

## Korzystanie oraz satysfakcja z usług telefonicznych i pocztowych w Polsce

W 2006 roku Instytut Łączności przeprowadził badanie typu jakościowego [1], którego celem było poznanie opinii prywatnych użytkowników usług pocztowych i telekomunikacyjnych odnośnie jakości świadczenia tych usług. Zakres badanych usług telekomunikacyjnych obejmował telefonię komórkową oraz stacjonarną

Problematyka badania obejmowała takie zagadnienia, jak: częstość korzystania z usług, ogólne zadowolenie ze sposobu ich świadczenia, korzystanie i satysfakcja z poszczególnych usług, dostęp do usług, koszty korzystania z usług, powody korzystania z usług aktualnego operatora telefonicznego (najważniejsza cecha usług pocztowych), zrozumiałość materiałów informacyjnych, poziom obsługi klienta, reklamacje.

Badania zrealizowano posługując się techniką bezpośredniego wywiadu indywidualnego z wykorzystaniem kwestionariusza. Przeprowadzono 127 rozmów na wyżej wymienione tematy w dwóch rejonach geograficznych: Trójmieście i okolicach oraz Kwidzynie i okolicach. Grupę badanych stanowiły osoby w różnym wieku (wyróżniono 6 przedziałów wiekowych: najmłodszy respondenci mieli od 15 do 20 lat, najstarsi – powyżej 60 lat), kobiety i mężczyźni, mieszkańcy miejscowości o różnych statusach (miasto wojewódzkie – Gdańsk, inne miasta i wsie) oraz osoby zarówno korzystające z Internetu, jak też nie korzystające z tego medium.

Przedstawione atrybuty próby posłużyły do zbadania korelacji i przeprowadzenia innych analiz statystycznych z uwzględnieniem określonych cech respondentów [2-4].

W artykule przedstawiono statystyki dotyczące korzystania i ogólnego zadowolenia ze sposobu świadczenia usług pocztowych i telefonicznych.

W związku z tym, że ta sama grupa respondentów odpowiadała na pytania dotyczące różnych usług, przeprowadzono też krótką analizę porównawczą otrzymanych danych.

### Korzystanie z usług

Respondenci w pierwszej kolejności określali, czy i jak często korzystali z badanych usług w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Mieli do wyboru następujące odpowiedzi: Rzadko (1), Raczej rzadko (2), Dość często (3), Bardzo często (4), Trudno powiedzieć, Nie korzystam. W nawiasach podano przydzielone poszczególnym odpowiedziom wartości liczbowe, które umożliwiły określenie średniej częstości korzystania z poszczególnych usług. Odpowiedzi „Trudno powiedzieć” nie brano pod uwagę do oceny częstości korzystania z usług.

### Usługi pocztowe

Jedynie 4% respondentów nie korzystało w ciągu ostatnich 6 miesięcy z usług pocztowych. Największa grupa respondentów stwierdziła, że korzystała z usług pocztowych rzadko (32%); najmniej respondentów za-

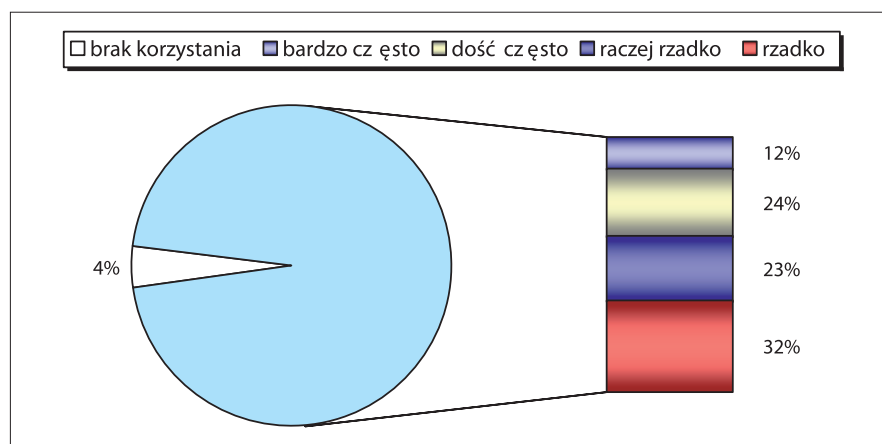
deklarowało, że w ciągu ostatnich 6 miesięcy korzystało z nich bardzo często (12%). Średnia deklarowana częstość korzystania z usług pocztowych w ciągu ostatnich 6 miesięcy, przyjmując skalę od 1 (Rzadko) do 4 (Bardzo często), wyniosła 2,17 („powyżej” opcji „Raczej rzadko”).

