



červen / červenec 2019

ANALÝZA VÝZKUMU

Průzkum využívání interpersonálních komunikačních služeb a jejich vzájemné zastupitelnosti

Jaké jsou uživatelské preference
ve využívání různých prostředků
pro **hlasovou komunikaci**?
Jaké je využívání a zastupitelnost
hlasových služeb **jinými formami
komunikace** (SMS, e-mail,
messaging, chat)?

Cíle projektu

Základní parametry výzkumu

Výsledky studie

pevná linka v domácnosti

pevná linka na pracovišti

mobilní telefon

OTT

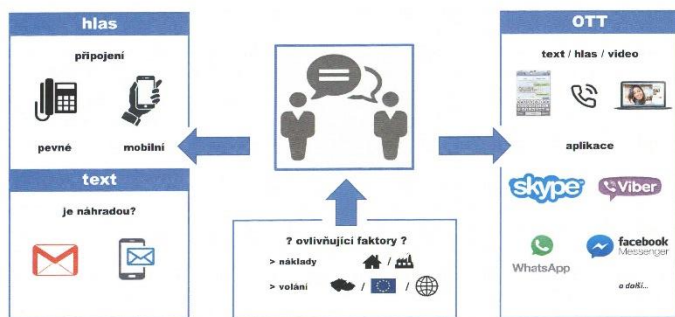
Závěry

Agenda prezentace

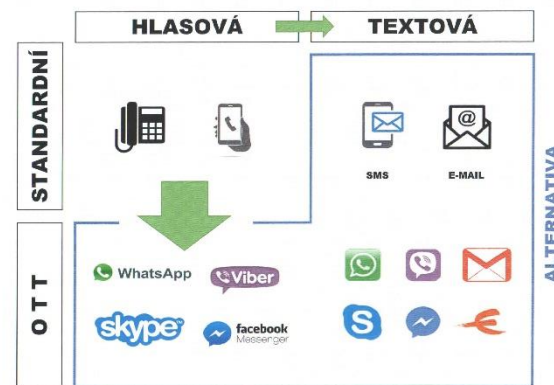
Cílem výzkumu bylo získat informace o stávajících **uživatelských preferencích ve využívání různých prostředků pro hlasovou komunikaci**, tzn. klasických telefonních služeb, poskytovaných v pevném místě, mobilních telefonních služeb a dále služeb poskytovaných prostřednictvím aplikací v síti Internet (tzv. OTT služby – např. Skype, WhatsApp, Viber, apod.) a **vnímání vzájemné zastupitelnosti těchto služeb** z pohledu uživatelů.

Cílem výzkumu je rovněž získání informací o **využívání a zastupitelnosti výše uvedených hlasových služeb jinými formami komunikace**, jako jsou např. SMS zprávy, e-mail a aplikace umožňující výměnu zpráv a multimediálních souborů mezi uživateli v síti Internet (aplikace pro messaging a chat).

Interpersonální komunikační služby



KOMUNIKACE



Cíl výzkumu

Název projektu:	Průzkum využívání interpersonálních komunikačních služeb a jejich vzájemné zastupitelnosti
Region:	všechny regiony (14 krajů) České republiky
Metoda:	telefonické rozhovory – CATI (computer assisted telephone interviewing)
Cílová osoba:	reprezentativní vzorek populace ČR 15-75 let dle pohlaví, věku, vzdělání, regionu a velikosti sídla
Velikost vzorku:	n = 1 015 celkem
Termín sběru dat:	6.6.-20.6.2019

Základní parametry výzkumu

VÝSLEDKY

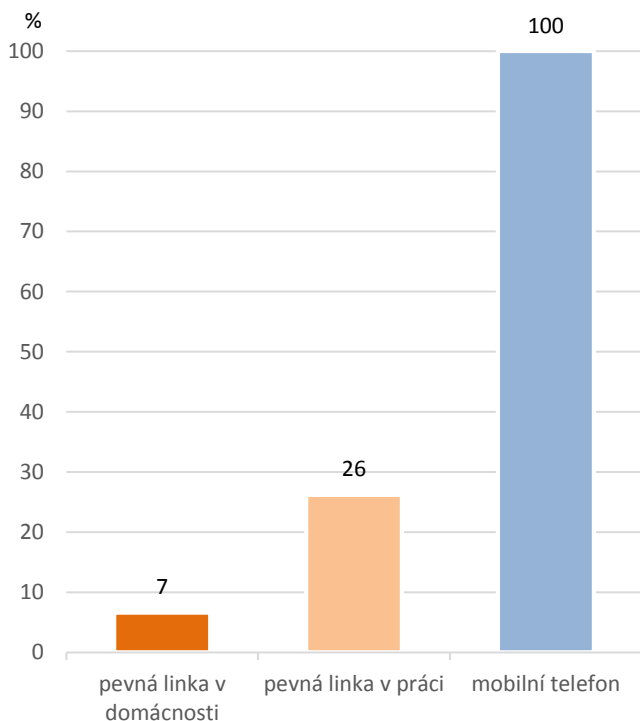


Základ: n=1 015, total

%

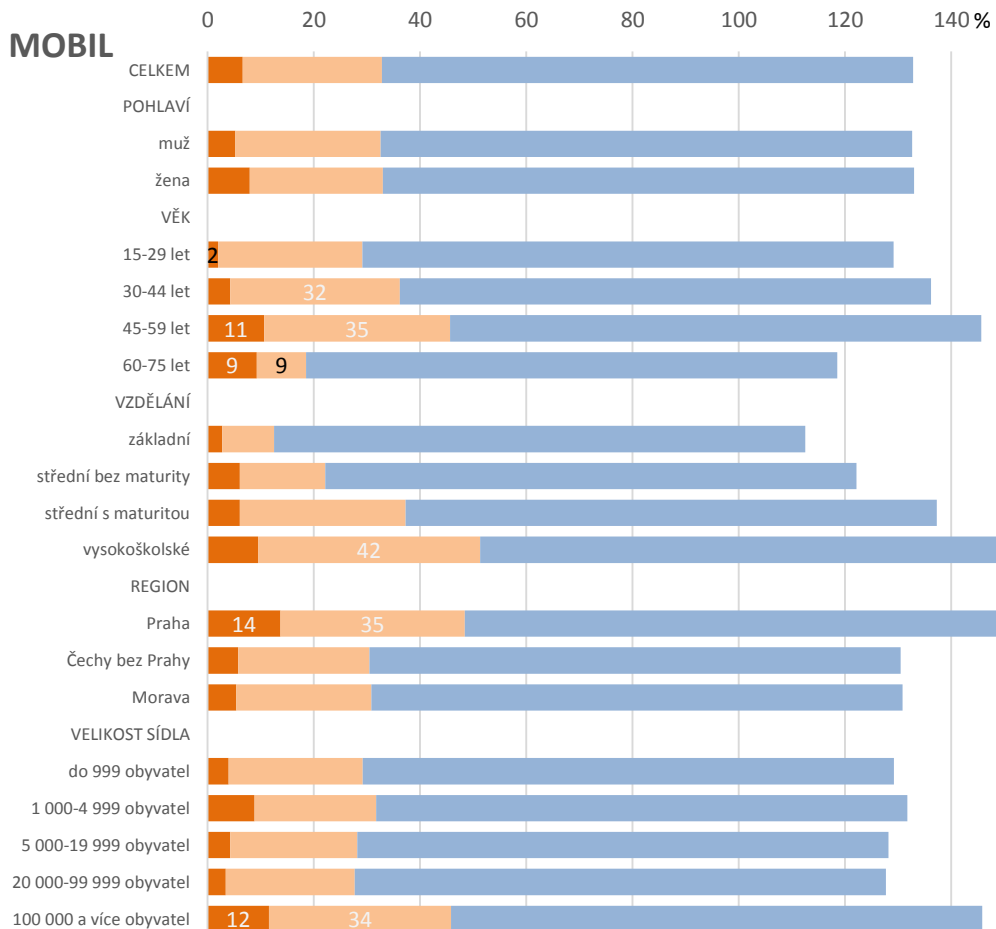
A: Využíváte Vy osobně alespoň někdy ať už k soukromé nebo pracovní hlasové komunikaci (k telefonování) ... ?

PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI / NA PRACOVIŠTI / MOBIL



17 % populace využívá pouze mobilní telefon (nepoužívá žádnou pevnou linku, ani OTT); 2 % využívají vedle mobilního telefonu pevnou linku jak v domácnosti, tak i na pracovišti.

podle dílčích skupin



HLASOVÁ KOMUNIKACE – 17 % využívá pouze mobil



VÝSLEDKY – PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI



Základ: n=67, používá pevnou linku v domácnosti

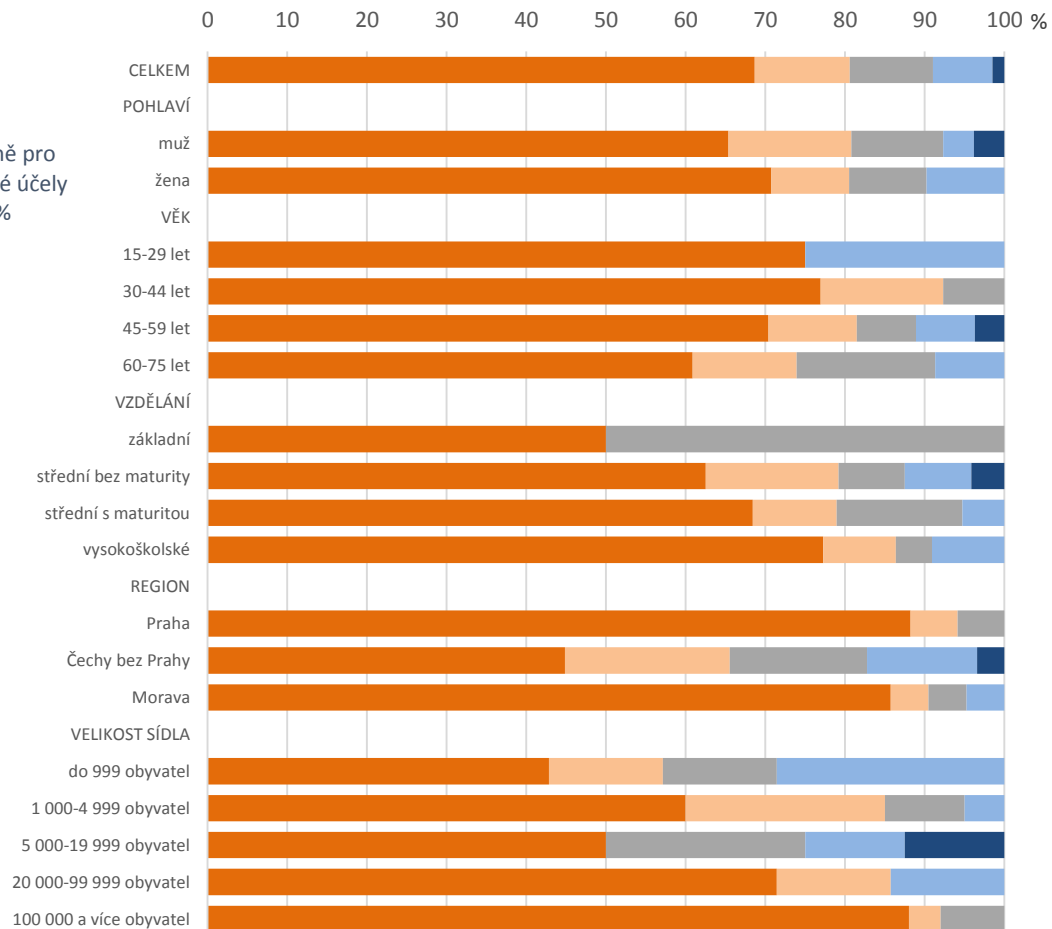
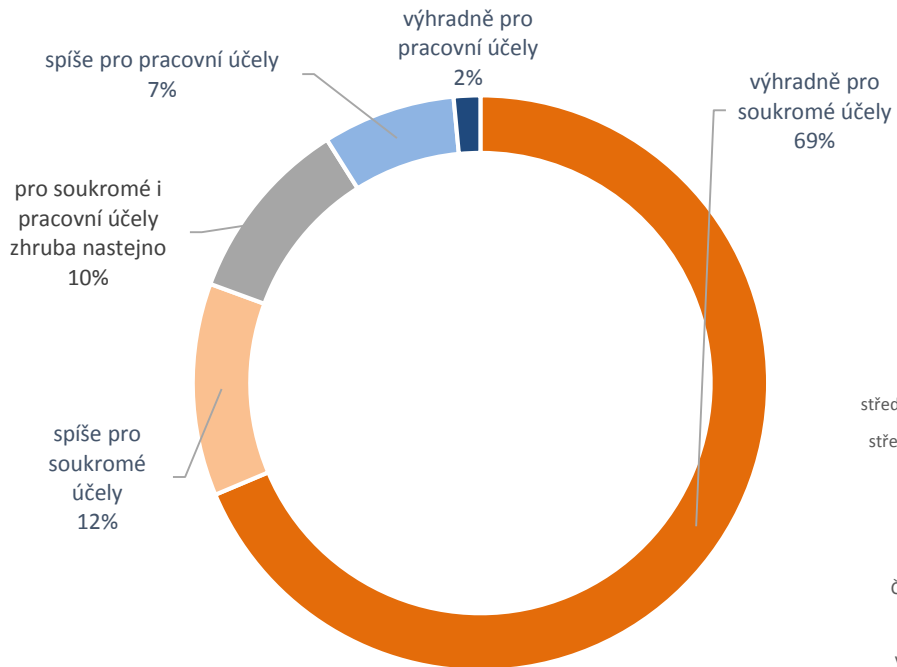
%

DPL1: Pro jaké účely využíváte pevnou linku ve vaší domácnosti ... ?



podle dílčích skupin

SOUKROMÉ vs. PRACOVNÍ VYUŽITÍ



81 % využívá výhradně nebo spíše soukromě

%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

Základ: n=66, soukromé využití pevné linky v domácnosti

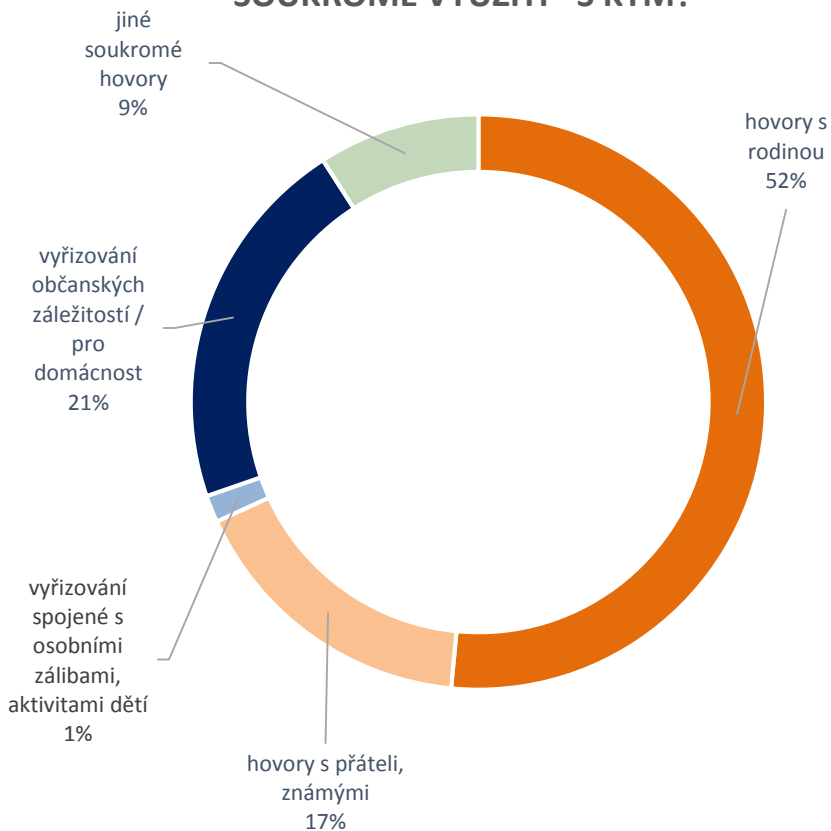
%

DPL2: Pokud tedy všechny nebo alespoň část Vašich hovorů na pevné lince ve Vaší domácnosti jsou nepracovní

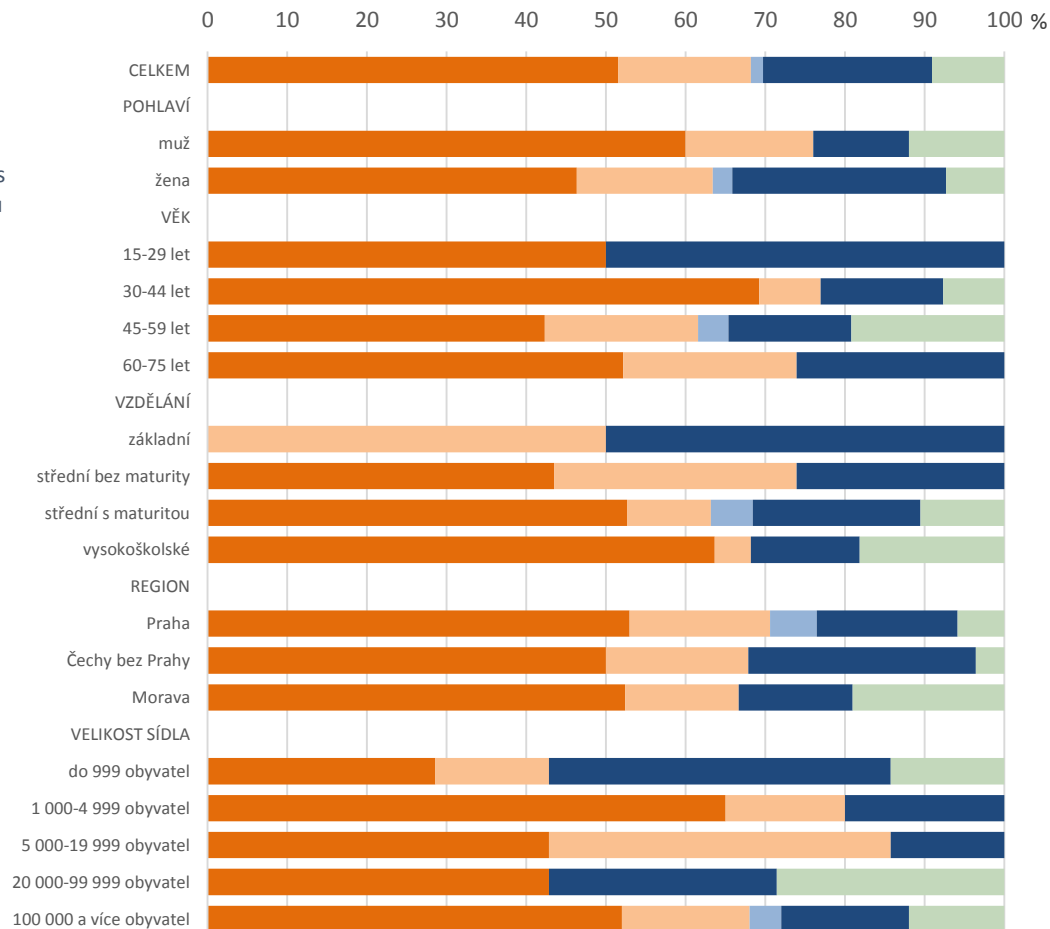
– soukromé hovory, jedná se nejčastěji o ... ?



SOUKROMÉ VYUŽITÍ - S KÝM?



podle dílčích skupin



**soukromé hovory jsou
v polovině případů s rodinou**

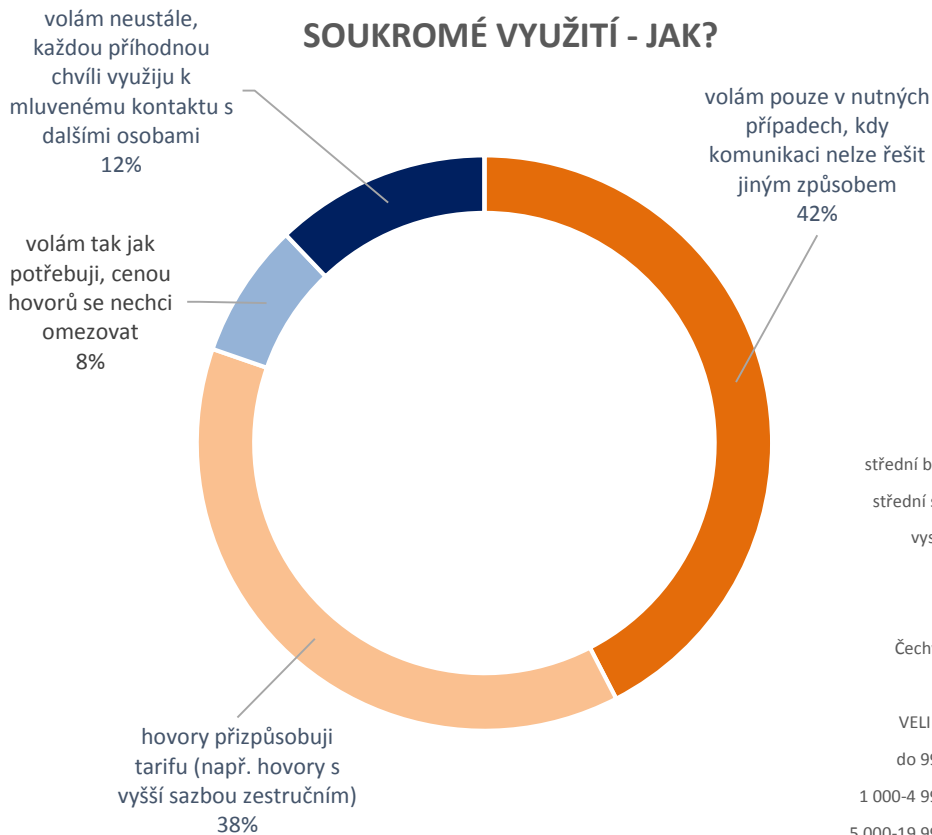
Základ: n=66, soukromé využití pevné linky v domácnosti

%

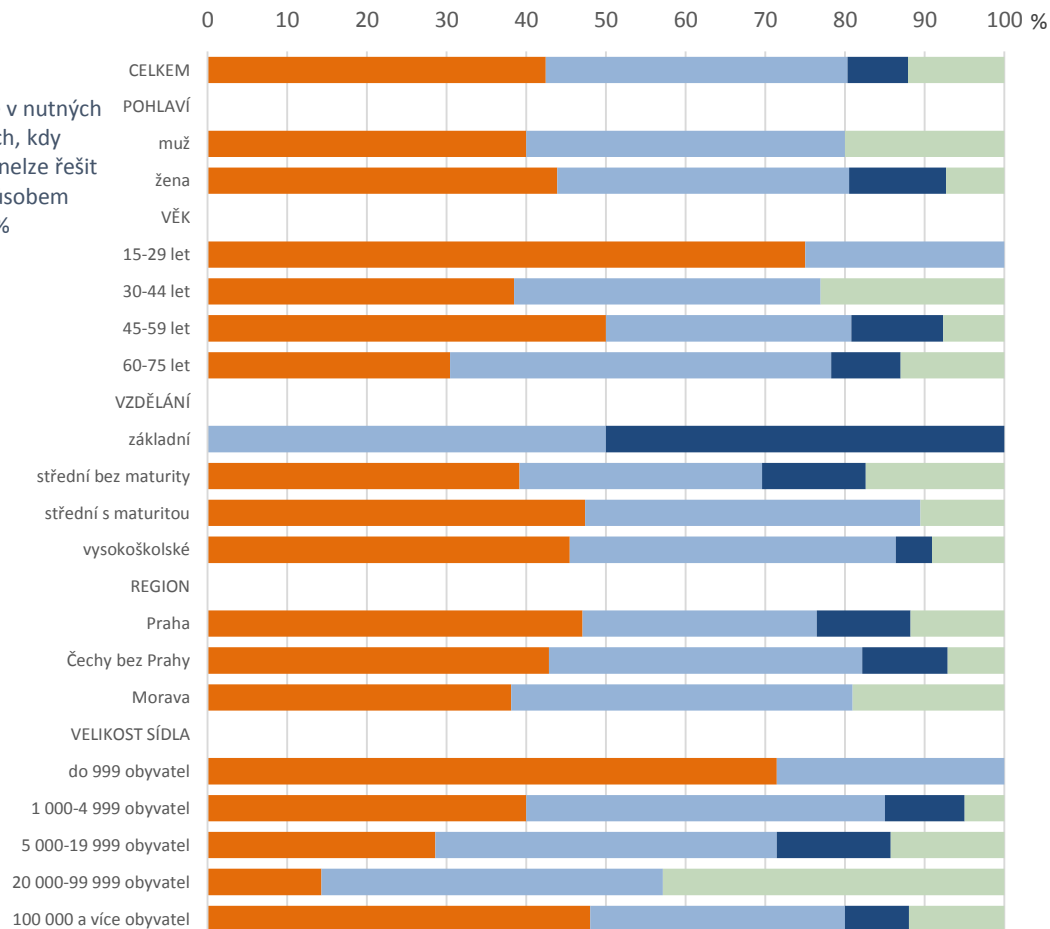
DPL3: Vyberte charakteristiku, která nejvíce vystihuje intenzitu Vašeho soukromého volání na pevné lince ve vaší domácnosti.



SOUKROMÉ VYUŽITÍ - JAK?



podle dílčích skupin



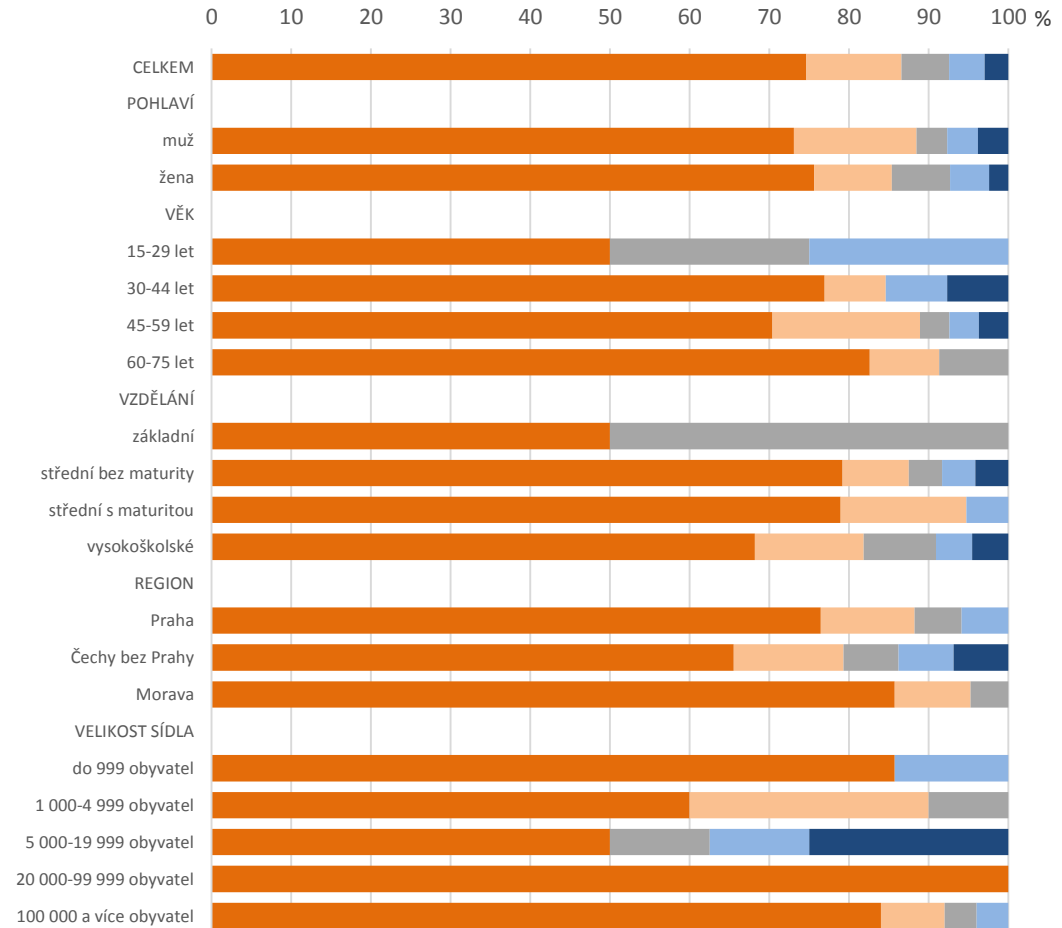
42 % využívá pevnou linku v domácnosti pouze v nutných případech

Základ: n=67, pevnou linku v domácnosti používá pro volání do zahraničí
%

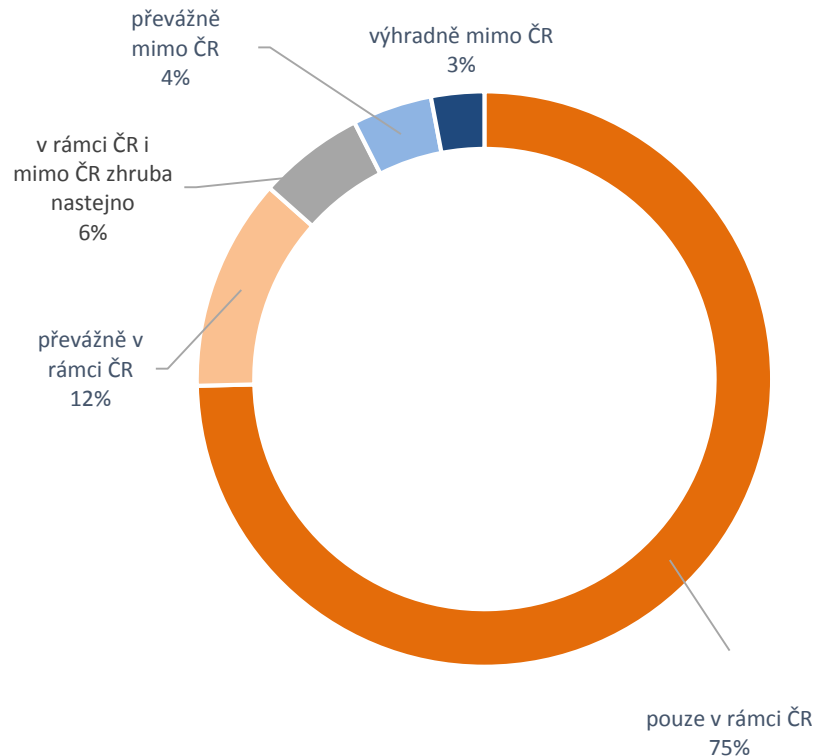
DPL4: Využíváte pevnou linku ve vaší domácnosti pro hovory ... ?



podle dílčích skupin



VYUŽITÍ - ČR vs. ZAHRANIČÍ



**¾ využívají pevnou linku
v domácnosti pouze pro volání po ČR**



Základ: n=17, používá pevnou linku v domácnosti

%

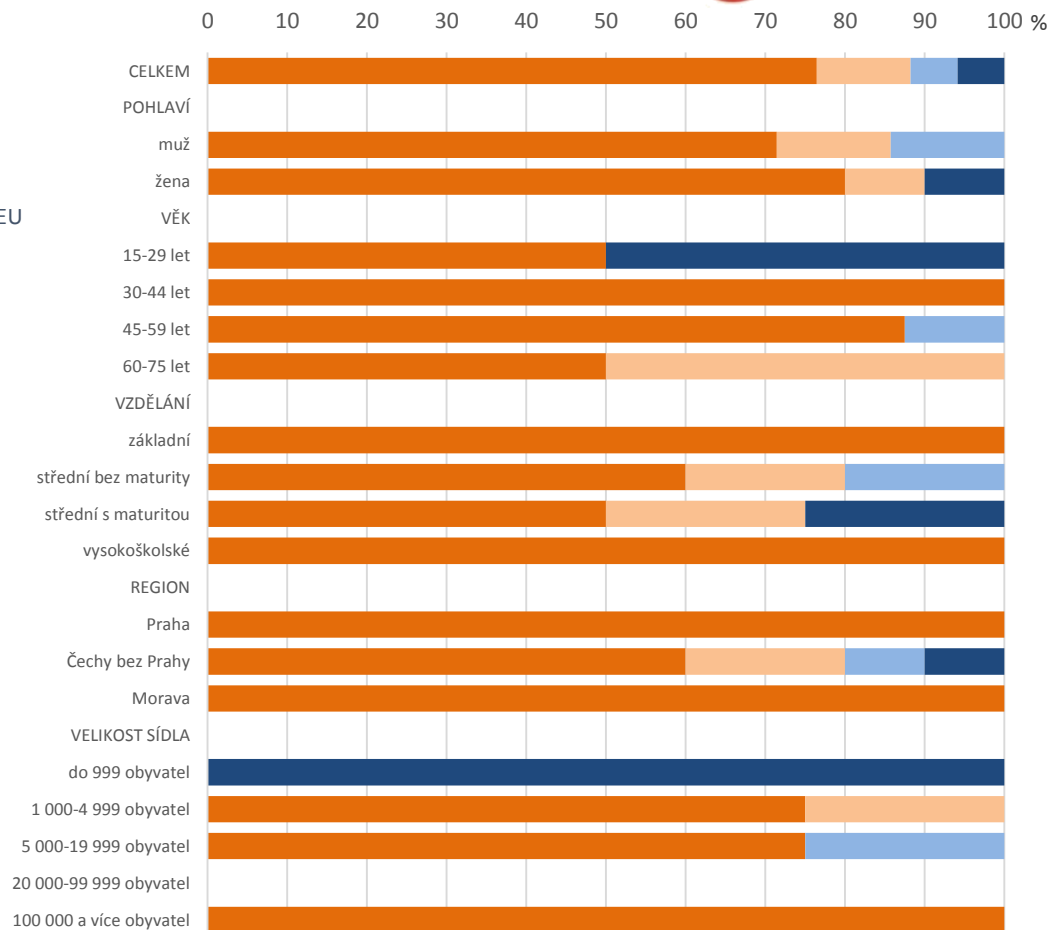
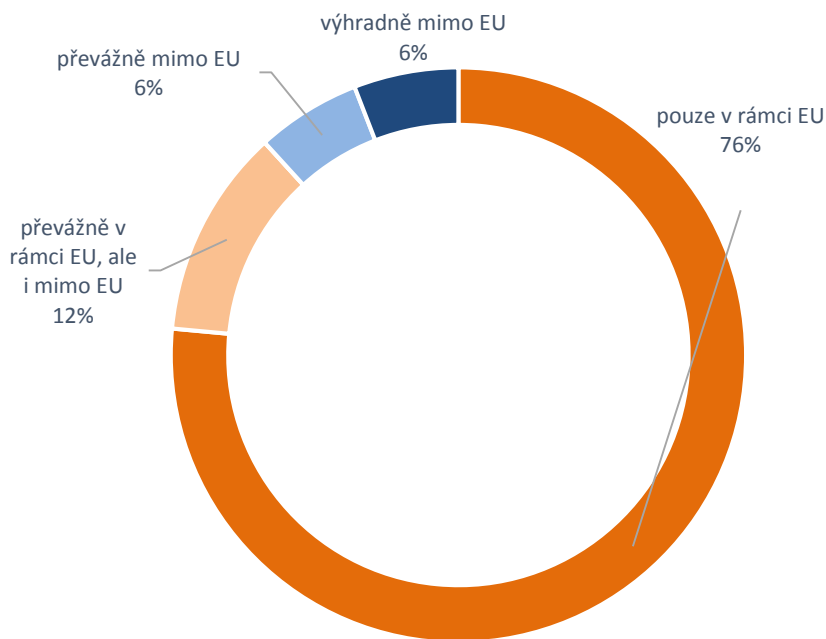
DPL4: Využíváte pevnou linku ve vaší domácnosti pro hovory ... ?



podle dílčích skupin



VYUŽITÍ - EU vs. MIMO EU



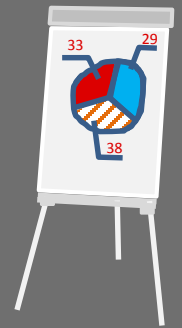
3/4 realizují zahraniční hovory v rámci EU



%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI



VÝSLEDKY – PEVNÁ LINKA NA PRACOVIŠTI



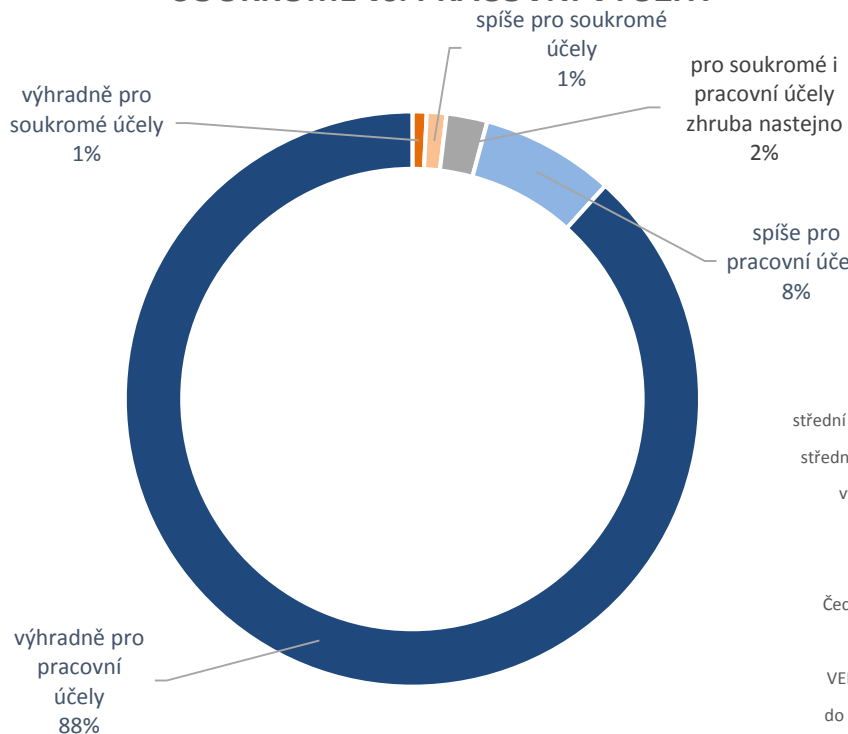
Základ: n=266, používá pevnou linku v domácnosti

%

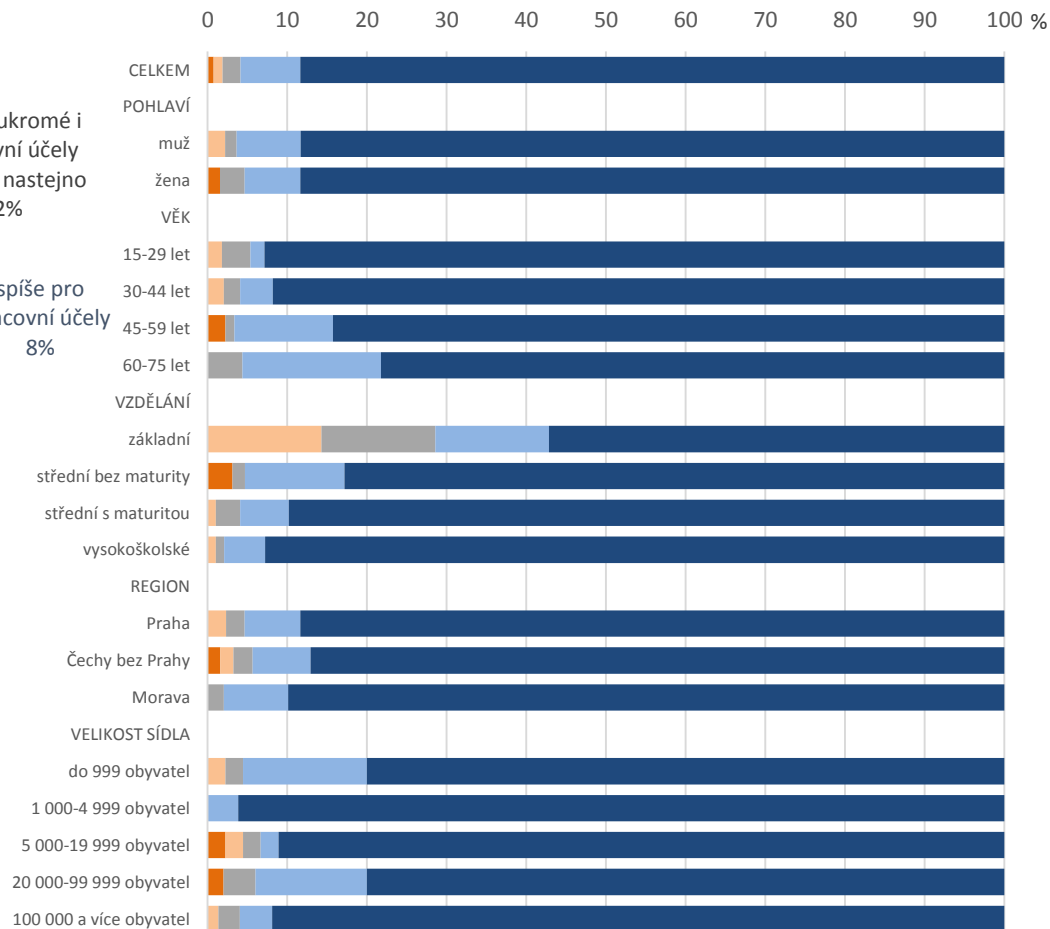
FPL1: Pro jaké účely využíváte pevnou linku na pracovišti ... ?



