

Piața serviciilor de acces la Internet

Raport de cercetare, eșantion populație

Raport realizat pentru:

ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații)

Aprilie 2010

GALLUP

Cuprins

Cadru general și obiective	pag. 3
Metodologia cercetării	pag. 4
Profilul socio-demografic al eșantionului	pag. 5

RAPORT DE CERCETARE

I. Dotarea gospodăriilor din România cu calculatoare (PC-uri)	pag. 7
II. Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet	pag. 13
III. Tipuri de conexiuni de acces la Internet și furnizori	pag. 24
IV. Utilizarea pachetelor de servicii	pag. 34
V. Descrierea conexiunilor de acces la puncte fixe	pag. 49
VI. Descrierea conexiunilor de acces la puncte mobile	pag. 54
VII. Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare	pag. 59
VIII. Gradul de satisfacție față de serviciile de acces la Internet	pag. 71
IX. Criterii relevante de alegere a serviciilor de acces la Internet	pag. 86
X. Obiceiuri de utilizare a internetului	pag. 93
XI. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut	pag. 102
XII. Bariere privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet	pag. 112
XIII. Substituibilitatea serviciilor – intenții	pag. 117
XIV. Profilul socio-demografic al utilizatorilor de internet	pag. 132
XV. Gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet – motive și intenții de achiziție	pag. 141

Cadru general și obiectivele studiului

❑ The Gallup Organization Romania a realizat în perioada martie – aprilie 2010 o cercetare care a vizat piața serviciilor electronice de comunicație, având ca țintă atât segmentul populație, cât și cel de persoane juridice. Principalul obiectiv al acestui studiu a constat în identificarea comportamentului de consum și evidențierea caracteristicilor cererii de servicii electronice de comunicație: telefonie fixă și mobilă, acces la Internet și servicii de retransmisie a programelor TV.

❑ Raportul de față analizează piața serviciilor de acces la Internet pe un eșantion reprezentativ pentru gospodăriile din România.

❑ Obiective de cercetare urmărite în cadrul acestui raport au fost:

- ✓ Determinarea numărului gospodăriilor care dețin cel puțin un calculator;
- ✓ Măsurarea gradului de penetrare a serviciilor de acces la Internet la nivelul gospodăriilor și a populației din România;
- ✓ Identificarea principalelor tipuri de suporturi utilizate pentru accesul la Internet (tipul de conexiune, viteza conexiunii);
- ✓ Identificarea furnizorilor utilizați și a planurilor tarifare utilizate de aceștia;
- ✓ Măsurarea gradului de cunoaștere a furnizorilor existenți pe piață și a ofertelor acestora;
- ✓ Identificarea surselor de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de acces la Internet;
- ✓ Determinarea obiceiurilor de consum : servicii folosite și gradul de utilizare a Internetului;
- ✓ Determinarea cheltuielilor lunare efectuate cu serviciile de acces la Internet;
- ✓ Identificarea criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet și principalele motive de alegere a pachetelor de servicii;
- ✓ Determinarea nivelului de satisfacție față de serviciile de acces la Internet utilizate în cadrul gospodăriei;
- ✓ Identificarea respondenților care au schimbat furnizorul sau tipul de conexiune în ultimele 12 luni și motivația acestor schimbări;
- ✓ Urmărirea intenției de schimbare cu un alt furnizor sau tip de conexiune în următoarele 12 luni;
- ✓ Identificarea barierelor în schimbarea furnizorului sau tipului de conexiune;
- ✓ Determinarea gradului de substituibilitate între serviciile de acces la Internet la puncte fixe și la puncte mobile;
- ✓ Pentru non-utilizatori – identificarea motivelor pentru care nu folosesc servicii de acces la Internet și serviciile de comunicații pe care aceștia le utilizează

Metodologia cercetării

- **Colectivitatea cercetată:** populația României în vârstă de 16 ani și peste.
- **Unitatea de eșantionare:** persoane din gospodărie în vârstă de 16 ani și peste, selectați aleator cu ajutorul grilei Kish.
- **Mărimea eșantionului:** eșantion național reprezentativ - 5983 persoane; subeșantion utilizatori de servicii de acces la Internet – 1261 persoane.
- **Tipul eșantionului:** probabilistic, stratificat, tri-stadial; eșantionul total la nivel național este reprezentativ pentru populația adultă neinstituționalizată a României, cu o eroare limită de $\pm 1,3\%$ asociată unui nivel de garantare a rezultatelor de 95%. Eșantionul de utilizatori de servicii de acces la Internet este reprezentativ pentru gospodăriile din România în care se utilizează servicii de acces la Internet, cu o eroare limită de $\pm 2,8\%$ la un nivel de garantare a rezultatelor de 95%.
- **Eșantionare:** în primul stadiu au fost utilizate două criterii de stratificare: nivelul de dezvoltare regional și tipul localității. Nivelul de dezvoltare regional se referă la zone care aparțin aceleiași arii geografice și care au același nivel de dezvoltare socială. Tipul localității împarte localitățile din România în 8 categorii: comune dezvoltate, comune mediu dezvoltate, comune slab dezvoltate, orașe cu populație sub 30,000 locuitori, orașe cu populație 30,001–100,000 locuitori, orașe cu populație 100,001–200,000 locuitori, orașe cu populație peste 200,000 locuitori și municipiul București. În stadiul al doilea au fost selectate localitățile iar în al treilea stadiu au fost selectate gospodăriile, în mod aleator, pe baza unui pas statistic.
- **Perioada de culegere a datelor:** 5 martie – 6 aprilie 2010.
- **Metoda de culegere a datelor:** Interviuurile au fost realizate față în față la domiciliul respondenților, pe baza unui chestionar standardizat aplicat de către un operator de interviu.
- În afară de erorile de eșantionare, modul de formulare a întrebărilor și dificultățile practice de culegere a datelor pot introduce alte erori care să afecteze rezultatele sondajului.

Profilul socio-demografic al eșantionului

Gen	N	%
Masculin	2618	43.8
Feminin	3365	56.2

Vârsta	N	%
Refuz	25	0.4
16-24 ani	749	12.5
25-34 ani	901	15.1
35-44 ani	1083	18.1
45-54 ani	882	14.7
55-64 ani	1118	18.7
65-74 ani	795	13.3
75 ani și peste	430	7.2

Ocupație	N	%
Refuz	49	0.8
Patron, co-proprietar	95	1.6
Liber profesionist	114	1.9
Funcție conducere (manager, director)	63	1.1
Inginer, medic, arhitect, profesor, economist etc.	380	6.4
Funcționar public	209	3.5
Tehnician, asistentă, învățător etc.	284	4.7
Muncitor calificat	868	14.5
Muncitor necalificat	188	3.1
Casnică	601	10.0
Concediu de maternitate	52	0.9
Pensionar	2151	36.0
Student / elev	470	7.9
Șomer	250	4.2
Agricultor	59	1.0
Altele	150	2.5

Educație (ultima școală absolvită)	N	%
Refuz	34	0.6
Primară / Fără școală	434	7.3
Gimnazială (clasele 5-8)	977	16.3
10 clase (liceu neîncheiat)	605	10.1
Școala profesională	878	14.7
Liceu	1675	28.0
Școala post-liceală sau tehnică de meșteri	423	7.1
Studii superioare	957	16.0

Mărimea gospodăriei	N	%
Refuz	6	0.1
1 persoană	776	13.0
2 persoane	1903	31.8
3 persoane	1532	25.6
4 persoane	1050	17.5
5 persoane sau mai multe	716	12.0

Venit net pe persoană în gospodărie	N	%
Refuz	1330	22.2
cel puțin 400 RON	1729	28.9
401 - 800 RON	1924	32.2
peste 800 RON	1000	16.7

Profilul socio-demografic al eșantionului

Regiuni de dezvoltare	N	%
NORD-EST	1001	16.7
SUD-EST	830	13.9
SUD	878	14.7
SUD-VEST	640	10.7
VEST	539	9.0
NORD-VEST	737	12.3
CENTRU	755	12.6
BUCUREȘTI (+ILFOV)	603	10.1

Tipul localității	N	%
rural	2761	46.1
oraș sub 30.000 locuitori	730	12.2
oraș cu 30.000 - 100.000 locuitori	676	11.3
oraș cu 100.000 - 200.000 locuitori	535	8.9
oraș peste 200.000 locuitori	756	12.6
București	525	8.8



I. Dotarea gospodăriilor din România cu calculatoare (PC-uri)

Dotarea gospodăriilor din România cu calculatoare (PC-uri)

- Dotarea gospodăriilor românești cu calculatoare continuă să rămână deficitară: în 48 % din totalul acestora nu există calculator, iar în 40 % dintre acestea există în dotare un desktop PC. Mobilitatea nu constituie un element de referință pentru dotarea gospodăriilor românești: numai 12 % dintre acestea dețin un laptop/minilaptop, în 7 % coexistând sisteme desktop și laptop-uri/minilaptop-uri.
- Profilul demografic al gospodăriilor care au în dotare un desktop PC indică faptul că majoritatea acestora sunt localizate în mediul urban (cu o penetrare de 49 %), respectiv în regiunile Vest (52 %) și București (51 %). Mediul rural (29 %) și regiunile Sud (31 %), Sud-Vest (34 %) și Nord-Est (36 %) sunt caracterizate de o penetrare mai deficitară a sistemelor desktop. Sistemele desktop sunt mai prezente în gospodăriile în care venitul mediu pe persoană este mai mare de 800 de lei.
- Profilul demografic al gospodăriilor care au în dotare un laptop/minilaptop indică faptul că majoritatea acestora sunt localizate în mediul urban (cu o penetrare de 7 %), respectiv în regiunile Nord-Vest (8 %), Centru (7 %) și București (7 %). Mediul rural (3 %) și regiunile Sud (3 %) și Vest (4 %) sunt caracterizate de o penetrare mai deficitară a sistemelor portabile. Laptopurile/minilaptopurile sunt mai prezente în gospodăriile în care venitul mediu pe persoană este mai mare de 800 de lei.
- Profilul demografic al gospodăriilor care au în dotare atât desktop PC-uri cât și laptopuri/minilaptopuri indică faptul că majoritatea acestora sunt localizate în mediul urban (cu o penetrare de 11 %), respectiv în regiunile București (15 %) și Centru (9 %). Mediul rural (3 %) și regiunile Sud (4 %), Nord-Est (5 %) și Sud-Vest (5 %) sunt caracterizate de o penetrare mai deficitară a mixului sisteme desktop – sisteme portabile, acesta fiind mai des întâlnit în gospodăriile în care venitul mediu pe persoană este mai mare de 800 de lei.

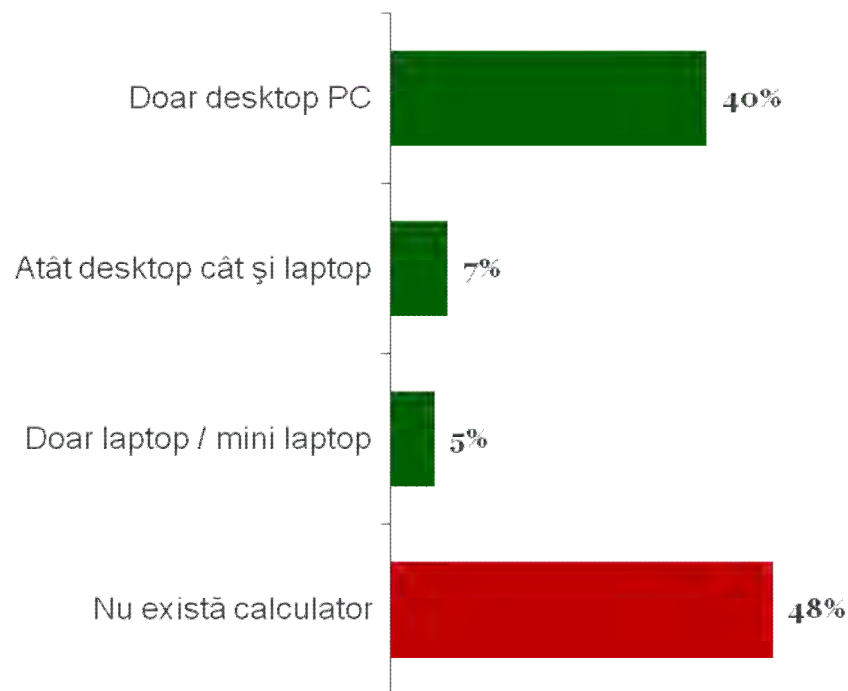
Dotarea gospodăriilor din România cu calculatoare (PC-uri)

- În fine, profilul demografic al gospodăriilor care nu au în dotare calculatoare indică faptul că majoritatea semnificativă a acestora (66 %) sunt localizate în mediul rural, respectiv în regiunile Sud (62 %), Sud-Vest (55 %) și Nord-Est (53 %). Calculatoarele tind să nu se afle în dotarea gospodăriilor ale căror venituri medii pe persoană sunt sub 400 de lei (60 %) sau cuprinse între 401 și 800 lei (51 %).
- Ponderea gospodăriilor în care există în dotare două sau mai multe sisteme desktop respectiv în care există două sau mai multe laptopuri/mini-laptopuri este extrem de redusă (1,1 %).

Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare (PC-uri)

Aveți calculator (PC) în gospodăria dvs? [DACĂ DA] Am dori să ne spuneți ce tip de calculator aveți.

Baza: eșantion național reprezentativ (N=5983)



Estimarea numărului de gospodării din România...

...în care există un calculator (PC)
3.819.768 (7.320.202)*

...în care există un sistem desktop
3.419.683

...în care există un laptop / mini laptop
913.995

*În paranteze este indicat numărul total de gospodării din România
(Sursa: Recensământul Populației, 2002)

Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare (PC-uri)

Aveți calculator (PC) în gospodăria dvs? [DACĂ DA] Am dori să ne spuneți ce tip de calculator aveți.

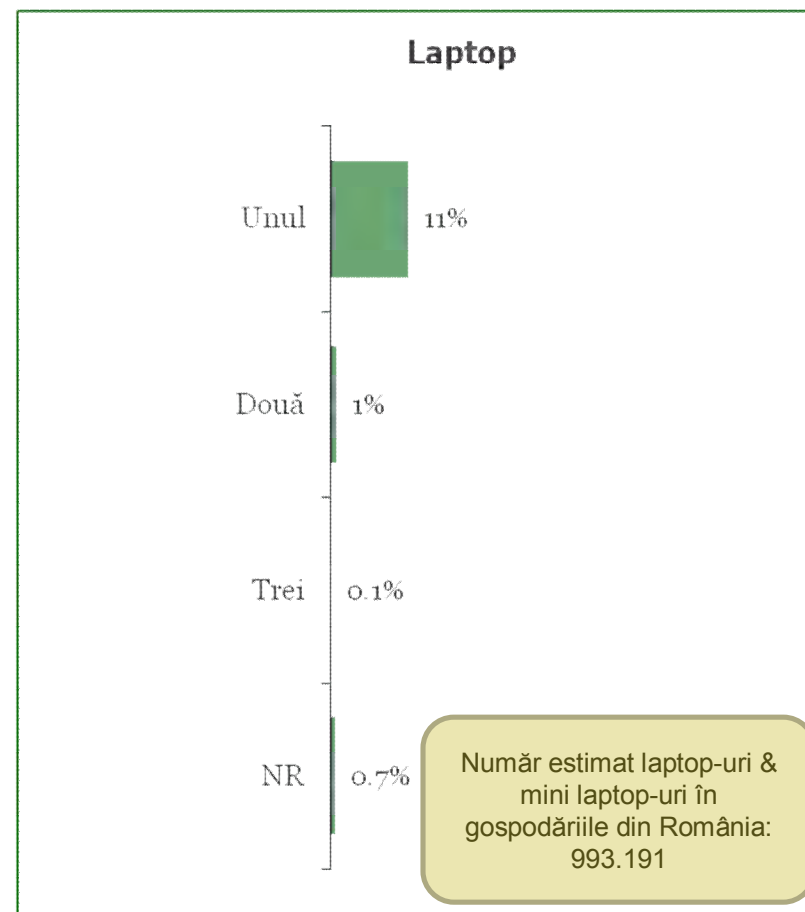
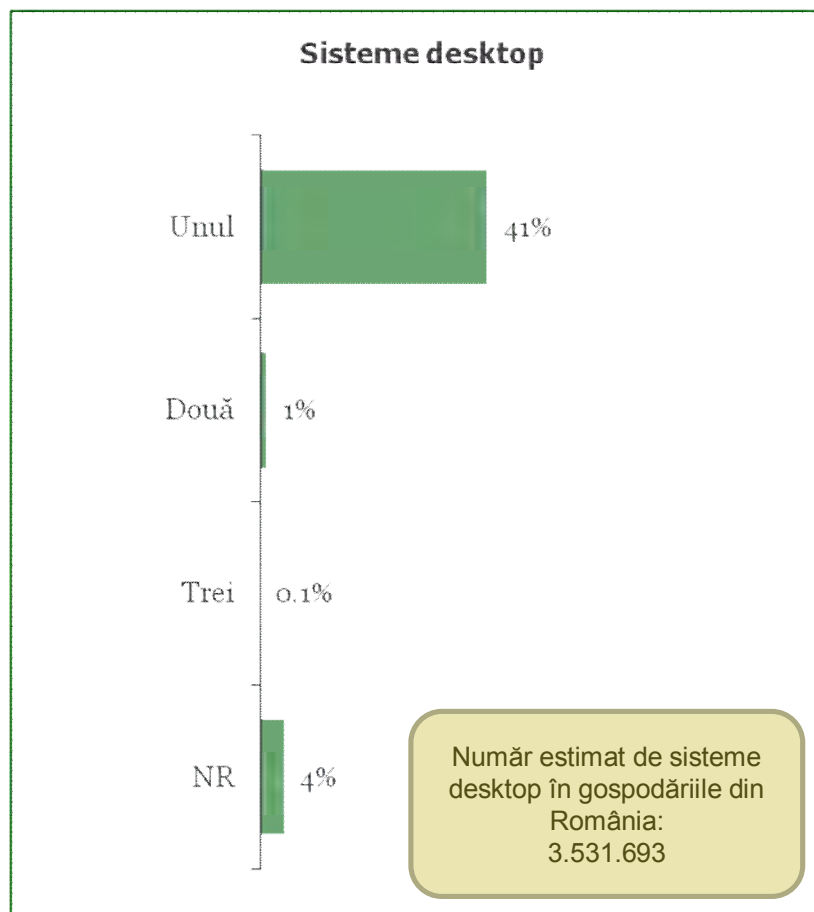
Baza: eșantion național reprezentativ, în funcție de mediu, regiuni, vârstă, nivel de educație și venit pe persoană

	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE								VÂRSTA RESPONDENȚILOR			NIVELUL DE EDUCAȚIE			VENIT PE PERSOANĂ ÎN GOSPODĂRIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	16-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară	0-400 RON	401-800 RON	peste 800 RON
Doar desktop PC	49	29	36	41	31	34	52	40	40	51	55	51	19	23	47	52	34	39	43
Atât desktop cât și laptop	11	3	5	6	4	5	6	7	9	15	12	9	2	2	6	20	2	6	14
Doar laptop / mini laptop	7	3	5	5	3	5	4	8	7	7	10	5	2	2	5	14	3	4	10
Nu există calculator	33	66	53	48	62	55	38	44	44	27	23	35	76	74	41	14	60	51	33
N=	3222	2761	1001	830	878	640	539	737	755	603	1650	1965	2343	2016	2977	956	1729	1924	1000

Număr de sisteme desktop și laptopuri în gospodăriile din România

Aveți calculator (PC) în gospodăria dvs? [DACĂ DA] Am dori să ne spuneți ce tip de calculator aveți și câte.

Baza: eșantion național reprezentativ (N=5983)



II. Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet

Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet

- Aproape jumătate dintre respondenți (47 %) nu au utilizat niciodată internetul, în timp ce majoritatea consistentă a celor care au utilizat internetul au făcut-o recent, în ultimele trei luni (47 %).
- Profilul demografic al utilizatorului recent de internet arată că acesta este bucureștean (69 %) sau provine preponderent din mediul urban (66 %) al regiunilor de dezvoltare Centru (53 %), Vest (51 %) și Nord-Vest (51 %), este foarte tânăr (16-34 ani, 76 %) sau tânăr (35-54 ani, 56 %), are o educație superioară (88 %), eventual medie (51 %) și provine din gospodării cu un venit mediu pe persoană de peste 800 de lei (69 %).
- Prin comparație, profilul demografic al non-utilizatorului de internet arată că acesta provine preponderent din mediul rural (68 %) al regiunilor de dezvoltare Sud (57 %), Sud-Vest (56 %) și Nord-Est (50 %), este mai degrabă vârstnic (peste 55 de ani, 81 %), are o educație mai degrabă primară (maximum 10 clase absolvite, 81 %) și provine din gospodării cu un venit mediu pe persoană sub 400 de lei (65 %) sau între 401 și 800 de lei (49 %).
- Principala locație de accesare a internetului este acasă (42 %), locul de muncă sau școala (16 %) reprezentând locația secundară menționată de către respondenți. Telefonul mobil/laptopul și internet café-urile constituie modalități periferice de accesare a internetului (3 %), fiind, surprinzător, plasate semnificativ în urma prietenilor și cunoștințelor.
- Utilizatorul internet de acasă, la fel ca și utilizatorul internet de pe telefonul mobil/laptop, au un profil demografic similar utilizatorului recent de internet: bucureștean sau preponderent din mediul urban al regiunilor de dezvoltare Vest, Centru și Nord-Vest, foarte tânăr (16-34 ani) sau tânăr (35-54 ani), cu educație superioară, eventual medie, provenind din gospodării cu un venit mediu pe persoană de peste 800 de lei.

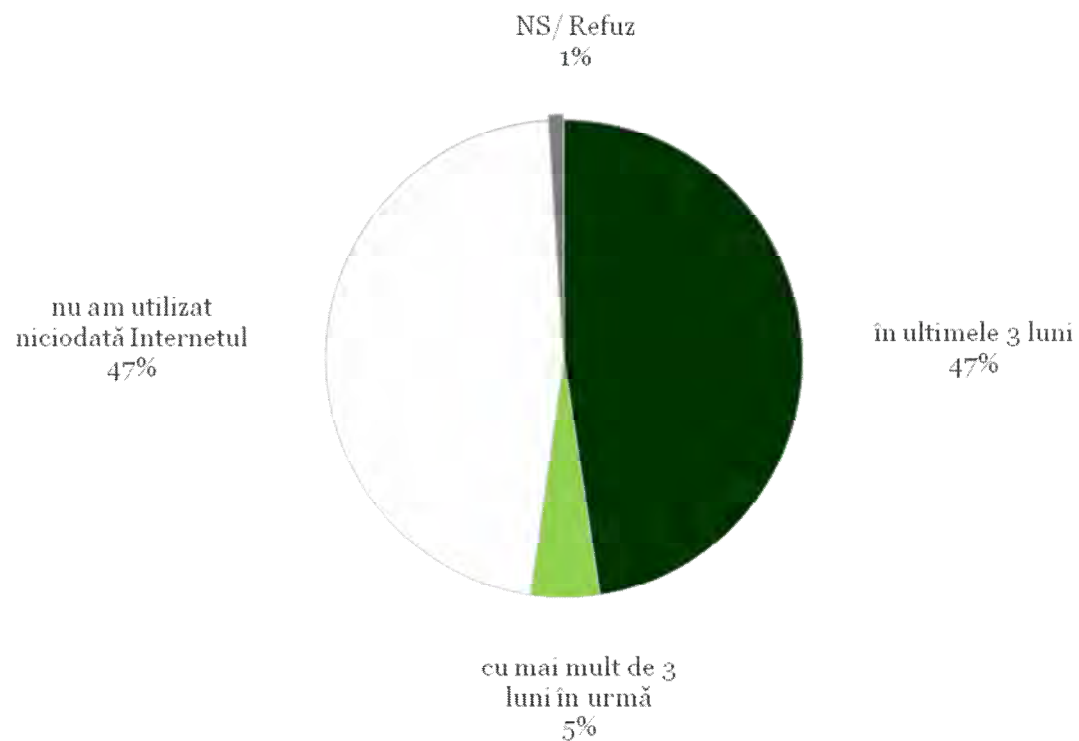
Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet

- Majoritatea utilizatorilor de acasă, ca și a celor de la locul de muncă/școală, accesează internetul zilnic sau cel puțin o dată pe săptămână, în timp ce, în cazul accesării la prieteni, cunoștințe, de pe telefonul mobil/laptop sau la internet café, frecvența accesării este mai rară, în majoritatea cazurilor de cel puțin o dată pe săptămână (dar nu în fiecare zi).
- Majoritatea gospodăriilor românești (56 %) nu dispune de acces la internet în timp ce, dintre cele care beneficiază de acces, cele mai multe (39 %) folosesc rețeaua de telefonie fixă. Utilizarea accesului mobil (2 %) și a accesului combinat, fix-mobil (3 %), ocupă poziții de nișă din acest punct de vedere.
- Gospodăriile în care accesul la internet este realizat prin intermediul rețelelor fixe provin mai ales din București (68%) și din mediul urban (61%) al regiunilor de dezvoltare Vest (50%), Nord-Vest și Centru (46%) și au un venit mediu pe persoană de peste 800 de lei (60%). De asemenea, gospodăriile în care accesul la internet se face pe telefonul mobil/laptop au aproximativ aceleași caracteristici
- Profilul demografic al utilizatorului de internet fix în gospodărie arată că acesta locuiește în București (60 %) sau în mediul urban (54 %) al regiunilor de dezvoltare Vest (43 %), Centru (40 %) sau Nord-Vest (39 %), este mai degrabă tânăr (16-34 ani, 64 %) sau matur (35-54 ani, 44 %), cu educație superioară (75 %), eventual medie (39 %) și cu venituri ridicate (peste 800 de lei, 56 %).

Utilizarea Internetului în ultimele 3 luni

Dvs. personal când ați utilizat ultima oară internetul (indiferent unde):?

Baza: eșantion național reprezentativ (N=3886)*



*această întrebare s-a aplicat doar pentru esantionul de internet+telefonie mobilă, respectiv pentru 3886 persoane

Utilizarea Internetului în ultimele 3 luni

Dvs. personal când ați utilizat ultima oară internetul (indiferent unde):?

Baza: eșantion național reprezentativ*, în funcție de mediu, regiuni, vârstă, nivel de educație și venit pe persoană

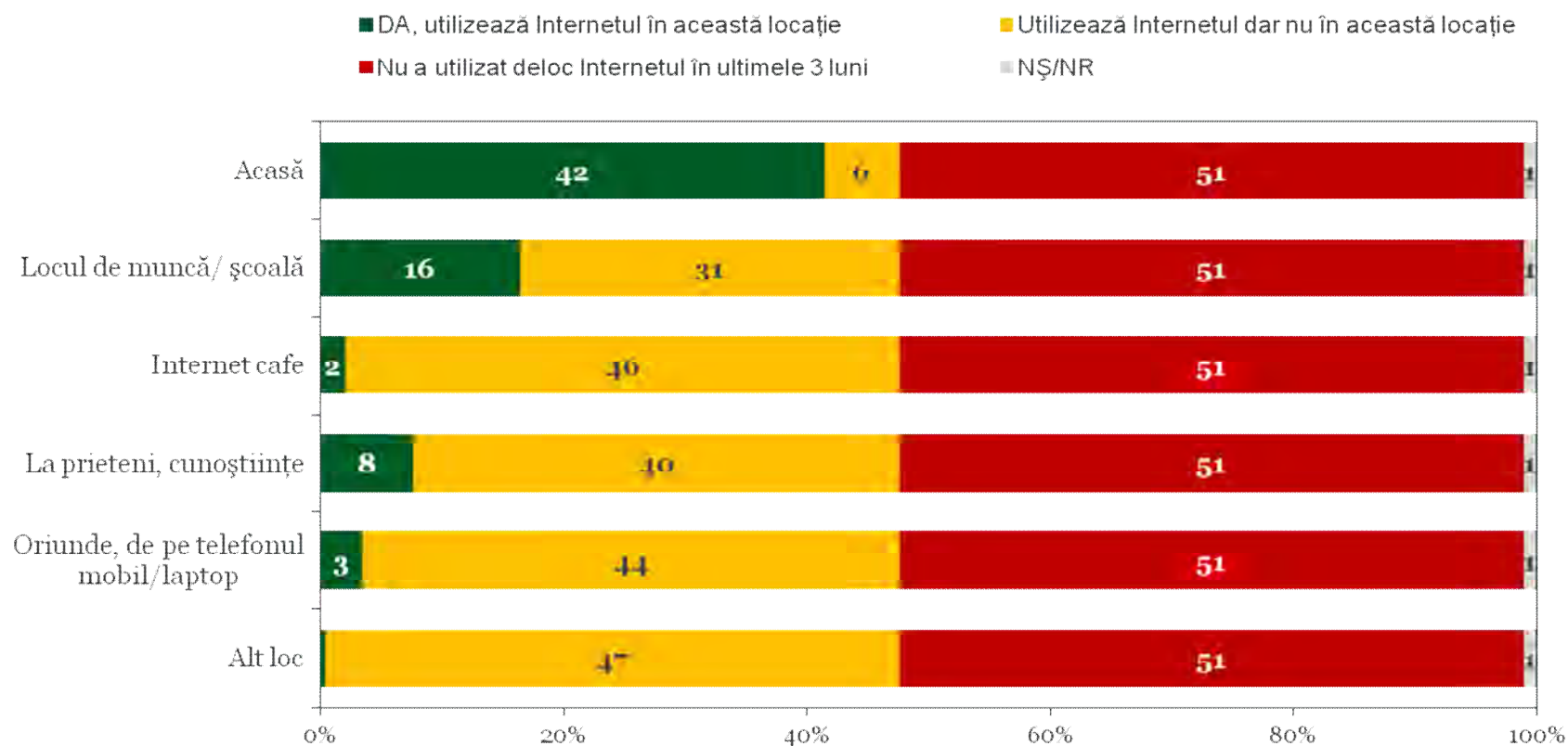
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE								VÂRSTA RESPONDENȚILOR			NIVELUL DE EDUCAȚIE			VENIT PE PERSOANĂ ÎN GOSPODĂRIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	18-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max 10 clase	Medie	Superioară	0-400 RON	401-800 RON	peste 800 RON
a utilizat Internetul în ultimele 3 luni	66	26	42	46	38	39	51	51	53	69	76	56	15	21	51	88	29	45	69
a utilizat Internetul cu mai mult de 3 luni în urmă	5	4	6	4	3	4	4	5	5	5	5	6	3	4	5	5	4	5	4
nu a utilizat niciodată Internetul	28	68	50	49	57	56	45	43	42	25	18	37	81	74	43	6	65	49	26
NS/Refuz	1	2	2	1	1	0.5		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.4
N=	2095	1791	670	532	555	416	357	485	496	375	1205	1283	1383	1273	1942	653	1165	1193	676

*această întrebare s-a aplicat doar pentru esantionul de internet+telefonie mobilă, respectiv pentru 3886 persoane

Locațiile de unde se accesează în mod obișnuit Internetul

Care sunt locațiile de unde obișnuiți să accesați internetul?

Baza: eșantion național reprezentativ (N=3886)*



*această întrebare s-a aplicat doar pentru eșantionul de internet+telefonie mobilă, respectiv pentru 3886 persoane

Ponderea persoanelor care accesează Internetul în locațiile respective

Care sunt locațiile de unde obișnuiți să accesați internetul?

Baza: eșantion național reprezentativ*, în funcție de mediu, regiuni, vârstă, nivel de educație și venit pe persoană

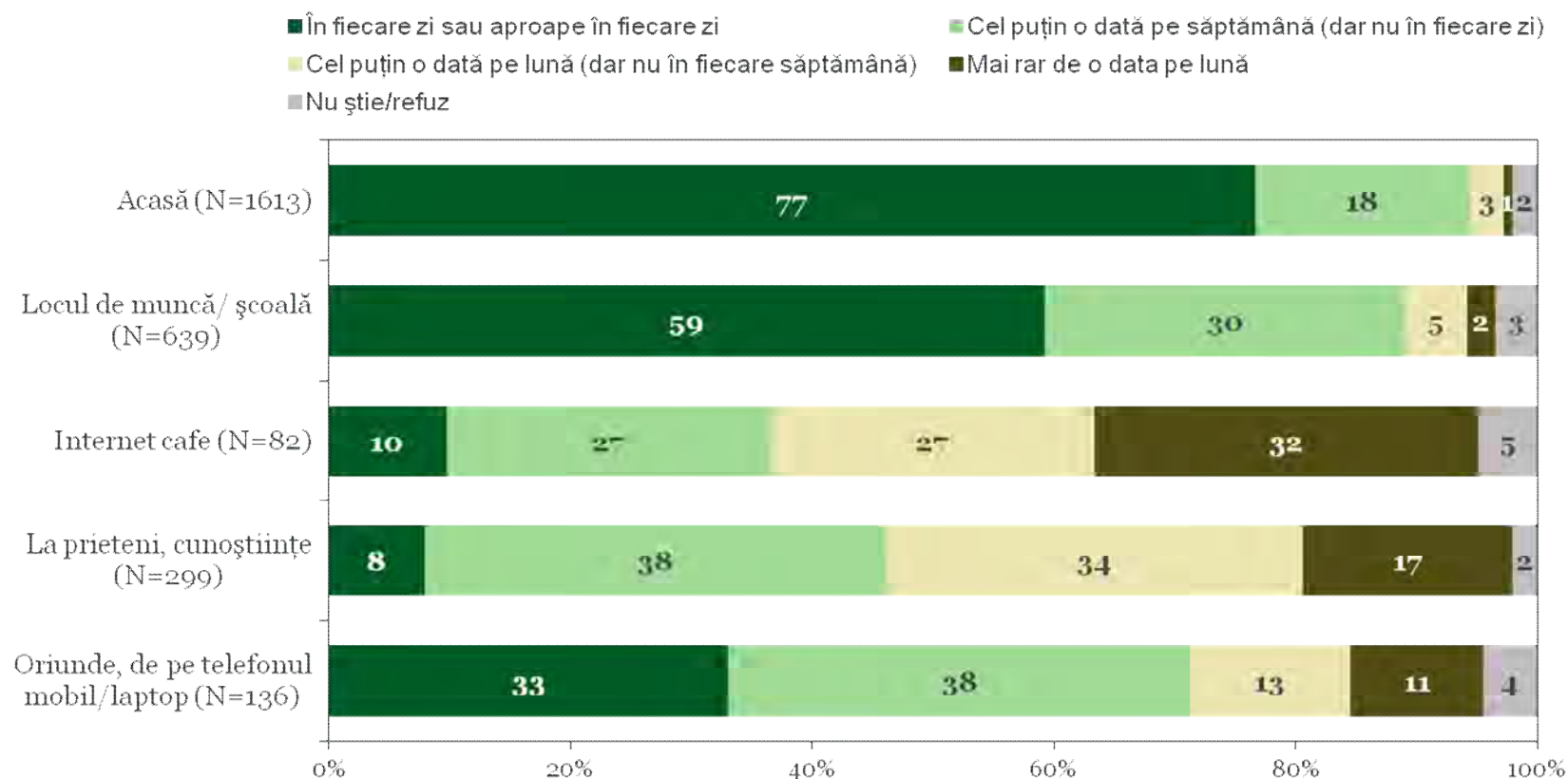
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE								VÂRSTA RESPONDENȚILOR			NIVELUL DE EDUCAȚIE			VENIT PE PERSOANĂ ÎN GOSPODĂRIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	16-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max 10 clase	Medie	Superioară	0-100 RON	401-800 RON	peste 800 RON
Acasă	61	18	34	41	32	32	48	43	46	67	66	49	13	18	44	79	23	40	61
Locul de muncă/școală	24	8	12	13	13	14	21	20	18	26	29	19	3	6	13	46	7	12	32
Internet cafe	3	1	3	1	0	1	3	6	1	3	5	1	0	2	2	3	2	1	2
La prieteni, cunoștințe	10	5	8	4	7	4	9	12	7	12	19	4	1	6	8	12	5	8	8
Oriunde, de pe telefonul mobil/laptop	5	2	3	1	1	2	4	7	4	7	7	3	1	1	4	8	2	3	5
Alt loc	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
N=	2095	1791	670	532	555	416	357	485	496	375	1205	1283	1383	1273	1942	653	1165	1193	676

*această întrebare s-a aplicat doar pentru esantionul de internet+telefonie mobilă, respectiv pentru 3886 persoane

Frecvența cu care se accesează Internetul în locațiile respective

Cât de des utilizați internetul indiferent de scop în fiecare din locațiile pe care le-ați menționat?

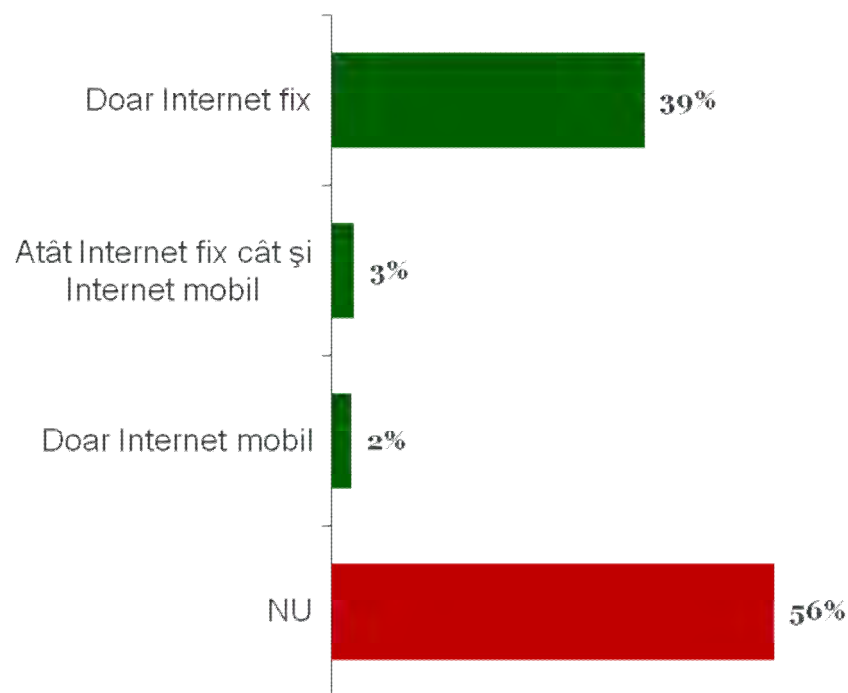
Baza: persoane care utilizează Internetul în respectivele locații



Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet la nivelul gospodăriilor din România

În gospodăria dvs. există acces la Internet, indiferent dacă este vorba de Internet fix (prin cablu, radio etc) sau mobil (oferit de furnizorii de telefonie mobilă)?

Baza: eșantion național reprezentativ (N=5983)



Estimarea numărului de gospodării din România...

...în care există o conexiune de acces la Internet
3.260.628 (7.320.202)*

...în care se utilizează servicii de Internet la puncte fixe
3.081.997

...în care se utilizează servicii de Internet la puncte mobile
382.956

*În paranteze este indicat numărul total de gospodării din România
(Sursa: Recensământul Populației, 2002)

Gradul de penetrare a serviciilor de acces la Internet la nivelul gospodăriilor din România

În gospodăria dvs. există acces la Internet, indiferent dacă este vorba de Internet fix (prin cablu, radio etc) sau mobil (oferit de furnizorii de telefonie mobilă)?

Baza: eșantion național reprezentativ, în funcție de mediu, regiuni, vârstă, nivel de educație și venit pe persoană

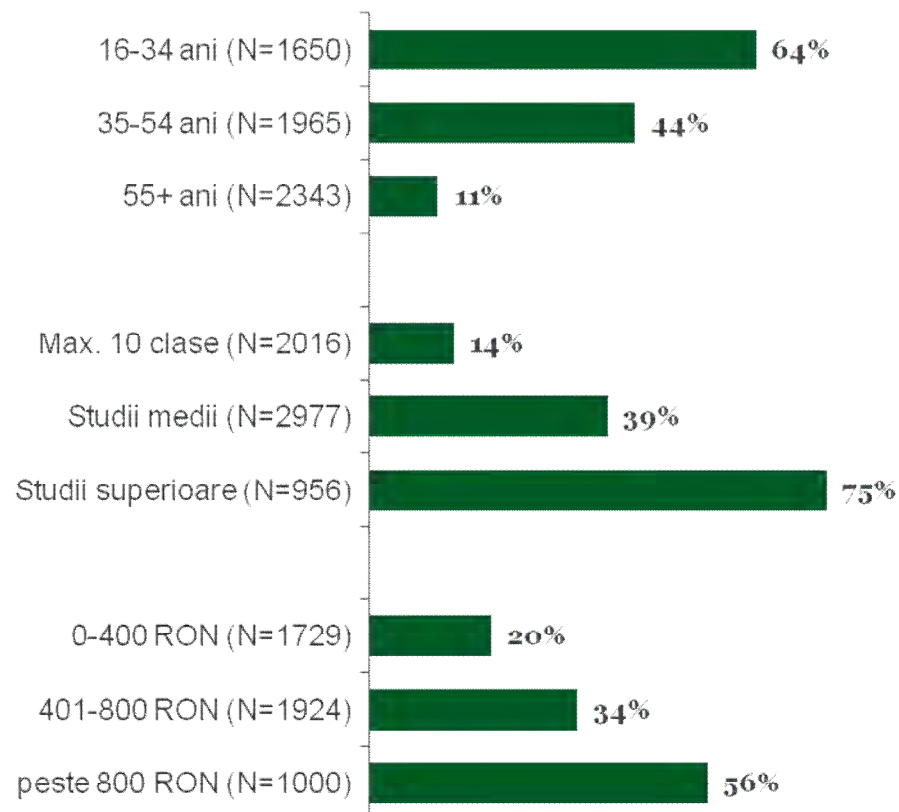
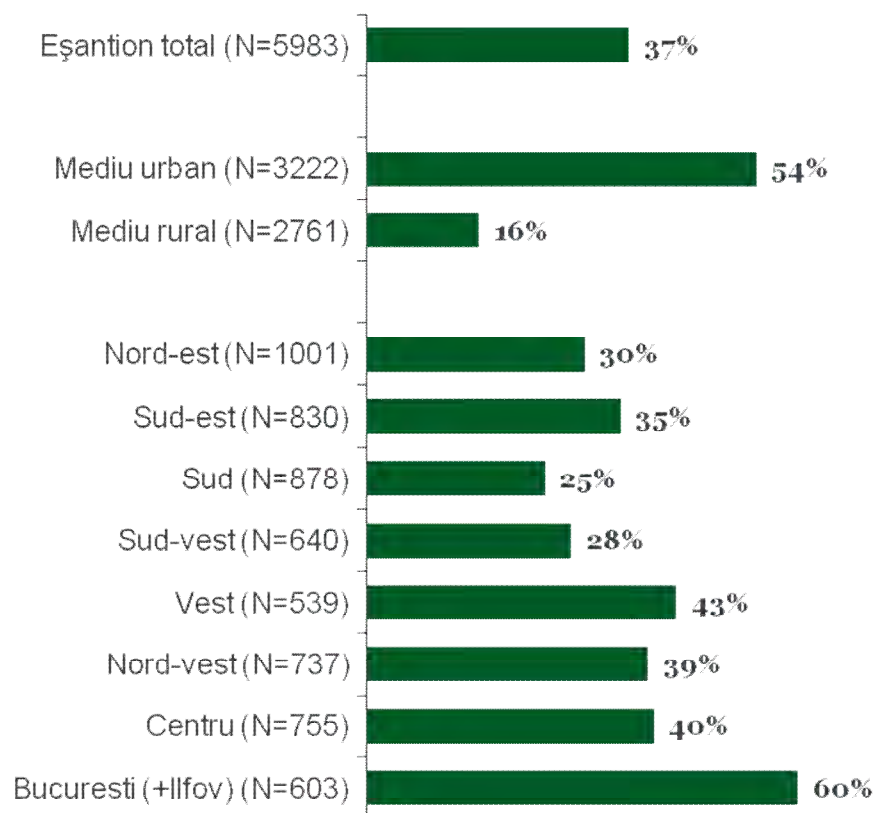
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE								VÂRSTA RESPONDENȚILOR			NIVELUL DE EDUCAȚIE			VENIT PE PERSOANĂ ÎN GOSPODĂRIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	16-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară	0-400 RON	401-800 RON	peste 800 RON
Doar Internet fix	57	19	32	40	27	30	48	44	43	60	59	48	18	19	44	69	24	38	55
Atât Internet fix cât și mobil	4	1	2	3	1	2	2	2	3	8	5	4	1	1	2	8	1	2	5
Doar Internet mobil	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	4	2	2	2
Nu există acces la Internet	37	78	64	54	69	65	48	51	52	28	32	45	81	79	51	19	72	58	38
N=	3222	2761	1001	830	878	640	539	737	755	603	1650	1965	2343	2016	2977	956	1729	1924	1000

Utilizarea serviciilor de Internet fix în gospodărie la nivelul populației

În gospodăria dvs. există acces la Internet, indiferent dacă este vorba de Internet fix (prin cablu, radio etc) sau mobil (oferit de furnizorii de telefonie mobilă)?

Dvs. personal folosiți conexiunea/aceste conexiuni la Internet din gospodărie?

Baza: eșantion național reprezentativ și în funcție de categoriile socio-demografice



III. Tipuri de conexiuni de acces la Internet și furnizori

Tipuri de conexiuni de acces la Internet și furnizori

- În majoritatea gospodăriilor românești (93 %), există o singură conexiune la internet, ponderea gospodăriilor cu două sau mai multe conexiuni fiind specifică unui segment de nișă (7 %).
- 95 % dintre gospodăriile românești dispun de o conexiune internet la puncte fixe. Majoritatea conexiunilor fixe sunt realizate prin cablu (coaxial sau UTP/FTP, 46 %), fibră optică (FTTH, 25 %) sau DSL (20 %), în timp ce, în cazul conexiunilor mobile, disponibile în 12 % dintre gospodării, există un relativ echilibru între accesul prin card/USB (7 %) și accesul prin telefonul mobil (5 %).
- Principalii furnizori de Internet pentru conexiunile fixe sau mobile existente în gospodăriile românești sunt RCS & RDS (44 %), Clicknet-Romtelecom (23 %) și UPC (11 %). Operatorii mobili Orange (5 %) și Vodafone (4 %) ocupă poziții periferice, existând numeroși furnizori care dețin o pondere de sub 1 %.
- Principalii furnizori de Internet pentru conexiunile fixe sunt RCS & RDS (45 %), Clicknet-Romtelecom (24 %) și UPC (12 %), în timp ce conexiunile mobile sunt furnizate preponderent de Orange (45 %), Vodafone (33 %), Zapp (6 %) și RCS & RDS (5 %).
- RCS & RDS este principalul furnizor de conexiuni Internet atât prin cablu coaxial sau UTP/FTP (53 %) cât și prin fibră optică (FTTH, 75 %), fiind secondat, în cazul ambelor tipuri de conexiuni, la mare distanță, de UPC (22 %, respectiv 4 %).

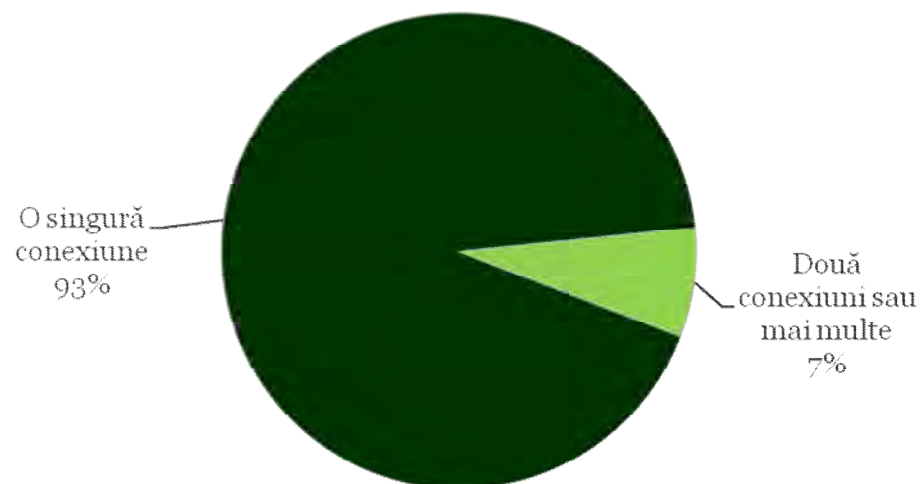
Tipuri de conexiuni de acces la Internet și furnizori

- Clicknet-Romtelecom este principalul furnizor de conexiuni Internet, atât prin DSL (98 %) cât și prin dial-up/ISDN (81 %), restul furnizorilor prezenți pe piață ocupând poziții nesemnificative.
- Principalii furnizori de Internet pentru conexiunile mobile sunt Orange și Vodafone, cei doi operatori de telefonie mobilă asigurând accesul la Internet pentru trei-sferturi din totalul gospodăriilor românești. Conexiunile prin card/USB sunt furnizate de Orange (39 %), Vodafone (36 %), urmate la mare distanță de Zapp (7 %), RCS & RDS (6 %) și Clicknet-Romtelecom (5 %). Conexiunile prin telefonul mobil sunt furnizate de Orange (51 %), Vodafone (26 %), urmate la mare distanță de Zapp (4 %), Cosmote (4 %) și RCS & RDS (3 %).

