

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

Raport z badania klientów instytucjonalnych

Raport z badania ilościowego
Grudzień 2020 r.



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Spis treści

3	Informacje o badaniu
4	Charakterystyka próby
7	Najważniejsze ustalenia
9	Wyniki szczegółowe
10	Telefonia stacjonarna i mobilna
19	Internet stacjonarny i mobilny
24	Bezpieczeństwo w sieci
29	Usługi Over-The-Top
32	Sieć 5G
35	Automatyzacja pracy
39	Big Data
43	Automatyzacja pracy
47	Jednolity rynek cyfrowy
56	Ocena rynku telekomunikacyjnego
61	Wpływ COVID-19 na rynek telekomunikacyjny

Podstawowe informacje o badaniu

UKE

Główny cel badania:	Poznanie opinii w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych
Grupa badana:	Przedstawiciele polskich firm
Wielkość próby	N=501
Dobór próby:	Próba polskich firm reprezentatywna pod względem następujących cech: wielkość firmy (definiowana przez wielkość zatrudnienia), województwo, branża
Technika:	CATI - ankiety telefoniczne wspomagane komputerowo
Termin realizacji:	Listopad 2020 r.
Wykonawca:	ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.



Uwaga: ze względu na zastosowane zaokrąglenia do pełnych wartości dane na wykresach w pytaniach jednokrotnego wyboru mogą nie sumować się do 100%.

Charakterystyka próby

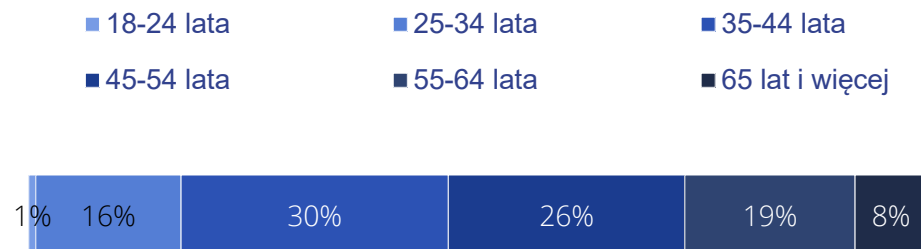
UKE

Profil respondentów (1/2)

Płeć



Wiek



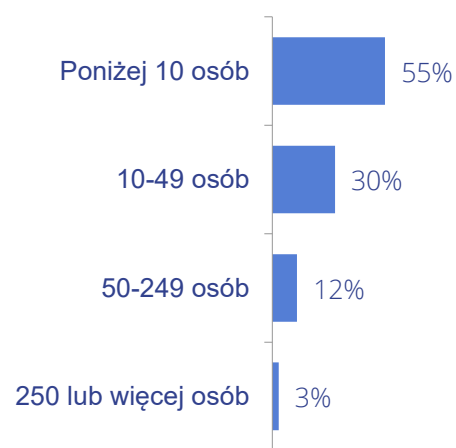
Województwo (główna siedziba)



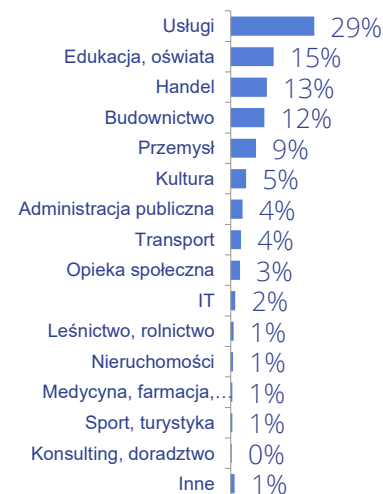
Stanowisko



Wielkość zatrudnienia



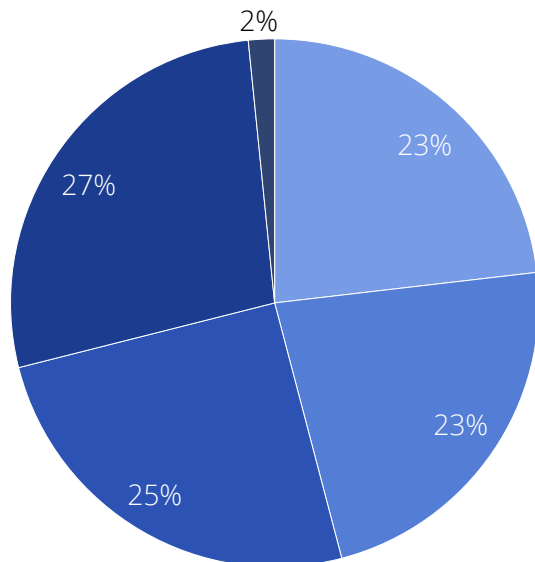
Branża



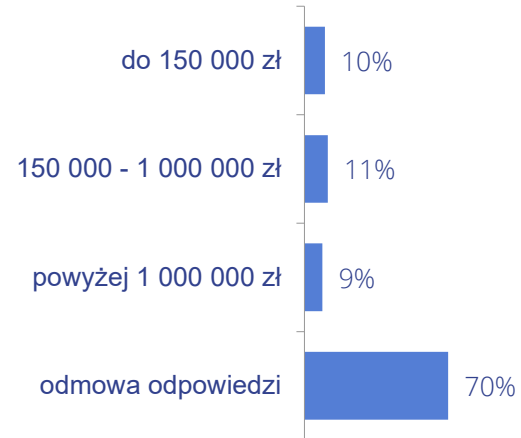
Profil respondentów (2/2)

Okres działalności firmy

- do 10 lat
- 11-20 lat
- 21-30 lat
- ponad 30 lat
- odmowa odpowiedzi



Obroty



Zasięg działalności



Ocena kondycji finansowej firmy

- Bardzo zła
- Raczej zła
- Ani dobra, ani zła
- Raczej dobra
- Bardzo dobra



Najważniejsze ustalenia

UKE

Najważniejsze ustalenia

TELEFONIA STACJONARNA I MOBILNA

- 83% badanych firm i instytucji korzysta z telefonii komórkowej, a 68% z telefonii stacjonarnej.
- Średnia wysokość rachunku za telefonię stacjonarną wynosi 205 zł, a za telefonię komórkową – 384zł. **Średnia wysokość rachunków jest zależna od liczby zatrudnianych pracowników.**
- W 38% badanych podmiotów, w których użytkuje się telefonię komórkową **korzysta się również z komunikatorów internetowych na telefonach.** Zdecydowanie najpopularniejszymi aplikacjami są **Messenger** i **WhatsApp**. Choć komunikatory przyciągają dodatkowymi funkcjami i brakiem opłat, tradycyjne, telefoniczne połączenia głosowe wciąż są bardziej preferowane.
- Rolą komunikatorów jest zwłaszcza **przesyłanie treści wizualnych – widoczna tu jest ich przewaga nad wiadomościami MMS.** Do przesyłania krótkich komunikatów wciąż częściej korzysta się z wiadomości SMS, choć pozycja komunikatorów jest w tym obszarze silna. **Komunikatory nie są w stanie natomiast zastąpić tradycyjnych rozmów głosowych.**
- Znaczna grupa badanych podmiotów utrzymuje telefonię stacjonarną z przyzwyczajenia lub kierując się przeświadczeniem, że numer stacjonarny zwiększa wiarygodność firmy. Ogólnie zaznaczają, że ułatwia on jej funkcjonowanie. **Użytkownicy firmowych telefonów stacjonarnych najczęściej nie wyobrażają sobie zastąpienia telefonii stacjonarnej wyłącznie komórkową.**
- Automatycznie powiadomienia A2P wykorzystuje mniej niż 1/5 badanych użytkowników telefonii stacjonarnej.

INTERNET STACJONARNY I MOBILNY

- **Niemal wszystkie badane podmioty wykorzystują internet (97% posiada dostęp).** Najczęstszym sposobem dostępu jest **dostęp stacjonarny** (posiada go 3/4 badanych firm i instytucji) ale popularny jest również **dostęp mobilny** na telefonach komórkowych (53% badanych podmiotów). Mniej popularne jest korzystanie z dostępu mobilnego na komputerze lub innych urządzeniach przenośnych.
- Internet jest określany najczęściej jako **kluczowe narzędzie pomagające w funkcjonowaniu firmy** – służy przede wszystkim do zdobywania informacji, komunikacji z klientem oraz wewnętrznej.
- Rachunki za internet mobilny są zazwyczaj oceniane jako nieco wyższe od rachunków za internet stacjonarny.
- Główną motywacją do wykorzystywania internetu mobilnego jest **możliwość wykorzystania go poza siedzibą firmy.** Znaczna grupa badanych podmiotów wskazała również, że otrzymała internet mobilny w pakiecie z inną usługą.
- Użytkownicy zarówno internetu stacjonarnego jak i mobilnego z **rezerwą podchodzą do perspektywy zastąpienia obecnie używanego sposobu dostępu do internetu** wyłącznie alternatywną metodą (internetem mobilnym bądź stacjonarnym). Byliby skłonni rozważyć taki ruch najczęściej w przypadku pogorszenia się jakości uzyskiwanej usługi lub/i przedstawienia im lepszych parametrów usługi alternatywnej.

Najważniejsze ustalenia

BEZPIECZEŃSTWO W SIECI

- W ciągu ostatniego roku **blisko 10%** badanych firm i instytucji **padło ofiarą próby wyłudzenia danych lub nadużyć związanych z wykorzystywaniem danych**.
- Jednocześnie blisko połowa firm (46%) zatrudnia osoby, które w swoim zakresie obowiązków mają również dbanie o bezpieczeństwo w sieci. Zatrudnianie takich osób jest powiązane z wielkością firmy – jest stosunkowo **rzadkie w mikrofirmach, zatrudniających do 10 osób** (ok. 1/5 mikrofirm zatrudnia taką osobę), **a częste w pozostałych klasach wielkości przedsiębiorstw** (3/4 firm małych i średnich zatrudnia osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo w sieci).
- Podstawowymi środkami służącymi do utrzymania bezpieczeństwa przy korzystaniu z internetu jest **posiadanie aktualnego oprogramowania** (92% firm) oraz **programów antywirusowych** (87% firm).
- Rozwiązania zwiększające prywatność korzystania z sieci stosuje około połowa badanych firm i instytucji, a najpopularniejszym spośród nich jest zdecydowanie **oprogramowanie antywirusowe**.

USŁUGI OVER THE TOP

- **46%** badanych firm korzysta z usług OTT, przy czym najczęściej robią to mikrofirmy (zatrudniające do 10 osób).
- Najczęściej wykorzystywanymi usługami OTT są **usługi komunikacji internetowej** (rozmowy głosowe przez komunikatory) i **wideokonferencje**.
- Przedstawiciele badanych firm i instytucji podkreślają, że usługi OTT pomogły usprawnić komunikację, ale jednocześnie są sceptyczni wobec zastąpienia nimi tradycyjnych usług telekomunikacyjnych.

SIEĆ 5G

- Aktualne parametry dostępu do sieci (niezawodność, wydajność, prędkość) oceniane są pozytywnie przez ok. 3/4 badanych firm i instytucji.
- Połowa badanych firm i instytucji słyszała o sieciach 5G. W odczuciu ich pracowników zastosowanie sieci 5G może polepszyć komunikację, jednak najczęściej wspomina się, że **nie wpłynie ono na sytuację i działania firmy**.

AUTOMATYZACJA PRACY

- Automatyzację pracy rozumianą jako zastąpienie pracowników rozwiązaniami sztucznej inteligencji wykorzystuje **znikomy odsetek** badanych firm i instytucji.

Najważniejsze ustalenia

BIG DATA

- Pojęcie Big Data w kontekście firmowym jest mało znane (zna je 13% badanych podmiotów), a spośród firm, które je znają mniej niż 1/5 wykorzystuje takie zbiory danych.

PRZETWARZANIE DANYCH W CHMURZE

- 61% badanych firm i instytucji słyszało o przetwarzaniu danych w chmurze. Korzysta z niego połowa z nich.
- Firmy korzystające z przetwarzania danych w chmurze postrzegają tę metodę pracy z danymi jako przynoszącą **korzyści** – przede wszystkim związane z łatwością obsługi i bezpieczeństwem.
- Mniejsza grupa wymienia **zagrożenia**, wiążące się przede wszystkim z ryzykiem wycieku danych.

JEDNOLITY RYNEK CYFROWY

- Niewielka grupa badanych podmiotów prowadzi sprzedaż na rynkach zagranicznych (w większości należących do UE), a jeszcze mniejsza grupa robi to przez internet. Bariery wejścia na rynek zagraniczny jest zazwyczaj profil podmiotu oraz lokalny zasięg jego działania.
- Zakupów przez internet zazwyczaj dokonuje się od dostawców polskich, przez ich strony internetowe. Zakupy od dostawców zagranicznych są rzadkie.
- Badane podmioty **w większości nie widzą możliwości zwiększenia zakresu działalności na rynki zagraniczne w związku z wprowadzeniem jednolitego rynku cyfrowego**. Można przypuszczać, że wynika to z tych samych barier, które uniemożliwiają sprzedaż za granicę obecnie (lokalny zasięg działania, profil firmy/rodzaj sprzedawanych towarów i usług).

UKE

OCENA RYNKU TELEKOMUNIKACYJNEGO

- Wybrane, oceniane przez podmioty aspekty rynku telekomunikacyjnego większość badanych oceniła pozytywnie. **Najwyższą ocenę uzyskały obszary związane z dostępem do usług, ich jakością i zakresem dostępnych usług**, natomiast niższą (ale wciąż pozytywną) zrozumiałość, przejrzystość usług, ich ceny oraz procedury reklamacyjne
- Badane podmioty w większości nie zauważyły znaczących zmian (ani pozytywnych ani negatywnych) na rynku telekomunikacyjnym w ciągu ostatniego roku.
- O działalności UKE słyszało 44% przedstawicieli badanych firm i instytucji, ale ocena tych działań jest neutralna (co może świadczyć o tym, że wiedza ta jest bardzo pobieżna lub działania te nie wpływają na sytuację badanych podmiotów).

COVID-19 A RYNEK TELEKOMUNIKACYJNY

- Epidemia spowodowała wzrost roli jaką w życiu badanych firm pełniły usługi telekomunikacyjne – wzrósł zwłaszcza odsetek firm, dla których usługi telekomunikacyjne uzyskały rolę „zdecydowanie ważną”.
- Pandemia spowodowała u 1/3 firm wzrost zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne, ale nie wpłynęła znacząco na wybór oferty.
- W około połowie badanych firm świadczone pracę zdalną, a w 42% korzystano z e-learningu. Zazwyczaj formy te nie sprawiały kłopotów – nie spadła jakość usług, nie było też problemu z usługami telekomunikacyjnymi.
- Częściej korzystano z wideokonferencji (najczęściej przez Skype, Zoom¹⁰ i MStTeams). Jakość połączeń była zazwyczaj zadowalająca.