SOUKROMÉ vs. PRACOVNÍ VYUŽITÍ



podle dílčích skupin



96 % využívá pevnou linku na pracovišti k pracovním účelům

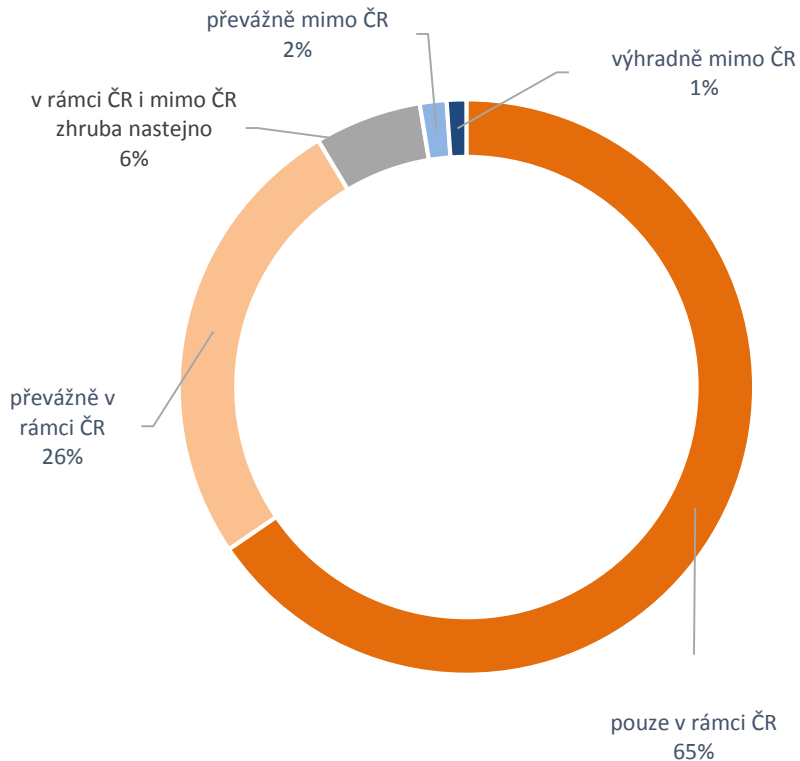
%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

Základ: n=266, používá pevnou linku v domácnosti
%

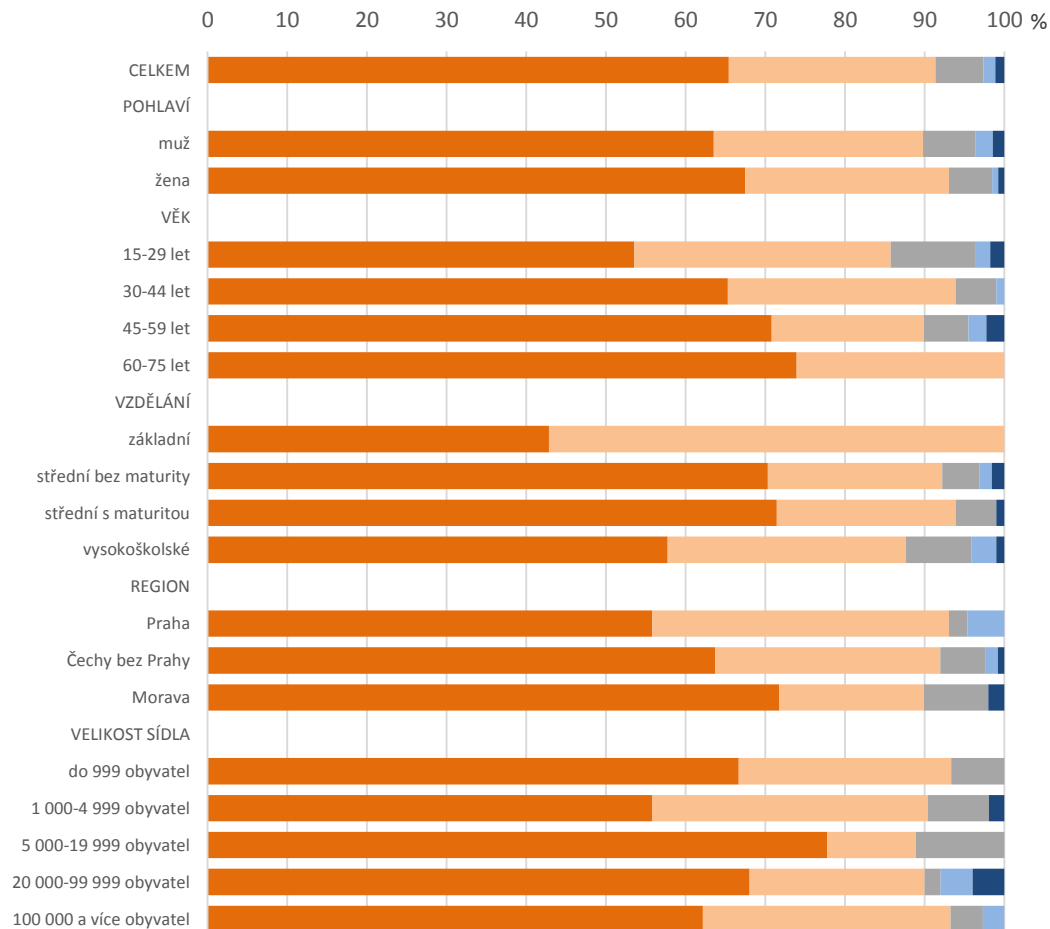
FPL2: Využíváte pevnou na pracovišti pro hovory ... ?



VYUŽITÍ - ČR vs. ZAHRANIČÍ



podle dílčích skupin



**2/3 volají z pevné linky na
pracovišti pouze po ČR**



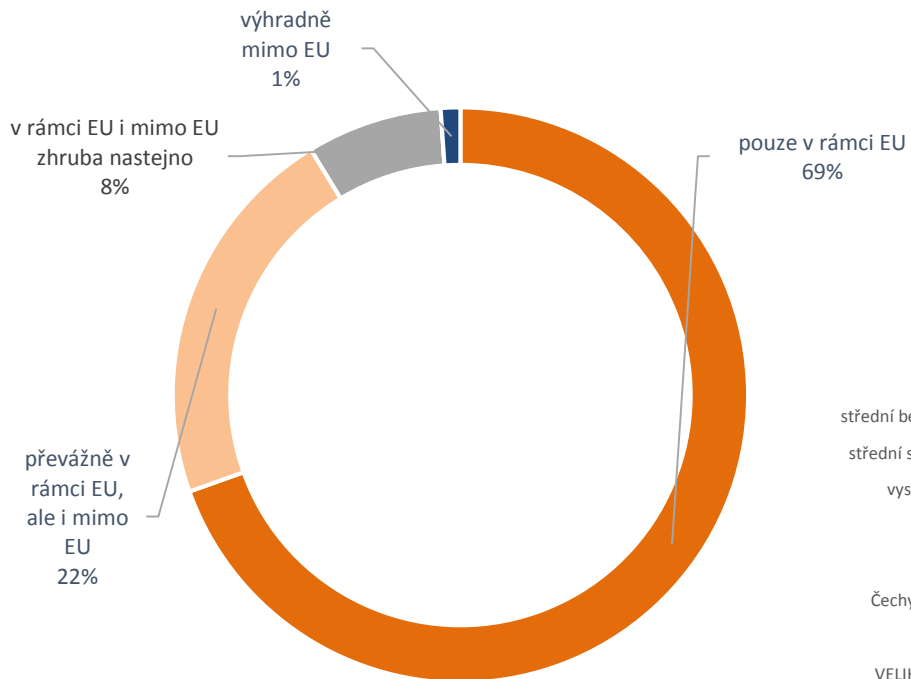
Základ: n=92, používají pevnou linku v domácnosti

%

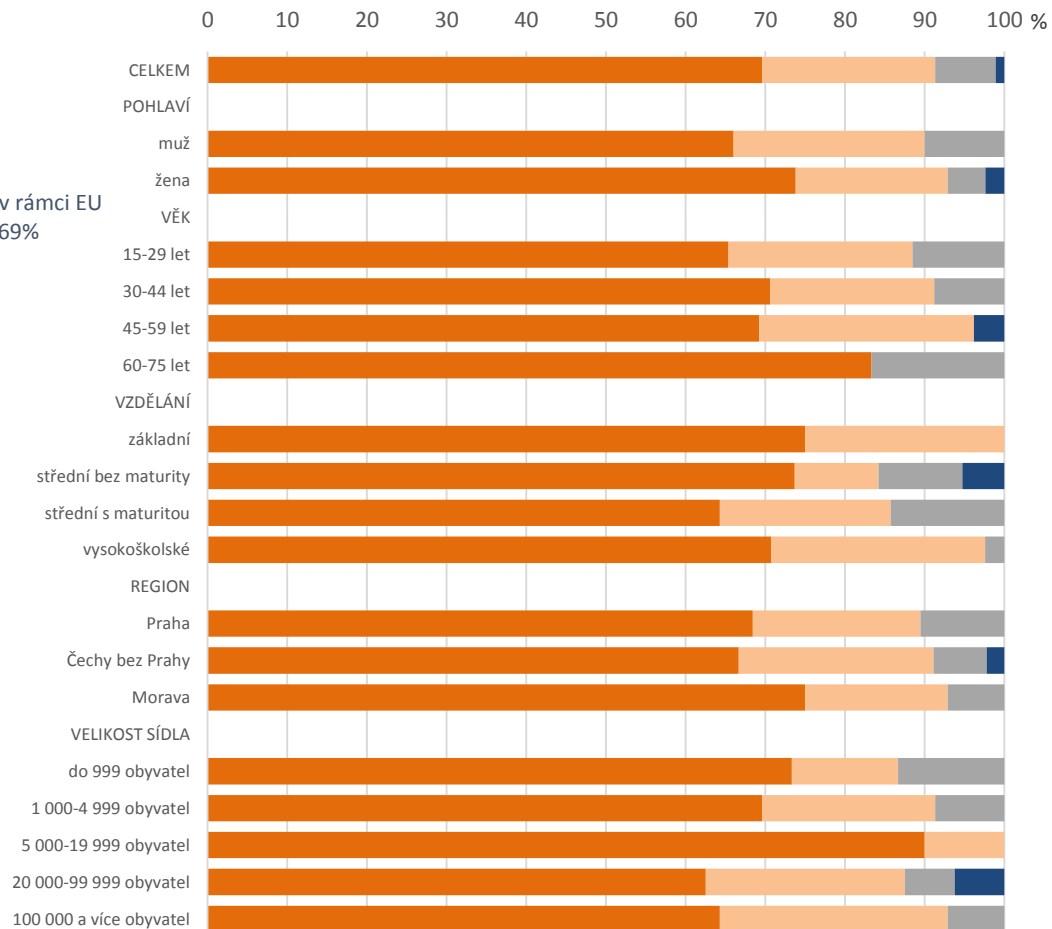
FPL3: Využíváte pevnou linku ve vaší domácnosti pro hovory ... ?



VYUŽITÍ - EU vs. MIMO EU



podle dílčích skupin

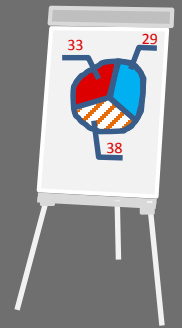


volání do zahraničí je v 7 z 10 případů v rámci EU

%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI



VÝSLEDKY – MOBILNÍ TELEFON(Y)



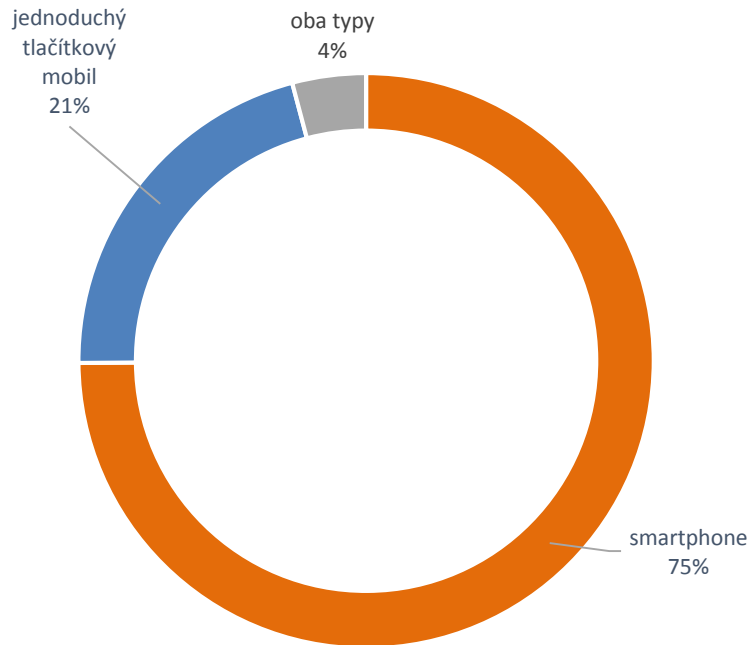
Základ: n=1 015, používá mobilní telefon(y)

%

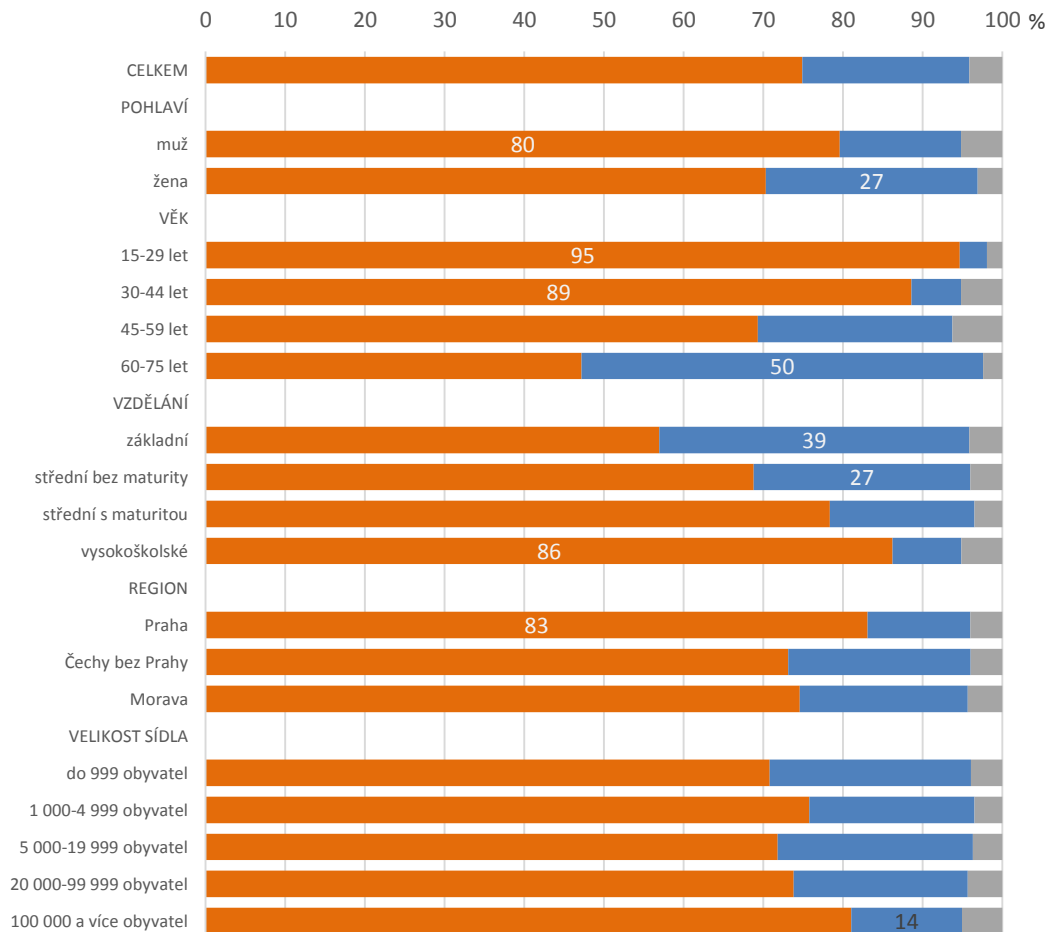
MT1: Využíváte tzv. chytrý telefon neboli smartphone nebo používáte jednoduchý tlačítkový mobilní telefon?



TYP MOBILNÍHO TELEFONU



podle dílčích skupin



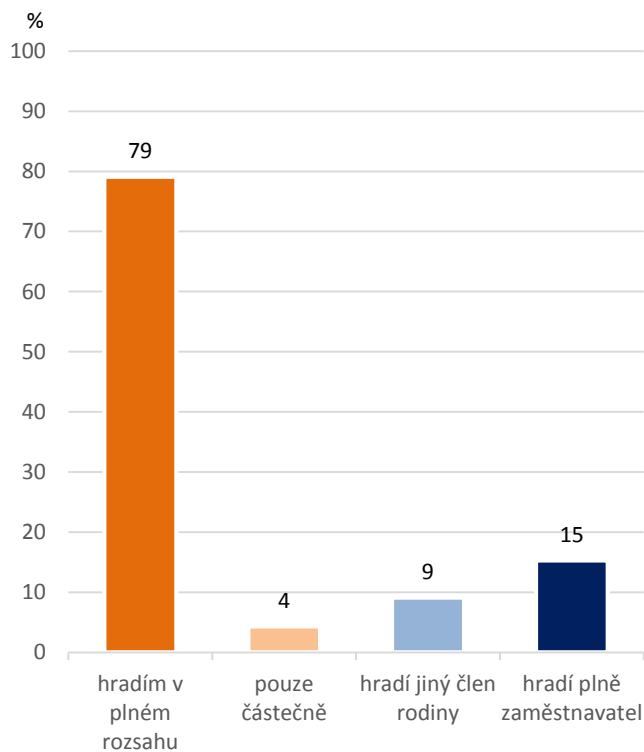
Základ: n=1 015, používá mobilní telefon(y)

%

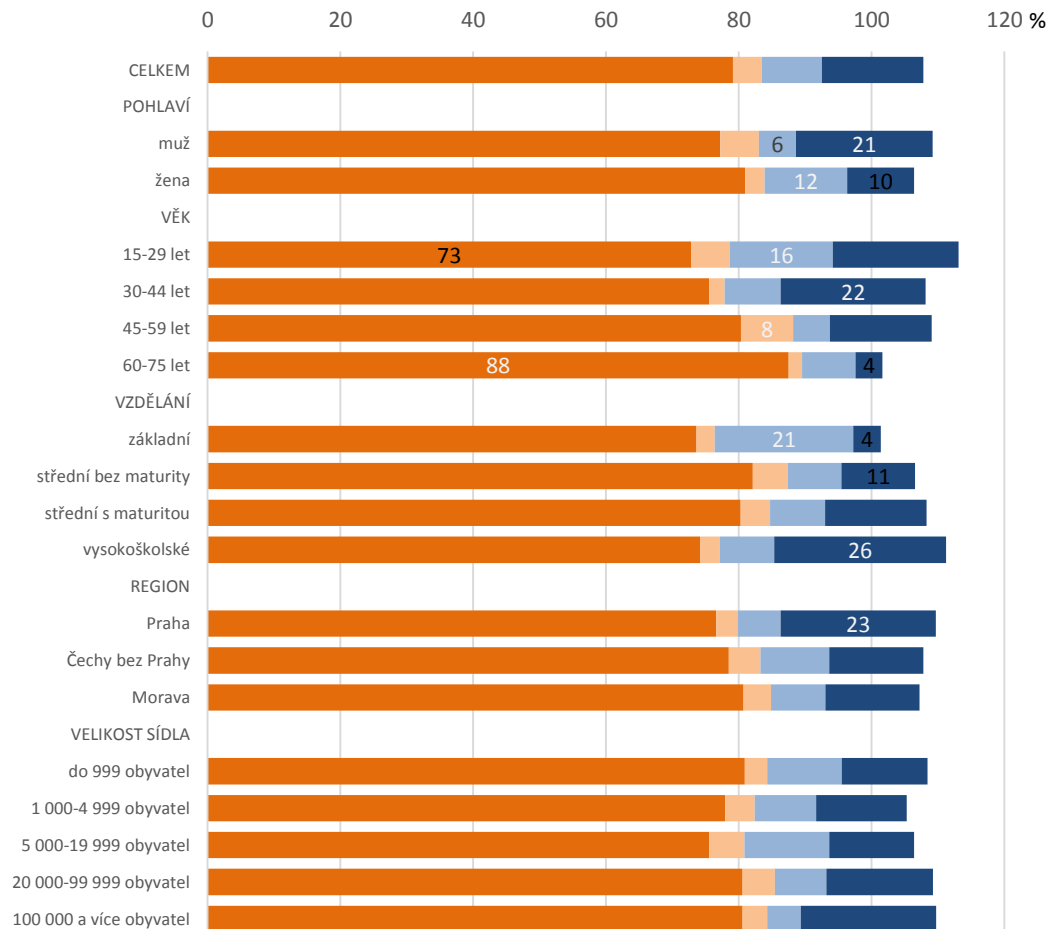
MT2: Hradíte Vy osobně účty za mobil / mobily (SIM karty), které osobně využíváte?



ÚHRADY NÁKLADŮ ZA MOBIL(Y)



podle dílčích skupin



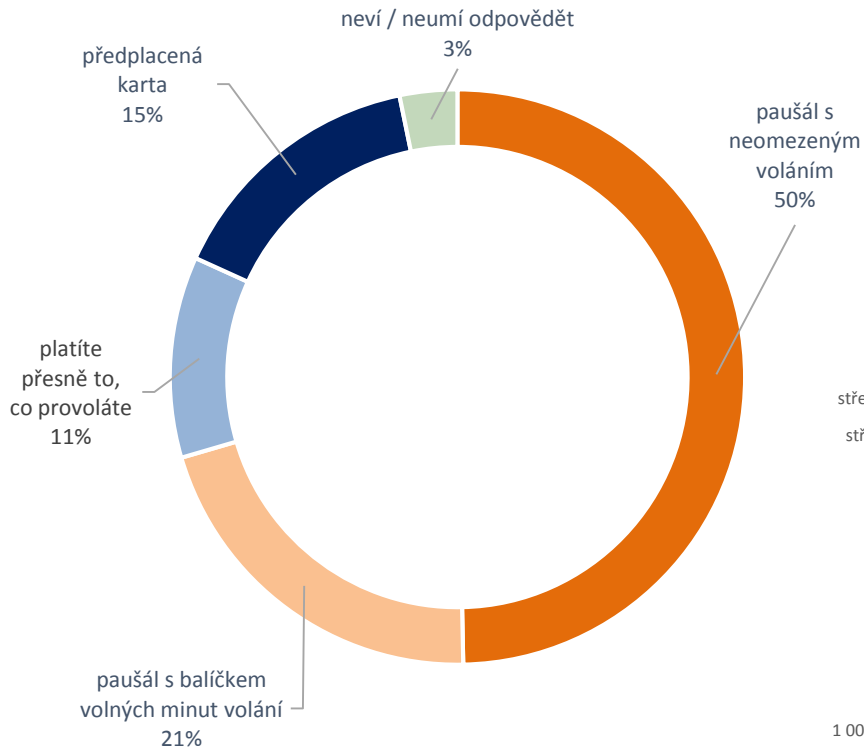
**15 % hovorů z mobilů
hradí plně zaměstnavatel**

Základ: n=928, hradí sám respondent alespoň z části nebo jiný člen rodiny
%

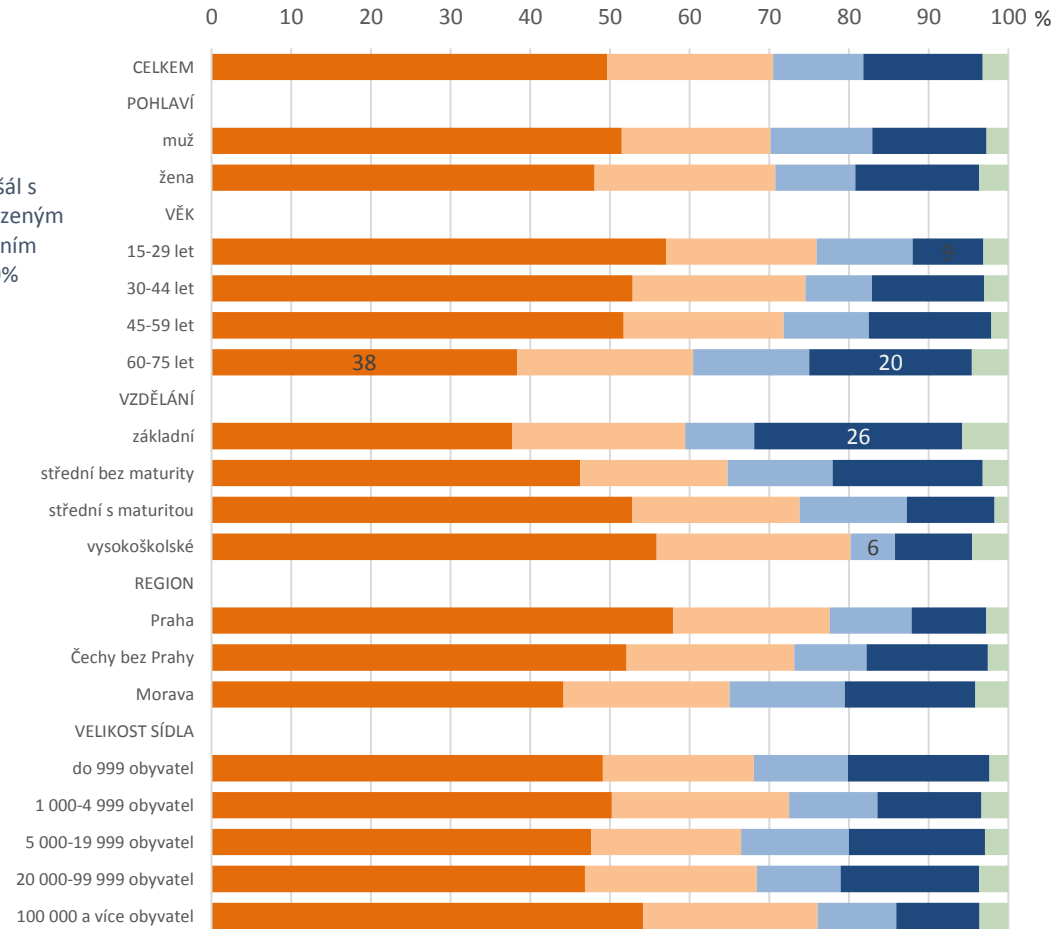
MT3: A jedná se u těchto hlasových služeb o ... ?



PLATBY - TARIFY



podle dílčích skupin



každý druhý soukromě placený mobil má paušál s neomezeným voláním



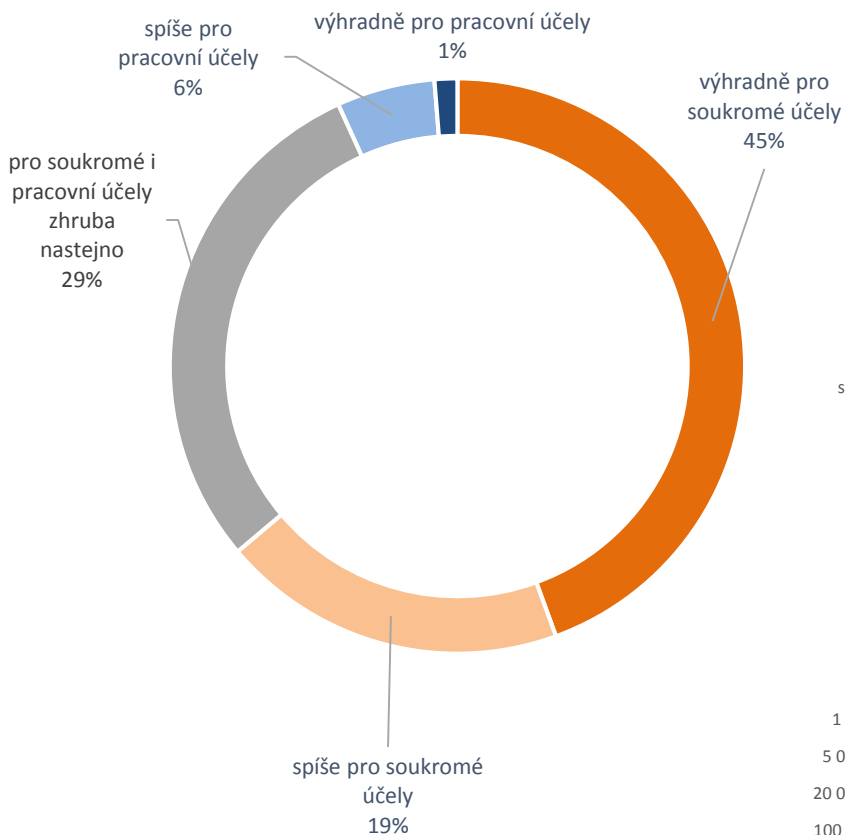
Základ: n=1 015, používá mobilní telefon(y)

%

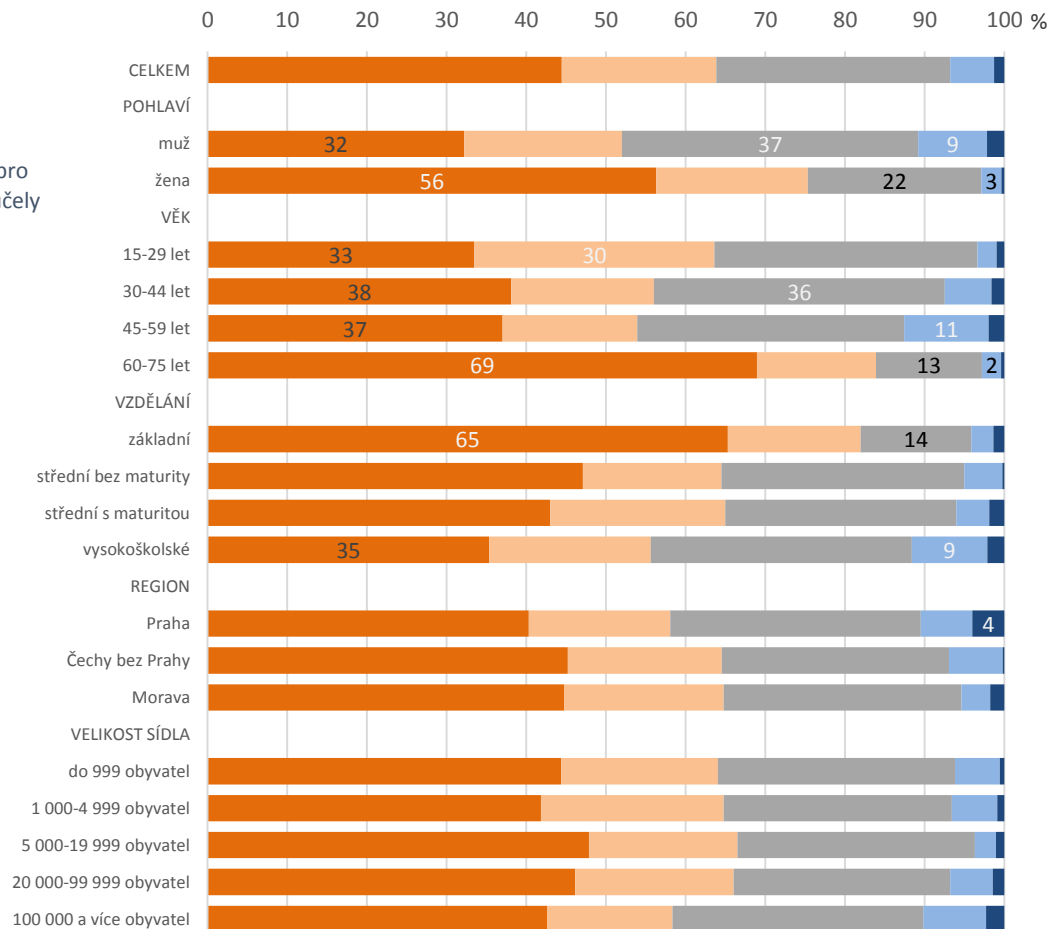
MT4: Využíváte mobilní telefon nebo mobilní telefony (resp. SIM karty) ... ?



SOUKROMÉ vs. PRACOVNÍ VYUŽITÍ



podle dílčích skupin



64 % využívá výhradně nebo spíše soukromě

Základ: n=1 002, soukromé využití mobilního telefonu

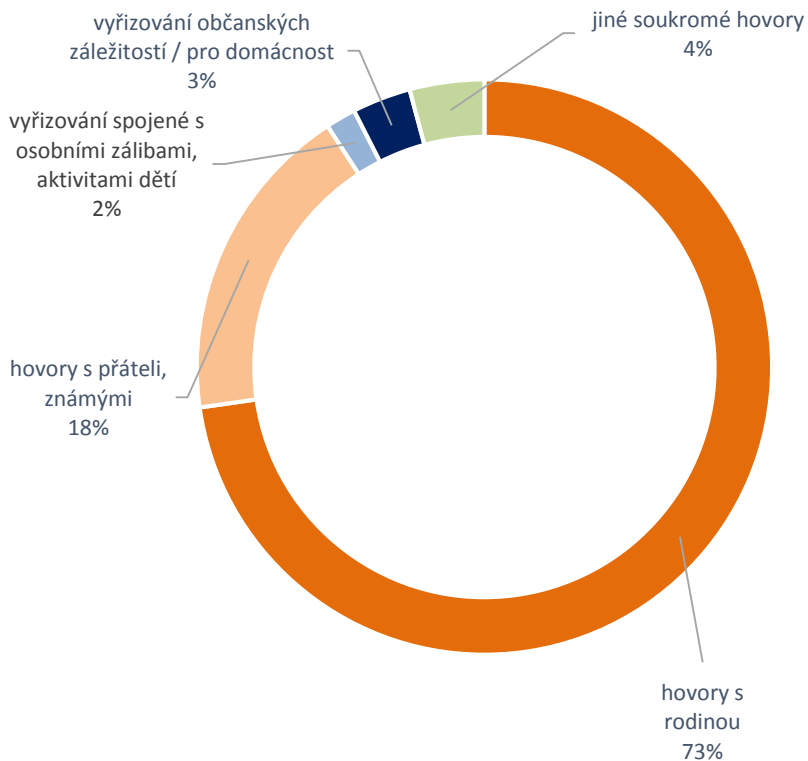
%

MT5: Pokud tedy všechny nebo alespoň část Vašich hovorů mobilu / mobilech jsou nepracovní

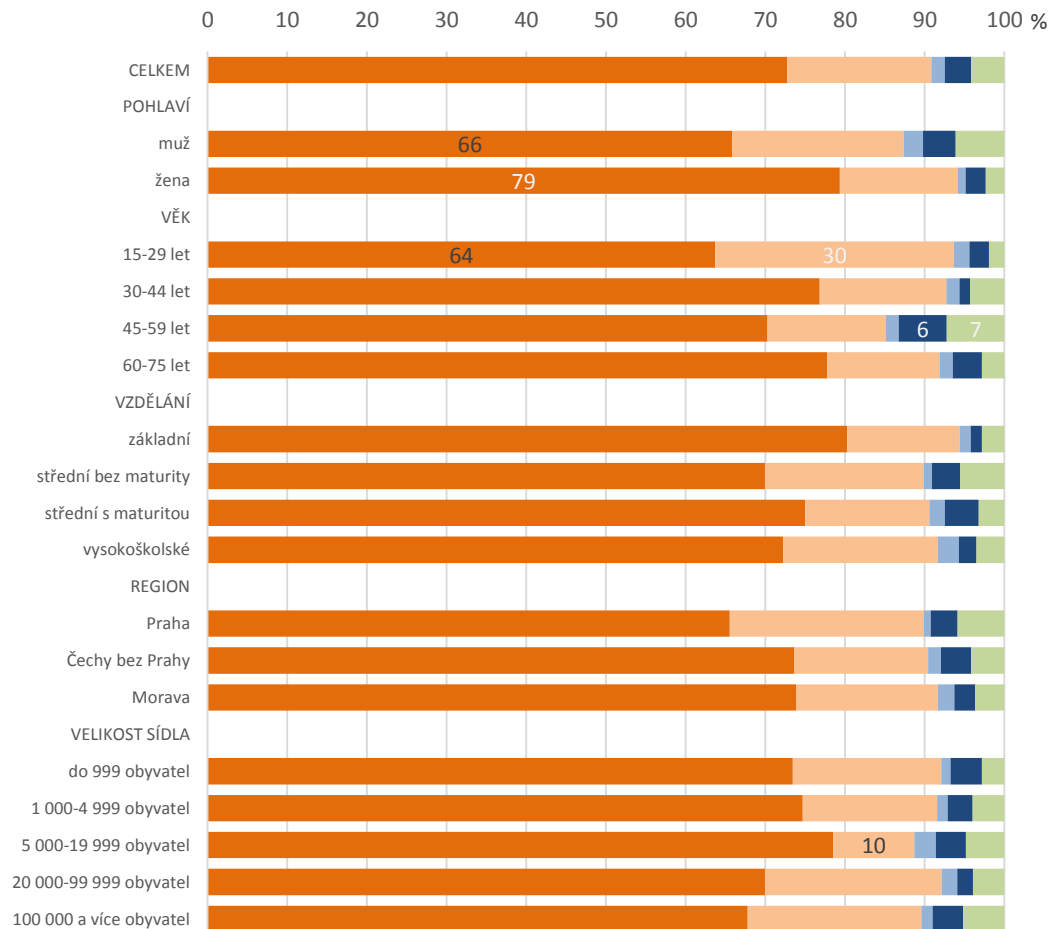
– soukromé hovory, jedná se nejčastěji o ... ?



SOUKROMÉ VYUŽITÍ - S KÝM?



podle dílčích skupin



**soukromé hovory jsou
v 3/4 případů s rodinou**



SOUKROMÉ VYUŽITÍ - JAK?

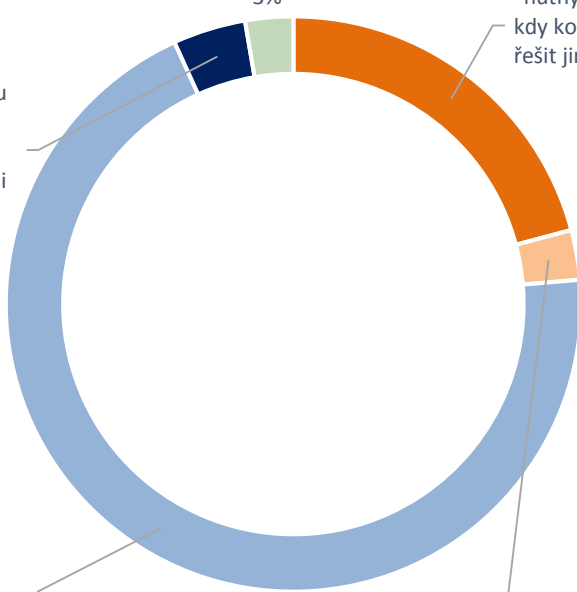
nedokážu se ztotožnit s žádnou z nabízených charakteristik 3%

volám pouze v nutných případech, kdy komunikaci nelze řešit jiným způsobem 21%

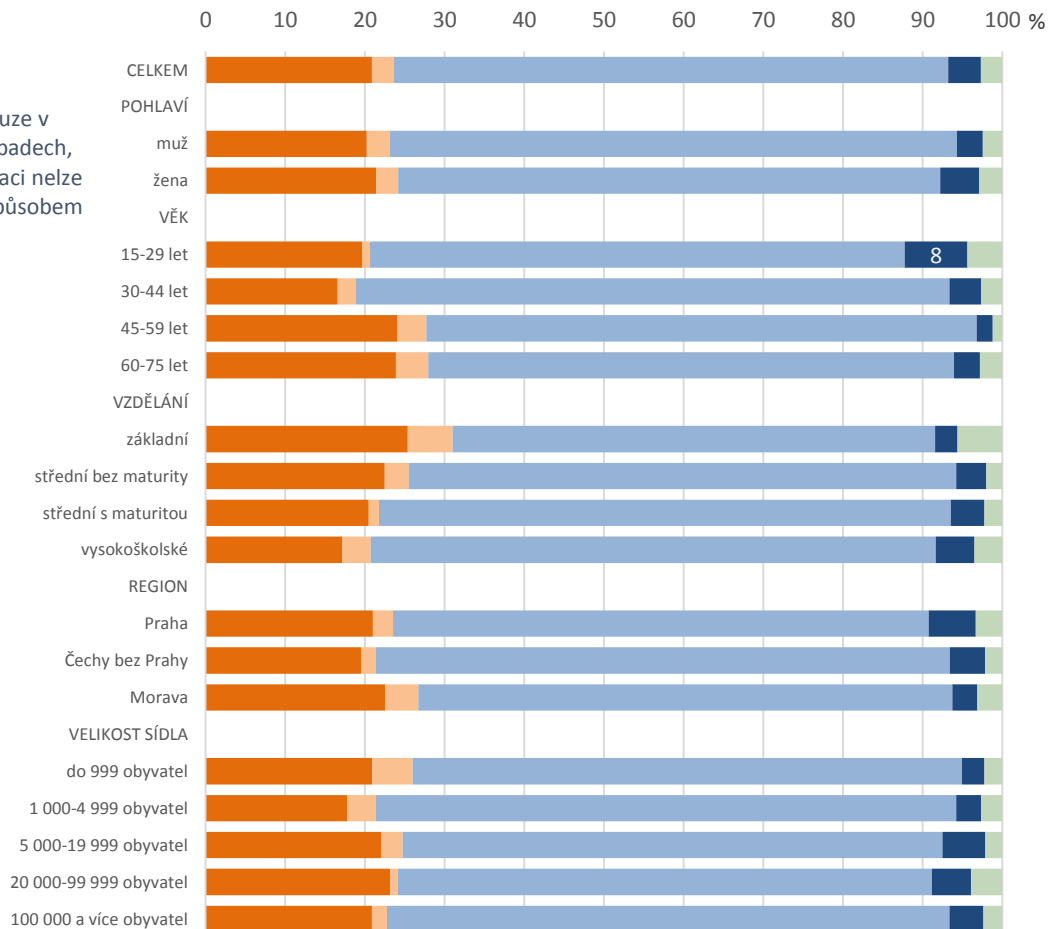
volám neustále, každou příhodnou chvíli využiji k mluvenému kontaktu s dalšími osobami 4%

volám tak jak potřebuji, cenou hovorů se nechci omezovat 69%

hovory přizpůsobuji tarifu (např. hovory s vyšší sazbou zestručním) 3%



podle dílčích skupin



7 z 10 volá z mobilu jak potřebuje / bez omezení

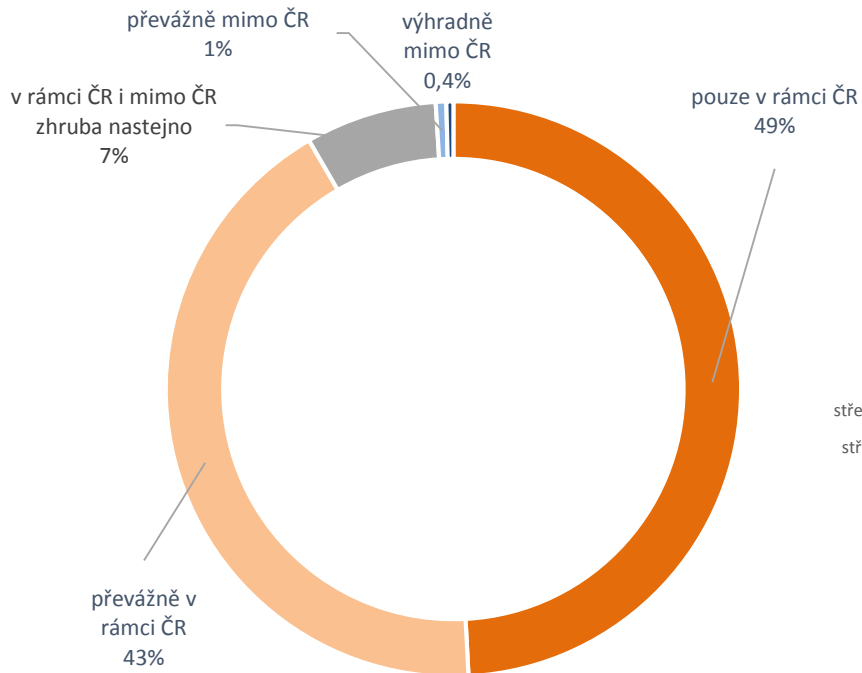
Základ: n=1 015, používá mobilní telefon(y)

%

MT7: Využíváte mobilní telefon(y) pro hovory ... ?

