

RIS2001

mobilna telefonija

Ljubljana, marec 2001

POVZETEK

V okviru projekta RIS je bila v decembru 2000 izvedena telefonska raziskava (n = 2096) v populaciji 10-75 let. Osnovne ugotovitve so naslednje:

- Mobilni telefon poseduje 75 % gospodinjstev in 60 % ciljne populacije oseb.
- Število samih priključkov pa je še večje, ker narašča število uporabnikov z dvema in več aparati, zato je v Sloveniji 1.200.000 mobilnih telefonov oziroma priključkov, kar pomeni penetracijo blizu 60 %. Upoštevati velja, da navedena ocena vključuje vzorčno napako, ki daje širino intervala zaupanja v vsako smer okoli 40 - 50.000.
- V bodoče je pričakovati ustavitev hitre rasti, saj se v razvitih državah penetracija mobilne telefonije že ustalila med 70 – 80 %. O novem priključku razmišlja 14 % ciljne populacije, od tega 10 % v naslednjega pol leta, o novem aparatu oziroma njegovi zamenjavi pa 26 % ciljne populacije, od tega 20 % v naslednje pol leta.
- Kot glavni operater ima Mobitel 81 % delež. Največ uporabnikov mobilne telefonije uporablja paket Mobi (42 %), naročniško razmerje pri Mobitelu ima 39 %, naročnikov v analognem NMT omrežju pa je manj kot odstotek. Simobil ima skupaj 14 % tržni delež, 10 % uporabnikov mobilne telefonije uporablja paket Halo, 4 % pa naročniško razmerje. Debitel uporablja 5 % uporabnikov mobilne telefonije.
- Največ uporabnikov mobilne telefonije, nekaj več kot dve petini, uporablja aparat znamke Ericsson, sledijo pa jim uporabniki aparatov znamke Nokia.
- Zelo priljubljeno je pošiljanje SMS sporočil, saj to storitev uporablja tri četrtine uporabnikov mobilne telefonije. Opaziti je tudi prodor WAP protokola, saj četrtina že razmišlja o njegovi uporabi, 3 % uporabnikov pa ga tudi uporablja.
- Med anketiranci, ki načrtujejo nakup telefona s priključkom ali samo aparata, jih večina še ne ve, katerega operaterja oziroma znamko aparata bodo izbrali. Največ anketiranih se je glede priključka opredelilo za naročniško razmerje pri Mobitelu, čeprav se med osebami, ki načrtujejo prvi mobilni telefon, paket Halo že izenačuje s paketom Mobi. Glede načrtovanega aparata izstopa Nokia.
- Med populacijskimi segmenti izstopa starostna skupina 10 – 25 let, najnižjo pokritost pa imajo segmenti upokojencev (38 %), gospodinj (51 %) in kmetov (56 %). Segmenti pa se izrazito razlikujejo tudi glede namer.

KAZALO

I. Metodologija	4
II. Osnovni trendi mobilne telefonije	5
a) Mobilna telefonija v gospodinjstvih.....	5
b) Osebna uporaba mobilnih telefonov	7
c) Primerjava uporabe mobilnih telefonov v Sloveniji z evropskim državami	12
III. Operaterji mobilne telefonije	14
a) Podatki operaterjev	14
b) Tržni deleži operaterjev	17
c) Zadovoljstvo z operaterji.....	19
IV. Nakupne namere glede na operaterje	21
a) Uporabniki mobilne telefonije	21
b) Gospodinjstva, ki mobilnega telefona še nimajo	25
V. Mobilni aparati	26
VI. Nakupne namere glede aparatov	28
a) Uporabniki mobilne telefonije	28
b) Gospodinjstva, ki mobilnega telefona še nimajo	34
VII. Mobilna telefonija in internet	35
a) SMS	35
b) WAP	36
c) Lojalnost uporabnikov glede storitve WAP med uporabniki WAP	37
d) WAP in dostop do interneta	39
e) Lojalnost glede protokola WAP med bodočimi uporabniki WAP	44
f) Uporaba Interneta in mobilnega telefona	46
VIII. Evalvacija spletnih strani	48
IX. Sociodemografske značilnosti	51
a) Posedovanje.....	51
b) Operaterji.....	52
c) Aparati	53
d) Mobilna telefonija in internet	54
e) Nakupne namere.....	55

I. METODOLOGIJA

Poročilo je izdelano na podlagi rezultatov telefonske ankete v decembru 2000 v starostnem segmentu od 10 do 75 let ($n = 2096$), kar v grobem predstavlja 1.7 mio prebivalstva.

Pri uteževanju je bil na osnovi populacijskih podatkov o starosti, izobrazbi, spolu, regiji, naselju in statusu opravljen postopek prilagajanja kontrolnim spremenljivkam – *raking*. Poleg navedenih spremenljivk (*margin*) je bila upoštevana tudi interakcija spola in starosti ter izobrazbe in zaposlitvenega statusa. V vseh navedenih kontrolnih spremenljivkah se torej vzorec ujema s slovensko populacijo. Uteži, ki so bile prevelike, smo prisekali.

Ker gre pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, **velja dosledno upoštevati naslednje omejitve:**

- - nesprejemljivo nenatančna ocena, navedena zgolj v ilustracijo (manj kot 10 enot)
(()) - zelo nenatančna ocena (med 10 in 20 enot)
() - nenatančna ocena (med 20 in 30 enot)

Zaradi kompleksnosti takega opravila zgornje oznake v poročilu niso bile eksplicitno dodane, vendar je povsod razvidna odgovarjajoča velikost ocenjevanje skupine, iz česar je mogoče za pomembnejše ugotovitve oceniti tudi natančnost ocene.

Pri tem velja upoštevati splošno priporočilo, da so povsem natančne – kjer je koeficient variacije enak $CV = se(p)/p < 0.10$ – le ocene, ki se nanašajo na skupine uporabnikov z več kot $n_a = 90$ enot v vzorcu. Manjše skupine so ocenjene slabše (pomagamo si lahko s približkom $CV \approx 1/\sqrt{n_a}$). Pri velikostih manjših od $n_a = 10$ ($CV > 0.33$) pa so rezultati ilustrativni kvečjemu za rangiranje.

Majhne celice torej služijo zgolj kot ilustracija, nikakor pa ne kot osnova za posplošeno trditev. Podrobnosti o interpretacijah pri majhnem številu podatkov so na predstavitveni strani <http://www.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je podrobneje obravnavana tudi metodologija telefonskih anket RIS.

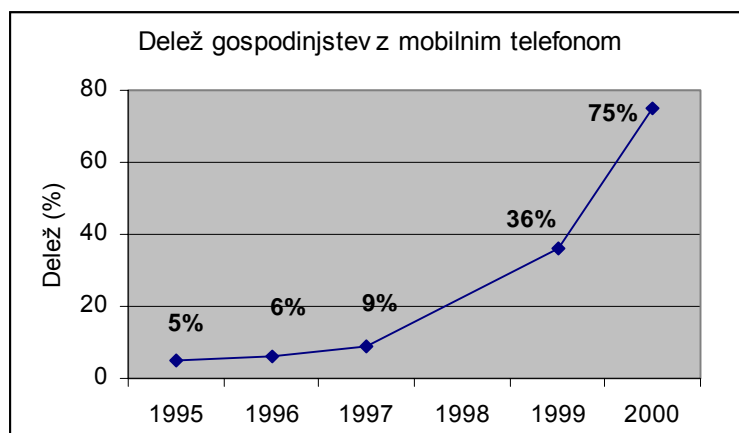
Na nekaterih mestih je za realno razumevanje podatkov navedena tudi standardna napaka ocene (*se*). Upoštevati velja, da je običajni 95 % interval zaupanja širok $\pm 2se$, statistično značilna razlika dveh ocen s podobno standardno napako pa je $2.8 se$. Upoštevati tudi velja, da lahko interval zaupanja ocenimo s faktorjem $(1 \pm 2CV)$. Ker gre pri analizah v glavnem za ocenjevanje populacijskih deležev, lahko običajne (95 %) intervale zaupanja vsakič ocenimo kot:

$$P = p \pm 2se(p), \text{ kjer je } se(p) = \sqrt{p(1-p)/n}.$$

II. OSNOVNI TRENDI MOBILNE TELEFONIJE

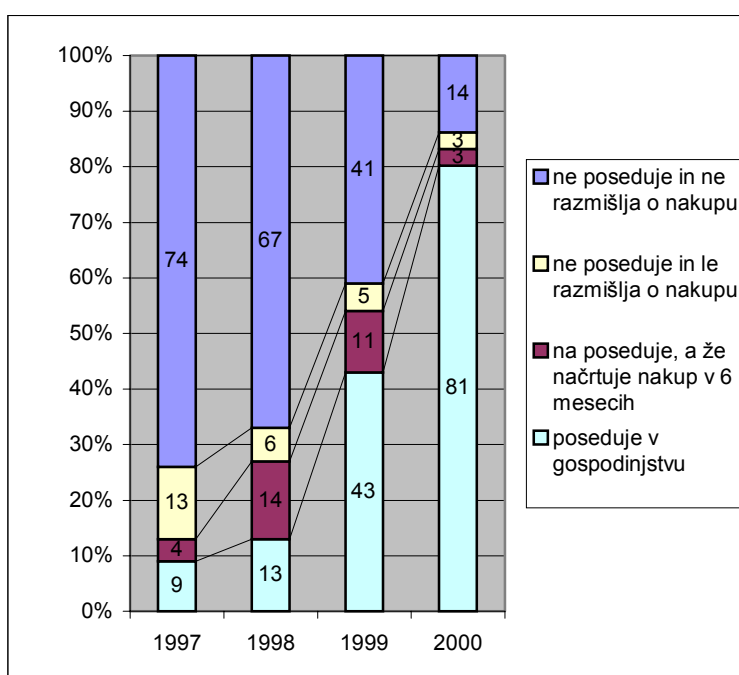
a) Mobilna telefonija v gospodinjstvih

Uvodoma si oglejmo podatke iz ankete Slovensko javno mnenje (SJM). Skoraj tri četrtine anketirancev je izjavilo, da njihovo gospodinjstvo poseduje mobilni telefon. V isti anketi je dobra polovica odrasle (nad 18) populacije poročala o osebni uporabi mobilnega telefona.



Graf 1: Naraščanje deleža gospodinjstev z mobilnim telefonom v Sloveniji (vir: SJM)

Spodnji graf prikazuje podatke RIS v letih 1997, 1999 in 2000. V začetku decembra 2000 je mobilni telefon posedovalo štiri petine gospodinjstev med respondenti v starosti 15-65 let, nadaljnjih 7 % pa jih razmišlja o nakupu prvega telefona. Ugotovitve se nanašajo na populacijo od 15 do 65 let, vse ostale ugotovitve v poročilu pa se nanašajo na populacijo od 10 do 75 let, kjer je delež gospodinjstev z mobilnim telefonom 75%.



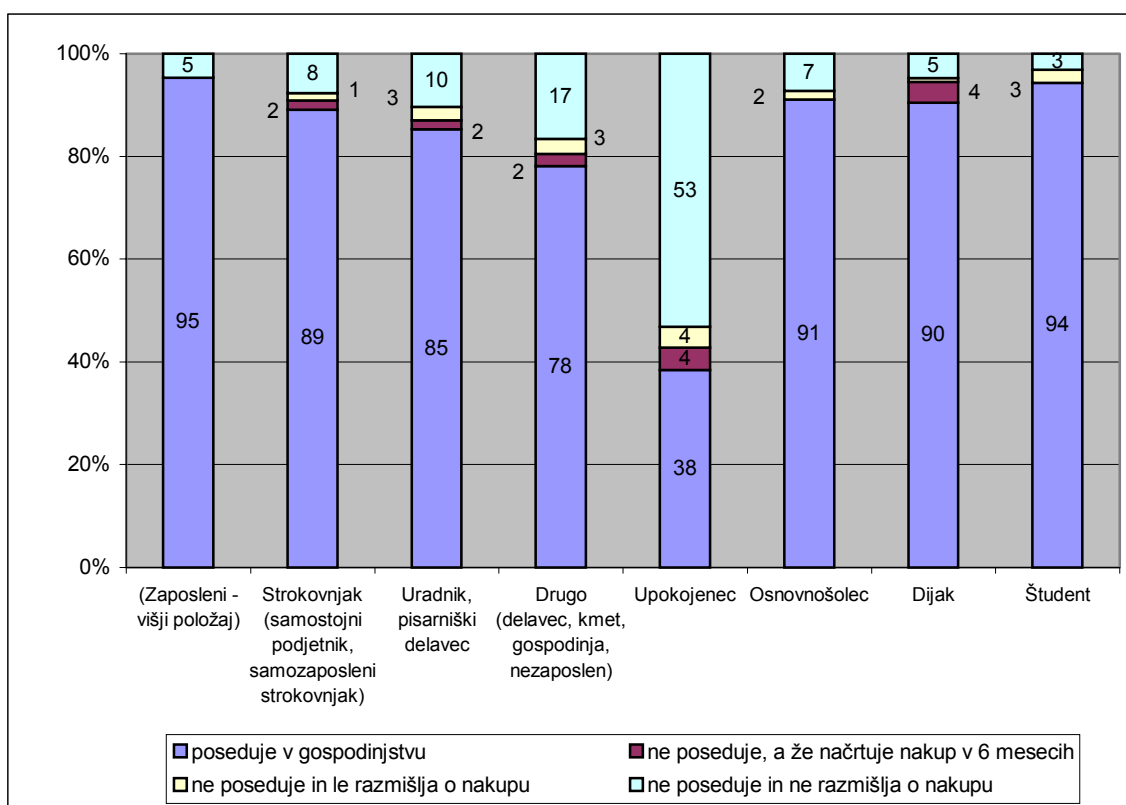
Graf 2: Primerjava stanja mobilne telefonije med leti 1997 do 2000 v populaciji od 15 – 65 let.

Opaziti je visok porast posedovanja mobilne telefonije v gospodinjstvih in upad nakupnih namer, kar v grafu prikazujemo samo med gospodinjstvi, ki telefona še nimajo. Seveda pa med samimi gospodinjstvi, kjer še nimajo mobilnega telefona, delež tistih, ki o nakupu razmišljajo, narašča. Kljub temu pa očitno ostaja določeno trdo jedro neuporabnikov, ki v glavnem še ne razmišlja o uporabi mobilnega telefona.

	1997 (%)	1998 (%)	1999 (%)	2000(%)
razmišlja o nakupu	19	23	28	30

Tabela 1: Deleži gospodinjstev, ki mobilnega telefona ne posedujejo, vendar razmišljajo o nakupu.

Če pogledamo strukturo po zaposlitvenih statusih, je razvidno, da so ta gospodinjstva večinoma med upokojenci. Skoraj vsa gospodinjstva (95 %), ki imajo med člani študente ali zaposlene na višjem položajih, namreč posedujejo mobilni telefon, medtem ko je delež posedovanja mobilnih telefonov v gospodinjstvih, v katerih prebivajo tudi upokojenci, le 38 %.

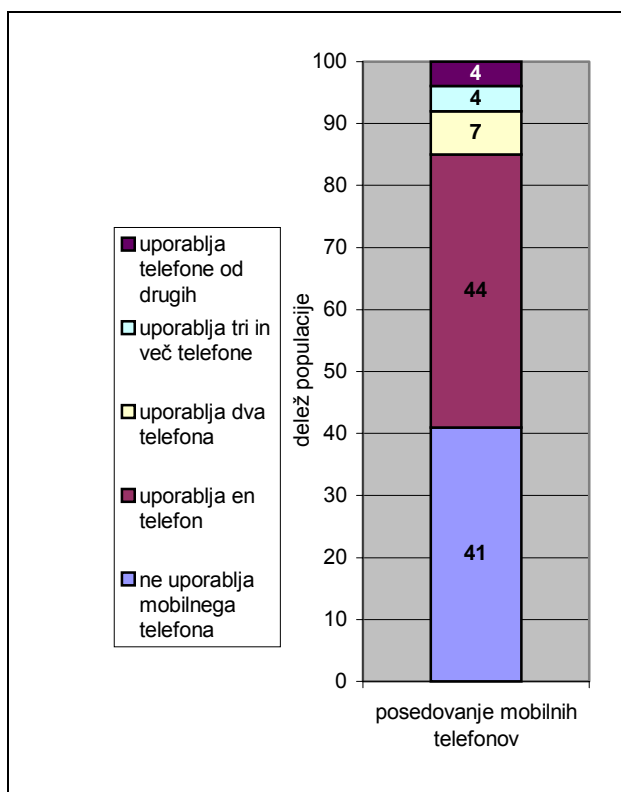


Graf 3: Posedovanje mobilnega telefona glede na zaposlitveni status

Poudariti velja, da v zgornjih grafih niso prikazane nakupne namere tistih gospodinjstev, kjer nekdo že poseduje mobilni telefon.

b) Osebna uporaba mobilnih telefonov

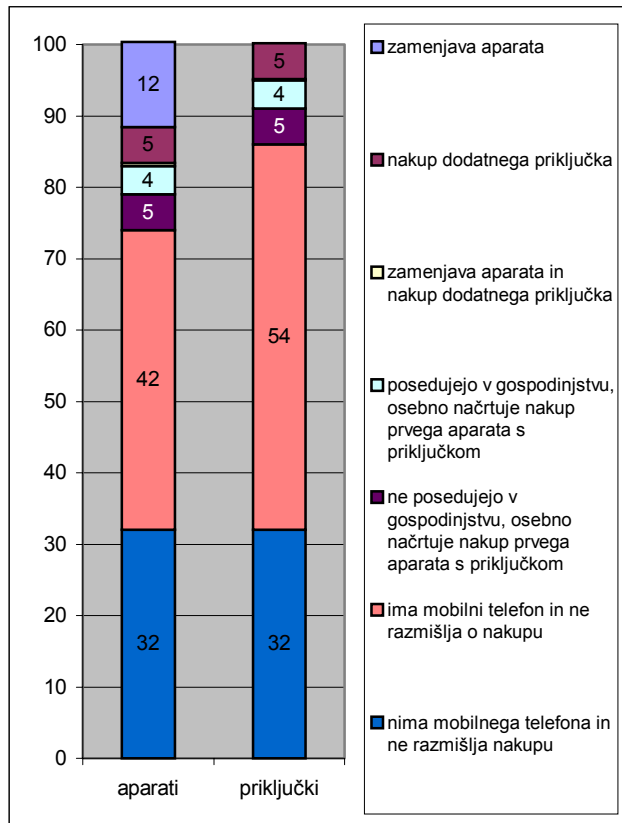
Mobilni telefon posedujejo tri petine ciljne populacije, več kot desetina pa ima več kot en mobilni telefon.



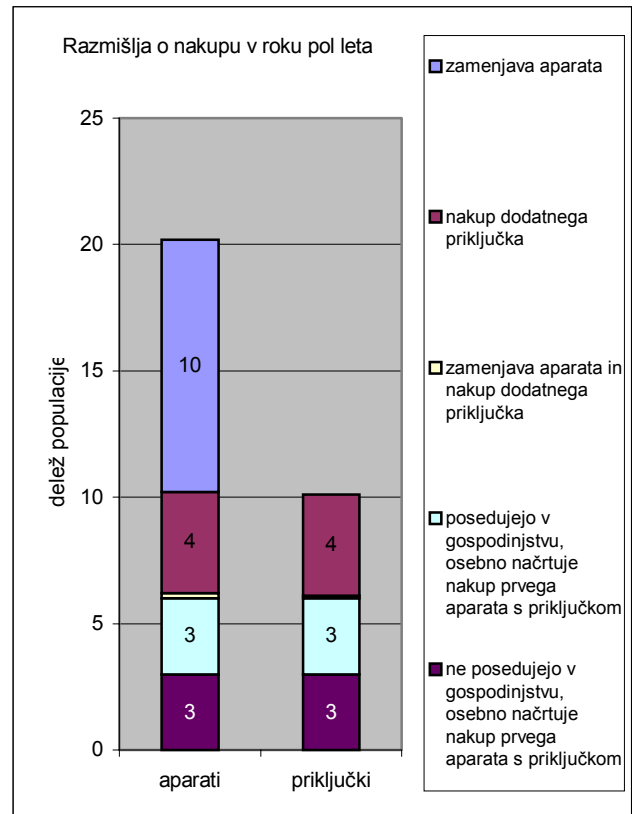
Graf 4: Posedovanje mobilne telefonije v populaciji med 10 in 75 let (december 2000).

Dodajmo, da za razliko od prejšnjih grafov tokrat opazujemo osebe in ne več gospodinjstva. Seveda pa tudi pri analizi gospodinjstev govorimo o osebah, ki poročajo o lastnosti gospodinjstva, kar je še vedno nekaj drugega kot lastnost samega gospodinjstva. Razhajanja lahko nastanejo, če so manjša gospodinjstva drugačna od večjih.

Vprašanje o mobilnem priključku pa je potrebno ločevati od vprašanja o mobilnem aparatu. Tako 12 % populacije, ki sicer že poseduje telefon, razmišlja o zamenjavi aparata, 5 % pa načrtuje nov dodatni aparat z dodatnim priključkom. Od anketiranih, ki načrtujejo nakup aparata ali priključka, jih dobre tri četrtina namerava nakup opraviti v roku pol leta. Med uporabniki, ki mobilnega telefona še imajo, pa jih o aparatu in priključku razmišlja 9 %. Seveda pa nov/dodatni aparat ne bo nujno nov, ampak lahko tudi rabljen, česar pa v anketi nismo razločevali.

