



RABA INTERNETA V SLOVENIJI

CMI – Center za metodologijo in informatiko

FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani

<http://www.ris.org>, email: info@ris.org

RIS2003 – MOBILNA TELEFONIJA #50

telefonska anketa, september 2003

Ljubljana, december 2003

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede
Center za metodologijo in informatiko, Projekt RIS
e-mail: info@ris.org, URL: <http://www.ris.org/>

MOBILNA TELEFONIJA – telefonska anketa 2003

Avtorji: Vasja Vehovar, Sanja Čikić

Ljubljana, december 2003

Osnovne ugotovitve

Rezultati raziskave temeljijo na reprezentativni anketi, ki je potekala po mobilnih telefonih v septembru 2003. V anketo so bili vključeni 103 uporabniki mobilne telefonije. V nadaljevanju podajamo ključne ugotovitve:

- Stopnja odgovorov na anketo je bila 50%. Večino anketirancev smo prestregli doma (71%), desetino na nekem javnem mestu.
- Tretjina respondentov opravi v tipičnem dnevu 1-5 pogovorov, tretjina 5-9 pogovorov, tretjina pa več kot 10 pogovorov.
- Večina (85%) uporablja samo eno SIM kartico, 13% jih uporablja dve kartici. Večina uporabnikov (75%) uporablja samo en GSM aparat, 20% jih uporablja dva aparata.
- Petina respondentov ima aparat, ki ni starejši od pol leta, tretjina ima aparat, ki je star od pol do enega leta, tretjina ima aparat, ki je star od enega do dveh let, petina pa ima starejšega od dveh let.
- Le nekaj uporabnikov (manj kot 10%) je razmišljalo o menjavi mobilnega operaterja.
- Med uporabniki mobilnega telefona, jih 17% ne poseduje stacionarnega telefona.
- Med storitvami mobilne telefonije največ uporabnikov uporablja tiho zvonjenje (84%), sledi preusmeritev klicev (48%). MMS sporočila pošilja 25% uporabnikov, okrog 10% uporabnikov fotografira z mobilnim telefonom in preko mobilnega telefona dostopa do interneta in do storitev Planet.
- Skoraj vsi uporabljajo SMS storitev (94%), med uporabniki SMS storitev jih 60% pozna SMS info, od tega jih je omenjeno storitev že uporabila slaba polovica uporabnikov (43%).
- Med uporabniki mobilne telefonije jih tretjina uporablja internet (33%). Med njimi jih več kot polovica uporablja internet večkrat dnevno.
- Iz ocen stališč do mobilne telefonije je razvidno, da imajo uporabniki aparat vedno pri sebi in da jim pomeni tehnično napravo za klicanje. S trditvami: brez mobilnega aparata se počutim odrezanega od sveta, izgled mobilnega aparata je zame zelo pomemben in ob uporabi mobilnega aparata se zabavam, se uporabniki niti ne strinjajo niti se strinjajo. S tem, da je pomembno, kako drugi ocenjujejo njihov mobilni aparat, se uporabniki bolj nestrinjajo kot pa strinjajo.
- S pomočjo faktorjske analize smo stališča do uporabe mobilne telefonije preoblikovali v 3 faktorje – dimenzije in sicer: funkcionalno rabo mobilnega telefona, emocionalno rabo mobilnega telefona in »image« rabo mobilnega telefona. Več o faktorjih v nadaljevanju poročila.
- Z razvrščanjem v skupine smo oblikovali tri skupine uporabnikov, in sicer: funkcionalne uporabnike, ki brez telefona ne bi mogli shajati, intenzivne emocionalne uporabnike, ki so navezani na svoj telefon in ki skrbijo za izgled telefona in manj intenzivne uporabnike, ki jim telefon pomeni funkcionalno napravo, vendar bi brez te naprave lahko živeli.

KAZALO

Osnovne ugotovitve.....	3
1. Metodologija.....	5
1.1. Vzorčni okvir.....	5
1.2. Potek raziskave.....	5
1.3. Vzorčne napake in kritične podskupine.....	6
2. Situacija anketiranca.....	7
3. Število pogovorov prek mobilnega telefona.....	8
4. Raba več telefonskih števil.....	9
5. Starost GSM aparata.....	10
6. Raba različnih GSM aparatov.....	11
7. Stacionarni vs. Mobilni telefon.....	12
8. Raba različnih storitev mobilne telefonije.....	13
8.1. Raba Storitve SMS.....	14
8.2. Raba storitve SMS info.....	15
9. Stališča do mobilne telefonije.....	16
9.1. Faktorska analiza – trije tipi uporabnikov.....	16
9.2. Razvrščanje v skupine – tri skupine uporabnikov	17
10. Operater mobilne telefonije.....	19
11. Raba interneta.....	20
12. Socio-demografija.....	22

