



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έρευνα Κοινής Γνώμης:
ΕΜΠΕΙΡΙΑ & ΣΤΑΣΕΙΣ
ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET
ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΑΡΑΝΤΙΝΑΣ

Ιούλιος 2020

Η ταυτότητα της έρευνας

Εταιρεία: Metron Analysis (Α.Μ. ΕΣΡ 4)

Ανάθεση: ΕΕΤΤ

Τύπος Έρευνας: Τηλεφωνική έρευνα κοινής γνώμης

Περιοχή Έρευνας: Πανελλαδική

Μέθοδος Δειγματοληψίας: Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκε απλή τυχαία δειγματοληψία σε αρχείο τηλεφωνικών αριθμών που έχει παραχθεί με τυχαίο τρόπο (RDD-Random Digit Dialing) με την εξής αναλογία: σταθερά τηλέφωνα 70% και κινητά τηλέφωνα 30%.

Χρόνος Διεξαγωγής: Η έρευνα πεδίου διεξήχθη από 02-09/07/2020

Μέγεθος Δείγματος: Το μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 1.205 άτομα ηλικίας 16 ετών και άνω. Μέγιστο δειγματοληπτικό σφάλμα $\pm 2,8\%$

Σταθμίσεις: Το δείγμα σταθμίσθηκε εκ των υστέρων ως προς το φύλο και την ηλικία όσων έχουν internet στο νοικοκυριό.

Προσωπικό field/Ελεγχος: Εργάστηκαν 3 επόπτες και 30 συνεντευκτές. Το 20% των συνεντεύξεων ελέχθησαν με τη μέθοδο της συνακρόασης και το 100% ηλεκτρονικά

Παρατηρήσεις: Στους πίνακες που ακολουθούν, όπου οι βάσεις είναι μικρότερες των 60 ερωτηθέντων, τα στοιχεία είναι τελείως ενδεικτικά.

Η METRON ANALYSIS είναι μέλος της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας και διεξαγωγής ερευνών και επαγγελματικής πρακτικής της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ.



Κεφάλαιο	Σελ
Πρόσβαση στο Internet στην Καραντίνα	4
Συνήθειες Χρήσης Internet στην Καραντίνα	7
Ικανοποίηση από Υπηρεσίες Internet στην Περίοδο της Καραντίνας	11
Σημερινή Χρήση Internet	21



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Πρόσβαση στο Internet στην Καραντίνα

Πάνω από 1 στους 2 (55%) συνδέονταν στο internet την περίοδο της καραντίνας μέσω του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας ενώ μόλις το 5% μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας. 4 στους 10 (40%) συνδέονταν μέσω και των δυο δικτύων συνδυαστικά.

