

CMI – Center za metodologijo in informatiko

FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani

<http://www.ris.org>, email: info@ris.org

RIS2005/julij - podjetja

ponudniki dostopa do interneta (#65)

Reprezentativna telefonska anketa RIS 2005 nadaljuje standardne ankete RIS od 1996. Izvedena je bila med 713 slovenskimi podjetji v juniju 2005. Odgovarjali so vodje informatike ali direktorji. Stopnja odgovora za velika podjetja znaša 50%, za srednja 52%, za majhna 37% ter za mikro 33% (vsake velikosti podjetij je v vzorcu okoli četrtina).

- Dostop do interneta imajo vsa velika in srednja podjetja, pa tudi 97% mikro ter 99% majhnih podjetij;
- Kot glavni ponudnik dostopa do interneta ima največji delež SiOL (72%), sledijo Amis (9%), Softnet (4%), ter Voljatelj, Telemach in S5.net (vsi okoli 2%). Ponudnik Softnet je močnejše zastopan med velikimi podjetji (10% delež), SiOL med mikro podjetji (73%), Amis med majhnimi podjetji (13%), Voljatelj pa med mikro in majhnimi podjetji (5% oz. 4%). Deleži se minimalno spremenijo, če jih preračunamo na populacijo.
- Glede na leto 2002 gre za povečanje predvsem pri Amis (Medinet) in Softnet, minimalno tudi Siol. Edini opaznejši novi ponudnik je KKS Triera Online (delež nad 1%). Ostali so deleže večinoma znižali.
- Povišal se je delež (na 27%) podjetij, ki imajo poleg svojega glavnega ponudnika še drugega (19%) ali več (8%) ponudnikov dostopa do interneta. Če upoštevamo še sekundarne ponudnike, se dosegi seveda povečajo: SiOL na 81%, Amis 13%, Softnet 6%, Voljatelj 4%, Telemach in S5.net po 3%. Nadalje pa se nekoliko povečajo (Siol verjetno na okoli 85%), če upoštevamo tudi tretje in četrte ponudnike.
- V primerjavi z 2002 je v največji relativni ekspanziji - glede na uporabo in načrtovanje dostopa - mobilni dostop (14% podjetij ga uporablja, 7% ga načrtuje), sledi brezžični dostop (10%, 3%) ter najeta linija (15%, 2%). V upadu so ISDN (10%, 1%), kabelski dostop (7%, 2%) ter ADSL (70%, 3%);
- Navedene ocene izhajajo iz neutrujenih podatkov. Populaciji uteži povečajo vpliv mikro podjetij, vendar pa se rezultati le minimalno spremenijo. Še najmočnejše se zmanjša delež podjetij s širokopasovnim dostopom;
- Čeprav 14% podjetij navaja (tudi) mobilni dostop, pa mobilnega operaterja ne navedejo pri vprašanju o ponudnikih dostopa. Očitno se mobilni operaterji (še) ne percipirajo kot »ponudniki internet dostopa«;
- V letu 2005 se je glede na leto 2002 povečalo zadovoljstvo s ponudnikoma Amis (s 4,0 na 4,4) in Softnet (s 4,3 na 4,5), relativno nizko pa je zadovoljstvo z Voljatelom (3,7), Telemachom (3,8) in Siolom (3,8);
- Najbolj kritično komponento zadovoljstva predstavlja zadovoljstvo s ceno (3,5), pri velikih podjetjih pa tudi zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom (3,7);
- Verjetnost menjave ponudnika je konsistentna s pripadajočima ocenama zadovoljstva samo za SiOL (visoka) in Softnet (nizka). Ponudnika Amis ter S5.net bi uporabniki prehitro zamenjali glede na zadovoljstvo, nasprotno pa velja za uporabnike Telemacha ter Voljatelja.

Ljubljana, september 2005

**Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede
Center za metodologijo in informatiko, Projekt RIS**

e-mail: info@ris.org, URL: <http://www.ris.org/>

**Ponudniki dostopa do interneta
(#65)**

Avtorji: Vasja Vehovar, Katja Javoršek, Rok Platinovšek

Glavne ugotovitve

Podjetja so obravnavana v štirih skupinah: velika, srednja, mala in mikro (podjetja, ki v registru nimajo podatka o številu zaposlenih oziroma imajo manj kot 5 zaposlenih). Analiza je opravljena predvsem na vzorčnih ocenah. Glavne ugotovitve so naslednje:

- Sredi leta 2005 imajo dostop do interneta praktično vsa podjetja.
- Delež SiOLa-a je stabilen in je v 3 letih le minimalno narasel (iz 71% na 72 %), delež pa izraziteje povečujeta predvsem Amis (iz 5% na 9%) in Softnet (iz 3% na 4%). Voljatelj (3%) ima visok delež zgolj med majhnimi in mikro podjetji. Le 8 ponudnikov ima delež nad 1%, več kot eno navedbo pa ima še 12 ponudnikov
- Slaba desetina podjetij ima več kot tri ponudnike, slaba petina pa dva ponudnika, kar zgornje deleže še nekoliko povečuje. Med podjetji, ki imajo dva ali več ponudnikov, je vsaj eden od teh ponudnikov skoraj vedno SiOL.
- V primerjavi z raziskavo v letu 2002 se je zmanjšal delež tistih podjetij, ki imajo samo enega ponudnika dostopa (skupno iz 79% na 69%), čeprav je takih podjetij še vedno največ, temu primerno pa se je povečal delež tistih, ki imajo več ponudnikov dostopa.
- V letu 2005 ima 66% podjetij možnost dostopa preko ADSL povezave, sledijo ISDN (25%), mobilni dostop (12%), povezava preko navadnega modema (11%), brezžična povezava (8%), kabelski dostop (7%) ter najeta linija (7%).
- Glede na leto 2002 se je močno povišal delež podjetij, ki do interneta dostopajo med drugim preko ADSL povezave, deleži so višji tudi za druge vrste širokopasovnih povezav (mobilni dostop, brezžična povezava, najeta linija). Glede na leto 2002 pa se je občutno zmanjšal delež podjetij, ki kot enega izmed načinov dostopa omenjajo ISDN ali navadni modem.
- Glede načrtovanja novega/nadomestnega načina dostopa najboljše kaže mobilnemu dostopu, saj ga pripravlja okoli 5%, 2% ga načrtuje v 12 mesecih, skoraj 7% pa o tem razmišlja. Ta način dostopa uporablja že slabih 14% podjetij. Le nekoliko zaostajata ADSL dostop (2%, 1%, 4%, ima ga 70%), ki je glede na leto 2002 v veliki meri izpodrinil ISDN dostop, ter brezžična povezava (2%, 1%, 10%, ima jo 10%). Priprave in 12 mesečni načrti skupaj za najeto linijo ter satelitski dostop so skromni (pod 1%), o omenjenih načinih dostopa razmišlja še nadaljnjih 5% podjetij. Posebej gre izpostaviti še kabelski dostop, ki ga pripravlja ali načrtuje 2% podjetij, nadaljnjih 6% pa o tem razmišlja.

- Zadovoljstvo s ponudnikom je po 9 letih naraščanja tokrat prvič minimalno padlo. Majhna podjetja so manj zadovoljna, pri vseh podjetjih pa je najbolj kritična komponenta cena. SiOL ima podpovprečne ocene (predvsem pomoč uporabnikom), podobno nizka pa sta tudi Voljatel in Telemach.
- Podjetja so najbolj zadovoljna s stabilnostjo povezave (3,9), najmanj pa s ceno storitev (3,5). Glede cene so podjetja najbolj zadovoljna s Softnetom (4,2), najmanj pa s SiOL-om (3,4) in Voljatelom (3,3).
- Pripravljenost, da se ponudnik dostopa zamenja, je izredno visoka - dobra tretjina podjetij bi v primeru boljše alternativne ponudbe verjetno zamenjalo ponudnika, slaba tretjina pa zagotovo.

KAZALO

1. METODOLOGIJA	6
1.1. Vprašalnik in potek anketiranja	6
1.2. Vzorčni okvir	7
1.3. Identifikacija enot	10
1.4. Manjkajoče enote	11
1.5. Kategorije manjkajočih enot	12
1.6. Vzorčne napake in kritične podskupine	15
2. OSNOVNI PREGLED	16
3. PONUDNIKI DOSTOPA	18
3.1. Podjetja v vzorcu	18
3.2. Problem ponudnika »drugo«	20
3.3. Trendi 1996 - 2005	22
3.4. Ponudniki glede na velikost podjetja	26
3.5. Podjetja z več ponudniki	30
4. NAČIN DOSTOPA DO INTERNETA	34
4.1. Analiza glede na vse dostope	35
4.2. Analiza glavnega dostopa	43
4.3. Primerjava načina dostopa 2002 – 2005	48
5. MENJAVA NAČINA DOSTOPA	49
5.1. Obstoječi in potencialni dostop	49
5.2. Analiza po velikostnih skupinah	53
6. ZADOVOLJSTVO S PONUDNIKOM	56
6.1. Zadovoljstvo v celoti	56
6.2. Zadovoljstvo s posameznimi ponudniki	59
6.3. Primerjave 1996-2005	63
6.4. Komponente zadovoljstva	67
7. LOJALNOST IN MENJAVA PONUDNIKA	73
8. POPULACIJSKE OCENE	79
8.1. Način dostopa	80
8.2. Število načinov dostopa	81
8.3. Ponudniki	82
8.4. Število ponudnikov dostopa	83
8.5. Zadovoljstvo	84
9. PRILOGE	87
A) Šifrant institucionalnih sektorjev	87
B) Šifrant organizacijskih oblik poslovnih subjektov	89
C) Predlogi za izboljšave	91

1. METODOLOGIJA

1.1. Vprašalnik in potek anketiranja

Vprašalnik je v celoti na voljo na spletni strani <http://2005.ris.org>. Osnova za vprašalnik je bila serija prejšnjih anket projekta RIS, saj smo tudi tokrat ponovili vprašanja, ki omogočajo primerjave od leta 1996. Največja sprememba v letu 2005 so trije novi sklopi:

1. »E-business watch« (vprašanja iz standardizirane EU-raziskave¹),
2. e-izobraževanje ter
3. učinek vlaganj v IKT.

Na celem vzorcu so bile vprašane le najpomembnejše spremenljivke in celotni naslednji sklopi:

- osnovne spremenljivke,
- učinki vlaganj v IKT,
- ponudniki dostopa do interneta.

Ostali sklopi pa so bili razvrščeni v štiri podvzorce:

- A. e-poslovanje, sistemska programska oprema, telekomunikacije;
- B. država in ugled IKT podjetij;
- C. domače spletne strani in e-izobraževanje;
- D. E-business watch in ugled podjetij.

Vprašalnik je bil izdelan in testiran v okviru projekta RIS, ki je zagotovil tudi ustrezno inštruktažo, pretestiranje ter monitoring v toku samega anketiranja. Sama anketa pa je potekala po telefonu v družbi CATI. Anketiranje je potekalo v maju in juniju 2005.

V povprečju je bilo opravljeno šest kontaktov s podjetji, ki so sodelovala. Če pa je bilo potrebno, so anketarji opravili tudi več kot 10 klicov. Anketirana je bila oseba, ki je v podjetju odgovorna za področje interneta oziroma informatike. V manjših podjetjih je bil to direktor, v večjih pa večinoma oseba odgovorna za informatiko.

¹ <http://www.ebusiness-watch.org>

1.2. Vzorčni okvir

Izhodišče za vzorčni okvir so predstavljala podjetja v poslovnem registru Statističnega urada Republike Slovenije (SURS), ki so v bilanci za leto 2004 izkazovala določen promet pri Agenciji za plačilni promet. **V začetku leta 2005** smo prejeli od Statističnega urada informacijo, da je takih podjetij 39.549.

Izbor podjetij je potekal podobno kot prejšnja leta. Najprej smo iz *Šifranta institucionalnih sektorjev – SKIS* (8.4.4.) v gradivu »Metodološka navodila za vodenje poslovnega registra, SURS 2001«, <http://2005.ris.org>, izbrali vse sektorje manjše od 13 oziroma 13000, torej brez države in gospodinjstev.

Izpis *Šifranta institucionalnih sektorjev* je v prilogi A.

V drugem koraku smo izločili iz *Šifranta organizacijskih oblik poslovnih subjektov* (8.3.1.) v gradivu »Metodološka navodila za vodenje poslovnega registra, SURS 2001«, <http://2005.ris.org>, še vse negospodarske organizacijske oblike, ki so večje od 300. Edina izjema, ki smo jo obdržali, sta bili javno podjetje (351) in javni gospodarski zavod (352).

Izpis *Šifranta organizacijskih oblik poslovnih subjektov* je v prilogi B.

Za potrebe ankete RIS 2005 je bil v nadaljevanju na osnovi registra SURS najprej izbran izhodiščni vzorec 15.663 podjetij, ki je vključeval naslednje skupine:

- vsa velika, srednja in majhna podjetja s prometom na računu, ki so oddala zaključni račun (bilanco) za leto 2004;
- vzorec (20%) majhnih podjetij z manj kot pet zaposlenimi (po podatkih ankete SURS o številu zaposlenih - ZAP) in s prometom na računu, ki so oddala zaključni račun (bilanco) za leto 2004.

Vzorčni okvir torej izpušča le naslednje kategorije podjetij:

- podjetja, ki v letu 2004 še niso poslovala in torej niso mogla oddati niti bilance oziroma izkazovati prometa; gre torej za novo-ustanovljena podjetja v času od 1.1.2005 naprej.
- Podjetja, ki so bila v 2004 formalno ukinjena, vendar so bila v 2005 združena ali prevzeta; taka podjetja formalno sicer niso vključena, dejansko pa so prikazana v okviru novih združenih organizacij;
- podjetja, ki so v letu 2004 sicer poslovala, vendar iz določenih razlogov niso oddala bilance.

V poslovnem registru SURS je kot kriterij velikosti upoštevana uradna razvrstitev na velika, srednja in mala podjetja. Pri uradnem opredeljevanju velikosti podjetja so poleg števila zaposlenih (velika podjetja - več kot 250 zaposlenih, srednje velika podjetja – od 50 do 250 zaposlenih in mala podjetja – pod 50 zaposlenih) upoštevani tudi drugi kriteriji, predvsem kapitalska intenzivnost, vendar bomo v nadaljevanju največkrat navajali samo velikost in s tem razumeli uradno klasifikacijo. Pri tem občasno prihaja do povsem legitimnih razhajanj, ko imamo npr. podjetje, ki sodi po uradni klasifikaciji zaradi kapitalske intenzivnosti med srednja podjetja, čeprav ima manj kot 50 zaposlenih, in obratno, ko ima majhno podjetje več kot 250 zaposlenih, kar je največkrat posledica hitre rasti ali pa združitve oz. razdružitve podjetij.

Majhna podjetja smo dodatno razdelili na dva dela, in sicer na majhna podjetja z manj kot pet zaposlenimi – imenujemo jih *mikro* podjetja - in *majhna* podjetja s pet in več zaposlenimi.

V naslednji tabeli je prikazano, kako se je lociral vzorec. V prvem stolpcu je navedeno število podjetij v populaciji po podatkih poslovnega registra SURS iz leta 2005, v drugem stolpcu pa število podjetij, ki so bila zajeta v izhodiščno bazo. V zadnjem stolpcu so navedena podjetja, ki so bila dejansko vključena v vzorec.

Tabela 1: Vzorčni okvir (RIS 2005)

velikost	populacija	izhodiščna baza	% vključenih v izhodiščno bazo	izhodiščni vzorec
velika	282	282	100%	282
srednja	1.195	1.195	100%	598
majhna	8.252	8.252	100%	550
mikro (< 5)	29.820	5.964	20%	994
skupaj	39.549	15.693	40%	2.424

Na osnovi izhodiščne baze smo v vzorec na osnovi sistematičnega izbora in z implicitno stratifikacijo (sortiranje po velikosti, dejavnosti in regiji) vključili takšno število enot iz vsake skupine, kakršno je na osnovi števila izpadlih enot izhajalo iz ocen na osnovi ankete RIS 2002. Pri tem smo predvideli za cca 25% slabšo stopnjo odgovorov.

1.3. Identifikacija enot

Na osnovi podatkov Statističnega urada RS o podjetjih (naziv, naslov) je bil opravljen postopek iskanja telefonskih števil. Pri tem dela enot, ki so bile vključene v vzorec, ni bilo mogoče locirati - na osnovi vseh razpoložljivih virov o telefonskih številkah namreč podjetju nikakor ni bilo mogoče poiskati njegove telefonske številke. Razvidno je, da gre skoraj izključno za mikro podjetja (manj kot 5 zaposlenih).

Skupno je bilo neidentificiranih enot 296 od 2.424 vzorčenih podjetij.

Tabela 2: Število enot v vzorcu, število neidentificiranih enot in število identificiranih enot (RIS 2005)

velikost	vzorčene enote	neidentificirane enote	identificirane enote
velika	282	0	282
srednja	598	15	583
majhna	550	39	511
mikro	994	242	752
skupaj	2.424	296	2.128

1.4. Manjkajoče enote

Nekatere enote so med anketiranjem izpadle bodisi zato, ker so bile neustrezne bodisi zato, ker ankete ni bilo mogoče izvesti iz drugih razlogov.

Enote lahko izpadejo zaradi neustreznosti, kar izraža lastnost vzorčnega okvira – stopnja ustreznosti (*eligibility rate*). Nanjo vplivajo predvsem enote, ki v okvir ne sodijo: neprimerna podjetja (neaktivna podjetja in podjetja, za katera je odgovarjalo že krovno podjetje), naslovi, kjer je zasebna številka ali napačna številka, ipd.

Drugi razlog za manjkajoče enote so neodgovori, kar izražamo s stopnjo neodgovorov (*nonresponse rate*). Nasprotna temu je stopnja odgovorov (*response rate*), ki kaže na delež uspešno anketiranih enot med vsemi enotami, ki so bile za določeno raziskavo ustrezne in tudi identificirane. Med neodgovori so torej ustrezne enote, ki so bodisi sodelovanje zavrnile ali pa iz nekih drugih razlogov v času anketiranja ni bilo mogoče izvesti ankete z ustrezno osebo. V nadaljevanju prikazujemo tudi stopnjo anketiranja (*completion rate*), ki meri skupni delež opravljenih anket med vsemi lociranimi številkami. Ker so med te štete tudi neustrezne enote, je stopnja anketiranja odvisna tako od ustreznosti enot kot tudi od neodgovorov.

Za začetni vzorec smo vzeli vsa dejansko vključena podjetja, torej brez tistih, za katera nismo našli podatkov o telefonski številki. Seveda pa je del podjetij, ki jih nismo locirali, morda kljub temu za anketo lahko ustrezen, vendar tega nismo mogli upoštevati.

Tabela 3: Število identificiranih, neustreznih enot, neodgovorov, odgovorov ter stopnji odgovorov in anketiranja (RIS 2005)

velikost	identificirani	neustrezne enote	neodgovori	odgovori	stopnja odgovorov	stopnja anketiranja
oznaka	A	B	C	D	$E=D/(A-B)$	$F=D/A$
velika	282	36	123	123	50%	44%
srednja	583	96	231	255	52%	44%
majhna	511	80	271	159	37%	31%
mikro	752	181	381	190	33%	25%
skupaj	2.128	393	1.006	727	42%	34%

V tej raziskavi, za razliko od prejšnjih let, populacijskega ocenjevanja zaenkrat nismo izvajali.

1.5. Kategorije manjkajočih enot

Največ neustreznih enot je nastalo zaradi neodgovorov, največji delež od tega zaradi zavračanja (470) ali naročenih klicev (417).

Tabela 4: Število neidentificiranih enot, neustreznih enot, neodgovorov in odgovorov glede na velikost podjetja (RIS 2005)

	mikro podjetja	mala podjetja	srednja podjetja	velika podjetja	skupaj
neustrezne enote					
zasebno stanovanje	40	5	1	0	46
neprimerni	59	26	29	12	126
neobstoječa številka	82	49	66	24	221
neodgovori					
brez odziva	36	11	11	7	65
fax/modem	17	8	1	1	27
naročeno	138	114	107	58	417
prekinjeno	7	3	6	1	17
zavrnjeno	177	133	105	55	470
tajnica	6	2	1	1	10
odgovorjeno					
odgovorjeno	190	159	255	123	727
druge napake					
zasedeno	0	1	1	0	2
skupaj	752	511	583	282	2.128
neidentificirani	242	39	15	0	296

Povečanje neustreznih enot seveda manjša ocene o dejanskem številu aktivnih podjetij v Sloveniji. Nekoliko nejasno torej ostaja ali so številna podjetja, ki so oddala bilance in imela promet, v resnici v tako velikem številu neustrezna, čeprav je letno odmiranje podjetij normalen pojav.

Vsekakor pa je lahko med neustreznimi enotami, predvsem pa med neidentificiranimi enotami še veliko ustreznih enot. Če k temu dodamo še novoustanovljena podjetja v letu 2005, ki so bila v celoti izvzeta iz vzorčnega okvira, je obseg ustreznih podjetij, ki jih izpuščamo, razmeroma velik, še posebej, ker smo po drugi strani seveda dosledno odkrivali in odstranjevali prav vse neustrezne enote iz našega vzorčnega okvira.

Ker pade veliko število neodgovorov v kategorijo naročenih klicev (417), si v spodnji tabeli oglejmo, kolikokrat so anketarji s temi podjetji (neuspešno) poskušali opraviti anketo.

Tabela 5: Število klicev, ki so jih opravili anketarji – velja za podjetja, ki so tudi po koncu izvajanja ankete še vedno uvrščena v kategorijo »naročen klic« (RIS 2005)

Št. klicev	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj
1	1	2	7	1	11
2	2	1	4	2	9
3	10	3	3	1	17
4	2	2	2	0	6
5	3	3	2	1	9
6	5	2	2	2	11
7	2	3	2	1	8
8	4	1	2	4	11
9	4	2	2	1	9
10	5	4	2	2	13
11	6	5	2	5	18
12	6	5	0	3	14
13	8	3	2	2	15
14	5	5	2	1	13
15	4	2	2	3	11
16	71	71	71	29	242
skupaj	138	114	107	58	417

Zgornja tabela kaže, da so anketarji večino (242) podjetij iz kategorije »naročen klic« klicali kar 16 krat. Očitno so podjetja anketarje v veliki meri naročala za kasnejše termine, do opravljene ankete pa potem kljub temu ni prišlo. Možno je, da je število naročenih klicev tako visoko tudi zato, ker so bile osebe, ki so bile primerne za odgovarjanje na anketo, v času anketiranja na dopustih. Očitno bo treba v bodoče temu problemu nameniti večjo pozornost.

Na tej točki velja dodati, da je določen izpad enot običajen prav pri vsaki anketi. Izredno redke so pravzaprav ankete, kjer je skupni izpad (*stopnja neodgovorov*) manjši od petine. Ankete podjetij, posebej komercialne, pa se nemalokrat zadovoljijo celo s samo nekaj odstotki odziva.

Kot kaže spodnja tabela, razmerje med številom opravljenih anket ter številom zavrnitev sodelovanja v zadnjih treh ponovitvah ankete RIS vztrajno pada, in znaša letos le še 1,5. To pomeni, da je bilo v letu 2005 opravljenih le 1,5 krat več anket, kot je bilo zavrnitev sodelovanja z anketarji. Kot je razvidno, sta ti razmerji za leti 2002 in 2000 občutno višji.

Tabela 6: Razmerje med številom opravljenih anket ter številom zavrnitev v obdobju 2000 – 2005 (RIS 2000, RIS 2002, RIS 2005)

	2000			2002			2005		
	odgovori	zavrnjeno	razmerje	odgovori	zavrnjeno	razmerje	odgovori	zavrnjeno	razmerje
	A	B	A/B	A	B	A/B	A	B	A/B
velika	257	16	16,1	348	32	10,9	123	55	2,2
srednja	258	13	19,8	255	23	11,1	255	105	2,4
majhna	232	20	11,6	274	24	11,4	159	133	1,2
mikro	259	27	9,6	276	76	3,6	190	177	1,1
skupaj	1006	76	13,2	1153	155	7,4	727	470	1,5

Pojasnimo še, zakaj v analizah v naslednjih poglavjih število anketiranih ponekod presega 700 enot, drugod pa ne: osnutek poročila je nastal preden je bila na razpolago dokončna baza. Ko je bila anketa dokončana v celoti, je bilo v bazo dodanih še 70 enot. Popravili smo samo tiste tabele, kjer so se deleži spremenili. Kjer pa sprememb v razmerjih glede na prejšnje podatke ni bilo, je ostala stara tabela z nekoliko manjšim številom enot.

1.6. Vzorčne napake in kritične podskupine

V analizah so prikazani vsi rezultati brez omejitev, tudi če je analizirana podskupina vključevala manj kot 10 elementov, kar bi sicer morali posebej označiti. Zaradi kompleksnosti poročila pa se zadovoljujemo s splošnim opozorilom, da **so analize na manj kot 10 enotah neprimerne za posploševanje.**

Analize po podskupinah so bile torej opravljene tudi v primeru, ko je bilo število enot majhno in v takem primeru se je treba jasno zavedati omejitev, ki nastajajo pri posploševanju takih ocen. Upoštevati velja - na kar sproti opozarjamo tudi na ustreznih mestih - da so v primeru, ko je v določeni celici manj kot 10 enot, rezultati posplošljivi z nekoliko večjim tveganjem.

V grobem lahko tveganje ocenimo s koeficientom variacije $CV = \sqrt{1/n}$, kjer je n število enot v skupini, kritične vrednosti CV pa so 0.1 (za še natančno oceno) in $CV=0.3$ za nesprejemljivo nenatančno oceno. Dvakratnik koeficienta variacije pa tudi določa širino intervala zaupanja.

Zaradi natančnejšega ločevanja kritično majhnih podskupin je v vsaki tabeli oziroma pri vsakem grafu v spodnjem desnem kotu navedena tudi velikost vzorca, običajno s štirimi števili npr. (100, 120, 100, 90), kar pomeni, da smo v takem primeru analizirali 100 velikih podjetij, 120 srednjih, 100 malih in 90 najmanjših.

Ker smo v anketo vključili skoraj polovico vseh velikih podjetij v Sloveniji, so vzorčne napake v tej skupini razmeroma majhne. Običajne formule za oceno standardne napake, npr. $\sqrt{(pq/n)}$, je treba zato pri teh podjetjih korigirati s faktorjem končne korekcije 0.7. ($=\sqrt{0.5}$). Pri najmanjših podjetjih pa smo v vzorec vključili le zanemarljivo majhen delež populacije, zato lahko omenjeni korekcijski faktor zanemarimo.

Analizirali smo neutružene podatke, saj nas zanimajo predvsem odnosi med spremenljivkami. V primeru, ko bi želeli dobiti reprezentativno strukturo za podjetja v Sloveniji (tega področja se deloma dotaknemo v zadnjem poglavju), pa bi seveda morali rezultate utežiti, in v takem primeru, bi vsak odgovor mikro podjetij dobil visoko utež, saj je vsako mikro podjetje »predstavljalo« več kot 100 drugih mikro podjetij iz populacije, veliko podjetje pa je predstavljalo le sebe (oziroma morebitne nerespondente).

