



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA 2021 – HÁZTARTÁSI FELMÉRÉS

Közzétéve: 2022. március 28.

## A kutatás háttere

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

**Kutatóműhely:** Ariosz Kft.

**Az adatfelvétel időpontja:** 2021.08.24. – 10.01.

**Módszer:** Személyes megkérdezés standard kérdőívvel

**Mintanagyság:** 3229 háztartás, illetve személy

## Súlyozás

**Háztartások esetében:** a háztartás mérete, a háztartás korösszetétele, településtípus, régió

**Személyek esetében:** a kérdezett neme, korcsoportja, iskolai végzettsége, a háztartás nagysága, településtípus, régió

**Alkalmazott eljárás:** RIM weighting (többszempon্তু iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2016-os mikrocenzusának adatait vettük alapul.

Az idősorok elemzése során tekintettel kell lenni arra, hogy 2019-ben a kérdezés módszertana megváltozott: a korábbi papír kérdőívet programozott kérdőív váltotta, ami komplexebb logikai ellenőrzést és kérdőívszerkezetet tett lehetővé.

## Jelölések, rövidítések

- **„Large Screen” (LSc) internet:** nagy képernyőn (PC-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
- **„Small Screen” (SSc) internet:** kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
- **Helyhez kötött (HK):** (jellemzően vezetékes) telefon vagy internetszolgáltatás, ami csak meghatározott helyen vehető igénybe
- **Bundled:** több vezetékes szolgáltatás vagy legalább egy vezetékes és egy mobilszolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
- **MBB:** mobilinternet-kapcsolat (mobile broadband), beleértve a „Large Screen” és a „Small Screen” használatát is
- **PSTN:** hagyományos rézérpáras hálózatokon nyújtott (analóg vagy ISDN) telefonszolgáltatás
- **kábeltelefon:** kábeltelevíziós hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
- **VoIP:** IP-alapú (pl.: xDSL, optikai) vezetékes hálózatokon nyújtott telefonszolgáltatás
- **NT/NV:** nem tudja, nem válaszol
- **n:** mintabeli létszám
- **N:** becsült létszám az alapsokaságban
- **HT:** háztartás
- **MJV:** megyei jogú város
- **14+ éves:** 14 éves és idősebb
- **top2box:** 1-5-ig terjedő skálán a 4-est és 5-öst adók aránya összesen

## Áttekintés

### Egyre több a hordozható eszköz és az okostévé a háztartásokban

1. táblázat: Infokommunikációs eszközökkel rendelkező háztartások

| Év   | Desktop | Laptop | Tablet | Okostévé | Okostelefon <sup>1</sup> |
|------|---------|--------|--------|----------|--------------------------|
| 2014 | 48%     | 35%    | 9%     | 11%      | 39%                      |
| 2015 | 46%     | 39%    | 12%    | 14%      | 48%                      |
| 2016 | 46%     | 40%    | 14%    | 16%      | 52%                      |
| 2017 | 41%     | 44%    | 15%    | 18%      | 63%                      |
| 2018 | 43%     | 46%    | 18%    | 25%      | 67%                      |
| 2019 | 36%     | 53%    | 19%    | 27%      | 74%                      |
| 2020 | 38%     | 56%    | 25%    | 29%      | 75%                      |
| 2021 | 35%     | 59%    | 26%    | 38%      | 79%                      |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

Az asztali számítógépek arányának csökkenésével párhuzamosan emelkedett a hordozható PC-k aránya az elmúlt 8 évben. Jelenleg a háztartások 35%-ában használnak asztali PC-t, 59%-ában laptopot. Összességében a PC-vel rendelkező háztartások aránya 73%, ami nem változott tavaly óta.

A tabletek elterjedtsége háromszorosára növekedett 2014 óta, de még mindig csak a háztartások egynegyedében van jelen ez az eszköz. Még dinamikusabb növekedést figyelhetünk meg az okostévék esetében, ahol 2014-ben még csak 11% volt a penetráció, 2021-ben pedig már 38%.

Különösen az elmúlt egy évben történt nagyarányú bővülés, amit lehet magyarázni a COVID miatti megnövekedett igényekkel is. Szintén jelentősebb bővülést tapasztaltunk az okostelefonok penetrációjában, ami jelenleg 79%-os.

A háztartások 16%-ában nincs semmilyen internetezésre alkalmas eszköz. Leginkább jellemző ez az egyszemélyes, idős háztartásokra, de az átlagosnál szintén jellemzőbb a községekben, az alacsony jövedelmű és vagyoni helyzetű háztartásokban.

### Továbbra is növekszik a helyhez kötött és a kisképernyős mobilinternet elterjedtsége

2. táblázat: Infokommunikációs szolgáltatások előfizetőinek alakulása 2014-2021

| Év   | Fizetős TV | Helyhez kötött internet | Helyhez kötött telefon | Nagyképernyős mobilinternet | Kisképernyős mobilinternet | Mobiltelefon |
|------|------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
| 2014 | 88%        | 57%                     | 48%                    | 9%                          | 32%                        | 91%          |

<sup>1</sup> Az okostelefonok esetében az adatok személyekre, az összes többi oszlop adatai háztartásokra vonatkoznak.

| Év   | Fizetős TV | Helyhez kötött internet | Helyhez kötött telefon | Nagyképernyős mobilinternet | Kisképernyős mobilinternet | Mobiltelefon |
|------|------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
| 2015 | 88%        | 59%                     | 46%                    | 10%                         | 39%                        | 92%          |
| 2016 | 88%        | 62%                     | 47%                    | 6%                          | 40%                        | 92%          |
| 2017 | 89%        | 65%                     | 49%                    | 7%                          | 53%                        | 93%          |
| 2018 | 89%        | 68%                     | 49%                    | 8%                          | 58%                        | 94%          |
| 2019 | 90%        | 68%                     | 49%                    | 7%                          | 64%                        | 93%          |
| 2020 | 91%        | 71%                     | 50%                    | 6%                          | 68%                        | 94%          |
| 2021 | 91%        | 74%                     | 46%                    | 6%                          | 72%                        | 95%          |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

A háztartások szinte mindegyikében (99%-ában) van már legalább egy telekommunikációs szolgáltatás. A mobiltelefon és a fizetős tévészolgáltatás a legelterjedtebb, ezek penetrációja már gyakorlatilag tetőzött. Még növekedőben van ugyanakkor a helyhez kötött internet és az okostelefonon használt mobilinternet (SSc MBB) elterjedtsége.

A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagyképernyős mobilinternet (LSc MBB) igénybe vétele az utóbbi 5 évben stabilan 6-8 százalék körül alakult. Leginkább a jómódú családok fizetnek elő erre a szolgáltatásra, illetve azok, akiknél nincs vezetékes internet, csak kisképernyős mobilinternet.

A helyhez kötött telefon a korábbi évek stagnálása után idén ismét csökkenést mutatott.

## Egyre több háztartás fizet elő bundled<sup>2</sup> csomagra

3. táblázat: Bundled csomagok alakulása 2014-2021-ig

| Év   | Bundled csomagra előfizetők | Helyhez kötött szolgáltatások átlagos száma a csomagban |
|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2014 | 52%                         | 2,43                                                    |
| 2015 | 53%                         | 2,40                                                    |
| 2016 | 57%                         | 2,46                                                    |
| 2017 | 58%                         | 2,50                                                    |
| 2018 | 59%                         | 2,49                                                    |
| 2019 | 64%                         | 2,48                                                    |
| 2020 | 66%                         | 2,52                                                    |
| 2021 | 67%                         | 2,45                                                    |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

<sup>2</sup> Bundled: amikor egy távközlési szolgáltató csomagban kínálja a szolgáltatásait, mely így jellemzően olcsóbb, mintha külön-külön fizetnének elő rá, és többnyire csak egy számla érkezik.

Távközlési szolgáltatások igénybe vétele csomagban vagy külön:

- Legfeljebb 1 szolgáltatásra fizet elő: 21%
- Több szolgáltatásra előfizet, de a szolgáltatók különbözőek: 8%
- Van azonos szolgáltató, de nem bundled: 5%
- Bundled csomagra fizet elő: 67%

A háztartások 79%-a fizet elő egynél több helyhez kötött szolgáltatásra, és 67% veszi igénybe bundled csomagban ezeket a szolgáltatásokat. Ez az arány évről-évre fokozatosan növekszik, még ha az egymást követő évek között nincs is jelentős növekedés. A bundled előfizető háztartások csomagjában átlagosan 2,45 helyhez kötött szolgáltatás van, ez az átlag évek óta nem változott jelentősen. (Ezen felül előfordulhat csomagon kívül igénybe vett szolgáltatás is.)

A háztartások 13%-ára jellemző, hogy több szolgáltatást is igénybe vesznek, de ezek nincsenek összecsomagolva. A bundled csomagot igénybe vevőkhöz képest ők inkább a kisebb települések lakói, alacsonyabb iskolai végzettségűek, szerényebb jövedelmi helyzetűek, idősebbek. Kisebb részüket veszi igénybe az összes helyhez kötött szolgáltatást egy szolgáltatótól, a többségük több távközlési szolgáltatóval is kapcsolatban áll. Leginkább a kisebb, illetve a műholdas szolgáltatók ügyfeleinél fordul elő, hogy több szolgáltatást nem csomagban vesznek igénybe.