Număr de conexiuni de acces la Internet în gospodărie

Ce tip/tipuri de conexiuni/modalități de acces la Internet există în gospodăria dvs?

Baza: eșantion gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet (N = 1261)

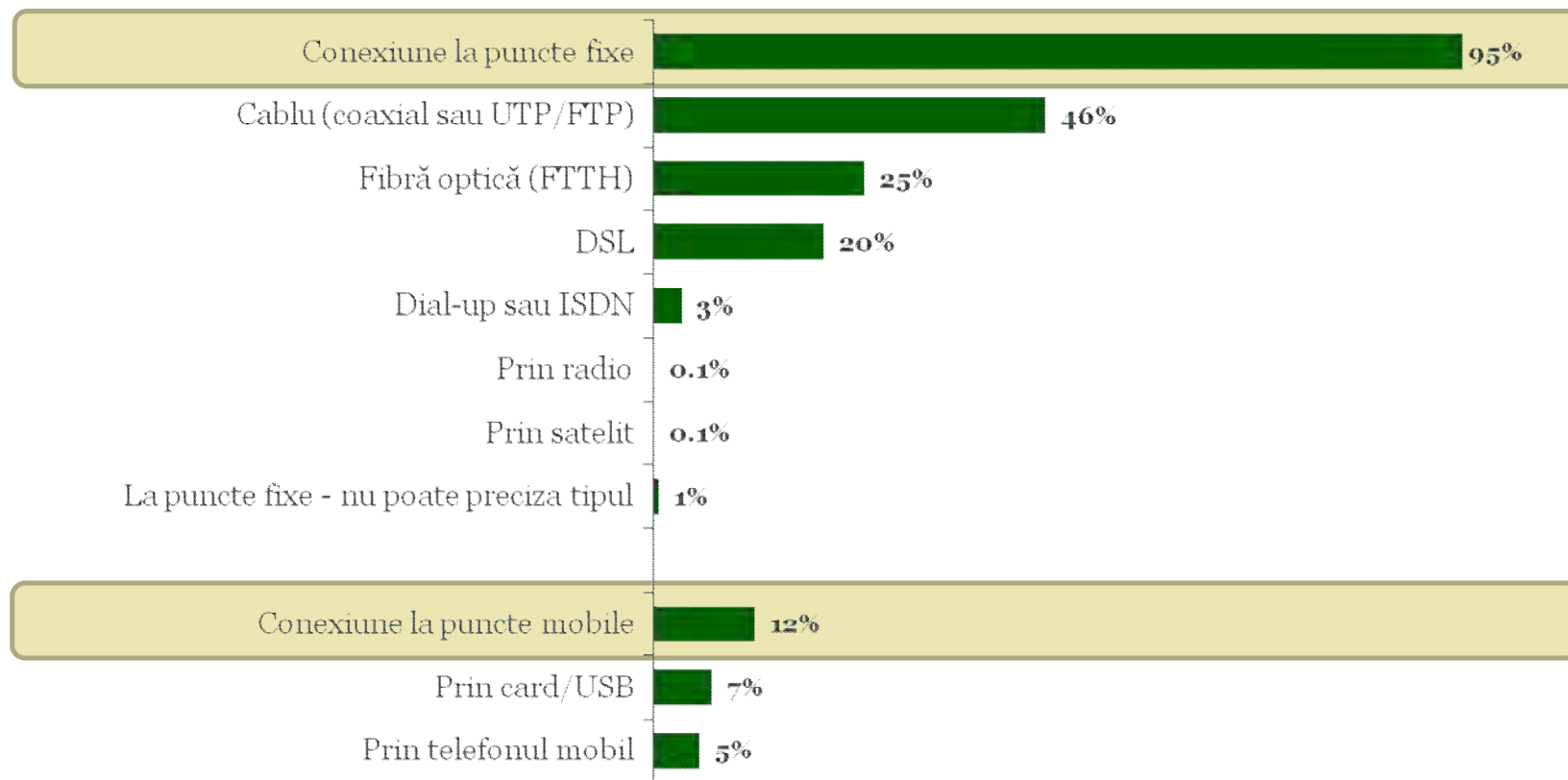


Tipuri de conexiuni de acces la Internet

Ce tip/tipuri de conexiuni/modalități de acces la Internet există în gospodăria dvs?

Mai multe răspunsuri posibile

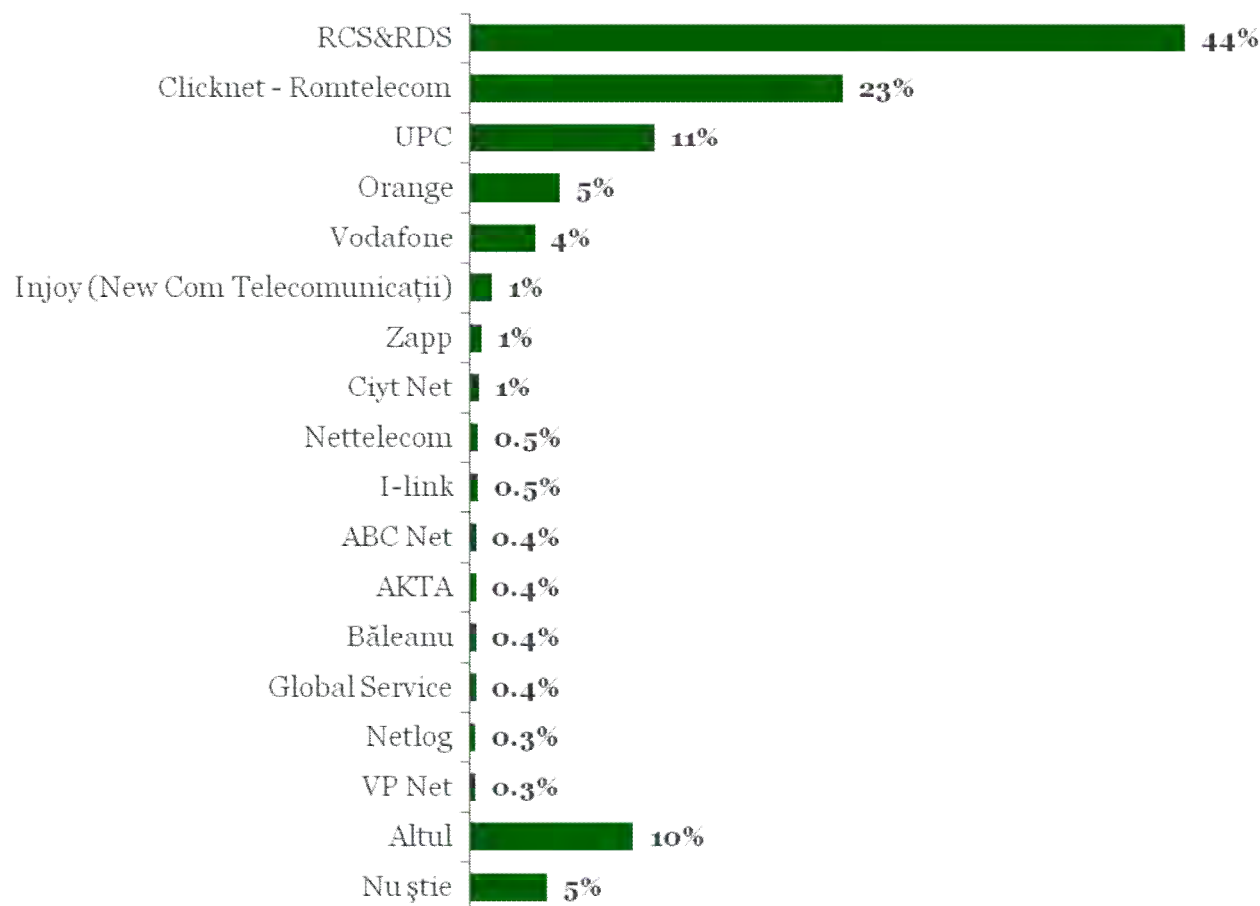
Baza: eșantion gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet (N = 1261)



Furnizori de servicii de acces la Internet

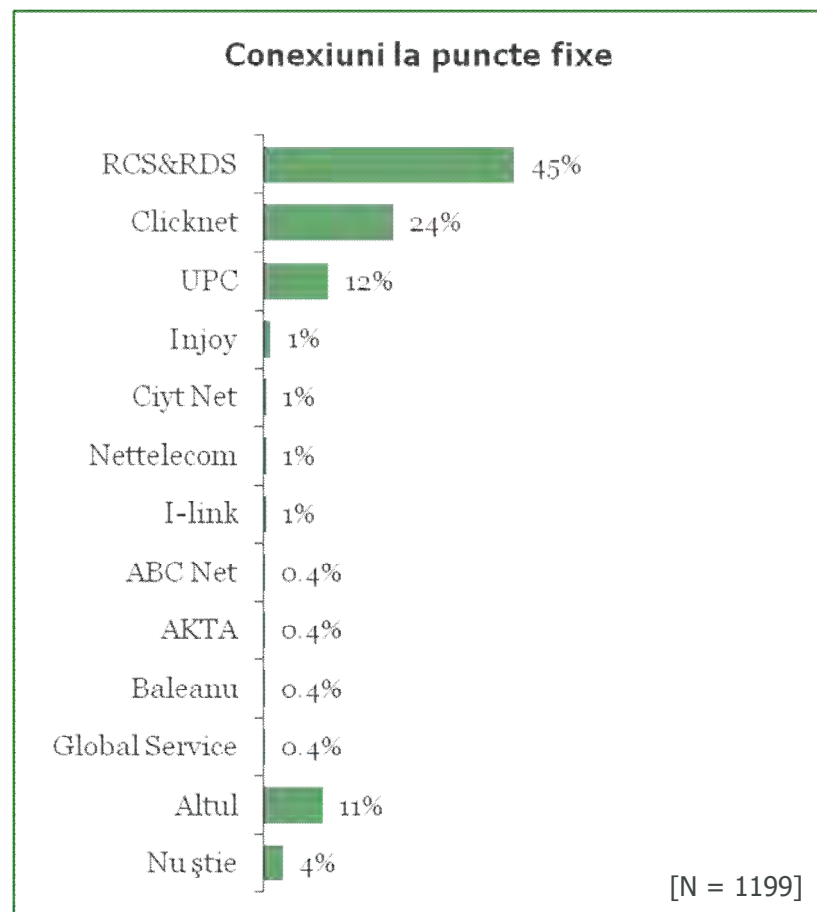
Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?

Baza: eșantion gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet (N = 1261)

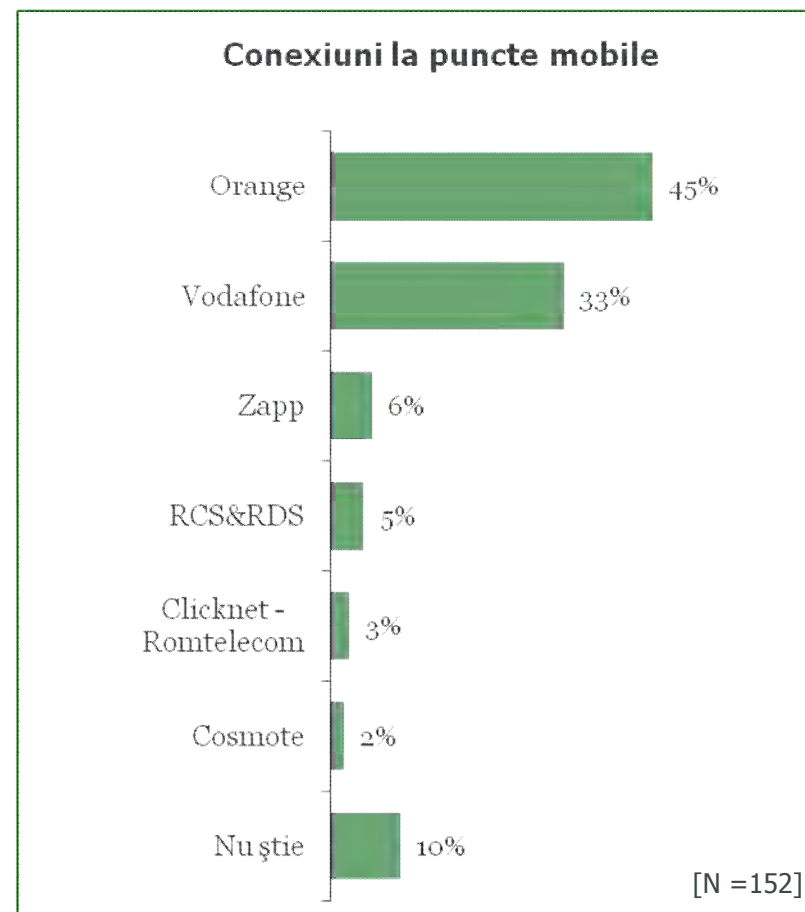


Furnizori de servicii de acces la Internet

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?



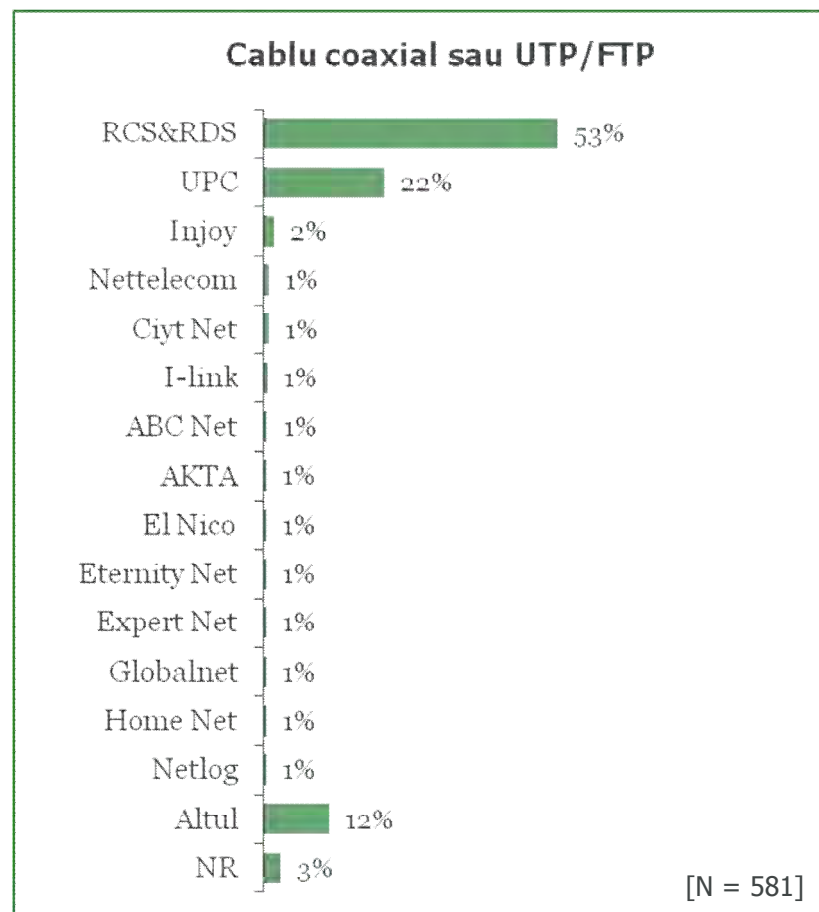
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet la puncte fixe (N=1199) / la puncte mobile (N=152)



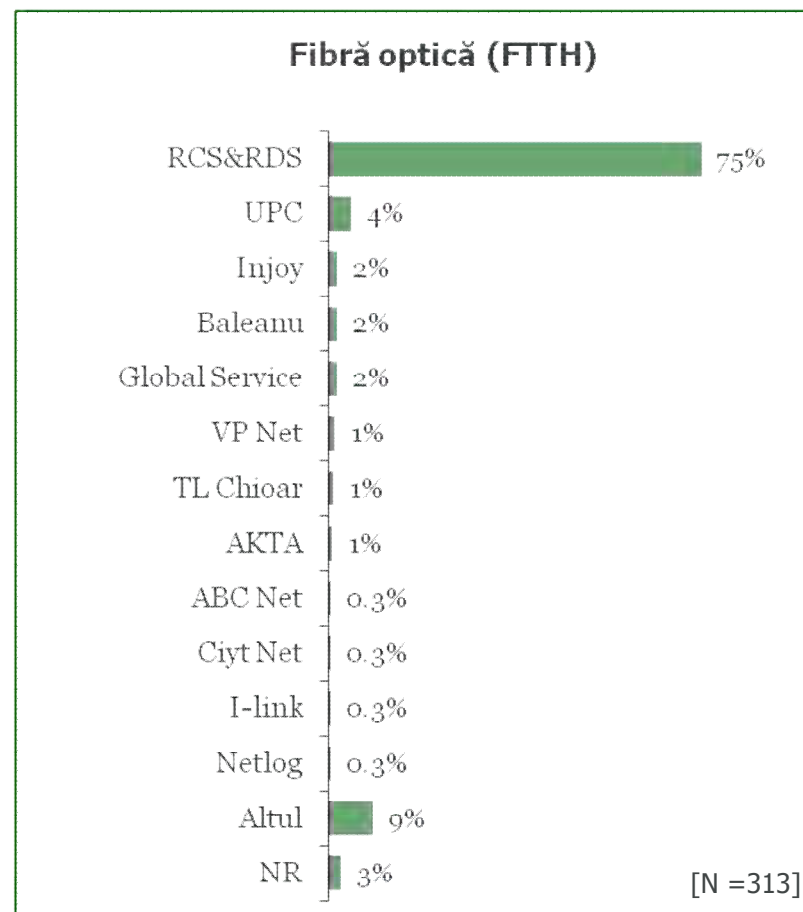
Furnizori de servicii de acces la Internet

- conexiuni la puncte fixe -

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?



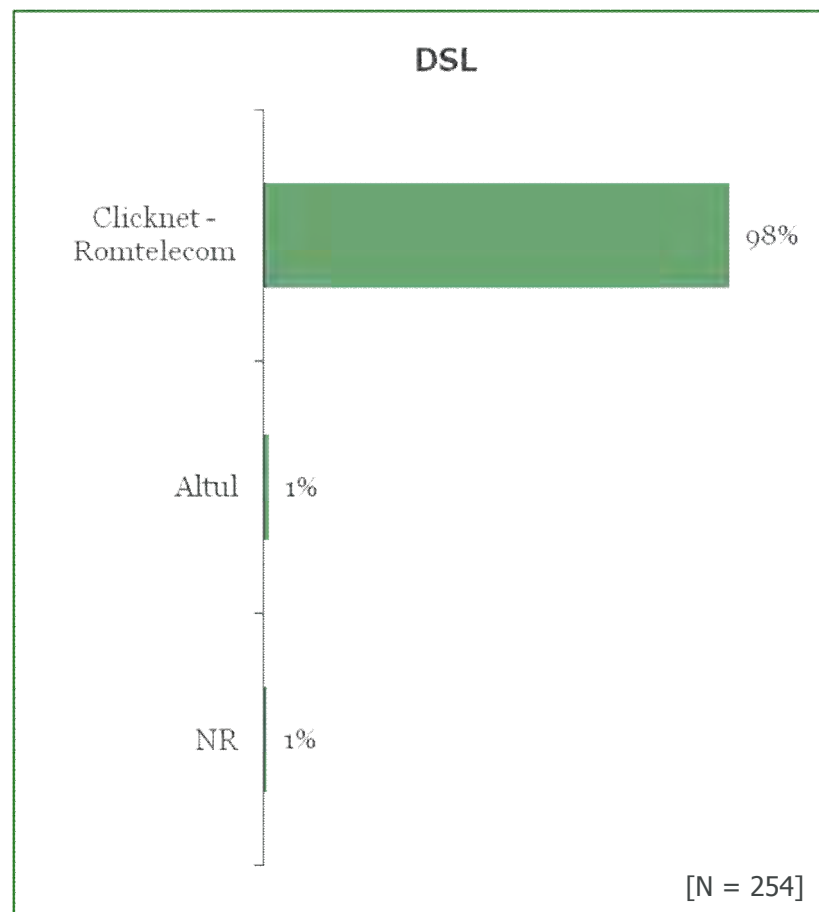
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet prin cablu (N=581) / fibră optică (N=313)



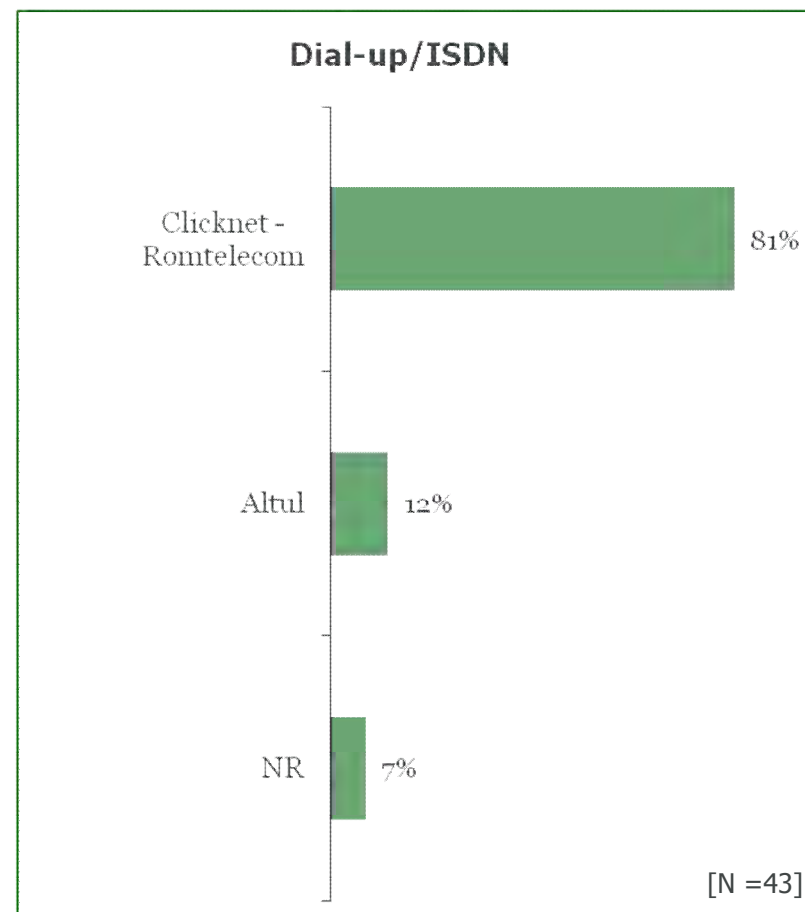
Furnizori de servicii de acces la Internet

- conexiuni la puncte fixe -

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?



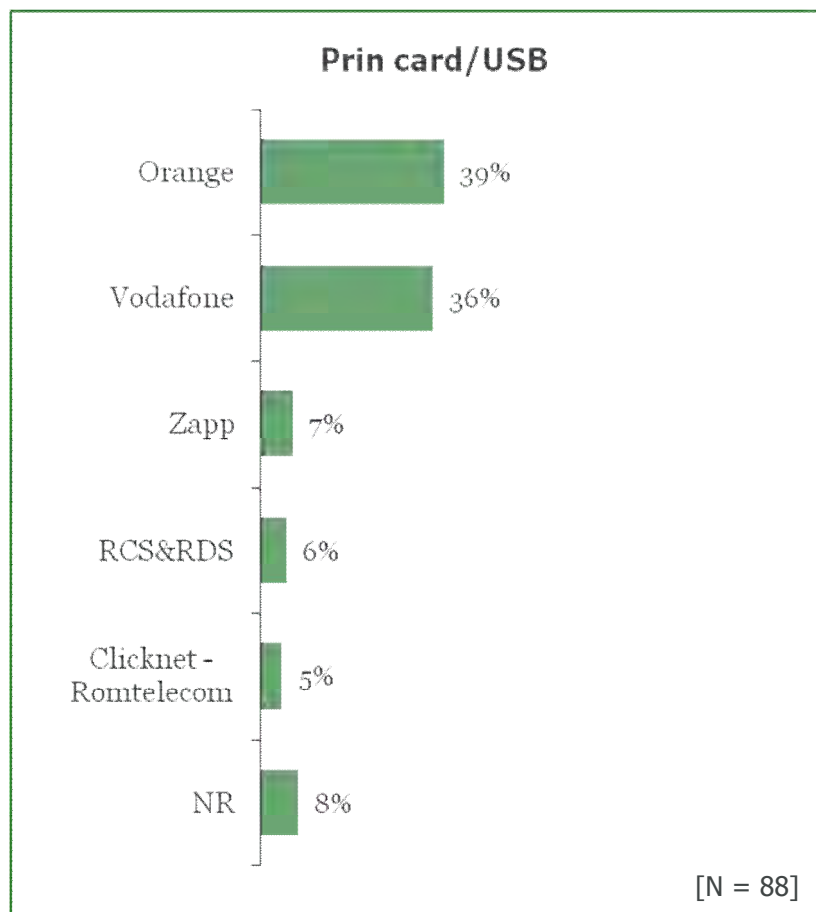
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet prin DSL (N=254) / dial-up sau ISDN (N=43)



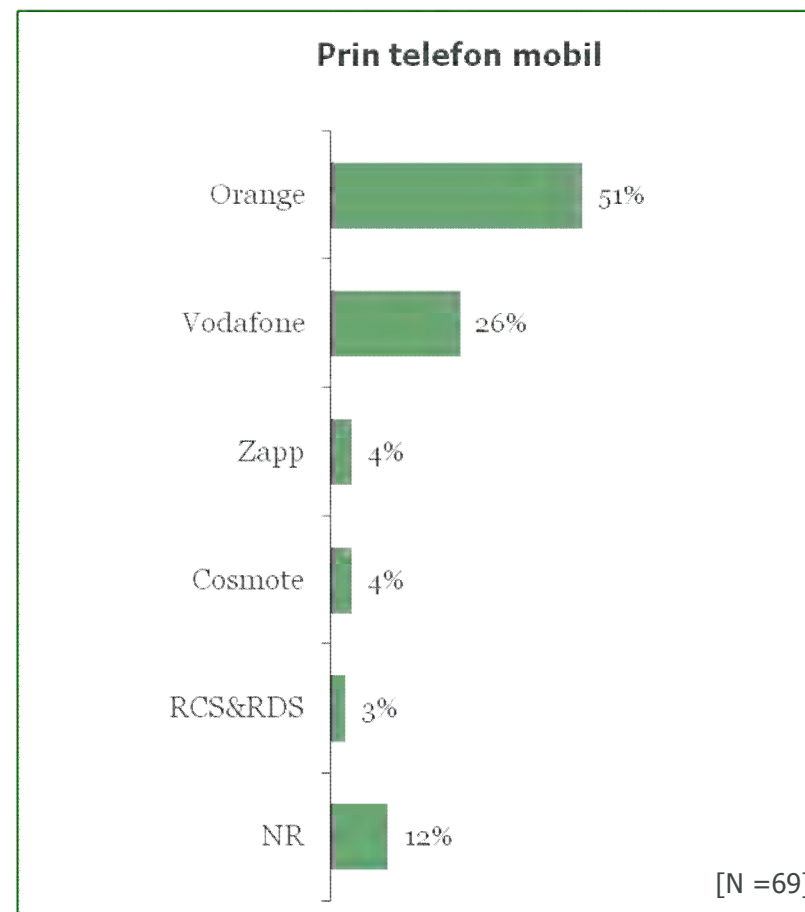
Furnizori de servicii de acces la Internet

- conexiuni la puncte mobile -

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?



Baza: gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet prin card sau USB (N=88) / prin telefonul mobil (N=69)



IV. Utilizarea pachetelor de servicii

Utilizarea pachetelor de servicii

- În 43% din gospodăriile din România se folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor. 45% din gospodării folosesc mai multe servicii de comunicație, dar fiecare este oferit de un alt furnizor iar 9% din gospodării folosesc un singur tip de serviciu sau niciunul (3% din persoane nu au știut sau au refuzat să răspundă). Ponderea gospodăriilor în care se utilizează mai multe servicii de la un furnizor este semnificativ mai mare în mediul urban (57%) față de mediul rural (27%).
- În 32% din gospodării se folosesc mai multe servicii de la un furnizor sub forma unui pachet pentru care primesc o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii în timp ce în 8% din gospodării serviciile folosite de la același furnizor au facturi diferite.
- RCS&RDS este principalul furnizor de pachete de servicii: jumătate din gospodăriile care folosesc mai multe servicii de la un furnizor primesc aceste servicii de la RCS&RDS, 35% de la Romtelecom și 8% de la UPC. Dacă luăm în considerare doar pachetele pentru care se primește o singură factură cu un singur preț, cota deținută de RCS&RDS este chiar mai mare: 65%.
- În gospodăriile în care se folosesc cel puțin două servicii de comunicație de la același furnizor, cele mai frecvente combinații de servicii sunt: telefonie fixă + internet fix + servicii TV (23%), telefonie fixă + servicii TV (20%), telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV (18%), telefonie fixă + internet fix (16%) și Internet fix + servicii TV (11%). În funcție de furnizori, pachetul cel mai frecvent achiziționat de la RCS&RDS este pachetul 4-play (telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV) – 36%, de la Romtelecom servicii de telefonie fixă + internet fix - 40%, iar de la UPC internet fix + servicii TV - 48%.

Utilizarea pachetelor de servicii

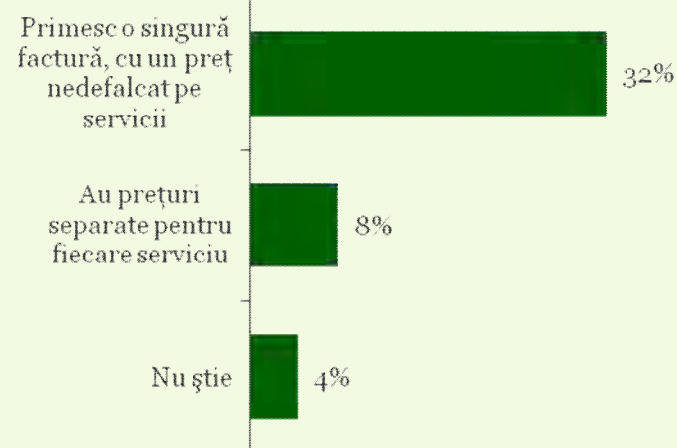
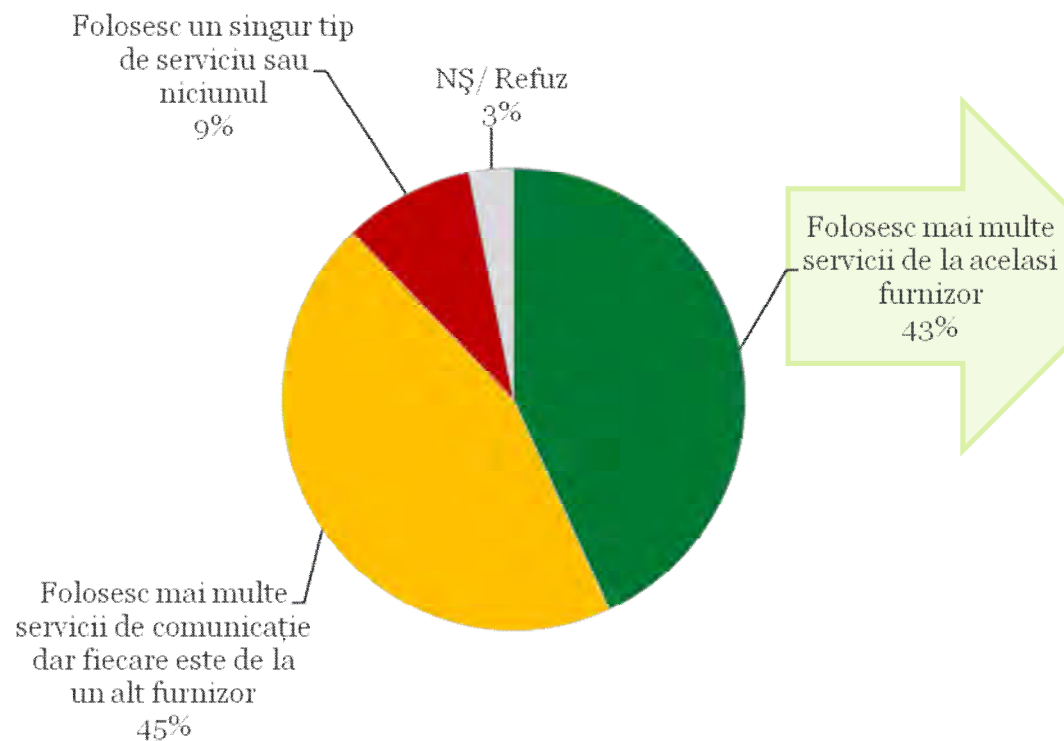
- Dacă luăm în calcul doar gospodăriile în care se utilizează servicii acces la Internet, 41% din abonamentele la Internet sunt parte a unui pachet cu o singură factură, nedefalcată pe servicii, 20% sunt parte a unui pachet pentru care se primesc facturi diferite pentru fiecare serviciu, 8% sunt parte a unui pachet dar respondenții nu au putut preciza dacă primesc o singură factură sau mai multe, în timp ce 29% nu sunt parte a unui pachet.
- Pachetele cele mai utilizate care includ servicii de acces la Internet sunt: telefonie fixă + internet fix + servicii TV (29%), telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV (23%), telefonie fixă + internet fix (23%) și internet fix + servicii TV (17%).
- Principalul motiv al utilizării serviciilor de acces la Internet într-un pachet de servicii îl reprezintă costul total mai mic al pachetului, comparativ cu situația în care aceste servicii ar fi fost achiziționate de la furnizori diferiți (aspect menționat de 62% din utilizatorii de internet care beneficiază de un pachet). Un alt beneficiu important este dat de ușurința utilizării și a plății acestor servicii (46%).

Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion național reprezentativ (N = 5983)



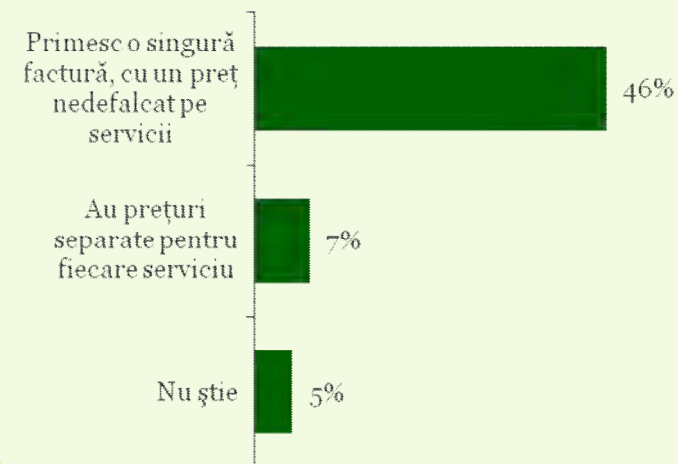
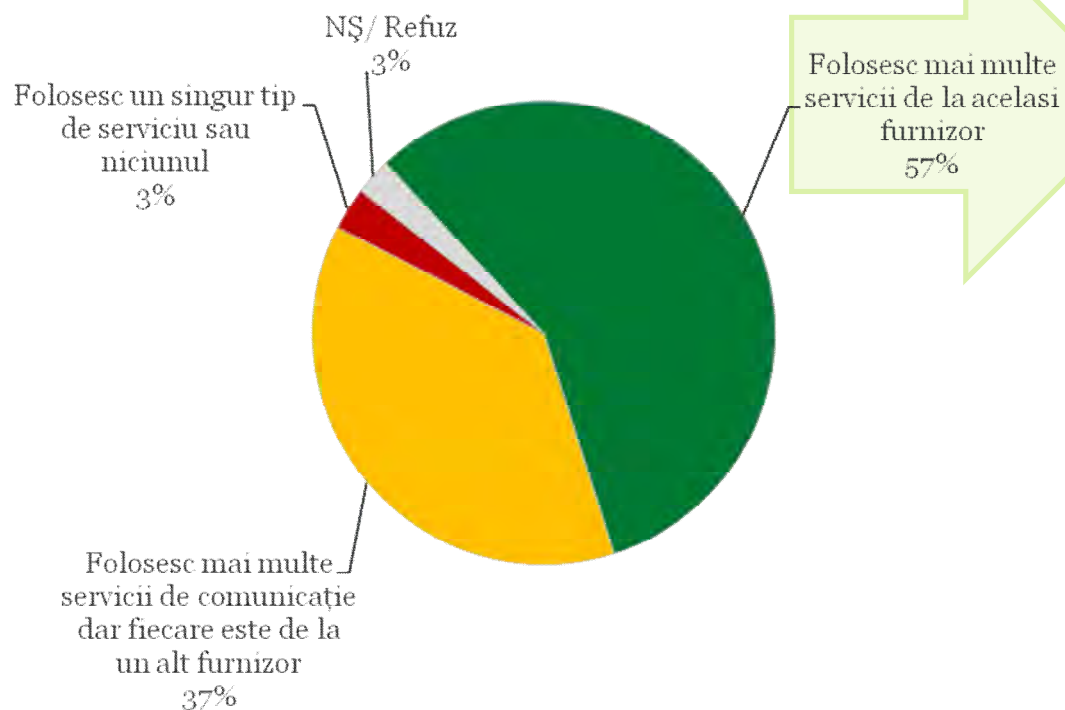
Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- Mediu urban -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion reprezentativ urban (N = 3222)



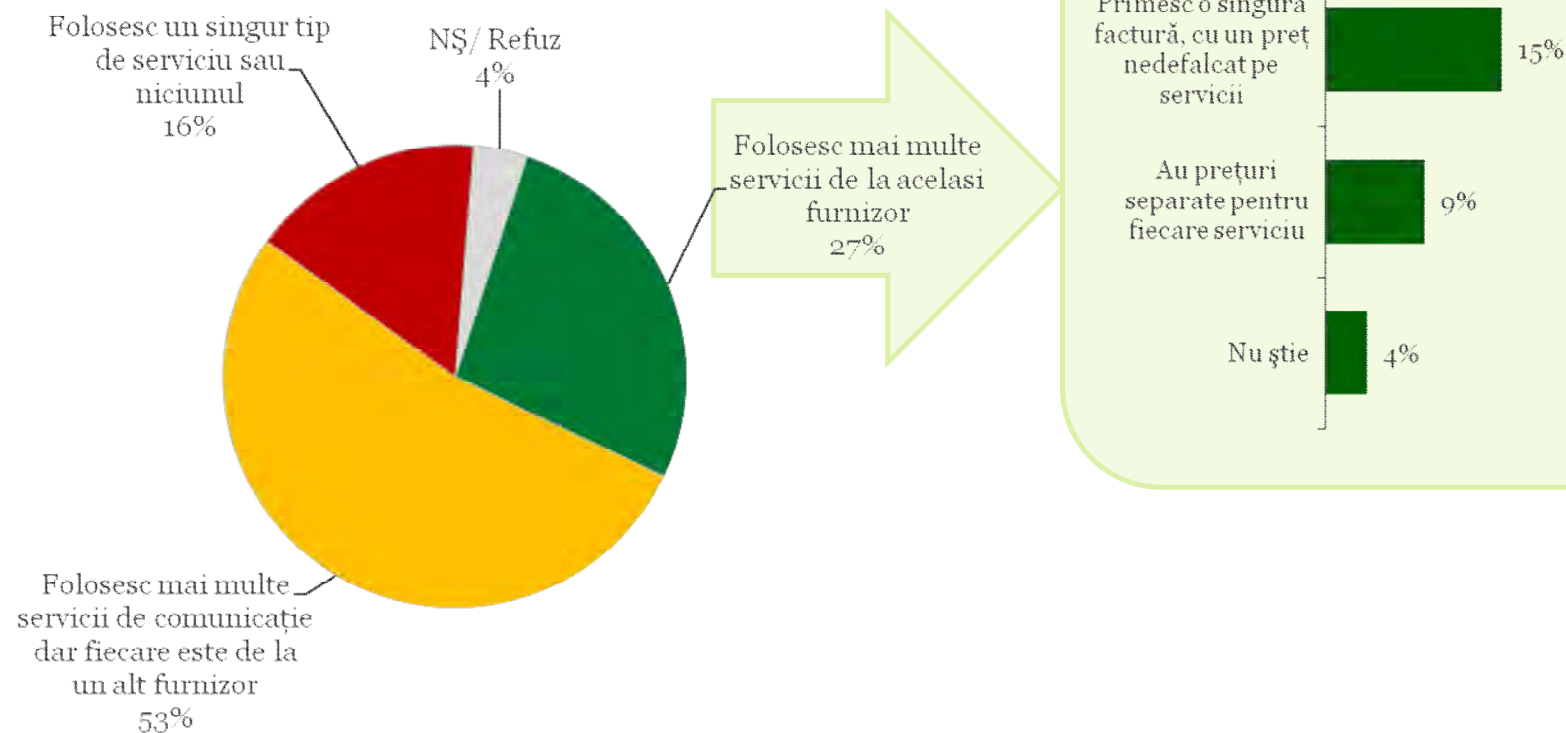
Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- Mediu rural -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion reprezentativ rural (N = 2761)

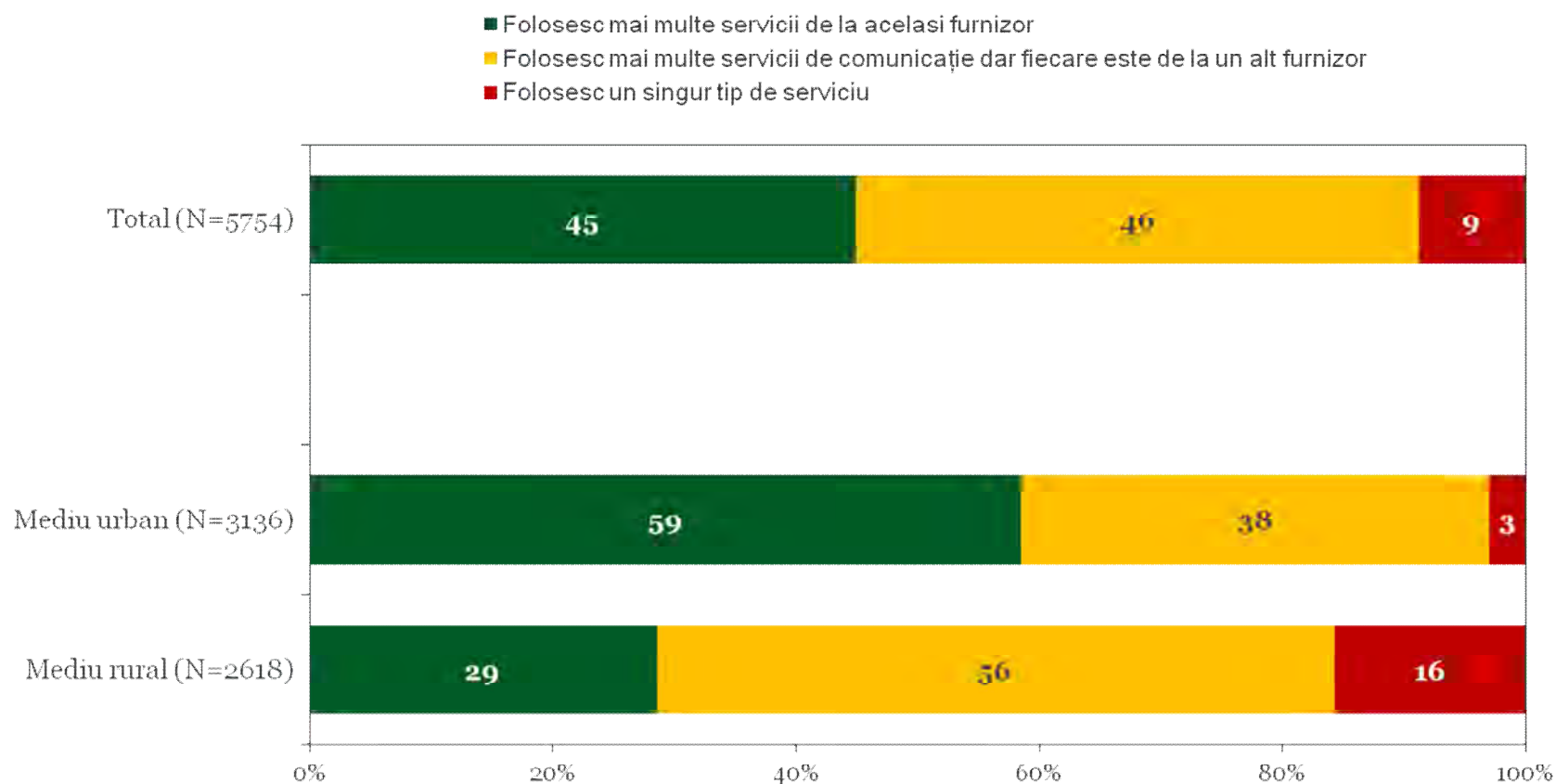


Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- gospodării în care se folosește cel puțin un serviciu electronic de comunicație -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

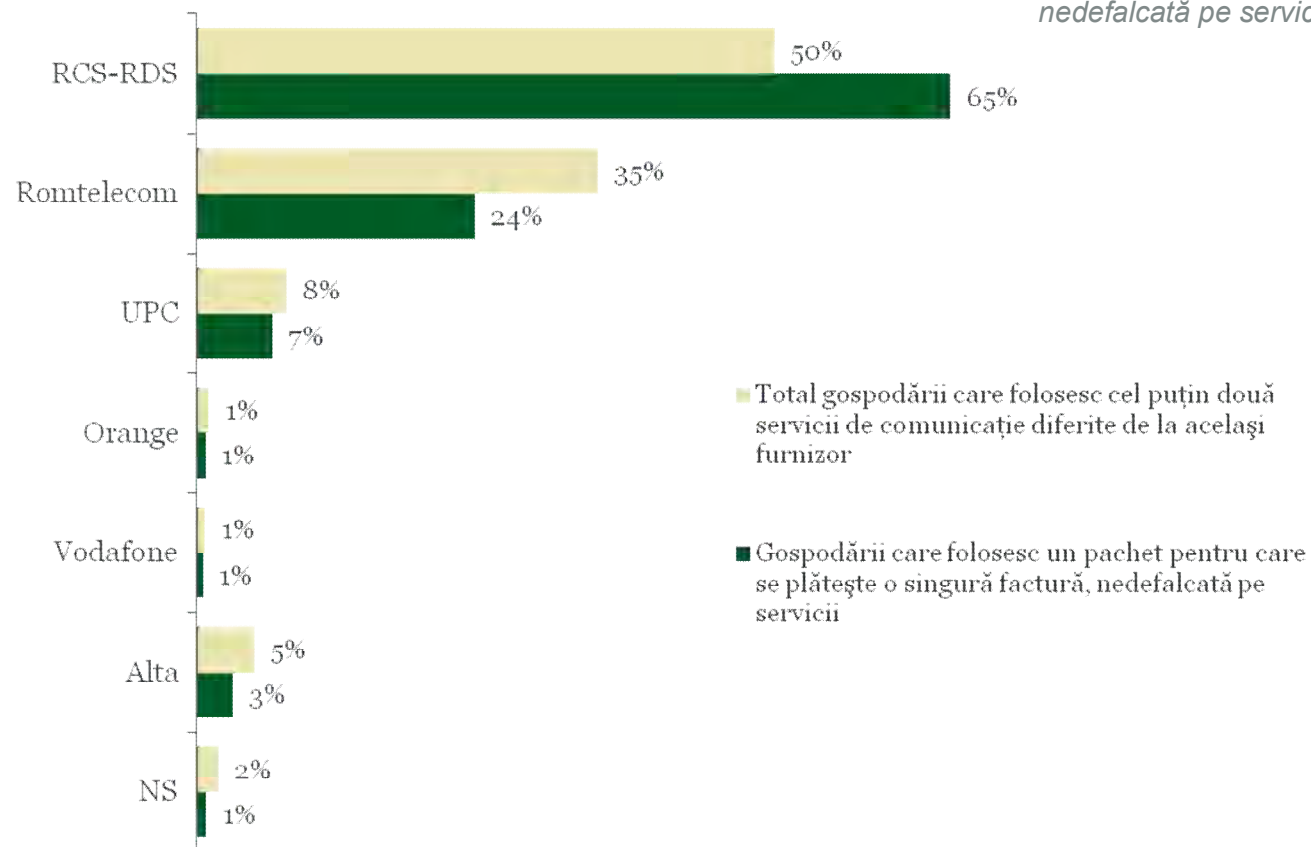
Baza: gospodării în care se folosește cel puțin un serviciu electronic de comunicație (N = 5754)



