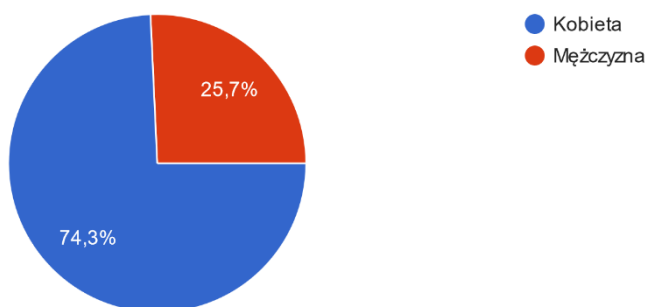


ANKIETA INFORMACYJNA DLA GMINY WROCŁAW

Analiza ankiety przeprowadzonej w okresie od marca do sierpnia 2021 na grupie 241 mieszkańców Wrocławia.

Pytanie 1 - Proszę wybrać płeć

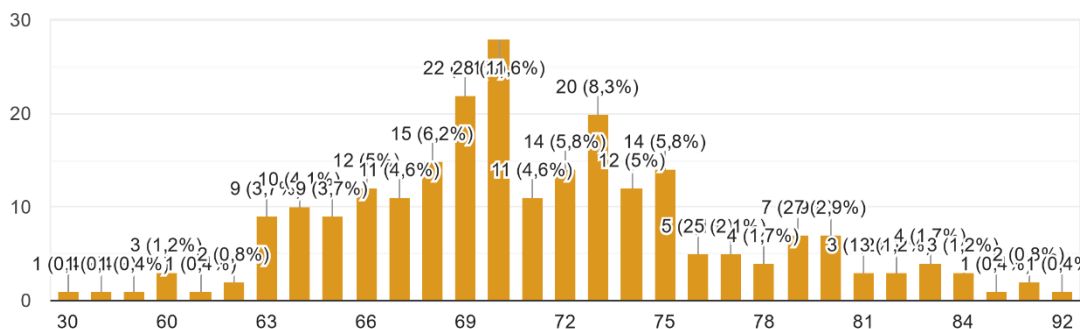
Kobiety 74,3%, mężczyźni 25,7%, czyli bez specjalnego zaskoczenia. W tej grupie wiekowej zwykle są bardziej aktywne kobiety.



Pytanie 2 - Ile ma Pani/Pan lat?

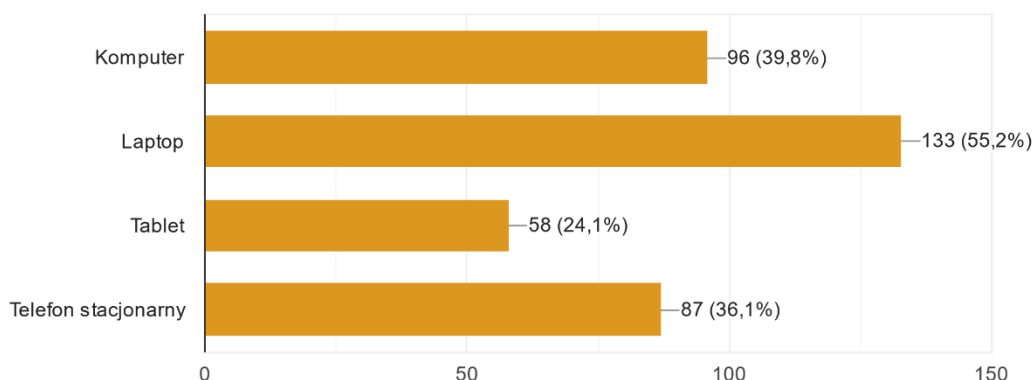
Największą grupą osób wypełniających ankietę byli respondenci w wieku 68-75 lat. Najwięcej, bo 28 ankieterów zadeklarowało wiek 70 lat. Trzy osoby wypełniające ankietę nie są seniorami, bo nie przekroczyły 60 roku życia. Wykres wieku ankieterów jest bliski rozkładowi normalnemu (Gaussa), co daje dobrą próbkę statystyczną.

