



**Realizacja przez TP S.A.
usługi powszechnej
dla osób niepełnosprawnych**

**Raport z badania przeprowadzonego
dla
Urzędu Komunikacji Elektronicznej
przez
Centrum Badań Marketingowych INDICATOR**

Warszawa, sierpień 2007

Spis treści:

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Konstatacje i wnioski | 4 |
| 2. | Podstawowe informacje o badaniu | 8 |
| 2.1. | Cele badawcze | 8 |
| 2.2. | Metoda badawcza | 9 |
| 2.3. | Czas badania | 9 |
| 2.4. | Próba badawcza | 9 |
| 3. | Korzystanie z telefonu stacjonarnego | 14 |
| 3.1. | Posiadanie telefonu stacjonarnego TP S.A. zarejestrowanego na osobę niepełnosprawną..... | 14 |
| 3.2. | Posiadany plan taryfowy TP S.A. | 15 |
| 3.3. | Zwyczaje korzystania z usług TP S.A. | 16 |
| 3.4. | Cele wykorzystywania telefonu stacjonarnego | 22 |
| 3.5. | Ocena TP S.A..... | 23 |
| 3.6. | Zmiana operatora telefonii stacjonarnej..... | 27 |
| 4. | Korzystanie z udogodnień dla osób niepełnosprawnych..... | 39 |
| 4.1. | Korzystanie z aparatu telefonicznego przystosowanego do potrzeb niepełnosprawnych | 39 |
| 4.2. | Korzystanie z placówek obsługi klienta TP S.A. | 40 |
| 4.3. | Korzystanie z faktur sporządzanych na potrzeby osób niepełnosprawnych.. | 42 |
| 5. | Zwyczaje korzystania z aparatów publicznych | 43 |
| 5.1. | Korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. | 43 |
| 5.2. | Znajomość zasad korzystania z budek telefonicznych TP S.A..... | 46 |
| 5.3. | Dostęp do udogodnień dla osób niepełnosprawnych w zakresie budek telefonicznych TP S.A..... | 49 |
| 5.4. | Warunki wpływające na częstotliwość korzystania z budek telefonicznych TP S.A. | 51 |
| 6. | Zwyczaje korzystania z telefonów komórkowych | 52 |
| 6.1. | Liczba telefonów komórkowych w gospodarstwie domowym | 52 |
| 6.2. | Liczba telefonów komórkowych posiadanych przez osoby niepełnosprawne | 53 |

| | |
|---|----|
| 6.3. Operatorzy telefonii komórkowej, z usług których korzystają osoby niepełnosprawne..... | 53 |
| 6.4. Poziom zadowolenia z usług operatorów telefonii komórkowej..... | 54 |
| 6.5. Przyczyny nieposiadania telefonu komórkowego przez osoby niepełnosprawne..... | 55 |
| 6.6. Ułatwienia i udogodnienia oczekiwane przez osoby niepełnosprawne od operatorów telefonii komórkowej..... | 56 |
| 7. Zwyczaje korzystania z Internetu..... | 57 |
| 7.1. Posiadanie komputera i dostępu do Internetu w gospodarstwie domowym . | 57 |
| 7.2. Korzystanie z Internetu przez osoby niepełnosprawne..... | 59 |
| 7.3. Częstotliwość korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną..... | 60 |
| 7.4. Korzystanie z Internetu przez osobę niepełnosprawną a jej aktywność zawodowa..... | 61 |
| 7.5. Średnia miesięczna wysokość rachunków za dostęp do Internetu..... | 62 |
| 7.6. Poziom zadowolenia z dostawcy usług internetowych..... | 63 |
| 7.7. Poziom zadowolenia z poszczególnych aspektów współpracy z dostawcą usług dostępu do Internetu..... | 64 |
| 7.8. Ocena trudności związanych ze zmianą dostawcy usług internetowych..... | 65 |
| 7.9. Branie pod uwagę rezygnacji z usług obecnego dostawcy Internetu i wyboru nowego..... | 66 |
| 7.10. Znajomość spontaniczna i wspomagana dostawców usług dostępu do Internetu..... | 67 |
| 7.11. Znajomość ofert dostawców usług dostępu do Internetu..... | 68 |
| 7.12. Ułatwienia i udogodnienia oczekiwane przez osoby niepełnosprawne od dostawcy usług internetowych..... | 69 |

1. Konstatacje i wnioski

- Telefon stacjonarny TP S.A. w jednej trzeciej gospodarstw domowych z osobami niepełnosprawnymi jest zarejestrowany na osobę niepełnosprawną.
- Najczęściej wykorzystywane plany taryfowe TP S.A. w badanych gospodarstwach to: 60 minut za darmo, standardowy oraz socjalny.
- Telefon stacjonarny jest używany przede wszystkim do celów prywatnych, co dziesiąte badane gospodarstwo domowe używa go zarówno do celów prywatnych, jak i służbowych.
- Większość respondentów jest zadowolona z obsługi klienta w TP S.A. Połowa badanych zadowolona jest z dostępności informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach, promocjach.
- Jedna trzecia badanych gospodarstw domowych z osobami niepełnosprawnymi nie jest zadowolona z oferowanych ulg dla osób niepełnosprawnych.
- Ewentualne decyzje o zmianie operatora telefonii stacjonarnej na innego operatora zostałyby podjęte na podstawie cenowych kryteriów takich jak: atrakcyjność cenowa oraz atrakcyjność promocji i rabatów.
- Na decyzję prawie połowy badanych o zainstalowaniu telefonu stacjonarnego wpłynęłoby ułatwienie polegające na stałej opłacie miesięcznej za usługi telefonii stacjonarnej z możliwością corocznego ustalania jej wysokości w zależności od rzeczywistych wydatków.
- Blisko jedna piąta abonentów składała reklamację lub skargę do TP S.A. Zdecydowanie najczęstszym powodem takiego zachowania było przysłanie przez operatora błędnej faktury bądź opóźnienia w usuwaniu uszkodzeń, a także inne opóźnienia ze strony operatora. Jedna piąta badanych źle oceniła ogólną procedurę reklamacyjną, jej największy mankament to długi czas rozwiązywania problemu przez operatora.
- Średnia wysokość rachunków za telefon w TP S.A. (z 3 ostatnich miesięcy) w rodzinach z osobą niepełnosprawną to 91 zł. Natomiast

wysokość abonamentu za telefon w TP S.A. w tych rodzinach średnio wynosi 48 zł.

- Prawie dwie trzecie badanych, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A. jest skłonnych polecić tego operatora innym osobom.
- Najczęstsze przyczyny nieposiadania telefonu stacjonarnego w TP S.A. to wysoka cena korzystania oraz brak potrzeby posiadania telefonu stacjonarnego.
- Niższe koszty abonamentu i połączeń to najważniejszy czynnik, który skłoniłby respondentów, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A. do założenia linii telefonicznej u tego operatora.
- Najbardziej oczekiwanym udogodnieniem dla osób niepełnosprawnych ze strony operatora telefonii stacjonarnej są preferencyjne ceny abonamentów i połączeń telefonicznych.
- Osoby niepełnosprawne zamieszkałe w badanych gospodarstwach domowych raczej rzadko korzystają z aparatu telefonicznego oferowanego przez TP S.A. przystosowanego do ich potrzeb. Wykorzystywanie takich aparatów deklarowane jest w jednej dziewiątej badanych gospodarstw domowych.
- Ponad dwie piąte ogółu respondentów odwiedziło placówkę obsługi klienta TP S.A.. Większość placówek, które były odwiedzane przez badanych jest dostępnych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Jedna trzecia odwiedzających placówki zauważyła wydzielone stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych. Nie wszystkie stanowiska są jednak wyposażone w komputer, który umożliwia kontakt z osobą niemówiącą lub niesłyszącą.
- Badane gospodarstwa domowe, które posiadają telefon stacjonarny TP S.A. nie korzystają z faktur sporządzanych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub wysyłanych pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.
- Korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. w ciągu ostatniego roku deklaruje jedna ósma badanych, wśród osób niepełnosprawnych odsetek ten jest o połowę niższy. Większość użytkowników budek telefonicznych TP S.A. czyni to sporadycznie.

- Budki telefoniczne TP S.A., w opinii użytkowników, nie spełniają warunków dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dotyczy to osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, a zwłaszcza osób słabo widzących i niedosłyszających.
- Oznakowanie budek i aparatów telefonicznych TP S.A. jest oceniane na średnim poziomie. Przeszło jedna piąta badanych uważa, że oznakowanie jest złe - znaki graficzne, miejsca ich umieszczenia, kolorystyka, łatwość identyfikacji.
- Użytkownicy budek telefonicznych TP S.A. najczęściej kupują karty telefoniczne o niskich nominałach - 9 zł i 15 zł. Pojedyncze osoby znają oferty promocyjne w zakresie kart telefonicznych TP S.A.
- Znikoma jest znajomość oznakowania kart telefonicznych TP S.A. pozwalających na samodzielne korzystanie z nich przez osoby niewidome lub słabo widzące.
- Jedna trzecia badanych, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A., słyszała o terminie ważności kart telefonicznych TP S.A. wynoszącym 2 lata.
- Ponad połowa badanych potrzebuje od 6 do 20 minut na dotarcie bez samochodu czy komunikacji miejskiej do najbliższej sprawnej budki telefonicznej TP S.A.
- Jedna trzecia badanych częściej korzystałaby z budek telefonicznych TP S.A., gdyby korzystanie z nich było tańsze. Jedna czwarta respondentów wyraziła chęć korzystania z budek, jeśli byłyby lepiej dostosowane dla osób niepełnosprawnych, funkcjonowałyby lepiej, jak również znajdowały się bliżej ich domu lub gdyby wzrosła ich liczba w miejscowości.
- Wśród niepełnosprawnych posiadaczy telefonów komórkowych większość jest w posiadaniu jednego aparatu i najczęściej jest klientem Orange (Idea). Prawie jedna trzecia badanych w ogóle nie korzysta z telefonii przenośnej głównie z racji małej częstotliwości jej użytkowania oraz uznawania telefonu stacjonarnego za wystarczające narzędzie komunikacji.

- Wśród oczekiwań od operatorów ze strony gospodarstw domowych z przynajmniej jedną osobą posiadającą orzeczenie o niepełnosprawności dominująca jest preferencyjna cena abonamentu. Udogodnienia tegoż zarówno w kontekście dostępu do Internetu jak i korzystania z usług telefonii komórkowej- spodziewa się największa liczba respondentów. Dopiero na kolejnych pozycjach znajdują się ułatwienia w postaci specjalnych aparatów telefonicznych lub oprogramowania ułatwiających korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym, specjalnych kanałów komunikacji dla osób niepełnosprawnych z biurami obsługi abonentów czy też dojazdu pracownika obsługi klienta do domu osoby niepełnosprawnej w celu załatwienia formalności.
- Ponad połowa osób niepełnosprawnych korzysta z Internetu codziennie, a prawie jedna czwarta czyni to 3-5 razy w tygodniu. Dom jest dla nich głównym i wyraźnie dominującym miejscem korzystania z sieci. Tylko nieznaczna część internautów czyni to w pracy, u znajomych, bądź w szkole.
- Uzyskane wyniki wskazują na wyraźną dominację TP S.A. na rynku dostawców usług internetowych. Znajomość spontaniczna tego operatora trzykrotnie przewyższa zajmującego drugą pozycję operatora Tele2 pozostawiając daleko w tyle pozostałych dostawców usług dostępu do Internetu. Badanie znajomości ofert poszczególnych operatorów potwierdza tę tendencję.
- Analiza wyników wskazuje na dominujące zadowolenie z usług świadczonych przez operatorów internetowych. Największa satysfakcja deklarowana jest w kontekście ogólnej obsługi klienta. Większość badanych nie dostrzega większych trudności ze zmianą dostawcy, a ponad połowa nie planuje rezygnacji z usług świadczonych przez dotychczasowego operatora.

2. Podstawowe informacje o badaniu

2.1. Cele badawcze

Głównym celem badania było poznanie poziomu realizacji przez Telekomunikację Polską zapisów wynikających z obowiązku świadczenia usługi powszechnej na terenie Polski w stosunku do osób niepełnosprawnych.

Szczegółowe cele prezentują się następująco:

- 1) w zakresie telefonii stacjonarnej:
 - a) posiadanie lub brak telefonu stacjonarnego (przyczyny, plany),
 - b) zakres korzystania z usług: połączenia lokalne, międzymiastowe, międzynarodowe i usługi dodatkowe,
 - c) wysokość płaconych rachunków,
 - d) średnia miesięczna wysokość rachunków telefonicznych,
 - e) sposoby kontroli wydatków,
 - f) zadowolenie abonentów z dostawcy usług,
 - g) liczba uszkodzeń i reklamacji,
 - h) udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w tym:
 - znajomość oferowanych przez TP S.A. udogodnień,
 - zakres korzystania z udogodnień,
 - dostępność publicznych aparatów samoinkasujących,
- 2) w zakresie telefonii komórkowej: posiadanie lub brak telefonu komórkowego (przyczyny);
- 3) w zakresie dostępu do Internetu:
 - a) posiadanie lub brak komputera, dostęp do sieci Internet w domu (przyczyny, plany),
 - b) częstotliwość i miejsce korzystania z Internetu,
 - c) znajomość spontaniczna ISP,
 - d) znajomość wspomagana ISP,
 - e) wybór dostawcy usług internetowych,
 - f) znajomość oferty,
 - g) wysokość płaconych rachunków,
 - h) satysfakcja abonentów z ISP.

