

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

Raport z badania klientów indywidualnych w wieku 60+

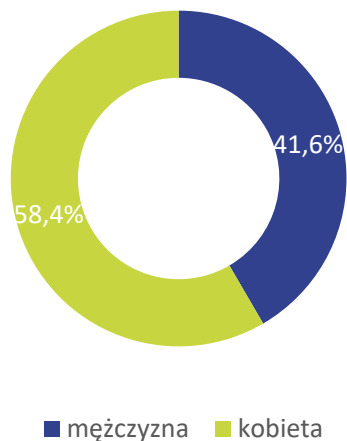
Warszawa, Gdańsk, 29.11.2019 r.

- 3 Podstawowe informacje o badaniu
- 4 Charakterystyka próby
- 9 Telefonia stacjonarna
- 14 Telefonia komórkowa
- 20 Korzystanie z komputera
- 25 Korzystanie z internetu
- 42 Zawieranie umów
- 45 Korzystanie z BOK i składanie reklamacji
- 50 Podsumowanie

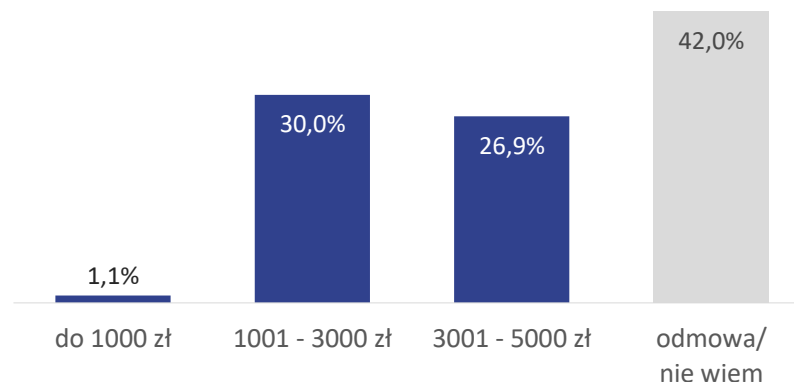
Tytuł	Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów/klientów indywidualnych w wieku 60+		
Zamawiający	Urząd Komunikacji Elektronicznej		
Wykonawca	Danae Sp. z o.o. i Realizacja Sp. z o.o.		
Wielkość próby	N=1000 respondentów		
Dobór próby	Próba losowo-kwotowa, warstwowana ze względu na lokalizację, wiek i płeć		
Technika	CAPI – wywiad indywidualny wspomagany komputerowo		
Lokalizacja	Badanie ogólnopolskie		
Termin	październik – listopad 2019 r.		

# Charakterystyka próby

## Płeć



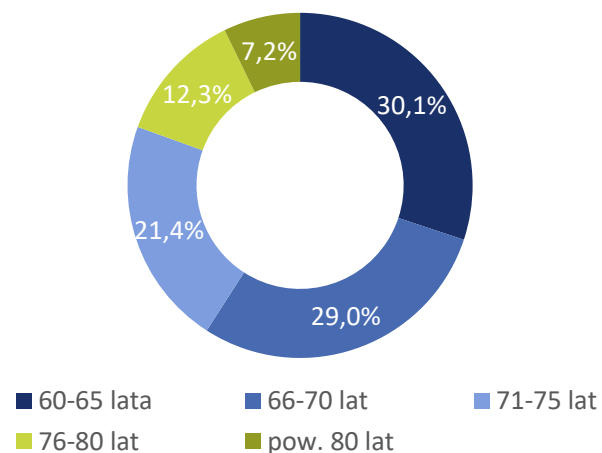
## Dochody



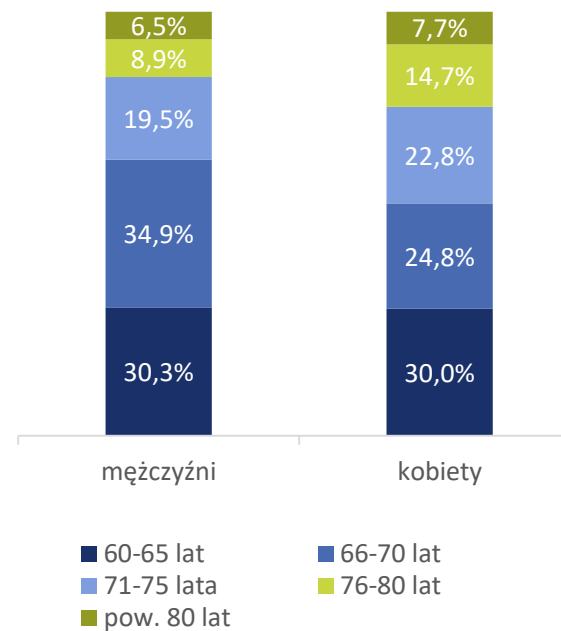
Zgodnie ze strukturą demograficzną Polski, w próbie osób powyżej 60. roku życia przeważały kobiety (58,4%).

Średni miesięczny dochód członków gospodarstwa domowego 30,0% pytaných wynosi pomiędzy 1001 zł a 3000 zł. W przypadku 26,9% respondentów mieści się natomiast w przedziale od 3001 do 5000 zł. Zauważyć należy, że znaczna część badanych odmówiła odpowiedzi na to pytanie.

## Wiek

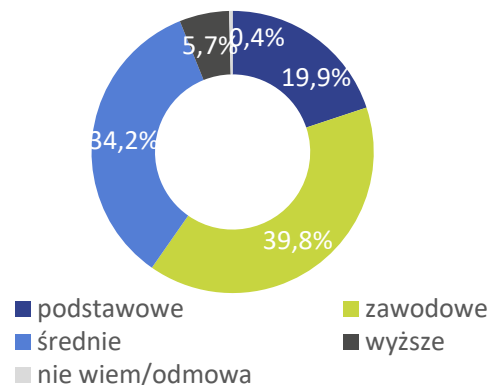


## Wiek w podziale na płeć



Osoby pomiędzy 60. a 65. rokiem życia stanowiły 30,1% próby, a osoby pomiędzy 66. a 70. rokiem życia – 29,0%. Udział respondentów w wieku 71-80 lat wyniósł 33,7%, a powyżej 80 lat – 7,2%. Zauważyć należy, że mężczyźni dominują w przedziale wiekowym 66-70 lat, natomiast kobiety w grupie 71 lat i więcej.

## Wykształcenie



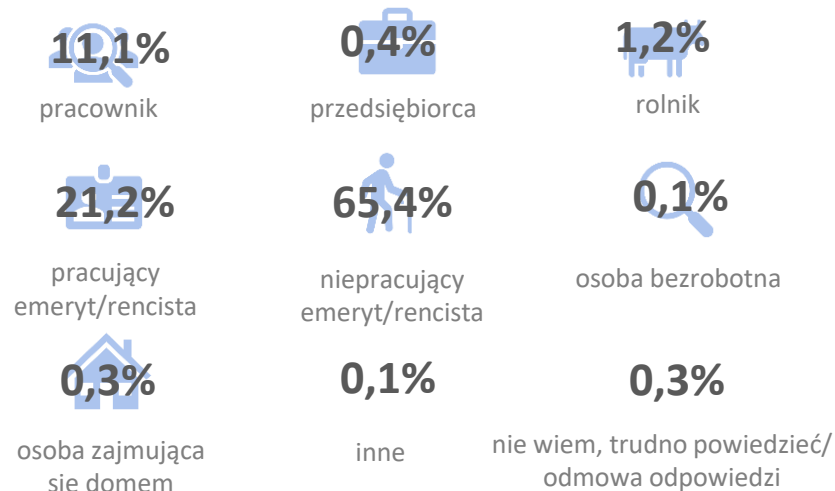
Największy odsetek w badanej próbie stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym – posiadało je 39,8% badanych. Kolejna pod względem liczebności grupa to osoby z wykształceniem średnim (34,2%), z podstawowym (19,9%). Wykształcenie wyższe posiadała niespełna 6% badanych.

Wśród badanych, z racji wieku, przeważały osoby na rencie/emeryturze, przy czym 65,4% nie pracowała, zaś 21,1% badanych to pracujący emeryci/renciści. Blisko 11,1% respondentów pracowało na część etatu, pełen etat bądź dorywczo.

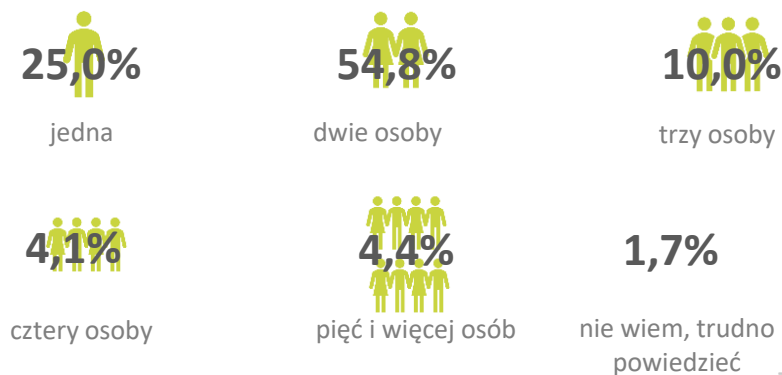
Ponad połowa badanych (54,8%) tworzyła dwuosobowe gospodarstwa domowe, jedna czwarta zamieszkiwała w gospodarstwie jednoosobowym. Co dziesiąte gospodarstwo domowe składało się z trzech osób (10%).

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=1000

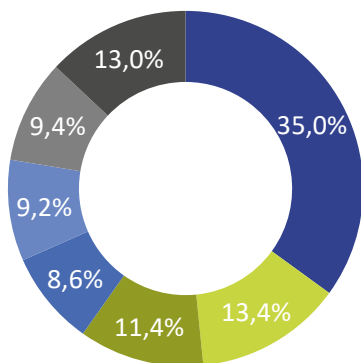
## Sytuacja zawodowa



## Liczba osób w gospodarstwie



## Wielkość miejscowości

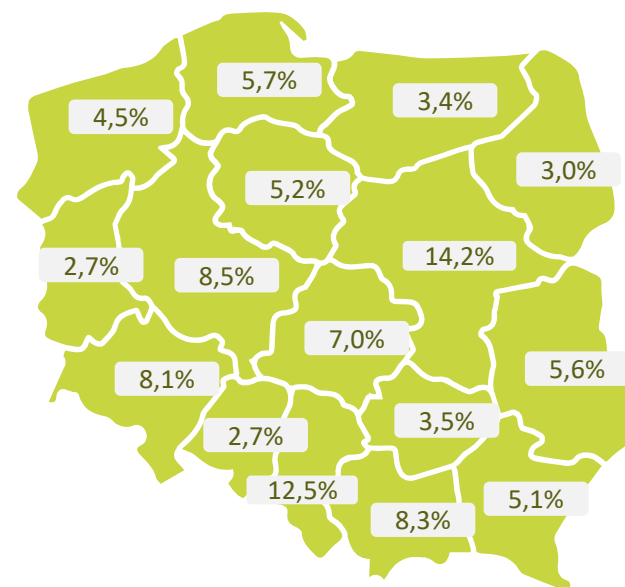


- wieś
- miasto do 20 tys.
- miasto pow. 20-50 tys.
- miasto pow. 50-100 tys.
- miasto pow. 100-200 tys.
- miasto pow. 200-500 tys.
- miasto pow. 500 tys.

Obszar wiejski zamieszkiwało 35% badanych, a najmniejsze miasta (do 20 tys.) 13,4%. Z największych miast (powyżej 500 tys. mieszkańców) pochodziło 13% respondentów, a 9,4% to mieszkańcy miast pomiędzy 200 a 500 tys. mieszkańców.

Najliczniej reprezentowane były w próbie województwa: mazowieckie (14,2%), śląskie (12,5%) oraz małopolskie i wielkopolskie (odpowiednio 8,3% i 8,5%).

## Województwo



WOJEWÓDZTWO	%	WOJEWÓDZTWO	%
dolnośląskie	8,1%	podkarpackie	5,1%
kujawsko-pomorskie	5,2%	podlaskie	3,0%
lubelskie	5,6%	pomorskie	5,7%
lubuskie	2,7%	śląskie	12,5%
łódzkie	7,0%	świętokrzyskie	3,5%
małopolskie	8,3%	warmińsko-mazurskie	3,4%
mazowieckie	14,2%	wielkopolskie	8,5%
opolskie	2,7%	zachodniopomorskie	4,5%



## Korzystanie z usług



Telefon komórkowy

81,6%



Telefon stacjonarny

22,0%



Internet

30,2%

6,7%

Nie korzystam z żadnych



Internet mobilny w telefonie

50,9%



Internet stacjonarny

54,7%



Internet mobilny (inny niż w telefonie)

32,5%

Wśród usług telekomunikacyjnych największą popularnością cieszy się telefonia komórkowa, z której korzysta więcej niż ośmiu na dziesięciu pytanych. Telefon stacjonarny użytkuje 22% osób powyżej 60. r.ż.

Trzech na dziesięciu seniorów korzysta z internetu. Zbliżony odsetek posiada dostęp stacjonarny (54,7%) i mobilny w telefonie (50,9%). Internet mobilny (inny niż w telefonie) użytkuje prawie 32,5% tej grupy badanych.

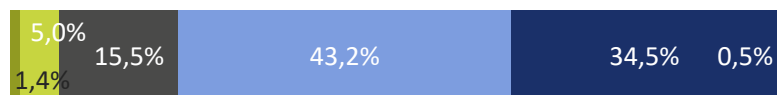
6,7% to osoby nie korzystające z żadnych usług telekomunikacyjnych.

Telefonia stacjonarna

# Telefonia stacjonarna

## Posiadanie telefonu

Jak ważne jest dla Pana/Pani posiadanie telefonu stacjonarnego?



- zdecydowanie nieważne
- ani ważne, ani nieważne
- zdecydowanie ważne
- raczej nieważne
- raczej ważne
- nie wiem

Posiadanie telefonu stacjonarnego ponad trzy czwarte badanych uważa za ważne, przy czym dla 34,5% jest ono bardzo istotne.

