



NMHH Nemzeti Média- és
Hírközlési Hatóság

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata

Háztartási felmérés - 2020.



Bevezetés

A kutatás háttere, jelmagyarázat, tartalom

A kutatás háttere

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából
Kutatóműhely: Ariosz Kft.

Az adatfelvétel időpontja: 2020.08.11 - 09.11.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel
Mintanagyság: 3244 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 mobilszolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
MBB	mobiliternet-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
top2box	1-5-ig terjedő skálán a 4-est és 5-öst adók aránya összesen

Definíciók

Az elemzés során használt képzett háttérváltozók leírása

Generációk: Olyan személyek csoportjai, akik ugyanabban a korszakban születtek, akiket sajátos események, trendek és folyamatok alakítottak és kötnek össze. Az egyes generációk meghatározása nem pontos, ugyanis a vélemények megoszlanak arról, mettől meddig tart egy bizonyos szakasz, a változások többnyire a technika fejlődésével hozhatók összefüggésbe. Az általunk használt kategóriák szerint az 1945 előtt születettek az ún. *Silent generációba tartoznak*, a *Baby boom*-korszak az 1946 és 1964 között született embereké, míg az *X-generációhoz* az 1965 és 1980 között születettek tartoznak. Az *Y-generációba* az 1981 és 1996 között, a *Z-generációba* pedig az 1997 és 2012 között születetteket sorolják.

A háztartás nettó jövedelme:

A háztartásokat az összes nettó bevételük alapján sorba rendeztük, és 4 kategóriába osztottuk a következő módon:
 Legfelső - a felső 20%,
 Felső közép - a következő 30%,
 Alsó közép - a következő 30%,
 Legalsó - az alsó 20%.



A válaszadó élethelyzete:

A válaszadó személyeket a koruk és szubjektív anyagi helyzetük alapján a következő kategóriákba soroltuk:

- Jó anyagi helyzetű fiatal - 30 év alatti, átlagosnál jobb anyagi helyzetű,
- Nem jó anyagi helyzetű fiatal - 30 év alatti, átlagosnál rosszabb anyagi helyzetű,
- Jó anyagi helyzetű középkorú - 30-60 év közötti, átlagosnál jobb anyagi helyzetű,
- Nem jó anyagi helyzetű középkorú - 30 év alatti, átlagosnál rosszabb anyagi helyzetű,
- Jó anyagi helyzetű idős - 60 év feletti, átlagosnál jobb anyagi helyzetű,
- Nem jó anyagi helyzetű idős - 60 év feletti, átlagosnál rosszabb anyagi helyzetű,

Tartalom

ÁTTEKINTÉS (7)

Eszközellátottság, szolgáltatások igénybevétele, költségek

BUNDLED-PIAC (15)

Összecsomagolt szolgáltatások igénybevétele, szolgáltatók, költségek

VEZETÉKES TELEFON (21)

Vezetékestelefon-előfizetések, szolgáltatók, költségek, használat, attitűdök

MOBILTELEFON (32)

Mobiltelefon-előfizetések, szolgáltatók, csomagok, költségek, SSc mobilinternet és okostelefon-használat

OTTHONI INTERNET-ELŐFIZETÉSEK (43)

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

INTERNETHASZNÁLAT (55)

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

HAGYOMÁNYOS MÉDIA HASZNÁLATA (70)

Tévé-előfizetések, költségek, médiahasználat, elégedettség

POSTA (79)

Levél- és csomagfeladás, alternatív szolgáltatók használata, a postai szolgáltatásokkal való elégedettség

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG (83)

Tájékozódás, kapcsolat a szolgáltatókkal, az NMHH alkalmazásainak ismertsége, távközlési számlák érthetősége

A COVID-19 JÁRVÁNY HATÁSA A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA (91)

A szolgáltatások igénybevételenek változásai, internetezési szokások változása, szolgáltatók intézkedései

Áttekintés

Eszközellátottság, szolgáltatások igénybevétele, költségek



Infokommunikációs eszközök



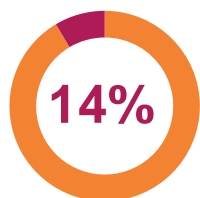
Az infokommunikációs eszközök közül a kétféle hordozható számítógép: a laptop és a tablet penetrációjában tapasztaltunk növekedést a tavalyi évhez képest. Legjelentősebb mértékben a tabletelátottság növekedett: 2020-ban már minden negyedik háztartás rendelkezik ilyen eszközzel. A tervek alapján az okostévé- és a laptoppenetráció további emelkedésére számíthatunk jövőre.

Okostelefon



Ellátottság: **75%**
2019.: 74%

Vásárlási terv:

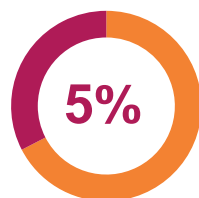


Laptop



Ellátottság: **56%**
2019.: 53%

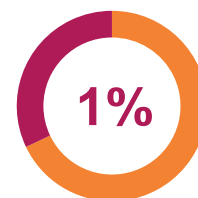
Vásárlási terv:



Desktop



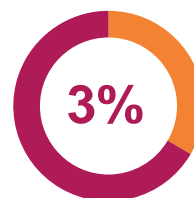
Ellátottság: **38%**
2019.: 36%



Tablet



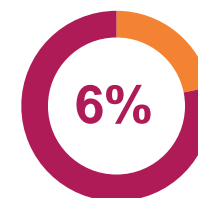
Ellátottság: **25%**
2019.: 19%



Okostévé



Ellátottság: **29%**
2019.: 27%



■ csere vagy bővítés ■ új belépő

Telekommunikációs szolgáltatások a háztartásokban



A távközlési szolgáltatások közül leginkább a Small Screen internetes előfizetések száma emelkedett az utóbbi egy évben: már a háztartások több mint kétharmadában használnak okostelefonon mobilinternetet. Ugyancsak eltér néhány százalékponttal a nagyképernyős internetes előfizetéssel rendelkezők aránya a vezetékes net miatt, ám ez statisztikai értelemben, bár csak „hajszál híján”, de nem érdemi növekedés. A másik három vizsgált szolgáltatás penetrációja sem változott érdemben.

Vezetékes telefon



50%

2019.: 49%

Mobiltelefon



94%

93%

Fizetős TV



91%

90%

Large Screen internet



73%

70%

Mobilinternet (SSc)



68%

64%

Az átlagosnál magasabb ellátottság az alábbi csoportokban:

- Nagyvárosiak
- Közép-Mo.-on élők
- Elég jó anyagi helyzet
- Magas iskolázottság
- Idősek
- Nincs gyerek

- Városiak
- Jó anyagi helyzet
- Magas iskolázottság
- Van gyerek
- Aktív korúak

- Aktív korúak gyerekekkel
- Elég jó/ nagyon jó anyagi helyzetűek

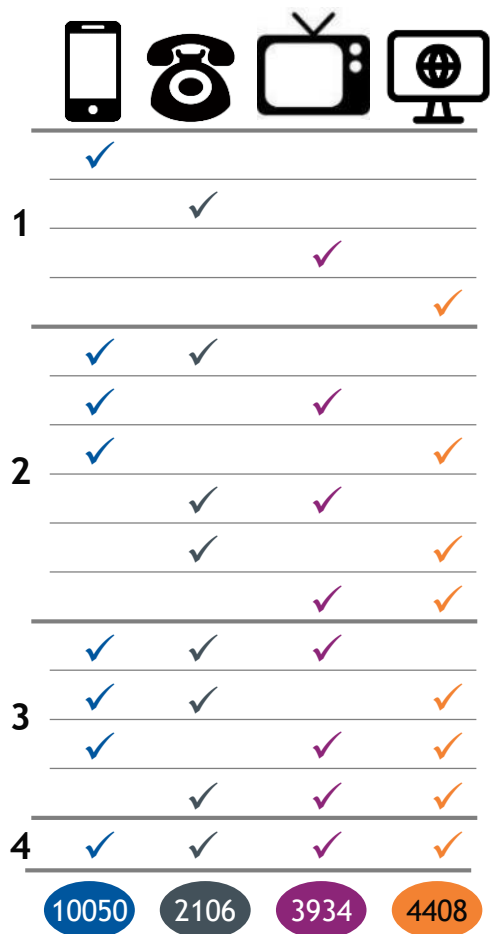
- Nagyvárosiak
- Közép-Mo., Dunántúl
- Jó anyagi helyzetűek
- Magas iskolázottság
- Van gyerek
- Aktív korúak

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

Távközlési szolgáltatások kombinációi a háztartásokban

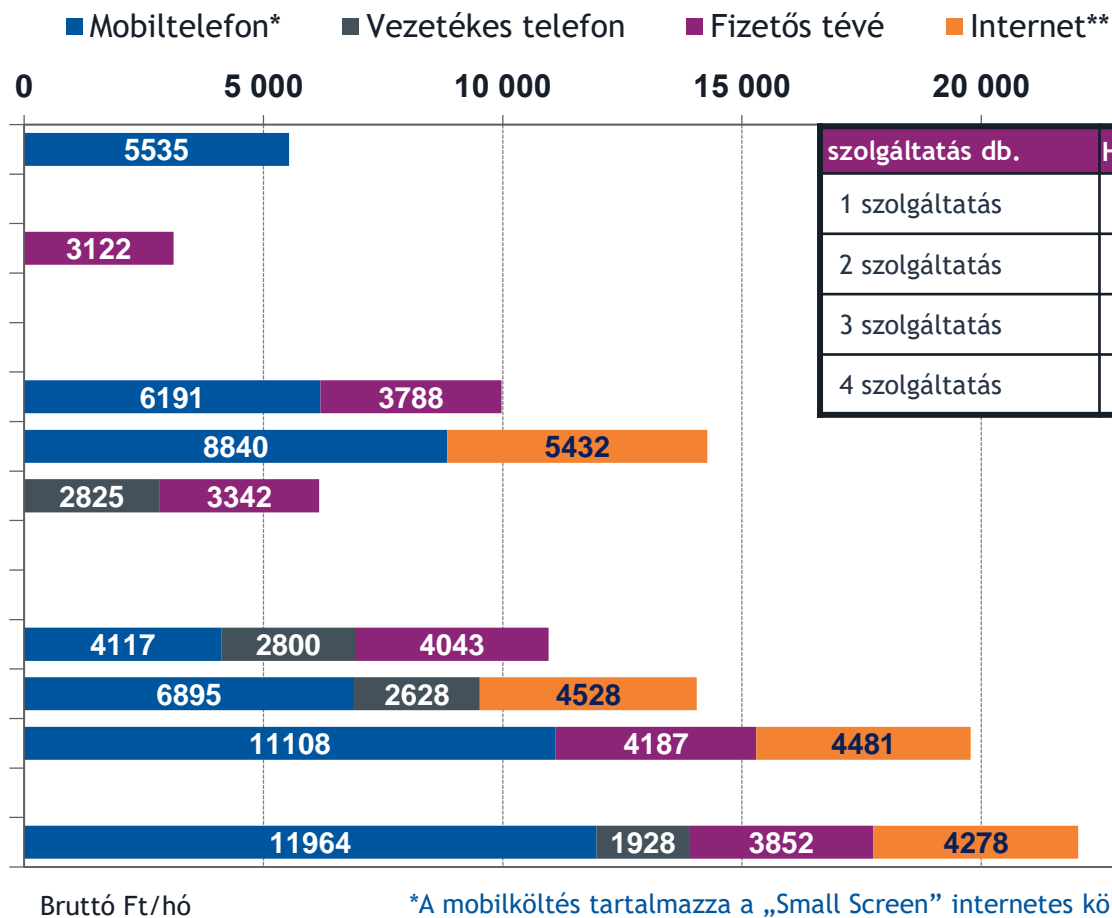


A háztartások háromnegyede előfizet legalább 3 távközlési szolgáltatásra, 39%-uk pedig mind a négyre. Egy szolgáltatás már csak a háztartások 6%-ában fordul elő (ez főleg a mobiltelefon), ők mindössze 5 ezer forintot költenek havonta távközlésre. Minél több szolgáltatás van, annál magasabb az átlagköltség.



Csoport-nagyság

- 4,4%
- 0,2%
- 1,8%
- 0,0%
- 0,3%
- 11,1%
- 3,1%
- 2,6%
- 0,1%
- 0,1%
- 6,1%
- 0,4%
- 29,1%
- 0,5%
- 39,5%



Átlag az igénybevevők körében, (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 eredhet. 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 2020-ban bruttó 833 milliárd forintra becsülhető, melynek legnagyobb részét a mobilpiac jelenti (456 milliárd Ft).

Vezetékes telefon



Háztartások havi költése: **2106**

Éves piacméret: **50**

Mobiltelefon + SSc MBB



Háztartások havi költése: **10050**

Éves piacméret: **456**

Fizetős tévé



Háztartások havi költése: **3934**

Éves piacméret: **172**

„Large Screen” internet



Háztartások havi költése: **4409**

Éves piacméret: **155**

(bruttó Ft)

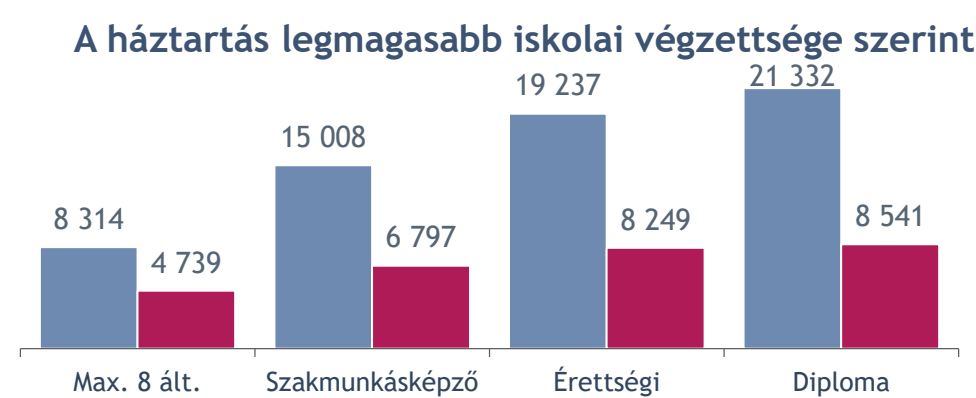
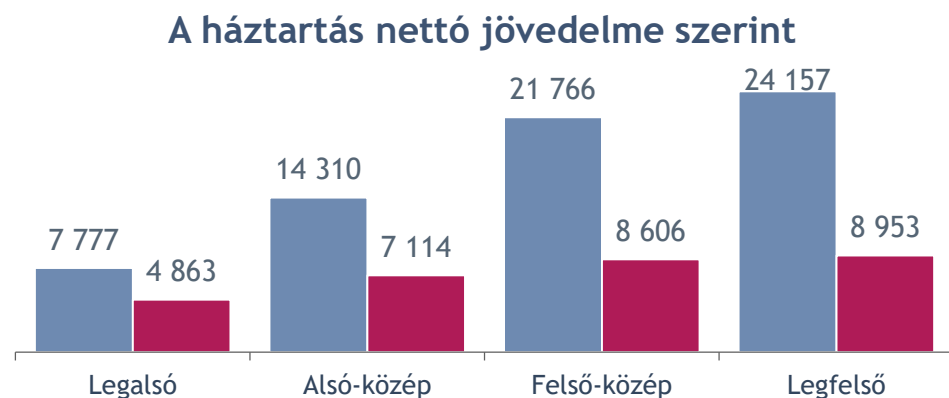
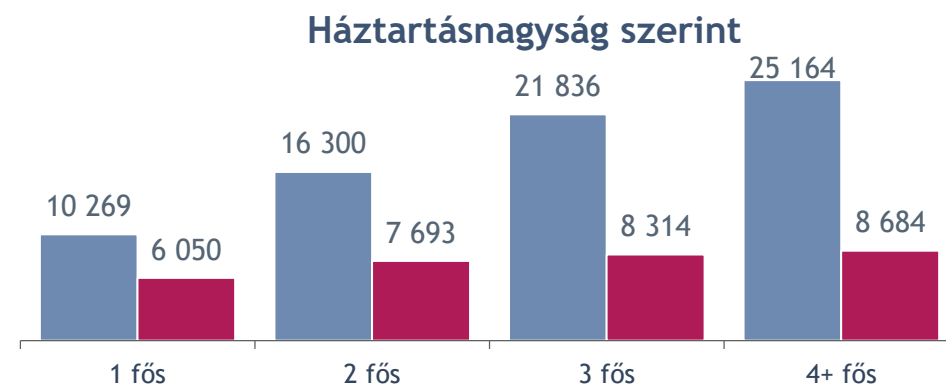
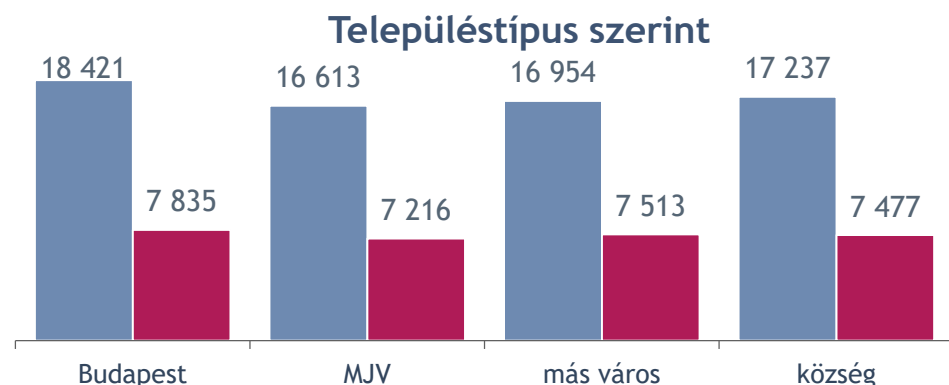
(bruttó milliárd Ft)

A lakossági piac mérete 2020-ban bruttó 833 milliárd Ft (2019-ben 818 mrd. Ft)

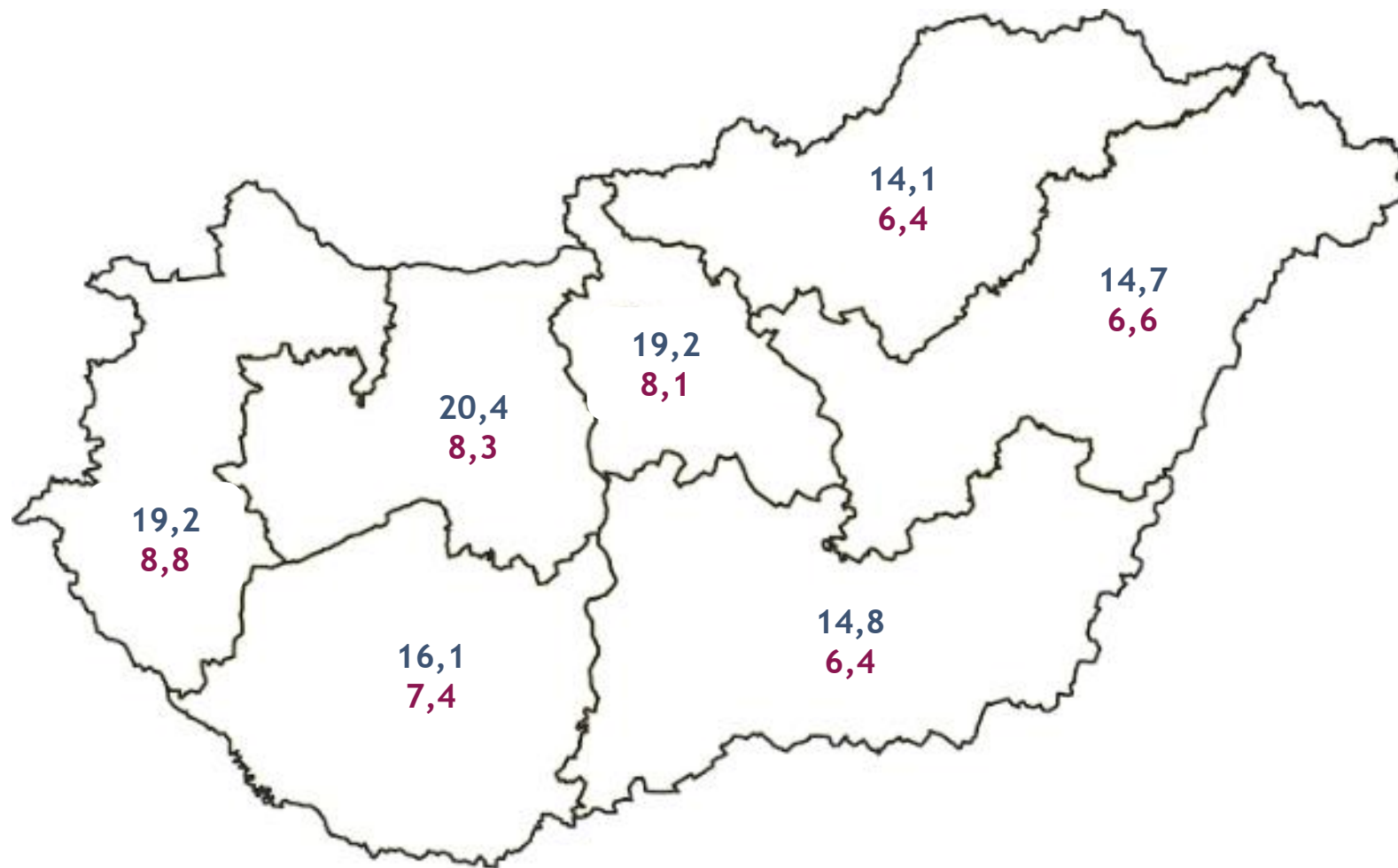
Háztartások havi telekommunikációs összköltése



A háztartások összesen átlagosan 17 263 Ft-ot költenek távközlési szolgáltatásokra. Ebből 7508 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 lakóhely típusa is. A település nagysága viszont önmagában - más tényezők hatását kiszűrve - nem befolyásolja a háztartás összköltését.



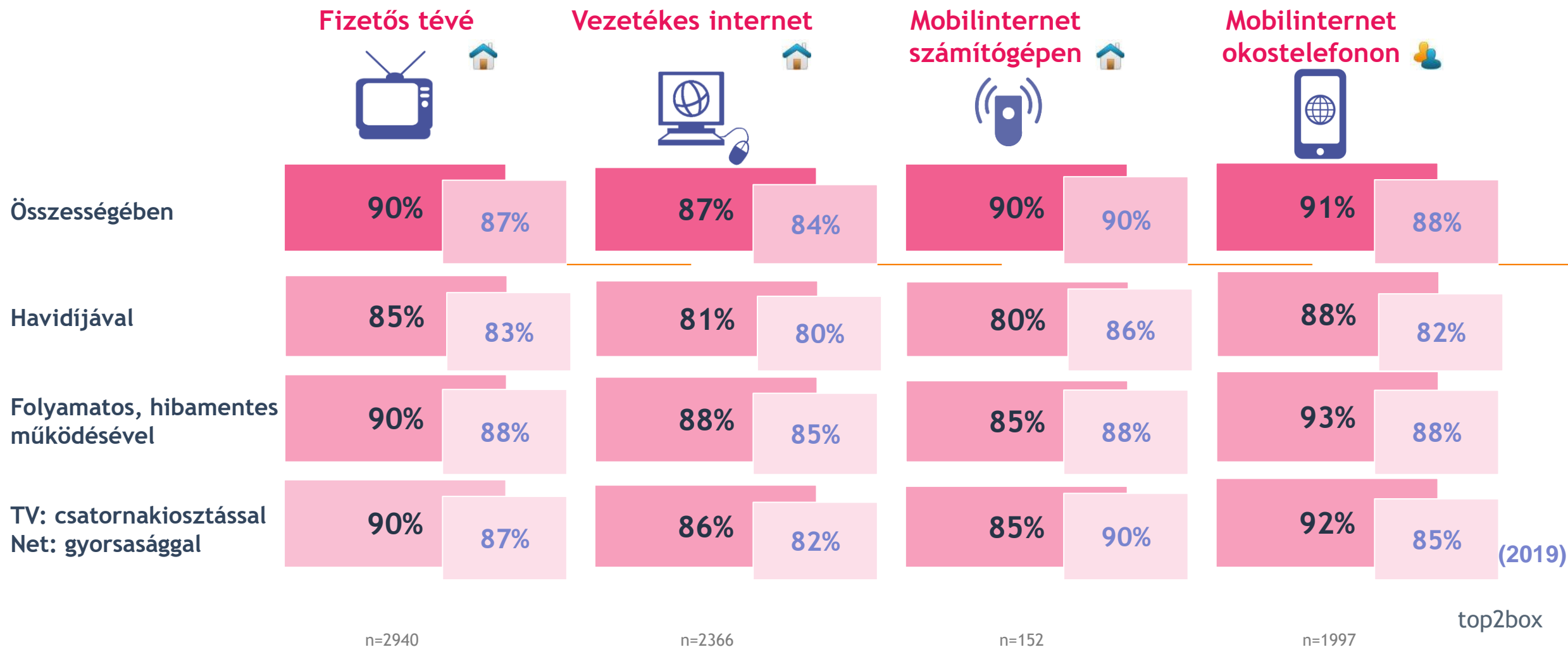
Háztartások havi telekommunikációs összköltése - régiónként



A régiók közül Közép-Magyarországon, valamint Nyugat- és Közép-Dunántúlon költenek a legtöbbet (havi 19-20 ezer Ft), Észak-Magyarországon és az Alföldön pedig a legkevesebbet (havonta átlagosan 14-15 ezer Ft).

■ összes telkó-költés ■ összes vezetékes-költés (bruttó ezer Ft/hó)

Elégedettség a távközlési szolgáltatásokkal



top2box

Bundled-piac

Összecsomagolt szolgáltatások igénybevétele, szolgáltatók, költségek

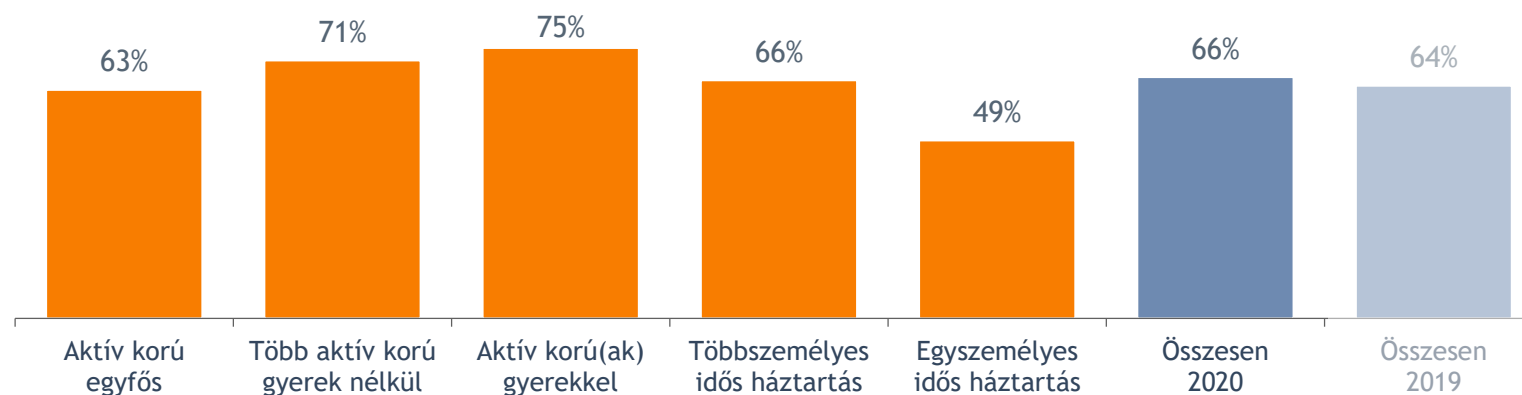


Bundled-csomagok a háztartásokban

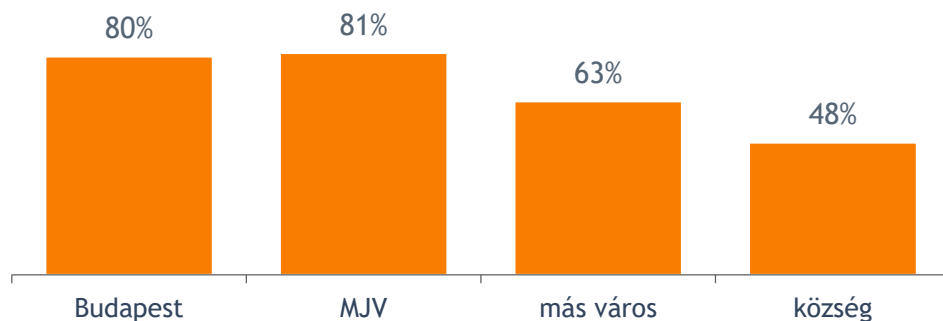


A bundled-ellátottság nem nőtt szignifikánsan az elmúlt egy évben: továbbra is a háztartások kétharmada vesz igénybe egybecsomagolt távközlési szolgáltatásokat. Az átlagosnál jellemzőbb a bundled-igénybevétel a jobb jövedelmi helyzetű családoknál, a nagyobb településeken és az aktív korú többfős háztartásokban.

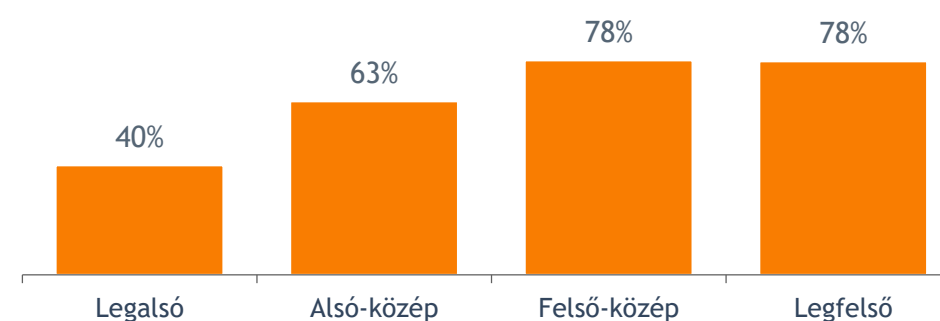
A háztartás összetétele szerint



Településtípus szerint



A háztartás nettó jövedelme szerint



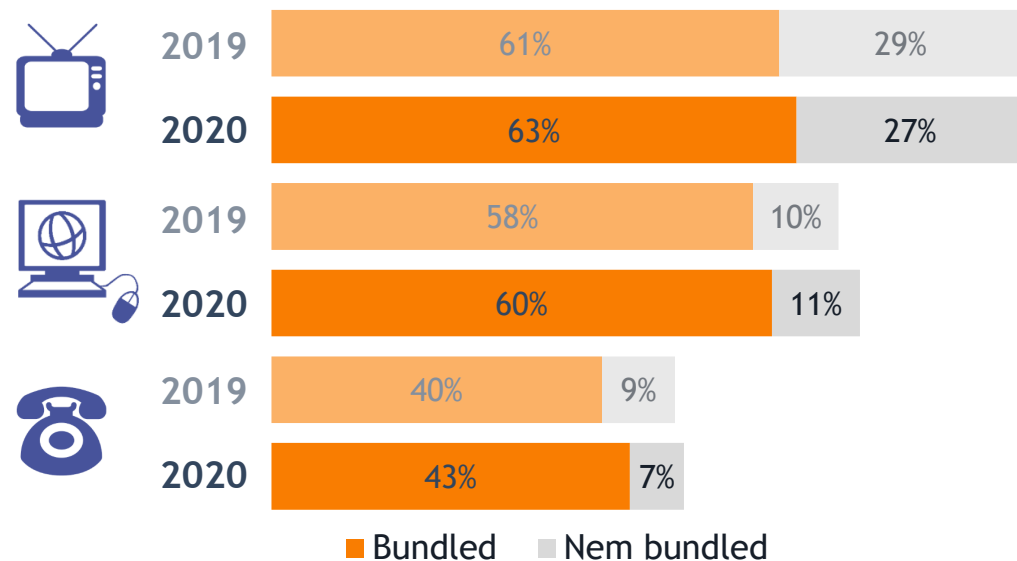


Bundled-igénybevétel a vezetékes szolgáltatásoknál

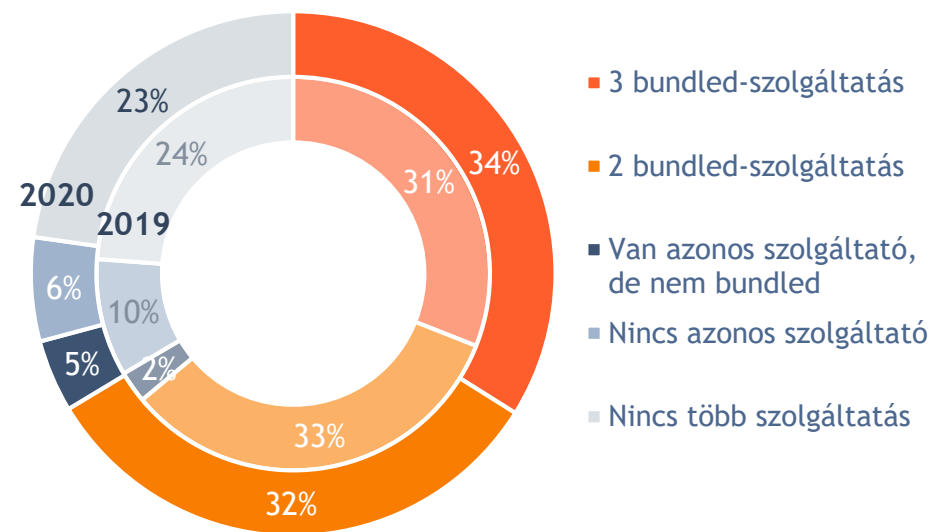
A bundled-csomagok javarészt csak vezetékes szolgáltatásokat tartalmaznak, mindössze 10%-ukban van mobil-előfizetés is. A fizetős tévés előfizetések 70%-a bundled, a vezetékes internetes előfizetések 85, a vezetékes telefonos előfizetések 87%-a van összecsomagolva.

A háztartások több mint háromnegyede vesz igénybe több vezetékes szolgáltatást, ezek közül csak 6%-ban nincs azonos szolgáltató, 5%-ban van, de nem csomagban fizetnek elő és 66% rendelkezik bundled-csomaggal. Az elmúlt egy évben nőtt azok aránya, akik több vezetékes szolgáltatásra ugyanannál a szolgáltatónál, de nem csomagban fizetnek elő, és csökkent azoké, ahol nincs azonos vezetékes szolgáltató.

A vezetékes szolgáltatásokat csomagban és külön igénybe vevők



Vezetékes szolgáltatások igénybevételének kombinációi



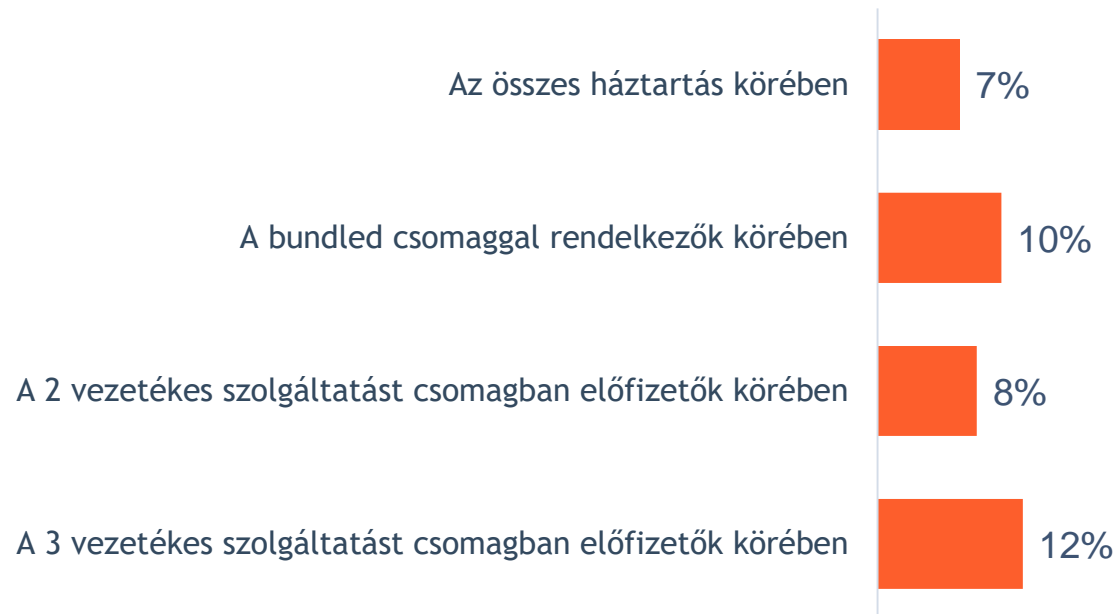


Mobil előfizetések a bundled csomagban

A bundled-csomagokat igénybe vevők egytizede nyilatkozott úgy, hogy csomagja tartalmaz mobil-előfizetést is. Valamivel jellemzőbb a mobil előfizetés csomagba foglalása azoknál, akiknek három vezetékes szolgáltatásuk van csomagban (12%), mint akiknek csak kettő (8%).