2.2. Metoda badawcza

Badanie zostało przeprowadzone metodą indywidualnych zestandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (PAPI). Jest to osobista, bezpośrednia (*face-to-face*) rozmowa z respondentem, przeprowadzana przez przeszkolonych ankieterów z zastosowaniem specjalnie przygotowanego, zestandaryzowanego kwestionariusza. Pytania dotyczą określonego zagadnienia. Są uporządkowane w odpowiedniej kolejności pozwalającej na ich pogrupowanie w bloki tematyczne. Wywiady są przeprowadzane w identycznych warunkach. W trakcie wywiadu istnieje możliwość prezentacji materiałów pomocniczych, takich jak Karty Respondenta, ułatwiające zrozumienie pytania i udzielenie prawdziwej odpowiedzi.

Kwestionariusz wywiadu składał się z 63 pytań badawczych oraz części metryczkowej, odpowiadającej za charakterystykę respondentów.

2.3. Czas badania

Badanie zrealizowano w dniach 20 lipca - 3 sierpnia 2007 roku na terenie całego kraju.

2.4. Próba badawcza

Do badania poziomu realizacji przez Telekomunikację Polską zapisów wynikających z obowiązku świadczenia usługi powszechnej została wykorzystana próba gospodarstw domowych z przynajmniej jedną osobą posiadającą orzeczenie o niepełnosprawności.

Badanie zostało przeprowadzone z członkiem gospodarstwa domowego, w którym mieszka przynajmniej jedna osoba niepełnosprawna. Co więcej, miały to być gospodarstwa domowe, które posiadają telefon stacjonarny w Telekomunikacji Polskiej lub miały go w przeszłości i teraz nie mają żadnego telefonu stacjonarnego.

Jeśli w gospodarstwie domowym znalazły się dwie osoby niepełnosprawne, badanie dotyczyło osoby pełnoletniej, której data urodzin (dzień, miesiąc) jest najbliższa z dniem przeprowadzenia badania. To znaczy, że jeżeli w gospodarstwie domowym znalazła się osoba niepełnosprawna urodzona 31 lipca oraz osoba urodzona 2 października, to pytania odnosiły się do osoby urodzonej 31 lipca.

Poniżej zostały zaprezentowane podstawowe dane dotyczące charakterystyki próby badawczej.

Tabela 1. Osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności w gospodarstwie domowym

| Lp. | osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności w gospodarstwie domowym | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|--|--------------------------|
| 1. | tak, jest jedna taka osoba | 95,7 |
| 2. | tak, są przynajmniej dwie takie osoby | 4,3 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 2. Posiadanie w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego TP S.A.

| Lp. | posiadanie w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego TP S.A. | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|--|--------------------------|
| 1. | tak | 61,5 |
| 2. | nie | 38,5 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 3. Posiadanie w przeszłości w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego TP S.A.

| Lp. | posiadanie w przeszłości w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego TP S.A. | Wskazania w % N=580 |
|-------|--|------------------------|
| 1. | tak | 99,7 |
| 2. | nie | 0,0 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,3 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A.

Tabela 4. Posiadanie w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego innego operatora niż TP S.A.

| Lp. | posiadanie w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego innego operatora niż TP S.A. | Wskazania w % N=580 |
|-------|---|------------------------|
| 1. | tak | 0,0 |
| 2. | nie | 99,8 |
| 3. | brak odpowiedzi | 0,2 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A.

Tabela 5. Płeć

| Lp. | płeć | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|-----------|--------------------------|
| 1. | kobieta | 59,3 |
| 2. | mężczyzna | 40,7 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 6. Wiek

| Lp. | wiek | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|-----------------|--------------------------|
| 1. | 15-19 lat | 1,4 |
| 2. | 20-29 lat | 15,9 |
| 3. | 30-39 lat | 19,8 |
| 4. | 40-49 lat | 20,6 |
| 5. | 50-59 lat | 26,9 |
| 6. | 60 lat i więcej | 15,4 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 7. Wielkość miejscowości zamieszkania

| Lp. | wielkość miejscowości zamieszkania | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|--|--------------------------|
| 1. | do 1 000 mieszkańców | 30,7 |
| 2. | powyżej 1 000 do 10 000 mieszkańców | 13,7 |
| 3. | powyżej 10 000 do 100 000 mieszkańców | 26,1 |
| 4. | powyżej 100 000 do 500 000 mieszkańców | 14,7 |
| 5. | powyżej 500 000 mieszkańców | 14,2 |
| 6. | brak odpowiedzi | 0,6 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 8. Wykształcenie

| Lp. | wykształcenie | Wskaźniki w % N=1 507 |
|-------|--|--------------------------|
| 1. | podstawowe | 11,9 |
| 2. | zasadnicze zawodowe | 27,7 |
| 3. | średnie zawodowe | 22 |
| 4. | średnie ogólnokształcące | 20,2 |
| 5. | policealne | 4,5 |
| 6. | wyższe (licencjat, inżynier, magister) | 13,3 |
| 7. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,2 |
| 8. | brak odpowiedzi | 0,2 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 9. Średni miesięczny, całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym

| Lp. | średni miesięczny, całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym | Wskaźniki w % N=1 507 |
|-------|--|--------------------------|
| 1. | brak dochodu | 0,7 |
| 2. | poniżej 650 zł | 22,2 |
| 3. | 650-1 099 zł | 38,3 |
| 4. | 1 100 zł i więcej | 25,2 |
| 5. | nie wiem, trudno powiedzieć | 13,1 |
| 6. | brak odpowiedzi | 0,5 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 10. Grupa społeczno-zawodowa

| Lp. | grupa społeczno-zawodowa | Wskaźniki w % N=1 507 |
|-------|---------------------------------|--------------------------|
| 1. | kierownik, dyrektor | 1,7 |
| 2. | prywatny przedsiębiorca | 5,0 |
| 3. | rolnik | 4,1 |
| 4. | pracownik administracji, usług | 16,6 |
| 5. | robotnik | 12,1 |
| 6. | gospodyni domowa | 6,6 |
| 7. | emeryt, rencista | 34,1 |
| 8. | uczeń, student | 3,7 |
| 9. | bezrobotny | 3,9 |
| 10. | pracownik umysłowy, specjalista | 10,9 |
| 11. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,3 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 11. Respondent to osoba niepełnosprawna

| Lp. | respondent to osoba niepełnosprawna | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. | tak | 39,7 |
| 2. | nie | 60,1 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,2 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 12. Rodzaj niepełnosprawności respondenta*

| Lp. | rodzaj niepełnosprawności respondenta | Wskazania w % N=598 |
|-----|---------------------------------------|------------------------|
| 1. | niepełnosprawność ruchowa | 68,1 |
| 2. | niepełnosprawność słuchu | 9,2 |
| 3. | niepełnosprawność wzroku | 16,4 |
| 4. | inny | 8,2 |

* Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi

Tabela 13. Rodzaje niepełnosprawności osób w gospodarstwie domowym

| Lp. | rodzaj niepełnosprawności osób w gospodarstwie domowym | Wskazania w % N=1 507 |
|-----|--|--------------------------|
| 1. | niepełnosprawność ruchowa | 64,9 |
| 2. | niepełnosprawność słuchu | 14,1 |
| 3. | niepełnosprawność wzroku | 15,2 |
| 4. | inna | 7,8 |

3. Korzystanie z telefonu stacjonarnego

Respondentom posiadającym w swoich domach telefony stacjonarne TP S.A. zadano pytania odnoszące się do użytkowanej linii telefonicznej, uwzględniając zwyczaje w korzystaniu z telefonu, miesięczne opłaty, składane reklamacje i preferencje wobec operatora telefonii stacjonarnej.

3.1. Posiadanie telefonu stacjonarnego TP S.A. zarejestrowanego na osobę niepełnosprawną

W pierwszej kolejności spytano o osobę, na którą zarejestrowany jest telefon stacjonarny. W jednej trzeciej gospodarstw domowych (33,3%) z przynajmniej jedną osobą niepełnosprawną abonentem TP S.A. jest osoba posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności.

Tabela 14. Posiadanie telefonu stacjonarnego TP S.A. zarejestrowanego na osobę niepełnosprawną

| Lp. | telefon stacjonarny TP S.A. zarejestrowany na osobę niepełnosprawną | Wskazania w % N=927* |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | tak | 33,3 |
| 2. | nie | 64,1 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,8 |
| 4. | brak odpowiedzi | 1,8 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

3.2. Posiadany plan taryfowy TP S.A.

Kolejne pytanie dotyczyło wykorzystywanego planu taryfowego. Abonenci TP S.A. w gospodarstwach z osobą niepełnosprawną posiadają najczęściej jeden z trzech planów taryfowych. Jedna czwarta respondentów wskazała *plan tp 60 minut za darmo* (26,3%) lub *plan tp standardowy* (23,2%). Jedna piąta badanych rozlicza się z operatorem według stawek *planu tp socjalnego* (19,4%). Pozostałe taryfy cieszą się powodzeniem pięciu lub mniej procent przebadanych gospodarstw domowych.

Szczegółowe zestawienie wyników prezentuje Tabela 15.

Tabela 15. Posiadany plan taryfowy TP S.A.

| Lp. | posiadany plan taryfowy TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|--------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. | plan tp 60 minut za darmo | 26,3 |
| 2. | plan tp standardowy | 23,2 |
| 3. | plan tp socjalny | 19,4 |
| 4. | plan tp darmowe wieczory i weekendy | 11,2 |
| 5. | plan tp darmowe weekendy | 5,4 |
| 6. | plan tp niedrogi | 3,2 |
| 7. | plan tp darmowe rozmowy | 1,9 |
| 8. | plan tp startowy | 1,1 |
| 9. | plan tp aktywny | 0,6 |
| 10. | plan sekundowy tp dom | 0,3 |
| 11. | nie wiem, trudno powiedzieć | 6,8 |
| 12. | brak odpowiedzi | 0,6 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

3.3. Zwyczaje korzystania z usług TP S.A.

Respondenci posiadający telefon stacjonarny TP S.A. odpowiadali na szereg pytań dotyczących użytkowania tego telefonu w zakresie wykonywania połączeń lokalnych, międzystrefowych, międzynarodowych, na telefony komórkowe, do sieci Internet (dial-up), na pocztę głosową w telefonii stacjonarnej i do usług o podwyższonej opłacie (numery 0-700 i podobne). Badani odpowiadali charakteryzując całe gospodarstwo domowe oraz oddzielnie, osoby niepełnosprawne zamieszkujące wraz z nimi.

Trzy czwarte niepełnosprawnych członków rodzin biorących udział w badaniu korzysta z telefonu stacjonarnego do wykonywania połączeń lokalnych przynajmniej raz w tygodniu (75,7%, suma wskazań: codziennie, 3-5 razy w tygodniu, 1-2 razy w tygodniu)

Tabela 16. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - połączenia lokalne

| Lp. | połączenia lokalne | Wskazania w % N=927* | |
|-------|-----------------------------|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 46,5 | 22,4 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 28,5 | 27,5 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 18,1 | 25,8 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 3,1 | 8,4 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 0,5 | 1,8 |
| 6. | raz na pół roku | 0,4 | 1,0 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 0,2 | 3,9 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,7 | 7,2 |
| 9. | brak odpowiedzi | 1,0 | 2,0 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Połączenia międzystrefowe są wykonywane znacznie rzadziej, niż lokalne. Jedna czwarta osób niepełnosprawnych (23,0%) wykonuje połączenia międzystrefowe raz do dwóch razy w miesiącu, a jedna piąta badanych (21,4%) telefonuje na numery spoza swojej strefy numeracyjnej raz do dwóch razy tygodniowo.

Tabela 17. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - połączenia międzystrefowe

| Lp. | połączenia międzystrefowe | Wskazania w % N=927* | |
|--------------|-----------------------------|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 7,2 | 3,5 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 21,8 | 10,5 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 22,4 | 21,4 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 22,2 | 23,0 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 7,3 | 9,0 |
| 6. | raz na pół roku | 3,8 | 4,6 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 6,7 | 11,5 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 6,7 | 13,2 |
| 9. | brak odpowiedzi | 1,9 | 3,3 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Połączenia międzynarodowe są wykonywane nie częściej niż raz do dwóch razy w tygodniu, zarówno wśród osób niepełnosprawnych jak i w przypadku całych gospodarstw domowych. Zdecydowana większość badanych telefonuje z telefonu domowego za granicę rzadziej, niż raz na pół roku.

Tabela 18. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - połączenia międzynarodowe

| Lp. | połączenia międzynarodowe | Wskazania w % N=927* | |
|--------------|-----------------------------|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 0,6 | 0,2 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 0,9 | 0,8 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 2,5 | 1,5 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 7,2 | 5,2 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 5,3 | 3,1 |
| 6. | raz na pół roku | 11,1 | 8,7 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 41,1 | 42,8 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 24,9 | 30,4 |
| 9. | brak odpowiedzi | 6,4 | 7,3 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Mimo wysokiego nasycenia rynku telefonami komórkowymi, z telefonów stacjonarnych respondenci dzwonią na nie okazjonalnie, do kilku razy w miesiącu.

Tabela 19. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - na telefony komórkowe

| Lp. | częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - na telefony komórkowe | Wskazania w % N=927* | |
|--------------|--|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 6,7 | 4,3 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 15,2 | 9,1 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 24,6 | 17,0 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 16,5 | 17,9 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 6,5 | 8,8 |
| 6. | raz na pół roku | 4,3 | 4,2 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 12,7 | 16,5 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 11,2 | 18,4 |
| 9. | brak odpowiedzi | 2,3 | 3,8 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Zarówno połączenia telefoniczne do sieci Internet, połączenia na pocztę głosową w telefonii stacjonarnej oraz połączenia na numery o podwyższonej opłacie wykonywane są w większości gospodarstw domowych rzadziej, niż raz na pół roku, lub w ogóle.

