

# Analiza funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych w Polsce oraz ocena preferencji konsumentów. 2022 rok.

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

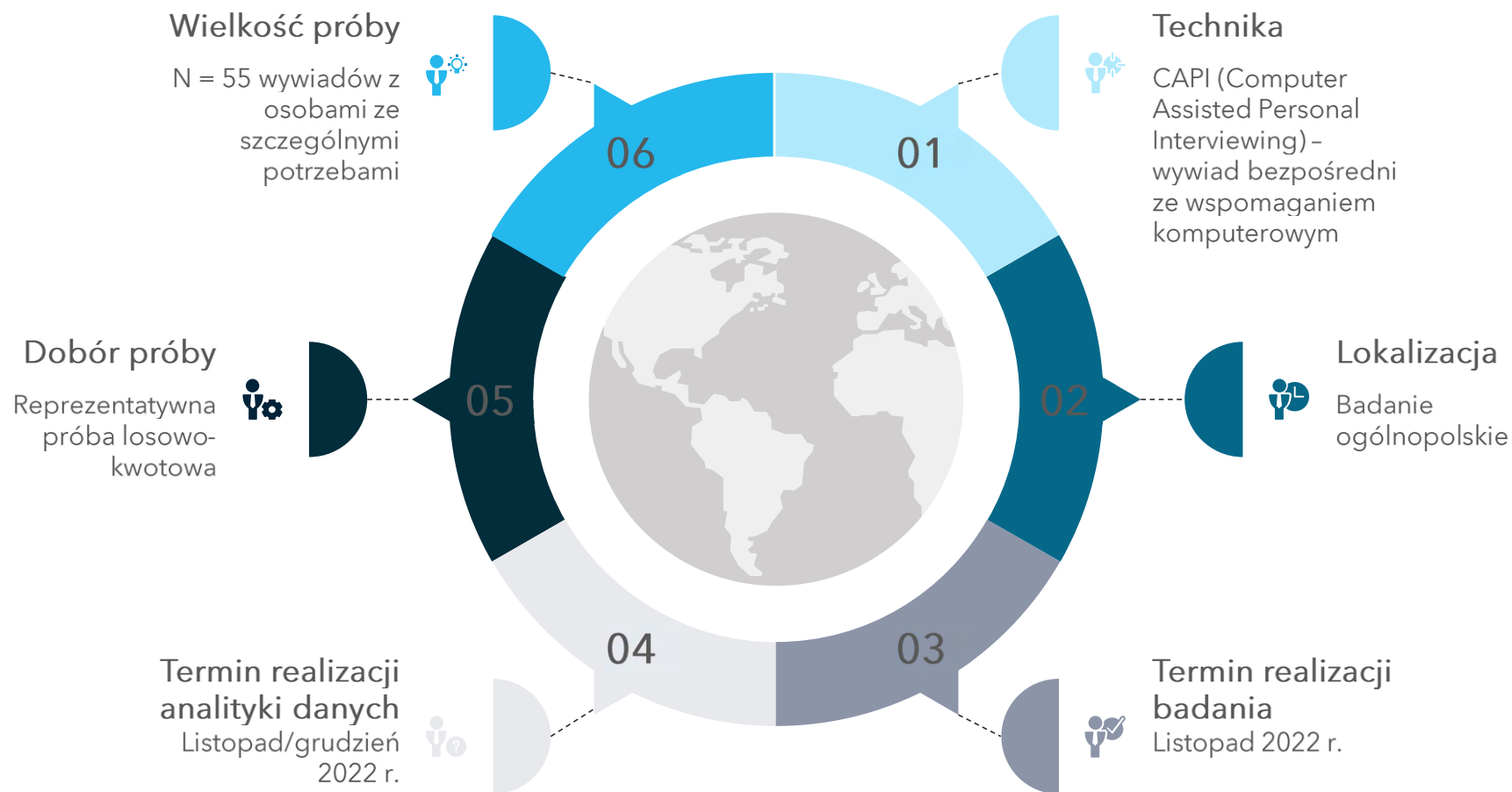
IBC Advisory S.A.  
Sektor Publiczny

15.11.2022

# Agenda

01. Informacje o projekcie
02. Techniczne aspekty gromadzenia danych
03. Kluczowe wnioski
04. Charakterystyka próby
05. Udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych
06. Zawieranie i rozwiązywanie umów
07. Korzystanie z BOK i składanie reklamacji
08. Komunikatory internetowe
09. Internet
10. Urządzenia przystosowane specjalnie dla osób o szczególnych potrzebach
11. Ocena rynku telekomunikacyjnego
12. COVID-19 a rynek telekomunikacyjny w Polsce
13. Najważniejsze ustalenia

# Informacje o projekcie



# Techniczne aspekty gromadzenia danych

Start projektu poprzedzony był szkoleniem dla koordynatorów oraz rozdystrybuowaniem informacji o głównych założeniach projektu, jak również obszernej instrukcji zawierającej wszystkie informacje dotyczące badania.

Dla koordynatorów i ankieterów udostępniono help desk w postaci dwóch pracowników w centrali, pracownika merytorycznego odpowiedzialnego za pomoc w sprawach związanych z zawartością kwestionariusza oraz koordynatora w centrali rozwiązującego problemy organizacyjne.



Pracownik centrali wyznaczył koordynatorom punkty kontrolne (od dwóch do kilkunastu). W procesie realizacji projektu bardzo istotne było przestrzeganie spływów minimalnych wyznaczonych na punkty kontrolne. Brak lub spływ mniejszej ilości ankiet, niż wyznaczone przez pracownika centrali limity, były pierwszym symptomem, że należy podjąć kroki naprawcze.

Niezależnie od punktów kontrolnych, każdy ankieter miał obowiązek codziennej synchronizacji i zsyłania zrealizowanych wywiadów w celu ich weryfikacji. W momencie braku synchronizacji od jakiegokolwiek ankietera, otrzymywałby on ostrzeżenie, a w przypadku powtórzenia się takiej sytuacji zostałyby odsunięty od badania i zastąpiony nowym.



# Kluczowe wnioski

## 01

45,5% respondentów wie, że operatorzy usług telekomunikacyjnych mają obowiązek **świadczyć udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami**.

Najczęściej wskazywane przez respondentów źródła wiedzy o udogodnieniach to: **szeroko pojęty Internet, strona internetowa operatora, znajomi i rodzina oraz pracownik BOK**.

Badani w **niewielkim stopniu korzystają z udogodnień u swoich operatorów**. Ci, którzy tego nie robią, najczęściej uznają, że nie jest im to potrzebne. Ponadto jedynie 29,1% osób wie, gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach.

Większość osób badanych zawierała umowy na usługi telekomunikacyjne w salonach i punktach obsługi klienta i **nie doświadczyła w trakcie ich zawierania trudności z tytułu posiadania szczególnych potrzeb**.

## 02

Większość respondentów **nie wie, czy ich operatorzy umożliwiają kontakty z BOK za pośrednictwem tłumacza języka migowego online**.

Możliwość kontaktu wzrokowego (choćby za pośrednictwem usługi wideo rozmowy) jest istotna dla osób badanych nie tylko jako alternatywna forma kontaktu z pracownikami BOK, ale także jako **element procesu składania reklamacji**.

Respondenci **pozytywnie oceniają jakość świadczonych usług** przez swoich operatorów usług telekomunikacyjnych.

## 03

Korzystanie z komunikatorów internetowych deklaruje 78,2% respondentów ze szczególnymi potrzebami. **Te osoby najczęściej korzystają z Messengera**.

Ponad 2/3 osób badanych ze szczególnymi potrzebami wskazało, że komunikacja poprzez komunikatory internetowe **jest bardziej funkcjonalna** od komunikacji za pośrednictwem sieci mobilnej.

**Zdecydowana większość osób badanych posiada dostęp do Internetu**, a wśród nich najwięcej jest tych, którzy posiadają dostęp do Internetu stacjonarnego. Ponad ¾ osób badanych ma także dostęp do Internetu mobilnego w telefonie.

Osoby badane **pozytywnie oceniały jakość dostępu do usług internetowych**, świadczonych przez swojego operatora.

## 04

32,7% respondentów **jest poinformowanych**, że pracownik BOK na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami **ma obowiązek zaferowania odpowiedniego urządzenia dopasowanego do jej potrzeb**.

Ogólnie rzecz biorąc usługi telekomunikacyjne zostały **ocenione pozytywnie**. Najwyżej oceniono zakres oferowanych na rynku usług i ich dopasowanie do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Relatywnie najniższą oceniono aspekt skuteczności reklamacji oraz procesu rozpatrywania skarg.

Prawie połowa badanych osób zauważyła **pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym w Polsce w ciągu ostatniego roku**. Najbardziej zauważalna była większa liczba ofert usług. 1/3 osób badanych w poczet pozytywnych zmian zaliczyło także dynamiczny rozwój technologii.

## 05

**Połączenia głosowe wykonywane w sieciach stacjonarnych przez 27,3%** osób badanych trwały w okresie epidemii COVID-19 **dłużej, niż w okresie sprzed epidemii**, jednak epidemia nie miała wpływu na ten aspekt życia w przypadku większości respondentów. **38,2% pytanym uznało również, że wysyła obecnie więcej SMS-ów i MMS-ów**.

Epidemia COVID-19 przyczyniła się do **wzrostu zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne** u ponad połowy badanych osób ze specjalnymi potrzebami. Respondenci najczęściej w trakcie stanu epidemicznego korzystali z połączeń głosowych.

Pandemia COVID-19 miała wpływ na zmianę oferty telekomunikacyjnej w przypadku 18,2% osób badanych. **Większość osób badanych (70,9%) nie doświadczyło trudności dotyczących usług telekomunikacyjnych w okresie pandemii**.

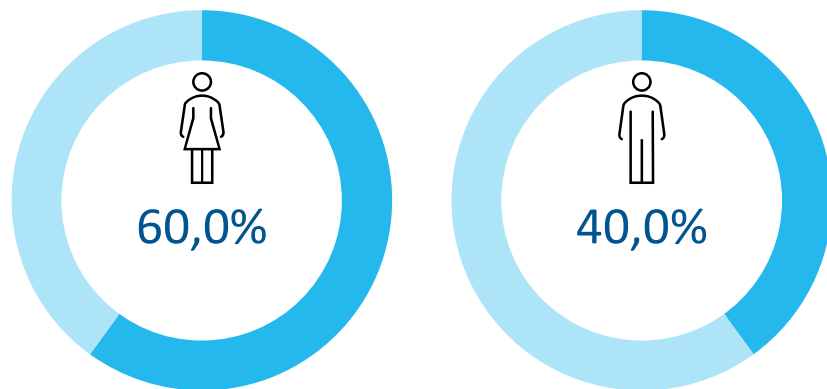




# Charakterystyka próby

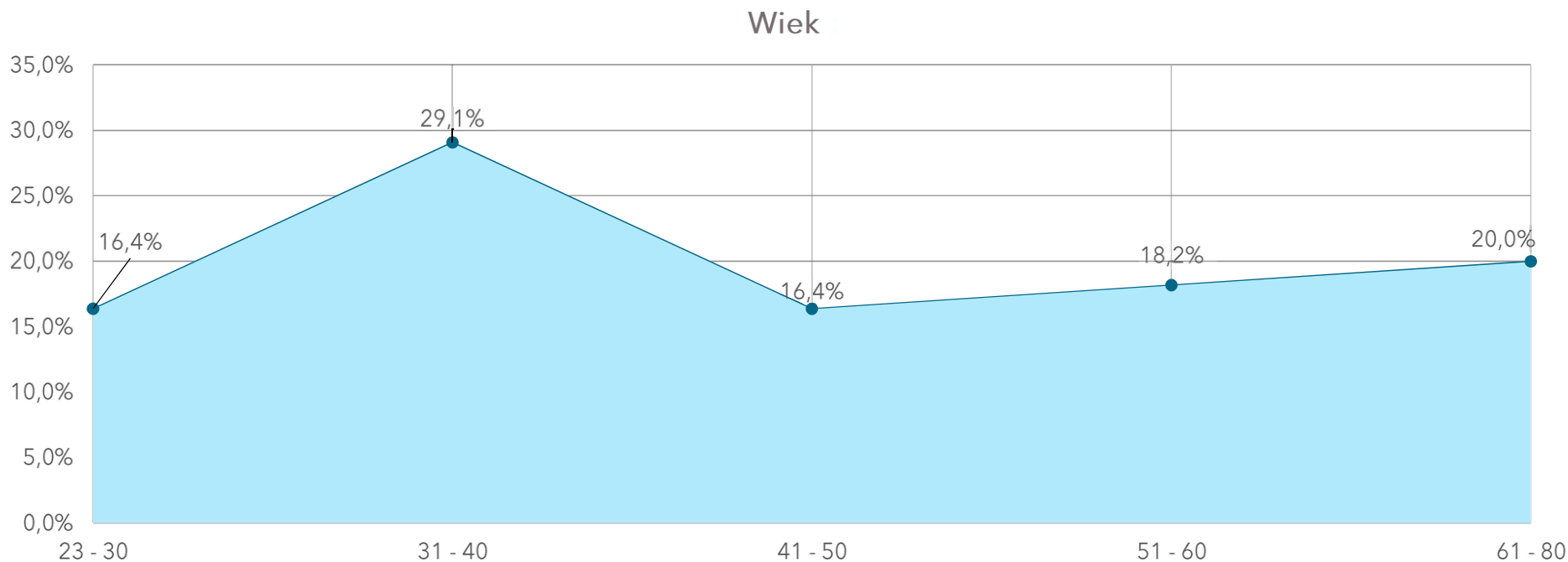
Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

# Charakterystyka próby



W badaniu wzięło udział 55 osób ze szczególnymi potrzebami, wśród których znalazły się 33 kobiety i 22 mężczyzn. Średnia wieku badanych osób to 46 lat., przy czym połowa respondentów w próbie badawczej miała mniej, a połowa więcej niż 45 lat. 25% najmłodszych osób badanych była w wieku nie przekraczającym 33 lat, a 25% najstarszych - 55 lat.

Najmłodsza odpowiadająca na pytania osoba była w wieku lat 23, a najstarsza - 80.



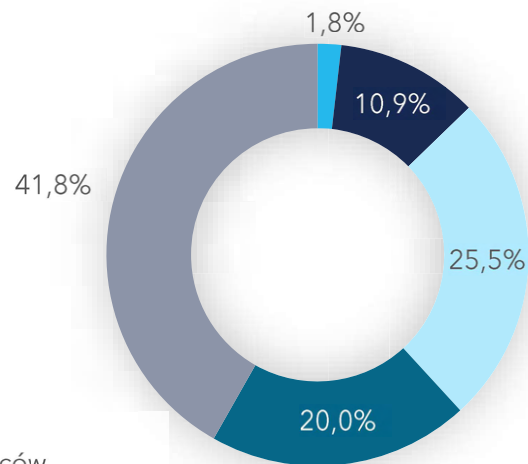
# Charakterystyka próby

W próbie znalazła się jedynie 1 osoba mieszkająca na wsi. 41,8% osób zamieszkiwało największe miasta, o liczbie mieszkańców równej lub przekraczającej 500 tys. i podobna liczba (45,5%) mieszkańców miast średniej wielkości (100 – 500 tys. mieszkańców).

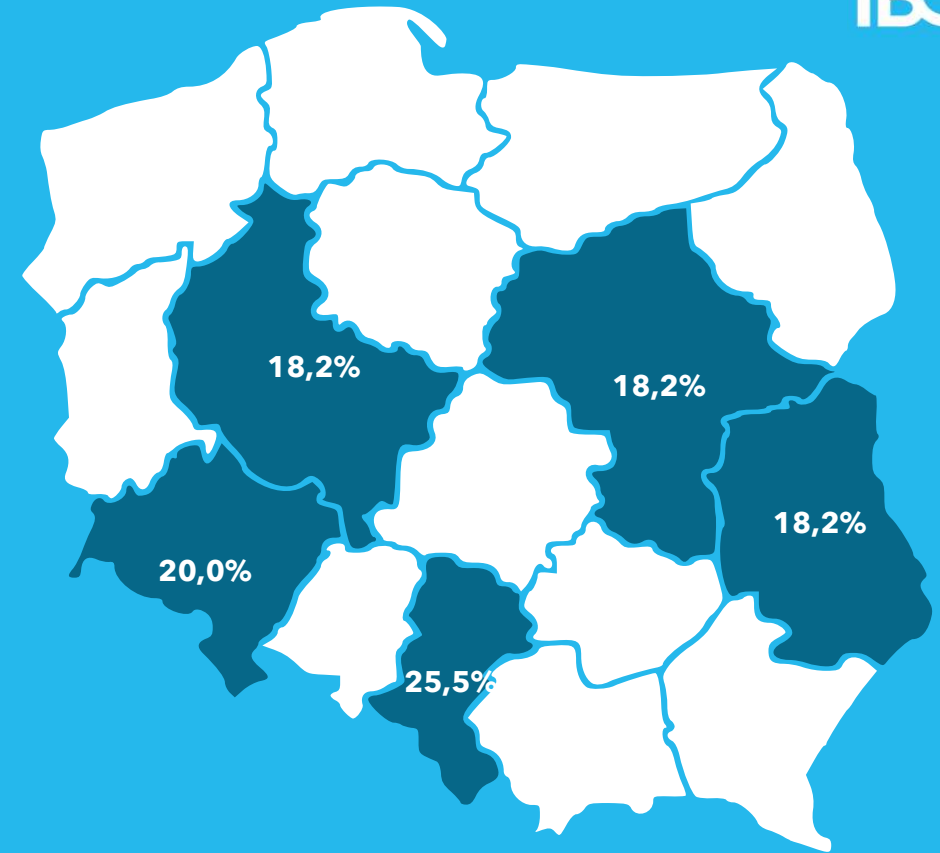
Osoby badane zamieszkiwały miejscowości ulokowane na terenie 5 polskich województw: śląskiego (25,5%), dolnośląskiego (20,0%), wielkopolskiego, mazowieckiego i lubelskiego (po 18,2%).

80,0% respondentów zamieszkiwało wspólnie z jedną lub dwiema innymi osobami.

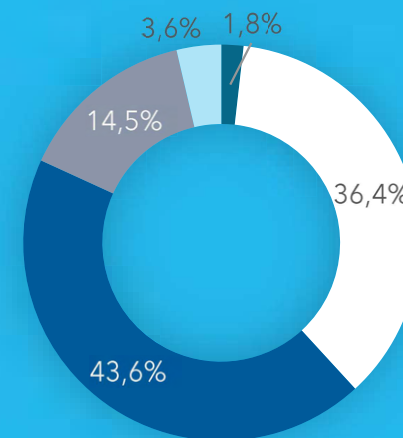
## Wielkość miejscowości zamieszkania



- Wieś
- Miasto do 49 tys. mieszkańców
- Miasto 100 – 199 tys. mieszkańców
- Miasto 200 – 499 tys. mieszkańców
- Miasto 500 tys. lub więcej mieszkańców



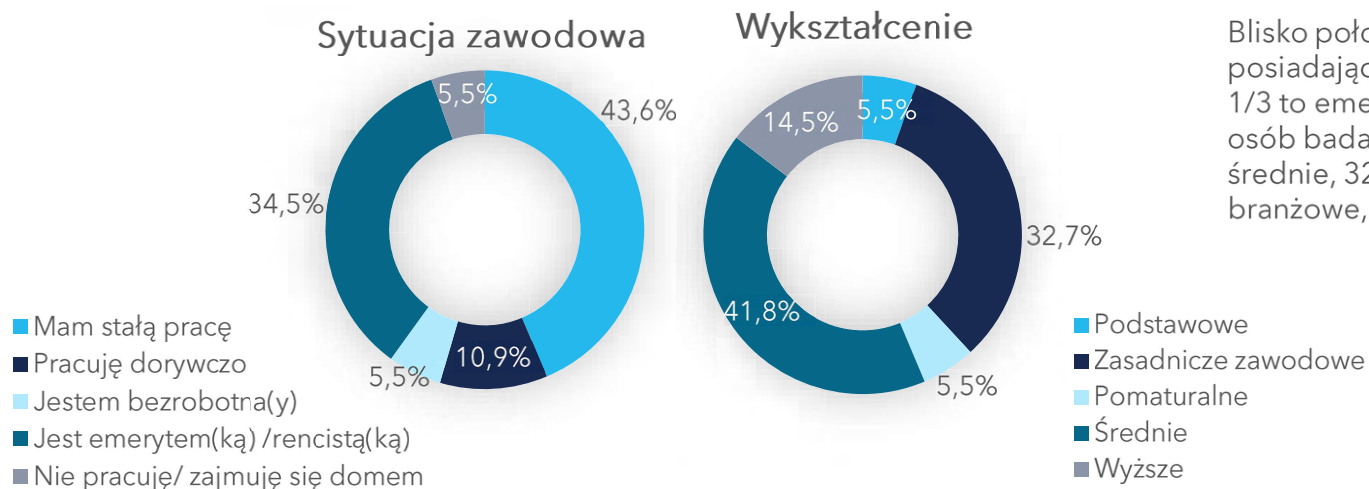
## Liczba członków gospodarstwa domowego



- Jedna
- Dwie
- Trzy
- Cztery
- Pięć i więcej



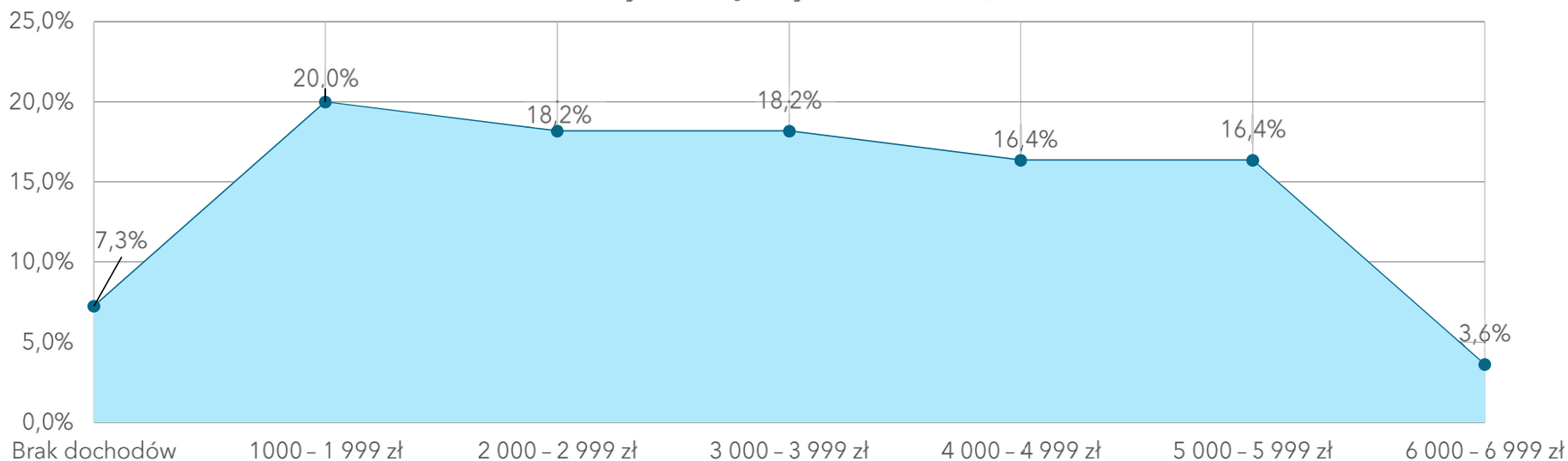
# Charakterystyka próby



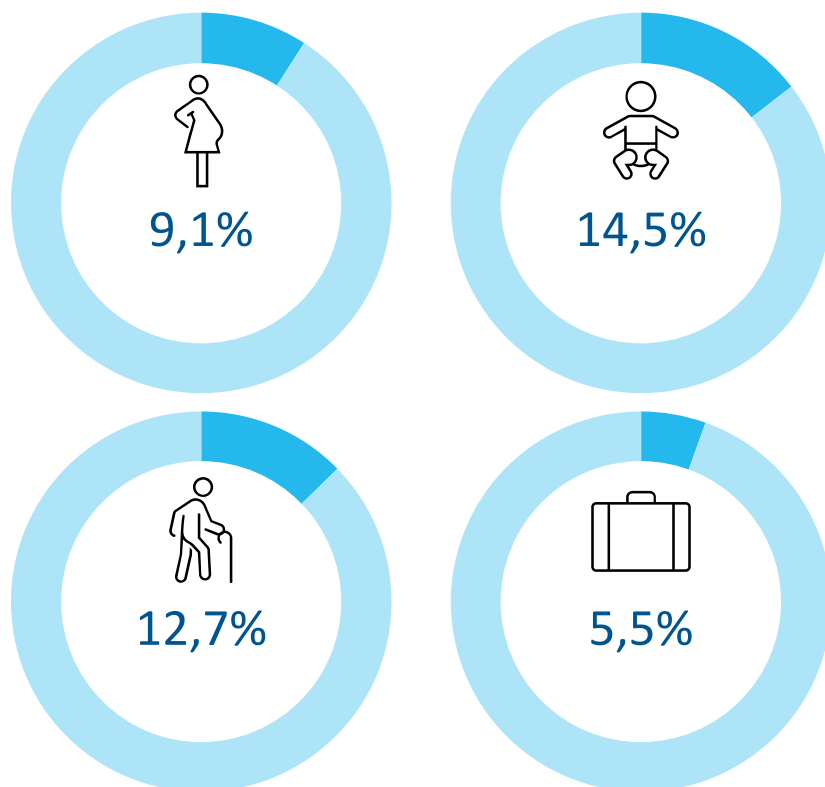
Blisko połowa respondentów to osoby posiadające stałą pracę, a nieco ponad 1/3 to emeryci lub renciści. 41,8% osób badanych miało wykształcenie średnie, 32,7% - zawodowe lub branżowe, a 14,5% - wyższe.