### Telefonia stacjonarna

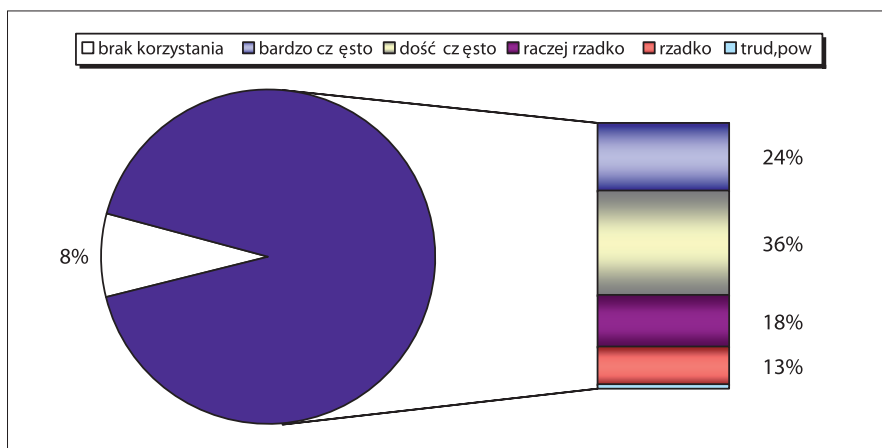
8% respondentów nie korzystało w ciągu ostatnich 6 miesięcy z usług telefonii stacjonarnej. Największą grupę badanych stanowili ci, którzy stwierdzili, że używali telefonii stacjonarnej dość często (36%). Najmniej respondentów zadeklarowało, że we wskazanym okresie używało takich usług rzadko (13%). Średnia deklarowana częstość korzystania z usług telefonii stacjonarnej w ciągu ostatnich 6 miesięcy, w skali od 1 (Rzadko) do 4 (Bardzo często), wyniosła 2,8 („poniżej” opcji „Raczej często”).

### Telefonia komórkowa

7% respondentów w ciągu ostatnich 6 miesięcy nie używało usług telefonii komórkowej. Większość korzystała z telefonii komórkowej bardzo czę-



Rys. 1. Korzystanie z usług pocztowych w ciągu ostatnich 6 miesięcy.  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 2. Korzystanie z usług telefonii stacjonarnej w ciągu ostatnich 6 miesięcy.  
Źródło: opracowanie własne.

sto (61%). Tylko nieliczni stwierdzili, że używali usług telefonii komórkowej raczej rzadko lub rzadko. Średnia deklarowana częstość korzystania z usług telefonii komórkowej w ciągu ostatnich 6 miesięcy, przyjmując skalę od 1 (Rzadko) do 4 (Bardzo często), wyniosła 3,6 (pomiędzy opcjami „Raczej często” i „Bardzo często”, bliżej tej ostatniej).

## Zadowolenie z jakości usług

Respondenci, którzy wykazali korzystanie z badanych usług, wyrazili swoje opinie na temat jakości ich świadczenia. Badani odpowiadali na pytanie: Czy jest Pan(i), ogólnie rzecz biorąc, zadowolony (a) z poziomu świadczenia usług pocztowych i telefonicznych? Mieli do wyboru następujące odpowiedzi: Nie (1), Raczej nie (2), Raczej tak (3), Tak (4), Trudno powiedzieć. W nawiasach podano przydzielone poszczególnym odpowiedziom wartości liczbowe, które umożliwiły określenie ogólnego wskaźnika satysfakcji dla poszczególnych usług. Odpowiedzi „Trudno powiedzieć” nie brano pod uwagę do oceny jakości usług.