30 lat – 1 osoba	65 lat – 9 osób	73 lat – 20 osób	81 lat – 3 osoby
39 lat – 1 osoba	66 lat – 12 osób	74 lat – 12 osób	82 lat – 3 osoby
55 lat – 1 osoba	67 lat – 11 osób	75 lat – 14 osób	83 lat – 4 osoby
60 lat – 3 osoby	68 lat – 16 osób	75 lat – 5 osób	84 lat – 3 osoby
61 lat – 1 osoba	69 lat – 22 osoby	77 lat – 5 osób	85 lat – 1 osoba
62 lat – 2 osoby	70 lat – 28 osób	78 lat – 4 osoby	86 lat – 2 osoby
63 lat – 9 osób	71 lat – 11 osób	79 lat – 7 osób	91 lat – 1 osoba
64 lat – 10 osób	72 lat – 14 osób	80 lat – 7 osób	



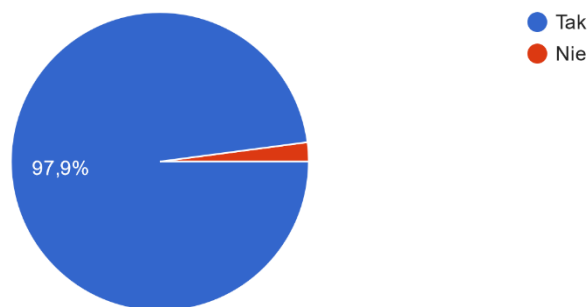
Pytanie 3 - Jakim sprzętem się Pani/Pan posługuje w komunikacji z otoczeniem?

Ankietowani w ponad połowie przypadków jako sposób komunikacji wybrali laptop (55,2%) oraz komputer (39,8%). Co ciekawe telefon stacjonarny był dopiero na trzeciej pozycji (36,1%). Najmniej używanym urządzeniem okazał się tablet (24,1%), co nie dziwi, bo nie są to popularne obecnie urządzenia.



Pytanie 4 - Czy posiada Pani/Pan telefon komórkowy (telefon przenośny)?

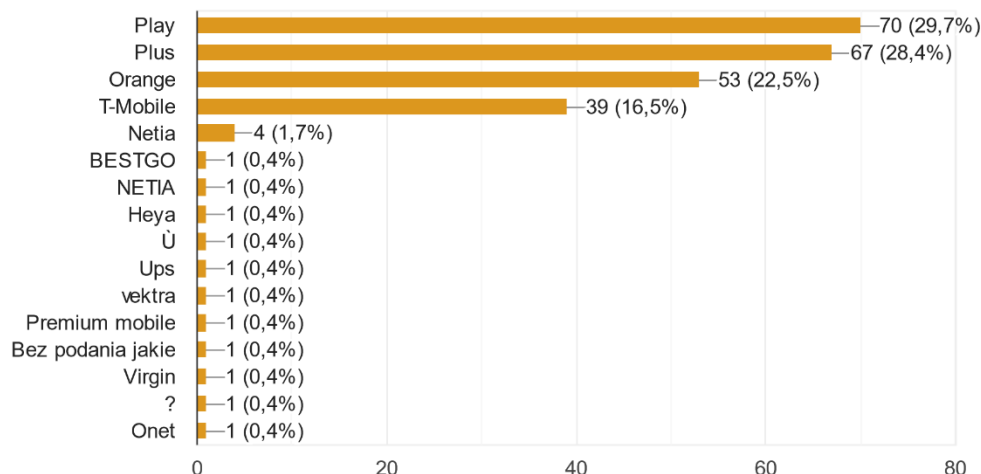
97,9% ankietowanych posiada telefon komórkowy. Możemy zatem zakładać, że większość seniorów posiada telefon komórkowy, być może jest to nawet smartfon.



Na podstawie analizy pytań 3 oraz 4 można założyć, że podstawowymi urządzeniami do komunikacji wśród Seniorów są smartfony (telefony komórkowe) oraz komputery (stacjonarny i laptop).