Co piąta osoba dysponowała miesięcznym dochodem w wysokości 1000-2000 zł, 36,4% - 2000-4000 zł i taki sam odsetek posiadał dochód w wysokości równej lub przekraczającej 4000 zł.

Osobisty miesięczny dochód netto



# Charakterystyka próby



Grupa osób ze szczególnymi potrzebami była zróżnicowana pod względem cech decydujących o doborze do próby. Niektórzy respondenci spełniali jednocześnie kilka kryteriów doboru. W próbie znalazło się: 5 kobiet, które były w ciąży w ciągu ostatnich 12 miesięcy, 8 rodziców dzieci do lat 4, 7 osób w wieku 60+, 3 obcokrajowców a także: 10 osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się, 8 poruszających się na wózku inwalidzkim, po 6 osób słabowidzących i słabosłyszących a także po 5 osób z niepełnosprawnością manualną i niskiego wzrostu, po 4 osoby z niepełnosprawnością intelektualną oraz niewidome, 2 osoby z ograniczoną sprawnością kończyn górnych i 1 osoba niesłysząca.

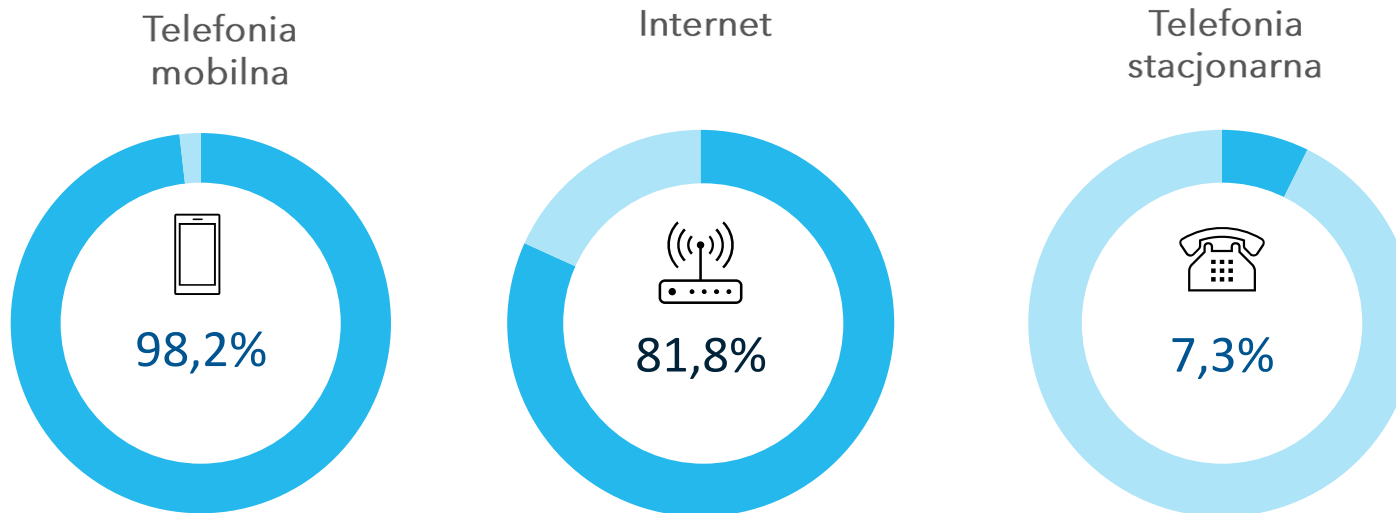
## Sytuacja życiowa



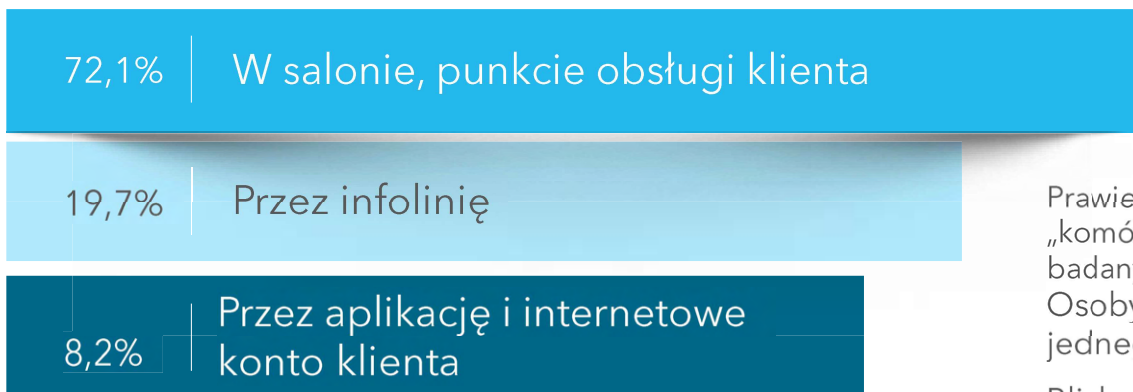
Troje obcokrajowców, którzy znaleźli się w próbie, to 2 osoby pochodzące z Ukrainy i 1 osoba pochodząca z Tunezji.



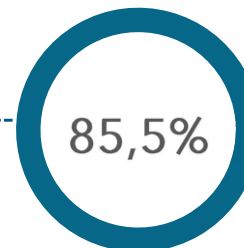
# Korzystanie z usług telekomunikacyjnych



W jaki sposób zamawia/kupuje Pan(i) usługi u operatora?



Odsetek respondentów korzystających z usług tylko jednego operatora

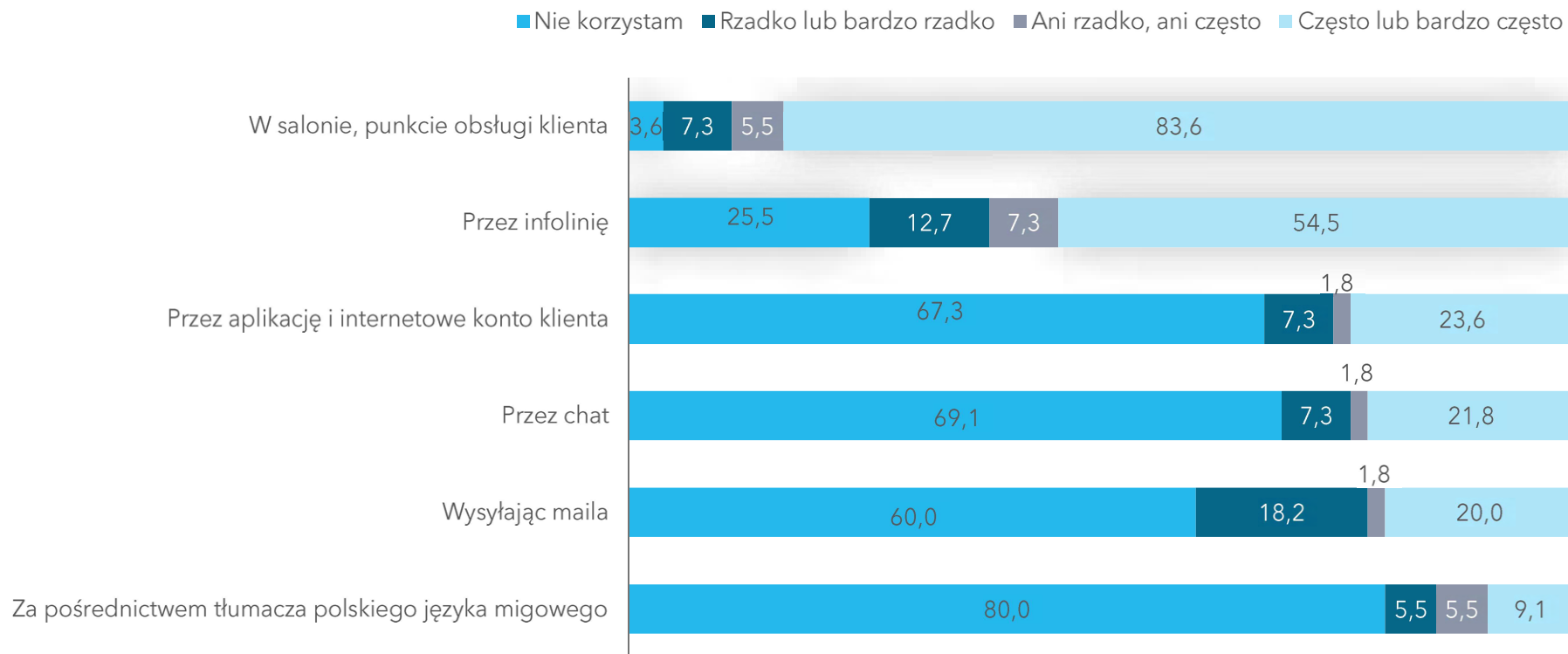


Prawie wszyscy respondenci korzystali z usług telefonii mobilnej - „komórki” nie posiadała jedynie 1 osoba. Zdecydowana większość badanych korzystała także z Internetu, a 7,3% - z telefonii stacjonarnej. Osoby badane w przeważającej większości korzystały z usług jednego tylko operatora.

Blisko ¼ respondentów zamawiało usługi telekomunikacyjne w salonie lub punkcie obsługi klienta, 19,7% wykorzystywało w tym celu infolinię, a 8,2% - aplikacje i internetowe konto klienta.

# Korzystanie z usług telekomunikacyjnych

Częstotliwość załatwiania/kupowania usług za pośrednictwem poszczególnych kanałów (w %)



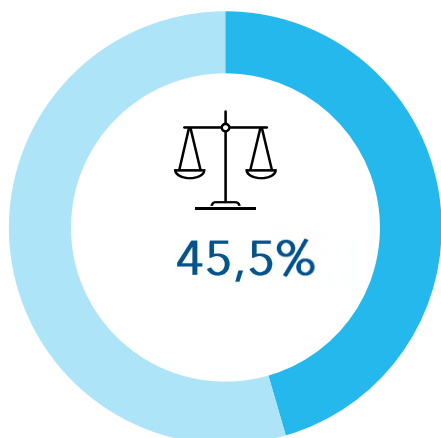
Zdecydowana większość (83,6%) pytaných często lub bardzo często zamawiała usługi w salonie lub punkcie obsługi klienta, a ponad połowa (54,5%) z taką samą częstotliwością robiła to przez infolinię. Z pośrednictwa aplikacji i internetowego konta klienta często lub bardzo często korzystało 23,6% respondentów. Najbardziej wykorzystywanym przez osoby badane kanałem dystrybucji usług telekomunikacyjnych było pośrednictwo tłumacza polskiego języka migowego. Z jego usług zdarzało się korzystać jedynie 11 osobom badanym.



# Udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych

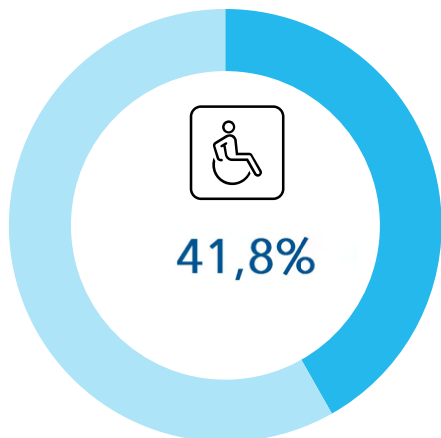
Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

# Wiedza o udogodnieniach



N = 55

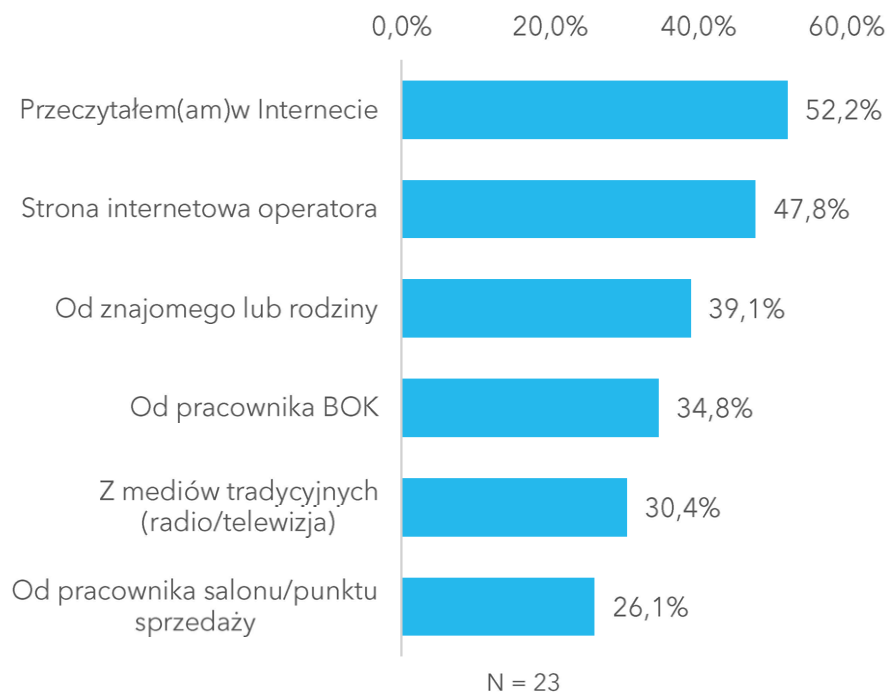
Respondentów wie, że operator telekomunikacyjny ma obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami/ze szczególnymi potrzebami.



N = 55

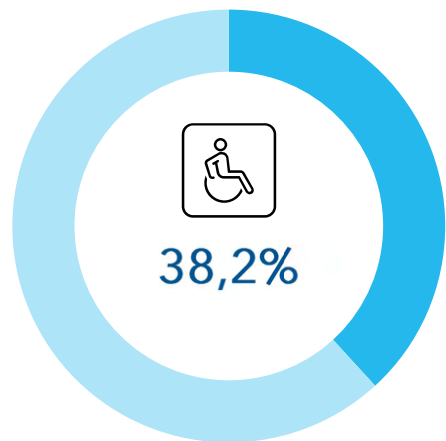
Respondentów wie, z jakich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami może korzystać u swoich operatorów telekomunikacyjnych.

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



Nieco mniej niż połowa respondentów wiedziała, że operatorzy usług telekomunikacyjnych mają obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami, a 41,8% osób ze szczególnymi potrzebami wiedziało, z jakich udogodnień może korzystać. Najczęściej wskazywane przez respondentów źródła wiedzy o udogodnieniach to: szeroko pojęty Internet (wskazany przez 52,2% respondentów), strona internetowa operatora, (47,8%), znajomi i rodzina. (39,1%) oraz pracownicy BOK (34,8%).

# Wiedza o udogodnieniach



Respondentów zna oferowane formy wsparcia/udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

N = 55

Niewiele więcej niż 1/3 osób badanych znała oferowane formy wsparcia (udogodnienia) dla osób ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami. 76,2% z nich wśród znanych sobie udogodnień wymieniła dostęp do salonu dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim, 57,1% - otrzymywanie potrzebnych informacji w sposób przystępny i zrozumiały i tyle samo - pomoc obsługi przy skonfigurowaniu urządzenia. Blisko co drugi pytany wskazał także na możliwość otrzymywania dokumentów w formie tekstowej za pośrednictwem poczty e-mail, umów, faktur w dostępnym formacie oraz możliwość zakupu dostosowanego urządzenia.

## O jakiego rodzaju udogodnieniach ma Pan(i) wiedzę?

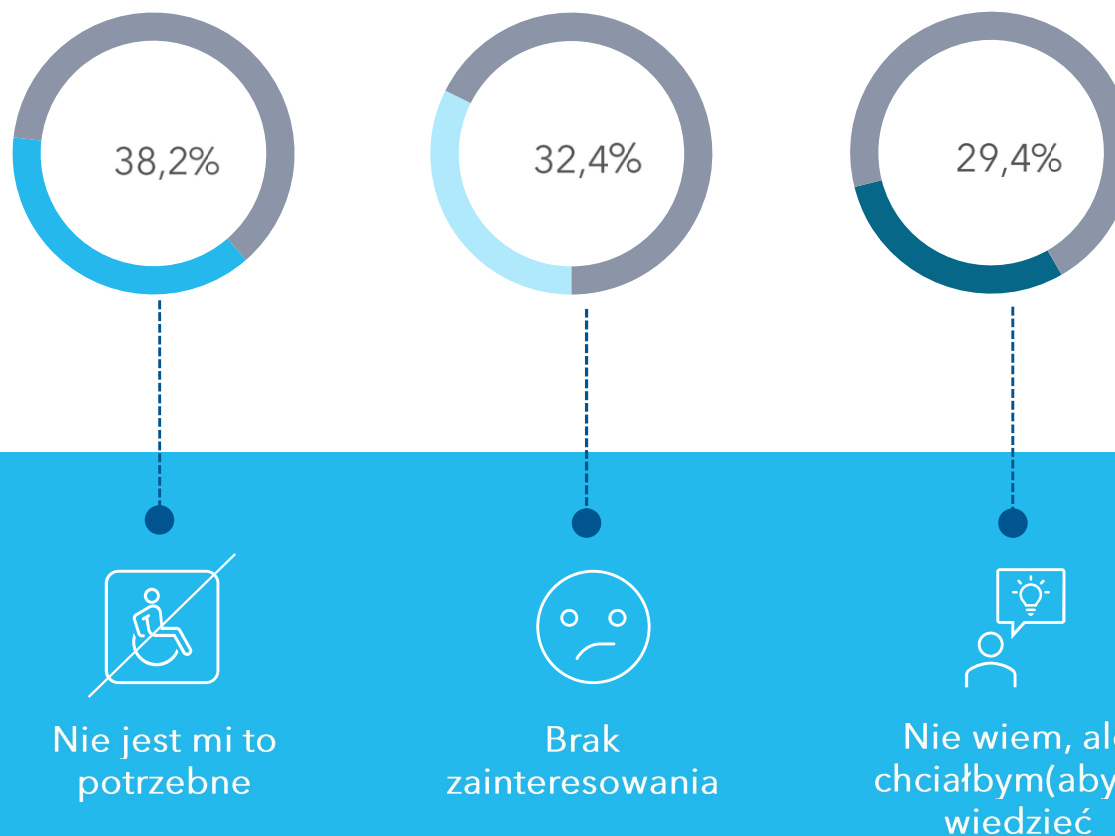


N = 21



# Wiedza o udogodnieniach

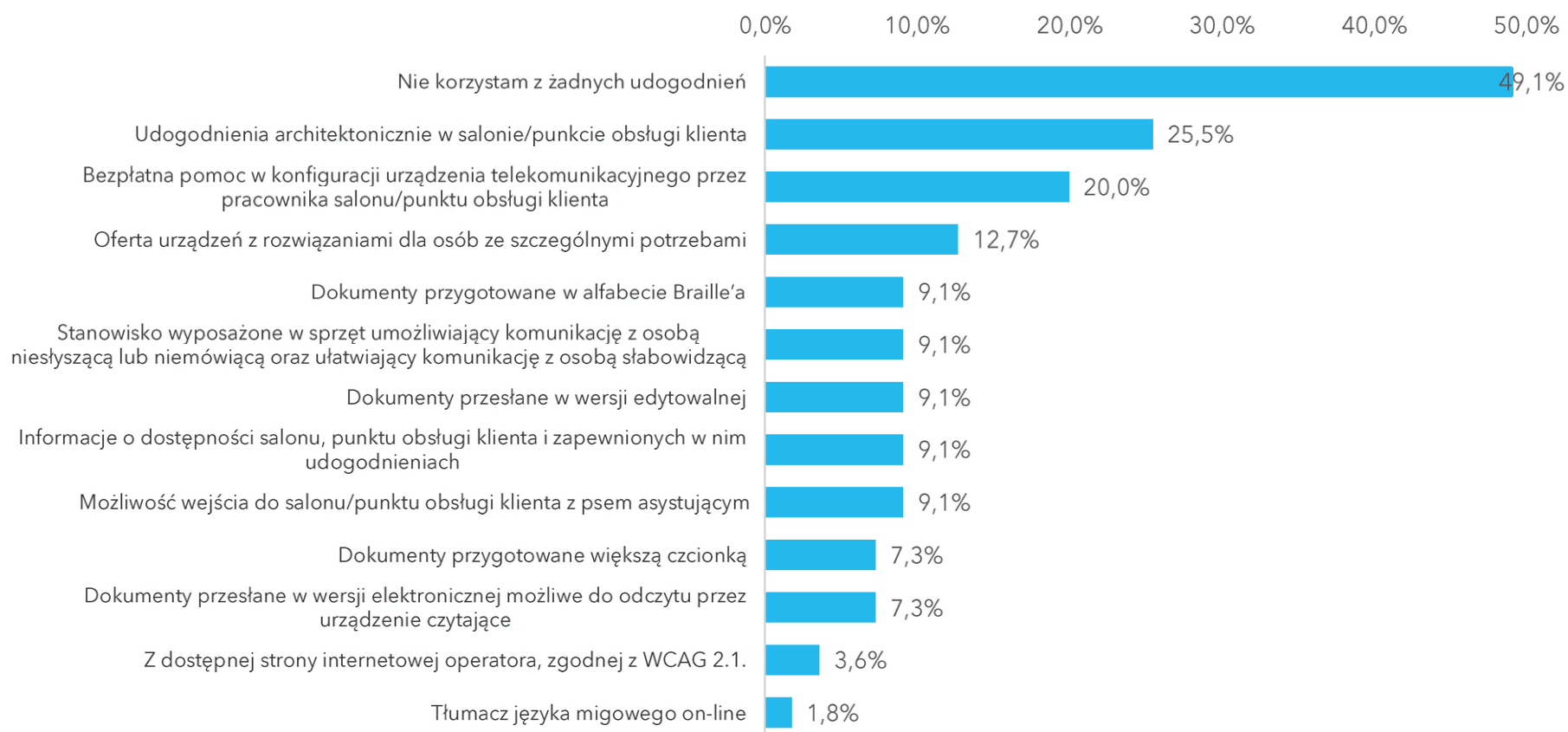
Co trzecia osoba nieznaną oferowanych form wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami wskazała na brak potrzeby korzystania ze specjalnych udogodnień (38,2%) lub brak zainteresowania tym tematem (32,4%) jako przyczyny. Nieco mniej liczna grupa osób badanych (29,4%) przyznała, że nie zna oferowanych form wsparcia, lecz chciałaby wiedzę o nich osiąść.





# Wykorzystywanie udogodnień

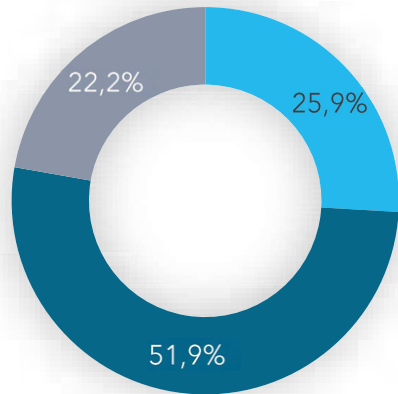
Z których z niżej wymienionych udogodnień Pan(i) korzysta lub korzystał(a)?



Blisko połowa osób badanych twierdziła, że nie korzysta z żadnych udogodnień dla osób o szczególnych potrzebach. Co czwarty respondent korzystał z udogodnień architektonicznych, a co piąty z bezpłatnej pomocy w konfiguracji urządzenia. 12,7% osób otrzymało ofertę urządzeń z rozwiązaniami dla osób o szczególnych potrzebach, zaś 9,1% dokumenty przygotowane w alfabecie Braille'a, dokumenty przesłane w wersji edytowalnej lub informacje o dostępności salonu. Tyle samo osób skorzystało z możliwości wejścia do salonu z psem asystującym lub stanowiska wyposażonego w sprzęt umożliwiający komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą.