Szczegółowe zestawienie charakteryzujących strukturę odpowiedzi prezentują tabele 20, 21 oraz 22.

Tabela 20. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - do sieci Internet (dial-up)

| Lp. | częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - do sieci Internet (dial-up) | Wskazania w % N=927* | |
|--------------|--|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 1,0 | 0,6 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 1,2 | 1,0 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 0,6 | 0,5 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 1,0 | 1,2 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 0,8 | 0,2 |
| 6. | raz na pół roku | 0,9 | 0,3 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 35,3 | 33,1 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 44,9 | 47,8 |
| 9. | brak odpowiedzi | 14,3 | 15,3 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Tabela 21. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - poczta głosowa w telefonii stacjonarnej

| Lp. | częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - poczta głosowa w telefonii stacjonarnej | Wskaźniki w % N=927* | |
|--------------|--|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | Codziennie | 0,2 | 0,6 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 1,4 | 0,6 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 2,2 | 1,5 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 2,3 | 1,5 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 0,8 | 1,0 |
| 6. | raz na pół roku | 1,7 | 0,5 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 33,3 | 32,6 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 43,8 | 46,7 |
| 9. | brak odpowiedzi | 14,3 | 15,0 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Tabela 22. Częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - do usług o podwyższonej opłacie (np. numery 0-700)

| Lp. | częstotliwość wykonywania połączeń z domowego telefonu stacjonarnego - do usług o podwyższonej opłacie (np. numery 0-700) | Wskaźniki w % N=927* | |
|--------------|---|-------------------------|--|
| | | połączenia ogółem | połączenia realizowane przez osobę niepełnosprawną |
| 1. | codziennie | 0,1 | 0,0 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 0,4 | 0,2 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 0,3 | 0,9 |
| 4. | 1-2 razy w miesiącu | 0,3 | 0,3 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 0,3 | 0,5 |
| 6. | raz na pół roku | 1,1 | 0,9 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 34,8 | 33,3 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 47,9 | 48,4 |
| 9. | brak odpowiedzi | 14,8 | 15,5 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

3.4. Cele wykorzystywania telefonu stacjonarnego

Telefon stacjonarny jest używany zdecydowanie najczęściej wyłącznie do celów prywatnych (87,6%). Jedna dziesiąta respondentów (10,0%) wykorzystuje swój telefon domowy także do celów związanych z pracą zawodową.

Szczegóły prezentuje tabela poniżej.

Tabela 23. Cele, do których używany jest w domu telefon stacjonarny

| Lp. | cele, do których używany jest w domu telefon stacjonarny | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | tylko do celów prywatnych | 87,6 |
| 2. | tylko do celów firmowych, służbowych | 1,2 |
| 3. | zarówno do celów prywatnych, jak i służbowych | 10,0 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,1 |
| 5. | brak odpowiedzi | 1,1 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

3.5. Ocena TP S.A.

Aby ocenić poziom proklienckiego nastawienia TP S.A. do rodzin osób niepełnosprawnych, zadano respondentom szereg pytań, których odpowiedzi scharakteryzowały podejście operatora do klientów. Badani udzielali swoich odpowiedzi w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało całkowity brak zadowolenia, a 5 - zdecydowane zadowolenie.

Większość respondentów jest usatysfakcjonowana poziomem obsługi klienta w TP S.A. Swoje zadowolenie wyraża 57,6% ankietowanych (suma odpowiedzi 4 i 5). Trzy dziesiąte badanych (30,8%) nie jest ani zadowolonych, ani niezadowolonych ze sposobu, w jaki są obsługiwani przez pracowników Telekomunikacji Polskiej.

Tabela 24. Ocena TP S.A. w zakresie ogólnej obsługi klienta

| Lp. | ogólna obsługa klienta | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 2,0 |
| 2. | 2 | 7,4 |
| 3. | 3 | 30,8 |
| 4. | 4 | 45,6 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 12,0 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,0 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,2 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Blisko połowa badanych oceniła dostępność informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach i promocjach oferowanych przez TP S.A. jako zadowalające (49,4% - suma wskazań odpowiedzi 4 i 5). Jedna trzecia badanych (35,8%) nie wyraża ani zadowolenia, ani niezadowolenia w tej sprawie.

Tabela 25. Ocena TP S.A. w zakresie dostępności informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach, promocjach

| Lp. | dostępność informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach, promocjach | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 2,5 |
| 2. | 2 | 9,7 |
| 3. | 3 | 35,8 |
| 4. | 4 | 40,0 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 9,4 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,3 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,3 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Niższe oceny zebrała TP S.A. w zakresie atrakcyjności promocji i rabatów. Zadowolonych z nich jest jedna trzecia respondentów, mających w domu linię telefoniczną TP S.A. (34,6% - suma wskazań 4 i 5). Swoje niezadowolenie wyraziła jedna czwarta badanych (23,1% - suma wskazań 1 i 2).

Szczegóły prezentuje tabela poniżej.

Tabela 26. Ocena TP S.A. w zakresie atrakcyjności promocji i rabatów

| Lp. | atrakcyjność promocji i rabatów | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 7,1 |
| 2. | 2 | 16,0 |
| 3. | 3 | 40,5 |
| 4. | 4 | 28,0 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 6,6 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,5 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,3 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP

Największą grupę niezadowolonych odnotowano przy pytaniu o ocenę TP S.A. w zakresie oferty cenowej. Niezadowolonych z cen TP S.A. jest ponad 30% badanych (31,3% - suma wskazań 1 i 2). Tyle samo jest osób, które deklarują satysfakcję z oferty cenowej operatora (30,8% - suma wskazań 4 i 5).

Strukturę odpowiedzi prezentuje poniższa tabela.

Tabela 27. Ocena TP S.A. w zakresie cen i oferty cenowej

| Lp. | ceny, oferta cenowa | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 9,9 |
| 2. | 2 | 21,4 |
| 3. | 3 | 36,4 |
| 4. | 4 | 24,4 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 6,4 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,1 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,4 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Jakość pozostałych usług została oceniona pozytywnie przez blisko połowę respondentów (48,3% - suma wskazań 4 i 5). Osoby niezadowolone stanowią niewiele ponad 10% spośród przebadanych (10,9% - suma wskazań 1 i 2).

Szczegóły pokazuje poniższa tabela.

Tabela 28. Ocena TP S.A. w zakresie jakości innych usług

| Lp. | jakość innych usług | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 2,9 |
| 2. | 2 | 8,0 |
| 3. | 3 | 34,6 |
| 4. | 4 | 40,5 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 7,8 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 4,6 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,6 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Jedna trzecia respondentów mających telefon stacjonarny w TP S.A. oraz osobę niepełnosprawną w rodzinie jest niezadowolona z zakresu ulg oferowanych osobom niepełnosprawnym (33,4% - suma wskazań 1 i 2). Respondenci zadowoleni stanowią istotnie mniejszą grupę wśród uczestników badania (27,6% - suma wskazań 4 i 5).

Tabela 29. Ocena TP S.A. w zakresie - oferowanych ulg dla osób niepełnosprawnych

| Lp. | oferowane ulgi dla osób niepełnosprawnych | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jest zadowolony | 15,5 |
| 2. | 2 | 17,9 |
| 3. | 3 | 30,3 |
| 4. | 4 | 21,7 |
| 5. | 5 - zdecydowanie zadowolony | 5,9 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 7,0 |
| 7. | brak odpowiedzi | 1,7 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

3.6. Zmiana operatora telefonii stacjonarnej

Badani posiadający w swoich domach telefon stacjonarny zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii w sprawie ich ewentualnych decyzji o zmianie operatora telefonii stacjonarnej.

Zapytani o kryteria, którymi kierowaliby się przy ewentualnej zmianie operatora, w pierwszej kolejności wskazali czynniki związane z wysokością opłat: atrakcyjność cenową i atrakcyjność promocji i rabatów (odpowiednio: 78,4% i 73,1%). Najważniejszym kryterium poza ceną, mogącym wpłynąć na decyzję, jest szerokość zakresu oferowanych usług (51,8% respondentów wymieniło ten czynnik na pierwszym miejscu). Na kolejnym miejscu badani wskazali ulgi i ułatwienia dla osób niepełnosprawnych (50,1% wskazań).

Warto zwrócić uwagę, że dla gospodarstw domowych o miesięcznym dochodzie na osobę przekraczającym 1100 zł ważnym kryterium przy ewentualnej zmianie operatora telefonii stacjonarnej jest szerokość zakresu oferowanych usług.

Szczegółowe zestawienie wszystkich istotnych kryteriów znajduje się w tabelach 30 - 31.

Tabela 30. Najważniejsze kryteria, którymi respondenci kierowaliby się przy ewentualnej zmianie operatora telefonii stacjonarnej

| Lp. | kryteria, którymi respondenci kierowaliby się przy ewentualnej zmianie operatora telefonii stacjonarnej | Wskazania w % N=927*, ** |
|-----|---|-----------------------------|
| 1. | atrakcyjność cenowa oferty | 78,4 |
| 2. | atrakcyjność promocji i rabatów | 73,1 |
| 3. | szerokość zakresu oferowanych usług | 51,8 |
| 4. | ulgi i ułatwienia dla osób niepełnosprawnych | 50,1 |
| 5. | dostępność obsługi linii informacyjnych dla abonentów | 17,5 |
| 6. | renoma, prestiż firmy świadczącej usługi | 13,5 |
| 7. | inne kryterium | 1,1 |
| 8. | brak odpowiedzi | 14,6 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

** Wskazania nie sumują się do 100%, ponieważ możliwych było trzy odpowiedzi

Tabela 31. Najważniejsze kryteria, którymi respondenci kierowaliby się przy ewentualnej zmianie operatora telefonii stacjonarnej a całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym *, **, ***

| Lp. | kryteria, którymi respondenci kierowaliby się przy ewentualnej zmianie operatora telefonii stacjonarnej | Wskazania w% | | |
|-----|---|--|----------------------|---------------------------|
| | | Średni miesięczny, całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym | | |
| | | Poniżej 650 zł N=167 | 650-1099 zł N=353 | 1100 zł i więcej N=271 |
| 1. | szerokość zakresu oferowanych usług | 34,1 | 49,3 | 63,8 |
| 2. | dostępność obsługi linii informacyjnych dla abonentów | 19,2 | 16,4 | 16,6 |
| 3. | atrakcyjność promocji i rabatów | 60,5 | 75,1 | 77,5 |
| 4. | ulgi i ułatwienia dla osób niepełnosprawnych | 58,7 | 53,5 | 41,0 |
| 5. | renoma, prestiż firmy świadczącej usługi | 18,0 | 9,6 | 15,1 |
| 6. | atrakcyjność cenowa oferty | 79,0 | 83,3 | 74,2 |
| 7. | inne kryterium | 2,4 | 0,6 | 1,1 |

* Pokazano odpowiedzi respondentów, którzy wskazali wielkość dochodu na osobę

** Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

*** Wskazania nie sumują się do 100%, ponieważ możliwych było trzy odpowiedzi

Pytanie o najważniejsze kryteria przy ewentualnej zmianie operatora zostało uzupełnione o ocenę siły wpływu pięciu udogodnień, mogących wpłynąć na podjęcie przez abonentów decyzji o zmianie operatora telefonii stacjonarnej.

Stała opłata miesięczna za usługi telefonii stacjonarnej z możliwością corocznego ustalania jej wysokości w zależności od rzeczywistych wydatków mogłaby wpłynąć na decyzję o zmianie operatora przez 46,3% respondentów. Prawdopodobnie nie miałyby wpływu na decyzje jednej piątej badanych (20,2% - suma wskazań na pewno nie wpłynęłyby i prawdopodobnie nie wpłynęłyby).

Dane pokazuje tabela 32.

Tabela 32. Wpływ ułatwień na decyzję o zmianie operatora - stała opłata miesięczna za usługi telefonii stacjonarnej z możliwością corocznego ustalania jej wysokości w zależności od rzeczywistych wydatków

| Lp. | stała opłata miesięczna za usługi telefonii stacjonarnej z możliwością corocznego ustalania jej wysokości w zależności od rzeczywistych wydatków | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | na pewno by wpłynęła | 14,5 |
| 2. | prawdopodobnie by wpłynęła | 31,8 |
| 3. | nie jestem pewien | 26,0 |
| 4. | prawdopodobnie by nie wpłynęła | 15,3 |
| 5. | na pewno by nie wpłynęła | 4,9 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 3,9 |
| 7. | brak odpowiedzi | 3,6 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Przeszło dwie piąte ankietowanych wzięłoby pod uwagę szybki i łatwy dostęp do informacji o bieżącej wysokości rachunku, gdyby miało zmieniać dostawcę usług telefonii stacjonarnej (42,6% - suma wskazań na pewno by wpłynęła i prawdopodobnie by wpłynęła).

Szczegóły w tabeli poniżej.

