

# Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2015 roku

Raport z badania jakościowego klientów indywidualnych

Grudzień 2015 r.

# Spis treści

	Nr slajdu
<b>Cele i metodologia badania</b>	<b>3</b>
<b>Najważniejsze wnioski z badania</b>	<b>5</b>
<b>Rozdział 1. charakterystyka badanych grup</b>	<b>11</b>
Tradycjoniści	12
Podążający za trendami	21
Innowatorzy	28
<b>Rozdział 2. Wykorzystywanie urządzeń podłączonych do Internetu</b>	<b>37</b>
<b>Rozdział 3. Wpływ sytuacji ekonomicznej na wykorzystywanie z Internetu</b>	<b>41</b>
<b>Rozdział 4. Internet of Things</b>	<b>47</b>
<b>Rozdział 5. Ścieżki korzystania z usług</b>	<b>57</b>
<b>Rozdział 6. Bezpieczeństwo w Internecie</b>	<b>64</b>



## Podstawowe informacje o badaniu

# Podstawowe informacje o badaniu

## Cele badania:

Celem badania było określenie:

- percepcji konsumentów obrazu użytkowania usług przez pryzmat potrzeb oraz prawdziwego obrazu otaczającej go rzeczywistości
- poziomu świadomości odnośnie potencjalnych niebezpieczeństw oraz mechanizmów zabezpieczających konsumenta
- świadomości konsumenta dotycząca wykorzystania jego danych udostępnionych w sieci

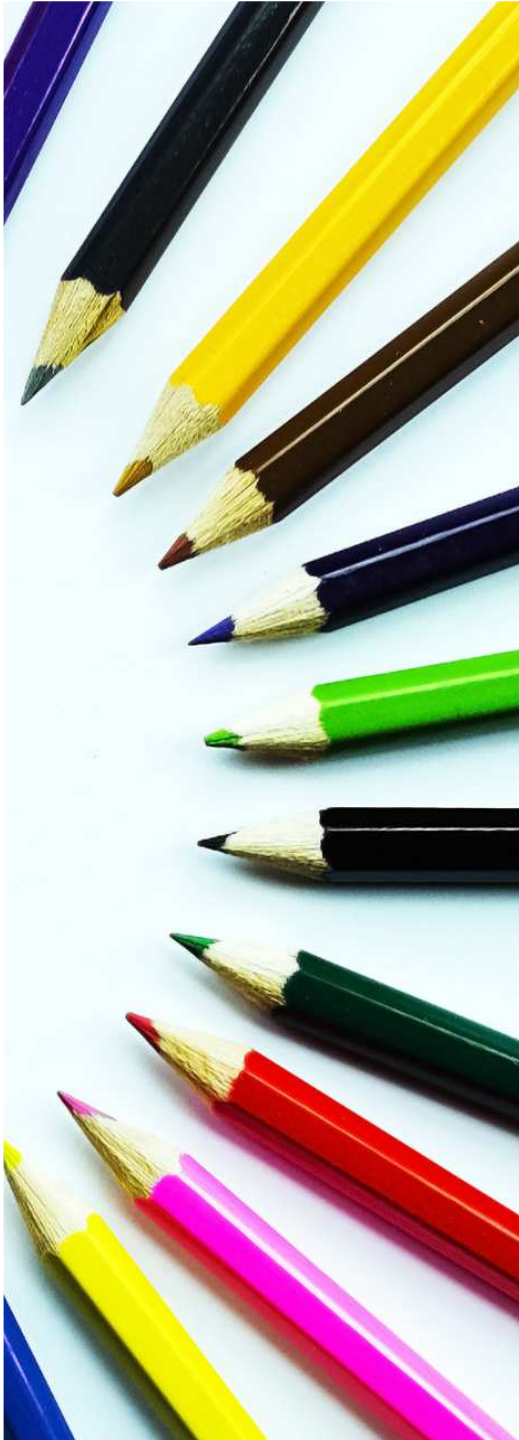
## Metoda badawcza:

Indywidualne wywiady pogłębione realizowane w domu respondenta (IHV)

## Próba:

- **Kobiety i mężczyźni,**
- **Wiek od 21 lat do 61 roku życia,**
- Zróżnicowane zaawansowanie technologiczne:
  - tradycjonalistami,
  - nadążającymi za trendami,
  - Innowatorami
- **lokalizacja:** Warszawa, Radom, Gdańsk

**Termin realizacji:** listopada 2015



## Najważniejsze wyniki i wnioski

# Najważniejsze różnice pomiędzy poszczególnymi typami użytkowników Internetu

- Korzystanie z Internetu na różnego rodzaju urządzeniach jest silnie związane z sytuacją materialną gospodarstwa domowego



- Wraz ze wzrostem funduszy rośnie liczba posiadanych urządzeń oraz zaawansowania pod kątem ich wykorzystywania.
- Grupą najbardziej wrażliwą cenowo są tradycjoniści – podchodzą do urządzeń w sposób bardzo funkcjonalny i pragmatyczny. Korzystają z tych samych komputerów od wielu lat i są gotowi na zmianę dopiero, gdy obecny sprzęt ulegnie awarii.

- Najbardziej otwarci na nowy sprzęt i rozwiązania są nadążający za trendami – mają wiele urządzeń, które świadczą o ich statusie, a ich aspiracyjność powoduje, że wciąż poszukują nowych rozwiązań



- To co najbardziej ich angażuje, to rozwiązania oparte na smartfonie, gdyż jest to najbardziej mobilne urządzenie. Często korzystają z laptopów, ale jest on traktowany jako następca komputera stacjonarnego (naturalna kolej rozwoju technologii)

- To telefon komórkowy stanowi centrum ich świata – zarówno w kontekście dostępu do informacji, jak również komunikacji ze znajomymi.



- Lubią być na czasie, pokazać się przed innymi, „zaszpanować” nowym rozwiązaniem



- Najbardziej majątni są Innowatorzy, ale ich podejście do Internetu i urządzeń jest bardzo pragmatyczne i funkcjonalne

- Mają wiele urządzeń bo ich na nie stać, ale w porównaniu do nadążających za trendami, nie emanują nimi.

## Najczęściej wykorzystywane urządzenia

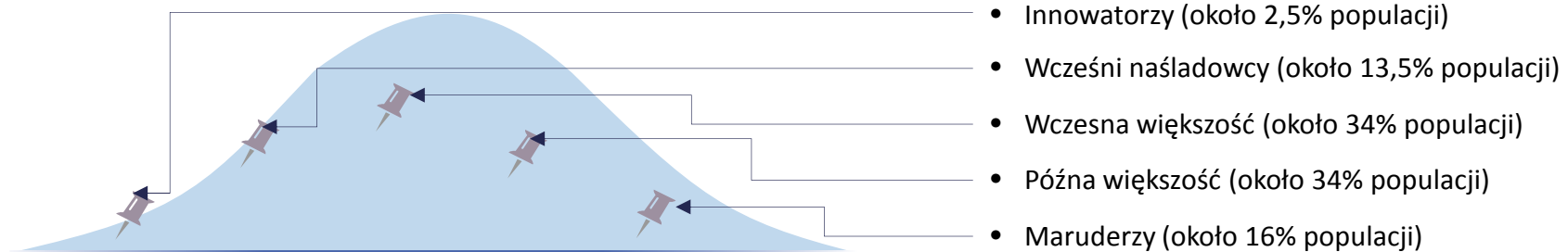


- Najpopularniejsze urządzenia wykorzystywane do połączenia z Internetem to laptopy oraz telefony, z których korzysta zdecydowana większość respondentów. Wykorzystywane są codziennie, głównie do przeglądania stron www, kontaktowania się za pomocą portali społecznościowych, sprawdzania bieżących informacji oraz w celach rozrywkowych.
- Mniej popularnymi ale dość powszechnie używanymi urządzeniami są tablety i podłączone do Internetu telewizory. Ich wykorzystanie ma charakter raczej rozrywkowy, zazwyczaj nie są wykorzystywane codziennie.

# Stosunek polskich konsumentów do innowacyjności w zakresie korzystania z Internetu (w tym IoT)

## Model dyfuzji innowacji E.M. Rogersa.

Klasyczny model Rogersa tłumaczy sposób adaptacji innowacji w społeczeństwie. W przypadku, gdy innowacja jest łatwo do zrozumienia, dostępna, pozwalająca na wprowadzanie etapami model ten zakłada istnienie 5 typów osób, które mają charakterystyczne podejście do danej innowacji (w tym również wobec kategorii). Są to:



### Innowatorzy

- Lubią ryzyko
- Chętnie próbują nowości

### Wcześni naśladowcy

- To osoby będące liderami
- Kształtują opinię w danej społeczności
- Nowości kupują jednak z pewną ostrożnością

### Wczesna większość

- Osoby przyswajające nowy produkt wcześniej niż przeciętni nabywcy

### Późna większość

- Sceptycy akceptujący produkt po wypróbowaniu go przez innych

### Maruderzy

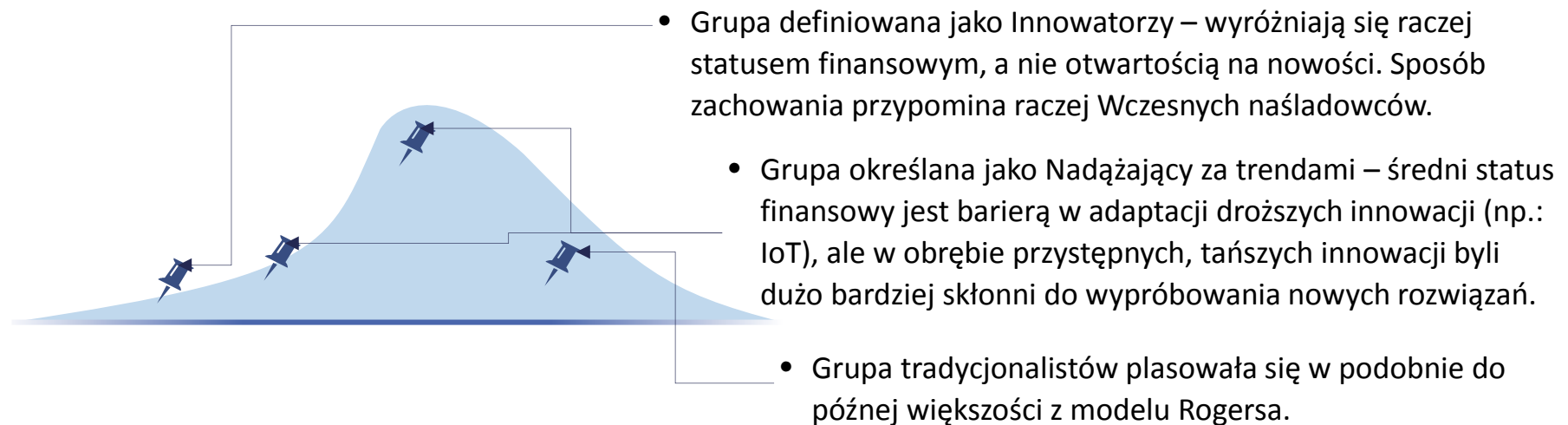
- grupa nabywców obawiająca się zmian
- absorbuje innowację, gdy staje się ona powszechna lub niezbędna