2. OSNOVNI PREGLED

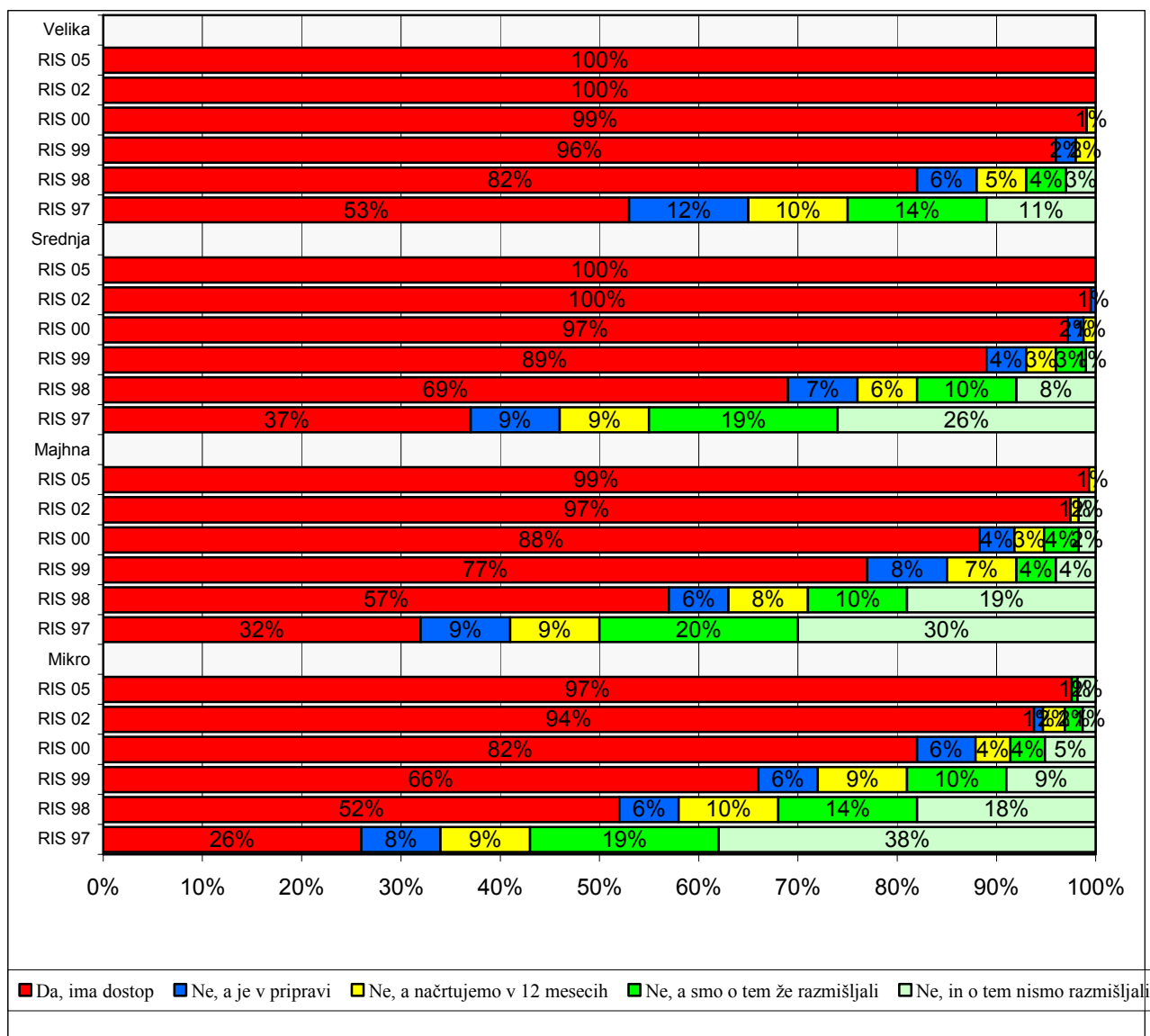
➤ *Vsa podjetja smo najprej vprašali ali imajo dostop do interneta.*

Razberemo lahko, da imajo dostop do interneta skoraj vsa podjetja. Imajo ga praktično vsa velika in srednja podjetja, le nekaj odstotkov majhnih in mikro podjetij dostopa še nima. Od teh, ki nimajo dostopa, je eno takšno podjetje, ki ima dostop v pripravi, eno ga načrtuje v 12 mesecih, eno ga nima, ampak so o tem že razmišljali, v treh podjetjih pa o tem še niso niti razmišljali.

Tabela 7: Dostop do interneta glede na velikost podjetij (RIS 2005, n=123, 254, 157, 186).

Velikost	Ima dostop		Ne, vendar v pripravi		Ne, vendar ga načrtujejo v naslednjih 12 mesecih		Ne, vendar so o tem že razmišljali		Ne in o tem niso razmišljali		Skupaj	
	Delež	n	Delež	n	Delež	n	Delež	n	Delež	n		
Veliko	100%	123									100%	123
Srednje	100%	252	0%	1							100%	254
Majhno	99%	156	0%	0	1%	1					100%	157
Mikro	97%	182	0%	0	0%	0	1%	1	2%	3	100%	186
Skupaj	99%	714	0%	1	0%	1	0%	1	0%	3	100	720

V primerjavi s prejšnjimi leti lahko opazimo povečanje dostopa predvsem med majhnimi in mikro podjetji. To je razumljivo, saj je pred leti imela dostop že večina velikih in srednjih podjetij. Dodati velja, da so se očitno uresničile tudi napovedi o dostopu, saj so v treh letih stopila v uporabo podjetja, ki so leta 2002 o dostopu do interneta le razmišljala.



Slika 1: Dostop do interneta med podjetji, trendi 1997 – 2005.

3. PONUDNIKI DOSTOPA

Podjetja, ki imajo dostop do interneta, smo spraševali, katero podjetje je njihov glavni ponudnik dostopa do interneta. Vsa tista podjetja, ki šele načrtujejo dostop, pa smo vprašali, kdo bo njihov glavni ponudnik². Ker je bilo slednjih zelo malo (0,4%), jih nismo vključili v Tabela 8; razvrstitev vseh je prikazana v Tabela 7.

3.1. Podjetja v vzorcu

Oglejmo si najprej enostavni neuteženi spisek (Tabela 8), kjer imajo v vzorcu vsa podjetja enako utež. V takem prikazu imajo zato velika podjetja seveda nekoliko preveliko težo. V nadaljevanju si bomo podskupine ogledali tudi bolj podrobno. V tabeli so prikazane vse navedbe, ki so jih izbirali anketiranci, obravnavani pa so samo deleži za podjetja z dostopom.

Tabela 8: Deleži ponudnikov glavnega dostopa med vsemi podjetji, ki imajo ali pripravljajo dostop, urejeni po abecednem redu; odprti odgovor »drug ponudnik« je razvrščen med zaprte odgovore³; neutežene - vzorčne ocene (RIS 05, n=727; RIS 02, n=965).

	2005: Podjetja z dostopom			2002: podjetja, ki imajo ali načrtujejo dostop	
	Delež - vse navedbe	n	Delež brez "ne vem", "zavrnil" in neustrezno	Delež - vse navedbe	Delež brez "ne vem", "zavrnil" in neustrezno
Agenda	0,4%	3	0,4%	0,7%	0,8%
Amis.net (Medinet, ABN)	8,3%	60	8,9%	5,0%	5,4%
ARNES	1,2%	9	1,3%	1,0%	1,1%
AT&T (IBM)	0,4%	3	0,4%	0,1%	0,1%
Gorenjski kabel (Astra)	0,1%	1	0,1%	0,7%	0,8%
K2.net	0,6%	4	0,6%	1,0%	1,1%
Kivi	0,1%	1	0,1%	0,2%	0,2%
KKS Trieria On-line	1,4%	10	1,5%	/	/
KRS Rotovž	0,1%	1	0,1%	0,6%	0,7%
Metaling	0,6%	4	0,6%	0,2%	0,2%
Mobitel	0,3%	2	0,3%	/	/
Moj net (Unistar)	0,1%	1	0,1%	1,0%	1,1%
Netsi.net	0,1%	1	0,1%	0,4%	0,4%
Perftech (s5.net)	1,5%	11	1,6%	4,1%	4,5%
SIOL	66,9%	486	72,2%	65,9%	71,5%
Simobil	0,1%	1	0,1%	/	/
Softnet	4,0%	29	4,3%	3,2%	3,5%
Voljatelj	2,3%	17	2,5%	3,4%	3,7%
Telemach (Link, Sistel)	1,9%	14	2,1%	2,1%	2,2%
Telesat	0,1%	1	0,1%	0,1%	0,1%
Drug ponudnik	1,9%	14	2,1%	1,7%	1,9%
Zavrnil vprašanje, brez c	1,9%	14	/	0,4%	/
Ne vem	2,5%	18	/	4,0%	/
Neustrezno	3,0%	22	/	3,4%	/
Skupaj	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%
n	727	727	673	965	889

² Vprašanje se je glasilo: „Kdo je/bo vaš glavni ponudnik dostopa do interneta? Navedite organizacijo.“

³ Glej Tabela 11.

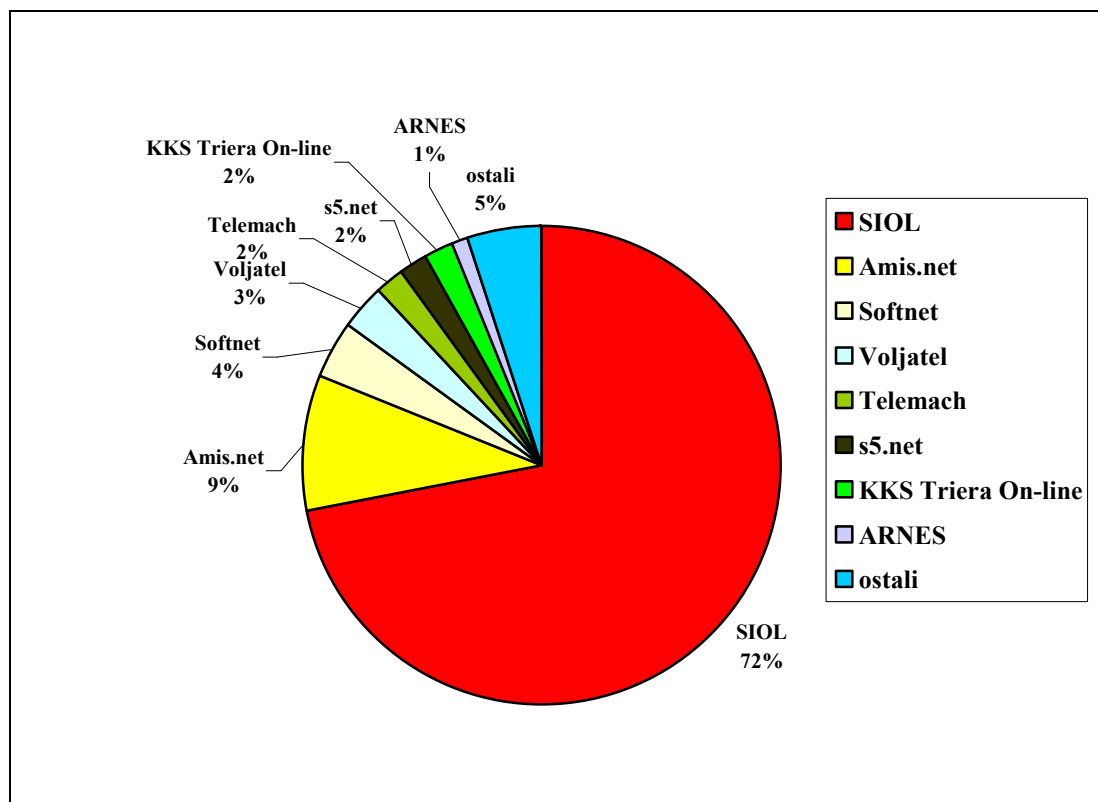
Med vsemi navedbami je torej več kot dve tretjini podjetij navajalo za svojega glavnega ponudnika dostopa SiOL. Ta delež je 72 odstotkov (72,2%), če izločimo neustrezne odgovore, »ne vem«, brez odgovora in zavrjene odgovore ter *ob tem predpostavljamo, da se vse te enote porazdeljujejo enako kot opredeljene enote.*

Opozorimo naj na dejstvo, da večina podjetij, ki sicer uporabljajo in tudi navajajo mobilni dostop (kot je razvidno iz nadaljevanja), kot enega izmed ponudnikov ne navede Mobitela ali Simobila, ker je v njihovi percepciji pojem "ponudnik dostopa do interneta" zaenkrat očitno rezerviran zgolj za klasične ponudnike.

Tabela 9: Deleži ponudnikov GLAVNEGA dostopa med vsemi podjetji, ki imajo dostop, urejeni po velikosti deleža; odprti odgovor »drug ponudnik« je razvrščen med zaprte odgovore (glej Tabela 11); neutružene – vzorčne ocene (RIS 2005, n=727)⁴.

	Podjetja z dostopom	
	Delež - vse navedbe	Delež brez "ne vem", "zavrnil" in neustrezno
SIOL	66,9%	72,2%
Amis.net (Medinet, ABM)	8,3%	8,9%
Softnet	4,0%	4,3%
Voljatelj	2,3%	2,5%
Telemach (Link, Sistel)	1,9%	2,1%
Drug ponudnik	1,9%	2,1%
Perftech (s5.net)	1,5%	1,6%
KKS Trieria On-line	1,4%	1,5%
ARNES	1,2%	1,3%
K2.net	0,6%	0,6%
Metaling	0,6%	0,6%
Agenda	0,4%	0,4%
AT&T (IBM)	0,4%	0,4%
Mobitel	0,3%	0,3%
Gorenjski kabel (Astra)	0,1%	0,1%
Kivi	0,1%	0,1%
KRS Rotovž	0,1%	0,1%
Moj net (Unistar)	0,1%	0,1%
Netsi.net	0,1%	0,1%
Simobil	0,1%	0,1%
Telesat	0,1%	0,1%
Zavrnil vprašanje, brez odgovora	1,9%	
Ne vem	2,5%	
Neustrezno	3,0%	
Skupaj	100,0%	100,0%
n	727	673

⁴ V Tabela 9 so osenčeni tisti ponudniki, ki imajo delež pod 1% (ter odgovor "drug ponudnik"), in spadajo na Slika 2 pod skupno kategorijo »ostali«.



Slika 2: Deleži ponudnikov glavnega dostopa med podjetji v vzorcu, ki presegajo 1% (podjetja z dostopom, odgovori »ne vem«, neustrezni ter zavrnitve so izločeni), odgovori na vprašanje odprtega tipa o drugem ponudniku so razvrščeni med ostale kategorije⁵; v kategoriji »ostali« so združeni odgovori »drug ponudnik« ter ponudniki, ki ne presegajo 1% deleža (RIS 05, n=583)

Seveda so zgornje ocene zgolj uvodna predstavitev neuteženih rezultatov, podrobno analizo v populaciji in posameznih velikostnih skupinah si bomo ogledali kasneje.

3.2. Problem ponudnika »drugo«

Uvodoma je razmeroma veliko podjetij navajalo tudi »drugega ponudnika« (48 podjetij oz 7%), ki so ga lahko posebej navedli (odprto vprašanje). Izkaže se, da del teh drugih navedb predstavljajo dejanski internetni operaterji, pri ostalih navedbah pa gre večinoma za nerazumevanje vprašanja ali nepoznavanje (zapis že obstoječega ponudnika). Od skupaj 48 podjetij, ki so na osnovno vprašanje odgovorila z izbiro »drugo« jih je 37 odgovorilo tudi na odprto podvprašanje (Tabela 10). V 11 primerih gre za neustrezne odgovore, v 13 primerih gre za drugo podjetje, ki se ukvarja s ponudbo internet dostopa, 14 respondentov navaja enega

⁵ Glej Tabela 11.

izmed internetnih ponudnikov, v 10 primerih gre za SiOL. Razmerja podrobno prikazujemo v nadaljevanju tega poglavja.

Opozorilo: V nadaljevanju tega poročila (razen v razdelku 3.3) kategorija »drugo« *ni razbita* na tak način – vsi odgovori, ki so v zgornjih tabelah razporejeni na osnovi klasifikacije v Tabela 11, so v nadaljevanju nerazporejeni in spadajo pod kategorijo »drug ponudnik«, ki je bistveno širša kot v Tabela 8, kjer nastopa kot »drugo« le 14 enot (in ne 48 iz Tabela 11), ki s tem predstavljajo le okoli 2% vseh enot (in ne 7%). Dejanski deleži ponudnikov, kot jih obravnavamo v nadaljevanju, so torej nekoliko večji, kar še posebej velja za ponudnika KKS Trieria On-line, ki je dobil več kot polovico navedb v kategoriji »drugo«

Tabela 10: Ponudnik dostopa do interneta, v primeru ponudnika »drugo« (RIS 05, n=48).

Ponudnik (navedbe drugo)	n
99	1
Actual	1
Alkad.d.o.o	1
amadej	1
arcor	1
Arctur	1
avstrijski telekom	1
bas	2
bass d.o.o.	1
bass,	1
carpediem	1
comtron	1
eonet	1
france telecom	1
henigman rajko s.p.	1
insert	1
kab.int,petrovcan	1
mci	1
medinet	1
metaling	1
nt3 d.o.o.	1
odis	1
redoks d.o.o.	1
s5net	1
select tehnology	1
Slon	1
spt	1
t media	1
telekom	10
telprom	1
triera	5
Trieria	2
zip.nu	1
Skupaj	48

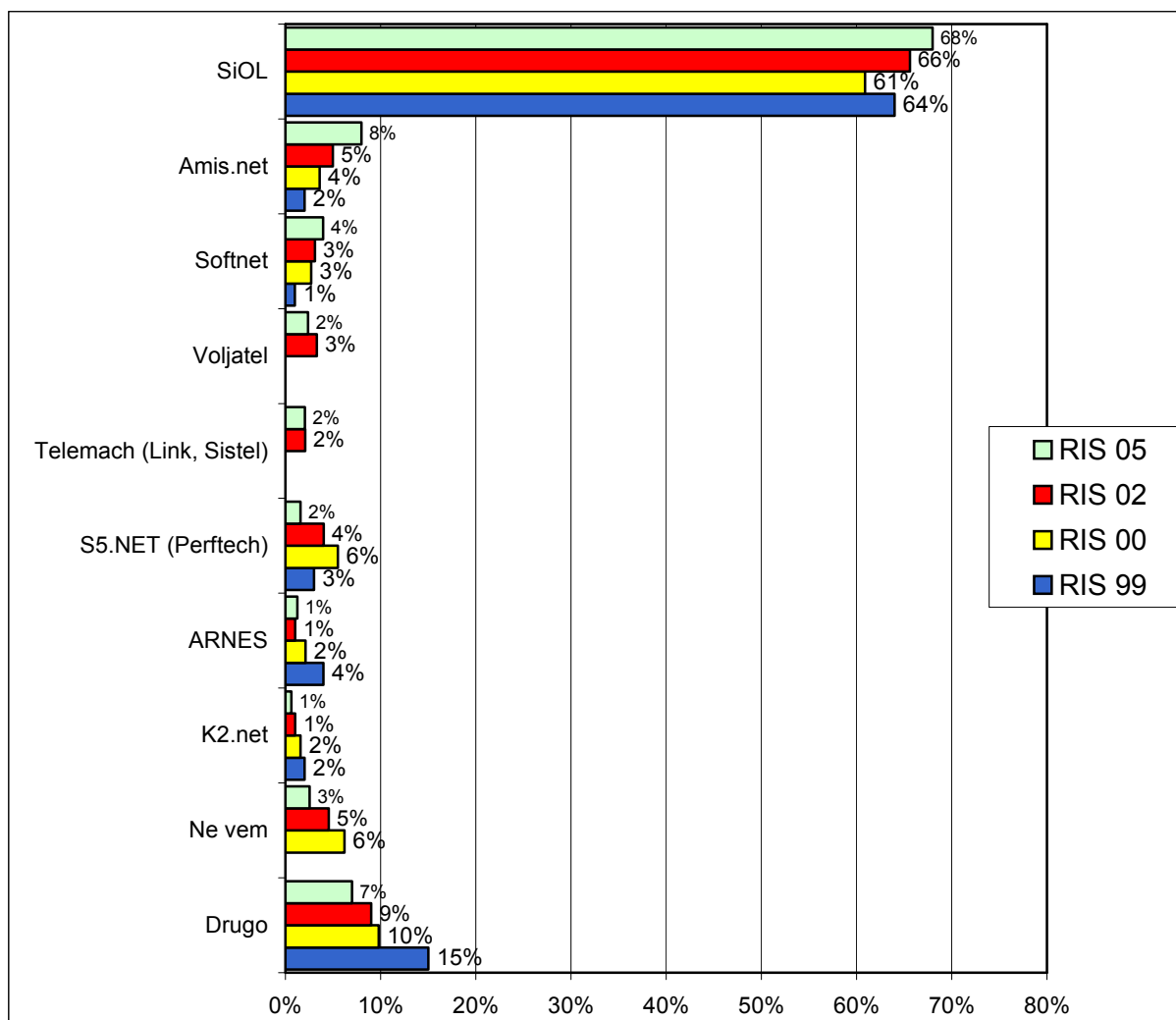
Tabela 11: Klasifikacija odgovora »drugo« iz Tabela 10 pri navedbi ponudnika dostopa (RIS 2005, n= 48)

	Vzorec	
	delež	n
drug ponudnik	29,2%	14
neustrezno	22,9%	11
SiOL	20,8%	10
KKS Trier	14,6%	7
Agenda	2,1%	1
Arnes	2,1%	1
IBM	2,1%	1
Metaling	2,1%	1
Amis	2,1%	1
S5.net	2,1%	1
Skupaj	100,0%	48

Kot vidimo v Tabela 8, nastopa v kategoriji »drugo« le 14 enot, ostale pa so razporejene med siceršnje ponudnike.

3.3. Trendi 1996 - 2005

Z vidika tržnih deležev ponudnikov dostopa do interneta se je glede na prejšnje raziskave zgodilo kar nekaj sprememb. Praktično vsi ponudniki, ki so imeli zelo majhne deleže, se v letu 2005 ne pojavljajo več, ali pa je njihov delež zanemarljiv. Delež je upadel tudi S5.netu in K2.netu, hkrati pa se konsistentno zmanjšuje delež podjetij, ki ne vedo svojega (bodočega) ponudnika in tistih, ki navajajo drugega (manjšega) ponudnika. Poleg SiOLa so svoj delež povečali še predvsem Amis.net in Softnet ter delno Arnes. Voljatelj je svoj delež malce zmanjšal, Telemach pa ostaja pri približno enakem deležu kot v raziskavi 2002. Glede na rezultate in trende lahko ocenimo, da bo v prihodnje med ponudniki med podjetji poleg SiOLa verjetno manj kot pet komercialnih ponudnikov z deležem nad 1%.



Slika 3: Deleži ponudnikov med podjetji, ki imajo ali pripravljajo dostop do interneta. Prikazani so samo tisti ponudniki, katerih delež je bil večji od 1%, brez tistih, ki niso odgovorili ali so zavrnilo odgovor (RIS 99, n=765, RIS 00, n = 859, RIS 02, n = 965, RIS 05, n = 702).

Prikazani rezultati so sicer primerljivi s prejšnjimi raziskavami, ne odsevajo pa povsem dejanskih razmerij v populacijskih deležih, saj niso uteženi. Kljub temu pa so ilustrativni, ko delamo primerjave deležev s prejšnjimi leti. Dejanske deleže v populaciji podrobneje obravnavamo v nadaljevanju (8. poglavje).

Kot smo že omenili, v naslednjih primerjalnih tabelah kategorija »drugo« ni razbita, hkrati pa smo v to kategorijo zaradi primerljivosti s prejšnjimi leti združili tudi tiste, ki so zavrnilo odgovor (zato odstotek kategorije »drugo« naraste iz 6,8% na 8,7%).

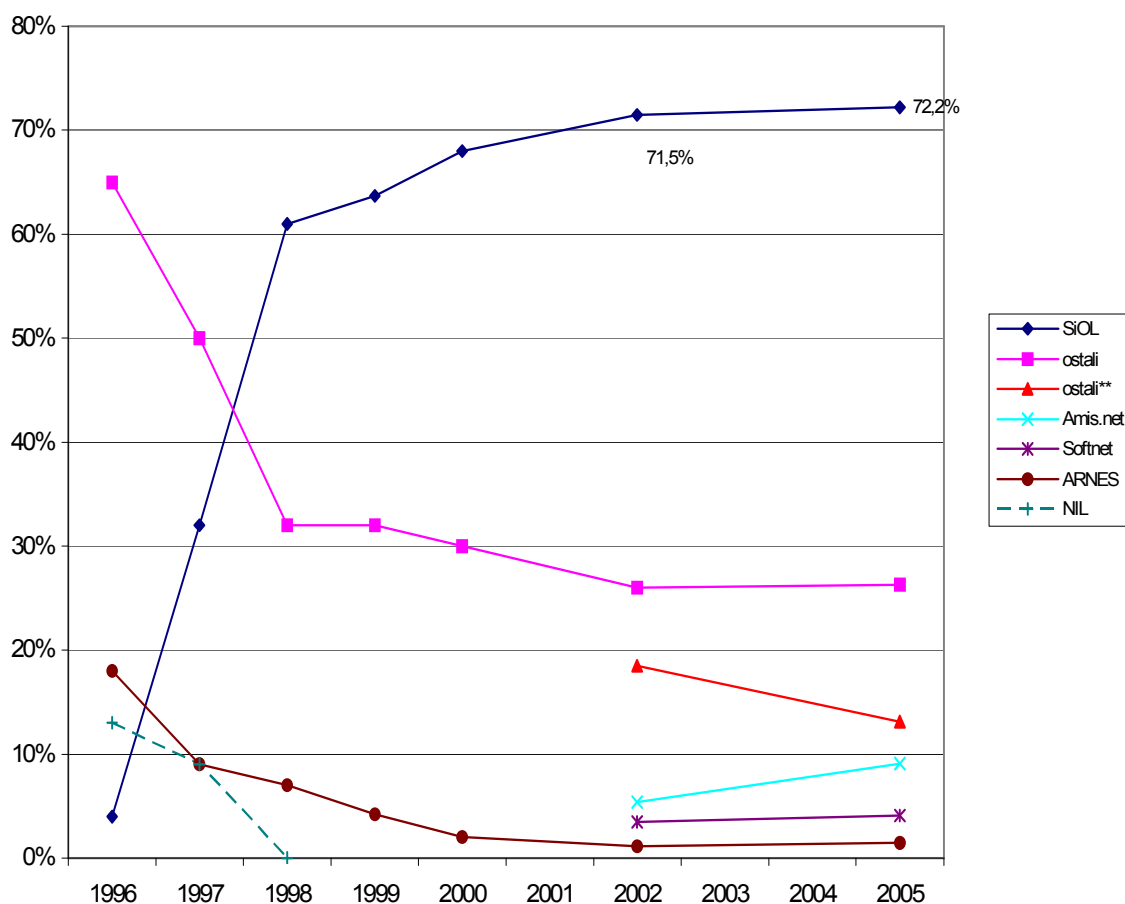
Tabela 12: Relativni deleži ponudnikov dostopa, med vsemi podjetji 1999 – 2005, neuteženi podatki (RIS 99 n=765, RIS 00 n=859, RIS 02 n=965, RIS 05 n=645).

	RIS 05	RIS 02	RIS 00	RIS 99
Amis.net	8,2%	5,0%	3,6%	2,0%
ARNES	1,1%	1,0%	2,1%	4,0%
AT&T (IBM)	0,3%			
Boter (S-net)		0,0%	1,6%	3,0%
Gorenjski kabel (Astra)	0,1%	0,7%		
Infotehna		0,0%	0,5%	-
K2.net	0,6%	1,0%	1,6%	2,0%
Kivi	0,1%			
KKS Trieria On-line	0,4%			
KRS Rotovž	0,1%			
Medinet		0,0%	1,7%	2,0%
Metaling	0,4%	0,2%	0,5%	1,0%
Mobitel	0,3%			
Moj.net (Unistar)	0,1%	1,0%	0,9%	2,0%
Netsi.net	0,1%			
S5.NET (Perftech)	1,4%	4,0%	5,5%	3,0%
SiOL	66,5%	65,6%	60,9%	64,0%
Simobil	0,1%			
Slon (Agenda)	0,3%	0,0%	2,0%	1,0%
Softnet	4,1%	3,1%	2,7%	1,0%
Telemach (Link, Sistel)	2,0%	2,1%	-	-
Telesat	0,1%			
Voljatel	2,4%	3,3%	-	-
Drugo	8,7%	9,0%	9,8%	15,0%
Ne vem	2,6%	4,6%	6,2%	-
Skupaj	100,0%	101%	100%	100%

Ponudnikom z nizkim relativnem deležem v letu 2002 se je v letu 2005 delež še zmanjšal, nekateri ponudniki so celo izginili. Voljatel in Telemach sta svoj delež zmanjšala, ravno tako pa se zmanjšuje delež tistih podjetij, ki navajajo drugega ponudnika ter tistih, ki ne vedo, kdo je njihov glavni ponudnik interneta. Na drugi strani je SiOL, kot vodilni ponudnik, svoj delež povečal za približno odstotek, svoj delež sta povečala še Amis.net in Softnet. Izmed ponudnikov z nizkim deležem imata edino Arnes in Metaling malce višji delež kot prejšnje leto. Pojavilo pa se je tudi nekaj novih ponudnikov: IBM, Kivi, KKS Trieria On-line, Simobil in Telesat.

Na spodnji sliki je podana neutežena ocena, ki je primerljiva za vsa leta od 1996 do 2005. Pri tem smo, tako kot v Tabela 8 in Tabela 9, tudi prejšnja leta izločili odgovore ne vem, zavrnitve, neustrezno, hkrati pa smo *odgovore drugo (kjer je to bilo mogoče) porazdelili v ustrezne kategorije.*

Kot vidimo, se je povečal delež Amis.net-a in Softneta, nekoliko večji delež ima SiOL (iz 71,5% na 72,2%), zmanjšal se je delež ostalih. Kategorija »ostali« do leta 2002 vsebuje Amis.net in Softnet, ki pa sta izključena iz nove kategorije »ostali**«, ker smo ju z letom 2002 kot samostojni kategoriji vključili v graf. Pred letom 2002 sta kategoriji »ostali« in »ostali**« vsebovali ista podjetja.