## Usługi pocztowe

Dla większości respondentów (58%) sposób udostępniania usług pocztowych jest raczej zadowolający. Odpowiedzi jednoznacznie negatywnych, wyraźnie krytykujących jakość świadczenia omawianych usług, odnotowano 9%. Średnie zadowolenie z poziomu świadczenia usług pocztowych, przyjmując skalę od 1 (Nie)

do 4 (Tak), wyniosło 2,75 („poniżej” opcji „Raczej tak”).

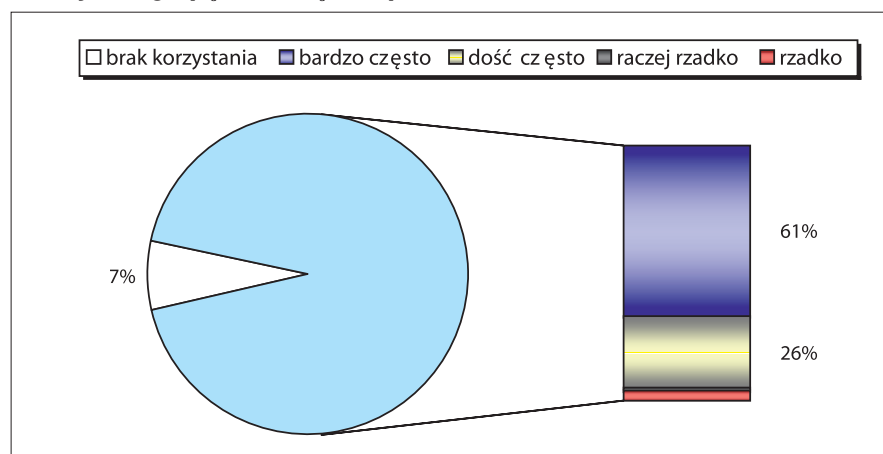
## Telefonia stacjonarna

Dla większości badanych sposób udostępniania usług telefonii stacjonarnej jest raczej zadowolający (52%). Drugą w kolejności grupę stanowią ci respon-

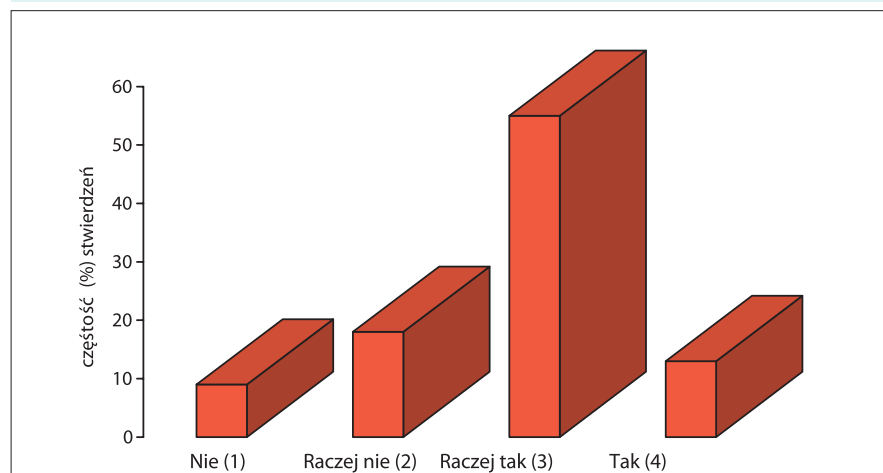
denci, którzy są zadowoleni z jakości usług (21%). Odpowiedzi jednoznacznie negatywnych, wyraźnie krytykujących jakość świadczenia omawianych usług odnotowano 14%. Średnie zadowolenie z poziomu świadczenia usług telefonii stacjonarnej, przyjmując skalę od 1 (Nie) do 4 (Tak), wyniosło 2,9 (nieco „poniżej” opcji „Raczej tak”).