## A legjellemzőbb bundled csomag 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz

Helyhez kötött és mobil szolgáltatások a bundled csomagban (háztartásokra vonatkozó adat; bázis: bundled előfizetők – N=2,69 millió HT, n=2120):

- 1 helyhez kötött + mobil: 0,1%
- 2 helyhez kötött szolgáltatás: 46%
- 2 helyhez kötött szolgáltatás + mobil: 9%
- 3 helyhez kötött szolgáltatás: 36%
- 3 helyhez kötött szolgáltatás + mobil: 9%

A bundled csomagra előfizetők 55%-ánál két vezetékes szolgáltatást tartalmaz a csomag, 45%-ánál hármat (elenyésző azok száma, akik mindössze egy helyhez kötött szolgáltatásra fizetnek elő, náluk ez mobilszolgáltatással van összecsomagolva). (A mobil hang és mobil adat szolgáltatás együttes igénybevétele annyira magától értetődő, hogy nem tekintjük bundled igénybevételnek.) Három vezetékes szolgáltatásra az átlagosnál nagyobb arányban fizetnek elő csomagban a nagyvárosiak, a gyermek nélküliek, a magasabb végzettségűek, illetve a jobb anyagi helyzetűek.

Összességében a bundled csomaggal rendelkezők egyhatodának (18%-ának) csomagja tartalmaz mobil előfizetést is: ezek felét 3, másik felét 2 helyhez kötött szolgáltatás mellé vásárolták. A Telekom ügyfelek körében a legmagasabb a fix-mobil bundled arány: az összes bundled előfizetés 39%-a tartalmaz mobil előfizetést is (Magenta-csomagok). A Vodafone, bár már megtehetné, kisebb mértékben tudta megvalósítani a helyhez kötött és mobilszolgáltatások közös számlázását, náluk még csak a bundled ügyfelek 9%-a számolt be arról, hogy közös csomagban van a vezetékes és a mobilelőfizetése.

Egyelőre még a legjellemzőbb bundled csomag 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz: zömében a tévét és a vezetékes internetet.

## A helyhez kötött szolgáltatások (HK) zöme már csomagban van

4. táblázat: A bundled arányának alakulása az egyes szolgáltatásokon belül 2014-2021-ig

| Év   | Fizetős tévé | HK internet | HK telefon | Mobiltelefon |
|------|--------------|-------------|------------|--------------|
| 2014 | 53%          | 78%         | 69%        | –            |
| 2015 | 57%          | 79%         | 70%        | –            |
| 2016 | 61%          | 81%         | 77%        | –            |
| 2017 | 61%          | 80%         | 79%        | 2%           |
| 2018 | 61%          | 78%         | 81%        | 4%           |
| 2019 | 68%          | 85%         | 82%        | 7%           |
| 2020 | 70%          | 85%         | 87%        | 7%           |
| 2021 | 70%          | 84%         | 83%        | 13%          |

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Megnéztük azt is, hogy egy adott távközlési szolgáltatásra előfizető háztartások hány százaléka veszi igénybe a szolgáltatást bundled csomagban.

Az összes tévéelőfizetés 70%-a van bundled csomagban, a helyhez kötött telefon és internet csomagok 83-84%-a. A vizsgált időszak kezdetéhez képest mindhárom területen növekedést tapasztaltunk, ami az utóbbi években lelassult vagy megállt. Ugyanakkor elkezdett növekedni a bundled csomagban igénybe vett mobilelőfizetések száma.

2021-ben a háztartások 12%-a vett igénybe helyhez kötött és mobil szolgáltatásokat összecsomagolva (az összes mobiltelefon-előfizető 13%-a). Ez az arány előző évben még csak 7% volt.

## Konvergencia a távközlési piacon

5. táblázat: Mobil és helyhez kötött távközlési szolgáltatók száma a háztartásokban (bázis: összes háztartás – N=4,02 millió HT, n=3229)

| Szolgáltatások száma                         | Arány |
|----------------------------------------------|-------|
| Egy szolgáltató (Magyar Telekom)             | 17%   |
| Egy szolgáltató (más)                        | 9%    |
| Két szolgáltató                              | 56%   |
| Három vagy több szolgáltató                  | 17%   |
| Nincs a háztartásban távközlési szolgáltatás | 1%    |

A háztartások egynegyedében (26%) egyetlen távközlési szolgáltató van jelen, ami az esetek kétharmadában a Magyar Telekom. A legtöbb háztartás (56%) két szolgáltatóval áll kapcsolatban, 17%-uk pedig ennél többel. Az utóbbi években csak kis mértékben csökkent az igénybe vett szolgáltatók száma, annak ellenére, hogy 2020 első negyedétől a UPC és a Vodafone egy szolgáltatóként működik. A 3 vagy több szolgáltató leginkább a kisebb városokban és községekben, illetve a nagyobb létszámú háztartásokban jellemző.

## A helyhez kötött szolgáltatásokra fordított átlagos költség stagnál, a mobil költség nő

6. táblázat: Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség (Ft)

| Év   | Fizetős tévé | HK internet <sup>3</sup> | HK telefon | Mobiltelefon <sup>4</sup> |
|------|--------------|--------------------------|------------|---------------------------|
| 2014 | 3 599        | 4 604                    | 3 066      | 7 894                     |
| 2015 | 3 659        | 4 653                    | 2 804      | 8 496                     |
| 2016 | 3 873        | 4 521                    | 2 527      | 8 670                     |
| 2017 | 3 892        | 4 616                    | 2 463      | 9 049                     |
| 2018 | 4 002        | 4 388                    | 2 398      | 9 530                     |
| 2019 | 3 927        | 4 469                    | 2 279      | 9 838                     |
| 2020 | 3 934        | 4 409                    | 2 106      | 10 050                    |
| 2021 | 4 000        | 4 400                    | 2 100      | 10 400                    |

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Az adott szolgáltatásra előfizető háztartások havi átlagos költsége a helyhez kötött szolgáltatások esetében már évek óta stagnál. Egyedül a háztartások mobilköltségei nőnek enyhén. Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM darabszám átlaga nem változott jelentősen (2021-ben 2,01), ez a növekedés inkább abból adódhat, hogy egyre több előfizetés tartalmaz korlátlan híváslehetőséget, illetve mobilinternetet.

## A háztartások egyharmada 20 ezer Ft felett költ távközlésre

7. táblázat: A háztartások havi telekommunikációs összesköltése

| Havi költség          | Arány |
|-----------------------|-------|
| 10000 Ft alatt        | 22%   |
| 10000-14999 Ft között | 23%   |
| 15000-19999 Ft között | 20%   |
| 20000-24999 Ft között | 13%   |
| 25000 Ft vagy több    | 21%   |
| Nincs szolgáltatás    | 1%    |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

### Sokat költenek távközlésre:

- Magas jövedelműek
- Többfős háztartások
- Magas végzettségűek
- Aktív korúak
- Közép- vagy Nyugat-Magyarországon élők

<sup>3</sup> A helyhez kötött és a nagyképernyős (LSc) mobilinternet költségeket is tartalmazza.

<sup>4</sup> A háztartások mobilszámláinak átlaga, a mobilhang mellett az SS mobilinternet-költséggel együtt.

#### Keveset költenek távközlésre:

- Alacsony jövedelműek
- Alacsony végzettségűek
- Egyszemélyes idős háztartások
- Kelet-Magyarországon élők

A háztartások idén átlagosan 17 800 forintot költöttek távközlési szolgáltatásokra, valamivel többet, mint egy évvel korábban (17 300 Ft). Továbbra is a jövedelmi helyzettel és a háztartásnagysággal függ leginkább össze a telekommunikációs összköltség.

A háztartások körülbelül egyötöde (21%) költ 25 ezer forintnál többet havonta. Ők jellemzően Közép- vagy Nyugat-Magyarországon élnek, jó anyagi helyzetűek, magas iskolai végzettségűek, többfős háztartásban élnek, többnyire aktív korúak.

Hasonló méretű a legalacsonyabb költségű csoport (22%), akik 10 ezer Ft alatt költenek távközlésre. Ők jellemzően rosszabb anyagi helyzetűek, kisebb létszámú háztartásban élnek, a keleti régiókban és inkább idősek.

## A középső és a nyugati országrészben többet költenek

8. táblázat: A háztartások havi telekommunikációs összköltsége régióként (Ft) ((bázis: összes háztartás – N=4,02 millió HT, n=3229)

| Régió              | Havi átlagos költség (Ft) |
|--------------------|---------------------------|
| Észak-Magyarország | 15.000                    |
| Észak-Alföld       | 15.600                    |
| Dél-Alföld         | 15.500                    |
| Közép-Magyarország | 19.700                    |
| Közép-Dunántúl     | 19.200                    |
| Nyugat-Dunántúl    | 19.600                    |
| Dél-Dunántúl       | 17.100                    |
| <b>Átlag</b>       | <b>17.800</b>             |

A háztartások telekommunikációs összköltségét alapvetően az igénybevett szolgáltatástípusok és a háztartásban élők száma határozza meg. Nyilvánvaló, hogy minél többféle szolgáltatásra fizet elő egy háztartás, annál magasabb lesz a költség. A háztartásnagyság hatása is érthető, hiszen egy nagyobb háztartásban több mobiltelefon előfizetés várható. A magasabb egy főre jutó jövedelműek szintén többet költenek az alacsony jövedelműeknél. Mindezen felül (és ezen hatásokat kizárva) a háztartás regionális helyzete is befolyásolja a költséget: Közép-Magyarországon fizet a legtöbbet egy háztartás, ettől alig térnek el a nyugati, illetve közép-dunántúli háztartások. A kelet-magyarországi háztartások viszont jelentősen, átlagosan három-négyezer forinttal fordítanak kevesebbet távközlésre.