# Wykorzystywanie udogodnień

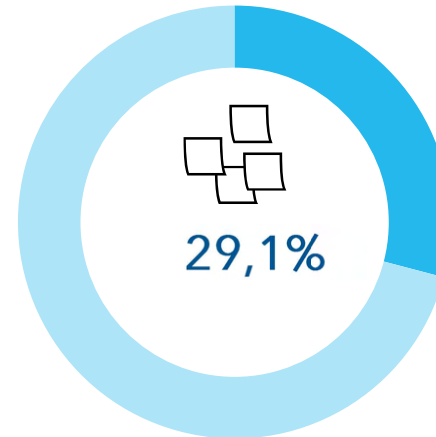
Dlaczego nie korzysta i nie korzystał(a) Pan(i) z udogodnień u swoich operatorów?



- Brak zainteresowania
- Nie jest mi to potrzebne
- Nie wiem o tych udogodnieniach, ale chciałbym(abym) wiedzieć

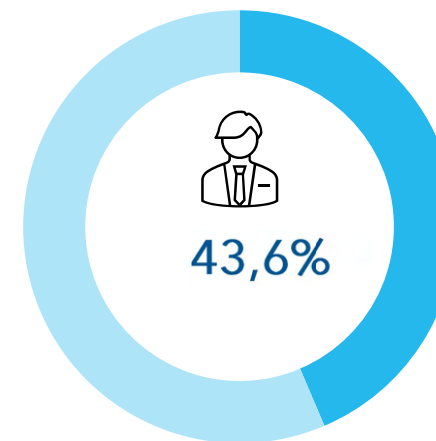
N = 27

Badane osoby ze szczególnymi potrzebami w niewielkim stopniu korzystały z udogodnień u swoich operatorów. Ci, którzy tego nie robili, najczęściej uznawali, że nie jest im to potrzebne. Ponadto jedynie 29,1% osób wiedziało, gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach. Prawie połowa osób (43,6%) wskazała jednak, że pracownicy BOK, z którymi się zetknęli, wiedzieli, z jakich udogodnień mogą skorzystać osoby ze szczególnymi potrzebami.



Respondentów wie, gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami u swoich operatorów.

N = 55

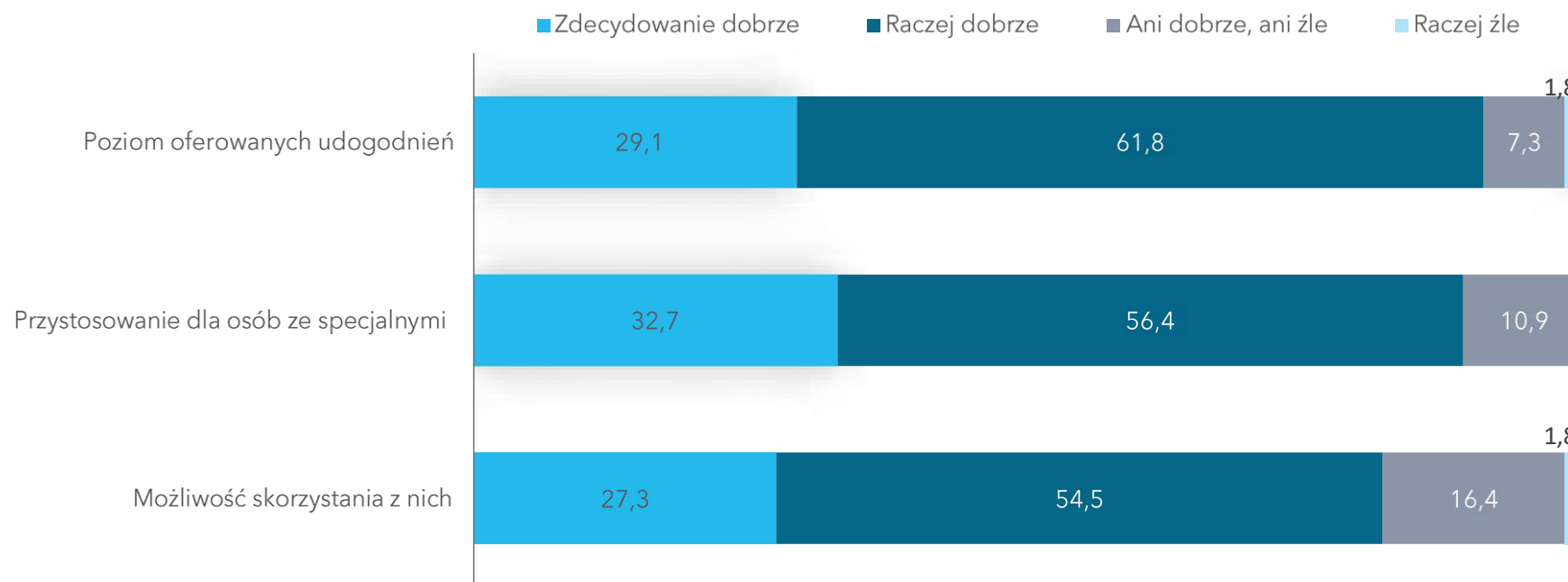


Respondentów zadeklarowało, że pracownicy BOK, salonu operatora lub punktu obsługi klienta wiedzieli, z jakich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami mogliby skorzystać.

N = 55

# Ocena udogodnień

Jak ocenia Pan(i): poziom oferowanych udogodnień, możliwość skorzystania z nich i ich przystosowanie dla osób ze specjalnymi potrzebami u Pana(i) operatorów? (w %)



Można stwierdzić, że osoby ze specjalnymi potrzebami wysoko oceniały udogodnienia dla osób ze specjalnymi potrzebami u swoich operatorów, zarówno w aspekcie ich poziomu, możliwości skorzystania jak i poziomu przystosowań. Tylko jedna oceniająca osoba oceniła udogodnienia raczej źle.

# Ocena udogodnień

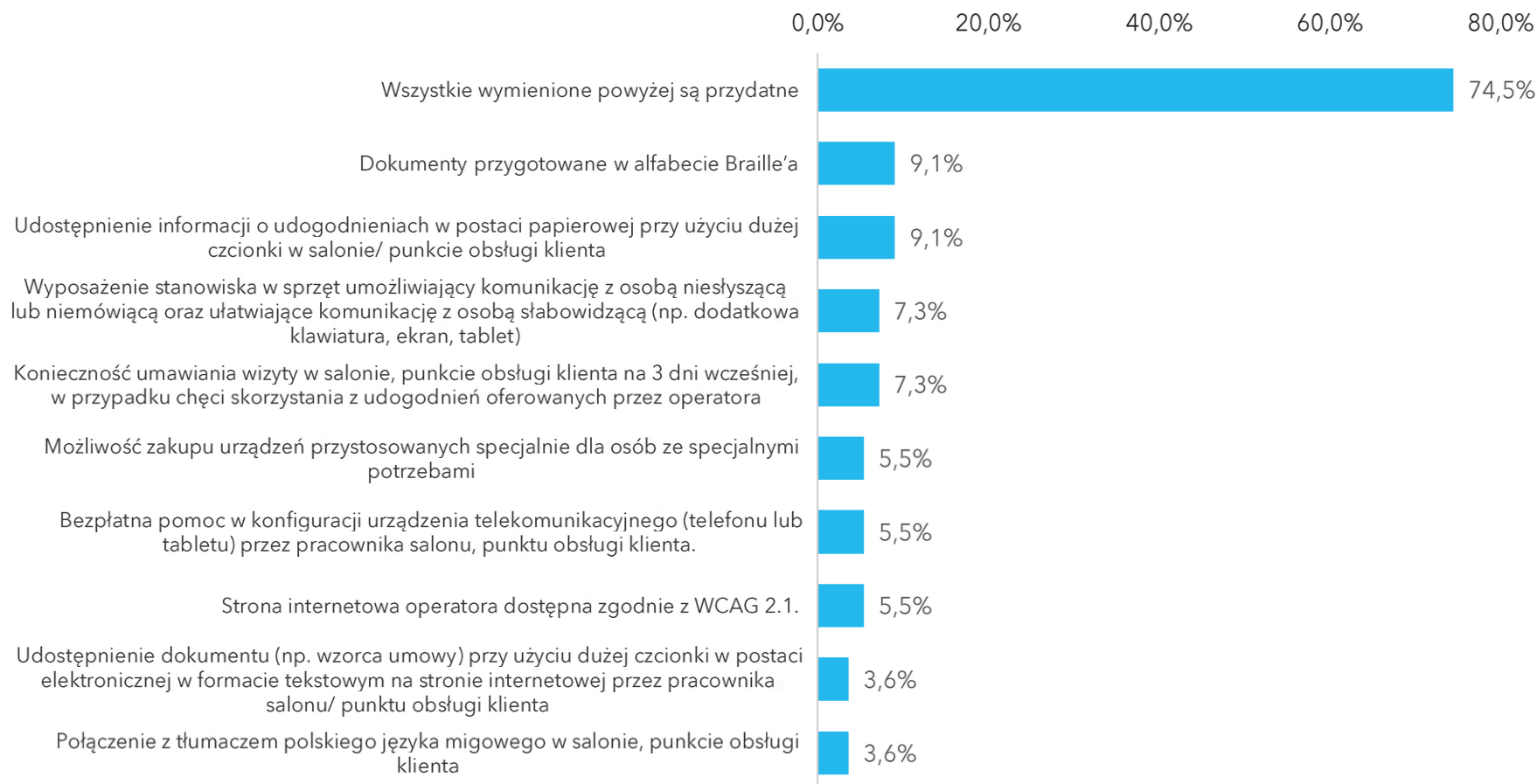
Które z udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami Pana(i) zdaniem powinny być wprowadzone dodatkowo przez operatorów telekomunikacyjnych?



Respondenci, wymieniając kategorie udogodnień, które - ich zdaniem - powinny zostać wprowadzone u operatorów, najczęściej koncentrowali się na udogodnieniach ułatwiających korzystanie z usług osobom niepełnosprawnym ruchowo. Zdaniem 41,8% respondentów operatorzy telekomunikacyjni powinni wprowadzić udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością w salonach oraz zapewnić im miejsca parkingowe w pobliżu wejścia. Co trzeci respondent uważa, że operatorzy powinni wprowadzić zniżki dla osób ze szczególnymi potrzebami, a 29,1%, że w salonach i BOK osobom z niepełnosprawnością powinno przysługiwać pierwszeństwo obsługi.

# Ocena udogodnień

Które z wymienionych udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami Pana(i) zdaniem już się nie sprawdzają, przestają być potrzebne/wykorzystywane w dzisiejszych czasach?



¾ osób badanych nie było w stanie wskazać nieprzydatnych – ich zdaniem w dzisiejszych czasach – udogodnień twierdząc, że wszystkie udogodnienia dla osób ze specjalnymi potrzebami są przydatne. Relatywnie najmniej przydatne w ocenie respondentów okazały się być dokumenty w alfabecie Braille'a oraz przygotowane z wykorzystaniem dużej czcionki.





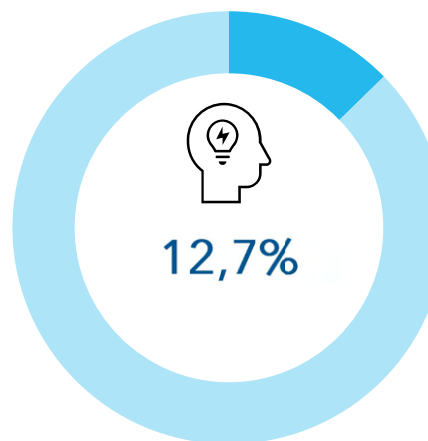
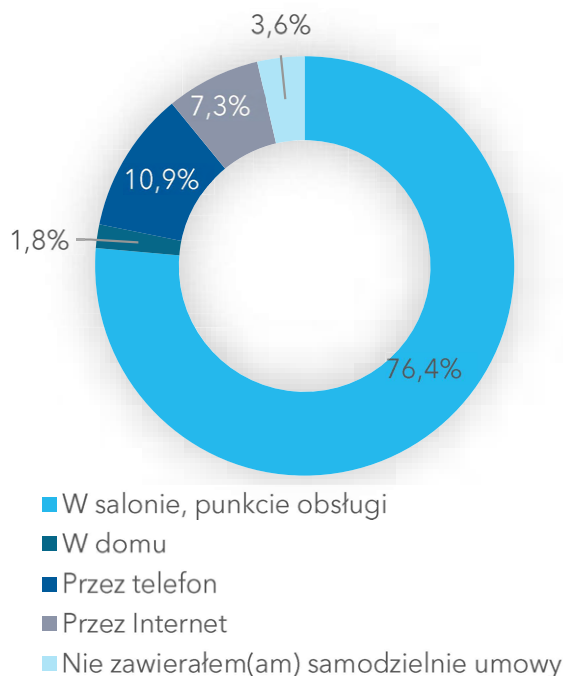
# Zawieranie i rozwiązywanie umów

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami



# Zawieranie umów

Gdzie zawarł(a) Pan(i) obecną umowę na usługi telekomunikacyjne?

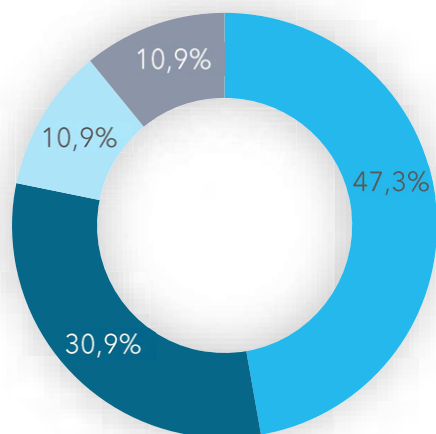


Respondentów miało problemy z zawarciem umowy na usługi telekomunikacyjne z uwagi na posiadanie szczególnych potrzeb

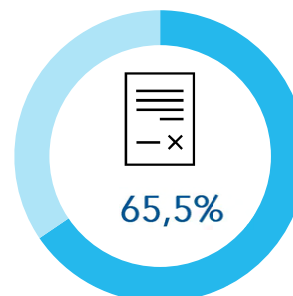
Większość osób badanych zawierała umowy na usługi telekomunikacyjne w salonach i punktach obsługi klienta i nie doświadczyła w trakcie ich zawierania trudności z tytułu posiadania szczególnych potrzeb. Osoby, które doświadczyły niedogodności, skarżyły się na trudności wynikające z tego, że pracownik salonu operatora nie potrafił wystarczająco jasno i precyzyjnie odpowiedzieć na pytania dotyczące umowy (5 osób) oraz z faktu, iż umowa wraz z dołączonymi do niej dokumentami (cennik i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych) nie były przygotowane zgodnie z wymaganiami dla osób ze szczególnymi potrzebami (2 osoby).

# Zawieranie umów

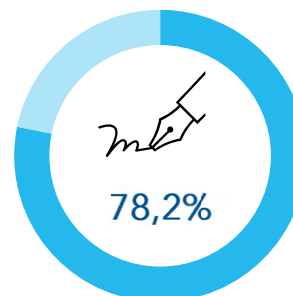
Czy przeczytał(a) Pan(i) umowę przed podpisaniem?



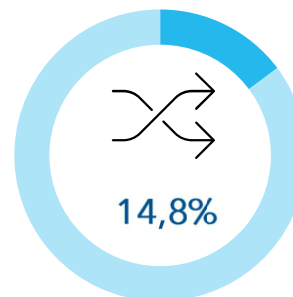
- Tak, dokładnie
- Tak, ale tylko pobieżnie
- Nie, tylko przejrzałem(am)
- Nie, przeczytał za mnie ktoś inny (z rodziny/ znajomych)



Respondentów twierdzi, że zapisy umowy lub aneksu do umowy były napisane w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały



Respondentów preferuje zawieranie umów w formie papierowej niż elektronicznej. Formę elektroniczną wybrałby co piąty respondent.



Respondentów zmieniło dostawcę usług telekomunikacyjnych w przeciągu ostatnich 3 lat.

Większość osób badanych czytała umowę przed jej podpisaniem (47,3% dokładnie, a 30,9% pobieżnie). Według 65,5% pytanych osób ze szczególnymi potrzebami - umowy i aneksu do nich były zrozumiałe.

14,8% (czyli 8) osób zmieniło w ciągu ostatnich trzech lat dostawcę usług telekomunikacyjnych, jednak jedynie dla 2 z nich jedną z przyczyn dokonania zmiany był brak udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami dopasowany do ich potrzeb. Trudnościami, z jakimi przy tej okazji zetknęły się osoby badane, były nieczytelne dla nich dokumenty (zarówno pod względem treści, jak i formy - trudny język i małe litery).

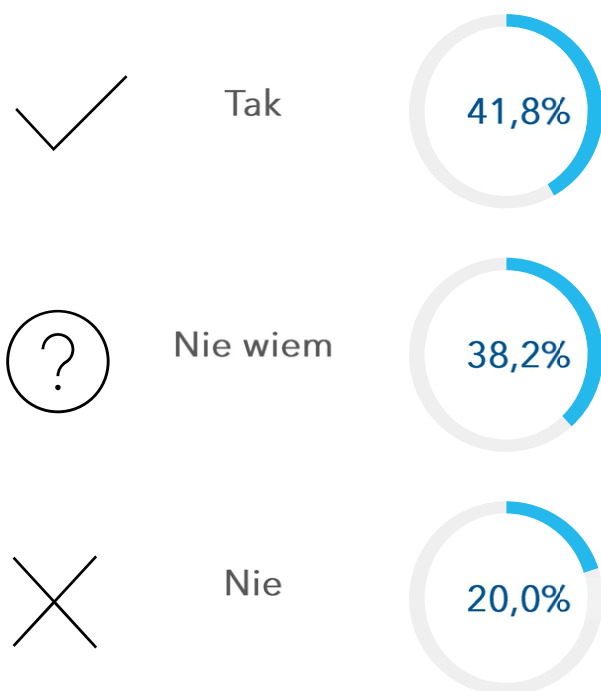


# Korzystanie z BOK i składanie reklamacji

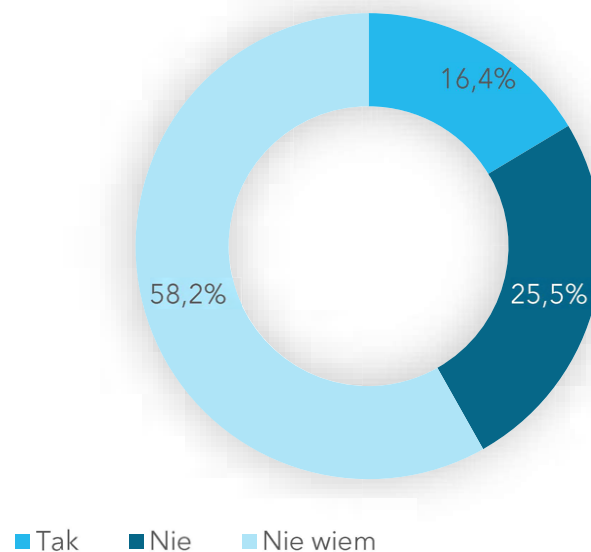
Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

# Kontakt z Biurem Obsługi Klienta

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



Czy Pana(i) operatorzy umożliwiają połączenia się z Biurem Obsługi Klienta za pośrednictwem tłumacza języka migowego online?

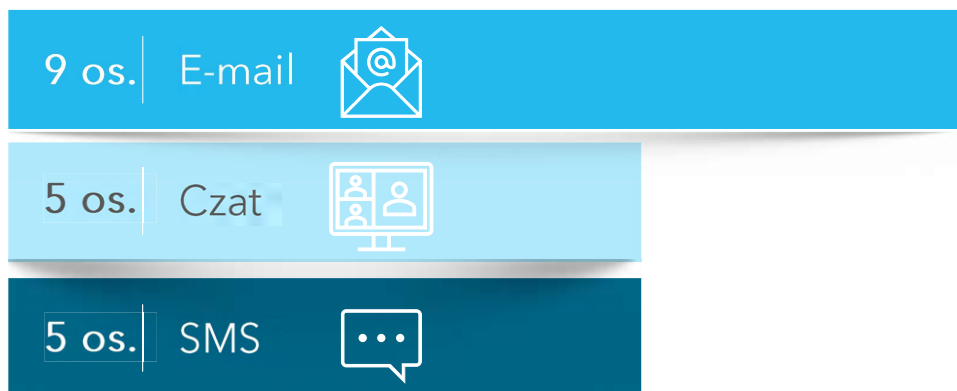


Większość respondentów nie wiedziało, czy ich operatorzy umożliwiają kontakty z BOK za pośrednictwem tłumacza języka migowego online. Jedynie 16,4% zadeklarowało, że wybrani przez nich usługodawcy zapewniają taką możliwość klientom. Według 41,8% badanych wybrany przez nich operator umożliwiał alternatywną formę kontaktu z pracownikami BOK.

# Kontakt z Biurem Obsługi Klienta

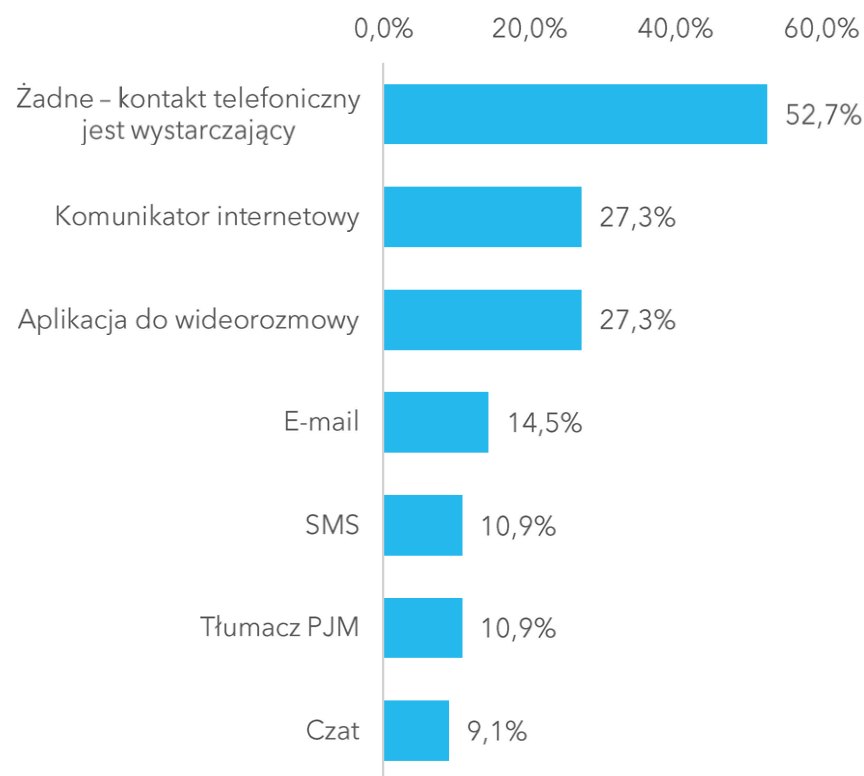
Wszyscy badani, którzy zadeklarowali, że ich operatorzy zapewniają możliwość alternatywnej formy kontaktu z BOK (9 osób) wskazali na e-mail jako jego formę. Operatorzy 5 osób umożliwiali kontakt z BOK przez SMS i takiej samej liczby osób - przez czat. 27,3% osób badanych wskazała natomiast na wideorozmowy oraz komunikatory internetowe jako udogodnienia, które operatorzy powinni wprowadzić dla osób ze szczególnymi potrzebami w ramach alternatywnych form kontaktu z BOK. Co druga pytana osoba uznała, że kontakt z BOK za pośrednictwem rozmów telefonicznych jest wystarczający i nie trzeba wprowadzać alternatyw.