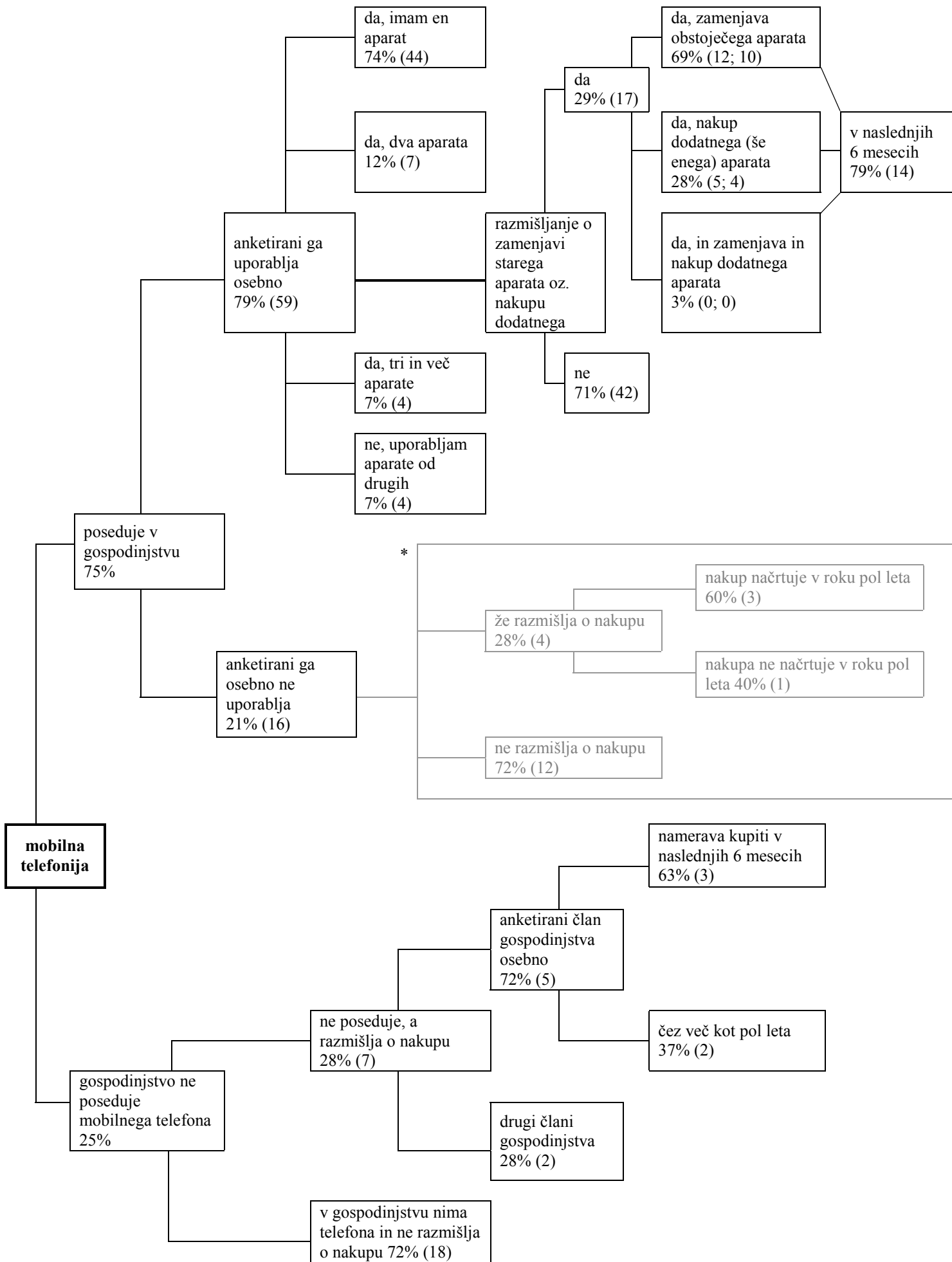


Graf 5a: Uporabniki, ki razmišljajo o nakupu (december 2000).



Graf 5b: Uporabniki, ki razmišljajo o nakupu v roku pol leta (december 2000).

Graf na naslednji strani shematično prikazuje stanje na področju mobilne telefonije v Sloveniji, med gospodinjstvi in med individualnimi uporabniki. V okvirčkih so navedeni tudi deleži. Prva številka predstavlja odstotek glede na predhodno kategorijo, številka v oklepaju pa predstavlja delež ciljne populacije v Sloveniji, v starosti od 10 do 75 let. Podatki v grafu, ki je zasenčen in označen z zvezdico, so ocenjeni na podlagi modela.



Graf 6: Kategorije uporabnikov mobilne telefonije v Sloveniji (december 2000).

Skupno torej razmišlja:

- i. o novem priključku 14 % ciljne populacije, od tega 10 % v naslednjega pol leta;
 - a. 9 % ciljne populacije, ki priključka še nimajo, od tega 6 % v 6 mesecih
 - b. 5 % ciljne populacije (priključek že imajo), od tega 4 % v 6 mesecih
- ii. o novem aparatu 26 % ciljne populacije, od tega 20 % v naslednje pol leta;
 - a. 14 % razmišlja o prvem/dodatnem priključku / aparatu, od tega 10 % v 6 mesecih
 - 9 % ciljne populacije, ki priključka še nimajo, od tega 6 % v 6 mesecij
 - 5 % ciljne populacije (priključek že imajo), od tega 4 % v 6 mesecih
 - b. 12 % razmišlja o zamenjavi aparata, od tega 10 % v 6 mesecih

Izkušnje kažejo, da je delež nakupnih namer, ki se bo uresničil, precej nepredvidljiv, saj je močno odvisen od tehnoloških sprememb in promocijskih akcij na trgu.

Iz sheme lahko med drugim razberemo, da med gospodinjstvi, ki mobilnega telefona še ne uporabljajo niti ga ne uporablja nihče izmed članov, 28 % gospodinjstev razmišlja o nakupu. Med anketiranimi, ki mobilni telefon že uporabljajo, pa jih 29 % razmišlja o zamenjavi aparata oziroma nakupu dodatnega aparata ali priključka.

O zamenjavi aparata oziroma o nakupu dodatnega aparata s priključkom torej razmišlja 12 % prebivalcev Slovenije v starosti od 10 do 75 let, o nakupu prvega aparata s priključkom pa 14 % odstotkov. Skupno torej o nakupu aparata oziroma priključka razmišlja okrog 26 % ciljne populacije.

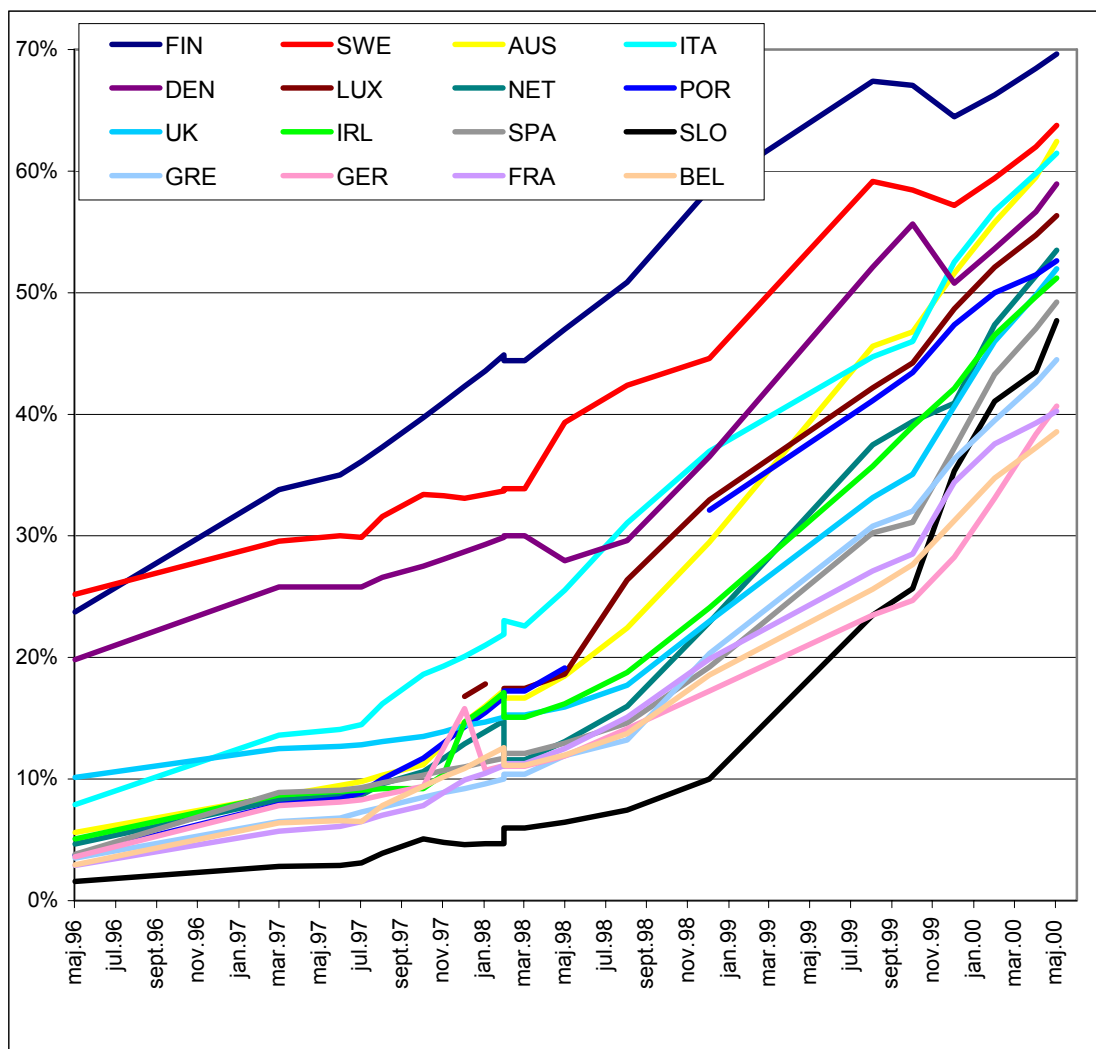
Dobre tri četrtine anketiranih, ki razmišljajo o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega aparata oziroma priključka, in slabi dve tretjini anketiranih, ki kupujejo prvi aparat s priključkom, pa namerava to storiti v naslednjih šestih mesecih.

Verjetnost, da se bo razmišljanje spremenilo v nakupno namero v 6 mesecih, je med imetniki mobilnih telefonov nekoliko večja kot med tistimi, kjer mobilnega telefona v gospodinjstvu še nimajo. Večina tistih (79 %), ki razmišljajo o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega aparata oziroma priključka, namreč namerava le-tega kupiti v naslednjih šestih mesecih, med tistimi, ki nameravajo kupiti prvi mobilni aparat s priključkom, pa jih je le 63 % takih.

V celoti gledano torej v naslednjih šestih mesecih nakup aparata načrtuje približno 20 % ciljne populacije, od teh desetina namerava aparat le zamenjati, desetina pa načrtuje nakup prvega oziroma dodatnega aparata skupaj s priključkom.

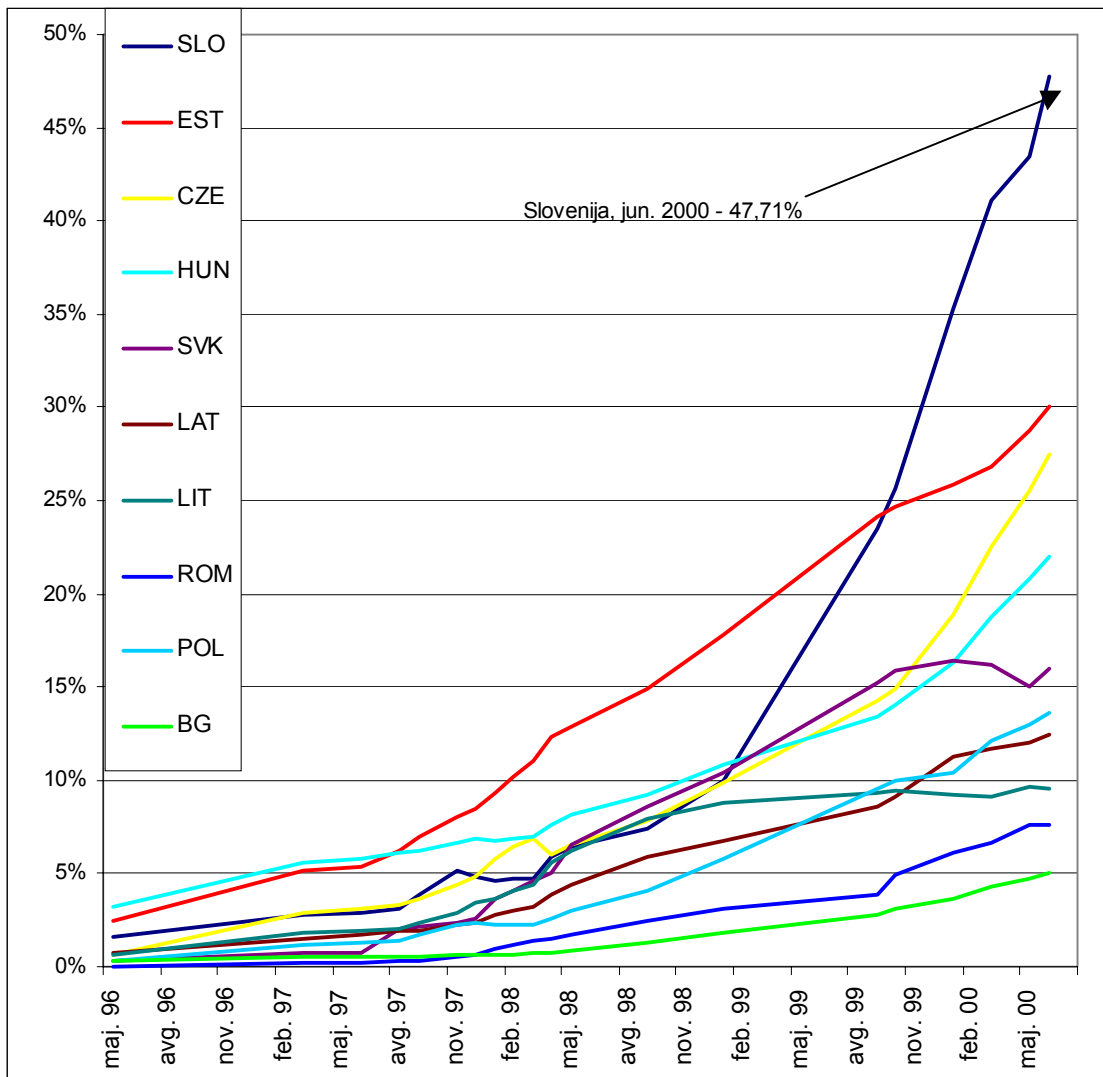
c) Primerjava uporabe mobilnih telefonov v Sloveniji z evropskimi državami

V primerjavi z državami zahodne Evrope glede na delež prebivalstva, ki poseduje mobilni telefon, je bila Slovenija maja 2000 v spodnji polovici lestvice. Kljub temu so bile za nami države kot so Nemčija, Francija, Belgija, ki jih je Slovenija prehitela konec leta 1999.



Graf 7: Delež prebivalstva, ki poseduje mobilni telefon v državah zahodne Evrope (vir: Mobile Communications International).

V primerjavi z državami vzhodne Evrope glede na delež prebivalstva, ki poseduje mobilni telefon, je bila Slovenija maja 2000 na vrhu lestvice. Najbližje ji je bila Estonija, vendar s skoraj polovico manjšim deležem.

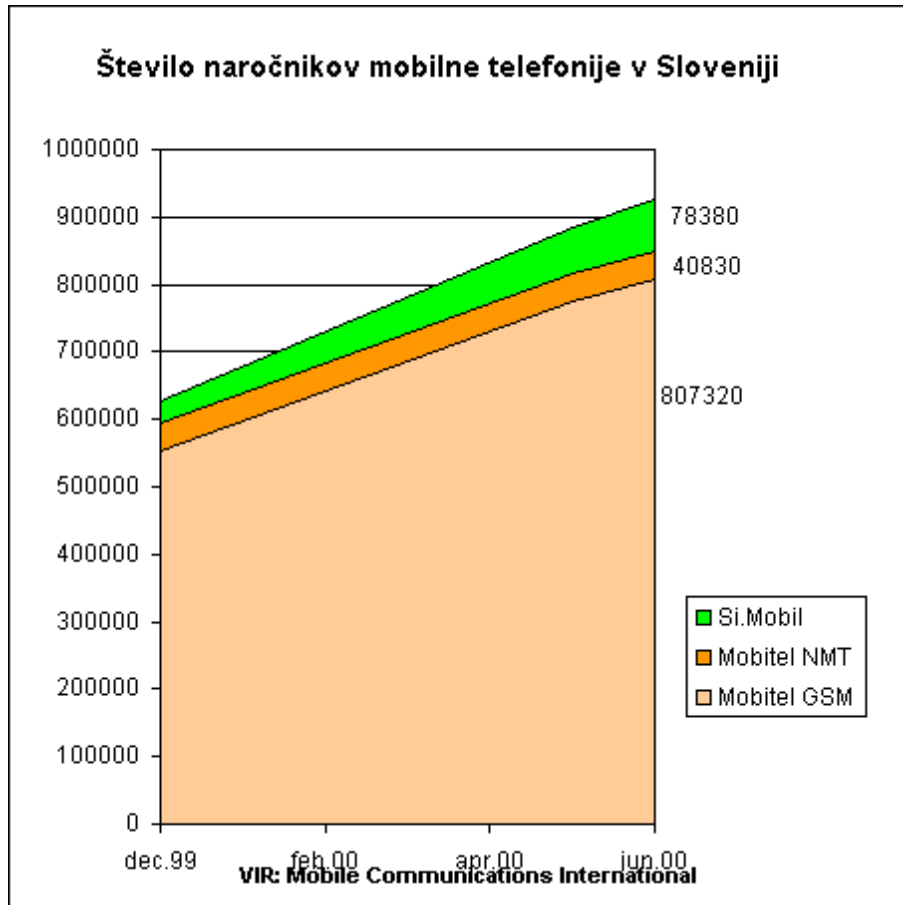


Graf 8: Delež prebivalstva, ki poseduje mobilni telefon v državah vzhodne Evrope (Vir: Mobile Communications International).

III. OPERATERJI MOBILNE TELEFONIJE

a) Podatki operaterjev

Oglejmo si najprej nekatere podatke samih operaterjev. V zadnjem razpoložljivem mednarodnem pregledu MCI zasledimo spodnja razmerja. Pri tem je Debitel vključen v vsoto pri Mobitelu, katerega storitev uporablja.

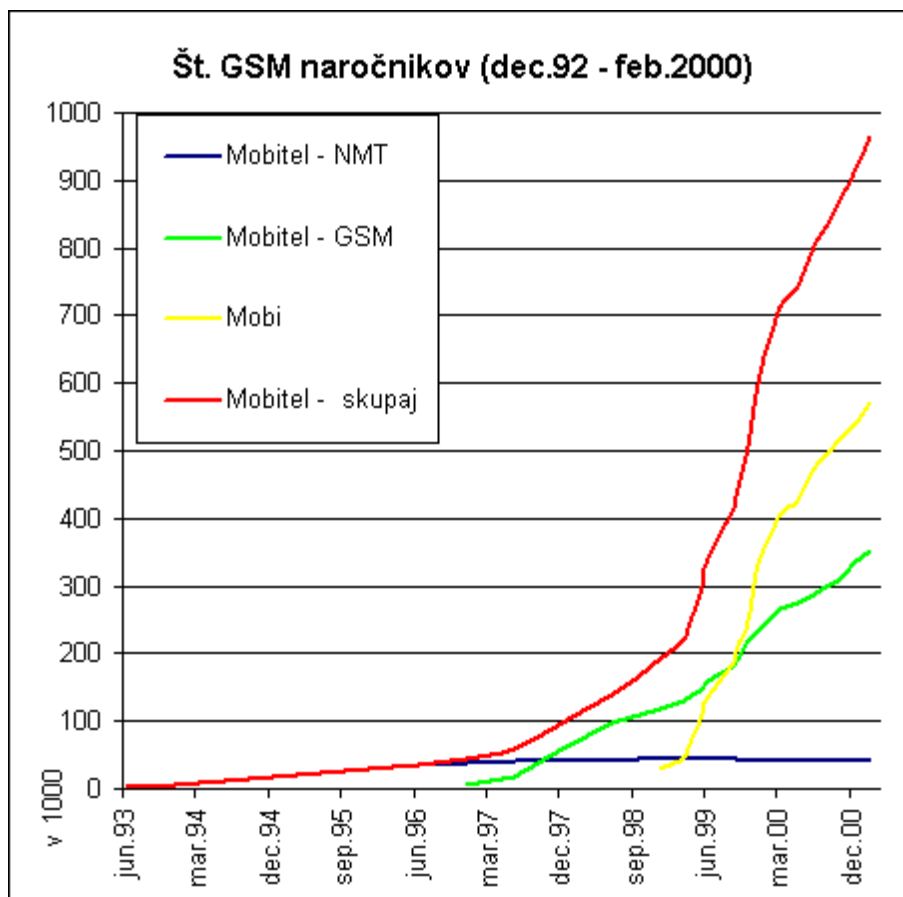


Graf 9: MCI o operaterjih mobilne telefonije (Vir: Mobile Communications International).

Razpolagamo tudi s podatki Mobitela, ki pri tem uporablja naslednjo metodologijo:

- Mobi uporabniki so vsi tisti, ki so vsaj enkrat napolnili račun, pa od zadnjega polnjenja ni preteklo več kot 90 dni oz. več kot 270 dni. Niso pa vključeni: vsi tisti pri katerih Mobiračun še ni bil napolnjen niti enkrat če je preteklo več kot 270 dni od zadnjega polnjenja računa, in prehodi iz Mobija v redno naročniško razmerje.
- GSM in NMT naročniki so vsi, ki so vključeni (aktivni) ali pa so začasno izključeni (na njihovo lastno zahtevo oz. zaradi neplačevanja). Začasni naročniki lahko 1x letno zahtevajo začasni izklop, ki lahko traja do maksimalno 6 mesecev. Ko je naročnik začasno izključen, ni možno vzpostavljati klicev.

Spodnji graf prikazuje rast števila priključkov od konca leta 1996. Razberemo lahko, da se je visoka rast začela okoli marca 1999.



Graf 10: Podatki Mobitela.

Podatki Debitela govorijo o 62.000 naročnikih konec leta 2000, kar se – kot bomo videli v nadaljevanju – povsem ujema z oceno na osnovi anketnih podatkov.

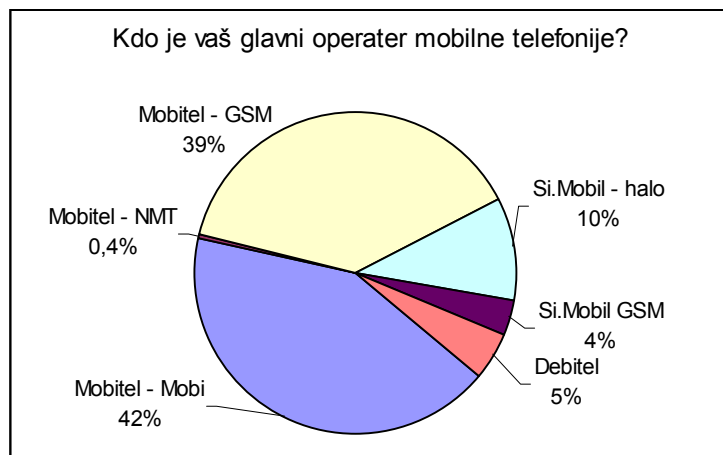
S podatki Simobila ne razpolagamo. Omeniti pa velja natančnejšo razmejitev kategorij mobilnih priključkov, ki jo predlagajo v Simobilu:

- **Post-paid** naročniki: naročniki, ki so v naročniškem razmerju
 - **Aktivni naročniki** so vsi, ki SiMobilu prinašajo dohodek. To so naročniki, ki kličejo in sprejemajo klice. Poleg teh so v definiciji vključeni tudi začasno izključeni oz. suspendirani, ki lahko le sprejemajo klice in podjetju prinašajo dohodek zaradi medomrežnih povezav. Suspendirani so zaradi razlogov, kot je npr. neplačevanje računov.
 - **Vsi kdajkoli aktivni naročniki**: naročniki, ki so trenutno:
 - aktivni, torej lahko sprejemajo klice in so klicani;
 - suspendirani: ne morejo klicati, vendar so lahko klicani;
 - izklopljeni: naročniško razmerje je bilo prekinjeno.
- **Pre-paid** uporabniki: uporabniki predplačnega sistema Halo
 - med **aktivne uporabnike** štejemo tiste, ki lahko kličejo in sprejemajo klice. V to definicijo so vključeni tudi začasno izklopljeni oz. suspendirani, ki ne morejo klicati, vendar so lahko klicani. Suspendirani so, ker že več kot 90 dni niso naložili denarja na svoj Halo račun.
 - **kdajkoli aktivni uporabniki** so tisti, ki so aktivni, in dodatno tisti, ki so izklopljeni iz omrežja SiMobil (več kot 270 dni niso naložili denarja na račun).

