

Kryteria wyboru operatorów usług telefonicznych przez abonentów w Polsce

Roman Nierebiński

Hanna Pawlak

Opisano czynniki, wpływające na wybór operatora usług telefonii stacjonarnej i komórkowej. Wskazano najczęściej wybieranych operatorów telefonicznych oraz podano motywy wyboru.

telekomunikacja, telefonia stacjonarna, telefonia komórkowa, dostawcy usług telefonicznych, badania sondażowe

Wprowadzenie

W 2006 roku Instytut Łączności przeprowadził badania [1] opinii prywatnych użytkowników o jakości usług telefonicznych, z uwzględnieniem:

- częstości korzystania z usług;
- ogólnego zadowolenia ze sposobu ich świadczenia;
- korzystania i satysfakcji z poszczególnych usług;
- dostępu do usług;
- kosztów korzystania z usług;
- powodów korzystania z usług wybranego operatora;
- zrozumiałości materiałów informacyjnych;
- poziomu obsługi klienta;
- reklamacji.

Posługiwano się techniką bezpośredniego wywiadu indywidualnego z wykorzystaniem kwestionariusza. Przeprowadzono 127 rozmów na wyżej wymienione tematy w dwóch rejonach geograficznych: w Trójmieście i okolicach oraz Kwidzynie i okolicach. Grupę badanych stanowiły osoby w różnym wieku, kobiety i mężczyźni, mieszkańcy miejscowości o różnych statusach (miasto wojewódzkie – Gdańsk, inne miasta oraz wsie).

Zebrane informacje posłużyły do zbadania korelacji i przeprowadzenia innych analiz statystycznych, z uwzględnieniem określonych cech respondentów [2, 3].

W niniejszym artykule przedstawiono dane dotyczące korzystania z usług telefonicznych (zwłaszcza operatorów tych usług) oraz dokonano analizy kryteriów, jakimi kierują się abonenci, wybierając dostawców usług telefonicznych. W związku z tym, że ta sama grupa respondentów odpowiadała na pytania dotyczące telefonii stacjonarnej i komórkowej, przeprowadzono też krótką analizę porównawczą otrzymanych danych.

Korzystanie z usług telefonicznych różnych operatorów

Respondenci najpierw odpowiadali na pytanie: czy i jak często korzystali z usług telefonicznych w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Mieli do wyboru następujące odpowiedzi: rzadko, raczej rzadko, dość często, bardzo często, trudno powiedzieć, nie korzystam.

Telefonia stacjonarna. W ciągu ostatnich 6 miesięcy 91% respondentów korzystało z telefonii stacjonarnej:

- bardzo często: 24%,
- dość często: 36%,
- raczej często: 18%,
- rzadko: 13%.

Telefonia komórkowa. Z telefonów komórkowych (w ciągu ostatnich 6 miesięcy) 93% respondentów korzystało:

- bardzo często: 61%,
- dość często: 26%,
- rzadko lub raczej rzadko: 6%.

Następnie respondenci udzielili odpowiedzi, dotyczących wyboru operatorów usług telefonicznych.

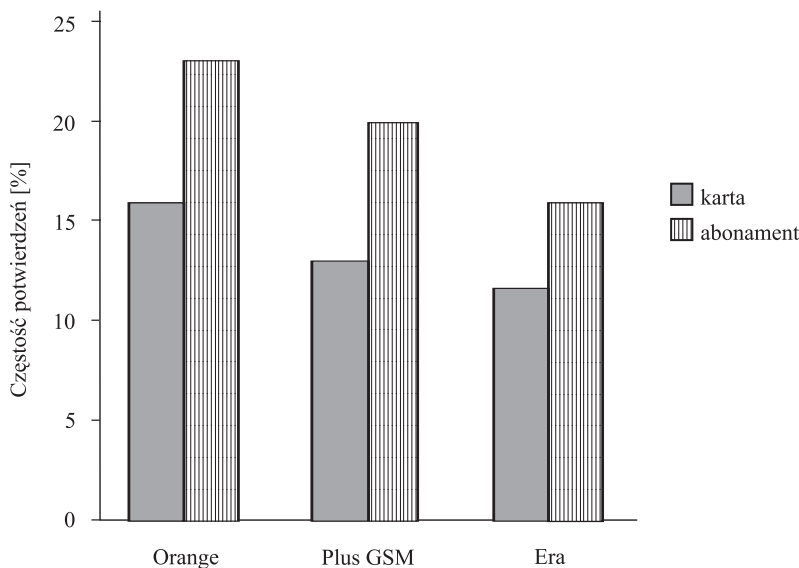
Telefonia stacjonarna. Badani użytkownicy usług telefonii stacjonarnej byli klientami następujących operatorów:

- TP SA: 82%,
- Dialog: 10%,
- Tele2: 3%,
- Multimedia: 3%.