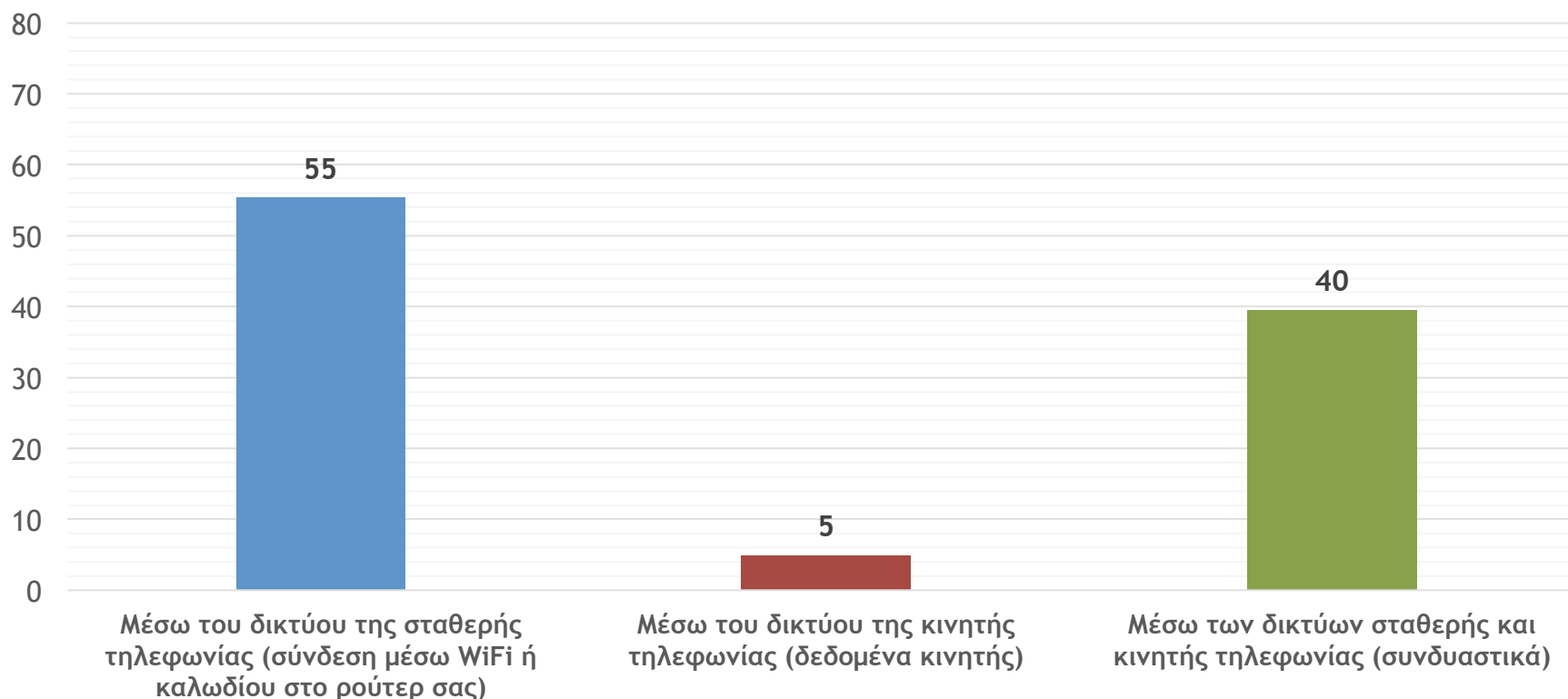


ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

%

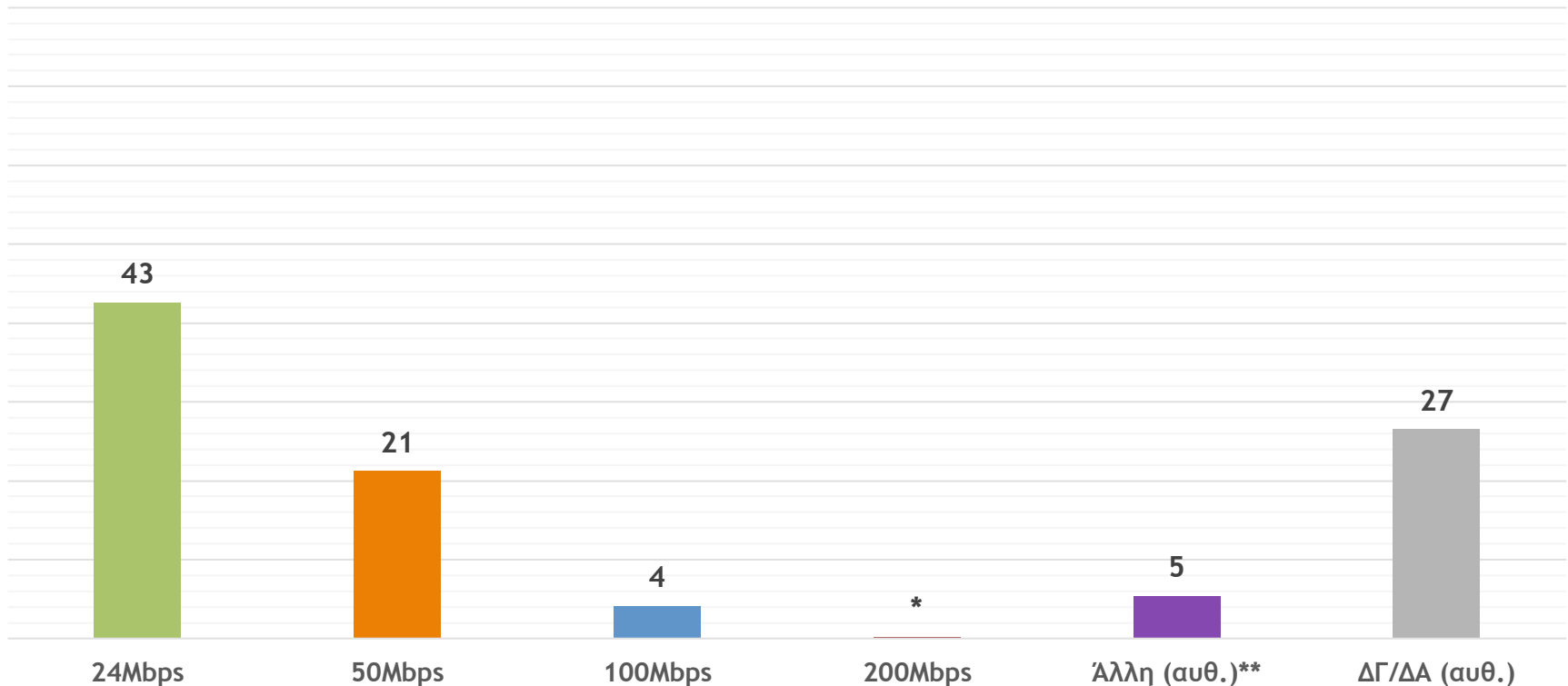
‘Ποιος ήταν ο κύριος τρόπος που είχατε πρόσβαση στο internet στο νοικοκυριό σας την περίοδο της καραντίνας;’
Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)



Πάνω από 4 στους 10 (43%) συνδέονταν στο internet με ονομαστική ταχύτητα σύνδεσης 24 Mbps ενώ 1 στους 4 συνδέονταν με ονομαστική ταχύτητα 50Mbps και άνω.

%

‘Ποια είναι η ταχύτητα σύνδεσης μέσω του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας στο νοικοκυριό σας;’
Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)



**Στις λοιπές αναφορές οι ερωτώμενοι ανέφεραν την πραγματική ταχύτητα internet αντί της ονομαστικής. Το 2% ανέφερε ταχύτητα έως 10Mbps και το 3% ταχύτητα από 11-23Mbps



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

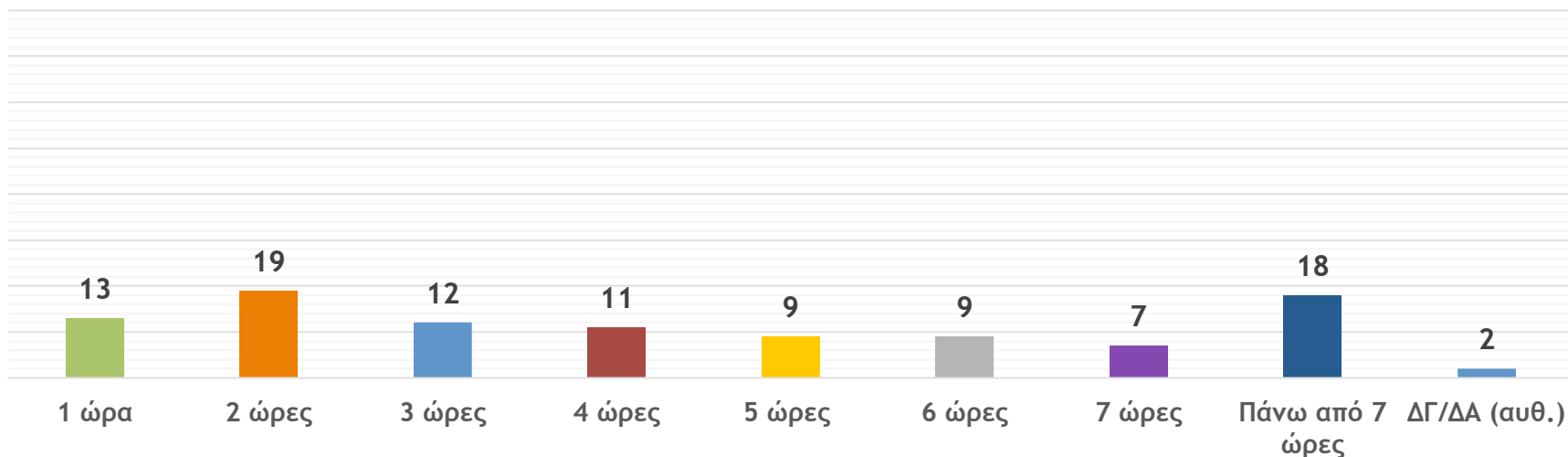
Συνήθειες Χρήσης Internet στην Καραντίνα

Την περίοδο της καραντίνας χρησιμοποιούσαν το internet κατά μέσο όρο 5 ώρες ανά ημέρα. Στους νέους 16-24 ετών και στους φοιτητές η μέση ημερήσια χρήση ξεπερνά τις 7 ώρες.

%

‘Πόσες περίπου ώρες κατά μέσο όρο την ημέρα χρησιμοποιούσατε εσείς προσωπικά το internet στο νοικοκυριό σας την περίοδο της καραντίνας;’

Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)



Μέση τιμή: 5 ώρες

Σημείωση:

Ήταν 3,5 ώρες τον Δεκ.2019.

