



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA 2022 – HÁZTARTÁSI FELMÉRÉS

Közzétéve: 2023. március 7.

A kutatás háttere

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutatóműhely: Ariosz Kft.

Az adatfelvétel időpontja: 2022.08.23. - 09.30.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel

Mintanagyság: 3206 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 (többszemponitú iterációs faktorsúlyozás)

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

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
- **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

TOVÁBB NÖVEKEDETT AZ OKOSESZKÖZÖK ELTERJEDTSÉGE

1. táblázat: Infokommunikációs eszközök penetrációjának alakulása 2014-2022

Év	Desktop	Laptop	Tablet	Okostévé	Okostelefon ¹
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%
2022	34%	62%	27%	43%	83%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

A háztartások 88%-ában van valamilyen internetezésre alkalmas eszköz (ez az arány 2021 óta 4 százalékpontot nöött). Az asztali számítógépek aránya az utóbbi években fokozatosan csökkent, viszont jelentősen emelkedett a hordozható PC-k aránya. Jelenleg a háztartások 34%-ában használnak asztali PC-t és 62%-ában laptopot. Összességében a PC-vel rendelkező háztartások aránya 76%, ami 2021 óta 3 százalékpontot nöött. A tabletek elterjedtségének növekedése az utóbbi három évben lelassult, jelenleg a háztartások 27%-a rendelkezik vele. A leghatározottabb növekedést az okostévék esetében figyelhetjük meg, ahol 2014-ben még csak 11% volt a penetráció, idén pedig már 43%. Különösen az elmúlt két évben történt nagyarányú bővülés. Ezen felül a háztartások 1%-nak van valamilyen „TV okosító” készüléke. Szintén jelentősebb bővülést tapasztaltunk az okostelefonok penetrációjában, ami jelenleg már 83%-os. Az internetezésre alkalmas eszközök teljes hiánya továbbra is leginkább az egyszemélyes, idős háztartásokra jellemző, de az átlagosnál szintén jellemzőbb a községekben, az alacsony jövedelmű és vagyoni helyzetű háztartásokban.

¹ Az okostelefonok esetében az adatok személyekre, az összes többi oszlop adatai háztartásokra vonatkoznak.

A KISKÉPERNYŐS MOBILINTERNET ELTERJEDTSÉGE UTÓLÉRI A HELYHEZ KÖTÖTTET

2. táblázat: Infokommunikációs szolgáltatások előfizetőinek alakulása 2014-2022

Év	Fizetős TV	Helyhez kötött internet	Helyhez kötött telefon	Nagyképernyős mobilinternet	Kisképernyős mobilinternet	Mobiltelefon	Streaming
2014	88%	57%	48%	9%	32%	91%	
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%	14%
2022	91%	75%	42%	6%	74%	96%	21%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

A háztartások szinte mindegyikében (99,8%-ában) van már legalább egy telekommunikációs szolgáltatás. A mobiltelefon (96%) és a fizetős tévészoolgáltatás (91%) a legelterjedtebb, ezek penetrációja már gyakorlatilag tetőzött. A helyhez kötött internet (75%) esetében idén lassult a növekedés. Még növekedőben van ugyanakkor az okostelefonon használt mobilinternet (SSc MBB) elterjedtsége (74%), amely már szinte utolérte a helyhez kötött net penetrációját.

A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagyképernyős mobilinternet (LSc MBB) igénybevétele az utóbbi néhány évben stabilan 6-8 százalék körül alakult. A helyhez kötött telefon az elmúlt évtized végén tapasztalt stagnálása után az utóbbi két évben egyenes csökkenést mutatott (jelenleg a háztartások 42%-a fizet rá elő).

Az adott eszközzel rendelkezők demográfiai jellemzői

- Asztali PC: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, 14-17 éves gyerek a háztartásban
- Laptop: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, városiak
- Tablet: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, van gyerek (6-17 éves)
- Okostévé: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, 14-17 éves gyerek, vidék (nem Bp.)
- Okostelefon: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalok, 14-17 éves gyerek

Az adott szolgáltatással rendelkezők demográfiai jellemzői

- HK internet: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalabbak, városiak
- HK telefon: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, többfős háztartás, idősebbek, nincs gyerek
- SSc mobilinternet: magas ht jövedelem, magas iskolai végzettség, fiatalok, nagyvárosiak
- Streaming: magas ht jövedelem, fiatalok, nagyvárosiak (megyeszékhely)

LASSAN TELÍTŐDIK A BUNDLED* PIAC

3. táblázat: Bundled* előfizetések alakulása 2014-2022-ig

Év	Bundled előfizetők
2014	52%
2015	53%
2016	57%
2017	58%
2018	59%
2019	64%
2020	66%
2021	67%
2022	68%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

*Bundled: amikor egy távközlési szolgáltató csomagban kínálja a szolgáltatásait, amely így olcsóbb, mint ha külön-külön fizetnének elő rá, és többnyire csak egy számla érkezik.

A háztartások 96%-a rendelkezik legalább egy helyhez kötött szolgáltatással. 18%-uknak csak egyetlen előfizetése van, ez többnyire a TV. 10%-uk több szolgáltatást is igénybe vesz, de ezek nincsenek összecsomagolva.

A háztartások 68%-a veszi igénybe összecsomagolva (bundled) ezeket a szolgáltatásokat. Ez az arány évről-évre fokozatosan növekszik, még ha az egymást követő évek között nincs is jelentős változás. A bundledra előfizetők 58%-ánál két vezetékes szolgáltatást tartalmaz a csomag, 42%-ánál hármat.

NŐ A MOBILSZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ CSOMAGOK ARÁNYA

4. táblázat: Szolgáltatáskombinációk csomagban és külön

Szolgáltatások	2019	2020	2021	2022
nincs HK szolgáltatás	7%	6%	4%	4%
egy HK (TV)	17%	17%	16%	18%
több HK nem bundled	12%	11%	13%	10%
TV+HK telefon bundled	6%	6%	4%	4%
TV+HK net bundled	19%	20%	23%	24%
3 HK bundled	33%	34%	27%	26%
TV+HK net+mobil bundled	2%	2%	5%	7%
3 HK+mobil bundled	4%	4%	7%	7%
egyéb bundled	1%	1%	1%	1%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

Összességében a bundleddal rendelkezők egyötödének (21%-ának) csomagja tartalmaz mobil előfizetést is: ezek egyik felét 2, másik felét 3 helyhez kötött szolgáltatás mellé vásárolták. A Telekom ügyfelek körében a legmagasabb a fix-mobil bundled arány: az összes bundled előfizetés 42%-a tartalmaz mobil előfizetést is (Magenta-csomagok). A Vodafone UPC-vel történt egyesülése ellenére csak kisebb mértékben tudta megvalósítani a HK és a mobilszolgáltatások közös számlázását, náluk még csak a bundled ügyfelek 11%-a számolt be arról, hogy közös csomagban van a vezetékes és a mobilelőfizetése. A legjellemzőbb bundled továbbra is 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz: többnyire a tévét és az otthoni internetet.