Wyniki szczegółowe

UKE



Wykorzystywane usługi telekomunikacyjne

UKE

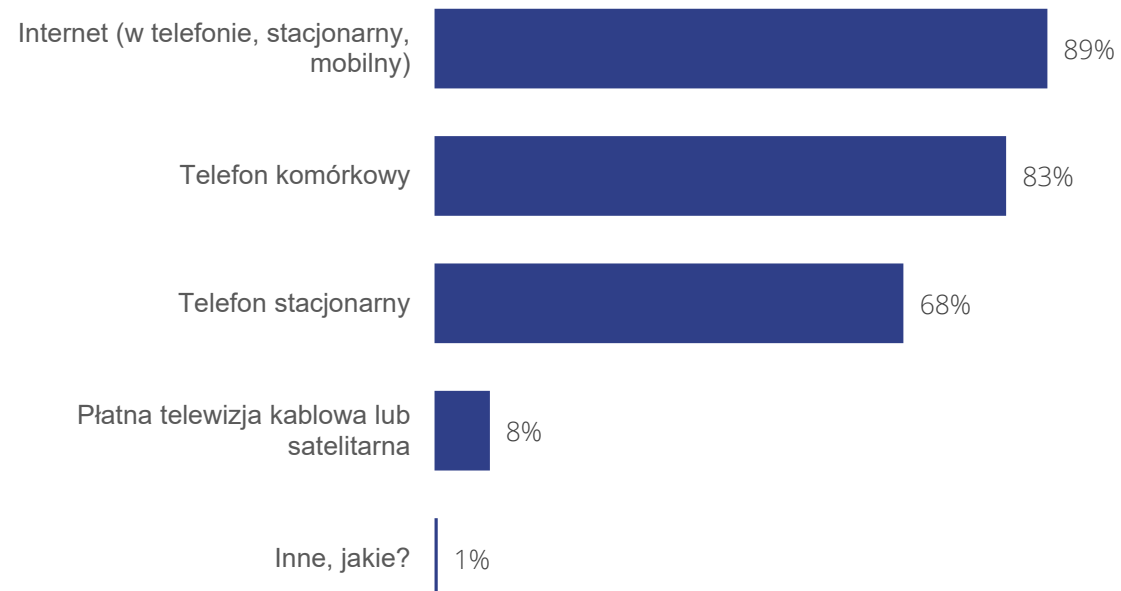
Wykorzystywane usługi telekomunikacyjne

Niemal 9 na 10 badanych firm korzysta z internetu (w dowolnej formie). Zbliżony ich odsetek użytkuje telefony komórkowe, mniej popularna jest natomiast telefonia stacjonarna wykorzystywana w ok. 2/3 badanych przedsiębiorstw.

Odsetek użytkowników płatnej telewizji wśród firm jest nieznaczny i wynosi zaledwie 8%.

UŻYTKOWANE USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

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





Telefonia stacjonarna i mobilna

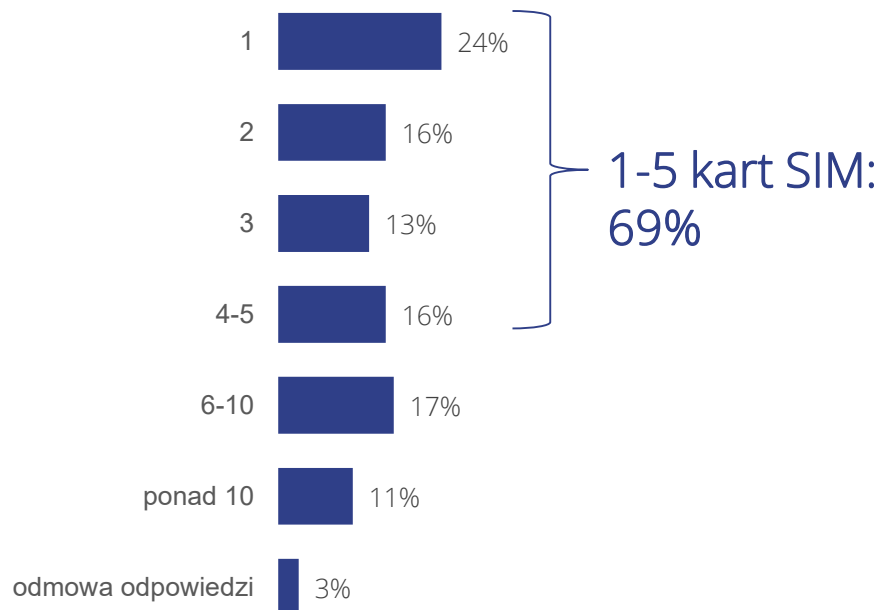
UKE

Użytkowanie telefonów komórkowych

Nieco ponad 2/3 badanych firm użytkuje do 5 kart SIM przeznaczonych do połączeń głosowych (przy czym ok. 1/4 badanych korzysta tylko z jednej).

LICZBA POSIADANYCH KART SIM

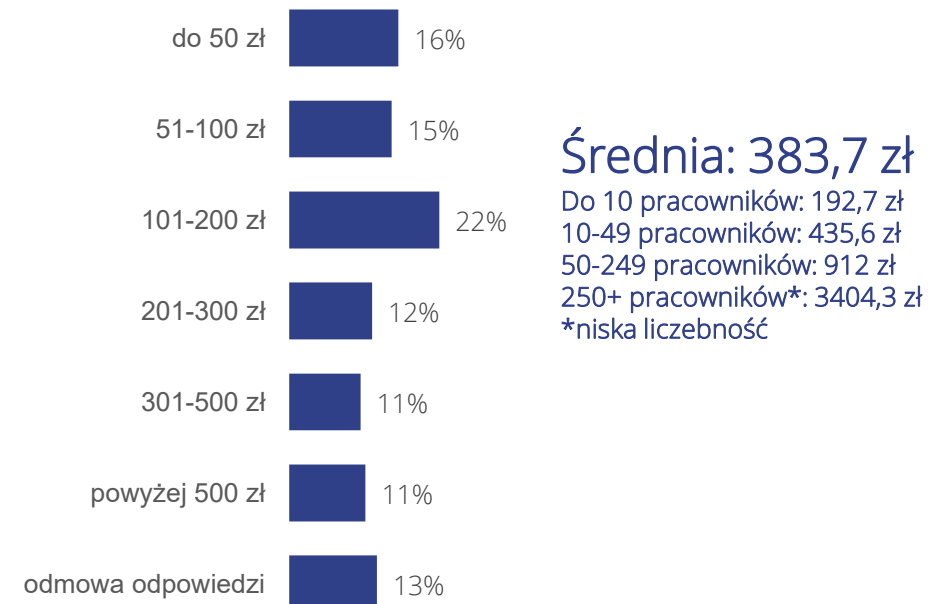
Jaką liczbę aktywnych kart SIM z przeznaczeniem do usług głosowych dysponuje Pana/Pani firma?



Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii komórkowej, N=418

WYSOKOŚĆ RACHUNKÓW

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



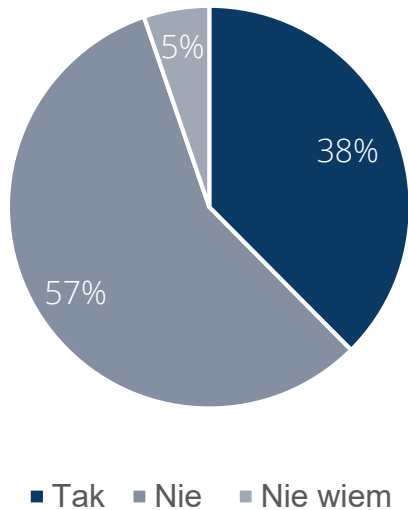
Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii komórkowej, N=418

Użytkowanie komunikatorów internetowych

W 38% badanych firm, w których użytkuje się telefonię komórkową korzysta się również z komunikatorów internetowych na telefonach. Zdecydowanie najpopularniejszymi aplikacjami są Messenger i WhatsApp.

KORZYSTANIE Z KOMUNIKATORÓW

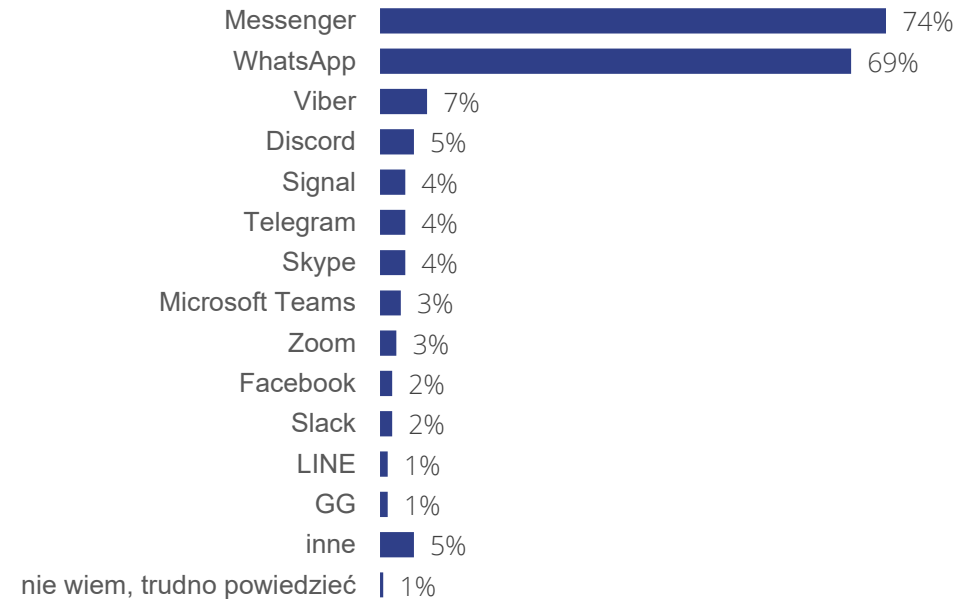
Czy w Państwa firmie korzysta się z komunikatorów internetowych na telefonie?



Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii komórkowej, N=418

RODZAJE KOMUNIKATORÓW

Z jakich komunikatorów na telefonie korzystają Państwo?



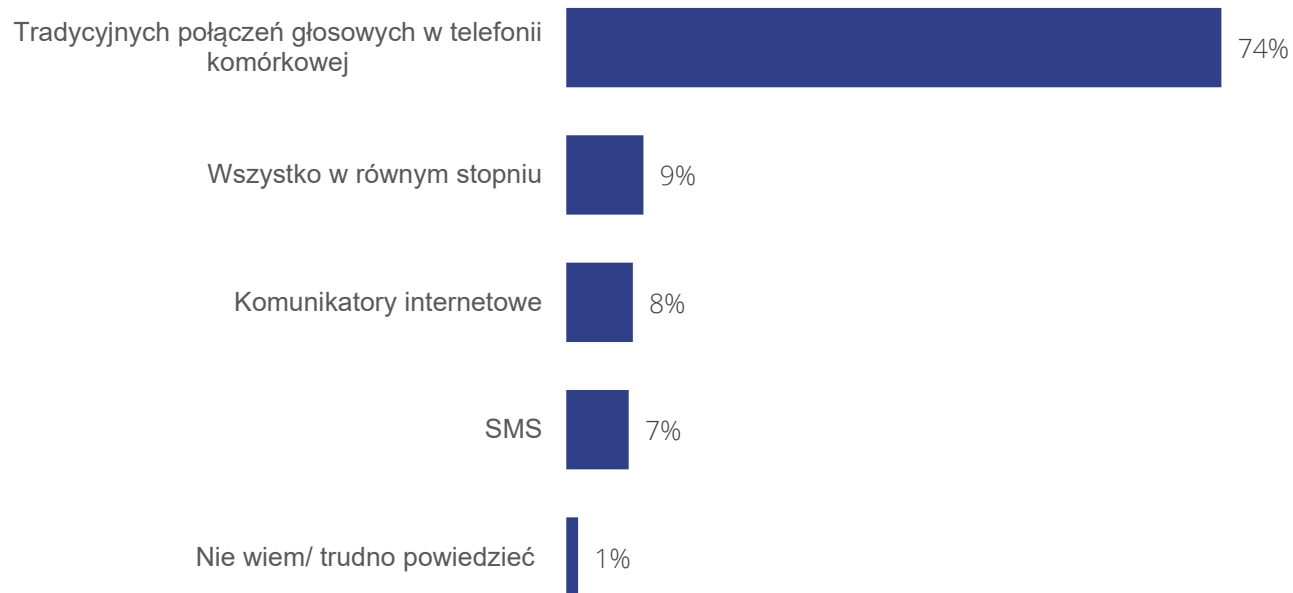
Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii komórkowej, w których firmach wykorzystuje się komunikatory internetowe N=157

Preferowana forma komunikacji

Biznesowi użytkownicy telefonii komórkowej jako formę komunikacji zdecydowanie preferują połączenia głosowe.

PREFEROWANA FORMA KOMUNIKACJI

Czy częściej w Państwa firmie wybiera się usługę połączeń głosowych, SMS, MMS czy komunikatory internetowe?



Zalety komunikatorów internetowych

Wśród zalet komunikatorów internetowych ich użytkownicy dostrzegają przede wszystkim dodatkowe funkcje, takie jak np. współdzielenie plików oraz brak opłaty za ich użytkowanie.

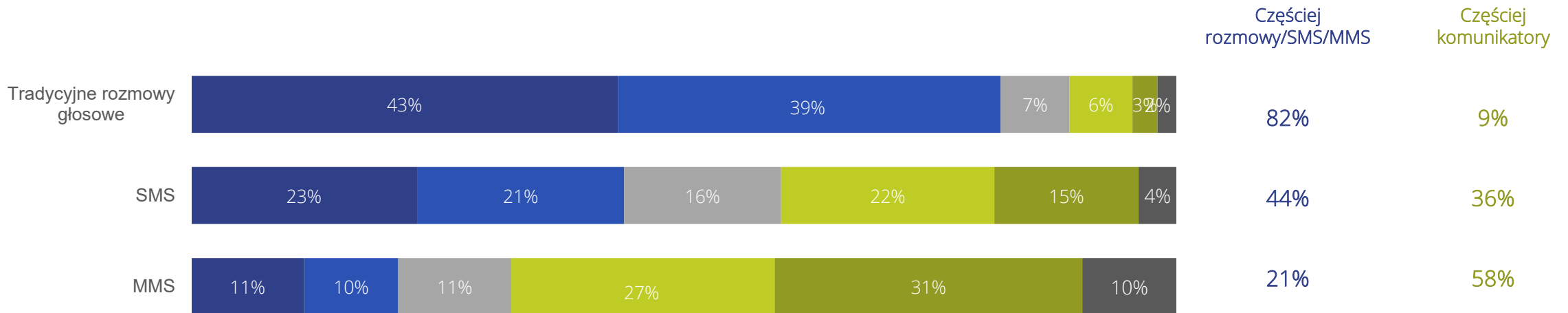
Jakie zalety widzą Państwo w korzystaniu z komunikatorów internetowych?



Komunikatory a inne formy kontaktu

Tradycyjne rozmowy głosowe są domeną telefonii stacjonarnej – komunikatory wykorzystuje się w tej roli znacznie rzadziej. W przypadku krótkich wiadomości tekstowych rola komunikatorów i SMSów jest zbliżona (nieco częściej jednak korzysta się z smsów). W sytuacji wysyłania wiadomości obrazkowych zdecydowanie częściej w firmach posiadających komunikatory korzysta się właśnie z nich zamiast z MMSów.

Czy Państwa firma korzysta częściej z tradycyjnych rozmów głosowych/SMS/MMS czy rozmów przez komunikatory?



- Praktycznie zawsze korzystamy z danego sposobu
- Częściej korzystamy z danego sposobu, jednak również rozmawiamy/wysyłamy wiadomości przez komunikatory
- Równie często korzystamy z danego sposobu co z rozmów/wysyłania wiadomości przez komunikatory
- Częściej korzystamy z rozmów/wysyłania wiadomości przez komunikatory, jednak również korzystamy z danego sposobu
- Praktycznie zawsze korzystamy z kontaktu przez komunikatory
- Nie wiem, trudno powiedzieć

Korzystanie z telefonii stacjonarnej

Podstawową przyczyną korzystania z telefonii stacjonarnej jest ułatwienie przez nią funkcjonowania firmy (deklaruje tak 1/3 firm). Często wspomina się również o przyzwyczajeniu oraz przeświadczeniu, że numer stacjonarny zwiększa wiarygodność firmy.