** v tej kategoriji »ostalih« ni Amis.net-a in Softneta, saj sta od leta 2002 prikazana samostojno.

Slika 4: Deleži ponudnikov dostopa – neutrženi rezultati (glavni ponudnik dostopa med podjetji, ki imajo in ki načrtujejo dostop; brez »ne vem«, zavrnil odgovor in neustreznih) 1996 – 2005.

Delež SiOL-a je stabilen in je v 3 letih le minimalno narasel (iz 71% na 72%), deleža izraziteje povečujeta predvsem Amis (iz 5% na 9%) in Softnet (iz 3% na 4%), upada pa delež ostalih ponudnikov.

3.4. Ponudniki glede na velikost podjetja

V tem poglavju so podrobno prikazani deleži ponudnikov po posameznih velikostnih skupinah. Ponudniki so v vseh tabelah razvrščeni po abecednem vrstnem redu. V nekaterih tabelah (kar je v naslovih tabel in slik označeno) so k določenemu ponudniku prišteta tudi podjetja, ki dostop do interneta šele pripravljajo in so se za določenega ponudnika že odločila. Analize za leto 2005 so narejene na štirih velikostnih skupinah, kjer so največja in velika podjetja združena, prav tako primerjave z letom 2002. Zaradi nekoliko drugačne opredelitve kategorije »*drugo«, se deleži nekoliko razlikujejo od drugih tabel (npr. Tabela 9).

Tabela 13: Deleži ponudnikov po velikostnih skupinah podjetij, 6 glavnih ponudnikov - tudi odgovori neustrezno, ne vem in brez odgovora. (RIS 05, n=716)

	Velikost podjetja				
	Veliko	Srednje	Majhno	Mikro	Skupaj
Amis.net	7%	8%	13%	4%	9%
S5.net	2%	2%	1%	1%	2%
SiOL	63%	67%	60%	73%	66%
Softnet	10%	4%	3%	2%	4%
Telemach	1%	2%	2%	2%	2%
Voljatelj	1%	0%	4%	5%	2%
*Drugo	16%	17%	17%	13%	15%
Skupaj	100%	100%	100%	100%	100%
n	123	254	157	182	716

* v tej kategoriji so vključena vsa ostala podjetja, neustrezni odgovori, ne vem in brez odgovora

Med podjetji z dostopom do interneta ima v vseh kategorijah večinski delež SiOL. Največji delež ima SiOL med mikro podjetji, skoraj 73 odstoten delež, najmanjši med majhnimi podjetji (60%). Med majhnimi podjetji sta pogosti tudi navedbi »drugo« (18%) in Amis.net (14%). Softnet je večinoma usmerjen k večjim podjetjem, kjer ima 10-odstotni delež; delež S5.neta pa podobno kot delež Softneta narašča z velikostjo podjetij. Voljatelj ima večji delež med mikro podjetji (6%), opazen je med malimi podjetji (4%), med srednjimi pa ni prisoten. Za primerjavo s populacijo glej poglavje 8.2.

Podrobno smo analizirali deleže ponudnikov v primerjavi z raziskavo RIS 2002. Primerjali smo deleže po štirih velikostnih razredih, upoštevali pa smo vse navedbe anketiranih podjetij v anketi RIS 05, ki imajo dostop ali pa ga načrtujejo in že vedo, kdo bo njihov ponudnik dostopa.

Poglejmo si najbolj zanimive ugotovitve na podlagi vzorčnih podatkov:

- SiOL je zmanjšal svoj delež v srednjih in majhnih podjetjih, povečal pa med mikro in velikimi podjetji.
- Perftech (S5.net) v vseh skupinah izgublja svoj delež.
- Softnet povečuje svoj delež, najbolj med velikimi podjetji, Amis pa najbolj med majhnimi podjetji.
- Delež navedb »drug ponudnik« se je povečal v vseh velikostnih skupinah, najmanjša razlika je pri velikih podjetjih. Do tega morda pride zaradi čedalje večjega števila majhnih ponudnikov na trgu, ki poskušajo večjim konkurirati z boljšo ponudbo, lahko pa gre za nerazumevanje vprašanja, saj tu odgovori, navedeni kot »drug ponudnik«, še niso uvrščeni med konkretne ponudnike.
- Voljatel, ki je vstopil na trg ponudnikov konec leta 2001, je v letu 2002 dosegel znaten delež predvsem med mikro podjetji (10%), ta delež pa se je v letu 2005 zmanjšal na 5% glede na vzorčne podatke. Voljatel je izgubil svoj delež tudi med velikimi in srednjimi podjetji.

Tabela 14: Primerjava 2000-2005, deleži glavnih ponudnikov dostopa, vse navedbe – velja za podjetja, ki imajo ali načrtujejo dostop (RIS 05, n= 716; RIS 02, n=964; RIS 00, n=961).

		Veliko		Srednje		Malo		Mikro	
		Delež	n	Delež	n	Delež	n	Delež	n
Agenda	2005	0,8%	1	0,4%	1	0,0%	0	0,0%	0
	2002	1,0%	3	-	-	0,0%	1	0,0%	1
	2000	3,9%	10	2,0%	4	1,0%	2	1,0%	3
Amis.net	2005	7,3%	9	8,3%	21	13,4%	21	4,4%	8
	2002	6,3%	19	5,0%	10	5,0%	11	4,0%	8
	2000	2,4%	6	3,0%	8	4,0%	8	6,0%	13
ARNES	2005	0,0%	0	0,4%	1	1,3%	2	2,7%	5
	2002	-	-	1,0%	2	2,0%	5	1,0%	3
	2000	1,6%	4	3,0%	7	2,0%	5	2,0%	4
AT&T (IBM)	2005	0,8%	1	0,4%	1	0,0%	0	0,0%	0
	2002	-	-	0,0%	1	-	-	-	-
	2000	0,8%	2	-	-	-	-	-	-
Gorenjski Kabel (Astra)	2005	-	-	-	-	-	-	0,5%	1
	2002	1,3%	4	-	-	0,0%	1	1,0%	2
	2000	-	-	1,0%	2	-	-	0,0%	1
K2.net	2005	0,8%	1	0,0%	0	0,0%	0	1,6%	3
	2002	2,0%	6	0,0%	1	1,0%	3	-	-
	2000	2,0%	5	2,0%	5	1,0%	2	1,0%	3
Kivi	2005	0,0%	0	0,4%	1	0,0%	0	0,0%	0
	2002	0,7%	2	-	-	-	-	-	-
	2000	0,4%	1	0,0%	1	-	-	-	-
KKS Trieria On-line	2005	0,8%	1	0,8%	2	0,0%	0	0,0%	0
	2002	-	-	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
KRS Rotovž	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,6%	1	0,0%	0
	2002	0,3%	1	1,0%	2	1,0%	2	0,0%	1
	2000	-	-	-	-	-	-	0,0%	1
Metaling	2005	0,0%	0	0,4%	1	0,6%	1	0,5%	1
	2002	0,7%	2	-	-	-	-	-	-
	2000	0,8%	2	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	1
Mobitel	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	1,1%	2
	2002	-	-	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
Moj.net	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,6%	1	0,0%	0
	2002	-	-	1,0%	3	3,0%	7	-	-
	2000	0,8%	2	1,0%	2	2,0%	4	0,0%	1
Netsi.net	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,6%	1	0,0%	0
	2002	0,3%	1	-	-	-	-	1,0%	3
	2000	1,2%	3	-	-	-	-	-	-

Nadaljevanje Tabele 14: Primerjava 2000-2005, deleži glavnih ponudnikov dostopa, vse navedbe – velja za podjetja, ki imajo ali načrtujejo dostop (RIS 05, n= 716; RIS 02, n=964; RIS 00, n=961).

		Veliko		Srednje		Malo		Mikro	
		Delež	n	Delež	n	Delež	n	Delež	n
Orpo	2005	-	-	-	-	-	-	-	-
	2002	-	-	0,0%	1	-	-	-	-
	2000	0,4%	1	-	-	1,0%	2	-	-
Perftech (S5.net)	2005	2,4%	3	1,6%	4	1,3%	2	0,5%	1
	2002	5,3%	16	4,0%	9	4,0%	9	3,0%	6
	2000	6,7%	17	7,0%	18	7,0%	15	1,0%	3
SiOL	2005	62,6%	77	67,3%	171	60,5%	95	73,1%	133
	2002	59,9%	181	71,0%	151	67,0%	155	68,0%	146
	2000	54,1%	138	56,0%	143	64,0%	140	71,0%	164
Simobil	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,5%	1
	2002	-	-	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
Softnet	2005	9,8%	12	3,9%	10	2,5%	4	1,6%	3
	2002	6,0%	18	3,0%	7	2,0%	4	0,0%	1
	2000	5,1%	13	3,0%	8	1,0%	2	1,0%	3
Voljatelj	2005	0,8%	1	0,0%	0	3,8%	6	5,5%	10
	2002	0,7%	2	1,0%	2	4,0%	9	8,0%	18
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
Telemach (Link, Sistel)	2005	0,8%	1	2,4%	6	1,9%	3	2,2%	4
	2002	3,0%	9	1,0%	3	1,0%	3	2,0%	5
	2000	0,8%	2	-	-	0,0%	1	0,0%	1
Telesat	2005	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,5%	1
	2002	0,3%	1	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
Drug ponudnik	2005	10,6%	13	8,3%	21	64,0%	10	2,2%	4
	2002	8,6%	26	5,0%	10	6,0%	14	3,0%	6
	2000	13,7%	35	16,0%	42	11,0%	25	6,0%	14
Zavrnil	2005	0,8%	1	2,4%	6	2,5%	4	1,6%	3
	2002	0,7%	2	-	-	-	-	1,0%	2
	2000	-	-	-	-	-	-	-	-
Ne vem	2005	1,6%	2	3,1%	8	3,8%	6	1,1%	2
	2002	3,0%	9	5,0%	11	4,0%	9	6,0%	14
	2000	5,5%	14	5,0%	14	5,0%	12	9,0%	20
Skupaj	2005	100,0%	123	100,0%	254	100,0%	157	100,0%	182
	2002	100,0%	302	100,0%	213	100,0%	233	100,0%	216
	2000	100,0%	255	100,0%	255	100,0%	219	100,0%	232

3.5. Podjetja z več ponudniki

Podjetja smo povprašali tudi po številu ponudnikov dostopa⁶. Kar 27% podjetij ima dva ali več ponudnikov dostopa; večja podjetja imajo bolj pogosto več ponudnikov kot manjša.

Tabela 15: Število ponudnikov dostopa v podjetju glede na velikost; neutružene ocene 2005 (RIS 05, n=715)

	En ponudnik		Dva ponudnika		Trije ali več		Ne vem		Skupaj	
	deleži	n	deleži	n	deleži	n	deleži	n	deleži	n
Velika	67%	82	25%	31	6%	8	2%	2	100%	123
Srednja	66%	167	18%	46	12%	29	4%	11	100%	253
Majhna	67%	105	20%	32	9%	14	4%	6	100%	157
Mikro	78%	142	14%	25	5%	9	3%	6	100%	182
Skupaj	69%	496	19%	134	8%	60	43%	25	100%	715

Tabela 16: Število ponudnikov dostopa v podjetju glede na velikost; neutružene ocene 2002 (RIS 02, n=956).

	En ponudnik		Dva ponudnika		Trije ali več		Ne vem		Skupaj	
	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N
Veliko	77,1%	235	20,5%	63	1,8%	5	0,5%	2	100,0%	305
Srednje	76,4%	162	15,6%	33	4,2%	9	3,8%	8	100,0%	212
Majhno	81,7%	188	12,6%	29	1,3%	3	4,3%	10	100,0%	230
Mikro	81,8%	171	10,5%	22	2,4%	5	5,3%	11	100,0%	209
Skupaj	79,1%	756	15,3%	147	2,3%	22	3,2%	31	100,0%	956

V primerjavi z raziskavo v letu 2002 se je opazno zmanjšal delež tistih podjetij, ki imajo samo enega ponudnika dostopa (skupno iz 79% na 69%), čeprav je takih podjetij še vedno največ. Povečal se je delež tistih, ki imajo več ponudnikov dostopa, zmanjšal pa se je delež tistih, ki ne vedo svojega števila ponudnikov. Dva ponudnika dostopa ima največ velikih podjetij (25%), tri ali več ponudnikov pa ima največ srednjih podjetij.

⁶ Vprašanje se je glasilo: "Koliko ponudnikov dostopa do interneta ima vaše podjetje?"

Tabela 17: Število ponudnikov dostopa v podjetju glede na glavnega ponudnika dostopa; vzorčne ocene (RIS 2005, n = 715)

	En ponudnik		Dva ponudnika		Trije ali več		Ne vem		Skupaj	
	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N	Deleži	N
Amis.net	67,8%	40	20,3%	12	8,5%	5	3,4%	2	100,0%	59
S5.net	70,0%	7	30,0%	3	-	0	-	0	100,0%	10
SiOL	73,7%	351	16,6%	79	7,1%	34	2,5%	12	100,0%	476
Softnet	37,9%	11	34,5%	10	27,6%	8	-	0	100,0%	29
Telemach	50,0%	7	35,7%	5	14,3%	2	-	0	100,0%	14
Voljatelj	82,4%	14	11,8%	2	5,9%	1	-	0	100,0%	17
*Drugo	60,0%	66	20,9%	23	9,1%	10	10,0%	11	100,0%	110
Skupaj	69,4%	496	18,7%	134	8,4%	60	3,5%	25	100,0%	715

V številu ponudnikov dostopa glede na glavnega ponudnika dostopa lahko opazimo kar nekaj razlik glede posameznih ponudnikov dostopa. Medtem ko ima dodatnega ponudnika le 18 odstotkov podjetij, ki imajo za svojega glavnega ponudnika Voljatelj, ter okoli 30 odstotkov podjetij, ki imajo za svojega glavnega ponudnika SiOL, S5.net ali Amis.net, pri Softnetu opazimo, da imata skoraj dve tretjini še vsaj enega ponudnika dostopa do interneta. Najbolj torej podjetja veže izključno nase Voljatelj, sledi SiOL, najmanj pa Softnet.

Podrobneje smo analizirali, kateri ponudnik je drugi najpomembnejši v podjetju. Podjetij z dvema ponudnikoma je razmeroma veliko (19%), zato moramo, če želimo dobiti podatke o dosegu ponudnikov, glavnemu ponudniku dodati tudi drugega najpomembnejšega ponudnika.

Z »dosegom« označujemo skupni delež določenega ponudnika, kjer upoštevamo tistega ponudnika, ki so ga podjetja navedla kot glavnega/prvega kot tudi ponudnika, ki so ga navedla kot sekundarnega. Tako dobimo doseg ponudnikov med vsemi podjetji z dostopom. Kategorijo drugo smo razčlenili po enakem postopku kot v poglavju 3.2.

Tabela 18: Doseg ponudnikov dostopa, glavni in sekundarni ponudnik dostopa med vsemi podjetji z dostopom, brez »ne vem«, zavrjenih in neustreznih odgovorov; vzorčne ocene (RIS 05, n= 753)⁷.

	Glavni ponudnik		Sekundarni ponudnik		Skupni doseg	
	Delež	n	Delež	n	Delež	n
Agenda	0,5%	3	0,0%	0	0,5%	3
Amis.net (Medinet, ABM)	9,1%	55	17,1%	25	13,2%	80
ARNES	1,5%	9	3,4%	5	2,3%	14
AT&T (IBM)	0,3%	2	1,4%	2	0,7%	4
K2.net	0,7%	4	1,4%	2	1,0%	6
Kivi	0,2%	1	0,0%	0	0,2%	1
KKS Triera On-line	1,3%	8	0,7%	1	1,5%	9
KRS Rotovž	0,2%	1	2,1%	3	0,7%	4
Metaling	0,7%	4	0,7%	1	0,8%	5
Mobitel	0,3%	2	7,5%	11	2,1%	13
Moj net (Unistar)	0,2%	1	0,7%	1	0,3%	2
Netsi.net	0,2%	1	0,0%	0	0,2%	1
Perftech (s5.net)	1,8%	11	6,2%	9	3,3%	20
SIOL	72,0%	437	37,0%	54	80,9%	491
Simobil	0,2%	1	0,7%	1	0,3%	2
Sgn.net	0,0%	0	0,7%	1	0,2%	1
Softnet	4,1%	25	6,2%	9	5,6%	34
Voljatelj	2,5%	15	6,8%	10	4,1%	25
Telemach (Link, Sistel)	2,1%	13	3,4%	5	3,0%	18
Telesat	0,2%	1	0,0%	0	0,2%	1
Drug ponudnik	2,1%	13	4,1%	6	3,1%	19
Skupaj	100,0%	607	100,0%	146	124,1%	753

Če upoštevamo še sekundarnega ponudnika, se doseg posameznih ponudnikov močno poveča (deleži treh ponudnikov z največjim skupnim dosegom: SiOL ima 80,9%, Amis.net 13,2%, Softnet pa 5,6% delež). Seveda bi se deleži še nekoliko povečali, če bi upoštevali tudi tretjega ponudnika, o čemer poroča 8% podjetij. Tako bi imel SiOL verjetno okoli 85% doseg.

V naslednji tabeli je podana primerjava med glavnimi in sekundarnimi ponudniki dostopa za podjetja, ki imajo vsaj 2 ponudnika. Vidimo, da imajo **podjetja z dvema ponudnikoma, skoraj vedno SiOL za enega izmed teh ponudnikov**. Brez SiOL-a sta samo dva primera, v tabeli označena s sivo barvo, ter dva, ki ne vesta, kdo je njihov sekundarni ponudnik do interneta (označena z rumeno barvo). Tisti, ki imajo za glavnega ponudnika SiOL, si kot sekundarnega največkrat zberejo Amis.net, Mobitel, Softnet in Voljatelj; tista podjetja, ki pa imajo za glavnega ponudnika internetnih storitev Amis.net, si kot sekundarnega ponudnika največkrat izberejo SiOL, prav tako tisti, katerih glavni ponudnik je Softnet.

⁷ Tabela se nanaša na podatke, preden je bila anketa v celoti dokončana, zato je število navedb nekoliko nižje.

Tabela 19: Drugi ponudnik dostopa glede na glavnega ponudnika dostopa, vzorčne ocene (RIS2005, n=187).

		Kdo je vaš drugi najpomembnejši ponudnik dostopa do interneta?																skupaj	
		Amis.net (Medinet, ABM)	Arnes	AT&T (IBM)	K2.net	KKS Velenje	KRS Rotovž	Mobitel	Moj net (Unistar)	Perftech (s5.net)	SIOL	Simobil	Softnet	Voljatelj	Telemach (Link, Sistel)	Drugo	zavrnil		ne vem
Kdo je vaš glavni ponudnik dostopa do interneta?	Amis.net (ABM, Medinet)	0	0	0	0	0	1	1	0	1	10	0	0	0	0	1	0	3	17
	ARNES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
	AT&T (IBM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
	Gorenjski kabel (Astra)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	KKS Tria Online	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	KRS Rotovž	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Moj net (Unistar)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Netsi.net	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Perftech (s5.net)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	SIOL	20	5	2	1	1	1	9	1	7	2	1	9	9	4	13	4	24	113
	Softnet	1	0	0	0	0	0	1	0	0	15	0	0	1	0	0	0	0	18
	Voljatelj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
	Telemach (Link, Sistel)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	7
	Drug ponudnik	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	1	1	2	2	16
skupaj	25	5	2	2	1	2	11	1	9	47	1	9	10	5	17	7	33	187	

4. NAČIN DOSTOPA DO INTERNETA

Anketirana podjetja, ki imajo dostop do interneta ali pa ga pripravljajo oz. načrtujejo, smo vprašali, kakšen način dostopa do interneta imajo v njihovi organizaciji. Najprej si pogledjmo, koliko različnih načinov dostopa do interneta imajo podjetja.

Tabela 20: Število različnih načinov dostopa do interneta glede na velikostno skupino podjetij (RIS 2005)

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež
en	134	74%	125	80%	180	71%	57	46%	496	69%
dva	36	20%	22	14%	47	19%	31	25%	136	19%
trije	11	6%	6	4%	18	7%	19	15%	54	8%
štirje in več	1	1%	4	3%	9	4%	16	13%	30	4%
skupaj	182	100%	157	100%	254	100%	123	100%	716	100%

Med mikro in majhnimi podjetji najdemo 7% takih, ki imajo tri različne načine dostopa ali več. Presenetljivo pa je delež mikro podjetij z dvema načinoma dostopa (20%) višji od ustreznega deleža malih podjetij (14%). Posledično je delež majhnih podjetij z enim samim načinom dostopa (80%) višji od ustreznega deleža za mikro podjetja.

Pri podjetjih srednje velikosti je situacija podobna kot pri mikro podjetjih, višji je le delež srednjih podjetij s tremi načini dostopa do interneta ali več. Pri velikih podjetjih pa je struktura popolnoma drugačna: manj kot polovica velikih podjetij dostopa do interneta na samo en način, četrtnina na dva, ostala velika podjetja pa do interneta dostopajo na tri (15%), ali celo na štiri načine (13%).

4.1. Analiza glede na vse dostope

Oglejmo si podjetja glede na način dostopa. Ker je bilo na vprašanje o načinu dostopa možnih več odgovorov, število navedb seveda presega 100% - skupno število navedb je 1056, medtem ko je na vprašanje o načinih dostopa odgovarjalo 711 podjetij.

Zadnja vrstica naslednje tabele prikazuje število navedb za vsako velikostno kategorijo podjetij posebej. Ker je bilo možnih več odgovorov, je lahko isto podjetje upoštevano v več vrsticah (dostopa npr. preko ADSL in modema). Zaradi tega deleži v zadnji vrstici presegajo 100% - delež za velika podjetja znaša skoraj 200%, kar pomeni, da povprečno veliko podjetje dostopa do interneta na dva načina.

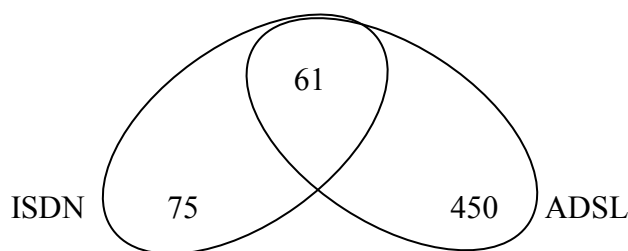
Tabela 21: »Na kakšne načine je vaša organizacija povezana z internetom?«; vsi odgovori, neuteženi podatki (RIS2005, n=711).

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
modem	12,6%	23	6,4%	10	3,6%	9	5,7%	7	6,9%	49
ISDN	27,5%	50	21,2%	33	14,7%	37	13,1%	16	19,1%	136
kabelski d.	7,7%	14	5,8%	9	6,4%	16	8,2%	10	6,9%	49
ADSL	63,2%	115	71,2%	111	75,7%	190	77,9%	95	71,9%	511
najeta linija	3,3%	6	9,0%	14	18,7%	47	39,3%	48	16,2%	115
brezžična p.	7,7%	14	6,4%	10	10,8%	27	18,9%	23	10,4%	74
mobilni d.	11,0%	20	10,3%	16	14,3%	36	31,1%	38	15,5%	110
satelitski d.	0,0%		0,6%	1	0,4%	1	0,0%		0,3%	2
drugo	0,5%	1	1,3%	2	0,4%	1	4,9%	6	1,4%	10
skupaj	133,5%	243	132,1%	206	145,0%	346	199,2%	243	148,5%	1056

Iz tabele je razvidno, da je med podjetji najbolj razširjen ADSL dostop, saj kar 72% podjetij poroča, da dostopa do interneta (tudi) na ta način – najvišji delež (več kot tri četrtine) najdemo med velikimi podjetji. Sledi ISDN dostop, ki je najbolj razširjen med mikro podjetji – več kot četrtina mikro podjetij dostopa do interneta tudi preko ISDN povezave. Preko mobilnega dostopa do interneta 15,5% podjetij (gledano skupno), vendar kar 31% velikih podjetij, med katerimi je ta način dostopa najbolj razširjen.

Ker je bilo do leta 2005 storitev ADSL mogoče dobiti le v kombinaciji z ISDN, je delež podjetij, ki poročajo, da imajo ISDN povezavo, najverjetneje precenjen. Kot prikazuje spodnja slika, 61 podjetij v vzorcu poroča, da je njihova organizacija z internetom povezana tako preko ADSL kot ISDN povezave. Izmed 136 podjetij, ki poročajo, da imajo ISDN

dostop, jih torej skoraj polovica tega načina dostopa najverjetneje ne uporablja, saj imajo na voljo hitrejšo ADSL povezavo.



Slika 5: Število navedb ISDN ter ADSL (RIS 2005)

Na podlagi zgornje slike lahko torej predvidevamo, **da je delež ISDN dostopa, kot o njemu poročamo v tem poročilu, precenjen za skoraj polovico**. Namesto 19% govorimo v bistvu le o okrog 10%. To dejstvo velja za ISDN dostop v splošnem, tudi kadar v nadaljevanju ne bo posebej poudarjeno.

V primerjalni analizi načina dostopa glede na ponudnika prikazujemo vzorčne ocene zgolj po šestih glavnih ponudnikih. Spet je potrebno opozoriti, da je bilo pri vprašanju o tipu dostopa možnih več odgovorov, zato je skupni delež navedb večji od 100%.

Opozoriti moramo, da smo rezultate analizirali **po vseh načinih**, preko katerih dostopa organizacija do interneta, **vendar po glavnemu ponudniku** dostopa do interneta. Ker ima kar 27% podjetij dva ali več ponudnikov, so zato lahko v posameznih vrsticah tudi navedbe dostopov, ki jih določen ponudnik sicer ne ponuja.

Tabela 22: Načini dostopa glede na glavnega ponudnika dostopa do interneta; vzorčne ocene (RIS2005, N=711).

	modem		ISDN		kabelski d.		ADSL		najeta linija		brezžična povezava		mobilni d.		satelitski d.		drugo		skupaj	
Amis.net	5,1%	3	13,6%	8	10,2%	6	79,7%	47	11,9%	7	5,1%	3	18,6%	11	0,0%		3,4%	2	147,5%	87
S5.net	0,0%		20,0%	2	0,0%		0,0%		50,0%	5	30,0%	3	10,0%	1	0,0%		0,0%		110,0%	11
SiOL	5,3%	25	18,6%	88	2,5%	12	83,1%	394	12,4%	59	8,0%	38	14,8%	70	0,2%	1	1,3%	6	146,2%	693
Softnet	3,4%	1	13,8%	4	6,9%	2	44,8%	13	48,3%	14	48,3%	14	41,4%	12	0,0%		3,4%	1	210,3%	61
Telemach	0,0%		0,0%		71,4%	10	21,4%	3	21,4%	3	0,0%		7,1%	1	0,0%		0,0%		121,4%	17
Voljatelj	52,9%	9	41,2%	7	0,0%		0,0%		0,0%		5,9%	1	0,0%		0,0%		0,0%		100,0%	17
Drugo	10,2%	11	25,0%	27	17,6%	19	50,0%	54	25,0%	27	13,9%	15	13,9%	15	0,9%	1	0,9%	1	157,4%	170

Pravilna interpretacija zgornje tabele se torej glasi (če interpretiramo prvo celico zgoraj levo v omenjeni tabeli): »Med podjetji, v katerih je glavni ponudnik Amis.net, jih 5,1% dostopa do interneta (tudi) prek navadnega modema.«

Napačna interpretacija bi bila, če bi na osnovi rezultatov zaključili: »5,1% uporabnikov Amis.neta dostopa do interneta prek navadnega modema.«

V naslednji tabeli je zgornja tabela razčlenjena še po velikosti podjetij. Pazljivost je potrebna pri skupnemu vzorčnemu številu respondentov (zadnji stolpec). Za vse vrstice, kjer je to število manjše od 10, podatkov ne moremo zanesljivo posploševati.

Interpretacija pa je za vse velikosti podjetij možna npr. za SiOL. Interpretacija tretje vrstice se torej glasi: Izmed mikro podjetij, katerih glavni ponudnik je SiOL, jih 6,8% dostopa do interneta (tudi) preko navadnega modema, 29,3% (tudi) prek ISDN itd. Ker lahko isto mikro podjetje, katerega glavni ponudnik je SiOL, dostopa do interneta na več načinov, tudi za to vrstico vsota vseh deležev presega 100%.

