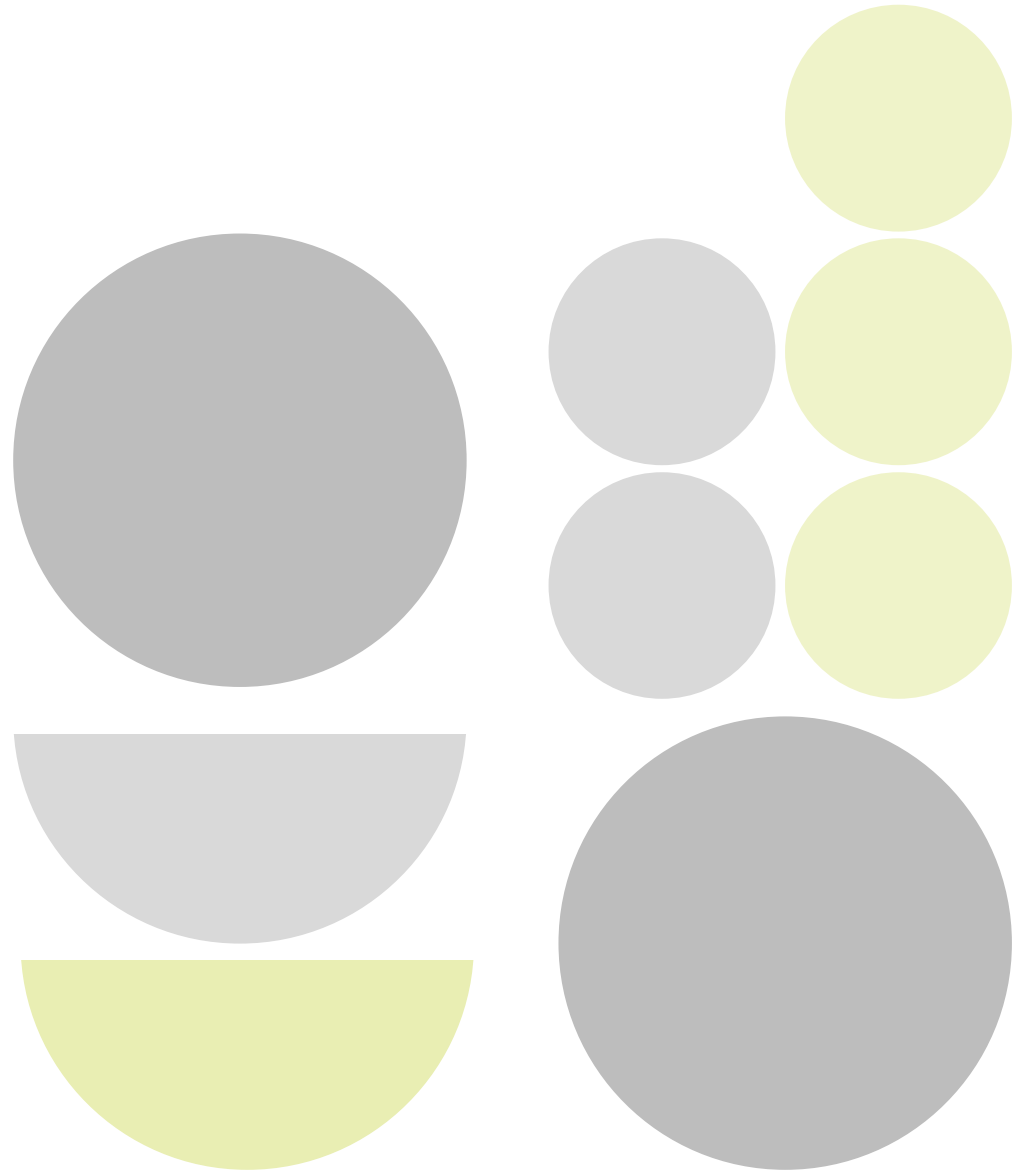


**Funkcjonowanie rynku
telekomunikacyjnego**
część indywidualna

Raport z badania
Sopot, listopad 2023



Spis treści

	Informacje o badaniu	3		Bezpieczeństwo w sieci	57
	Telefonia komórkowa	14		Usługi Internet of Things	64
	Telefonia stacjonarna	27		Sieć 5G	67
	Dostęp do Internetu	31		Sztuczna inteligencja	71
	Usługi wiązane	46		Rynek telekomunikacyjny	74
	Usługi Over the Top	50			



Informacje o badaniu



Informacje o projekcie



Cel badania

Określenie obrazu użytkowania usług telekomunikacyjnych oraz analiza poglądów na temat funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego.



Metodologia

Badanie realizowane techniką CAPI – bezpośrednich wywiadów wspomaganym komputerowo.



Próba badawcza

Wielkość próby: n=1802 wywiadów na reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 15+.



Termin realizacji

Listopad 2023 r.



Lokalizacja

Badanie ogólnopolskie



Zamawiający

Urząd Komunikacji Elektronicznej



Wykonawca

Agencja badawcza PBS Sp. z o.o.

Cele badania

W przeprowadzonym badaniu postawiono trzy główne **cele badawcze**:

01

Obraz użytkowania usług komunikacji elektronicznej:

- posiadanie tradycyjnych usług telekomunikacyjnych, sposób ich użytkowania,
- Korzystanie z nowoczesnych form świadczenia usług, takich jak OTT.

02

Korzystanie, świadomość i poglądy na temat nowych technologii i możliwości na rynku, takich jak:

- Sieć 5G,
- Usługi IoT,
- Sztuczna inteligencja,
- Usługi e-administracji,

03

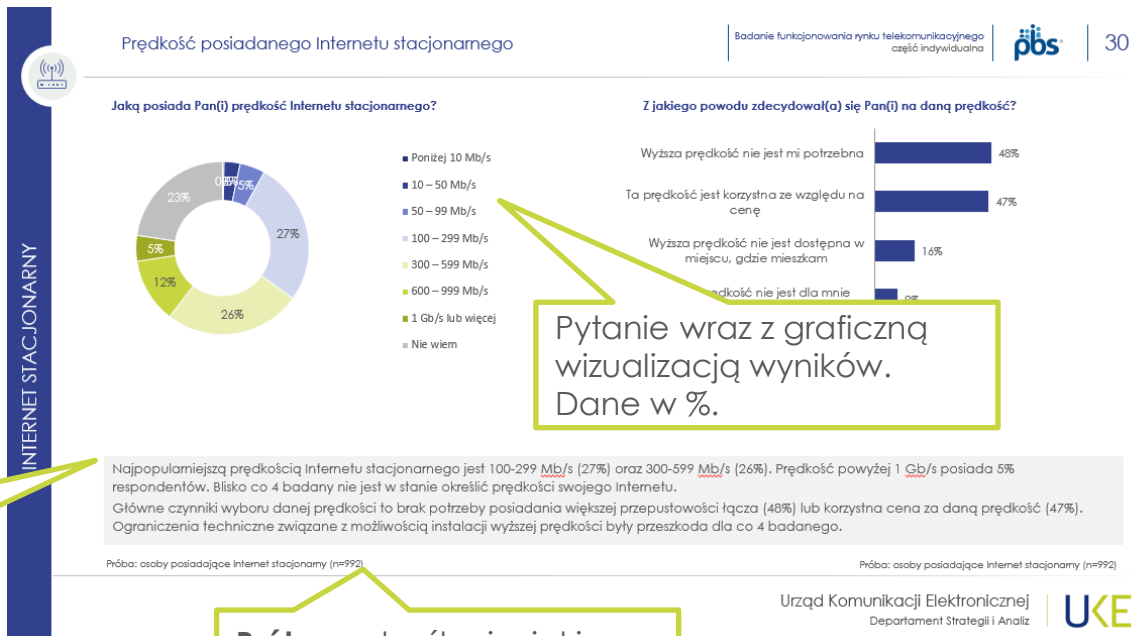
Określenie percepcji sytuacji na rynku usług komunikacji elektronicznej

W przypadku kluczowych wskaźników przedstawiona została ich wartość dla **różnych grup demograficznych**.

Poniżej zaprezentowano przykładowy slajd wraz z wyjaśnieniem, jak interpretować przedstawione w raporcie informacje.

Wynikające z zaprezentowanych danych **wnioski**

Ze względu na zaokrąglenia wartości po przecinku, w niektórych przypadkach dane na wykresach mogą nie sumować się do 100%.

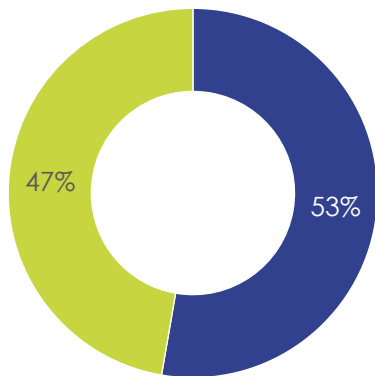


Pytanie wraz z graficzną wizualizacją wyników. Dane w %.

Próba – określenie, jakie osoby odpowiadały na pytanie, wraz z ich liczebnością



Płeć

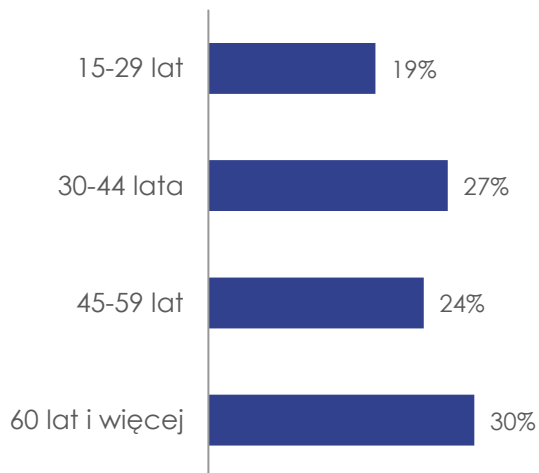


- Kobiety
- Mężczyźni

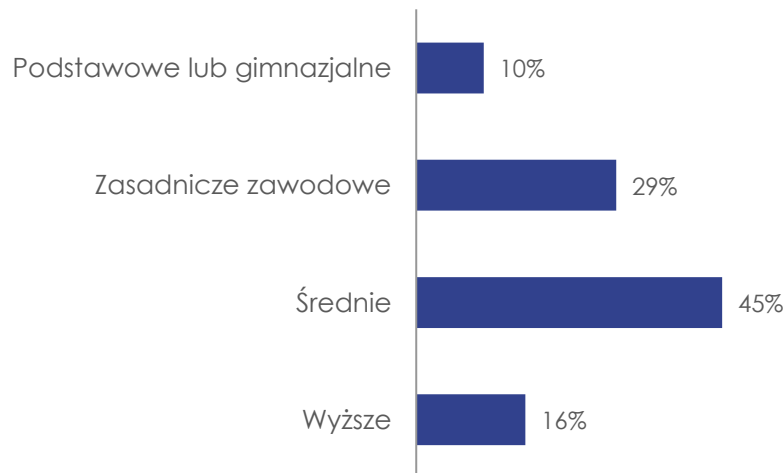
Badanie zrealizowano na reprezentatywnej próbie 1802 respondentów w wieku 15+. Zastosowano **próbę losowo-kwotową**. Kontrolowano takie cechy jak płeć, wiek, wielkość miejsca zamieszkania oraz województwo.

W celu poprawy precyzji oszacowań została zastosowana **waga analityczna**, która wyrównuje różnice pomiędzy strukturą zrealizowanej próby, a strukturą populacji. Jedynie w przypadku danych demograficznych prezentowana struktura nie została zważona.

Wiek



Wykształcenie

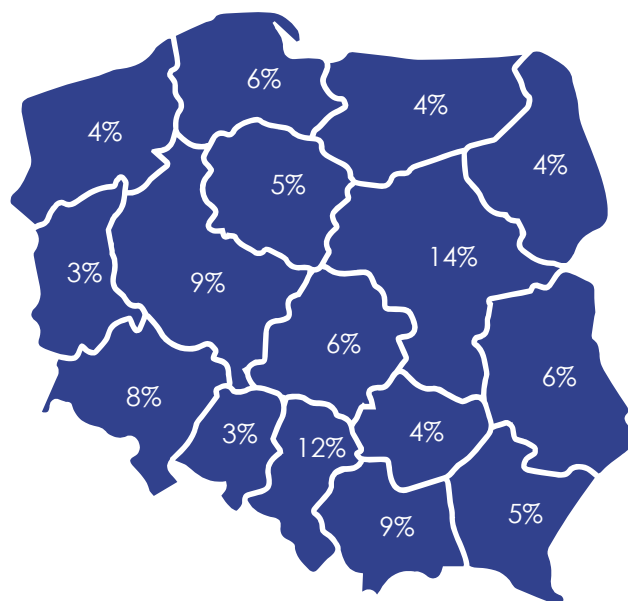


Zgodnie ze strukturą populacji Polski w badaniu wzięto udział nieco więcej kobiet niż mężczyzn.

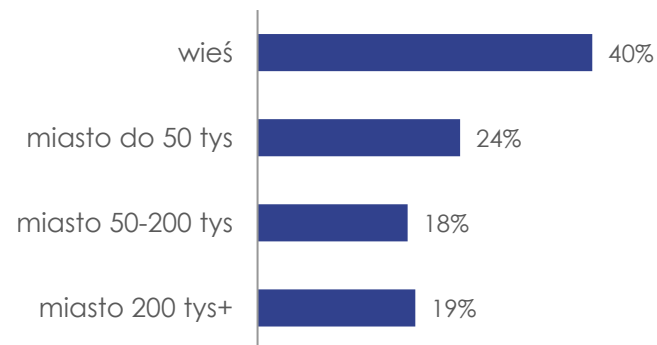
Dominującą grupę wiekową stanowią osoby w wieku 60+, nieco mniej jest osób w średnim wieku (30-44 lat – 27% oraz 45-59 lat – 24%). Najmniej jest osób z najmłodszej grupy wiekowej (15-29 lat – 19%).

Większość osób (45%) posiada średnie wykształcenie, podczas gry zasadnicze zawodowe 29%. Osób z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym jest 10%, a osób z wyższym 16%.

Próba: wszyscy badani (n=1802, dane nieważone)



Wielkość miejscowości



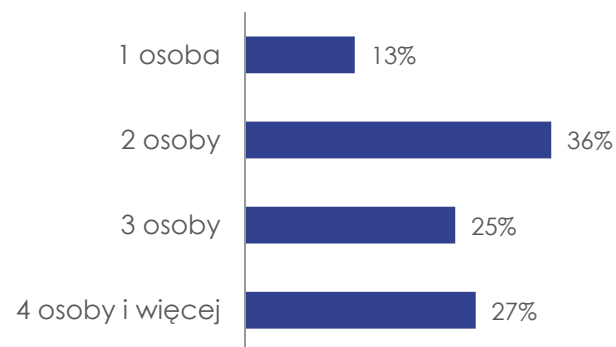
Zgodnie ze strukturą populacji Polski najliczniejsze województwa to mazowieckie (14%), śląskie (12%) i wielkopolskie (9%).

40% respondentów mieszka na wsi, 24% w małych miastach (do 50 tysięcy mieszkańców), 18% w miastach 50-200 tysięcy mieszkańców, a 19% w miastach, które zamieszkuje 200 tysięcy i więcej mieszkańców.

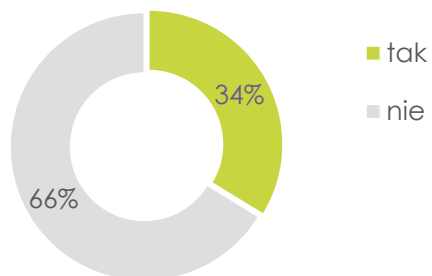
Ponad 1/3 badanych mieszka w gospodarstwach dwuosobowych, 13% w jednoosobowych, 1/4 w trzyosobowych, a 27% w gospodarstwach większych – 4 i więcej osób.

W przypadku 1/3 badanych w gospodarstwie znajdują się osoby w wieku poniżej 18 roku życia.

Liczba osób w gospodarstwie domowym



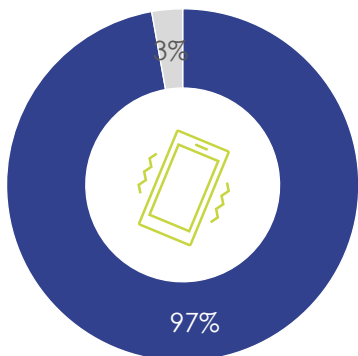
Dzieci w gospodarstwie domowym



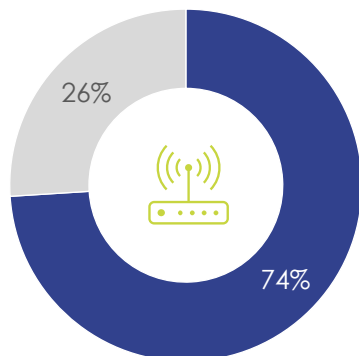
Próba: wszyscy badani (n=1802, dane nieważone)



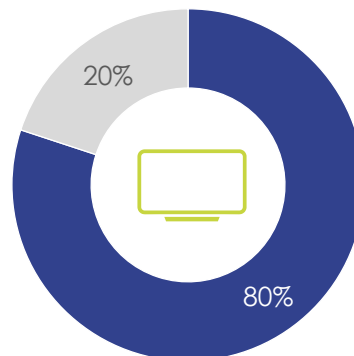
Telefonia mobilna



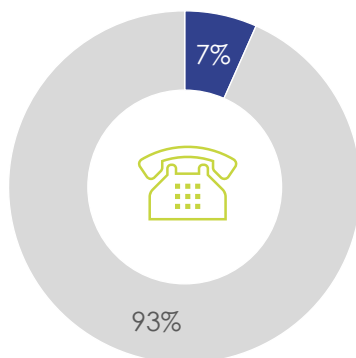
Internet



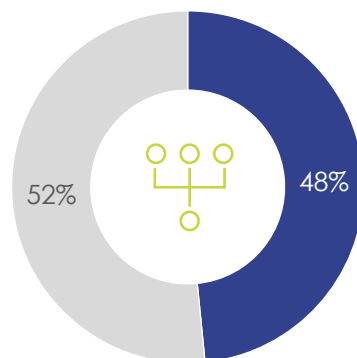
Telewizja



Telefonia stacjonarna



Pakiet usług



■ tak
■ nie

Niemal wszyscy badani (97%) posiadają telefon komórkowy.

Prawie tak samo popularną usługą jest telewizja, którą posiada 80% respondentów.

Z Internetu (stacjonarnego lub mobilnego) korzysta niespełna ¾ badanych.

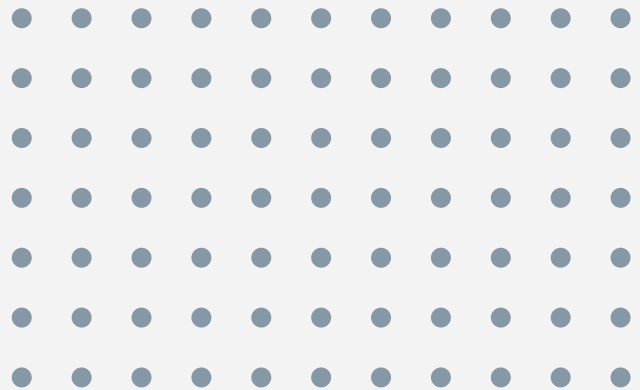
Usługi telekomunikacyjne zakupiło w pakiecie 48% respondentów.

Najrzadziej posiadaną usługą jest telefon stacjonarny, z którego korzysta jedynie 7% badanych.

Próba: wszyscy badani (n=1802)



Główne wnioski



Obraz użytkowania usług komunikacji elektronicznej

Najbardziej popularną usługą jest **telefon komórkowy** – korzysta z niego 97% osób.

Z **Internetu w telefonie** korzysta 79% badanych. Odsetek ten wyraźnie maleje wraz z wiekiem i w grupie osób 60+ wynosi jedynie 42%.

Komunikatory internetowe są używane przez 67% respondentów, są to głównie Messenger i WhatsApp. Głównym powodem ich stosowania jest brak opłat. Z deklaracji dotyczących użytkowania komunikatorów wynika, że wypierają one stosowanie tradycyjnych MMSów.

Telefon stacjonarny posiada już tylko 7% osób, głównie z przyzwyczajenia.

74% osób korzysta z **Internetu, najczęściej stacjonarnego**. Tutaj również obserwujemy spadek penetracji w kolejnych grupach wiekowych (dla osób 60+ to jedynie 36%).

Zarówno Internet stacjonarny, jak i mobilny wybierany jest w głównej mierze ze względu na **wygodę**.

W przypadku stacjonarnego w grę wchodzi również **szybkość i stabilność** łącza, a w przypadku mobilnego możliwość korzystania **poza miejscem zamieszkania**.

Posiadany dostęp w zdecydowanej większości przypadków pozwala na korzystanie z różnych zastosowań Internetu na zadowalającym poziomie.

Głównymi zastosowaniami Internetu (zarówno w telefonie, jak i na innych urządzeniach), jest **poczta elektroniczna, wyszukiwanie informacji i bankowość internetowa**.

Pakiet usług posiada 48% badanych, zawiera on przede wszystkim telewizję i Internet stacjonarny, nieco rzadziej usługi mobilne.

Wszystkie usługi telekomunikacyjne oceniane są zdecydowanie pozytywnie, zwykle nieco gorzej ocenianym aspektem jest cena.

71% badanych korzysta z **usług OTT**. Głównie są to komunikatory, streaming wideo oraz usługi aplikacyjne.

Ze **streamingu wideo** korzysta 28% badanych, najczęściej robią to codziennie lub kilka razy w tygodniu. Wybierając dostawcę zwracają uwagę przede wszystkim na cenę i content, maksymalnie chcieliby płacić średnio 55 zł.

Korzystanie, świadomość i poglądy na temat nowych technologii i możliwości na rynku

Większość badanych zna i stosuje **zasady bezpieczeństwa** zarówno podczas korzystania z Internetu, jak i bankowości internetowej.

Choć dla zdecydowanej większości badanych duże znaczenie ma **prywatność w Internecie**, jedynie 35% osób korzysta z rozwiązań, które poziom prywatności poprawiają.

Mimo wysokiej świadomości **zagrożeń** związanych z korzystaniem z Internetu, większość badanych czuje się w sieci bezpiecznie lub neutralnie.

27% osób spotkało się z ideą **Internetu rzeczy**. Wszystkie badane zastosowania IoT są postrzegane przez zdecydowaną większość respondentów jako przydatne. Najbardziej docenianym i znanym rozwiązaniem są **Inteligentne domy**.

78% osób spotkało się z pojęciem **sieć 5G**. Niewiele osób (7%) słyszało o aukcji częstotliwości 5G z zakresu 3400-3800 MHz, a jeszcze mniej, bo jedynie co czwarta z nich zna jej wynik.

Można zauważyć dość wysoką **świadomość korzyści**, jakie niesie za sobą zastosowanie sieci 5G, przy jednoczesnym dużym **lęku** odnośnie możliwych negatywnych konsekwencji. Niemal połowa osób zgadza się z mitem, że sieć 5G jest niebezpieczna dla zdrowia ludzi, zwierząt i środowiska. Również dość liczna jest grupa osób, zgadzających się ze stwierdzeniem, że dzięki sieci 5G możliwe jest podsłuchiwanie rozmów (37%) lub że jest to broń wojskowa (24%).

Z pojęciem **sztucznej inteligencji** spotkało się 70% badanych. 14% osób miało okazję korzystać z jej narzędzi.

Wśród głównych korzyści tego rozwiązania wymieniana jest **oszczędność czasu**, szybkość obliczeń, jak również automatyzacja procesów, natomiast wśród zagrożeń pojawia się przede wszystkim możliwa **utrata pracy**, a także wizja, że nadmierny rozwój sztucznej inteligencji może w przyszłości zagrozić ludziom.

61% osób korzystało z **usług e-administracji**. Najczęściej jest to obywatel.gov.pl, ePUAP.gov.pl oraz pacjent.gov.pl. Usługi te oceniane są pozytywnie przez zdecydowaną większość korzystających (91%). Głównymi powodami jest oszczędność czasu, szybkość i łatwość załatwienia sprawy.

Percepcja sytuacji na rynku usług komunikacji elektronicznej i działalności UKE

Ogólnie funkcjonowanie rynku usług telekomunikacyjnych zostało przez respondentów **ocenione dobrze**. Najgorzej (choć nadal pozytywnie) oceniona została przejrzystość ofert oraz skuteczność reklamacji.

Co piąty badany dostrzega **pozytywne zmiany** na rynku usług telekomunikacyjnych, głównie **rozwój rynku**, zarówno pod kątem liczby ofert, rozwoju technologii jak i poprawy jakości usług.

Co dziesiąty badany zauważa negatywne zmiany i w zdecydowanej większości przypadków jest to **wzrost cen**.

O działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej słyszała co czwarta osoba.

Większość osób (77%) **nie słyszała o żadnej z badanych kampanii UKE**.

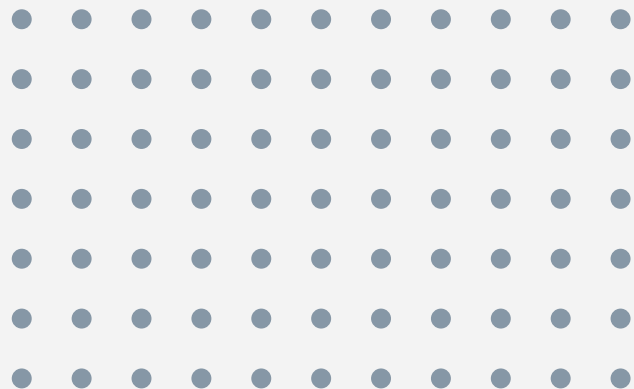
„Klikam z głową” i „Wiem, co podpisuję” to najbardziej rozpoznawalne akcje (rozpoznawalność na poziomie, odpowiednio, 14% i 11%).

Działalność UKE została przez osoby, które o niej słyszały **oceniona pozytywnie** (56% raczej lub bardzo dobrze) lub neutralnie (39%).

Najbardziej **potrzebne** są według respondentów kampanie edukacyjne, zaangażowanie w tematykę cyberbezpieczeństwa, wspieranie rozwoju infrastruktury i sieci szerokopasmowych a także prowadzenie nieodpłatnych szkoleń.



Telefonia komórkowa

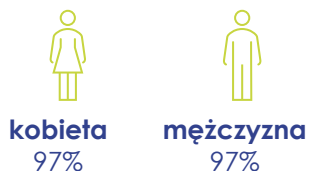


Korzystanie z telefonu komórkowego

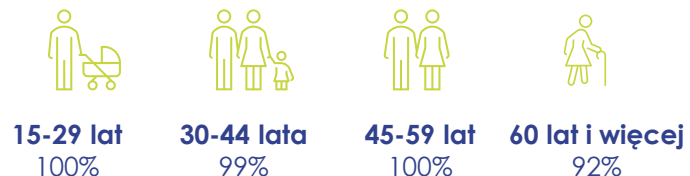


97% badanych korzysta z telefonii komórkowej

płeć



wiek

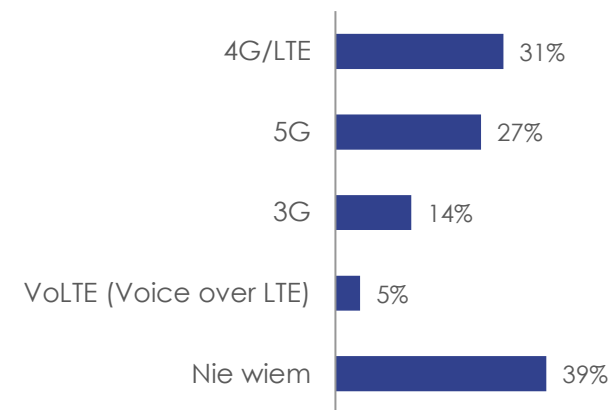


wykształcenie



Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy orientuje się Pan/i w jakiej technologii świadczone są Panu/i usługi telefonii ruchomej podczas połączeń głosowych?