A vezetékes-mobil bundled csomagok igénybe vétele az átlagosnál jellemzőbb a magasabb jövedelmű, gyerekes, budapesti háztartások körében, valamint a Telekom előfizetők között.

A mobil szolgáltatásokat bundled csomagban igénybe vevők

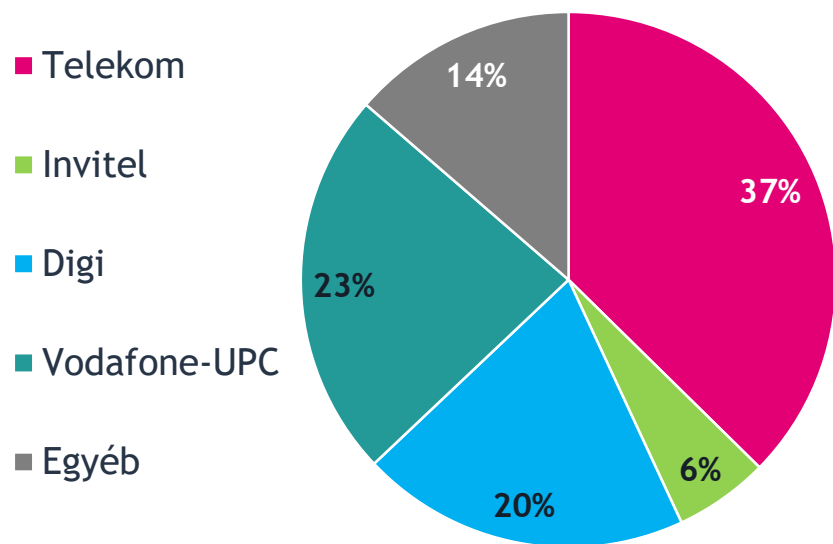




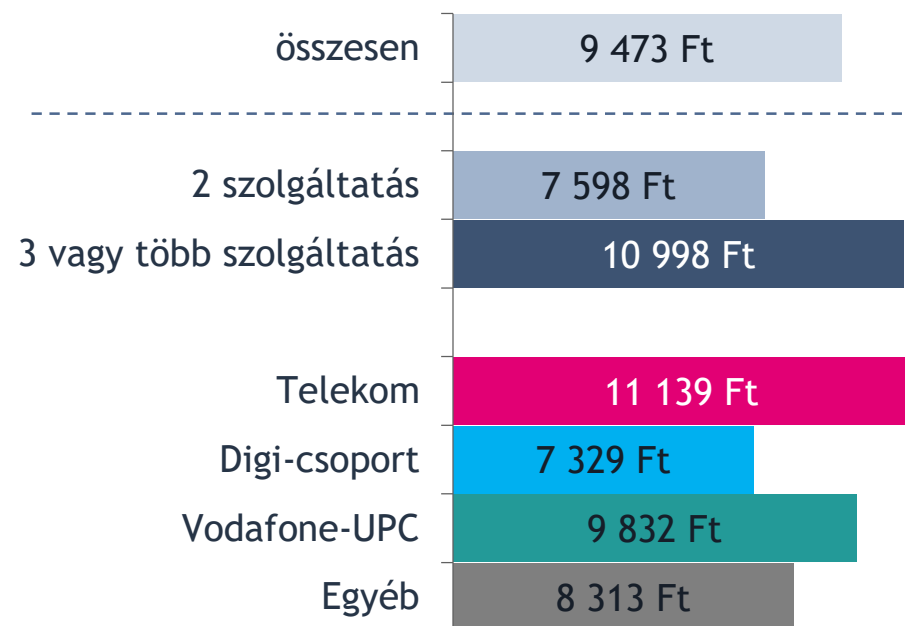
Bundled-szolgáltatók, költségek

2,7 millió háztartás rendelkezik bundled-előfizetéssel, amelynek 37%-a a Telekomhoz tartozik, 27% a Digi-csoporthoz, 23% a Vodafone–UPC-hez. Az összecsomagolt szolgáltatásokat igénybe vevő háztartások átlagosan 9473 Ft-ot fizetnek havonta a szolgáltatójuknak (ez nem változott jelentősen tavaly óta). A díj összege függ attól, hogy hány szolgáltatás van összecsomagolva, illetve hogy ki a szolgáltató. A Telekomnál a legmagasabb a bundled-költség.

Szolgáltatói részesedések a bundled-piacon
(előfizetésszám alapján)



Költségek szolgáltatók és csomagtypus szerint
(bruttó Ft/hó)





A bundled-használat okai

Miért fizetnek elő Önök csomagban a távközlési szolgáltatásokra?



A háztartások többsége azért veszi igénybe csomagban a vezetékes szolgáltatásokat, mert az így olcsóbb, átláthatóbb, egyszerűbb. Ezt a három indokot választották a legtöbben a felsorolt hatból a bundled-előfizetők. A szolgáltatóval való kapcsolat jóval kevésbé motiválja az ügyfeleket, és arról is csak kevesen számoltak be, hogy nem volt más választásuk.

Az összecsomagolással járó költségcsökkentés leginkább a diplomásokat és a szerényebb anyagi helyzetűeket motiválta. Az, hogy így a szolgáltató jobban meg tudja ismerni és ki tudja elégíteni az igényeiket, inkább a jómódúbbaknál számított.

Több választ jelöltek meg a triplacsomagosok, mint akik csak 2 szolgáltatást vesznek igénybe összecsomagolva.



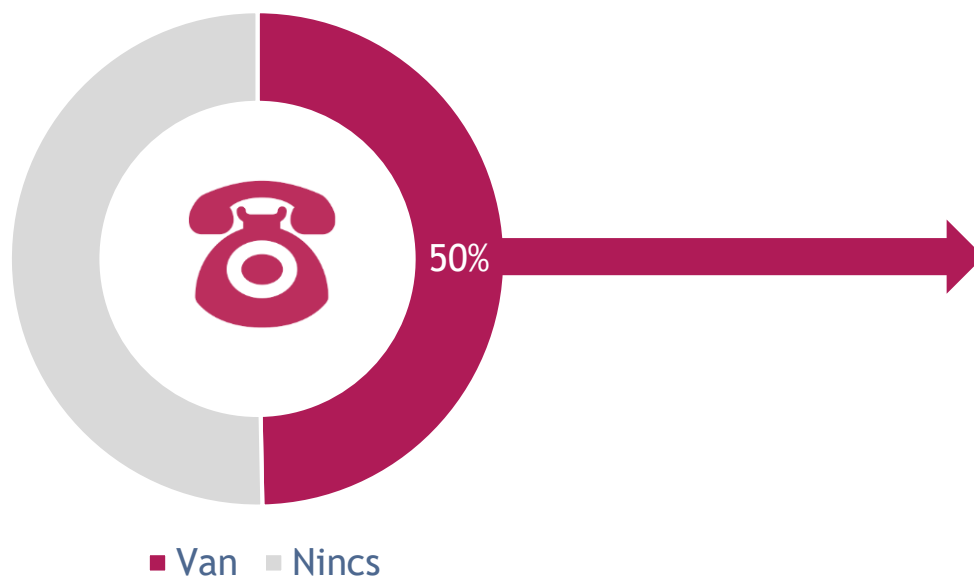
Vezetékes telefon

Vezetékestelefon-előfizetések, szolgáltatók, költségek, használat, attitűdök



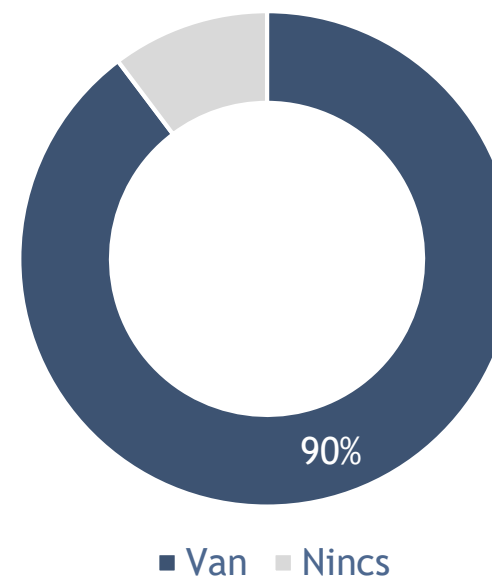
Vezetékes telefon a háztartásban

Vezetékestelefon-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3244)

Vezetékestelefon-készülékkel rendelkezők



Bázis: vezetékes telefonnal rendelkező háztartások (N=1,99 millió HT, n=1620)

A háztartások fele rendelkezik vezetékestelefon-előfizetéssel, és ezen előfizetések döntő hányada (87%) bundled-csomagban van. Az előfizetők egytizede nem is rendelkezik telefonkészülékkel hozzá.

Vezetékes telefonra leginkább a budapesti, jobb anyagi helyzetű, 2 fős idősebb háztartások fizetnek elő. Az, hogy telefon-előfizetésük van, de készülékük nincs, leginkább az internet-előfizetéssel rendelkező, gyermekes háztartásokra jellemző. Az előfizetés lemondását 3%-uk tervezi a következő egy évben.

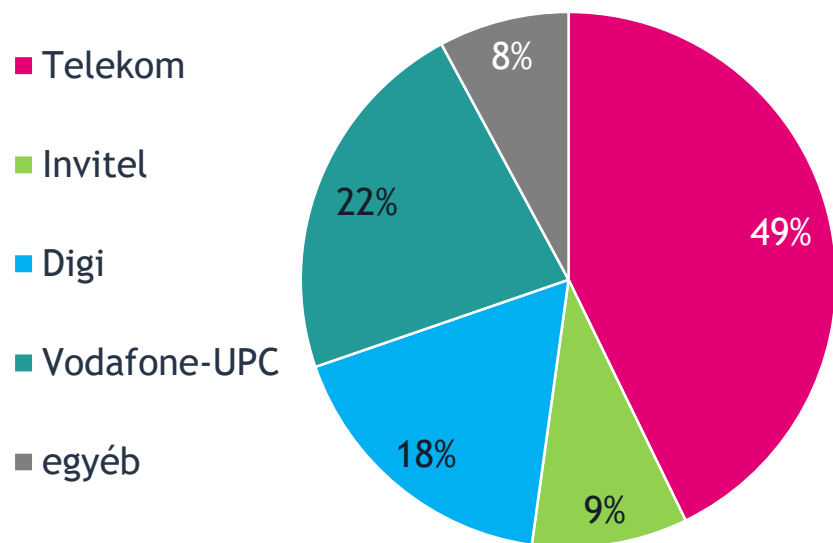


Vezetékes telefonos szolgáltatók, költségek

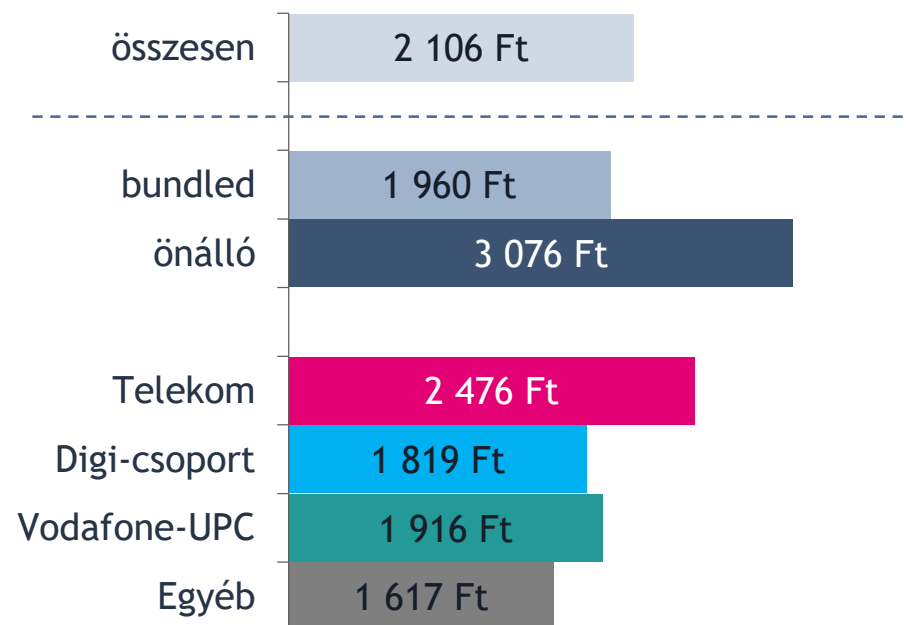
A vezetékes telefonnal rendelkező háztartások közel fele a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 27%, a Vodafone–UPC-é 22%. A piaci részesedések nem változtak az elmúlt egy évben.

Az előfizetők átlagosan 2106 Ft-ot fizetnek havonta a vezetékes telefonért, valamivel kevesebbet, mint 2019-ben. A szolgáltatást csomagban előfizetők költsége lényegesen alacsonyabb, mint az önálló telefon-előfizetést igénybe vevőké. A szolgáltatók közül a Telekomnak fizetnek a legtöbbet a vezetékes telefonos ügyfelei.

Szolgáltatói részesedések a lakossági vezetékeshang-piacon (előfizetésszám alapján)



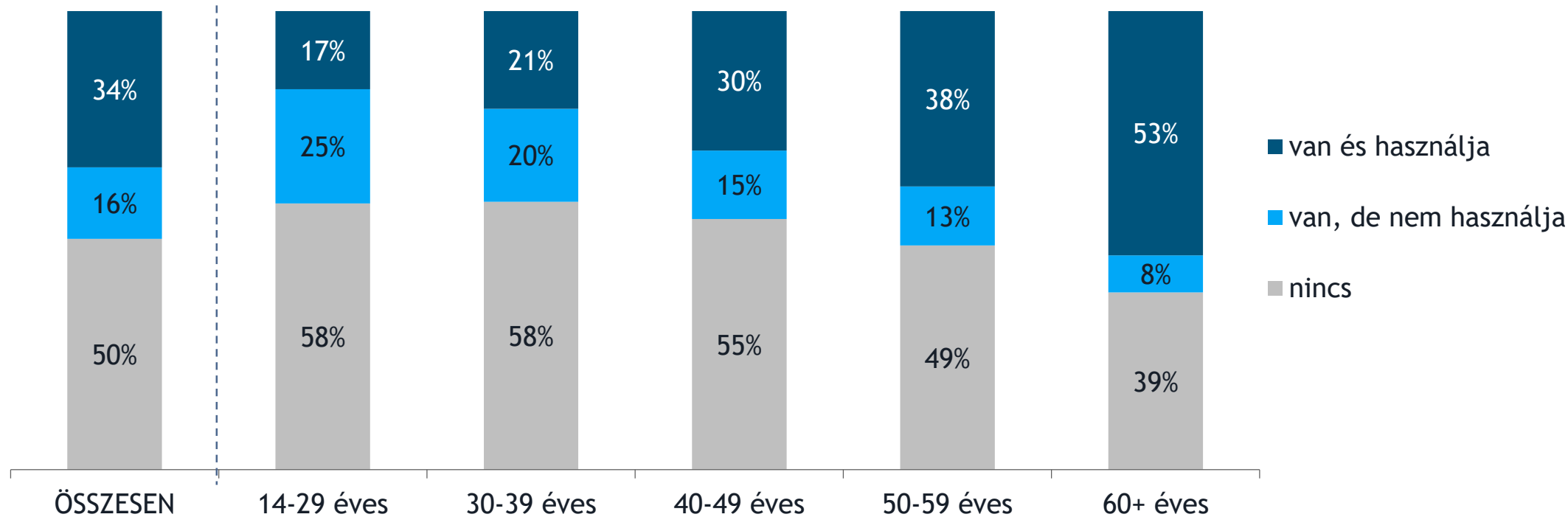
Költségek előfizetéstípus és szolgáltatók szerint (bruttó Ft/hó)



Otthoni vezetékes telefon használata



A 14 éven felüliek fele él olyan háztartásban, ahol van vezetékestelefon-előfizetés, de csak egyharmaduk (34%) használja azt. Míg a 30 év alatti telefontal rendelkezők több mint felére jellemző, hogy bár van otthon vezetékes telefon, de mégsem használják, a 60 éven felüli telefontal rendelkezőknek már csak a tizedére jellemző ez.

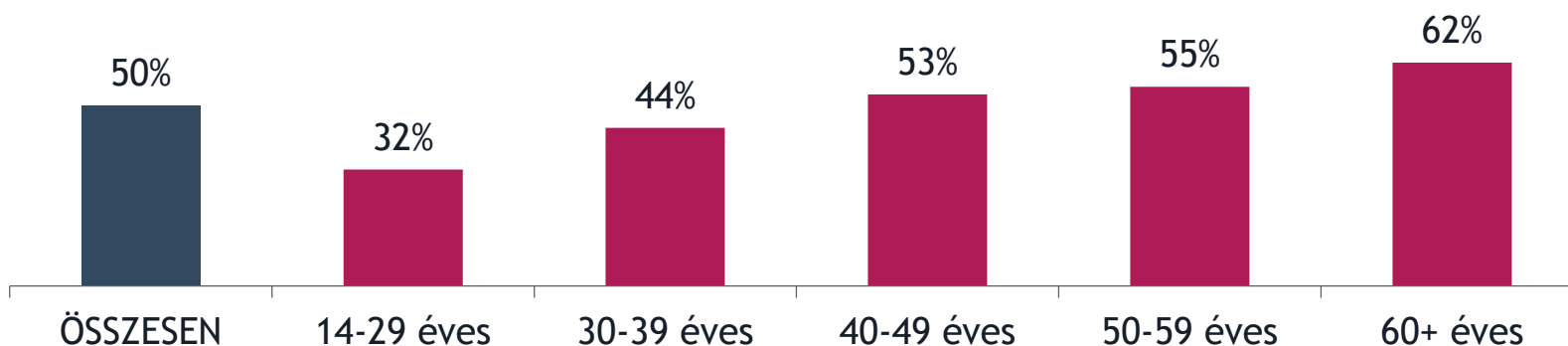


Vezetékes telefon használata bárhol



A kérdezettek fele használ bárhol bármilyen vezetékes telefont (beleértve a nyilvános telefonokat is). Ahogy azt már láttuk, ennek kétharmada jelenti az otthoni telefonhasználatot, de minél fiatalabb korcsoportot nézünk, annál jelentősebb az otthonon kívüli telefonálás. Ebben az esetben is elmondható, ahogy minél idősebb korosztályról beszélünk, annál magasabb a vezetékes telefon-használat aránya, de így, hogy belevesszük az utcai, munkahelyi vagy egyéb lehetőségeket is, már nincs akkora különbség az idősek és a fiatalok között. Akik használják, azok több mint fele legalább heti rendszerességgel teszi. Leggyakrabban az egyedülálló idősök telefonálnak vezetékes telefonton.

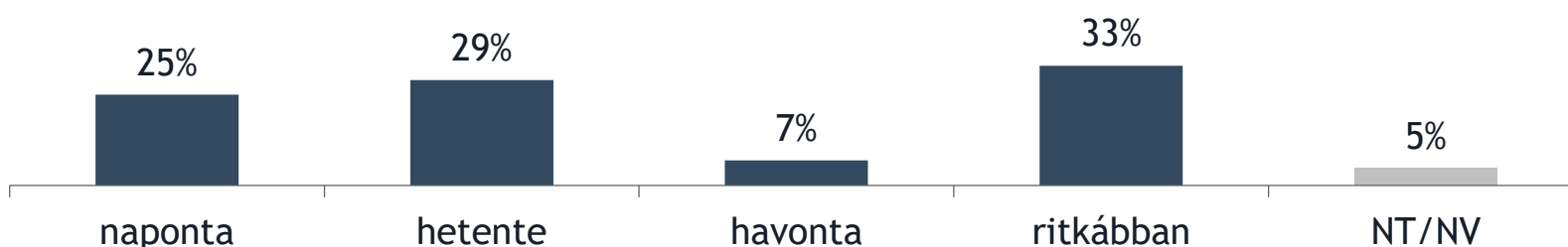
A bárhol vezetékes telefont használók aránya



Bázis: Összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő; n=3244)



A használat gyakorisága



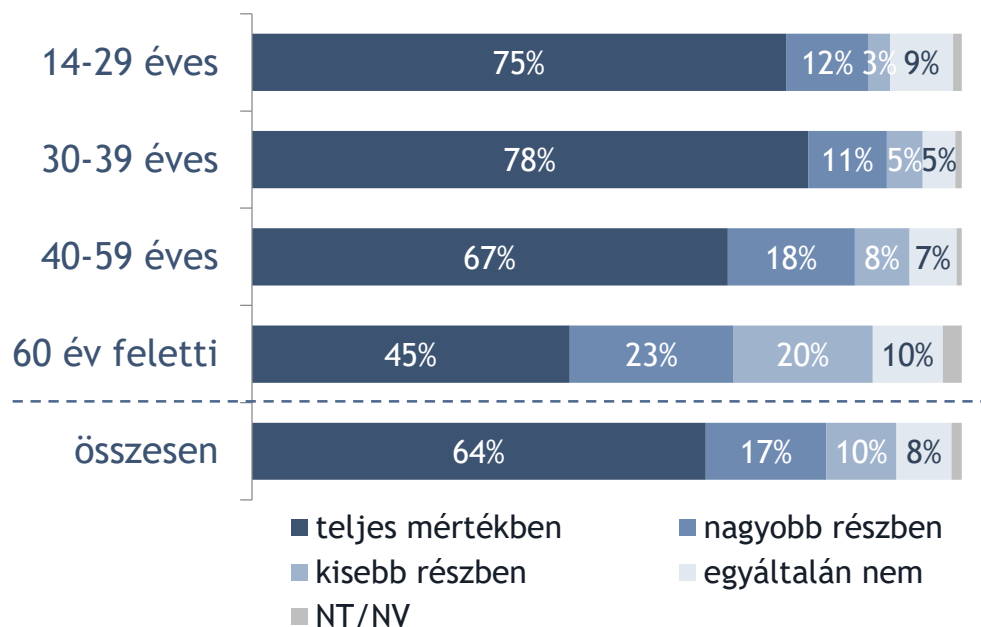
Bázis: vezetékes telefont bárhol használók (N=4,24 millió fő; n=1730)



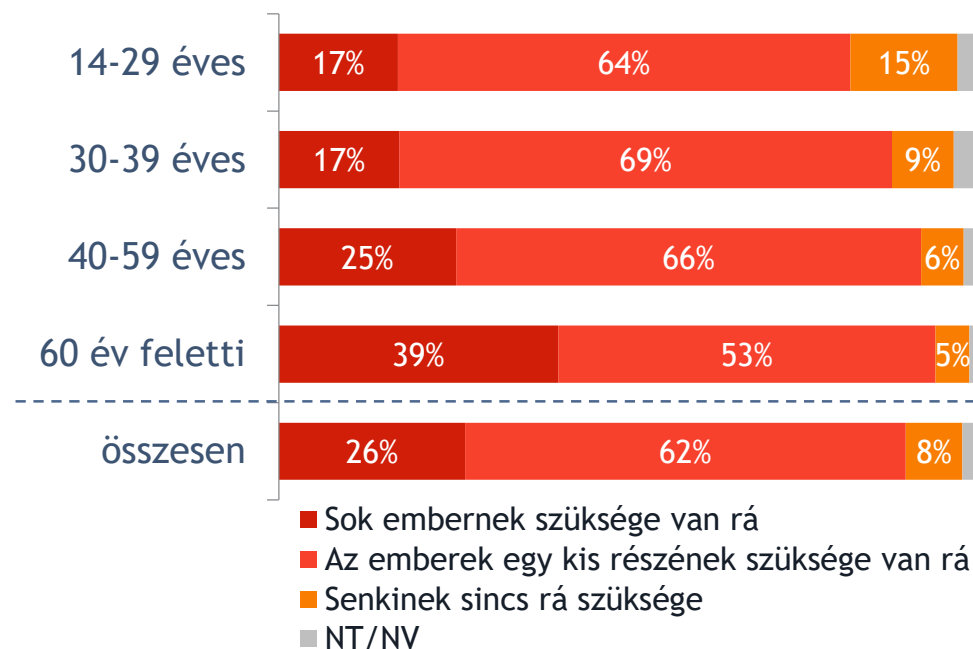
A vezetékes telefon fontossága



Az Ön számára mennyire tudja helyettesíteni a mobiltelefon a vezetékes telefont?



Ön szerint mennyire van szükségük az embereknek a vezetékes telefon-szolgáltatásra?



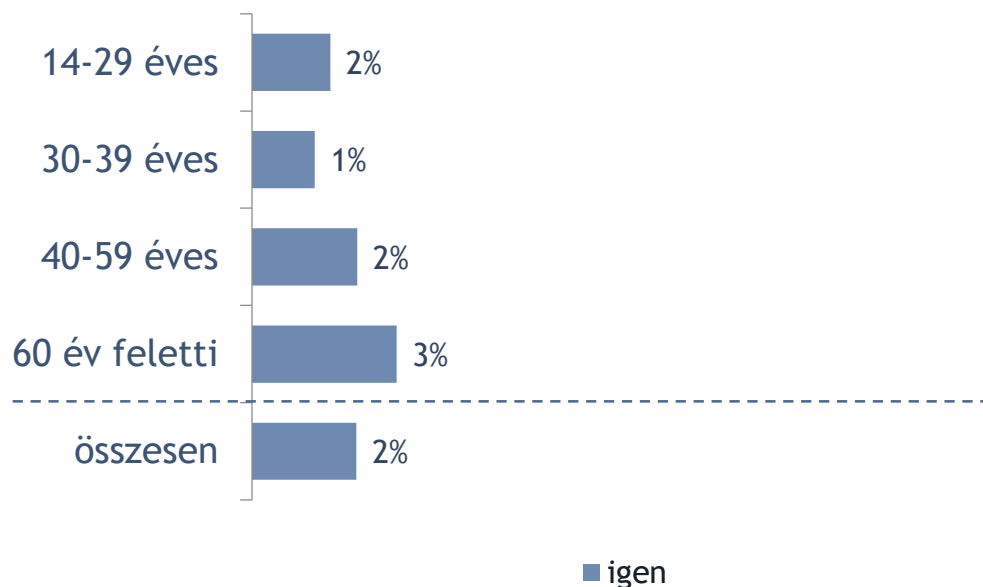
A teljes 14 éven felüli lakosság kétharmada szerint a mobiltelefon teljes mértékben helyettesítheti a vezetékes telefont. A 40 év alattiak háromnegyede vélekedik így, míg a 60 év fölöttieknek kevesebb mint fele.

Azt viszont csak kevesen gondolják, hogy senkinek nem lenne szüksége a vezetékes telefonra (8% a teljes mintán és még a legfiatalabbak közül is csak 15%). A legtöbben (62%) úgy vélik, hogy az emberek egy kis részének szüksége van erre a szolgáltatásra. 40 év felett egyre többen gondolják azt, hogy sok embernek szüksége van rá.

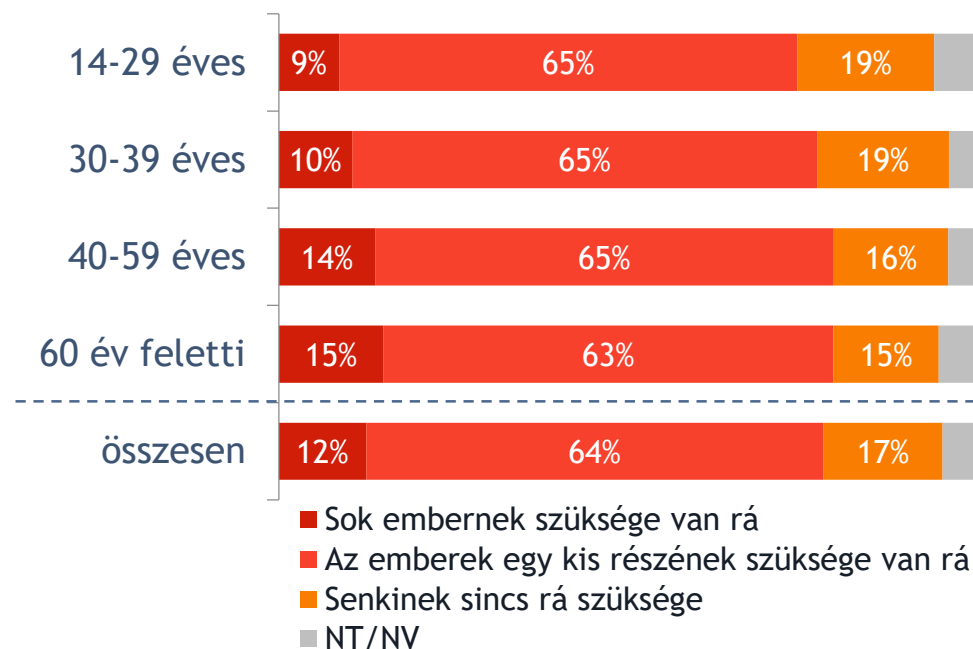
Nyilvános telefon használata



Használt Ön az elmúlt 6 hónapban nyilvános telefont?



Ön szerint mennyire van szükségük az embereknek a nyilvános telefonokra?

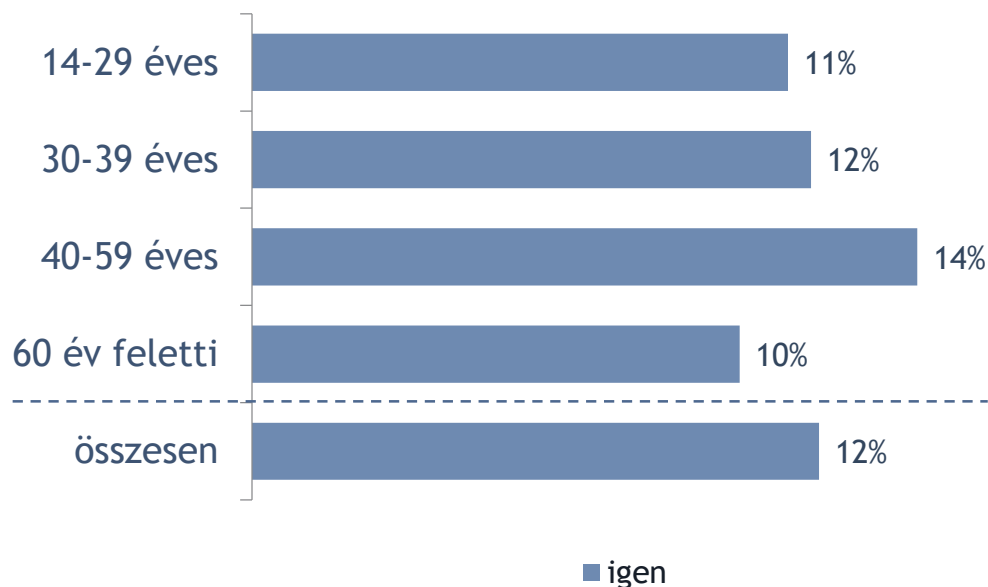


A kérdezettek 2 százaléka használt az elmúlt fél évben nyilvános telefont. Az átlagosnál nagyobb arányban jellemző a nyilvános telefon használata a 60 évnél idősebbekre, a rosszabb anyagi helyzetűekre, illetve az okostelefonnal nem rendelkezőkre. Nyilvános telefonra a kérdezettek közel kétharmada szerint az emberek kis részének van szüksége, 17% szerint pedig senkinek nincs szüksége rá.

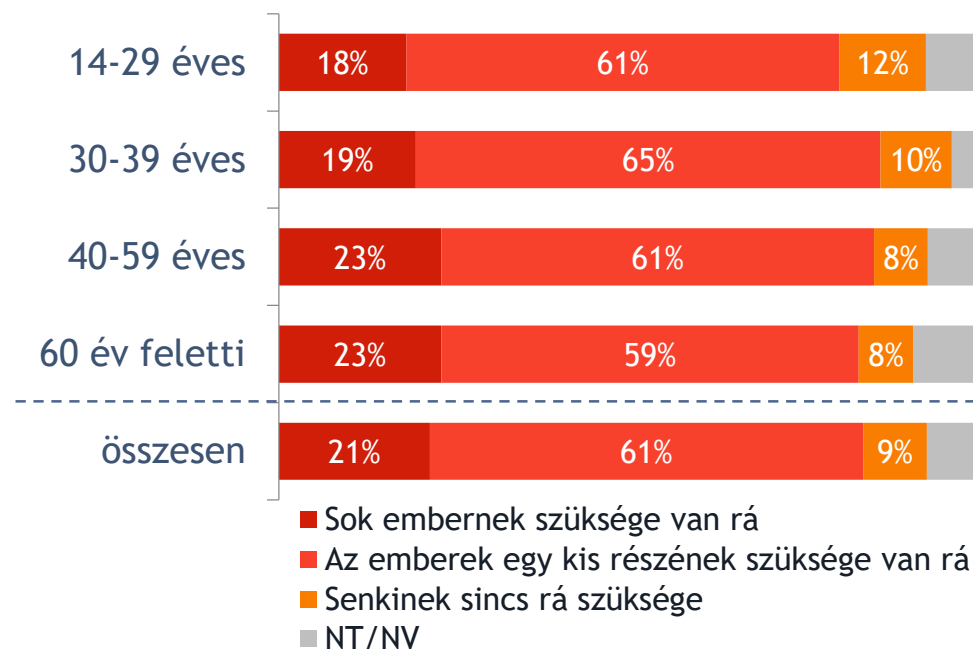
Tudakozó használata



Használta Ön az elmúlt 6 hónapban az országos telefonszám-tudakozót, amely a 11800-as telefonszámon érhető el?



Ön szerint mennyire van szükség a telefonon hívható telefonszám-tudakozóra?



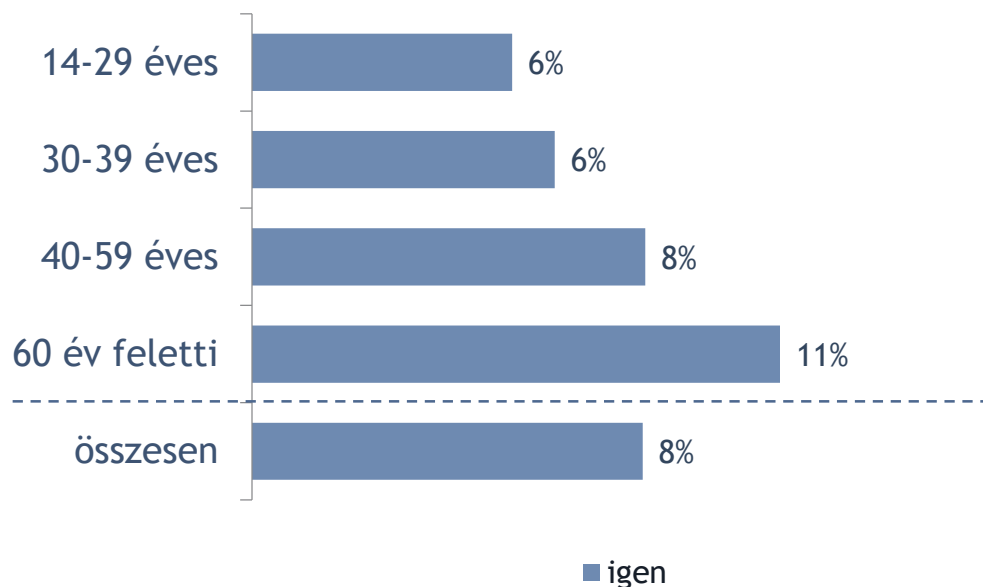
A 14 éven felüliek 12%-a hívta az elmúlt fél évben az országos telefonszám-tudakozót. Az átlagosnál nagyobb arányban jellemző a tudakozó használata a középkorúakra, a nagyvárosiakra, a jobb anyagi helyzetűekre, az internethasználókra (de közülük is inkább azokra, akik nem érzik magukat kellőképp járatosnak a nethasználatban).

A telefonon hívható tudakozóra a kérdezettek 61%-a szerint az emberek kis részének van szüksége, 21% szerint viszont sok ember igényli ezt a szolgáltatást. Leginkább az egyedül élők tartják a tudakozót fontosnak, legkevésbé a 30 éven aluliak.