A HELYHEZ KÖTÖTT SZOLGÁLTATÁSOK ZÖME MÁR CSOMAGBAN VAN

5. táblázat: Bundled arány alakulása az egyes szolgáltatásokon belül 2014-2022-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%
2022	72%	84%	83%	14%

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Megnéztük azt is, hogy egy adott távközlési szolgáltatásra előfizető háztartások hány százaléka veszi igénybe a szolgáltatást bundled előfizetéssel. Az összes tévéelőfizetés 72%-a van csomagban, a helyhez kötött telefon és internet előfizetések 83-84%-a. A vizsgált időszak kezdetéhez képest mindhárom területen növekedést tapasztaltunk, ami az utóbbi években lelassult vagy megállt. Ugyanakkor tovább növekedett a mobilelőfizetést bundledban igénybe vevő háztartások aránya (14%).

NÖTT A HÁZTARTÁSOK MOBIL ÉS HK INTERNET KÖLTÉSE

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

Év	Fizetős tévé	HK internet	LSc MBB	HK telefon	Mobiltelefon
2014	3599	4212	4300	3066	7894
2015	3659	4181	4643	2804	8496
2016	3873	4194	4634	2527	8670
2017	3892	4201	5145	2463	9049
2018	4002	4057	6104	2398	9530
2019	3927	4044	5038	2279	9838
2020	3934	4083	4842	2106	10050
2021	3970	4059	4873	2070	10410
2022	4160	4450	4710	1980	11010

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A távközlési szolgáltatásokra előfizető háztartások havi átlagos költsége idén több szolgáltatás esetében is emelkedett. A háztartások mobilköltségei nőttek a legtöbbet: átlagosan közel 600 forintot (6%-os növekedés). Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM darabszám átlaga nem változott jelentősen (2022-ben 2,0), ez a növekedés inkább adódhat az általános infláció emelkedéséből, valamint abból, hogy egyre több előfizetés tartalmaz belföldön vagy EU-n belül korlátlan híváslehetőséget, illetve mobilinternetet. Bár forintban kisebb (380 Ft), arányaiban nagyobb mértékű (9%-os) növekedést figyelhettünk meg a helyhez kötött internet költségek esetében, és valamivel kisebb mértékűt (5%-os) a tévé előfizetéseknél. Ezzel szemben a helyhez kötött telefon költség kissé csökkent az előfizetők körében (és az előfizetők száma is csökkent).

A TELJES MOBILSZÁMLA KÖZEL FELÉT TESZI KI A MOBILINTERNET KÖLTSÉGE

7. táblázat: SSc mobilinternet költség a háztartásban (bruttó havi költség)

Átlag: 5280 Ft

Költség	%
2000 Ft alatt	20%
2000-4000 Ft	29%
4001-6000 Ft	23%
6000 Ft fölött	29%

Bázis: mobilinternet előfizető háztartások (N=2,99 millió HT, n=2255)

8. táblázat: SSc mobilinternet költség a 14 éven felüli lakosság körében

Átlag: 2800 Ft

Költség	%
2000 Ft alatt	38%
2000-4000 Ft	44%
4001-6000 Ft	15%
6000 Ft fölött	3%

Bázis: összes mobilinternet előfizető 14+ éves személy (N=6,23 millió fő, n=2068)

Idén először kérdeztük meg, hogy a mobilszámlán belül mennyi az okostelefonon használt mobilinternet költsége. És bár a számlán ez külön soron feltüntetésre kerül, az összeget mindössze a mobilinternettel rendelkező háztartások 62%-ában tudták megmondani (vagy megbecsülni). Átlaga a teljes háztartásra nézve 5280 Ft, ami a teljes mobilköltségnek a 42%-a. A 14 éven felüli SSc mobilinternet előfizetők körében a havi átlagos költség 2800 Ft.

TÖBBET KÖLTÖTTEK 2022-BEN A HÁZTARTÁSOK TÁVKÖZLÉSRE

9. táblázat: A háztartások havi telekommunikációs összköltése

Átlag: 2021-ben 17800 Ft, 2022-ben 18600 Ft (+4,5%)

Költés	%
nincs szolgáltatása	0%
10 000 Ft alatt	18%
10 000-14 999 Ft között	22%
15 000-19 999 Ft között	22%
20 000-24 999 Ft között	15%
25 000 Ft vagy több	23%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

Sokat költenek távközlésre:

Többfős háztartások

Magas jövedelműek

Magas végzettségűek

Aktív korúak

Budapestiek

Nyugat-Magyarországon élők

Családi házban élők

Keveset költenek távközlésre:

Alacsony jövedelműek

Alacsony végzettségűek

Egyszemélyes idős háztartások

Kelet-Magyarországon élők

KÉT ÉS FÉLSZER ANNYIT KÖLTENEK TÁVKÖZLÉSRE A LEGMAGASABB JÖVEDELMŰEK, MINT A LEGALACSONYABB JÖVEDELMŰEK

10. táblázat: A háztartások egy főre jutó havi telekommunikációs összköltése (Ft) a háztartás egy főre jutó jövedelme szerint (decilisek)

Egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)	telko összköltés Ft/fő
1	5580
2	6480
3	6780
4	7500
5	8320
6	7920
7	9230
8	10440
9	11680
10	14090

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

A JÖVEDELEM LEGINKÁBB A MOBILKÖLTÉSSEL FÜGG ÖSSZE

11. táblázat: Az egyes szolgáltatásokra előfizető háztartások havi költése szolgáltatásonként a jövedelem szerint (decilisek), háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

Egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)	fizetős tévé	HK internet	HK telefon	mobiltelefon
1	3813	4544	2305	3070
2	3966	4076	2253	4055
3	4118	4393	1932	4621
4	4067	4248	2019	5037
5	4007	4274	2144	5479
6	4068	4355	1717	5848
7	4322	4399	1728	5734
8	4446	4595	1863	5808
9	4502	4721	1991	6228
10	4288	4722	1934	6214

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

12. táblázat: Az egyes szolgáltatásokra előfizető háztartások havi költése szolgáltatásonként a jövedelem szerint (decilisek), egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

Egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)	fizetős tévé	HK internet	HK telefon	mobiltelefon
1	4187	4778	1930	4244
2	4212	4583	2176	4537
3	4416	4425	1639	4830
4	3999	4355	1939	4431
5	4225	4293	2083	4849
6	4376	4569	2041	5320
7	4073	4332	2182	5320
8	4075	4421	1887	5768
9	4105	4476	2053	5974
10	3983	4373	1836	7220

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A háztartások idén átlagosan 18 600 forintot költöttek távközlési szolgáltatásokra, valamivel többet, mint egy évvel korábban (17 800 Ft). A költést leginkább meghatározó tényező a háztartásméret, azaz minél többen élnek a háztartásban, annál magasabb az összköltés. A több háztartástag nyilvánvalóan több mobiltelefon előfizetést, és ezáltal magasabb mobilkiadást eredményez. Ám ezen felül a háztartásméret az otthoni internet, és a TV költést is meghatározza. A több felhasználó mellett feltételezhetően nagyobb sávzélességre, többféle TV csatornára lehet igény. A távközlési kiadásokat a háztartás anyagi helyzete is meghatározza. A vagyonosabb, magasabb jövedelmű, magukat is jobb anyagi helyzetűnek gondoló háztartások távközlésre is többet tudnak költeni.