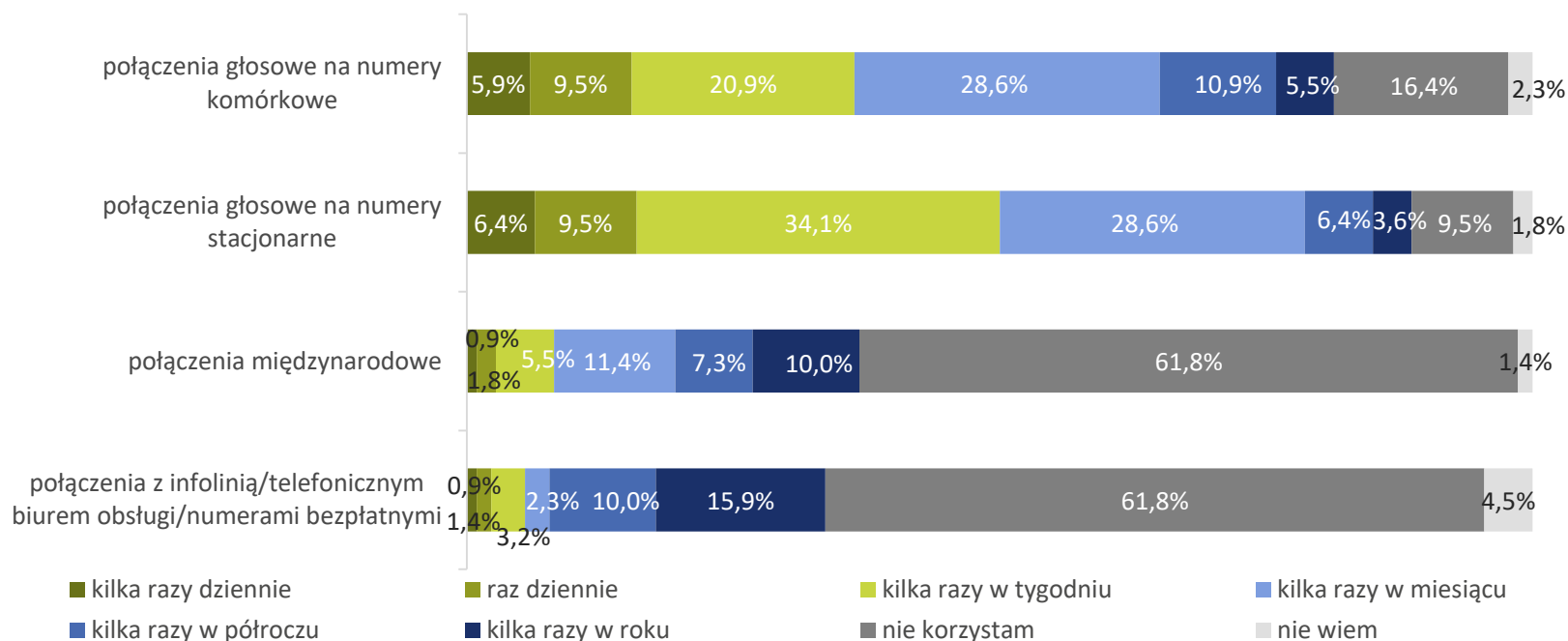
Najważniejszym argumentem za posiadaniem telefonu stacjonarnego jest dla badanych przyzwyczajenie – 55,5%. Jedna trzecia seniorów docenia to, że jest on prostszy w obsłudze niż telefon komórkowy, a także wybiera go ze względu na kontakt z rodziną czy znajomymi korzystającymi z telefonii stacjonarnej (kolejno 33,2% i 32,3%).

Dlaczego posiada Pan/Pani telefon stacjonarny?



## Korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług telefonii stacjonarnej?

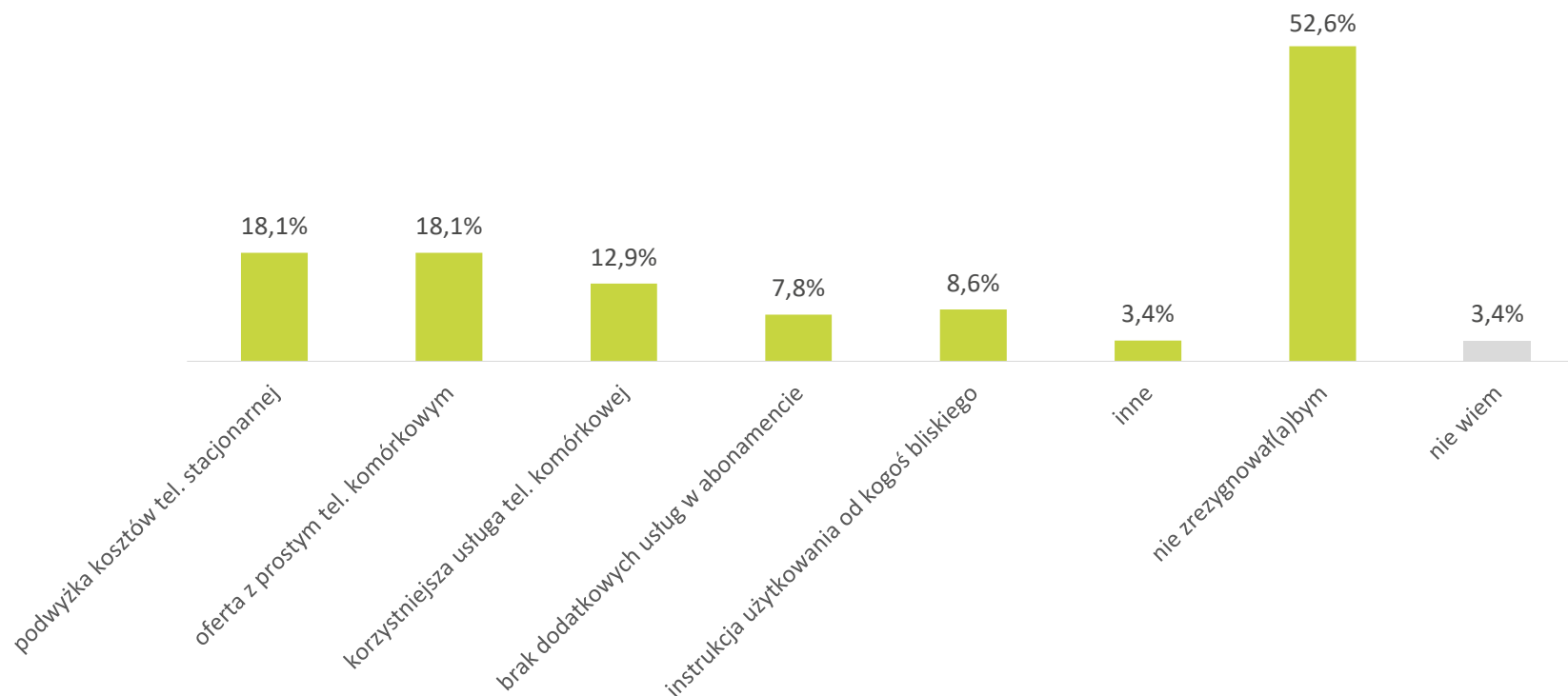


Telefonia stacjonarna najczęściej wykorzystywana jest w celu wykonania połączeń na inne numery stacjonarne – 15,9% użytkowników korzystało z tej możliwości przynajmniej raz dziennie, więcej niż co trzeci badany dzwonił kilka razy w tygodniu. W dalszej kolejności wskazywano połączenia głosowe na numery komórkowe, z różną częstotliwością wykorzystywane przez ponad 80% pytanych.

61,8% osób powyżej 60. roku życia w ogóle nie korzysta ani z połączeń międzynarodowych, ani połączeń z infolinią czy numerami darmowymi.

## Korzystanie z usług telefonii stacjonarnej

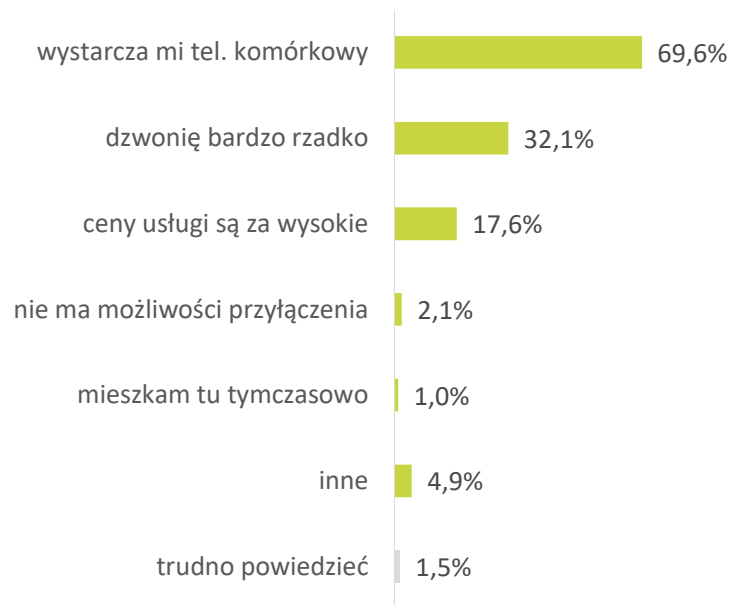
Co skłoniłoby Pana/Panią do rezygnacji z korzystania z usług telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej?



Ponad połowa seniorów nie zrezygnowałaby z usług telefonii stacjonarnej na rzecz komórkowej. 18,1% respondentów byłoby skłonnych do zmiany w przypadku podwyżki kosztów korzystania z usług telefonii stacjonarnej, a także przedstawienia oferty z prostym w obsłudze telefonem komórkowym.

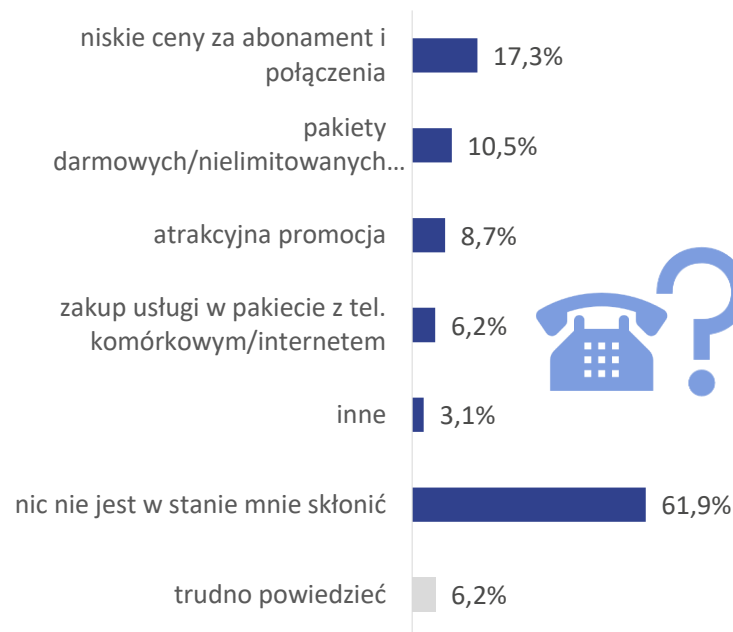
## Brak telefonu stacjonarnego

Dlaczego nie posiada Pan/Pani telefonu stacjonarnego w domu?



Brak telefonu stacjonarnego wynika przede wszystkim z faktu posiadania telefonu komórkowego, który jest dla respondentów wystarczający (69,6%). Drugorzędnym powodem jest rzadkie wykonywanie połączeń, wskazywanym przez blisko jedną trzecią niekorzystających z telefonii stacjonarnej. Trzeci czynnik to zbyt wysokie ceny usług (17,6%).

Co skłoniłoby Pana/Panią do przyłączenia telefonii stacjonarnej?



O przyłączeniu do telefonii stacjonarnej mogłyby zdecydować przede wszystkim niskie ceny za abonament i połączenia (17,3%), a także korzystne pakiety darmowych czy nielimitowanych połączeń (10,5%).

Jednak sześciu na dziesięciu pytanym jest zdania, że nic nie jest w stanie skłonić ich do przyłączenia telefonii stacjonarnej.

# Telefonia komórkowa

# Telefonia komórkowa

## Posiadanie telefonu

Jak ważne jest dla Pana/Pani posiadanie telefonu komórkowego?



- zdecydowanie nieważne
- raczej nieważne
- ani ważne, ani nieważne
- raczej ważne
- zdecydowanie ważne
- nie wiem



**1,2%**

nieważne



**89,7%**

ważne



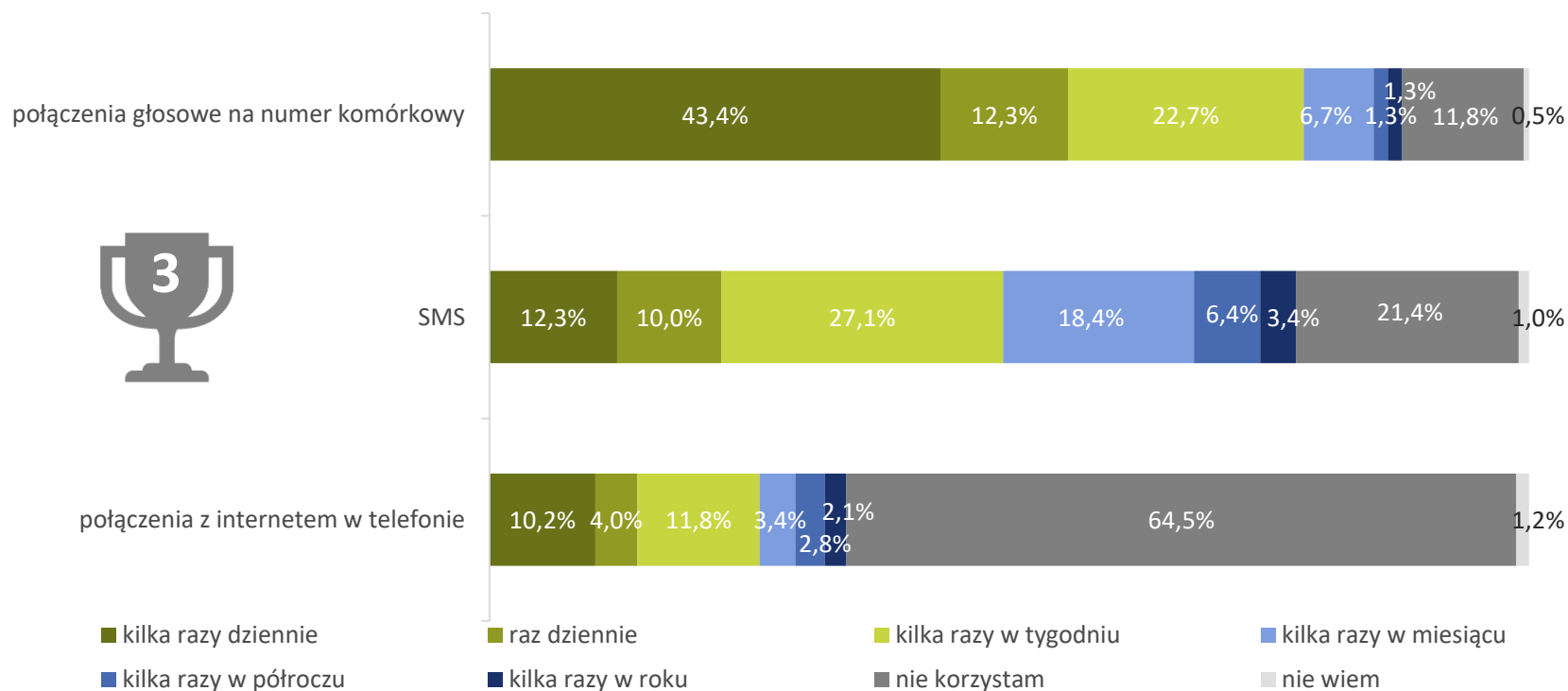
- zdecydowanie nieważne
- raczej nieważne
- ani ważne, ani nieważne
- raczej ważne
- zdecydowanie ważne
- nie wiem

Zdecydowana większość użytkowników telefonów komórkowych jest zdania, iż jego posiadanie jest dla nich ważne (89,7%), przy czym dla ponad połowy seniorów to bardzo istotne. W tym zakresie nie zaobserwowano różnic ze względu na płeć badanych (pozytywne wskazania wśród kobiet – 91,0% vs wśród mężczyzn – 87,9%).



