%, Közép-Dunántúlon 13% marad csak ki az internet használatából.



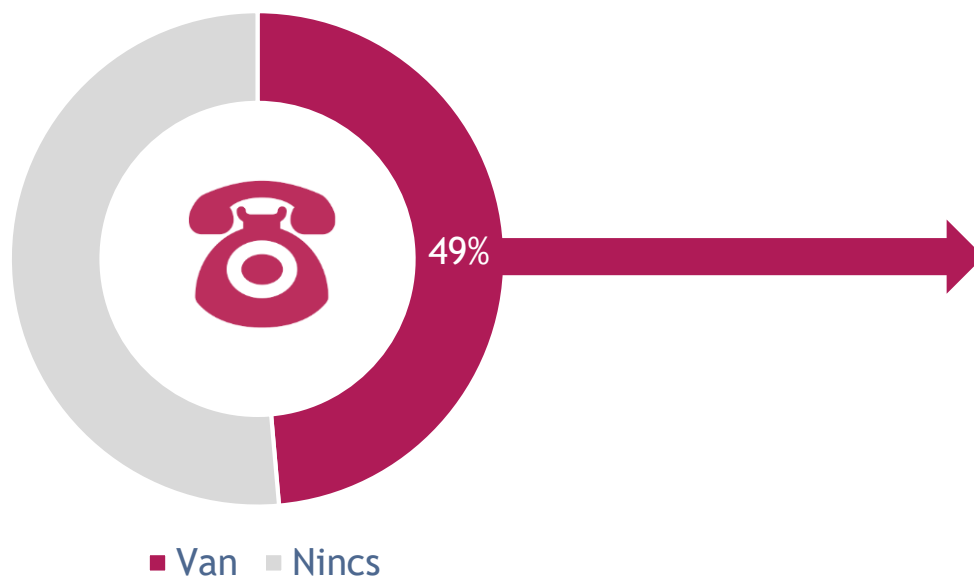
Hangpiac

Mobiltelefonos és vezetékes telefonos előfizetések, szolgáltatók, költségek, használat



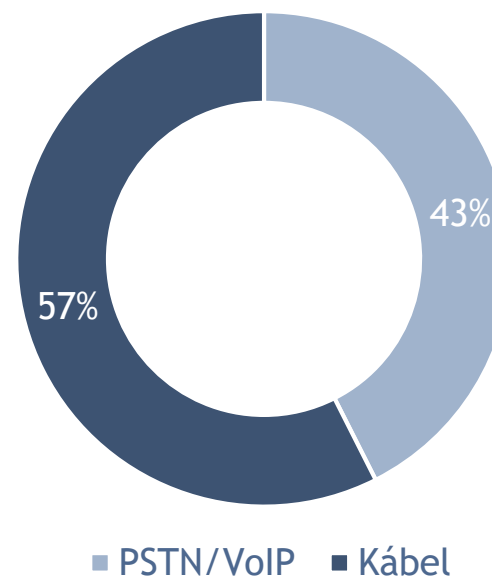
Vezetékes telefon a háztartásban

Vezetékestelefon-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3249)

Vezetékes telefonos technológiák



Bázis: vezetékes telefontal rendelkező háztartások (N=1,95 millió HT, n=1587)

A háztartások fele rendelkezik vezetékestelefon-előfizetéssel, de ezen előfizetések döntő hányada (82%) bundled-csomagban van. Az előfizetők 9%-a nem is rendelkezik telefonkészülékkel hozzá. Az otthoni telefonos előfizetések többsége kábeltelefon. Vezetékes telefonra leginkább a budapesti, jobb anyagi helyzetű idősebb háztartások fizetnek elő. Az előfizetés lemondását 4%-uk tervezi a következő egy évben. Többnyire nem anyagi okok miatt akarják lemondani a vezetékes telefont, hiszen a lemondást tervezők közt felülreprezentáltak a legjobb anyagi helyzetben élők.

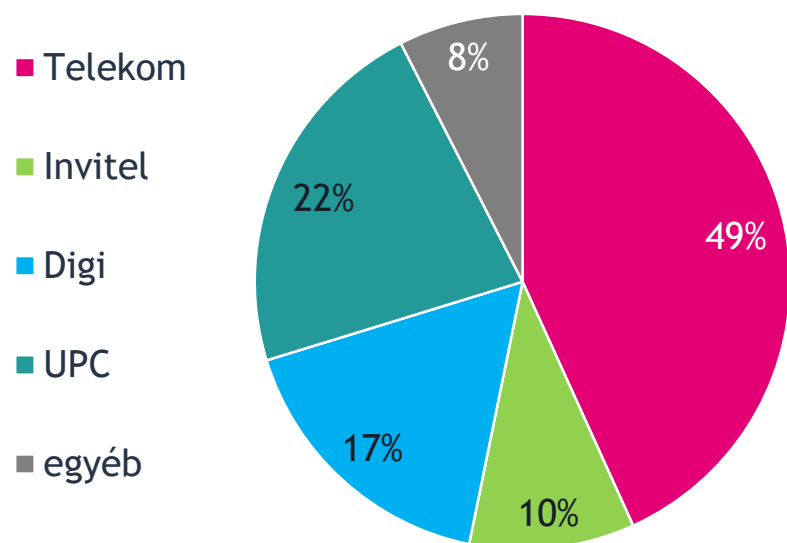


Vezetékes telefonos szolgáltatók, költségek

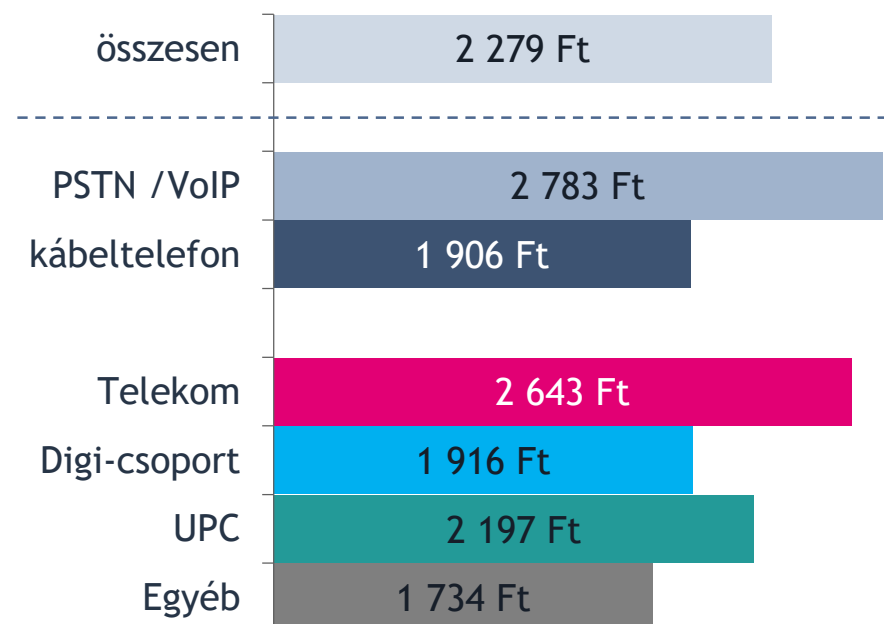
A vezetékes telefonnal rendelkező háztartások közel fele a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 27%, a UPC-é 22%.

Az előfizetők átlagosan 2279 Ft-ot fizetnek havonta a vezetékes telefonért. A kábeltelefonosok költsége lényegesen alacsonyabb, mint a PSTN- vagy VoIP-technológiát igénybe vevőké. A szolgáltatók közül a Telekomnak fizetnek a legtöbbet a vezetékes telefonos ügyfelei, valószínűleg azért, mert itt a legmagasabb az önálló vezetékes telefonos előfizetések aránya (29%).

Szolgáltatói részesedések a lakossági vezetékeshang-piacon (előfizetésszám alapján)



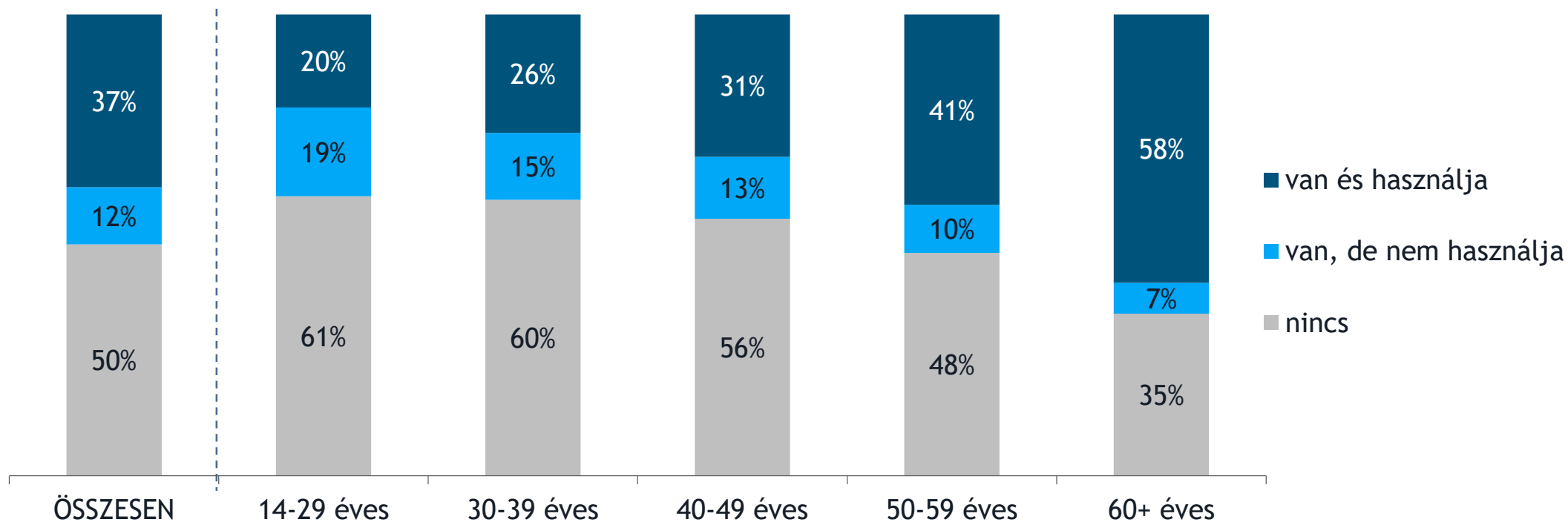
Költségek szolgáltatók és technológia szerint (bruttó Ft/hó)



Vezetékes telefon használata



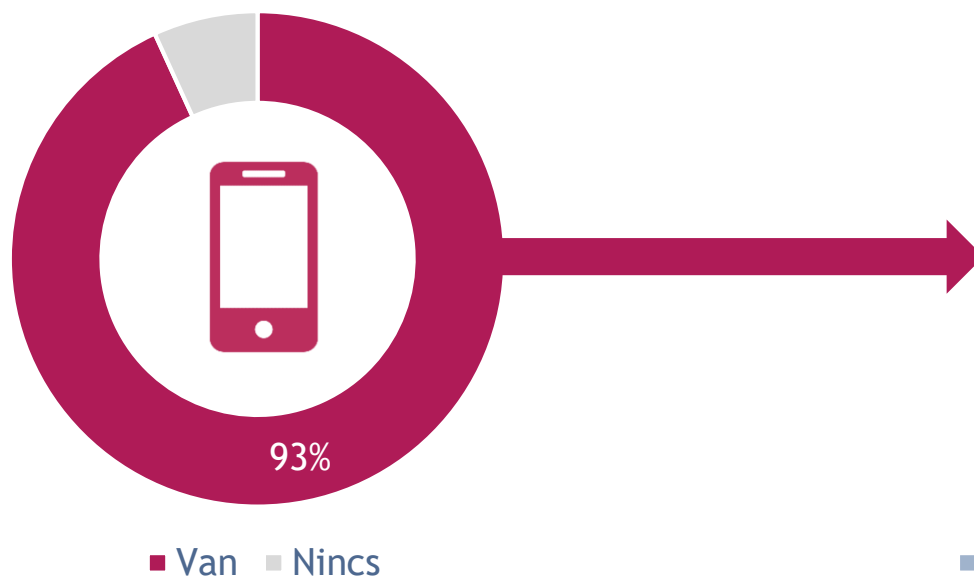
A 14 éven felüliek fele él olyan háztartásban, ahol van vezetékestelefon-előfizetés, de csak alig több mint egyharmaduk (37%) használja azt. Míg a 30 év alatti telefontal rendelkezők felére jellemző, hogy bár van otthon vezetékes telefon, de mégsem használják, a 60 éven felüli telefontal rendelkezőknek már csak a tizedére jellemző ez.