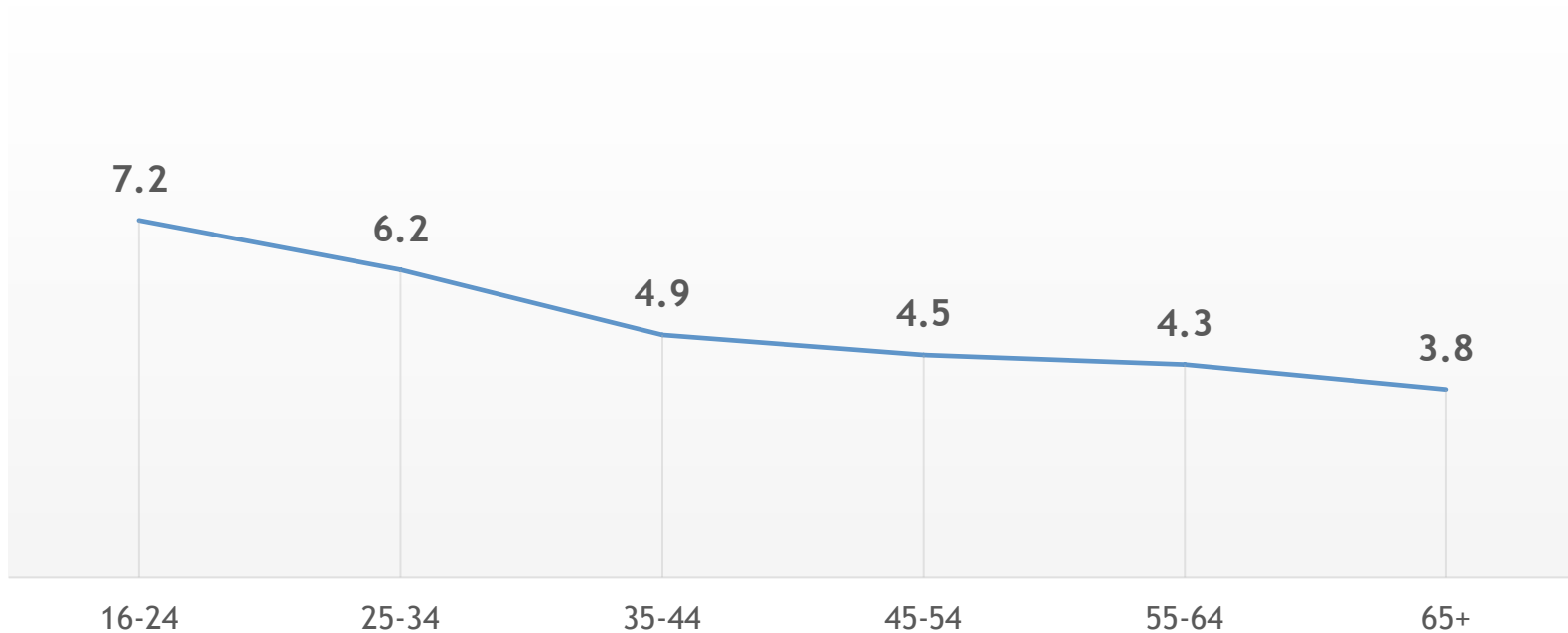
Πηγή: Focus Bari

Μέση χρήση internet την περίοδο της καραντίνας (σε ώρες) ανά ηλικία



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

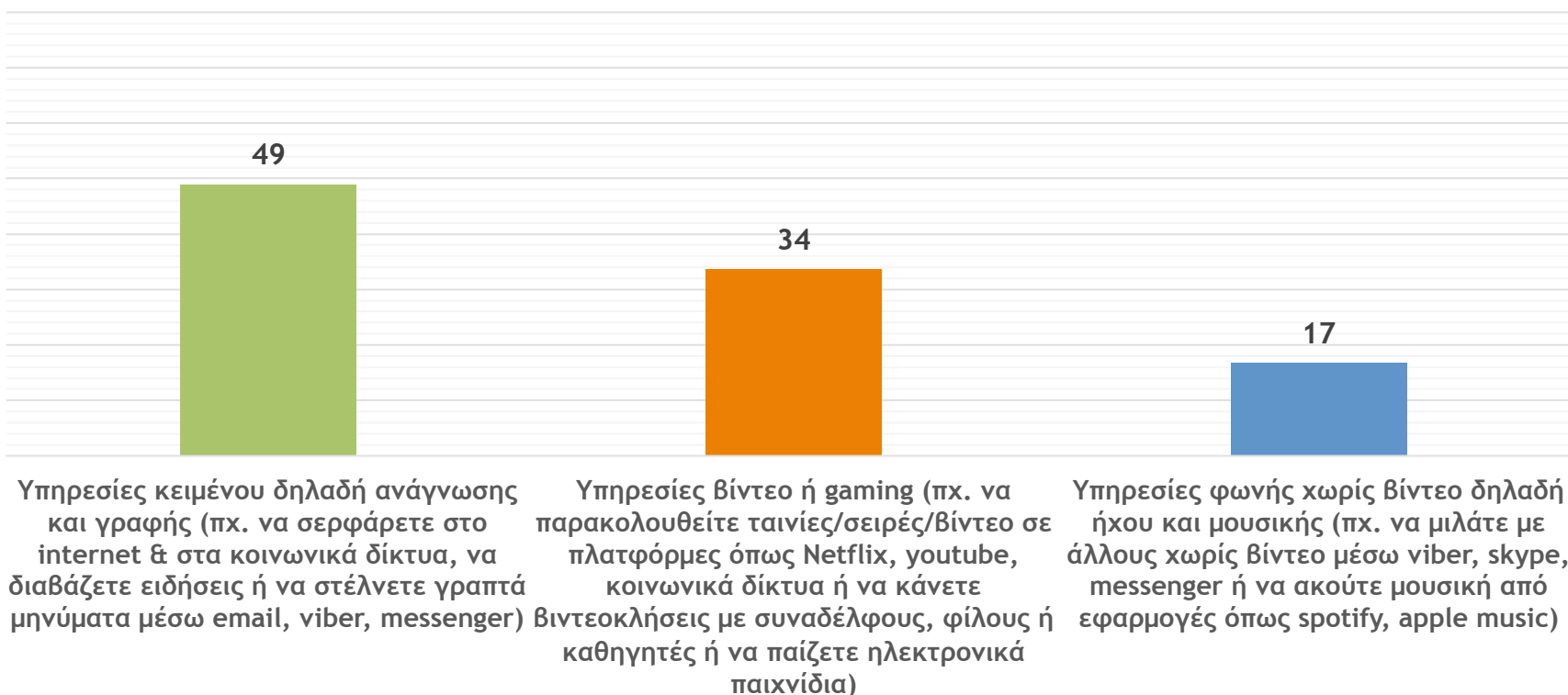


Κατά μέσο όρο το 49% του χρόνου στο internet την περίοδο της καραντίνας αφιερώνονταν σε υπηρεσίες κειμένου, το 34% σε υπηρεσίες βίντεο και gaming και το 17% σε υπηρεσίες φωνής.

