

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Τηλεφωνικής Έρευνας Καταναλωτών για τη χρήση επιφυών υπηρεσιών (ΟΤΤ)

Ιανουάριος 2021

METRON ANALYSIS

- **Ερευνητικός στόχος:** Η διερεύνηση της διείσδυσης της χρήσης επιφυών υπηρεσιών (OTT) στον γενικό πληθυσμό για θέαση τηλεοπτικού περιεχομένου, αποστολή γραπτών μηνυμάτων και πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων
- **Τύπος έρευνας:** Ποσοτική έρευνα με computer assisted τηλεφωνικές συνεντεύξεις και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
- **Πληθυσμός στόχος:** Άνδρες και γυναίκες ηλικίας 16 ετών και άνω από το σύνολο των αστικών και αγροτικών περιοχών της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδας (9.141.488 άτομα σύμφωνα με την απογραφή πληθυσμού 2011 της ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
- **Μέγεθος δείγματος:** 2.000 άτομα
- **Δειγματοληπτικό σφάλμα:** $\pm 2,2\%$ στο σύνολο του δείγματος
- **Διεξαγωγή:** Από 18/12/2020 έως 16/1/2021 εξαιρουμένης της περιόδου Χριστουγέννων 2020 και Πρωτοχρονιάς 2021
- **Ερευνητικό προσωπικό:** 27 συνεντευκτές και 3 επόπτες
- **Έλεγχοι:** 19% των συνεντεύξεων ελέγχθηκε με τη μέθοδο της παράλληλης συνακρόασης ενώ η λογική συνέπεια των ερωτηματολογίων ελέγχθηκε ηλεκτρονικά στο 100%.
- **Σταθμίσεις:** Τα στοιχεία έχουν σταθμιστεί με βάση τα πληθυσμιακά δεδομένα για την ηλικία, εκπαίδευση και αριθμό μελών νοικοκυριού του ερωτώμενου.
- **Σημείωση:** Σημαντικές διαφορές μεταξύ δημογραφικών υπο-ομάδων σημειώνονται με αστεράκι (*)

Metron Analysis is a member of the European Society of Opinion and Marketing Research, Marketing Research Society, World Association of Public Opinion Research, Greek Institute of Customer Service and Greek Association of Opinion and Marketing Research Companies and abides by the relevant codes and principles of professional practice

Προφίλ δείγματος

Χρήση OTT (συνολικά)

Στοιχεία Χρήσης OTT για Τηλεοπτικό Περιεχόμενο (OTT TV)

Στοιχεία Χρήσης OTT για Αποστολή Γραπτών Μηνυμάτων (OTT Texting)

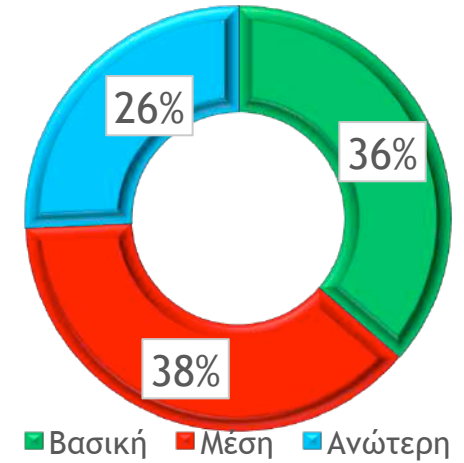
Στοιχεία Χρήσης OTT για πραγματοποίηση κλήσεων/ Βιντεοκλήσεων (OTT Call)

Σύνοψη αποτελεσμάτων

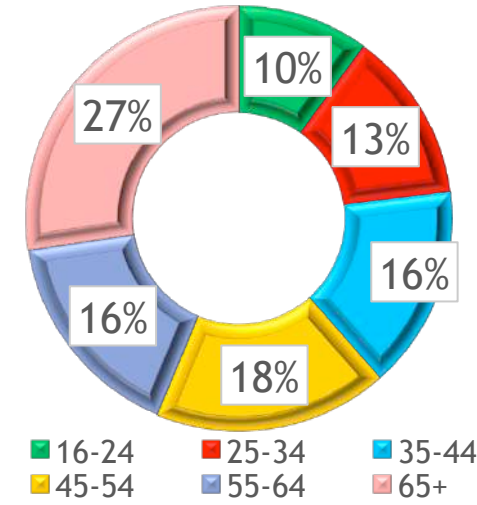
Προφίλ δείγματος (Σύνολο)

METRON ANALYSIS

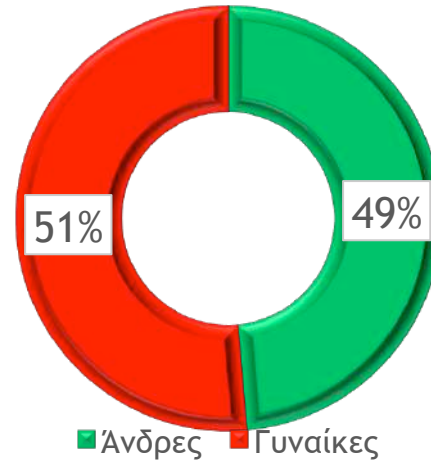
Εκπαίδευση



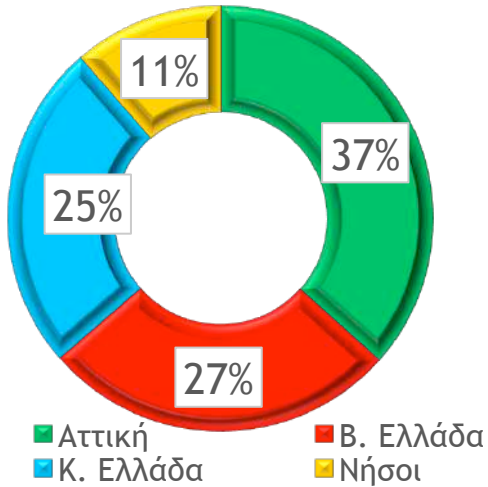
Ηλικία



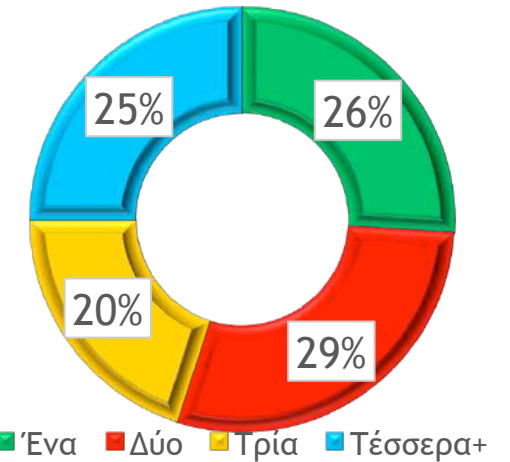
Φύλο



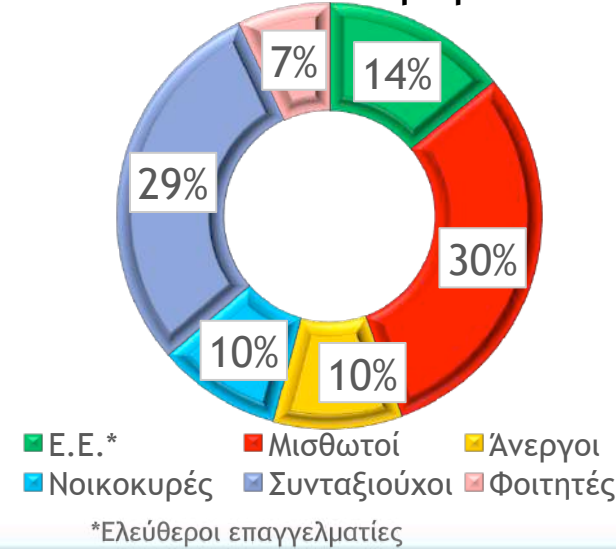
Περιοχή



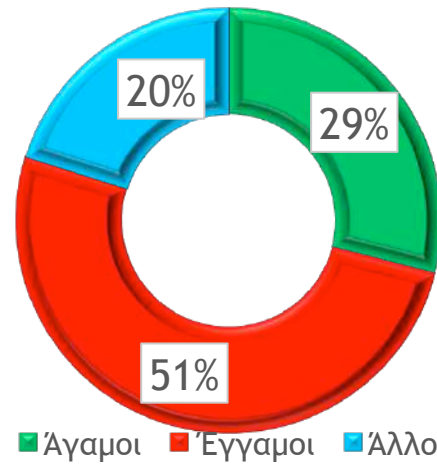
Αρ. μελών νοικοκυριού



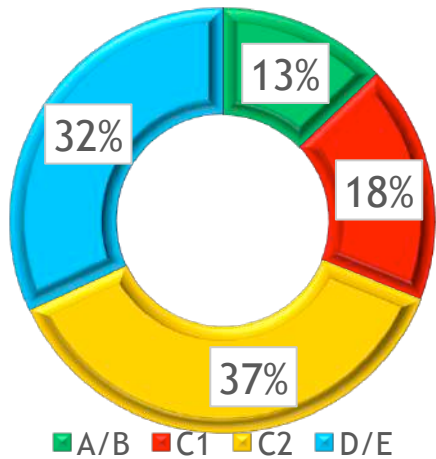
Απασχόληση



Οικογενειακή κατάσταση



Κ/Ο τάξη¹



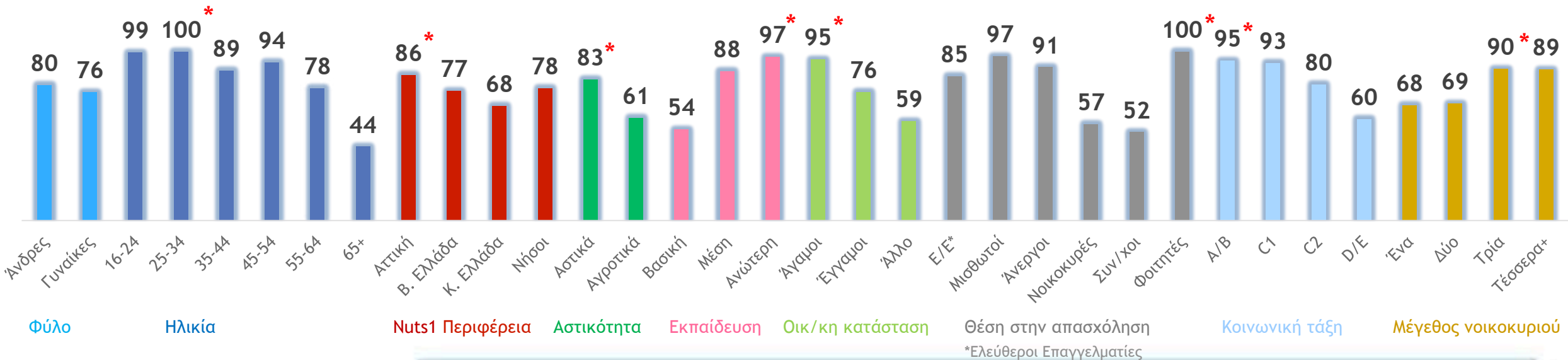
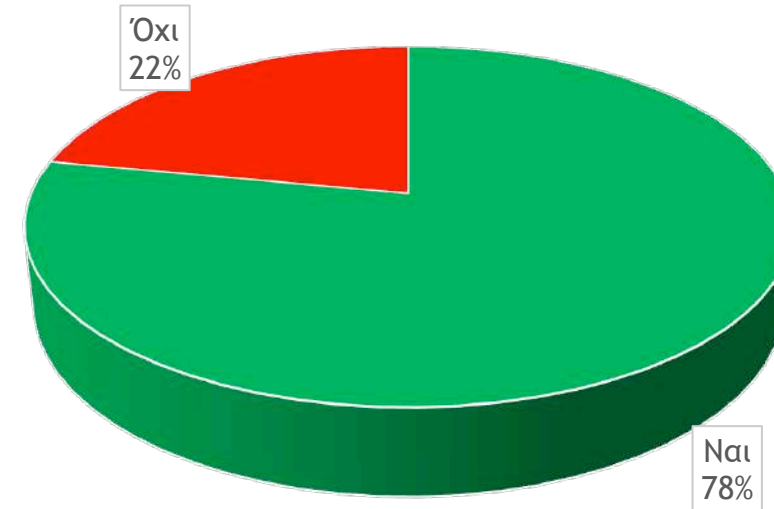
1: A/B Ανώτερη, C1 Μέσο-ανώτερη, C2 Μεσο-κατώτερη, D/E κατώτερη

Χρήση ΟΤΤ (Συνολικά)

METRON ANALYSIS

8 στους 10 έχουν πρόσβαση στο internet, αναλογία που αυξάνεται σε νεαρότερα άτομα, κατοίκους μεγάλων αστικών κέντρων, ανώτερης εκπαίδευσης και τάξης και πολυμελή νοικοκυριά

Ερ. Καταρχάς θα ήθελα να σας ρωτήσω εάν εσείς προσωπικά έχετε πρόσβαση στο internet από οποιαδήποτε συσκευή όπως κινητό τηλέφωνο, υπολογιστή, tablet κοκ και σε οποιοδήποτε χώρο (σπίτι, εργασία, αλλού);
Βάση: Σύνολο, N=2.000 άτομα (100%)



Ερωτήσεις Προσδιορισμού Χρήσης OTT για α) Τηλεοπτικό Περιεχόμενο β) Μηνύματα γ) Κλήσεις Βάση: Χρήστες Internet N=1.725 άτομα (78%)

Ερ1. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να βλέπετε <u>τηλεοπτικό περιεχόμενο</u> , ταινίες και σειρές στο σπίτι σας μέσω Internet;	Ερ2. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να στέλνετε <u>γραπτά μηνύματα</u> μέσω Internet;	Ερ3. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να κάνετε <u>κλήσεις ή βιντεοκλήσεις</u> μέσω Internet;
• Apple TV	• Apple iMessage	• Apple Facetime
• Amazon Prime	• Messenger στο Facebook	• Messenger στο Facebook
• Cinobo	• Instagram Direct	• Google Duo/Meet
• Netflix	• Messaging στο LinkedIn	• WhatsApp Messenger
• ERTflix	• Snapchat	• Viber
• Εφαρμογή/App Cosmote*	• WhatsApp Messenger	• Microsoft Skype
• Εφαρμογή/App Vodafone*	• Viber	• Teams
• Εφαρμογή/App Wind*	• Microsoft Skype	• Cisco WebEx
• Εφαρμογή/App Nova*	• Teams	• Zoom
• Άλλο	• Άλλο	• Άλλο
• Τίποτα από τα παραπάνω	• Τίποτα από τα παραπάνω	• Τίποτα από τα παραπάνω