## Telefonia komórkowa

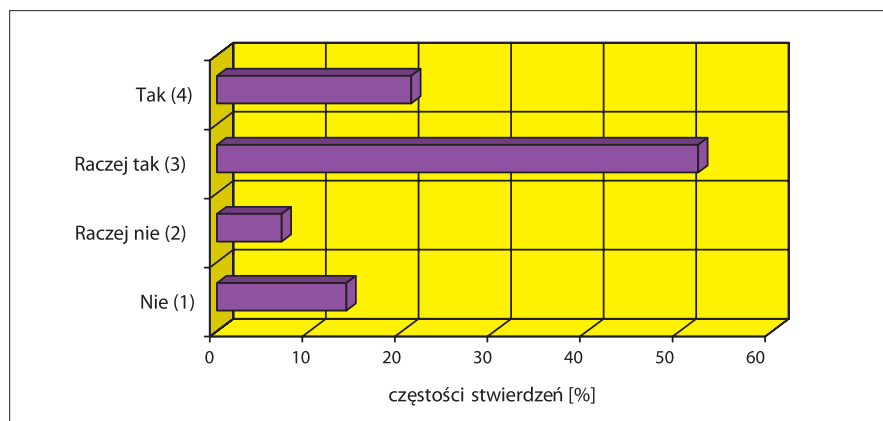
Większość respondentów stwierdziła, że sposób udostępniania usług telefonii komórkowej jest raczej zadowolający (53%). Duża grupa respondentów wyraziła pełne zadowolenie z jakości badanych usług (40%). Odpowiedzi jednoznacznie negatywnych, wyraźnie krytykujących jakość świadczenia omawianych usług odnotowano 6%. Średnie zadowolenie z poziomu świadczenia usług telefonii komórkowej, przyjmując skalę od 1 (Nie) do 4 (Tak), wyniosło 3,3 („powyżej” opcji „Raczej tak”).



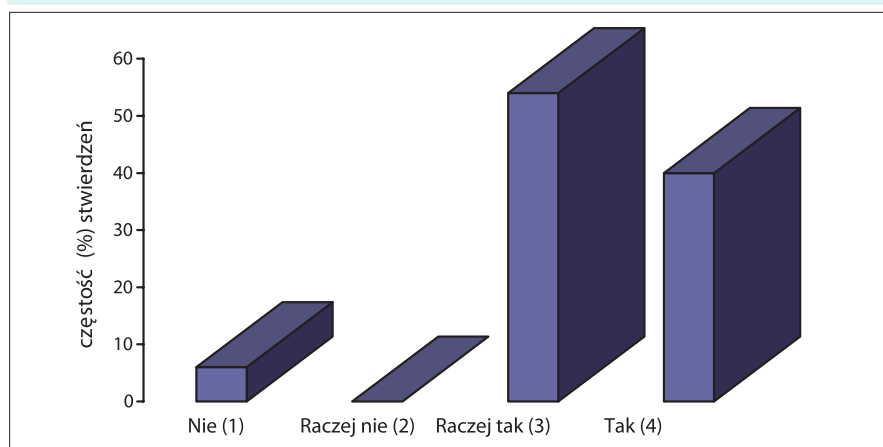
Rys. 3. Korzystanie z usług telefonii komórkowej w ciągu ostatnich 6 miesięcy.  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 4. Zadowolenie z jakości świadczenia usług pocztowych.  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 5. Zadownienie z jakoŝci ŝwiadczenia uslug telefonii stacjonarnej.  
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 6. Zadownienie z jakoŝci ŝwiadczenia uslug telefonii komórkowej.  
Źródło: opracowanie własne.