Navedena kategorizacija ilustrira dejstvo, da je pri navajanju števila uporabnikov mobilne telefonije nadvse pomembno ločevati kategorije »manj« aktivnih uporabnikov (posebej predplačniški paketi, kjer uporabnik ni bil aktiven npr. 30, 60, 90, 120... dni), saj lahko predstavljajo znaten delež in otežujejo primerjave.

b) Tržni deleži operaterjev

V nadaljevanju govorimo o operaterju glavnega mobilnega aparata. Več kot osemdeset odstotkov anketiranih je uporabnikov Mobitelovih storitev. Največ uporabnikov ima predplačniški paket Mobi.



Graf 11: Deleži anketirancev po uporabi paketov operaterjev mobilne telefonije(december 2000).

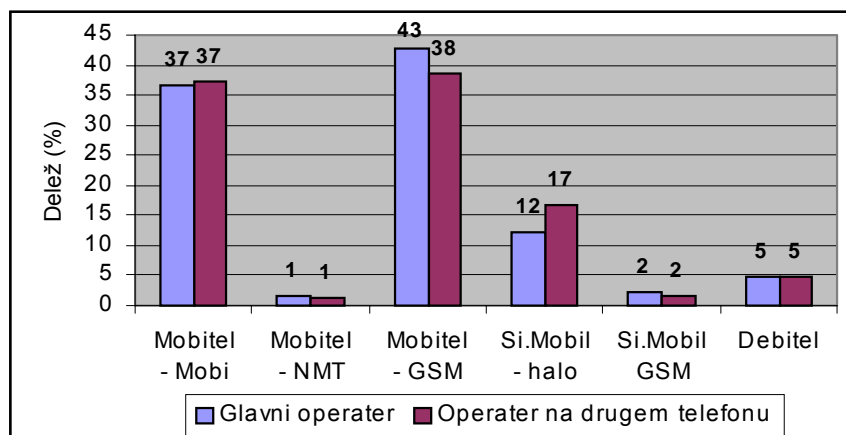
Na osnovi rezultatov smo ocenili število imetnikov določenega paketa pri slovenskih operaterjih. Ocenjujemo, da je v Sloveniji nekaj več kot 1.200.000 mobilnih priključkov, kar pa seveda vključuje osebe z enim, dvema ali tremi mobilnimi priključki. Po ocenah raziskave je v Sloveniji nekaj manj kot milijon prebivalcev, ki posedujejo mobilni telefon. Ocena na osnovi vzorca vključuje vzorčno napako (se), ki generira interval zaupanja v obe smeri okoli ± 50.000 oseb.

Operater - paket	Št. priključkov	Št. oseb
Mobitel - Mobi paket	514.047	416.232
Mobitel - NMT	4.936	3.997
Mobitel - GSM	472.681	382.738
Si.Mobil - halo	123.412	99.929
Si.Mobil GSM	45.096	36.515
Debitel	56.628	45.853
Skupaj	1.216.800	985.263

Tabela 2: Ocena števila mobilnih priključkov ter oseb z mobilnim telefonom v Sloveniji (december 2000).

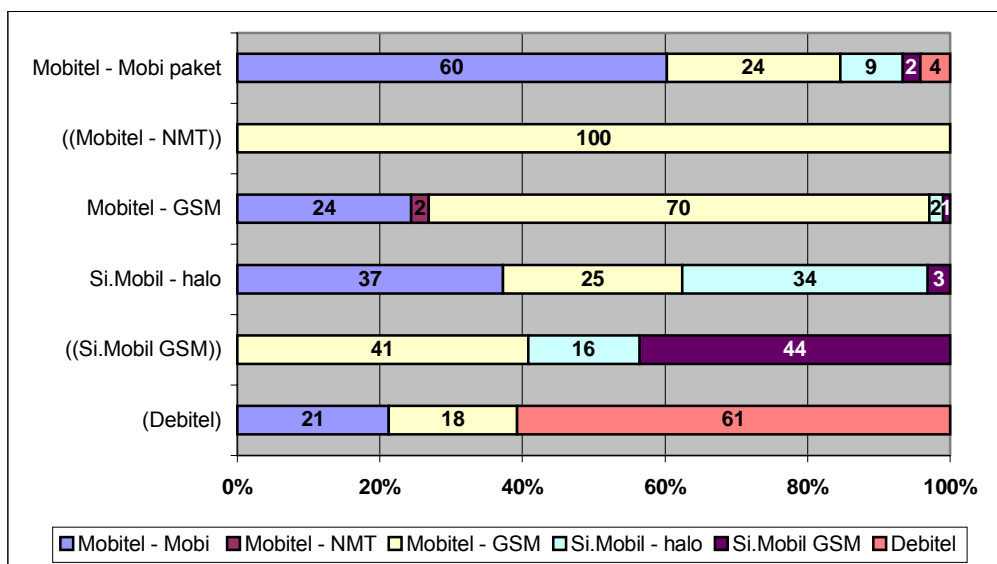
Iz tabele lahko razberemo, da je na osnovi anketnih ocen v Sloveniji okoli 1.2 mio priključkov ter skoraj milijon uporabnikov mobilne telefonije.

Spodnji graf prikazuje deleže operaterjev anketiranih, ki ji imajo dva mobilna telefona. Med glavnim operaterjem in operaterjem na drugem telefonu ni bistvenih razlik, manjši delež kot operater na drugem telefonu ima GSM naročniško razmerje pri Mobitelu, medtem ko ima predplačniško razmerje Halo pri Simobilu večji delež v vlogi operaterja na drugem telefonu.



Graf 12: Deleži operaterjev mobilne telefonije med anketiranimi, ki imajo dva telefona (december 2000).

Spodnji graf prikazuje deleže operaterjev na drugem telefonu, glede na to kdo je operater na prvem telefonu. Razberemo lahko, da večina uporabnikov, ki na prvem telefonu uporablja naročniško razmerje GSM ali NMT pri Mobitelu, tudi na drugem telefonu uporablja omrežje Mobitel GSM. Opazimo lahko, da so anketirani, ki na prvem telefonu uporabljajo storitve enega operaterja, tudi na drugem telefonu v večini uporabljajo istega operaterja, le morda drug uporabniški paket.

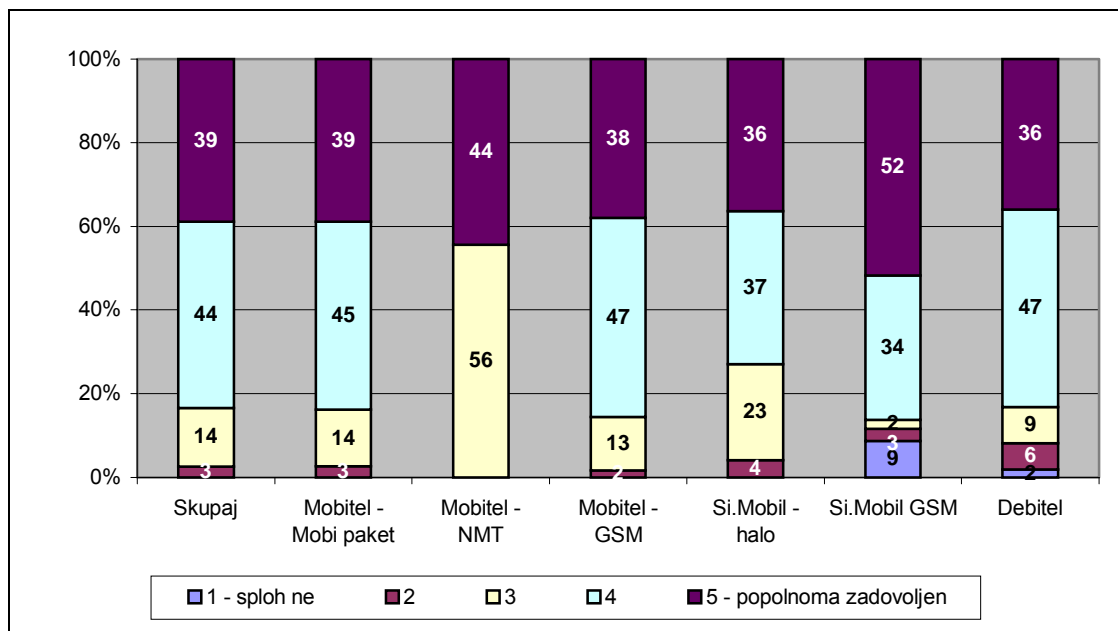


Graf 13: Deleži operaterjev mobilne telefonije med anketiranimi, ki imajo dva telefona, glede na paket mobilnega operaterja na glavnem telefonu (december 2000).

Na tem mestu velja opozoriti, da je število Simobilovih GSM in Mobitelovih NMT tokrat označeno z dvema oklepajema, kar pomeni, da je ocena zgolj ilustrativna, saj temelji na manj kot 10 enotah.

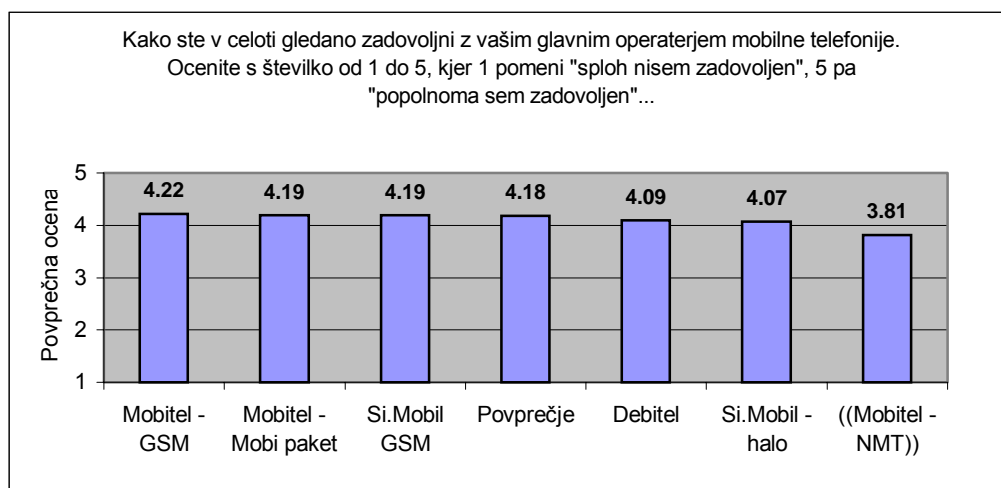
c) Zadovoljstvo z operaterji

Zadovoljstvo z operaterji mobilne telefonije je razmeroma visoko. Na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh nisem zadovoljen«, 5 pa »popolnoma sem zadovoljen«, znaša povprečna ocena 4,2. Več kot polovica imetnikov naročniškega razmerja pri Simobilu je s svojim operaterjem popolnoma zadovoljna.



Graf 14: Zadovoljstvo s posameznimi paketi operaterjev mobilne telefonije (december 2000).

Zadovoljstvo anketiranih med posameznimi operaterji oziroma paketi mobilne telefonije se bistveno ne razlikuje. Večina uporabnikov mobilne telefonije je z operaterjem zadovoljna oziroma zelo zadovoljna.



Graf 15: Zadovoljstvo s posameznimi paketi operaterjev mobilne telefonije, povprečne ocene (december 2000).

Tudi tokrat velja opozoriti na oceno za Mobitel NMT, ki je označena z dvema oklepajema, kar pomeni, da je ocena ilustrativna, saj temelji na manj kot 10 enotah.

	povprečna ocena	n	std. napaka (se)
Mobitel - GSM	4,22	487	0,03
Mobitel - Mobi paket	4,19	511	0,03
Si.Mobil GSM	4,19	44	0,18
Povprečje	4,18	1226	0,02
Debitel	4,09	55	0,12
Si.Mobil - halo	4,07	125	0,08
Mobitel - NMT	3,81	5	0,49

Tabela 3: Zadovoljstvo s posameznimi paketi operaterjev mobilne telefonije, povprečne ocene (december 2000).

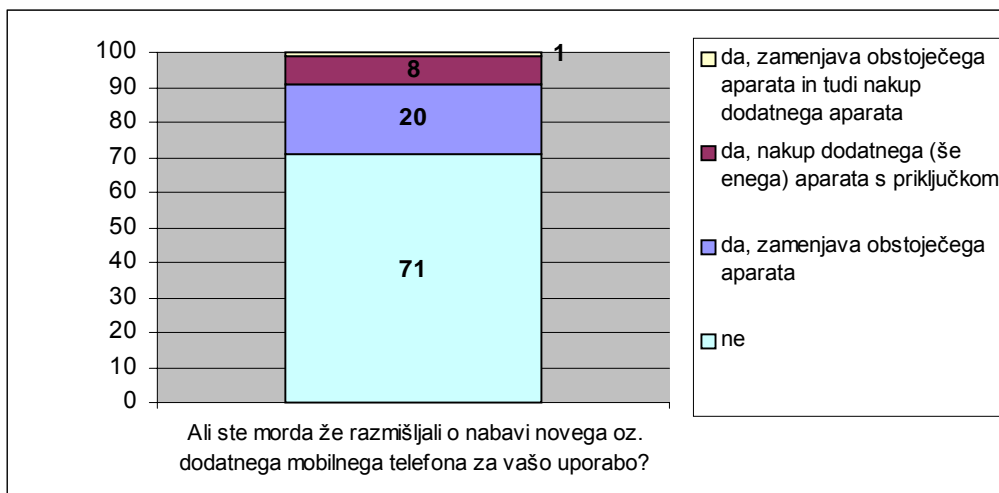
Kljub določenim razlikam pa velja opozoriti, da niso statistično značilne pri običajnem tveganju, čeprav je bil vzorec razmeroma velik. Gre torej za majhne razlike.

Poudariti velja tudi, da lahko razlike izvirajo iz različne strukture populacije. Tako lahko večji delež moških, ki so ponavadi bolj kritični, avtomatično pomeni nižje zadovoljstvo. Nekatere ocene za zadovoljstvo za posamezne segmente so podane v prilogi.

IV. NAKUPNE NAMERE GLEDE NA OPERATERJE

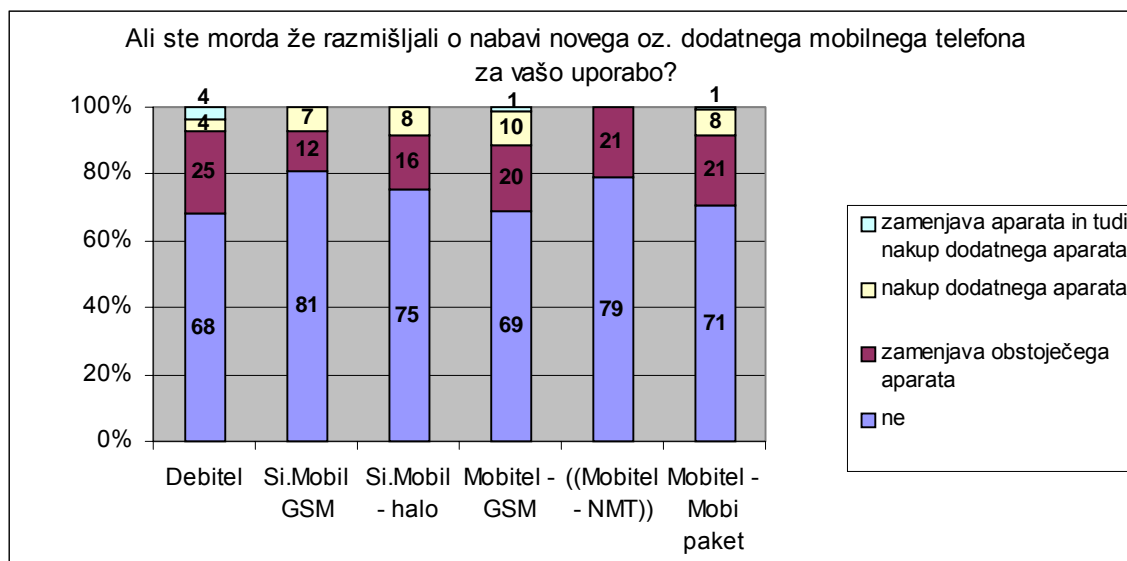
a) Uporabniki mobilne telefonije

V nadaljevanju si bomo najprej podrobneje ogledali osebe, ki že uporabljajo mobilni aparat. Razberemo lahko, da skoraj tretjina uporabnikov storitev mobilne telefonije razmišlja o zamenjavi aparata in/ali o nabavi dodatnega aparata s priključkom.



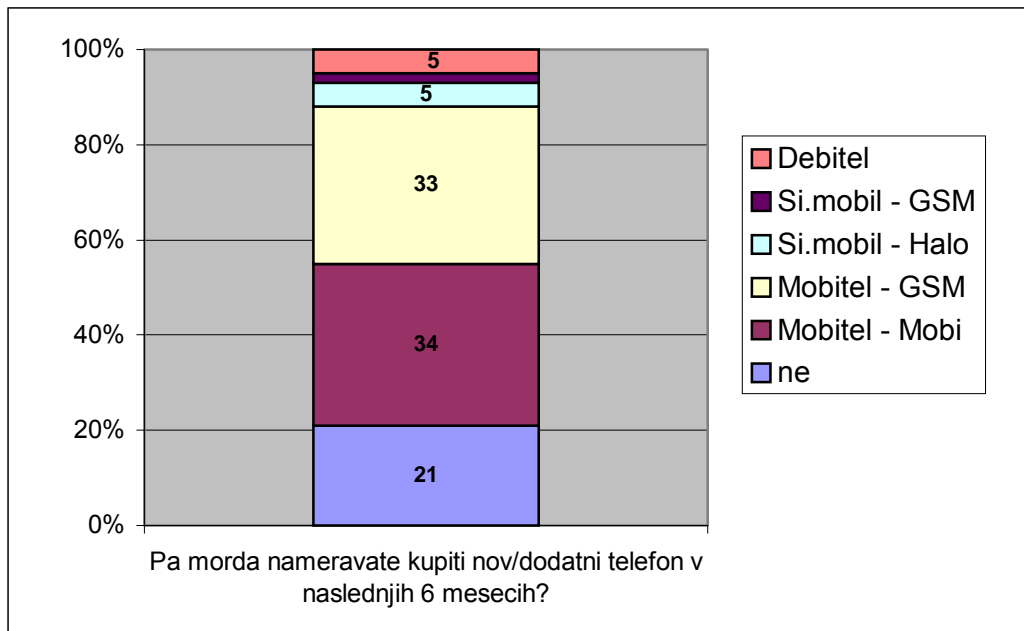
Graf 16: Uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo o zamenjavi aparata ali dodatnem mobilnem priključku (december 2000).

O zamenjavi obstoječega aparata razmišlja največji delež uporabnikov mobilne telefonije pri Debitelu, o nakupu dodatnega mobilnega aparata pa največji delež naročnikov GSM pri Mobitelu. Največji delež uporabnikov mobilne telefonije, ki ne razmišlja niti o zamenjavi niti o nakupu novega aparata je med naročniki Simobila.



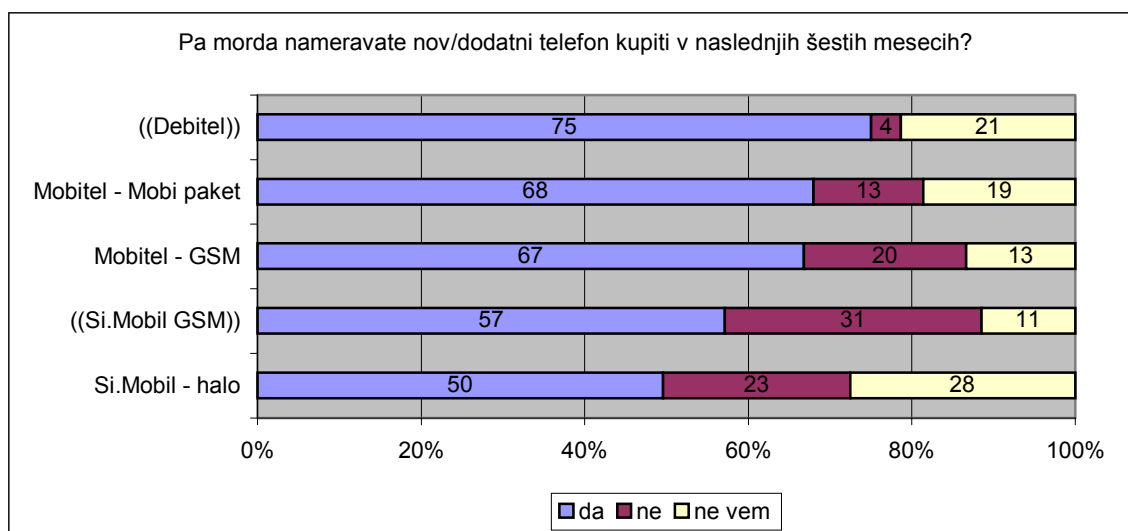
Graf 17: Uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo o zamenjavi ali o nakupu dodatnega aparata glede na operaterje mobilne telefonije (december 2000).

Skoraj 80 % uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišlja o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega telefona, namerava to storiti v roku pol leta. Največ novih aparatov v naslednjih šestih mesecih načrtujejo uporabniki paketa Mobi, kar je seveda posledica največje siceršnje razširjenosti paketa. Kljub temu pa je njegov tokratni delež med osebami, ki razmišljajo o nakupu, manjši od siceršnjega deleža med uporabniki mobilne telefonije.



