

Gospodarstwa domowe a rynek telekomunikacyjny 2009



26.01.2010, 12:51

17 proc. respondentów badania, przeprowadzonego na zlecenie UKE, zamierza w najbliższym czasie zmienić operatora obsługującego domowe telefony stacjonarne. Ponad 1/3 badanych w ogóle nie bierze pod uwagę innego operatora, co oznacza, że może zrezygnować z używania telefonu stacjonarnego. Jako alternatywnego operatora dla tej usługi respondenci wskazywali głównie Netię (25,6%), Telefonię Dialog (5,1%) oraz Telekomunikację Polską (5,4%) - podaje raport UKE pt. "Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2009 roku. Klienci indywidualni".

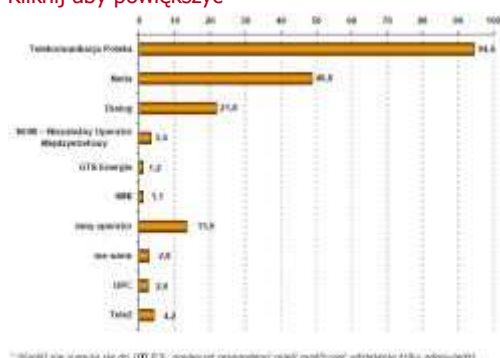
Wyniki badania przeprowadzonego przez PBS wskazują na bardzo wysoki stopień nasycenia usługami telekomunikacyjnymi. Telefon, niezależnie od wykorzystywanej w tym celu technologii, posiada zdecydowana większość badanych (95,4%).

Niemalże połowa respondentów posiada zarówno telefon stacjonarny, jak i komórkowy (40,9%). 44% badanych użytkuje tylko aparat komórkowy, a jedna osoba na dziesięć tylko aparat stacjonarny. Tylko 4,6% badanych nie posiada żadnego aparatu telefonicznego.

RYNEK TELEFONII STACJONARNEJ

Raport podaje, iż w 2009 roku 51,4% Polaków deklaruje posiadanie telefonu stacjonarnego w gospodarstwie domowym.

[Kliknij aby powiększyć](#)



Spontaniczna znajomość operatorów telefonii stacjonarnej (w %, n=1602)

Najwyższe wskazania znajomości spontanicznej spośród operatorów telefonii stacjonarnej zanotowała Telekomunikacja Polska (94,6%). Drugim, dobrze znanym operatorem jest Netia, wymieniana przez niespełną połowę badanych (48,8%). Kolejnym rozpoznawanym dostawcą jest Dialog, wymieniana przez nieco więcej niż jedną piątą badanych (21,8%).

Pierwsze miejsce pod względem liczby abonentów zajmuje Telekomunikacja Polska, która jest głównym operatorem dla 67,9% respondentów posiadających telefon stacjonarny. Udział pozostałych operatorów kształtuje się następująco: Netia – 11,4%, Dialog – 7,6%, inny operator – 11,9%.

Badanie pokazuje, iż telefon stacjonarny jest przede wszystkim ważnym narzędziem kontaktu w rozmowach lokalnych. Częstotliwość korzystania z telefonu stacjonarnego w rozmowach lokalnych jest wysoka, ponieważ 36,6% badanych korzysta z niego codziennie, a połowa badanych (51,2%) kilka razy w tygodniu (suma wskazań „3-5 razy w tygodniu” i „1-2 razy w tygodniu”).

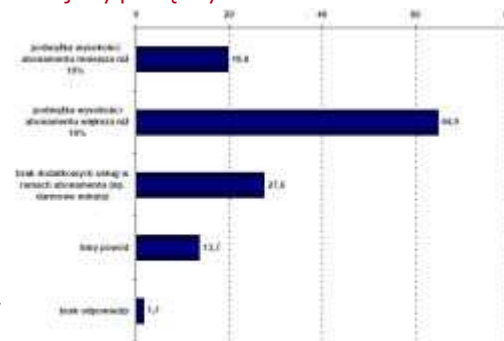
Wyniki badania wskazują na dość wysoką satysfakcję klientów z usług świadczonych przez operatorów

telefonii stacjonarnej. Najwyżej respondenci ocenili telefonię Dialog - średnia 4,1 i Netię – 3,9 (na pięciostopniowej skali). Telekomunikacja uzyskała średnią ocenę 3,8.

Czynnikiem mającym zasadniczy wpływ na decyzje o zmianie operatora pozostaje wysokość abonamentu za świadczone usługi. Prawie dwie trzecie badanych (64,9%) mogłoby zrezygnować z usług operatora, gdyby podwyżki abonamentu przekroczyły 10%.