Furnizori de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

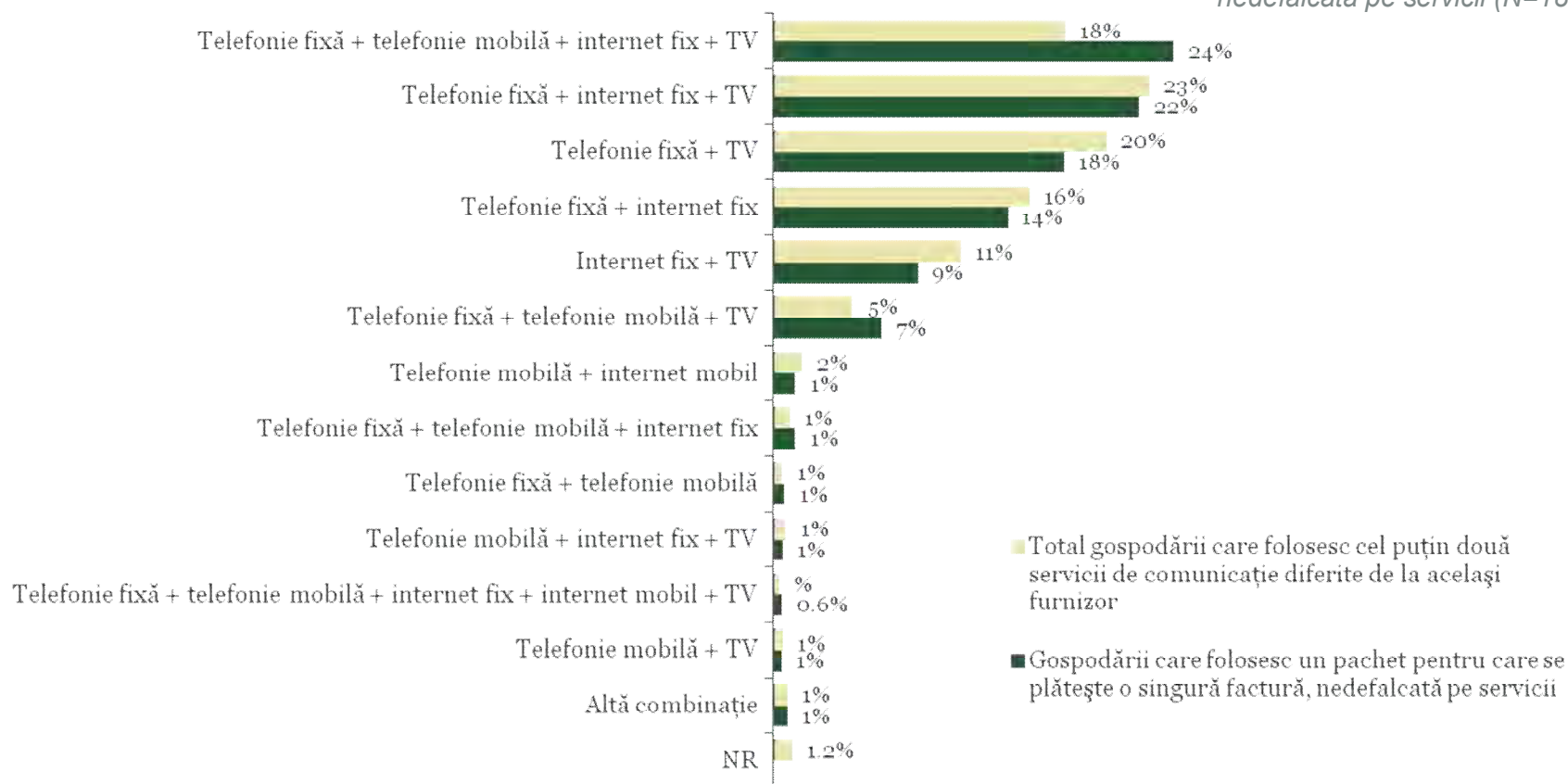
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)



Tipuri de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

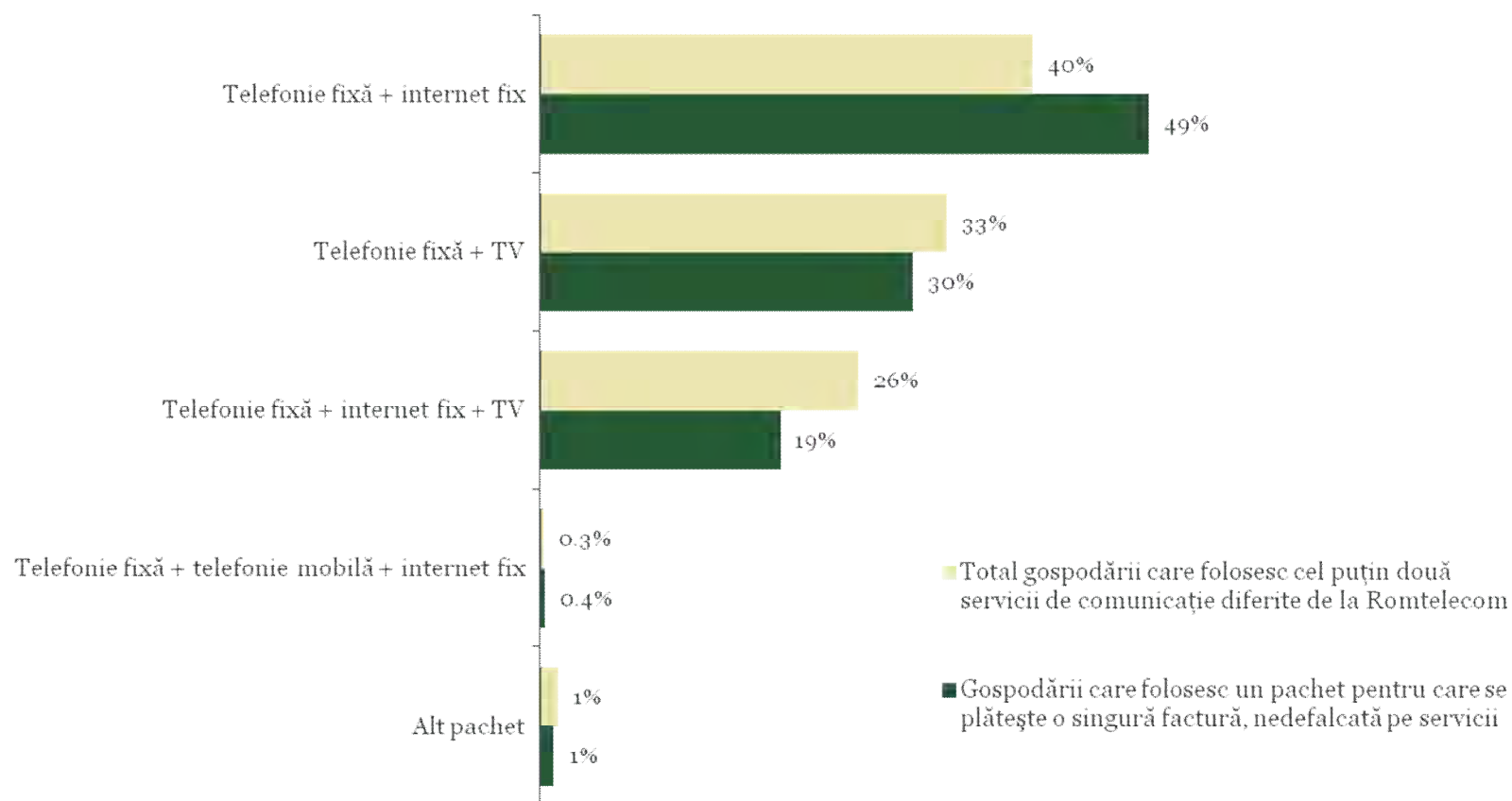
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)



Tipuri de pachete de servicii – ROMTELECOM

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

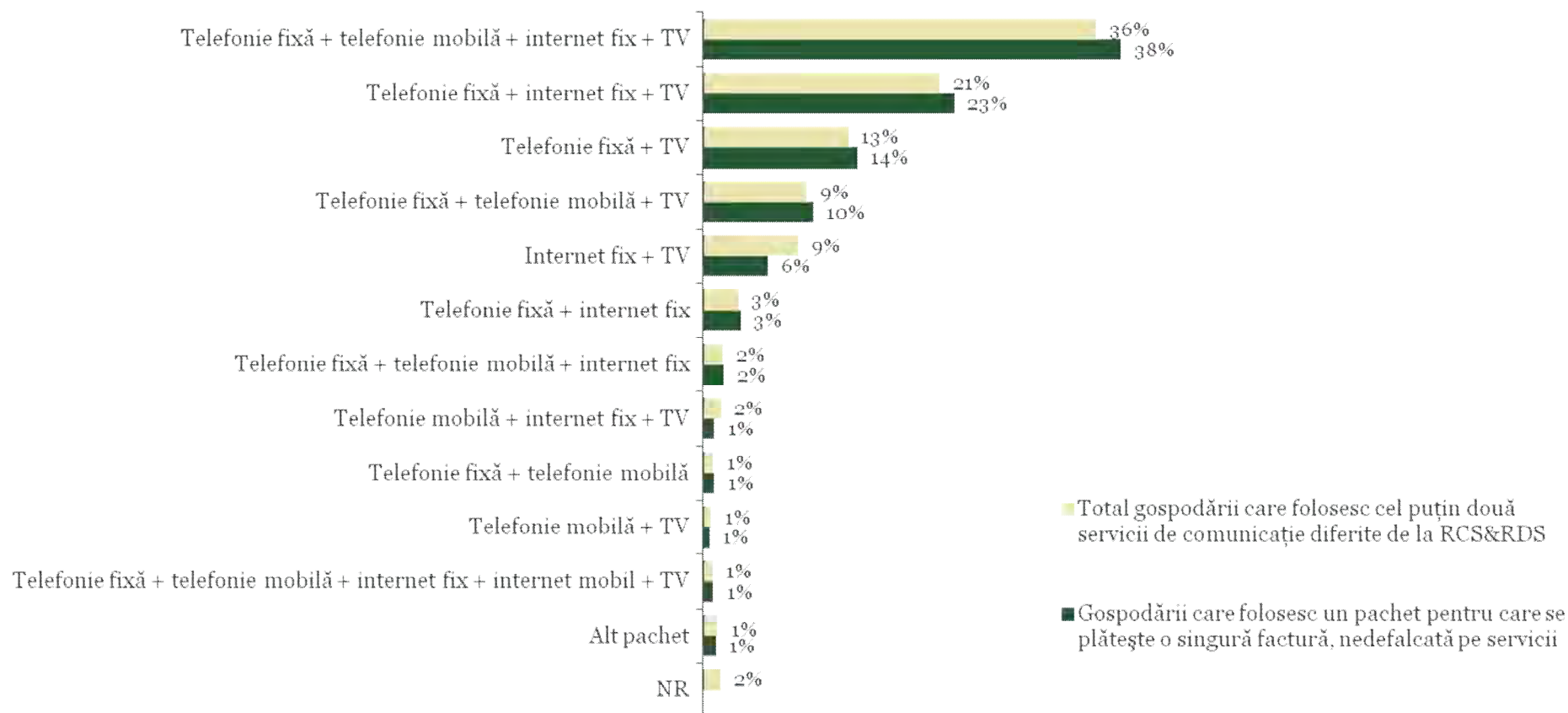
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la Romtelecom (N = 892) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la Romtelecom (N=449)



Tipuri de pachete de servicii – RCS&RDS

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

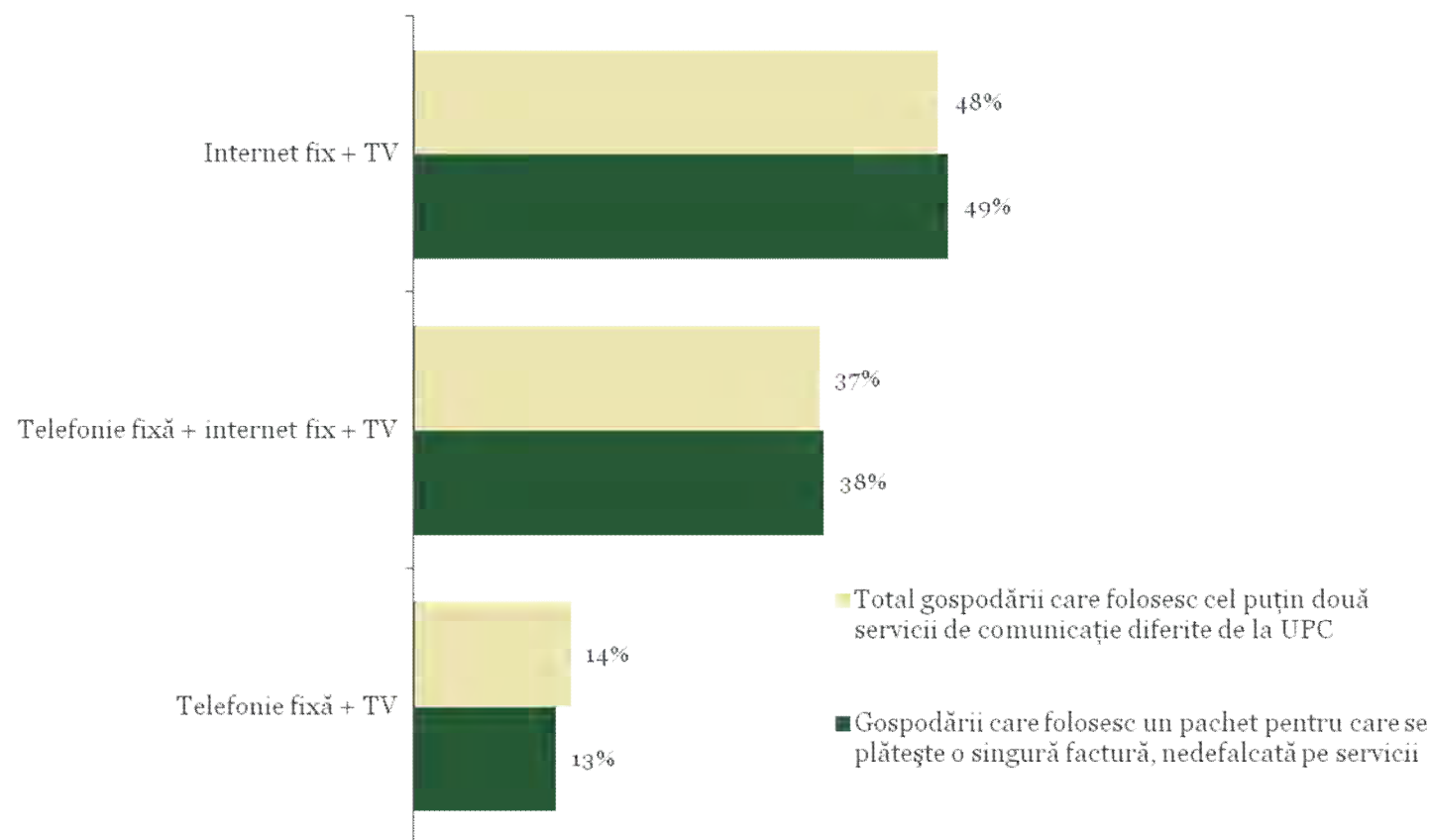
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la RCS&RDS (N = 1287) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la RCS&RDS (N=1213)



Tipuri de pachete de servicii – UPC

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la UPC (N = 201) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la UPC (N=122)



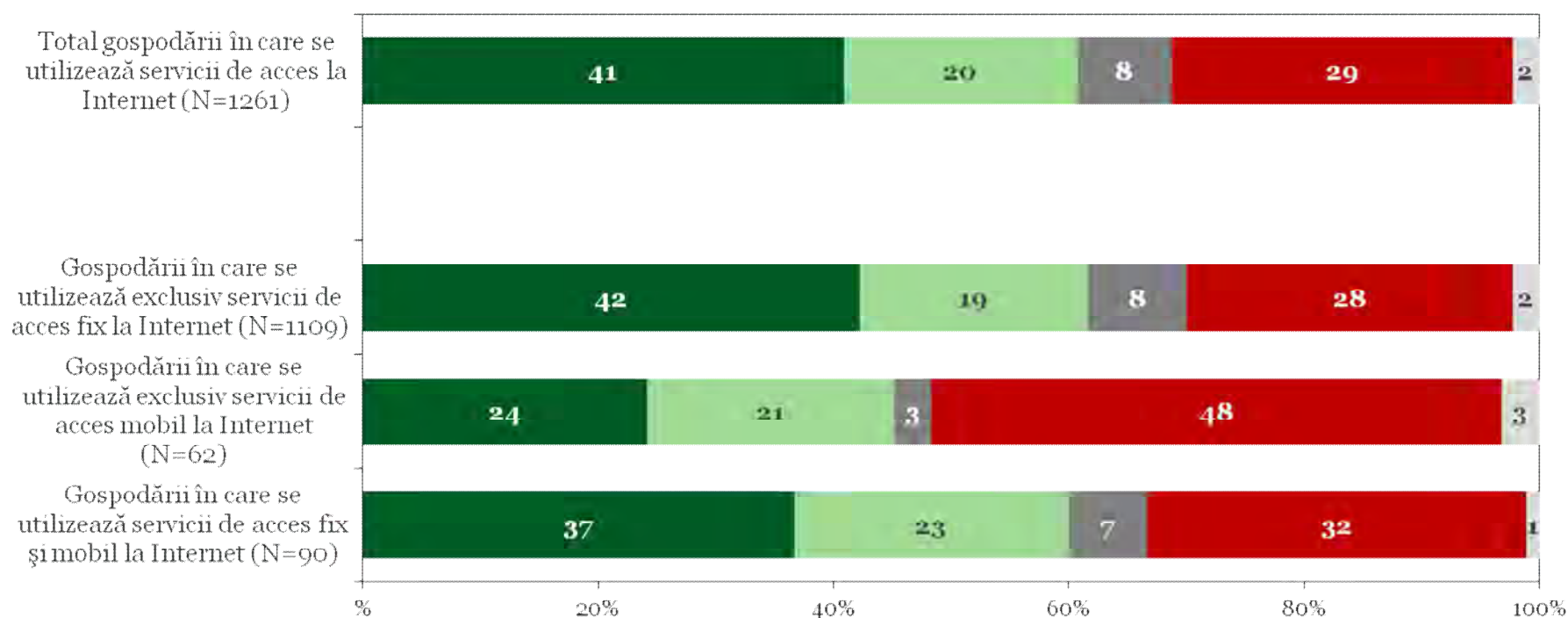
Ponderea gospodăriilor în care serviciile de acces la Internet sunt parte a unui pachet de servicii

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet

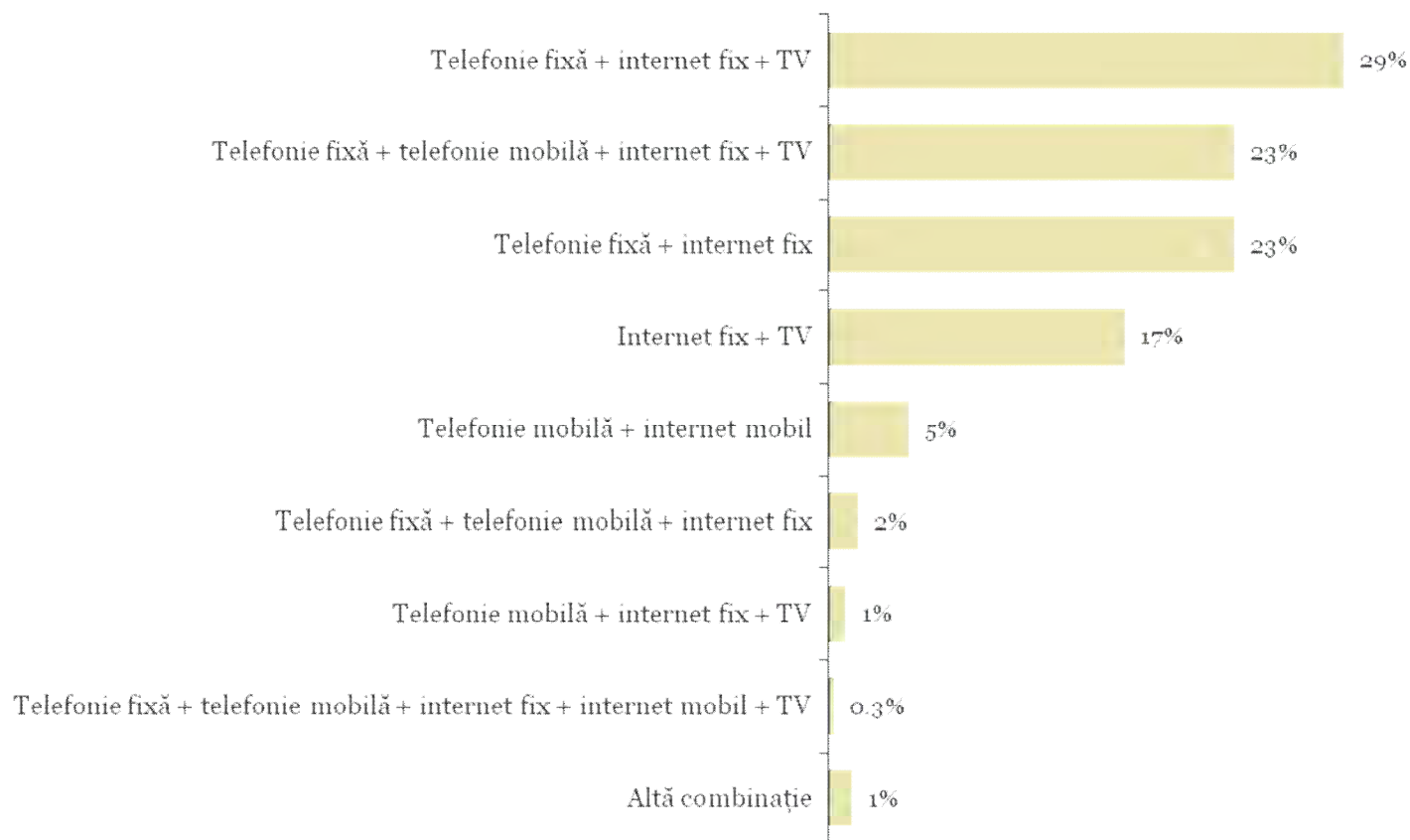
- sunt parte a unui pachet cu o singură factură
- sunt parte a unui pachet, NS dacă are facturi diferite
- NS dacă serviciile de Internet sunt parte a unui pachet
- sunt parte a unui pachet cu facturi diferite pentru fiecare serviciu
- Nu sunt parte a unui pachet



Tipuri de pachete care includ servicii de acces la Internet

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Baza: total gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet ca parte a unui pachet de servicii de comunicații (N=867) (eșantionul principal de utilizatori)

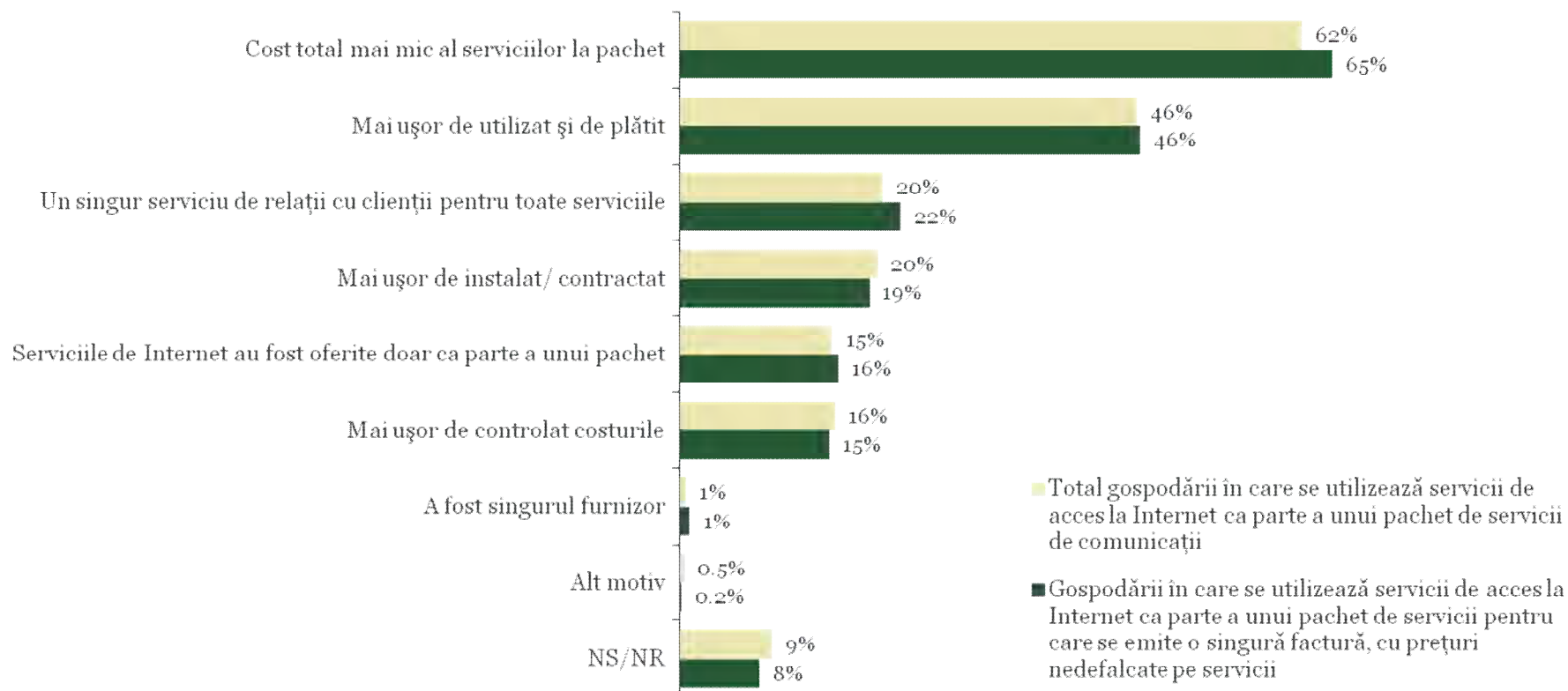


Motivele achiziționării serviciilor de Internet într-un pachet de servicii

Ați spus că folosiți servicii de acces la internet într-un pachet cu alte servicii de comunicații. Care sunt principalele motive pentru care ați optat pentru o ofertă la pachet în loc să cumpărați servicii separate?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: total gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet ca parte a unui pachet de servicii de comunicații (N=867) / gospodării în care se utilizează servicii de acces la Internet ca parte a unui pachet de servicii pentru care se emite o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii (N = 516)



V. Descrierea conexiunilor de acces la puncte fixe

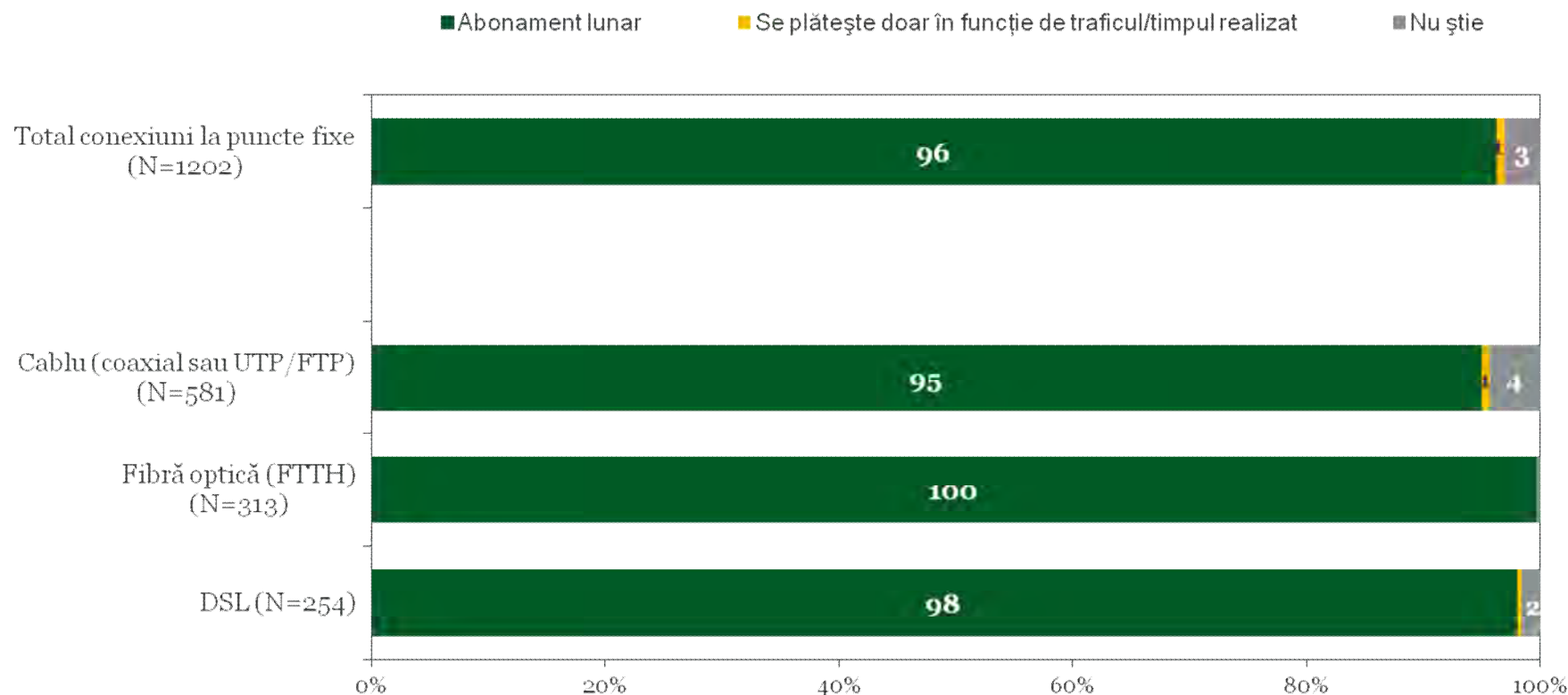
Descrierea conexiunilor de acces la puncte fixe

- Abonamentul lunar este modalitatea folosită de 96% dintre gospodăriile românești pentru a plăti accesul la Internet prin conexiuni fixe. Plata în funcție de trafic sau de timpul petrecut online reprezintă o modalitate nesemnificativă, nefiind utilizată deloc în cazul conexiunii prin fibră optică (FTTH).
- Aproape jumătate dintre respondenți nu au putut indica viteza maximă de transfer a conexiunilor fixe de acces la Internet utilizate în gospodăriile lor. Pentru 42% dintre gospodăriile ai căror respondenți au indicat viteza maximă de transfer, aceasta cuprinsă între 1 și 5 Mbps, în timp ce pentru alte 31 %, viteza menționată a fost între 5 și 15 Mbps. Aceste viteze se regăsesc, cu variațiuni mai puțin semnificative, la nivelul tuturor tipurilor de conexiuni fixe (cablu – coaxial sau UTP/FTP, fibră optică/FTTH sau DSL).
- Cele mai multe gospodării (31%) plătesc într-o lună obișnuită, pentru conexiunea fixă de acces la Internet, până la 30 lei (inclusiv TVA). 22% dintre acestea, cu variațiuni mai puțin semnificative în funcție de tipul de conexiune (cablu – coaxial sau UTP/FTP, fibră optică/FTTH sau DSL), plătesc facturi lunare mai mari de 30 lei (inclusiv TVA). Valoarea medie a unei facturi lunare pentru accesul la Internet prin conexiune fixă este de 40,90 lei, aceasta fluctuând, în funcție de tipul de conexiune, între 37,40 și 51,90 lei (inclusiv TVA).

Modalități de plată pentru conexiunile la puncte fixe

Care este modalitatea de plată pentru această conexiune?

Baza: număr total de conexiuni la puncte fixe
(N=1202)*



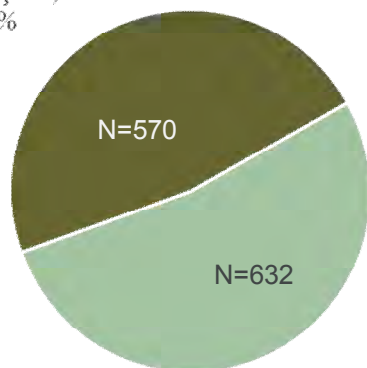
*În trei gospodării se utilizează două conexiuni la puncte fixe

Viteza maximă de transfer

Care este viteza maximă de transfer pentru această conexiune (viteza best effort – de obicei indicată în contract sau ofertă : „până la ... kbps sau ... Mbps”)?

Baza: număr total de conexiuni la puncte fixe (N=1202)*

Nu au știut,
47%



Au
menționat o
valoare, 53%

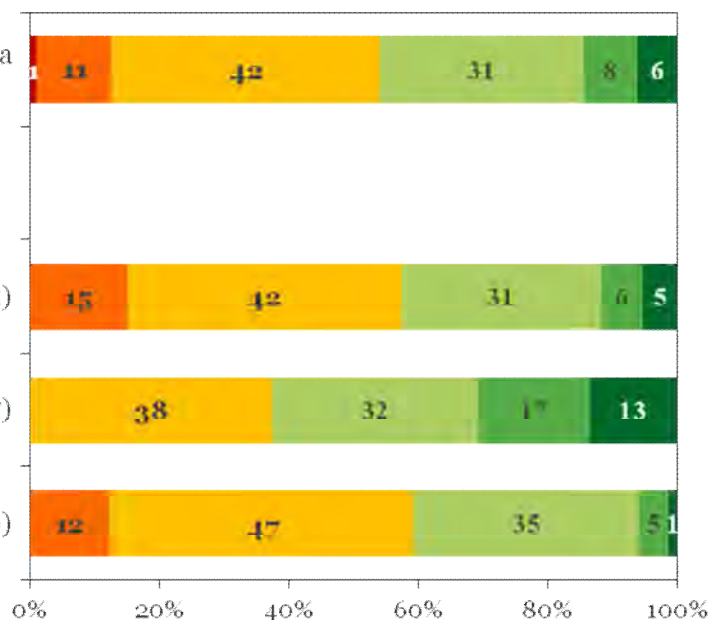
Total conexiuni la puncte fixe pentru care s-a oferit un răspuns valid (N=632)

Cablu (coaxial sau UTP/FTP) (N=285)

Fibră optică (FTTH) (N=157)

DSL (N=170)

- mai mică sau egală cu 144 kbps
- mai mare ca 144kbps – mai mică sau egală cu 1 Mbps
- mai mare ca 1Mbps - mai mică sau egală cu 5 Mbps
- mai mare ca 5 Mbps –mai mică sau egală cu 15 Mbps
- mai mare ca 15 Mbps – mai mică sau egală cu 30 Mbps
- mai mare ca 30 Mbps

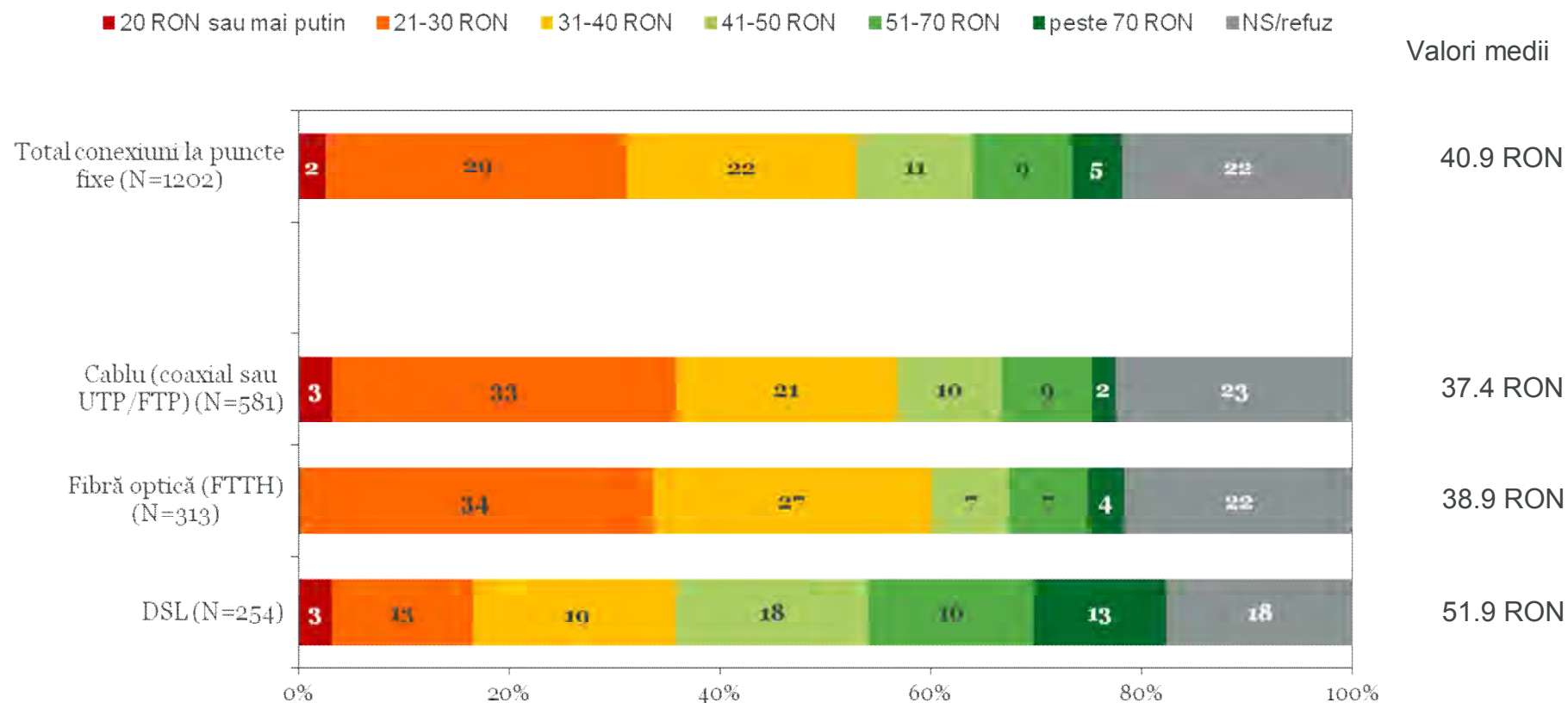


*în trei gospodării se utilizează două conexiuni la puncte fixe

Cheltuieli lunare cu conexiunile la puncte fixe

Cât plătiți într-o lună obișnuită pentru această conexiune (RON, inclusiv TVA)? Vă rog să vă asigurați că nu includeți costul altor servicii adiționale de care ați putea beneficia de la același furnizor (telefonie, servicii TV etc)

Baza: număr total de conexiuni la puncte fixe (N=1202)*



*În trei gospodării se utilizează două conexiuni la puncte fixe

VI. Descrierea conexiunilor de acces la puncte mobile

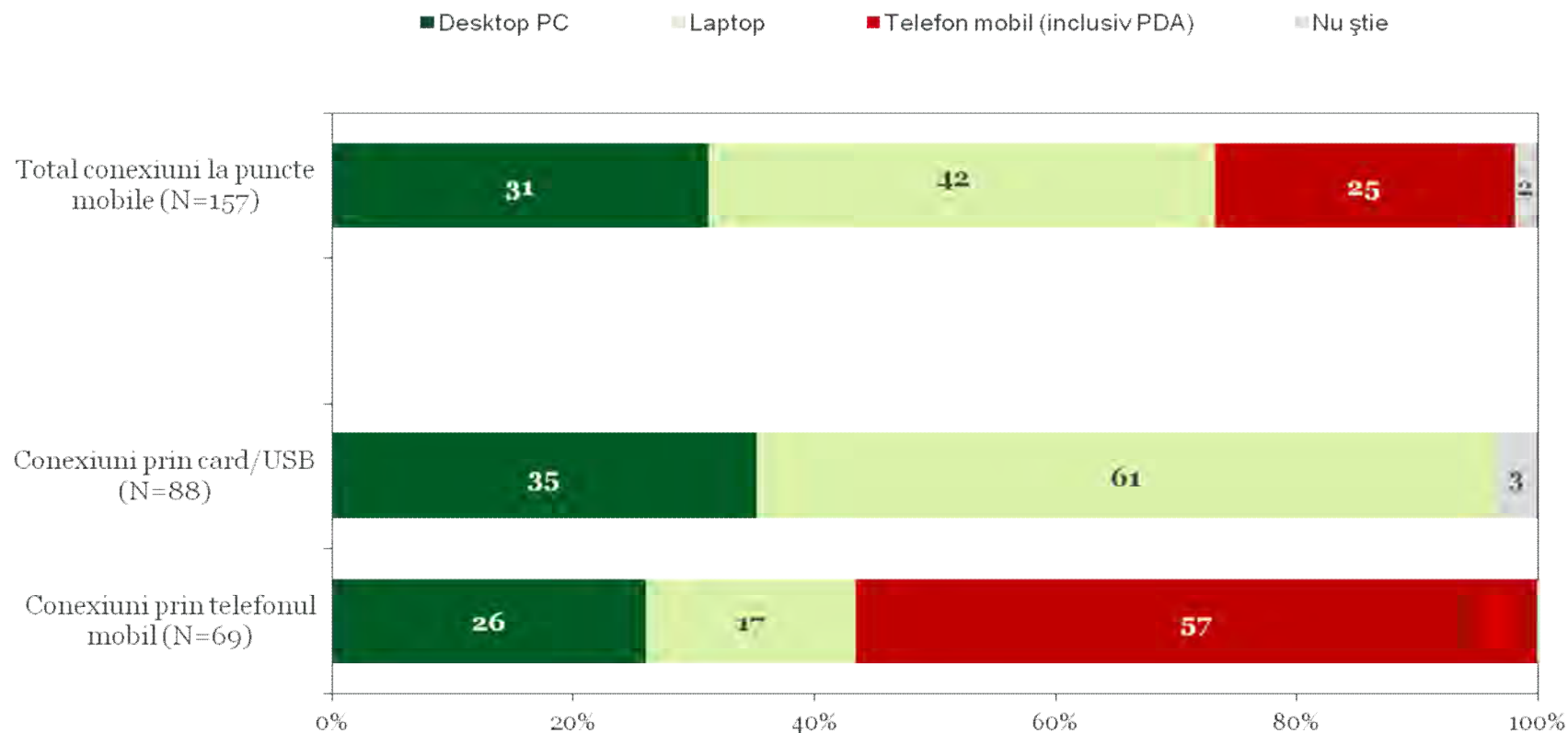
Descrierea conexiunilor de acces la puncte mobile

- Accesul la Internet prin intermediul conexiunilor mobile este realizată preponderent de pe laptop (în cazul a 42 % dintre gospodării) și desktop PC (31 %), în timp ce accesul de pe telefonul mobil (inclusiv PDA) este realizat într-un sfert dintre gospodării. Conexiunile prin card/USB sunt folosite mai ales în cazul accesării Internetului de pe laptop, în timp ce telefonul mobil mai este folosit și pentru conexiunile mobile realizate de pe desktop PC sau laptop.
- Cele mai frecvent utilizate modalități de plată pentru accesul la Internet prin intermediul conexiunilor mobile sunt abonamentul lunar cu trafic limitat și cu plata traficului suplimentar (utilizat de către 31 % din totalul gospodăriilor românești) și abonamentul lunar cu trafic inițial limitat și cu scăderea vitezei maxime de transfer pentru traficul suplimentar (20 %). Abonamentele cu trafic nelimitat sunt cele mai puțin folosite în gospodăriile românești (7 %). Diferențele între aceste modalități de plată sunt mai puțin semnificative, remarcabilă fiind ponderea mai importantă care revine plății în funcție de traficul/timpul navigat specifică accesului la Internet de pe telefonul mobil.
- 40 de lei (inclusiv TVA) pare să fie valoarea mediană a facturii plătite într-o lună obișnuită de către gospodăriile românești: 18% dintre acestea plătesc lunar între 31-40 RON, iar 20% între 41-50 RON. Valoarea medie a facturii lunare este de 42,40 lei (inclusiv TVA). Facturile lunare tind să fie mai mari în cazul conexiunilor mobile prin card/USB, ajungând la 46,70 lei, respectiv tind să scadă în cazul conexiunilor prin telefonul mobil, la 35,60 lei (inclusiv TVA).

Dispozitiv utilizat pentru accesarea Internetului

Ce dispozitiv utilizați pentru accesarea internetului la puncte mobile?

Baza: număr total de conexiuni la puncte mobile
(N=157)*



*În cinci gospodării se utilizează două conexiuni la puncte mobile

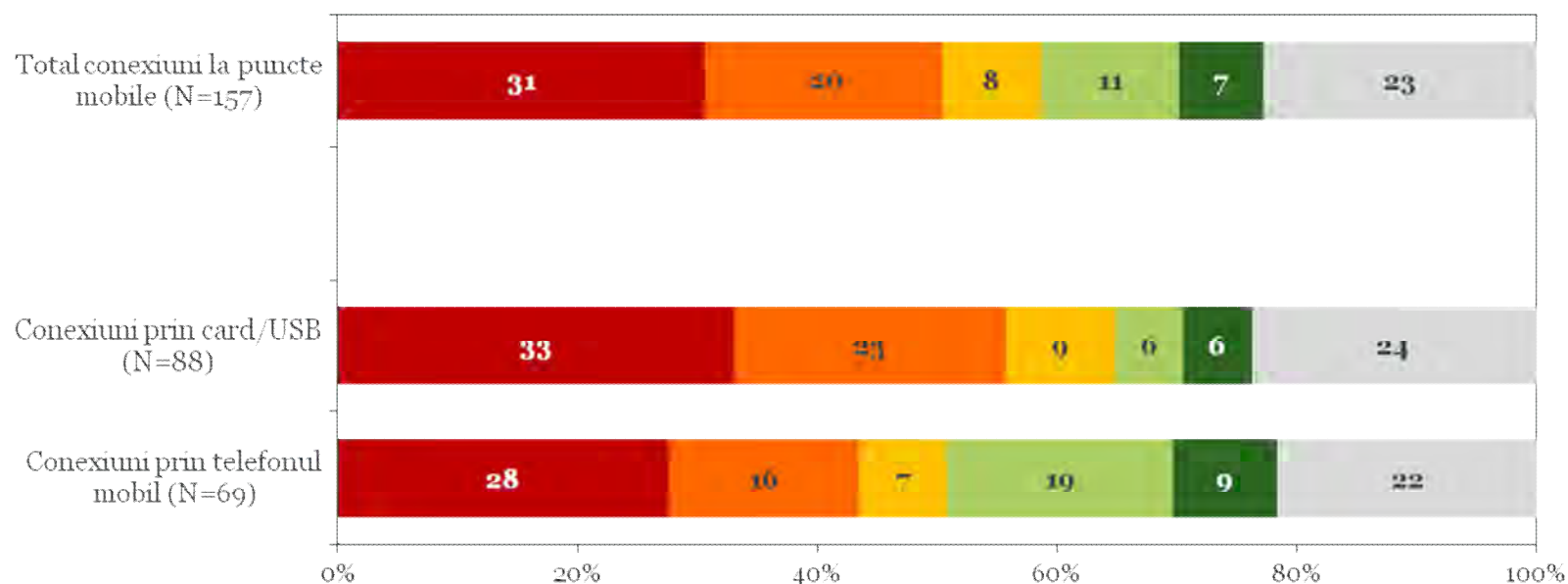
Modalități de plată pentru conexiunile la puncte mobile

În ultima lună, care a fost modalitatea de plată pe care ați utilizat-o pentru această conexiune?

Baza: număr total de conexiuni la puncte mobile
(N=157)*

- Abonament lunar cu trafic limitat și cu plata traficului suplimentar
- Abonament lunar cu trafic inițial limitat și cu scăderea vitezei maxime de transfer pentru traficul suplimentar
- Abonament lunar cu trafic inițial limitat și cu plata pentru menținerea vitezei maxime de transfer pentru traficul suplimentar
- Se plătește doar în funcție de traficul/timpul navigat
- Abonament cu trafic nelimitat

N=5 NS

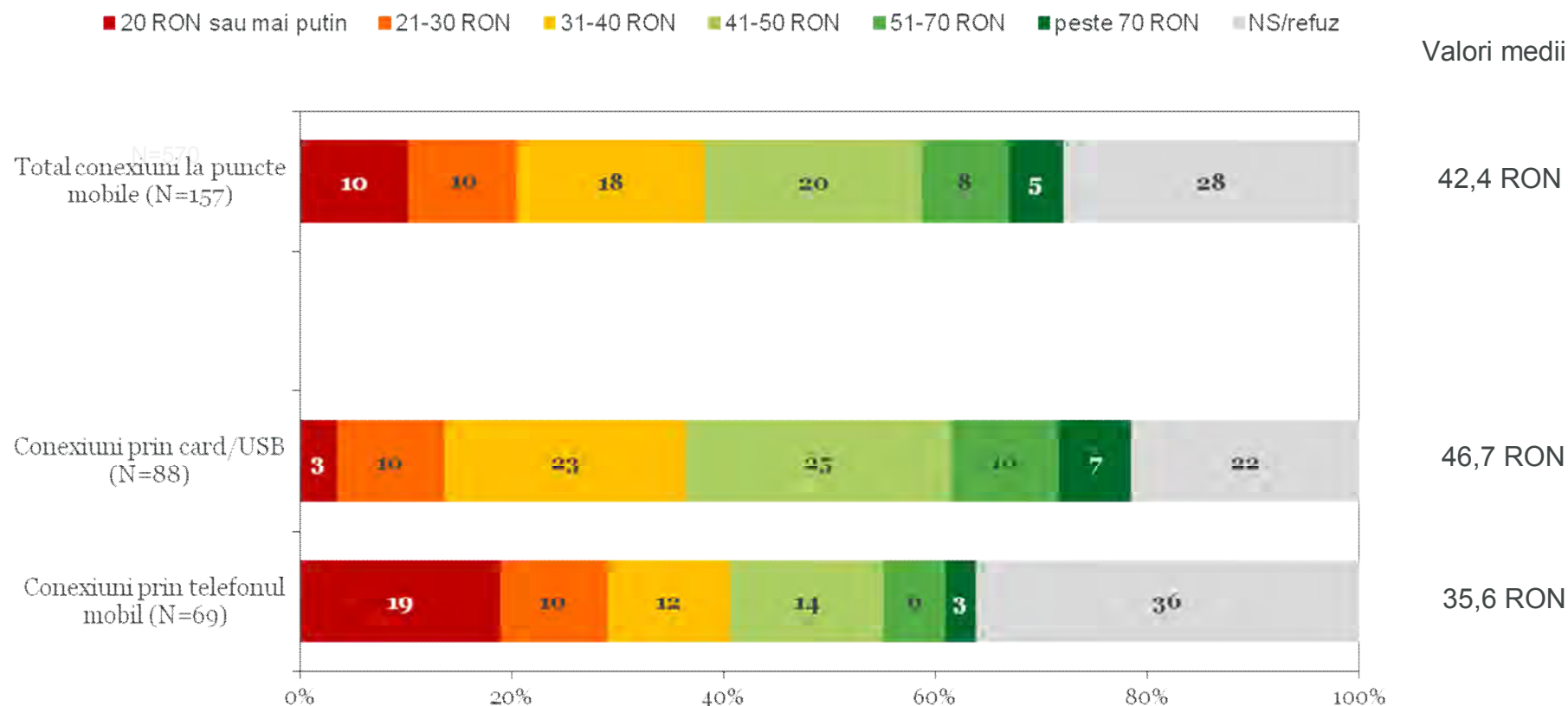


*În cinci gospodării se utilizează două conexiuni la puncte mobile

Cheltuieli lunare cu conexiunile la puncte mobile

Cât plătiți într-o lună obișnuită pentru această conexiune (RON, inclusiv TVA)? Vă rog să vă asigurați că nu includeți costul altor servicii adiționale de care ați putea beneficia de la același furnizor (telefonie, servicii TV etc).

