Urząd Komunikacji Elektronicznej | UKE

# Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów

## Raport z badania klientów instytucjonalnych

Warszawa, Gdańsk, 22.12.2018 r.

# Spis treści

UKE


3 Podstawowe informacje o badaniu

5 Charakterystyka próby

12 Telefonia komórkowa

17 Telefonia stacjonarna

24 Korzystanie z wybranych elementów usługi powszechnej (OBN, OSA)

27 Dostęp do internetu

35 Usługi Over-The-Top (OTT)

39 Sieć 5G

43 Bezpieczeństwo w sieci

46 Przetwarzanie wielkich zbiorów danych

49 Przetwarzanie danych w chmurze

52 Jednolity Rynek Cyfrowy

65 Ocena rynku telekomunikacyjnego

70 Podsumowanie

75 Objaśnienia

# Podstawowe informacje

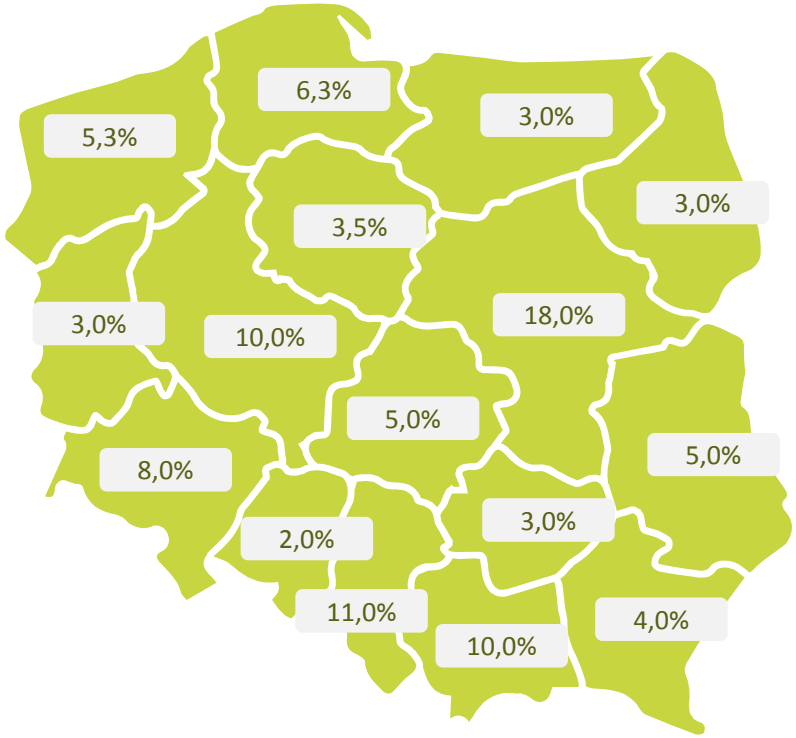
# Podstawowe informacje

| | |
|---|---|
| Tytuł | Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów/ klientów instytucjonalnych |
| Zamawiający | Urząd Komunikacji Elektronicznej |
| Wykonawca | Danae Sp. z o.o. i Realizacja Sp. z o.o. |
| Wielkość próby | N=400 klientów instytucjonalnych |
| Dobór próby | Próba losowo-kwotowa, warstwowana ze względu na lokalizację oraz wielkość zatrudnienia |
| Technika | CAPI – wywiad indywidualny wspomagany komputerowo |
| Lokalizacja | Badanie ogólnopolskie |
| Termin | listopad – grudzień 2018 r. |

# Charakterystyka próby

UKE

# Województwo



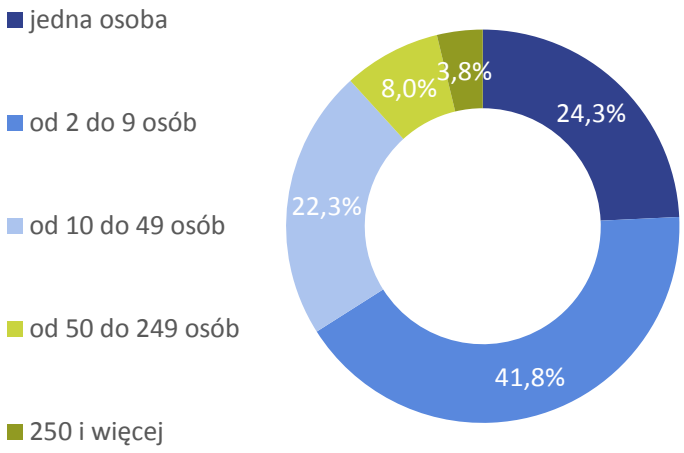

| WOJEWÓDZTWO | % | WOJEWÓDZTWO | % |
|---|---|---|---|
| dolnośląskie | **8,0%** | podkarpackie | **4,0%** |
| kujawsko-pomorskie | **3,5%** | podlaskie | **3,0%** |
| lubelskie | **5,0%** | pomorskie | **6,3%** |
| lubuskie | **3,0%** | śląskie | **11,0%** |
| łódzkie | **5,0%** | świętokrzyskie | **3,0%** |
| małopolskie | **10,0%** | warmińsko-mazurskie | **3,0%** |
| mazowieckie | **18,0%** | wielkopolskie | **10,0%** |
| opolskie | **2,0%** | zachodniopomorskie | **5,3%** |

Najliczniej reprezentowane było województwo mazowieckie (18% wskazań), a kolejno śląskie (11% wskazań), wielkopolskie i małopolskie(10,0%).

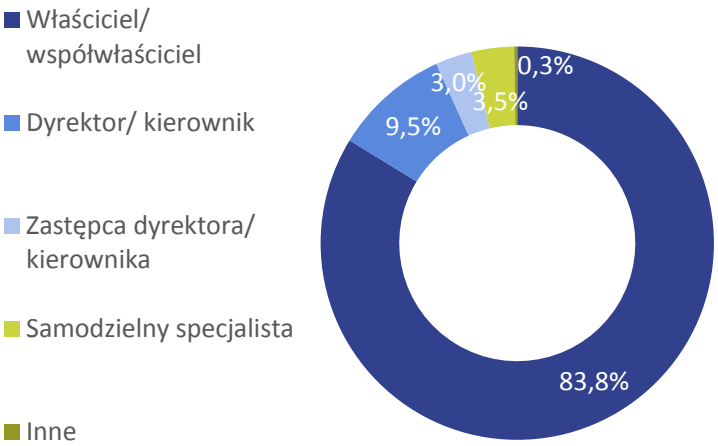
Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Wielkość instytucji




## Stanowisko respondenta



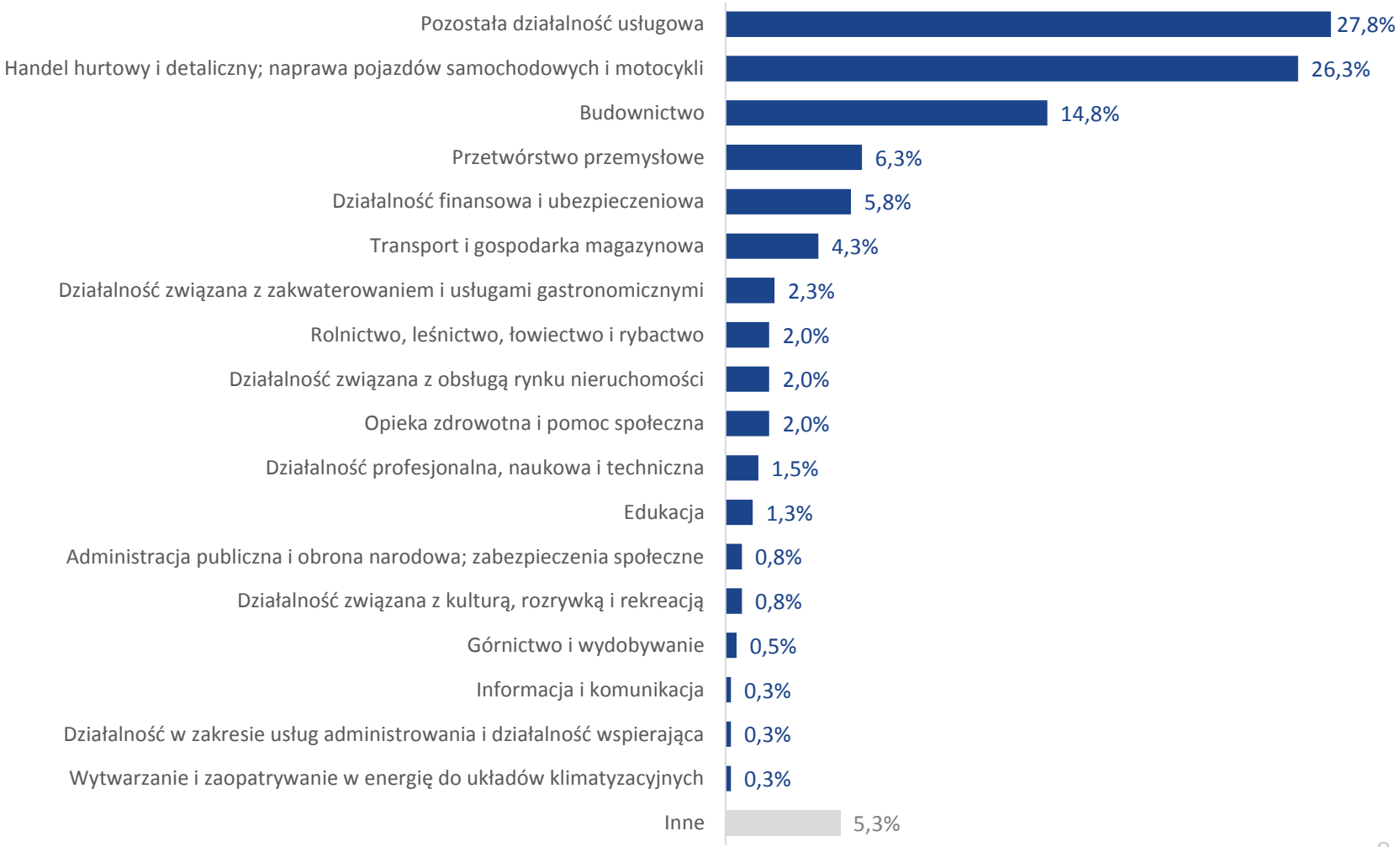

Najwięcej spośród badanych respondentów prowadzi firmę, która zatrudnia od 2 do 9 osób (41,8%). Blisko co czwarty respondent prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą, niewiele mniej firmę zatrudniającą od 10 do 49 osób (22,3%). Najmniejszy odsetek stanowiły osoby reprezentujące firmy zatrudniające powyżej 250 osób (3,8%).

Wśród respondentów przeważali właściciele bądź współwłaściciele badanych przedsiębiorstw. Co dziesiąty badany był dyrektorem lub kierownikiem. W próbie odnotowano niewielki udział zastępców dyrektora/kierownika oraz samodzielnych specjalistów.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

# Branża działalności

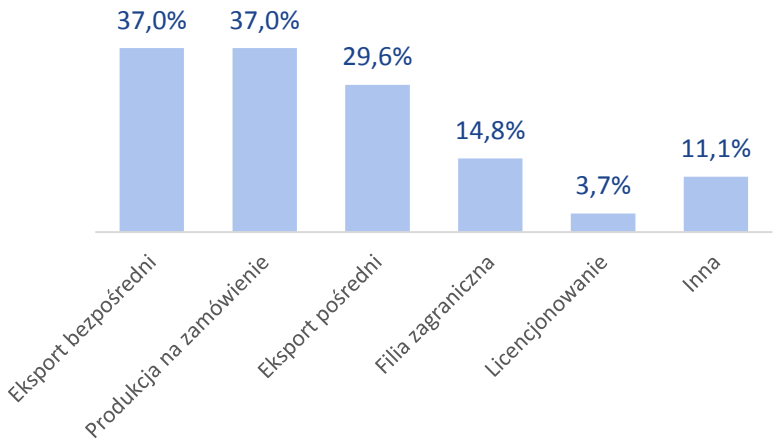



Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

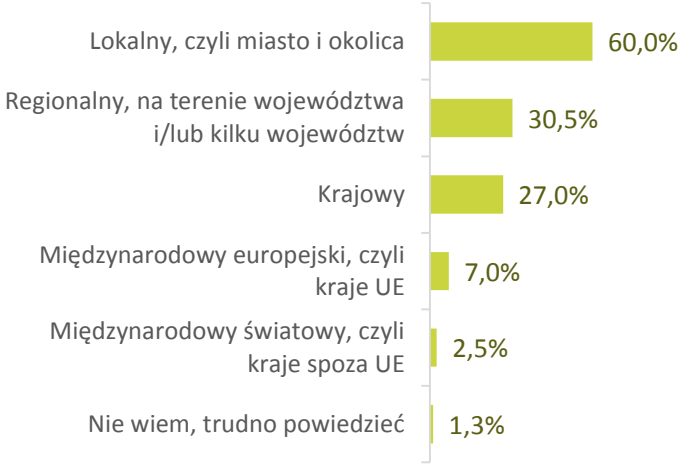
UKE

## Rynek działalności

Forma działalności na rynkach zagranicznych




## Zasięg działalności




Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

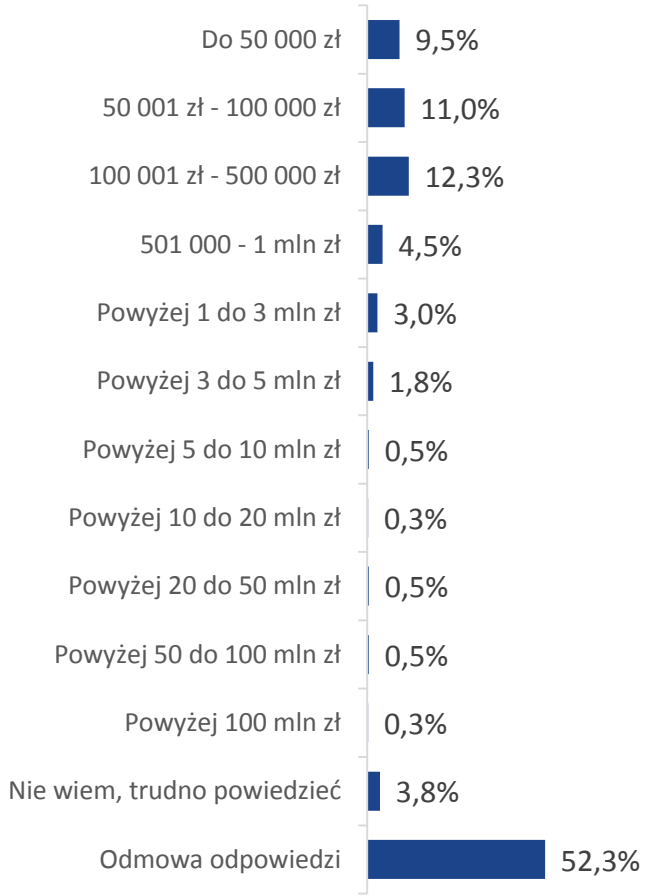
Przedsiębiorstwa, które zostały objęte badaniem działają zazwyczaj na rynku lokalnym (60,0%). Działanie firmy na rynku regionalnym zadeklarowało 30,5% badanych, zaś na rynku krajowym – 27,0%. Najmniej spośród badanych osób reprezentowało przedsiębiorstwa działające na rynku międzynarodowym światowym, czyli w krajach poza UE (2,5% wskazań).

Jedynie 6,8% organizacji działało na rynkach zagranicznych. Najczęściej na zasadzie eksportu bezpośredniego (37,0%) oraz produkcji na zamówienie (37,0%).

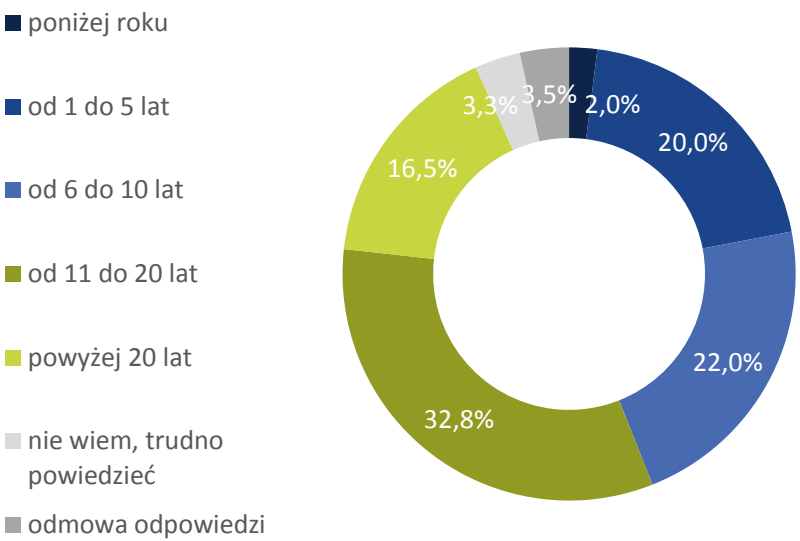
Podstawa: Firmy prowadzące działalność na rynkach zagranicznych, N=27

UKE

## Obroty organizacji




## Wiek organizacji




Znaczna część badanych odmówiła podania obrotów organizacji (52,3% respondentów). Spośród osób, które chciały się wypowiedzieć na temat zarobków najczęściej wskazywano na obroty do 500 000 zł.

Prawie co trzecia firma funkcjonowała na rynku pomiędzy 11 a 20 lat, zaś co piąta od roku do 5 lat oraz od 6 do 10 lat.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Korzystanie z usług

Telefon komórkowy
97,4%

Telefon stacjonarny
23,3%

Internet
72,9%

0%
Nie korzystam z żadnych

Internet stacjonarny
53,3%

Internet mobilny
31,4%

Internet w telefonie komórkowym
62,7%

Internet wdzwaniany
0,7%

Prawie wszyscy badani (97,4% wskazań) korzystali z telefonu komórkowego. Spośród korzystających z internetu (72,9%), najczęściej firmy korzystają z internetu w telefonie komórkowym (62,7%) oraz stacjonarnego (53,3%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

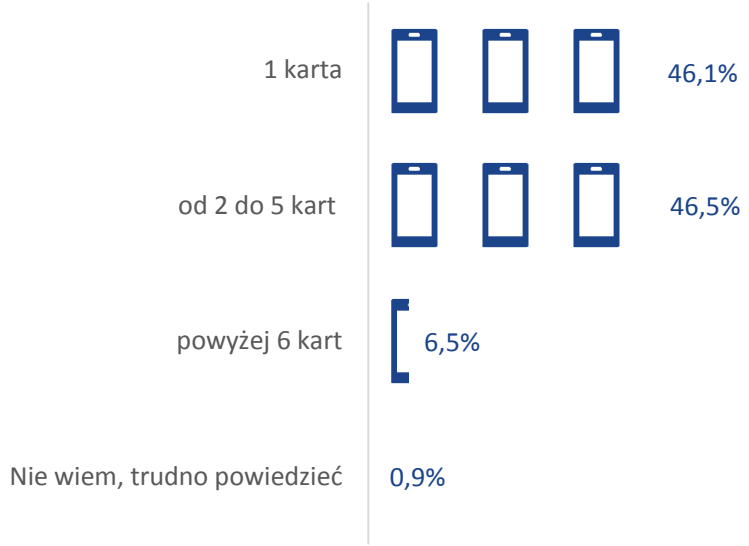
Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

# Telefonia komórkowa

UKE

# Liczba aktywnych kart SIM w firmie

Jaką liczbą aktywnych kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych dysponuje Pana/Pani firma?