Zgodnie z wynikami badania, rynek usług telefonii stacjonarnej posiada tendencje do zmiany. Co prawda 71,1% badanych nie planuje zmiany dotychczasowego operatora, ale 17,0% rozważa jednak zmianę operatora w najbliższej przyszłości. Jeden na trzech badanych (33,8%), którzy chcą zrezygnować nie bierze pod uwagę żadnego innego operatora, co oznacza, że mogą chcieć wycofać się z użytkowania telefonu stacjonarnego.

Kliknij aby powiększyć



* Wyniki nie sumują się do 100,0% ze względu na zaokrąglenie wartości zaokrąglone do dwóch miejsc dziesiętnych

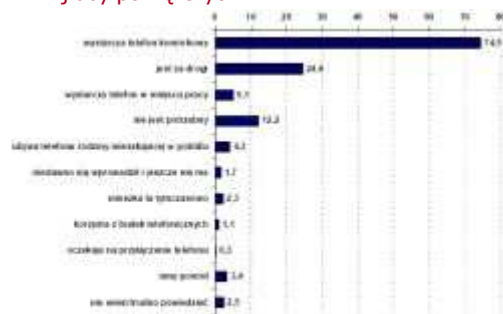
Potencjalne powody rezygnacji z usług operatora (w %, n=818)

Jako alternatywnego operatora telefonii stacjonarnej badani najczęściej wskazują Netię (25,6%). Na dalszych miejscach znalazł się Dialog (5,1%) oraz Telekomunikacja Polska (5,4%). Co czwarty badany wymienił innego operatora, a 37,5% osób nie wie jeszcze, z jakiego operatora by skorzystały.

Z badania wynika, iż najważniejszym kryterium przy zmianie operatora telefonii stacjonarnej jest dla badanych atrakcyjność cenowa oferty (średnia 4,6 na 5-stopniowej skali) oraz atrakcyjność promocji i rabatów (średnia 4,2). Istotne płaszczyzny oceny to także szeroki zakresu oferowanych usług i dostępność obsługi (średnie ocen po 3,8).

Ośmiu na dziesięciu badanych (79,1%) deklarowało świadomość możliwości zachowania numeru przy zmianie operatora. O takiej możliwości nie słyszało 16,7% badanych.

Kliknij aby powiększyć



* Wyniki nie sumują się do 100,0% ze względu na zaokrąglenie wartości zaokrąglone do dwóch miejsc dziesiętnych

Powody nieposiadania telefonu stacjonarnego (w %, n=784)

komórkowego (46,3%).

Średnia miesięczna opłata za telefon stacjonarny w gospodarstwie domowym wynosi około 70 PLN. Najlichniesz grupę posiadaczy telefonów stacjonarnych stanowią osoby płacące rachunki od 51 do 100 PLN miesięcznie (41,0%).

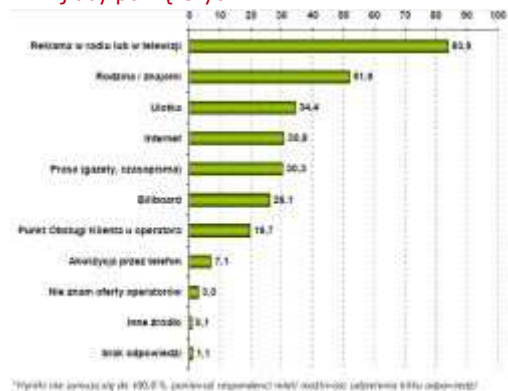
RYNEK TELEFONII RUCHOMEJ

W raporcie czytamy, iż 84,9% Polaków deklaruje posiadanie telefonu komórkowego. Nasycenie indywidualnego rynku telekomunikacyjnego usługą telefonii ruchomej jest więc zdecydowanie większe niż

nasycenie usług telefonii stacjonarnej.

Znajomość spontaniczna trzech największych marek telefonii ruchomej jest na podobnym poziomie: Era (84,3%), Orange (84,0%) oraz Plus (79,8%). Ponad połowa respondentów wymienia marki Heyah (57,6%) i Play (55,3%). Jedna trzecia respondentów (32,0%) zna markę Sami Swoi, a jedna piąta (21,9%) markę „36,6”.

[Kliknij aby powiększyć](#)



Źródła informacji na temat oferty marek telefonii ruchomej (w %, n=1496)

niż telefony na abonament.

Ośmiu na dziesięciu respondentów (83,9%) zauważa przekaz informacyjny o ofercie operatorów zawarty w reklamie w radiu lub telewizji.

Największa grupa respondentów korzysta z usług Orange (38,6% osób). Jedna trzecia respondentów korzysta z Plusa (30,2%), a pozostali głównie z Ery (25,8%).