Tabela 23: Načini dostopa glede na glavnega ponudnika dostopa do interneta po velikosti podjetij; vzorčne ocene (RIS2005, n=711).

		modem		ISDN		kabelski d.		ADSL		najeta linija		brežžična povezava		mobilni d.		satelitski d.		drugo		skupaj	
mikro	Amis.net	12,5%	1	12,5%	1	25,0%	2	87,5%	7	12,5%	1			37,5%	3					187,5%	14
	S5.net			100,0%	1															100,0%	1
	SiOL	6,8%	9	29,3%	39	2,3%	3	74,4%	99	1,5%	2	9,0%	12	10,5%	14			0,8%	1	134,6%	179
	Softnet					33,3%	1	66,7%	2	33,3%	1			33,3%	1					166,7%	5
	Telemach					100,0%	4	25,0%	1											125,0%	5
	Voljatelj	70,0%	7	30,0%	3															100,0%	10
	Drugo	26,1%	6	26,1%	6	17,4%	4	26,1%	6	8,7%	2	8,7%	2	8,7%	2					121,7%	28
majhna	Amis.net	9,5%	2	14,3%	3	4,8%	1	71,4%	15	4,8%	1			9,5%	2			4,8%	1	119,0%	25
	S5.net									50,0%	1	50,0%	1							100,0%	2
	SiOL	3,2%	3	16,8%	16	2,1%	2	84,2%	80	5,3%	5	6,3%	6	8,4%	8			1,1%	1	127,4%	121
	Softnet			25,0%	1			50,0%	2	50,0%	2			50,0%	2					175,0%	7
	Telemach					66,7%	2	33,3%	1					33,3%	1					133,3%	4
	Voljatelj	33,3%	2	66,7%	4															100,0%	6
	Drugo	12,0%	3	36,0%	9	16,0%	4	52,0%	13	20,0%	5	12,0%	3	12,0%	3	4,0%	1			164,0%	41
srednja	Amis.net			9,5%	2	4,8%	1	85,7%	18	14,3%	3	9,5%	2	19,0%	4			4,8%	1	147,6%	31
	S5.net			25,0%	1					25,0%	1	50,0%	2							100,0%	4
	SiOL	4,1%	7	15,4%	26	1,8%	3	87,6%	148	13,6%	23	6,5%	11	16,0%	27	0,6%	1			145,6%	246
	Softnet	0,0%		10,0%	1	0,0%		20,0%	2	60,0%	6	50,0%	5	20,0%	2					160,0%	16
	Telemach	0,0%				50,0%	3	16,7%	1	50,0%	3									116,7%	7
	Voljatelj																				0
	Drugo	4,9%	2	17,1%	7	22,0%	9	51,2%	21	26,8%	11	17,1%	7	7,3%	3					146,3%	60
velika	Amis.net			22,2%	2	22,2%	2	77,8%	7	22,2%	2	11,1%	1	22,2%	2					177,8%	16
	S5.net									100,0%	3			33,3%	1					133,3%	4
	SiOL	7,8%	6	9,1%	7	5,2%	4	87,0%	67	37,7%	29	11,7%	9	27,3%	21			5,2%	4	190,9%	147
	Softnet	8,3%	1	16,7%	2	8,3%	1	58,3%	7	41,7%	5	75,0%	9	58,3%	7			8,3%	1	275,0%	33
	Telemach					100,0%	1													100,0%	1
	Voljatelj											100,0%	1							100,0%	1
	Drugo			26,3%	5	10,5%	2	73,7%	14	47,4%	9	15,8%	3	36,8%	7			5,3%	1	215,8%	41

Naslednje štiri tabele predstavljajo podrobne vzorčne podatke za štiri načine dostopa: dostop preko navadnega modema, ISDN dostop, ADSL dostop in kabelski dostop. Kategorija »drugo« (kot je nastopala v predhodnjih tabelah) je razbita na »drug ponudnik«. Zavrnen odgovor in »ne vem«, pa tudi vsi manjši ponudniki so prikazani posebej.

Ker smo se omejili na vsak posamezen način dostopa posebej, se skupni deleži v teh tabelah seveda seštejejo v 100%. Pozornost je potrebna pri stolpcih (deleži so namreč računani po stolpcih), ki se nanašajo na manj kot 10 enot in tako ne dopuščajo posploševanja. Takšni stolpci se pojavijo pri Tabela 24 (navadni modem - srednja in velika podjetja) ter Tabela 27 (kabelski dostop, majhna podjetja).

Tabela 24: Deleži podjetij po velikostnih skupinah, glede na glavnega ponudnika; vzorčne ocene – NAVADNI MODEM (RIS 2005).

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
Amis.net (Medinet, ABM)	4%	1	20%	2					6%	3
ARNES	4%	1							2%	1
K2.net	4%	1							2%	1
Moj net (Unistar)	0%		10%	1					2%	1
Netsi.net	0%		10%	1					2%	1
SiOL	39%	9	30%	3	78%	7	86%	6	51%	25
Simobil	4%	1							2%	1
Softnet	0%						14%	1	2%	1
Voljatelj	30%	7	20%	2					18%	9
Drug ponudnik	9%	2			11%	1			6%	3
zavrnil	4%	1			11%	1			4%	2
ne vem	0%		10%	1					2%	1
skupaj	100%	23	100%	10	100%	9	100%	7	100%	49

Zgornja tabela pove, da je med mikro podjetji, ki do interneta dostopajo (tudi) preko navadnega modema, 39% takih, ki so odgovorila, da je SiOL njihov glavni ponudnik, ter 30% takih, katerih glavni ponudnik je Voljatelj.

To seveda ne pomeni, da ima SiOL 39% delež modemskega dostopa med mikro podjetji.

Tabela 25: Deleži podjetij po velikostnih skupinah, glede na glavnega ponudnika; vzorčne ocene – ISDN (RIS 2005).

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
Agenda							6%	1	1%	1
Amis.net (Medinet, ABM)	2%	1	9%	3	5%	2	13%	2	6%	8
ARNES	2%	1	3%	1	3%	1			2%	3
Gorenjski kabel (Astra)	2%	1							1%	1
KKS Triera On-line							6%	1	1%	1
Metaling	2%	1	3%	1					1%	2
Mobitel	2%	1							1%	1
Moj net (Unistar)			3%	1					1%	1
Perftech (s5.net)	2%	1			3%	1			1%	2
SiOL	78%	39	48%	16	70%	26	44%	7	65%	88
Softnet			3%	1	3%	1	13%	2	3%	4
Voljatelj	6%	3	12%	4					5%	7
Drug ponudnik			12%	4	11%	4	19%	3	8%	11
zavrnil			6%	2	3%	1			2%	3
ne vem	4%	2			3%	1			2%	3
skupaj	100%	50	100%	33	100%	37	100%	16	100%	136

Med mikro podjetji, ki do interneta dostopajo tudi preko ISDN povezave, je kar 78% takih, ki so odgovorila, da je njihov glavni ponudnik SiOL.

Tabela 26: Deleži podjetij po velikostni, glede na glavnega ponudnika; vzorčne ocene – ADSL (RIS 2005).

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
Agenda							1%	1	0%	1
Amis.net (Medinet, ABM)	6%	7	14%	15	9%	18	7%	7	9%	47
ARNES	2%	2	1%	1	1%	1			1%	4
AT&T (IBM)							1%	1	0%	1
K2.net	1%	1					1%	1	0%	2
KKS Triera On-line							1%	1	0%	1
Metaling					1%	1			0%	1
Mobitel	1%	1							0%	1
Moj net (Unistar)			1%	1					0%	1
SiOL	86%	99	72%	80	78%	148	71%	67	77%	394
Softnet	2%	2	2%	2	1%	2	7%	7	3%	13
Telemach (Link, Sistel)	1%	1	1%	1	1%	1			1%	3
Drug ponudnik	1%	1	5%	5	6%	12	9%	9	5%	27
zavrnil	1%	1	3%	3	2%	4	1%	1	2%	9
ne vem			3%	3	2%	3			1%	6
skupaj	100%	115	100%	111	100%	190	100%	95	100%	511

Med mikro podjetji, ki do interneta dostopajo preko ADSL povezave, je 86% takih, ki so odgovorila, da je njihov glavni ponudnik SiOL. Ustrezni deleži znašajo 72% za majhna, 78% za srednja ter 71% za velika podjetja.

Tabela 27: Deleži podjetij po velikostnih skupinah, glede na glavnega ponudnika; vzorčne ocene – kabelski dostop (RIS 2005).

	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
Amis.net (Medinet, ABM)	14%	2	11%	1	6%	1	20%	2	12%	6
K2.net	7%	1							2%	1
KKS Trieria On-line					13%	2			4%	2
KRS Rotovž			11%	1					2%	1
SiOL	21%	3	22%	2	19%	3	40%	4	24%	12
Softnet	7%	1					10%	1	4%	2
Telemach (Link, Sistel)	29%	4	22%	2	19%	3	10%	1	20%	10
Telesat	7%	1							2%	1
Drug ponudnik	7%	1	33%	3	31%	5	20%	2	22%	11
zavrnil	7%	1							2%	1
ne vem					13%	2			4%	2
skupaj	100%	14	100%	9	100%	16	100%	10	100%	49

Med podjetji, ki do interneta dostopajo preko kableske povezave (ne glede na velikost), jih je v vzorcu 12% takih, ki so odgovorila, da je njihov glavni ponudnik Amis, 24% takih, ki pravijo, da je njihov glavni ponudnik SiOL ter 20% takih, katerih glavni ponudnik je Telemach. Ob tem ponovimo, da glavni ponudnik tudi v tem primeru ne ponuja nujno kableskega dostopa.

4.2. Analiza glavnega dostopa

Podjetja, ki imajo več kot enega ponudnika, smo vprašali na katere načine dostopajo do interneta preko svojega **glavnega** ponudnika – možnih je več odgovorov. Za podjetja s samo enim ponudnikom interneta je seveda le-ta njihov glavni ponudnik. Odgovore za obe vrsti podjetij (tista s samo enim ponudnikom in tista z več ponudniki) smo združili in jih prikazujemo v sledečih tabelah.

Pri branju tabel veljajo ista opozorila kot za tabele v prejšnjem razdelku. Tudi tu skupni deleži presegajo 100% - skupno število podjetij, za katere imamo podatke⁸ o glavnem (ali pa njihovem edinem) ponudniku je 687, skupno število navedb glavnega načina dostopa teh podjetij pa je 878.

Tabela 28: Način glavnega dostopa do interneta preko glavnega ponudnika glede na velikost, neutruženi podatki (RIS2005, n=687).

velikost	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
modem	12,5%	22	5,3%	8	2,5%	6	4,2%	5	6,0%	41
ISDN	26,1%	46	17,3%	26	9,9%	24	6,7%	8	15,1%	104
kabelski d.	6,8%	12	3,3%	5	5,0%	12	5,0%	6	5,1%	35
ADSL	61,9%	109	69,3%	104	71,9%	174	68,9%	82	68,3%	469
najeta linija	3,4%	6	7,3%	11	17,8%	43	37,8%	45	15,3%	105
brežžična p.	6,8%	12	2,7%	4	7,9%	19	14,3%	17	7,6%	52
mobilni d.	8,5%	15	5,3%	8	6,6%	16	21,0%	25	9,3%	64
satelitski d.	0,0%		0,0%		0,4%	1	0,0%		0,1%	1
drugo	0,6%	1	0,7%	1	0,4%	1	3,4%	4	1,0%	7
skupaj	126,7%	223	111,3%	167	122,3%	296	161,3%	192	127,8%	878

Iz tabele je razvidno, da je, tudi če se omejimo na glavnega ponudnika, med podjetji najbolj razširjen ADSL dostop, saj kar 68,3% podjetij poroča, da dostopa do interneta (tudi) na ta način – najvišji delež (71,9%) pa tokrat najdemo med srednjimi in ne velikimi podjetji (primerjaj s Tabela 21). Sledi ISDN dostop, ki je najbolj razširjen med mikro podjetji – več kot četrtnina mikro podjetij pri svojem glavnem ponudniku dostopa do interneta (tudi) preko ISDN povezave. Med velikimi podjetji v vzorcu jih je 21% takih, ki pri svojem glavnem ponudniku uporabljajo za dostop do interneta preko mobilni dostop.

⁸ V prejšnjem razdelku je bilo to število 711. Skupno število podjetij v vzorcu je pri analizi glavnega dostopa nižje, ker so iz vzorca izpadla podjetja, ki niso navedla števila ponudnikov dostopa do interneta.

V prejšnjem razdelku smo naleteli na težave pri obravnavi Tabele 22, saj so bile lahko v posameznih vrsticah tudi navedbe načinov dostopa, ki jih določen ponudnik sploh ne ponuja. Spodnja tabela se nanaša na vprašanje: »Na kakšen način dostopate do interneta prek vašega glavnega ponudnika?« za podjetja z več ponudniki, oz. na edinega ponudnika za podjetja z enim ponudnikom dostopa do interneta. Ker smo se omejili le na glavnega ponudnika, smo se omenjenim težavam tokrat izognili – seveda pa predvidevamo, da so respondenti (vodje IKT oddelkov, oz. direktorji) pravilno obveščeni o vseh zadevah, po katerih smo spraševali.

Vsekakor pa obstaja v vprašalniku RIS 2005 metodološki problem, ki ga je treba v prihodnje rešiti. Namreč: podjetja nekonsistenstno navajajo bistveno več različnih načinov dostopa, kot pa različnih ponudnikov.

Tipičen primer je navedba SiOLa kot edinega ponudnika, ob čemer podjetje kot načine dostopa navede kabelski dostop, ADSL in mobilni dostop.

Tabela 29: Načini dostopa do interneta preko glavnega ponudnika glede na glavnega ponudnika; vzorčne ocene (RIS 2005, n=687).

	modem		ISDN		kabelski d.		ADSL		najeta linija		brežžična povezava		mobilni d.		satelitski d.		drugo		skupaj	
	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število	%	število
Amis.net	5,3%	3	12,3%	7	3,5%	2	80,7%	46	12,3%	7	5,3%	3	14,0%	8	0,0%		3,5%	2	136,8%	78
S5.net	0,0%		20,0%	2	0,0%		0,0%		50,0%	5	30,0%	3	10,0%	1	0,0%		0,0%		110,0%	11
SiOL	4,8%	22	15,1%	70	1,1%	5	81,0%	375	11,2%	52	5,0%	23	8,9%	41	0,2%	1	0,6%	3	127,9%	592
Softnet	0,0%		7,1%	2	7,1%	2	17,9%	5	50,0%	14	39,3%	11	7,1%	2	0,0%		0,0%		128,6%	36
Telemach	0,0%		0,0%		71,4%	10	14,3%	2	21,4%	3	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		107,1%	15
Vojatelj	52,9%	9	41,2%	7	0,0%		0,0%		0,0%		5,9%	1	0,0%		0,0%		0,0%		100,0%	17
Drugo	7,1%	7	16,3%	16	16,3%	16	41,8%	41	24,5%	24	11,2%	11	12,2%	12	0,0%		1,0%	1	130,6%	128

Interpretacija prve vrstice se torej glasi: Izmed podjetij, pri katerih je Amis njihov glavni ponudnik, jih **preko tega ponudnika** 5,1% dostopa do interneta (tudi) preko navadnega modema, 13,6% preko ISDN povezave itd. Ker nudi posamezen ponudnik več načinov dostopa, tudi v tem primeru vsota deležev presega 100%.

Zaradi narave zbranih podatkov (več možnih načinov dostopa), ni mogoče določiti glavnega **načina** dostopa brez arbitrarne določitve hierarhije načinov dostopa.

Za razliko od Tabela 22 se vsi dostopi v zgornji tabeli načeloma nanašajo na glavnega ponudnika. Pri tem je seveda mogoče, da je podjetje med ponudniki navedlo npr. le SiOL, ne pa tudi Mobitela, čeprav uporablja mobilni dostop.

Navedena nekonsistentnost nakazuje, da je pojem “ponudnik dostopa do interneta” v percepciji podjetij rezerviran za klasične ponudnike. Pri navadnem spraševanju o ponudnikih tako podjetja ne bodo navedla mobilnih operaterjev, čeprav uporabljajo mobilni dostop. V vzorcu se tako pojavi 8 podjetij, ki kot svojega glavnega ali edinega operaterja omenjajo Amis, hkrati pa poročajo, da so z internetom povezani tudi preko mobilnega dostopa; podobno velja za podjetja, ki v omenjeni povezavi z mobilnim dostopom navajajo SiOL, ob tem pa ne navedejo nobenega mobilnega operaterja (41 podjetij v vzorcu).

Največjo spremembo glede na Tabelo 22 opazamo pri nudenju ADSL storitev ponudnika Softnet. V Tabeli 22 znaša ustrezni delež 44,8%, v zgornji tabeli pa le 17,9% - torej več kot pol manj. Prejšnji razdelek se je, kot že rečeno, nanašal na **vse** načine dostopa (ne glede na ponudnika) ter na **glavnega** ponudnika, zgornja tabela pa se nanaša le na tiste načine dostopa, ki jih podjetja uporabljajo pri svojem glavnem ponudniku. Razlika med omenjenima tabelama je torej ta, da so iz slednje izpadle vse navedbe, ki so se nanašale na načine dostopa, ki so jih podjetja uporabljajo pri drugih (in ne svojem glavnem) ponudnikih dostopa.

Za Softnet bi lahko torej trdili, da ima mnogo podjetij, ki ga navajajo kot glavnega ponudnika, poleg njega še drugega ponudnika, pri katerem do interneta dostopajo preko ADSL povezave.

V naslednji tabeli je Tabela 29 razčlenjena še po velikosti podjetja.

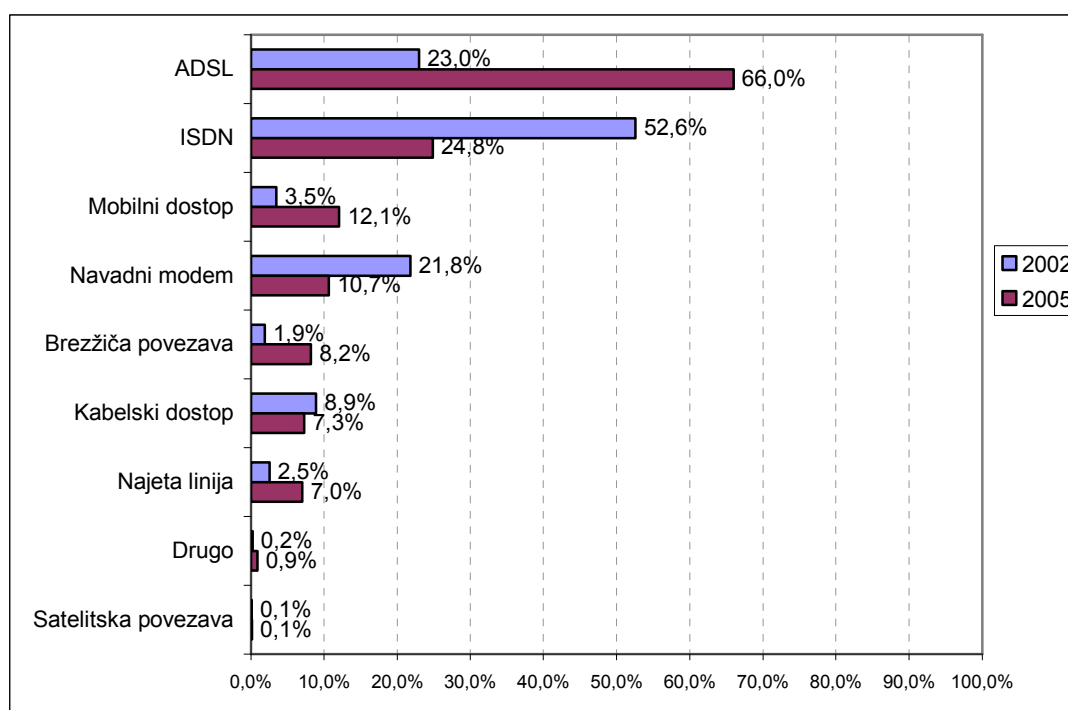
Tabela 30: Načini dostopa glede na glavnega ponudnika dostopa do interneta po velikosti podjetij; vzorčne ocene (RIS2005, n=687).

		modem		ISDN		kabelski d.		ADSL		najeta linija		brežžična povezava		mobilni d.		satelitski d.		drugo		skupaj		
mikro	Amis.net	14,3%	1	14,3%	1	14,3%	1	100,0%	7	14,3%	1			42,9%	3					200,0%	14	
	S5.net			100,0%	1															100,0%	1	
	SiOL	6,3%	8	27,3%	35	1,6%	2	74,2%	95	1,6%	2	7,8%	10	7,8%	10			0,8%	1	127,3%	163	
	Softnet					33,3%	1	33,3%	1	33,3%	1									100,0%	3	
	Telemach					100,0%	4	25,0%	1												125,0%	5
	Voljatelj	70,0%	7	30,0%	3																100,0%	10
	Drugo	26,1%	6	26,1%	6	17,4%	4	21,7%	5	8,7%	2	8,7%	2	8,7%	2						117,4%	27
majhna	Amis.net	10,0%	2	15,0%	3			75,0%	15	5,0%	1			5,0%	1			5,0%	1	115,0%	23	
	S5.net									50,0%	1	50,0%	1							100,0%	2	
	SiOL	3,3%	3	14,1%	13			82,6%	76	3,3%	3	3,3%	3	7,6%	7					114,1%	105	
	Softnet			25,0%	1			25,0%	1	50,0%	2									100,0%	4	
	Telemach					66,7%	2	33,3%	1											100,0%	3	
	Voljatelj	33,3%	2	66,7%	4															100,0%	6	
	Drugo	4,3%	1	21,7%	5	13,0%	3	47,8%	11	17,4%	4									104,3%	24	
srednja	Amis.net			9,5%	2	4,8%	1	81,0%	17	14,3%	3	9,5%	2	14,3%	3			4,8%	1	138,1%	29	
	S5.net			25,0%	1					25,0%	1	50,0%	2							100,0%	4	
	SiOL	3,6%	6	11,4%	19			85,6%	143	12,6%	21	2,4%	4	6,0%	10	0,6%	1			122,2%	204	
	Softnet							0,0%		60,0%	6	50,0%	5							110,0%	11	
	Telemach					50,0%	3			50,0%	3									100,0%	6	
	Voljatelj																				0	
	Drugo			5,9%	2	23,5%	8	41,2%	14	26,5%	9	17,6%	6	8,8%	3					123,5%	42	
velika	Amis.net			11,1%	1			77,8%	7	22,2%	2	11,1%	1	11,1%	1					133,3%	12	
	S5.net									100,0%	3			33,3%	1					133,3%	4	
	SiOL	6,6%	5	3,9%	3	3,9%	3	80,3%	61	34,2%	26	7,9%	6	18,4%	14			2,6%	2	157,9%	120	
	Softnet			9,1%	1	9,1%	1	27,3%	3	45,5%	5	54,5%	6	18,2%	2					163,6%	18	
	Telemach					100,0%	1													100,0%	1	
	Voljatelj											100,0%	1							100,0%	1	
	Drugo			16,7%	3	5,6%	1	61,1%	11	50,0%	9	16,7%	3	38,9%	7			5,6%	1	194,4%	35	

4.3. Primerjava načina dostopa 2002 – 2005

Spodnja slika prikazuje podatke, utežene z utežmi iz leta 2002⁹, kar nam omogoči, da opazujemo spremembe v deležih načinov dostopa brez vpliva spremembe strukture podjetij. V letu 2005 ima kar dve tretjini podjetij možnost dostopa (tudi) preko ADSL, v letu 2002 je bil ustrezni delež 23%. ISDN dostop pa je v letu 2005 manj pogost – v letu 2002 je ta način dostopa uporabljala več kot polovica podjetij, letos le še četrtna¹⁰. Prepolovila se je tudi uporaba navadnega modema za dostop do interneta – delež podjetij, ki uporabljajo modemski dostop, se je zmanjšal s petine na desetino. V letu 2005 se je nekoliko zmanjšal tudi delež podjetij, ki uporabljajo kabelsko povezavo (z 9,8% na 7,3%).

V letu 2005 se je torej občutno povešal delež podjetij, ki uporabljajo širokopasovne povezave. ADSL smo že omenili, pomembno pa so se povešali tudi deleži podjetij, ki do interneta dostopajo preko mobilnega dostopa, brezžične povezave ter najete linije.



Slika 6: Delež podjetij, ki uporablja posamezen način dostopa (vsi ponudniki) – populacijske ocene.

⁹ Za podrobnosti glej poglavje 8, zlasti Tabela 46.

¹⁰ Ob tem velja opomniti, da je dejanska raba ISDN še za približno polovico manjša (glej Slika 5).

5. MENJAVA NAČINA DOSTOPA

Podjetja, ki do interneta že dostopajo, smo za vsak način dostopa, ki ga (še) nimajo, vprašali, če razmišljajo o tem načinu dostopa. O npr. ADSL smo spraševali podjetja, ki ADSL še nimajo. Izjema je bil ISDN – o njem smo spraševali samo podjetja, ki do interneta dostopajo zgolj preko navadnega modema, ne pa tudi 525 podjetij s širokopasovno povezavo.

5.1. Obstoječi in potencialni dostop

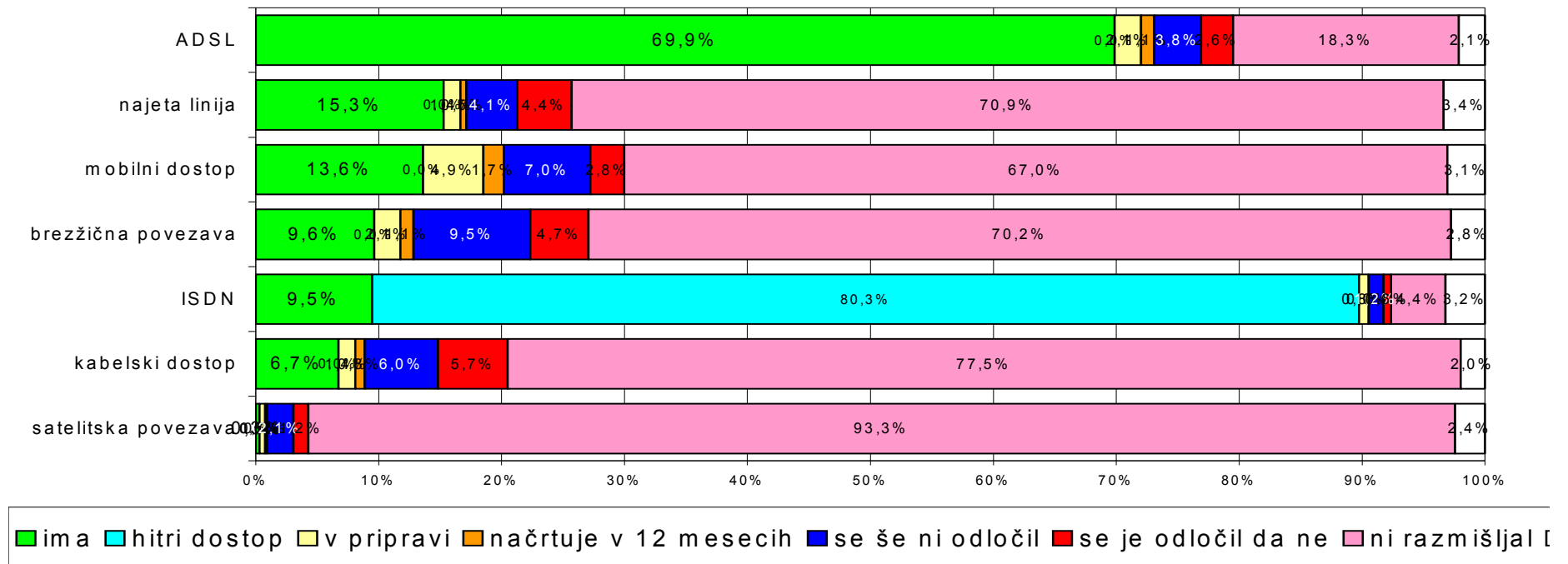
Naslednja tabela prikazuje navedbe glede dejanskega posedovanja določenega dostopa. Podjetja so največkrat razmišljala o brezžičnem ali mobilnem dostopu, najmanj pa o satelitski povezavi. Delež tistih, ki na vprašanje niso odgovorili ali pa niso vedeli kakšne so njihove namere glede določenega tipa dostopa, je povsod približno enak – med 2 in 3 %.