Firmy zazwyczaj dysponują nie więcej niż 5 aktywnymi kartami SIM (46,1% - 1 karta i 46,5% - od 2 do 5 kart).

**2,7** średnia liczba aktywnych kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych wynosiła w przedsiębiorstwach

**1,4** średnia liczba kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych wynosiła w firmach zatrudniających **jedną osobę**

**2,5** średnia liczba kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych w firmach zatrudniających **od 2 do 9 osób**

**5,6** średnia liczba kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych w firmach zatrudniających **między 10 a 49 osób**

**19,6** średnia liczba kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych w firmach zatrudniających **między 50 a 249 osób**

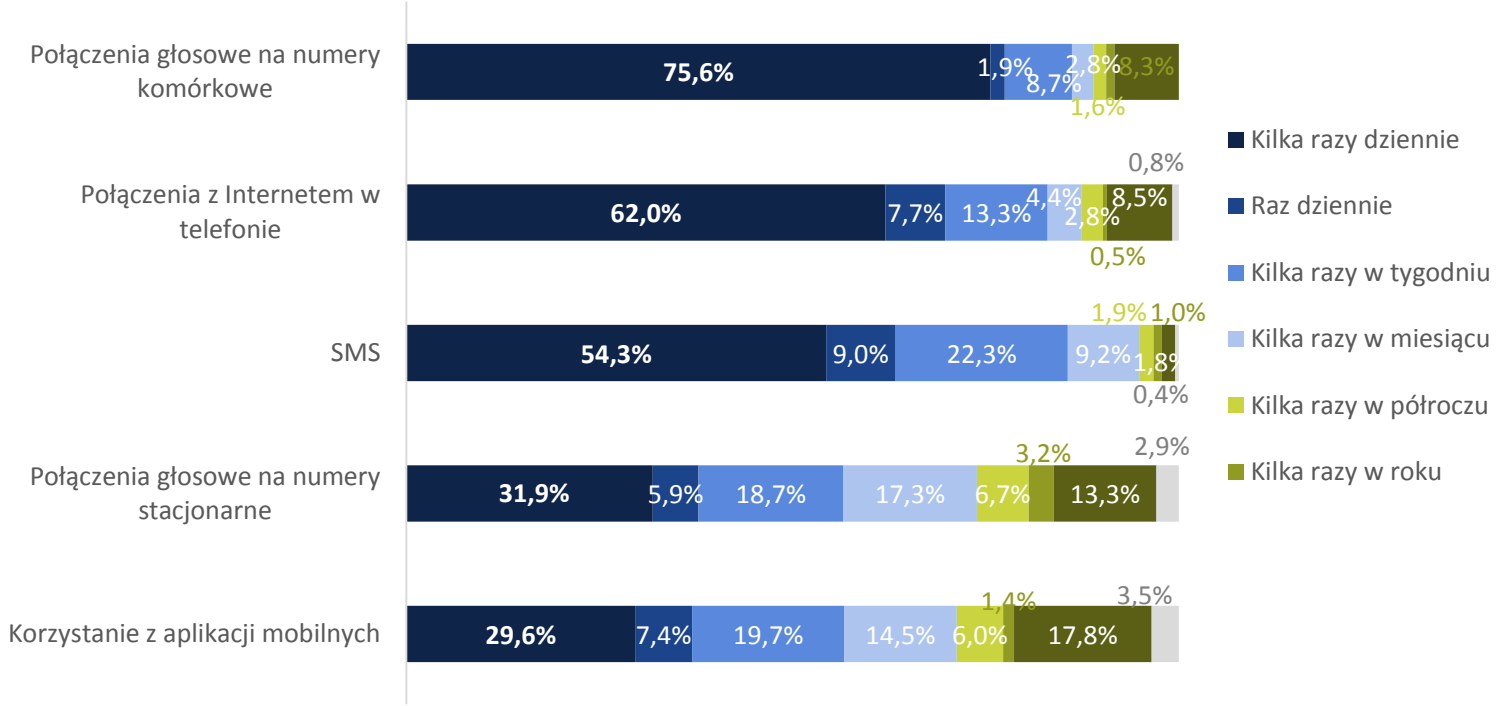
**51,6** średnia liczba kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych w firmach zatrudniających **250 osób i powyżej**

Podstawa: Firmy korzystające z telefonu komórkowego, N=389

UKE

# Częstotliwość korzystania z usług

Jak często w ciągu ostatniego roku Pana/Pani firma korzystała z następujących usług telefonii komórkowej? *(Druga część wykresu na kolejnym slajdzie)*




Respondenci najczęściej korzystają z połączeń głosowych na numery komórkowe (77,5% badanych korzysta kilka razy lub raz dziennie). W dalszej kolejności respondenci często wykorzystują połączenia z internetem w telefonie (.69,7% badanych korzysta kilka razy lub raz dziennie) lub wysyłają sms (63,3% badanych korzysta kilka razy lub raz dziennie).

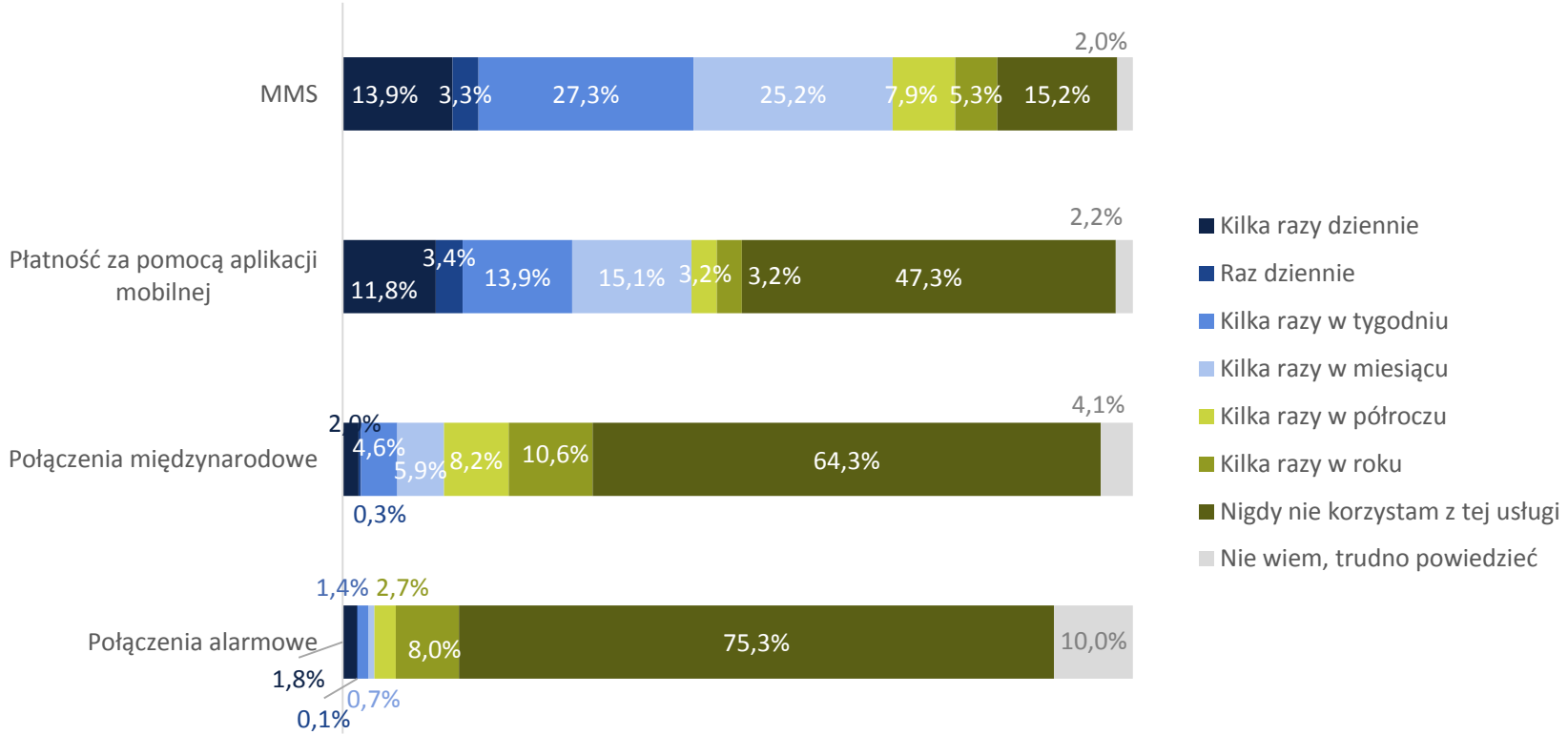
Podstawa: Firmy korzystające z telefonu komórkowego, N=389

UKE

# Częstotliwość korzystania z usług

**(druga część wykresu)**

Jak często w ciągu ostatniego roku Pana/Pani firma korzystała z następujących usług telefonii komórkowej?




Respondenci rzadko korzystają z takiej funkcji jak płatność za pomocą aplikacji mobilnej. Najrzadziej wykonują połączenia międzynarodowe czy alarmowe. Przy czym warto wskazać, że z płatności za pomocą aplikacji mobilnej nigdy nie korzysta 47,3%, z połączeń międzynarodowych 64,3%, natomiast z połączeń alarmowych 75,3%.

Podstawa: Firmy korzystające z telefonu komórkowego, N=389

UKE

# Koszt korzystania z telefonii komórkowej

Ile średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków Pana/Pani firmy za korzystanie z usług telefonii komórkowej?

**93,7 zł** — średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **jedną osobę** za korzystanie z usług telefonii komórkowej

**195,4 zł** — średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 2 do 9 osób** za korzystanie z usług telefonii komórkowej

**355,4 zł** — średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **między 10 a 49 osób** za korzystanie z usług telefonii komórkowej

**1067,0 zł** — średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 50 do 249 osób** za korzystanie z usług telefonii komórkowej

**2640,1 zł** — średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **powyżej 250 osób** za korzystanie z usług telefonii komórkowej

Podstawa: Firmy korzystające z telefonu komórkowego, N=389

# Telefonia stacjonarna

UKE

## Niekorzystanie z telefonii stacjonarnej

Z których z wymienionych usług telefonicznych korzysta Pana/Pani firma?

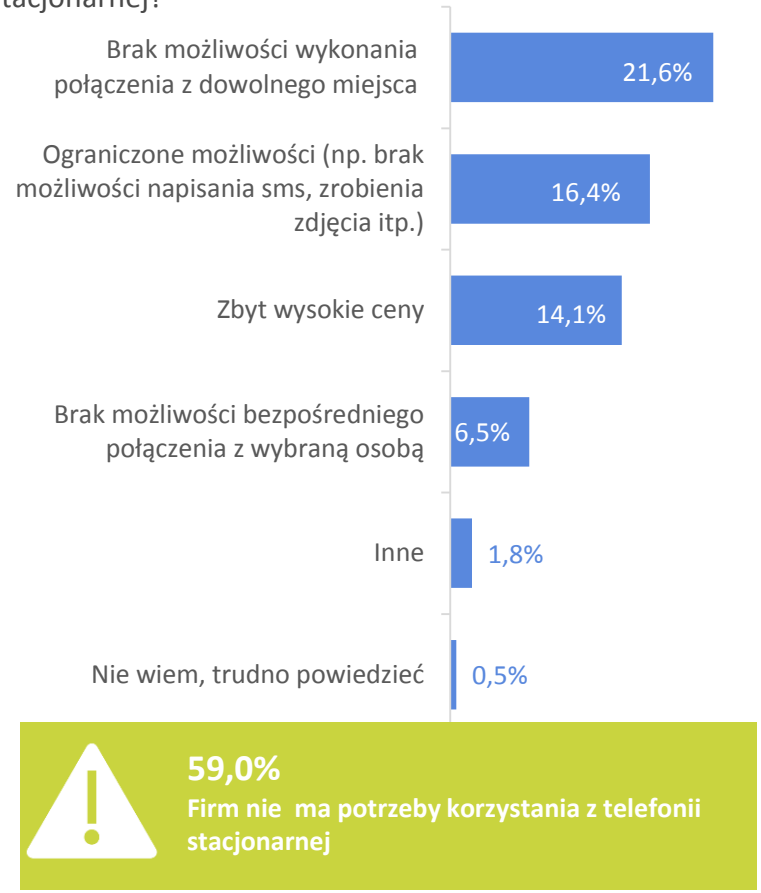
Większość badanych firm zadeklarowała, że nie korzysta z telefonii stacjonarnej (76,7%).

Do najczęściej podawanych przyczyn odejścia od telefonii stacjonarnej w prowadzonej działalności zaliczają się: brak możliwości wykonania połączenia z dowolnego miejsca (21,6%), ograniczone możliwości, np. brak możliwości napisania SMS, zrobienia zdjęcia itp. (16,4%) oraz zbyt wysokie ceny (14,1%). Aż 59,0% badanych firm nie ma potrzeby korzystania z telefonii stacjonarnej.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Przyczyny niekorzystania

Z jakich powodów Pana/Pani firma nie korzysta z telefonii stacjonarnej?

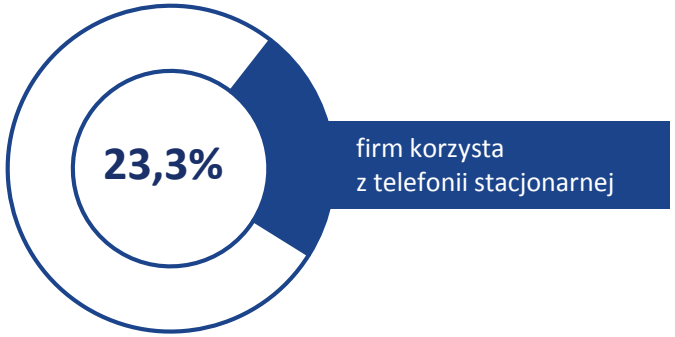



Podstawa: Firmy niekorzystające z telefonii stacjonarnej, N=264

UKE

## Korzystanie z telefonii stacjonarnej

Z których z wymienionych usług telefonicznych korzysta Pana/Pani firma?




Spośród firm korzystających z telefonii stacjonarnej, aż 64,1% wskazało, że nie zrezygnowałoby z korzystania z tych usług na rzecz telefonii komórkowej. Blisko co dziesiąta firma nie jest w stanie wskazać powodu, który mógłby skłonić ją do rezygnacji z usług telefonii stacjonarnej. Około 17% badanych przedsiębiorców wskazuje natomiast, iż do rezygnacji z telefonii stacjonarnej skłoniłaby ich podwyżka kosztów. 7,8% badanych przedsiębiorstw byłoby skłonnych odejść od telefonii stacjonarnej w przypadku korzystniejszej oferty usług telefonii komórkowej. Natomiast 6,1% zrezygnowałaby z telefonii stacjonarnej w sytuacji, gdyby usługi te nie oferowały pakietów darmowych i nielimitowanych minut.

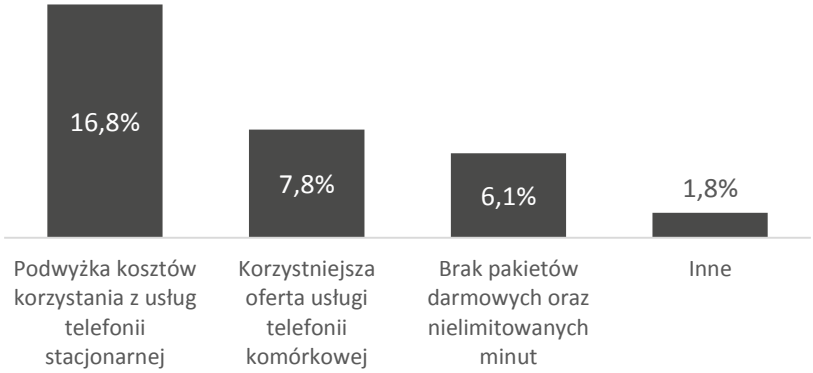
Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Rezygnacja z telefonii stacjonarnej

Co skłoniłoby Pana/Pani firmę do rezygnacji z korzystania z usług telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej?

**64,1%**
**Firm nie zrezygnowałoby z korzystania z usług telefonii stacjonarnej**

**9,8%**
**Respondentów nie wie, co mogłoby skłonić firmę do rezygnacji**

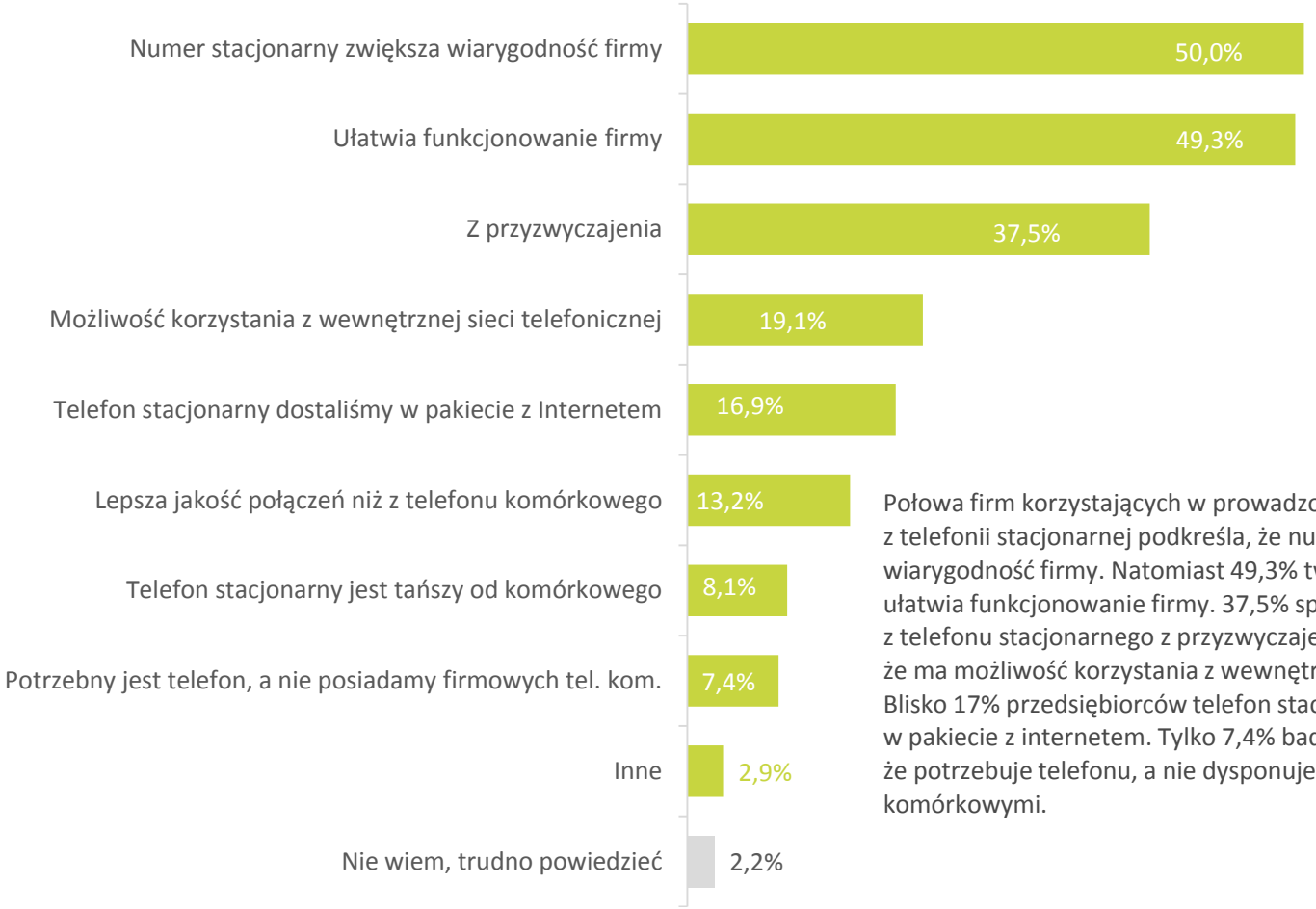



Podstawa: Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, N=136

UKE

# Przyczyny korzystania

Dlaczego Pana/Pani firma korzysta z telefonii stacjonarnej?