Tabela 33. Wpływ ułatwień na decyzję o zainstalowaniu telefonu - szybki i łatwy dostęp do informacji o bieżącej wysokości rachunku

| Lp. | wpływ ułatwień na decyzję o zainstalowaniu telefonu - szybki i łatwy dostęp do informacji o bieżącej wysokości rachunku | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | na pewno by wpłynęła | 13,4 |
| 2. | prawdopodobnie by wpłynęła | 29,2 |
| 3. | nie jestem pewien | 29,0 |
| 4. | prawdopodobnie by nie wpłynęła | 17,4 |
| 5. | na pewno by nie wpłynęła | 4,2 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 2,7 |
| 7. | brak odpowiedzi | 4,1 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Trzy dziesiąte abonentów telefonów stacjonarnych, posiadających w domu przynajmniej jedną osobę niepełnosprawną (30,4% - suma wskazań odpowiedzi na pewno by wpłynęła i prawdopodobnie by wpłynęła), mogłoby zmienić TP S.A. na operatora, który dałby im możliwość określenia sposobu i częstotliwości otrzymywania faktury.

Poniższa tabela prezentuje zestawienie odpowiedzi na pytanie.

Tabela 34. Wpływ ułatwień na decyzję o zmianie operatora - możliwość określenia sposobu i częstotliwości otrzymywania faktury

| Lp. | możliwość określenia sposobu i częstotliwości otrzymywania faktury | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | na pewno by wpłynęła | 8,7 |
| 2. | prawdopodobnie by wpłynęła | 21,7 |
| 3. | nie jestem pewien | 36,8 |
| 4. | prawdopodobnie by nie wpłynęła | 18,7 |
| 5. | na pewno by nie wpłynęła | 7,2 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 3,1 |
| 7. | brak odpowiedzi | 3,8 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Możliwość wprowadzenia blokady na numery 0-700, oferowana przez konkurencyjnego operatora mogłaby skłonić jedną czwartą badanych abonentów TP S.A. do zmiany operatora (26,6% - suma wskazań na pewno by wpłynęła i prawdopodobnie by wpłynęła). Szczegółowe dane znajdują się w tabeli poniżej.

Tabela 35. Wpływ ułatwień na decyzję o zmianie operatora - możliwość wprowadzenia blokady na numery 0-700

| Lp. | możliwość wprowadzenia blokady na numery 0-700 | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | na pewno by wpłynęła | 10,4 |
| 2. | prawdopodobnie by wpłynęła | 16,2 |
| 3. | nie jestem pewien | 29,7 |
| 4. | prawdopodobnie by nie wpłynęła | 18,1 |
| 5. | na pewno by nie wpłynęła | 15,7 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 5,3 |
| 7. | brak odpowiedzi | 4,6 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Blokada na wybrane numery mogłaby być zachętą dla jednej piątej przebadanych abonentów TP S.A. (21,7% suma wskazań na pewno by wpłynęła i prawdopodobnie by wpłynęła).

Tabela 36. Wpływ ułatwień na decyzję o zmianie operatora - możliwość wprowadzenia blokady na wybrane numery

| Lp. | możliwość wprowadzenia blokady na wybrane numery | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | na pewno by wpłynęła | 7,9 |
| 2. | prawdopodobnie by wpłynęła | 13,8 |
| 3. | nie jestem pewien | 32,3 |
| 4. | prawdopodobnie by nie wpłynęła | 20,5 |
| 5. | na pewno by nie wpłynęła | 15,0 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 5,8 |
| 7. | brak odpowiedzi | 4,7 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Blisko jedna piąta abonentów składała reklamację lub skargę do TP S.A. Zdecydowanie najczęstszym powodem takiego zachowania było przystanie przez operatora błędnej faktury (38,5%), a także opóźnienia w usuwaniu uszkodzeń i inne opóźnienie ze strony operatora (po 10,3%).

Szczegółowe zestawienie odpowiedzi na oba pytania prezentują tabele 37 - 38.

Tabela 37. Składanie reklamacji lub skargi do TP S.A.

| Lp. | składanie w przeszłości reklamacji lub wnoszenie skargi do TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | tak | 18,6 |
| 2. | nie | 72,0 |
| 3. | nie pamiętam | 7,3 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,4 |
| 5. | brak odpowiedzi | 0,7 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Tabela 38. Przyczyny reklamacji lub skargi wniesionej do TP S.A.

| Lp. | Przyczyny reklamacji lub skargi | Wskazania w % N=174*, ** |
|-----|--|-----------------------------|
| 1. | awaria linii | 43,1 |
| 2. | błędna faktura | 38,5 |
| 3. | zwłoka w usunięciu uszkodzenia | 10,3 |
| 4. | opóźnienie załatwienia sprawy | 10,3 |
| 5. | problemy z połączeniem z Internetem | 7,5 |
| 6. | nieuprzejma obsługa | 5,2 |
| 7. | podłączenie obcej osoby do linii telefonicznej | 2,9 |
| 8. | nie otrzymywanie rachunków za telefon | 1,7 |
| 9. | zwłoka w założeniu telefonu | 0,6 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy składali kiedykolwiek reklamację lub skargę do TP S.A.

** Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi

Osoby, które złożyły reklamację lub skargę u operatora TP S.A. oceniły przebieg procedury reklamacyjnej. Oceny dokonano na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznacza bardzo źle, a 5 bardzo dobrze. Jedna piąta (19%) badanych źle oceniła ogólną procedurę reklamacyjną. Największe mankamenty procedury reklamacyjnej to szybkość rozwiązania problemu przez operatora (19,6% respondentów źle ocenia ten element). 16% badanych jako złą ocenia elastyczność w podejściu do zgłaszanej reklamacji, a 8% uprzejmość pracowników działu reklamacji.

Szczegółowe dane znajdują się w tabelach 39 - 42.

Tabela 39. Ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ogólna ocena procedury reklamacyjnej

| Lp. | ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ogólna ocena procedury reklamacyjnej | Wskazania w % N=174* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 1 -bardzo źle | 7,5 |
| 2. | 2 | 11,5 |
| 3. | 3 | 24,7 |
| 4. | 4 | 43,7 |
| 5. | 5 - bardzo dobrze | 8,6 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,6 |
| 7. | brak odpowiedzi | 3,4 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy składali kiedykolwiek reklamację lub skargę do TP S.A.

Tabela 40. Ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena szybkości rozwiązania problemu przez operatora

| Lp. | ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena szybkości rozwiązania problemu | Wskazania w % N=174* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 1 - bardzo źle | 7,5 |
| 2. | 2 | 12,1 |
| 3. | 3 | 35,1 |
| 4. | 4 | 32,2 |
| 5. | 5 - bardzo dobrze | 4,6 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 3,3 |
| 7. | brak odpowiedzi | 5,2 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy składali kiedykolwiek reklamację lub skargę do TP S.A.

Tabela 41. Ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena elastyczności w podejściu do zgłaszanej reklamacji

| Lp. | ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena elastyczności w podejściu do zgłaszanej reklamacji | Wskazania w % N=174* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 1 - bardzo źle | 5,7 |
| 2. | 2 | 10,3 |
| 3. | 3 | 42,5 |
| 4. | 4 | 26,4 |
| 5. | 5 - bardzo dobrze | 5,7 |
| 6. | nie dotyczy | 0,6 |
| 7. | nie wiem, trudno powiedzieć | 3,4 |
| 8. | brak odpowiedzi | 5,2 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy składali kiedykolwiek reklamację lub skargę do TP S.A.

Tabela 42. Ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena uprzejmości pracowników, którzy obsługiwali

| Lp. | ocena przebiegu procedury reklamacyjnej - ocena uprzejmości pracowników | Wskazania w % N=174* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | 1 - bardzo źle | 3,4 |
| 2. | 2 | 4,6 |
| 3. | 3 | 23,6 |
| 4. | 4 | 44,8 |
| 5. | 5 - bardzo dobrze | 17,8 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,6 |
| 7. | brak odpowiedzi | 5,2 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Średnia wysokość rachunków za telefon w TP S.A. (z 3 ostatnich miesięcy) w rodzinach z osobą niepełnosprawną to 91 zł. Najczęściej płacona kwota to 100 zł.

Szczegółowe dane znajdują się w tabeli 43.

Tabela 43. Średnia miesięczna wysokość rachunków za telefon w TP S.A.

| Lp. | średnia miesięczna wysokość rachunków za telefon w TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|--------------------|--|-------------------------|
| 1. | do 30 zł | 3,3 |
| 2. | 31-50 zł | 16,6 |
| 3. | 51-70 zł | 20,0 |
| 4. | 71-90 zł | 21,8 |
| 5. | 91-110 zł | 16,0 |
| 6. | 111-150 zł | 13,9 |
| 7. | pow.150 zł | 7,8 |
| 8. | brak odpowiedzi | 0,6 |
| Razem | | 100,0 |
| Statystyki: | | |
| | średnia | 91 zł |
| | mediana | 80 zł |
| | modalna | 100 zł |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Jedna szóstka (15,7%) badanych deklaruje posiadanie możliwości kontroli naliczania rachunków w TP S.A.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 44. Posiadanie możliwości kontroli naliczanych rachunków w TP S.A.

| Lp. | posiadanie możliwości kontroli naliczanych rachunków w TP S.A. | Wskazana w% N=927 |
|--------------|--|----------------------|
| 1. | tak | 15,7 |
| 2. | nie | 57,7 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 24,9 |
| 4. | brak odpowiedzi | 1,7 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Wysokość abonamentu za telefon w TP S.A. w rodzinach z osobą niepełnosprawną średnio wynosi 48 zł. Najczęściej wysokość abonamentu wynosi 50 zł.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 45. Średnia miesięczna wysokość abonamentu za telefon w TP S.A.

| Lp. | średnia miesięczna wysokość abonamentu za telefon w TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|--------------------|---|-------------------------|
| 1. | do 30 zł | 19,4 |
| 2. | 31-50 zł | 58,0 |
| 3. | 51-70 zł | 10,2 |
| 4. | 71-90 zł | 8,8 |
| 5. | 91-110 zł | 2,3 |
| 6. | 111-150 zł | 0,3 |
| 7. | pow.150 zł | 0,0 |
| 8. | brak odpowiedzi | 1,0 |
| Razem | | 100,0 |
| Statystyki: | | |
| | średnia | 48 zł |
| | mediana | 45 zł |
| | modalna | 50 zł |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Ponad połowa (52,5%) posiadaczy telefonów w TP S.A. posiada darmowe minuty do wykorzystania w ramach abonamentu.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 46. Posiadanie darmowych minut do wykorzystania w ramach abonamentu

| Lp. | posiadanie darmowych minut do wykorzystania w ramach abonamentu | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | tak | 52,6 |
| 2. | nie | 38,4 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 8,4 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,6 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Prawie dwie trzecie (62,4%) badanych jest skłonnych polecić operatora TP S.A. innym osobom. 13,5% jest zdecydowanych nie polecać tego operatora.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 47. Skłonność do polecenia innym osobom TP S.A.

| Lp. | skłonność do polecenia innym osobom TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | tak | 62,4 |
| 2. | nie | 13,5 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 23,6 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,5 |
| Razem | | 100,0 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają w domu telefon stacjonarny TP S.A.

Prawie dwie trzecie (63,3%) badanych, którzy nie posiadają telefonu stacjonarnego w TP S.A. czyni tak, ponieważ ich zdaniem jest za drogi. Prawie połowa (53,4%) badanych nie odczuwa potrzeby posiadania telefonu stacjonarnego.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 48. Powód nieposiadania telefonu stacjonarnego w TP S.A.

| Lp. | Powód nieposiadania telefonu stacjonarnego w TP S.A. | Wskazania w % N=580* |
|-----|---|-------------------------|
| 1. | jest za drogi | 63,3 |
| 2. | brak potrzeby posiadania telefonu stacjonarnego | 53,4 |
| 3. | używam telefonu, który posiada moja Rodzina mieszkająca w pobliżu | 8,3 |
| 4. | wystarcza mi telefon w miejscu pracy | 7,4 |
| 5. | mieszkam tu tylko tymczasowo | 5,3 |
| 6. | problemy z załatwieniem formalności | 2,9 |
| 7. | korzystam z budek telefonicznych | 2,9 |
| 8. | czekamy na podłączenie telefonu | 0,5 |
| 9. | Inny powód | 2,1 |
| 10. | nie wiem/trudno powiedzieć | 0,2 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A.

Najczęściej (61,4%) wskazywanym powodem rezygnacji z telefonu stacjonarnego w TP S.A. były wysokie koszty. Ponad połowa (54%) osób, które zrezygnowały z telefonu stacjonarnego w TP S.A. zrobiła tak, by w zastępstwie wykorzystywać telefon komórkowy - bardziej odpowiadający ich potrzebom.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 49. Powód rezygnacji z telefonu stacjonarnego w TP S.A.

| Lp. | powód rezygnacji z telefonu stacjonarnego w TP S.A. | Wskazania w % N=580* |
|-----|---|-------------------------|
| 1. | TP S.A. - był za drogi | 61,4 |
| 2. | kupitem(am) telefon komórkowy, lepiej odpowiada on moim potrzebom | 54,0 |
| 3. | nie był mi potrzebny | 28,1 |
| 4. | zła jakość połączeń | 1,0 |
| 5. | zła obsługa operatora | 2,6 |
| 6. | zmiana operatora | 0,5 |
| 7. | inny powód | 6,4 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A.

Niższe koszty abonamentu i połączeń to najważniejszy czynnik, który skłoniłby respondentów, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A. do założenia linii telefonicznej u tego operatora. Ważne dla respondentów są również posiadanie możliwości bieżącej kontroli wydatków na opłaty telefoniczne oraz poprawa jakości obsługi klienta.