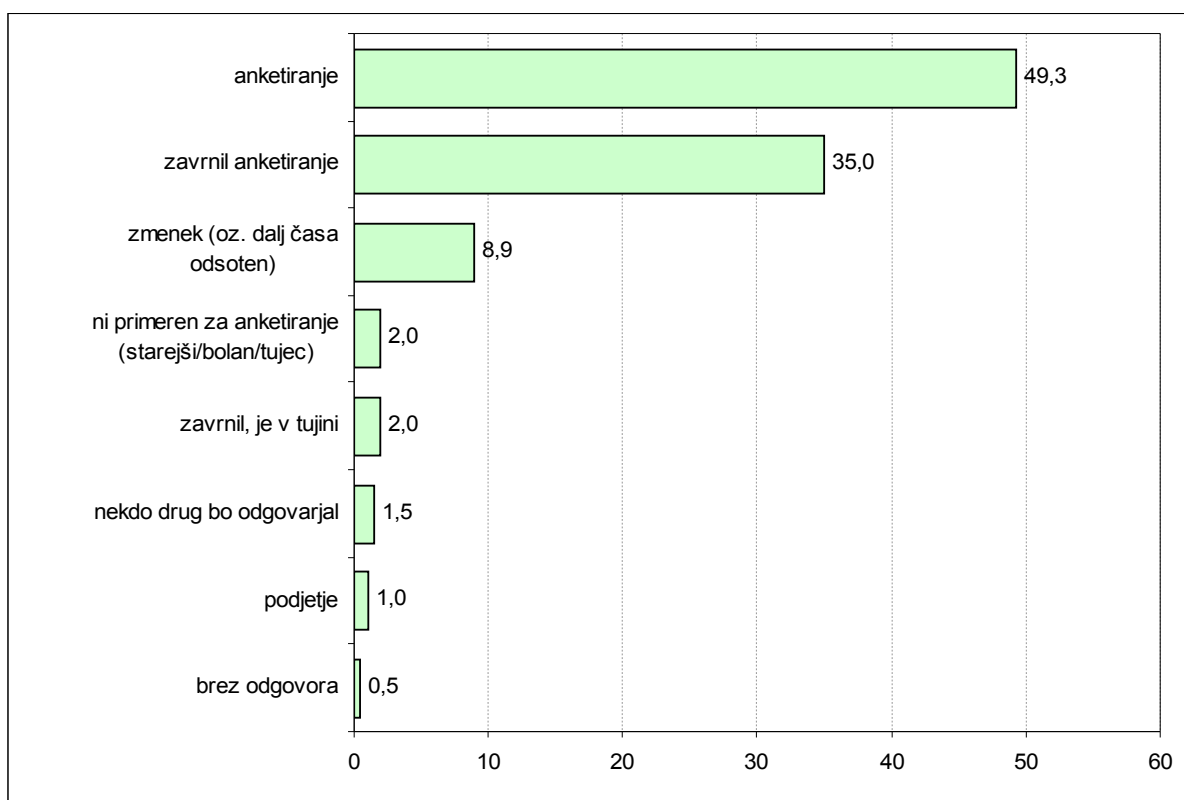
1. Metodologija

1.1. Vzorčni okvir

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih s telefonsko anketo (anketiranje po mobilnih telefonih), na reprezentativnem vzorcu slovenskih uporabnikov mobilne telefonije v mesecu septembru 2003 (n=103). Izhodišče za vzorčni okvir so predstavljali uporabniki mobilne telefonije pri največjem slovenskem operaterju iz omrežnih skupin 031 in 041.

1.2. Potek raziskave

Anketa je potekala po NMT telefonih med 12. in 14. septembrom 2003. Poklicali smo 203 uporabnike mobilnega telefona (stopnja odgovorov 50%). Zaradi specifičnosti raziskave v nadaljevanju prikazujemo natančno razdelitev odgovorov in neodgovorov.



Slika 1: Prikaz porazdelitve odgovorov oziroma neodgovorov uporabnikov (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Kot že rečeno, je bila stopnja odgovorov 50%. S slike je razvidno, da je tretjina (35%) klicanih zavrnila anketiranje, 9% se jih je želelo zmeniti za poznejše anketiranje, saj v trenutku, ko smo jih klicali, niso mogli odgovarjati (npr. respondent, ki smo ga klicali je bil dlje časa odsoten).

1.3. Vzorčne napake in kritične podskupine

Ker gre v raziskavi pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, so v tabelah vpeljane naslednje oznake, ki jih velja upoštevati tudi, kadar niso eksplicitno zapisane, saj je število enot razvidno pri vseh tabelah:

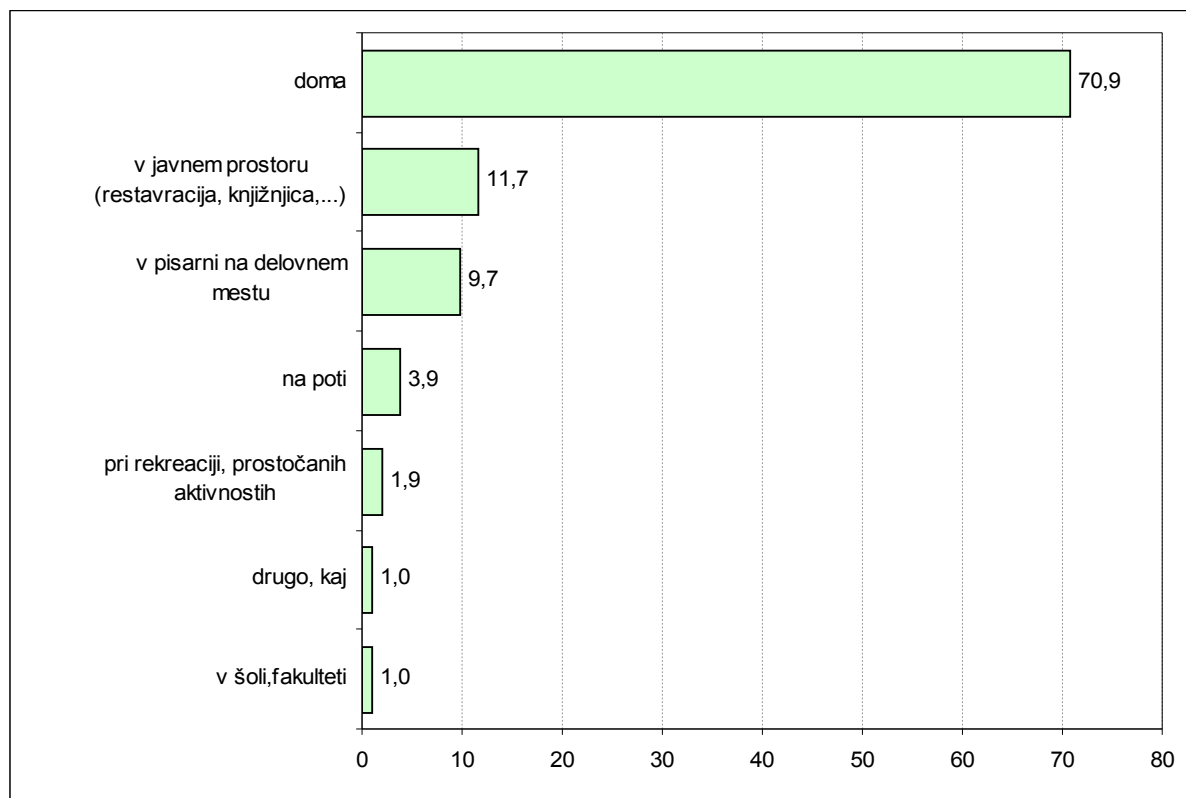
- - nesprejemljivo nenatančna ocena, zgolj v ilustracijo (manj kot 10 enot);
- (()) - zelo nenatančna ocena (med 10 in 20 enot);
- () - nenatančna ocena (med 20 in 30 enot).

V poročilu je povsod razvidna odgovarjajoča velikost vzorca, iz česar je mogoče oceniti tudi natančnost ocene. Majhne celice lahko zato služijo zgolj kot ilustracija, nikakor pa ne kot osnova za posplošeno trditev. Podrobnosti o interpretacijah v primeru majhnega števila enot so na predstavitveni strani <http://www.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je podrobneje obravnavana tudi metodologija. Na nekaterih mestih je za realno razumevanje podatkov navedena tudi standardna napaka ocene (se). Upoštevati velja, da je običajni 95% interval zaupanja širok $\pm 2se$, statistično značilna razlika dveh ocen s podobno standardno napako pa je

$2.8se$. Pri deležih se izračun še poenostavi, in sicer znaša standardna napaka: $\sqrt{\frac{pq}{n}}$

2. Situacija anketiranca

Glede na to, da je šlo za pilotsko raziskavo, katere eden izmed namenov je bil tudi testirati mobilno telefonijo kot potencialno orodje za zbiranje podatkov, nas je posebej zanimalo, v kateri situaciji smo zalotili anketiranca.