Baza: număr total de conexiuni la puncte mobile
(N=157)*



*În cinci gospodării se utilizează două conexiuni la puncte mobile

VII. Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

- Conexiunile prin fibră optică (menționată spontan de 41 %, respectiv asistat de către 73 % dintre respondenți), cablu coaxial (35 %, respectiv 62 %), dial-up (24 %, respectiv 50 %) și cablu UTP/FTP (24 %, respectiv 47 %) sunt modalitățile fixe de conectare la Internet cele mai cunoscute de către respondenți. Conexiunile prin GSM/GPRS de 53,6 kbps (menționată spontan de 18 %, respectiv asistat de către 41 % dintre respondenți), puncte mobile (17 % asistat) și 3G de 384 kbps (10 %, respectiv 31 %) sunt modalitățile mobile de conectare la Internet cele mai cunoscute de către respondenți.
- Majoritatea respondenților (75 %) cunoaște și alți furnizori de Internet în afara celui ale cărui servicii le utilizează. Notorietatea altor furnizori este similară în mediile urban (75 %) și rural (73 %) dar tinde să fie ușor mai ridicată în rândurile respondenților tineri (16-34 ani, 78 %) și mai educați (studii superioare, 76 %).
- Furnizorii, alții decât cei ale căror servicii sunt folosite în mod curent, cu notorietatea cea mai ridicată sunt RCS & RDS (69 %), Clicknet–Romtelecom (62 %), urmați la mare distanță de UPC (32 %), Vodafone (23 %) și Orange (22 %).
- Majoritatea respondenților care locuiesc în mediul urban (57 %) au la dispoziție cel puțin doi furnizori care oferă servicii de acces la Internet la puncte fixe. În schimb, majoritatea respondenților care locuiesc în mediul rural (54 %) au la dispoziție un singur furnizor de servicii de acces la Internet la puncte fixe.
- Peste jumătate dintre respondenți (51 %) nu cunosc câți furnizori oferă servicii de acces la Internet la puncte mobile în aria în care locuiesc. 41 % dintre respondenții urbani dispun de serviciile de acces mobil la Internet a cel puțin doi furnizori, în timp ce 32 % dintre respondenții rurali dispun de serviciile de acces mobil la Internet oferite de 2–4 furnizori.

Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

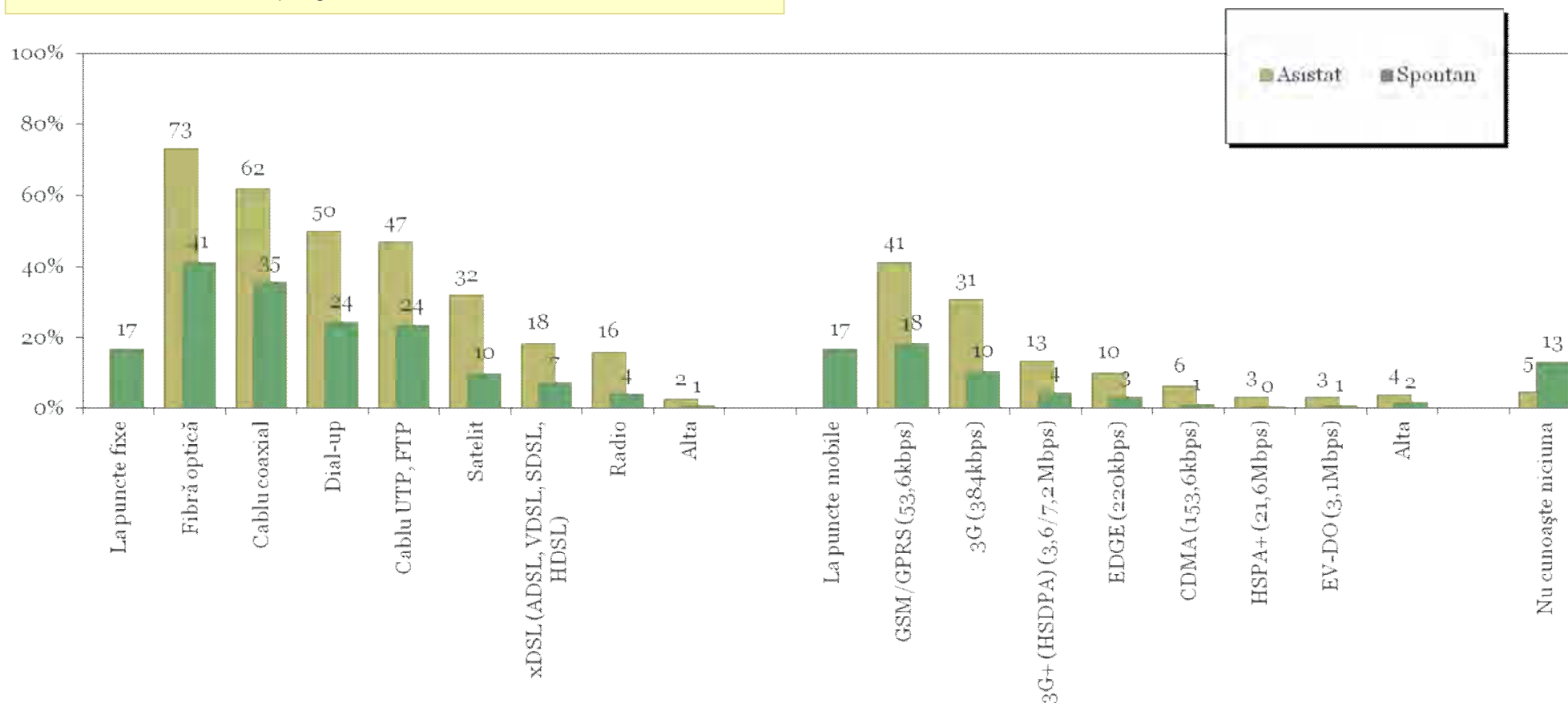
- Majoritatea respondenților (43%) cunoaște cel puțin doi furnizori de servicii de acces la Internet care oferă și servicii de telefonie fixă, în aria în care locuiesc aceștia. Majoritatea respondenților (43%) cunoaște cel puțin doi furnizori de servicii de acces la Internet care oferă și servicii de recepționare TV pe bază de abonament, în aria în care locuiesc aceștia. Majoritatea respondenților (44%) cunoaște doi până la patru furnizori de servicii de acces la Internet care oferă și servicii de telefonie mobilă, în aria în care locuiesc aceștia.
- Majoritatea respondenților (51%) cunoaște exact cât are nevoie despre ofertele furnizorilor acestora de servicii de acces la Internet, în timp ce o treime cunoaște puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre acestea. În schimb, majoritatea respondenților (56%) cunoaște puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre ofertele altor furnizori de servicii de acces la Internet.
- Majoritatea respondenților (50%) cunoaște exact cât are nevoie despre tarifele furnizorilor acestora de servicii de acces la Internet, în timp ce aproape o treime cunoaște puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre acestea. În schimb, majoritatea respondenților (54%) cunoaște puțin sau foarte puțin față de cât ar avea nevoie despre tarifele altor furnizori de servicii de acces la Internet.
- Sursele de informare cele mai folosite de către respondenți pentru a se informa despre ofertele furnizorilor de servicii de acces la Internet existenți pe piață sunt Internetul (site-urile web ale furnizorilor, menționate de către 45 % dintre aceștia), punctele de lucru ale furnizorilor (44%) și prietenii, rude sau cunoștințele (44 %). Televiziunea (29 %) sau pliantele și broșurile (25%) reprezintă surse suplimentare de informare.

Notorietatea principalelor tipuri de acces la internet

Ce modalități de conectare la Internet cunoașteți? [ne referim aici la suportul tehnic / tehnologia care face posibilă conexiunea la Internet și nu la furnizori de servicii].

Dintre modalitățile de conectare la Internet din lista următoare, dvs. de care ați auzit, chiar dacă nu le utilizați în prezent?

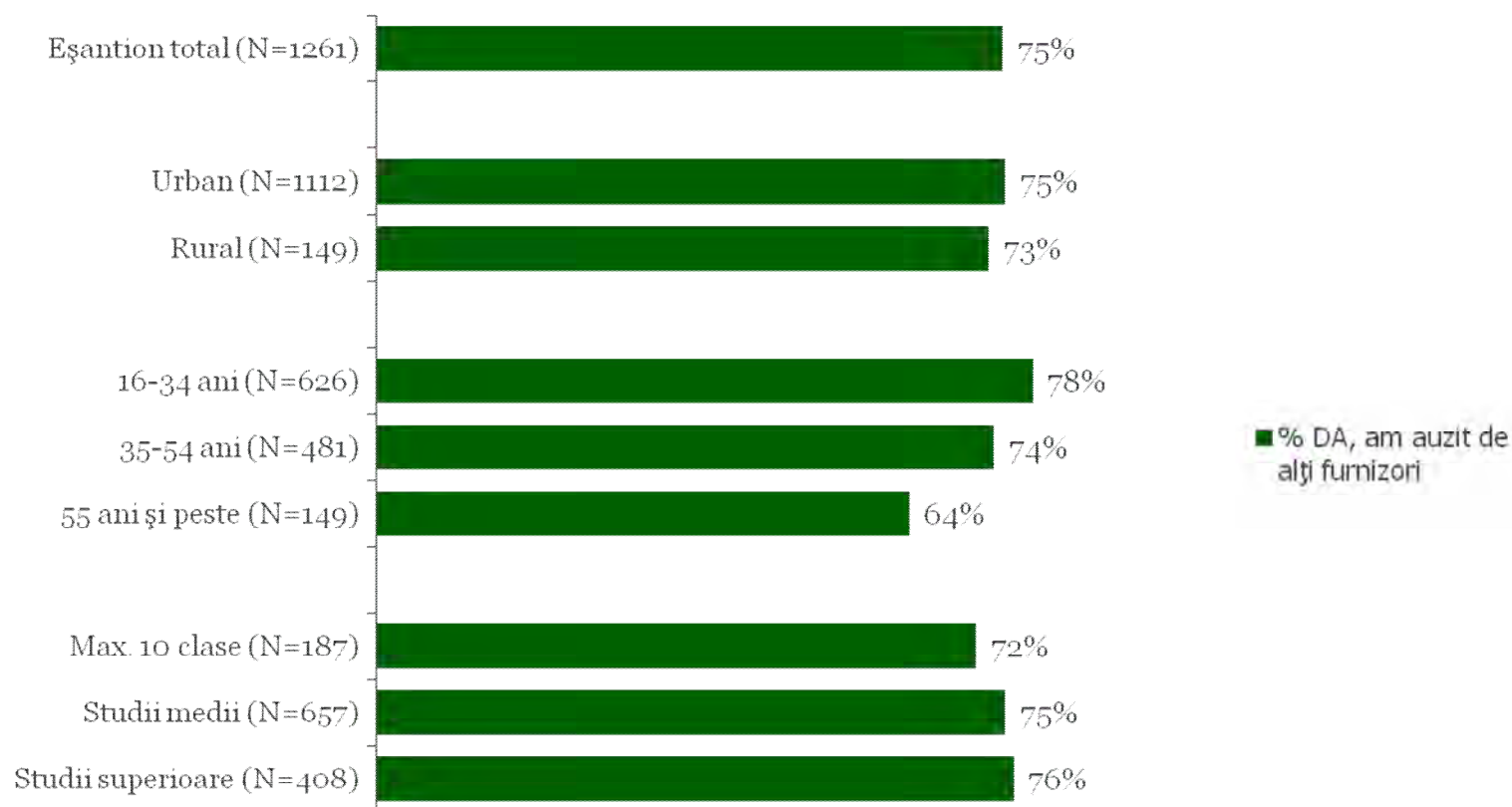
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)



Cunosc alți furnizori de servicii de acces la Internet în afară de furnizorul / furnizorii actuali?

Ați auzit de alți furnizori de servicii de acces la Internet, în afară de cei pe care i-ați menționat ca fiind furnizorii dvs. actuali?

*Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
eșantion total și în funcție de mediul de reședință,
vârstă și nivelul educației*

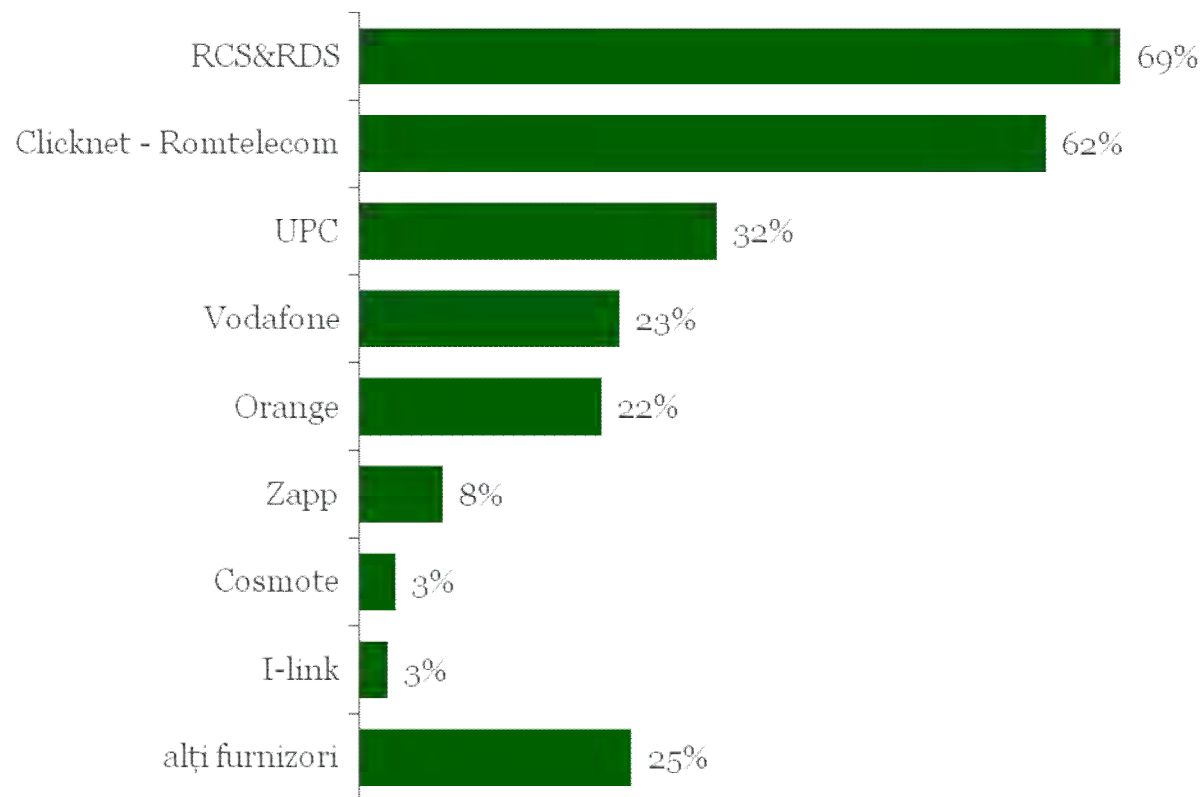


Notorietatea spontană a furnizorilor de servicii de acces la internet

Ce alți furnizori cunoașteți în afară de furnizorii dvs. actuali?

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?

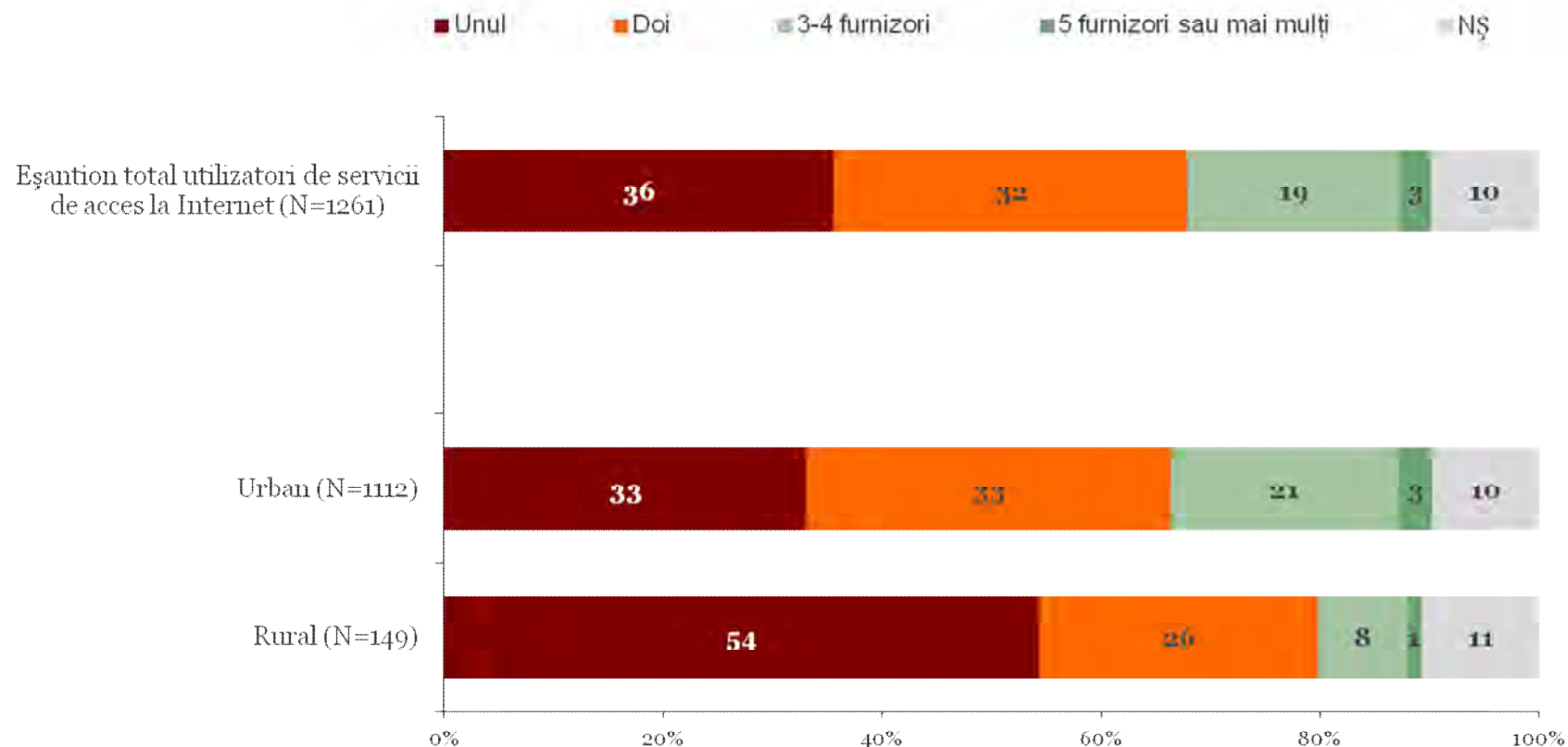
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)



Numărul de furnizori de servicii de acces la internet la puncte fixe care există în zona în care locuiește respondentul

În total, câți furnizori de servicii de acces la Internet la puncte fixe știți că oferă astfel de servicii în aria în care locuiți dvs.?

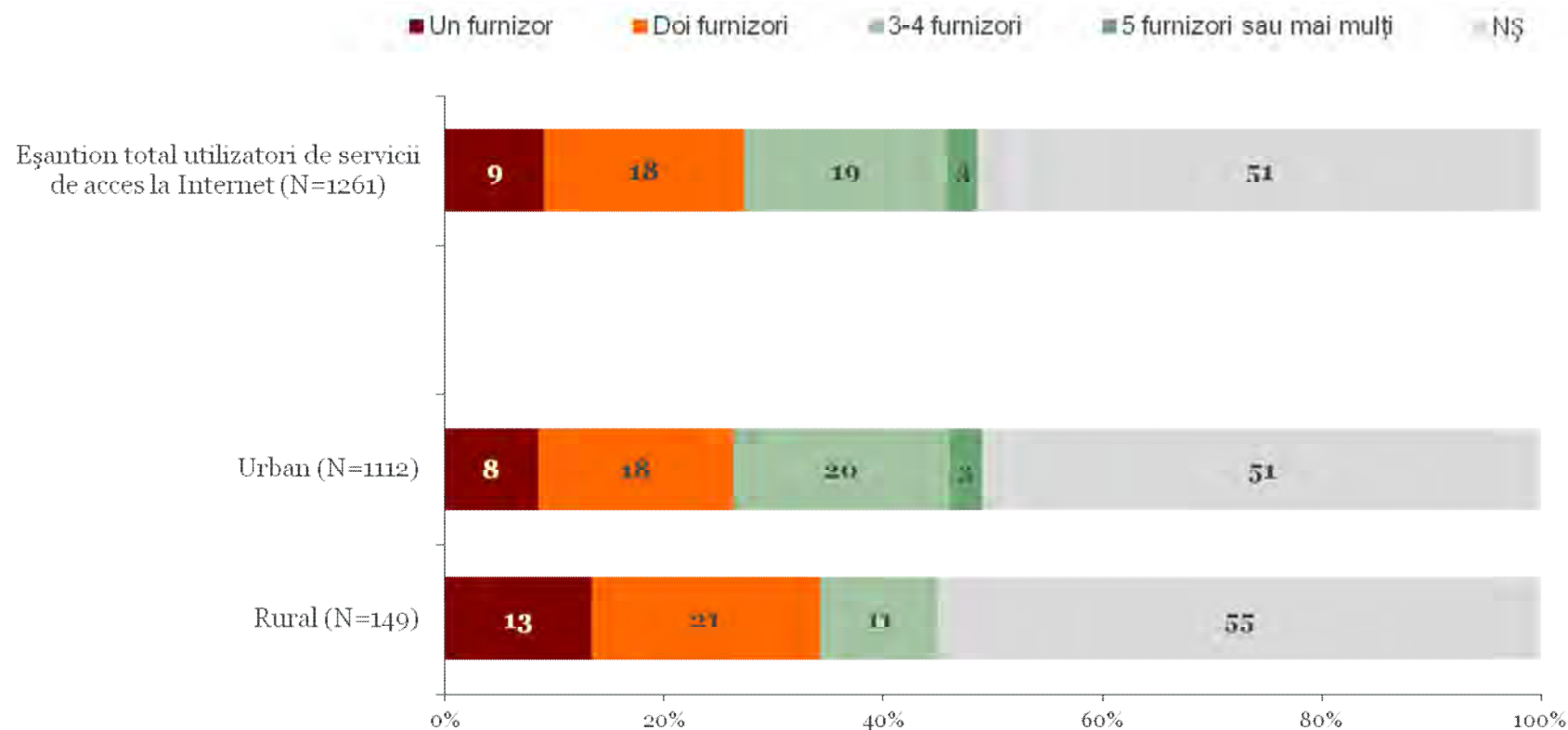
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet



Numărul de furnizori de servicii de acces la internet la puncte mobile care există în zona în care locuiește respondentul

În total, câți furnizori de servicii de acces la Internet la puncte mobile știți că oferă astfel de servicii în aria în care locuiți dvs.?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet



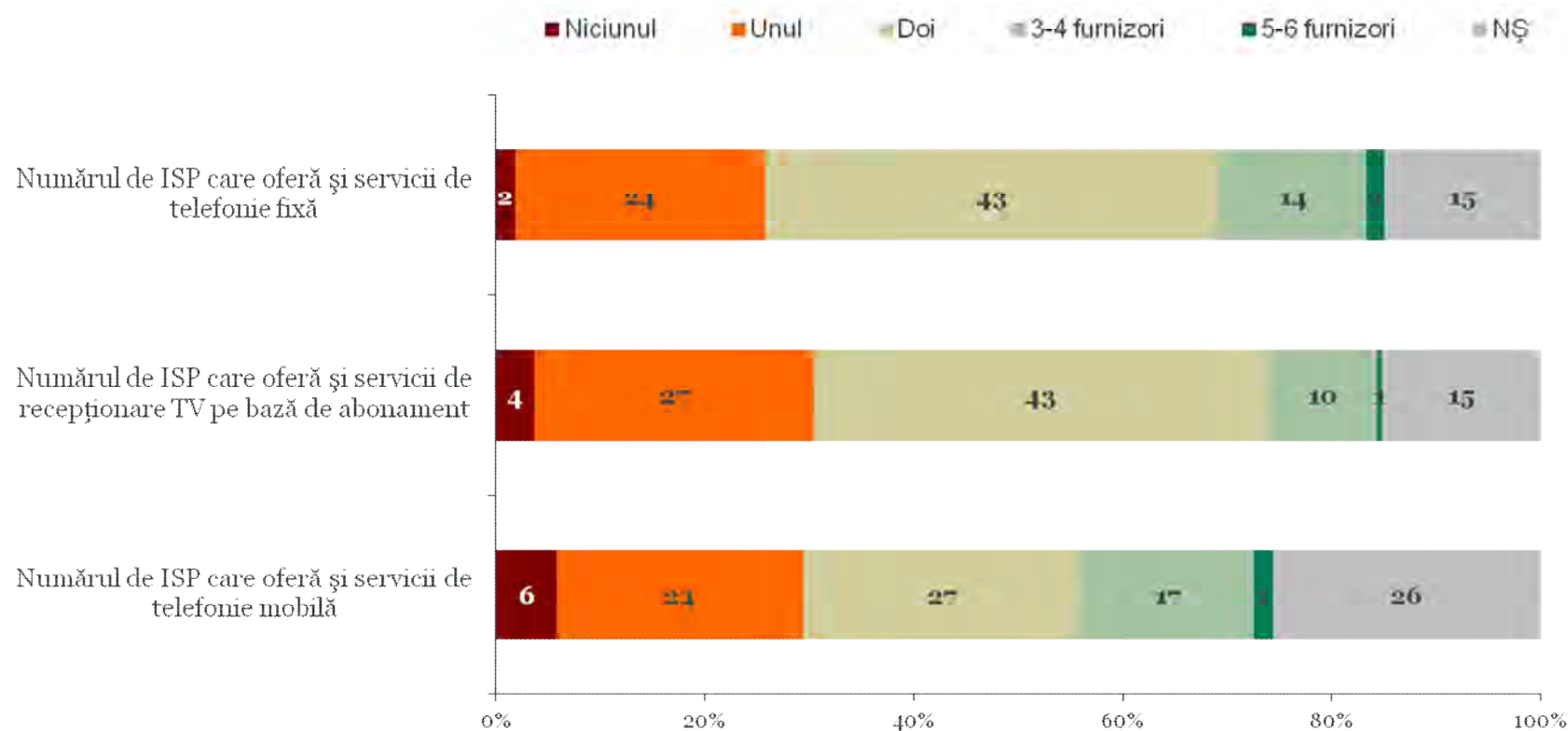
Notorietatea furnizorilor de servicii de acces la internet care furnizează și alte servicii de comunicare electronică

Câți din acești furnizori de servicii de acces la Internet știți că oferă și servicii de telefonie fixă în aria în care locuiți dvs?

Câți din acești furnizori de servicii de acces la Internet știți că oferă și servicii de recepționare TV pe bază de abonament în aria în care locuiți dvs?

Câți din acești furnizori de servicii de acces la Internet știți că oferă și servicii de telefonie mobilă în aria în care locuiți dvs?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet care au auzit și de alți furnizori în afară de furnizorii lor actuali (N = 944)

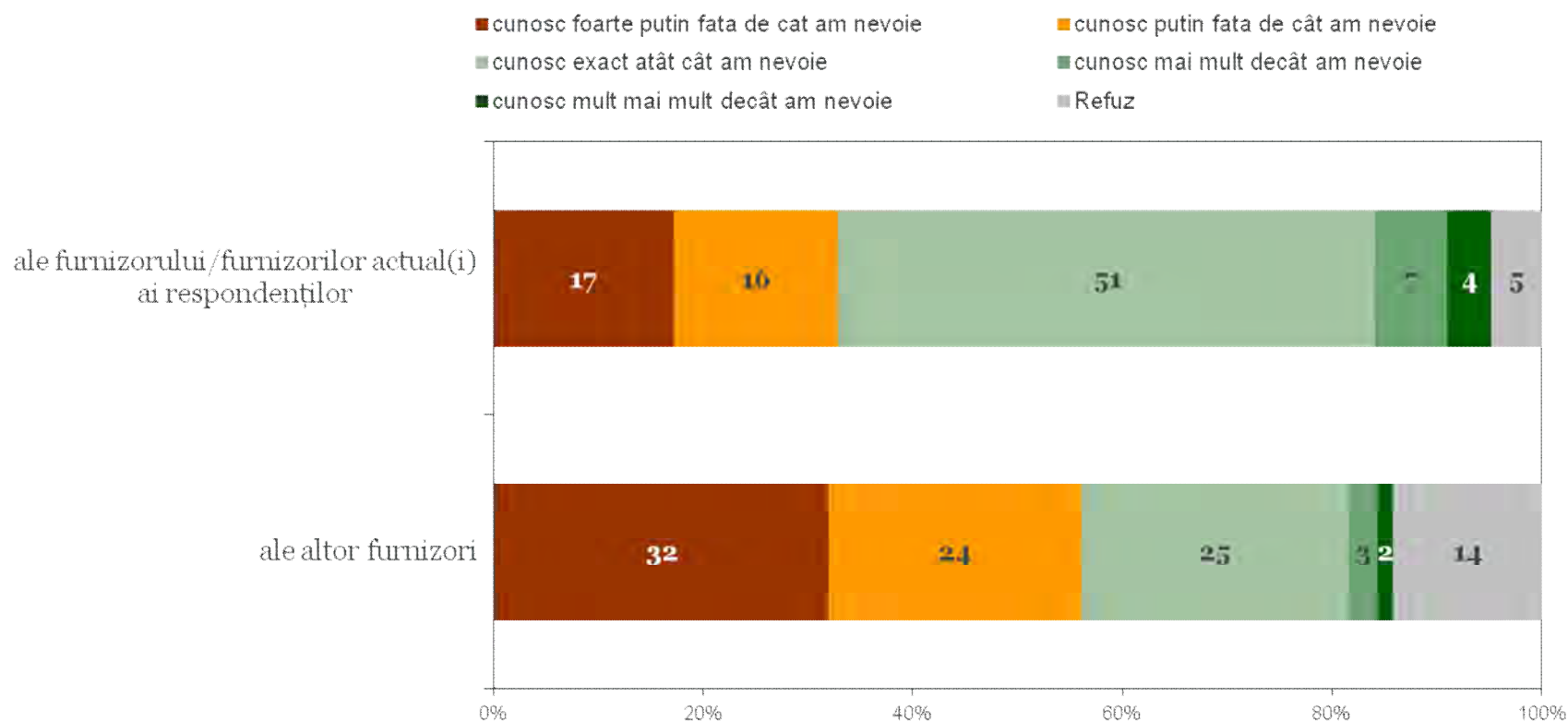


Gradul de cunoaștere a ofertelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de acces la internet?

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele altor furnizori de servicii de servicii de acces la internet existenți pe piață?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)

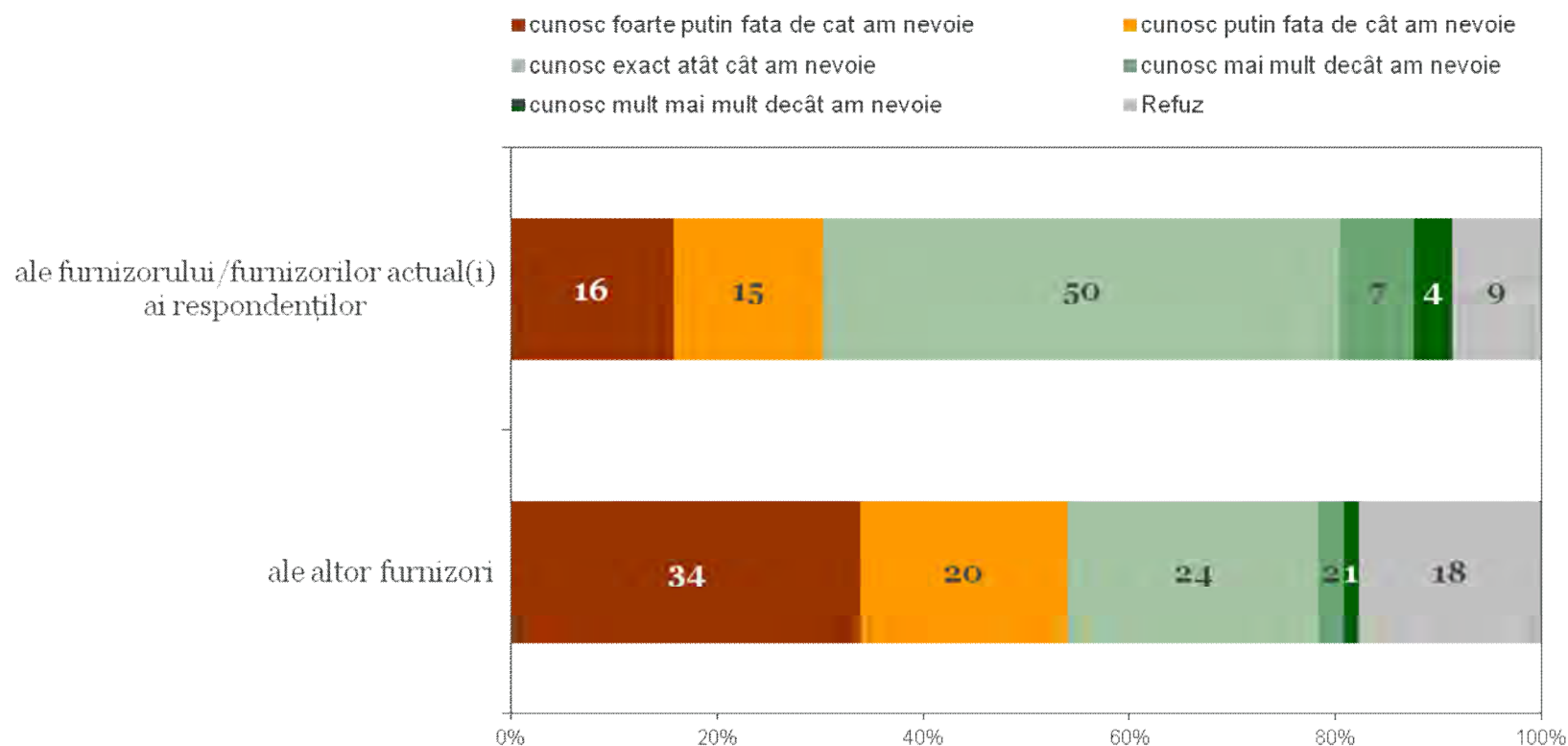


Gradul de cunoaștere a tarifelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de acces la internet?

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele altor furnizori de servicii de servicii de acces la internet existenți pe piață?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)

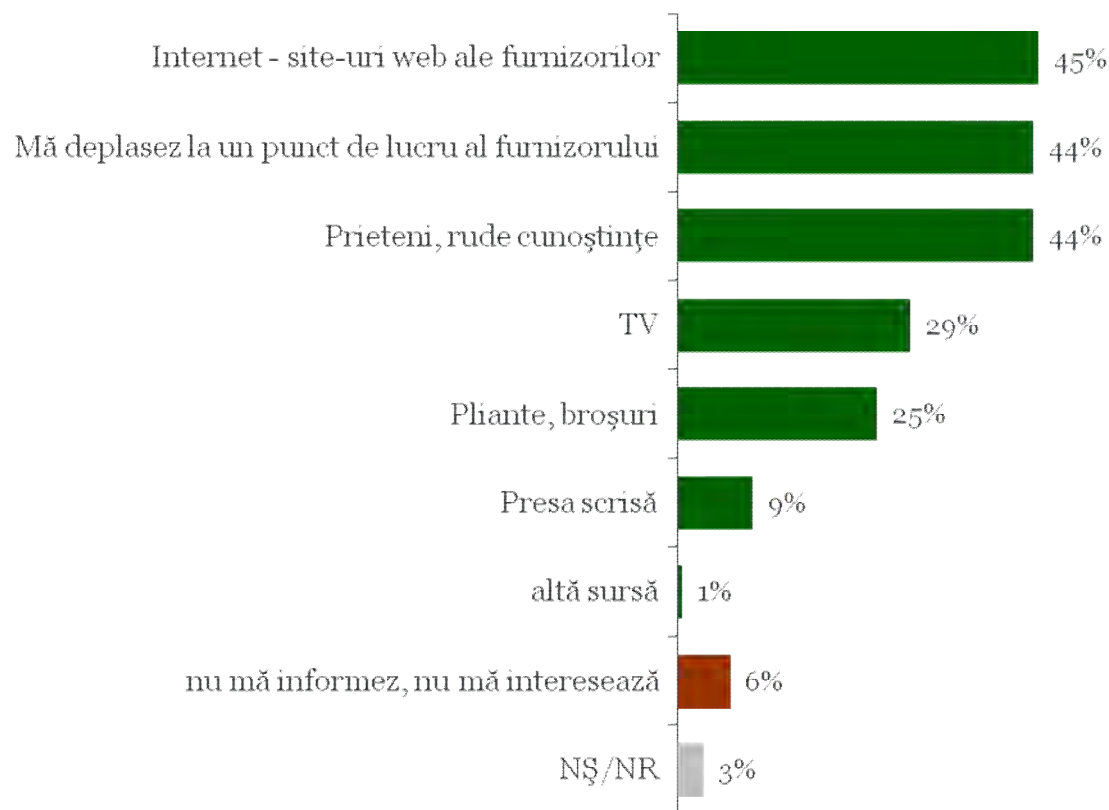


Surse de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de acces la internet

Atunci când vă informați cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de acces la Internet existenți pe piață, care sunt sursele de informare pe care le utilizați?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)

Mai multe răspunsuri posibile



VIII. Gradul de satisfacție față de serviciile de acces la Internet

Gradul de satisfacție față de serviciile de acces la Internet

- Majoritatea respondenților (52%) este mulțumită sau foarte mulțumită de numărul furnizorilor de servicii de acces la internet aflați în aria în care locuiesc, iar 48% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de diversitatea ofertelor furnizorilor de servicii de acces la internet aflați în aria în care locuiesc. Majoritatea respondenților (57%) este mulțumită sau foarte mulțumită de calitatea serviciilor de acces la internet oferite de furnizorii aflați în aria în care locuiesc, iar 49% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de tarifele practicate de către furnizorii de servicii de acces la internet aflați în aria în care locuiesc.
- Pe o scală de la 1 (deloc mulțumit) la 5 (foarte mulțumit), nivelul de satisfacție al respondenților față de numărul furnizorilor de servicii de acces la internet aflați în aria în care locuiesc este unul aproape ridicat (3,60). Nivelul de satisfacție este mai ridicat în mediul urban față de cel rural (3,67, respectiv 3,07).
- Pe o scală de la 1 (deloc mulțumit) la 5 (foarte mulțumit), nivelul de satisfacție al respondenților față de diversitatea ofertelor furnizorilor de servicii de acces la internet aflați în aria în care locuiesc este unul aproape ridicat (3,54). Nivelul de satisfacție este mai ridicat în mediul urban față de cel rural (3,60, respectiv 3,04).
- Pe o scală de la 1 (deloc mulțumit) la 5 (foarte mulțumit), nivelul de satisfacție al respondenților față de calitatea serviciilor de acces la internet oferite de către furnizorii aflați în aria în care locuiesc este unul relativ ridicat (3,70). Nivelul de satisfacție este mai ridicat în mediul urban față de cel rural (3,74, respectiv 3,39).
- Pe o scală de la 1 (deloc mulțumit) la 5 (foarte mulțumit), nivelul de satisfacție al respondenților față de tarifele pentru serviciile de acces la internet oferite de către furnizorii aflați în aria în care locuiesc este unul mediu spre ridicat (3,50). Nivelul de satisfacție este mai ridicat în mediul urban față de cel rural (3,56, respectiv 3,12).

Gradul de satisfacție față de serviciile de acces la Internet

- Principalele aspecte privind serviciile furnizorilor de acces Internet la puncte fixe față de care cei mai mulți dintre respondenți sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți sunt costurile de instalare (cu o pondere de 71 % în totalul respondenților, respectiv un scor mediu de 4,2), prețul abonamentului (71 %, respectiv 4,0), viteza maximă/lărgimea de bandă (70 %, respectiv 4,0), reputația furnizorului (66 %, respectiv 4,0) și perioada de instalare a conexiunii (66 %, respectiv 3,9). Niveluri ridicate ale satisfacției respondenților înregistrează și includerea altor servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă sau cablu TV) în pachet și viteza efectivă (reală) de transfer.
- Principalele aspecte referitoare la serviciile de acces la Internet la puncte fixe prin DSL față de care respondenții sunt mulțumiți sunt costurile instalării (scor mediu 4,0), viteza maximă/lărgimea de bandă (4,0), reputația furnizorului (4,0), perioada de instalare a conexiunii (3,9), viteza efectivă (reală) de transfer (3,9) și serviciile de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (3,9).
- Principalele aspecte referitoare la serviciile de acces la Internet la puncte fixe prin cablu coaxial sau UTP/FTP față de care respondenții sunt mulțumiți sunt costurile instalării (scor mediu 4,1), prețul abonamentului (4,1), viteza maximă/lărgimea de bandă (4,0) și includerea altor servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă sau cablu TV) în pachet (3,9).
- Principalele aspecte referitoare la serviciile de acces la Internet la puncte fixe prin fibră optică (FTTH) față de care respondenții sunt mulțumiți sunt costurile instalării (scor mediu 4,3), prețul abonamentului (4,2), viteza maximă/lărgimea de bandă (4,1), reputația furnizorului (4,1), includerea altor servicii (telefonie fixă, telefonie mobilă sau cablu TV) în pachet (4,1), perioada de instalare a conexiunii (4,0) și viteza efectivă (reală) de transfer (4,0).
- Protecția împotriva virusilor sau a atacurilor de tip spam, ofertele promoționale și flexibilitatea prețurilor și a termenilor contractuali sunt principalele aspecte care generează o satisfacție mai redusă a respondenților în cazul tuturor celor trei tipuri de conexiuni fixe de acces la Internet.

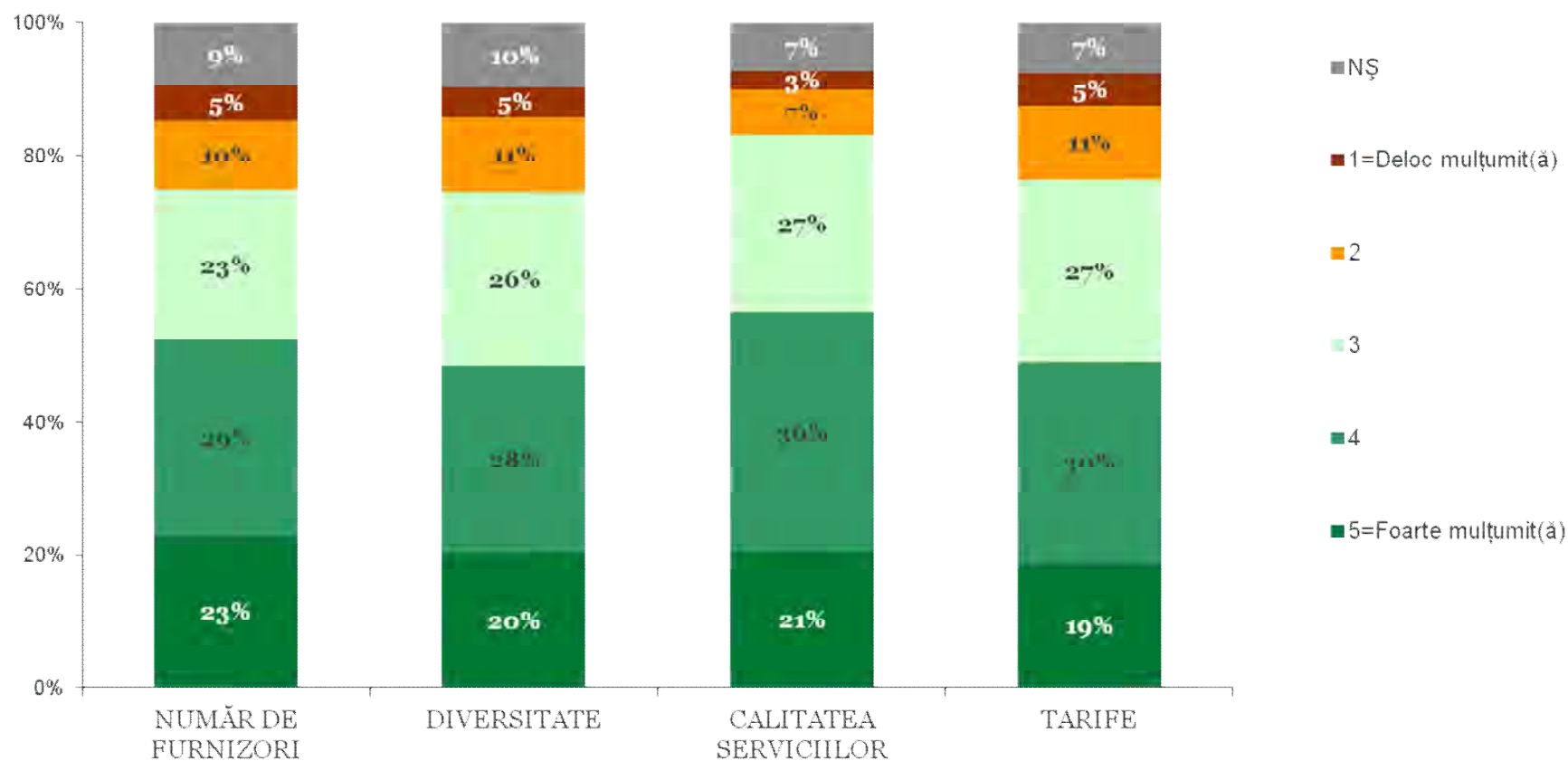
Gradul de satisfacție față de serviciile de acces la Internet

- Principalele aspecte privind serviciile furnizorilor de acces Internet la puncte mobile față de care cei mai mulți dintre respondenți sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți sunt reputația furnizorului (cu o pondere de 56 % în totalul respondenților, respectiv un scor mediu de 3,8), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (51 %, respectiv 3,7) și traficul inițial/recomandat inclus în abonament (48 %, respectiv 3,7).
- Principalele aspecte referitoare la serviciile de acces la Internet la puncte mobile prin telefonul mobil față de care respondenții sunt mulțumiți sunt reputația furnizorului (scor mediu 3,8), traficul inițial/recomandat inclus în abonament (3,7), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,7) și serviciile de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (3,6).
- Principalele aspecte referitoare la serviciile de acces la Internet la puncte mobile prin card/USB față de care respondenții sunt mulțumiți sunt reputația furnizorului (scor mediu 3,8), existența și disponibilitatea serviciului de relații cu clienții (3,7), costul modemului/cardului (3,7), și traficul inițial/recomandat inclus în abonament (3,6).
- Includerea unor servicii suplimentare în pachet (telefonie fixă, telefonie mobilă sau cablu TV), protecția împotriva virusilor sau a atacurilor de tip spam și flexibilitatea prețurilor și a termenilor contractuali sunt principalele aspecte care generează o satisfacție mai redusă a respondenților în cazul conexiunilor mobile de acces la Internet.