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 50. Czynniki mogące skłonić osoby nieposiadające telefonu stacjonarnego TP S.A. w domu do założenia linii telefonicznej u operatora TP S.A.

| Lp. | czynnik, który skłoniłby do założenia linii telefonicznej w TP S.A. | Wskazania w % N=580* |
|-----|--|-------------------------|
| 1. | niższe koszty abonamentu i połączeń | 87,4 |
| 2. | poprawa jakości obsługi klienta | 52,8 |
| 3. | możliwość bieżącej kontroli wydatków na opłaty telefoniczne | 59,3 |
| 4. | dostarczenie przez TP aparatów telefonicznych przystosowanych dla osób o różnym rodzaju niepełnosprawności | 24,5 |
| 5. | inny czynnik | 2,8 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 34,3 |

*Pytanie zadano respondentom, którzy nie posiadają w domu telefonu stacjonarnego TP S.A.

Najbardziej (67,2%) oczekiwanym udogodnieniem dla osób niepełnosprawnych ze strony operatora telefonii stacjonarnej są preferencyjne ceny abonentów i połączeń telefonicznych. Jedna czwarta (24,8%) badanych oczekuje informacji o ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych w informacji telefonicznej - Błękitnej Linii TP S.A..

Szczegółowe dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 51. Oczekiwane od operatora ułatwienia i udogodnienia dla osób niepełnosprawnych*

| Lp. | oczekiwane od operatora ułatwienia i udogodnienia dla osób niepełnosprawnych | Wskazania w % N=1 507 |
|-----|---|--------------------------|
| 1. | preferencyjne ceny abonentów i połączeń telefonicznych | 67,2 |
| 2. | informacje o ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych w informacji telefonicznej - Błękitnej Linii TP S.A. | 24,8 |
| 3. | lepsze przystosowanie placówek obsługi klienta TP S.A. do potrzeb osób niepełnosprawnych | 16,8 |
| 4. | nie oczekuję żadnych udogodnień | 14,9 |
| 5. | nie oczekuję dodatkowych udogodnień, poza tymi realizowanymi przez TP S.A. | 11,9 |
| 6. | większa ilość budek telefonicznych dostosowanych dla osób niepełnosprawnych | 11,2 |
| 7. | przystosowanie strony internetowej TP S.A. dla osób słabowidzących | 10,6 |
| 8. | aparaty telefoniczne z wyświetlaczem dla niedowidzących - za darmo | 0,1 |

* Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi

4. Korzystanie z udogodnień dla osób niepełnosprawnych

Celem pytań zgrupowanych w danym dziale było uzyskanie informacji o korzystaniu z udogodnień oferowanych przez Telekomunikację Polską S.A. dla osób niepełnosprawnych.

4.1. Korzystanie z aparatu telefonicznego przystosowanego do potrzeb niepełnosprawnych

Zdecydowana większość (84,9%) osób niepełnosprawnych, które posiadają w miejscu zamieszkania telefon stacjonarny TP S.A., nie korzysta z aparatu telefonicznego przystosowanego do ich potrzeb. Z takiego aparatu telefonicznego oferowanego przez TP S.A. korzysta 11,8% osób niepełnosprawnych posiadających telefony u tego operatora.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 52. Korzystanie przez osoby niepełnosprawne z aparatu telefonicznego przystosowanego do ich potrzeb oferowanego przez TP S.A.

| Lp. | korzystanie przez osoby niepełnosprawne z aparatu telefonicznego przystosowanego do ich potrzeb oferowanego przez TP S.A. | Wskazania w % N=927* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | nie | 84,9 |
| 2. | tak | 11,8 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 2,7 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,6 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy w miejscu swojego zamieszkania posiadają telefon stacjonarny TP S.A.

4.2. Korzystanie z placówek obsługi klienta TP S.A.

Przeszło dwie piąte respondentów (43,6%) potwierdziło, że złożyło wizytę w placówce obsługi klienta TP S.A.

Szczegółowe dane przedstawia tabela 53.

Tabela 53. Wizyta w placówce obsługi klienta TP S.A.

| Lp. | wizyta w placówce obsługi klienta TP S.A. | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|---|--------------------------|
| 1. | tak | 43,6 |
| 2. | nie | 50,2 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 4,3 |
| 4. | brak odpowiedzi | 1,9 |
| Razem | | 100,0 |

Przeszło połowa osób (52,7%), które odwiedziły placówki obsługi klienta TP S.A. uznała, że placówki są dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Jedna szósta (16,1%) jest zdania, że udogodnienia są we wszystkich odwiedzonych placówkach, a jedna trzecia (36,5%) twierdzi, że udogodnienia są tylko w niektórych z odwiedzonych placówek.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 54. Dostępność odwiedzanych placówek obsługi klienta dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich

| Lp. | dostępność odwiedzanych placówek obsługi klienta dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich | Wskazania w % N=657* |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | tak, wszystkie | 16,1 |
| 2. | tak, niektóre | 36,6 |
| 3. | nie | 20,2 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 27,1 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy odwiedzili placówkę obsługi klienta TP S.A.

Jedna dziesiąta respondentów (10,7%), którzy odwiedzili placówkę obsługi klienta TP S.A. uważa, że we wszystkich odwiedzanych przez nich placówkach są wydzielone, oznakowane stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych. Blisko jedna czwarta badanych (23,7%) jest zdania, że stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych znajduje się tylko w niektórych placówkach TP S.A.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 55. Istnienie wydzielonych, oznakowanych stanowisk do obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach obsługi klienta TP S.A.

| Lp. | istnienie wydzielonych, oznakowanych stanowisk do obsługi osób niepełnosprawnych w placówkach obsługi klienta TP S.A. | Wskazania w % N=657* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | tak, we wszystkich | 10,7 |
| 2. | tak, w niektórych | 23,7 |
| 3. | nie | 26,6 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 39,0 |
| 5. | brak odpowiedzi | 0,0 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy odwiedzili placówkę obsługi klienta TP S.A.

Co czwarty badany (24,3%), który odwiedził placówkę obsługi klienta TP S.A. oraz zauważył oznakowane stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych twierdzi, że stanowisko to jest wyposażone w komputer umożliwiający kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą. 11,9% respondentów jest zdania, że takie stanowisko komputerowe jest we wszystkich odwiedzanych placówkach TP S.A., a 12,4%, że bywa jedynie w niektórych.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 56. Wyposażenie stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych w komputer umożliwiający kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą

| Lp. | wyposażenie stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych w komputer umożliwiający kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą | Wskazania w % N=226* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | tak, wszystkie | 11,9 |
| 2. | tak, niektóre | 12,4 |
| 3. | nie | 29,6 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 43,0 |
| 5. | brak odpowiedzi | 3,1 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy odwiedzili placówkę obsługi klienta TP S.A. oraz zauważyli oznakowane stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych

4.3. Korzystanie z faktur sporządzanych na potrzeby osób niepełnosprawnych

Zdecydowana większość (92,9%) respondentów, którzy w miejscu swojego zamieszkania posiadają telefon stacjonarny TP S.A., nie korzysta z faktur sporządzonych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub wysyłanych pocztą elektroniczną w formacie tekstowym. Korzystanie z tego rodzaju udogodnień deklaruje znikomy procent badanych (0,4%).

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 57. Korzystanie z faktur sporządzonych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub wysyłanych pocztą elektroniczną w formacie tekstowym

| Lp. | korzystanie z faktur sporządzonych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki lub wysyłanych pocztą elektroniczną w formacie tekstowym | Wskazania w % N=927* |
|-------|--|-------------------------|
| 1. | tak | 0,4 |
| 2. | nie | 92,9 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 2,3 |
| 4. | brak odpowiedzi | 4,4 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy w miejscu swojego zamieszkania posiadają telefon stacjonarny TP S.A.

5. Zwyczaje korzystania z aparatów publicznych

Pytania znajdujące się w danym dziale miały na celu uzyskanie informacji o zwyczajach użytkowników budek telefonicznych Telekomunikacji Polskiej.

5.1. Korzystanie z budek telefonicznych TP S.A.

Zdecydowana większość (84,5%) respondentów nie korzystała z budek telefonicznych TP S.A. w ciągu ostatniego roku. Odsetek ten jest nieznacznie wyższy wśród osób niepełnosprawnych (87,5%). Korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. deklaruje 13,3% ogółu respondentów (oraz 7,2% osób niepełnosprawnych).

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 58. Korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. w ciągu ostatniego roku

| Lp. | korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. w ciągu ostatniego roku | Wskazania w % N=1 507 | |
|-----|--|--------------------------|-----------------------|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna |
| 1. | tak | 13,3 | 7,2 |
| 2. | nie | 84,5 | 87,5 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 2,0 | 4,9 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,2 | 0,4 |
| | Razem | 100,0 | 100,0 |

W opinii użytkowników budki telefoniczne TP S.A. nie spełniają warunków dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych. Za pomocą pięciostopniowej skali dokonano oceny dostosowania budek do różnego stopnia niepełnosprawności, gdzie 1 oznacza warunek wcale niespełniony, a 5 warunek spełniony całkowicie. Możliwość korzystania z aparatu: przez osobę na wózku inwalidzkim znajduje się na średnim poziomie 2,45, przez osobę słabo widzącą 1,86 oraz przez osobę niedosłyszącą 1,71.

Szczegółowe dane przedstawia tabela na następnej stronie.

Tabela 59. Stopień, w jakim budki i aparaty telefoniczne TP S.A. spełniają warunki dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych

| Lp. | dostosowanie budek i aparatów telefonicznych TP S.A. do potrzeb osób niepełnosprawnych | stopień dostosowania | | | | | | | | | Średnia | Razem |
|-----|--|---|------|------|------|---|----------------|--------------------------------------|------------------------|------|---------|-------|
| | | 1 warunek wcale nie spełniony | 2 | 3 | 4 | 5 warunek spełniony całkowicie | nie dotyczy | nie wiem, trudno powiedzieć | brak odpowi edzi | | | |
| 1. | możliwość korzystania z aparatu przez osobę na wózku inwalidzkim N=200* | 34,5 | 9,5 | 18,5 | 11,0 | 10,5 | 7,0 | 9,0 | 0,0 | 2,45 | 100,0 | |
| 2. | możliwość korzystania z aparatu przez osobę słabo widzącą N=200* | 41,5 | 10,0 | 13,5 | 6,0 | 2,0 | 10,0 | 17,0 | 0,0 | 1,86 | 100,0 | |
| 3. | możliwość korzystania z aparatu przez osobę niedostyszącą N=200* | 42,0 | 9,5 | 9,5 | 3,0 | 2,5 | 13,5 | 19,5 | 0,5 | 1,71 | 100,0 | |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Przeszło jedna czwarta badanych (26,5%), którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A. jest zdania, że dobry jest sposób oznakowania budek i aparatów telefonicznych TP S.A. odnośnie: znaków graficznych, miejsc ich umieszczania, kolorystyki oraz łatwości identyfikacji. Przeszło jedna piąta badanych (22,5%) uważa, że oznakowanie budek jest złe (bardzo lub raczej). Większość badanych nie ma sprecyzowanego zdania - 39,5% uważa, że oznakowanie nie jest ani dobre, ani złe, a 11,5% nie potrafi odpowiedzieć na to pytanie.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 60. Ocena sposobu oznakowania budek i aparatów telefonicznych TP S.A.

| Lp. | ocena sposobu oznakowania budek i aparatów telefonicznych TP S.A. | Wskazania w % N=200* |
|---------|---|-------------------------|
| 1. | bardzo zły | 9,0 |
| 2. | raczej zły | 13,5 |
| 3. | ani zły ani dobry | 39,5 |
| 4. | raczej dobry | 24,5 |
| 5. | bardzo dobry | 2,0 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 11,5 |
| Średnia | | 2,97 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Większość ogółu respondentów (56,5%), którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A. czyni to sporadycznie. W gronie osób niepełnosprawnych 27% korzysta z budek telefonicznych TP S.A. sporadycznie, a 36,5% nigdy lub prawie nigdy.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 61. Tabela. Częstość korzystania z budek telefonicznych TP S.A.

| Lp. | częstość korzystania z budek telefonicznych TP S.A. | Wskazania w % N=200* | |
|--------------|---|-------------------------|-----------------------|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna |
| 1. | codziennie | 0,5 | 0,0 |
| 2. | przynajmniej raz w tygodniu | 11,5 | 7,0 |
| 3. | przynajmniej raz na dwa tygodnie | 7,5 | 3,5 |
| 4. | przynajmniej raz w miesiącu | 12,0 | 9,0 |
| 5. | sporadycznie | 56,5 | 27,0 |
| 6. | nigdy lub prawie nigdy | 1,0 | 36,5 |
| 7. | nie wiem, trudno powiedzieć | 10,5 | 16,5 |
| 8. | brak odpowiedzi | 0,5 | 0,5 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

5.2. Znajomość zasad korzystania z budek telefonicznych TP S.A.

Użytkownicy budek telefonicznych TP S.A. preferują zakupy kart telefonicznych o niskich nominałach: 9 zł (41,5% badanych) oraz 15 zł (35,5% badanych).