PRZYCZYNY KORZYSTANIA

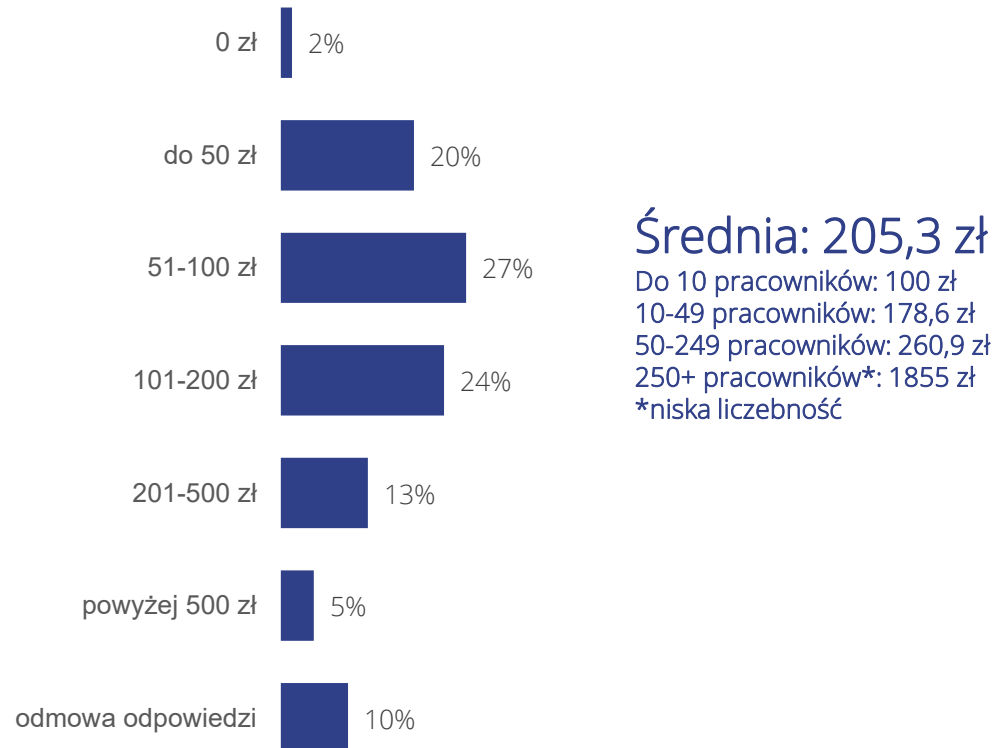
Dlaczego Pana/Pani firma korzysta z telefonii stacjonarnej?



Wysokość rachunków

Średnie rachunki za usługi telefonii stacjonarną wynoszą ok. 205 zł, przy czym ok. ¾ badanych firm płaci rachunki w kwocie do 200 zł.

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



Telefonia stacjonarna a komórkowa

Większość przedstawicieli badanych firm i instytucji korzystających z telefonii stacjonarnej nie rozważa rezygnacji z niej – deklarują, że ta usługa jest im potrzebna. Ok. 1/4 z nich do rezygnacji skłoniłaby korzystna oferta telefonii komórkowej, a 15% – podwyżka cen usług telefonii stacjonarnej.

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

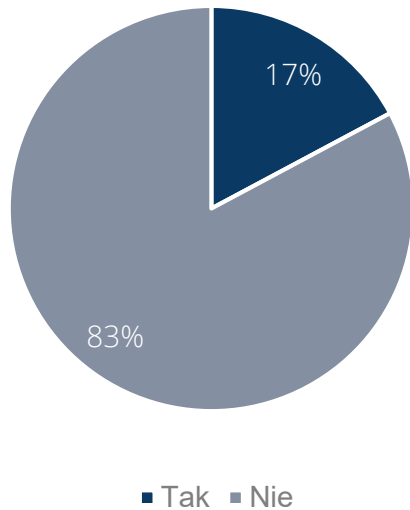


Użytkowanie automatycznych powiadomień SMS

Jedynie 17% badanych użytkowników biznesowych telefonii stacjonarnej korzysta z usług automatycznych powiadomień A2P. Najbardziej znanym tym użytkownikom rodzajem automatycznych powiadomień są alerty RCB, wiadomości systemowe oraz powiadomienia kurierskie i pocztowe.

UŻYTKOWANIE POWIADOMIEŃ A2P

Czy Pana/Pani firma korzysta z usług automatycznych powiadomień SMS wysyłanych przez aplikacje/systemy informatyczne (ang. A2P – Application-to-Person/Peer Messages)?



Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii stacjonarnej, N=343.

ZNANE POWIADOMIENIA

Z jakimi rodzajami automatycznych powiadomień SMS Pana/Pani firma się spotkał(a)?



Podstawa procentowania: użytkownicy telefonii stacjonarnej korzystający z powiadomień A2P N=59



Internet stacjonarny i mobilny

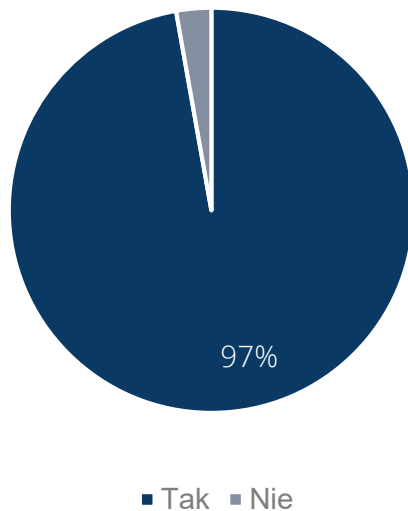
UKE

Dostęp do internetu

Niemal wszystkie badane firmy posiadają dostęp do internetu. Najpopularniejszym sposobem łączenia się z siecią jest dostęp stacjonarny, jednak znaczna grupa badanych korzysta również z dostępu mobilnego – około połowy z dostępu w telefonie komórkowym, a ok. 1/3 z dostępu mobilnego na urządzeniach przenośnych.

DOSTĘP DO INTERNETU

Czy Pana/Pani firma posiada dostęp do Internetu?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

RODZAJ DOSTĘPU DO INTERNETU

Jakiego rodzaju dostęp do Internetu posiada Pana/Pani firma?



Podstawa procentowania: użytkownicy internetu, N=487

Wykorzystywanie internetu – znaczenie

Internet jest narzędziem określanym jako kluczowe bądź co najmniej bardzo ważne dla podstawowej działalności badanych firm. Jego wykorzystanie obejmuje przede wszystkim komunikację z klientami zdobywanie niezbędnych informacji i komunikację wewnętrzną.

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



Wykorzystywanie internetu – cel

Wykorzystanie internetu obejmuje przede wszystkim komunikację z klientami zdobywanie niezbędnych informacji i komunikację wewnętrzną.

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

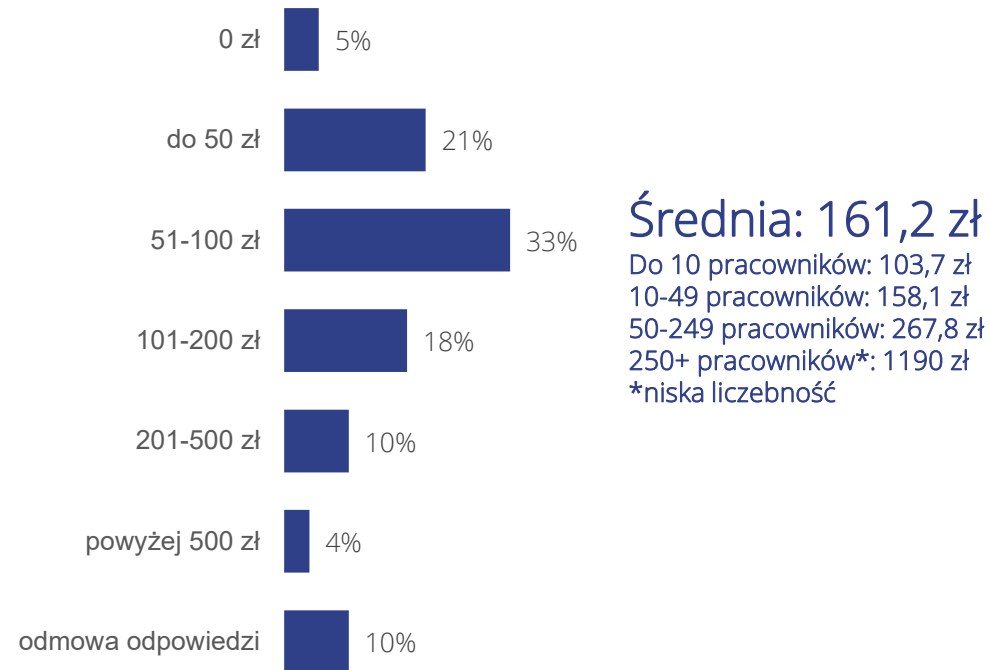


Internet stacjonarny – koszty

Średnie rachunki za usługi internetu stacjonarnego wynoszą ok. 161 zł, przy czym ok. ¾ badanych firm płaci rachunki w kwocie do 200 zł.

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

Podstawa procentowania: użytkownicy internetu stacjonarnego, N=366



Internet stacjonarny – przyczyny potencjalnej rezygnacji

Większość przedstawicieli badanych firm nie rozważa rezygnacji z korzystania z internetu stacjonarnego.

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

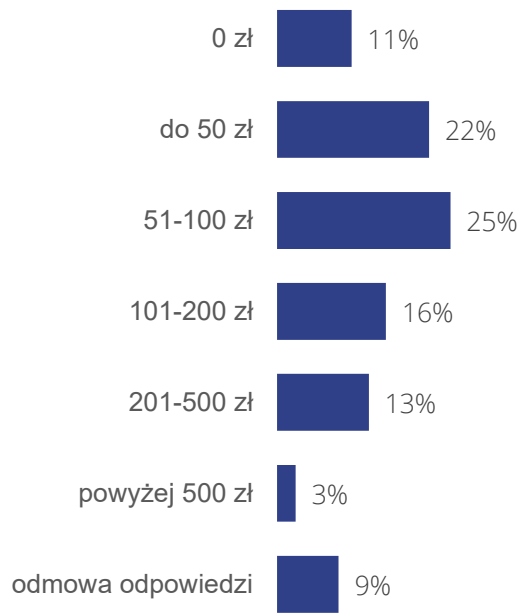


Internet mobilny

Średnie rachunki za usługi internetu mobilnego wynoszą ok. 178 zł, przy czym ok. 3/4 badanych firm płaci rachunki w kwocie do 200 zł. Podstawową motywacją do wyboru internetu mobilnego jest możliwość korzystania z niego poza siedzibą firmy.

KOSZTY

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



**Średnia:
178,0 zł**

Do 10 pracowników: 110,8 zł
10-49 pracowników: 163,3 zł
50-249 pracowników: 345,2 zł
250+ pracowników*: 1412,5 zł
*niska liczebność

PRZYCZYNY WYBORU

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



Internet mobilny – przyczyny potencjalnej rezygnacji

Potencjalnym czynnikiem mogącym skłonić do rezygnacji z internetu mobilnego na rzecz stacjonarnego może być lepsza jakość łącza lub pogorszenie się parametrów internetu mobilnego. Zdecydowana większość badanych jest jednak niechętna zmianie.

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





Bezpieczeństwo w sieci

UKE

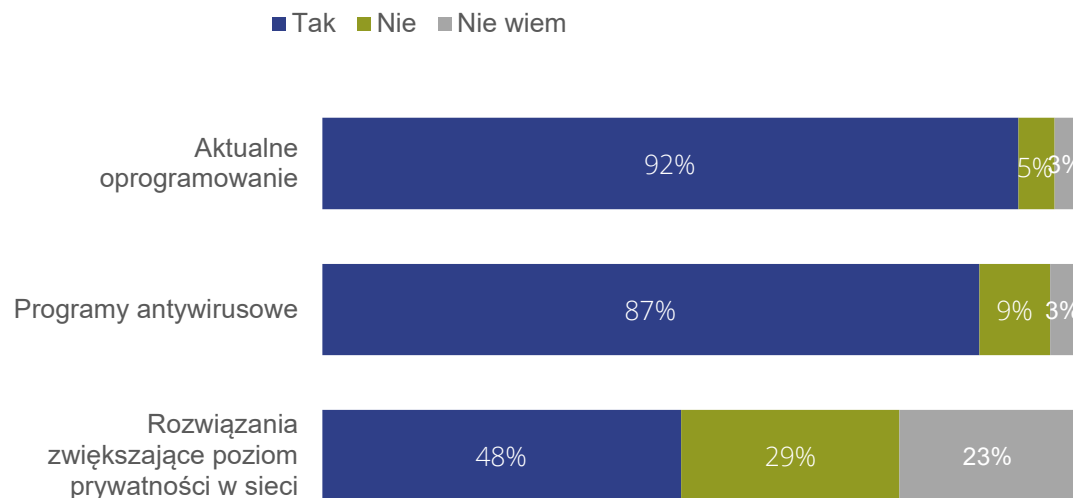
Bezpieczeństwo w sieci

Korzystanie z programów antywirusowych i bezpiecznych połączeń

Niemal wszystkie badane firmy korzystają z aktualnego oprogramowania oraz programów antywirusowych. Połowa badanych przedstawicieli firm deklaruje, że korzysta z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci (warto przy tym zauważyć, że niemal ¼ badanych nie ma na ten temat wiedzy). Najczęściej wykorzystywanymi rozwiązaniami zwiększającymi poziom prywatności w sieci są programy antywirusowe (2/3 wskazań), a w dalszej kolejności bezpieczne przeglądarki oraz szyfrowanie wiadomości i połączeń.

STOSOWANE ZABEZPIECZENIA

Czy Pana/Pani firma korzysta z programów antywirusowych, anty spyware lub innych, pozwalających zabezpieczyć komputer czy laptop przed potencjalnymi zagrożeniami?
Czy Pana/Pani firma korzysta z aktualnego oprogramowania?
Czy w Pana/Pani firmie korzysta się z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

ROZWIĄZANIA ZWIĘKSZAJĄCE POZIOM PRYWATNOŚCI

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

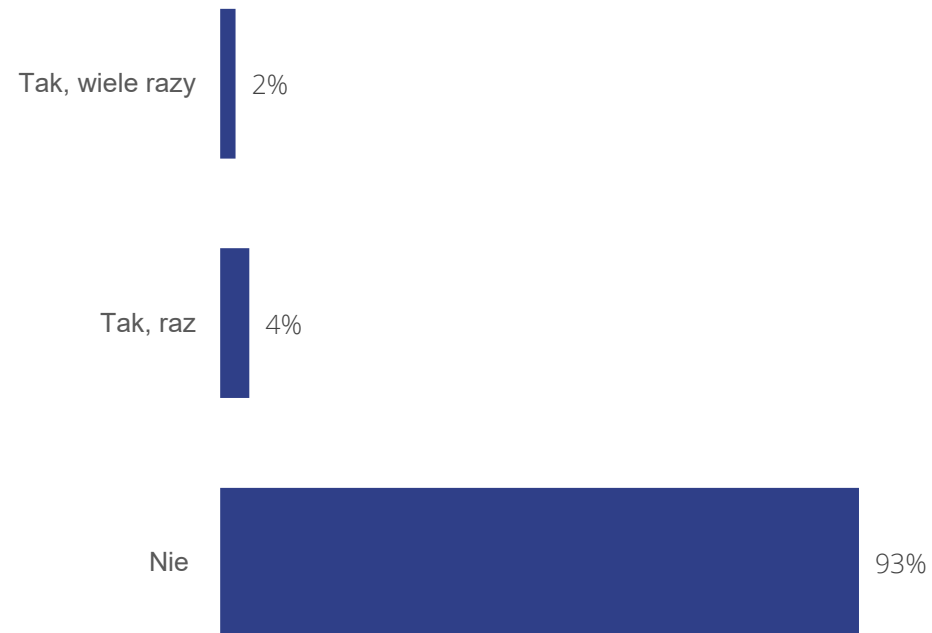


Podstawa procentowania: respondenci korzystający z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci, N=239

Nadużycia związane z wykorzystaniem danych

Większość badanych firm nie miała do czynienia z nadużyciami związanymi z wykorzystaniem udostępnionych przez nie danych.