## A háztartások jövedelmük 6%-át költik távközlésre

A havi telekommunikációs összköltség, és ennek viszonya a jövedelemhez:

9. táblázat: Távközlési költség a háztartás nettó jövedelme szerint

| Jövedelmi réteg | Havi átlagos költség (ezerFt/hó) |
|-----------------|----------------------------------|
| Legalsó         | 8,2                              |
| Alsó-közép      | 14,5                             |
| Felső-közép     | 22,1                             |
| Legfelső        | 26,0                             |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

10. táblázat: Távközlési költség a háztartás nettó jövedelmének arányában

| Távközlési költség/kövedelem (%) | Arány (%) |
|----------------------------------|-----------|
| 3% alatt                         | 11%       |
| 3–6% között                      | 51%       |
| 6–10% között                     | 30%       |
| 10% felett                       | 7%        |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Bár erős összefüggés van a háztartások jövedelme és a távközlési költségük között, vannak olyan háztartások, amelyek jövedelmükhöz képest többet, mások kevesebbet költenek. A háztartások összjövedelmüknek átlagosan 6%-át költik távközlési szolgáltatásokra. A legjellemzőbb a 3-6% közötti költség. A jövedelme 10%-ánál többet mindössze 7%-uk költ telekommunikációra, leginkább a vidéki városban vagy falvakban élők, az alacsonyabb végzettségűek, az egyszemélyes vagy a legalább 4 fős háztartások. Szolgáltatónként nem találtunk eltérést.

## Az előfizetők zöme elégedett a távközlési szolgáltatásokkal

11. táblázat: A teljesen elégedettek arányának alakulása (1-5 skálán 5-ösre értékelők)

| Szolgáltatás típusa            | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Fizetős tévé <sup>5</sup>      | 45%  | 53%  | 52%  |
| HK internet <sup>6</sup>       | 43%  | 49%  | 51%  |
| SSc mobilinternet <sup>7</sup> | 45%  | 52%  | 54%  |

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Három távközlési szolgáltatás esetében vizsgáltuk az ügyfelek elégedettségét: fizetős tévé, helyhez kötött internet és okostelefonon használt mobilinternet (a nagyképernyős mobilinternet eredményeit a kicsi esetszámok miatt nem mutatjuk be). Az átlagos elégedettség mindhárom szolgáltatás esetében, mindhárom évben 4 és 5 között mozgott (2021-ben: TV – 4,42, HK net – 4,35,

<sup>5</sup> 2021-es átlag elégedettségi pontszám: 4,42

<sup>6</sup> 2021-es átlag elégedettségi pontszám: 4,35

<sup>7</sup> 2021-es átlag elégedettségi pontszám: 4,43

SSc MBB – 4,43), tehát zömmel 4-es és 5-ös osztályzatokkal értékelték az előfizetők egy 1-5-ig terjedő skálán. A teljesen elégedettek aránya idén mindenütt 50% felett van. 2020-hoz képest nem változott az elégedettség, viszont a járványhelyzet előtti időszakhoz képest minden területen nőtt.

A tévéelőfizetők elégedettsége a szolgáltatással az átlagosnál magasabb a Budapesten élő, jobb anyagi helyzetű háztartásokban.

Az otthoni vezetékes internettel elégedettebbek a Budapesten élő, kisebb létszámú, jó anyagi helyzetű háztartásokban. A szolgáltatók között is találtunk különbséget: a Telekom ügyfelei az átlagosnál elégedettebbek, a Vodafone helyhez kötött internet ügyfelei kevésbé elégedettek a szolgáltatással.

Az okostelefonon használt mobilinternetezőkhöz között magasabb az elégedettek aránya a 40 év fölöttiek, a diplomások, valamint a jobb anyagi helyzettel rendelkezők között.

Mindhárom szolgáltatás esetében az árral voltak a legkevésbé elégedettek az ügyfelek, a mobilinternetnél még az adatkorlát mértéke is viszonylag alacsony értékelést kapott.

## A nyomtatott sajtó fogyasztása csökkent legjelentősebben

12. táblázat: Hagyományos médiumok és az internet használata 2014-2021 – legalább heti gyakorisággal végzett tevékenységek

| Év   | Tévézés | Rádióhallgatás | Újságolvasás (nyomtatott) | Internetezés |
|------|---------|----------------|---------------------------|--------------|
| 2014 | 95%     | 62%            | 49%                       | 64%          |
| 2015 | 95%     | 58%            | 49%                       | 68%          |
| 2016 | 95%     | 59%            | 42%                       | 70%          |
| 2017 | 94%     | 63%            | 39%                       | 73%          |
| 2018 | 92%     | 60%            | 34%                       | 78%          |
| 2019 | 93%     | 59%            | 33%                       | 79%          |
| 2020 | 91%     | 62%            | 28%                       | 81%          |
| 2021 | 90%     | 60%            | 27%                       | 82%          |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

Az elmúlt 8 évben a hagyományos médiafogyasztás a tévé és a rádió tekintetében nem sokat változott, viszont továbbra is csökkenő tendenciát mutat az újságolvasás. Az internet legalább heti szintű használata viszont növekszik, bár az utóbbi években lelassult a növekedése.

Az újságolvasás népszerűsége leginkább a középkorúak (30-59 évesek), illetve a jó anyagi helyzettel rendelkezők körében csökkent.

Az internetezőkhöz aránya leginkább a községekben tudott nőni, emellett az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, alacsonyabb jövedelmű családok körében. A korcsoportok közül leginkább az 50-60 év közöttieknél bővült a heti szintű nethasználat.

A tévézés, rádióhallgatás és internetezés esetében megkérdeztük, hogy átlagosan naponta mennyi időt töltenek vele a fogyasztók. Még mindig a tévézéssel töltik a legtöbb időt (napi átlag 2,5 óra), de az internetezés ideje már nagyon megközelítette ezt (2,4 óra). A rádióhallgatás átlagos ideje kevesebb mint 2 óra. Az elmúlt 8 évben azt láttuk, hogy a tévézés ideje fokozatosan csökkent, az internetezése nőtt, a rádióhallgatás pedig stagnál.

## Mobiltelefon

### A feltöltőkártyás telefonok kezdenek kiszorulni a piacról

Tipikus **feltöltőkártyás** előfizető:

- 25 év alatti vagy 65 év feletti
- Nincs érettségije
- Rossz anyagi helyzetű

Tipikus **havidíjas** előfizető:

- 30-50 éves
- Érettségizett / diplomás
- Jó anyagi helyzetű

13. táblázat: A postpaid és prepaid SIM-ek arányának alakulása 2012-2021-ig

| Év   | Havidíjas | Feltöltőkártyás |
|------|-----------|-----------------|
| 2012 | 45%       | 55%             |
| 2013 | 48%       | 52%             |
| 2014 | 51%       | 49%             |
| 2015 | 52%       | 48%             |
| 2016 | 53%       | 47%             |
| 2017 | 57%       | 43%             |
| 2018 | 60%       | 40%             |
| 2019 | 64%       | 36%             |
| 2020 | 69%       | 31%             |
| 2021 | 71%       | 29%             |

Bázis: összes SIM (N=8,09 millió)

A kutatásunk alapján az összes Magyarországon használt aktív SIM kártya 71%-a havidíjas, 29%-a feltöltőkártyás. Ez az arány az utóbbi 10 évben sokat változott: az időszak elején még több volt a prepaid SIM, azután fokozatosan növekedett a postpaid előfizetések aránya.

A tipikus prepaid előfizető 25 évesnél fiatalabb vagy 65 évesnél idősebb, alacsony iskolai végzettségű, alacsony jövedelmű. Havonta átlagosan 2600 Ft-ot költ mobiltelefonra.

Ezzel szemben a postpaid előfizetők inkább 30-50 év közöttiek, magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. Az átlagos havi mobilköltségük 6200 Ft. (Ezek a költségek a beszéd, SMS és mobilinternet költségeket egyaránt tartalmazzák.)

### Korlátlan élmény: nő a korlátlan díjcsomagok aránya

14. táblázat: A postpaid mobil díjcsomagok típusának alakulása 2019-2021-ig

| Díjcsomag típusa     | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|------|------|------|
| EU-n belül korlátlan | 13%  | 18%  | 24%  |
| belföldön korlátlan  | 28%  | 24%  | 28%  |

| Díjcsomag típusa          | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|
| hálózaton belül korlátlan | 35%  | 37%  | 31%  |
| nem korlátlan             | 23%  | 19%  | 16%  |
| nem tudja                 | 2%   | 2%   | 1%   |

Bázis: 14+ éves postpaid mobilelőfizetők (N=5,74 millió fő, n=2126)

15. táblázat: Átlagos havi költség díjcsomagtípusonként (bázis: 14+ éves postpaid mobilelőfizetők – N=5,74 millió fő, n=2126)

| Díjcsomag típus           | Átlagos havi költség |
|---------------------------|----------------------|
| EU-n belül korlátlan      | 7400 Ft              |
| belföldön korlátlan       | 6700 Ft              |
| hálózaton belül korlátlan | 5600 Ft              |
| nem korlátlan             | 4600 Ft              |

A havidíjas mobilelőfizetéseknek a 83%-a valamiféle korlátlanyságot tartalmaz: a legnagyobb részük még mindig csak a szolgáltatói hálózaton belül korlátlan, azonban egyre többen vesznek igénybe belföldön vagy akár az EU-n belül is ingyenes hívásokat biztosító csomagokat (a válaszadók tudomása szerint).

Ha megnézzük az átlagos költségeket díjcsomagtípusonként, akkor azt látjuk, minél tágabb értelemben korlátlan egy csomag, annál többet fizetnek érte az ügyfelek. Az EU-n belül korlátlan csomagok esetén az átlagos költség viszont a jelenlegi csomagdíjakhoz viszonyítva alacsonyabb, így feltételezzük, ebbe beleértették néhányan az EU-roamingot is, vagyis valójában kevesebben fizetnek elő erre a leginkább korlátlan csomagra.

## Egyre ismertebb az 5G a lakosság körében

Találkozott-e már Ön a mobilinternettel kapcsolatban az „5G” kifejezéssel?