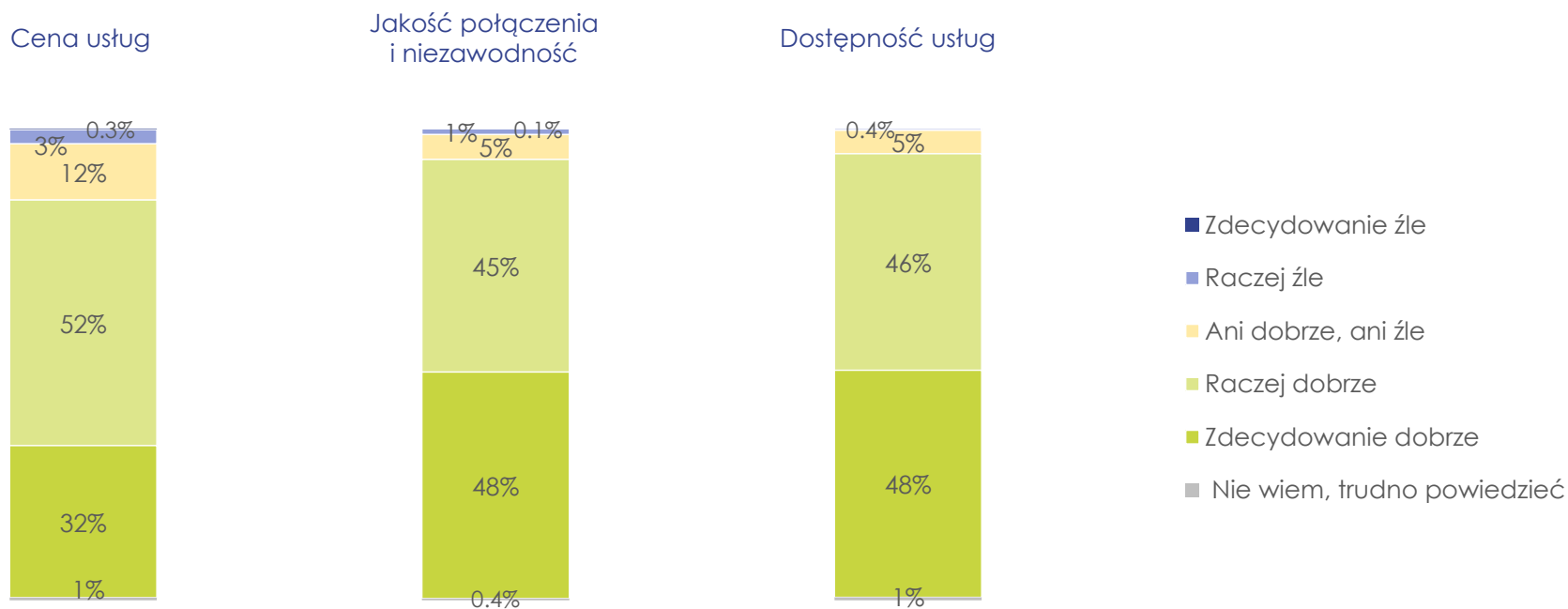
Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)

Niemal wszyscy badani (97%) korzystają z telefonii komórkowej. Wskaźnik ten jest najmniejszy w najstarszej grupie wiekowej (92% wśród osób w wieku 60+), a także wśród osób z wykształceniem podstawowym (87%).

Blisko 40% respondentów nie wie, w jakiej technologii są świadczone usługi telefonii podczas wykonywania połączeń. Najwięcej, bo 31% twierdzi, że jest to technologia 4G/LTE.



Jak ocenia Pan(i) następujące elementy usługi telefonii komórkowej?



Zdecydowana większość osób korzystających z telefonii komórkowej ocenia poszczególne aspekty tej usługi raczej lub zdecydowanie dobrze. W przypadku dostępności usług oraz jakości i niezawodności połączenia, osób raczej lub zdecydowanie zadowolonych jest, odpowiednio, 94 i 93%. Cena usług została oceniona nieznacznie gorzej – 84% zadowolonych. W jej przypadku pojawiły się, pojedyncze, oceny negatywne (3% - raczej źle).

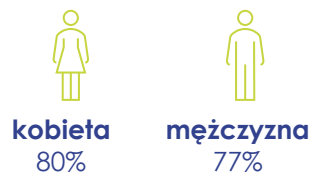
Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)

Czy korzysta Pan(i) z Internetu w telefonie?

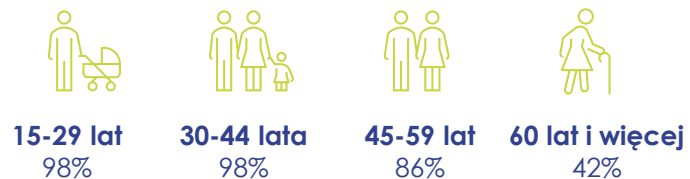


79% badanych korzysta z Internetu w telefonie komórkowym

płeć



wiek



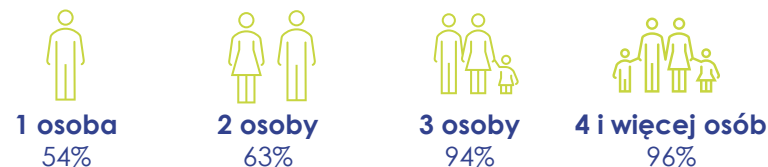
wykształcenie



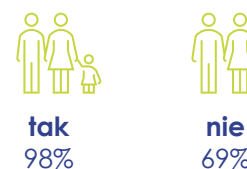
Niemal 80% respondentów korzysta z Internetu w telefonie komórkowym.

Wskaźnik ten jest znacznie niższy w najstarszej grupie wiekowej (jedynie 42% wśród osób w wieku 60+), wśród osób z podstawowym i zawodowym wykształceniem (odpowiednio 58% i 57%), w gospodarstwach jednoosobowych (54%) oraz bezdzietnych (69%).

liczba osób w gospodarstwie



dzieci w gospodarstwie



Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)



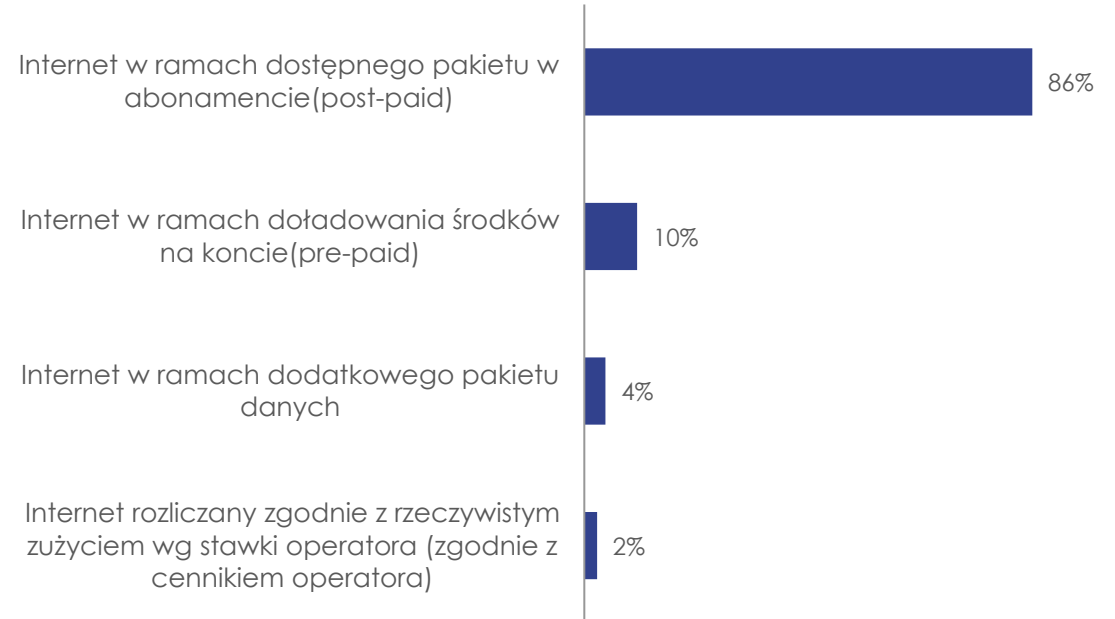
Czy zna Pan(i) wielkość swojego pakietu danych internetowych w telefonie w ramach umowy?



79% badanych zna wielkość swojego pakietu danych w telefonie, który mają dostępny w ramach umowy.

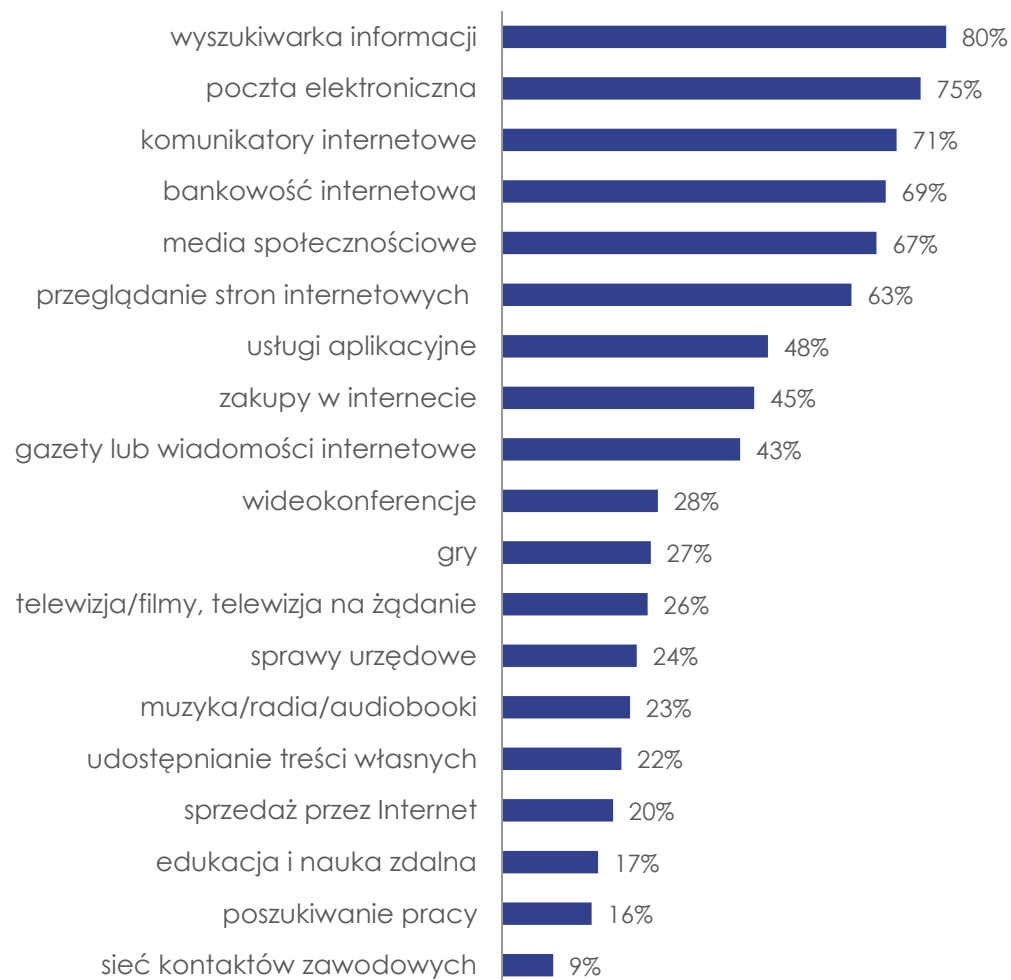
Zdecydowana większość respondentów (86%) korzysta z pakietu dostępnego w abonamencie, 10% doładowuje środki w ramach oferty pre-paid, a 4% korzysta z dodatkowego pakietu danych. Zgodnie z rzeczywistym zużyciem rozlicza się jedynie 2% badanych.

Z jakiego rodzaju dostępu do Internetu w telefonie Pan(i) korzysta?



Próba: osoby posiadające telefon komórkowy i korzystające z Internetu w telefonie (n=1384)

W jakim celu korzysta Pan(i) z Internetu w telefonie?



Do najczęstszych zastosowań Internetu w telefonie należą wyszukiwanie informacji (80%), poczta elektroniczna (75%) oraz komunikatory internetowe (71%), Niemal równie często respondenci korzystają w telefonie z bankowości internetowej (69%), mediów społecznościowych (67%) oraz przeglądania stron internetowych (63%).

Zastosowania mniej popularne, z których korzysta blisko połowa badanych to usługi aplikacyjne (48%), zakupy w Internecie (45%) oraz wiadomości (43%).

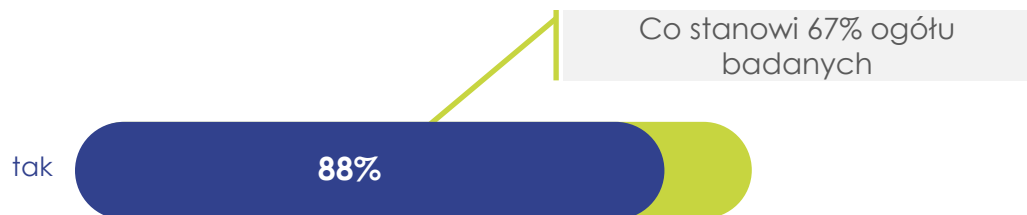
Z pozostałych możliwości korzysta już nie więcej niż 28% badanych – np. wideokonferencje 28%, gry 27% czy telewizja 26%.

Niemal co czwarty badany (24%) załatwia przez Internet w telefonie sprawy urzędowe.

Co piąty respondent korzysta z Internetu w formie aktywnej (22% udostępnia treści własne, 20% sprzedaje przez Internet).

Próba: osoby posiadające telefon komórkowy i korzystające z Internetu w telefonie (n=1384)

Czy korzysta Pan(i) z komunikatorów internetowych w telefonie?

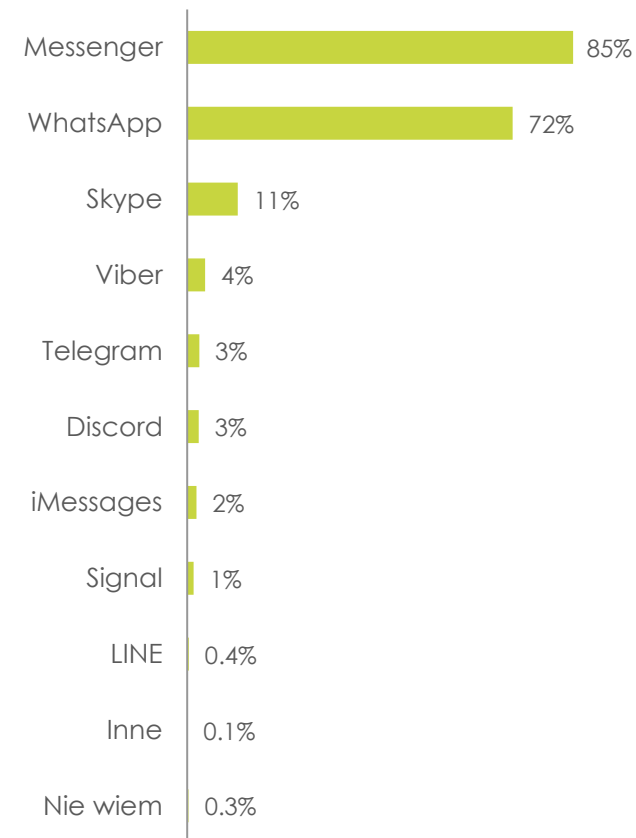


Próba: osoby posiadające telefon komórkowy i korzystające z Internetu w telefonie (n=1384)

Zdecydowana większość (88%) korzystających z Internetu w telefonie komórkowym korzysta również z komunikatorów internetowych.

Do najczęściej wykorzystywanych aplikacji należą Messenger (85%) oraz WhatsApp (72%). Ze Skype korzysta co dziesiąty użytkownik komunikatorów (11%). Pozostałe komunikatory, takie jak Viber czy Discord uzyskały wynik nieprzekraczający 4%.

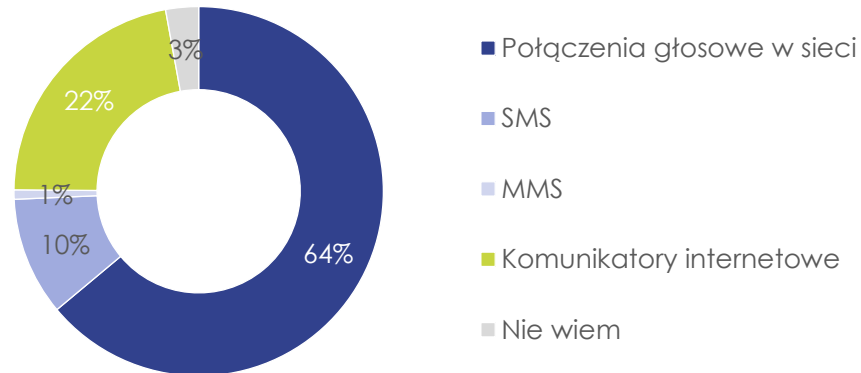
Z jakich komunikatorów w telefonie Pan(i) korzysta?



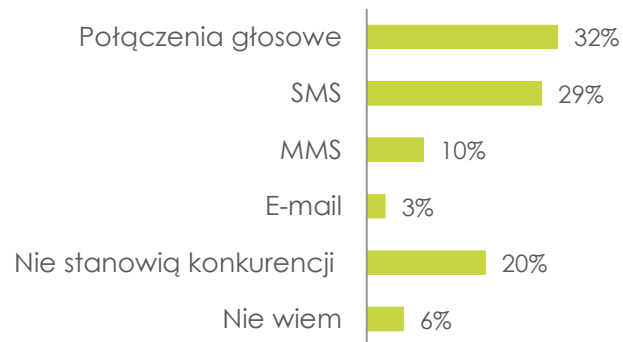
Próba: osoby korzystające z komunikatorów internetowych w telefonie (n=1216)



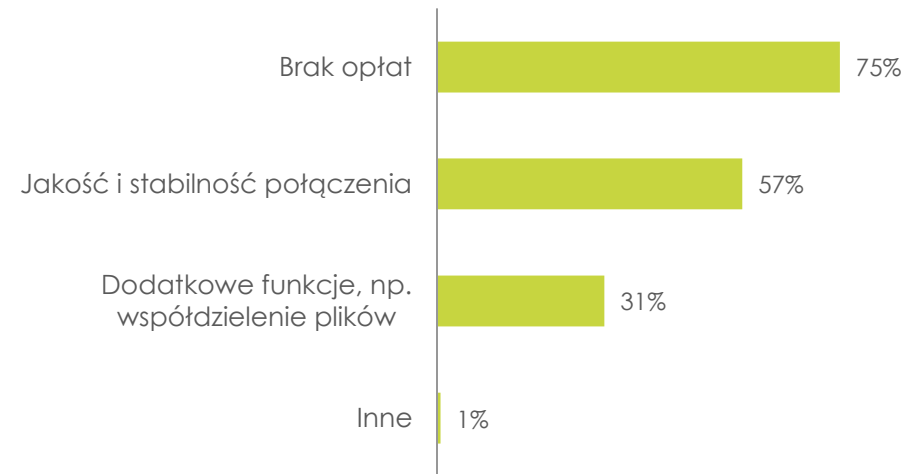
Korzystając ogólnie z telefonu, którą z wymienionych usług wybiera Pan(i) najczęściej?



Dla której z usług, Pana(i) zdaniem, komunikatory internetowe stanowią największą konkurencję?



Jakie zalety widzi Pan(i) w korzystaniu z komunikatorów internetowych?



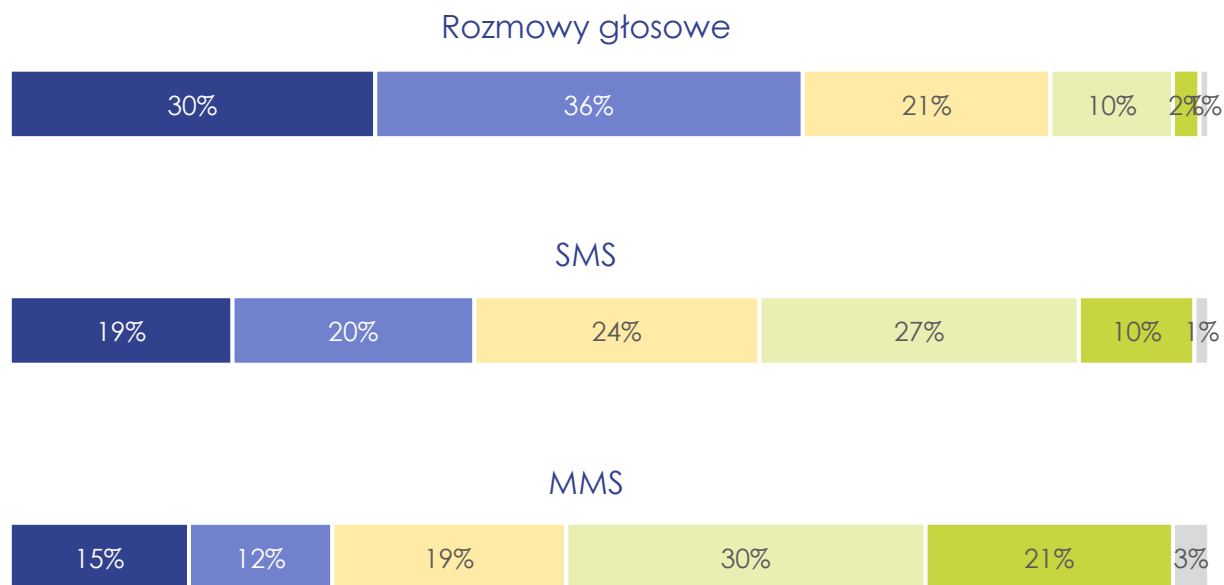
Respondenci, korzystając z telefonu, wykonują przede wszystkim połączenia głosowe w sieci.

Co piąta osoba (22%) korzystając z telefonu najczęściej wybiera komunikatory internetowe. Są one używane głównie z powodu braku opłat (75%), jakości i stabilności połączenia (57%) oraz dodatkowych funkcji (31%).

W percepcji respondentów komunikatory internetowe stanowią największą konkurencję właśnie dla połączeń głosowych (32%) oraz SMSów (29%). Według 20% badanych nie stanowią one w ogóle konkurencji dla standardowych usług.

Próba: osoby korzystające z komunikatorów internetowych w telefonie (n=1216)

Czy częściej korzysta Pan(i) z danej usługi za pośrednictwem sieci mobilnej czy przez komunikatory?



- Praktycznie zawsze korzystam z usługi tradycyjnej
- Częściej korzystam z usługi tradycyjnej, jednak korzystam również z komunikatorów
- Równie często korzystam z usługi tradycyjnej, co z komunikatorów
- Częściej korzystam z komunikatorów, jednak korzystam również z usługi tradycyjnej
- Praktycznie zawsze korzystam komunikatorów
- Nie wiem, trudno powiedzieć

Co ciekawe, jak przyjrzymy się wynikom deklarowanego użytkowania komunikatorów, wyłania się inny obraz konkurowania z usługami tradycyjnymi – to przede wszystkim w przypadku wiadomości MMS już obecnie ponad połowa respondentów (51%) częściej lub praktycznie zawsze korzysta z komunikatorów, a nie z usługi tradycyjnej. Analogiczne wskaźniki wynoszą 37% dla SMSów oraz 12% dla rozmów głosowych.

Próba: osoby korzystające z komunikatorów internetowych w telefonie (n=1216)

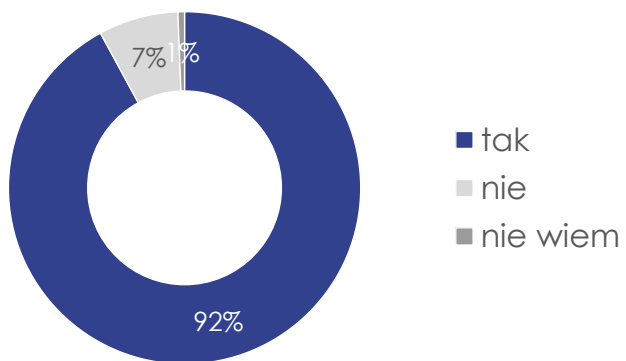


Czy w ciągu ostatniego roku wyjeżdżał(a) Pan/Pani z Polski do innych krajów Unii Europejskiej?



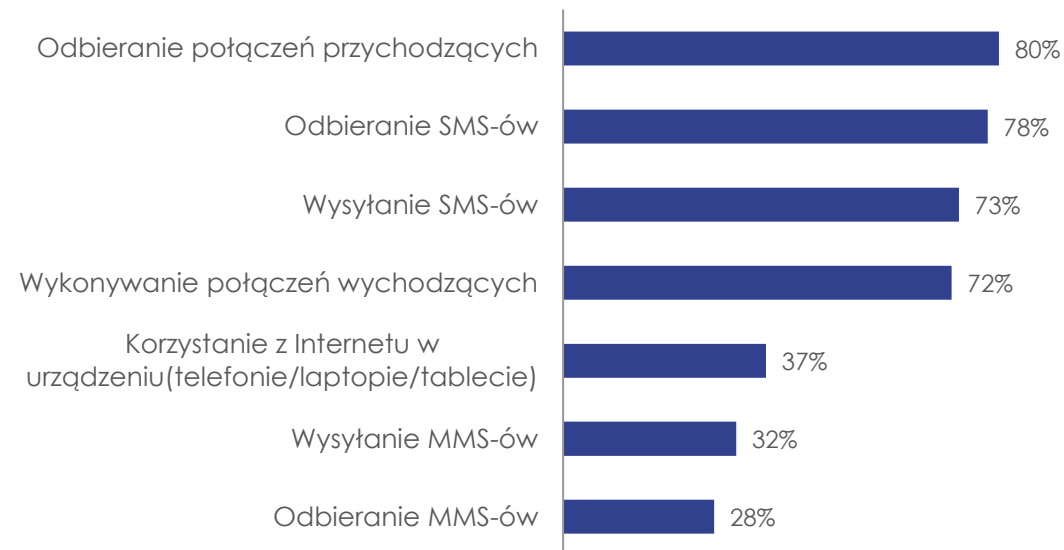
Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)

Czy w trakcie wyjazdu do innych krajów UE korzystał(a) Pan(i) z telefonu komórkowego z polską kartą SIM, czyli z roamingu?



Próba: osoby, które posiadają telefon komórkowy i w ciągu ostatniego roku wyjeżdżały z Polski do innych krajów UE (n=345)

Z jakich usług telekomunikacyjnych korzystał(a) Pan(i) w roamingu?



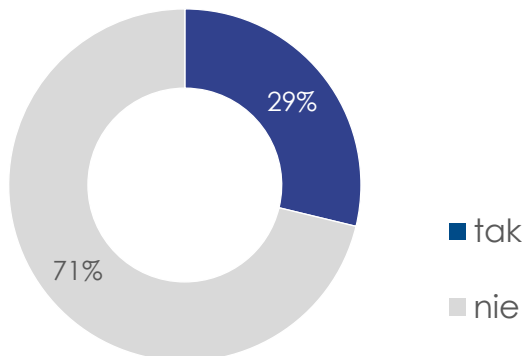
Próba: osoby, które posiadają telefon komórkowy, w ciągu ostatniego roku wyjeżdżały z Polski do innych krajów UE i korzystały z roamingu (n=318)

20% badanych w ciągu ostatniego roku wyjeżdżała do innych krajów Unii Europejskiej. Zdecydowana większość, bo 92% z nich podczas wyjazdu korzystała z roamingu, przede wszystkim odbierając i wykonując połączenia czy SMSy.