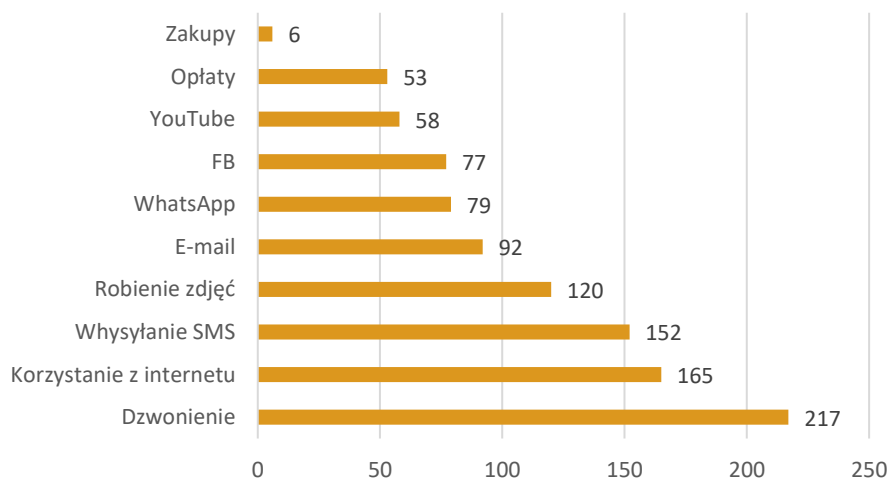
Pytanie 5 - W sieci którego operatora obsługiwany jest Pani/Pana telefon komórkowy?

Bez zaskoczenia Play, Plus, Orange i T-Mobile, czyli liderzy rynku są też najczęściej wybierani przez ankietowanych. Kilku ankietowanych podawało operatorów: BESTGO, NETIA, Ź, Vektra, ?, Onet. Czyli nie zrozumieli pytania lub nie wiedzą kto im dostarcza usługi telefoniczne i komu za nie płacą.



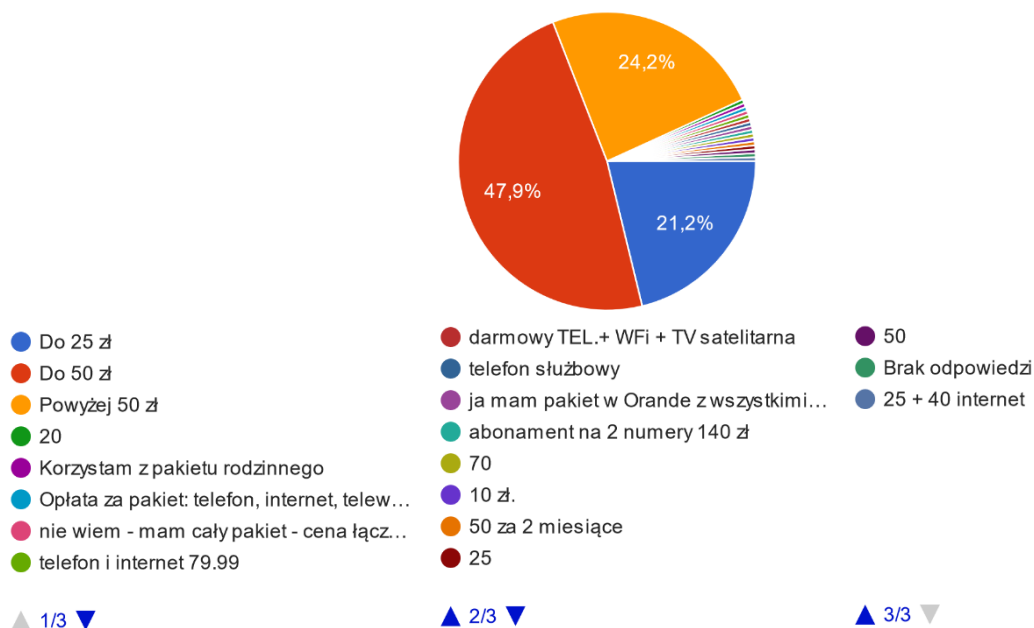
Pytanie 6 - Jakie czynności wykonuje Pani/Pan na swoim telefonie komórkowym, proszę je wymienić.