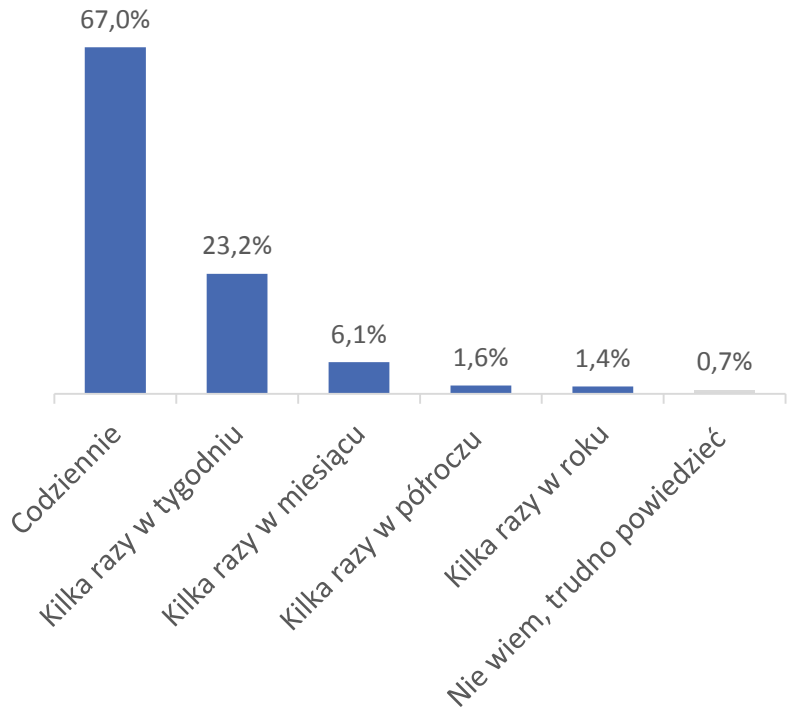

Połowa firm korzystających w prowadzonej działalności z telefonii stacjonarnej podkreśla, że numer stacjonarny zwiększa wiarygodność firmy. Natomiast 49,3% twierdzi, że ta telefonia ułatwia funkcjonowanie firmy. 37,5% spośród tych firm korzysta z telefonu stacjonarnego z przyzwyczajenia, a 19,1% wskazuje, że ma możliwość korzystania z wewnętrznej sieci telefonicznej. Blisko 17% przedsiębiorców telefon stacjonarny otrzymało w pakiecie z internetem. Tylko 7,4% badanych wskazało, że potrzebuje telefonu, a nie dysponuje firmowymi telefonami komórkowymi.

Podstawa: Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, N=136

UKE

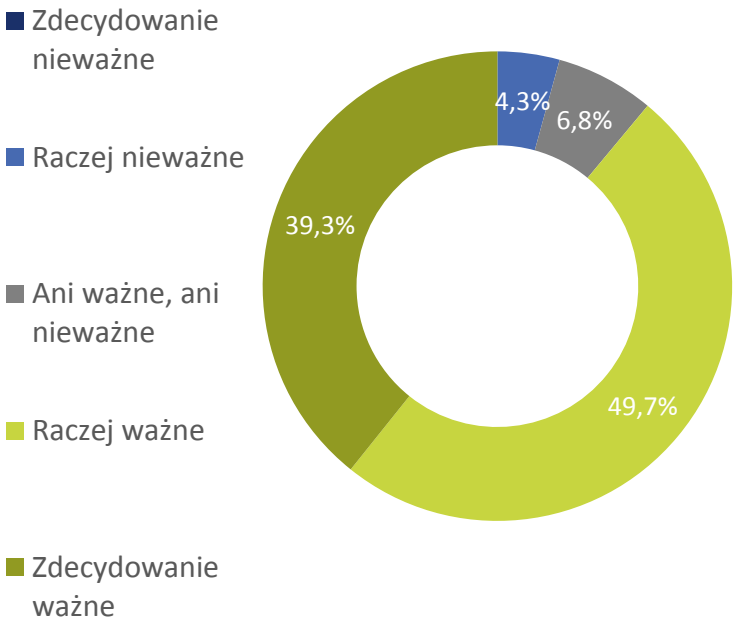
## Częstotliwość korzystania z telefonii stacjonarnej

Jak często w ciągu ostatniego roku Pana/Pani firma korzystała z usług telefonii stacjonarnej?




## Potrzeba korzystania z telefonii

Na skali od 1 do 5, proszę ocenić jak ważne jest dla Pana/Pani firmy posiadanie telefonu stacjonarnego?




Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej przeważnie deklarują, że z usług takich korzystają codziennie (67,0%). Ponadto dla zdecydowanej większości z nich, bo aż dla 89,0%, posiadanie telefonu stacjonarnego jest ważne (skumulowane odpowiedzi „zdecydowanie ważne” i „raczej ważne”). Sugeruje to relatywnie duże przywiązanie do tego rodzaju usług wśród przedstawicieli tych firm.

Podstawa: Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, N=136

UKE

# Koszt korzystania z telefonii stacjonarnej

Ile średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków Pana/Pani firmy za telefon u operatora telefonii stacjonarnej, z usług którego Pana/Pani firma korzysta?

**69,6 zł** średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **jedną osobę** za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

**51,2 zł** średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 2 do 9 osób** za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

**118,3 zł** średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **między 10 a 49 osób** za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

**242,5 zł** średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 50 do 249 osób** za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

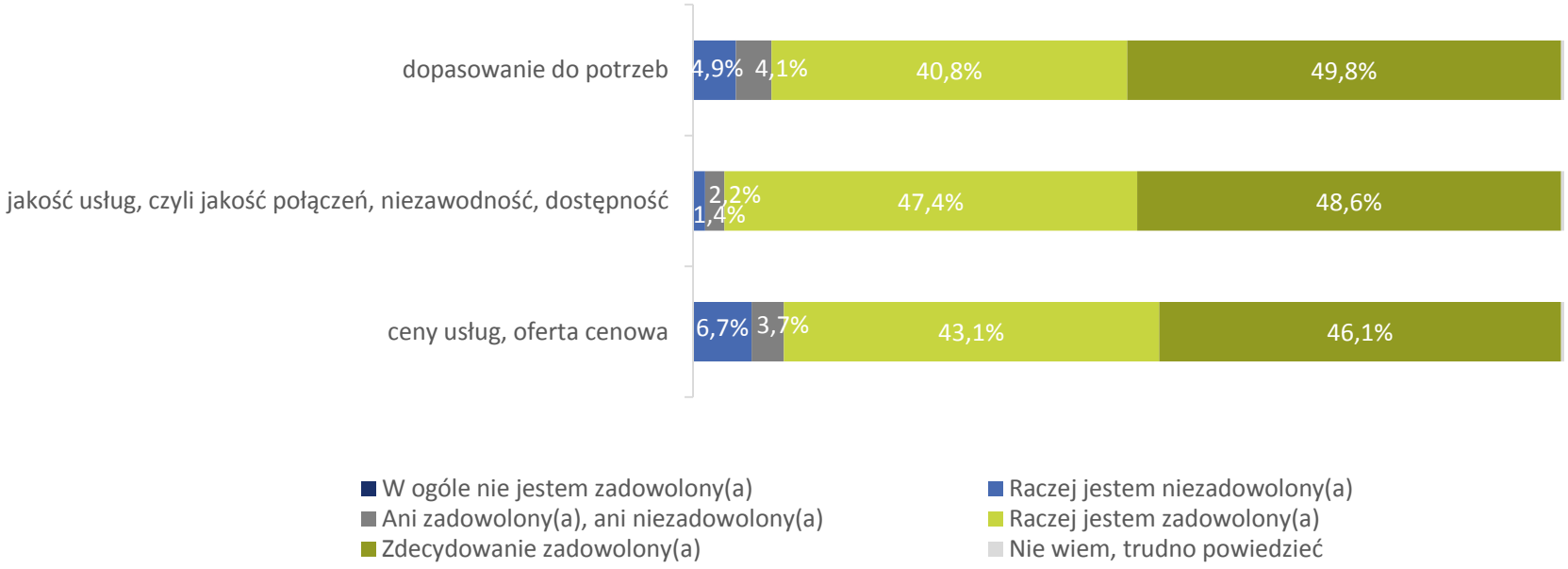
**376,7 zł** średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **powyżej 250 osób** za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

Podstawa: Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, N=136

UKE

# Ocena elementów usług telefonii stacjonarnej

Jak Pan/Pani ocenia następujące elementy usługi telefonii stacjonarnej?




Badane przedsiębiorstwa, które wykorzystują telefonię stacjonarną prowadząc działalność gospodarczą, oceniają ją dobrze pod względem takich aspektów, jak: dopasowanie do potrzeb (90,6%), jakość usług, czyli jakość połączeń, niezawodność, dostępność (96,0%) oraz ceny usług (89,2%).

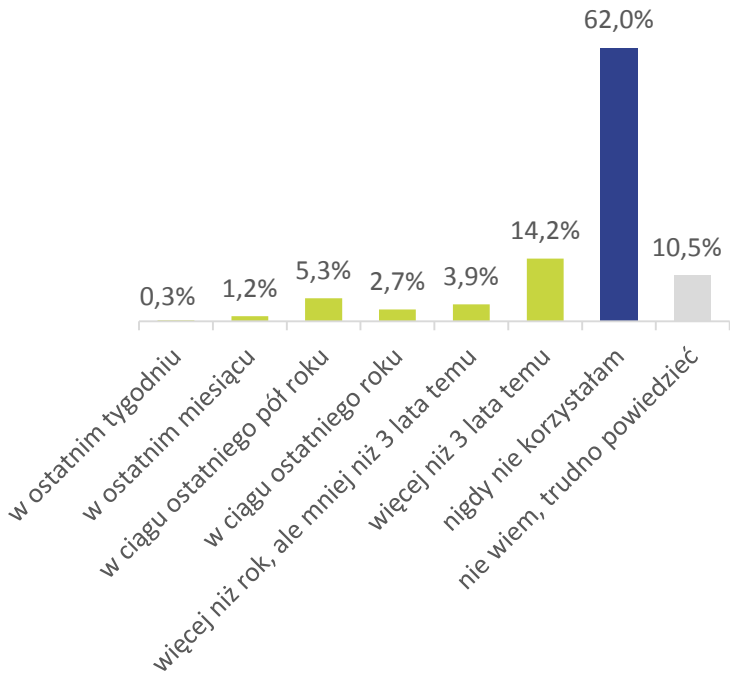
Podstawa: Firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, N=136

# Korzystanie z wybranych elementów usługi powszechnej (OBN i OSA)

UKE

## Korzystanie

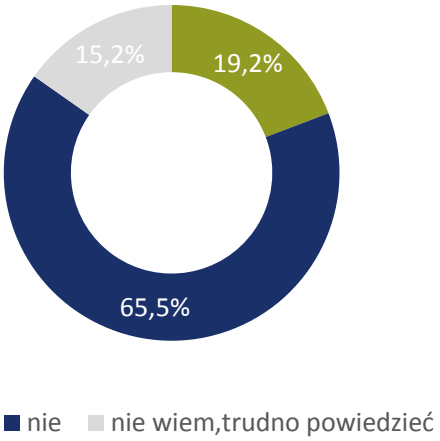
Kiedy po raz ostatni Pana/Pani firma korzystała z Ogólnokrajowego Biura Numerów (OBN)?




Podstawa: Respondenci, których firma korzysta z telefonu stacjonarnego lub mobilnego, N=400

## Potrzeba

Czy Pana/Pani firma ma potrzebę korzystania z Ogólnokrajowego Biura Numerów?




Większość badanych firm, tj. 62% nigdy nie korzystało z Ogólnokrajowego Biura Numerów (OBN). Firmy rzadko korzystają z OBN, ponad 14% z nich korzystało z niego ponad 3 lata temu.

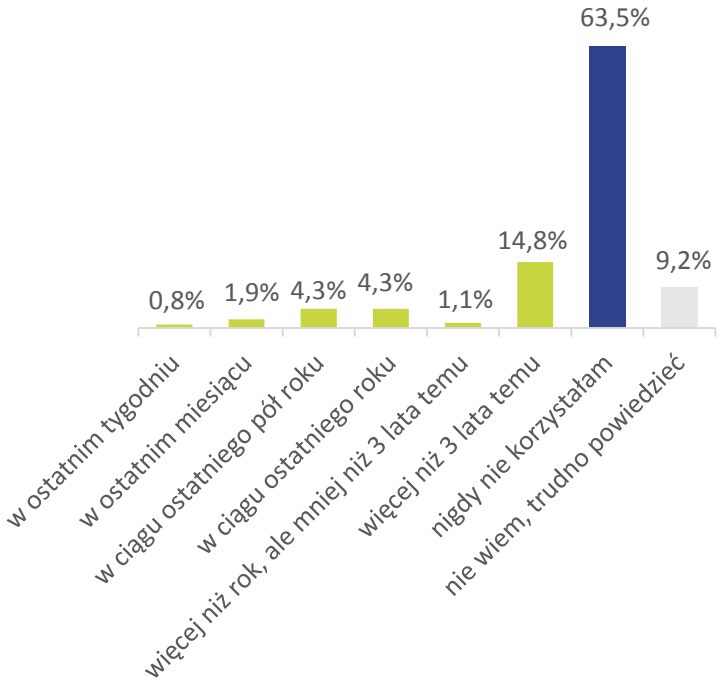
Wyłącznie jedna piąta firm ma potrzebę korzystania z OBN. Zdecydowana większość (65,5%) uważa, że tego typu usługa jest niepotrzebna.

Podstawa: Firmy korzystające z OBN, N=161

UKE

## Korzystanie

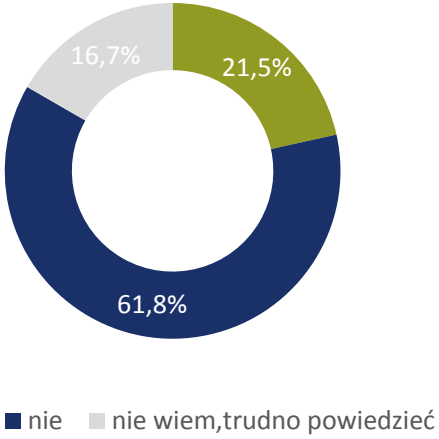
Kiedy po raz ostatni Pana/Pani firma korzystała z Ogólnokrajowego Spisu Abonentów (OSA)?




Podstawa: Respondenci, których firma korzysta z telefonu stacjonarnego lub mobilnego, N=400

## Potrzeba

Czy Pana/Pani firma ma potrzebę korzystania z Ogólnokrajowego Spisu Abonentów?




Większość badanych firm, tj. 63,5% nigdy nie korzystało z Ogólnokrajowego Spisu Abonentów (OSA). Największy odsetek firm (14,8%) ostatnio korzystał z OSA trzy lata temu lub dawniej.

Podobnie jak w przypadku Ogólnopolskiego Spisu Abonentów (OBN), zdecydowana większość firm wskazuje, że tego typu informacja jest niepotrzebna. Około jedna piąta firm wskazała, że OSA jest przydatne (21,5%).

Podstawa: Firmy korzystające z OSA, N=157

# Dostęp do internetu

UKE

## Dostęp do internetu

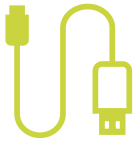
Czy Pana/Pani firma posiada dostęp do internetu?

Blisko 86% firm posiada dostęp do internetu. Ponad połowa z nich deklaruje, że jest to dostęp stacjonarny. Niemal jedna trzecia podmiotów wskazała na internet mobilny. Natomiast niespełna 63% posiada internet mobilny w telefonie. Tylko 0,7% firm mających dostęp do internetu, posiada internet wdzwaniany.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Rodzaj dostępu

Jakiego rodzaju dostęp do internetu Pan/Pani posiada?



Internet stacjonarny

**53,3%**

Internet mobilny

**31,4%**

Internet mobilny w telefonie

**62,7%**

Internet wdzwaniany

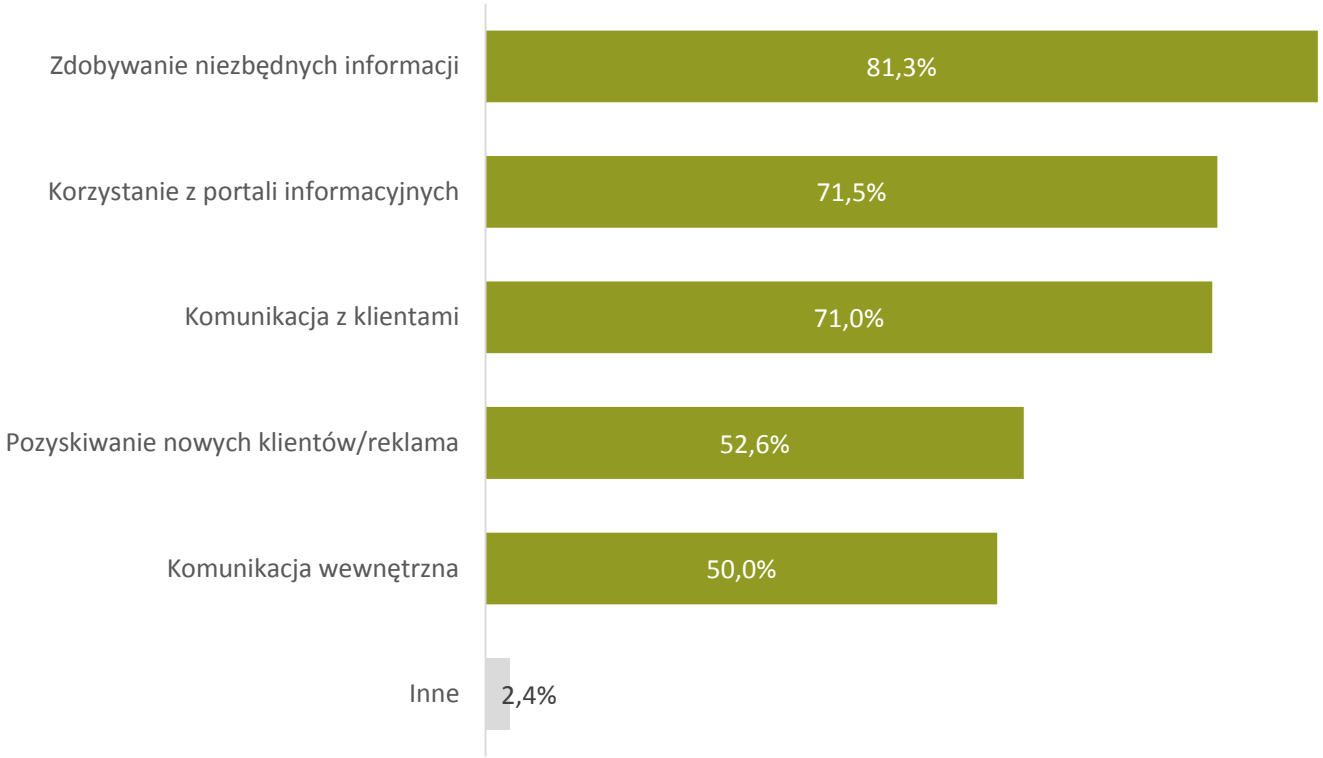
**0,7%**

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

UKE

# Korzystanie z internetu

W jakim celu wykorzystywany jest internet w Pana/Pani firmie?