16. táblázat: Az 5G ismereti szintje a 14 éven felüli mobilhasználók körében 2020-ban

| Állítás                                          | Azok aránya, akikre ez jellemző |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| Hallott róla, és telefonja 5G-képes <sup>8</sup> | 14%                             |
| Hallott róla, és tudja is, mit jelent            | 34%                             |
| Hallott róla, de nem tudja, mit jelent           | 34%                             |
| Nem hallott még róla                             | 17%                             |

Bázis: mobiltelefont használó 14+ éves személyek (N=7,97 millió fő, n=3040)

<sup>8</sup> A készülékek 5G-képességét a kutatás során nem ellenőriztük, csak a kérdezett személy válasza alapján soroltuk be, így a 23%-os 5G képesség valószínűleg erősen „vágyvezérelt”, így túlbecsült.

17. táblázat: Az 5G ismereti szintje a 14 éven felüli mobilhasználók körében 2021-ben

| Állítás                                          | Azok aránya, akikre ez jellemző |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| Hallott róla, és telefonja 5G-képes <sup>9</sup> | 23%                             |
| Hallott róla, és tudja is, mit jelent            | 35%                             |
| Hallott róla, de nem tudja, mit jelent           | 26%                             |
| Nem hallott még róla                             | 16%                             |

Bázis: mobiltelefont használó 14+ éves személyek (N=7,97 millió fő, n=3040)

Az 5G-ről már a lakosság háromnegyede hallott, és közel egynegyedük állítja, hogy a telefonja már alkalmas az 5G hálózat használatára\*. Azok aránya, akik hallottak róla, nem változott az elmúlt évhez képest, viszont azoké nőtt, akik tudják is, hogy mit jelent. Azok aránya is sokat nőtt, akik úgy tudják, hogy a telefonjuk képes elérni az 5G hálózatot.

Jobban ismerik az 5G-t a férfiak, a fiatalabbak, a legalább érettségivel rendelkezők, a jó anyagi helyzetűek, a nagyvárosban élők, a haladó internethasználók.

## Internet

### Egyre kevesebb az asztali PC és egyre több a hordozható

18. táblázat: Számítógépek penetrációjának alakulása 2012-2021

| Év   | Asztali PC | Hordozható PC | Bármilyen PC |
|------|------------|---------------|--------------|
| 2012 | 49%        | 26%           | 60%          |
| 2013 | 48%        | 29%           | 61%          |
| 2014 | 48%        | 35%           | 64%          |
| 2015 | 46%        | 39%           | 65%          |
| 2016 | 46%        | 40%           | 65%          |
| 2017 | 41%        | 44%           | 66%          |
| 2018 | 43%        | 46%           | 69%          |
| 2019 | 36%        | 53%           | 71%          |
| 2020 | 38%        | 56%           | 73%          |
| 2021 | 35%        | 59%           | 73%          |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Jelenleg a háztartások 73%-a rendelkezik valamilyen számítógéppel. A gyermekes háztartásokban ez az arány 88%, ahol van diplomás a családban, ott 92%.

A háztartások 35%-ában használnak asztali PC-t, 59%-ában laptopot.

Az elmúlt 10 évben az asztali számítógépek arányának csökkenésével párhuzamosan emelkedett a hordozható PC-k aránya. Összességében a bármilyen számítógéppel rendelkező háztartások aránya is növekedett 10 év alatt.

<sup>9</sup> A készülékek 5G-képességét a kutatás során nem ellenőriztük, csak a kérdezett személy válasza alapján soroltuk be, így a 23%-os 5G képesség valószínűleg erősen „vágyvezérelt”, így túlbecsült.

## Egyre több háztartásban használnak mobil és helyhez kötött netet is

19. táblázat: Internetszolgáltatások előfizetőinek alakulása 2019-2021

| Internet-hozzáférés típusa      | 2019  | 2020  | 2021  |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| csak helyhez kötött internet    | 12,9% | 11,7% | 10,6% |
| csak kisképernyős mobilinternet | 8,3%  | 9,3%  | 9,0%  |
| mindkettő                       | 55,4% | 59,2% | 63,2% |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

A háztartások 74%-ában használnak helyhez kötött internetet, és már csaknem ugyanekkora (72%) az aránya a kisképernyős mobilinternettel rendelkező háztartásoknak is. Egyre nagyobb azoknak a háztartásoknak az aránya (idén már 63%), ahol mindkét típusú internet jelen van.

A csak helyhez kötött internet jellemzőbb az egyfős háztartásokban, az időseknél, az alacsonyabb jövedelműeknél, a közepes vagyoni helyzetűeknél.

Csak kisképernyős mobilinternetet használnak jellemzően a községekben élők, a gyerekek nélküli élők, a kedvezőtlen vagyoni helyzetű háztartások.

Mindkét fajta internet előfizetéssel inkább rendelkeznek a nagyvárosi, 3 vagy többfős, jobb anyagi helyzetű háztartások, ahol van gyerek és aktív korú, valamint magasabb iskolai végzettségű a családban.

## A nagyképernyős mobilinternet csak kiegészíti a meglévő kapcsolatokat

20. táblázat: Helyhez kötött, kisképernyős és nagyképernyős mobilinternet a háztartásokban

| Internet-hozzáférés típusa                               | Aránya |
|----------------------------------------------------------|--------|
| Helyhez kötött + kisképernyős mobil+ nagyképernyős mobil | 4,1%   |
| Helyhez kötött + kisképernyős mobil                      | 59%    |
| Helyhez kötött + nagyképernyős mobil                     | 0,4%   |
| Csak helyhez kötött                                      | 10,3%  |
| Kisképernyős mobil + nagyképernyős mobil                 | 1,2%   |
| Csak kisképernyős mobil                                  | 7,8%   |
| Csak nagyképernyős mobil                                 | 0,2%   |
| Egyik sem                                                | 17%    |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

A vizsgált háromféle internetszolgáltatás közül (helyhez kötött, kisképernyős és nagyképernyős mobilinternet) a háztartások 83%-a használja legalább az egyiket. Egyféle szolgáltatást 18% vesz igénybe, ez leginkább a helyhez kötött szolgáltatást jelenti (10%). A háztartások 8%-ában fordul elő csak kisképernyős mobilinternetet, és szinte nincs olyan háztartás, ahol csak nagyképernyős mobilinternetet vennének igénybe (0,2%). A háztartások 61%-ában használnak kétféle internetszolgáltatást, jellemzően (59%) helyhez kötött és kisképernyős mobil kapcsolatot. A háztartások 4%-ában mindhárom szolgáltatás elérhető.

A nagyképernyős mobilinternet kapcsán elmondhatjuk, hogy az előfizetések több mint kétharmada azon háztartásokban található, ahol már amúgy is elérhető mind a helyhez kötött, mind a kisképernyős mobilinternet, és önmagában, más fajta internetszolgáltatás nélkül szinte egyáltalán nem fordul elő.

## Sokrétűbben neteznek a helyhez kötött és mobilinternetet is használók, mint egy éve

21. táblázat: Interneten végzett tevékenységek

| Online tevékenység           | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|------|------|------|
| online telefonálás           | 63%  | 73%  | 78%  |
| online zenehallgatás         | 62%  | 70%  | 74%  |
| videótelefonálás             | 60%  | 67%  | 73%  |
| online filmnézés             | 61%  | 67%  | 72%  |
| nagy méretű fájlok kezelése  | 57%  | 65%  | 71%  |
| távoli hozzáférés létesítése | 23%  | 29%  | 38%  |

Bázis: Akik használnak HK és mobilinternetet is (N=5,05 millió fő, n=1798)

A helyhez kötött és mobilinternetet is használókat arról kérdeztük, hogy milyen tevékenységeket végeznek a vezetékes, illetve a mobilneten. A felsorolt 6 tevékenység közül legtöbbször az online telefonálást szokták igénybe venni (78%), de 70% feletti arányban szoktak online zenét hallgatni, videótelefonálni, filmet nézni és nagyméretű fájlokat kezelni. A távoli hozzáférés létesítése még csak 38%-ra jellemző.

Minden vizsgált tevékenység esetében nőtt a használók aránya az elmúlt években, ami azt mutatja, hogy az internetezők egyre több lehetőséget próbálnak ki, egyre sokrétűbben használják a netet. A nagy méretű fájlok kezelése, a távoli hozzáférés növekvő igénybe vétele pedig összefügg a koronavírus miatti otthoni munkavégzéssel és tanulással.

## Inkább a helyhez kötött netet használják, főleg a nagy adatforgalmat igénylő tevékenységekhez

22. táblázat: Helyhez kötött és/vagy mobilinterneten végzett tevékenységek

| Online tevékenység           | Helyhez kötött neten | Mobilneten |
|------------------------------|----------------------|------------|
| online telefonálás           | 59%                  | 50%        |
| online zenehallgatás         | 63%                  | 37%        |
| videótelefonálás             | 57%                  | 41%        |
| online filmnézés             | 70%                  | 17%        |
| nagy méretű fájlok kezelése  | 67%                  | 15%        |
| távoli hozzáférés létesítése | 34%                  | 14%        |

Bázis: Akik használnak HK és mobilinternetet is (N=5,05 millió fő, n=1798)

Aki mindkét fajta internetet használja otthon, azok minden kérdezett tevékenységet nagyobb arányban végeznek helyhez kötött neten, mint mobilon. A legnagyobb a különbség az olyan nagy adatforgalmat igénylő tevékenységek esetében, mint az online filmnézés vagy a nagyméretű fájlok le-

és feltöltése. Az online telefonálást viszont csaknem annyian végzik mobilinterneten is, mint vezetékesen.

## 10-ből 9 netes háztartásban használnak routert

Használnak Önök itthon valamilyen WiFi-eszközt az internet hozzáférés szétosztásához?

A válaszok megoszlása: 90% igen, 10% nem (bázis: HK internet előfizető háztartások (N=2,97 millió HT, n=2377).