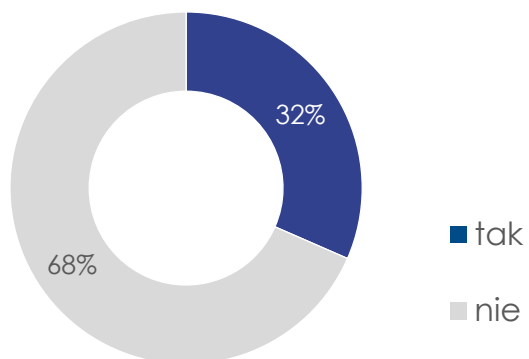
37% badanych podczas wyjazdu za granicę korzystało z Internetu w urządzeniu.



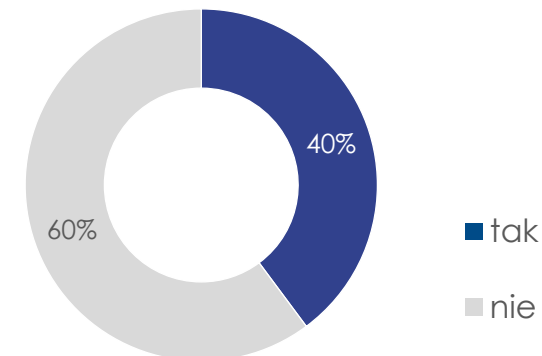
Czy zna Pan/Pani wielkość swojego pakietu danych (Internetu w telefonie) możliwego do wykorzystania podczas podróży zagranicznych na obszarze UE/EOG?



Czy wie Pan/Pani, jak można sprawdzić wielkość pakietu danych (Internetu w telefonie) możliwego do wykorzystania podczas podróży zagranicznych na obszarze UE/EOG?



Czy ma Pan/Pani świadomość, że od 15 czerwca 2017 podczas podróży zagranicznych na obszarze UE/EOG obowiązuje zasada RLAH (Roam Like At Home)?



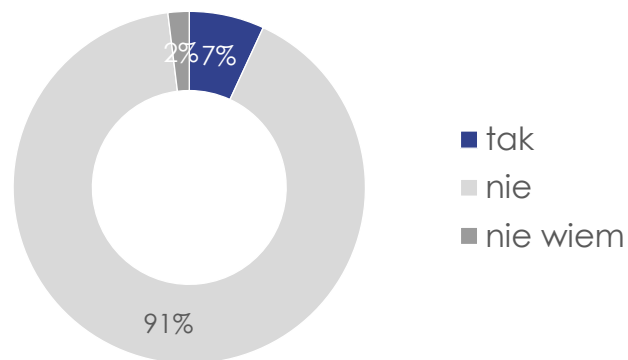
29% badanych zna wielkość swojego pakietu danych możliwego do wykorzystania podczas podróży zagranicznych na obszarze UE/EOG.

Podobny odsetek (32%) wie, jak można sprawdzić wielkość pakietu danych do wykorzystania podczas takich podróży.

Świadomość, że podczas podróży zagranicznych na obszarze UE/EOG obowiązuje zasada RLAH – Roam Line At Home – deklaruje 40% respondentów.

Próba: korzystający z telefonii mobilnej (n=1752)

Czy korzysta Pan/Pani z usług z dodatkowym świadczeniem (zwane dawniej Premium Rate) – np. dodatkowo płatnymi SMSami konkursowymi, muzyką na telefon lub subskrypcjami na portalach (pogoda, informacje, wróżby)?

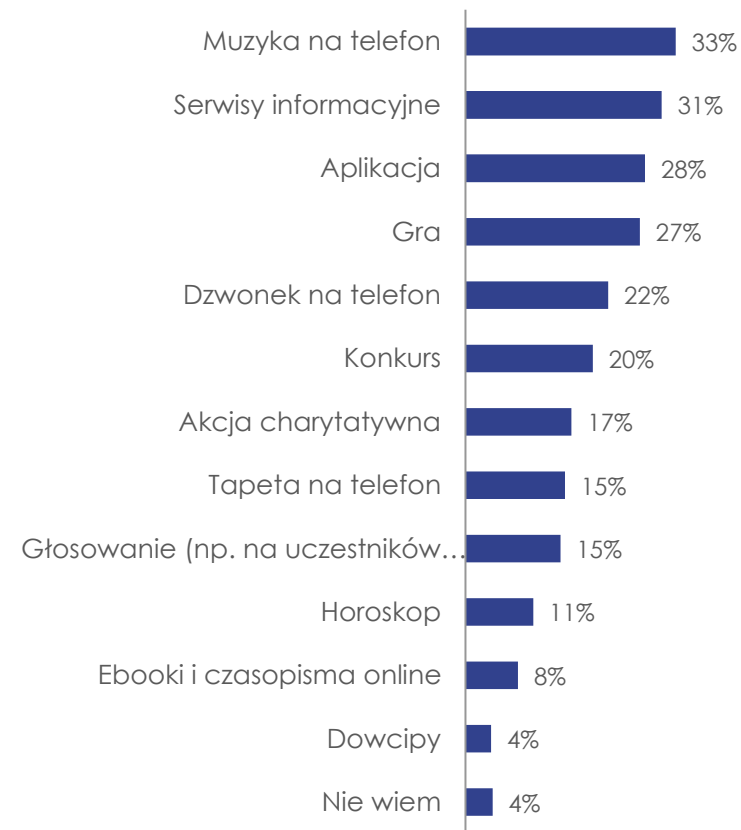


Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)

Z usług z dodatkowym świadczeniem, dawniej Premium Rate, korzysta jedynie 7% respondentów.

Przede wszystkim jest to usługa muzyki na telefon (33%), serwisy informacyjne (31%), aplikacje (28%) a także gry (27%). Nieco mniej popularne są dzwonki na telefon (22%), konkursy (20%), czy akcje charytatywne (17%).

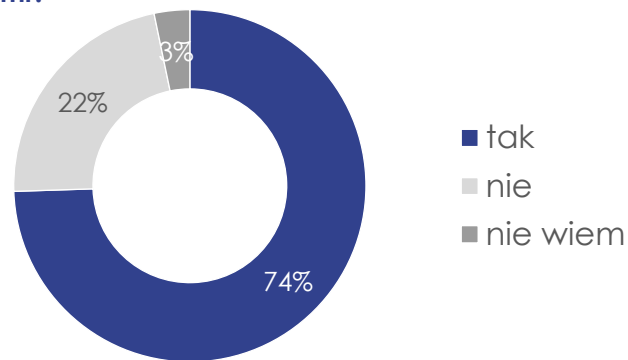
Z których usług z dodatkowym świadczeniem Pan/Pani korzysta?



Próba: korzystający z usług z dodatkowym świadczeniem (n=121)

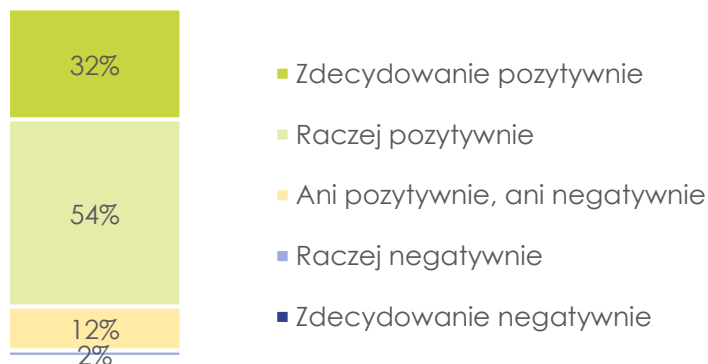


Czy spotkał(a) się Pan(i) z usługami automatycznych powiadomień SMS wysyłanych przez aplikacje/systemy informatyczne (tzw. SMS A2P), np. alertami RCB, potwierdzeniami bankowymi lub innymi wiadomościami systemowymi?



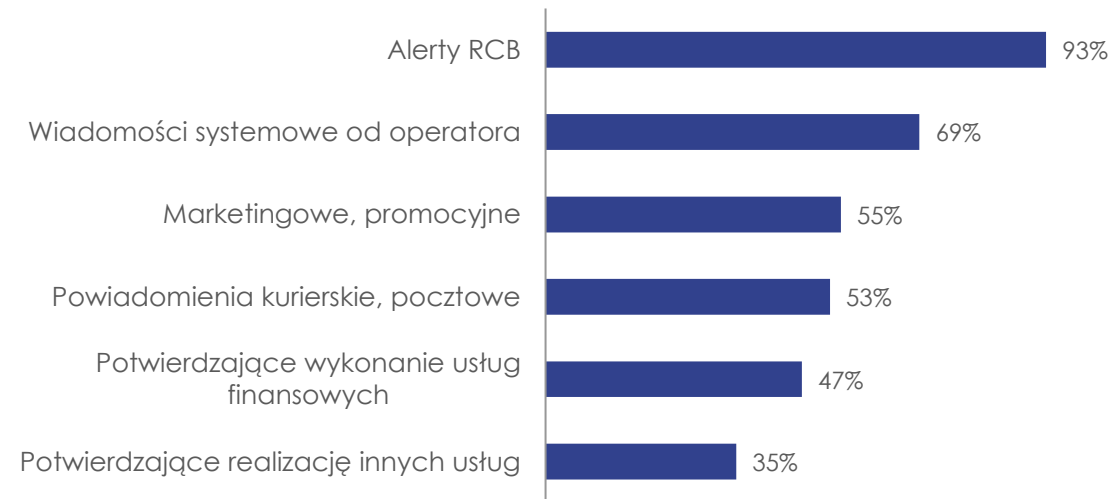
Próba: osoby posiadające telefon komórkowy (n=1752)

Jak ocenia Pan(i) te powiadomienia SMS (tzw. SMS A2P), z którymi się Pan(i) spotkał(a)?



Próba: osoby posiadające telefon komórkowy, które spotkały się z usługami automatycznych powiadomień SMS (n=1304)

Z jakimi rodzajami automatycznych powiadomień SMS Pan(i) się spotkał(a)?



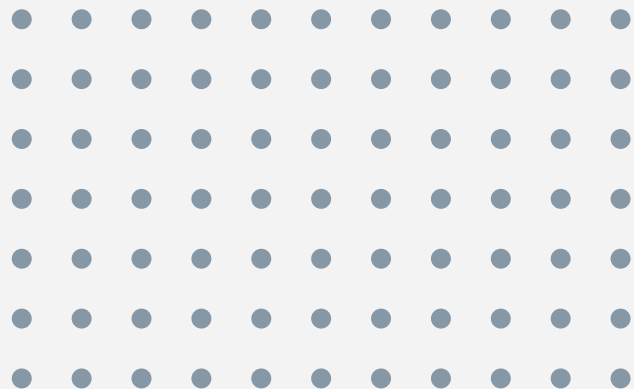
Próba: osoby posiadające telefon komórkowy, które spotkały się z usługami automatycznych powiadomień SMS (n=1304)

Większość (74%) osób korzystających z telefonu komórkowego spotkała się z usługą automatycznych powiadomień SMS wysyłanych przez aplikacje/systemy informatyczne (SMS A2P). Najczęściej były to alerty RCB (93%), wiadomości systemowe od operatora (69%), wiadomości marketingowe (55%) a także powiadomienia kurierskie czy pocztowe (53%).

Powiadomienia te były w zdecydowanej większości przypadków oceniane przez respondentów raczej lub zdecydowanie pozytywnie (86%).



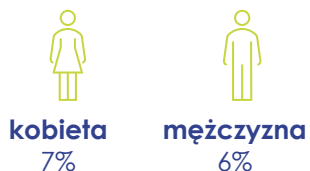
Telefonia stacjonarna



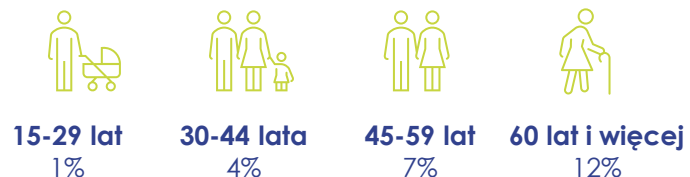


7% badanych korzysta z telefonii stacjonarnej

płeć



wiek

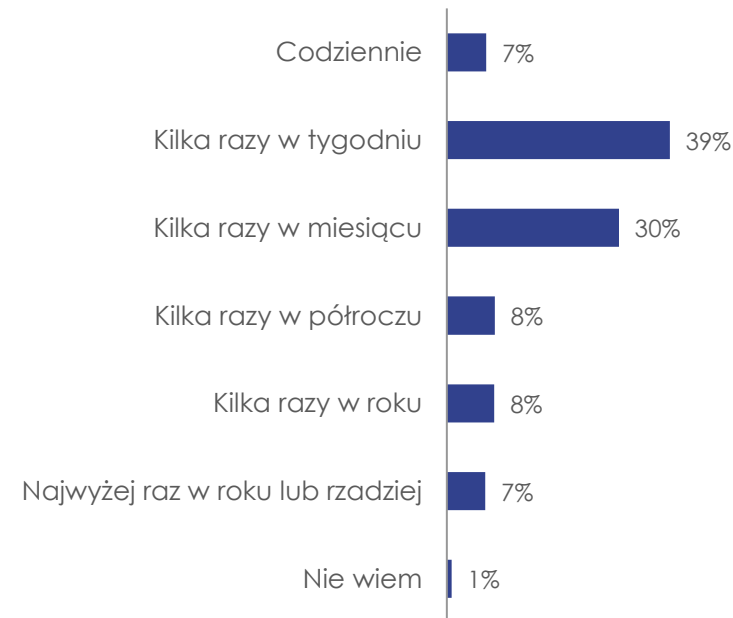


wykształcenie



Próba: wszyscy badani (n=1802)

Jak często korzysta Pan(i) z telefonu stacjonarnego?



Próba: osoby posiadające telefon stacjonarny (n=119)

Telefonia stacjonarna to wygasająca usługa. Obecnie jest wykorzystywana w 7% gospodarstwach. Częściej z telefonii korzystają osoby starsze oraz z podstawowym wykształceniem.

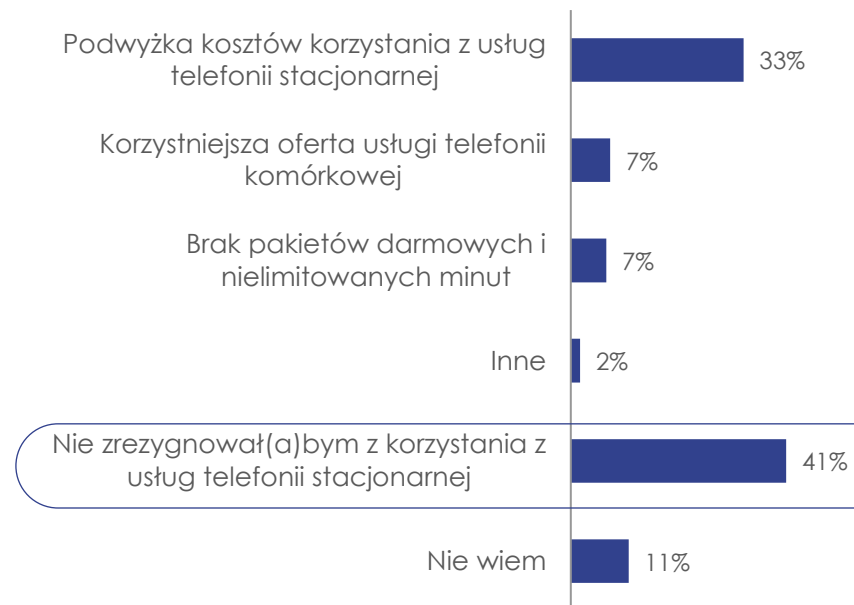
Korzystający z telefonu stacjonarnego czynią to najczęściej kilka razy w tygodniu (39%) lub kilka razy w miesiącu (30%). Codzienne korzystanie z telefonu deklaruje jedynie 7% badanych.



Z jakiego powodu posiada Pan(i) telefon stacjonarny?



Co skłoniłoby Pana(nią) do rezygnacji z korzystania z usług telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej?



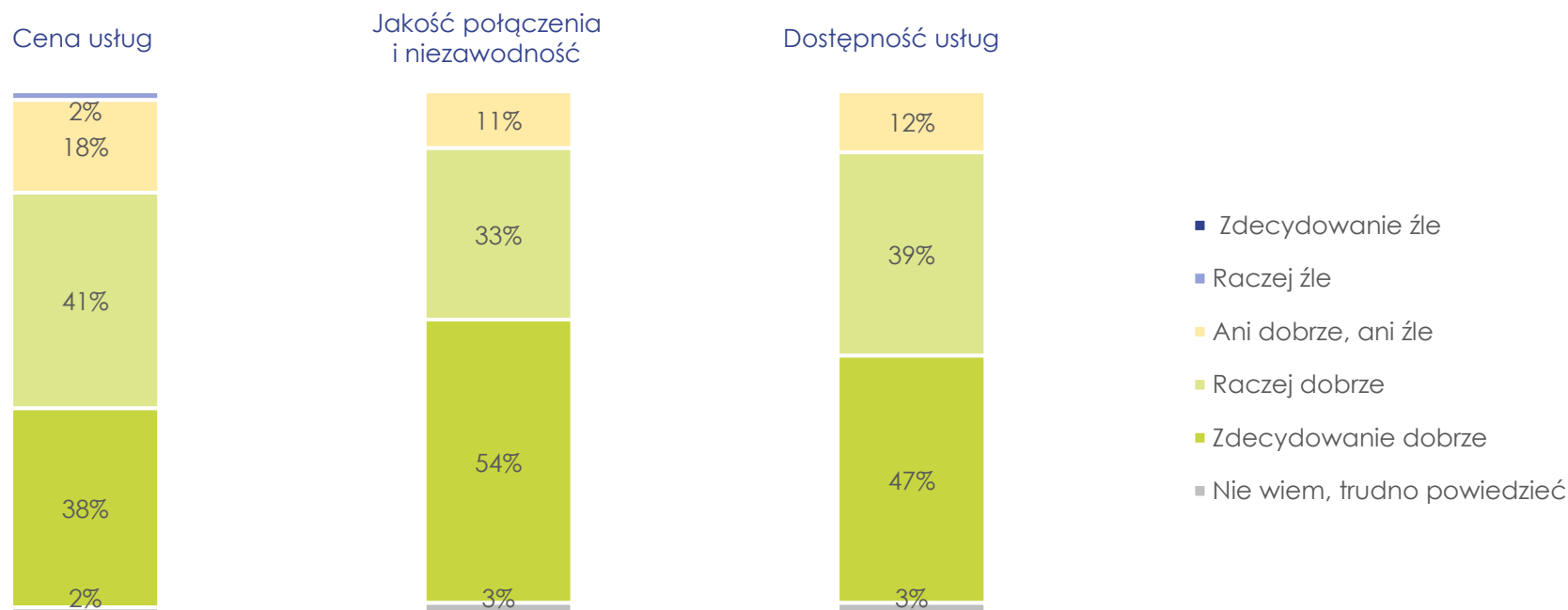
Badani posiadają telefon stacjonarny głównie z przyzwyczajenia (60%). Niemal 3 na 10 posiadaczy telefonu stacjonarnego korzysta z niego, gdyż docenia jego wygodę. 26% użytkowników posiada ten rodzaj usługi ze względu na fakt, że był w pakiecie z inną usługą, a blisko co czwarty decyduje się na korzystanie z telefonu stacjonarnego, ponieważ nie posiada telefonu komórkowego.

Najważniejszym czynnikiem skłaniającym do rezygnacji z korzystania z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej jest podwyżka kosztów. Taki powód wskazał co 3 badany. Natomiast 41% osób nie zrezygnowałoby w ogóle z korzystania z telefonii stacjonarnej.

Próba: osoby posiadające telefon stacjonarny (n=119)



Jak ocenia Pan(i) następujące elementy usługi telefonii stacjonarnej?

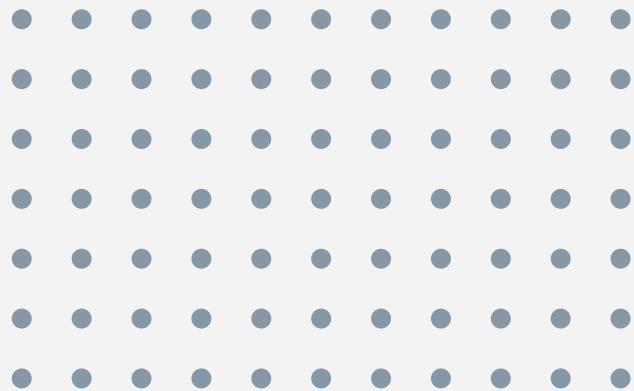


Zdecydowana większość posiadaczy telefonii stacjonarnej jest zadowolona ze wszystkich aspektów funkcjonowania usługi. Największe zadowolenie odnotowano w kwestii jakości połączenia, gdzie łącznie 87% badanych oceniło ten element 'raczej dobrze' lub 'zdecydowanie dobrze'. Niemal równie wysokim poziomem zadowolenia (86%) cieszy się dostępność usługi. Najniżej ocenianym aspektem jest cena – 79% pozytywnych odpowiedzi.

Próba: osoby posiadające telefon stacjonarny (n=119)



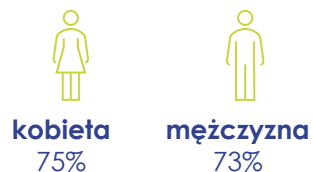
Dostęp do Internetu



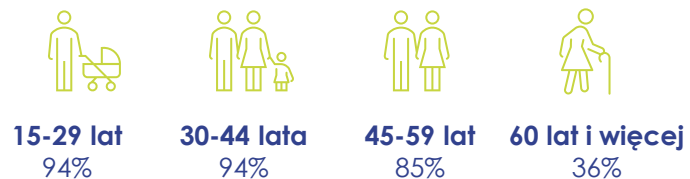


74% badanych korzysta z Internetu

płeć



wiek

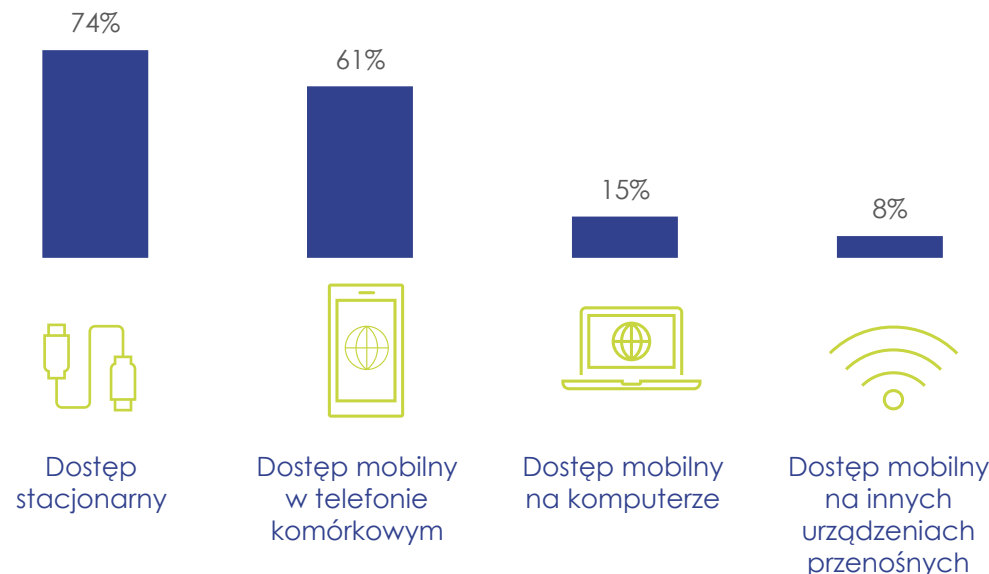


wykształcenie



Próba: wszyscy badani (n=1802)

Jakiego rodzaju dostęp do Internetu Pan(i) posiada?



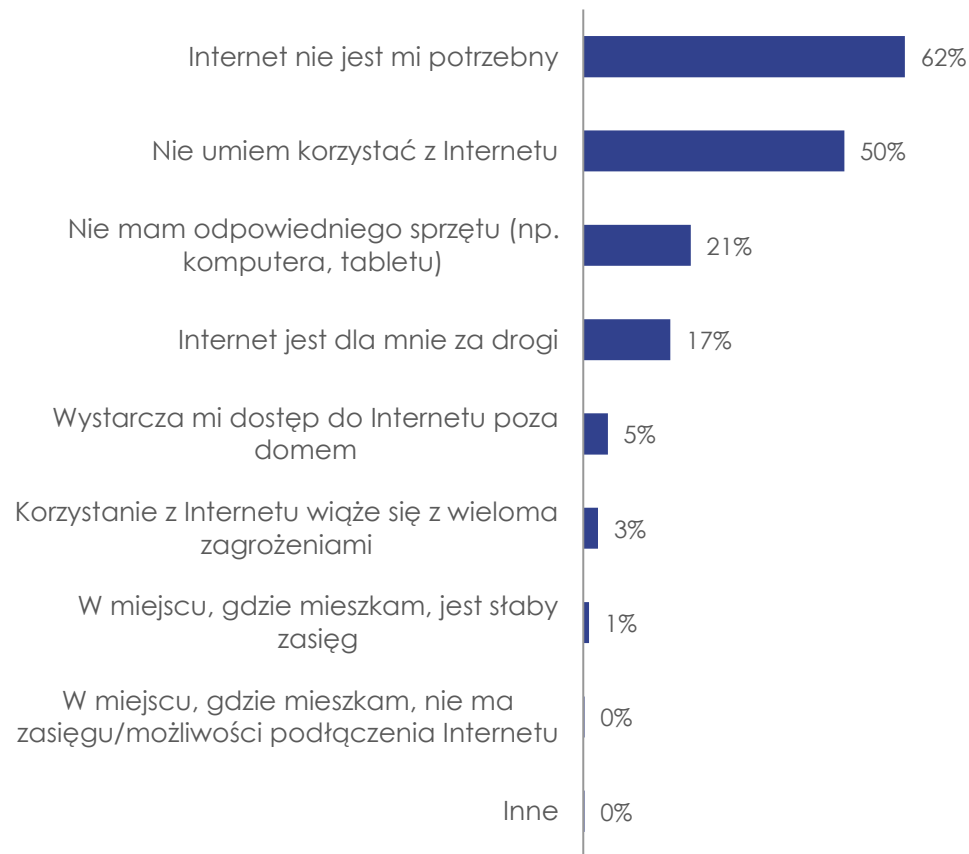
Próba: osoby posiadające Internet (n=1341)

Blisko ¼ Polaków korzysta z Internetu (korzystanie maleje wraz z wiekiem oraz rośnie wraz ze wzrostem wykształcenia).

Najczęściej wykorzystywanymi rodzajami dostępu do Internetu są: dostęp stacjonarny - korzysta z niego 74% badanych oraz dostęp mobilny na telefonie komórkowym (61%).



Dlaczego nie korzysta Pan(i) z usług internetu?