Az igényeket a háztartás távközlési szolgáltatásai kapcsán döntéshozó tagjának életkora, iskolai végzettsége is befolyásolja. A legfiatalabbak kevesebb szolgáltatást használnak, jellemzően nem fizetnek elő otthoni telefonra. Viszont a legidősebbeknek az otthoni internetre és az okostelefonban használt mobiltelefonra van kevésbé szükségük. Mindezek eredménye, hogy a középkorú döntéshozóval rendelkező háztartások távközlési kiadásai a legmagasabbak.

Az iskolázottság is meghatározza a költségeket. Az olyan háztartásokban, ahol a legmagasabb iskolai végzettség nyolc általános, összességében kevesebbet költenek távközlésre. Az elemzésből az is kiderült, hogy a budapesti háztartásoknak (függetlenül a magasabb jövedelemtől, és a kisebb háztartásnagságtól) nagyobbak a távközlési kiadásai. Ez köszönhető a magasabb mobilköltsének, és az otthoni telefon jelentősebb arányú használatának.

Ám nem csupán a fogyasztók eltérő igénye vagy lehetőségei határozzák meg a költést. A családi házban élők költése (a jövedelmi helyzettől függetlenül is) magasabb, mint társas házakban élőké. Illetve a kisebb településekből álló nyugat-magyarországi régióban is többet fizetnek az emberek a távközlésért. Ezen összefüggéseket magyarázhatja, hogy a szolgáltatási végpontokat jelentő



háztartások sűrűsége meghatározza a szolgáltatások kiépítésének és fenntartásának költségét. Emiatt kevesebb szolgáltatónak éri meg e területeken beruházni, és verseny hiányában a magasabb költség a szolgáltatói díjakban is érvényesülhet.

A fogyasztóknak időnként érdemes ellenőrizni, hogy milyen alternatív szolgáltatók, csomagok érhetőek el a lakóhelyükön. Az elmúlt években szolgáltatót váltó háztartások kiadásai alacsonyabbak voltak, mint azoké, akik nem váltottak.

CSÖKKENT AZ OTTHONI INTERNETTEL TELJESEN ELÉGEDETTÉK ARÁNYA

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

Szolgáltatás	2020	2021	2022
Fizetős tévé	53%	52%	50%
HK internet	49%	51%	47%
SSc mobilinternet	52%	54%	52%

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

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 egy 1-5-ig terjedő skálán (2022-ben: TV – 4,3, HK net – 4,3, SSc MBB – 4,4). A teljesen elégedettek aránya idén is 50% körüli, de 2021-hez képest mindhárom területen kisebb-nagyobb visszaesést látunk. A helyhez kötött internet előfizetők 2022-ben kis mértékben, de statisztikailag szignifikánsan elégedetlenebbek a szolgáltatással, mint egy éve. A másik két szolgáltatásnál csak kisebb mértékű visszaesést tapasztaltunk.

A tévészolgáltatással az átlagosnál elégedettebbek a közepes anyagi helyzetűek, illetve akiknél nincs otthoni internet. A tévészolgáltatók közül a Vodafone-nal elégedettek a legkevésbé az előfizetői.

Az otthoni vezetékes internettel is a közepes anyagi helyzetűek a leginkább elégedettek. A szolgáltatók között is találtunk különbséget: a Telekom ügyfelei az átlagosnál elégedettebbek, a kisebb szolgáltatók helyhez kötött internet ügyfelei kevésbé elégedettek a szolgáltatással.

A kisképernyős mobilinternetet használók közül elégedettebbek a szolgáltatással a magasabb iskolai végzettségűek, valamint a jobb anyagi helyzettel rendelkezők. Szolgáltatóként itt nem mutatható ki eltérés.

Mindhárom szolgáltatás esetében az árral voltak most is a legkevésbé elégedettek az ügyfelek. A mobilinternetnél a korábban gyengén szereplő adatkorlát mértéke idén sokkal jobb értékelést kapott, és ugyancsak növekedett a szolgáltatás minőségével (folyamatosság, hibamentesség) való elégedettség. Az otthoni internet esetében viszont épp ez csökkent legnagyobb mértékben. Az árakkal való elégedettség sehol nem csökkent számottevően (sőt az MBB-nél nőtt). Tehát úgy tűnik, az elégedettség nem az áremelkedések miatt csökkent. Ezt támasztja alá a Van Westendorp árteszt eredménye is, mely szerint az internetköltség átlaga még az ideális tartományba esik.

CSAK AZ INTERNETHASZNÁLÓK ARÁNYA NÖVEKSZIK

14. táblázat: Hagyományos médiumok és az internet használata 2014-2022, Legalább heti gyakorisággal végzett tevékenységek

Év	Tévénézés	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%
2022	89%	57%	25%	84%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

Az elmúlt néhány évben a hagyományos médiafogyasztás (tévé, rádió, nyomtatott sajtó) kisebb-nagyobb mértékben, de fokozatosan csökkenő tendenciát mutat. Az internet legalább heti szintű használata viszont ezzel párhuzamosan növekszik. Az internetezők aránya leginkább a korábban internettel kevésbé ellátott községekben tudott nőni, valamint az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, alacsonyabb jövedelmű családok körében. A korcsoportok közül leginkább az 50-60 év közöttieknél bővült a heti szintű nethasználat.