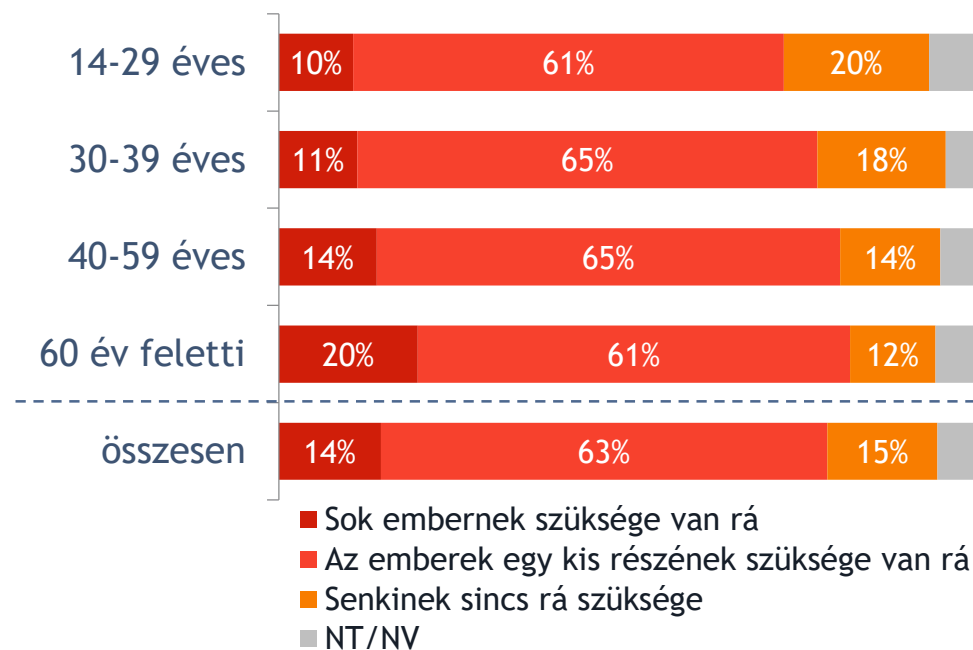
Telefonkönyv használata



Használt Ön az elmúlt 6 hónapban telefonkönyvet bárhol?



Ön szerint mennyire van szükség telefonkönyvre?

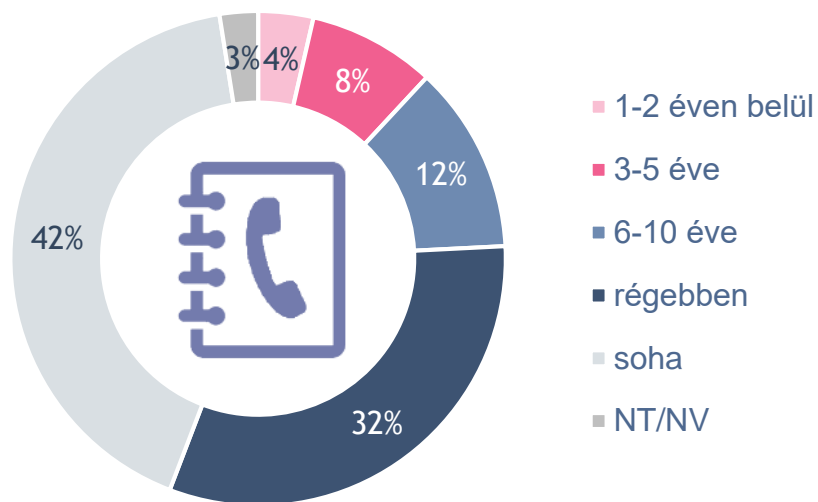


A 14 éven felüliek 8%-a használt az elmúlt fél évben telefonkönyvet bárhol (nyomtatott, cd- vagy internetes formában). Az átlagosnál nagyobb arányban jellemző a telefonkönyv-használat a jobb anyagi helyzetű idősebbekre, az érettségizettekre, az egyfős háztartásban élőkre és az internetezők közül a netezésben kevésbé járatosakra. Telefonkönyvre a kérdezettek közel kétharmada szerint az emberek kis részének van szüksége, 15% szerint pedig senkinek nincs szüksége rá. Ezt a szolgáltatást is főleg az idősek érzik fontosnak.



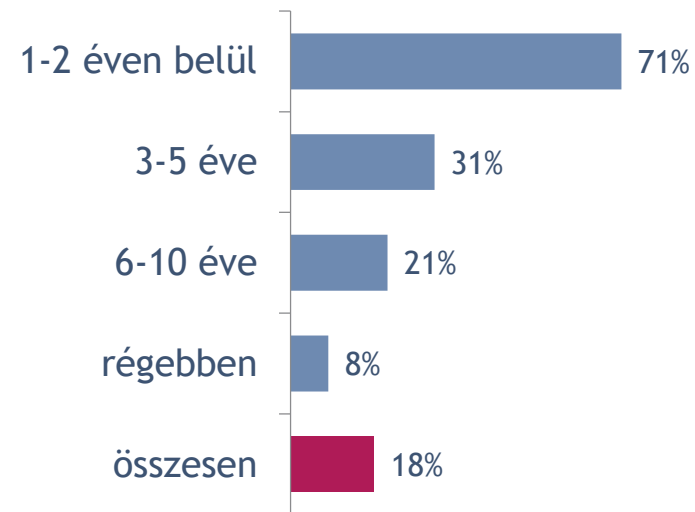
Telefonkönyv a háztartásban

Mikor igényelték a szolgáltatójuktól telefonkönyvet (könyv formájában, cd-n vagy interneten) utoljára?



Bázis: vezetékes telefonnal rendelkező háztartások (N=1,99 millió HT, n=1620)

A telefonkönyvet az utóbbi 6 hónapban használók aránya - az igénylés ideje szerint



Bázis: akik igényelték valaha telefonkönyvet (N=1,16 millió HT, n=944)

A vezetékestelefon-előfizetéssel rendelkező háztartások több mint fele igényelt már valaha telefonkönyvet akár nyomtatott, akár elektronikus formában. Az elmúlt 5 évben igénylők aránya 12%, felülreprezentáltak körükben az idősebb háztartások. Az egyedülálló és a gyermekes aktív korú telefon-előfizetők több mint fele viszont soha nem igényelte ezt a szolgáltatást. Leginkább azok használják a telefonkönyvet, akik az utóbbi években igényelték. Ahol nincs semmilyen internet-előfizetés a háztartásban, ott is gyakoribb az átlagosnál a telefonkönyv használata.

A vezetékes telefonnal kapcsolatos lakossági attitűdök



Mennyire ért egyet az állításokkal?

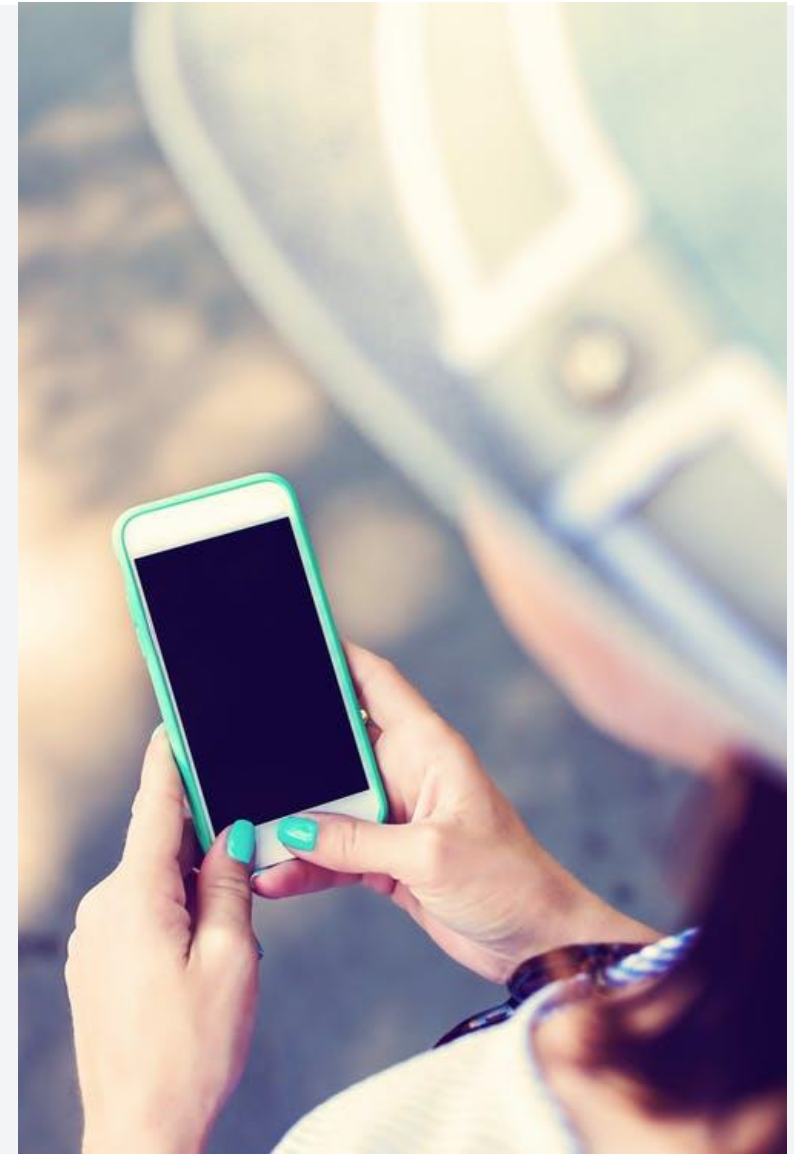


A megkérdezettek döntő többsége egyetért azzal, hogy az idősebbeknek, illetve a hivataloknak, cégeknek még szükségük van vezetékes telefonra. Annak ellenére, hogy már csak a lakosság töredéke használ nyilvános telefont, háromnegyedük egyetért azzal, hogy szükség van ezekre a fülkékre, hogy a telefonnal nem rendelkezők is segítséget tudjanak hívni, ha szükséges. Azt csak kevesen gondolják, hogy a rongálások miatt ne lenne szükség a nyilvános telefonokra.

Az átlagosnál fontosabbnak tartják (a fenti kérdések alapján) a vezetékes telefont az idősebbek, különösen, ha egyedül élnek és nem használnak internetet.

Mobiltelefon

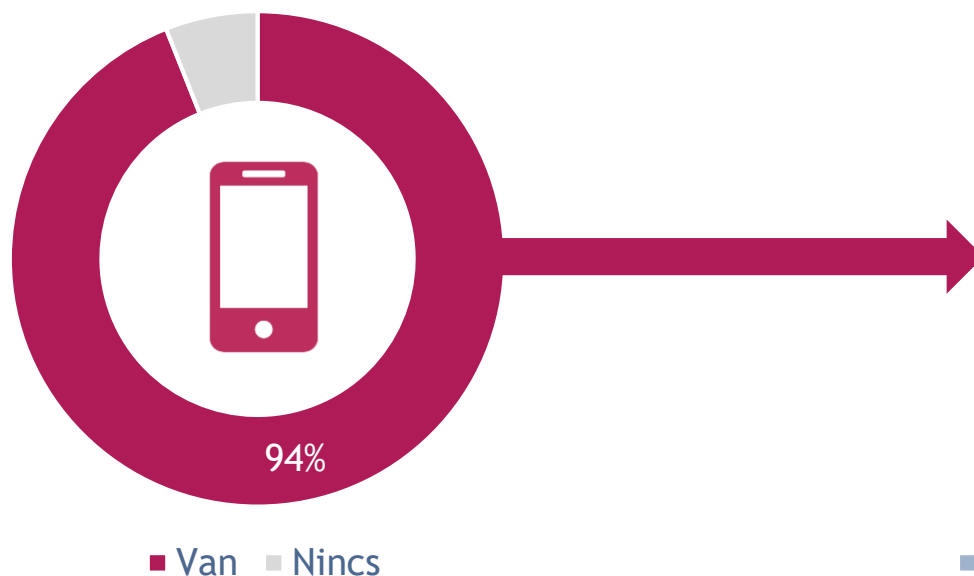
Mobiltelefonos előfizetések, szolgáltatók, költségek, használat





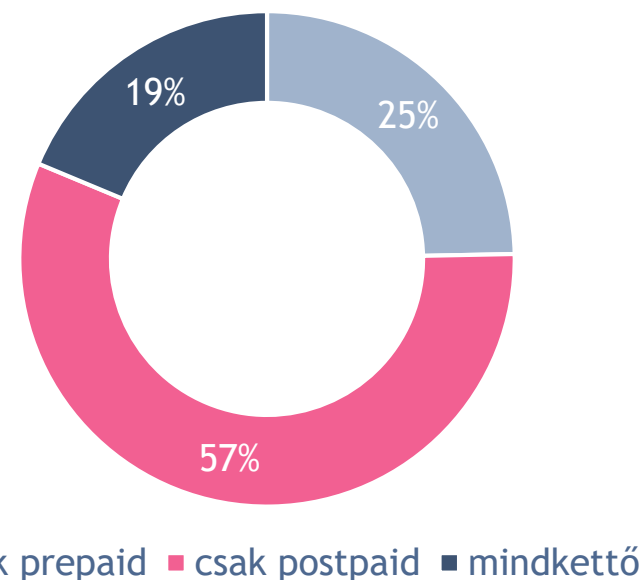
Mobiltelefon a háztartásban

Mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3244)

Mobiltelefon-előfizetések típusa



Bázis: Mobil-előfizetéssel rendelkező háztartások (N=3,78 millió HT, n=3084)

A háztartások 94%-a rendelkezik mobiltelefon-előfizetéssel. Egy háztartás átlagosan 2,2 sim-kártyát használ. A háztartások 64%-ában van egynél több sim-kártya.

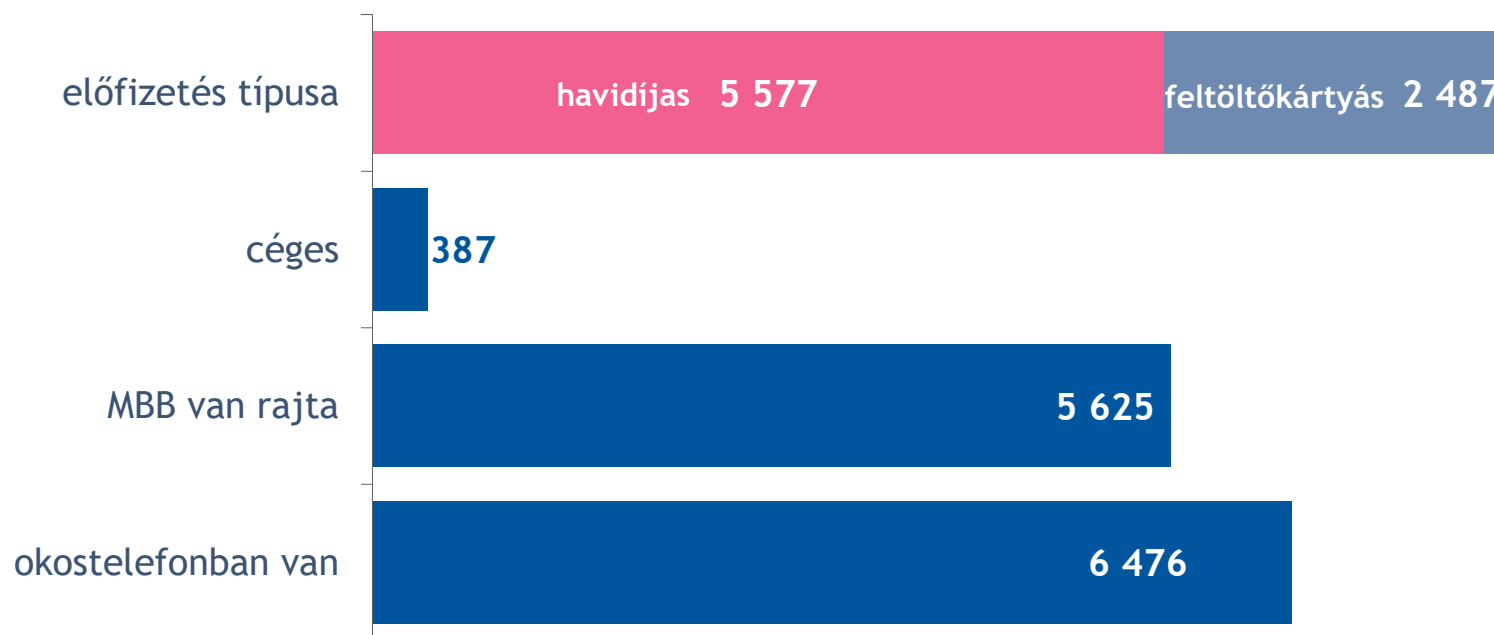
A mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező háztartások több mint felében csak havidíjas előfizetést használnak, negyedében pedig csak feltöltőkártyásat. Mindössze 19%-ukban fordul elő mindkét előfizetés-típus.

Mobiltelefon-előfizetések jellemzői



A 3,8 millió mobilhasználó háztartás összesen 8,1 millió mobil-előfizetéssel rendelkezik, vagyis egy háztartás átlagosan 2,2 sim-kártyát használ. A mobiltelefon-előfizetéseknek már több mint kétharmada (69%) postpaid, ami jelentős növekedés tavaly óta (2019-ben 64% volt). A sim-kártyák 70%-án van mobilinternet-előfizetés (ez is növekedett 65%-ról) és 80%-ukat használják okostelefonban.

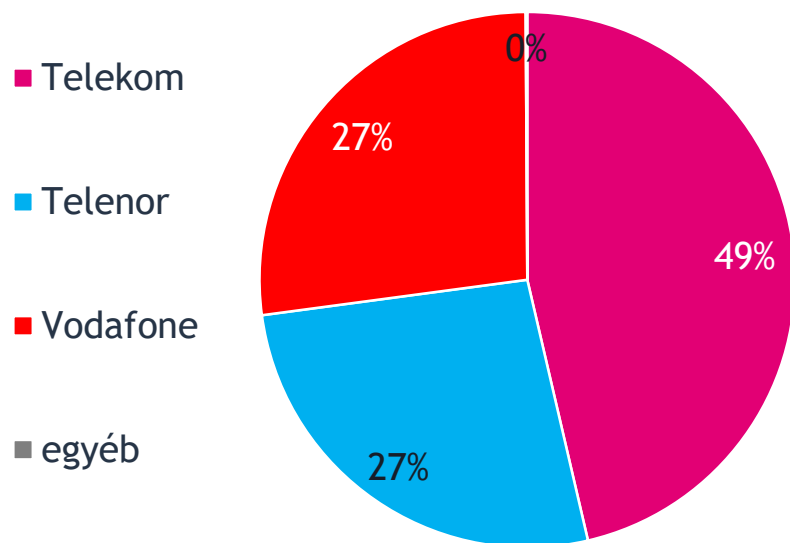
Mobiltelefon-előfizetések száma (ezer db)



Mobiltelefonos szolgáltatók, költségek

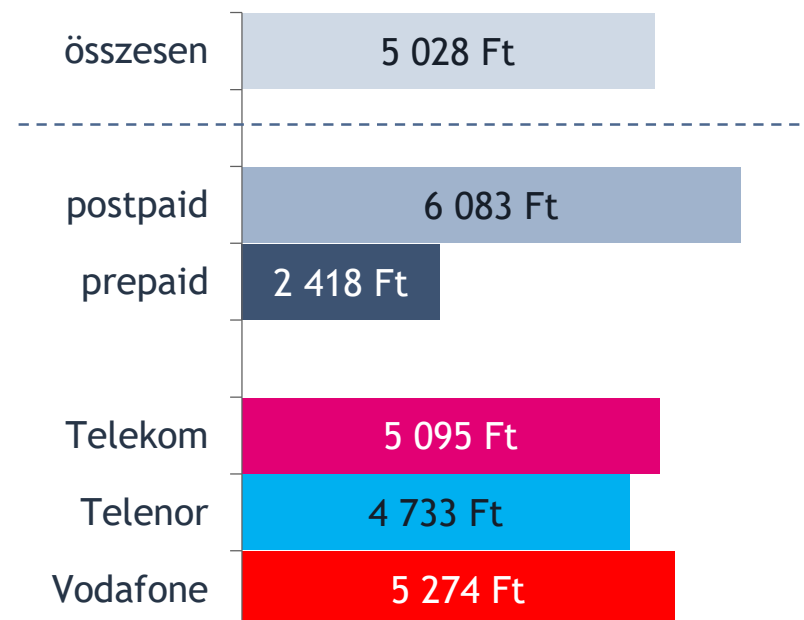
A mobilpiaci részesedések fele - a vezetékes telefonhoz hasonlóan - szintén a Telekomhoz tartozik. A két nagy versenytárs, a Telenor és a Vodafone egyenlően osztozik a sim-kártyák másik felén. Az egyéb szolgáltatók 1%-nál is kevesebbet visznek el a piacrészből. A 14 éven felüli mobil-előfizetők átlagosan 5028 Ft-ot fizetnek havonta sim-kártyánként. A havidíjas előfizetések több mint kétszer annyiba kerülnek, mint a feltöltőkártyások. A Vodafone-ügyfelek az átlagosnál többet, a Telenor-ügyfelek kevesebbet fizetnek.

Szolgáltatói részesedések a lakossági mobilpiacon (sim-szám alapján)

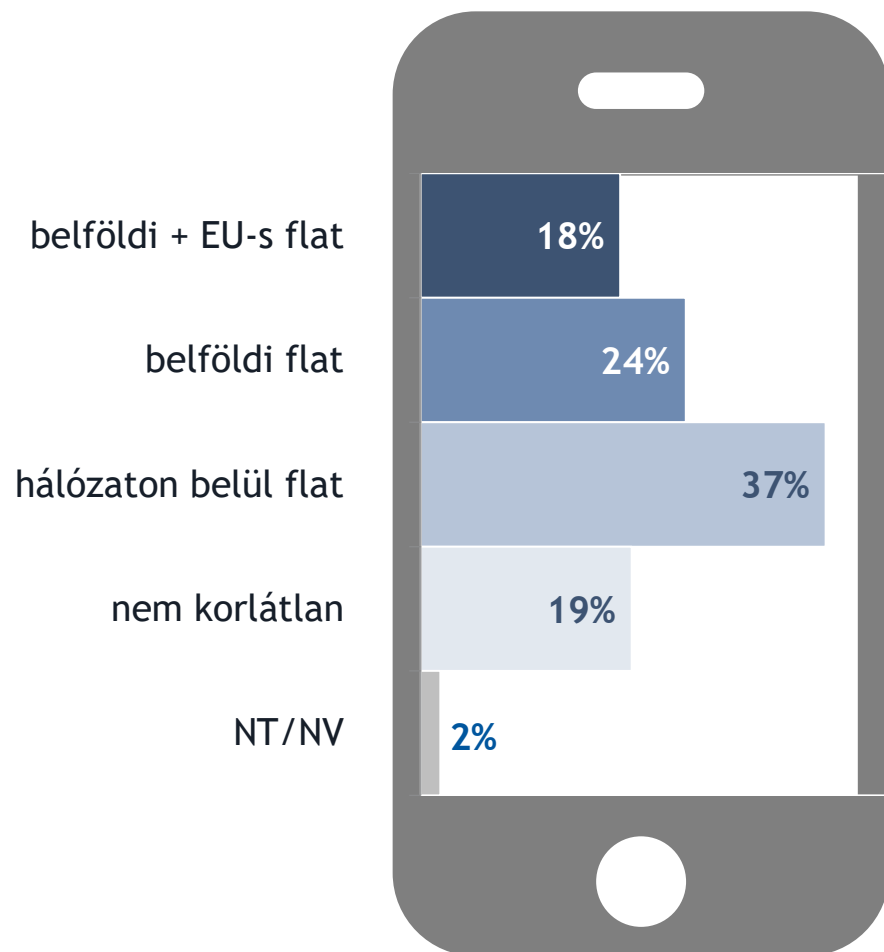


A háztartások átlagosan 10 050 Ft-ot költenek havonta mobil-előfizetésekre.

Költségek sim-kártyánként (bruttó Ft/hó)



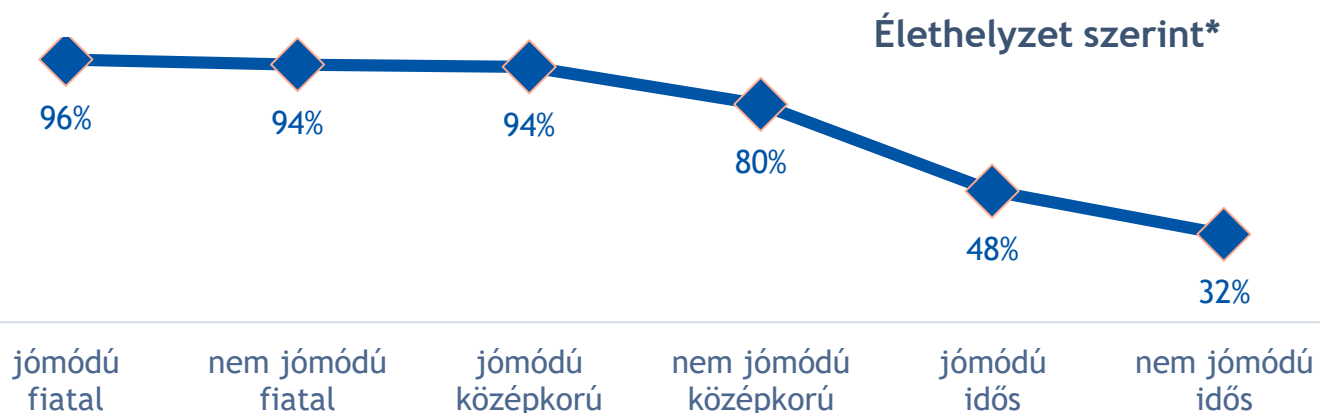
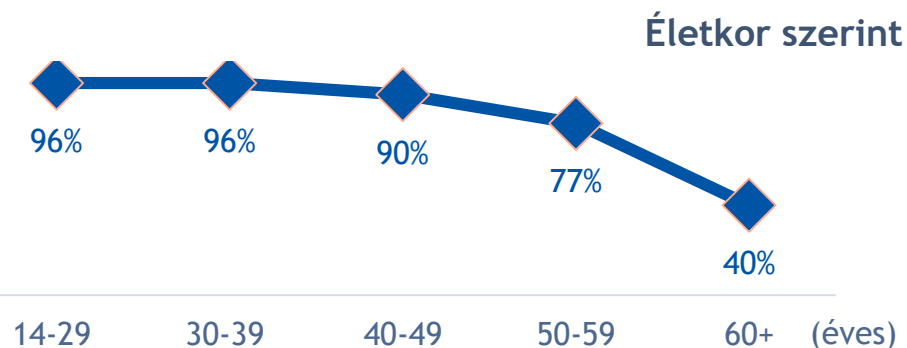
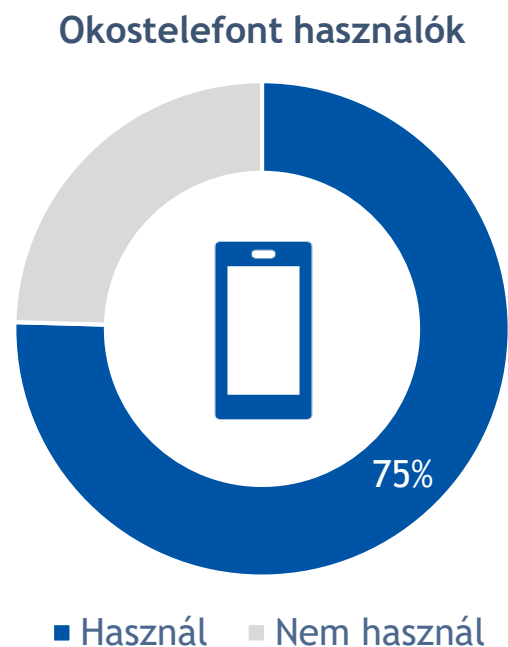
Mobiltelefon-díjcsomag



A 14 éven felüli havidíjas mobil-előfizetők immár négyötöde rendelkezik - saját tudomása szerint - valamilyen szinten korlátlan díjcsomaggal: 37% csak hálózaton belül beszélhet korlátlanul (csak részben flat), viszont 24% már minden belföldi hívásirányba, 18% pedig még ezen kívül az uniós számokat is korlátlanul hívhatja.

A legalább belföldön korlátlan (vagyis „igazi” flat) díjcsomag az átlagosnál gyakrabban fordul elő a jó anyagi helyzetű középkorúaknál, a magasabb végzettségűeknél, az aktív dolgozóknál, a budapestieknél, valamint az internetezőknél, különösen a nethasználatban járatosaknál.

Okostelefon-használat



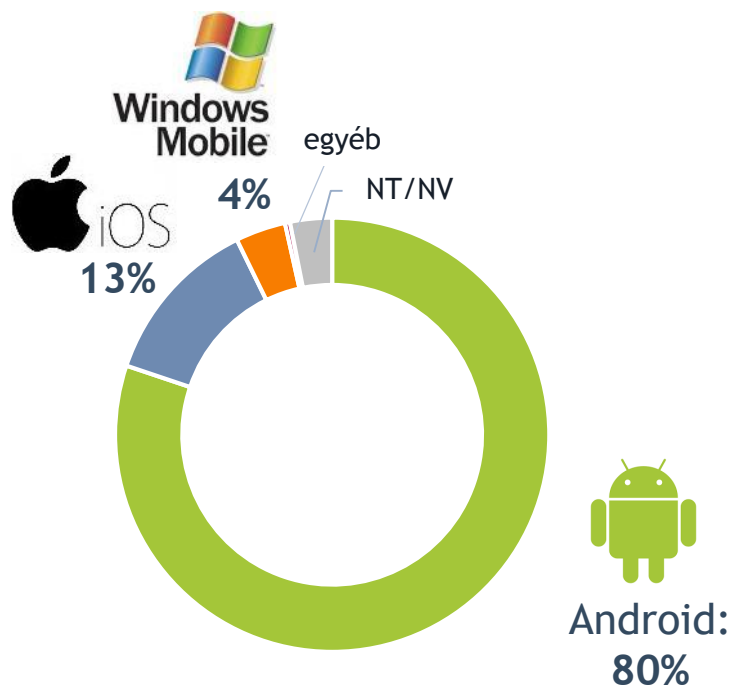
Az okostelefon-használók aránya a teljes lakosságon belül 75%, a mobilhasználókban 80%. Ez nem változott jelentősen 2019 óta. Az okostelefon használata továbbra is az életkorral mutatja a legerősebb összefüggést. 50 év alatt nagyon gyakori az elterjedtsége, 50 felett gyorsan csökken a használat aránya. Az idősebb korúaknál az anyagi helyzet is befolyásolja az okostelefon-használatot: a jómódú idősök másfélszer nagyobb arányban okostelefonoznak, mint a rosszabb anyagi helyzetben élők.

*Jómódú: 5-fokú szubjektív anyagi helyzet mutatójának két legmagasabb kategóriája
 Fiatal: 30 év alatti, idős: 60 év feletti

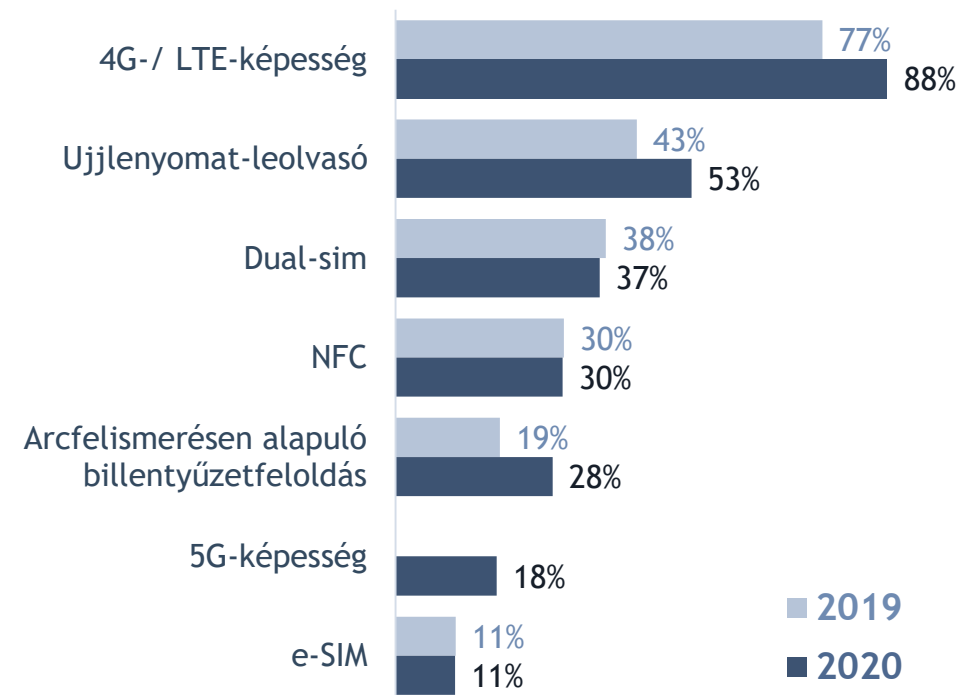
Az okostelefonok jellemzői



Operációs rendszer



Speciális funkciók*



Az okostelefonon használt operációs rendszerek közül továbbra is az Android a domináns, az iOS-t messze megelőzve (bár a különbség csökkent tavaly óta; 2019-ben Android: 82%, iOS: 11% volt).

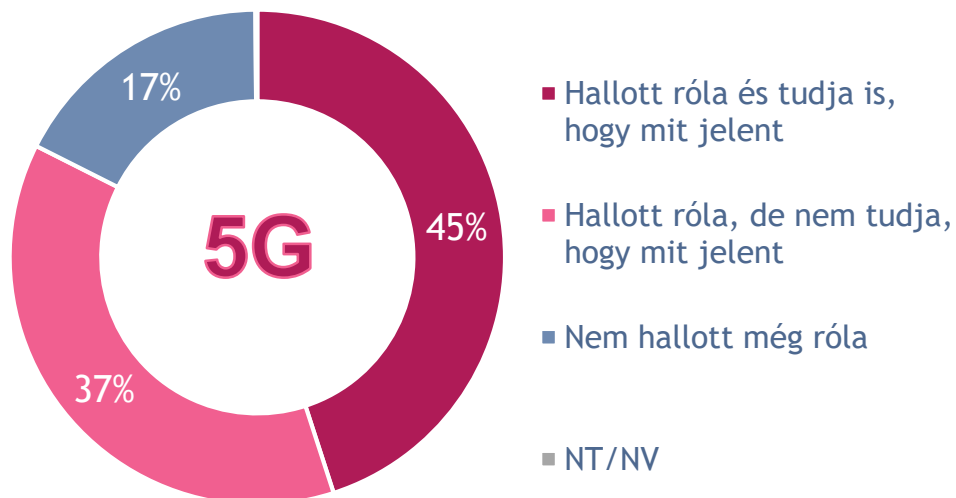
Az okostelefonok döntő többsége rendelkezik 4G-/ LTE-képességgel, és már több mint felükön van ujjlenyomat-olvasó is. Az elmúlt egy évben nőtt a 4G-vel, ujjlenyomat-olvasóval, illetve arcfelismerésen alapuló billentyűzetfeloldással ellátott telefonok aránya az okostelefont használók körében.

**Érdeemes szem előtt tartanunk, hogy ez a kérdés is a válaszadók tudásán és önbevallásán alapul, és nem biztos, hogy mindenki jól tudja, mire képes az okostelefonja*

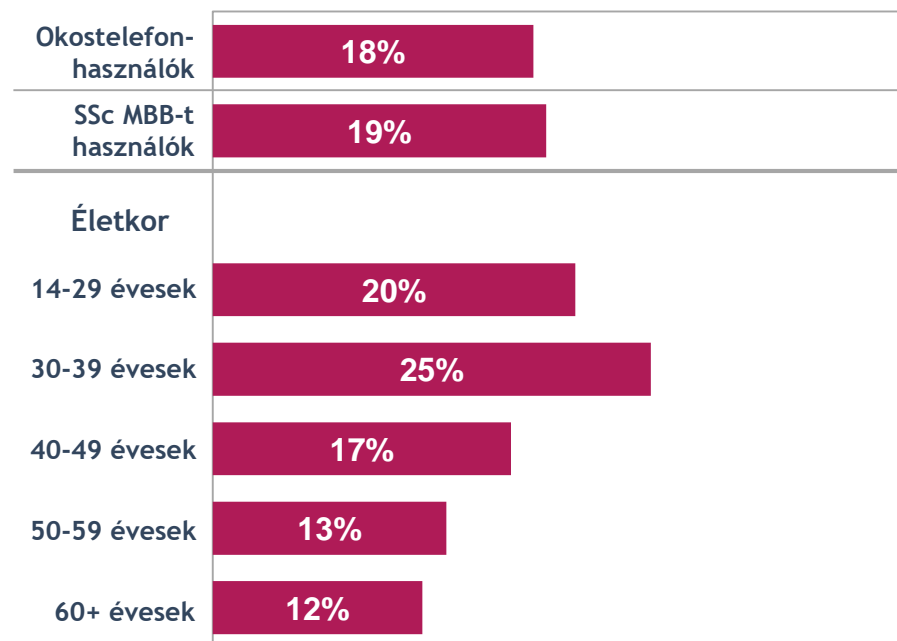


5G-ismeret és -elérhetőség

Találkozott már a mobilinternettel kapcsolatban az 5G kifejezéssel?



A készüléken elérhető az 5G?