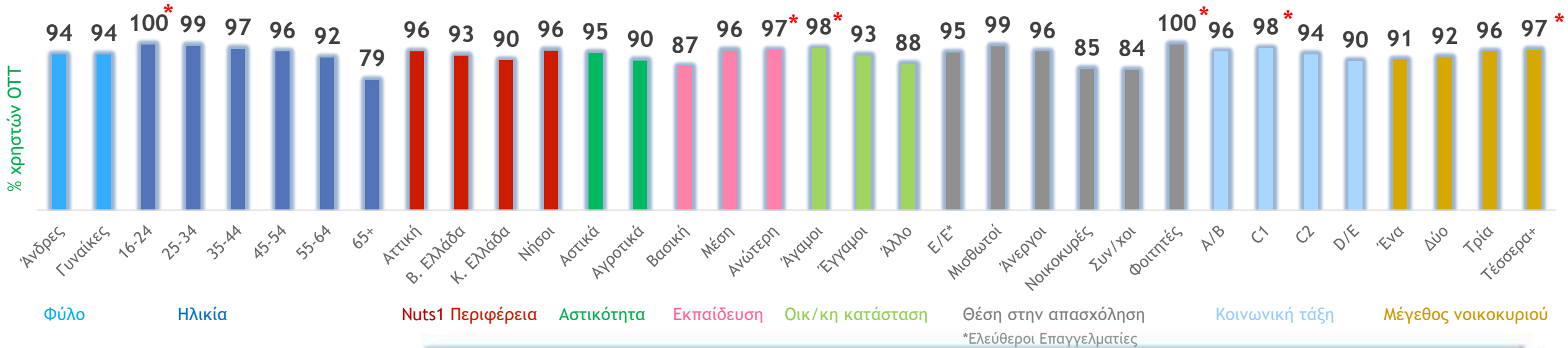
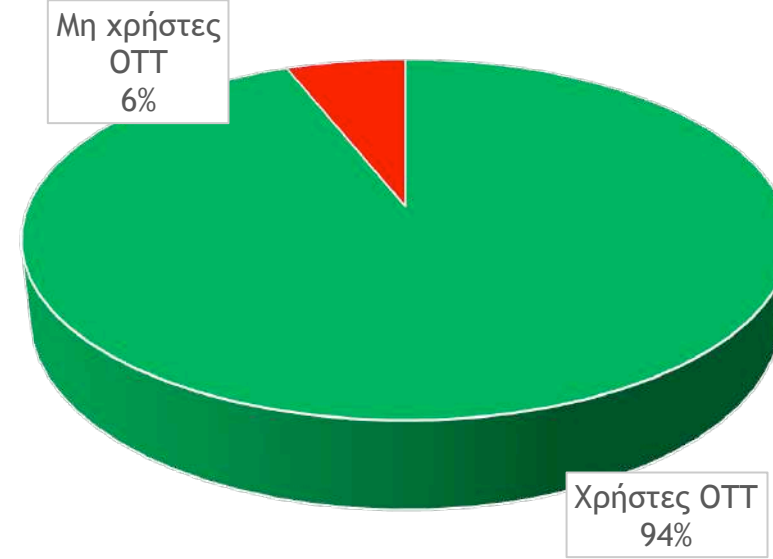
Με βάση τις απαντήσεις στα παραπάνω τρία ερωτήματα οι ερωτώμενοι διαχωρίστηκαν ως εξής:

- Χρήστες OTT (εάν απάντησαν χρήστες τουλάχιστον μίας υπηρεσίας σε τουλάχιστον μία ερώτηση)
- Χρήστες OTT TV (εάν απάντησαν χρήστες τουλάχιστον μίας υπηρεσίας στην ερ.1)
- Χρήστες OTT Texting (εάν απάντησαν χρήστες τουλάχιστον μίας υπηρεσίας στην ερ.2)
- Χρήστες OTT Call (εάν απάντησαν χρήστες τουλάχιστον μίας υπηρεσίας στην ερ.3)

*για smartphone, H/Y ή Smart TV

Πάνω από 9 στους 10 χρήστες internet έχουν κάνει χρήση ΟΤΤ υπηρεσιών γενικά κάποια στιγμή μέσα στο 2020, με ποσοστά πάνω από 80% σε όλες τις δημογραφικές ομάδες εκτός των ηλικιών 65+ ετών

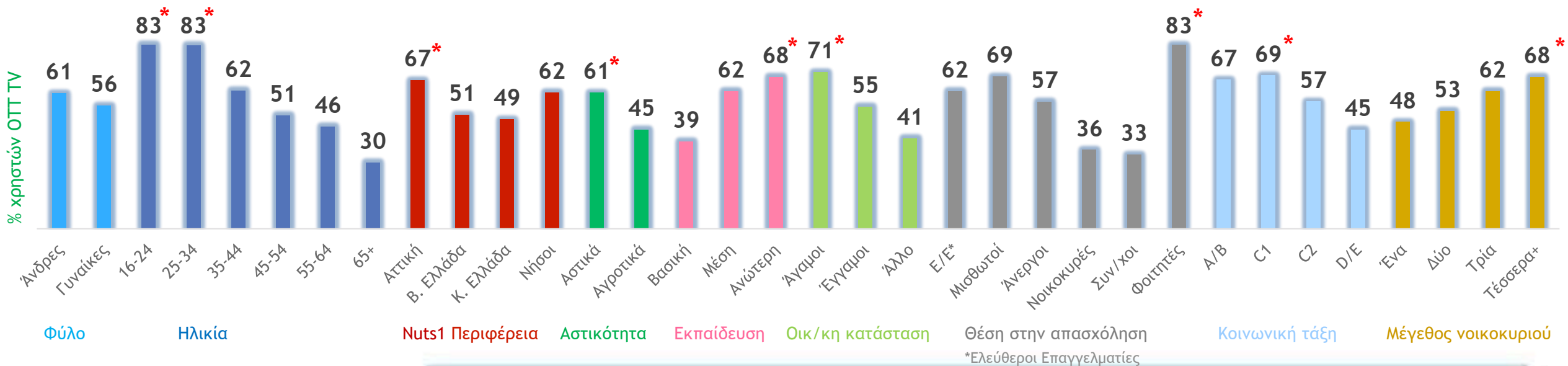
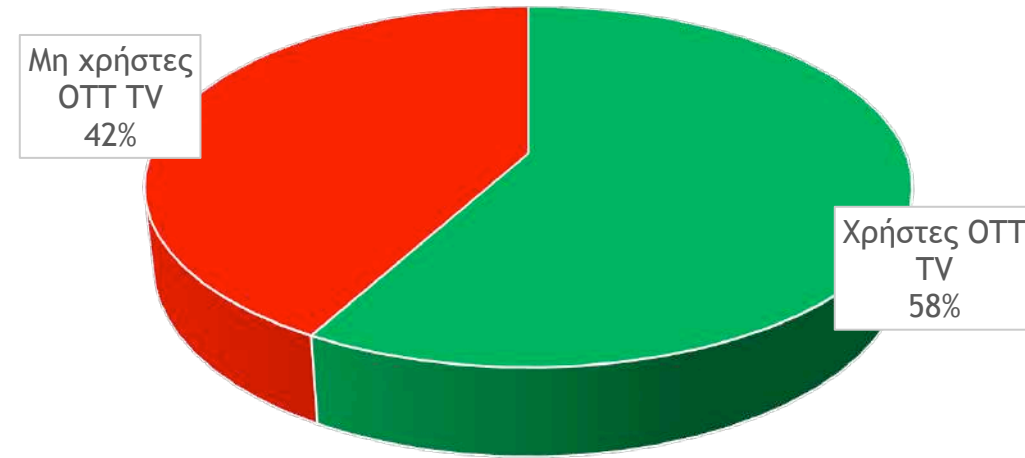
Ερ. Χρήσης ΟΤΤ για τουλάχιστον μία περίπτωση (τηλεοπτικό περιεχόμενο, γραπτό μήνυμα ή κλήση/βιντεοκλήση) το 2020
Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)



6 στους 10 χρήστες internet έχουν κάνει χρήση τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο, ιδιαίτερα μικρές ηλικίες/φοιτητές (πάνω από 80%)

Ερ. Θετική απάντηση χρήσης τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής OTT* για τηλεοπτικό περιεχόμενο, ταινίες, σειρές στο σπίτι το 2020
 Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)

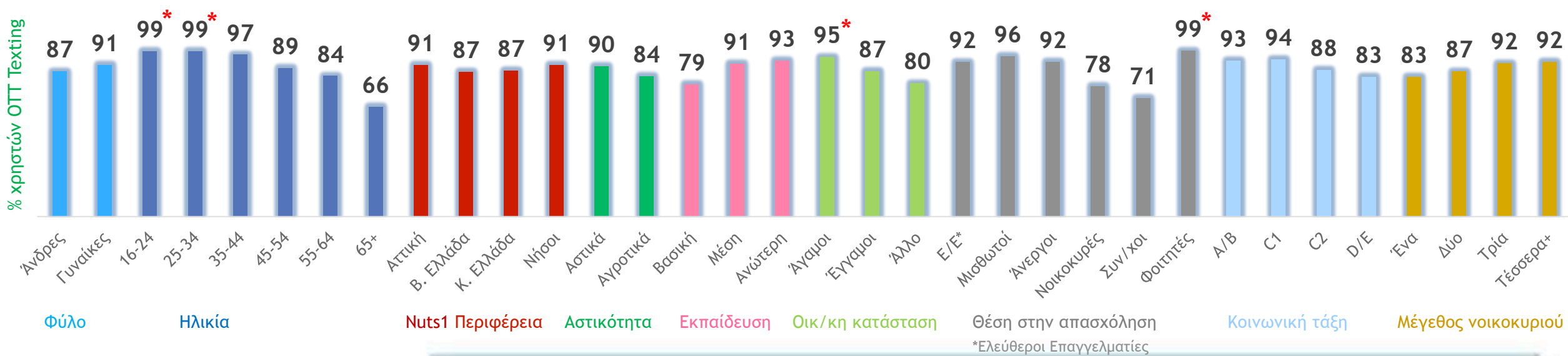
*εκ των Apple TV, Amazon Prime, Cinobo, Netflix, ERTflix, Εφαρμογή/ App Cosmote/ Vodafone/Wind/ Nova ή άλλο



9 στους 10 χρήστες internet έχουν στείλει γραπτά μηνύματα μέσω εφαρμογών OTT μέσα στο 2020, με σχεδόν απόλυτα ποσοστά στις μικρές/φοιτητικές ηλικίες

Ερ. Θετική απάντηση χρήσης τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής OTT* για αποστολή γραπτών μηνυμάτων το 2020
 Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)

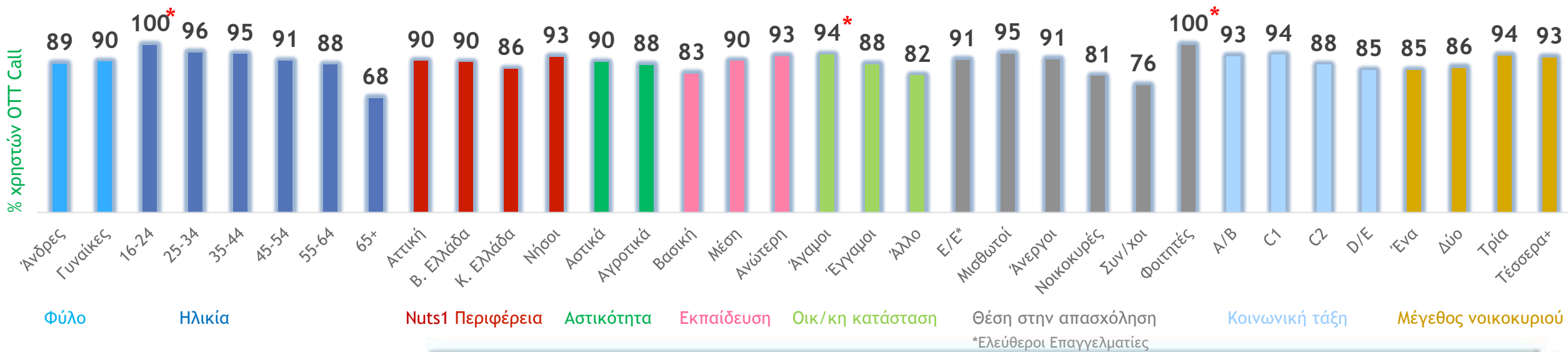
*εκ των Apple iMessage, Messenger στο Facebook, Instagram Direct, Messaging στο LinkedIn, Snapchat, WhatsApp Messenger, Viber, Skype, Teams ή άλλο



9 στους 10 χρήστες internet έχουν πραγματοποιήσει OTT κλήσεις/βιντεοκλήσεις με ενίσχυση στις ίδιες δημογραφικές ομάδες που στέλνουν και OTT γραπτά μηνύματα

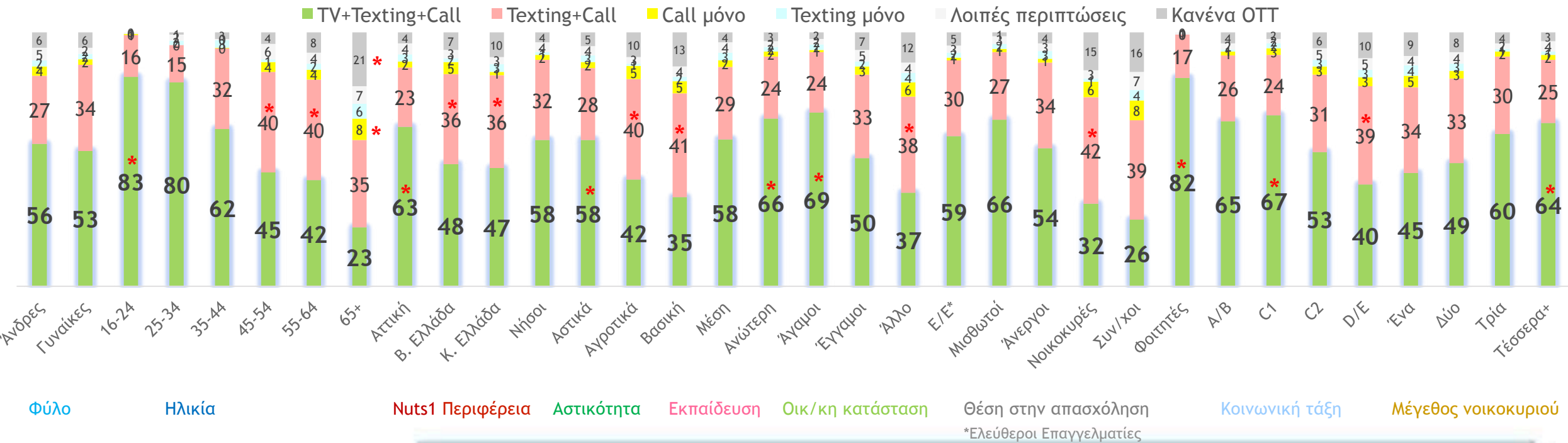
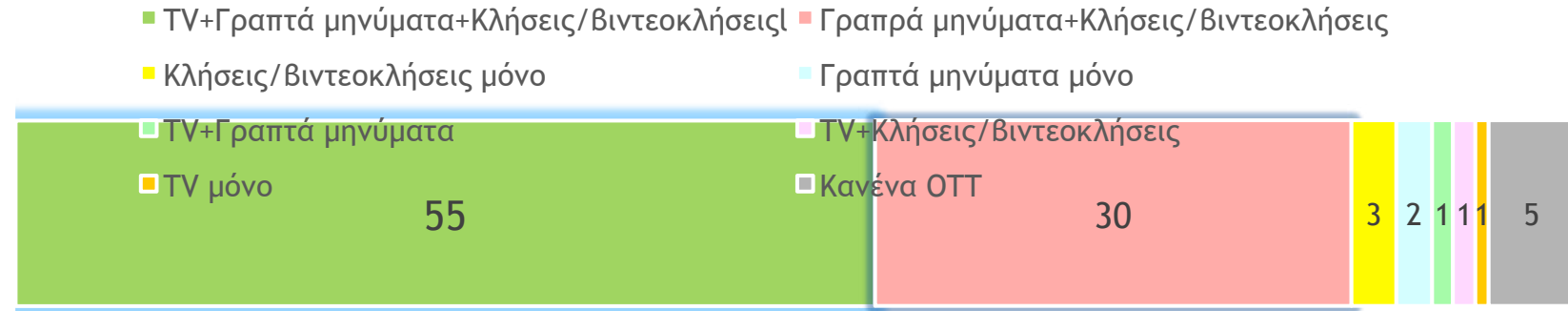
Ερ. Θετική απάντηση χρήσης τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής OTT* για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων το 2020
 Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)

*εκ των Apple Facetime, Messenger στο Facebook, Google Duo/Meet, WhatsApp Messenger, Viber, Skype, Teams, WebEx, Zoom ή άλλο