KEVESEBBET TÉVÉZÜNK, TÖBBET INTERNETEZÜNK, MINT 8 ÉVE

15. táblázat: A legalább napi 3 órát tévézők aránya korcsoportonként

Kor	2014	2022
30 alatt	32%	24%
30-59	30%	20%
60+	53%	42%
összesen	37%	27%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

16. táblázat: A legalább napi 3 órát rádiózók aránya korcsoportonként

Kor	2014	2022
30 alatt	11%	13%
30-59	11%	12%
60+	21%	17%
összesen	14%	14%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

17. táblázat: A legalább napi 3 órát internetezők aránya

Kor	2014	2022
30 alatt	32%	48%
30-59	17%	29%
60+	6%	8%
összesen	17%	27%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

Az elmúlt néhány évben a hagyományos médiafogyasztás (tévé, rádió, nyomtatott sajtó) kisebb-nagyobb mértékben, de fokozatosan csökkenő tendenciát mutat. Az internet legalább heti szintű használata viszont ezzel párhuzamosan növekszik. Az internetezők aránya leginkább a korábban internettel kevésbé ellátott községekben tudott nőni, valamint az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, alacsonyabb jövedelmű családok körében. A korcsoportok közül leginkább az 50-60 év közöttieknél bővült a heti szintű nethasználat.



A tévénézés, rádióhallgatás és internetezés esetében megkérdeztük, hogy átlagosan naponta mennyi időt töltenek vele az emberek. Még mindig a tévénézéssel töltik a legtöbb időt (napi átlag 2,6 óra), de az internetezés ideje már nagyon megközelítette ezt (2,4 óra). A rádióhallgatás átlagos ideje 2,1 óra.

A vizsgált időszak elejéhez (2014) képest nőtt azok aránya, akik legalább 3 órát interneteznek naponta, és csökkent azoké, akik ennyit tévéznek. A netezésben történt növekedés és a tévénézésben látott csökkenés minden korosztályban megfigyelhető.

Mobiltelefon

KORLÁTLAN ÉLMÉNY: NŐ A KORLÁTLAN BESZÉDET TARTALMAZÓ DÍJCSOMAGOK ARÁNYA

18. táblázat: A postpaid mobil díjcsomagok hangszolgáltatás tartalmának alakulása 2019-2022-ig

Csomag	2019	2020	2021	2022
EU-n belül korlátlan*	13%	18%	24%	29%
belföldön korlátlan	28%	24%	28%	27%
hálózaton belül korlátlan	35%	37%	31%	26%
nem korlátlan	23%	19%	16%	17%
nem tudja	2%	2%	1%	1%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

*Az adatok a válaszadók besorolásán alapulnak. Az „EU-n belül korlátlan” kategóriánál feltételezzük, hogy a válaszadók egy része az EU-n belüli roamingra gondol, és nem az EU-s számok korlátlan hívására

A kutatás szerint az összes, Magyarországon használt aktív SIM kártya 77%-a havidíjas, 23%-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 60 évesnél idősebb, alacsony iskolai végzettségű, alacsony jövedelmű. Havonta átlagosan 2650 Ft-ot költ mobiltelefonra.

Ezzel szemben a postpaid előfizetők inkább 30-50 év közöttiek, magasabb végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. Az átlagos havi mobilköltségük 6550 Ft.

A havidíjas mobilelőfizetéseknek a 82%-a valamiféle korlátlanságot tartalmaz. Míg a korábbi években a legnagyobb részük csak a szolgáltatói hálózaton belül volt korlátlan, idén már többen vesznek igénybe belföldön vagy akár az EU-n belül is ingyenes hívásokat biztosító csomagokat (a válaszadók tudomása szerint). A legalább belföldön korlátlan csomag az átlagosnál jellemzőbb a budapesti, 30-39 éves, jó anyagi helyzetű aktív keresőkre.

A HÁZTARTÁSOK EGYHATODÁBAN VAN FLOTTÁS ELŐFIZETÉS

19. táblázat: Flottás előfizetés* a háztartásban

Válasz	%
Nincs mobil	4%
Nincs flottás	80%
Van flottás	16%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206); összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

20. táblázat: Flottás előfizetés a 14 éven felüli lakosság körében

Válasz	%
Nincs mobil	5%
Nincs flottás	83%
Van flottás	12%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

**Flottás előfizetésnél egy flottaüzemeltető cég vagy intézmény szerződik a szolgáltatóval, és engedélyezi a tagok csatlakozását. A költségeket viszont a magánszemély állja. A flotta tagjai egymást ingyen vagy nagyon kedvezményes díjon hívhatják.*

Összesen ~1,17 millió flottás előfizetést használnak a háztartásokban

A háztartások 16%-ában használnak flottás mobiltelefon előfizetést. A 14 éven felüli lakosság körében a flottások aránya 12%. Ők jellemzően középkorúak (40-59 évesek), az átlagosnál magasabb iskolai végzettségűek, jobb anyagi helyzetűek. A flottások döntő többsége postpaid előfizetést használ mobilinternettel, de az átlagosnál kisebb adatkerettel. A mobilköltésük körülbelül megegyezik a nem flottásokéval.

Internet

EGYRE TÖBB HÁZTARTÁSBAN HASZNÁLNAK MOBIL ÉS HELYHEZ KÖTÖTT NETET IS

21. táblázat: Internetszolgáltatások előfizetőinek alakulása 2019-2022

Év	Csak helyhez kötött internet	Csak kisképernyős mobilinternet	Mindkettő	Egyik sem
2017	19%	7%	46%	28%
2018	17%	7%	51%	25%
2019	13%	8%	55%	23%
2020	12%	9%	59%	20%
2021	11%	9%	63%	17%
2022	10%	10%	65%	15%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

Jelenleg a háztartások 76%-a rendelkezik valamilyen számítógéppel. A gyermekes háztartásokban ez az arány 92%, ahol van diplomás a családban, ott 93%. A háztartások 34%-ában használnak asztali PC-t, 62%-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.

HA LEHET, INKÁBB A HELYHEZ KÖTÖTT NETET HASZNÁLJÁK AZ EMBEREK

22. táblázat: Helyhez kötött és/vagy mobilinterneten végzett tevékenységek a mindkét fajta internetet használók körében

Tevékenység	HK neten	mobilneten
online filmnézés	79%	21%
nagy méretű file-ok kezelése	71%	21%
távoli hozzáférés létesítése	42%	18%
online játék/gaming, e-sport	42%	20%
online zenehallgatás	75%	37%
online konferencián való részvétel	41%	20%
videótelefonálás	67%	41%
online telefonálás	66%	48%

Bázis: Akik használnak HK és mobilinternetet is (N=5,14 millió fő, n=1684)

A helyhez kötött és mobilinternetet is használókat arról kérdeztük, hogy milyen tevékenységeket végeznek a vezetékes, illetve a mobilneten. A felsorolt 6 tevékenység közül legtöbben az online zenehallgatást, illetve filmnézést szokták igénybe venni, de a távoli hozzáférés létesítése, az online konferencia és az online gaming is már közel felüknél előfordul. 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.

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 közel annyian végzik mobilinterneten is, mint vezetékesen.

KEVESEN ISMERIK AZ INTERNETÜK SEBESSÉGMUTATÓIT

23. táblázat: Hallott már a következő, otthoni internetet jellemző mutatókról?