Bázis: mobiltelefonnal rendelkező 14+ éves személyek (N=7,96 millió fő; n=3019)

Bázis: okostelefont használó személyek (N=6,40 millió fő; n=2285)

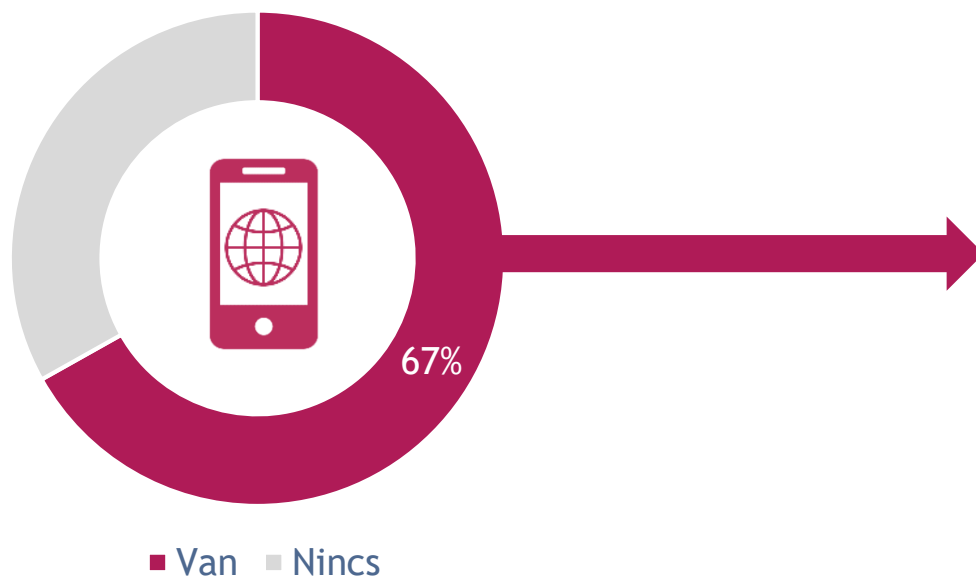
A mobiltelefonnal rendelkezők 82 százaléka hallott már az 5G-ről, és 45%-uk úgy gondolja, tudja is, hogy mit jelent. Az átlagosnál tájékozottabbak az 5G-vel kapcsolatban a fiatalok, férfiak, a jó anyagi helyzetben élők, illetve az internetezők (különösen a nethasználatban járatosak).

Az okostelefonnal rendelkezők 18%-a nyilatkozott úgy, hogy telefonja képes az 5G-hálózatra csatlakozni. Leginkább a 30-39 évesek rendelkeznek 5G-képes telefonnal.



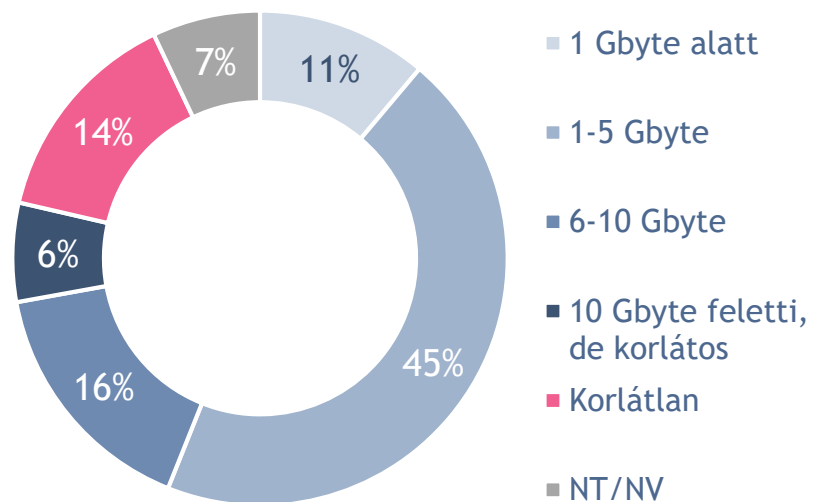
Small Screen mobilinternetes előfizetés

Mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők



Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3244)

Mobilinternet-előfizetések típusa



Bázis: mobilinternet-előfizetéssel rendelkezők (N=5,67 millió fő, n=1997)

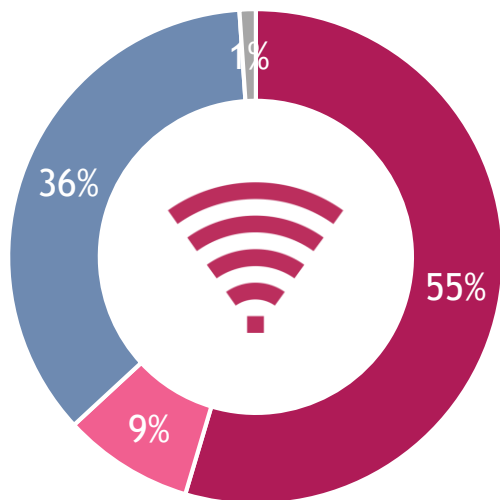
A 14 éven felüli lakosság 67%-a rendelkezik Small Screen mobilinternetes előfizetéssel (2019-ben 63%, az emelkedés szignifikáns). A jó anyagi helyzetben élő fiatalok körében ez az arány 91%.

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 azonban jelentősen emelkedett az utóbbi egy évben 8%-ról 14%-ra.

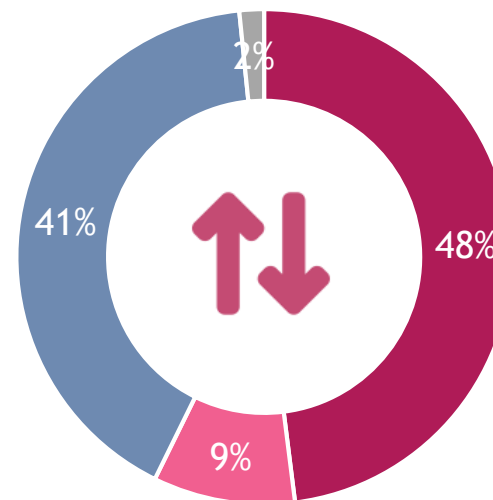


Internethasználat a mobiltelefonon

A készüléken a wifi-kapcsolódás lehetősége...



A készüléken a mobiladat-kapcsolat...



- mindig be van kapcsolva
- mindig ki van kapcsolva
- szükség szerint be- és ki szokta kapcsolni

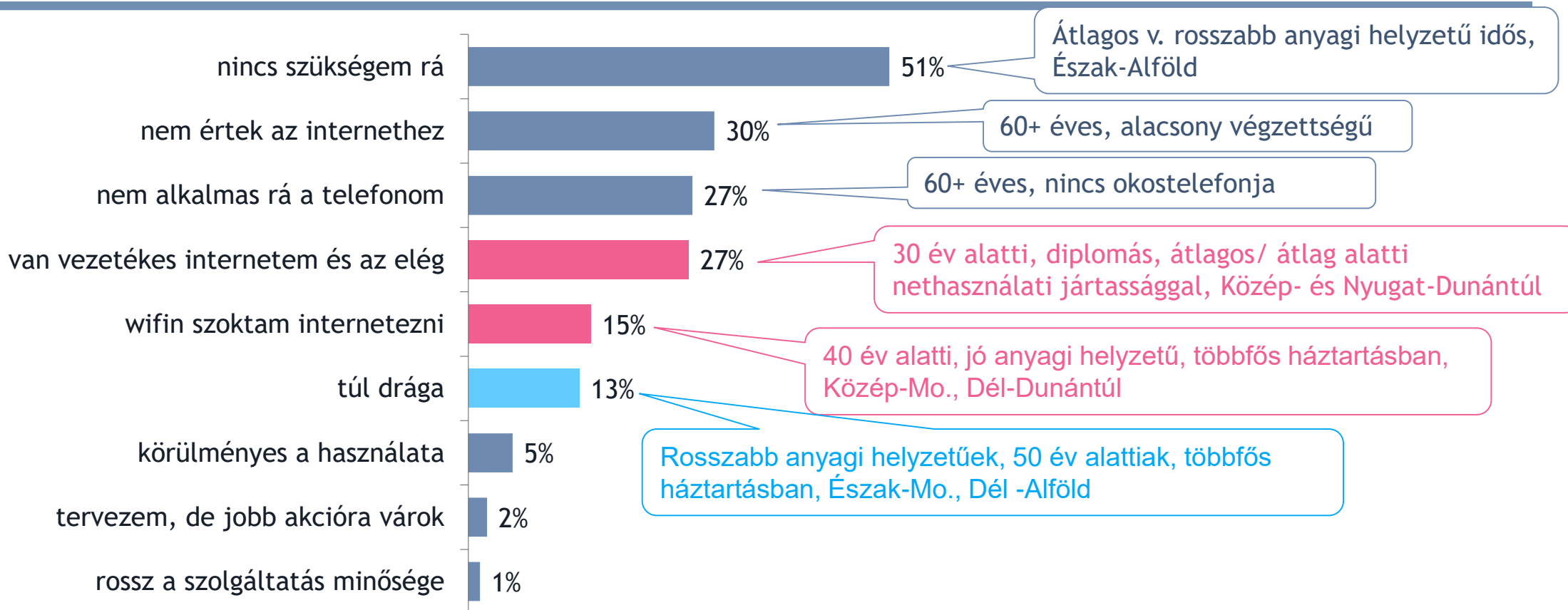
A 14 éven felüli lakosság 70%-a használ a mobiltelefonján valamilyen internetkapcsolatot (2019-ben 68%, a változás nem szignifikáns). 92%-uk használ ehhez mobilinternet-előfizetést, 8% csak wifin keresztül netezik. Összességében a mobilon internetezők 55%-ánál a wifi, 48%-ánál az MBB mindig be van kapcsolva. A wifit 36% szokta ki-be kapcsolgatni, a mobiladat-kapcsolatot többen: 41%. Ezek a használati szokások nem változtak az elmúlt egy évben.

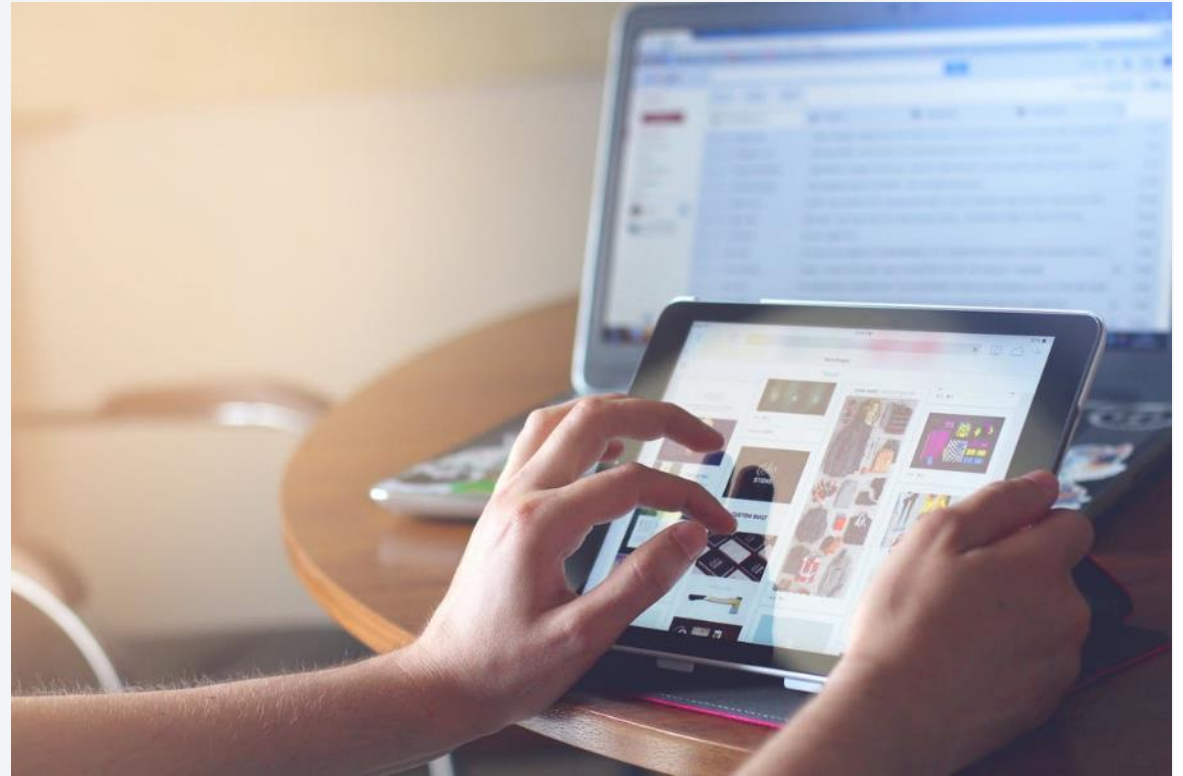
A mobilinternet-szolgáltatásból kimaradók



A 14 éven felüli mobilosok 29%-a nem használ a telefonján mobilinternetet. Többségük kisebb városban vagy falun él, idős, nyugdíjas, anyagi helyzetük jobbára átlag alatti, és több mint felük nem internetezik semmilyen módon.

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 13% hivatkozott, ők ténylegesen rosszabb anyagi helyzetűek az átlagosnál (internethasználók és nem-használók között nem volt különbség).





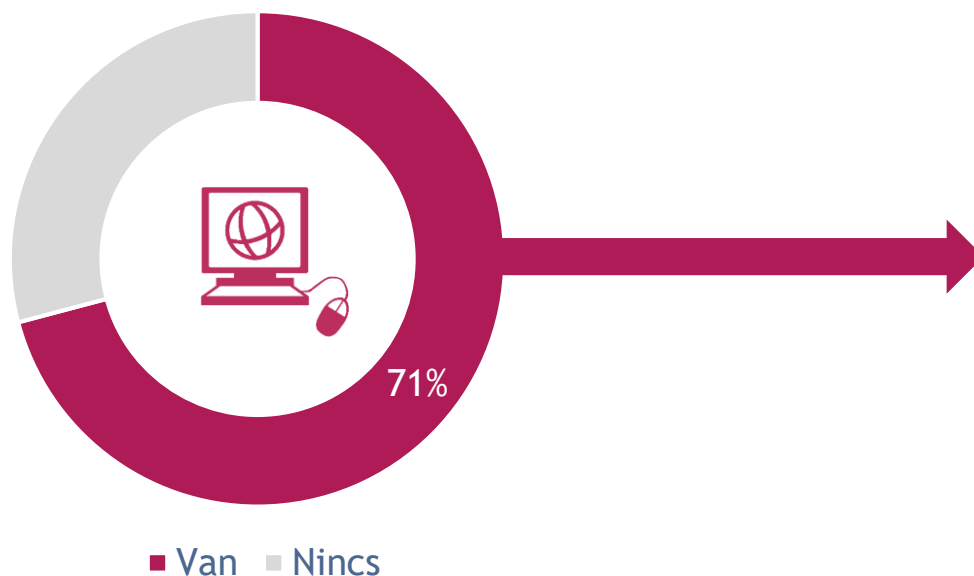
Otthoni internet-előfizetések

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



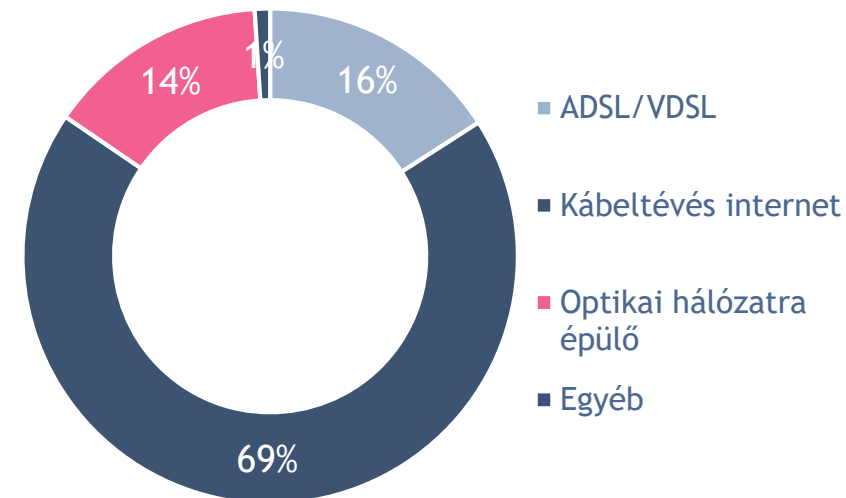
Vezetékes internet a háztartásban

Vezetékes internetes előfizetéssel rendelkezők



Bázis: Összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3244)

Vezetékes internetes technológiák



Bázis: vezetékes internettel rendelkező háztartások (N=2,85 millió HT, n=2366)

A háztartások 71%-a rendelkezik vezetékes internetes előfizetéssel. Ezen előfizetések döntő hányada (85%) csomagban van (bundled). 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.



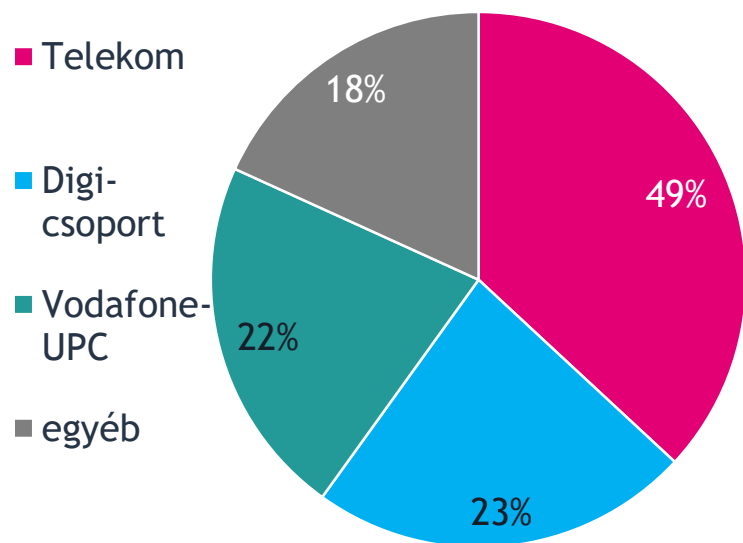
Vezetékes internetes szolgáltatók, költségek

A vezetékes internettel rendelkező háztartások közel fele a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 23%, a Vodafone–UPC-é 22%. Az egyéb, kisebb szolgáltatóké az előfizetések közel egyötöde.

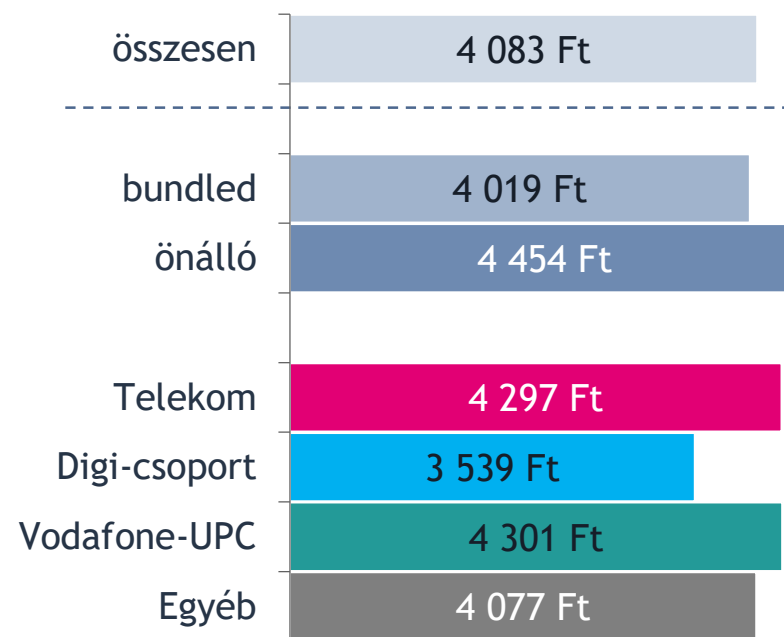
Az előfizetők átlagosan 4083 Ft-ot fizetnek havonta a vezetékes internetért. A szolgáltatók közül a Diginak fizetnek a legkevesebbet az ügyfelei. Kevesebbet fizetnek az internetért ott, ahol csomagban veszik igénybe (bundled) a szolgáltatást.

Az átlagosnál többet költenek a községekben élők, Közép- és Dél-Dunántúlon, valamint Közép-Magyarországon.

Szolgáltatói részesedések a lakossági vezetékesinternet-piacon (előfizetésszám alapján)



Költségek csomag és szolgáltatók szerint (bruttó Ft/hó)

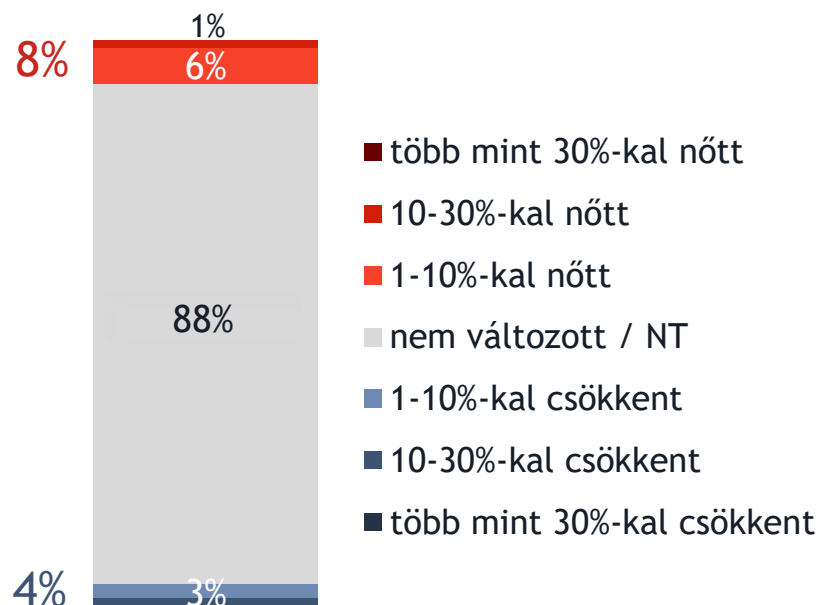




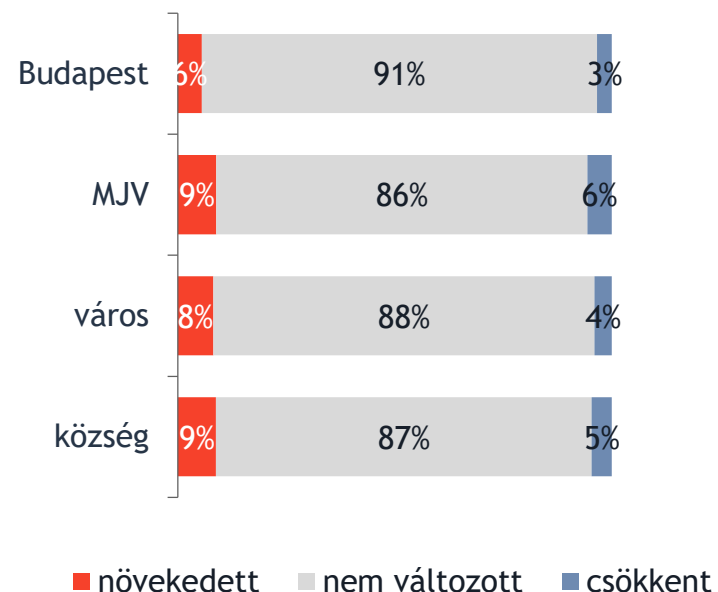
Vezetékes internet - árpercepció

Az előfizetők döntő többsége nem érzékelt változást az internet árában az elmúlt egy évben. 8% szerint nőtt, 4% szerint csökkent az ár (de az észlelt változás mértéke az esetek döntő többségében 10% alatti). Idén kevesebben érzékelték az árak emelkedését, mint tavaly (11%). Budapesten kisebb arányban észlelték az árak emelkedését, mint vidéken.

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



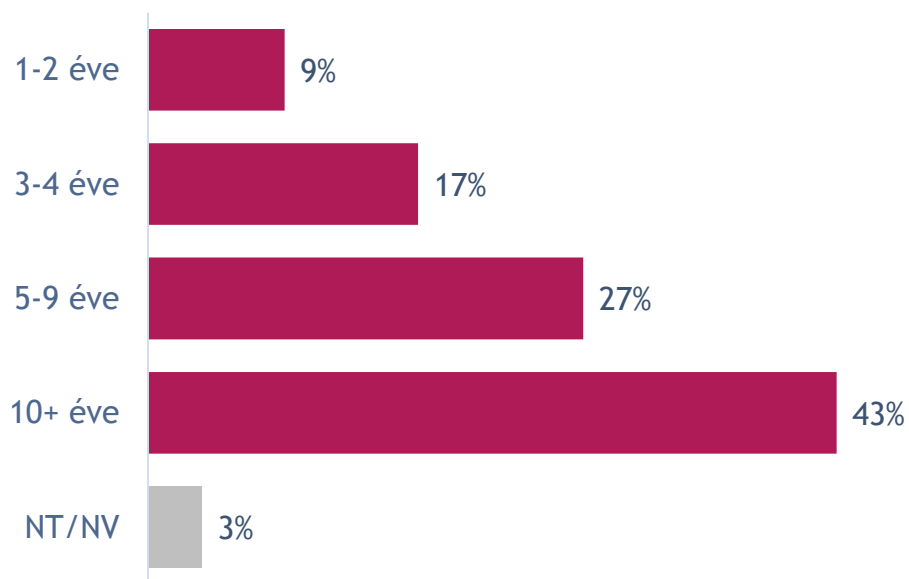
Településtípus szerint



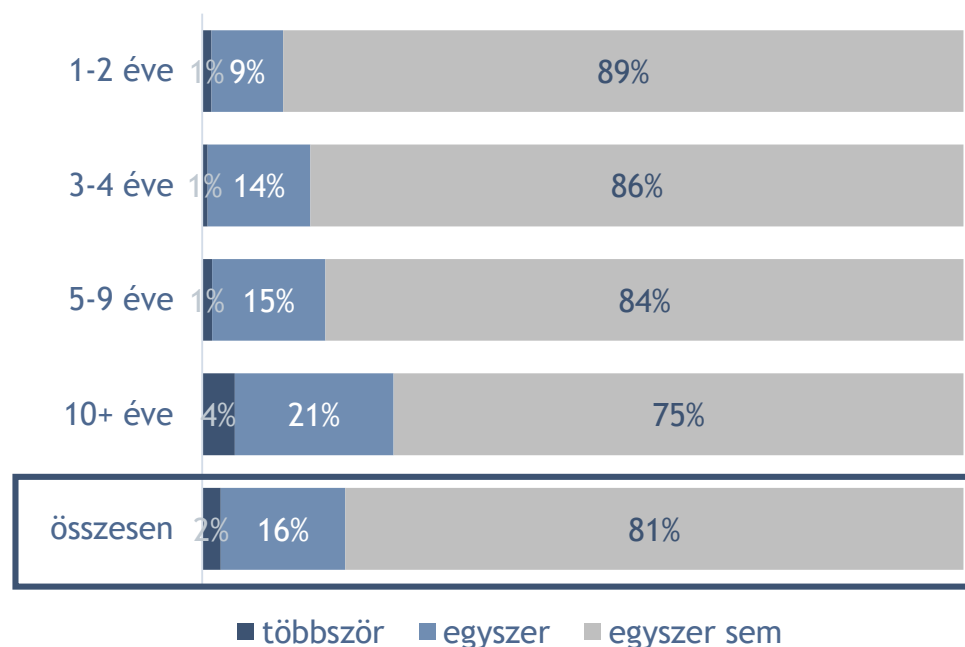
Szolgáltatóváltás gyakorisága a vezetékes internet piacán

A vezetékes internettel rendelkező háztartások közel fele már legalább 10 éve előfizet jelenlegi otthonában az internetre. 18%-uk váltott már szolgáltatót, a többségük csak egyszer. A váltás azokra jellemzőbb, akik régebb óta élnek internetes lakásban, de az 1-2 éve előfizetők közt is akadnak váltók (utóbbiak vélhetően a költözés során váltottak szolgáltatót). A következő egy évben az előfizetők 1-2%-a tervez szolgáltatót váltani.

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



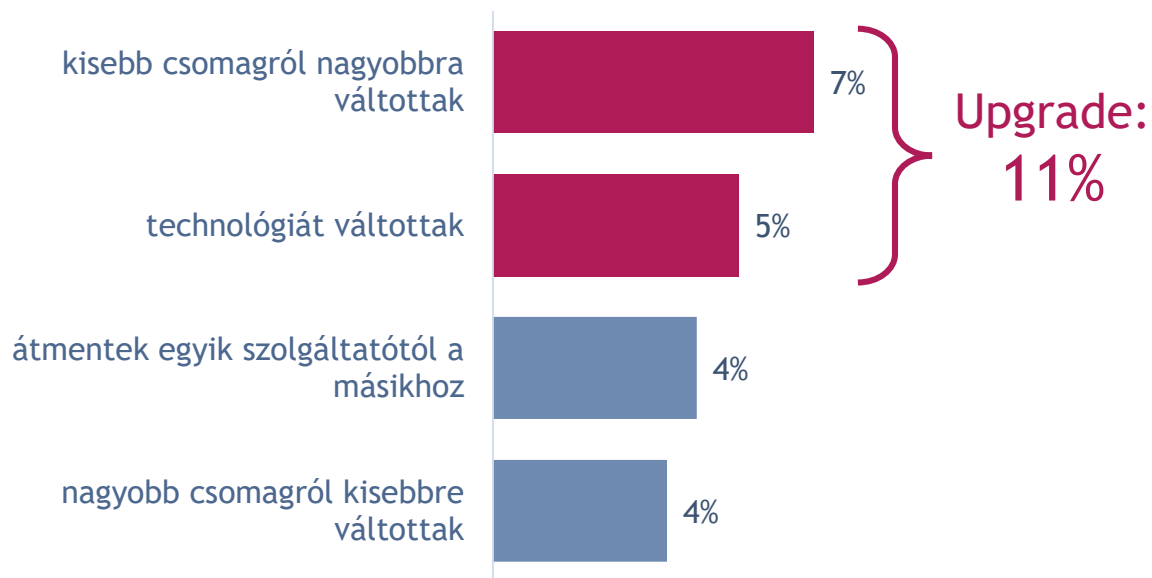
Ez idő alatt hányszor váltottak - saját elhatározásból - szolgáltatót? (aszerint, hogy hány éve van otthon vezetékes internetük)



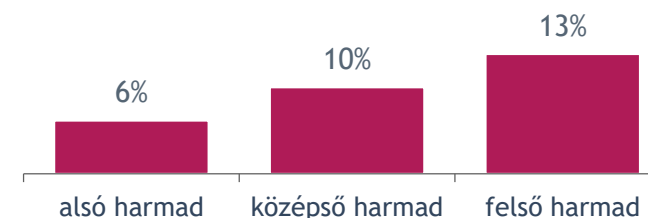
Szolgáltató- és csomagváltás az elmúlt egy évben

Az elmúlt egy évben az internetes háztartások 14%-a váltott előfizetési csomagot, technológiát vagy szolgáltatót. A váltás inkább a jobb technológiájú vagy nagyobb csomagok felé irányult. Az internet-előfizetésüket upgrade-elők (11%) jellemzően jó vagyoni és anyagi helyzetű, aktív korú gyermekes háztartások.

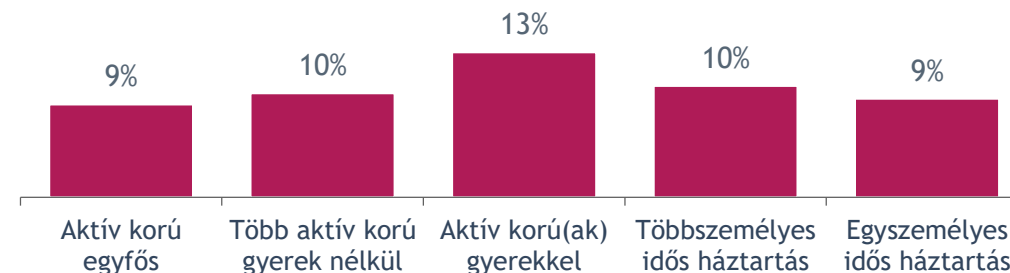
Az elmúlt egy évben előfordult-e Önökkel, hogy...?



Upgrade a vagyoni helyzet szerint



Upgrade a háztartás összetétele szerint

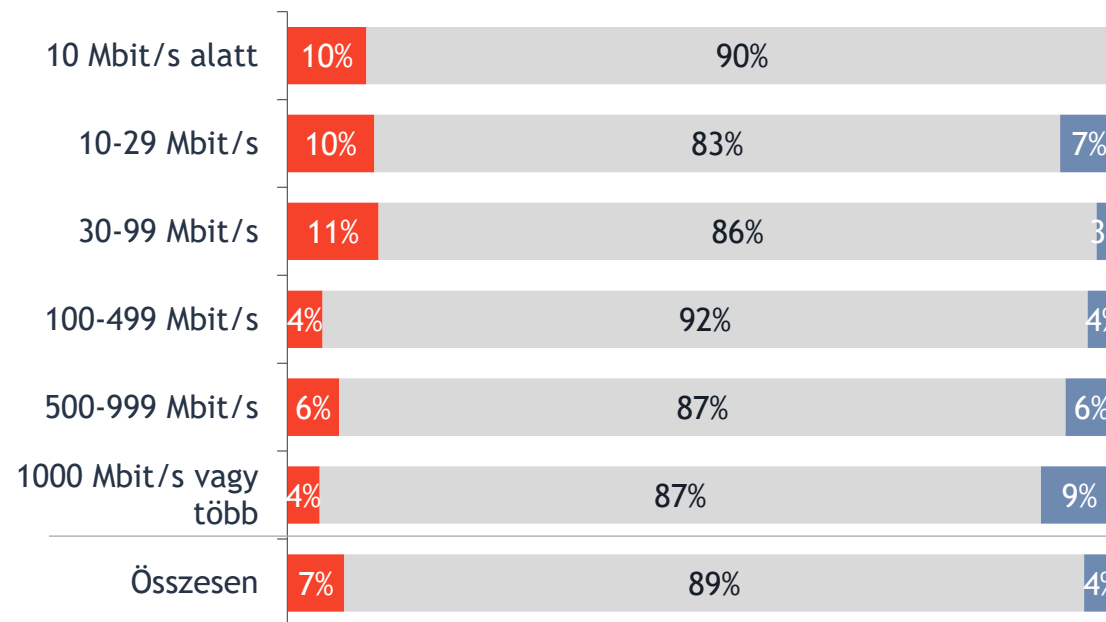
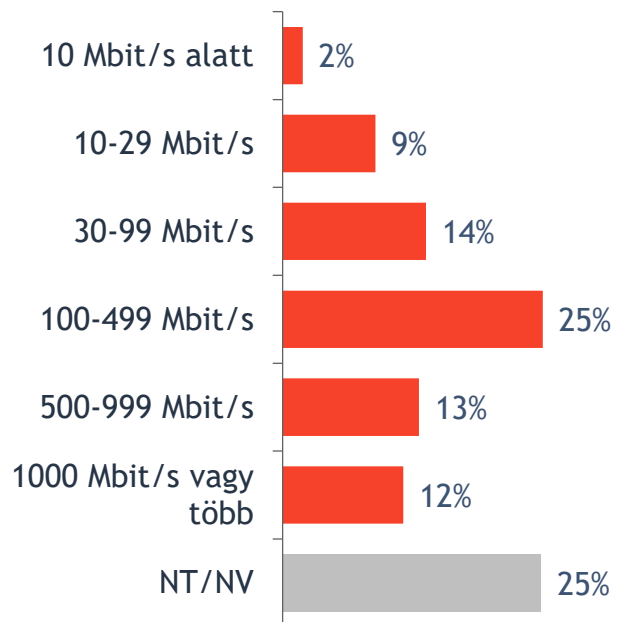




Igény gyorsabb internetre

Ön hogy tudja, ennek a vezetékesinternet-kapcsolatnak mekkora a letöltési sebessége?

Mit gondol, az Önök használati szokásai mellett az itthoni vezetékesinternet-hozzáféréseinek a sebessége...



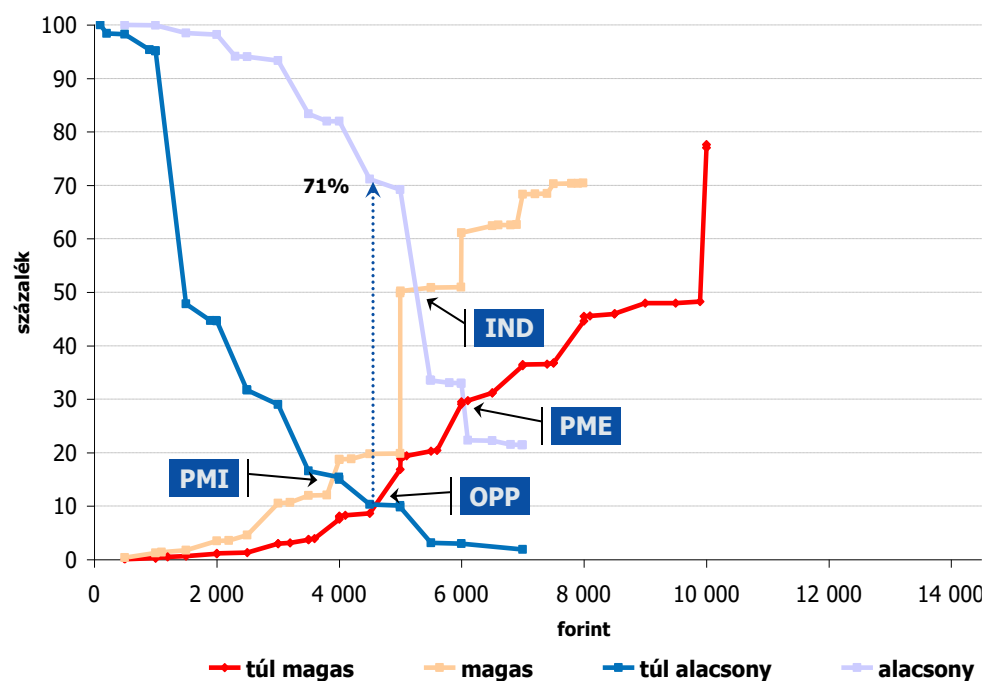
- sokszor nem elegendő, túl lassú
- pont megfelel az Önök igényeinek
- néha még gyorsabb is, mint amire szükség lenne

A vezetékes internettel rendelkező háztartások körében leggyakoribb a 100-499 Mbit/s letöltési sebesség (bár elég sokan nem tudtak erre a kérdésre válaszolni). 7 százaléuk érzi túl alacsonynak az előfizetésük sebességét. A 100 Mbit/s alatti háztartások körében kétszer akkora a gyorsabb internetre vágyók aránya, mint a 100 Mbit/s feletti háztartásoknál.