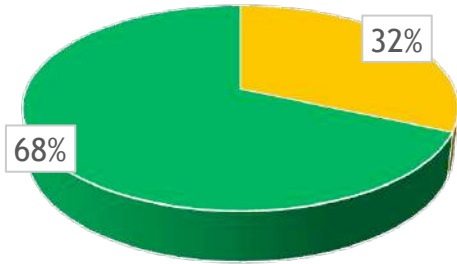
Ανάμεσα στους χρήστες internet η συνηθέστερη πρακτική είναι η συνδυαστική χρήση όλων των OTT υπηρεσιών (περίπου 1 στους 2), ενώ 3 στους 10 χρησιμοποιούν συνδυασμό texting+call και μόλις 3% το OTT call μόνο (με αύξηση στους 65+ ετών)

Ερ. Συνδυασμός χρήσης OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο ή/και γραπτά μηνύματα ή/και κλήσεις/βιντεοκλήσεις το 2020
Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)

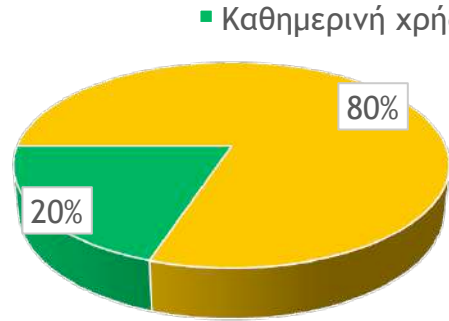


Συνδυαστικοί δείκτες καθημερινής χρήσης ΟΤΤ υπηρεσιών: 7 στους 10 χρήστες internet χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση κάποια ΟΤΤ εφαρμογή για οποιοδήποτε λόγο, αλλά κυρίως για αποστολή γραπτών μηνυμάτων (6 στους 10) και δευτερευόντως για κλήσεις (4 στους 10)

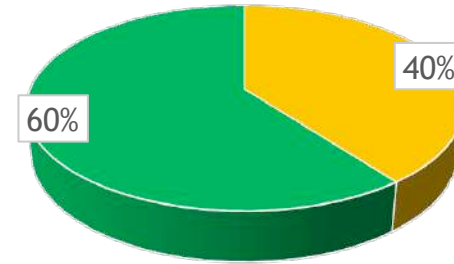
Χρήση κάποιου ΟΤΤ (TV/Texting/Call) καθημερινά



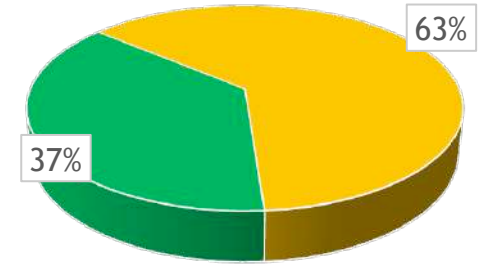
Χρήση κάποιου TV OTT καθημερινά



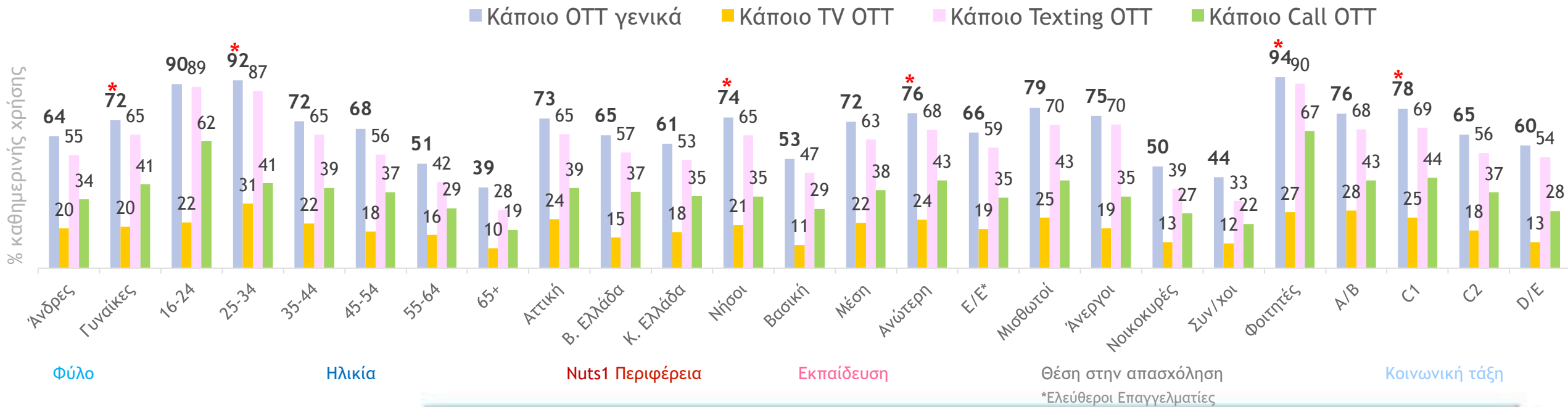
Χρήση κάποιου Texting OTT καθημερινά



Χρήση κάποιου Call OTT καθημερινά



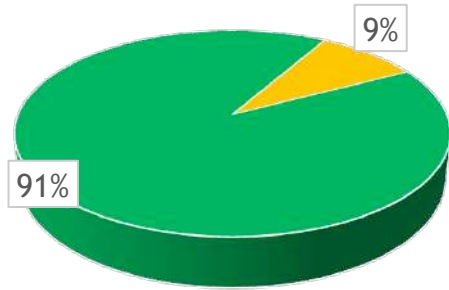
Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)



*Ελεύθεροι Επαγγελματίες

Συνδυαστικοί δείκτες έναρξης χρήσης ΟΤΤ υπηρεσιών: 9 στους 10 χρήστες internet ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν κάποια ΟΤΤ υπηρεσία που δεν χρησιμοποιούσαν πριν, μετά την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα, κυρίως αναφορικά με αποστολή γραπτών μηνυμάτων και πραγματοποίηση κλήσεων

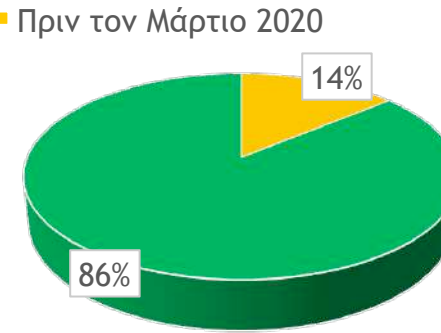
Έναρξη χρήσης κάποιου ΟΤΤ (TV/Texting/Call) μετά τον Μάρτιο 2020



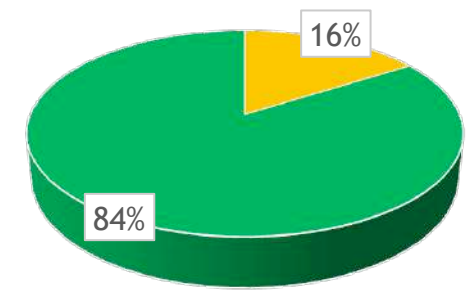
Έναρξη χρήσης κάποιου TV ΟΤΤ μετά τον Μάρτιο 2020



Έναρξη χρήσης κάποιου Texting ΟΤΤ μετά τον Μάρτιο 2020

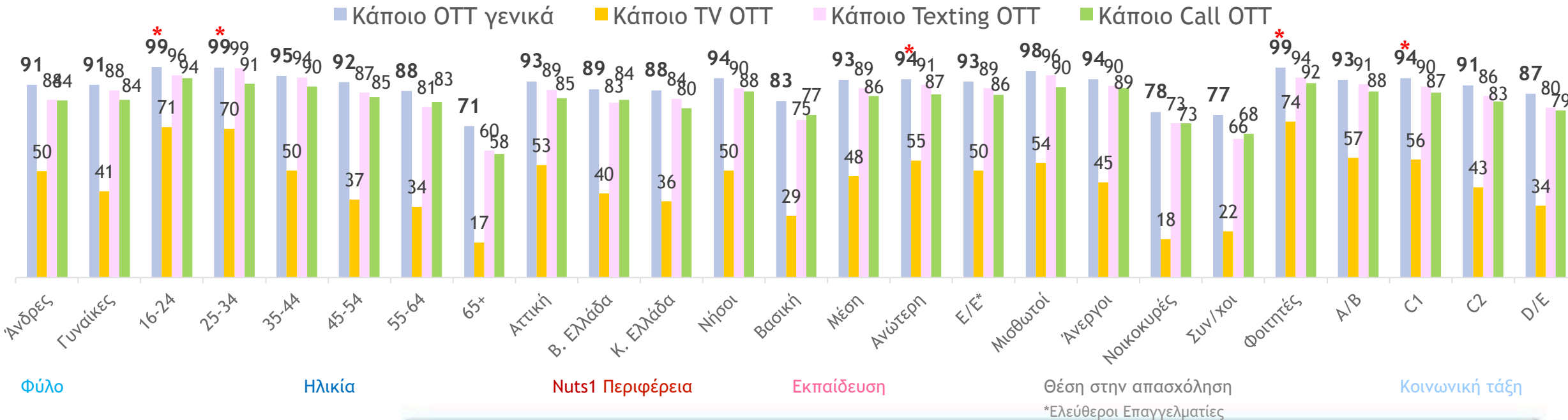


Έναρξη χρήσης κάποιου Call ΟΤΤ μετά τον Μάρτιο 2020



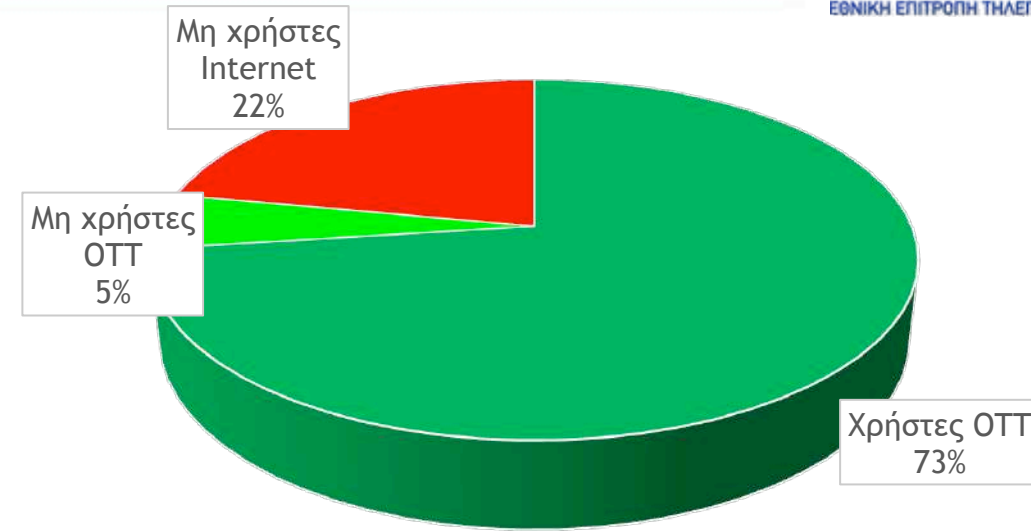
Βάση: Χρήστες Internet, N=1.725 άτομα (78%)

% χρήσης μετά τον Μάρτιο 2020

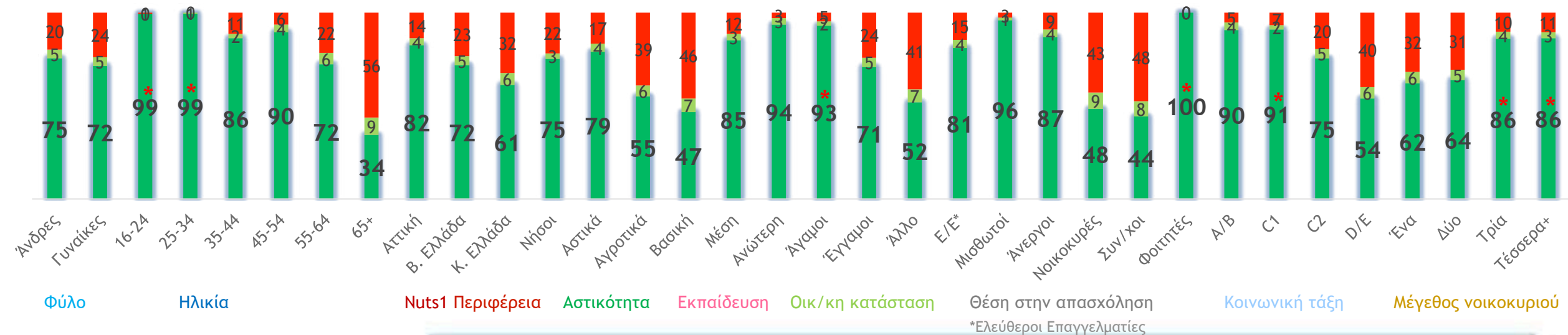


Επί του συνόλου του δείγματος, 7 στους 10 έχουν χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε ΟΤΤ υπηρεσία μέσα στον τελευταίο χρόνο

Ερ. Χρήσης ΟΤΤ για τουλάχιστον μία περίπτωση (τηλεοπτικό περιεχόμενο, γραπτό μήνυμα ή κλήση/βιντεοκλήση) το 2020
 Βάση: Σύνολο, N=2.000 άτομα (100%)



■ Χρήστες ΟΤΤ ■ Μη χρήστες ΟΤΤ ■ Μη χρήστες Internet



Φύλο

Ηλικία

Nuts1 Περιφέρεια

Αστικότητα

Εκπαίδευση

Οικ/κη κατάσταση

Θέση στην απασχόληση

Κοινωνική τάξη

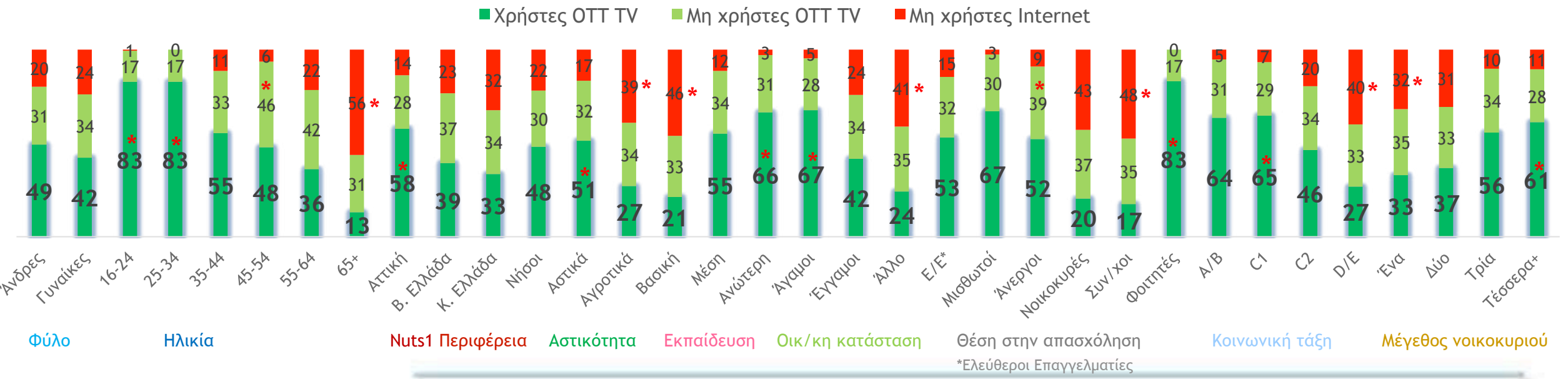
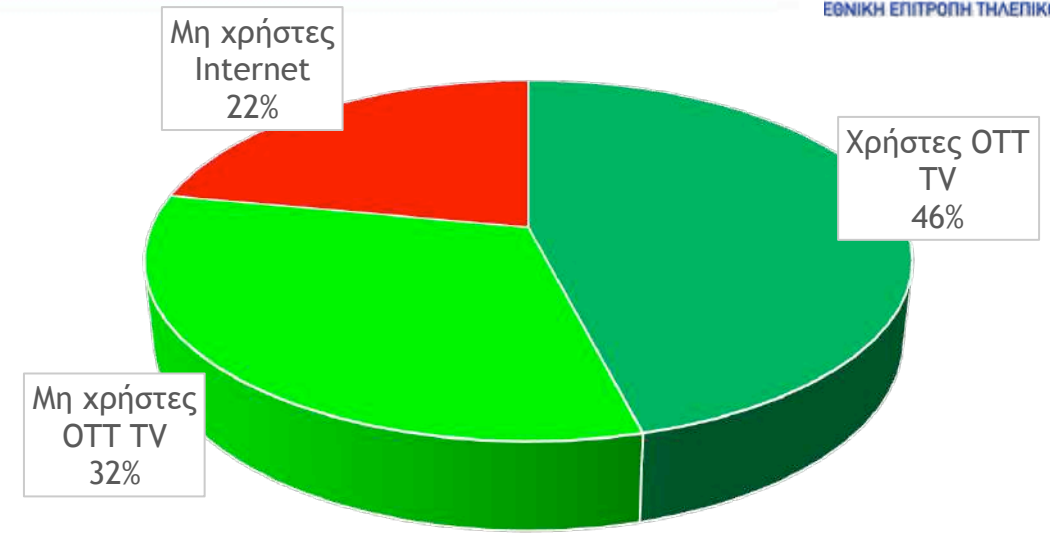
Μέγεθος νοικοκυριού