# Stosunek polskich konsumentów do innowacyjności w zakresie korzystania z Internetu (w tym IoT)

## Badanie jakościowe PBS – użytkownicy indywidualni.

Kryteria rekrutacji stosowane w niniejszym badaniu nie spełniały warunków opisanych przez Rogersa – IoT jest obecnie dla większości badanych niezrozumiały i niedostępny (cenowo). W efekcie doszło do wymieszania opisanych przez Rogersa grup



**Ta obserwacja pokazuje, że w Polsce adaptacja innowacji technologicznych wciąż jest obciążona przystępnością cenową urządzeń.**

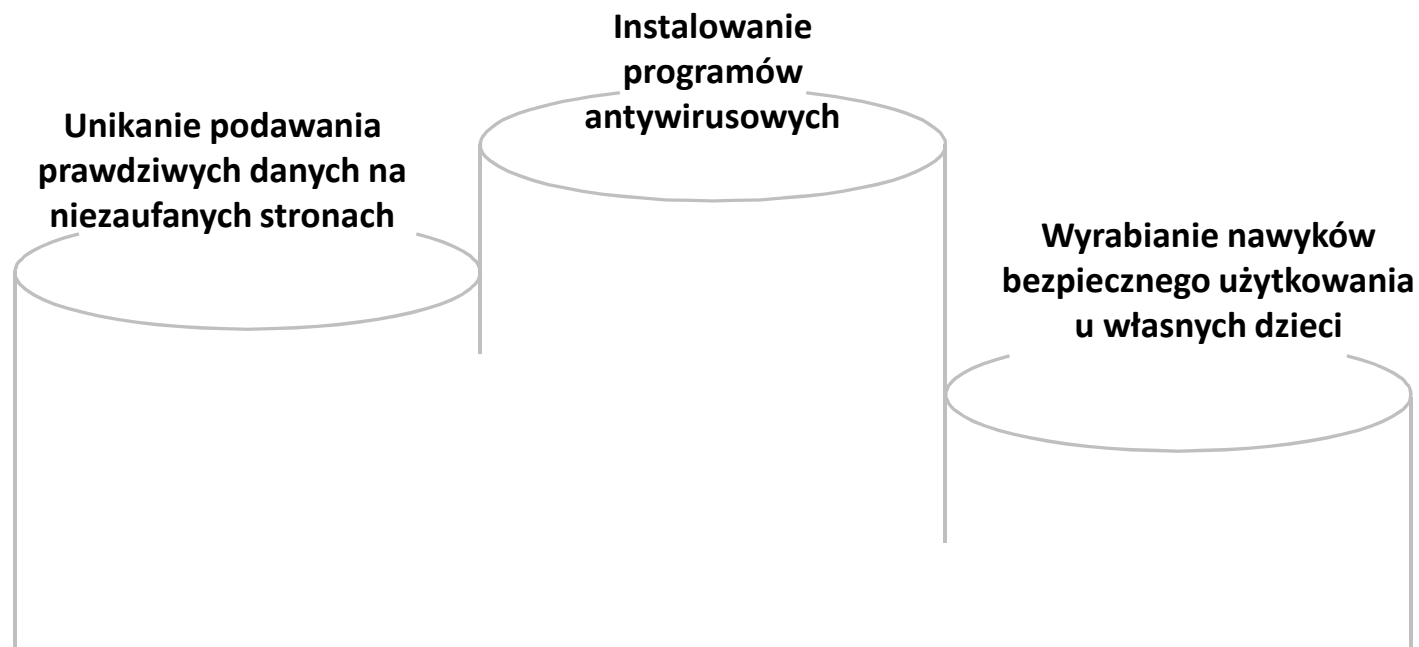
# Najważniejsze wnioski z badania – bezpieczeństwo w Internecie



- Świadomość dotycząca zagrożenia w sieci jest stosunkowo niska i głównie dotyczy zagrożeń wynikających z korzystania z komputerów.
- Użytkownicy Internetu najbardziej obawiają się przechwycenia ich danych czy wejściem w ich sferę prywatną (opierają się na konkretnych sytuacjach nagłośnionych w mediach np. kradzież zdjęć z portali społecznościowych).
- Co ciekawe większość użytkowników (ze wszystkich badanych grup) korzysta z bankowości elektronicznej i jest świadoma zagrożeń, jednak odpowiedzialność za zabezpieczenie dokonywanych transakcji przerzucają na bank. Ufają, że bank odpowiednio ich zabezpieczył.
- Mało który badany wspominał w ogóle o zabezpieczaniu swojego telefonu komórkowego. Jest to wynikiem braku komunikacji dotyczącej potencjalnych zagrożeń.
- Mówiąc o zagrożeniach związanych z dostępem do Internetu trzeba zwrócić szczególną uwagę aby nie uczynić z zagrożeń bariery w korzystaniu z sieci
  - Część użytkowników może się przestraszyć, przez co ograniczyć korzystanie z sieci, lub w ogóle zrezygnować z wykonywania pewnych czynności
- W kontekście ochrony telefonów, warto rozważyć nałożenie na operatorów obowiązku zabezpieczania swoich użytkowników (podobnie jak w przypadku aplikacji bankowych, za których bezpieczeństwo odpowiadają banki) – zwiększy to świadomość konsumentów, a także ma szansę zadziałać wizerunkowo
  - Tego typu zabezpieczenie mogłoby mieć charakter bardziej zaawansowanego kodu PIN – przed każdym skorzystaniem z sieci w telefonie użytkownik powinien się zalogować/ zarejestrować/ zidentyfikować

# Najpopularniejsze sposoby zabezpieczania komputerów z dostępem do Internetu

Użytkownicy stosują różne strategie podnoszenia swojego bezpieczeństwa w Internecie. Do najpopularniejszych należą:





## Rozdział 1.

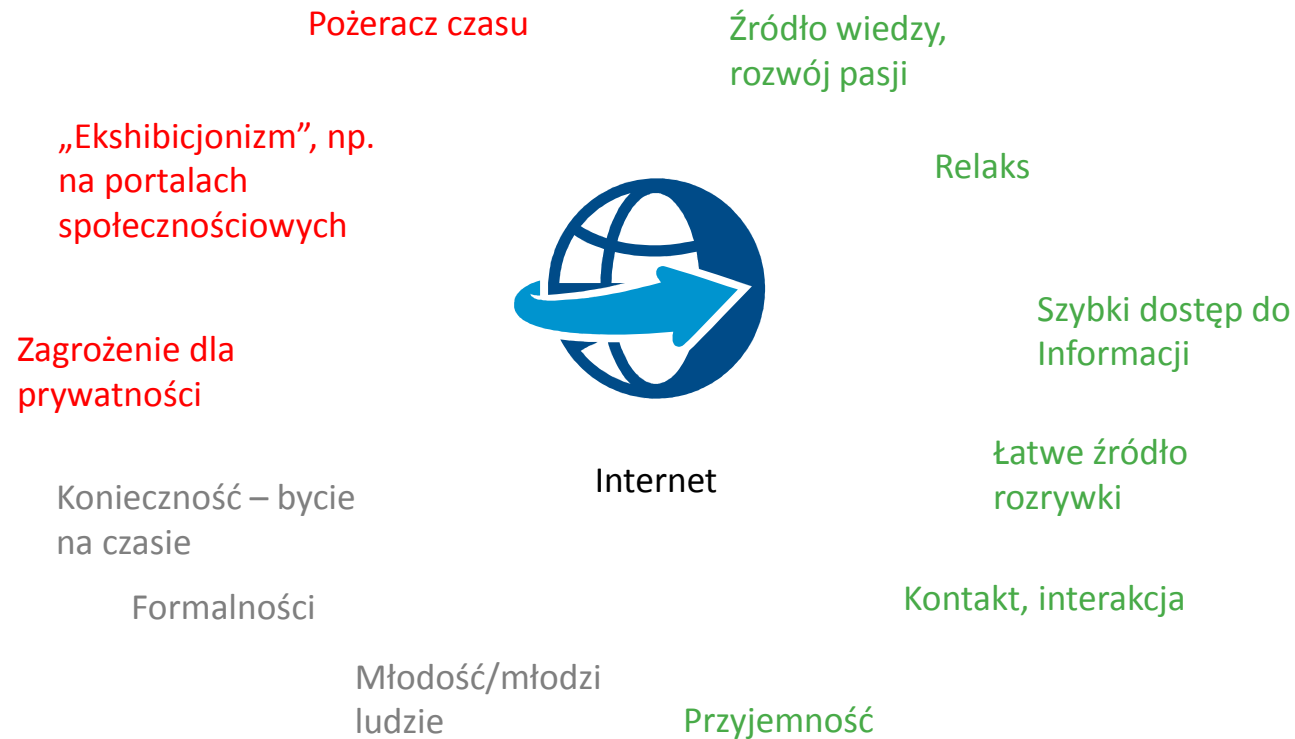
# Charakterystyka badanych użytkowników

# Tradycjonalisci





# Skojarzenia ze światem wirtualnym



**Zielony** – skojarzenia nacechowane pozytywnie

**Czerwony** – skojarzenia nacechowane negatywnie

**Szary** – skojarzenia neutralne



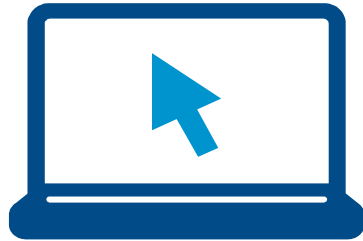
## Skojarzenia z Internetem

*„Dla mnie to jest może trochę kontakt. Ja zostałam, że tak powiem, trochę zmuszona do pewnych czynności w związku z tym, że pracuję przy komputerze.”  
[tradycjonalista, kobieta, Gdańsk].*