Największa grupa ankietowanych deklaruje, że telefon komórkowy (smartfon) wykorzystuje tylko do dzwonienia i wysyłania wiadomości SMS. Choć niemal połowa wykonuje też za pomocą telefonu zdjęcia, wysyła maile czy korzysta z komunikatorów takich jak WhatsApp czy FB (Messenger).



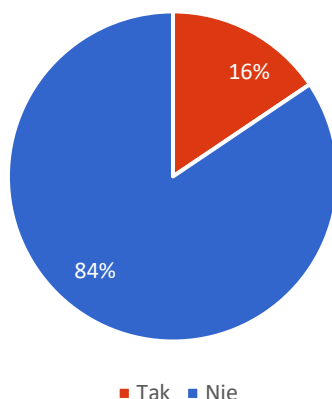
Pytanie 7 - Ile kosztuje Panią/Pana miesięczna opłata za użytkowanie telefonu komórkowego?

47,9% płaci do 50 zł, 24,2% płaci więcej niż 50 zł, a 21,2% mniej niż 50 zł. Pojawiło się też kilka innych kwot i sugestie, że ankietowany nie wie ile płaci. Kilkaście osób ma pakiet telefon + telewizja + internet. Poniżej wszystkie wpisywane odpowiedzi.



Czyli prawie 70% ankietowanych deklaruje kwotę miesięcznej opłaty do 50 zł. Uwzględniając to, że w tej chwili każdy abonament posiada podłączenie do Internetu to może świadczyć o bardzo dużej dostępności do Internetu poprzez smartfon.

Pytanie 8 - Czy korzystanie z telefonu komórkowego sprawia Pani/Panu jakieś trudności. Jeśli tak to jakie?

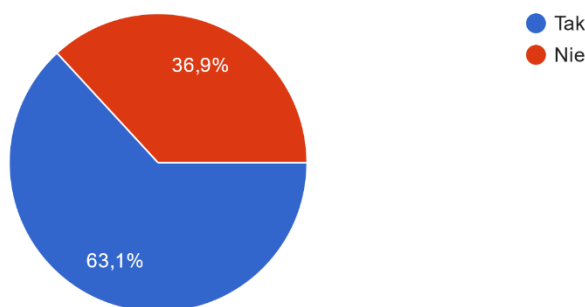


84,4% deklaruje, że nie sprawia trudności. To może świadczyć o tym, że nie docenimy umiejętności Seniorów, co wykorzystywania smartfonów. Wydaje nam się, że w tym miejscu powinniśmy zadać nieco inne pytanie. Przykładowo jak radzi sobie Pani/Pan z obsługą aparatu, aplikacji, wysyłania MMS itp. Mogłoby się wtedy okazać, że wynik byłby inny.

W analizie ankiety trzeba zaznaczyć wyraźnie, że podstawowa obsługa telefonu/smartfona nie stanowi dla seniorów problemu, ale nie wykorzystują oni żadnych „smart” funkcji. Dla nich telefon służy tylko do dzwonienia i SMS’owania. Reszty muszą się nauczyć.

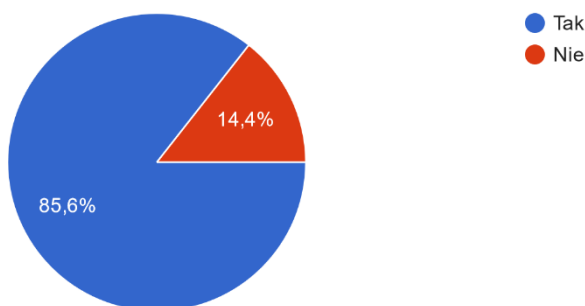
Pytanie 9 – Czy wyobraża sobie, Pani/Pan, że telefon komórkowy może zastąpić komputer, laptop, tablet?

63,1% osób wyobraża sobie zastąpienie komputera telefonem komórkowym (smartfonem), a 36,9% nie. Co może świadczyć o tym, że seniorzy po odpowiednim przeszkoleniu mogliby posługiwać się smartfonem sprawniej i w szerszym zakresie usług i funkcji niż do tej pory.

