

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

Raport z badania osób ze szczególnymi potrzebami

Spis treści

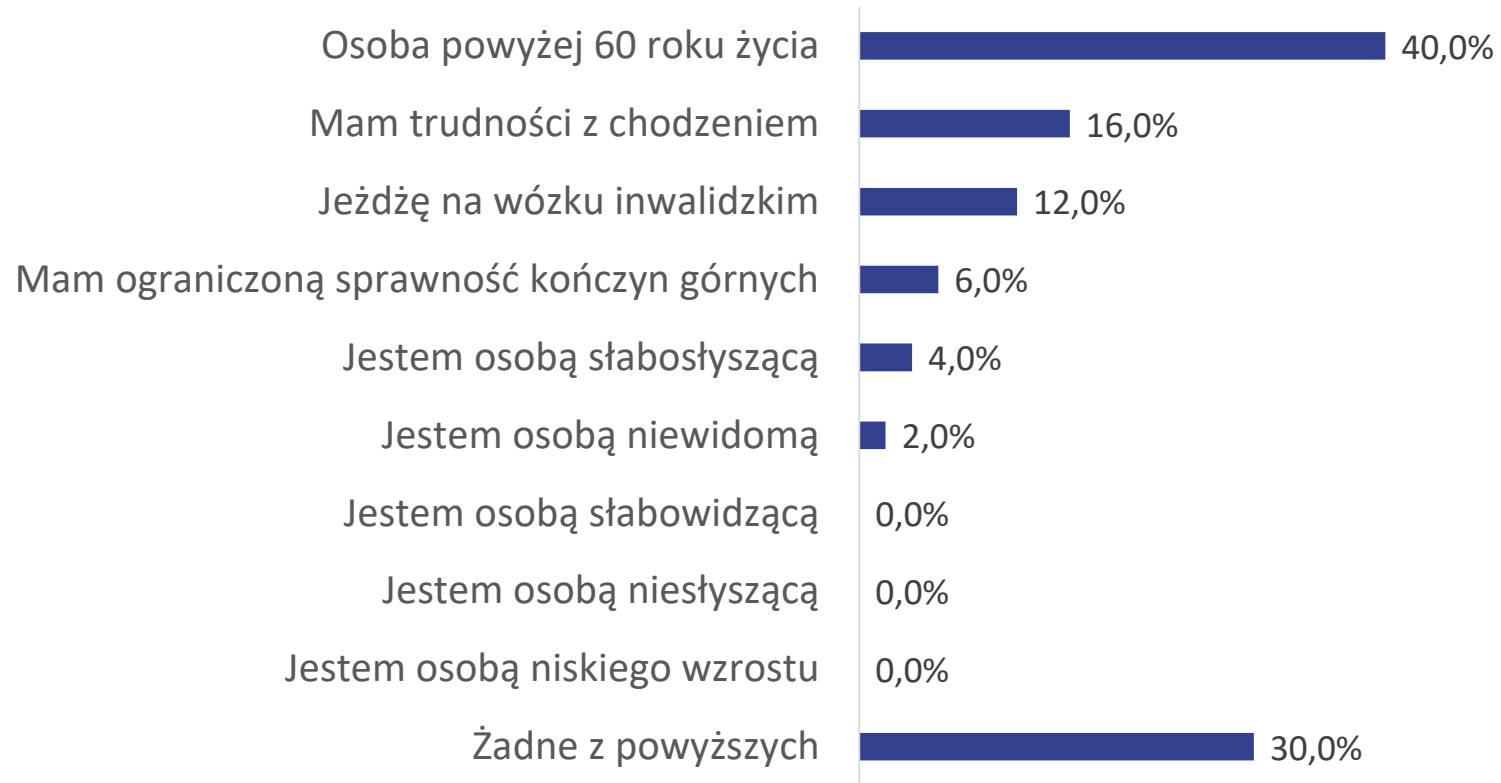
3	<u>Podstawowe informacje</u>
4	<u>Charakterystyka próby</u>
12	<u>Udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych</u>
18	<u>Zawieranie i rozwiązywanie umów</u>
21	<u>Korzystanie z BOK i składanie reklamacji</u>
27	<u>Telefonia komórkowa</u>
36	<u>Dostęp do internetu</u>
40	<u>Zakup urządzeń</u>
42	<u>Ocena rynku telekomunikacyjnego</u>
46	<u>Wpływ covid-19 na rynek telekomunikacyjny</u>

Podstawowe informacje

Tytuł	Poznanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych
Zamawiający	Urząd Komunikacji Elektronicznej
Wykonawca	Danae Sp. z o.o.
Wielkość próby	N=50 osób ze szczególnymi potrzebami
Dobór próby	Celowy
Technika	CAPI – wywiad indywidualny wspomagany komputerowo
Lokalizacja	Badanie ogólnopolskie
Termin	Listopad 2021

Charakterystyka próby

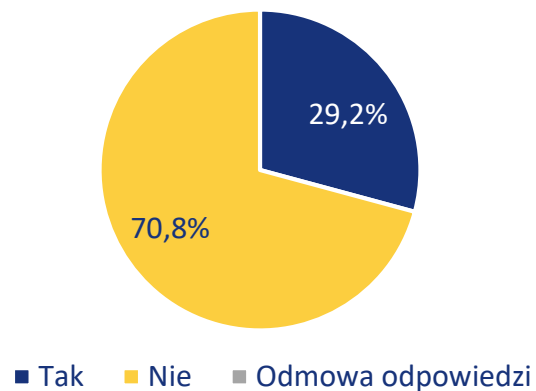
Sytuacja życiowa



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

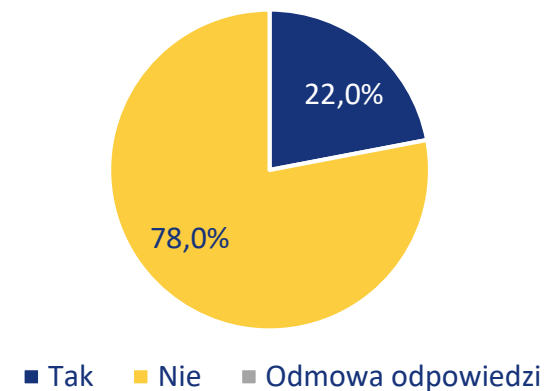
Charakterystyka próby

Czy jest albo była Pani w ciąży w ciągu ostatnich 12 miesięcy?



Podstawa: kobiety, N=24

Czy ma Pan(i) dzieci w wieku do lat 4 albo miał(a) w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

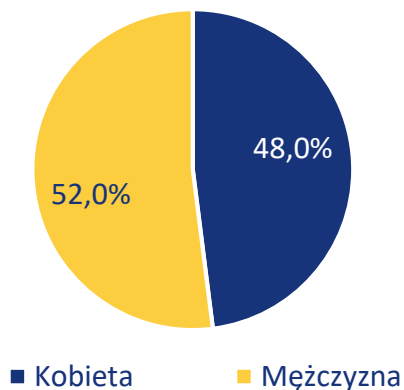


Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

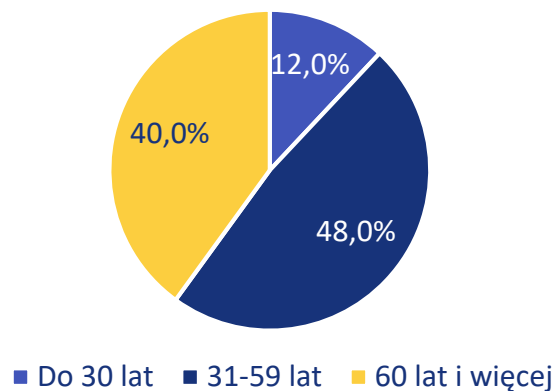
Grupa osób ze szczególnymi potrzebami była dość zróżnicowana. Blisko 40,0% z nich stanowiły osoby starsze po 60 roku życia. Osób z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności było 38%. Rodziców dzieci do lat 4 w próbie znalazło się 22,0%. Kobiet w ciąży było 29,2%. Przynależność przynajmniej to jednej z tych grup była elementem doboru to grupy badanych.

Charakterystyka próby

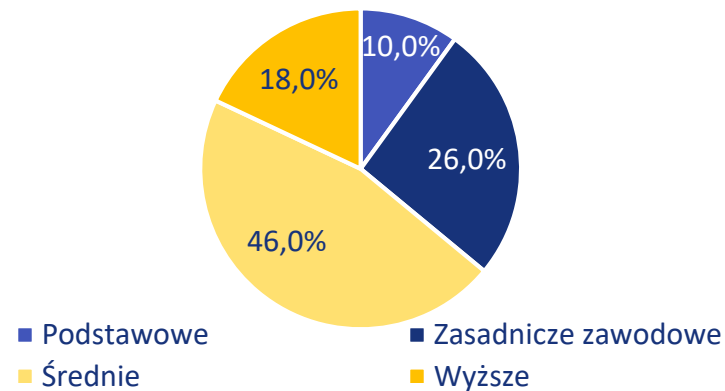
Płeć



Wiek



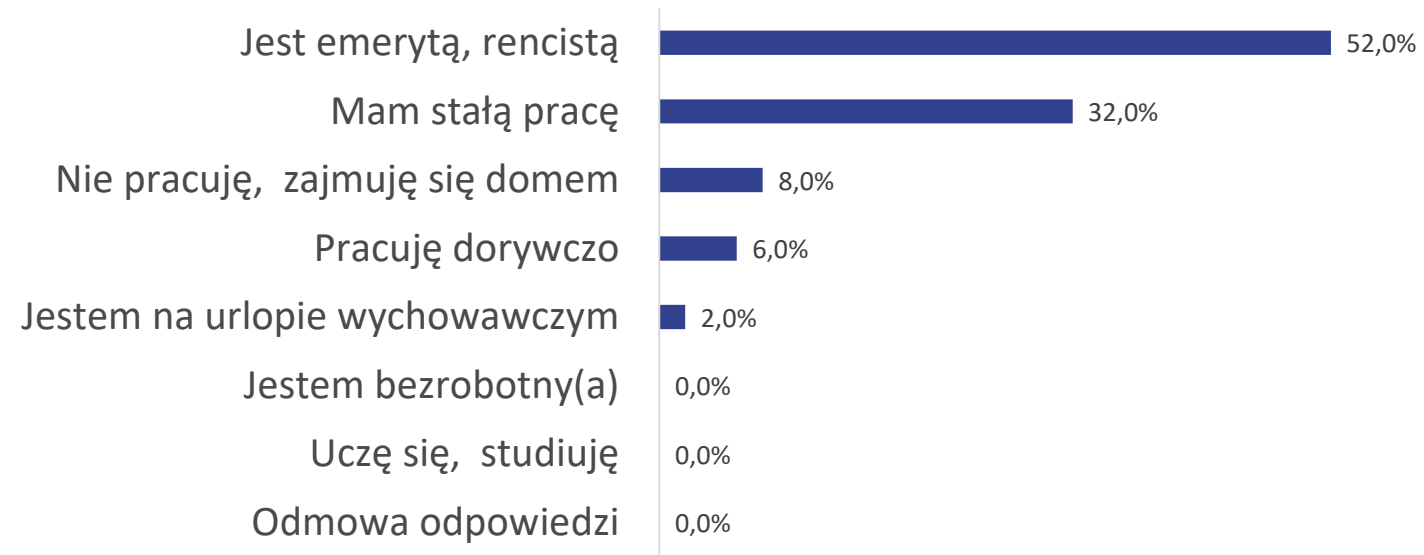
Wykształcenie



W próbie znalazło się tyle samo kobiet i mężczyzn (48,0% vs. 52,0%).
W próbie, z uwagi na dobór celowy do badania najczęściej znalazło się osób w wieku powyżej 60 lat. Niemal połowa badanych deklarowała wykształcenie średnie (46%).