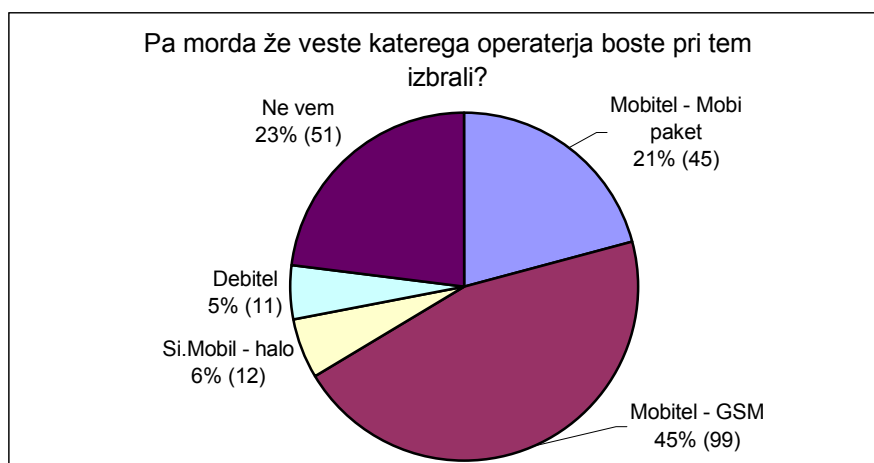
Graf 18: Struktura uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih, glede na operaterje mobilne telefonije (december 2000).

Tri četrtine naročnikov Debitelovih storitev in večina uporabnikov paketa Mobi, ki razmišljajo o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega mobilnega aparata, nameravajo to storiti v roku pol leta.



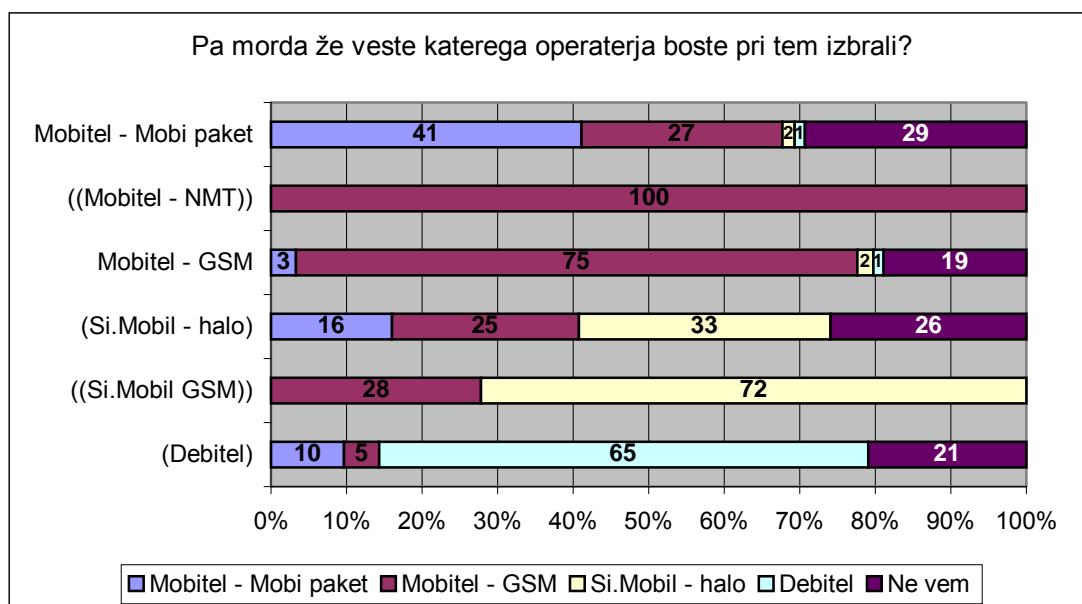
Graf 19: Nakupne namere za naslednjih šest mesecev med uporabniki, ki razmišljajo o novem / dodatnem aparatu glede na operaterje mobilne telefonije (december 2000).

Dve tretjini uporabnikov storitev mobilne telefonije, ki namerava v prihodnjih šestih mesecih zamenjati oziroma kupiti dodatni aparat, bo za operaterja na tem aparatu izbrala Mobitel, skoraj četrtina pa jih še ne ve, katerega operaterja bo izbrala. Nihče od anketiranih kot odgovor na to vprašanje ni navedel naročniškega razmerja pri Simobilu.



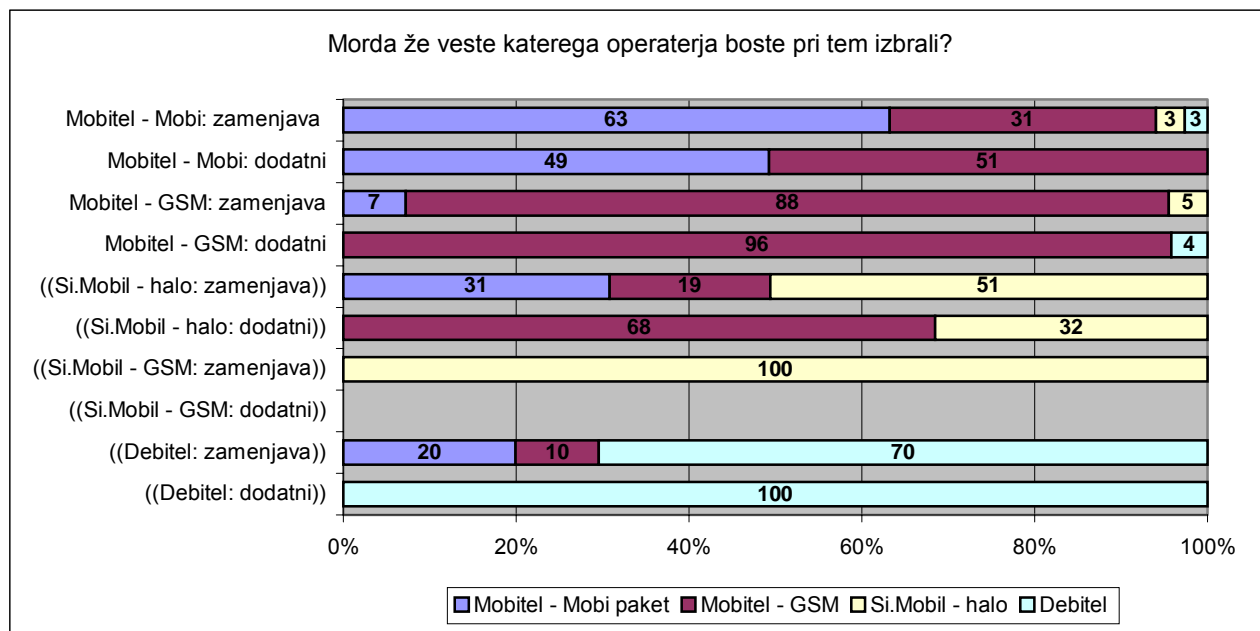
Graf 20: Načrtovani paketi mobilne telefonije med uporabniki, ki v šestih mesecih načrtujejo nov/dodatni priključek (v oklepaju je zapisana frekvenca odgovorov) (december 2000, n = 219).

Spodnji graf prikazuje strukturo načrtovanega paketa glede na obstoječi paket. Kot je razvidno iz grafa, so najbolj lojalni uporabniki naročniškega razmerja pri Mobitelu, saj jih bo tri četrtine tudi na novem oziroma dodatnem aparatu uporabljalo istega operaterja. Upoštevati pa je seveda treba, da v decembru 2000 Simobil še ni intenzivno tržil naročniških paketov, ampak predvsem predplačne pakete



Graf 21: Načrtovani paket (v 6 mesecih) glede na obstoječi paket (december 2000, n=219).

Spodnji graf prikazuje primerjavo operaterja glede na to, ali bodo zamenjali stari aparat ali bodo kupili dodatni (še en) aparat. Od tistih, ki imajo sedaj sklenjeno naročniško razmerje pri Mobitelu, jih bo slaba desetina ob zamenjavi aparata zamenjala tudi paket, in sicer za predplačniški paket Mobi, medtem ko bodo tisti, ki kupujejo dodatni telefon, skoraj vsi ostali lojalni sedanjemu paketu. Nihče od anketiranih, ki ima sklenjeno naročniško razmerje pri Simobilu, ne namerava kupiti dodatnega telefona v naslednjega pol leta, tisti pa, ki nameravajo le zamenjati aparat, bodo ostali lojalni.



Graf 22: Načrtovani paket (v 6 mesecih) glede na obstoječi paket (december 2000, n = 219) znotraj skupine uporabnikov, ki načrtuje zamenjavo oziroma dodatni priključek (december 2000, n = 159).

Zamenjava aparata	Mobitel - Mobi		Mobitel - GSM		Si.Mobil - halo		Debitel		Skupaj	
	n	%	n	%	N	%	n	%	N	%
Mobitel - Mobi	30	63	15	31	2	3	1	3	47	100
Mobitel - GSM	3	7	38	88	2	5	--	--	43	100
Si.Mobil - halo	2	31	1	19	4	51	--	--	7	100
Si.Mobil GSM	--	--	--	--	1	100	--	--	1	100
Debitel	1	20	1	10	--	--	4	70	6	100

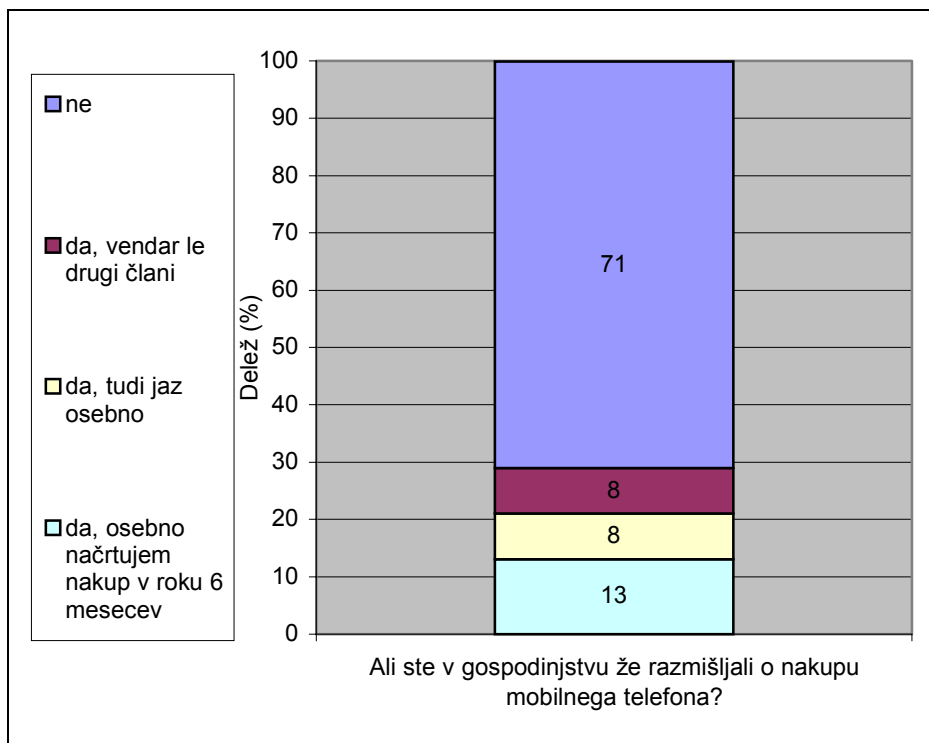
Tabela 4a: Deleži paketov operaterjev mobilne telefonije, ki jih uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo o zamenjavi aparata v naslednjih šestih mesecih, nameravajo izbrati za operaterja glede na paket, ki ga uporabljajo na sedanjem aparatu. Primerjava med deleži (december 2000, n = 159).

Nakup dodatnega aparata s priključkom	Mobitel - Mobi		Mobitel - GSM		Si.Mobil - halo		Debitel		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mobitel - Mobi	9	49	9	51	0	0	0	0	19	100
Mobitel - GSM	0	0	28	96	0	0	1	4	29	100
Si.Mobil - halo	0	0	2	68	1	32	0	0	3	100
Si.Mobil GSM	0	0	1	41	2	59	0	0	3	100
Debitel	0	0	0	0	0	0	2	100	2	100

Tabela 4b: Deleži paketov operaterjev mobilne telefonije, ki jih uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo o nakupu dodatnega aparata s priključkom v naslednjih šestih mesecih, nameravajo izbrati za operaterja glede na paket, ki ga uporabljajo na sedanjem aparatu. Primerjava med deleži (december 2000, n = 159).

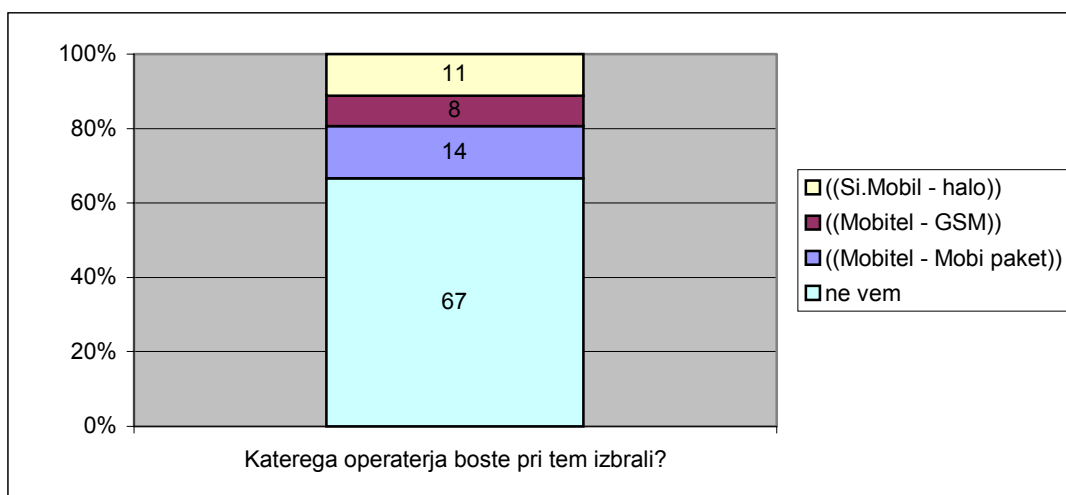
b) Gospodinjstva, ki mobilnega telefona še nimajo

Večina gospodinjstev, ki aparata še nima, tudi ne razmišlja o nakupu (71 %). O nakupu aparata razmišlja 29 % teh gospodinjstev. Petina anketiranih oseb iz gospodinjstev, ki mobilnega priključka še nima, ga namerava kupiti tudi osebno, od tega več kot polovica v roku pol leta.



Graf 23: Nakupne namere gospodinjstev, ki mobilnega telefona še nimajo (december 2000).

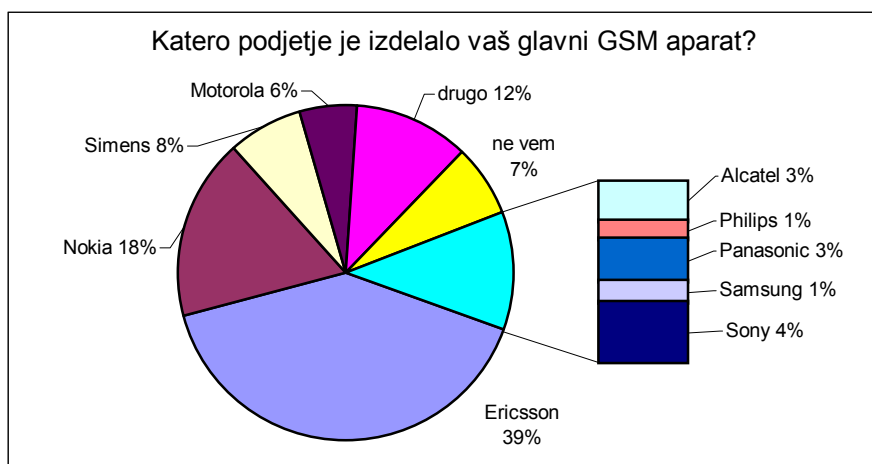
Več kot dve tretjini oseb, ki načrtuje nakup v naslednjih šestih mesecih, še ne ve, katerega operaterja bodo izbrali. Od tistih, ki že vedo, katerega operaterja bodo izbrali, ni nihče navedel naročniškega razmerja pri Simobilu ali Debitelu.



Graf 24: Načrtovani operater (v naslednjih 6 mesecih) med osebami, ki mobilnega telefona še nimajo v gospodinjstvu (december 2000).

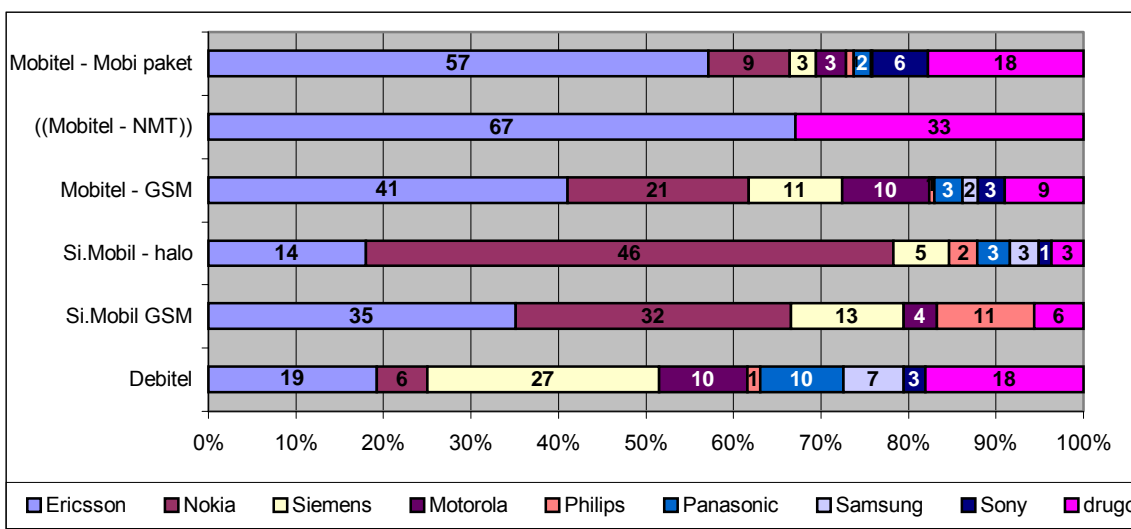
V. MOBILNI APARATI

Največji delež med proizvajalci mobilnih telefonov ima Ericsson, njihove aparate uporablja slaba polovica vseh uporabnikov mobilne telefonije v Sloveniji. Sledi mu Nokia, katere aparate uporabljata skoraj dve desetini uporabnikov. Tudi tu govorimo o glavnem mobilnem aparatu, o blagovni znamki nadaljnjih aparatov pa nismo spraševali



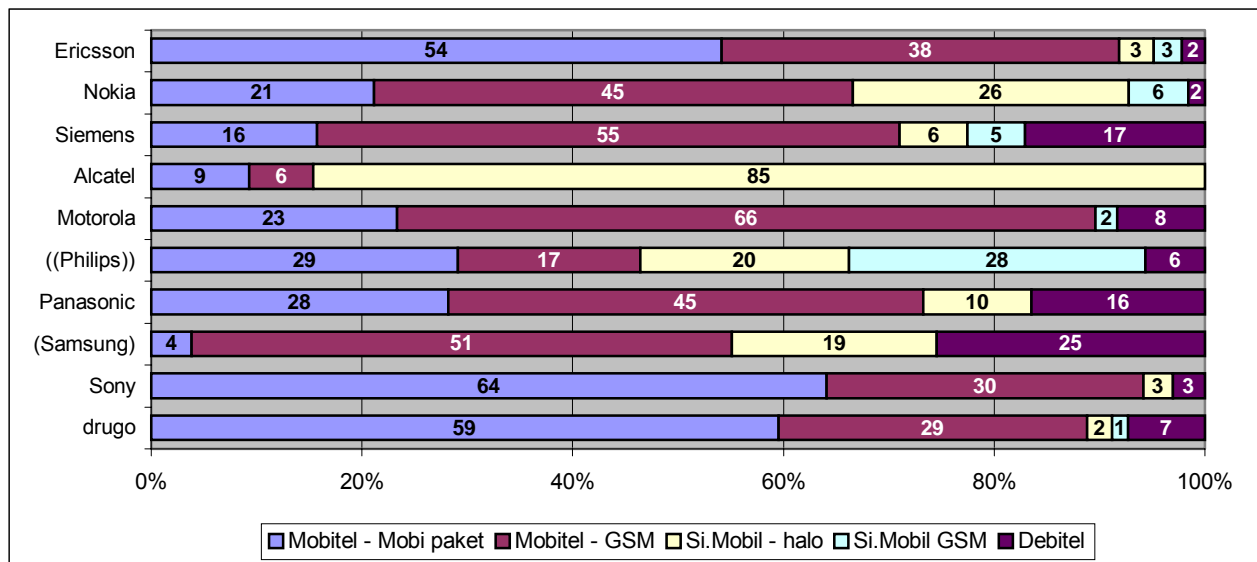
Graf 25: Delež proizvajalcev mobilnih aparatov (december 2000).

Spodnji graf prikazuje delež posameznih proizvajalcev mobilnih aparatov po paketih operaterjev mobilne telefonije. V Mobitelovih paketih ima največji delež Ericsson, v Simobilovih Nokia, največ uporabnikov Debitelovih storitev pa uporablja aparate Siemensa. Pri tem so ocene za Mobitel NMT označene z dvema oklepajema in torej nenatančne.



Graf 26: Delež proizvajalcev mobilnih aparatov glede na posamezne pakete operaterjev (december 2000).

Oglejmo si še deleže blagovnih znamk aparatov glede na operaterje. Več kot polovico vseh Ericssonovih aparatov v Sloveniji imajo v lasti uporabniki Mobitelovega paketa Mobi, skupaj pa imajo uporabniki Mobitelovih storitev več kot 90 % Ericssonovih aparatov. Tudi med lastniki aparatov ostalih proizvajalcev prevladuje Mobitel kot operater, kar je glede na njegov delež med uporabniki mobilne telefonije pričakovano, le aparate Alcatela uporabljajo v večini Simobilovi uporabniki.