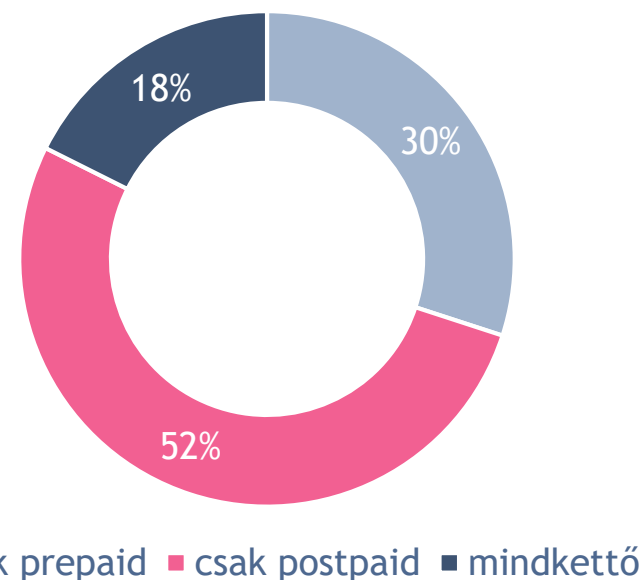
Mobiltelefon a háztartásban

Mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3249)

Mobiltelefon-előfizetések típusa



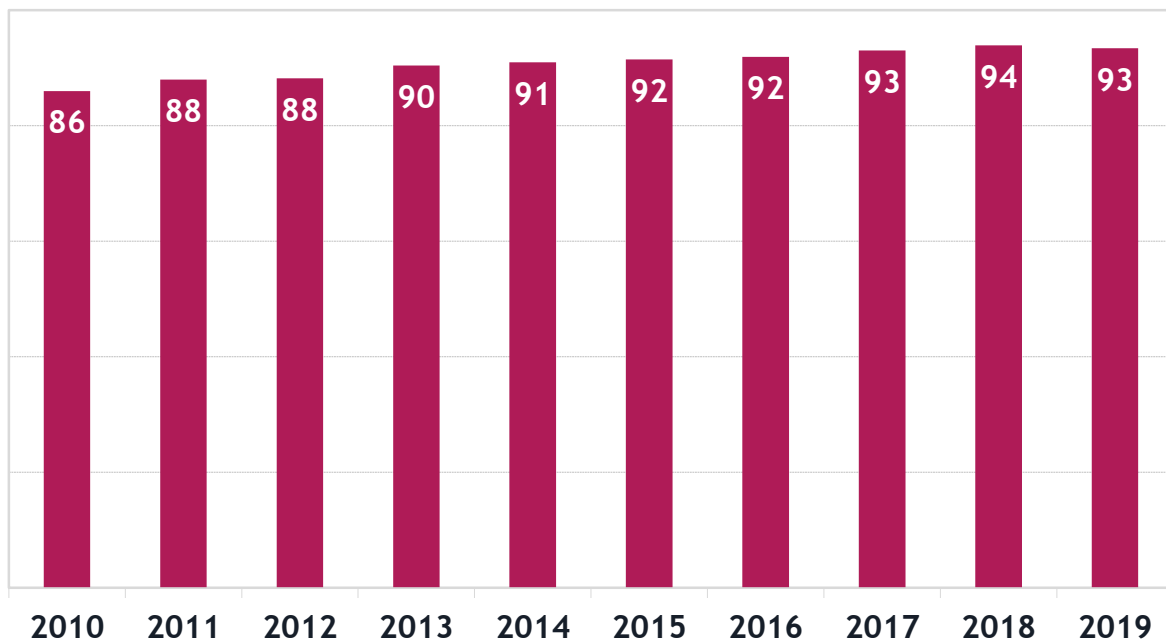
Bázis: Mobil-előfizetéssel rendelkező háztartások (N=3,75 millió HT, n=3002)

A háztartások 93%-a rendelkezik mobiltelefon-előfizetéssel. Egy háztartás átlagosan 2,1 sim-kártyát használ. A háztartások 63%-ában van egynél több sim-kártya.

A mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező háztartások több mint felében csak havidíjas előfizetést használnak, 30%-ában pedig csak feltöltőkártyásat. Mindössze 18%-ukban keveredik a két előfizetés-típus.

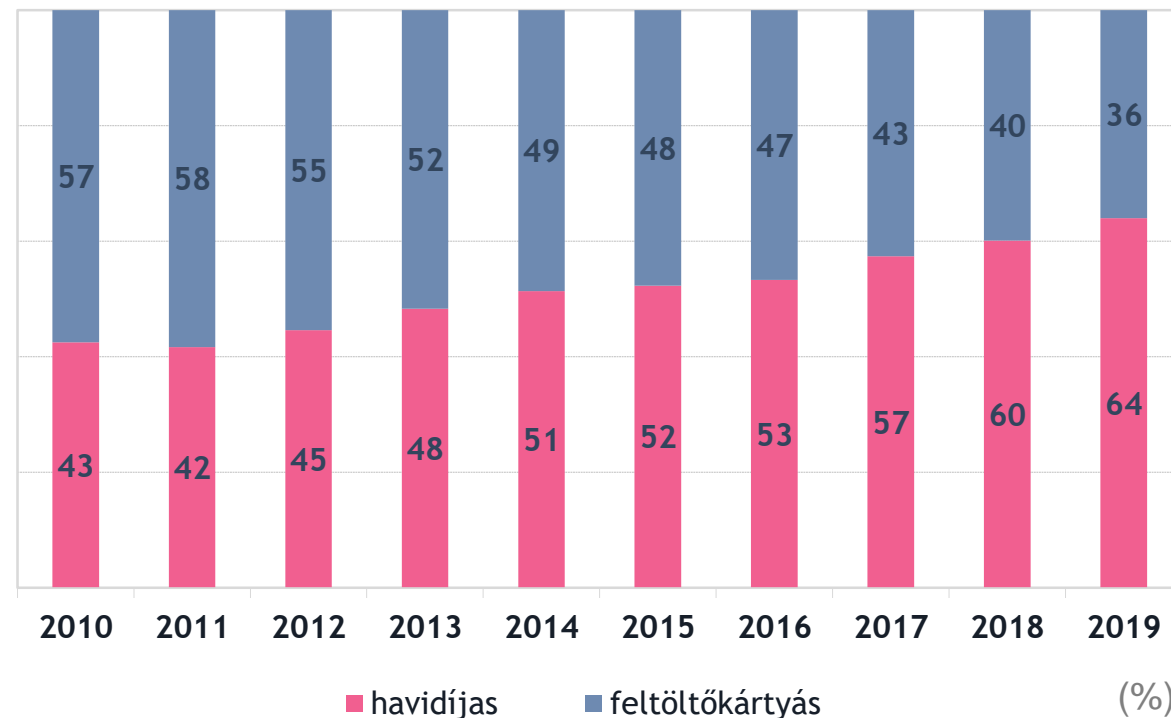
Mobiltelefon előfizetések alakulása

Mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező háztartások aránya 



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3249)

Havidíjas és feltöltőkártyás mobil SIM-ek aránya 



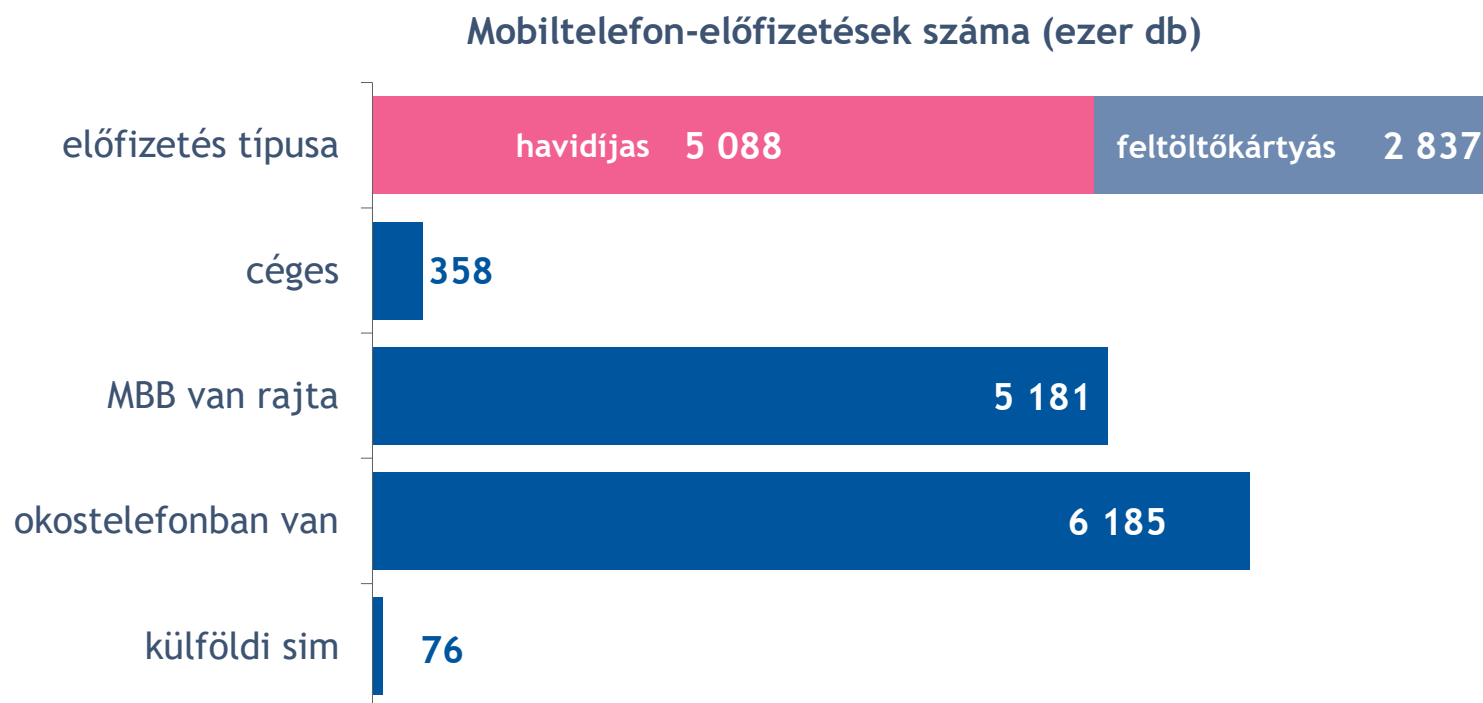
Bázis: Mobiltelefon előfizetések (N=7,93 millió db.)

2018-ig az adatfelvétel eltérő módszertannal készült (Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2010-2018), ezért a 2019. évi adatokkal való összehasonlítás fenntartásokkal kezelendő.



Mobiltelefon-előfizetések jellemzői

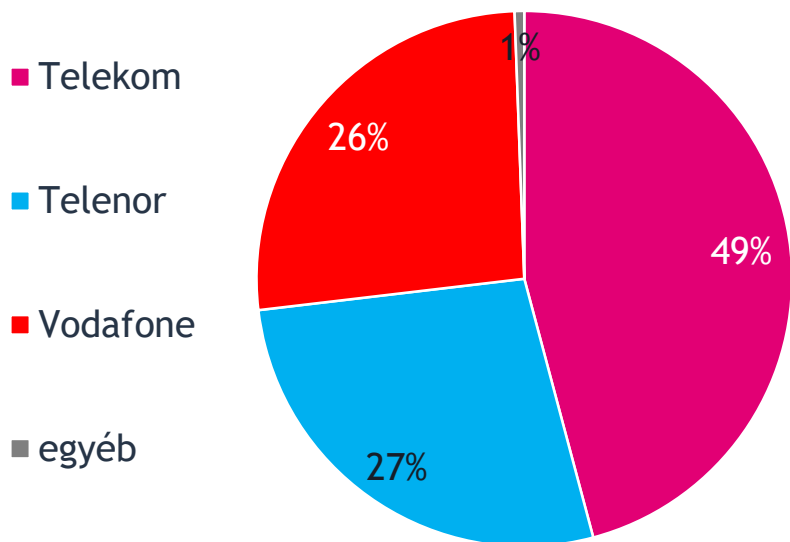
A 3,7 millió mobilhasználó háztartás összesen 7,9 millió mobil-előfizetéssel rendelkezik, vagyis egy háztartás átlagosan 2,1 sim-kártyát használ. A mobiltelefon-előfizetéseknek immár közel kétharmada (64%) postpaid. A sim-kártyák 65%-án van mobilinternet-előfizetés és 78%-ukat használják okostelefonban.



Mobiltelefonos szolgáltatók, költségek

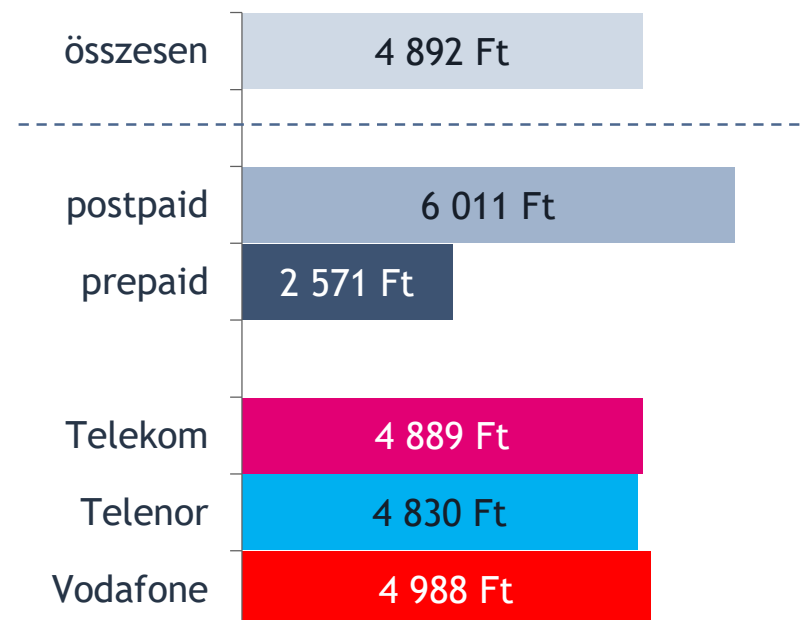
A mobilpiaci részesedések fele - a vezetékes telefonhoz hasonlóan - szintén a Telekomhoz tartozik. A két nagy versenytárs, a Telenor és a Vodafone osztozik a sim-kártyák másik felén. Az egyéb szolgáltatók mindössze 1%-ot visznek el a piacrészből. A 14 éven felüli mobil-előfizetők átlagosan 4892 Ft-ot fizetnek havonta sim-kártyánként. A havidíjas előfizetések több mint kétszer annyiba kerülnek, mint a feltöltőkártyások. Szolgáltatónként nincs különbség az átlagos költségben. A háztartások átlagos mobilköltsége 9838 Ft.

