

BROADBANDOVÉ PŘIPOJENÍ

**vnímání jednotlivých technologií
jako vzájemných substitutů na trhu
rezidentních a firemních zákazníků**

Závěrečná zpráva

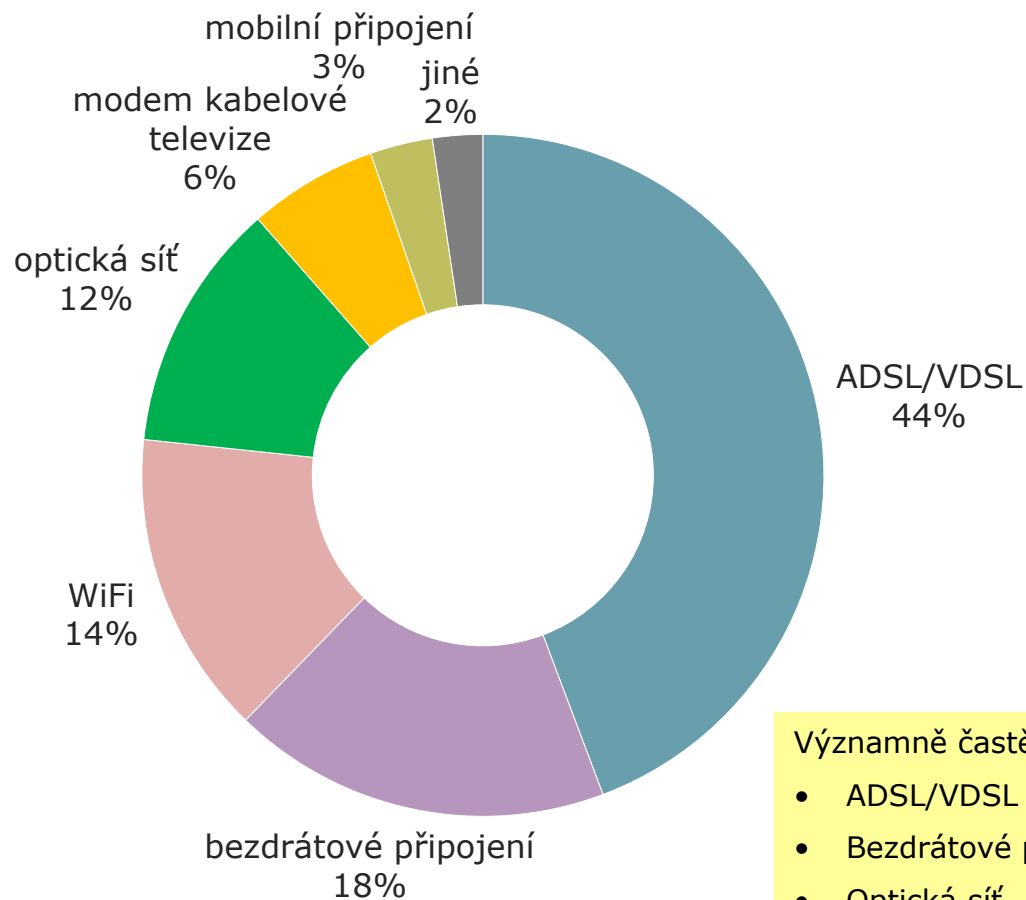
Únor 2014

Celkové výsledky průzkumu za všechny firmy	3
Výsledky tříděné podle velikosti firem	20
Srovnání s rokem 2011 – firmy	26
Celkové výsledky průzkumu za rezidenty	32
Srovnání s rokem 2011 – rezidenti	59
Východiska a parametry projektu	65

CELKOVÉ VÝSLEDKY ZA VŠECHNY FIRMY

Prioritně využívanou technologií je hlavně ADSL/VDSL

1. Prioritně využívaná technologie pro širokopásmový přístup k Internetu



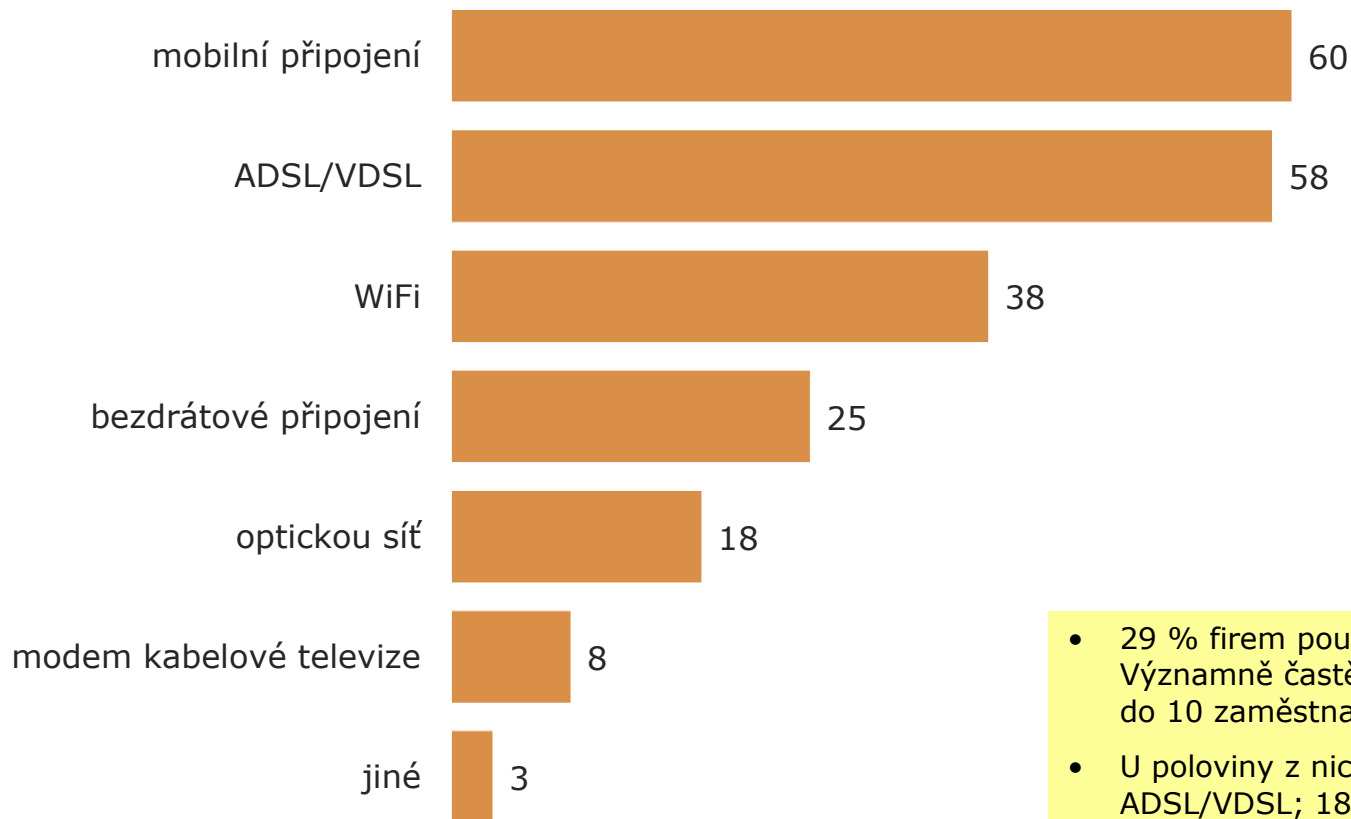
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506

Významně častěji:

- ADSL/VDSL - firmy do 50 zaměstnanců
- Bezdrátové připojení – firmy nad 50 zam.
- Optická síť – firmy s 250 a více zam.
- WiFi - živnostníci

Nejčastěji využívanými jsou mobilní připojení a ADSL/VDSL

1. Všechny využívané technologie pro širokopásmový přístup k Internetu

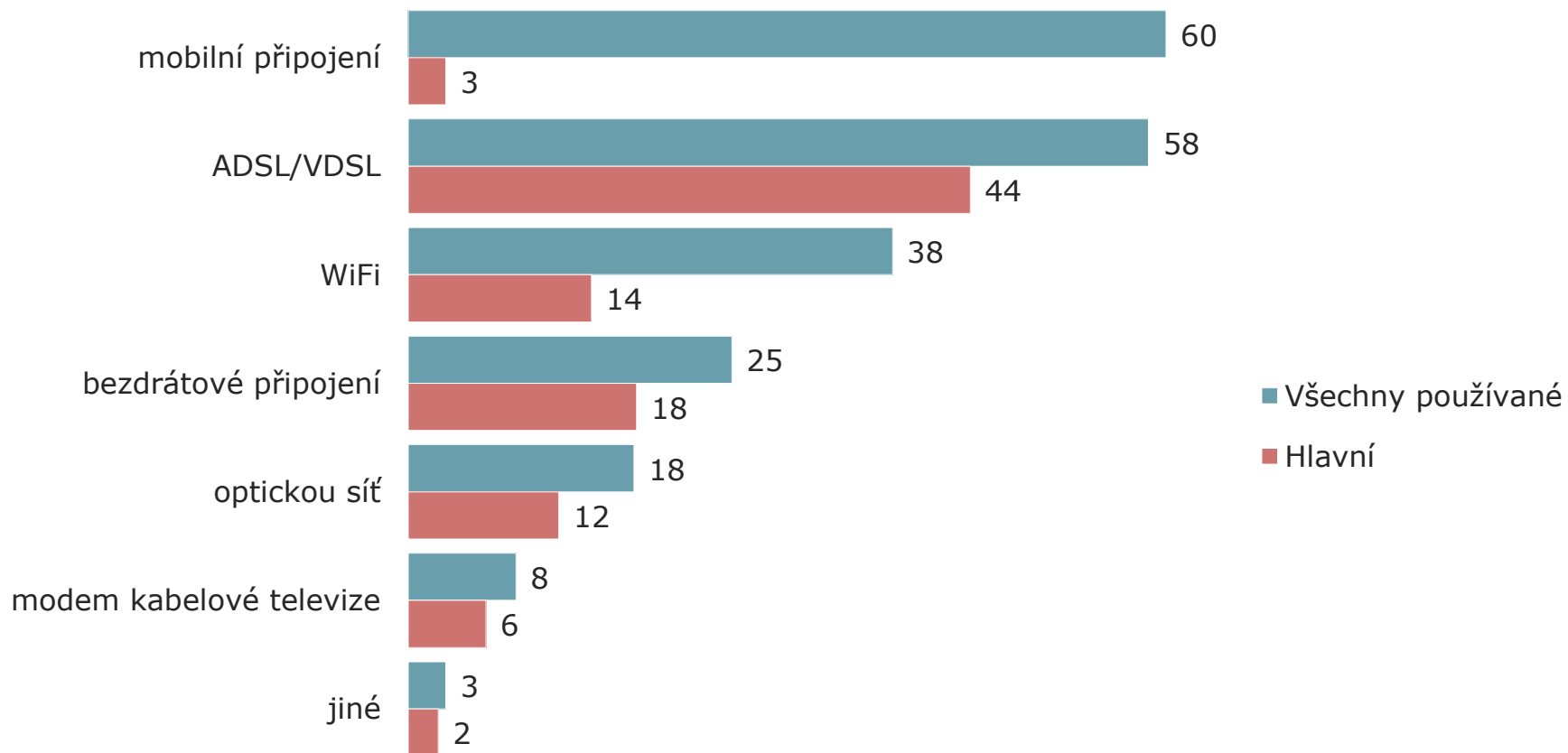


- 29 % firem používá pouze jednu technologii. Významně častěji jde o živnostníky a firmy do 10 zaměstnanců
- U poloviny z nich je tou jednou technologií ADSL/VDSL; 18 % z těchto firem dává přednost WiFi, 14 % bezdrátovému připojení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

Mobilní připojení není prioritní, ale mají ho téměř 2/3 firem

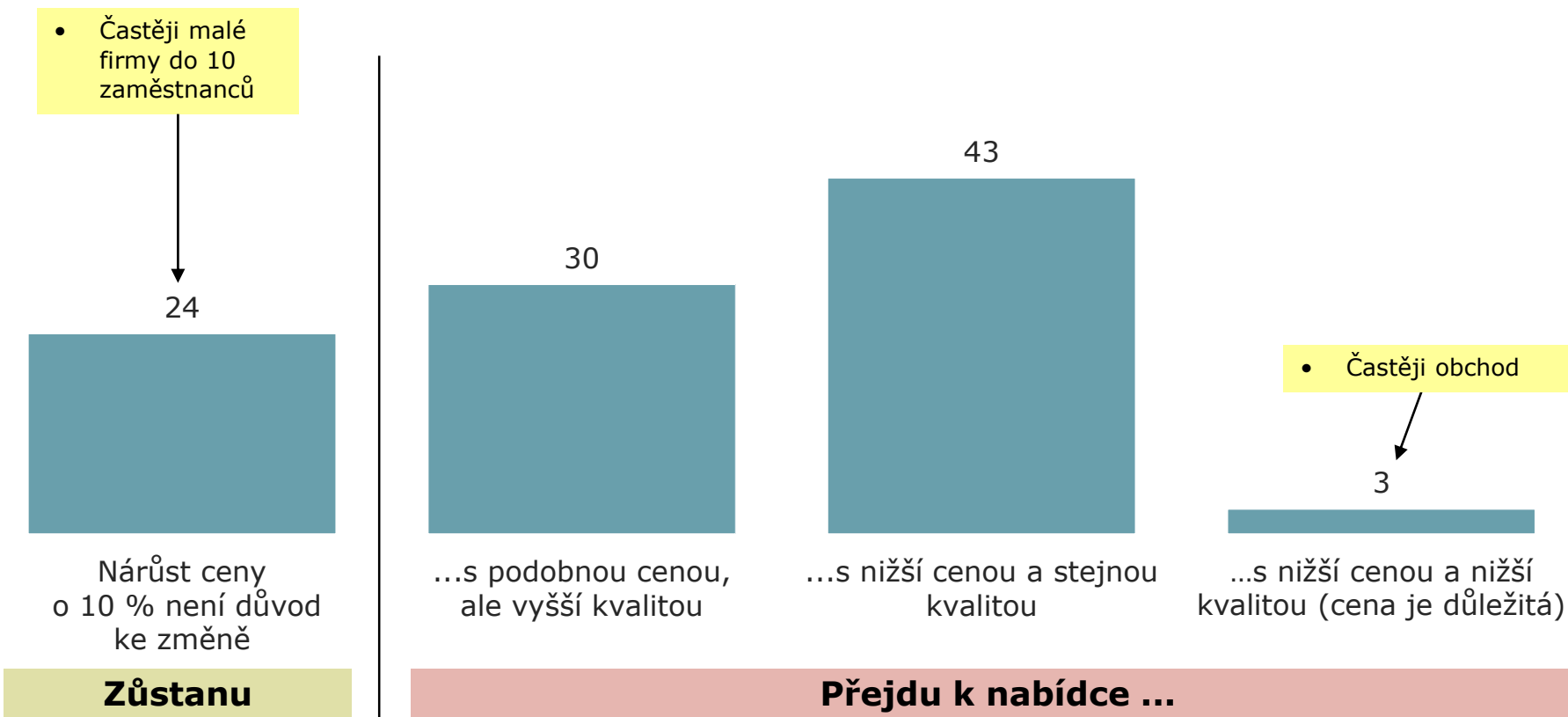
1. Všechny využívané technologie pro širokopásmový přístup k Internetu



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

Pro 1/4 firem není 10% nárůst ceny důvodem ke změně

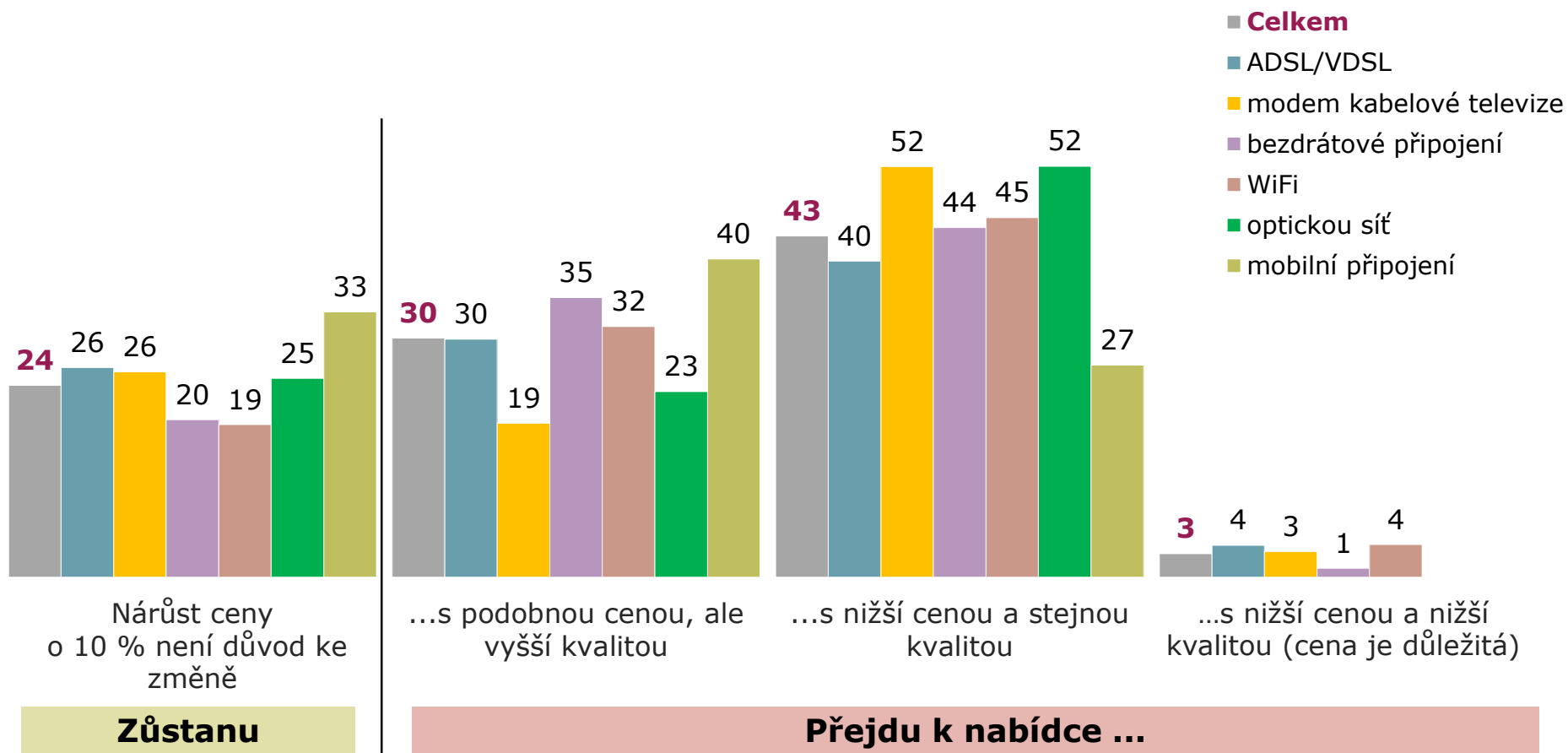
2. Jak byste nejspíš reagoval, pokud by Váš poskytovatel připojení zvýšil cenu o 10 %?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

3/4 firem by zvažovaly přechod k jiné nabídce, téměř polovina s levnější cenou

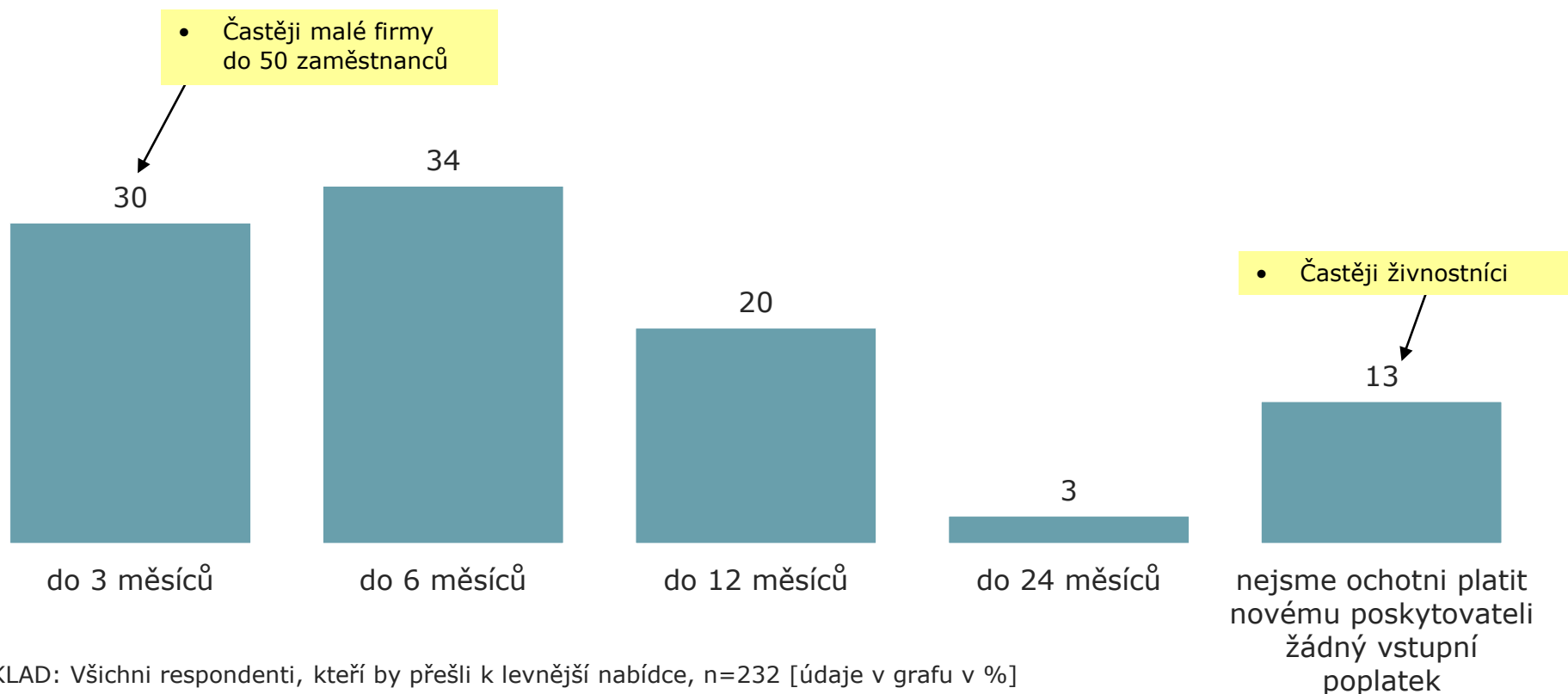
2. Jak byste nejspíš reagoval, pokud by Váš poskytovatel připojení zvýšil cenu o 10 %? - podle hlavní technologie



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

64 % firem očekává vrácení vstupních nákladů u nového operátora nejpozději do 6 měsíců

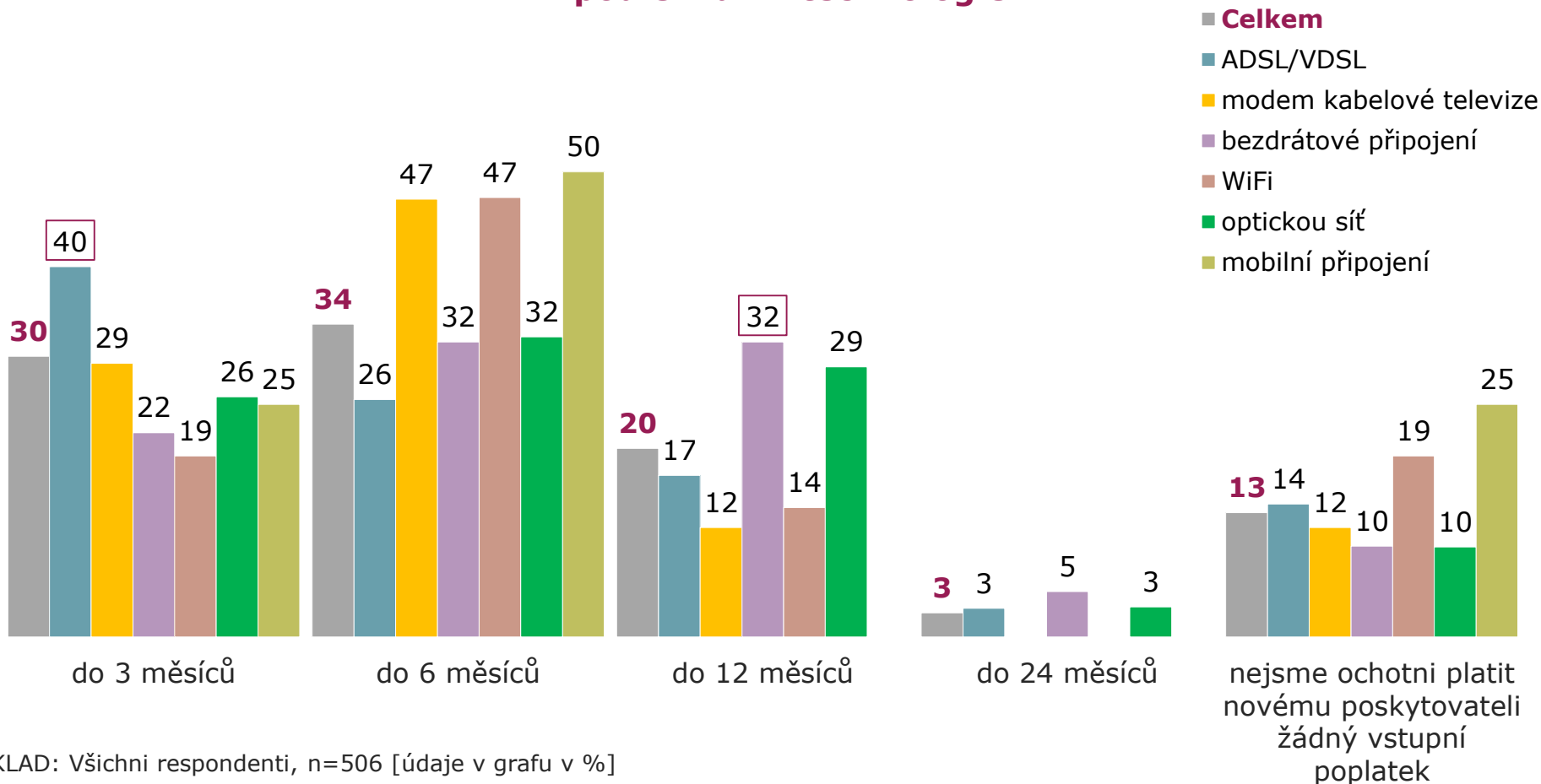
3. V případě, že Vám poskytovatel zvýší cenu o 10 %, jste ochotni přejít k levnější službě jiného poskytovatele, pokud se Vám jednorázové náklady na zřízení nové služby vrátí...