23. táblázat: Hány eszközzel használják a routert?

| Eszközök száma | Arány |
|----------------|-------|
| 1 db           | 24%   |
| 2 db           | 28%   |
| 3 db           | 22%   |
| 4 vagy több    | 26%   |

Bázis: routerrel rendelkező háztartások (N=2,67 millió HT, n=2150)

10 helyhez kötött internet előfizető háztartásból 9-ben használnak WiFi-t. A leggyakoribb az, hogy 2 eszközzel csatlakoznak az otthoni WiFi-re. Az átlag 2,8 db eszköz.

Minél több eszközzel csatlakoznak a háztartások a WiFi-eszközre, annál nagyobb letöltési sebességű internet-kapcsolatot használnak. A 10 Mbit/s alatti vezetékes internet használók átlagosan 2-nél kevesebb eszközzel kapcsolódnak a routerre, míg az 500 Mbit/s feletti kapcsolatot használó háztartások esetén ez közel 4 eszköz.

Nincs összefüggés a WiFi-n használt eszközök mennyisége és a kapcsolattal való elégedettség között.

## Inkább vezeték nélkül használják az otthoni netet, mint számítógéphez csatlakozó kábellel

24. táblázat: Ön itthon jellemzően hogyan használja számítógépén a vezetékes internetet?

| Hogyan használja az otthoni netet?                                        | Arány |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| Inkább wifi routeren keresztül, a számítógéphez csatlakozó vezeték nélkül | 52%   |
| Inkább közvetlenül a számítógépéhez csatlakozó kábellel                   | 19%   |
| Mindkét módon egyformán                                                   | 29%   |

Bázis: HK internetet használó, PC-vel rendelkező 14+ éves személyek (N=6,72 millió fő, n=2068)

A számítógéppel rendelkező otthoni internetet használók több mint fele (52%) inkább WiFi routeren keresztül, vezeték nélkül szokott internetezni. 19%-ra jellemző, hogy inkább a számítógéphez csatlakozó kábellel csatlakozik a netre, 29% pedig mindkét módot használja.

Nincs összefüggés az internetkapcsolattal való elégedettség és a vezetékes internet használatának módja között.



## A digitális szakadék 60 év felett húzódik

25. táblázat: Az internethasználatból való kimaradás oka

| Miért nem használ internetet?   | Arány |
|---------------------------------|-------|
| Nincs szükségem rá              | 63%   |
| Nem értek hozzá                 | 62%   |
| Nincs hozzám eszközem           | 16%   |
| Túl drága                       | 10%   |
| Haszontalan időtöltésnek tartom | 10%   |

Bázis: Akik nem használnak internetet (N=1,38 millió fő, n=686)

26. táblázat: A nethasználatból kimaradók – életkor szerint

| Használ/nem használ internetet | 14-29 éves | 30-39 éves | 40-49 éves | 50-59 éves | 60+ éves |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|
| használ internetet             | 98%        | 98%        | 96%        | 90%        | 55%      |
| Nem használ                    | 2%         | 2%         | 4%         | 10%        | 45%      |

Bázis: Akik nem használnak internetet (N=1,38 millió fő, n=686)

27. táblázat: A nethasználatból kimaradók – iskolai végzettség szerint

| Használ/nem használ internetet | Max. 8 általános | Szaktanulmányok | Érettségi | Diploma |
|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------|---------|
| használ internetet             | 63%              | 80%             | 94%       | 96%     |
| Nem használ                    | 37%              | 20%             | 6%        | 4%      |

Bázis: Akik nem használnak internetet (N=1,38 millió fő, n=686)

28. táblázat: A nethasználatból kimaradók – iskolai végzettség szerint

| Használ/nem használ internetet | Budapest | MJV | Város | Község |
|--------------------------------|----------|-----|-------|--------|
| Használ internetet             | 89%      | 89% | 82%   | 78%    |
| Nem használ                    | 11%      | 11% | 18%   | 22%    |

Bázis: Akik nem használnak internetet (N=1,38 millió fő, n=686)

A 14 éven felüli lakosság 16 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya továbbra is az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb (58%), a 40 év alattiak körében viszont csak 2%. Ugyanakkor egyre több 50 év feletti netezik: tavaly még 41% volt a kimaradók aránya, idén már csak 33%. A legnagyobb szakadék az általunk vizsgált korcsoportoknál a 60 év alattiak és felettiek között mutatkozik. Ha finomabb bontásokat nézünk, akkor az látszik, hogy 71 év fölött van egy határozott ugrás: a 71 év felettieknek a 69%-a marad ki az internethasználatból.

Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal: a legalább érettségivel rendelkezők között már szinte teljeskörű az internethasználat (95%), míg a legfeljebb 8 általánost végzeteknek több mint egyharmada (37%) kimarad a nethasználatból. A településtípus hatása valamivel kisebb: a községekben kétszer annyi a kimaradók aránya, mint a nagyvárosokban.

Arra a kérdésre, hogy miért nem használ internetet, a kérdezettek legtöbbször azt felelték, hogy nincs rá szüksége, illetve nem ért hozzá (62-63%). Az anyagi és tárgyi feltételek hiányára ennél jóval kevesebben hivatkoztak. Ugyancsak kevesen említették, hogy haszontalannak tartják az internetezést.

## Televízió

### Az okostévések kevesebbet tévéznek, de nagyobb arányban fizetnek elő tévés szolgáltatásokra

29. táblázat: Előfizetés hagyományos tv-szolgáltatásra és streaming szolgáltatásra

| Van/nincs okostévé | Van hagyományos TV-előfizetése | Előfizet streaming szolgáltatásra |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Nincs okostévé     | 87,8%                          | 7,6%                              |
| Van okostévé       | 97,1%                          | 22,7%                             |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

30. táblázat: A tévénézés napi átlagos ideje

| Van/nincs okostévé | max. 1 óra | 1-2 óra | 2-3 óra | 3-4 óra | 4-5 óra | 5+ óra |
|--------------------|------------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Nincs okostévé     | 6,6%       | 23,3%   | 37,3%   | 18,2%   | 9,4%    | 4,7%   |
| Van okostévé       | 11,6%      | 27,4%   | 34,2%   | 15,5%   | 6,1%    | 4,3%   |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

A magyar háztartások 91%-a fizet elő hagyományos tévés szolgáltatásra, és 14% olyan streaming filmszolgáltatásra, mint például az HBO GO vagy a Netflix. Okostévével 38%-uk rendelkezik.

Az okostévével rendelkező háztartások nagyobb arányban fizetnek elő streaming szolgáltatásra és hagyományos tévé szolgáltatásra is, mint akinek nincs ilyen eszköze. Viszont az átlagos napi tévénézési idejük negyed órával alacsonyabb, mint a nem okostévével tévézők. Ezt az okozza, hogy az okostévések körében nagyobb az aktív keresők aránya, akiknek valószínűleg kevesebb idejük van tévénézésre.

### A jobbmódú, aktív korú háztartások a streaming szolgáltatások legfőbb használói

31. táblázat: Az online streaming filmszolgáltatásokra (pl. Netflix vagy HBO GO) előfizetők aránya – jövedelmi helyzet szerint

| Jövedelmi helyzet                        | Arány      |
|------------------------------------------|------------|
| Hónapról-hónapra anyagi gondjaik vannak  | 7%         |
| Éppen hogy kijönnek a havi jövedelmükből | 17%        |
| Beosztással jól kijönnek                 | 28%        |
| Gondok nélkül élnek                      | 11%        |
| <b>Összes háztartás</b>                  | <b>14%</b> |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

32. táblázat: Az online streaming filmszolgáltatásokra (pl. Netflix vagy HBO GO) előfizetők aránya – élethelyzet szerint

| Élethelyzet                   | Arány      |
|-------------------------------|------------|
| Aktív korú egyedülálló        | 16%        |
| Több aktív korú gyerek nélkül | 15%        |
| Aktív korú(ak) gyerekkel      | 18%        |
| Többszemélyes idős háztartás  | 4%         |
| Egyszemélyes idős háztartás   | 5%         |
| <b>Összes háztartás</b>       | <b>14%</b> |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Minél jobb anyagi helyzetben él egy háztartás, annál nagyobb az esélye, hogy előfizet online streaming filmszolgáltatásra. Az életkor is hatással van az előfizetésre: inkább az aktív korúaknál jellemző, az idősebb háztartásokban jóval alacsonyabb az előfizetők aránya.

Az online filmszolgáltatásra előfizető háztartások arányaiban magasabb letöltési sebességgel rendelkező internetet vesznek igénybe, mint azok a háztartások, ahol nincs ilyen előfizetés.

Az online filmszolgáltatást igénybe vevő háztartások körében több mint 2 százalékkal magasabb azok aránya, akik nem vesznek igénybe fizetős televízió szolgáltatást (9%), de azért a nagy többségük előfizet hagyományos tévés szolgáltatásra is.

## Posta

### Többen használták idén a futárszolgálatokat, mint tavaly

A Magyar Posta és más futárszolgálatok használata levél- és csomagküldésre.

33. táblázat: Igénybevétel az elmúlt két évben a **Magyar Postánál**

| Mire veszi igénybe a Magyar Postát? | 2020       | 2021       |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Levél belföldre                     | 53%        | 46%        |
| Levél külföldre                     | 10%        | 9%         |
| Csomag belföldre                    | 19%        | 19%        |
| Csomag külföldre                    | 5%         | 5%         |
| <b>Összesen</b>                     | <b>55%</b> | <b>51%</b> |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

34. táblázat: Igénybevétel az elmúlt két évben **más futárszolgálatnál**

| Mire vesz igénybe más futárszolgálatot? | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------------|------|------|
| Levél belföldre                         | 5%   | 8%   |
| Levél külföldre                         | 3%   | 5%   |
| Csomag belföldre                        | 10%  | 13%  |
| Csomag külföldre                        | 3%   | 5%   |

| Mire vesz igénybe más futárszolgálatot? | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------------|------|------|
| Összesen                                | 14%  | 19%  |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

A Magyar Postát az elmúlt egy évben a 14 éven felüli lakosság 51%-a vette igénybe, valamivel kevesebben, mint egy évvel korábban. A futárszolgálatok igénybe vétele viszont 14-ről 19%-ra nőtt. A Magyar Postát elsősorban belföldi levélküldésre használják, míg az alternatív futárszolgálatokat belföldi csomagküldésre.