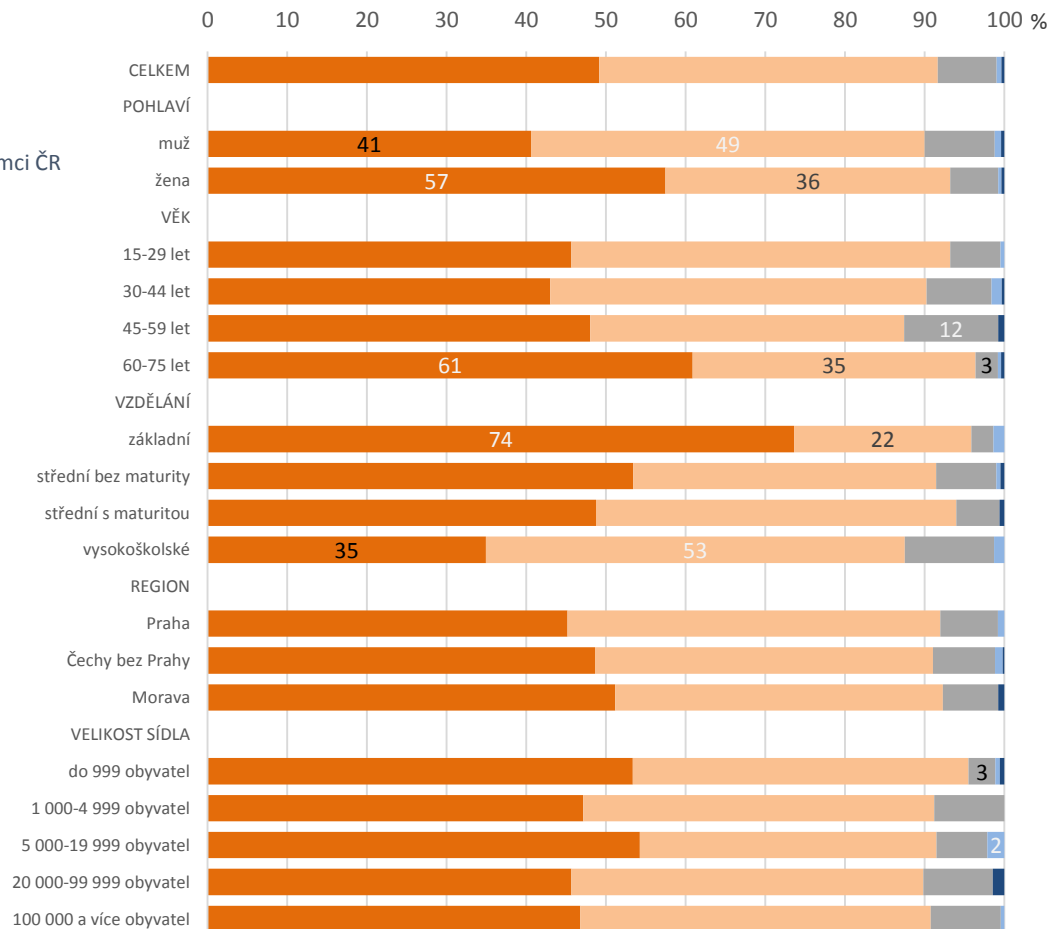


VYUŽITÍ - ČR vs. ZAHRANIČÍ



Pozn.: při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů

podle dílčích skupin



1/2 volá z mobilu pouze po ČR

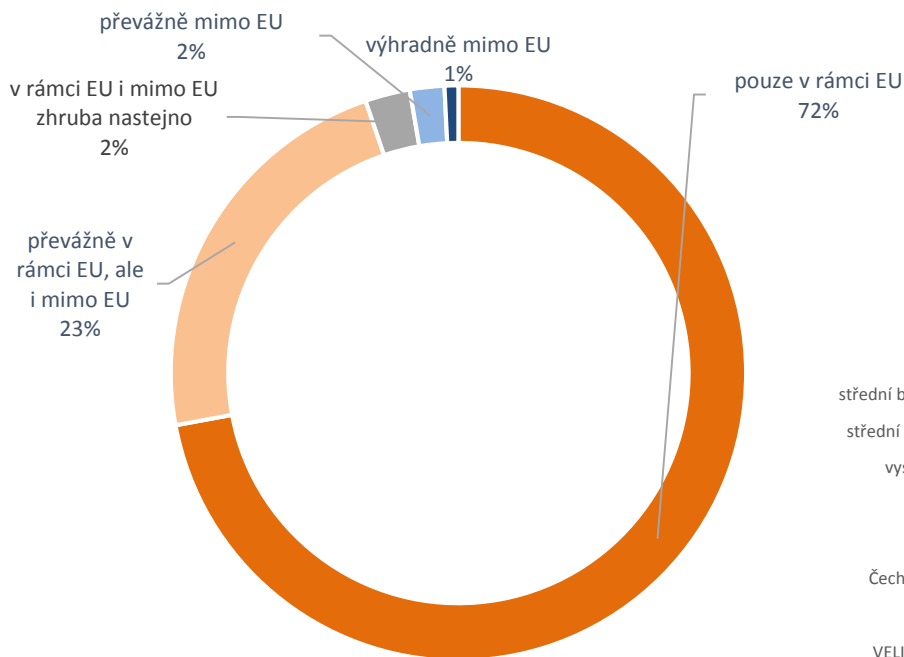
Základ: n=516, mobilní telefon(y) používá pro volání do zahraničí

%

MT8: Pokud tedy mobilní telefon používáte také k hovorům mimo ČR, jsou to hovory ... ?

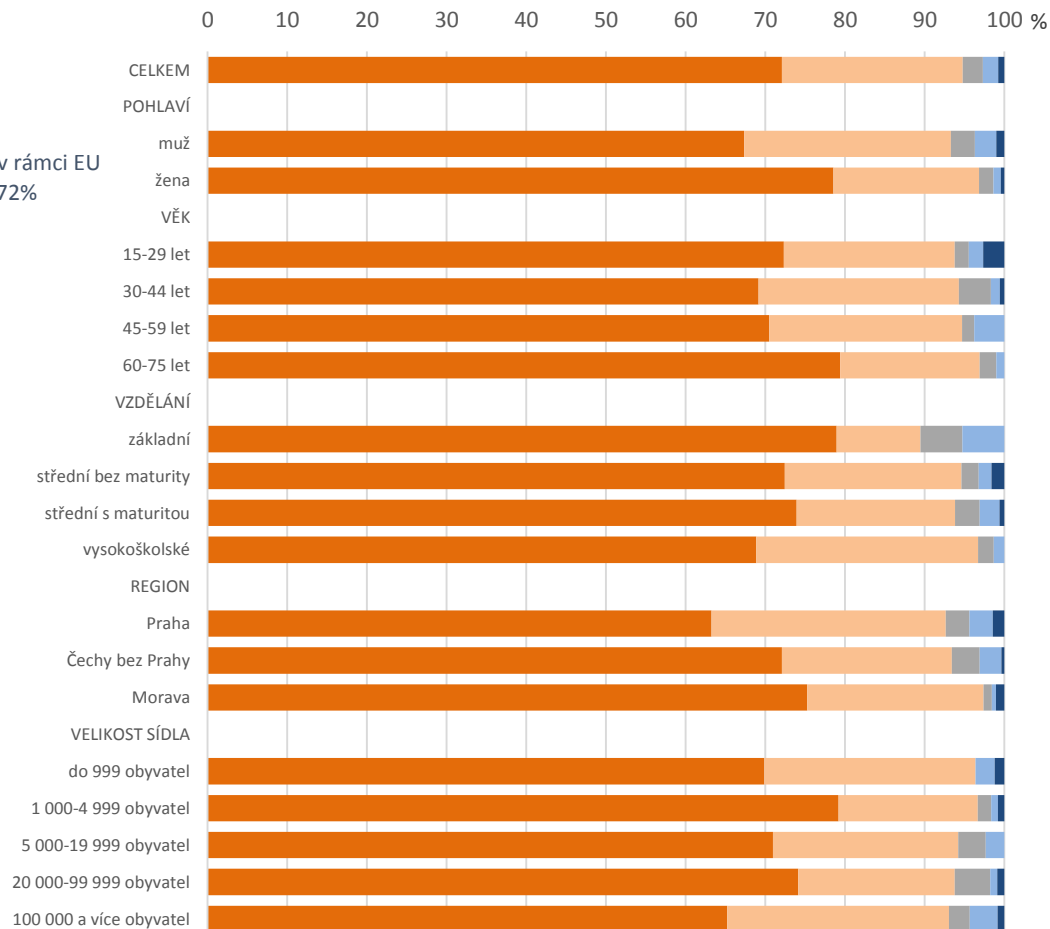


VYUŽITÍ - EU vs. MIMO EU



Pozn.: při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů

podle dílčích skupin



volání do zahraničí je v 7 z 10 případů v rámci EU

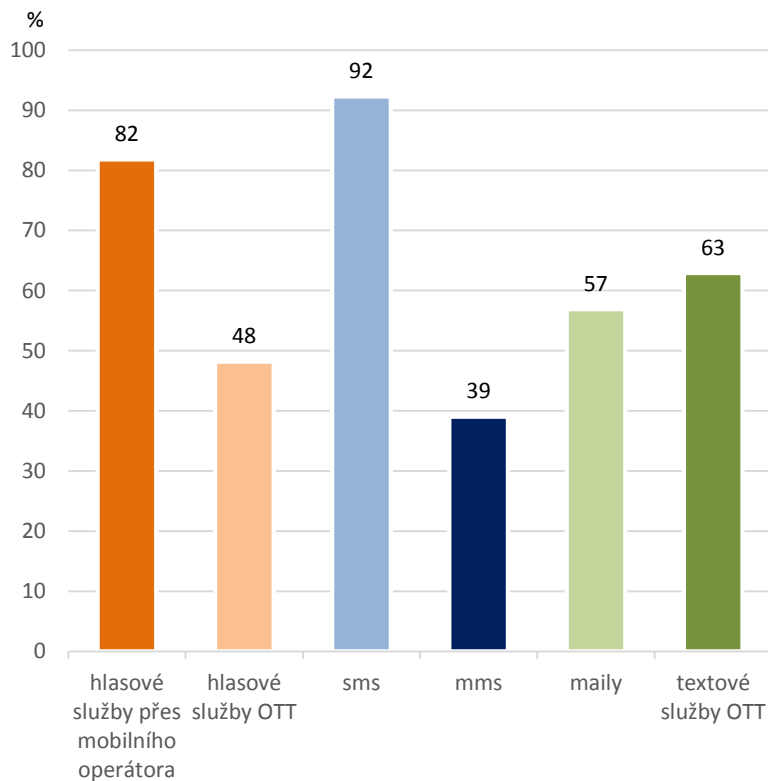
Základ: n=1 015, používá mobilní telefon(y)

%

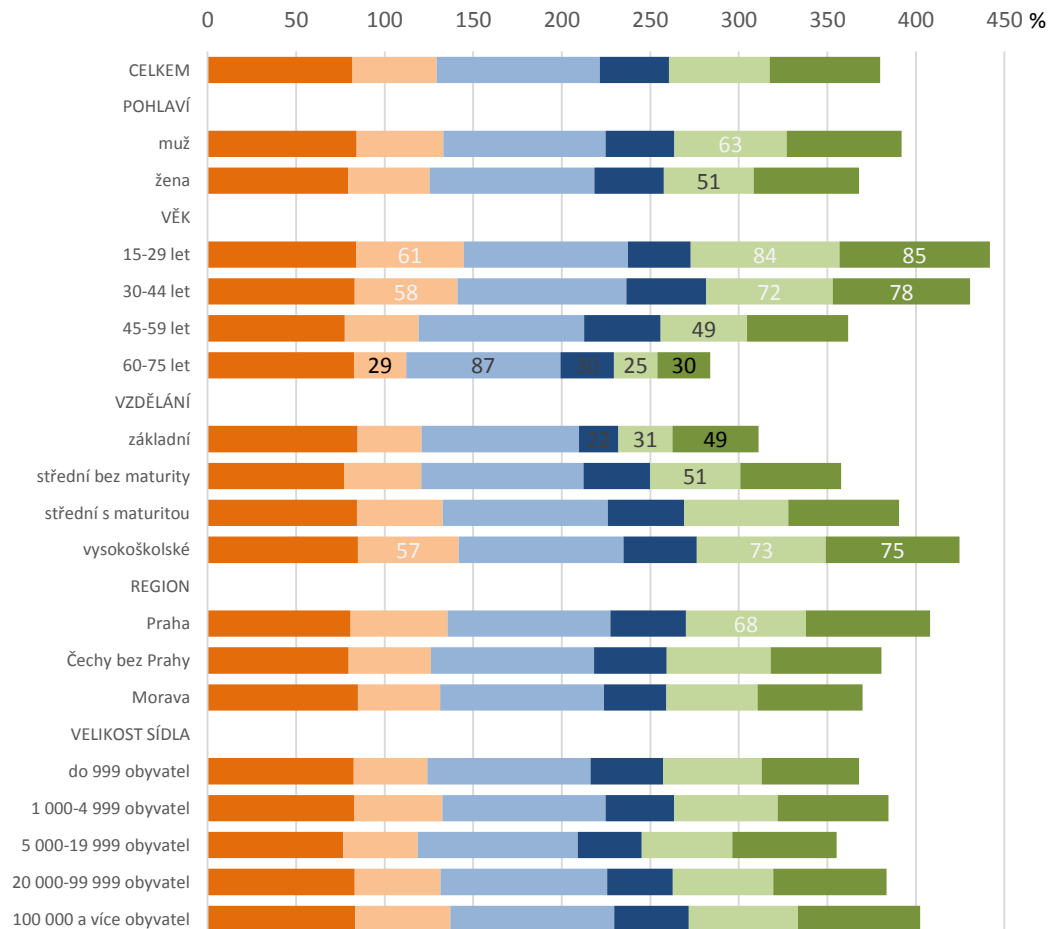
MT9: Jaké služby komunikace používáte na některém z Vámi používaných mobilních telefonů ... ?



VYUŽÍVANÉ SLUŽBY NA MOBILU



podle dílčích skupin



%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

63 % využívá na mobilu OTT

Základ: n=686, používá OTT na mobilním telefonu

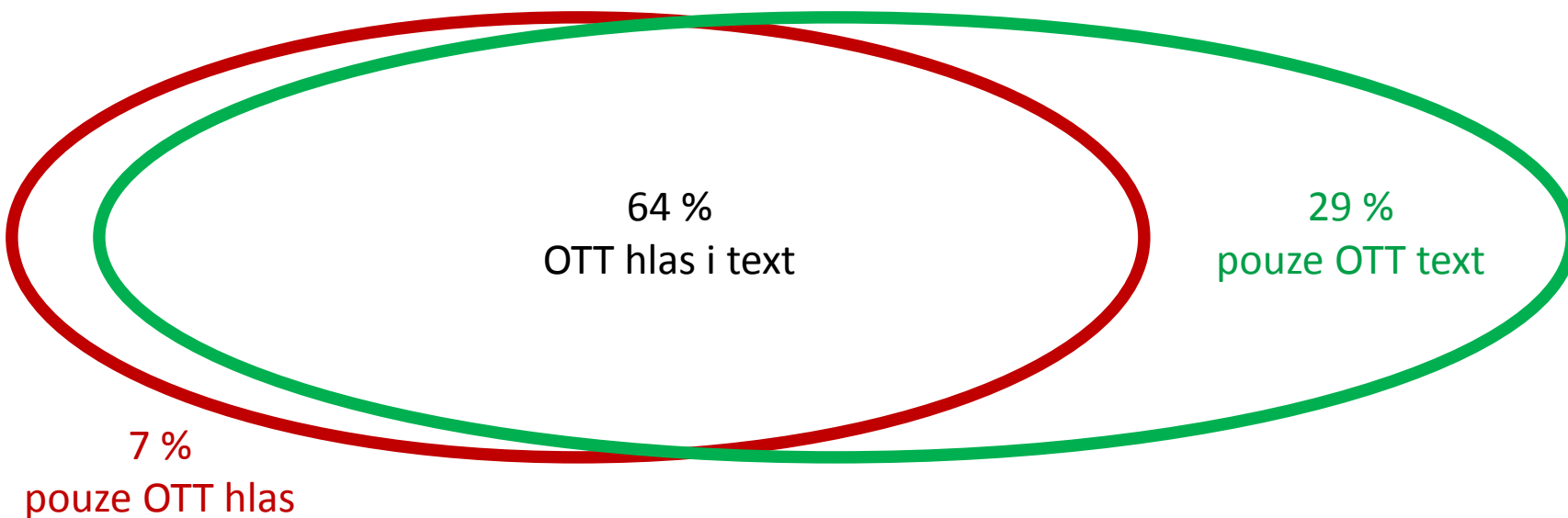
%

MT9: Jaké služby komunikace používáte na některém z Vámi používaných mobilních telefonů ... ?



HLASOVÉ SLUŽBY OTT

TEXTOVÉ SLUŽBY OTT



co z OTT se využívá na mobilu?

%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

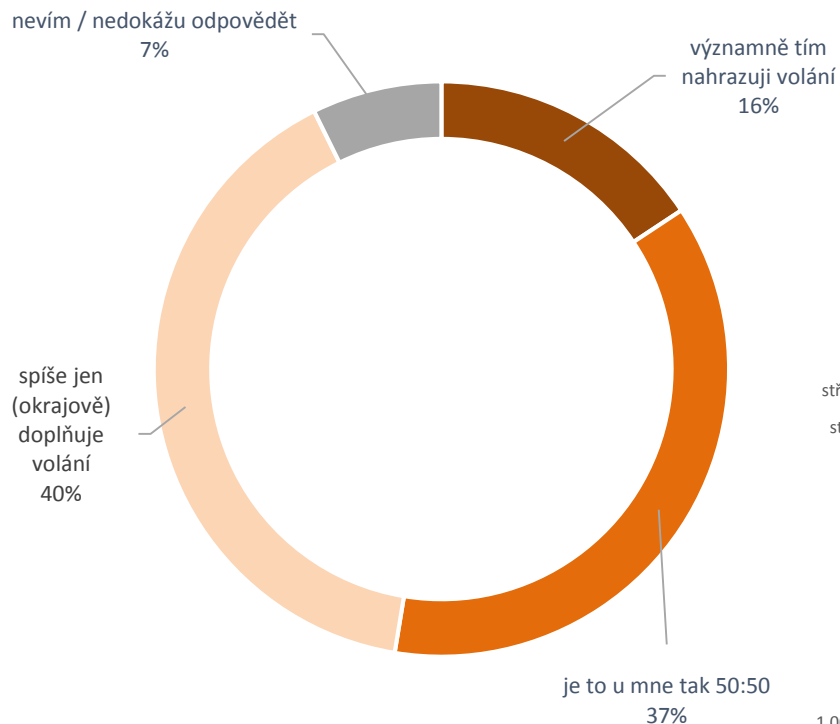
Základ: n=1 015

%

MT10: Do jaké míry využití textových služeb a/nebo mailování - bez ohledu na používané zařízení - pro Vás osobně nahrazuje standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?

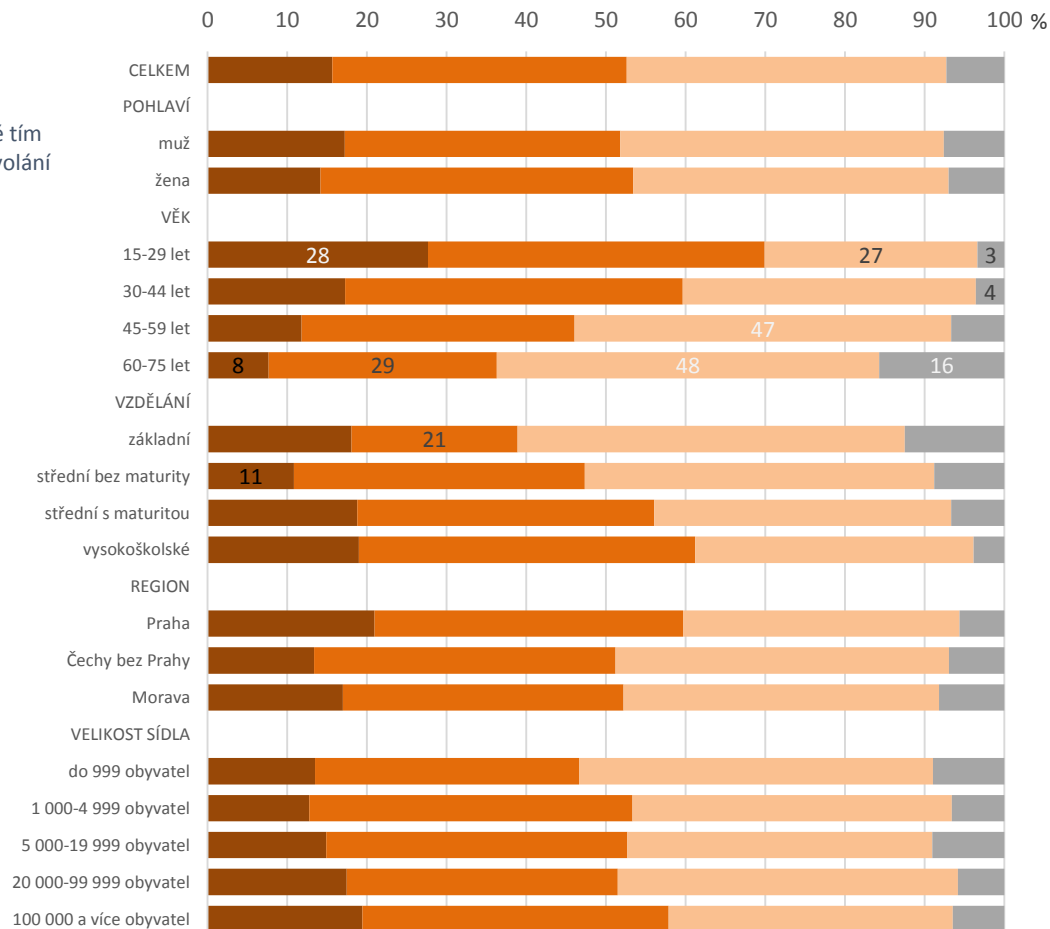


TEXTOVÉ SLUŽBY NAHRAZUJÍ HLAS?



Pozn.: při přepočtu na celou populaci byli ne uživatelé textových služeb započítáni k odpovědi „nevím / nedokážu odpovědět“

podle dílčích skupin



nahrazování telefonování textem – populace 15-75 let

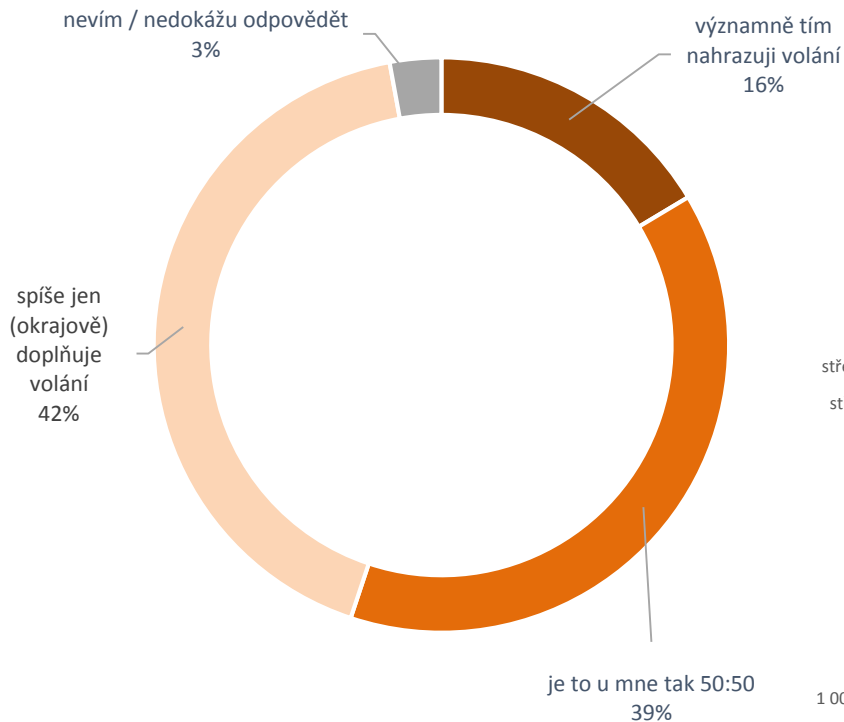
Základ: n=969, využívá textové služby

%

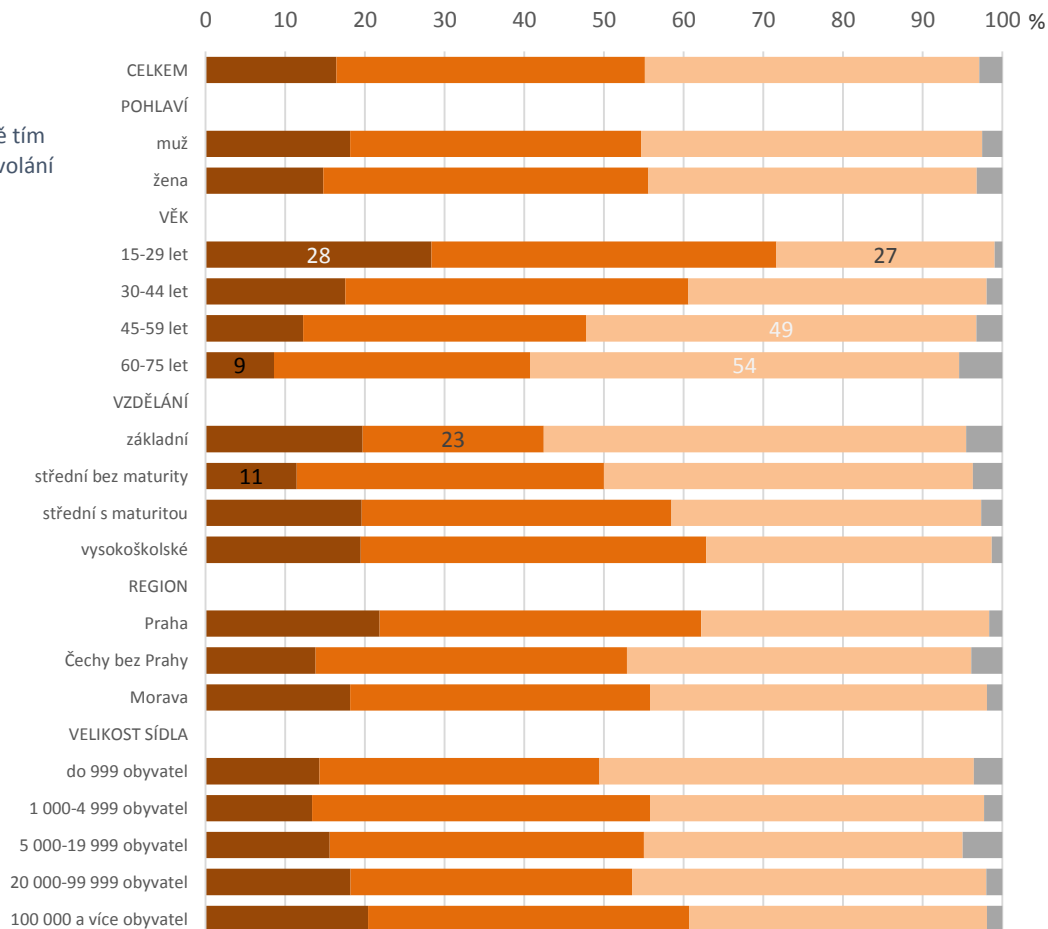
MT10: Do jaké míry využití textových služeb a/nebo mailování - bez ohledu na používané zařízení - pro Vás osobně nahrazuje standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



TEXTOVÉ SLUŽBY NAHRAZUJÍ HLAS?



podle dílčích skupin

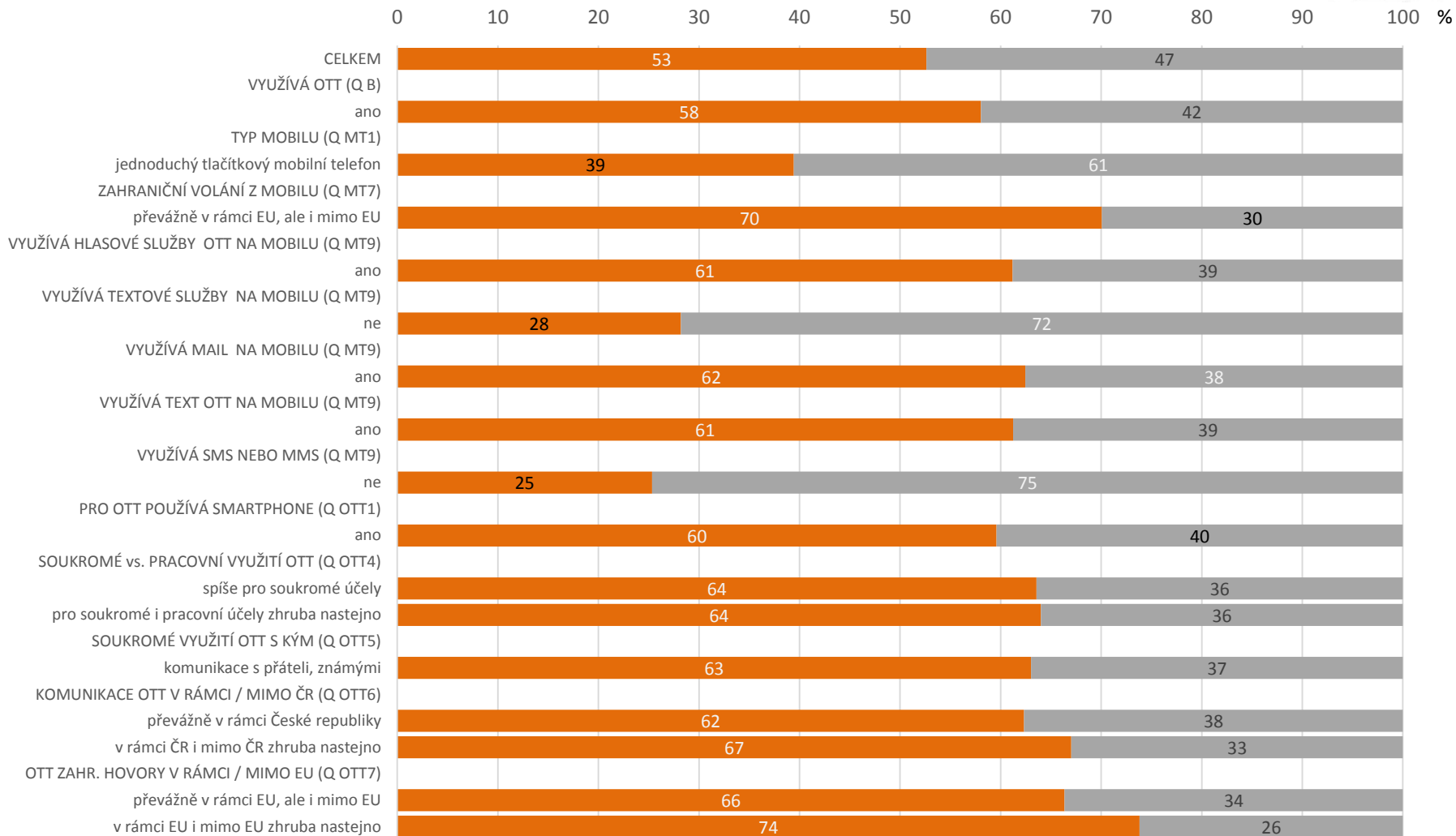


16 % uživatelů text služeb formou sms a/nebo mailů významně nahrazuje telefonování

Základ: n=1 015

%

MT10: Do jaké míry využití textových služeb a/nebo mailování - bez ohledu na používané zařízení - pro Vás osobně nahrazuje standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?





Podíl lidí, kteří deklarují **nahrazování** standardního telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku textováním a/nebo mailováním (bez ohledu na používané zařízení) je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- jsou uživateli OTT
- z mobilu do zahraničí volají převážně v rámci EU, ale i mimo EU
- na mobilním telefonu využívají OTT služby obecně, textové OTT služby a maily
- pro OTT služby používají smartphone
- OTT služby využívají spíše pro soukromé účely nebo použití OTT pro soukromý a pracovní účel je zhruba nastejno
- OTT využívají pro komunikaci s přáteli, známými
- OTT využívají převážně v rámci ČR nebo v ČR i mimo ČR nastejno
- zahraniční komunikace prostřednictvím OTT je převážně v rámci EU, ale i mimo nebo v rámci EU a mimo EU nastejno.

Podíl lidí, kteří deklarují, že **nenahrazují** standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku textováním a/nebo mailováním (bez ohledu na používané zařízení) je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají jednoduchý tlačítkový telefon
- nevyužívají na mobilu sms / mms.

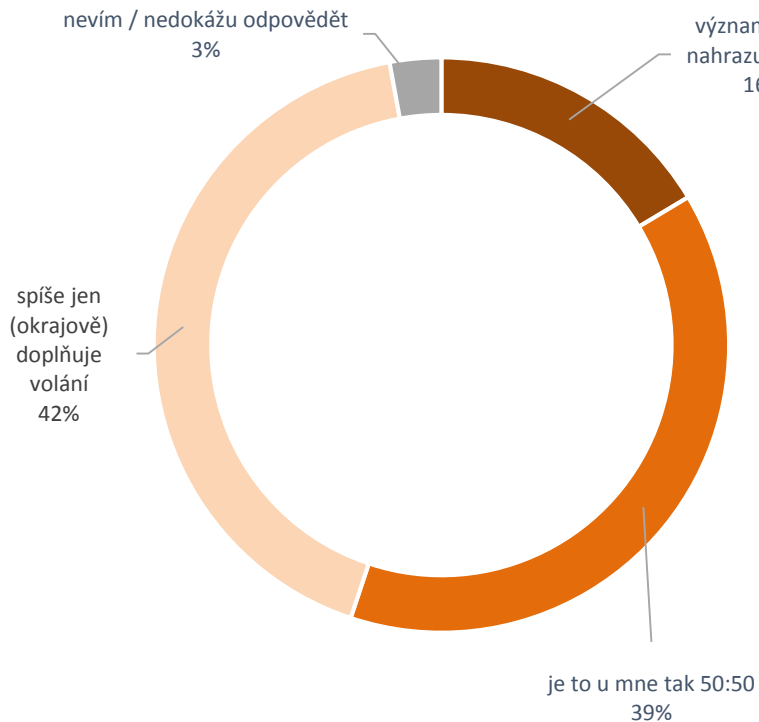
Základ: n=969, využívá textové služby

%

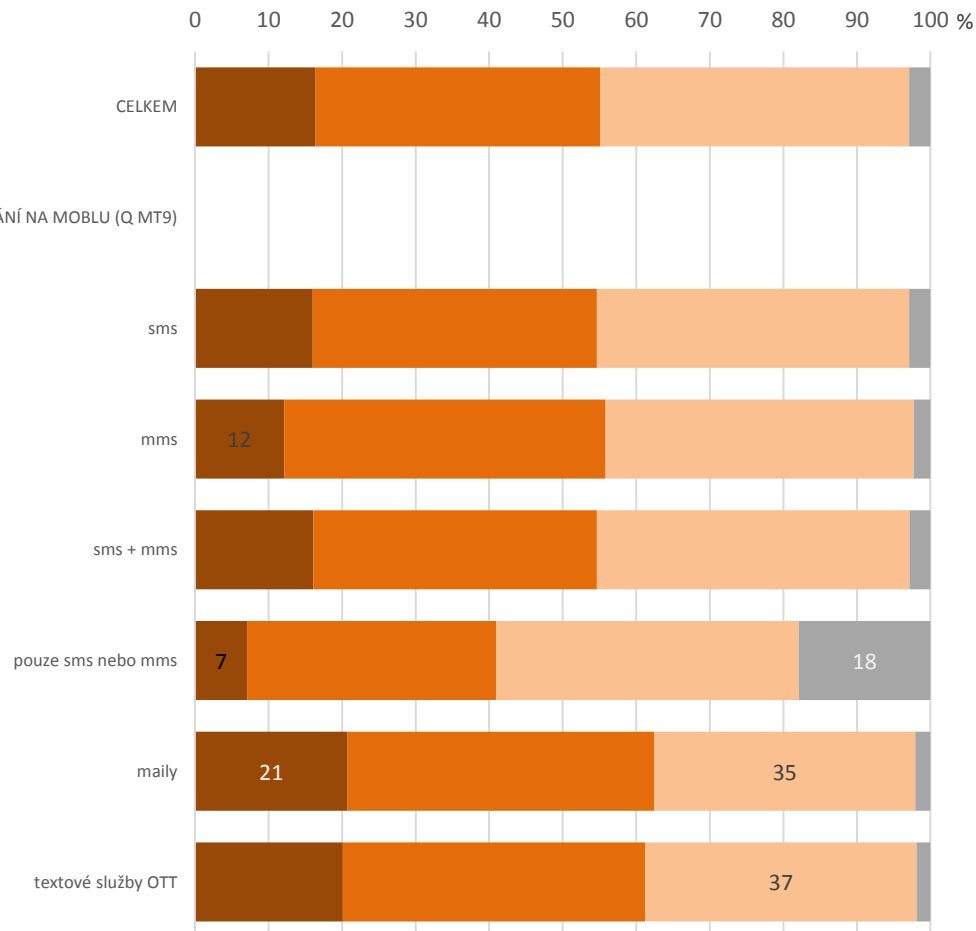
MT10: Do jaké míry využití textových služeb a/nebo mailování - bez ohledu na používané zařízení - pro Vás osobně nahrazuje standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



TEXTOVÉ SLUŽBY NAHRAZUJÍ HLAS?



podle dílčích skupin



%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

nahrazování telefonování textem – kříženo s využíváním textových služeb



VÝSLEDKY – OTT APLIKACE



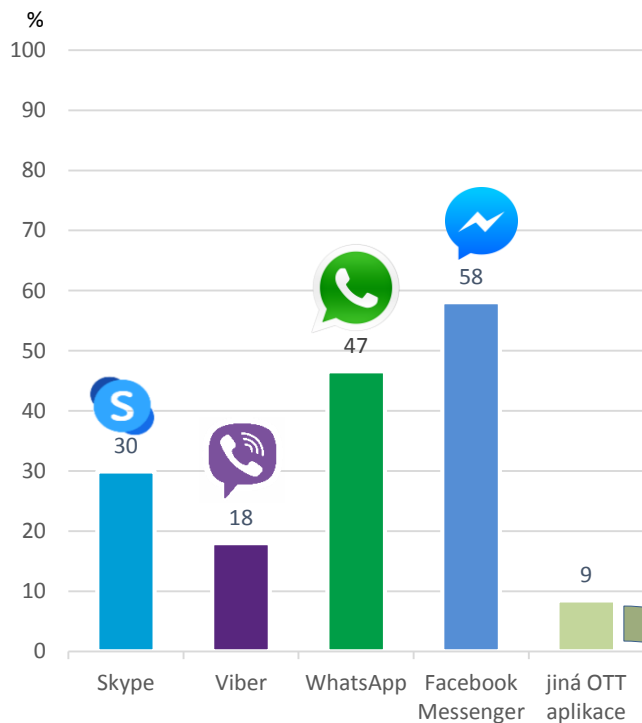
Základ: n=1 015, total

%

B: A používáte pro komunikaci, ať už hlasovou nebo textovou nějakou z následujících služeb nebo aplikací (využívající internetové připojení) ...?