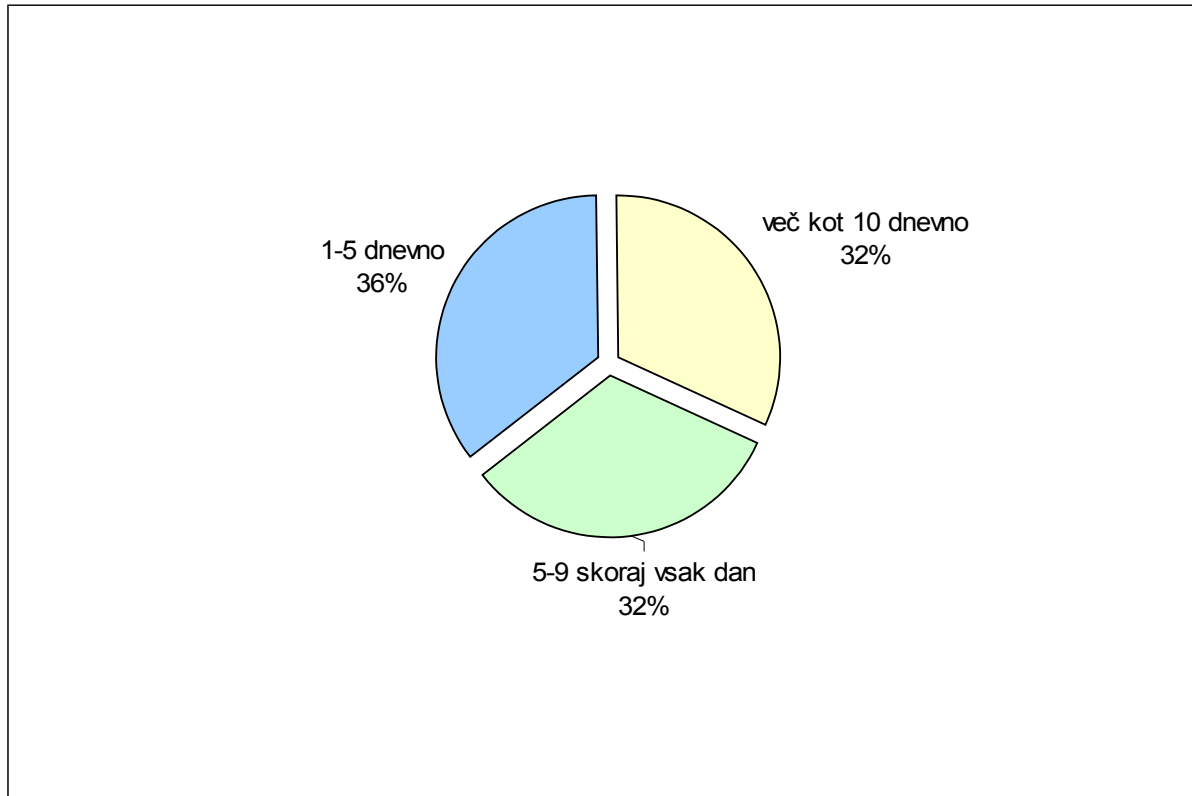


Slika 2: Uporabniki glede na situacijo, v kateri smo jih prestregli (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Večino anketirancev smo prestregli doma – 71%, desetino na nekem javnem mestu (npr. restavracija, knjižnica ipd.).

3. Število pogovorov prek mobilnega telefona

Poglejmo si, koliko pogovorov preko mobilnega telefona uporabniki v povprečju opravijo.



Slika 3: Uporabniki glede na število pogovorov prek mobilnega telefona (Vir: RIS, september 2003, n=103)

S slike je razvidno, da se respondenti, ko gre za število opravljenih pogovorov, skorajda enakomerno porazdelijo v tri skupine, tretjina jih dnevno opravi 1-5 pogovorov, tretjina 5-9 pogovorov, tretjina pa več kot 10 pogovorov.

4. Raba več telefonskih števil

Poglejmo si še, ali respondenti uporabljajo samo eno telefonsko številko oziroma SIM kartico ali uporabljajo več telefonskih števil oziroma SIM kartic.

Tabela 1: Uporabniki glede na število kartic (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Število kartic	n	%
Ena	87	84,5
Dve	13	12,6
Štiri	1	1,0
Pet	2	1,9
<i>Skupaj:</i>	<i>103</i>	<i>100,0</i>

Velika večina uporabnikov mobilnega telefona uporablja eno samo SIM kartico. Kar 13% pa jih uporablja dve kartici. Za uporabo več kot dveh kartic je numerus premajhen, da bi lahko sklepali o odstotku tovrstnih uporabnikov.

5. Starost GSM aparata

Uporabnike smo tudi spraševali o starosti GSM aparata, in sicer v mesecih¹.

Tabela 2: Uporabniki glede na starost mobilnega telefona (Vir: RIS, september 2003, n=102)

starost telefona	n	%
do pol leta	22	21,6
od pol do enega leta	30	29,4
od enega leta do dveh let	30	29,4
več kot dve leti	20	19,6
<i>Skupaj:</i>	<i>102</i>	<i>100,0</i>

Petina respondentov ima GSM aparat, ki ni starejši od pol leta. Telefon star od pol do enega leta ima tretjina respondentov, enako število respondentov ima telefon star od enega do dveh let. Pri petini respondentov smo zasledili aparat, ki je star več kot dve leti.

¹ Koliko pa je star vaš trenutni GSM aparat? Odgovor v mesecih.

6. Raba različnih GSM aparatov

Respondente smo spraševali, ali uporabljajo samo en GSM aparat, ali jih uporabljajo več.