Satisfacția față de serviciile de acces la Internet

În general, cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile de acces la internet disponibile în aria în care locuiți dvs în ceea ce privește numărul furnizorilor, diversitatea ofertelor, calitatea serviciilor și tarifele practicate? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

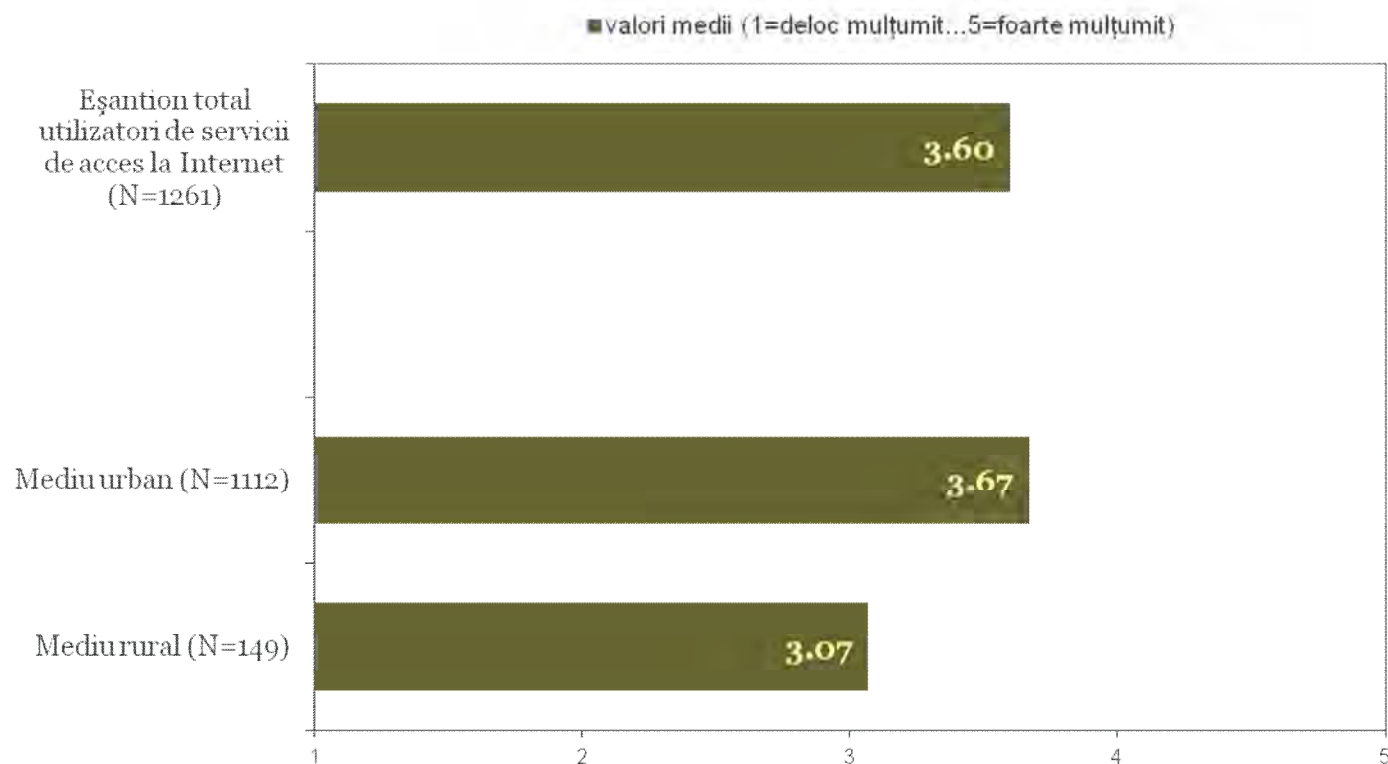
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)



Satisfacția față de Numărul de Furnizori de servicii de Acces la Internet (valori medii)

În general, cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile de acces la internet disponibile în aria în care locuiți dvs în ceea ce privește numărul furnizorilor, diversitatea ofertelor, calitatea serviciilor și tarifele practicate? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet

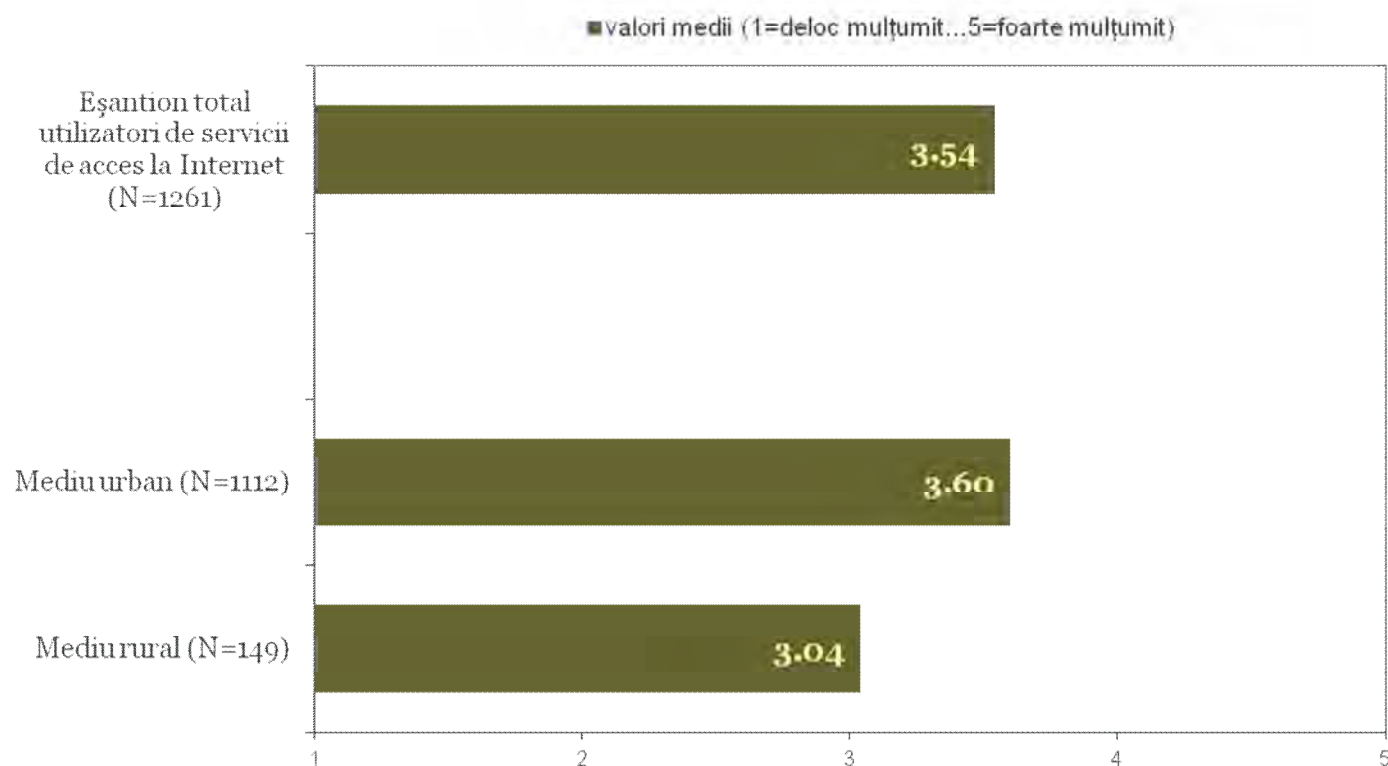


Satisfacția față de **Diversitatea** serviciilor de acces la Internet

(valori medii)

În general, cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile de acces la internet disponibile în aria în care locuiți dvs în ceea ce privește numărul furnizorilor, diversitatea ofertelor, calitatea serviciilor și tarifele practicate? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet

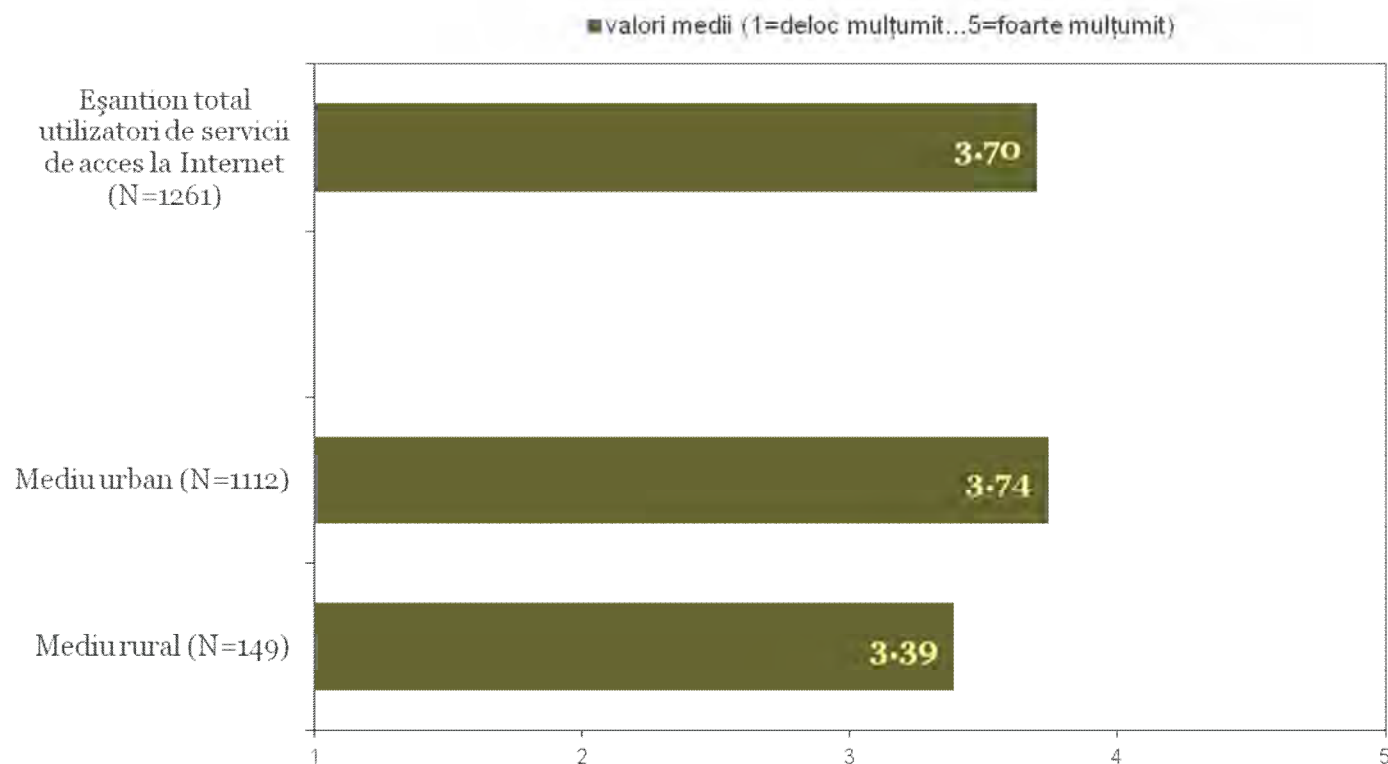


Satisfacția față de **Calitatea** serviciilor de acces la Internet

(valori medii)

În general, cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile de acces la internet disponibile în aria în care locuiți dvs în ceea ce privește numărul furnizorilor, diversitatea ofertelor, calitatea serviciilor și tarifele practicate? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet

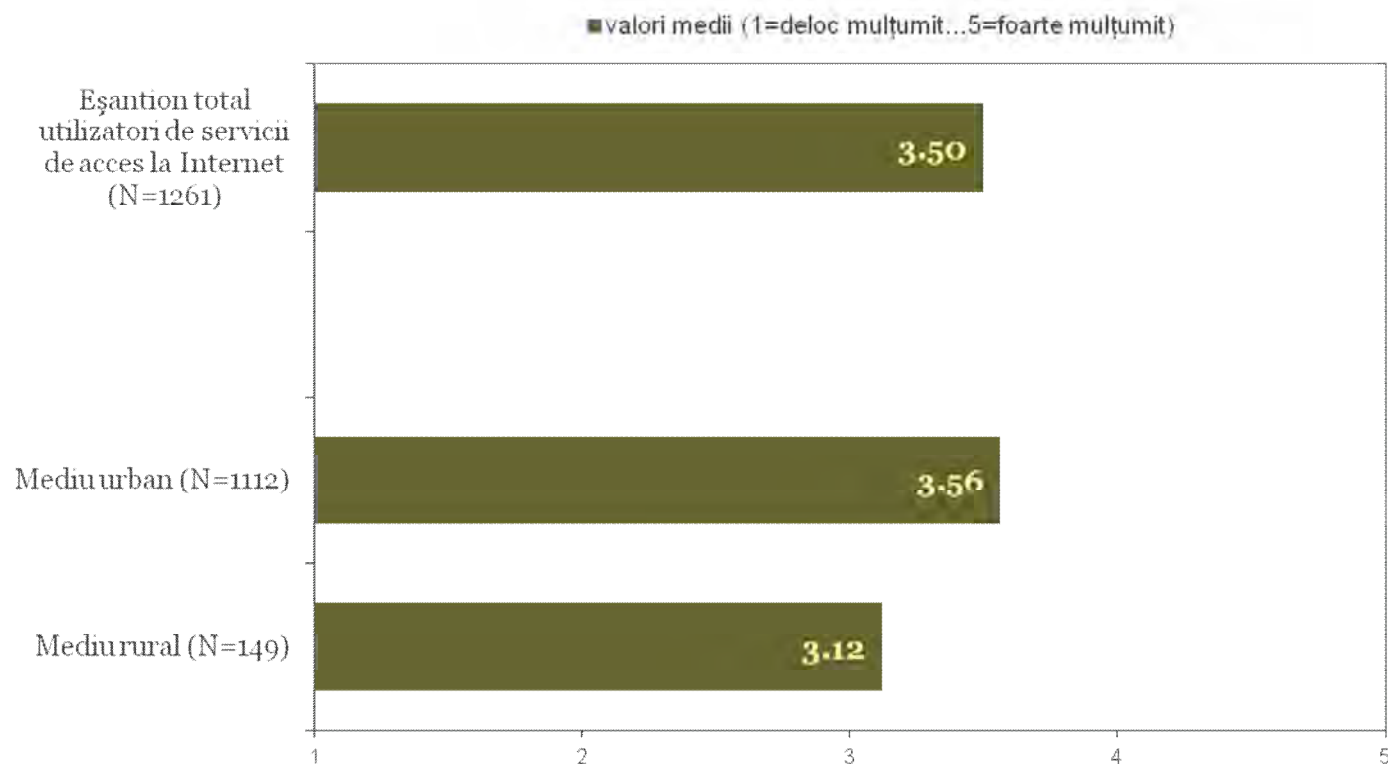


Satisfacția față de **Tarifele** serviciilor de acces la Internet

(valori medii)

În general, cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile de acces la internet disponibile în aria în care locuiți dvs în ceea ce privește numărul furnizorilor, diversitatea ofertelor, calitatea serviciilor și tarifele practicate? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

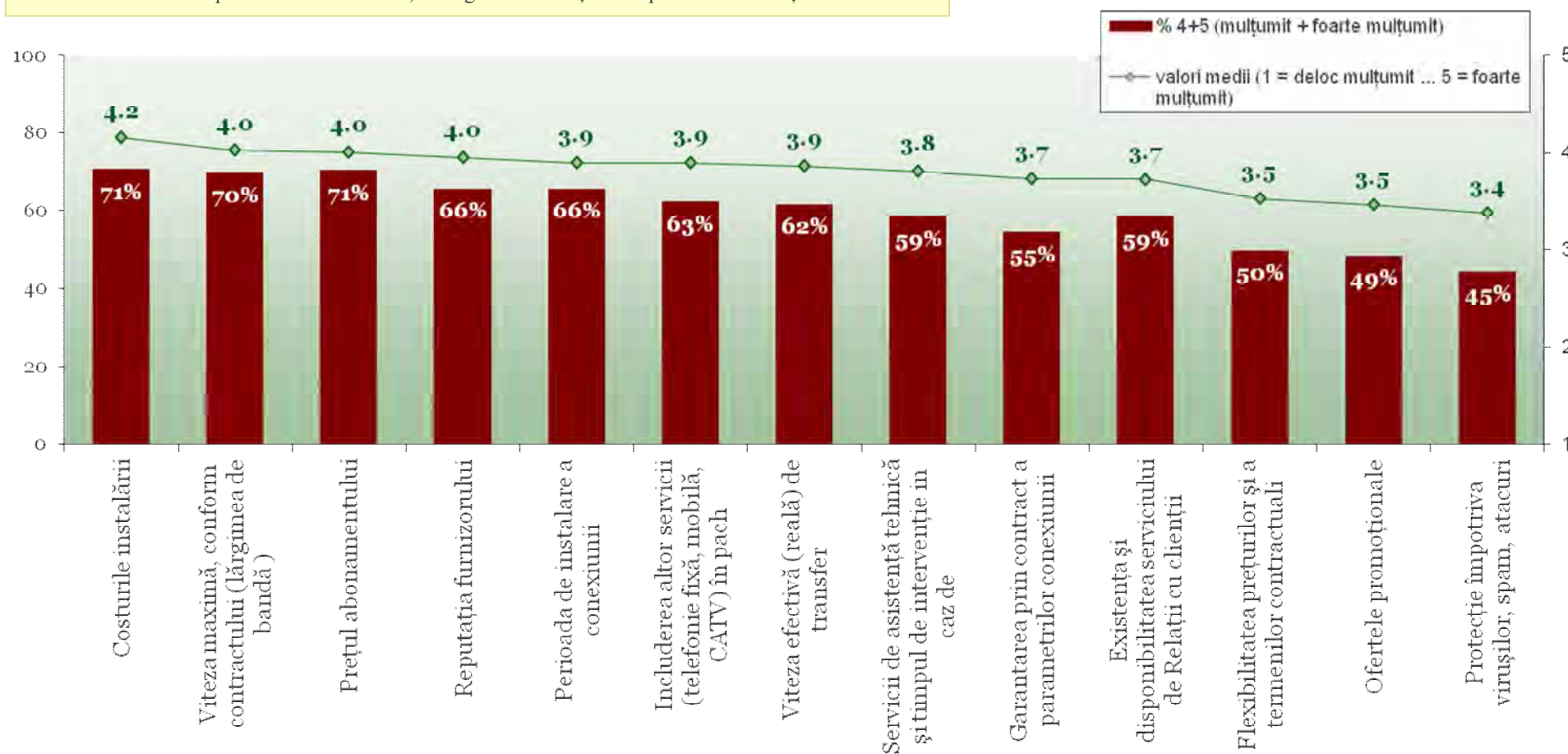
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet



Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte fixe

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte fixe în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte fixe la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des.

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte fixe (N = 1199)



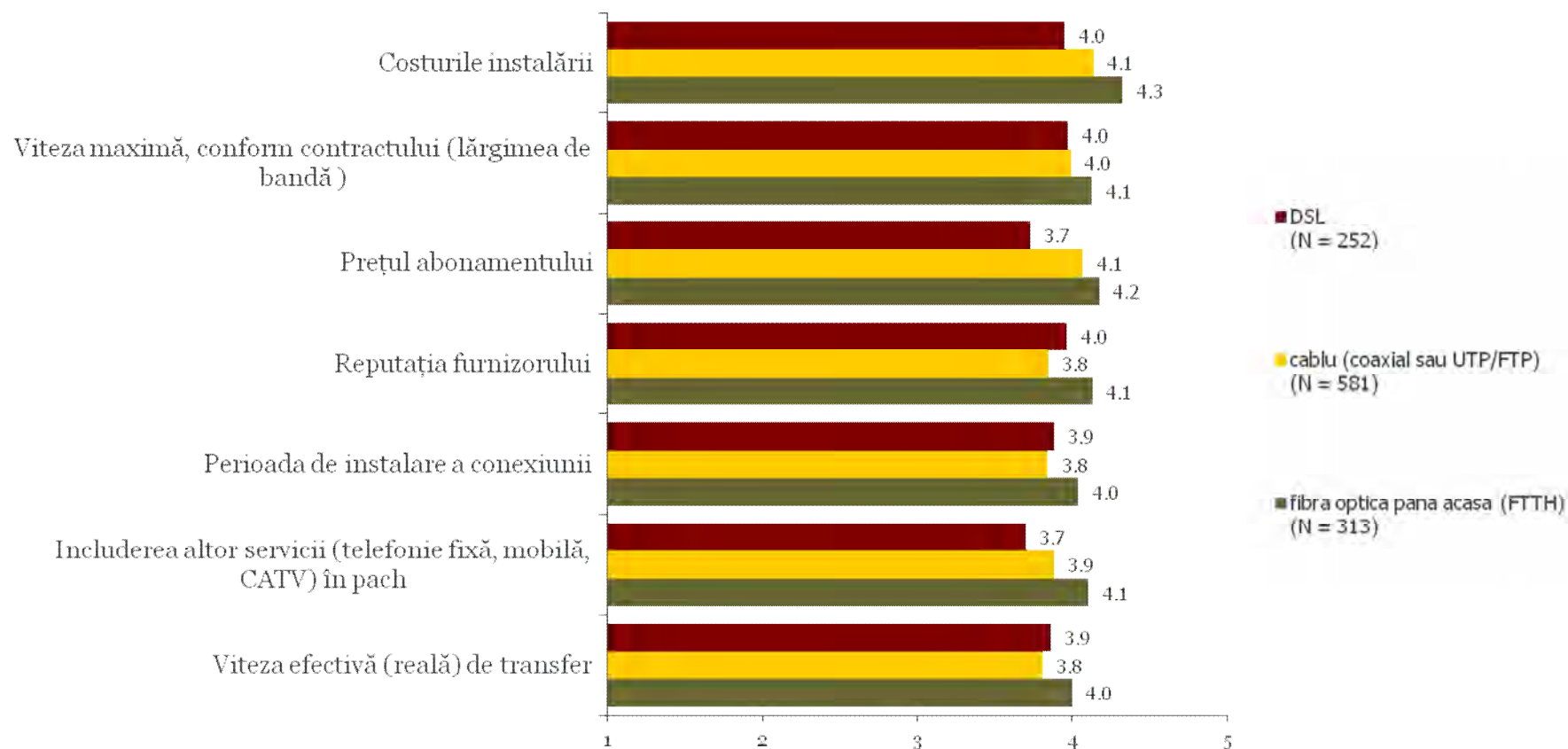
Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte fixe (1)

Valori medii (1 = deloc mulțumit...5 = foarte mulțumit)

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte fixe în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte fixe la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des.

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte fixe, pe tip de conexiune

(în cazul existenței a două conexiuni, întrebarea s-a referit la conexiunea folosită cel mai des)



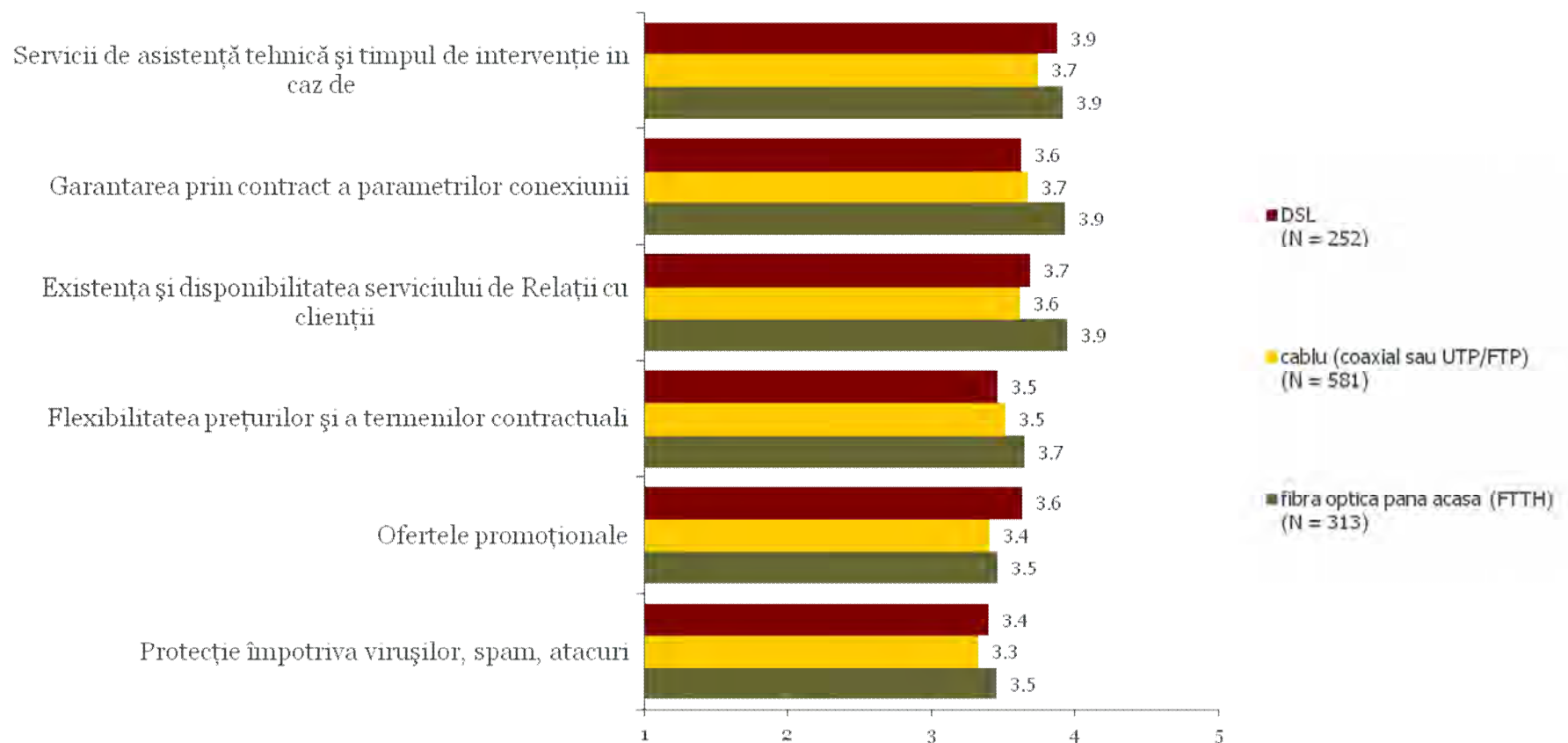
Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte fixe (2)

Valori medii (1 = deloc mulțumit...5 = foarte mulțumit)

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte fixe în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte fixe la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des.

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte fixe, pe tip de conexiune

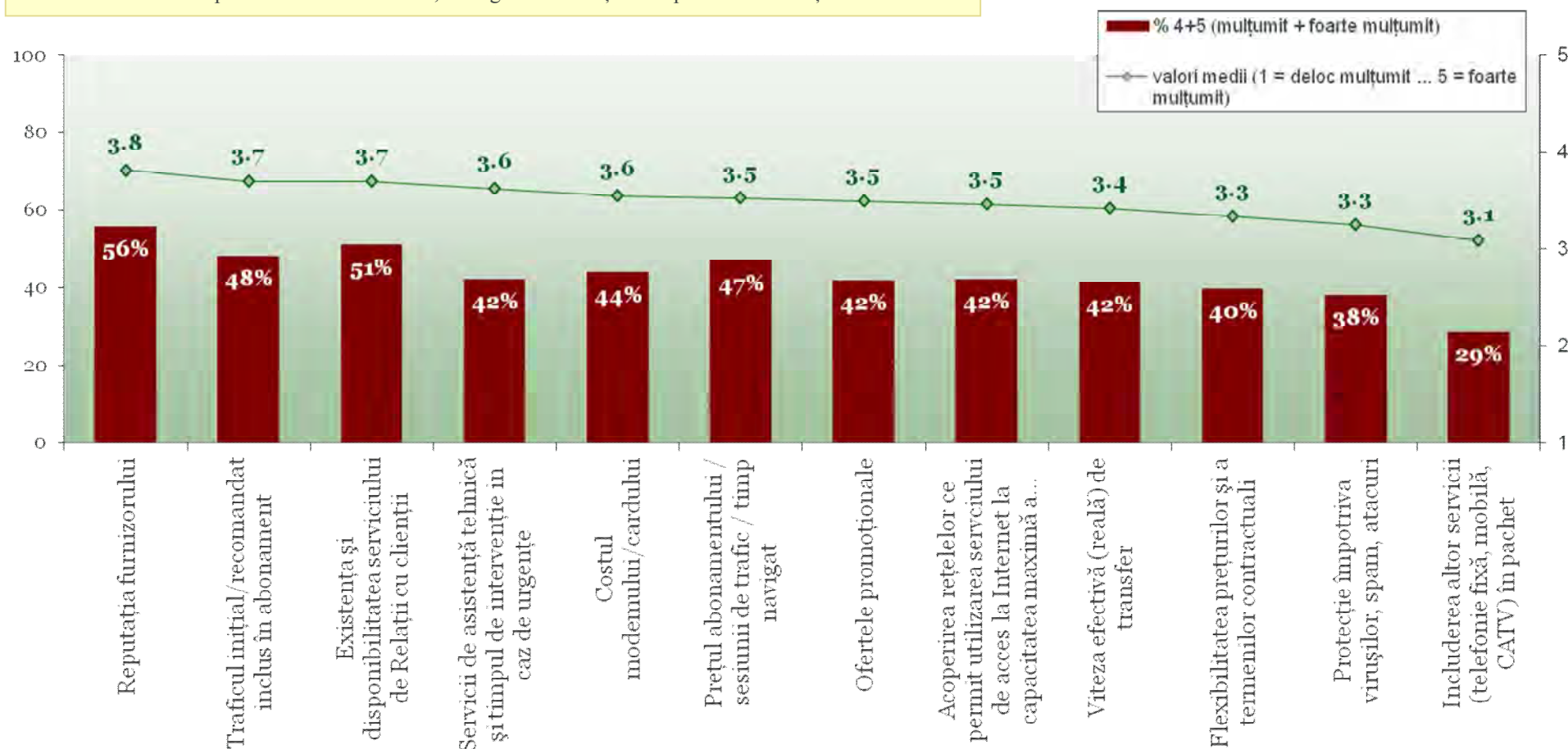
(În cazul existenței a două conexiuni, întrebarea s-a referit la conexiunea folosită cel mai des)



Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte mobile

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte mobile în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte mobile la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des.

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte mobile (N = 170)



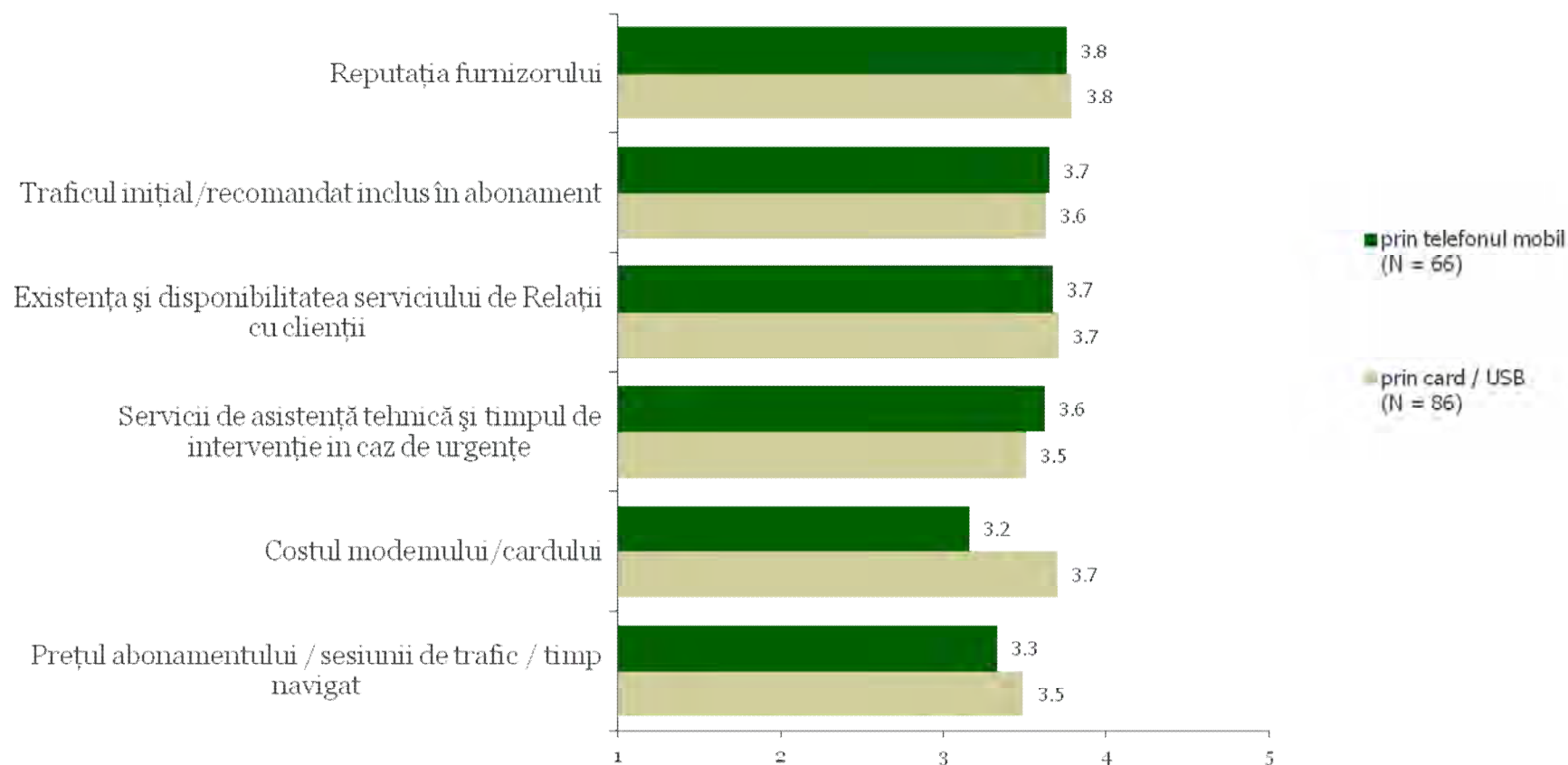
Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte mobile (1)

Valori medii (1 = deloc mulțumit...5 = foarte mulțumit)

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte mobile în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte mobile la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des .

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte mobile, pe tip de conexiune

(în cazul existenței a două conexiuni, întrebarea s-a referit la conexiunea folosită cel mai des)



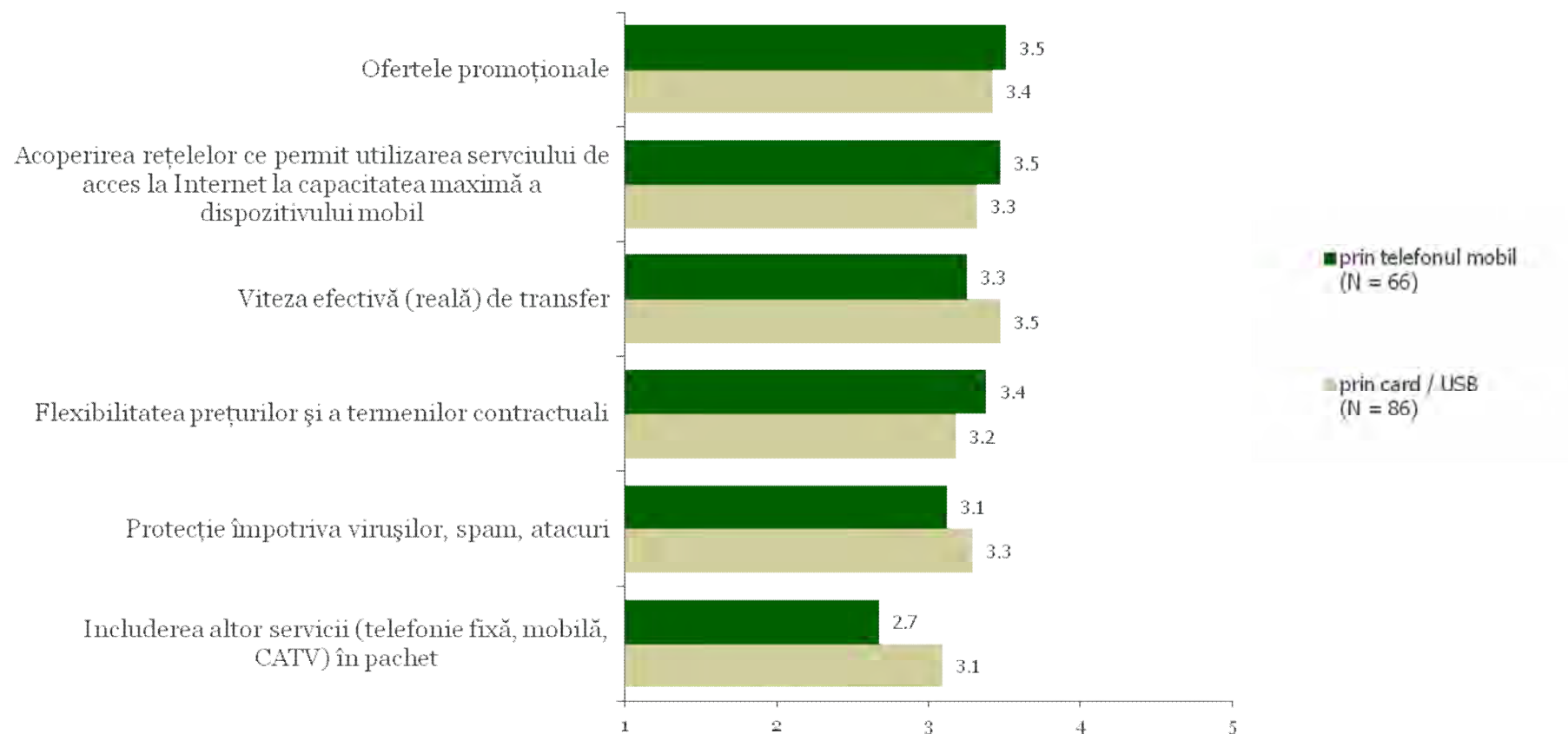
Satisfacția față de serviciile de acces la internet la puncte mobile (2)

Valori medii (1 = deloc mulțumit...5 = foarte mulțumit)

Vă rog să evaluați pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit iar 5 înseamnă foarte mulțumit, cât de mulțumit sunteți de serviciile furnizorului dvs. de Internet la puncte mobile în ceea ce privește fiecare din următoarele aspecte. Puteți alege orice număr între 1 și 5. Dacă aveți mai mulți furnizori de acces la puncte mobile la Internet, vă rog să vă referiți la cel pe care îl utilizați cel mai des .

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet la puncte mobile, pe tip de conexiune

(în cazul existenței a două conexiuni, întrebarea s-a referit la conexiunea folosită cel mai des)



IX. Criterii relevante de alegere a serviciilor de acces la Internet

Criterii relevante de alegere a serviciilor de acces la Internet

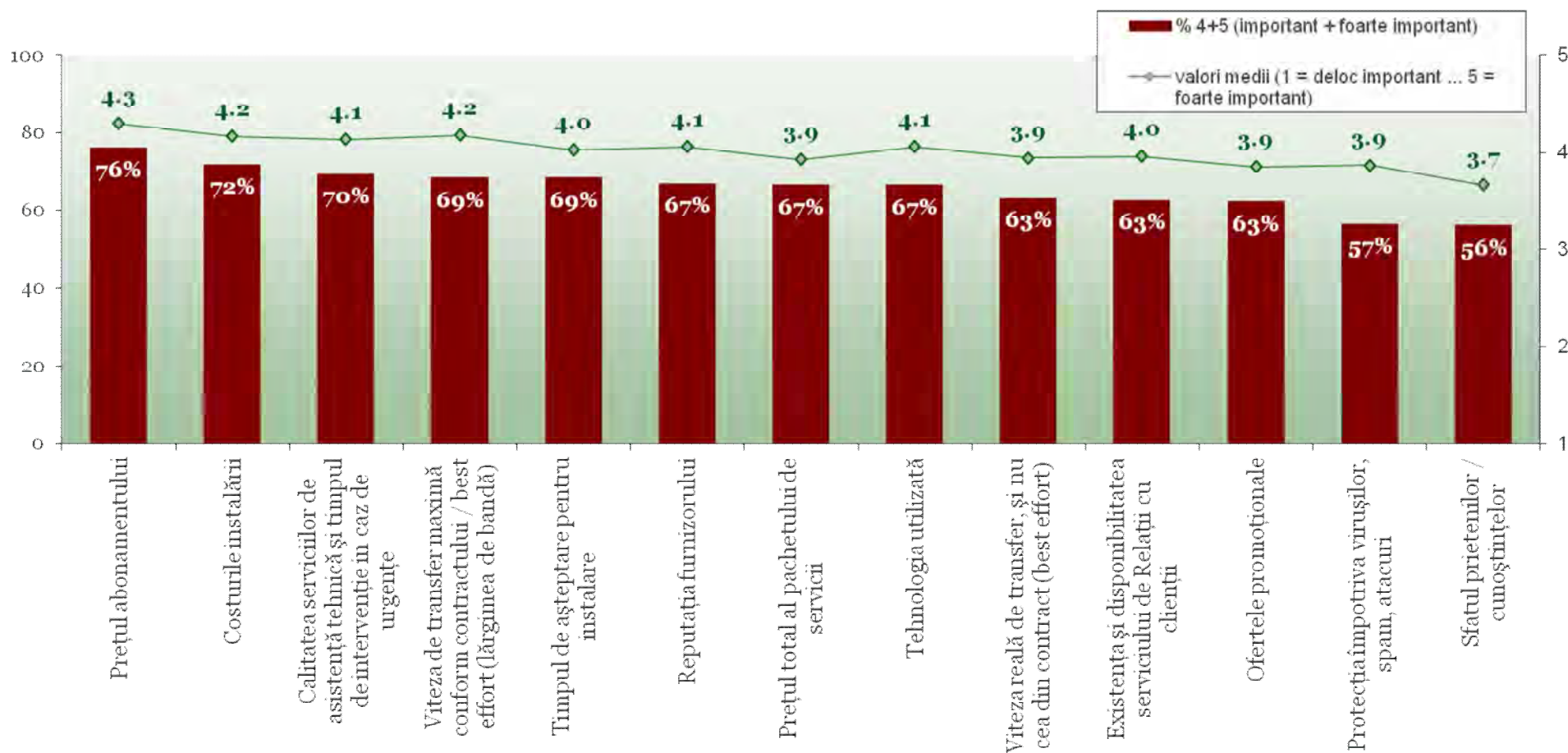
- Cele mai importante criterii considerate de către respondenți în alegerea unui serviciu de acces la Internet prin intermediul unei conexiuni fixe prin DSL sunt prețul abonamentului (menționat de către 76 % dintre aceștia), costurile instalării (72 %), calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (70 %). Importanță semnificativă au și prețul total al pachetului de servicii (68%) și calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (68 %).
- Cele mai importante criterii considerate de către respondenți în alegerea unui serviciu de acces la Internet prin intermediul unei conexiuni fixe prin cablu sunt prețul abonamentului (menționat de către 79 % dintre aceștia), costurile instalării (71 %), viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (68 %) și timpul de așteptare pentru instalare (66 %). Importanță semnificativă au și viteza reală de transfer și nu cea stipulată în contract (65 %) și prețul total al pachetului de servicii (64 %).
- Cele mai importante criterii considerate de către respondenți în alegerea unui serviciu de acces la Internet prin intermediul unei conexiuni fixe prin fibră optică sunt prețul abonamentului (menționat de către 76 % dintre aceștia), costurile instalării (72 %), timpul de așteptare pentru instalare (71 %) și viteza de transfer maximă/lărgimea de bandă (70 %). Importanță semnificativă au și prețul total al pachetului de servicii (67 %) sau tehnologia utilizată (68 %) și calitatea serviciilor de asistență tehnică și durata intervenției în cazul problemelor tehnice (68 %).
- Cele mai importante criterii considerate de către respondenți în alegerea unui serviciu de acces la Internet prin intermediul telefonului mobil sunt mobilitatea – disponibilitatea serviciului în mai multe locații, nu numai acasă (menționată de către 67 % dintre aceștia), prețul abonamentului (67 %) și timpul de așteptare pentru instalare (67 %).
- Cele mai importante criterii considerate de către respondenți în alegerea unui serviciu de acces la Internet prin card/USB sunt prețul abonamentului (menționată de către 69 % dintre aceștia), viteza de transfer maximă (66 %) și timpul de așteptare pentru instalare (65 %).