Ha összehasonlítjuk a Postát és a futárszolgálatot igénybe vevőket, azt látjuk, hogy a Posta ügyfélköre idősebb, nagyobb a nők, az alacsonyabb végzettségűek, a kisebb háztartásban élők aránya, mint a futárszolgálatok ügyfelei körében.

## A kézbesítések kb. kétharmada volt érintésmentes a postánál és a futárszolgálatoknál is

35. táblázat: Kapott csomagot vagy rendelt árut az elmúlt egy évben, amit a .... szállított ki?

| Postai szolgáltató        | Arány |
|---------------------------|-------|
| Magyar Posta              | 41%   |
| Valamelyik futárszolgálat | 50%   |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

36. táblázat: Milyen gyakori volt ezek között az érintésmentesen kézbesített küldemény?

| Postai szolgáltató | Mindegyik | Egy részük | Nem volt ilyen | Nem tudja |
|--------------------|-----------|------------|----------------|-----------|
| Magyar Posta       | 34%       | 30%        | 33%            | 3%        |
| futárszolgálat     | 35%       | 32%        | 30%            | 3%        |

Bázis: Postától / futárszolgálattól csomagot kapók (N=3,48 / 4,23 millió fő, n=1236 / 1491)

A kérdést megelőző egy évben a válaszadók 41%-a kapott csomagot vagy rendelt árut, amit a Magyar Posta szállított ki. Ennél többen, a kérdezettek fele vette igénybe csomagkézbesítésre valamelyik futárszolgálatot.

A csomagot kapók körülbelül egyharmada számolt be arról, hogy minden kézbesítés érintésmentesen zajlott, és hasonló arányban emlékeztek úgy vissza, hogy egyik kézbesítés sem volt érintésmentes. A Posta és a futárszolgálatok ezen a téren nem különböztek jelentősen egymástól.

## Elégedettebbek az ügyfelek a futárszolgálatokkal, mint a postával

37. táblázat: Elégedettség a Magyar Postával

| Értékelési szempont   | 5 – teljesen | 4   | 3   | 2  | 1 – egyáltalán nem |
|-----------------------|--------------|-----|-----|----|--------------------|
| Árak                  | 23%          | 34% | 30% | 8% | 6%                 |
| Kézbesítés gyorsasága | 34%          | 39% | 23% | 3% | 2%                 |

| Értékelési szempont      | 5 – teljesen | 4   | 3   | 2  | 1 – egyáltalán nem |
|--------------------------|--------------|-----|-----|----|--------------------|
| Érintésmentes kézbesítés | 53%          | 30% | 14% | 2% | 1%                 |
| Megbízhatóság            | 39%          | 37% | 19% | 3% | 2%                 |
| Összességében            | 30%          | 40% | 25% | 3% | 2%                 |

Bázis: Postát / futárszolgálatot igénybe vevők

38. táblázat: Elégedettség más futárszolgálattal

| Értékelési szempont      | 5 – teljesen | 4   | 3   | 2  | 1 – egyáltalán nem |
|--------------------------|--------------|-----|-----|----|--------------------|
| Árak                     | 35%          | 40% | 21% | 3% | 1%                 |
| Kézbesítés gyorsasága    | 67%          | 25% | 6%  | 1% | 0%                 |
| Érintésmentes kézbesítés | 68%          | 25% | 6%  | 0% | 0%                 |
| Megbízhatóság            | 69%          | 22% | 7%  | 1% | 0%                 |
| Összességében            | 64%          | 28% | 7%  | 2% | 0%                 |

Bázis: Postát / futárszolgálatot igénybe vevők

A Magyar Postával összességében az ügyfelek 70%-a elégedett. Jóval elégedettebbek az emberek az alternatív futárszolgálatokkal: a szolgáltatásaikat igénybe vevők 92%-a adott 4-es vagy 5-ös értéket az 1-5 fokozatú skálán. 2020-hoz képest nőtt az elégedettség mind a Postával, mind a futárszolgálatokkal kapcsolatban. Akik igénybe vettek érintésmentes kézbesítést, azok ennek a módjával nagyon meg voltak elégedve. A futárszolgálatok esetében ezen kívül nagyon jónak ítélték a gyorsaságot és a megbízhatóságot is az ügyfelek.

A Magyar Postával inkább az idősek és a nők, az alternatív futárszolgálatokkal pedig inkább a fiatalabbak, a tanulók elégedettek.

## Egyre kevesebben választanák a magyar postát egy alternatív szolgáltatóval szemben

| Év   | A Magyar Postát | Nem tudja | A másik szolgáltatót |
|------|-----------------|-----------|----------------------|
| 2019 | 72%             | 12%       | 16%                  |
| 2020 | 68%             | 17%       | 14%                  |
| 2021 | 49%             | 16%       | 36%                  |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

Megkérdeztük az összes válaszadót, hogy ha lehetne választani, ki kézbesítse a leveleit, csomagjait, akkor a Magyar Postát vagy egy alternatív szolgáltatót választana. A Postát még mindig többen választanák, mint egy másik szolgáltatót, de az előnye egyre kisebb: 2019-ben még a válaszadók 72%-a választotta, 2021-ben már csak 49%.

A Magyar Postát nagyobb arányban választanák a nők, a 60 év felettiek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek, a községekben élők, az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők, illetve akik nem használnak internetet és okostelefont.

## Fogyasztói tudatosság

## Nőtt az NMHH-s alkalmazások ismertsége, de a használatuk még mindig alacsony

39. táblázat: Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról

| Alkalmazás neve              | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|------|------|------|
| Általános havi költségmutató | 6%   | 7%   | 10%  |
| Tantusz                      | 5%   | 6%   | 8%   |
| Szélessáv.net                |      | 12%  | 17%  |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

40. táblázat: Használta már az alábbi NMHH-alkalmazás?

| Alkalmazás neve              | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|------|------|------|
| Általános havi költségmutató | 2%   | 2%   | 3%   |
| Tantusz                      | 2%   | 1%   | 2%   |
| Szélessáv.net                |      | 4%   | 6%   |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

Összességében a válaszadók 18%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott már az NMHH valamelyik fogyasztói tájékoztatót segítő alkalmazásáról (2019-ben: 12%, 2020-ban 14%). Az átlagosnál tájékozottabbnak bizonyultak ezen a téren a Közép-Magyarországon élők, a gyermekes családok képviselői, a jó anyagi helyzetűek, a sokféle telekommunikációs eszközt és szolgáltatást használók.

Növekvő ismertséget mértünk az egyes konkrét alkalmazások kapcsán is. A legismertebb továbbra is a szélessáv.net, amelyről a kérdezettek 17%-a hallott és 6%-a használta már. Az Általános havi költségmutató ismertsége 10%, használati aránya 3%. A Tantuszt a kérdezettek 8%-a ismeri, de csak 2%-uk használta eddig.

## A legtöbb problémát a vezetékes nettel kapcsolatban észlelik a fogyasztók

41. táblázat: Probléma előfordulása és kezelése a tévé, helyhez kötött internet és mobiltelefon előfizető háztartások körében

| Állítás                             | Fizetős televízió | Helyhez kötött internet | Mobiltelefon |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------|--------------|
| Tapasztalt problémát                | 11%               | 16%                     | 6%           |
| Fordult a szolgáltatóhoz            | 6%                | 9%                      | 2%           |
| A probléma nem oldódott meg azonnal | 3%                | 5%                      | 1%           |

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A tévéelőfizetők 11, a helyhez kötött internet előfizetők 16, a mobiltelefon-előfizetők 6%-a észlelt problémát a szolgáltatásával kapcsolatban az elmúlt egy évben. A helyhez kötött szolgáltatások esetén a problémát észlelők több mint fele (az összes előfizető 6-9%-a) fordult a szolgáltatójához a panasszal, a mobiltelefon esetében csak alig egyharmaduk (az összes előfizető 2%-a). A problémák az esetek többségében megoldódtak, ám időnként további utánajárást igényelt a megoldásuk. A

tévénél és az internetnél az előfizetők 3-5 százaléka számolt be arról, hogy nem sikerült azonnal megoldani a problémájukat, a mobilszolgáltatásnál ez is kisebb arányban fordult elő (1%).

A szolgáltatók között nem találtunk szignifikáns eltérést sem a problémaészlelés, sem a megoldás tekintetében.

## A fogyasztók zöme nem gondolkodik a vezetékes szolgáltató leváltásán

| Válasz                                         | Arány |
|------------------------------------------------|-------|
| Igen, és váltottak is szolgáltatót             | 3%    |
| Igen, de nem jutottak el a szolgáltatóváltásig | 7%    |
| Nem, nem is gondolkoztak el rajta              | 89%   |
| Nem tudja / nem válaszolt                      | 1%    |

Bázis: tévé- vagy helyhez kötött internetre előfizető háztartások (N=3,81 millió HT, n=3048)

### Szolgáltatóváltást gátló tényezők

#### Szubjektív tényezők/pozitív ösztönzők:

- Nincs baja a szolgáltatással (56%)
- Teljesen elégedett (41-49%)

#### Szubjektív tényezők/akadályok:

- Úgy gondolja, hogy nincs jobb (34%)
- Bonyolultnak véli (11%)
- Nincs ideje rá (11%)

#### Objektív tényezők/pozitív ösztönzők:

- Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (3-5%)
- Hűségkedvezmények (40%)

#### Objektív tényezők/akadályok:

- Hűségi szerződés köti (10%)
- Nincs más szolgáltató a lakóhelyén (5%)
- Technikailag nem oldható meg (1%)

A tévé vagy helyhez kötött internet előfizetéssel rendelkező háztartások egytizede gondolkodott el az elmúlt 5 évben a szolgáltatóváltáson, de csak 3%-uk váltott is szolgáltatót. A szolgáltatóváltáson leginkább a legalább 4 fős háztartások, a fiatalabbak, a magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek gondolkodtak, akiknek van okostelefonjuk, több távközlési előfizetésük, sokat költenek telekommunikációra, elégedetlenek a szolgáltatásokkal és tapasztaltak problémát a tévé vagy az internet szolgáltatással kapcsolatban.