## Korzystanie z usług telefonii komórkowej

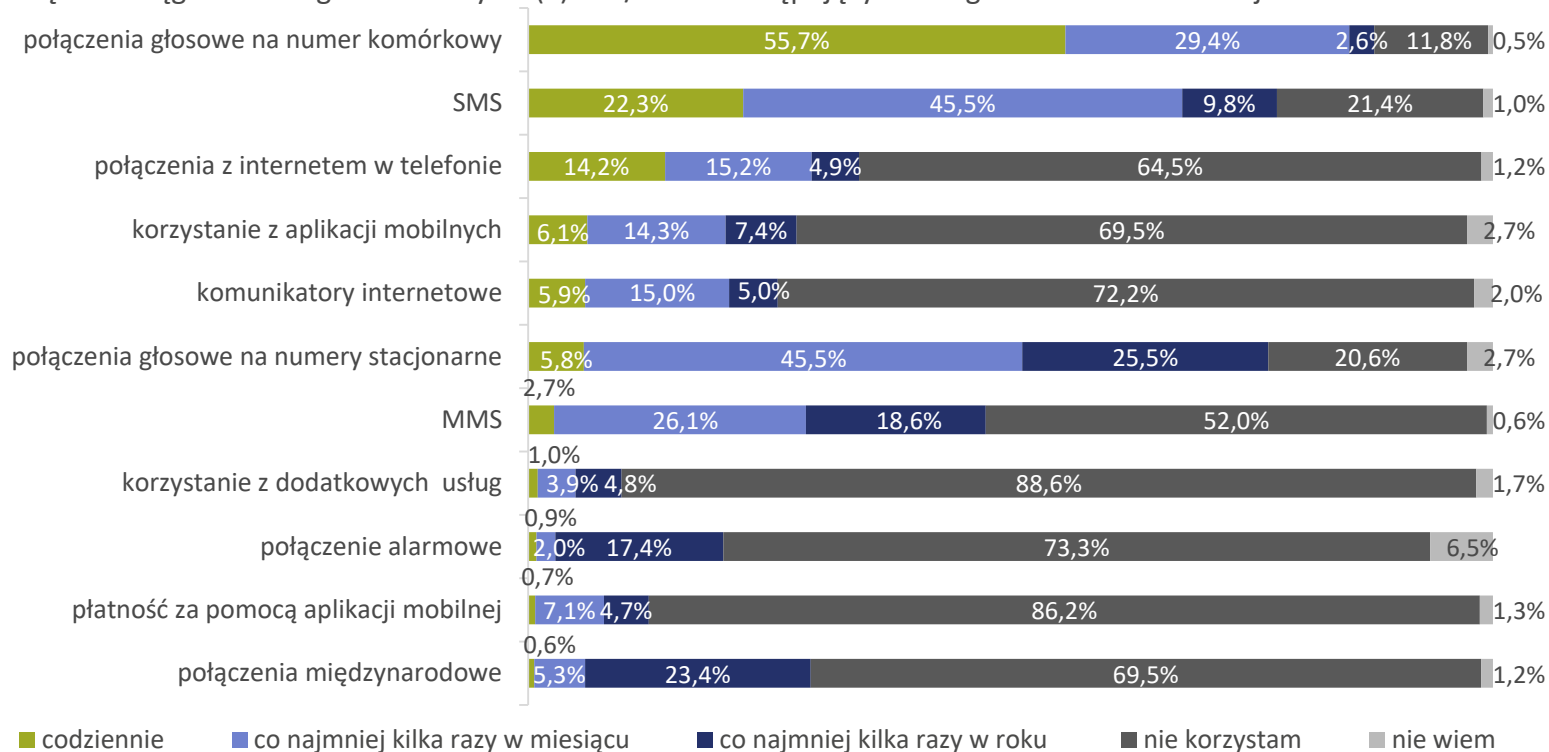
Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług telefonii komórkowej?



Trzy najczęściej wykorzystywane usługi telefonii komórkowej to: połączenia na numer komórkowy, SMS oraz połączenie z internetem w telefonie. Kilka razy dziennie na inny telefon komórkowy dzwoni 43,4% badanych, 12,3% wysyła SMS-y, a co dziesiąty korzysta z danych komórkowych.

## Korzystanie z usług telefonii komórkowej

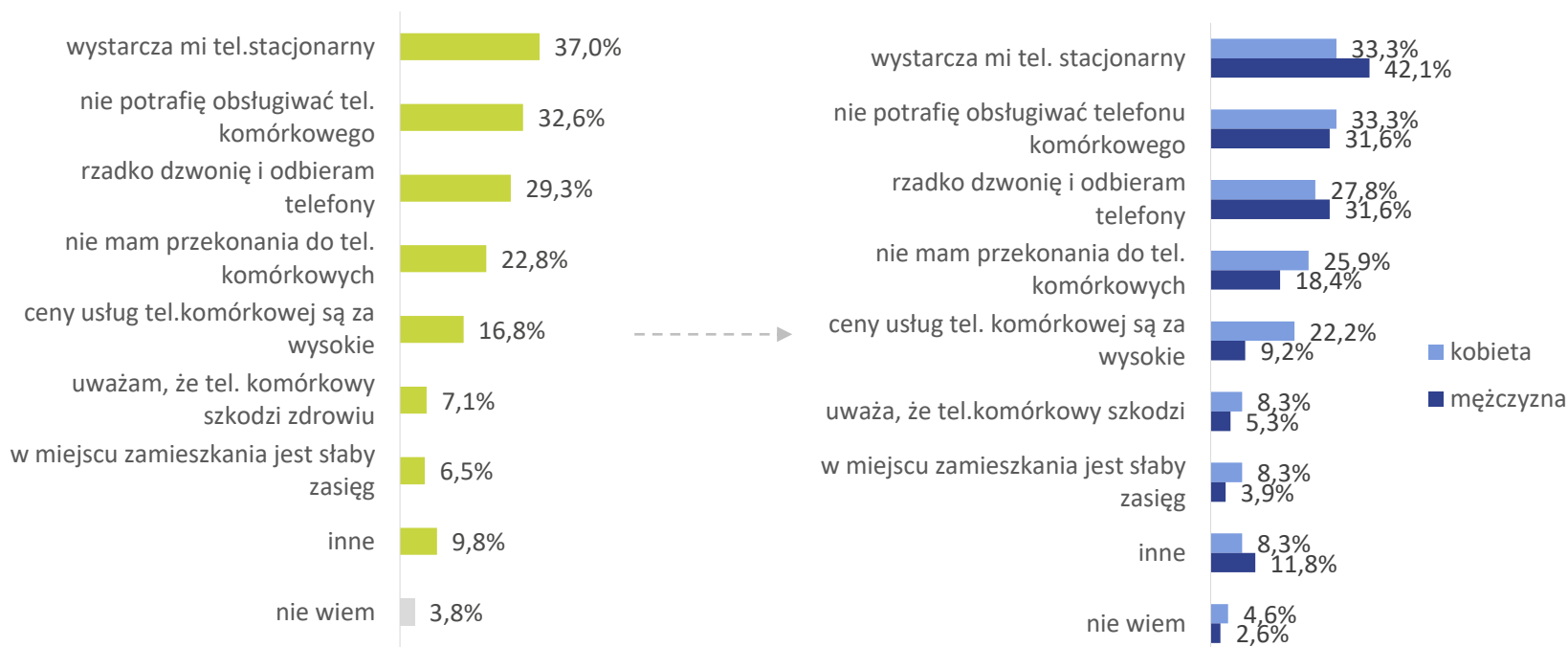
Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług telefonii komórkowej?



Pozostałe usługi telefonii komórkowej nie są tak popularne. 6,1% osób powyżej 60. roku życia przynajmniej raz dziennie korzysta z aplikacji mobilnych, a 5,9% z komunikatorów internetowych. Wykorzystywane przez użytkowników są również połączenia na numery stacjonarne – nawet jeśli częstotliwość nie jest duża, to korzysta z nich ponad trzy czwarte pytanych.

## Brak telefonu komórkowego

Dlaczego nie korzysta Pan/Pani z telefonu komórkowego?



Najczęstsze powody niekorzystania z telefonii komórkowej to posiadanie telefonu stacjonarnego (37,0%), nieumiejętność obsługi aparatu telefonicznego (32,6%), jak również zbyt mała częstotliwość wykonywania i odbierania połączeń (29,3%).

Warto zważyć, że przyczyny takie jak brak przekonania do telefonu komórkowego oraz zbyt wysokie ceny telefonii komórkowej znacznie częściej towarzyszą kobietom. Tym samym wśród mężczyzn nieco więcej wskazań odnotowano w przypadku wystarczalności telefonu stacjonarnego, a także rzadkiego wykonywania i odbierania połączeń.

## Brak telefonu komórkowego

Co skłoniłoby Pana/Panią do posiadania telefonu komórkowego?



Co skłoniłoby Pana/Panią do posiadania telefonu komórkowego?



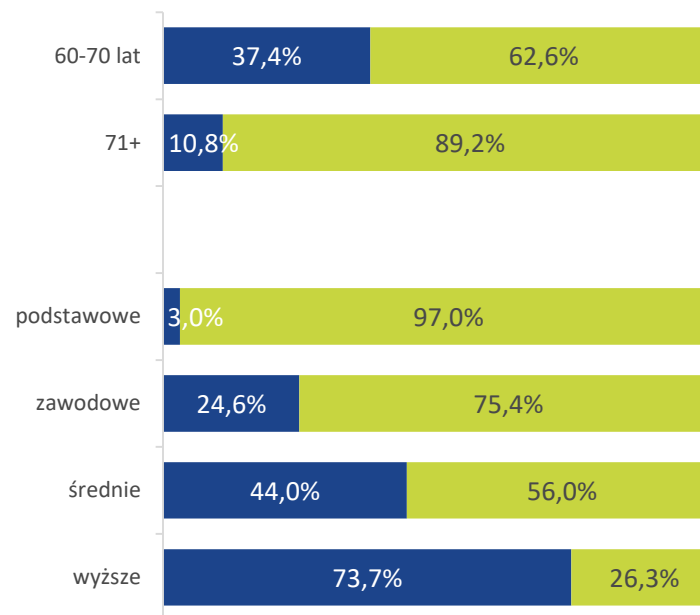
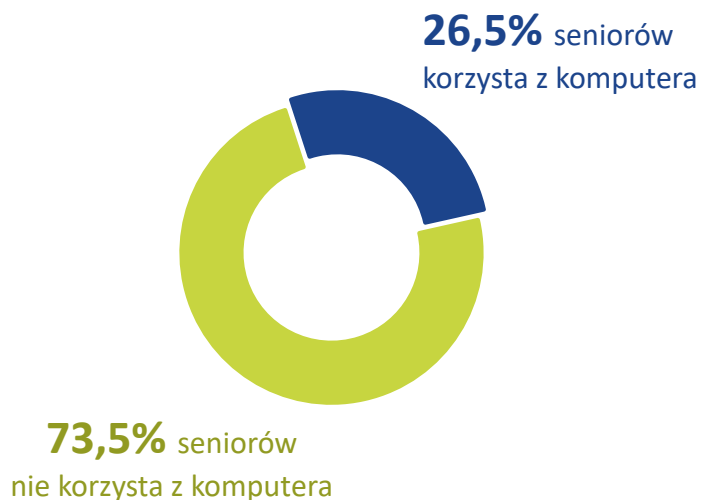
Więcej niż czterech na dziesięciu pytanych nie jest skłonnych do posiadania telefonu komórkowego (42,9%). Z kolei jedną czwartą osób w wieku 60+ zachęciłby prosty w obsłudze aparat telefoniczny, a 23,4% rozważyłoby posiadanie telefonu komórkowego w przypadku niższych cen za abonament i połączenia. Z przeprowadzonego badania wynika, że osoby powyżej 70 r.ż. są mniej skłonne do zmiany swojej decyzji - blisko połowa z nieposiadających telefonu zadeklarowała, że nic ich nie przekona do jego posiadania. Jednocześnie respondenci pomiędzy 60 a 70 r.ż. byłoby skłonni zmienić decyzję, jeśli aparat byłby prosty w obsłudze, a ceny za połączenia i abonament niskie.

Korzystanie z komputera

# Korzystanie z komputera

## Korzystanie z komputera

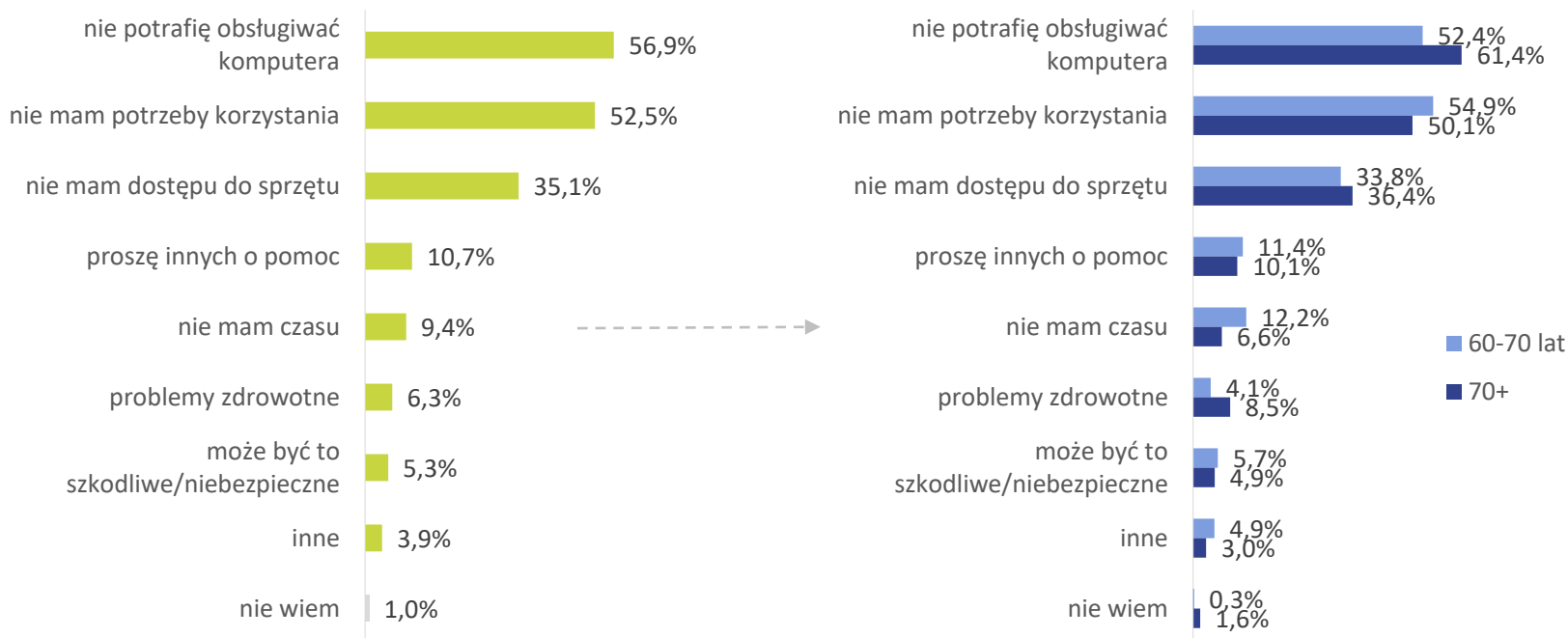
Czy korzysta Pan/Pani z komputera (niezależnie od miejsca)?



Korzystających z komputera seniorów (26,5%) jest zdecydowanie mniej niż niekorzystających (73,5%). Zdecydowanie częstsze użytkowanie sprzętu wskazywały osoby w przedziale wiekowym 60-70 lat. Zaobserwowano również, iż deklaracje dotyczące korzystania z komputera wzrastają wraz z wykształceniem badanych. Wyniki natomiast nie różnicują się ze względu na płeć badanych.

## Niekorzystanie z komputera

Dlaczego nie korzysta Pan/Pani z komputera?