## Formy alternatywnego kontaktu z BOK umożliwione przez operatora



N = 9

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

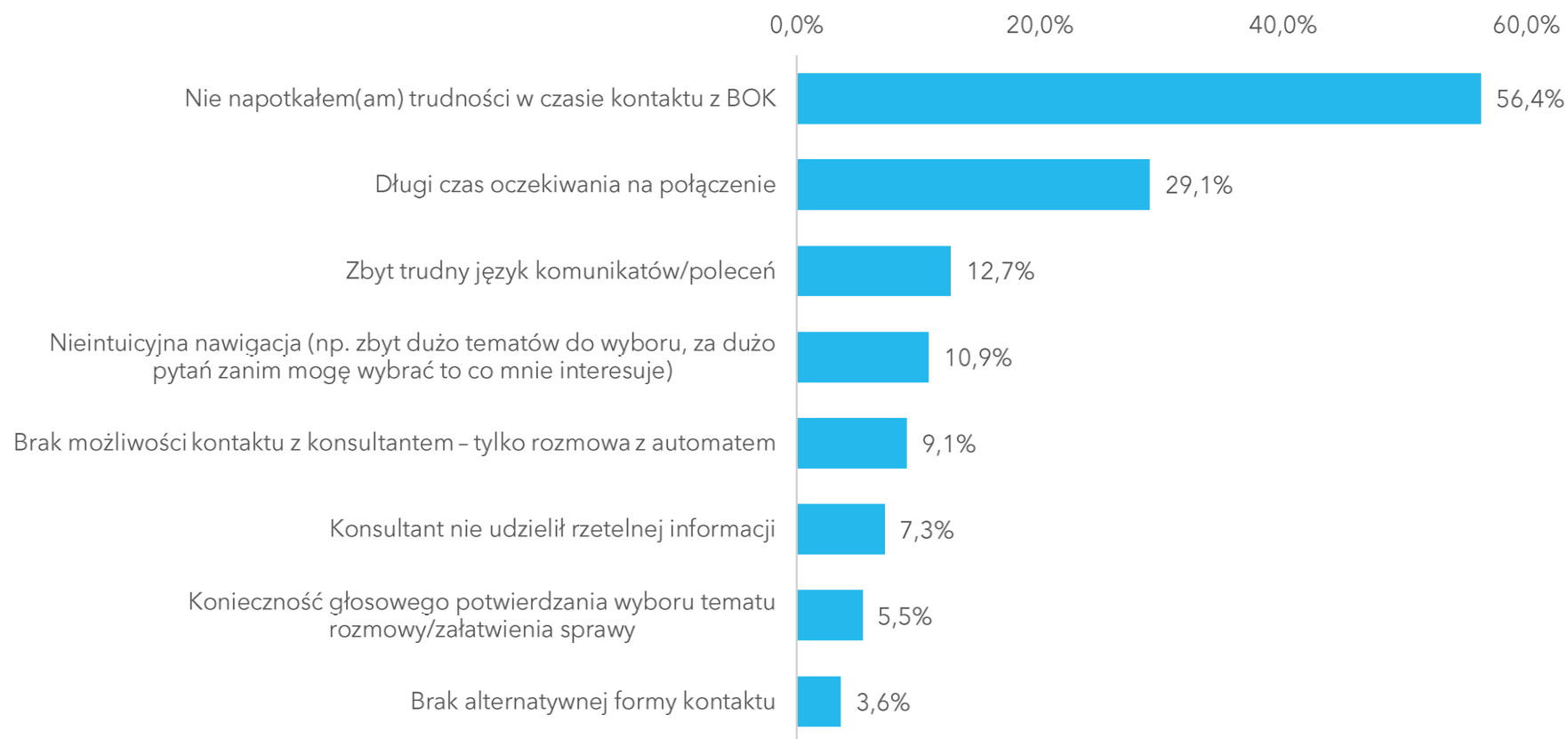


N = 55



# Kontakt z Biurem Obsługi Klienta

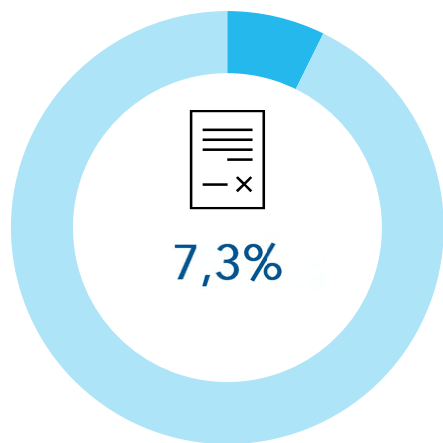
Jakie trudności napotkał(a) Pan(i) przy kontakcie z BOK?



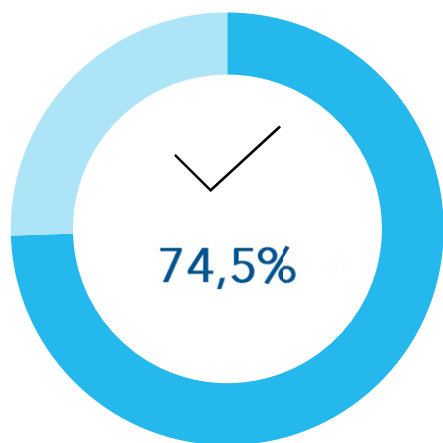
Ponad połowa osób badanych nie napotkała żadnych trudności w czasie kontaktu z BOK. Najczęściej wskazywaną trudnością przez tych, którzy ich doświadczyli, był zbyt długi czas oczekiwania - wymieniony przez blisko 1/3 respondentów.



# Reklamacje

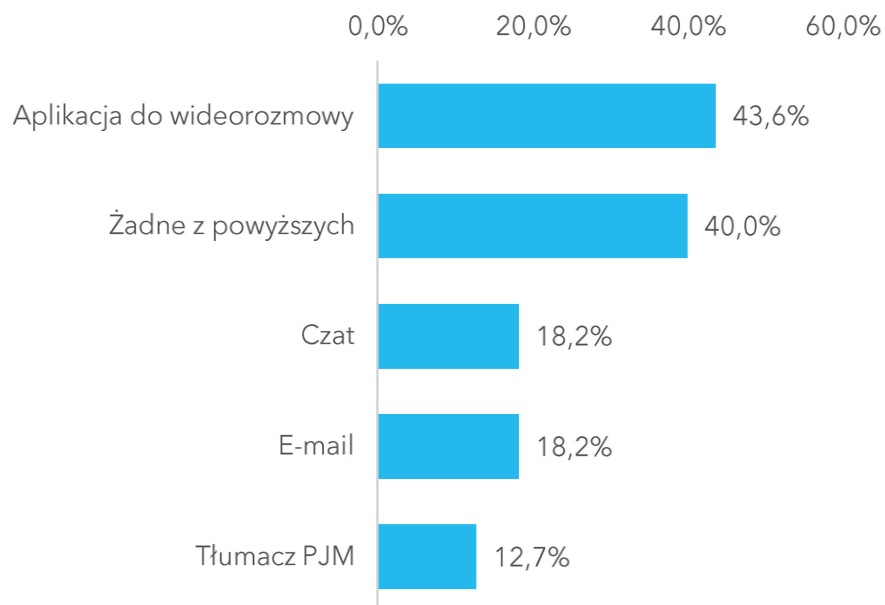


Respondentów składało w ciągu ostatnich 12 miesięcy reklamację do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych.



Respondentów uważa sposób składania reklamacji oferowany przez operatorów za dostosowany do swoich potrzeb.

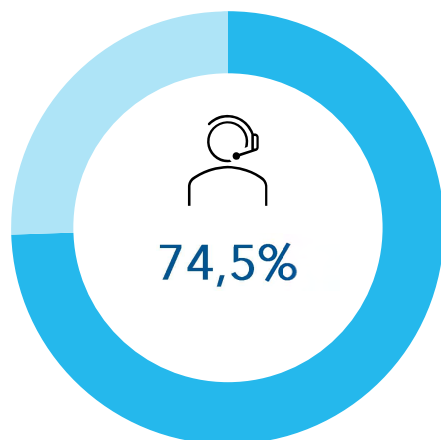
Jakie udogodnienia nie tylko dla osób ze szczególnymi potrzebami powinny zostać wprowadzone Pana(i) zdaniem przez operatorów telekomunikacyjnych w procesie składania reklamacji?



Możliwość kontaktu wzrokowego (choćby za pośrednictwem usługi wideorozmowy) była istotna dla osób badanych, nie tylko jako alternatywna forma kontaktu z pracownikami BOK, ale także jako element procesu składania reklamacji. Zdaniem 43,6% osób byłoby to użyteczne udogodnienie, które powinno zostać przez operatorów wprowadzone. 3/5 respondentów uznaje jednak umożliwiany przez usługodawcę sposób składania reklamacji za dostosowany do ich potrzeb.

Spośród 4 osób, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy składały reklamację do operatora którejś z usług telekomunikacyjnych, 1 osoba zadeklarowała, że jej reklamacja została rozpatrzona pozytywnie, 1 zadeklarowała, że reklamację odrzucono, zaś 2 pozostałe stwierdziły, że reklamacja wciąż jest rozpatrywana.

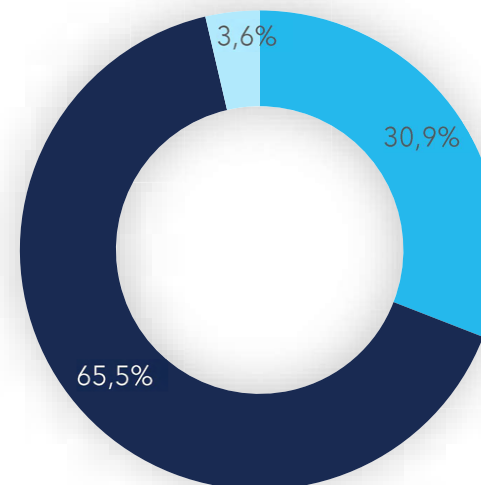
# Jakość usług



Respondentów uznało, że sposób kontaktu z BOK oferowany przez operatorów jest dostosowany do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami

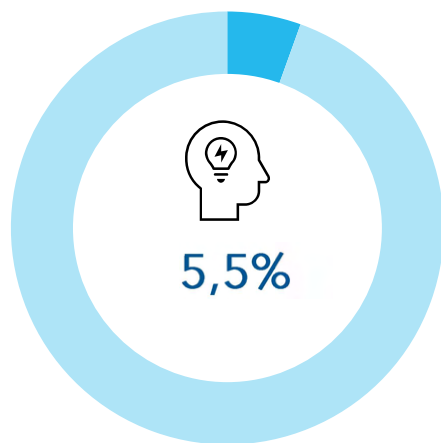
Respondenci pozytywnie oceniali jakość świadczonych usług przez swoich operatorów usług telekomunikacyjnych. Jedynie 2 osoby miały w tym względzie stosunek neutralny. Oceny negatywnej nie wyraziła żadna z badanych osób.  $\frac{3}{4}$  pytanych uznała także, że sposób kontaktu z biurem obsługi klienta - oferowany przez operatorów - był dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

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



■ Zdecydowanie dobrze ■ Raczej dobrze ■ Ani dobrze, ani źle

# Jakość usług



Respondentów doświadczających trudności w trakcie korzystania z telefonu komórkowego

Jedynie 3 osoby przyznały, że mają trudności w korzystaniu z telefonu komórkowego.

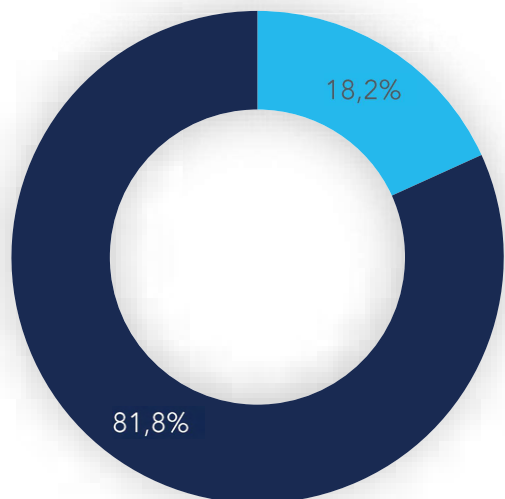
W odpowiedzi na prośbę o wymienienie doświadczonych trudności w korzystaniu z telefonu komórkowego, jedna z osób badanych stwierdziła, że jest niewidoma i ma z tego tytułu ograniczone możliwości korzystania z telefonu, a pozostałe miały problem z wciskaniem odpowiednich znaków na klawiaturze. Jedna z nich nie potrafiła „powiększyć w ustawieniach klawiatury”, druga ustawicznie przypadkowo wykonywała połączenia telefoniczne wbrew własnym intencjom.

Osoby, które miały trudności w obsłudze telefonu, użytkowały oba typy telefonów (jedna z nich – telefon z dotykowym ekranem, dwie – tradycyjny, z klawiaturą).

Wszystkie opisywane osoby stwierdziły, że operatorzy sieci komórkowej mają oferty dedykowane dla ich potrzeb, tj. przystosowane specjalnie dla osób ze szczególnymi potrzebami.

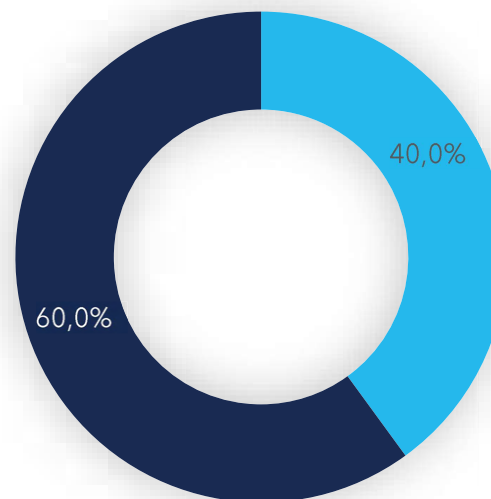
# Jakość usług

Czy zgłaszał Pan(i) do operatora sieci komórkowej żądania przekazania informacji o oferowanych wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością?



■ Tak  
■ Nie

Czy na zgłoszone żądanie operator sieci komórkowej udzielił Panu(i) odpowiedzi?

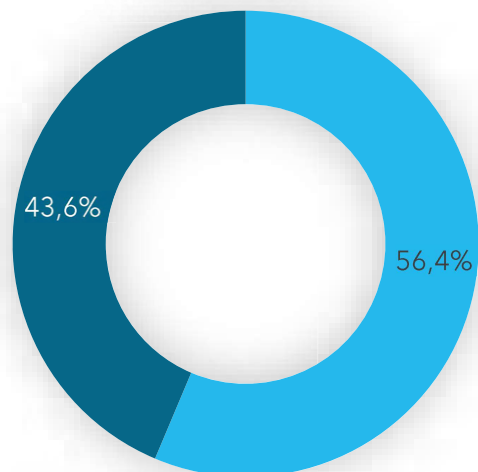


■ Tak  
■ Nie

Jedynie 18,2% pytaných osób ze szczególnymi potrzebami zadeklarowało, że zgłaszało się do operatora własnej sieci komórkowej z żądaniem przekazania informacji o wszystkich oferowanych osobom z niepełnosprawnością udogodnieniach. 40,0% osób badanych otrzymała od operatora swojej sieci komórkowej odpowiedź na zgłoszone żądanie.

# Jakość usług

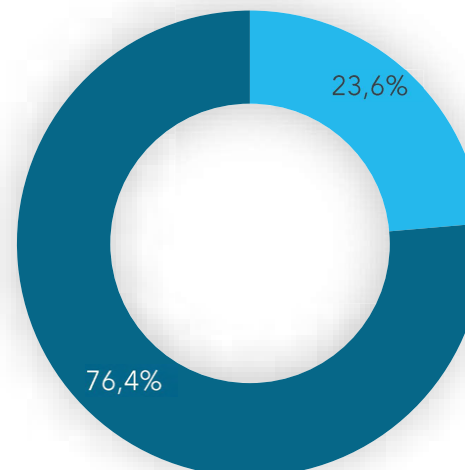
W jakiej formie operator sieci komórkowej udzielił Panu(i) odpowiedzi?



■ Papierowej

■ Elektronicznej, na udostępniony przez Pana(Panią) adres poczty elektronicznej

Czy przed realizacją udogodnień przewidzianych dla osób z niepełnosprawnością, operator sieci komórkowej zażądał przedstawienia dokumentów potwierdzających niepełnosprawność?



■ Tak

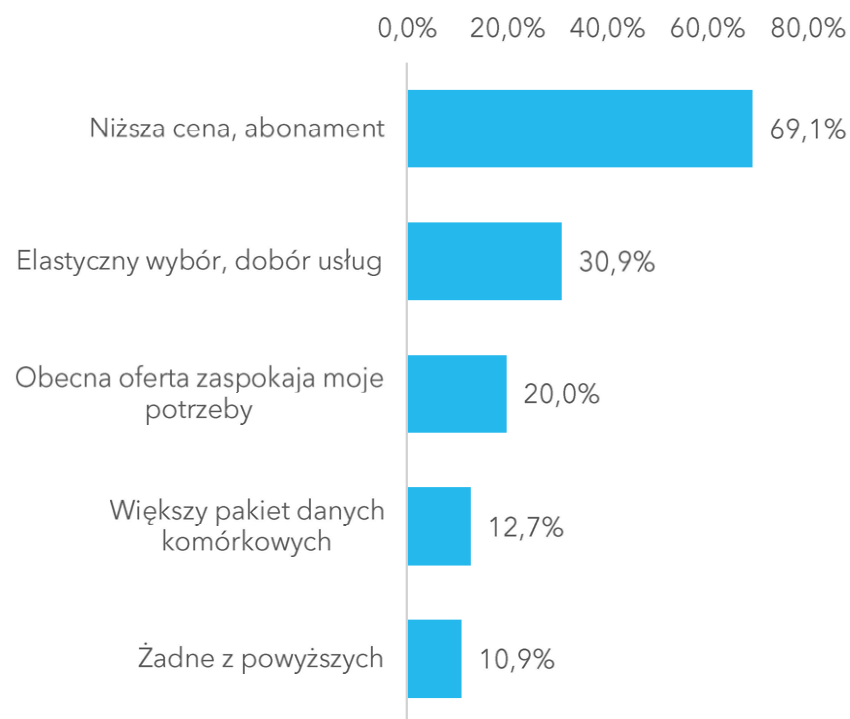
■ Nie

Operatorzy sieci komórkowych w przeważającej liczbie przypadków informacji o wszystkich oferowanych osobom z niepełnosprawnością udogodnieniach udzielali w formie papierowej, zaś w przypadku 43,6% osób badanych – w formie elektronicznej.

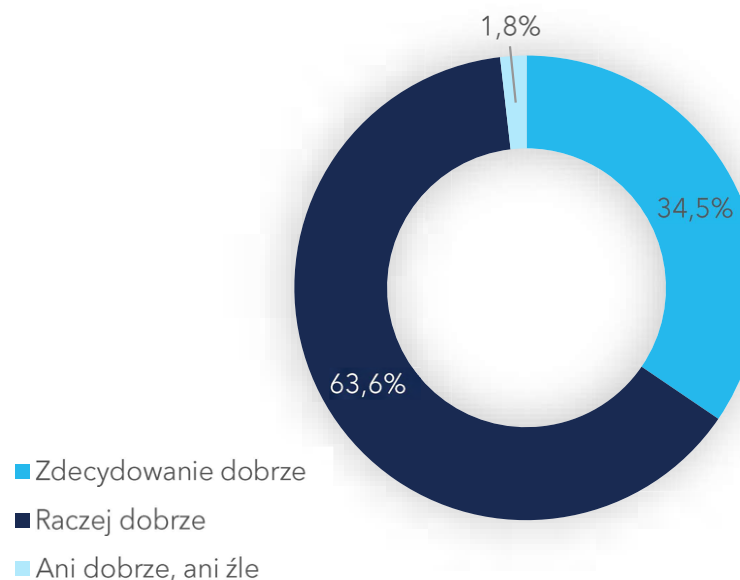


# Jakość usług

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



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



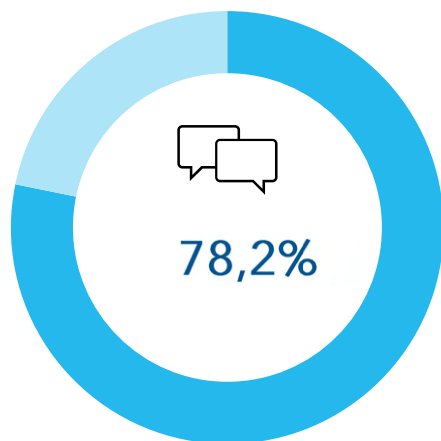
Osoby badane pozytywnie oceniają jakość usług telefonii komórkowej świadczonych przez ich operatorów. Jedynie jedna osoba spośród pytaných wyraziła na ten temat opinię neutralną. Najczęściej wskazywano, że niższa cena usługi, abonamentu mogłaby zaspokoić potrzeby użytkowników.



# Komunikatory internetowe

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

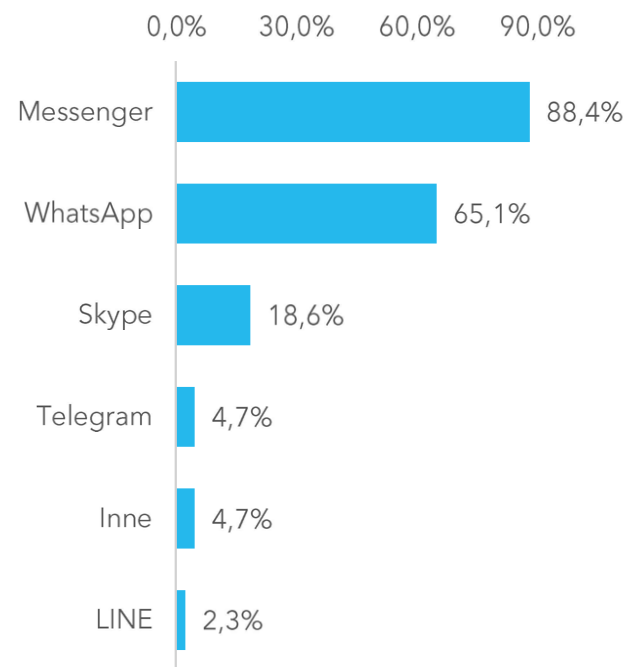
# Korzystanie z komunikatorów



Respondentów korzysta z komunikatorów internetowych.

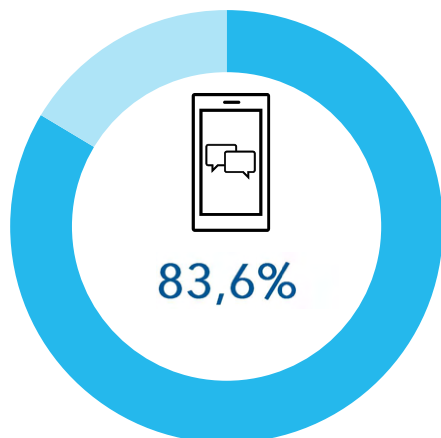
Korzystanie z komunikatorów internetowych deklarowało 78,2% respondentów ze szczególnymi potrzebami. Użytkownicy komunikatorów najczęściej korzystali z Messengera (88,4% z nich). Na drugim miejscu pod względem popularności wśród osób ze szczególnymi potrzebami znalazł się WhatsApp (65,1%), a następnie Skype (18,6%). Wśród „innych” komunikatorów wymieniono: Instagram i TikTok.

Z jakich komunikatorów Pan(i) korzysta?

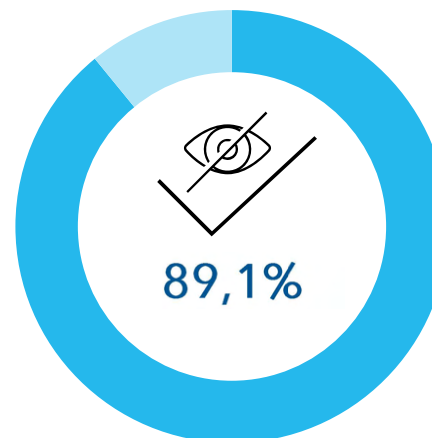


N = 43

# Korzystanie z komunikatorów



Respondentów posiada komunikatory internetowe zainstalowane w telefonach.

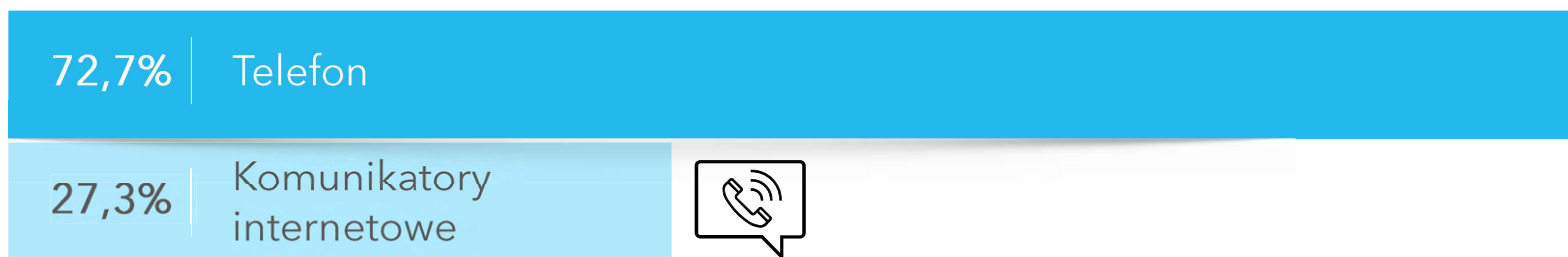


Respondentów uważa, że usługi połączeń głosowych, SMS, MMS oraz komunikatory internetowe są odpowiednio dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

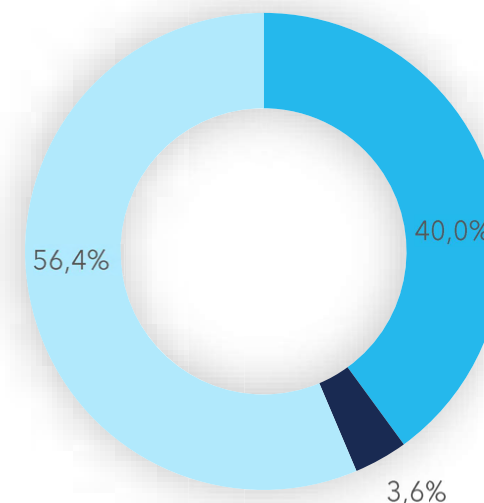
Zdecydowana większość (83,6%) respondentów miała zainstalowane na telefonie komunikatory internetowe (nawet osoby, które z nich nie korzystały). Jedynie co dziesiąta osoba badana wskazała, że usługi telekomunikacyjne, takie jak połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y oraz komunikatory internetowe, nie były dostosowane do ich szczególnych potrzeb.