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 62. Nominał najczęściej kupowanej karty telefonicznej

| Lp. | nominał najczęściej kupowanej karty telefonicznej | Wskazania w % N=200* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 9zł - Karta 15 impulsów | 41,5 |
| 2. | 15zł - Karta 30 impulsów | 35,5 |
| 3. | 24zł - Karta 60 impulsów | 8,5 |
| 4. | inny nominał | 0,5 |
| 5. | nie wiem, trudno powiedzieć | 14,0 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Znikomy odsetek (1,5%) badanych użytkowników budek telefonicznych TP S.A. zetknął się z oznakowaniem kart telefonicznych TP S.A. w sposób pozwalający na samodzielne korzystanie z nich przez osoby niewidome lub słabo widzące. Wśród osób niepełnosprawnych nie było takich wskazań.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 63. Zetknięcie się z oznakowaniem kart telefonicznych TP S.A. w sposób pozwalający na samodzielne korzystanie z nich przez osoby niewidome lub słabo widzące

| Lp. | zetknięcie się z oznakowaniem kart telefonicznych TP S.A. w sposób pozwalający na samodzielne korzystanie z nich przez osoby niewidome lub słabo widzące | Wskazania w % N=200* | |
|--------------|--|-------------------------|-----------------------|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna |
| 1. | tak | 1,5 | 0,0 |
| 2. | nie | 85,5 | 63,5 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 10,0 | 30,0 |
| 4. | brak odpowiedzi | 3,0 | 6,5 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Jedynie 4% badanych użytkowników budek telefonicznych TP S.A. deklaruje znajomość ofert promocyjnych w zakresie kart telefonicznych tej firmy. W grupie osób niepełnosprawnych ten odsetek jest niemal identyczny (wynosi 3,5%).

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 64. Znajomość ofert promocyjnych w zakresie kart telefonicznych TP S.A.

| Lp. | znajomość ofert promocyjnych w zakresie kart telefonicznych TP S.A. | Wskazania w % N=200 | |
|--------------|---|------------------------|-----------------------|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna |
| 1. | tak | 4,0 | 3,5 |
| 2. | nie | 91,5 | 76,0 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 2,5 | 14,5 |
| 4. | brak odpowiedzi | 2,0 | 6,0 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

Pojedyncze wskazania rodzajów ofert promocyjnych w zakresie kart telefonicznych TP S.A. dotyczyły: dodatkowych impulsów (3 wskazania), tańszych impulsów przy zakupie droższej karty (1 wskazanie) oraz pomocy dzieciom (1 wskazanie).

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 65. Znane oferty promocyjne w zakresie kart telefonicznych

| Lp. | znane oferty promocyjne w zakresie kart telefonicznych | Częstotliwość (w N) N=8*, ** |
|-----|--|---------------------------------|
| 1. | dodatkowe impulsy | 3 |
| 2. | tańsze impulsy przy zakupie droższej karty | 1 |
| 3. | pomoc dzieciom | 1 |
| 4. | brak odpowiedzi | 4 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A. i znają oferty promocyjne w zakresie kart telefonicznych TP S.A.

** Respondenci mogli udzielić więcej niż jedną odpowiedź

Jedna trzecia (32,5%) badanych, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A., słyszała o terminie ważności kart telefonicznych TP S.A. wynoszącym 2 lata. Prawie dwie trzecie (62,5%) badanych nie wykazała się znajomością tego terminu.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 66. Wiedza o terminie ważności kart telefonicznych TP S.A. wynoszącym 2 lata

| Lp. | wiedza o terminie ważności kart telefonicznych TP S.A. S.A. wynoszącym 2 lata | Wskazania w % N=200* |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | tak | 32,5 |
| 2. | nie | 62,5 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 4,5 |
| 4. | brak odpowiedzi | 0,5 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

5.3. Dostęp do udogodnień dla osób niepełnosprawnych w zakresie budek telefonicznych TP S.A.

Przeszło połowa (52,5%) badanych potrzebuje od 6 do 20 minut na dotarcie bez samochodu czy komunikacji miejskiej do najbliższej sprawnej budki telefonicznej TP S.A.. Prawie połowa (47%) osób niepełnosprawnych potrzebuje od 6 do 35 minut na dotarcie bez samochodu czy komunikacji miejskiej do najbliższej sprawnej budki telefonicznej TP S.A. przystosowanej dla tej osoby.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 67. Czas potrzebny na dotarcie bez samochodu czy komunikacji miejskiej do najbliższej sprawnej budki telefonicznej TP S.A.

| Lp. | czas potrzebny na dotarcie bez samochodu czy komunikacji miejskiej do najbliższej sprawnej budki telefonicznej TP S.A. | Wskazania w % N=200* | |
|--------------|--|-------------------------|---|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna (budka telefoniczna TP S.A. przystosowana dla tej osoby) |
| 1. | poniżej 3 minut | 4,0 | 2,0 |
| 2. | od 3 do 5 minut | 14,5 | 12,0 |
| 3. | od 6 do 10 minut | 25,0 | 19,0 |
| 4. | od 11 do 20 minut | 27,5 | 18,0 |
| 5. | od 21 do 35 minut | 4,5 | 10,0 |
| 6. | ponad 35 minut | 8,5 | 8,0 |
| 7. | nie wiem gdzie znajduje się budka telefoniczna w mojej okolicy | 5,0 | 10,0 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 11,0 | 20,5 |
| 9. | brak odpowiedzi | 0,0 | 0,5 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Zdecydowana większość (92,5%) respondentów, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A. nie podejmowała żadnych prób uzyskania informacji o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne. Takich prób dokonało jedynie 5% respondentów (1,5% osób niepełnosprawnych).

Szczegółowe dane przedstawia tabela na następnej stronie.

Tabela 68. Podjęcie prób uzyskania informacji o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne

| Lp. | podjęcie prób uzyskania informacji o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne | Wskazania w % N=200* | |
|--------------|--|-------------------------|-----------------------|
| | | respondent | osoba niepełnosprawna |
| 1. | tak | 5,0 | 1,5 |
| 2. | nie | 92,5 | 74,0 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,5 | 12,5 |
| 4. | brak odpowiedzi | 2,0 | 12,0 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A.

Respondenci, którzy próbowali uzyskać informacje o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne korzystali ze strony internetowej TP S.A., odwiedzali placówkę obsługi abonentów TP S.A. lub pytali znajomych.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 69. Miejsce próby uzyskania informacji o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne

| Lp. | miejsce próby uzyskania informacji | Wskazania w N N=10* |
|-----|---|------------------------|
| 1. | na stronie internetowej TP S.A. | 3 |
| 2. | w placówce obsługującej abonentów TP S.A. | 4 |
| 3. | u znajomych, rodziny, sąsiadów | 2 |
| 4. | poprzez linię informacyjną TP S.A. - Błękitna Linia | 1 |

* Pytanie zadane tylko tym respondentom, którzy korzystają z budek telefonicznych TP S.A. i próbowali uzyskać informacje o miejscach zainstalowania budek telefonicznych TP S.A. przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne

5.4. Warunki wpływające na częstotliwość korzystania z budek telefonicznych TP S.A.

Respondenci oceniali pięć warunków, przy zaistnieniu których częściej korzystaliby z budek telefonicznych TP S.A.. Jedna trzecia badanych (32,8%) częściej korzystałaby z budek telefonicznych, gdyby korzystanie z nich było tańsze. 26,8% badanych wyraziło chęć korzystania z budek, jeśli byłyby lepiej dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Jedna czwarta (24,6%) badanych korzystałaby z budek, gdyby funkcjonowały lepiej. Położenie budek bliżej domu przekonałoby 23,9% respondentów do częstszego z nich korzystania. 22,5% respondentów częściej korzystałaby z budek telefonicznych TP S.A., gdyby wzrosła ich liczba w miejscowości, w której mieszkają.

Szczegółowe dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 70. Częstsze korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. przy zaistnieniu nowych warunków

| Lp. | częstsze korzystanie z budek telefonicznych TP S.A. przy zaistnieniu nowych warunków | stopień zainteresowania | | | | | | | Średnia | Razem |
|-----|--|-------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|---------|-------|
| | | 1 na pewno tak | 2 prawdopodobnie tak | 3 nie jestem pewien | 4 prawdopodobnie nie | 5 na pewno nie | nie wiem, trudno powiedzieć | brak odpowiedzi | | |
| 1. | korzystanie z nich byłoby tańsze N=1 507 | 13,3 | 19,5 | 18,4 | 16,8 | 14,0 | 5,6 | 12,4 | 2,98 | 100,0 |
| 2. | były lepiej dostosowane dla osób niepełnosprawnych N=1 507 | 9,5 | 17,3 | 21,6 | 15,3 | 16,3 | 6,3 | 13,7 | 3,15 | 100,0 |
| 3. | funkcjonowały lepiej N=1 507 | 8,1 | 16,5 | 22,2 | 17,7 | 15,9 | 6,2 | 13,4 | 3,21 | 100,0 |
| 4. | znajdowały się bliżej domu N=1 507 | 8,7 | 15,2 | 22,3 | 18,4 | 15,9 | 6,5 | 13,0 | 3,23 | 100,0 |
| 5. | wzrosła ich liczba w miejscowości, w której Pan(i) mieszka N=1 507 | 7,2 | 15,3 | 21,4 | 19,6 | 17,1 | 6,3 | 13,1 | 3,30 | 100,0 |

6. Zwyczaje korzystania z telefonów komórkowych

Badanie obejmowało gospodarstwa domowe, w których przynajmniej jedna osoba posiada orzeczenie o niepełnosprawności.

Respondentom zadano szereg pytań dotyczących ich zwyczajów i preferencji w korzystaniu z telefonów komórkowych oraz oczekiwanych udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

6.1. Liczba telefonów komórkowych w gospodarstwie domowym

Blisko trzy dziesiąte respondentów zapytanych o liczbę telefonów komórkowych w swoim gospodarstwie domowym posiada 2 aparaty (28,7%). Kolejne pozycje zajmują gospodarstwa domowe z trzema telefonami (19,8%) oraz z jednym (19,1%). 17% respondentów nie posiada ani jednego telefonu komórkowego.

Z uzyskanych danych wynika, iż średnio na gospodarstwo domowe przypada 2,97 telefonu komórkowego.

Dokładne dane przedstawia poniższa tabela.

Tabela 71. Liczba telefonów komórkowych w gospodarstwie domowym

| Lp. | liczba telefonów komórkowych w gospodarstwie domowym | Wskazania w % N=1 507 |
|-----|--|--------------------------|
| 1. | 0 | 17,0 |
| 2. | 1 | 19,1 |
| 3. | 2 | 28,7 |
| 4. | 3 | 19,8 |
| 5. | 4 | 10,7 |
| 6. | 5 | 1,9 |
| 7. | 6 | 0,4 |
| 8. | 7 | 0,1 |
| 9. | 8 | 0,0 |
| 10. | 9 | 0,2 |
| 11. | brak odpowiedzi | 2,1 |
| | Średnia | 2,97 |
| | Razem | 100,0 |

6.2. Liczba telefonów komórkowych posiadanych przez osoby niepełnosprawne

W zdecydowanej większości badanych rodzin jest jedna osoba niepełnosprawna (gospodarstwa gdzie mieszkają 2 lub 3 osoby niepełnosprawne są nieliczne). Pierwsza osoba niepełnosprawna, czyli jedyna lub na którą jest zarejestrowany telefon, najczęściej posiada jeden telefon komórkowy. Odpowiedzi takiej udzieliło dwie trzecie respondentów (67,2%). Prawie żadna osoba niepełnosprawna nie posiada dwóch telefonów komórkowych, a 29% nie ma ani jednego.

Szczegółowe dane pokazuje poniższa tabela.

Tabela 72. Liczba telefonów komórkowych posiadanych przez osoby niepełnosprawne

| Lp. | ilość osób niepełnosprawnych w gospodarstwie domowym | Wskazania w% N=1 220* | | | | Średnia | Razem |
|-----|--|--|------|-----|-----------------|---------|-------|
| | | Liczba telefonów komórkowych posiadanych przez osoby niepełnosprawne | | | | | |
| | | 0 | 1 | 2 | brak odpowiedzi | | |
| 1. | Pierwsza osoba niepełnosprawna | 29,0 | 67,2 | 0,9 | 2,9 | 0,71 | 100,0 |
| 2. | Druga osoba niepełnosprawna | 0,9 | 2,5 | 0 | 96,6 | 0,71 | 100,0 |
| 3. | Trzecia osoba niepełnosprawna | 0,2 | 0,3 | 0 | 99,5 | 0,57 | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają telefony komórkowe w swoim gospodarstwie domowym

6.3. Operatorzy telefonii komórkowej, z usług których korzystają osoby niepełnosprawne

Osobom objętym badaniem przedstawiono listę 3 operatorów telefonii komórkowej. Pozostawiono im również możliwość rozszerzenia listy o własne propozycje.

Wśród operatorów telefonii komórkowej najczęściej wymienianym przez respondentów był Orange (Idea). Z jego usług korzysta 43% niepełnosprawnych posiadaczy telefonów komórkowych. Na kolejnych miejscach są Era, którą wymieniło 33% respondentów oraz Plus z 24,3% użytkowników.

Pełną informację zawiera tabela 73.

Tabela 73. Operatorzy telefonii komórkowej, z których korzystają osoby niepełnosprawne

| Lp. | operatorzy telefonii komórkowej, z których korzystają osoby niepełnosprawne | Wskazania w% N=831*, ** |
|-----|---|----------------------------|
| 1. | Orange (Idea) | 43,0 |
| 2. | Era | 33,0 |
| 3. | Plus | 24,3 |
| 4. | inny | 0,6 |
| 5. | nie wiem | 0,7 |

* Pytanie zadano respondentom, w których gospodarstwach domowych niepełnosprawni posiadają telefony komórkowe

** Wartości procentowe nie sumują się do 100%, gdyż respondent mógł udzielić kilku odpowiedzi

6.4. Poziom zadowolenia z usług operatorów telefonii komórkowej

Respondenci poproszeni o ocenę operatorów, z usług których korzystali lub korzystają obecnie odpowiadali w oparciu o pięciostopniową skalę, gdzie 1 - w ogóle nie jestem zadowolony(a) z usług, a 5 - jestem całkowicie zadowolony(a) z usług.