Importanța criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet

- Pentru conexiune la puncte fixe prin DSL -

Atunci când ați ales ultima dată un serviciu de acces la Internet, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: utilizatorii care au achiziționat cel mai recent servicii de acces la internet la puncte fixe prin DSL
(N = 244)

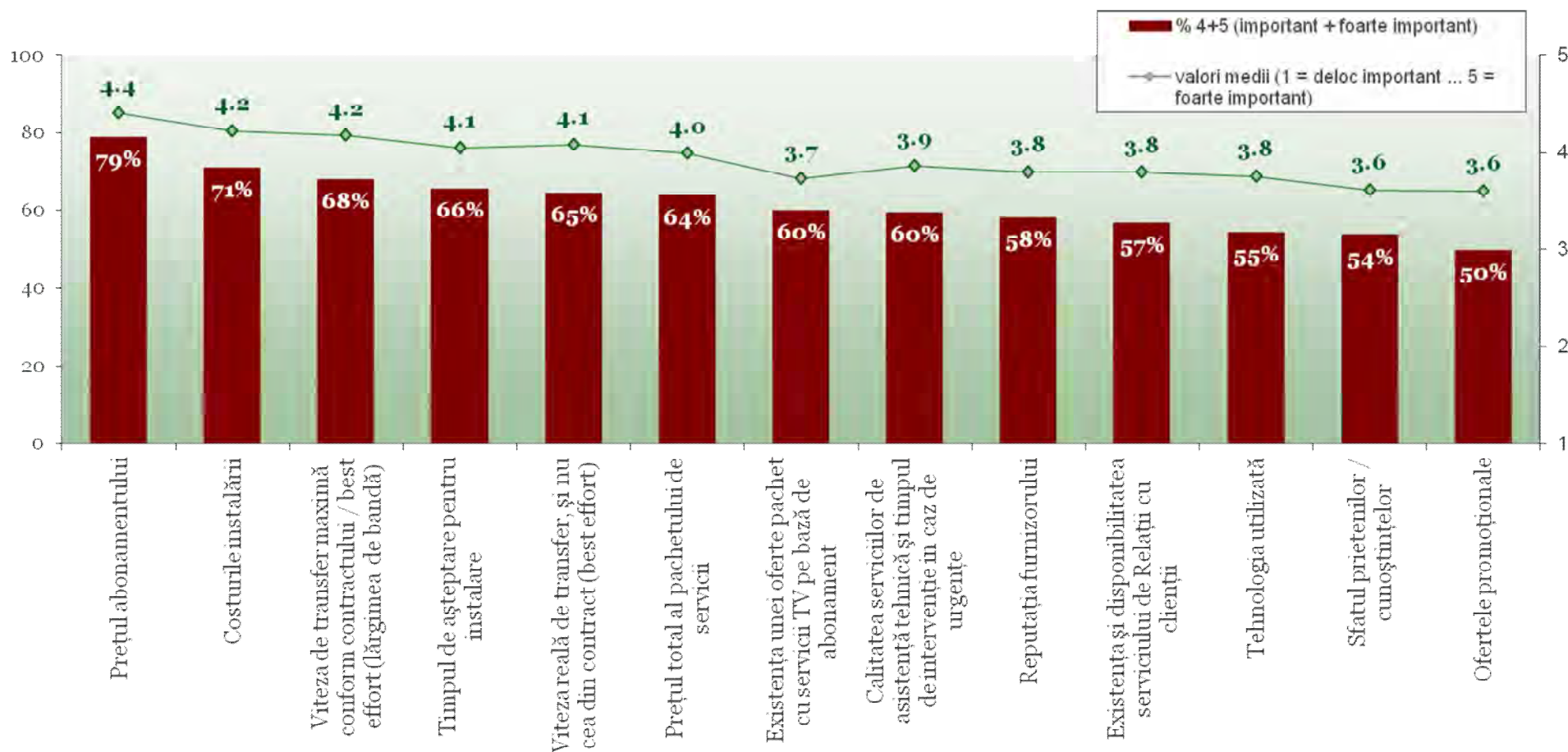


Importanța criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet

- Pentru conexiune la puncte fixe prin cablu -

Atunci când ați ales ultima dată un serviciu de acces la Internet, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: utilizatorii care au achiziționat cel mai recent servicii de acces la internet la puncte fixe prin cablu (N = 551)

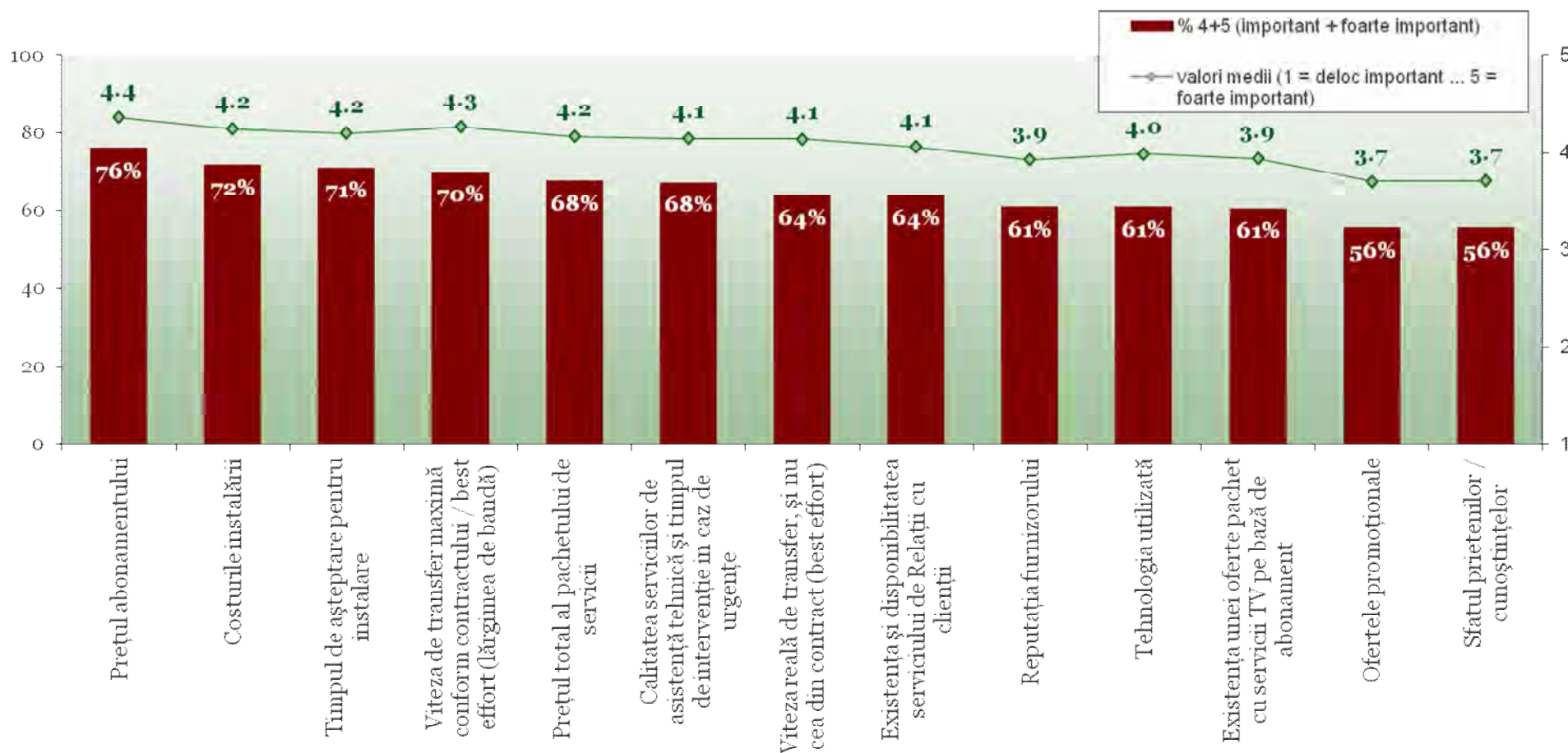


Importanța criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet

- Pentru conexiune la puncte fixe prin fibră optică -

Atunci când ați ales ultima dată un serviciu de acces la Internet, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: utilizatorii care au achiziționat cel mai recent servicii de acces la internet la puncte fixe prin fibră optică (N = 296)

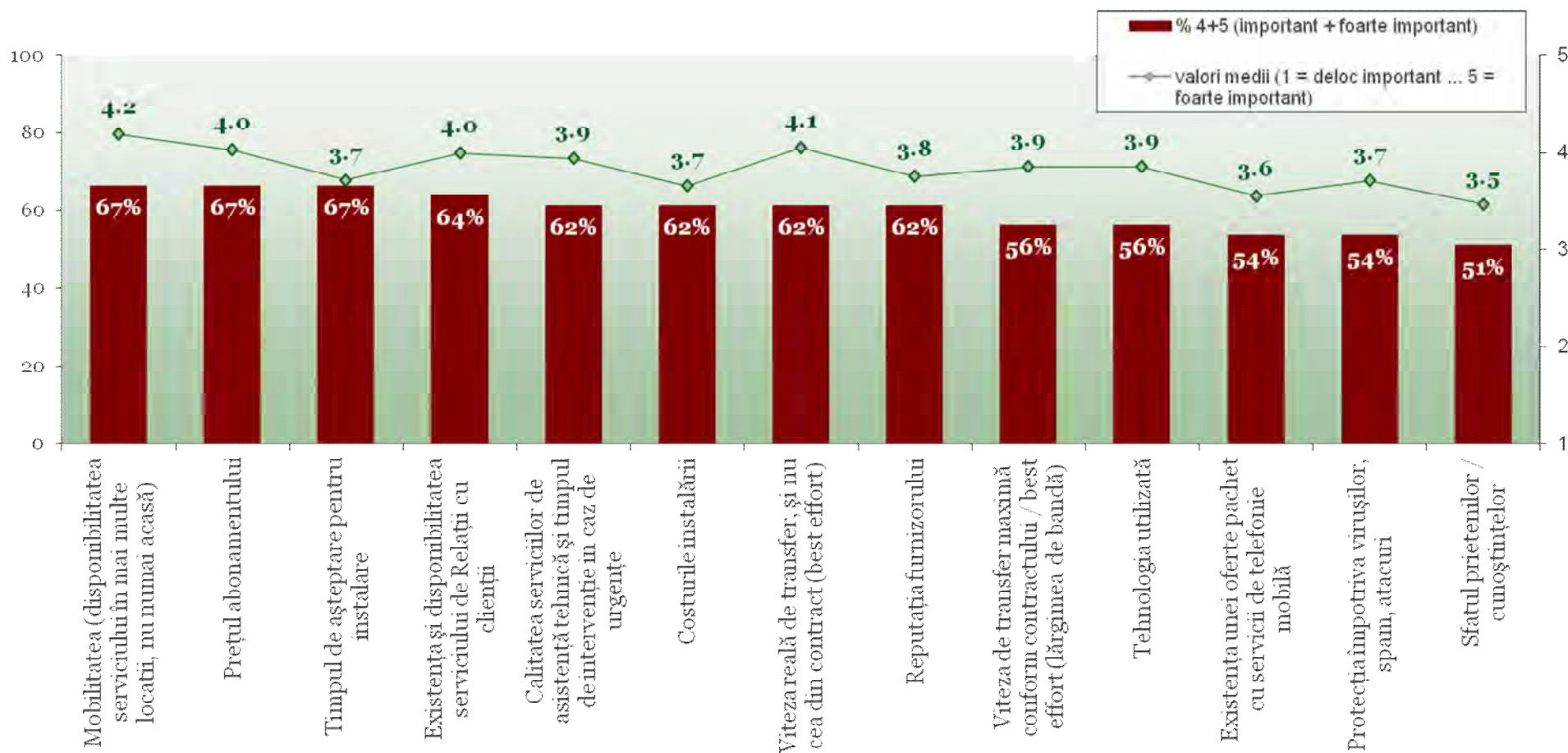


Importanța criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet

- Pentru conexiune la puncte mobile prin telefon mobil -

Atunci când ați ales ultima dată un serviciu de acces la Internet, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: utilizatorii care au achiziționat cel mai recent servicii de acces la internet la puncte mobile prin telefon mobil (N = 39)

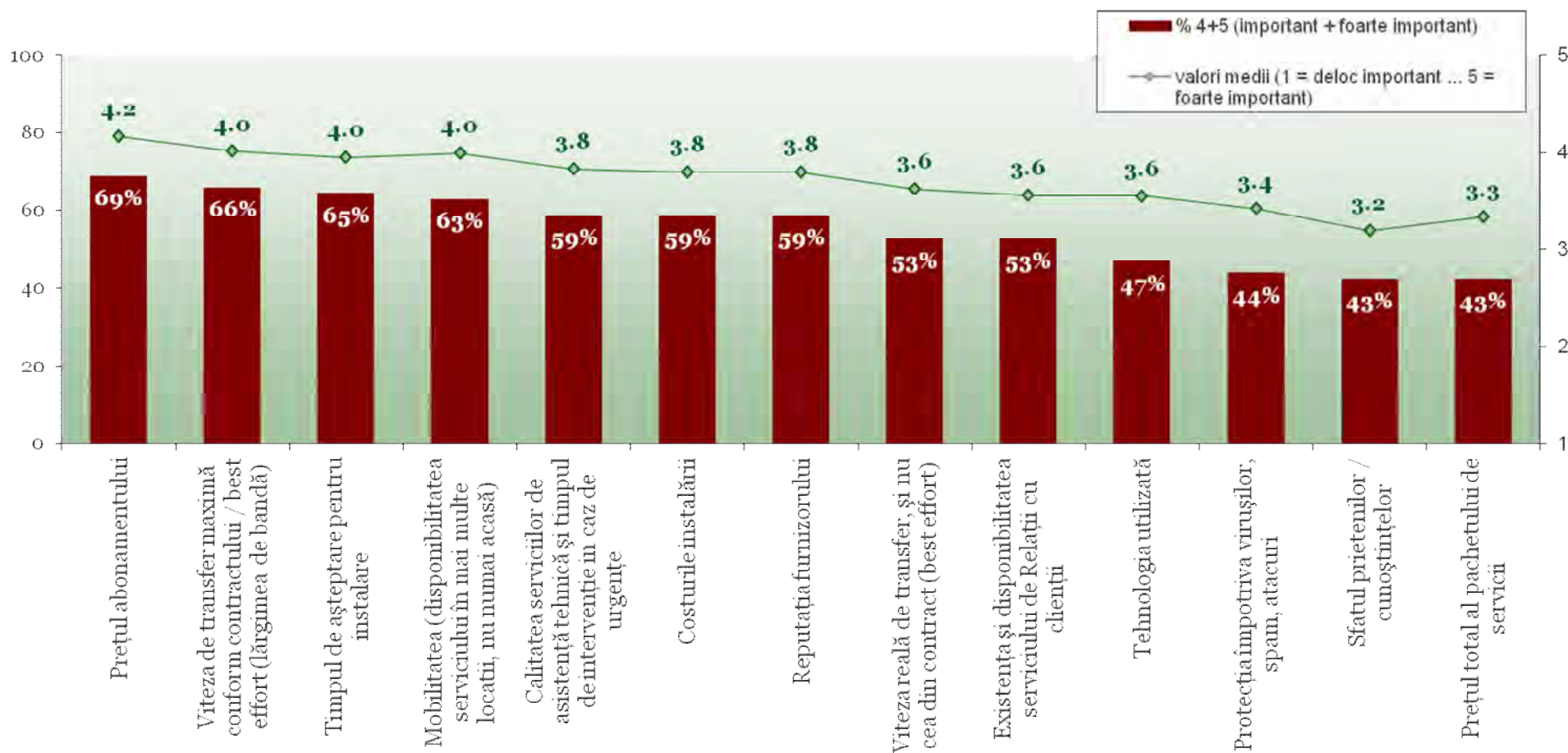


Importanța criteriilor de selecție a serviciilor de acces la Internet

- Pentru conexiune la puncte mobile prin card/USB -

Atunci când ați ales ultima dată un serviciu de acces la Internet, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: utilizatorii care au achiziționat cel mai recent servicii de acces la internet la puncte mobile prin card/USB (N = 68)



X. Obiceiuri de utilizare a internetului

Obiceiuri de utilizare a internetului

- Jumătate dintre respondenți (49 %) accesează Internetul mai mult de 10 de ore pe săptămână iar cealaltă jumătate (48 %) sub 10 ore săptămânal. Utilizatorii de servicii de acces prin conexiuni fixe navighează pe Internet în exact aceleași proporții, în timp ce doar mai puțin de un sfert (22 %) dintre utilizatorii de servicii de acces mobil la Internet navighează mai mult de 10 ore săptămânal, 71 % dintre aceștia din urmă navigând mai puțin de 10 ore pe săptămână. Mai bine de două treimi (68 %) dintre utilizatorii care accesează Internetul folosind atât conexiuni fixe cât și conexiuni mobile navighează mai mult de 10 ore săptămânal.
- În 43 % din gospodăriile respondenților, două persoane utilizează, în medie, conexiunea sau conexiunile la Internet fixe sau mobile existente. Nu există o diferență semnificativă din acest punct de vedere între gospodăriile în care se accesează Internetul exclusiv prin conexiuni fixe, exclusiv prin conexiuni mobile sau atât prin conexiuni fixe cât și prin conexiuni mobile.
- Internetul tinde să fie accesat de către toți membrii gospodăriilor care dispun de conexiuni la Internet fixe sau mobile, penetrarea sa în utilizare fiind cu atât mai ridicată cu cât numărul de membri ai gospodăriei este mai redus.
- Principalele scopuri/activități pentru care respondenții au folosit Internetul în ultimele trei luni au fost primirea și trimiterea e-mailurilor (menționat de 83 % dintre respondenți), citirea știrilor și informarea pentru a fi la curent cu diverse evenimente (altele decât cele necesare la locul de muncă sau la școală (80 %) și obținerea informațiilor necesare la locul de muncă sau la școală (68 %). Descărcarea de jocuri, muzică, filme sau software, comunicarea prin (web)chat sau jocurile online sunt alte activități realizate de către aproape jumătate dintre respondenți.
- .

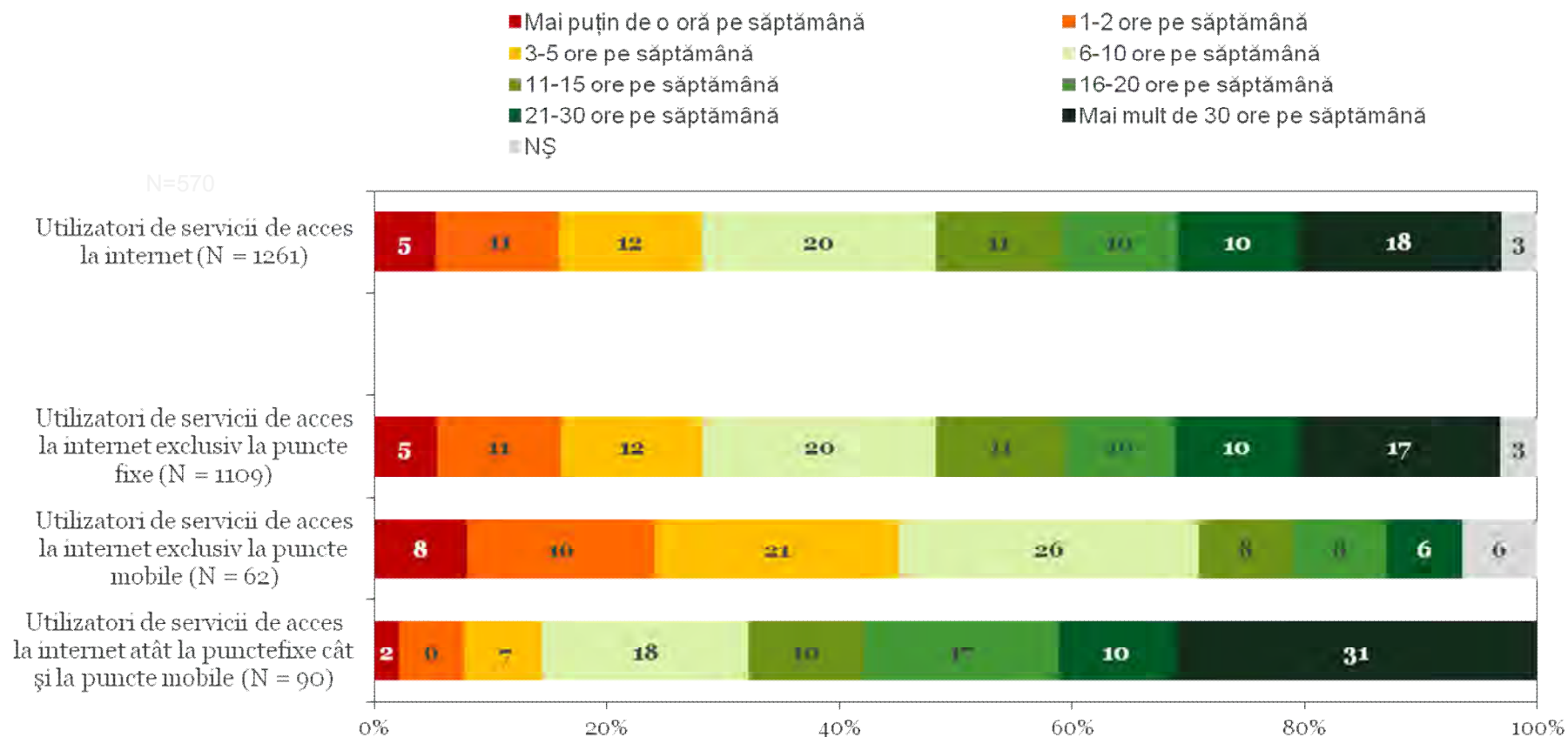
Obiceiuri de utilizare a internetului

- Principalele scopuri/activități pentru care respondenții au folosit Internetul, exclusiv prin puncte fixe, în ultimele trei luni au fost primirea și trimiterea e-mailurilor (menționat de 82 % dintre respondenți), citirea știrilor și informarea pentru a fi la curent cu diverse evenimente (altele decât cele necesare la locul de muncă sau la școală (79 %) și obținerea informațiilor necesare la locul de muncă sau la școală (67 %).
- Principalele scopuri/activități pentru care respondenții au folosit Internetul, exclusiv prin puncte mobile, în ultimele trei luni au fost primirea și trimiterea e-mailurilor (menționat de 84 % dintre respondenți) și citirea știrilor și informarea pentru a fi la curent cu diverse evenimente (altele decât cele necesare la locul de muncă sau la școală (81 %).
- Principalele scopuri/activități pentru care respondenții au folosit Internetul, atât prin puncte fixe cât și prin puncte mobile, în ultimele trei luni au fost primirea și trimiterea e-mailurilor (menționat de 94 % dintre respondenți), citirea știrilor și informarea pentru a fi la curent cu diverse evenimente (altele decât cele necesare la locul de muncă sau la școală (89 %) și obținerea informațiilor necesare la locul de muncă sau la școală (80 %).
- 60 % dintre respondenți au primit, în ultimele 3 luni, e-mailuri de la adrese necunoscute sau cel puțin un mesaj nedorit (spam) pe care ar fi preferat să nu le primească

Utilizarea Internetului – număr de ore pe săptămână

Câte ore ați spune că petreceți dvs. și membrii gospodăriei dvs. folosind Internetul acasă într-o săptămână obișnuită?

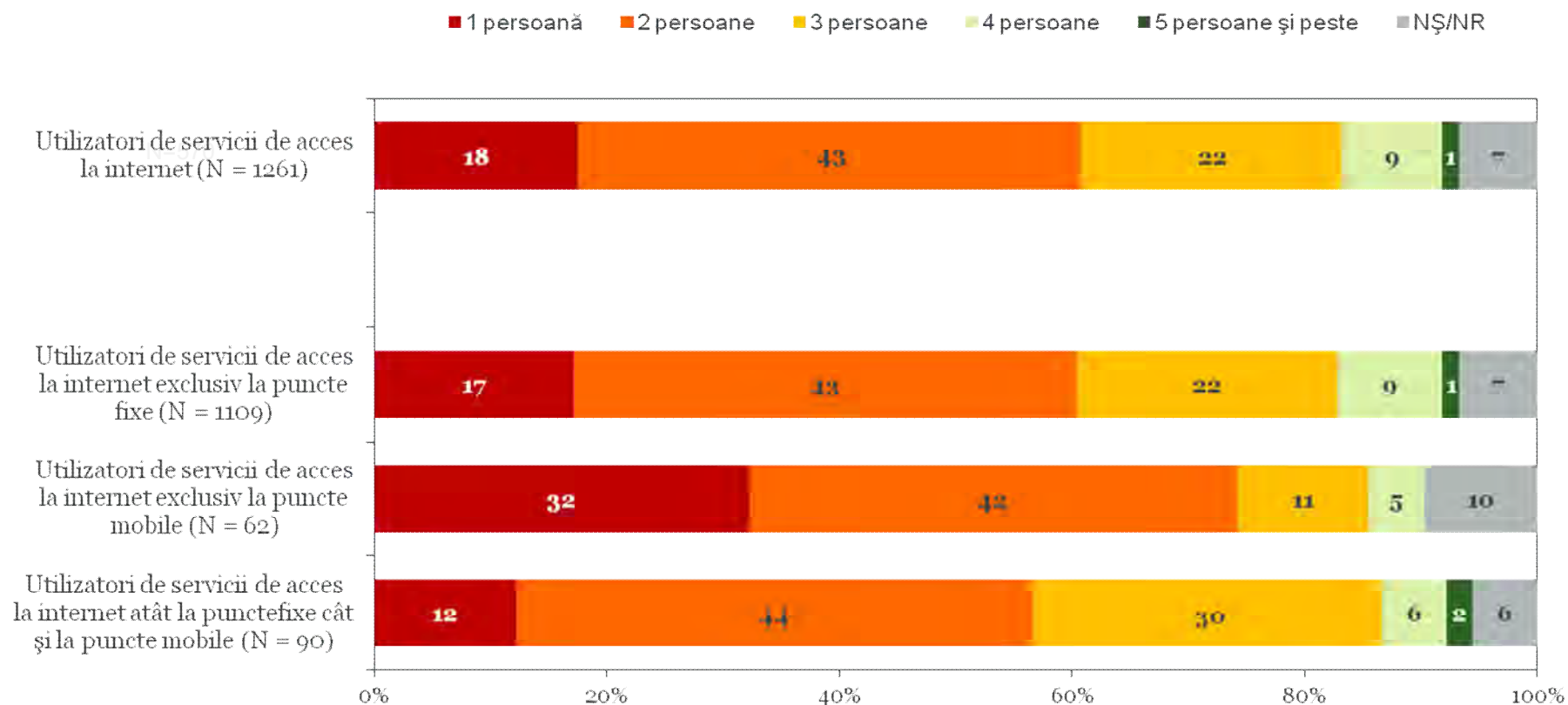
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



Numărul utilizatorilor de internet în cadrul gospodăriei

Câte persoane din gospodăria dvs. utilizează conexiunea sau conexiunile la Internet pe care le aveți în gospodărie (inclusiv conexiunile furnizate de operatorii de telefonie mobilă)?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat

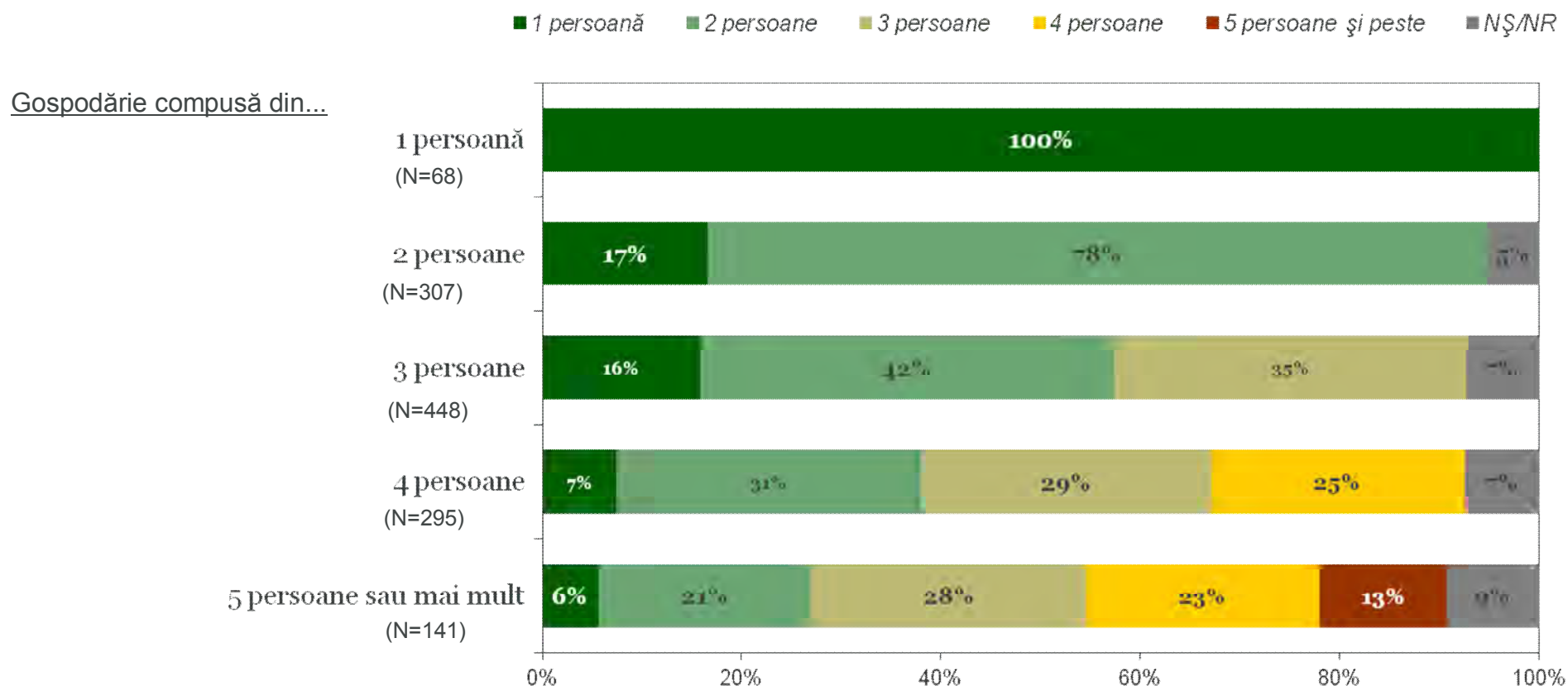


Numărul utilizatorilor de internet în cadrul gospodăriei

- în funcție de mărimea gospodăriei -

Câte persoane din gospodăria dvs. utilizează conexiunea sau conexiunile la Internet pe care le aveți în gospodărie (inclusiv conexiunile furnizate de operatorii de telefonie mobilă)?

Baza: gospodării cu acces la Internet, în funcție de mărimea gospodăriei

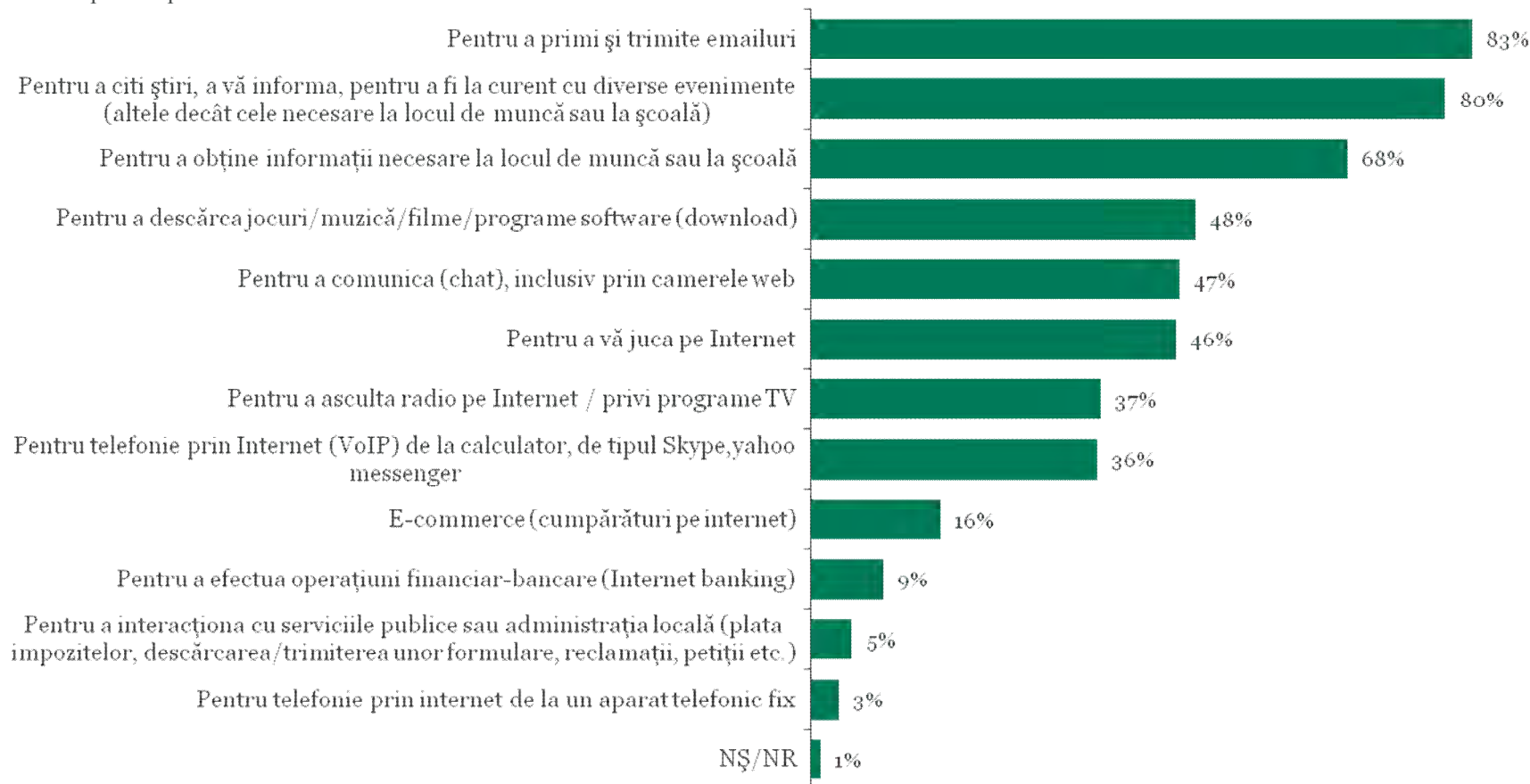


Scopul utilizării serviciilor de internet în cadrul gospodăriei

Care sunt scopurile/activitățile pentru care dvs. personal ați utilizat Internet-ul din gospodărie, în ultimele 3 luni?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)

Mai multe răspunsuri posibile



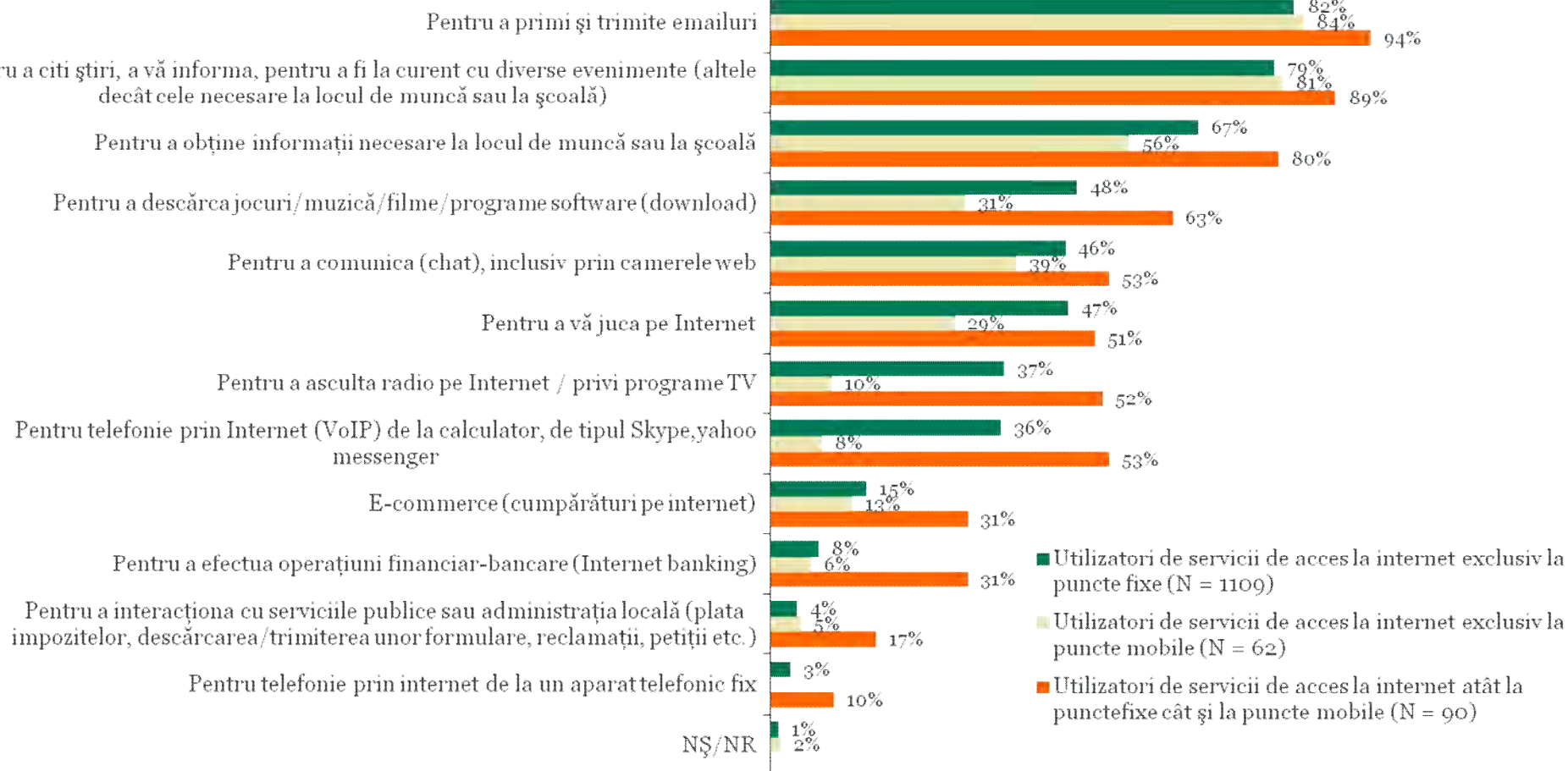
Scopul utilizării serviciilor de internet în cadrul gospodăriei

- în funcție de tipul de serviciu utilizat -

Care sunt scopurile/activitățile pentru care dvs. personal ați utilizat Internet-ul din gospodărie, în ultimele 3 luni?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet, în funcție de tipul de serviciu utilizat

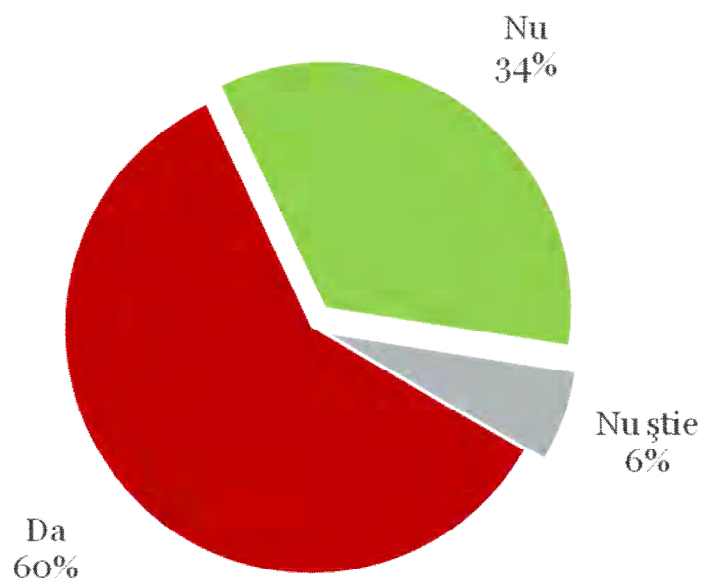
Mai multe răspunsuri posibile



Incidența mesajelor nedorite (spam) în rândul utilizatorilor de poștă electronică (e-mail)

În ultimele 3 luni, ați primit e-mail de la adrese necunoscute sau un mesaj nedorit (spam) pe care ați fi preferat să nu le primiți?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet care folosesc internetul pentru primi și trimite emailuri (N = 1051)



XI. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

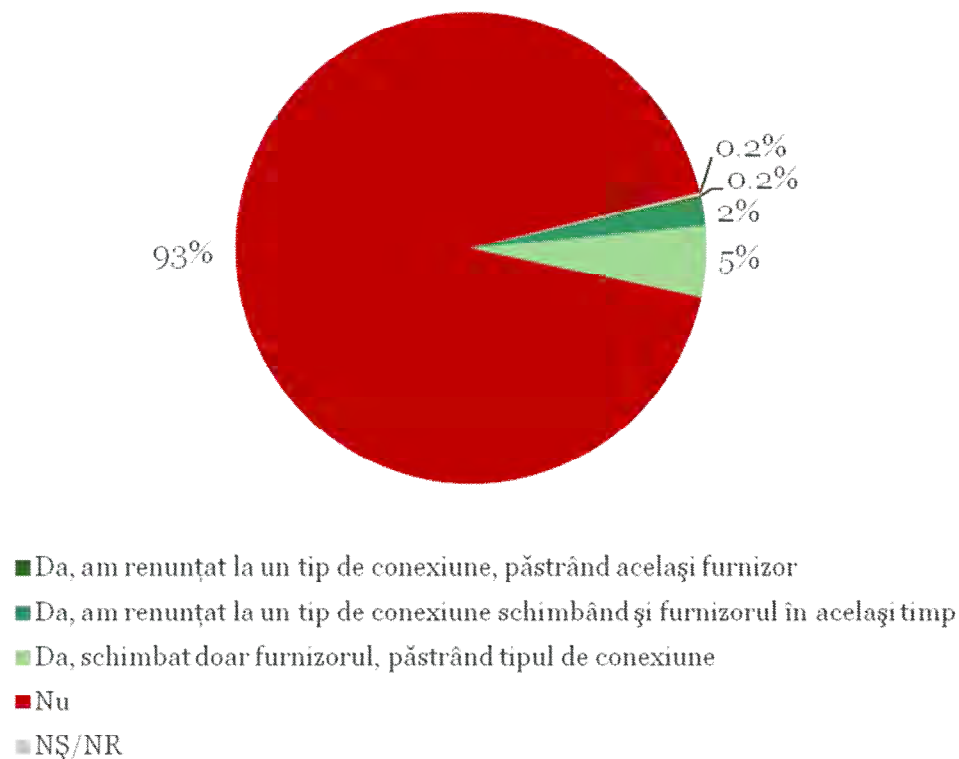
- Majoritatea covârșitoare a respondenților (93%) nu a renunțat la niciun tip de conexiune de acces, fixă sau mobilă, la Internet sau la vreun furnizor în ultimele 12 luni. Majoritatea celor care au efectuat o modificare din acest punct de vedere, au păstrat tipul de conexiune dar au înlocuit furnizorul acesteia.
- Majoritatea respondenților au renunțat la conexiunile Internet la puncte fixe (31%), dial-up (27%) sau la puncte mobile, prin telefon mobil sau card/USB (23%).
- Cei mai mulți dintre respondenții care au renunțat la o conexiune Internet în ultimele 12 luni utilizează în prezent conexiuni prin DSL (42%) și prin fibră optică până acasă (FTTH) – 27%.
- Cei mai mulți dintre respondenții care au renunțat la o conexiune Internet mobilă au optat alternativ pentru o conexiune de tip DSL. În schimb, majoritatea respondenților care au renunțat la o conexiune Internet fixă au realizat, practic, o upgradare a conexiunii (de exemplu, de la dial-up sau ISDN la DSL, cablu sau fibră optică).
- Majoritatea respondenților (62%) nu cunoaște viteza maximă de acces la Internet de care beneficiau prin intermediul conexiunii Internet la care au renunțat. 19% dintre respondenții care au renunțat beneficiau de o viteză maximă cuprinsă între 1 și 2 Mbps.
- Furnizorul de servicii de acces la Internet la care au renunțat cei mai mulți dintre respondenți este Clicknet–Romtelecom (menționat de către 19 % dintre aceștia), urmat la distanță semnificativă de UPC (11 %), Vodafone (8 %) și Orange (8 %).
- Principalele motive de renunțare la un furnizor de servicii de acces la Internet sunt viteza de acces prea mică pentru nevoile respondenților (41%) și instabilitatea conexiunii (40%). Alte motive de renunțare sunt creșterea tarifului abonamentului (25 %), accesarea unor oferte de servicii la pachet ale altor furnizori (23%) sau tarifele prea mari față de calitatea oferită sau celelalte oferte de pe piață (20%).

Substituibilitatea serviciilor

Comportament în ultimele 12 luni

Ați renunțat la vreun tip de conexiune de acces la Internet sau la vreun furnizor în ultimele 12 luni? Vă rog să luați în considerare atât conexiunile dial-up cât și fixe și mobile.

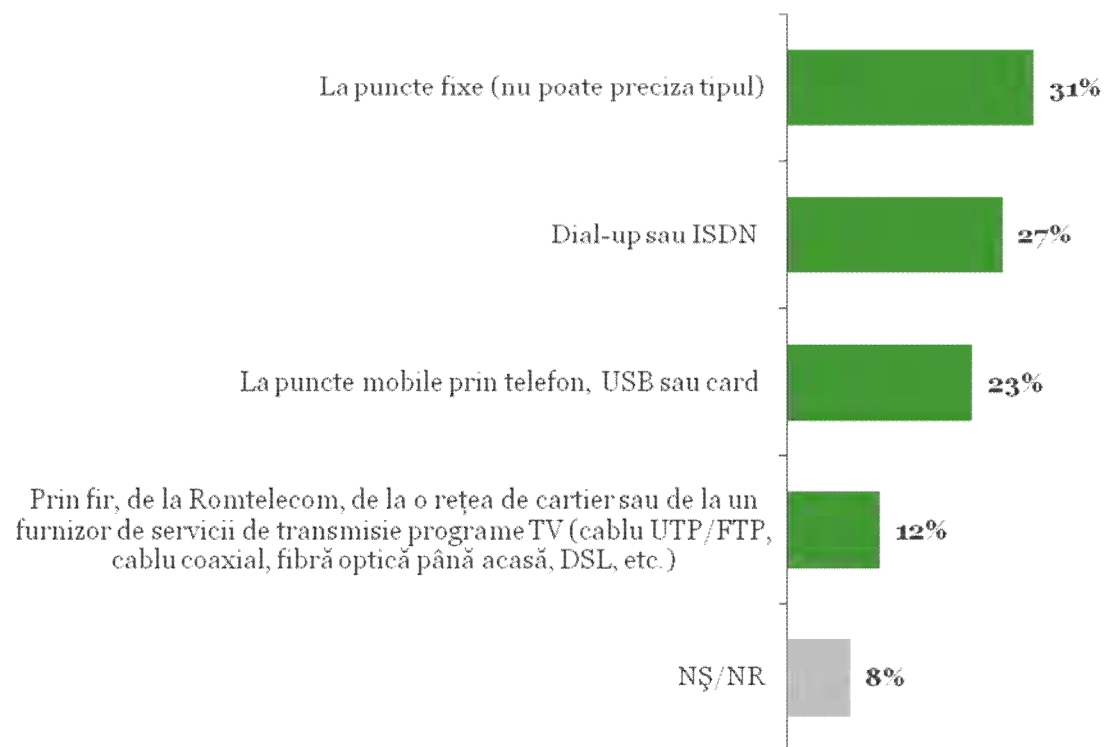
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)



La ce tip de conexiune au renunțat

La ce tip de conexiune ați renunțat (ultima la care ați renunțat, în caz că au fost mai multe)?

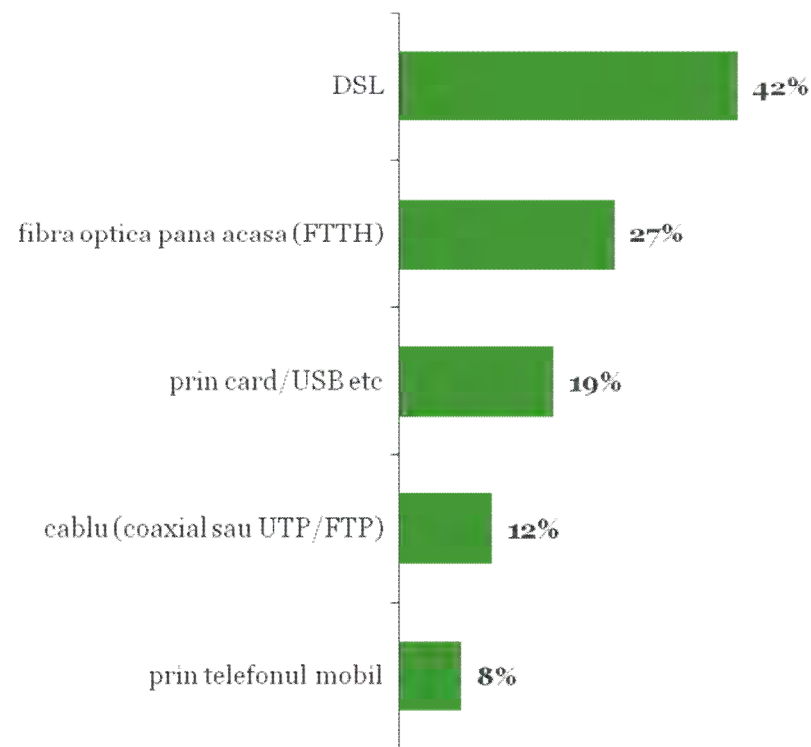
Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)



Ce tipuri de conexiuni utilizează în prezent cei care au renunțat la o conexiune în ultimele 12 luni

Ce tip / tipuri de conexiuni / modalități de acces la Internet există în gospodăria dvs.?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)



Ce tipuri de conexiuni utilizează în prezent cei care au renunțat la o conexiune în ultimele 12 luni

La ce tip de conexiune ați renunțat (ultima la care ați renunțat, în caz că au fost mai multe)?

Ce tip / tipuri de conexiuni / modalități de acces la Internet există în gospodăria dvs.?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)

Număr de mențiuni	La ce tip de conexiune au renunțat				
	La puncte fixe (nu poate preciza tipul)	Dial-up sau ISDN	Prin fir, de la Romtelecom, de la o rețea de cartier sau de la un furnizor de servicii de transmisie programe TV	La puncte mobile prin telefon, USB sau card	NS/NR
Ce tip de conexiune au în prezent					
DSL	4	2		5	
cablu (coaxial sau UTP/FTP)		2	1		
fibra optica pana acasa (FTTH)	1	2	1	1	2
prin telefonul mobil	1		1		
prin card/USB etc	2	1	2		
	N= 8	7	5	6	2

*Există 2 respondenți care au renunțat la o conexiune prin fir și în prezent dețin două tipuri de conexiuni, dintre care una mobilă

Cu ce au înlocuit conexiunea la care au renunțat

La ce tip de conexiune ați renunțat (ultima la care ați renunțat, în caz că au fost mai multe)?
Ați înlocuit conexiunea de acces la Internet la care ați renunțat în ultimele 12 luni cu o altă conexiune? Cu ce tip de conexiune ați înlocuit-o?

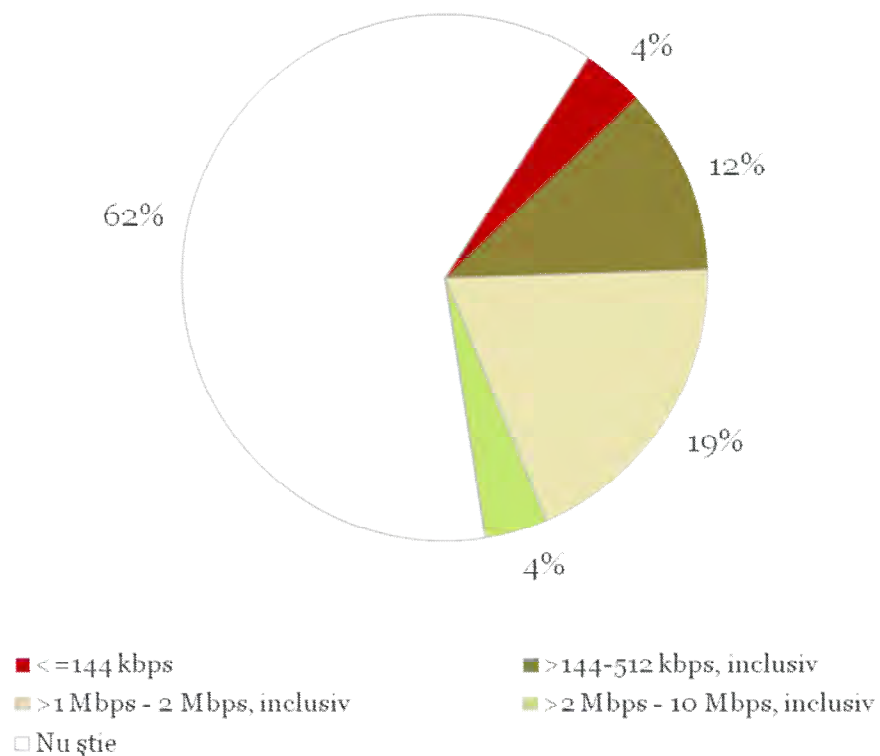
Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)

Număr de mențiuni	La ce tip de conexiune au renunțat				
	La puncte fixe (nu poate preciza tipul)	Dial-up sau ISDN	Prin fir, prin DSL, de la o rețea de cartier sau de la un furnizor de servicii de transmisie programe TV	La puncte mobile prin telefon, USB sau card	NS/NR
Prin fir, prin DSL, de la o rețea de cartier sau de la un furnizor de servicii de transmisie programe TV	5	5	0	5	1
La puncte mobile prin telefon, USB sau card	3	0	2	0	0
Nu au înlocuit-o	0	2	1	1	1
N=	8	7	3	6	2

Care a fost viteza maximă (best effort) pe care au avut-o la conexiunea anterioară?

Ce viteză maximă (best effort respectiv cea stipulată în ofertă/contract) aveți la vechea conexiune?