‘Θα σας διαβάσω τώρα τρεις κατηγορίες εφαρμογών του internet και θα ήθελα να μου πείτε τι ποσοστό του χρόνου σας αφιερώνετε σε καθεμία από αυτές την περίοδο της καραντίνας στο νοικοκυριό σας;’

Βάση: 1.176 άτομα που δήλωσαν ποσοστό

Μέση τιμή





ΕΕΤΤ

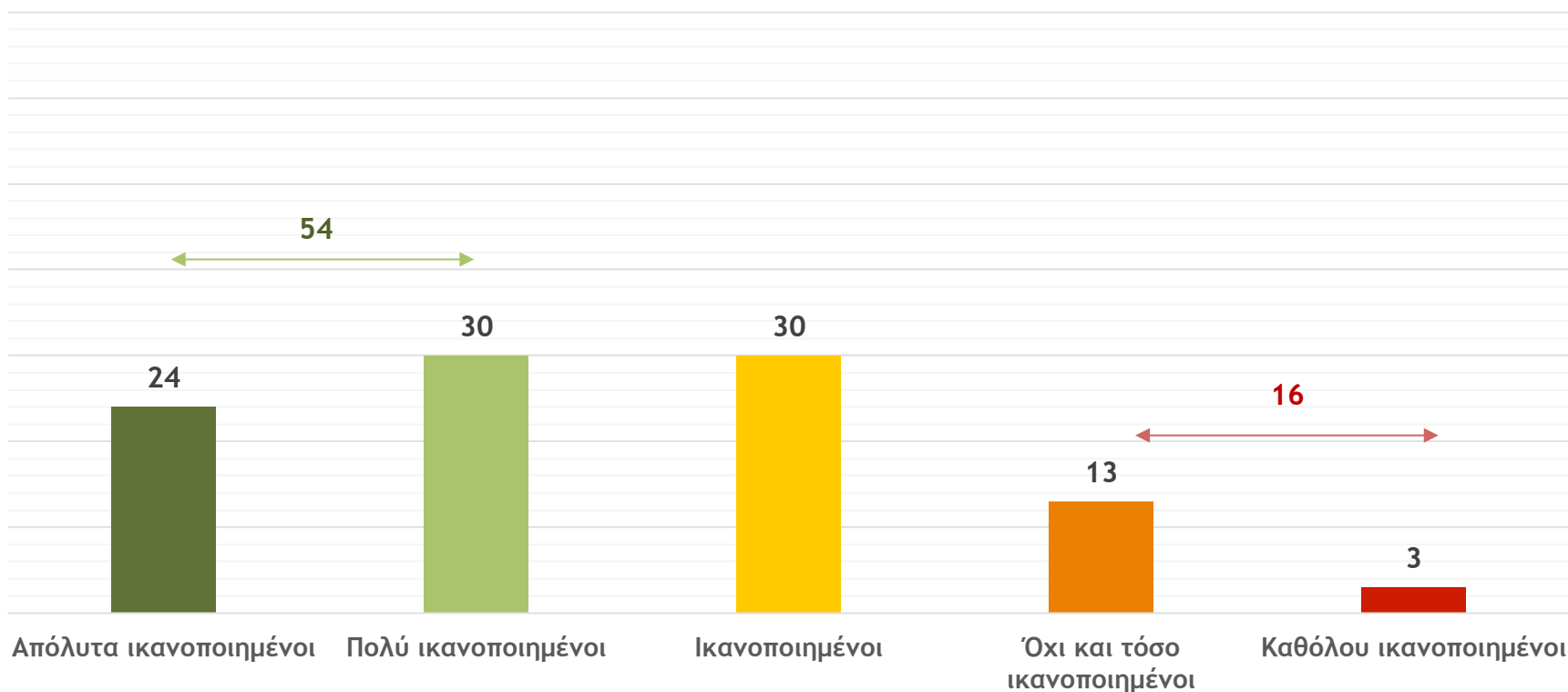
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ικανοποίηση από
Υπηρεσίες Internet στην
Περίοδο της Καραντίνας

Ο δείκτης ικανοποίησης από την επίδοση του παρόχου internet στην περίοδο της καραντίνας ξεπερνά το 50% ενώ ο δείκτης δυσαρέσκειας φτάνει μόλις το 16% και αγγίζει το 22%-25% στους φοιτητές, στους 16-24 ετών και στη βασική εκπαίδευση.

%

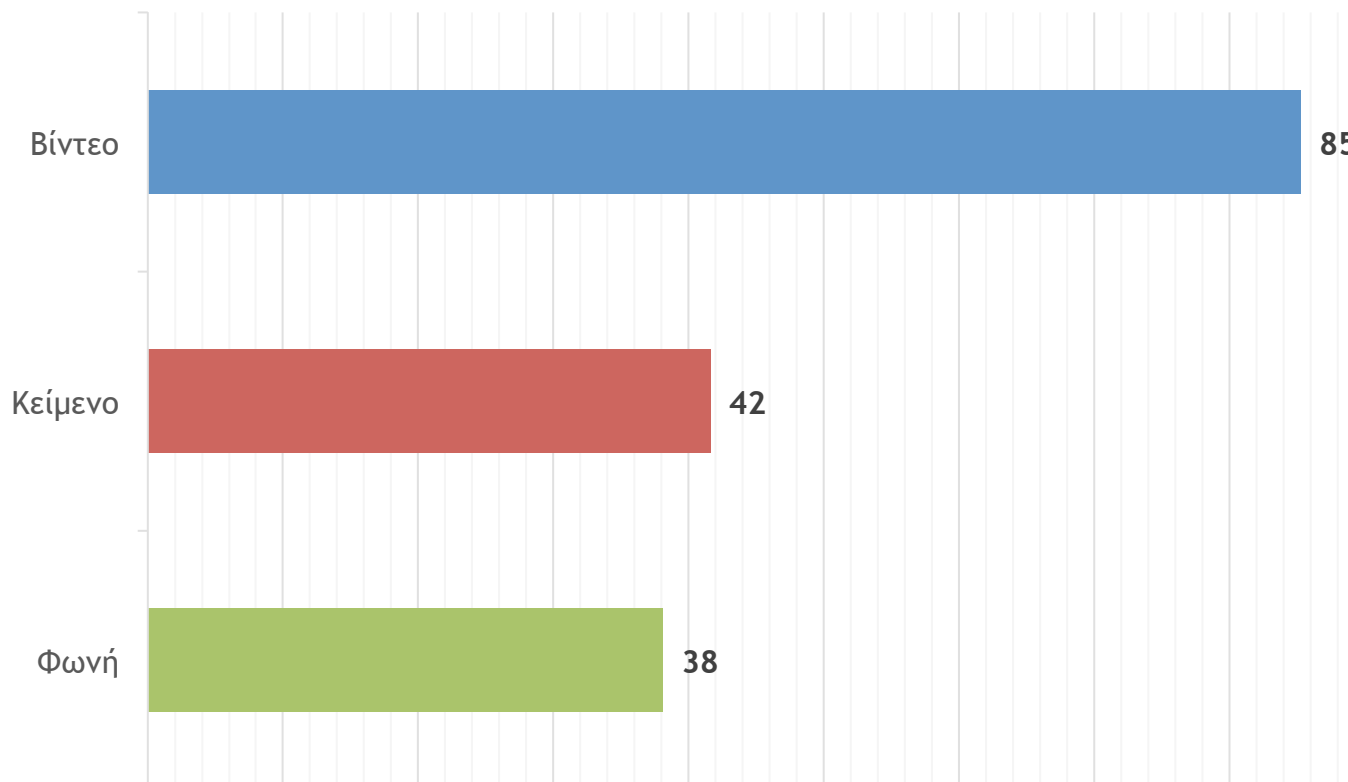
‘Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την επίδοση του παρόχου/εταιρείας internet στο νοικοκυριό σας την περίοδο της καραντίνας;’
Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)



Πάνω από 8 στους 10 (85%) που δήλωσαν όχι και τόσο/καθόλου ικανοποιημένοι από την επίδοση του παρόχου αποδίδουν στην υπηρεσία του Βίντεο τη μη ικανοποίηση τους. Ακολουθούν με πολύ μικρότερα ποσοστά οι υπηρεσίες του κειμένου (42%) και της φωνής (38%)