# Korzystanie z komunikatorów

Preferowana usługa w kontekście wykonywania połączeń głosowych



Którą usługę wybiera Pan(i) najczęściej?



- SMS
- MMS
- Komunikatory internetowe

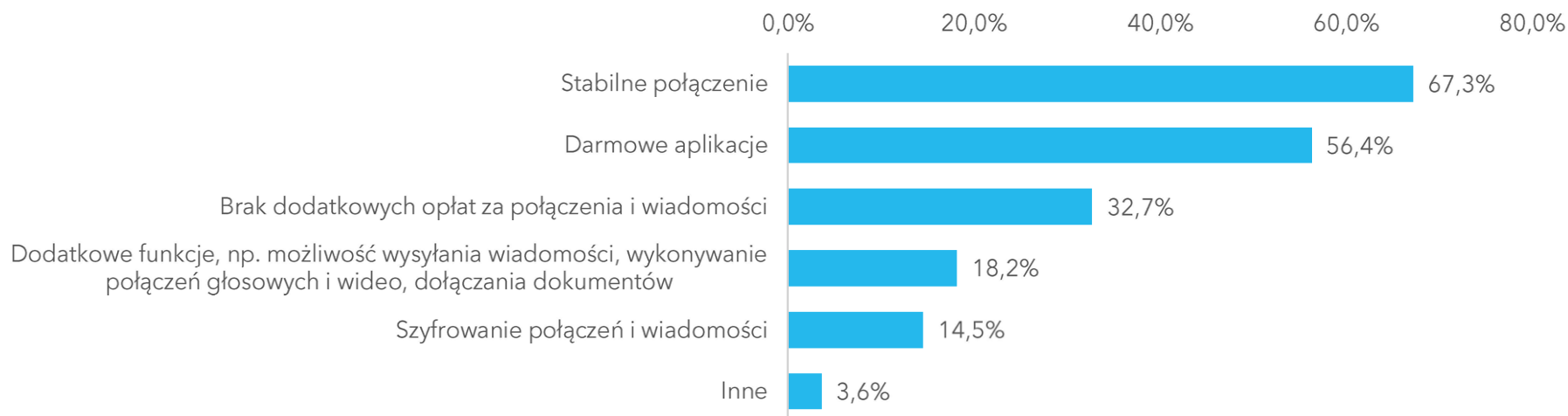
W odniesieniu do rozmów głosowych osoby badane były przywiązane raczej do tradycyjnych rozwiązań. Blisko ¾ z nich preferowało wykonywanie połączeń za pośrednictwem telefonu, zaś 27,3% w takiej sytuacji chętniej korzystało z komunikatora internetowego.

Z kolei w obszarze przesyłania wiadomości (tekstowych i multimedialnych) można było zaobserwować niewielką przewagę komunikatorów. Ponad połowa respondentów (56,4%) preferowała komunikację za pośrednictwem komunikatorów internetowych, 40,0% najchętniej wybierało SMS-y, zaś 3,6% - MMS-y.

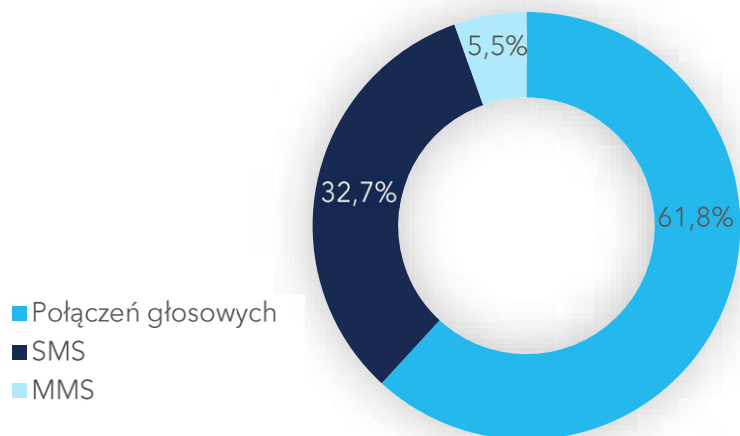


# Korzystanie z komunikatorów

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

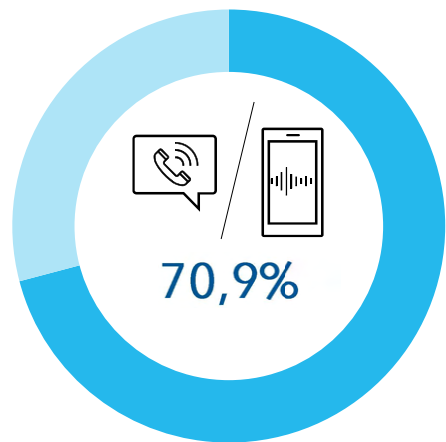


## Dla której z usług, Pana(i) zdaniem, komunikatory internetowe stanowią największą konkurencję?

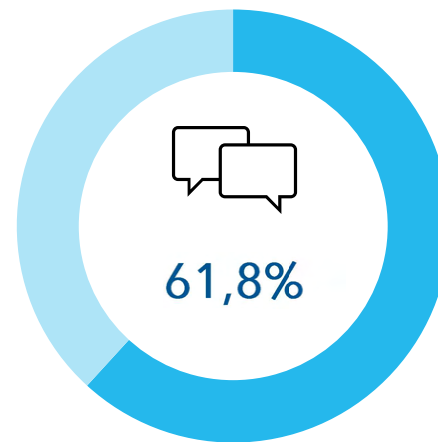


Najczęściej wskazywaną przez osoby badane zaletą komunikatorów internetowych było stabilne połączenie (wskazane przez 67,3% osób) oraz brak opłat. Na korzyści w postaci braku opłat za możliwość zainstalowania komunikatora wskazywało 56,4% osób, zaś na brak opłat z tytułu korzystania z niego – 32,7%. Mimo iż blisko 3/4 pytaných preferowało wykonywanie połączeń głosowych za pośrednictwem telefonu, 61,8% uznało, że to właśnie w obszarze połączeń głosowych komunikatory stanowią największą konkurencję dla tradycyjnych usług.

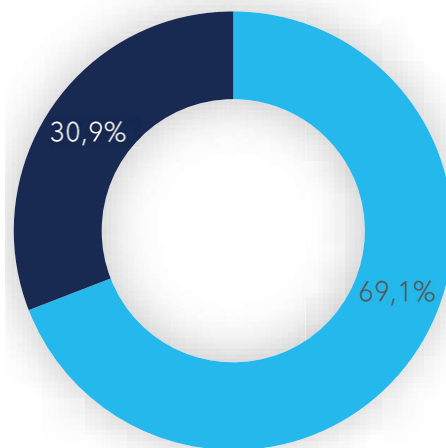
# Korzystanie z komunikatorów



Respondentów uważa, że połączenia głosowe wykonywane za pośrednictwem telefonu są lepszej jakości niż te wykonane za pośrednictwem komunikatorów.



Respondentów w przyszłości zamierza częściej korzystać z komunikatorów internetowych niż z usług głosowych, SMS i MMS.



Czy Pana(i) zdaniem, bardziej funkcjonalna jest komunikacja poprzez komunikatory internetowe, czy za pośrednictwem ruchomej sieci telekomunikacyjnej?

Ponad 2/3 osób badanych ze szczególnymi potrzebami wskazało, że komunikacja przez komunikatory internetowe jest bardziej funkcjonalna od komunikacji za pośrednictwem sieci mobilnej. Co więcej, w momencie przeprowadzania badania 61,8% osób badanych zadeklarowało, że zamierza w przyszłości częściej korzystać z komunikatorów internetowych niż z usług głosowych i SMS/ MMS. Jednak w ocenie 70,9% respondentów jakość połączeń głosowych wykonywanych za pośrednictwem komunikatorów internetowych ustępowała połączeniom głosowym wykonywanym w sposób tradycyjny.

- Komunikacja przez komunikatory internetowe
- Komunikacja za pośrednictwem ruchomej sieci telekomunikacyjnej

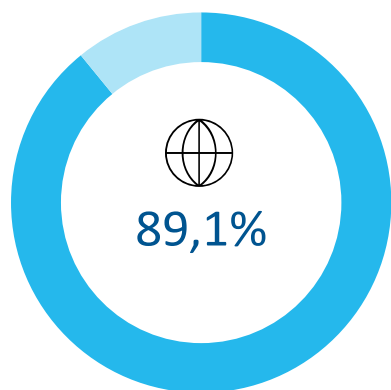




# Internet

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

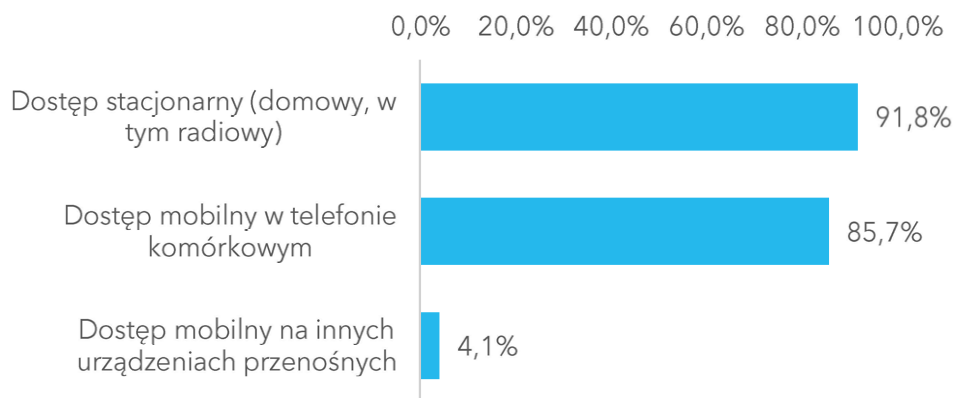
# Dostęp do Internetu



N = 55

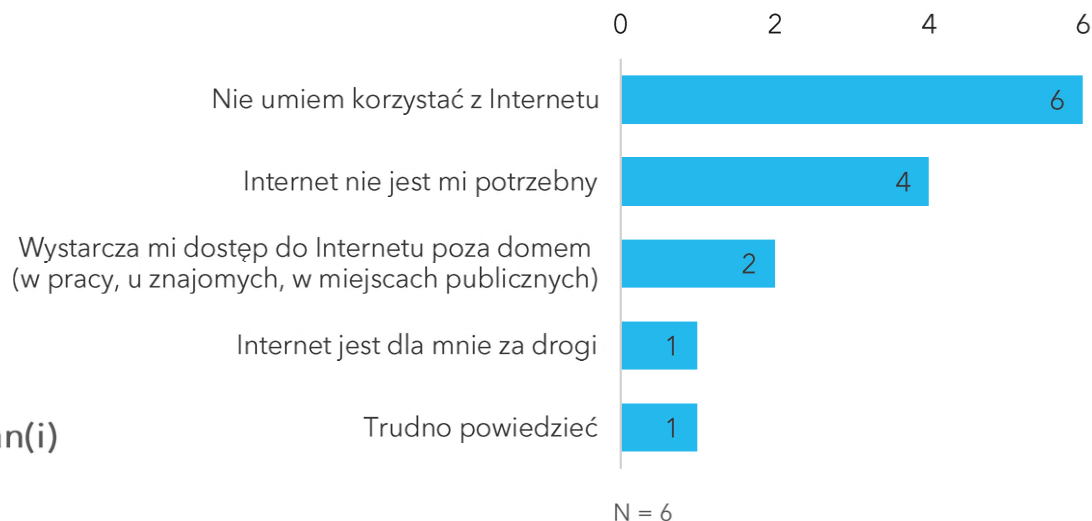
Respondentów posiada dostęp do Internetu

Jakiego rodzaju dostęp do Internetu Pan(i) posiada?



N = 49

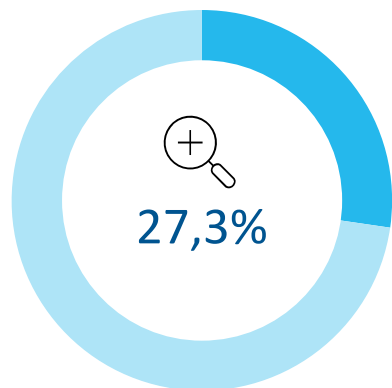
Z jakich powodów nie posiada Pan(i) dostępu do Internetu? (liczba wskazań)



N = 6

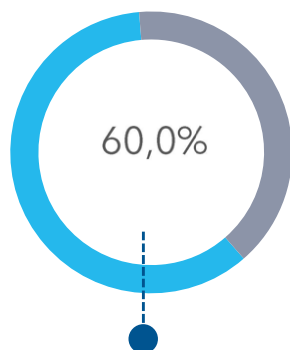
Zdecydowana większość osób badanych posiadała dostęp do Internetu, a wśród nich najwięcej było tych, którzy posiadali dostęp do Internetu stacjonarnego. Ponad ¾ osób badanych miało także dostęp do Internetu mobilnego w telefonie. Każda z osób niekorzystających z Internetu - w odpowiedzi na pytanie o przyczyny - wskazała na brak potrzebnych do tego umiejętności, a 2/3 także na brak takiej potrzeby.

# Urządzenia najczęściej wykorzystywane w celu korzystania z Internetu

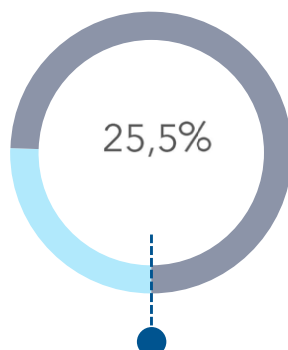


Respondentów w trakcie korzystania z Internetu używa urządzenia wyposażonego w udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością

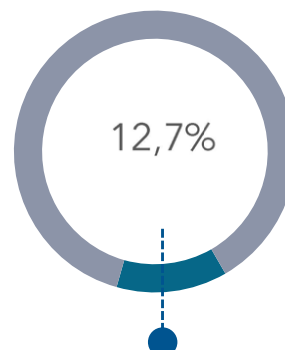
Najczęściej wybieranym urządzeniem do korzystania z Internetu był telefon komórkowy, a na drugiej pozycji – laptop. Jedynie w przypadku ¼ osób urządzenie używane do korzystania z Internetu posiadało udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością.



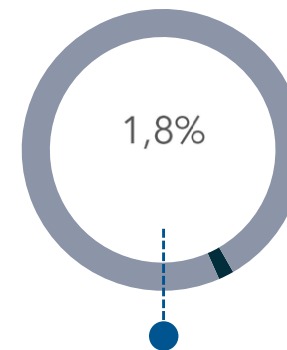
Telefon komórkowy



Laptop



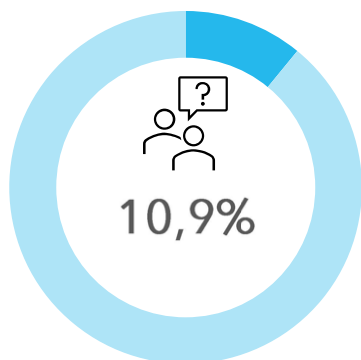
Komputer stacjonarny



Tablet



# Trudności w korzystaniu z Internetu



10,9%

N = 55

Respondentów  
zauważyło trudności  
w korzystaniu z Internetu

Jedynie 10,9% osób badanych ze szczególnymi potrzebami (tj. 6 osób) uznało, że korzystając z Internetu natyka się na trudności. Wśród nich znalazły się 3 osoby, które stwierdziły, że strony internetowe nie spełniają wymagań dla osób ze szczególnymi potrzebami, 1 osoba, która winą za trudności w korzystaniu z Internetu obarczyła brak odpowiedniego urządzenia oraz 3, które podały inne przyczyny, a wśród nich: zbyt posunięty wiek, brak umiejętności i niedowidzenie.

## Rodzaje trudności w korzystaniu z Internetu

3 os. | Inna przyczyna trudności

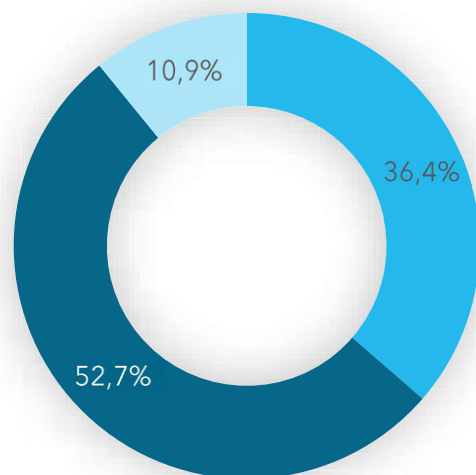
2 os. | Strony nie spełniają wymagań dla osób ze szczególnymi potrzebami

1 os. | Brak urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu

N = 6

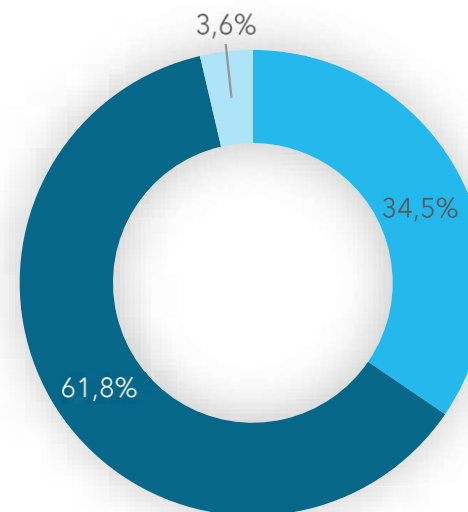
# Korzystanie z Internetu

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



- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

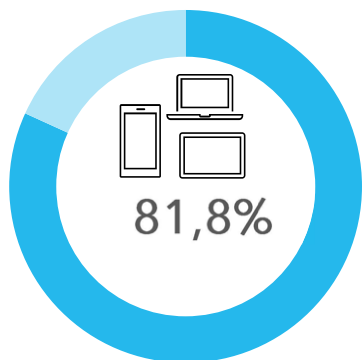
Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę na temat komputerów, oprogramowania i telefonów?



- Mała wiedza
- Średnia wiedza
- Duża wiedza

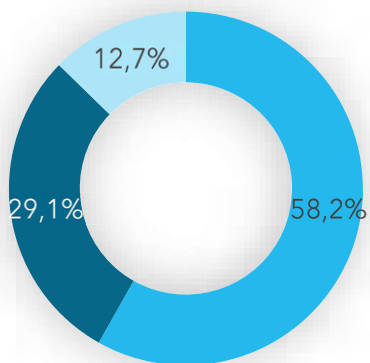
Osoby badane pozytywnie oceniały jakość dostępu do usług internetowych, świadczonych przez swoich operatorów. Negatywne opinie nie pojawiły się w ogóle, zaś neutralne pochodziły od osób, które z Internetu nie korzystały. Jedynie 3,6% badanych (tj. 2 osoby) określiło poziom swojej wiedzy na temat oprogramowania i telefonów jako wysoki. Większość osób biorących udział w badaniu uznała, że posiada średnią wiedzę w tym temacie, a co trzecia osoba określiło swoją wiedzę jako małą.

# Korzystanie z Internetu



Respondentów wykorzystuje telefon, tablet lub komputer w codziennych czynnościach.

Jak często wykorzystuje Pan(i) Internet do załatwiania codziennych spraw?



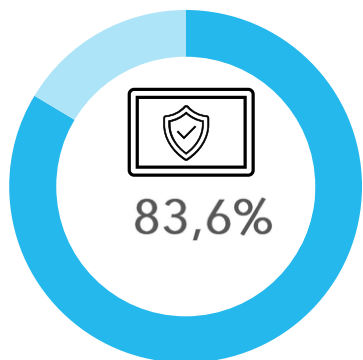
- Kilka razy dziennie
- Kilka razy w tygodniu
- Kilka razy w miesiącu lub rzadziej

Jakie sprawy najczęściej Pan(i) załatwia z wykorzystaniem Internetu?



Osoby badane w zdecydowanej większości (81,8%) wykorzystywały urządzenia elektroniczne, takie jak telefony, tablety i komputery przy codziennych czynnościach. Ponadto ponad połowa z nich kilkakrotnie w ciągu dnia wykorzystywała Internet do załatwiania codziennych czynności. Ponad 2/3 osób dzięki Internetowi rozwijała swoje hobby i spędzała wolny czas, zaś 58,2% - utrzymywała kontakty towarzyskie z rodziną i znajomymi. Ponad połowa pytaných dzięki Internetowi korzystała również z systemu opieki zdrowotnej i bankowości.

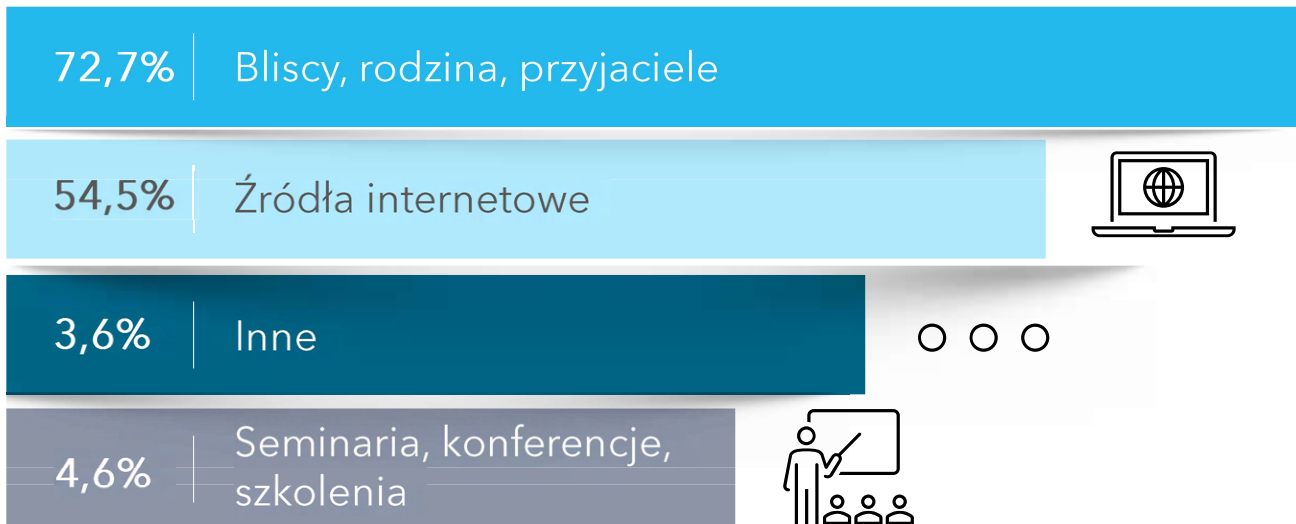
# Bezpieczeństwo w Internecie



Respondentów zna podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z Internetu

Zdecydowana większość (83,6%) osób badanych uważała, że zna zasady bezpiecznego korzystania z Internetu, zaś 16,4% takiej wiedzy nie posiadało. Wiedza respondentów na temat Internetu oraz szeroko rozumianego bezpieczeństwa w Internecie pochodziła w głównej mierze od bliskich, rodziny i przyjaciół (w przypadku 72,7% osób) oraz źródeł Internetowych (u 54,5%). Wśród innych źródeł wiedzy osoby badane wymieniły media tradycyjne: telewizję i radio.

Jakie są źródła Pana(i) wiedzy na temat Internetu oraz szeroko rozumianego bezpieczeństwa w Internecie?





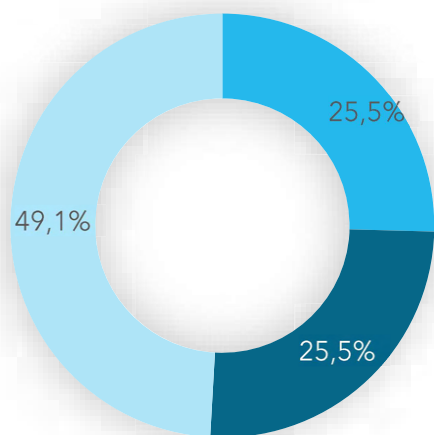
# Urządzenia przystosowane specjalnie dla osób o szczególnych potrzebach

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

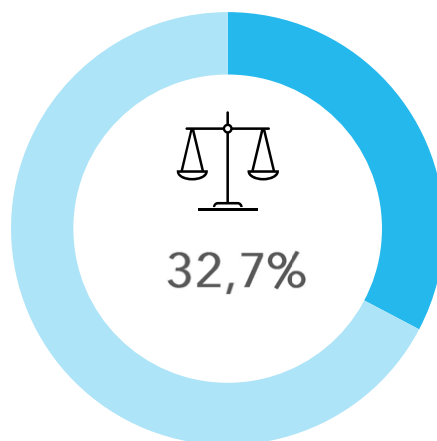


# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń

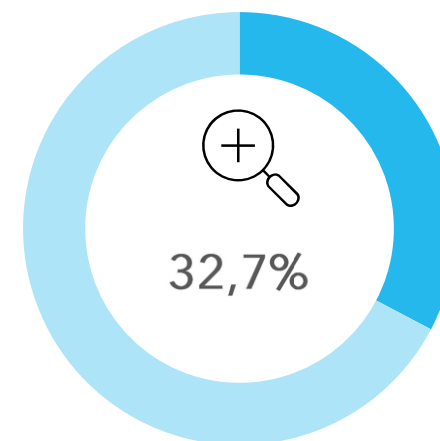
Czy pracownicy BOK zaoferowali Panu(i) odpowiednie urządzenie przystosowane specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami?