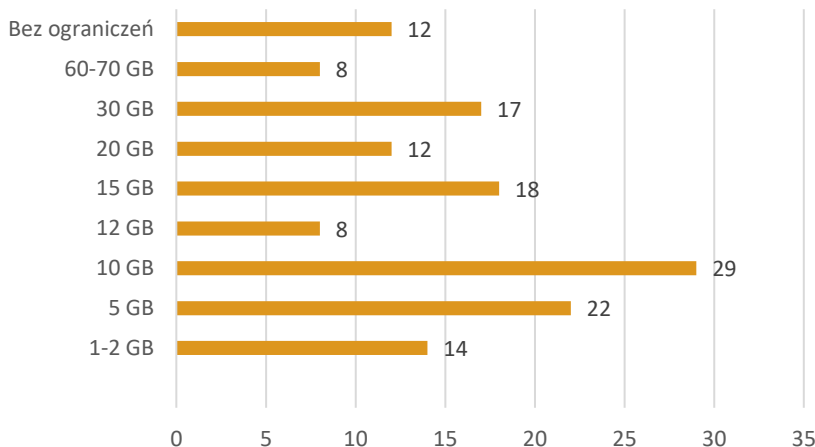


Pytanie 10 – Czy w Pani/Pana abonamencie (umowie) telefon komórkowy posiada dostęp do Internetu?

Tylko 85,6% ankietowanych zdaje sobie sprawę z tego, że mają dostęp do Internetu. W rzeczywistości każdy telefon, czy smartfon ma obecnie dostęp do Internetu, bo inaczej nie działają usługi takie jak: MMS, rozmowy wideo, alerty itp. pogodowe itp.



Pytanie 11 – Z jakiego pakietu Internetu korzysta Pani/Pan w sieci komórkowej swojego operatora. Proszę podać ilość GB.

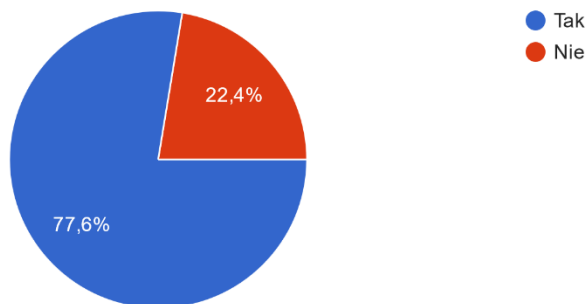


Można tu zauważyć brak wiedzy seniorów, bo ponad połowa napisała, że nie wie. Część podawała prędkość zamiast wielkość pakietu.

W tym miejscu istnieje ryzyko naciągania Seniorów przez operatorów, bo namawiają ich na wysokie pakiety, a są oni przekonani o tym, że im większy pakiet tym szybszy Internet i płacą za coś czego nie potrzebują.

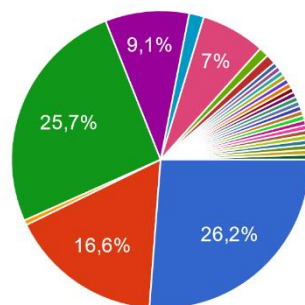
Pytanie 12 - Czy posiada Pani/Pan stałe łącze internetowe (Internet kablowy)?

Wśród ankietowanych 77,6% deklaruje posiadanie stacjonarnego Internetu w domu. 22,4% ankietowanych nie posiada Internetu stacjonarnego, ciekawe ile z tych osób korzysta z Internetu mobilnego.



Pytanie 13 - U którego operatora posiada Pani/Pan stałe łącze internetowe?

Prym wiodą Netia, Orange, UPC, czyli najwięksi rynkowi gracze. Kilka osób nie wie komu płaci za Internet, a kolejne pojedyncze osoby wskazywały jako operatorów Internetu stacjonarnego takich dostawców jak Play, Plus, T-Mobile, Virgin, Aero2, a to operatorzy komórkowi. Poniżej wszystkie wpisane odpowiedzi.