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

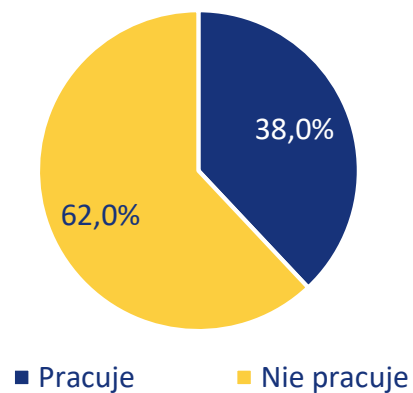
Sytuacja zawodowa



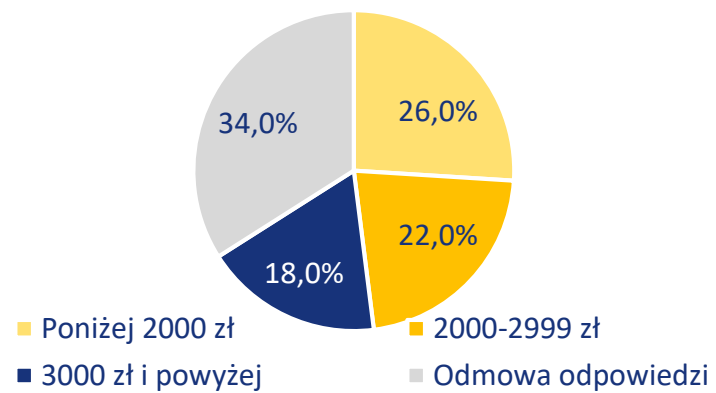
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Charakterystyka próby

Sytuacja zawodowa



Dochód

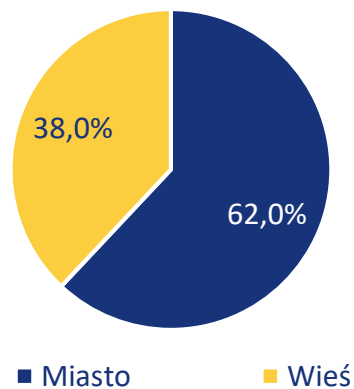


W badanej próbie znalazło się 52,0% osób będących na rencie lub emeryturze. W sumie osób pracujących było w próbie 38,0%. Dochód osób badanych był zróżnicowany. Dochód poniżej 2 000 zł deklarowało 26,0% badanych.

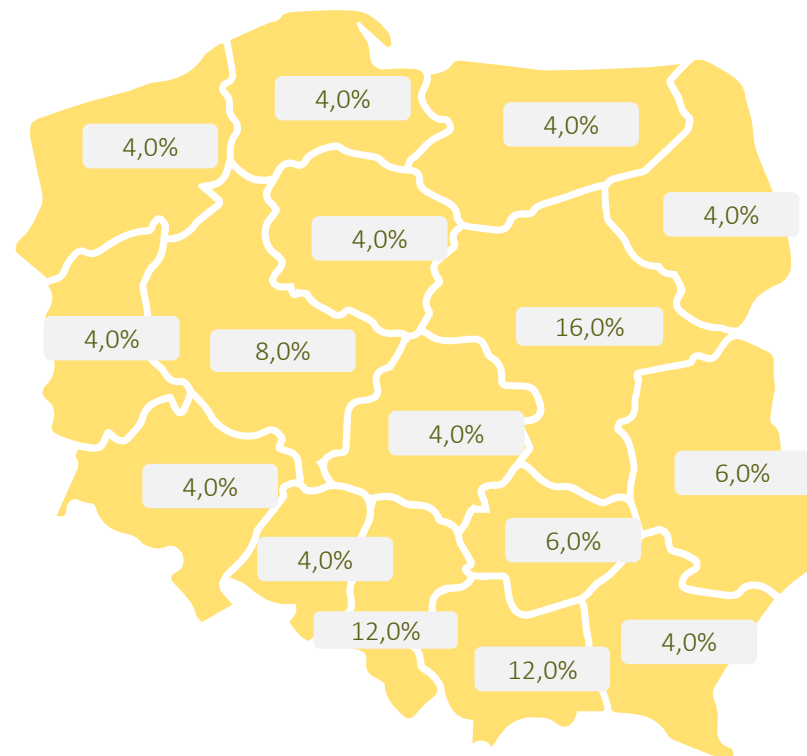
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Charakterystyka próby

Miejsce zamieszkania



Województwo

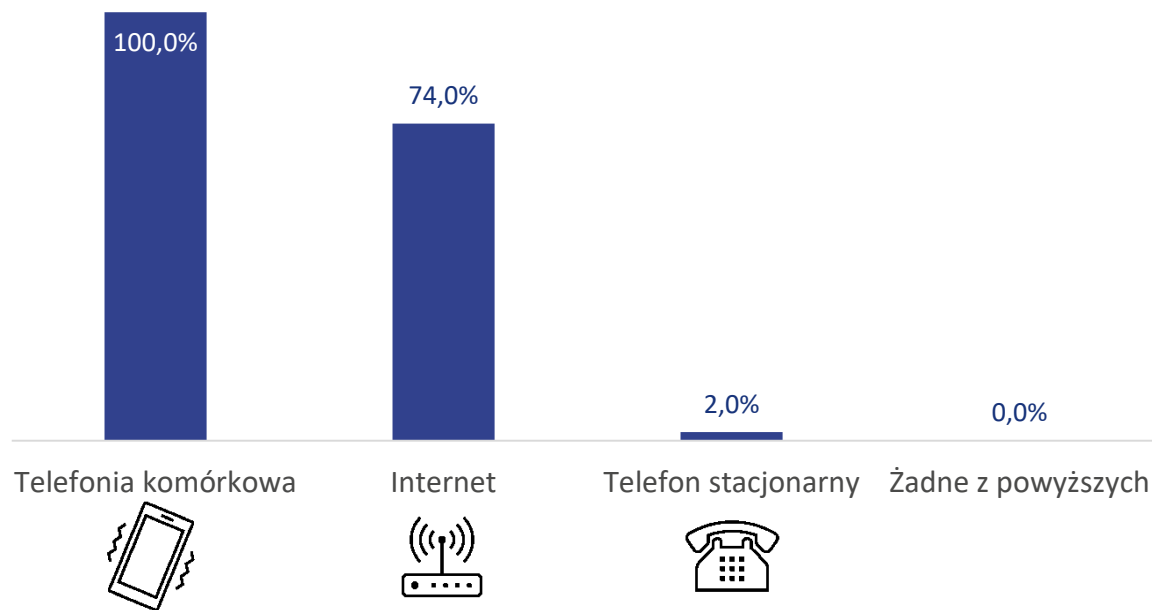


W próbie znalazło się nieco więcej osób zamieszkujących obszary miejskie (62,0%). Osób o szczególnych potrzebach zamieszkujących wieś było (38,0%). Rozpatrując województwo zamieszkania dobierając próbę starano się o proporcjonalne rozłożenie próby.

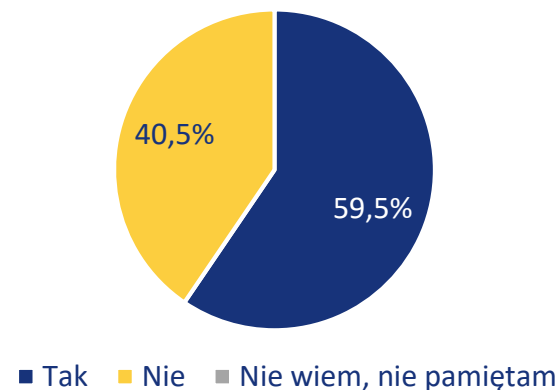
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Korzystanie z usług telekomunikacyjnych

Z których wymienionych usług telekomunikacyjnych Pan(i) korzysta?



Czy wszystkie usługi ma Pan(i) u jednego operatora?



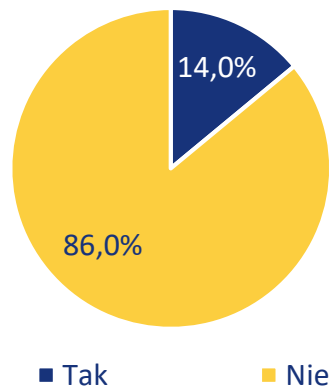
Każdy z respondentów korzystał z telefonu komórkowego. Blisko 74,0% osób korzystało z internetu, a wyłącznie 2% korzystało z telefonu stacjonarnego. Osób ze szczególnymi potrzebami, mającymi wszystkie usługi u jednego operatora było 59,5%.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

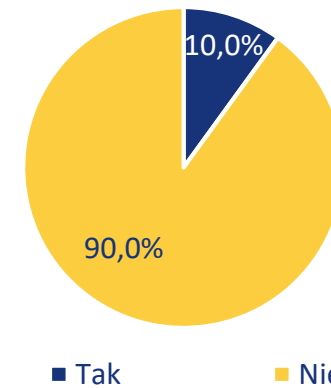
Udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych

Wiedza o udogodnieniach

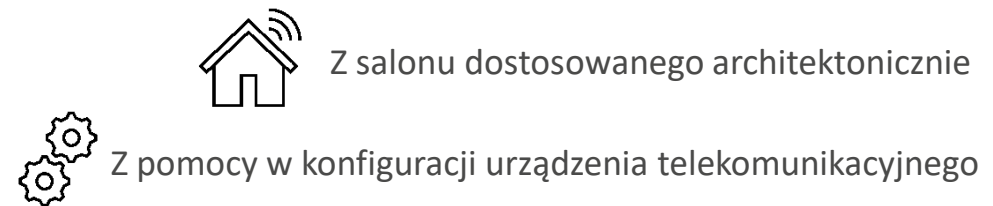
Czy wie Pan(i), że operator telekomunikacyjny ma obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami lub ze szczególnymi potrzebami?



Czy wie Pan(i) z jakich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami może Pan(i) korzystać u swoich operatorów telekomunikacyjnych?



Z jakich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami korzysta Pan(i) u swoich operatorów?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami mające wiedzę o udogodnieniach, N=5

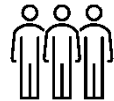
Wiedza o udogodnieniach

Gdzie dowiedział(a) się Pan(i) o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami z jakich można korzystać u swoich operatorów telekomunikacyjnych?