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří by přešli k levnější nabídce, n=232 [údaje v grafu v %]

Firmy s ADSL/VDSL požadují návrat investice už do 3 měsíců

3. V případě, že Vám poskytovatel zvýší cenu o 10 %, jste ochotni přejít k levnější službě jiného poskytovatele, pokud se Vám jednorázové náklady na zřízení nové služby vrátí...
- podle hlavní technologie

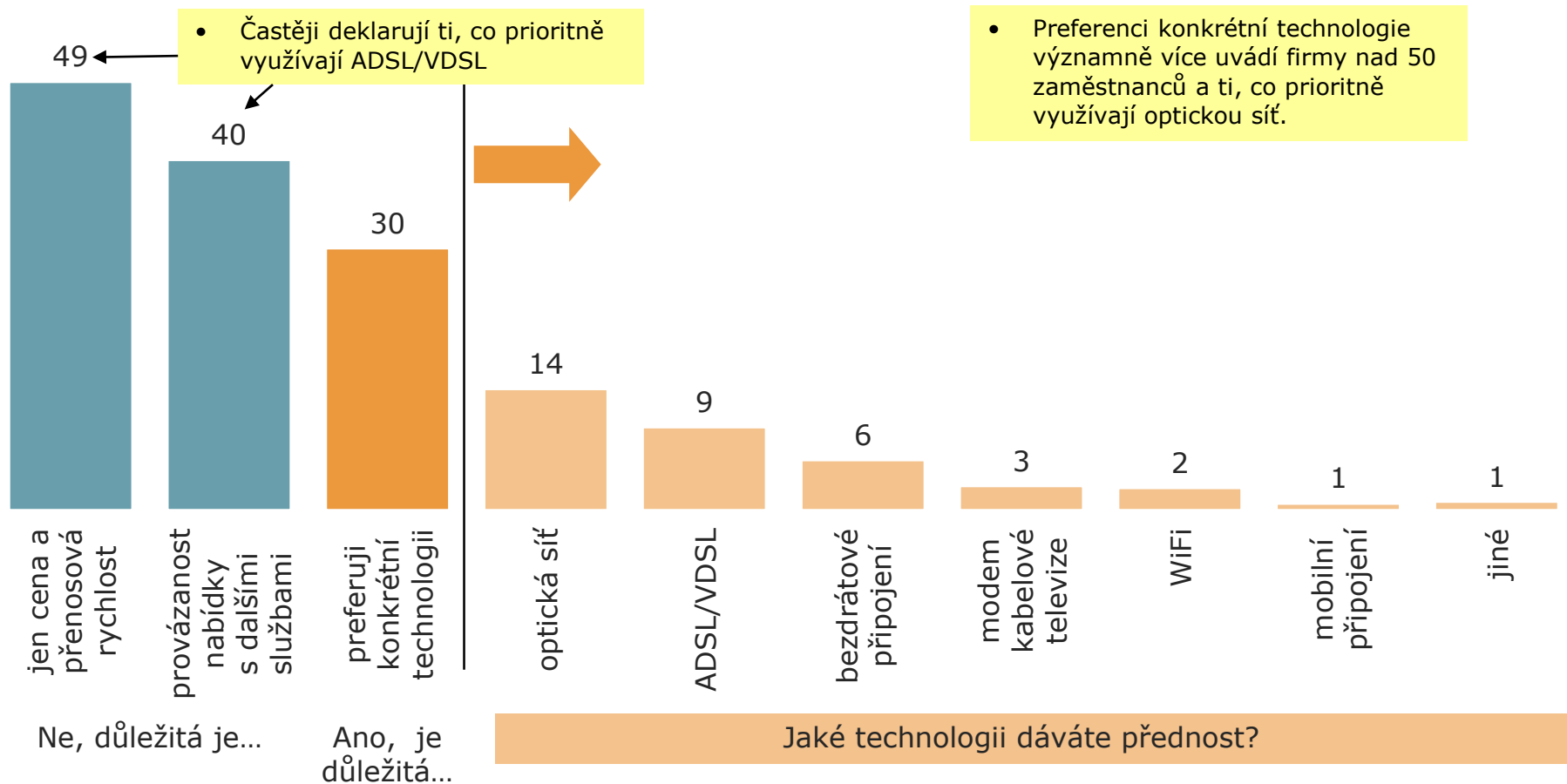


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

Polovina firem preferuje hlavně cenu a přenosovou rychlost, technologie je důležitá pro třetinu společností

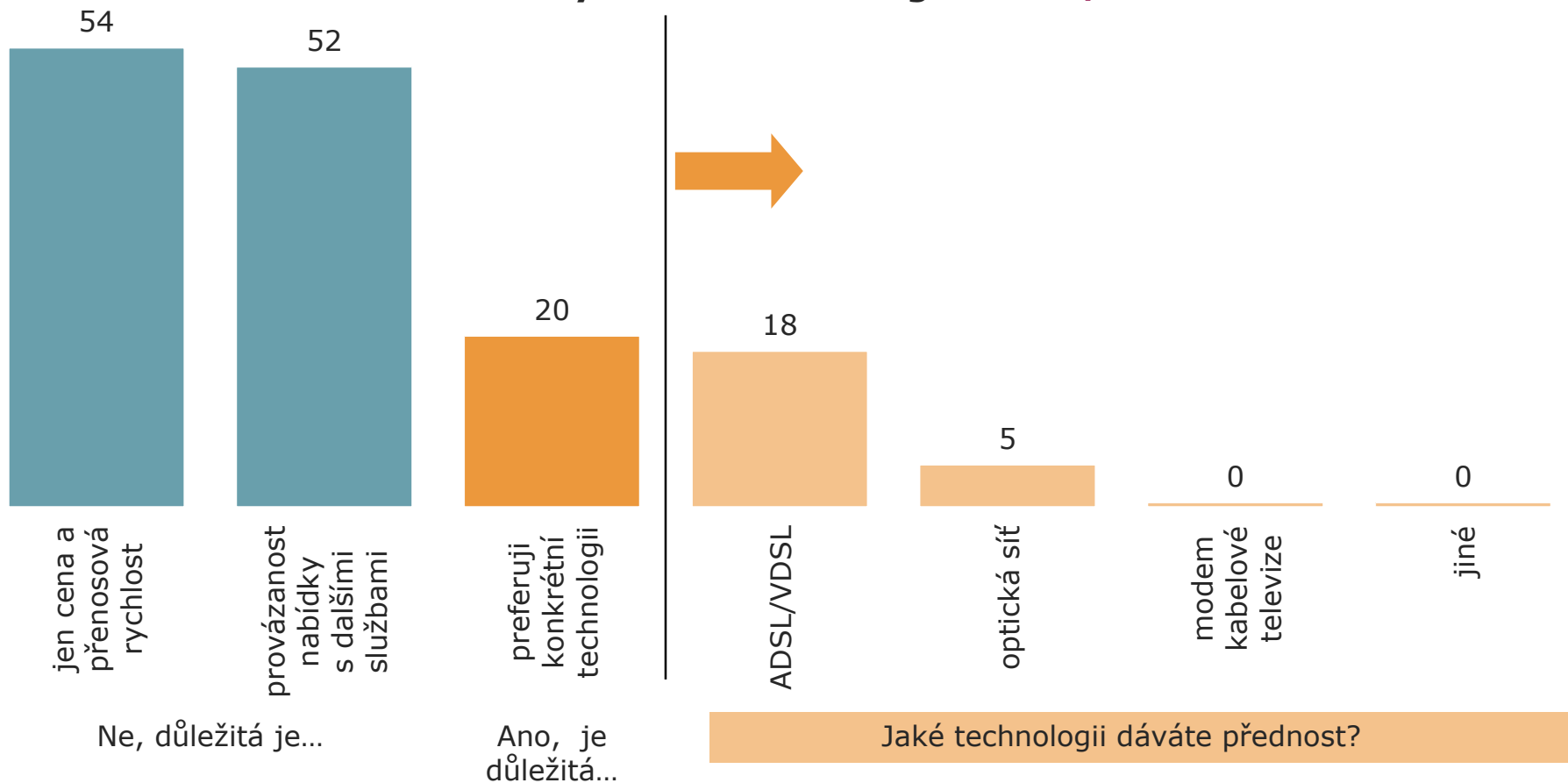
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

Uživatelé ADSL/VDSL méně často preferují konkrétní typ připojení

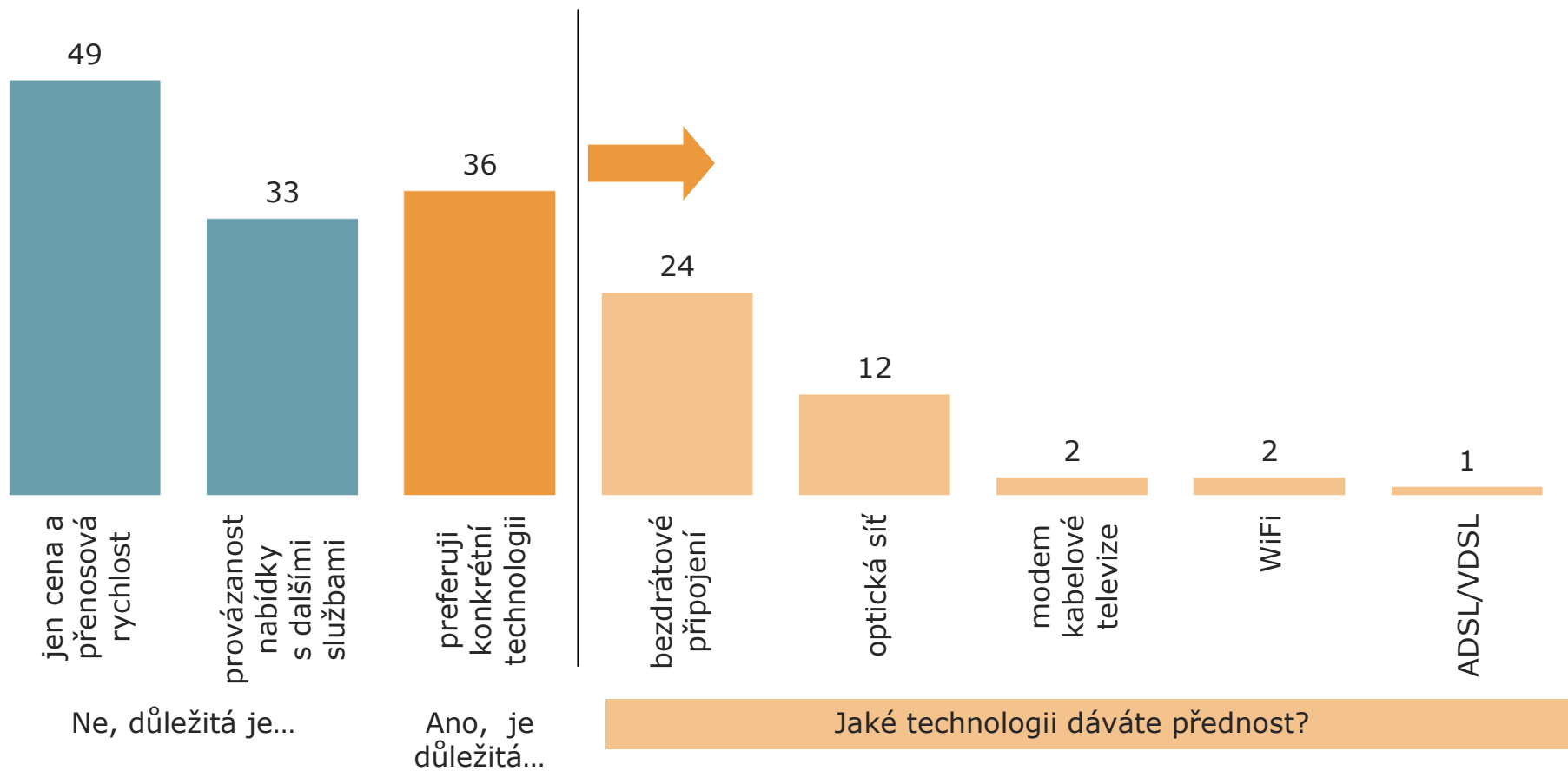
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Hlavní využívaná technologie: **ADSL/VDSL**



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=224 [údaje v grafu v %]

36 % uživatelů bezdrátového připojení chce konkrétní technologii

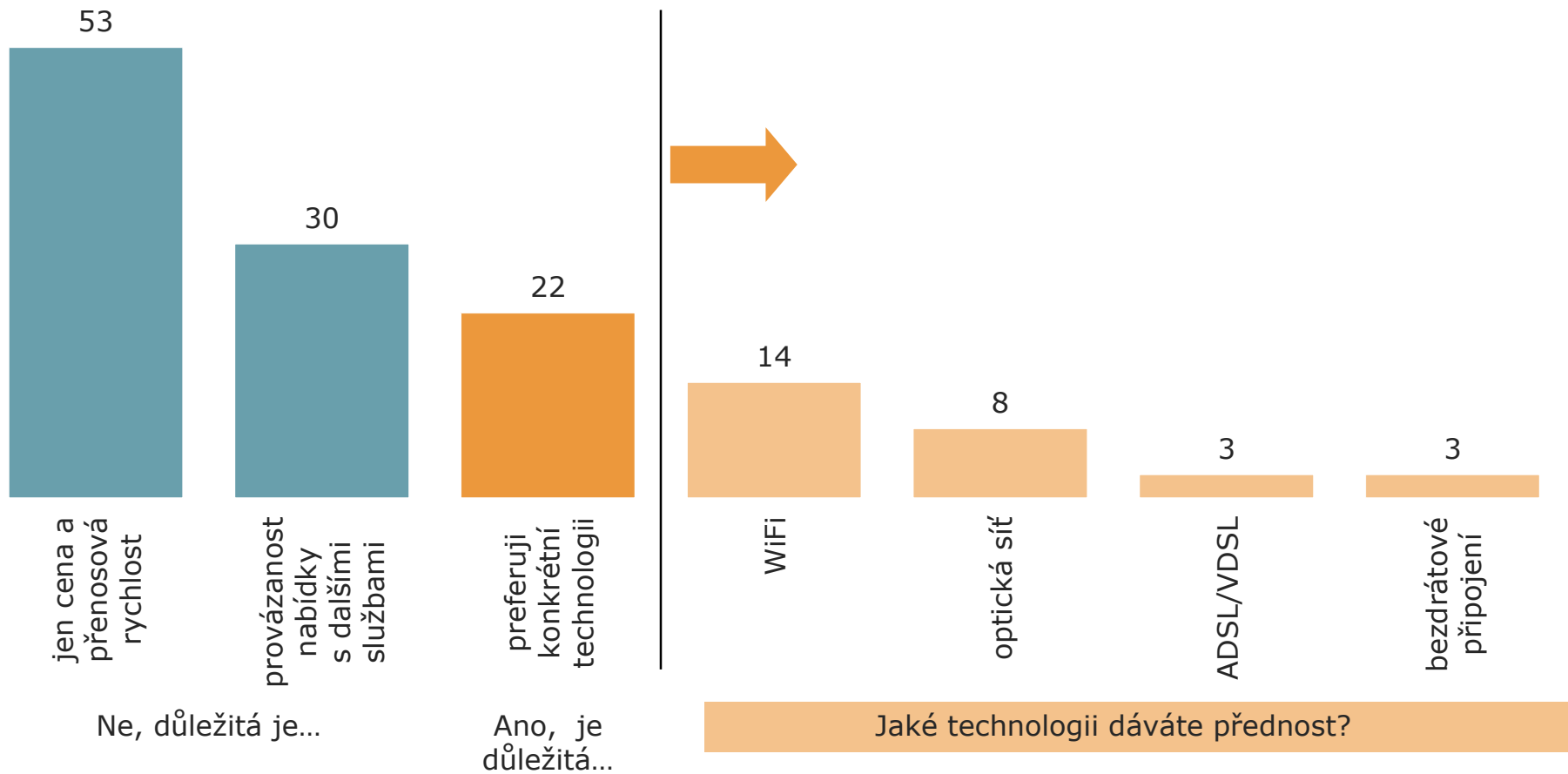
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Hlavní využívaná technologie: **bezdrátové připojení**



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=91 [údaje v grafu v %]

Polovina uživatelů WiFi preferuje především cenu a rychlost

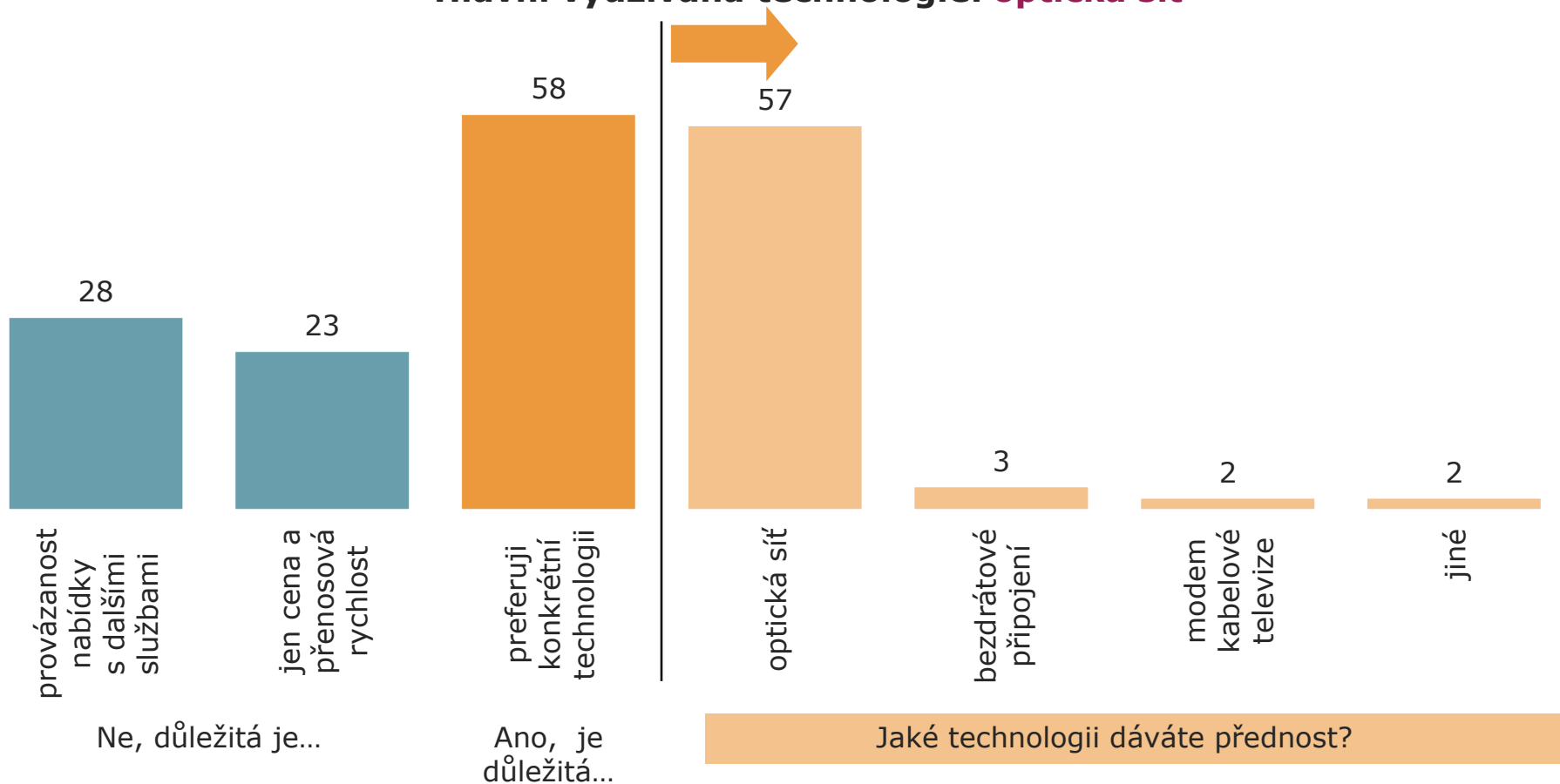
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Hlavní využívaná technologie: **WiFi**



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=73 [údaje v grafu v %]

Uživatelé optické sítě patří mezi „nejvěrnější“

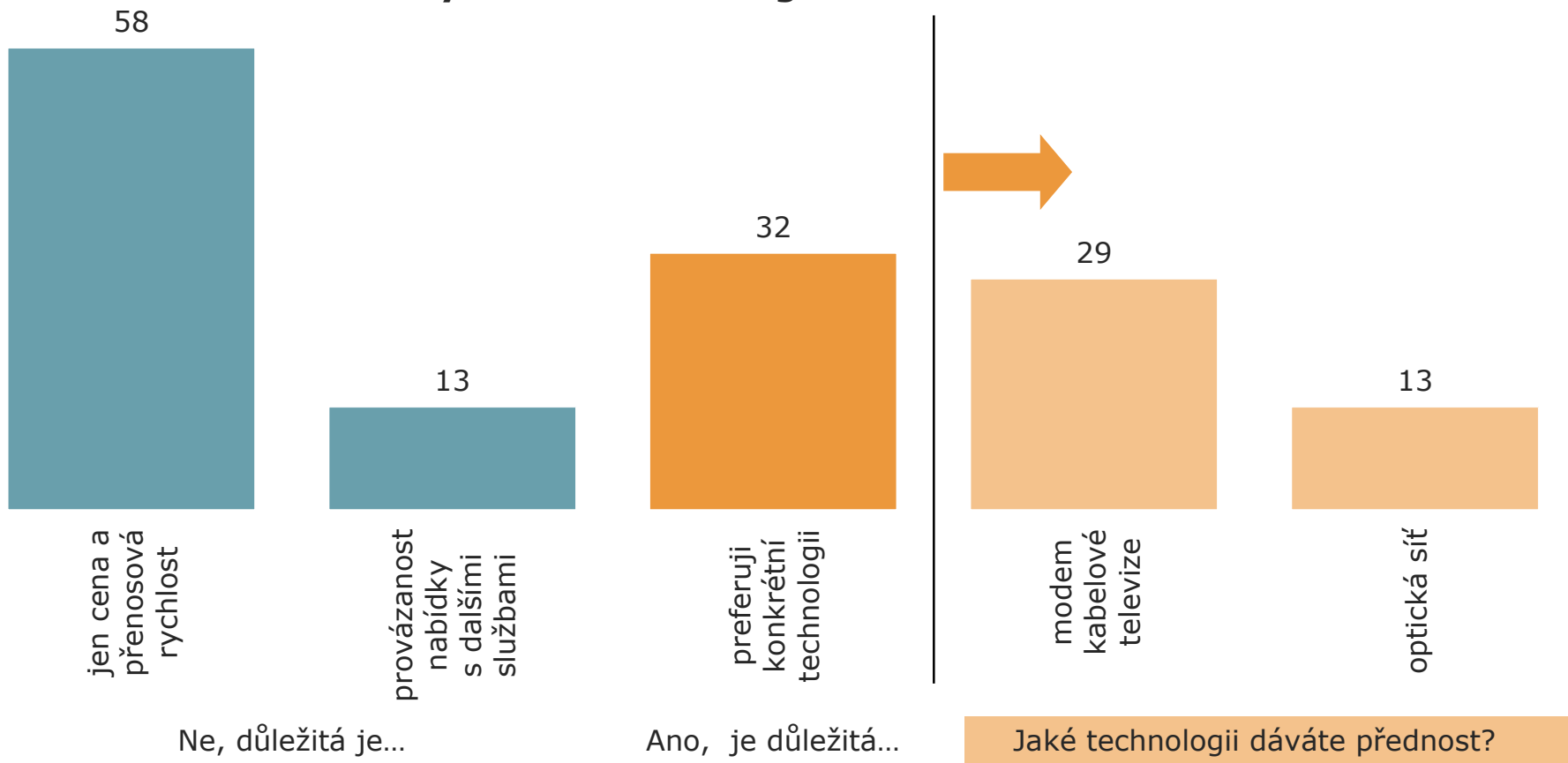
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Hlavní využívaná technologie: **optická síť**



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=60 [údaje v grafu v %]

Téměř 2/3 firem s kabelovým modemem zajímá jen cena a rychlost

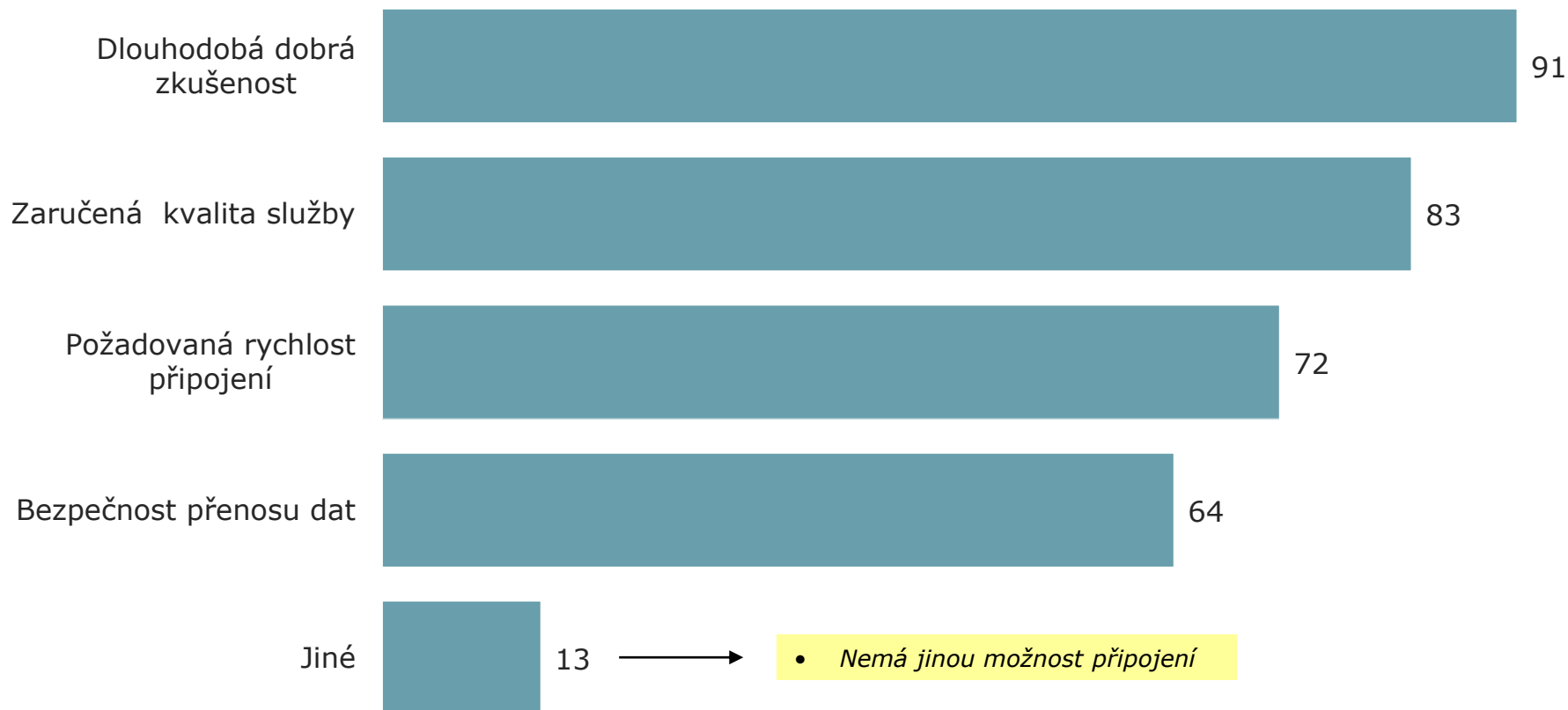
4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Hlavní využívaná technologie: **modem kabelové televize**



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=31 [údaje v grafu v %]

ADSL/VDSL: dlouhodobá pozitivní zkušenost a kvalita

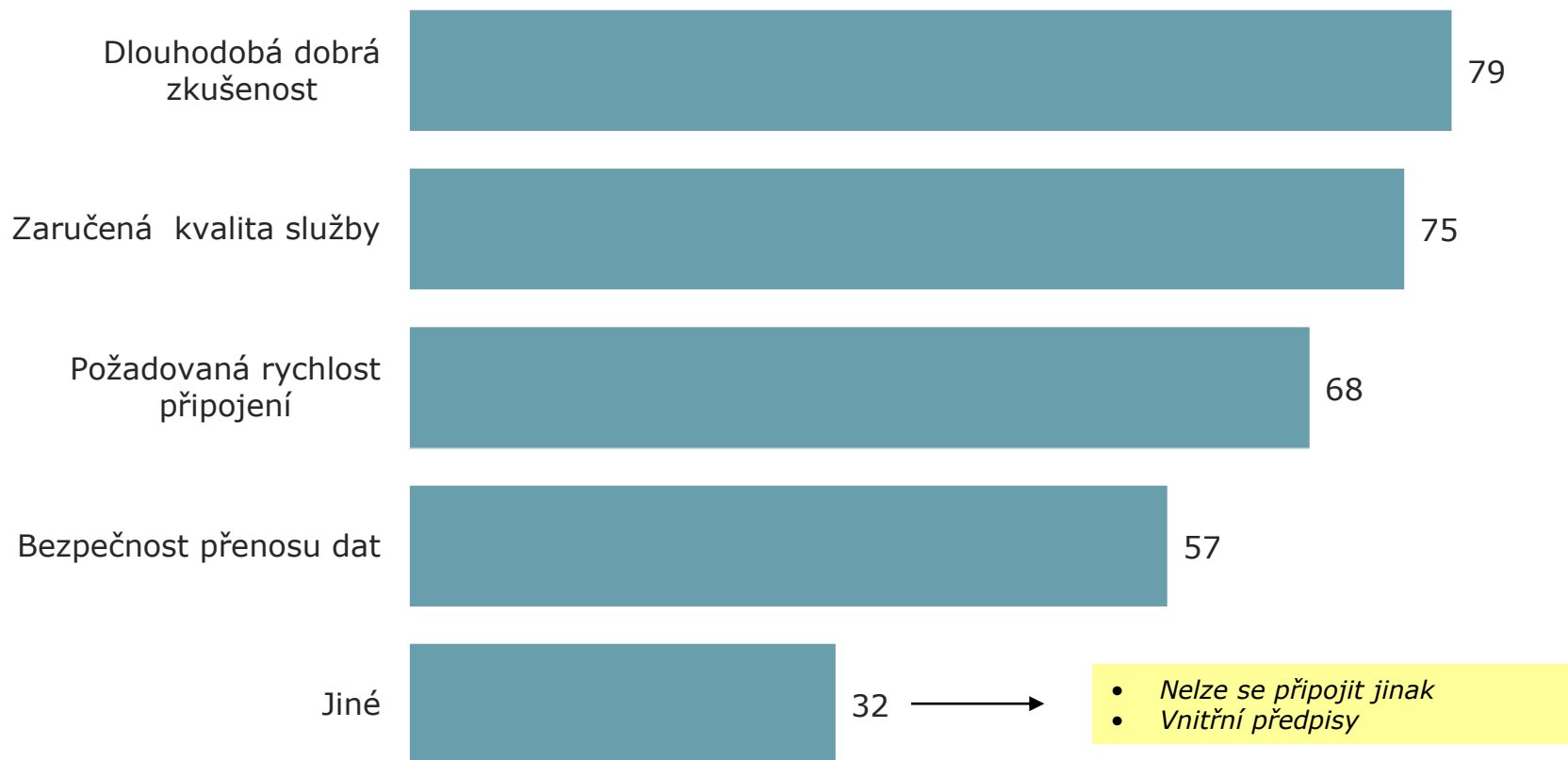
5. Důvody preference technologie **ADSL/VDSL**