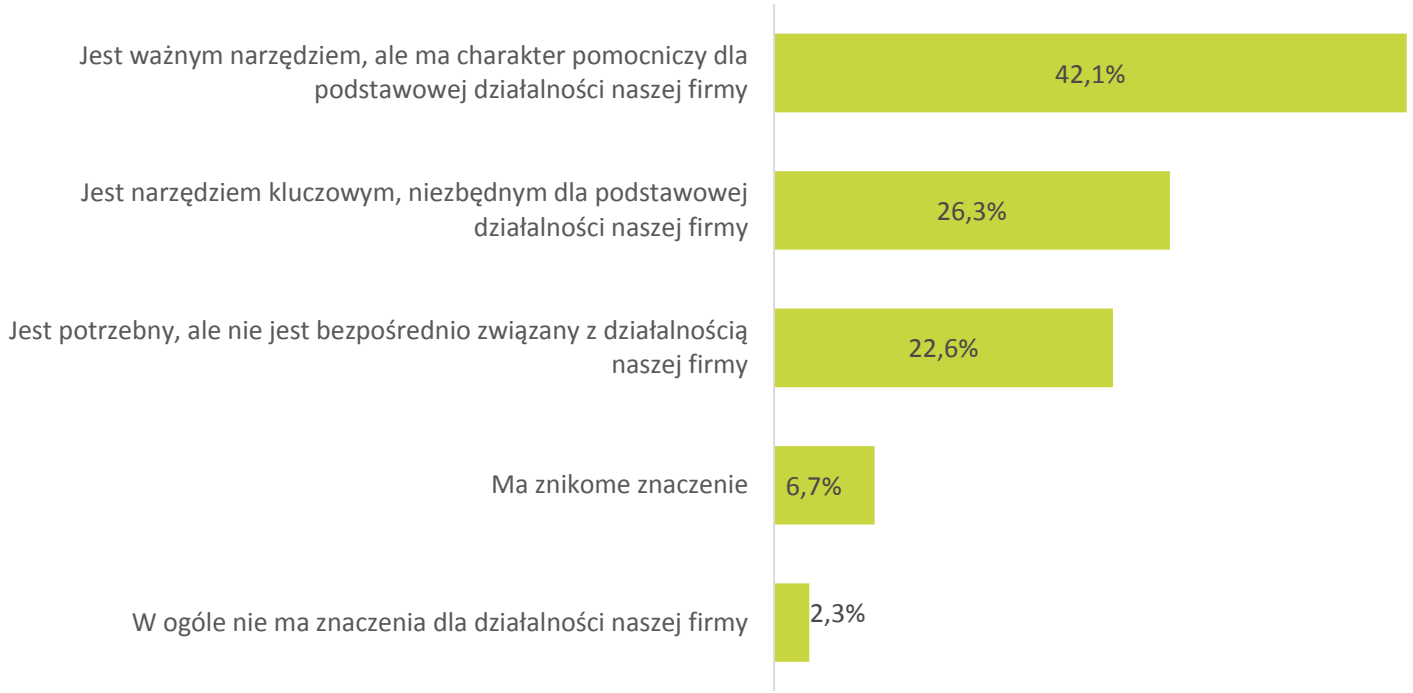

Przeważająca większość firm posiadających dostęp do internetu wykorzystuje go w celu zdobywania niezbędnych informacji (81,3%). 71,5% firm deklaruje korzystanie z portali informacyjnych, a 71,0% komunikuje się za pośrednictwem internetu z klientami. Natomiast połowa badanych pozyskuje dzięki internetowi nowych klientów (internet traktując jako przestrzeń reklamową) oraz prowadzi dzięki niemu komunikację wewnętrzną.

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

UKE

# Znaczenie korzystania z internetu

Jakie jest znaczenie korzystania z internetu w funkcjonowaniu Pana/Pani firmy?



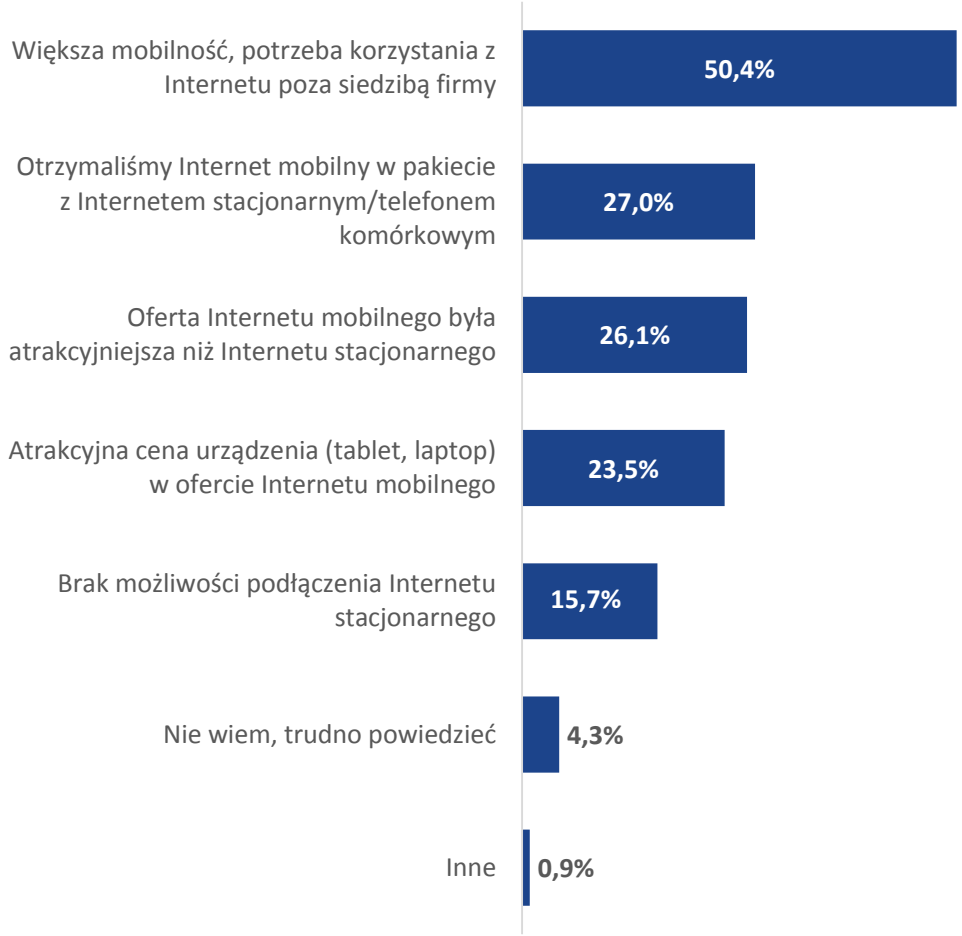

Ponad 42% badanych, którzy posiadają dostęp do internetu, podkreśla, iż jest to ważne narzędzie pracy, lecz ma charakter pomocniczy wobec podstawowej działalności firmy. Ponad 26% badanych podmiotów wykazało tymczasem, że jest to narzędzie kluczowe z perspektywy prowadzonej działalności gospodarczej. Blisko 23% badanych firm wskazało zaś, że choć internet jest potrzebny, to nie jest związany bezpośrednio z działalnością firmy. Dla około 7% badanych ma on natomiast znikome znaczenie w perspektywie prowadzonej działalności.

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

UKE

# Powody korzystania z internetu mobilnego

Dlaczego Pana/Pani firma zdecydowała się na korzystanie z internetu mobilnego?




Spośród firm posiadających dostęp do internetu mobilnego, połowa z nich wskazuje, że wybrała ten rodzaj połączenia głównie z uwagi na potrzebę większej mobilności, korzystania z internetu poza siedzibą firmy (50,4%).

Około jedna czwarta firm otrzymała internet mobilny w pakiecie z internetem stacjonarnym bądź telefonem komórkowym, a 26,1% wymieniło jako powód korzystania z łącza mobilnego korzystniejszą ofertę internetu mobilnego w stosunku do oferty internetu stacjonarnego.

23,5% podmiotów wskazało, że o wyborze internetu mobilnego zadecydowała atrakcyjna cena urządzenia (tablet, laptop) w ofercie internetu mobilnego, podczas gdy 15,7% firm podjęło decyzję o skorzystaniu z oferty internetu mobilnego z uwagi na brak możliwości podłączenia internetu stacjonarnego.

Podstawa: Firmy korzystające z internetu mobilnego, N=115

UKE

## Korzystanie z internetu LTE

Czy Pana/Pani firma korzysta z internetu w technologii LTE?

Zdecydowana większość firm posiadających dostęp do internetu mobilnego (w tym internet mobilny w telefonie) korzysta z technologii LTE.

Do korzystania z internetu mobilnego w technologii LTE respondenci wykorzystują głównie smartfony (96,7%), jak również laptopy (60,2%). Prawie wszyscy odpowiadający pozytywnie oceniają jakość usługi internetu mobilnego w LTE (96,6% - suma odpowiedzi „raczej dobrze” i „zdecydowanie dobrze”).

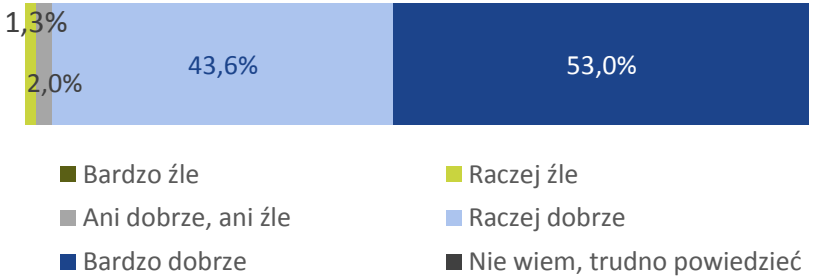
Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu mobilnego, N=261

## Urządzenia i ocena

Na jakich urządzeniach Pana/Pani firma korzysta z internetu w technologii LTE?

| Smartfon | Laptop | Tablet |
|---|---|---|
| **96,7%** | **60,2%** | **9,3%** |

Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi internetu mobilnego w technologii LTE?




Podstawa: Firmy korzystające z internetu w technologii LTE, N=225

UKE

## Koszt korzystania z internetu stacjonarnego

Ile średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków Pana/Pani firmy za korzystanie z internetu stacjonarnego?

## Koszt korzystania z internetu mobilnego

Ile średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków Pana/Pani firmy za korzystanie z internetu mobilnego?

| | | |
|---|---|---|
| 70,3 zł | średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **jedną osobę** za korzystanie z internetu stacjonarnego / internetu mobilnego | 60,3 zł |
| 69,3 zł | średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 2 do 9 osób** za korzystanie z internetu stacjonarnego / internetu mobilnego | 60,4 zł |
| 94,7 zł | średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **między 10 a 49 osób** za korzystanie z internetu stacjonarnego / internetu mobilnego | 89,5 zł |
| 167,4 zł | średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **od 50 do 249 osób** za korzystanie z internetu stacjonarnego / internetu mobilnego | 312,7 zł |
| 190,0 zł | średnio wynosi miesięczna łączna wysokość rachunków firm zatrudniających **powyżej 250 osób** za korzystanie z internetu stacjonarnego / internetu mobilnego | 1244,2 zł |

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

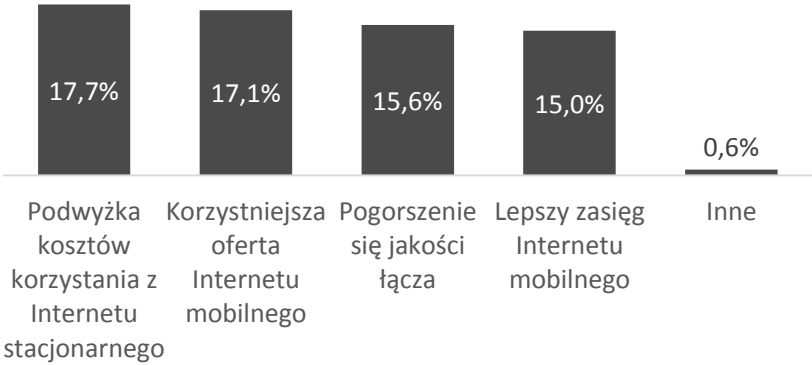
UKE

## Rezygnacja z internetu stacjonarnego

Co skłoniłoby Pana/Pani firmę do rezygnacji z korzystania z internetu stacjonarnego na rzecz internetu mobilnego?

**52,0%**
**Firm nie zrezygnowałoby z usług internetu stacjonarnego**

**6,3%**
**Respondentów nie wie, co mogłoby skłonić firmę do rezygnacji**




Ponad połowa firm posiadających dostęp do internetu stacjonarnego nie zrezygnowałoby z usług internetu stacjonarnego na rzecz internetu mobilnego, a 6,3% badanych podmiotów nie jest w stanie podać czynnika, który mógłby skłonić firmę do rezygnacji z internetu stacjonarnego. Tymczasem około 17% badanych podmiotów rozważyłoby rezygnację z internetu stacjonarnego, gdyby wzrosły znacznie jego koszty lub gdyby oferta internetu mobilnego była korzystniejsza.

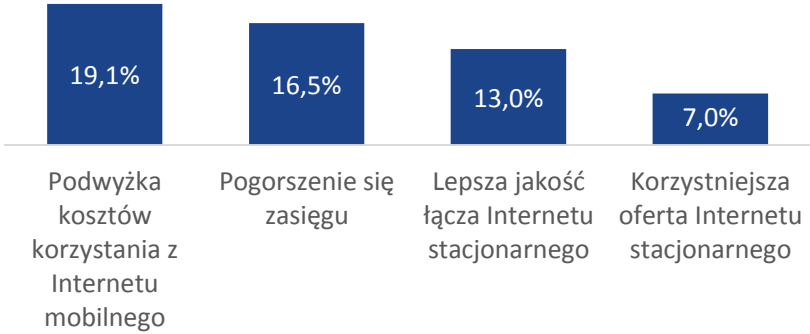
Podstawa: Firmy korzystające z internetu stacjonarnego, N=218

## Rezygnacja z internetu mobilnego

Co skłoniłoby Pana/Pani firmę do rezygnacji z korzystania z internetu mobilnego na rzecz internetu stacjonarnego?

**62,6%**
**Firm nie zrezygnowałoby z usług internetu mobilnego**

**5,2%**
**Respondentów nie wie, co mogłoby skłonić firmę do rezygnacji**




Niemal 63% podmiotów posiadających dostęp do internetu mobilnego deklaruje, że nie zrezygnowałoby z usług internetu mobilnego na rzecz stacjonarnego, a ponad 5% takich firm, nie wie, co mogłoby je skłonić do przejścia na internet stacjonarny. 19,1% podmiotów wskazuje natomiast, że do zmiany na łącze stacjonarne skłoniłaby je podwyżka kosztów w ramach usługi mobilnej.

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu mobilnego, N=115

# Usługi Over-The-Top (OTT)

UKE

## Korzystanie z Over-The-Top

Czy Pana/Pani firma korzysta z usług „Over-The-Top”?

Usługi Over-The-Top (OTT) - dostarczanie treści, usług lub aplikacji przez internet bez bezpośredniego udziału operatora sieci lub dostawcy usług internetowych. Przykładami usług OTT są: Skype (połączenia głosowe i wideo), WhatsApp (wiadomości), Google (wyszukiwanie), Spotify (muzyka) i Netflix (treści wideo).

Ponad 30% badanych respondentów przyznała, że rozwój usług OTT poprawił komunikację w firmie (31,9%). Z kolei niemal połowa respondentów stwierdziła, że usługi OTT w żadnej sposób nie wpłynęły na funkcjonowanie firmy, w której pracują. Ponad 20% badanych wskazało, że usługi OTT ograniczyły koszty, natomiast 11,9% że pomogły rozszerzyć ofertę produktów.

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

## Wpływ Over-The-Top

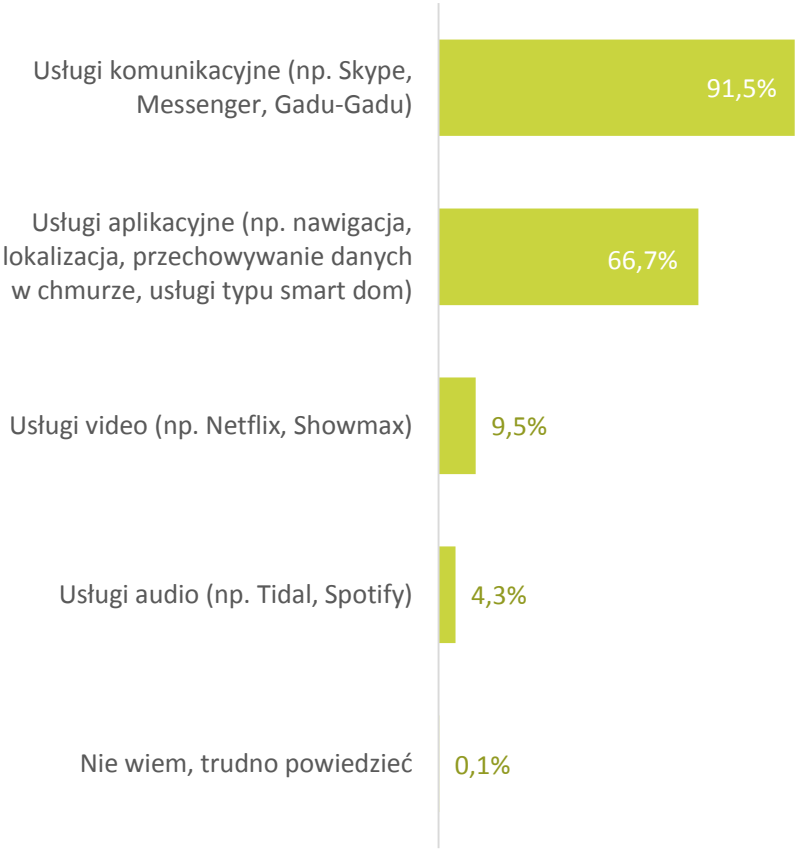
W jaki sposób rozwój usług OTT wpłynął na Państwa firmę?