*Ελεύθεροι Επαγγελματίες

Επί του συνόλου του δείγματος, περίπου οι μισοί έχουν χρησιμοποιήσει OTT υπηρεσίες για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου

Ερ. Χρήση OTT για τουλάχιστον μία υπηρεσία/εφαρμογή OTT* για τηλεοπτικό περιεχόμενο, ταινίες, σειρές στο σπίτι το 2020
 Βάση: Σύνολο δείγματος, N=2.000 άτομα (100%)

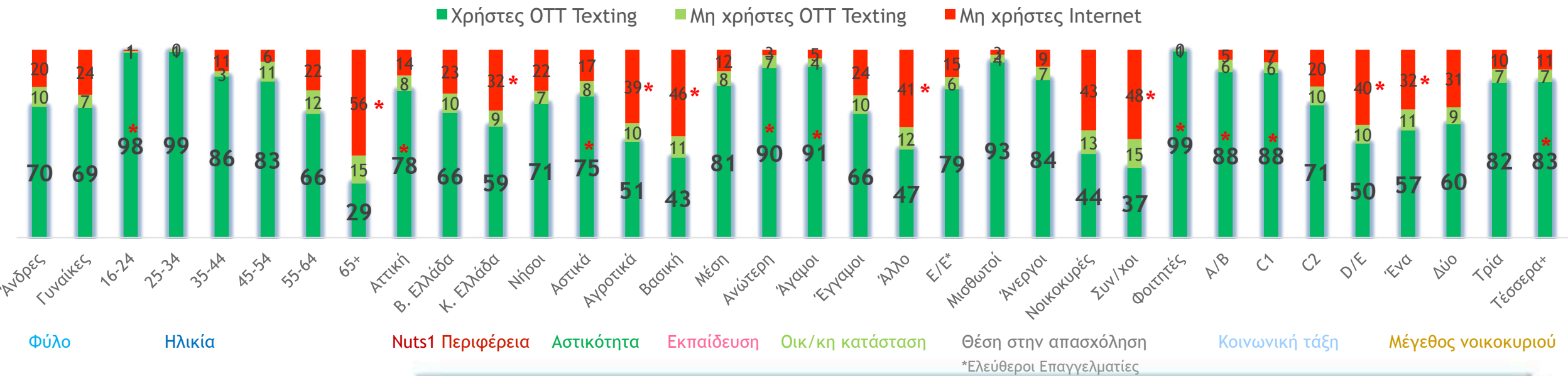
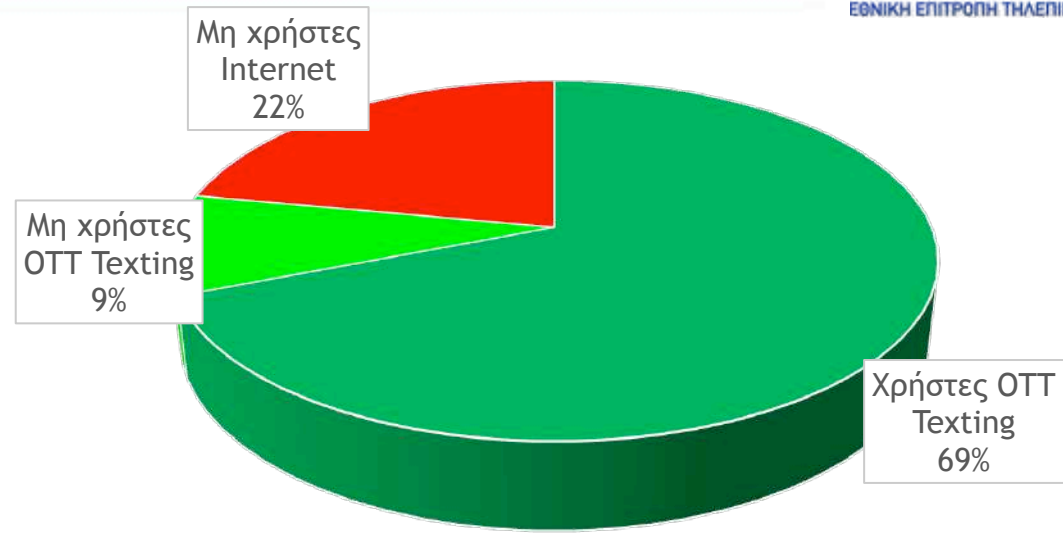
*εκ των Apple TV, Amazon Prime, Cinobo, Netflix, ERTflix, Εφαρμογή/ App Cosmote/ Vodafone/Wind/ Nova ή άλλο



Επί του συνόλου του δείγματος, 7 στους 10 έχουν χρησιμοποιήσει ΟΤΤ υπηρεσίες για αποστολή γραπτών μηνυμάτων

Ερ. Χρήση ΟΤΤ τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής ΟΤΤ* για αποστολή γραπτών μηνυμάτων το 2020
 Βάση: Σύνολο δείγματος, N=2.000 άτομα (100%)

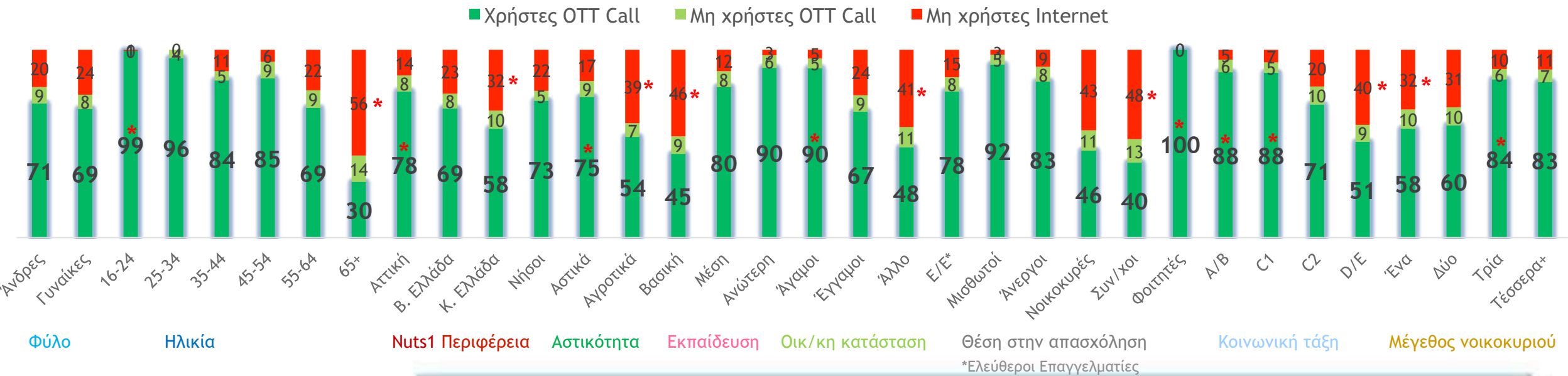
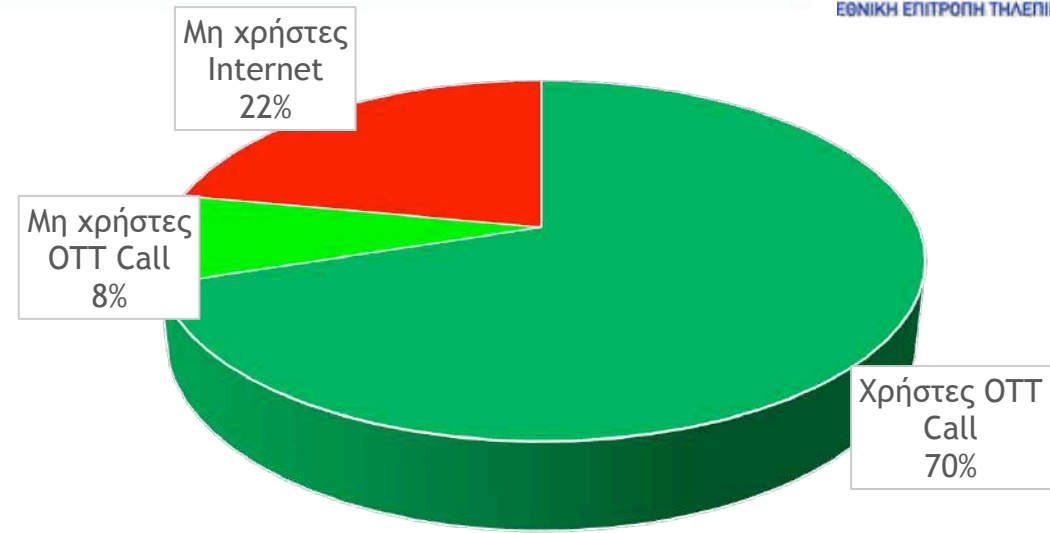
*εκ των Apple iMessage, Messenger στο Facebook, Instagram Direct, Messaging στο LinkedIn, Snapchat, WhatsApp Messenger, Viber, Skype, Teams ή άλλο



Επί του συνόλου του δείγματος, 7 στους 10 έχουν χρησιμοποιήσει OTT υπηρεσίες για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων

Ερ. Χρήση OTT τουλάχιστον μίας υπηρεσίας/εφαρμογής OTT* για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων το 2020
 Βάση: Σύνολο δείγματος, N=2.000 άτομα (100%)

*εκ των Apple Facetime, Messenger στο Facebook, Google Duo/Meet, WhatsApp Messenger, Viber, Skype, Teams, WebEx, Zoom ή άλλο



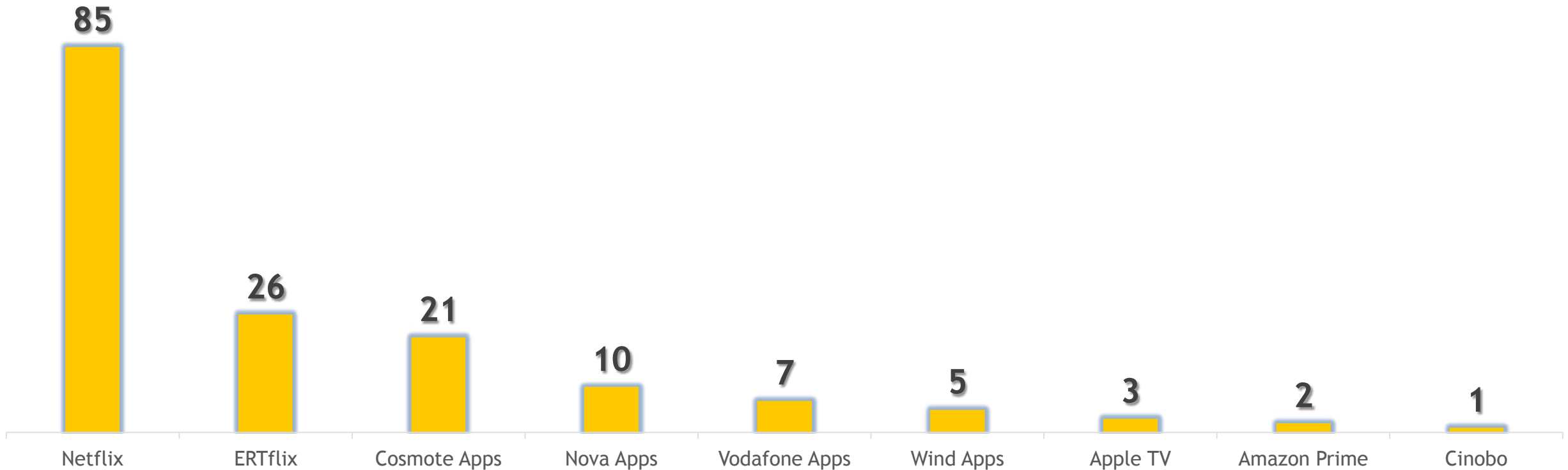
Στοιχεία Χρήσης ΟΤΤ για Τηλεοπτικό Περιεχόμενο (ΟΤΤ TV)

METRON ANALYSIS

Το Netflix κυριαρχεί ως πλατφόρμα για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου με πάνω από 8 στους 10 χρήστες τέτοιων OTT υπηρεσιών να την έχουν χρησιμοποιήσει

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να βλέπετε τηλεοπτικό περιεχόμενο, ταινίες και σειρές στο σπίτι σας μέσω Internet; *Λίστα Απαντήσεων*

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο, N=1.057 άτομα (46%)



Το Netflix κερδίζει ακόμα περισσότερο τα νεανικά κοινά ενώ το Ertflix απηχεί περισσότερο σε άτομα με ανώτερη εκπαίδευση

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να βλέπετε τηλεοπτικό περιεχόμενο, ταινίες και σειρές στο σπίτι σας μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο, N=1.057 άτομα (46%)

	Σύνολο	Φύλο		Ηλικία						Nuts1 Περιφέρεια Κατοικίας				Αστικότητα κατοικίας			Εκπαίδευση		
		Άνδρες	Γυναίκες	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Αττική	Β. Ελλάδα	Κ. Ελλάδα	Νήσοι	Αστικά	Αγροτικά	Βασική	Μέση	Ανώτερη	
Netflix	85	84	86	96*	94	82	80	79	61	87	85	81	84	86	79	75	88*	86	
ERTflix	26	27	25	21	20	33	28	28	31	26	28	30	17	26	28	12	23	36*	
Cosmote Apps	21	20	22	20	18	22	21	24	25	22	16	29	18	21	20	26	20	21	
Nova Apps	10	10	9	11	4	16	9	7	17	11	10	8	9	10	6	8	10	11	
Vodafone Apps	7	6	8	9	4	9	4	12	6	8	8	6	4	8	4	8	7	7	
Wind Apps	5	4	5	1	3	8	5	6	5	5	5	3	2	5	3	5	6	3	
Apple TV	3	4	2	2	3	5	4	3	1	3	4	2	4	3	2	-	4	4	
Amazon Prime	2	3	2	-	5	3	3	2	1	2	3	3	1	2	2	-	2	4	
Cinobo	1	2	1	2	2	2	1	1	-	2	1	1	-	2	-	-	1	2	

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

Το Netflix έχει μεγαλύτερη διείσδυση στους φοιτητές και άγαμους

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για να βλέπετε τηλεοπτικό περιεχόμενο, ταινίες και σειρές στο σπίτι σας μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για τηλεοπτικό περιεχόμενο, N=1.057 άτομα (46%)