## Sprzęt i sposób jego wykorzystania



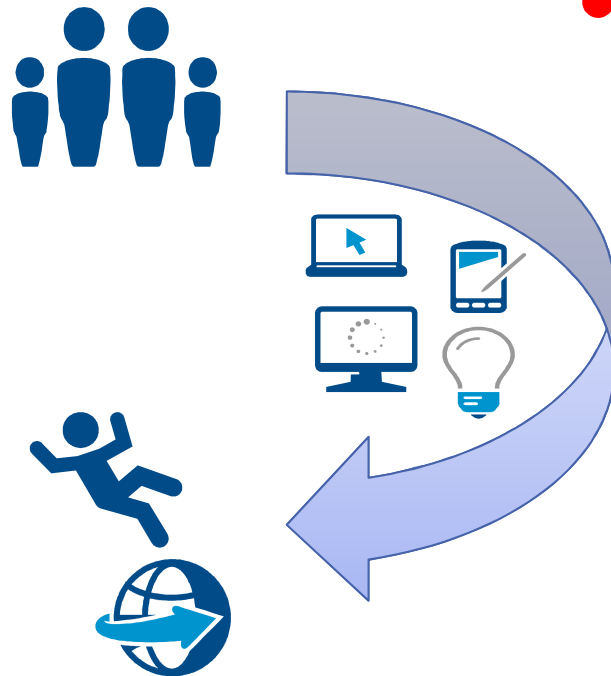
- Tradycjoniści w głównie **korzystają z Internetu za pomocą laptopa** lub rzadziej z **komputera stacjonarnego**, który jest w domu „od zawsze” i na wszelki wypadek.
- Internet w komputerze stanowi substytut mediów tradycyjnych – portale informacyjne, publicystyczne, radio itp.
- Służy również jako narzędzie do rozwijania pasji, elektronicznej bankowości (głównie kobiety) oraz w mniejszym stopniu jest źródłem rozrywki (gry online, filmy na Youtube)
- Zakupy online w tej grupie badanych dokonywane są sporadycznie

- Pozostałe rodzaje sprzętów (np. tablet) wykorzystywane są raczej rzadko – postrzegane jako mniej wygodne w porównaniu do komputera.
- Internet w telefonie wykorzystywany poza domem w sytuacjach nagłych np. rozkładu jazdy, mapy dojazdu, itp.
- Tradycjoniści sporadycznie posiadają telewizory z możliwością podłączenia do sieci, jednak nie korzystają z tej opcji (szczególnie gospodarstwa domowe, w których dorosłe dzieci mieszkają osobno)
- W gospodarstwach z nastolatkami, to one są inicjatorami wykorzystywania tej możliwości





## Zaawansowanie technologiczne tradycyjnistów



### Za poziom zaawansowania technologicznego w znacznej mierze odpowiadają dzieci tradycyjnistów.

- Starsze i dorosłe dzieci zachęcają rodziców do kupna sprzętu, pełnią rolę doradcy przy wyborze i zakupie sprzętu oraz pomocą w sytuacjach niepewności związanej z użytkowaniem
- Kiedy tradycyjniści wchodzi w okres pustego gniazda zakupiony wcześniej sprzęt pozostaje w ich posiadaniu i znowu wykorzystywany jest przez wiele lat, do póki się nie zepsuje.
- Wśród użytkowników z tej grupy rozwój technologiczny inicjowany przez dzieci nie rozwija się po opuszczeniu przez nich domu.
- Obecność w domu młodszych dzieci mobilizuje tradycyjnistów do zakupu sprzętu
  - Dostęp do Internetu w przypadku dzieci w wieku szkolnym jest w mniemaniu rodziców niezbędnym w związku z czym decydują się na zakup sprzętu i zapewnieniu dostępu do Internetu



## Zaawansowanie technologiczne tradycyjnalistów – cytaty

*„Nieraz to ja też tak robiłam, że coś faktycznie nie wiedziałam, co mam zrobić, (...) dzwoniłam do syna „powiedz mi, jak mam to zrobić” (...). I on mi mówił, że albo to wyłącz, albo zostaw, nie ruszaj tego” [tradycjonalista, kobieta, Warszawa]*

*„To już inwencja twórcza naszego dziecka, bo jak to bez Internetu telewizor?” [tradycjonalista, kobieta, Gdańsk]*

*„To tablet to jest tak naprawdę na potrzeby dzieci” [tradycjonalista, mężczyzna, Radom].*



## Stosunek do wykorzystywanych urządzeń



- Tradycjoniści są **przywiązani do urządzeń, z których aktualnie korzystają** – nie lubią ich często zmieniać i starają się jak najdłużej korzystać z posiadanego sprzętu.
- Nauka obsługi nowego urządzenia bywa postrzegana jako czasochłonna.
- Dodatkowo stosunkowo często urządzenia, z których korzystają są już dopasowane do ich potrzeb i stylu korzystania (ulubiona strona startowa, znajomość nawigacji na laptopie) w związku z czym konieczność ponownego wykonania tej samej pracy (konfiguracji) ich zniechęca i odstrasza.



- Obecność sprzętów w domach nie jest narzucająca się
  - zazwyczaj jest on schowany w salonie (np. stoi w kącie), lub wkomponowany w przestrzeń
  - w niektórych przypadkach jest z niego wręcz usunięty (np. brak sprzętów w pomieszczeniu)



## Stosunek do wykorzystywanych urządzeń - cytaty

*„Ja, żeby się nauczyć tutaj obsługiwać, to już nie powiem, co się działo. Teraz już się przyzwyczałam, ale ja w ogóle, generalnie nie lubię zmieniać tego typu urządzeń. (...) Mnie telefon służy do dzwonienia, do rozmów telefonicznych, do kontaktowania się. Natomiast ja wiem, że tu jest Internet, ale ja nigdy w niego nie wchodzę” [tradycjonalista, kobieta, Radom]*

*„Przywiązuję się po prostu. (...) Wie pani ile ja się go uczyłam? Jak chciałam się nauczyć napisać SMS-a to masakra. A jeszcze jechałam kolejką. Nie mogłam trafić w to... To dostawałam szafu. Już teraz się nauczyłam, to dlaczego mam zmieniać na coś nowego i znowu się uczyć? To znaczy nie to, żebym się nie chciała uczyć, ale to nie jest takie istotne. Strata czasu.” [tradycjonalista, kobieta, Gdańsk]*



# Emocje związane z korzystaniem z urządzeń podłączonych do Internetu

Pomimo przywiązania do sprzętu, jego wykorzystanie raczej nie budzi u tradycyjistów emocji.

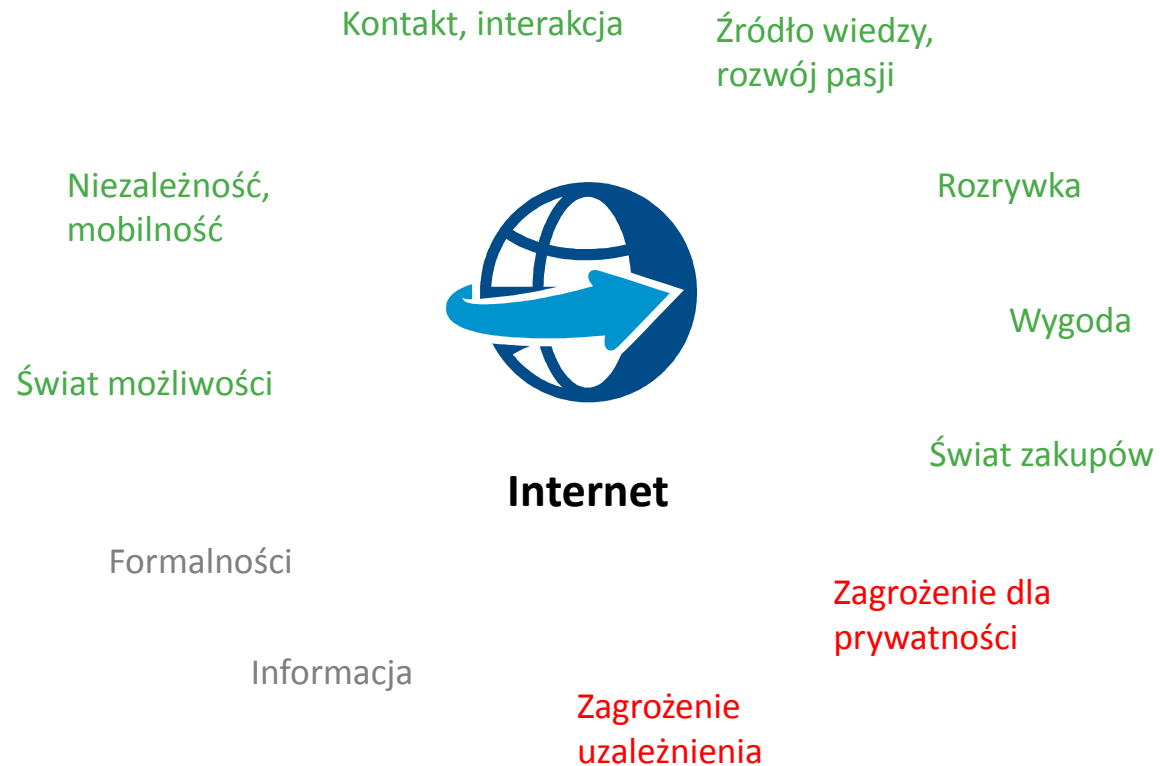
Samo wykorzystanie Internetu niekiedy powoduje u badanych niepokój/obawę, np. o bezpieczeństwo własnych danych, o poprawność wykonania operacji, itp.