Poleg kategorije “ima” smo zaradi ISDN povezave (glej spodnjo tabelo) uvedli še kategorijo “ima hitri dostop”, v katero so bila uvrščena vsa podjetja, ki imajo (poleg ISDN še) hitro povezavo. V kategoriji “ima” (ISDN) so torej samo podjetja, ki uporabljajo ISDN, ne pa tudi kakšne hitrejšje povezave, zato je delež posedovanja ISDN za polovico nižji kot v Tabela 21.

Tabela 31: Način dostopa – posedovanje in načrtovanje, vsa podjetja (z dostopom ali brez) vzorčna ocena (RIS 2005, n=654¹¹).

	ima		ima hitri dostop		v pripravi		načrtuje v 12 mesecih		je razmišljal, a se še ni odločil		se je odločil da ne		ni razmišljal		drugo (ne vem, zavrnil odgovor, brez odgovora)		skupaj	
	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež	n	delež
mobilni dostop	89	13,6%	/	/	32	4,9%	11	1,7%	46	7,0%	18	2,8%	438	67,0%	20	3,1%	654	100,0%
ADSL	457	69,9%	/	/	14	2,1%	7	1,1%	25	3,8%	17	2,6%	120	18,3%	14	2,1%	654	100,0%
brezžična povezava	63	9,6%	/	/	14	2,1%	7	1,1%	62	9,5%	31	4,7%	459	70,2%	18	2,8%	654	100,0%
kabelski dostop	44	6,7%	/	/	9	1,4%	5	0,8%	39	6,0%	37	5,7%	507	77,5%	13	2,0%	654	100,0%
najeta linija	100	15,3%	/	/	9	1,4%	3	0,5%	27	4,1%	29	4,4%	464	70,9%	22	3,4%	654	100,0%
ISDN	62	9,5%	525	80,3%	5	0,8%	0	0,0%	8	1,2%	4	0,6%	29	4,4%	21	3,2%	654	100,0%
satelitska povezava	2	0,3%	/	/	3	0,5%	1	0,2%	14	2,1%	8	1,2%	610	93,3%	16	2,4%	654	100,0%

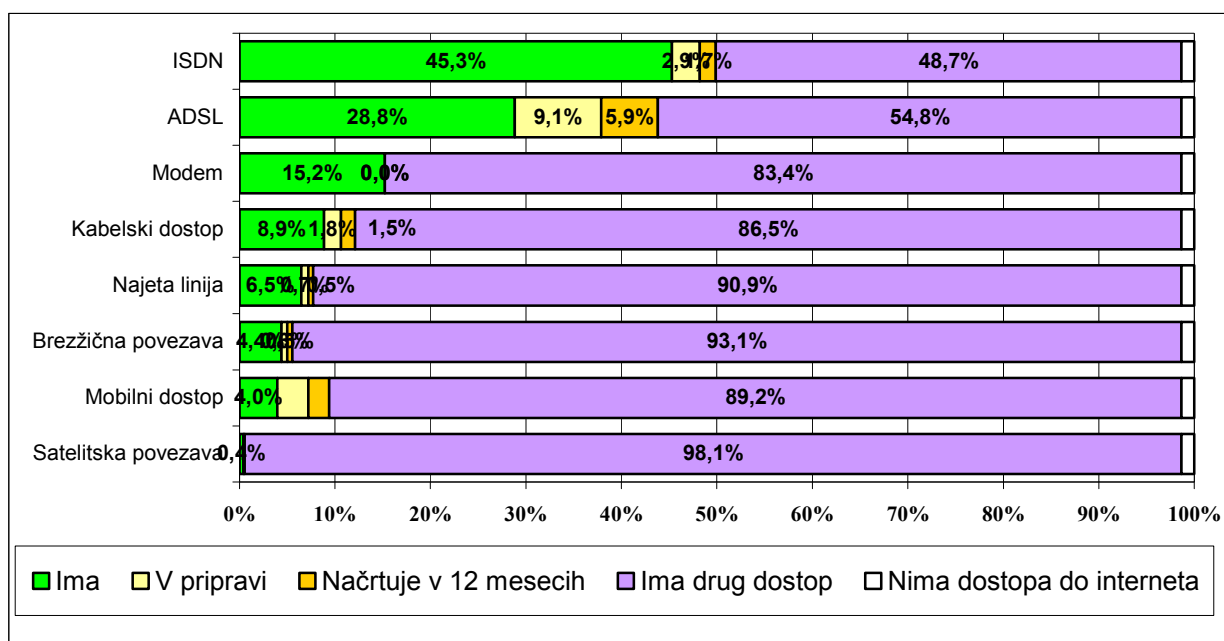
¹¹ Skupno število enot je manjše, ker je bila analiza opravljena na podatkih, ko anketa še ni bila v celoti končana. Razmerja se z dodajanjem novih enot (dokončana anketa) niso spremenila.



Slika 7: Način dostopa – posedovanje in načrtovanje, vsa podjetja (z dostopom ali brez) vzorčne ocene (RIS 2005, n=654).

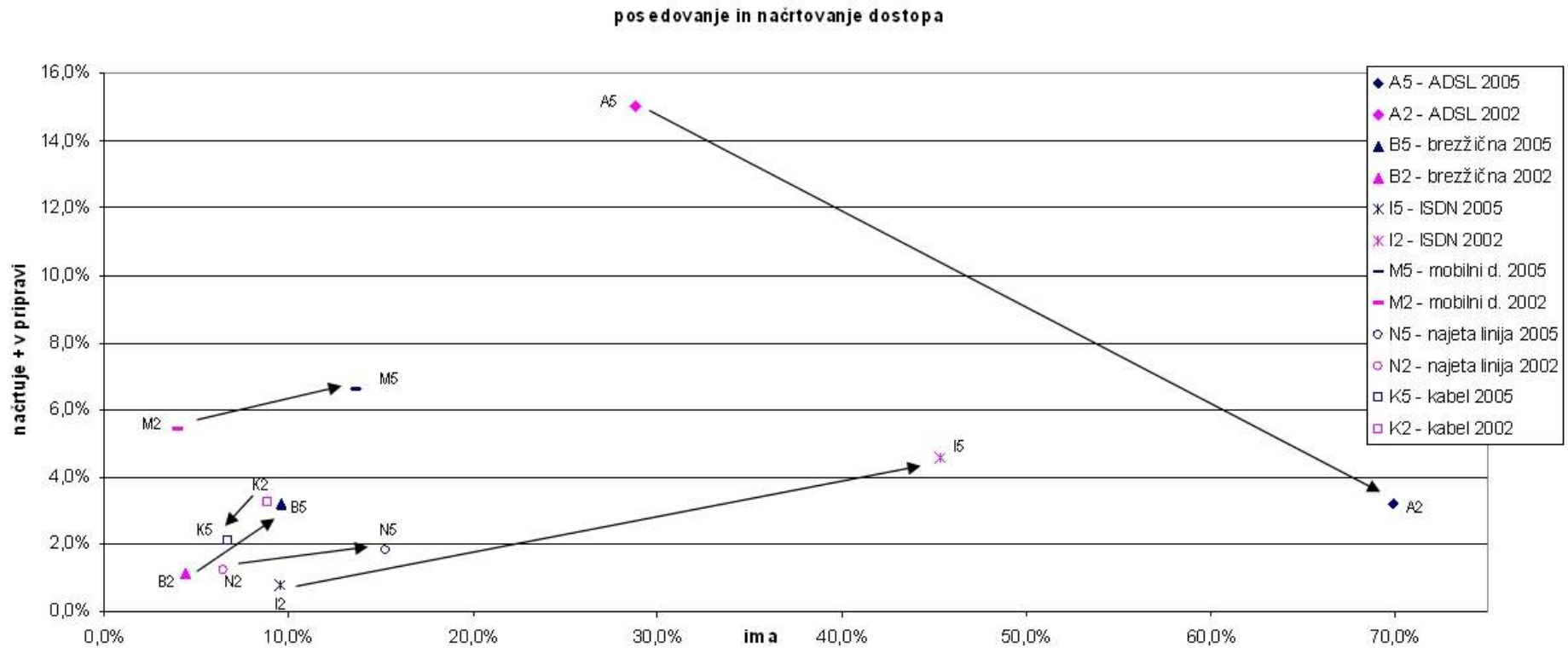
Ponovno vidimo, da je najbolj razširjen ADSL dostop, sledita mu najeta linija in mobilni dostop. Delež tistih z ISDN dostopom je majhen, saj ima večina podjetij že hitri dostop. Kabelski dostop vsebuje največji delež tistih, ki so odločeni, da ne bodo uporabljali takšnega načina dostopa, o satelitski povezavi pa velika večina (93%) podjetij sploh še ni razmišljala.

Za primerjavo je tu še način dostopa iz leta 2002. Vrednosti »se še ni odločil«, »se je odločil da ne« in »ni razmišljal« so tu združene v eno samo: »ima drug dostop«.



Slika 8: Način dostopa v letu 2002 – posedovanje in načrtovanje, vsa podjetja (z dostopom ali brez) vzorčne ocene (RIS 2002, n=958).

Na naslednji sliki je prikazana povezava med tistimi, ki imajo dostop, in tistimi, ki načrtujejo oz. pripravljajo dostop. Na abscisno os so nanešeni deleži posedovanja določenega dostopa, na ordinatno os pa delež podjetij, ki so odgovorila, da imajo “dostop v pripravi” ali pa ga “načrtujejo v 12 mesecih”, ko je bilo to predstavljeno zgoraj.

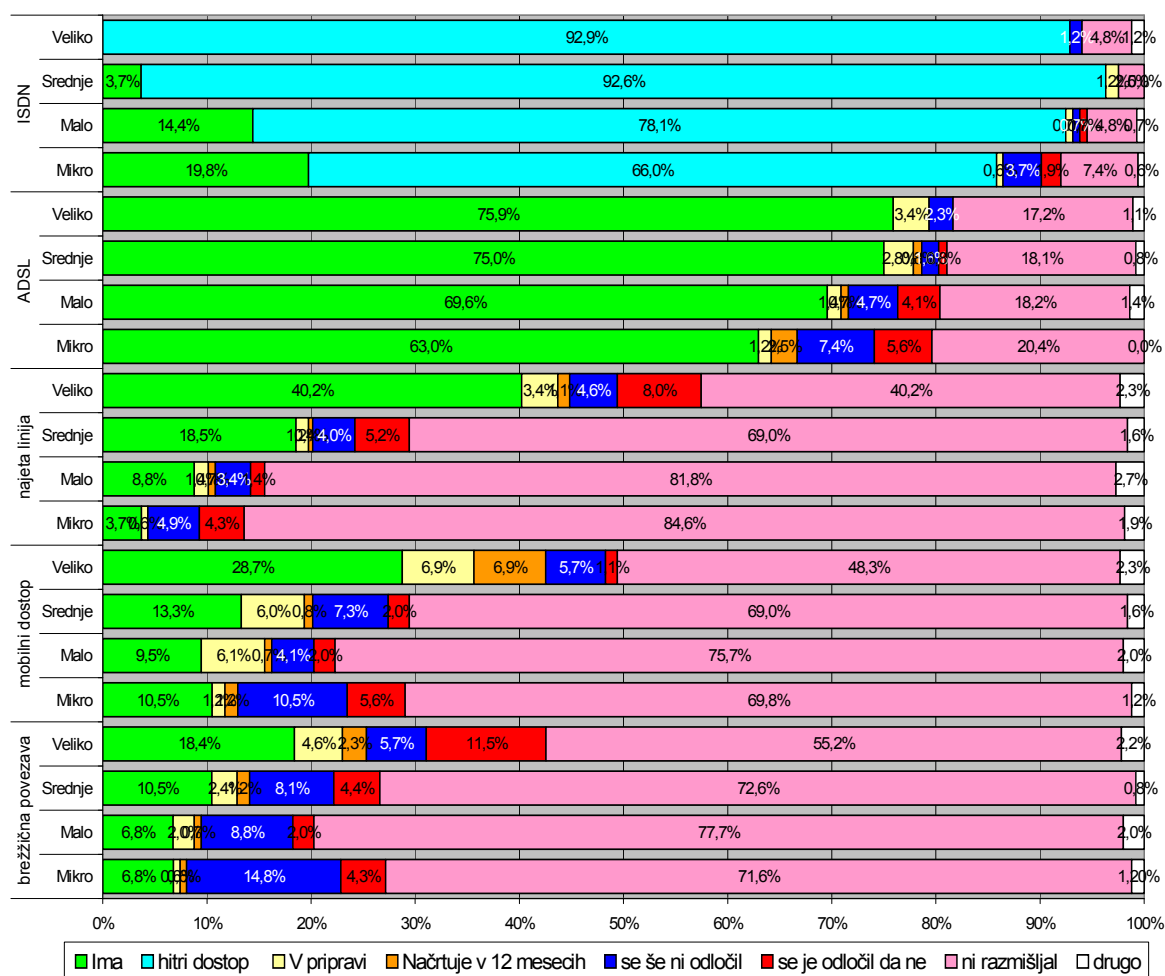


Slika 9: Način dostopa – posedovanje in načrtovanje, primerjava 2002-2005; za 5 najpogostejših načinov dostopa v letu 2005, vsa podjetja (z dostopom ali brez) vzorčne ocene (RIS 2005, n=654; RIS 2002, n=958).

Vidimo lahko torej, kako se je spreminjalo posedovanje in načrtovanje dostopa za posamezne načine dostopa. Največji razliki sta opazni pri ADSL in ISDN dostopu – delež tistih, ki imajo ADSL dostop se je tako povečal, da se je zmanjšal delež tistih, ki ADSL načrtujejo ali pa ga imajo v pripravi. Pri ISDN dostopu pa se je zmanjšal delež obeh – tistih, ki imajo ISDN dostop in tistih, ki ga načrtujejo oz. ga imajo v pripravi.

5.2. Analiza po velikostnih skupinah

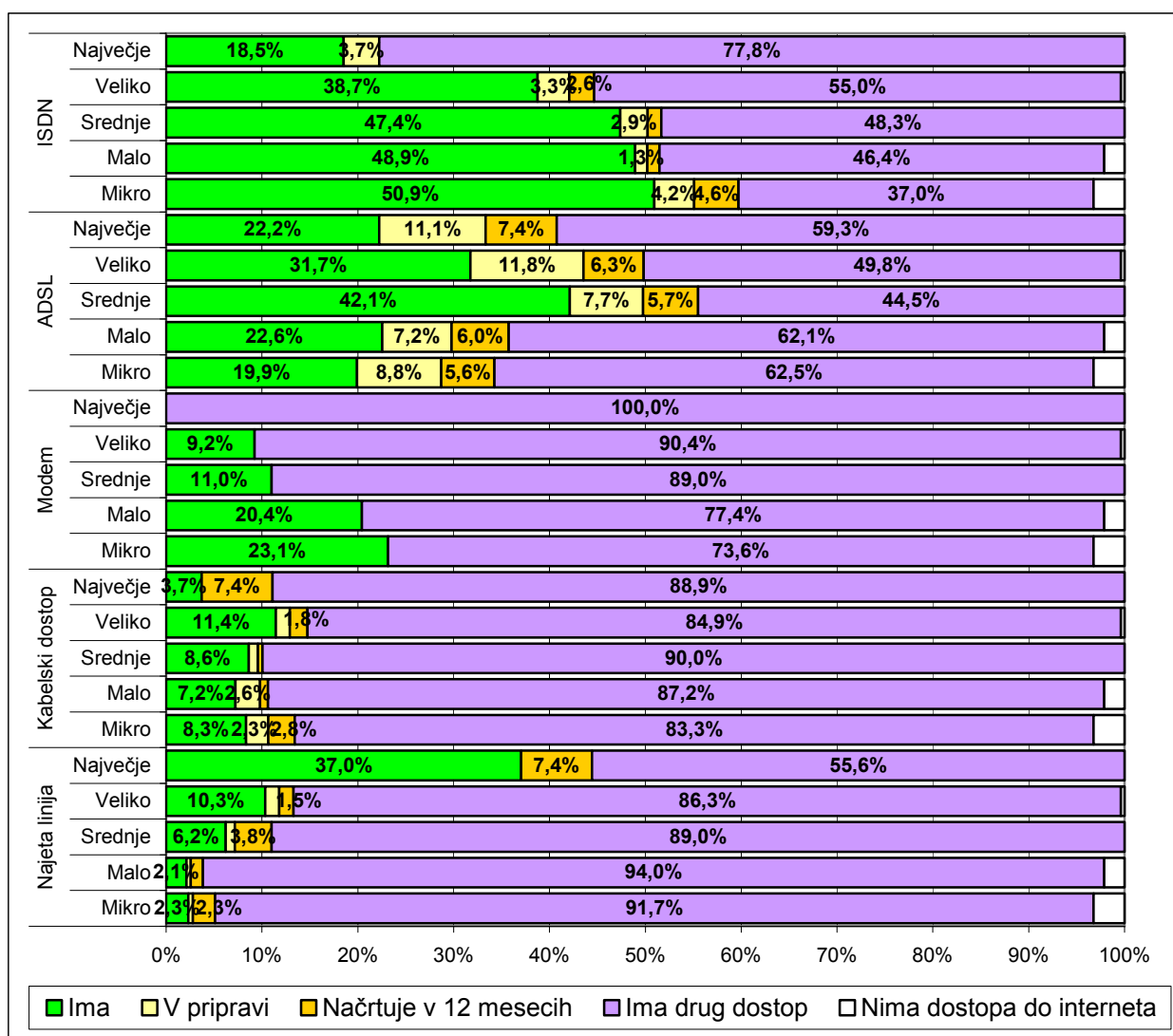
Iz naslednje slike lahko razberemo, da imajo velika podjetja več hitrega dostopa kot srednja, majhna ali mikro podjetja, vendar se jih je za brezžično povezavo po razmisleku največ odločilo za to, da je ne bi imeli. Podobno je z najeto linijo. Mobilni dostop ima v pripravi največ velikih podjetij, ravno tako ga načrtujejo, najmanj so zanj zainteresirana majhna podjetja. ISDN dostop je najbolj razširjen med mikro podjetji, ki še nimajo tako visokega deleža hitrega dostopa kot ostale velikostne skupine



Slika 10: Pet najpogostejših načinov dostopa in nakupne namere med slovenskimi podjetji po velikosti – vzorčne ocene (RIS 2005, n=87, 249, 149, 169).

To sliko lahko primerjamo s tisto iz leta 2002, kjer so bila podjetja razdeljena v pet velikostnih skupin - velika podjetja so bila deljena na velika in največja podjetja. Najbolj očitna razlika je ta, da niso isti načini dostopa najpogostejši – v letu 2005 sta med prvih pet

najpogostejših načinov prešla mobilni dostop in brezžična povezava ter tako izrinila kabelski dostop in dostop preko navadnega modema.



Slika 11: Pet najpogostejših načinov dostopa in nakupne namere med slovenskimi podjetji po velikosti – vzorčne ocene (RIS 2002, n=27, 271, 209, 235, 216) – v kategoriji »ima drug dostop« so preostala podjetja, ki o tovrstnem načinu razmišljajo ali ne.

Vidimo, da je delež ISDN-ja močno upadel, saj je v velikih podjetjih celo povsem izginil. Zato pa je narasel delež ADSL dostopa, ki je najverjetneje zamenjal ISDN dostop. Prav tako je svoj delež povečal dostop preko najete linije, ki je še vedno najpogostejši pri večjih podjetjih.

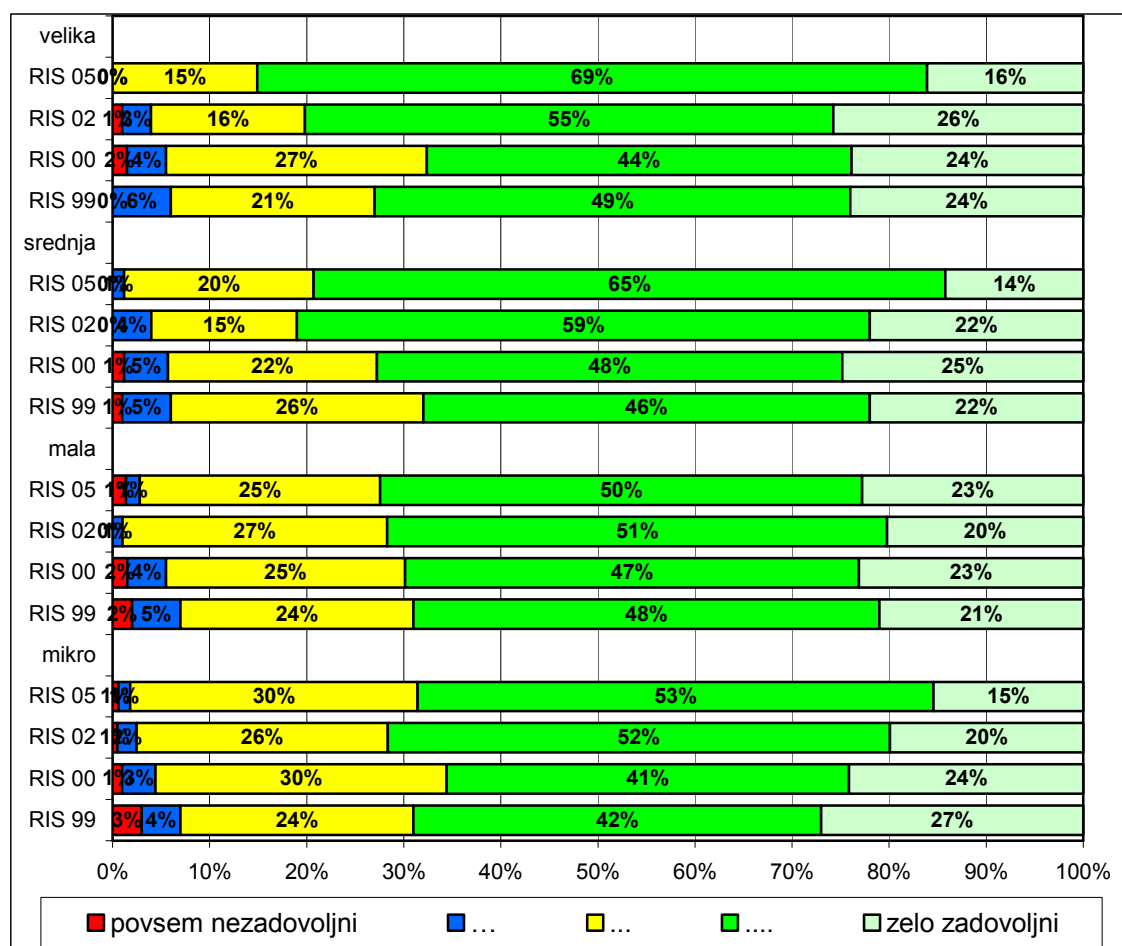
Tabela 32: Pet najpogostejših načinov dostopa – posedovanje in načrtovanje, vsa podjetja (z dostopom ali brez) glede na velikost podjetij (RIS 2005, n = RIS 2005, n=87, 249, 149, 169)

		Mikro	Majhno	Srednje	Veliko	Skupaj
ADSL	Ima	63,0%	69,6%	75,0%	75,9%	69,9%
	hitri dostop	/	/	/	/	/
	V pripravi	1,2%	1,4%	2,8%	3,4%	2,1%
	Načrtuje v 12 mesecih	2,5%	0,7%	0,8%	/	1,1%
	se še ni odločil	7,4%	4,7%	1,6%	2,3%	3,8%
	se je odločil da ne	5,6%	4,1%	0,8%	/	2,6%
	ni razmišljal	20,4%	18,2%	18,1%	17,2%	18,3%
	drugo	0,0%	1,4%	0,8%	1,1%	2,1%
	Skupaj	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISDN	Ima	19,8%	14,4%	3,7%	/	9,5%
	hitri dostop	66,0%	78,1%	92,6%	92,9%	80%
	V pripravi	0,6%	0,7%	1,2%	/	0,8%
	Načrtuje v 12 mesecih	/	/	/	/	0,0%
	se še ni odločil	3,7%	0,7%	/	1,2%	1,2%
	se je odločil da ne	1,9%	0,7%	/	/	0,6%
	ni razmišljal	7,4%	4,8%	2,5%	4,8%	4,4%
	drugo	0,6%	0,7%	0,0%	1,2%	3,2%
	Skupaj	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
najeta linija	Ima	3,7%	8,8%	18,5%	40,2%	15,3%
	hitri dostop	/	/	/	/	/
	V pripravi	0,6%	1,4%	1,2%	3,4%	1,4%
	Načrtuje v 12 mesecih	/	0,7%	0,4%	1,1%	0,5%
	se še ni odločil	4,9%	3,4%	4,0%	4,6%	4,1%
	se je odločil da ne	4,3%	1,4%	5,2%	8,0%	4,4%
	ni razmišljal	84,6%	81,8%	69,0%	40,2%	70,9%
	drugo	1,9%	2,7%	1,6%	2,3%	3,4%
	Skupaj	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
mobilni dostop	Ima	10,5%	9,5%	13,3%	28,7%	13,6%
	hitri dostop	/	/	/	/	/
	V pripravi	1,2%	6,1%	6,0%	6,9%	4,9%
	Načrtuje v 12 mesecih	1,2%	0,7%	0,8%	6,9%	1,7%
	se še ni odločil	10,5%	4,1%	7,3%	5,7%	7,0%
	se je odločil da ne	5,6%	2,0%	2,0%	1,1%	2,8%
	ni razmišljal	69,8%	75,7%	69,0%	48,3%	67,0%
	drugo	1,2%	2,0%	1,6%	2,3%	3,1%
	Skupaj	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
brezžična povezava	Ima	6,8%	6,8%	10,5%	18,4%	9,6%
	hitri dostop	/	/	/	/	/
	V pripravi	0,6%	2,0%	2,4%	4,6%	2,1%
	Načrtuje v 12 mesecih	0,6%	0,7%	1,2%	2,3%	1,1%
	se še ni odločil	14,8%	8,8%	8,1%	5,7%	9,5%
	se je odločil da ne	4,3%	2,0%	4,4%	11,5%	4,7%
	ni razmišljal	71,6%	77,7%	72,6%	55,2%	70,2%
	drugo	1,2%	2,0%	0,8%	2,2%	2,8%
	Skupaj	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%

6. ZADOVOLJSTVO S PONUDNIKOM

6.1. Zadovoljstvo v celoti

Podjetjem, ki imajo dostop do interneta, smo zastavili vprašanja (na lestvici od 1 do 5), kako so zadovoljni s svojim glavnim ponudnikom internetnih storitev glede na 4 komponente: zadovoljstvo v celoti, ceno storitev, stabilnost povezave in pomoč uporabnikom. S prvo komponento je opravljena primerjava s prejšnjimi raziskavami, ostale tri komponente pa so predstavljene samostojno. *Kot vedno velja, da je posploševanje splejmljivo le za ponudnike, ki imajo v ustreznih celicah tabele vsaj 10 enot.*



Slika 12: Zadovoljstvo s ponudnikom dostopa po velikostnih razredih (RIS 05: n = 162, 145, 246, 87; RIS 02: n = 301, 210, 230, 205; RIS 00: n = 201, 242, 199, 203; RIS 99: n = 270, 223, 192, 120).