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



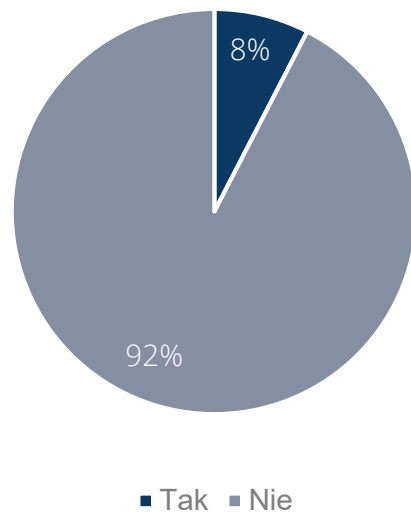
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

Wyłudzenie danych osobowych

Przedstawiciele mniej niż 1 na 10 badanych firm spotkali się z próbami wyłudzenia danych osobowych pracowników lub klientów – próby te częściej dotyczyły wyłącznie pracowników.

PRÓBY WYŁUDZENIA DANYCH

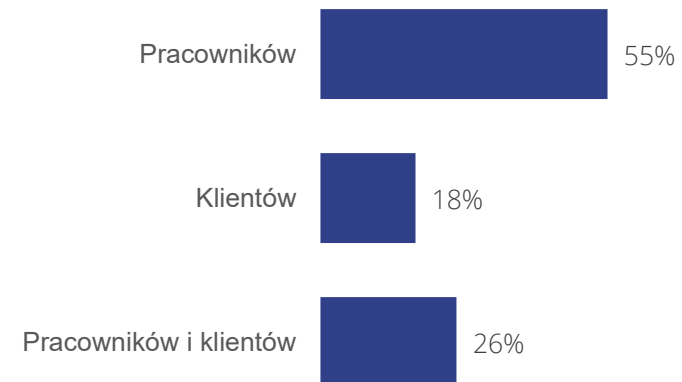
Czy w okresie ostatniego roku w Pana/Pani firmie miały miejsce próby wyłudzenia danych osobowych pracowników lub klientów?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

KOGO DOTYCZYŁY?

Czy próby wyłudzenia danych osobowych dotyczyły pracowników czy klientów?

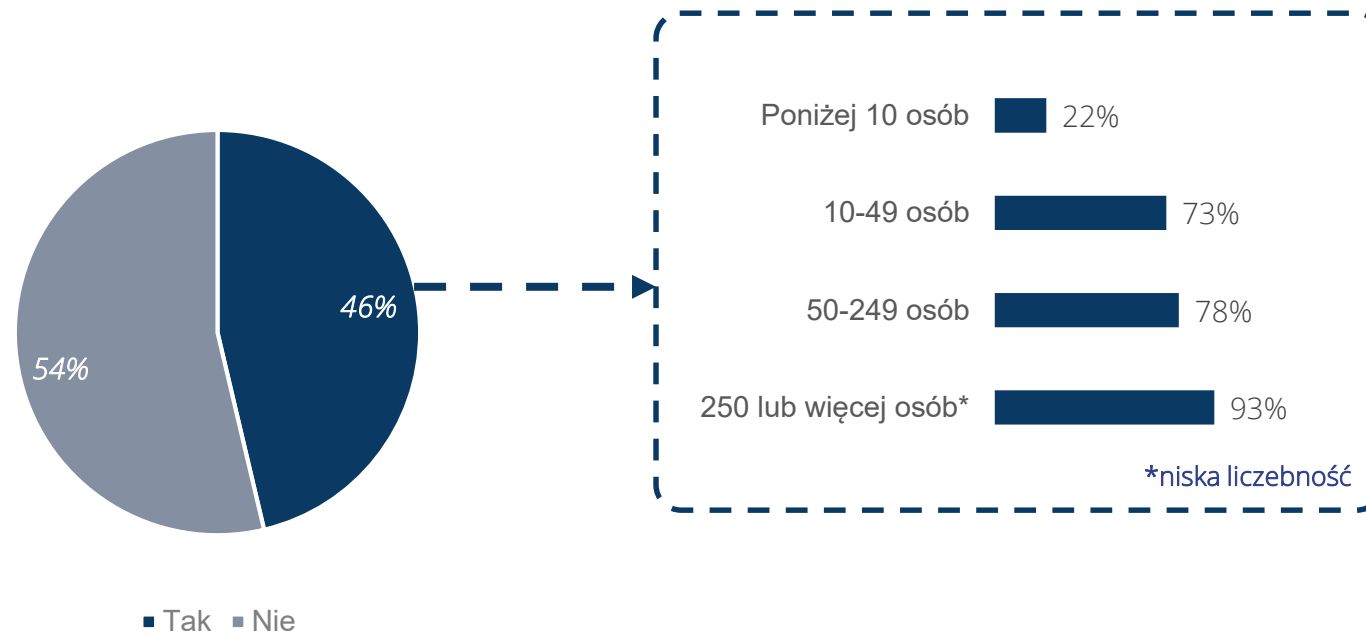


Podstawa procentowania: Osoby, które w ciągu ostatniego roku zaobserwowały w firmie próby wyłudzenia danych, N=38

Zatrudnianie osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo danych

Niemal połowa badanych firm zatrudnia osoby mające w zakresie swojej odpowiedzialności zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych. Zatrudnianie takich osób jest skorelowane z wielkością firmy – zatrudnia je tylko ok. 1/5 firm mikro (do 10 osób). Wśród firm małych i średnich osoby takie zatrudnia ok. ¾ przedsiębiorstw, natomiast prawie wszystkie duże firmy posiadają takich pracowników.

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



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501



Usługi Over-The-Top (OTT)

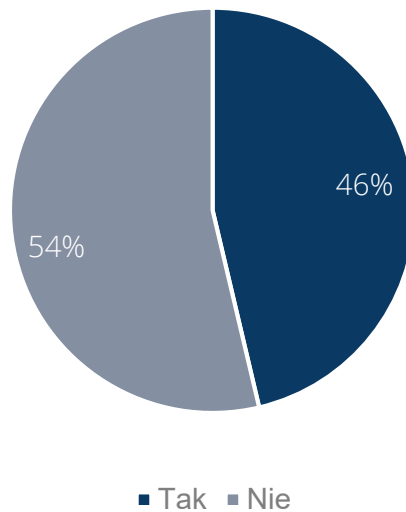
UKE

Korzystanie

Okolo połowa badanych firm korzysta z usług OTT, przy czym najczęściej robią to firmy klasy mikro (52% z nich), a najrzadziej firmy średnie (37% z nich) i duże (40% z nich). Najczęściej wykorzystywane usługi OTT to usługi komunikacji internetowej i wideokonferencji (te szczególnie często wykorzystują firmy małe – 65% z nich).

KORZYSTANIE

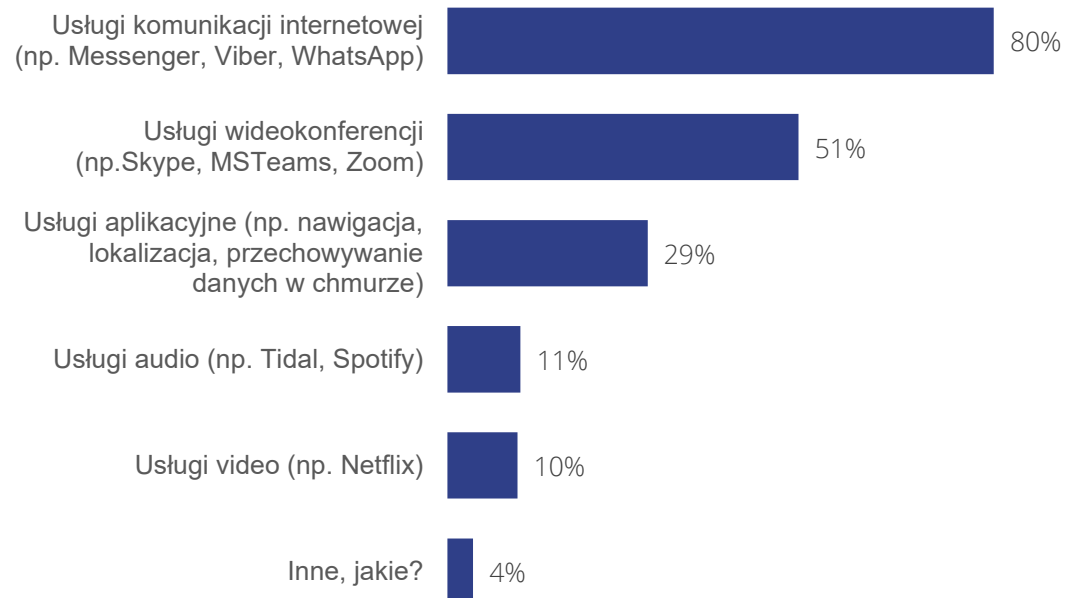
Czy Pana/Pani firma korzysta z usług „Over-The-Top” (OTT), czyli np. z zainstalowanych aplikacji takich jak WhatsApp, Signal, Messenger, Viber czy Skype, pozwalających prowadzić rozmowy telefoniczne za pomocą telefonu lub komputera czy tabletu podłączonego do sieci Internet?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

Z JAKICH USŁUG OTT KORZYSTA FIRMA?

Z jakich usług OTT korzysta Państwa firma?



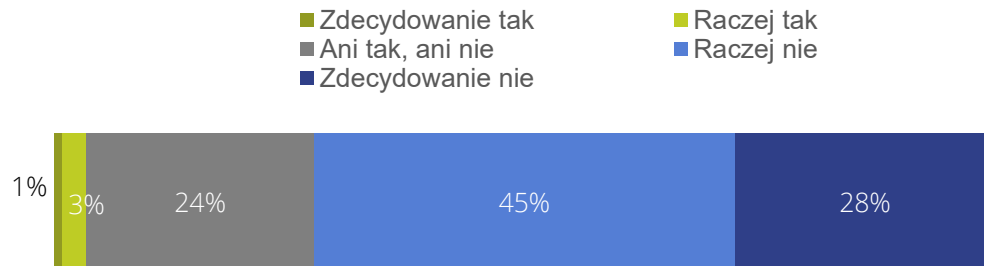
Podstawa procentowania: przedstawiciele firm, które korzystają z usług OTT, N=232

Wpływ usług OTT na firmę

Zdecydowana większość badanych firm korzystających z usług OTT (niemal ¾) nie jest skłonna do całkowitej rezygnacji z dotychczasowych usług telekomunikacyjnych na rzecz rozwiązań OTT. Jednocześnie badani podkreślają, że rozwój tych usług poprawił komunikację i ograniczył koszty. Ok. 1/3 badanych deklaruje, że rozwój tych usług nie wpłynął na ich firmę.

CHĘĆ SKORZYSTANIA

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



Podstawa procentowania: respondenci korzystający z usług OTT, N=232

WPŁYW NA FIRMĘ

W jaki sposób rozwój usług OTT wpłynął na Państwa firmę?



Podstawa procentowania: respondenci korzystający z usług OTT, N=232



Sieć 5G

UKE

Aktualne parametry dostępu do sieci

Aktualne parametry dostępu do sieci są określane jako wystarczające do prowadzenia firmy. Najlepiej badani oceniają prędkość dostępu do internetu (40% z nich jest z niej zadowolona).

Warto przy tym zwrócić uwagę, że prędkość oraz niezawodność Internetu nieco gorzej od ogółu badanych firm oceniają przedstawiciele firm małych (10–49 zatrudnionych pracowników) – w przypadku obu tych parametrów odpowiedzi „zdecydowanie tak” lub „raczej tak” udzieliło 66% małych firm.

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



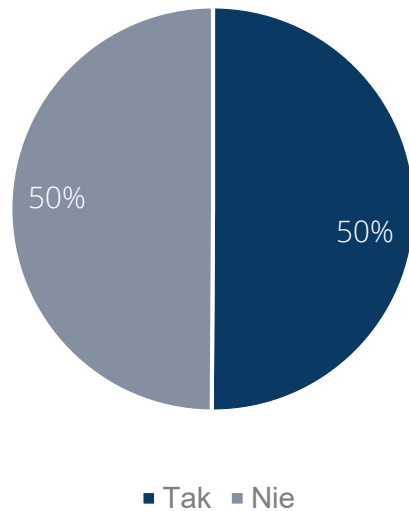
Podstawa procentowania: respondenci korzystający z usług OTT, N=232

Znajomość 5G

Dokładnie połowa przedstawicieli badanych firm słyszała o pojęciu „sieci 5G”. Według tych osób rozwój tych sieci nie powinien wpłynąć na działalność ich firmy, choć może poprawić komunikację.

ZNAJOMOŚĆ POJĘCIA

Czy z perspektywy firmy spotkał(a) się Pan/Pani z pojęciem „sieci 5G”?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

WPŁYW NA FIRMĘ

W jaki sposób rozwój sieci 5G może wpłynąć na Państwa firmę?



Podstawa procentowania: osoby, które spotkały się z pojęciem „sieć 5G” z perspektywy firmy, N=251.



Automatyzacja pracy

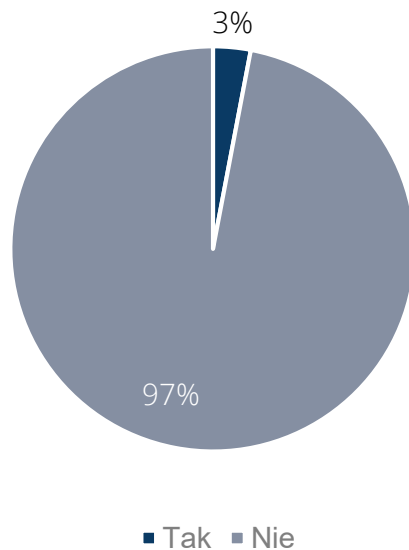
UKE

Korzystanie z automatyzacji

Nieznaczny odsetek przedstawicieli badanych firm korzysta z automatyzacji pracy.

WYKORZYSTYWANIE

Czy Pana/Pani firma korzysta obecnie z automatyzacji pracy tj. możliwe zastąpienie pracowników rozwiązaniami sztucznej inteligencji?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

PRZYCZYNY KORZYSTANIA

Jakie są przyczyny automatyzacji pracy w Pana/Pani firmie?

UWAGA: niska liczebność



Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z automatyzacji pracy, N=15

Korzyści i zagrożenia

KORZYŚCI

Jakie korzyści dla Pana/Pani firmy niesie ze sobą automatyzacja pracy?

UWAGA: niska liczebność



Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z automatyzacji pracy, N=15

ZAGROŻENIA

Jakie zagrożenia dla Pana/Pani firmy niesie ze sobą automatyzacja pracy?