- Tak
- Nie
- Sam(a) wybrałem(am) urządzenie



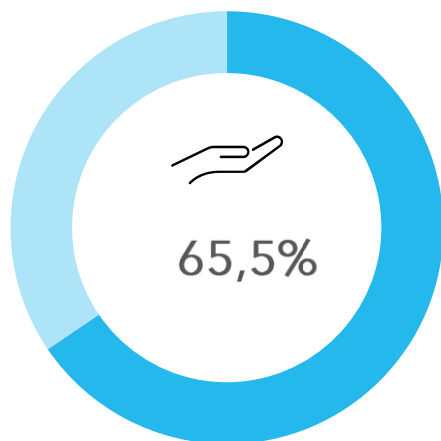
Respondentów wie, że pracownik BOK na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami ma obowiązek zaoferowania odpowiedniego urządzenia dopasowanego do ich potrzeb.



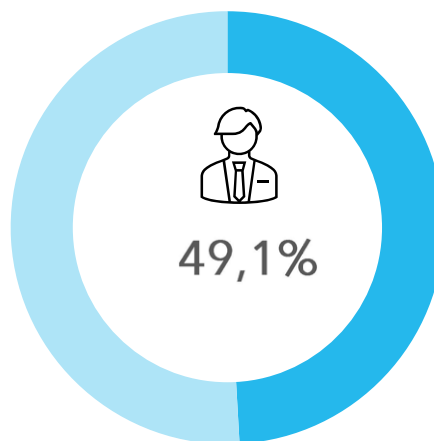
Respondentów korzysta z urządzeń przystosowanych specjalnie dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Jedynie co czwartej osobie badanej ze szczególnymi potrzebami pracownicy BOK zaproponowali odpowiednie urządzenie wyposażone w specjalne udogodnienia, zaś co drugi respondent właściwe urządzenie wybrał sobie sam. 2/3 respondentów nie posiadało wiedzy o tym, że do obowiązków pracowników BOK należy przedstawienie propozycji odpowiednio dostosowanego do potrzeb urządzenia na prośbę osoby o szczególnych potrzebach. Taka sama liczba osób nie korzystała ze specjalnie dopasowanych do ich potrzeb urządzeń.

# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń

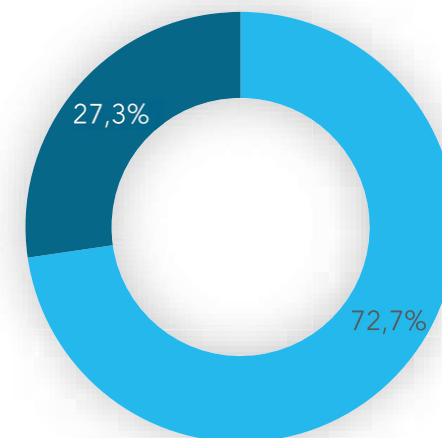


Respondentów twierdzi, że użytkowane przez nich urządzenie było łatwo dostępne.



Respondentów deklaruje, że pracownik BOK zaproponował im konfigurację urządzenia.

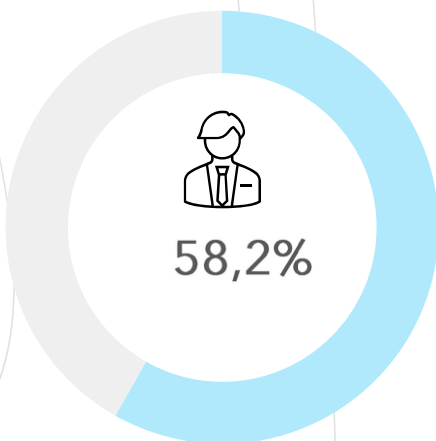
W jaki sposób Pana(i) urządzenie zostało skonfigurowane?



■ W jednostce obsługującej (Biurze Obsługi Klienta)  
■ Telefonicznie

2/3 badanych osób uznało, że urządzenia, z których korzystają, były łatwo dostępne. Połowie osób badanych pracownicy BOK zaproponowali konfigurację ich urządzeń, przy czym zdecydowana większość tego typu usług (72,7%) wykonana została osobiście przez pracownika obsługi w Biurze Obsługi Klienta.

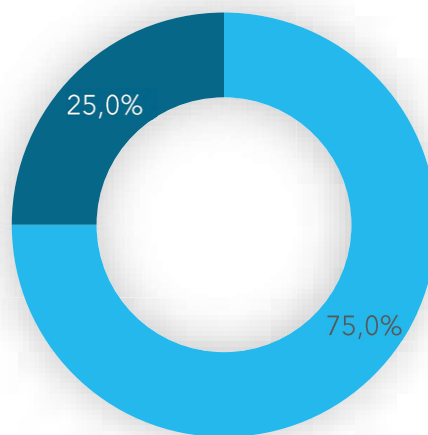
# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń



Respondentów twierdzi, że pracownik BOK zaproponował im pomoc w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej.

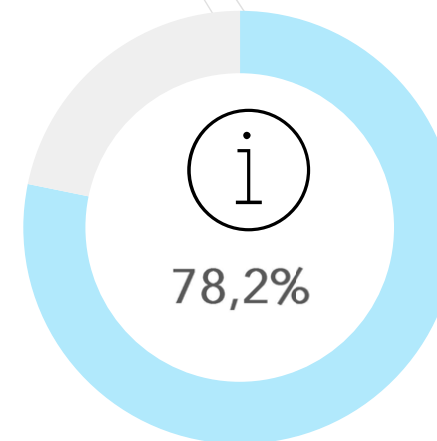
N = 55

W jaki sposób została uruchomiona usługa telefoniczna?



- W jednostce obsługującej (Biurze Obsługi Klienta)
- Telefonicznie

N = 32



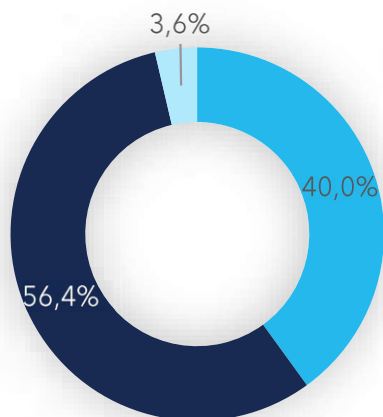
Respondentów uważa, że informacje o ich urządzeniu były łatwo dostępne.

N = 55

Ponad połowie badanych osób ze szczególnymi potrzebami pracownicy BOK zaproponowali pomoc w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, a 41,8% respondentów takiej propozycji nie otrzymało. Wśród 32 osób, którym pomagali w uruchomieniu usługi pracownicy BOK, 75,0% zadeklarowało, że wspomniana usługa wykonana została w biurze obsługi klienta. W przypadku 25,0% osób pomoc w uruchomieniu urządzenia została udzielona telefonicznie. Ponad  $\frac{3}{4}$  pytanym było zdania, że informacje o użytkowanym przez nich urządzeniu były łatwo dostępne.

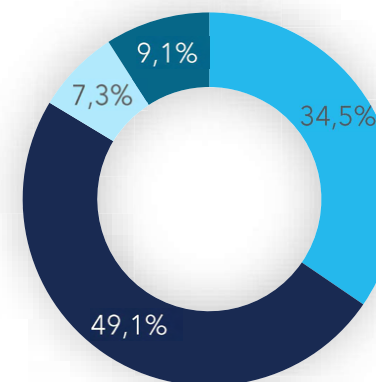
# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń

Jak ocenia Pan(i) jakość świadczonych usług na dedykowanym urządzeniu?



- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

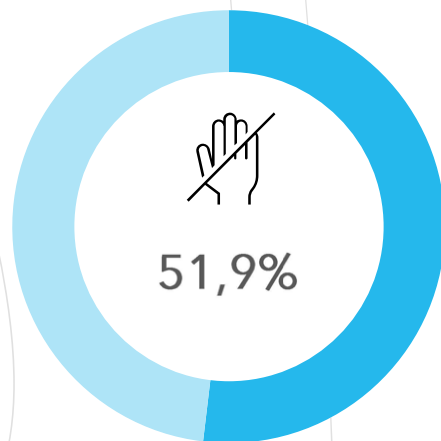
Czy usługi świadczone na dedykowanym urządzeniu były dopasowane do Pana(i) potrzeb?



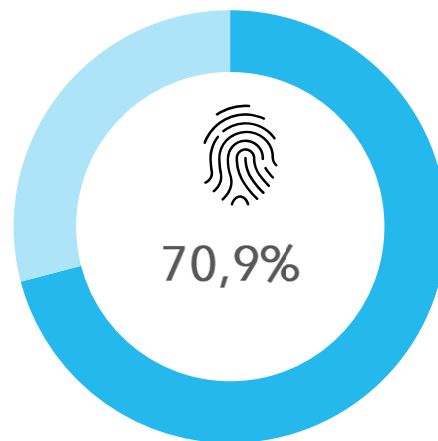
- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Ani tak, ani nie
- Raczej nie

Respondenci wyrazili bardzo pozytywne opinie na temat jakości usług świadczonych na dedykowanym urządzeniu – prawie połowa z nich oceniła je zdecydowanie dobrze, a pozostali (z wyłączeniem 2 osób o neutralnym stanowisku) – raczej dobrze. Zdecydowana większość osób badanych (łącznie 83,6%) uznała, że usługi świadczone na dedykowanym urządzeniu były zdecydowanie lub raczej dopasowane do ich potrzeb, zaś 9,1% osób miało zdanie przeciwne.

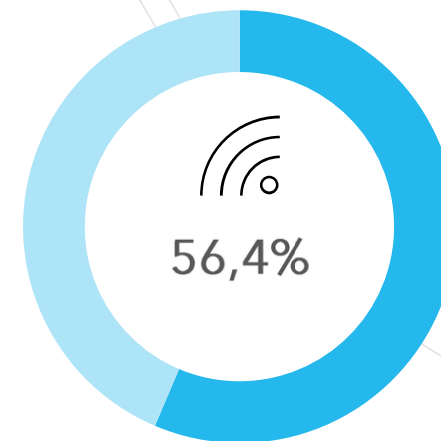
## Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń



Respondentów twierdzi, że używane przez nich telefony lub tablety zapewniają obsługę i sterowanie przez więcej niż jeden kanał sensoryczny.



Respondentów deklaruje, że używane przez nich telefony lub tablety zapewniają alternatywę dla identyfikacji biometrycznej i kontroli danych biometrycznych.

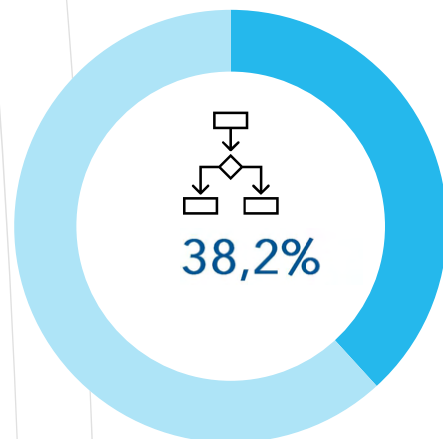


Respondentów deklaruje, że używane przez nich telefony lub tablety umożliwiają skuteczne bezprzewodowe połączenie z technologiami wzmacniającymi słuch.

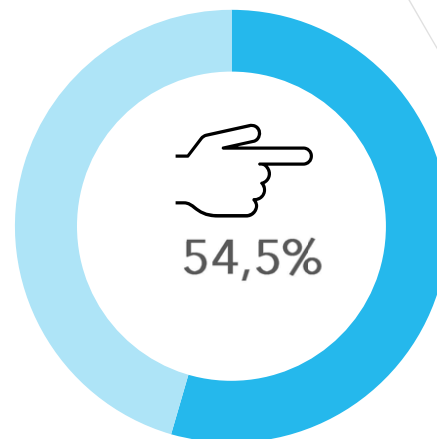
Blisko połowa osób ze szczególnymi potrzebami, które wzięły udział w badaniu, zadeklarowała, że używane przez nich urządzenia zapewniały obsługę i sterowanie przez więcej niż jeden kanał sensoryczny, a 70,9%, że urządzenia zapewniały alternatywę dla identyfikacji biometrycznej. Urządzenia 56,4% osób umożliwiły skuteczne bezprzewodowe połączenie z technologiami wzmacniającymi słuch.



# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń



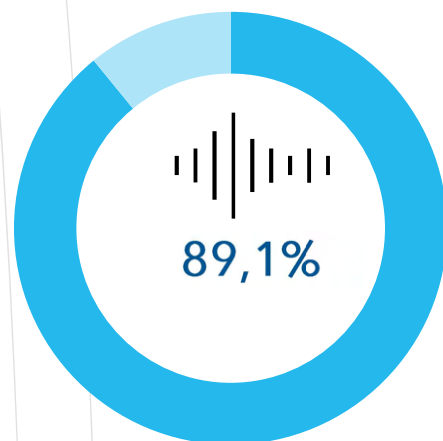
Respondentów uważa, że ułatwienia dostępu mają wpływ na ich wybór telefonu lub tabletu.



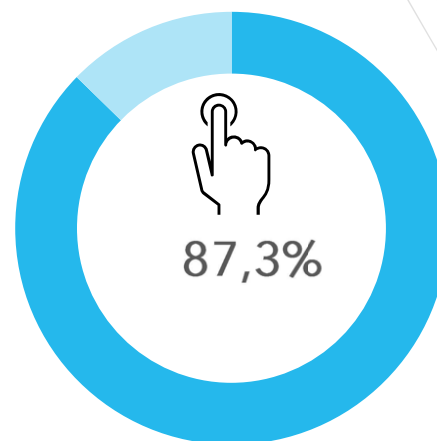
Respondentów uważa, że włączenie ułatwień dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami w ich telefonie lub tablecie jest szybkie i proste.

Ułatwienia dostępu, w które wyposażone były urządzenia (telefony i tablety), nie wpływały na decyzje zakupowe 61,8% osób badanych, lecz 38,2% respondentów brało je pod uwagę. Nieco ponad połowa respondentów ze szczególnymi potrzebami zadeklarowała jednak, że w przypadku urządzeń, z których korzystają, włączenie ułatwień dostępu jest szybkie i proste.

# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń



Respondentów uważa, że poziom głośności rozmów telefonicznych jest wystarczający

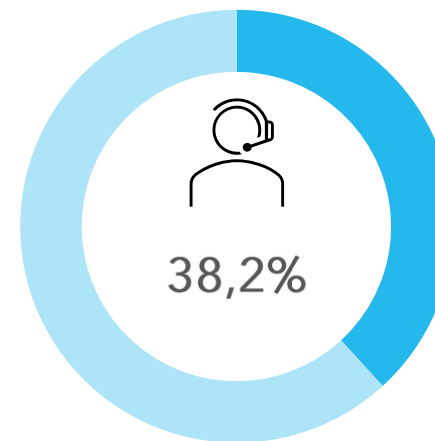


Respondentów uważa, że przyciski wyboru na ekranie dotykowym można z łatwością wybrać/wcisnąć.

Według zdecydowanej większości badanych osób poziom głośności rozmów telefonicznych był wystarczający. Przeciwnego zdania było 10,9% osób badanych, tj. 6 osób ze szczególnymi potrzebami. Nieznacznie tylko mniejsza część respondentów uznała, że przyciski na ekranie ich urządzeń można z łatwością wybrać lub wcisnąć (87,3%), zaś 12,7% osób badanych obsługa przycisków na ekranach dotykowych ich urządzeń przysparzała trudności.

# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń

W jaki sposób Pana(i) telefon/tablet komórkowy jest przystosowany do używania przez osoby z niepełnosprawnością?

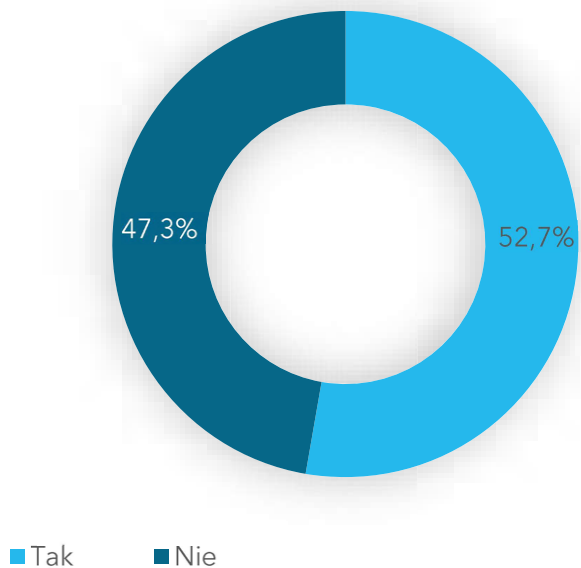


Respondentów zgłaszała, w przypadku ich wystąpienia, trudności z obsługą lub korzystaniem z telefonu komórkowego/tabletu pracownikom BOK lub salonu operatora.

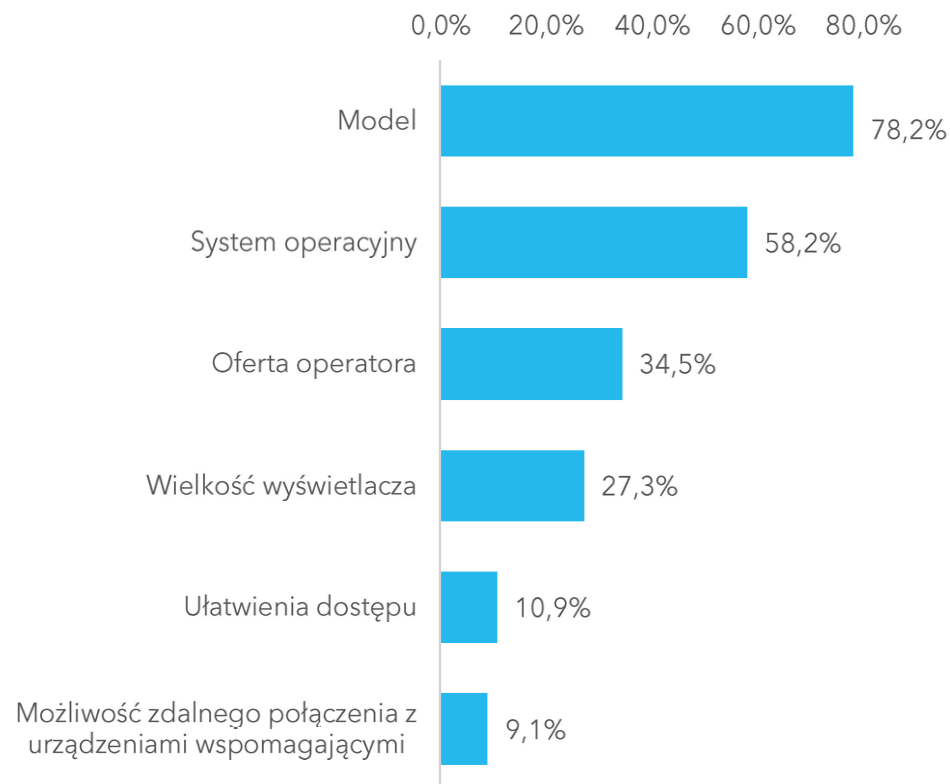
Najczęściej osoby korzystające z urządzeń przystosowanych dla osób o specjalnych potrzebach - w odniesieniu do sposobów przystosowania ich urządzenia do potrzeb osób z niepełnosprawnością - wskazywały na szybkie wybieranie numerów (odpowiedzi takiej udzieliło 80,0% osób). 1/4 osób badanych posiadała też urządzenia, na których zainstalowane było oprogramowanie asystujące.

# Korzystanie ze specjalnie przystosowanych urządzeń

Czy uzyskał Pan(i) fachową pomoc przy rozwiązaniu problemów związanych z obsługą lub korzystaniem z telefonu komórkowego/tabletu od pracowników BOK lub pracowników w salonie u Pana(i) operatora?



Na co Pan(i) zwraca uwagę przy wyborze urządzenia (telefonu, tabletu)?



Ponad połowa respondentów, w trakcie użytkowania swojego urządzenia, uzyskała od pracowników BOK fachową pomoc w rozwiązaniu problemów z użytkowaniem sprzętu. Dokonując wyboru urządzenia 78,2% osób badanych zwracało uwagę na jego model, a 58,2% na zainstalowany system operacyjny.



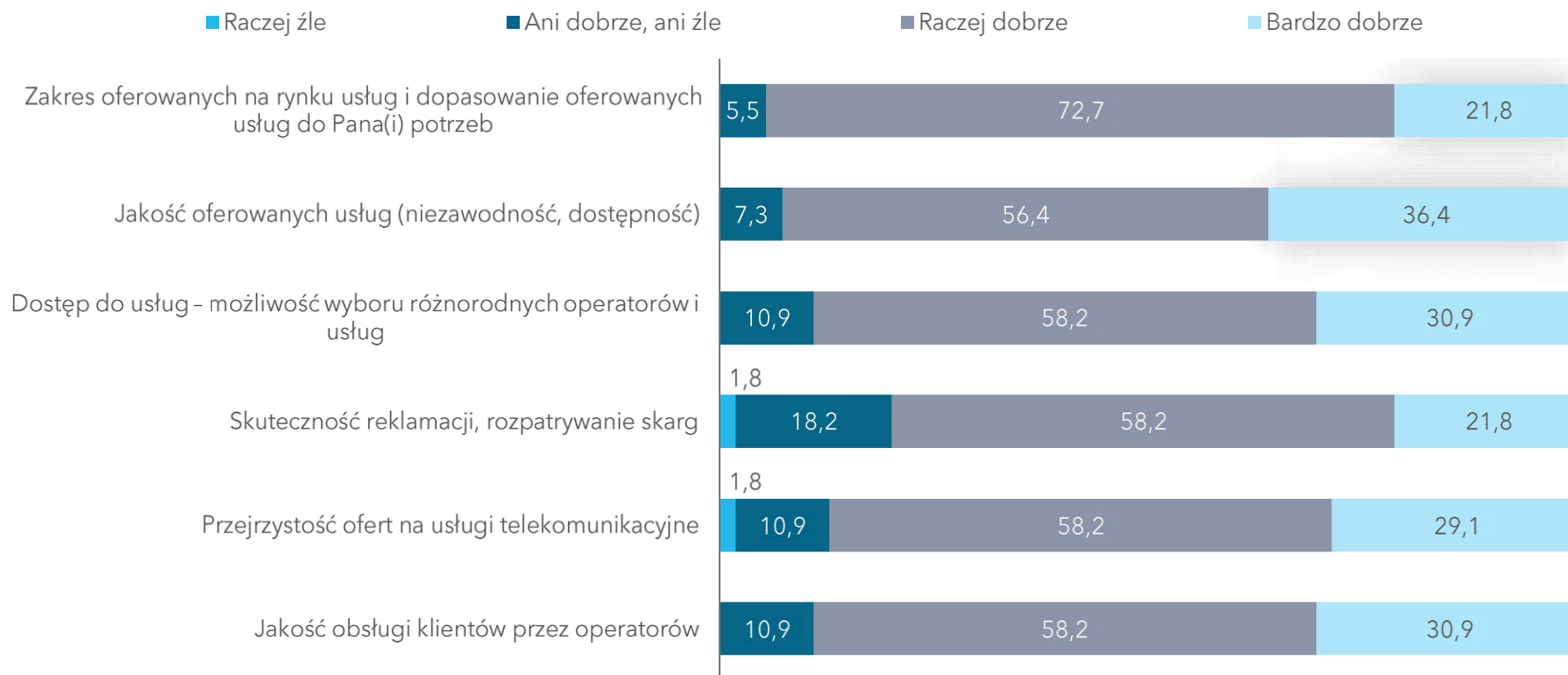
# Ocena rynku telekomunikacyjnego

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami



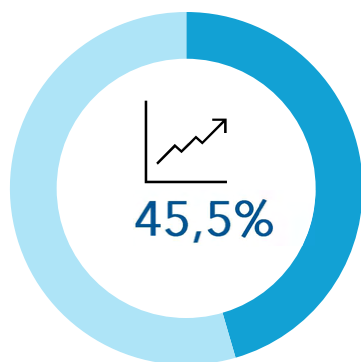
# Rynek telekomunikacyjny w Polsce

Proszę ocenić aspekty funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce (w %)



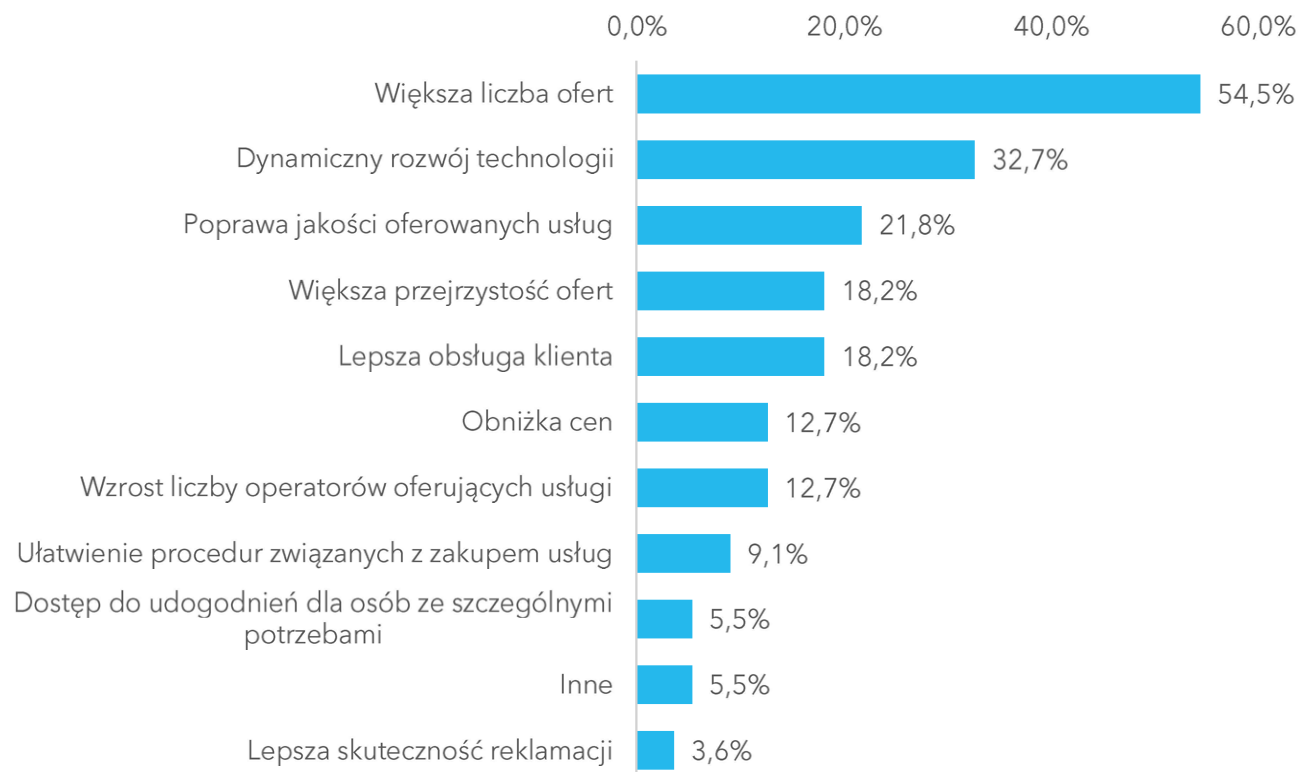
Ogólnie rzecz biorąc usługi telekomunikacyjne zostały ocenione pozytywnie. Najwyżej oceniono zakres oferowanych na rynku usług i ich dopasowanie do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami (72,7% osób oceniło je raczej dobrze, a 21,8% - bardzo dobrze). Relatywnie naj słabiej oceniono aspekt skuteczności reklamacji oraz procesu rozpatrywania skarg.