Szolgáltatói részesedések a lakossági mobilpiacon (sim-szám alapján)

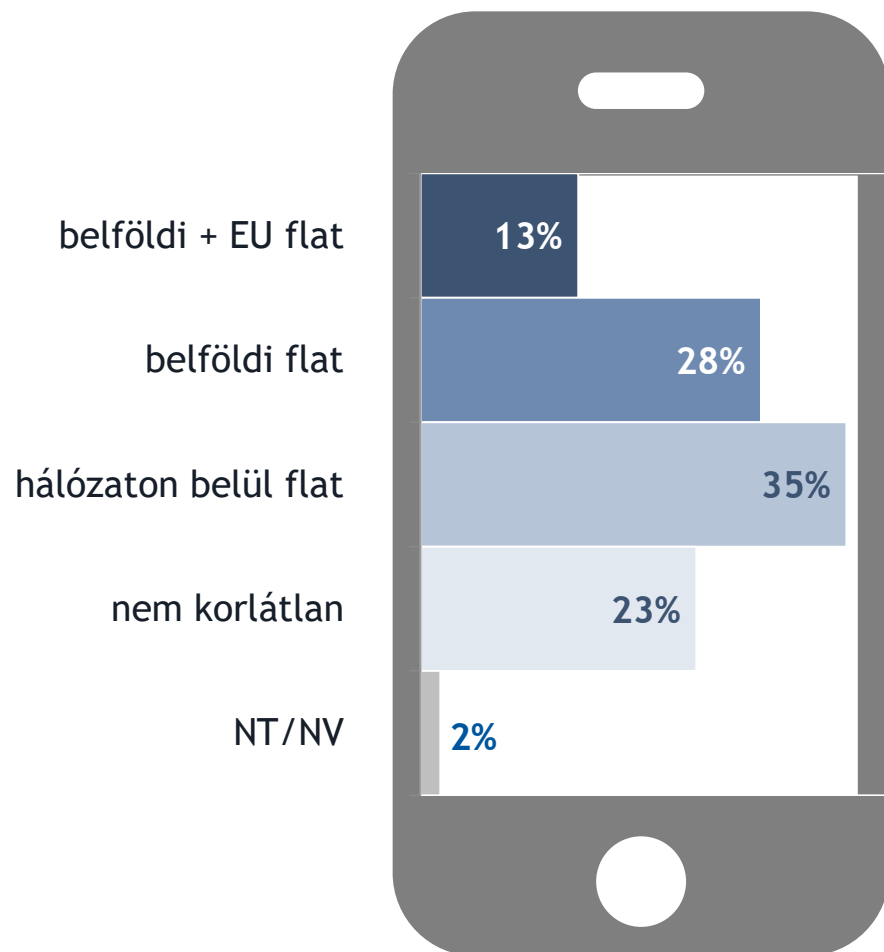


A háztartások átlagosan 9838 Ft-ot költenek havonta mobil-előfizetésekre.

Költségek sim-kártyánként (bruttó Ft/hó)



Mobiltelefon-díjcsomag



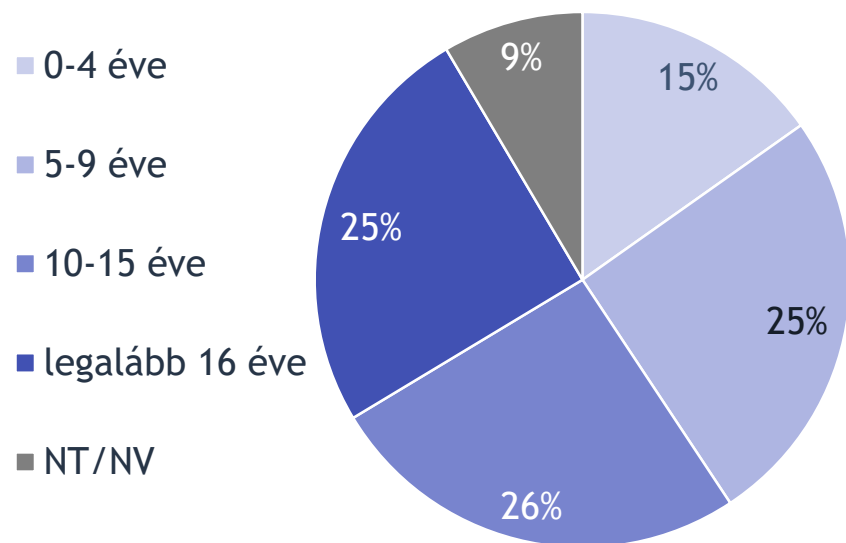
A 14 éven felüli havidíjas mobil-előfizetők háromnegyede rendelkezik valamilyen szinten korlátlan díjcsomaggal: 35% hálózaton belül beszélhet korlátlanul, 28% minden belföldi hívásirányba, 13% pedig még ezen kívül az EU-s számokat is korlátlanul hívhatja. A legalább belföldön korlátlan díjcsomag az átlagosnál gyakrabban fordul elő a jó anyagi helyzetű középkorúaknál, a magasabb végzettségűeknél, az aktív dolgozóknál, a budapestieknél.

Mobilos ügyfélmúlt

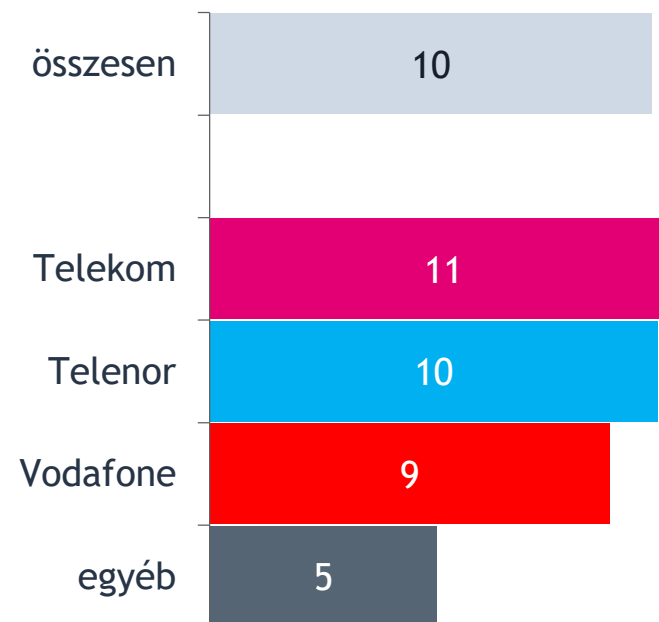


A mobiltelefonnal rendelkező 14 éven felüliek átlagosan 10 éve vannak a jelenlegi szolgáltatójuknál. A legrégebbi átlagos ügyfélkapcsolat a Telekomra jellemző, de nincs nagy különbség a 3 nagy szolgáltató között ebben a tekintetben.

Mióta van a jelenlegi szolgáltatójánál?



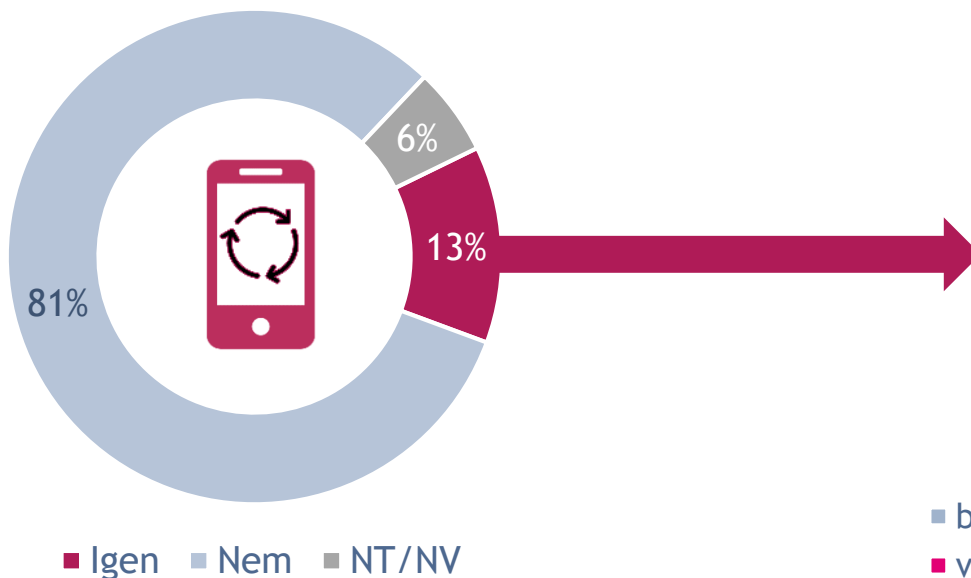
Szolgáltatónál töltött idő (átlag, év)





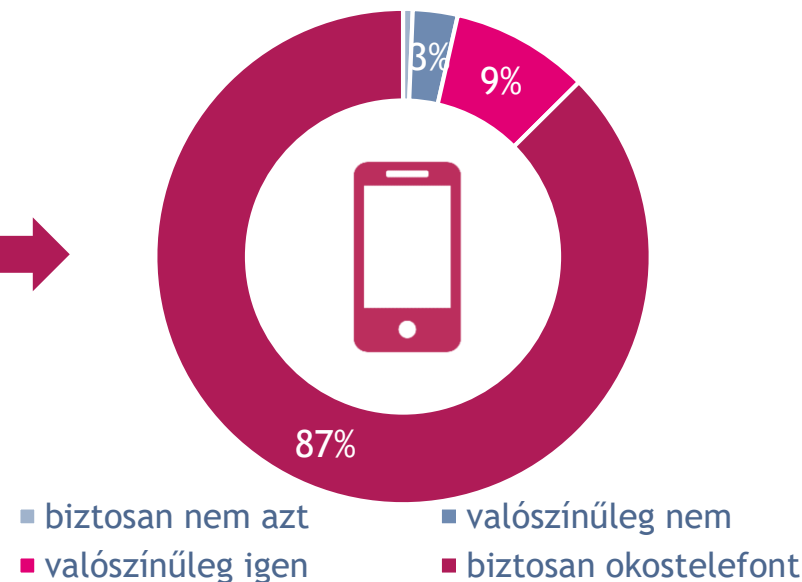
Mobiltelefon-vásárlási tervek

Elképzelhetőnek tartja, hogy egy éven belül lecseréli mobilkészülékét?



Bázis: mobiltelefonnal rendelkező 14+ éves személyek (N=7,95 millió fő, n=2932)

Mennyire valószínű, hogy okostelefont fog vásárolni?



Bázis: mobiltelefon vásárlását tervezők (N=1,02 millió fő, n=330)

A 14+ éves mobilhasználó lakosság 78%-a rendelkezik okostelefonnal jelenleg. A mobilkészülékét 13% tervezi lecserélni a következő egy évben (a jelenlegi okostelefonosok 14, a nem okostelefonnal rendelkezők 7%-a).

A vásárolni szándékozott telefonok döntő hányada szintén okos lenne. Akik most még nem okostelefont használnak, azok 77%-a is okostelefonra kíván váltani.