## Porównanie uslug

Jak juŝ wspomniano, ta sama grupa respondentów odpowiadała na pytania dotyczace uslug pocztowych i telefonicznych, ciekawe moŝe byc zatem porównanie wyników dotyczacych rozwaŝanych uslug. Dane na temat

korzystania z poszczególnych uslug, jak równieŝ ogólnej oceny ich jakoŝci, zebrano w prezentowanych tabelach.

Dla przypomnienia, średnią częstoŝć korzystania z uslug w ciągu ostatnich 6 miesiacy obliczono, przyjmujac skale: 1 – Rzadko, 2 – Raczej rzadko, 3 – Doŝć często, 4 – Bardzo często.

Tab. 1. Korzystanie z uslug (ostatnie 6 miesiacy).

Źródło: opracowanie własne.

	Uslugi pocztowe	Telefonia stacjonarna	Telefonia komórkowa
Procent korzystajacych	96%	92%	93%
Œrednia częstoŝć korzystania	2,17	2,79	3,6

Tab. 2. Ogólna ocena jakoŝci uslug.

Źródło: opracowanie własne.

	Uslugi pocztowe	Telefonia stacjonarna	Telefonia komórkowa
Œrednie zadownienie	2,75	2,86	3,28

Œrednie zadownienie z poziomu ŝwiadczenia uslug obliczono, przyjmujac skale: 1 – Nie, 2 – Raczej nie, 3 – Raczej tak, 4 – Tak.

Analizujac dane zawarte w tabelach moŝna zauwaŝyć, ŝe:

- W ciągu ostatnich 6 miesiacy (poprzedzajacych moment badania) ze wszystkich rozpatrywanych uslug korzystało ponad 90% respondentów. Najwyzszy odsetek respondentów korzystał z uslug pocztowych (96%), najniŝszy – z uslug telefonii stacjonarnej (92%)
- Œrednia częstoŝć korzystania z uslug była wyraŝnie najwyzsza w przypadku telefonii komórkowej (3,28), najniŝsza – dla uslug pocztowych (2,17)
- Najwyzsze zadownienie z jakoŝci ŝwiadczonej uslug wyrazili respondenci w przypadku uslug telefonii komórkowej (3,28), najniŝsze – w przypadku uslug pocztowych (2,75).

Badania nasze wykazaly, ŝe w ramach poszczególnych uslug odczuwalne zadownienie z poziomu ich ŝwiadczenia znajduje swoje odbicie w częstoŝci korzystania z nich. Sã to zaleŝności (statystycznie istotne). Im bardziej zadowniajacy sposób udostępniania na przyklad uslug pocztowych, tym częstsze korzystanie z nich. Podobna sytuacja występuje w przypadku uslug telefonii stacjonarnej i komórkowej.

Nasuwa się ogólniejszy wniosek, ŝe podobne zaleŝności występujã pomiędzy analizowanymi uslugami. Respondenci sã najbardziej zadownieni z jakoŝci uslug telefonii komórkowej, w zwiãzku z tym najczęŝiej z nich korzystajã. Z kolei najniŝsze zadownienie z jakoŝci uslug pocztowych znajduje odbicie w najrzadszym korzystaniu z nich.

## LITERATURA

1. R. Nierebiński, H. Pawlak „Badanie uŝytkowników uslug pocztowych i telekomunikacyjnych w Polsce”, Instytut Łączności, 2006.
2. R. Nierebiński, H. Pawlak „Ocena uslug pocztowych w Polsce. Raport z badañ przeprowadzonych w 2006 r.”, Instytut Łączności, 2006.
3. R. Nierebiński, H. Pawlak „Ocena uslug telekomunikacyjnych w Polsce – telefonia stacjonarna. Raport z badañ przeprowadzonych w 2006 r.”, Instytut Łączności, 2006.
4. R. Nierebiński, H. Pawlak „Ocena uslug telekomunikacyjnych w Polsce – telefonia komórkowa. Raport z badañ przeprowadzonych w 2006 r.”, Instytut Łączności, 2006.