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?

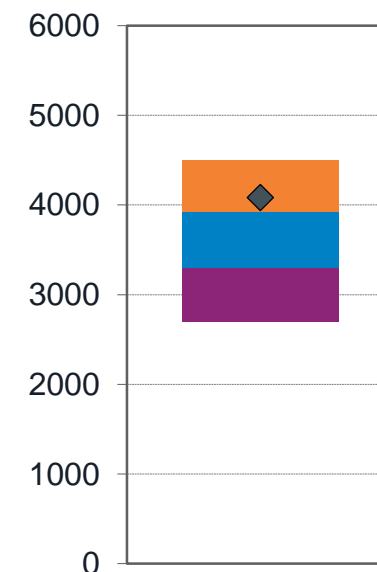
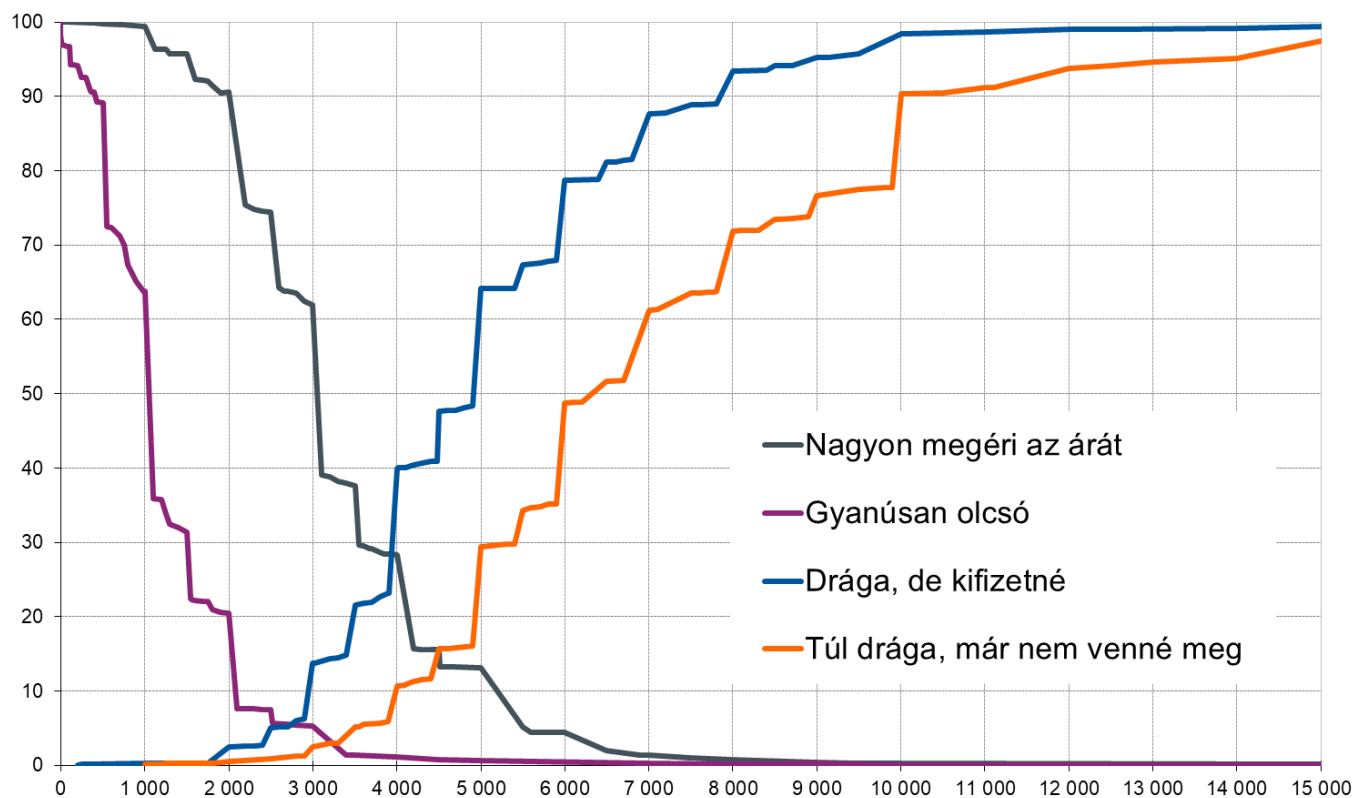


- ▶ PMI (point of marginal inexpensiveness): a szolgáltatást túl alacsony árá (azaz gyenge minősége) miatt elutasítók száma egyenlő az árat még elfogadókéval.
- ▶ IND (point of indifference): a szolgáltatást még megfizethetőnek tartók száma egyenlő a szolgáltatást olcsónak tartó személyek számával.
- ▶ OPP (optimal pricing point): a szolgáltatást túl alacsony árá (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 (4083 Ft) a marginálisan drága tartomány legalján, az ideális tartomány tetejétől (3950 Ft) nem messze helyezkedik el.



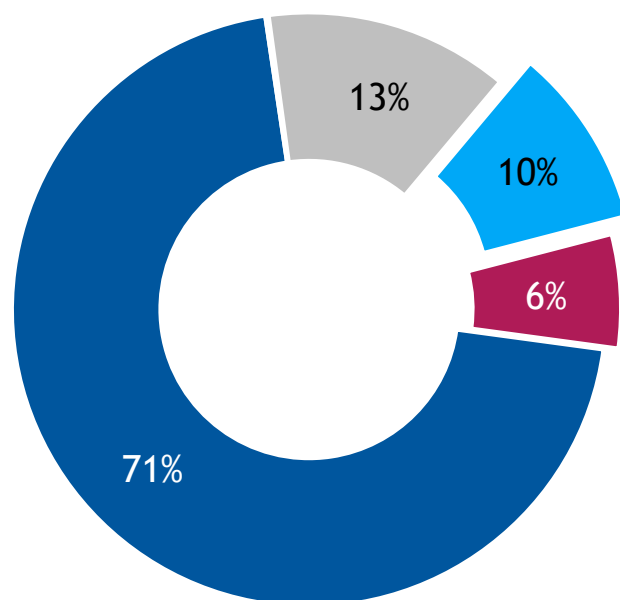
- marginálisan drága
- ideális tartomány
- marginálisan olcsó
- ◆ átlagköltség

„Hipotetikus monopolista”-teszt - a vezetékes internet piacán



A vezetékes internet havidíjának 10%-os emelésére az előfizetők 16%-a mondana le végleg a helyhez kötött otthoni internetről (ebből 10% mobilinternetre váltana helyette). A vezetékes netről valamivel könnyebben mondanának le a budapestiek, illetve azok, akik nem csomagban fizetnek elő az internetre. Sem az egy főre jutó jövedelem, sem a háztartás létszáma, összetétele nem befolyásolja a lemondási hajlandóságot, de az sem, hogy a háztartásban valaki előfizet-e telefonos mobilinternetre. A számítógépen használt mobilinternettel rendelkezők viszont nagyobb arányban mondták (15%), hogy mobilinternetre váltanák le a vezetékes előfizetésüket.

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



■ mobilinternetre váltana

■ lemondanának a vezetékes internetről

■ a magasabb díjat is kifizetnék

■ egyébként is le akarják mondani az internetet

■ NT/NV

- Községekben élők (17%)
- Legalább 4 fős háztartások (15%)

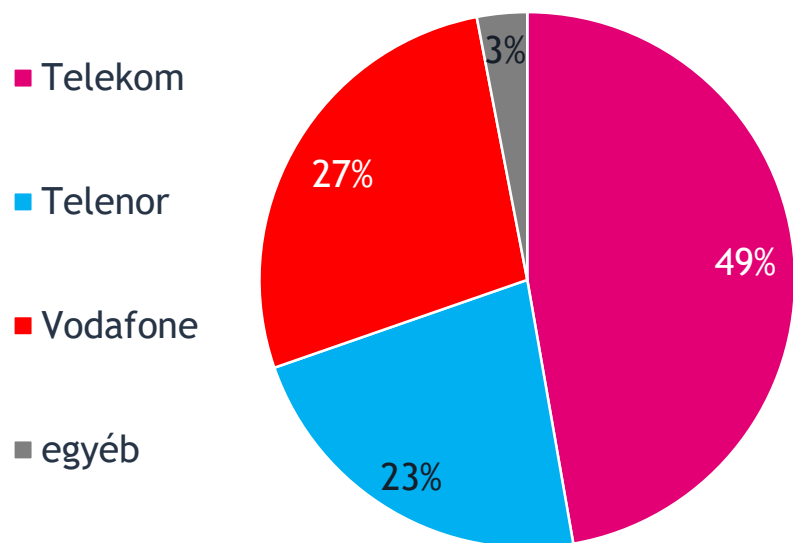
- Budapestiek (10%)
- Nem bundled-előfizetésesek (11%)



Large Screen mobilinternetes előfizetés

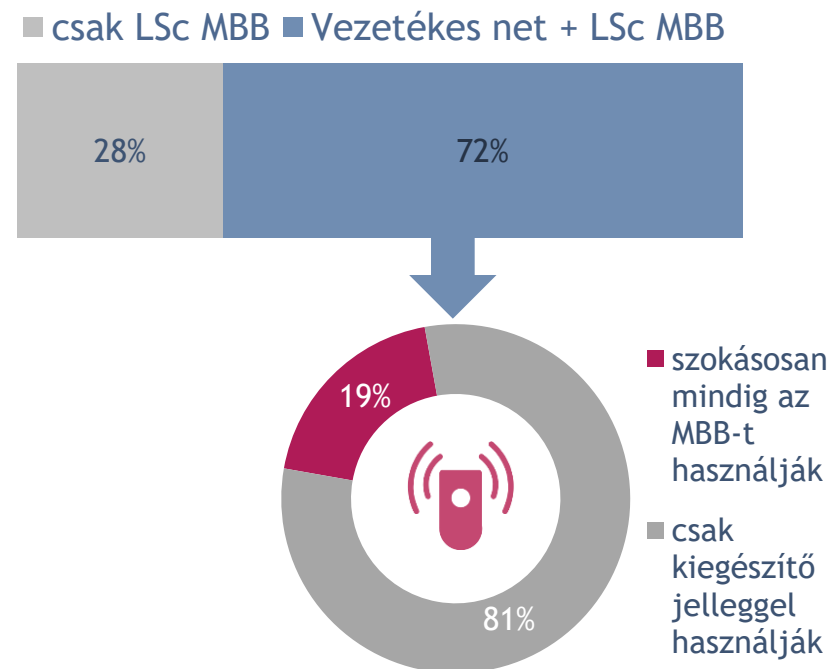
A háztartások 6%-a fizet elő nagyképernyős mobilinternetre: közel felük a Telekomnál, negyedük a Vodafone-nál és a Telenornál. Ezek a háztartások átlagosan közel 5 ezer Ft-ot költenek havonta a Large Screen mobilinternetre. Több mint 70%-uk előfizet emellett vezetékes internetre is. Akik mindkettőre előfizetnek, azok nagy része csak kiegészítő jelleggel használja a mobilinternetet, amikor nem tudja a vezetékest használni.

Szolgáltatói részesedések a „Large Screen” MBB piacán (sim-szám alapján)



A háztartások átlagosan 4842 Ft-ot költenek havonta „Large Screen” mobilinternetes előfizetésekre.

Vezetékes és „Large Screen” mobilinternet használata

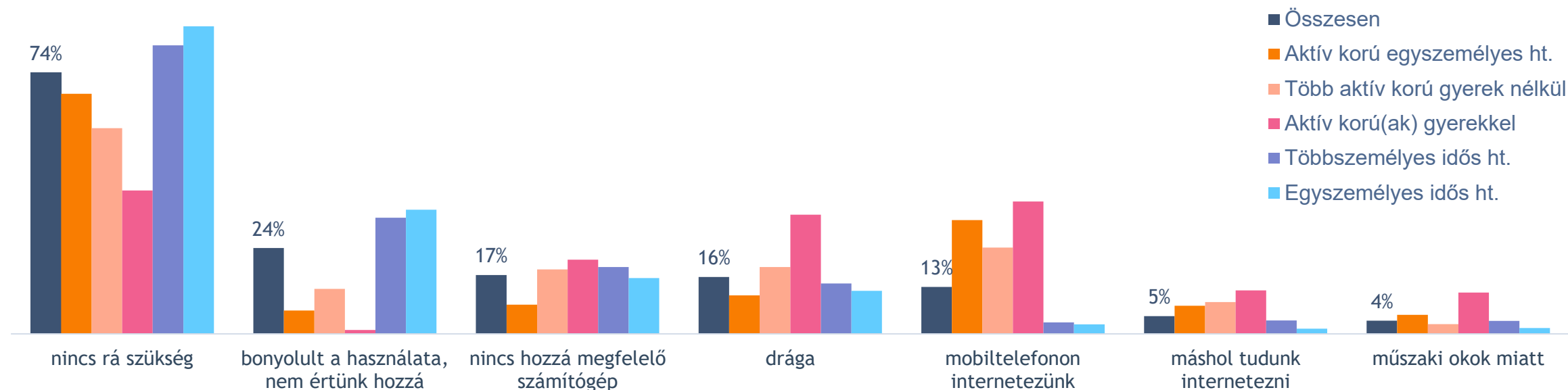


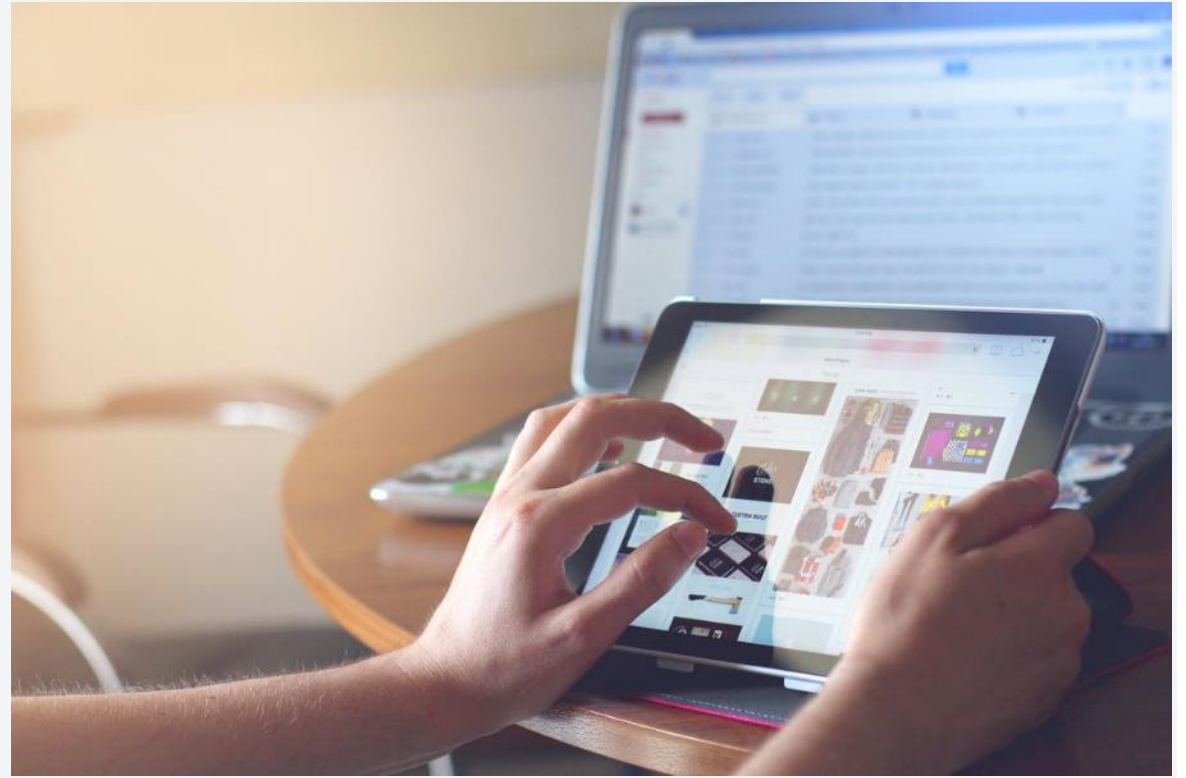
Otthoni internet-előfizetéssel nem-rendelkezés okai



A háztartások 27%-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 vagy eszközhányt összességében egynegyedük (27%) említett (leginkább az aktív korú gyerekes háztartások). Egynyolcaduk mondja, hogy inkább mobilon internetezik (főként a fiatalok).

Miért nincs Önöknek itthon számítógépen használt internetük?





Internethasználat

Internethasználat helye, módja, eszközei

Fix-mobil helyettesítés, fogyasztói percepciók, használati mintázatok

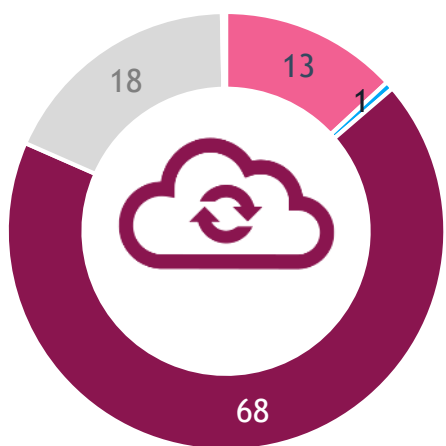
Nethasználatból kimaradók

Internethasználat



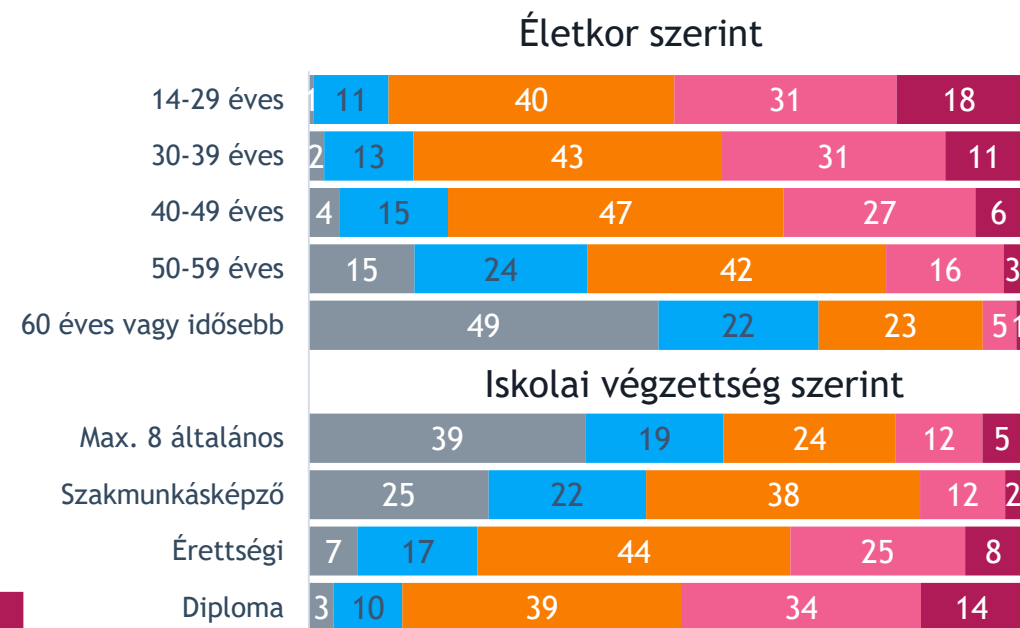
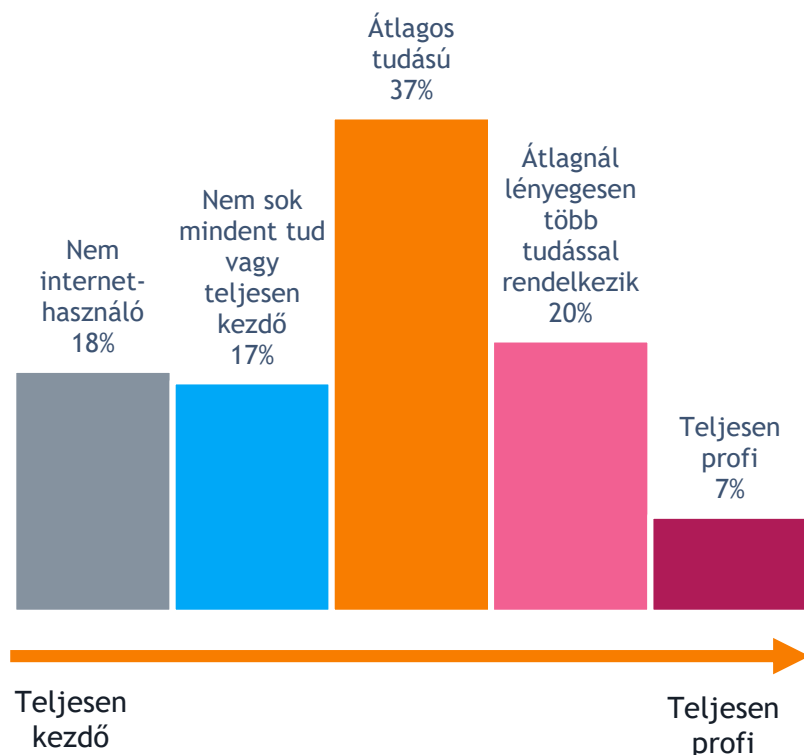
A 14+ éves lakosság 82%-a használ internetet. Az internethasználók 83%-a internetezik otthon is és otthonán kívül is, 16%-uk csak otthon netezik. Az internetezők többsége a saját jártasságát átlagosnak vagy annál jobbnak tekinti. Teljesen profinak mindössze 7% mondja magát. Az életkor emelkedésével csökken a válaszadók saját internethasználati jártasságának megítélése.

Internethasználat helye



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

Internethasználati jártasság

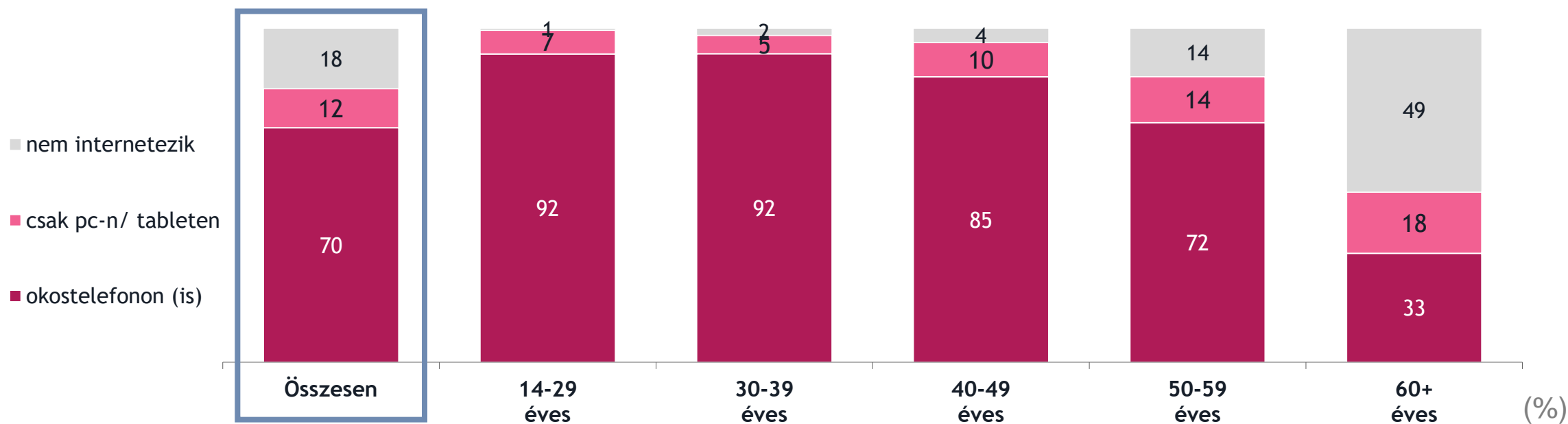


- Nem internethasználó
 - Nem sok mindent tud vagy teljesen kezdő
 - Átlagos tudású
 - Átlagnál lényegesen több tudással rendelkezik
 - Teljesen profi
- (%)

Internethasználat nagy- és kisképernyőn



A 14 éven felüliek 82 százaléká használ internetet, és már a döntő többségük okostelefonon* (is) netezik. Az internethasználat 50 év alatt 95% feletti, de már a 60 évnél idősebbek fele is netezik, sőt egyharmaduk okostelefonon végzi ezt.

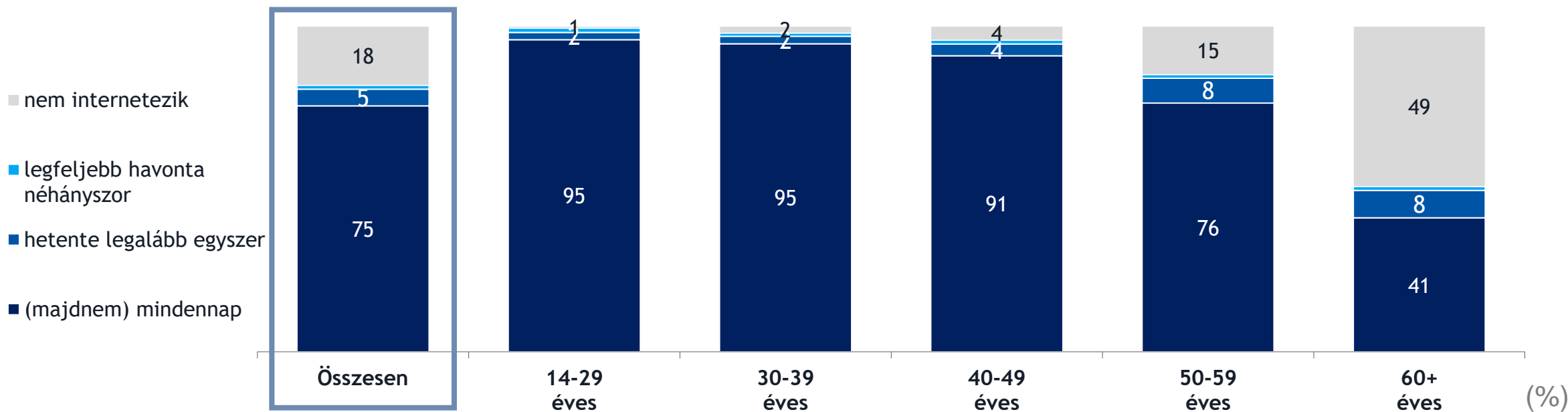


*Az okostelefonon való internetezésbe beleszámít a szolgáltatói mobilinternet és a wifi használata is.

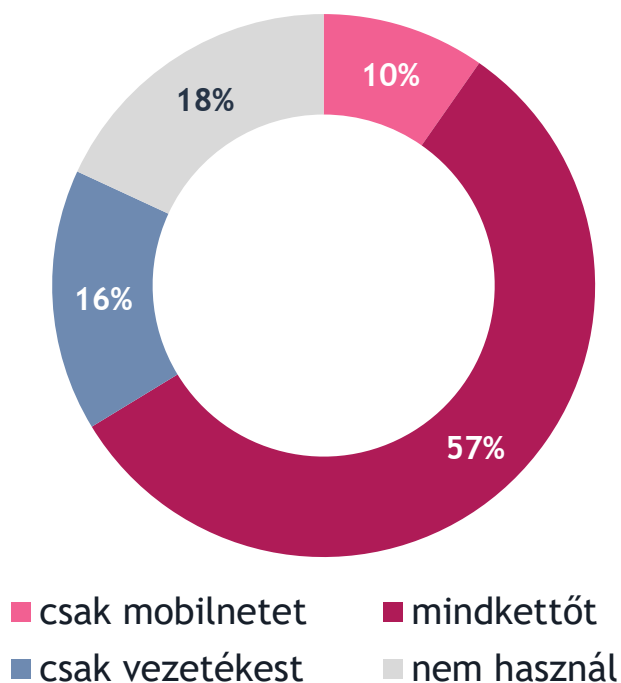
Internethasználat gyakorisága



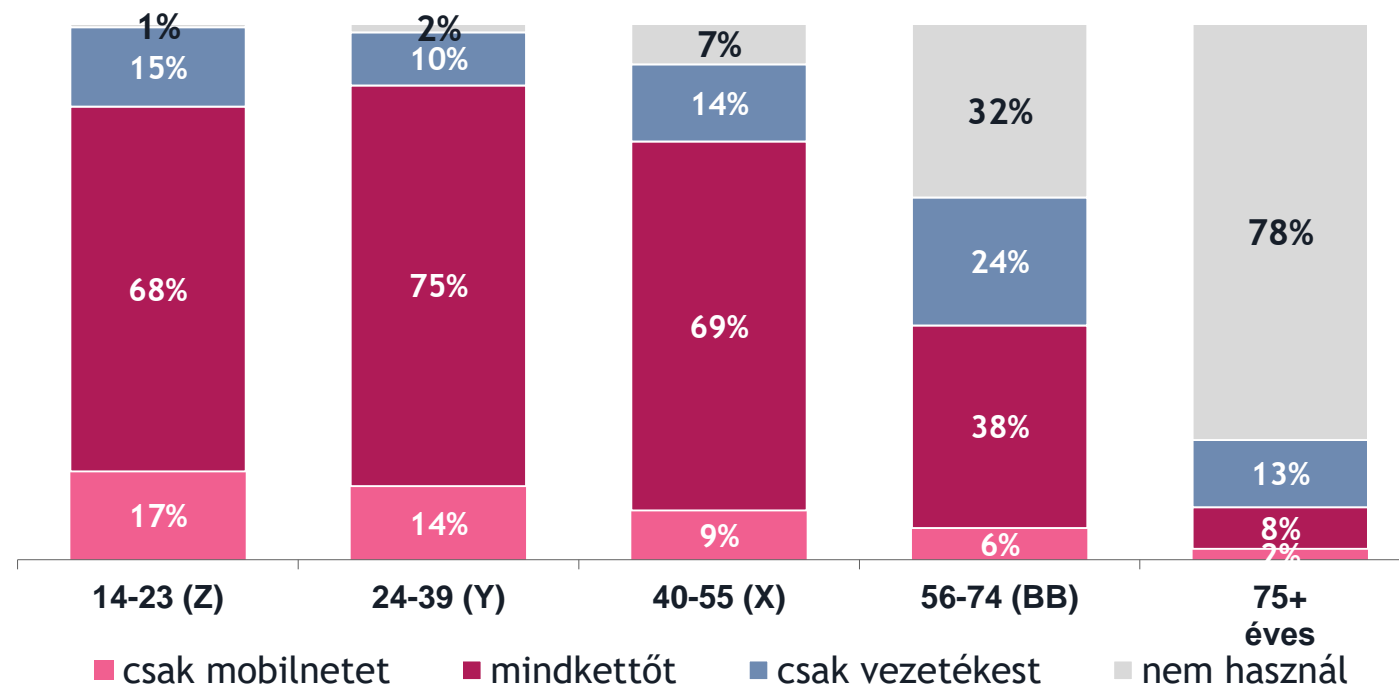
Az internetezés gyakorisága is összefügg az életkorral. A fiatalabb korosztályoktól az idősebbek felé haladva egyre csökken nemcsak az internethasználók aránya, de a használókon belül a használat intenzitásának mértéke is. A 30 év alatti netezők 95%-a internetezik mindennap, míg a 60 évnél idősebb felhasználóknak a 80%-a. Ugyanakkor azt látjuk, hogy az idősebbek körében is növekszik a netezés gyakorisága (az 50-59 évesek 72%-a, a 60 év felettiek 39%-a netezett mindennap 2019-ben).



Vezetékes és mobilinternet használata



A generációk szerint



A 14 éven felüliek 82%-a használ internetet, ebből 16% csak vezetékest, 10% csak telefonos mobilinternetet, a mindkét fajta internetet használók aránya 57%. Az Y- és Z-generáció tagjai között szinte már teljeskörű az internethasználat. A mobilnet a fiatalabbakra, a vezetékes az idősebbekre jellemző. Míg a Z-generáció egyhatoda csak mobilnetet használ, az idősebb, „Baby Boom”-generáció internetezőinek több mint egyharmada csak vezetékes kapcsolatot használ. A vegyes nethasználat a leggyakoribb minden generációban, a legidősebbeket leszámítva.

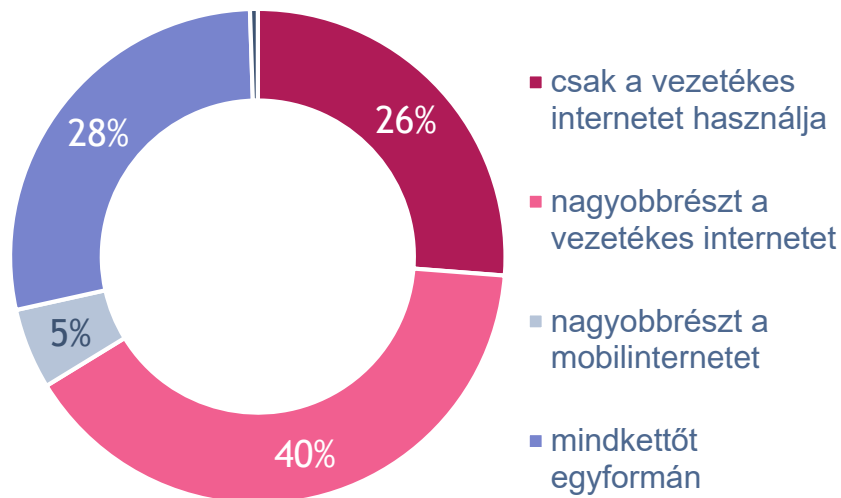
Vezetékes- és mobilinternet-használat otthon



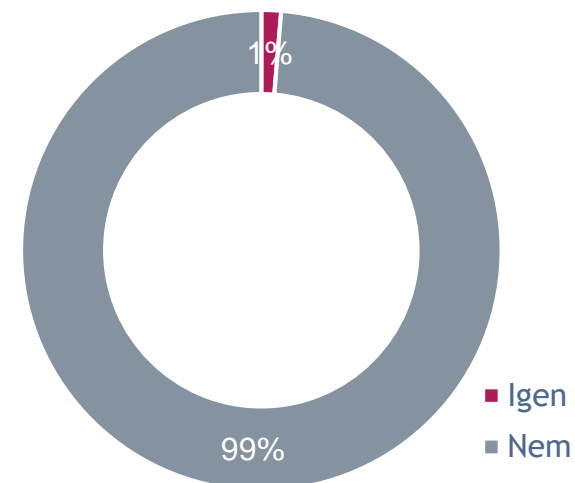
A kérdezettek 70%-a használ otthonában vezetékes internetet, 67%-a pedig telefonos mobilinternetet. A mindkét fajta internetet használók többsége otthon nagyjából a vezetékes netet veszi igénybe, sőt egynegyedük kizárólag azt használja (ez nem változott tavaly óta). A fix és mobilnet párhuzamos használata az átlagosnál jellemzőbb a nagyvárosi, több fős háztartásban élő, jobb módú, legalább érettségizett, 50 év alattiakra.

Mindössze 1%-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.

Hogyan használja otthon a vezetékes és a mobilinternetet?