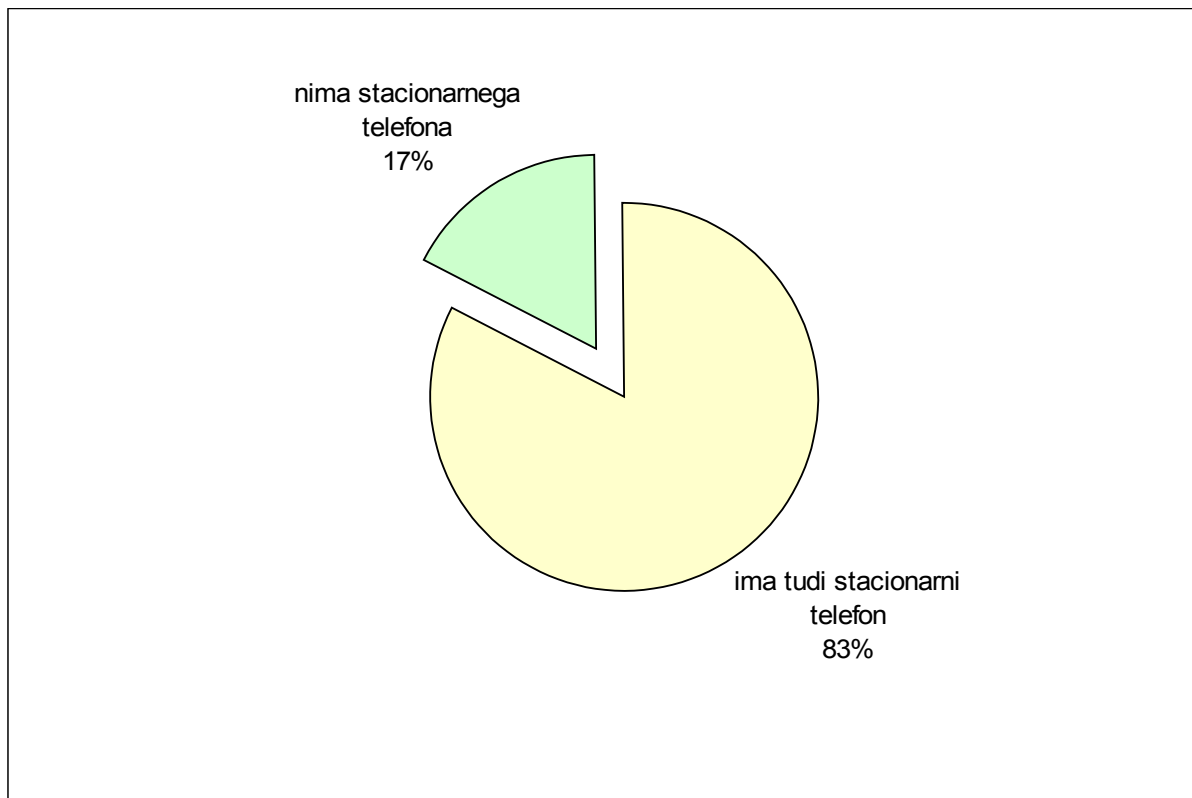
Tabela 3: Uporabniki glede na število aparatov, ki jih uporabljajo (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Število aparatov	n	%
samo enega	77	74,8
dve	20	19,4
tri	4	3,9
pet	2	1,9
Skupaj:	103	100,0

Večina uporabnikov uporablja en sam GSM aparat (tri četrtine), petina pa uporablja dva GSM aparata.

7. Stacionarni vs. Mobilni telefon

Posedovanje oziroma neposedovanje stacionarnega telefona prinaša informacijo o tem, koliko ljudi še lahko dosežemo z raziskavami po stacionarnih telefonih. Zato nas je zanimalo, ali imajo respondenti poleg mobilnega tudi stacionarni telefon.

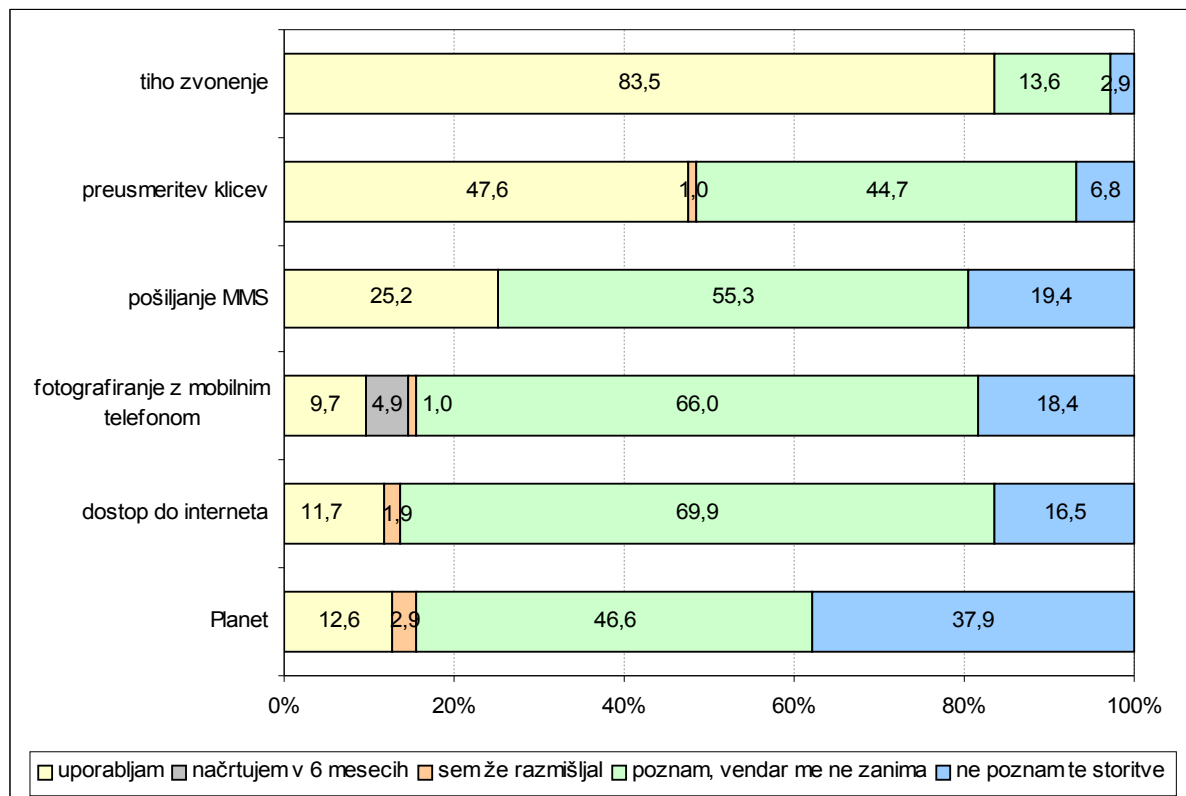


Slika 4: Uporabniki glede na to, ali imajo stacionarni telefon ali ne (Vir: RIS, september 2003, n=103)

S slike je razvidno, da v tem trenutku 17% uporabnikov mobilnega telefona ne poseduje stacionarnega telefona, kar v smislu raziskav pomeni, da jih z običajnimi telefonskimi raziskavami ne moremo doseči.

8. Raba različnih storitev mobilne telefonije

Za različne storitve mobilne telefonije smo respondente vprašali, ali jih uporabljajo oziroma ali načrtujejo njihovo uporabo.



Slika 5: Uporabniki glede na stopnjo uporabe posameznih mobilnih storitev (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Tiho zvonjenje uporablja 84% respondentov, 14% respondentov storitev pozna, a jih ne zanima uporaba le-te.

Preusmeritev klicev uporablja slaba polovica respondentov, slaba polovica pa trdi, da storitev pozna, a je ne uporablja.

MMS storitev uporablja že četrtnina respondentov, polovico respondentov omenjena storitev ne zanima, petina pa je ne pozna.