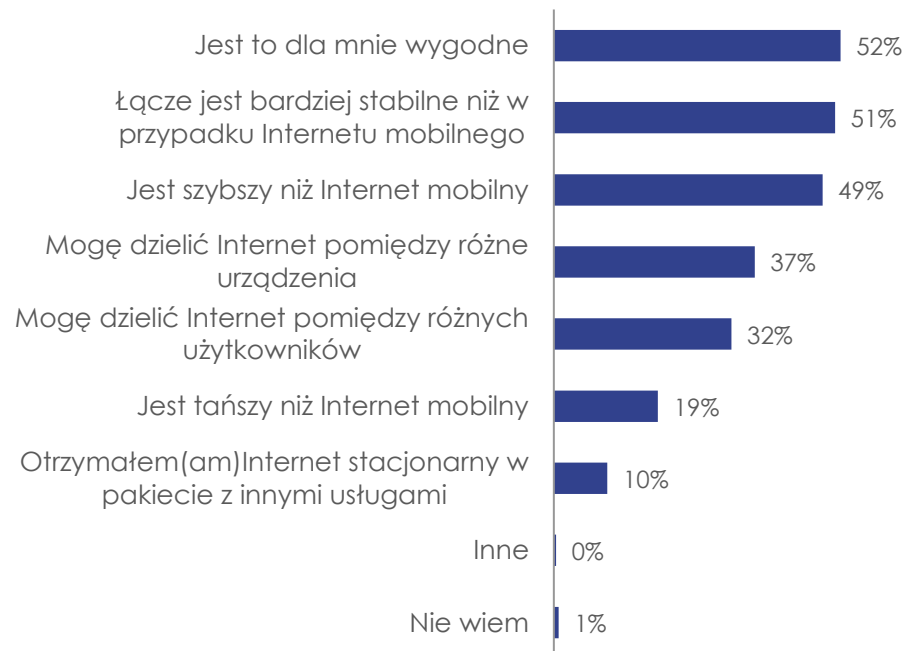


Głównym powodem braku korzystania z Internetu jest brak potrzeby – taką przyczynę wskazuje 62% osób niekorzystających. Połowa z nich przyznaje się również, że nie potrafi z niego korzystać. Już mniej osób wskazuje przyczyny materialne – 21% osób twierdzi, że nie ma odpowiedniego sprzętu, a 17% że Internet jest dla nich za drogi.

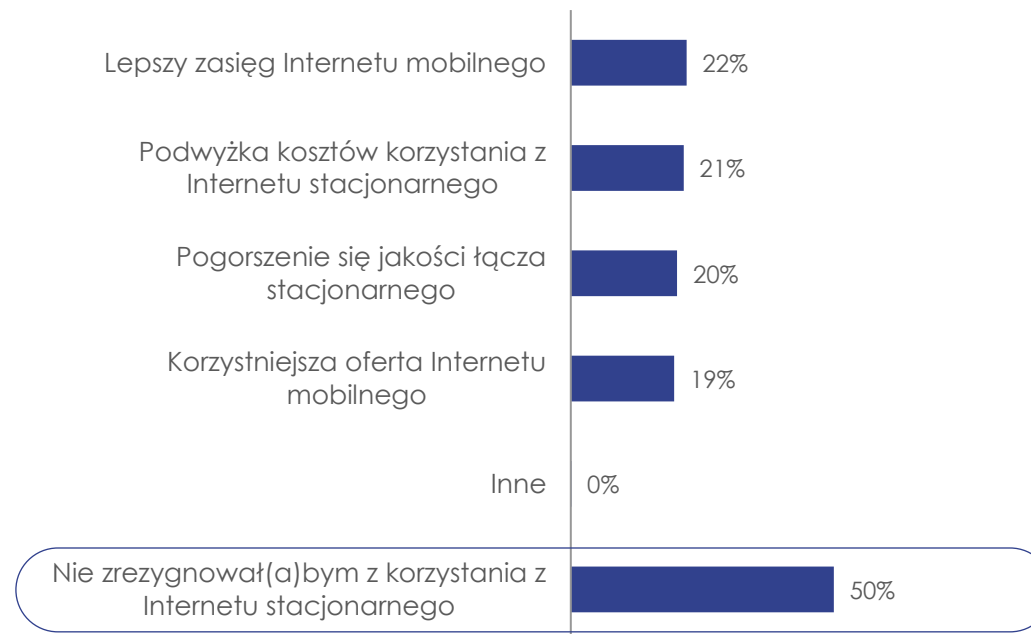
Próba: osoby, które nie korzystają z usług internetu (n=461)



Z jakiego powodu posiada Pan(i) Internet stacjonarny (w domu)?



Co skłoniłoby Pana(nią) do rezygnacji z korzystania z Internetu stacjonarnego na rzecz Internetu mobilnego?



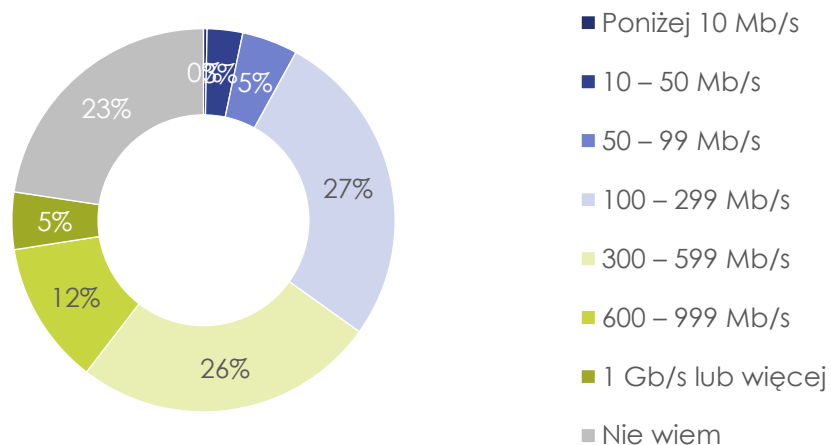
Polacy posiadają Internet stacjonarny głównie ze względu na wygodę, lepszą stabilność połączenia oraz większą szybkość niż w przypadku Internetu mobilnego. Każdy z tych powodów wskazała blisko połowa respondentów. Dodatkowymi zaletami jest możliwość dzielenia pomiędzy różne urządzenia (37%) a także użytkowników (32%).

Połowa posiadających Internet stacjonarny nie zrezygnowałaby z niego na rzecz Internetu mobilnego.

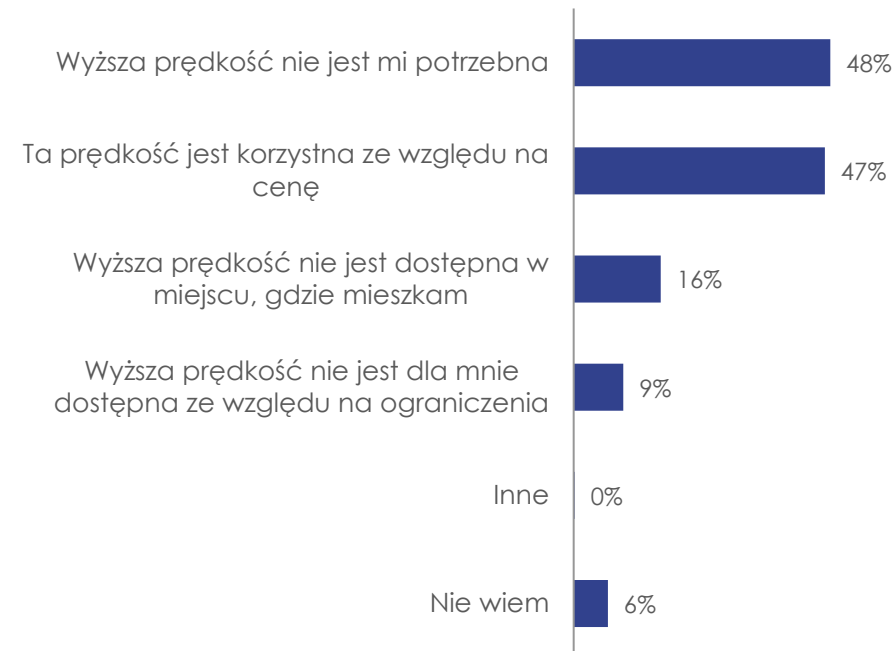
Próba: osoby posiadające Internet stacjonarny (n=992)



Jaką posiada Pan(i) prędkość Internetu stacjonarnego?



Z jakiego powodu zdecydował(a) się Pan(i) na daną prędkość?



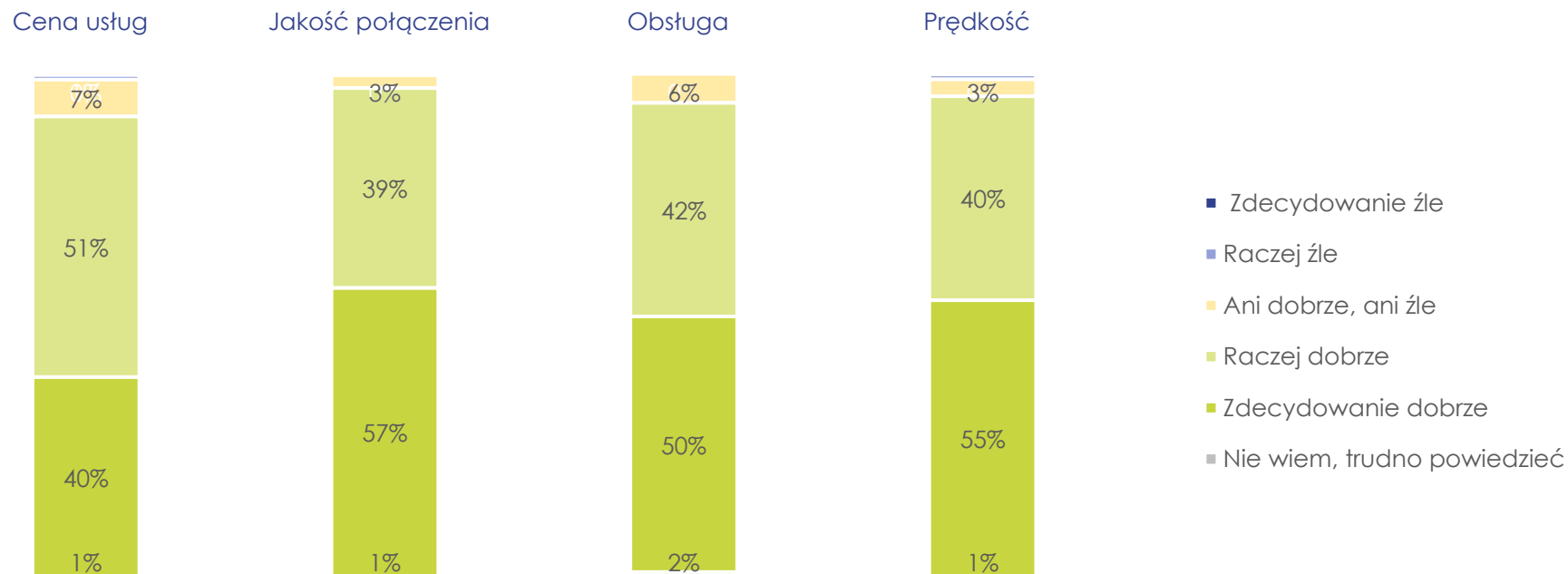
Najpopularniejszą prędkością Internetu stacjonarnego jest 100-299 Mb/s (27%) oraz 300-599 Mb/s (26%). Prędkość powyżej 1 Gb/s posiada 5% respondentów. Blisko co 4 badany nie jest w stanie określić prędkości posiadanego łącza.

Główne czynniki wyboru danej prędkości to brak potrzeby posiadania większej przepustowości łącza (48%) lub korzystna cena za daną prędkość (47%). Ograniczenia techniczne związane z możliwością instalacji wyższej prędkości były przeszkodą dla co 4 badanego.

Próba: osoby posiadające Internet stacjonarny (n=992)

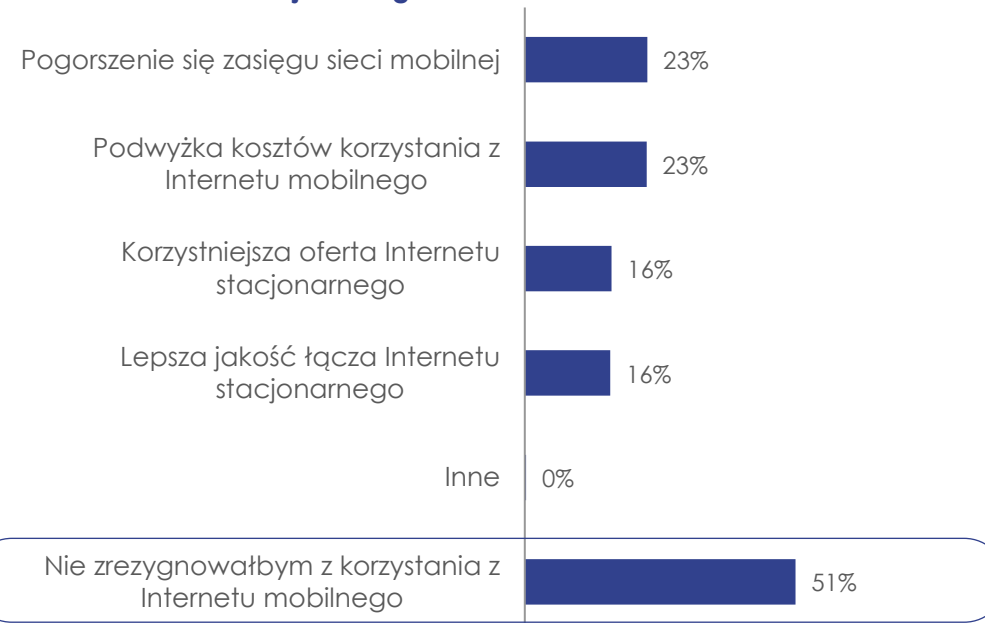


Jak ocenia Pan(i) następujące elementy posiadanego stacjonarnego łącza internetowego?



Poszczególne aspekty usługi stacjonarnego łącza internetowego zostały przez zdecydowaną większość respondentów ocenione raczej lub zdecydowanie dobrze. Najlepiej (odpowiednio 96% i 95% raczej lub zdecydowanie dobrze) oceniona została jakość połączenia i prędkość. Cena i obsługa została oceniona pozytywnie przez 91-92% respondentów, przy czym w przypadku ceny obserwujemy nieco mniej ocen zdecydowanie dobrze.

Próba: osoby posiadające Internet stacjonarny (n=992)

**Z jakiego powodu zdecydował(a) się Pan(i) na korzystanie z Internetu mobilnego?****Co skłoniłoby Pana(nią) do rezygnacji z korzystania z Internetu mobilnego na rzecz Internetu stacjonarnego?**

Głównymi powodami korzystania z Internetu mobilnego jest wygoda (57%) oraz możliwość korzystania z niego poza miejscem zamieszkania (51%). Co piąty badany (21%) otrzymał Internet mobilny w pakiecie z innymi usługami. Do mniej popularnych powodów można zaliczyć brak możliwości podłączenia Internetu stacjonarnego (12%), mniejszą cenę w porównaniu z Internetem stacjonarnym (11%), czy atrakcyjną cenę urządzenia w ofercie (9%).

Ponad połowa (51%) posiadaczy Internetu mobilnego nie zamieniłaby go na Internet stacjonarny. Głównymi powodami ewentualnej zmiany wśród pozostałych respondentów mogłoby być pogorszenie się zasięgu sieci mobilnej (23%) lub podwyżka kosztów (23%).

Próba: osoby posiadające Internet mobilny (n=867)



58% badanych zna wielkość swojego pakietu danych internetowych w ramach umowy

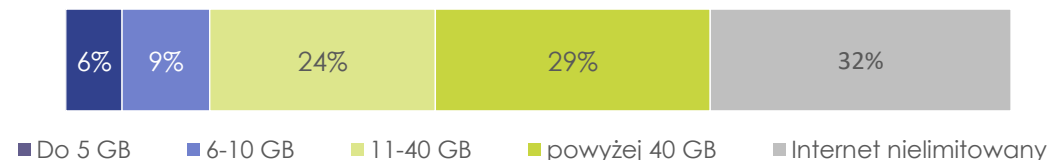
Większość (58%) osób posiadających Internet mobilny zna wielkość swojego pakietu danych w ramach umowy i dla niemal wszystkich (96%) jest ona wystarczająca.

Najczęściej spotykany jest Internet nielimitowany – posiada go 32% osób świadomych wielkości swojego pakietu. Poza tym dominują pakiety duże – w 24% przypadków jest to 11-40 GB, a w 29% powyżej 40 GB.

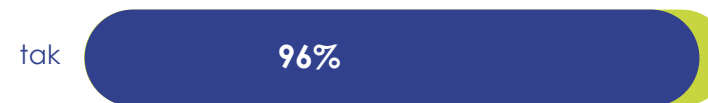
Wybór konkretnego pakietu podyktowany jest przede wszystkim ceną (54%) oraz potrzebami (46%), dużo rzadziej przeszkodą do wyboru wyższego pakietu danych jest brak dostępności w miejscu zamieszkania lub ze względu na ograniczenia sprzętowe (odpowiednio 6 i 4%).

Próba: osoby posiadające Internet mobilny (n=867)

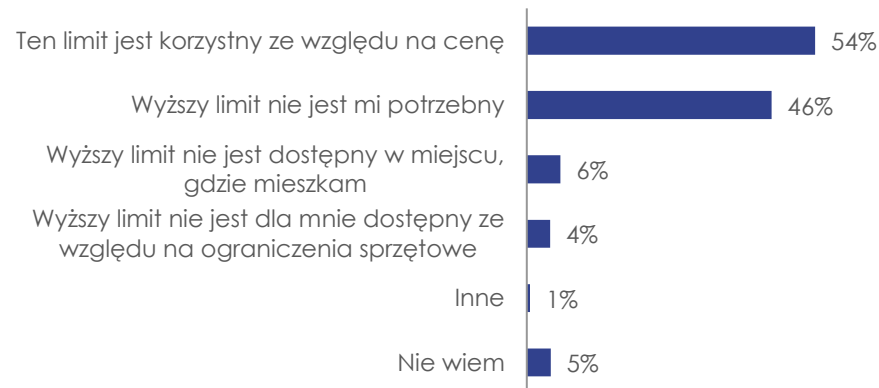
Jaka jest wielkość Pana(i) pakietu danych internetowych w ramach umowy (abonament post-paid) lub na usługi na kartę (pre-paid)?



Czy posiadana przez Pana(iq) wielkość pakietu danych jest dla Pana(i) wystarczająca?



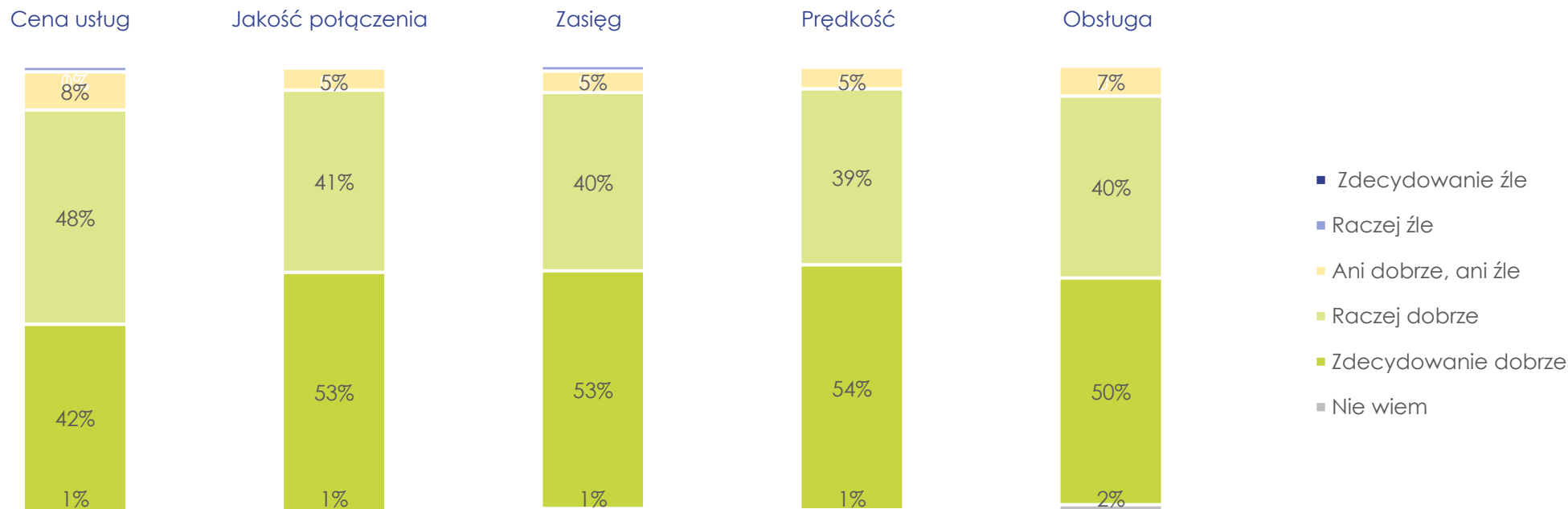
Z jakiego powodu wybrał(a) Pan(i) dany limit transferu danych?



Próba: osoby posiadające Internet mobilny, które znają wielkość swojego pakietu danych (n=505)



Jak ocenia Pan(i) następujące elementy posiadanego mobilnego dostępu do Internetu?



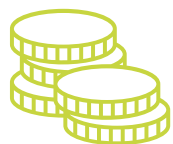
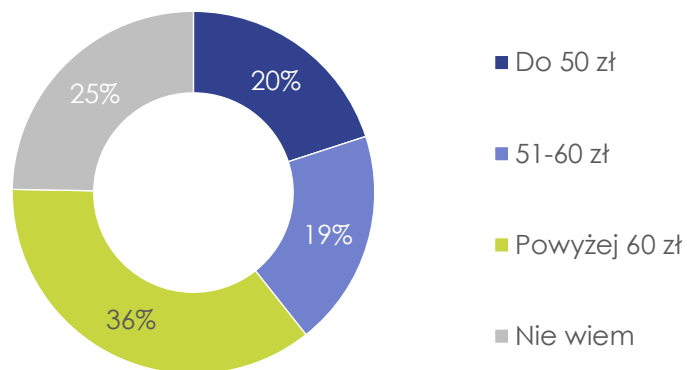
Wszystkie oceniane aspekty posiadanego mobilnego dostępu do Internetu zostały ocenione zdecydowanie pozytywnie i uzyskały od 90 do 94% ocen raczej lub zdecydowanie dobrze. Jedynie w przypadku ceny obserwujemy mniejszy odsetek ocen zdecydowanie pozytywnych jest wyraźnie mniejszy niż w przypadku pozostałych aspektów i wynosi 42%.

Próba: osoby posiadające Internet mobilny (n=867)



Jaka jest przeciętna miesięczna wysokość Pana(i) rachunku za:

INTERNET STACJONARNY



Średnio
67,4 zł

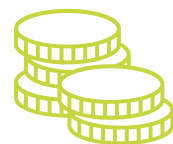
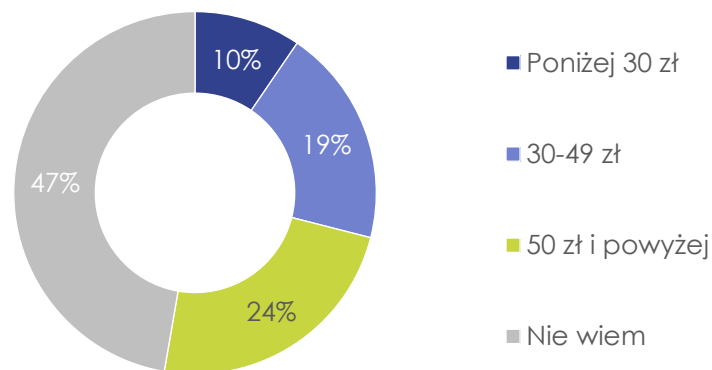
Czy ta cena jest dla Pana/Pani przystępna?

tak

94%

Próba: osoby posiadające Internet stacjonarny (n=992)

INTERNET MOBILNY



Średnio
46,3 zł

tak

93%

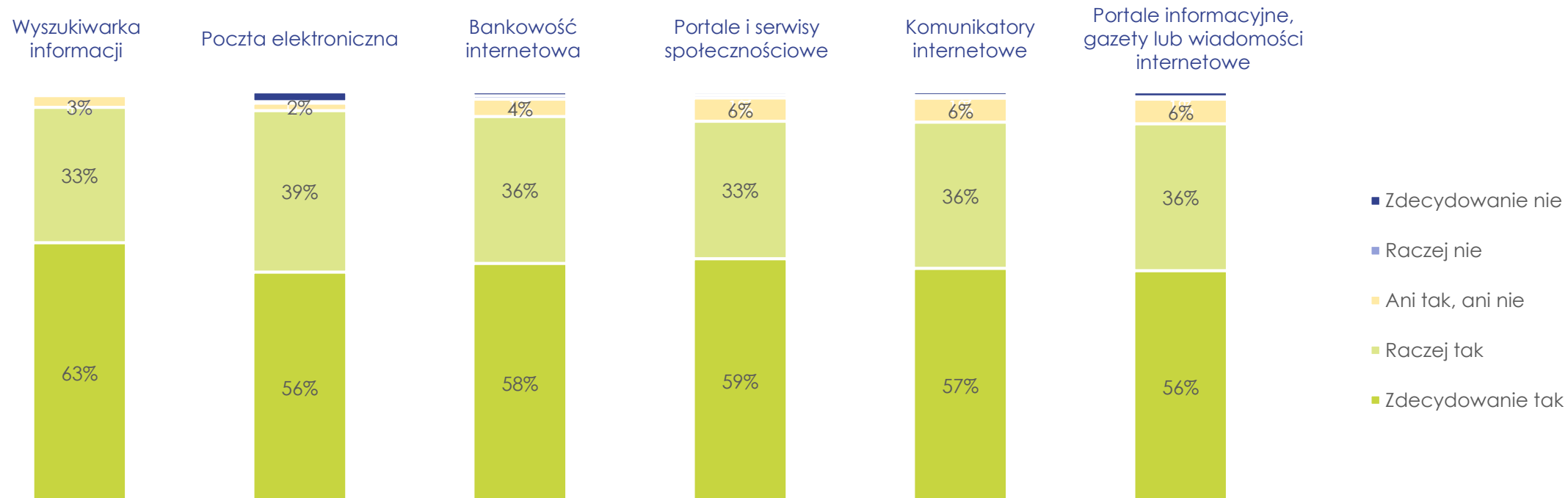
Próba: osoby posiadające Internet mobilny (n=867)

Osoby korzystające z dostępu do Internetu średnio płaciły 67,40 zł miesięcznie za dostęp stacjonarny i 46,30 zł miesięcznie za dostęp mobilny. W obu przypadkach zdecydowana większość klientów postrzega swój poziom kosztów jako przystępny.

Co ciekawe, obserwujemy większą świadomość kosztów Internetu stacjonarnego niż mobilnego – wartości rachunku nie zna odpowiednio 25% osób korzystających z Internetu stacjonarnego i niemal połowa (47%) osób korzystających z Internetu mobilnego.



Czy uważa Pan(i), że posiadany przez Pana(nią) dostęp do Internetu (inny niż dostęp na telefonie) umożliwia korzystanie z następujących usług na zadowalającym poziomie?