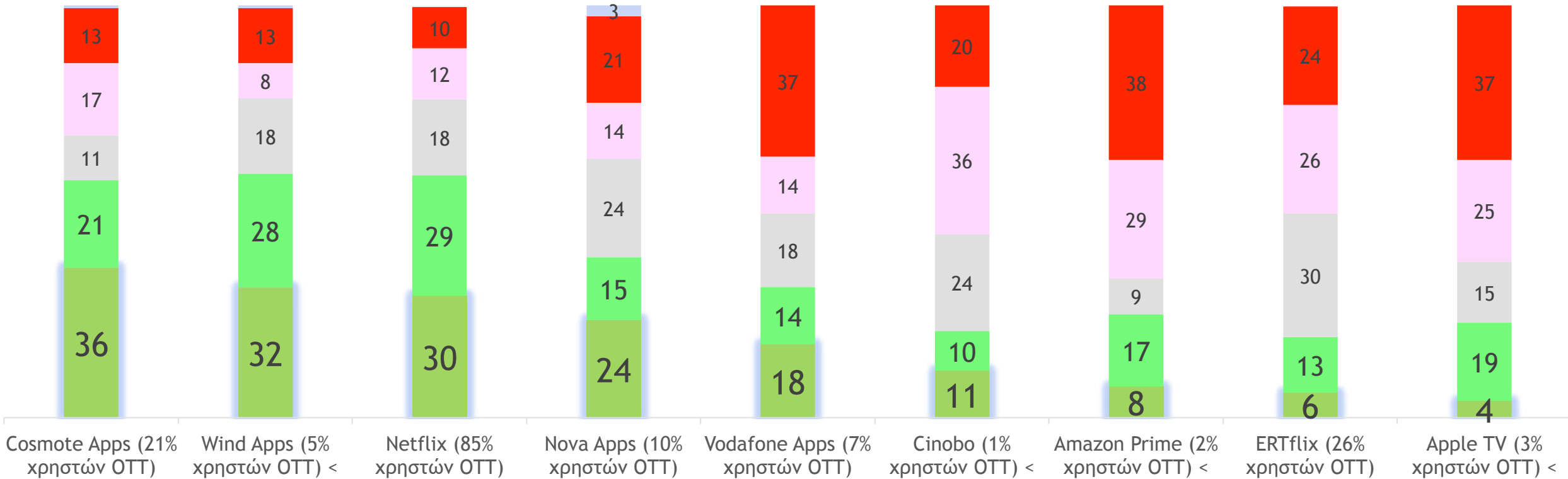
	Σύνολο	Οικογενειακή κατάσταση			Θέση στην απασχόληση						Κοινωνική τάξη			Μέγεθος νοικοκυριού				
		Άγαμοι	Έγγαμοι	Άλλο	Ε/Ε	Μισθωτοί	Άνεργοι	Νοικοκυρές	Συν/χοι	Φοιτητές	A/B	C1	C2	D/E	Ένα	Δύο	Τρία	Τέσσερα +
Netflix	85	93*	78	87	85	87	86	65	66	100*	89	87	84	81	86	82	86	87
ERTflix	26	25	29	17	32*	25	25	26	29	22	32	36*	22	15	26	28	28	24
Cosmote Apps	21	20	23	19	21	22	19	23	25	16	24	22	19	22	18	22	20	23
Nova Apps	10	9	11	8	5	10	8	4	16	14	11	12	9	7	6	11	13	9
Vodafone Apps	7	6	9	5	6	8	3	10	8	7	9	6	8	4	3	8	9	7
Wind Apps	5	3	6	4	5	5	7	5	3	1	3	2	6	5	2	6	3	6
Apple TV	3	3	3	3	6	3	4	-	1	2	4	4	4	-	3	4	2	3
Amazon Prime	2	3	2	2	5	3	1	-	1	-	6	3	2	1	3	3	2	2
Cinobo	1	2	1	1	2	2	-	-	-	3	2	3	1	-	-	2	2	1

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

Τουλάχιστον 3 στους 10 χρησιμοποιούν καθημερινά τα Cosmote/Wind apps και το Netflix, χωρίς σημαντικές διαφορές μεταξύ των δημογραφικών κατηγοριών

Ερ. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία στον τελευταίο χρόνο; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

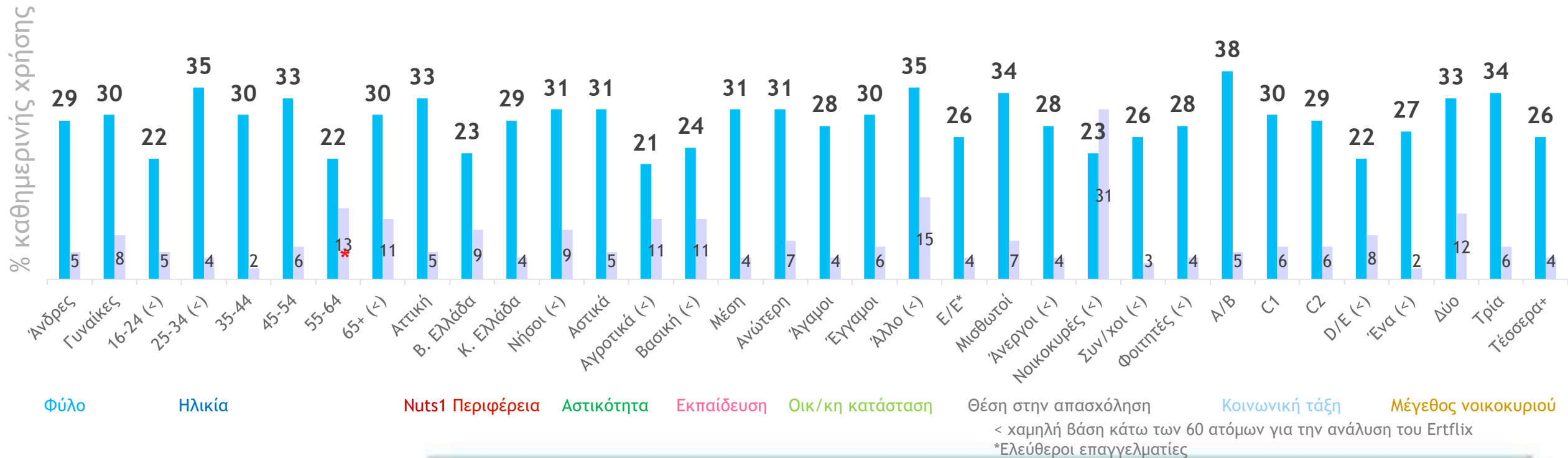
■ Κάθε μέρα ■ Αρκετές φορές την εβδομάδα ■ 1-2 φορές την εβδομάδα ■ Μερικές φορές το μήνα ■ Σπανιότερα ■ ΔΓ/ΔΘ



Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % ημερήσιας χρήσης < χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

Η ένταση ημερήσιας χρήσης του Netflix δεν παρουσιάζει ισχυρή διαφοροποίηση ανάμεσα στις δημογραφικές ομάδες ενώ το ERTflix εμφανίζει εντατικότερη ημερήσια χρήση στις μεγαλύτερες ηλικίες

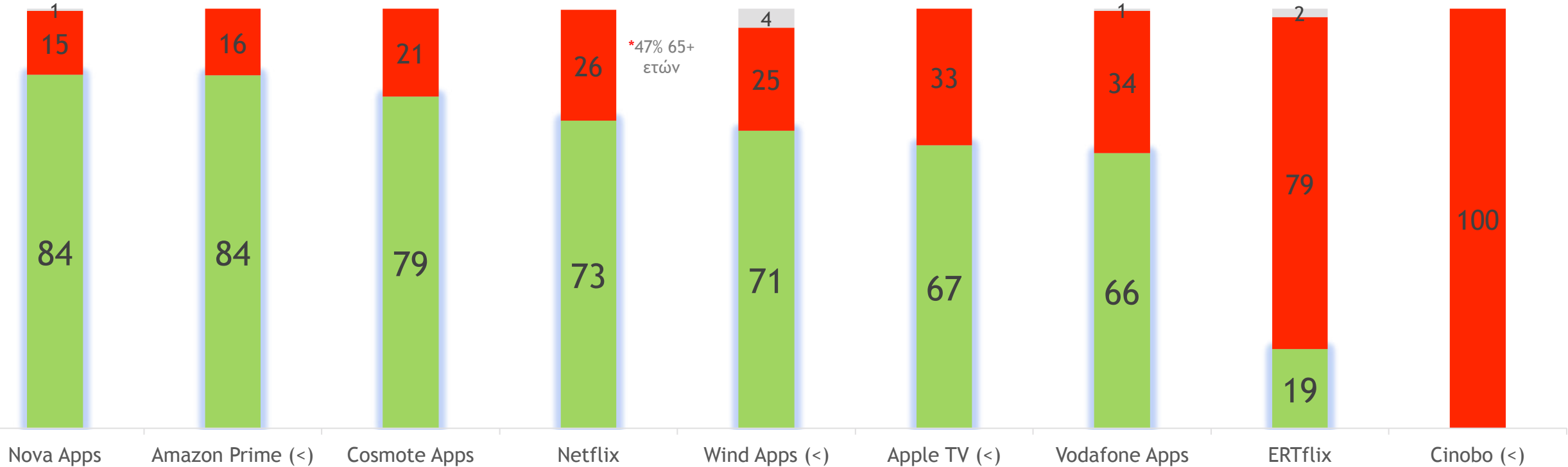
■ Netflix (85% χρηστών OTT) ■ ERTflix (26% χρηστών OTT)



Για το Cinobo και το ERTflix η έναρξη χρήσης έγινε κυρίως μετά την έλευση του κορωνοϊού, όπως και για 1 στους 4 χρήστες του Netflix, ιδιαίτερα για άτομα μεγαλύτερων ηλικιών

Ερ. Από πότε ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε γενικά την υπηρεσία; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

■ Πριν την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (πριν το Μάρτιο του 2020) ■ Μετά την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (μετά το Μάρτιο του 2020) ■ ΔΘ



Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % έναρξης χρήσης πριν το Μάρτιο 2020

< χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

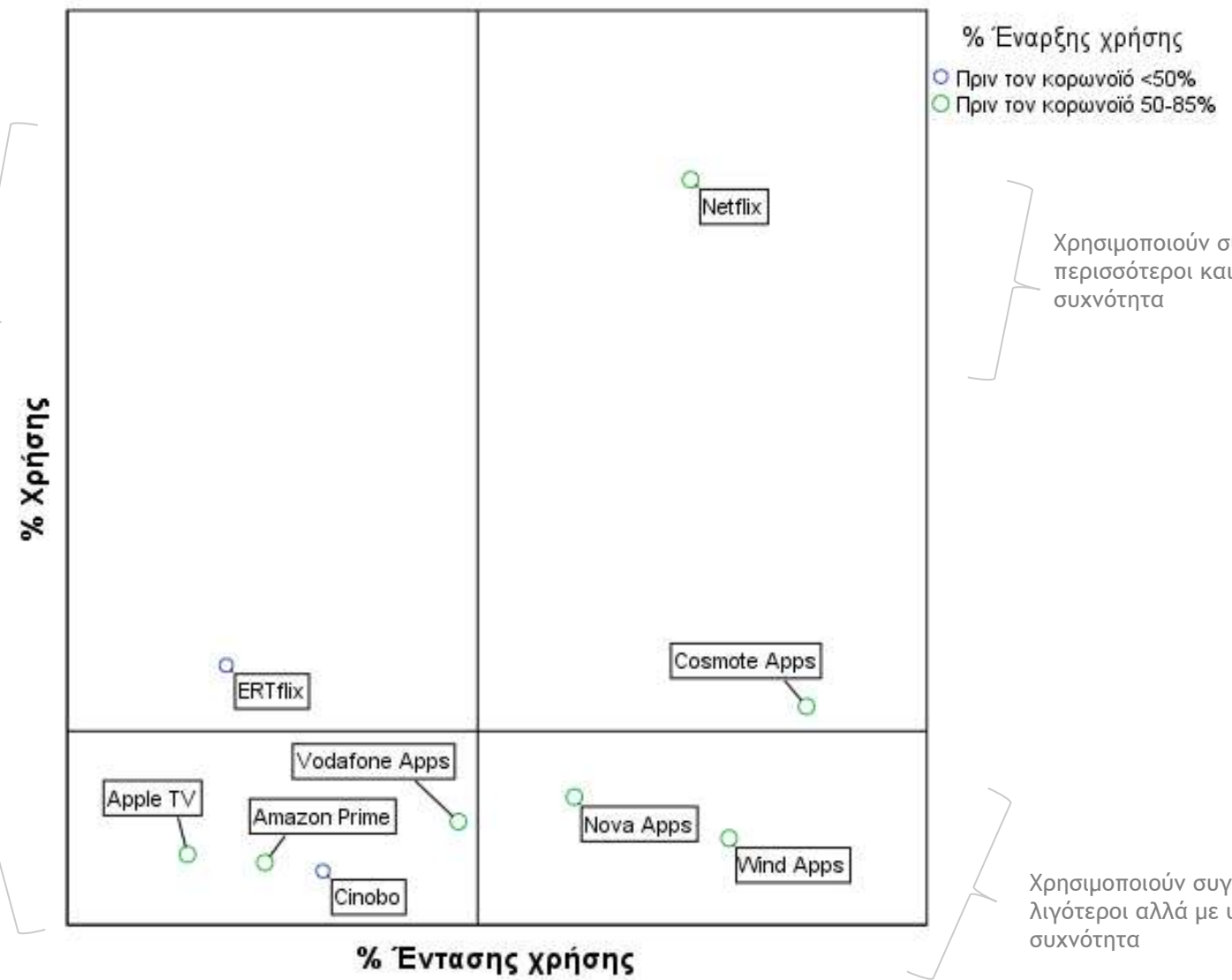
Το Netflix ξεχωρίζει ως πλατφόρμα με υψηλή διείσδυση και συχνότητα χρήσης

Χρησιμοποιούν συγκριτικά περισσότεροι αλλά με αραιή συχνότητα

Χρησιμοποιούν συγκριτικά περισσότεροι και με υψηλή συχνότητα

Χρησιμοποιούν συγκριτικά λιγότεροι και με αραιή συχνότητα

Χρησιμοποιούν συγκριτικά λιγότεροι αλλά με υψηλή συχνότητα

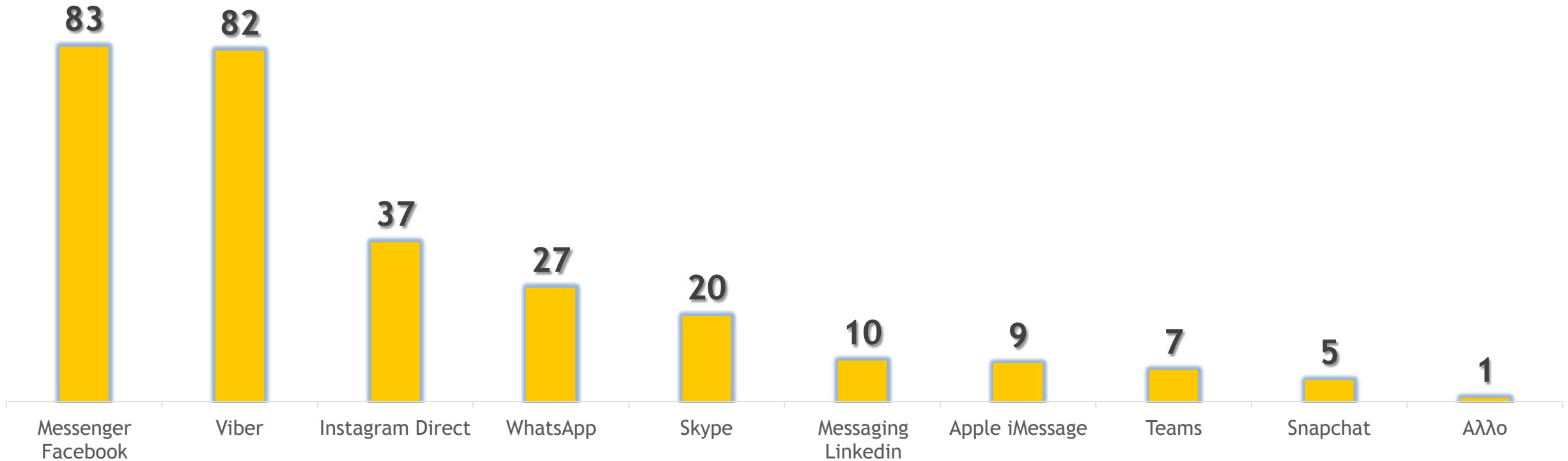


Στοιχεία Χρήσης ΟΤΤ για Αποστολή Γραπτών Μηνυμάτων (OTT Texting)

Για την αποστολή γραπτών μηνυμάτων 8 στους 10 χρήστες των αντίστοιχων OTT υπηρεσιών έχουν προτιμήσει τα Facebook Messenger και Viber ενώ η αμέσως επόμενη εφαρμογή (Instagram Direct) έχει χρησιμοποιηθεί από λιγότερο από 4 στους 10 τέτοιους χρήστες

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για στείλετε γραπτά μηνύματα μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για αποστολή γραπτών μηνυμάτων, N=1.554 άτομα (69%)



Οι περισσότερες από τις εφαρμογές OTT για γραπτά μηνύματα χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο από νεαρές ηλικίες, άτομα ανώτερης εκπαίδευσης...