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=47 [údaje v grafu v %]

Bezdrátové připojení: zkušenost a kvalita, ale méně než u ADSL/VDSL

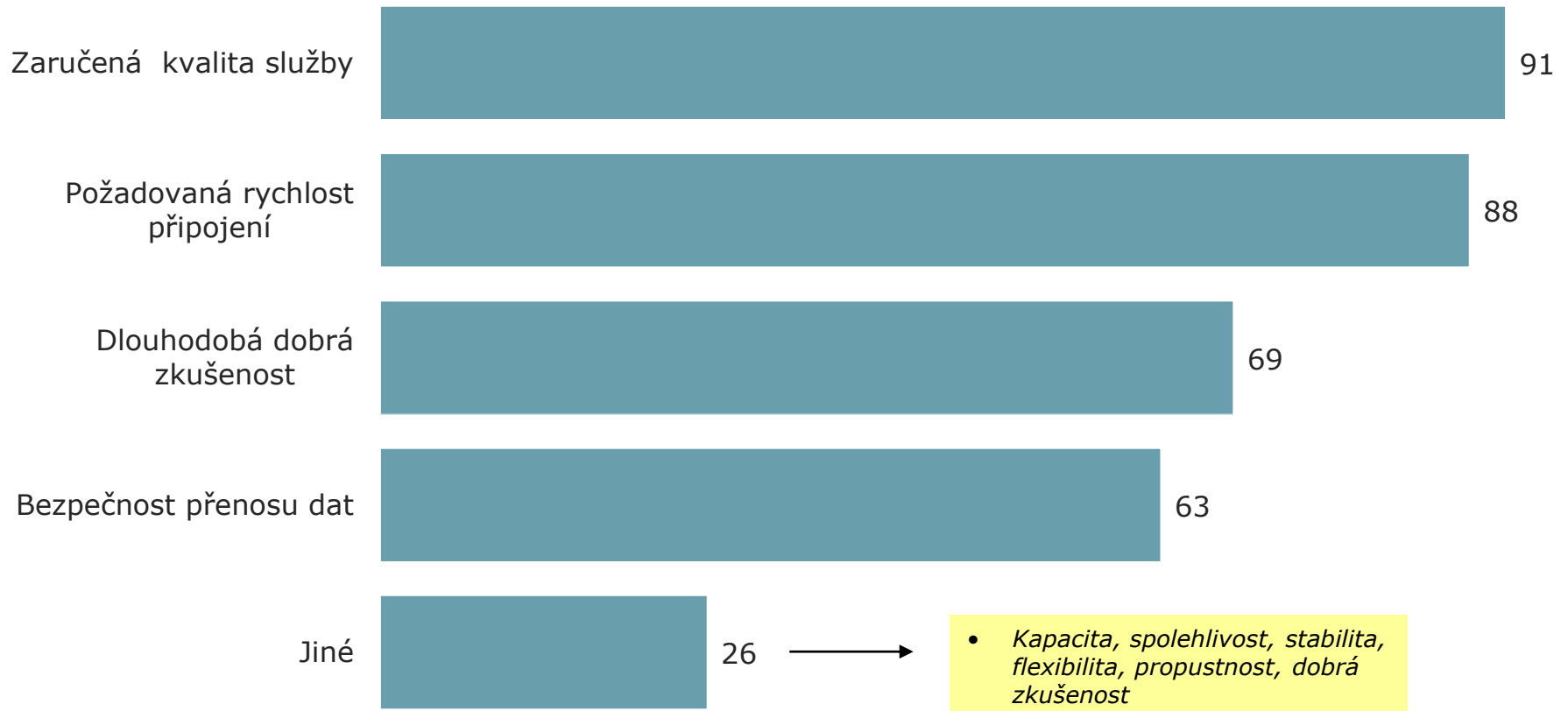
5. Důvody preference technologie bezdrátového připojení



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=28 [údaje v grafu v %]

Optická síť: kvalita a výborná rychlost

5. Důvody preference technologie optické sítě

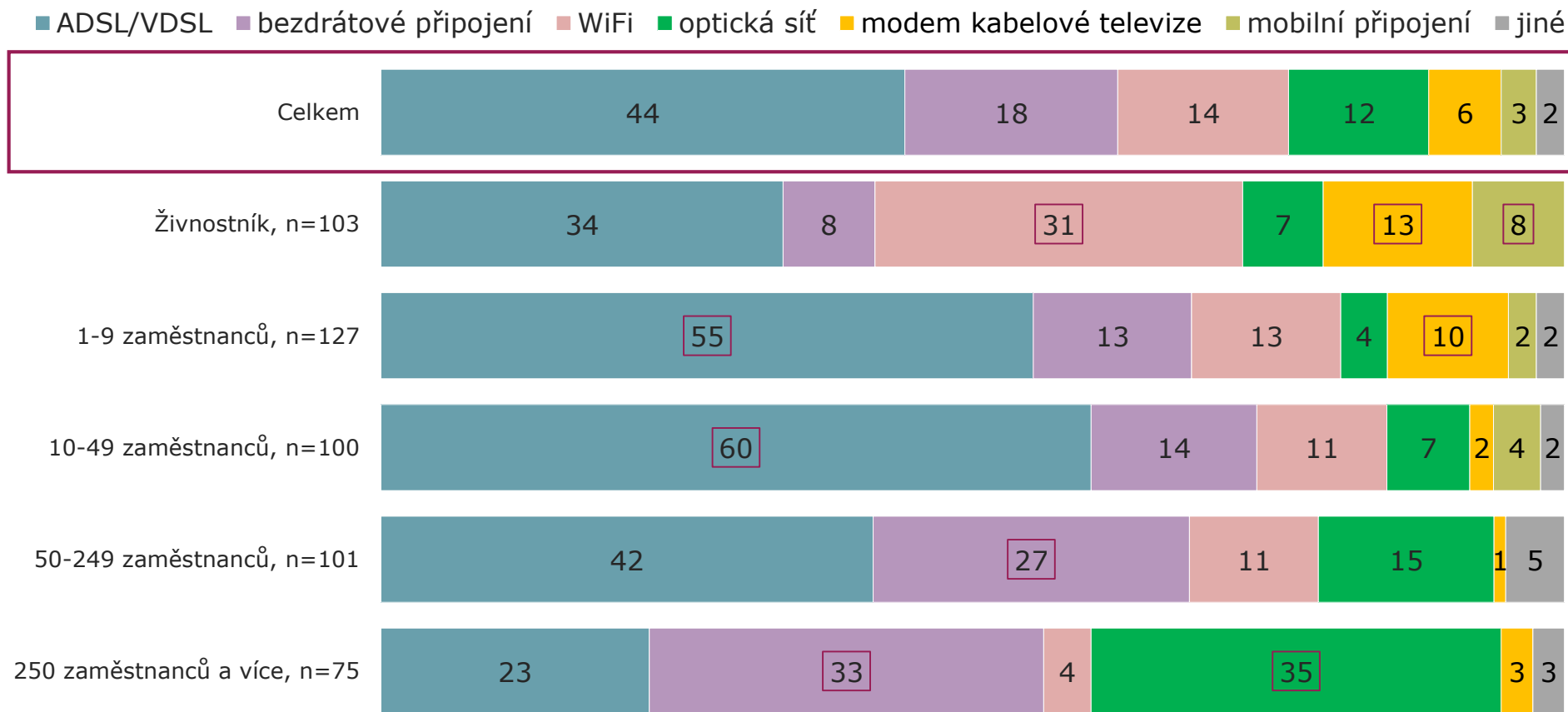


ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=68 [údaje v grafu v %]

VÝSLEDKY TŘÍDĚNÉ PODLE VELIKOSTI FIREM

ADSL/VDSL využívají častěji firmy do 50 zaměstnanců

1. Prioritně využívaná technologie pro širokopásmový přístup k Internetu - podle velikosti firmy

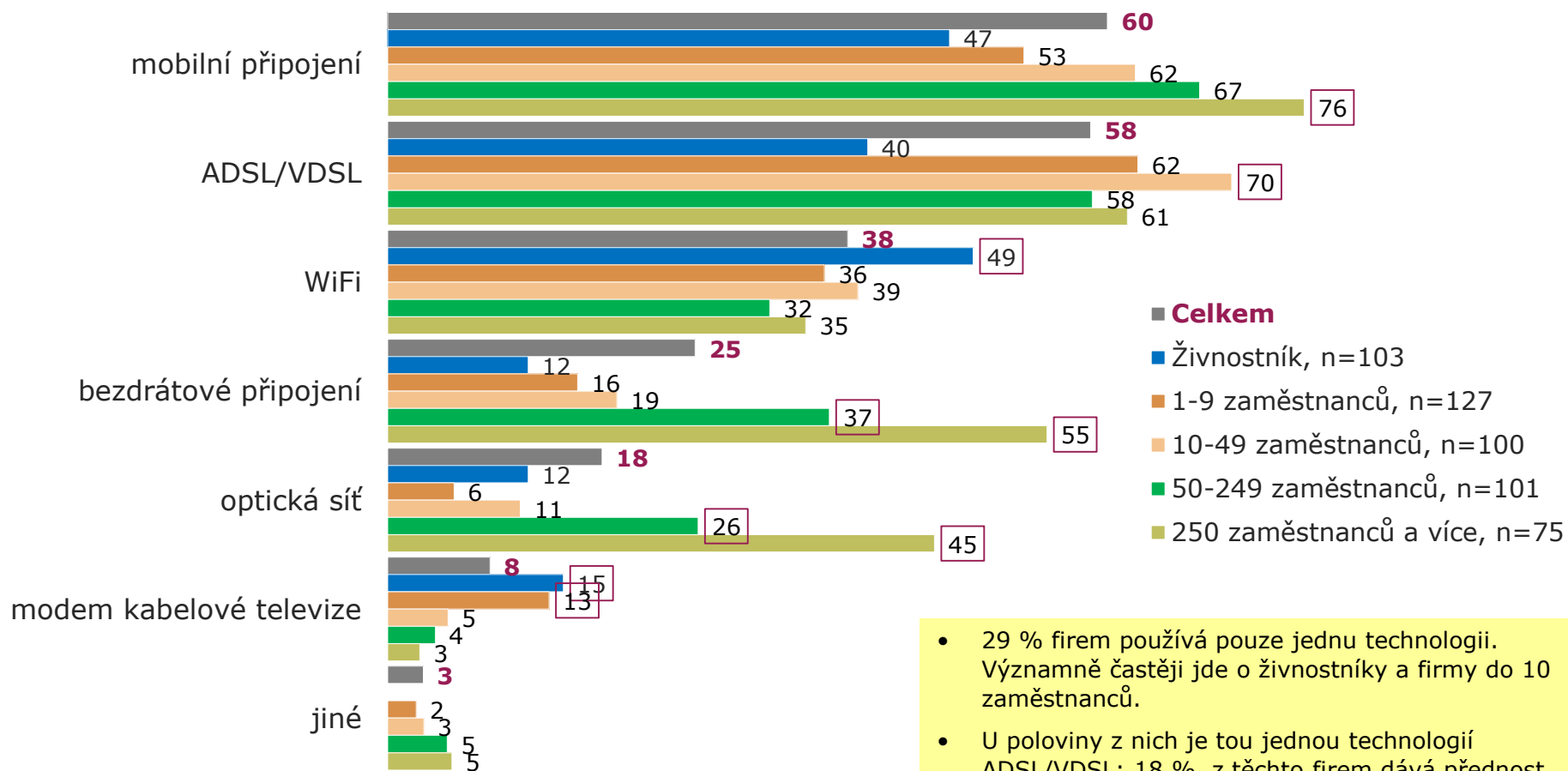


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

Živnostníci více využívají WiFi, velké firmy naopak bezdrátové připojení a optickou síť

1. Všechny využívané technologie pro širokopásmový přístup k Internetu - podle velikosti firmy



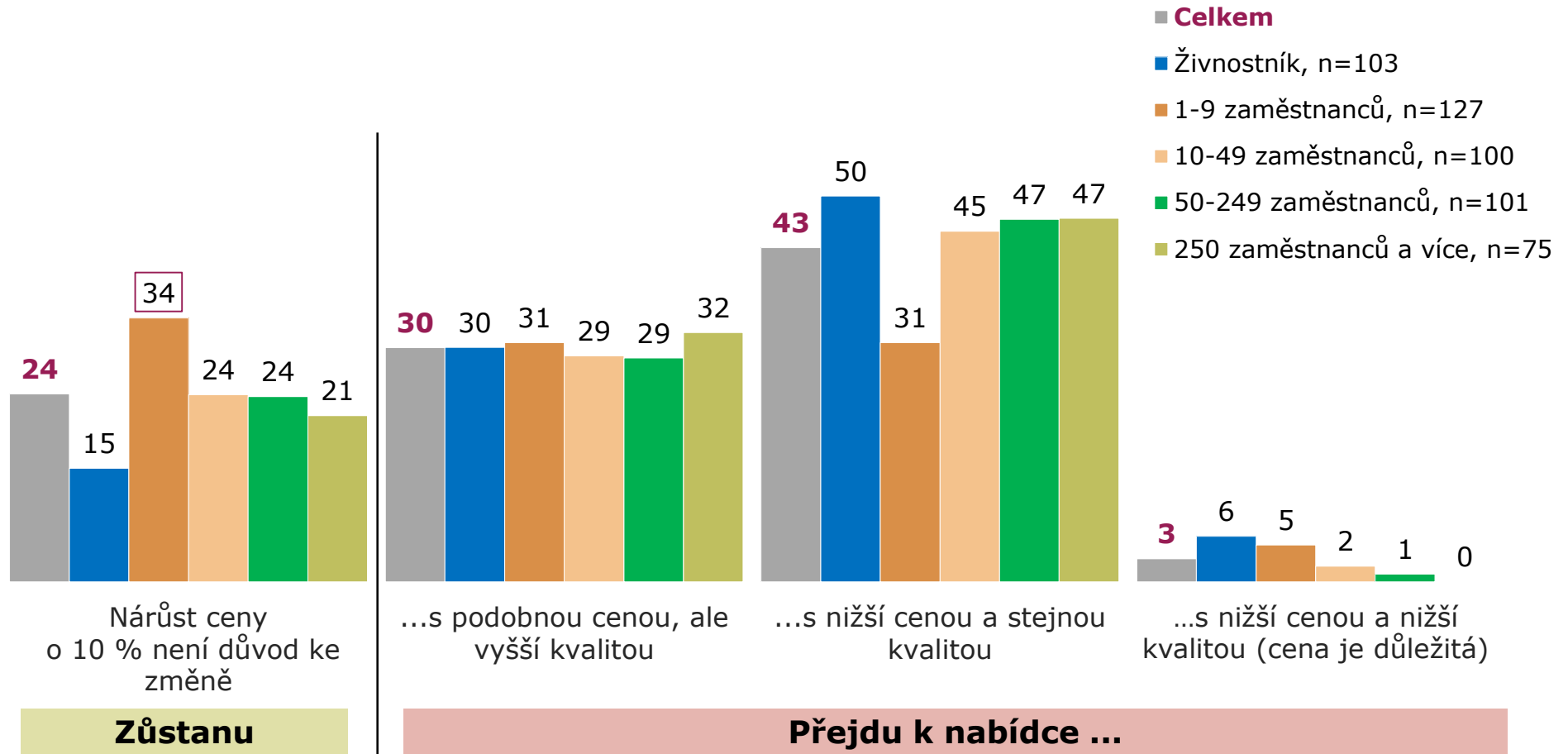
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

- 29 % firem používá pouze jednu technologii. Významně častěji jde o živnostníky a firmy do 10 zaměstnanců.
- U poloviny z nich je tou jedinou technologií ADSL/VDSL; 18 % z těchto firem dává přednost WiFi, 14 % bezdrátovému připojení

□ - statisticky významně více

Malé firmy jsou ochotnější zůstat při 10% změně ceny

2. Jak byste nejspíš reagoval, pokud by Váš poskytovatel připojení zvýšil cenu o 10 %? - podle velikosti firmy

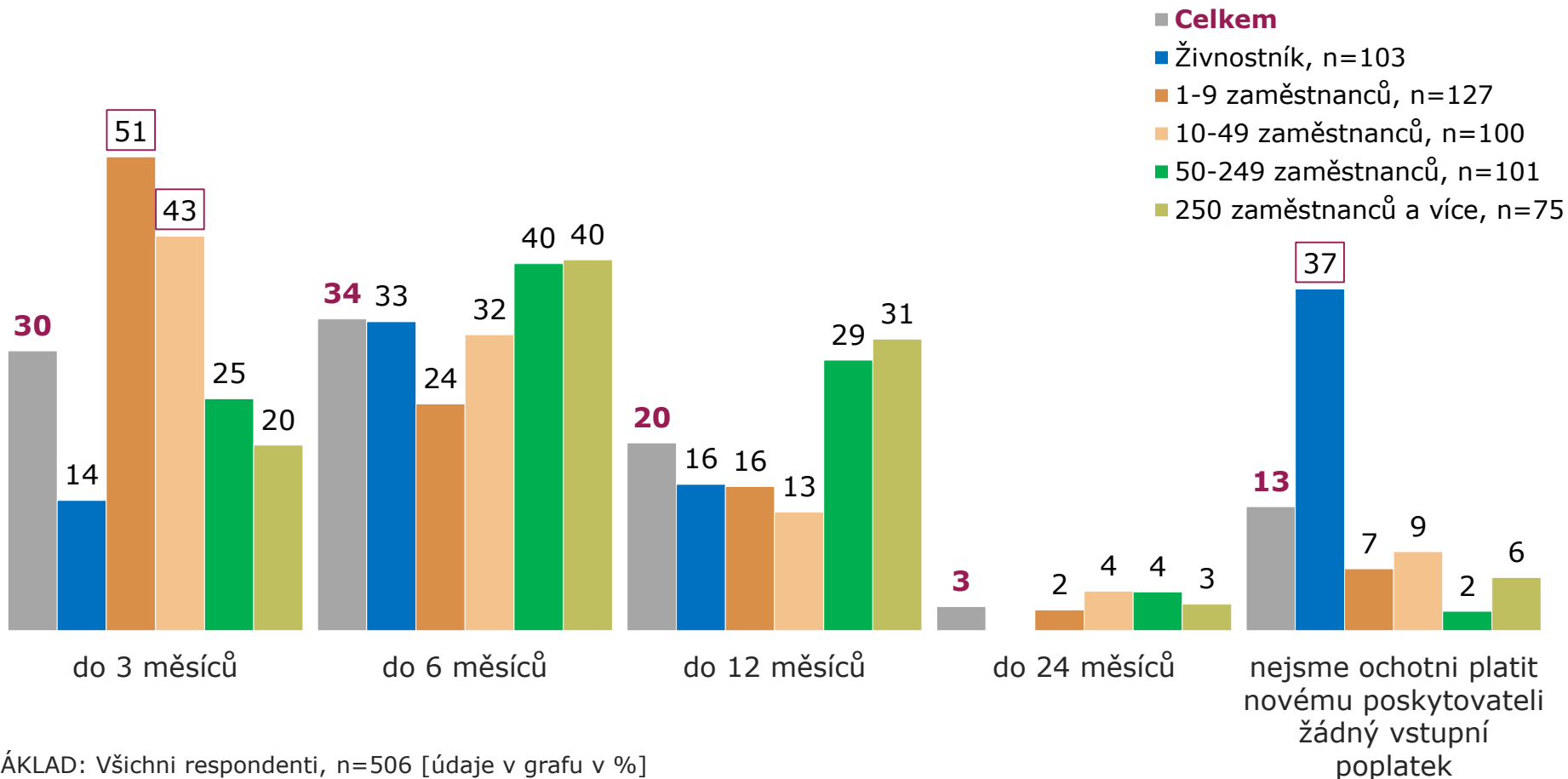


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

Firmy do 50 zaměstnanců chtějí rychlejší návrat investice – do 3 měsíců

**3. V případě, že Vám poskytovatel zvýší cenu o 10 %, jste ochotni přejít k levnější službě jiného poskytovatele, pokud se Vám jednorázové náklady na zřízení nové služby vrátí...
- podle velikosti firmy**

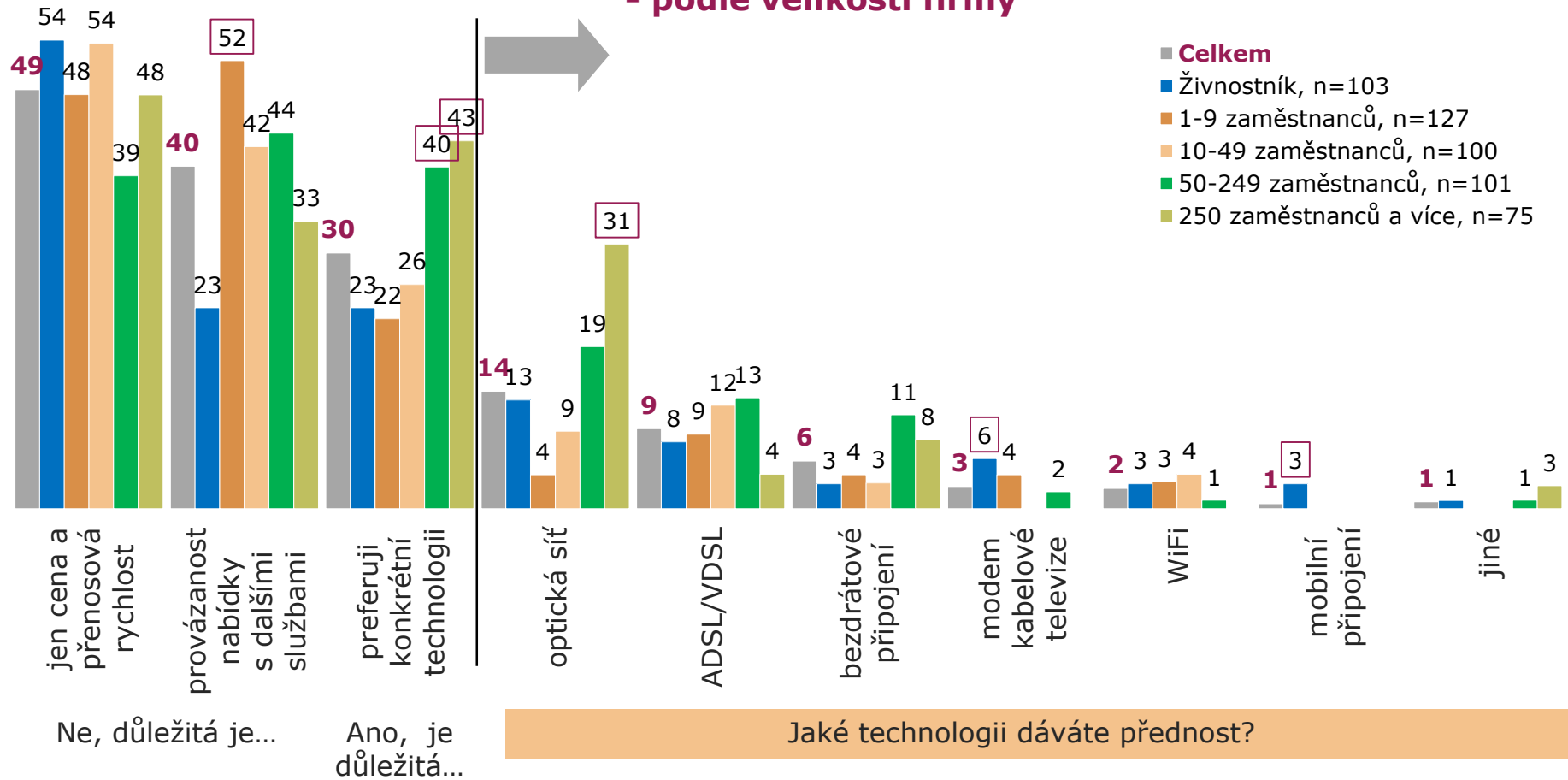


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

 - statisticky významně více

Konkrétní technologii preferují častěji firmy nad 50 zaměstnanců

4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? - podle velikosti firmy



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

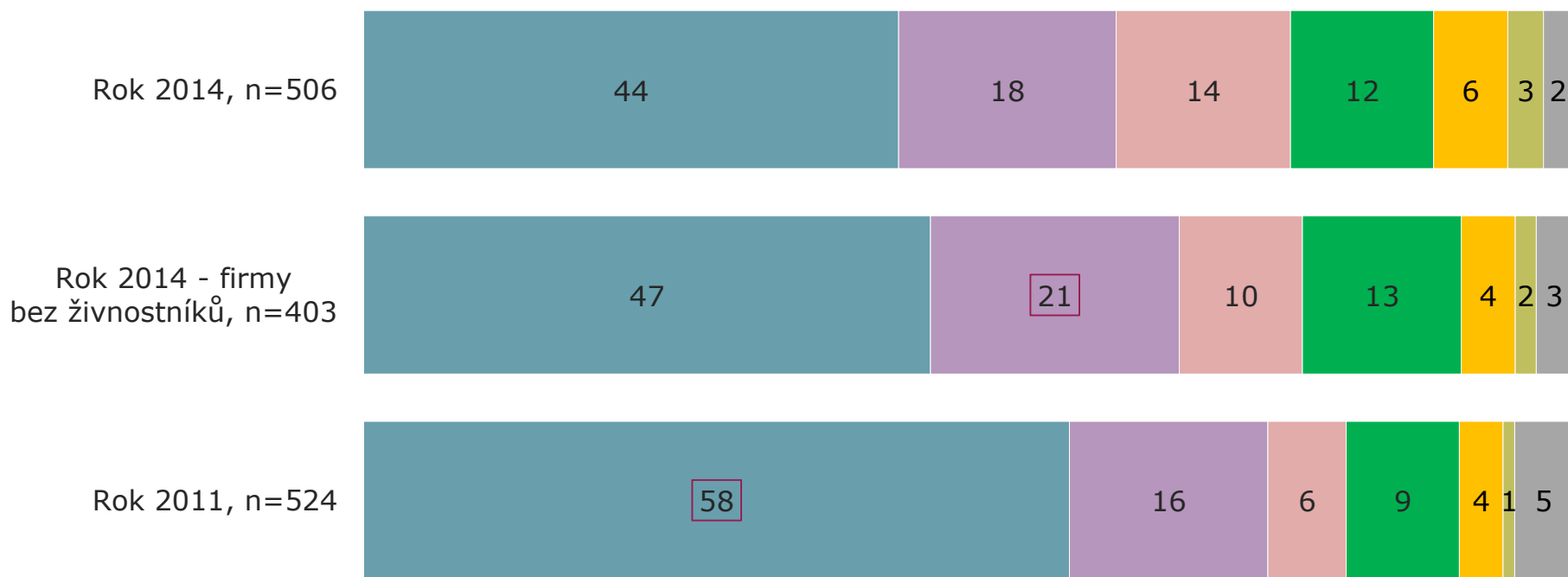
□ - statisticky významně více

SROVNÁNÍ S ROKEM 2011 - FIRMY

Od roku 2011 se zvýšilo využití bezdrátového připojení a optické sítě

1. Prioritně využívaná technologie pro širokopásmový přístup k Internetu - srovnání 2011 a 2014

■ ADSL/VDSL ■ bezdrátové připojení ■ WiFi ■ optická síť ■ modem kabelové televize ■ mobilní připojení ■ jiné