Strona internetowa operatora

Od pracownika BOK



Od znajomego lub rodziny

Z mediów tradycyjnych (radio, telewizja)



Przeczytałem(łam)w Internecie

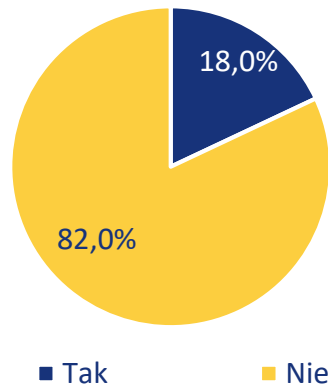


Blisko 14,0% respondentów wie, że operatorzy usług telekomunikacyjnych mają obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dodatkowo, 10,0% osób ze szczególnymi potrzebami wie z jakich udogodnień mogą korzystać. Źródłami wiedzy o udogodnieniach są strona internetowa operatora, pracownicy BOK, Internet, media tradycyjne, znajomi i rodzina.

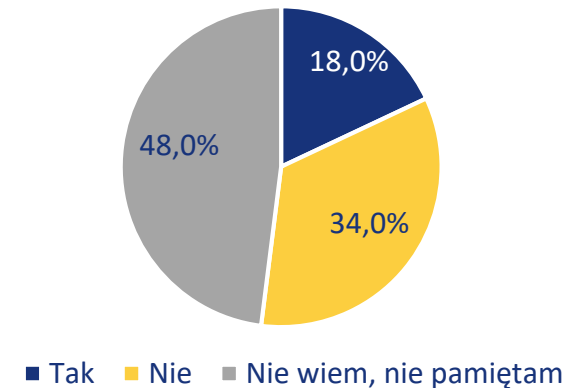
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami mające wiedzę o udogodnieniach, N=5

Wiedza o udogodnieniach

Czy wie Pan(i) gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami u swoich operatorów?



Czy pracownicy BOK, salonu operatora, punktu obsługi klienta wiedzą z jakich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami może Pan(i) skorzystać?



Badane osoby ze szczególnymi potrzebami w niewielkim stopniu korzystają z udogodnień u swoich operatorów. Dodatkowo, 18,0% osób wie gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach. Taki sam odsetek osób (18,0%) wskazał, że pracownicy BOK wiedzą z jakich udogodnień mogą skorzystać osoby ze szczególnymi potrzebami. Można stwierdzić, że osoby, które korzystały z jakichkolwiek udogodnień oceniły je raczej dobrze*.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50, *Liczebność N=5 jest za niska, aby móc przedstawić dane w formie ilościowej na wykresie.

Ocena udogodnień

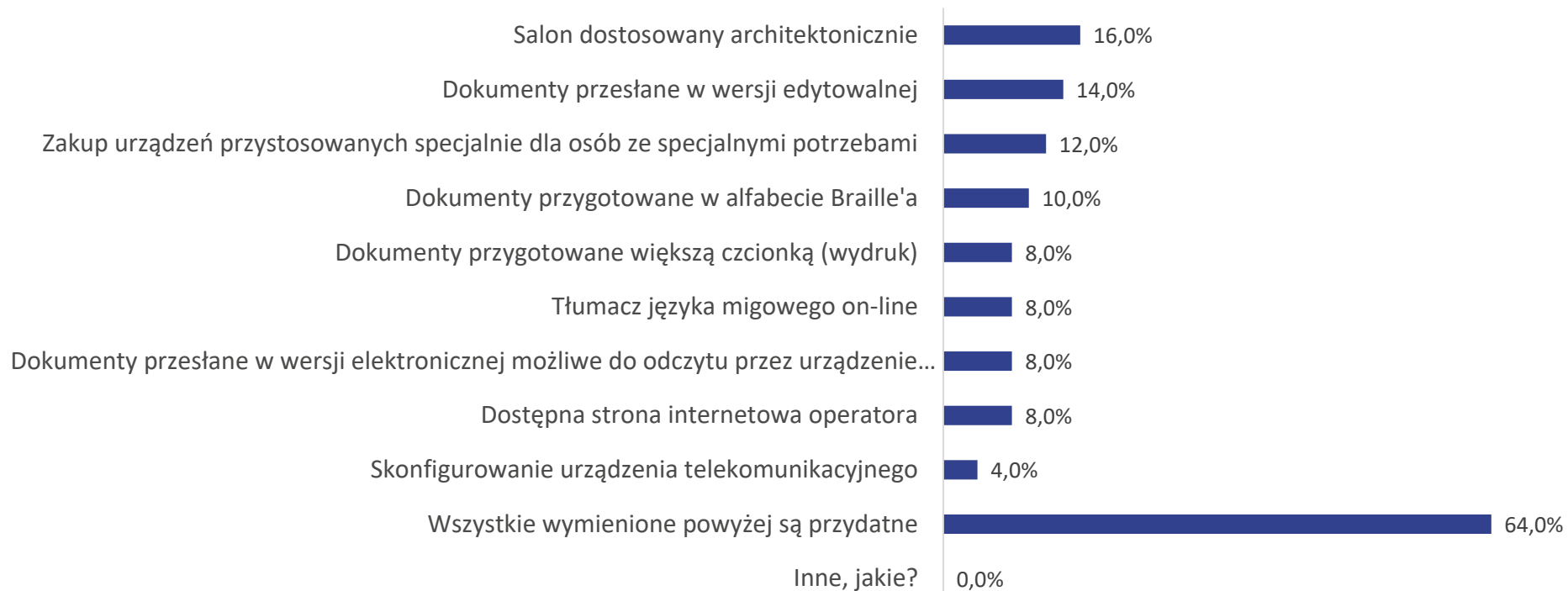
Jakie Pana(i) zdaniem udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami powinni wprowadzić operatorzy telekomunikacyjni?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Ocena udogodnień

Które z wymienionych udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami są Pana(i) zdaniem nieprzydatne?



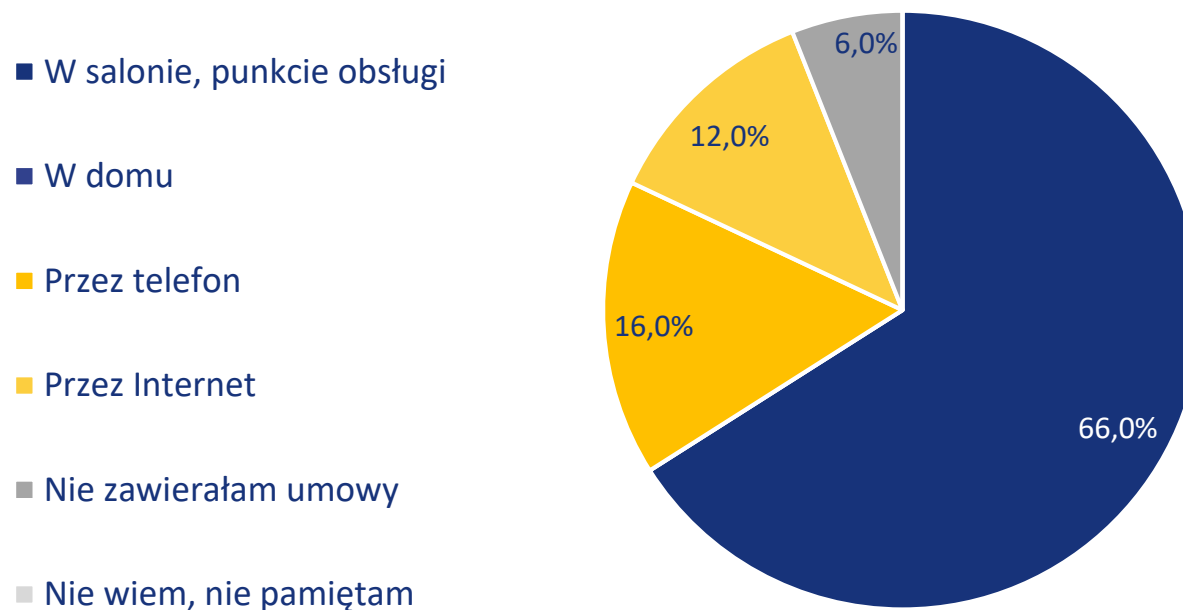
Najczęściej wskazywanym udogodnieniem, które powinno być wprowadzone jest pierwszeństwo obsługi w salonie dla osób z niepełnosprawnością (40,0%). Respondenci zapytani o nieprzydatne udogodnienia wskazali, że wszystkie z nich są potrzebne (64,0%).

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Zawieranie i rozwiązywanie umów

Zawieranie i rozwiązywanie umów

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

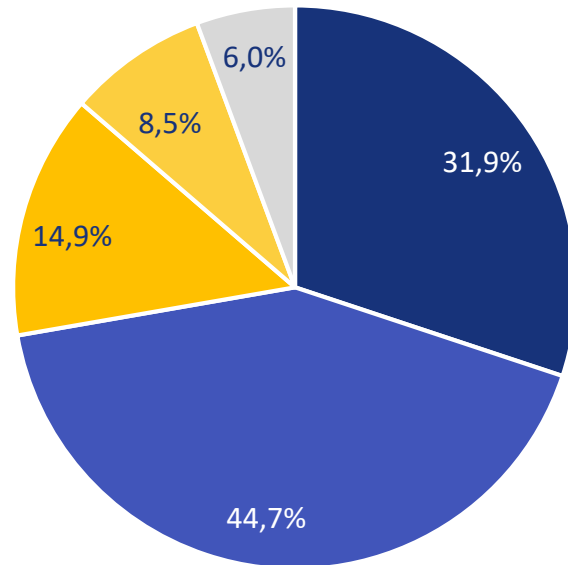


Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Zawieranie i rozwiązywanie umów

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

- Tak, dokładnie
- Tak, ale tylko pobieżnie
- Nie, tylko przejrzałam
- Nie, przeczytał za mnie ktoś inny (z rodziny\ znajomych)
- Nie zawierałam umowy
- Nie wiem, nie pamiętam



Czy zawarcie umowy na usługi telekomunikacyjne było dla Pana(i) łatwe?

91,5% wskazało, że zawarcie umowy było łatwe

Czy zapisy umowy lub aneksu do umowy były dla Pana(i) zrozumiałe?