Podstawa: Firmy korzystające z usług OTT, N=115

UKE

## Korzystanie w firmie

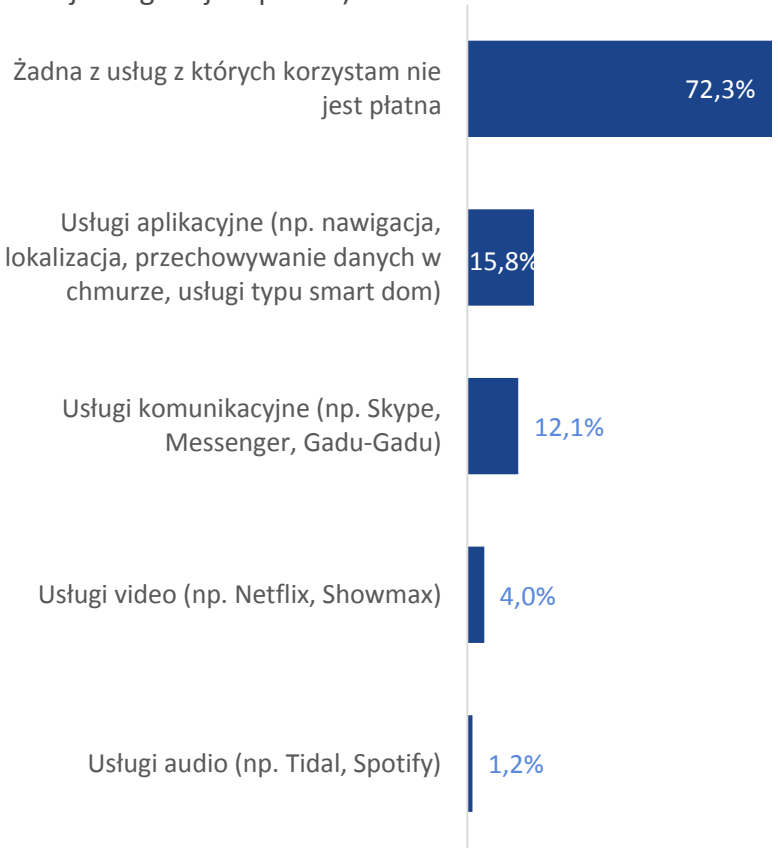
Z jakich usług Over-The-Top Pan/Pani korzysta?




Podstawa: Firmy korzystające z usług OTT, N=115

## Płatne usługi

Które z wykorzystywanych przez Państwa firmę usług OTT są płatne (proszę zaznaczyć kategorię jeśli choć jedna z usług z danej kategorii jest płatna)?

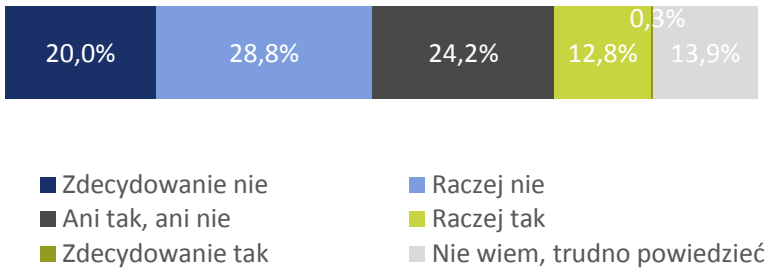



Podstawa: Firmy korzystające z usług OTT (z wyłączeniem respondentów, którzy nie wiedzą z jakich usług dokładnie korzysta firma), N=113

UKE

## Rezygnacja z usług telekomunikacyjnych

Czy Pana/Pani firma jest lub był(a)by w stanie zrezygnować z dotychczasowych usług telekomunikacyjnych w firmie na rzecz rozwiązań OTT?



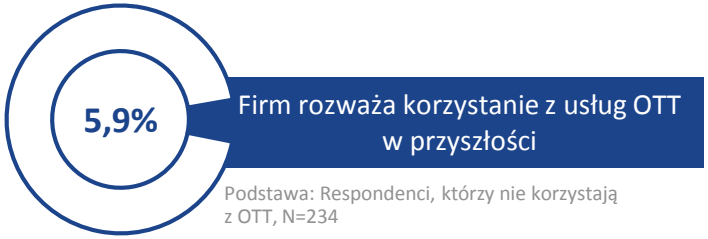

Niemal połowa badanych osób, której firma już korzysta z usług OTT, nie byłaby w stanie zrezygnować z usług telekomunikacyjnych na rzecz usług OTT w przedsiębiorstwie (48,8%). Tylko 13% respondentów byłaby w stanie zmienić usług telekomunikacyjne w firmie na rozwiązania OTT.

Jedynie 5,9% przedsiębiorstw dotychczas niekorzystających z usług OTT rozważa korzystanie z nich w przyszłości. Respondenci wskazali, że planują korzystać z usług komunikacyjnych i video. Pozostali badani wymieniali usługi aplikacyjne, audio.

Podstawa: Firmy korzystające z usług OTT, N=115

## Korzystanie z usług w przyszłości

Czy jako firma rozważają Państwo korzystanie z tego typu usług w przyszłości?




Podstawa: Respondenci, którzy nie korzystają z OTT, N=234

Z jakich usług tego typu planują Państwo korzystać w przyszłości?

Usługi komunikacyjne
**57,3%**

Usługi video
**13,3%**

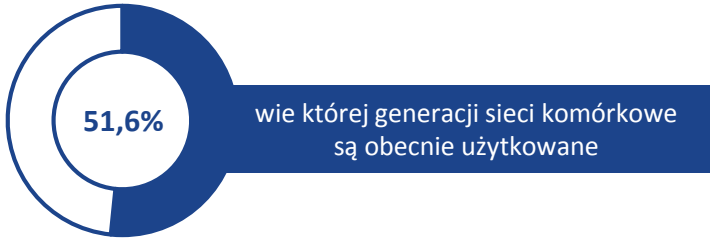
Podstawa: Respondenci, którzy rozważają korzystanie z OTT, N=13

# Sieć 5G

UKE

## Znajomość sieci 5G

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400




Ponad 30% respondentów jest zaznajomionych z pojęciem „sieci 5G”. Natomiast 51,6% odpowiadających wie, której generacji sieci komórkowe są obecnie użytkowane.

Blisko połowa badanych (44,6%) zadeklarowała, że rozwój sieci 5G nie wpłynie na rozwój ich firmy. Z pozytywnych skutków, respondenci wskazują, że sieć 5G poprawi komunikację (18,6%).

## Wpływ rozwoju sieci 5G

Jak ocenia Pan/Pani wpływ rozwoju sieci 5G na swoją firmę?

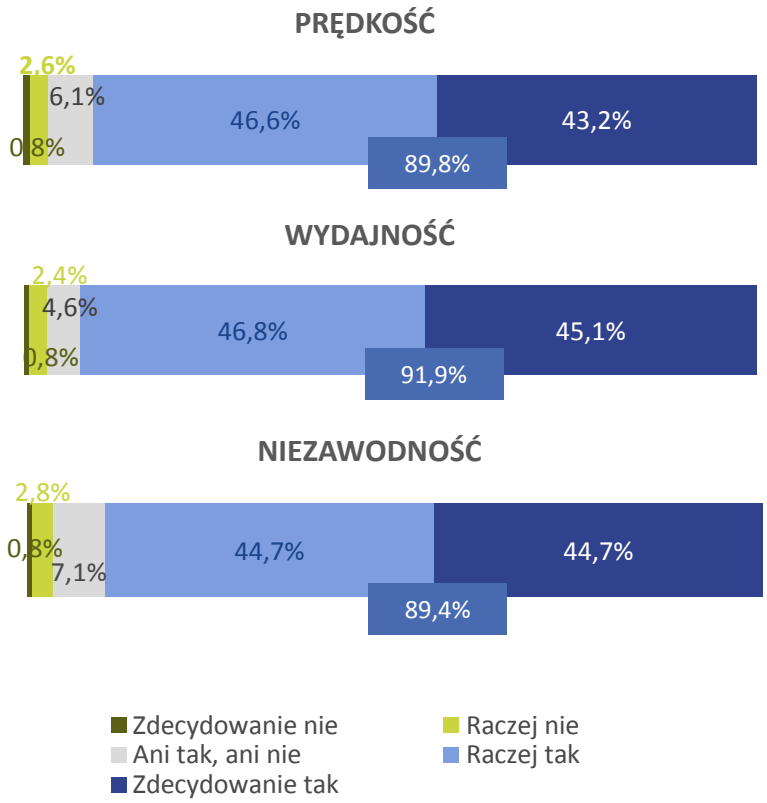
**44,6%**
**Respondentów twierdzi, że sieć 5G nie wpłynie na firmę**

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

UKE

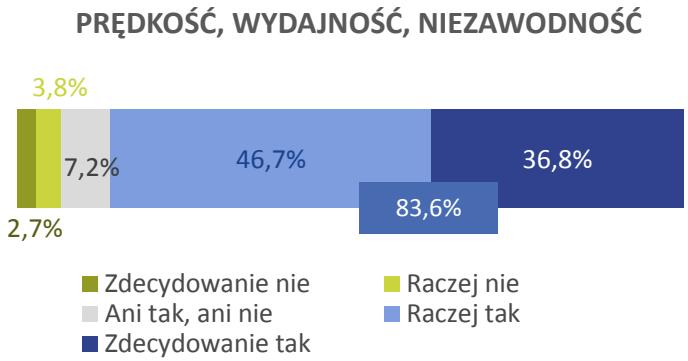
## Dziś

Czy Pana/Pani zdaniem na dzień dzisiejszy aktualne parametry dostępu do internetu w Pana/Pani firmie są wystarczające do prowadzenia działalności firmy?




## Jutro

Czy Pana/Pani zdaniem obecne parametry dostępu (prędkość, wydajność, niezawodność) do internetu w Pana/Pani firmie są wystarczające do prowadzenia działalności firmy w najbliższych latach?




Zdecydowana większość badanych jest zdania, że aktualne parametry dostępu do internetu w ich firmie (prędkość, wydajność, niezawodność) są wystarczające do prowadzenia działalności.

Wysoki odsetek respondentów (83,6%) wskazuje również, że obecne parametry są wystarczające do prowadzenia działalności w najbliższych latach.

Podstawa: Respondenci, których firma korzysta z internetu N=353

UKE

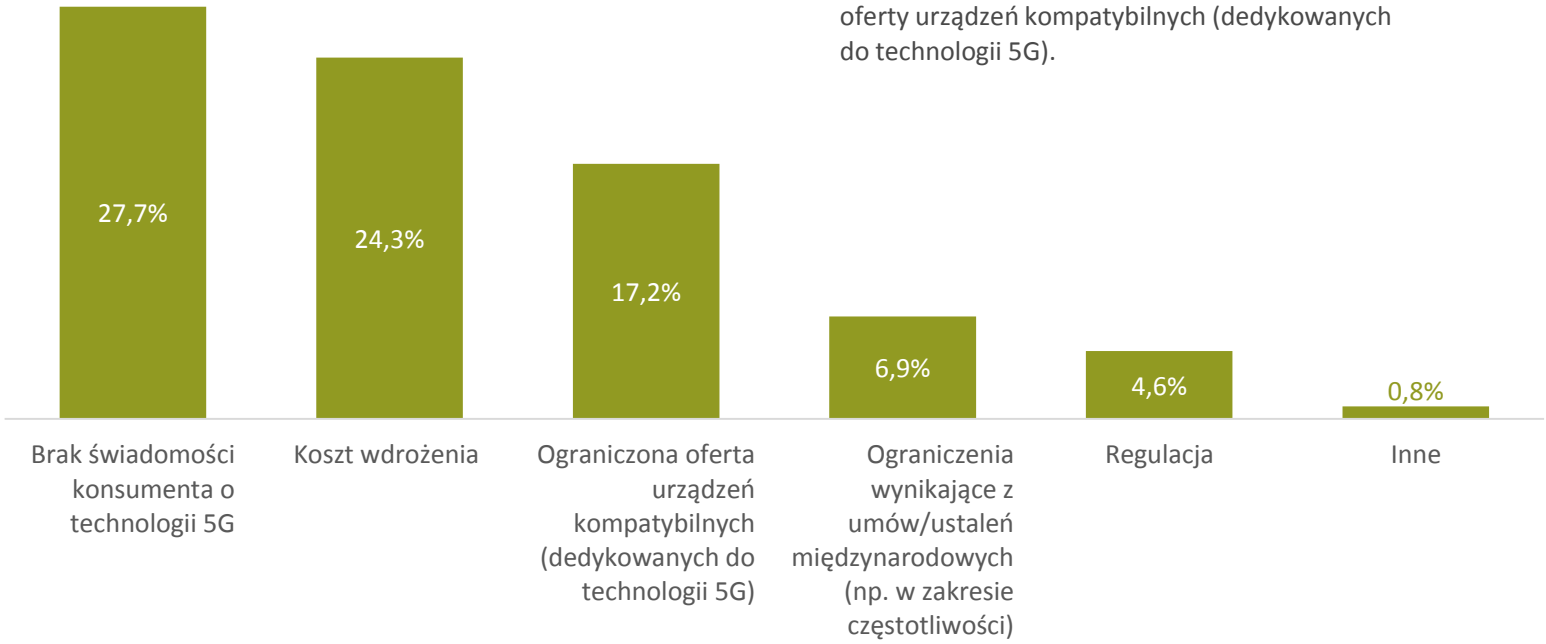
# Bariery

Jakie widzi Pan/Pani bariery wprowadzenia 5G w Polsce?

**46,1%** odpowiedzi „nie wiem, trudno powiedzieć”

Ponad 46% firm korzystających z internetu nie potrafiło wskazać barier wprowadzenia sieci 5G w Polsce.

Jedną z większych barier, jaką respondenci zauważają w kontekście wprowadzenia 5G w Polsce jest brak świadomości konsumenta o technologii 5G (27,7%) oraz koszt wdrożenia (stosunek kosztów do zysków) – 24,3%. Ponad 17% wskazań dotyczyło ograniczonej oferty urządzeń kompatybilnych (dedykowanych do technologii 5G).

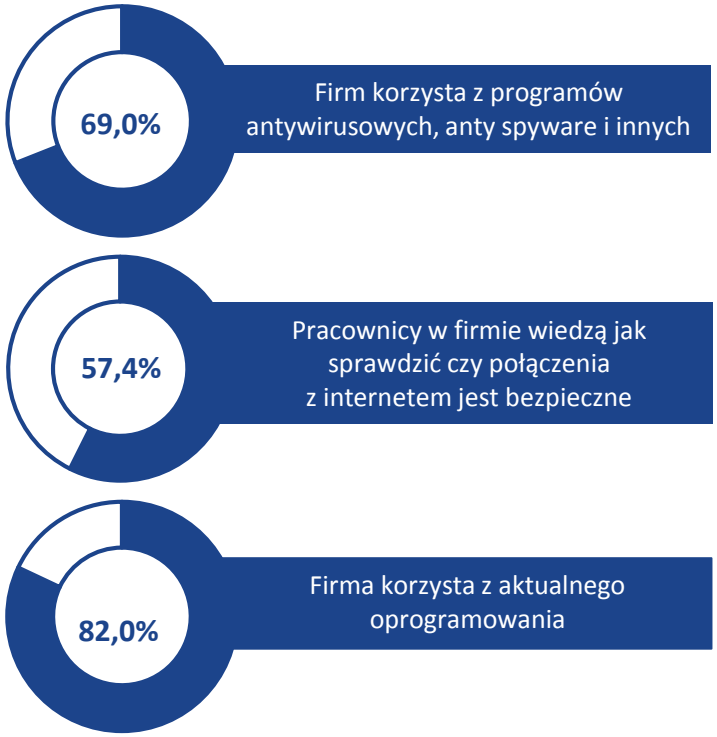



Podstawa: Respondenci, których firma korzysta z internetu N=353

# Bezpieczeństwo w sieci

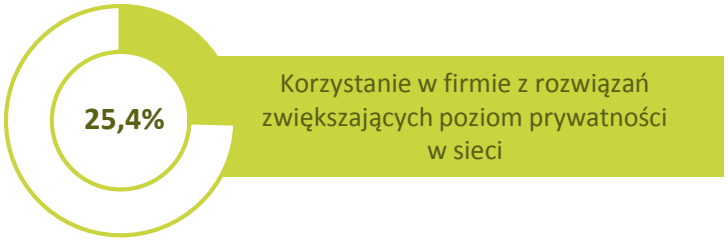
UKE

## Korzystanie z zabezpieczeń

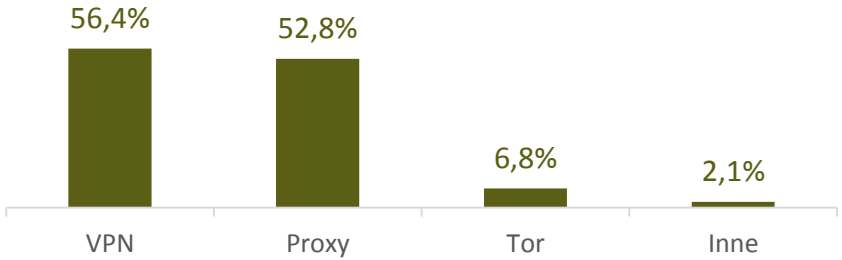



## Prywatność

Czy w Pana/Pani firmie korzysta się z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci?




Z jakich rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci Pan/Pani korzysta?




Podstawa: Respondenci korzystający z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci, N=114

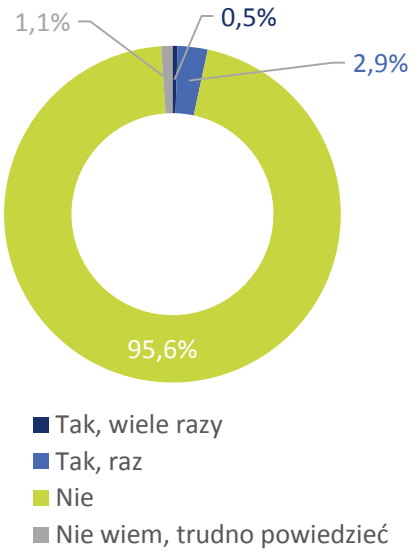
Prawie 70% wszystkich badanych firm korzysta z programów antywirusowych, anty spyware lub innych tego typu, niemniej jednak tylko niespełna 60% pracowników w firmie wie jak sprawdzić czy połączenia z internetem są bezpieczne. Ponad 80% badanych firm zadeklarowało, że korzysta z aktualnego oprogramowania. W jednej czwartej firm korzysta się z rozwiązań zwiększających poziom prywatności sieci. Najpopularniejszym z tego typu rozwiązań jest VPN (56,4%), nieznacznie rzadziej wykorzystuje się proxy (52,8%). Firmy rzadko korzystają z sieci Tor (6,8%). Pozostały odsetek firm korzysta z innych rozwiązań (2,1%).

Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

UKE

## Udostępnianie danych

Czy Pana/Pani firma padła ofiarą nadużyć związanych z wykorzystaniem udostępnionych przez firmę danych?

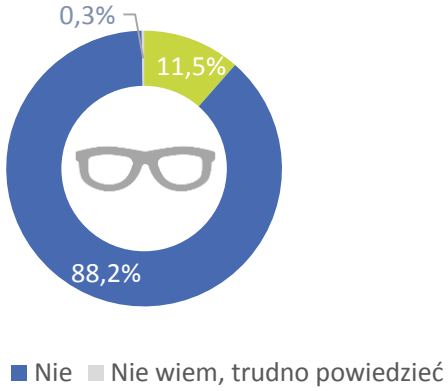



Zdecydowana większość badanych respondentów nigdy nie padła ofiarą nadużyć związanych z wykorzystaniem udostępnianych przez nich danych (95,6%). Wśród badanych firm zaledwie 2,1% w przeciągu roku spotkało się z próbą wyłudzenia danych, które w 42,7% dotyczyły klientów, 28,7% pracowników, natomiast w 28,7% pracowników i klientów. Spośród firm posiadających dostęp do internetu, niemal 12% zatrudnia osobę odpowiedzialną za zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych w firmie.

## Wyłudzenia danych

Czy w ostatnim roku w Pana/Pani firmie miały miejsce próby wyłudzenia danych osobowych pracowników lub klientów?

Czy Pana/Pani firma zatrudnia osoby odpowiedzialne za zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych?




Podstawa: Firmy posiadające dostęp do internetu, N=353

# Przetwarzanie wielkich zbiorów danych

UKE

## Znajomość

Czy z perspektywy firmy spotkał(a) się Pan/Pani z pojęciem „Big Data”?

Ponad 20% respondentów spotkało się z pojęciem przetwarzania wielkich zbiorów danych (Big Data). Ponad 7% spośród wszystkich przedsiębiorstw mających dostęp do internetu korzysta z Big Data. Firmy korzystają w równym stopniu z własnej infrastruktury, co z infrastruktury zewnętrznej.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Korzystanie

Czy korzystają Państwo w firmie z przetwarzania wielkich zbiorów danych?

**7,2%** Firm korzysta z przetwarzania wielkich zbiorów danych

**3,6%** Korzysta z własnej infrastruktury

**3,6%** Korzysta z zewnętrznej infrastruktury

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z internetu N=353

UKE

## Korzyści

Jakie widzi Pan/Pani korzyści związane z usługami Big Data w kontekście Pana/Pani firmy?

**86,7%** osób dostrzega korzyści związane z korzystaniem Big Data w firmie

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z Big Data, N=41

- **36,3%** Pogłębiona analiza rynku produktów lub usług
- **35,0%** Obniżenie kosztów
- **34,2%** Wiarygodność danych
- **32,8%** Precyzyjne planowanie strategii firmy
- **29,0%** Poprawa systemu zarządzania w firmie
- **22,8%** Wzrost satysfakcji klientów końcowych – zrozumienie ich potrzeb

Ponad 86% respondentów dostrzega korzyści z korzystaniem Big Data w firmie. Najczęściej wymieniane korzyści to pogłębiona analiza rynku (36,3%), obniżenie kosztów (35,0%) oraz wiarygodność danych (34,2% wskazań).

Podstawa: Wszyscy respondenci, którzy dostrzegają korzyści z Big Data, N=39

## Zagrożenia

Jakie są Pana/Pani zdaniem ewentualne zagrożenia związane z usługami Big Data w kontekście Pana/Pani firmy?

**2,8%** osób dostrzega zagrożenia związane z korzystaniem Big Data w firmie

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z Big Data, N=41

Spośród korzystających z Big Data, niespełna 3% dostrzega zagrożenia. Wskazywane ewentualne zagrożenia to:

- pogłębienie ekonomicznych nierówności na rynku,
- osłabienie gospodarki opartej na konkurencji,
- ograniczenie podstawowych praw obywatelskich poprzez ingerencję w szczegółowe dane dotyczące aktywności ludzkich.

Podstawa: Wszyscy respondenci, którzy dostrzegają zagrożenia, N=3

# Przetwarzanie danych w chmurze

UKE

## Znajomość

Czy z perspektywy firmy spotkał(a) się Pan/Pani z pojęciem przetwarzania danych w chmurze (Cloud)?

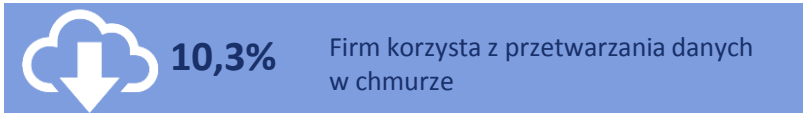
Prawie polowa respondentów (43,6%) spotkała się z pojęciem „cloud" lub przetwarzania danych w chmurze.

Wśród firm korzystających z internetu 10,3% korzysta również z przetwarzania danych w chmurze. Nieznacznie częściej wykorzystywana jest zewnętrzna infrastruktura, aniżeli własna (5,7% vs. 4,6%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Korzystanie

Czy korzystają Państwo w firmie z przetwarzania danych w chmurze?



**4,6%** Korzysta z własnej infrastruktury

**5,7%** Korzysta z zewnętrznej infrastruktury

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z internetu N=353

UKE

## Korzyści

Jakie widzi Pan/Pani korzyści związane z przetwarzaniem danych w chmurze w kontekście Pana/Pani firmy?

**94,4%** osób dostrzega korzyści związane z przetwarzaniem danych w chmurze

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z przetwarzania danych w chmurze, N=59

- **60,0%** Bezpieczeństwo przed utratą danych
- **50,9%** Łatwość obsługi
- **49,5%** Wydajność i niezawodność
- **34,5%** Oszczędność kosztów
- **31,7%** Bieżący monitoring procesów

Niemal 95% respondentów dostrzega korzyści z przetwarzaniem danych w chmurze. Najczęściej wskazywane korzyści to bezpieczeństwo przed utratą danych (60,0%), w dalszej kolejności łatwość obsługi (50,9%) oraz wydajność i niezawodność (49,5%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, którzy dostrzegają korzyści z Cloud, N=54

## Zagrożenia

Jakie są Pana/Pani ewentualne zagrożenia związane z wykorzystaniem chmury w kontekście Pana/Pani firmy?

**27,9%** osób dostrzega zagrożenia związane z przetwarzaniem danych w chmurze

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma korzysta z przetwarzania danych w chmurze, N=59

Tylko 27,9%, spośród korzystających z Cloud zauważa zagrożenia związane z przetwarzaniem danych w chmurze.

Wskazywane ewentualne zagrożenia to:

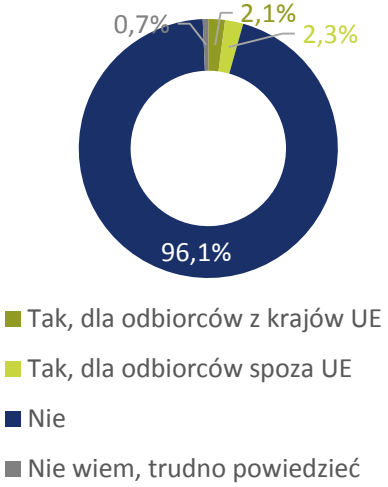
- wyciek danych na skutek awarii,
- potencjalny wgląd w dane przez właściciela usługi lub podmioty trzecie,
- zróżnicowany poziom dostępności usług na chmurze, zależny od jej operatora,
- wyciek danych na skutek włamań hakerów,
- ryzyko dotyczące prywatności i bezpieczeństwa chmury związane z niedostatecznym prawnym uregulowaniem tych kwestii.

Podstawa: Wszyscy respondenci, którzy dostrzegają zagrożenia, N=12

# Jednolity Rynek Cyfrowy

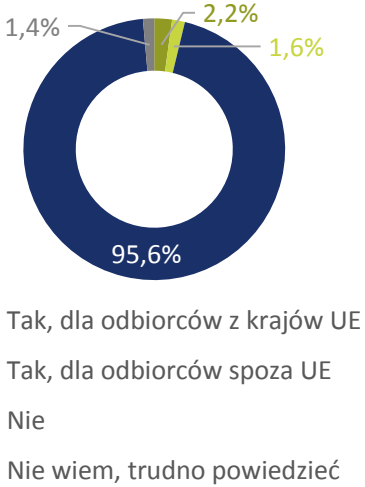
## Sprzedaż zagraniczna

Czy Państwa firma sprzedaje towary na rynkach zagranicznych?




## Usługi zagraniczne

Czy Państwa firma świadczy usługi na rynkach zagranicznych?




Zdecydowana większość (96,1%) firm nie prowadzi sprzedaży towarów na rynkach zagranicznych. 2,1% firm prowadzi sprzedaż krajom członkowskim UE, a 2,3% krajom spoza UE.

Podobnie, 95,6% firm nie świadczy usług na rynkach zagranicznych. Takie usługi dla krajów spoza UE świadczy1,6% badanych i dla krajów UE - 2,2%.

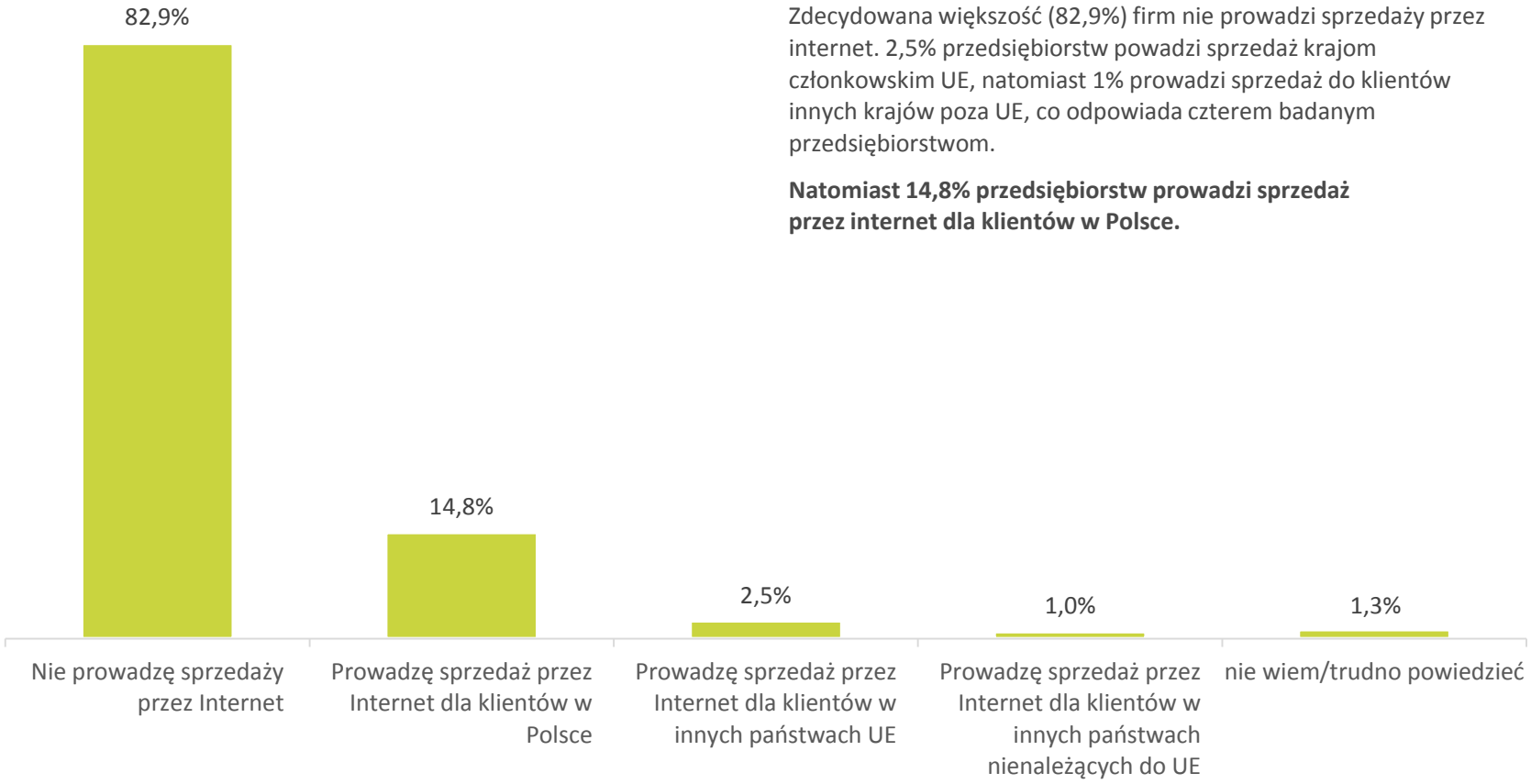
**średnio od 6 lat**

firmy posiadają odbiorców zagranicznych

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

# Sprzedaż online

Proszę powiedzieć, które z następujących stwierdzeń dotyczą Pana/i sytuacji:




Zdecydowana większość (82,9%) firm nie prowadzi sprzedaży przez internet. 2,5% przedsiębiorstw powadzi sprzedaż krajom członkowskim UE, natomiast 1% prowadzi sprzedaż do klientów innych krajów poza UE, co odpowiada czterem badanym przedsiębiorstwom.

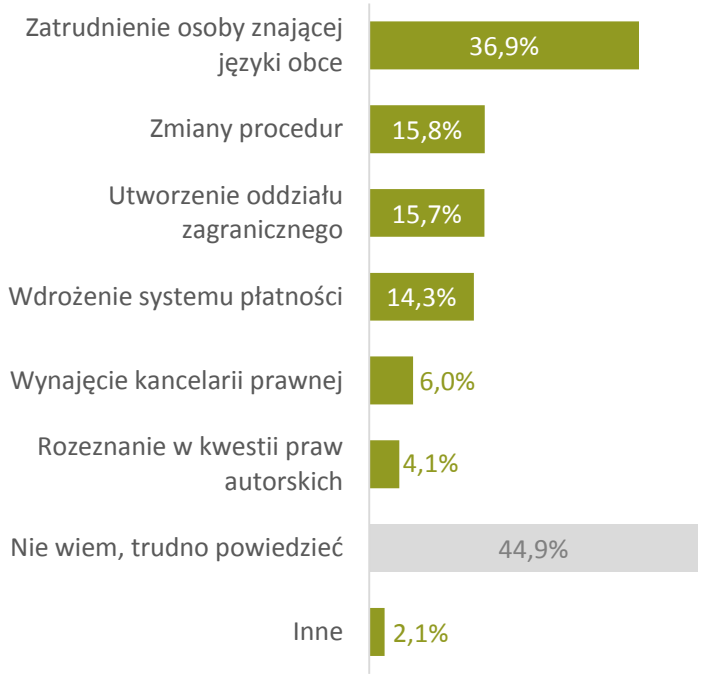
**Natomiast 14,8% przedsiębiorstw prowadzi sprzedaż przez internet dla klientów w Polsce.**

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Obsługa odbiorców zagranicznych

Jakiego rodzaju zmiany nastąpiły w Państwa firmie, by mogła ona obsługiwać odbiorców zagranicznych?

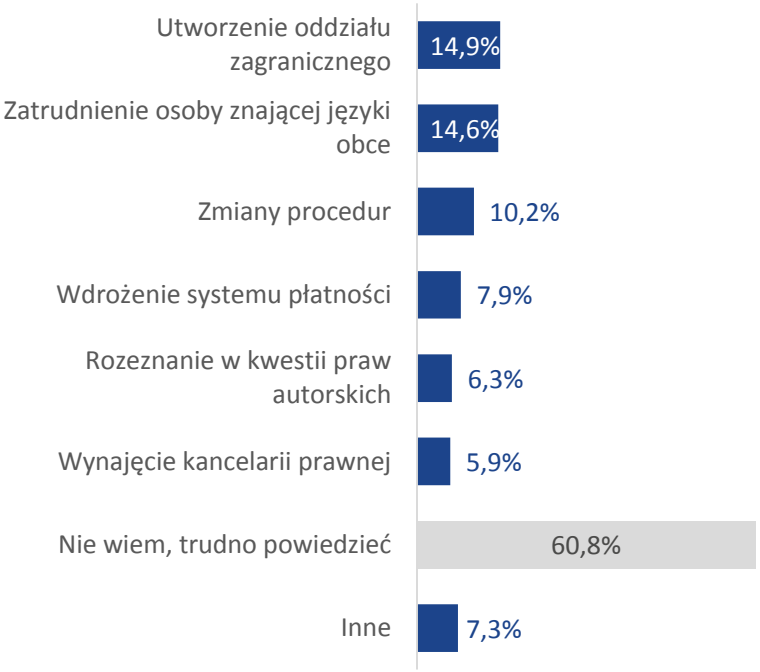



Firmy, które obsługują klientów zagranicznych musiały przede wszystkim zatrudnić osoby znające języki obce (36,9%). Dodatkowo, zmodyfikowały procedury (15,8%) oraz utworzyły oddział zagraniczny (15,7%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma obsługuje klientów zagranicznych, N=36

## Brak obsługi odbiorców zagranicznych

Jakiego rodzaju zmiany musiałyby nastąpić w Państwa firmie, by mogła ona obsługiwać odbiorców zagranicznych?




W celu obsługi odbiorców zagranicznych, respondenci najczęściej wskazywali, że musieliby utworzyć oddział zagraniczny (14,9%) oraz zatrudnić osoby znające języki obce (14,6%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma nie obsługuje klientów zagranicznych, N=383

UKE

## Wartość sprzedaży

Jaki procent wartości sprzedaży internetowej Pana/i przedsiębiorstwa w 2017 roku pochodził z ….?