# Zmiany pozytywne



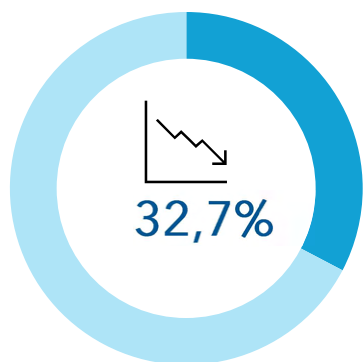
Respondentów zauważyło pozytywne zmiany w ciągu ostatniego roku na rynku usług telekomunikacyjnych.

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



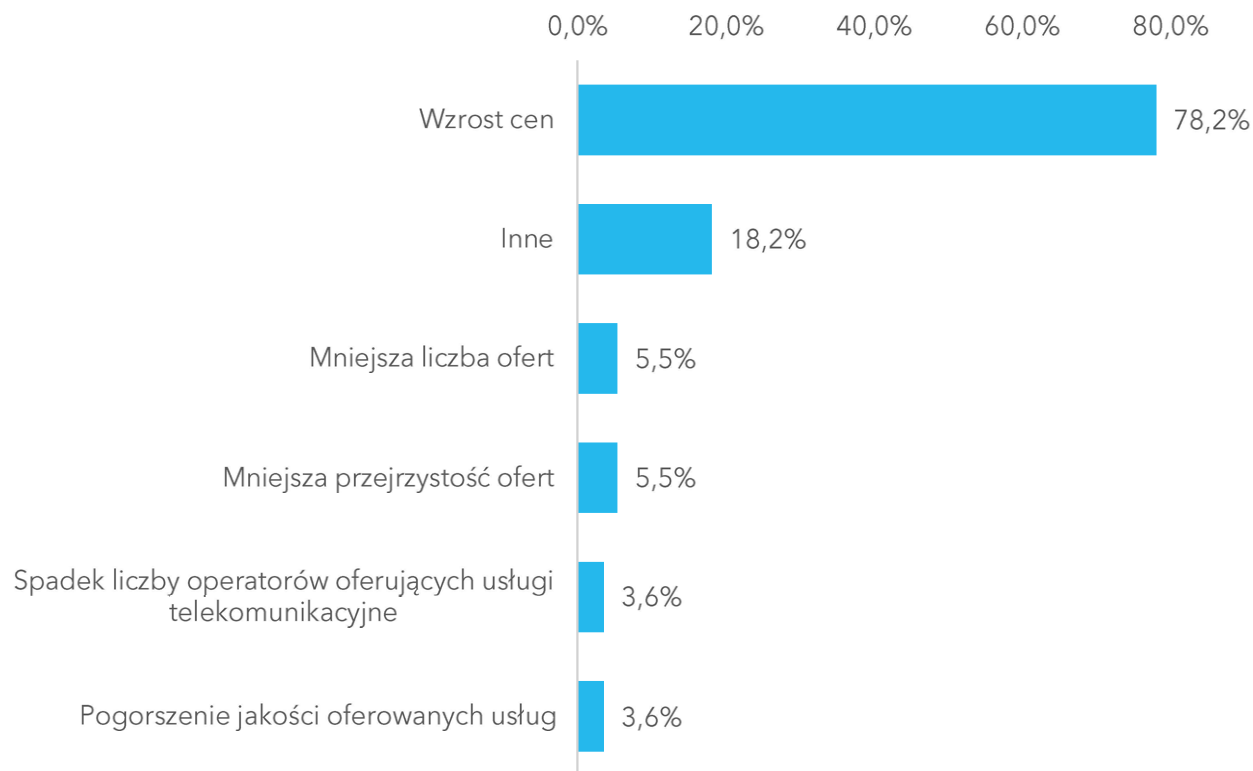
Prawie połowa badanych osób zauważyła pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym w Polsce w ciągu ostatniego roku. Najbardziej zauważalna była większa liczba ofert usług. 1/3 osób badanych w poczet pozytywnych zmian zaliczyło także dynamiczny rozwój technologii.

# Zmiany negatywne



Respondentów zauważyło negatywne zmiany w ciągu ostatniego roku na rynku usług telekomunikacyjnych.

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



Średnio 1 na 3 pytane osoby zauważyła także w ciągu ostatniego roku na rynku usług telekomunikacyjnych trendy, które oceniła negatywnie. Najpoważniejszym z nich był - wskazany przez 78,2% osób badanych - wzrost cen. Po 3 osoby wskazały też na mniejszą liczbę i przejrzystość ofert.



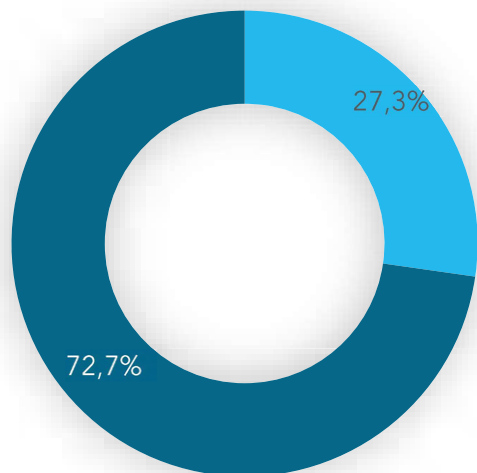
# COVID-19 a rynek telekomunikacyjny w Polsce

---

Badanie osób ze szczególnymi potrzebami

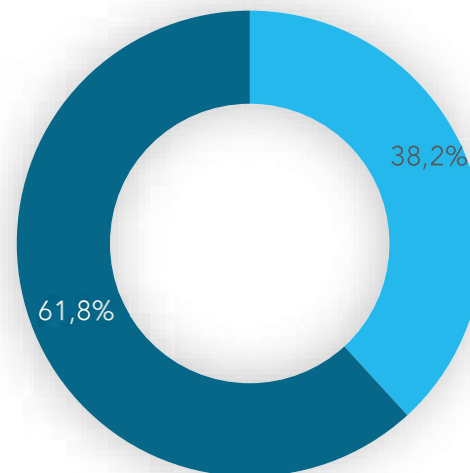
# Korzystanie z usług przed i w czasie pandemii

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



■ Tak ■ Nie

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



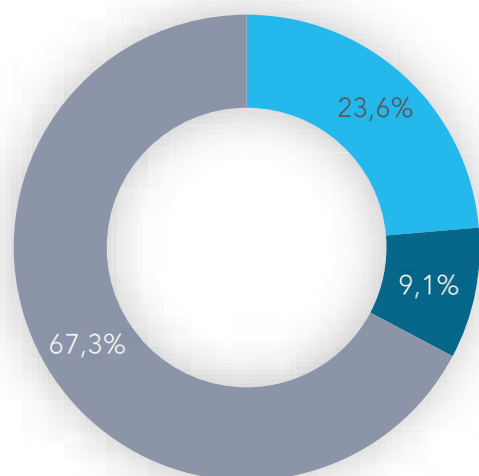
■ Tak ■ Nie

Połączenia głosowe wykonywane w sieciach stacjonarnych przez 27,3% osób badanych trwały w okresie epidemii COVID-19 dłużej, niż w okresie sprzed epidemii, jednak epidemia nie miała wpływu na ten aspekt życia w przypadku większości respondentów. 38,2% pytanym uznało również, że wysyła obecnie więcej SMS-ów i MMS-ów.



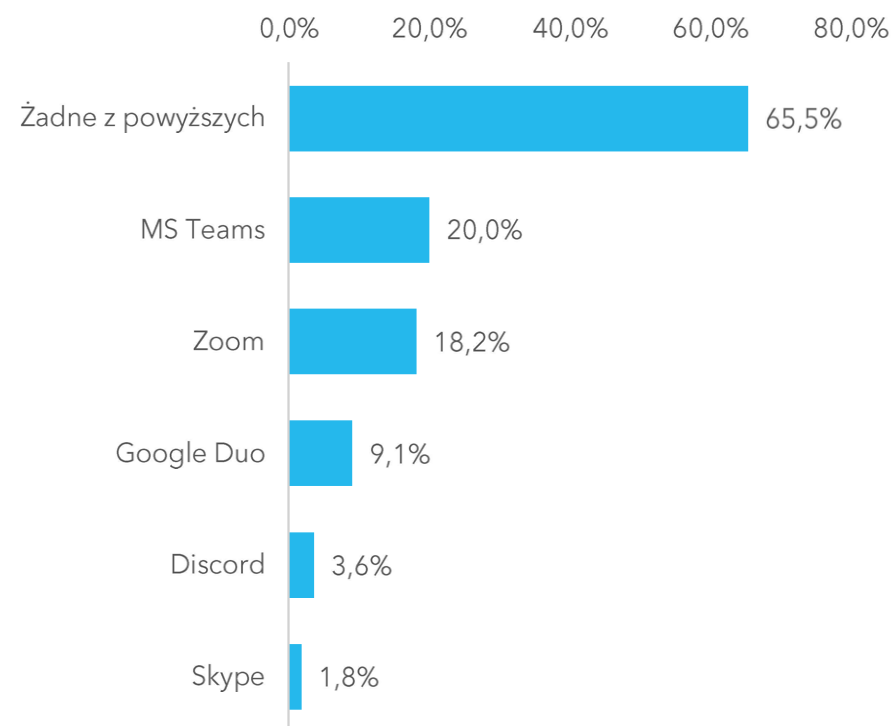
# Korzystanie z usług przed i w czasie pandemii

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



■ Więcej ■ Mniej ■ Tak samo

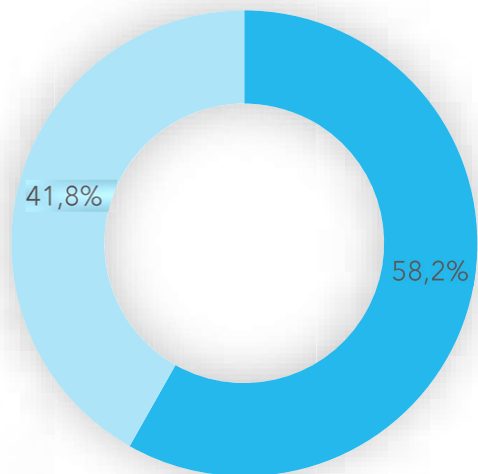
Z jakich aplikacji i programów wideokonferencyjnych Pan(i) korzysta?



Epidemia COVID-19 niczego nie zmieniła w aspekcie korzystania z aplikacji i programów wideokonferencyjnych w przypadku 67,3% osób badanych, zaś 23,6% z nich obecnie korzysta z nich więcej, niż w okresie sprzed epidemii. Wśród osób, które z tego typu programów korzystały, najbardziej popularny był MS Teams, a w dalszej kolejności – Zoom.

# Korzystanie z usług przed i w czasie pandemii

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



■ Tak ■ Nie

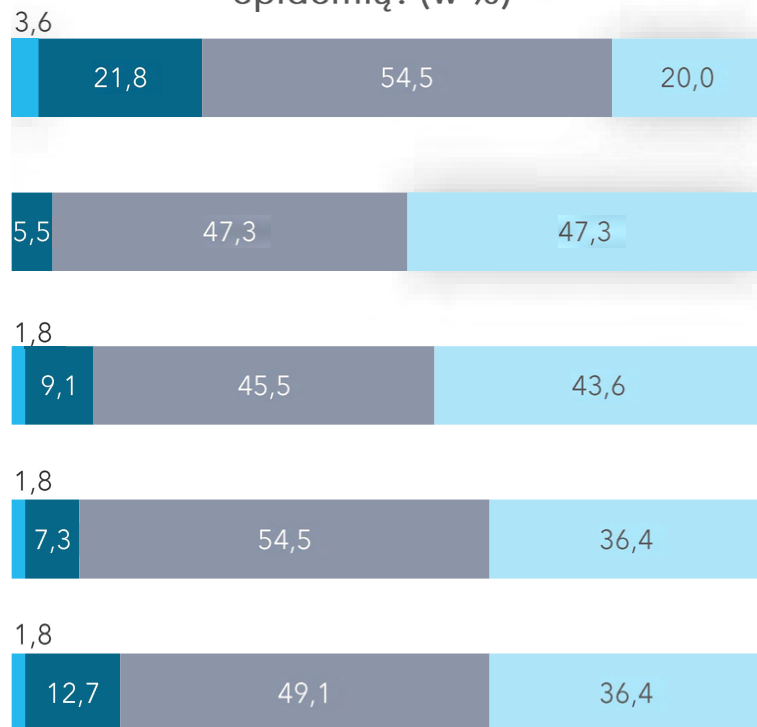
Epidemia COVID-19 przyczyniła się do wzrostu zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne u ponad połowy badanych osób ze specjalnymi potrzebami. Respondenci najczęściej w trakcie stanu epidemicznego korzystali z połączeń głosowych - odpowiedzi takiej udzieliło 61,8% pytanym.

Z jakich usług korzystał(a) Pan(i) najczęściej podczas stanu epidemicznego?

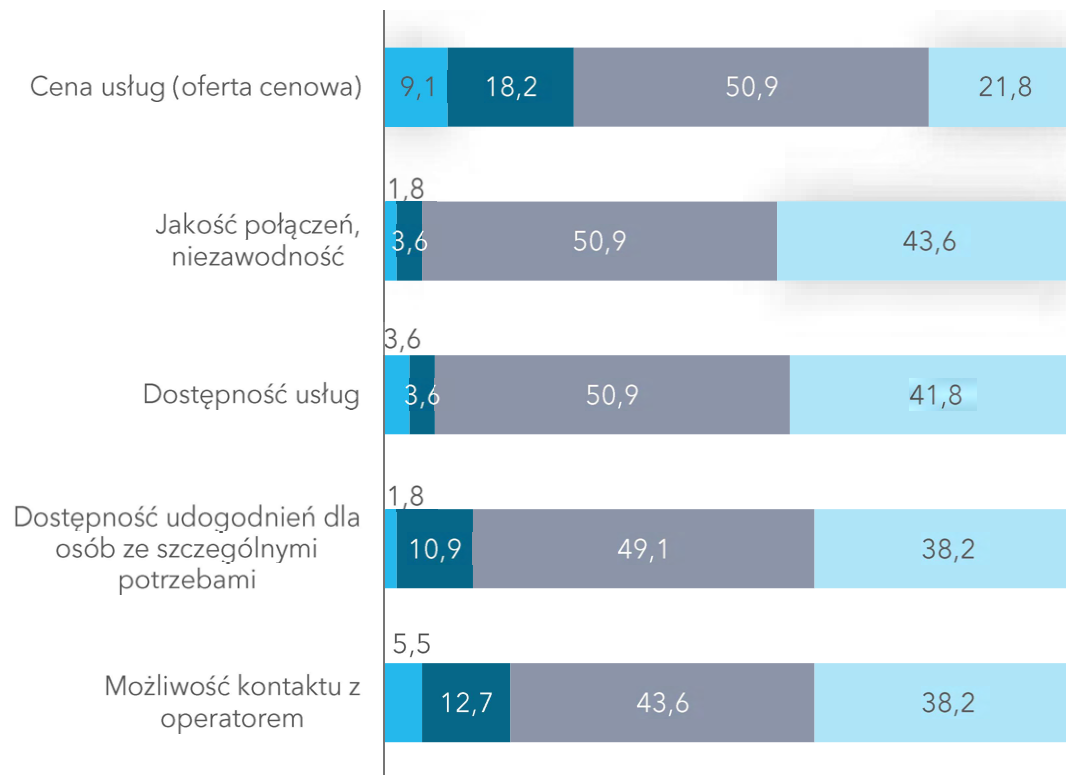


# Korzystanie z usług przed i w czasie pandemii

Jak ocenia Pan(i) następujące elementy usług telekomunikacyjnych przed epidemią? (w %)



Jak ocenia Pan(i) następujące elementy usług telekomunikacyjnych podczas epidemii? (w %)

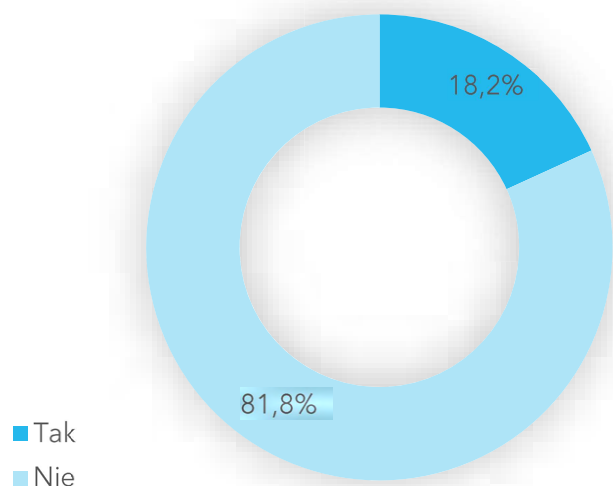


■ Raczej źle ■ Ani dobrze, ani źle ■ Raczej dobrze ■ Zdecydowanie dobrze

Porównując ocenę rynku telekomunikacyjnego przed i w czasie pandemii można zauważyć jedynie nieznaczne różnice. Opinie osób badanych odnośnie okresu epidemicznego są nieco bardziej spolaryzowane niż w odniesieniu do okresu sprzed epidemii - więcej jest opinii skrajnych, czyli wyrażających zdecydowane zadowolenie i niezadowolenie. Nie odnotowano jednak żadnych opinii wyrażających skrajne niezadowolenie.

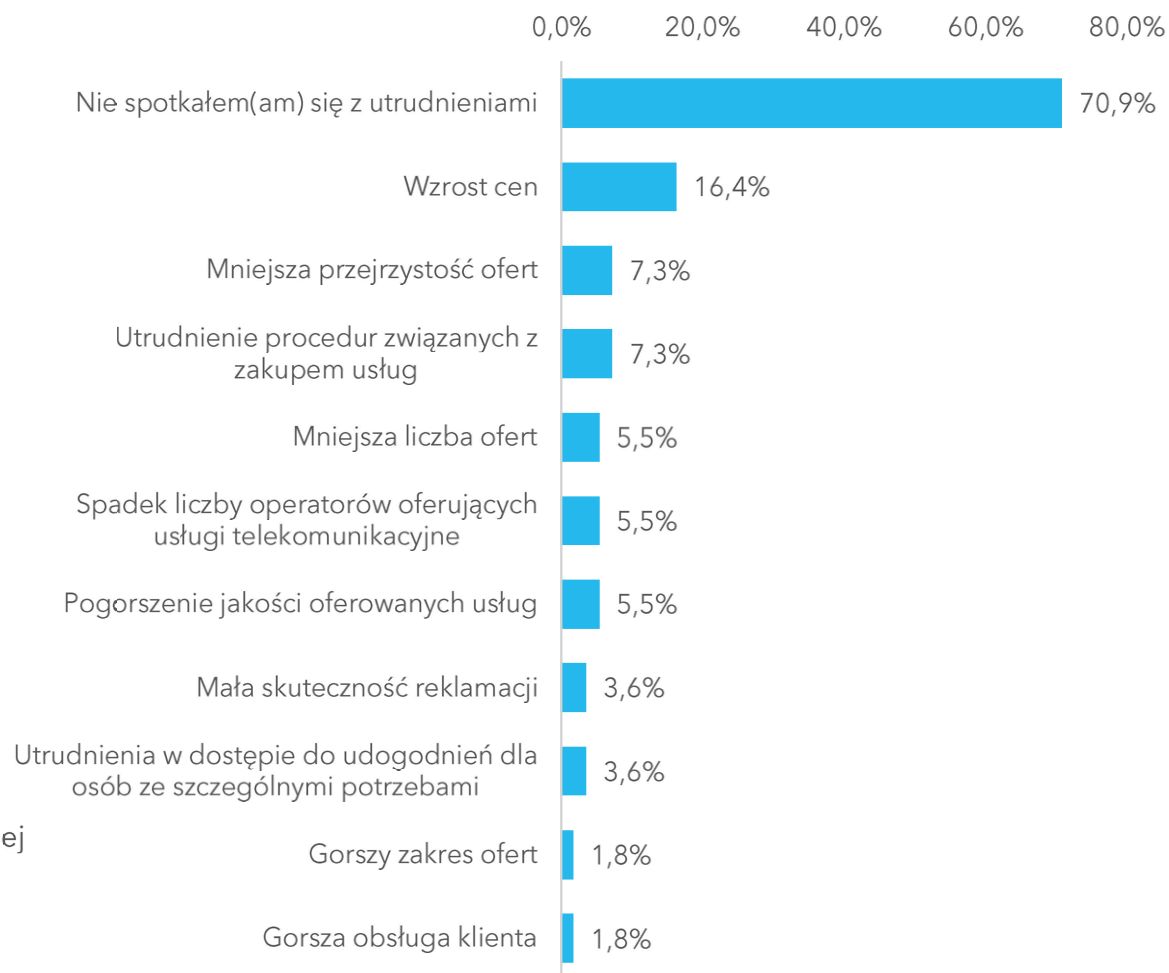
# Korzystanie z usług przed i w czasie pandemii

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



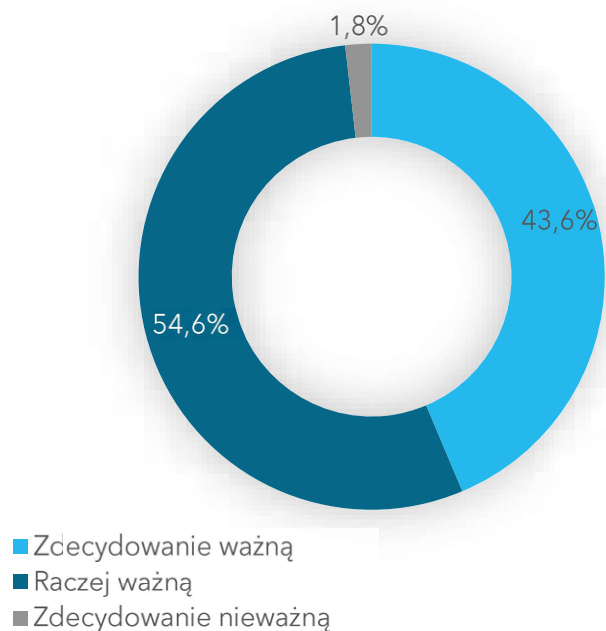
Pandemia COVID-19 miała wpływ na zmianę oferty telekomunikacyjnej w przypadku 18,2% osób badanych. Większość osób badanych (70,9%) nie doświadczyło trudności dotyczących usług telekomunikacyjnych w okresie pandemii. Najczęściej wymienianym utrudnieniem, przez osoby doświadczające niedogodności, był wzrost cen wskazany przez 16,4% respondentów.