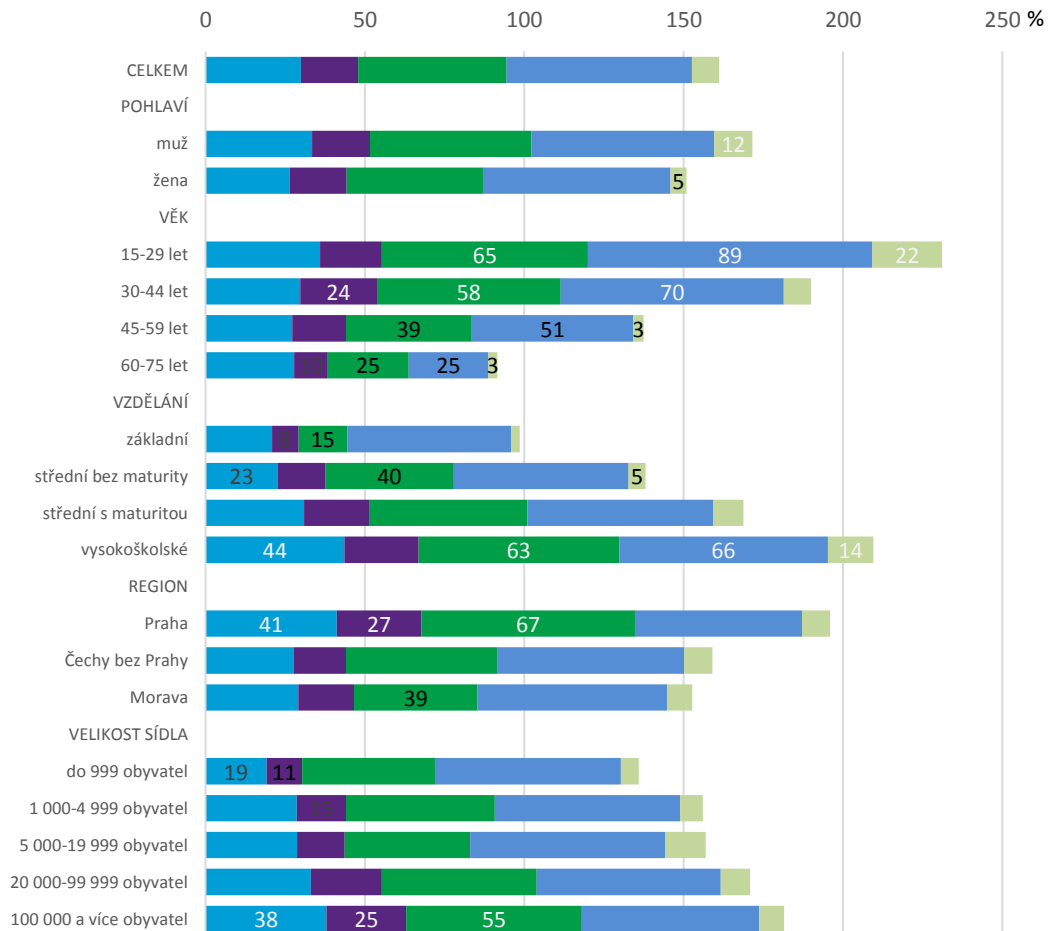
78 % populace využívá alespoň jednu aplikaci OTT.

OTT APLIKACE



jiné OTT aplikace: Instagram, iMessage, Hangouts, FaceTime, Discord, Telegram, Teams, Slack.

podle dílčích skupin



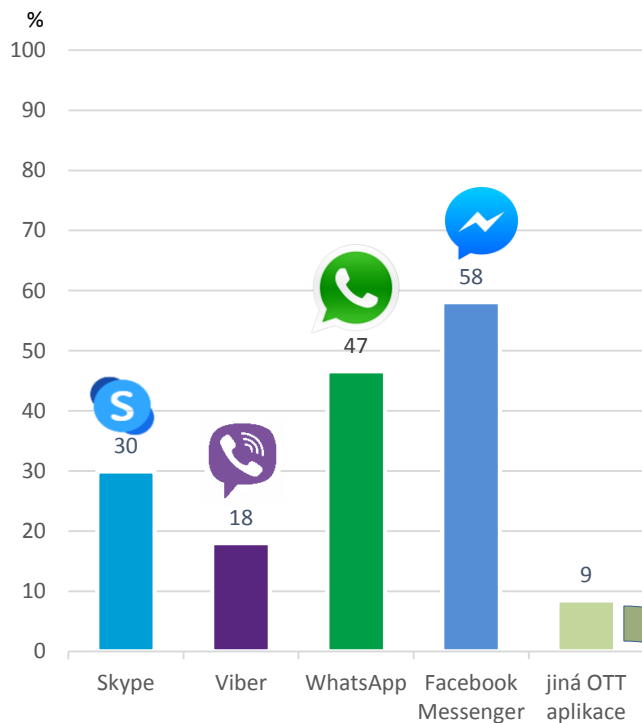
OTT aplikace
– více než ¾ využívají OTT

Základ: n=1 015, total

%

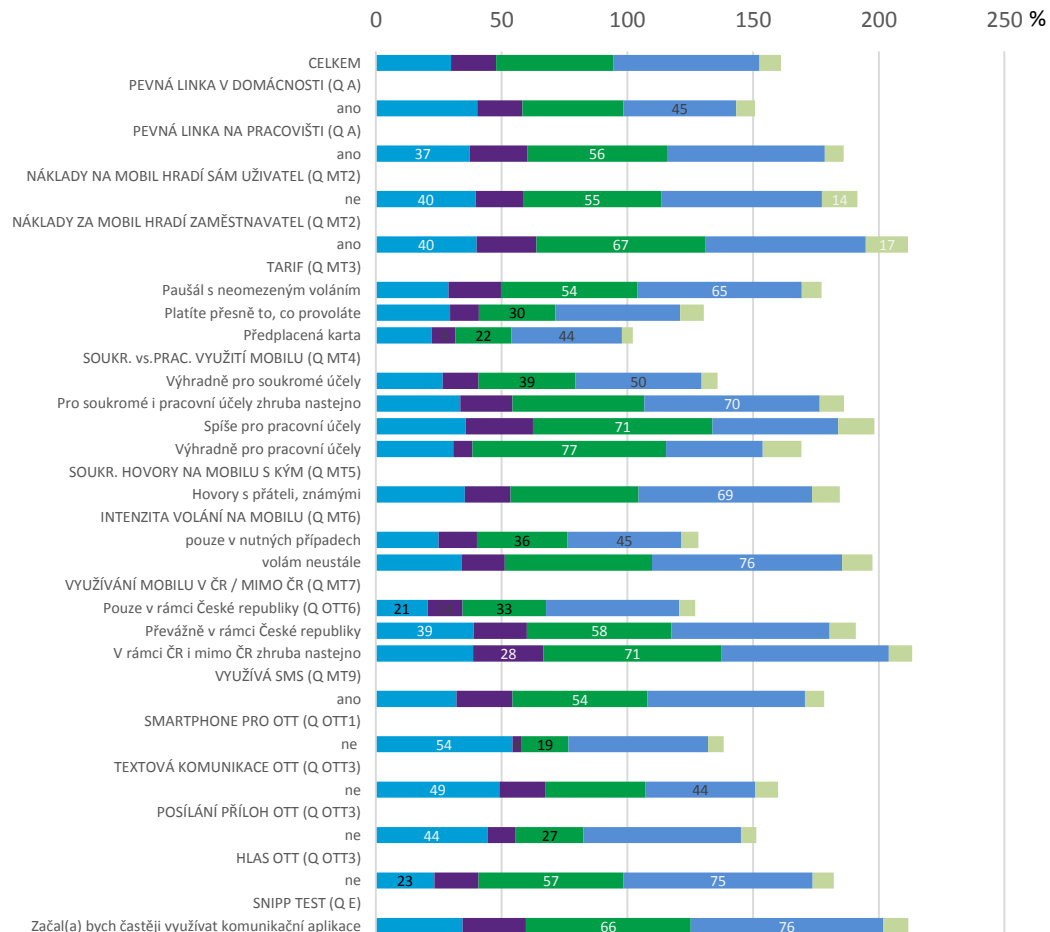
B: A používáte pro komunikaci, ať už hlasovou nebo textovou nějakou z následujících služeb nebo aplikací (využívající internetové připojení) ...?

OTT APLIKACE



jiné OTT aplikace: Instagram, iMessage, Hangouts, FaceTime, Discord, Telegram, Teams, Slack.

podle dílčích skupin



porovnání OTT aplikací – tříděno dle uživatelského chování



Podíl lidí, kteří **využívají SKYPE**, je statisticky významně **vyšší** mezi těmi, kteří

- využívají pevnou linku na pracovišti
- si nehradí náklady na mobil sami, ale naopak jim je hradí zaměstnavatel
- využívají mobilní telefon převážně v rámci ČR
- nepoužívají pro OTT služby smartphone
- nevyužívají textovou komunikaci OTT
- nepošílají přílohy přes OTT.

Podíl lidí, kteří **využívají SKYPE**, je statisticky významně **nižší** mezi těmi, kteří

- využívají mobilní telefon pouze v rámci ČR
- nevyužívají hlasové služby OTT.



Podíl lidí, kteří **využívají VIBER**, je statisticky významně **vyšší** mezi těmi, kteří

- využívají mobilní telefon v rámci ČR i mimo ČR zhruba nastejno.

Podíl lidí, kteří **využívají VIBER**, je statisticky významně **nižší** mezi těmi, kteří

- využívají předplacenou kartu
- využívají mobilní telefon pouze v rámci ČR
- nepoužívají pro OTT služby smartphone.



Podíl lidí, kteří **využívají WHATSAPP**, je statisticky významně **vyšší** mezi těmi, kteří

- využívají pevnou linku na pracovišti
- si nehradí náklady na mobil sami, ale naopak jim je hradí zaměstnavatel
- mají paušál s neomezeným voláním
- mobilní telefon využívají spíše nebo výhradně pro pracovní účely
- využívají mobilní telefon převážně v rámci ČR nebo v ČR a mimo ČR zhruba nastejno
- využívají sms
- nevyžívají hlasovou komunikaci OTT
- v případě změny cen hlasových služeb mobilního operátora +10 %, by začali častěji využívat OTT.

Podíl lidí, kteří **využívají WHATSAPP**, je statisticky významně **nižší** mezi těmi, kteří

- platí to, co provolají
- mají předplacenou kartu
- mobilní telefon využívají výhradně pro soukromé účely
- z mobilu volají pouze v nutných případech
- využívají mobilní telefon pouze v rámci ČR
- nevyžívají pro OTT smartphone
- nepošílají přílohy přes OTT.



Podíl lidí, kteří **využívají MESSENGER**, je statisticky významně **vyšší** mezi těmi, kteří

- mají paušál s neomezeným voláním
- mobilní telefon využívají pro soukromé a pracovní účely zhruba nastejno
- soukromé využití mobilu je pro hovory s přáteli a známými
- z mobilního telefonu volají neustále, využijí každou příležitost
- nevyužívají hlasovou komunikaci OTT
- v případě změny cen hlasové služeb mobilního operátora +10 %, by začali častěji využívat OTT.

Podíl lidí, kteří **využívají MESSENGER**, je statisticky významně **nižší** mezi těmi, kteří

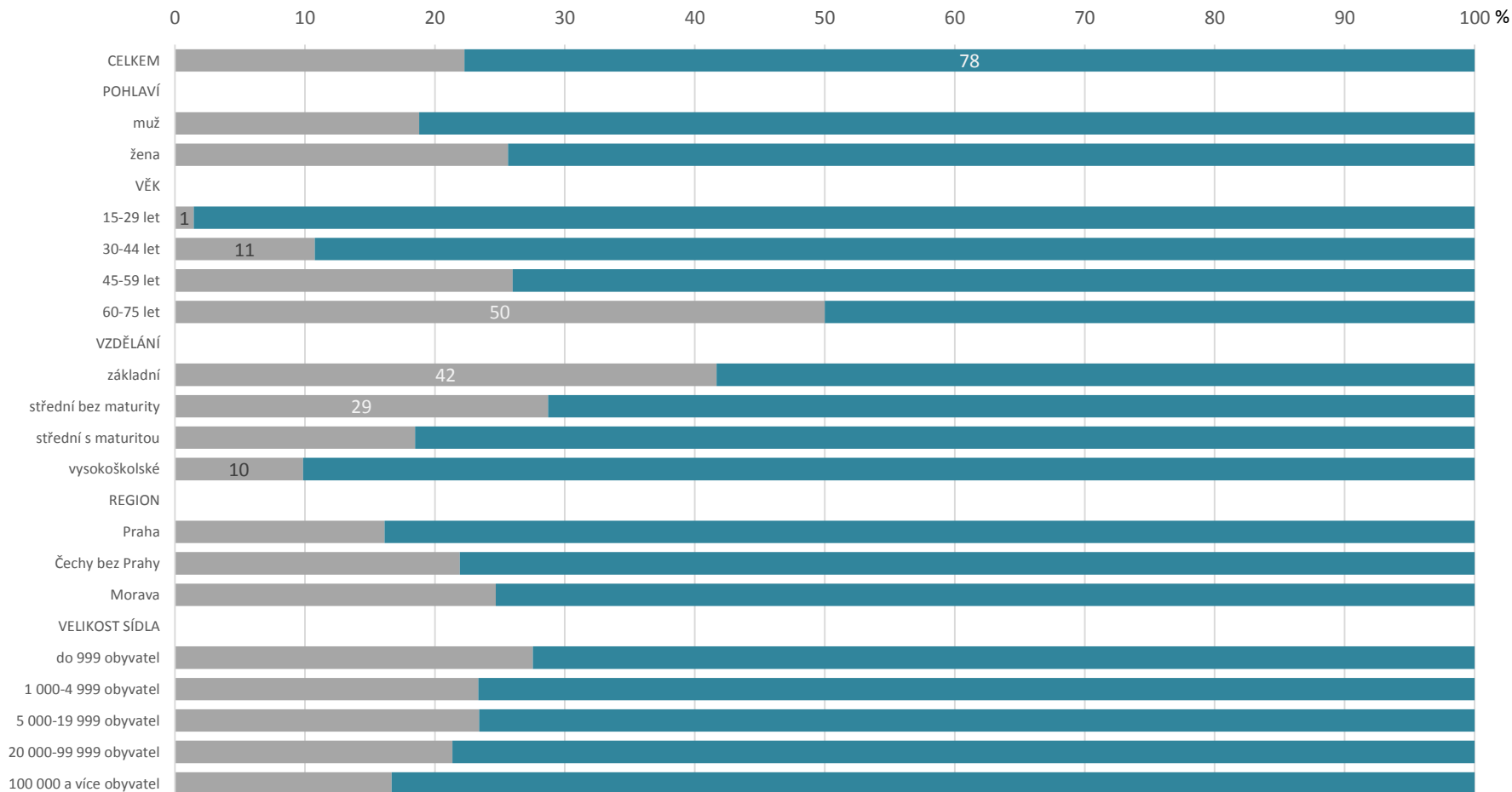
- využívají pevnou linku v domácnosti
- mají předplacenou kartu
- mobilní telefon využívají výhradně pro soukromé účely
- z mobilu volají pouze v nutných případech
- nevyužívají textovou komunikaci OTT.

Základ: n=1 015, total

%

B: A používáte pro komunikaci, ať už hlasovou nebo textovou nějakou z následujících služeb nebo aplikací (využívající internetové připojení) ...?

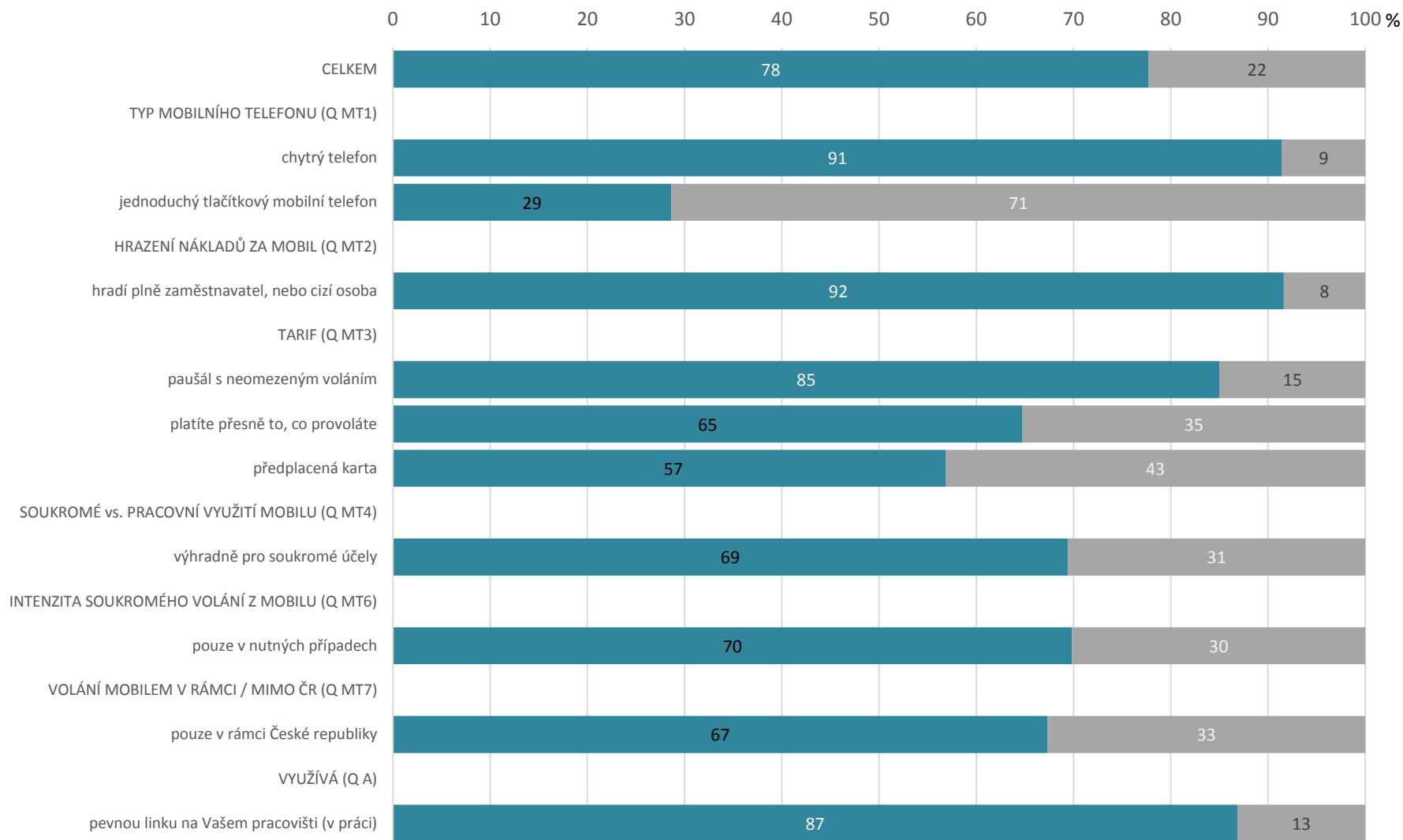
podle dílčích skupin



Základ: n=1 015, total

%

B: A používáte pro komunikaci, ať už hlasovou nebo textovou nějakou z následujících služeb nebo aplikací (využívající internetové připojení) ...?



Podíl lidí, kteří **využívají OTT služby/aplikace**, je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají smartfone
- náklad za mobil hradí plně zaměstnavatel nebo jiná cizí osoba
- mají paušál s neomezeným voláním
- využívají pevnou linku na pracovišti.

Podíl lidí, kteří **nevyžívají OTT služby/aplikace**, je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají jednoduchý tlačítkový telefon
- platí přesně to, co provolají nebo mají předplacenou kartu
- mobil využívají výhradně pro soukromé účely
- z mobilu volají pouze v nutných případech
- nevyžívají mobil pro volání pouze v rámci ČR.

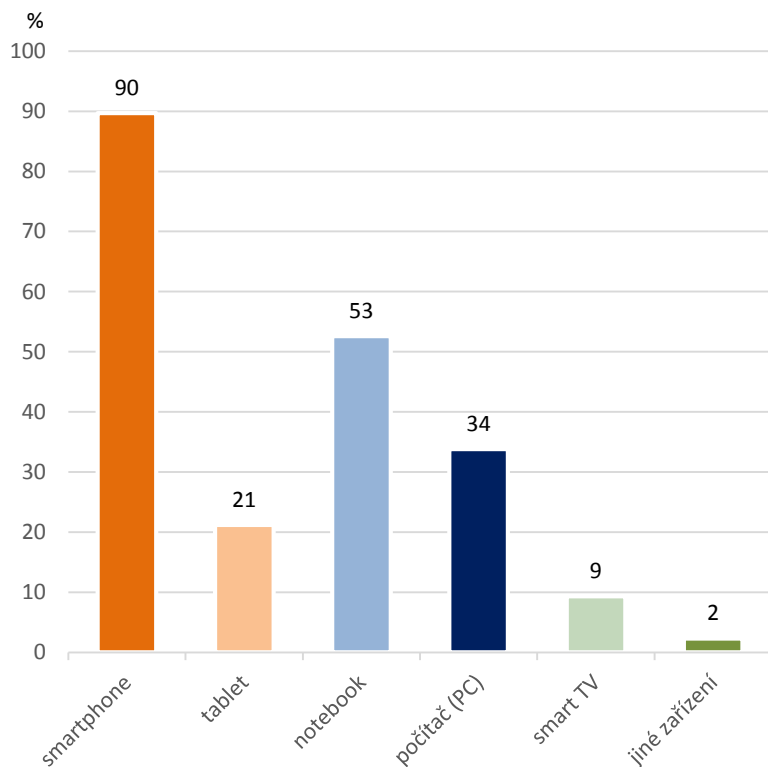
Základ: n=789, používá OTT

%

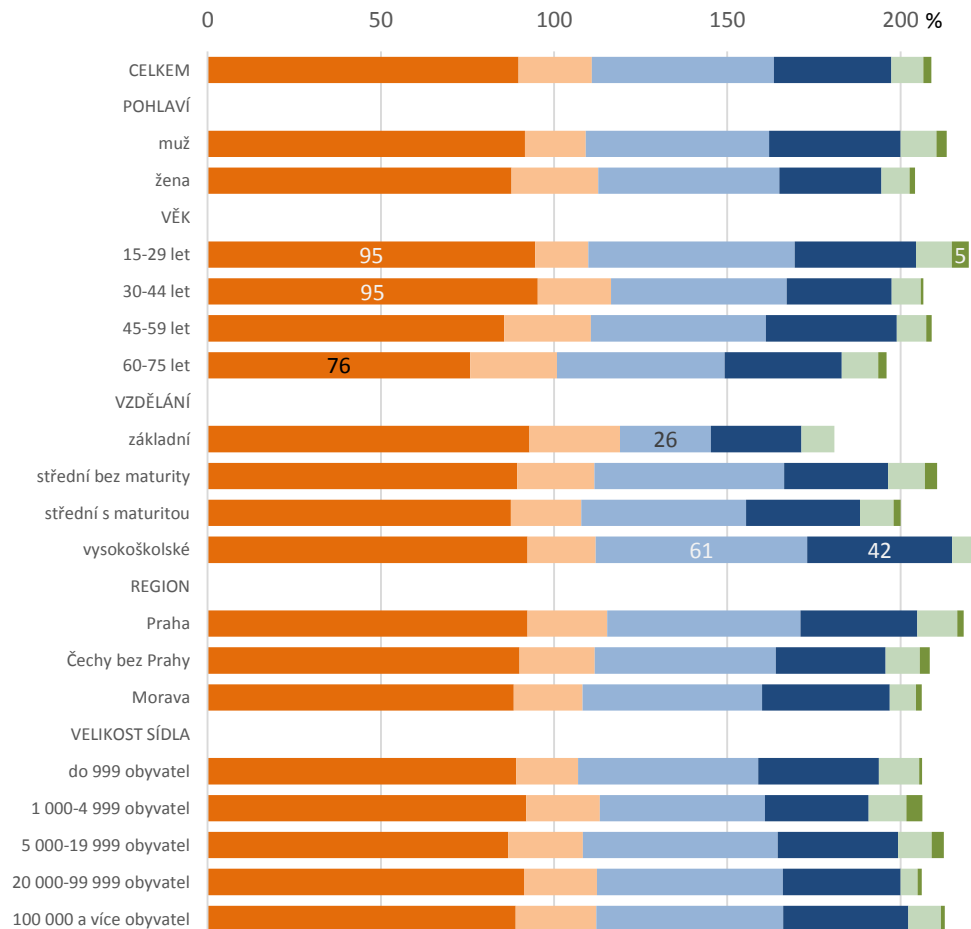
OTT1: Za účelem využívání komunikačních aplikací Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger používáte ...?



POUŽÍVANÉ ZAŘÍZENÍ PRO OTT



podle dílčích skupin



9 z 10 pro OTT používá
smartphone

MindBridge
Consulting

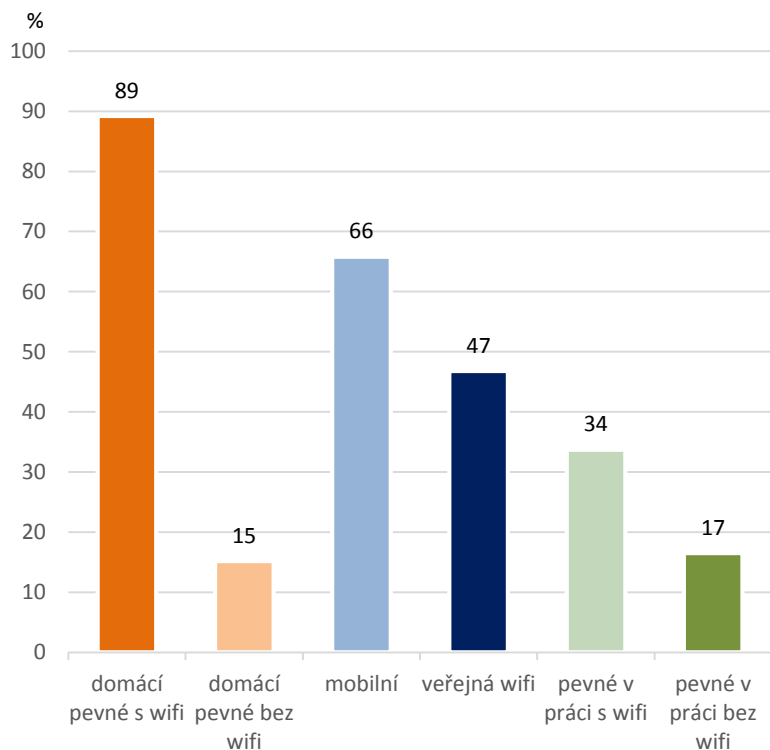
Základ: n=789, používá OTT

%

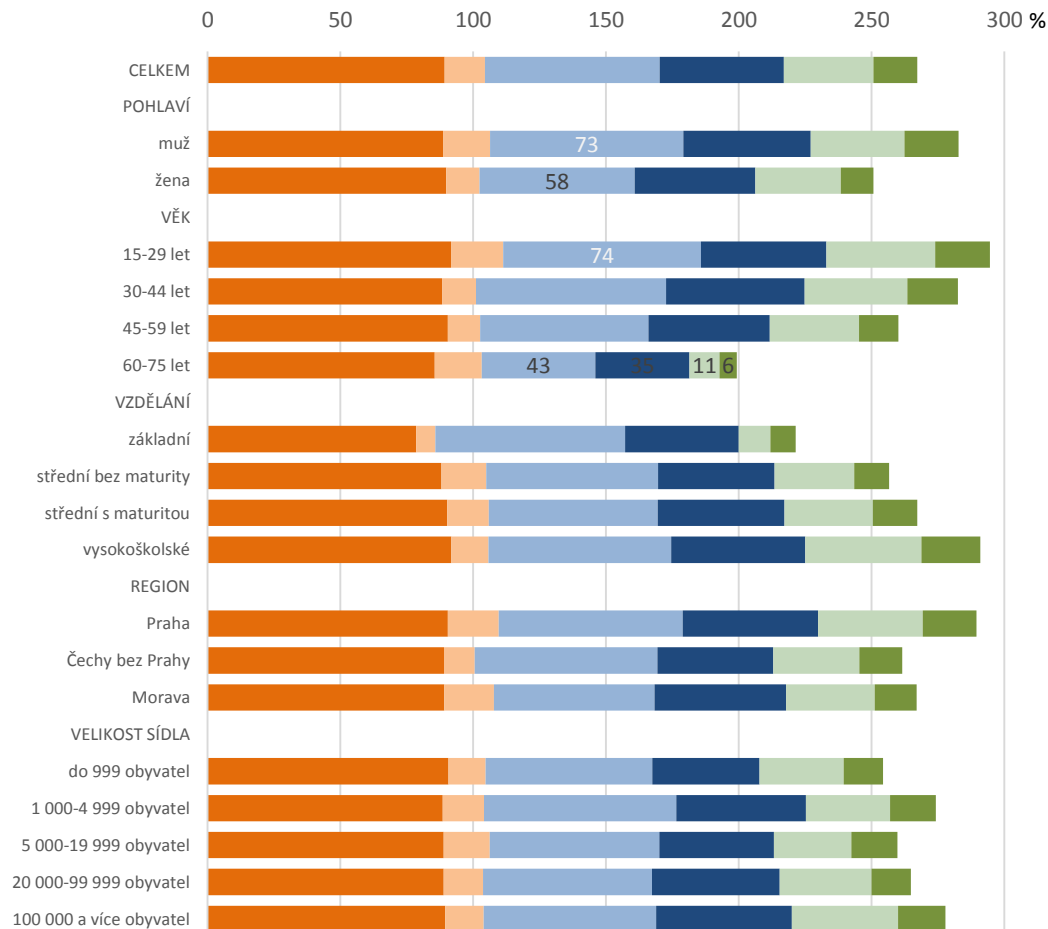
OTT2: Jaké způsoby datového připojení pro provoz Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger používáte?



DATOVÉ PŘIPOJENÍ PRO OTT



podle dílčích skupin



9 z 10 pro OTT používá domácí pevné připojení s wifi

%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

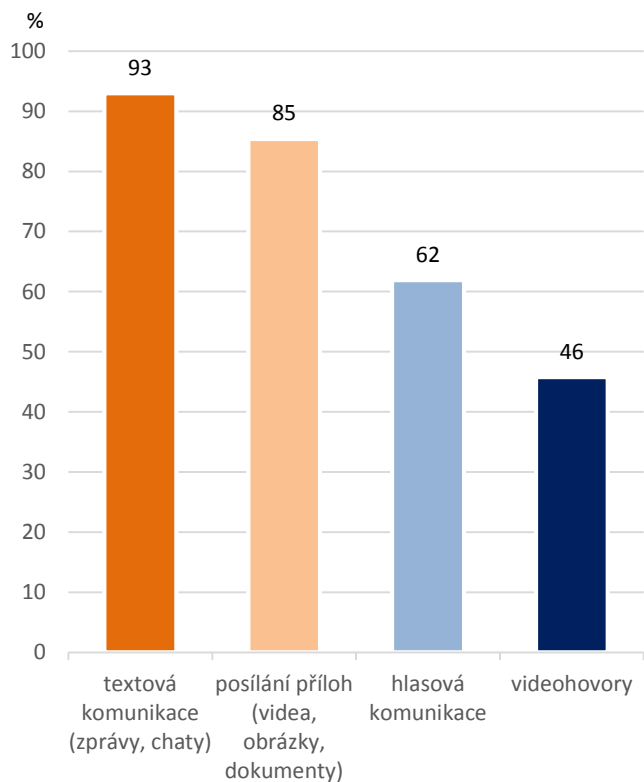
Základ: n=789, používá OTT

%

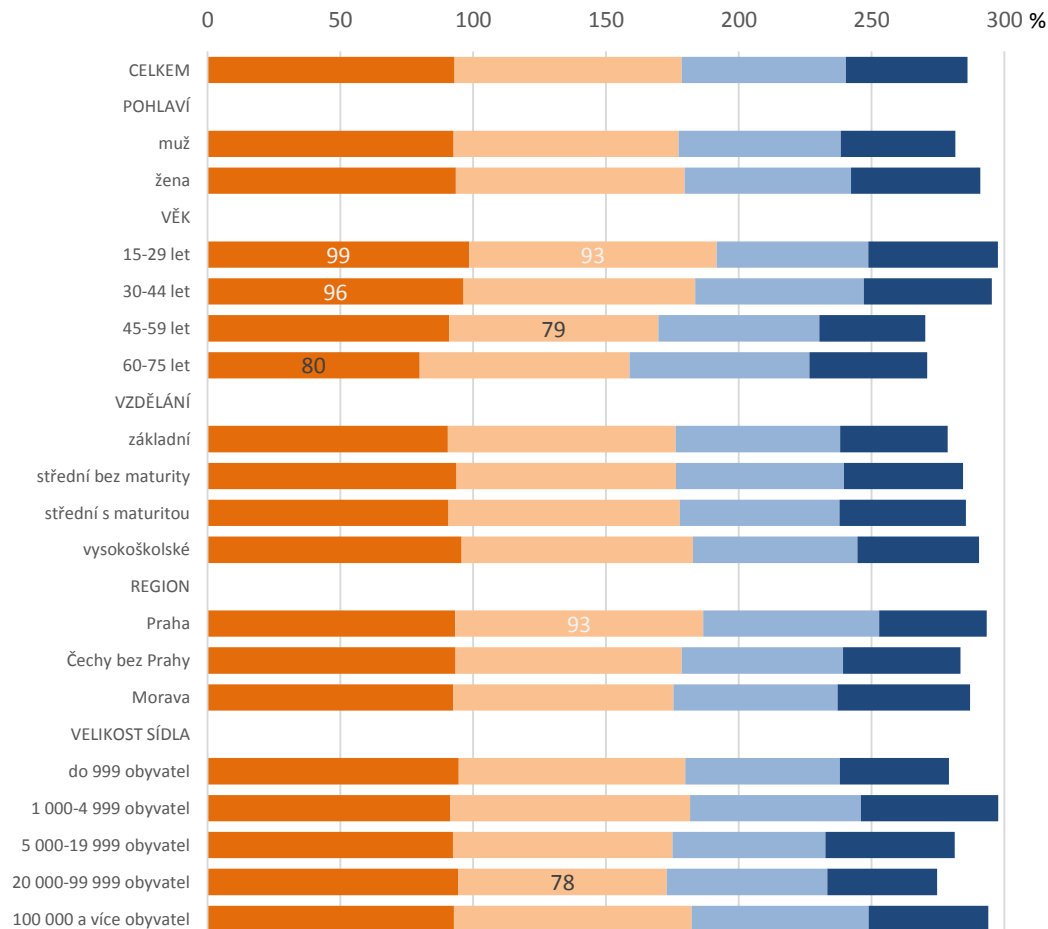
OTT3: Využíváte Vy osobně alespoň někdy komunikační aplikace Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro ... ?



VYUŽÍVÁNÍ OTT



podle dílčích skupin



každý druhý využívá OTT
videohovory



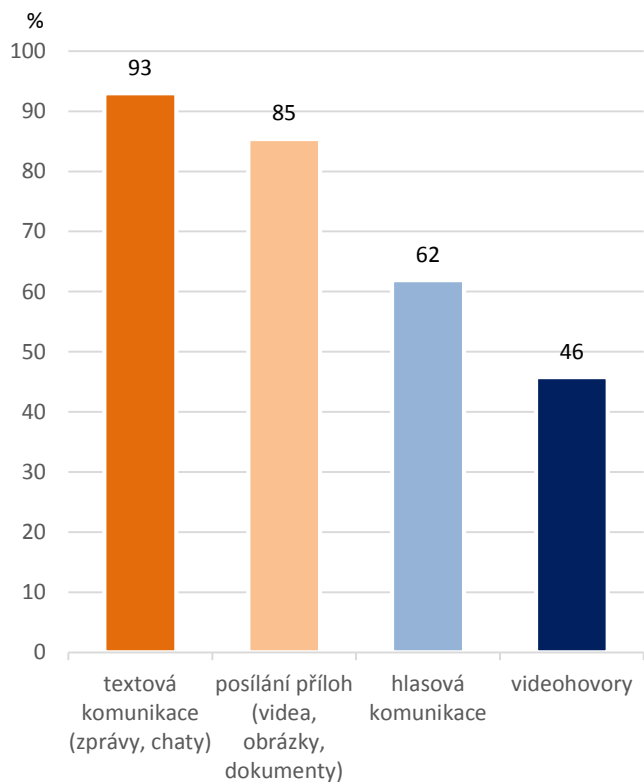
Základ: n=789, používá OTT

%

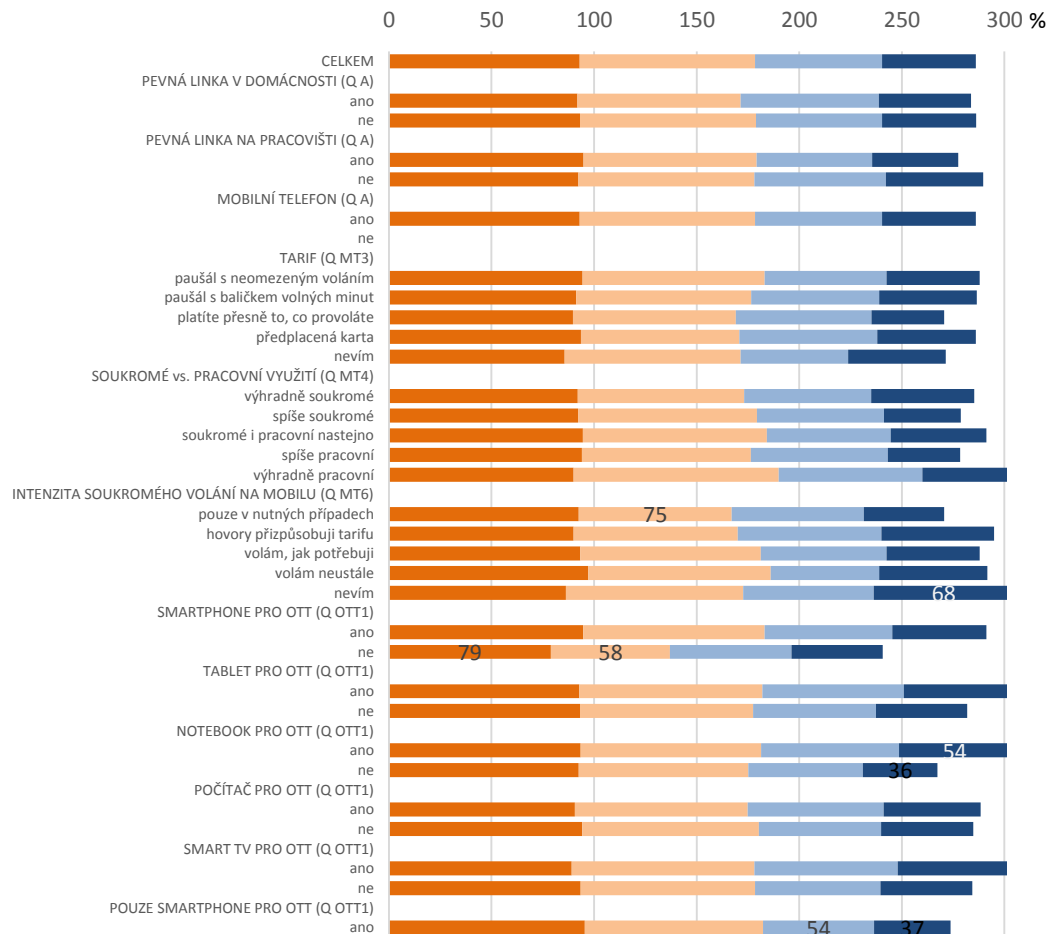
OTT3: Využíváte Vy osobně alespoň někdy komunikační aplikace Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro ... ?