Różnice w poziomie zadowolenia z usług poszczególnych dostawców są nieznaczne.

Najwyższy poziom zadowolenia deklaruują klienci Orange (4,17 wskazań).

Pełne dane zawiera tabela 74.

Tabela 74. Zadowolenie z usług operatorów telefonii komórkowej

| Lp. | zadowolenie z usług operatorów telefonii komórkowej | N** | Wskazania w % | | | | | Średnia | Razem |
|-----|---|-----|-----------------------------------|-----|------|------|----------------------------------|---------|-------|
| | | | 1 - w ogóle nie jestem zadowolony | 2 | 3 | 4 | 5 - jestem całkowicie zadowolony | | |
| 1. | Era | 427 | 3,5 | 3,5 | 20,1 | 40,1 | 32,8 | 3,95 | 100,0 |
| 2. | Orange (Idea) | 551 | 0,9 | 2,5 | 13,2 | 45,3 | 38,1 | 4,17 | 100,0 |
| 3. | Plus | 369 | 1,6 | 3,0 | 17,6 | 50,4 | 27,4 | 3,99 | 100,0 |
| 4. | inny operator | 124 | 12,1 | 2,4 | 33,9 | 29,0 | 22,6 | 3,48 | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy posiadają telefony komórkowe w swoim gospodarstwie domowym

**Uwzględniono odpowiedzi osób, które oceniły danych operatorów

6.5. Przyczyny nieposiadania telefonu komórkowego przez osoby niepełnosprawne

W trakcie realizacji badania respondentom przedstawiono listę 6 przyczyn nieposiadania telefonu przenośnego. Osoby badane miały też możliwość rozszerzenia listy o własne propozycje.

Uzyskane dane wskazują, iż respondentom wystarcza telefon stacjonarny (36,4% respondentów). Jedna trzecia respondentów (33,2%) nie potrzebuje telefonu komórkowego, bo rzadko dzwonią i odbierają telefony, a przeszło jedna piąta badanych (21,5%) jest zdania, że telefon komórkowy jest za drogi.

Szczegółowe dane pokazuje poniższa tabela.

Tabela 75. Powód nieposiadania przez osoby niepełnosprawne telefonu komórkowego

| Lp. | powód nieposiadania przez osoby niepełnosprawne telefonu komórkowego | Wskazania w% N=623*, ** |
|-----|--|----------------------------|
| 1. | wystarcza im telefon stacjonarny | 36,4 |
| 2. | nie potrzebują go, bo rzadko dzwonią i odbierają telefony | 33,2 |
| 3. | telefon komórkowy jest za drogi | 21,5 |
| 4. | nie lubią telefonów komórkowych | 19,1 |
| 5. | aparaty są nieprzystosowane dla osób niepełnosprawnych | 11,1 |
| 6. | ma słaby zasięg | 2,2 |
| 7. | inny powód | 3,2 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 4,8 |

* Pytanie zadano respondentom, w których gospodarstwach domowych przynajmniej jedna osoba niepełnosprawna nie posiada telefonu komórkowego

** Wartości procentowe nie sumują się do 100%, gdyż respondent mógł udzielić kilku odpowiedzi

6.6. Ułatwienia i udogodnienia oczekiwane przez osoby niepełnosprawne od operatorów telefonii komórkowej

Zrealizowane badanie posłużyło również do określenia oczekiwań osób niepełnosprawnych wobec operatorów telefonii komórkowej. Osobom zapytanim o oczekiwane ułatwienia i udogodnienia przedstawiono listę 7 rozwiązań. Posiadali też możliwość jej rozszerzenia o własne propozycje.

Z uzyskanych danych wynika, iż wśród najczęściej oczekiwanych udogodnień dominującymi są preferencyjna cena abonamentu (53,4% wskazań) oraz preferencyjne ceny za SMSy, MMSy i połączenia głosowe (34,1%). 16,2% oczekiwałoby specjalnych aparatów lub oprogramowania dostosowanych do osób niepełnosprawnych, a 12,9% dojazdu pracownika obsługi klienta do domu osoby niepełnosprawnej w celu załatwienia formalności.

Pełen rozkład odpowiedzi zawiera poniższa tabela.

Tabela 76. Ułatwienia i udogodnienia, które są oczekiwane od operatorów telefonii komórkowej*

| Lp. | ułatwienia i udogodnienia, które są oczekiwane od operatorów telefonii komórkowej | Wskazania w % N=1 507 |
|-----|--|--------------------------|
| 1. | preferencyjne ceny abonamentu | 53,4 |
| 2. | preferencyjne ceny za SMSy, MMSy i połączenie głosowe | 34,1 |
| 3. | nie oczekuję żadnych udogodnień | 19,2 |
| 4. | posiadanie w ofercie specjalnych aparatów telefonicznych lub oprogramowania ułatwiających korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym | 16,2 |
| 5. | dojazd pracownika obsługi klienta do domu osoby niepełnosprawnej w celu załatwienia formalności | 12,9 |
| 6. | nie oczekuję dodatkowych udogodnień, poza tymi realizowanymi przez operatorów | 8,1 |
| 7. | specjalne kanały komunikacji dla osób niepełnosprawnych z biurami obsługi abonentów | 7,9 |
| 8. | inne | 0,1 |
| 9. | nie wiem, trudno powiedzieć | 6,6 |

** Wartości procentowe nie sumują się do 100%, gdyż respondent mógł udzielić kilku odpowiedzi

7. Zwyczaje korzystania z Internetu

Osoby badane zapytano o ich zwyczaje i preferencje odnośnie korzystania z Internetu. Badanie miało określić poziom znajomości dostawców usług internetowych oraz zadowolenia z ich oferty. Pozwoliło też wyznaczyć główne oczekiwania wobec operatorów odnośnie udogodnień i ułatwień dla osób niepełnosprawnych.

7.1. Posiadanie komputera i dostępu do Internetu w gospodarstwie domowym

Na pytanie o posiadanie w domu komputera stacjonarnego lub przenośnego odpowiedzi twierdzącej udzieliło 43,5% badanych. 56,4% respondentów deklaruje brak komputera w swoim gospodarstwie domowym. Gospodarstwa domowe o większym dochodzie netto na osobę częściej posiadają komputer od rodzin o niższym dochodzie.

Pełny wykaz odpowiedzi przedstawiają tabele 77 i 78.

Tabela 77. Posiadanie w domu komputera stacjonarnego lub przenośnego

| Lp. | posiadanie w domu komputera stacjonarnego lub przenośnego | Wskazania w % N=1 507 |
|-------|---|--------------------------|
| 1. | tak | 43,5 |
| 2. | nie | 56,4 |
| 3. | brak odpowiedzi | 0,1 |
| Razem | | 100,0 |

Tabela 78. Posiadanie w domu komputera stacjonarnego lub przenośnego a całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym *

| Lp. | posiadanie w domu komputera stacjonarnego lub przenośnego | Wskazania w % | | |
|-------|---|--|----------------------|---------------------------|
| | | Średni miesięczny, całkowity dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym | | |
| | | Poniżej 650 zł N=334 | 650-1099 zł N=576 | 1100 zł i więcej N=380 |
| 1. | tak | 31,1 | 42,2 | 59,2 |
| 2. | nie | 68,9 | 57,6 | 40,8 |
| 3. | brak odpowiedzi | 0,0 | 0,2 | 0,0 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

* Pokazano odpowiedzi respondentów, którzy wskazali wielkość dochodu na osobę

Wśród respondentów posiadających komputer w domu 75,2% deklaruje posiadanie dostępu do Internetu. Mieszkańcy większych miast zdecydowanie częściej posiadają w domu dostęp do Internetu od osób zamieszkujących mniejsze miejscowości.

Tabela 79. Posiadanie w domu dostępu do Internetu

| Lp. | posiadanie w domu dostępu do Internetu | Wskazania w % N=656* |
|-------|--|-------------------------|
| 1. | tak | 75,2 |
| 2. | nie | 23,0 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,3 |
| 4. | brak odpowiedzi | 1,5 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom posiadającym komputer stacjonarny lub przenośny w domu

Tabela 80. Posiadanie w domu dostępu do Internetu a wielkość miejscowości zamieszkania*

| Lp. | posiadanie w domu dostępu do Internetu | Wskazania w % | | | | |
|-------|--|------------------------------------|--|---|--|--|
| | | Wielkość miejscowości zamieszkania | | | | |
| | | do 1 000 mieszkańców N=166 | powyżej 1 001 do 10 000 mieszkańców N=98 | powyżej 10 001 do 100 000 mieszkańców N=174 | powyżej 100 001 do 500 000 mieszkańców N=102 | powyżej 500 000 mieszkańców N=108 |
| 1. | tak | 63,3 | 73,5 | 78,7 | 83,3 | 81,5 |
| 2. | nie | 33,7 | 24,5 | 20,7 | 16,7 | 14,8 |
| 3. | nie wiem | 0,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,9 |
| 4. | brak odpowiedzi | 2,4 | 2,0 | 0,6 | 0,0 | 2,8 |
| Razem | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

* Pokazano odpowiedzi respondentów, którzy wskazali wielkość miejsca zamieszkania

7.2. Korzystanie z Internetu przez osoby niepełnosprawne

Prawie połowa respondentów deklaruje korzystanie z Internetu w ciągu ostatniego miesiąca, w tym również w domu (49,1% wskazań). Internautów korzystających z Internetu poza domem jest 5,8%. 42,4% nie korzystało z sieci w ciągu ostatniego miesiąca.

Wśród miejsc, w których osoby niepełnosprawne korzystają z Internetu dominującym jest dom (89,2% wskazań), a następnie praca (13,9%).

Szczegółowe dane pokazują tabele 81 i 82.

Tabela 81. Korzystanie przez osobę niepełnosprawną z Internetu w ciągu ostatniego miesiąca

| Lp. | korzystanie przez osobę niepełnosprawną z Internetu w ciągu ostatniego miesiąca | Wskazania w % N=656* |
|-------|---|-------------------------|
| 1. | tak, także w domu | 49,1 |
| 2. | tak, tylko poza domem | 5,8 |
| 3. | nie | 42,4 |
| 4. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,0 |
| 5. | brak odpowiedzi | 1,7 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom posiadającym komputer stacjonarny lub przenośny w domu

Tabela 82. Miejsce, w którym osoby niepełnosprawne najczęściej korzystają z dostępu do Internetu

| Lp. | miejsce, w którym osoby niepełnosprawne najczęściej korzystają z dostępu do Internetu | Wskazania w % N=360*, ** |
|-----|---|-----------------------------|
| 1. | w domu | 89,2 |
| 2. | w pracy | 13,9 |
| 3. | u przyjaciół, znajomych | 9,2 |
| 4. | w szkole, na uczelni | 5,6 |
| 5. | w kawiarence internetowej | 1,9 |
| 6. | w domu studenckim, akademiku | 0,3 |
| 7. | inne miejsce | 0,6 |

* Pytanie zadano respondentom, w których gospodarstwie domowym osoba niepełnosprawna korzysta z Internetu

** Wartości procentowe nie sumują się do 100%, gdyż respondent mógł udzielić kilku odpowiedzi

7.3. Częstotliwość korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną

Ponad połowa osób niepełnosprawnych korzysta z Internetu codziennie (56,9% badanych), a prawie jedna czwarta czyni to 3-5 razy w tygodniu (23,1%). Prawie żaden z badanych nie zadeklarował korzystania z sieci 1-2 razy na kwartał lub jeszcze rzadziej.

Pełne dane przedstawia tabela poniżej.

Tabela 83. Częstość korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną

| Lp. | częstość korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną | Wskazania w % N=360* |
|--------------|--|-------------------------|
| 1. | codziennie | 56,9 |
| 2. | 3-5 razy w tygodniu | 23,1 |
| 3. | 1-2 razy w tygodniu | 12,2 |
| 4. | 1-3 razy w miesiącu | 2,8 |
| 5. | 1-2 razy na kwartał | 0,3 |
| 6. | raz na pół roku | 0,2 |
| 7. | jeszcze rzadziej | 0,0 |
| 8. | nie wiem, trudno powiedzieć | 1,4 |
| 9. | brak odpowiedzi | 3,1 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, w których gospodarstwie domowym osoba niepełnosprawna korzysta z Internetu

7.4. Korzystanie z Internetu przez osobę niepełnosprawną a jej aktywność zawodowa

Osoby badane zapytane o wpływ korzystania z sieci na ich aktywność zawodową miały do dyspozycji skalę odpowiedzi od 1-5, gdzie 1 - w ogóle nie ułatwiło aktywności zawodowej, a 5 - zdecydowanie ułatwiło aktywność zawodową. Dla 16,6% respondentów (co stanowi sumę wskazań odpowiedzi 1 i 2) Internet nie odegrał żadnej roli w ich aktywności zawodowej. 35% badanych zaś (suma wskazań odpowiedzi 4 i 5) uznaje sieć za znaczące ułatwienie w tej kwestii.

Pełne dane wskazuje tabela 81.