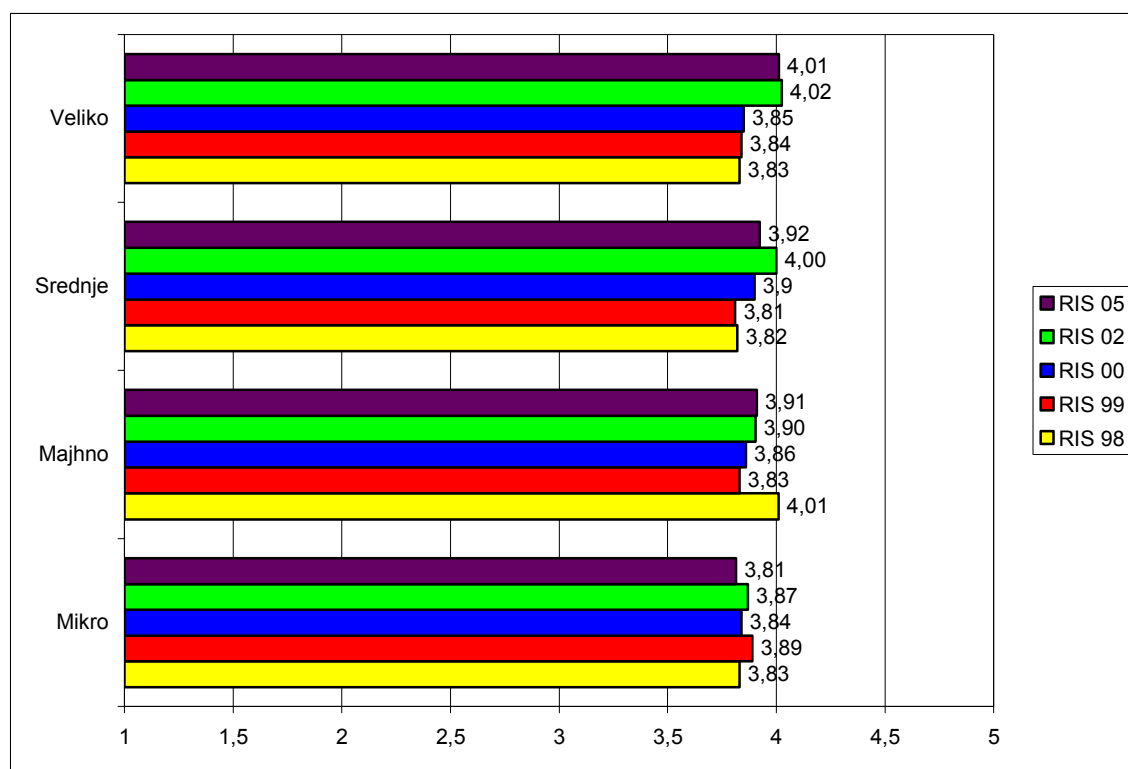
Več kot polovica podjetij pravi, da je s svojim ponudnikom dostopa do interneta zadovoljna (oceni 4 in 5), manj kot petina podjetij v vseh velikostnih skupinah pa je s svojim ponudnikom zelo zadovoljna (ocena 5). Le malo podjetij s svojim ponudnikom dostopa do interneta ni zadovoljnih (ocena 2).

Tabela 33: Zadovoljstvo s ponudnikom dostopa, primerjava povprečnih ocen (RIS 05: n=162, 145, 246, 87; RIS 02: n = 301, 210, 230, 205; RIS 00: n = 201, 242, 199, 203; RIS 99 n = 270, 223, 192, 120; RIS 98: n = 737).

	RIS 98	RIS 99	RIS 00	RIS 02	RIS 05
Mikro	3,83	3,89	3,84	3,87	3,81
Majhno	4,01	3,83	3,86	3,90	3,91
Srednje	3,82	3,81	3,9	4,00	3,92
Veliko	3,83	3,84	3,85	4,02	4,01
Skupaj	n.p.	3,43	3,86	3,93	3,87

V primerjavi s prejšnjimi leti lahko opazimo zgolj nekaj manjših sprememb z zadovoljstvom do ponudnika dostopa. Delež ocen 1 in 2 je upadel, še posebej med velikimi podjetji. Stopnja zadovoljstva ostaja bolj ali manj enaka, zmanjšal pa se je delež zelo zadovoljnih predvsem v skupini majhnih podjetij. Med mikro podjetji opažamo, da z leti upada delež zelo zadovoljnih podjetij, prav tako pa upada tudi delež zelo nezadovoljnih.

Če primerjamo ocene zadovoljstva v daljšem časovnem obdobju, pa ugotovimo, da so bila leta 1998 s svojim ponudnikom najbolj zadovoljna majhna podjetja, v letih 2002 in 2005 pa so to velika podjetja.



Slika 13: Zadovoljstvo s ponudnikom dostopa, primerjava povprečnih ocen (RIS 05: n=162, 145, 246, 87; RIS 02: n = 301, 210, 230, 205; RIS 00: n = 201, 242, 199, 203; RIS 99 n = 270, 223, 192, 120; RIS 98: n = 737).

Podjetja so torej v povprečju s svojim ponudnikom dostopa večinoma zadovoljna. V primerjavi s prejšnjimi leti se je povprečno zadovoljstvo s ponudnikom dostopa malce zmanjšalo, predvsem v srednjih in mikro podjetjih. V majhnih podjetjih se je zadovoljstvo malenkostno povečalo, vendar je še vedno pod povprečjem iz leta 1998.

6.2. Zadovoljstvo s posameznimi ponudniki

V nadaljevanju si podrobneje pogledimo ocene za *glavnega ponudnika*. V Tabela 34 so prikazani vsi glavni ponudniki, v naslednjih tabelah pa smo upoštevali le šest največjih ponudnikov, ostale pa smo združili v kategorijo »drugo«. Kljub temu pa je posploševanje možno le za ponudnike, ki imajo vsaj 10 navedb.

Tabela 34: Povprečne ocene zadovoljstva z glavnimi ponudniki v celoti, vsa podjetja, vzorčne ocene (RIS 2005, n = 711, RIS 2002, n = 946).

	2005			2002		
	Povprečje	n	Stand. Napaka	Povprečje	n	Stand. napaka
Agenda	4,50	2	0,50	4,72	5	0,06
Amis.net	4,38	58	0,08	4,02	48	0,03
ARNES	3,38	8	0,38	4,19	10	0,02
AT&T (IBM)	3,50	2	0,50			
Gorenjski kabel	3,00	1	.	3,49	7	0,03
K2.net	4,50	4	0,29	4,3	10	0,06
Kivi	3,00	1	.	3	1	0,00
KKS Triera On-line	4,67	3	0,33			
KRS Rotovž	4,00	1	.	4,79	6	0,03
Metaling	3,67	3	0,33	4	2	0,00
Mobitel	4,50	2	0,50			
Moj net	5,00	1	.	3,88	10	0,05
Netsi.net	4,00	1	.	4	4	0,00
Orpo				2	1	0,00
Perftech	4,20	10	0,20	4,1	39	0,03
SIOL	3,81	475	0,03	3,84	627	0,01
Simobil	4,00	1	.			
Softnet	4,45	29	0,12	4,32	30	0,04
Voljatelj	3,65	17	0,17	4,1	31	0,01
Telemach	3,79	14	0,21	3,35	20	0,02
Telesat	3,00	1	.	5	1	0,00
Drug ponudnik	3,96	48	0,09	3,67	56	0,03
Zavrnil	4,25	12	0,18	4,03	4	0,01
Ne vem	3,94	17	0,66	4,15	28	0,02
Skupaj	3,91	711	0,69	3,89	946	0,01

Tabela 35: Povprečne ocene zadovoljstva s ponudniki po velikostnih razredih (RIS 2005, 2002, 2000).

Velikost podjetja	Ponudnik	Povprečje	n	Stand. Napaka	Povprečje	n	Stand. napaka	Povprečje	n
		2005			2002			2000	
Mikro	SiOL	3,8	118	0,06	3,8	143	0,07	3,7	155
	Amis.net	4,6	7	0,20	4,0	8	0,42	4,4	12
	S5.net	4,0	1	.	4,0	6	0,37	3,7	3
	Sofnet	4,0	3	0,58	5,0	1	,	3	4,3
	Voljatelj	3,7	9	0,24	4,1	17	0,12		
	Telemach	4,0	4	0,41	3,2	5	0,20		
	Drugo	3,9	20	0,22	4,1	10	0,18		
	Skupaj	3,8	162	0,06	3,9	190	0,06	3,8	208
Majhno	SiOL	3,7	87	0,09	3,8	155	0,06	3,7	132
	Amis.net	4,6	19	0,16	4,1	11	0,25	4,3	8
	S5.net	4,5	2	0,50	4,2	9	0,28	4,0	15
	Sofnet	4,8	4	0,25	4,0	4	0,41	4,0	2
	Voljatelj	3,7	6	0,33	4,1	9	0,26		
	Telemach	4,0	2	0,00	4,0	3	0,00	4,0	1
	Drugo	4,0	25	0,12	4,2	19	0,16		
	Skupaj	3,9	145	0,07	3,9	210	0,05	3,9	204
Srednje	SiOL	3,8	167	0,04	4,0	149	0,06	3,7	140
	Amis.net	4,3	21	0,10	3,8	10	0,13	4,0	8
	S5.net	4,3	4	0,25	4,3	9	0,17	4,1	18
	Sofnet	4,5	10	0,17	4,0	7	0,22	4,4	8
	Voljatelj	/	/		2,5	2	0,50		
	Telemach	3,7	6	0,42	4,3	3	0,33		
	Drugo	4,0	38	0,11	4,2	9	0,32		
	Skupaj	3,9	246	0,04	4,0	189	0,05	3,9	248
Veliko	SiOL	3,9	55	0,07	3,9	164	0,06	3,6	95
	Amis.net	4,3	7	0,18	4,4	17	0,12	4,3	6
	S5.net	4,0	3	0,58	4,4	14	0,14	4,0	11
	Sofnet	4,5	8	0,19	4,1	15	0,20	4,4	8
	Voljatelj	/	/		4,0	2	0,00		
	Telemach	3,0	1	.	3,6	9	0,33	2,5	2
	Drugo	4,0	13	0,11	3,9	20	0,17		
	Skupaj	4,0	87	0,06	4,0	241	0,05	3,8	176

V primerjavi z letom 2002 lahko vidimo, da se je povprečno zadovoljstvo po velikostnih razredih zmanjšalo ali ostalo enako. Stagnacijo gre pripisati predvsem nekoliko manjšemu zadovoljstvu s SiOL-om, predvsem med majhnimi in srednjimi podjetji. Povečalo pa se je zadovoljstvo z drugim največjim ponudnikom – Amis.net-om (razen pri velikih podjetjih), pa tudi Softnetom. Vendar pa razlike niso statistično značilne (preverjeno s t-testom), saj je vzorec premajhen, zato pravimo, da se navedeni trend zgolj nakazuje. Zadovoljstvo s ponudnikoma Telemach in Voljatelj pa se je znižalo.

Tabela 36: Povprečne ocene zadovoljstva v celoti s 6 glavnimi ponudniki (RIS 2005).

	povprečje	n	Std. napaka
SiOL	3,81	475	0,03
Amis.net	4,38	58	0,08
Softnet	4,45	29	0,12
Voljatelj	3,65	17	0,17
Telemach	3,79	14	0,21
S5.net	4,20	10	0,20
drugo	3,97	108	0,07
Skupaj	3,91	711	0,03

Najbolj so podjetja torej zadovoljna s Softnetom, najmanj pa z Voljatelom.

Analiza povprečnih zadovoljstev po načinu dostopa, prikazana v naslednji tabeli, kaže na dejstvo, da so podjetja, ki do interneta dostopajo (tudi) preko širokopasovnih povezav, s svojim glavnim ponudnikom interneta bolj zadovoljna – spet naj opozorimo, da se ocene zadovoljstva ne nanašajo na način dostopa, pač pa na glavnega ponudnika, pri čemer ni nujno, da ta ponudnik ta konkretni način dostopa do interneta sploh ponuja.

Dodati velja, da v celicah, kjer je manj kot 10 navedb ne gre za ocene, ki bi jih lahko zanesljivo interpretirali in so le orientacijske.

Med rezultati velja izpostaviti nizko zadovoljstvo podjetij, katerih glavni ponudnik je Telemach, do interneta pa dostopajo (tudi) preko kabelskega dostopa (3,60), in razmeroma visoko zadovoljstvo podjetij, katerih glavni ponudnik je Amis, do interneta pa dostopajo tudi preko mobilnega dostopa (4,45) ali preko kabelskega dostopa (4,67). Spomniti velja, da podatki žal ne omogočajo indentifikacije načina dostopa pri glavnem ponudniku.

Tabela 37: Zadovoljstvo z glavnim ponudnikom dostopa v celoti glede na vse načine dostopa (RIS 2005)

		Povprečje	n	Std. napaka
modem	Amis.net	4,00	3	0,58
	SiOL	3,76	25	0,16
	Softnet	4,00	1	.
	Voljatelj	3,67	9	0,24
	Drugo	4,27	11	0,36
	Skupaj	3,88	49	0,13
ISDN	Amis.net	3,88	8	0,30
	S5.net	4,00	2	0,00
	SiOL	3,82	88	0,06
	Softnet	4,25	4	0,25
	Voljatelj	3,71	7	0,29
	Drugo	3,85	27	0,12
	Skupaj	3,84	135	0,05
kabel	Amis.net	4,67	6	0,33
	SiOL	3,92	12	0,19
	Softnet	4,00	2	0,00
	Telemach	3,60	10	0,27
	Drugo	4,00	19	0,15
	Skupaj	3,98	49	0,11
	ADSL	Amis.net	4,35	47
SiOL		3,79	394	0,03
Softnet		4,23	13	0,20
Telemach		4,33	3	0,33
Drugo		4,06	54	0,08
Skupaj		3,89	509	0,03
najeta linija	Amis.net	4,43	7	0,20
	S5.net	4,20	5	0,37
	SiOL	4,05	59	0,07
	Softnet	4,50	14	0,17
	Telemach	4,33	3	0,33
	Drugo	4,12	27	0,13
	Skupaj	4,16	114	0,06
brezžična povezava	Amis.net	4,33	3	0,33
	S5.net	4,33	3	0,33
	SiOL	3,84	38	0,09
	Softnet	4,50	14	0,17
	Voljatelj	3,00	1	.
	Drugo	4,27	15	0,15
	Skupaj	4,08	74	0,07
mobilni dostop	Amis.net	4,45	11	0,16
	S5.net	4,00	1	.
	SiOL	3,74	70	0,08
	Softnet	4,50	12	0,19
	Telemach	4,00	1	.
	Drugo	4,13	15	0,17
	Skupaj	3,95	110	0,07
satelitska povezava	SiOL	5,00	1	.
	Drugo	5,00	1	.
	Skupaj	5,00	2	0,00
drugo	Amis.net	4,50	2	0,50
	SiOL	4,17	6	0,17
	Softnet	5,00	1	.
	Drugo	4,00	1	.
	Skupaj	4,30	10	0,15

6.3. Primerjave 1996-2005

V spodnji tabeli je prikazano zadovoljstvo z večjimi ponudniki dostopa v primerjavi s prejšnjimi leti. Da bi lahko izvedli to primerjavo, podatki niso uteženi. Navedeno je torej enostavno povprečje vzorčnih ocen, zato bo vpliv večjih podjetij tudi tokrat precenjen, saj so bila v vzorec vključena v večjem obsegu kot manjša podjetja.

Videli smo, da velikost podjetja le delno vpliva na zadovoljstvo s ponudnikom, zato odsotnost uteževanja ni tako zelo pomembna. Posebej nepomembna pa je zato, ker nas tokrat zanimajo trendi. Čeprav tovrstno povprečje morda nima jasne interpretacije, pa so spremembe v času brez dvoma indikativne, saj se je tovrstno povprečje izračunalo na povsem enak način za vsa obravnavana leta 1996-2005 in tudi vzorec je imel vsa leta enako strukturo.

Tabela 38: Trend zadovoljstva s ponudniki 1996 – 2004, vzorčne ocene, za vsa podjetja (vpisani pa so predvsem tisti, ki so imeli več kot 1 enoto).

	RIS 96	RIS 97	RIS 98	RIS 99	RIS 00	RIS 02	RIS 05
SiOL		3,5	3,7	3,7	3,69	3,89	3,80
S5.NET (Perftech)		3,5	3,9	4,1	4	4,27	4,20
Amis.net		4,0 *	4,6	4,4	4,26	4,1	4,43
Softnet		4,8	4,6	4,5	4,36	4,09	4,48
ARNES		4	4	3,9	4,47	4,5	3,38**
Slon (Agenda)		4,1	5,0 **	4,4	4,09	4,08 **	4,5**
Boter (S-net)		/	3,9	4	4	/	/
K2.net		3,9	4,6	4,3	4,72	4,2	4,5**
Medinet		3,8	4,6	4,4	4,44	***	/
Moj.net		3,9	4,2	4,1	3,4 **	3,9	5**
AT&T (IBM)							3**
KKS Trieria On-line							4,67**
Metaling						4**	3,67**
Mobitel							4,5**
Netsi.net						4**	4**
Voljatelj						4	3,67
Telemach						3,66	3,77
Drug ponudnik						4,03	3,09
Skupaj	3,4	3,7	3,8	3,8	3,8	3,96	3,90

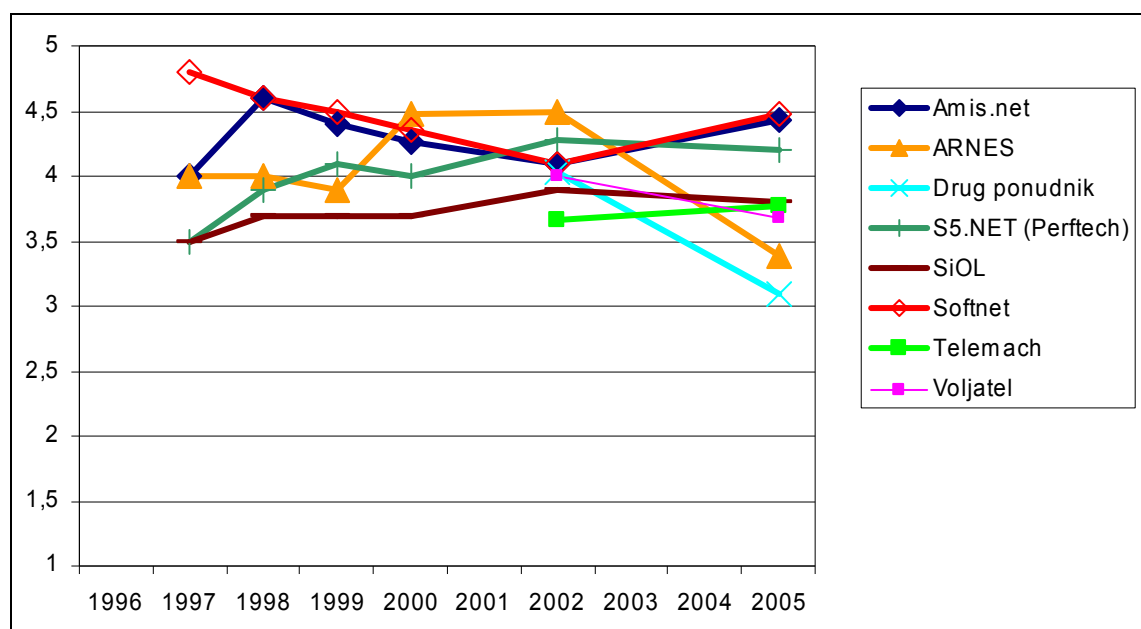
* izračun temelji na oceni za ABM;

** ocena temelji na manj kot 10 enotah;

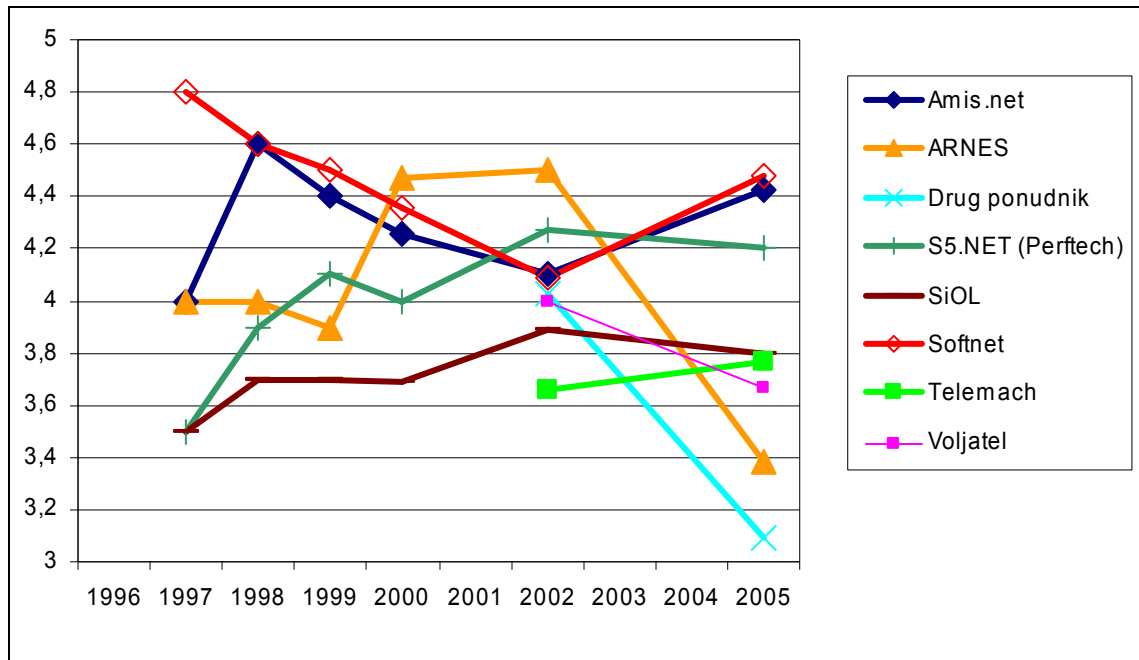
*** anketiranci so v RIS 02 ocenjevali Medinet v sklopu Amis.net.

Spremembe v povprečnih ocenah zadovoljstva s ponudniki dostopa so razmeroma majhne, izjema je Arnes, saj se je zadovoljstvo s tem ponudnikom precej zmanjšalo, vendar pa je treba upoštevati tudi to, da je izračun temeljil na manj kot 10 enotah in gre morda za vzorčno napako. Opazimo predvsem večanje zadovoljstva pri Amisu ter Softnetu, določeno upadanje zadovoljstva pri Perftech-u, ter minimalno zmanjšanje zadovoljstva pri SIOL-u, ki se bliža skupnemu povprečju, čeprav je še vedno med najnižjimi. Spremembi zadovoljstva za Perftech ter SiOL med letoma 2002 in 2005 sta na meji statistične značilnosti.

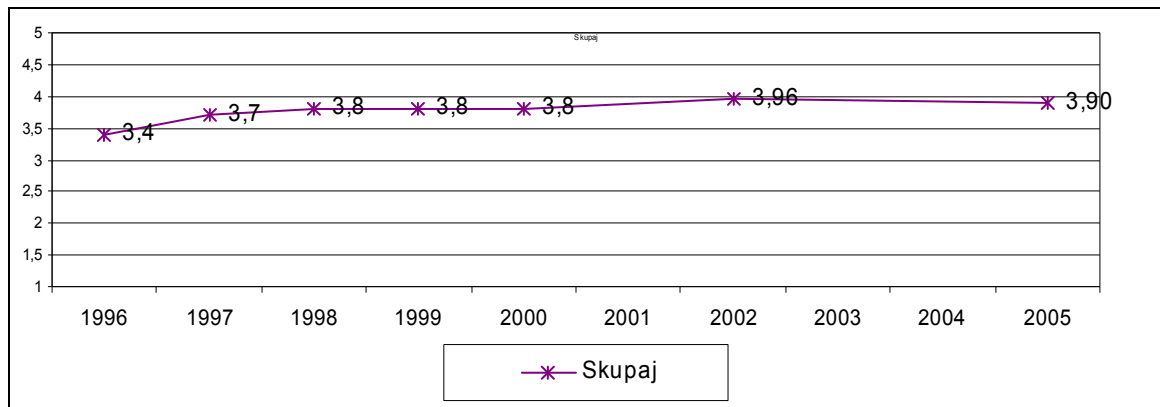
Brez dodatnih analiz iz podatkov ne moremo razbrati, ali je do nižjega zadovoljstva prišlo, ker so nove stranke manj zadovoljne, ali pa gre za zmanjšanje zadovoljstva v celoti.



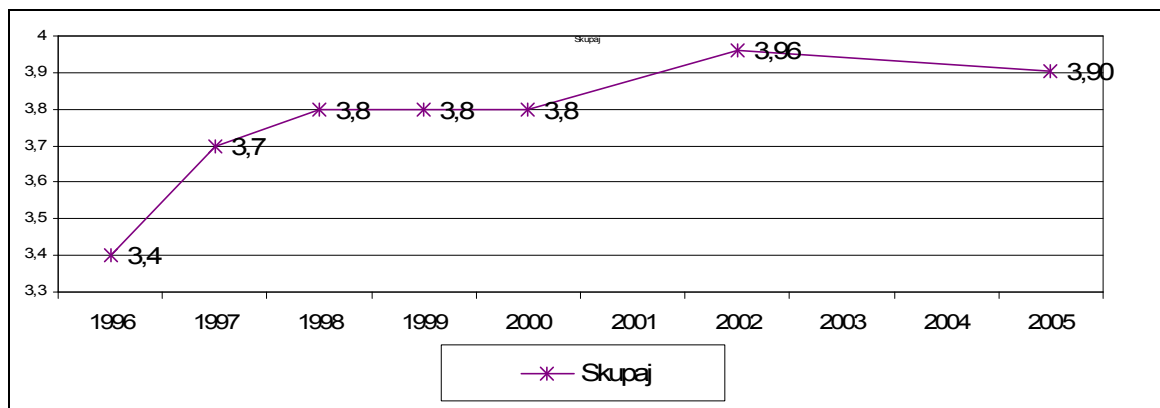
Slika 14: Trend zadovoljstva z glavnimi ponudniki dostopa do interneta (1996-2005).



Slika 15: Trend zadovoljstva z glavnimi ponudniki dostopa do interneta – odrezana skala 3-5; kategorija »drugo« pred letom 2002 vključuje tudi ponudnika Voljatel in Telemach (1996-2005).



Slika 16: Trend zadovoljstva z glavnimi ponudniki dostopa do interneta – vrednost »skupaj«, celotna skala (1996 – 2005)



Slika 17: Trend zadovoljstva z glavnimi ponudniki dostopa do interneta – vrednost »skupaj«, odrezana skala (1996 – 2005)

V grobem lahko ponovimo, da se je trend naraščajočega zadovoljstva od 3,4 v letu 1996 približal 4,0 in se tudi ustalil.

6.4. Komponente zadovoljstva

Najprej si pogledimo povprečne vrednosti zadovoljstva po vseh komponentah.

Tabela 39: Povprečne ocene zadovoljstva z glavnim ponudnikom dostopa glede na vse komponente in glede na velikost podjetij (RIS 2005)

zadovoljstvo...	mikro		majhna		srednja		velika		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
v celoti	3,82	182	3,92	154	3,93	252	3,98	123	3,91	711
s ceno storitev	3,46	175	3,44	148	3,63	240	3,65	117	3,55	680
s stabilnost povezave	3,82	182	3,86	153	3,95	252	4,02	123	3,91	710
s pomočjo uporabnikom	3,84	163	3,82	146	3,74	228	3,72	118	3,78	655

Podjetja so najbolj zadovoljna s ponudnikom v celoti ter s stabilnostjo povezave. Sledi zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom, najmanj pa so zadovoljna s ceno storitev.

V povprečju so bila podjetja s ponudniki glede cene bolj zadovoljna kot nezadovoljna; najmanj so s ceno zadovoljna majhna podjetja, najbolj pa velika.

Večja podjetja so v vseh pogledih bolj zadovoljna, izjema je le zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom, kjer so velika podjetja najmanj zadovoljna.

S stabilnostjo povezave so podjetja zadovoljna, stopnja zadovoljstva se večja z velikostjo podjetij.