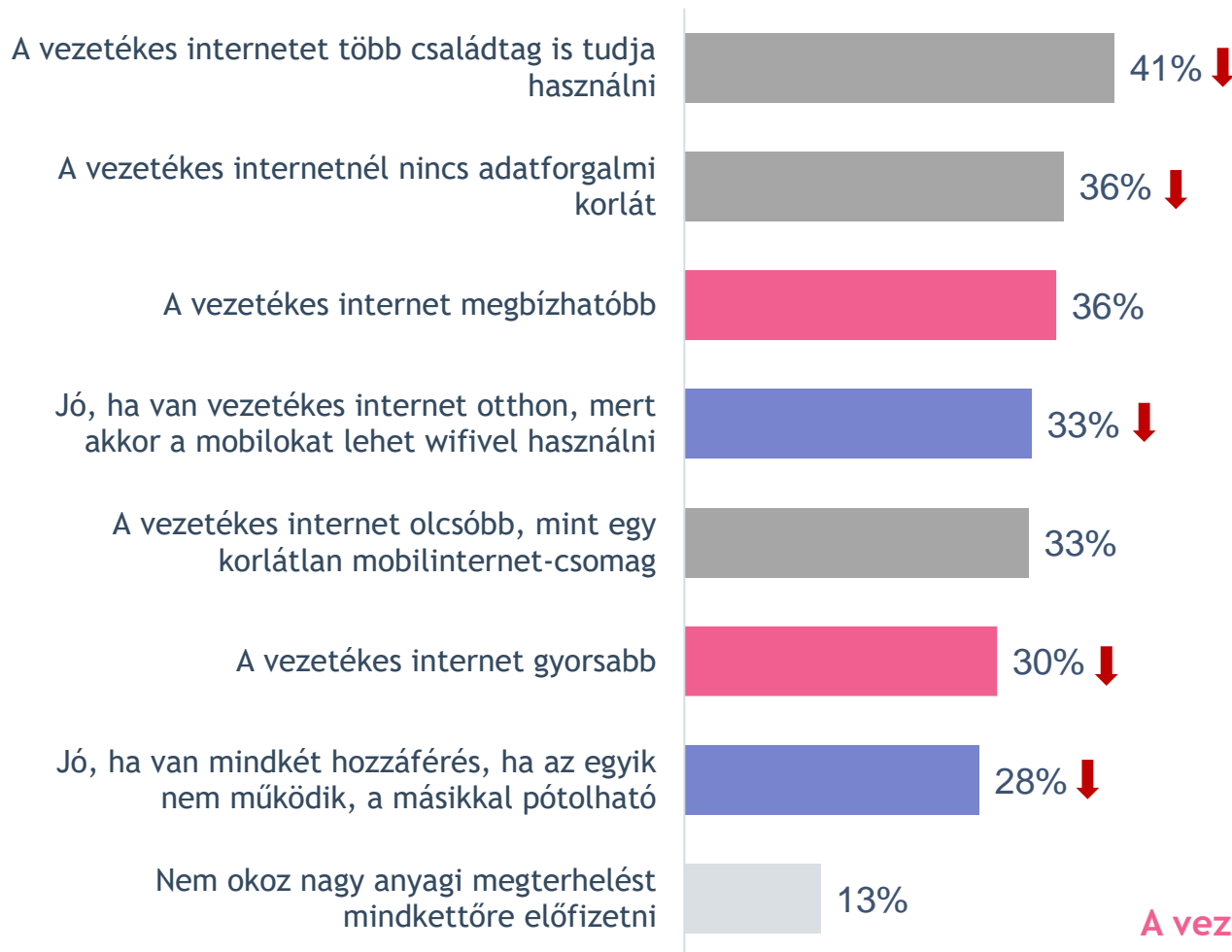
Gondolkodott már azon, hogy le kellene mondani az otthoni vezetékes internetet, és helyette csak a mobilinternetet használni?



Vezetékes és mobilinternet - párhuzamos használat okai



Miért van Önnek szüksége a mobilinternet mellett vezetékes internetre is?



Praktikus
Jó, ha van
A vezetékes jobb

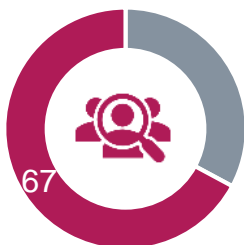
Ami miatt a legtöbben ragaszkodnak a vezetékes internethez a mobil mellett, az a több családtagnak biztosított használat lehetősége, illetve a korlátlan adatforgalom. A kettőt párhuzamosan használók körülbelül egyharmada gondolja, hogy a vezetékes internet megbízhatóbb, illetve hogy gyorsabb, mint a mobilinternet. Nagyjából ennyien tartják fontosnak az általa biztosított, mobiltelefonnal is használható wifi lehetőségét. Csak azért, mert nem okoz különösebb anyagi megterhelést, alig több mint egytizedük tartja fenn mindkét fajta előfizetését. A válaszadók átlagosan 2,5 okot választottak a megadottak közül (kevesebbet, mint 2019-ben, mivel több szempont említési aránya csökkent). A párhuzamos használat vizsgált okai 3 jól elkülönülő dimenzióba rendeződnek, melyeket 3 különböző színnel jelöltünk.

Internetes tevékenységek vezetékes vs. mobilinterneten - 1.

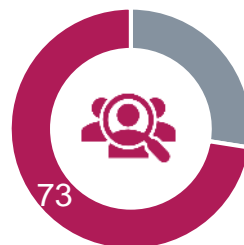


Adott tevékenységet végzők aránya a mobil- és vezetékes internetet is használók között

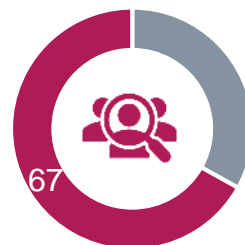
Videótelefonálás



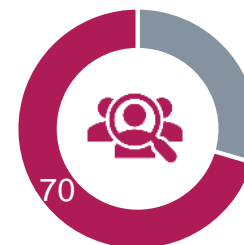
Online telefonálás



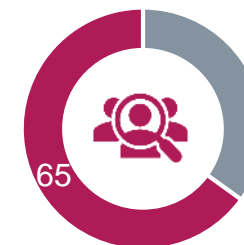
Online filmnézés



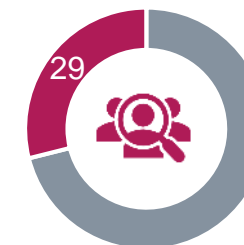
Online zenehallgatás



Nagy méretű fájlok mozgatása



Távoli hozzáférés



Az otthoni „vegyes” internethasználók többsége (65-70%) szokott otthon online filmet nézni, zenét hallgatni, telefonálni és nagyobb fájlokat mozgatni. A távoli elérés használata jellemző a legkevésbé (29%).

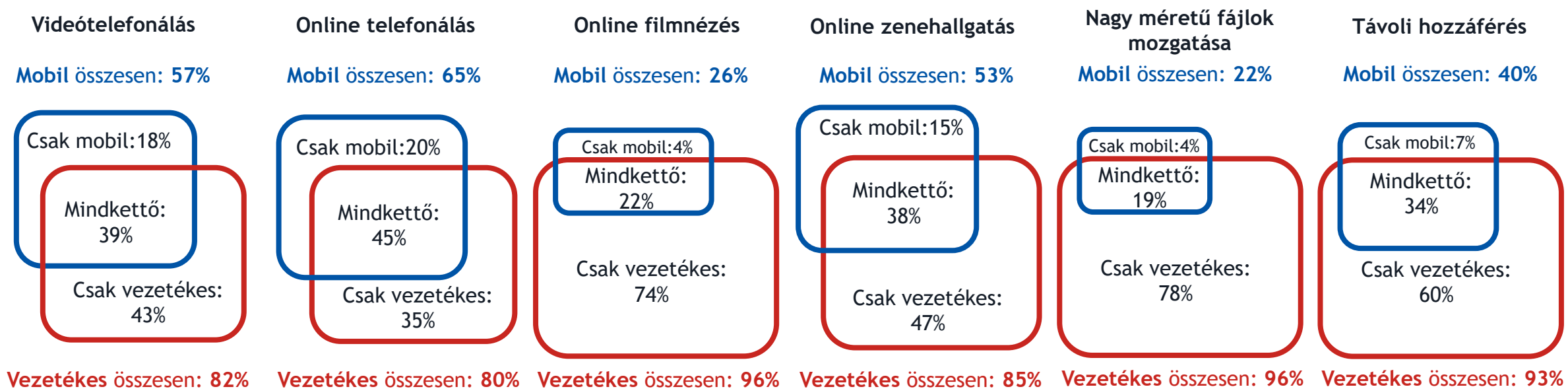
Szinte mindegyik tevékenység gyakoribb a fiatalok (40 év alattiak) körében, kivéve a távoli hozzáférést, amely a 30-asoknál a legjellemzőbb. A férfiak nagyobb arányban néznek online filmet, hallgatnak online zenét, mozgatnak nagy fájlokat és dolgoznak távoli eléréssel, mint a nők.

Internetes tevékenységek vezetékes vs. mobilinterneten - 2.



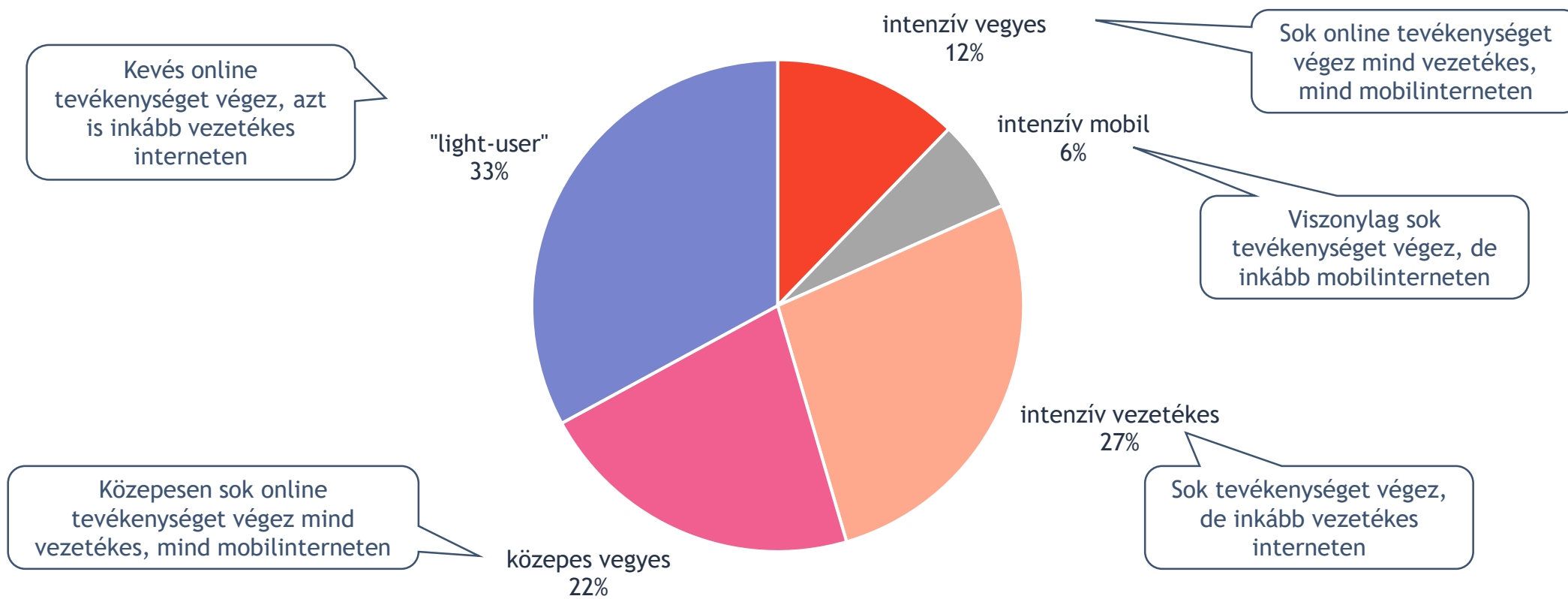
A vizsgált tevékenységekhez többen használják a vezetékes internetet, mint a mobilt. A válaszadók átlagosan 3,3 tevékenységet végeznek a megadott hatból vezetékes neten, míg 1,7-et mobilneten. Sokkal jellemzőbb a vezetékes net a filmnézés és a nagy fájlok mozgatása esetén, míg a mobilnetet leginkább az online telefonálásra, videótelefonálásra és zenehallgatásra használják.

Adott tevékenység végzők között a fix és a mobilinternet viszonya



Nethasználati csoportok a vezetékes- és mobilinternet-használókon belül

Az alapján, hogy hányféle tevékenységet végeznek mobil-, illetve vezetékes interneten a mindkét fajta előfizetést használók, öt nethasználati csoportot tudtunk elkülöníteni, melyek a következők:



A nethasználati csoportok jellemzői - a tevékenységek szerint



		intenzív vegyes	intenzív mobil	intenzív vezetékes	közepes vegyes	„light-user”
videótelefonálás	vezetékes interneten	4%	3%	72%	14%	16%
	mobilinterneten	3%	76%	2%	21%	7%
	mindkettőn	93%	12%	16%	42%	2%
	egyiken sem	0%	9%	10%	23%	75%
online telefonálás	vezetékes interneten	4%	6%	66%	7%	16%
	mobilinterneten	2%	80%	3%	25%	10%
	mindkettőn	93%	9%	27%	51%	6%
	egyiken sem	1%	5%	4%	16%	68%
online filmnézés	vezetékes interneten	27%	25%	96%	51%	23%
	mobilinterneten	3%	21%	0%	3%	1%
	mindkettőn	71%	28%	0%	20%	0%
	egyiken sem	0%	26%	3%	26%	76%
online zenehallgatás	vezetékes interneten	7%	1%	82%	22%	16%
	mobilinterneten	4%	62%	2%	13%	8%
	mindkettőn	88%	29%	11%	46%	3%
	egyiken sem	1%	8%	4%	18%	72%
nagy méretű file-ok le- vagy feltöltése	vezetékes interneten	36%	35%	89%	53%	26%
	mobilinterneten	0%	26%	0%	2%	1%
	mindkettőn	64%	20%	1%	12%	0%
	egyiken sem	0%	19%	10%	34%	72%
távoli hozzáférés létesítése	vezetékes interneten	20%	4%	35%	19%	3%
	mobilinterneten	1%	17%	1%	2%	0%
	mindkettőn	58%	9%	3%	6%	0%
	egyiken sem	21%	70%	61%	74%	96%

A táblázat alapján láthatjuk, hogy az egyes csoportok konkrétan hány százaléka használja az adott tevékenységet vezetékes, illetve mobilinterneten. Alul pedig láthatjuk, hogy átlagosan hány tevékenységet végeznek a kétféle interneten. A legtöbb tevékenységet az „intenzív vegyes” csoport tagjai végzik mindkét fajta interneten (vezetékesen szinte mindet), míg a „light-user” vezetékes neten átlagosan csak egy tevékenységet végeznek, mobilneten pedig átlagosan felet.

Átlagosan hány tevékenységet végez a vizsgált 6-ból:	mobilinterneten	4,8	3,9	0,7	2,4	0,4
	vezetékes neten	5,7	1,8	5,0	3,4	1,1

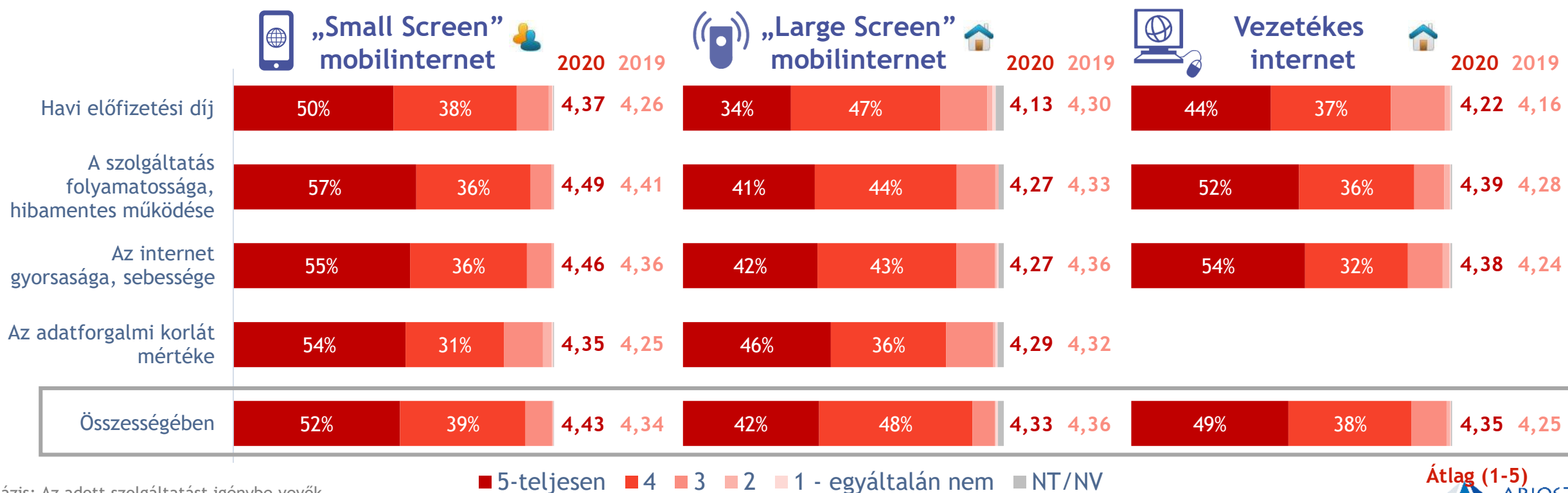
Nethasználati csoportok jellemzői - demográfia és használat szerint

	Intenzív vegyes	Intenzív mobil	Intenzív vezetékes	Közepes vegyes	„Light-user”
Lakóhely		község	város	Budapest	község
Iskolai végzettség	diploma	max. 8 általános		érettségi	szakmunkásképző
Kor	fiatalabb (40 alatt)	fiatal (30 alatt)	fiatal/ középkorú (50 alatt)	30-40 éves	Idősebb (50+)
Anyagi helyzet	jó	jó	közepes	közepes	átlagnál rosszabb
Internethasználati jártasság	haladó/profi		haladó/profi	átlagos	kezdő

A mindkét fajta netet használókon belül a sokféle tevékenységet végző csoportok jellemzően az átlagosnál fiatalabbak, jobb módúak és gyakorlottabb internethasználók. Az inkább mobilinternetet használók fiatalabbak és jobb anyagi helyzetűek és kisebb településeken élnek, mint az inkább vezetékes neten internetezők.

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, az okostelefonon használt mobilinternet-szolgáltatással továbbra is elégedettebbek a használók, mint a vezetékessel, bár mindkettő értékelése valamelyest javult 2019 óta. Egyedül a nagyképernyős mobilinternet megítélése nem változott. Az átlagosnál elégedettebbek a mobilinternet a jó anyagi helyzetű középkorúak, a diplomások, a profi internetezők és a 10 GB-nál nagyobb vagy korlátlan adatforgalommal rendelkezők. A vezetékes internettel elégedettebbek a Digi-ügyfelek, a jobb anyagi helyzetben élők, a magasabb végzettségűek, akiknél van „Small Screen” mobilinternet is a háztartásban és a legalább 500 Mbit/s-os nettel rendelkezők. Nyugat-Dunántúlon a legelégedettebbek, Dél-Dunántúlon és a Dél-Alföldön a legkevésbé elégedettek a vezetékes net hibamentességével.



Bázis: Az adott szolgáltatást igénybe vevők

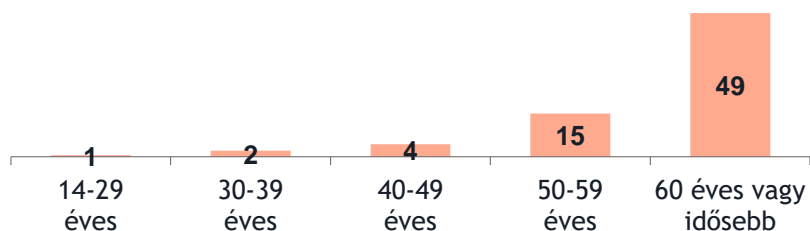
Internethasználatból kimaradók



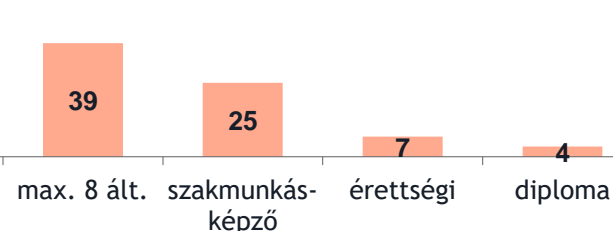
A 14 éven felüli lakosság 18 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb (60%), a fiatalok, valamint a jó anyagi helyzetű középkorúak körében viszont 5% alatti. Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal, viszont a településtípus hatása már csekélyebb.

Arra a kérdésre, hogy miért nem használ internetet, a kérdezettek háromnegyede azt felelte, hogy nincs rá szüksége, és közel kétharmaduk vallotta be, hogy nem ért hozzá. Az anyagi és tárgyi feltételek hiányára ennél jóval kevesebben hivatkoztak. Még kevesebben említették, hogy haszontalannak tartják az internetezést.

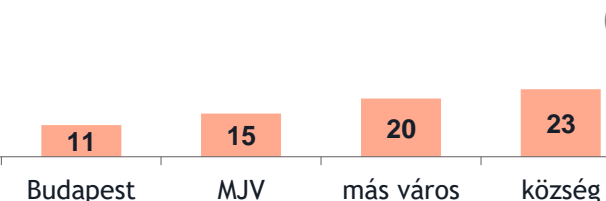
Nethasználatból kimaradók - életkor szerint



Iskolai végzettség szerint

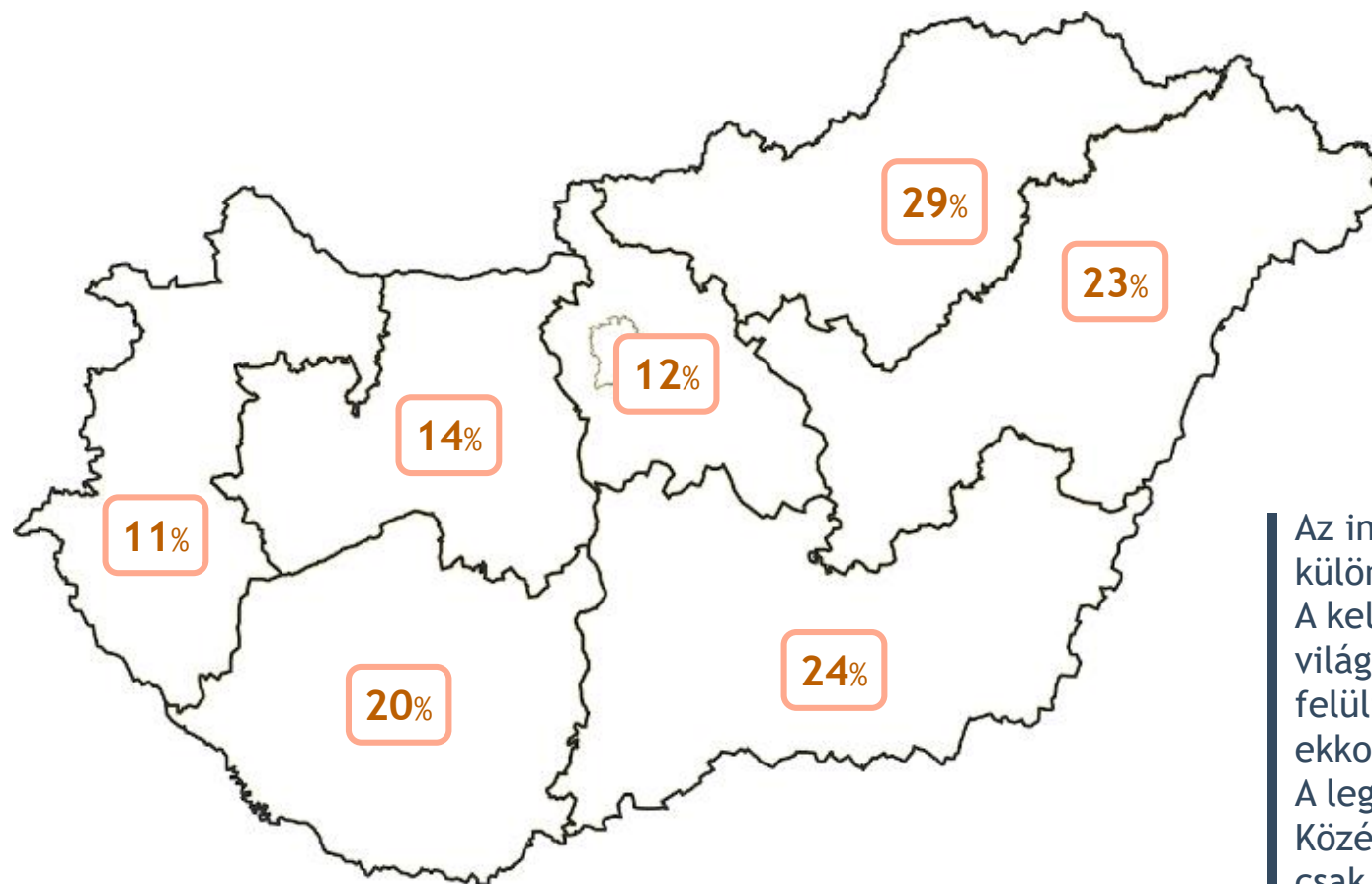


Településtípus szerint



(%)

Internethasználatból kimaradók - régiók szerint



Az internethasználatból kimaradók aránya az ország különböző régióiban is eltérő. A keleti országrészben az átlagosnál többen maradnak ki a világháló használatából: Észak-Magyarországon a 14 éven felüliek több mint egynegyede, de az Alföldön is közel ekkora arányban vannak a nem-internetezők. A legjobb a helyzet az ország középső és nyugati részén: Közép-Magyarországon 12%, Nyugat-Dunántúlon 11% marad csak ki az internet használatából.

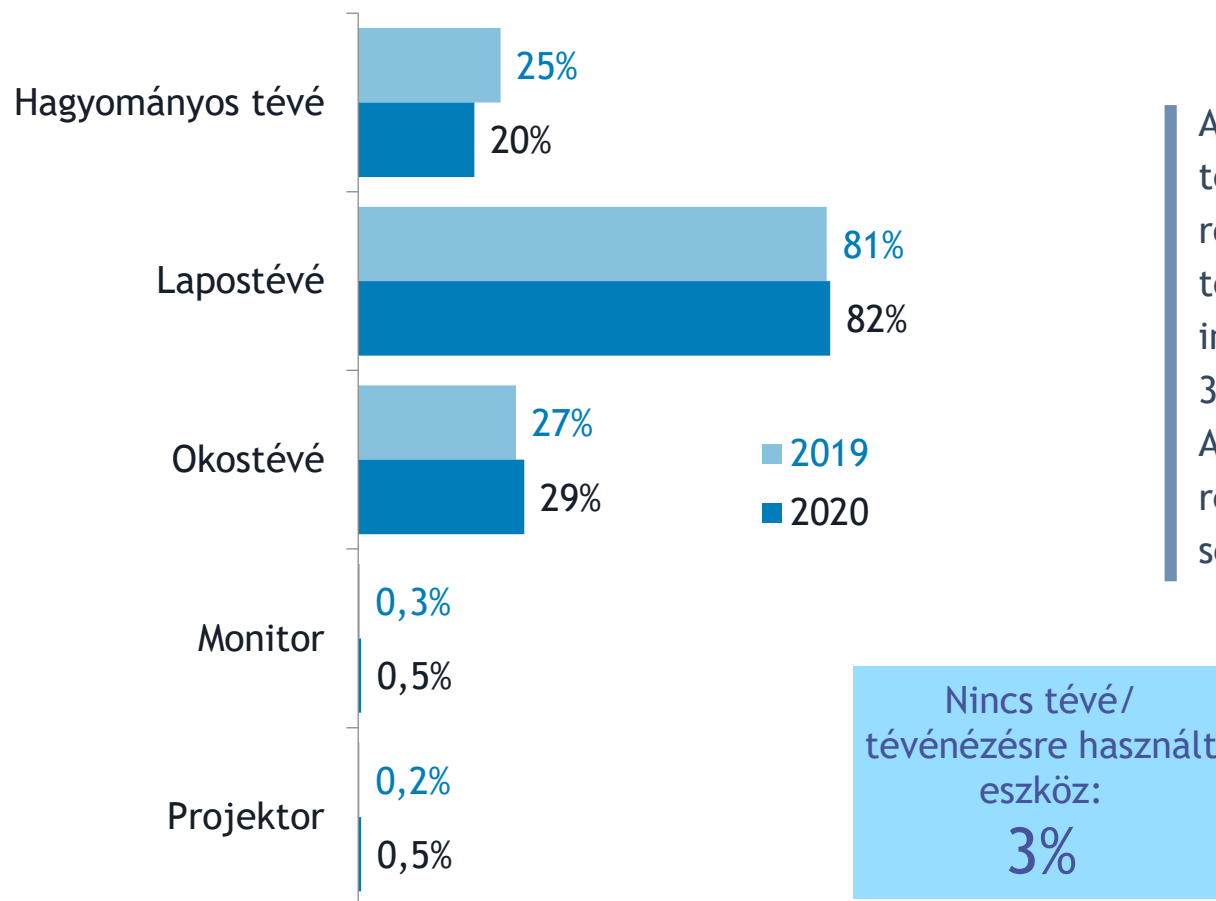


Hagyományos média használata

Előfizetések, csomagok, készülékek, szolgáltatók, költségek,
elégedettség, médiahasználat

Tévénézésre használt készülékek a háztartásban

A tévénézésre használt eszközök a háztartásban



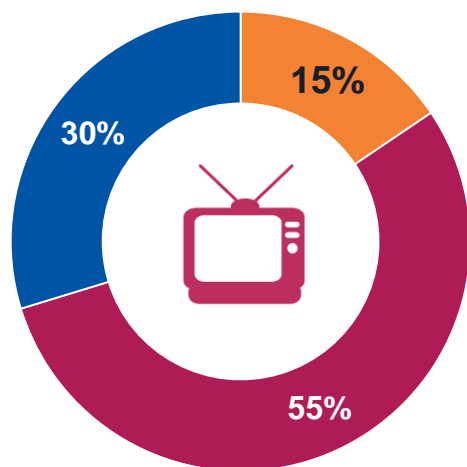
A háztartások 97%-a használ valamilyen eszközt a tévéadások nézésére. A döntő többség már rendelkezik lapostévével. A hagyományos képcsöves tévék aránya 20% (kevesebb, mint tavaly), az internetezésre is alkalmas okostévék aránya közel 30%.

Az egyéb tévénézésre alkalmas eszközök elterjedtsége rendkívül alacsony. Monitoron és projektoron szinte senki nem néz tévéműsort.

Tévékészülékek típusa



A háztartások tévékészülékes ellátottsága*

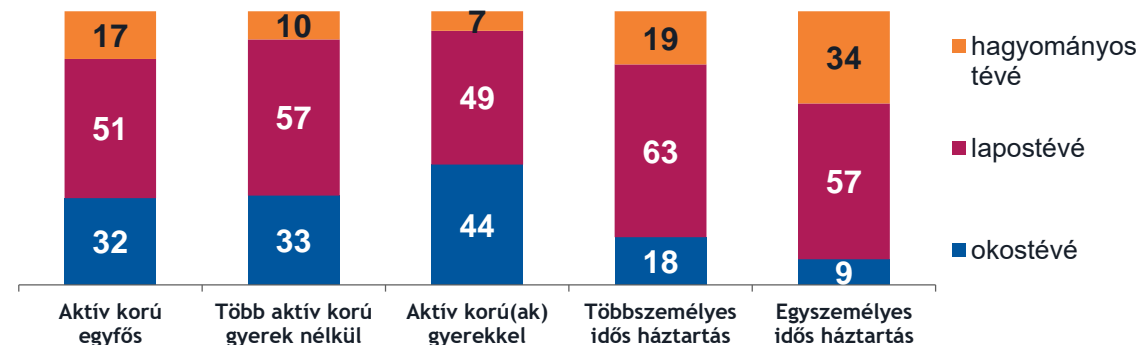


- Csak hagyományos
- Van lapostévé
- Van okostévé

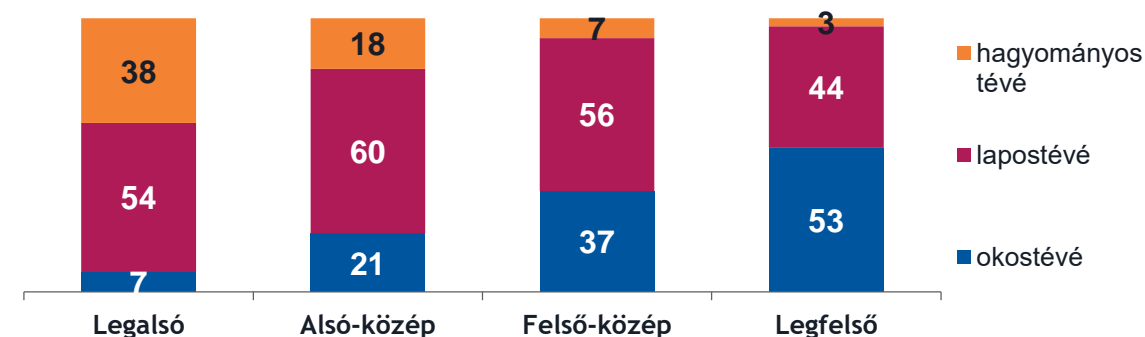
*Háztartásonként a legmodernebb tévékészüléket vettük figyelembe

A tévéző háztartások döntő többsége már lapostévén, sőt 30%-uk okostévén nézi az adást, a csak hagyományos készüléket használók aránya 15%. Ez nem változott jelentősen az elmúlt egy évben, a hagyományos tévéket inkább a párhuzamos használatból vonhatták ki. Kizárólag régi típusú képcsöves készüléket leginkább az egyedül élő idős emberek használnak. Az okostévé az aktív korú gyermekes háztartásokban a leggyakoribb. A településlejtőn lefelé haladva nő a hagyományos tévékészüléket használók aránya, az okostévé viszont Budapesten kevésbé elterjedt, mint vidéken. Legjobban mégis az anyagi helyzet határozza meg a tévékészülék típusát: míg a legalacsonyabb jövedelműeknél mindössze 7% az okostévé-ellátottság, addig a legtehetősebb csoportban 50% feletti.

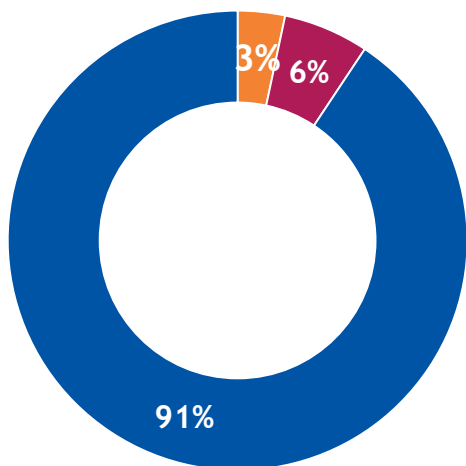
Tévé típusa a háztartások összetétele szerint



Tévé típusa a háztartás jövedelmi helyzete szerint

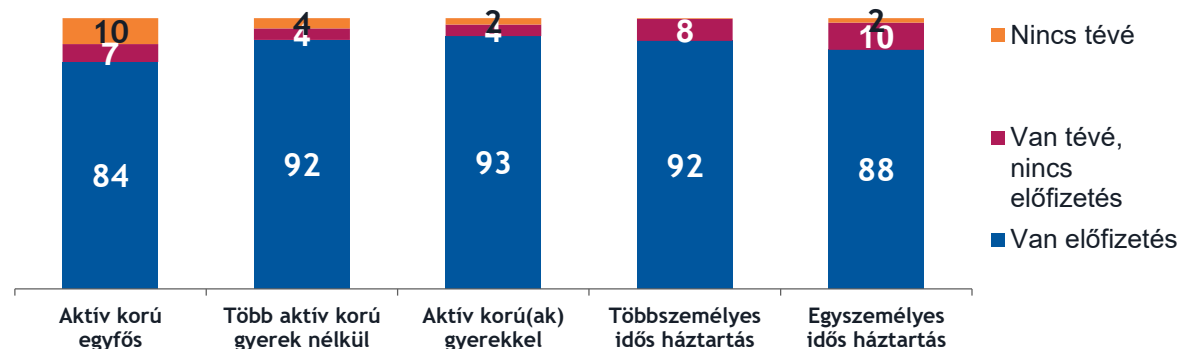


Tévé-előfizetés a háztartásban

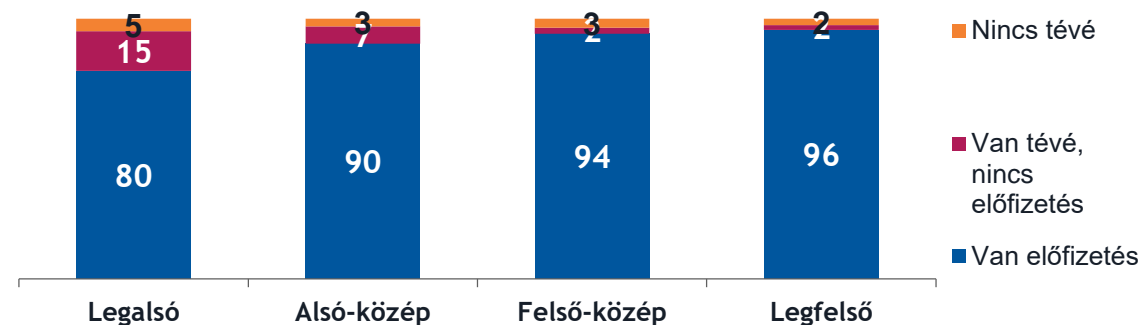


- Nincs tévékészülék
- Van tévé, nincs előfizetés
- Van előfizetés

Háztartások összetétele szerint



A háztartás jövedelmi helyzete szerint



A háztartások kilenctizede fizet elő televíziószolgáltatásra. 6%-nak van tévékészüléke, de nem fizet egyik szolgáltatónak sem. A kisebb településeken, illetve a szerényebb anyagi körülmények között élőknel ez utóbbi gyakrabban fordul elő. Az egyfős háztartások ritkábban fizetnek elő tévére: az idősek inkább ingyenesen tévéznek, az aktív korúaknak az átlagnál nagyobb arányban nincs tévékészülékük sem.