Tabela 84. Wpływ korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną na jej aktywność zawodową

| Lp. | wpływ korzystania z Internetu przez osobę niepełnosprawną na jej aktywność zawodową | Wskazania w % N=360* |
|--------------|---|-------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie ułatwiło | 11,9 |
| 2. | 2 | 4,7 |
| 3. | 3 | 26,5 |
| 4. | 4 | 22,8 |
| 5. | 5 - zdecydowanie ułatwiło | 12,2 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 16,1 |
| 7. | brak odpowiedzi | 5,8 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, w których gospodarstwie domowym osoba niepełnosprawna korzysta z Internetu

7.5. Średnia miesięczna wysokość rachunków za dostęp do Internetu

Respondenci korzystający z Internetu płacą za usługę średnio 54 zł miesięcznie. Najczęściej wysokość rachunków za dostęp do Internetu mieści się w przedziale 31-50 zł (26%), kolejne kwoty wskazywane przez badanych to 51-70 zł (16,2%) oraz do 30 zł (10,8%). Prawie żaden z badanych nie płaci za Internet więcej niż 110 zł.

Pełne dane ukazuje tabela poniżej.

Tabela 85. Średnia miesięczna wysokość rachunków za dostęp do Internetu

| Lp. | średnia miesięczna wysokość rachunków za dostęp do Internetu | Wskazania w% N=493* |
|-------------------|--|------------------------|
| 1. | do 30 zł | 10,8 |
| 2. | 31-50 zł | 26,0 |
| 3. | 51-70 zł | 16,2 |
| 4. | 71-90 zł | 7,7 |
| 5. | 91-110 zł | 3,0 |
| 6. | 111-150 zł | 0,6 |
| 7. | powyżej 150 zł | 0,2 |
| 8. | brak odpowiedzi | 35,5 |
| Razem | | 100,0 |
| Statystyki | | |
| | Średnia | 54 zł |
| | Mediana | 50 zł |
| | Modalna | 50 zł |

* Pytanie zadano respondentom, którzy mają dostęp do Internetu w domu

7.6. Poziom zadowolenia z dostawcy usług internetowych

Badani poproszeni o ocenę dostawcy usług internetowych mieli do dyspozycji pięciostopniową skalę, gdzie 1 - w ogóle nie jestem zadowolony(a) z dostawcy usług internetowych, a 5 - jestem całkowicie zadowolony(a) z dostawcy usług internetowych.

53% badanych jest zadowolonych ze swojego dostawcy usług internetowych (co stanowi sumę wskazań odpowiedzi 4 i 5). Prawie żaden z respondentów nie zadeklarował pełnego niezadowolenia ze swojego dostawcy. Poziom całkowitego zadowolenia zadeklarowało zaś 19,3%.

Pełną informację na ten temat zawiera tabela poniżej.

Tabela 86. Zadowolenie z dostawcy usług internetowych

| Lp. | zadowolenie z dostawcy usług internetowych | Wskazania w% N=493* |
|-----|--|------------------------|
| 1. | 1 - w ogóle nie jestem zadowolony | 0,2 |
| 2. | 2 | 1,8 |
| 3. | 3 | 9,9 |
| 4. | 4 | 34,7 |
| 5. | 5 - jestem całkowicie zadowolony | 18,3 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,2 |
| 7. | brak odpowiedzi | 34,9 |
| | Średnia | 4,06 |
| | Razem | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy mają dostęp do Internetu w domu

7.7. Poziom zadowolenia z poszczególnych aspektów współpracy z dostawcą usług dostępu do Internetu

Oceniając poszczególne aspekty współpracy ze swoim dostawcą usług internetowych respondenci mieli do dyspozycji pięciostopniową skalę, gdzie 1 - oznacza bardzo źle oceniam działanie dostawcy usług internetowych, a 5 - oceniam bardzo dobrze.

Największe zadowolenie klientów odnotowała ogólna obsługa klienta (średnio 3,9% wskazania). Najgorzej zaś oceniana jest atrakcyjność promocji i rabatów (średnio 3,53%).

Szczegółowe dane pokazuje tabela 87.

Tabela 87. Ocena zadowolenia z poszczególnych aspektów współpracy z dostawcą usług dostępu do Internetu

| Lp. | ocena zadowolenia z poszczególnych aspektów współpracy z dostawcą usług dostępu do Internetu | Wskazania w% N=493* | | | | | | | Średnia | Razem |
|-----|--|------------------------|-----|------|------|------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------|--------------|
| | | ocenia m bardzo źle | 2 | 3 | 4 | ocenia m bardzo dobrze | nie wiem, trudno powiedzieć | brak odpowiedzi | | |
| 1. | ogólna obsługa klienta | 0,4 | 2,2 | 11,6 | 38,1 | 11,2 | 0,6 | 35,9 | 3,90 | 100,0 |
| 2. | dostępność informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach, promocjach | 0,6 | 2,2 | 16,6 | 35,9 | 7,9 | 0,6 | 36,2 | 3,76 | 100,0 |
| 3. | atrakcyjność promocji i rabatów | 1,8 | 2,4 | 25,8 | 27,0 | 6,5 | 0,4 | 36,1 | 3,53 | 100,0 |
| 4. | oferta cenowa | 1,8 | 3,2 | 14,0 | 33,9 | 10,5 | 0,4 | 36,2 | 3,76 | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy mają dostęp do Internetu w domu

7.8. Ocena trudności związanych ze zmianą dostawcy usług internetowych

Respondenci poproszeni o ocenę trudności wynikających ze zmiany dostawcy usług dostępu do Internetu mieli do dyspozycji pięciostopniową skalę ocen, gdzie 1- oznaczał brak trudności ze zmianą dostawcy, a 5 - wielkie trudności ze zmianą dostawcy.

Z uzyskanych danych wynika, iż większość badanych ocenia trudności wynikające ze zmiany dostawcy usług internetowych na poziomie średnim (ocena 3 - 20,9% wskazań). Żadnych problemów nie dostrzega 13,8% respondentów, zaś z wielkimi trudnościami spotkało się 2% badanych.

Pełne informacje na ten temat przedstawia tabela 88.

Tabela 88. Ocena trudności związanych ze zmianą dostawcy usług internetowych

| Lp. | ocena trudności związanych ze zmianą dostawcy usług internetowych | Wskazania w% N=493* |
|-----|---|------------------------|
| 1. | 1 - brak trudności | 13,8 |
| 2. | 2 | 15,8 |
| 3. | 3 | 20,9 |
| 4. | 4 | 11,6 |
| 5. | 5 - wielkie trudności | 2,0 |
| 6. | nie wiem, trudno powiedzieć | 0,4 |
| 7. | brak odpowiedzi | 35,5 |
| | Średnia | 2,57 |
| | Razem | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy mają dostęp do Internetu w domu

7.9. Branie pod uwagę rezygnacji z usług obecnego dostawcy Internetu i wyboru nowego

Wśród respondentów zapytanych o to, czy biorą pod uwagę rezygnację z usług obecnego dostawcy Internetu i wybór nowego, ponad połowa odpowiedziała przecząco (49,7%). Rozpatrywanie zmiany dostawcy deklaruje 4,2%.

Pełne dane ukazuje poniższa tabela.

Tabela 89. Branie pod uwagę rezygnacji z usług obecnego dostawcy Internetu i wyboru nowego

| Lp. | branie pod uwagę rezygnacji z usług obecnego dostawcy Internetu i wyboru nowego | Wskazania w% N=493* |
|--------------|---|------------------------|
| 1. | tak | 4,2 |
| 2. | nie | 49,7 |
| 3. | nie wiem, trudno powiedzieć | 11,0 |
| 4. | brak odpowiedzi | 35,1 |
| Razem | | 100,0 |

* Pytanie zadano respondentom, którzy mają dostęp do Internetu w domu

7.10. Znajomość spontaniczna i wspomagana dostawców usług dostępu do Internetu

Z danych uzyskanych w badaniu wynika, iż dominującym operatorem na rynku dostawców usług internetowych jest TP S.A. Znajomość spontaniczna i wspomagana tego dostawcy są prawie na tym samym wysokim poziomie (odpowiednio 85,8% i 87,5%). Tele2 - dostawca zajmujący drugą w kolejności pozycję w porównaniu z TP S.A. wskazywany jest spontanicznie przez ponad 3 razy mniej respondentów (25,5%). W znajomości wspomaganej wymienia go 55,6% badanych. Znajomość wspomagana zajmującego trzecią pozycję Chello/UPC jest dwa razy większa od znajomości spontanicznej (odpowiednio 43,4% i 23,5%).

Pełne dane dotyczące znajomości dostawców przedstawia tabela 90.

Tabela 90. Spontaniczna znajomość dostawców usług dostępu do Internetu

| Lp. | znajomość dostawców usług dostępu do Internetu | Wskazania w % N=656*, ** | |
|-----|--|-----------------------------|----------------------|
| | | Znajomość spontaniczna | Znajomość wspomagana |
| 1. | TP S.A. | 85,8 | 87,5 |
| 2. | Tele2 | 25,5 | 55,6 |
| 3. | Chello/UPC | 23,5 | 43,4 |
| 4. | Netia Telekom | 21,8 | 46,5 |
| 5. | Aster | 16,6 | 20,7 |
| 6. | Telefonia Dialog | 11,1 | 27,6 |
| 7. | Vectra | 10,1 | 15,9 |
| 8. | Multimedia | 7,8 | 15,9 |
| 9. | GTS Energis | 1,8 | 3,8 |
| 10. | SuperMedia | 1,7 | 2,7 |
| 11. | Sferia | 1,2 | 7,0 |
| 12. | MNI | 0,3 | 0,8 |
| 13. | Inny | 15,7 | 11,6 |

* Pytanie zadano respondentom posiadającym komputer stacjonarny lub przenośny w domu

** Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi

7.11. Znajomość ofert dostawców usług dostępu do Internetu

W badaniu znajomości ofert poszczególnych dostawców respondenci otrzymali listę 12 dostawców usług dostępu do Internetu. Dodatkowo mieli możliwość jej poszerzenia o własne propozycje.

Najwyższym poziomem znajomości oferty cieszy się TP S.A. Opratora wskazało niemal trzy czwarte respondentów (72,9% badanych). Na kolejnych pozycjach znalazły się Tele2 (16,5%), Aster (12,7%) i Chello/UPC (11,9%). Prawie żadnemu z respondentów nie są znane oferty dostawców GTS Energis, SuperMedia i MNI.

Pełne informacje na ten temat zawiera tabela 91.

Tabela 91. Znajomość ofert dostawców usług dostępu do Internetu

| Lp. | znajomość ofert dostawców usług dostępu do Internetu | Wskazania w % N=656*, ** |
|-----|--|-----------------------------|
| 1. | TP S.A. | 72,9 |
| 2. | Tele2 | 16,5 |
| 3. | Aster | 12,7 |
| 4. | Chello/UPC | 11,9 |
| 5. | Netia Telekom | 10,7 |
| 6. | Vectra | 8,2 |
| 7. | Multimedia | 5,8 |
| 8. | Telefonia Dialog | 3,4 |
| 9. | Sferia | 1,2 |
| 10. | GTS Energis | 0,6 |
| 11. | SuperMedia | 0,6 |
| 12. | MNI | 0,2 |
| 13. | inny | 16,2 |

* Pytanie zadano respondentom posiadającym komputer stacjonarny lub przenośny w domu

** Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi

7.12. Ułatwienia i udogodnienia oczekiwane przez osoby niepełnosprawne od dostawcy usług internetowych

Przeprowadzone badanie pozwoliło również na określenie oczekiwań dotyczących udogodnień dla osób niepełnosprawnych wobec dostawcy usług dostępu do Internetu.

Respondentom przedstawiono listę 7 udogodnień. Dodatkowo istniała możliwość jej rozszerzenia o własne propozycje zgłoszone przez badanych.

Wyniki badań wskazują, iż dominującym wśród oczekiwań badanych jest ułatwienie w postaci preferencyjnych cen abonamentu. To udogodnienie wskazało 58,8% badanych. Kolejne pozycje zajęły: specjalne kanały komunikacji dla osób niepełnosprawnych z biurami obsługi abonentów (20,7% wskazań) oraz dojazd pracownika obsługi klienta do domu osoby niepełnosprawnej w celu załatwienia formalności (19,8%).

20,9% badanych nie oczekuje żadnych udogodnień.

Pełen rozkład odpowiedzi zawiera tabela 92.

Tabela 92. Oczekiwane od dostawcy dostępu do Internetu ułatwienia i udogodnienia

| Lp. | oczekiwane od dostawcy dostępu do Internetu ułatwienia i udogodnienia | Wskazania w % N=656*, ** |
|-----|--|-----------------------------|
| 1. | preferencyjne ceny abonamentu | 58,8 |
| 2. | specjalne kanały komunikacji dla osób niepełnosprawnych z biurami obsługi abonentów | 20,7 |
| 3. | dojazd pracownika obsługi klienta do domu osoby niepełnosprawnej w celu załatwienia formalności | 19,8 |
| 4. | bezpłatny dostęp do sprzętu i oprogramowania umożliwiającego korzystanie z Internetu osobom niepełnosprawnym | 18,8 |
| 5. | współpraca dostawców Internetu z organizacjami niepełnosprawnych, np. PFRON | 17,7 |
| 6. | nie oczekuję dodatkowych udogodnień, poza tymi realizowanymi już przez dostawców dostępu do Internetu | 5,5 |
| 7. | nie oczekuję żadnych udogodnień | 20,9 |
| 8. | inne, jakie | 0,2 |
| 9. | nie wiem, trudno powiedzieć | 5,5 |

* Pytanie zadano respondentom posiadającym komputer stacjonarny lub przenośny w domu

** Wskazania nie sumują się do 100% ponieważ, możliwych było wiele odpowiedzi