Tabela 40: Povprečno zadovoljstvo podjetij z glavnim ponudnikom po velikosti podjetja glede cene storitev, stabilnosti povezave in pomoči uporabnikom (RIS 2005, n = 612, 639, 592)

Zadovoljstvo z:		ceno storitev			stabilnostjo povezave			pomočjo uporabnikom		
		povprečje	n	std. napaka	povprečje	n	std. napaka	povprečje	n	std. napaka
Mikro	SiOL	3,32	113	0,09	3,83	118	0,08	3,74	107	0,10
	Amis.net	4,14	7	0,34	4,14	7	0,40	4,29	7	0,29
	Softnet	4,33	3	0,66	4,33	4	1,50	4,67	3	0,33
	Voljatelj	3,57	7	0,30	3,56	9	0,29	4,00	7	0,22
	Telemach	4,25	4	0,48	3,50	4	0,65	4,25	4	0,48
	S5.net	4,00	1	.	4,00	1	.	4,00	1	.
	drugo	3,70	20	0,27	4,00	20	0,23	4,12	17	0,25
	skupaj	3,46	155	0,08	3,85	162	0,07	3,86	146	0,08
Majhna	SiOL	3,23	84	0,10	3,58	86	0,11	3,57	82	0,12
	Amis.net	3,89	18	0,16	4,53	19	0,14	4,42	19	0,21
	Softnet	4,25	4	0,48	4,75	4	0,25	5,00	4	0,00
	Voljatelj	3,00	6	0,51	3,17	6	0,60	3,50	6	0,50
	Telemach	3,50	2	0,50	3,50	2	0,50	4,00	2	0,00
	S5.net	4,50	2	0,50	4,00	2	1,00	4,50	2	0,50
	drugo	3,48	23	0,19	4,28	25	0,12	3,87	23	0,18
	skupaj	3,40	139	0,08	3,85	144	0,08	3,80	138	0,09
Srednja	SiOL	3,44	160	0,06	3,82	167	0,07	3,60	152	0,07
	Amis.net	4,15	20	0,11	4,52	21	0,13	4,33	18	0,14
	Softnet	4,40	10	0,22	4,30	10	0,15	4,20	10	0,25
	Voljatelj	/	/	.	/	/	.	/	/	.
	Telemach	3,83	6	0,31	3,83	6	0,48	3,50	6	0,56
	S5.net	4,00	3	0,58	4,25	4	0,25	4,50	4	0,29
	drugo	3,89	35	0,11	4,16	38	0,12	3,85	33	0,14
	skupaj	3,62	234	0,05	3,96	246	0,05	3,74	223	0,06
Velika	SiOL	3,49	55	0,13	3,96	55	0,10	3,44	54	0,14
	Amis.net	4,00	6	0,26	4,14	7	0,26	4,17	6	0,31
	Softnet	3,86	7	0,40	4,63	8	0,18	4,63	8	0,26
	Voljatelj	/	/	.	/	/	.	/	/	.
	Telemach	3,00	1	.	2,00	1	.	3,00	1	.
	S5.net	3,67	3	0,66	4,33	3	0,66	5,00	3	0,00
	drugo	4,08	12	0,26	4,15	13	0,22	4,31	13	0,13
	skupaj	3,64	84	0,10	4,06	87	0,08	3,79	85	0,11
Skupaj	SiOL	3,37	412	0,04	3,79	426	0,04	3,61	395	0,05
	Amis.net	4,04	51	0,09	4,43	54	0,09	4,34	50	0,11
	Softnet	4,21	24	0,18	4,48	25	0,10	4,52	25	0,14
	Voljatelj	3,31	13	0,29	3,40	15	0,29	3,77	13	0,26
	Telemach	3,85	13	0,22	3,54	13	0,31	3,77	13	0,30
	S5.net	4,00	9	0,29	4,20	10	0,25	4,60	10	0,16
	drugo	3,77	90	0,10	4,16	96	0,08	3,98	86	0,09
	skupaj	3,53	612	0,04	3,92	639	0,03	3,79	592	0,04

Med temi kategorijami so podjetja najbolj zadovoljna s stabilnostjo povezave, najmanj pa z ceno storitev. Glede cene so podjetja najbolj zadovoljna s Softnetom, najmanj pa s Voljatelom in SiOL-om. Kar se tiče stabilnosti povezave ter pomoči uporabnikom, so podjetja najbolj zadovoljna s ponudnikom Softnet, najmanj zadovoljni pa so z Voljatelovimi storitvami.

V naslednji tabeli so povprečna zadovoljstva prikazana še glede na način dostopa do interneta. Spet naj spomnimo, da se je vprašanje nanašalo na zadovoljstvo z glavnim ponudnikom in ne z načinom dostopa, ki pa ga za glavnega ponudnika ni mogoče enolično določiti. Ker je bilo na vprašanje o načinu dostopa možnih več odgovorov, se tako lahko zadovoljstva nanašajo na način dostopa, ki ga posamezen ponudnik sploh ne ponuja. **Spodnja tabela ima zato omejeno sporočilno moč.**

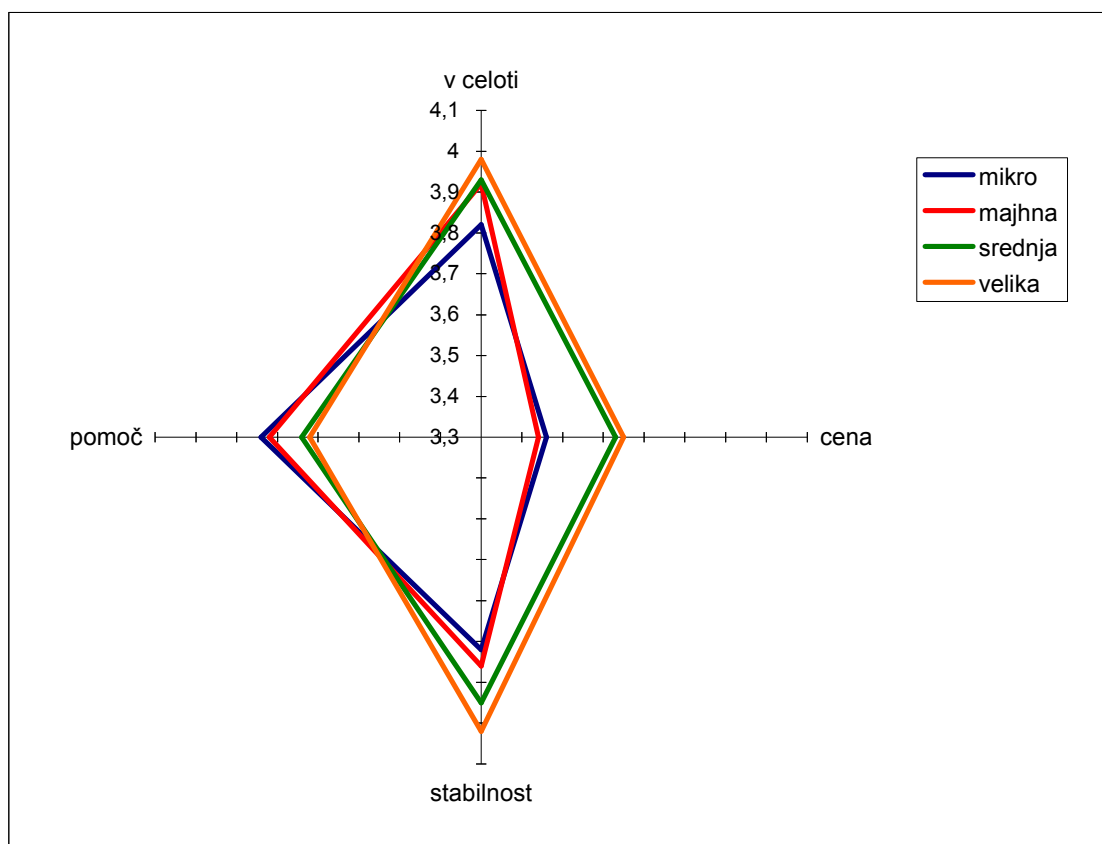
Interpretacija spodnje tabele bi se torej glasila: izmed podjetij, katerih glavni ponudnik je Telemach, do interneta pa dostopajo (med drugim) preko kableskega dostopa (a ne nujno pri Telemachu), ocenjujejo ceno svojega glavnega ponudnika z oceno zadovoljstva 4,0, stabilnost povezave s 3,20 ter njegovo pomoč uporabnikom z oceno 3,70.

Tabela 41: Ocena komponent zadovoljstva glede na način dostopa do interneta in glede glavnega ponudnika za 6 največjih ponudnikov, ostali so v kategoriji »drugo« (RIS 2005)

		ceno storitev			stabilnost povezave			pomoč uporabnikom		
		Povp.	n	Std. napaka	Povp.	n	Std. napaka	Povp.	n	Std. napaka
modem	Amis.net	3,50	3	0,50	4,33	3	0,33	4,33	3	0,33
	SiOL	3,48	25	0,22	3,84	25	0,14	3,50	25	0,24
	Softnet	2,00	1	.	4,00	1	.	5,00	1	.
	Voljatelj	3,25	9	0,41	3,22	9	0,32	3,57	9	0,37
	Drugo	4,09	11	0,34	4,18	11	0,38	4,50	11	0,22
	Skupaj	3,55	49	0,16	3,84	49	0,13	3,85	49	0,16
ISDN	Amis.net	3,63	8	0,26	3,88	8	0,30	3,75	8	0,31
	S5.net	4,00	2	.	4,00	2	0,00	4,50	2	0,50
	SiOL	3,19	88	0,10	3,70	88	0,09	3,66	88	0,11
	Softnet	4,67	4	0,33	4,50	4	0,29	4,75	4	0,25
	Voljatelj	3,17	7	0,40	3,43	7	0,53	4,00	7	0,37
	Drugo	3,83	27	0,17	4,12	27	0,14	4,08	27	0,16
Skupaj	3,37	136	0,08	3,81	136	0,07	3,81	136	0,08	
kabel	Amis.net	3,67	6	0,21	4,67	6	0,21	4,17	6	0,40
	SiOL	3,17	12	0,27	3,92	12	0,26	3,58	12	0,38
	Softnet	5,00	2	.	4,50	2	0,50	5,00	2	0,00
	Telemach	4,00	10	0,26	3,20	10	0,33	3,70	10	0,30
	Drugo	3,67	19	0,14	3,95	19	0,19	3,72	19	0,21
	Skupaj	3,64	49	0,12	3,90	49	0,13	3,79	49	0,15
ADSL	Amis.net	4,07	47	0,10	4,37	47	0,11	4,21	47	0,13
	SiOL	3,41	394	0,05	3,79	394	0,05	3,60	394	0,05
	Softnet	4,17	13	0,27	4,31	13	0,24	4,54	13	0,18
	Telemach	4,00	3	0,58	4,67	3	0,33	3,50	3	1,50
	Drugo	3,70	54	0,15	4,28	54	0,10	3,96	54	0,11
	Skupaj	3,52	511	0,04	3,91	511	0,04	3,72	511	0,05
najeta linija	Amis.net	4,17	7	0,17	4,57	7	0,20	4,33	7	0,21
	S5.net	4,00	5	0,45	4,40	5	0,40	4,80	5	0,20
	SiOL	3,36	59	0,12	4,05	59	0,08	3,59	59	0,12
	Softnet	4,21	14	0,21	4,29	14	0,22	4,50	14	0,17
	Telemach	3,33	3	0,33	4,67	3	0,33	4,00	3	1,00
	Drugo	3,75	27	0,23	4,38	27	0,15	3,87	27	0,14
Skupaj	3,63	115	0,09	4,22	115	0,06	3,88	115	0,08	
brezžična povezava	Amis.net	4,00	3	0,00	4,67	3	0,33	4,00	3	0,00
	S5.net	4,00	3	0,58	4,00	3	0,58	4,33	3	0,33
	SiOL	3,08	38	0,16	4,00	38	0,15	3,77	38	0,17
	Softnet	4,15	14	0,25	4,36	14	0,23	4,43	14	0,20
	Voljatelj	2,00	1	.	2,00	1	.	2,00	1	.
	Drugo	4,33	15	0,16	4,53	15	0,19	4,07	15	0,20
Skupaj	3,60	74	0,12	4,18	74	0,11	3,97	74	0,11	
mobilni dostop	Amis.net	3,90	11	0,18	4,45	11	0,16	4,40	11	0,16
	S5.net	3,00	1	.	5,00	1	.	5,00	1	.
	SiOL	3,14	70	0,11	3,86	70	0,11	3,48	70	0,14
	Softnet	4,00	12	0,30	4,42	12	0,26	4,67	12	0,19
	Telemach	4,00	1	.	5,00	1	.	.	1	.
	Drugo	3,93	15	0,29	4,47	15	0,19	4,13	15	0,22
Skupaj	3,41	110	0,10	4,08	110	0,08	3,82	110	0,10	
satelitska povezava	SiOL	5,00	1	.	5,00	1	.	5,00	1	.
	Drugo	5,00	1	.	5,00	1	.	5,00	1	.
	Skupaj	5,00	2	0,00	5,00	2	0,00	5,00	2	0,00
drugo	Amis.net	4,00	2	0,00	4,50	2	0,50	4,50	2	0,50
	SiOL	3,00	6	0,55	4,17	6	0,31	3,33	6	0,42
	Softnet	5,00	1	.	5,00	1	.	5,00	1	.
	Drugo	5,00	1	.	5,00	1	.	5,00	1	.
	Skupaj	3,67	10	0,41	4,40	10	0,22	3,90	10	0,35

Naslednja slika grafično prikazuje odvisnost zadovoljstva z glavnim ponudnikom interneta (po posameznih komponentah) od velikostne skupine podjetij. Oblika sklenjene lomljene črte opisuje profil velikostne skupine podjetij glede na komponente zadovoljstva.

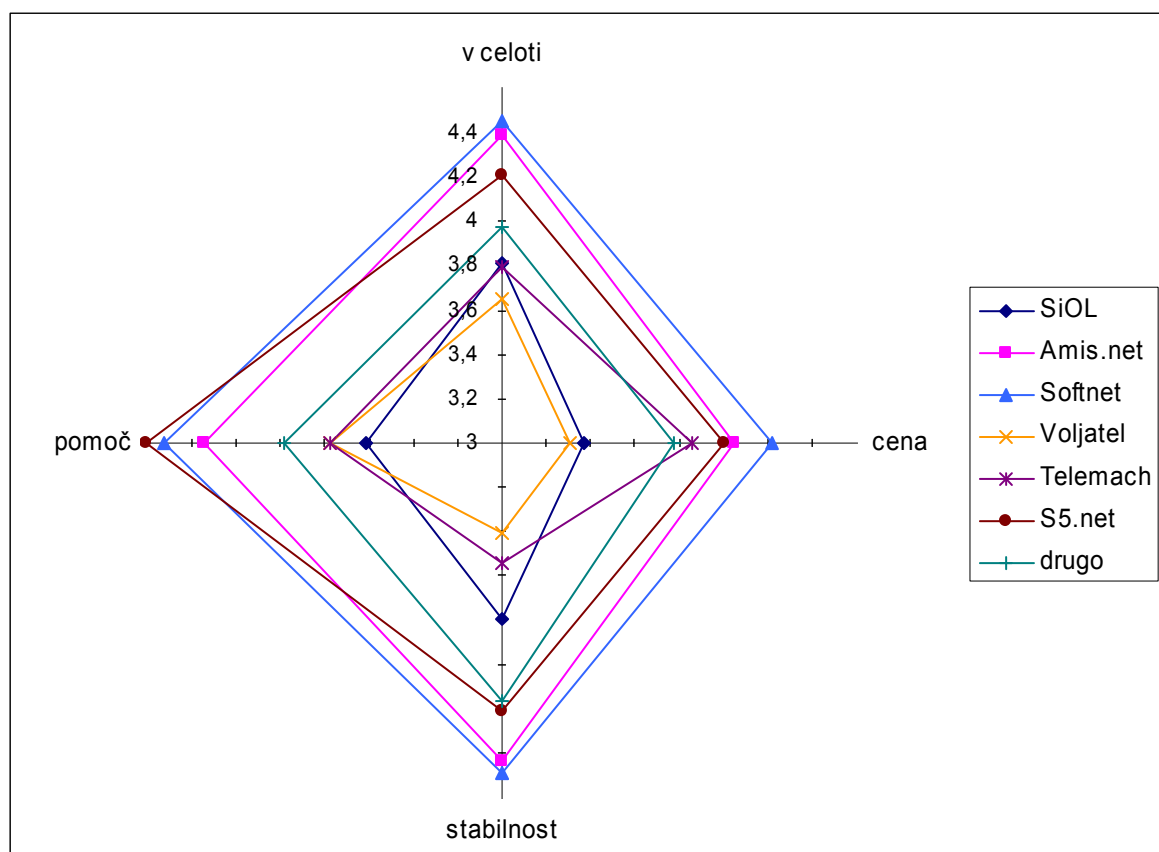
V splošnem bi lahko trdili, da so si glede na komponente zadovoljstva zelo podobna mikro in majhna podjetja na eni, ter velika in srednja podjetja na drugi strani. Mikro in majhna podjetja so opazno manj zadovoljna s ceno, ter bolj zadovoljna s pomočjo uporabnikom, kot to velja za velika in srednja podjetja.



Slika 18: Velikostna skupina podjetij glede na komponente zadovoljstva s ponudnikom interneta (RIS 2005)

Na podoben način analiziramo zadovoljstvo še glede na glavnega ponudnika. Sklenjene lomljene črte, ki pripadajo ponudnikom dostopa do interneta, so večinoma vzporedne, kar pomeni, da splošen nivo zadovoljstva določa tudi podoben nivo posameznih komponent. Pokomentirajmo pa izjeme temu pravilu:

- S5.net ima med vsemi ponudniki najvišjo oceno zadovoljstva s pomočjo uporabnikom, čeprav je glede na ostale komponente na tretjem mestu – za Softnetom in Amisom;
- Podjetja, katerih glavni ponudnik je SiOL, so manj zadovoljna s ceno tega ponudnika, kot pa z ostalimi komponentami zadovoljstva;
- Telemachu je pripadla nižja ocena zadovoljstva s stabilnostjo povezave, ter dokaj visoka ocena zadovoljstva s ceno;
- Podjetja, katerih glavni ponudnik je Voljatelj, s tem ponudnikom v splošnem niso zadovoljna, kar pa še posebej velja za komponenti “cena” in “stabilnost”.



Slika 19: Glavni ponudnik dostopa do interneta glede na komponente zadovoljstva (RIS 2005), število enot za vsako kategorijo je razvidno iz Tabela 40

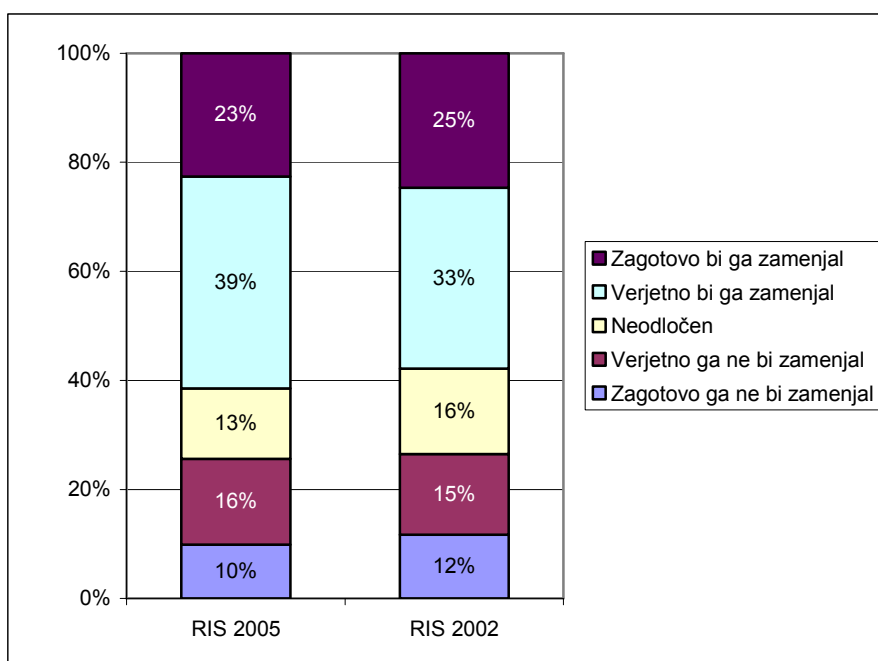
7. LOJALNOST IN MENJAVA PONUDNIKA

Da bi dobili sliko o tem, kako so podjetja lojalna do svojih ponudnikov dostopa, smo postavili naslednje vprašanje: »Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi zamenjali ponudnika dostopa do interneta, če bi drug, konkurenčen ponudnik, ponudil boljše ali ugodnejše storitve?« Respondenti so podali ocene na lestvici od 1 (zagotovo ga ne bi zamenjal) do 5 (zagotovo bi ga zamenjal).

V primerjavi z letom 2002 se je zmanjšal delež tistih, ki zagotovo ne bi zamenjali svojega ponudnika, povečal pa delež tistih, ki bi ga verjetno zamenjali. Vendar pa niso tako prepričani kot v letu 2002, saj bi manjši delež zagotovo zamenjal ponudnika dostopa.

Tabela 42: Verjetnost menjave ponudnika dostopa, vzorčne ocene.

	2005		2002	
Zagotovo ga ne bi zamenjal	9,9%	62	12%	106
Verjetno ga ne bi zamenjal	15,8%	99	15%	135
Neodločen	12,9%	81	16%	143
Verjetno bi ga zamenjal	38,9%	244	33%	302
Zagotovo bi ga zamenjal	22,6%	142	25%	225
Skupaj	100,00%	628	100%	911
Povprečna ocena	3,49		3,44	



Slika 20: Struktura odgovorov na vprašanje, kako gotovo bi menjali glavnega ponudnika (RIS 2005, n=628; RIS 2002, n=911)

Zgornja slika še grafično ilustrira odgovore na vprašanje o menjavi ponudnika (Tabela 42).

Tabela 43: Povprečne vrednosti za menjavo glavnega ponudnika dostopa po načinu dostopa, vzorčne ocene. (RIS 05, RIS 02)

	2005			2002		
	Povp.	n	Std. napaka	Povp.	n	Std. napaka
Modem	3,39	49	0,19	3,27	95	0,13
ISDN	3,50	133	0,11	3,52	334	0,07
Kabelski dostop	3,24	46	0,18	3,50	66	0,17
ADSL	3,55	497	0,06	3,49	233	0,09
Najeta linija	3,31	114	0,13	3,14	78	0,15
Brezžična povezava	3,56	73	0,15	3,51	34	0,21
Mobilni dostop	3,53	107	0,14	3,89	26	0,21
Satelitski dostop	2,00	2	0,00	2,01	1	2,99

V naslednji tabeli so prikazane povprečne vrednosti za menjavo ponudnika: najkasneje bi zamenjali ponudnika uporabniki Softnet (2,71), najhitreje pa SiOL (3,61). Podobno bi svojega glavnega ponudnika najhitreje zamenjala podjetja, ki uporabljajo (tudi) brezžično povezavo. Najmanj bi uporabniki zamenjali satelitski dostop, vendar je število takih uporabnikov še zelo majhno, in se zaradi tega dejanska vrednost lahko nahaja v precej širokem intervalu.

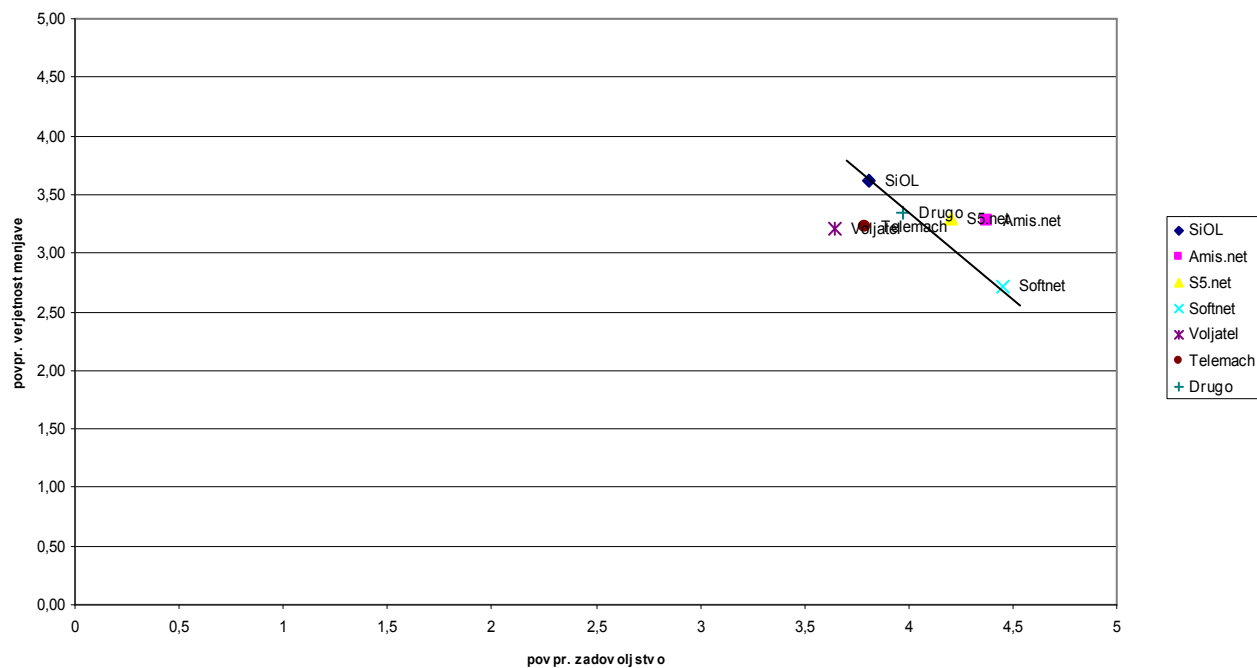
Tabela 44: Povprečne vrednosti za menjavo ponudnika dostopa po velikostnih razredih, vzorčne ocene (1 = zagotovo ga ne bi zamenjali, 5 = bi zagotovo zamenjali) (RIS 2005, n= 654).

		Povprečje	n	Stand. napaka	Povprečje	n	Stand. napaka
		2005			2002		
Mikro podjetja	SiOL	3,56	116	0,13	3,6	141	0,12
	Amis.net	2,86	7	0,59	2,75	8	0,37
	Softnet	2,67	3	1,20	4	1	-
	Voljatelj	3,38	8	0,26	3,47	17	0,39
	Telemach	3,25	4	0,48	4,8	5	0,20
	S5.net	3,00	1	.	4,17	6	0,48
	Drugo	3,68	19	0,25	3,56	9	0,48
	Skupaj	3,51	158	0,10	3,6	187	0,10
Majhna podjetja	SiOL	3,55	85	0,13	3,38	151	0,10
	Amis.net	3,11	19	0,30	3	11	0,41
	S5.net	2,50	2	0,50	4,33	9	0,24
	Softnet	2,25	4	0,95	3,5	4	0,65
	Voljatelj	3,00	6	0,52	3,56	9	0,44
	Telemach	2,50	2	1,50	2,67	3	0,88
	Drugo	3,15	26	0,26	2,84	19	0,30
	Skupaj	3,33	144	0,11	3,35	206	0,09
Srednja podjetja	SiOL	3,68	161	0,09	3,55	139	0,11
	Amis.net	3,52	21	0,30	3,4	10	0,40
	S5.net	4,25	4	0,48	3	8	0,46
	Softnet	3,00	10	0,33	3,71	7	0,57
	Voljatelj	/	0	.	3,5	2	1,50
	Telemach	3,17	6	0,54	3,33	3	1,20
	Drugo	3,38	39	0,20	3,38	8	0,50
	Skupaj	3,59	241	0,08	3,51	177	0,10
Velika podjetja	SiOL	3,61	54	0,18	3,42	174	0,10
	Amis.net	3,43	7	0,37	3,51	18	0,27
	S5.net	2,67	3	0,67	3,44	15	0,36
	Softnet	2,57	7	0,57	3,42	18	0,31
	Voljatelj	/	0	.	4,56	3	0,37
	Telemach	5,00	1	.	3,71	9	0,46
	Drugo	3,08	13	0,42	3,79	18	0,25
	Skupaj	3,41	85	0,15	3,48	254	0,08
Skupaj	SiOL	3,61	416	0,06	3,49	605	0,05
	Amis.net	3,28	54	0,18	3,24	47	0,17
	S5.net	3,30	10	0,37	3,68	38	0,21
	Softnet	2,71	24	0,29	3,52	30	0,24
	Voljatelj	3,21	14	0,26	3,6	31	0,27
	Telemach	3,23	13	0,36	3,77	20	0,32
	Drugo	3,34	97	0,13	3,35	54	0,18

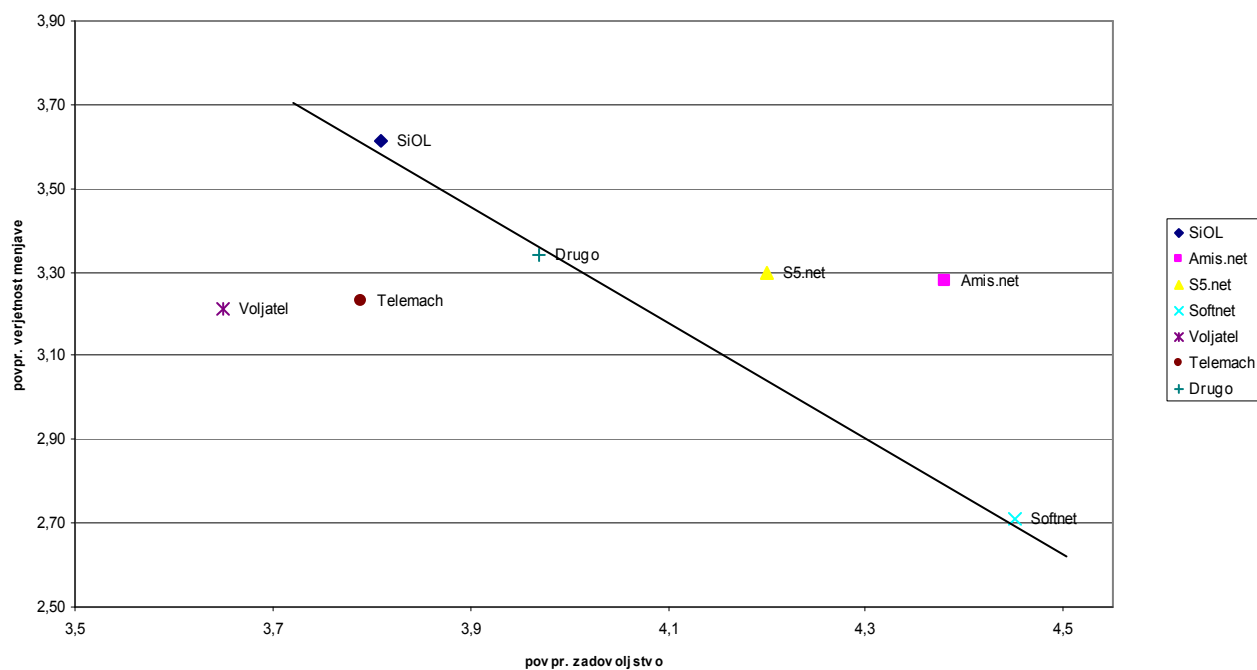
Podjetja bi najhitreje zamenjala SiOL za drugega ponudnika dostopa, predvsem velika in mikro podjetja. Srednja podjetja bi najhitreje zamenjala S5.net. Najmanj bi podjetja zamenjala Softnet, kar je po svoje tudi razumljivo, saj so z njim najbolj zadovoljna. V primerjavi z letom 2002 se je izboljšal predvsem Softnet, in npr. malce tudi Telemach, saj imata nižjo povprečno vrednost menjave, Poslabšala pa sta se SiOL in Amis.net.