VYUŽÍVÁNÍ OTT



podle dílčích skupin



konkrétní služby OTT
– tříděno dle uživatelského chování



Základ: n=789, používá OTT

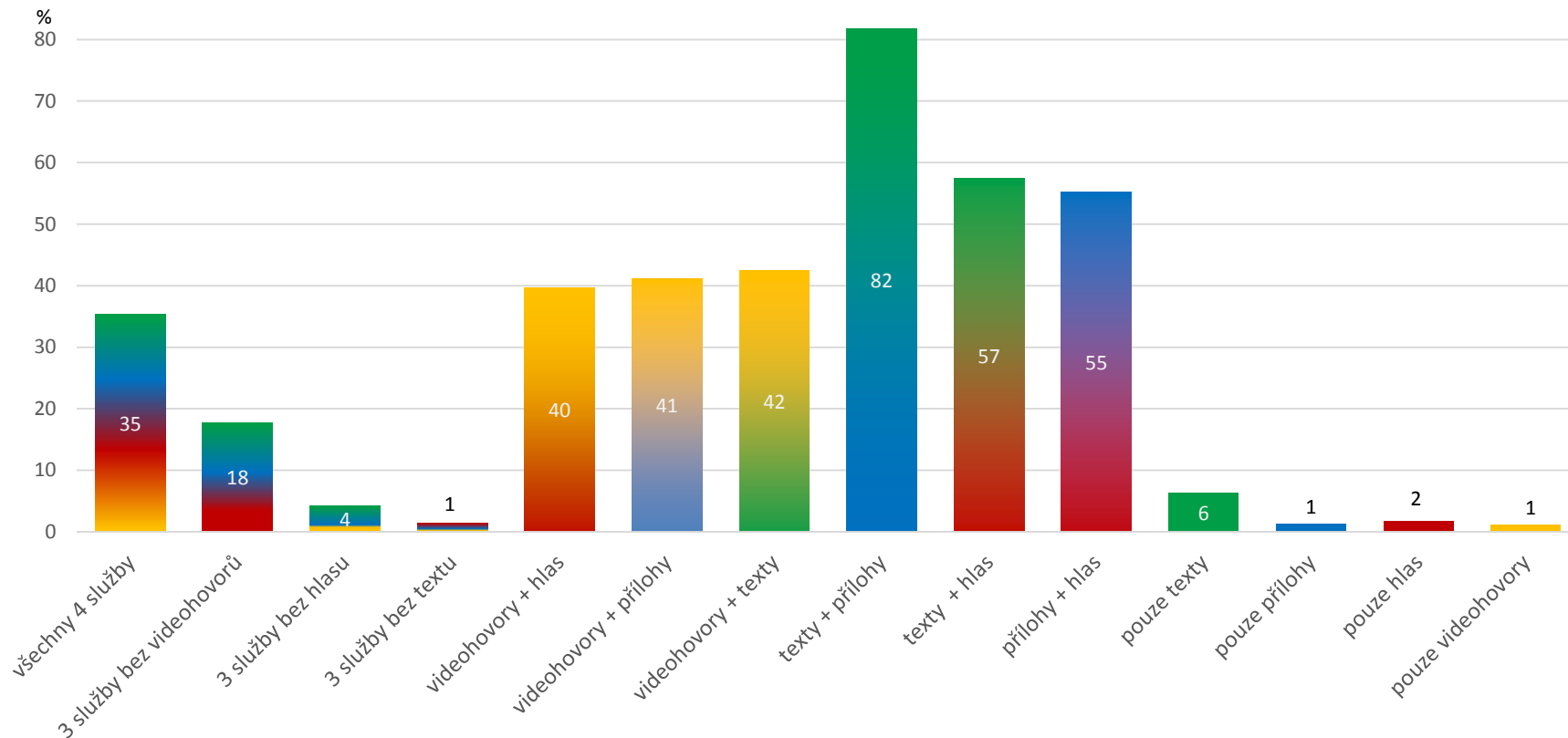
%

OTT3: Využíváte Vy osobně alespoň někdy komunikační aplikace Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro ... ?



HLASOVÁ KOMUNIKACE OTT

TEXTOVÁ KOMUNIKACE OTT



VIDEOHOVORY OTT

POSÍLÁNÍ PŘÍLOH OTT

co z OTT se využívá?

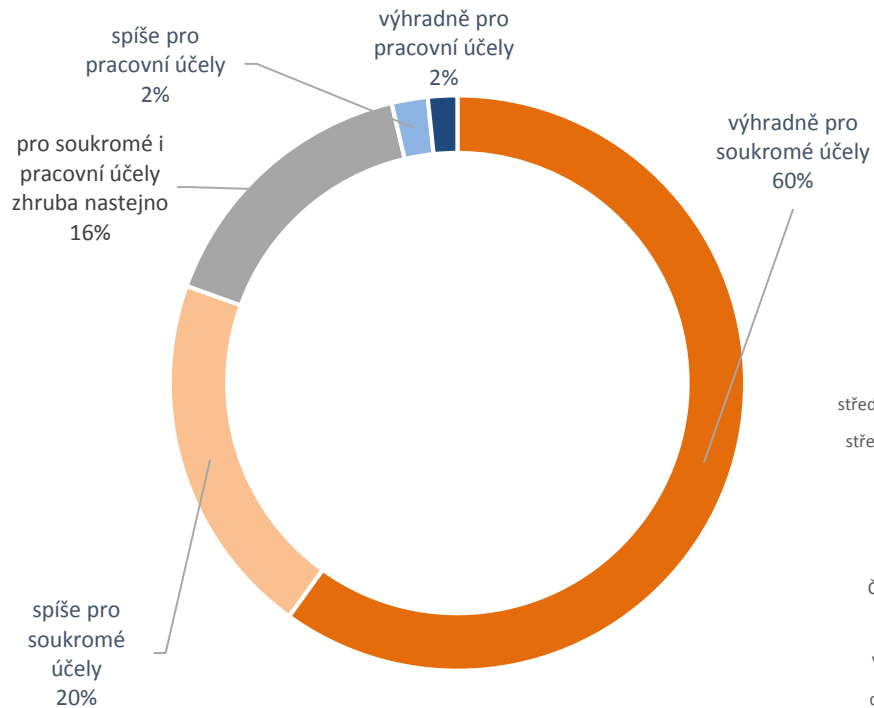
Základ: n=789, používá OTT

%

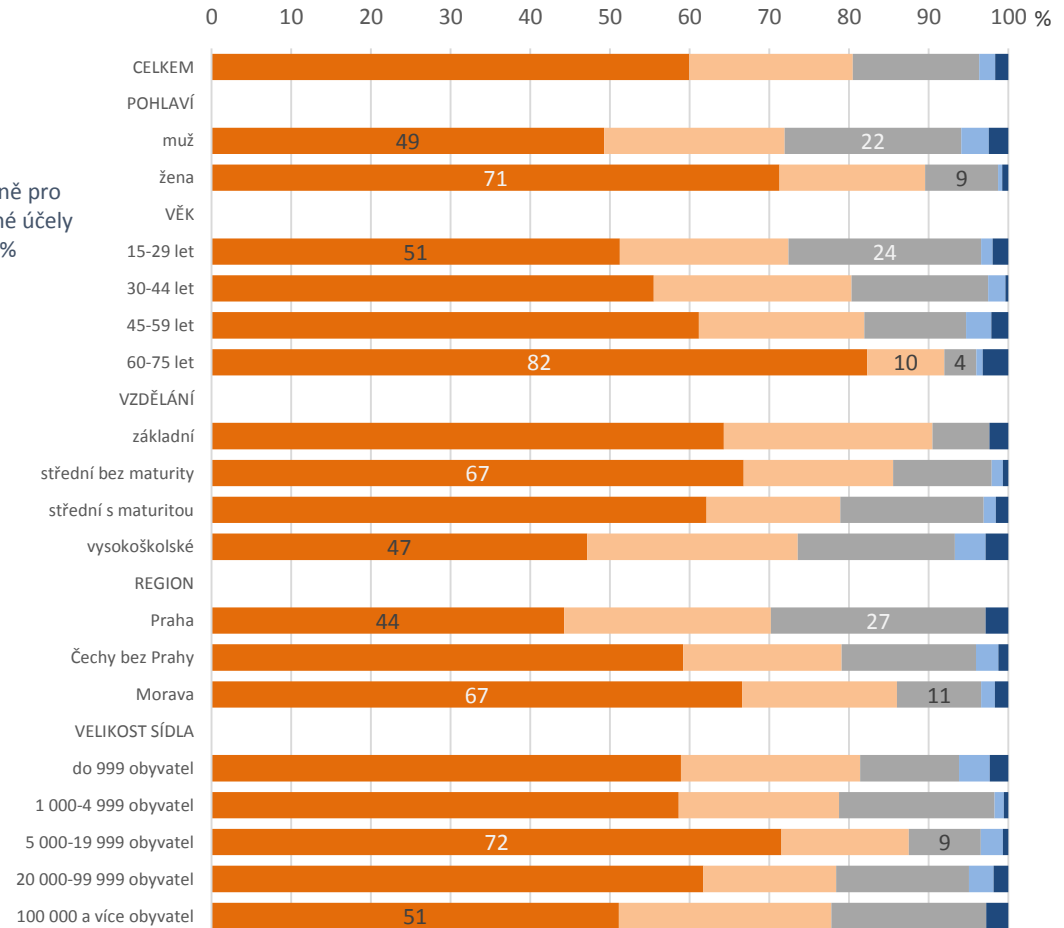
OTT4: A pro jaký účel využíváte Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger ...?



SOUKROMÉ vs. PRACOVNÍ VYUŽITÍ



podle dílčích skupin



80 % využívá výhradně nebo spíše soukromě

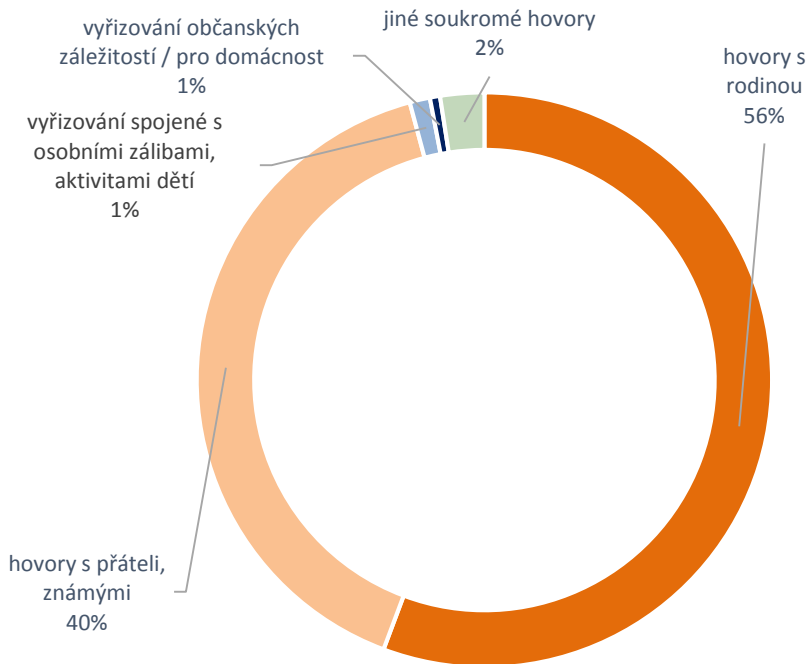
Základ: n=526, soukromé využití hlasových služeb OTT

%

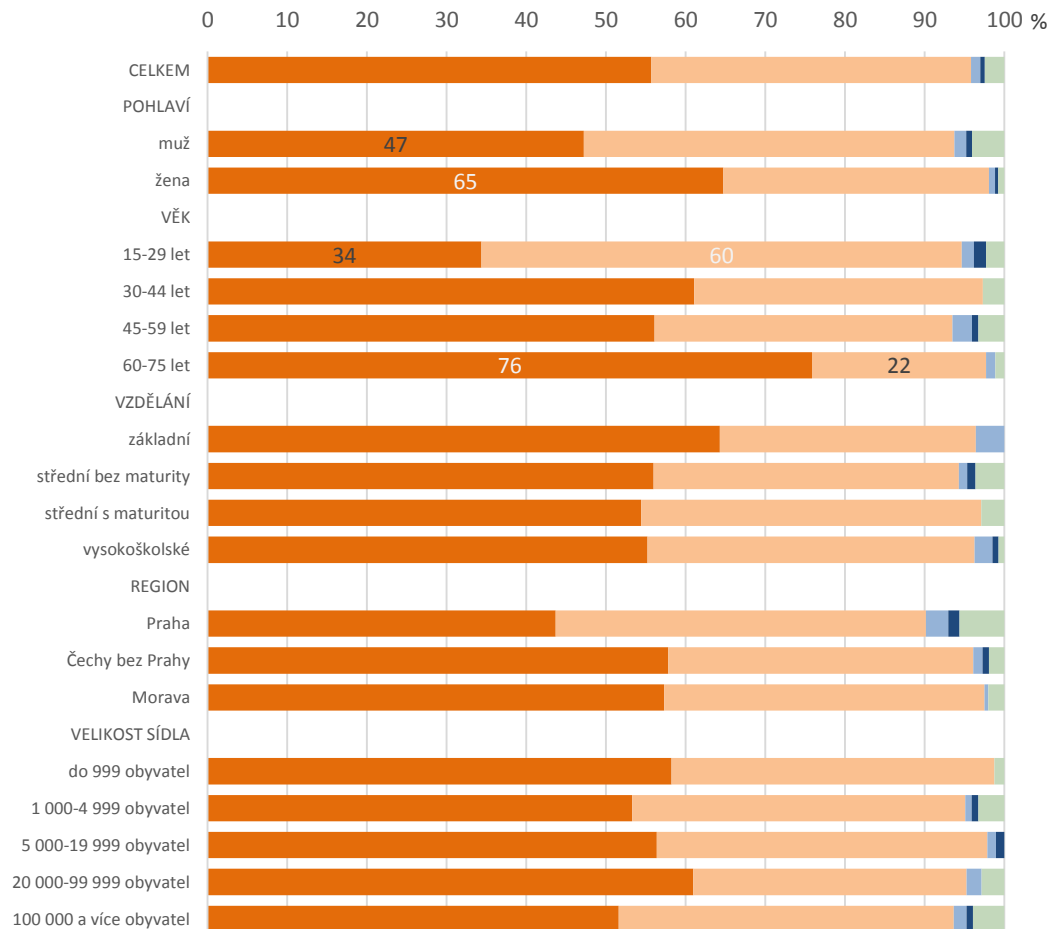
OTT5: Pokud tedy všechny hovory nebo alespoň část Vašich hovorů přes Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger jsou nepracovní – soukromé hovory, jedná se nejčastěji o ... ?



SOUKROMÉ VYUŽITÍ - S KÝM?



podle dílčích skupin



soukromé hovory jsou ve více než 1/2 případů s rodinou



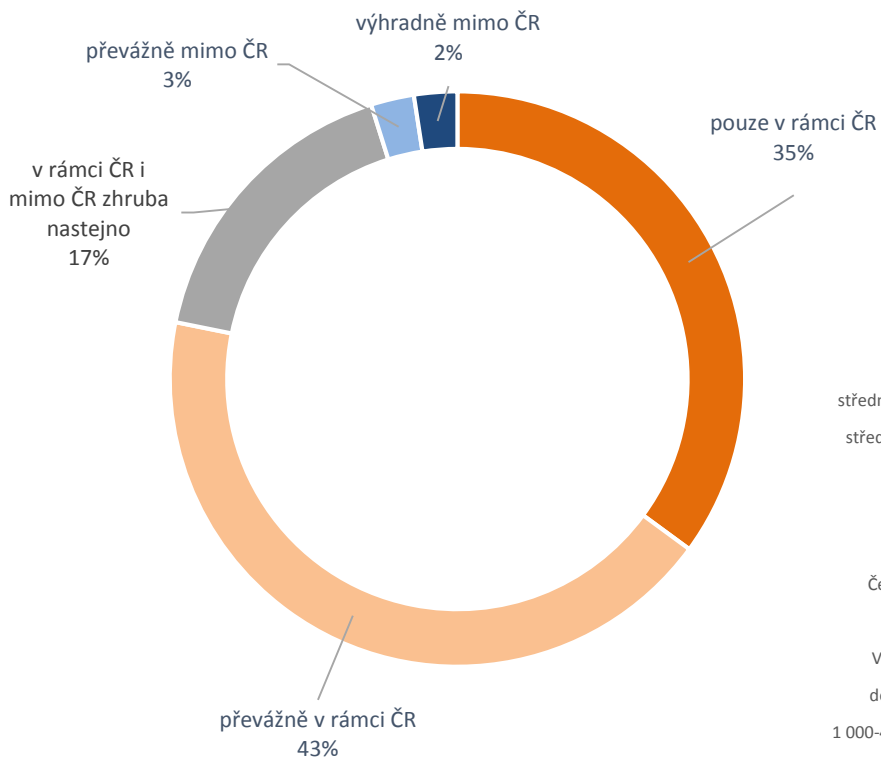
Základ: n=536, využívá hlasové služby OTT

%

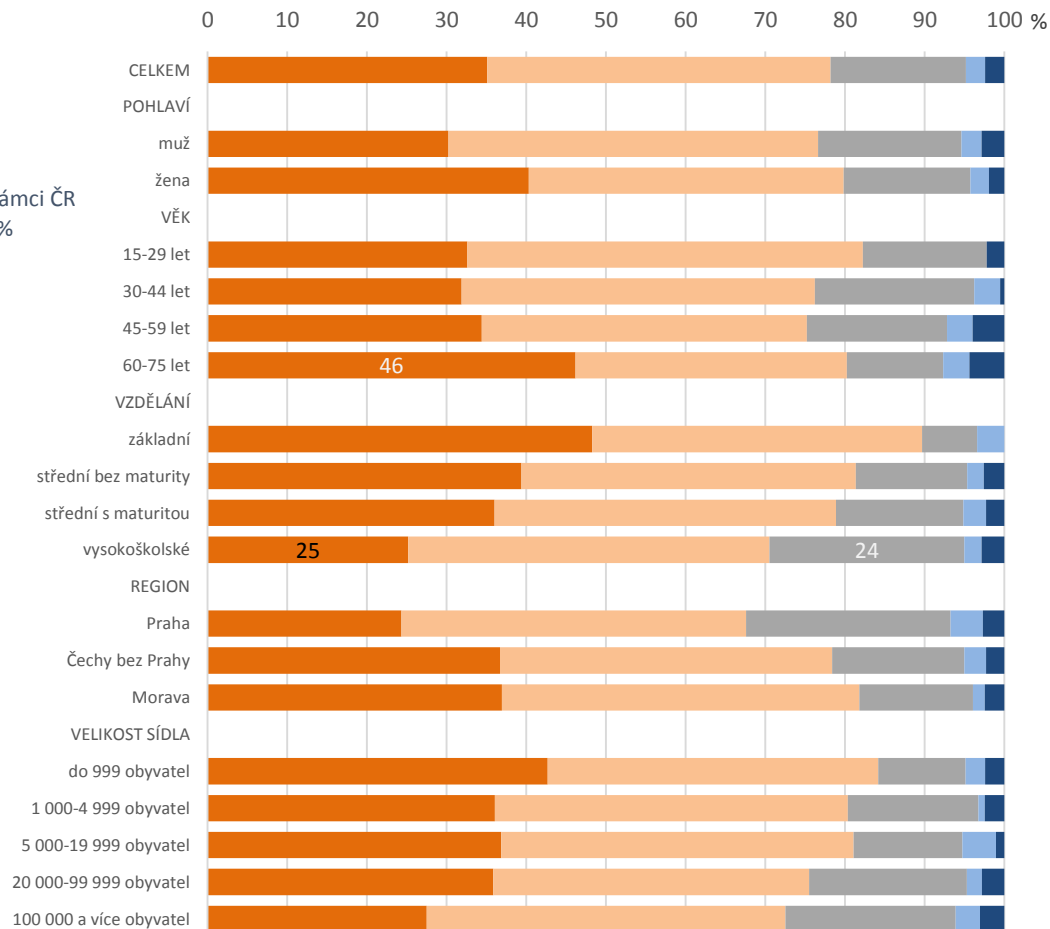
OTT6: Využíváte Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger ... ?



VYUŽITÍ - ČR vs. ZAHRANIČÍ



podle dílčích skupin



1/3 volá využívá OTT
pouze po ČR



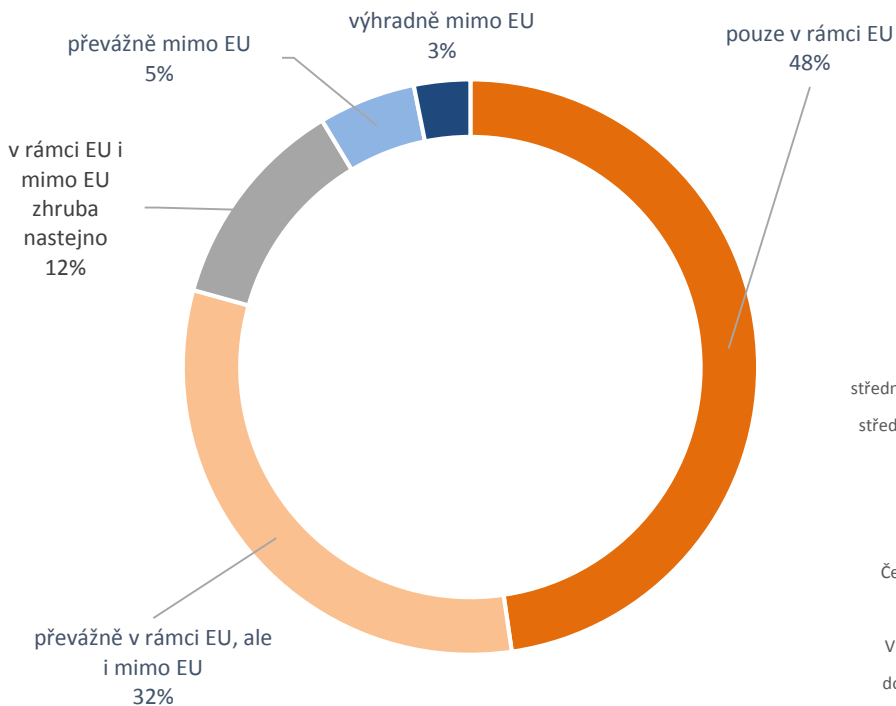
Základ: n=348, OTT používá pro volání do zahraničí

%

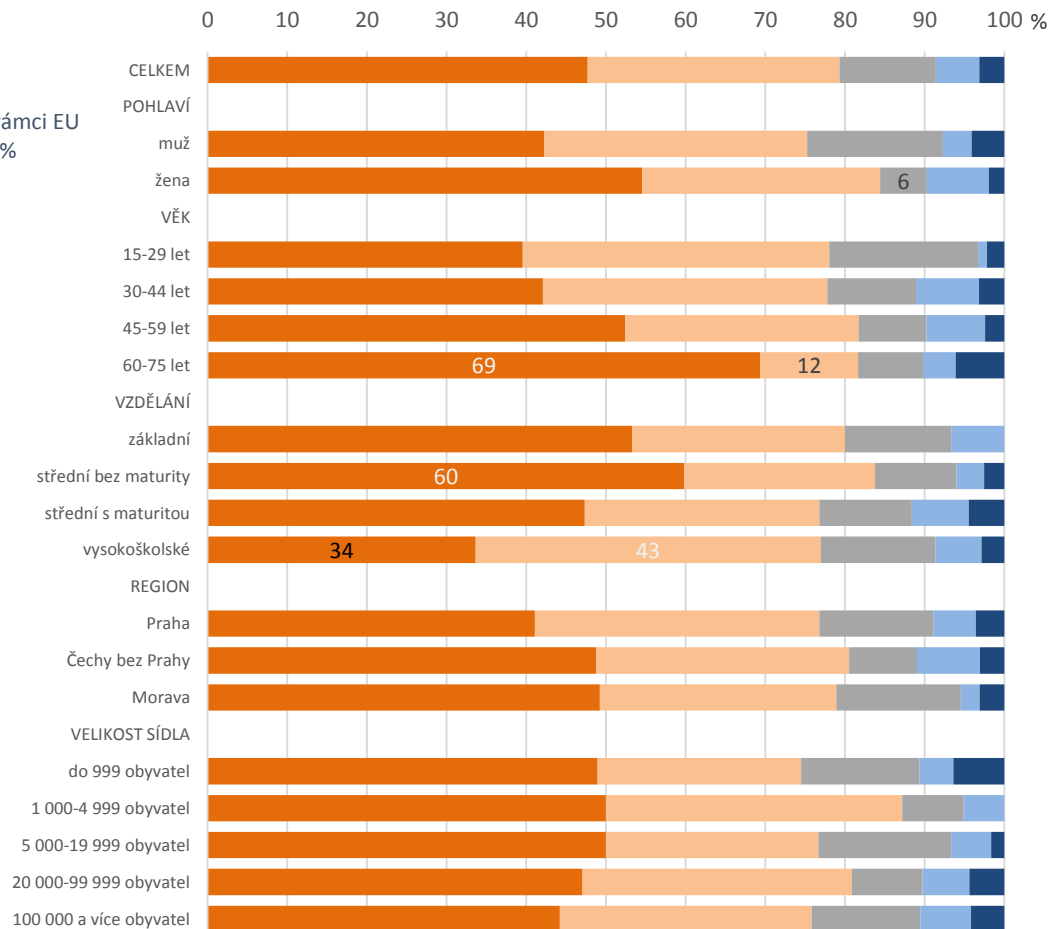
OTT7: Pokud tedy Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger používáte také ke komunikaci mimo ČR, je to ...?



VYUŽITÍ - EU vs. MIMO EU



podle dílčích skupin



využití OTT do zahraničí je v 5 z 10 případů v rámci EU



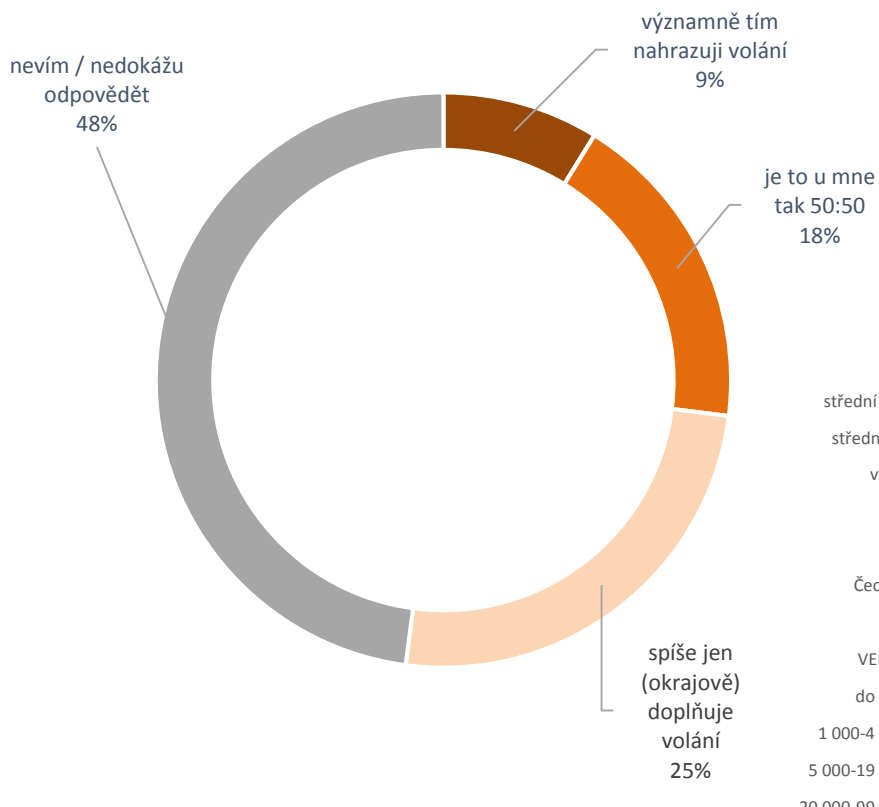
Základ: n=1 015

%

OTT8: Do jaké míry **hlasové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?

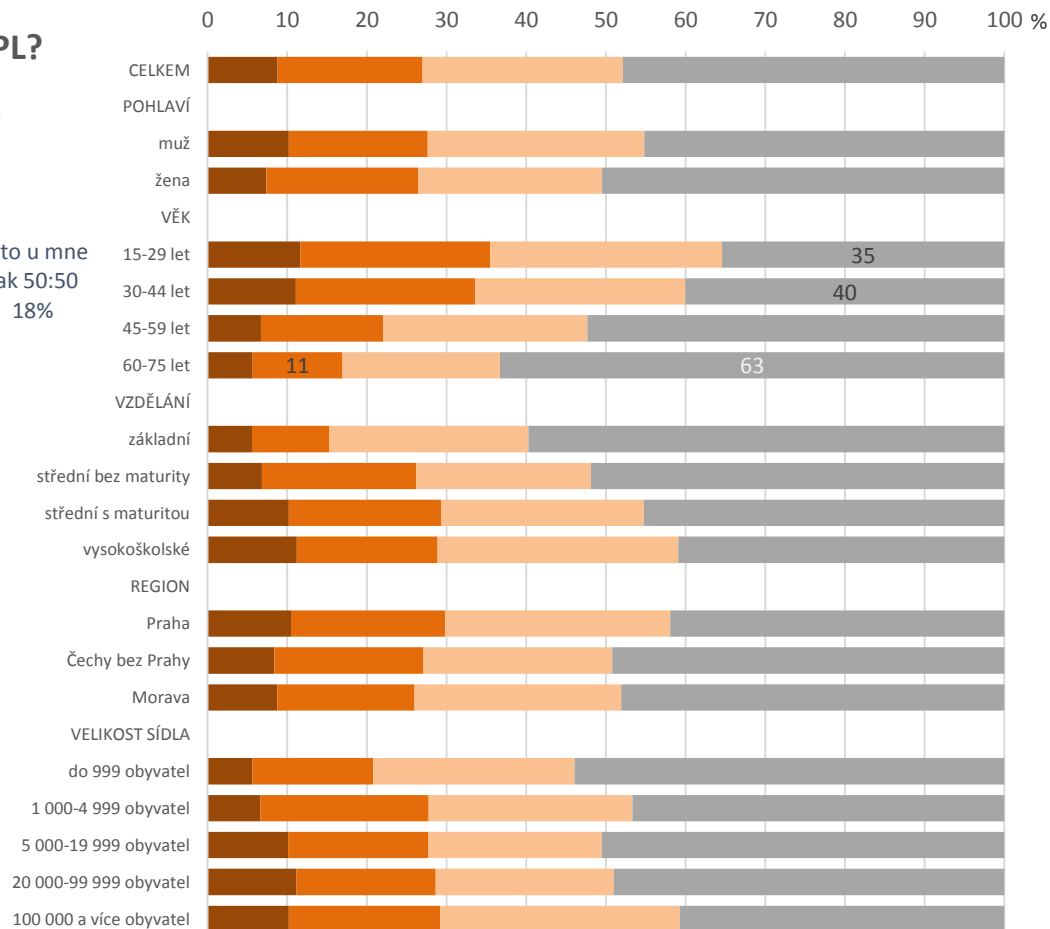


HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



Pozn.: při přepočtu na celou populaci byli neuzivatelé hlasových služeb OTT započítáni k odpovědi „nevím / nedokážu odpovědět“

podle dílčích skupin



nahrazování telefonování OTT hlasem – populace 15-75 let

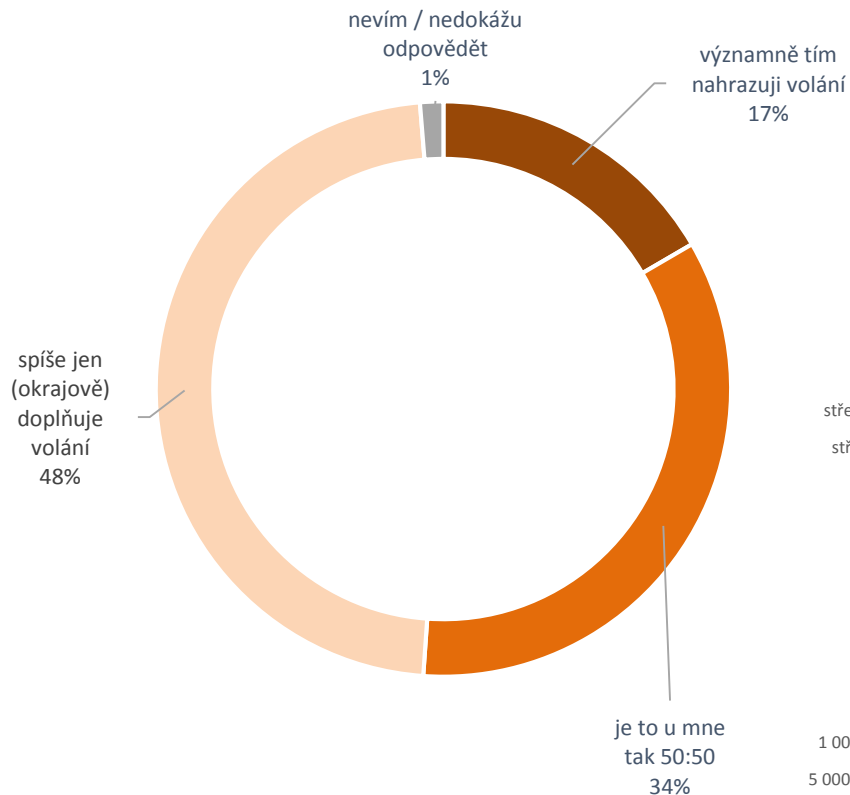
Základ: n=536, využívá hlasové služby OTT

%

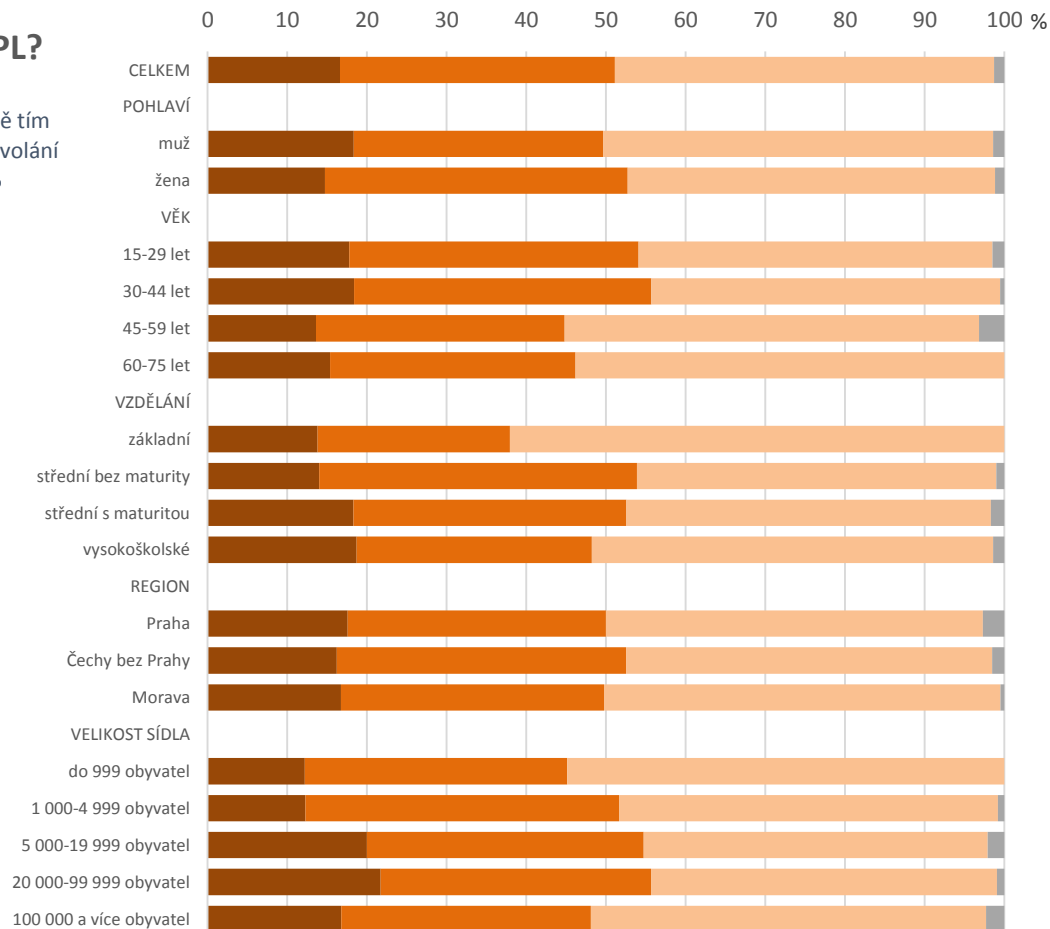
OTT8: Do jaké míry **hlasové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin



17 % formou hlasových služeb OTT významně nahrazuje telefonování přes MT/PL

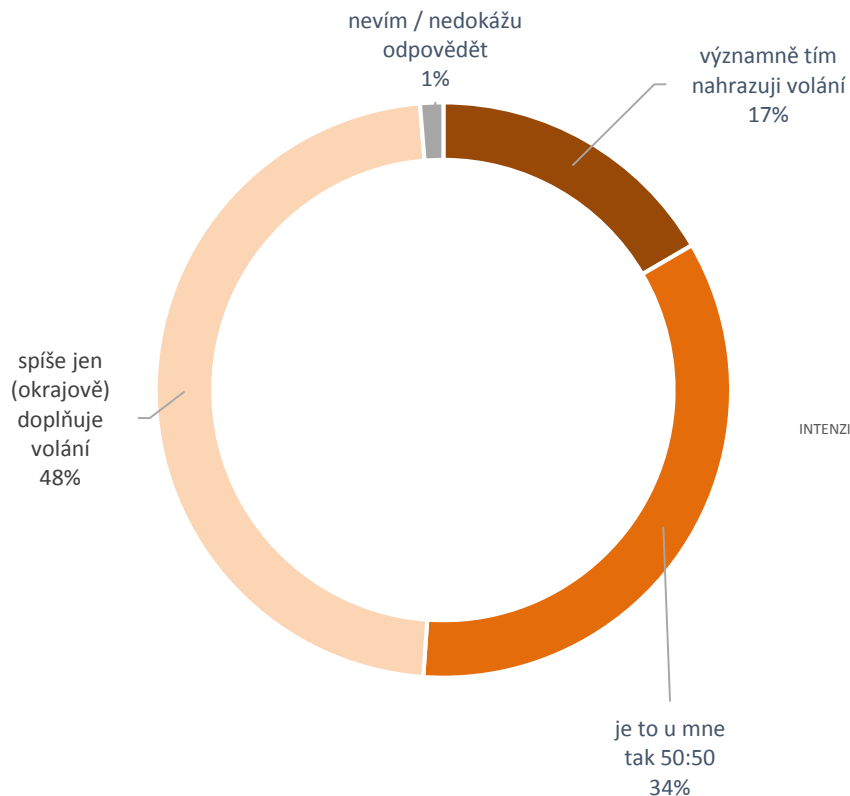
Základ: n=536, využívá hlasové služby OTT

%

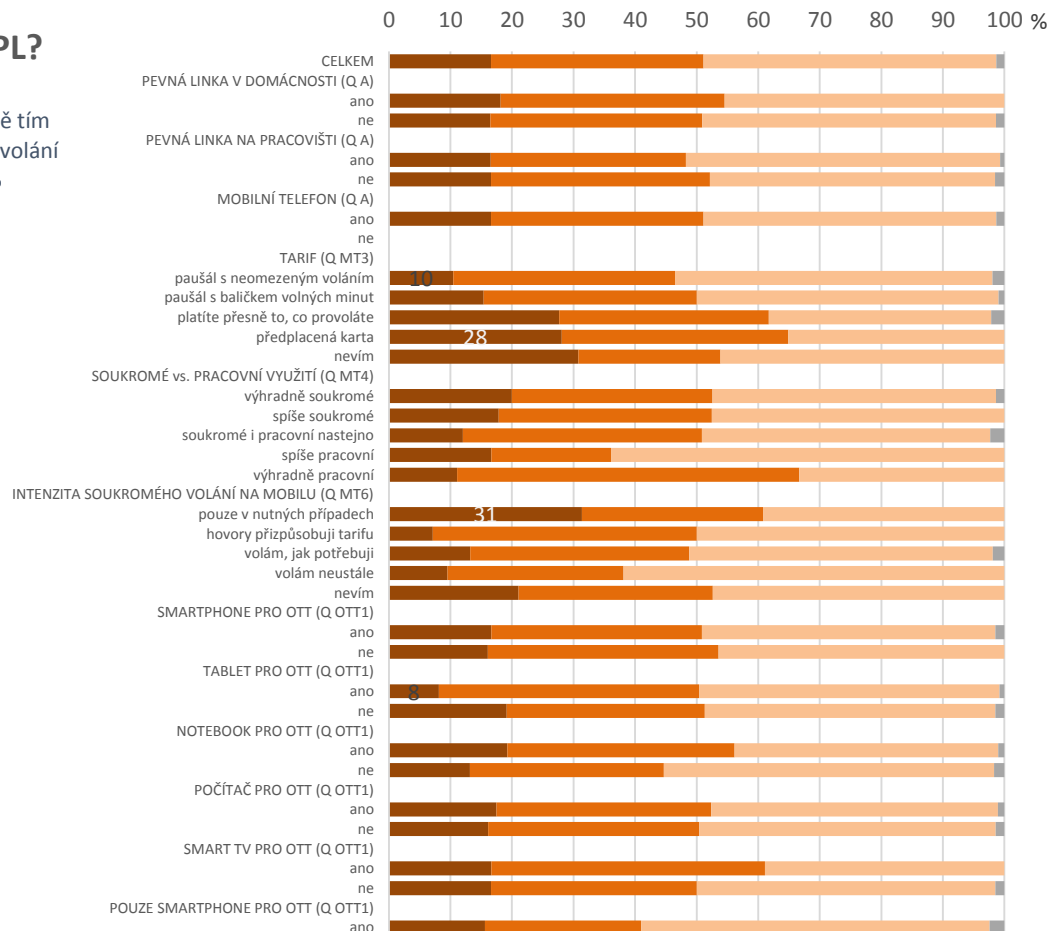
OTT8: Do jaké míry **hlasové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin



nahrazování standard hlasu OTT hlasem – tříděno dle uživatelského chování



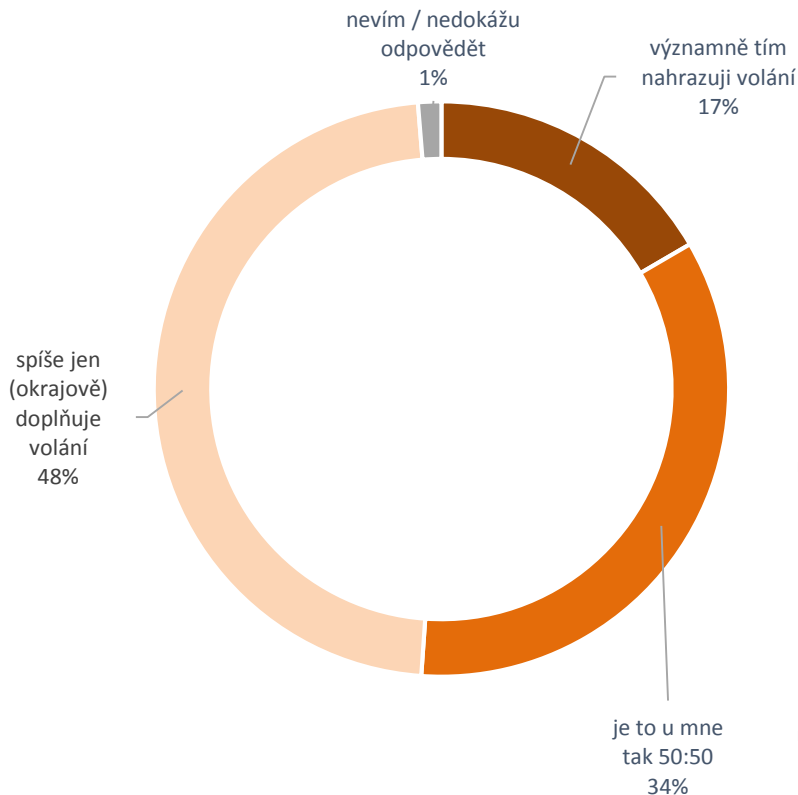
Základ: n=536, využívá hlasové služby OTT