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για στείλετε γραπτά μηνύματα μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για αποστολή γραπτών μηνυμάτων, N=1.554 άτομα (69%)

	Σύνολο	Φύλο		Ηλικία						Nuts1 Περιφέρεια Κατοικίας				Αστικότητα κατοικίας			Εκπαίδευση		
		Άνδρες	Γυναίκες	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Αττική	Β. Ελλάδα	Κ. Ελλάδα	Νήσοι	Αστικά	Αγροτικά	Βασική	Μέση	Ανώτερη	
Messenger Facebook	83	85	81	92*	89	87	80	74	71	82	82	82	89	82	84	87	83	80	
Viber	82	80	83	72	87	89*	84	77	76	86	78	81	78	84*	73	69	84	88*	
Instagram Direct	37	36	38	81*	59	34	24	17	5	41	35	34	35	38	34	31	39	39	
WhatsApp	27	28	25	25	34*	30	30	18	15	28	27	20	31	26	27	17	25	34*	
Skype	20	23	17	33*	22	23	16	15	11	22	20	19	15	21	15	16	17	27*	
Messaging LinkedIn	10	11	8	7	14	10	12	7	5	12	9	7	7	11	3	3	6	19*	
Apple iMessage	9	8	10	17*	14	9	5	4	4	11	6	7	10	10	3	4	9	12	
Teams	7	8	6	12	13*	7	7	3	1	12	5	3	3	9	2	-	5	15*	
Snapchat	5	5	5	22*	3	5	2	1	-	6	2	4	9	5	7	8	5	3	

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

...και από φοιτητές ενώ το LinkedIn Messaging και το Skype από χρήστες ανώτερης κοινωνικο-οικονομικής τάξης, ενδεχομένως για επαγγελματικούς λόγους

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για στείλετε γραπτά μηνύματα μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για αποστολή γραπτών μηνυμάτων, N=1.554 άτομα (69%)

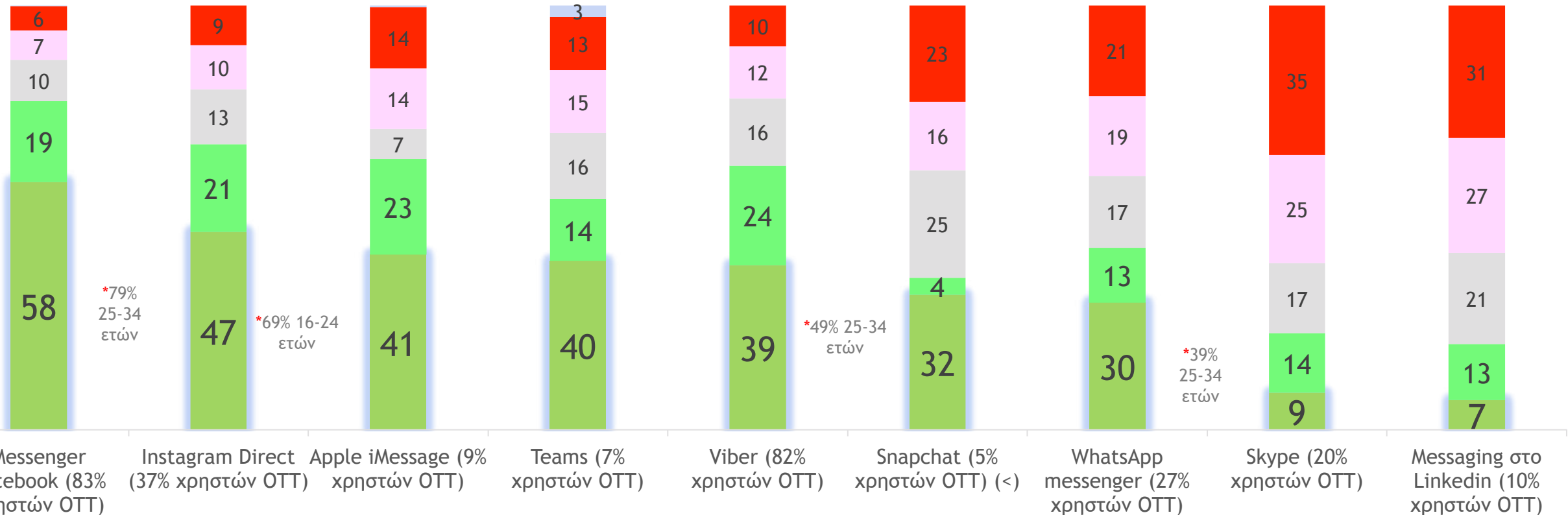
	Σύνολο	Οικογενειακή κατάσταση			Θέση στην απασχόληση						Κοινωνική τάξη			Μέγεθος νοικοκυριού				
		Άγαμοι	Έγγαμοι	Άλλο	Ε/Ε	Μισθωτοί	Άνεργοι	Νοικοκυρές	Συν/χοι	Φοιτητές	A/B	C1	C2	D/E	Ένα	Δύο	Τρία	Τέσσερα +
Messenger Facebook	83	90*	77	81	83	83	88	68	78	95*	79	85	84	81	84	82	83	83
Viber	82	80	87*	70	84	90*	80	83	70	66	84	85	82	76	81	82	82	82
Instagram Direct	37	62*	23	20	33	42	45	9	8	81*	39	45*	36	31	32	29	38	47*
WhatsApp	27	31	25	20	31	34*	24	15	14	22	33	29	24	23	29	23	29	26
Skype	20	26	17	17	20	22	16	10	11	34*	30*	25	16	15	21	17	19	23
Messaging LinkedIn	10	12	9	6	10	14	8	3	6	6	18*	14	5	5	12	10	8	8
Apple iMessage	9	13	7	6	11	10	4	3	4	19*	12	12	9	4	6	10	12	8
Teams	7	12	5	2	6	11	5	-	1	13	14*	13	3	4	8	7	8	6
Snapchat	5	9	2	5	3	3	5	-	1	23*	4	6	4	5	3	3	4	8

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

Η εφαρμογή με την μεγαλύτερη διείσδυση (Messenger στο Facebook) χρησιμοποιείται και με μεγαλύτερη συχνότητα σε καθημερινή βάση από ότι άλλες, ειδικά για ηλικίες 25-34 ετών

Ερ. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία στον τελευταίο χρόνο; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

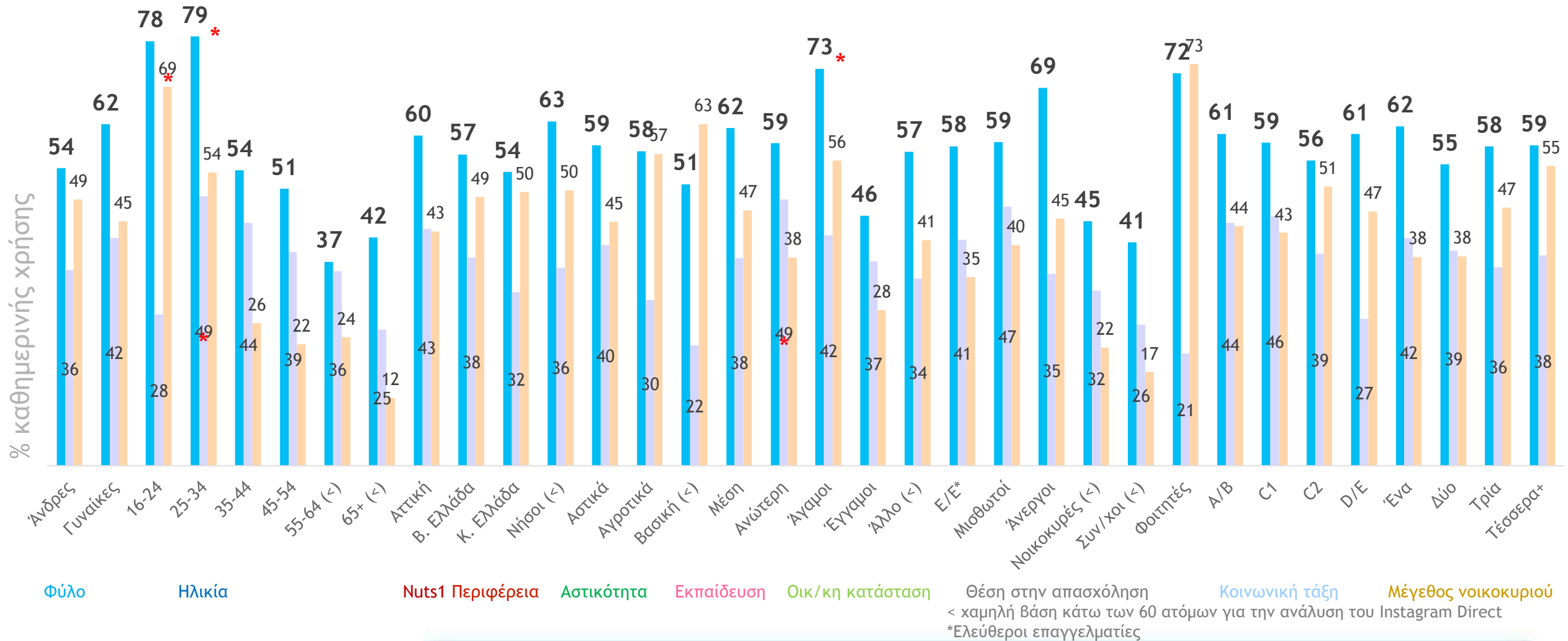
■ Κάθε μέρα ■ Αρκετές φορές την εβδομάδα ■ 1-2 φορές την εβδομάδα ■ Μερικές φορές το μήνα ■ Σπανιότερα ■ ΔΓ/ΔΘ



Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % ημερήσιας χρήσης < χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

Υψηλή είναι η καθημερινή χρήση Messenger Facebook & Instagram στις νεαρές ηλικίες

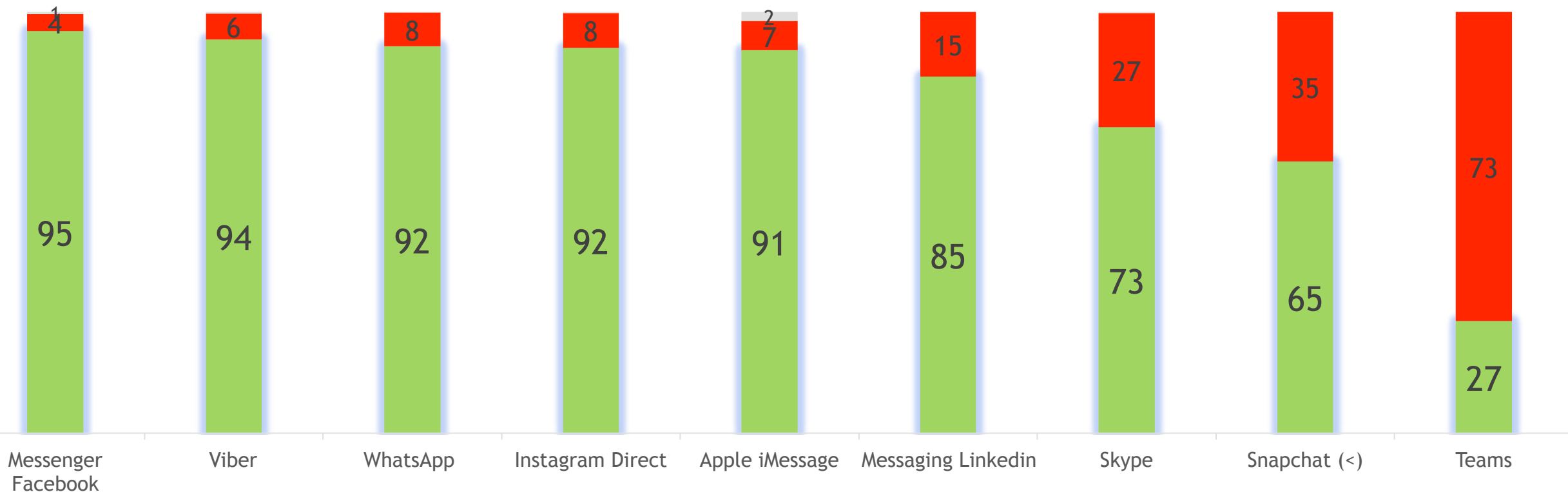
■ Messenger FB (83% χρηστών OTT) ■ Viber (82% χρηστών OTT) ■ Instagram Direct (37% χρηστών OTT)



Εκτός από το Teams που φαίνεται πως προέκυψε ως αναγκαιότητα για τους περισσότερους χρήστες μέσα στην περίοδο του κορωνοϊού, οι υπόλοιπες εφαρμογές έχουν χρησιμοποιηθεί κατά κύριο λόγο πριν την περίοδο αυτή

Ερ. Από πότε ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε γενικά την υπηρεσία; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