Válasz	maximális (névleges) sebesség	minimális (garantált) sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Hallott róla, és tudja is, mennyi az övé	25%	22%	21%
Hallott róla, és tudja, mit jelent	11%	13%	12%
Hallott róla, de nem tudja, mit jelent	34%	35%	33%
Nem hallott még róla	29%	31%	34%

Bázis: otthoni internet előfizetők (N=3,02 millió HT, n=2295)

24. táblázat: Hallott-e már Ön arról a mobilinternetet jellemző mutatóról, hogy becsült maximális sebesség?

Válasz	becsült maximális sebesség
Hallott róla, és tudja is, mennyi az övé	20%
Hallott róla, és tudja, mit jelent	10%
Hallott róla, de nem tudja, mit jelent	30%
Nem hallott még róla	39%

Bázis: mobiltelefont használók (N=6,23 millió fő, n=2068)

A helyhez kötött internet előfizetők egyharmada ismeri előfizetésének legalább egy mutatóját úgy, hogy tudja is, mit jelent. Egynegyedük állította, hogy mindhárom vizsgált mutatót jól ismeri (maximális/névleges, minimális/garantált és rendes körülmények közt elérhető sebesség), és majdnem ennyien vannak azok is, akik egyik mutatóról sem hallottak (27%).

Aki hallott róla, azok több mint egyharmada tudja megmondani, hogy mennyi az otthoni előfizetésének a maximális sebessége (az összes otthoni előfizető 25%-a). Kevesebben ismerik a másik két sebességmutatót (az előfizetők 21-22%-a). Többnyire az előfizetői szerződésből, ismerősöktől vagy a szolgáltató reklámjából, illetve tájékoztatóiból értesülnek az emberek a sebességmutatókról.

A mobilinternet esetében még kevesebben tudják pontosan, mit jelent, és mennyi a becsült maximális sebesség. 60% hallott róla, de csak az egyharmaduk tudná megmondani, hogy mennyi ez a saját előfizetésében (az összes előfizető 20%-a).

AZ OTTHONI ELŐFIZETÉSEK TÖBBSÉGÉBEN A SÁVSZÉLESSÉG MÁR LEHETŐVÉ TESZI A NAGYOBB ADATFORGALOM-IGÉNYŰ TEVÉKENYSÉGEKET

25. táblázat: Ennek az otthoni internet-kapcsolatnak mekkora a maximális letöltési sebessége?

Sebesség	%
<30 Mbit/s	4%
30-99 Mbit/s	19%
100-499 Mbit/s	33%
500-999 Mbit/s	21%
1 Gbit/s-1,9 Gbit/s	13%
2 Gbit/s vagy több	5%
Nincs válasz	5%

Bázis: aki tudja, hogy mennyi (N=762 ezer HT, n=584)

26. táblázat: Otthoni internet-kapcsolat maximális letöltési sebessége és költség

Sebesség	Átlagos költség	Demográfiai profil
<99 Mbit/s	4290 Ft	község, alacsony végzettség, kis szolgáltató (egyéb), alsó vagyoni harmad
100-499 Mbit/s	4410 Ft	középső vagyoni harmad
500-999 Mbit/s	4400 Ft	nagyváros
1 Gbit/s vagy több	4720 Ft	felső vagyoni harmad, magas HT jövedelem, van okostévé

Bázis: aki tudja, hogy mennyi (N=762 ezer HT, n=584)

A maximális letöltési sebesség az esetek legnagyobb részében 100 és 500 Mbit/s közötti, mindössze 5% számolt be 2 Gbit/s-nál nagyobb, és 4% 30 Mbit/s-nál kisebb előfizetésről (azok közül, akik meg tudták mondani). Az internet sebessége valamennyire összefügg a havidíj nagyságával, de nem szignifikáns a különbség.

Az otthoni előfizetők legalább 90%-a szerint alkalmas az előfizetése online zenehallgatásra, videónézésre, illetve böngészésre. Online játékokra azonban már csak kevesebb mint kétharmaduk tartja alkalmasnak az előfizetését. A leglassabb internet előfizetéssel rendelkezőknek is majdnem kétharmada szerint alkalmas a sávszélessége a legnagyobb igénybevételt jelentő online játékokra. Mindez arra utalhat, hogy sokan nem tudják, hogy miért is lenne számukra hasznos a nagyobb sávszélesség. A legtöbben saját tapasztalatból tudják, mire lehet használni az otthoni internetüket.

A DIGITÁLIS SZAKADÉK 70 ÉV FELETT HÚZÓDIK

27. táblázat: A nethasználatból kimaradók aránya – életkor szerint

Válasz	%
14-29 éves	2%
30-39 éves	1%
40-49 éves	2%
50-59 éves	8%
60-69 éves	22%
70+ éves	58%

Bázis: Adott csoportba tartozók

28. táblázat: A nethasználatból kimaradók aránya – a háztartás jövedelme szerint

Válasz	%
1 Legkisebb	59%
2	36%
3	32%
4	18%
5	14%
6	7%
7	7%
8	5%
9	1%
10 Legnagyobb	5%

Bázis: Adott csoportba tartozók

29. táblázat: A nethasználatból kimaradók aránya – iskolai végzettség szerint

Válasz	%
Max. 8 általános	31%
Szakmunkásképző	18%
Érettségi	6%
Diploma	3%

Bázis: Adott csoportba tartozók

A 14 éven felüli lakosság 14 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya továbbra is az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetű idősök körében a legnagyobb, az 50 év alattiak körében viszont csak 2%. Ugyanakkor egyre több 50 év feletti netezik: 2021-ben még 33% volt a kimaradók aránya, most már csak 29%. A legnagyobb szakadék az általunk vizsgált korcsoportoknál a 70 év alattiak és felettiak között mutatkozik. Ha finomabb bontásokat nézünk, akkor az látszik, hogy 71 év fölött van egy határozott ugrás: e fölött már 61% marad ki az internethasználatból.

Az iskolai végzettség is erősen összefügg az internethasználattal: a legalább érettségivel rendelkezők között már szinte teljeskörű az internethasználat (96%), míg a legfeljebb 8 általánost végzetteknek közel egyharmada (31%) kimarad a nethasználatból. A vagyoni helyzet hatása is jelentős. A legidősebbek csoportjában a jobb vagyoni helyzetűek közül többen neteznek, mint a legszegényebbeknél. 40 év alatt már szinte mindenki használ internetet, de aki mégsem, annak a vagyoni helyzete jóval kedvezőtlenebb az átlagosnál. A településtípus hatása már kisebb, mint korábban volt: a községekben már csak másfélszer annyi a kimaradók aránya, mint a nagyvárosokban. (És itt is a községekben élők magasabb korának és alacsonyabb iskolázottságának hatása érvényesül.)