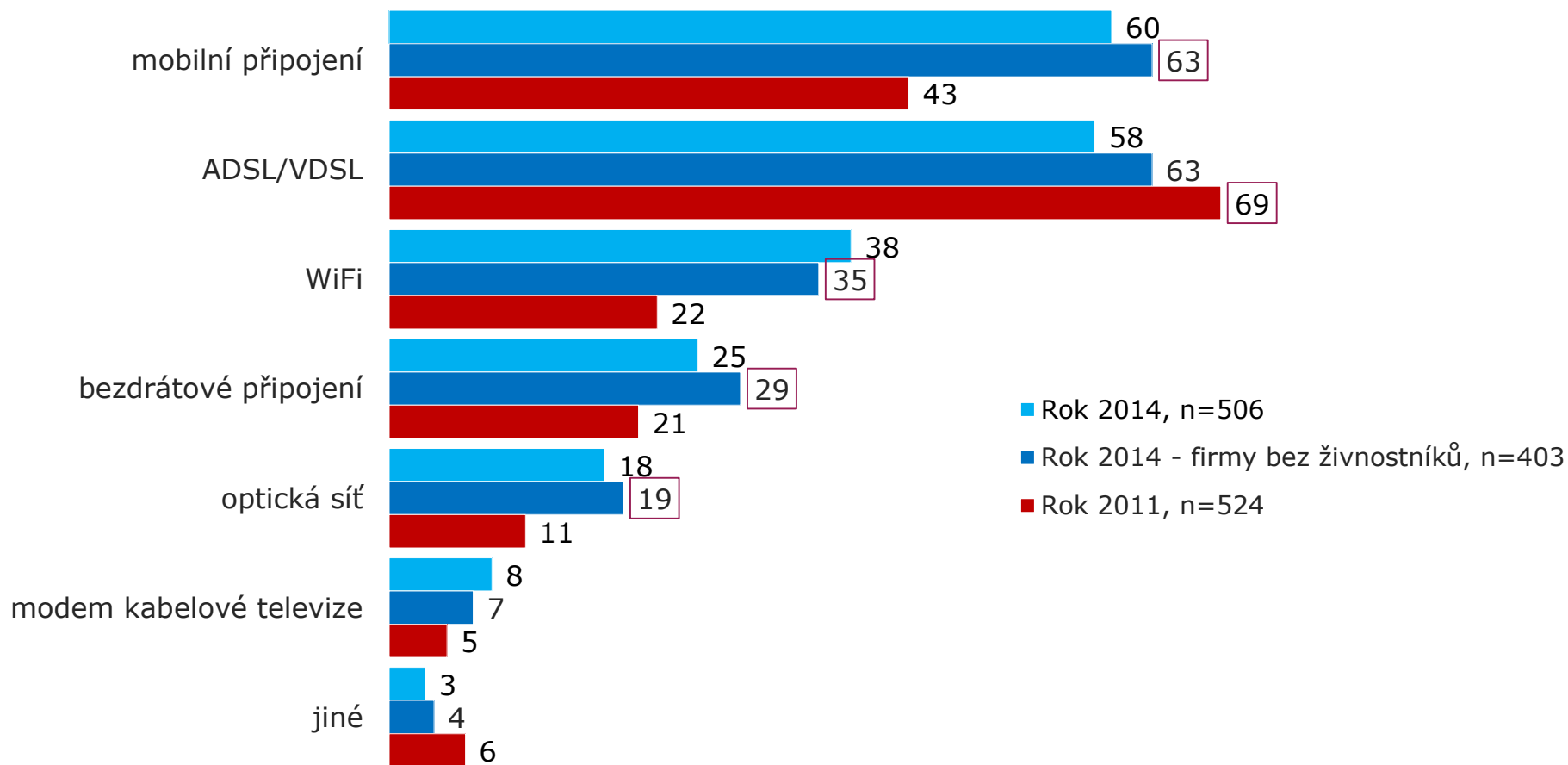


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014 (bez živnostníků)

Mobilní připojení využívá nyní 63 % firem, vs. 43 % v 2011

1. Všechny využívané technologie pro širokopásmový přístup k Internetu - srovnání 2011 a 2014

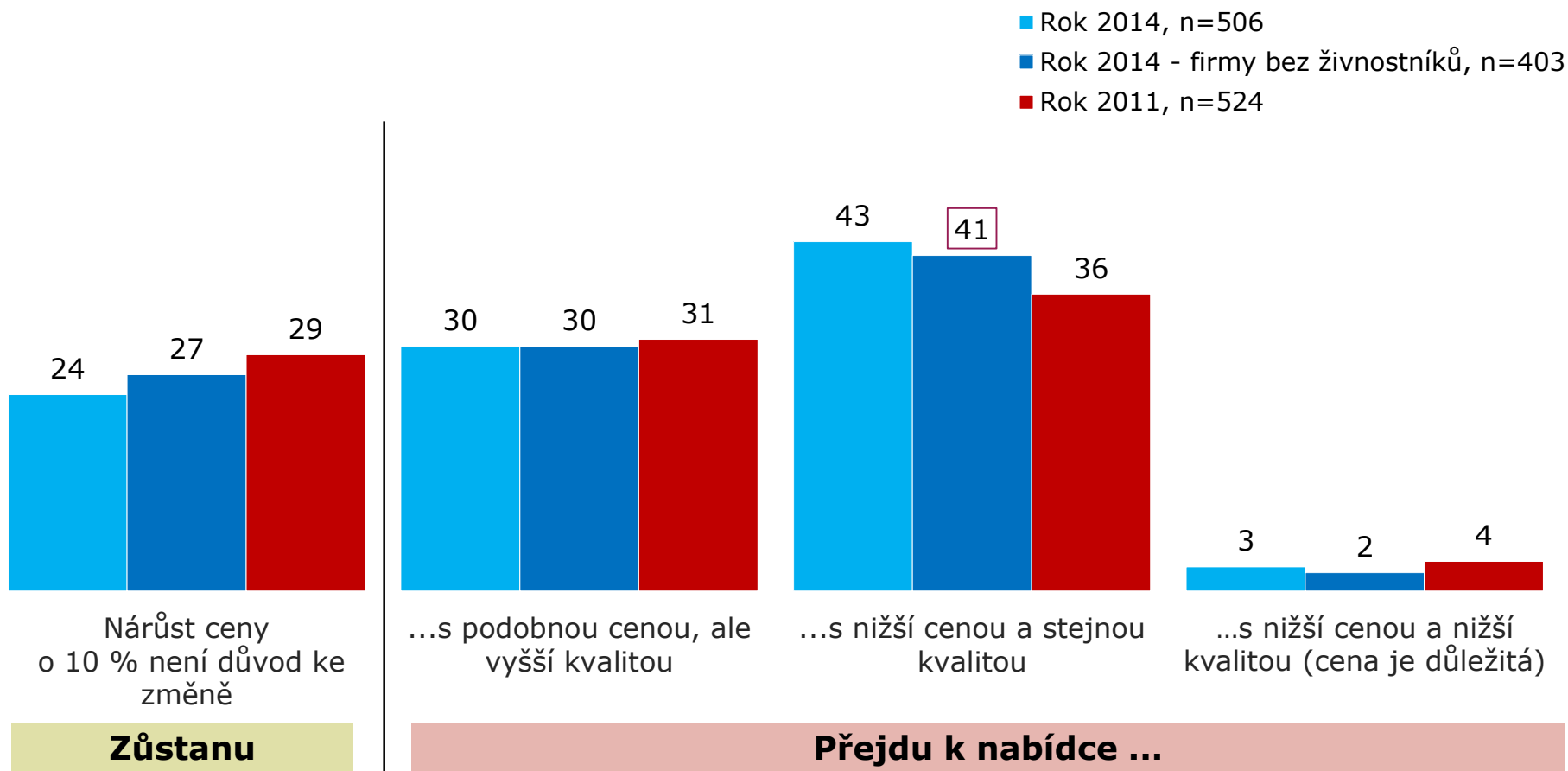


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014 (bez živnostníků)

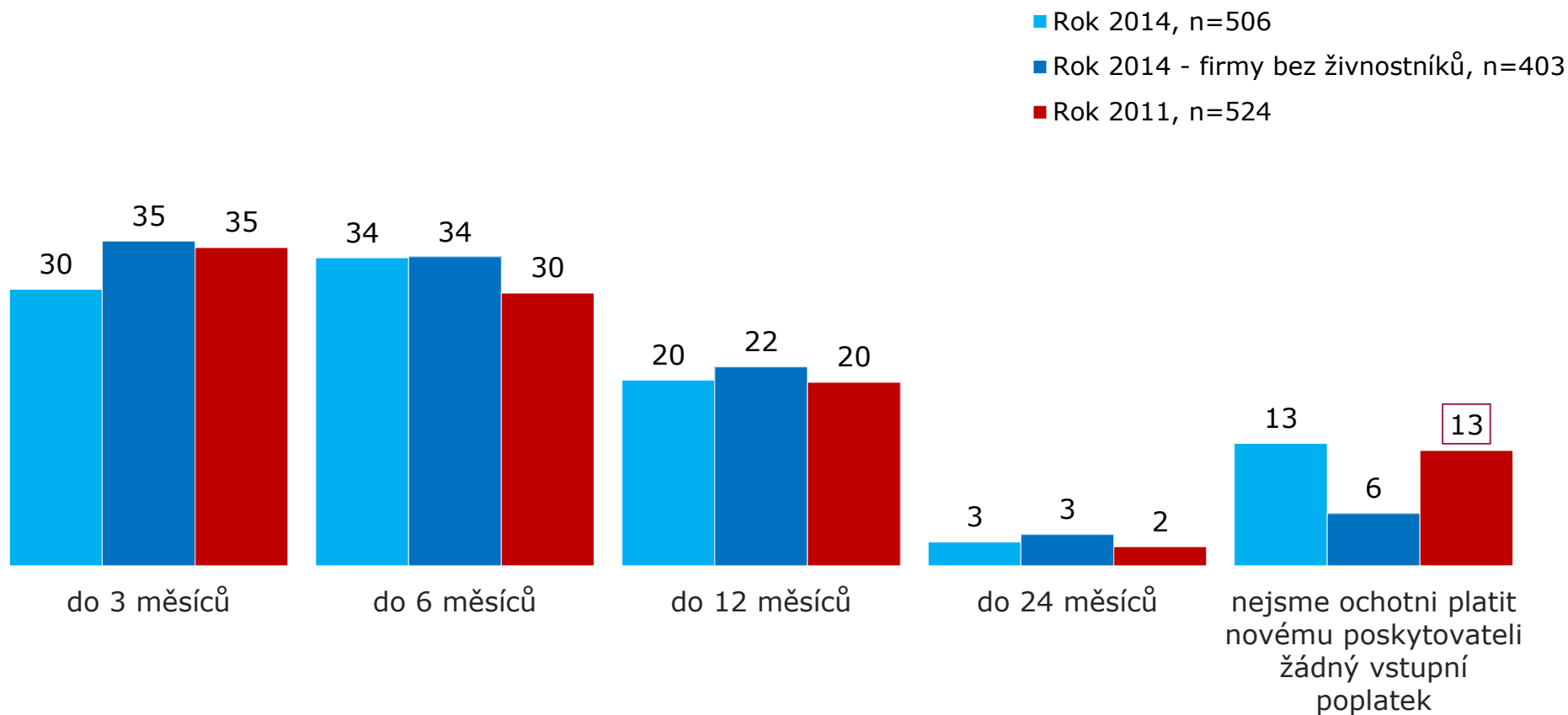
Firmy nyní častěji preferují nižší cenu při stejné kvalitě

2. Jak byste nejspíš reagoval, pokud by Váš poskytovatel připojení zvýšil cenu o 10 % (o 7 % v roce 2011)? - srovnání 2011 a 2014



Firmy jsou v roce 2014 ochotnější platit vstupní náklady při přechodu k novému poskytovateli

**3. V případě, že Vám poskytovatel zvýší cenu o 10 %, jste ochotni přejít k levnější službě jiného poskytovatele, pokud se Vám jednorázové náklady na zřízení nové služby vrátí...
- srovnání 2011 a 2014**

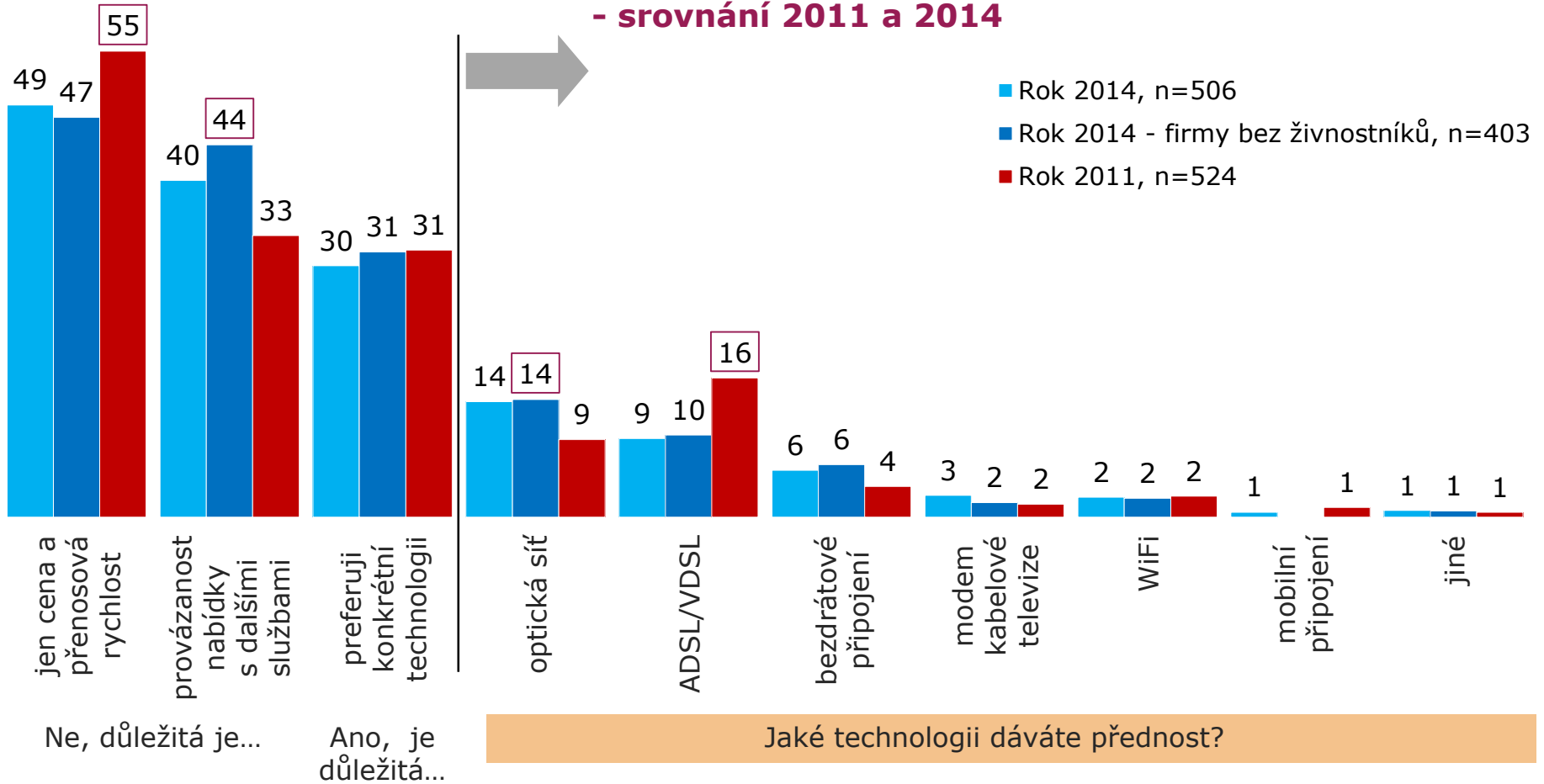


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014 (bez živnostníků)

V roce 2014 je důležitější provázanost s dalšími službami

4. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? - srovnání 2011 a 2014



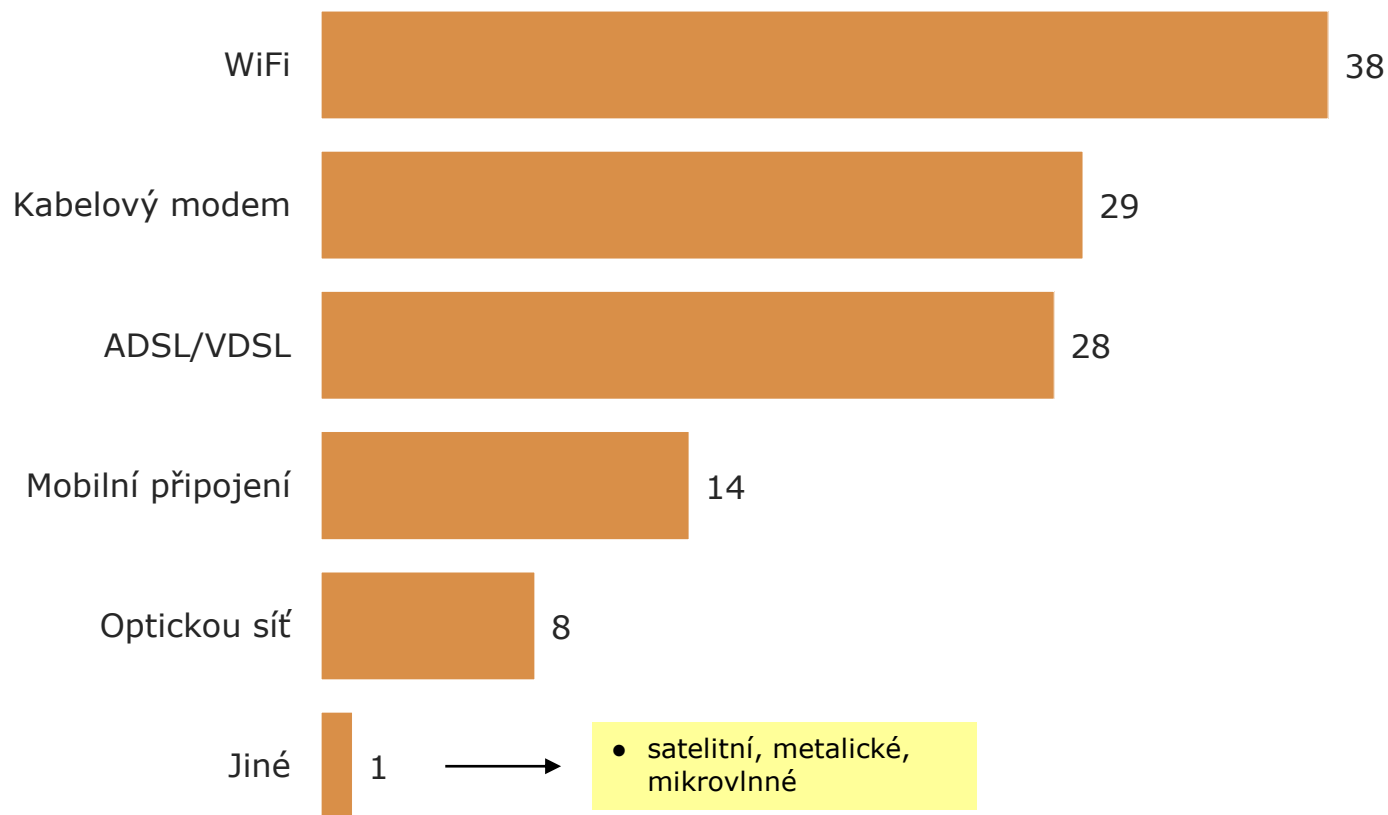
ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014 (bez živnostníků)

CELKOVÉ VÝSLEDKY ZA REZIDENTY

Nejčastěji využívanou technologií je WiFi

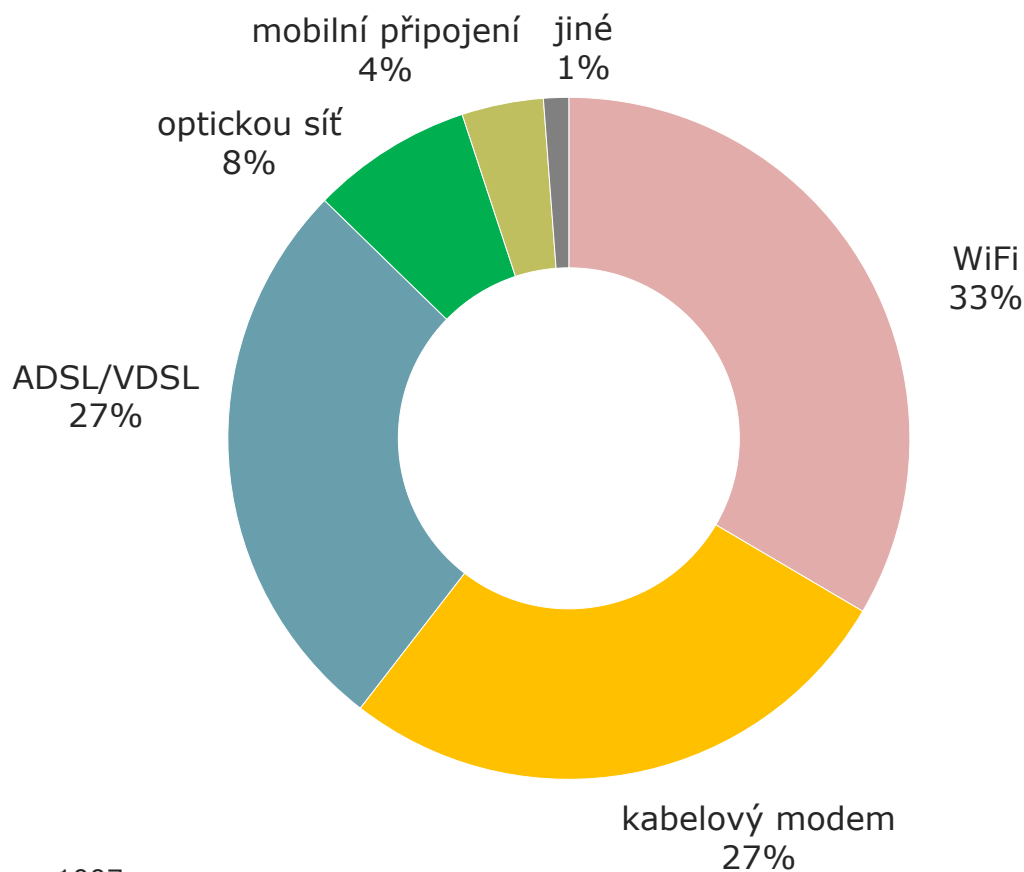
1. Jaké technologie pro přístup k síti Internet v současnosti doma využíváte?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Prioritní připojení: WiFi, kabelový modem, ADSL/VDSL

1. Který z těchto způsobů připojení v domácnosti využíváte prioritně jako hlavní způsob připojení?

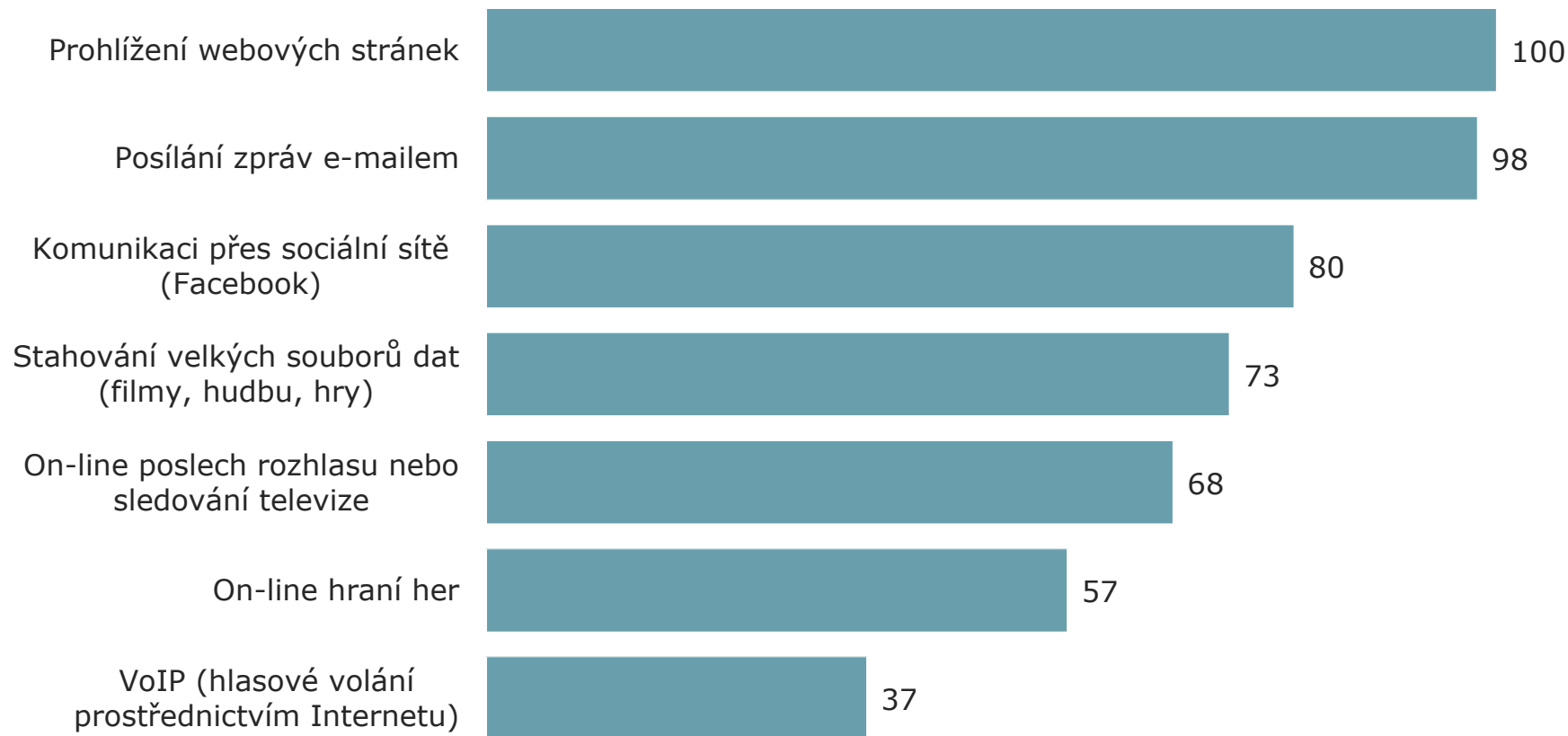


- 85 % domácností používá pouze jednu technologii připojení.
- V Praze je WiFi využíváné významně méně (jen 19 %) a naopak kabelový modem významně více (39 %).
- Mladší respondenti častěji preferují WiFi, starší ADSL/VDSL