78,7% wskazało, że umowa była zrozumiała

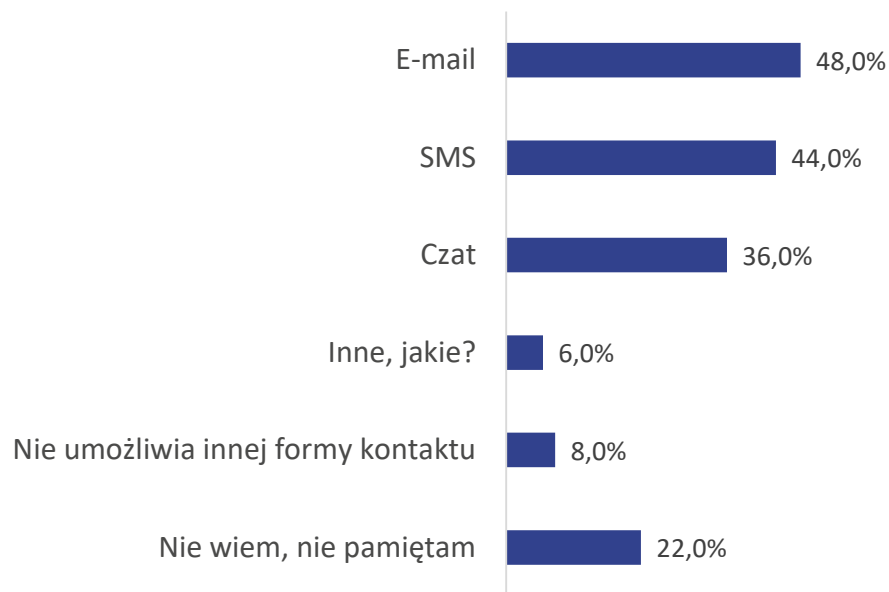
Większość osób (66,0%) zawierała umowę w salonie lub punkcie obsługi. Tylko 6,0% osób badanych nie zawierało samodzielnie umowy na usługi telekomunikacyjne. Z osób samodzielnie zawierających umowę 91,5% osób wskazało, że był to łatwy proces. Większość osób czyta umowę przed jej podpisaniem (31,9% dokładnie, a 44,7% pobieżnie). Umowa lub aneks były raczej zrozumiałe (78,7%).

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, zawierające samodzielnie umowę, N=47

Korzystanie z BOK i składanie reklamacji

Kontakt z BOK

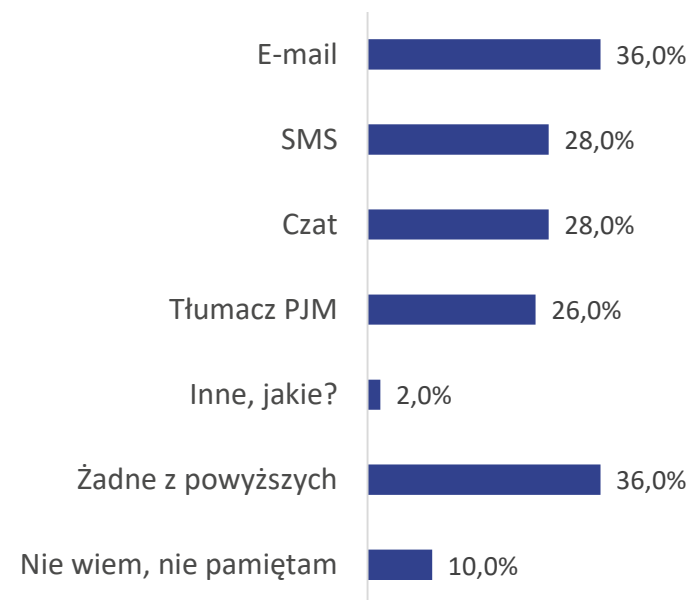
Czy Pana(i) operator umożliwia alternatywną formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi klienta?



Blisko 48,0% osób badanych zadeklarowało, że ich dostawcy usług telekomunikacyjnych dopuszcza kontakt za pomocą e-maila, a 44,0% wskazało SMS.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

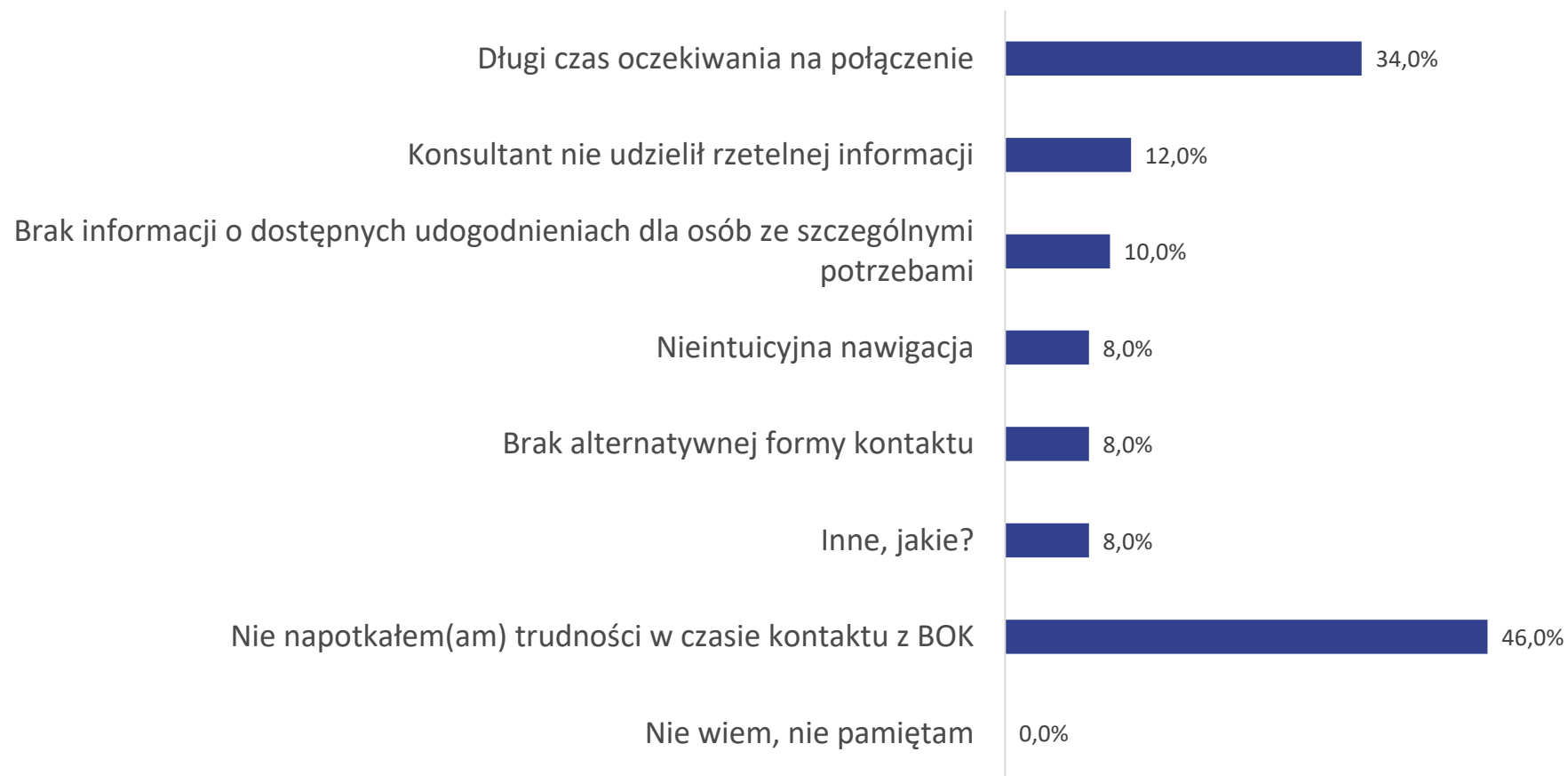
Jakie udogodnienia nie tylko dla osób ze szczególnymi potrzebami powinny zostać wprowadzone Pana(i) zdaniem przez operatorów telekomunikacyjnych w kontakcie z BOK?



Udogodnieniem, które według respondentów powinno być wprowadzone jest umożliwienie klientom kontaktu przez e-mail (36,0%), SMS (28,0%) oraz czat (28,0%).

Kontakt z BOK

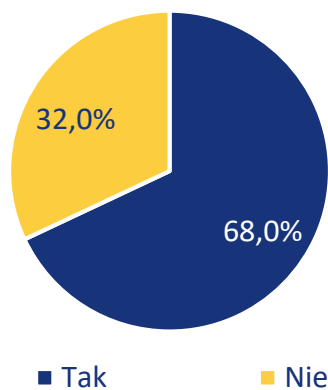
Jakie trudności napotkał(a) Pan(i) przy kontakcie z BOK?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Kontakt z BOK

Czy sposób kontaktu z BOK oferowany przez operatorów jest dostosowany do Pana(i) potrzeb - przystosowany specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami?

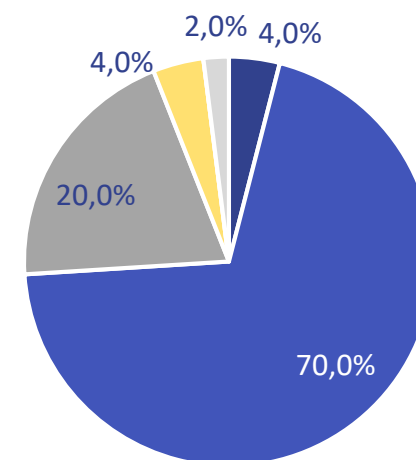


32,0% osób wskazało, że sposób kontaktu preferowany przez BOK nie jest dostosowany do potrzeb.

Jakość świadczonych usług została oceniona pozytywnie przez respondentów (4,0% odpowiedzi „zdecydowanie dobrze” i 70,0% odpowiedzi „raczej dobrze”).

Jak Pan(i) ocenia jakość świadczonych usług przez pracowników swoich operatorów?

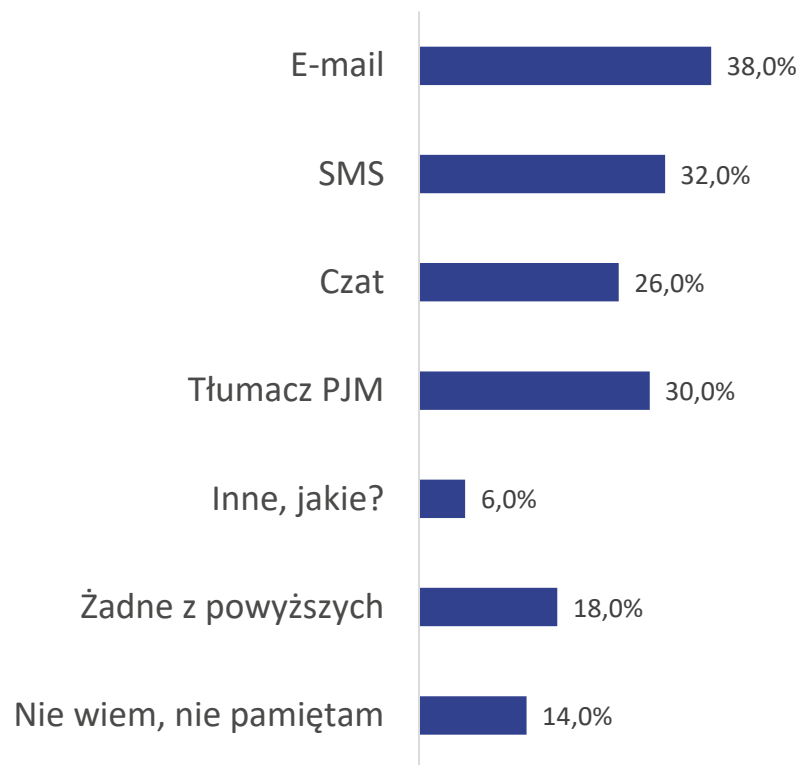
- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle
- Nie wiem, nie pamiętam



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Reklamacje

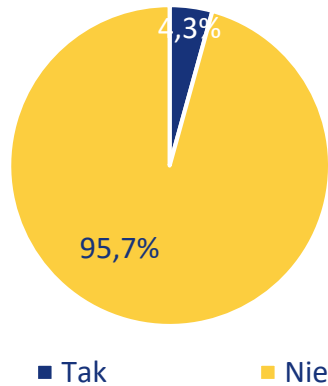
Jakie udogodnienia nie tylko dla osób ze szczególnymi potrzebami powinny zostać wprowadzone Pana(i) zdaniem przez operatorów telekomunikacyjnych w procesie składania reklamacji?