A tévé-előfizetés teljes lemondását 1 százalék tervezi, további 2% pedig szolgáltatót váltana az elkövetkező egy évben.

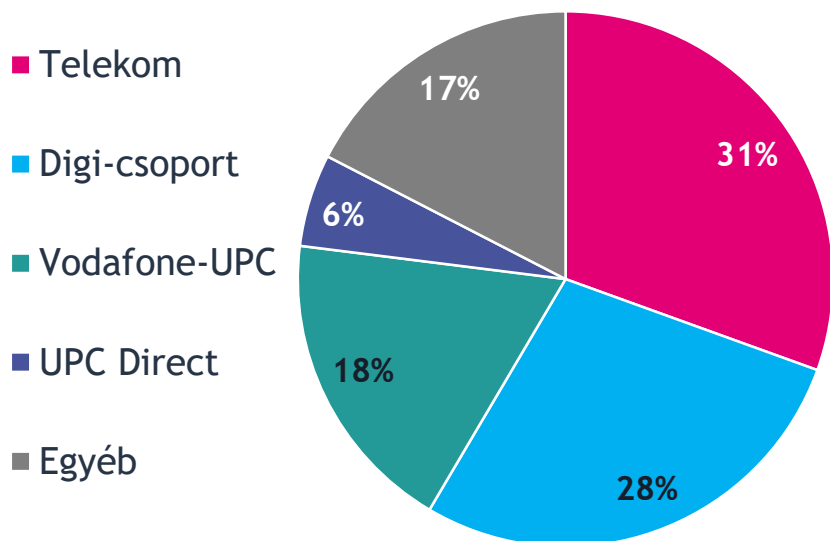


Tévészolgáltatók, költségek

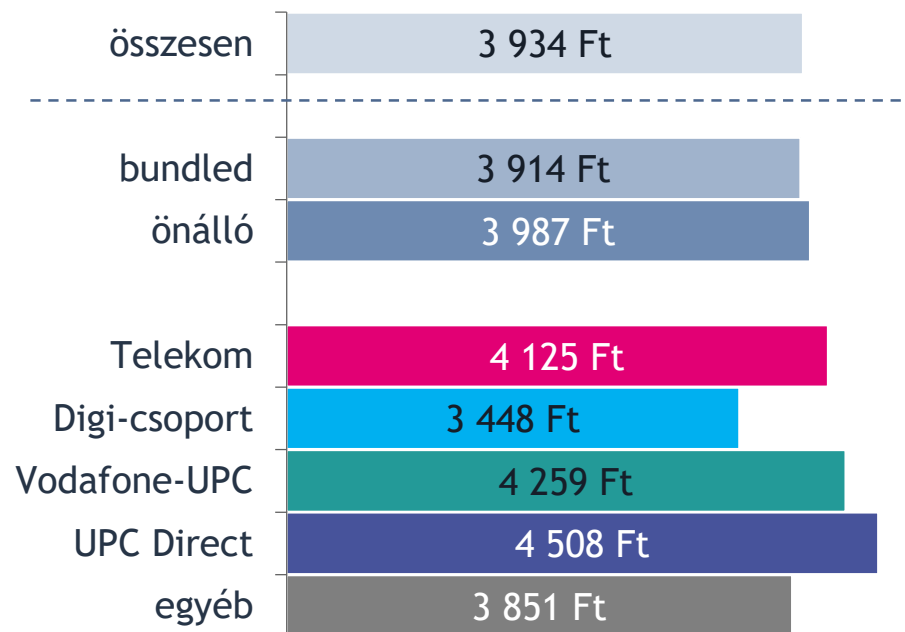
A tévé-előfizetéssel rendelkező háztartások 31%-a a Telekomnál fizet elő. A Digi-csoport (Digi + Invitel) részesedése 28%, a Vodafone–UPC-é 19%, a UPC Directé 6% (ez utóbbi független a UPC-től, nem vásárolta fel a Vodafone). A tévépiacon viszonylag sok a kis szolgáltató, az ő részesedésük összességében 17%.

Az előfizetők átlagosan 3934 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 Vodafone–UPC-nek az átlagosnál többet fizetnek az ügyfelek. A legtöbbet Nyugat- (4600 Ft) és Dél-Dunántúlon (4300 Ft) költenek, a legkevesebbet pedig Észak-Magyarországon (3600 Ft) és a Dél-Alföldön (3700 Ft). A csomagosok (bundled) nagyjából ugyanannyit fizetnek a tévéért, mint a szolgáltatásra külön előfizetők.

Szolgáltatói részesedések a fizetős tévé piacon (előfizetésszám alapján)



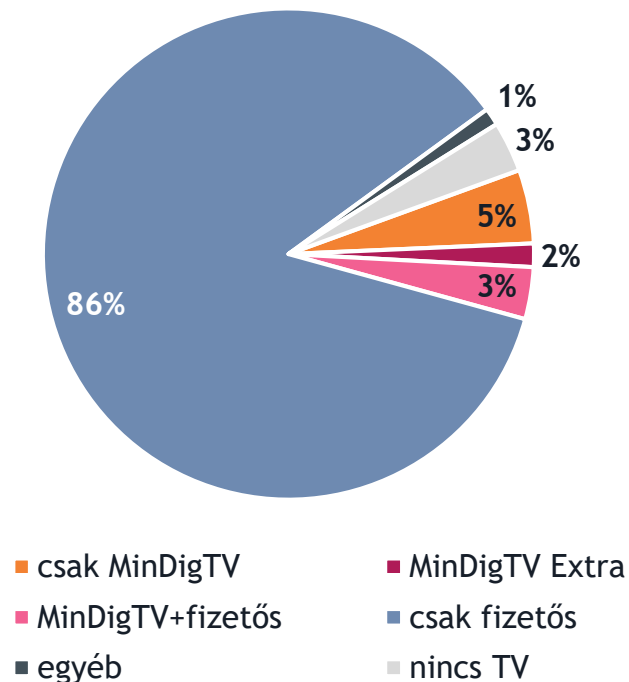
Költségek csomag és szolgáltatók szerint (bruttó Ft/hó)



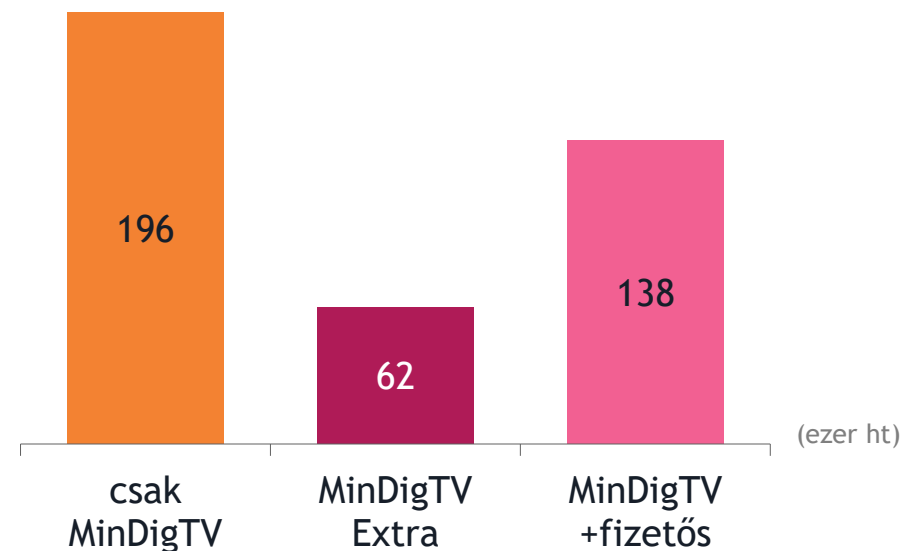


Digitális földfelszíni tévészés

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



A digitális földfelszíni tévészésben érintett háztartások becsült száma

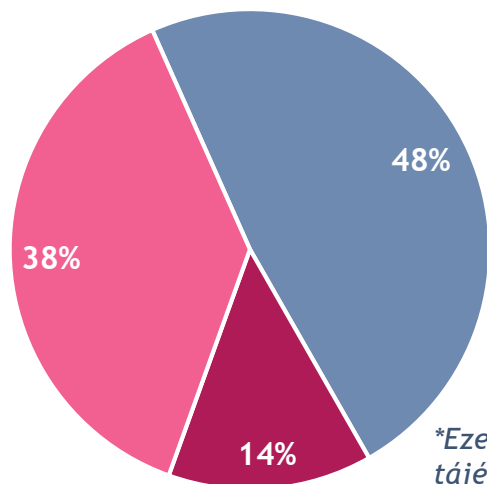


A háztartások 97%-ának van tévéje, 91%-uk fizet a televízió-előfizetésért. A MinDigTV ingyenes adásait 8% nézi (ebből 5%-nak nincs fizetős tévéje), további 2% MindigTV Extrára fizet elő. A digitális földfelszíni tévészésben összesen kb. 400 ezer háztartás érintett. Az ingyenes MindigTV gyakoribb a falusi, az idős egyfős, és a szerényebb jövedelmi helyzetű háztartásokban. A MindigTV Extrára előfizető háztartások jellemzői is hasonlóak.



MindigTV Extra - átállás

Tájékoztatta Önöket a szolgáltatójuk arról, hogy a MinDigTV Extra előfizetői más eszközökkel vehetik igénybe szeptembertől a szolgáltatást?*

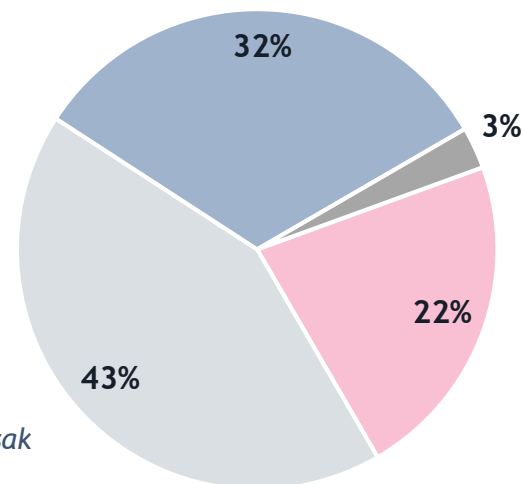


*Ezek az adatok az alacsony elemszám miatt csak tájékoztató jellegűek

- Igen, értesített erről a szolgáltató
- Nem értesített a szolgáltató, de máshonnan tudomást szereztünk róla
- Sem a szolgáltatótól, sem máshonnan nem hallottunk róla

Bázis: MindigTV Extrára előfizető háztartások (N= 62 ezer HT, n=49)

Mennyire vannak Önök felkészülve erre az átállásra?*



- nem vagyunk erre még felkészülve, nem tudjuk, mit kell tennünk
- folyamatban van a szükséges eszközök beszerzése
- már beszereztük / megkaptuk a szükséges eszközöket
- NT/NV

Bázis: MindigTV Extrára előfizetők, akik értesültek az átállásról (N= 36 ezer HT, n=28)

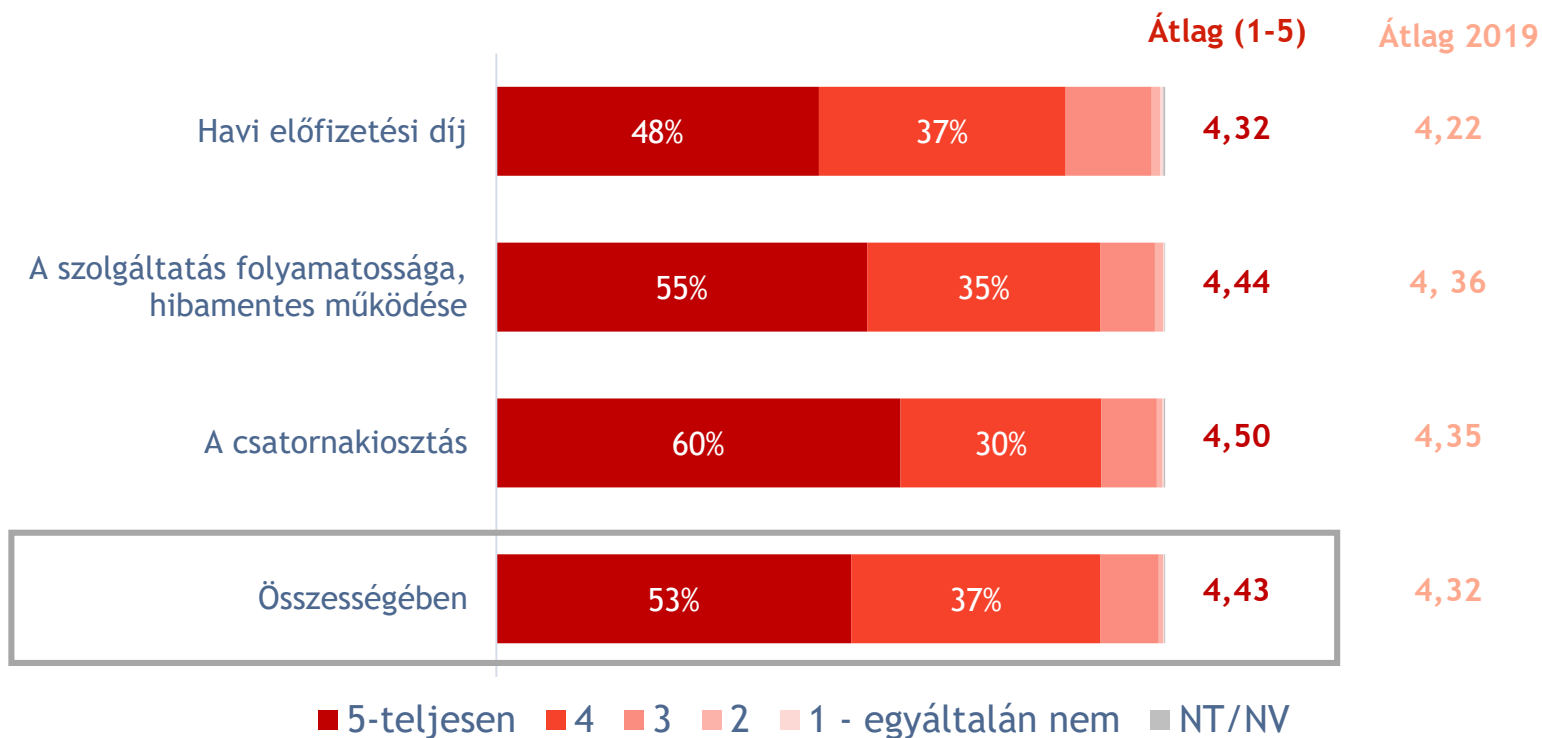
A MindigTV Extrára előfizető háztartások 62%-a értesült a technológiai átállásról. Körülbelen a háztartások egyharmada már megkapta (vagy beszerezte) az új eszközt, 43%-nál ez folyamatban volt, 22% nem volt felkészülve az átállásra. Az alacsony elemszámok miatt azonban ezek az adatok csak tájékoztató jellegűek.



Elégedettség a televíziós szolgáltatással

A tévé-előfizetéssel rendelkezők 90%-a elégedett a szolgáltatással összességében. A havidíjjal kevésbé elégedettek, mint a szolgáltatás folyamatosságával, illetve a csatornakiosztással.

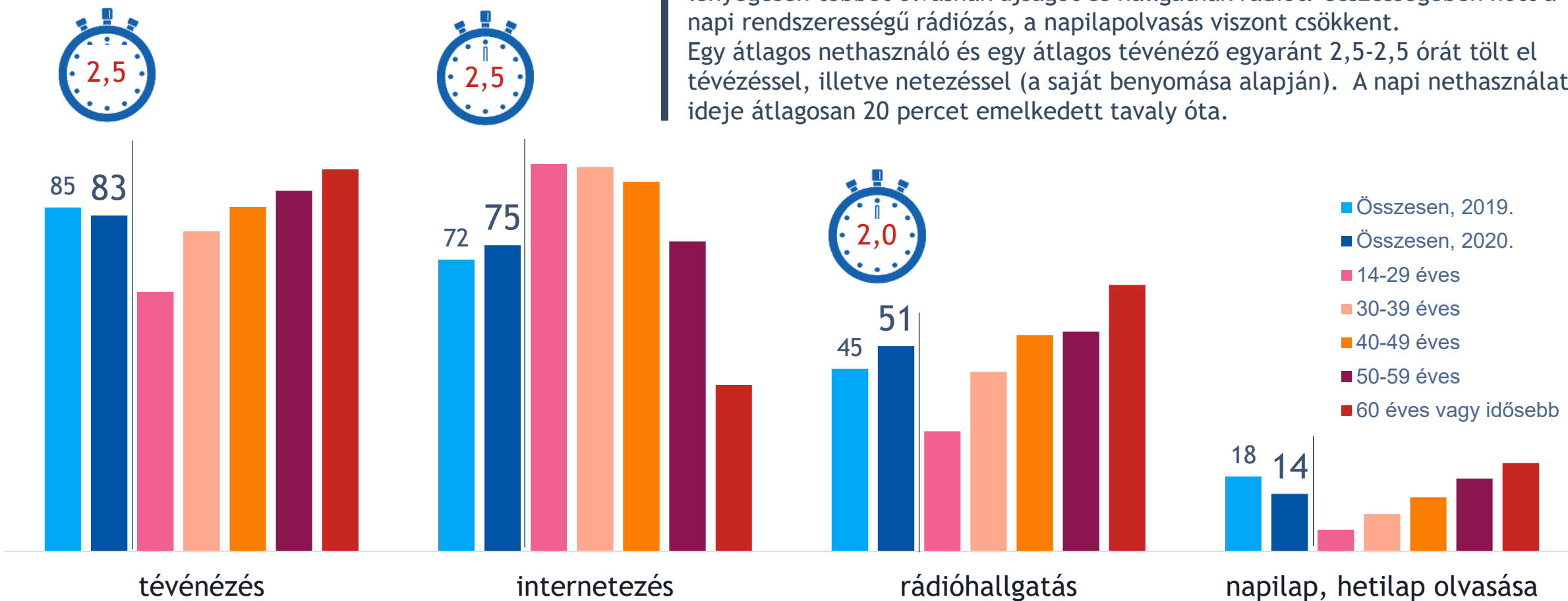
Az átlagosnál elégedettebbek a Digi és a Telekom ügyfelei, a jobb módúak, a budapestiek és a megyeszékhelyen élők. A technológia nem befolyásolja az elégedettséget, a tévékészülék viszont igen: akik lapostévét használnak, azok elégedettebbek, mint akik képcsöves készüléken nézik az adást. Közép-Magyarországon az átlagosnál elégedettebbek a tévészoftvalattással, Észak-Alföldön elégedetlenebbek. Az elégedettség minden dimenzióban enyhén emelkedett 2019-hez képest.



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. A 14-39 évesek 95%-a netezik naponta, a 40-49 éves korcsoport 91%-a, a 60 felettieknek csak a 41%-a. Ezzel szemben a 60 évnél idősebbek a fiataloknál lényegesen többet olvasnak újságot és hallgatnak rádiót. Összességében nőtt a napi rendszerességű rádiózás, a napilapolvasás viszont csökkent. Egy átlagos nethasználó és egy átlagos tévénéző egyaránt 2,5-2,5 órát tölt el tévénézéssel, illetve netezéssel (a saját benyomása alapján). A napi nethasználat ideje átlagosan 20 percet emelkedett tavaly óta.



Posta

Levél- és csomagfeladás, alternatív szolgáltatók használata,
a postai szolgáltatásokkal való elégedettség

Levél- és csomagküldés

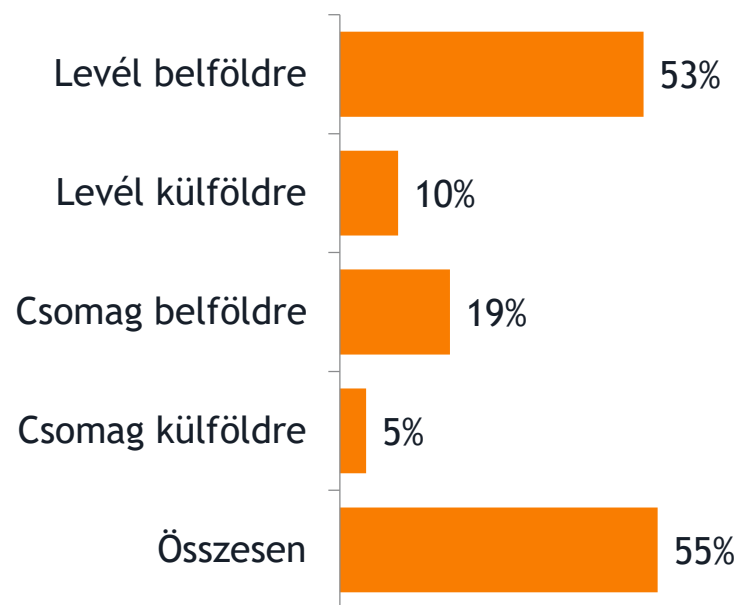


A lakosság 55 százaléka használta a Magyar Posta levél- és csomagküldési szolgáltatását. 14% használt más futárszolgálatot (leginkább az 50 év alattiak, a kisvárosban élők, a magasabb iskolai végzettségűek).

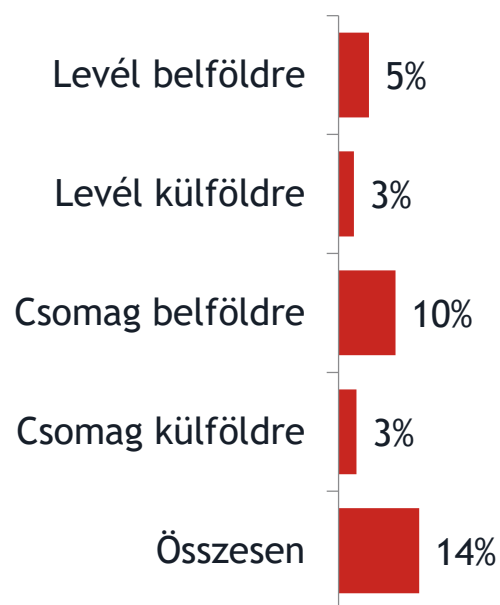
A Magyar Posta esetében a levélküldés a legjellemzőbb (53%), a versenytársaknál a csomagküldés (10%).

A felnőtt lakosság 44%-a egyáltalán nem küldött levelet vagy csomagot az elmúlt félévben, 13% mind a Magyar Postát, mind valamelyik alternatív szolgáltatót használta. Összességében 2019 óta nem változott jelentősen a Magyar Posta használata (53% vs. 55%).

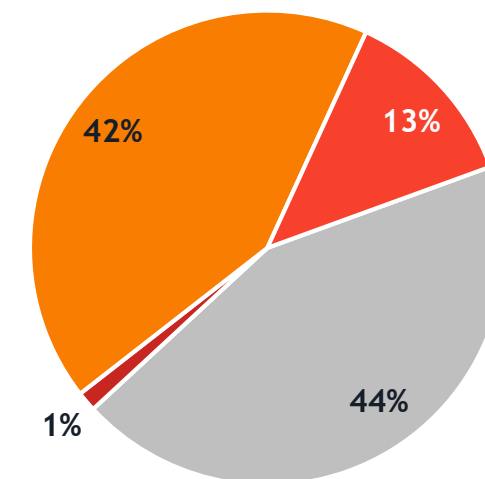
Igénybevétel az elmúlt fél évben a Magyar Postánál



Igénybevétel az elmúlt fél évben más futárszolgálatnál



A Magyar Posta és a más futárszolgálatok kereszthasználata



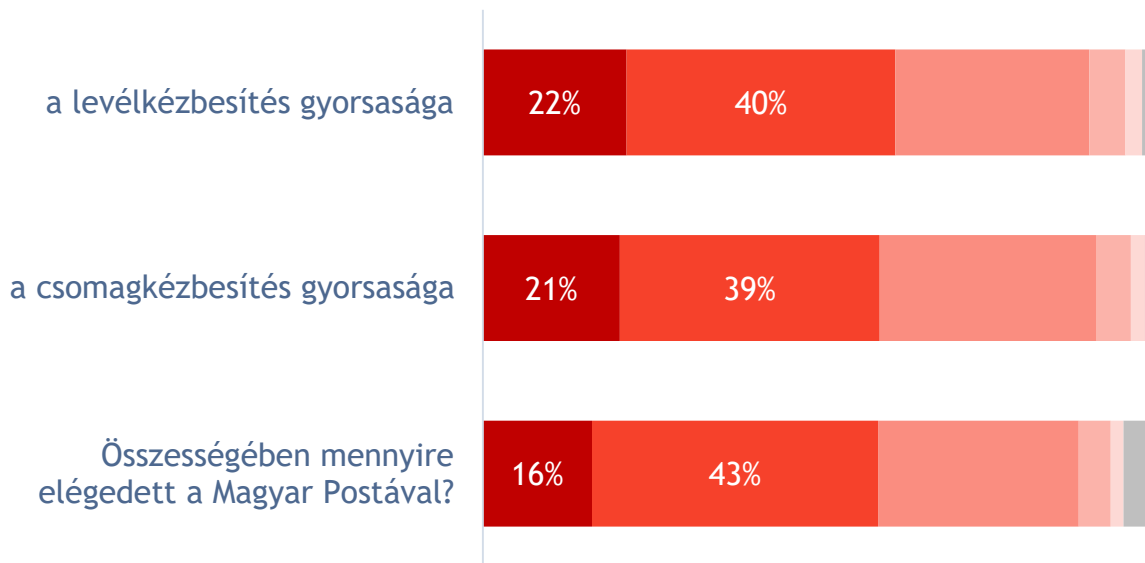
- nem küld levelet/csomagot
- csak alternatív szolgáltatóval küld
- csak a Magyar Postával küld
- mindkettővel küld

Elégedettség a szolgáltatásokkal



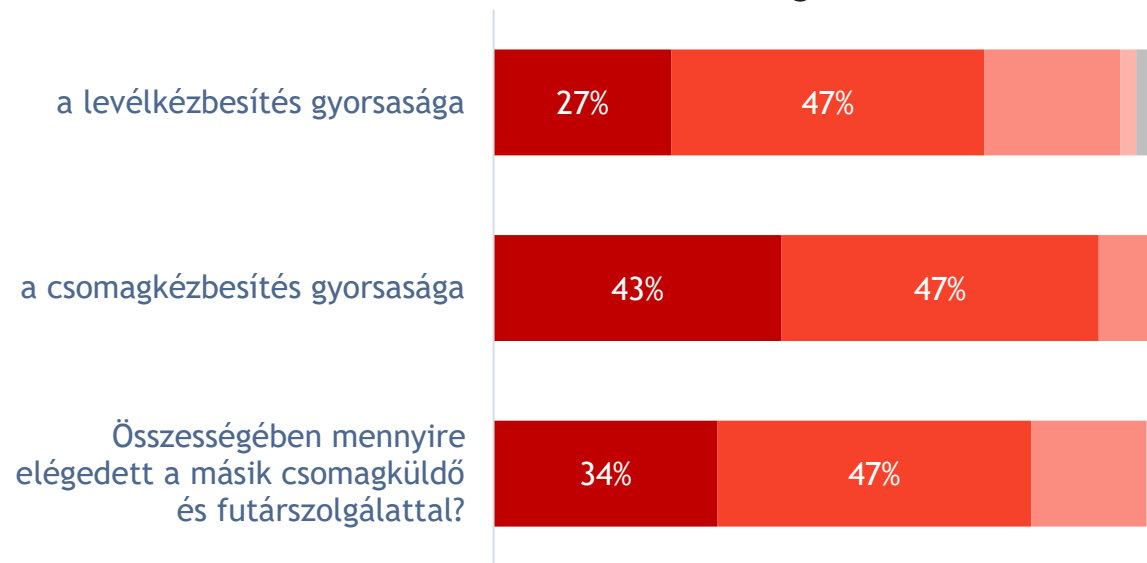
A Magyar Postával összességében az ügyfelek 59%-a elégedett. Jóval elégedettebbek az emberek az alternatív futárszolgálatokkal: a szolgáltatásaikat igénybevevők 81%-a elégedett. A futárszolgálat esetén leginkább annak gyorsaságával vannak megelégedve az ügyfelek. A Magyar Postával inkább az idősek, az alternatív futárszolgálatokkal pedig inkább a 40-esek elégedettek.

Elégedettség a Magyar Postával



■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem ■ NT/NV

Elégedettség más futárszolgálattal



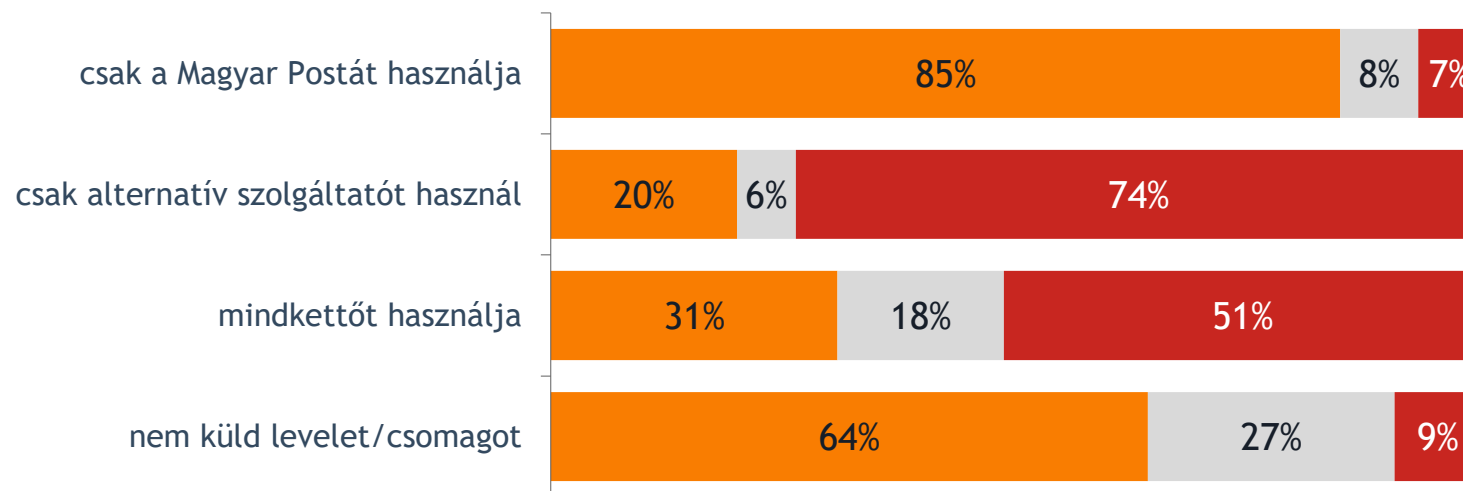
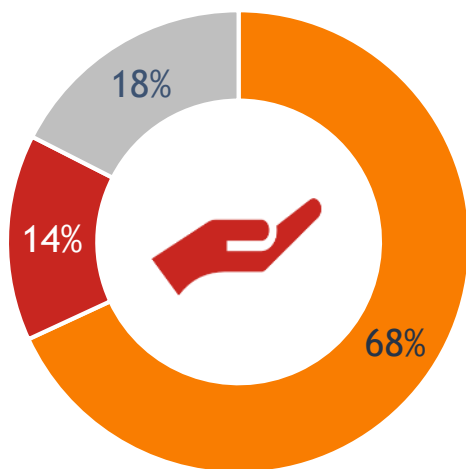
■ 5-teljesen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - egyáltalán nem ■ NT/NV

Választás a Magyar Posta és az alternatívok között



A lakosság többsége nem választana a Magyar Posta helyett másik szolgáltatót levél- vagy csomagküldésre. Akiknek van tapasztalatuk mind a Magyar Postáról, mind az alternatív szolgáltatókról az elmúlt fél évből, többségükben nem a Magyar Postát választanák. A 2019-es adatokkal összehasonlítva csökkent (72%-ról) a Magyar Postát választók és nőtt (12%-ról) a dönteni nem tudók aránya. Az érdemi válaszadók közül pedig most is nagyjából annyian választották a Magyar Postát (83%), mint az előző évben (81%).

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



■ A Magyar Postát ■ A másik szolgáltatót ■ NT/NV



Fogyasztói tudatosság

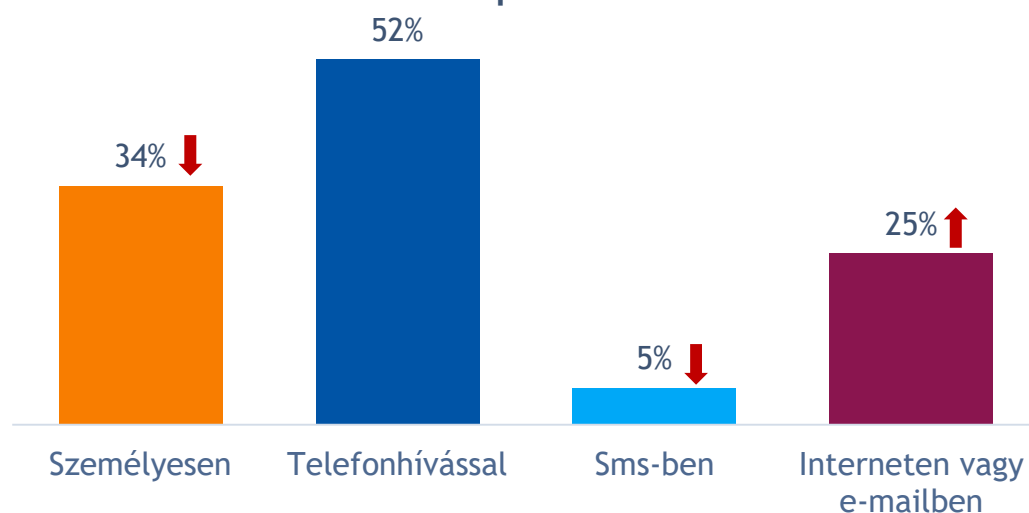
A szolgáltatókkal való kapcsolattartás módja, elégedettség a szolgáltatók kommunikációjával, tájékozódás az ászf-változásról és a díjcsomagokról, az NMHH alkalmazásainak ismertsége, távközlési számlák érthetősége

Kapcsolattartás a szolgáltatóval

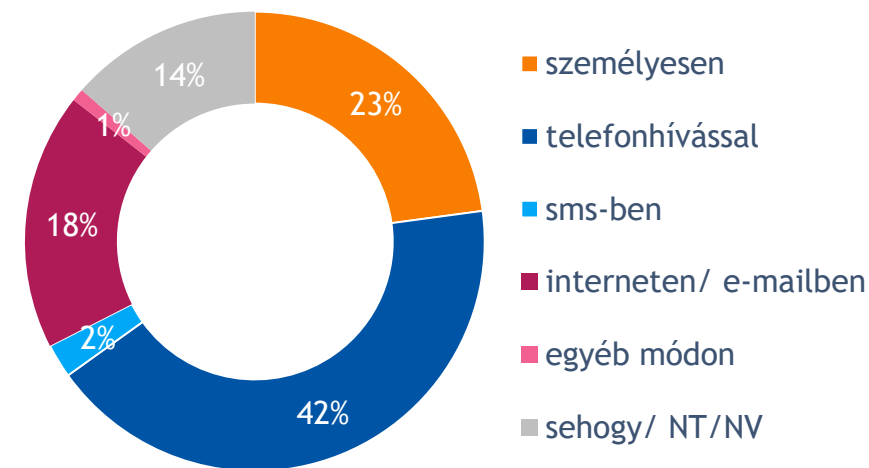


A fogyasztók legtöbbje továbbra is telefonon kommunikál a szolgáltatójával, és a második leggyakoribb forma a személyes ügyintézés, bár ennek jelentősen csökkent az igénybevétele tavaly óta. Az elektronikus ügyintézés aránya viszont növekedett: immár a lakosság egynegyede használ online csatornákat, és 18%-uknál ez a leggyakoribb. A kommunikációs csatornák használatában történt változásokra minden bizonnyal hatással voltak a koronavírus miatti korlátozások is.