Tabela 45: Povprečne vrednosti za menjavo ponudnika dostopa po načinu dostopa, vzorčne ocene (1 = zagotovo ga ne bi zamenjali, 5 = bi zagotovo zamenjali) (RIS 2005, n= 727).

		Povp.	n	Std. napaka
modem	Amis.net	3,00	3	1,00
	SiOL	3,44	25	0,28
	Softnet	5,00	1	.
	Voljatelj	3,67	9	0,29
	Drugo	3,00	11	0,47
ISDN	Amis.net	3,38	8	0,46
	S5.net	4,00	2	1,00
	SiOL	3,72	88	0,13
	Softnet	2,00	4	0,58
	Voljatelj	2,83	7	0,48
	Drugo	3,07	27	0,29
	kabel	Amis.net	3,40	6
SiOL		3,33	12	0,33
Softnet		2,00	2	.
Telemach		3,20	10	0,44
Drugo		3,22	19	0,27
ADSL	Amis.net	3,30	47	0,20
	SiOL	3,63	394	0,06
	Softnet	2,83	13	0,41
	Telemach	2,00	3	0,00
	Drugo	3,42	54	0,18
najeta linija	Amis.net	3,71	7	0,36
	S5.net	2,80	5	0,49
	SiOL	3,59	59	0,17
	Softnet	2,71	14	0,35
	Telemach	3,33	3	0,67
	Drugo	2,96	27	0,31
brežžična povezava	Amis.net	3,67	3	0,88
	S5.net	3,67	3	0,67
	SiOL	3,82	38	0,18
	Softnet	3,31	14	0,31
	Voljatelj	4,00	1	.
	Drugo	3,07	15	0,43
mobilni dostop	Amis.net	3,36	11	0,47
	S5.net	2,00	1	.
	SiOL	3,80	70	0,16
	Softnet	2,73	12	0,47
	Telemach	2,00	1	.
	Drugo	3,21	15	0,45
satelitska povezava	SiOL	2,00	1	.
	Drugo	2,00	1	.
drugo	Amis.net	1,50	2	0,50
	SiOL	3,50	6	0,62
	Softnet	1,00	1	.
	Drugo	1,00	1	.



Slika 21: Zadovoljstvo in menjava ponudnika 2005 za 6 največjih ponudnikov dostopa, vzorčne ocene (RIS 2005).



Slika 22: Zadovoljstvo in menjava ponudnika 2005 za 6 največjih ponudnikov dostopa (odrezana skala), vzorčne ocene (RIS 2005).

Najbolj so podjetja zadovoljna z Softnetom, zaradi česar bi ga tudi najmanj verjetno zamenjala. Najraje pa bi zamenjala SiOL, ki je dobil eno nižjih ocen zadovoljstva.

Če predpostavimo, da so verjetnosti menjave ponudnika konsistentne s povprečno oceno zadovoljstva za ponudnika Softnet ter SiOL (njuni točki ležita na padajoči premici, vrisani na zgornjo sliko), potem lahko trdimo, da so uporabniki Amisa ter S5.net-a premalo lojalni glede na zadovoljstvo s svojim ponudnikom; uporabniki Telemacha ter Voljatela pa so preveč lojalni glede na zadovoljstvo, o katerem poročajo.

Zaključimo torej lahko, da poleg zadovoljstva z internetnim ponudnikom pri nekaterih ponudnikih obstajajo še drugi dejavniki lojalnosti.

8. POPULACIJSKE OCENE

V tem poglavju so prikazani glavni elementi poročila, uteženi najprej s populacijskimi utežmi iz leta 2002, nato še z utežmi za leto 2005. Uteži so torej najprej določene v takšnem razmerju, kot so bila podjetja leta 2002, in ne predstavljajo nujno populacije v letu 2005, saj se je od takrat razmerje med velikostnimi skupinami podjetij spremenilo (predvsem so se pojavila mikro in mala podjetja).

Vsekakor izkušnje kažejo, da morebitne spremembe strukture populacije na ocene skoraj ne vplivajo. Po drugi strani pa lahko prav zaradi uporabe uteži iz leta 2002 opazujemo dejanske spremembe vrednosti kategorij »skupaj« do katerih je prišlo le na račun sprememb v uporabi dostopa do interneta in ne zaradi sprememb v strukturi podjetij glede na velikostno skupino.

Uteževali smo po pravilu, ki ga kaže spodnja tabela. Za leto 2002 smo privzeli, da 123 velikih podjetij iz vzorca »predstavlja« 1326 velikih podjetij v populaciji, za leto 2005 pa teh istih 123 velikih podjetij predstavlja le 282 velikih podjetij iz populacije.

Tabela 46: Število podjetij v vzorcu ter število podjetij v populaciji glede na velikostno skupino

		velika	srednja	mala	mikro	skupaj
Populacija 2005	N	282	1195	8252	29820	39549
	delež	1%	3%	21%	75%	100%
Populacija 2002	N	1326	1974	4435	19944	27697
	delež	5%	7%	16%	72%	100%
Vzorčni n	n	123	254	156	182	715
	delež	17%	36%	22%	25%	100%

V nadaljevanju je potrebna pozornost pri branju tabel – vrstice in stolpci, z imeni *skupaj* (*vzorec*), *skupaj (p2002)* ter *skupaj (p2005)* se nanašajo na letošnje podatke, ki so (v tem vrstnem redu): neuteženi, uteženi na populacijo 2002 ter uteženi na populacijo 2005. Vrstice in stolpci z imenom *skupaj 2002* se nanašajo na podatke iz leta 2002, utežene na populacijo.

8.1. Način dostopa

Primerjava stolpcev F in G v spodnji tabeli (letošnje podatke, utežene na populaciji iz let 2002 in 2005) pokaže, da kljub velikim razlikam v populaciji (glej Tabela 46) uporaba različnih uteži ne spreminja strukture načina dostopa. Do edine večje spremembe pride pri najeti liniji – v letu 2005 je število velikih podjetij dramatično nižje, zato je tudi delež za najeto linijo nižji, saj ta način dostopa uporabljajo predvsem velika podjetja. Spomnimo še enkrat, da je dejanska uporaba ISDN za približno polovico nižja, kot sporoča spodnja tabela.

Če primerjamo stolpca G in H (primerjamo dejanski populaciji iz let 2005 ter 2002), ugotovimo, da se je uporaba modema in ISDN prepolovila, potrojila pa se je uporaba ADSL med slovenskimi podjetji. V letu 2005 se je občutno povečala tudi uporaba mobilnega dostopa ter brezžične povezave.

Pokomentirajmo še razlike, do katerih pride zaradi uteževanja (primerjava stolpcev E in G). Zaradi populacijskih uteži se delež ISDN ter navadnega modema občutno poveča, deleži vseh ostalih dostopov pa se znižajo, najbolj za najeto linijo. Te spremembe pa so precenjene, saj je **aktivnih** mikro in majhnih podjetij zaradi neaktivnosti in neustreznosti (glej poglavje 1) v resnici manj kot prikazuje Tabela 46.

Pretirano bi bilo torej npr. trditi, da 4350 (11%) izmed 39549 slovenskih podjetij uporablja modemski dostop, saj je aktivnih mikro podjetij, ki ta dostop najbolj uporabljajo, manj kot 29820.

Navedbe “drugo” so zelo redke (1% ali manj), razen med velikimi podjetji, ki v 5% navajajo, da uporabljajo način dostopa, ki ga ni bilo na našem seznamu.

Tabela 47: Način glavnega dostopa glede na velikost ponudnika, populacijske ocene¹² (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	Skupaj (vzorec)	Skupaj (p2002)	Skupaj (p2005)	Skupaj 2002	Vzorec 2002
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
modem	13%	6%	4%	6%	7%	11%	11%	22%	15%
ISDN	28%	21%	15%	13%	19%	25%	26%	53%	47%
kabelski d.	8%	6%	6%	8%	7%	7%	8%	9%	9%
ADSL	63%	71%	76%	78%	72%	66%	65%	23%	29%
najeta linija	3%	9%	19%	39%	16%	7%	5%	3%	4%
brežžična p.	8%	6%	11%	19%	10%	8%	8%	2%	4%
mobilni d.	11%	10%	14%	31%	16%	12%	11%	4%	4%
drugo	1%	1%	0%	5%	1%	1%	1%	0%	1%
skupaj	134%	132%	145%	199%	149%	137%	134%	117%	121%

8.2. Število načinov dostopa

Spodnja tabela kaže, da tri četrtine slovenskih podjetij dostopa do interneta na en sam način, petina na dva načina ostali pa na tri načine ali več. Ta struktura je skoraj popolnoma enaka kot struktura za mikro podjetja, ki imajo največjo populacijsko utež.

Če primerjamo utežene deleže z neuteženimi, opazimo, da se zaradi visoke uteži mikro podjetij zviša delež podjetij, ki do interneta dostopajo na en sam način, zniža pa delež podjetij, ki do interneta dostopajo na tri načine ali več.

Tabela 48: Število različnih dostopov do interneta glede na velikost podjetja – deleži (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (vzorec)	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)
en	74%	80%	71%	46%	69%	73%	75%
dva	20%	14%	19%	25%	19%	19%	19%
trije	6%	4%	7%	15%	8%	6%	6%
štirje in več	1%	3%	4%	13%	4%	2%	1%
skupaj	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹² Za razliko od Tabele 38 se ta tabela nanaša na dokončno bazo podatkov, zato je opaziti nekaj manjših razlik v deležih.

8.3. Ponudniki

Zaradi populacijskega uteževanja (pa naj bo na populacijo iz 2005 ali 2002) se poveča delež ponudnikom, ki so močnejše zastopani med mikro podjetji – taka sta predvsem SiOL (s 66% na 70%) ter Voljatelj (z 2% na 5%). Nasprotno pa drži za Amis (z 9% na 6%) ter Softnet (iz 4% na 2%), ki sta močnejše zastopana med majhnimi oz. velikimi podjetji.

Zaradi uporabe različnih uteži se struktura ponudnikov ne spremeni veliko. Edini minimalni spremembi sta pri Softnetu ter Voljatelju – prvi je bolj prisoten med velikimi, drugi pa med mikro podjetji.

Zaradi drugačne opredelitve kategorije “drugo” v letu 2002, ki močno vpliva na deleže ostalih ponudnikov, bi bila neposredna primerjava s populacijo iz leta 2002 zavajajoča in je zato ne navajamo. V spodnji tabeli je kategorija “drugo” opredeljena drugače kot v Tabela 8, pa tudi odgovori na odprto vprašanje niso razporejeni, zato pride do razlik v deležih ponudnikov.

Tabela 49: Deleži ponudnikov po velikostnih skupinah podjetij, 6 glavnih ponudnikov (tudi odgovori neustrezno, ne vem in brez odgovora; uteženi podatki, RIS 05).

	Veliko	Srednje	Majhno	Mikro	Skupaj (vzorec)	Skupaj (p2002)	Skupaj (p2005)
Amis.net	7%	8%	13%	4%	9%	6%	6%
S5.net	2%	2%	1%	1%	2%	1%	1%
SiOL	63%	67%	60%	73%	66%	70%	70%
Softnet	10%	4%	3%	2%	4%	3%	2%
Telemach	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Voljatelj	1%	0%	4%	5%	2%	4%	5%
*Drugo	16%	17%	17%	13%	15%	14%	14%
Skupaj	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* v tej kategoriji so vključena vsa ostala podjetja, neustrezni odgovori, ne vem in brez odgovora

8.4. Število ponudnikov dostopa

Razlike med uteževanjem na populacijo iz leta 2002 ali 2005 so tudi v spodnjem primeru zanemarljive. Zaradi populacijskih uteži, ki dajejo večjo težo mikro podjetjem, se poveša delež podjetij s samo enim ponudnikom, znižata pa se deleža podjetij z dvema oz. več ponudniki.

V primerjavi z letom 2002 se je znižal delež podjetij s samo enim ponudnikom, posledično sta se zvišala deleža podjetij z dvema oz. več ponudniki. Opaziti je tudi upad deleža podjetij, ki ne vedo, koliko ponudnikov imajo.

Tabela 50: Število ponudnikov dostopa v podjetju glede na velikost; populacijske ocene (RIS 2005)

	En ponudnik	Dva ponudnika	Trije ali več	Ne vem	Skupaj
veliko	67%	25%	6%	2%	100%
srednje	66%	18%	12%	4%	100%
majhno	67%	20%	9%	4%	100%
mikro	78%	14%	5%	3%	100%
skupaj (vzorec)	69%	19%	8%	3%	100%
skupaj (p2002)	75%	16%	6%	3%	100%
skupaj (p2005)	75%	15%	6%	3%	100%
skupaj 2002	81%	12%	2%	5%	100%

8.5. Zadovoljstvo

Nazadnje si pogledjmo, kako so podjetja zadovoljna s svojimi ponudniki do interneta glede na populacijske uteži. Uteževanje na različni populaciji (2002 in 2005) nima nikakršnega vpliva. Zaradi uteževanja se znižajo ocene zadovoljstva za vse komponente razen za zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom – mikro podjetja (z najvišjo populacijsko utežjo) so to komponento namreč ocenila višje kot ostala podjetja, ostale komponente pa so mikro podjetja ocenila nižje.

Tabela 51: povprečne vrednosti zadovoljstva s komponentami glede na velikost; populacijske ocene (RIS 2005)

zadovoljstvo...	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)	skupaj (vzorec)
v celoti	3,82	3,92	3,93	3,98	3,85	3,85	3,91
s ceno storitev	3,46	3,44	3,63	3,65	3,48	3,46	3,55
s stabilnostjo povezave	3,82	3,86	3,95	4,02	3,84	3,83	3,91
s pomočjo uporabnikom	3,84	3,82	3,74	3,72	3,82	3,83	3,78

Oglejmo si še posamezne komponente zadovoljstva analizirane glede na glavnega ponudnika. Uteževanje na različni populaciji (2002 in 2005) prav v nobeni izmed spodnjih tabel ne pripelje do pomembnejših razlik.

Tabela 52: Povprečne vrednosti zadovoljstva s ponudnikom V CELOTI glede na 6 največjih ponudnikov (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (vzorec)	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)
SiOL	3,76	3,71	3,82	3,93	3,80	3,76	3,76
Amis.net	4,57	4,58	4,29	4,29	4,43	4,54	4,56
Sofnet	4,00	4,75	4,50	4,50	4,48	4,18	4,18
Voljatelj	3,67	3,67	/	/	3,67	3,67	3,67
Telemach	4,00	4,00	3,67	3,00	3,77	3,93	3,98
S5.net	4,00	4,50	4,25	4,00	4,20	4,10	4,11
Drugo	3,85	3,96	4,03	4,00	3,97	3,88	3,88
Skupaj	3,81	3,91	3,92	4,01	3,90	3,84	3,84

Zaradi uteževanja se zadovoljstvo s ponudnikom v celoti poviša za ponudnike, ki so jih mikro podjetja ocenila višje kot ostala podjetja. Takšna sta Amis in Telemach, nasprotno pa drži za Sofnet.

Tabela 53: Povprečne vrednosti zadovoljstva s CENO glede na 6 največjih ponudnikov (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (vzorec)	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)
SiOL	3,32	3,23	3,44	3,49	3,37	3,32	3,31
Amis.net	4,14	3,89	4,15	4,00	4,04	4,09	4,09
Sofnet	4,33	4,25	4,40	3,86	4,21	4,30	4,31
Voljatelj	3,57	3,00	/	/	3,31	3,47	3,45
Telemach	4,25	3,50	3,83	3,00	3,85	4,04	4,07
S5.net	4,00	4,50	4,00	3,67	4,00	4,06	4,10
Drugo	3,70	3,48	3,89	4,08	3,77	3,69	3,66
Skupaj	3,46	3,40	3,62	3,64	3,53	3,47	3,45

V zgornji tabeli velja izpostaviti le oceni zadovoljstva s ceno za ponudnika Telemach ter Sofnet, ki se zaradi populacijskih uteži povišata. S ceno omenjenih ponudnikov so torej mikro podjetja bolj zadovoljna, kot podjetja ostalih velikosti.

Tabela 54: Povprečne vrednosti zadovoljstva s STABILNOSTJO glede na 6 največjih ponudnikov (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (vzorec)	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)
SiOL	3,83	3,58	3,82	3,96	3,79	3,79	3,78
Amis.net	4,14	4,53	4,52	4,14	4,43	4,23	4,23
Sofnet	4,33	4,75	4,30	4,63	4,48	4,41	4,42
Voljatelj	3,56	3,17	/	/	3,40	3,49	3,48
Telemach	3,50	3,50	3,83	2,00	3,54	3,45	3,50
S5.net	4,00	4,00	4,25	4,33	4,20	4,03	4,01
Drugo	4,00	4,28	4,16	4,15	4,16	4,06	4,06
Skupaj	3,85	3,85	3,96	4,06	3,92	3,87	3,85

S stabilnostjo ponudnikov Amis ter S5.net so mikro podjetja manj zadovoljna kot podjetja ostalih velikosti. Populacijska utež zato zniža povprečno oceno zadovoljstva s tema ponudnikoma. Podobno bi lahko v manjši meri trdili še za Sofnet in Telemach. Ostale spremembe so zanemarljive.

Tabela 55: Povprečne vrednosti zadovoljstva s POMOČJO UPORABNIKOM glede na 6 največjih ponudnikov (RIS 2005)

	mikro	majhna	srednja	velika	skupaj (vzorec)	skupaj (p2002)	skupaj (p2005)
SiOL	3,74	3,57	3,60	3,44	3,61	3,69	3,70
Amis.net	4,29	4,42	4,33	4,17	4,34	4,31	4,32
Sofnet	4,67	5,00	4,20	4,63	4,52	4,68	4,72
Voljatelj	4,00	3,50	/	/	3,77	3,91	3,89
Telemach	4,25	4,00	3,50	3,00	3,77	4,09	4,17
S5.net	4,00	4,50	4,50	5,00	4,60	4,16	4,13
Drugo	4,12	3,87	3,85	4,31	3,98	4,07	4,06
Skupaj	3,86	3,80	3,74	3,79	3,79	3,84	3,84

Največja sprememba ocene zaradi uteževanja v zgornji tabeli nastopi pri ponudniku S5.net, ki so ga velika podjetja ocenila s povprečno oceno 5. Naj opozorimo na veliko verjetnost vzorčne napake, saj je iz Tabela 40 razvidno, da ta ocena temelji le na treh enotah. Ugotovitve glede omenjene spremembe ocene je torej treba jemati z rezervo.

Ocena zadovoljstva s pomočjo uporabnikom za Telemach upada z večanjem velikosti podjetja. Populacijska utež zato občutno zviša povprečno oceno zadovoljstva s pomočjo uporabnikom za tega ponudnika.

9. PRILOGE

A) Šifrant institucionalnih sektorjev

Šifra	Institucionalni sektor
1	gospodarstvo slovenije
11	nefinančne družbe
110	nefinančne družbe
1100	nefinančne družbe
11000	nefinančne družbe
11001	nefin. družbe pod javnim nadzorom
11002	domače zasebne nefin. družbe
11003	nefin. družbe pod tujim nadzorom
11009	nefin. družbe v procesu lastnin.
12	finančne družbe
120	finančne družbe
1200	finančne družbe
12000	finančne družbe
121	centralna banka
1210	centralna banka
12100	centralna banka
122	druge denarne finan. ustanove
1220	druge denarne finan. ustanove
12200	druge denarne finan. ustanove
12201	javne druge den. finan. ustanove
12202	dom. zasebne dr. den. fin. ustanove
12203	druge den. fin. ust. pod tujim nadz.
12209	jav. druge den. fin. ust. v lastn. preo.
123	drugi finančni posredniki
1230	drugi finančni posredniki
12300	drugi finančni posredniki
12301	javni drugi finančni posredniki
12302	domači zasebni drugi fin. posredniki
12303	dr. fin. posredniki pod tujim nadz.
12309	jav. drugi fin. posredniki v last. preo.
124	izvajalci pomožnih finančnih dejavnosti
1240	izvajalci pomožnih finančnih dejavnosti
12400	izvajalci pomožnih finančnih dejavnosti
12401	javni izv. pomožnih finan. dejavnosti
12402	dom. zasebni izv. pom. finan. dejavnosti
12403	izv. pom. finan. dej. pod tujim nadz.
12409	izv. pom. finan. dej. v lastn. preobl.
125	zavarovalnice in pokojninski sklad.
1250	zavarovalnice in pokojninski sklad.
12500	zavarovalnice in pokojninski sklad.
12501	zav. in pokojn. skladi pod jav. nadz.
12502	dom. zasebne zav. in pokojn. skladi
12503	zav. in pokojn. skladi pod tujim nadz.
12509	zav. in pokojn. skladi v lastn. preobl.
13	državni sektor
130	državni sektor
1300	državni sektor
13000	državni sektor
1311	enote centralne ravni države
13110	enote centralne ravni države
13111	neposredni uporabniki državn. prorač.
13112	državni skladi
13113	druge enote centralne ravni države
1313	enote lokalne ravni države
13130	enote lokalne ravni države
13131	neposredni uporabn. proračunov občin
13132	skladi lokalne ravni države
13133	druge enote lokalne ravni države
1314	skladi socialnega zavarovanja
13140	skladi socialnega zavarovanja
14	gospodinjstva
140	gospodinjstva
1400	gospodinjstva
14000	gospodinjstva

141	delodajalci
1410	delodajalci
14100	delodajalci
142	samozaposleni
1420	samozaposleni
14200	samozaposleni
143	zaposleni
1430	zaposleni
14300	zaposleni
144	prej. dohodkov od premož. in transfer.
1440	prej. dohodkov od premož. in transfer.
14400	prej. dohodkov od premož. in transfer.
1441	prejemniki dohodkov od premoženja
14410	prejemniki dohodkov od premoženja
1442	prejemniki pokojnin
14420	prejemniki pokojnin
1443	prejemniki drugih transferjev
14430	prejemniki drugih transferjev
145	drugi
1450	drugi
14500	drugi
15	neprofitni izv. storitev gospodinjstvom
150	neprofitni izv. storitev gospodinjstvom
1500	neprofitni izv. storitev gospodinjstvom
15000	neprofitni izv. storitev gospodinjstvom
2	tujina
20	tujina
200	tujina
2000	tujina
20000	tujina
21	Evropska unija
210	Evropska unija
2100	Evropska unija
21000	Evropska unija
211	države članice EU
2110	države članice EU
21100	države članice EU
212	ustanove EU
2120	ustanove EU
21200	ustanove EU
22	tretje države in medn. organizacije
220	tretje države in medn. organizacije
2200	tretje države in medn. organizacije
22000	tretje države in medn. organizacije

B) Šifrant organizacijskih oblik poslovnih subjektov

Šifra	Naziv organizacijske oblike
101	družba z neomejeno odgovornostjo - d.n.o.
102	komanditna družba - k.d.
103	družba z omejeno odgovornostjo - d.o.o.
104	delniška družba - d.d.
105	komanditna delniška družba - k.d.d.
106	dvojna družba - dv.d.
107	nameravana firma
108	gospodarsko interesno združenje
109	holding podjetje
110	koncern in koncernske družbe
111	tiha družba - t.d.
112	zadruga (z.o.o.)
113	zadruga (z.b.o.)
114	odvetniška družba - o.p. (d.n.o.)
115	podjetje v tujini
116	podjetje za zaposlovanje invalidov
141	glavna podružnica tujega poslovnega subjekta
142	samostojni podjetnik posameznik (s.p.)
143	registriran sobodajalec
144	poklicni športnik
145	samostojni novinar
146	izvršitelj
147	zasebni športni delavec
151	imenovan notar
152	evidentirani odvetnik
153	registrirani zdravnik, zobozdravnik, zasebni zdravstveni delavec
154	registrirani lekarnar
155	registrirani veterinar
156	registrirani samostojni ustvarjalec na področju kulture
157	registrirani zasebni izvajalec - raziskovalec
158	evidentirani detektiv
159	registrirani zastopnik
160	druge fizične osebe
198	družbeno podjetje
199	javno podjetje v družbeni lastnini
201	centralna banka
202	banka (d.d.)
203	hranilnica in druga finančna organizacija
204	družba za upravljanje - d.u. (d.d.)
205	družba za upravljanje - d.u. (d.o.o.)
206	investicijska družba - i.d. (d.d.)
207	borza (d.d.)
208	borzno posredniška družba
209	agencija
210	sklad
211	družba za vzajemno zavarovanje - d.v.z.
212	zavarovalnica (d.d.)
213	javni sklad
301	republika slovenija
302	predsednik republike
303	predstaviški organ (državni zbor, državni svet)
304	varuh človekovih pravic
305	ustavno sodišče
306	računsko sodišče
307	vlada, vladna služba
308	ministrstvo

309	sodišče
310	tožilstvo
311	pravobranilstvo
312	delovno sodišče, socialno sodišče
313	upravni organ v sestavi
314	upravna organizacija v sestavi
315	upravna enota
316	organ, organizacija širše lokalne skupnosti
317	občinski svet
318	občina, organizacija lokalne skupnosti
319	krajevna skupnost, druge ožje lokalne skupnosti
320	notarska zbornica
351	javno podjetje
352	javni gospodarski zavod
353	koncesionirana gospodarska javna služba
354	zavod
355	javni zavod
356	zavod s pravico javnosti
357	skupnost zavodov
358	zbornica
401	ustanova
402	agrarna skupnost
403	druge skupnosti
451	politična stranka
452	sindikar
453	društvo, zveza društev
454	društvo s statusom javnega interesa
455	družbena organizacija
456	mednarodno društvo, zveza mednarodnih društev
457	tuje društvo
458	verska skupnost in podobne verske organizacije
459	mednarodna nevladna organizacija
799	druge oblike poslovnih subjektov

C) Predlogi za izboljšave

1.

Vprašalnik je treba preoblikovati tako, da bodo podjetja navajala način ter ponudnika dostopa skupaj, po parih način-ponudnik pa je treba spraševati po vrsti, da jih bo mogoče razvrstiti v hierarhijo: 1. najpomembnejši način ter ponudnik, 2. najpomembnejši način ter ponudnik itd.

To bo rešilo veliko problemov:

- Na voljo bodo tudi podatki o hierarhiji načinov dostopa, ne samo ponudnikov;
- Konec bo dvomov o tem ali se analiza po načinu in dostopu sploh nanaša na načine, ki jih specifični ponudniki ponujajo;
- Respondenti bodo ob navedbi mobilnega dostopa ob tako zastavljenem vprašanju najbrž večkrat navedli tudi mobilnega operaterja kot svojega ponudnika dostopa do interneta. Anketarjem pa se lahko da dodatna navodila, naj v tem primeru to od njih zahtevajo.

2.

Kot smo v tem poročilu na več mestih opozorili, respondenti svojega mobilnega operaterja ne percipirajo kot “ponudnika interneta” – mnogo respondentov navede mobilni dostop kot enega izmed načinov, kako je njihova organizacija povezana z internetom, a kljub temu ne navede nobenega mobilnega operaterja. To nekonsistentnost bi se morda dalo odpraviti, če bi respondente nanjo eksplicitno opozorili.

3.

Večjo pozornost bo potrebno posvetiti neodgovorom ter zavrnitvam, ki so iz leta v leto bolj pogosti (glej Tabela 6).