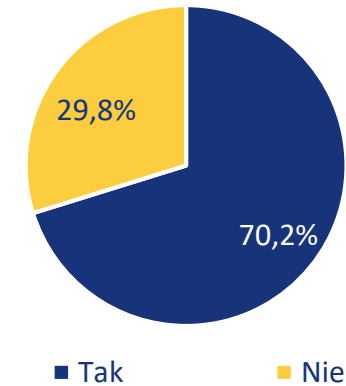
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Reklamacje

Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy składał(a) Pan(i) reklamację do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych?



Czy sposób składania reklamacji oferowany przez operatorów jest dostosowany do Pana(i) potrzeb - przystosowany specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami?



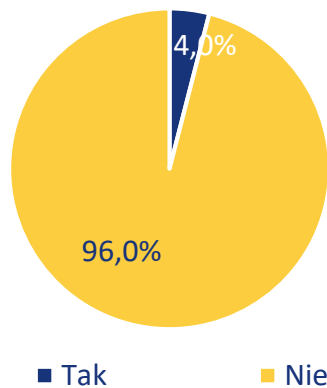
Niewielki odsetek osób (4,3%) zadeklarowało składanie reklamacji do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych. Reklamacje zostały rozpatrzone pozytywnie*. Blisko 70,2% osób wskazało, że sposób reklamowania usług telekomunikacyjnych jest dostosowany do potrzeb klientów.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, zawierające samodzielnie umowę, N=47. *Liczebność N=2 jest za niska, aby móc przedstawić dane w formie ilościowej na wykresie.

Telefonia komórkowa

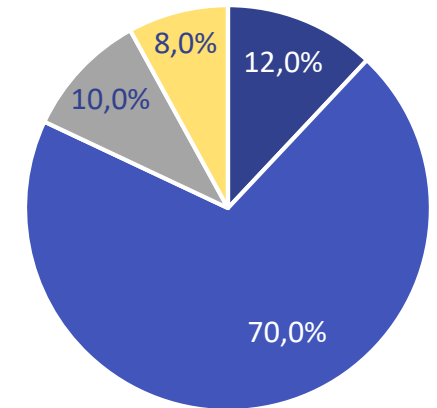
Korzystanie

Czy zauważył(a) Pan(i) trudności w korzystaniu z telefonu komórkowego?



Jak Pan(i) ocenia jakość usług telefonii komórkowej świadczonych przez operatora?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle
- Nie wiem, nie pamiętam

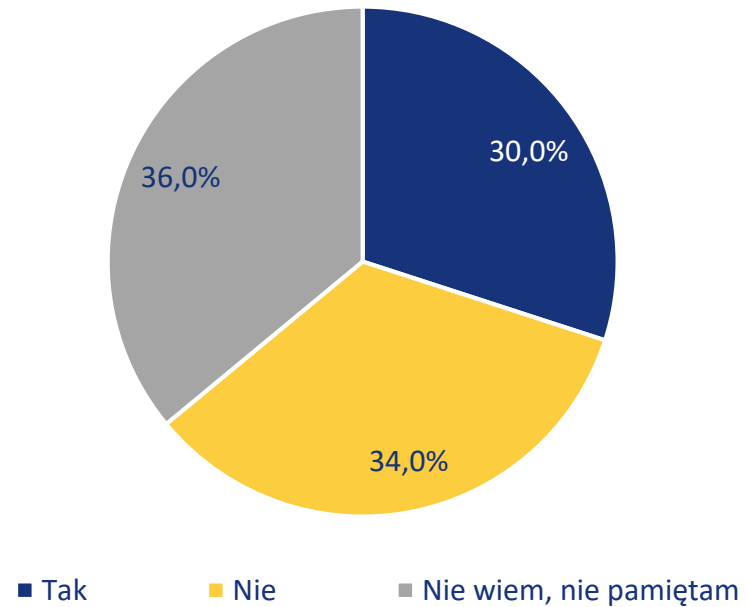


Wszystkie badane osoby ze szczególnymi potrzebami korzystały z telefonii komórkowej. Wyłącznie 4,0% tych osób wskazały na trudności w korzystaniu z niej. Wskazano, że trudnością bywa brak zasięgu oraz sposób wybierania numeru. Ogólnie rzecz biorąc, jakość usług telefonii komórkowej została oceniona bardzo pozytywnie. Blisko 12,0% respondentów oceniło ją zdecydowanie dobrze, a 70,0% raczej dobrze.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Oferta

Czy operatorzy sieci komórkowej, mają oferty dedykowane dla Pan(i) potrzeb (przystosowane specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami)?

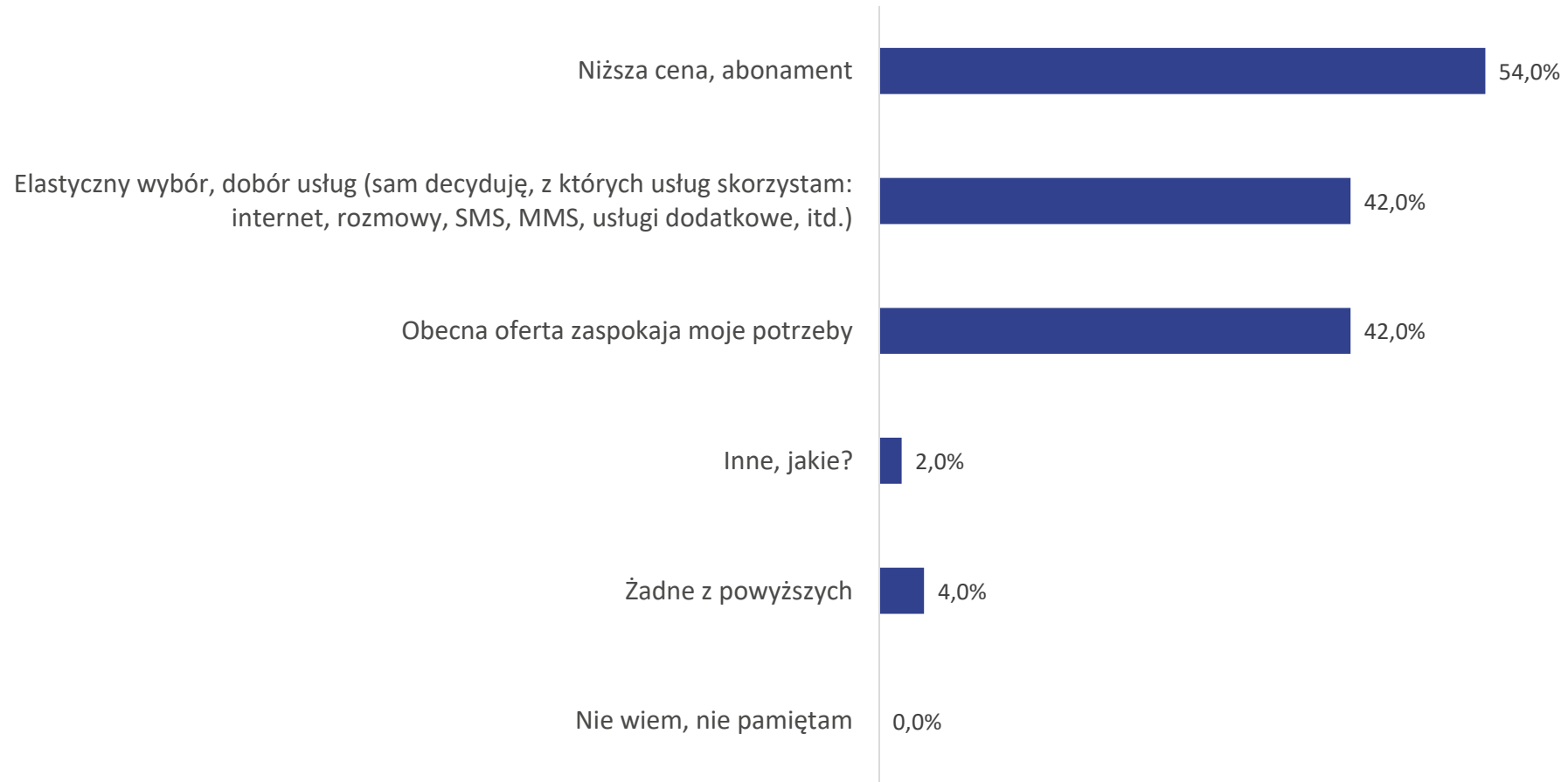


Niedopasowanie oferty do potrzeb zadeklarowało 34,0% respondentów.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Oferta

Co powinna zawierać oferta operatora sieci komórkowej, aby zaspokoić Pana(i) potrzeby:

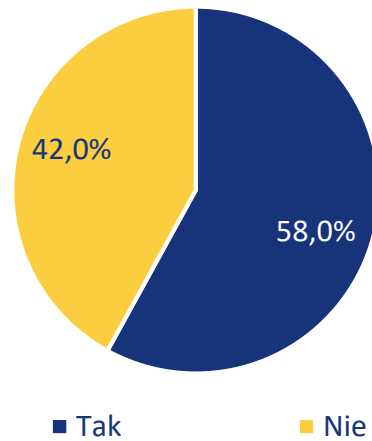


Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

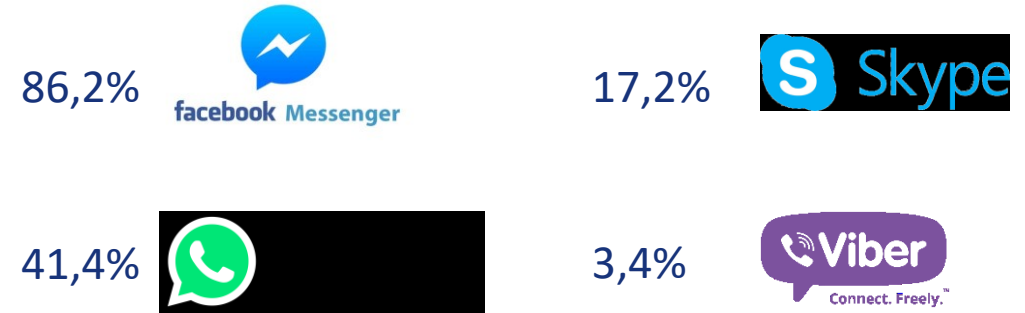
Najczęściej wskazywano, że niższa cena usługi, abonamentu mogłaby zaspokoić potrzeby użytkowników.

Komunikatory internetowe

Czy korzysta Pan(i) z komunikatorów internetowych?



Z jakich komunikatorów Pan(i) korzysta?