%

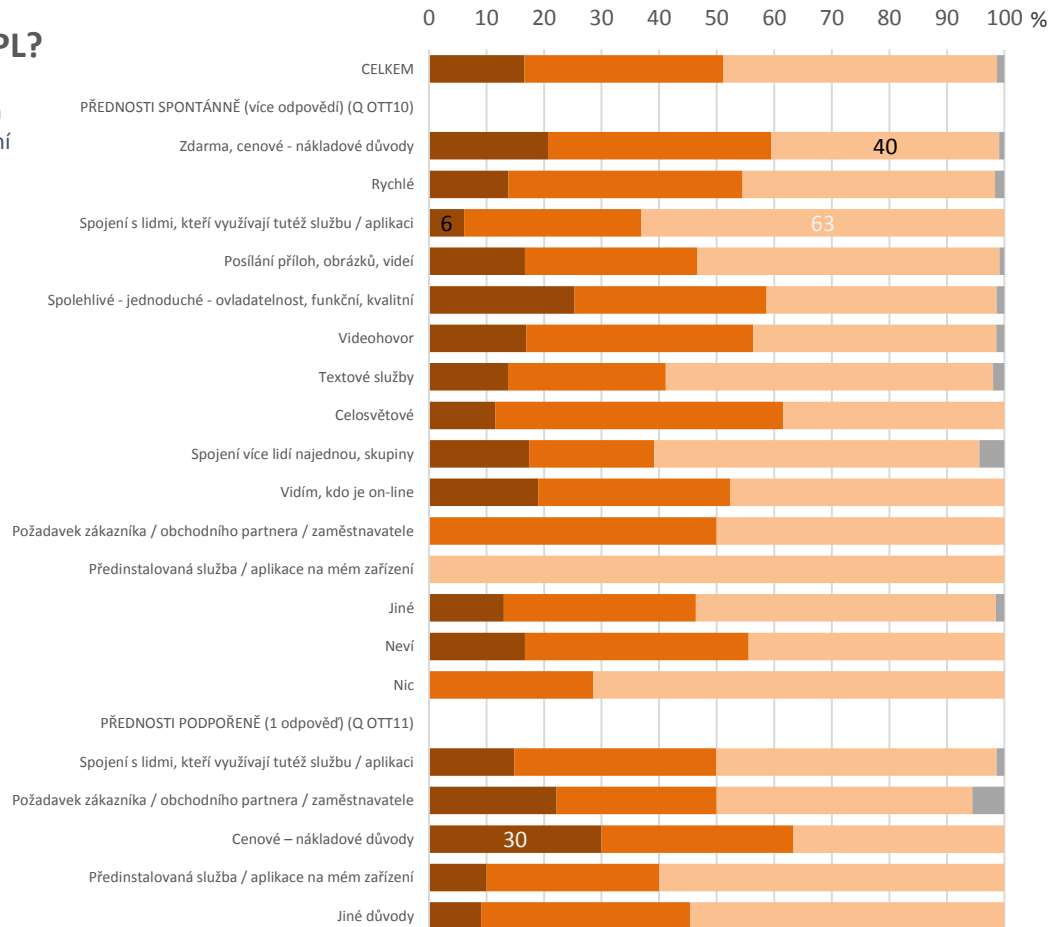
OTT8: Do jaké míry **hlasové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin

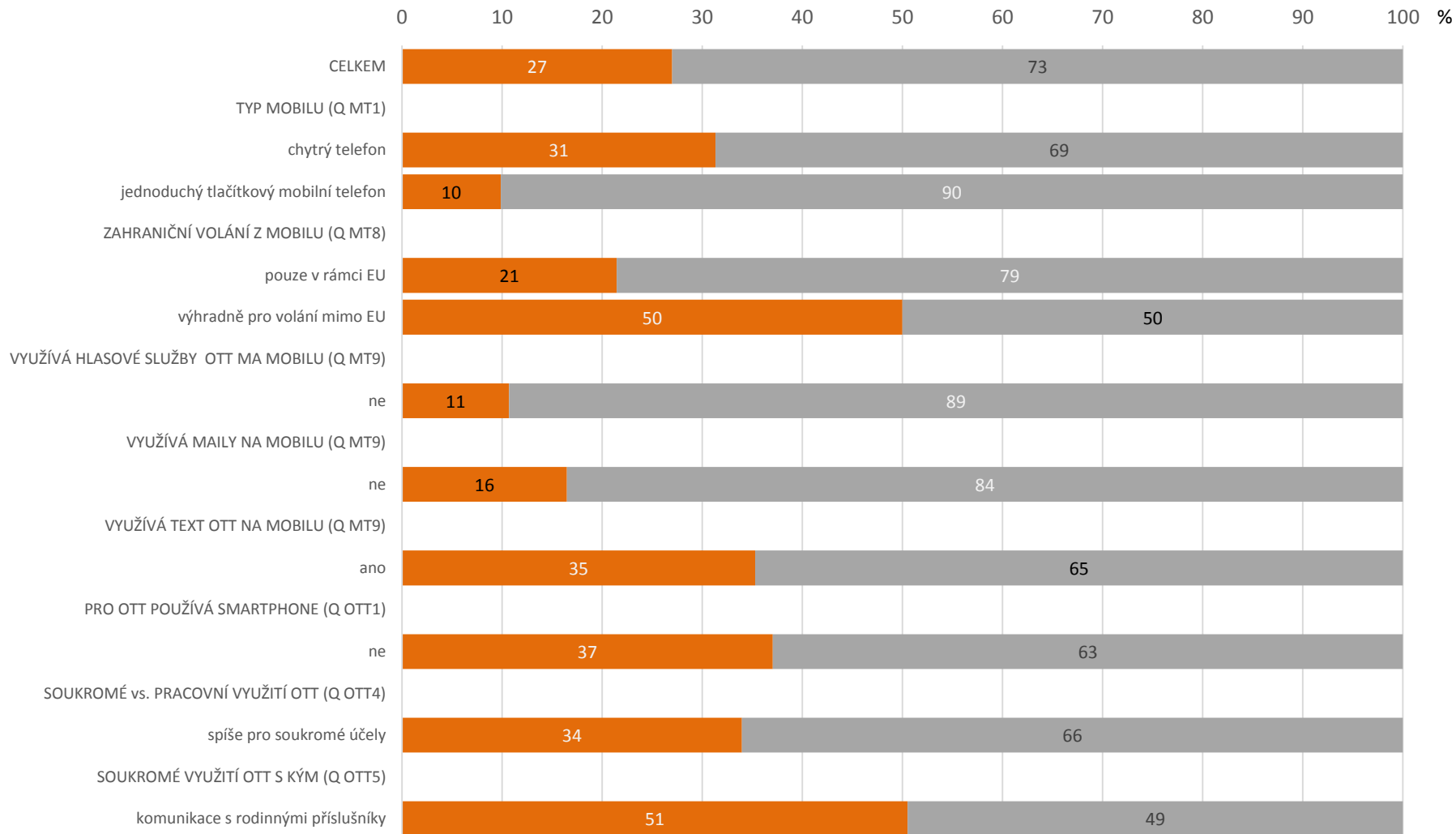


**nahrazování standard hlasu OTT hlasem
– kříženo s vnímanými přednostmi OTT**

Základ: n=1 015, využívá hlasové služby OTT

%

OTT8: Do jaké míry **hlasové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

kdo ne/nahrazuje
hlas na MT/PL hlasem OTT



Podíl lidí, kteří deklarují **nahrazování** standardního telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku hlasovými službami OTT je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají smartphone
- zahraniční volání z mobilu realizují výhradně mimo EU
- využívají textové služby OTT na mobilu
- pro OTT služby používají smartphone
- OTT využívají spíše pro soukromé účely
- prostřednictvím OTT komunikují s rodinnými příslušníky

Podíl lidí, kteří deklarují, že **nenahrazují** standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku hlasovými službami OTT je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají jednoduchý tlačítkový telefon
- do zahraničí z mobilu volají pouze v rámci EU
- nevyžívají hlasové OTT služby na mobilu
- nevyžívají maily na mobilu.

kdo **ne/nahrazuje**
hlas na MT/PL hlasem OTT

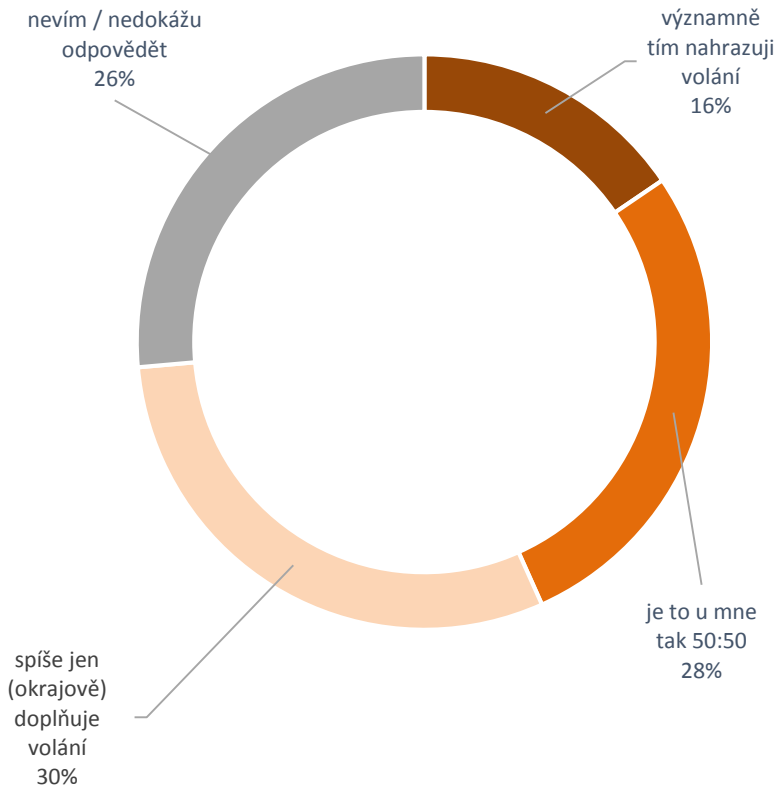
Základ: n=1 015

%

OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?

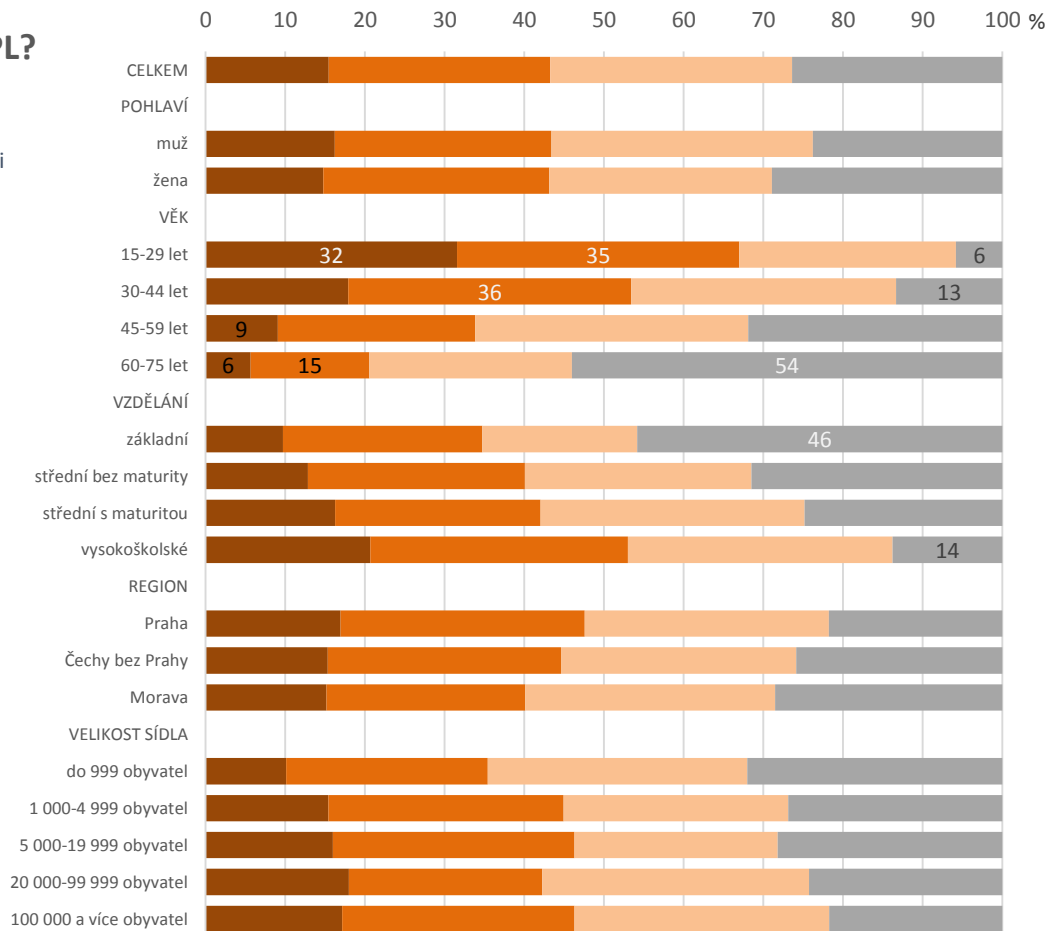


TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



Pozn.: při přepočtu na celou populaci byli ne uživatelé textových služeb OTT započítáni k odpovědi „nevím / nedokážu odpovědět“

podle dílčích skupin



nahrazování telefonování OTT textem – populace 15-75 let



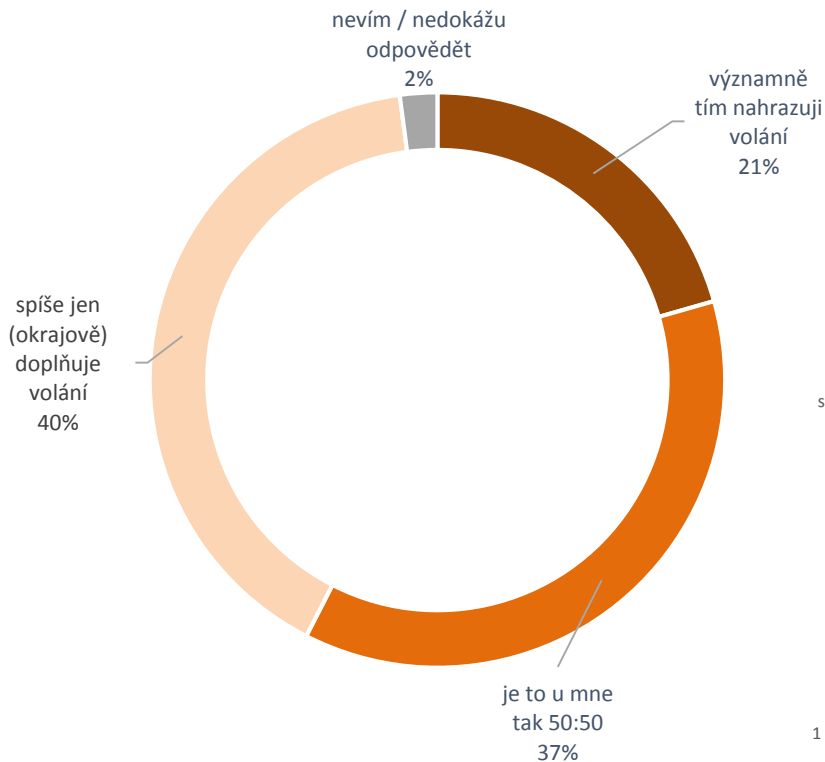
Základ: n=763, využívá textové služby OTT

%

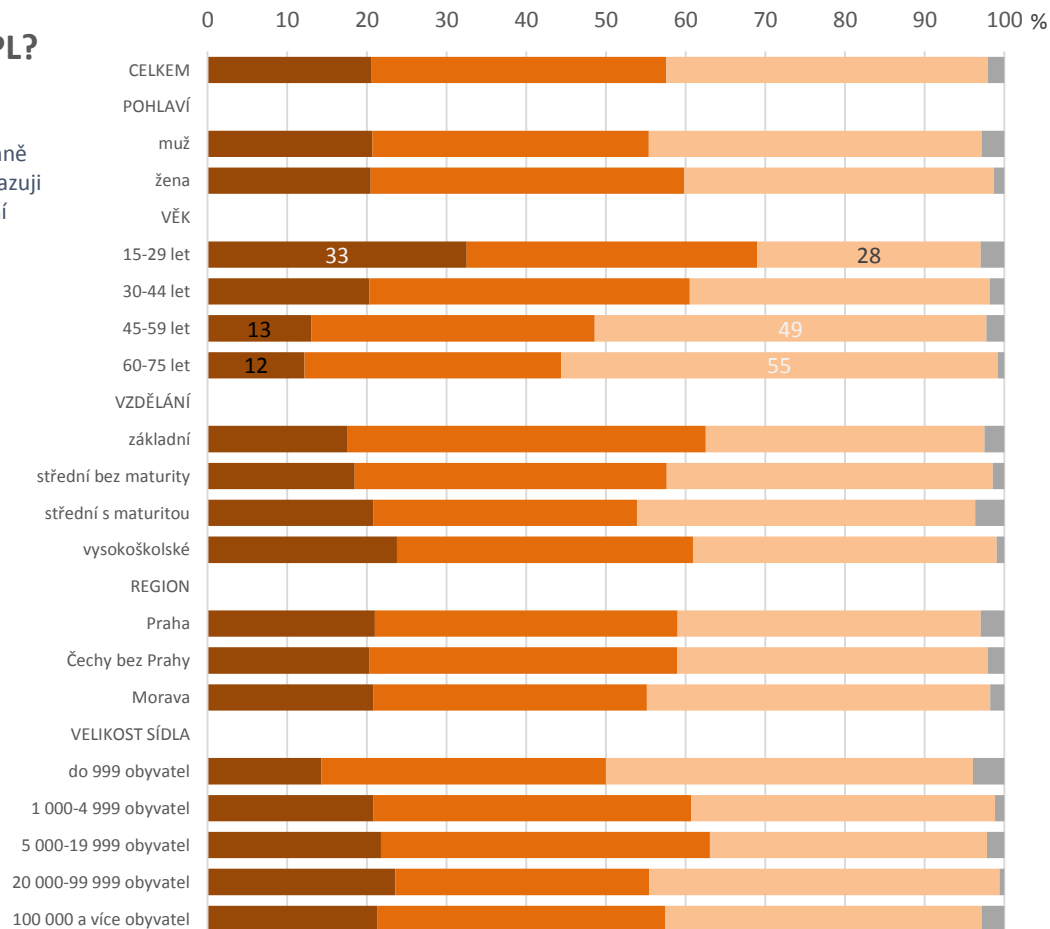
OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin



21 % formou textových služeb OTT významně nahrazuje telefonování přes MT/PL

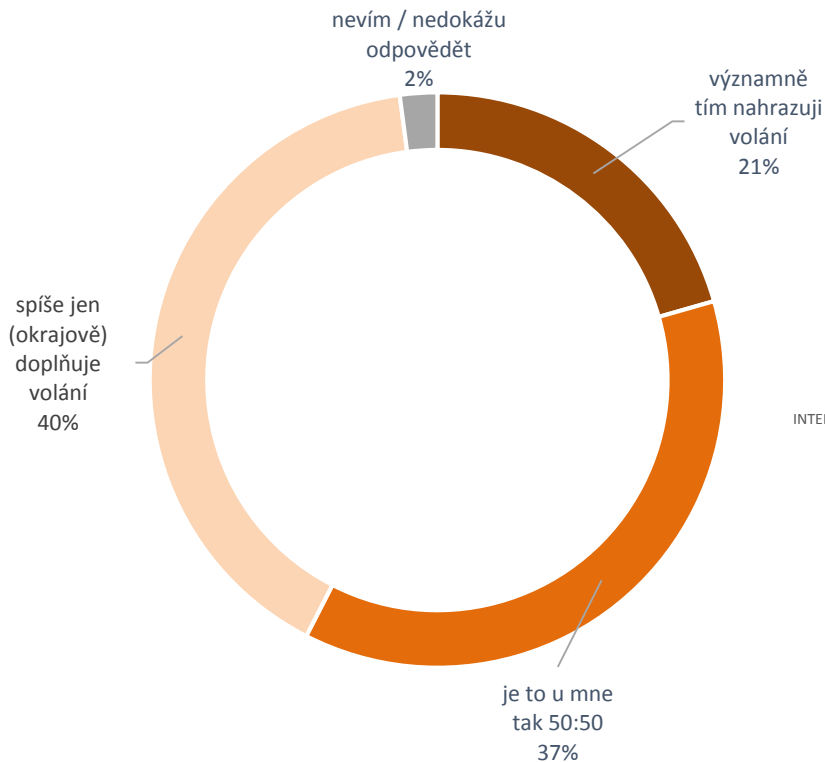
Základ: n=763, využívá textové služby OTT

%

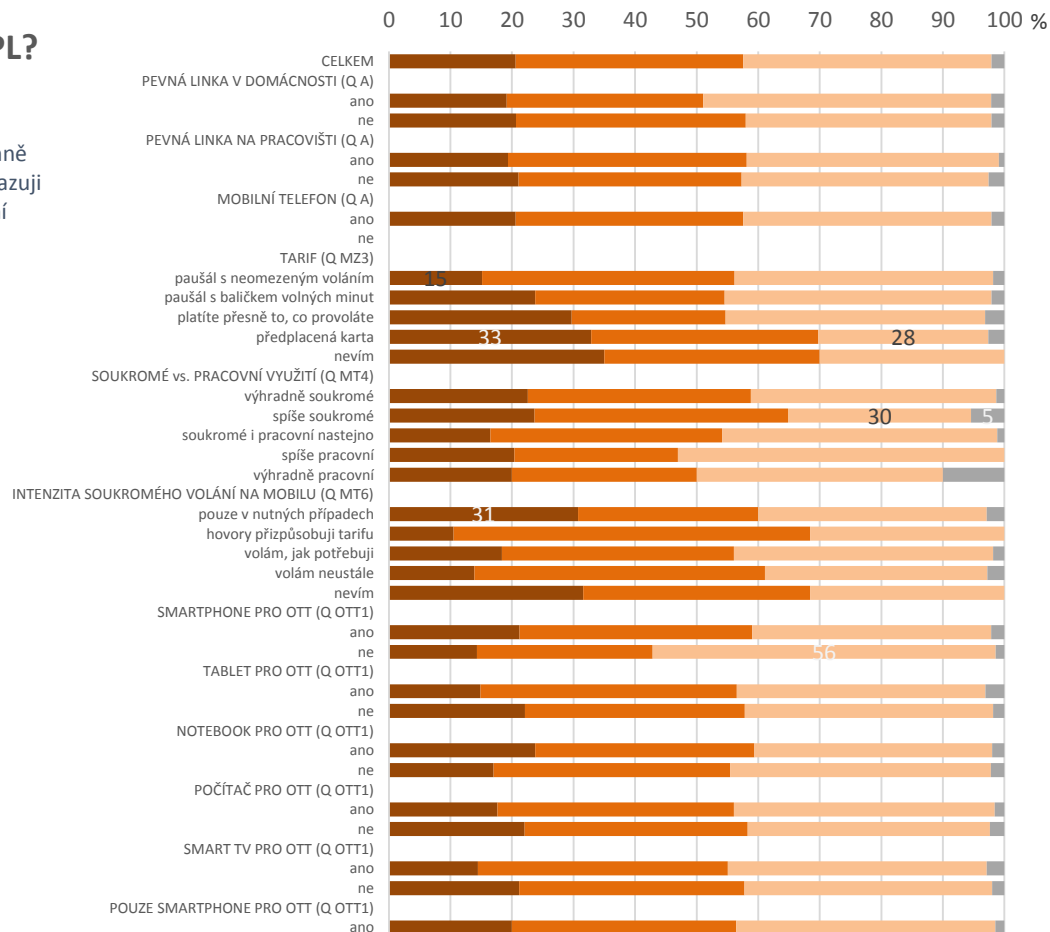
OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin



nahrazování standard hlasu OTT textem – tříděno dle uživatelského chování



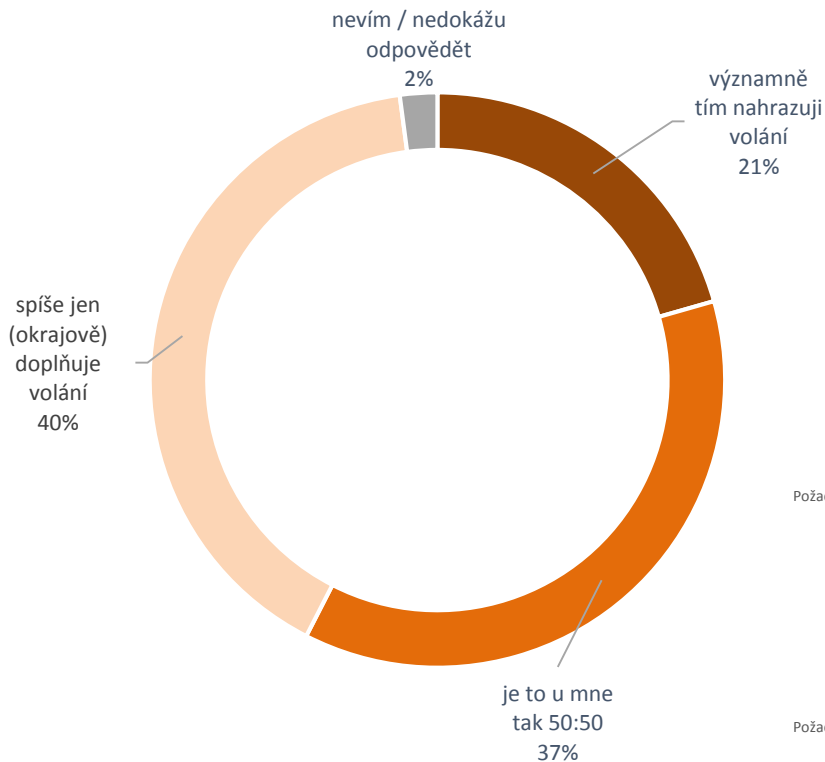
Základ: n=763, využívá textové služby OTT

%

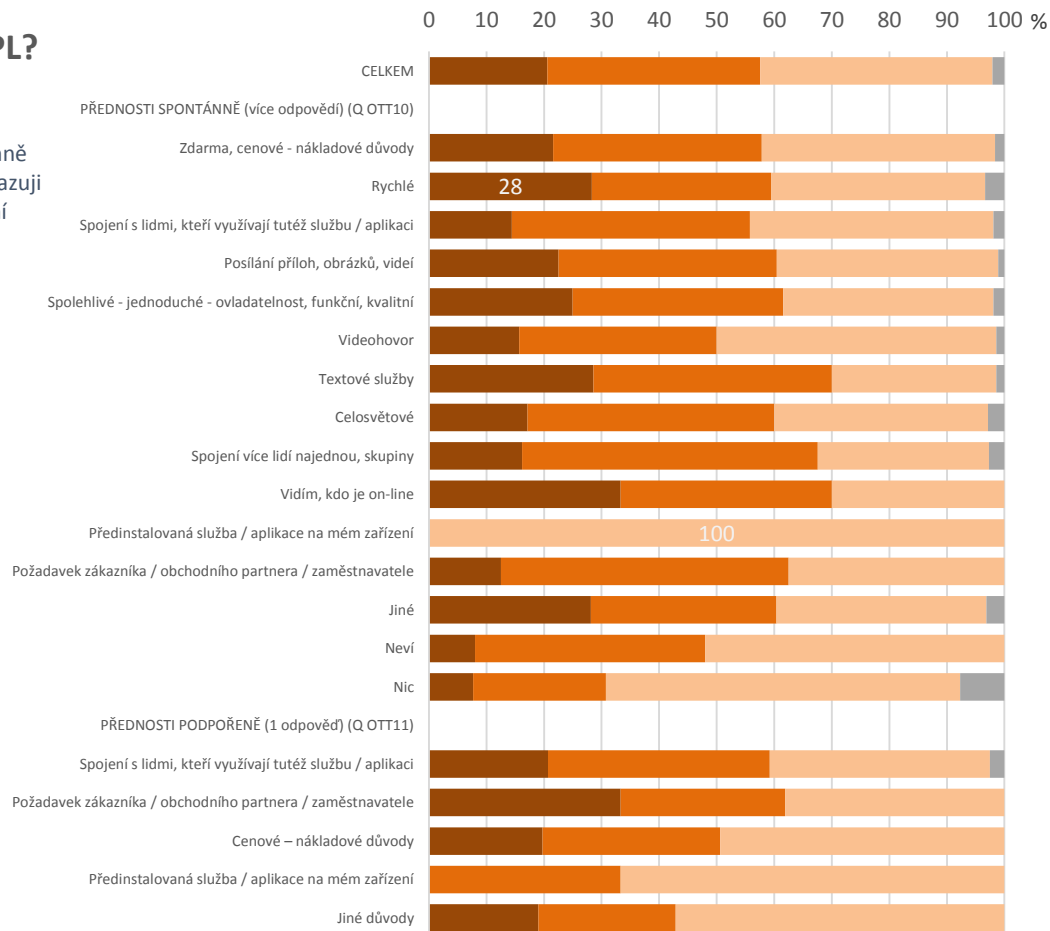
OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MOBIL / PL?



podle dílčích skupin

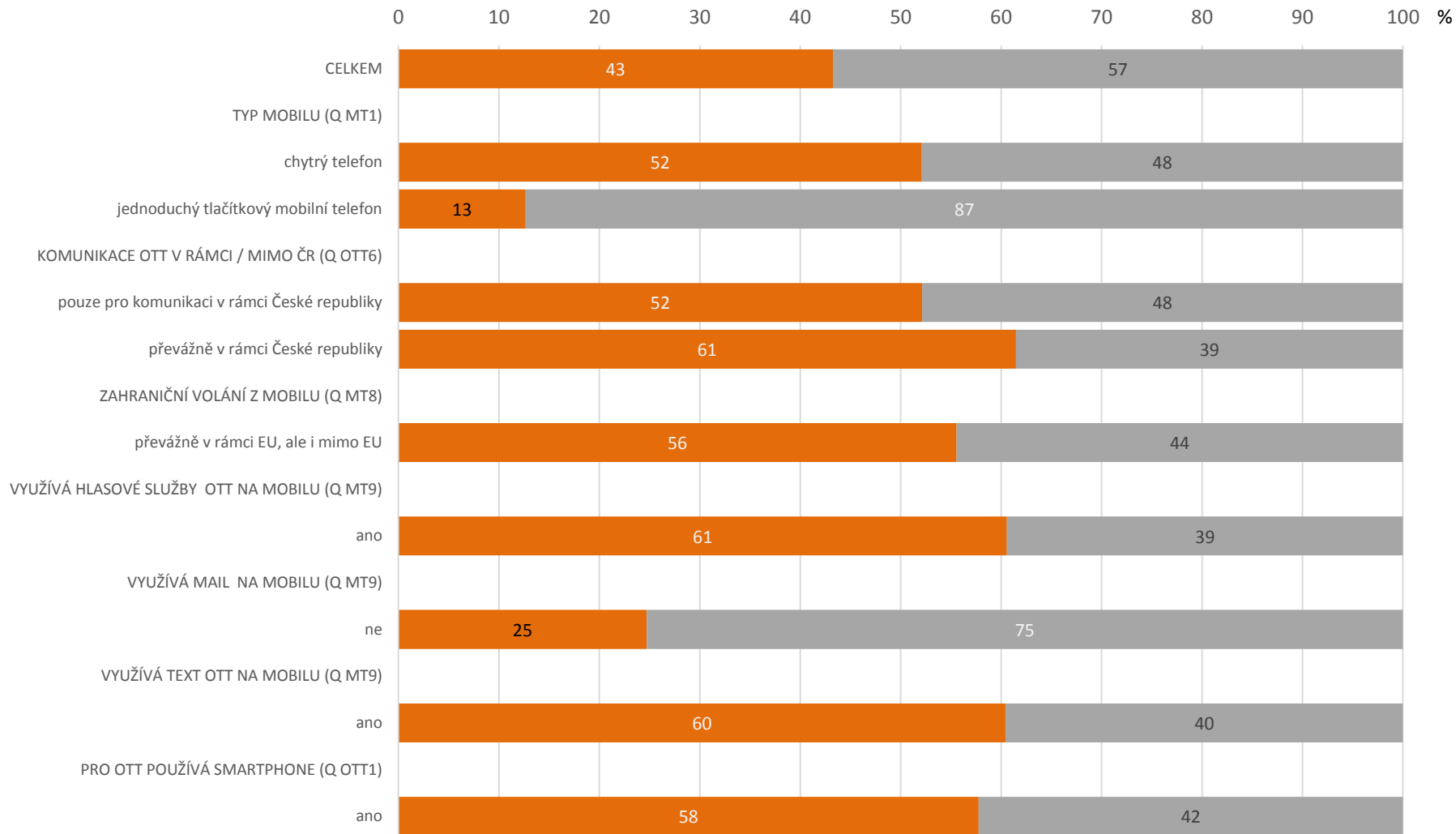


**nahrazování standard hlasu OTT textem
– kříženo s vnímanými přednostmi OTT**

Základ: n=1 015

%

OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



%, n=1 015, hlasové služby a OTT, CATI

kdo ne/nahrazuje
hlas na MT/PL textem OTT

OTT9: Do jaké míry **textové služby** Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger pro Vás osobně nahrazují standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku?



Podíl lidí, kteří deklarují **nahrazování** standardního telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku textovými službami OTT je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

- mají smartphone
- zahraniční volání z mobilu realizují převážně v rámci EU, ale i mimo EU
- využívají hlasové služby OTT na mobilu
- využívají textové služby OTT na mobilu
- pro OTT služby používají smartphone
- přes OTT komunikují pouze nebo převážně v rámci ČR

Podíl lidí, kteří deklarují, že **nenahrazují** standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo pevnou linku textovými službami OTT je statisticky významně vyšší mezi těmi, kteří

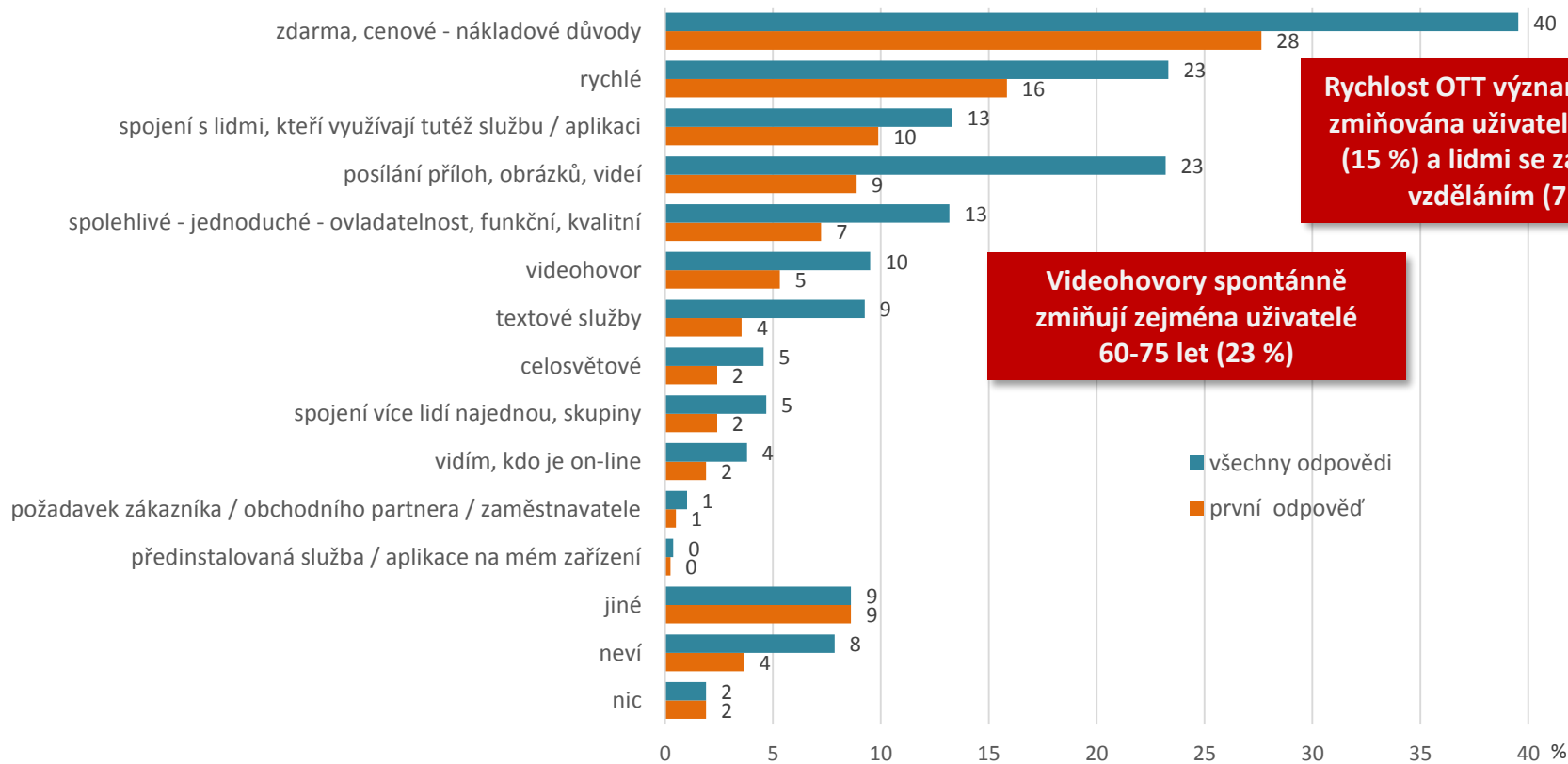
- mají jednoduchý tlačítkový telefon
- nevyžívají maily na mobilu.

kdo **ne/nahrazuje**
hlas na MT/PL textem OTT

Základ: n=789, používá OTT

%

OTT10: Jaké jsou podle Vás hlavní přednosti služeb/by Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger?



Rychlost OTT významně méně zmiňována uživateli 60-75 let (15 %) a lidmi se základním vzděláním (7 %).

Videohovory spontánně zmiňují zejména uživatelé 60-75 let (23 %)

Cenové – nákladové důvody OTT spontánně uvádí i zhruba pětina (21 %) uživatelů, kteří zároveň využívají paušál s neomezeným voláním.

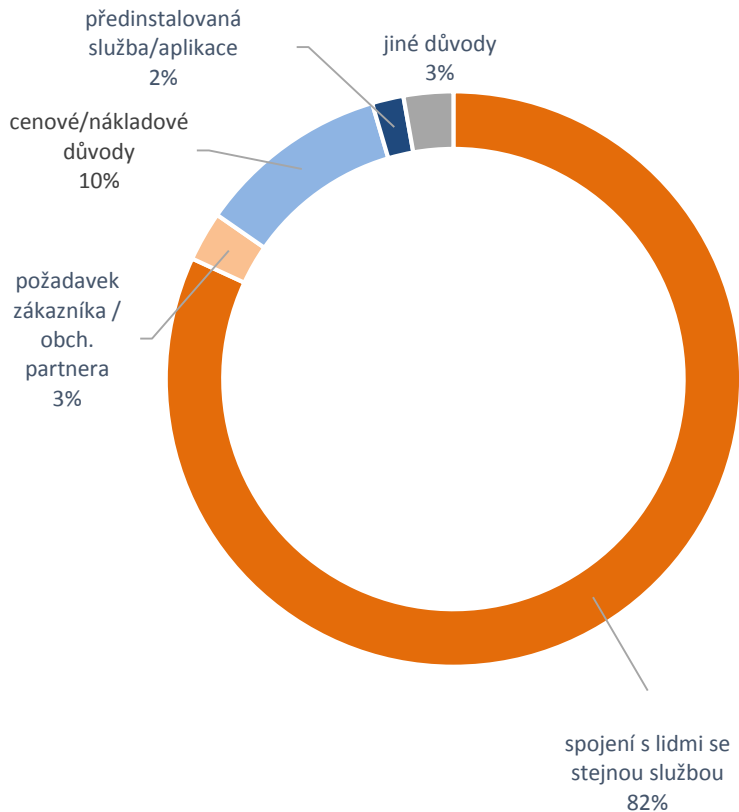
40 % spontánně uvádí cenové výhody OTT

Základ: n=789, používá OTT

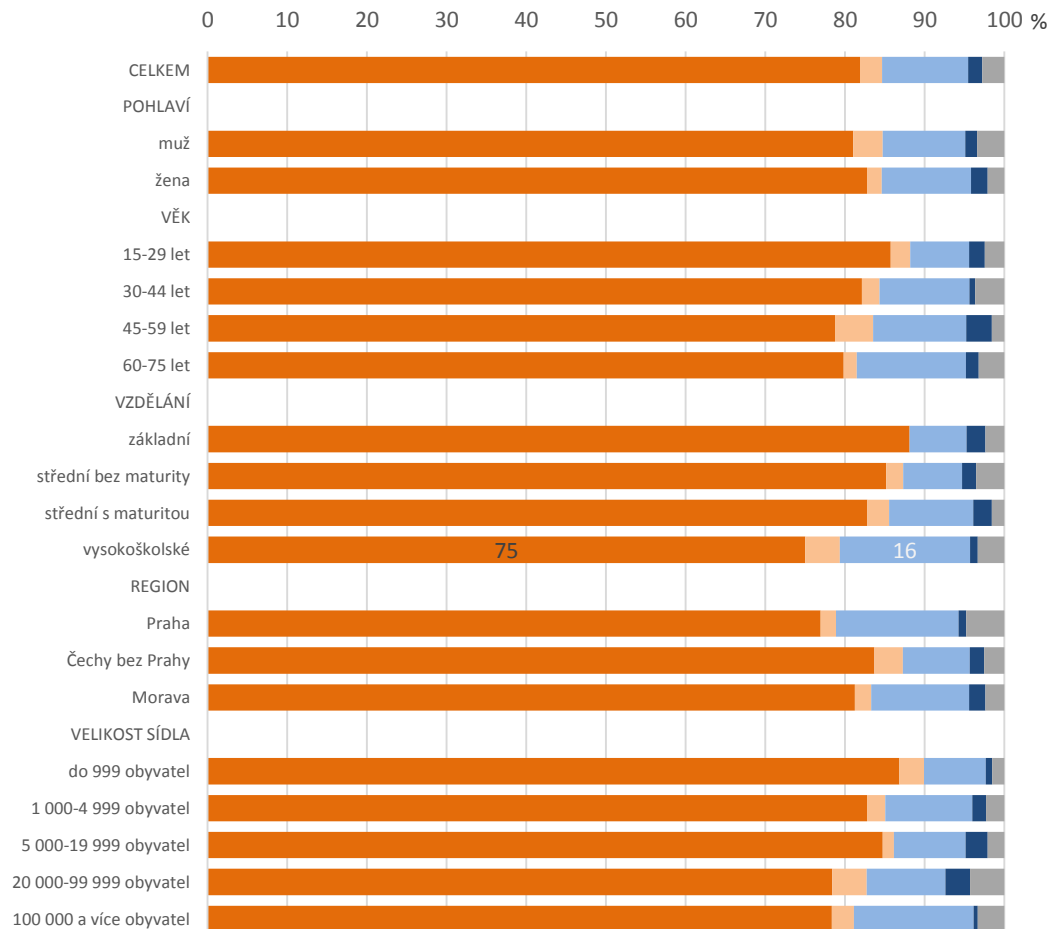
%
OTT11: Jaký je pro Vás hlavní důvod, že používáte Skype, WhatsApp, Viber, facebook Messenger?