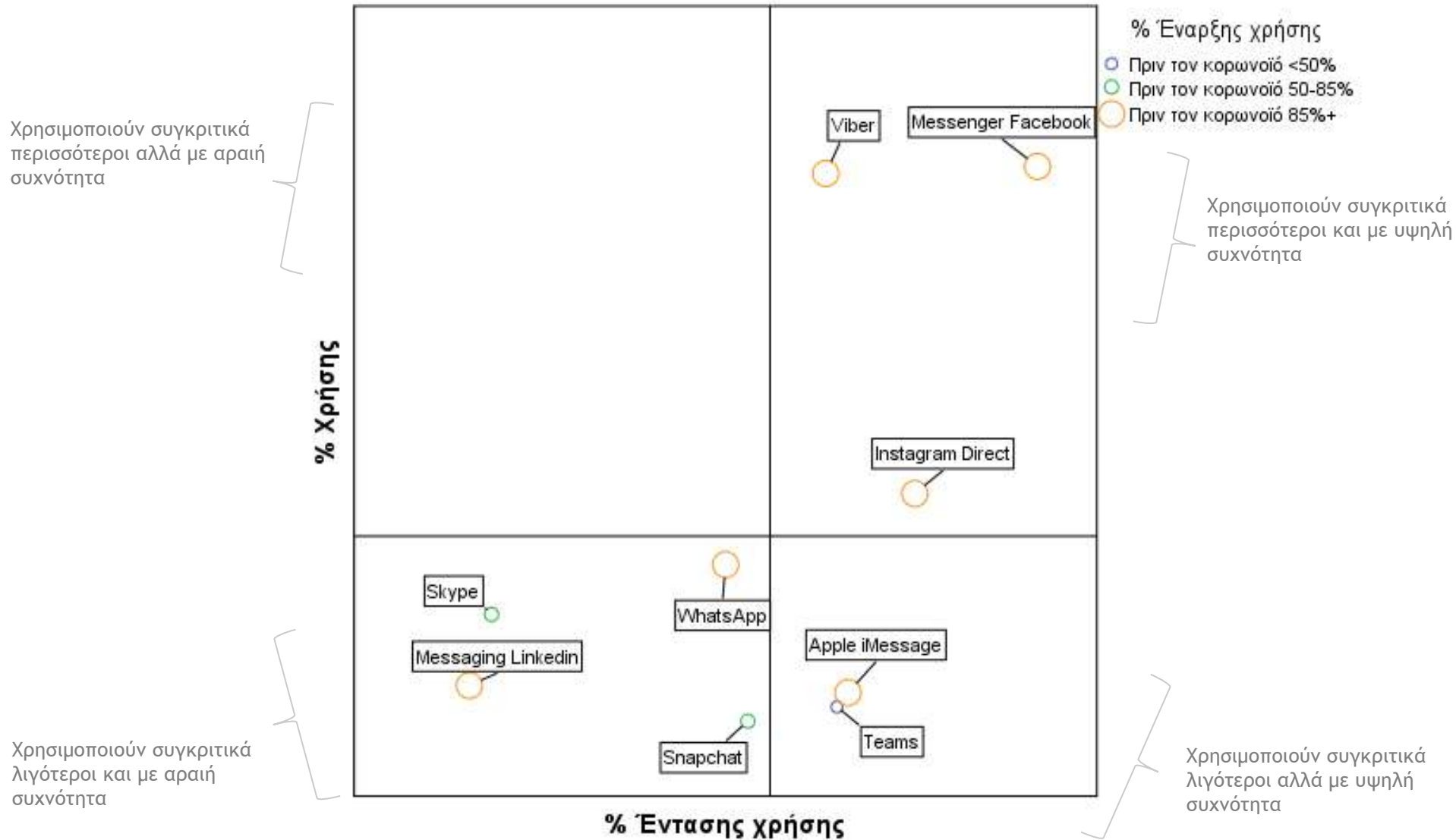
■ Πριν την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (πριν το Μάρτιο του 2020) ■ Μετά την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (μετά το Μάρτιο του 2020) ■ ΔΘ



Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % έναρξης χρήσης πριν το Μάρτιο 2020

< χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

Viber & Messenger Facebook ξεχωρίζουν ως πλατφόρμες με υψηλή διείσδυση και συχνότητα χρήσης

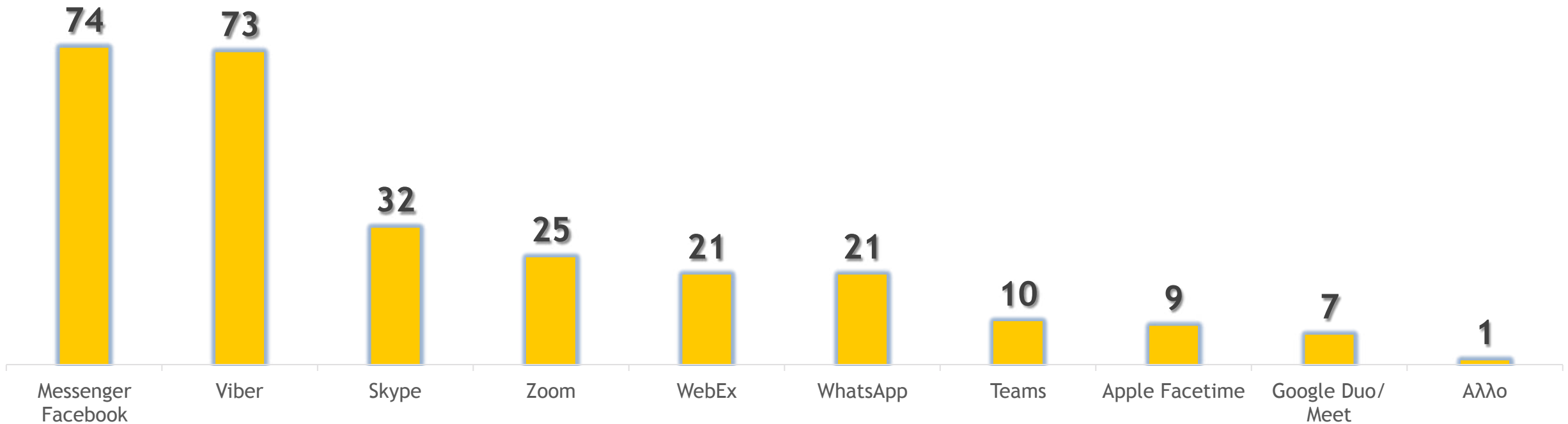


Στοιχεία Χρήσης ΟΤΤ για πραγματοποίηση κλήσεων/Βιντεοκλήσεων (OTT Call)

Εκτός από τα γραπτά μηνύματα, το Messenger του Facebook και το Viber προτιμώνται και ως πλατφόρμες πραγματοποίησης κλήσεων/βιντεοκλήσεων

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για κάνετε κλήσεις ή βιντεοκλήσεις μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, N=1.560 άτομα (70%)



Η διείσδυση για αρκετές από τις πλατφόρμες ενισχύεται σε μικρότερες ηλικίες και άτομα ανώτερης εκπαίδευσης

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για κάνετε κλήσεις ή βιντεοκλήσεις μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, N=1.560 άτομα (70%)

	Σύνολο	Φύλο		Ηλικία						Nuts1 Περιφέρεια Κατοικίας				Αστικότητα κατοικίας			Εκπαίδευση	
		Άνδρες	Γυναίκες	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Αττική	Β. Ελλάδα	Κ. Ελλάδα	Νήσοι	Αστικά	Αγροτικά	Βασική	Μέση	Ανώτερη
Messenger Facebook	74	74	74	86*	82	76	70	64	64	70	75	71	85*	72	80	79*	74	69
Viber	73	70	75	56	72	79*	78	72	72	76	72	70	66	73	69	63	72	81*
Skype	32	34	30	42	43*	35	27	28	16	36	30	28	29	35	20	19	29	46*
Zoom	25	26	24	49*	31	28	22	13	7	29	26	20	21	27	20	14	19	41*
WebEx	21	22	20	54*	19	26	20	7	1	23	21	20	19	22	18	22	16	28*
WhatsApp	21	24	18	17	25	24	23	18	14	20	23	18	25	20	23	15	19	26
Teams	10	11	9	24*	14	10	8	4	-	16*	8	5	4	12	3	2	7	19*
Apple Facetime	9	10	9	19	14	9	6	6	4	11	11	6	7	10	5	3	11	12
Google Duo/ Meet	7	8	6	11	7	8	6	5	6	9	6	5	7	8	6	3	7	10

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

Η διείσδυση για αρκετές από τις πλατφόρμες ακολουθεί αντίστοιχες δημογραφικές διαφοροποιήσεις με την περίπτωση της χρήσης για γραπτά μηνύματα

Ερ. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/εφαρμογές έχετε χρησιμοποιήσει από τις αρχές του 2020 για κάνετε κλήσεις ή βιντεοκλήσεις μέσω Internet; Λίστα Απαντήσεων

Βάση: Όσοι χρησιμοποιούν τουλάχιστον μία υπηρεσία OTT για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, N=1.560 άτομα (70%)

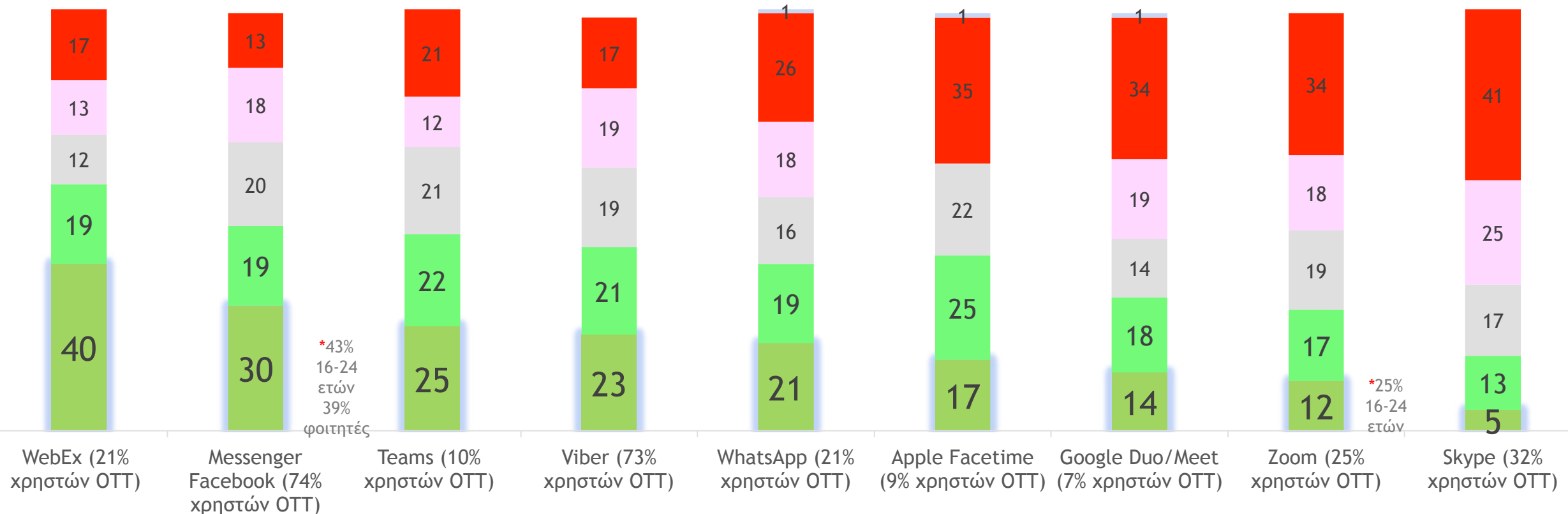
	Σύνολο	Οικογενειακή κατάσταση			Θέση στην απασχόληση						Κοινωνική τάξη			Μέγεθος νοικοκυριού				
		Άγαμοι	Έγγαμοι	Άλλο	Ε/Ε	Μισθωτοί	Άνεργοι	Νοικοκυρές	Συν/χοι	Φοιτητές	A/B	C1	C2	D/E	Ένα	Δύο	Τρία	Τέσσερα +
Messenger Facebook	74	82 *	67	75	73	72	83 *	57	70	90 *	68	72	77	74	74	73	72	75
Viber	73	67	79 *	66	72	79	73	80 *	69	48	77	76	72	67	72	75	73	71
Skype	32	38 *	30	22	37	36	28	18	16	48 *	47 *	42	26	22	34	26	37	32
Zoom	25	36 *	20	14	26	29	15	7	10	53 *	39 *	35	19	17	27	18	27	28
WebEx	21	29 *	19	10	18	25	12	7	1	61 *	34 *	25	18	14	15	12	25	31 *
WhatsApp	21	21	21	20	25	23	22	18	14	15	24	23	20	17	28*	16	20	20
Teams	10	16	6	8	7	14	4	1	1	25 *	18 *	17	5	6	11	9	11	11
Apple Facetime	9	14	7	5	13	11	4	1	5	20 *	13	11	10	5	8	10	13	8
Google Duo/Meet	7	9	7	5	9	7	5	4	6	13	13	7	6	5	8	7	6	9

* Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσα σε δημογραφικές υπο-ομάδες

Το WebEx εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό καθημερινής χρήσης, ίσως λόγω επαγγελματικών/ εκπαιδευτικών λόγων

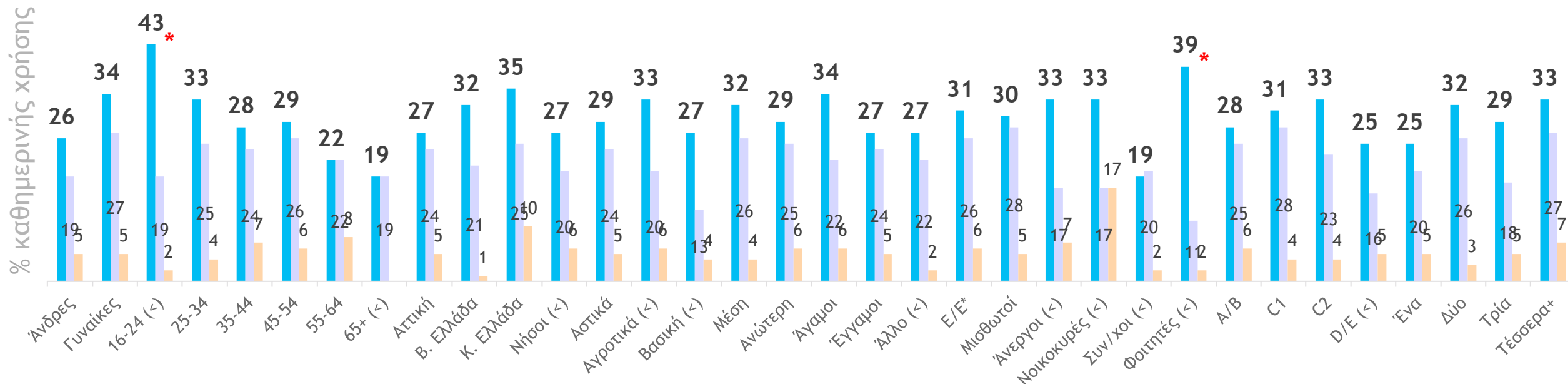
Ερ. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την υπηρεσία στον τελευταίο χρόνο; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

■ Κάθε μέρα ■ Αρκετές φορές την εβδομάδα ■ 1-2 φορές την εβδομάδα ■ Μερικές φορές το μήνα ■ Σπανιότερα ■ ΔΓ/ΔΘ



Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % ημερήσιας χρήσης < χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

■ Messenger FB (74% χρηστών OTT) ■ Viber (73% χρηστών OTT) ■ Skype (32% χρηστών OTT)

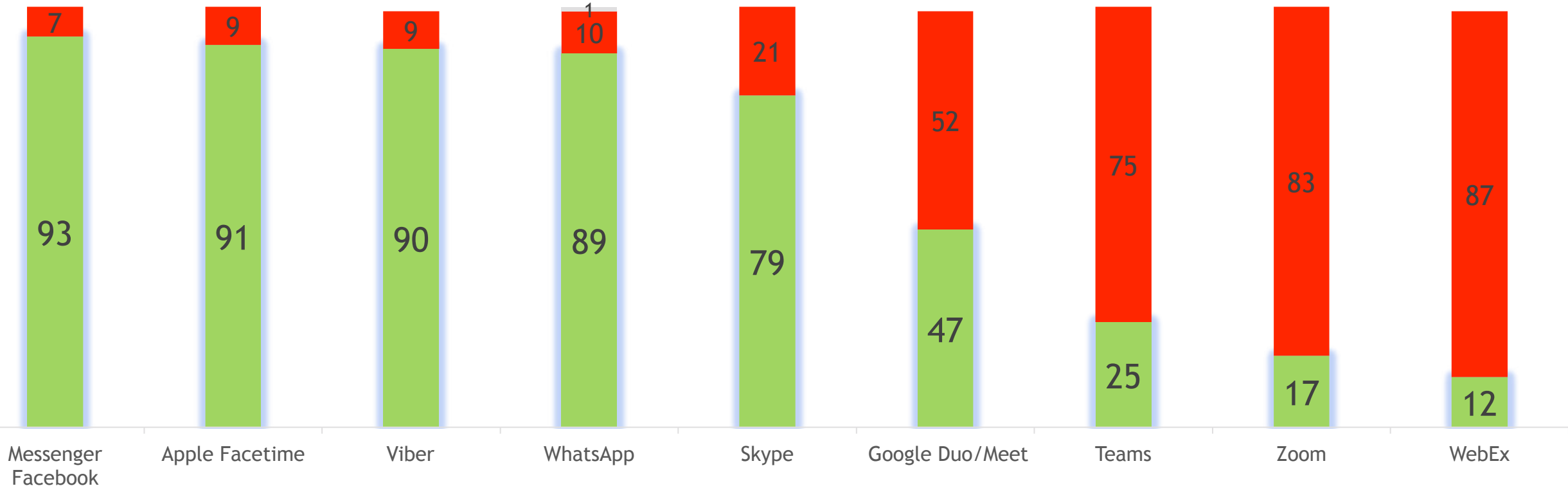


■ Φύλο
 ■ Ηλικία
 ■ Nuts1 Περιφέρεια
 ■ Αστικότητα
 ■ Εκπαίδευση
 ■ Οικ/κη κατάσταση
 ■ Θέση στην απασχόληση
 ■ Κοινωνική τάξη
 ■ Μέγεθος νοικοκυριού
 < χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων για την ανάλυση του Skype
 *Ελεύθεροι επαγγελματίες