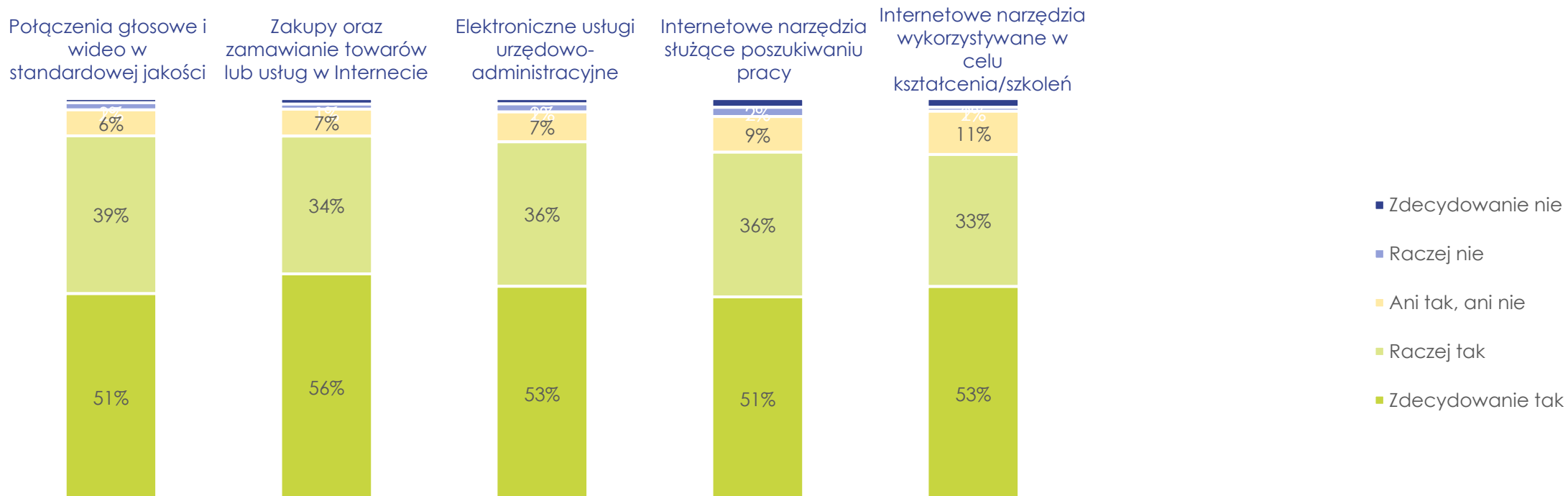


Posiadany przez respondentów dostęp do Internetu w zdecydowanej większości przypadków (od 96 do 92% odpowiedzi raczej i zdecydowanie tak) pozwala na swobodne korzystanie z różnych usług internetowych. Najlepiej na tym polu wypada wyszukiwarka informacji, w przypadku której aż 63% respondentów odpowiedziało zdecydowanie tak.

Próba: osoby posiadające Internet inny niż na telefonie (n=1193)



Czy uważa Pan(i), że posiadany przez Pana(nią) dostęp do Internetu (inny niż dostęp na telefonie) umożliwia korzystanie z następujących usług na zadowalającym poziomie?

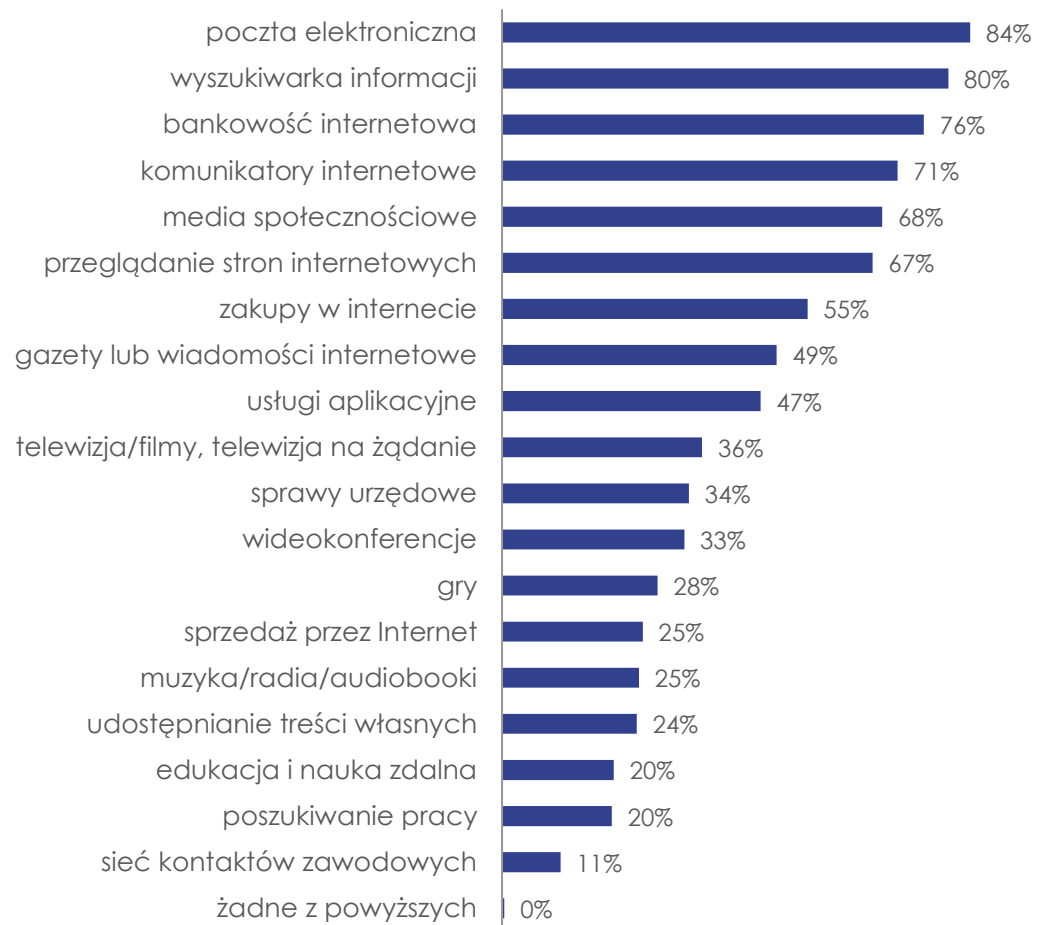


Niemal równie dobrze - na poziomie 86-90% ocen raczej lub zdecydowanie pozytywnych – oceniony został dostęp do Internetu w kontekście korzystania z kolejnych usług Internetowych. W przypadku każdej usługi ponad połowa badanych zdecydowanie zgadzała się, że posiadany dostęp umożliwia korzystanie z niej na zadowalającym poziomie.

Próba: osoby posiadające Internet inny niż na telefonie (n=1193)



Czy w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan(i) z następujących usług internetowych?



Próba: osoby posiadające dostęp do Internetu (n=1341)

Najczęstszymi zastosowaniami Internetu jest przede wszystkim poczta elektroniczna (84%), wyszukiwarka informacji (80%) oraz bankowość internetowa (76%). Popularne są również komunikatory internetowe (71%), media społecznościowe (68%) czy przeglądanie stron internetowych (67%).

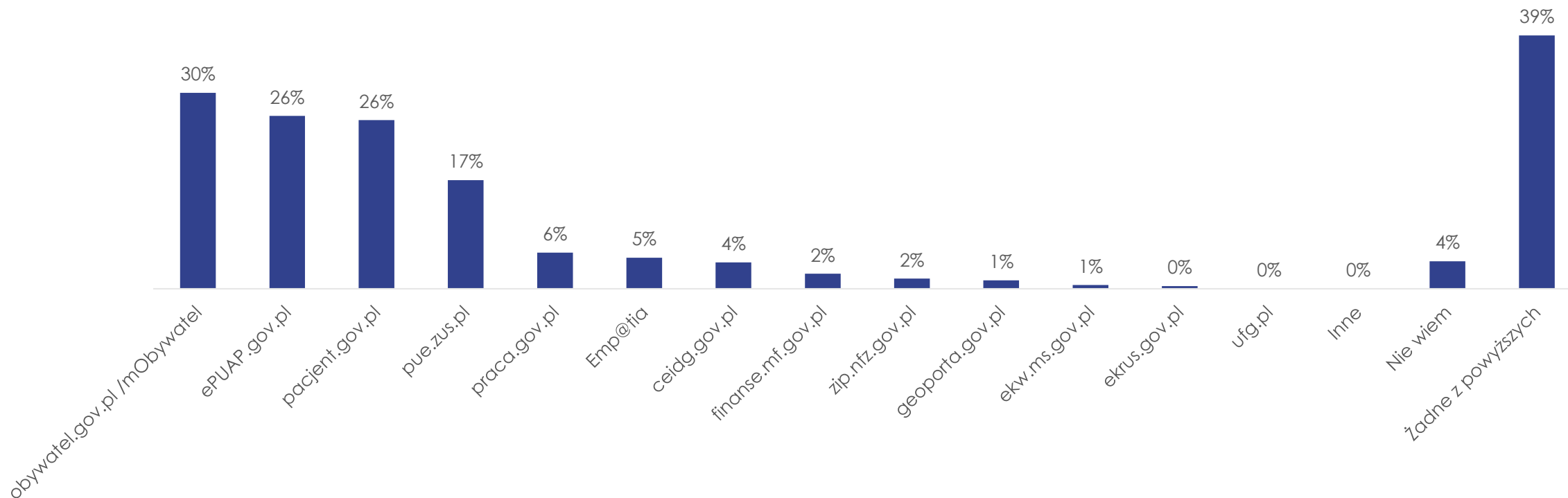
Około połowa osób korzysta z zakupów w Internecie (55%), gazet lub wiadomości internetowych (49%) i usług aplikacyjnych (47%).

Już mniej osób korzystało w ciągu ostatniego roku z telewizji/filmów na żądanie (36%), załatwiała sprawy urzędowe (34%) czy korzystało z wideokonferencji (33%) oraz grało w gry (28%).

1 na 4 badanych sprzedawał w ciągu ostatniego roku coś przez Internet, słuchał radia lub muzyki oraz udostępniał własne treści, a 1 na 5 badanych korzystał z Internetu w celach edukacyjnych lub poszukiwania pracy.



Z jakich usług e-administracji Pan(i) kiedykolwiek korzystał(a)?



Najpopularniejszą usługą e-administracji jest obywatel.gov.pl/mObywatel – korzysta z niego 30% osób posiadających dostęp do Internetu. Co czwarty badany korzysta z ePUAP.gov.pl, a także pacjent.gov.pl. Z pue.zus.pl korzysta 17% internautów. Pozostałe e-usługi są dużo mniej popularne – korzysta z nich do 6% respondentów. 39% nie korzysta z żadnej z wymienionych e- usług.

Próba: osoby posiadające dostęp do Internetu (n=1341)



61% posiadających dostęp do Internetu korzystało kiedykolwiek z e-administracji

Jak ocenia Pan(i) usługi e-administracji?



Osoby korzystające z usług e-administracji robią to przede wszystkim ze względu na oszczędność czasu (68%), szybki dostęp do informacji (55%) oraz łatwość załatwienia sprawy (55%). 39% ceni sobie możliwość załatwienia sprawy w każdej chwili, a 26% oszczędność pieniędzy.

Usługi e-administracji ocenione zostały bardzo pozytywnie – 91% korzystających wybrało raczej lub zdecydowanie dobrą ocenę.

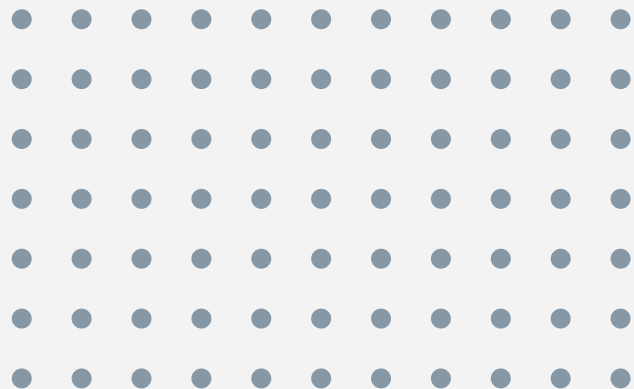
Dlaczego korzysta Pan(i) z usług e-administracji?

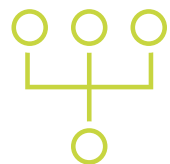


Próba: osoby posiadające dostęp do Internetu które korzystały kiedykolwiek z usług e-administracji (n=819)



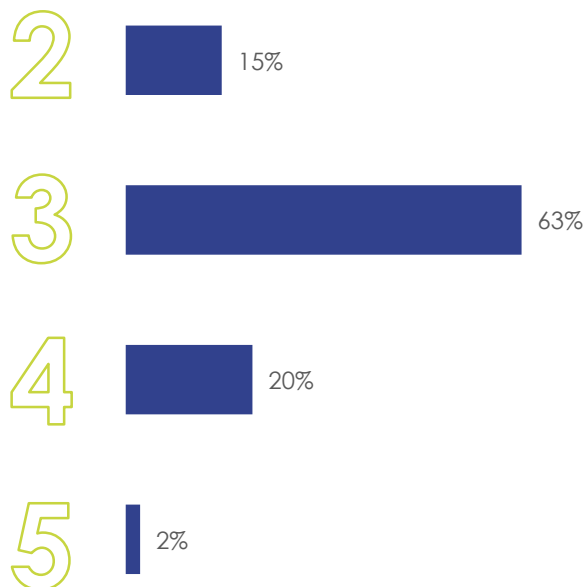
Usługi wiązane



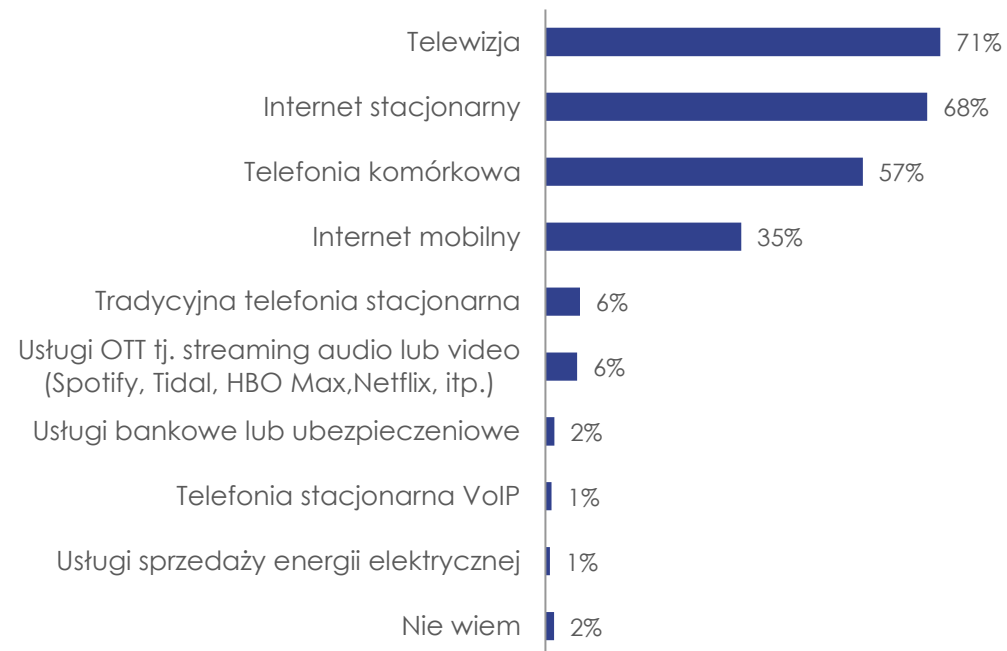


48% badanych korzysta w gospodarstwie domowym z usług wiązanych

Liczba usług w pakiecie



Z jakich usług Pan(i) korzysta w ramach usług wiązanych?



48% respondentów zakupiło usługi telekomunikacyjne w pakiecie. Najczęściej (63%) był to pakiet 3 usług, rzadziej 4 (20%), czy 2 (15%).

Najczęściej w pakiecie sprzedawana jest telewizja, Internet stacjonarny, telefonia komórkowa i Internet mobilny.

Próba: osoby, które zakupiły posiadane usługi telekomunikacyjne w pakiecie (n=875)



Z jakiego powodu wybrał(a) Pan(i) pakiet usług wiązanych?



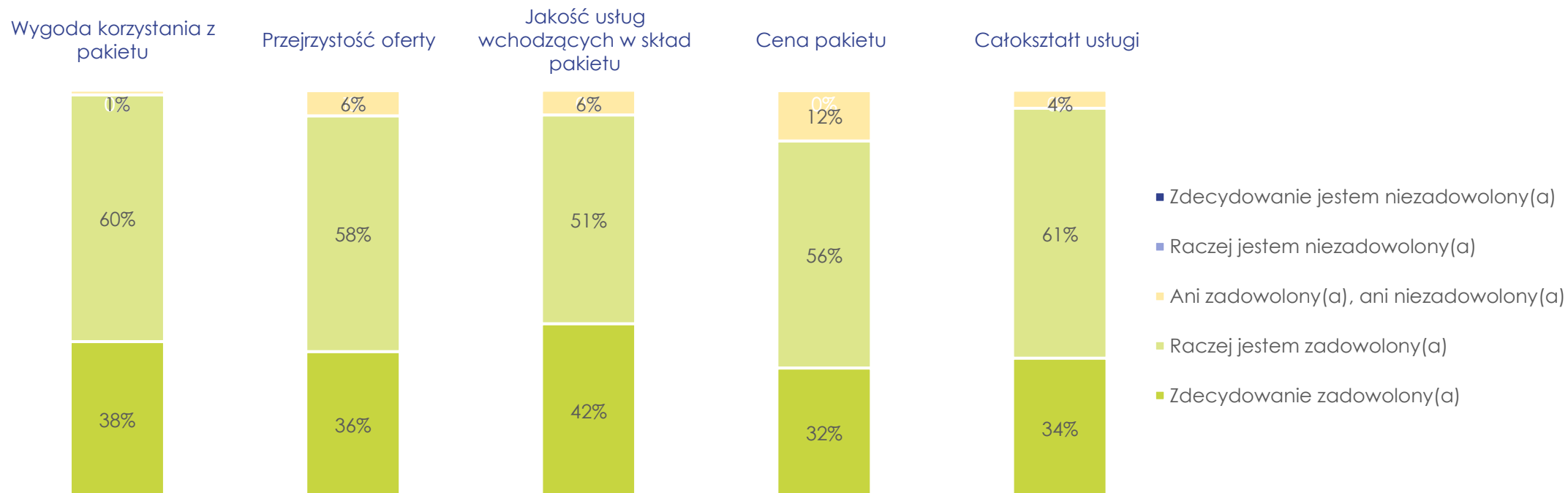
Główną przyczyną zakupu usług w pakiecie jest korzystniejsza cena niż w przypadku zakupu usług osobno (72%). Dla respondentów ważna jest także korzystniejsza forma rozliczeniowa (31%) oraz lepsza dostępność i jakość usług w pakiecie (30%).

Już mniejsze znaczenie ma jedno urządzenie dostępne (16%) oraz dostępność usług dla innych członków rodziny (13%).

Próba: osoby, które zakupiły posiadane usługi telekomunikacyjne w pakiecie (n=875)



Proszę ocenić swoje zadowolenie z poniższych aspektów funkcjonowania usług wiązanych:

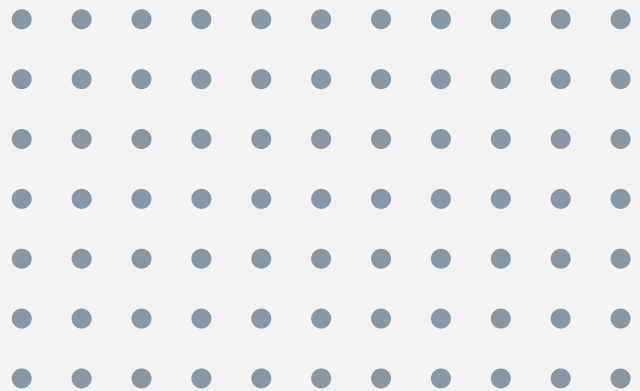


Tak jak w przypadku pozostałych usług telekomunikacyjnych, usługi pakietowe ocenione zostały zdecydowanie pozytywnie. Dla prawie wszystkich aspektów raczej lub zdecydowanie zadowolonych jest ponad 90% respondentów. Najlepiej (98% ocen pozytywnych) oceniona została wygoda korzystania z pakietu, a najgorzej cena (88%). W przypadku ceny również odnotowano najmniejszy odsetek zdecydowanie zadowolonych klientów (32%).

Próba: osoby, które zakupiły posiadane usługi telekomunikacyjne w pakiecie (n=875)



Usługi Over The Top

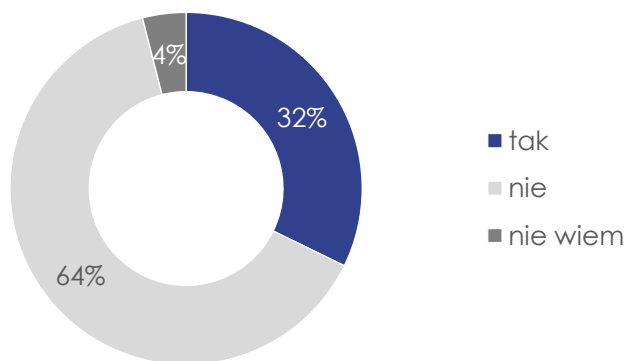




Czy spotkał się Pan(i) z pojęciem usług Over The Top?



Over The Top - są to usługi tzw. świadczone ponad siecią, polegające na dostarczaniu zawartości lub aplikacji za pośrednictwem sieci Internet bez bezpośredniego zaangażowania dostawcy. Do usług OTT należą usługi muzyczne jak Spotify, wideo jak Netflix lub komunikatory jak Messenger czy Skype.

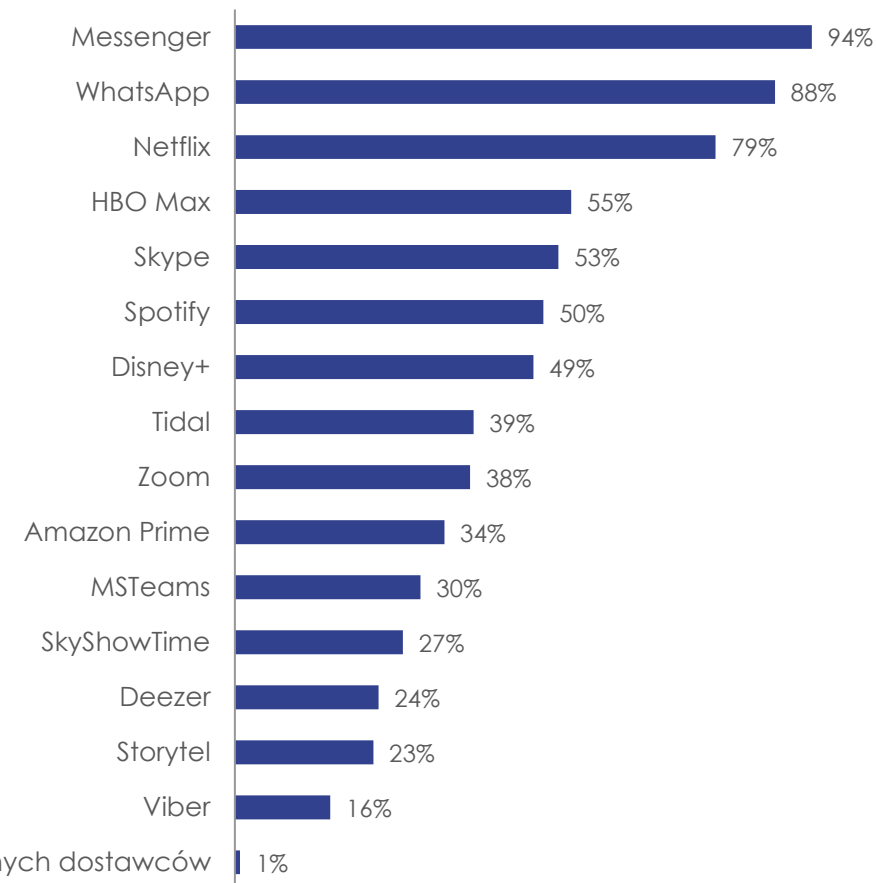


Próba: wszyscy badani (n=1802)

Z pojęciem usługi Over the Top spotkało się 32% respondentów.

Wśród dostawców OTT największą rozpoznawalnością cieszą się dostawcy komunikatorów – Messenger (94% znajomości), WhatsApp (88%), Skype (53%) - usług streamingu wideo – Netflix (79%), HBO Max (55%), Disney+ (49%) - oraz muzyki – Spotify (50%), Tidal (39%).

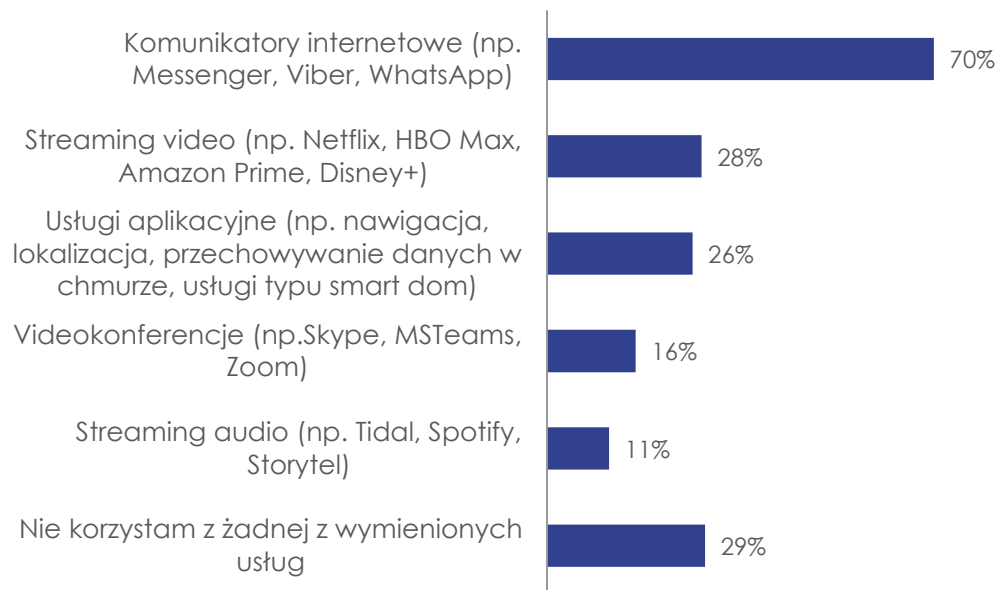
Czy zna Pan(i) następujących dostawców usług Over The Top?



Próba: osoby, które spotkały się z pojęciem usług Over-The-Top (n=582)



Czy korzysta Pan(i) z którejś z następujących usług?



Najczęściej wykorzystywaną usługą OTT są komunikatory internetowe, korzysta z nich 7 na 10 badanych. Korzystanie ze streamingu wideo zadeklarowało 28% respondentów, nieco mniejszym zainteresowaniem cieszą się usługi aplikacyjne (26%). Z żadnej z usług OTT nie korzysta 29% respondentów.

Jedynie niewielka część (13-15%) osób zamieniłaby usługi tradycyjne na rzecz OTT.

Czy zamienił(a)by Pan(i) następujące tradycyjne usługi na usługi OTT?