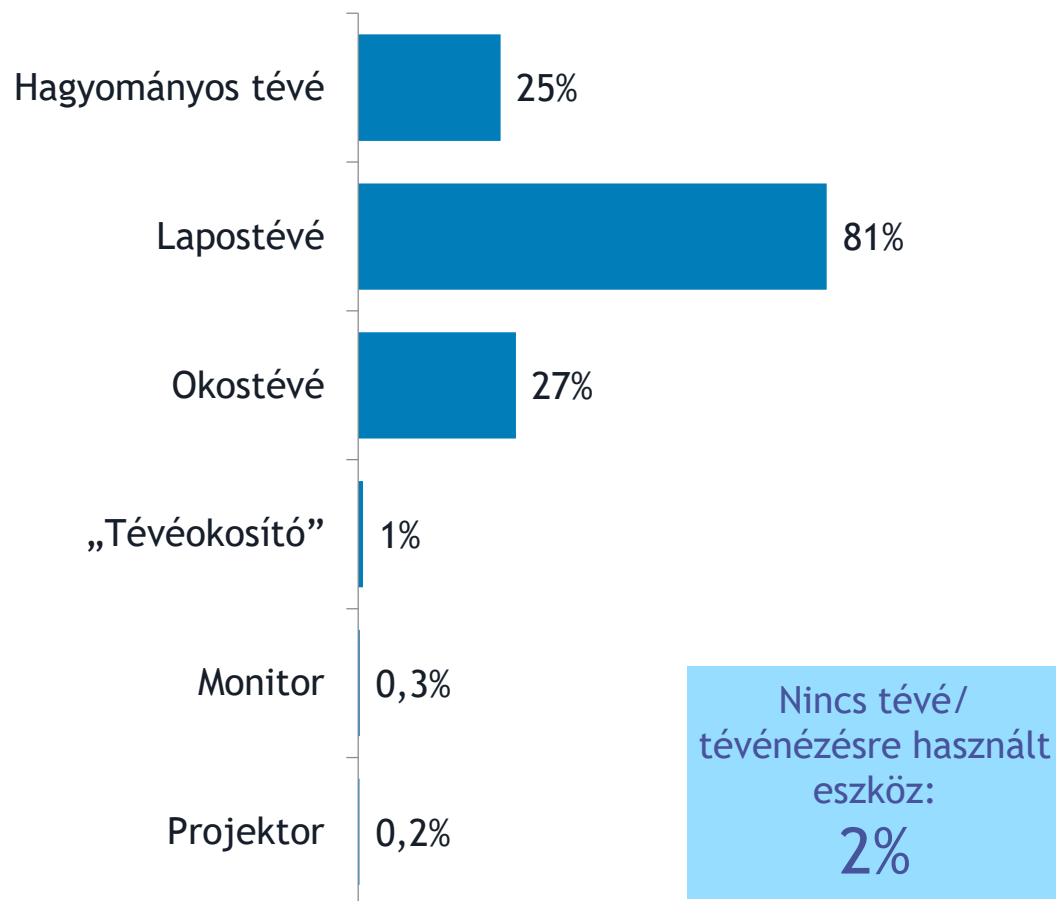


Fizetőstévé-piac

Előfizetések, csomagok, készülékek, szolgáltatók, költségek

Tévénézésre használt készülékek a háztartásban

A tévénézésre használt eszközök a háztartásban

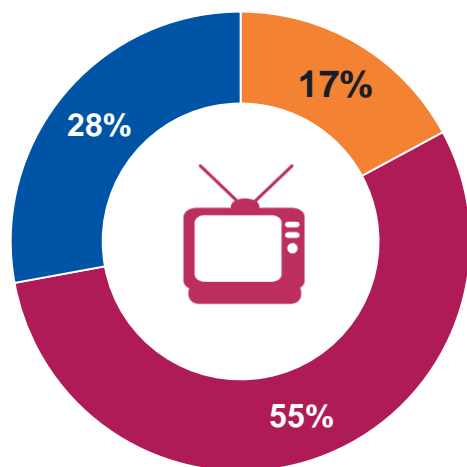


A háztartások 98%-a használ valamilyen eszközt a tévéadások nézésére. A döntő többség már rendelkezik modern lapostévével. A hagyományos képcsöves és az internetezésre is alkalmas okostévék aránya hasonló: körülbelül a háztartások egynegyedében használják őket. Az egyéb tévénézésre alkalmas eszközök elterjedtsége rendkívül alacsony. Monitoron és projektoron szinte senki nem néz tévéműsort. Az úgynevezett „tévéokosító” készülékek (amelyek a hagyományos tévéket teszik alkalmassá internetezésre) aránya is csak 1%.

Tévékészülékek típusa



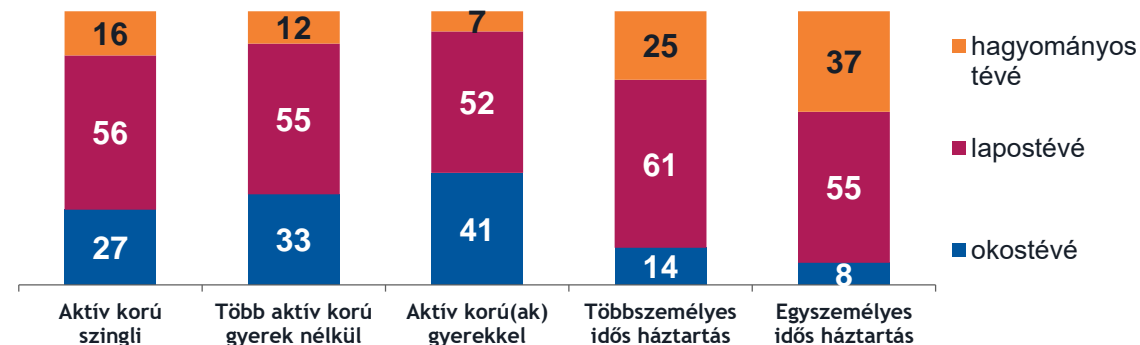
A háztartások tévékészülékes ellátottsága*



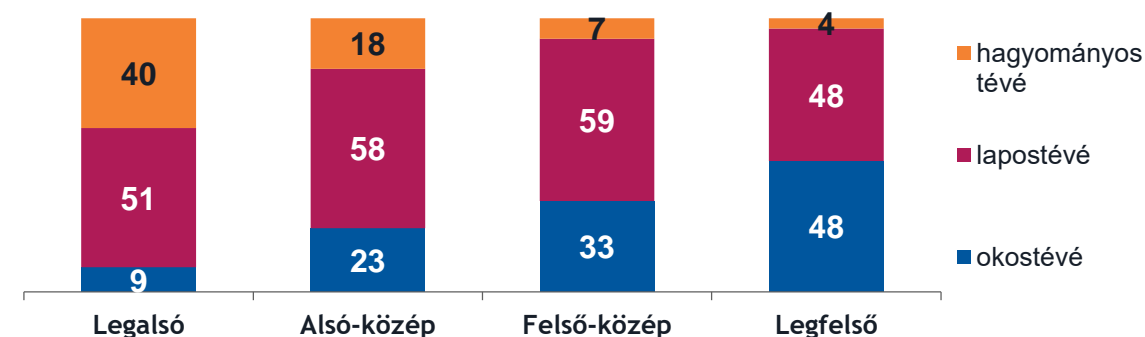
- Csak hagyományos
- Van lapostév
- Van okostév

*Háztartásonként a legmodernebb tévékészüléket vettük figyelembe

Tévé típusa a háztartások összetétele szerint

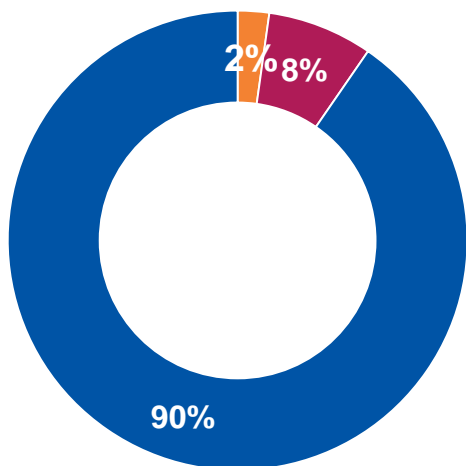


Tévé típusa a háztartás jövedelmi helyzete szerint



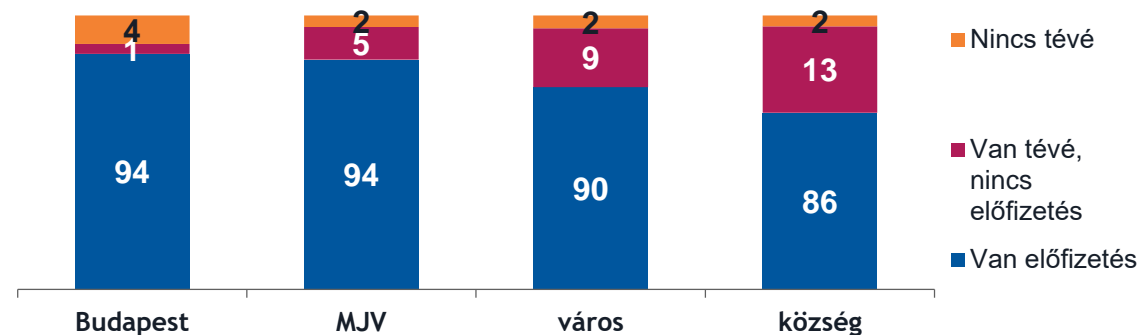
A tévéző háztartások döntő többsége már lapostévén, sőt több mint egynegyedük okostévén nézi az adást. Kizárólag régi típusú képcsöves készüléket leginkább az egyedül élő idős emberek használnak. Az okostév pedig az aktív korú gyermekes háztartásokban a leggyakoribb. A településlejtőn lefelé haladva nő a hagyományos tévékészüléket használók aránya, az okostév viszont Budapesten kevésbé elterjedt, mint vidéken. Legjobban mégis az anyagi helyzet határozza meg a tévékészülék típusát: míg a legalacsonyabb jövedelműeknél mindössze 9% az okostév-ellátottság, addig a legtehetősebb csoportban közel 50%.

Tévé-előfizetés a háztartásban

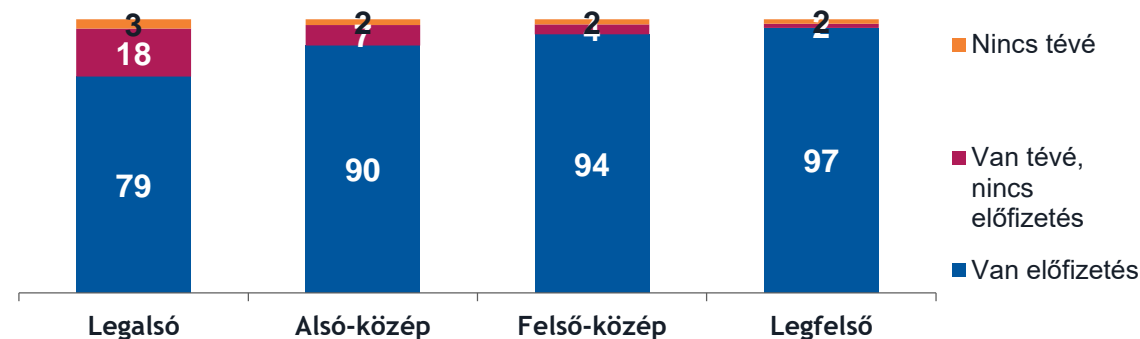


- Nincs tévékészülék
- Van tévé, nincs előfizetés
- Van előfizetés

Településtípus szerint



A háztartás jövedelmi helyzete szerint



A háztartások kilenctizede fizet elő televíziószolgáltatásra. 8%-nak van tévékészüléke, de nem fizet egyik szolgáltatónak sem. A kisebb településeken, illetve a szerényebb anyagi körülmények között élőknel ez utóbbi gyakrabban fordul elő.

Egynél több tévé-előfizetése a háztartások 2%-ának van.

A tévé-előfizetés teljes lemondását kevesebb mint fél százalékuk (0,3%) tervezi, viszont 3%-uk váltana szolgáltatót az elkövetkező egy évben (leginkább a kisebb szolgáltatók ügyfelei).

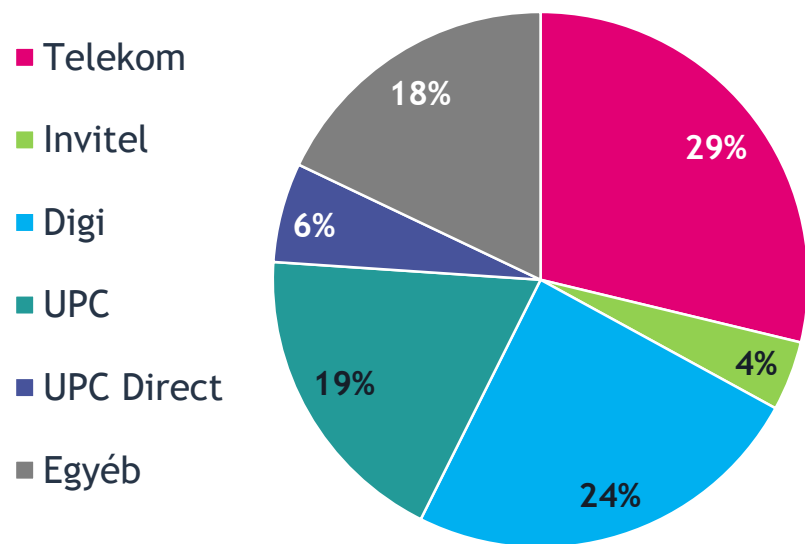


Tévészolgáltatók, költségek

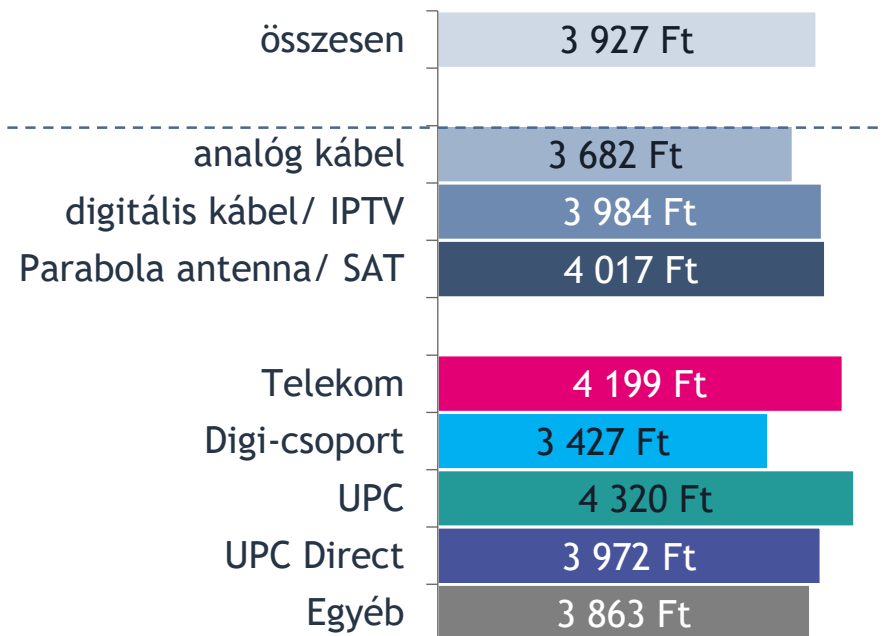
A tévé-előfizetéssel rendelkező háztartások 29%-a a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 29%, a UPC-é 19%, a UPC Directé 6% (ez utóbbi független a UPC-től, nem vásárolta fel a Vodafone). A tévépiacon viszonylag sok a kis szolgáltató, az ő részesedésük összességében 18%.