UWAGA: niska liczebność



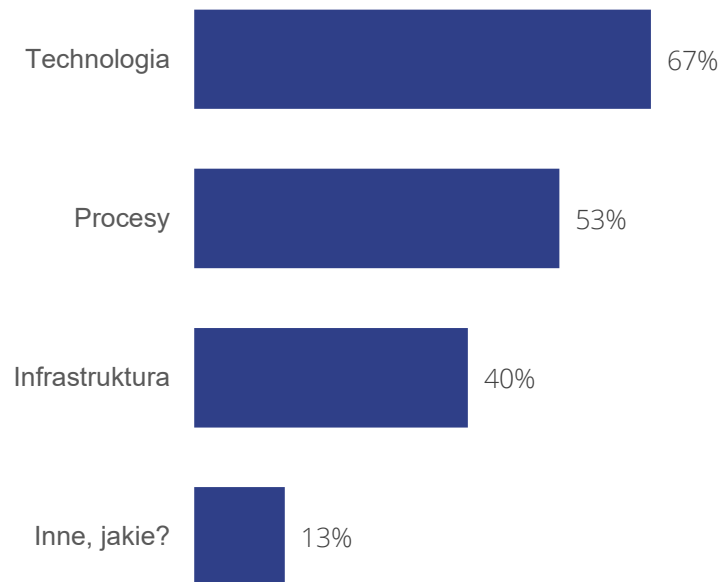
Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z automatyzacji pracy, N=15

Zakres automatyzacji i plany na przyszłość

ZAKRES AUTOMATYZACJI

Jaki jest zakres automatyzacji pracy w Pana/Pani firmie?

UWAGA: niska liczebność

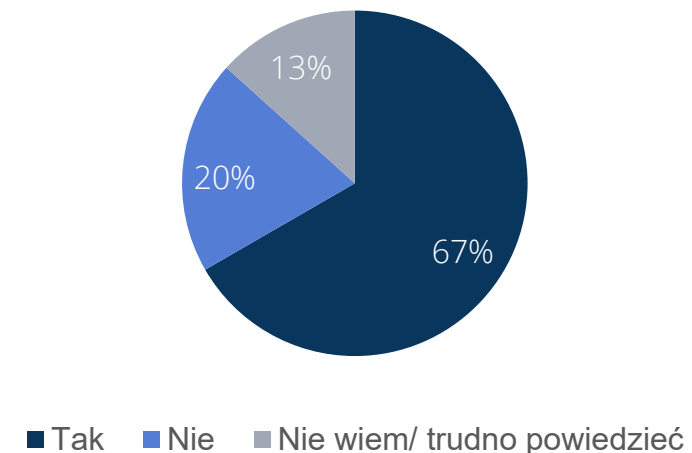


Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z automatyzacji pracy, N=15

PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

Czy Pana/Pani firma planuje korzystać z automatyzacji pracy w przyszłości?

UWAGA: niska liczebność



Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z automatyzacji pracy, N=15



Przetwarzanie wielkich zbiorów danych (Big Data)

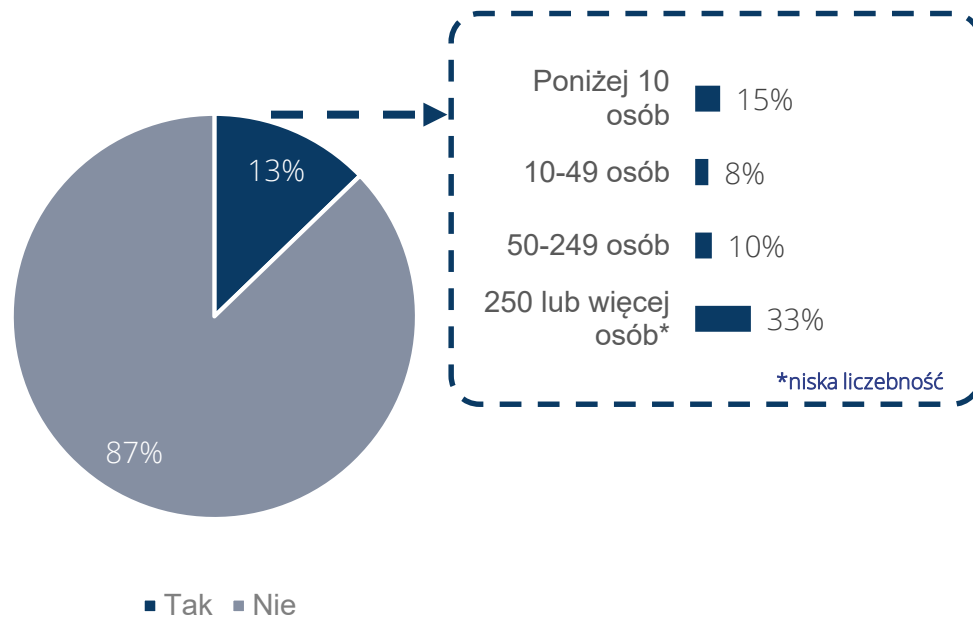
UKE

Znajomość

Znajomość pojęcia „Big Data” wśród przedstawicieli badanych firm jest niewielka – najwyższą obserwujemy w grupie firm dużych (33%). Firmy, których przedstawiciele spotkali się z tym pojęciem najczęściej nie korzystały z przetwarzania wielkich zbiorów danych.

ZNAJOMOŚĆ POJĘCIA

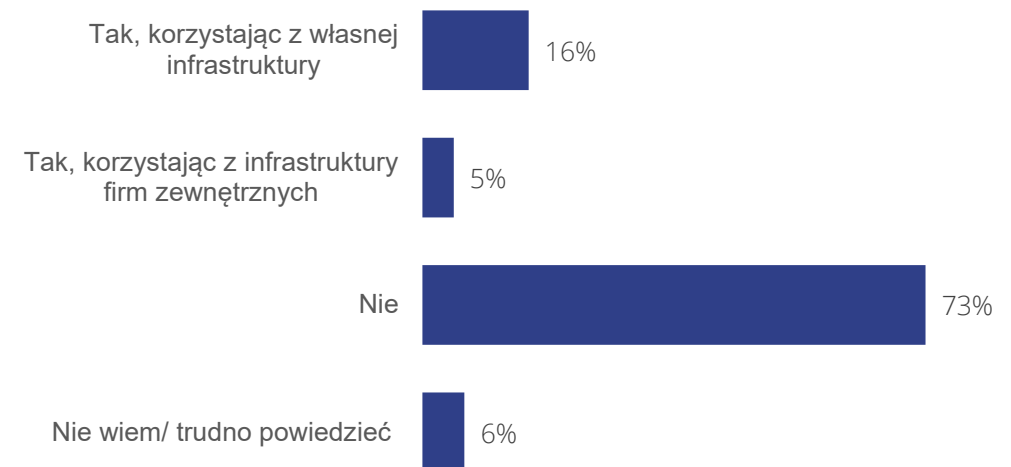
Czy z perspektywy firmy spotkał(a) się Pan/Pani z pojęciem „Big Data”?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

KORZYSTANIE

Czy korzystają Państwo w firmie z przetwarzania wielkich zbiorów danych?



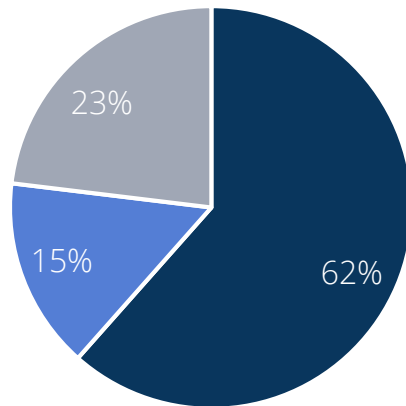
Podstawa procentowania: osoby, które spotkały się z pojęciem „Big Data” z perspektywy firmy, N=64

Korzyści

CZY WIDZĄ KORZYŚCI Z KORZYSTANIA?

Czy widzi Pan/Pani korzyści z korzystania z Big Data w Pana/Pani firmie?

UWAGA: niska liczebność



■ Tak ■ Nie ■ Nie wiem

Podstawa procentowania: osoby, które korzystają w firmie z Big Data, N=13

JAKIE KORZYŚCI DOSTRZEGAJĄ?

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

UWAGA: niska liczebność



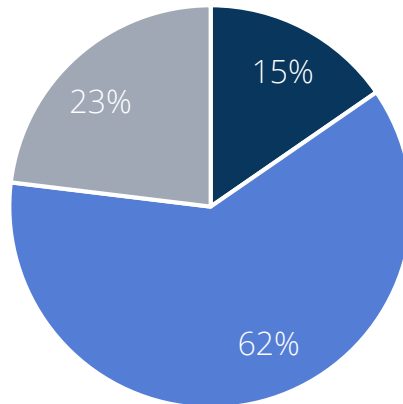
Podstawa procentowania: osoby, które dostrzegają korzyści z wykorzystywania Big Data, N=8

Zagrożenia

CZY WIDZĄ ZAGROŻENIA Z KORZYSTANIA?

Czy widzi Pan/Pani zagrożenia związane z Big Data w Pana/Pani firmie?

UWAGA: niska liczebność



■ Tak ■ Nie ■ Nie wiem/ trudno powiedzieć

Podstawa procentowania: osoby, które korzystają w firmie z Big Data, N=13

JAKIE ZAGROŻENIA DOSTRZEGAJĄ?

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

Zbyt niska liczebność (N=2), by prezentować zebrane dane w ujęciu ilościowym.
Wskazano ryzyko błędów i ryzyko nadużyć wśród dysponentów danych.

Podstawa procentowania: osoby, które dostrzegają zagrożenia w związku z wykorzystywaniem Big Data, N=2



Przetwarzanie danych w chmurze (cloud)

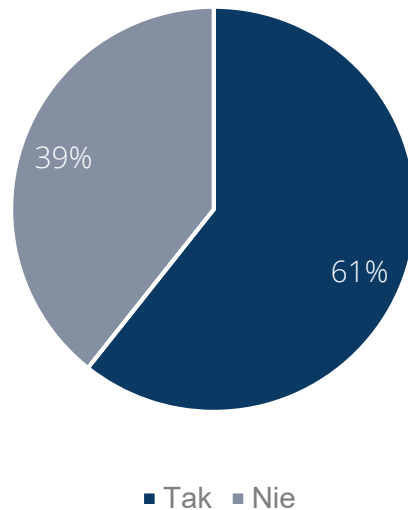
UKE

Znajomość

61% przedstawicieli badanych firm spotkało się z pojęciem przetwarzania danych w chmurze. Spośród tych firm około połowy korzysta z przetwarzania danych w chmurze, częściej korzystając z infrastruktury firm zewnętrznych.

ZNAJOMOŚĆ POJĘCIA

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



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

KORZYSTANIE

Czy korzystają Państwo w firmie z przetwarzania danych w chmurze?



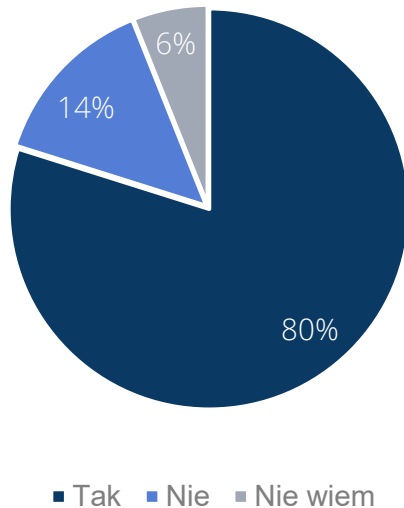
Podstawa procentowania: osoby, które spotkały się z pojęciem przetwarzania danych w chmurze z perspektywy firmy, N=304

Korzyści

Firmy, które korzystają z przechowywania danych w chmurze w zdecydowanej większości dostrzegają korzyści z tego podejścia. Największą korzyścią jest łatwość obsługi oraz bezpieczeństwo przed utratą danych.

CZY WIDZĄ KORZYŚCI Z KORZYSTANIA?

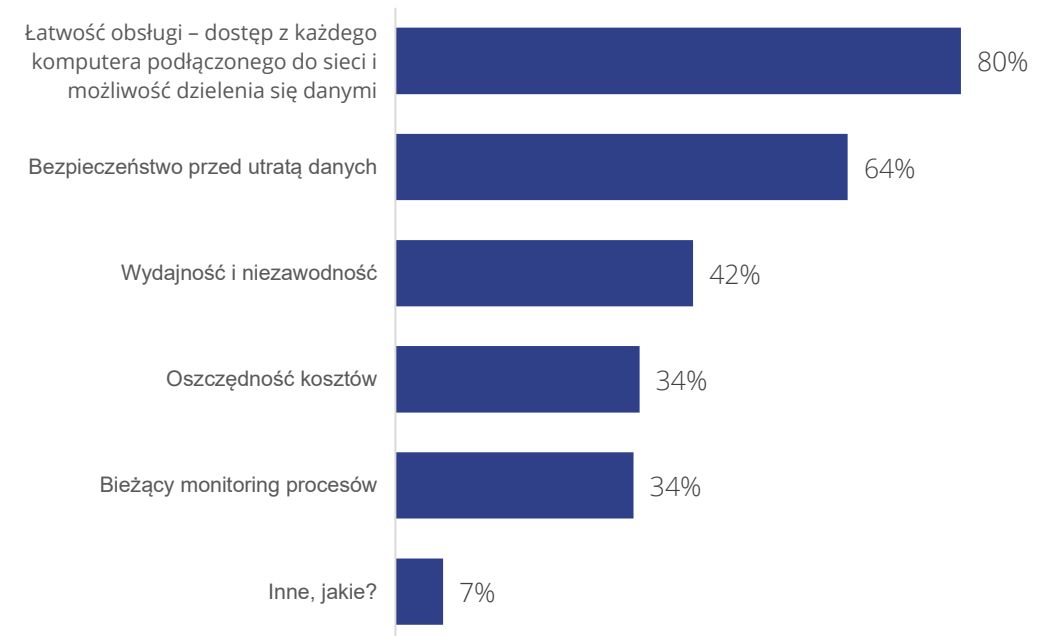
Czy widzi Pan/Pani korzyści z przetwarzania danych w chmurze w Pana/Pani firmie?



Podstawa procentowania: osoby, których firmy korzystają z przetwarzania danych w chmurze, N=149

JAKIE KORZYŚCI DOSTRZEGAJĄ?

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



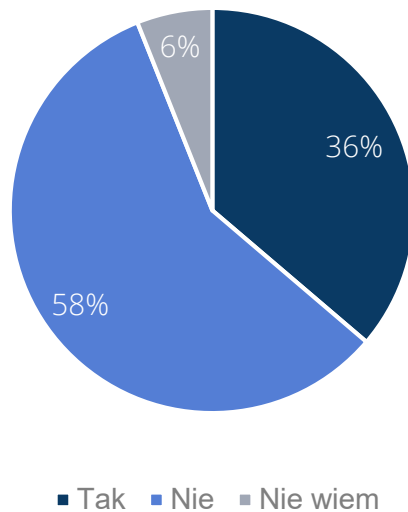
Podstawa procentowania: osoby, które widzą korzyści z przetwarzania danych w chmurze, N=119

Zagrożenia

Okolo 1/3 badanych firm dostrzega zagrożenia związane z przetwarzaniem danych w chmurze. Są to przede wszystkim ryzyko wycieku danych, czy to ze względu na działalność hakerów czy na skutek awarii.

CZY WIDZĄ ZAGROŻENIA Z KORZYSTANIA?