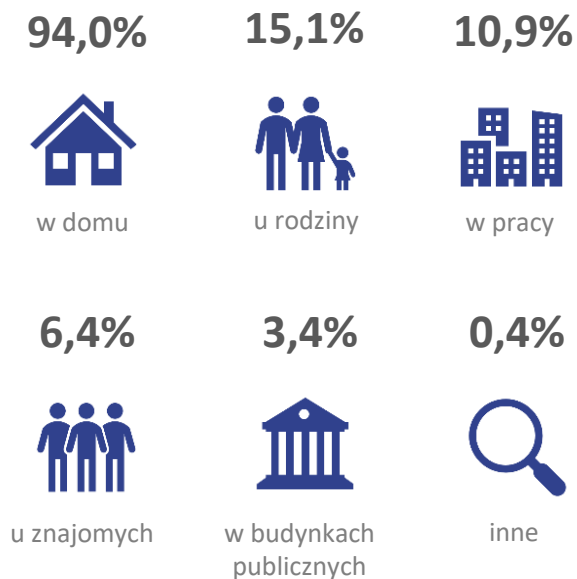
Główną barierą związaną z korzystaniem z komputera przez seniorów jest nieumiejętność jego obsługi (56,9%) oraz brak takiej potrzeby (52,5%). Stosunkowo często jednak zdarza się, że osoby powyżej 60 r.ż. nie mają dostępu do sprzętu (35,1%).

Zauważyć jednak należy, że przyczyny takie jak nieumiejętność obsługi komputera, brak dostępu do sprzętu czy problemy zdrowotne nieco częściej wskazywane były wśród osób powyżej 70 r.ż. Respondenci w grupie wiekowej pomiędzy 60 a 70 lat więcej wskazań odnotowano na brak potrzeby korzystania z komputera czy brak czasu.

# Korzystanie z komputera

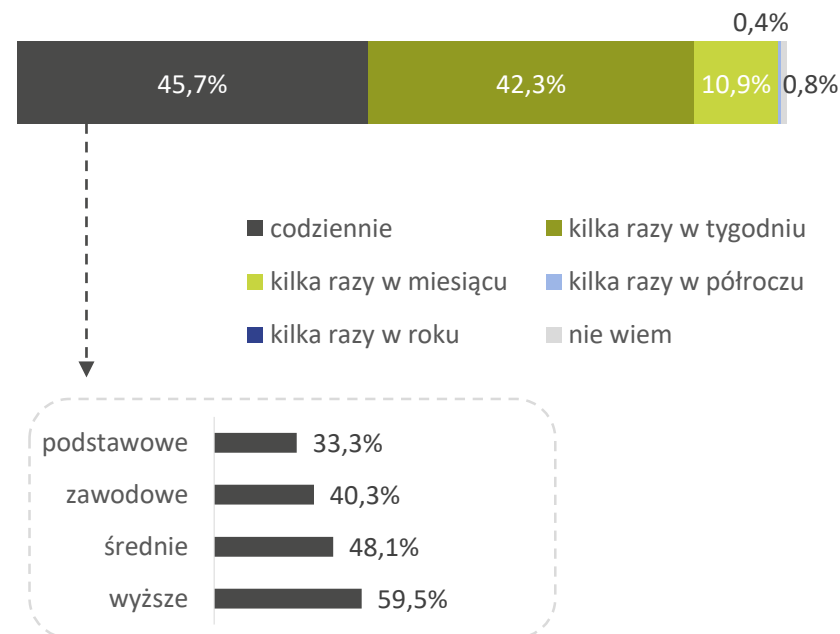
## Korzystanie z komputera

Gdzie korzysta Pan/Pani z komputera?



Seniorzy korzystający z komputera zwykle robią to we własnym domu (94%). Rzadziej zdarza się, że korzystają z niego u rodziny (15,1%) oraz w pracy (10,9%).

Jak często korzysta Pan/Pani z komputera?



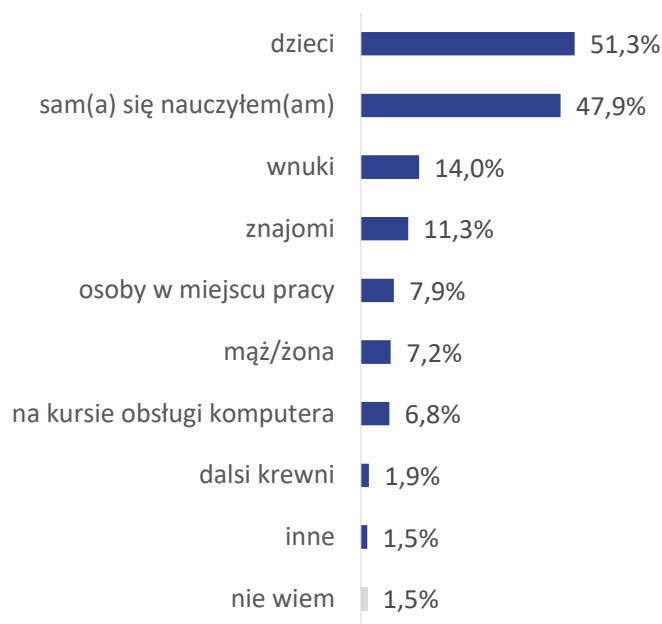
Blisko 90% respondentów korzystających z komputera deklaruje, że robi to codziennie (45,7%) lub kilka razy w tygodniu (42,3%). Jednocześnie warto zauważyć, że odsetek wskazań na codzienne użytkowanie wzrasta wraz z wykształceniem respondentów.



## Korzystanie z komputera

### Korzystanie z komputera

Kto nauczył Pana/Panią korzystać z komputera?



Grupą, która najczęściej dzieli się wiedzą na temat użytkowania komputera z seniorami są ich dzieci (51,3%). Jednakże zbliżony odsetek respondentów wskazał, że nauczył się z niego korzystać samodzielnie. Zdecydowanie rzadziej w tym kontekście wymieniano wnuki, znajomych czy uczestnictwo w dedykowanym kursie.

Jak ocenia Pan/Pani swoje umiejętności korzystania z komputera?

75,5%

dobrze radzę sobie z obsługą komputera

16,2%

jestem początkującym użytkownikiem, często potrzebuje pomocy innych, aby skorzystać z komputera

8,3%

swoje umiejętności oceniam bardzo wysoko, nie mam żadnych trudności w korzystaniu z komputera

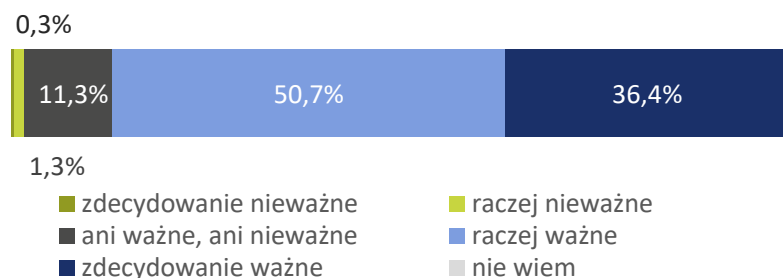
Trzy czwarte badanych, którzy korzystają z komputera ocenia swoje umiejętności w tym zakresie na poziomie dobrym. Jedynie 16,2% charakteryzuje się jako użytkowników początkujących, a 8,3% wskazuje, że nie ma w tym kontekście żadnych trudności.

Korzystanie z internetu

# Dostęp do internetu

## Korzystanie z Internetu

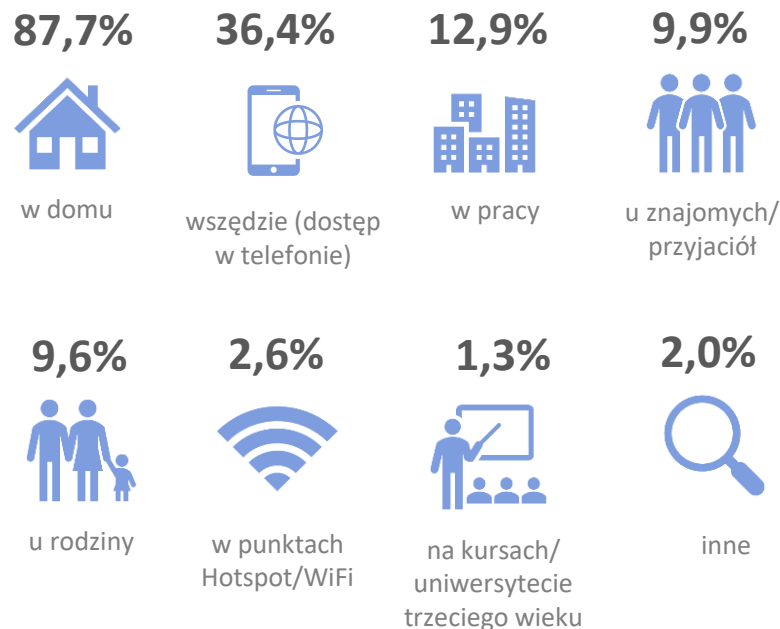
Jak ważne jest dla Pana/Pani posiadanie dostępu do internetu?



Dla blisko 90% osób powyżej 60 r.ż., które korzystają z internetu posiadanie dostępu do sieci jest ważne. Odmiennej odpowiedzi udzieliło jedynie 1,7% z nich.

Seniorzy z internetu korzystają najczęściej we własnym domu (87,7%). Dość często jednak użytkują go w sposób mobilny, poprzez telefon (36,4%). Miejscami pojawiającymi się stosunkowo rzadko w kontekście korzystania z internetu była praca, mieszkanie rodziny/znajomych czy punkty Hotspot/WiFi.

Gdzie korzysta Pan/Pani z internetu?



## Rodzaj dostępu

Jakiego rodzaju dostęp do internetu Pan/Pani posiada?



internet mobilny w telefonie

**54,7%**



internet stacjonarny

**50,9%**



internet mobilny (inny niż w tel.)

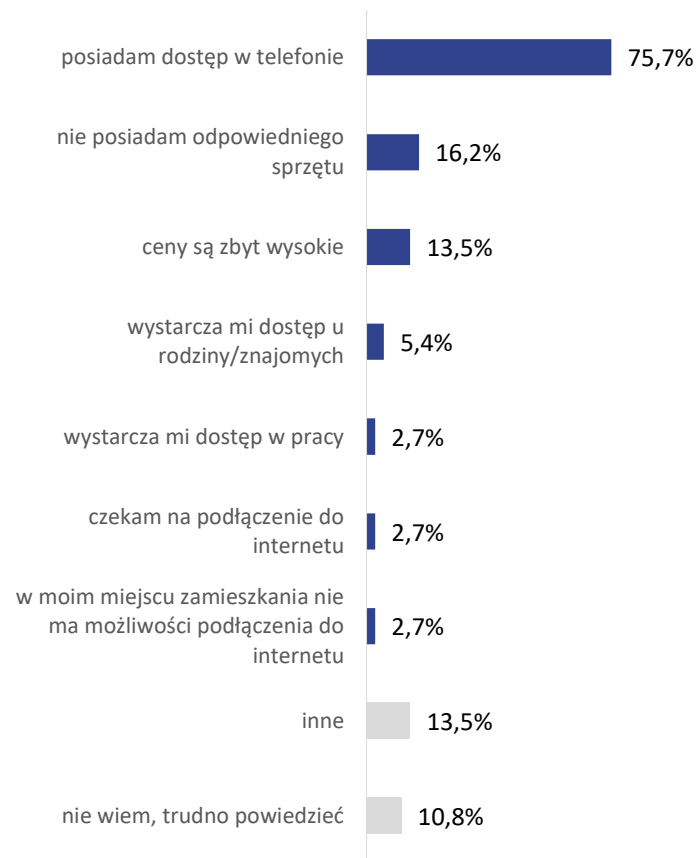
**32,5%**

Internet mobilny w telefonie jest najczęściej wykorzystywanym łączem przez seniorów (54,7%). Niewiele mniejszy odsetek wskazań dotyczy internetu stacjonarnego (50,9%). Najmniej popularną formą jest internet mobilny (32,5%).

Najczęstszym powodem, przez który respondenci nie posiadają dostępu do internetu w miejscu zamieszkania jest fakt, że mają go w telefonie (75,7%), co umożliwia użytkowanie w dowolnym miejscu. Znacznie rzadziej zdarza się, że respondenci nie posiadają odpowiedniego sprzętu, żeby móc z niego korzystać (16,2%) lub ceny są dla nich zbyt wysokie (13,5%).

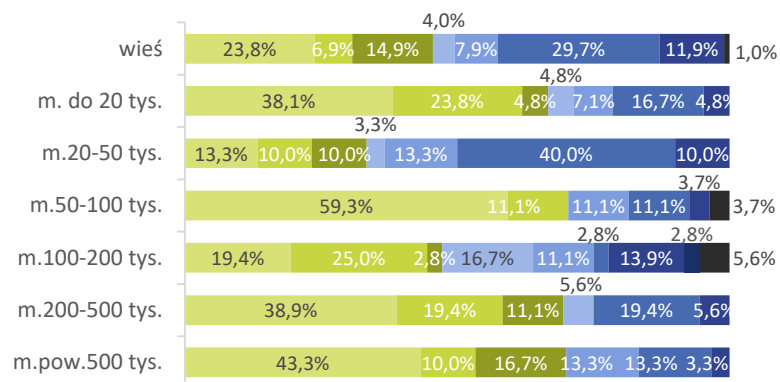
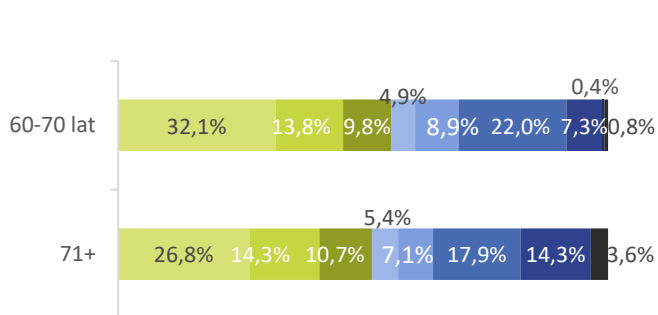
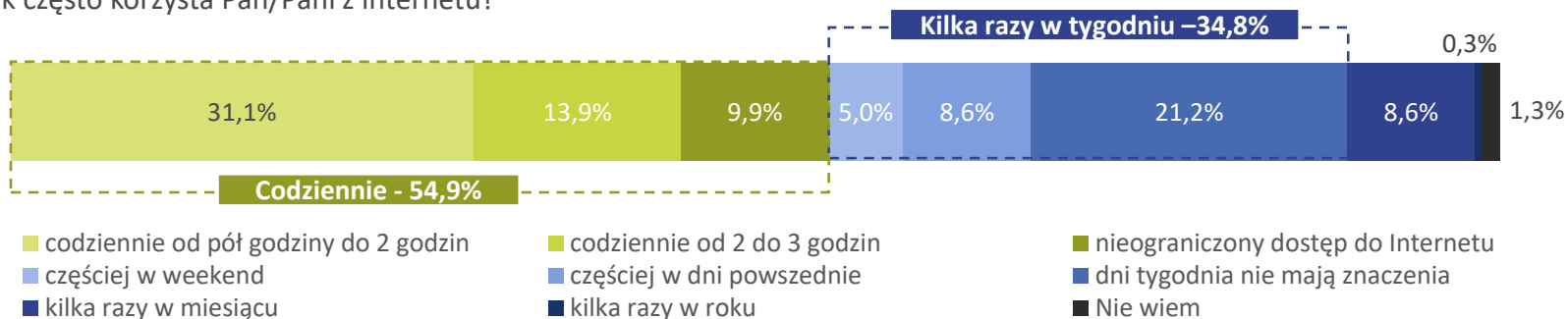
## Przyczyny braku Internetu

Dlaczego nie posiada Pan/Pani dostępu do internetu w miejscu zamieszkania?