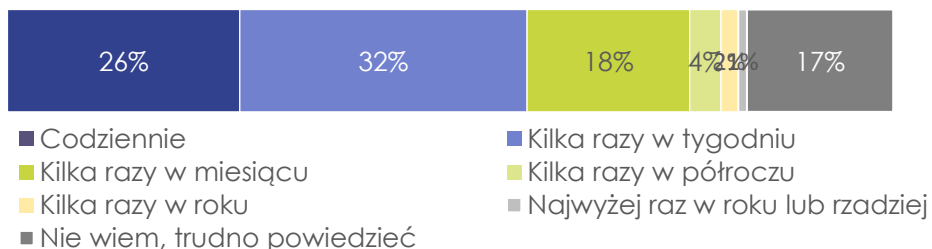
- Tak
- Nie
- Nie korzystam z wymienionej usługi tradycyjnej
- Chcę korzystać zarówno z usługi tradycyjnej, jak i OTT
- Nie wiem

Próba: wszyscy badani (n=1802)



28% badanych korzysta ze streamingu wideo

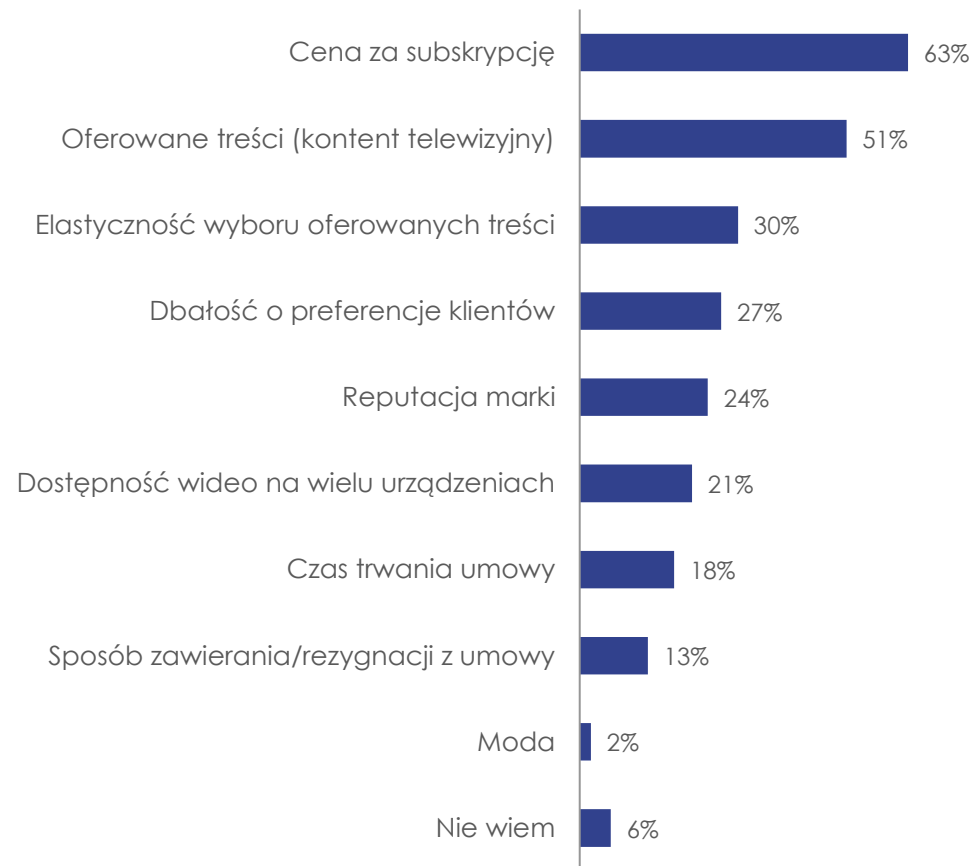
Jak często korzysta Pan(i) z subskrypcji wideo OTT?



28% osób korzysta ze streamingu wideo. Większość robi to codziennie (26%) lub kilka razy w tygodniu (32%).

Przy wyborze dostawcy usług wideo OTT kluczowym aspektem jest cena (63%) oraz oferowane treści (51%). Dodatkowo znaczenie ma elastyczność wyboru treści (30%) oraz dbałość o preferencje klientów (27%).

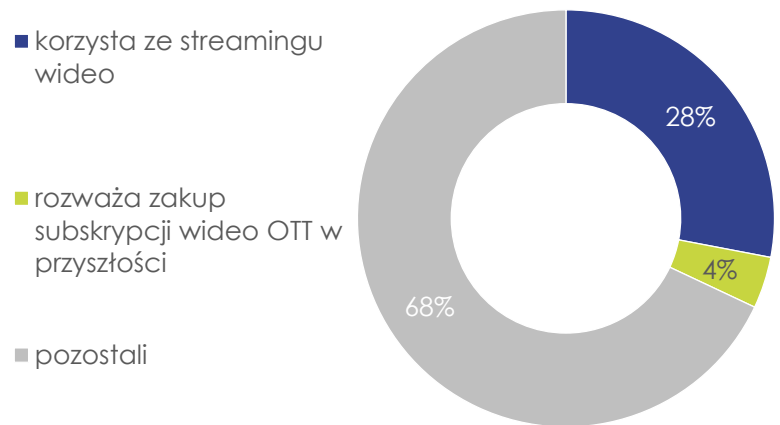
Jakie czynniki bierze Pan(i) pod uwagę przy wyborze dostawcy usług wideo OTT?



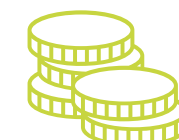
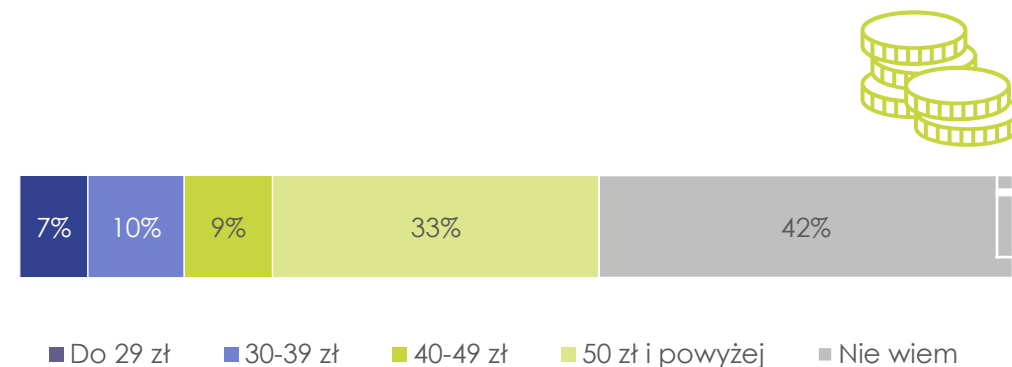
Próba: osoby, które korzystają ze streamingu wideo (n=507)



Korzystanie lub rozważanie zakupu dodatkowej subskrypcji wideo OTT.



Jaką maksymalną kwotę pieniędzy jest Pan(i) w stanie przeznaczyć na zakup pakietu subskrypcji wideo OTT?



Średnia
55 zł

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Próba: osoby, które korzystają lub rozważają zakup dodatkowej subskrypcji wideo OTT (n=581)

Jedynie 4% badanych rozważa zakup subskrypcji wideo w przyszłości.

Osoby posiadające tę usługę oraz osoby, które rozważają jej zakup maksymalnie są w stanie przeznaczyć na ten cel średnio 55 złotych miesięcznie.



Proszę wskazać, czy w poniższych aspektach posiada Pan(i) pozytywne czy negatywne doświadczenia z dostawcami:

- Zdecydowanie pozytywne doświadczenia
- Raczej pozytywne doświadczenia
- Neutralne doświadczenia (ani pozytywne, ani negatywne)
- Raczej negatywne doświadczenia
- Zdecydowanie negatywne doświadczenia
- Brak doświadczeń

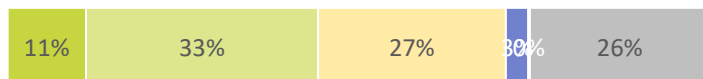
usług tradycyjnych



Zawarcie umowy u dostawcy usług wideo



Odbieranie komunikacji marketingowej za pośrednictwem poczty, e-maila, SMS'ów lub mediów społecznościowych

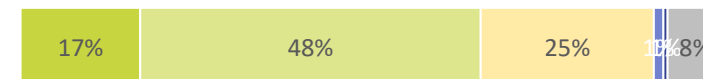
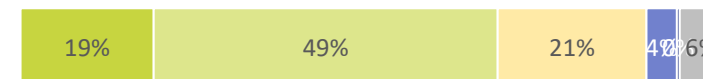
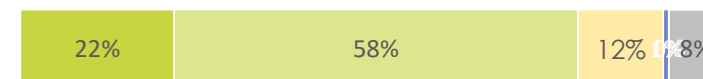


Otrzymywanie rekomendacji dotyczących treści, takich jak programy telewizyjne lub filmy



Kontakt z obsługą klienta w przypadku problemów technicznych

Streaming wideo



Ogólnie w przypadku usług telewizyjnych i streamingu wideo dostawcy usług OTT generują wśród klientów nieco bardziej pozytywne doświadczenia niż dostawcy usług tradycyjnych. Największe różnice obserwujemy na początku ścieżki doświadczeń – przy zakupie usługi, a także w odniesieniu do komunikacji marketingowej oraz kwestii rekomendacji dotyczących treści. Najmniejsze różnice w ocenach odnotowano w przypadku kontaktu w trakcie problemów technicznych.

Próba: osoby korzystające z usług telewizyjnych (n=1442)

Próba: osoby, które korzystają ze streamingu wideo (n=507)

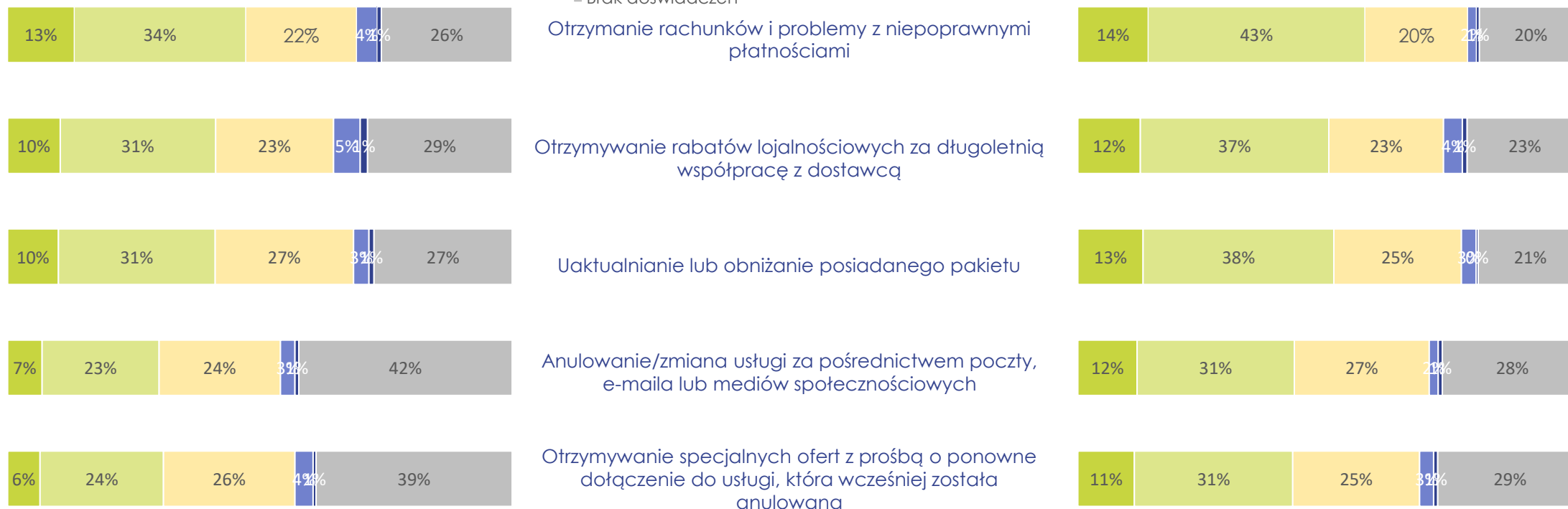


Proszę wskazać, czy w poniższych aspektach posiada Pan(i) **pozytywne** czy **negatywne doświadczenia z dostawcami**:

- Zdecydowanie pozytywne doświadczenia
- Raczej pozytywne doświadczenia
- Neutralne doświadczenia (ani pozytywne, ani negatywne)
- Raczej negatywne doświadczenia
- Zdecydowanie negatywne doświadczenia
- Brak doświadczeń

usług tradycyjnych

Streaming wideo



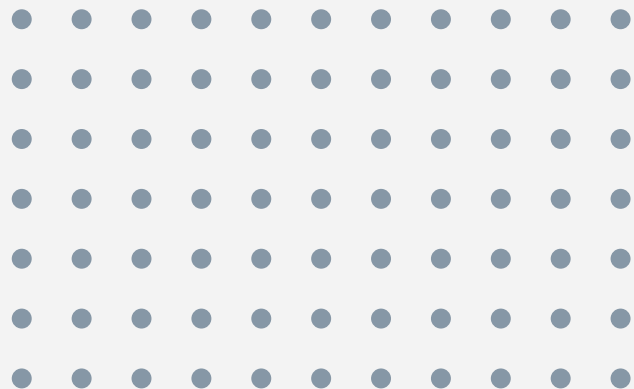
Użytkownicy usługi tradycyjnej częściej niż korzystający ze streamingu wideo deklarują brak doświadczeń z ocenianymi aspektami.

Próba: osoby korzystające z usług telewizyjnych (n=1442)

Próba: osoby, które korzystają ze streamingu wideo (n=507)



Bezpieczeństwo w sieci





Czy korzysta Pan(i) z programów antywirusowych, anty spyware lub innych, pozwalających zabezpieczyć Pana/i prywatny komputer/laptop przed potencjalnymi zagrożeniami?

tak

76%

Czy korzysta Pan(i) z programów antywirusowych, anty spyware lub innych, pozwalających zabezpieczyć Pana/i prywatny telefon komórkowy/smartfona przed potencjalnymi zagrożeniami?

tak

62%

Czy potrafi Pan(i) sprawdzić, czy korzysta Pan(i) z bezpiecznego połączenia z Internetem?

tak

57%

Czy korzysta Pan(i) ze zaktualizowanego oprogramowania?

tak

80%

76% respondentów korzysta z programów antywirusowych, aby zabezpieczyć prywatny komputer/laptop przed zagrożeniami w sieci. W przypadku smartfonów wskaźnik ten jest nieco niższy i wynosi 62%.

Zdecydowana większość (80%) respondentów korzysta z zaktualizowanego oprogramowania.

57% badanych korzystających z Internetu potrafi sprawdzić, czy korzysta z bezpiecznego połączenia z Internetem.

Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)



Jakie znaczenie ma dla Pana(i) prywatność w Internecie?



- Zdecydowanie nie ma znaczenia
- Ani ma, ani nie ma znaczenia
- Zdecydowanie ma znaczenie
- Raczej nie ma znaczenia
- Raczej ma znaczenie
- Nie wiem

Na poziomie deklaratywnym, respondenci wysoko sobie cenią prywatność w Internecie – dla 91% z nich ma to znaczenie (w tym 61% zdecydowanie, a 30% raczej).

Jednocześnie, jedynie 35% Internautów korzysta z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci. Przede wszystkim są to programy antywirusowe (69%), bezpieczne przeglądarki (48%), oraz dwustopniowe logowanie (42%).

Czy korzysta Pan(i) z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci?



Z jakich rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci Pan(i) korzysta?



Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)

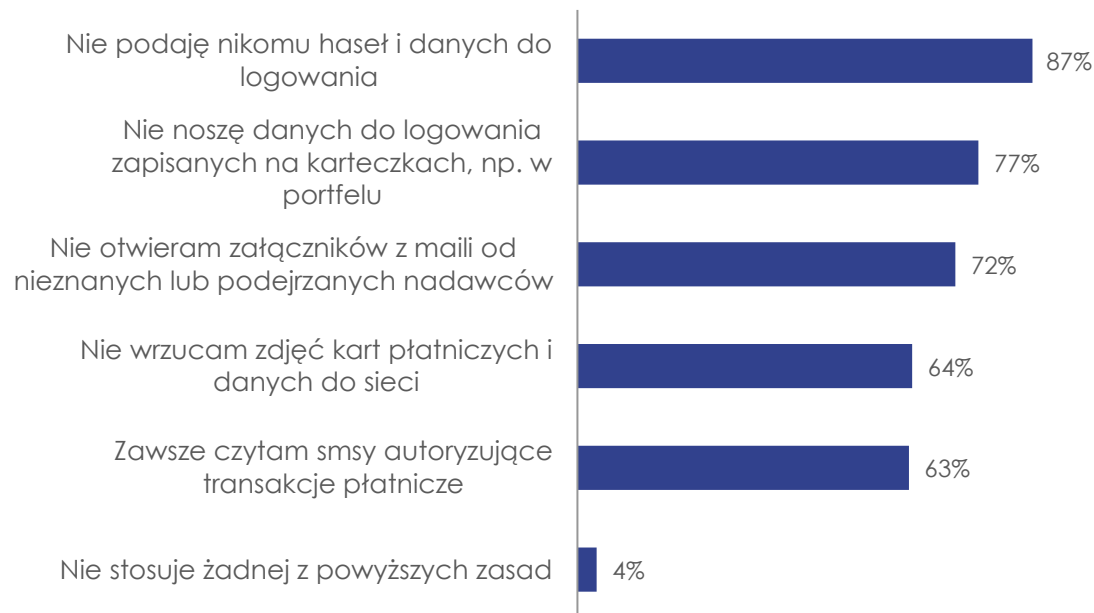


Czy zna Pan(i) podstawowe zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z bankowości elektronicznej, np. jakie powinno być bezpieczne hasło?

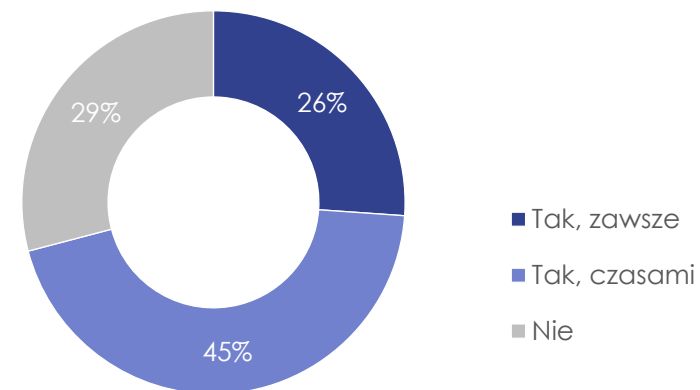
tak

84%

Czy stosuje Pan(i) któreś z poniższych zasad bezpieczeństwa bankowości elektronicznej:



Czy czyta Pan(i) regulaminy korzystania z usług internetowych (poczta, komunikatory, publiczne sieci Wi-Fi) przed ich akceptacją?



Większość respondentów – 84% - twierdzi, że zna zasady bezpieczeństwa przy korzystaniu z bankowości elektronicznej.

Wskazane zasady bezpieczeństwa są przestrzegane przez większość (od 63% do 87%) respondentów. W największym stopniu stosowana jest zasada, aby nie podawać nikomu haseł i danych do logowania (87%), nieco mniej badanych pilnuje, żeby nie nosić danych do logowania zapisanych na karteczkach (77%).

Co czwarty respondent zawsze czyta regulaminy korzystania z usług internetowych, a 45% robi to czasami. Nadal istnieje grupa 29% osób, którzy z zasady nie czytają wyżej wymienionych regulaminów.

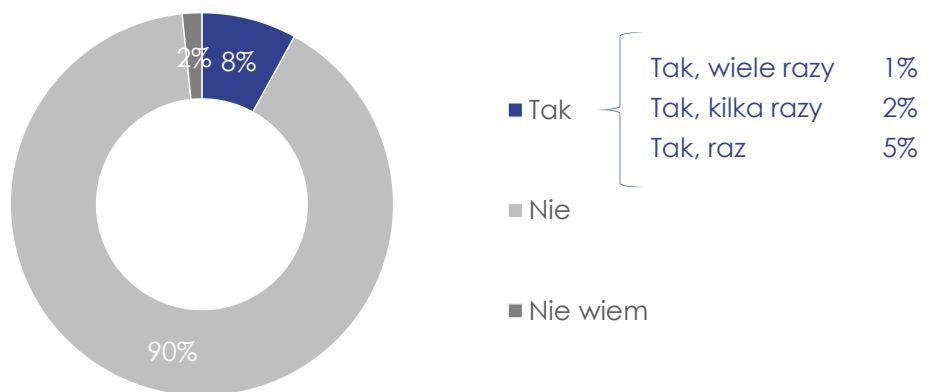
Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)



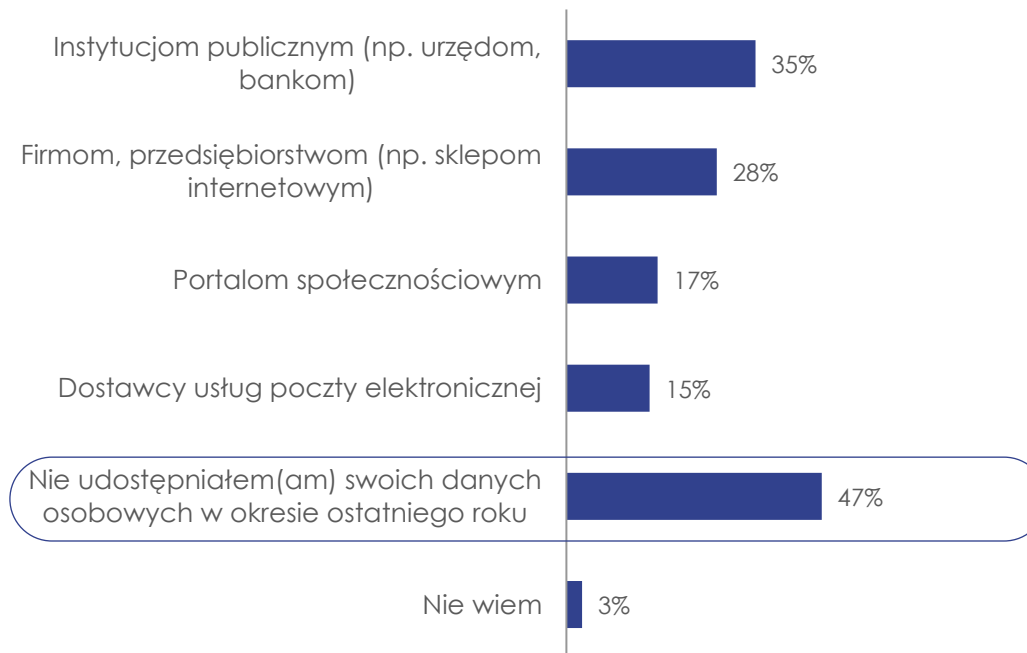
Czy ma Pan(i) świadomość, że umieszczając informacje o sobie na różnego rodzaju stronach www w celu np. otrzymania zniżki, rejestracji na forum internetowym itp., udostępnia Pan(i) swoje dane osobowe w sieci?



Czy padł(a) Pan(i) kiedykolwiek ofiarą nadużyć związanych z wykorzystaniem udostępnionych przez Pana(nią) danych?



Komu w okresie ostatniego roku udostępnił(a) Pan(i) swoje dane osobowe w sieci?



Większość (75%) respondentów ma świadomość, że umieszczając informacje o sobie na stronach www udostępnia swoje dane osobowe. Połowa (47%) respondentów twierdzi, że w ciągu ostatniego roku nie udostępniała swoich danych osobowych. Pozostali przekazali dane instytucjom publicznym (35%), firmom (28%), portalom społecznościowym (17%), a także dostawcom poczty elektronicznej (15%).

8% osób w ciągu ostatniego roku padło ofiarą nadużyć związanych w wykorzystaniem udostępnionych danych.

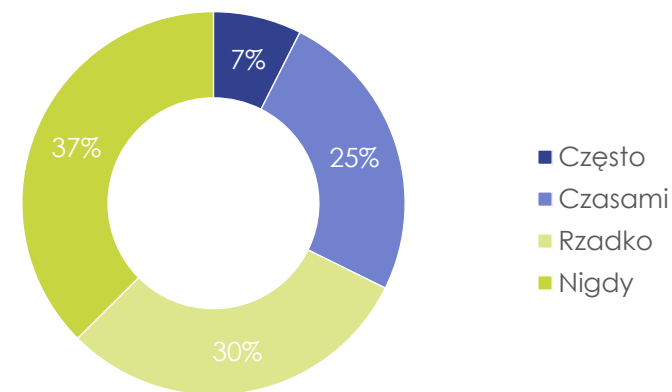
Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)



O jakich niebezpieczeństwach związanych z korzystaniem z sieci Pan(i) słyszał(a)?



Jak często udostępnia Pan(i) zdjęcia swoich bliskich w Internecie?



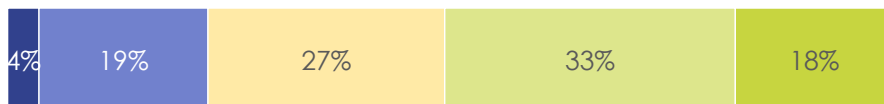
Odnotowujemy dość wysoką świadomość niebezpieczeństw związanych z korzystaniem z sieci. Większość respondentów słyszała o zagrożeniach związanych z korzystaniem z sieci. Najczęściej o kradzieży środków finansowych (76%) i wyłudzeniu loginów i haseł (75%), nieco rzadziej o kradzieży tożsamości (69%) oraz zaciąganiu zobowiązań (63%).

37% respondentów nigdy nie udostępnia zdjęć swoich bliskich w Internecie, a 30% robi to rzadko.

Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)



Zdaniem niektórych osób w Internecie pokazywane jest zbyt dużo seksu, przemocy, przekleństw i innych nieodpowiednich treści. Czy zgadza się Pan(i) z tą opinią?



- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Ani tak, ani nie
- Raczej tak
- Zdecydowanie tak

Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie w sieci Internetowej?



- Zdecydowanie nie czuję się bezpiecznie
- Raczej nie czuję się bezpiecznie
- Czuję się ani bezpiecznie, ani niebezpiecznie
- Raczej czuję się bezpiecznie
- Zdecydowanie czuję się bezpiecznie

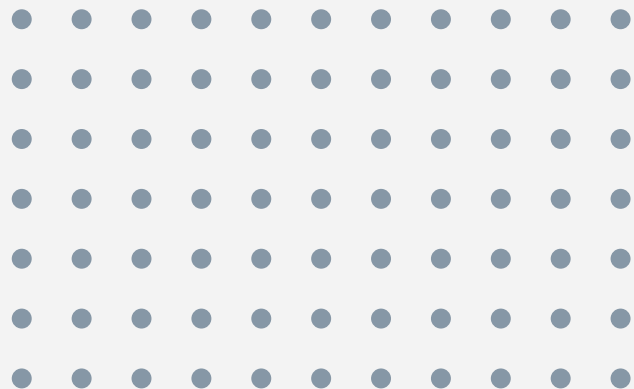
Połowa badanych (51%) zgadza się ze stwierdzeniem, że w Internecie pokazywane jest zbyt dużo seksu, przemocy, przekleństw i innych nieodpowiednich treści. Jednocześnie niemal co czwarty respondent się z tym nie zgadza.

Większość respondentów (68%) czuje się bezpiecznie w sieci internetowej – (w tym 10% zdecydowanie), a jedynie 7% wręcz przeciwnie (w tym 1% zdecydowanie). Co czwarty respondent czuje się neutralnie.

Próba: osoby korzystające z Internetu (n=1341)



Usługi Internet of Things

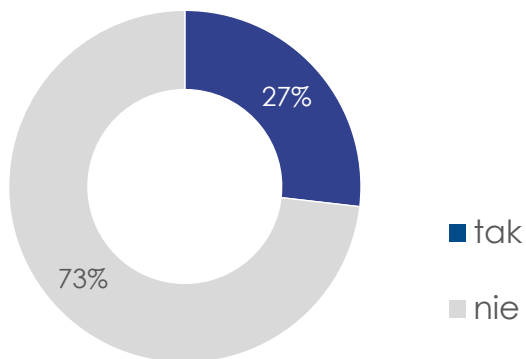




Czy spotkał(a) się Pan/Pani(i) z pojęciem Internet rzeczy (Internet of Things – IoT)?



Internet rzeczy to usługa pozwalająca na łączenie się z Internetem i ze sobą nawzajem różnych urządzeń codziennego użytku jak urządzenia kuchenne, samochody, odkurzacze, smartfony czy telewizory.