HLAVNÍ DŮVOD VYUŽÍVÁNÍ OTT



podle dílčích skupin



hlavní důvod používání OTT je
spojení s lidmi se stejnou službou



VÝSLEDKY – NEUŽIVATELÉ OTT



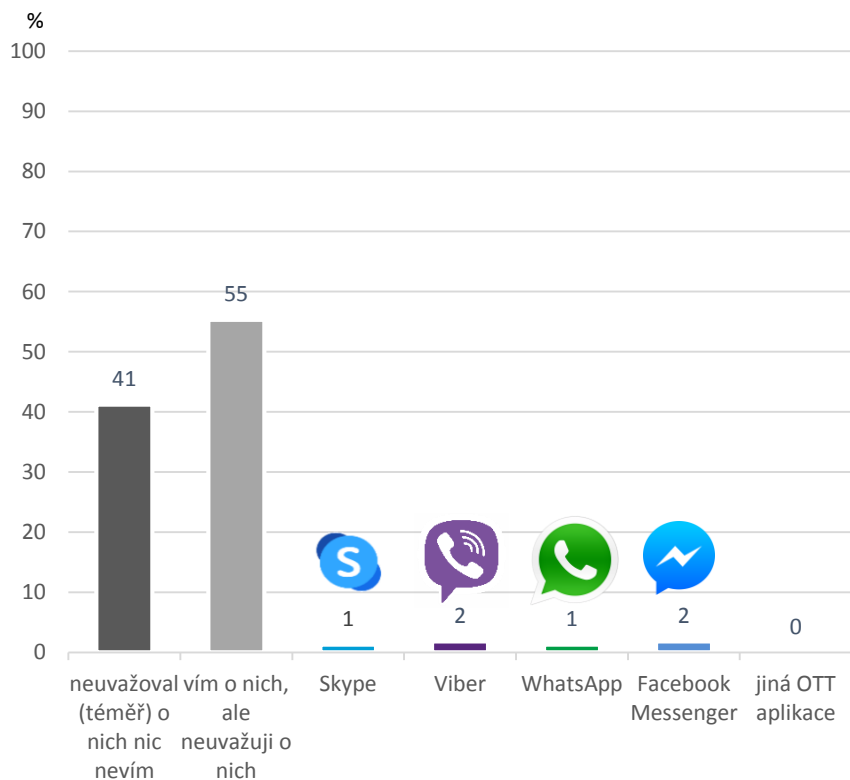
Základ: n=226, nepoužívá OTT

%

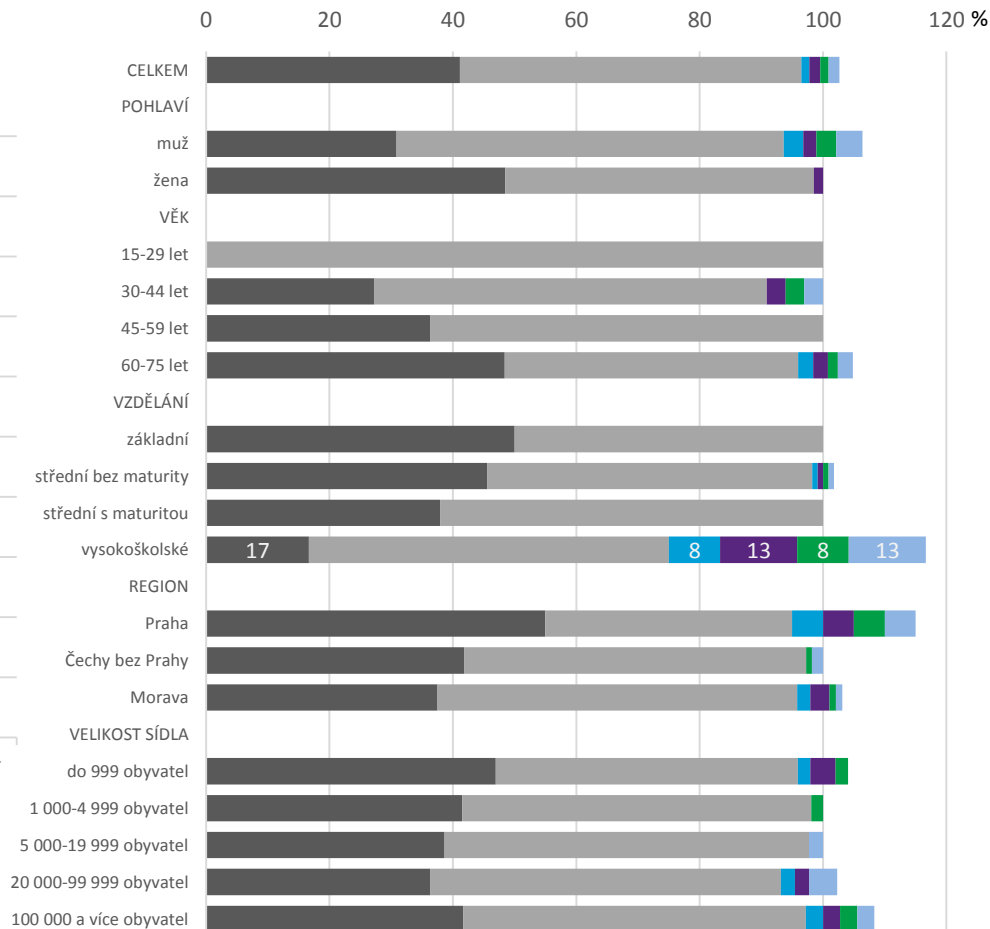
C: Uvažoval(a) jste nebo uvažujete o zajištění si některé z těchto služeb / aplikací? Pokud ano, o které uvažujete?



OTT APLIKACE DO BUDOUČNA



podle dílčích skupin



kdo nemá OTT, neuvažuje o jeho pořízení



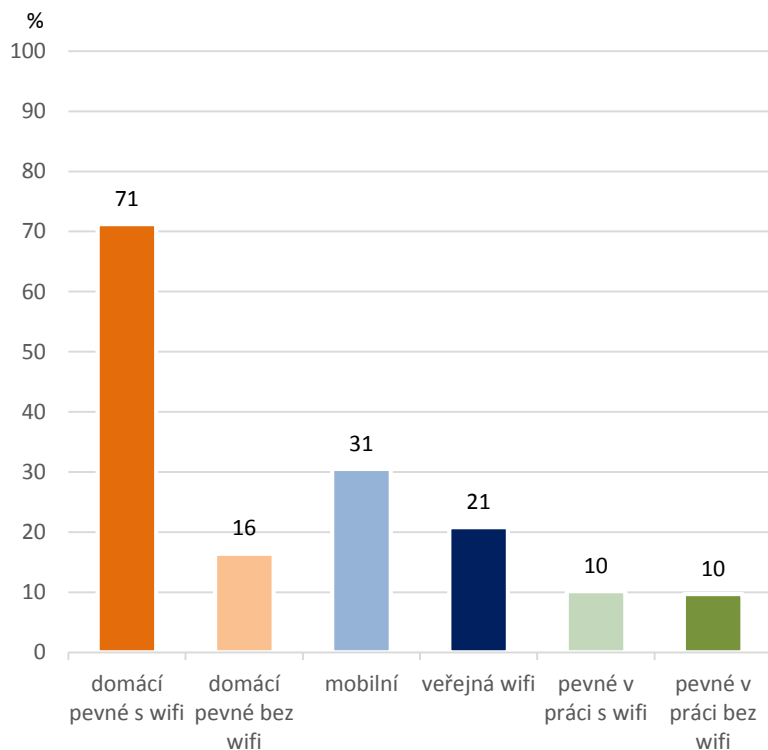
Základ: n=226, nepoužívá OTT

%

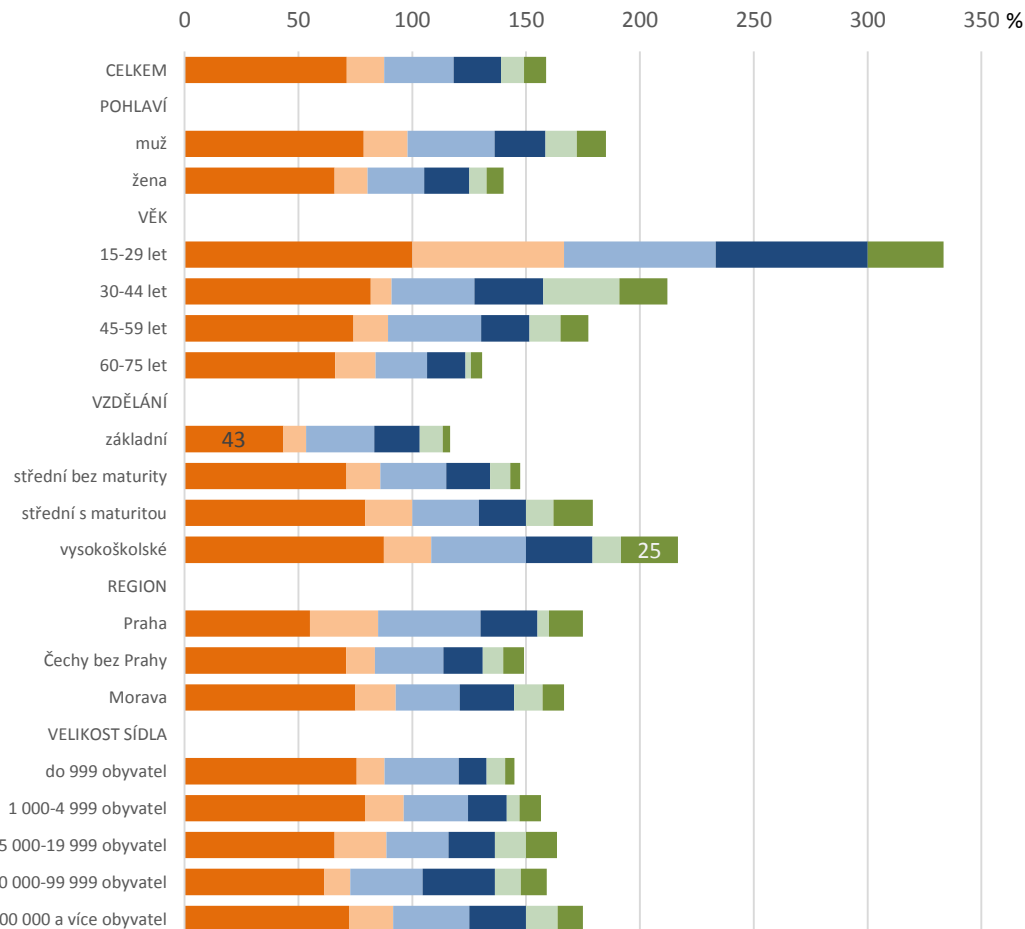
D: Ještě mne zajímá, jaké máte možnosti datového připojení – tedy připojení k internetu, ať už toto připojení v současné době Vy osobně využíváte nebo ne.



DATOVÉ PŘIPOJENÍ PRO OTT



podle dílčích skupin



7 z 10 ne uživatelů OTT má k dispozici domácí pevné připojení s wifi

SHRNUTÍ



Pevnou linku v domácnosti využívá 7 % populace České republiky ve věku 15-75 let.

Lidé ve věku 15-29 let pevnou linku v domácnosti prakticky vůbec nevyužívají nebo ji vůbec nemají (2 %). V produktivním věku 30-44 a zejména pak 45-59 let je pevná linka v domácnosti častější (až 11 %), ale v důchodovém věku 60-75 let ji už lidé nevyužívají nebo ji odhlašují (9 %), nejpravděpodobněji z nákladových důvodů i z důvodů méně četné komunikace.

Využívání pevné linky v domácnosti roste s dosaženým stupněm vzdělání respondenta. Pokud u lidí se základním vzděláním je „penetrace“ pevné linky v domácnosti na úrovni necelých 3 %, pak u vysokoškolsky vzdělaných dosahuje téměř 10 %.

Pevná linka je v domácnosti významně častěji u Pražanů (14 %) a také u lidí z měst nad 100.000 obyvatel (12 %), než u lidí z jiných regionů Čech (6 %) a Moravy (5 %) a nebo z menších sídel (3–9 %).

Pevná linka v domácnosti je používána 8 z 10 uživatelů k soukromým účelům (69 % výhradně + 12 % spíše), a to zejména pro komunikaci s rodinou (52 %) nebo pro vyřizování občanských záležitostí a/nebo záležitostí pro domácnost (21 %). Pro hovory s přáteli je domácí pevná linka využívána 17 % uživatelů.

Zhruba stejně velký (2/5) je podíl těch, kteří z domácí pevné linky volají pouze v nutných případech, kdy komunikaci nelze řešit jiným způsobem, a těch, kteří hovory přizpůsobují tarifu (zkrátí hovor).

**Shrnutí: pevné linky
v domácnosti a na pracovišti**

Pevnou linku v domácnosti využívají výhradně pro volání v rámci ČR ¼ uživatelů. Znamená to, že alespoň někdy domácí pevnou linku pro hovory do zahraničí (v převážné většině v rámci EU) používá ¼ uživatelů pevné linky v domácnosti, tedy zhruba 1,5 % populace.

Pevná linka na pracovišti je využívána zhruba čtvrtinou (26 %) populace České republiky ve věku 15-75 let.

Pevná linka na pracovišti je pouze okrajově využívána k soukromým účelům.

Pevnou linku na pracovišti využívá výhradně pro volání v rámci ČR 2/3 uživatelů. Znamená to, že alespoň někdy pevnou linku v práci pro hovory do zahraničí (v převážné většině v rámci EU) používá 1/3 uživatelů pracovní/služební pevné linky, tedy zhruba 9 % populace.

**Shrnutí: pevné linky
v domácnosti a na pracovišti**

Mobilní telefon ve zkoumaném (CATI) vzorku populace České republiky ve věku 15-75 let používají všichni dotazovaní. Převažuje používání smartphonů (8 z 10). Výhradně jednoduchý tlačítkový mobil používá zhruba pětina (21 %) uživatelů. Jedná se častěji o ženy (27 %), lidi starší 60 let (50 %), se základním vzděláním (39 %) nebo se středním vzděláním bez maturity (27 %). Obecně tedy platí, že podíl smartphonů (oproti jednoduchým tlačítkovým mobilům) klesá s věkem, roste se vzděláním a mírně roste s velikostí sídla, nadprůměrný je v Praze (83 %).

Účty za mobil(y) hradí plně zaměstnavatel v 15 % případů (u mužů až 21 %, 30-44 let 22 %, VŠ 26 %, Praha 23 %). Necelá desetina má náklady za používání mobilního telefonu hrazeny jiným členem domácnosti (ženy 12 %, 15-29 let 16 %, základní vzděláním 21 %). Částečně si účty za mobil hradí 4 % uživatelů a 8 z 10 uživatelů provoz alespoň jednoho mobilního telefonu hradí sami (88 % 60-75 let).

Nejvíce využívané (50 %) jsou paušály s neomezeným voláním (ale u lidí 60-75 let pouze 38 %). Paušály s balíčkem volných minut využívá 21 % uživatelů mobilů. Zhruba desetina platí přesně to, co provolá a předplacenou kartu využívá 15 % (60-75 let až 20 %, základní vzděláním 26 %). Obecně platí, že používání paušálu s neomezeným voláním klesá s věkem, roste se vzděláním.

Shrnutí: mobilní telefon(y)

Pokud vezmeme v úvahu rozdělení uživatelů mobilních telefonů podle toho, kdo hradí náklady za používání mobilu a jaké využívá tarify, nenajdeme významné rozdíly. U všech typů plátců nákladů spojených s používáním mobilního telefonu je podíl paušálu s neomezeným voláním v rozmezí 44-52 %. V případě, kdy útraty za mobil hradí zaměstnavatel, je podíl 44 %. Ten poněkud častěji (28 %) než ostatní typy plátců nákladů (20-25 %) využívá paušálu s balíčkem volných minut volání. Jediný statistický významný rozdíl je v případě, kdy je plátcem jiný člen rodiny a zvolena je předplacená karta. Takových případů jsou 3 % oproti obecnému podílu využívání předplacené karty na úrovni 15 % uživatelů mobilů. Podíl varianty „zaplatím přesně to, co provolám“ se mezi jednotlivými typy plátců nákladů pohybuje v rozmezí 11-14 %.

Mobilní telefony jsou používány 64 % uživatelů k soukromým účelům (celkem 45 % výhradně + 19 % spíše soukromě, ženy 56 %, 60-75 let 69 %, základní vzdělání 65 %), a to zejména pro komunikaci s rodinou (celkem 73 %, ženy 79 %). Pro hovory s přáteli je mobil využíván 18 % uživatelů (15-29 let 30 %).

Pracovní účel používání mobilního telefonu se týká celkem 36 % uživatelů (výhradně pracovní 1 % + spíše pracovní 6 % a „půl na půl“ 29 %). Častěji jsou to muži, kteří alespoň do určité míry mobil využívají pracovní 48 % případů (2 % + 9 % + 37 %) a obecně lidi v produktivním věku spíše než ti nejmladší nebo zejména pak ti nejstarší (60-75 let 0 % + 2 % + 13 %) v postproduktivním věku.

Shrnutí: mobilní telefon(y)

U soukromého využití mobilního telefonu převažuje podíl těch, kteří z mobilu volají tak, jak potřebují, cenou hovorů se nechtějí omezovat (69 %). Mobil používá k soukromým účelům pouze v nutných případech, kdy komunikaci nelze řešit jiným způsobem, 21 % uživatelů.

Mobilní telefon využívá výhradně pro volání v rámci ČR 1/2 uživatelů. Znamená to, že druhá polovina alespoň někdy využívá mobil pro hovory do zahraničí (v převážné většině v rámci EU). Nicméně při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů. Zahraniční hovory jsou méně obvyklé mezi ženami (57 % volá pouze v rámci ČR), mezi lidmi 60-75 let (51 % pouze ČR), mezi lidmi se základním vzděláním (75 % pouze ČR). Obecně platí, že použití mobilu pro zahraniční volání klesá s věkem a roste se vzděláním (35 % VŠ pouze v ČR).

Mobil k smskování používá 9 z 10 (92 %) uživatelů mobilního telefonu. Přes mobilního operátora volá 8 z 10 (82 %) uživatelů a prostřednictvím OTT aplikací polovina (48 %) uživatelů mobilu. Maily v mobilu využívá 57 %, textové služby OTT 63 % a mms 39 % z celé šetřené populace 15-75 let. Ti, kteří mobil prakticky nepoužívají k volání přes mobilního operátora v 92 % smskují, 60 % využívají mobil k chattingu nebo messegingu přes OTT a v 47 % přes mobil mailují, 37 % z nich používá mms.

Shrnutí: mobilní telefon(y)

K jiným než hlasovým službám přes mobilního operátora využívá mobilní telefon významně častěji mladší generace zejména 15-29 let, ale také 30-44 let (hlasové i textové služby OTT, maily). Naopak u lidí ve věku 60-75 let je využití mobilu k jiným než hlasovým službám přes mobilního operátora významně méně časté. To platí i pro sms a mms. Obecně platí, že spektrum využívaných služeb na mobilních telefonech výrazně klesá s věkem, roste se vzděláním, nadprůměrné je v Praze oproti ostatním regionům ČR.

Pro 16 % populace, která využívá textové služby (92 %), je využívání sms zpráv a mailů (v tomto případě obecně na jakémkoliv zařízení, tedy nejen přes mobil) významnou náhradou hlasových služeb - standardního telefonování přes mobilní telefony a/nebo pevné linky. Pro celkově 39 % je zastupitelnost „hlasu a textu“ vyrovnaná (tak 50:50). Při přepočtu na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli textových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno textovými službami (obecně vč. mailování) u 53 % lidí (16 % významně nahrazováno + 37 % vyrovnaně 50:50).

U nejmladší věkové kategorie 15-29 let je významné nahrazení „hlasu textem“ až v 28 % případů a rovnocenná zastupitelnost „hlasu a textu“ (50:50) u dalších 43 %. Tedy 7 z 10 mladých lidí 15-29 let významně nebo vyrovnaně nahrazuje hlasovou komunikaci tou textovou. Oproti tomu u nejstarší věkové kategorie je podíl nahrazování „hlasu textem“ 41 % (9 % + 32 %).

Shrnutí: mobilní telefon(y)

78 % populace 15-75 let využívá alespoň jednu **službu nebo aplikaci OTT**. Z věkové kategorie 15-29 let je to až 99 %. Naopak u lidí ve věku 60-75 let je to „pouze“ 50 %. Obecně tedy využívání OTT relativně razantně klesá s věkem a naopak strmě roste se vzděláním (ZŠ 58 % - VŠ 90 %) a také mírně roste s velikostí sídla. Regionálně je OTT nadprůměrně používáno v Praze (84 %) oproti jiným regionům v Čechách (78 %) a na Moravě (75 %).

Nejrozšířenější je OTT aplikace **facebook Messenger**, který využívá celkově 58 % populace 15-75 let. Facebook Messenger využívají významně častěji mladší uživatelé (15-29 let 89 % vs. 60-75 let 25 %) a vysokoškolsky vzdělaní uživatelé (66 %).

Druhá nejrozšířenější OTT aplikace je **WhatsApp** (47 %). Opět významně více „penetrovaný“ mezi mladšími uživateli (65 % u 15-29 let) a mezi vzdělanějšími (63 % u VŠ), ve městech nad 100.000 obyvatel (55 %) a v Praze (67 %).

Skype využívá celkově 30 % populace. Nejčastěji Skype najdeme mezi lidmi s VŠ vzděláním (44 %), regionálně mezi Pražany (41 %) a mezi lidmi ze sídel nad 100.000 obyvatel (38 %).

Viber má nainstalovaný a využívá 18 % lidí. Vyšší podíl je mezi lidmi ve věku 30-44 let (24 %), mezi Pražany (27 %) a mezi lidmi ze sídel nad 100.000 obyvatel (25 %).

Zatímco uživatelé OTT ve věku 60-75 let si vystačí zpravidla s jednou OTT aplikací, mladší uživatelé využívají kombinaci několika OTT aplikací (v průměru 2-3), a to nejčastěji facebook Messenger

Shrnutí: OTT služby

s WhatsApp a Skype. Kromě nejrozšířenější čtveřice OTT aplikací (facebook Messenger, WhatsApp, Skype a Viber) byly jednotlivci (zejména nejmladšími) jmenovány ještě další aplikace OTT komunikace (Instagram, iMessage, Hangouts, FaceTime, Discord, Telegram, Teams, Slack).

OTT Služby jsou využívány nejčastěji na smartphonech (9 z 10 uživatelů), ale jinak také na notebooku (celkem 53 %, VŠ až 61 %), u třetiny uživatelů na PC (celkem 34 %, u VŠ až 42 %) a nebo na tabletu (21 %).

Datové připojení pro OTT služby je pro 9 z 10 (89 %) uživatelů přes domácí připojení s wifi, pro 2/3 přes mobilní připojení (celkem 66%, muži 73 % vs. ženy 58 %, 15-29 let až 74 %) a dále prostřednictvím veřejných wifi (47 %). Uživatelé 60-75 let využívají jiné typy připojení než domácí pevné s wifi významně méně často než ti mladší. Vzhledem k jejich postproduktivnímu věku téměř odpadají připojení v práci, která jsou využívána u 50-60 % mladších uživatelů.

Textovou komunikaci OTT využívá 93 % uživatelů OTT aplikací. Nejčastěji je textová komunikace kombinována s posíláním příloh (85 % celkem, v kombinaci s textem 82 %). Hlasovou komunikaci využívá celkem 62 %, v kombinaci s textem pak 57 %. Prostřednictvím videohovorů komunikuje 46 % uživatelů OTT. Kombinaci videohovorů s jednou z dalších služeb OTT pak využívá 40-42 % uživatelů. Pouze jednu službu (bez kombinace) využívá nepatrná část uživatelů (1-4 %). Kombinaci textových služeb + posílání příloh + hlasových služeb využívá 18 % uživatelů. Na druhou stranu kombinaci 3 služeb bez textu využívá jen 1 % a bez hlasu 4 % uživatelů. Kombinace všech 4 služeb se týká 35 % uživatelů. Kombinování služeb je častější u mladších uživatelů.

Shrnutí: OTT služby

OTT aplikace a služby jsou používány 8 z 10 uživatelů k soukromým účelům (celkem 60 % výhradně + 20 % spíše soukromě, ženy 71 %, 60-75 let 82 %, střední škola bez maturity 67 %), a to zejména pro komunikaci s rodinou (celkem 56 %, ženy 65 %, 60-75 let 75 %) a s přáteli a známými (celkem 40 %, 15-29 let 60 %).

Pracovní účel používání OTT aplikací je celkem u 20 % uživatelů (výhradně pracovní 2 % + spíše pracovní 2 % a „půl na půl“ 16 %). Častěji jsou to muži, kteří alespoň do určité míry OTT aplikace využívají pracovní v 28 % případů (3 % + 3 % + 22 %) a obecně lidi mladšího věku spíše než ti starší nebo zejména pak ti nejstarší (60-75 let 3 % + 1 % + 4 %). Obecně pracovní využití OTT stoupá s dosaženým vzděláním, je významně vyšší v Praze než v jiných regionech ČR.

OTT aplikace využívá výhradně pro volání v rámci ČR více než třetina uživatelů. Znamená to, že zbývající dvě třetiny alespoň někdy využívají OTT služby pro komunikaci do zahraničí (v převážné většině v rámci EU). Komunikace do zahraničí je méně obvyklá mezi lidmi 60-75 let (46 % pouze ČR). Obecně platí, že použití OTT pro komunikaci do zahraničí klesá s věkem a roste se vzděláním (pouze 25 % VŠ výhradně v ČR). Nejvzdělanější uživatelé OTT mají také nejvyšší podíl volání mimo EU (alespoň někdy i mimo EU komunikují prostřednictvím OTT 2/3 VŠ).

Shrnutí: OTT služby

Pro 17 % uživatelů hlasových služeb OTT jsou právě tyto aplikace prostředkem významně nahrazujícím standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku. Pro dalších 34 % je poměr využívání hlasových služeb přes OTT a přes mobil / pevnou linku zhruba vyrovnaný (50:50). Při přepočtu na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli OTT hlasových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno hlasovými službami OTT u 27 % lidí (9 % významně nahrazováno + 18 % vyrovnaně 50:50).

Uživatelé textových služeb OTT takto nahrazují standardní telefonování přes mobil a/nebo pevnou linku v 21 % významně a ve 37 % tak 50:50. Textové služby OTT významně nahrazují hlasové služby přes mobil / pevnou linku zejména u nejmladší skupiny (až 1/3). Naopak u věkové kategorie 45-59 a 60-75 let je to pouze 13 %, resp. 12 %. Pokud opět přepočteme výsledky na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli OTT textových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno tentokrát textovými službami OTT u 44 % lidí (16 % významně nahrazováno + 28 % vyrovnaně 50:50).

Ze spontánně uváděných předností OTT služeb jsou nejčastěji zmiňovány (u 28 % uživatelů OTT se jedná o první uvedený výrok, celkově 40 %) výroky, které se vážou k **ceně a nákladům OTT (zdarma)**. Dále je spontánně uváděn fakt, že OTT aplikace (obsluha i spojení) jsou **rychlé** a také je vyzdvihována přednost v OTT v **posílání příloh** - obrázků a videí („rychlost“ i „přílohy“ shodně po 23 % celkového jmenování).

Shrnutí: OTT služby

Pokud ale uživatelé mají vybrat z nabídky pouze jeden – hlavní důvod používání OTT aplikace, 8 z 10 uživatelů (82 %) uvádí „spojení s lidmi se stejnou službou“. Mezi vysokoškolsky vzdělanými lidmi je podíl těch, kteří uvádějí tento důvod významně nižší (75 %), naopak vyšší je u nich četnost uvádění cenových / nákladových důvodů (16 % vs. 10 % za všechny uživatelé OTT).

Neuživatelé OTT služeb/aplikací tvoří 22 % populace ČR ve věku 15-75 let.

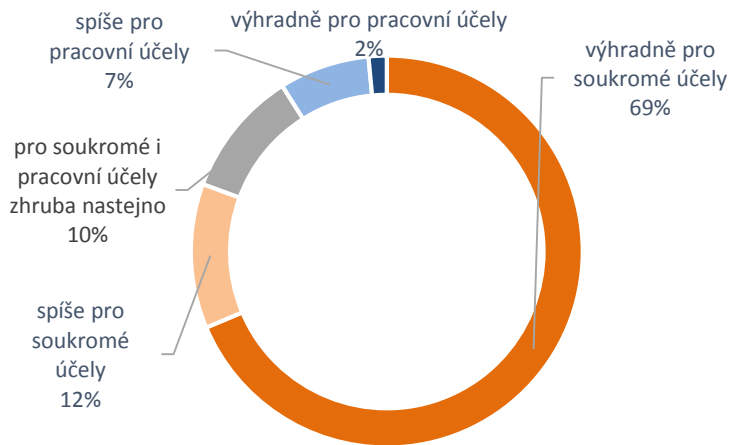
Jedná se zejména o lidi ve věku 60-75 let (50 %). Naopak u věkové kategorie 15-29 let neuzivatelem OTT není prakticky nikdo (1 %). (Ne)využívání OTT souvisí rovněž se vzděláním. Významně větší je podíl neuzivatelů OTT mezi lidmi se základním vzděláním (42 %), resp. mezi lidmi se středním vzděláním bez maturity (29 %). Obecně tedy využívání OTT relativně razantně klesá s věkem a naopak strmě roste se vzděláním (ZŠ 58 % - VŠ 90 %) a také mírně roste s velikostí sídla.

Do budoucna o využívání OTT aplikací uvažuje jen méně než desetina populace. Jde prakticky výhradně o vysokoškolsky vzdělané lidi. Ostatní aktuální neuzivatelé v 55 % případů reagují tak, že o těchto aplikacích sice vědí, ale neuvažují o nich a v 41 %, že o OTT (téměř) nic nevědí. (Tyto odpovědi tedy nejsou typické pro VŠ).

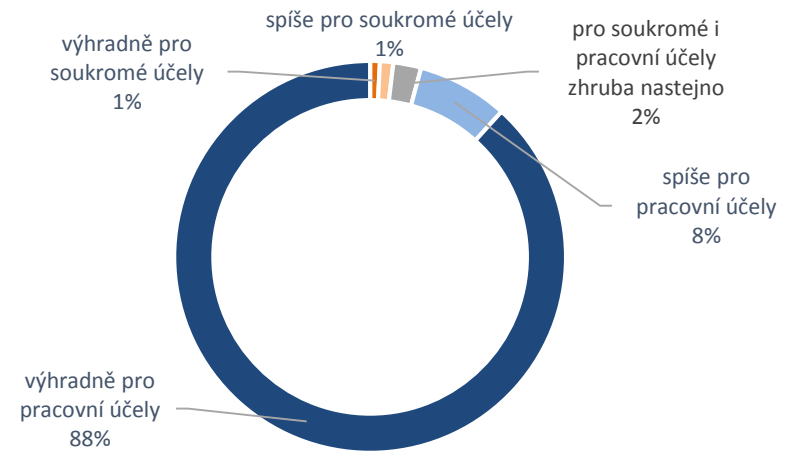
Pro stávající neuzivatele není překážkou datové připojení, protože všechny sociodemografické skupiny většinou kombinují více možností datového připojení (s nejsilnějším podílem domácího pevného připojení s wifi).

Shrnutí: OTT služby

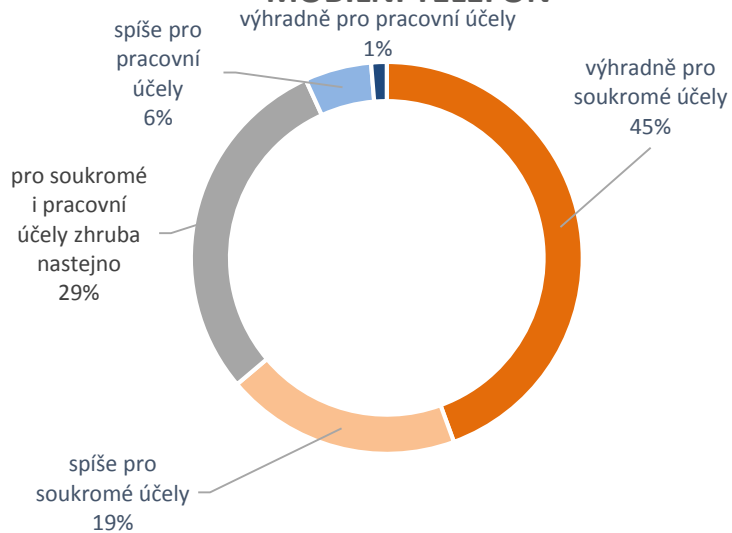
PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI



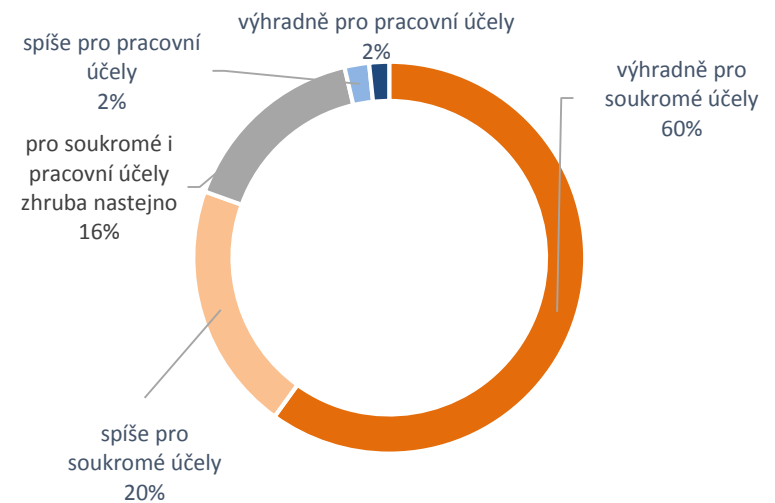
PEVNÁ LINKA NA PRACOVÍŠTI



MOBILNÍ TELEFON

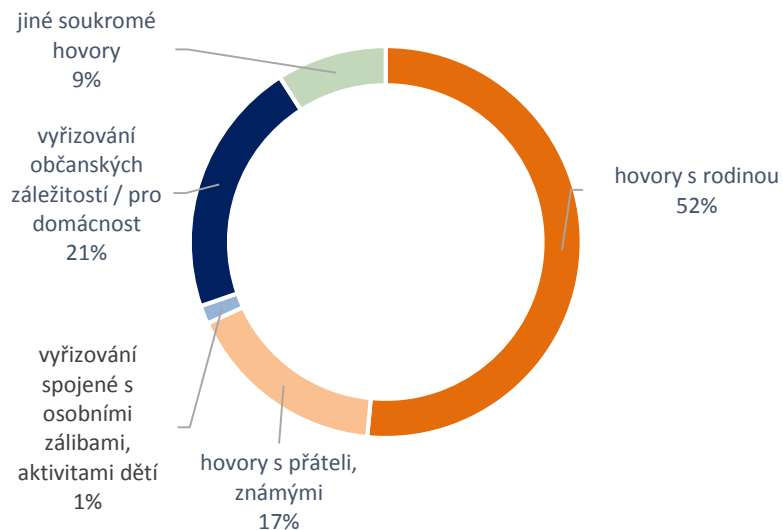


OTT

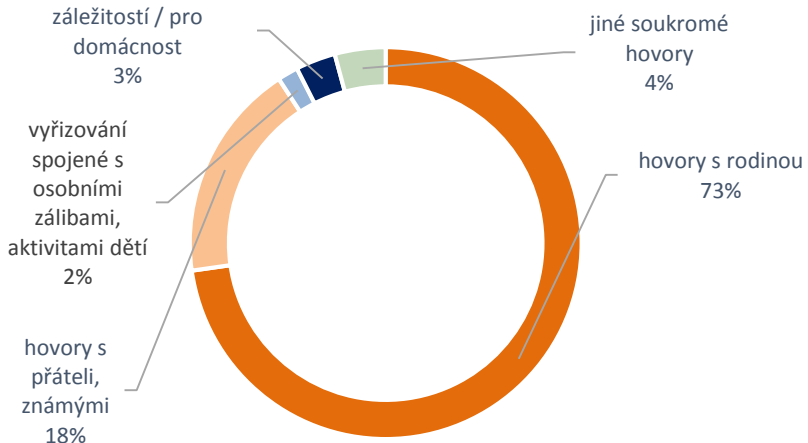


DPL a OTT jsou hlavně pro soukromé hovory, MT spíše pro soukromé, ale často i pro pracovní účely, FPL na pracovišti je jasně pro pracovní účely

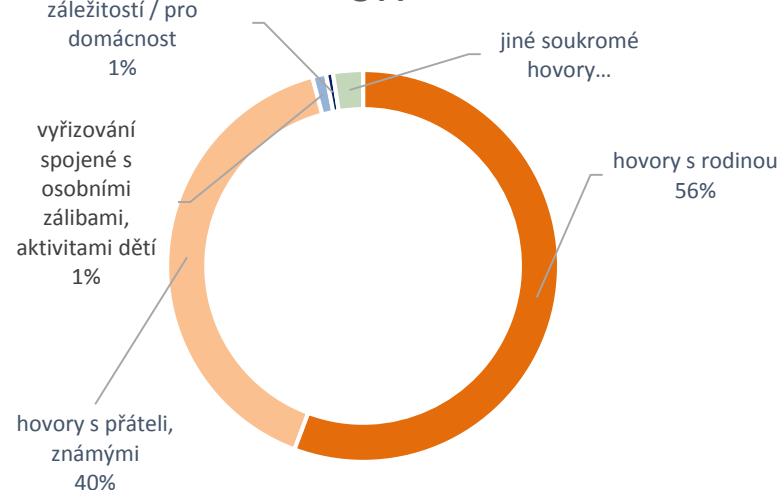
PEVNÁ LINKA v DOMÁCNOSTI



MOBILNÍ TELEFON

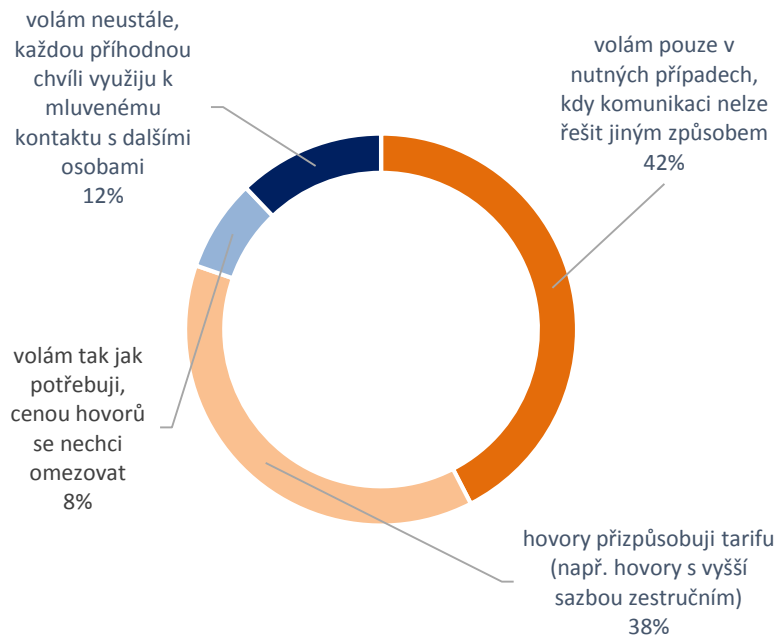


OTT

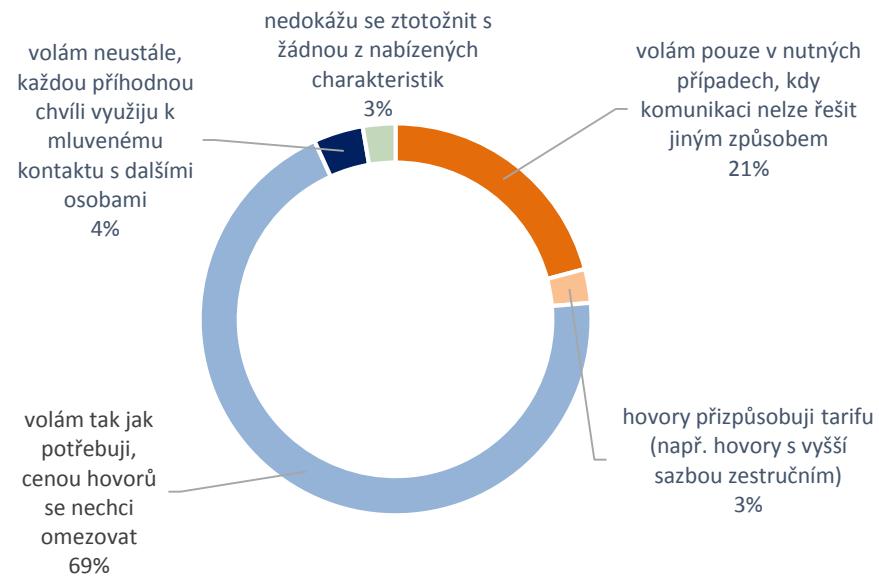


vyřizování občanských záležitostí přes DPL , s rodinou hlavně MT, ale i OTT a DPL, s přáteli hlavně OTT

PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI



MOBILNÍ TELEFON



**četnost a délku hovorů na DPL omezujeme /
hlídáme, z MT voláme bez omezení**

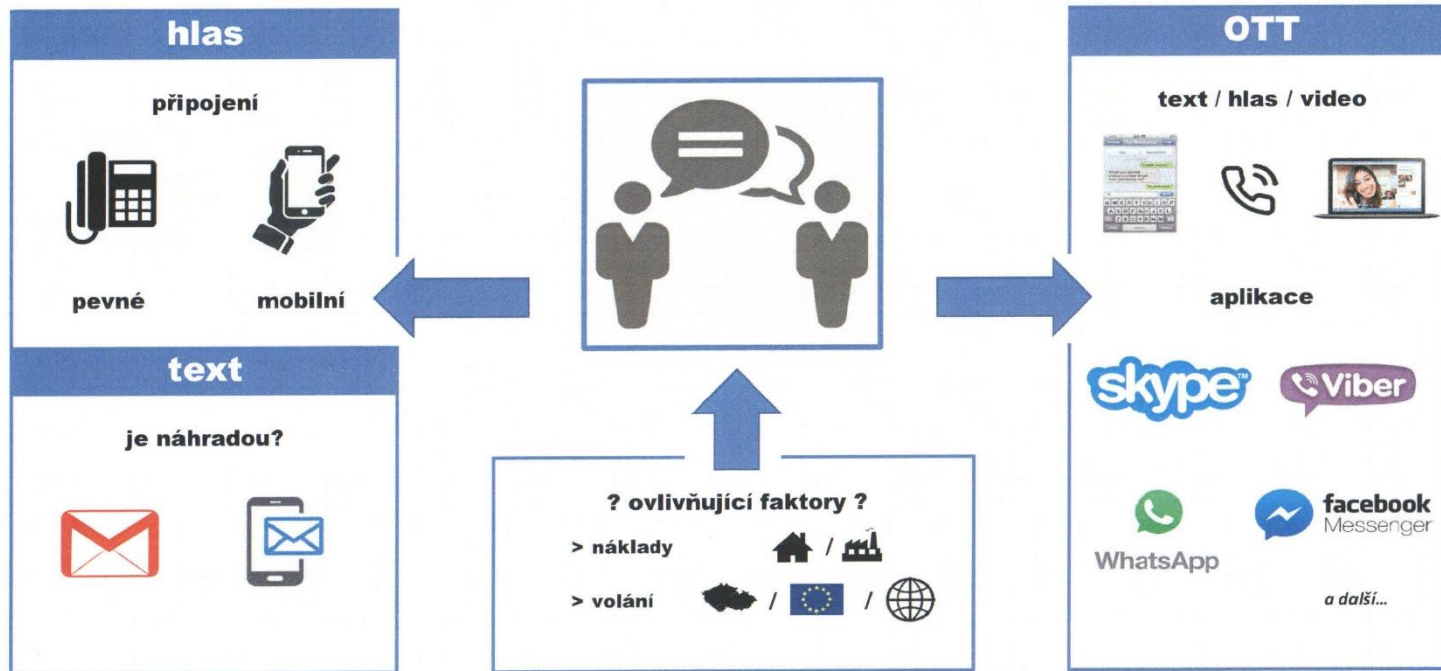
Pevná linka v domácnosti je pro soukromé účely využívána 81 % uživatelů (69 % výhradně a 12 % spíše soukromě). Obdobně (80 %) jsou využívány k soukromým účelům i OTT aplikace (60 % výhradně + 20 % spíše soukromě). Mobilní telefony jsou již častěji využívány (také) k pracovním/služebným účelům. Jejich soukromé využití (výhradně + spíše) je u 64 % uživatelů. U pevných linek na pracovišti je podíl využití pro soukromé účely zanedbatelný (výhradně + spíše soukromě cca 2 %).