# Podążający za trendami



# Skojarzenia ze światem wirtualnym



**Zielony** – skojarzenia nacechowane pozytywnie

**Czerwony** – skojarzenia nacechowane negatywnie

**Szary** – skojarzenia neutralne

## Skojarzenia ze światem wirtualnym



*„Internet to jest wszystko teraz, to jest cały świat (...). Taka mobilność, kontrola... Nie powiem, że nad całym życiem, ale bardzo mi pomaga to, że (...) wszystko w telefonie jest, co mi potrzebne... (...) Niezbędność bym powiedział, bo teraz bez tego to ciężko by się było obyć.” [nadążający za trendami, mężczyzna, Warszawa]*



## Skojarzenia ze światem wirtualnym

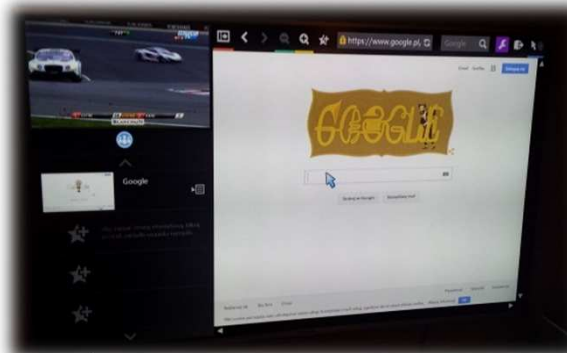


- W domach nadążających za trendami często znajduje się więcej niż jeden laptop, któremu towarzyszy także komputer stacjonarny, służący do zaawansowanych działań w pracy zawodowej lub bardziej wymagających sprzętowo gier. Komputery stacjonarne w tej grupie badanych są stosunkowo nowe o dobrych parametrach technicznych.
- Na tym sprzęcie (laptopie) podejmowane są wszystkie rodzaje aktywności w sieci – oglądanie stron www, płatności internetowe, zajęcia służące rozrywce, wykorzystanie portali społecznościowych, itp.
- Internet jest zatem wykorzystywany zarówno jako rozrywka, źródło informacji, ale również jako narzędzie do szybkiego wykonywania codziennych/ stałych obowiązków (np. dostęp do konta bankowego, zakupy, itp.).
- Ten typ użytkownika w porównaniu z pozostałymi w największym stopniu wykorzystuje portale społecznościowe – Internet jest istotnym narzędziem do kontaktu z innymi ludźmi.

## Sprzęt i sposób jego wykorzystania



- Nadążający za trendami nie tylko posiadają telewizor podłączony do Internetu, ale również korzystają z oferowanych przez to możliwości.
- Podejmowane aktywności na telewizorze mają prawie wyłącznie charakter rozrywkowy – oglądanie filmów, oglądanie krótkich filmów umieszczanych na serwisie YouTube, sporadycznie przeglądanie portali społecznościowych, czy przeglądanie zdjęć z telefonu komórkowego.
- Jest to o tyle istotne, iż w tej grupie badanych istnieje potencjał do korzystania z Internetu na telewizorze, w związku z czym potencjał treści dostępnych przez Internet na TV w tej grupie jest stosunkowo wysoki.
- Wykorzystanie urządzeń takich jak konsola do gier czy smartwatch jest sporadyczne, przedmiot ma charakter raczej zabawki, gadżetu.



## Stosunek do wykorzystywanych urządzeń



- Dla konsumentów z grupy nadążających za trendami urządzenia jak również różnego rodzaju ich zastosowanie jest wyznacznikiem statusu społecznego i prestiżu.
- Poczucie bycia fajnym i na czasie jest wyrazem ich aspiracji społecznych. Lubią podkreślać swoje zainteresowanie nowościami technologicznymi, chcą również wprowadzać nowe rozwiązania w swoich grupach znajomych.
- W związku z powyższym ich sprzęt domowy wkomponowany jest w przestrzeń całego domu, ze szczególnym uwzględnieniem salonu. Jego obecność jest zauważalna i wszechobecna, ale raczej nienarzucająca się.
- Warto również zauważyć, że uwaga gości bywa kierowana na urządzenia pod pretekstem np. oglądania zdjęć (na telefonie czy telewizorze)





## Emocje związane z korzystaniem z urządzeń podłączonych do Internetu

- Elementami najbardziej nacechowanymi emocjonalnie są przeglądane w Internecie treści.
- Sam dostęp do Internetu i korzystanie z niego postrzegane jest przez tę grupę jako coś normalnego, zwykła codzienna czynność oceniana pozytywnie, a posiadane urządzenia bywają powodem do dumy.
- Myśl o braku dostępu do Internetu wywołuje w nich negatywne emocje co wskazuje na przywiązanie/przyzwyczajenie.



- Warto zwrócić uwagę, że u nadążających za trendami emocje wywołane przez treści przenoszą się do świata realnego, np. udział w aukcji powoduje podekscytowanie, wolę walki, zadowolenie trwające przez dłuższy czas po wygranej i pozytywnie niecierpliwe oczekiwanie na przesyłkę przedmiotu.

# Innowatorzy





# Skojarzenia ze światem wirtualnym



**Zielony** – skojarzenia nacechowane pozytywnie

**Czerwony** – skojarzenia nacechowane negatywnie

**Szary** – skojarzenia neutralne



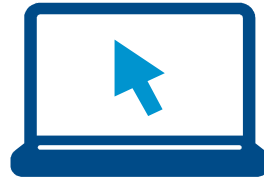
## Pozytywny stosunek do Internetu

*„Ja mówię: ósmego dnia Pan Bóg stworzył Google.  
No rewelacja!”*  
[innovator, mężczyzna, Warszawa]





## Sprzęt i sposoby jego wykorzystania



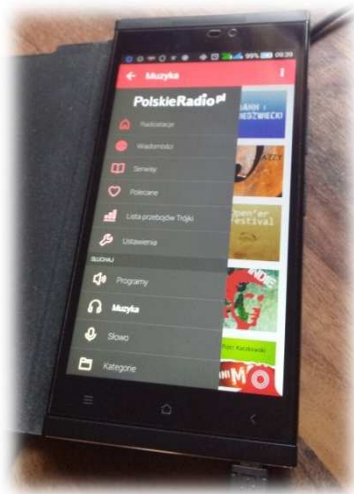
- W domach innowatorów jest zazwyczaj kilka komputerów – zarówno laptopów, jak i stacjonarnych. Te drugie wykorzystywane są w większości do realizowania zadań związanych z pracą zawodową, zadań wymagających sprzętu o dobrych parametrach.
- Urządzenia te wykorzystywane są w domu, głównie do zdobywania bieżących informacji oraz pogłębiania wiedzy (również z zakresu technologii).
- Podejmowane są również takie aktywności jak zakupy oraz sprzedaż online, realizacja płatności, komunikacja przez portale społecznościowe itp.
- Sprzęt służy również rozrywce, jednak w zdecydowanie mniejszym stopniu.







## Sprzęt i sposoby jego wykorzystania



- Urządzenia takie jak telefon i tablet wykorzystywane są przez innowatorów w podobny sposób, jak laptop, skupiając się jednak na zdobywaniu bieżących informacji oraz kontakcie z innymi osobami.
- Warto zwrócić uwagę, że grupa ta jako jedyna wykorzystuje Internet w telefonie również w warunkach domowych.
  - Posiadają smartfony o dużej rozdzielczości przez co korzystanie z nich nie różni się w znacznym stopniu od korzystania z tabletu – jest postrzegane jako równie wygodne i łatwe.
  - Poza tym na swoich telefonach posiadają wiele aplikacji, które służą domowej rozrywce np. radia, filmy, gry
- Dodatkowo smartfon połączony jest przez bluetooth z innymi urządzeniami np. bezprzewodowym głośnikiem



## Sprzęt i sposoby jego wykorzystania



- Innowatorzy w największym stopniu posiadają również inne, mniej popularne w innych grupach urządzenia łączące się z Internetem.
- Są to urządzenia takie jak drukarka, domowy dysk czy głośnik. Warto zwrócić uwagę, że w tej grupie nie jest tak powszechne posiadanie telewizora z połączeniem do Internetu.
- Wykorzystywane są one do celów rozrywkowych, np. telewizor do oglądania filmów czy dysk do gromadzenia rodzinnych zdjęć.





## Stosunek do wykorzystywanych urządzeń

- Dla innowatorów w wykorzystywanych urządzeniach są ważne przede wszystkim posiadane funkcjonalności i ich dostosowanie do potrzeb. Grupa ta jest w stanie wydać większą kwotę na kupno sprzętu, pod warunkiem, że jest on dobrej jakości i spełnia wyznaczone mu przez innowatora wysokie standardy.
- Wydaje się, że dla niektórych badanych sprzęt stanowi wartość samą w sobie, tzn. jest nawet bardziej interesujący niż jego wykorzystanie (rozumiane jako korzystanie z Internetu). Mowa o takim podejściu do urządzenia, które łączy się z poszukiwaniem jego nowych możliwości, ulepszaniem jego działania.
- Urządzenia większe niż telefon w miarę możliwości gromadzone są w jednym miejscu – w miarę możliwości oznacza to usunięcie ich z domowego salonu.

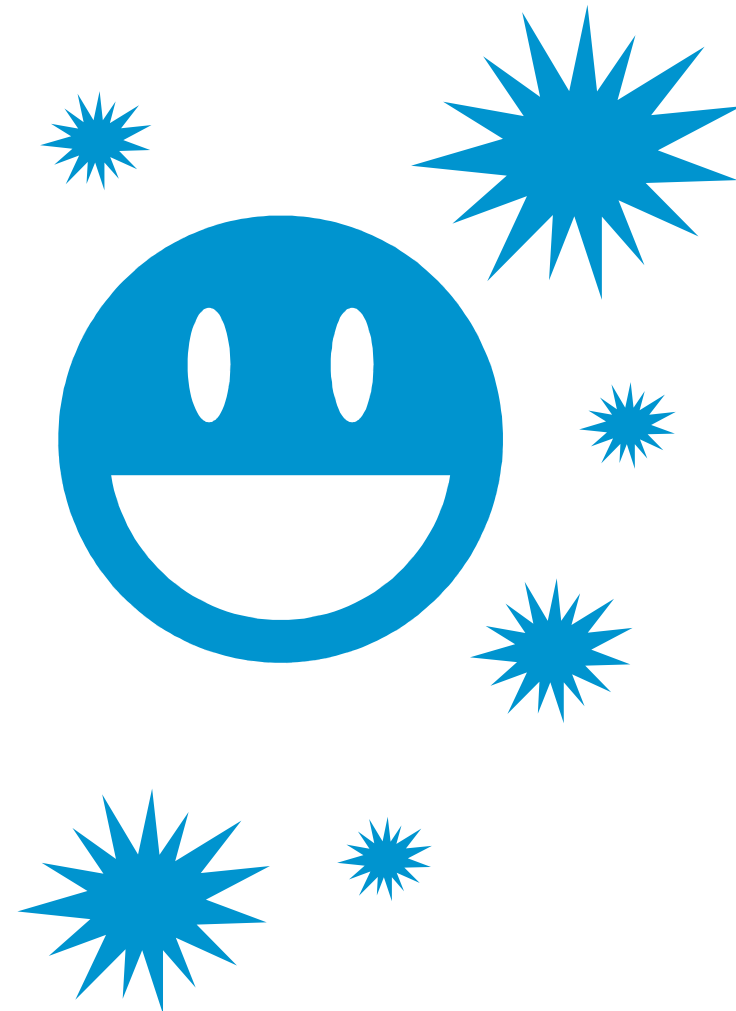


*„Jeżeli chodzi o telefon. Przeważnie mi się tak udaje, że wymieniam raz w roku. Ale półtora roku to jest tak maksymalnie. (...) Jak już się obeznam ze sprzętem, to on później już mnie przestaje rajcować. Służy jako zabawka, albo oddaję go komuś innemu, albo sprzedaję” [innowator, kobieta, Gdańsk].*