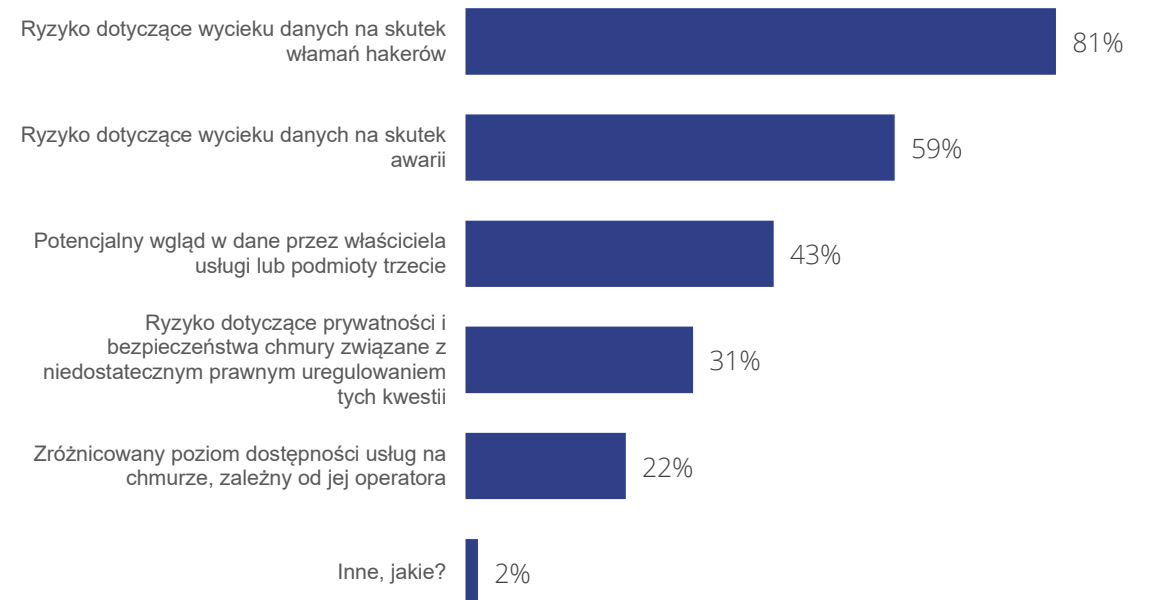
Czy widzi Pan/Pani zagrożenia związane z przetwarzaniem danych w chmurze w Pana/Pani firmie?



Podstawa procentowania: osoby, które korzystają z przetwarzania danych w chmurze, N=149

JAKIE ZAGROŻENIA DOSTRZEGAJĄ?

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



Podstawa procentowania: osoby, które dostrzegają zagrożenia w związku z wykorzystywaniem przetwarzaniem danych w chmurze, N=54



Jednolity rynek cyfrowy

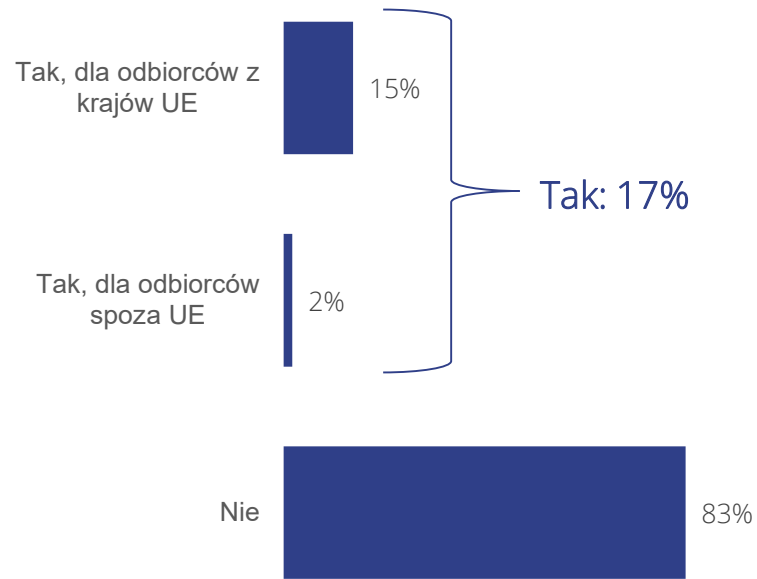
UKE

Sprzedaż na rynkach zagranicznych

Niecała 1/5 badanych sprzedaje towary lub usługi na rynkach zagranicznych, w większości do krajów UE.

SPRZEDAŻ TOWARÓW/USŁUG NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

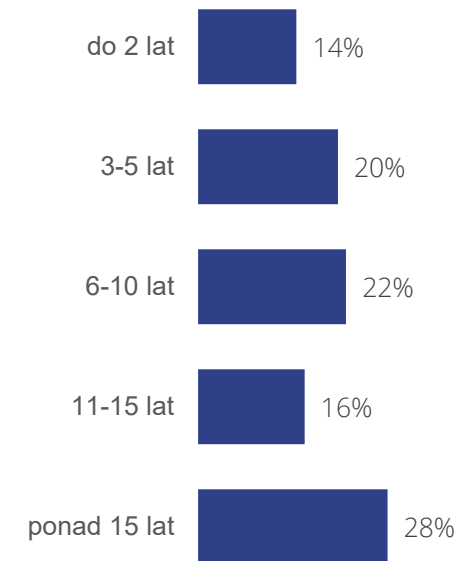
Czy Państwa firma sprzedaje towary lub świadczy usługi na rynkach zagranicznych?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

OKRES DZIAŁALNOŚCI NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

Od ilu lat firma ma odbiorców za granicą?

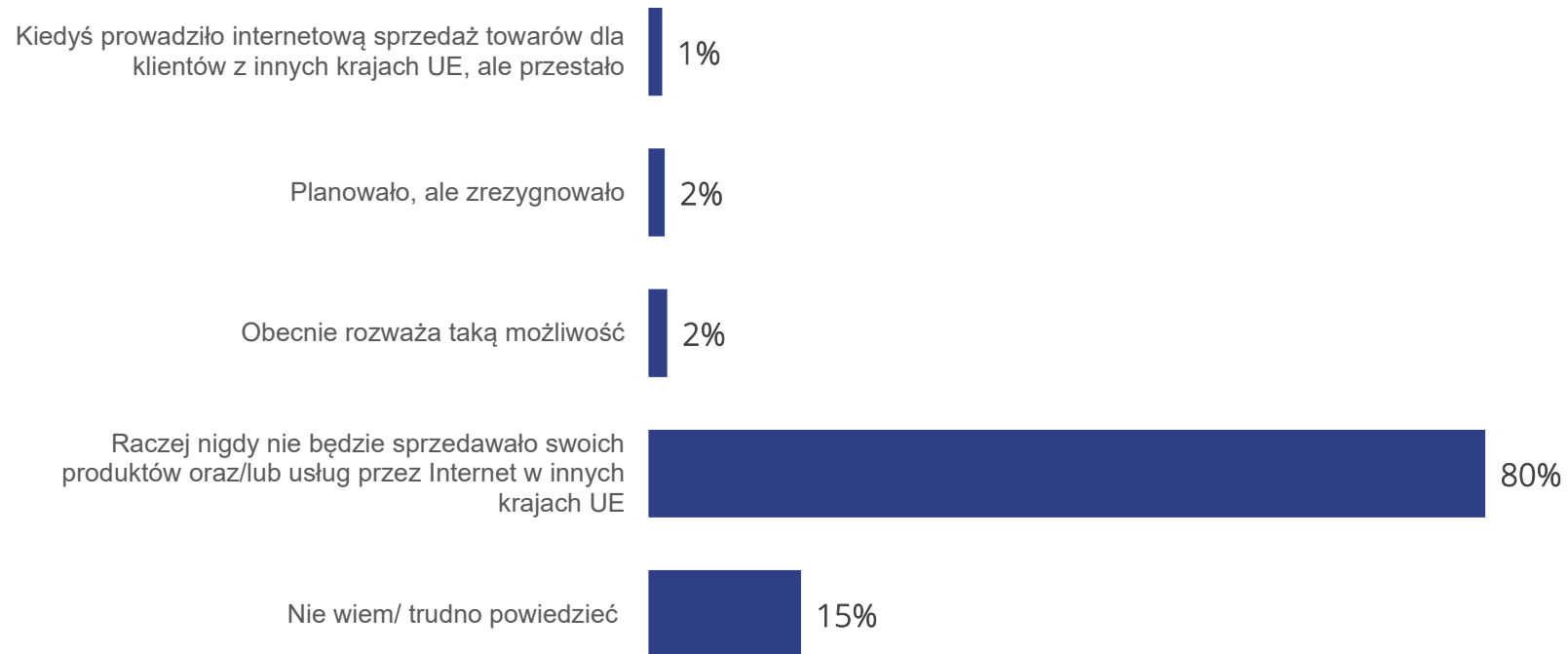


Podstawa procentowania: osoby, których firmy działają na rynkach zagranicznych, N=83

Sprzedaż towarów/usług przez internet w krajach UE

Badane firmy, które nie sprzedają towarów za granicą lub obsługują tylko odbiorców spoza UE w zdecydowanej większości nie planują sprzedaży produktów/usług do krajów UE.

Czy Pana/Pani przedsiębiorstwo kiedykolwiek sprzedawało, próbowało sprzedawać lub brało pod uwagę sprzedaż swoich produktów oraz/lub usług przez Internet w innych krajach UE?



Co skłoniłoby do działalności na rynkach zagranicznych?

Większość przedstawicieli badanych firm i instytucji nie widzi możliwości obsługi odbiorców zagranicznych – nie planują tego bądź ich profil nie pasuje do odbiorców zagranicznych.

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

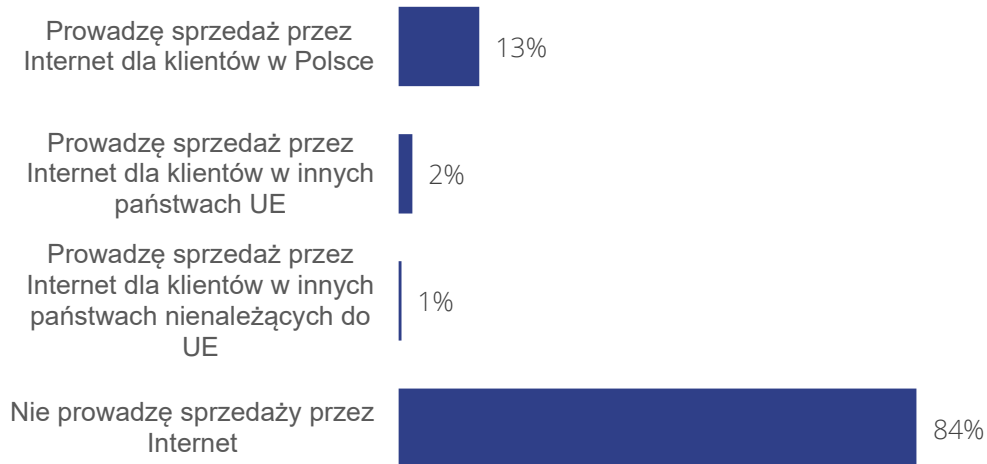


Sprzedaż przez internet

16% badanych firm prowadzi sprzedaż przez internet.

SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET

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



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci; N=501

RYNKI ZAGRANICZNE, NA KTÓRYCH DZIAŁAJĄ BADANI

W których krajach Pana/Pani przedsiębiorstwo sprzedawało produkty oraz/lub usługi przez Internet w 2020 r?

UWAGA: niska liczebność

Zbyt niska liczebność (N=15), by prezentować zebrane dane w ujęciu ilościowym. Najczęściej wskazywano Niemcy, Czechy i Włochy.

Podstawa procentowania: prowadzący sprzedaż przez internet za granicą N=15

Opinia na temat jednolitego rynku cyfrowego

Niemal ¾ badanych przedsiębiorstw deklaruje, że wprowadzenie jednolitego rynku cyfrowego we wszystkich krajach UE nie wpłynie na rozpoczęcie/zwiększenie sprzedaży internetowej. Najczęściej szansę we wprowadzeniu jednolitego rynku dostrzegają firmy i instytucje zajmujące się przemysłem, najrzadziej te zajmujące się szeroko pojętą kulturą, administracją i oświatą.

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

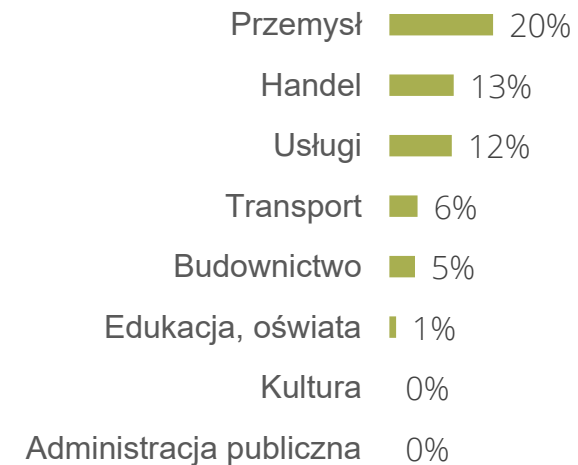


■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Ani tak, ani nie ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

Zdecydowanie tak+ raczej tak 9%

Zdecydowanie nie+ raczej nie 73%

Odpowiedzi zdecydowanie tak
+raczej tak w podziale na branże

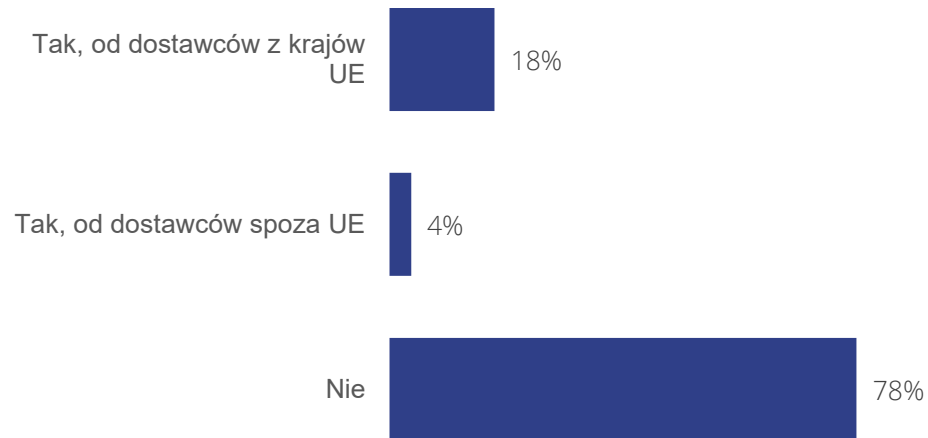


Zakupy na rynkach zagranicznych

Ok. 1/5 badanych kupiła w ostatnim roku towary lub usługi od dostawcy zagranicznego, w większości pochodzących z UE.

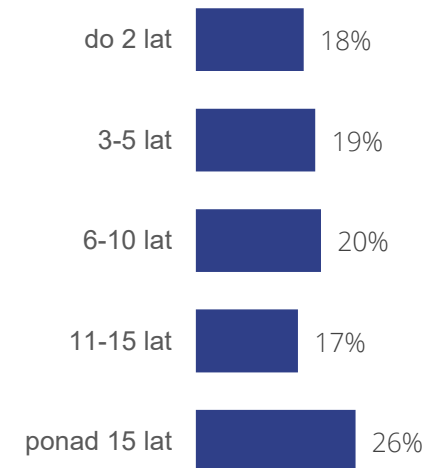
ZAKUP TOWARÓW/USŁUG NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

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



ZAKUPY NA RYNKACH ZAGRANICZNYCH

Od ilu lat firma dokonuje zakupów z zagranicy? (towarów lub usług)?