## Częstotliwość korzystania

Jak często korzysta Pan/Pani z internetu?

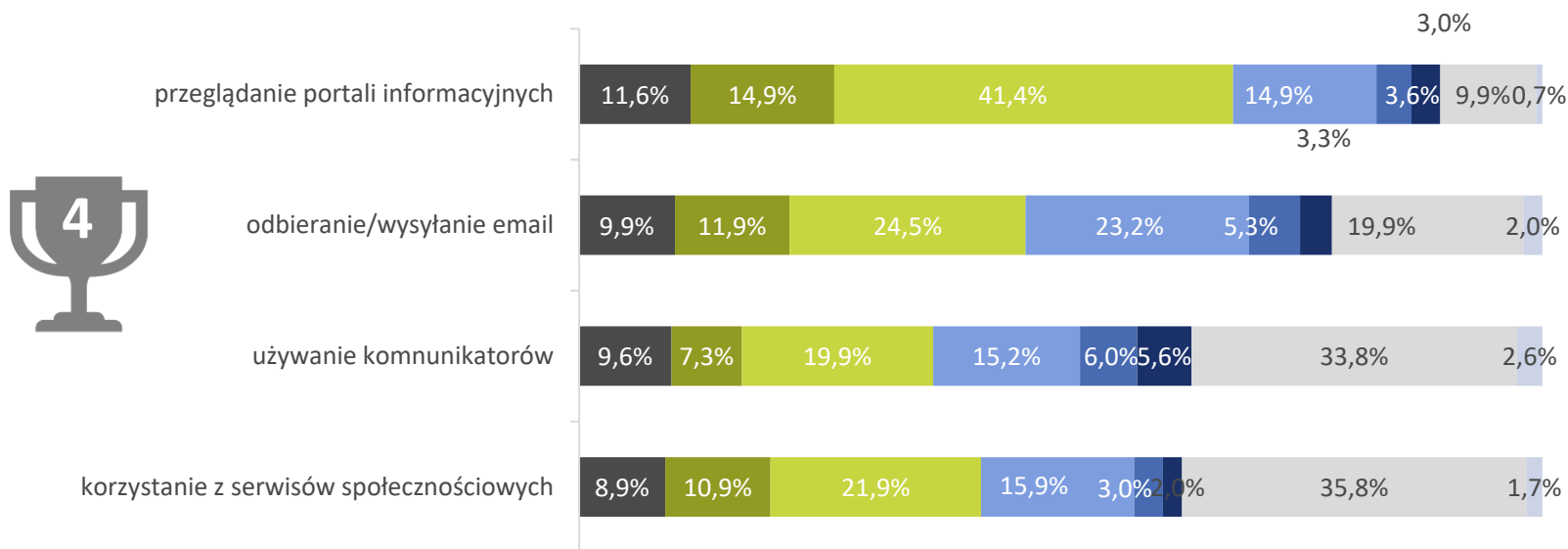


Ponad połowa (54,9%) seniorów korzystających z internetu deklaruje, że korzysta z niego codziennie, zwykle od pół godziny do dwóch godzin (31,1%). Zdecydowanie rzadziej wskazywaną częstotliwością jest kilka razy w tygodniu (34,8%). W tym przypadku dni tygodnia najczęściej nie mają znaczenia. Wiek nie różnicuje znacząco uzyskanych wyników, jednak wskazać należy, że respondenci pomiędzy 60 a 70 r.ż. częściej wskazywali na odpowiedź „codziennie”. Analogiczną tendencję zaobserwowano wśród badanych z małych (do 20 tys.), średnich (50-100 tys.) i dużych miastach (200 tys. i więcej).

## Korzystanie z usług internetowych

Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług internetowych?

- Kilka razy dziennie
- Raz dziennie
- Kilka razy w tygodniu
- Kilka razy w miesiącu
- Kilka razy w półroczu
- Kilka razy w roku
- Nigdy nie korzystam z tej usługi
- Nie wiem, trudno powiedzieć

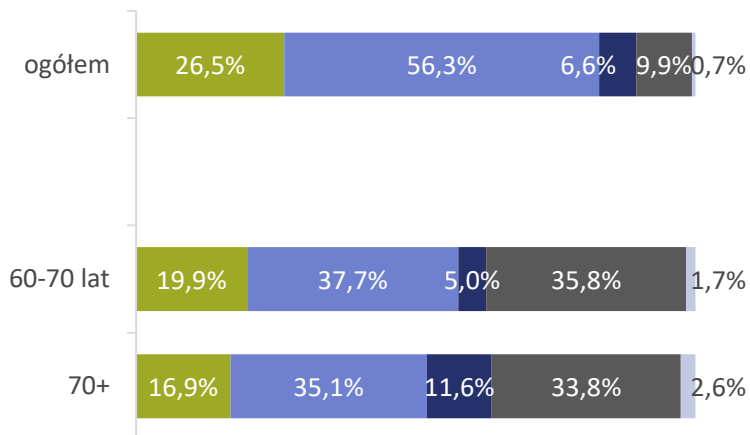


Ogólnie najczęściej wykorzystywanymi usługami internetowymi wśród konsumentów 60+ jest przeglądanie stron internetowych, odbieranie/wysyłanie poczty email, jak również używanie komunikatorów i portali społecznościowych. Zauważyć należy, że ok 10% badanych zadeklarowało, że korzysta z tych usług internetowych kilka razy dziennie.

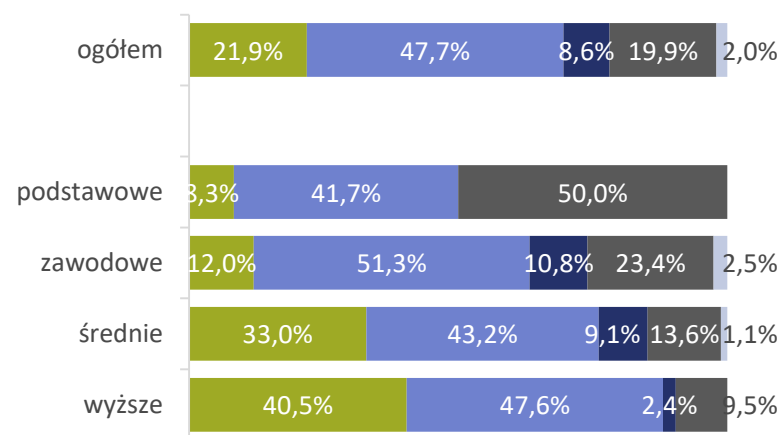
## Korzystanie z usług internetowych

Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług internetowych?

**PRZEGLĄDANIE PORTALI INFORMACYJNYCH**



**ODBIERANIE/WYSYŁANIE EMAILI**



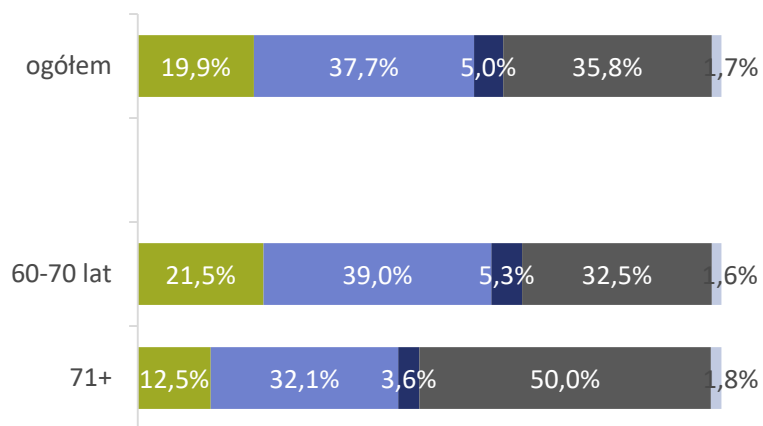
■ codziennie  
 ■ co najmniej kilka razy w miesiącu  
 ■ co najmniej kilka razy w roku  
 ■ nie korzystam  
 ■ nie wiem

Osoby pomiędzy 60 a 70 r.ż. nieco częściej niż respondenci powyżej 70 lat przeglądają portale informacyjne, chociaż różnica nie jest znacząca. W przypadku odbierania/wysyłania emaili odsetek częstotliwości wzrasta wraz z wykształceniem respondentów.

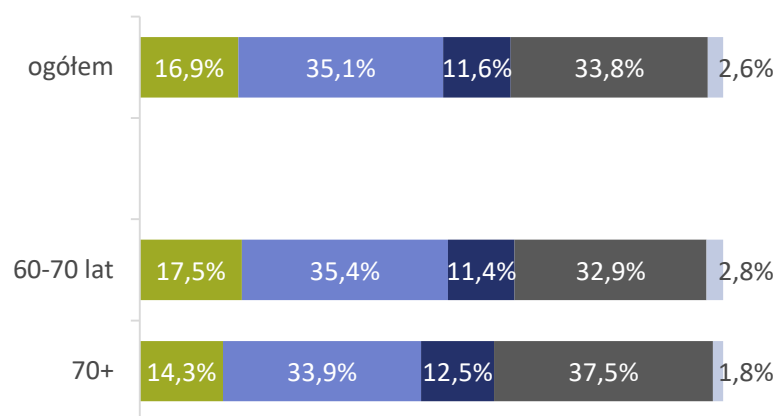
## Korzystanie z usług internetowych

Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług internetowych?

### KORZYSTANIE Z SERWISÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH



### UŻYWANIE KOMUNIKATORÓW



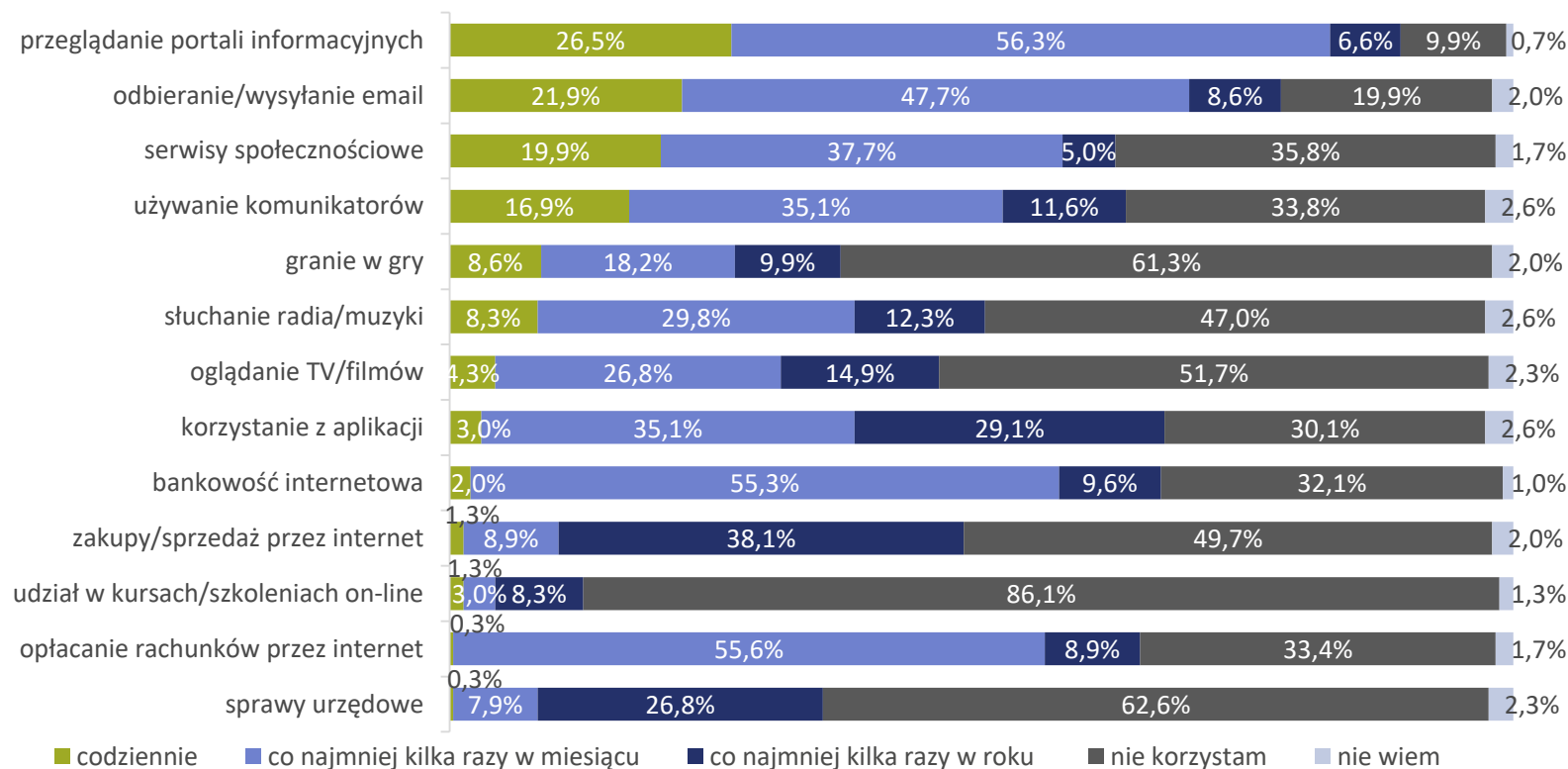
■ codziennie   ■ co najmniej kilka razy w miesiącu   ■ co najmniej kilka razy w roku   ■ nie korzystam   ■ nie wiem

Badani pomiędzy 60 a 70 r.ż. nieco częściej korzystają również z serwisów społecznościowych i komunikatorów. W przypadku portali społecznościowych różnica jest znacząca – codziennie korzysta z nich 21,5% badanych pomiędzy 60 a 70 r.ż., natomiast w grupie powyżej 80 lat odsetek ten spada do 12,5%. Znacznie mniejsze różnice widoczne są w przypadku używania komunikatorów.



## Korzystanie z usług internetowych

Jak często w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan/Pani z następujących usług internetowych?



Poza czterema usługami internetowymi, z których seniorzy korzystają najczęściej, pozostałe aktywności w tym zakresie są raczej sporadyczne. Jednakże warto zwrócić uwagę, iż ponad połowa z nich co najmniej kilka razy w miesiącu korzysta z bankowości internetowej oraz opłaca rachunki przez internet. Zdecydowanie najmniej popularny jest udział w szkoleniach on-line, graniu w gry i załatwianiu spraw urzędowych.

## Dostęp do internetu

### Korzystanie z usług internetowych

Co skłoniło Pana/Panią do korzystania z internetu?



**62,9%**

szybkie zdobywanie informacji



**61,3%**

ciekawość świata



**43,7%**

forma kontaktu z rodziną/znajomymi



**33,8%**

namowa bliskich



**33,4%**

korzystanie z bankowości internetowej



**32,5%**

oszczędność czasu



**28,5%**

korzystanie z portali społecznościowych



**14,2%**

jest mi potrzebny w pracy



**3,6%**

poszukiwanie pracy

Szybkie zdobywanie informacji (62,9%) oraz ciekawość świata (61,3%) to najczęstsze powody dla których badani decydują się na korzystanie z internetu. Dość często jest to dla nich także forma kontaktu z rodziną/znajomymi (43,7%) oraz wynik namowy bliskich (33,8%). Jednocześnie zauważyć należy, że dla jednej trzeciej internautów powyżej 60 r.ż. znaczenie ma także korzystanie z bankowości internetowej oraz oszczędność czasu. Najbardziej wskazywanymi czynnikami są te związane z pracą, czyli użytkowanie do celów zawodowych (14,2%) oraz poszukiwanie pracy (3,6%).