**Średnio 97,7%**

Procent wartości sprzedaży firmy pochodziło z Polski

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firmy prowadzą sprzedaż online dla klientów z Polski N=50

**Średnio 18,7%**

Procent wartości sprzedaży firmy pochodziło z innych krajów UE

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firmy prowadzą sprzedaż online dla klientów z innych krajów UE, N=9

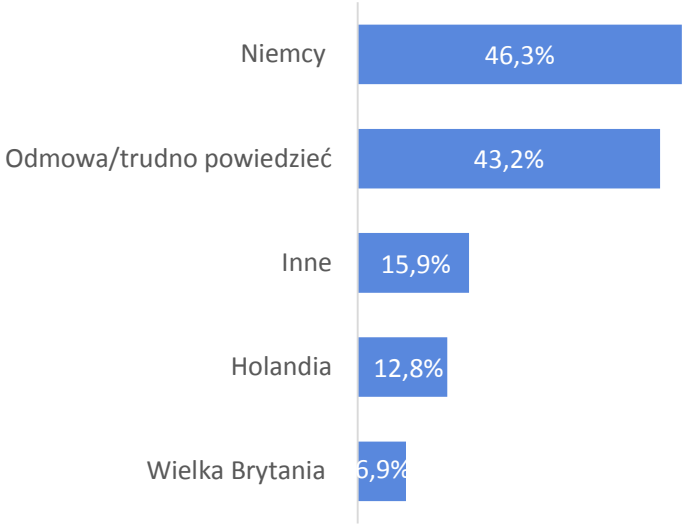
**Średnio 21,5%**

Procent wartości sprzedaży pochodziło z innych krajów spoza UE

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firmy prowadzą sprzedaż online dla klientów z krajów spoza UE, N=5

## Kraje sprzedaży online

W których krajach Pana/i przedsiębiorstwo sprzedawało produkty oraz/lub usługi przez internet w 2017 r.?




Firmy prowadzące sprzedaż online osiągają ponad połowę wartości sprzedaży od odbiorców z Polski.

Z krajów UE jest to jedynie 18,7% wartości sprzedaży, a w przypadku firm sprzedających poza UE jest to 22,1% wartości sprzedaży internetowej.

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firmy prowadzą sprzedaż online, N=20

UKE

# Trudności przy sprzedaży online – w przyszłości

Przy każdej z następujących trudności, które mogą się pojawić przy prowadzeniu sprzedaży internetowej do innych krajów UE lub próbach takiej sprzedaży, proszę powiedzieć, czy dana rzecz stanowi problem? *(Druga część wykresu na kolejnym slajdzie)*

Najczęściej wskazywanymi trudnościami przy prowadzeniu sprzedaży internetowy do innych krajów UE były: zbyt wysokie koszty dostawy (28,8% wskazań), zbyt skomplikowane lub zbyt kosztowne radzenie sobie z zagranicznymi podatkami (28,1%) oraz brak umiejętności językowych pozwalających na kontakty biznesowe z innymi krajami (27,9%).

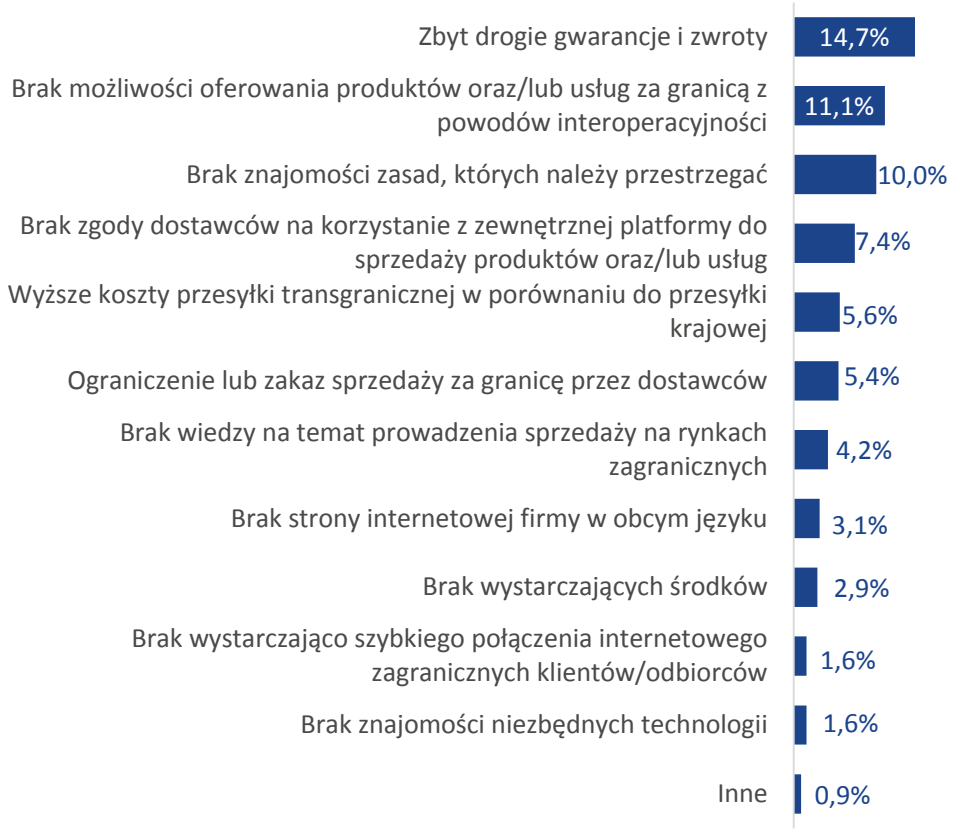
Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma rozważa wprowadzenie sprzedaży online, N=29

UKE

# Trudności przy sprzedaży online – w przyszłości

**(druga część wykresu)**

Przy każdej z następujących trudności, które mogą się pojawić przy prowadzeniu sprzedaży internetowej do innych krajów UE lub próbach takiej sprzedaży, proszę powiedzieć, czy dana rzecz stanowi problem?



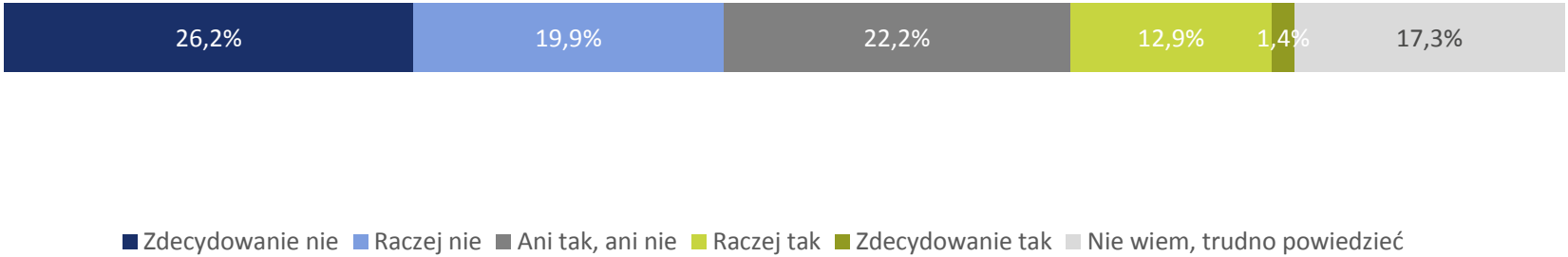

Najrzadziej wskazywanymi trudnościami przy prowadzeniu sprzedaży internetowy do innych krajów UE był: brak wystarczających środków (2,9%), brak wystarczająco szybkiego połączenia internetowego zagranicznych klientów/odbiorców (1,6%) oraz brak znajomości niezbędnych technologii (1,6%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma rozważa wprowadzenie sprzedaży online, N=29

UKE

# Trudności przy sprzedaży online – w przyszłości

Gdyby we wszystkich państwach członkowskich UE obowiązywały te same zasady handlu internetowego między Pana/i przedsiębiorstwem a klientem, to czy sądzi Pan/i, że Pana/i przedsiębiorstwo zaczęłoby prowadzić sprzedaż lub zwiększyło sprzedaż do innych krajów UE?



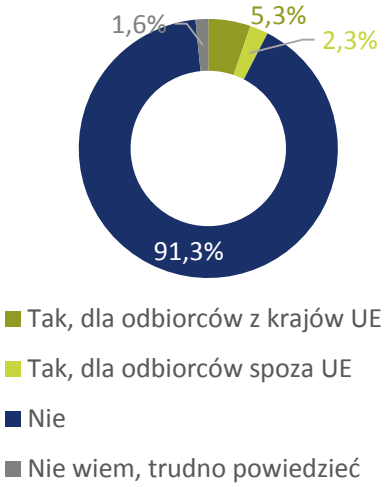

Hipotetycznie, gdyby we wszystkich krajach członkowskich UE obowiązywałyby te same zasady handlu internetowego prawie połowa badanych nie zdecydowałaby się na sprzedaż do UE lub zwiększenie tej sprzedaży (46,1%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma rozważa wprowadzenie sprzedaży online = 312

UKE

## Sprzedaż zagraniczna

Czy Państwa firma dokonała w ostatnim roku zakupu towarów od dostawcy zagranicznego?

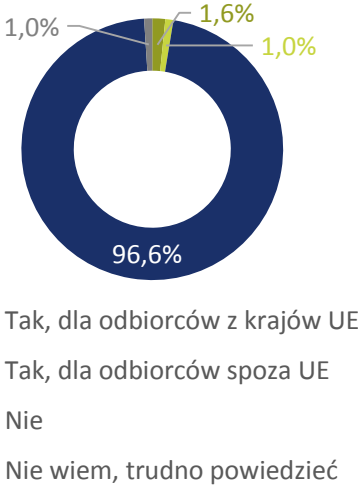



Większość firm w ostatnim roku nie dokonała zakupu towarów ani usług na rynku zagranicznym (odpowiednio 91,3% oraz 96,6%).

Zakup towarów i usług spoza UE dotyczy odpowiednio 2,3% i 1% przedsiębiorstw. Natomiast kupno towarów i usług z krajów członkowskich UE dotyczy odpowiednio 5,3% oraz 1,6% firm.

## Usługi zagraniczne

Czy Państwa firma nabywa usługi na rynkach zagranicznych?




średnio od 6 lat

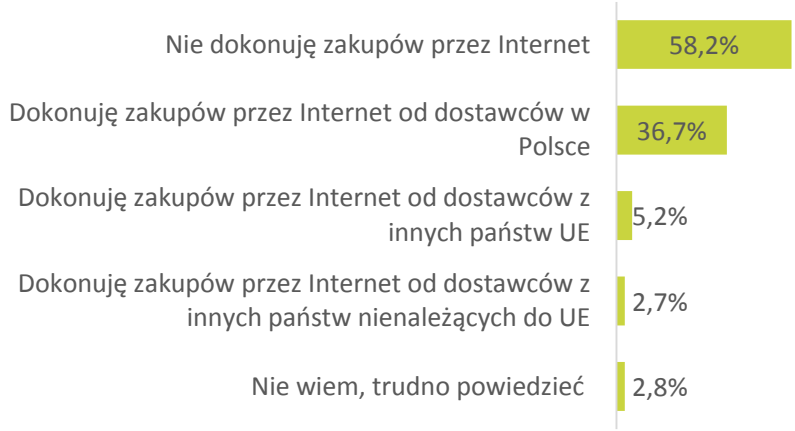
firmy dokonują zakupu towarów lub usług za granicą.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Kraj zakupu

Proszę powiedzieć, które z następujących stwierdzeń dotyczą Pana/i sytuacji:

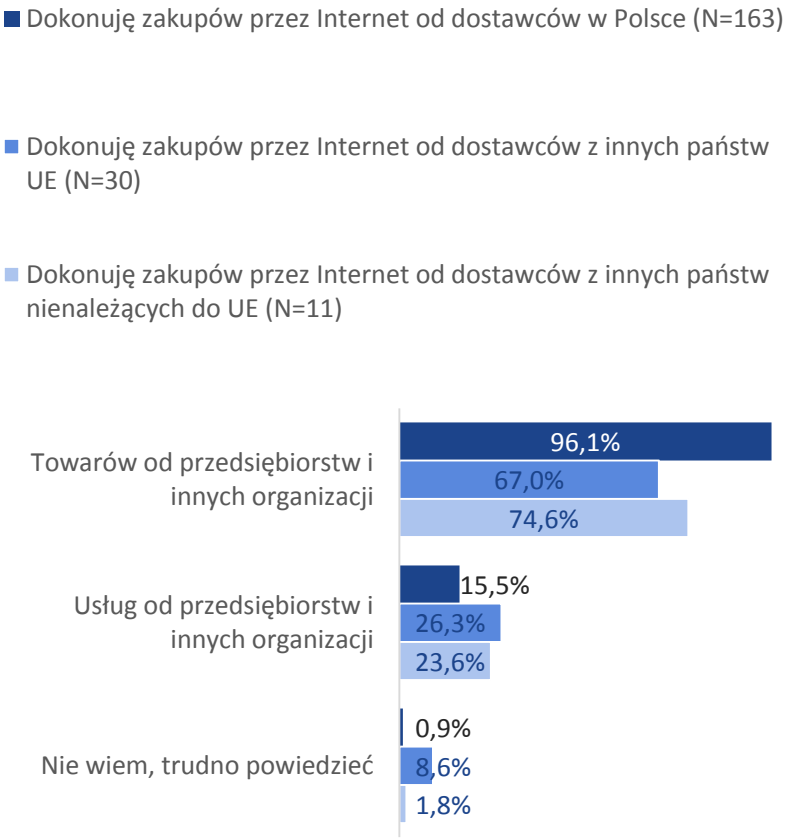



Ponad połowa (58,2% wskazań) respondentów reprezentujących dane przedsiębiorstwa deklarowała, że ich firma nie dokonuje zakupów przez internet. Firma co trzeciego badanego (36,7%) kupowała przez internet od dostawcy z Polski.

Zarówno przedsiębiorstwa kupujące od Polskich dostawców, jak i firmy kupujące od dostawców z innych krajów UE najczęściej nabywały towary, a rzadziej usługi.

## Przedmiot zakupu

Proszę dokończyć:

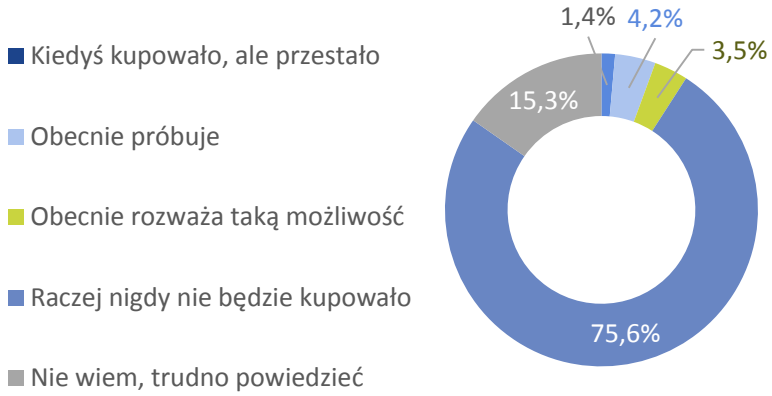



Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Zakupy przez internet

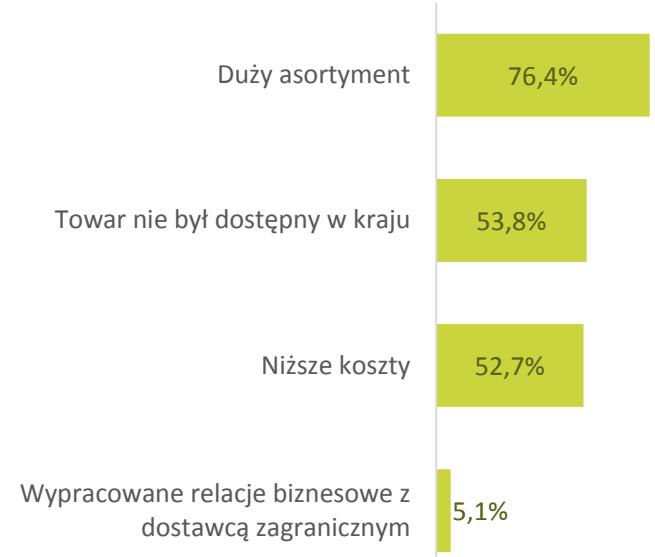
Czy Pana/i przedsiębiorstwo kiedykolwiek kupowało, próbowało kupić lub brało pod uwagę zakup produktów oraz/lub usług przez internet w innych krajach UE?




Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma nie kupują przez internet, N=214

## Powody zakupu od dostawcy z innego kraju UE

Dlaczego Państwa firma zdecydowała się dokonać zakupu przez internet od dostawcy znajdującego się w innym kraju UE niż Polska?




Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma zdecydowała się dokonać zakupu przez internet od dostawcy znajdującego się w innym kraju UE niż Polska, N=30

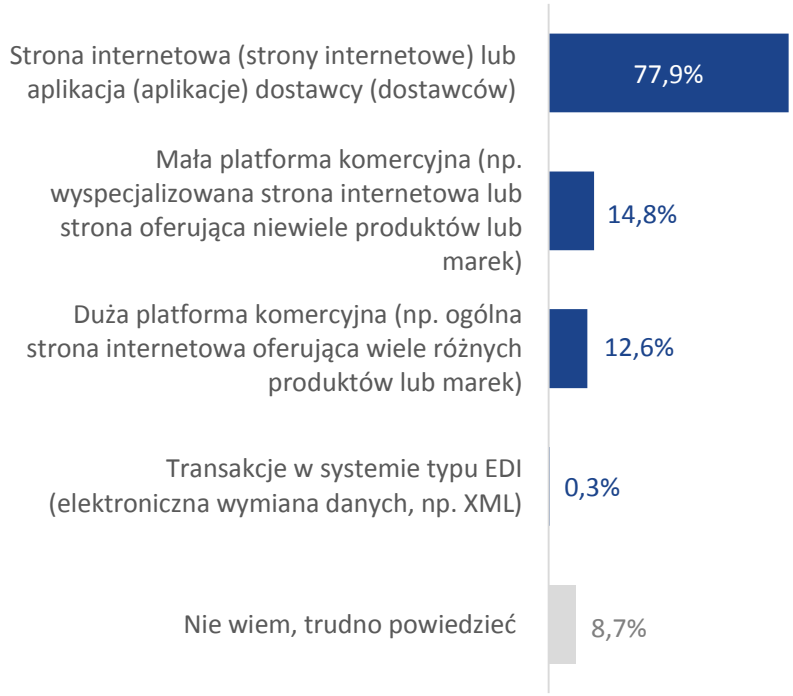
75,6% respondentów, którzy nie kupują przez internet deklarowało, że przedsiębiorstwo raczej nigdy nie będzie kupowało swoich produktów usług przez internet, jedynie 3,5% badanych stwierdziło, że firma obecnie rozważa taką możliwość.

Przedsiębiorstwa, które zdecydowały się zakupić coś przez internet w innym kraju UE najczęściej zrobiło to ze względu na duży asortyment (76,4% wskazań), a co druga firma potrzebowała produktu, który nie był dostępny w kraju (53,8% wskazań).

UKE

# Przedsiębiorstwa, które kupują online

Które spośród następujących możliwości wykorzystuje Pana/i przedsiębiorstwo przy zakupie produktów oraz/lub usług przez internet?




**Średnio 98,1%**

Procent towarów oraz/lub usług zakupionych przez przedsiębiorstwa przez internet w 2017 roku został zakupiony w Polsce

Większość przedsiębiorstw kupujących online (77,9%) dokonuje zakupu za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji dostawcy. 14,8% deklarowało, że jego firma korzysta z małej platformy komercyjnej. Najmniej popularną formą były transakcje typu EDI (0,3% wskazań).

Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma robi zakupy przez internet, N=172

UKE

# Trudności przy zakupach online

Przy każdej z następujących trudności, które mogą się pojawić przy dokonywaniu zakupów przez internet z innych krajów UE lub przy próbach dokonywania takich zakupów proszę powiedzieć, czy dana rzecz stanowiła problem?