Az előfizetők átlagosan 3927 Ft-ot fizetnek havonta a tévészolgáltatásért. Az analóg kábeltévések költsége valamivel alacsonyabb, mint a digitális kábel- / IPTV- vagy SAT-technológiát igénybe vevőké. A szolgáltatók közül a Telekomnak és a UPC-nek az átlagosnál többet fizetnek az ügyfelek. A legtöbbet Nyugat- (4200 Ft) és Dél-Dunántúlon (4100 Ft) költenek, a legkevesebbet pedig Észak-Magyarországon (3800 Ft) és a Dél-Alföldön (3700 Ft).

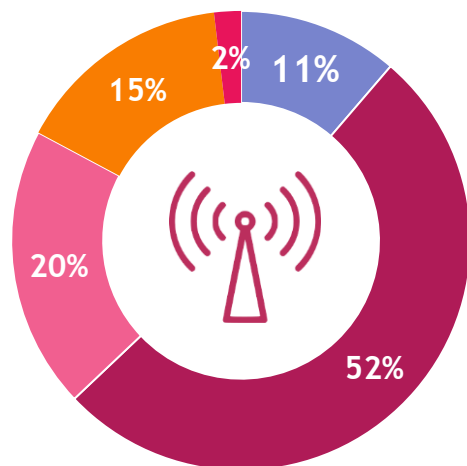
Szolgáltatói részesedések a fizetős tévé piacon
(előfizetésszám alapján)



Költségek szolgáltatók és technológia szerint
(bruttó Ft/hó)

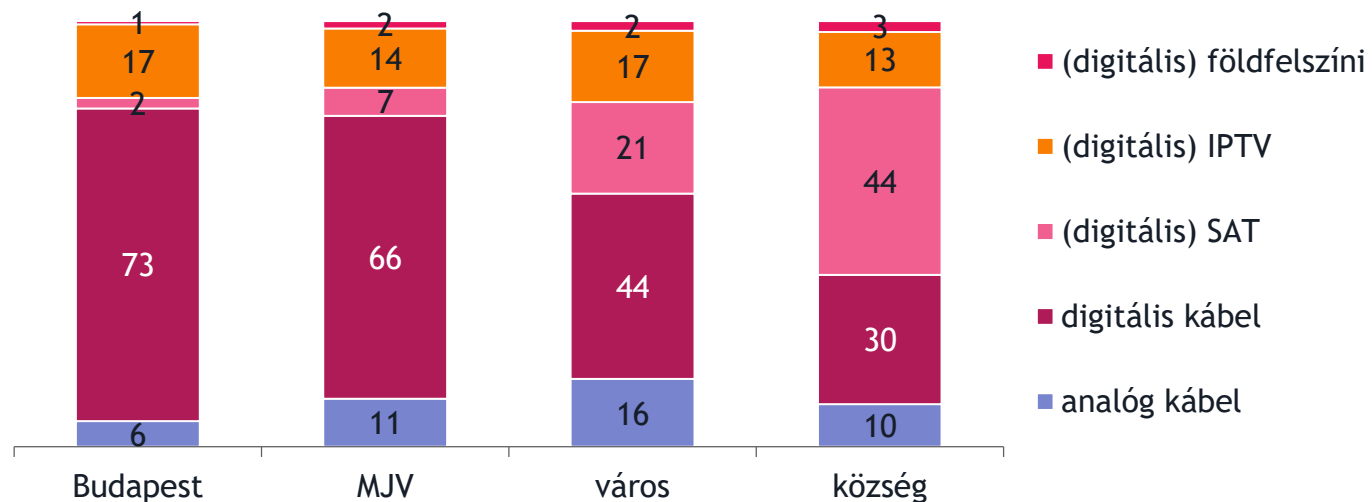


Tévé-előfizetés a háztartásban - technológia



- analóg kábel
- digitális kábel
- (digitális) parabola
- (digitális) IPTV
- (digitális) földfelszíni

Településtípus szerint

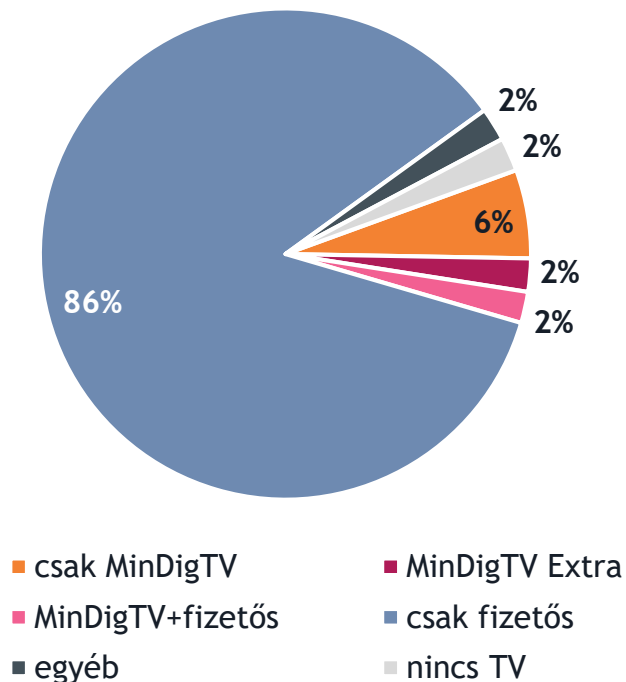


A tévé-előfizetéssel rendelkező háztartások kétharmada kábelen keresztül nézi az adásokat, ezek nagy része digitális előfizetés. Egyötödük használ parabolaantennát, 15% IPTV-t, 2%-uk pedig a MinDigTV Extra digitális földfelszíni előfizetését veszi igénybe. A településlejtőn lefelé haladva nő a SAT-előfizetések aránya.

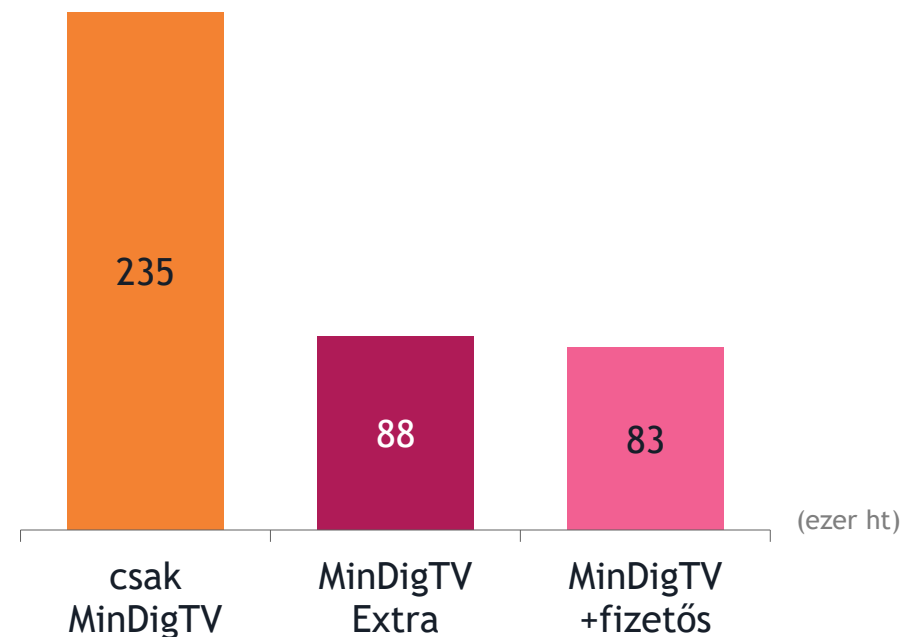


Digitális földfelszíni tévészés

Ingyenes és fizetős digitális földfelszíni és egyéb tévé-előfizetések aránya (otthon)



A digitális földfelszíni tévészésben érintett háztartások becsült száma



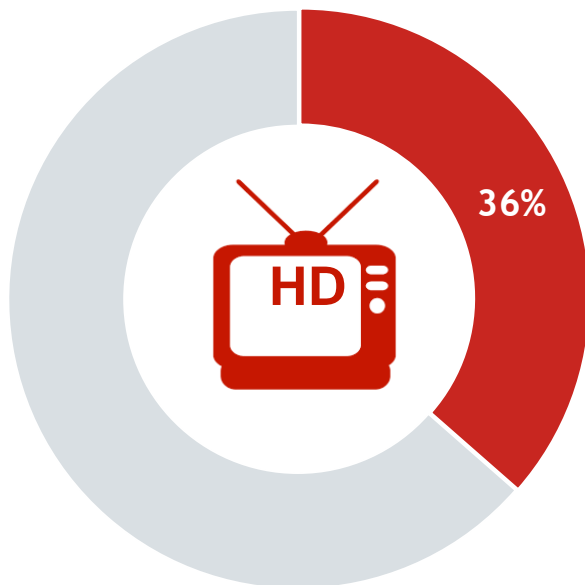
A háztartások 98%-ának van tévéje, 90%-uk fizet a televízió-előfizetésért. A MinDigTV ingyenes adásait 6% nézi, további 2% MindigTV Extrára fizet elő. A digitális földfelszíni tévészésben összesen kb. 405 ezer háztartás érintett.

A MinDigTV adását az érintett háztartások kétharmada (67%) set-top-box segítségével nézi, 31%-uk erre alkalmas tévékészülékkel, 1% számítógépen adatkártyával.

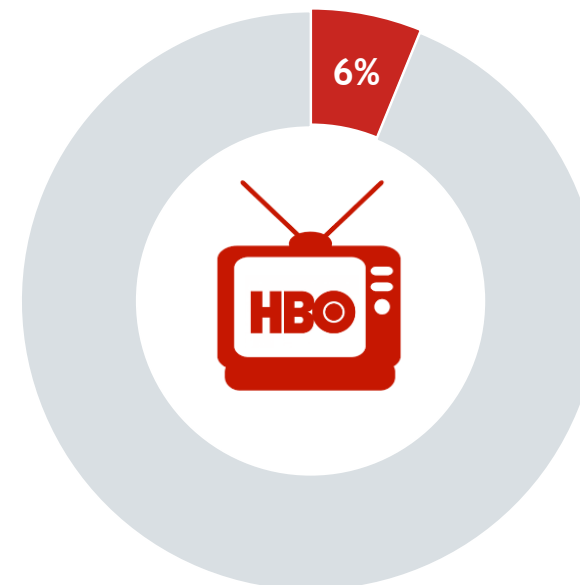


Prémium csomagokra előfizető háztartások

HD-csatornákat tartalmazó csomagra



Külön díjas kiegészítő/ prémium csomagra



A tévé-előfizetéssel rendelkező háztartások közül 36% fizet elő nagyfelbontású, HD-csatornákat tartalmazó csomagra, de csak 6% olyan kiegészítő, prémium csomagra, amelynek külön díja van (pl. HBO, sportcsatornák).

Az ilyen csomagokra előfizetők az átlagosnál jobb anyagi helyzetben élnek, jellemzően nagyvárosi, gyermekes háztartások.