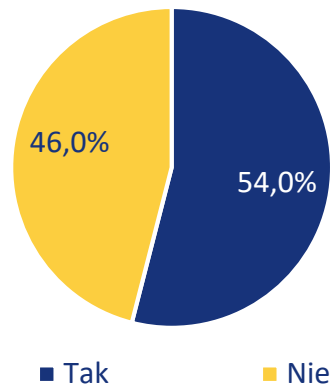
Korzystanie z komunikatorów internetowych deklaruje 58,0% respondentów ze szczególnymi potrzebami. Te osoby najczęściej korzystają z Messengera (86,2%). Na drugim miejscu pod względem częstości korzystania jest WjatsApp (41,4%). Nieco ponad połowa (54,0%) respondentów ma zainstalowane na telefonie komunikatory internetowe.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

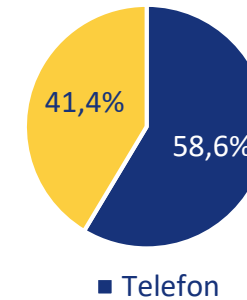
Podstawa: użytkownicy komunikatorów internetowych, N=29

Komunikatory internetowe

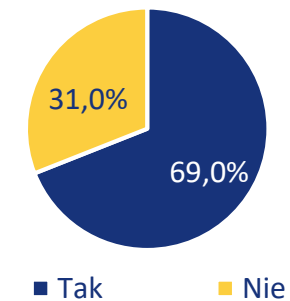
Czy ma Pan(i) zainstalowane na telefonie komunikatory?



Czy preferuje Pan(i) połączenia głosowe wykonywane za pośrednictwem telefonu czy komunikatorów internetowych?



Czy Pana(i) zdaniem, połączenia głosowe wykonywane za pośrednictwem telefonu są lepszej jakości niż te wykonane za pośrednictwem komunikatorów?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Podstawa: użytkownicy komunikatorów internetowych, N=29

Komunikatory internetowe vs. SMS

Którą usługę wybiera Pan(i) najczęściej?

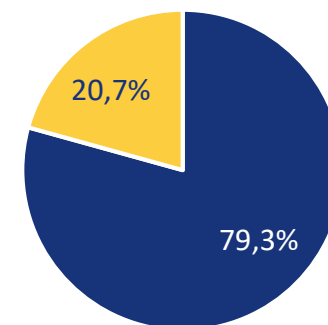


70,0% osób preferuje komunikacje SMS



30,0% osób preferuje używanie komunikatorów internetowych

Czy uważa Pan(i), że usługi połączeń głosowych, SMS, MMS oraz komunikatory internetowe są odpowiednio dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami?



■ Tak ■ Nie

Spośród badanych osób, blisko 20,7% respondentów korzystających z komunikatorów internetowych wskazało, że usługi połączeń głosowych, SMS, MMS oraz komunikatorów internetowych nie jest dostosowanych do potrzeb. Respondenci preferują komunikację za pośrednictwem SMS (70,0%). Połączenia głosowe za pośrednictwem telefonu są częściej preferowane (58,6%).

Podstawa: użytkownicy komunikatorów internetowych, N=29

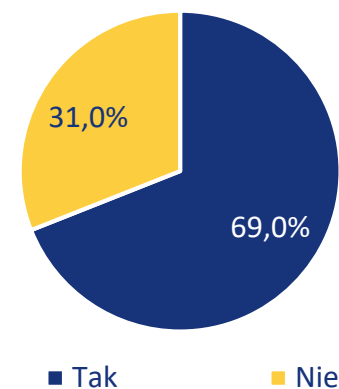
Ocena komunikatorów internetowych

Czy Pana(i) zdaniem, funkcjonalniejsza jest komunikacja poprzez komunikatory internetowe czy za pośrednictwem ruchomej sieci telekomunikacyjnej (zwykłe połączenia telefoniczne)?

- Komunikacja poprzez komunikatory internetowe
- Komunikacja za pośrednictwem ruchomej sieci telekomunikacyjnej
- Nie wiem, nie pamiętam



Czy w przyszłości zamierza Pan(i) częściej korzystać z komunikatorów internetowych niż z usług głosowych i SMS, MMS?

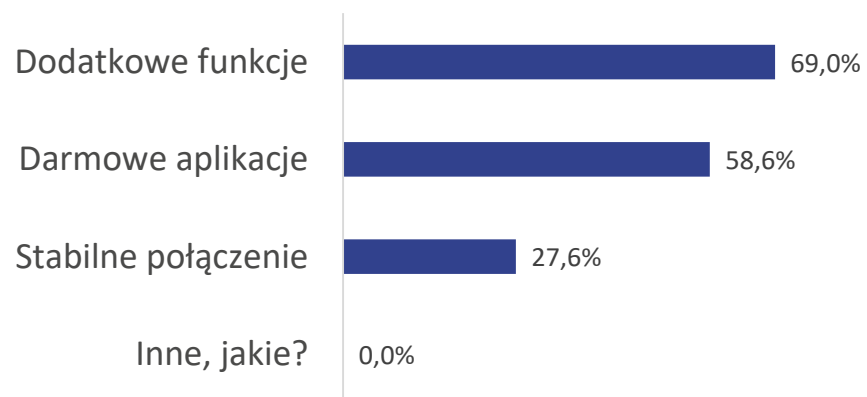


Blisko 55,2% osób badanych ze szczególnymi potrzebami wskazało, że komunikacja poprzez komunikatory internetowe jest bardziej funkcjonalna. Dodatkowo, 69,0% badanych wskazało, że w przyszłości zamierza częściej korzystać z komunikatorów internetowych.

Podstawa: użytkownicy komunikatorów internetowych, N=29

Ocena komunikatorów internetowych

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



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



51,7% SMS



51,7% połączenie głosowe



10,3% MMS

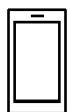
Najczęściej wskazywaną zaletą komunikatorów internetowych są dodatkowe funkcje (69,0%) oraz fakt, że aplikacje są darmowe (58,6%). Komunikatory są największą konkurencją dla komunikacji za pośrednictwem SMS. Tego zdania, było 51,7% respondentów. Blisko 69,0% osób ze szczególnymi potrzebami wskazuje, że połączenia głosowe wykonywane przez telefon są lepszej jakości niż te wyklonowane przez komunikatory internetowe.

Podstawa: użytkownicy komunikatorów internetowych, N=29

Dostęp do internetu

Dostęp do internetu

Jakiego rodzaju dostęp do Internetu Pan(i) posiada?



75,7% Dostęp mobilny w telefonie komórkowym



67,6% Dostęp stacjonarny

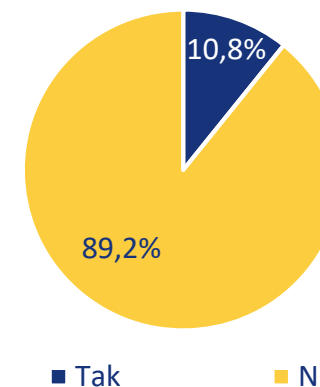


18,9% Dostęp mobilny na innych urządzeniach przenośnych

Z jakich powodów nie posiada Pan(i) dostępu do Internetu?*

- Internet nie jest mi potrzebny
- Nie umiem korzystać z Internetu
- Internet jest dla mnie za drogi
- Nie mam odpowiedniego sprzętu (np. komputera, tabletu)
- Moja niepełnosprawność utrudnia mi korzystanie z Internetu
- Słaby zasięg w miejscu zamieszkania

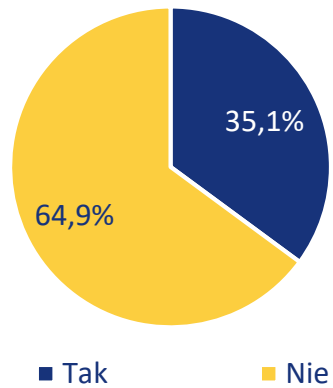
Czy zauważył(a) Pan(i) trudności w korzystaniu z Internetu?



Podstawa: użytkownicy internetu, N=37 *Liczebność N=13 jest za niska, aby móc przedstawić dane w formie ilościowej na wykresie.

Oferta

Czy operatorzy mają oferty dedykowane dla Pan(i) potrzeb (przystosowane specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami)?



Co powinna zawierać oferta, aby zaspokoić Pana(i) potrzeby, np.?



Blisko, 64,9% użytkowników internetu ze szczególnymi potrzebami wskazało, że operatorzy nie mają oferty w pełni dostosowaną do potrzeb użytkownika. Najczęściej wskazywano, że potrzebę zaspokoiłby zwiększony pakiet danych oraz niższa cena usługi (po 41,7%). Użytkownicy Internetu wysoko ocenili jakość usług (16,2% wskazań na zdecydowanie dobrze, 70,3% wskazań na raczej dobrze).

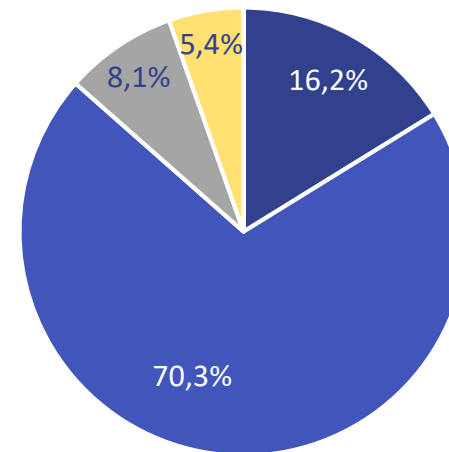
Podstawa: użytkownicy internetu, N=37

Podstawa: osoby wskazujące, że oferty nie są w pełni dostosowane do potrzeb, N=25

Oferta

Jak ocenia Pan(i) jakość usług dostępu do Internetu świadczonych przez swojego operatora?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle
- Nie wiem, nie pamiętam

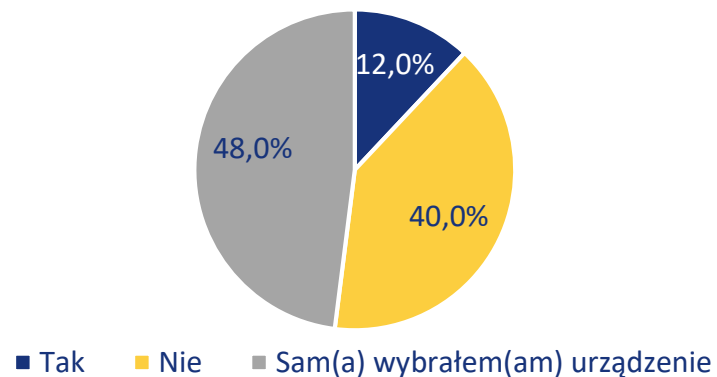


Podstawa: użytkownicy internetu, N=37

Zakup urzędzeń

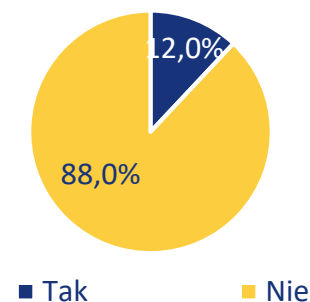
Zakup urządzeń

Czy pracownicy BOK zaoferowali Panu(i) odpowiednie urządzenie (telefon komórkowy lub tablet dopasowany do potrzeb - przystosowane specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami)?