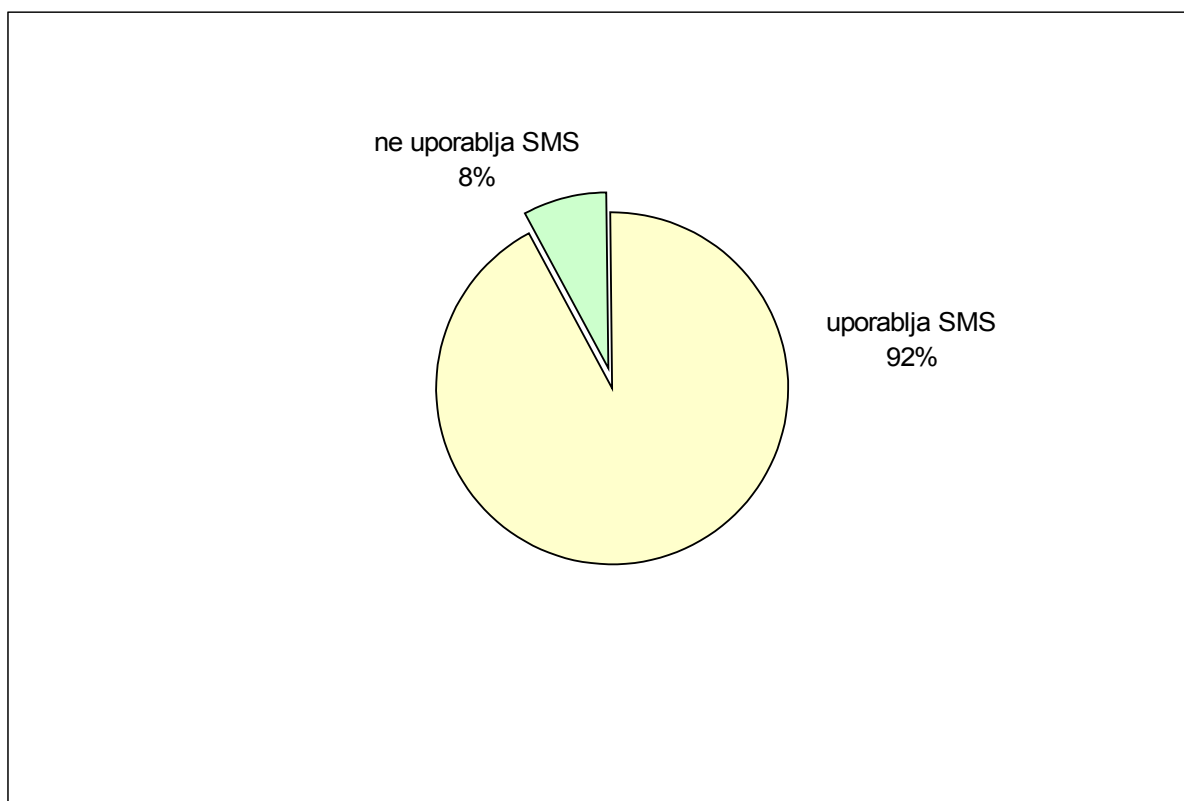
Le 10% respondentov uporablja fotografiranje z mobilnim telefonom, dve tretjini respondentov trdita, da tovrstno fotografiranje poznata, a jih ne zanima, petina respondentov fotografiranja z mobilnim telefonom ne pozna.

Z mobilnim telefonom dostopa do interneta 12% respondentov, slaba polovica respondentov storitev pozna, a jih ne zanima, dobra tretjina pa ne pozna te storitve.

Do Planeta dostopa 13%² respondentov, kar 38% uporabnikov storitve Planet ne pozna.

8.1. Raba Storitve SMS

Poleg že omenjenih storitev nas je posebej zanimalo, ali respondenti uporabljajo SMS storitev.



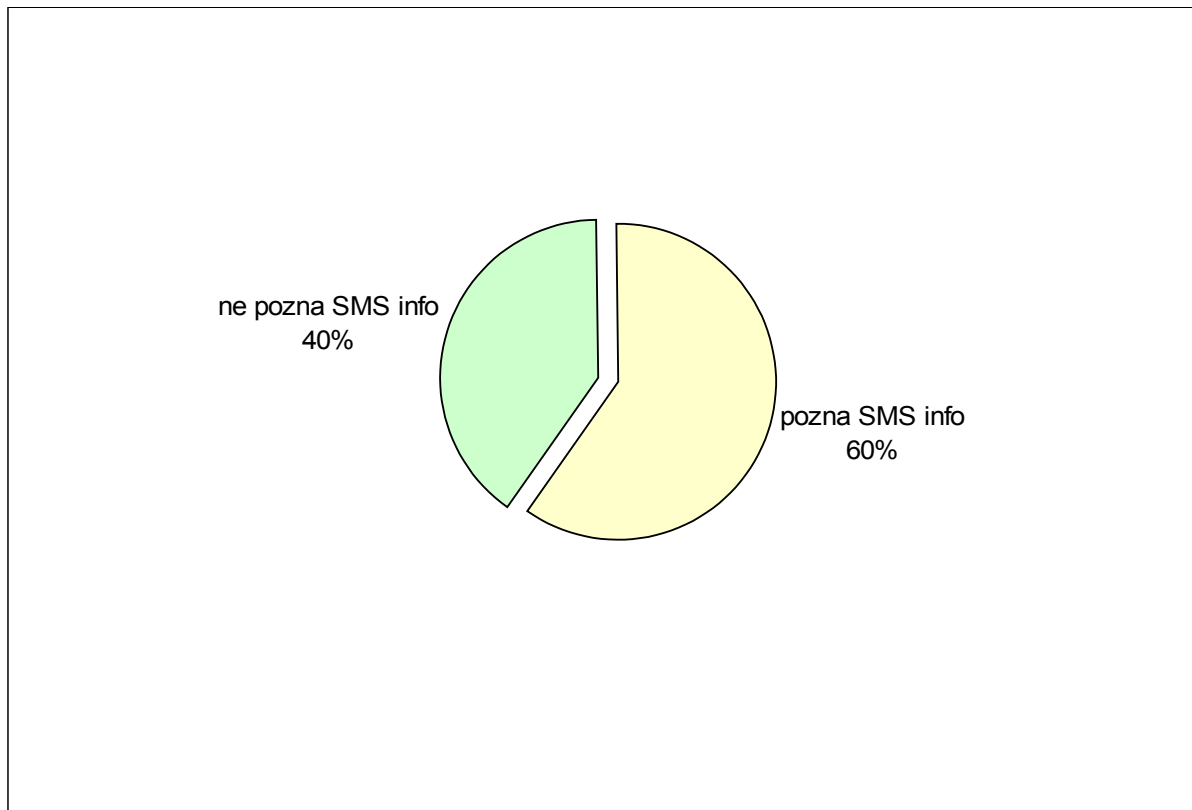
Slika 6: Uporabniki glede na uporabo SMS storitve (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Iz slike je razvidno, da skoraj vsi (92%) respondenti uporabljajo storitev SMS. Respondente smo tudi vprašali, ali znajo sporočila pošiljati. Rezultati kažejo, da znajo sporočila pošiljati vsi (99%), razen enega respondenta.