A szolgáltatóváltás leginkább azért nem merült fel, mert az előfizetőknek alapvetően nincs bajuk a jelenlegi szolgáltatójukkal, illetve, mert nem gondolják, hogy lehetne ennél jobb szolgáltatót is találni. Olyan objektív akadályokra, mint például alternatív szolgáltató hiányára vagy technikai nehézségekre csak kevesen hivatkoztak.

## A fogyasztók zöme nem gondolkodik a mobil szolgáltató leváltásán

42. táblázat: Gondolkodott már azon az elmúlt 5 évben, hogy átviszi mobiltelefon előfizetését egy másik szolgáltatóhoz?

| Válasz                                       | Arány |
|----------------------------------------------|-------|
| Igen, és váltott is szolgáltatót             | 2%    |
| Igen, de nem jutott el a szolgáltatóváltásig | 4%    |
| Nem, nem is gondolkozott el rajta            | 94%   |
| Nem tudja / nem válaszol                     | 1%    |

Bázis: mobiltelefon előfizető 14+ éves személyek (N=7,97 millió fő, n=3040)

### Szolgáltatóváltást gátló tényezők

**Szubjektív tényezők/pozitív ösztönzők:**

- Nincs baja a szolgáltatással (65%)
- Teljesen elégedett (55%)

**Szubjektív tényezők/akadályok:**

- Úgy gondolja, hogy nincs jobb (32%)
- Bonyolultnak véli (7%)
- Nincs ideje rá (9%)

**Objektív tényezők/pozitív ösztönzők:**

- Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (1%)
- Hűségkedvezmények (40%)

**Objektív tényezők/akadályok:**

- Hűségrszerződés köti (8%)

A mobiltelefon előfizetéssel rendelkezők mindössze 5%-a gondolkodott el az elmúlt 5 évben a szolgáltatóváltáson, de csak 2%-uk váltott is szolgáltatót. A szolgáltatóváltáson leginkább a jó anyagi helyzetű, internethasználó fiatalok gondolkoztak el, akik elégedetlenek a szolgáltatással. A szolgáltatók közül a Vodafone ügyfeleinél tapasztaltuk a legmagasabb hajlandóságot a váltásra.

A szolgáltatóváltástól itt is leginkább az tartja vissza a fogyasztókat, hogy alapvetően nincs bajuk a jelenlegi szolgáltatójukkal, illetve, hogy nem gondolják, hogy lehetne ennél jobb szolgáltatót is találni.

### Szolgáltatóváltással kapcsolatos attitűdök 1.

43. táblázat: Mennyire igazak Önre a következő állítások?

| Állítás                                     | 1 – egyáltalán nem | 2  | 3   | 4   | 5 – teljes mértékben | top2box | Átlag |
|---------------------------------------------|--------------------|----|-----|-----|----------------------|---------|-------|
| Hűséges vagyok a jelenlegi szolgáltatómhoz. | 1%                 | 2% | 15% | 31% | 49%                  | 80%     | 4,26  |



| Állítás                                                                        | 1 – egyáltalán nem | 2   | 3   | 4   | 5 – teljes mértékben | top2box | Átlag |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-----|-----|----------------------|---------|-------|
| Nem szívesen hagynám el a szolgáltatómat egy másikért, amelyet nem ismerek.    | 2%                 | 4%  | 16% | 31% | 46%                  | 76%     | 4,15  |
| Nem akarok lemondani a mostani szerződésemm nyújtotta kedvezményeiről.         | 6%                 | 5%  | 20% | 26% | 41%                  | 67%     | 3,92  |
| Elég tájékozott vagyok ahhoz, hogy ki tudjam választani a legjobb lehetőséget. | 5%                 | 7%  | 26% | 31% | 29%                  | 61%     | 3,73  |
| Nincs időm arra, hogy érdemben tájékozódjak a lehetőségeiről.                  | 15%                | 13% | 26% | 24% | 20%                  | 44%     | 3,22  |
| Szívesen kipróbálok másik szolgáltatót, ha az jobbat ajánl, mint a mostani.    | 19%                | 19% | 28% | 17% | 15%                  | 33%     | 2,91  |

Bázis: bármilyen távközlési szolgáltatást igénybe vevők (N=8,43 millió fő, n=3210)

A valamilyen távközlési szolgáltatást igénybe vevőknek felolvastunk néhány állítást a szolgáltatóváltással kapcsolatban, és megkértük őket, értékeljék ezeket 1-től 5-ig aszerint, mennyire érzik magukra igaznak.

Az egyetértő válaszok inkább szolgáltatóváltás ellen érvelő állítások esetében domináltak. A kérdezettek nagy többsége hűséges a szolgáltatójához, és nem szívesen hagyná el egy másikért, amit nem ismer (76-80% adott 4-es vagy 5-ös osztályzatot). Viszonylag sokan gondolják úgy, hogy nem akarnak lemondani a jelenlegi szerződésük nyújtotta kedvezményeiről (67%).

A válaszadó körülbelül fele érzi magát elég tájékozottnak ahhoz, hogy ki tudja választani a legjobb lehetőséget, de csak egyharmaduk próbálna ki más szolgáltatót, ha az jobbat ajánl a jelenleginél. Úgy tűnik tehát, hogy az ügyfelek többsége inkább marad a megszokott szolgáltatójánál.

## Szolgáltatóváltással kapcsolatos attitűdök 2.

44. táblázat: Mennyire igazak Önre a következő állítások?

| Állítás                                                                                                      | 1 – egyáltalán nem | 2   | 3   | 4   | 5 – teljes mértékben | top2box | Átlag |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-----|-----|----------------------|---------|-------|
| Ha sokan váltanak szolgáltatót, az arra készíti a szolgáltatókat, hogy jobban odafigyeljenek az ügyfeleikre. | 4%                 | 6%  | 27% | 29% | 28%                  | 57%     | 4,26  |
| A szolgáltatóváltás sok tortúrával jár.                                                                      | 8%                 | 8%  | 25% | 29% | 25%                  | 54%     | 4,15  |
| Nincs jelentős különbség a szolgáltatók díjaiban.                                                            | 8%                 | 9%  | 27% | 32% | 18%                  | 50%     | 3,92  |
| Nincs különbség a szolgáltatók által nyújtott minőségben.                                                    | 8%                 | 10% | 28% | 30% | 19%                  | 49%     | 3,73  |
| A szolgáltatóváltás kockázattal jár.                                                                         | 10%                | 10% | 27% | 29% | 19%                  | 48%     | 3,22  |
| A szolgáltatóváltással jelentős összegeket megspórolhat az ember.                                            | 7%                 | 12% | 32% | 24% | 15%                  | 39%     | 2,91  |

Bázis: bármilyen távközlési szolgáltatást igénybe vevők (N=8,43 millió fő, n=3210)

A továbbiakban általános véleményeket foglalmaztunk meg a szolgáltatóváltással kapcsolatban, és azt kérdeztük, mennyire értenek egyet ezekkel a válaszadók. Ezek a válaszok nagyobb szórást mutattak, mint az előzőek.

A legtöbben azzal értettek egyet, hogy ha sokan váltanak szolgáltatót, az arra készíti a szolgáltatókat, hogy jobban odafigyeljenek az ügyfelekre (57%). Viszont csaknem ennyien érzik azt is igaznak, hogy a szolgáltatóváltás sok tortúrával jár (54%). Azzal is többet értenek egyet, mint nem, hogy nincs jelentős különbség a szolgáltatók díjaiban, illetve a szolgáltatás minőségében, valamint, hogy a szolgáltatóváltás kockázattal jár. A legkevésbé azzal értettek egyet, hogy a szolgáltatóváltással jelentős összegeket lehet spórolni.

Összességében itt is az látszik, hogy a szolgáltatóváltást nem érzik kifizetődőnek a fogyasztók: nem éri meg a sok tortúra, mert nem nyerhetnek sokat vele.

## Szolgáltatóváltással kapcsolatos attitűdök 3 dimenziója

### 1. Nem éri meg váltani

- Nincs jelentős különbség a szolgáltatók díjaiban

- A szolgáltatóváltás sok tortúrával jár
- Nincs különbség a szolgáltatók által nyújtott minőségben
- A szolgáltatóváltás kockázattal jár

## 2. Nem akarok váltani

- Hűséges vagyok a jelenlegi szolgáltatómhoz
- Nem szívesen hagynám el a szolgáltatómat egy másikért, amelyet nem ismerek
- Nem akarok lemondani a mostani szerződésem nyújtotta kedvezményeikről

## 3. Megéri váltani

- Szívesen kipróbálok másik szolgáltatót, ha az jobbat ajánl, mint a mostani
- A szolgáltatóváltással jelentős összegeket megspórolhat az ember
- Elég tájékozott vagyok ahhoz, hogy ki tudjam választani a legjobb lehetőséget

Az attitűd állítások faktorelemzés során 3 jól elkülönülő dimenzióba (faktorba) rendeződtek.

Az első dimenzió az olyan állításokat foglalta magába, amelyek a váltás nehézségeiről szólnak, tehát hogy **nem éri meg váltani**. Ezzel leginkább az alacsony jövedelműek, az idősebbek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek tudtak azonosulni.