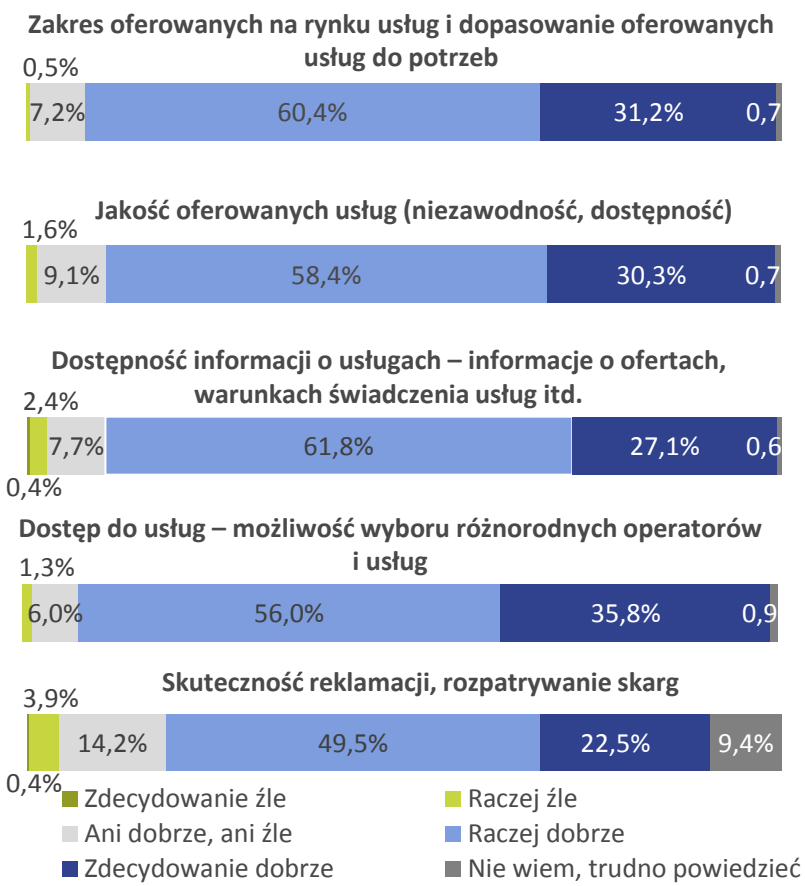
Podstawa: Wszyscy respondenci, których firma dokonywała zakupów towarów lub usług od dostawców zagranicznych, N=42

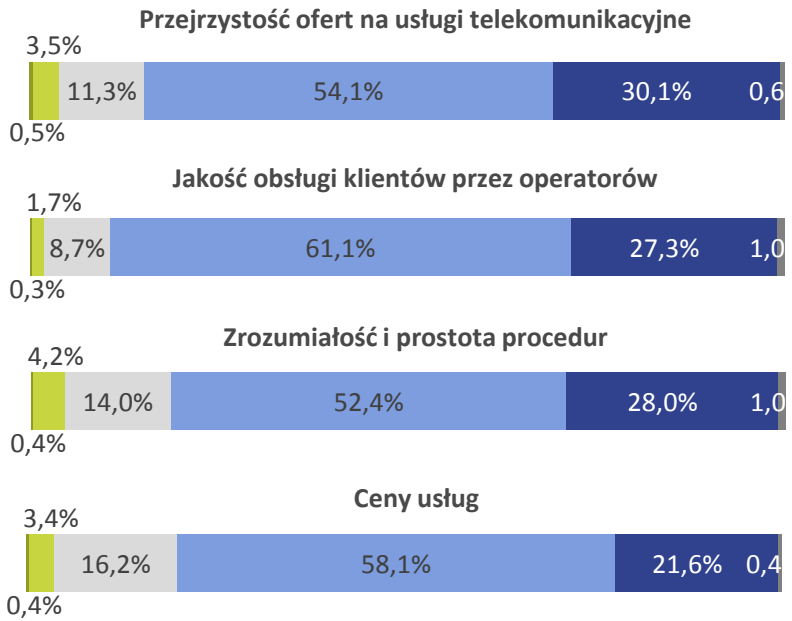
# Ogólna ocena rynku telekomunikacyjnego

UKE

# Ocena funkcjonowania

Proszę ocenić aspekty funkcjonowania runku telekomunikacyjnego w Polsce




Badane firmy pozytywnie oceniają wskazane aspekty funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce. Najwyżej ocenianym aspektem funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego jest dostęp do usług, czyli możliwość wyboru różnorodnych operatorów i usług (zagregowane „zdecydowanie dobrze" i „raczej dobrze" – 91,8%). Najgorzej ocenianym aspektem jest skuteczność reklamacji, rozpatrywanie skarg (zagregowane: „zdecydowanie źle" i „raczej źle" – 4,3%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

UKE

## Znajomość UKE

Czy z perspektywy firmy słyszał(a) Pan/Pani o działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej?

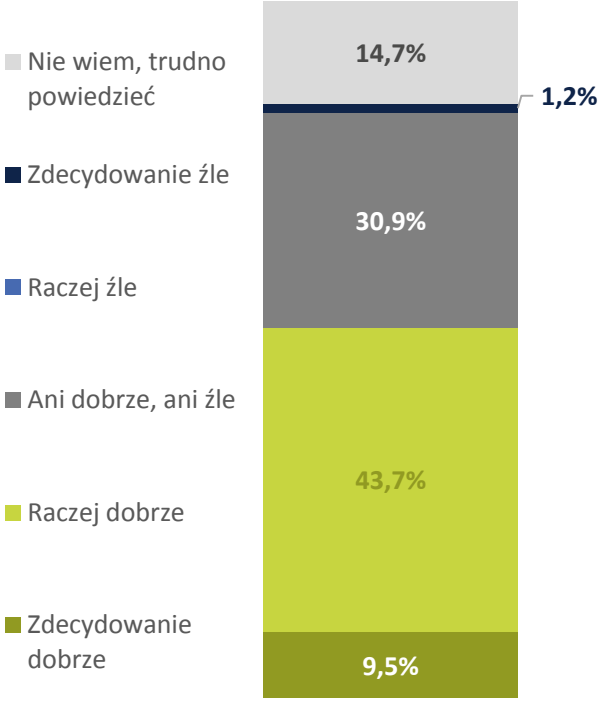
Prawie 26% respondentów słyszało o działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Ponad połowa badanych (53,2%) pozytywnie ocena dotychczasowe działania UKE. Niemal 31% respondentów przyjmuje postawę neutralną („ani dobrze, ani źle"). Tylko 1,2% negatywnie ocenia podejmowane działania.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Ocena UKE

Jak ocenia Pan/Pani dotychczasowe działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej?

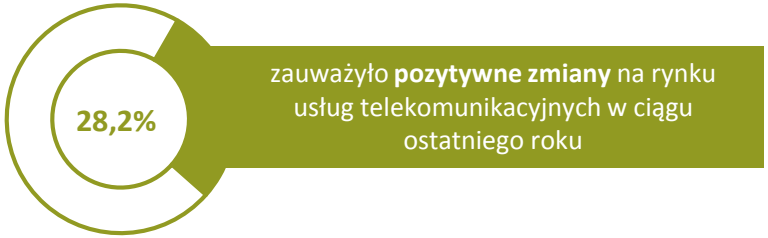



Podstawa: Wszyscy respondenci, którzy słyszeli o działalności UKE N=124

UKE

## Pozytywna ocena rynku

Czy w ciągu ostatniego roku zauważył(a) Pan/Pani z perspektywy firmy jakieś pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych?




Ponad 28% respondentów zauważyło pozytywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych w ciągu ostatniego roku.

Pozytywne zmiany, które zauważono to głównie większa liczba ofert (49,2% wskazań), lepszy zakres ofert (46,8%), obniżka cen (45,4%) jak również dynamiczny rozwój technologii (41,5%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

## Pozytywne zmiany

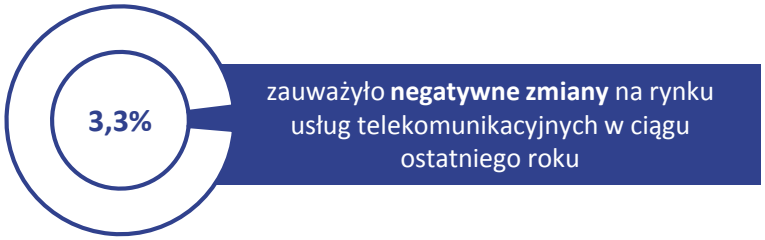
Jakie pozytywne zmiany z perspektywy firmy na rynku usług telekomunikacyjnych zauważył(a) Pan/Pani w ciągu ostatniego roku?

Podstawa: Respondenci, którzy zauważają pozytywne zmiany, N=128

UKE

## Negatywna ocena rynku

Czy w ciągu ostatniego roku zauważył(a) Pan/Pani z perspektywy firmy jakieś negatywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych?




Tylko 3,3% respondentów zauważyło negatywne zmiany na rynku usług telekomunikacyjnych w ciągu ostatniego roku.

Negatywne zmiany, które zauważono to głównie wzrost cen, pogorszenie jakości obsługi klienta i mała skuteczność reklamacji.

## Negatywne zmiany

Jakie negatywne zmiany z perspektywy firmy na rynku usług telekomunikacyjnych zauważył(a) Pan/Pani w ciągu ostatniego roku?

**Najczęściej wskazywane:**

- wzrost cen
- pogorszenie jakości obsługi klienta
- mała skuteczność reklamacji

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=400

Podstawa: Respondenci, którzy zauważają negatywne zmiany, N=16

# Podsumowanie

UKE

## Telefonia komórkowa

Firmy zazwyczaj dysponują nie więcej niż 5 aktywnymi kartami SIM (46,1% - 1 karta i 46,5% - od 2 do 5 kart). Średnio, firmy korzystają z blisko 3 kart SIM (2,7).

Najczęściej wykorzystywanymi usługami telefonii komórkowej są połączenia głosowe na numery komórkowe (75,6% wskazań „kilka razy dziennie"), połączenia z internetem w telefonie (62,0% wskazań „kilka razy dziennie") oraz usługa SMS (54,3% wskazań „kilka razy dziennie"). Najrzadziej korzysta się z międzynarodowych.

## Korzystanie z wybranych elementów usługi powszechnej

Zdecydowana większość firm nie korzysta z takich informacji jak Ogólnokrajowa Biuro Numerów (OBN) czy Ogólnokrajowego Spisu Abonentów (OSA). Spośród osób, które korzystają z tego typu informacji wyłącznie jedna na pięć firm uważa je za potrzebne. Firmy korzystające z tego typu informacji, najczęściej korzystały z nich ponad 3 lata temu.

## Telefonia stacjonarna

Zdecydowana większość badanych przedsiębiorstw odeszła od telefonii stacjonarnej (blisko 77%), wskazując w większości, iż telefon stacjonarny jest im niepotrzebny (59,0%). Firmy te wykazują ponadto na niefunkcjonalność telefonii stacjonarnej, czyli brak możliwości wykonania połączenia z dowolnego miejsca (blisko 22%) oraz jego ograniczone możliwości (ponad 16%).

Firmy, które pozostały przy telefonii stacjonarnej podkreślają, iż numer stacjonarny zwiększa wiarygodność firmy (50,0%). Ponad 64% tych firm wskazuje również, że nie zrezygnowałoby z usług telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej. Odnotować także warto, że firmy korzystające z telefonii stacjonarnej, korzystają z usług tych z dużym natężeniem (67,0% codziennie korzysta z telefonu stacjonarnego w wykonywanej działalności). Ponadto telefonia stacjonarna oceniana jest jako ważna z perspektywy przedsiębiorstw, które z niej korzystają.

UKE

## Dostęp do internetu

Blisko 86% firm posiada dostęp do internetu. Ponad połowa z nich deklaruje, że jest to dostęp stacjonarny. Ponad 42% badanych, którzy posiadają dostęp do internetu, podkreśla, iż jest to ważne narzędzie pracy, lecz ma charakter pomocniczy wobec podstawowej działalności firmy. Spośród firm posiadających dostęp do internetu mobilnego, połowa z nich wskazuje, że wybrała ten rodzaj połączenia głównie z uwagi na potrzebę większej mobilności, korzystania z internetu poza siedzibą firmy (50,4%). Zdecydowana większość firm posiadających dostęp do internetu mobilnego (w tym internetu mobilnego w telefonie) korzysta z technologii LTE.

## 5G Sieć 5G

Ponad 30% respondentów jest zaznajomionych z pojęciem „sieci 5G". Natomiast 51,6% odpowiadających wie, której generacji sieci komórkowe są obecnie użytkowane. Dla większości firm (83,6%) obecne parametry (prędkość, wydajność, niezawodność) są wystarczające do prowadzenia działalności w najbliższych latach.

Ponad 46% firm korzystających z internetu nie potrafiło wskazać barier wprowadzenia sieci 5G w Polsce. Jedną z większych barier, jaką respondenci zauważają w tym kontekście jest brak świadomości konsumenta o technologii 5G (27,7%) oraz koszt wdrożenia (stosunek kosztów do zysków) – 24,3%.

## Usługi Over-The-Top

Ponad 30% badanych respondentów przyznała, że rozwój usług Over-The-Top (OTT) poprawił komunikację w firmie (31,9%). Z kolei niemal połowa respondentów stwierdziła, że usługi OTT w żadnej sposób nie wpłynęły na funkcjonowanie firmy w której pracują.

Firmy najczęściej korzystają z usług komunikacyjnych i aplikacyjnych. Spośród używanych większość z nich nie wiąże się z dodatkowymi opłatami.

Niemal połowa badanych osób, której firma już korzysta z usług OTT, nie byłaby w stanie zrezygnować z usług telekomunikacyjnych na rzecz usług OTT w przedsiębiorstwie (48,8%). Tylko 13% respondentów byłaby w stanie zmienić usług telekomunikacyjne w firmie na rozwiązania OTT.

Jedynie 5,9% przedsiębiorstw dotychczas niekorzystających z usług OTT rozważa korzystanie z nich w przyszłości. Respondenci wskazali, że planują korzystać przede wszystkim z usług komunikacyjnych i video.

UKE

## Bezpieczeństwo w sieci

Blisko 70% respondentów korzysta z programów antywirusowych, anty spyware oraz innych tego typu, jednakże tylko 57,4% pracowników zna sposoby jak sprawdzić czy połączenie z internetem jest bezpieczne. Ponad 80% badanych zadeklarowało, że korzysta z aktualnego oprogramowania.

Zdecydowana większość badanych (95,6%) nigdy nie padła ofiarą nadużyć związanych z wykorzystaniem udostępnianych przez nich danych. Firmy zwykle nie zatrudniają osób odpowiedzialnych za zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych, jedynie 11,5% z nich ma osoby zatrudnione na tego typu stanowiskach.

## Przetwarzanie wielkich zbiorów danych

Ponad 20% respondentów spotkało się z pojęciem przetwarzania wielkich zbiorów danych (Big Data). Spośród wszystkich przedsiębiorstw mających dostęp do internetu z Big Data korzysta 7,2% firm.

Ponad 86% respondentów dostrzega korzyści z zastosowania Big Data w firmie. Najczęściej wymieniana jest pogłębiona analiza rynku (36,3%), obniżenie kosztów (35,0%) oraz wiarygodność danych (34,2% wskazań). Niespełna 3% spośród korzystających z Big Data zauważa zagrożenia związane z przetwarzaniem wielkich zbiorów danych.

## Przetwarzanie danych w chmurze

Ponad 40% badanych spotkała się z pojęciem „Cloud” lub przetwarzania danych w chmurze.

Wśród firm korzystających z internetu 10,3% korzysta również z przetwarzania danych w chmurze. Nieznacznie częściej wykorzystywana jest zewnętrzna infrastruktura, aniżeli własna.

Niemal 95% respondentów dostrzega korzyści z przetwarzaniem danych w chmurze. Najczęściej wskazywane korzyści to bezpieczeństwo przed utratą danych (60,0%), w dalszej kolejności łatwość obsługi (50,9%) oraz wydajność i niezawodność (49,5%).

Tylko 27,9% spośród korzystających z Cloud zauważa zagrożenia związane z przetwarzaniem danych w chmurze.

UKE

## Jednolity Rynek Cyfrowy

Zdecydowana większość respondentów nie prowadzi sprzedaży towarów i usług na rynkach zagranicznych (96,1%). Podobnie ma się odsetek badanych, którzy nie prowadzą sprzedaży przez internet (82,9%). Może być to spowodowane brakiem wiedzy przez respondentów, jakie zmiany mogłyby nastąpić w ich firmach, aby mogły one obsługiwać zagranicznych kontrahentów (60,8%).

Najczęściej wymienianą trudnością, jaka może się pojawić przy prowadzeniu sprzedaży internetowej do innych krajów UE są zbyt wysokie koszty dostaw (28,8%).

Prawie połowa badanych nie zdecydowałaby się na sprzedaż międzynarodową nawet, gdyby na terenie UE obowiązywały te same zasady handlu internetowego co w Polsce.

Przedsiębiorstwa, które zdecydowały się zakupić coś przez internet w innym kraju UE najczęściej zrobiło to ze względu na duży asortyment (76,4% wskazań), a co druga firma potrzebowała produktu, który nie był dostępny w kraju (53,8% wskazań).

## Ogólna ocena rynku telekomunikacyjnego

Ponad 28% respondentów zauważyło pozytywne zmiany, jakie zaszły w ciągu ostatniego roku na rynku usług telekomunikacyjnych. Zmiany negatywne zostały spostrzeżone przez 3,3% odpowiadających.

Najwyżej ocenianym aspektem funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego jest dostęp do usług, czyli możliwość wyboru różnorodnych operatorów i usług. Najgorzej ocenianym aspektem jest skuteczność reklamacji, rozpatrywanie skarg.

O Urzędzie Komunikacji Elektronicznej słyszało 25,9% badanych. Instytucja ta jest oceniana pozytywnie przez ponad połowę badanych Niezadowolonych z działań tego urzędu jest 1,2% osób odpowiadających.

# Objaśnienia (nota metodologiczna)

UKE

# Nota metodologiczna

- Zaprezentowane w raporcie dane zostały poddane procedurze ważenia analitycznego, mającego na celu korektę struktury zrealizowanej próby względem populacji.
- Dane procentowe zaprezentowane w raporcie są wartościami ważonymi. Dane liczbowe (N) to dane nieważone.
- Wyjątek od powyższego stanowią dane metryczkowe (społeczno-demograficzne), w których wartości procentowe również są danymi nie poddanymi ważeniu.
- Na wykresach kolumnowych i słupkowych, suma wartości może przekraczać 100% - możliwe było wskazanie więcej niż jednej pasującej odpowiedzi.
- Na wykresach kołowych oraz wykresach skumulowanych suma poszczególnych wartości procentowych może wynosić 99,9% lub 100,1%. Jest to wynikiem stosowanych zaokrągleń w wartościach liczbowych po przecinku.

www.uke.gov.pl