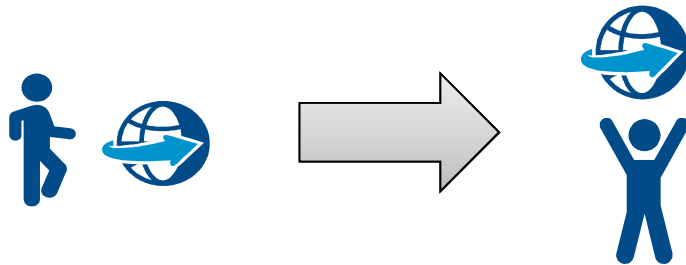
## Emocje wywoływane przez wykorzystanie urządzeń podłączonych do Internetu

- Emocje u innowatorów budzą nie tyle same treści dostępne w Internecie, co raczej ich rzeczywisty efekt, np. zdobyta wiedza, która przełożyła się na dokonane w sprzeczcie zmiany.
- Nadawane internetowi duże i pozytywne znaczenie, u niektórych badanych miało charakter emocjonalny, nacechowany pozytywnie.
- Dodatkowo na pozytywne emocje wpływa satysfakcja, jaką daje możliwość samodzielnej modyfikacji urządzeń.





## Innowator w domu



Innowator wprowadza w domu nowe rozwiązania/urządzenia, które w miarę możliwości są wykorzystywane przez pozostałe osoby, nawet jeżeli początkowo nie przejawiały takich chęci/potrzeb.

*„Ja lubię mieć, ale nie mam takiego ciśnienia, bo on lubi (...). On tego potem sobie szuka. A jeżeli chodzi o mnie, to ja lubię mieć nowości, ale bardziej takie nie technologiczne (...). Ja się zdaję na jego gusta, tak samo jak oglądaliśmy to mieszkanie, to powiedziałam, że ja będę wymyślała co gdzie będzie, (...), a X. będzie zajmował się sprzętem, on będzie to robił. Wierzę w jego gust, że nie znajdzie nic złego i jakoś się podzieliliśmy.” [nadażający za trendami, kobieta, Warszawa]*



## Rozdział 2.

# Sposoby wykorzystywania urządzeń podłączanych do Internetu

# Najczęściej wykorzystywane urządzenia



## Laptop

W większości badanych domów znajduje się laptop, w niektórych przypadkach więcej niż jeden. Urządzenie wykorzystywane jest raczej indywidualnie, tzn. użytkownicy nie współdzielą sprzętu, sporadycznie jednak oglądają wspólnie np. film, zdjęcia lub poszukują informacji dot. wyjazdu. Korzystanie z sieci w domowym zaciszu odbywa się najczęściej za pośrednictwem tego urządzenia.



## Smartfon

Telefony z dostępem do Internetu są równie popularne jak laptopy, tzn. wykorzystywane są przez większość badanych i w wielu domach znajduje się więcej niż jedno urządzenie tego typu. Smartfony nie są współwykorzystywane przez użytkowników – każdy posiada swoje urządzenie. Jest to najbardziej popularne urządzenie wykorzystywane do łączenia się z Internetem poza domem.



## Telewizor

Jego popularność wynika ze standardów oferowanych przez producentów urządzenia. Większość badanych wykorzystuje możliwość łączenia się z Internetem sporadycznie, chcąc obejrzeć film. Niska popularność użytkowania Internetu na tym urządzeniu wynika z deklarowanej przez respondentów niewygodności nawigowania, wpisywania poleceń (przy użyciu pilota).



## Tablet

To urządzenie względnie popularne, jednak badani raczej nie wykorzystują go bardzo intensywnie, preferując użytkowanie telefonu lub laptopa.

# Urządzenia wykorzystywane przez rządziej



## Dysk multimedialny

Pośród wszystkich badanych tylko jedna osoba posiadała to urządzenie, wykorzystując je do przechowywania rodzinnych zdjęć.



## Smartwatch/smartband, itp..

To urządzenia, które w opinii większości badanych mają charakter gadżetów, zabawek. Nie są również traktowane jako samoistne urządzenie, a raczej swoiste „rozszerzenie” działania telefonu.



## Drukarki, pralki i inne urządzenia mające możliwość internetowego przesyłania danych

Pomimo posiadania przez część respondentów urządzeń tego typu, funkcjonalności związane z podłączeniem danego urządzenia do sieci są najczęściej wyłączone.



## Konsole do gier

Ich posiadanie w znacznej mierze uzależnione jest od mieszkania z dziećmi, zainteresowanymi grami, to one są najczęstszymi użytkownikami. Pozostali domownicy wykorzystują je sporadycznie, czasem również do oglądania filmów, zazwyczaj odbywa się to jednak bez wykorzystania połączenia internetowego.



## Komputer stacjonarny

Znajduje się w niewielu domach, wykorzystywany jest przez tych respondentów, którzy potrzebują urządzenia o lepszych parametrach z racji wykonywanego zawodu lub wymagań sprzętowych ulubionych gier domowników.



# Łącze i dostęp



- ✓ Wymienione wcześniej urządzenia łączą się z Internetem za pomocą rutera WiFi.
  - Internet w telefonie/na tabletach wykorzystywany w domu również jest dostępny przez Wifi
  - Poza domem Innowatorzy oraz Nadążający za trendami korzystają z DATA
- ✓ Jedynie w pojedynczych przypadkach wykorzystywane jest połączenie z wykorzystaniem kabla – dotyczy to głównie komputerów stacjonarnych, ew. telewizorów.
- ✓ Równie sporadycznie wykorzystywane są zewnętrzne modemy – znajdują zastosowanie np. w podróży, kiedy nie ma możliwości innego podłączenia się do Internetu. Bywa że podobną rolę pełnią smartfony.
  - Korzystanie z Internetu za pośrednictwem routera WiFi jest najpopularniejsze – wygodne, gdyż umożliwia poruszanie się po domu (swobodę) oraz możliwość korzystania wielu urządzeń (w tym również telefonów)
  - Połączenie za pomocą kabla jest stosowane sporadycznie – obecne jedynie w części domu, gdzie obecny jest również komputer stacjonarny.
- ✓ Podłączenie tak wielu urządzeń do jednego routera nie wpływa na jakość połączenia – badani nie deklarowali takich problemów. Odczuwana mniejsza sprawność/prędkość połączenia związana jest ze sprzętem i jego stanem, a nie jakością połączenia.
- ✓ Problemy z jakością i prędkością połączenia deklarowali badani podejmujący wcześniej próby łączenia się z siecią poza terenami miejskimi. Jedynie pojedynczy badani deklarowali względnie przerwy w dostępie do Internetu w mieście, wynikające z problemów technicznych dostawcy.



## Rozdział 3.

# Wpływ sytuacji ekonomicznej na wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu

# Sytuacja ekonomiczna, a wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu – wpływ ogólny



- Osoby znajdujące się w gorszej sytuacji materialnej posiadają mniejszą liczbę urządzeń z dostępem do Internetu.
- Posiadane urządzenia są również zdecydowanie tańsze (np. mniej popularne marki lub marki z tzw. niższych półek).
- Takie osoby rzadziej wymieniają sprzęt, korzystając z niego do momentu, aż przestanie działać.

# Ogólny wpływ sytuacji ekonomicznej na wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu



- W gorzej sytuowanych materialnie gospodarstwach domowych liczba urządzeń zbliżona jest do liczby domowników, np. każdy z mieszkańców ma jedno urządzenie na którym indywidualnie korzysta z sieci.
- Z reguły są to urządzenia zakupione w stosunkowo atrakcyjnych cenach (lub otrzymane od operatora gratis) i tanie w eksploatacji np. tablet
- Rzadziej w przypadku pustych gniazd tradycyjalistów znajduje się jedno urządzenie wykorzystywane przez wszystkich domowników



- W przypadku bardziej zamożnych gospodarstw liczba urządzeń zazwyczaj przekracza liczbę domowników.
- Posiadane urządzenia są mniej eksploatowane.
  - Część z nich wykorzystywana jest rzadko lub nawet sporadycznie (np. tablet).