%

‘Σε ποιους τύπους υπηρεσίας (κείμενο, φωνή ή βίντεο) δε μείνατε ικανοποιημένος από την επίδοση του παρόχου σας;’
Βάση: το 16% του συνολικού δείγματος (187 άτομα) που δήλωσαν όχι και τόσο/καθόλου ικανοποιημένοι από την επίδοση του παρόχου



Οι κυριότεροι λόγοι μη ικανοποίησης από τις υπηρεσίες είναι η χαμηλή ταχύτητα καθώς και οι διακοπές της σύνδεσης στο internet

% **Λόγοι μη ικανοποίησης από την υπηρεσία βίντεο (Βάση: 156 άτομα)**



Λόγοι μη ικανοποίησης από την υπηρεσία εικόνα (Βάση: 83 άτομα)



Λόγοι μη ικανοποίησης από την υπηρεσία φωνή (Βάση: 71 άτομα)

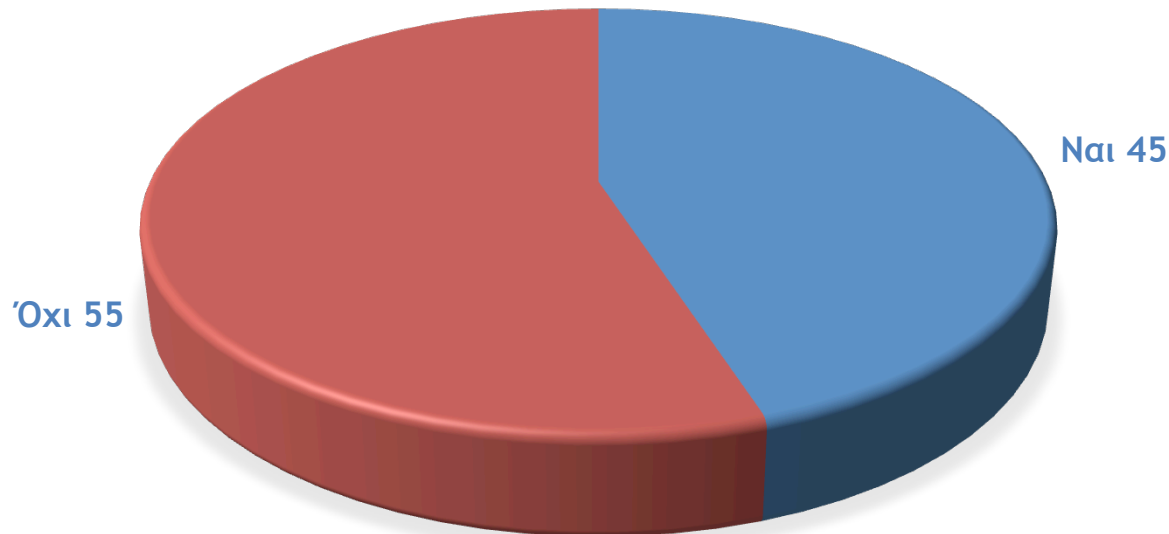


Πάνω από 4 στους 10 (45%) διαπίστωσαν προβλήματα στη σύνδεση τους με το internet την περίοδο της καραντίνας. Στους φοιτητές και νέους 16-24 ετών το ποσοστό αυτό φτάνει το 60%

%

‘Μήπως διαπιστώσατε προβλήματα διακοπών ή σημαντικών μειώσεων της ταχύτητας της σύνδεσης σας στο internet την περίοδο της καραντίνας, προβλήματα που αφορούσαν την εταιρεία/πρόχο (εξαιρουμένων άλλων τυχόν προβλημάτων, όπως η χρήση των εφαρμογών);’

Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)

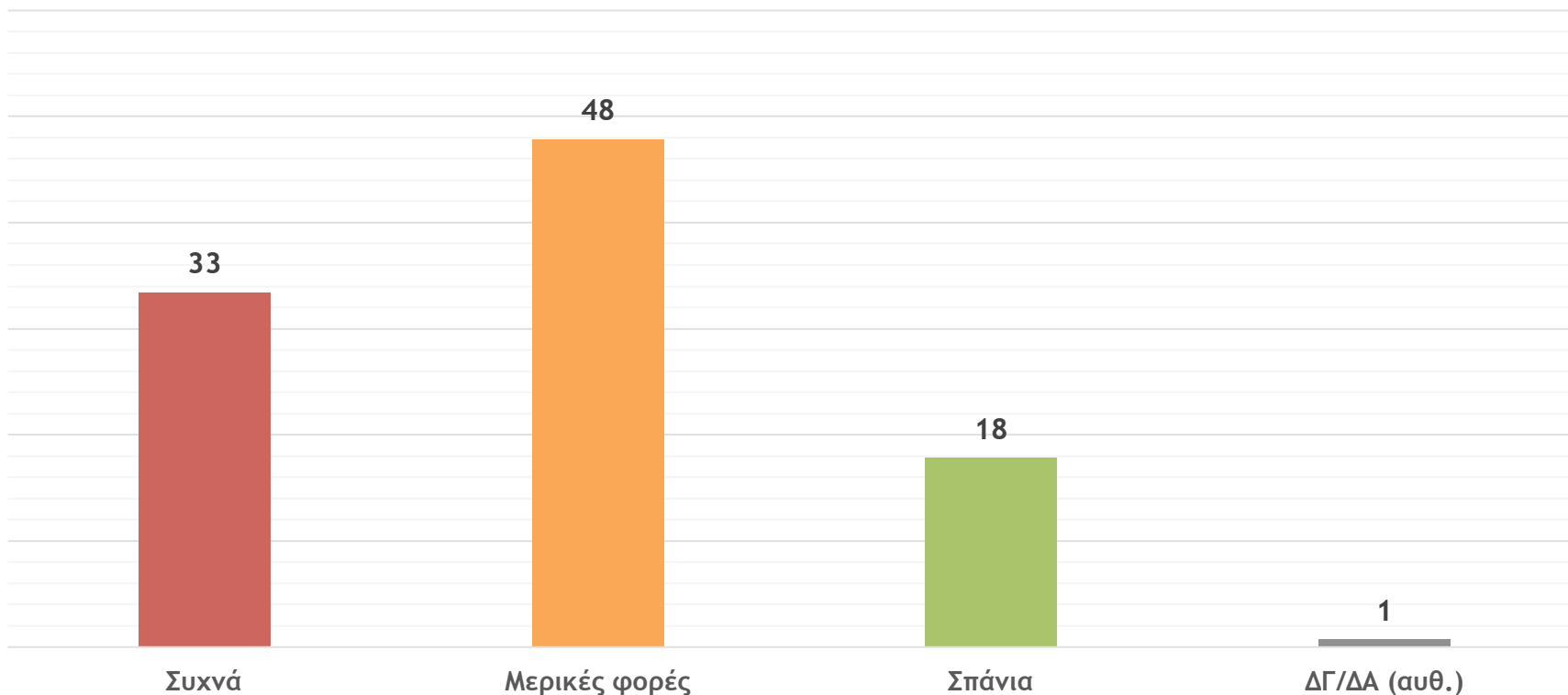


Σχεδόν 1 στους 3 (33%) από όσους αντιμετώπισαν προβλήματα στη χρήση του internet στην περίοδο της καραντίνας ανέφεραν ότι τα προβλήματα αυτά ήταν συχνά.