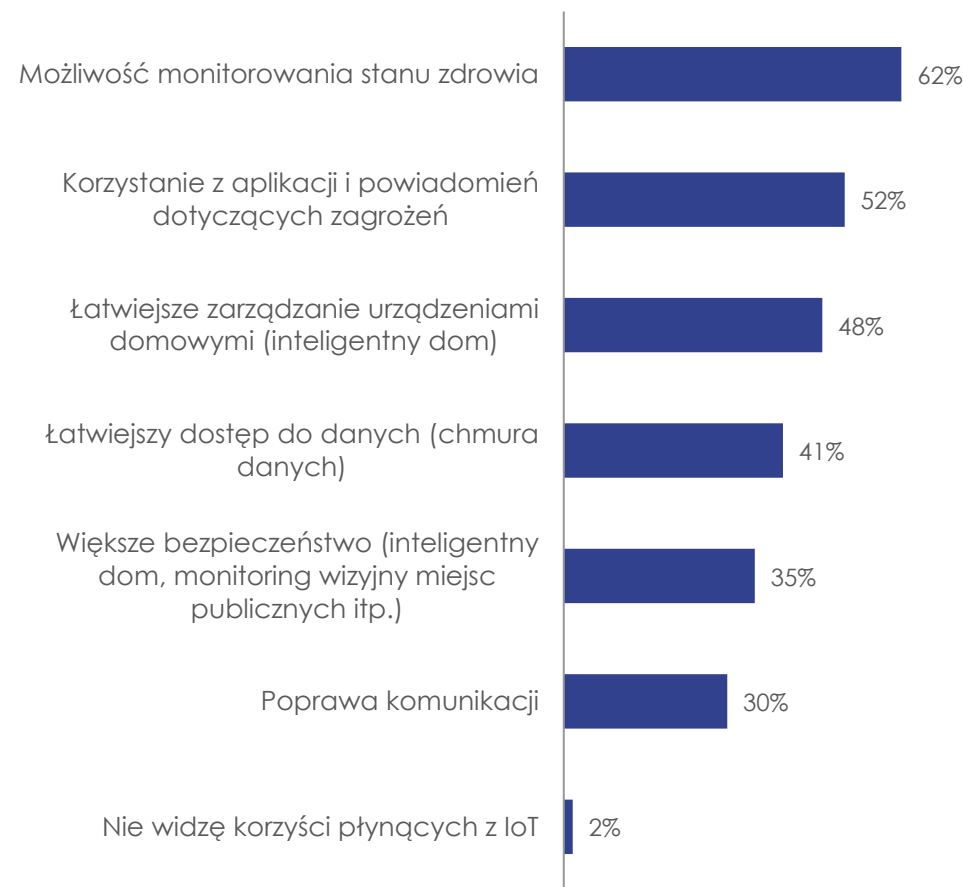


Próba: wszyscy badani (n=1802)

Z określeniem Internet rzeczy spotkało się 27% respondentów.

Największe postrzegane korzyści IoT to przede wszystkim możliwość monitorowania stanu zdrowia (62%), korzystanie z aplikacji i powiadomień dotyczących zagrożeń (52%), łatwiejsze zarządzanie urządzeniami domowym (48%) oraz łatwiejszy dostęp do danych (41%).

Proszę wskazać maksymalnie 3 Pana(i) zdaniem największe korzyści płynące z IoT:



Próba: osoby, które słyszały o IoT (n=485)

**Czy spotkał(a) się Pan(i) z następującymi zastosowaniami IoT?
Czy uważa Pan(i) następujące zastosowania IoT za przydatne?**

■ Znajomość ■ Przydatność



Wszystkie wymienione zastosowania IoT zostały ocenione jako zdecydowanie przydatne (od 79% do 94%).

Najbardziej znanym i jednocześnie ocenionym jako najbardziej przydatne zastosowanie IoT są Inteligentne domy.

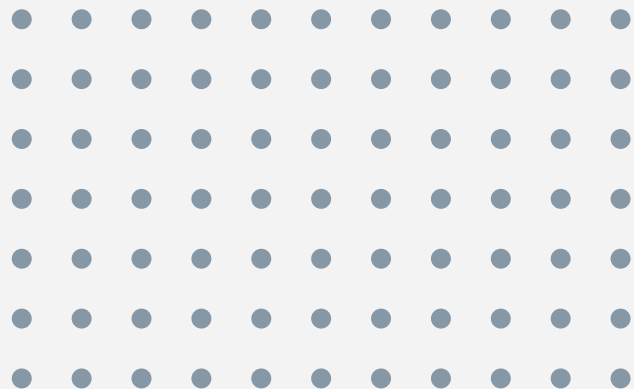
W pozostałych przypadkach znajomość jest już na niższym poziomie – okolice 77-78% w przypadku Inteligentnych miast i Inteligentnych systemów pomiarowych i od 67 do 74% dla pozostałych zastosowań.

Największą lukę między znajomością a percepcją przydatności obserwujemy w przypadku mniej znanych zastosowań – Inteligentnych przedsiębiorstw i przemysłu, a także Inteligentnych systemów energetycznych.

Próba: osoby, które słyszały o IoT (n=485)



Sieć 5G



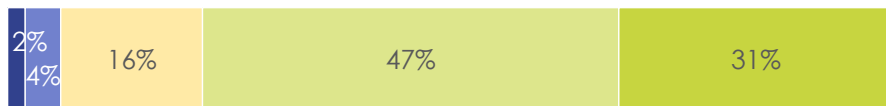
Czy spotkał(a) się Pan(i) z pojęciem „sieci 5G”?

tak

78%

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy obecne parametry techniczne sieci służącej do świadczenia usług mobilnych są dla Pana(i) wystarczające?



■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Ani tak, ani nie
 ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Większość respondentów (78%) spotkała się z pojęciem sieć 5G.

Obecne parametry świadczenia usług mobilnych są wystarczające dla 78% respondentów, jedynie 6% nie jest z nich zadowolona.

O prowadzonej aukcji częstotliwości 5G z zakresu 3400 - 3800 MHz słyszało jedynie 7%, a spośród nich co czwarta osoba zna wynik tej aukcji.

Czy słyszał(a) Pan(i) o przeprowadzonej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej aukcji częstotliwości 5G z zakresu 3400-3800 MHz?

tak

7%

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy zna Pan/i wynik tej aukcji?

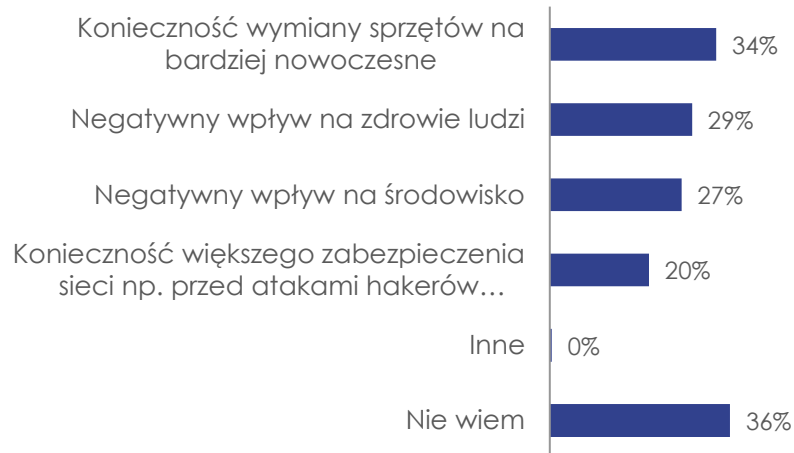
tak

24%

Próba: osoby, które słyszały o przeprowadzonej przez UKE aukcji (n=133)



Jakie widzi Pan(i) zagrożenia związane z siecią 5G?



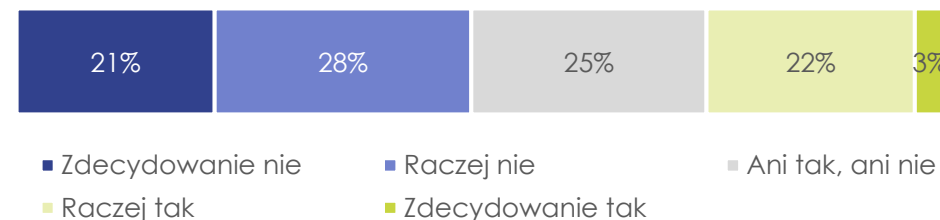
36% respondentów nie potrafi wymienić zagrożeń związanych z siecią 5G. Pozostali wskazują na konieczność wymiany sprzętów na bardziej nowoczesne (34%), negatywny wpływ na zdrowie ludzi (29%) i środowisko (27%).

Połowa badanych (49%) nie zgodziłaby się na postawienie stacji bazowej blisko domu, nawet przy wzroście jakości świadczenia usług mobilnych.

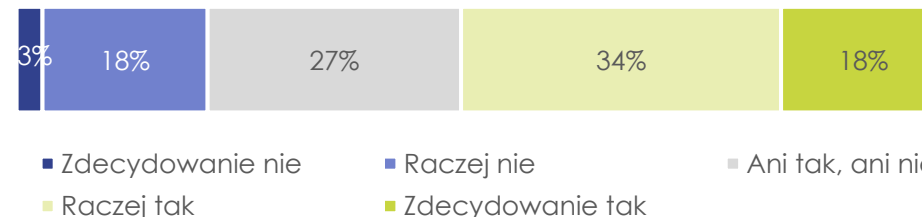
Ponad połowa respondentów (52%) uważa, że pole elektromagnetyczne może mieć negatywny wpływ na zdrowie człowieka.

Próba: osoby, które słyszały o sieci 5G (n=1410)

Czy zgodziłby(aby) się Pan(i) na postawienie stacji bazowej (nadajnika) blisko swojego domu, jeżeli dzięki temu mógłby(aby) Pan(i) korzystać z lepszej jakości usług telefonii mobilnej lub Internetu mobilnego niż dotychczas?



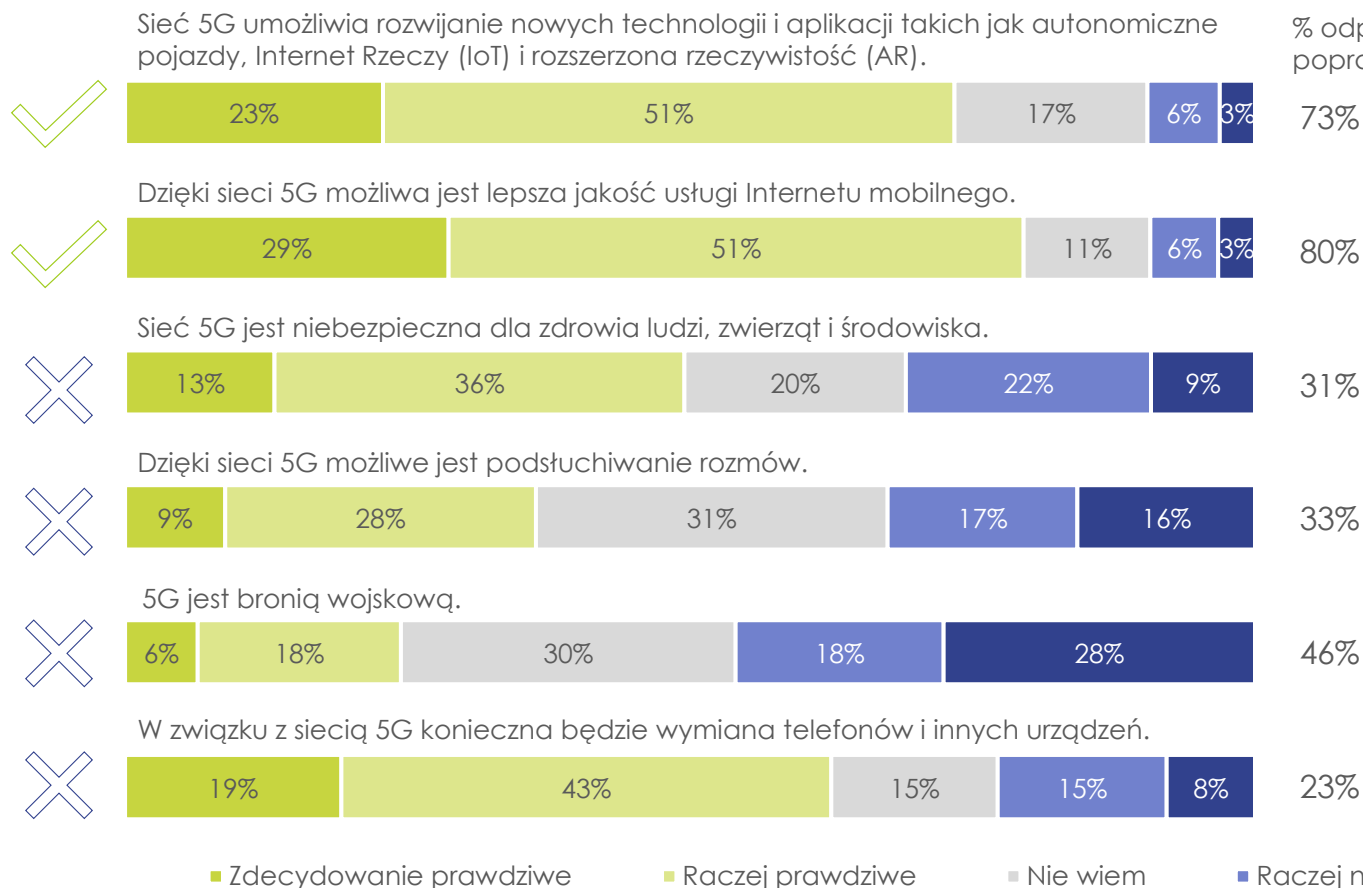
Czy uważa Pan(i), że pole elektromagnetyczne, emitowane przez stacje bazowe, może mieć negatywny wpływ na zdrowie człowieka?



Próba: wszyscy badani (n=1802)



Proszę o określenie, czy zgodnie z Pana(i) wiedzą poniższe stwierdzenia są prawdziwe, czy nieprawdziwe?



Respondenci dobrze rozpoznają fakty o korzyściach i zastosowaniach sieci 5G (73-80% poprawnych odpowiedzi).

Istnieje znaczna grupa respondentów wierzących w mity dotyczące wpływu na zdrowie i środowisko (49%), podsłuchiwania rozmów (37%) oraz wykorzystania 5G jako broni wojskowej (24%).

Najwięcej zamieszania wprowadziła konieczność wymiany sprzętów – 62% respondentów uznała ją za prawdziwą.

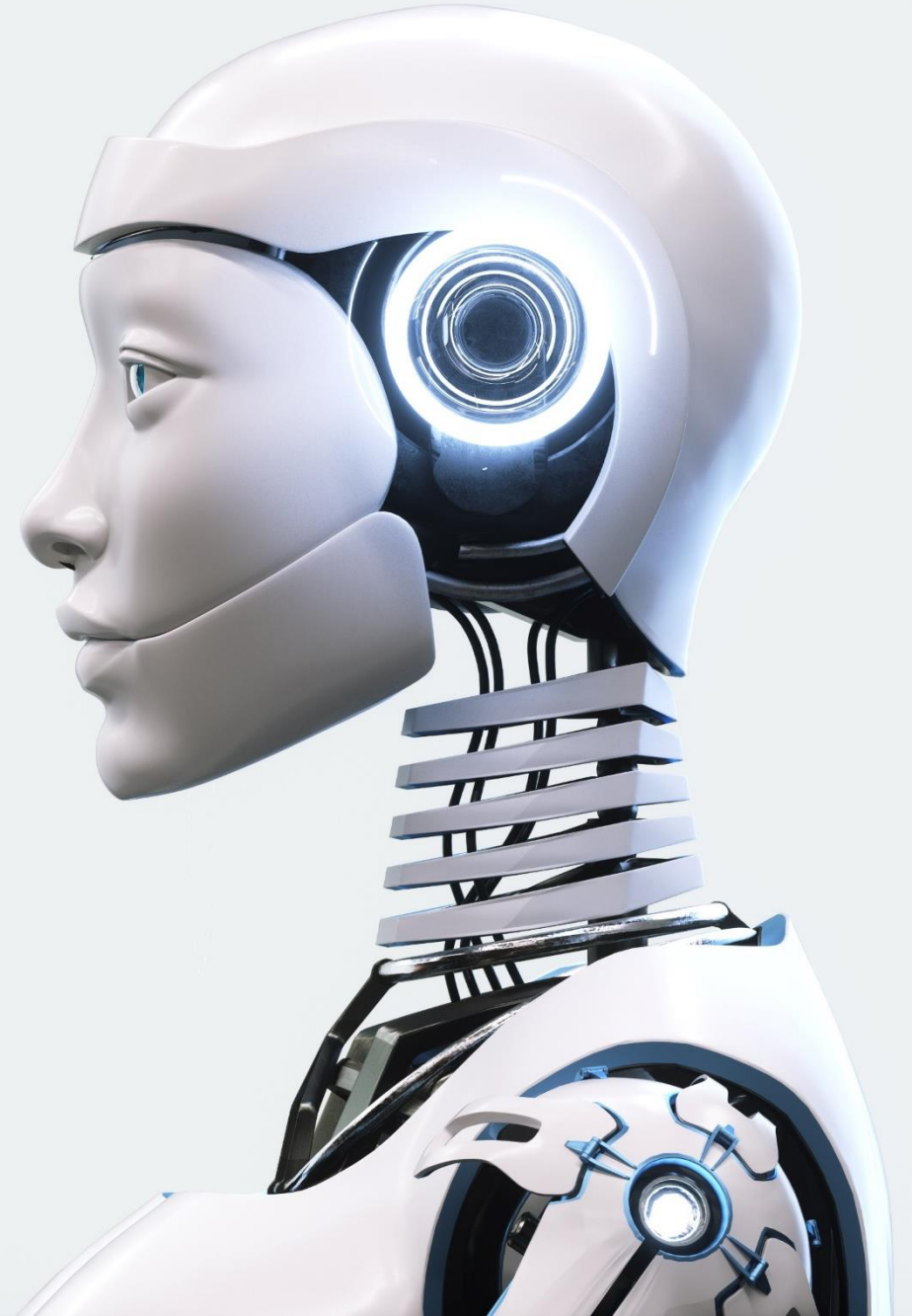
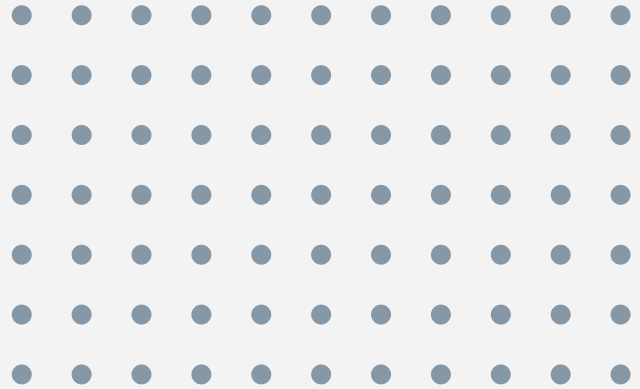
Jedynie 14% respondentów odpowiedziało w sposób zgodny z prawdą na co najmniej 5 z 6 stwierdzeń.

* % poprawnych odpowiedzi wskazuje odsetek osób, które odpowiedziały zdecydowanie lub raczej tak w przypadku faktu, albo zdecydowanie lub raczej nie w przypadku mitu

Próba: osoby, które słyszały o sieci 5G (n=1410)



Sztuczna inteligencja





Czy spotkał(a) się Pan(i) z pojęciem sztucznej inteligencji?

tak

70%

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy korzystał(a) Pan(i) kiedykolwiek z narzędzi sztucznej inteligencji – np. czatu GPT?

tak

21%

Próba: osoby, które słyszały o sztucznej inteligencji (n=1263)

Z pojęciem sztucznej inteligencji spotkało się 70% respondentów. 21% z nich korzystało kiedykolwiek z narzędzi sztucznej inteligencji – np. czatu GPT.

Odnosząc ten wskaźnik do wszystkich badanych – jest to 14% osób. Najwięcej w najmłodszej grupie wiekowej (26% - odsetek ten stopniowo maleje wraz ze wzrostem wieku) oraz wśród osób z wykształceniem wyższym (24%).



14% wszystkich badanych korzystało kiedykolwiek z narzędzi sztucznej inteligencji

płeć



kobieta
13%



mężczyzna
16%

wiek



15-29 lat
26%



30-44 lata
18%



45-59 lat
12%



60 lat i więcej
6%

wykształcenie



podstawowe
9%



zawodowe
8%



średnie
16%

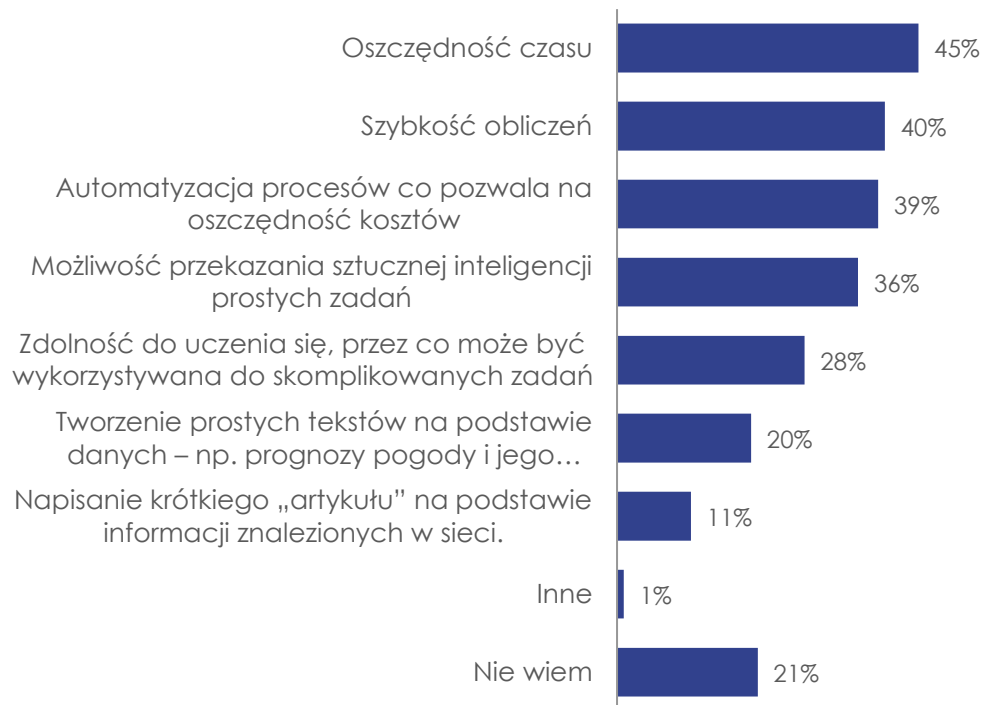


Wyższe
24%

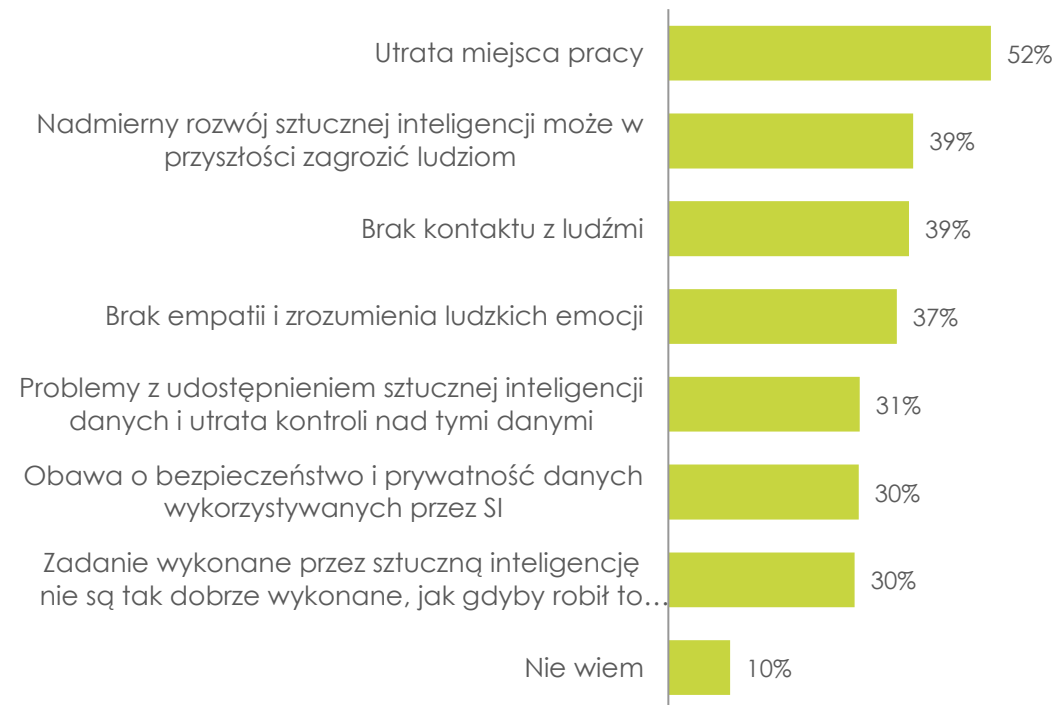
Próba: wszyscy badani (n=1802)



Jakie widzi Pan(i) korzyści płynące z zastosowania sztucznej inteligencji?



Jakie widzi Pan(i) zagrożenia płynące z zastosowania sztucznej inteligencji?



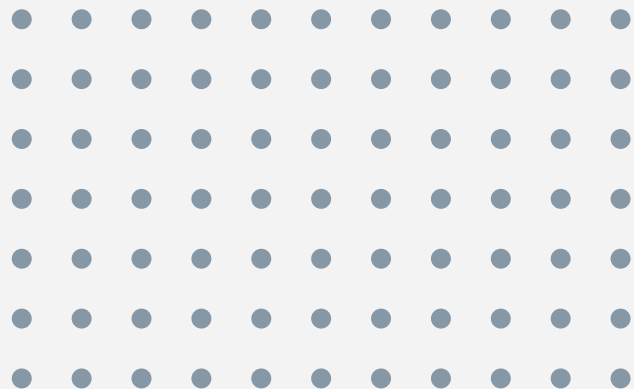
Do głównych korzyści płynących z zastosowania sztucznej inteligencji respondenci zaliczają oszczędność czasu (45%), szybkość obliczeń (40%), automatyzację procesów (39%) oraz możliwość przekazania prostych zadań (36%).

Zagrożenia to przede wszystkim utrata miejsc pracy (52%), nadmierny rozwój, który może zaszkodzić ludziom (39%), brak kontaktu z ludźmi (39%), a także brak empatii i zrozumienia ludzkich emocji (37%).