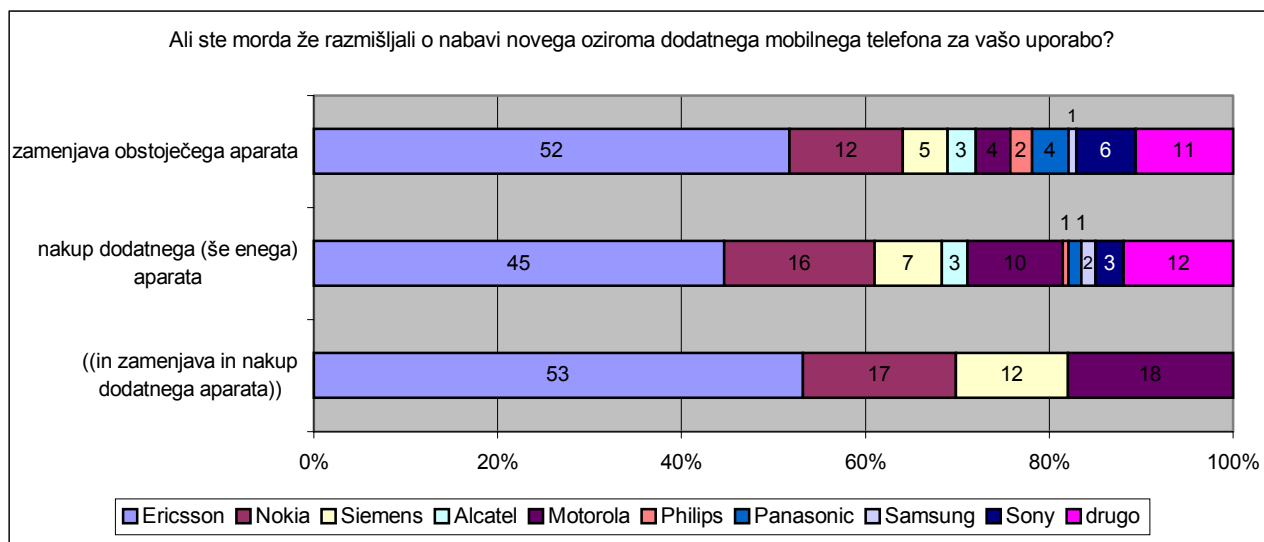


Graf 27: Deleži paketov operaterjev mobilne telefonije po proizvajalcih mobilnih aparatov (december 2000).

VI. NAKUPNE NAMERE GLEDE APARATOV

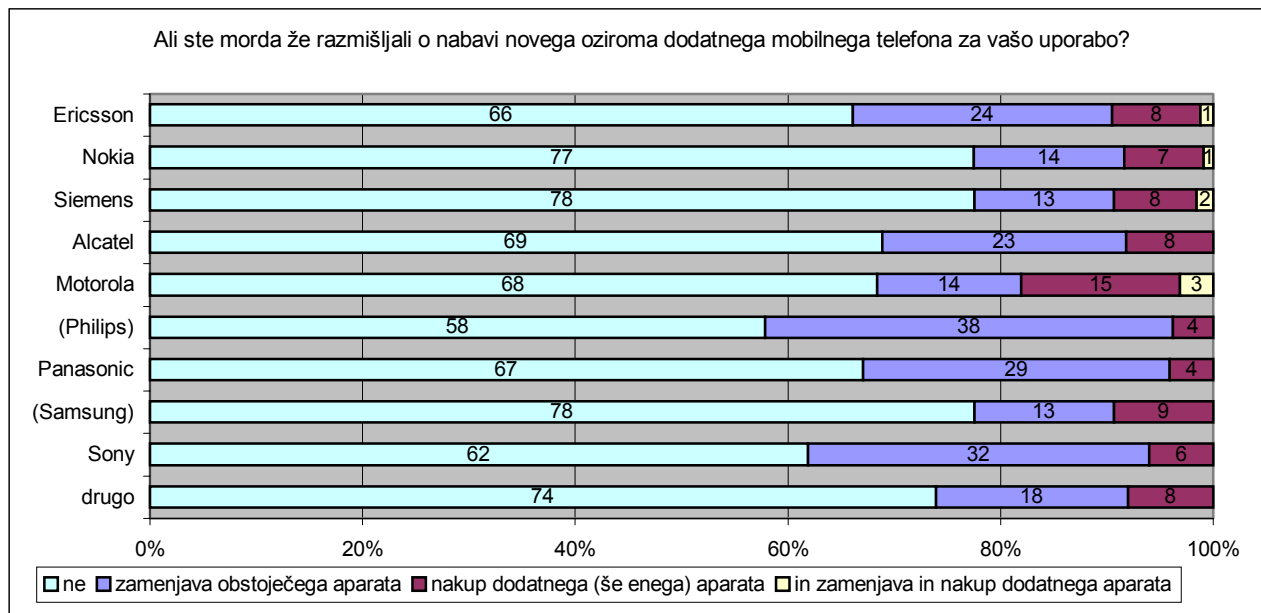
a) Uporabniki mobilne telefonije

Oglejmo si najprej načrte uporabnikov mobilne telefonije. O menjavi aparata razmišlja največ uporabnikov aparata znamke Ericsson, kar seveda odraža predvsem dejstvo, da ti aparati trenutno prevladujejo med uporabniki.



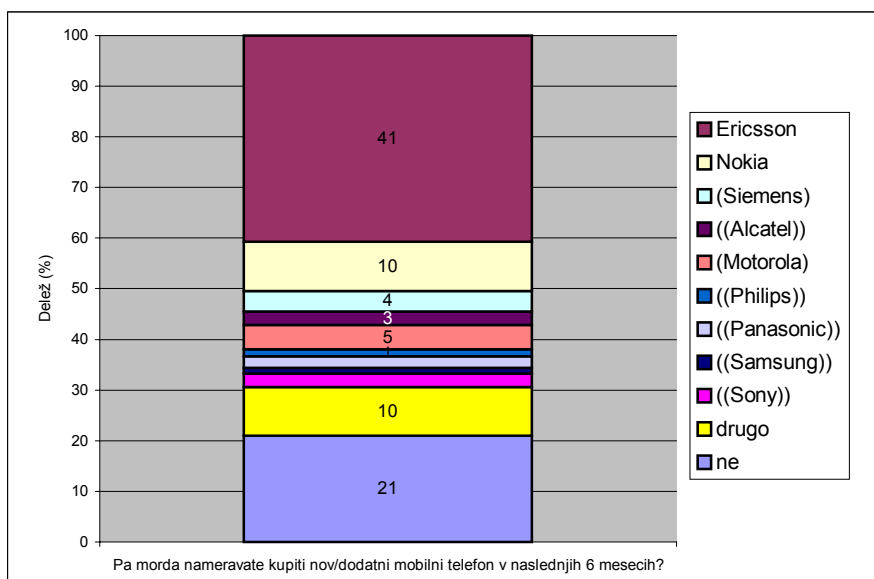
Graf 28: Kategorije bodočih nakupovalcev glede na sedanji glavni aparat (december 2000).

Med tistimi uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo o zamenjavi obstoječega aparata, je največji delež med lastniki aparata znamke Philips. O nakupu dodatnega mobilnega aparata pa največ razmišljajo lastniki aparatov znamke Motorola. Največji delež uporabnikov mobilne telefonije, ki ne razmišlja niti o zamenjavi niti o nakupu novega aparata, je med lastniki aparatov znamke Samsung, Siemens in Nokia.



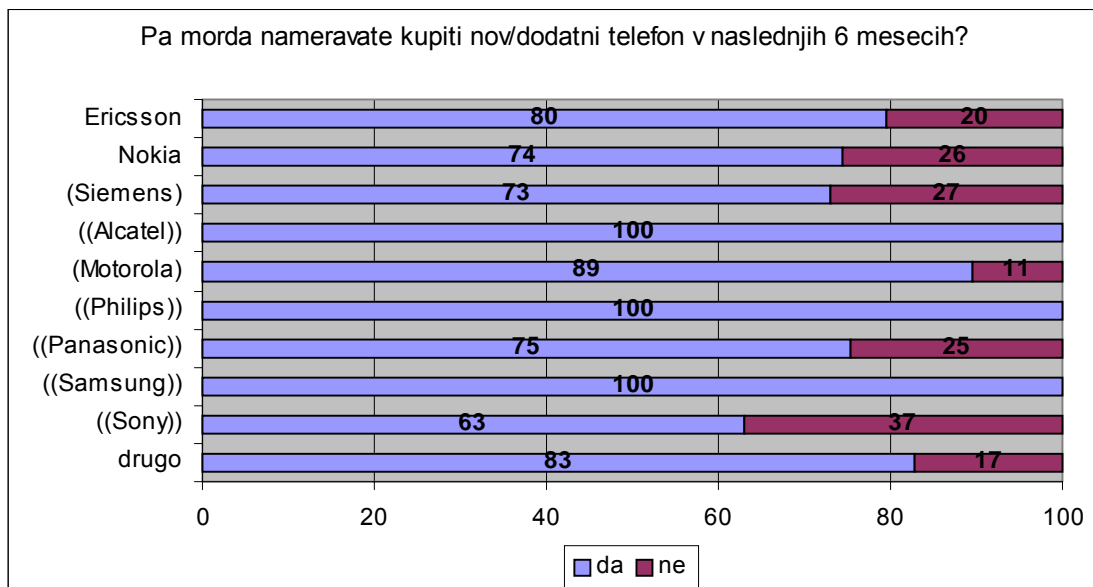
Graf 29: Deleži uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega telefona po posameznih znamkah mobilnih telefonov (december 2000).

Skoraj 80 % uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišljajo o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega aparata, namerava to storiti v roku pol leta. Največ novih aparatov v naslednjih šestih mesecih načrtujejo uporabniki znamke Ericsson, kar seveda odraža dejstvo, da je ta znamka pač prevladujoča.



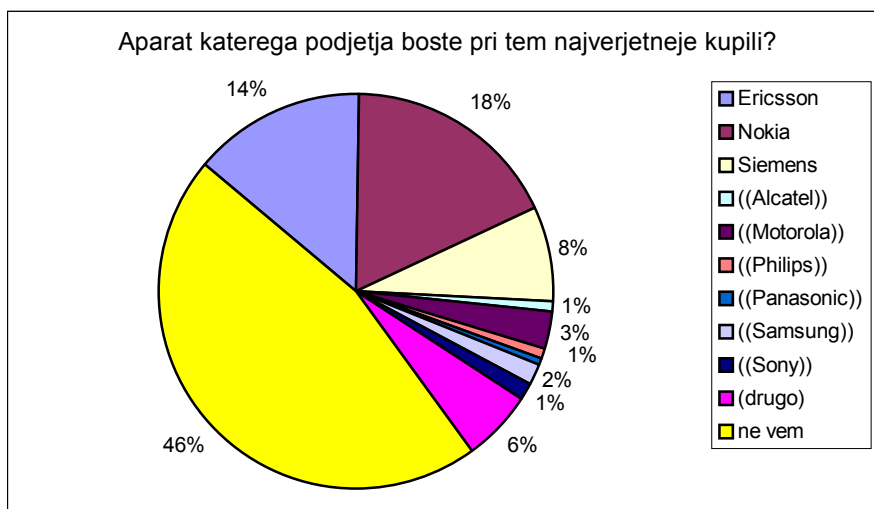
Graf 30: Deleži uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih glede na sedanje znamke mobilnih aparatov (december 2000).

Vsi uporabniki aparatov Alcatel, Philips in Samsung, ki razmišljajo o zamenjavi oziroma nakupu dodatnega mobilnega aparata, nameravajo to storiti v roku pol leta.



Graf 31: Deleži uporabnikov mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih glede na sedanje znamke mobilnih aparatov (december 2000).

Skoraj polovica uporabnikov storitev mobilne telefonije, ki namerava v prihodnjih šestih mesecih zamenjati aparat oziroma kupiti dodatnega, še ne ve, katero znamko bodo izbrali. Slaba petina bo izbrala znamko Nokia, nekaj manj pa jih bo izbralo aparat znamke Ericsson.



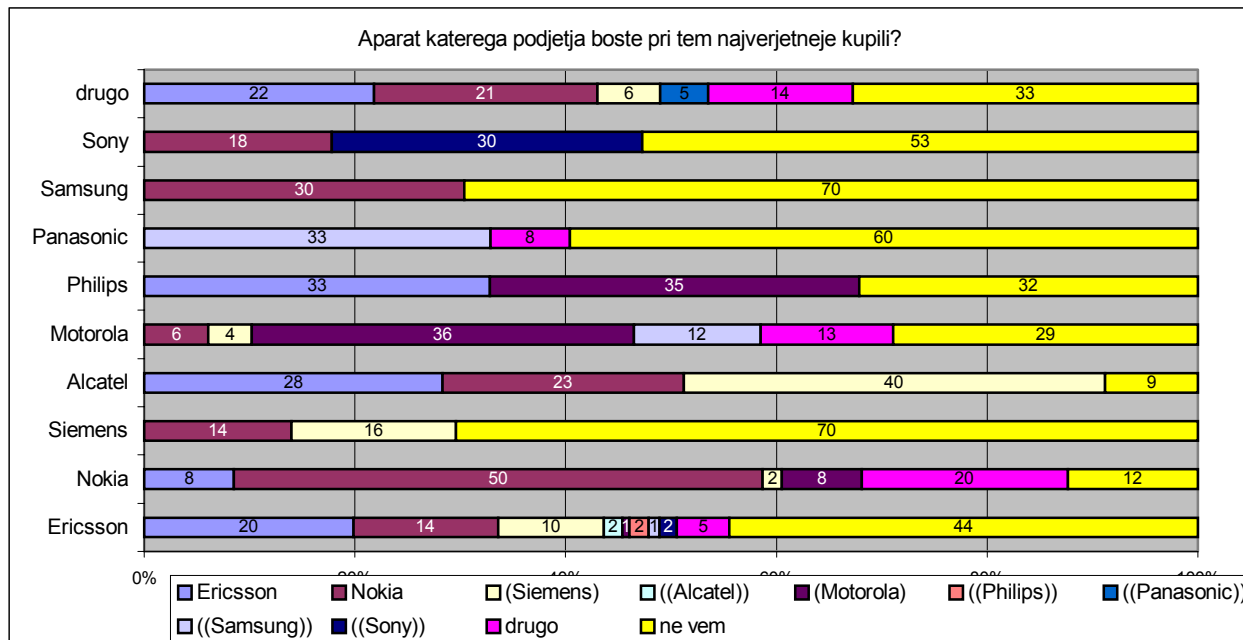
Graf 32: Deleži nakupnih namer za znamke mobilnih aparatov pri tistih uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih. (december 2000).

Zamenjava aparata	n	%
Ericsson	28	18
Nokia	30	20
Siemens	18	12
Alcatel	2	1
Motorola	5	3
Philips	2	1
Panasonic	1	1
Samsung	3	2
Sony	4	3
drugo	6	4
ne vem	55	36
Skupaj	153	100

Nakup dodatnega aparat	n	%
Ericsson	10	12
Nokia	13	17
Siemens	4	5
Motorola	3	4
Samsung	2	2
drugo	12	16
ne vem	33	43
Skupaj	77	100

Tabela 5: Deleži nakupnih namer za znamke mobilnih aparatov pri tistih uporabnikih, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih. (december 2000).

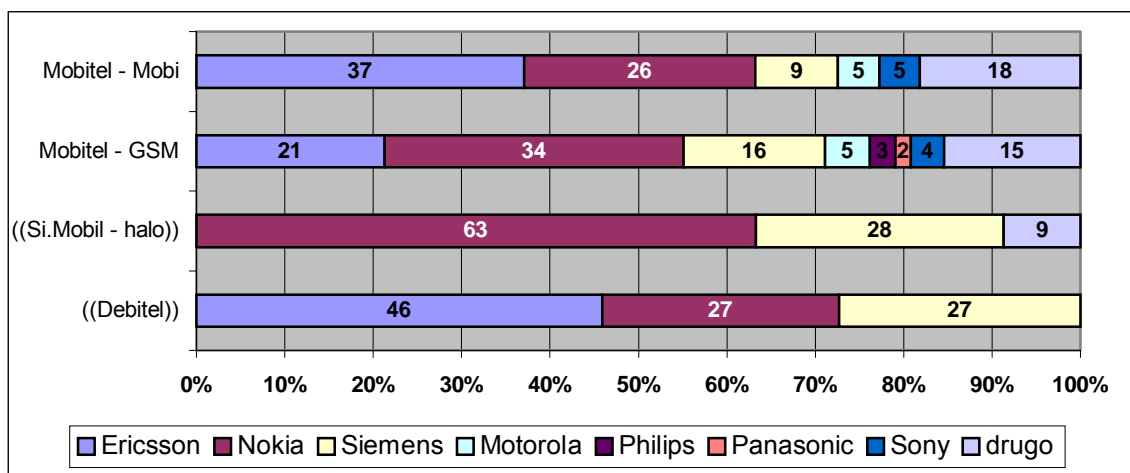
Spodnji graf prikazuje, katero znamko si anketirani nameravajo izbrati za nov oziroma dodatni aparat. Kot je razvidno iz grafa, so najbolj lojalni uporabniki znamke Nokia, saj namerava približno polovica imetnikov izbrati tudi nov oziroma dodatni aparat iste znamke. Več kot dve tretjini lastnikov telefonov Siemens in Samsung še ne vesta, katere znamke aparat bodo kupili v naslednjega pol leta.



Graf 33: Deleži znamk mobilnih aparatov, ki jih tisti uporabniki mobilne telefonije, ki razmišljajo ali o zamenjavi ali o nakupu dodatnega mobilnega aparata v naslednjih šestih mesecih, nameravajo kupiti glede na znamko aparata, ki ga uporabljajo sedaj (december 2000).

Spodnji graf prikazuje strukturo aparatov glede na operaterja mobilne telefonije med osebami, ki nameravajo v šestih mesecih izbrati nov oziroma dodatni priključek.

Uporabniki storitev mobilne telefonije, ki nameravajo izbrati paket Mobi, se nameravajo največ odločati za aparate znamke Ericsson, medtem ko se bodo tisti, ki nameravajo skleniti naročniško razmerje pri Mobitelu, največ odločali za aparate znamke Nokia.



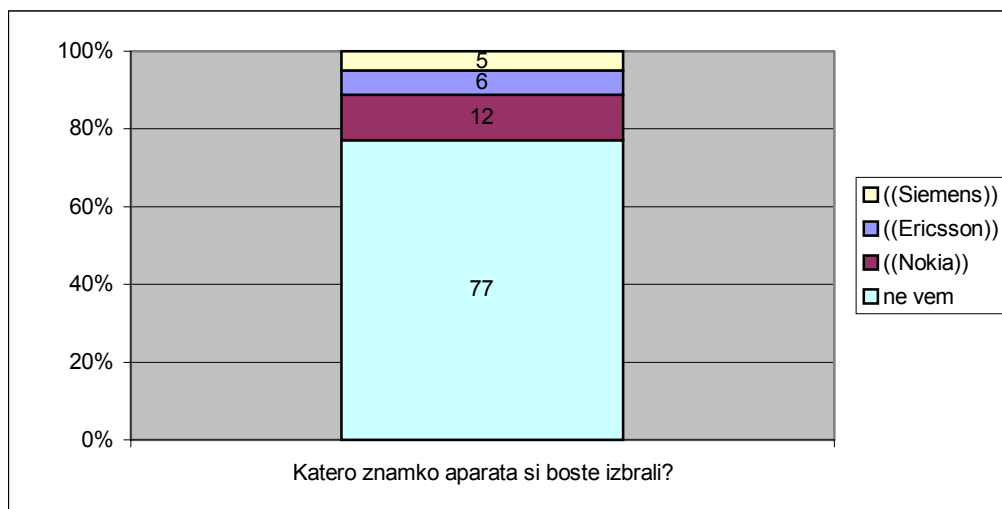
Graf 34: Deleži znamk mobilnih aparatov, ki jih uporabniki mobilne telefonije načrtujejo v naslednjih šestih mesecih, glede na paket operaterja mobilne telefonije (december 2000).

	Mobitel - Mobi		Mobitel - GSM		Si.Mobil - halo		Debitel	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ericsson	10	37	14	21	--	--	3	46
Nokia	7	26	22	34	6	63	1	27
Siemens	3	9	11	16	3	28	2	27
Motorola	1	5	3	5	--	--	--	--
Philips	--	--	2	3	--	--	--	--
Panasonic	--	--	1	2	--	--	--	--
Sony	1	5	2	4	--	--	--	--
drugo	5	18	10	15	1	9	--	--
Skupaj	27	100	66	100	9	100	6	100

Tabela 6: Deleži znamk mobilnih aparatov, ki jih uporabniki mobilne telefonije načrtujejo v naslednjih šestih mesecih, nameravajo uporabljati glede na paket operaterja mobilne telefonije (december 2000).

b) Gospodinjstva, ki mobilnega telefona še nimajo

Več kot tri četrtine anketiranih iz gospodinjstev, ki telefona še nimajo, vendar načrtujejo le-tega v roku pol leta, še ne ve, katere znamke aparat bodo izbrali. Od tistih, ki že vedo, katero znamko aparata bodo kupili, se jih je največ opredelilo za Nokia.

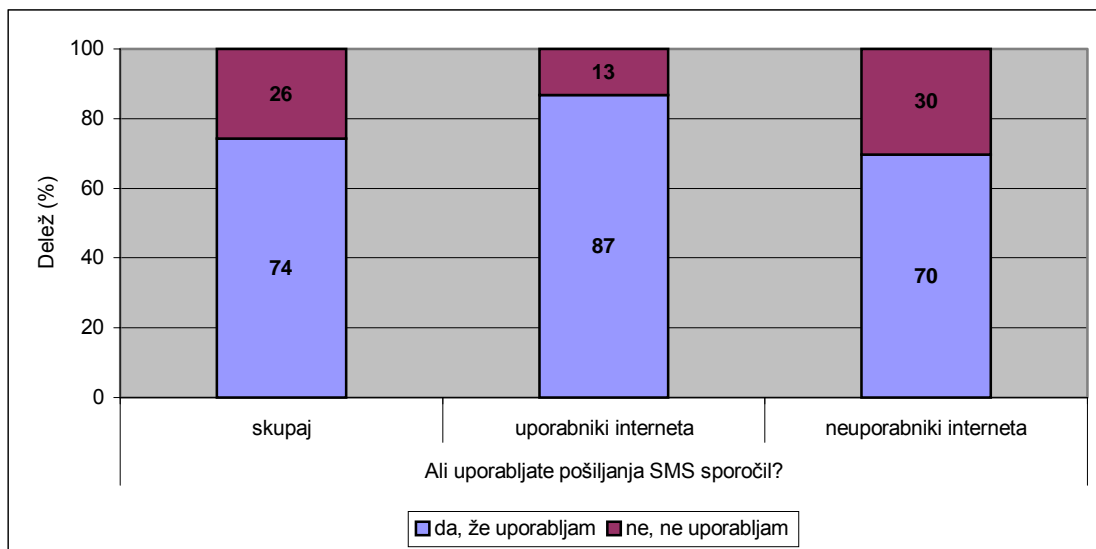


Graf 35: Nakupne namere glede aparatov med anketiranimi v gospodinjstvih, ki telefona še nimajo.