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007

Téměř 3/4 lidí pravidelně stahují velké soubory dat

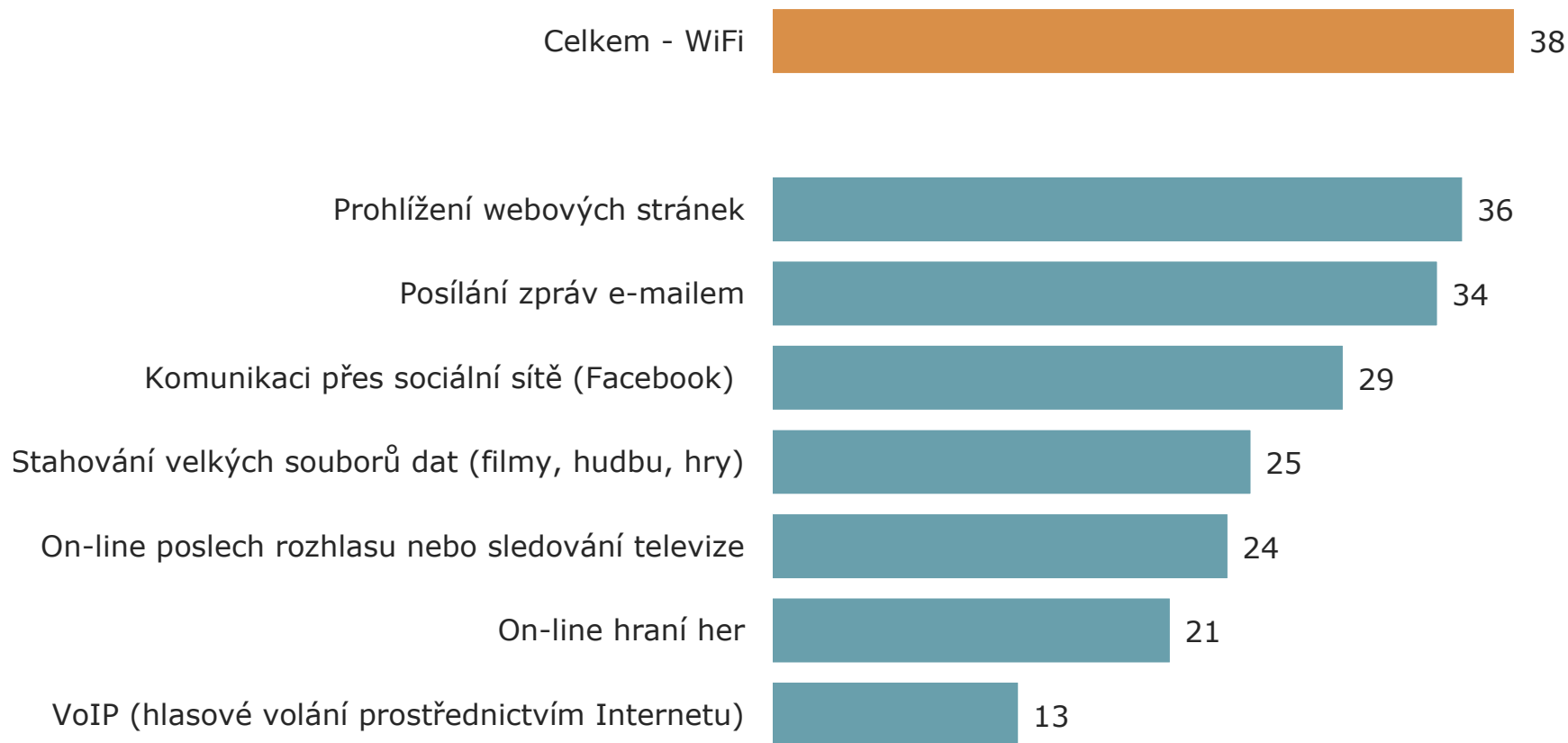
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Uživatelé WiFi častěji komunikují přes sociální sítě

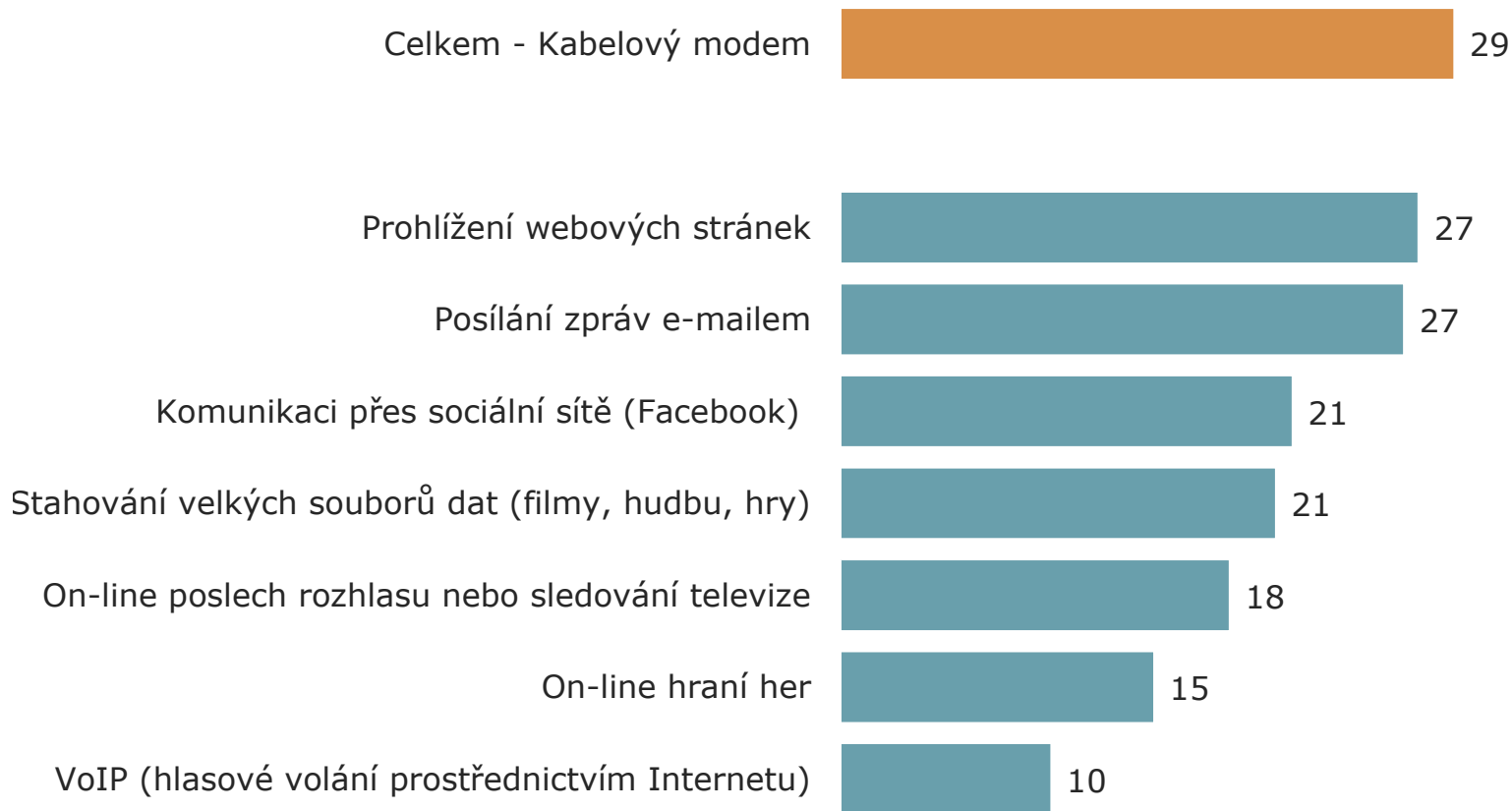
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? Využívaná technologie: WiFi



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Kabelový modem využívá 29 % respondentů

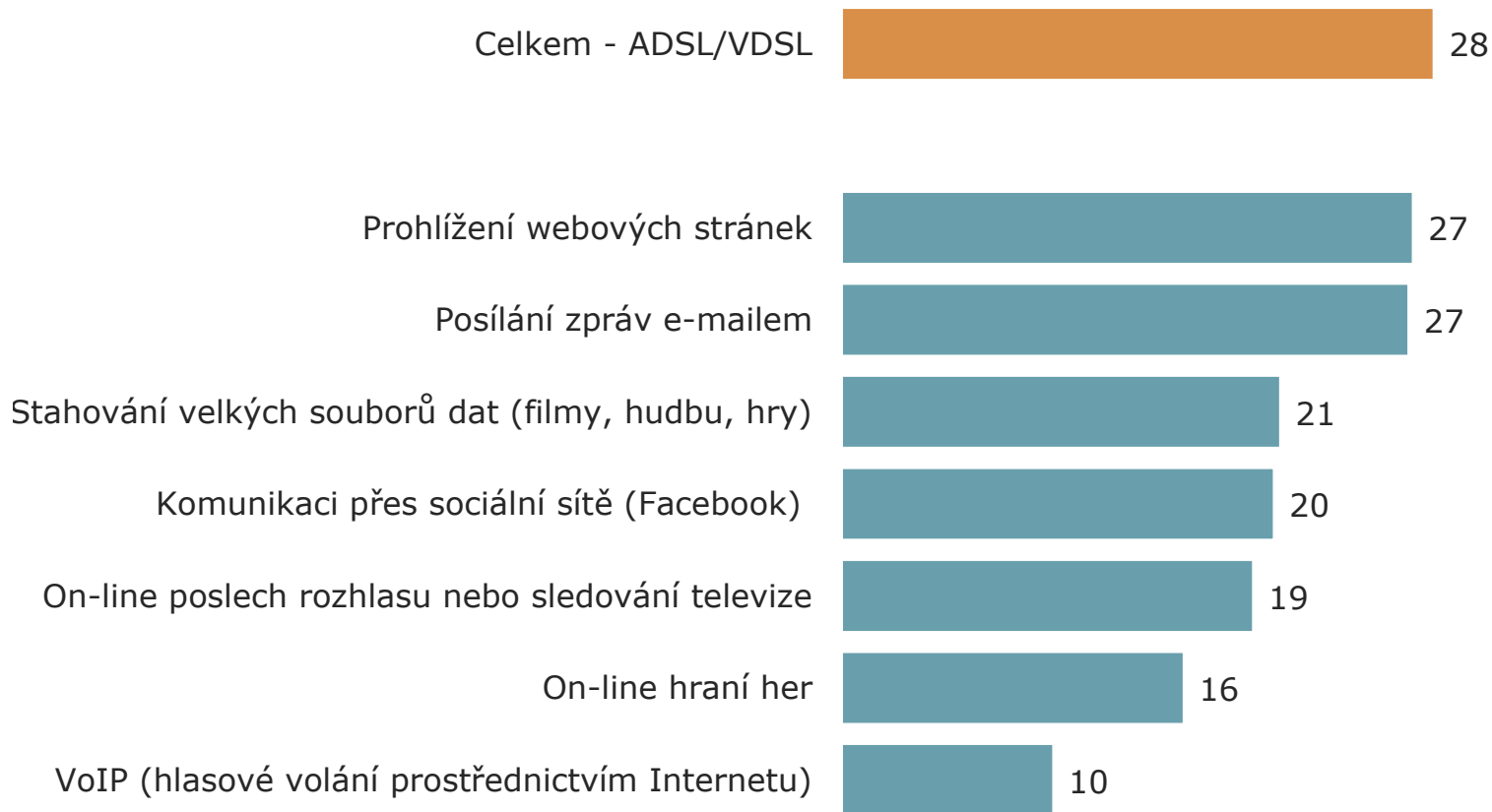
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? Využívaná technologie: Kabelový modem



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Uživatelé ADSL/VDSL méně komunikují přes sociální sítě

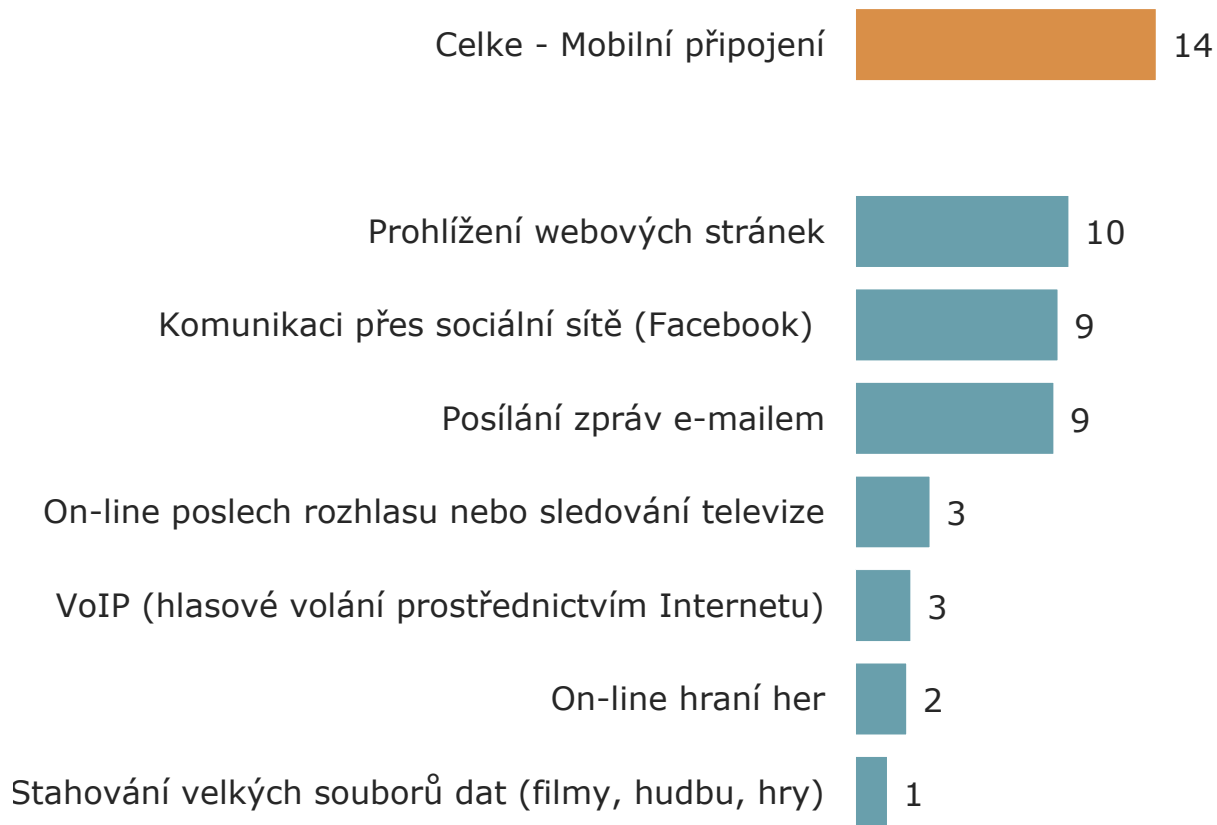
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? Využívaná technologie: ADSL/VDSL



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Respondenti s mobilním připojením velké soubory příliš často nestahují

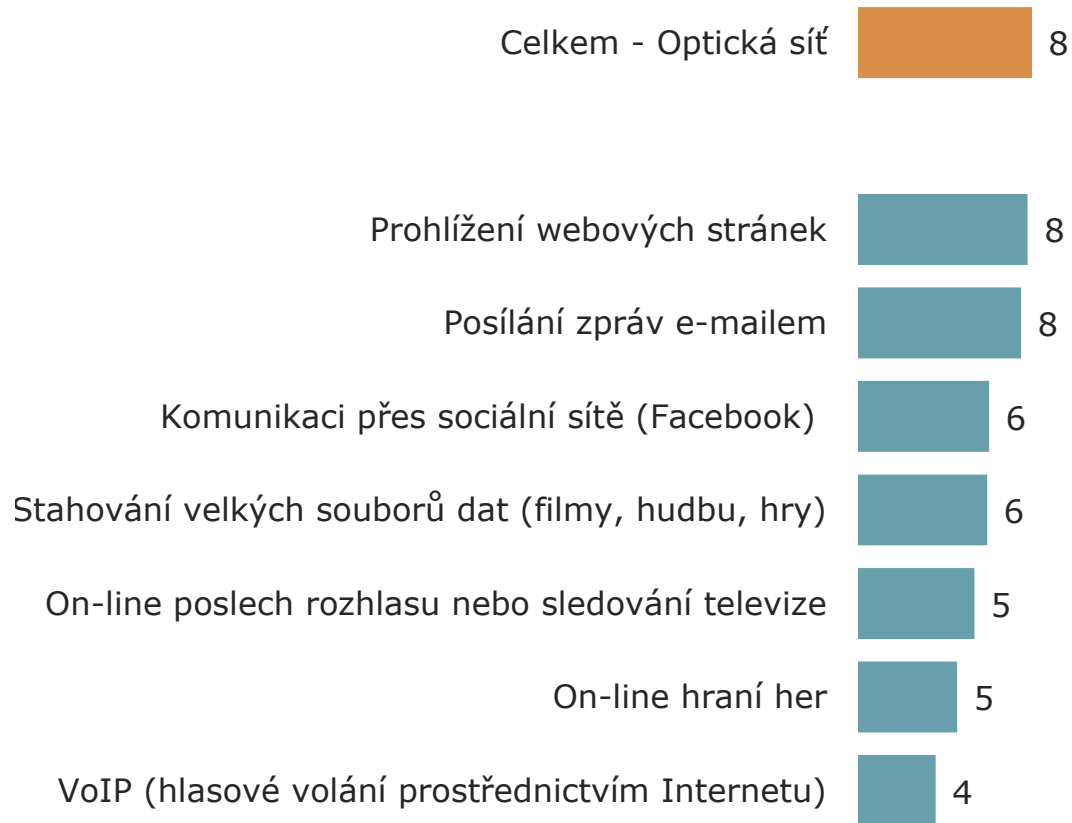
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? Využívaná technologie: Mobilní připojení



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Polovina uživatelů optické sítě pravidelně volá přes Internet

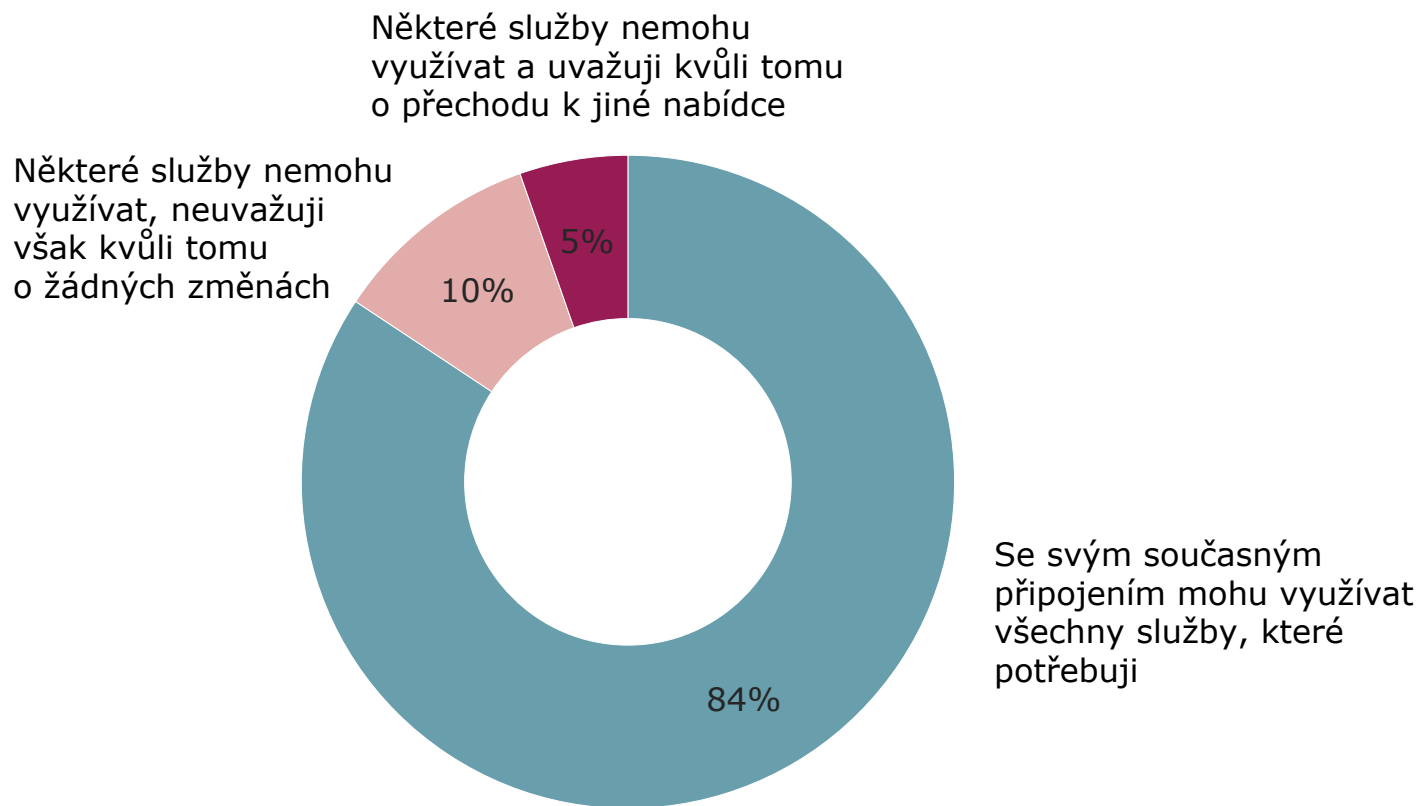
2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? Využívaná technologie: Optická síť



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

15 % připojení neumožňuje využívání všech služeb

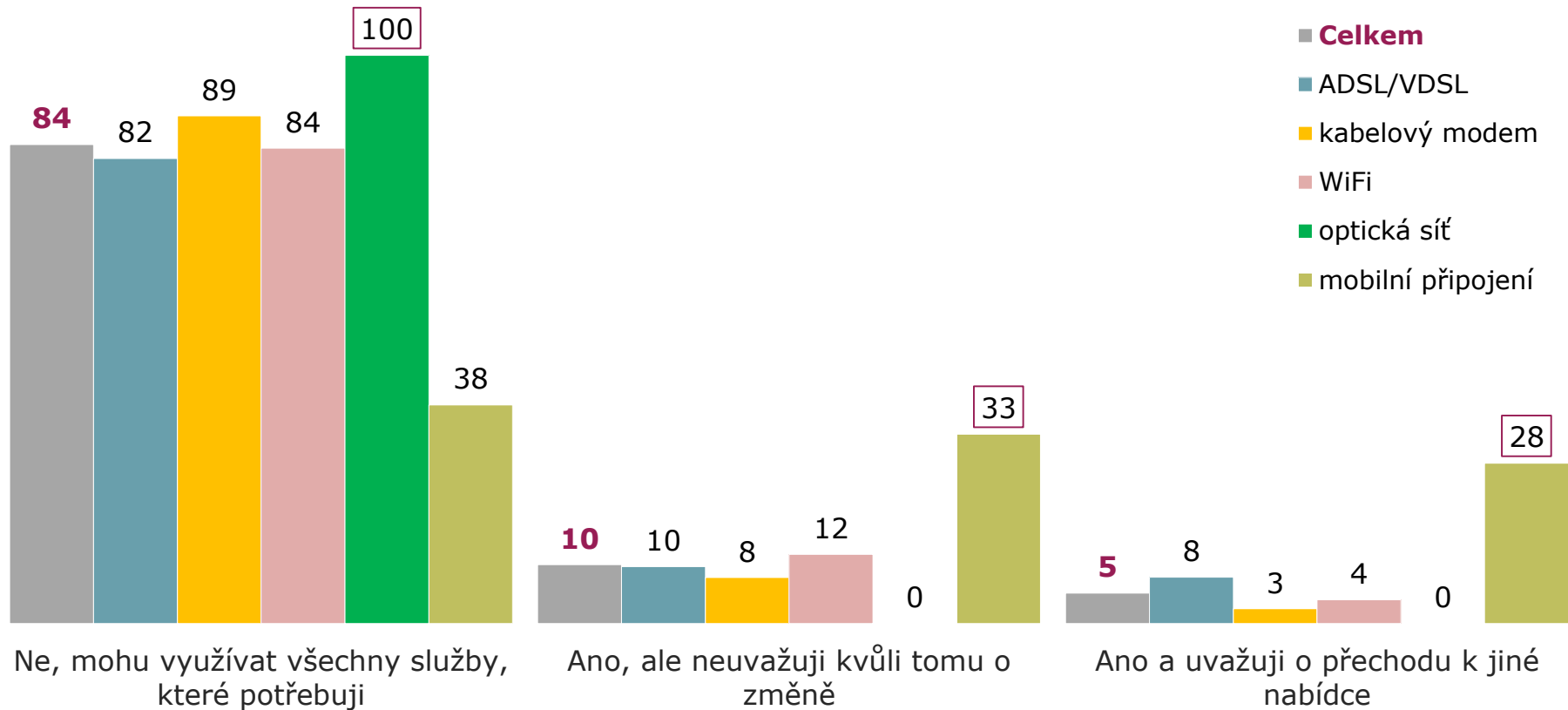
3. Jsou nějaké služby, které byste chtěli využívat, ale Vaše připojení Vám to neumožňuje?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007

Mobilní připojení poskytuje požadované služby jen pro 38 % respondentů

3. Jsou nějaké služby, které byste chtěli využívat, ale Vaše připojení Vám to neumožňuje? - podle prioritně využívaného připojení

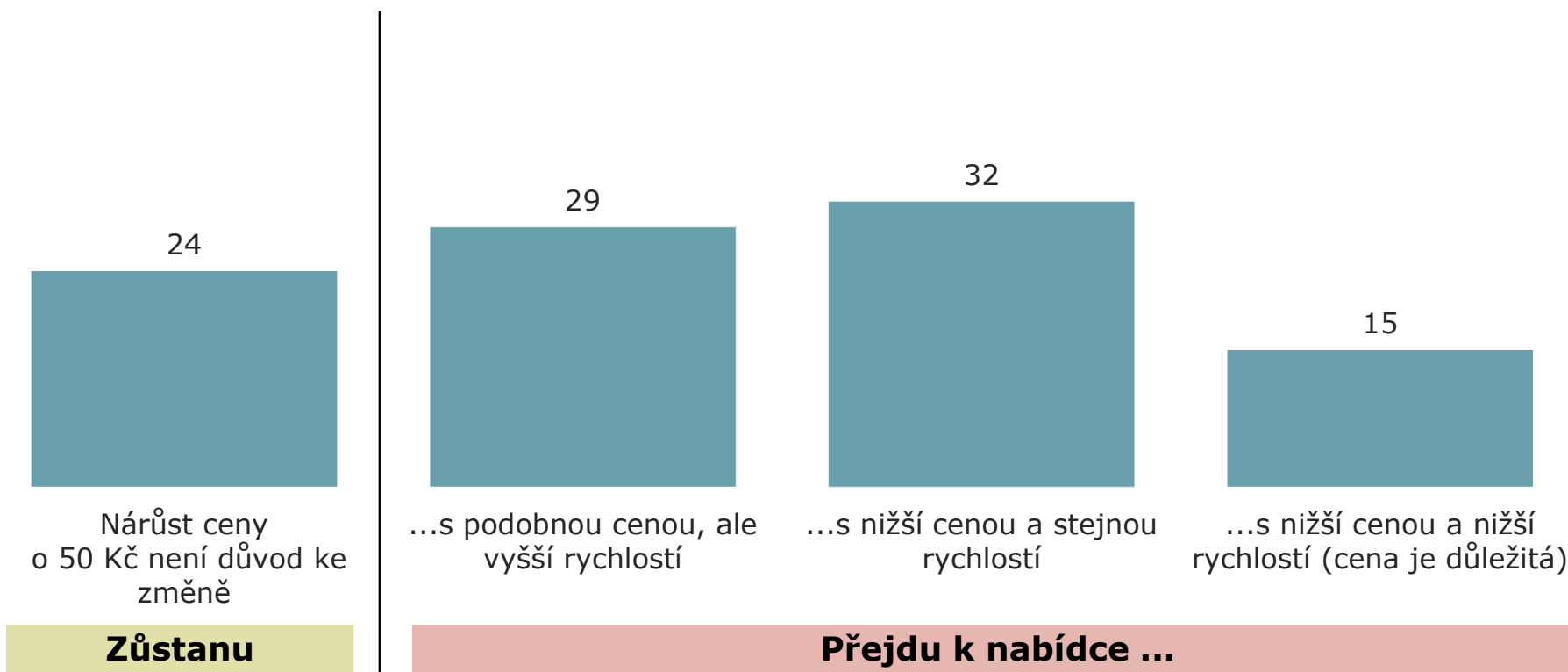


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

1/3 respondentů by po zdražení o 50 Kč hledala stejnou kvalitu za nižší cenu, 24 % by nic neměnilo