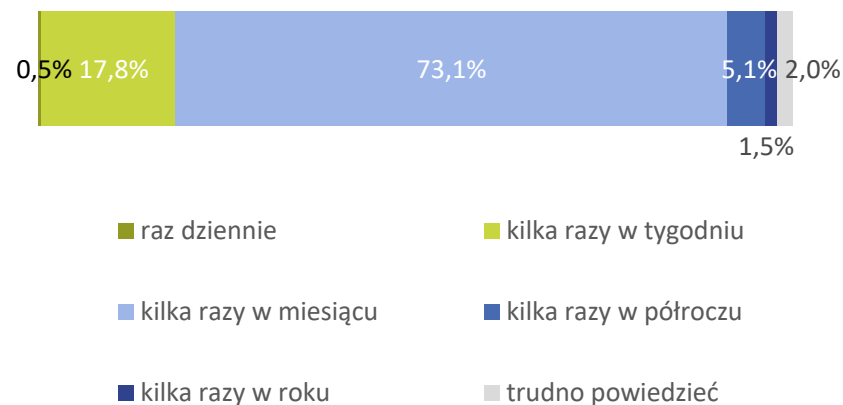
## Korzystanie z usług internetowych

Czy korzysta Pan/Pani z bankowości internetowej?



seniorów korzystających z internetu korzysta także z bankowości internetowej

Jak często płaci Pan/Pani za pomocą bankowości internetowej?



Bankowość internetowa jest dość powszechnie wykorzystywana wśród internautów powyżej 60 r.ż. (65,2%). Jednak płatności z jej wykorzystaniem realizowane są dość rzadko - aż 73,1% korzysta z tej funkcji jedynie kilka razy w miesiącu.

## Korzystanie z usług internetowych

Jakie są Pana/Pani obawy związane z używaniem internetu?



Jak wynika z przeprowadzonego badania główną obawą seniorów związaną z używaniem internetu jest możliwość stania się ofiarą oszustwa (39,9%). Istotne znaczenie ma również wyciek danych i hasła (32,1%) oraz brak przekonania o możliwości nauczenia się obsługi przeglądarki internetowej, które wydaje się być w tym przypadku kluczowe (29,7%). Nieco rzadziej seniorom towarzyszy również obawa dotycząca wchodzenia na szkodliwe strony, zagrożenia dla zdrowia oraz uzależnienie od internetu.

## Korzystanie z usług internetowych

Czy uważa Pan/Pani, że strony internetowe są dostosowane do potrzeb osób 60+ ?



Blisko jedna trzecia seniorów korzystających z internetu uważa, że strony internetowe nie są dostosowane do potrzeb osób w wieku 60+. Największym ograniczeniem jest przekonanie, że strony są w większości dedykowane osobom młodym (65,3%). Ponad połowa wskazań dotyczyła również zbyt dużego ich skomplikowania (50,5%), znaczenie w tym kontekście ma również niedostosowanie stron dla osób mających problem ze wzrokiem.

Jakie Pana/Pani zdaniem ograniczenia związane są z przeglądaniem stron internetowych?



## Niekorzystanie z usług internetowych

Dlaczego nie korzysta Pan/Pani z internetu?



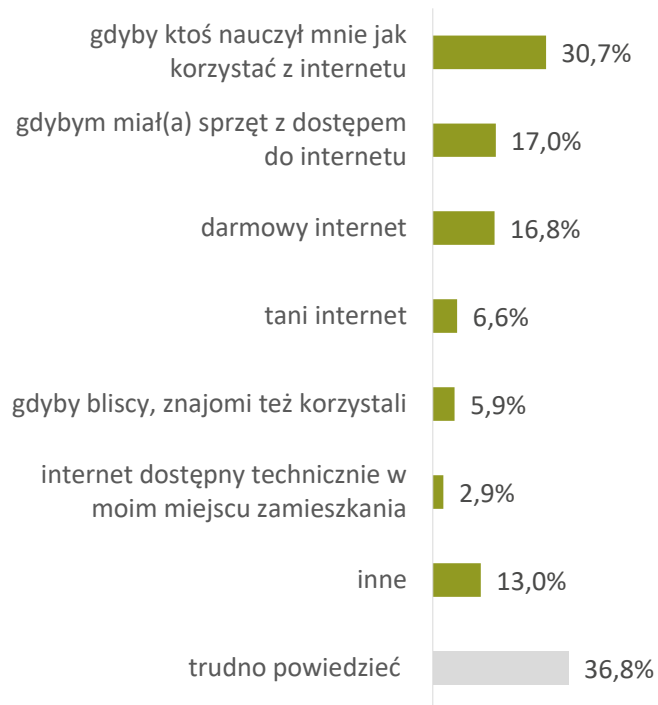
Czy w Pana/Pani otoczeniu jest dostępny internet?



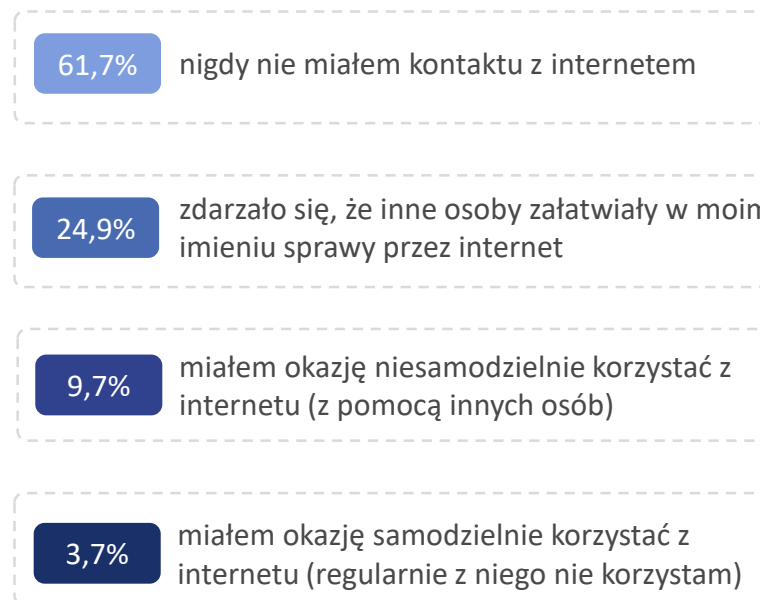
Najczęściej wskazywanymi powodami niekorzystania z internetu jest brak umiejętności jego obsługi (54,6%) i poczucia użyteczności (47,1%) oraz nieposiadanie odpowiedniego sprzętu (26,8%). Zdecydowanie rzadziej wskazywano na zbyt wysokie koszty, szkodliwość czy brak czasu. Niemniej jednak w otoczeniu seniorów jest internet – posiadają go sąsiedzi.

## Niekorzystanie z usług internetowych

Co skłoniłoby Pana/Panią do korzystania z internetu?



Które z poniższych stwierdzeń najlepiej określa Pana/Pani doświadczenia z internetem?



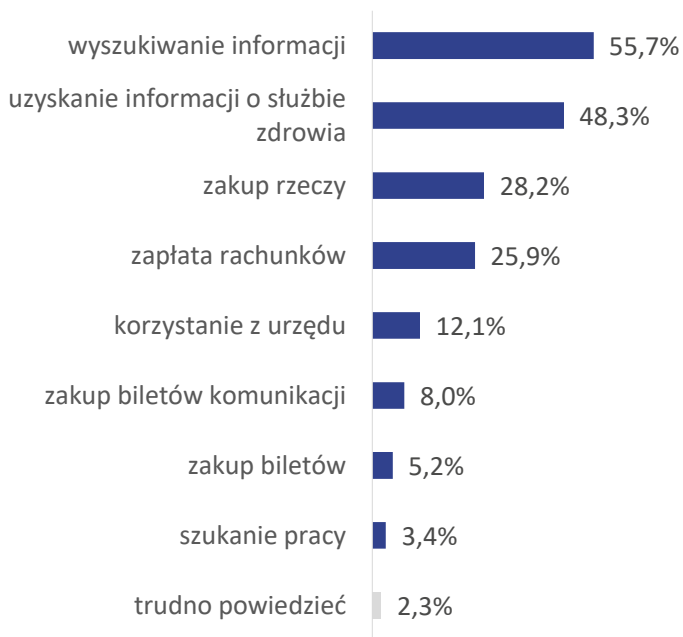
Seniorów niekorzystających z internetu dopytano o czynniki skłaniające do zmiany decyzji. W związku z tym, że brak umiejętności korzystania z sieci jest dla respondentów największą trudnością to oczekiwaliby głównie pomocy w nauce korzystania z internetu (30,7%). Nie bez znaczenia jest również posiadanie odpowiedniego sprzętu (17,0%) oraz darmowy internet (16,8%). Jednocześnie z przeprowadzonego badania wynika, że ponad 60% respondentów niekorzystających z internetu nigdy nie miało z nim styczności, a jednej czwartej zdarzyło się, że inne osoby załatwiały w ich imieniu sprawy za jego pośrednictwem.

## Niekorzystanie z usług internetowych

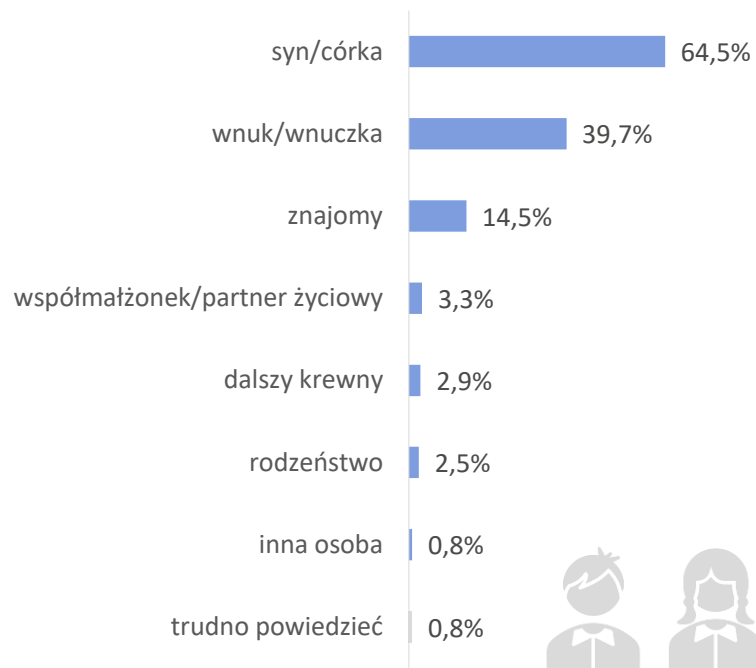
Jakie sprawy ktoś załatwiał w Pana/Pani imieniu przez internet?

24,9%

Zdarzało się, że inne osoby załatwiały w moim imieniu sprawy przez internet



Kto załatwiał Pana/Pani sprawy przez internet lub pomagał w korzystaniu z internetu?

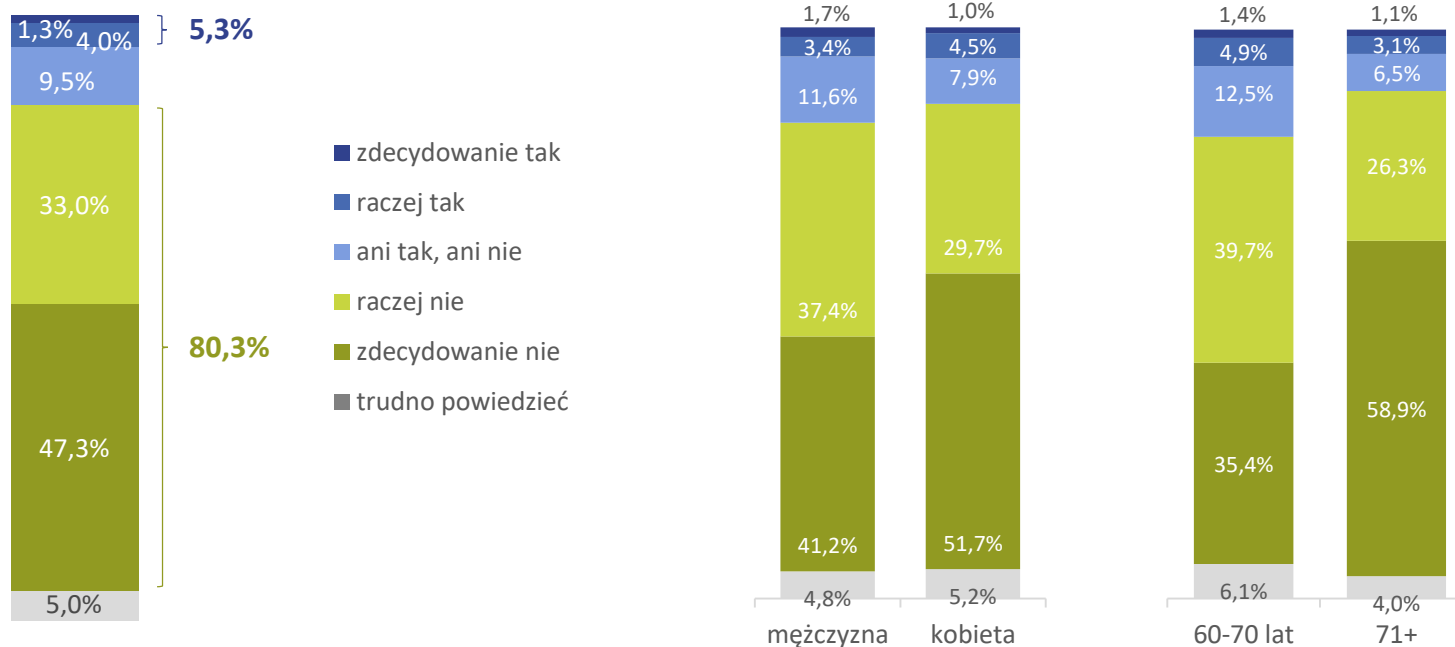


Sprawy załatwiane przez internet w imieniu seniorów dotyczą najczęściej wyszukiwania informacji, a także uzyskiwania danych na temat służby zdrowia. Co ciekawe na kolejnych miejscach znalazły się zakup rzeczy oraz zapłata rachunków. Osobami, które najczęściej pomagają seniorom w korzystaniu z internetu są dzieci (64,5%) oraz wnuki (39,7%).



## Niekorzystanie z usług internetowych

Czy w przyszłości ma Pan/Pani zamiar zacząć korzystać z internetu?