² Pri podatku o uporabi storitve Planet (13%) in uporabi dostopa do interneta preko mobilnega telefona (12%) prihaja do razhajanj, saj je več tistih, ki trdijo, da dostopajo do Planeta kot do interneta, pa čeprav gre pri Planetu za storitev, ki zahteva dostop do interneta. Razhajanje lahko pripišemo majhnosti vzorca, kjer nerazumevanje vprašanja enega izmed respondentov lahko povzroči očitno spremembo v odstotku.

8.2. Raba storitve SMS info

Zanimalo nas je tudi, ali respondenti poznajo "SMS info"³, v primeru, da so trdili, da storitev poznajo, smo jih nadalje vprašali, če so storitev že kdaj uporabili.



Slika 7: Uporabniki glede na poznavanje SMS info (Vir: RIS, september 2003, n=94)

Storitev »SMS info« pozna 60 % uporabnikov. Od tega jih je omenjeno storitev že uporabilo 43% respondentov.

³ O poznavanju SMS info storitve smo spraševali tiste respondente, ki so trdili, da poznajo storitev SMS.

9. Stališča do mobilne telefonije

Respondentom smo našteali nekaj trditev o mobilni telefoniji in jih prosili, da ocenijo strinjanje s trditvami⁴.

Tabela 4: strinjanje s trditvami o mobilni telefoniji (Vir: RIS, september 2003, n=103)

	Povpr.	Sploh se ne strinjam	2	3	4	Popolnoma se strinjam
Mobilni aparat mi pomeni zgolj tehnično napravo za klicanje.	4,28	2,9	5,8	5,8	31,1	54,4
Ob uporabi mobilnega aparata se zabavam.	2,63	29,1	18,4	19,4	26,2	6,8
Brez mobilnega aparata se počutim odrezanega od sveta.	3,33	24,3	10,7	5,8	26,2	33,0
Mobilni aparat imam skoraj vedno pri sebi.	4,45	1,0	4,9	9,7	17,5	67,0
Izgled mobilnega aparata je zame zelo pomemben.	2,75	28,2	14,6	22,3	24,3	10,7
Precej pomembno je, kako drugi ocenjujejo mojega mobilca.	1,62	64,6	18,2	8,1	9,1	0,0

Uporabniki se najbolj strinjajo s trditvijo, da imajo mobilni aparat vedno pri sebi in da jim pomeni zgolj tehnično napravo za klicanje. V povprečju se niti ne strinjajo niti strinjajo z naslednjimi trditvami: brez mobilnega aparata se počutim odrezanega od sveta, izgled mobilnega aparata je zame zelo pomemben in ob uporabi mobilnega aparata se zabavam. S tem, da je pomembno, kako drugi ocenjujejo uporabnikovega mobilca, se uporabniki bolj nestrinjajo kot pa strinjajo.

9.1. Faktorska analiza – trije tipi uporabnikov

S pomočjo faktorjske analize smo stališča do uporabe mobilne telefonije preoblikovali v tri dimenzije – tri faktorje, kjer vsak pojasni približno 20% variance (prvi faktor 27%, drugi faktor 22%, tretji faktor 19%). Faktorje predstavljamo v nadaljevanju:

- Faktor 1 smo poimenovali *funkcionalna raba mobilnega telefona* – respondentom, ki imajo na tej dimenziji vrednost uteži večjo od 0,4, je nadpovprečno pomembna funkcionalnost mobilnega telefona.

⁴ Ocenjevanje strinjanja na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da se sploh ne strinja, 5 pa da se popolnoma strinja.

- Faktor 2 smo poimenovali *emocionalna raba mobilnega telefona* – respondenti, ki imajo na tej dimenziji vrednost uteži večjo od 0,4, so nadpovprečno navezani na svoj mobilni telefon in se brez njega počutijo odrezane od sveta.
- Faktor 3 smo poimenovali »*image*« *raba mobilnega telefona* – respondentom, ki imajo na tej dimenziji vrednost uteži večjo od 0,4, je nadpovprečno pomemben izgled mobilnega aparata in to, kako drugi ocenjujejo njihov mobilni aparat.

Tabela 5: Faktorska analiza – odnos do uporabe mobilne telefonije (Vir: RIS, september 2003, n=103)

	1. faktor	2. faktor	3. faktor
Mobilni aparat mi pomeni zgolj tehnično napravo za klicanje.	0,762		
Ob uporabi mobilnega aparata se zabavam.	-0,530		
Brez mobilnega aparata se počutim odrezanega od sveta.		0,828	
Mobilni aparat imam skoraj vedno pri sebi.		0,447	
Izgled mobilnega aparata je zame zelo pomemben.			0,617
Precej pomembno je, kako drugi ocenjujejo mojega mobilca.			0,364

Faktorska analiza nam torej stališča reducira na tri dimenzije, na katerih imajo eni uporabniki visoke, drugi pa nizke vrednosti.

9.2. Razvrščanje v skupine – tri skupine uporabnikov

S pomočjo clusterske analize (K Means Cluster Analysis) smo uporabnike združili v tri skupine.

V prvo skupino je analiza razvrstila tiste uporabnike, ki bi jim lahko rekli funkcionalni uporabniki. Telefon uporabljajo zgolj kot funkcionalno napravo, a mobilnik ocenjujejo kot nepogrešljiv.

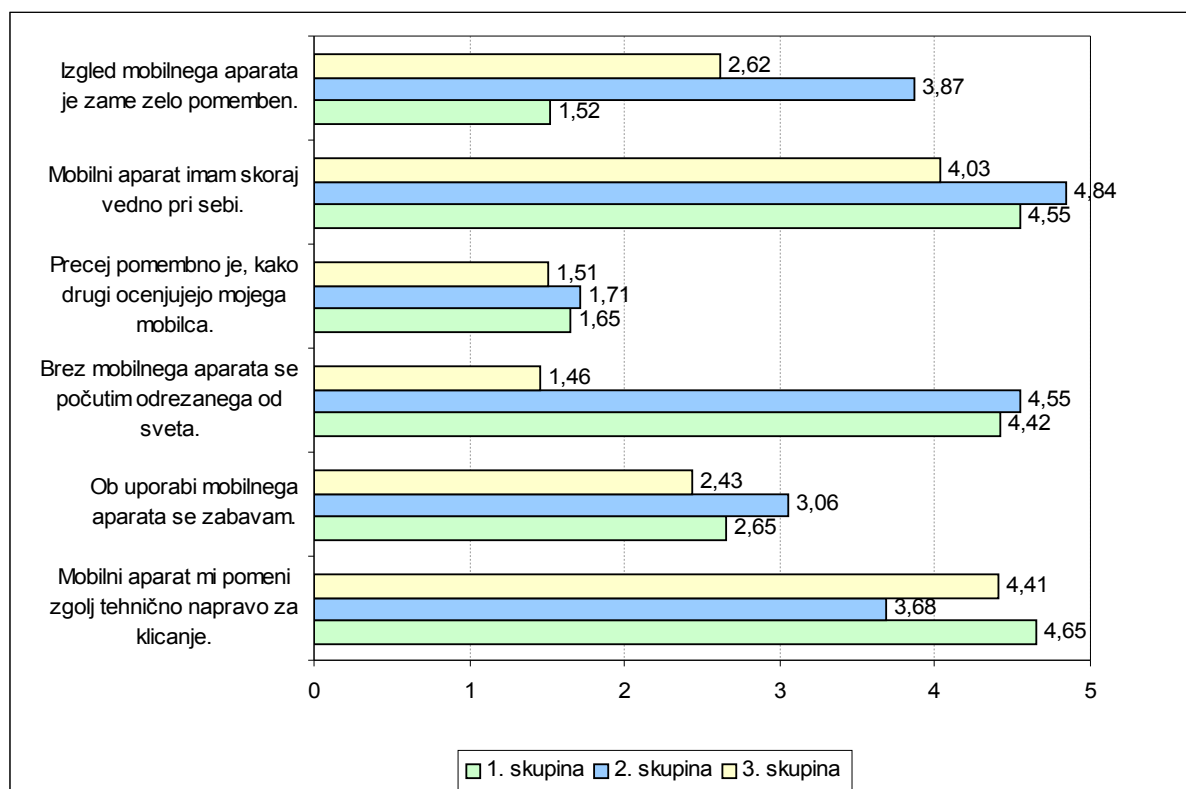
V drugo skupino so se uvrstili intenzivni emocionalni uporabniki, ki so navezani na svoj telefon in ki skrbijo za izgled telefona.