# Sytuacja ekonomiczna, a wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu przez tradycyjnalistów

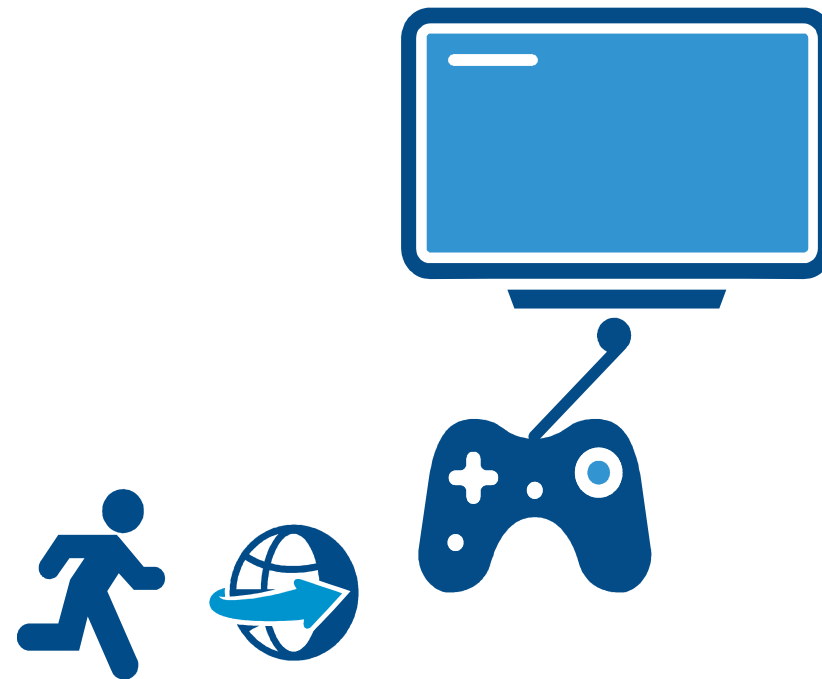
- Lepsza sytuacja materialna nie wpływa na częstotliwość wymiany sprzętu w grupie tradycyjnalistów.
- Internet bywa dla nich również źródłem oszczędności – internetowe przelewy (w porównaniu do tradycyjnych przelewów na pocztę, które w dalszym ciągu są płatne) obniżają koszty np. usług u danego dostawcy mediów.
- Ta grupa w największym stopniu zwraca również uwagę na kwestie związane z kosztem urządzeń. Przy podejmowaniu decyzji o zakupie jednym z kluczowych kryteriów jest stosunek ceny danego sprzętu do jego funkcjonalności.



*„Te nowinki wszystkie to niestety kosztują. To za rok, za dwa to będzie dużo tańsze.”*  
[tradycjonalista, mężczyzna, Radom].

# Sytuacja ekonomiczna, a wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu wśród podążających za trendami

- Podejmując decyzje o zakupie nowego urządzenia osoby nadążające za trendami kierują się raczej popularnością marki, jej prestiżem oraz walorami rozrywkowymi sprzętu.
- Badani z tej grupy byli raczej osobami w przeciętnej lub lepszej niż przeciętna sytuacji materialnej, wymieniali oni sprzęt częściej oraz byli bardziej skłonni podjąć decyzję o zakupie nowego urządzenia.

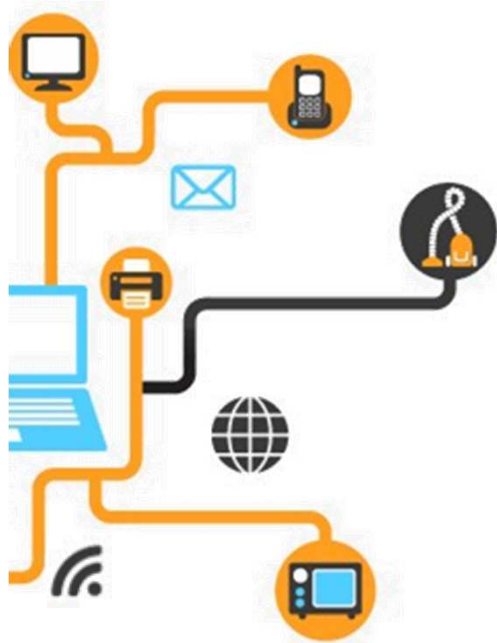


# Sytuacja ekonomiczna, a wykorzystywanie urządzeń z dostępem do Internetu wśród innowatorów

*„Można niskim kosztem, praktycznie bez żadnego kosztu, bo już się ten koszt raz wykonało, uaktualnić ten telewizor (...) unowocześnić w taki sposób, że okazuje się, że miał te ukryte rzeczy dawno już zrobione, tylko że producent stwierdził, że będzie stopniował emocje i mówił, że o, za rok wam rąbnę nową obudowę, a to będzie to samo, a nową funkcję włączyć.” [innowator, mężczyzna, Gdańsk]*



- Innowatorzy są osobami o przeciętnym lub lepszym statusie materialnym. Koszt urządzenia nie jest zatem kwestią aż tak intensywnie rozważaną w sytuacji zakupu, pod warunkiem, iż mieści się w ściśle ustalonych wcześniej ramach cenowych.
- Ważniejsza dla nich jest funkcjonalność oraz użyteczność sprzętu.
- Osoby z tej grupy nie zawsze skłonne są kupić nowe urządzenie. Satisfakcję daje im samodzielne ulepszenie posiadanego sprzętu np. dokładanie więcej pamięci RAM lub dokupywanie kart pamięci do telefonów, szczególnie jeżeli koszt takiego zabiegu w ich mniemaniu nie jest wysoki.



**Rozdział 4.**

# Internet of Things





## Internet of Things (IoT) – znajomość idei wśród tradycyjnalistów

**Świadomość IoT** wśród tej grupy badanych **jest bardzo niska** – raczej nie znają tych pojęć.

~~„Internet of things”~~

~~„Internet rzeczy”~~



- Tylko niektórzy badani zaznajomieni są z ideą Internetu rzeczy.
- Głównym źródłem informacji są dla nich programy edukacyjne oraz amerykańskie filmy, w których pojawiają się tego typu rozwiązania (inteligentne mieszkania, domy)
  - Sporadycznie i spontanicznie część z nich kojarzyła IoT z rozwiązaniami z własnych branż np. ciężarówka nie wymagająca kierowcy z możliwością kontrolowania auta przez Internet



**Większość tradycyjnalistów raczej nie chciałaby korzystać z urządzeń IoT.**

- Postrzegają je jako zbyt skomplikowane – niezrozumiałe mechanizmy działania
- Niedopasowane do ich potrzeb i stylu korzystania z Internetu
- Zbyt drogie – bardzo nowoczesne rozwiązania postrzegane jako wciąż bardzo drogie i poza ich zasięgiem finansowym



## Postrzeganie IoT przez tradycjonalistów



- ✓ Oszczędność czasu szczególnie dla aktywnych zawodowo jako ułatwienie i wyręczenie w pewnych obowiązkach
- ✓ Funkcjonalność rozwiązań, np. możliwość ustawienia odpowiedniej temperatury w domu na czas powrotu z wyjazdu
- ✓ Nieuchronność zmian, pewność wejścia rozwiązania do powszechnego użytku (bycie na czasie, podążanie za trendami – bycie nowoczesnym, a nie technologicznym dinozaurem)



- Brak zastosowania wobec własnych potrzeb
- „Zwolnienie z myślenia” – urządzenia zamiast wspierać mogą wyręczać np. z pamiętania o pewnych kwestiach (w pewnym stopniu upośledzają)
- Brak zaufania, wynikający z niemożności bezpośredniej kontroli działania urządzenia
- Przedmioty/urządzenia w większym stopniu wizerunkowe niż użytkowe
- Zbyt wysoki koszt rozwiązań/urządzeń.

- Głównym benefitem płynącym za IoT dla tradycjonalistów jest wygoda, na którą ich nie stać.
- Jest to grupa użytkowników Internetu o najniższym potencjale zakupu tego typu urządzeń – są zbyt skomplikowane i mogą generować dodatkowe koszty. W najniższym stopniu rozwijają się technologicznie.



## Postrzeganie IoT przez tradycyjnistów - cytaty

*„Pieśń przyszłości.”*

[tradycjonalista, kobieta, Gdańsk]

*„Może w pewnych sytuacjach i wspiera, (...) wielu rzeczy nie pamiętamy i jest to na pewno jakieś tam ułatwienie, ale z drugiej strony, (...) ogłupiamy się całkowicie, bo już wszystko za nas maszyny zrobią, czyli już zupełnie nie musimy myśleć.”* [tradycjonalista, kobieta, Warszawa]

*„Jeśli by to było mi potrzebne i było mnie na to stać, bo to też jest ważne, to pewnie by to było.”* [tradycjonalista, kobieta, Radom]

*„Tak naprawdę przecież to jest tylko urządzenie. Ja wiem, że człowiek też jest zawodny. Ale wydaje mi się, że czynnik ludzki nie może być zupełnie wyeliminowany. Ja jestem tradycjonalistką.”* [tradycjonalista, kobieta, Gdańsk]

*„To wszystko takie dla szpanu mi się wydaje, przereklamowane. (...) Technologia nas dogania, wyprzedza nawet.”* [tradycjonalista, mężczyzna, Radom]



## IoT – znajomość idei wśród podążających za trendami



Osoby nadążające za trendami nie zawsze znają te pojęcia, jednak raczej potrafią skojarzyć je ze znanymi sobie hasłami, np. multimedialny/inteligentny dom.

„Internet of things”  
„Internet rzeczy”



- Pomimo znalezienia możliwości ich zastosowania we własnym codziennym życiu, nie wyrażają jednoznacznej chęci na korzystanie z tego typu urządzeń.
- Zauważają ich przydatność, ale nie dostrzegają jednak potrzeb, których zaspokojenie byłoby niezbędne.
- Wynika to w znacznej mierze z obawy przed barierą cenową.
- Osoby, które posiadają urządzenia mogące zostać zaliczone do IoT, nie korzystali z ich dodatkowych możliwości, gdyż nie było to do tej pory konieczne (np. pralka zgłaszająca awarię do serwisu)
  - Warto zauważyć, iż taka funkcjonalność jest przydatna i nie wykluczają korzystania z niej



## Postrzeganie IoT przez podążających za trendami



- ✓ Wygoda
- ✓ Oszczędność czasu
- ✓ Naturalna droga postępu technologicznego
- ✓ Element rozrywkowy, atrakcyjny gadżet
- ✓ Poczucie prestiżu – możliwość korzystania z najnowszych rozwiązań



- Brak zaufania do urządzeń działających bez bezpośredniego nadzoru
- Wysoka cena urządzenia
- Oczekiwane podniesione koszty wynikające z instalacji i użytkowania urządzenia np. z konieczność wymiany instalacji czy dostosowania powierzchni mieszkania
- Niebezpieczeństwo inwigilacji związanej ze stałym podłączeniem urządzenia do sieci
- Sztuczne kreowanie potrzeb.

- !
  - Nadążający za trendami to grupa wśród, której IoT ma największy potencjał, pod warunkiem, iż urządzenia te staną się bardziej przystępne cenowo.
  - Warto podkreślać ich nowoczesność oraz unikalność, ponieważ te aspekty doskonale odpowiadają na potrzebę budowania prestiżu która w tej grupie jest najsilniejsza.