%

‘Πόσο συχνά ήταν τα προβλήματα που είχατε στη χρήση του internet την περίοδο της καραντίνας που αφορούσε στην εταιρεία/ πάροχο;’

Βάση: το 45% του συνολικού δείγματος (551 άτομα) που διαπίστωσε προβλήματα διακοπών ή μειώσεων ταχύτητας internet

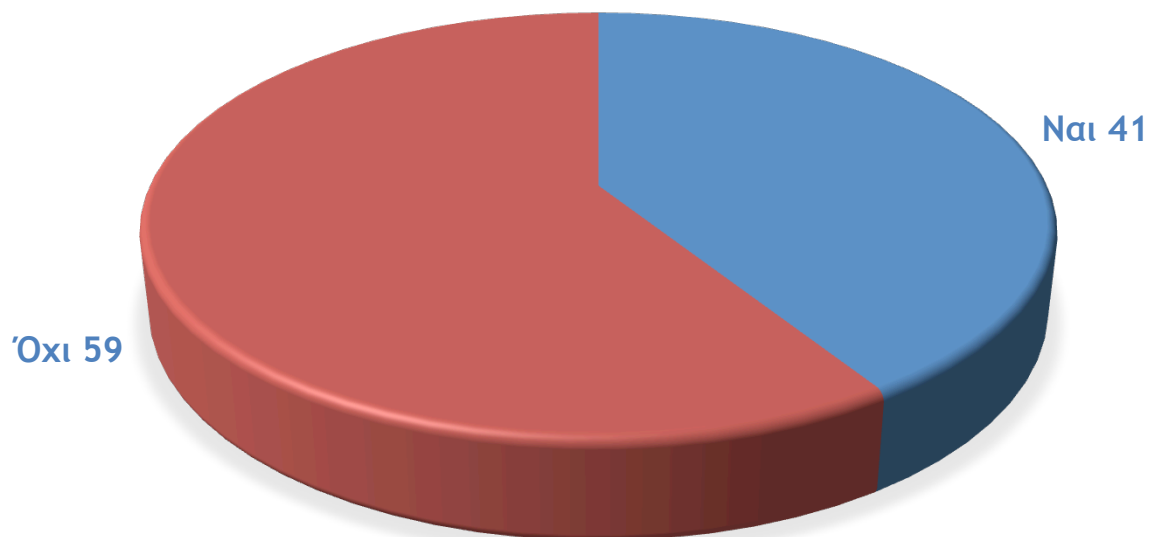


4 στους 10 (41%) από όσους αντιμετώπισαν προβλήματα στη χρήση του internet στην περίοδο της καραντίνας απευθύνθηκαν στον πάροχο.

%

‘Απευθυνθήκατε στην εταιρεία/πάροχο internet του νοικοκυριού σας σχετικά με τα προβλήματα αυτά;’

Βάση: το 45% του συνολικού δείγματος (551 άτομα) που διαπίστωσε προβλήματα διακοπών ή μειώσεων ταχύτητας internet

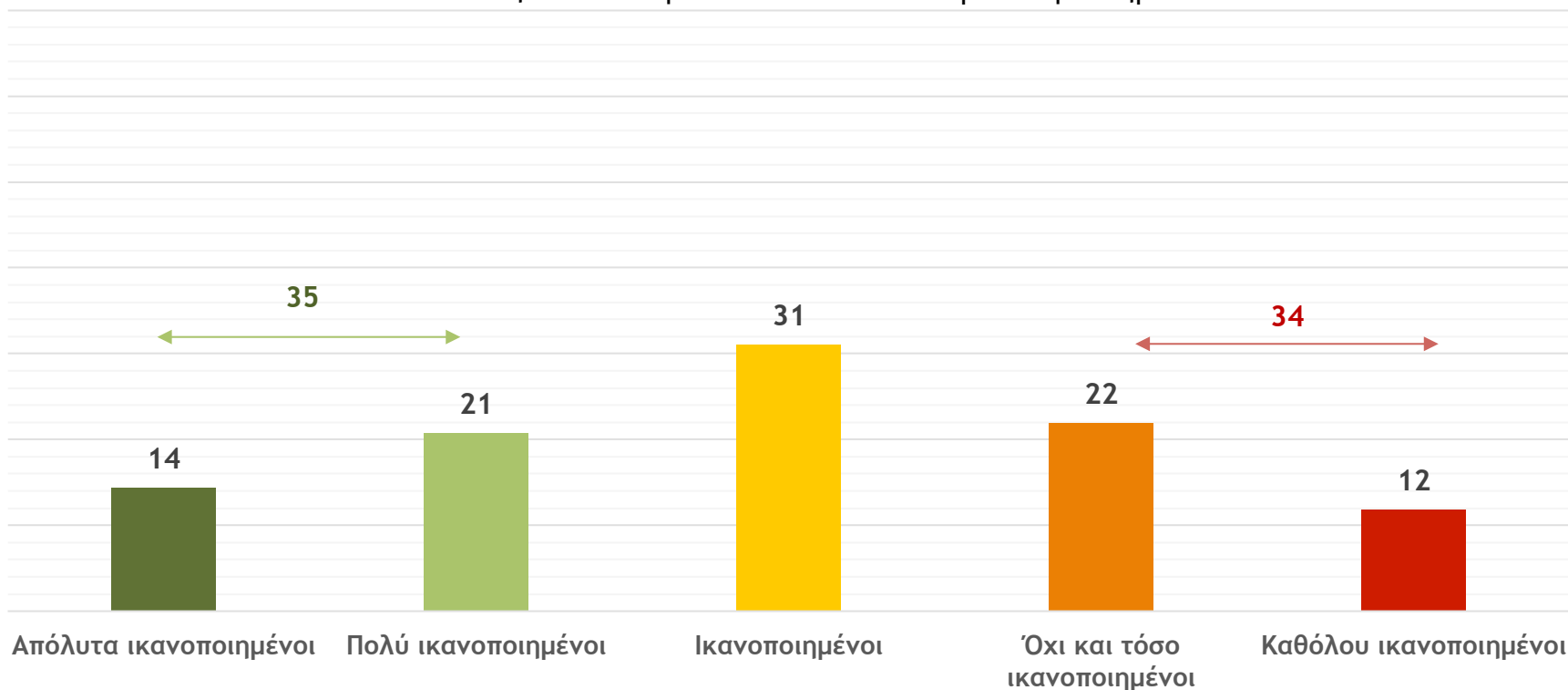


Το 35% από όσους διαπίστωσαν προβλήματα διακοπών ή μειώσεων ταχύτητας internet και απευθύνθηκαν στον πάροχο internet σχετικά με τα προβλήματα έμειναν ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του παρόχου. Το ποσοστό της μη ικανοποίησης βρίσκεται στα ίδια επίπεδα (34%)

%

‘Πόσο ικανοποιημένοι μέινετε από την ανταπόκριση του παρόχου/εταιρείας internet στο νοικοκυριό σας την περίοδο της καραντίνας;’

Βάση: το 18% του συνολικού δείγματος (226 άτομα) που διαπίστωσε προβλήματα διακοπών ή μειώσεων ταχύτητας internet και απευθύνθηκε στον πάροχο internet σχετικά με τα προβλήματα



Η μη επίλυση του προβλήματός τους είναι ο κυριότερος λόγος μη ικανοποίησης από την ανταπόκριση του παρόχου για όσους απευθύνθηκαν σε αυτούς.