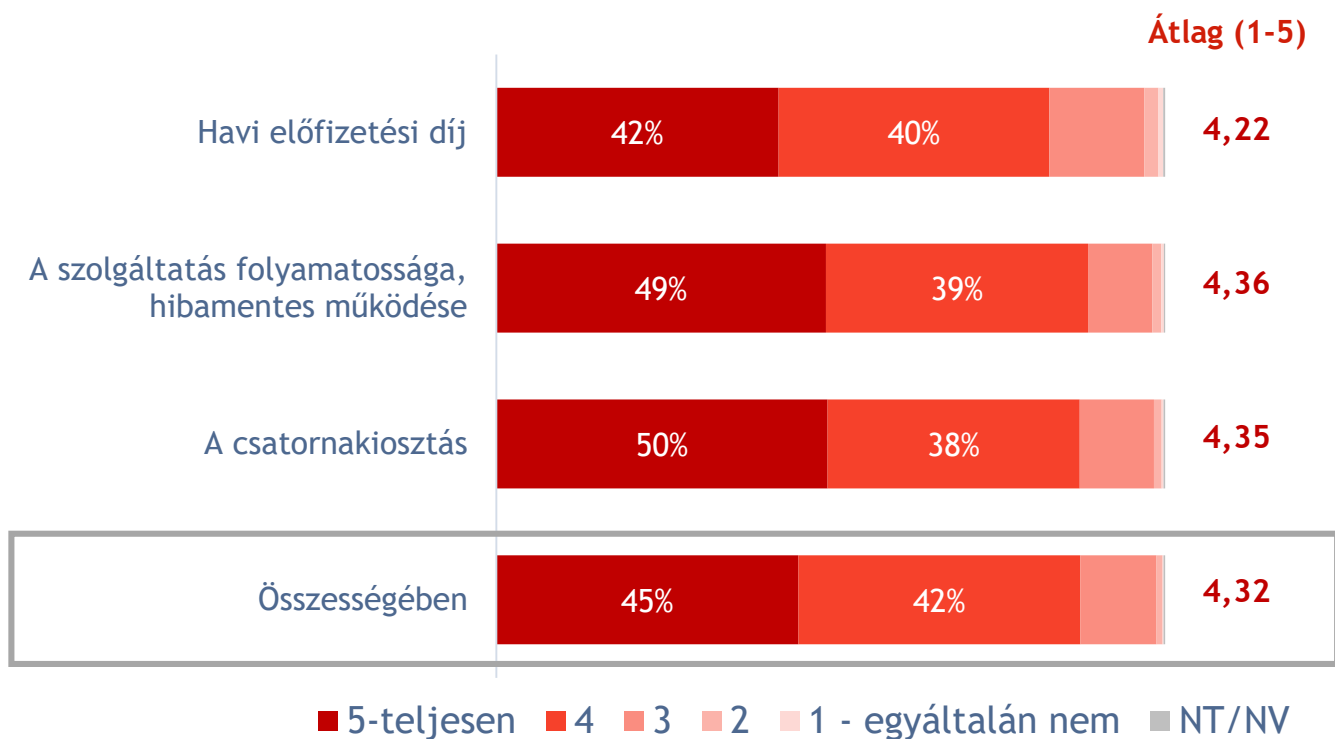


Elégedettség a televíziós szolgáltatással

A tévé-előfizetéssel rendelkezők 87%-a elégedett a szolgáltatással összességében. A havidíjjal kevésbé elégedettek, mint a szolgáltatás folyamatosságával, illetve a csatornakiosztással.

Az átlagosnál elégedettebbek a Digi és a Telekom ügyfelei, a jobb módúak, a megyeszékhelyen élők. A technológia nem befolyásolja az elégedettséget, a tévékészülék viszont igen: akik okostévét használnak, azok elégedettebbek, mint akik másfajta készüléken nézik az adást.

Átlag alatti elégedettség jellemzi a UPC ügyfeleit, különösen a havidíj tekintetében.



Bundled-piac

Összecsomagolt szolgáltatások igénybevétele, szolgáltatók, költségek

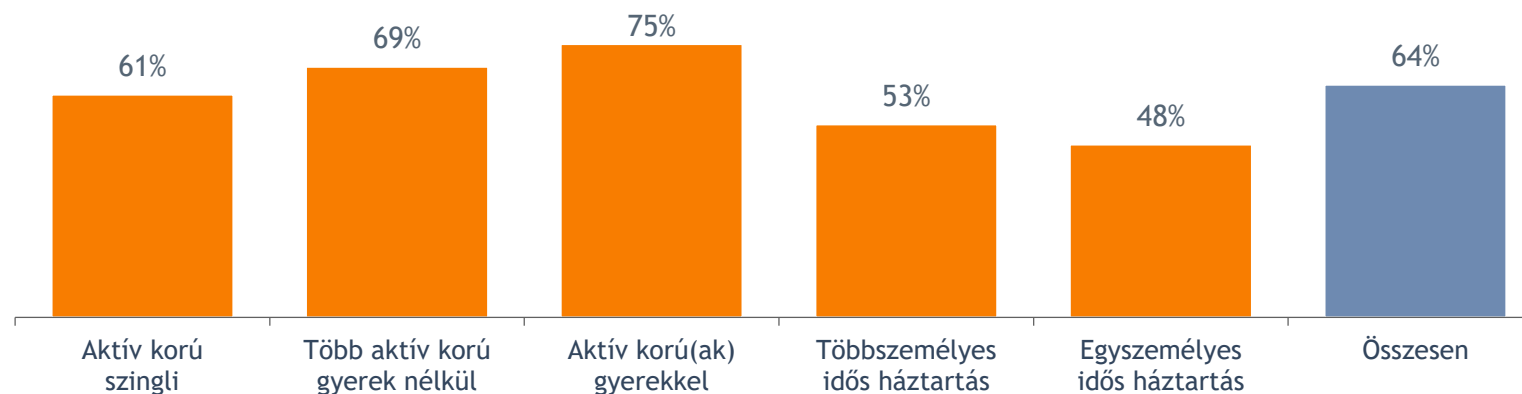


Bundled-csomagok a háztartásokban

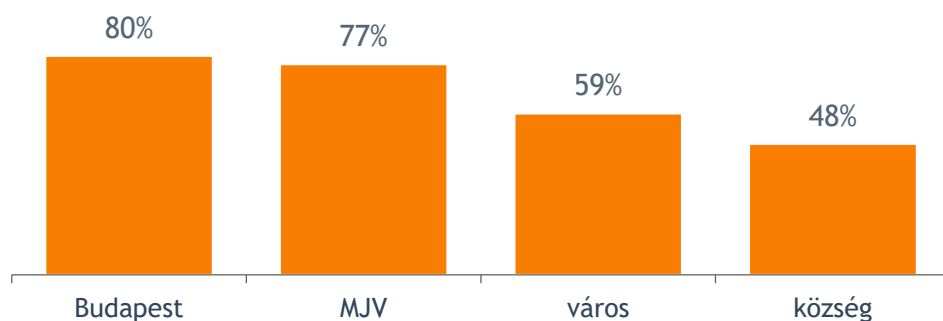


A háztartások kétharmada vesz igénybe egybecsomagolt távközlési szolgáltatásokat. Jóval gyakoribb a bundled-igénybevétel a jobb jövedelmi helyzetű családoknál, a nagyobb településeken és az aktív korúak háztartásaiban.

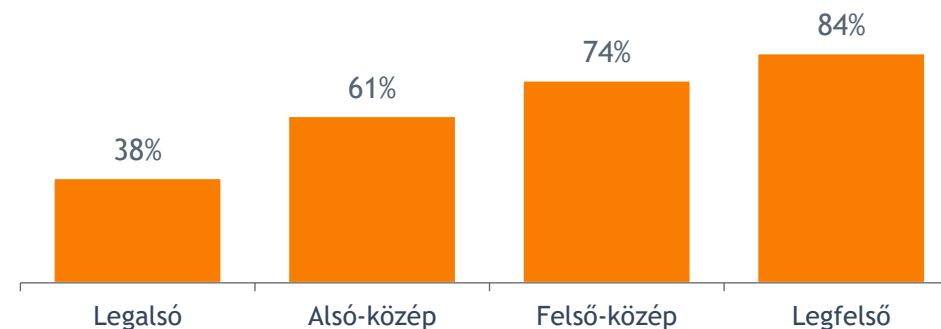
A háztartás összetétele szerint



Településtípus szerint



A háztartás nettó jövedelme szerint



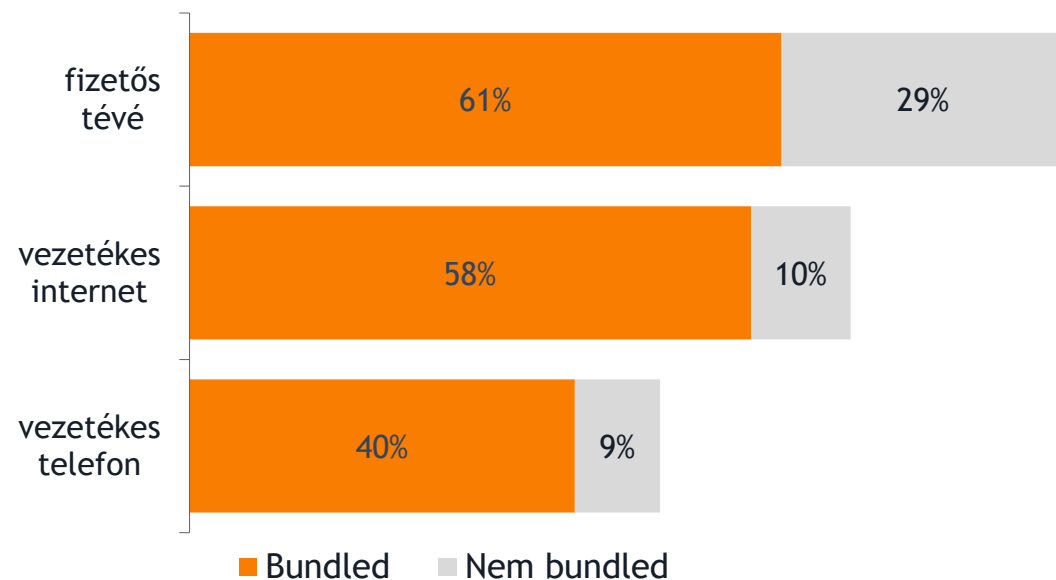


Bundled-igénybevétel a vezetékes szolgáltatásoknál

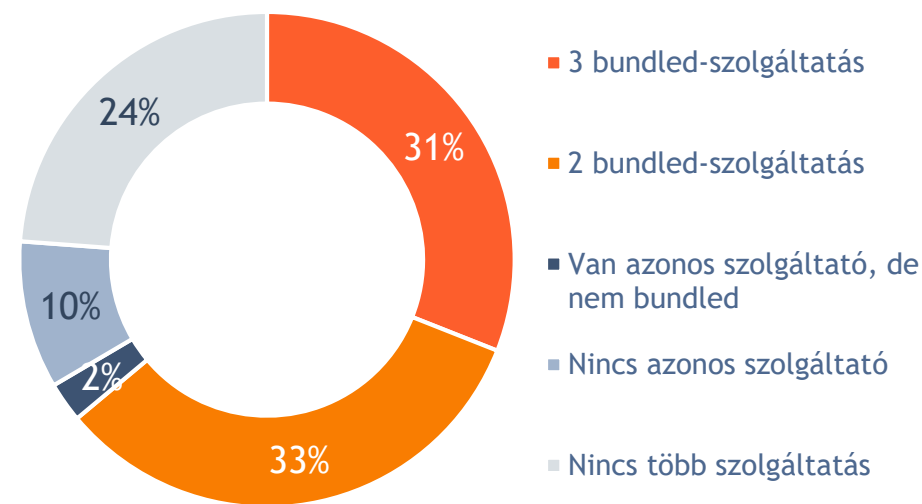
A bundled-csomagok javarészt csak vezetékes szolgáltatásokat tartalmaznak, mindössze 9%-ukban van mobil-előfizetés is. A fizetős tévés előfizetések 68%-a bundled, a vezetékes internetes előfizetések 85, a vezetékes telefonos előfizetések 82-a van összecsomagolva.

A háztartások háromnegyede vesz igénybe több vezetékes szolgáltatást, ezek közül 10%-ban nincs azonos szolgáltató, 2%-ban van, de nem csomagban fizetnek elő és 64% rendelkezik bundled-csomaggal.