VII. MOBILNA TELEFONIJA IN INTERNET

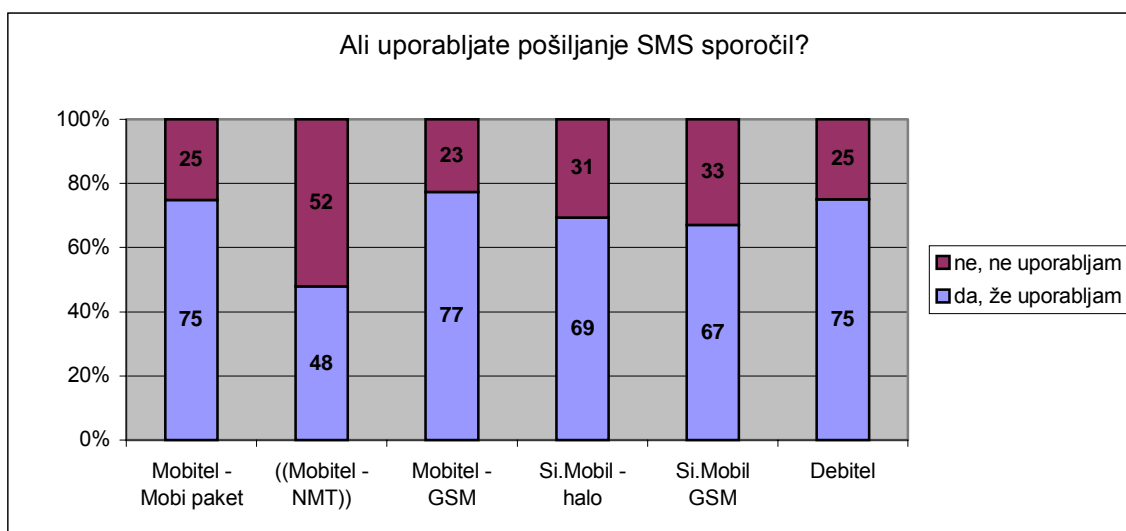
a) SMS

Skoraj tri četrtine uporabnikov mobilne telefonije uporablja tudi pošiljanje SMS sporočil. Med mesečnimi uporabniki interneta zaznamo večjo intenzivnost v uporabi pošiljanja SMS, skoraj 90%, v primerjavi s tistimi uporabniki mobilne telefonije, ki interneta ne uporabljajo.



Graf 36: SMS glede na uporabo interneta (december 2000).

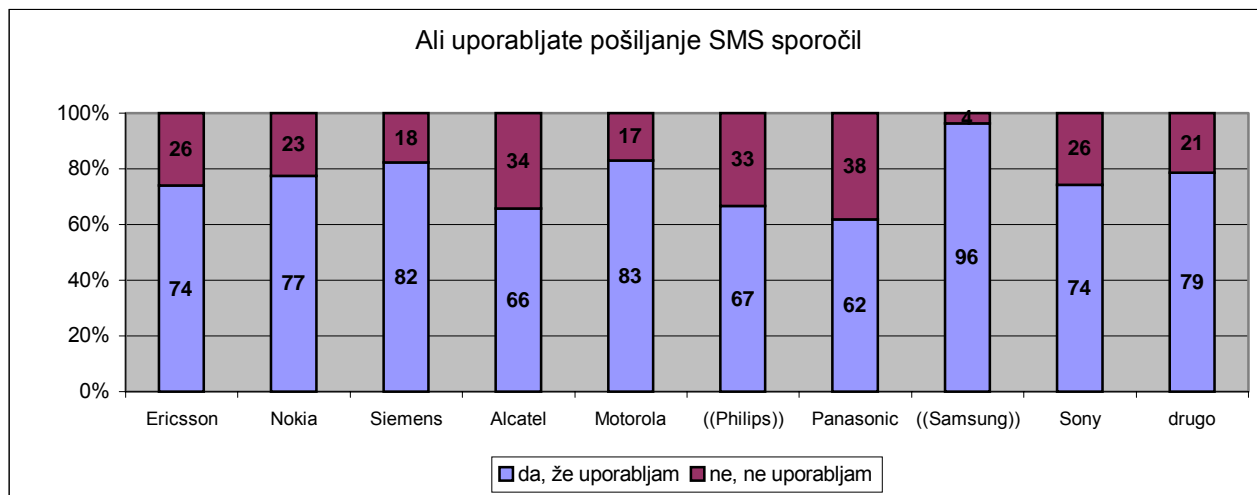
SMS sporočila nekoliko manj pošiljajo uporabniki storitev Simobila, največ pa jih pošiljajo uporabniki naročniškega razmerja pri Mobitelu.



Graf 37: SMS glede na operaterja (december 2000).

Največ SMS sporočil pošljejo lastniki telefonov znamke Motorola in Siemens, najmanj pa lastniki telefonov znamk Panasonic in Alcatel.

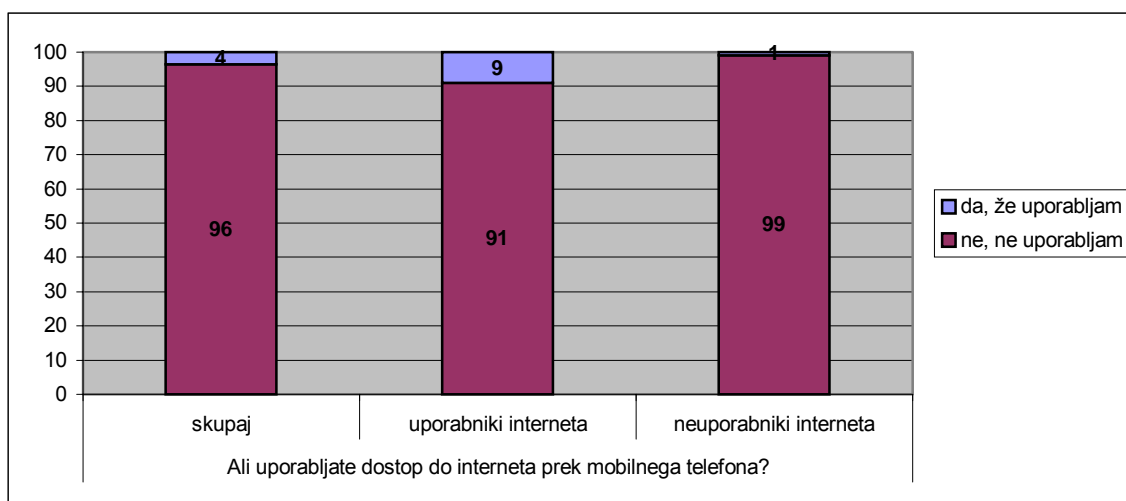
Dodati velja, da gre za splošno vprašanje pošiljanja SMS, in ne samo iz glavnega aparata, za katerega je navedena blagovna znamka, čeprav je korelacija vsekakor velika.



Graf 38: SMS in proizvajalci mobilnega aparata – oznaka (()) pomeni, da je v skupini malo enot (december 2000).

b) WAP

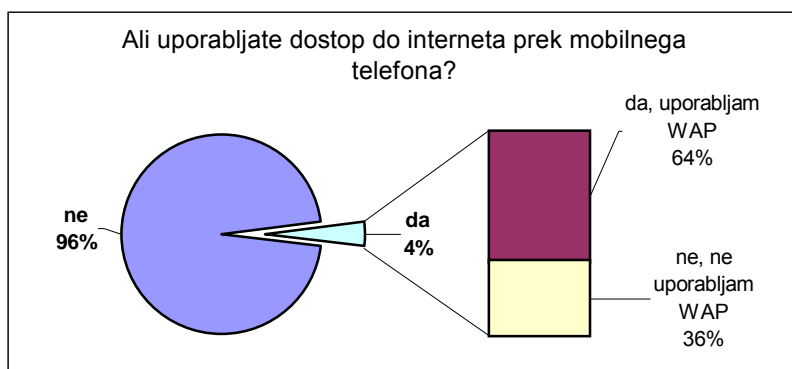
Dostop do interneta preko mobilnega telefona uporablja majhen delež uporabnikov storitev mobilne telefonije. Po pričakovanjih pa je delež dostopa do interneta preko mobilnega telefona višji pri tistih uporabnikih storitev mobilne telefonije, ki do interneta dostopajo tudi preko računalnika.



Graf 39: Dostop do interneta prek mobilnega telefona glede na uporabo interneta (december 2000).

Upoštevati je potrebno, da so pri tem vprašanju anketirani sami presodili, kaj je dostop do interneta.

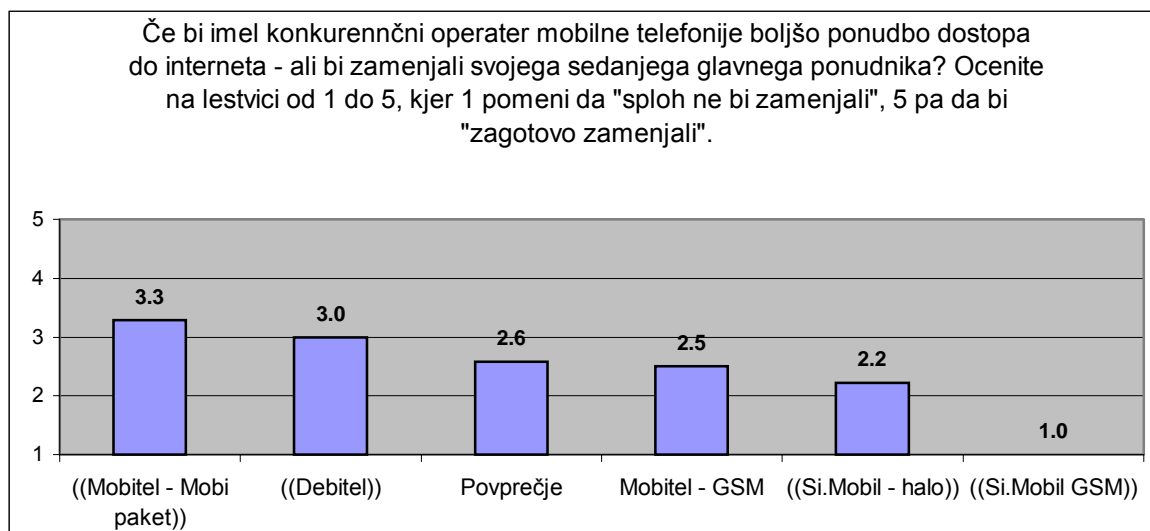
Med uporabniki storitev mobilne telefonije, ki trdijo, da dostopajo do interneta preko mobilnega telefona, jih dve tretjini pri tem misli na uporabo protokola WAP (ostali so pri tem vprašanju verjetno mislili na SMS, kar ilustrira razumevanje tega pojma).



Graf 40: Dostop do Internet prek mobilnega telefona in uporaba WAP protokola (december 2000).

c) Lojalnost uporabnikov glede storitve WAP med uporabniki WAP

Uporabnike paketa Mobi, ki že uporabljajo dostop do interneta preko mobilnega telefona, smo vprašali, ali bi zamenjali operaterja mobilne telefonije, če bi konkurenčni ponudnik imel boljšo ponudbo dostopa do interneta. Najmanj verjetno pa bi ga zamenjali uporabniki storitev naročniškega razmerja pri Simobilu. Opozoriti velja na nezanesljivost ocene, saj je število uporabnikov WAP v vzorcu seveda majhno.



Graf 41: Lojalnost uporabnikov mobilne telefonije glede na operaterjevo ponudbo dostopa do interneta prek mobilnega telefona (december 2000, n = 49).

	povprečna ocena	n	std. napaka (se)
Mobitel - Mobi paket	3,29	7	0,71
Debitel	3,00	1	-
Povprečje	2,58	49	0,20
Mobitel - GSM	2,50	37	0,22
Si.Mobil - halo	2,22	4	0,66
Si.Mobil GSM	1,00	1	-

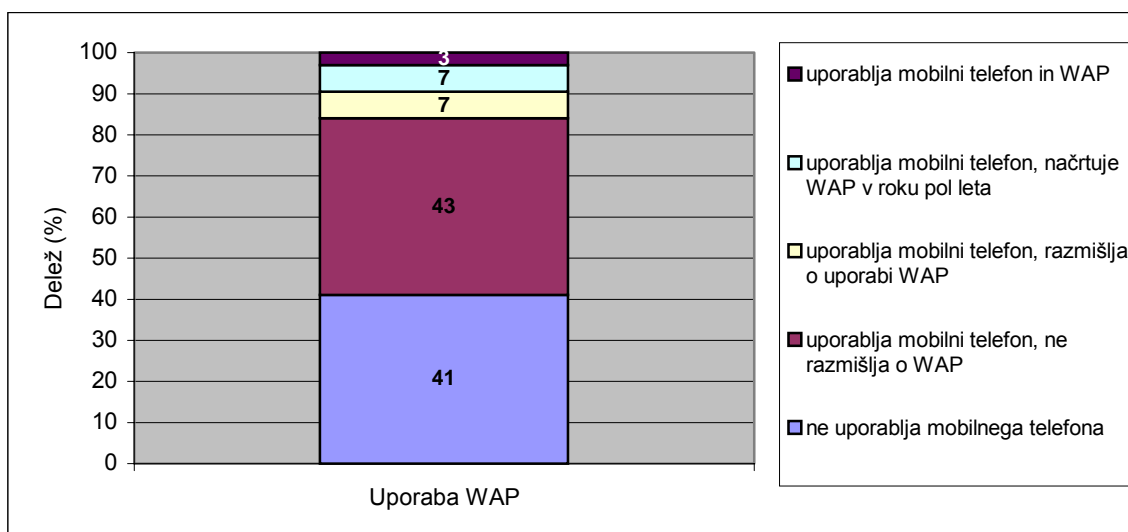
Tabela 7: Lojalnost uporabnikov mobilne telefonije glede na operaterjevo ponudbo dostopa do interneta prek mobilnega telefona (december 2000, n = 49).

d) WAP in dostop do interneta

Oglejmo si podrobneje uporabnike mobilne telefonije glede na bodočo uporabo protokola WAP.

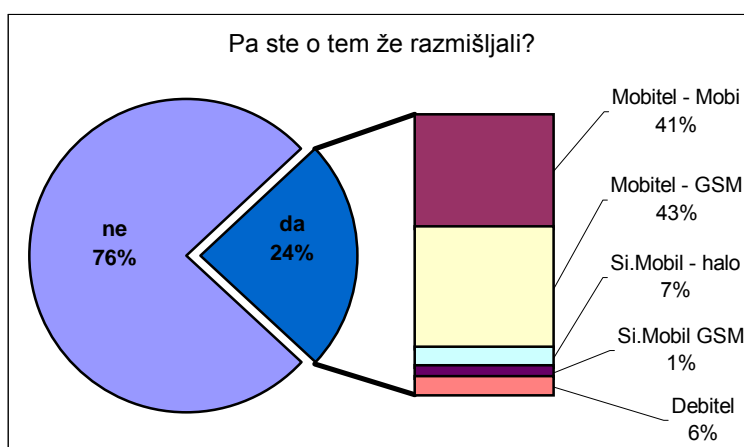
WAP v Sloveniji uporabljajo 3 % ciljne populacije (interval zaupanja je pri tem širok 0,4 % v obe smeri). Slabih 7 % o uporabi WAP-a razmišlja, enak delež pa jih uporabo protokola WAP načrtuje v roku pol leta. Vsi navedeni uporabniki mobilne telefonije bodo seveda kupili tudi nov aparat, ki omogoča uporabo WAP.

Dodati velja, da so uporabniki (približno 1 % ciljne populacije), ki so navedli, da uporabljajo mobilni dostop do interneta, niso pa potrdili uporabe WAP-a, v spodnjem grafu zaradi strukture vprašalnika vključeni v skupino, ki uporablja mobilni telefon in ne razmišlja o WAP-u. Seveda pa verjetno sodijo v druge skupine in s tem povečujejo zanimanje za WAP.



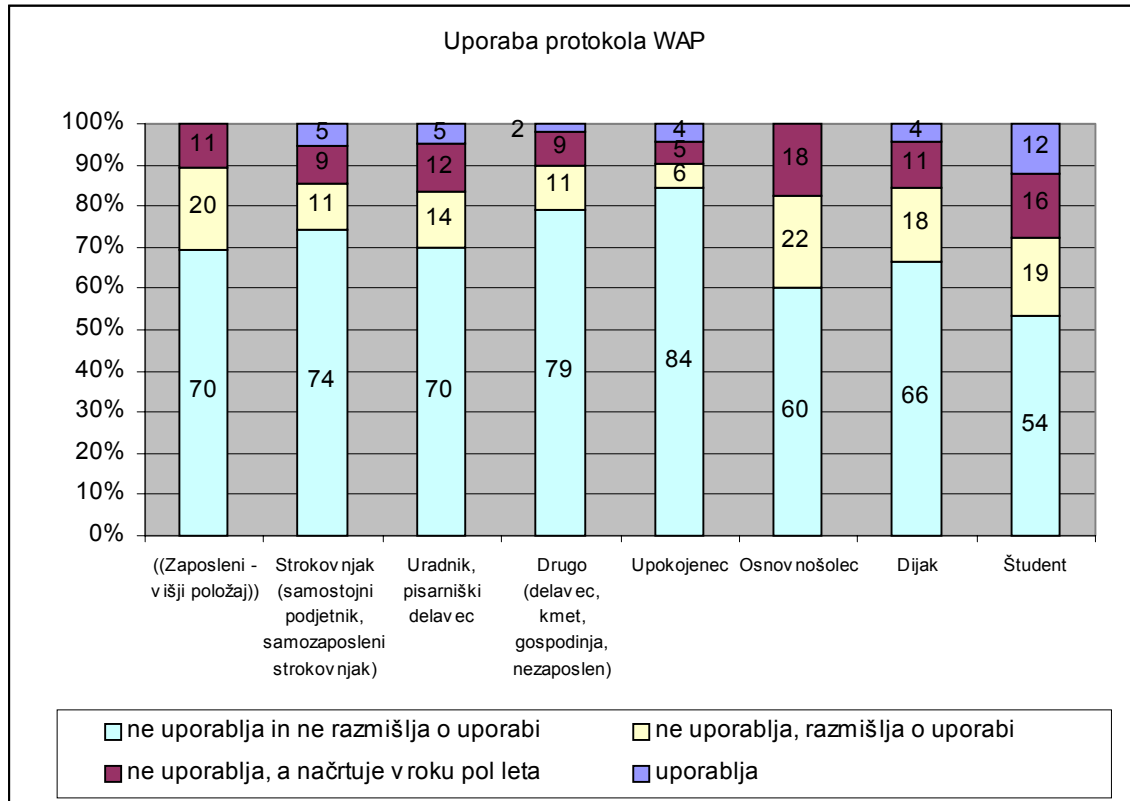
Graf 42: Stanje na področju uporabe WAP-a v Sloveniji (december 2000).

Skoraj četrtnina uporabnikov mobilne telefonije, ki dostopa do interneta preko mobilnega telefona še ne uporablja, o takem načinu dostopa že razmišlja. Največ med njimi je naročnikov pri Mobitelu, kar odraža siceršnjo strukturo uporabnikov mobilne telefonije.



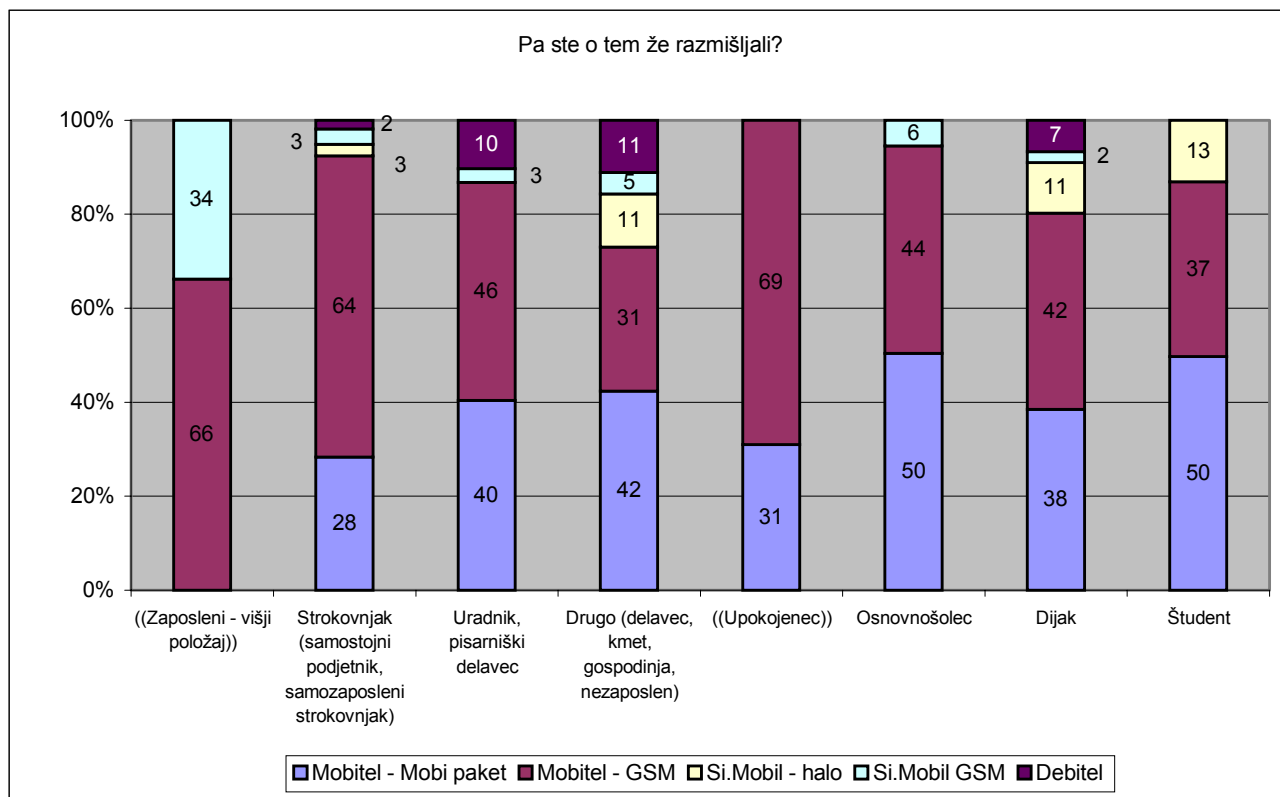
Graf 43: Delež uporabnikov mobilne telefonije, ki že razmišlja o dostopu do interneta preko mobilnega telefona (december 2000).

Oglejmo si sociodemografske segmente glede uporabe in zanimanja za mobilni dostop do interneta. O uporabi protokola WAP največ razmišljajo šolajoči se uporabniki (osnovnošolci, srednješolci in študentje).



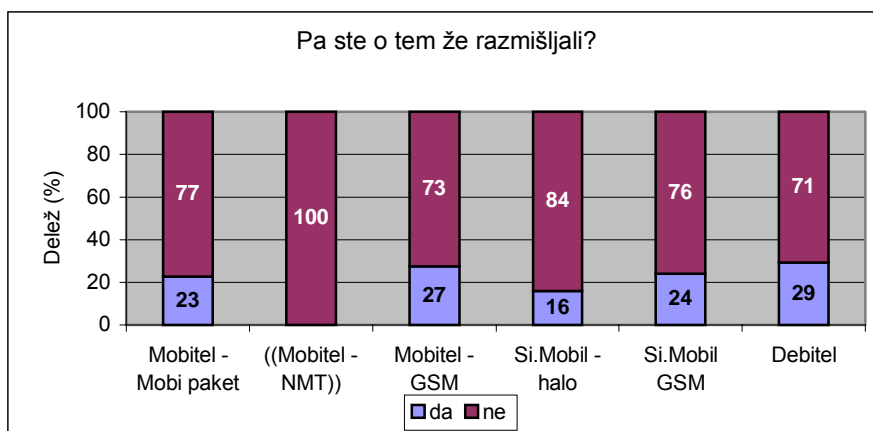
Graf 44: WAP glede na status zaposlitve med uporabniki mobilne telefonije (december 2000).