V tretjo skupino so se razvrstili manj intenzivni uporabniki, ki jim telefon pomeni funkcionalno napravo, vendar bi brez te naprave lahko živeli.

V nadaljevanju po skupinah primerjamo povprečne vrednosti na posameznem stališču, najprej v tabeli, nato tudi grafično.

Tabela 6: Povprečne ocene stališč do uporabe mobilne telefonije – primerjava po treh skupinah (Vir: RIS, september 2003, n=103)

	1. skupina			2. skupina			3. skupina			Skupaj		
	povp.	n	std.odkl.	povp.	n	std.odkl.	povp.	n	std.odkl.	povp.	n	std.odkl.
Mobilni aparat mi pomeni zgolj tehnično napravo za klicanje.	4,65	31	0,71	3,68	31	1,25	4,41	37	0,83	4,28	99	1,02
Ob uporabi mobilnega aparata se zabavam.	2,65	31	1,20	3,06	31	1,41	2,43	37	1,34	2,63	99	1,34
Brez mobilnega aparata se počutim odrezanega od sveta.	4,42	31	0,67	4,55	31	0,51	1,46	37	0,65	3,33	99	1,59
Precej pomembno je, kako drugi ocenjujejo mojega mobilca.	1,65	31	1,05	1,71	31	1,07	1,51	37	0,84	1,62	99	0,98
Mobilni aparat imam skoraj vedno pri sebi.	4,55	31	0,77	4,84	31	0,37	4,03	37	1,19	4,45	99	0,93
Izgled mobilnega aparata je zame zelo pomemben.	1,52	31	0,68	3,87	31	0,76	2,62	37	1,21	2,75	99	1,32

**Slika 8: Povprečne ocene stališč – primerjava po treh skupinah (Vir: RIS, september 2003, n=103)**

Razvrščanje v skupine razvrsti uporabnike mobilne telefonije tako, da funkcionalne uporabnike razdeli na dve podskupini in sicer na tiste, ki jim telefon pomeni nujo (v tabeli in grafu »1. skupina«) in tiste, ki bi lahko shajali brez telefona (v tabeli in grafu »3. skupina«). Tretja skupina (v tabeli in grafu »2. skupina«) pa so emocionalni uporabniki, ki veliko dajo na to, kako telefon izgleda in kako drugi ocenjujejo njihov telefon.

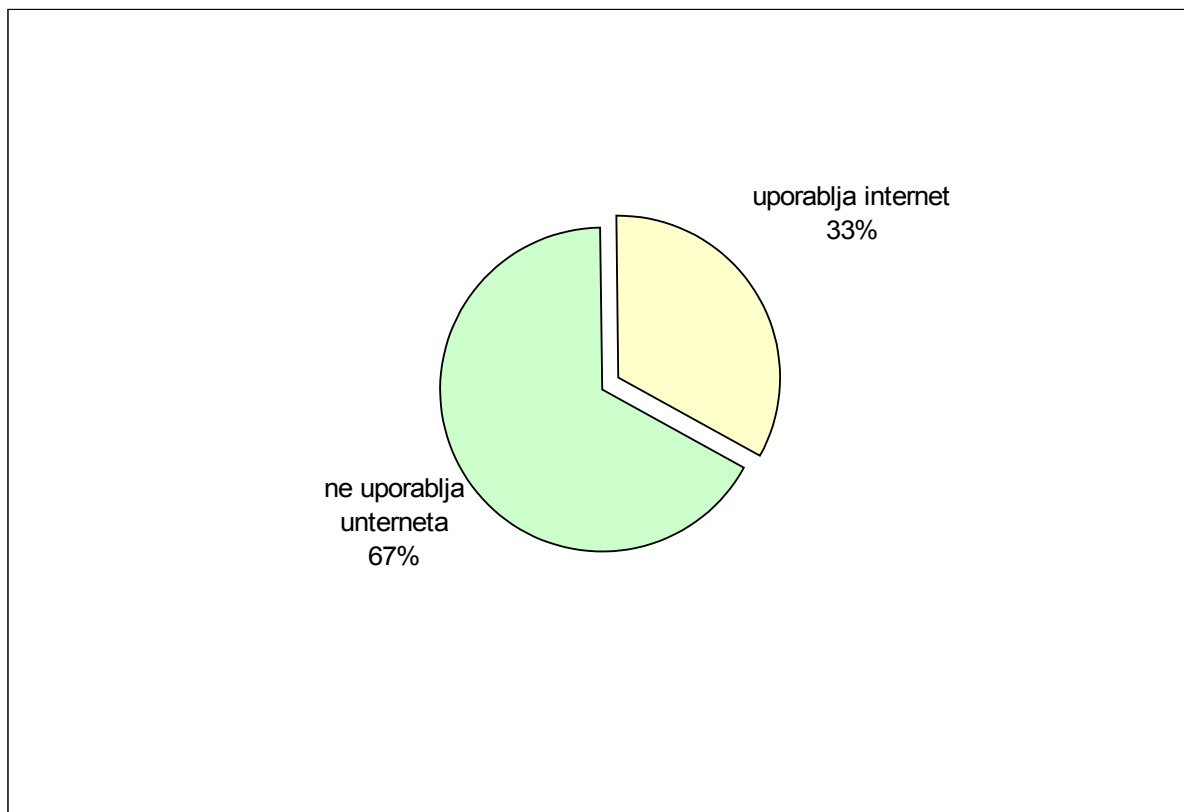
10. Operater mobilne telefonije

Respondente smo vprašali, ali so razmišljali, da bi zamenjali mobilnega operaterja. Le 8 uporabnikov bi mobilnega operaterja zamenjalo. Med njimi bi se štirje odločili za Simobil (med njimi eden razmišlja tudi o Debitelu), eden za Debitel, eden za Vego, en respondent ni vedel, katerega operaterja bi izbral.