- | | | | |
|--------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ● Netia | ● T-mobile | ● WROCNET - radiowe | ● Zaznaczono. Brak informacji |
| ● UPC | ● BESTGO | ● cyfrowy polsat | ● Osiedlowe |
| ● Korbank | ● play | ● Nie wiem | ● Virgin |
| ● Orange | ● lokalny Besgo | ● Tmobile | ● Play |
| ● Vectra | ● lokalny BESTGO | ● Brak odpowiedzi | ● Plus |
| ● TVK | ● T-Mobile + Netia | ● lokalne BESTGO | ● Brak określenia |
| ● Multimedia | ● nie wiem, nie moje, syn kupił | ● Aero2 | |
| ● Connecta | ● nie wiem | ● Podkreślono inne bez odpowiedzi | |

▲ 1/4 ▼

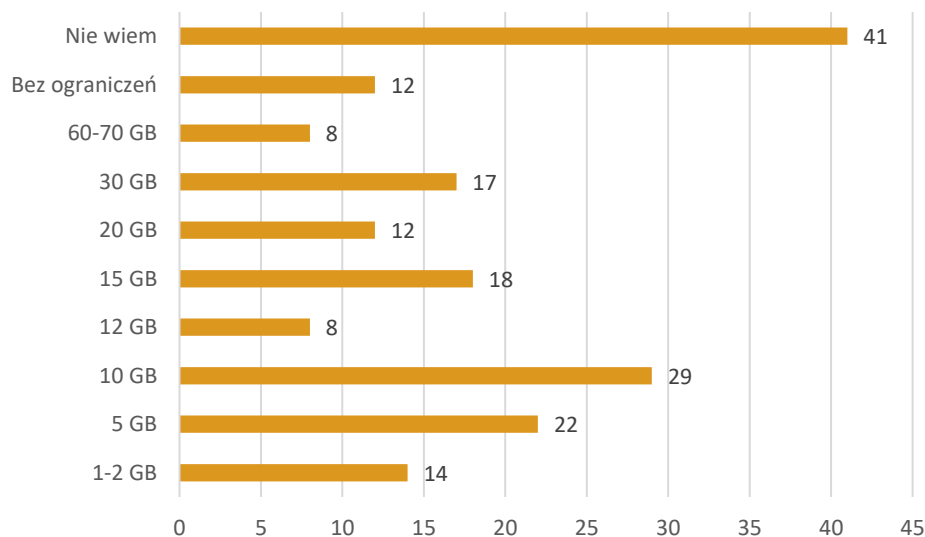
▲ 2/4 ▼

▲ 3/4 ▼

▲ 4/4 ▼

Pytanie 14 - Jaką prędkość gwarantuje Pani/Panu dostawca usług internetowych (Internet kablowy)? Proszę podać ilość Mb/s (megabity na sekundę).

Około 40% ankietowanych nie wie jaką ma prędkość Internetu, albo deklaruje prędkość jako szybki, wystarczający, dobry itp.



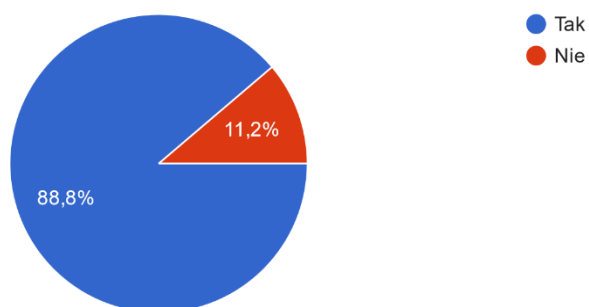
Pytanie 15 - Czy chciałaby/by Pani/Pan robić comiesięczne opłaty, płacić za zakupy w sklepie stacjonarnym oraz internetowym przy pomocy telefonu komórkowego lub komputera?

Co ciekawe 43,2% osób nie chce robić żadnych opłat za pomocą telefonu komórkowego. Ciekawe dlaczego? Nie umieją to jasne, ale czy się boją, czy jest inna przyczyna? 21,5% ankietowanych chciałoby wykonywać operacje finansowe za pomocą komputera, a 21,2% za pomocą telefonu komórkowego (smartfona) lub komputera. Tylko 14,1% chciałoby operacje finansowe wykonywać tylko za pomocą telefonu.