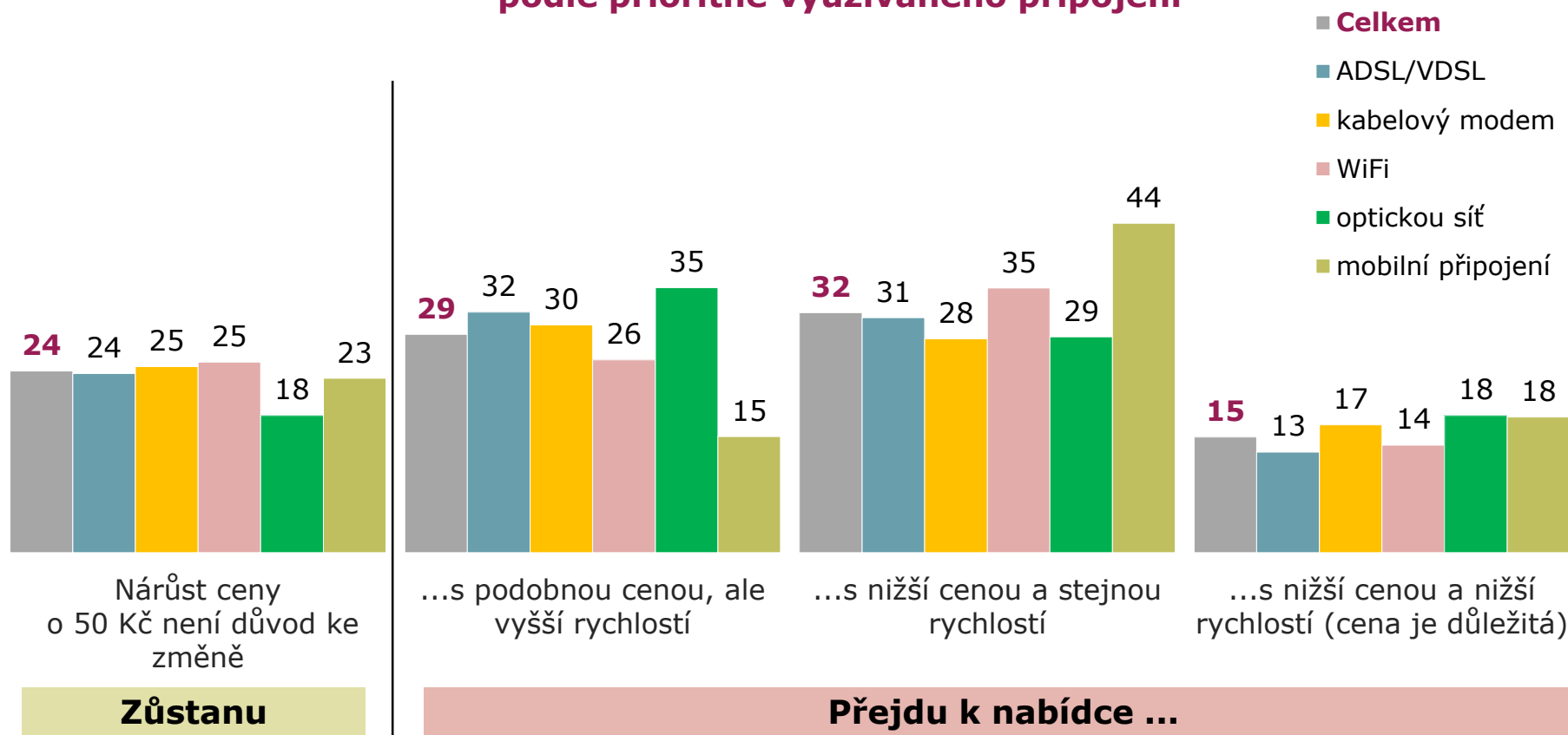
4. Jaká by byla, při zachování současného rozsahu služeb a rychlosti připojení 8Mbit/s, Vaše reakce na zdražení o 50 Kč, z 500 Kč na 550 Kč?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Uživatelé optické sítě by častěji přešli k jiné nabídce

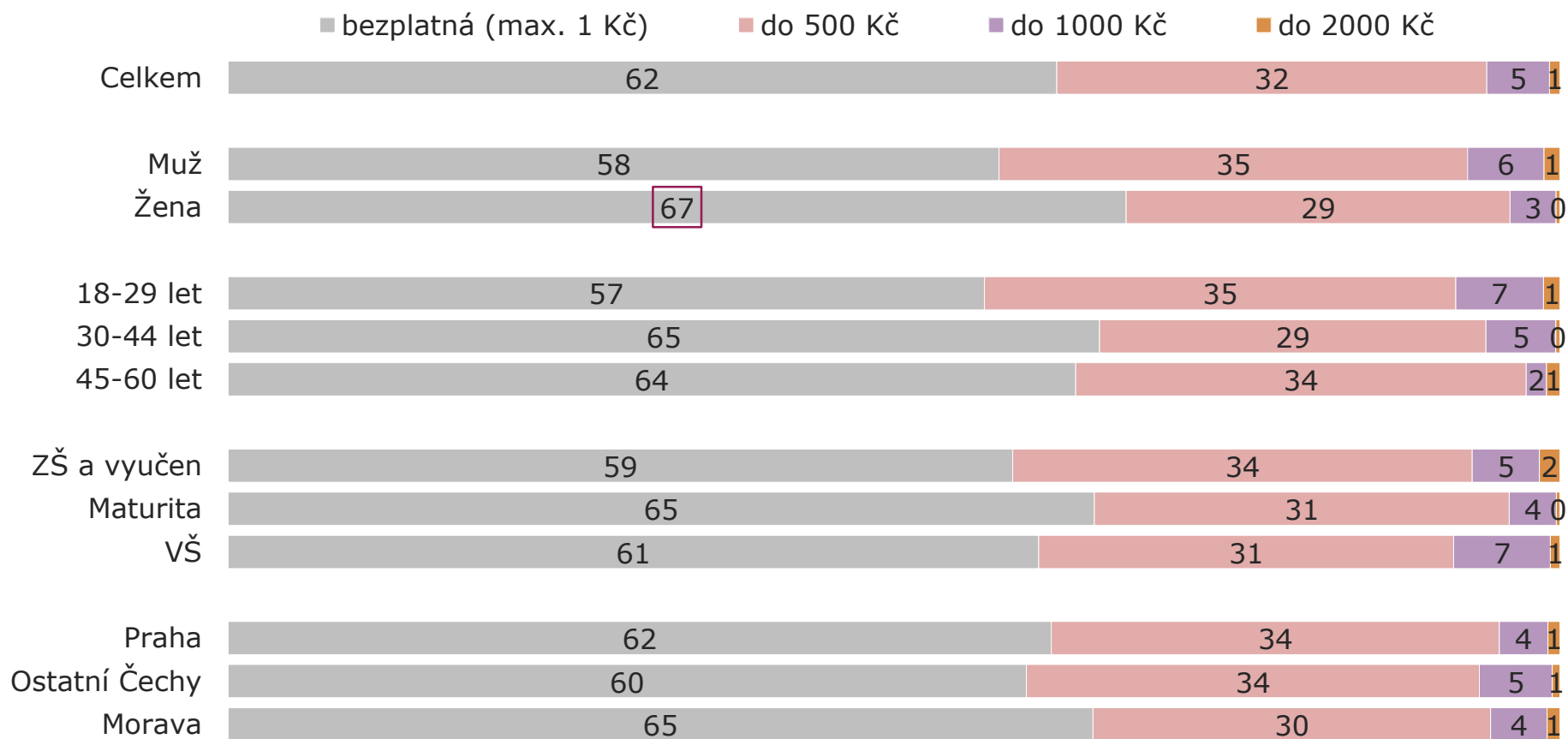
4. Jaká by byla, při zachování současného rozsahu služeb a rychlosti připojení 8Mbit/s, Vaše reakce na zdražení o 50 Kč, z 500 Kč na 550 Kč? - podle prioritně využívaného připojení



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Většina respondentů za zavedení Internetu platit nechce

5. V případě, že by Vám operátor zvýšil cenu internetu z 500 Kč o 50 Kč na 550 Kč, byli byste ochotni přejít k novému operátorovi, pokud jednorázová cena za zřízení bude..?

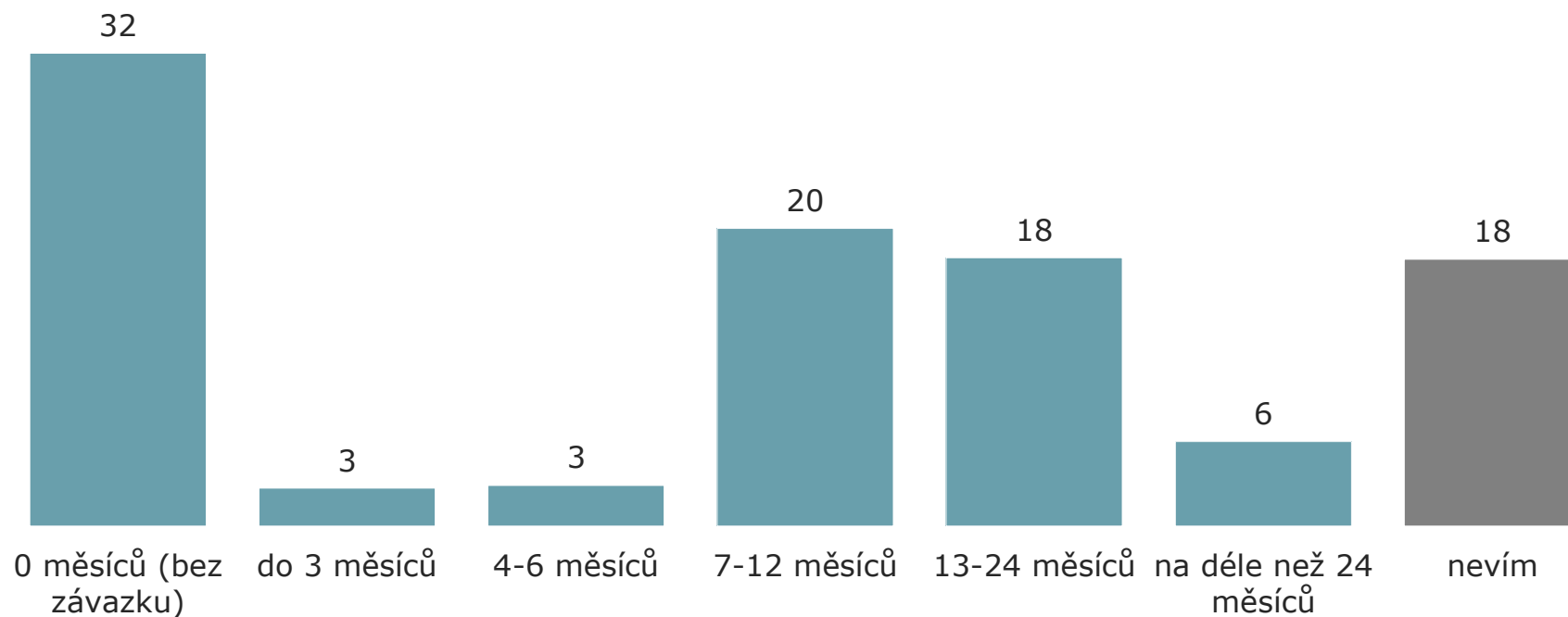


ZÁKLAD: Respondenti, kteří by uvažovali o přechodu k jiné nabídce při zvýšení ceny, n=765 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

Bez závazku je 1/3 respondentů, 18 % neví, na jak dlouho se uvázalo

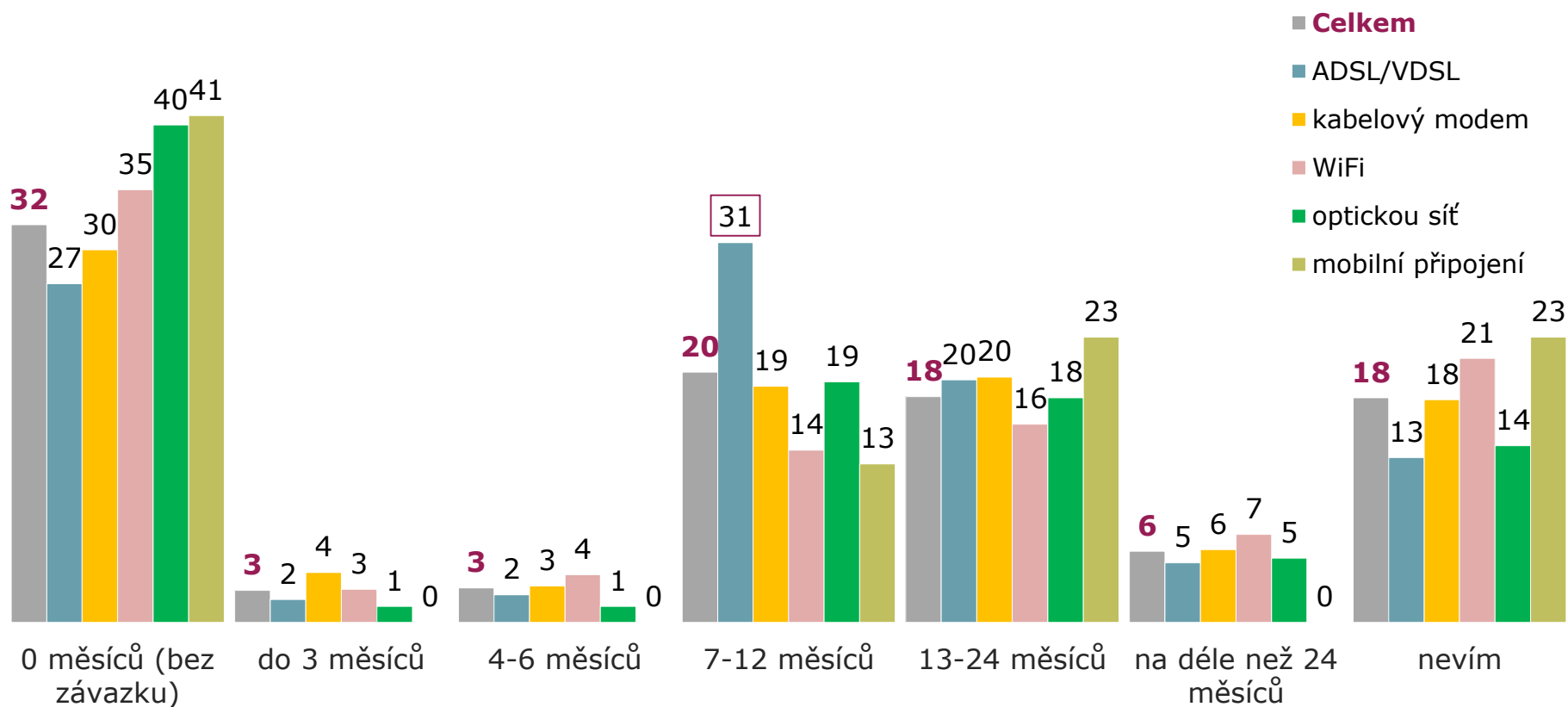
6. Na jak dlouhé období jste se při podpisu smlouvy se svým poskytovatelem služby přístupu k síti Internet uvázal(a)?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Závazek mají nejčastěji uživatelé ADSL/VDSL na jeden rok

6. Na jak dlouhé období jste se při podpisu smlouvy se svým poskytovatelem služby přístupu k síti Internet uvázal(a)? - podle prioritně využívaného připojení

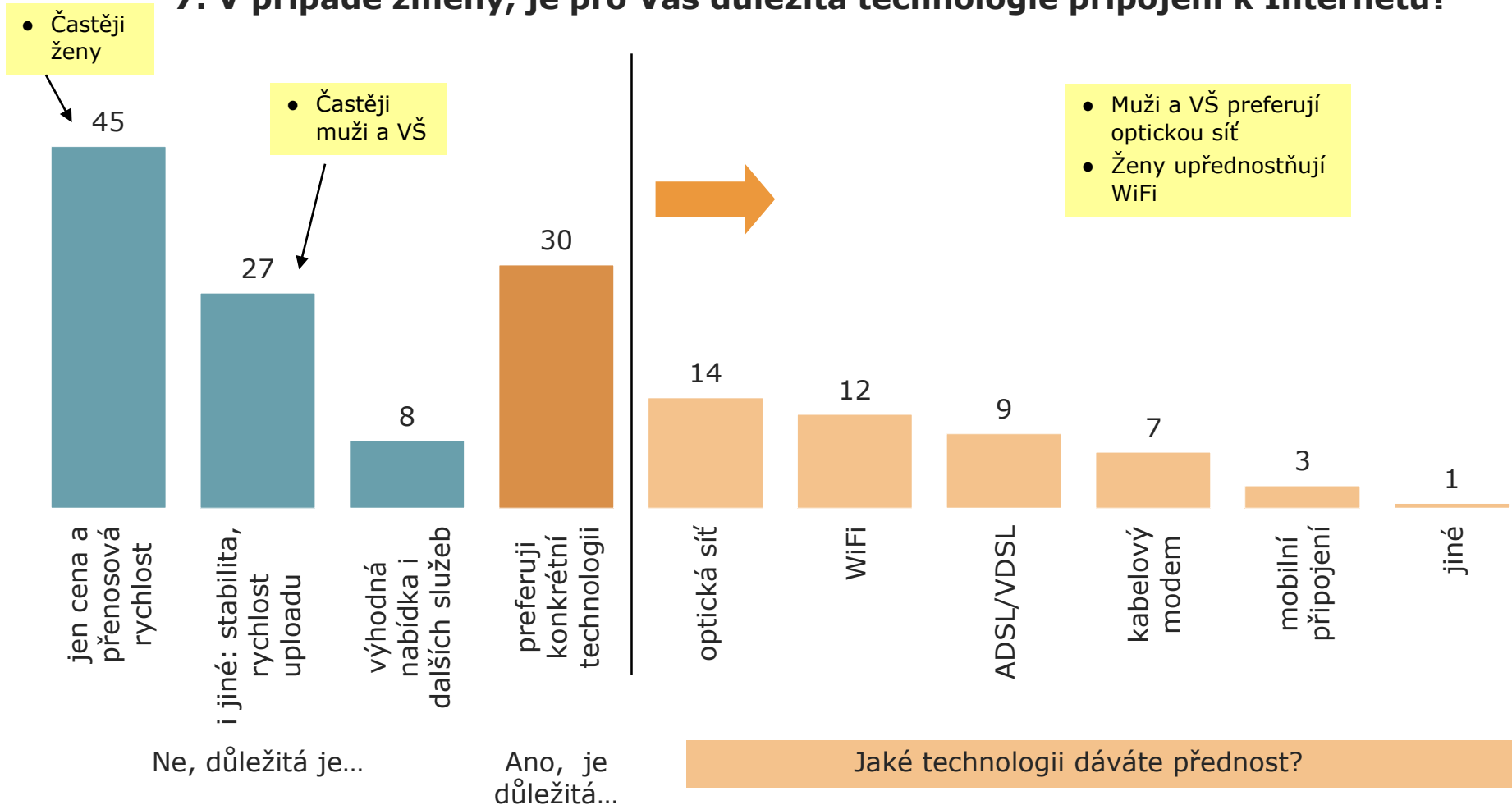


ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

□ - statisticky významně více

Konkrétní technologii preferuje 30 % respondentů, častěji muži a lidé s nižším vzděláním

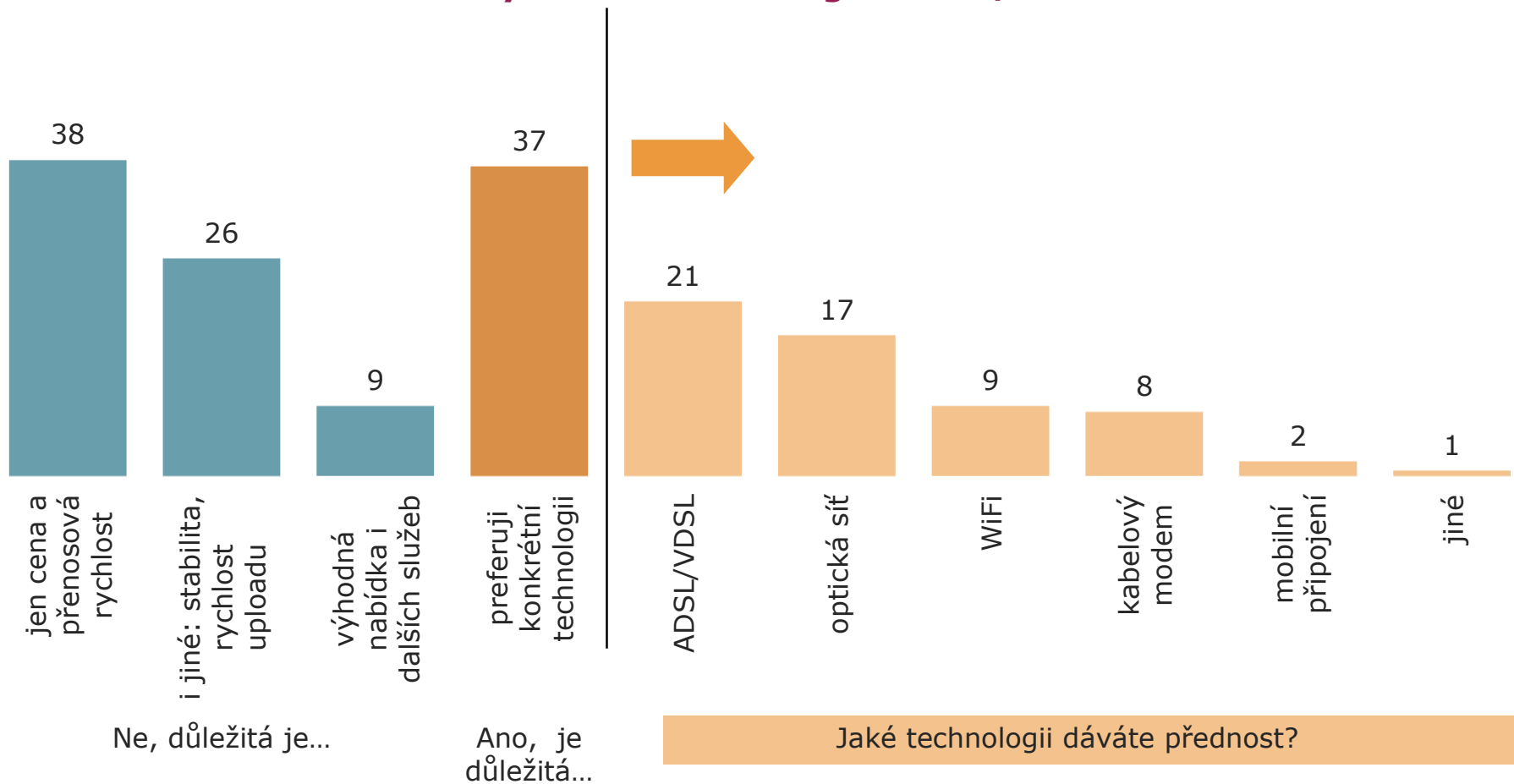
7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu?



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]

Uživatelé ADSL/VDSL častěji preferují konkrétní technologii

7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Využívaná technologie: ADSL/VDSL

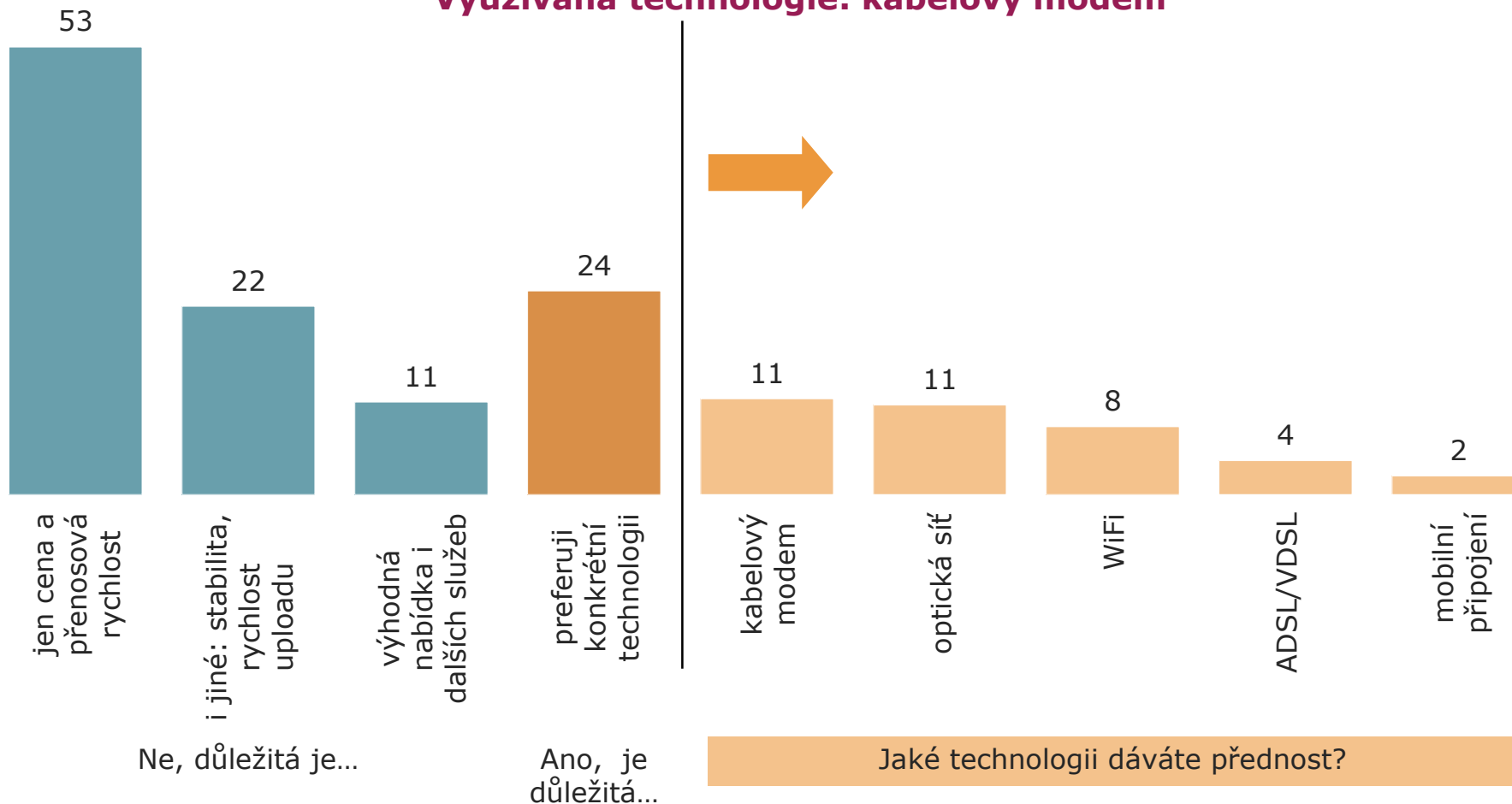


ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=270 [údaje v grafu v %]

Pro víc než polovinu uživatelů kabelového připojení je důležitá jen cena a rychlost

7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu?