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

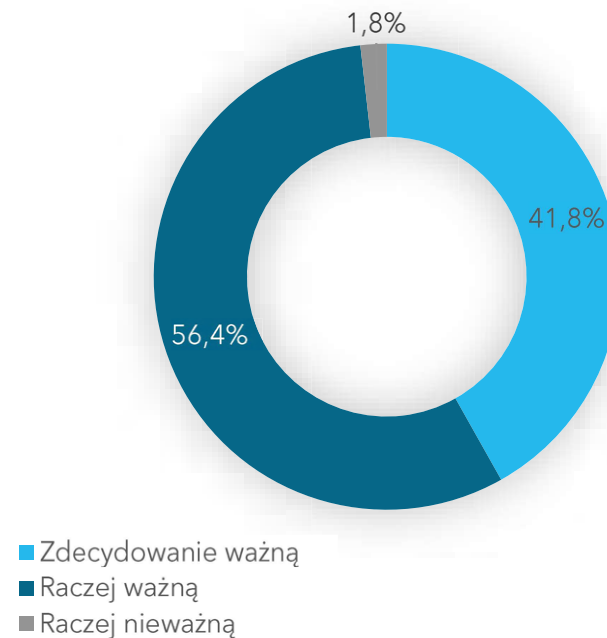


# Rola usług telekomunikacyjnych

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



Jaką rolę pełnią usługi telekomunikacyjne w Pana(i) życiu codziennym podczas epidemii?

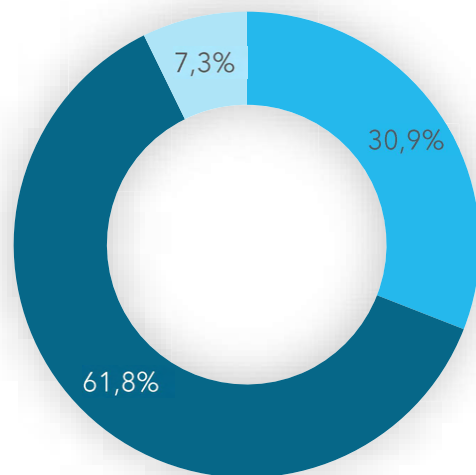


Pandemia COVID-19 nie miała wpływu na istotność roli pełnionej przez usługi telekomunikacyjne w życiu codziennym osób badanych. W okresie sprzed pandemii 98,2% osób badanych przypisywało tego typu usługom ważną rolę w życiu (zdecydowanie lub raczej ważną) i dokładnie ten sam odsetek badanych uznawał usługi telekomunikacyjne za ważne podczas pandemii.



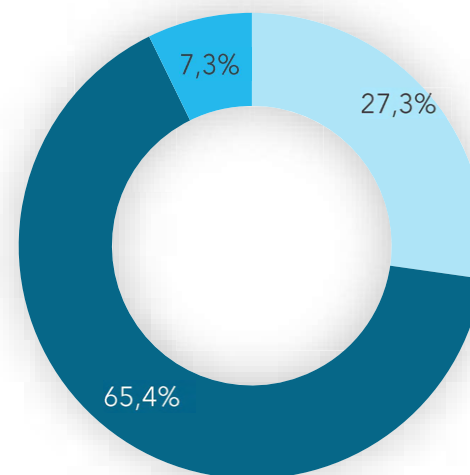
# Jakość usług

Jak Pan(i) ocenia jakość usług świadczonych przez swojego operatora przed epidemią?



- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

Jak Pan(i) ocenia jakość usług świadczonych przez swojego operatora podczas trwania epidemii?

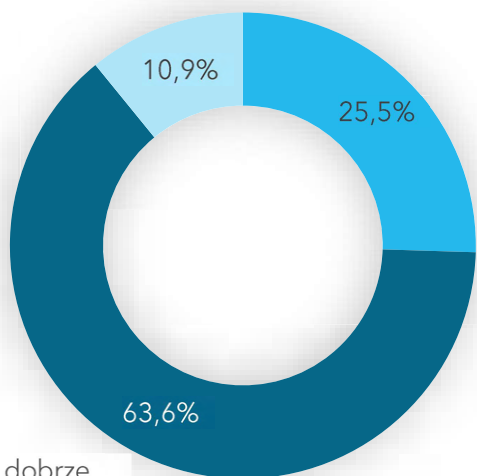


- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

Pandemia COVID-19 nie wpłynęła także w znaczący sposób na ocenę jakości usług świadczonych przez własnego operatora osób badanych. Nieznacznie tylko zmienił się odsetek wskazań zdecydowanie pozytywnych na rzecz wskazań raczej pozytywnych.

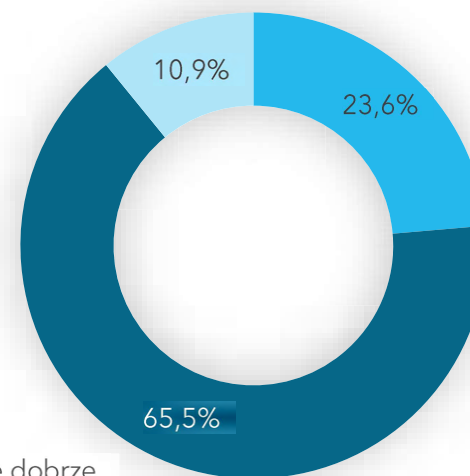
# Dostępność usług

Jak Pan(i) ocenia dostępność udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami świadczonych przez swojego operatora przed epidemią?



- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

Jak Pan(i) ocenia dostępność udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami świadczonych przez swojego operatora podczas trwania epidemii?

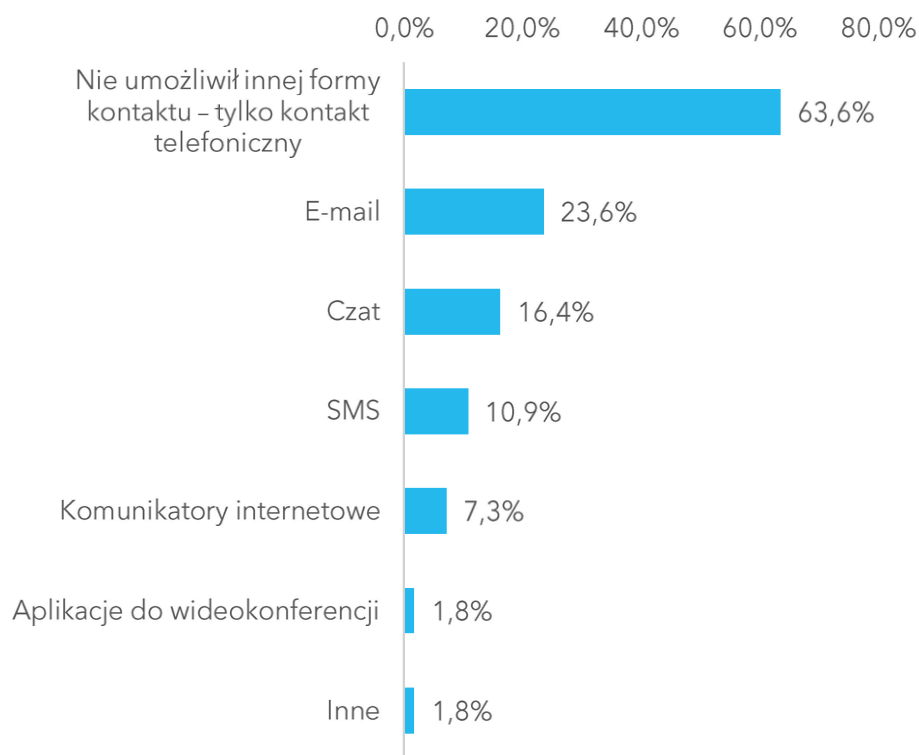


- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Ani dobrze, ani źle

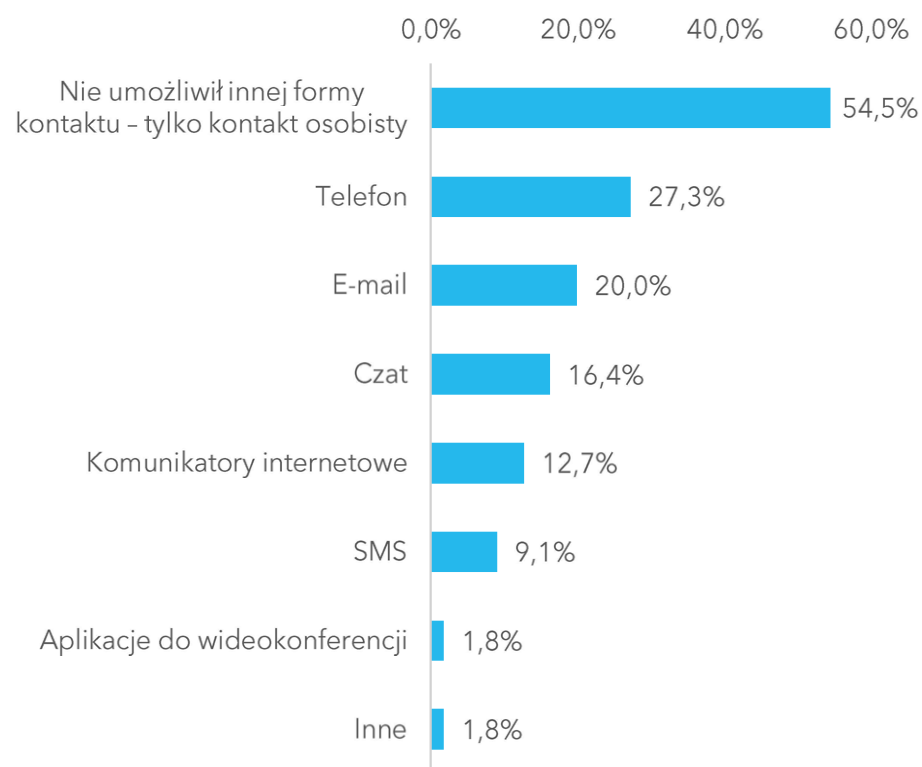
Podobnie jak w przypadku jakości udogodnień, pandemia COVID-19 nie wpłynęła także w znaczący sposób na ocenę ich dostępności. Również w tym przypadku nieznacznej zmianie uległ jedynie odsetek wskazań zdecydowanie pozytywnych na rzecz wskazań raczej pozytywnych.

# Alternatywny kontakt z BOK i pracownikami salonów

Czy w związku z epidemią Pana(i) operator uruchomił możliwość alternatywnego kontaktu z BOK?



Czy w związku z epidemią Pana(i) operator uruchomił możliwość alternatywnego kontaktu z pracownikami salonów?



W trakcie trwania pandemii operatorzy 63,6 % osób badanych nie uruchomili możliwości alternatywnego kontaktu z BOK. Operatorzy 23,6% osób badanych - w związku z epidemią - umożliwili im alternatywny kontakt z BOK za pomocą e-maila, a 16,4% - za pomocą czatu. Przez wzgląd na COVID-19 operatorzy blisko połowy respondentów uruchomili również możliwość alternatywnego kontaktu z pracownikami salonów za pomocą telefonu (u 27,3% osób), e-maila (20,0%) i czatu (16,4%).

# Najważniejsze ustalenia

1

## Udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych

- Jedyne 45,5% respondentów wie, że operatorzy usług telekomunikacyjnych **mają obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami**, a 41,8% osób ze szczególnymi potrzebami wie, z jakich udogodnień może korzystać.
- Najczęściej wskazywane przez respondentów źródła wiedzy o udogodnieniach to: szeroko pojęty **Internet, strona internetowa operatora, znajomi i rodzina oraz pracownik BOK**.
- Badane osoby ze szczególnymi potrzebami w **niewielkim stopniu korzystają z udogodnień u swoich operatorów**. Ci, którzy tego nie robią, najczęściej uznają, że nie jest im to potrzebne. Ponadto jedynie 29,1% osób wie, gdzie może zapoznać się z informacją o przysługujących udogodnieniach.
- Prawie połowa osób wskazała jednak, że pracownicy BOK, z którymi się zetknęli, **wiedzieli z jakich udogodnień mogą korzystać osoby ze szczególnymi potrzebami**.
- Respondenci, wymieniając kategorie udogodnień, które powinny zostać wprowadzone u ich operatorów najczęściej koncentrowali się na udogodnieniach ułatwiających korzystanie z usług osobom **niepełnosprawnym ruchowo**, tj. udogodnieniach w salonach dla osób z niepełnosprawnością oraz miejsca parkingowe blisko wejścia.

2

## Zawieranie i rozwiązywanie umów

- Większość osób badanych zawierała umowy na usługi telekomunikacyjne **w salonach i punktach obsługi klienta** i nie doświadczyła w trakcie ich zawierania trudności z tytułu posiadania szczególnych potrzeb. Osoby, które takich trudności doświadczyły, skarżyły się na trudności wynikające z tego, że pracownik salonu operatora nie potrafił **wystarczająco jasno i precyzyjnie odpowiedzieć na pytania dotyczące umowy** oraz z faktu, iż umowa wraz z dołączonymi do niej dokumentami (cennik i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych) **nie była przygotowana zgodnie z wymaganiami dla osób ze szczególnymi potrzebami**.
- Osoby badane **preferowały w 78,2% umowy zawierane w formie papierowej** niż elektronicznej.



# Najważniejsze ustalenia

3

## Korzystanie z BOK i składanie reklamacji

- Większość respondentów **nie wie, czy ich operatorzy umożliwiają kontakty z BOK za pośrednictwem tłumacza języka migowego online**. Jedynie 16,4% zadeklarowało, że wybrani przez nich usługodawcy zapewniają taką możliwość klientom. Według 41,8% badanych wybrany przez nich operator umożliwia alternatywną formę kontaktu z pracownikami BOK.
- Wszyscy badani, którzy zadeklarowali, że ich operatorzy zapewniają możliwość alternatywnej formy kontaktu z BOK wskazali na **e-mail jako jego formę**. Po 27,3% osób badanych wskazuje natomiast na wideo rozmowy oraz komunikatory internetowe jako udogodnienia, które operatorzy powinni wprowadzić dla osób ze szczególnymi potrzebami w ramach alternatywnych form kontaktu z BOK.
- **Możliwość kontaktu wzrokowego** (choćby za pośrednictwem usługi wideorozmowy) jest istotna dla osób badanych nie tylko jako alternatywna forma kontaktu z pracownikami BOK, ale także jako element procesu składania reklamacji. Zdaniem 43,6% osób byłoby to **użyteczne udogodnienie**, które powinno zostać przez operatorów wprowadzone.
- Respondenci **pozytywnie oceniają jakość świadczonych usług** przez swoich operatorów usług telekomunikacyjnych.
- Wszystkie opisywane osoby stwierdziły, że operatorzy sieci komórkowej **mają oferty dedykowane dla ich potrzeb**, tj. przystosowane specjalnie dla osób ze specjalnymi potrzebami.
- Jedynie 18,2% pytanych osób ze szczególnymi potrzebami zadeklarowało, że zgłaszało się do operatora własnej sieci komórkowej z żądaniem przekazania informacji o wszystkich oferowanych osobom z niepełnosprawnością udogodnieniach. **40,0% osób otrzymało od operatorów taką informację**.



# Najważniejsze ustalenia

4

## Komunikatory internetowe

- Korzystanie z komunikatorów internetowych deklaruje 78,2% respondentów ze szczególnymi potrzebami. Te osoby najczęściej korzystają z **Messengera**. Na drugim miejscu pod względem częstości korzystania jest WhatsApp. Zdecydowana większość (83,6%) respondentów **ma zainstalowane na telefonie komunikatory internetowe**.
- Spośród badanych osób, blisko 20,7% respondentów korzystających z komunikatorów internetowych wskazało, że usługi połączeń głosowych, SMS, MMS oraz komunikatorów internetowych **nie są dostosowane do ich potrzeb**.
- Najczęściej wskazywaną zaletą komunikatorów internetowych jest **stabilne połączenie** oraz fakt, że korzystanie z aplikacji **nic nie kosztuje**. Komunikatory stanowią największą konkurencję dla połączeń głosowych (tak twierdzi 61,8% osób badanych). Ponadto 70,9% osób ze szczególnymi potrzebami wskazuje, że połączenia głosowe wykonywane przez telefon są **lepszej jakości** niż te wykonywane przez komunikatory internetowe.
- Ponad 2/3 osób badanych ze szczególnymi potrzebami wskazało, że komunikacja poprzez komunikatory internetowe jest **bardziej funkcjonalna od komunikacji za pośrednictwem sieci mobilnej**.

# Najważniejsze ustalenia

5

## Internet

- Zdecydowana większość osób badanych **posiada dostęp do Internetu**, a wśród nich najwięcej jest tych, którzy posiadają dostęp do **Internetu stacjonarnego**. Ponad  $\frac{3}{4}$  osób badanych ma także dostęp do Internetu mobilnego w telefonie.
- Najczęściej wybieranym urządzeniem do korzystania z Internetu był **telefon komórkowy**, a na drugiej pozycji – **laptop**. Jedynie w przypadku  $\frac{1}{4}$  osób urządzenie używane do korzystania z Internetu posiada udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością.
- **Jedynie 10,9%** osób badanych ze szczególnymi potrzebami (tj. 6 osób) uznało, że korzystając z Internetu **natyka się na trudności**.
- Osoby badane **pozytywnie oceniały jakość dostępu do usług internetowych** świadczonych przez swojego operatora.
- Osoby badane w zdecydowanej większości (81,8%) wykorzystywały urządzenia elektroniczne, takie jak **telefony, tablety i komputery przy codziennych czynnościach**. Ponadto ponad połowa z nich kilkakrotnie w ciągu dnia wykorzystywała Internet do załatwiania codziennych czynności. Ponad  $\frac{2}{3}$  osób **dzięki Internetowi rozwijała swoje hobby i spędzała wolny czas, zaś 58,2% - utrzymywała kontakty towarzyskie z rodziną i znajomymi**. Ponad połowa pytanych dzięki Internetowi korzystała również z systemu opieki zdrowotnej i bankowości.
- Zdecydowana większość (83,6%) osób badanych uważała, że **zna zasady bezpiecznego korzystania z Internetu**, zaś 16,4% takiej wiedzy nie posiadało. Wiedza respondentów na temat Internetu oraz szeroko rozumianego bezpieczeństwa w Internecie pochodziła w głównej mierze od bliskich, rodziny i przyjaciół (w przypadku 72,7% osób) oraz źródeł Internetowych (u 54,5%).

# Najważniejsze ustalenia

6

## Urządzenia przystosowane specjalnie dla osób o szczególnych potrzebach

- 32,7% respondentów jest poinformowanych, że pracownik BOK na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami ma obowiązek zaoferowania odpowiedniego urządzenia dopasowanego do jej potrzeb.
- Jedyne co czwartej osobie badanej ze szczególnymi potrzebami pracownicy BOK zaproponowali odpowiednie urządzenie wyposażone w specjalne udogodnienia, zaś co drugi respondent właściwe urządzenie wybrał sobie sam.
- 2/3 badanych osób uznało, że urządzenia, z których korzystają, były łatwo dostępne. Połowie osób badanych pracownicy BOK zaproponowali konfigurację ich urządzeń, przy czym zdecydowana większość tego typu usług (72,7%) wykonana została osobiście przez pracownika obsługi w Biurze Obsługi Klienta.
- Respondenci wyrazili bardzo pozytywne opinie na temat jakości usług świadczonych na dedykowanym urządzeniu – prawie połowa z nich oceniła je zdecydowanie dobrze, a pozostali (z wyłączeniem 2 osób o neutralnym stanowisku) – raczej dobrze. Dodatkowo 78,2% osób badanych stwierdziło, że informacje o urządzeniach były łatwo dostępne.
- Blisko połowa osób ze szczególnymi potrzebami, które wzięły udział w badaniu, zadeklarowała, że używane przez nich urządzenia zapewniały obsługę i sterowanie przez więcej niż jeden kanał sensoryczny, a ponad ¾, że urządzenia zapewniały alternatywę dla identyfikacji biometrycznej. Urządzenia 56,4% osób umożliwiały skuteczne bezprzewodowe połączenie z technologiami wzmacniającymi słuch.
- Ułatwienia dostępu, w które wyposażone były urządzenia (telefony i tablety) nie wpływały na decyzje zakupowe 61,8% osób badanych, lecz 38,2% respondentów brało je pod uwagę. Nieco ponad połowa respondentów ze szczególnymi potrzebami zadeklarowała jednak, że w przypadku urządzeń, z których korzystają, włączenie ułatwień dostępu jest szybkie i proste.
- Według zdecydowanej większości badanych osób poziom głośności rozmów telefonicznych był wystarczający.

7

## Ocena rynku telekomunikacyjnego

- Ogólnie rzecz biorąc usługi telekomunikacyjne zostały ocenione pozytywnie. Najwyżej oceniono zakres oferowanych na rynku usług i ich dopasowanie do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Relatywnie najłagodniej oceniono aspekt skuteczności reklamacji oraz procesu rozpatrywania skarg.
- Prawie połowa badanych osób zauważyła pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym w Polsce w ciągu ostatniego roku. Najbardziej zauważalna była większa liczba ofert usług. 1/3 osób badanych w poczet pozytywnych zmian zaliczyło także dynamiczny rozwój technologii.
- Średnio 1 na 3 pytane osoby zauważyła także w ciągu ostatniego roku na rynku usług telekomunikacyjnych trendy, które oceniła negatywnie. Najpoważniejszym z nich był – wskazany przez 78,2% osób badanych – wzrost cen. Po 3 osoby wskazały też na mniejszą liczbę i przejrzystość



# Najważniejsze ustalenia

8

## COVID-19 a rynek telekomunikacyjny w Polsce

- Połączenia głosowe wykonywane w sieciach stacjonarnych przez 27,3% osób badanych trwały w okresie epidemii COVID-19 dłużej, niż w okresie sprzed epidemii, jednak epidemia nie miała wpływu na ten aspekt życia w przypadku większości respondentów. 38,2% pytanym uznało również, że wysyła obecnie więcej SMS-ów i MMS-ów.
- Epidemia COVID-19 niczego nie zmieniła w aspekcie korzystania z aplikacji i programów videokonferencyjnych w przypadku 67,3% osób badanych, zaś 23,6% z nich obecnie korzysta z nich więcej, niż w okresie sprzed epidemii. Wśród osób, które z tego typu programów korzystają, najbardziej popularny jest MS Teams, a w dalszej kolejności – Zoom.
- Epidemia COVID-19 przyczyniła się do wzrostu zapotrzebowania na usługi telekomunikacyjne u ponad połowy badanych osób ze specjalnymi potrzebami. Respondenci najczęściej w trakcie stanu epidemicznego korzystali z połączeń głosowych.
- Porównując ocenę rynku telekomunikacyjnego przed i w czasie pandemii można zauważyć jedynie nieznaczne różnice. Opinie osób badanych odnośnie okresu epidemicznego są nieco bardziej spolaryzowane niż w odniesieniu do okresu sprzed epidemii – więcej jest opinii skrajnych, czyli wyrażających zdecydowane zadowolenie i niezadowolenie.
- Pandemia COVID-19 miała wpływ na zmianę oferty telekomunikacyjnej w przypadku 18,2% osób badanych. Większość osób badanych (70,9%) nie doświadczyło utrudnień dotyczących usług telekomunikacyjnych w okresie pandemii.
- Pandemia COVID-19 nie miała wpływu na istotność roli pełnionej przez usługi telekomunikacyjne w życiu codziennym osób badanych. W okresie sprzed pandemii 98,2% osób badanych przypisywało tego typu usługom ważną rolę w życiu i dokładnie ten sam odsetek badanych uznawał usługi telekomunikacyjne za ważne podczas pandemii.
- Pandemia COVID-19 nie wpłynęła także w znaczący sposób na ocenę jakości udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami świadczonych przez własnego operatora osób badanych. Nieznacznie tylko zmienił się odsetek wskazań zdecydowanie pozytywnych na rzecz wskazań raczej pozytywnych.