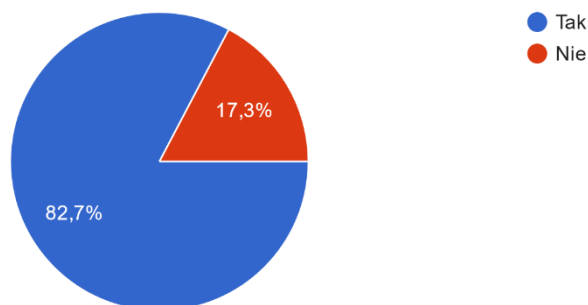
Pytanie 16 - Czy posiada Pani/Pan własny rachunek w Banku na który przekazywana jest emerytura/renta?

88,8% ankietowanych posiada własny rachunek bankowy. Co będzie w przyszłym roku, bo przypominam, że od 1 stycznia 2022 renty i emerytury będą dostarczane tylko na rachunek bankowy. Nie będzie można odebrać na poczcie lub u listonosza. Konieczne stanie się założenie konta lub podanie rachunku kogoś z rodziny. Konieczne będzie też przeszkolenie w obsłudze karty płatniczej, bankomatów, bankowego konta internetowego itp.



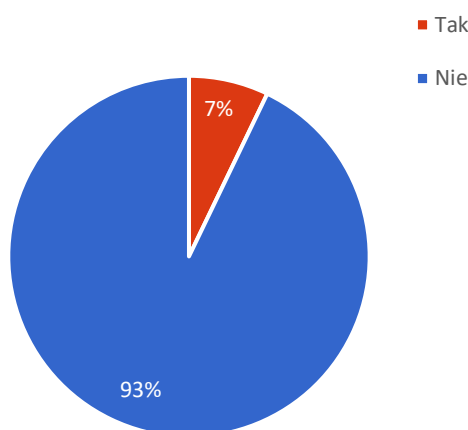
Pytanie 17 - Czy ma Pani/Pan dostęp do rachunku bankowego przez Internet?

82,7% respondentów ma dostęp do rachunku bankowego przez Internet. Tak samo jak w poprzednim pytaniu, tu od 1 stycznia 2022 będzie konieczne przeszkolenie, bo korzystanie z konta internetowego może być potrzebne. Choćby by sprawdzić czy już przyszła emerytura.



Pytanie 18 - Czy posługiwanie się kontem bankowym sprawia Pani/Panu jakieś trudności, jeśli tak, to jakie? Proszę je wymienić.

Znakomita większość nie ma żadnych problemów z obsługą konta bankowego. Kilka osób się boi, że popełni błąd, albo korzysta z pomocy innych przy wykonywaniu operacji bankowych. Kolejne kilka osób sugeruje, że korzysta już z bankowości internetowej od ponad 20 lat i żadnych problemów nie ma. Wydaje nam się, że odpowiedź na to pytanie nie odzwierciedla rzeczywistości. Naszym zdaniem ten dostęp do konta bankowego i posługiwanie się kontem bankowym wymaga głębszego badania. Może on być obarczone błędami ale pokazuje pozytywne trendy.



Podsumowanie ankiet

Ankiety przeprowadzono na grupie 241 mieszkańców Wrocławia, a największą grupę ankietowanych tworzyły osoby w wieku 68 – 75 lat. Kobiety stanowiły 3/4 ankietowanych. Ankieta pokazała, że prawie połowa respondentów używa telefonu komórkowego tylko do dzwonienia, wysyłania SMS-ów i robienia zdjęć. Czynności te nie sprawiają ankietowanym problemu, ale pozwalają wnioskować, że Seniorzy nie wykorzystują potencjału telefonów, co wymaga szkolenia.

Rachunek bankowy posiada prawie 89% ankietowanych, ale dostęp do rachunku ma tylko niecałe 83%, co oznacza, że 1/4 ankietowanych nie ma dostępu za pomocą Internetu do swojego rachunku. Prawie 11% czyli niemal 1 na 10 ankietowanych nie ma rachunku bankowego w ogóle. Co w świetle zmian sposobu dostarczania rent i emerytur od stycznia 2022 może być poważnym problemem.

Ankietowani komunikują się z otoczeniem za pomocą komputera (stacjonarnego lub laptopa) oraz smartfonu. W większości mają dostęp do Internetu mobilnego oraz stacjonarnego, co daje duże możliwości komunikacyjne.