A második dimenzió olyan állításokat tartalmazott, amelyek arra utaltak, hogy a válaszadó **nem akar váltani**, mert jó neki a szolgáltatójánál. Ezzel leginkább a jobbmódúak, magasabb végzettségűek, 30-39 évesek értettek egyet.

A harmadik dimenzióba azok az állításokat kerültek, amelyek a váltásra mint jó lehetőségre tekintenek, tehát, hogy **megéri váltani**. Ezzel leginkább a férfiak, a fiatalok, a magas iskolai végzettségűek, a budapestiek, a legalább 3 fős háztartásban élők, a jó anyagi helyzetűek értettek egyet.

A szolgáltatót váltók vagy a váltást legalább tervezők az első két dimenzióban átlagon aluli pontszámokkal szerepeltek, a harmadikban viszont jóval magasabban, mint a váltást nem is tervezők.

## A Covid hatásai

### A járvány alatt inkább a vezetékes netet használták gyakrabban

45. táblázat: Mi volt jellemző az Ön internethasználatára a járvány ideje alatt?

| Válasz                                                                         | 2020 | 2021 |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Többet használtam a vezetékesinternet-kapcsolatot, mint korábban               | 30%  | 35%  |
| A telefonbeszélgetés helyett inkább az internetet használtam kapcsolattartásra | 13%  | 18%  |
| Többet használtam a mobilinternetet, mint korábban                             | 8%   | 18%  |
| A mobilinternet-adatkeret szűknek bizonyult                                    | 1%   | 6%   |

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3229)

Az internetezők 35%-a számolt be arról 2021-ben, hogy a koronavírus járvány ideje alatt gyakrabban használta a helyhez kötött internetet, mint korábban. Valamivel többen észlelték ezt, mint az előző évben.

A mobilinternetet 18%-uk használta gyakrabban idén, ez az arány jóval alacsonyabb volt 2020-ban.

Ugyancsak 18% számolt be arról, hogy a hagyományos telefonbeszélgetés helyett az internetet használta inkább kapcsolattartásra.

Míg 2020-ban csak 1% panaszkodott arra, hogy a mobilinternet-adatkeretük túl szűknek bizonyult, 2021-ben már az internetezők 6%-ának okozott ez problémát.

A növekvő vezetékes használatot és a mobilinternet keret szűkösségét okozhatta, hogy a járvány alatti otthoni munka, tanulás miatt jelentősen többen mozgattak nagy fájlokat, vettek igénybe otthonról távoli hozzáférést.

## A családok egynegyedében tanult valaki távoktatásban a Covid miatt; 6%-nak nem jutott megfelelő számítástechnikai eszköz ehhez

46. táblázat: Van olyan felnőtt vagy gyerek a háztartásban, aki az iskolák bezárása miatt itthonról tanult a koronavírus járvány idején?

| Van/nincs | Arány |
|-----------|-------|
| Van       | 23%   |
| Nincs     | 77%   |

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3229)

47. táblázat: Jutott neki(k) megfelelő számítástechnikai eszköz?

| Válasz              | Arány |
|---------------------|-------|
| Igen                | 86%   |
| Nem                 | 6%    |
| Nem volt rá szükség | 7%    |
| Válaszhiány         | 1%    |

Bázis: ahol volt otthon tanuló (N=919 ezer HT, n=786)

A háztartások 23%-ában volt olyan tanuló, akit érintettek a tavaszi járványügyi korlátozások. Ezeknek a háztartásoknak a 98%-ában van valamilyen internet előfizetés (7%-ban csak okostelefonon használt mobilinternet), 91%-uk rendelkezik (asztali vagy hordozható) számítógéppel, 49% tablettel, 98% okostelefonnal.

A távoktatásban érintett háztartások 6%-ában (az összes háztartás 1%-ában) érezték úgy, hogy nem jutott mindenkinek megfelelő számítástechnikai eszköz. Nagyobb arányban fordult ez elő a községekben, az alacsony iskolázottságú és jövedelmű háztartásokban, ahol nincs internetelőfizetés, ahol legfeljebb 1-2 távközlési szolgáltatásra fizetnek elő és az összes távközlési kiadás nem éri el a 10 ezer Ft-ot havonta.

## A digitális oktatásban érintett családok háromnegyede hallott az ingyenes internetről, és közel felük igénybe is vette

48. táblázat: Az ingyenes internet lehetőségének ismerete és igénybe vétele

| Kérdés                                                                                                                                                    | Igen | Nem | Nem válaszolt |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|---------------|
| Hallott róla, hogy az online oktatásban résztvevő gyerekek családjá igénybe vehette a digitális oktatás ideje alatt az ingyenes internetet? <sup>10</sup> | 75%  | 24% | 1%            |
| Igényelték ezt az ingyenes internetet a szolgáltatójuktól? <sup>11</sup>                                                                                  | 48%  | 50% | 2%            |

A digitális oktatásban érintett háztartások képviselőinek háromnegyede hallott róla, hogy az online oktatásban részt vevő gyerekek családjai igénybe vehették az ingyenes internet szolgáltatást a korlátozások idején, melyet a vezetékes internet szolgáltatóktól lehetett igényelni. Nagyobb arányban hallottak a lehetőségről a magasabb iskolai végzettséggel és jobb anyagi helyzettel rendelkezők, valamint akiknek van helyhez kötött és okostelefonon használt mobilinternetük is.

Akik hallottak róla és van vezetékes internet előfizetésük, azoknak a fele vette igénybe ezt a lehetőséget (az összes érintett 35%-a). Nincs érdemi szocio-demográfiai eltérés az igénylők és nem igénylők között. A Vodafone ügyfelek az átlagosnál kisebb arányban vették igénybe ezt a lehetőséget.

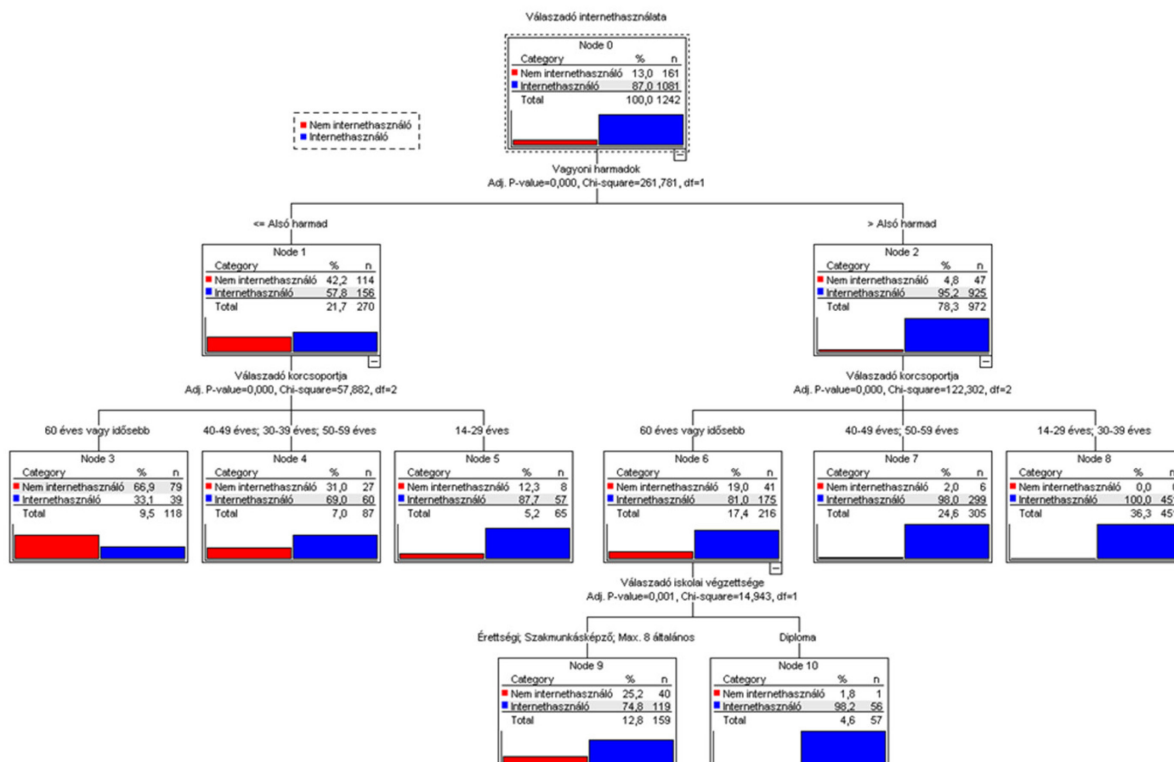
<sup>10</sup> Bázis: ahol volt otthon tanuló (N=919 ezer HT, n=786)

<sup>11</sup> Bázis: akik hallottak az ingyenes internetről és van vezetékes internet előfizetésük (N=649 ezer HT, n=557)

## Melléklet

### Az internethasználatot meghatározó demográfiai tényezők

A döntési fa modell azt mutatja, hogy az internethasználatot a vizsgált háttérváltozók közül leginkább a vagyoni helyzet és a kor határozza meg. Az alsó vagyoni harmadba esők közül a 60 évnél idősebbek körében a legmagasabb a nethasználatból kimaradók aránya. A közepes vagy jó vagyoni helyzetűek körében 40 év alattiak 100%-a használ netet. A jobbmódú időseknél pedig az iskolai végzettség befolyásolja a nethasználat valószínűségét.



## Van Westendorp-árteszt – a vezetékes internet piacán

A helyhez kötött internetszolgáltatás átlagára (4060 Ft) a marginálisan drága tartomány legalján, az ideális tartomány tetejétől (4000 Ft) nem messze helyezkedik el.

A Van Westendorp árteszt a fogyasztók érzékenységet mér 4 egyszerű kérdéssel, melyek segítségével meghatározható egy termék vagy szolgáltatás ideális ártartománya.