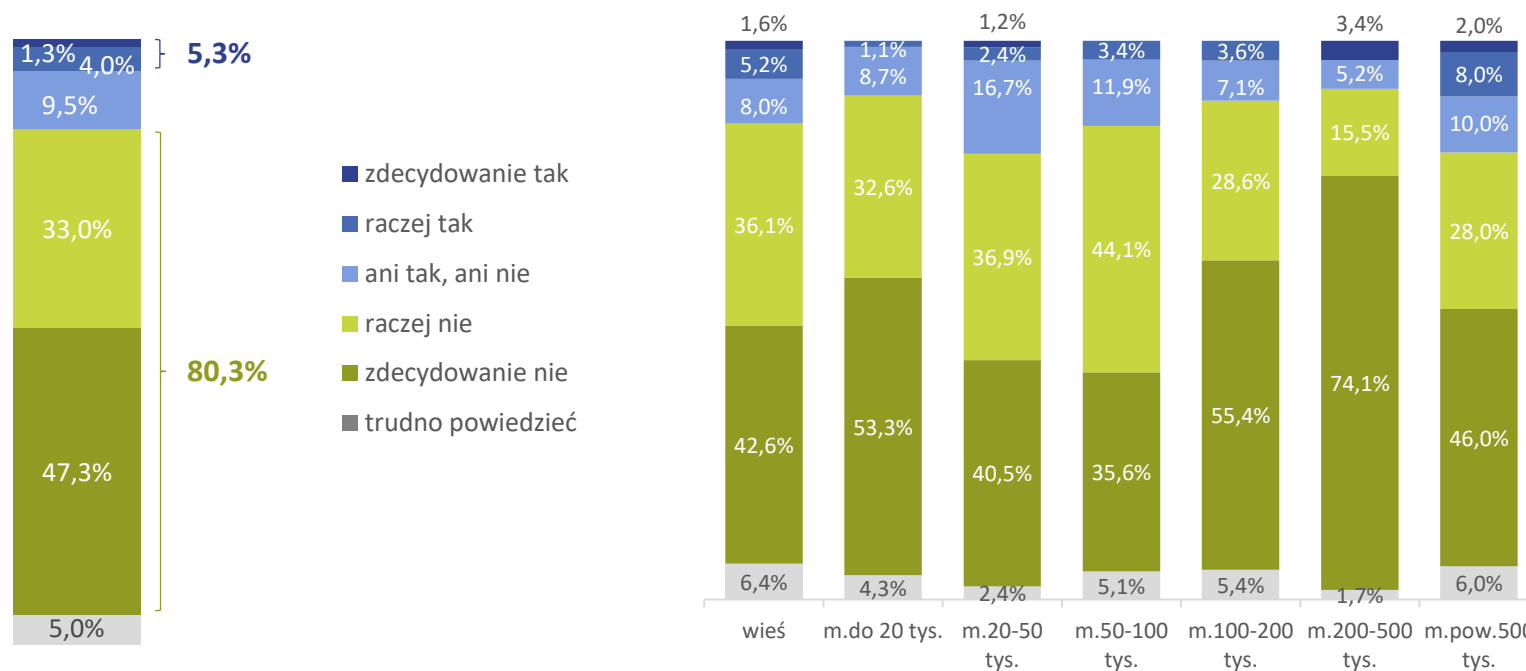


Seniorzy niekorzystający obecnie z internetu w przeważającej większości deklarują, że nie zaczną z niego korzystać w przyszłości (80,2%). Odmiennego zdania jest jedynie 5,3%.

Warto zauważyć, że nieco większymi przeciwnikami korzystania z internetu są kobiety, ale również badani powyżej 70 r.ż.

## Niekorzystanie z usług internetowych

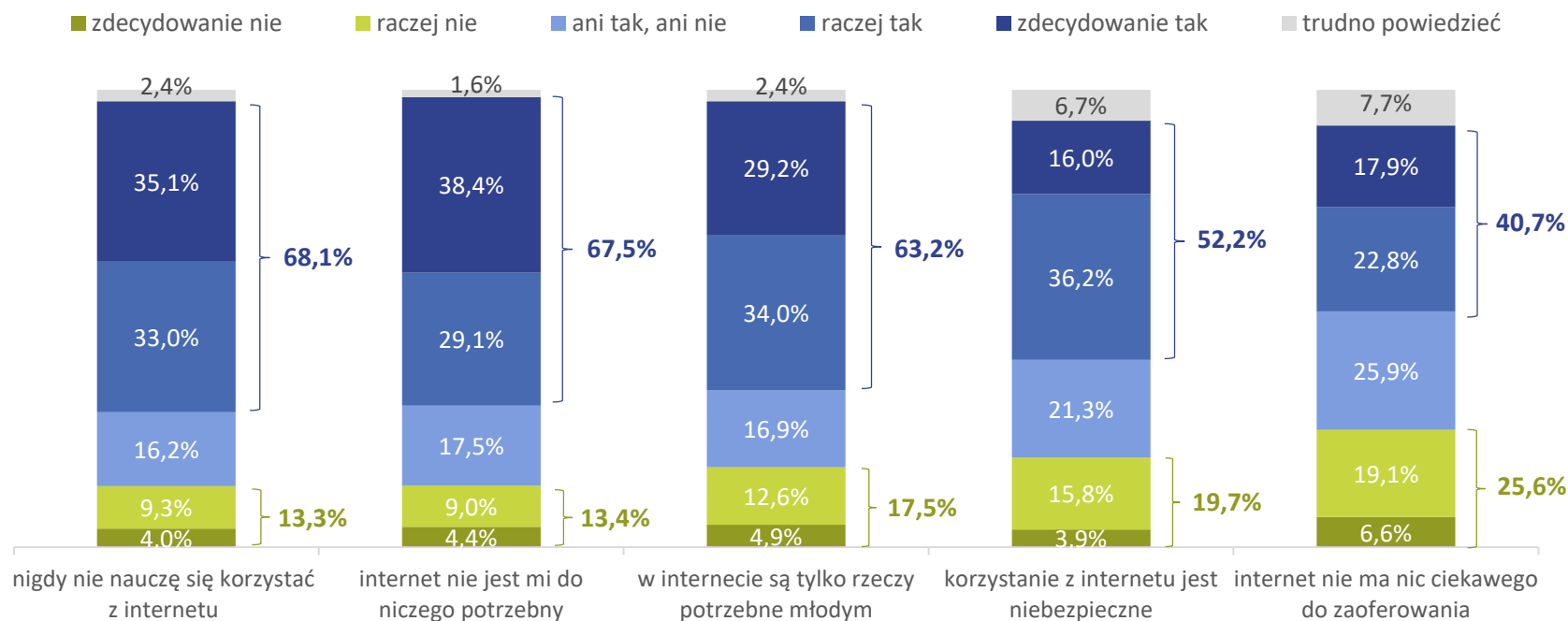
Czy w przyszłości ma Pan/Pani zamiar zacząć korzystać z internetu?



W przypadku miejsca zamieszkania zauważyć należy, że nieco więcej przeciwników internetu mieszka w średnich (pomiędzy 100 a 500 tys. mieszkańców) oraz małych miastach (do 20 tys. mieszkańców). W obu kategoriach odnotowano ponad 80% wskazań negatywnych.

## Niekorzystanie z usług internetowych

Za pomocą skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza zdecydowanie się nie zgadzam, a 5 zdecydowanie się zgadzam, proszę ustosunkować się do następujących stwierdzeń:

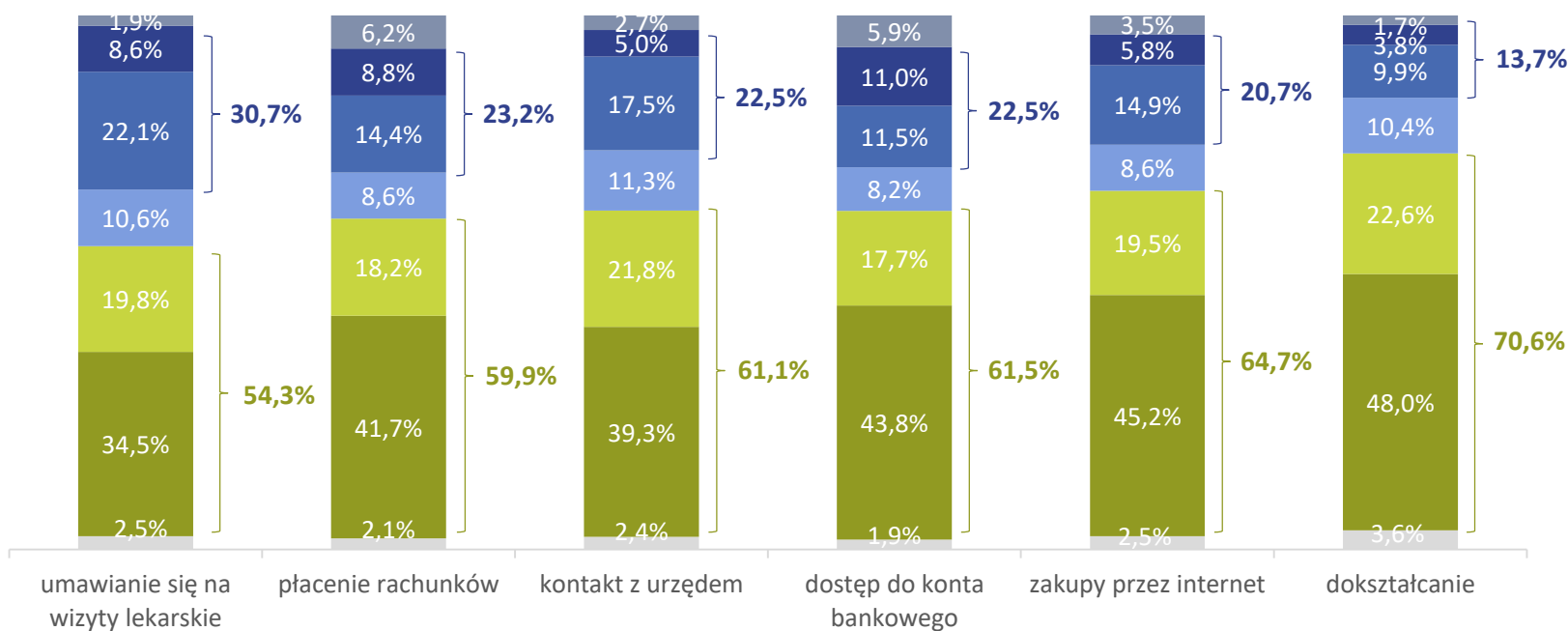


Wśród seniorów przeważa brak wiary we własne możliwości (nigdy nie nauczę się korzystać z internetu – 68,1%), przekonanie o bezużyteczności internetu (67,5%) oraz przeznaczenia medium tylko dla osób młodych (63,2%). Warto zaznaczyć, że ponad połowa osób w wieku 60+ niekorzystających z sieci uznaje internet za niebezpieczny, a zdaniem 40,7% z nich nie ma on im nic do zaoferowania.

## Niekorzystanie z usług internetowych

Czy był(a)by Pan/Pani skłonny(a) korzystać z następujących usług przez internet:

■ trudno powiedzieć  
 ■ zdecydowanie nie  
 ■ raczej nie  
 ■ ani tak, ani nie  
 ■ raczej tak  
 ■ zdecydowanie tak  
 ■ już korzystam z tej usługi

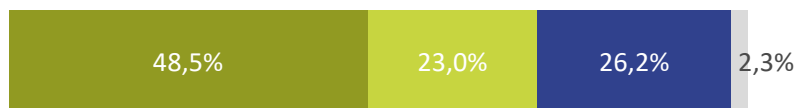


Respondentów dopytano również o to, z jakich usług internetowych byliby skłonni korzystać. Jak wynika z przeprowadzonego badania, seniorów zachęciłaby głównie możliwość umawiania wizyt lekarskich (30,7% wskazań pozytywnych). Nieco mniej wskazań odnotowano na płacenie rachunków (23,2%) oraz kontakt z urzędem i dostęp do konta bankowego (po 22,5% wskazań). Ponad jedną piątą badanych byłyby w stanie skłonić zakupy przez internet, a co siódme z nich możliwość dokształcania.

# Zawieranie umów

## Zawieranie umów

Czy zawiera Pan/i umowy na usługi telekomunikacyjne?

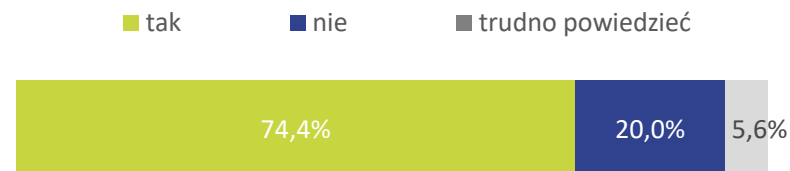


- tak, samodzielnie
- tak, ale przy wsparciu kogoś z rodziny/znajomych
- nie, robi to za mnie ktoś inny
- trudno powiedzieć

Ponad 70% seniorów zadeklarowało, że zawiera umowy na usługi telekomunikacyjne, z czego blisko 50% robi to samodzielnie, a pozostała część przy wsparciu kogoś znajomego lub rodziny. Jednocześnie jedna czwarta wskazała, iż nie zawiera umów.

Zdecydowana większość respondentów (74,4%) zawierających umowy na usługi telekomunikacyjne wskazała, iż proces ten był dla nich łatwy. Jednocześnie umowy są przez nich najczęściej zawierane w salonie bądź punkcie obsługi (87,4% wskazań). Znacznie rzadziej w tym kontekście wskazywano na telefon, dom oraz internet.

Czy zawarcie umowy na usługi telekomunikacyjne było dla Pani/Pana łatwe?



Podstawa: Zawierający umowy N=715

Czy obecną umowę na usługi telekomunikacyjne zawarł/a Pan/Pani w salonie, czy poza siedzibą operatora, np. w domu?



## Zawieranie umów

### Zawieranie umów

Czy przeczytał(a) Pan/i umowę przed podpisaniem?

**75,0%**

**25,0%**

tak, dokładnie: 32,4%  
tak, ale pobieżnie: 42,5%

nie, tylko przejrzałem: 16,2%  
nie, przeczytał za mnie ktoś inny: 8,8%

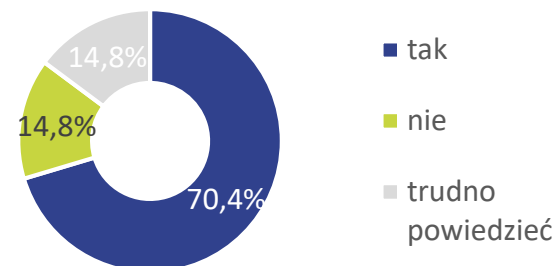
Trzy czwarte seniorów (75,0%) zadeklarowało, że przed podpisaniem umowy na usługi telekomunikacyjne przeczytało ją - 32,4% zrobiło to dokładnie, a 42,5% pobieżnie. Jednocześnie zgodnie z opinią badanych 16,2% tylko przejrzało dokument, a w przypadku niecałych 10% przed podpisaniem przeczytał go ktoś inny (rodzina/znajomi).

Ponad 70% badanych zawierających umowy przez telefon, w domu lub przez internet zadeklarowało, iż otrzymali kopię umowy wraz z regulaminem i cennikiem. Odmiennego zdania było blisko 15% z nich. Taki sam odsetek nie potrafił jednoznacznie odpowiedzieć na pytanie.

Wśród osób, które otrzymały kopię umowy przeważała opinia, iż dokument ten był zgodny z tym, co przedstawił wcześniej konsultant (91,2%).

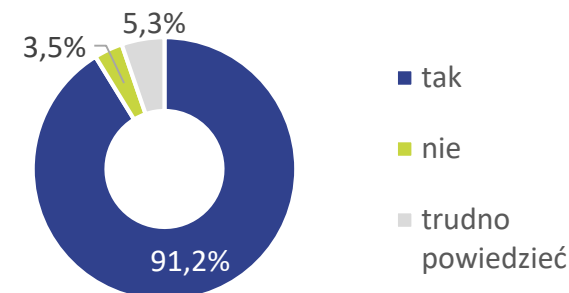
Podstawa: Zawierający umowy, N=715

Czy otrzymał/a Pan/Pani kopię umowy wraz z regulaminem/cennikiem?



Podstawa: Zawierający umowy przez telefon lub internet lub w domu, N=81

Czy otrzymana kopia umowy była zgodna z tym, co przedstawił konsultant?