A vezetékes szolgáltatásokat csomagban és külön igénybe vevők



Vezetékes szolgáltatások igénybevételének kombinációi

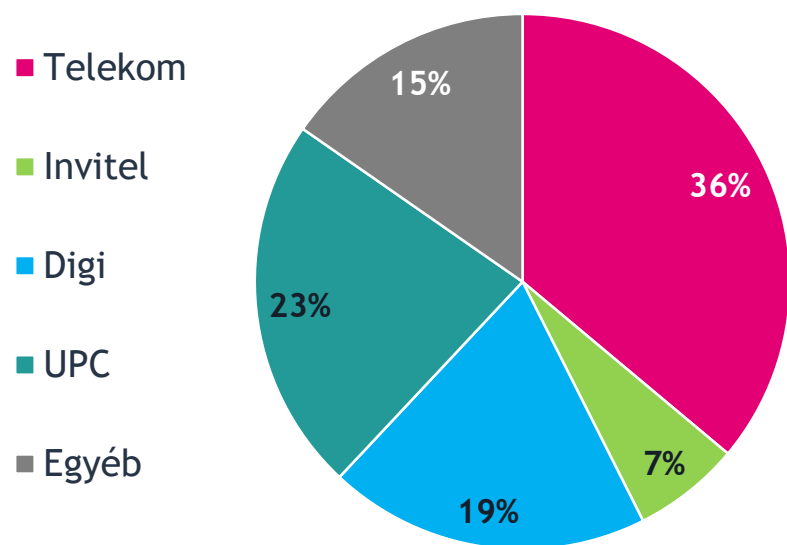




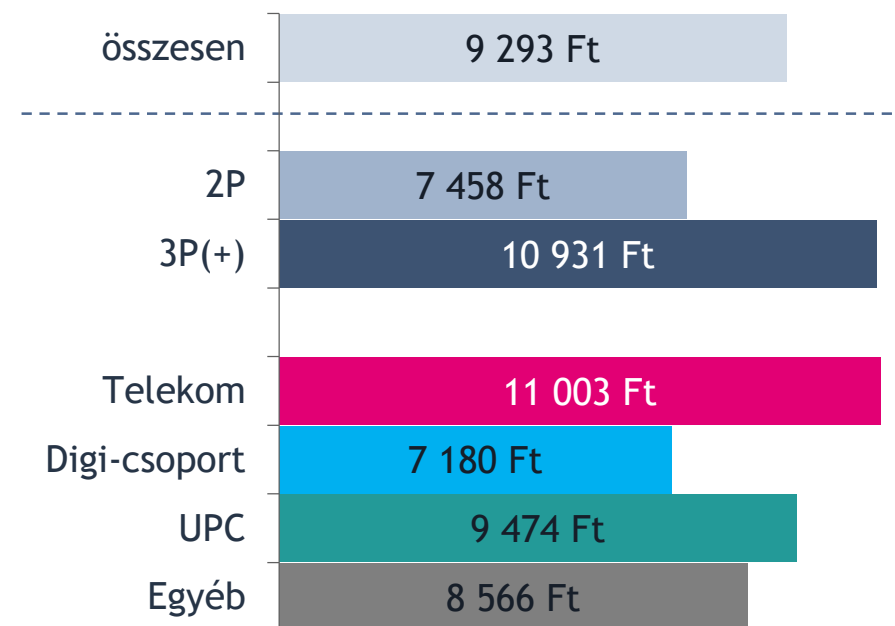
Bundled-szolgáltatók, költségek

Két és fél millió háztartás rendelkezik bundled-előfizetéssel, aminek 36%-a a Telekomhoz tartozik, 26% a Digi-csoporthoz, 23% a UPC-hez. AZ összecsomagolt szolgáltatásokat igénybe vevő háztartások átlagosan 9230 Ft-ot fizetnek havonta a szolgáltatójuknak. A díj összege függ attól, hogy hány szolgáltatás van összecsomagolva, illetve hogy ki a szolgáltató.

Szolgáltatói részesedések a bundled-piacon
(előfizetésszám alapján)



Költségek szolgáltatók és csomagtypus szerint
(bruttó Ft/hó)



Médiapiac

Médiahasználat, internetes rádiózás és tévzés, video-on-demand

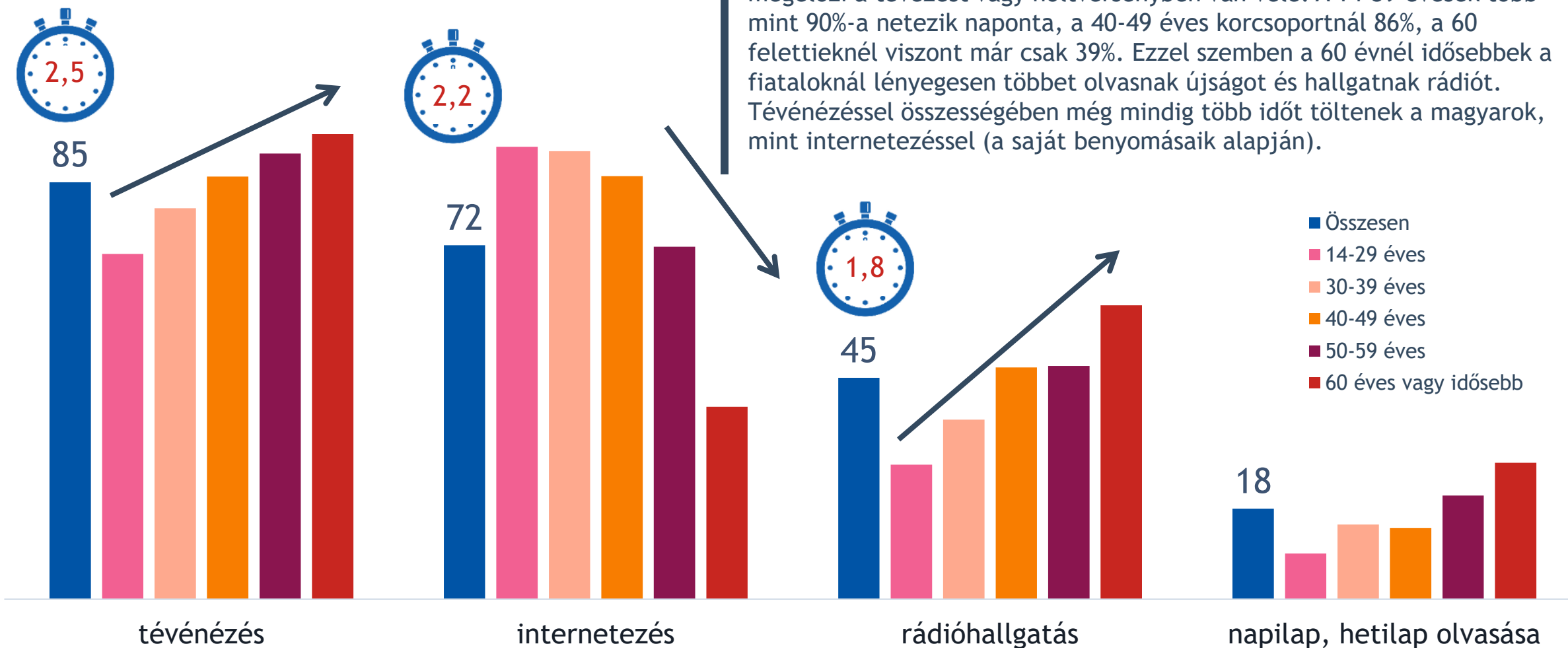


Médiahasználat



Napi gyakorisággal végzett tevékenységek
Adott tevékenységre fordított idő (óra/ nap)

A vizsgált, napi gyakorisággal végzett tevékenységek közül továbbra is a tévénézés az első, bár az 50 évesnél fiatalabbaknál az internetezés már megelőzi a tévénézést vagy holtversenyben van vele. A 14-39 évesek több mint 90%-a netezik naponta, a 40-49 éves korcsoportnál 86%, a 60 felettieknél viszont már csak 39%. Ezzel szemben a 60 évnél idősebbek a fiataloknál lényegesen többet olvasnak újságot és hallgatnak rádiót. Tévénézéssel összességében még mindig több időt töltenek a magyarok, mint internetezéssel (a saját benyomásaik alapján).

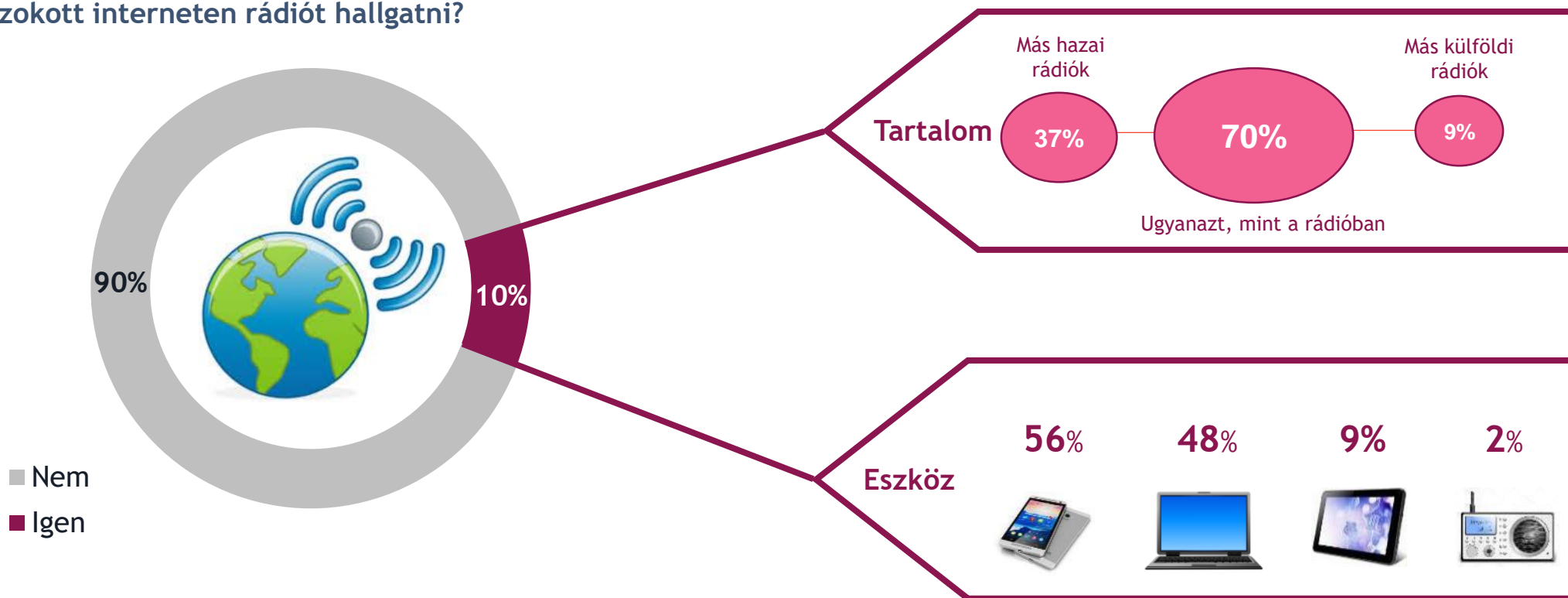


Internetes rádiózás



2019-ben az internetezők 10%-a hallgat online rádiót. Az internetes rádiózás elsősorban eszközhasználati jellegű: a válaszadók 72 százaléka jellemzően ugyanolyan műsorokat hallgat interneten, mint a „rendes” rádión. Az online rádiózás továbbra is elsősorban a 30 év alatti korosztályra jellemző.

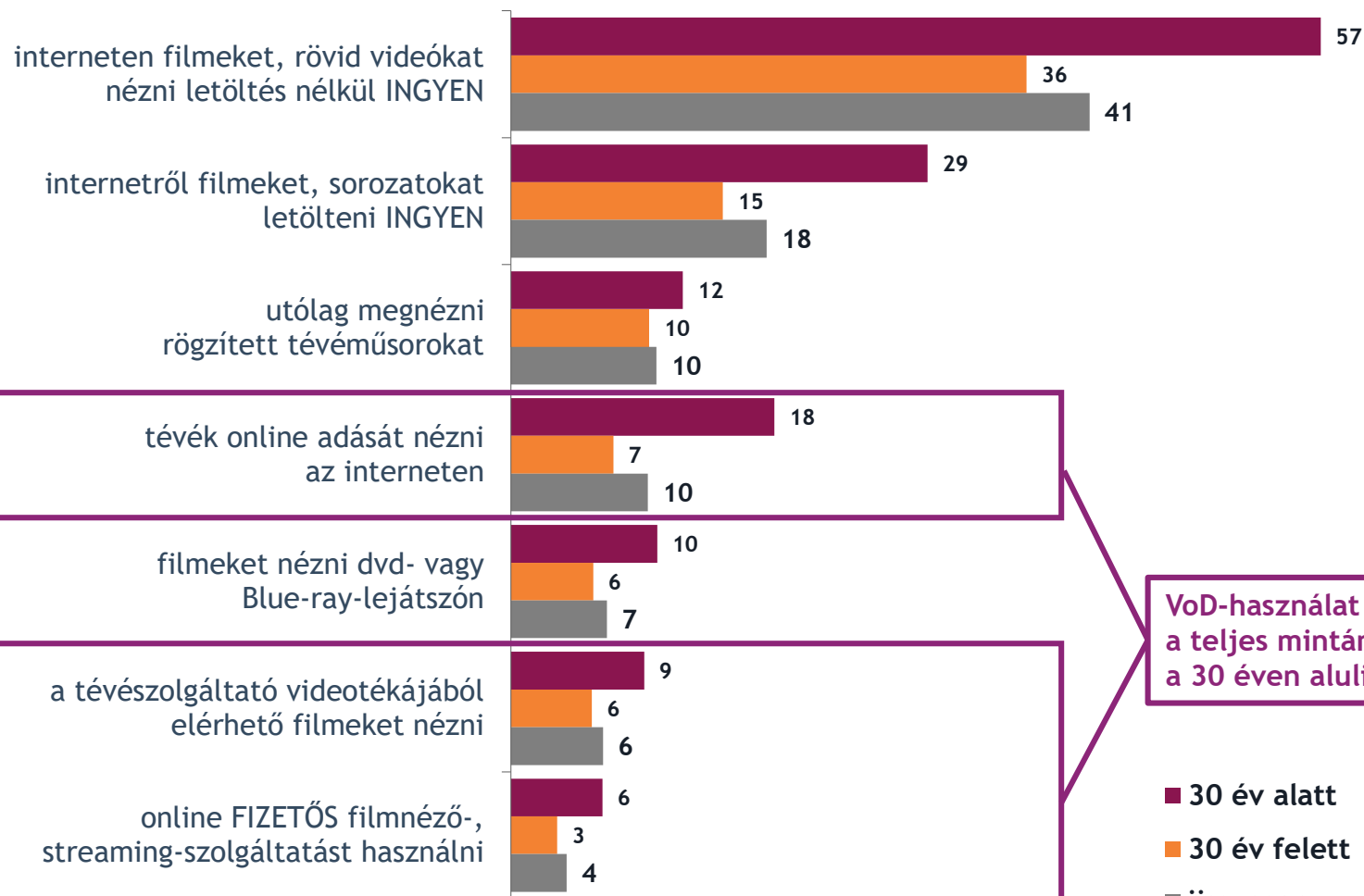
Szokott interneten rádiót hallgatni?