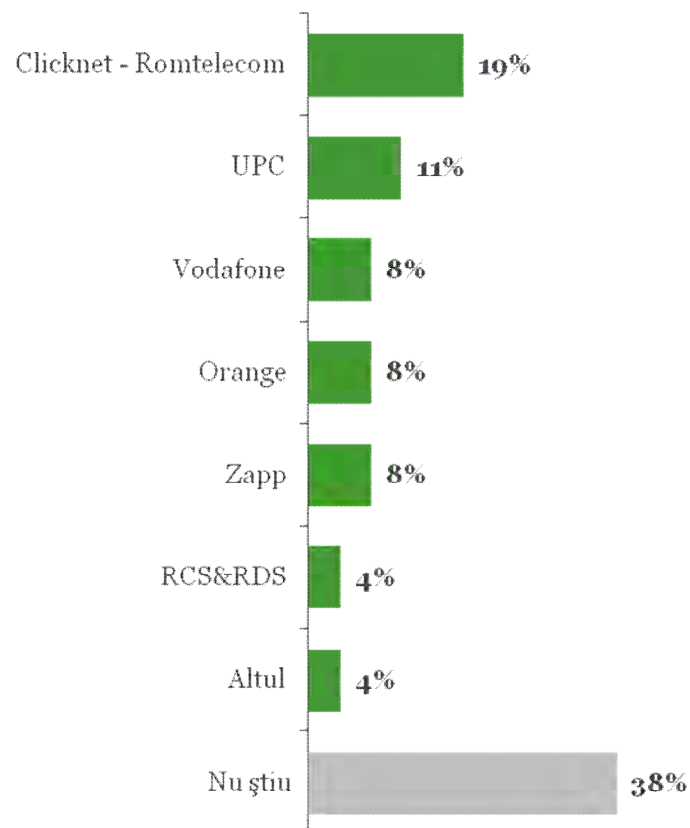
Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)



La ce furnizor au renunțat

La ce furnizor ați renunțat (ultimul la care ați renunțat, în caz că au fost mai mulți) ?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care au renunțat la un tip de conexiune în ultimele 12 luni (N =26)

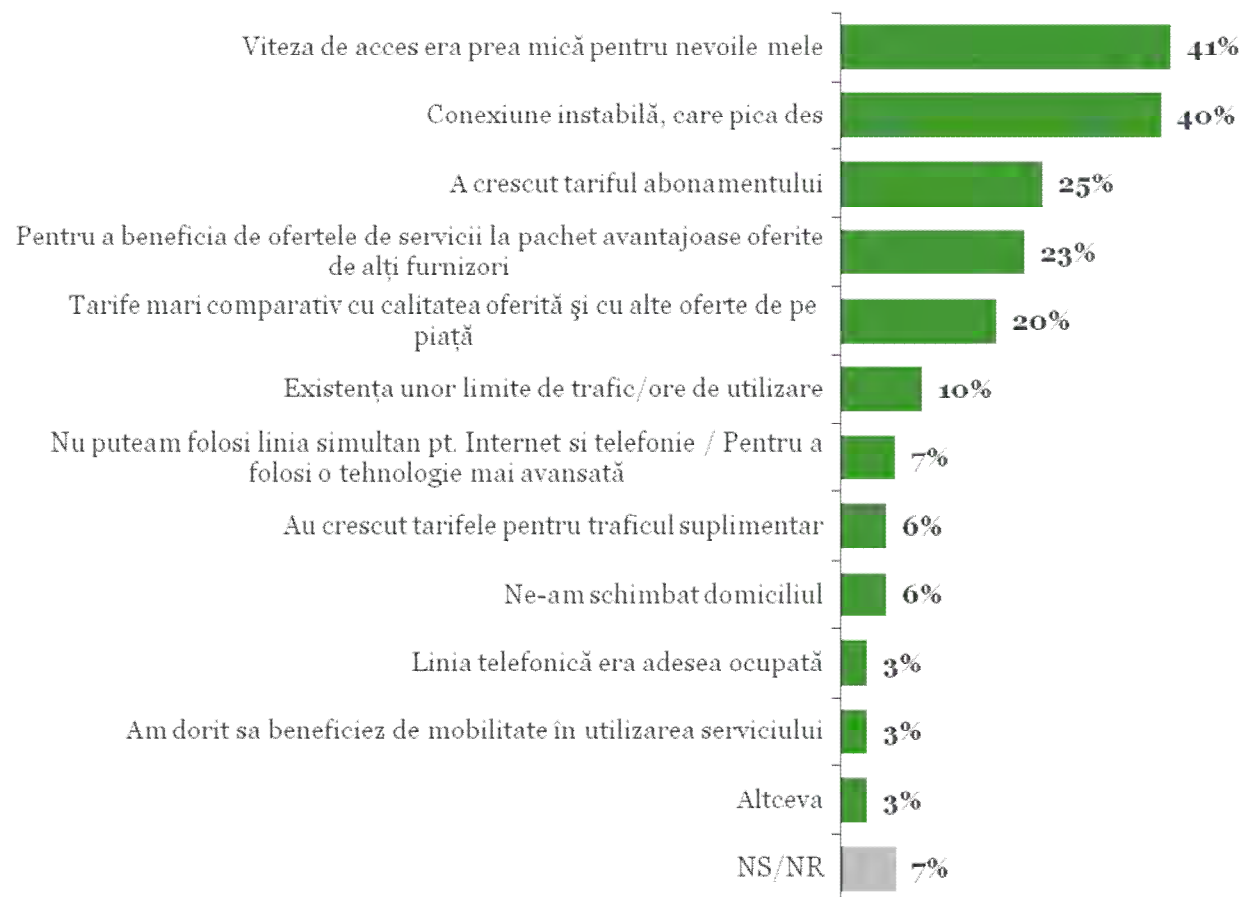


Motivele renunțării la conexiune / furnizor

Care sunt motivele pentru care ați renunța la acest furnizor/acești furnizori?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care au renunțat la un tip de conexiune sau furnizor în ultimele 12 luni (N =87)



XII. Bariere privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet

Bariere privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet

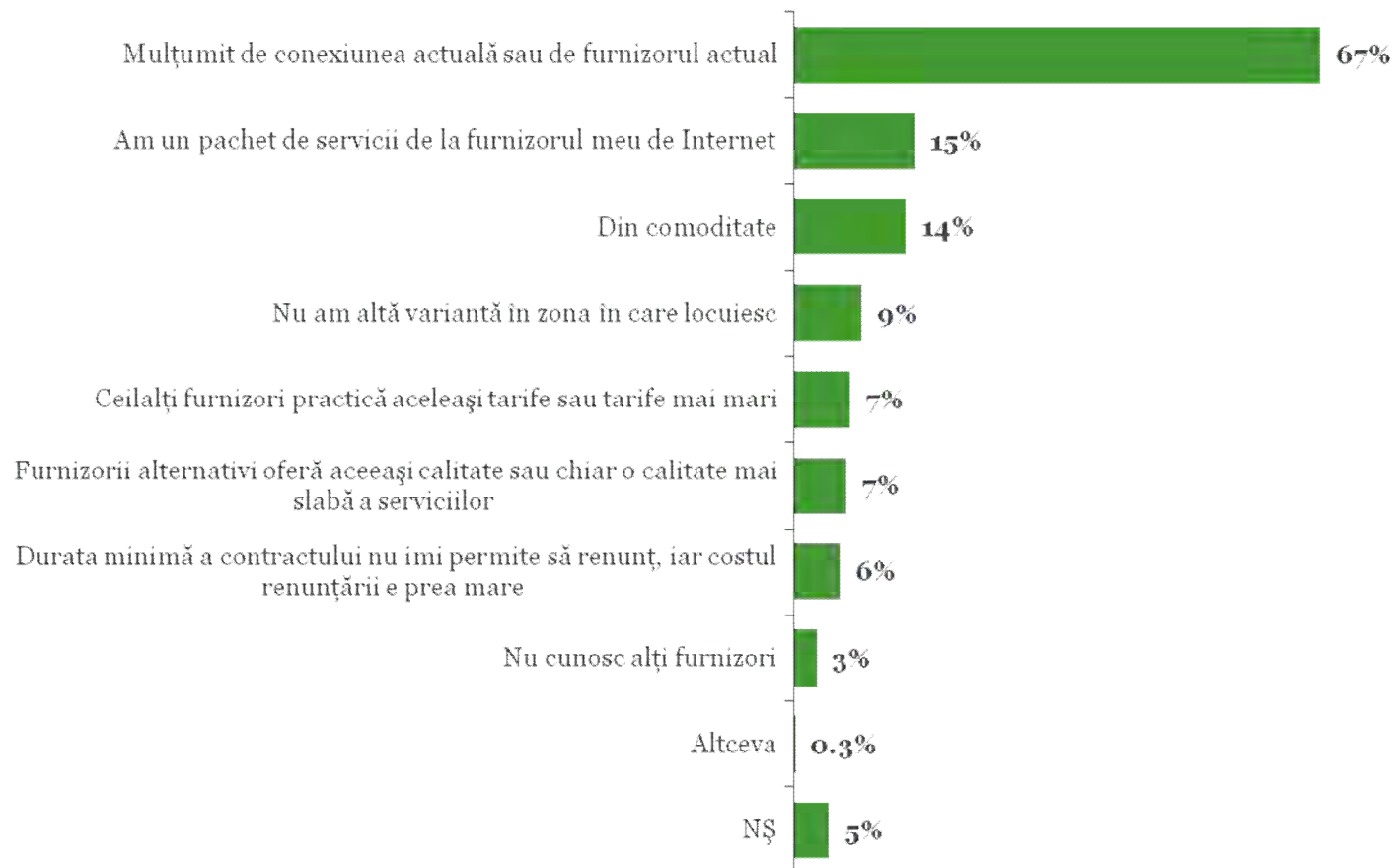
- Majoritatea respondenților (67 %) este mulțumită de conexiunea actuală sau de furnizorul actual de servicii de acces la Internet și nu l-a schimbat. Existența unui pachet de servicii (15 %) sau comoditatea (14 %) sunt alte motive mai relevante pentru care respondenții nu și-au schimbat furnizorul de servicii de acces la Internet.
- Cea mai importantă diferență între respondenții urbani și cei rurali în ceea ce privește motivele de păstrare a furnizorului actual de servicii de acces la Internet este aceea că, în mediul rural, respondenții nu aveau altă opțiune (28 %).
- Cea mai importantă diferență între respondenții cu venituri mici (până la 400 lei), medii (între 401 și 800 lei) și mari (peste 800 lei) în ceea ce privește motivele de păstrare a furnizorului actual de servicii de acces la Internet este aceea că respondenții cu venituri mari au fost mai comozi (18 %).

Barierelor privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet

Care sunt motivele pentru care nu v-ați schimbat conexiunea sau furnizorul de servicii de acces la Internet în ultimele 12 luni?

Baza: respondenți care nu au renunțat la un tip de conexiune sau furnizor în ultimele 12 luni (N = 1172)

Mai multe răspunsuri posibile

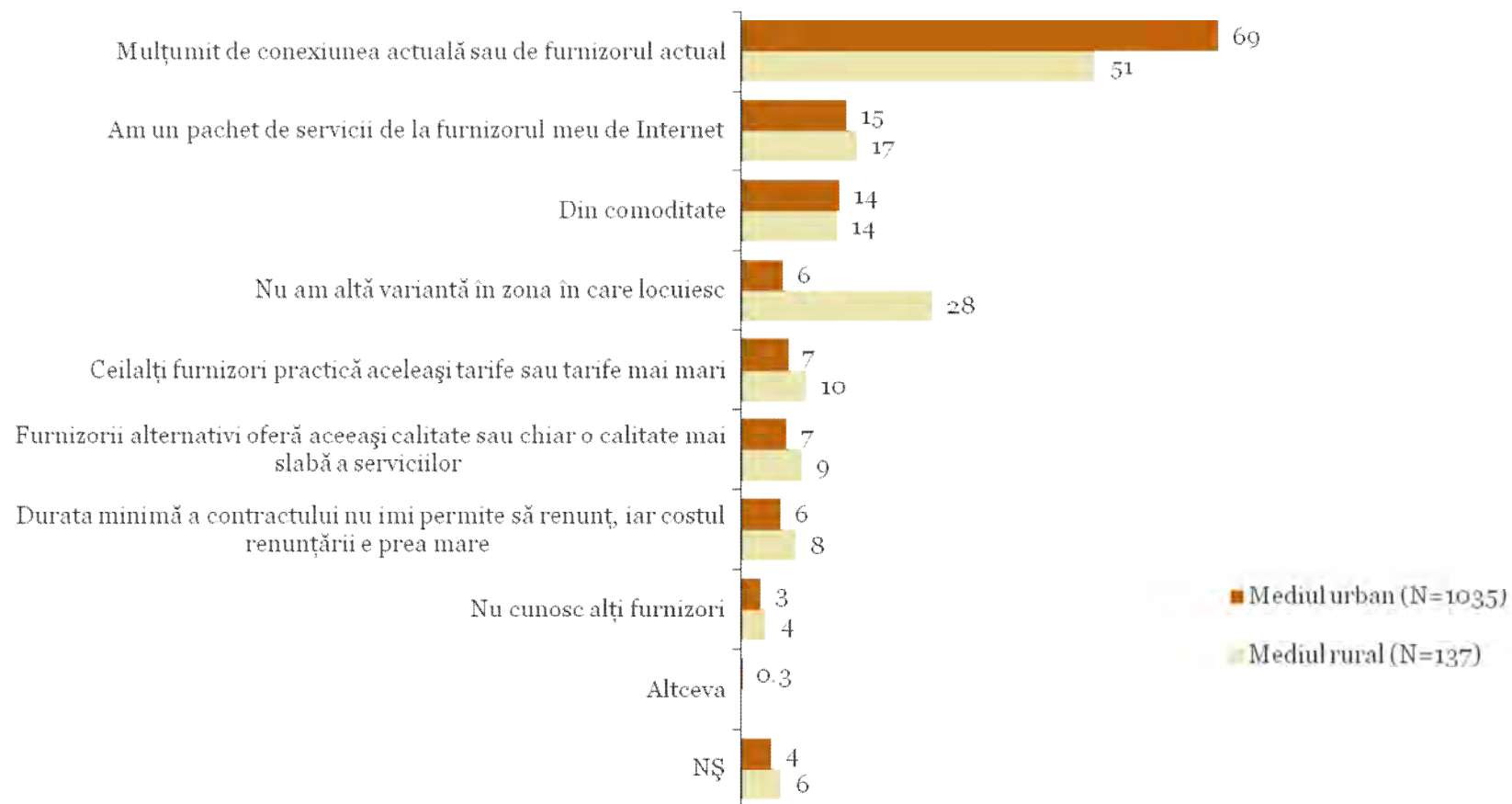


Barierile privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet

Care sunt motivele pentru care nu v-ați schimbat conexiunea sau furnizorul de servicii de acces la Internet în ultimele 12 luni?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care nu au renunțat la un tip de conexiune sau furnizor în ultimele 12 luni

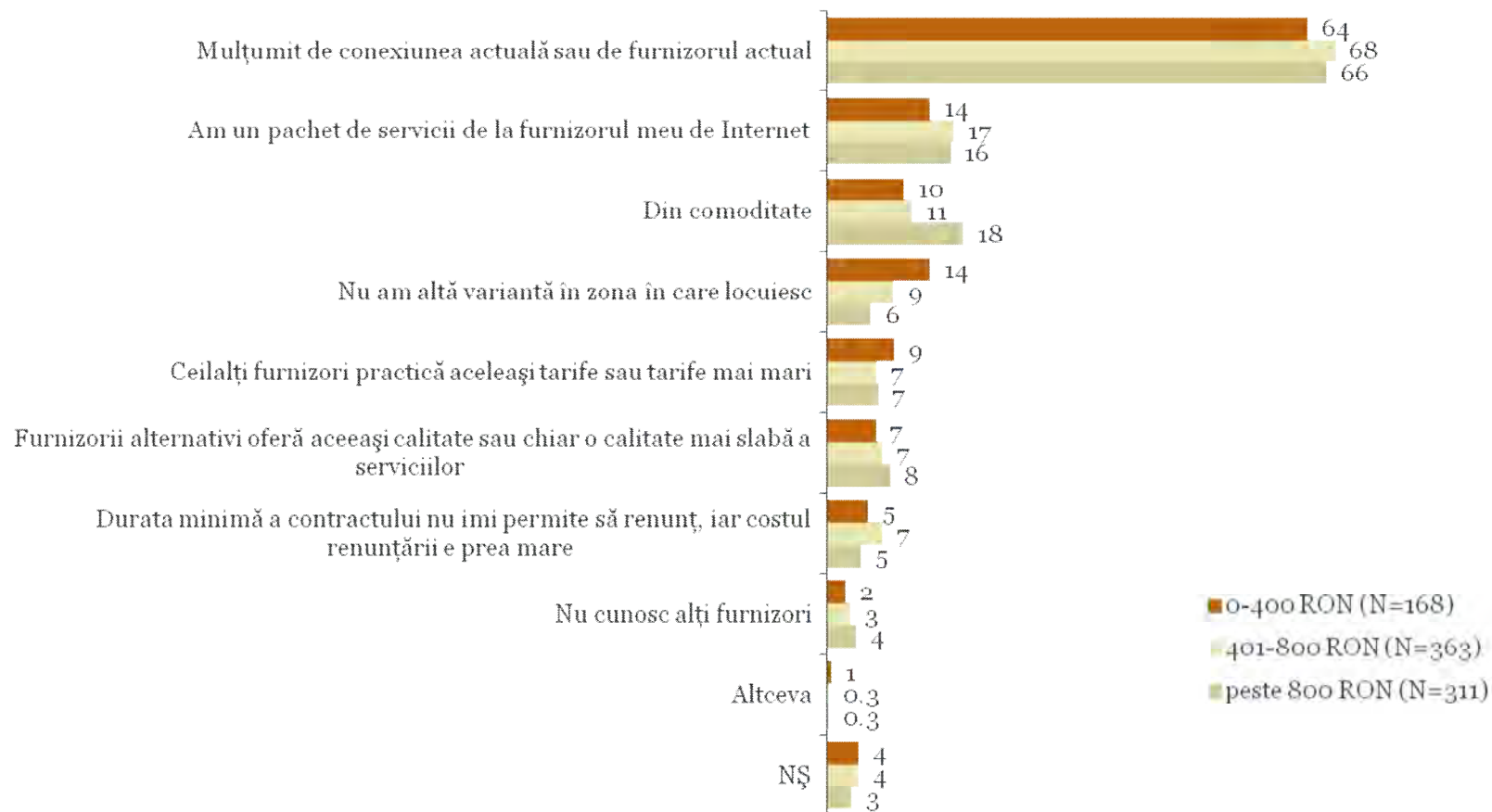


Barierele privind schimbarea conexiunii / furnizorului de servicii de acces la Internet

Care sunt motivele pentru care nu v-ați schimbat conexiunea sau furnizorul de servicii de acces la Internet în ultimele 12 luni?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care nu au renunțat la un tip de conexiune sau furnizor în ultimele 12 luni



XIII. Substituibilitatea serviciilor – intenții

Substituibilitatea serviciilor – intenții

- Majoritatea zdrobitoare a respondenților (88 %) nu intenționează să renunțe la conexiunea sau conexiunile de Internet actuale în următoarele 12 luni.
- Majoritatea consistentă (72 %) a respondenților care intenționează să renunțe, în următoarele 12 luni, la o conexiune Internet doresc să abandoneze accesul la Internet prin DSL, rețea de cartier sau de la un furnizor de servicii de transmisie programe TV prin cablu.
- Principalii furnizori de servicii de acces la Internet la care respondenții intenționează să renunțe în următoarele 12 luni sunt Clicknet–Romtelecom (menționat de către 32 % dintre respondenți), RCS & RDS (17 %) și UPC (14 %).
- Principalele motive pentru care respondenții intenționează să renunțe la actualii furnizori de servicii de acces la Internet în următoarele 12 luni sunt viteza de transfer insuficientă pentru nevoile acestora (menționat de către 41 % dintre respondenți) și tarifele mari comparativ cu calitatea oferită și cu celelalte oferte existente pe piață (38 %). Alte motive relevante în acest sens sunt instabilitatea conexiunii (31 %) și existența unor furnizori care oferă pachete de servicii mai avantajoase (27 %).
- Majoritatea zdrobitoare a respondenților (84 %) nu intenționează să achiziționeze o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni. Dintre cei care intenționează să schimbe furnizorul de servicii de acces la Internet, 80 % doresc să o facă în următoarele 12 luni.
- Majoritatea respondenților (43 %) care intenționează să achiziționeze o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni vizează o conexiune prin DSL, rețea de cartier sau de la un furnizor de servicii de transmisie programe TV prin cablu sau fibră optică, următoarea opțiune relevantă fiind accesul Internet la puncte mobile (prin telefon mobil, card sau USB – 24 %).

Substituibilitatea serviciilor – intenții

- Doar 39% dintre respondenții care intenționează să achiziționeze o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni s-au hotărât asupra furnizorului, preferat fiind RCS & RDS (indicat de către 57 % dintre cei deja decisi asupra acestui aspect).
- Jumătate dintre respondenții care intenționează să achiziționeze o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni nu s-au hotărât asupra noii viteze maxime de transfer dorite. Două treimi dintre cei care au decis asupra acestui aspect își doresc o viteză de transfer de cel puțin 5 Mbps, jumătate dintre aceștia așteptându-se la o viteză de cel puțin 15 Mbps.
- Un sfert dintre respondenți ar fi dispuși să înlocuiască o conexiune fixă cu una mobilă la Internet dacă aceasta din urmă ar oferi aceeași funcționalitate sau aceleași caracteristici în timp ce 21 % dintre aceștia ar decide înlocuirea dacă ar dispune de un terminal (telefon mobil, smartphone, laptop sau minilaptop) care să le asigure necesitățile de utilizare a Internetului.
- Cei mai mulți dintre respondenți (36 %) consideră că, în acest moment, există o alternativă, în ceea ce privește calitatea și utilitatea, la conexiunile de acces prin puncte fixe la Internet.
- Cei mai mulți dintre respondenți (36 %) nu cred că o conexiune de acces la Internet la puncte mobile poate fi un înlocuitor pentru o conexiune de acces la Internet la puncte fixe.

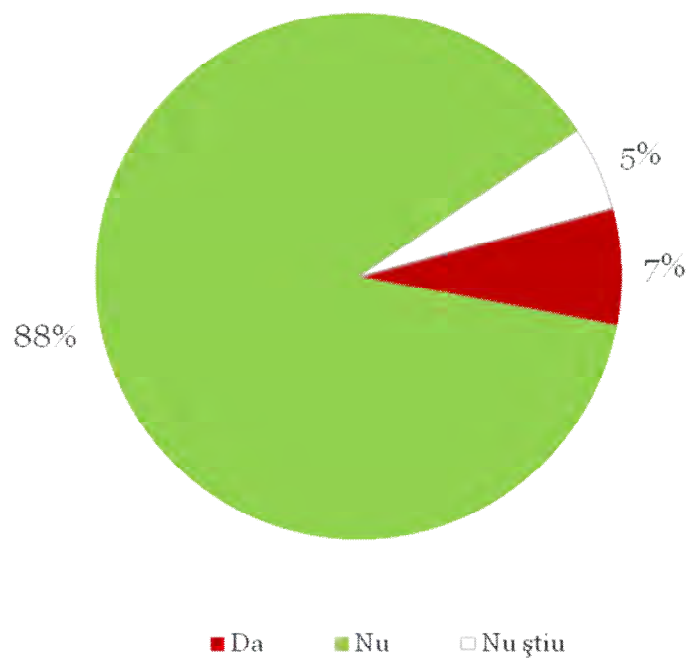
Substituibilitatea serviciilor – intenții

- Jumătate dintre respondenți (50 %) consideră că o conexiune de acces la Internet la puncte mobile poate fi un înlocuitor pentru o conexiune de acces la Internet la puncte fixe doar în anumite situații (de exemplu, când călătoresc sau când nu pot avea acces la Internet la puncte fixe).
- Cei mai mulți dintre respondenți (32 %) s-ar simți încurajați să renunțe la o conexiune de acces la Internet la puncte fixe de acasă în favoarea uneia de acces la puncte mobile dacă nivelurile tarifelor acestora ar fi similare.
- Cei mai mulți dintre respondenți (43 %) consideră că, la viteze și cu tarife comparabile, o conexiune de acces la Internet la puncte mobile poate fi un înlocuitor pentru o conexiune de acces la Internet la puncte fixe.

Intenția de a renunța la conexiunea actuală de acces la Internet

Intenționați să renunțați la conexiunea dvs. de Internet (dacă sunt mai multe - la vreuna din conexiunile de Internet) în următoarele 12 luni?

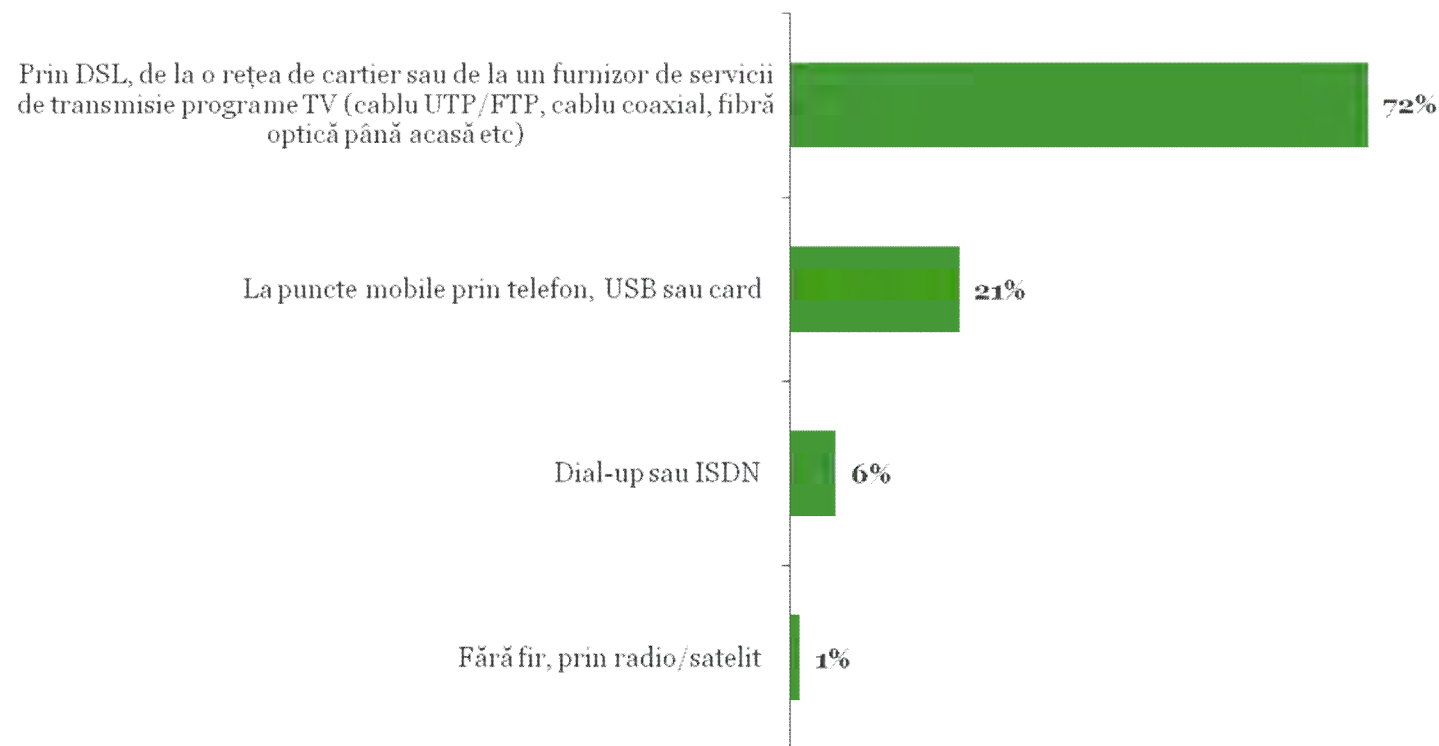
Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)



La ce tip de conexiune intenționează să renunțe

La ce tip de conexiune intenționați să renunțați în următoarele 12 luni?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenționează să renunțe la un tip de conexiune în următoarele 12 luni (N =90)

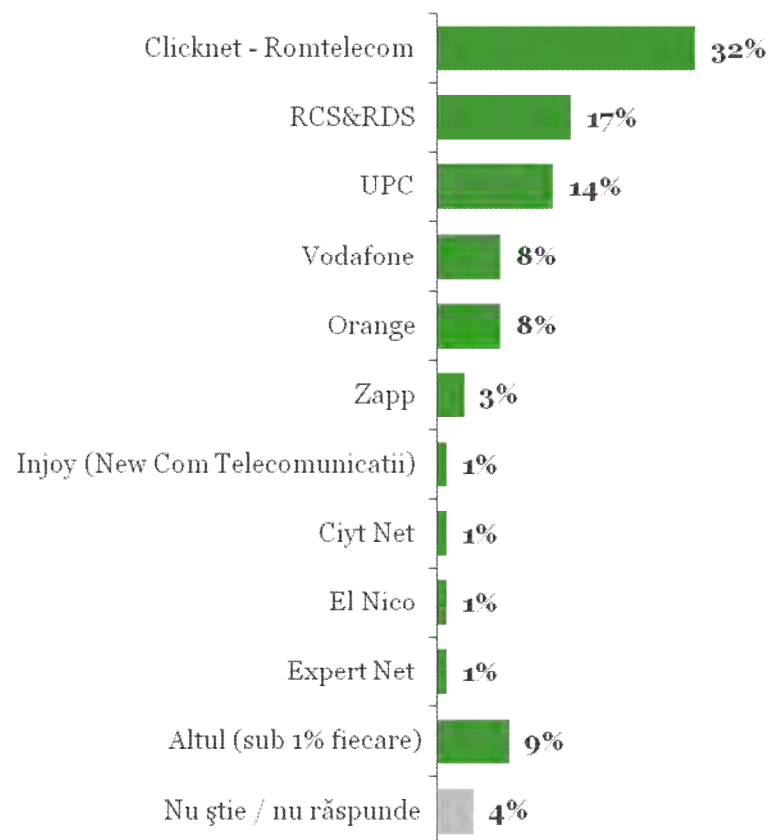


La ce furnizori intenționează să renunțe

La ce tip de conexiune intenționați să renunțați în următoarele 12 luni?

Care sunt furnizorii dvs. actuali de Internet pentru fiecare tip de conexiune (inclusiv dacă serviciul este furnizat în mod gratuit)?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenționează să renunțe la un tip de conexiune în următoarele 12 luni (N =90)



Motivele renunțării la conexiune în următoarele 12 luni

Care sunt motivele pentru care ați renunța la acest furnizor/acești furnizori?

Mai multe răspunsuri posibile

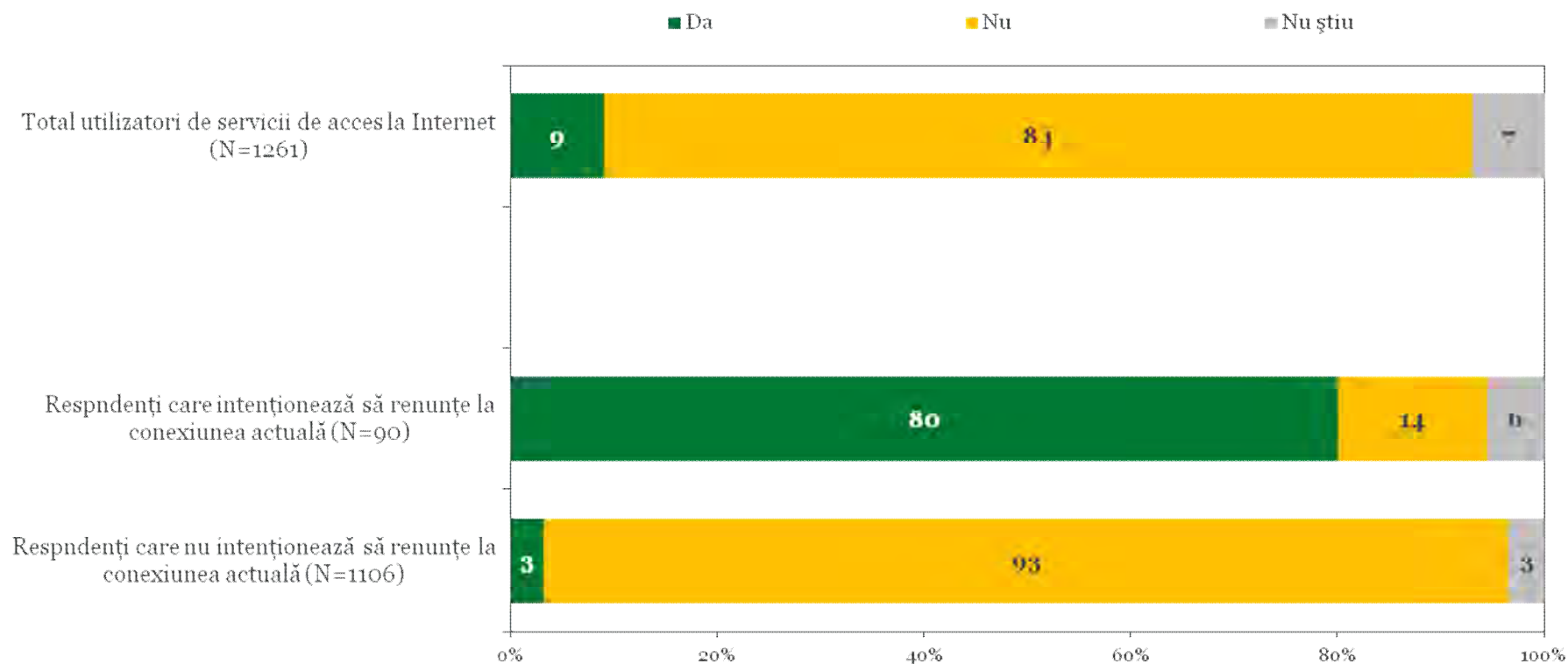
Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenționează să renunțe la un tip de conexiune în următoarele 12 luni (N=90)



Intenția de a achiziționa o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni

Intenționați să achiziționați o altă conexiune de acces la Internet în următoarele 12 luni?

Baza: utilizatori de servicii de acces la internet
(N = 1261)

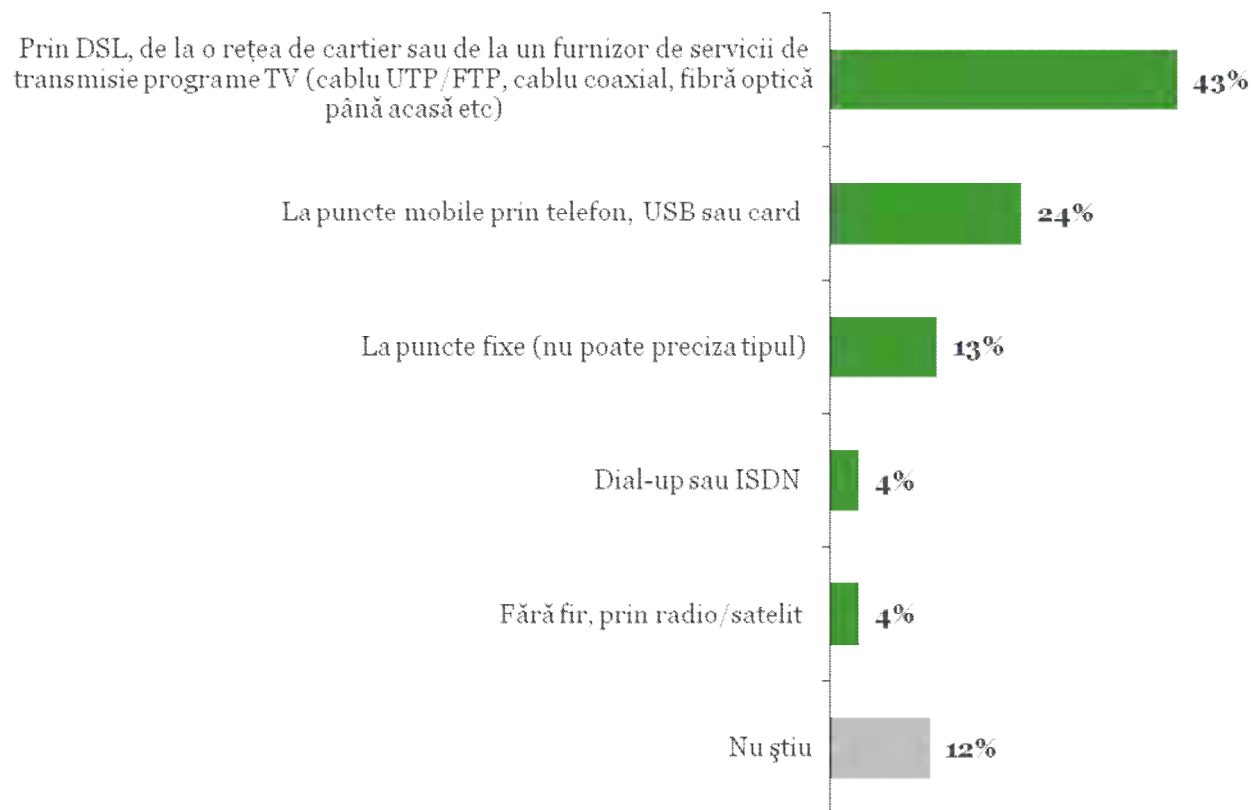


Ce tip de conexiune intenționează să achiziționeze

Ce tip de conexiune intenționați să achiziționați în următoarele 12 luni?

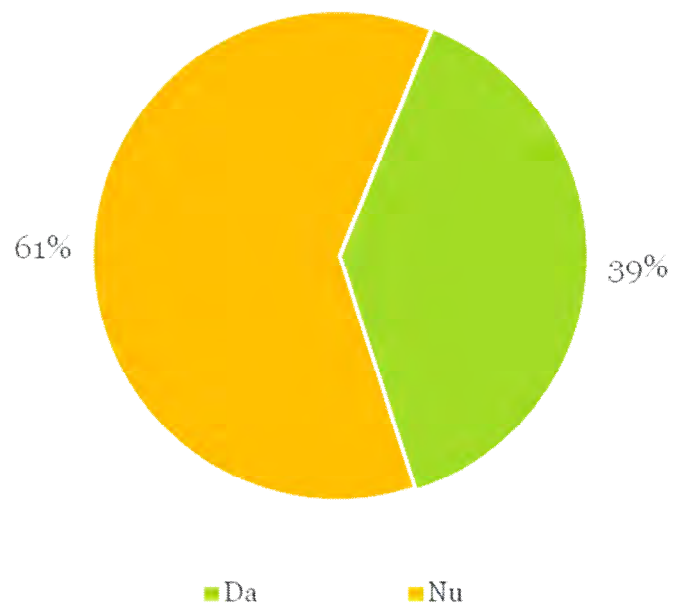
Un singur răspuns

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenționează să achiziționeze o altă conexiune în următoarele 12 luni (N = 113)



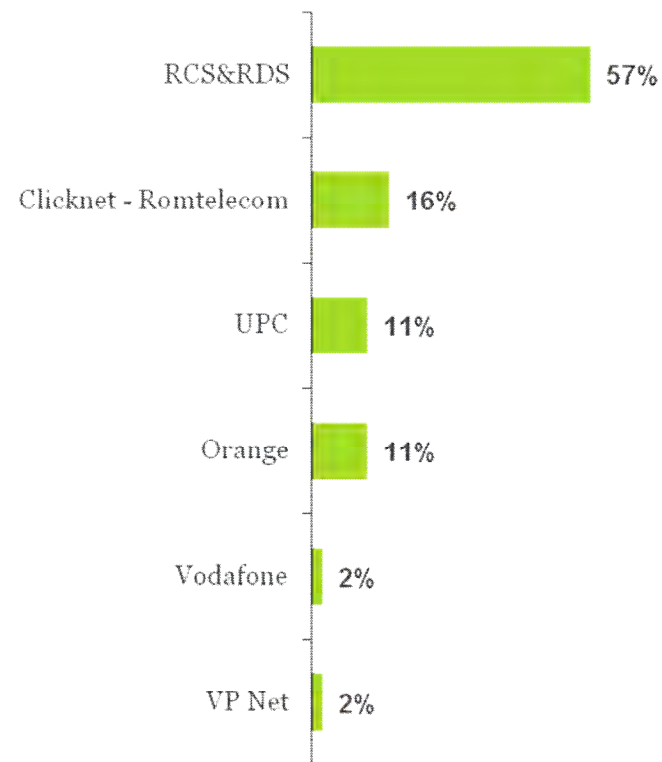
De la ce furnizor intenționează să achiziționeze conexiunea

V-ați hotărât înșă asupra unui furnizor de la care ați achiziționa această conexiune?



Da, N=44

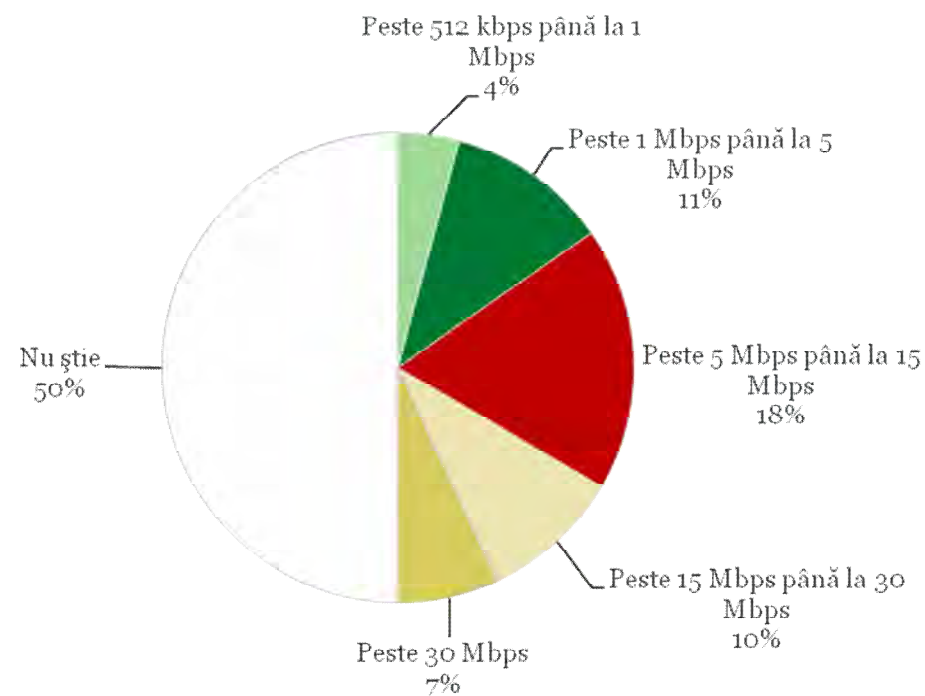
Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenționează să achiziționeze o altă conexiune în următoarele 12 luni (N =113)



Ce viteză de transfer (best effort) îşi doresc pentru noua conexiune?

La ce viteză maximă de transfer (best effort) doriţi să achiziţionaţi noua conexiune?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenţionează să achiziţioneze o altă conexiune la puncte fixe în următoarele 12 luni (N =72)



Ce viteză de transfer (best effort) îşi doresc pentru noua conexiune?

La ce viteză maximă de transfer (best effort) doriţi să achiziţionaţi noua conexiune?

Baza: utilizatori de servicii de acces la Internet care intenţionează să achiziţioneze o altă conexiune la puncte fixe în următoarele 12 luni (N =72)

Număr de menţiuni	Ce viteză îşi doresc pentru noua conexiune?						
	Peste 256kbps pana la 512 kbps	Peste 512 kbps pana la 1 Mbps	Peste 1 Mbps pana la 5 Mbps	Peste 5 Mbps pana la 15 Mbps	Peste 15 Mbps pana la 30 Mbps	Peste 30 Mbps	Nu ştie
Ce viteză maximă au în prezent							
mai mica sau egala cu 144 kbps						1	1
mai mare ca 144kbps – mai mica sau egala cu 1 Mbps			2	1			2
mai mare ca 1Mbps - mai mica sau egala cu 5 Mbps		1	2	7			4
mai mare ca 5 Mbps –mai mica sau egala cu15 Mbps			1	1	1	1	5
mai mare ca 15 Mbps – mai mica sau egala cu 30 Mbps					1		1
mai mare ca 30 Mbps						1	
Nu ştie		1	2	3	2	1	18
N=	0	2	7	12	4	4	31

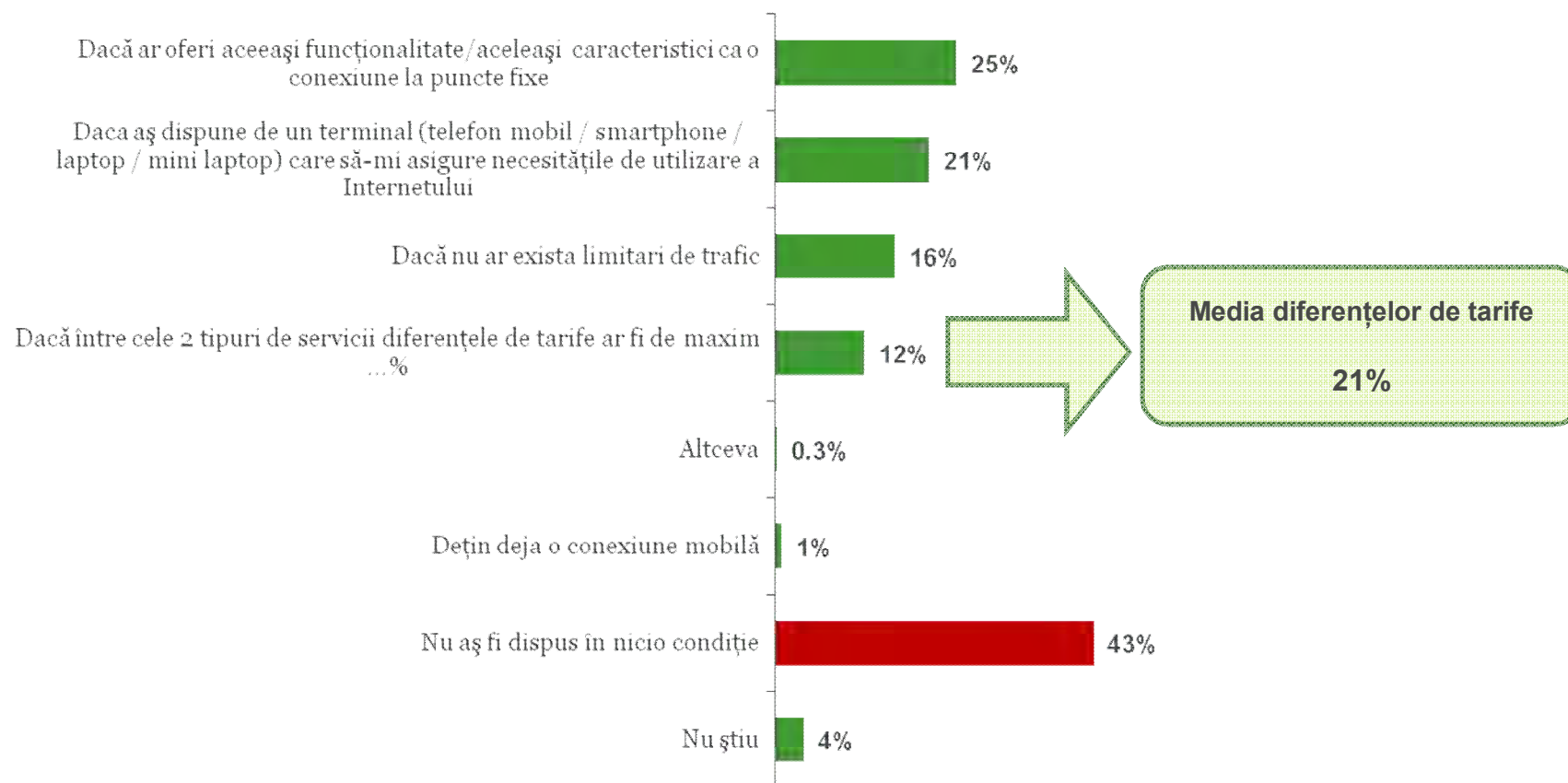
*Diferenţa până la 72 o reprezintă respondenţi care momentan deţin doar conexiuni mobile, pentru care nu s-a întrebat viteza de transfer

Conexiuni mobile vs. conexiuni la puncte fixe

În ce condiții credeți că ați fi dispus să înlocuiți o conexiune de acces la Internet la puncte fixe cu una la puncte mobile?