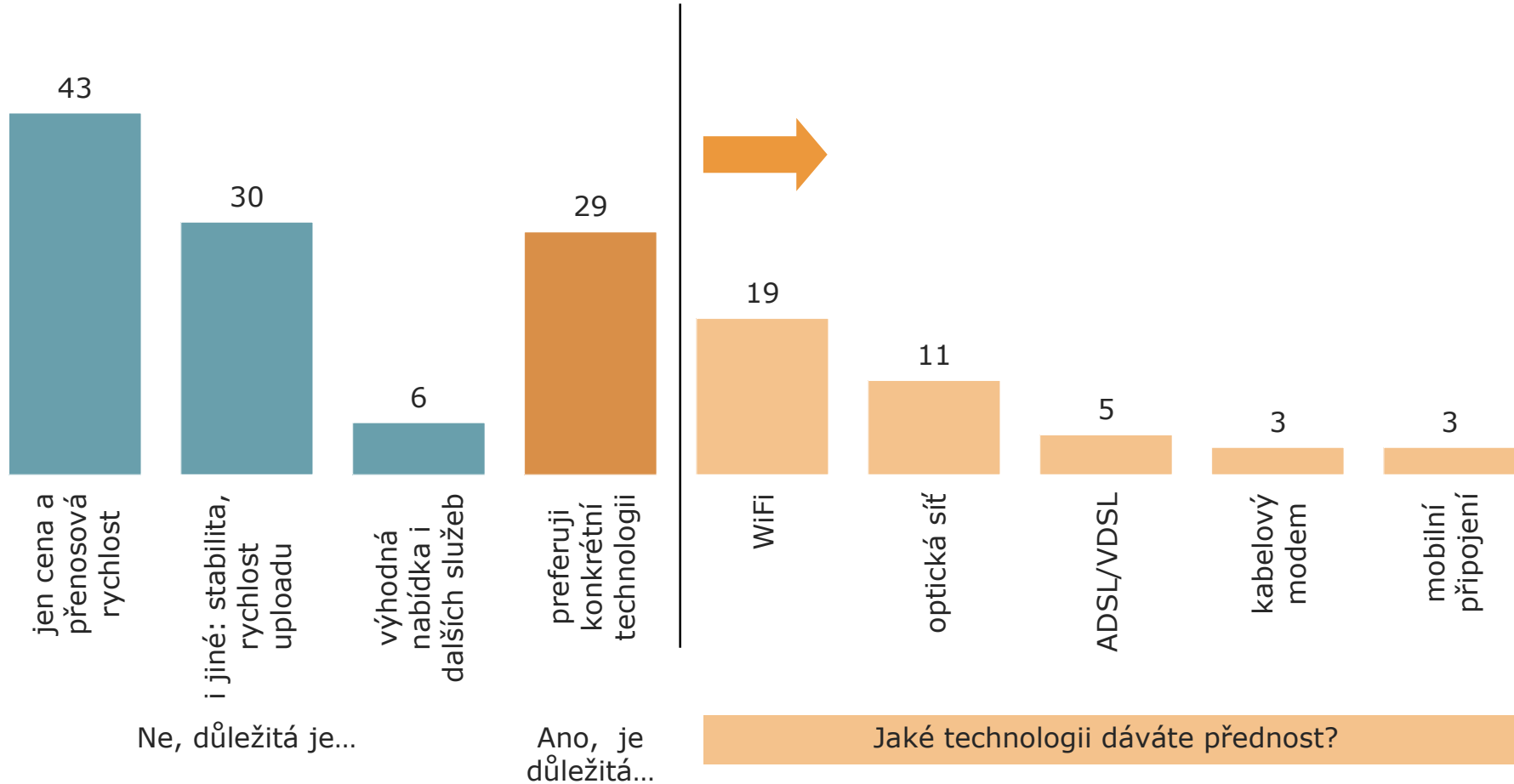
Využívaná technologie: kabelový modem



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=272 [údaje v grafu v %]

30 % uživatelů WiFi zajímá i stabilita a rychlost uploadu

7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? Využívaná technologie: WiFi

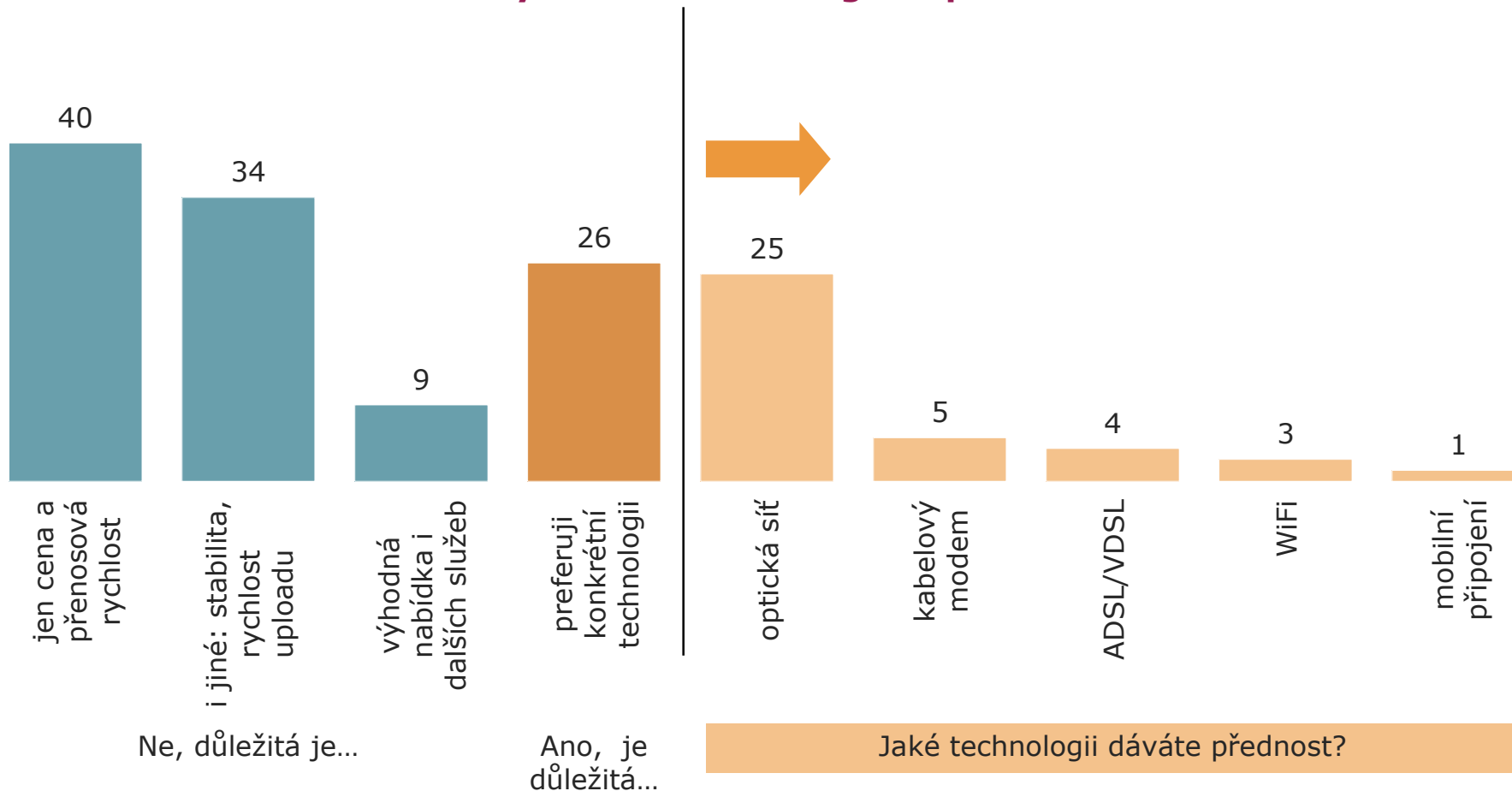


ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=337 [údaje v grafu v %]

Při změně poskytovatele by optická síť zůstala preferovaná pro většinu jejích uživatelů

7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu?

Využívaná technologie: Optická síť

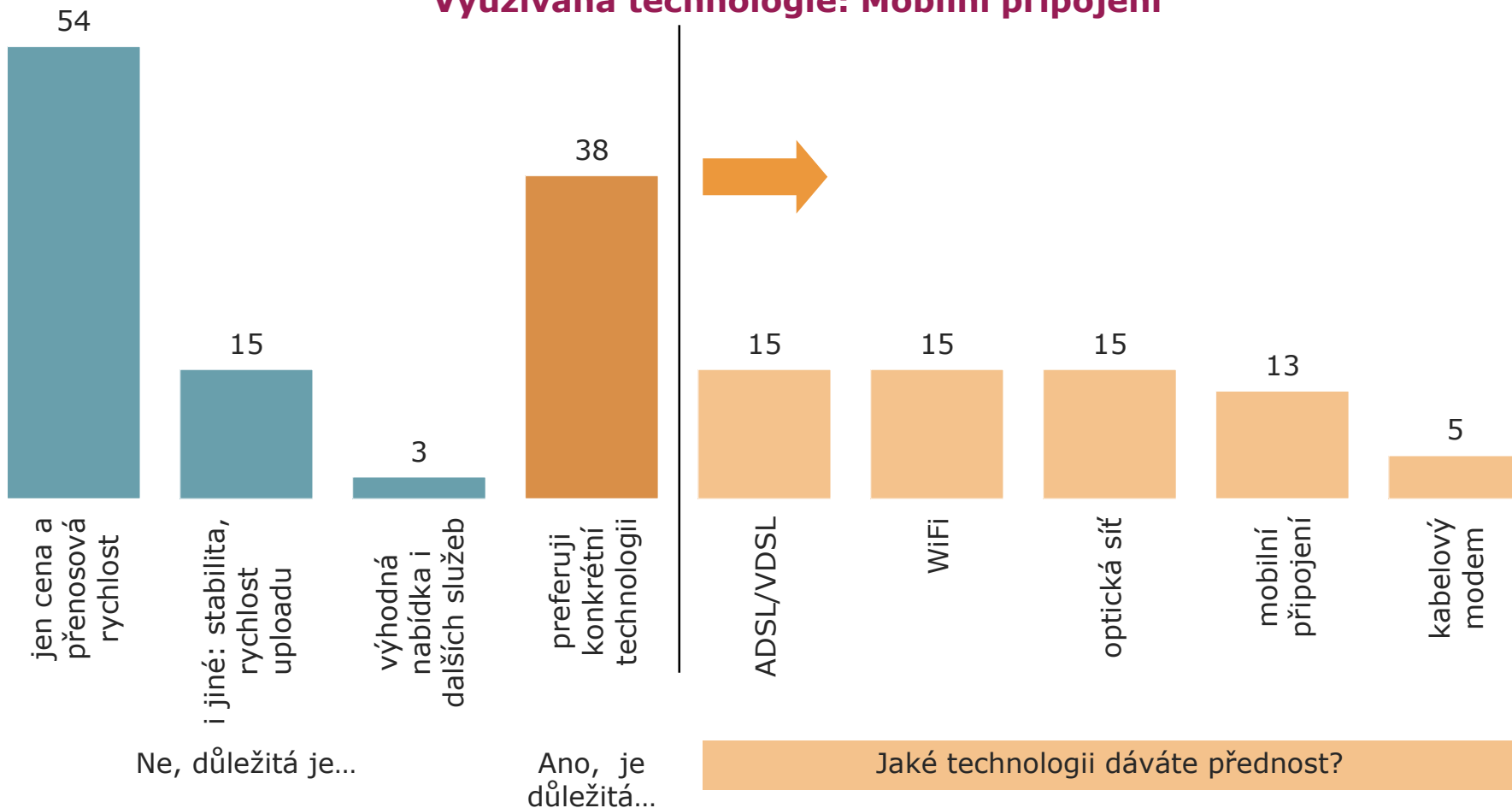


ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=77 [údaje v grafu v %]

Polovinu uživatelů mobilního připojení zajímá jen cena a rychlost

7. V případě změny, je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu?

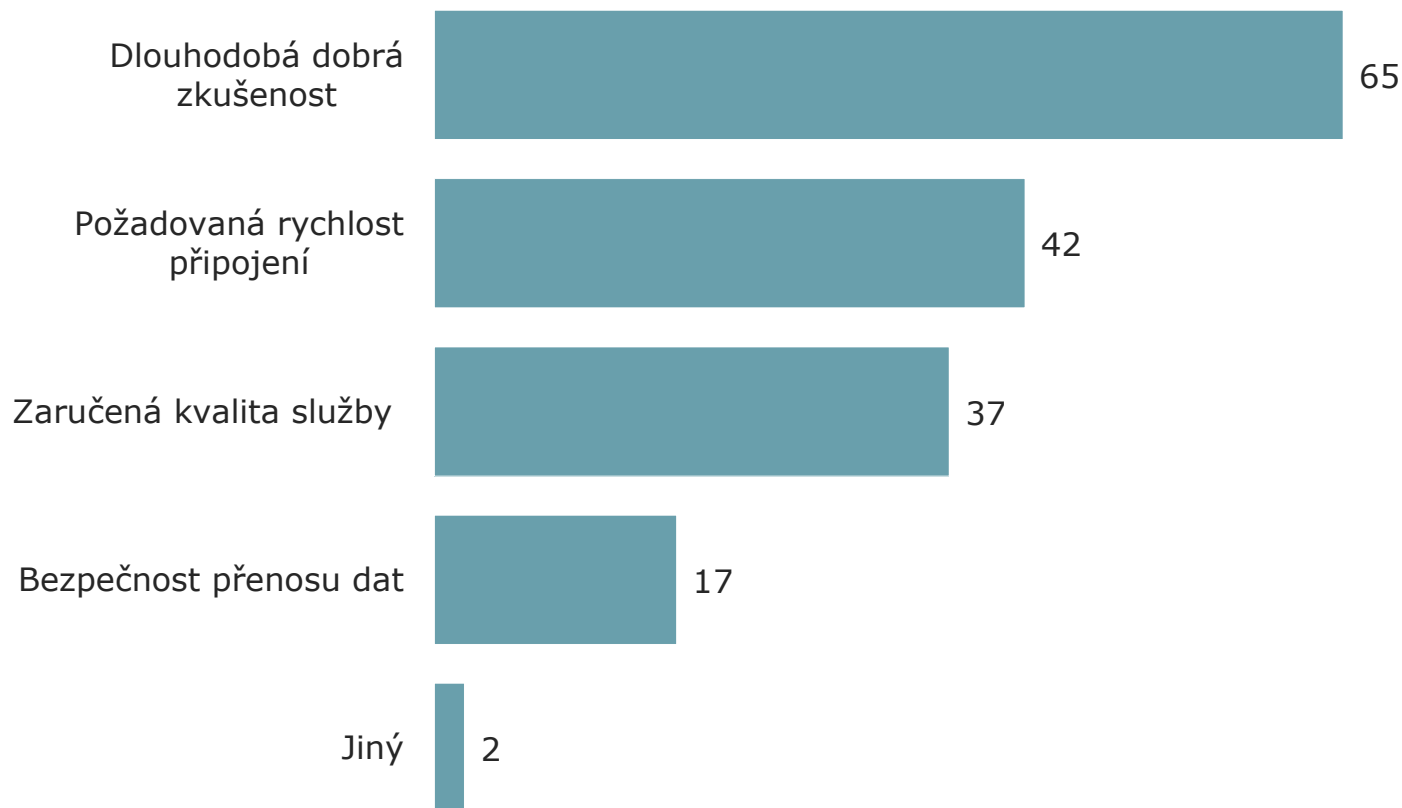
Využívaná technologie: Mobilní připojení



ZÁKLAD: Uživatelé dané technologie, n=39 [údaje v grafu v %]

ADSL/VDSL: dlouhodobá zkušenost a rychlost připojení

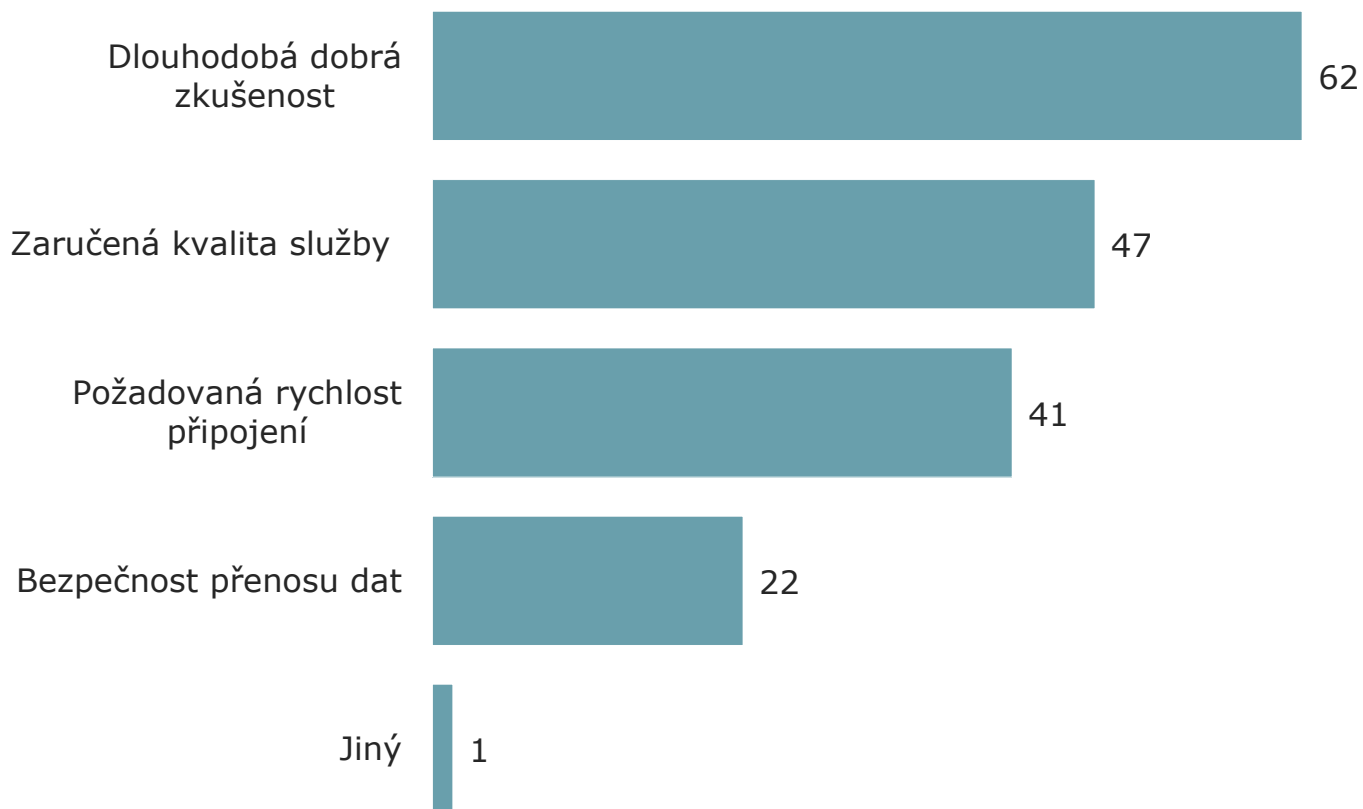
8. Důvody preference technologie **ADSL/VDSL**



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=93 [údaje v grafu v %]

Kabelový modem: dobrá zkušenost a kvalita služby

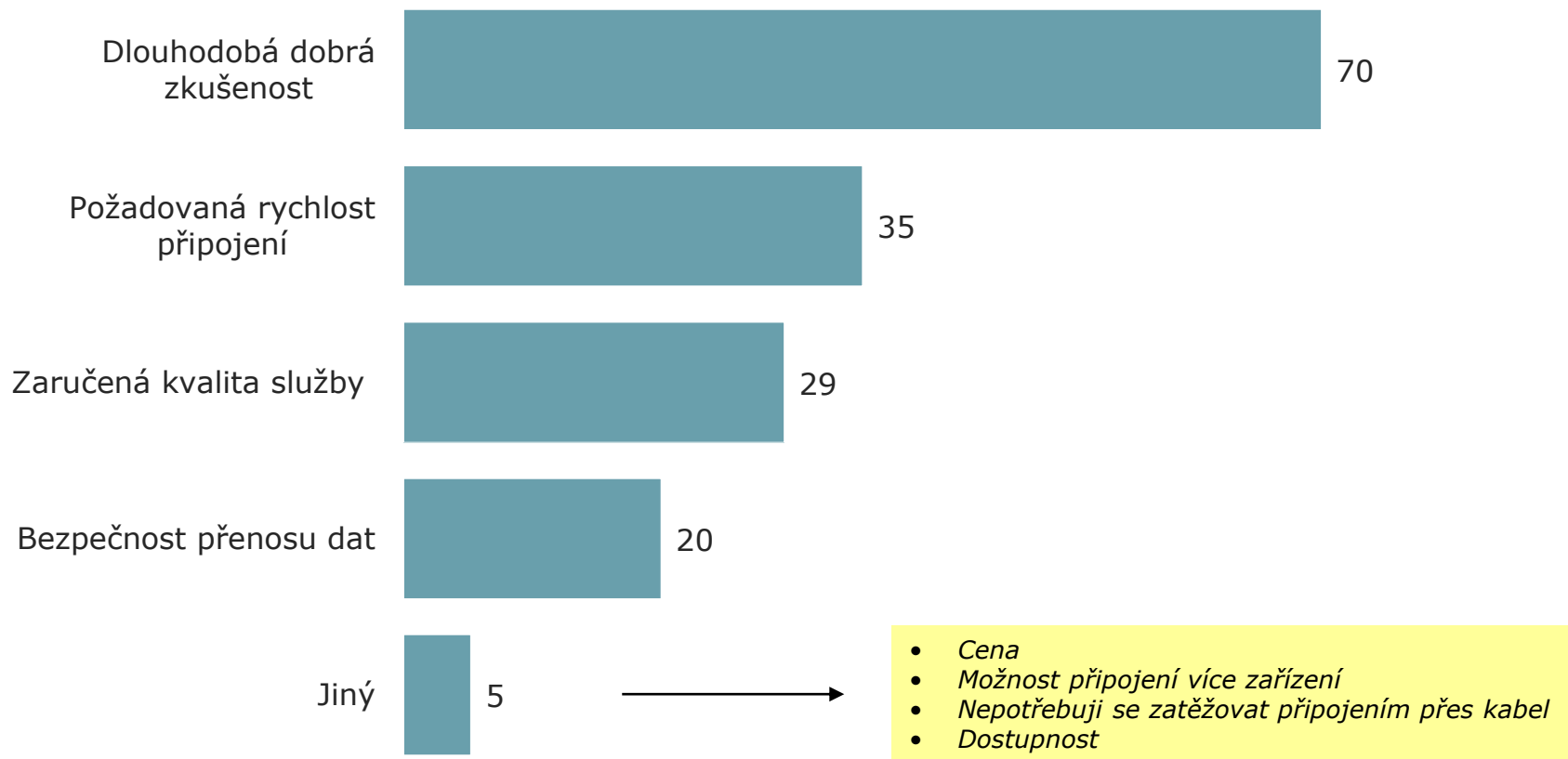
8. Důvody preference technologie kabelového modemu



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=68 [údaje v grafu v %]

WiFi: hlavní je dlouhodobá dobrá zkušenost

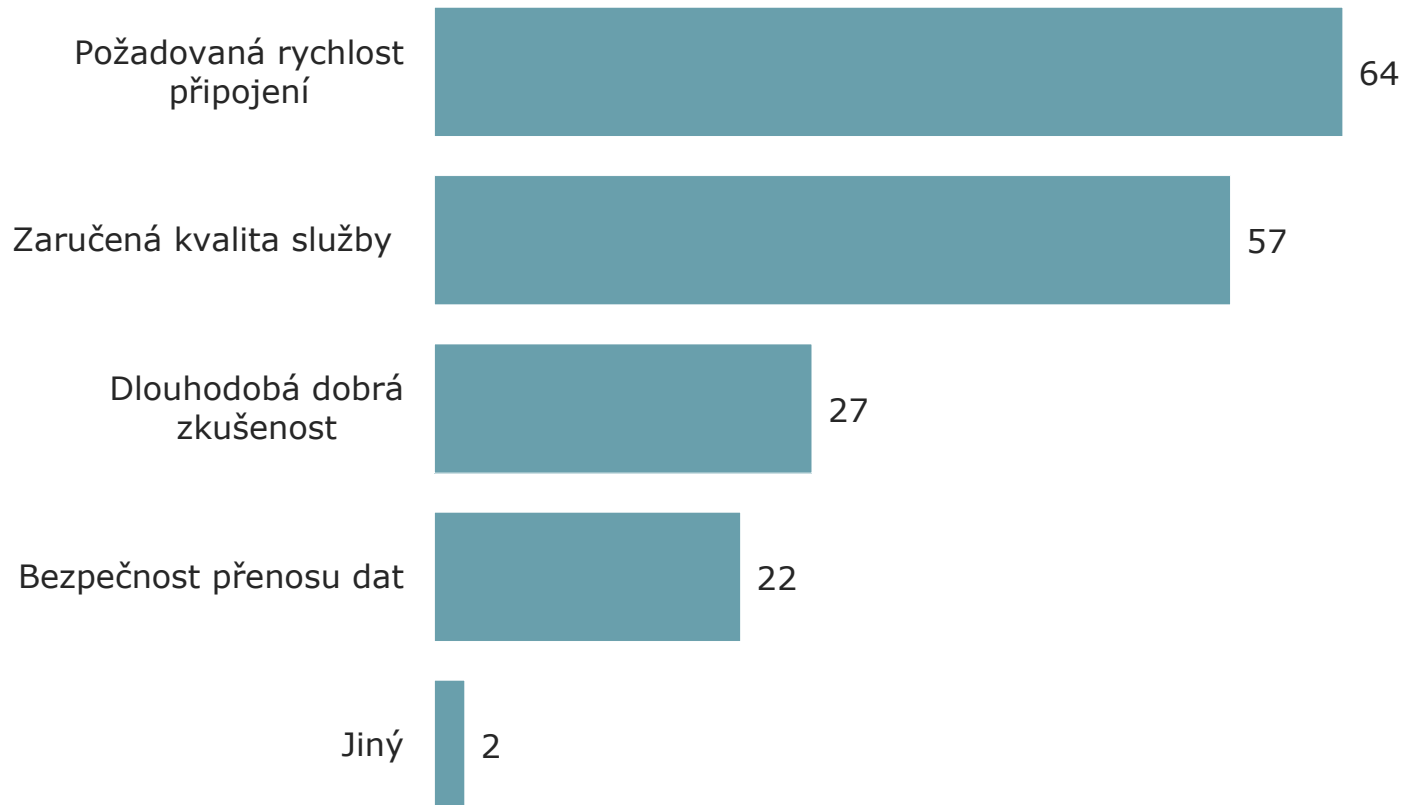
8. Důvody preference technologie WiFi



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=117 [údaje v grafu v %]

Optická síť: preferovaná kvůli výborné rychlosti

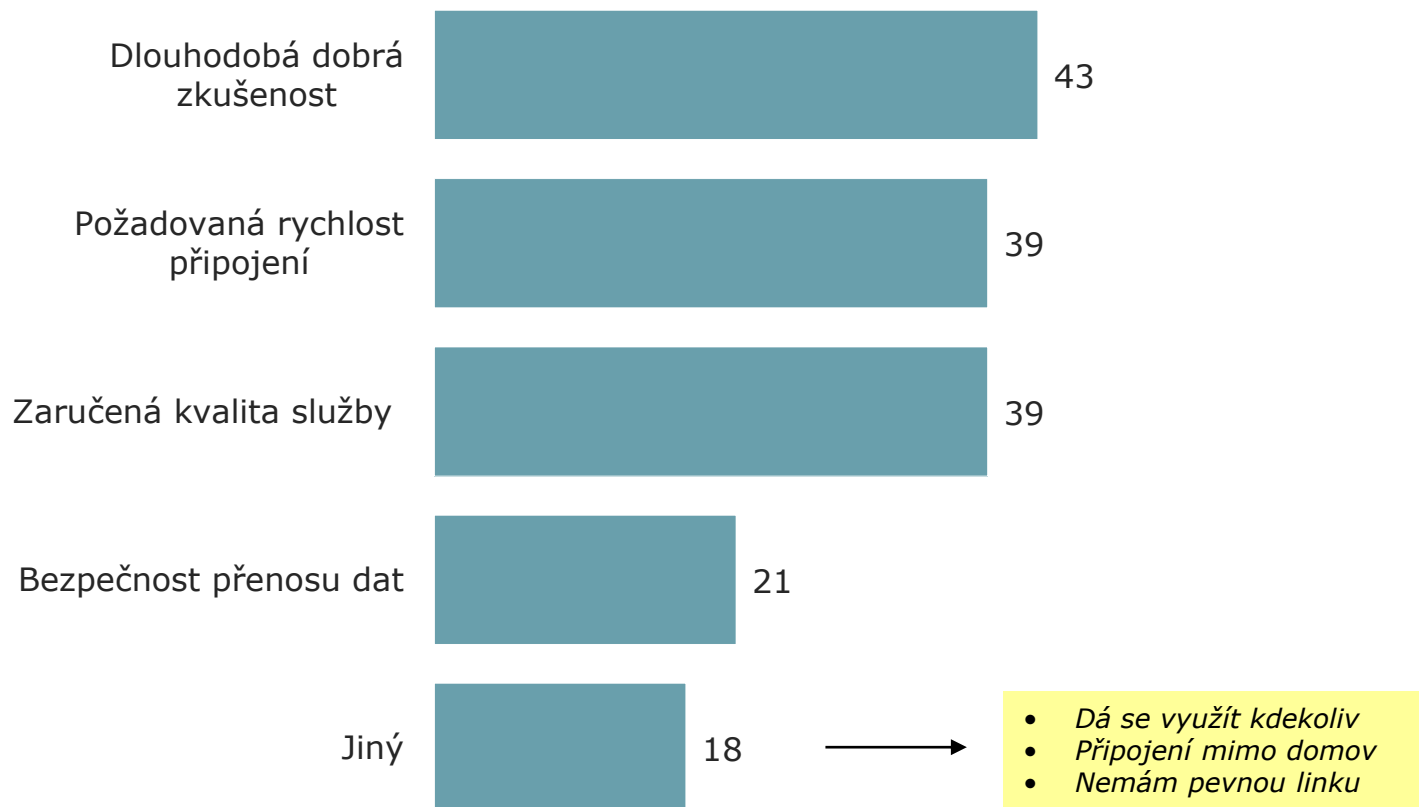
8. Důvody preference technologie optické sítě



ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=138 [údaje v grafu v %]