Med uporabniki, ki razmišljajo o menjavi operaterja, samo eden trdi, da bo operaterja zamenjal v naslednje pol leta, eden še ni povsem prepričan, štirje menijo, da najbrž ne bodo v naslednje pol leta menjali operaterja, eden pa, da ga zagotovo ne bo zamenjal.

11. Raba interneta

Zanimalo nas je tudi, ali uporabljajo internet⁵ in kako pogosto⁶ uporabniki mobilne telefonije uporabljajo internet.

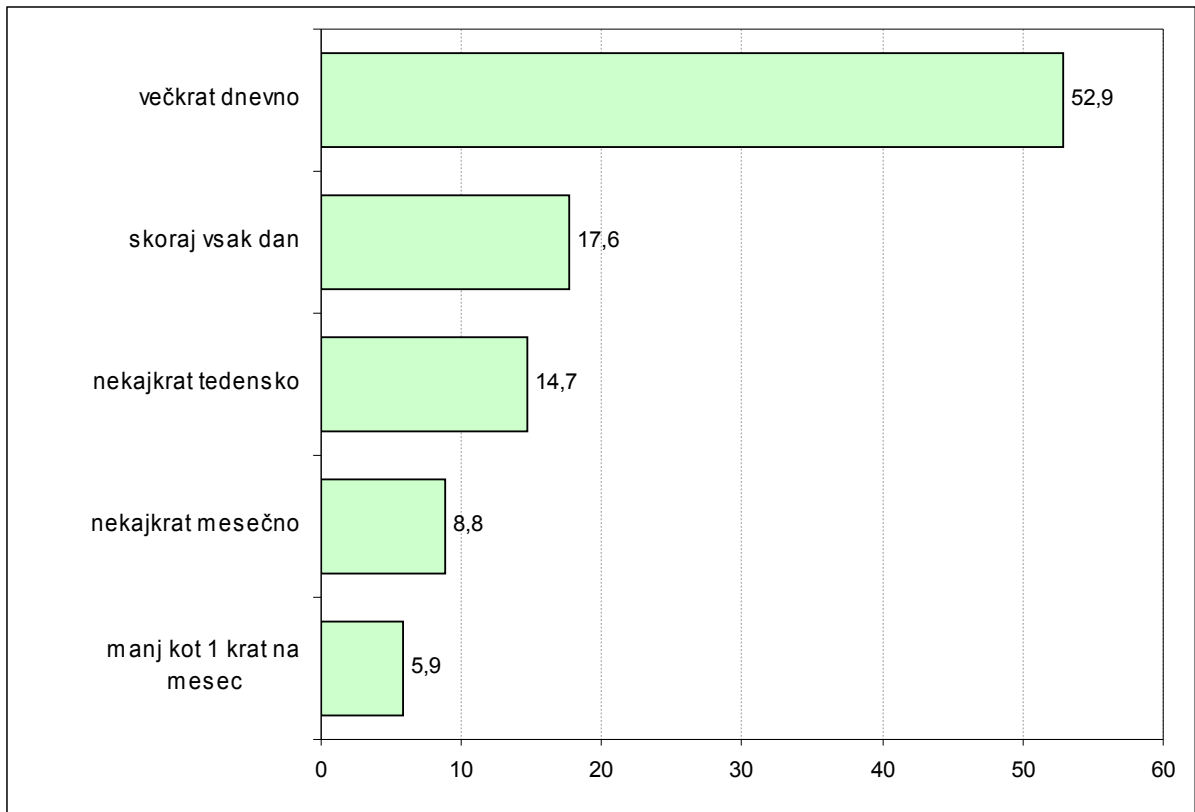


Slika 9: Uporabniki mobilne telefonije glede na to, ali uporabljajo internet (Vir: RIS, september 2003, n=103)

Tretjina uporabnikov mobilne telefonije uporablja internet. Teh 34 respondentov, ki uporabljajo internet smo nadalje vprašali, kako pogosto ga uporabljajo. S spodnjega grafa je razvidno, da več kot polovica uporabnikov interneta uporablja internet večkrat dnevno, slaba petina ga uporablja vsak dan, 15% pa jih uporablja nekajkrat tedensko.

⁵ Ali uporabljate internet ... pri tem mislimo tudi elektronsko pošto, www, ftp, WAP ali katerokoli drugo internet storitev?

⁶ Kako pogosto ga uporabljate? (1) večkrat dnevno, (2) skoraj vsak dan, (3) nekajkrat tedensko, (4) nekajkrat mesečno, (5) manj kot 1 krat na mesec, (6) uporabil sem ga samo enkrat.



Slika 10: Uporabniki glede na pogostost rabe mobilne telefonije (Vir: RIS, september 2003, n=33)

12. Socio-demografija

V nadaljevanju podajamo še demografske podatke o respondentih.

Tabela 7: Uporabniki glede na zaposlitveni status

	n	%
Zaposlen (pri delodajalcu)	43	41,7
Lastnik podjetja – delodajalec	2	1,9
Obrtnik,	1	1,0
Samostojni podjetnik	7	6,8
Pogodbeno delo, avtorska pogodba	1	1,0
Nezaposlen	3	2,9
Upokojenec	11	10,7
Osnovnošolec	4	3,9
Srednješolci	10	9,7
Študent	19	18,5
Brez odgovora	2	1,9
Skupaj	103	100,0

Tabela 8: Uporabniki glede na zadnjo dokončano izobrazbo

	n	%
Manj kot 8 let osnovne šole	4	3,9
Osnovna (8 letka)	14	13,6
Končana strokovna 2 letna	5	4,9
Končana strokovna 3 letna	17	16,5
Končana srednja 4 letna	41	39,8
Končana višja	8	7,8
Končana visoka	13	12,6
Brez odgovora	1	1,0
Skupaj	103	100,0

Tabela 9: Uporabniki glede na število članov gospodinjstva starejših od 15 let

Število članov gospodinjstva	n	%
1	11	10,7
2	25	24,3
3	30	29,1
4	33	32,0
5	4	3,9
Skupaj	103	100,0

Tabela 10: Uporabniki glede na kraj prebivališča

Kraj prebivališča	n	%
V Ljubljani ali Mariboru	30	29,1
drugo mestno naselje	30	29,1
primestno naselje	28	27,2
vaško naselje	14	13,6
Brez odgovora	1	1,0
Skupaj	103	100,0

Tabela 11: Uporabniki glede na starost

Starost	n	%
15-19	9	9,1
20-25	28	28,3
26-35	23	23,2
36-45	19	19,2
46-55	10	10,1
56-65	4	4,0
65+	6	6,1
Skupaj	99	100,0