Arra a kérdésre, hogy miért nem használ internetet, a kérdezettek legtöbbször azt felelte, hogy nincs rá szüksége (70%), illetve nem ért hozzá (55%). Jelentősen csökkent azok aránya, akik a hozzáértés hiánya miatt nem interneteznek. Az anyagi és tárgyi feltételek hiányára ennél még kevesebben hivatkoznak (11-16%). Még a legalacsonyabb jövedelműeknek számára sem a magas ár a legfőbb akadály. Ugyancsak kevesen említették, hogy haszontalannak tartják az internetezést.

INKÁBB INTERNETEZNEK A GYEREKEK, MINT TELEFONÁLNAK

30. táblázat: A 18 év alatti gyerekek mobiltelefon és internethasználata

Kor	Mobilozik	Netezik
6 év alattiak	2%	10%
6-13 évesek	44%	72%
14-17 évesek	93%	99%
14 év alattiak összesen	24%	42%

Bázis: Adott csoportba tartozók

Ha az életkorban lefelé megyünk, akkor nagyjából 6 éves kor körül húzhatjuk meg a határt: az ennél fiatalabbak közül (szüleik elmondása szerint) még alig internetezik valaki, míg az általános iskoláskorú gyerekek közel háromnegyede már nethasználó.

Televízió

AZ OKOSTÉVÉK EGYRE INKÁBB ELTERJEDNEK

31. táblázat: A hagyományos tévénézésre használt eszközök a háztartásban

Szolgáltatások	2019	2020	2021	2022
Hagyományos tévé	25%	20%	13%	12%
Lapostévé	81%	82%	89%	89%
Okostévé	27%	29%	38%	43%
TV okosító				1,5%
Monitor	0,3%	0,5%	0,70%	2,1%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

A háztartások 97%-a használ valamilyen eszközt a tévéadások nézésére. A döntő többség már rendelkezik lapostévével. A hagyományos képcsöves tévével rendelkezők aránya fokozatosan csökkent, idén már csak 12%. Az okostévék aránya viszont már 43% (plusz 1,5% használ úgynevezett „tévé okosítót”, ami lehetővé teszi, hogy a hagyományos tévékészüléket az internetre csatlakoztatva úgy használják, mint az okostévét). Az egyéb tévénézésre alkalmas eszközök (monitor, projektor) használata ilyen célra (hagyományos tévéadások nézésére) továbbra is alacsony (1-2%).

JELENTŐSEN EMELKEDETT A STREAMING SZOLGÁLTATÁSOKRA ELŐFIZETŐK ARÁNYA

32. táblázat: Az online streaming filmszolgáltatásokra előfizetők aránya (pl. Netflix, HBO Max, Disney+) háztartás jövedelmi helyzete szerint

Válasz	%
Legalsó	7%
Alsó közép	15%
Felső közép	25%
Legfelső	31%

Bázis: Adott csoportba tartozók

33. táblázat: Az online streaming filmszolgáltatásokra előfizetők aránya (pl. Netflix, HBO Max, Disney+) háztartás jövedelmi helyzete szerint

Válasz	%
14-29 éves	28%
30-39 éves	34%
40-49 éves	25%
50-59 éves	18%
60 éves vagy idősebb	9%

Bázis: Adott csoportba tartozók

A magyar háztartások 91%-a fizet elő hagyományos tévészolgáltatásra, és 21% olyan streaming filmszolgáltatásra, mint például az HBO Max vagy a Netflix. A streaming szolgáltatásokra előfizetők aránya dinamikusan növekszik. Az okostévével rendelkező háztartások nagyobb arányban fizetnek elő streaming szolgáltatásra, mint akinek nincs ilyen eszköze. 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 többnyire magasabb letöltési sebességgel rendelkező internetet vesznek igénybe, mint azok a háztartások, ahol nincs ilyen előfizetés. Az online filmszolgáltatást igénybevevő háztartások 14%-a nem vesz igénybe fizetős televízió szolgáltatást (2021-ben még csak 9%). Ez a teljes mintán 3%-ot jelent, vagyis ennyien nem fizetnek elő hagyományos tévészolgáltatásra, hanem helyette online streaming szolgáltatással néznek filmeket.

A háztartások 8%-a szokta nézni a MindigTV ingyenes adását, ebből 5% csak így néz tévét, 3% előfizet emellett valamelyik tévészolgáltatónál is. A kizárólag ingyenes tévéadásokat nézők többnyire egyedülálló, nehéz anyagi helyzetben élő, falusi, idős emberek.

Posta

NÖTT A BELFÖLDRE LEVELET KÜLDŐK ARÁNYA

34. táblázat: A Magyar Posta levél- és csomagküldésre

Szolgáltatás	2021	2022
Levél belföldre	46%	50%
Levél külföldre	9%	11%
Csomag belföldre	19%	19%
Csomag külföldre	5%	6%
Összesen	51%	54%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

35. táblázat: Levél- és csomagküldés futárszolgálatnál

Szolgáltatás	2021	2022
Levél belföldre	8%	9%
Levél külföldre	5%	4%
Csomag belföldre	13%	14%
Csomag külföldre	5%	5%
Összesen	19%	20%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

A Magyar Posta levél- és csomagküldő szolgáltatásait az elmúlt egy évben a 14 éven felüli lakosság 54%-a vette igénybe, valamivel többen, mint egy évvel korábban. Futárszolgálatot 20% használt, ami gyakorlatilag megegyezik a 2021-es aránnyal. A Magyar Postát továbbra is elsősorban belföldi levélküldésre használják az emberek, 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, illetve az alacsonyabb végzettségűek aránya, mint a futárszolgálatok ügyfelei körében.

TÖBBEN VETTÉK IGÉNYBE A POSTÁT ÉS A FUTÁRSZOLGÁLATOKAT IS CSOMAGSZÁLLÍTÁSRA, MINT EGY ÉVE

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

Szolgáltató	2021	2022
Magyar Posta	41%	48%
Futárszolgálat	50%	55%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

37. táblázat: Mely kézbesítési módot vette igénybe?- a Magyar Postánál

Szolgáltatás	2022
Házhozszállítás	92%
Postahelyi átvétel	18%
Csomagautomata	10%
PostaPont	4%

Bázis: Postától csomagot kapók (N=4,05 millió fő, n=1368)

38. táblázat: Mely kézbesítési módot vette igénybe?- futárszolgálatnál

Szolgáltatás	2022
Házhozszállítás	94%
Csomagautomata	15%
Csomagátvételi pont	12%

Bázis: Futárszolgálattól csomagot kapók (N= 4,70 millió fő, n=1551)

A válaszadók 48%-a kapott csomagot vagy rendelt árut, amit a Magyar Posta szállított ki, és 55%-uk vette igénybe csomagkézbesítésre valamelyik futárszolgálatot.