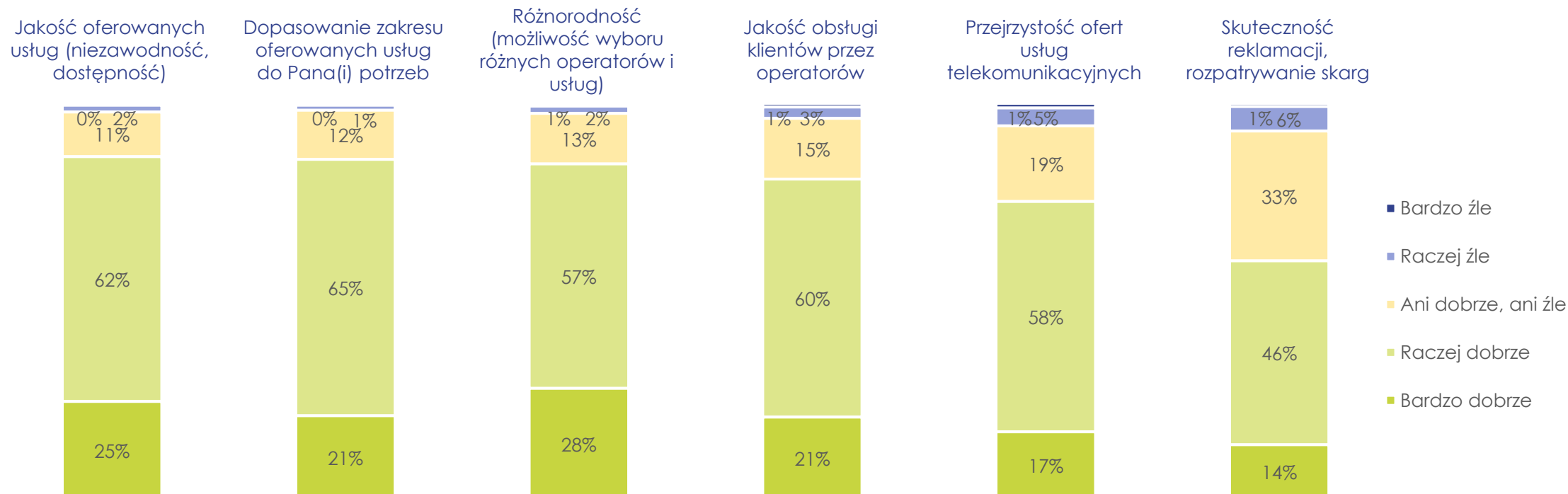
Próba: osoby, które słyszały o sztucznej inteligencji (n=1263)



Rynek telekomunikacyjny



Proszę ocenić poniższe aspekty funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce:

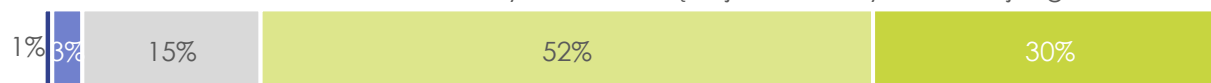


Do najlepiej ocenianych aspektów rynku telekomunikacyjnego w Polsce należy jakość usług (87% ocen pozytywnych), dopasowanie ich zakresu do potrzeb klientów (86%) oraz ich różnorodność (85%). Dobrze oceniona została również jakość obsługi klientów (81%). Nieco gorzej wypada przejrzystość ofert usług (75%), a najgorzej kwestia skuteczności reklamacji i rozpatrywania skarg, która nadal została oceniona pozytywnie przez większość respondentów – 60% raczej i bardzo dobrze.

Próba: wszyscy badani (n=1802)

W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi twierdzeniami dotyczącymi korzystania z usług telekomunikacyjnych?

W ostatnich latach, z Internetu korzysta coraz więcej ludzi, którzy wcześniej tego nie robili.



Sieć staje się coraz bardziej przyjaznym miejscem dzięki rozwojowi systemu zabezpieczeń oraz świadomości ludzi odnośnie potencjalnych zagrożeń.



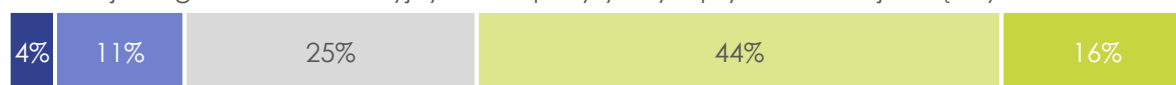
Przenoszenie usług do Internetu sprzyja ich dostępności dla szerszego grona osób.



Aplikacje telefoniczne ułatwiają wykonywanie codziennych czynności.



Rozwój usług telekomunikacyjnych ma pozytywny wpływ na relacje międzyludzkie.



■ Zdecydowanie się nie zgadzam ■ Raczej się nie zgadzam ■ Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam ■ Raczej się zgadzam ■ Zdecydowanie się zgadzam

Próba: wszyscy badani (n=1802)

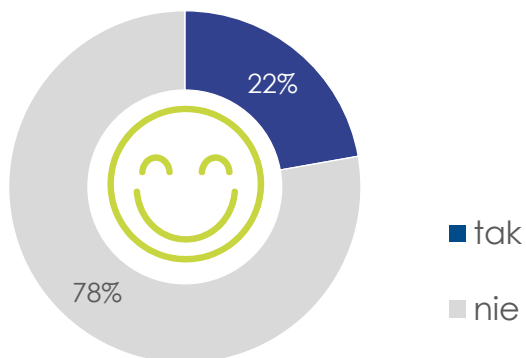
Z opinii o zjawiskach rynkowych wyłania się pozytywny obraz rynku usług telekomunikacyjnych.

Najwięcej zwolenników uzyskało stwierdzenie o coraz większej popularności Internetu (82% raczej i zdecydowanie tak). Większość osób zgadza się również ze stwierdzeniami, że przenoszenie usług do Internetu sprzyja ich dostępności (74%), a aplikacje ułatwiają wykonywanie codziennych czynności (71%).

Z poglądem, że sieć staje się coraz bardziej przyjaznym miejscem zgadza się 69%.

Najmniej osób zgadza się z opinią, że rozwój usług telekomunikacyjnych ma pozytywny wpływ na relacje międzyludzkie, ale i tak jest większość – 60%. To stwierdzenie jako jedyne ma już zauważalną grupę osób zdecydowanie lub raczej je negujących – 15%.

Czy w ciągu ostatniego roku zauważył(a) Pan(i) jakieś pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych?

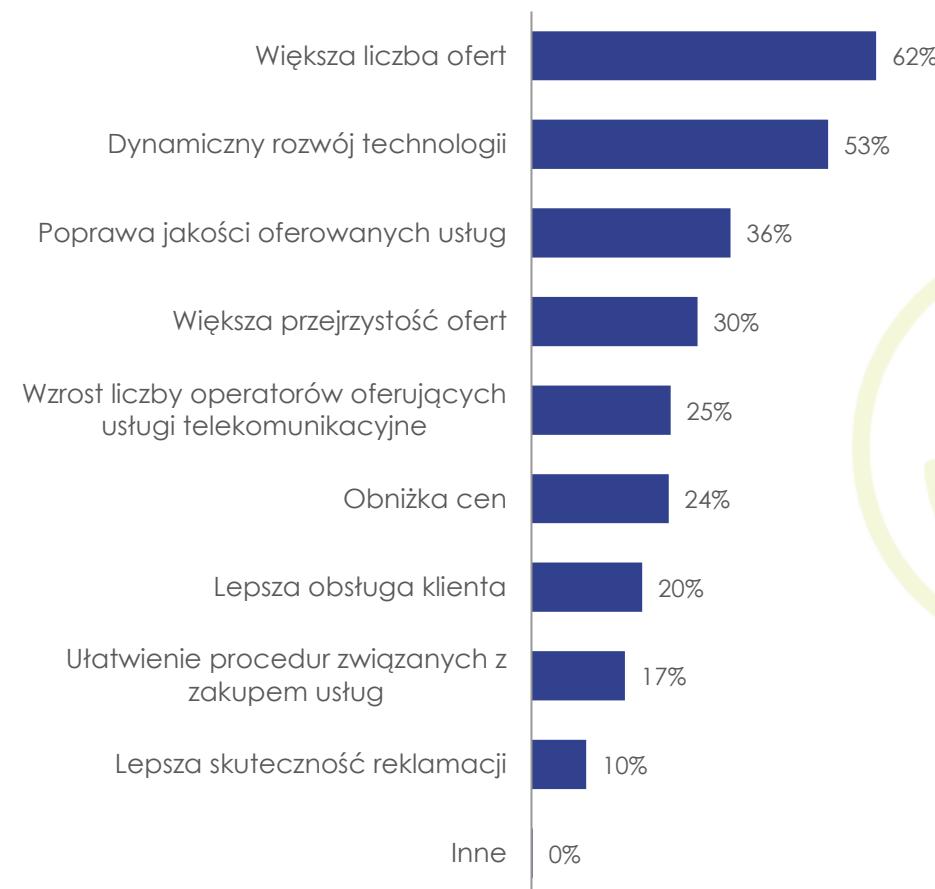


Próba: wszyscy badani (n=1802)

Co piąty badany (22%) dostrzega pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych.

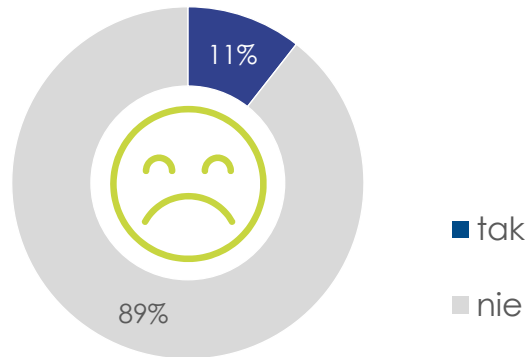
Przede wszystkim jest to większa liczba ofert (62%) oraz dynamiczny rozwój technologii (53%). Część osób zauważa również poprawę jakości oferowanych usług (36%) oraz większą przejrzystość ofert (30%). Co czwarta osoba wskazuje również na wzrost liczby operatorów (25%) oraz obniżkę cen (24%).

Jakie pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych zauważył(a) Pan(i) w ciągu ostatniego roku?



Próba: osoby, które zauważyły jakieś pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych (n=401)

Czy w ciągu ostatniego roku zauważył(a) Pan(i) jakieś negatywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych?

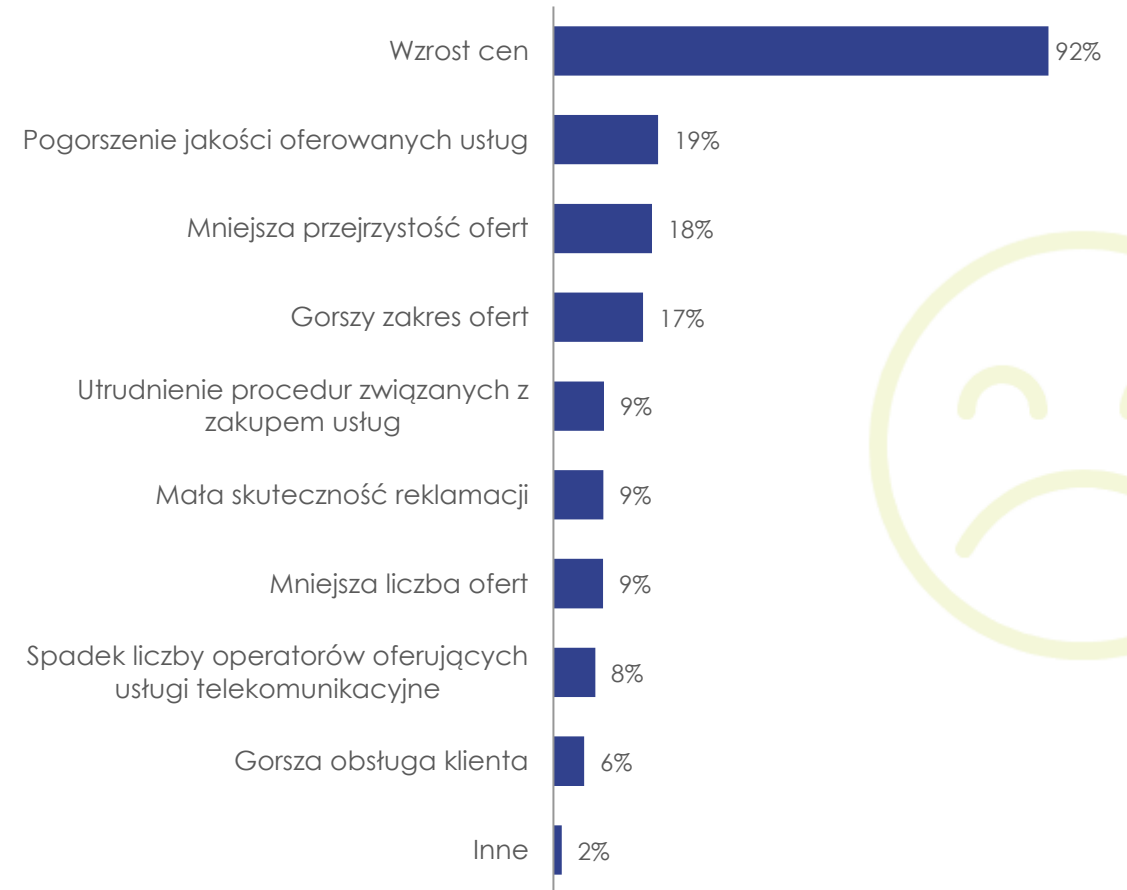


Próba: wszyscy badani (n=1802)

Negatywne zmiany na rynku zauważyło 11% respondentów.

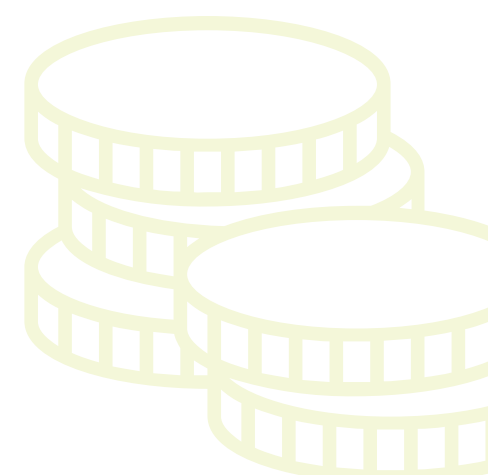
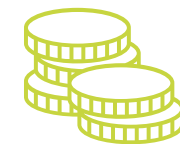
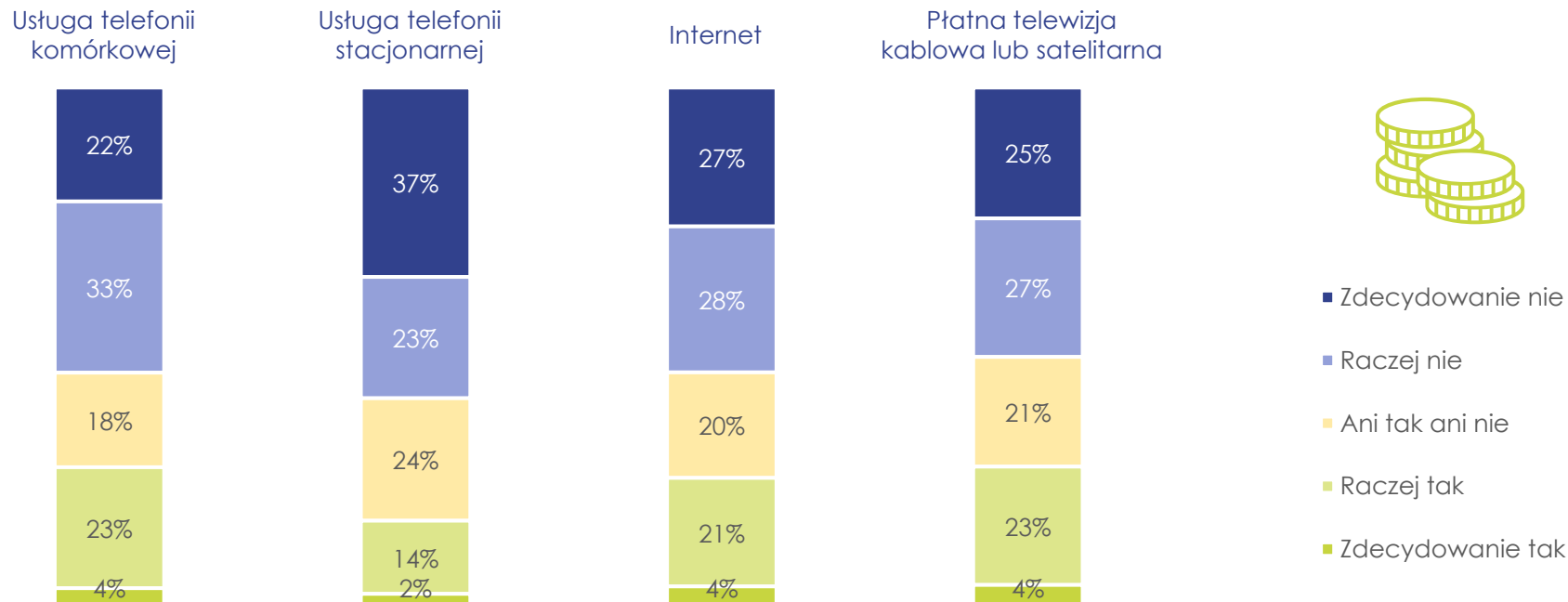
W zdecydowanej większości przypadków chodzi tutaj o wzrost cen (92%). Respondenci dużo rzadziej wymieniają pogorszenie jakości oferowanych usług (19%), mniejszą przejrzystość ofert (18%) czy gorszy zakres ofert (17%).

Jakie negatywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych zauważył(a) Pan(i) w ciągu ostatniego roku?



Próba: osoby, które zauważyły jakieś negatywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych (n=191)

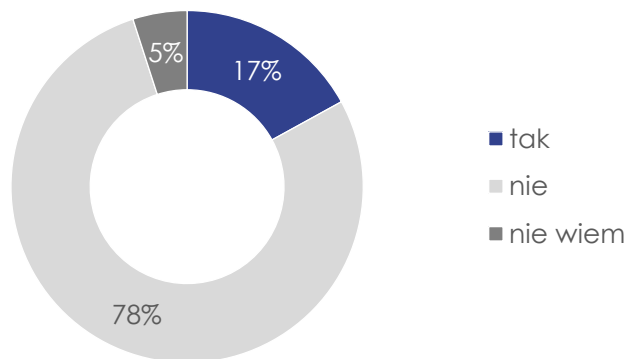
Czy uważa Pan(i), że koszty dostępu do poniższych usług łączności elektronicznej są dużym obciążeniem miesięcznego budżetu Pana(i) gospodarstwa domowego?



Usługi telekomunikacyjne nie są dużym obciążeniem miesięcznego budżetu dla ponad połowy respondentów (52-60%).
 Najmniejszym obciążeniem jest usługa telefonii stacjonarnej, która charakteryzuje się zarówno największym odsetkiem osób, które nie uważają usługi za obciążającą budżet, jak i najniższym udziałem osób deklarujących, że stanowi ona jego obciążenie.
 Największy wydatek w domowym budżecie stanowią opłaty za telewizję kablową lub satelitarną oraz usługę telefonii komórkowej.

Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy słyszał(a) Pan(i) o bezpłatnym certyfikowanym mechanizmie monitorowania jakości dostępu do Internetu – PRO speed test?



Próba: wszyscy badani (n=1802)

O teście prędkości PRO speed test słyszało 17% badanych.

Spośród tych, którzy o nim słyszeli, najwięcej osób wykorzystywało go po prostu do pomiaru jakości pobierania/wysyłania danych (79%). Nieco rzadziej był wykorzystywany do pomiarów opóźnień w sieci (51%) a najrzadziej wykorzystywany w procesie reklamacji do wykazania rozbieżności pomiędzy faktycznymi parametrami a umową (36%).

Czy wykorzystywał(a) Pan(i) PRO speed test do..?

Pomiarów jakości pobierania/wysyłania danych



Pomiarów opóźnień w sieci

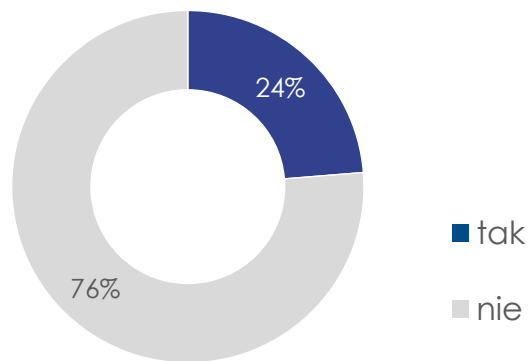


Wykazania w procesie reklamacji, rozbieżności pomiędzy faktycznymi parametrami dostępu do Internetu a wskazanymi w umowie wartościami



Próba: osoby, które słyszały o PRO speed test (n=307)

Czy słyisał(a) Pan(i) o działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej?

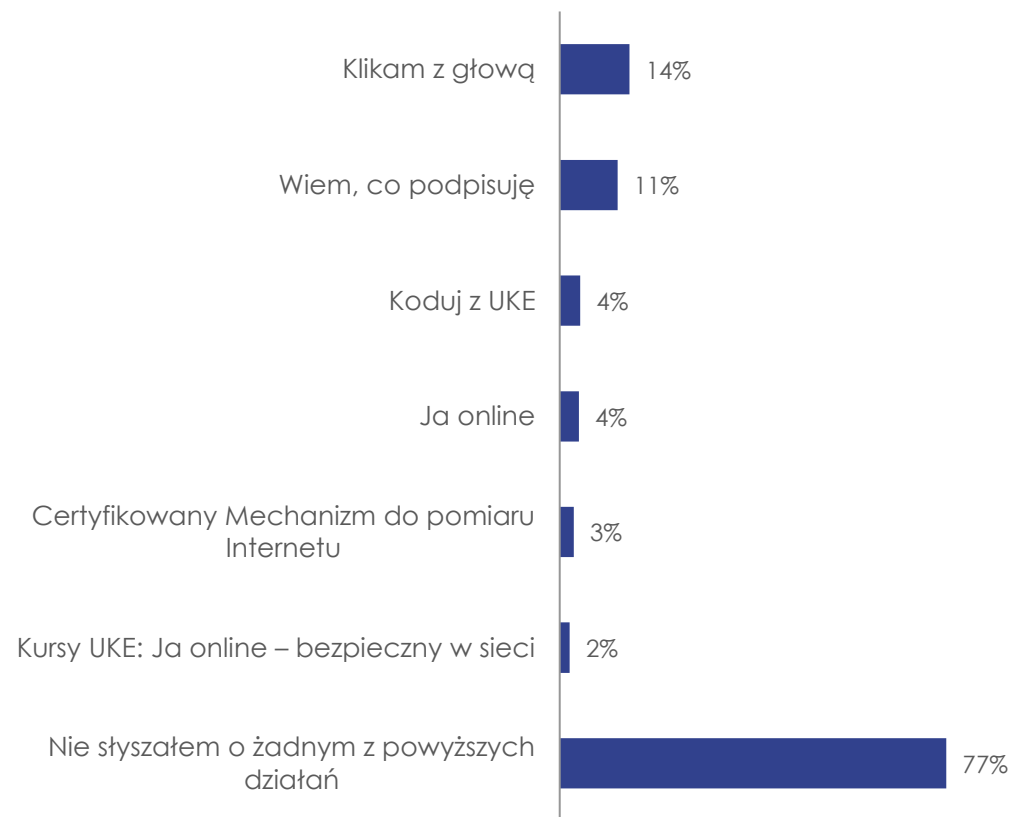


Próba: wszyscy badani (n=1802)

O działalności UKE słyisał co czwarty badany (24%).

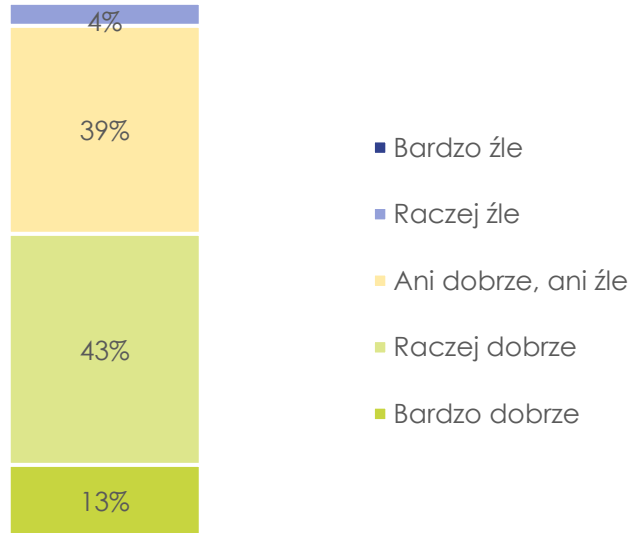
77% respondentów nie słyiszało o żadnej z badanych w ramach projektu akcji. Pozostali najczęściej wskazywali akcję „Klikam z głową” (14%) i „Wiem, co podpisuję” (11%).

Czy słyisał(a) Pan(i) o poniższych kampaniach i narzędziach udostępnianych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej?



Próba: wszyscy badani (n=1802)

Jak ocenia Pan(i) dotychczasowe działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej?



Próba: osoby, które słyszały o działalności UKE (n=427)

56% osób pozytywnie ocenia dotychczasowe działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Znaczna grupa respondentów (39%) wykazuje podejście neutralne.

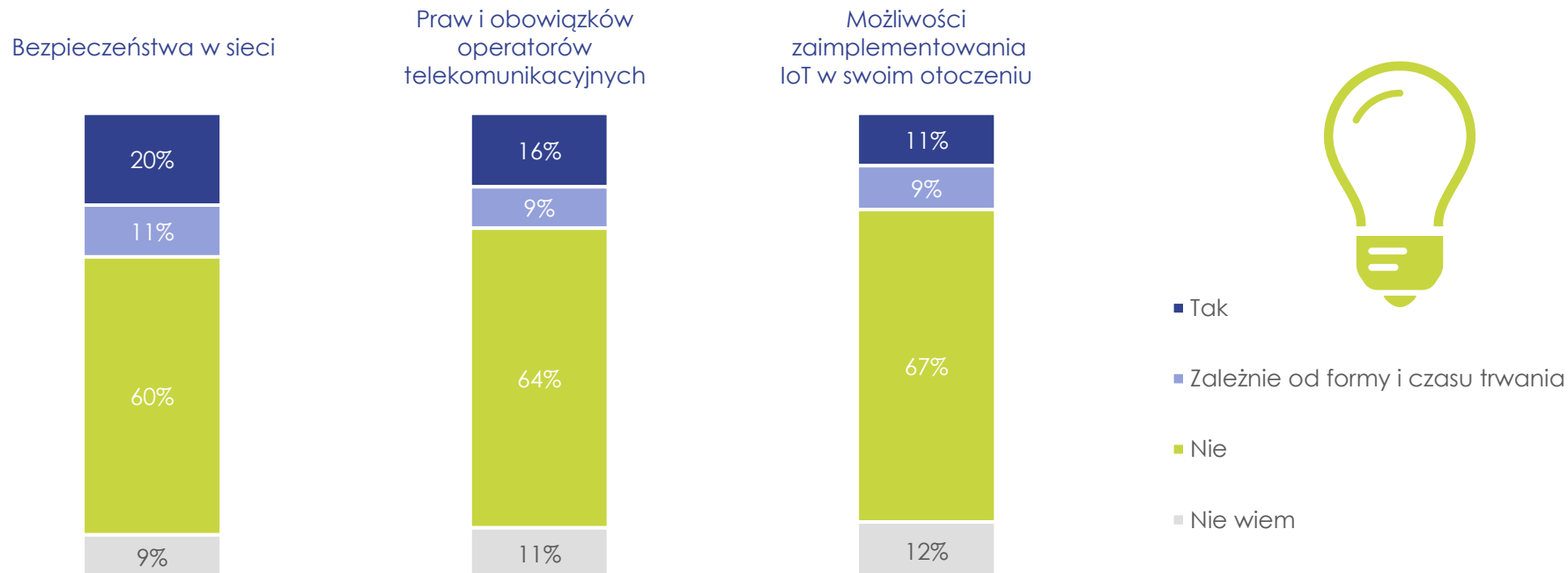
Najbardziej potrzebne według respondentów są w działalności UKE kampanie edukacyjne (30%), zaangażowanie w tematykę cyberbezpieczeństwa (24%), wspieranie rozwoju infrastruktury i sieci szerokopasmowych (19%) oraz prowadzenie nieodpłatnych szkoleń (18%).

Które z poniższych działań są według Pana(i) potrzebne w dalszej działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej?



Próba: wszyscy badani (n=1802)

Czy chciałby(aby) Pan(i) skorzystać z nieodpłatnego szkolenia organizowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w zakresie:



W nieodpłatnych szkoleniach, organizowanych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej wzięłoby udział od 20 do 31% osób.

Największym zainteresowaniem cieszy się tematyka bezpieczeństwa w sieci, nieco mniejszym prawa i obowiązki operatorów oraz możliwości zaimplementowania IoT w swoim otoczeniu.

Próba: wszyscy badani (n=1802)



Dziękujemy za uwagę