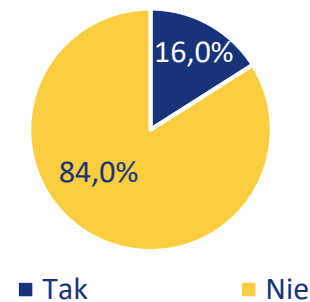


Osoby korzystające z tych urządzeń wskazały, że było ono łatwo dostępne, że pracownicy BOK raczej nie zaproponowali konfiguracji urządzenia, informacje o urządzeniu były raczej dostępne, a jakość oceniono raczej dobrze*.

Czy wie Pan(i), że pracownik BOK na Pana(i) prośbę ma obowiązek zaoferowania odpowiedniego urządzenia dopasowanego do Pana(i)?



Czy korzysta Pan(i) z odpowiedniego urządzenia dopasowanego do potrzeb (telefon komórkowy lub tablet dopasowany specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami)?

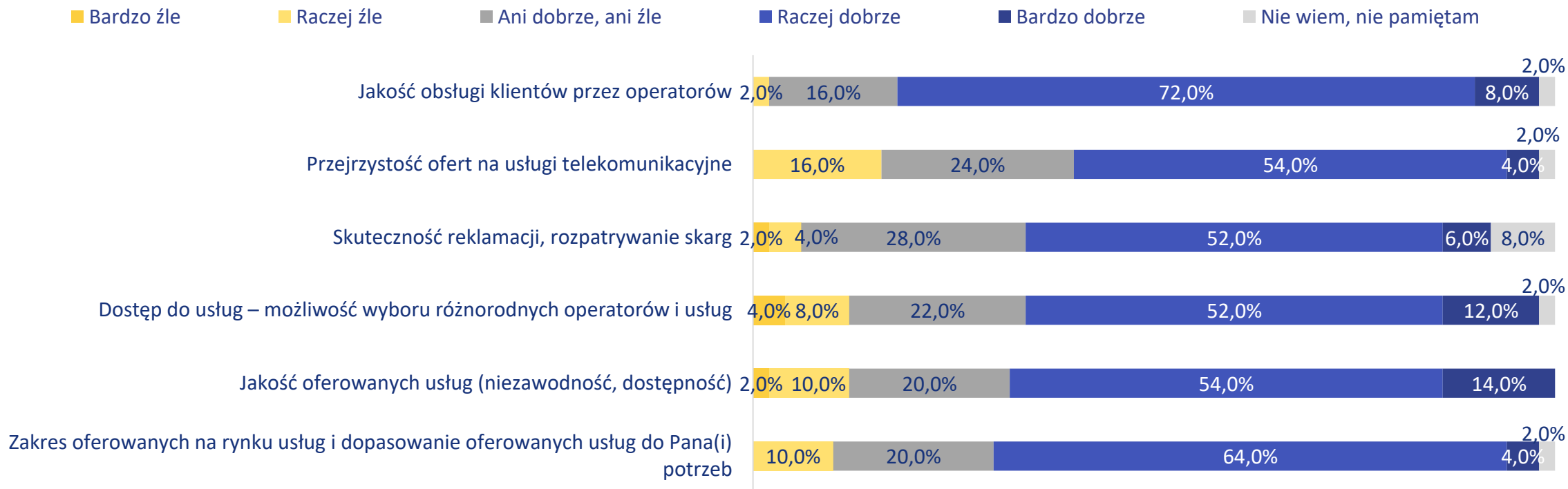


Podstawa: osoby z niepełnosprawnością lub osoby w wieku 60 lat i więcej, N=25. *Liczebność N=4 jest za niska, aby móc przedstawić dane w formie ilościowej na wykresie.

Ocena rynku telekomunikacyjnego

Ocena rynku telekomunikacyjnego

Proszę ocenić poniższe aspekty funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce?

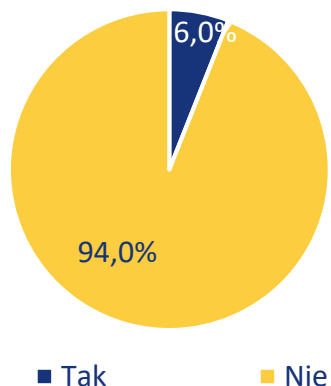


Ogólnie rzecz biorąc usługi telekomunikacyjne zostały ocenione pozytywnie. Najwyżej oceniono jakość obsługi klientów przez operatorów. Blisko 8,0% wskazało odpowiedź „bardzo dobrze”, a 72,0% oceniło ten aspekt raczej dobrze. Najniżej oceniono przejrzystość ofert na usługi telekomunikacyjne (16,0% wskazań na raczej źle).

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Zmiany na rynku

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



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



Większa liczba ofert



Obniżka cen



Dynamiczny rozwój technologii



Dynamiczny rozwój technologii



Ułatwienie procedur związanych z zakupem usług

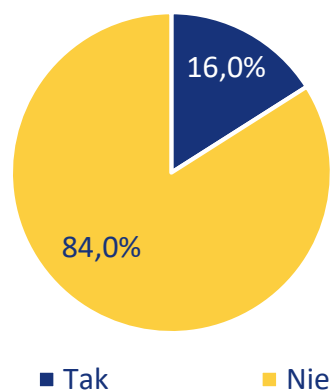
Wyłącznie 6,0% osób wskazało, że zauważyło pozytywne zmiany na rynku. Te osoby wskazały, że zmiany dotyczyły większej liczby ofert, obniżki cen, dynamicznego rozwoju technologii oraz ułatwienia procedur związanych z zakupem usług.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

* Z powodu niskiej liczebności osób odpowiadający na to pytanie, wymieniono wyłącznie wskazane odpowiedzi, N=3

Zmiany na rynku

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



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



Wzrost cen



Mniejsza liczba ofert



Pogorszenie jakości oferowanych usług



Gorsza obsługa klienta



Gorszy zakres ofert



Mała skuteczność reklamacji



Mniejsza przejrzystość ofert



Utrudnienie procedur związanych z zakupem usług

Wyłącznie 16,0% osób wskazało, że zauważyło negatywne zmiany na rynku. Te osoby wskazały, że zmiany dotyczyły wzrostu cen, pogorszenia jakości oferowanych usług, mniejszej liczby ofert, gorszej obsługi klienta, gorszego zakresu oferty, mniejszej przejrzystości oferty, utrudnienia procedur związanych z zakupem usług oraz małej skuteczności reklamacji.

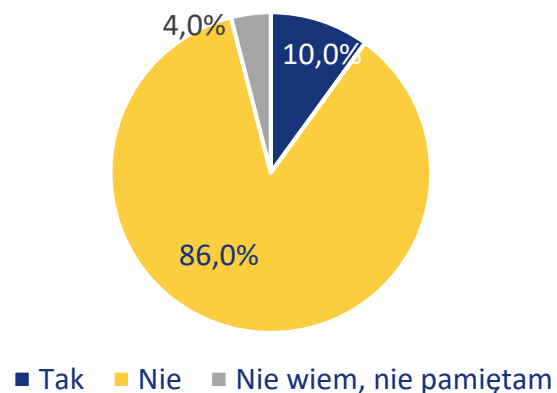
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

* Z powodu niskiej liczebności osób odpowiadający na to pytanie, wymieniono wyłącznie wskazane odpowiedzi, N=8

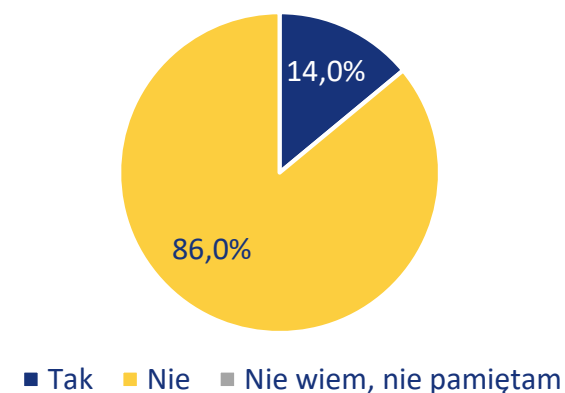
Wpływ covid-19 na rynek telekomunikacyjny

Covid-19 a korzystanie z usług

Czy Pana(i) połączenia głosowe w sieciach stacjonarnych trwają dłużej niż w okresie przed epidemią?



Czy wysyła Pan(i) więcej SMS-ów, MMS-ów niż przed epidemią?

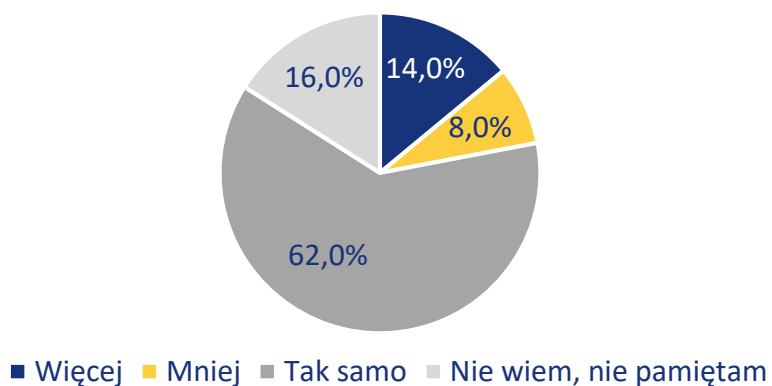


Blisko 10,0% osób wskazało, że ich połączenia głosowe, w ramach połączeń stacjonarnych trwają dłużej niż w okresie pandemii. W przypadku wysyłania SMS-ów i MMS-ów, 14,0% osób wskazało, że częściej wysyłały te rodzaje wiadomości.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Aplikacje i programy wideokonferencyjne

Czy w czasie trwania epidemii korzysta Pan(i) więcej z aplikacji i programów wideokonferencyjnych?



Spośród osób ze szczególnymi potrzebami, 14,0% wskazało wzrost częstotliwości korzystania z aplikacji i programów wideokonferencyjnych. Blisko 8,0% wskazało na zmniejszenie częstotliwości korzystania, a 62,0% nie zmieniło częstotliwości korzystania. Najczęściej wskazywaną aplikacją był zoom (20,0%).

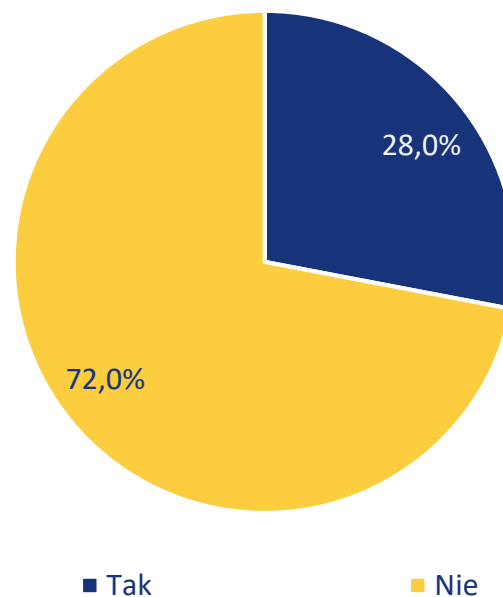
Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Z jakich aplikacji i programów wideokonferencyjnych Pan(i) korzysta?