Wśród osób decyzyjnych w sprawach telekomunikacyjnych w badanych gospodarstwach domowych posiadanie telefonu na abonament (post paid) jak i na kartę (pre paid) kształtuje się na zbliżonym poziomie – odpowiednio 46,7% i 47%. W gronie pozostałych osób w rodzinie nieco większym zainteresowaniem cieszą się telefony na kartę pre-paid,

Połączenia głosowe są najczęściej wykorzystywaną formą porozumiewania się przez telefon. Na pierwszym miejscu wymienia je 84,5% badanych. Popularną formą, z której korzystają osoby posiadające telefon komórkowy jest również wysyłanie SMS'ów. Na pierwszym miejscu stawia ją 20,9 % badanych, a na drugim miejscu 65,5% badanych.

Oferta cenowa i rabaty są głównymi kryteriami branymi pod uwagę przy wyborze operatora telefonii ruchomej.

Całkowita średnia miesięczna opłata za korzystanie z telefonu komórkowego jest znacznie wyższa w przypadku osób płacących abonament (77 PLN), niż użytkowników kart pre-paid (44 PLN), czy mix (38 PLN).

RYNEK INTERNETU

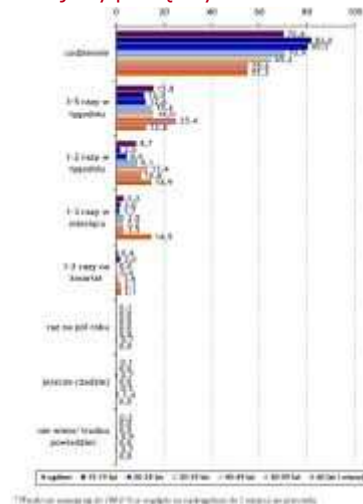
Większość gospodarstw domowych (64,9%) deklaruje, że posiada w swoim gospodarstwie domowym komputer. Z kolei (89,1%) gospodarstw domowych posiadających komputer ma w domu dostęp do sieci Internet.

Badanie pokazuje, iż większość Polaków korzystała z sieci Internet w ciągu ostatniego miesiąca (59,8%), z czego najwięcej osób łączyło się z siecią we własnym domu lub w pracy.

Polscy użytkownicy Internetu, którzy korzystali z niego w ciągu ostatniego miesiąca, deklarują wysoką częstotliwość korzystania – 70,4% z nich korzysta z sieci internetowej codziennie.

Zdecydowana większość osób, które korzystają z Internetu w domu, posiada stałe stacjonarne łącze (70,2%). Dostęp mobilny posiada 15,7% osób z dostępem do Internetu. Telekomunikacja polska dostarcza Internet co czwartej osobie posiadającej jakikolwiek dostęp. Trzy na dziesięć osób (29,8%) posiada łącze o prędkości od 1 Mb/s do 1,99 Mb/s. Ponad jedna piąta posiadaczy stałych łączy używa połączeń o prędkości od 2 Mb/s do 5,99 Mb/s.

[Kliknij aby powiększyć](#)



Korzystanie z internetowych komunikatorów tekstowych deklaruje około dwóch trzecich badanych (65,2%). Na rynku komunikatorów internetowych dwa programy są zdecydowanie częściej wykorzystywane niż narzędzia firm konkurencyjnych. W grupie komunikatorów tekstowych prowadzi Gadu-Gadu (85,0%), a w grupie komunikatorów głosowych: Skype (72,1%).

RYNEK TELEWIZYJNY

Z raportu wynika, iż ponad jedna trzecia respondentów (37,4%) korzysta tylko z telewizji kablowej. Jedna trzecia (33,7%) korzysta z telewizji analogowej przez odbiór naziemny za pomocą tradycyjnej anteny, nieco mniej respondentów (28,4%) posiada telewizję cyfrową satelitarną.

Dwie trzecie badanych (67,0%) deklaruje zadowolenie ze swojego dostawcy telewizji.

Częstotliwość korzystania z Internetu
(w %, n=968)

Informacje o badaniu

Badanie zostało przeprowadzone przez PBS DGA sp. z o.o. na zlecenie UKE, metodą indywidualnych zestandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (PAPI). Próba badawcza liczyła N=1602 wywiadów. Badanie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych zostało przeprowadzone na reprezentatywnej próbie gospodarstw domowych w Polsce, wśród osób w wieku 15 lat i powyżej. Badanie zrealizowano w dniach 1-14 grudnia 2009 roku na terenie całego kraju.

Do pobrania: [Pełna wersja raportu](#)

www.uke.gov.pl

oprac. : Regina Anam / eGospodarka.pl

© 2002-2008 Kasat Sp. z o.o.