Baza: respondenți care utilizează servicii de acces la Internet (N = 1261)

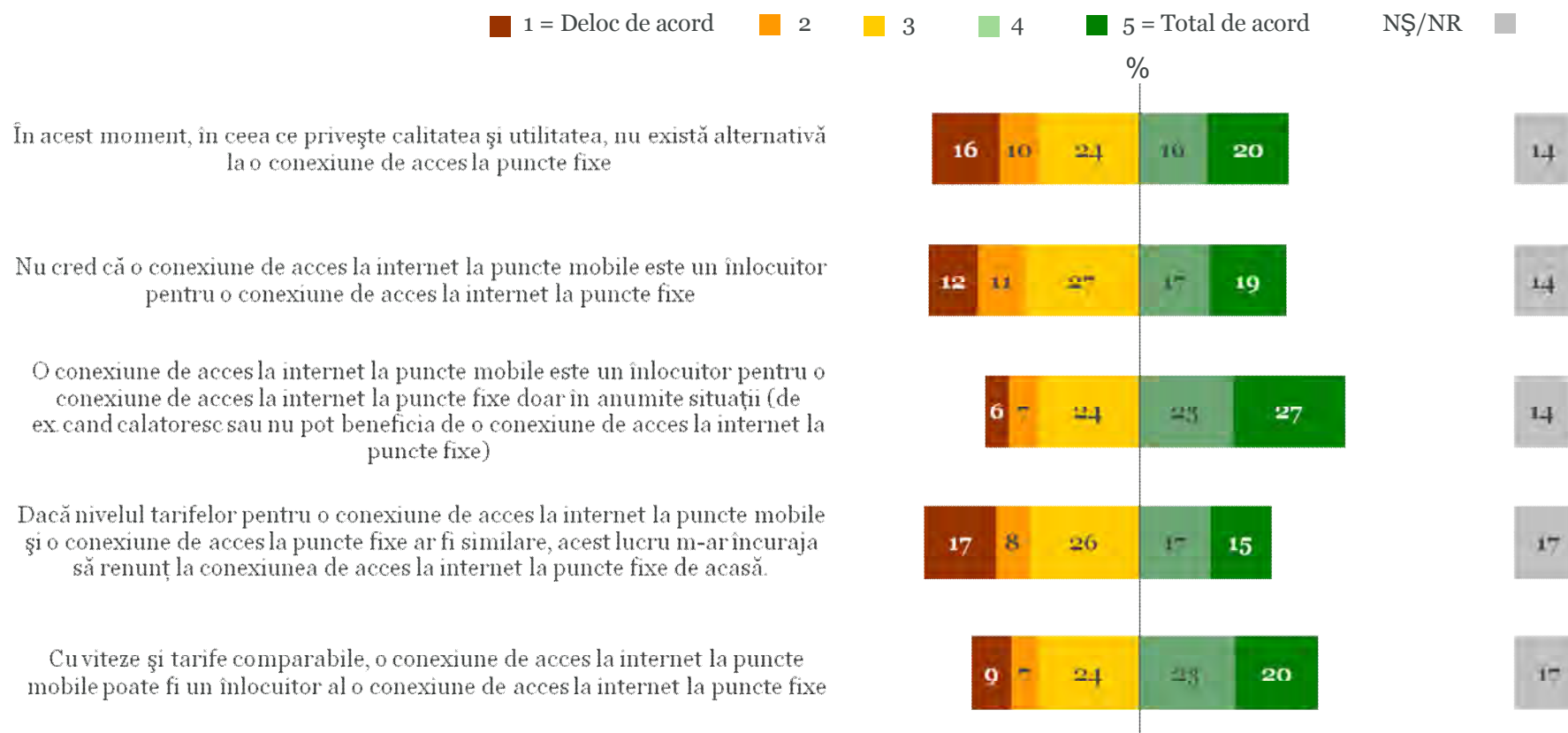
Mai multe răspunsuri posibile



Conexiuni mobile vs. conexiuni la puncte fixe

Vă rog să îmi spuneți în ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre conexiunile de acces la Internet la puncte fixe și respectiv la puncte mobile. Folosiți o scală de la 1 la 5, unde 5 înseamnă că sunteți total de acord iar 1 înseamnă că nu sunteți deloc de acord

Baza: respondenți care utilizează servicii de acces la Internet (N = 1261)



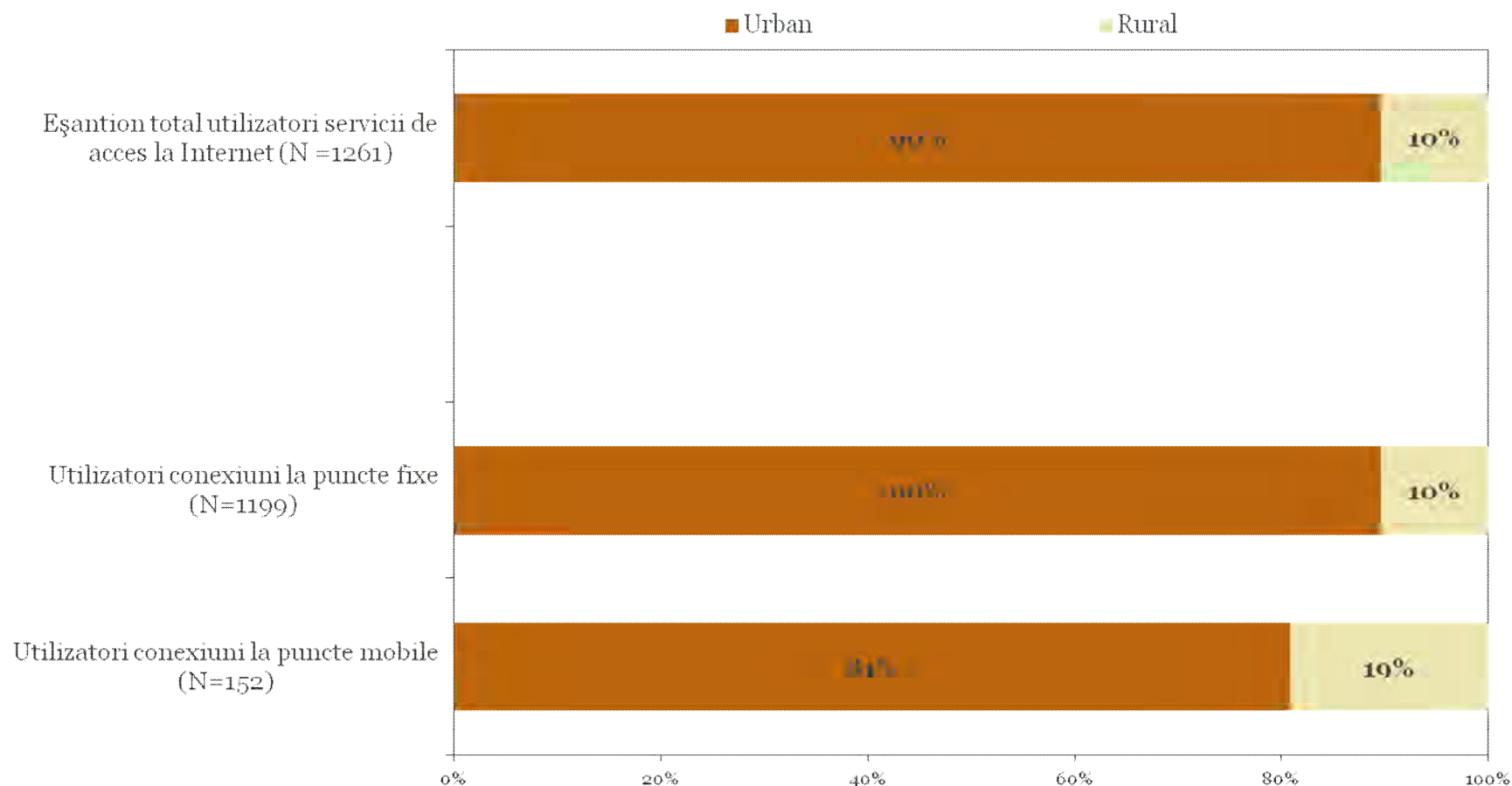
XIV. Profilul socio-demografic al utilizatorilor de internet

Profilul socio-demografic al utilizatorilor de internet

- Majoritatea utilizatorilor de Internet (90 %) provin din mediul urban. Ponderea utilizatorilor de Internet din mediul rural este mai mare (19 %) în cazul respondenților care folosesc conexiuni la puncte mobile.
- Utilizatorii Internet sunt relativ uniform distribuiți între regiunile de dezvoltare, Bucureștiul (15 %) și Nord-Estul (15 %) deținând ponderi relativ mai mari. Situația este similară și din punct de vedere al tipului de conexiune, cu plusuri ale ponderilor celor două regiuni menționate în cazul conexiunilor mobile.
- Majoritatea utilizatorilor de Internet (50 %) fac parte din categoria de vârstă 16–34 ani, tendință specifică și utilizatorilor care folosesc conexiuni fixe. Utilizatorii Internet care folosesc conexiuni mobile tind să aibă o vârstă medie mai tânără.
- Majoritatea utilizatorilor de Internet (52 %) au studii medii, următorul segment important fiind cel al utilizatorilor cu studii superioare (32 %). Proporțiile se regăsesc aproape identic în cazul utilizatorilor care folosesc conexiuni fixe, în timp ce utilizatorii Internet care folosesc conexiuni mobile au o educație superioară într-o pondere mai mare.
- Principalele segmente de utilizatori Internet în raport cu statusul ocupațional al acestora sunt cele ale muncitorilor calificați/necalificați (20 %), elevilor/studentilor (19 %) și inginerilor, medicilor, arhitecților, profesorilor sau economiștilor (15 %). Proporțiile se regăsesc aproape identic în cazul utilizatorilor care folosesc conexiuni fixe, în timp ce utilizatorii Internet care folosesc conexiuni mobile provin semnificativ și din categoria patronilor, liber-profesioniștilor, managerilor sau directorilor (13 %).
- Cei mai mulți dintre utilizatorii Internet provin, fără a exista diferențe semnificative între cei care folosesc conexiuni fixe sau mobile, din gospodăriile formate din 3 sau 4 persoane (59 %), cu o pondere mai mare a celor formate din trei membri.
- Cei mai mulți dintre utilizatorii Internet provin, fără a exista diferențe semnificative între cei care folosesc conexiuni fixe sau mobile, din gospodăriile al căror venit mediu pe membru este cuprins între 401 și 800 lei sau este de peste 800 lei lunar.

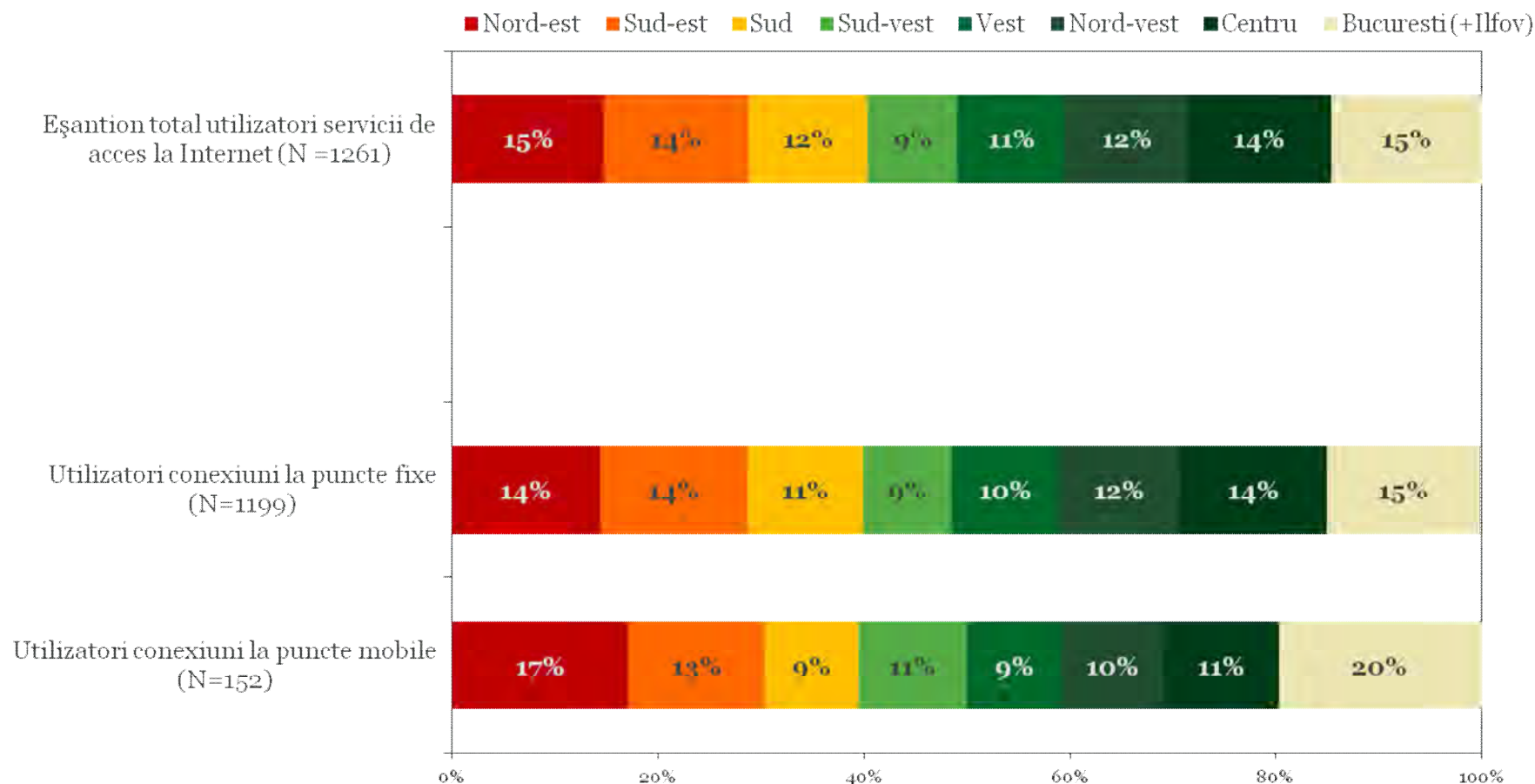
Profil în funcție de mediul de reședință

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



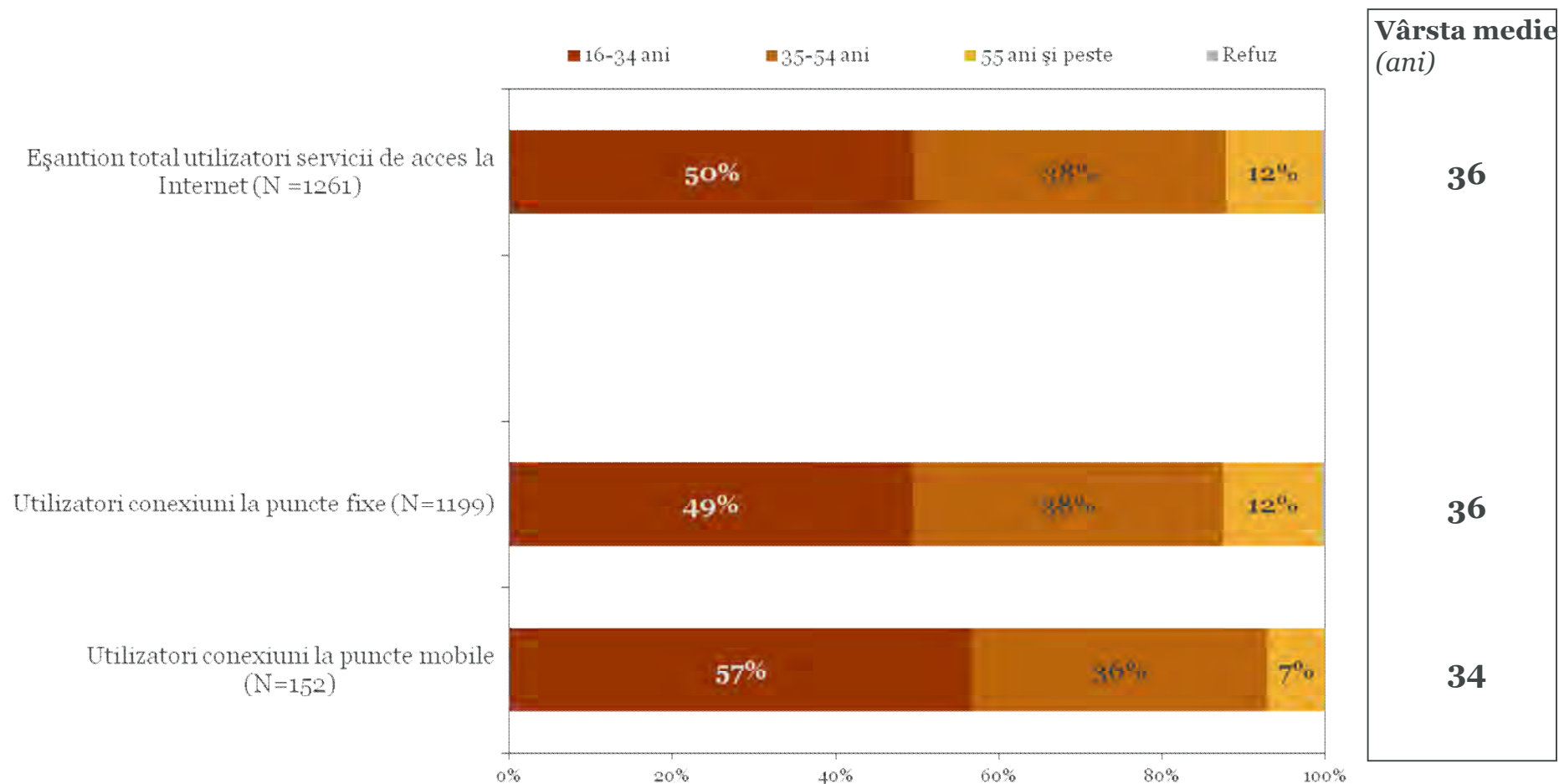
Profil în funcție de regiunile de dezvoltare

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



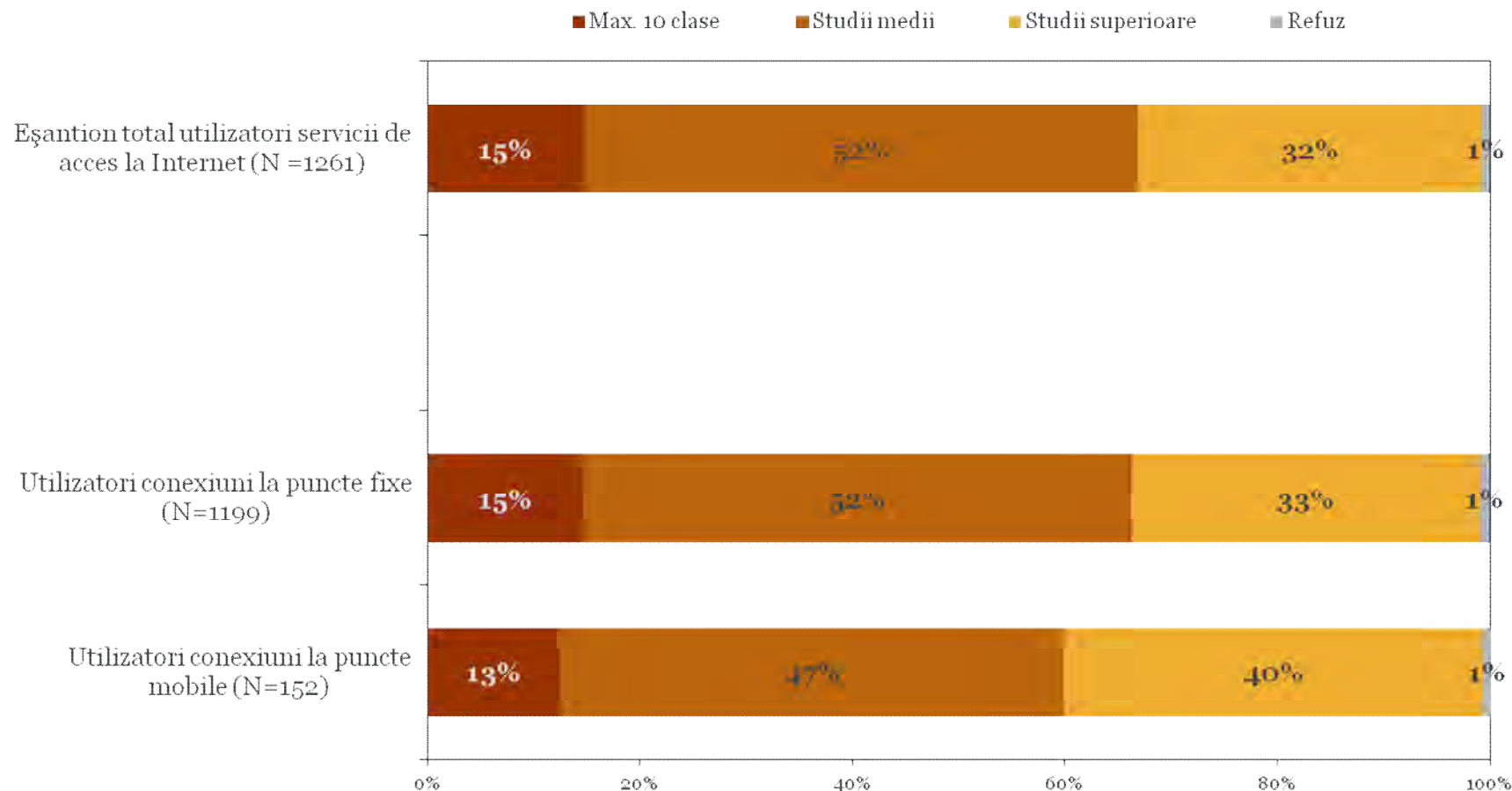
Profil în funcție de vârstă respondenților

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



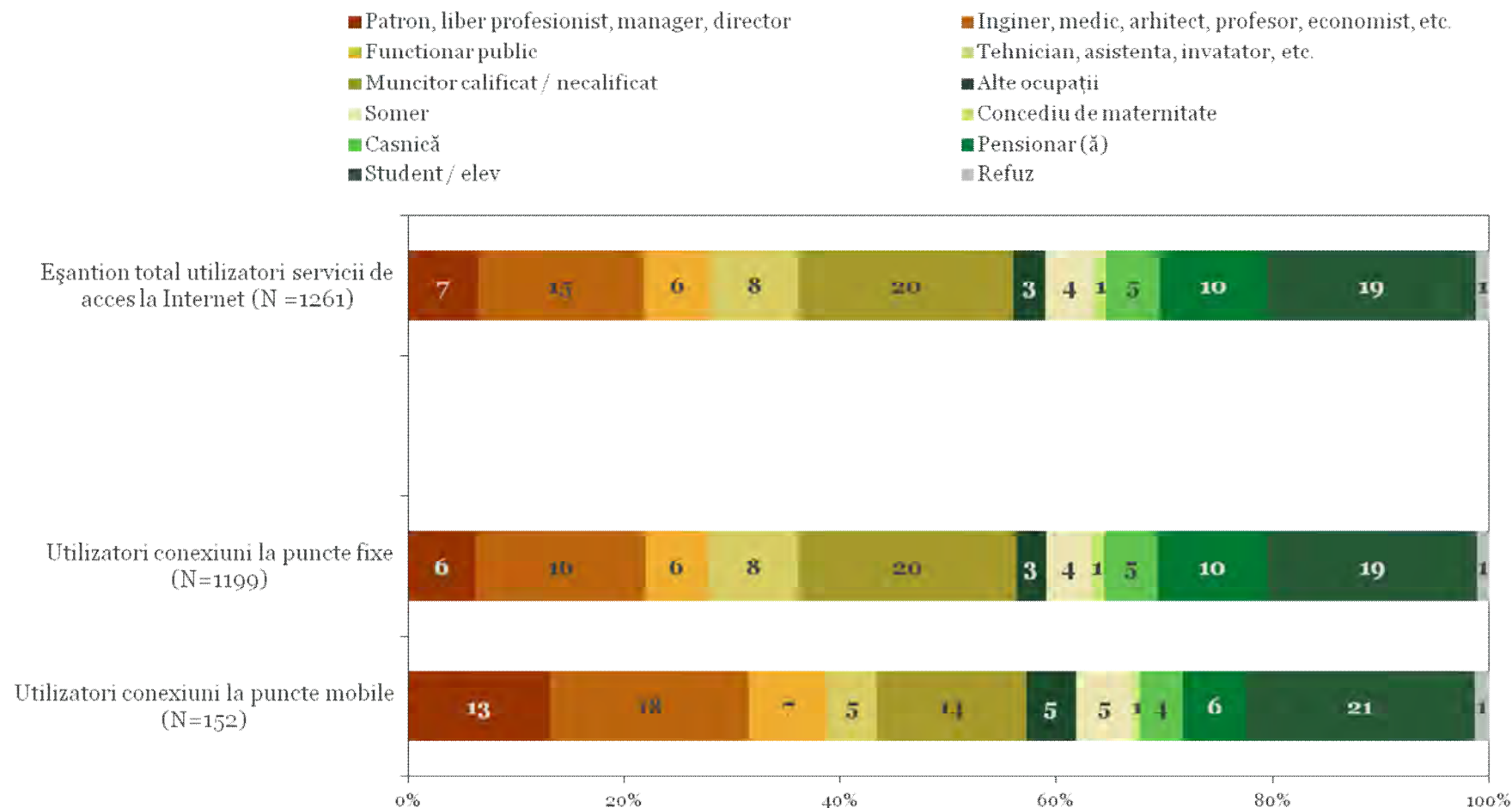
Profil în funcție de nivelul de educație al respondenților

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



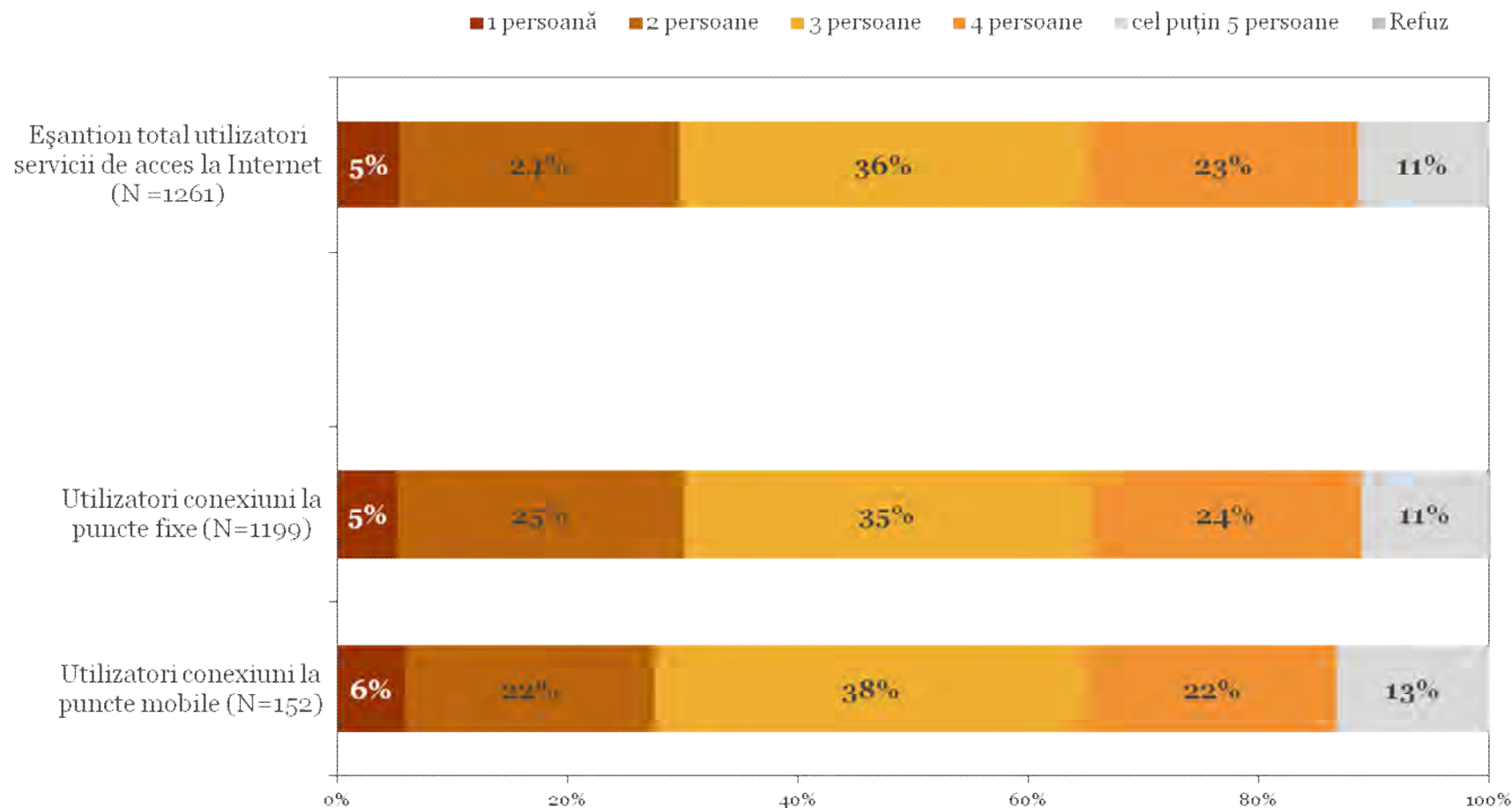
Profil în funcție de nivelul de statusul ocupațional al respondenților

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



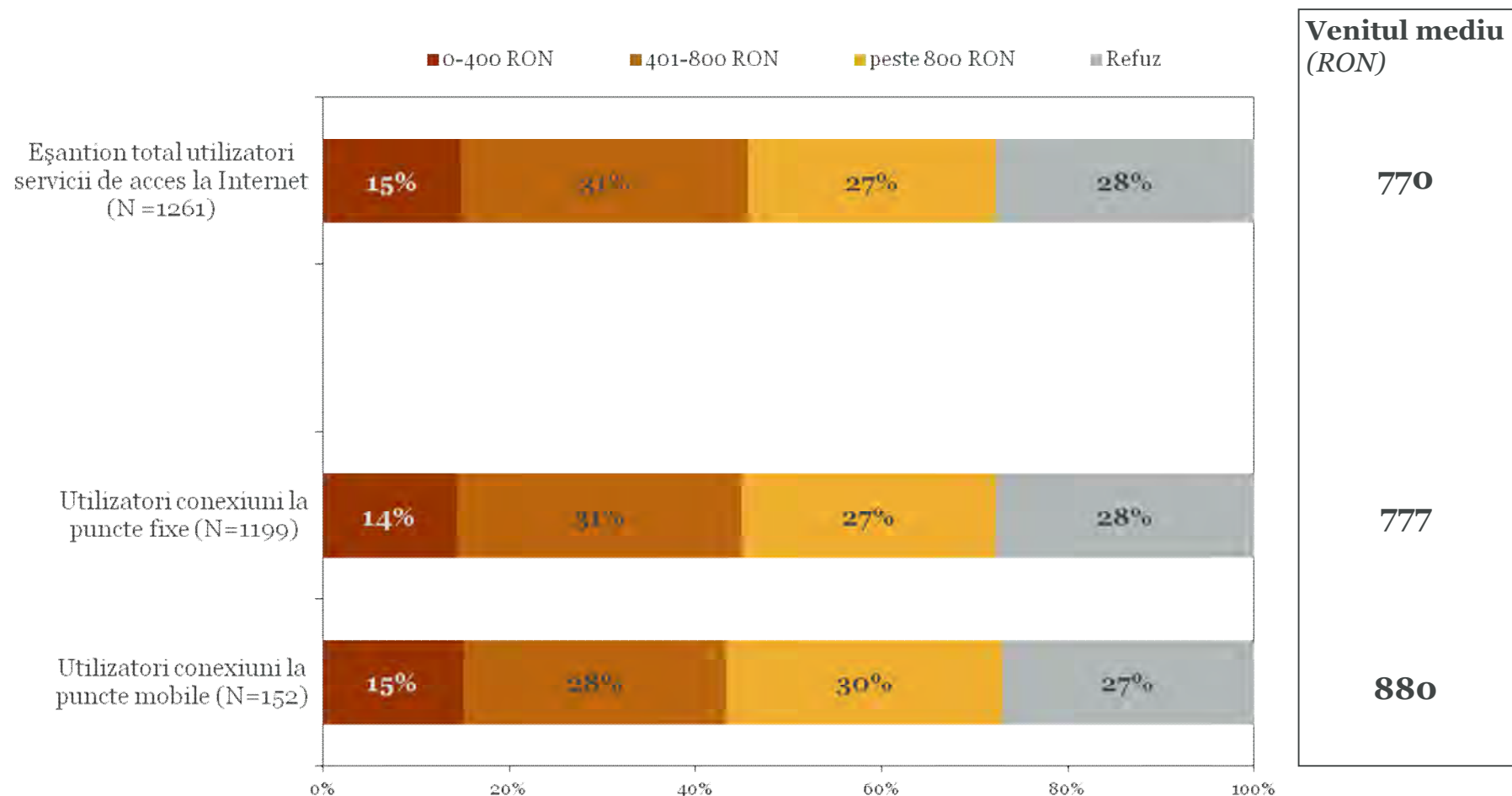
Profil în funcție de mărimea gospodăriei

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



Profil în funcție de venitul mediu pe persoană în gospodărie

Baza: utilizatori de servicii acces la Internet, total și în funcție de tipul de conexiune utilizată



XV. Gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet – motive și intenții de achiziție

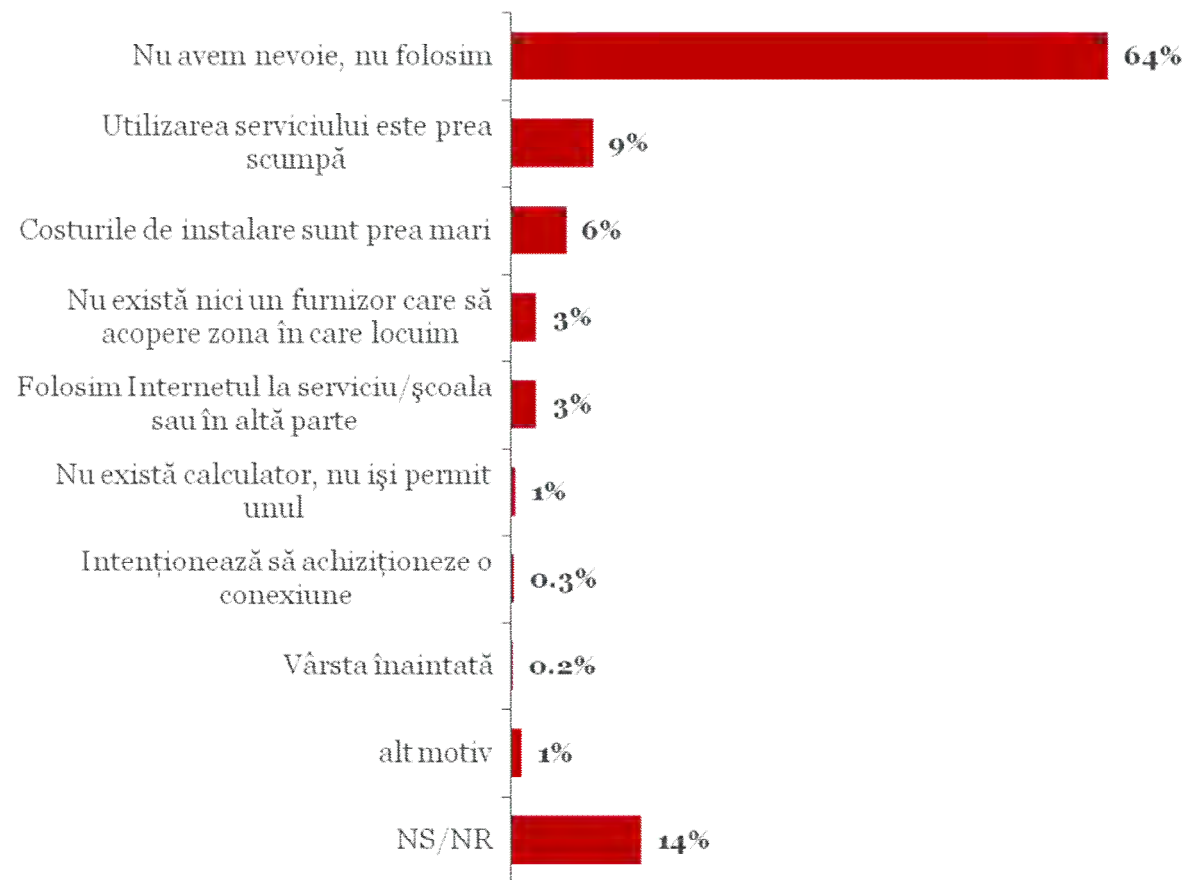
Gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet – motive și intenții de achiziție

- Principalul motiv pentru care nu sunt folosite serviciile de acces la Internet în gospodărie este lipsa nevoii (64 %). Alte motive menționate, de către un număr semnificativ mai mic de respondenți, sunt utilizarea prea scumpă a serviciului (9%) sau costurile de instalare prea mari (6 %).
- Nu există o diferență semnificativă între gospodăriile urbane și cele rurale din punct de vedere al principalului motiv pentru care nu sunt folosite serviciile de acces la Internet, acesta fiind tot lipsa nevoii, secondat de utilizarea prea scumpă și costurile de instalare prea mari.
- În cele mai multe dintre gospodăriile în care nu mai există acces la Internet pentru că s-a renunțat la acesta în ultimele 12 luni, motivele principale de renunțare au fost dispariția nevoii de acces, costurile prea mari sau defectarea calculatorului.
- Cei mai mulți (70 %) dintre respondenții care nu folosesc în prezent servicii de acces la Internet nu știu/pot să precizeze un motiv pentru care ar decide să utilizeze Internetul, în timp ce peste o treime dintre aceștia (37 %) nu au niciun motiv care să-i determine să folosească servicii de acces la Internet. Tarifele mai avantajoase, asociate unor pachete de servicii, conexiunii la puncte fixe sau achiziției calculatoarelor, ar fi motivele care ar putea convinge aproape unul din cinci respondenți să folosească servicii de acces la Internet.
- Cei mai mulți (70%) dintre respondenții care nu folosesc în prezent servicii de acces la Internet nu intenționează să o facă în următoarele 12 luni. Trei-sferturi dintre cei 11% care iau, totuși, în calcul o astfel de opțiune, s-au orientat către accesul prin conexiuni fixe.

Principalul motiv pentru care nu se folosesc servicii de acces la Internet în gospodărie

Care este motivul principal pentru care nu există o conexiune la Internet în gospodăria dvs?

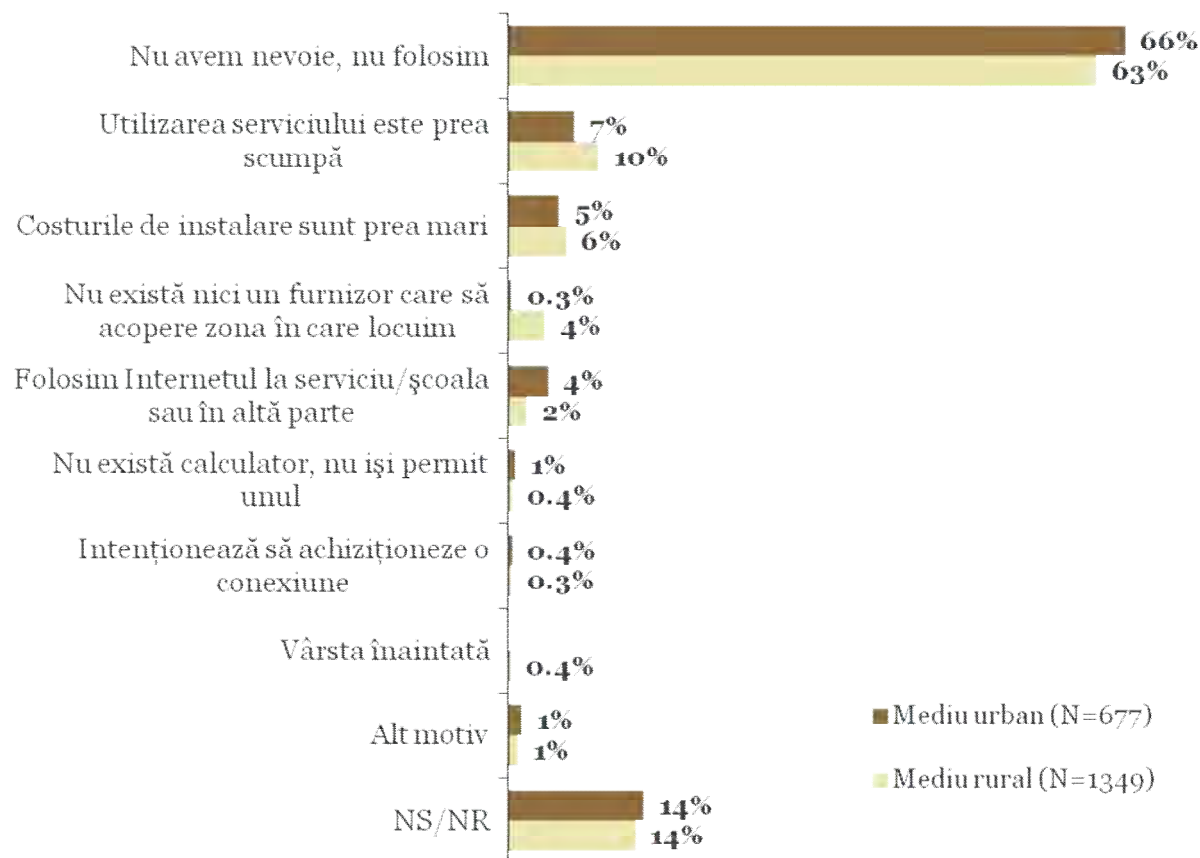
Baza: gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet (N = 2056)



Principalul motiv pentru care nu se folosesc servicii de acces la Internet în gospodărie

Care este motivul principal pentru care nu există o conexiune la Internet în gospodăria dvs?

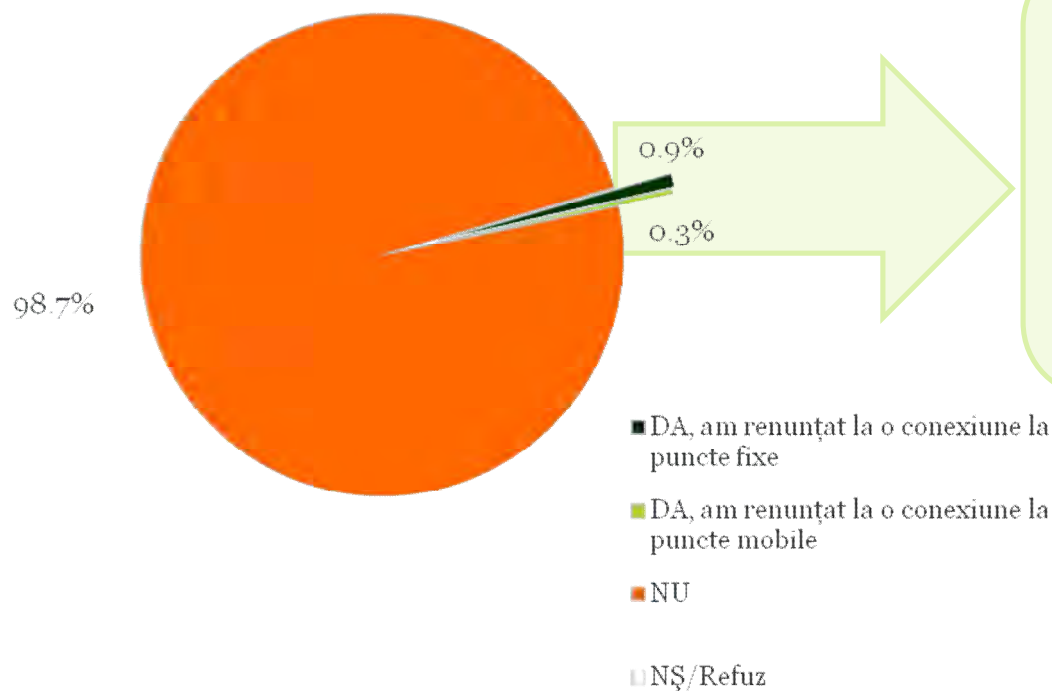
Baza: gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet, în funcție de mediul de reședință



Au renunțat în ultimele 12 luni la o conexiune de acces la Internet?

În ultimile 12 luni ați avut o conexiune de acces la Internet la care ați renunțat?

Baza: gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet (N = 2056)



Motivele renunțării

Nu am mai avut nevoie	7 mențiuni
Costuri mari / prea scump / lipsa banilor	5 mențiuni
Nu mai avem calculator (s-a stricat)	3 mențiuni
Persoana care îl folosea (cel mai mult) s-a mutat	3 mențiuni
Alt motiv	2 mențiuni
NS/NR	4 mențiuni

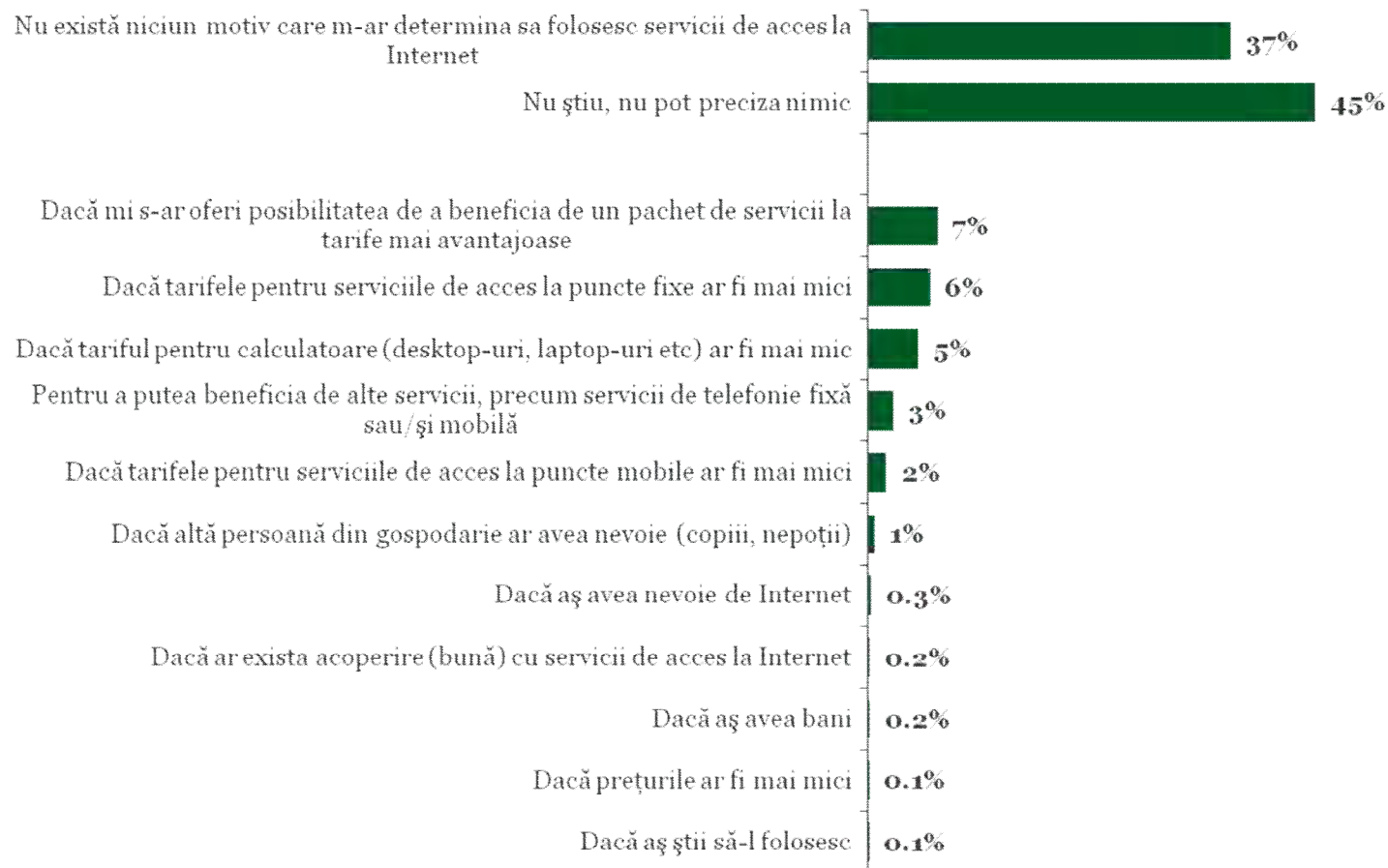
[N=24]

Factori care ar putea determina folosirea unei conexiuni de acces la Internet

Ce v-ar determina să folosești servicii de acces la Internet?

Baza: gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet (N = 2056)

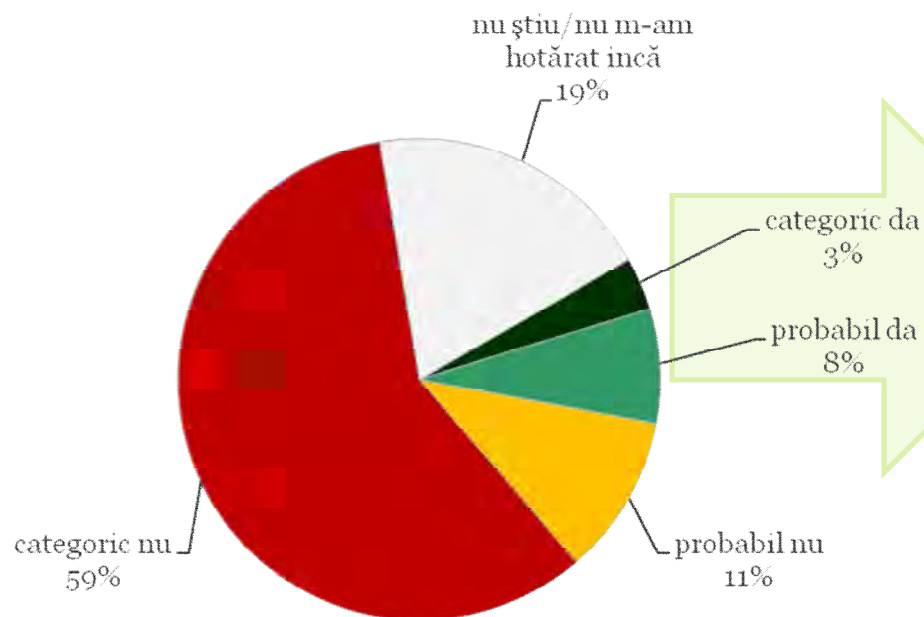
Mai multe răspunsuri posibile



Intenții de achiziționare a unei conexiuni de acces la Internet în următoarele 12 luni

În următoarele 12 luni intenționați să achiziționați o conexiune la Internet?

Baza: gospodării în care nu există conexiune de acces la Internet (N = 2056)



Ce tip de conexiune ar achiziționa?

Conexiune la puncte fixe	75%
Conexiune la puncte mobile	10%
Ambele tipuri	1%
NS/NR	14%

[N=231]