ELÉGEDETTEBBEK AZ ÜGYFELEK A FUTÁRSZOLGÁLATOKKAL, MINT A POSTÁVAL

39. táblázat: Elégedettség a Magyar Postával

Szempont	5-teljesen	4	3	2	1 - egyáltalán nem	NT/NV
Árak	29%	34%	26%	7%	3%	1%
Kézbesítés gyorsasága	39%	37%	19%	4%	1%	1%
Megbízhatóság	52%	33%	12%	2%	0%	1%
Összességében	42%	38%	17%	2%	0%	1%

Bázis: a Postát / futárszolgálatot csomagküldésre / -kézbesítésre igénybe vevők

40. táblázat: Elégedettség futárszolgálattal

Szempont	5-teljesen	4	3	2	1 - egyáltalán nem	NT/NV
Árak	37%	40%	17%	2%	0%	4%
Kézbesítés gyorsasága	54%	31%	11%	2%	0%	1%
Megbízhatóság	71%	22%	6%	1%	0%	0%
Összességében	68%	25%	5%	1%	0%	0%

Bázis: futárszolgálatot csomagküldésre / -kézbesítésre igénybe vevők

A Magyar Postával összességében az igénybe vevők 80%-a elégedett. Jóval elégedettebbek az emberek az alternatív futárszolgálatokkal: a szolgáltatásaikat igénybe vevők 93%-a elégedett. 2020-hoz képest tovább nőtt az elégedettség mind a Postával, mind a futárszolgálatokkal kapcsolatban. A Magyar Postával inkább az idősek, az alternatív futárszolgálatokkal pedig inkább a középkorúak elégedettek.

A MAGYAR POSTÁT TOVÁBBRA IS TÖBBEN VÁLASZTANÁK EGY ALTERNATÍV SZOLGÁLTATÓVAL SZEMBEN

41. táblázat: Ha lehetne választani, hogy ki kézbesítse a leveleit, csomagjait: a Magyar Posta vagy egy másik, alternatív szolgáltató, akkor inkább melyiket választaná?

Szolgáltató	2020	2021	2022
a Magyar Postát	68%	49%	51%
nem tudja	17%	16%	16%
a másik szolgáltatót	14%	36%	33%

Bázis: összes 14+ éves személy (N=8,48 millió fő, n=3206)

Megkérdeztük az összes válaszadót, hogy ha lehetne választani, ki kézbesítse a leveleit, csomagjait, akkor a Magyar Postát vagy egy alternatív szolgáltatót választana. A Postát továbbra is többen választanák (51%), mint egy másik szolgáltatót (33%), sőt az előnye nőtt is valamelyest a 2021-eshez képest. Ez abból is adódhat, hogy a Postát többen ismerik, többen kerültek már valamilyen módon kapcsolatba vele, mint a futárszolgálatokkal. A Magyar Postát nagyobb arányban választanák a 60 év felettek, az alacsonyabb iskolai végzettségűek, a községekben élők, az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezők, illetve akik nem használnak internetet és okostelefont. Azok viszont, akik mindkét félről szereztek tapasztalatokat, hasonló arányban választanák a futárszolgálatot, mint a Postát.

Fogyasztói tudatosság

A KAPCSOLATTARTÁS LEGFONTOSABB CSATORNÁJA MÉG MINDIG A TELEFON

42. táblázat: Ha Önöket megkeresi valamelyik távközlési szolgáltató vagy Önök fordulnak hozzá, akkor hogyan szoktak kapcsolatba lépni?

Szolgáltató	2019	2020	2021	2022
Személyesen	49%	34%	31%	32%
Telefonhívással	54%	52%	55%	58%
Sms-ben	24%	5%	3%	6%
Interneten vagy e-mailben	20%	25%	23%	23%
Mobilalkalmazáson keresztül*				6%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

*2022-ben szerepelt először ez a válaszlehetőség

A legtöbb fogyasztó továbbra is telefonon kommunikál a szolgáltatójával, a második leggyakoribb forma pedig még mindig a személyes ügyintézés. Interneten vagy emailben a lakosság 23%-a lép kapcsolatba a szolgáltatójával, mobilalkalmazáson keresztül viszont még csak 6%-uk.

TOVÁBBRA IS VEZET AZ ONLINE TÁJÉKOZÓDÁS, DE IDÉN NÖTT A SZEMÉLYESEN ÉS TELEFONON TÁJÉKOZÓDÓK ARÁNYA IS

43. táblázat: Honnan tájékozódnak a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra szeretnének előfizetni?

Szolgáltató	2020	2021	2022
A szolgáltató honlapjáról	31%	32%	26%
Számlalevélből, szolgáltatói hírlevélből	32%	25%	24%
Személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán	19%	16%	21%
Internetes hírportálokról	12%	15%	19%
Ismerősöktől, barátoktól	17%	16%	17%
Tévé-, rádió-, sajtóreklámokból	17%	16%	17%
Telefonon a szolgáltatótól		13%	16%
Közösségi oldalakról	9%	9%	13%
Szórólapokról, plakátokról	9%	9%	11%
Távközlési árakat összehasonlító internetes oldalakról	2%	4%	5%
Szolgáltatók mobilalkalmazásán keresztül			3%
Az NMHH oldaláról	1%	2%	2%
Sehonnan sem tájékozódnak	17%	15%	16%

Bázis: akik rendelkeznek telekommunikációs szolgáltatóval (N=4,01 millió HT, n=3196)

A megkérdezettek 84%-a szokott valamilyen módon tájékozódni a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra, szolgáltatásra szeretne előfizetni. Ez az arány nem változott jelentősen az utóbbi években. Legtöbbször továbbra is a szolgáltatók honlapjáról tájékozódnak, bár idén az ő arányuk csökkent, és az online tájékozódás inkább más oldalakra terelődött (hírportálok, közösségi oldalak). A Covid miatti visszaesés után idén ismét emelkedett a személyesen érdeklődők aránya.

A SZELESSÁV.NET A LEGISMETEBB NMHH-S ALKALMAZÁS

44. táblázat: Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról?

Szolgáltató	2020	2021	2022
Átlagos havi költségmutató	7%	10%	12%
Tantusz	6%	8%	
Szélessáv.net	12%	17%	16%
Kisokos			11%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

21% hallott valamelyikről

45. táblázat: Használta már az alkalmazást?

Szolgáltató	2020	2021	2022
Átlagos havi költségmutató	2%	3%	4%
Tantusz	1%	2%	
Szélessáv.net	4%	6%	6%
Kisokos			4%

Bázis: összes háztartás (N=4,02 millió HT, n=3206)

9% használta valamelyiket

Összességében a válaszadók 21%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott már az NMHH valamelyik fogyasztói tájékozódást segítő alkalmazásáról (2019-ben: 12%, 2020-ban 14%, 2021-ben 18%). Az átlagosnál tájékozottabbnak bizonyultak ezen a téren a jobb anyagi helyzetűek, illetve a sokféle telekommunikációs eszközt és szolgáltatást használók.