Mobilní připojení: zkušenost, rychlost, kvalita, ale i jiné

8. Důvody preference technologie mobilního připojení

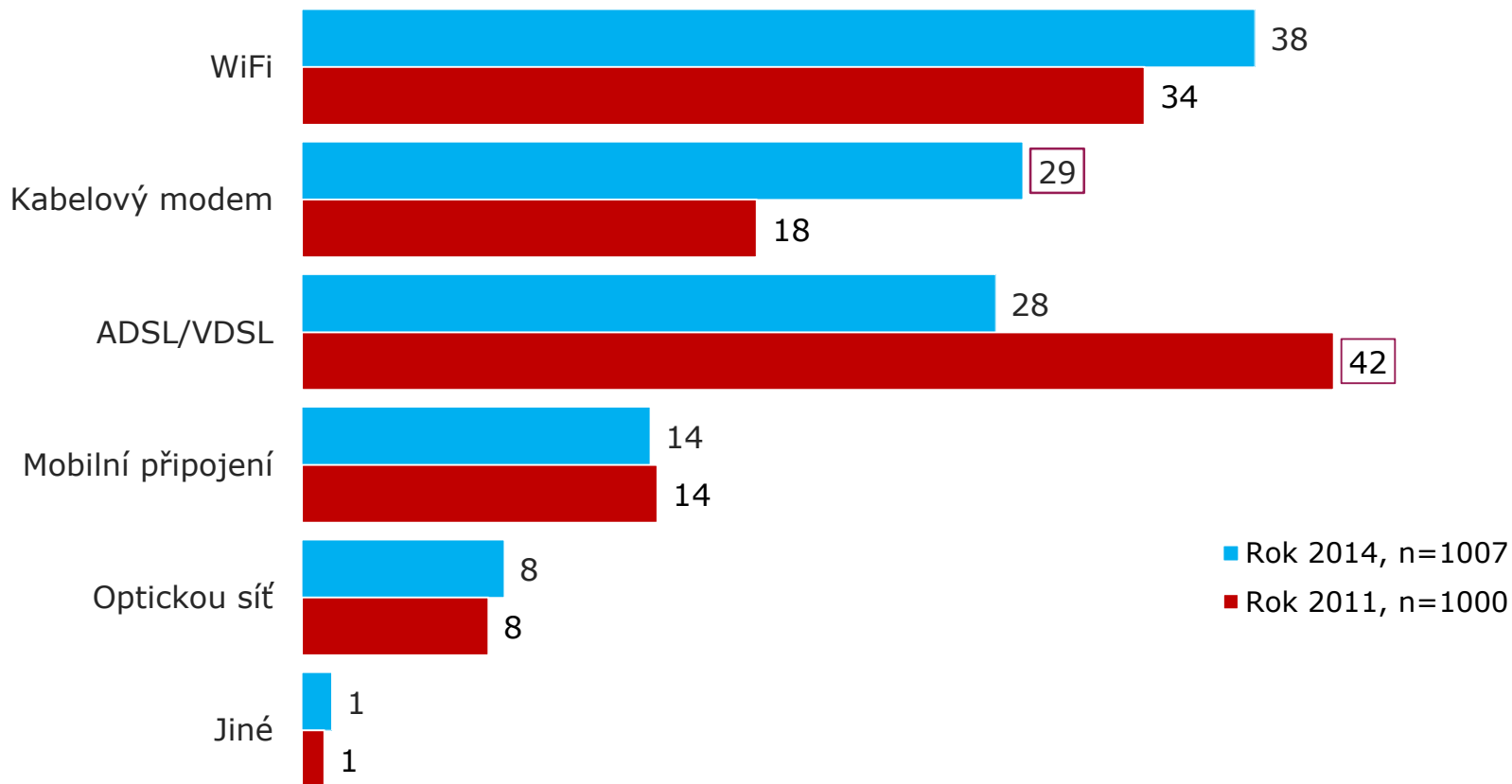


ZÁKLAD: Všichni respondenti, kteří preferují danou technologii, n=28 [údaje v grafu v %]

SROVNÁNÍ S ROKEM 2011 - REZIDENTI

Od roku 2011 nárůst u kabelového připojení a WiFi, pokles technologie ADSL/VDSL

1. Jaké technologie pro přístup k síti Internet v současnosti doma využíváte? - srovnání 2011 a 2014

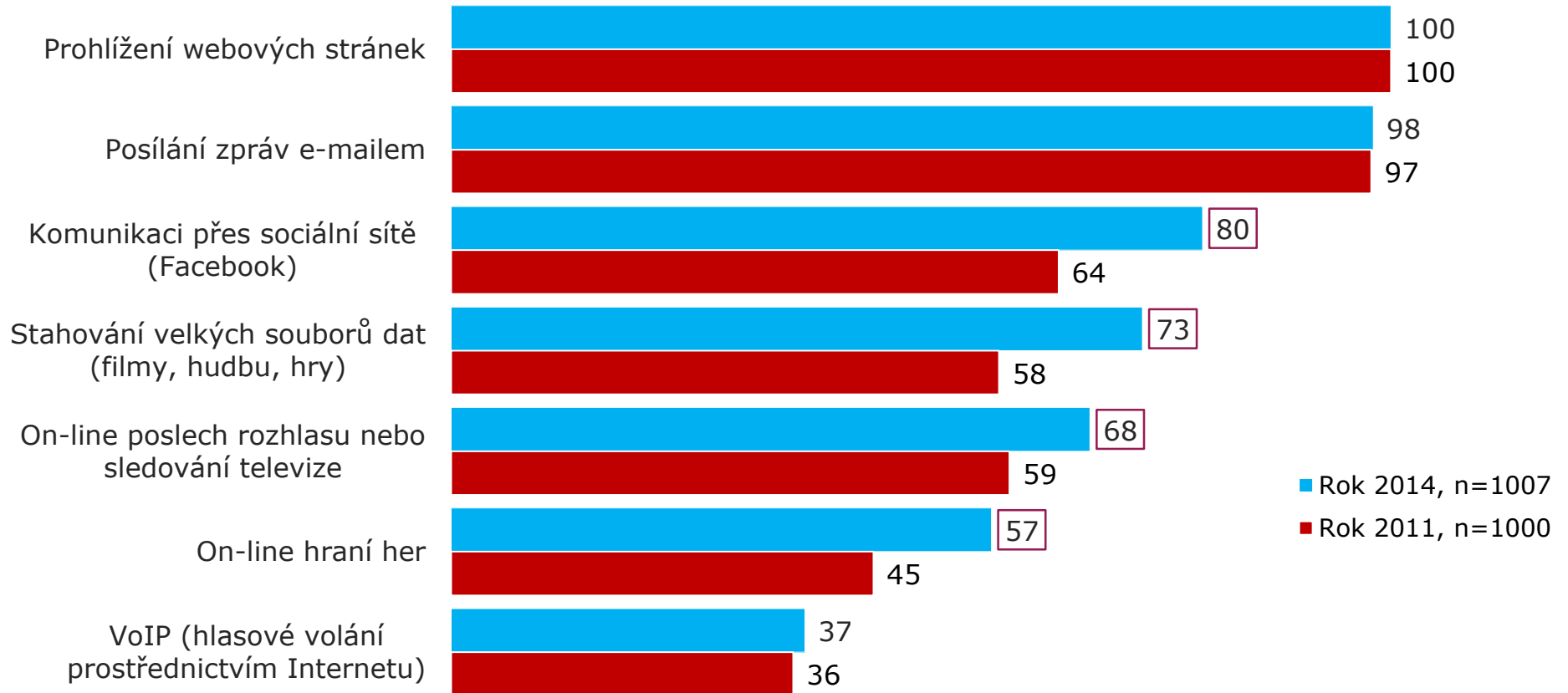


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014

Nárůst využívání ve všech kategoriích

2. Jaké služby prostřednictvím svého přístupu k síti Internet pravidelně využíváte? - srovnání 2011 a 2014

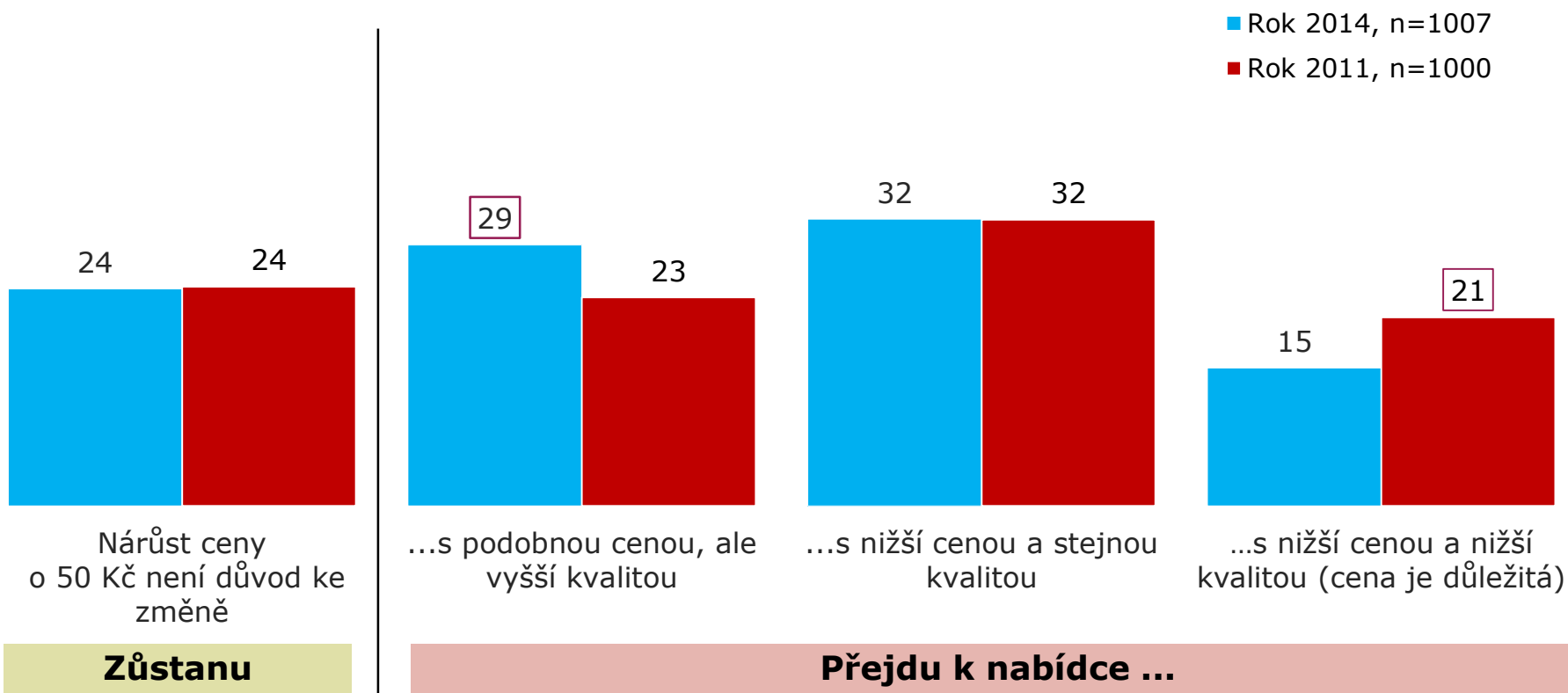


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014

Zvýšení preference varianty nabídky s podobnou cenou, ale vyšší kvalitou

4. Jaká by byla, při zachování současného rozsahu služeb a rychlosti připojení 8Mbit/s, Vaše reakce na zdražení o 50 Kč (z 500 Kč v roce 2014 a ze 750 Kč v roce 2011)?

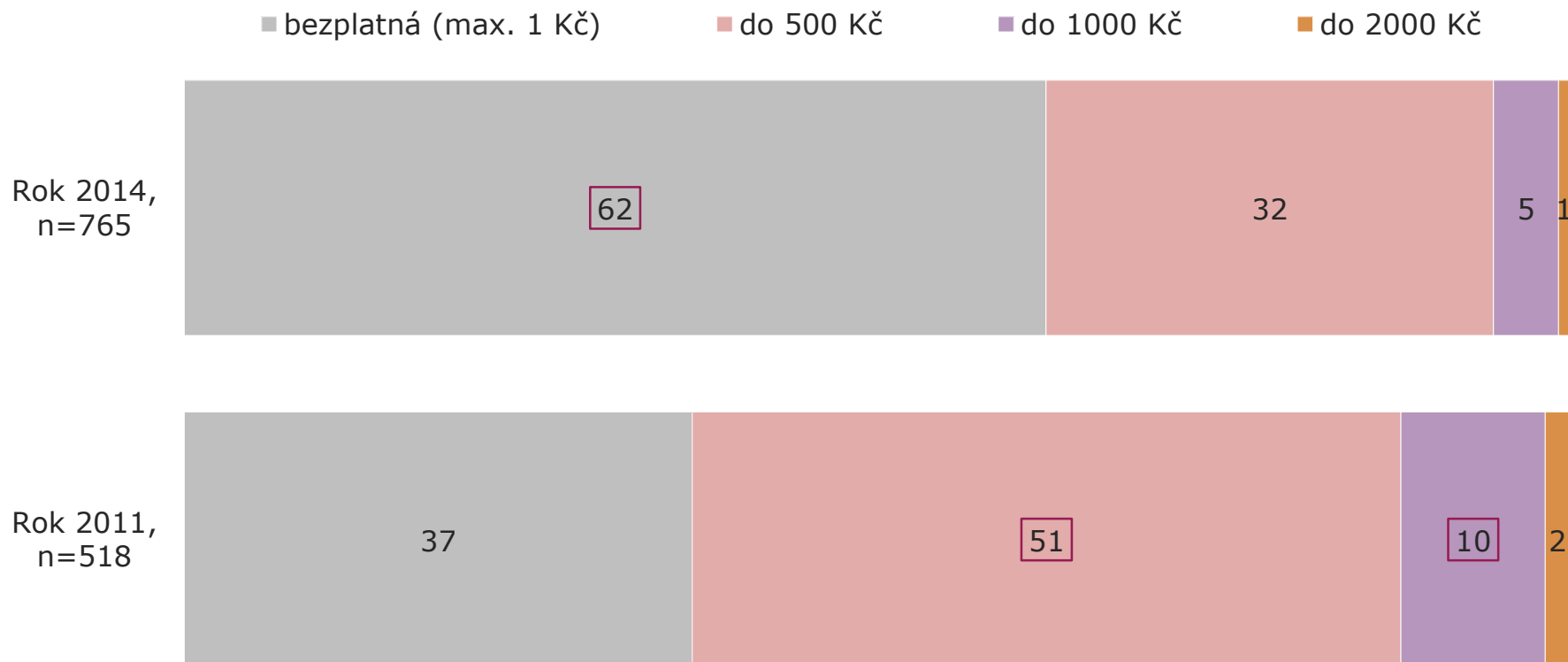


ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014

Ochota platit za zavedení Internetu se výrazně snížila

5. Jaká by byla maximální přijatelná jednorázová cena za zavedení Internetu od nového poskytovatele? - srovnání 2011 a 2014

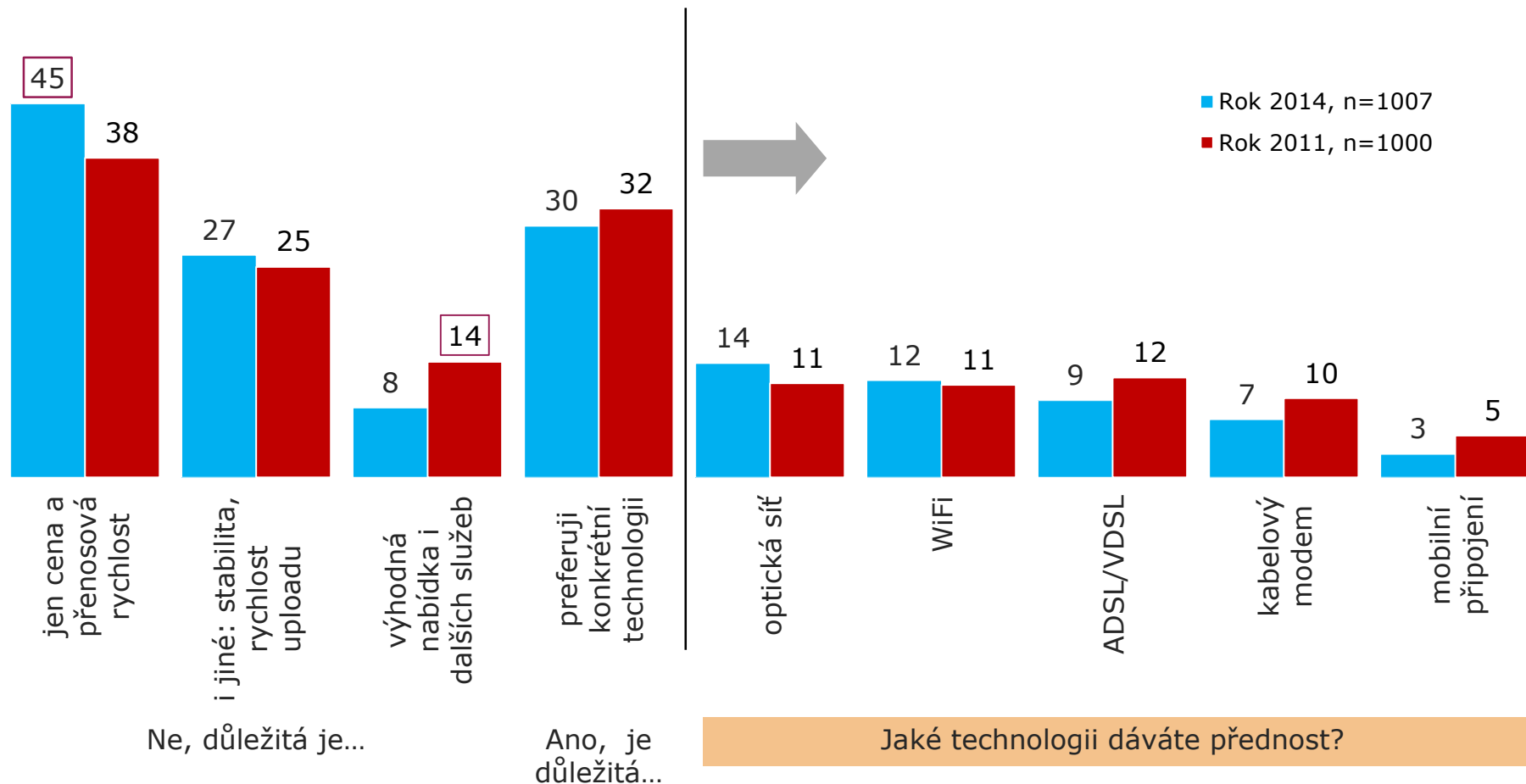


ZÁKLAD: 2014 - Respondenti, kteří by uvažovali o přechodu k jiné nabídce při zvýšení ceny;
2011 - Všichni respondenti, dodatečná otázka [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014

V roce 2014 se uživatelé internetu více zajímají o cenu a rychlost

7. V případě změny je pro Vás důležitá technologie připojení k Internetu? - srovnání 2011 a 2014



ZÁKLAD: Všichni respondenti [údaje v grafu v %]

□ - rozdíl alespoň 5 p.b. v porovnání roku 2011 s rokem 2014

Východiska a parametry projektu

Cíle projektu

- Zmapovat rozšíření technologií přístupu k síti Internet
- Zjistit cenovou citlivost na malé zvýšení ceny služby (SSNIP test)
- Získat informace o preferencích zákazníků při změně poskytovatele

Metodika projektu

- Kvantitativní výzkum
- Telefonické dotazování (CATI): firmy
- Internetové dotazování (CAWI): živnostníci a rezidenti

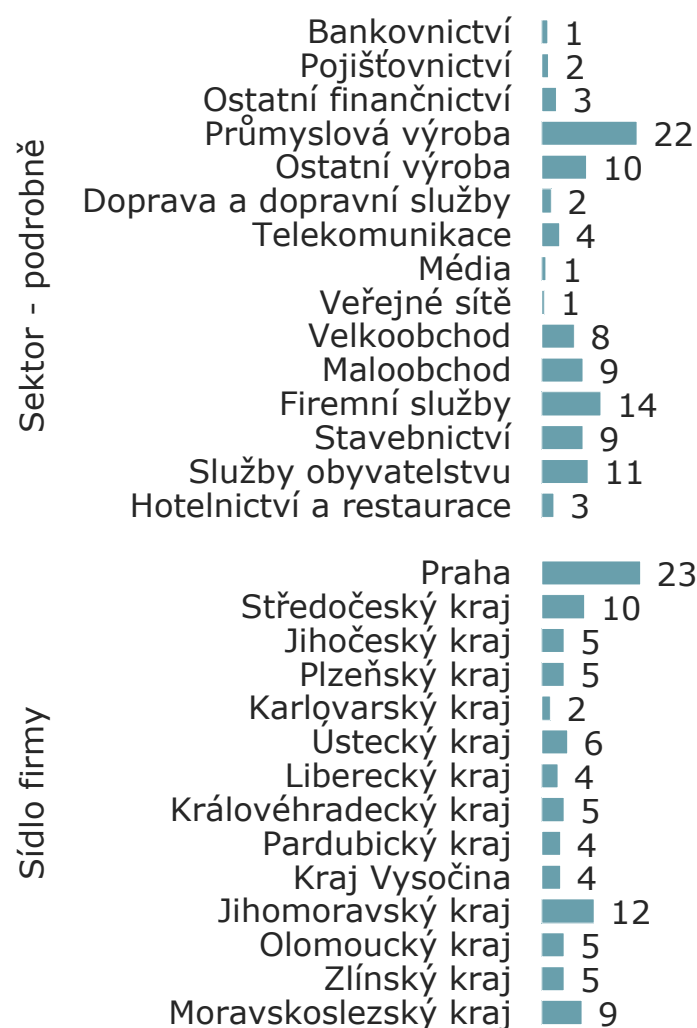
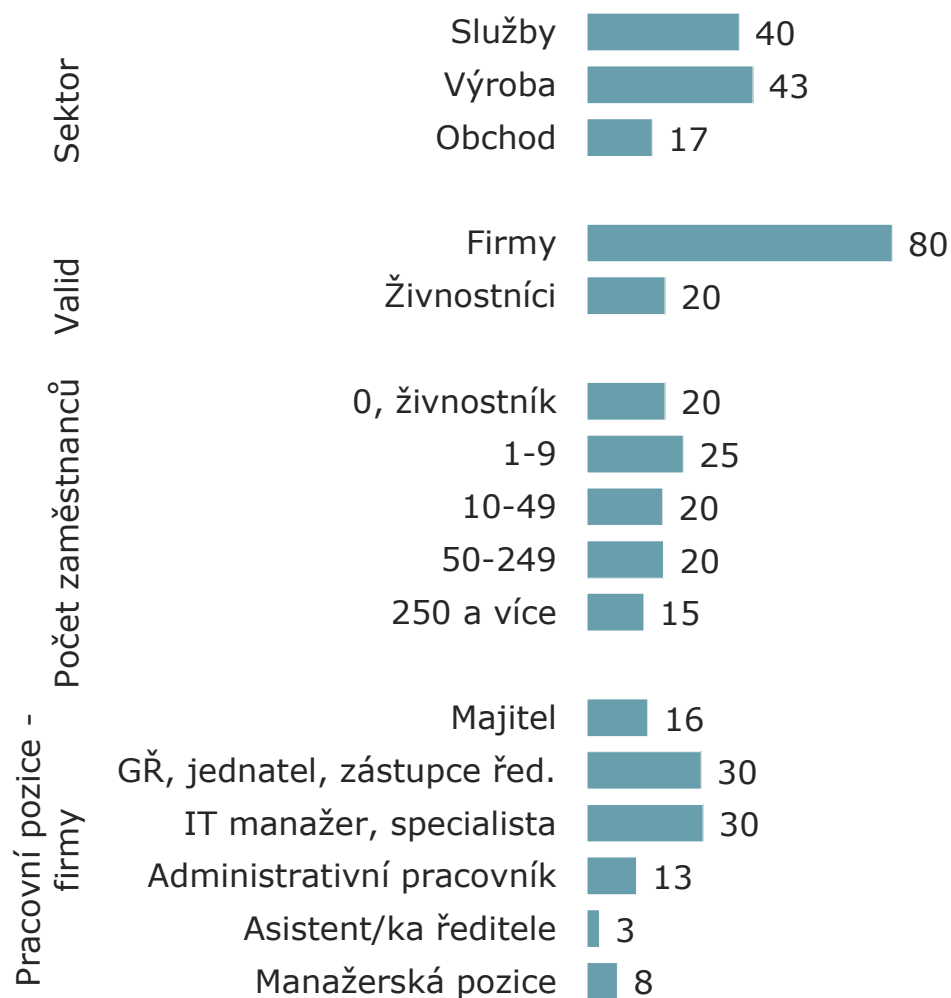
Vzorek respondentů

- Firmy, živnostníci i rezidenti: Osoby odpovědné, spoluodpovědné za rozhodování o telekomunikačních službách.
- Firmy a živnostníci: zabývající výrobou, službami nebo obchodem.
- Státní správa a instituce nebyli dotazováni.

Detaily terénního šetření

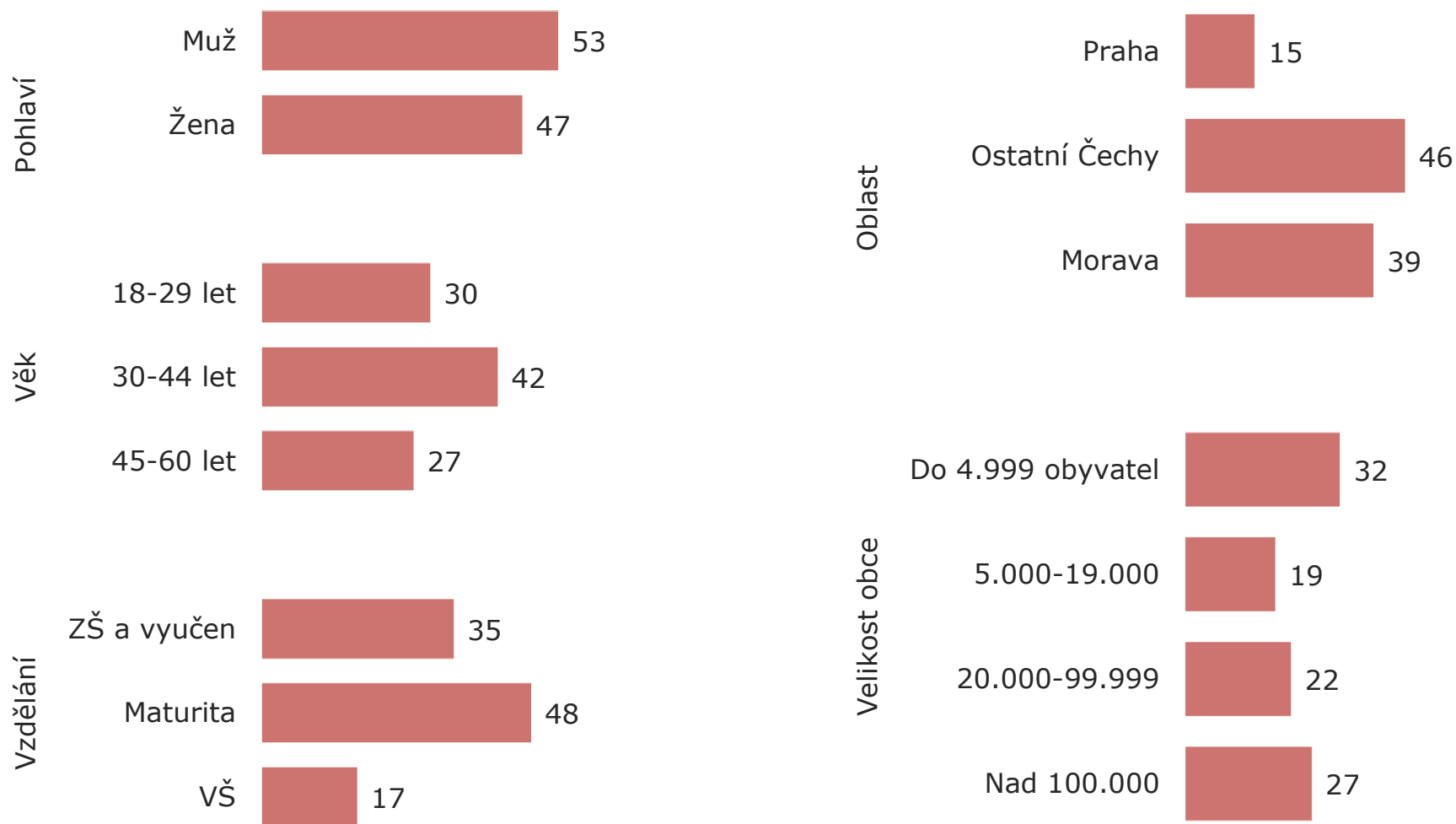
- Celkový počet rozhovorů - rezidenti: 1007
- Celkový počet rozhovorů - firmy: 506
 - Živnostníci: 103
 - 1-9 zaměstnanců: 127
 - 10-49 zaměstnanců: 100
 - 50-249 zaměstnanců: 101
 - 250 a více zaměstnanců: 75
- Do zpracování byly zařazeny pouze kompletně dokončené rozhovory
- Termín dotazování: 19. - 24. 2. 2014
- Místo dotazování: celá ČR

Struktura vzorku - FIRMY



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=506 [údaje v grafu v %]

Struktura vzorku - REZIDENTI



ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1007 [údaje v grafu v %]