Uporabnike, ki razmišljajo o mobilnem dostopu do interneta, si oglejmo še glede na sedanjega operaterja znotraj zaposlitvenega statusa. Izkaže se, da struktura bistveno ne odstopa od siceršnje strukture operaterjev glede na zaposlitveni status.



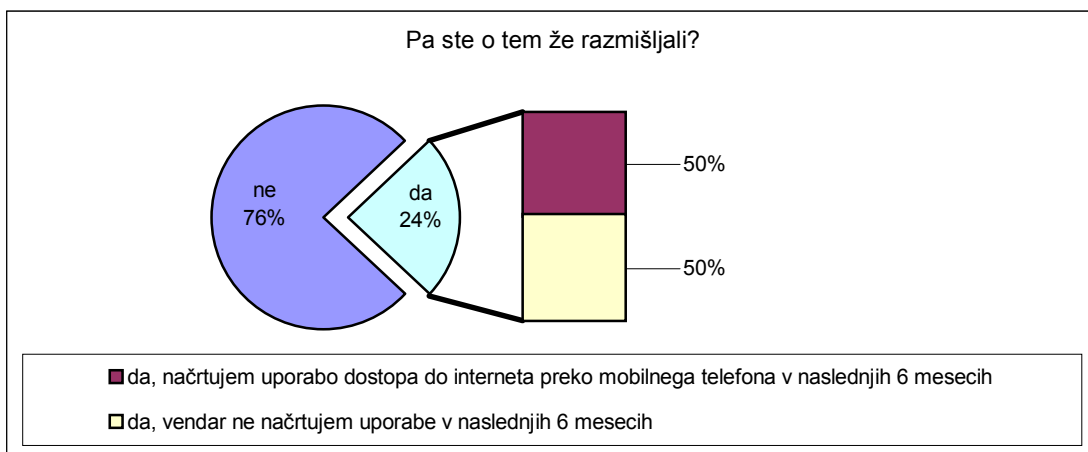
Graf 45: Uporabniki, ki razmišljajo o mobilnem dostopu do interneta, glede na zaposlitveni status (december 2000).

Če pa si ogledamo strukturo uporabnikov glede na operaterje mobilne telefonije, jih o uporabi mobilnega dostopa do interneta največ razmišlja med naročniki pri Debitelu, vendar razlike niso statistično značilne.



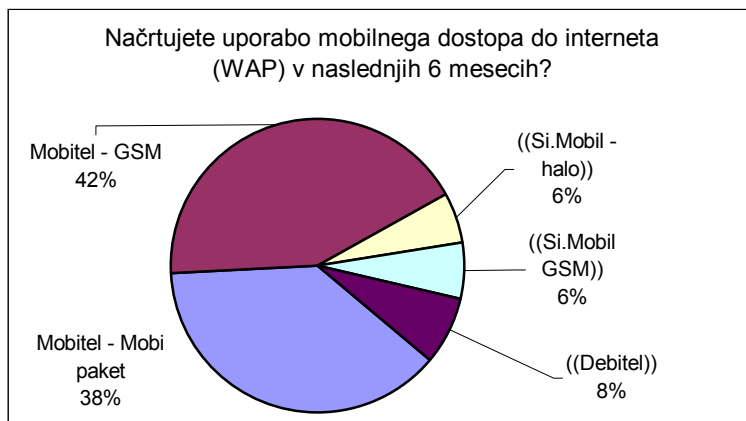
Graf 46: Uporabniki mobilne telefonije glede na glavnega operaterja (december 2000).

Polovica uporabnikov mobilne telefonije, ki že razmišlja o uporabi dostopa do interneta preko mobilnega telefona, le-tega načrtuje v naslednjih šestih mesecih.



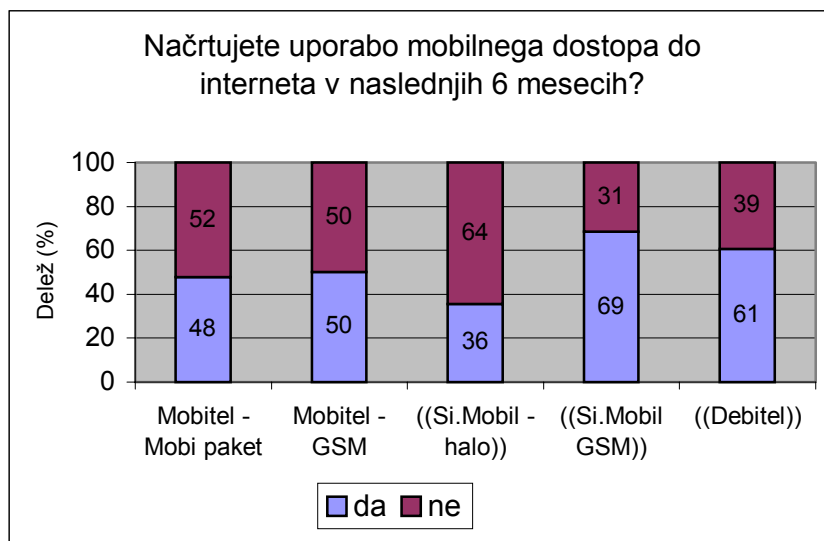
Graf 47: Delež uporabnikov mobilne telefonije, ki že razmišljajo o dostopu do interneta preko mobilnega telefona, ki dostop načrtuje v naslednjih šestih mesecih (december 2000).

Pri tem največji delež predstavljajo naročniki GSM storitev pri Mobitelu, kar seveda odseva obstoječo strukturo uporabnikov mobilne telefonije.



Graf 48: Deleži uporabnikov mobilne telefonije, ki načrtujejo uporabo dostopa do interneta preko mobilnega telefona v naslednjih šestih mesecih (december 2000).

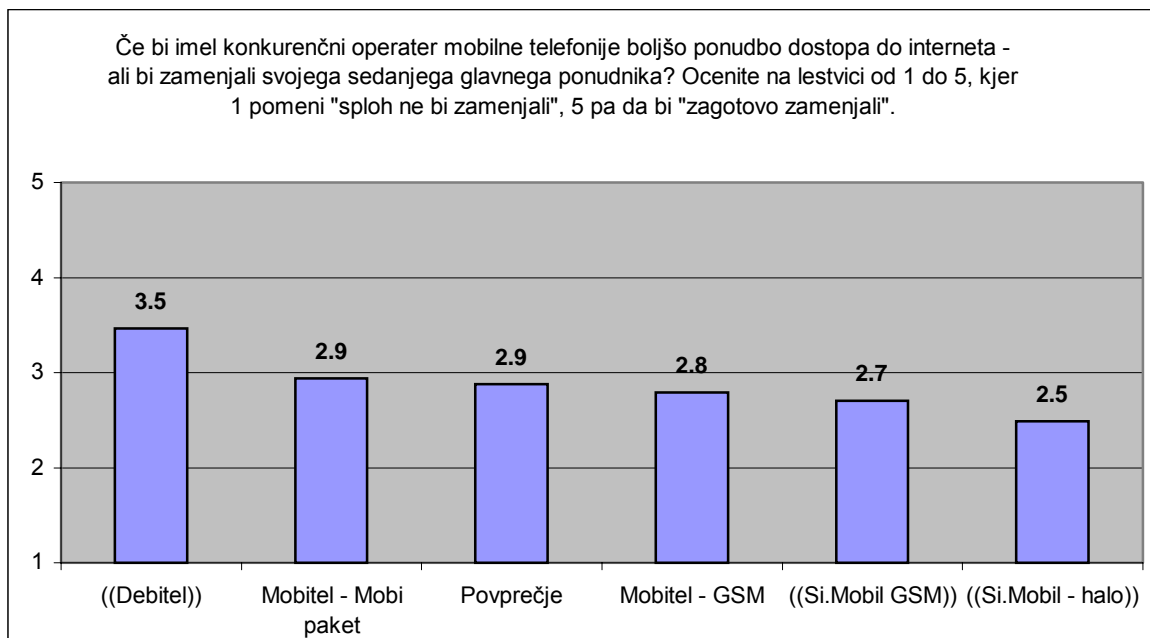
Med uporabniki storitev mobilne telefonije, ki o uporabi dostopa do interneta preko mobilnega telefona že razmišljajo, jih v naslednjih šestih mesecih največji delež načrtuje tak dostop znotraj naročniškega razmerja pri Simobilu. Seveda pa je delež tistih, ki razmišljajo o uporabi protokola WAP, večji pri Mobitelu. Opozoriti velja na nenatančne ocene.



Graf 49: Uporabniki, ki razmišljajo o uporabi WAP-a, glede na načrtovani nakup v naslednjih šestih mesecih znotraj operaterjev mobilne telefonije (december 2000).

e) Lojalnost glede protokola WAP med bodočimi uporabniki WAP

Uporabniki Debitela, ki še ne uporabljajo dostopa do interneta preko mobilnega telefona, vendar pa razmišljajo o tem, bi najverjetneje zamenjali operaterja mobilne telefonije, če bi ta imel boljšo ponudbo dostopa do interneta. Najmanj verjetno bi operaterja zamenjali uporabniki paketa Halo pri Simobilu.

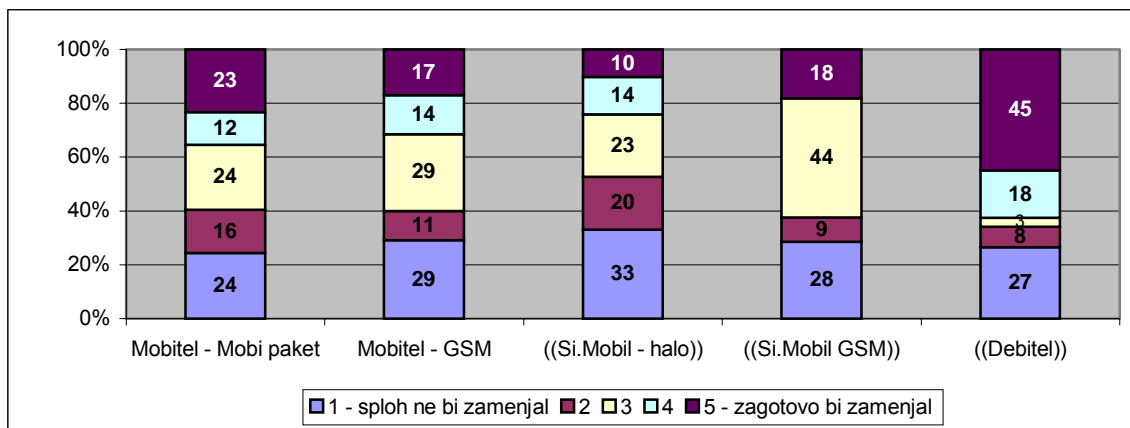


Graf 50: Lojalnost bodočih uporabnikov WAP glede na operaterja - povprečna ocena (december 2000).

Če bi imel konkurenčni operater mobilne telefonije boljšo ponudbo dostopa do interneta - ali bi zamenjali svojega sedanjega glavnega ponudnika?			
	Povprečna ocena	n	se
Debitel	3,5	16	0,43
Mobitel - Mobi paket	2,9	116	0,14
Povprečje	2,9	276	0,09
Mobitel - GSM	2,8	120	0,13
Si.Mobil GSM	2,6	10	0,45
Si.Mobil - halo	2,5	15	0,35

Tabela 8: Lojalnost bodočih uporabnikov WAP-a glede na operaterje - povprečna ocena (december 2000).

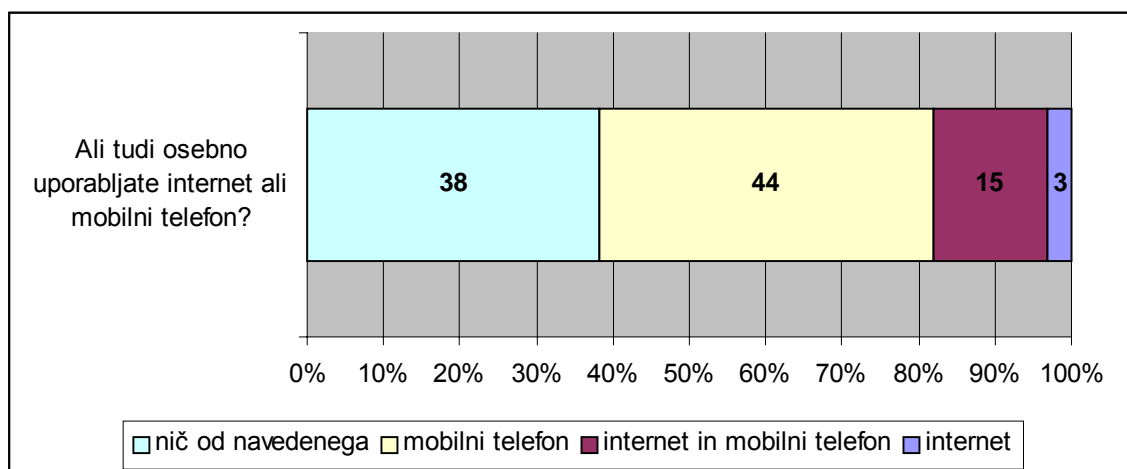
Največji delež lojalnih uporabnikov, ki v nobenem primeru ne bi zamenjali operaterja, ima Simobil.



Graf 51: Lojalnost uporabnikov mobilne telefonije glede na operaterjevo ponudbo dostopa do interneta preko mobilnega telefona (december 2000).

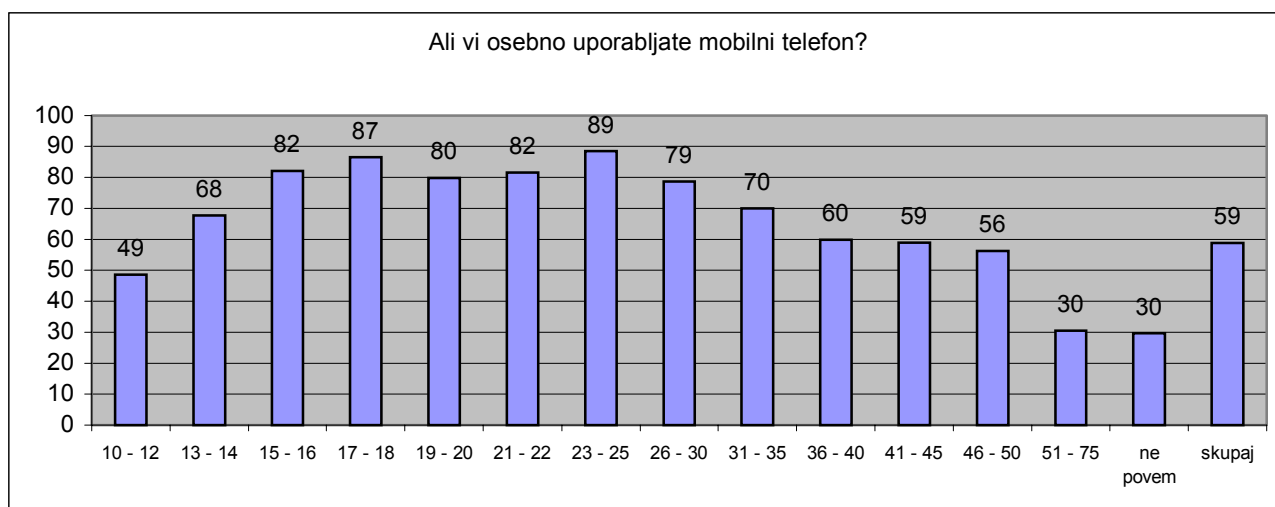
f) Uporaba Interneta in mobilnega telefona

Skoraj 60 % populacije uporablja mobilni telefon, medtem ko internet uporablja le nekaj manj kot petina prebivalstva. Skoraj vsi uporabniki interneta uporabljajo tudi mobilni telefon.



Graf 52: Uporaba interneta in mobilne telefonije med aktivnim prebivalstvom Slovenije (november 2000, n = 2096).

Največji delež uporabnikov mobilne telefonije je v starostni skupini od 23 do 25 let. Iz grafa je razvidno, da delež uporabnikov mobilne telefonije do tega razreda raste, nato pa začne padati.



Graf 53: Uporaba interneta in mobilne telefonije po starostnih skupinah (december 2000, n=2096).

V spodnji tabeli razberemo, da med uporabniki mobilne telefonije ni jasnih zakonitosti po starostnih skupinah glede na uporabo interneta. Na primer v starostni od 13 do 14 let je večji delež uporabnikov mobilne telefonije med uporabniki interneta, v starostni skupini (15 – 16) pa je večji delež uporabnikov mobilne telefonije med neuporabniki interneta (87 % vs. 68 %).

Ali vi osebno uporabljate mobilni telefon?	neuporabniki interneta (%)		uporabniki interneta (%)		skupaj (%)	
	da	ne	da	ne	da	ne
starost						
10 - 12	51	49	30	70	49	51
13 - 14	64	36	81	19	68	32
15 - 16	87	13	68	32	82	18
17 - 18	89	11	77	23	87	13
19 - 20	76	24	95	5	80	20
21 - 22	79	21	91	9	82	18
23 - 25	84	16	100	0	89	11
26 - 30	75	25	92	8	79	21
31 - 35	64	36	88	12	70	30
36 - 40	55	45	84	16	60	40
41 - 45	54	46	82	18	59	41
46 - 50	48	52	81	19	56	44
51 - 75	26	74	75	25	30	70
ne povem	22	78	60	40	30	70
Skupaj	53	47	83	17	59	41

Tabela 9: Uporaba interneta in mobilne telefonije med aktivnim prebivalstvom Slovenije po starostnih skupinah (december 2000, n = 2096).

V spodnji tabeli lahko razberemo, da se npr. le 1 % oseb, ki uporabljajo mobilni telefon in internet, nahaja v starostni skupini 10-12 let.

Ali vi osebno uporabljate mobilni telefon?	neuporabniki interneta (%)	uporabniki interneta (%)	skupaj (%)
	da	da	da
starost			
10 - 12	4	1	3
13 - 14	4	4	4
15 - 16	4	3	4
17 - 18	7	4	6
19 - 20	5	5	5
21 - 22	4	4	4
23 - 25	7	9	8
26 - 30	12	12	12
31 - 35	11	14	12
36 - 40	9	9	9
41 - 45	10	9	10
46 - 50	8	13	9
51 - 75	14	12	13
Skupaj	100	100	100

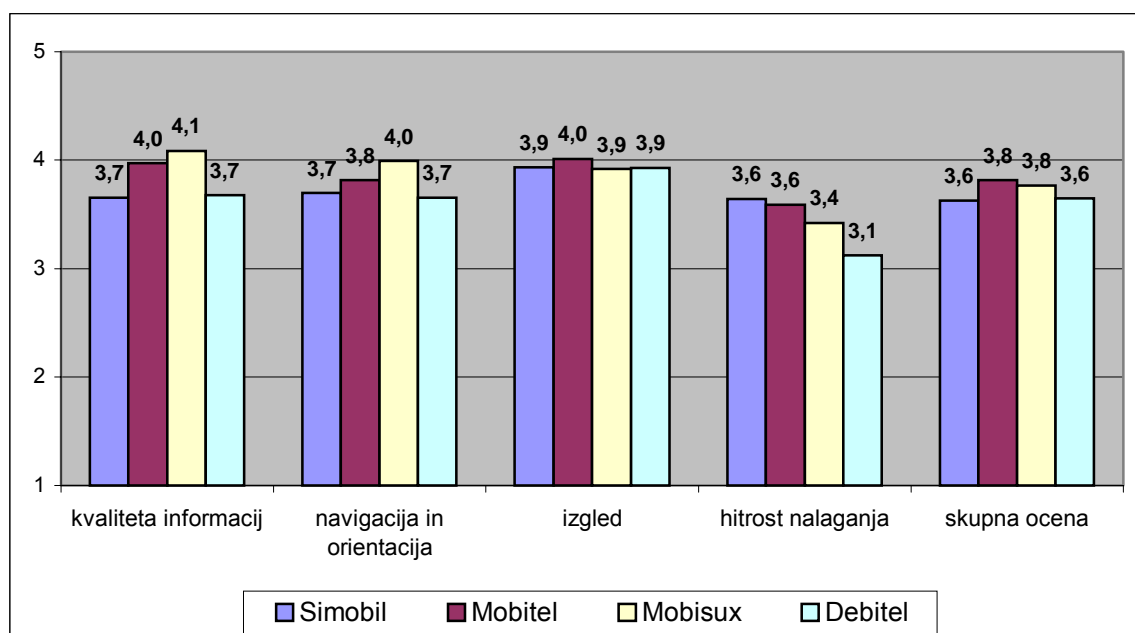
Tabela 10: Starostna struktura uporabnikov mobilne telefonije glede na uporabo interneta (december 2000, n = 2096).

VIII. EVALVACIJA SPLETNIH STRANI

V drugem sklopu novembrskih raziskav (n = 728), je bilo v dve anketi vključeno ocenjevanje štirih spletnih strani, in sicer spletne strani treh slovenskih operaterjev ter spletna stran z informacijami s področja mobilne telefonije. Anketirani so ocenjevali strani Simobila, Mobitela, Debitela ter spletno stran Mobisux.com

Anketirani so z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično) ocenjevali kvaliteto, to je izčrpnost, točnost, ažurnost; navigacijo in orientacijo, torej kako hitro lahko najdejo želene informacije; izgled, to je prijetnost, prijaznost, vsečnost navedenih spletnih strani; ter hitrost nalaganja. Ocene spletnih strani mobilne telefonije so ocenjene podobno kot spletne strani časopisov. Pri skupni oceni ni velikih razlik.

Z najnižjimi ocenami je bila ocenjena hitrost nalaganja strani, najnižje med njimi spletna stran Debitela. Pri ocenah za izgled je najmanj razlik, malenkost višje od drugih je ocenjena stran Mobitela. Stran Mobisux.com, ki je spletna stran z informacijami s področja mobilne telefonije, je najboljše ocenjena tako glede kvalitete informacij kot tudi navigacije in orientacije.