## Postrzeganie IoT przez podążających za trendami

*„Mam do tego raczej taki stosunek, że to jest kreowanie kolejnych potrzeb. Człowiek na co dzień tego nie potrzebuje, żyje sobie wygodnie z tym, co ma i naprawdę nie myśli o tym... A to jest po prostu kolejny produkt, który ktoś chce sprzedać, żeby na tym zarobić.” [nadażający za trendami, kobieta, Warszawa]*

*„Nie musimy urządzeń dozorować i wykonują pewne prace, zlecenia za nas. Po prostu mamy, teoretycznie przy takim odkurzaczu (...) zyskujemy trochę czasu dla siebie, na swoje siedzenie przy Internecie.” [nadażający za trendami, mężczyzna, Gdańsk]*

*„Jeżeli ta technologia, by była na tyle w rozsądnej cenie to pewnie każdy, by z tego skorzystał. Natomiast ja się orientowałem jakiś czas temu to jeszcze za drogi gips, żeby to... Bo to raz, że wymaga przeróbki i wpięcia w całą instalację. A dwa, że naprawdę to jeszcze tak drogie, że wymagałoby sporo wymiany sprzętu przede wszystkim. I sama ta technologia była dość droga, żeby to robić. Ale myślę, że to idzie w tę stronę, że będzie to coraz tańsze.” [nadażający za trendami, mężczyzna, Radom].*



## IoT – znajomość idei wśród Innowatorów

**Innowatorzy w największym stopniu znają pojęcia, jednak nawet w tej grupie nie są one powszechnie rozpoznawane.**

„Internet of things”  
„Internet rzeczy”



- Niektórym badanym z tej grupy idea IoT jest znana dobrze lub nawet bardzo dobrze z własnego doświadczenia lub z doświadczenia znajomych.

- Większość badanych nie wyraża jednak większego zainteresowania korzystaniem z tego typu urządzeń lub otwarcie mówi, że nie ma takich potrzeb.

- Podkreślano wysokie koszty nie tylko zakupu, ale również korzystania z tego typu urządzeń.



- Nawet osoby, które posiadają sprzęty o podobnych możliwościach nie wykorzystują ich np. drukarka, która samodzielnie składa zamówienie na tusz, gdy ten zbliży się ku końcowi – koszt tonera oceniany jako zbyt wysoki.



## Postrzeganie IoT przez Innowatorów



- ✓ Wzrost poczucia bezpieczeństwa
- ✓ Wygoda
- ✓ Postęp technologiczny



- Wysoki koszt eksploatacji urządzeń
- Wysoki koszt zakupu urządzeń
- Nadmierne skupienie na aspekcie wizerunkowym – „szpan”, „gadżet”
- Niska jakość techniczna urządzeń, niewystarczająca funkcjonalność
- Zagrożenie dla bezpieczeństwa i prywatności – możliwość ataku internetowego
- Niewystarczające dostosowanie do realnych potrzeb
- Nadmierne wyręczenie

- Innowatorzy to jedyna grupa badanych, którą byłoby stać na tego typu rozwiązania, jednak ich podejście do nowych technologii jest bardzo funkcjonalne i pragmatyczne.
- IoT ma tutaj potencjał pod warunkiem, iż będzie odpowiadał na realne potrzeby „tu i teraz”





## Cytaty Innowatorów – postrzeganie IoT

*„To jest chyba raczej taki marketingowy sztaf. Jakies opaski, zegarki, ubrania, które coś gdzieś mają. Kurczę, telefon tak naprawdę zaspokaja moje potrzeby w zupełności. Aczkolwiek gdyby pokazał się zegarek taki, który miałby funkcjonalność... Ja nie używam zegarka żadnego. Ale gdyby miał funkcjonalność (...) ten interfejs użytkownika byłby na tyle prosty, że ja mógłbym go używać i do tego jeszcze wytrzymałby przynajmniej 3 dni bez ładowania, to kto wie. (...) Teraz to jest jeszcze za bardzo prymitywne.”*  
[innowator, mężczyzna, Gdańsk]

*„Dla mnie nie do życia, za bardzo takie wkraczanie w prywatne życie człowieka takich elektronicznych rzeczy (...) nie to że nie ufam, ufać można, tylko nie wiem co to ma dać, jakie udogodnienia, bo to dla mnie żadne udogodnienie że mi lodówka wysyła SMS-a jak nie ma mleka. Ja sam o tym wiem jak wychodzę z domu.”* [innowator, mężczyzna, Radom]

*„Na to trzeba mieć trochę kasy, umówmy się. Zwykły szary człowiek w pełni, żeby to mieć, to tak sobie nie zrobi, bo to trochę kosztuje. Np. inteligentna instalacja elektryczna też jest z tym powiązana. Fajna to jest sprawa. Można sobie każde gniazdko w domu włączać przez Internet.”* [innowator, mężczyzna, Warszawa]



## Rozdział 5.

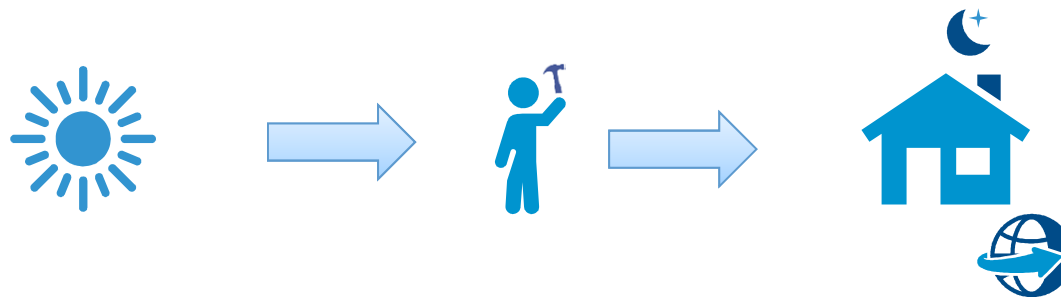
# Ścieżki korzystania z usług

# Wprowadzenie

- W ramach niniejszego badania wyodrębniono dwie ścieżki korzystania z Internetu
  1. ścieżka tradycyjistów – ogranicza się przede wszystkim do korzystania z Internetu w godzinach popołudniowych/ wieczornych
  2. ścieżka wspólna dla „Podążających za trendami” oraz „Innowatorów” – w ramach obu grup badanych nie znaleziono różnic pomiędzy schematami zachowań
    - Korzystają z Internetu zarówno rano, jak i popołudniu/ wieczorem
- Różnice w porach dnia, w których wykorzystywany jest Internet wynika z podejścia do treści dostępnych w Internecie oraz stylu życia
  - Dla tradycyjistów Internet to miły dodatek
  - Dla innowatorów i podążających za trendami Internet jest niezbędny i stanowi stały element ich życia



## Ścieżki korzystania z usług – tradycjonaści



- Internet w godzinach porannych aż do popołudnia lub wieczora nie jest wykorzystywany.
- Zdarzają się sytuacje, w których rano sprawdzane są niezbędne informacje takie jak np. rozkład jazdy.

Wykorzystanie Internetu wieczorem lub popołudniu.



## Kiedy i jak tradycyjalista korzysta z Internetu



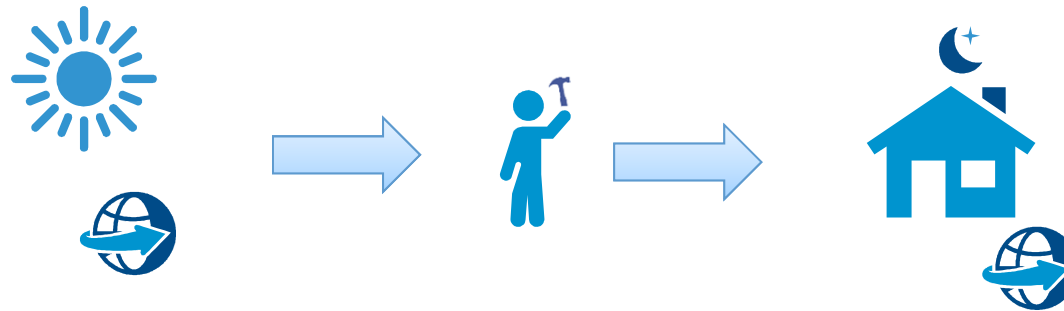
Tradycjoniści korzystają z Internetu na laptopie/komputerze popołudniu lub wieczorami, w czasie wolnym spędzonym w domu.

Wykonywane są wtedy wszystkie podejmowane w Internecie aktywności, takie jak sprawdzanie wiadomości, przeglądanie stron www w związku z własnymi zainteresowaniami, poszukiwanie informacji, wykonywanie płatności, kontakt z innymi osobami, sporadycznie również działania rozrywkowe.

Z powodu jednorazowego wykorzystania Internetu w ciągu całego dnia, tradycyjaliści kojarzą Internet z „pożeraczem czasu” – jest to czas poświęcany głównie na tę aktywność, a przez to wyraźnie wyodrębniony w dobowym rytmie życia.



## Ścieżki korzystania z usług – nadążający za trendami i innowatorzy



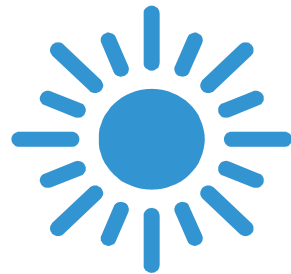
Internet wykorzystywany jest zaraz po przebudzeniu lub po wykonaniu porannych czynności.

W trakcie dnia raczej nie korzysta się z Internetu, chyba że w celach zawodowych.

Ponowne wykorzystanie Internetu po powrocie do domu lub wieczorem.



## Wykorzystanie Internetu przez osoby nadążające za trendami oraz innowatorów – rano



Poranne wykorzystanie ma charakter informacyjny i nie zajmuje zbyt dużo czasu.

Sprawdzana jest poczta e-mail, prognoza pogody, bieżące wiadomości. Korzysta się również z portali społecznościowych, jednak bardziej w charakterze przejrzania wiadomości niż aktywnego użytkowania.



Internet rano wykorzystywany jest raczej w domu, na laptopie lub telefonie, bywa że również w łóżku zaraz po przebudzeniu.

W niektórych sytuacjach Internet użytkowany jest na telefonie w trakcie porannego dojazdu do pracy.