Video-on-demand és online tévénézés, filmnézés



Legalább havi gyakorisággal végzett tévénézési, filmnézési tevékenységek



A 14 éven felüli lakosság 48%-a használ legalább havi rendszerességgel a hagyományos televíziózáson kívül valamilyen más eszközt a filmek, illetve tévéműsorok nézésére. A 30 éven aluliak körében ez az arány jóval magasabb: 64%. A leggyakoribb az interneten rövid filmek, videók nézése (pl. a YouTube-on). Az ingyenes filmletöltés már csak durván feleannyi nézőre jellemző. A VoD-használat a teljes népesség körében 15%.

VoD-használat
a teljes mintán: 15%
a 30 éven aluliaknál: 25%

- 30 év alatt
- 30 év felett
- összesen





Posta

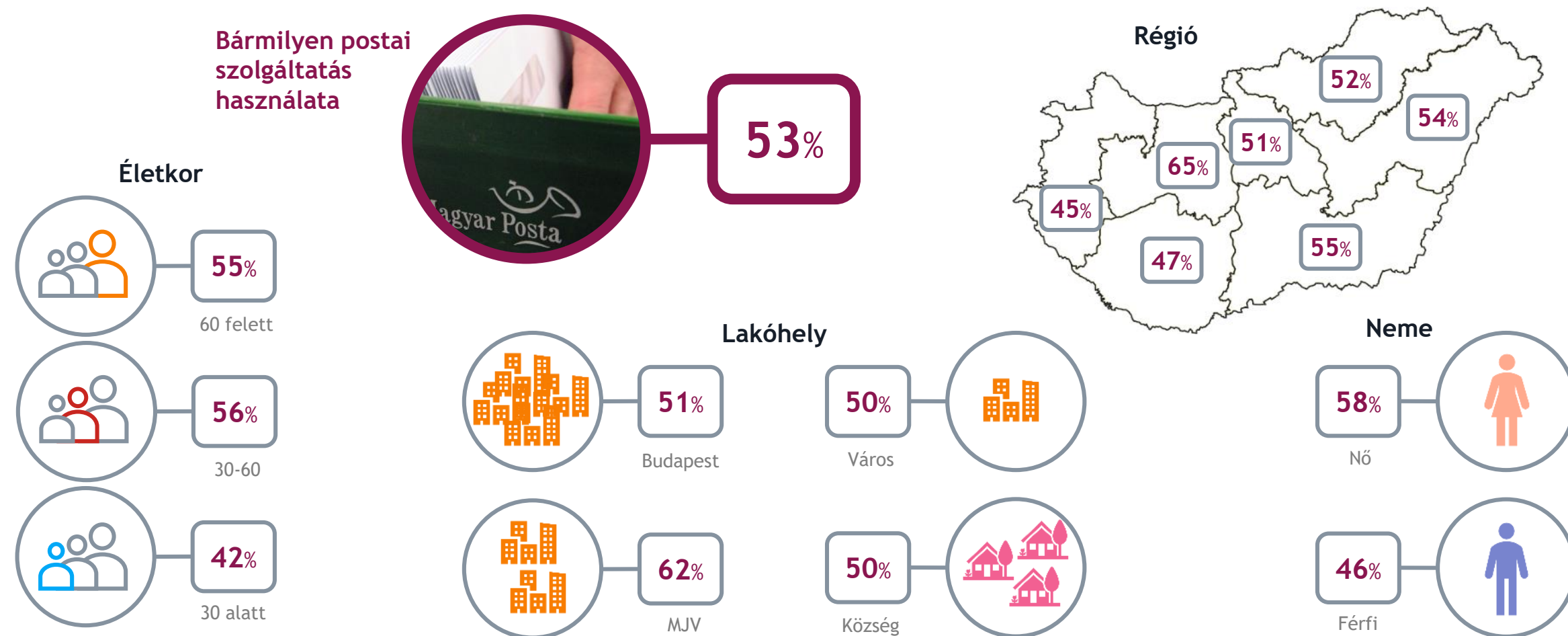
Levél- és csomagfeladás, a postai szolgáltatásokkal való elégedettség

Posta használata



A lakosság 53 százaléka használja a Magyar Posta bármely szolgáltatását.

A megyei jogú városok lakói a legintenzívebb használók. A férfiak és a fiatalok körében a legalacsonyabb a postahasználat gyakorisága. A régiók közül Közép-Dunántúlon a legmagasabb, Nyugat- és Dél-Dunántúlon a legalacsonyabb a postahasználat.

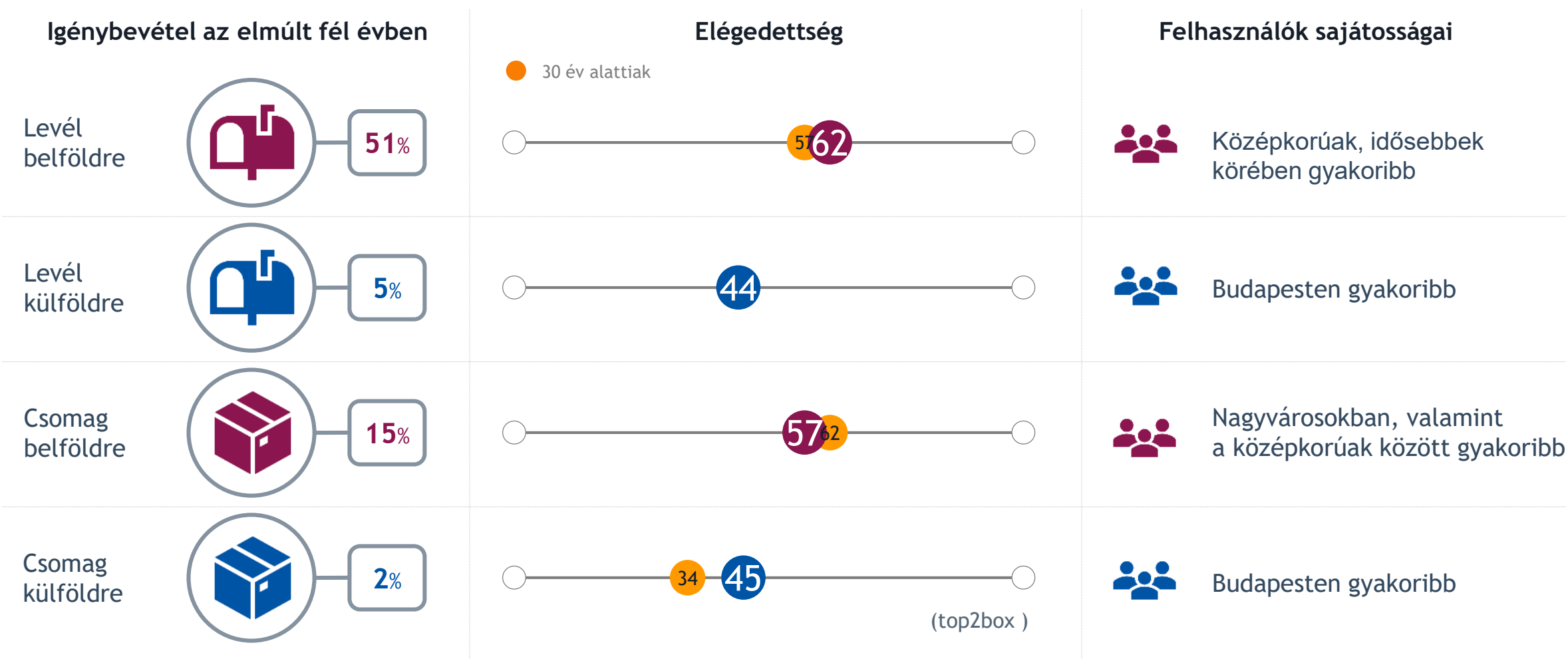


Bázis: Összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=2016)

Postai szolgáltatások



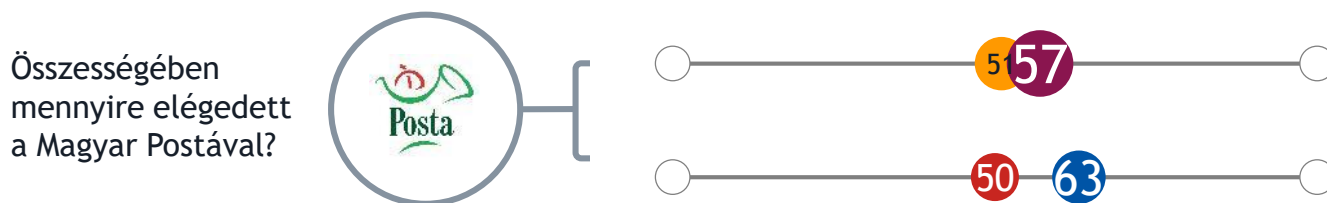
A leggyakoribb szolgáltatás a levélfeladás. A csomagfeladást igénybe vevők aránya mindössze 15%. Külföldi levelet vagy csomagot az elmúlt fél évben a lakosság 5 százaléka adott fel, jellemzően a budapestiek.



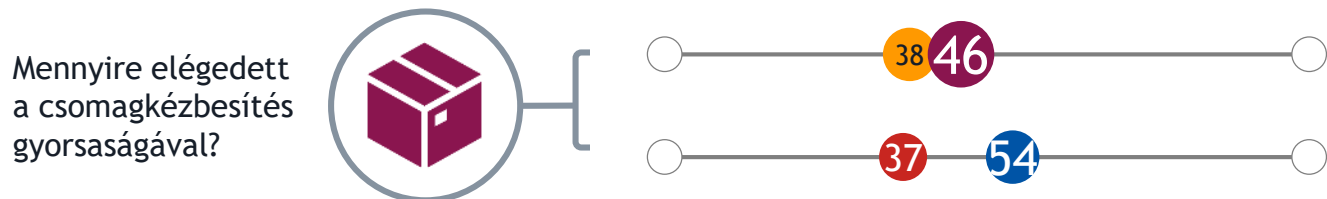
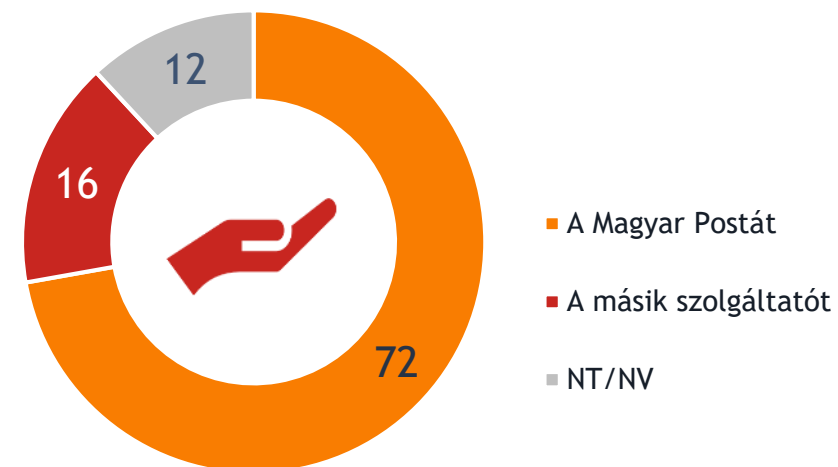
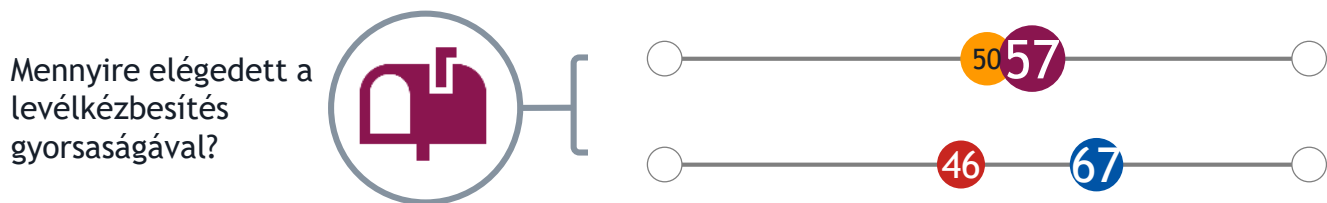
Általános elégedettség



A Magyar Postával a válaszadók több mint fele elégedett. A 30 év alattiak elégedetlenebbek az átlagosnál. A posta szolgáltatásait igénybe vevők rendre magasabb elégedettséget mutatnak, mint azok, akik nem adnak fel levelet vagy csomagot a postán. Hasonló szolgáltatást más cégtől a válaszadók 16 százaléka venne igénybe (leginkább a fiatalok, jártasabb nethasználók, diplomások).



Ha lehetne választani, hogy ki kézbesítse a leveleit, csomagjait: a Magyar Posta vagy egy másik, alternatív szolgáltató, akkor inkább melyiket választaná?



● Összes válaszadó
 ● 30 év alattiak
 ● Postát használók
 ● Postát nem használók

Bázis: Összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=2016)

Köszönjük a figyelmet!

ARIOSZ Kft.