Növekvő ismertséget mértünk az egyik vizsgált alkalmazás kapcsán is: az Átlagos havi költségmutató ismertsége 12%, használati aránya 4% lett 2022-re. A legismertebb továbbra is a szélessáv.net, amelyről a kérdezettek 16%-a hallott és 6%-a használta már. A Kisokost a kérdezettek 11%-a ismeri, és 4%-uk használta eddig.

A LEGTÖBB PROBLÉMÁT A HELYHEZ KÖTÖTT NETTEL KAPCSOLATBAN ÉSZLELIK A FOGYASZTÓK

46. táblázat: Problémák előfordulása a szolgáltatók kapcsán

Probléma	Fizetős TV szolgáltatás	Helyhez kötött internet	Mobiltelefon
Tapasztaltak problémát az elmúlt egy évben	15%	17%	7%
Fordultak emiatt a szolgáltatóhoz	9%	11%	3%
A probléma nem oldódott meg azonnal	3%	4%	2%

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A tévéelőfizetők 15 (2021-ben 11), a helyhez kötött internet előfizetők 17, a mobiltelefon-előfizetők 7%-a észlelt problémát a szolgáltatásával kapcsolatban az elmúlt egy évben. A helyhez kötött szolgáltatások esetén a problémát észlelők kb. 60%-a (az összes előfizető 9-10%-a) fordult a szolgáltatójához a panasszal, a mobiltelefon esetében kevesebb mint felük (az összes előfizető 3%-a).

A problémák az esetek többségében szinte azonnal megoldódtak, ám időnként további utánajárást igényelt a megoldásuk. A tévénél és az internetnél az előfizetők 3-4 százaléka számolt be arról, hogy nem sikerült azonnal megoldani a problémájukat, a mobilszolgáltatásnál ez is kisebb arányban fordult elő (2%).

A szolgáltatók közül vezetékiesen a Vodafone esetében mutatkoztak leginkább problémák. A mobilszolgáltatók közt viszont nem találtunk különbséget.

A FOGYASZTÓK ZÖME NEM GONDOLKODIK A HK SZOLGÁLTATÓ LEVÁLTÁSÁN

47. táblázat: Váltottak TV vagy HK internet- szolgáltatót az elmúlt 5 évben?

Válasz	%
igen, váltottak szolgáltatót	6%
nem, de elgondolkoztak rajta	6%
nem is gondolkoztak el rajta	88%

Bázis: tévé vagy HK internet előfizető háztartások (N=3,81 millió HT, n=3048)

48. táblázat: Szolgáltatóváltást gátló tényezők

Típus	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	Nincs baja a szolgáltatással (59%) Teljesen elégedett (47-50%)	Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (3-4%)
Akadályok	Úgy gondolja, hogy nincs jobb (30%) Bonyolultnak véli (8%) Nincs ideje rá (10%)	Hűség szerződés köti (8%) Nincs más szolgáltató a lakóhelyén (7%) Technikailag nem megoldható (1%)

Bázis: tévé vagy HK internet előfizető háztartások (N=3,81 millió HT, n=3048)

A tévé vagy helyhez kötött internet előfizetéssel rendelkező háztartások 6%-a váltott szolgáltatót az elmúlt 5 évben, és további 6%-uk gondolkodott a szolgáltatóváltáson. A szolgáltatót váltók legtöbbje jelenleg Telekom ügyfél, bundled előfizetéssel rendelkezik, az átlagosnál jobb vagyoni helyzetben él, és tapasztalt 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, úgy gondolják, hogy úgysem lehetne a meglévőnél jobb szolgáltatót találni. Objektív akadályokra, például hogy nem is érhető el más szolgáltató, kevesen hivatkoztak.

A FOGYASZTÓK ZÖME NEM GONDOLKODIK A MOBILSZOLGÁLTATÓ LEVÁLTÁSÁN

49. táblázat: Váltott mobiltelefon szolgáltatót az elmúlt 5 évben?

Válasz	%
igen, váltottak szolgáltatót	5%
nem, de elgondolkoztak rajta	6%
nem is gondolkoztak el rajta	89%

Bázis: mobiltelefon előfizető 14+ éves személyek (N=8,06 millió fő, n=2961)

50. táblázat: Szolgáltatóváltást gátló tényezők

Típus	Szubjektív tényezők	Objektív tényezők
Pozitív ösztönzők	Nincs baja a szolgáltatással (64%) Teljesen elégedett (49%)	Alacsony a meg nem oldott panaszok aránya (2%)
Akadályok	Úgy gondolja, hogy nincs jobb (28%) Bonyolultnak véli (7%) Nincs ideje rá (10%)	Hűségi szerződés köti (8%)

Bázis: mobiltelefon előfizető 14+ éves személyek (N=8,06 millió fő, n=2961)

A mobiltelefon előfizetéssel rendelkezők 5%-a váltott szolgáltatót az elmúlt 5 évben, és további 6%-uk gondolkodott a szolgáltatóváltáson. A szolgáltatóváltáson nagyobb arányban gondolkoznak az aktív keresők, a nagyvárosban élők, az internethasználók, illetve akik elégedetlenek a szolgáltatással.

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.

Melléklet

Az internethasználatot meghatározó demográfiai tényezők

A döntési fa modell azt mutatja, hogy az internethasználatot a vizsgált háttérváltozók közül leginkább az életkor határozza meg. A 70 évnél idősebbek körében a legmagasabb a nethasználatból kimaradók aránya. A koron kívül a vagyoni helyzet és az iskolai végzettség hatása is jelentős. A legidősebbek csoportjában a jobb vagyoni helyzetűek közül többen neteznek, mint a legszegényebbeknél. A középkorúaknál az iskolai végzettség hatása erősebb: a legalább érettségivel rendelkezők nagyobb hányada netezik, mint az alacsonyabb végzettségű csoportokban. 40 év alatt már szinte mindenki használ internetet, de aki mégsem, annak a vagyoni helyzete kedvezőtlen.

Van Westendorp-árteszt – a vezetékes internet piacán

A helyhez kötött internetszolgáltatás átlagára (4450 Ft) a marginálisan drága tartomány legalján, az ideális tartomány tetejétől (4500 Ft) nem messze helyezkedik el.

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

Van Westendorp-árteszt – a mobiltelefon piacán

A mobiltelefon szolgáltatás átlagára (5610 Ft) a ideális tartomány (4800-6000 Ft) felső részében helyezkedik el.

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