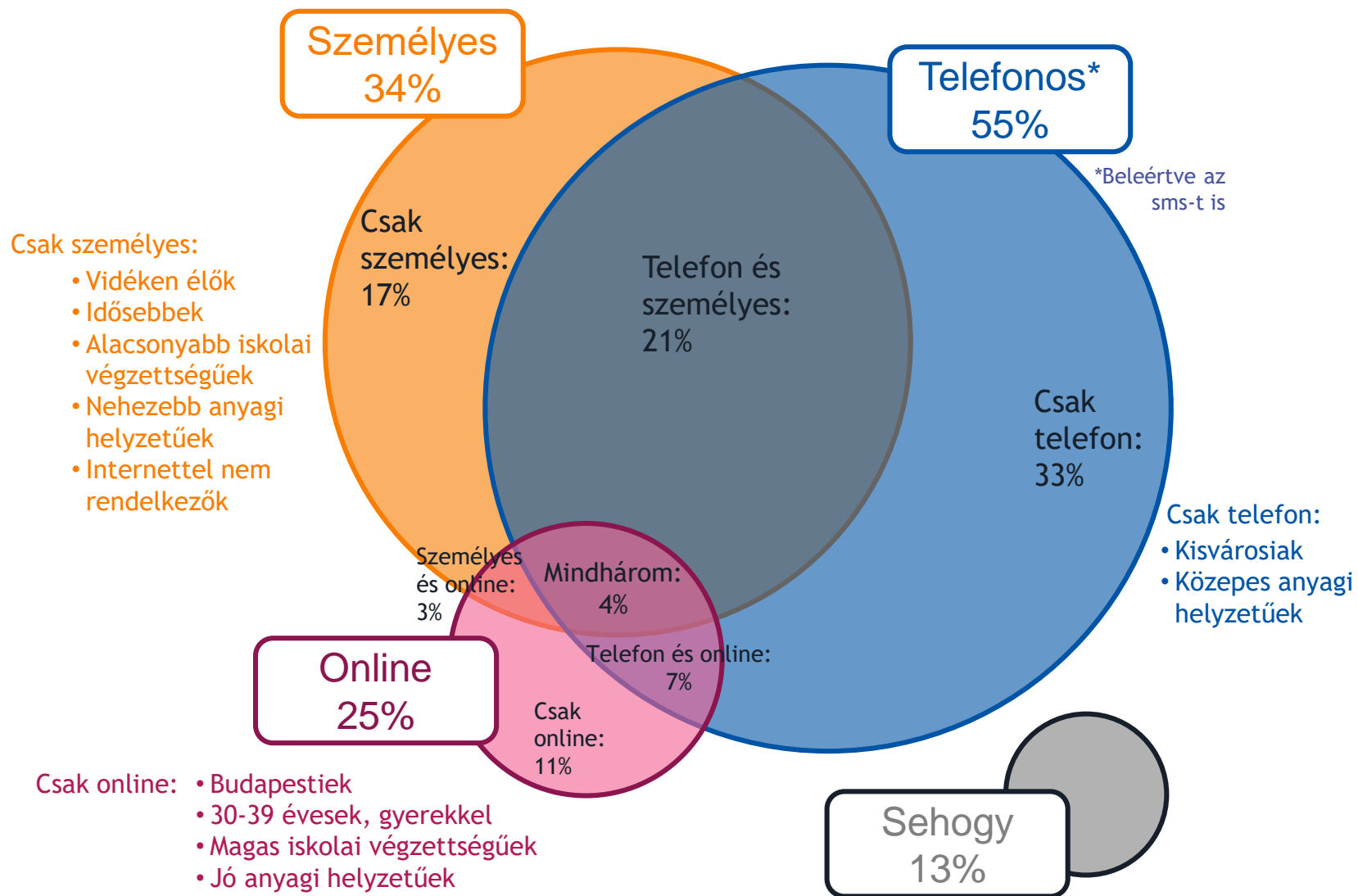
Ha Önöket megkeresi valamelyik távközlési szolgáltató vagy Önök fordulnak hozzá, akkor hogyan szoktak kapcsolatba lépni?



Melyik a leggyakoribb mód?



Kommunikációs csatornák együttes használata



A kommunikációs csatornák együttes használatának kombinációi közül a legjellemzőbb a csak telefonon, illetve telefonon és személyesen való kapcsolattartás. Jelentősen emelkedett ugyanakkor az előző évhez képest a kizárólag interneten kommunikáló háztartások aránya, és csökkent a mindhárom csatornát igénybe vevőké. Úgy látszik, hogy aki elektronikus csatornát használ, az könnyebben el tudta engedni a személyes vagy telefonos ügyintézés a Covid-járvány idején.

A Dunántúlon és Észak-Magyarországon az átlagosnál gyakoribb a személyes ügyintézés, Közép-Magyarországon pedig a telefonos és az online.

Szolgáltatók által nyújtott tájékoztatás megítélése

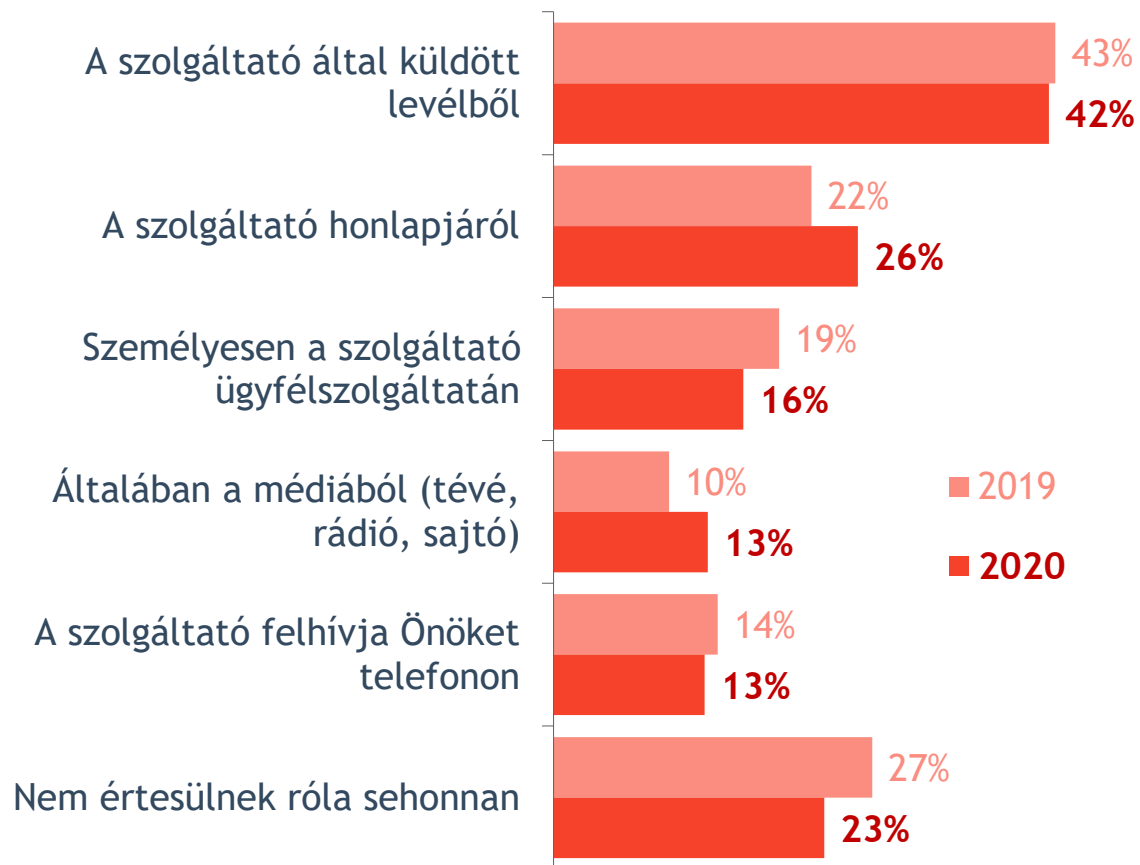


A szolgáltatók tájékoztatási gyakorlatának megítélése többnyire pozitív. Nagyon hasonló volt az értékelése a nagy mobilszolgáltatóknak és a vezetékes szolgáltatóknak. Négyes alatti átlagos osztályzatot egyikük sem kapott. 2019-hez képest javult a Vodafone(-UPC) és a Telekom megítélése, a többieké nem változott érdemileg.

Értesülés az általános szerződési feltételek (ászf) változásáról



Hogyan értesülnek Önök az előfizetéseikkel kapcsolatos általános szerződési feltételek változásáról?



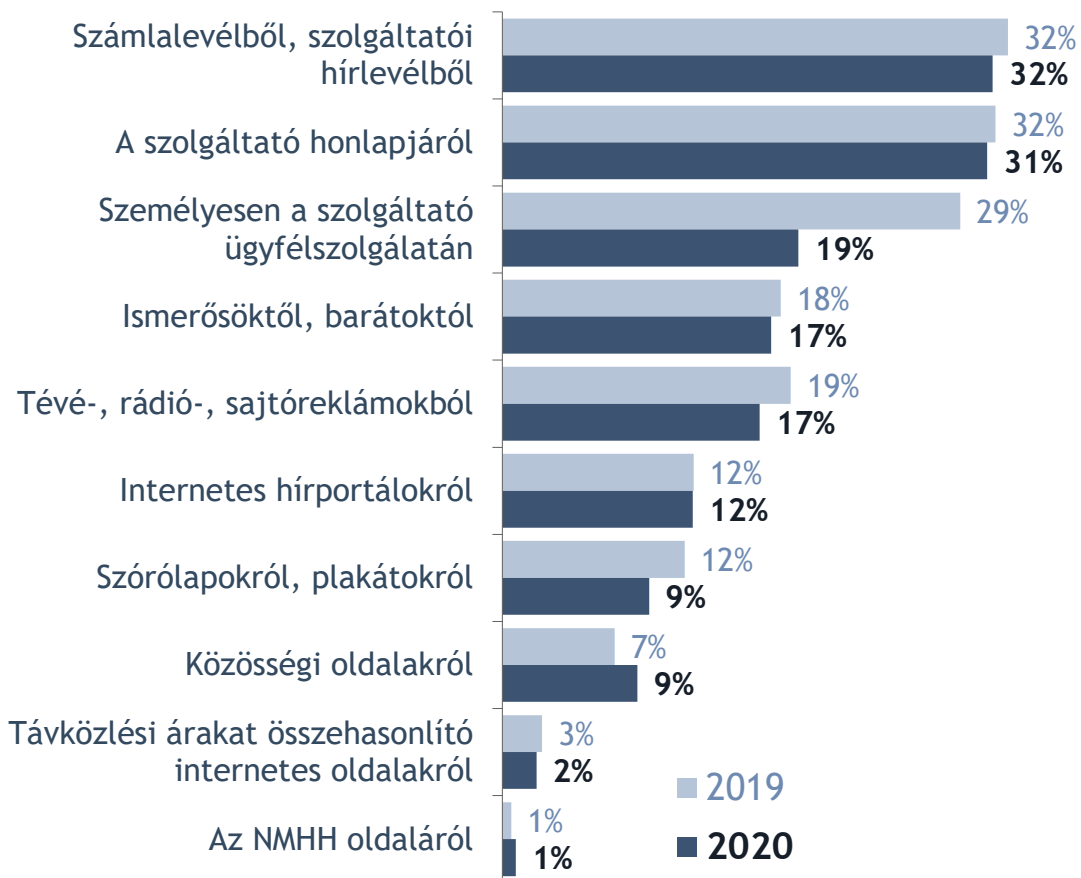
A háztartások többsége továbbra is a szolgáltató által küldött levélből vagy a szolgáltató honlapjáról értesül az ászf változásairól. A háztartások közel negyede viszont nem kap tájékoztatást sehonnán ezzel kapcsolatban, bár ez az arány javult tavaly óta. Ez a legjellemzőbb a Dél-Dunántúlon, a kisebb településeken, olyan háztartásokban, ahol nincs internethasználó és nehéz anyagi helyzetben élnek. 2020-ban kevesebben említették a személyes ügyintézkést, és többen a honlapról, valamint a hagyományos médiából való tájékozódást, mint 2019-ben.

Tájékozódás az aktuális piaci kínálatról

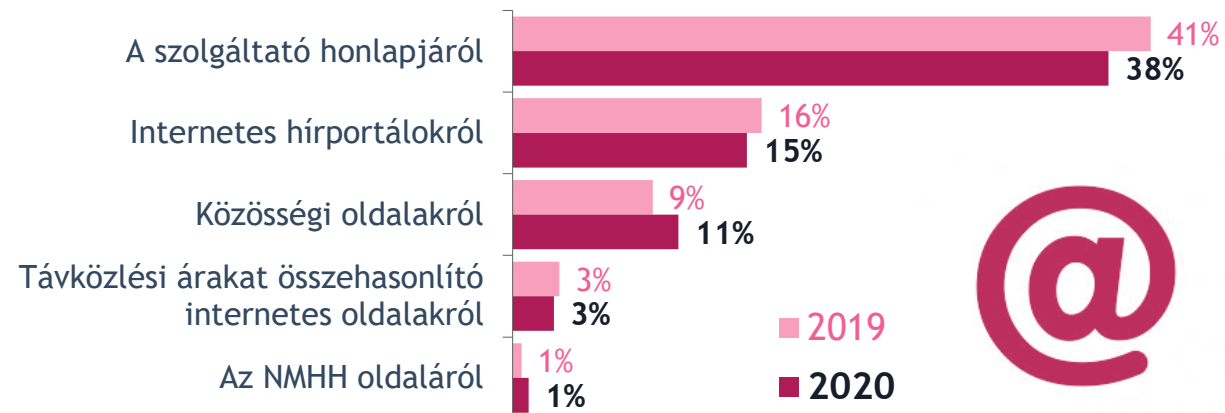


Honnan tájékoznának Önök a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra vagy szolgáltatásra szeretnének előfizetni?

Az összes háztartás körében:



Az internetes források használata az internetező háztartások körében:



A háztartások többsége a szolgáltatók csatornáit használja a kínálat megismerésére, ha új csomagra van szüksége. Csökkent a hagyományos forrásokból, különösen a személyes ügyfélszolgálaton tájékozódók aránya (valószínűleg a Covid-19-járvány miatt), és nőtt a közösségi oldalak ilyen célú használata.

A fogyasztók tájékozódását segítő alkalmazások ismertsége



Az összes háztartás körében:

Az internetező háztartások körében:

Hallott olyan szolgáltatóktól független weboldalokról, alkalmazásokról, amelyeken a fogyasztók összehasonlíthatják az egyes távközlési csomagokat:

16%

20%

Hallott a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság alkalmazásairól, amelyek megkönnyítik a fogyasztók tájékozódását a távközlési csomagok választásában:

14%

17%

Hallott bármelyikről a kettő közül:

21%

25%

A kérdezettek 16%-a hallott olyan szolgáltatóktól független weboldalokról, amelyeken a fogyasztók összehasonlíthatják a távközlési csomagokat. 14% hallott az NMHH ilyen jellegű alkalmazásairól. Összességében a háztartások 21%-a tud arról, hogy léteznek ilyen weboldalak, illetve alkalmazások. Az internetező háztartások körében sem sokkal magasabb a tájékozottság ezen a téren: egynegyedük hallott ilyen lehetőségről. 2019-hez képest nem változott jelentősen ez az arány.

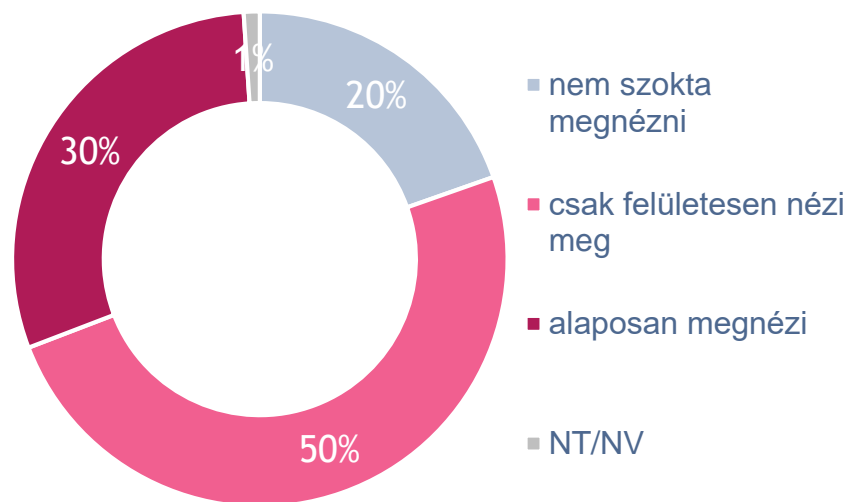
Távközlési számlák érthetősége



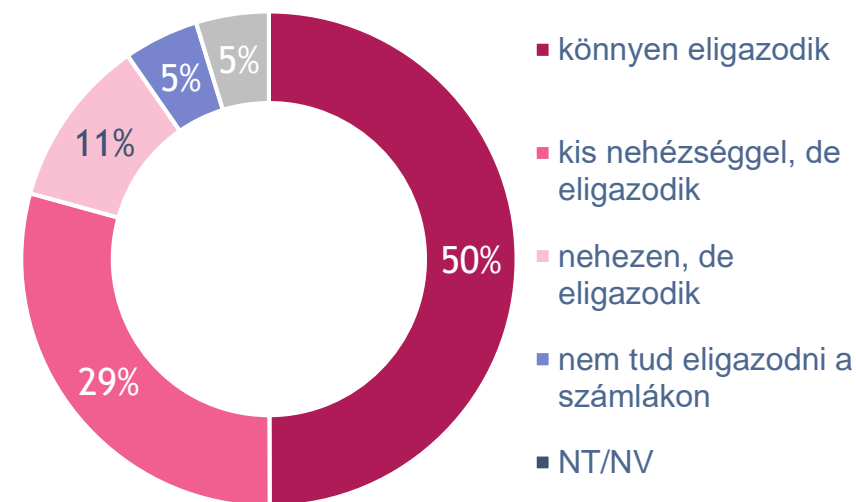
A távközlési szolgáltatással rendelkezők egyötöde nem szokta megnézni a távközlési számláit. Nagyobb arányban jellemző ez az alacsony végzettségűekre, a községekben élőkre, a nehezebb anyagi helyzetűekre, a férfiakra, illetve az olyan háztartásokra, ahol nincs vezetékes szolgáltatás és mobilból is többnyire csak prepaid van. 30% nézi meg alaposabban a számláit, ők jellemzően idősebbek és több vezetékes szolgáltatással rendelkeznek.

A kérdezettek fele könnyen eligazodik a távközlési számlákon és további 29%-uknak is csak kisebb nehézséget okoz ez. Mindössze 5% állította, hogy nem tud eligazodni a számláin, ők többnyire alacsony iskolai végzettségűek, falusiak, egyedül élő idősek. A nagy szolgáltatók ügyfelei között nincs jelentős eltérés ezen a téren.

Ön általában megnézi a távközlési szolgáltatásainak számláit?



Általában el tud Ön igazodni a távközlési szolgáltatások számláin, tudja ellenőrizni a kiadásait a számlák alapján?





A Covid-19-járvány hatása a távközlési szokásokra

A szolgáltatások igénybevételének változásai, internetezési szokások változása,
szolgáltatók intézkedései, beszerzések a korlátozások idején

Beszerezések, új előfizetések a korlátozások idején



Eszközbeszerzés: 5%

Mobiltelefon-készülék
beszerzése

2%

Számítógép beszerzése

1%

Számítástechnikai
kiegészítő beszerzése

2%

Új előfizetés: 6%

Előfizetés internetre

1%

Előfizetés nagyobb
mobilinternet-keretre

1%

Előfizetés online filmnéző-,
streaming-szolgáltatásra

5%

Új szoftver/ app letöltése: 6%

Új számítógépes
szoftver telepítése

3%

Új mobilapplikáció
letöltése

6%

Új kommunikációs szoftver használata: 11%

Csoportos videóbeszélgetést
támogató szoftverek, webes
alkalmazások használata

5%

Regisztrálás valamilyen korábban
nem használt közösségimédia-
felületre

5%

Olyan oktatási oldal használata,
amely nem fogyasztja az adatkeretet

4%

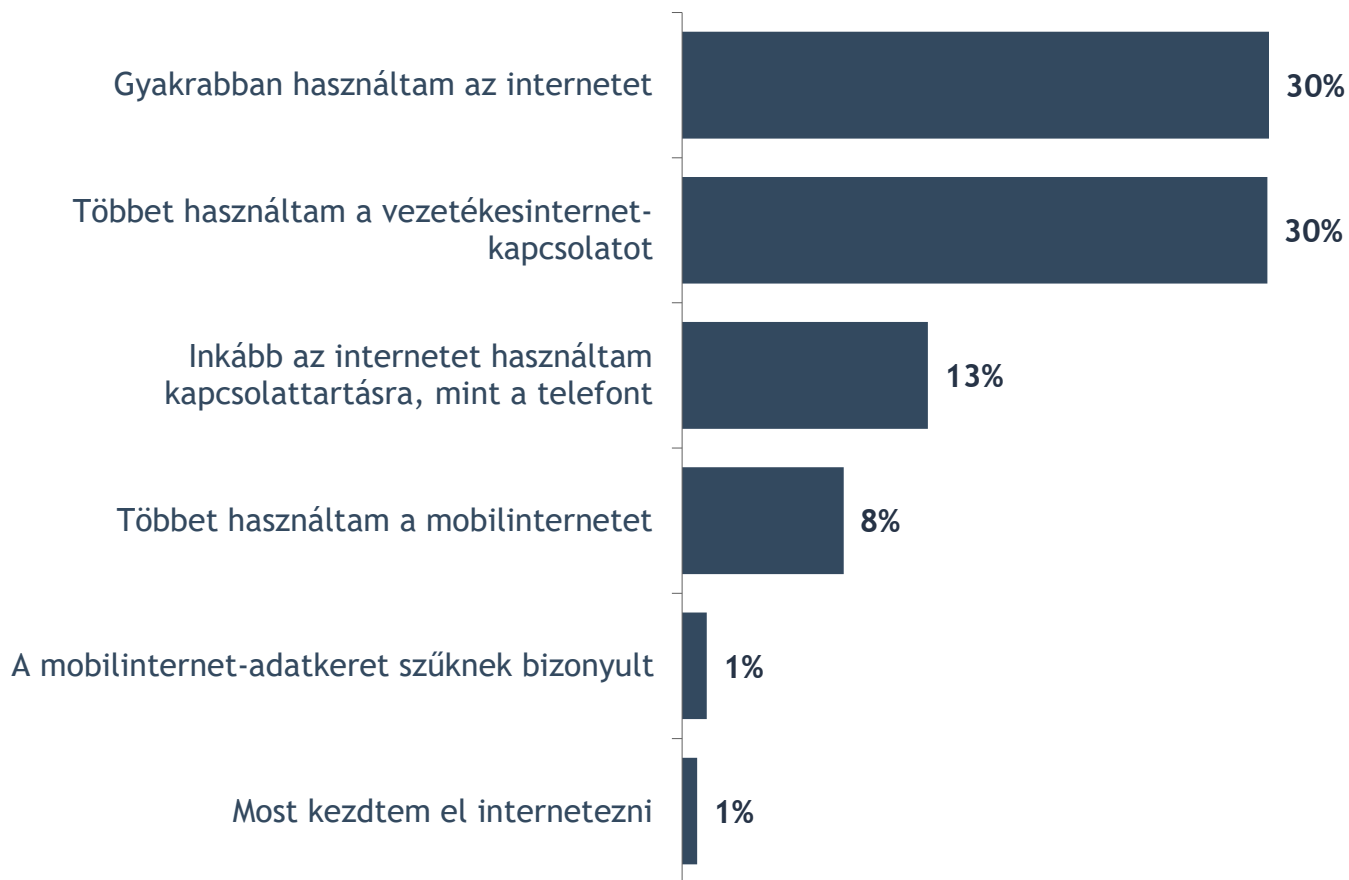
A koronavírus-járvány, illetve a tavaszi korlátozó intézkedések csak néhány területen befolyásolták a lakosság távközlési, informatikai beszerzéseit. Az eszközök (mobiltelefon, számítógép, kiegészítők) beszerzése 1-2%-ukra volt jellemző. Internetre, illetve nagyobb adatkeretre is csak 1-1% fizetett elő, míg az online streaming-szolgáltatásokra (HBO GO, Netflix) 5%. Ugyanez igaz a különböző szoftverekre, alkalmazásokra, különösen a kommunikációt elősegítőkre.

Összesen a lakosság 21%-ánál (az internetezők 24%-ánál) történt valami számítástechnikai beszerzés (hardver, szoftver vagy előfizetés) a korlátozások idején. Leginkább jellemző volt ez a férfiakra, az 50 év alattiakra, az aktív keresőkre vagy tanulókra, a legalább érettségizettekre, illetve a budapestiekre.

Az internethasználat változása a kijárási korlátozások alatt



Az alábbiak közül mi volt jellemző az Ön internethasználatára a kijárási korlátozások ideje alatt?



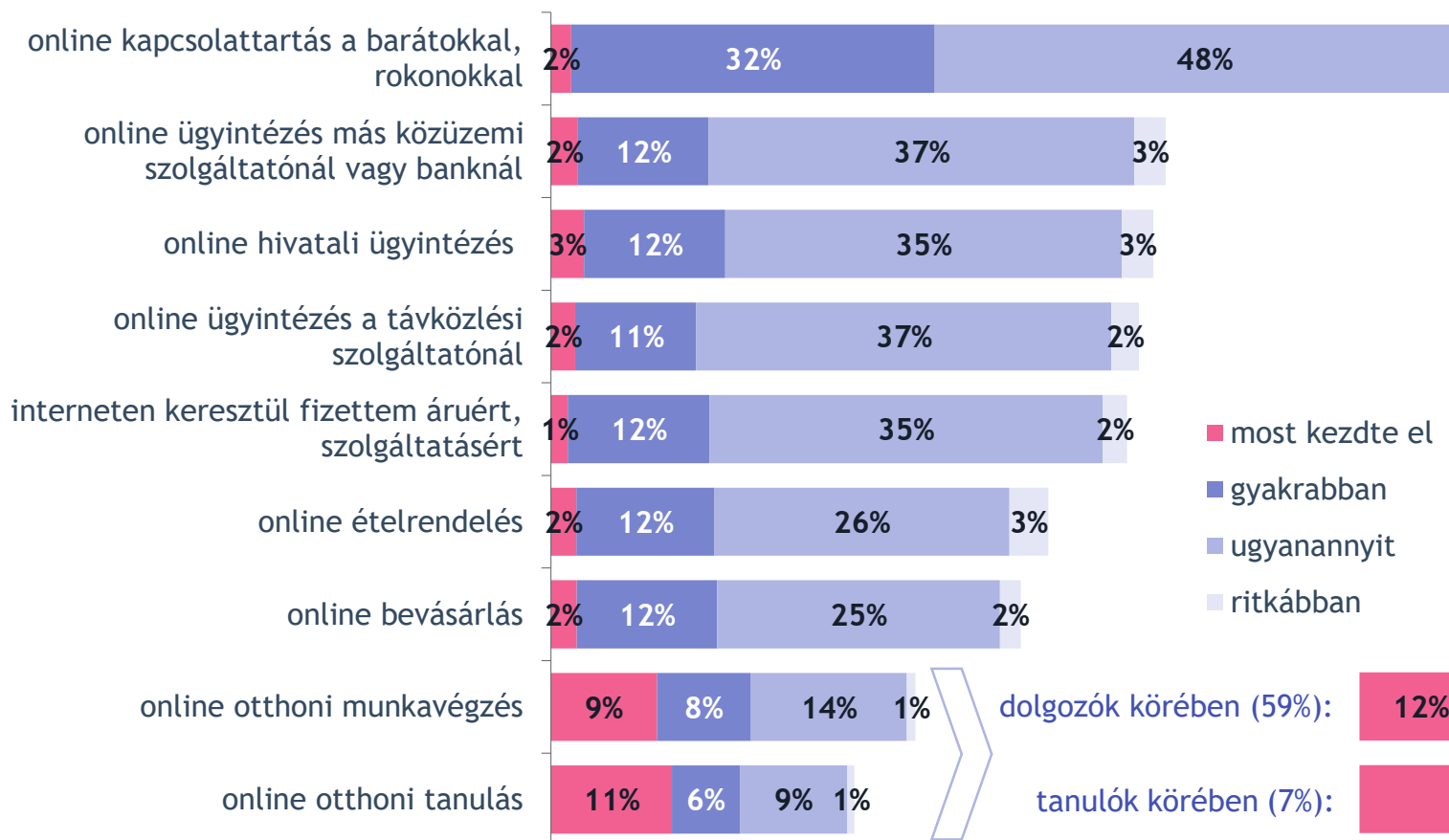
Az internetezők 30-30%-a számolt be arról, hogy a kijárási korlátozások alatt gyakrabban használta az internetet, mint korábban, illetve hogy többet használta a vezetékesinternet-kapcsolatát.

Azt már csak 13% észlelte, hogy inkább az internetet használta kapcsolattartásra, mint a telefont. Még kevesebben mondták, hogy többet használták a mobilinternetüket. Mindössze 1% kezdett el internetet használni a kényszerű otthonlét alatt, és ugyanennyien panaszkodtak arra, hogy a mobilinternet-adatkeretük túl szűknek bizonyult.

Online szokások változása a járvány alatt



Gyakrabban vagy ritkábban végezte az online tevékenységeket?



A vizsgált online tevékenységek mindegyikét intenzívebben gyakorolták a válaszadók a járvány alatt, mint azelőtt. Az online kapcsolattartásban a tevékenység intenzitása növekedett igen erősen (a netezők egyharmada esetében).

A távmunka és a távoktatás esetében az érintettek létszáma növekedett nagyobb arányban. A tanulókon belül ez az arány kimagasló: 60%-uk kezdte el az online tanulást. A dolgozóknak csak a 12%-a kezdett el online munkát végezni, a többségnek valószínűleg a járvány idején sem volt erre szüksége vagy lehetősége.

Összességében az internetezők fele kezdett el vagy csinált gyakrabban valamit az itt felsorolt online tevékenységek közül. Az átlagosnál jellemzőbb volt ez a nőkre, a fiatalabbakra és a magasabb státusúakra.

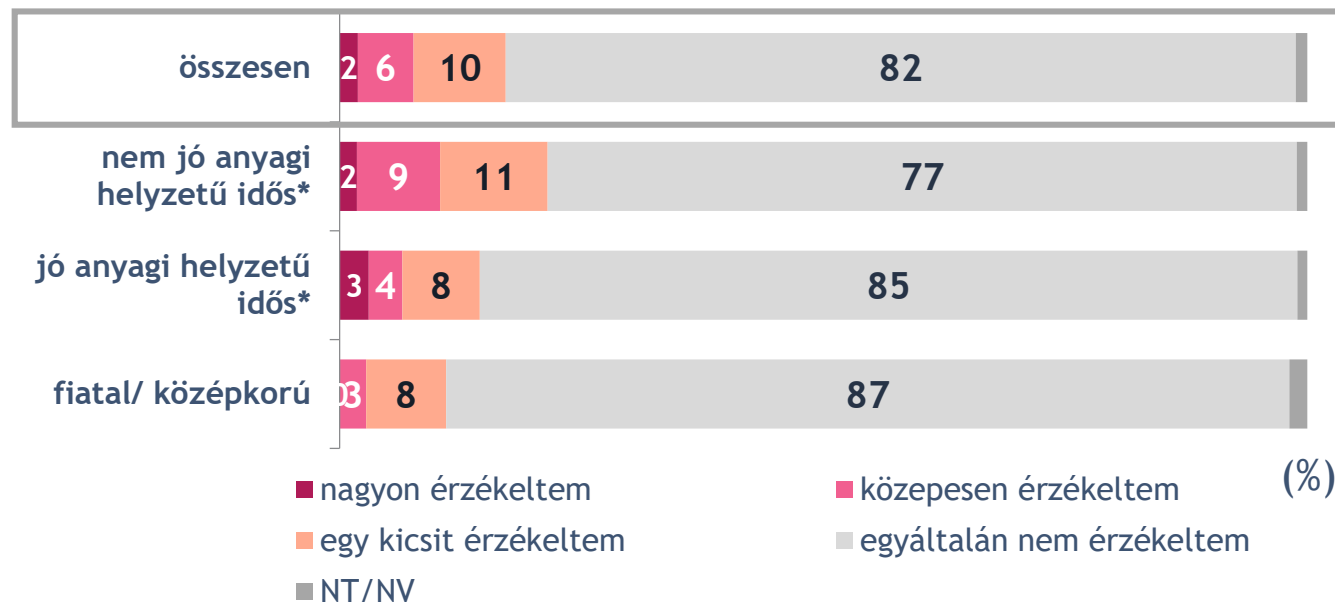
dolgozók körében (59%): 12% 11% 16% 1%

tanulók körében (7%): 60% 18% 7%

Az internet hiányának hátrányai



A kijárási korlátozások ideje alatt Ön mennyire érzékelte annak hátrányát, hogy nem használ internetet?



A nem-internetezők egyötöde-egyhatoda érezte kisebb-nagyobb hátrányát annak a kijárási korlátozások alatt, hogy nem internetezik. Ez a teljes 14 éves és idősebb népességben csupán 3%. A nem túl jó anyagi helyzetű idősök (60 év felettek) az átlagosnál jobban érzékelték az offline lét hátrányát (22%), a nem-internetező fiatalok és középkorúak kevésbé (11%).

*Jó anyagi helyzetű: 5-fokú szubjektív anyagi helyzet mutatójának két legmagasabb kategóriája
 Idős: 60 év feletti

A szolgáltatók intézkedéseinek percepciója a járványhelyzet idején



Ön milyen hozzáállást, intézkedéseket tapasztalt a távközlési szolgáltatók részéről a járványhelyzet idején?

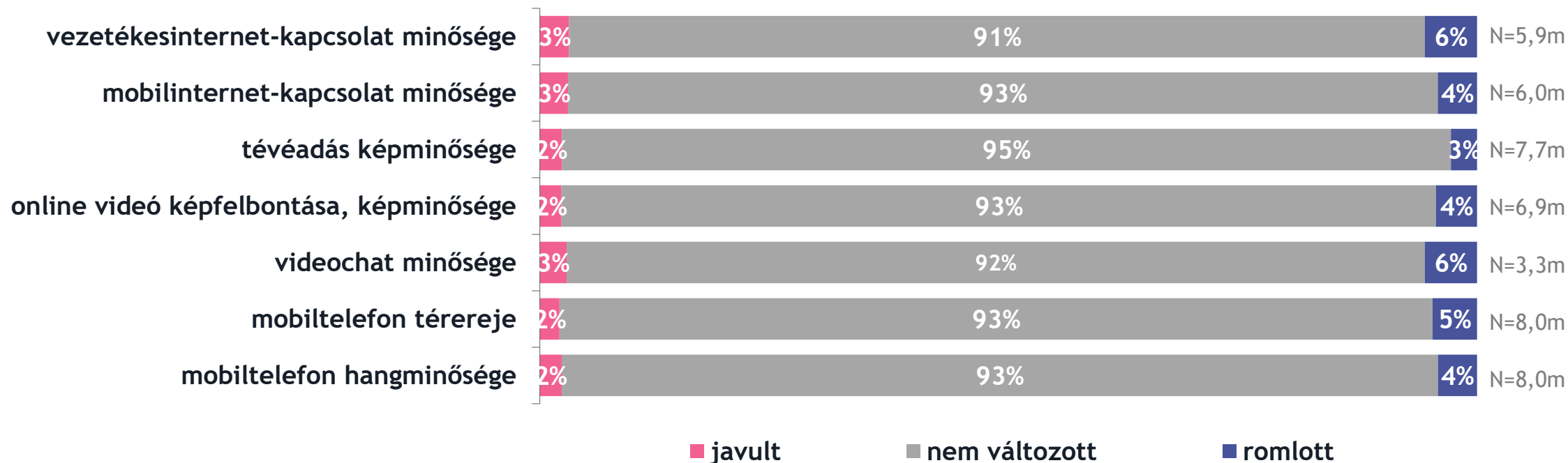


A lakosság 44%-a tapasztalt olyan intézkedést a távközlési szolgáltatóktól, amelyek a járványhelyzethez köthetőek. A legtöbben a plusz adatkeretet tudták felidézni, és viszonylag jelentős rész tapasztalta, hogy a személyes ügyintézését kiváltotta a telefonos vagy online csatorna. Nagyobb arányban számoltak be ilyen tapasztalatokról a fiatalabbak, a nagyvárosban élők, a jobb anyagi helyzetűek, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők, illetve a Telekom ügyfelei.

Szolgáltatások minőségének változása



Ha visszagondol a kijárási korlátozás idejére, hogyan értékeli az Ön által igénybe vett szolgáltatások minőségét?



A felhasználók nagy többsége nem tapasztalt változást az általa igénybe vett szolgáltatások minőségében a kijárási korlátozások alatt. Összességében 14%-uk észlelt valamiben szolgáltatásromlást. Nagyobb arányban fordult ez elő a mobilszolgáltatók közül a Telenor ügyfeleinél, a vezetékes-szolgáltatók közül pedig a Telekom és a Vodafone-UPC előfizetőinél. A nyugat-dunántúliak az átlagosnál több problémát észleltek.

Köszönjük a figyelmet!

ARIOSZ Kft.