U soukromého využití dominují jak u pevné linky (52 %), tak zejména u mobilního telefonu (73 %) hovory s rodinou. Pevnou linku v domácnosti využívá pětina uživatelů (21 %) především k vyřizování občanských záležitostí, což je významně vyšší podíl v porovnání jak s mobilem (3 %), tak i s OTT (1 %). Hovory s přáteli a známými tvoří u pevné linky v domácnosti i u mobilu shodně 17-18 %. U OTT aplikací jsou hovory s rodinou (56 %) jedním ze dvou soukromých využití. Tím druhým jsou hovory s přáteli a/nebo známými (40 %). Jiné soukromé účely se u OTT prakticky neobjevují.

Uživatelské chování je naprosto odlišné v případě telefonování z pevné linky v domácnosti a z mobilu. Pevná linka v domácnosti je využívána pouze v nutných případech, kdy komunikaci nelze řešit jiným způsobem (42 %), případně hovory přes pevnou linku v domácnosti přizpůsobujeme tarifu např. tím, že hovory s vyšší sazbou zestručníme (38 %). Oproti tomu při používání mobilu voláme tak, jak potřebujeme a cenou hovorů se nechceme zabývat (69 %).

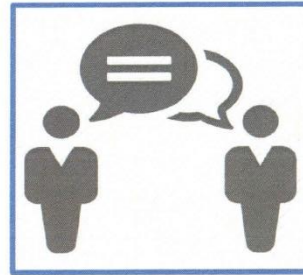
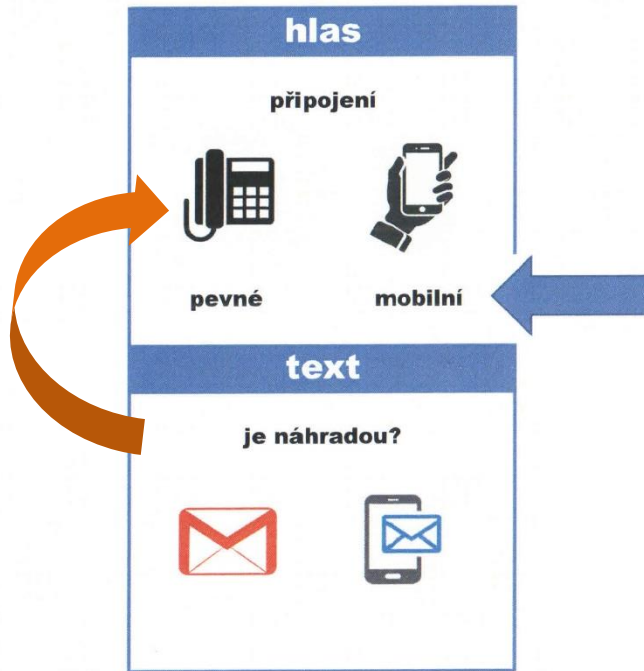
Shrnutí: porovnání

Interpersonální komunikační služby

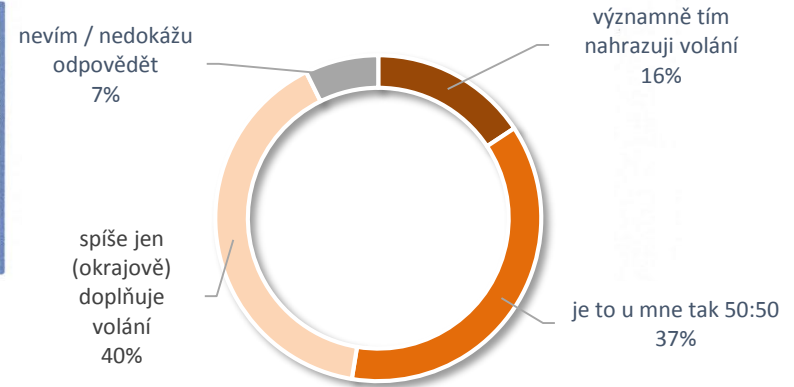


hlas vs. text vs. OTT

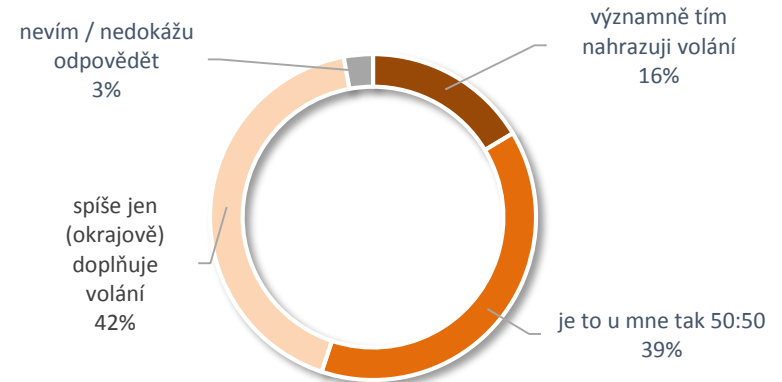
Interpersonální komunikační služby



TEXTOVÉ SLUŽBY NAHRAZUJÍ HLAS? (POPULACE)



TEXTOVÉ SLUŽBY NAHRAZUJÍ HLAS? (UŽIVATELÉ TEXTOVÝCH SLUŽEB)

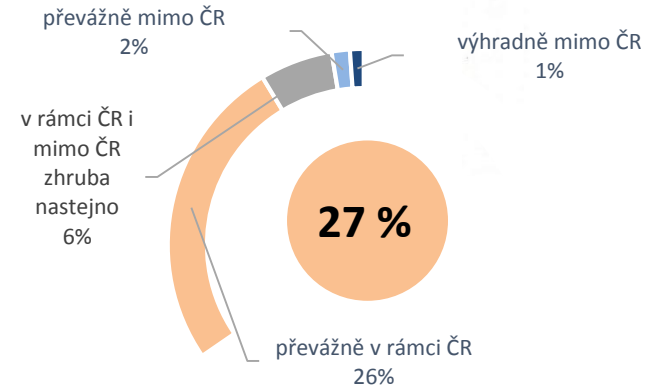
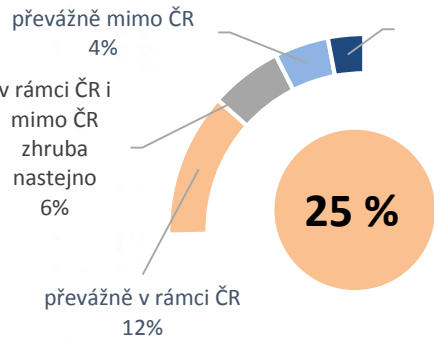


více než 1/2 populace, resp. uživatelů textových služeb nahrazuje textem hlas

Interpersonální komunikační služby

PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI (7 %)

PEVNÁ LINKA NA PRACOVIŠTI (26 %)

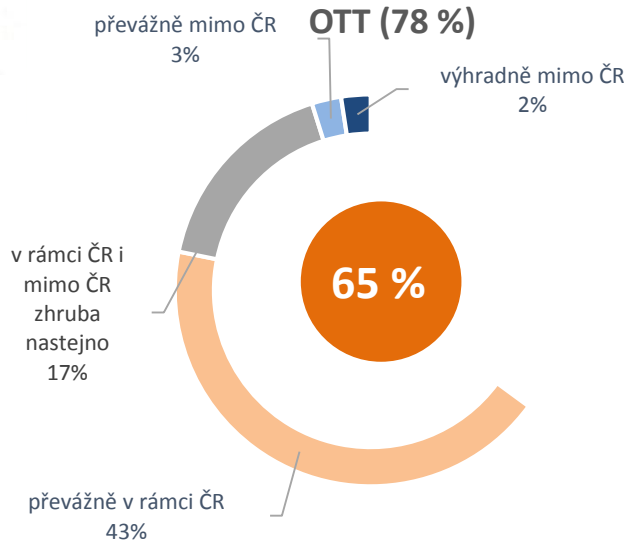
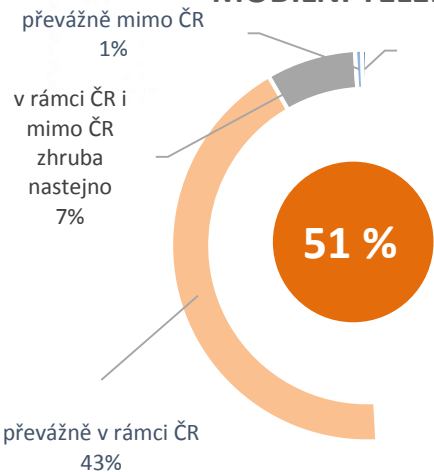


? ovlivňující faktory ?

- > náklady  / 
- > volání  /  / 

MOBILNÍ TELEFON (100 %)

OTT (78 %)

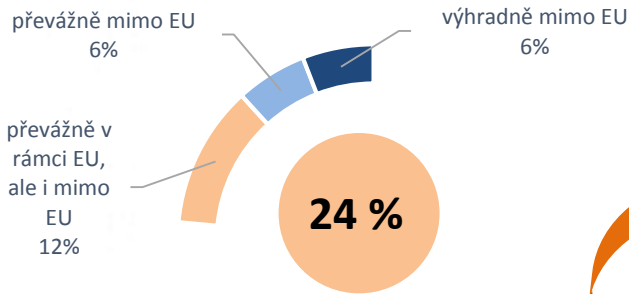


Pozn.: při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů

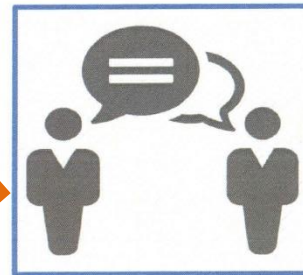
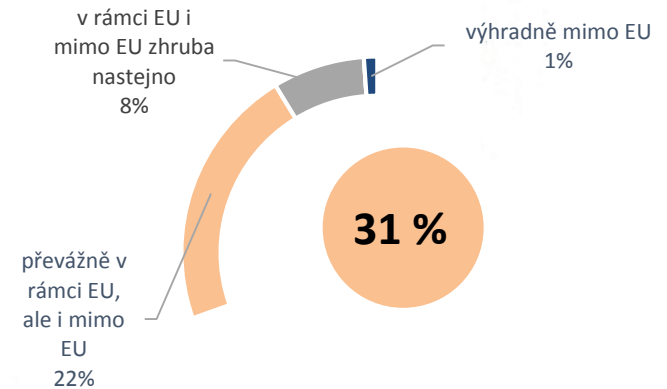
GEOGRAFICKÉ VYMEZENÍ HLASOVÝCH SLUŽEB – OTT (nej)více do zahraničí

Interpersonální komunikační služby

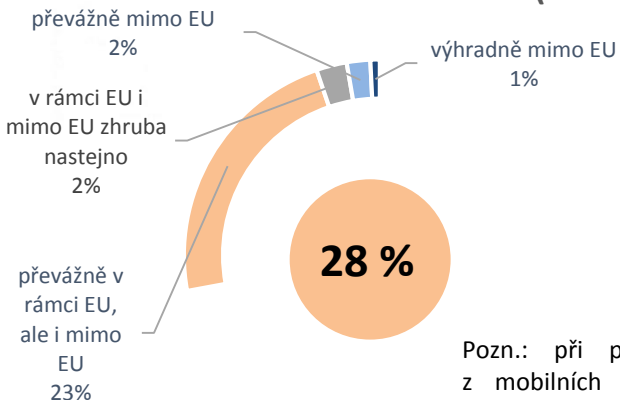
PEVNÁ LINKA V DOMÁCNOSTI (1,6 %)



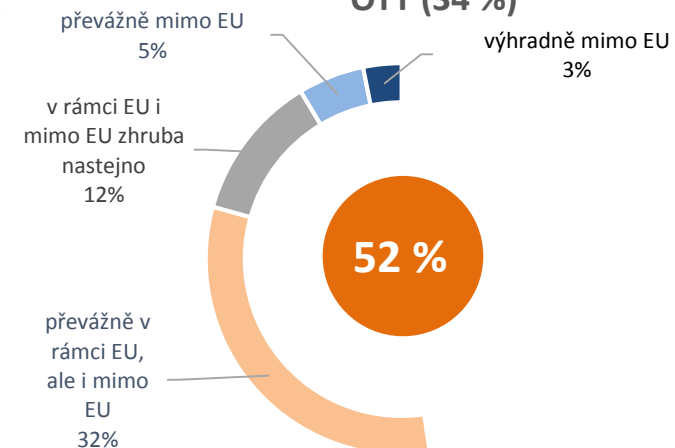
PEVNÁ LINKA NA PRACOVIŠTI (9 %)



MOBILNÍ TELEFON (51 %)



OTT (34 %)

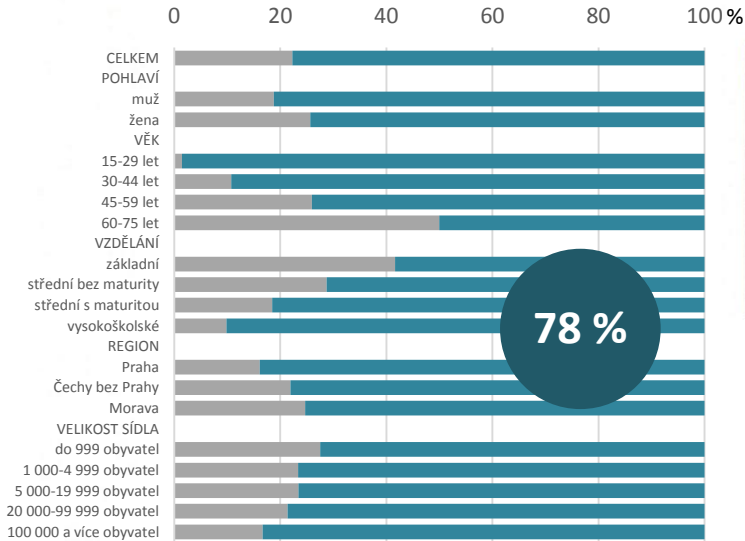


Pozn.: při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů

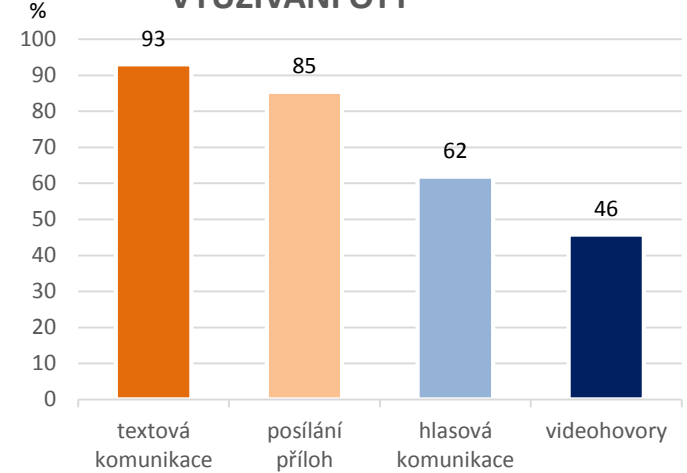
ZAHRANIČNÍ VOLÁNÍ – OTT (nej)více mimo EU

Interpersonální komunikační služby

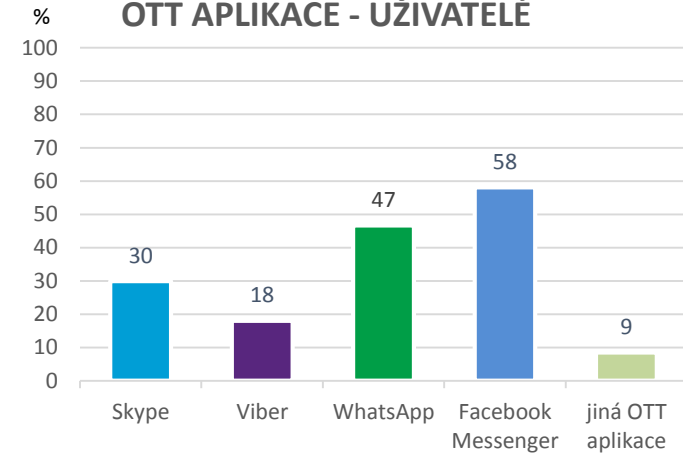
UŽIVATEL OTT



VYUŽÍVÁNÍ OTT

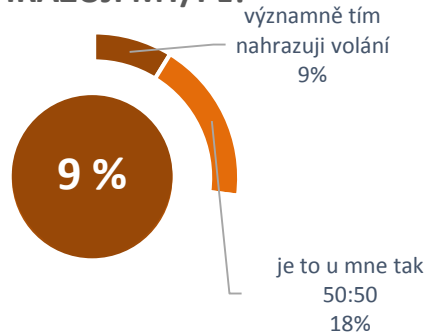


OTT APLIKACE - UŽIVATELÉ

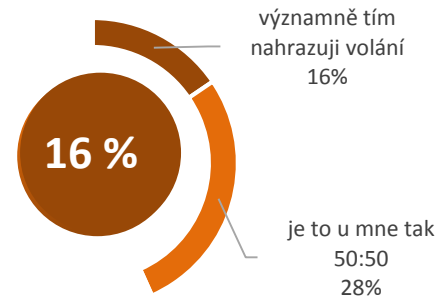


POPULACE

HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MT/PL?

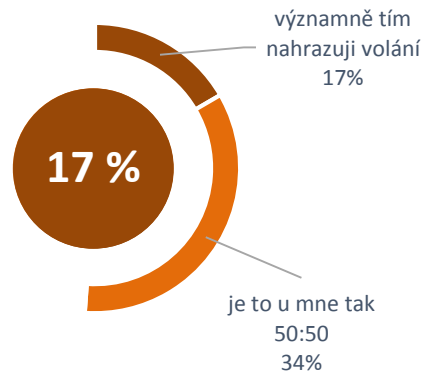


TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MT/PL?

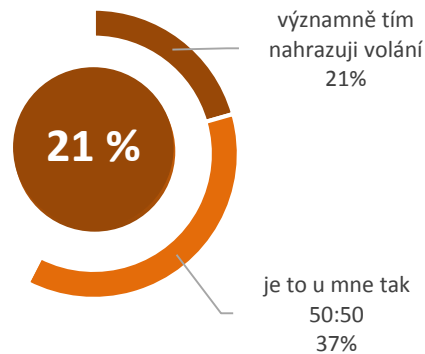


UŽIVATELÉ OTT

HLASOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MT/PL?



TEXTOVÉ SLUŽBY OTT NAHRAZUJÍ MT/PL?



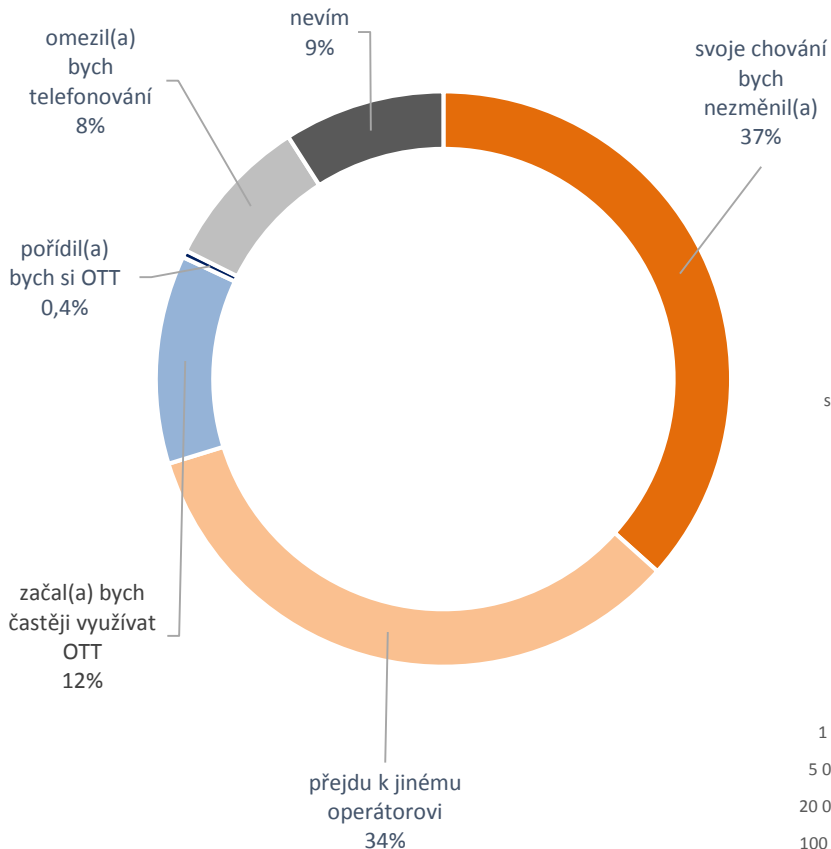
**nahrazování hlasu MT/PL službami
OTT (populace vs. uživatelé OTT)**

Základ: n=1 015, total

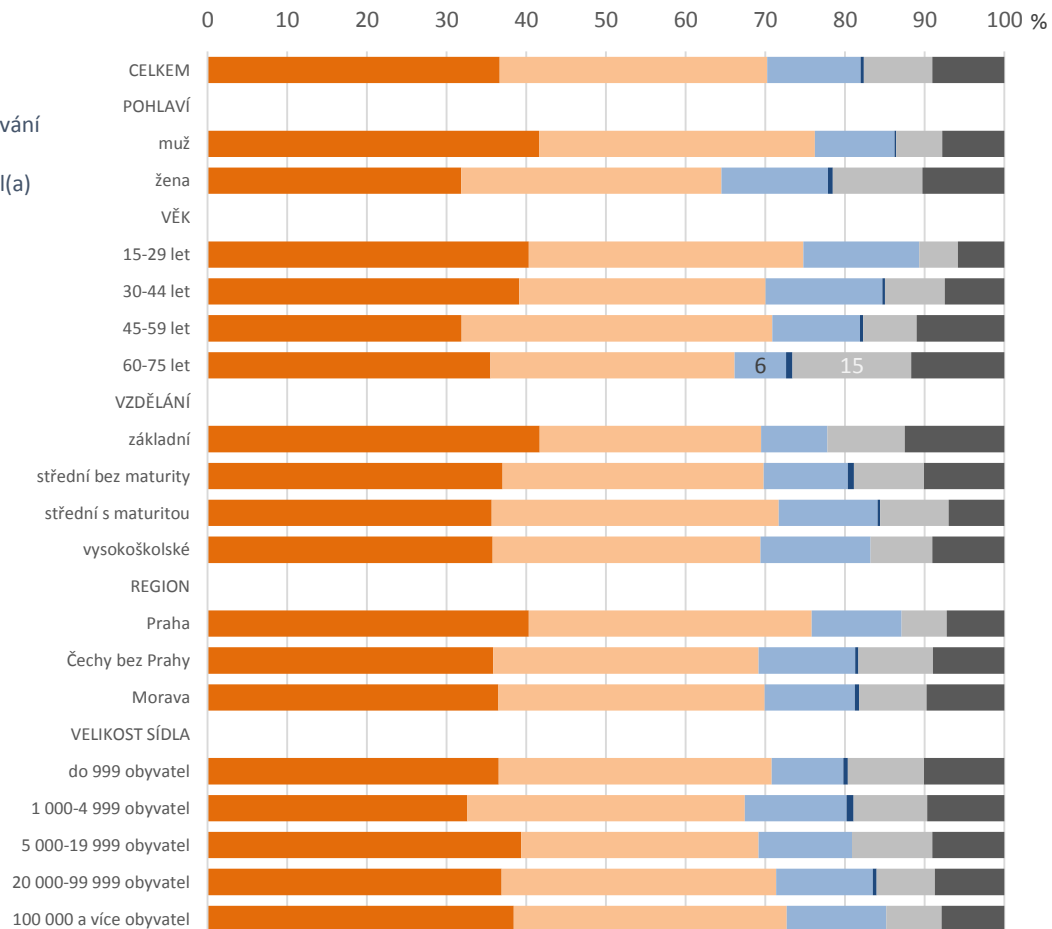
%

E: Pokud by Váš mobilní operátor nebo operátor zajišťující pevnou linku ve Vaší domácnosti zvýšil cenu za hlasové služby o +10 %, jak byste se pravděpodobně choval(a)?

CENY HLASOVÝCH SLUŽEB +10 %



podle dílčích skupin



SNIPP TEST

– pouze 8 % by omezilo volání

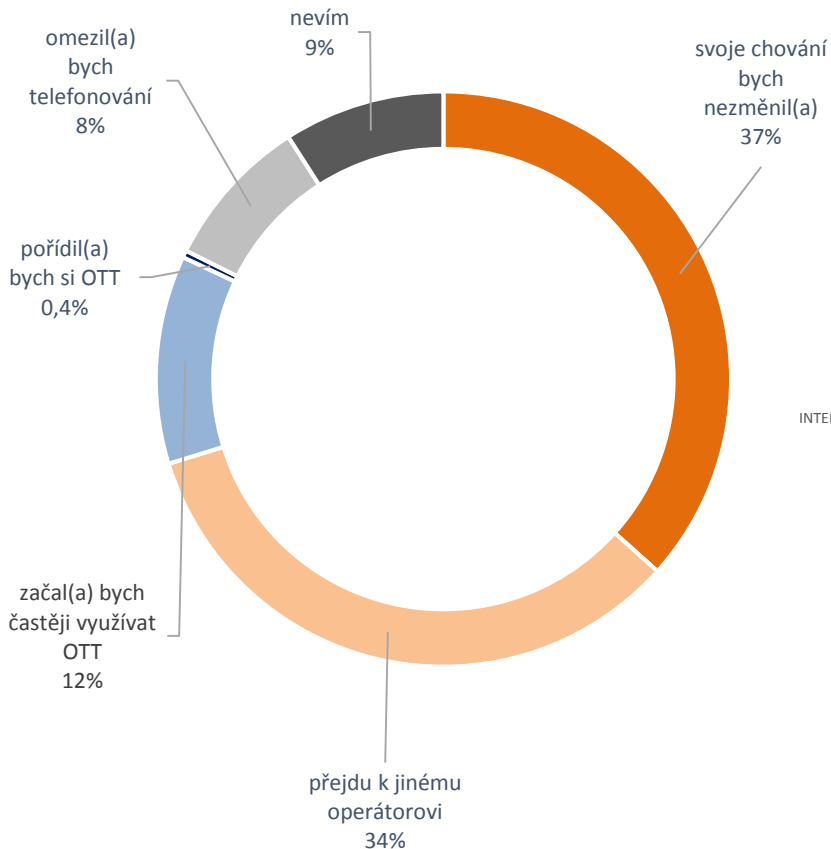


Základ: n=1 015, total

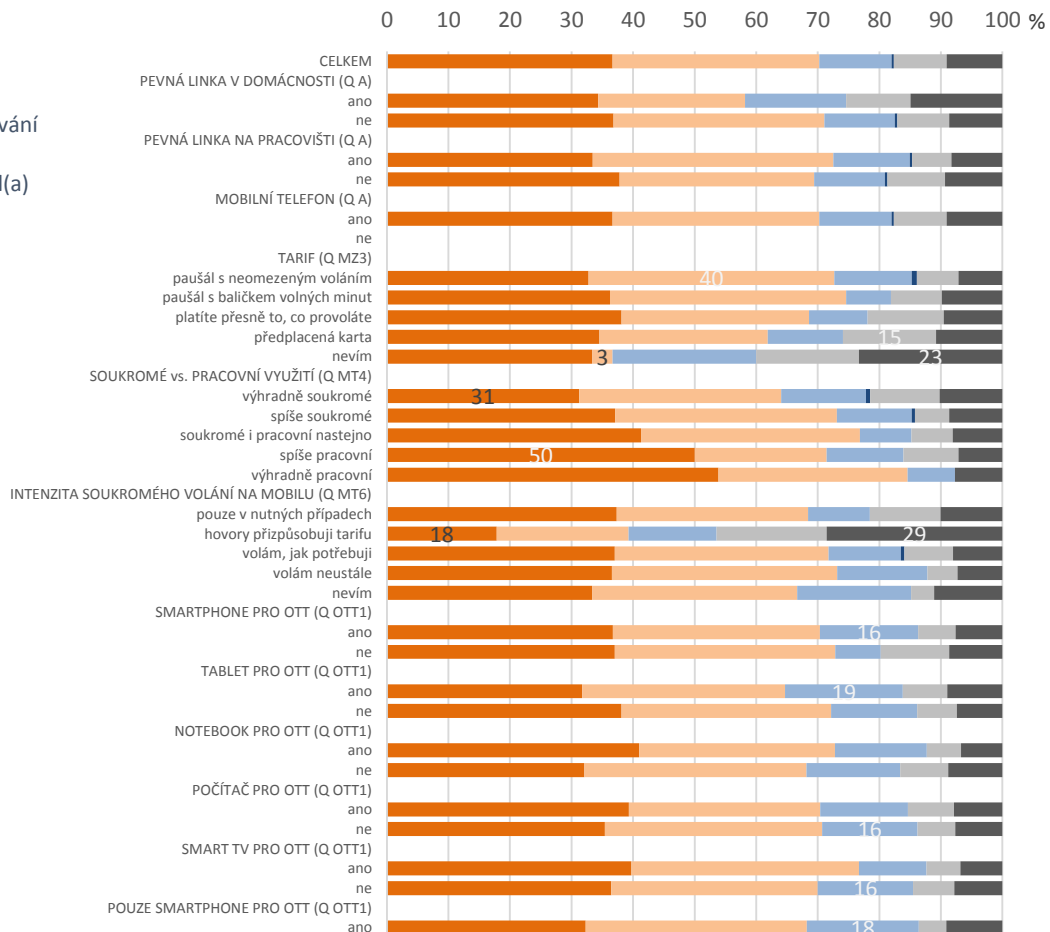
%

E: Pokud by Váš mobilní operátor nebo operátor zajišťující pevnou linku ve Vaší domácnosti zvýšil cenu za hlasové služby o +10 %, jak byste se pravděpodobně zachoval(a)?

CENY HLASOVÝCH SLUŽEB +10 %



podle dílčích skupin



SNIPP TEST

– tříděno dle uživatelského chování



ZÁVĚRY



Z výsledků studie vyplývá, že textové služby, tedy využívání sms zpráv a mailů (obecně na jakémkoliv zařízení, nejen přes mobil), významným způsobem nahrazují služby hlasové. Z uživatelů interpersonální komunikace, kteří využívají textování jakoukoliv formou a jakýmkoliv prostředkem (včetně mailování), 16 % vnímá a deklaruje, že hlas nahrazují textem významnou měrou a pro dalších 39 % je text rovnocenně (50:50) zástupný za hlas.

Při přepočtu na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli textových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno textovými službami (obecně vč. mailování) u 53 % lidí (16 % významně nahrazováno + 37 % vyrovnaně 50:50). Nejsilněji se tento trend projevuje z celé populace u mladých lidí 15-29 let (až 28 % významně nahrazuje hlas textem). S vyšším věkem míra nahrazování hlasu textem slábne (až na 8 % významného nahrazení u lidí 60-75 let). S vyšším vzděláním naopak sílí (nahrazuje významně nebo 50:50 39 % ZŠ vs. 61 % VŠ).

Standardní telefonování nenahrazují textováním zejména ti, kteří používají pouze jednoduchý tlačítkový telefon (spíše ženy, senioři, lidi se základním vzděláním, spíše z menších sídel).

Vyšší míra nahrazování hlasu textem je u těch uživatelů, kteří na mobilním telefonu používají maily a OTT chatování a messaging.

Existují podstatné rozdíly ve využívání hlasových služeb do zahraničí na jednotlivých typech zařízení s tím, že při posuzování geografického hlediska u hovorů z mobilních telefonů mohla být ze strany respondentů, s ohledem na formulaci dané otázky, zahrnuta volání i na tuzemská čísla ze zahraničí (roaming). Tato skutečnost mohla vést k navýšení podílů „zahraničních hovorů“ mezi uživateli mobilních telefonů.

Alespoň nějaké („nenulové“) volání do zahraničí (bez ohledu na frekvenci) se týká čtvrtiny uživatelů pevných linek (25 % v domácnosti, 27 % na pracovišti), ale až 51 % uživatelů mobilních telefonů a dokonce až 65 % uživatelů aplikací OTT. Pokud vezmeme v úvahu a) „penetraci“ pevné linky, mobilních telefonů a OTT aplikací a b) „intenzitu“ volání do zahraničí (výhradně + spíše do zahraničí + 50:50 vůči ČR), vychází význam podílu volání do zahraničí u OTT aplikací na 22 % u OTT uživatelů tj. 17 % z celé populace 15-75 let.

Oproti tomu pevnou linku pro volání do zahraničí ve stejné intenzitě (výhradně + spíše do zahraničí + 50:50 vůči ČR) využívá 1 % populace daného věku. Pokud bychom do srovnání započítali i ty, kteří telefonují převážně v rámci ČR, tedy jejich komunikace do zahraničí je v tomto smyslu v menšině (třeba i významné), pak by byl podíl u pevné linky v domácnosti cca 1,5 % a u OTT služeb cca 34 %.

„Penetrace“ uživatelů OTT (používá alespoň jednu aplikaci OTT) je 78 % z populace ČR 15-75 let. Obecně využívání OTT relativně razantně klesá s věkem a naopak strmě roste se vzděláním.

Pro 17 % uživatelů hlasových služeb OTT jsou právě tyto aplikace prostředkem významně nahrazujícím standardní telefonování přes mobilní telefon a/nebo přes pevnou linku. Pro dalších 34 % je poměr využívání hlasových služeb přes OTT a přes mobil / pevnou linku zhruba vyrovnaný (50:50).

Při přepočtu na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli OTT hlasových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno hlasovými službami OTT u 27 % lidí (9 % významně nahrazováno + 18 % vyrovnaně 50:50).

Nahrazování standardního telefonování hlasovými službami OTT je v celé šetřené populaci mírně obvyklejší u mužů než u žen a významně klesá s věkem (nahrazuje významně nebo 50:50 u 36 % lidí 15-29 let vs. 17 % 60-75 let). Tuto substituci realizují častěji ti, kteří mají předplacenou kartu, volají z mobilu pouze v nutných případech a častěji vidí hlavní přednost OTT právě v ceně – cenové důvody používání OTT. K nahrazování standardních hlasových služeb hlasovými službami OTT naopak dochází významně méně často u lidí s paušálem na neomezené volání.

Uživatelé textových služeb OTT takto nahrazují standardní telefonování přes mobil a/nebo pevnou linku v 21 % významně a ve 37 % tak 50:50.

Pokud opět přepočteme výsledky na celou populaci 15-75 let, tedy se zahrnutím i těch, kteří nejsou uživateli OTT textových služeb, je telefonování mobilem a/nebo pevnou linkou nahrazováno tentokrát textovými službami OTT u 44 % lidí (16 % významně nahrazováno + 28 % vyrovnaně 50:50).

Z analýzy celé báze uživatelů i neuživatelů OTT služeb jsou významně nahrazovány hlasové služby přes mobil / pevnou linku textovými službami OTT zejména těmi nejmladšími (až 1/3 u 15-29 let). Naopak u věkové kategorie 45-59 a 60-75 let je to pouze 9 %, resp. 6 %. Obecně tedy nahrazování standardního telefonování OTT textováním významně klesá s věkem a roste se vzděláním.

Stejně jako u OTT hlasových služeb i substituci standardního telefonování OTT textem realizují častěji ti, kteří mají předplacenou kartu a volají z mobilu pouze v nutných případech. K nahrazování standardního hlasu OTT textem dochází opět významně méně často u lidí s paušálem na neomezené volání.

Služby OTT hrají tedy jak v části textové, tak i hlasové významnou roli na telekomunikačním trhu pro čtvrtinu (OTT hlas místo standard hlasu), resp. pro více než dvě pětiny populace (OTT text místo standard hlasu) ve smyslu substitutu standardního telefonování. Nejsilněji zastoupené OTT aplikace facebook Messenger, WhatsApp, Skype a Viber tak odebírají významnou měrou podíl na trhu hlasových služeb donedávna náležející výhradně mobilním operátorům a provozovatelům pevných linek.

Vzhledem k vysoké „penetraci“ těchto aplikací u mladé generace, která má v OTT službách vysokou oblibu a která si s sebou zvyk využívat OTT služby jistě do budoucna ponese, se bude význam OTT na trhu hlasových služeb resp. i textových služeb postupně výrazně zvyšovat.