Ενδεχόμενες ανάγκες τηλε-εργασίας και τηλε-εκπαίδευσης που προέκυψαν μετά τον Μάρτιο του 2020 έχουν ωθήσει στην ανάδειξη των εφαρμογών όπως Teams/Zoom/WebEx εκείνη την περίοδο

Ερ. Από πότε ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε γενικά την υπηρεσία; Βάση: Χρήστες της αντίστοιχης υπηρεσίας

■ Πριν την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (πριν το Μάρτιο του 2020) ■ Μετά την έλευση του κορωνοϊού στην Ελλάδα (μετά το Μάρτιο του 2020) ■ ΔΘ



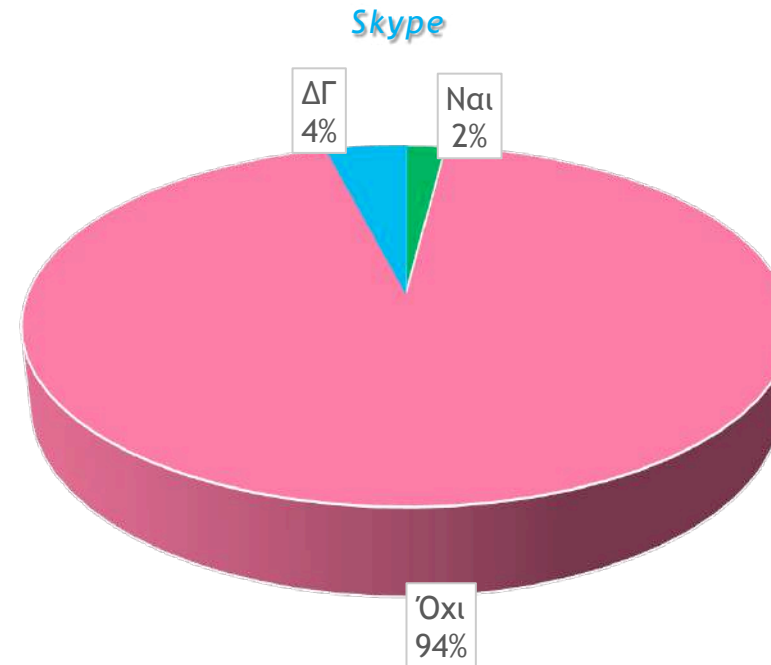
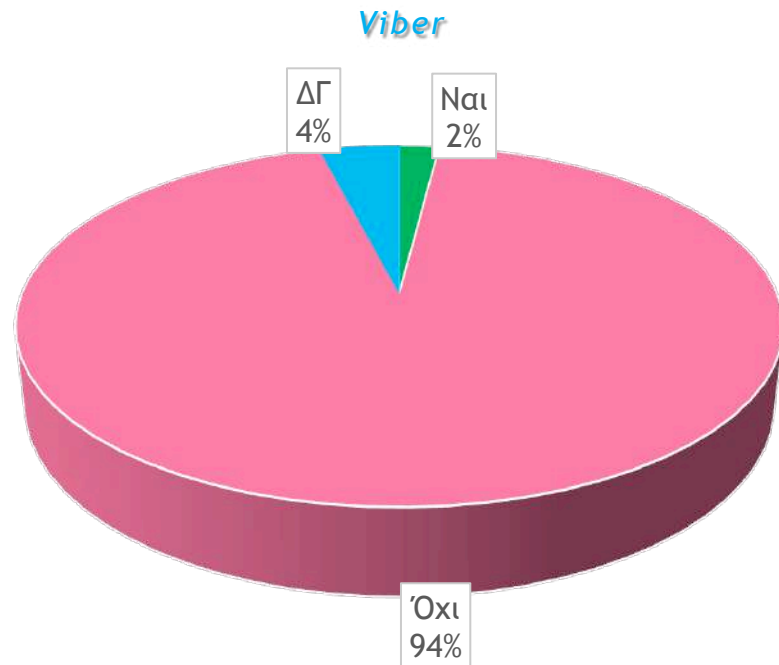
Ταξινομημένα σε φθίνουσα σειρά % έναρξης χρήσης πριν το Μάρτιο 2020

< χαμηλή βάση κάτω των 60 ατόμων

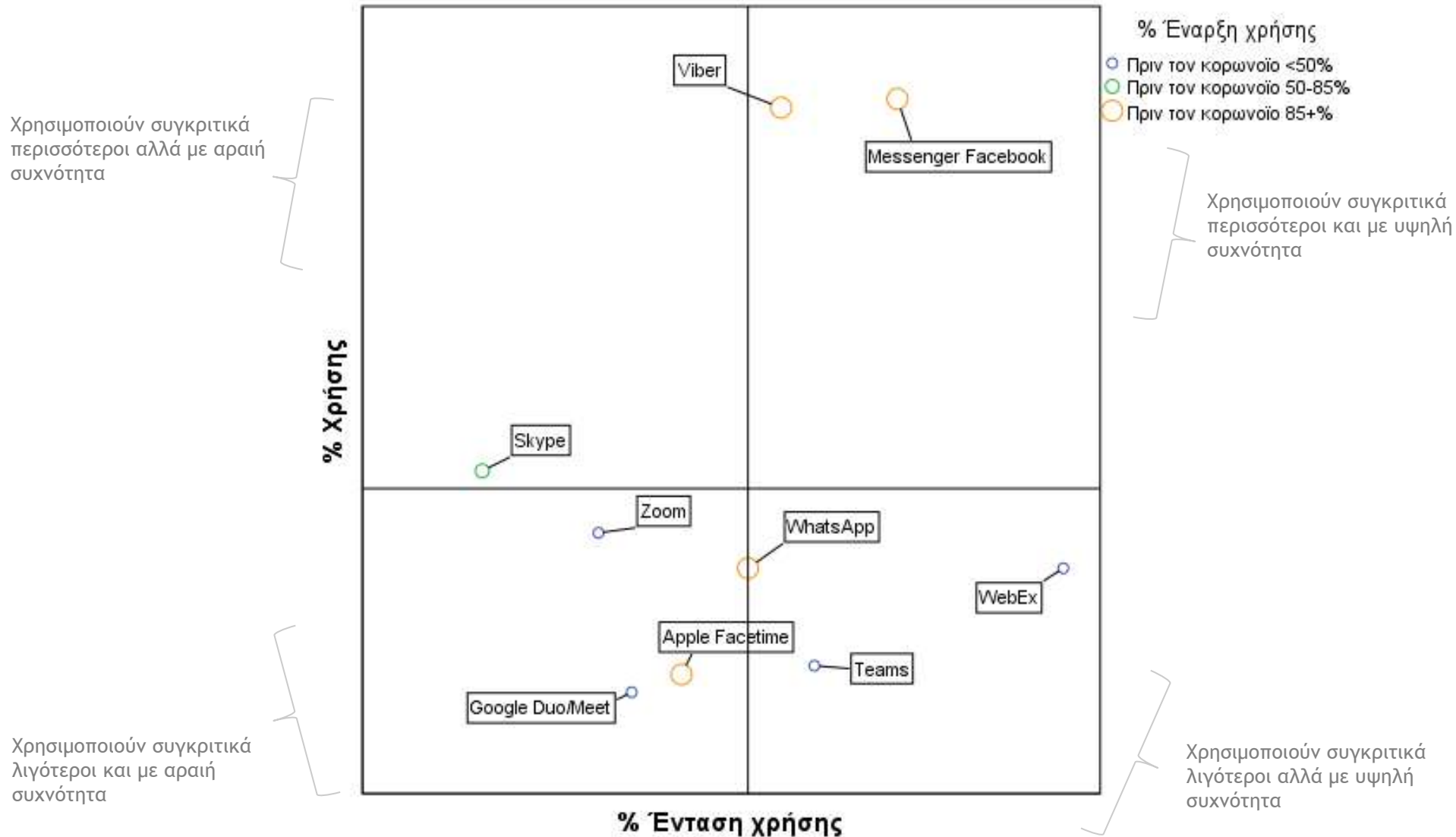
Περιορισμένη είναι η χρήση των εφαρμογών Viber & Skype επί πληρωμή

Ερ. Πληρώνετε εσείς προσωπικά για να έχετε την premium έκδοση της υπηρεσίας/εφαρμογής Viber; Βάση: 1.203 χρήστες της υπηρεσίας Viber

Ερ. Πληρώνετε εσείς προσωπικά για να έχετε την premium έκδοση της υπηρεσίας/εφαρμογής Skype; Βάση: 550 χρήστες της υπηρεσίας Skype



Το Messenger Facebook και ακολούθως το Viber ξεχωρίζουν ως πλατφόρμες με υψηλή διείσδυση και συχνότητα χρήσης



Σύνοψη αποτελεσμάτων

METRON ANALYSIS

- Επί του συνόλου των ερωτώμενων, 8 στους 10 (78%) έχει προσωπική πρόσβαση στο internet και από αυτούς, 9 στους 10 (94%) είναι χρήστες οποιασδήποτε ΟΤΤ υπηρεσίας στο έτος 2020 (που αντιστοιχεί στο 73% του συνόλου)
- Από αυτούς που έχουν πρόσβαση στο internet:
 - Περίπου 6 στους 10 (58%) είναι χρήστες ΟΤΤ υπηρεσιών για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου
 - Περίπου 9 στους 10 (89%) είναι χρήστες ΟΤΤ υπηρεσιών είτε για αποστολή γραπτών μηνυμάτων είτε για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων, με ενδεχόμενη την παράλληλη χρήση των δύο υπηρεσιών
- Όσον αφορά στο προφίλ των χρηστών οποιασδήποτε ΟΤΤ υπηρεσίας (73% στο σύνολο του δείγματος):
 - Σχεδόν καθολική είναι η διείσδυση στις νεαρές ηλικίες (έως 34 ετών) και βαίνει σταδιακά μειούμενη σε μεγαλύτερες ηλικίες
 - Υψηλότερη είναι η διείσδυση στα νοικοκυριά ανώτερης κοινωνικο-οικονομικής τάξης από ότι σε εκείνα της κατώτερης
 - Οι παραπάνω βασικές δημογραφικές διαπιστώσεις οφείλονται και στη διαφοροποιημένη διείσδυση χρήσης του internet στα παραπάνω κοινά
- Η συνδυαστική χρήση των τριών ΟΤΤ υπηρεσιών που μελετήθηκαν (τηλεοπτικό περιεχόμενο/γραπτά μηνύματα/κλήσεις) γίνεται από 1 στους 2 χρήστες internet (55%) και εντείνεται σε μικρές ηλικίες, αστικά κέντρα, χρήστες ανώτερης κ/ο τάξης και πολυμελή νοικοκυριά. Σε αντιδιαστολή, οι μεγαλύτερες ηλικίες 65+ ετών εμφανίζουν το υψηλότερο ποσοστό χρήσης ΟΤΤ υπηρεσιών μόνο για κλήσεις/βιντεοκλήσεις.

- Επί του συνόλου των ερωτώμενων, 5 στους 10 (46%) έχουν χρησιμοποιήσει ΟΤΤ υπηρεσίες για παρακολούθηση τηλεοπτικού περιεχομένου μέσα στο 2020
 - Κύρια προτίμηση αποτελεί το Netflix σε ποσοστό 85% επί των χρηστών τέτοιων ΟΤΤ υπηρεσιών ενώ ακολουθεί το ERTflix (26%) και το app της Cosmote (21%). Οι υπόλοιπες πλατφόρμες που μελετήθηκαν συγκεντρώνουν ποσοστά από 10% και κάτω.
 - Τα apps των τηλεπικοινωνιακών παρόχων μαζί με το Netflix έχουν και την μεγαλύτερη ένταση καθημερινής χρήσης
 - Για το Cinobo και το ERTflix η έναρξη χρήσης έγινε κυρίως μετά την έλευση του κορωνοϊού, όπως και για 1 στους 4 χρήστες του Netflix, ιδιαίτερα για άτομα μεγαλύτερων ηλικιών
- Επί του συνόλου των ερωτώμενων, 7 στους 10 (69%) έχουν χρησιμοποιήσει ΟΤΤ υπηρεσίες για αποστολή γραπτών μηνυμάτων μέσα στο 2020
 - Κύρια προτίμηση είναι τα Messenger του Facebook και Viber για πάνω από 8 στους 10 χρήστες τέτοιων ΟΤΤ υπηρεσιών ενώ ακολουθεί το Instagram Direct (37%), το WhatsApp (27%) και το Skype (20%). Οι υπόλοιπες πλατφόρμες που μελετήθηκαν συγκεντρώνουν ποσοστά από 10% και κάτω.
 - Η εφαρμογή με την μεγαλύτερη διείσδυση (Messenger στο Facebook) χρησιμοποιείται και με μεγαλύτερη συχνότητα σε καθημερινή βάση από ότι άλλες, ειδικά για πιο νεαρές ηλικίες (με αντίστοιχη ένταση χρήσης και για το Instagram Direct)
 - Σχετικά με την χρονική περίοδο έναρξης χρήσης, το Teams είναι η εφαρμογή που μπήκε στη ζωή των ερωτώμενων πιο έντονα μετά την έλευση του κορωνοϊού στη χώρα μας

- Επί του συνόλου των ερωτώμενων, 7 στους 10 (70%) έχουν χρησιμοποιήσει ΟΤΤ υπηρεσίες για πραγματοποίηση κλήσεων/βιντεοκλήσεων μέσα στο 2020
 - Κύρια προτίμηση είναι τα Messenger του Facebook και Viber για τουλάχιστον 7 στους 10 χρήστες τέτοιων ΟΤΤ υπηρεσιών ενώ ακολουθεί το Skype (32%), το Zoom (21%) και τα WebEx & WhatsApp (21% για καθένα). Οι υπόλοιπες πλατφόρμες που μελετήθηκαν συγκεντρώνουν ποσοστά από 10% και κάτω.
 - Το WebEx εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό καθημερινής χρήσης, ίσως λόγω επαγγελματικών/εκπαιδευτικών λόγων
 - Ενδεχόμενες ανάγκες τηλε-εργασίας και τηλε-εκπαίδευσης που προέκυψαν από τον Μάρτιο του 2020 έχουν ωθήσει στην ανάδειξη των εφαρμογών όπως Teams/Zoom/WebEx από εκείνη την περίοδο και μετά

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Τηλεφωνικής Έρευνας Καταναλωτών για τη χρήση επιφυών υπηρεσιών (ΟΤΤ)

Ιανουάριος 2021

METRON ANALYSIS