Podstawa: Osoby, które otrzymały kopię umowy, N=57

# Korzystanie z BOK i składanie reklamacji



## Korzystanie z biura obsługi klienta

Czy korzystał/a Pan/Pani kiedykolwiek z telefonicznego biura obsługi klienta?



**27,3%** seniorów  
korzystało kiedykolwiek  
z BOK

Ponad 27% seniorów korzystało z biura obsługi klienta.

Respondenci najczęściej czekali na połączenie do 5 minut (40,7%). Do 15 minut oczekiwania na połączenie wskazało 22,3% z nich. Zdarzały się również sytuacje, w których respondenci czekali dłużej niż 15 minut – 6,2%.

Osoby, które kontaktowały się z biurem obsługi klienta, w głównej mierze pozytywnie oceniły konsultanta oraz udzielenie przez niego rzetelnych informacji (82,1%). Niezadowolonych z pomocy było 13,6%.

Jaki był czas oczekiwania na połączenie?

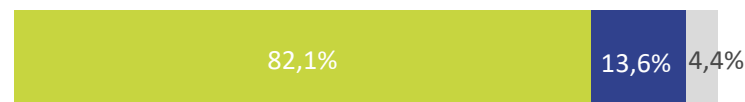
■ do 1 min.                      ■ do 5 min.  
■ do 15 min.                    ■ powyżej 15 min.  
■ nie wiem, trudno powiedzieć



Podstawa: Korzystający z BOK, N=273

Czy konsultant był pomocny i udzielił rzetelnej informacji?

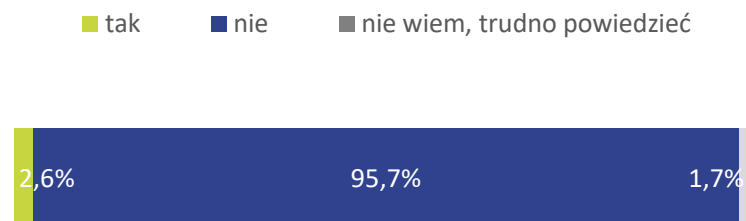
■ tak                    ■ nie                    ■ nie wiem, trudno powiedzieć



Podstawa: Korzystający z BOK, N=273

## Reklamacje

Czy w ciągu ostatnich 12 m-cy składał/a Pan/i reklamację do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych?



W ciągu ostatnich 12 miesięcy tylko 2,6% badanych złożyło reklamację do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych.

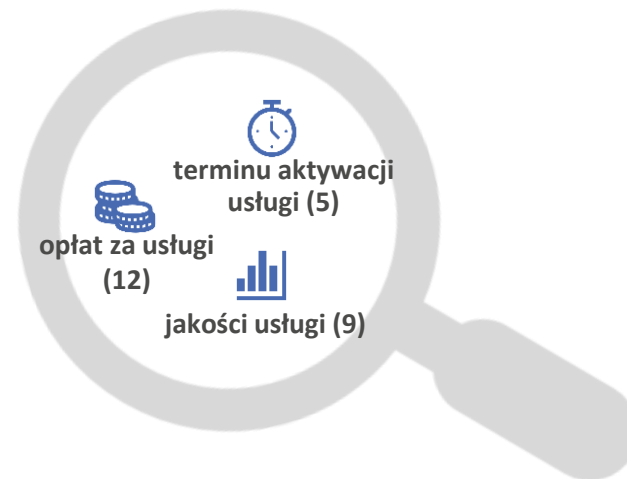
Reklamacja zdecydowanej większości osób została rozpatrzona pozytywnie. Najwięcej reklamacji dotyczyło: opłat za usługi, jakości usług, terminu aktywacji usług oraz kary umownej. Jednak należy mieć na uwadze, że odsetek osób składających reklamację jest nieznacznym.

Czy reklamacja została rozpatrzona pozytywnie czy negatywnie? (W kolejności według liczby wskazań)



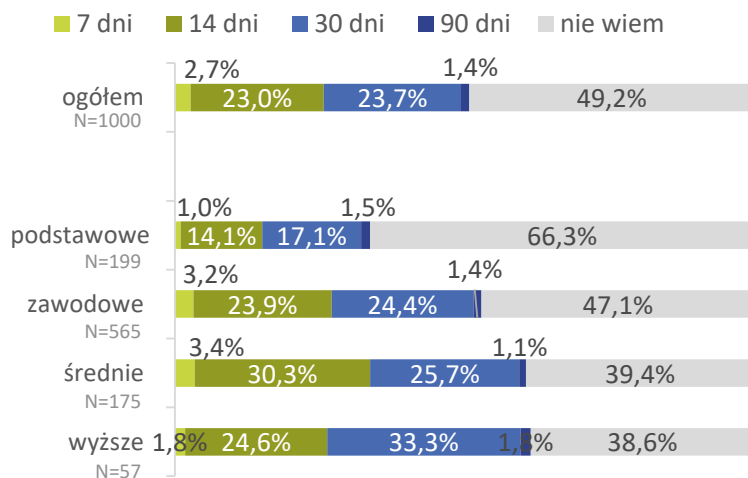
Podstawa: Reklamujący usługi, N=24, zbyt mała N do przedstawienia danych w %

Czego dotyczyła ta reklamacja?



## Reklamacje

Czy wie Pan/Pani ile czasu ma operator na rozpatrzenie reklamacji?

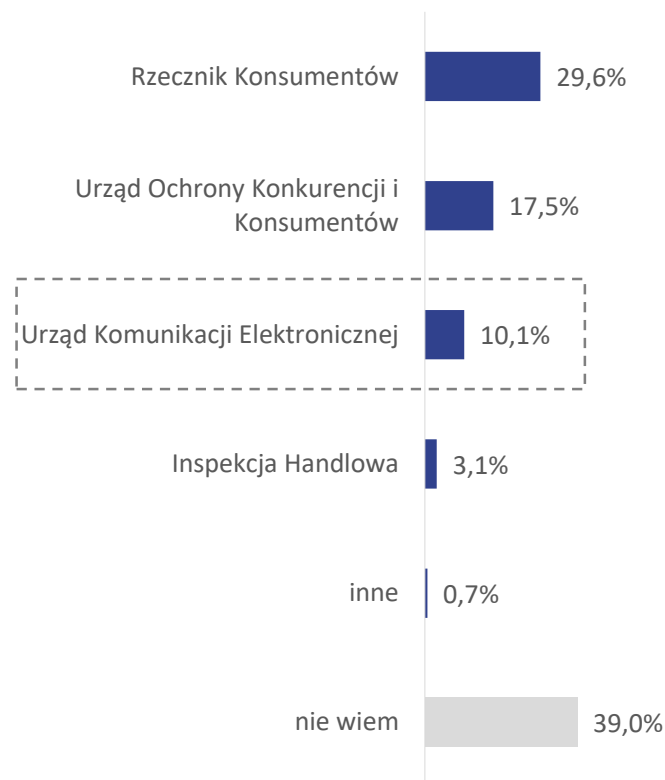


Według 23,0% respondentów operator ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji. Prawidłową odpowiedź, tzn. 30 dni wskazało 23,7%. Taką odpowiedź częściej wskazywali respondenci z wykształceniem wyższym.

Najczęściej wskazywanym podmiotem, do którego należy się zwrócić w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi na reklamację od operatora jest Rzecznik Konsumentów (29,6%). W drugiej kolejności wskazywano Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (17,5%). Co dziesiąta osoba wskazała na Urząd Komunikacji Elektronicznej.

Podstawa: Wszyscy respondenci, N=1000

Proszę wybrać jeden podmiot, do którego Pani/Pana zdaniem należy się zwrócić w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi na reklamację od operatora:



Podstawa: Wszyscy respondenci, N=1000

## Reklamacje

Czy w Pani/Pana ocenie przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracują ze sobą jednocześnie konkurując?

**21,0%**

seniorów uważa, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracują ze sobą jednocześnie konkurując

Co piąta osoba w wieku powyżej 60 roku życia uważa, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracują ze sobą jednocześnie konkurując.

Według nich, współpraca odbywa się głównie poprzez ustalanie kosztów świadczonych usług (46,2%), wprowadzanie do oferty nowych usług (44,3%) oraz łączenie produktów lub usług w pakiety (38,6%).

Niemal 60% respondentów uważa, że współpraca przedsiębiorców telekomunikacyjnych przy jednoczesnej konkurencji umożliwia lepszą reakcję na potrzeby konsumentów. Z kolei co trzeci senior nie dostrzega wpływu na potrzeby konsumentów.

W jakim zakresie odbywa się taka współpraca?



Czy Pana/Pani zdaniem takie działania:

- umożliwiają lepszą reakcję na potrzeby konsumentów
- nie mają wpływu na potrzeby konsumentów
- nie wiem, trudno powiedzieć



# Podsumowanie



## Telefonia komórkowa

Z telefonu komórkowego korzysta ponad 80% badanych osób w wieku 60 lat i więcej. Jak wynika z deklaracji, posiadanie telefonu komórkowego jest dla większości seniorów ważne. Do najczęściej wykorzystywanych przez nich usług telefonii komórkowej zaliczyć należy połączenia głosowe na numery komórkowe. Istotny odsetek wysyła również wiadomości tekstowe.

Respondenci nie korzystający z telefonu komórkowego są zdania, że telefon stacjonarny odpowiada ich potrzebom i nic nie byłoby w stanie skłonić ich do posiadania komórki. Ponadto istotnym argumentem okazuje się być nieumiejętność obsługi aparatów telefonicznych oraz mała częstotliwość wykonywania połączeń głosowych.



## Telefonia stacjonarna

Telefon stacjonarny posiada blisko jedna czwarta wszystkich badanych. Powodem posiadania tego rodzaju telefonu jest przede wszystkim przyzwyczajenie, prostota obsługi (w porównaniu do telefonu komórkowego) i wzgląd na rodzinę/znajomych. Badani korzystają z telefonii stacjonarnej przede wszystkim w celu wykonywania połączeń głosowych (zarówno na numery komórkowe, jak i stacjonarne).

Ponad połowa seniorów posiadających telefon stacjonarny wskazała, że nic nie skłoniłoby ich do rezygnacji z tej usługi telekomunikacyjnej. Respondenci, którzy nie używają telefonu stacjonarnego deklarują, że nie widzą potrzeby jego posiadania, ponieważ wystarcza im telefon komórkowy.



## Korzystanie z komputera

Jedynie niewiele ponad jedna piąta badanych seniorów deklaruje, że korzysta z komputera. Jednocześnie zauważalna jest duża częstotliwość w korzystaniu z tego typu sprzętu – blisko 90% robi to codziennie lub kilka razy w tygodniu. Miejscem preferowanym do korzystania z komputera jest własny dom.

Użytkownicy komputerów powyżej 60 r.ż. swoje umiejętności w tym zakresie najczęściej określają jako dobre. Zgodnie z deklaracjami obsługi komputera nauczyły ich dzieci lub zrobili to samodzielnie.

Seniorzy niekorzystający z komputera za główny powód tego stanu wskazują brak umiejętności obsługi sprzętu oraz nieodczuwanie potrzeby. Istotne znaczenie ma również brak dostępu do sprzętu.



## Korzystanie z internetu

Korzystanie z internetu zadeklarowało niespełna 30% respondentów powyżej 60 r.ż. W grupie tej dominuje dostęp do internetu za pomocą telefonu (mobilny) oraz stacjonarny. Głównym powodem podjęcia decyzji o korzystaniu z internetu wśród seniorów jest możliwość szybkiego zdobywania informacji oraz ciekawość świata.

Ponad połowa internautów zadeklarowała, że korzysta z sieci codziennie, natomiast jedna trzecia kilka razy w tygodniu, co wskazuje na dużą częstotliwość w tym zakresie. Do usług internetowych z których najczęściej korzystają osoby powyżej 60 r.ż. zaliczyć należy przeglądanie stron www, wysyłanie/odbieranie emaili, używanie komunikatorów oraz portali społecznościowych. Jednocześnie ponad 60% internautów użytkuje również bankowość internetową, jednak dokonywanie za jej pomocą płatności odbywa się rzadko.

Obawy seniorów związane z korzystaniem z internetu dotyczą przede wszystkim stania się ofiarą oszustwa, wycieku danych i haseł oraz nieopanowania obsługi przeglądarki internetowej.

Blisko jedna trzecia internautów jest zdania, że strony internetowe nie są dostosowane do potrzeb osób w wieku 60+. Największymi trudnościami w tym zakresie jest nierozumienie treści (przez kierowanie ich głównie do osób młodych), zbyt duże skomplikowanie oraz niedostosowanie do potrzeb osób mających problemy ze wzrokiem.

Głównym powodem niekorzystania z internetu przez przeważającą część badanych seniorów jest brak umiejętności korzystania z niego. Znaczny odsetek deklaruje również, że internet nie jest im do niczego potrzebny oraz nie posiadają odpowiedniego sprzętu. Warto dodać, że ponad 60% niekorzystających z internetu nie miało z nim nigdy kontaktu, a ponad 80% deklaruje, że nie zamierza z niego korzystać w przyszłości.

Stosunkowo wysoki odsetek seniorów niekorzystających z internetu (68,1%) nie wierzy we własne możliwości i deklaruje, iż nigdy nie nauczy się z niego korzystać. Zbliżony odsetek odczuwa brak potrzeby w tym zakresie, a wśród ponad połowy panuje przeświadczenie, że internet jest tylko dla młodych. Jednocześnie w przypadku skłonności korzystania z różnych usług internetowych największy odsetek wskazań odnotowano na umawianie się na wizyty lekarskie, płacenie rachunków, kontakt z urzędem i dostęp do konta bankowego.

Blisko 25% badanych niekorzystającym z internetu zdarzyło się, że inne osoby załatwiły w ich imieniu sprawy za jego pomocą. Osobami wyręczającymi seniorów były przede wszystkim dzieci oraz wnuki.



## Zawieranie i rozwiązywanie umów

Ponad 70% badanych osób powyżej 60 r.ż. zadeklarowało, że zawiera umowy na usługi telekomunikacyjne, przy czym 48,5% robi to samodzielnie. Z opinii respondentów wynika, że proces ten nie jest dla nich trudny, a umowy najczęściej zawierają w salonie bądź w punkcie obsługi. Zdecydowana większość z nich wskazała, że otrzymała kopię umowy wraz z regulaminem i była ona zgodnym z tym, co przedstawił konsultant. Trzy czwarte seniorów zawierających umowy na usługi komunikacyjne czyta dokument przed podpisaniem.



## Korzystanie z BOK

Ponad 27% seniorów kiedykolwiek korzystało z biura obsługi klienta.

Osoby, które kontaktowały się z biurem obsługi klienta, w głównej mierze pozytywnie oceniły konsultanta oraz udzielenie przez niego rzetelnych informacji.



## Reklamacje

W ciągu ostatnich 12 miesięcy tylko 2,6% badanych złożyło reklamację u operatora usług telekomunikacyjnych.

Najczęściej wskazywanym podmiotem, do którego należy się zwrócić w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi na reklamację od operatora, jest Rzecznik Konsumentów. W drugiej kolejności wskazywano Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Co piąta osoba w wieku powyżej 60 r.ż. uważa, że przedsiębiorcy telekomunikacyjny współpracują ze sobą jednocześnie konkurując. Niemal 60% respondentów uważa, że współpraca przedsiębiorców telekomunikacyjnych przy jednoczesnej konkurencji umożliwia lepszą reakcję na potrzeby konsumentów.



## Nota metodologiczna

- 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 zaokrążeń w wartościach liczbowych po przecinku.

[uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)