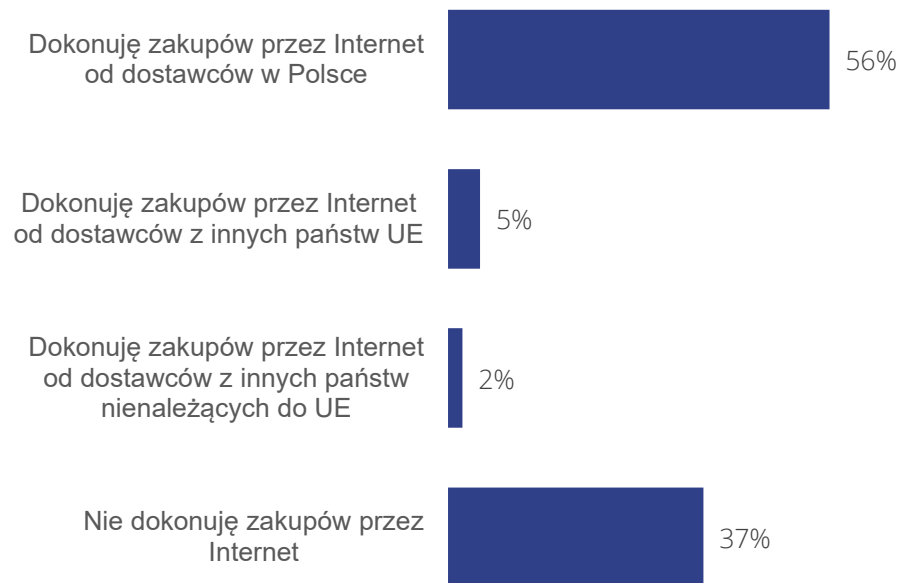


Zakupy przez internet

Połowa badanych firm dokonuje zakupów przez internet od dostawców w Polsce.

ZAKUP PRZEZ INTERNET

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



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

PRZYCZYNY ZAKUPU OD DOSTAWCY Z UE

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

UWAGA: niska liczebność

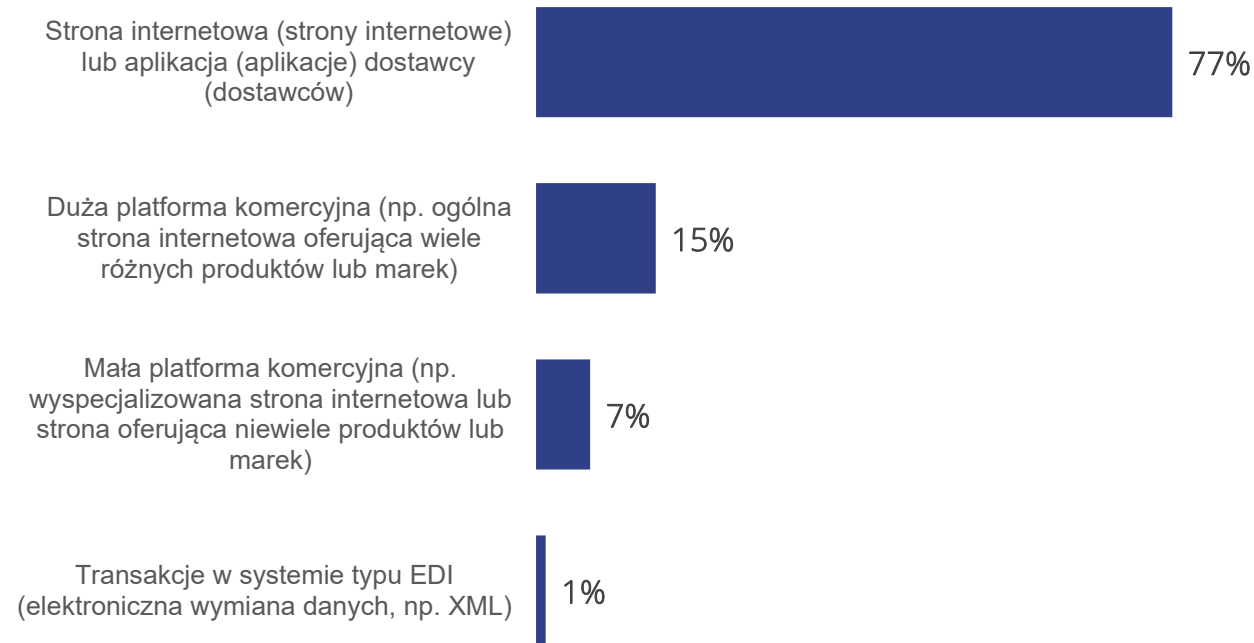


Podstawa procentowania: firmy dokonujące zakupu w innym kraju UE niż Polska, N=24

Zakup towarów/usług przez internet

Strony internetowe dostawców są najczęściej wykorzystywane przy zakupie produktów/usług przez internet.

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





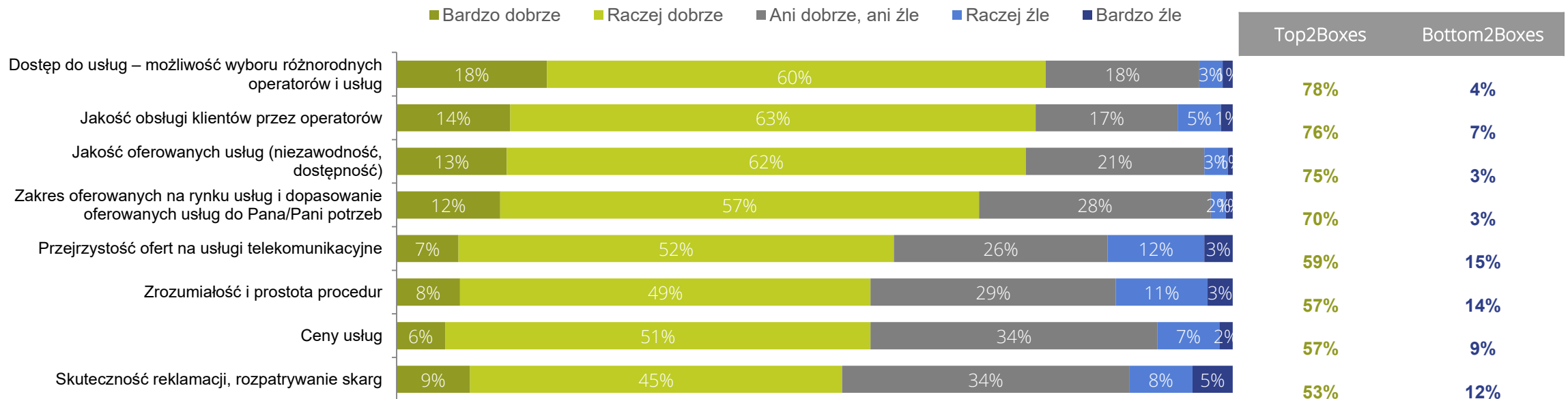
Ocena rynku telekomunikacyjnego

UKE

Ocena aspektów funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego

Wśród ocenianych aspektów funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego można wyróżnić dwie grupy oceniane w sposób zbliżony (choć warto podkreślić, że oceny poszczególnych aspektów są generalnie pozytywne). Najlepiej ocenionymi aspektami funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego jest dostęp do usług, ich jakość oraz jakość obsługi klientów. Nieco niższą ale zbliżoną ocenę uzyskał zakres usług i ich dopasowanie do potrzeb klienta. Drugą, niżej ocenioną grupę aspektów tworzą przejrzystość ofert, zrozumiałość procedur, ceny usług oraz skuteczność reklamacji.

Proszę ocenić z perspektywy firmy poniższe aspekty funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce?



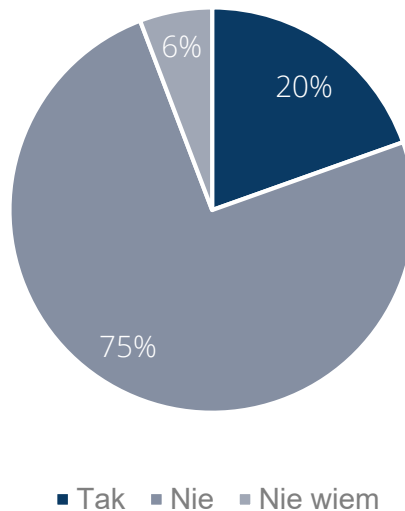
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

Pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym

1/5 przedstawicieli badanych firm zauważyła pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym w ciągu ostatniego roku. Są to przede wszystkim obniżka cen oraz poprawa jakości oferowanych usług.

CZY ZAUWAŻONO POZYTYWNE ZMIANY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU?

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



JAKIE ZMIANY ZAUWAŻONO?

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

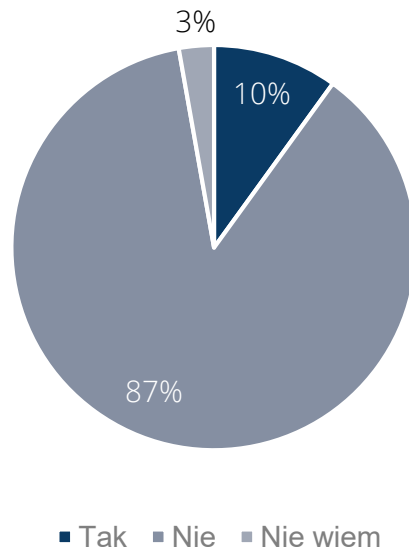


Negatywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym

Jedynie jedna na dziesięć badanych firm zauważyła w ciągu ostatniego roku negatywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym. Było to przede wszystkim pogorszenie jakości oferowanych usług oraz wzrost cen.

CZY ZAUWAŻONO NEGATYWNE ZMIANY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU?

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



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

JAKIE ZMIANY ZAUWAŻONO?

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



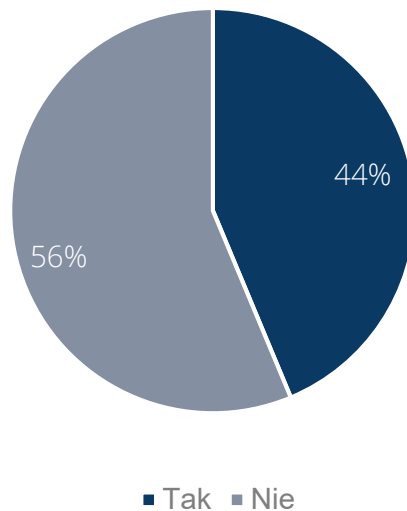
Podstawa procentowania: osoby, które zauważyły negatywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym, N=50

Działalność UKE

44% badanych firm słyszało o działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej, jednak większość z nich nie jest w stanie ocenić tych działań. Można z tego wysnuwać wniosek, że jest to podstawowa znajomość istnienia UKE i tego, że prowadzi on działania.

ZNAJOMOŚĆ DZIAŁAŃ UKE

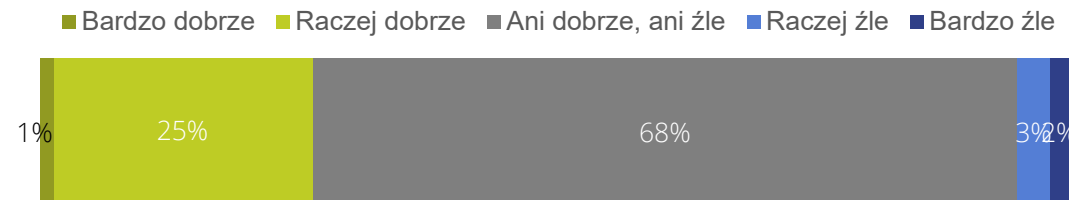
Czy z perspektywy firmy słyszała(a) Pan/Pani o działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

OCENA DZIAŁAŃ UKE

Jak z perspektywy firmy ocenia Pan/Pani dotychczasowe działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej?



Podstawa procentowania: osoby, które znają działania UKE, N=219



Wpływ COVID-19 na rynek telekomunikacyjny

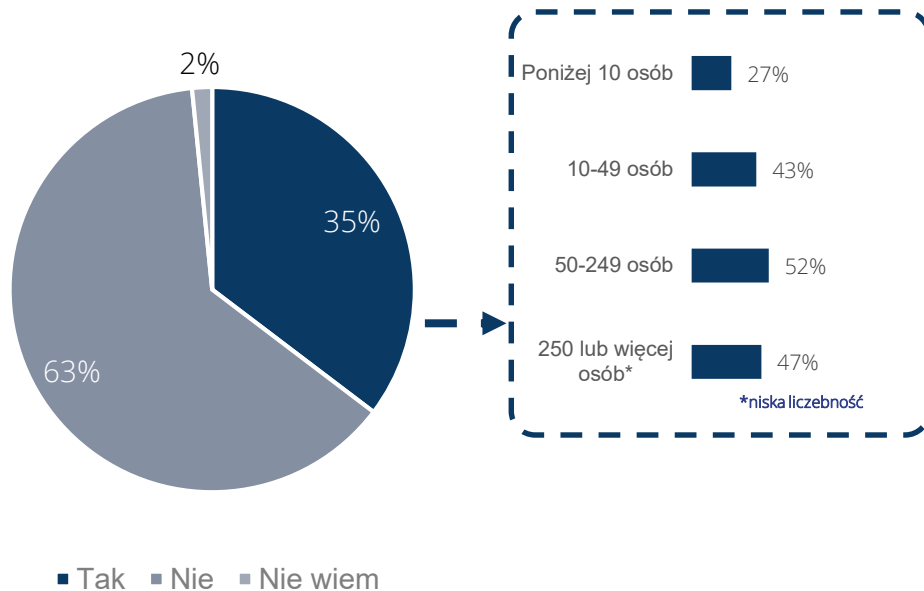
UKE

Zapotrzebowanie na usługi

W oczach ok 1/3 badanych firm pandemia i okres kwarantanny spowodowały wzrost zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne, zwłaszcza w zakresie połączeń głosowych. Wzrost zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne w mniejszym stopniu dotknął firmy zatrudniające do 10 osób.

CZY ZAPOTRZEBNOWANIE NA USŁUGI WZROSŁO?

Czy w czasie kwarantanny wzrosło zapotrzebowanie Pan/Pani firmy na usługi telekomunikacyjne?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

USŁUGI, Z KTÓRYCH KORZYSTANO NAJCZĘŚCIEJ

Z jakich usług korzystała Pan/Pani firma najczęściej podczas kwarantanny? Możliwość wyboru do 3 odpowiedzi.



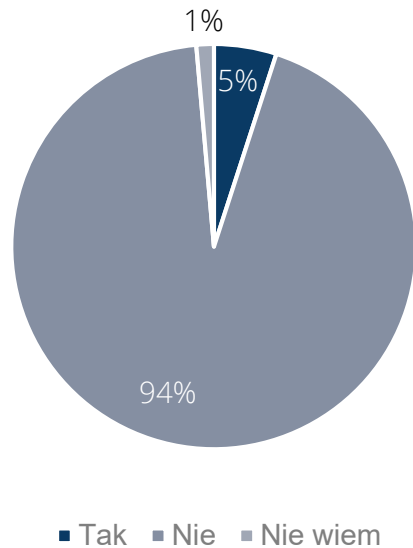
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501. Zaprezentowano kategorie wskazane przez minimum 2% badanych.

Wpływ COVID-19 na decyzje

Pandemia COVID-19 nie miała znaczącego wpływu na wybór lub zmianę oferty usług telekomunikacyjnych. 4/5 badanych firm nie napotkała również problemów związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych podczas pandemii. Firmy, które wskazały problemy, najczęściej wymieniały ogólne pogorszenie się jakości usług.