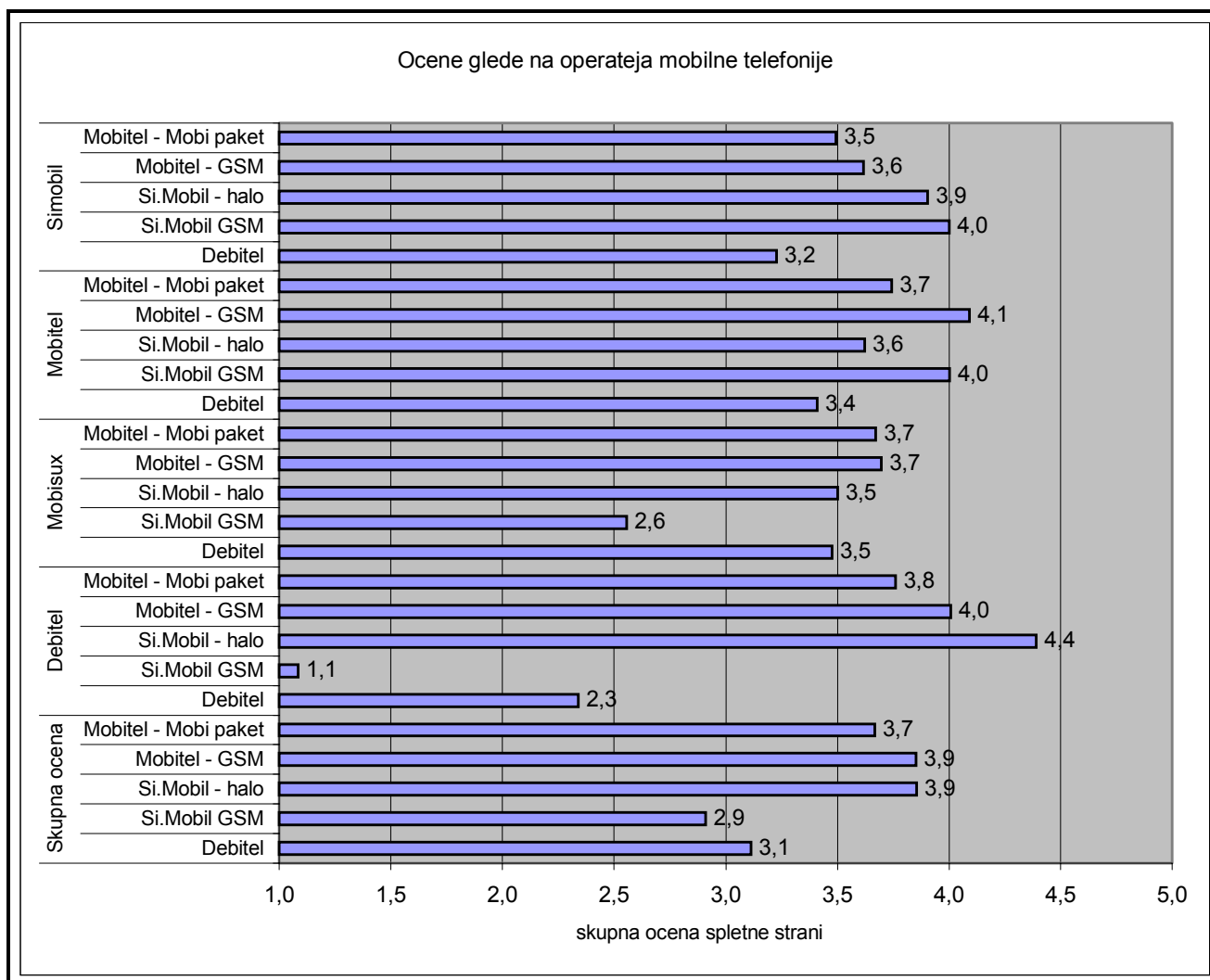


Graf 54: Povprečne ocene aktivnih uporabnikov interneta (ki niso nujno uporabniki mobilne telefonije) za kvaliteto informacij, navigacijo in orientacijo, izgled ter hitrost nalaganja spletnih strani s področja mobilne telefonije (november 2000, n = 568).

Seveda pa lahko navedene razlike nastajajo zaradi razlik v strukturi uporabnikov, predvsem pa zaradi neenakih tržnih deležev samih operaterjev. Pričakujemo lahko namreč, da bo stran operaterja, ki ga ima uporabnik mobilne telefonije in na katero se pogosteje vrača, ocenjena boljše.

Zato so v nadaljevanju podane nekatere analize po podskupinah, vendar bo problematika zaradi svoje kompleksnosti podrobneje obdelana v posebnem poročilu.

V spodnjem grafu so prikazane ocene aktivnih uporabnikov interneta, ki našete strani obiskujejo vsaj mesečno in so hkrati tudi uporabniki mobilnega telefona (n = 310), glede na glavnega operaterja na njihovem mobilnem telefonu. Najbolj strogo so strani ocenjevali imetniki naročniškega razmerja pri Simobilu, saj so našete strani v povprečju ocenili z oceno 2,9. Stran Simobila in Mobitela so najslabše ocenili uporabniki Debitela. Opozoriti velja, da so nekatere ocene le ilustrativne, saj je bilo število uporabnikov v vzorcu po posameznih kategorijah dokaj majhno, kar je razvidno v tabeli na naslednji strani.



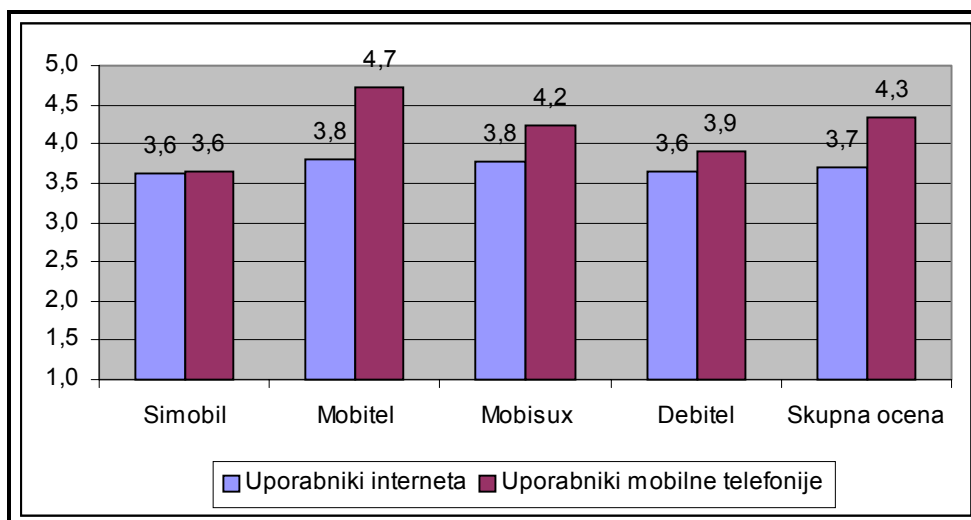
Graf 55: Ocenjevanje aktivnih uporabnikov interneta, ki posedujejo tudi mobilni telefon, spletnih strani s področja mobilne telefonije, glede na glavnega operaterja (november 2000, n = 310).

Operater		Mobitel - Mobi		Mobitel - GSM		Si.Mobil - Halo		Si.Mobil GSM		Debitel		Skupna ocena	
Spletna stran		Ocena	N	Ocena	N	Ocena	N	Ocena	N	Ocena	N	Ocena	N
kvaliteta informacij	Simobil	3,8	17	3,4	29	4,0	11	4,0	8	3,4	3	3,7	68
	Mobitel	4,1	44	4,2	66	3,9	8	4,0	7	4,1	5	4,1	130
	Mobisux	4,4	5	4,1	19	4,6	1	--	--	1,9	2	4,0	28
	Debitel	4,3	4	3,7	8	4,0	1	3,1	3	3,5	6	3,7	22
navigacija in orientacija	Simobil	3,5	17	3,5	30	4,0	12	3,8	7	2,9	3	3,6	69
	Mobitel	3,7	46	3,8	66	4,1	8	3,8	6	2,9	5	3,8	131
	Mobisux	4,2	5	4,1	17	5,0	1	--	--	1,7	2	4,0	25
	Debitel	3,7	4	3,6	8	4,0	1	3,1	3	3,6	6	3,6	22
izgled	Simobil	3,4	18	3,8	34	3,9	12	4,2	7	3,4	3	3,8	73
	Mobitel	4,1	46	4,0	69	3,5	8	4,2	6	3,5	5	4,0	134
	Mobisux	3,5	5	4,2	19	4,6	1	--	--	1,9	2	3,9	28
	Debitel	3,7	4	4,1	8	3,0	1	4,0	3	3,3	6	3,8	22
hitrost nalaganja	Simobil	3,3	17	3,8	28	3,8	12	3,9	7	3,2	3	3,7	66
	Mobisux	3,0	12	3,6	25	3,4	4	4,3	2	3,8	1	3,5	44
	Debitel	3,0	1	3,4	5	3,0	1	--	--	3,5	2	3,3	9
	Mobitel	3,0	4	4,4	5	3,0	1	4,0	3	3,1	6	3,6	19

Tabela 11: Povprečne ocene po posameznih kategorijah ocenjevanja spletnih strani s področja mobilne telefonije, glede na operaterja na mobilnem telefonu anketiranca (november 2000).

Dodati velja, da je standardna napaka v glavnem okoli se = 0.2. Če upoštevamo, da je standardni odklon okoli sd = 1, je mogoče enostavno izračunati tudi standardno napako.

Naslednji graf prikazuje primerjavo skupnih ocen spletnih strani s področja mobilne telefonije med vsemi aktivnimi uporabniki interneta (n = 430) in tistimi aktivnimi uporabniki interneta, ki posedujejo mobilni telefon (n = 310). Skupina uporabnikov interneta, ki posedujejo mobilni telefon, je vse našteje strani ocenili višje kot skupina vseh uporabnikov interneta.



Graf 56: Primerjava skupnih ocen med vsemi aktivnimi uporabniki interneta in aktivnimi uporabniki interneta, ki posedujejo tudi mobilni telefon (november 2000).

Kot rečeno bo zgornja problematika obravnavana v posebnem poročilu bolj podrobno in na večjem vzorcu.

IX. SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI

a) Posedovanje

Mobilne telefone največ uporabljajo zaposleni na višjem položaju in študentje, najmanj pa gospodinje in populacija starejša od 56 let. Pri delitvi po spolu ugotovimo, da moški precej več uporabljajo telefone kot ženske, saj ga v gospodinjstvih, kjer posedujejo mobilni telefon, uporablja 86 % moških in 71 % žensk.*

Posedovanje mobilnih telefonov	Gospodinjstvo poseduje mobilni telefon?	Pa ga uporabljate tudi vi?	Uporablja mobilni telefon	Torej imate vsaj en mobilni aparat oziroma ste njegov glavni ali pretežni uporabnik?			
				imam en aparat (%)	imam dva aparata (%)	tri in več aparatov (%)	aparate od drugih (%)
	da (%)	da (%)	*da (%)				
SPOL:							
Moški	78	86	76	76	13	6	4
Ženske	71	71	50	72	11	9	8
STAROST:							
10-25 let	91	85	77	73	12	12	3
26-35 let	84	88	74	75	16	4	5
35-56 let	79	71	56	75	12	5	8
56 in več let	37	67	25	76	6	6	12
ZAPOSLENOST:							
Zaposleni - višji položaj**	94	95	89	71	21	8	0
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	88	86	76	75	14	6	6
Uradnik, pisarniški delavec	85	82	70	79	12	5	4
Delavec	82	76	62	73	14	6	7
Kmet	56	74	41	71	21	0	7
Gospodinja	51	49	25	51	6	13	19
Nezaposlen	71	70	50	30	5	18	12
Upokojenec	38	67	25	33	5	2	10
Osnovnošolec	90	65	59	35	16	8	9
Dijak	91	93	84	7	11	12	1
Študent	94	95	89	5	15	13	0

Tabela 12: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na posedovanje mobilnih aparatov (december 2000).

* v kategorijo vodilni delavec spadajo: manager, vodilni delavec, lastnik podjetja, srednji manager, vodstveni delavec

b) Operaterji

Ženske so v splošnem bolj zadovoljne s ponudnikom mobilne telefonije (4.33) kot moški (4.08). Največji delež žensk uporablja paket Mobi (46 %), medtem ko največ moških uporablja naročniško razmerje pri Mobitelu. Sistem predplačniškega telefoniranja je najbolj razširjen med osnovnošolci in dijaki, zelo malo pa ga uporabljajo zaposleni na višjih položajih. Slednji so najbolj zadovoljni s ponudnikom mobilne telefonije, ki je v več kot polovici primerov Mobitel.

Posedovanje mobilnih telefonov	Kdo je vaš glavni operater mobilne telefonije?						Zadovoljstvo s ponudnikom mobilne telefonije
	Mobitel - Mobi	Mobitel - NMT	Mobitel - GSM	Si.Mobil - Halo	Si.Mobil - GSM	Debitel	poprечna ocena
SPOL:							
Moški	40	1	41	9	5	5	4,08
Ženske	46	0	36	12	2	3	4,33
STAROST:							
10-25 let	46	0	34	12	3	5	4,22
26-35 let	43	0	41	9	2	5	4,19
35-56 let	37	1	43	9	6	5	4,12
56 in več let	46	0	36	13	3	2	4,25
ZAPOSLENOST:							
Zaposleni-višji položaj	8	0	61	13	18	0	4,39
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	30	1	55	7	4	3	4,07
Uradnik, pisarniški delavec	37	0	46	5	5	7	4,18
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	44	1	35	11	3	6	4,11
Upokojenec	49	2	31	13	2	2	4,28
Osnovnošolec	52	0	21	16	8	2	4,42
Dijak	51	0	33	10	2	5	4,29
Študent	49	0	36	14	1	0	4,24

Tabela 13: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na posedovanje mobilnih aparatov - deleži (december 2000).

c) Aparati

V vseh kategorijah ima največji delež uporabnikov Ericssonov aparat, razen pri zaposlenih na višjih položajih, ki več uporabljajo Nokio. Ta v ostalih kategorijah sledi Ericssonu. Tretji po deležu je Siemens. Enak delež moških in žensk uporablja telefon znamke Ericsson (44 %). Moški več uporabljajo telefone znamk Siemens in Motorola, ženske pa Alcatel in Sony.

Posedovanje mobilnih telefonov	Katero podjetje je izdelalo vaš GSM aparat? (%)									
	Ericsson	Nokia	Siemens	Alcatel	Motorola	Philips	Panasonic	Samsung	Sony	Drugo
SPOL:										
Moški	44	18	8	2	8	2	3	1	3	11
Ženske	44	18	6	4	3	1	3	1	6	14
STAROST:										
10-25 let	41	17	8	3	3	0	3	2	5	17
26-35 let	47	17	6	2	6	1	3	1	5	11
35-56 let	44	21	8	2	8	2	3	1	3	9
56 in več let	47	16	9	6	8	2	0	2	4	8
ZAPOSLENOST:										
Zaposleni-višji položaj	32	35	18	0	8	0	0	7	0	0
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	40	23	9	2	13	2	3	2	3	4
Uradnik, pisarniški delavec	47	21	6	1	7	0	1	2	5	10
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	48	14	7	2	5	2	3	1	4	12
Upokojenec	44	20	9	4	3	2	5	1	4	8
Osnovnošolec	36	14	2	5	3	0	5	4	4	28
Dijak	42	14	5	3	2	0	0	1	6	27
Študent	39	24	13	5	3	2	4	0	3	7

Tabela 14: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na posedovanje mobilnih aparatov (december 2000).

d) Mobilna telefonija in internet

Skoraj vsi študentje in dijaki uporabljajo pošiljanje SMS sporočil, torej skupina od 10-25 let, najmanj pa to storitev uporabljajo starejši od 56 let. Pri delitvi po spolu ugotovimo, da ženske pogosteje pošiljajo SMS sporočila ter da več uporabljajo dostop do interneta preko mobilnega telefona. V splošnem pa dostop do interneta po telefonu največ uporabljajo študentje. Hkrati jih med študenti največ jih razmišlja o tem, da bi si omislili dostop do interneta preko mobilnega telefona. Od moških, ki še ne uporabljajo dostopa do interneta preko mobilnega telefona, jih 26 % o tem razmišlja, od teh jih skoraj polovica (46 %) že načrtuje tak dostop v roku pol leta.

Mobilna telefonija in internet (%)	Uporabljate pošiljanje SMS sporočil?		Uporabljate dostop do interneta preko mobilnega telefona? →		Pa ste o tem že razmišljali? →		Načrtujete WAP v naslednjih šestih mesecih? →		Bi zamenjali operaterja, če bi imel drugi boljšo ponudbo za WAP? povprečna ocena
	da	ne	da	ne	da	ne	da	ne	
SPOL:									
Moški	71	29	3	97	26	74	46	54	2,9
Ženske	79	21	4	96	21	79	57	43	2,9
STAROST:									
10-25 let	90	10	5	95	33	67	54	46	2,9
26-35 let	81	19	3	97	24	76	42	58	2,9
35-56 let	62	38	3	97	18	82	53	47	2,8
56 in več let	35	65	4	96	7	93	27	73	3,6
ZAPOSLENOST:									
Zaposleni-višji položaj	65	35	0	100	31	69	47	53	1,7
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	78	22	5	95	24	76	39	61	2,8
Uradnik, pisarniški delavec	80	20	4	96	24	76	54	46	3,5
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	64	36	1	99	20	80	51	49	2,7
Upokojenec	35	65	4	96	7	93	72	28	3,4
Osnovnošolec	91	9	0	100	35	65	53	47	3,4
Dijak	96	4	4	96	31	69	53	47	2,7
Študent	98	2	11	89	40	60	47	53	2,5

Tabela 15: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na uporabo dostopa do interneta preko mobilnega telefona(december 2000).

e) Nakupne namere

Moški načrtujejo več nakupov aparatov kot ženske. Skoraj tretjina osnovnošolcev namerava zamenjati aparat, dobra polovica dijakov pa namerava kupiti prvi aparat.

Pripravljenost na nakup (%)	Ste razmišljali o nakupu novega oz. dodatnega telefona za vašo uporabo (uporabniki)?				Nakup prvega telefona v gospodinjstvu (neuporabniki)?			Načrtujete nakup v naslednjih 6 mesecih (oboji)?	
	zamenjava	dodatni	zamen. in dodatni	ne	anketirani osebno	drugi člani	ne	da	ne
SPOL:									
Moški	21	10	1	68	24	6	70	77	23
Ženske	19	6	1	75	19	10	72	74	26
STAROST:									
10-25 let	27	9	0	64	43	12	45	77	23
26-35 let	20	10	1	69	44	4	52	77	23
35-56 let	16	8	1	75	21	8	71	74	26
56 in več let	8	1	0	90	11	8	80	70	30
ZAPOSLENOST:									
Zaposleni – višji položaj	19	0	0	81	0	0	100	80	20
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	18	9	0	73	30	7	63	78	22
Uradnik, pisarniški delavec	15	9	2	74	32	15	53	86	14
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	20	8	1	71	24	6	70	72	28
Upokojenec	10	2	0	87	14	8	78	68	32
Osnovnošolec	29	11	0	60	19	19	62	63	37
Dijak	28	10	0	62	52	5	43	83	17
Študent	25	8	3	63	49	0	51	78	22

Tabela 16: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na pripravljenost za nakup mobilnega aparata (december 2000).

Večina gospodinjstev, ki v naslednjega pol leta načrtuje nakup prvega aparata, še ne ve, katerega operaterja bo izbrala. Najmanj so opredeljeni upokojeanci ter starostna skupina od 35 do 56 let. Starostna skupina od 10 do 25 let, ki kupuje prvi telefon, namerava v večini uporabljati Simobilov Halo paket. 19 % moških iz gospodinjstev, kjer mobilni telefon že posedujejo, namerava nov priključek izbrati pri Mobi paketu, 24 % pa jih še ne ve, katerega operaterja bodo izbrali na novem aparatu s priključkom.

Pripravljenost na nakup (%)	Pa že veste katerega operaterja boste pri tem izbrali?								
	Gospodinjstva, ki že posedujejo telefon					Nakup prvega telefona v gospodinjstvu			
	Mobitel – Mobi	Mobitel – GSM	Si.Mobil – Halo	Debitel	ne vem	Mobitel – Mobi	Mobitel – GSM	Si.Mobil – Halo	ne vem
SPOL:									
Moški	19	45	7	5	24	9	13	11	68
Ženske	24	47	3	4	22	18	5	12	65
STAROST:									
10-25 let	29	43	10	4	14	11	16	41	32
26-35 let	20	48	3	9	19	32	0	9	59
35-56 let	8	48	2	2	40	9	0	0	91
56 in več let	26	39	0	0	35	8	15	0	77
ZAPOSLENOST:									
Zaposleni - višji položaj	29	71	0	0	0	0	0	0	0
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	3	61	2	0	34	0	0	0	100
Uradnik, pisarniški delavec	1	52	6	14	26	0	0	0	100
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	28	33	3	7	29	25	11	14	51
Upokojenec	24	26	18	0	33	7	13	0	80
Osnovnošolec	32	28	21	0	20	0	0	0	
Dijak	42	38	6	4	10	21	0	52	27
Študent	14	73	5	0	8	0	0	0	0

Tabela 17: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na pripravljenost za nakup mobilnega telefona (december 2000).

Večji delež populacije do 35 let načrtuje nakup aparatov znamke Nokia, medtem ko večji delež starejših načrtuje nakup telefonov znamke Ericsson. Pri šolajoči se populaciji lahko opazimo tudi večji delež telefonov znamke Siemens. Tako moški (33 %) kot ženske (34 %) bi v največji meri verjetno kupili aparat znamke Nokia.

Pripravljenost na nakup (%)	Aparat katerega podjetja boste pri tem najbolj verjetno kupili?									
	Ericsson	Nokia	Siemens	Alcatel	Motorola	Philips	Panasonic	Samsung	Sony	Drugo
SPOL:										
Moški	24	33	17	0	7	0	0	3	4	13
Ženske	30	34	10	4	4	4	3	3	0	7
STAROST:										
10-25 let	24	37	19	0	3	0	0	6	0	10
26-35 let	25	29	7	6	7	6	4	0	12	4
35-56 let	29	27	12	0	13	0	0	0	0	19
56 in več let	49	38	13	0	0	0	0	0	0	0
ZAPOSLENOST:										
Zaposleni - višji položaj	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Strokovnjak (samostojni podjetnik, samozaposleni strokovnjak)	34	28	8	0	0	0	5	0	2	24
Uradnik, pisarniški delavec	32	23	18	0	13	0	0	10	0	3
Drugo (delavec, kmet, gospodinja, nezaposlen)	22	17	8	5	12	5	0	8	9	14
Upokojenec	39	51	10	0	0	0	0	0	0	0
Osnovnošolec	22	33	22	0	0	0	0	0	0	22
Dijak	34	48	16	0	0	0	0	0	0	1
Študent	8	42	30	0	11	0	0	0	0	8

Tabela 18: Sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilne telefonije glede na pripravljenost za nakup mobilnega aparata (december 2000).