## Wykorzystanie Internetu przez osoby nadążające za trendami oraz innowatorów – rano

Aktywność w Internecie koncentruje się w ciągu doby głównie popołudniu lub wieczorem i odbywa się na różnych urządzeniach, w czasie wolnym.

O tej porze dnia podejmowane jest więcej aktywności niż ma to miejsce rano. Wieczór to czas także rozrywkowego wykorzystania Internetu – przeglądanie stron www, oglądanie filmów, gry, wzrasta aktywność na portalach społecznościowych.



Podejmowane są również aktywności związane z załatwianiem formalności (np. wykonywanie opłat) czy zakupami.

Wieczne wykorzystanie Internetu nie musi oznaczać stałej obecności użytkownika przy urządzeniu lub w sieci. Urządzenia bywają podłączone nawet jeżeli nie są w danym momencie używane – osoby nadążające za trendami i innowatorzy lubią mieć poczucie możliwości natychmiastowego skorzystania z sieci.





## Rozdział 6.

# Bezpieczeństwo w Internecie

# Zagrożenia związane z poczuciem bezpieczeństwa w sieci

## Niebezpieczeństwo wycieku danych

Respondenci wskazywali na zagrożenia związane z kradzieżą ich danych osobowych oraz danych prywatnych, takich jak hasła, numer konta, itp..

## Zagrożenie dla prywatności

Związane jest ze śledzeniem przez Internet oraz gromadzeniem danych o użytkowniku. W opinii badanych jest to nie tylko pogwałcenie prywatności ale może skutkować np. kradzieżą (nie tylko przez Internet ale również w rzeczywistości, jak chociażby włamanie do mieszkania).



## Niebezpieczeństwo oszustwa

Dotyczy przede wszystkim dokonywania zakupów przez Internet i możliwości nie uzyskania towaru lub uzyskania towaru wadliwego.

Na ten typ zagrożenia w znaczącym stopniu wskazywali tradycjonałści.

## Zagrożenie wynikające z treści dostępnych w Internecie

Niewłaściwe treści (np. pornografia) – badani wskazywali, że głównymi ofiarami mogą być dzieci i młodzież.



# Działania podejmowane w ramach zapewnienia bezpieczeństwa w sieci

**Wszyscy badani (ze wszystkich badanych grup)** deklarowali, że czują się bezpieczni lub raczej bezpieczni podczas użytkowania Internetu. Warto jednak zauważyć, iż jest to efektem ograniczonej wiedzy na temat potencjalnych zagrożeń.

## Działania podejmowane przez badanych w ramach bezpieczeństwa w sieci



- Zachowanie ostrożności podczas podejmowania aktywności w sieci (np. niewchodzenie na nieznane strony www, nieklikanie na reklamy, czytanie pojawiających się komunikatów)
- Stosowanie odpowiednich zabezpieczeń (np. programów antywirusowych, możliwością zdalnego wyłączenia urządzenia)
- Zachowanie poufności własnych danych (np. niekorzystanie z portali wymagających rejestracji)

# Świadomość poczucia bezpieczeństwa wśród tradycjonalistów



- **Tradycjoniści to grupa, którą cechuje najmniejsze poczucie bezpieczeństwa w sieci – dlatego warto przyjrzeć się bardziej wnikliwie tej grupie badanych**
- Wydaje się, że wynika to z braku wystarczającej wiedzy o zagrożeniach oraz możliwościach przeciwdziałania – świadomość na ten temat jest znacznie mniejsza niż w przypadku pozostałych typów badanych.
- Przedstawiciele tego typu najczęściej wskazywali zagrożenia występujące w pozawirtualnej rzeczywistości, a będące konsekwencją niewłaściwego wykorzystania Internetu (dot. np. włamań do mieszkania).

## Świadomość poczucia bezpieczeństwa wśród tradycyjnistów c.d

Warto zwrócić uwagę, że w grupie tradycyjnistów nie pojawiła się identyfikacja **wzrostu zagrożenia w związku z wykorzystaniem sprzętu innego niż komputer**, np. z powodu braku możliwości zainstalowania oprogramowania antywirusowego na telefonie. Wydaje się, że mają oni mniejszą świadomość tego zróżnicowania niż ma to miejsce w przypadku pozostałych typów użytkowników.



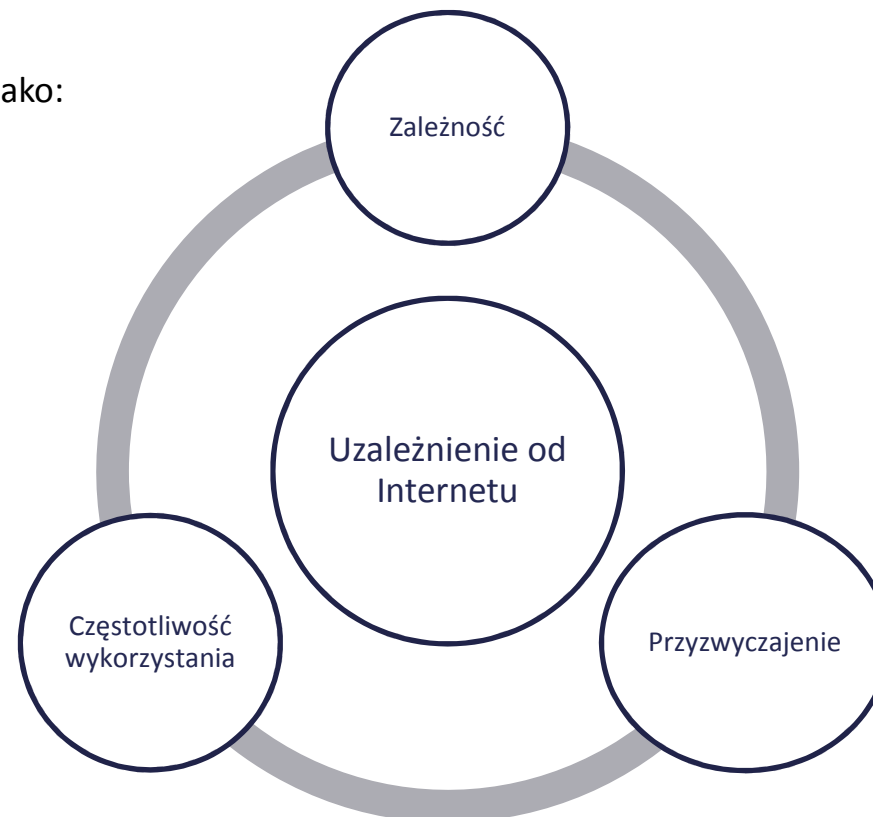
*„Jestem nawet pewien, że jeśli ktoś będzie chciał zhakować to nie ma w ogóle możliwości na to, żeby się w pełni zabezpieczyć” [tradycjonalista, mężczyzna, Warszawa]*

*„Ja na przykład jak się loguję na platformę banku to zawsze używam klawiatury ekranowej (...). Wszystkie te programy, które się instalują na komputerze jakby przechwytyją, który przycisk w danym momencie się naciska na klawiaturze. A nie są w stanie zweryfikować na matrycy” [nadążający za trendami, mężczyzna, Radom]*

# Poczucie uzależnienia od sieci jako jedno ze zidentyfikowanych zagrożeń

Zagrożeniem istotnym w opinii badanych jest uzależnienie od Internetu. Było ono identyfikowane spontanicznie w toku rozmowy.

Badani pojmują je wielowymiarowo, jako:



## Identyfikowane zagrożenia - cytaty

### Zależność

*„Jest to uzależnienie praktycznie od elektroniki w takim sensie, że w pewnym momencie jak człowiek zgubi kartę, to nie ma pieniędzy. I nie wie, co zrobić z tym. Czy zgubi telefon, to traci nagle kontakt z rzeczywistością” [innovator, Gdańsk, mężczyzna]*

### Przyzwyczajenie

*Nie wiem, nie pamiętam ostatniego dnia bez Internetu. Jak byłem w szpitalu, OK, to był dzień bez Internetu” [nadażający za trendami, Warszawa, mężczyzna]*

*Ja sobie na przykład nie wyobrażam życia bez dostępu do Internetu. Tak trochę, jak bez ręki, coś tam się dzieje na świecie to ja od razu wchodzę i już wiem [tradycjonalista, Gdańsk, kobieta]*

### Częstotliwość

*Ale jeśli miałabym tego nie mieć to sobie poradzę. Pewnie po jakimś tygodniu, dwóch być może by mi tego brakowało i prawdopodobnie już bym chciała z tego skorzystać.” [tradycjonalista, Warszawa, kobieta]*

# Uzależnienie jako najbardziej powszechne zagrożenie korzystania z Internetu



- Uzależnienie rozumiane jako jednostka chorobowa stanowi w opinii badanych zagrożenie głównie dla dzieci oraz młodzieży.
- Warto jednak zwrócić uwagę, że w trakcie swobodnej rozmowy respondenci definiowali samych siebie lub siebie nawzajem jako uzależnionych. Był to stwierdzenie odnoszące się zazwyczaj do ilości czasu poświęcanego na użytkowanie Internetu.
- Wydaje się jednak, że w żadnym z tych przypadków uzależnienie nie było traktowane jako jednostka chorobowa, co wskazuje na wyłączenie samych siebie z grupy zagrożonej.



# Stosowane zabezpieczenia

Instalowanie programów **kontroli rodzicielskiej**

Instalowanie programów **antywirusowych**

Używanie innego, **mniej popularnego oprogramowania** (np. Linux zamiast Windowsa)

**Niekorzystanie z portali społecznościowych**



**Nieudostępnianie własnych danych**

**Uświadamianie dzieci o zagrożeniach** –

wykształcanie nawyków bezpiecznego użytkownika

(np. niepodawanie prawdziwych danych, unikanie kontaktu z obcymi, nieprzekazywanie haseł)

**Niekorzystanie ze stron wymagających rejestracji** czy podawania jakichkolwiek własnych/prawdziwych danych

Sprawdzanie uwagi na bezpieczne **szyfrowane połączenia** – w trakcie wykonywania operacji wymagających użycia danych (np. płatności)

Wykonywanie **płatności przez znane i zaufane platformy** (np. payU)



**Raport prezentuje dane i wnioski z wyników badań przeprowadzonych  
na zlecenie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej przez  
konsorcjum firm PBS oraz Centrum Badań Marketingowych  
INDICATOR**