Zapotrzebowanie na usługi

Czy w czasie stanu epidemicznego wzrosło Pan(i) zapotrzebowanie na usługi telekomunikacyjne?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Zapotrzebowanie na usługi

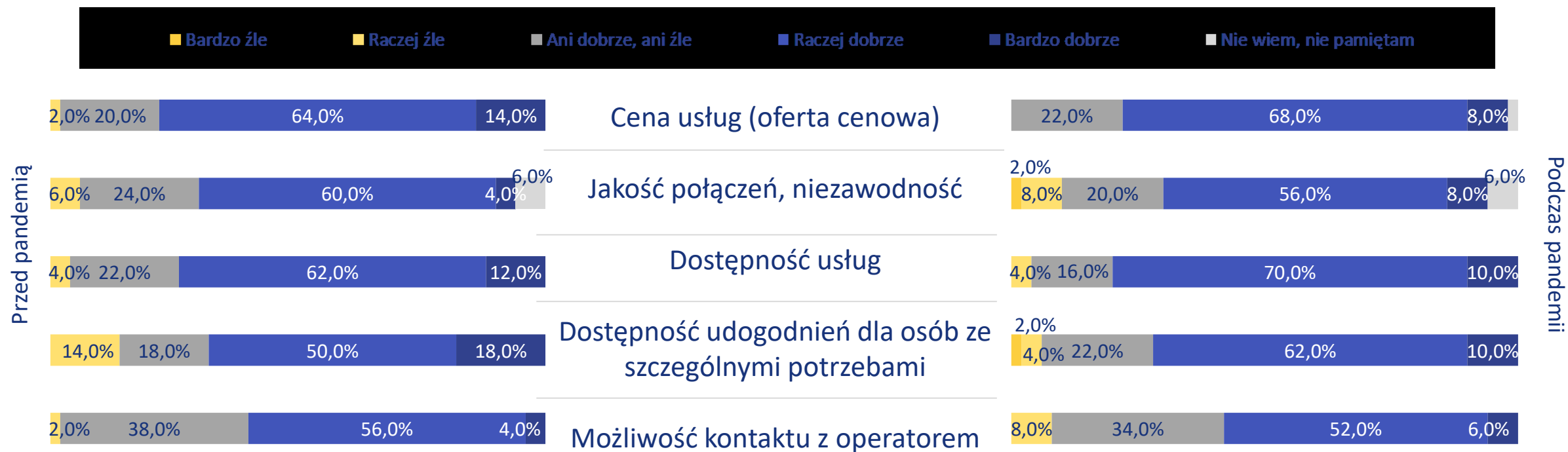
Z jakich usług korzystał Pan(i) najczęściej podczas stanu epidemicznego? Proszę wskazać maksymalnie 3



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Ocena rynku telekomunikacyjnego

Jak ocenia Pan(i) następujące elementy usług telekomunikacyjnych

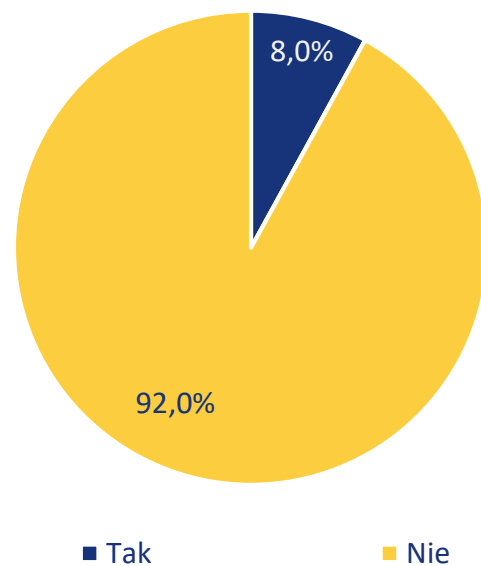


Rozpatrując ocenę rynku telekomunikacyjnego przed i w czasie pandemii zauważa się nieznaczne różnice. Elementy takie jak cena usług, dostępność usług, dostępność udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami zostały nieco lepiej ocenione. Natomiast jakość połączeń, niezawodność oraz możliwość kontaktu z operatorem zostały ocenione nieznacznie gorzej.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Covid-19 a świadczenie usług

Czy COVID-19 ma wpływ na wybór lub zmianę przez Pana(ią) oferty telekomunikacyjnej?



Tylko w 8,0% pandemia covid-19 miała wpływ na zmianę oferty telekomunikacyjnej. Rozpatrując trudności związane ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych podczas epidemii 40,0% osób ze szczególnymi potrzebami doświadczyło takich problemów. Najczęściej były to wzrost cen (28,0%) oraz gorsza obsługa klienta (12,0%).

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

Covid-19 a świadczenie usług

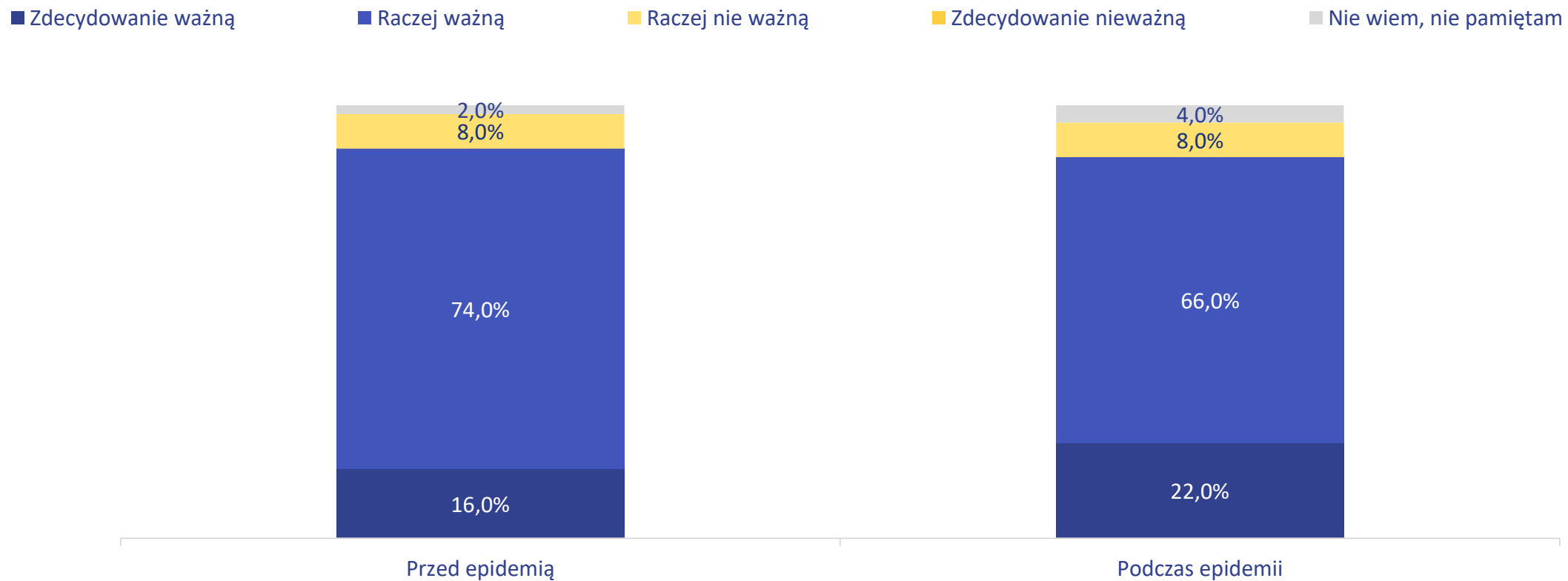
Z jakimi problemami w związku z świadczeniem usług telekomunikacyjnych spotkał(a) się Pan(i) podczas epidemii COVID-19?



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, N=50

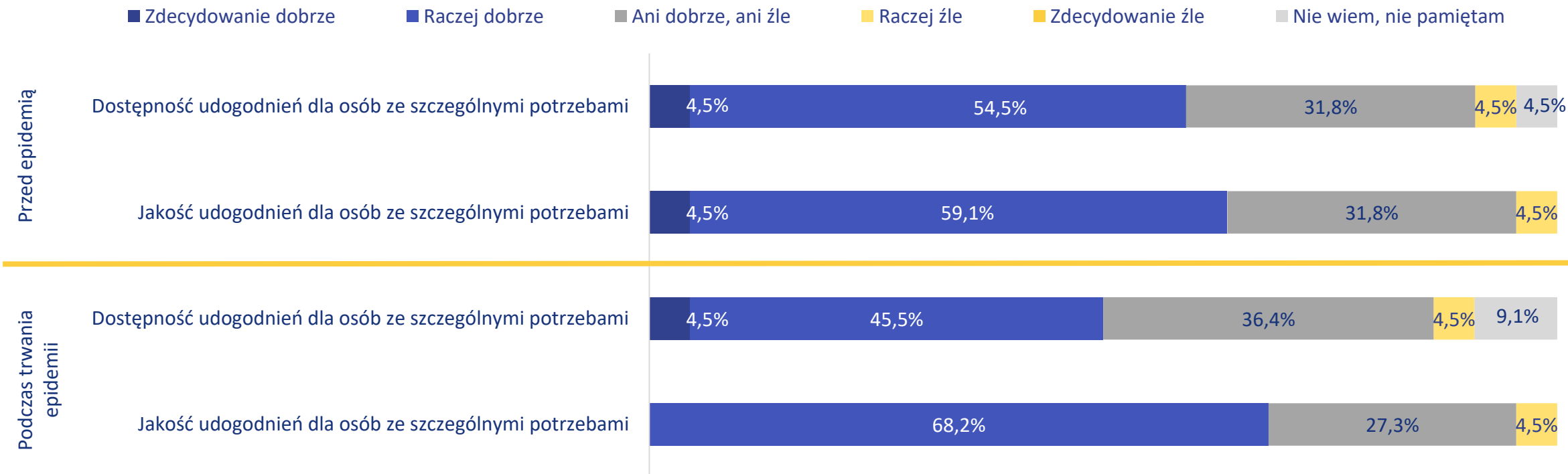
Rola usług telekomunikacyjnych

Jaką rolę pełniły usługi telekomunikacyjne w Pana(i) życiu codziennym



Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, które mają usługi u jednego operatora, N=22

Rola usług telekomunikacyjnych



Rola usług telekomunikacyjnych w nieznaczny sposób zmieniła się przed i po pandemii. Przed pandemią 16,0% osób wskazało, że usługi telekomunikacyjne są zdecydowanie ważne w życiu codziennym respondenta. W perspektywie czasowej rozpatrującej czas trwania pandemii, 22,0% osób wskazało tę odpowiedź. Podczas trwania epidemii nieco lepiej oceniono jakość udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, a ocena dostępności nie zmieniła się.

Podstawa: osoby ze szczególnymi potrzebami, które mają usługi u jednego operatora, N=22

Urząd Komunikacji Elektronicznej

UKE