%

‘Και για ποιους λόγους δε μέινετε ικανοποιημένοι;’

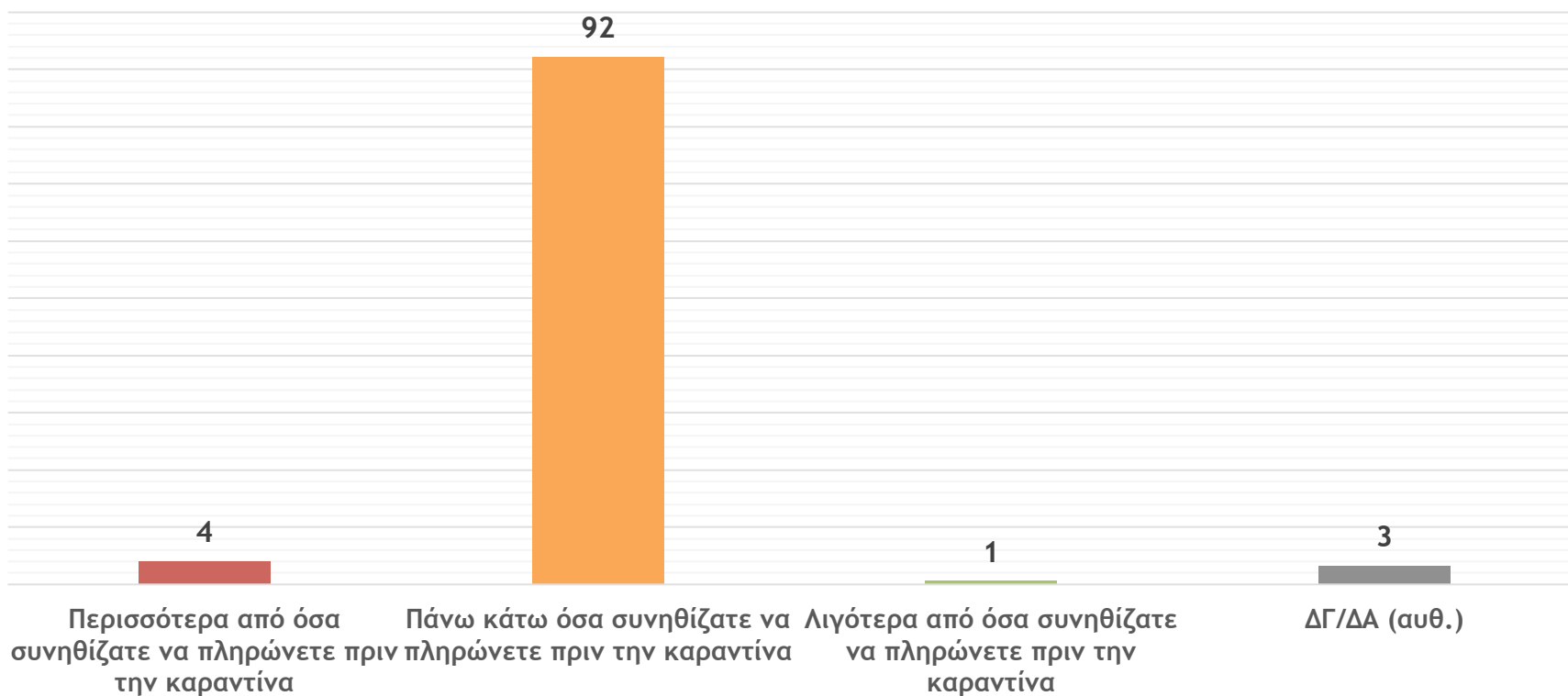
Βάση: το 6% του συνολικού δείγματος (76 άτομα) που απευθύνθηκαν στον πάροχο internet σχετικά με τα προβλήματα και δεν έμειναν ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση



Η πλειονότητα των ερωτώμενων (92%) πλήρωσε την περίοδο της καραντίνας για internet το ίδιο ποσό με αυτό που πληρώνει συνήθως.

%

‘Συνολικά την περίοδο της καραντίνας πληρώσατε για internet στο νοικοκυριό σας...;’
Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)





ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

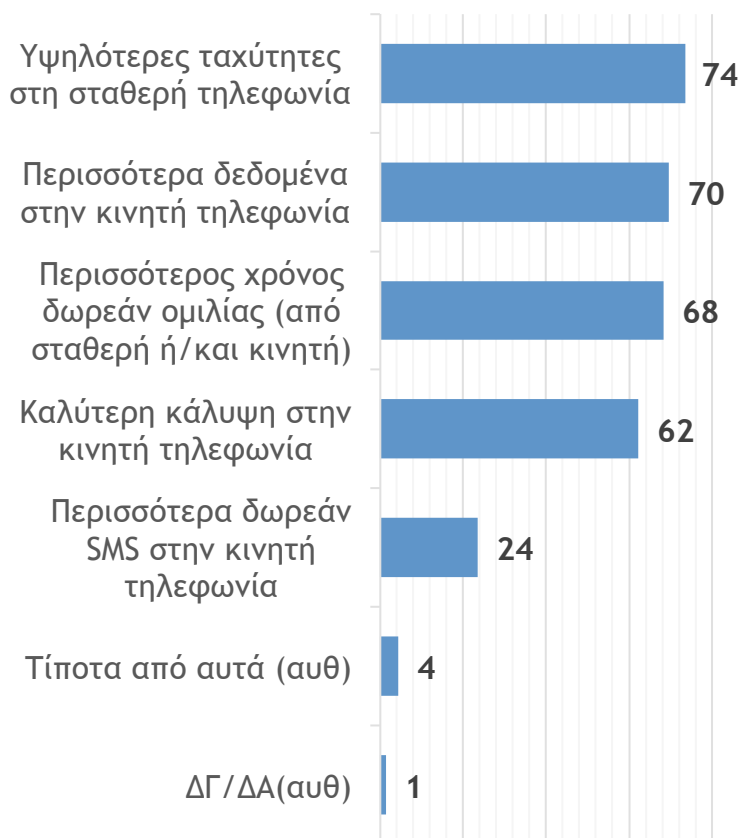
Σημερινή Χρήση Internet

Οι υψηλότερες ταχύτητες στη σταθερή τηλεφωνία αποτελεί την πρώτη σημαντική ανάγκη από τον πάροχο και τα περισσότερα δεδομένα στην κινητή τηλεφωνία τη δεύτερη.