WPŁYW PANDEMII NA WYBÓR OFERTY

Czy COVID-19 ma wpływ na wybór lub zmianę przez Pana/Pani firmę oferty telekomunikacyjnej?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

TRUDNOŚCI ZWIĄZANE Z PANDEMIA

Z jakimi problemami w związku z świadczeniem usług telekomunikacyjnych spotkała się Pana/Pani firma podczas epidemii COVID-19.



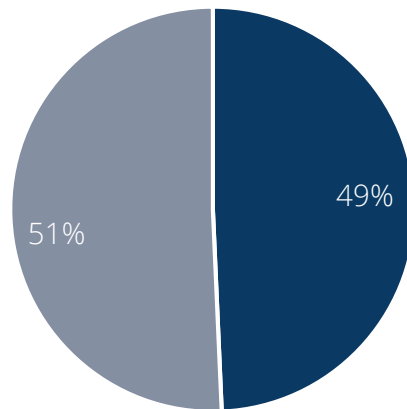
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501. Zaprezentowano kategorie wskazane przez co najmniej 2% badanych.

Praca zdalna

W około połowie badanych firm świadczo podczas pandemii pracę zdalną. Badani przedstawiciele firm byli w większości zadowoleni z usług świadczonych podczas pracy zdalnej – opinię negatywną wyraziło zaledwie 7% z nich.

ŚWIADCZENIE PRACY ZDALNEJ

Czy pracownicy Pana/Pani firmy świadczyli pracę zdalną podczas trwania epidemii?

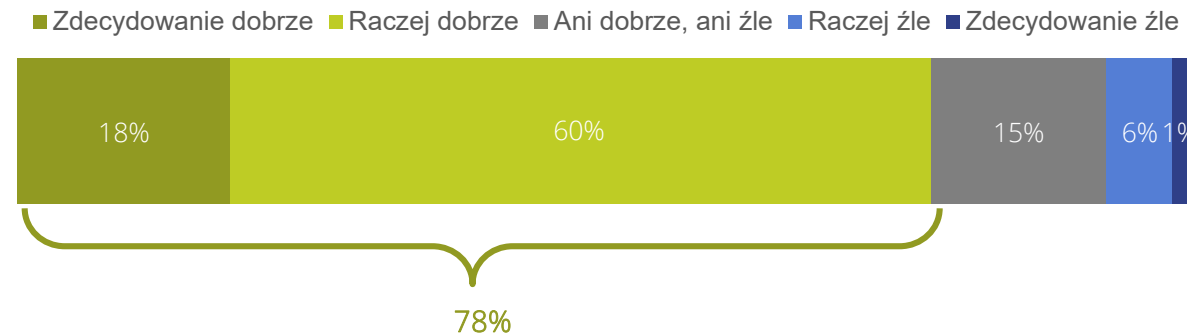


■ Tak ■ Nie

Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG PODCZAS PRACY ZDALNEJ

Jak Pan/Pani firma ocenia jakość świadczonych usług podczas pracy zdalnej?

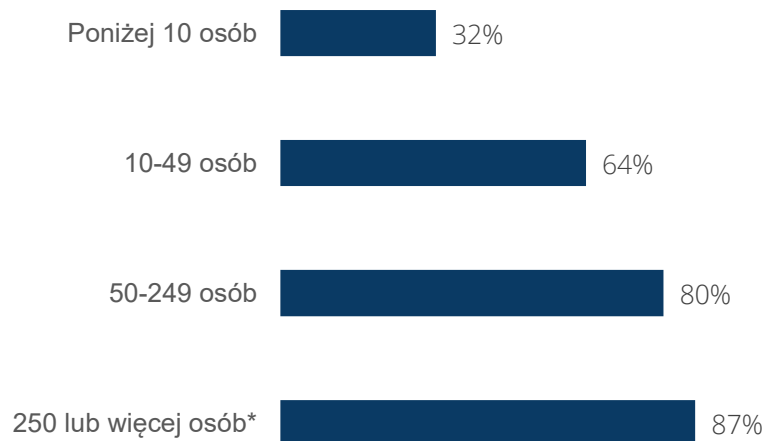


Podstawa procentowania: osoby, w których firmach pracownicy świadczyli pracę zdalną, N=247

Praca zdalna a wielkość i branża firmy

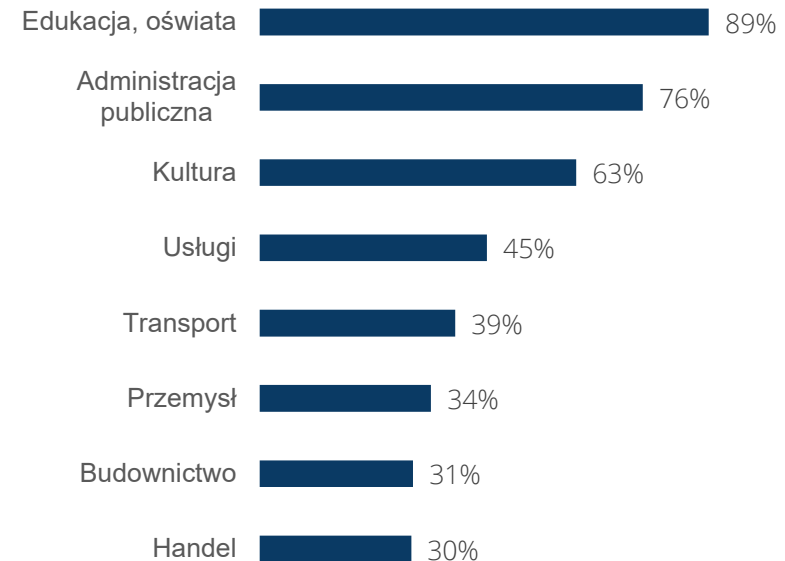
Najczęściej pracę zdalną świadczono w branży usługowej, edukacyjnej, kulturze i administracji, najrzadziej – w handlu oraz firmach zatrudniających poniżej 10 osób.

PRACA ZDALNA A WIELKOŚĆ FIRMY



*niska liczebność

PRACA ZDALNA A BRANŻA



Zaprezentowano odsetek firm, w których świadczy się pracę zdalną.

Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

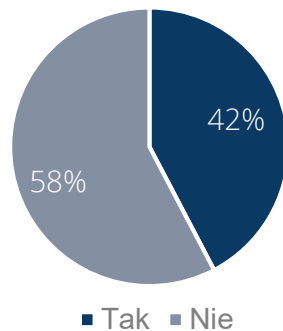
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

E-learning

W 42% badanych firm korzystano podczas trwania epidemii z e-learningu. Korzystanie z tej formy nauki zazwyczaj nie wiązało się z problemami, choć u ok. 1/4 badanych firm pojawiły się problemy techniczne związane z aplikacjami. Ogólnie jednak większość firm bardzo pozytywnie ocenia jakość usług telekomunikacyjnych wykorzystywanych przy e-learningu.

KORZYSTANIE

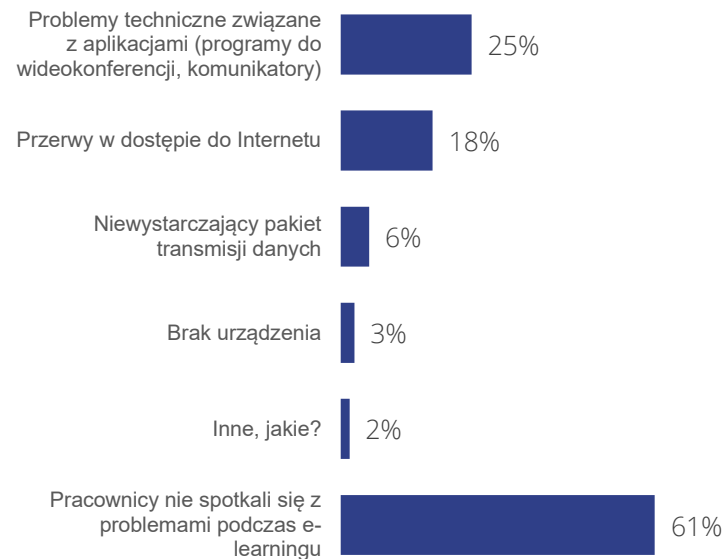
Czy podczas trwania epidemii pracownicy Pana/Pani firmy korzystali z e-learningu (np. szkolenia on-line)?



Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=501

TRUDNOŚCI

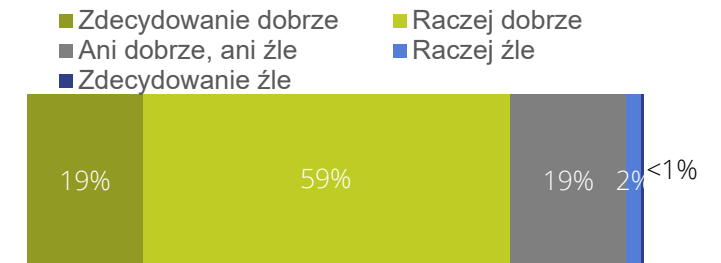
Z jakimi problemami podczas e-learningu spotkali się pracownicy Pana/Pani firmy?



Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach korzystano z e-learningu N=212

OCENA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Jak ocenia Pan/Pani firma jakość świadczonych usług telekomunikacyjnych podczas e-learningu?



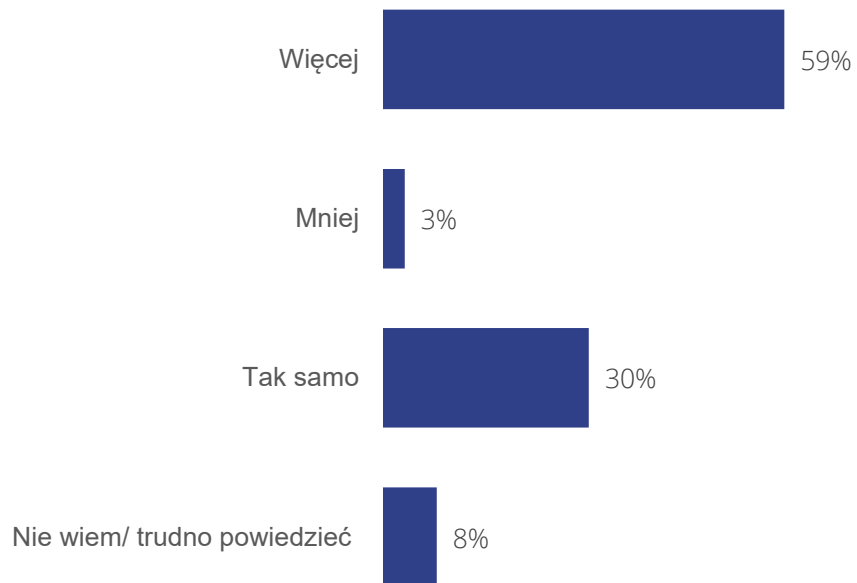
Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach korzystano z e-learningu N=212

Programy wideokonferencyjne

W niemal 1/3 badanych firm w których prowadzi się pracę zdalną lub korzysta z e-learningu w związku z pandemią COVID-19 wzrosło użytkowanie aplikacji i programów wideokonferencyjnych. 3 najpopularniejsze programy to Zoom, MSTEams i Skype.

KORZYSTANIE Z PROGRAMÓW WIDEOKONFERENCYJNYCH

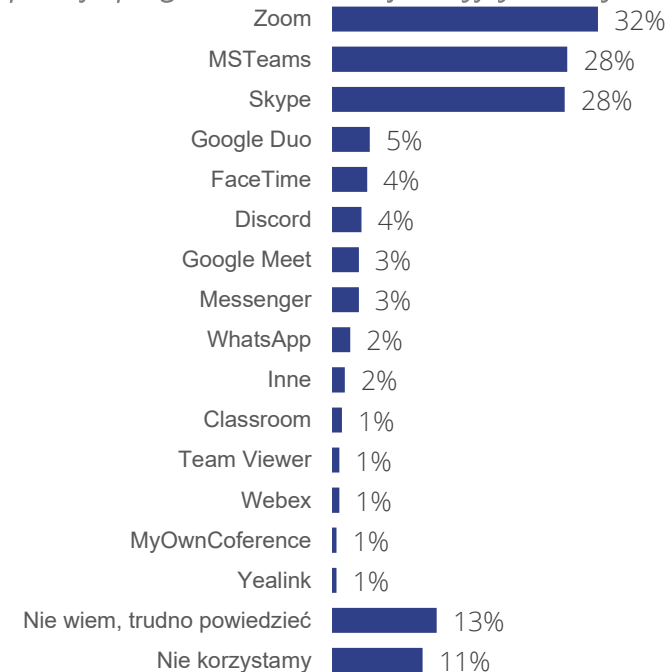
Czy w czasie trwania epidemii Pana/Pani firma korzysta więcej z aplikacji i programów wideokonferencyjnych?



Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach świadczone pracę zdalną lub korzystano z e-learningu N=302

UŻYTKOWANE PROGRAMY WIDEOKONFERENCYJNE

Z jakich aplikacji i programów wideokonferencyjnych korzysta Pana/Pani firma?



Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach świadczone pracę zdalną lub korzystano z e-learningu N=302.

Ocena programów wideokonferencyjnych

Jakość połączenia w programach wideokonferencyjnych ocenia się w zdecydowanej większości jako „raczej dobrą” lub bardzo dobrą” lub neutralnie (1/4 wskazań). Oceny jednoznacznie negatywne stanowią śladowy odsetek.

Jednocześnie przedstawiciele badanych firm w zdecydowanej większości preferują spotkania osobiste od wideokonferencji.

JAKOŚĆ POŁĄCZENIA

Jak ocenia Pani/Pan jakość połączenia podczas korzystania z programów do wideokonferencji?



Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach świadczone pracę zdalną lub korzystano z e-learningu N=302

WIDEOKONFERENCJE A SPOTKANIA OSOBISTE

Jak oceniają Państwo kontakty poprzez wideokonferencje, a spotkania osobiste

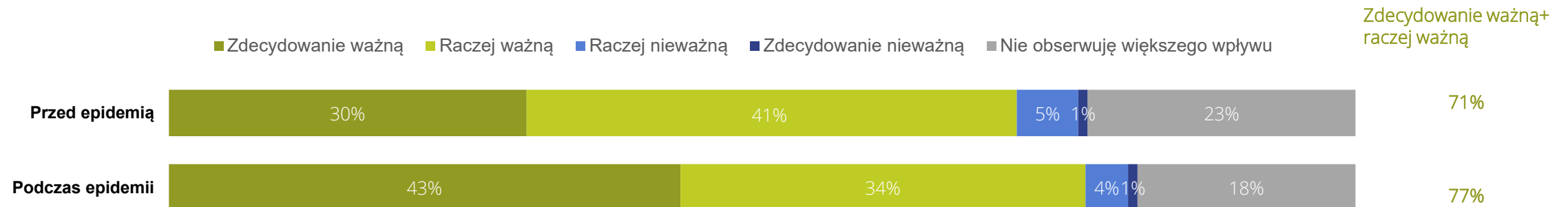


Podstawa procentowania: respondenci, w których firmach świadczone pracę zdalną lub korzystano z e-learningu N=302

Rola usług telekomunikacyjnych

Epidemia spowodowała wzrost roli jaką w życiu badanych firm pełniły usługi telekomunikacyjne – wzrósł zwłaszcza odsetek firm dla których usługi telekomunikacyjne uzyskały rolę „zdecydowanie ważną”.

*Proszę powiedzieć, jaką rolę pełniły usługi telekomunikacyjne w życiu Pana/Pani firmy przed epidemią?
Proszę powiedzieć, jaką rolę pełnią usługi telekomunikacyjne w życiu Pana/Pani firmy podczas epidemii?*





arc
rynek i opinia

ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.
ul. Juliusza Słowackiego 12
01-627 Warszawa
tel.: +48 22 584 85 00