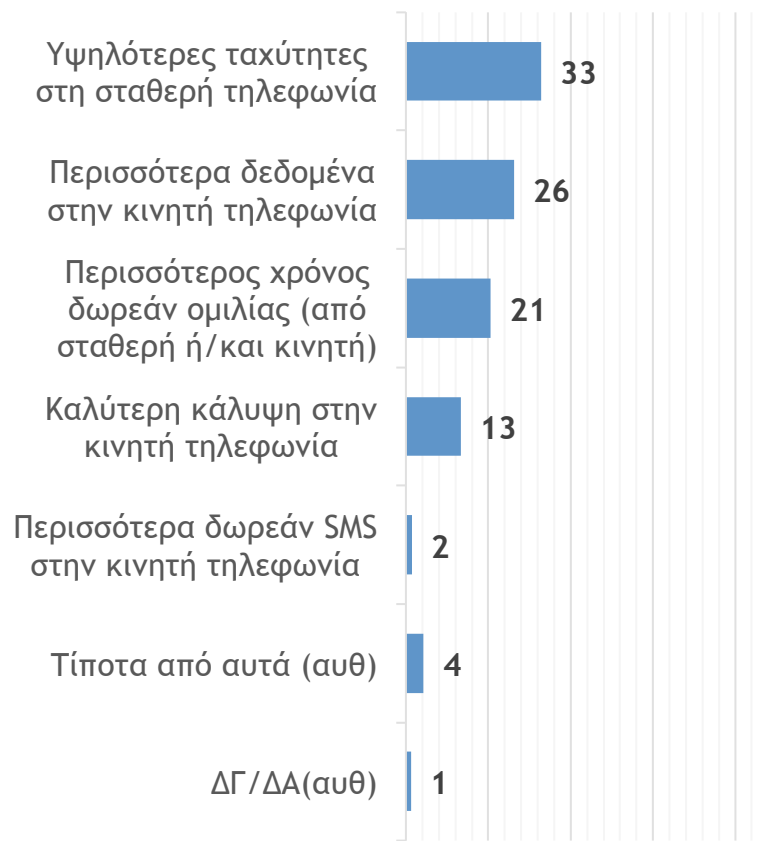
% 'Θα σας διαβάσω τώρα ορισμένες ανάγκες που θα μπορούσατε να είχατε από τον πάροχο/εταιρεία internet στο νοικοκυριό σας για το μέλλον και να μου πείτε ποια/ες είναι για εσάς η/οι περισσότερο σημαντική/ες;' (ως 4 απαντήσεις)

Βάση: σύνολο δείγματος (1.205 άτομα)

Συνολικές αναφορές

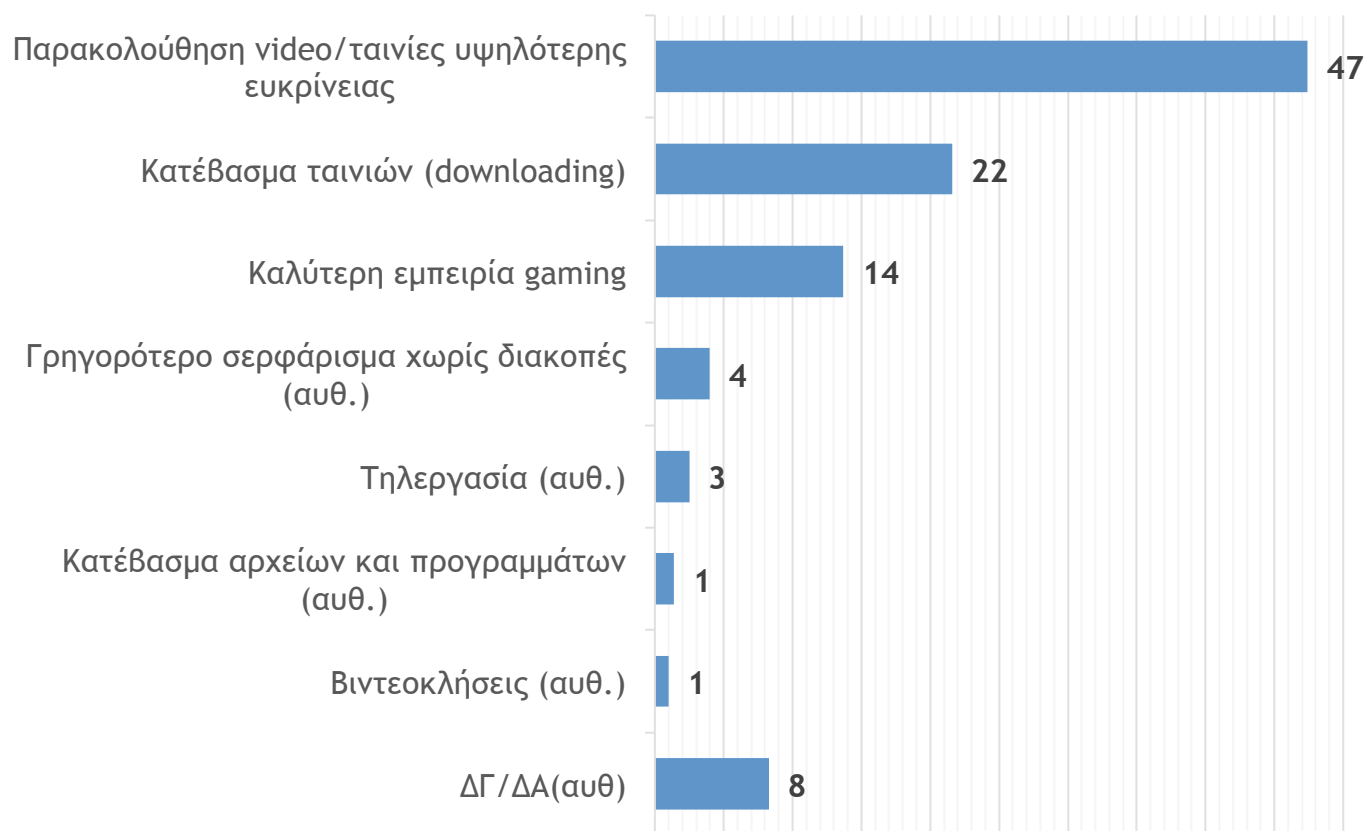


Πρώτη σημαντική



Η παρακολούθηση video/ταινιών υψηλής ευκρίνειας είναι η υπηρεσία που πιστεύουν ότι θα αξιοποιούσαν καλύτερα οι υψηλότερες ταχύτητες στην σταθερή τηλεφωνία

% 'Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες θα αξιοποιούσαν καλύτερα οι υψηλότερες ταχύτητες στην σταθερή τηλεφωνία σας;'
Βάση: 637 άτομα που κατατάσσουν τις «υψηλότερες ταχύτητες στη σταθερή τηλεφωνία» στις δυο πιο σημαντικές ανάγκες από τον πάροχο



Η πρόσβαση σε βιντεοκλήσεις με φίλους/συγγενείς και η παρακολούθηση βίντεο/ταινιών εκτός σπιτιού είναι οι υπηρεσίες που πιστεύουν ότι θα αξιοποιούσαν καλύτερα τα περισσότερα δεδομένα στην κινητή τηλεφωνία

% *‘Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες θα αξιοποιούσαν καλύτερα τα περισσότερα δεδομένα στην κινητή σας τηλεφωνία;’*
Βάση: 557 άτομα που κατατάσσουν τα «περισσότερα δεδομένα στην κινητή τηλεφωνία» στις δυο πιο σημαντικές ανάγκες από τον πάροχο