Nieznaczną część badanych (2%) nie odpowiedziało na to pytanie.

Telefonia komórkowa. Badani użytkownicy telefonii komórkowej byli klientami następujących sieci:

- Orange: 39%,
- Plus GSM: 33,1%,
- Era: 28%.



Rys. 1. Usługodawcy telefonii komórkowej

Wśród abonentów wszystkich operatorów większość stanowili ci, którzy korzystali z usług na podstawie opłaconego abonamentu (rys. 1).

Kryteria wyboru dostawców usług

Respondentów proszono też o podanie najważniejszych powodów, którymi kierowali się przy wyborze operatorów usług telefonicznych: po jednym dla telefonii stacjonarnej i komórkowej.

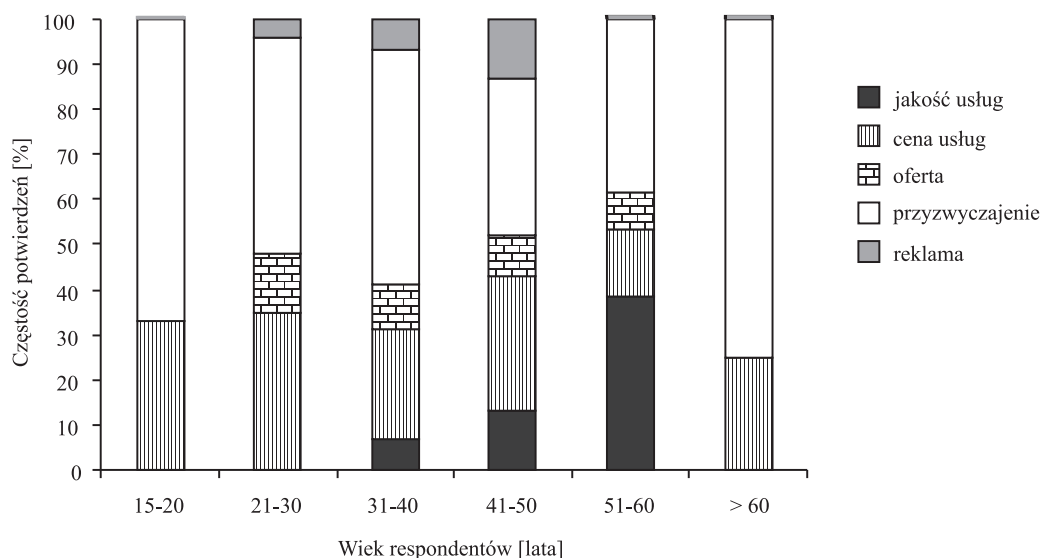
Telefonia stacjonarna

Rynek usług telefonii stacjonarnej jest konkurencyjny i ich użytkownicy mogą wybierać operatora według swoich kryteriów. Podając przyczyny korzystania z usług danego operatora, respondenci najczęściej wskazywali na przyzwyczajenie (47,5%). Znaczącym kryterium wyboru operatora okazała się cena usług (27,7%). Jakość usługi decydowała u 9,9% respondentów, a oferta operatora u 8,9%. Najrzadziej respondenci podejmowali decyzję wyboru operatora pod wpływem reklamy i/lub promocji (5,9%).

Powody wyboru operatora telefonii stacjonarnej w (statystycznie) istotny sposób różnią się w zależności od wieku (współczynnik korelacji Pearsona: $-0,18$) i płci respondentów (współczynnik korelacji Pearsona: $0,18$).

Biorąc pod uwagę wiek badanych (rys. 2), stwierdzono, że:

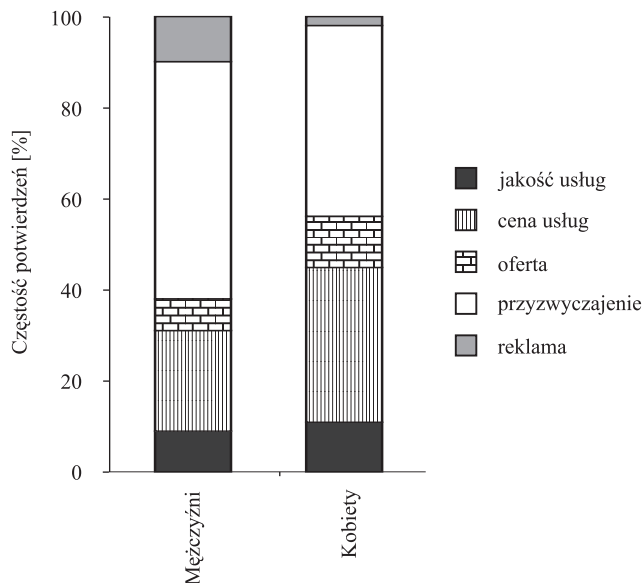
- we wszystkich grupach wiekowych wybór operatora usług w dużym stopniu wynikał z przyzwyczajenia, lecz stosunkowo najczęściej wskazywali na to respondenci najmłodsi (do 20 lat) i najstarsi (powyżej 60 lat);
- respondenci w wieku do 20 lat i powyżej 60 lat, poza przyzwyczajeniem, wymieniali jako powód wyboru wyłącznie ceny;
- przypadki wyboru operatora pod wpływem reklamy deklarowali tylko respondenci w wieku od 21 do 50 lat, w tym stosunkowo najczęściej w grupie wiekowej 41–50 lat;
- na jakość usług zwracali uwagę tylko respondenci w wieku od 31 do 60 lat i im byli starsi, tym częściej;
- bogactwo oferty jako powód wyboru usługodawcy podawali badani w wieku od 21 do 60 lat, jednak stosunkowo rzadko.



Rys. 2. Powody wyboru operatora telefonii stacjonarnej według grup wiekowych respondentów

Analizując powody wyboru operatora według płci respondentów (rys. 3), okazało się, że:

- na jakość usług i bogactwo oferty częściej wskazywały kobiety (po 11%) niż mężczyźni (9% i 7%);



Rys. 3. Powody wyboru operatora telefonii stacjonarnej według płci respondentów

- kobiety wyraźnie częściej kierowały się poziomem cen;
- mężczyźni wykazali znacznie większe niż kobiety przyzwyczajenie do operatora;
- w grupie mężczyzn stosunkowo częściej niż w grupie kobiet zdarzały się przypadki wyboru operatora pod wpływem reklamy.

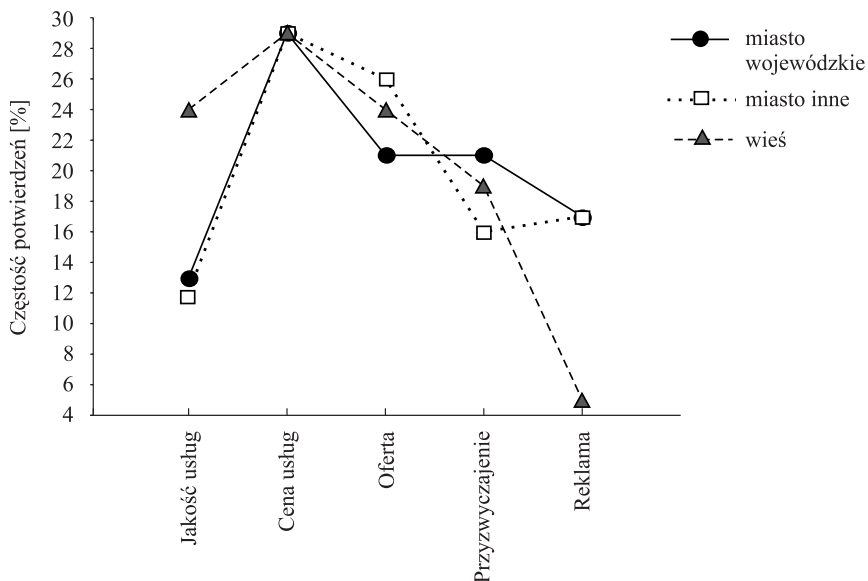
Telefonia komórkowa

Najważniejszymi kryteriami wyboru operatora usług telefonii komórkowej były: poziom cen (28,9%) oraz dostępna oferta (24,7%). Jakość usług była wskazywana znacznie rzadziej (14,5%) niż uprzednio, podobnie reklama (14,4%). Pewna część badanych deklarowała, że korzystanie przez nich z usług danego operatora wynika z przyzwyczajenia (17,5%).

Powody wyboru operatora telefonii komórkowej w (statystycznie) istotny sposób różnią się w zależności od: statusu miejscowości zamieszkania badanych (współczynnik korelacji Pearsona: $-0,18$) i wybranego usługodawcy (współczynnik korelacji Pearsona: $-0,24$).

Analizując status miejscowości zamieszkania badanych (rys. 4), zauważono, że:

- respondenci ze wsi stosunkowo częściej niż respondenci z miast kierowali się jakością usług;
- respondenci z miast najrzadziej wskazywali na jakość usług;
- w grupie respondentów mieszkających w miastach wojewódzkich, stosunkowo częściej niż w grupach respondentów z innych miejscowości, zdarzały się przypadki korzystania z usług operatora w wyniku przyzwyczajenia;

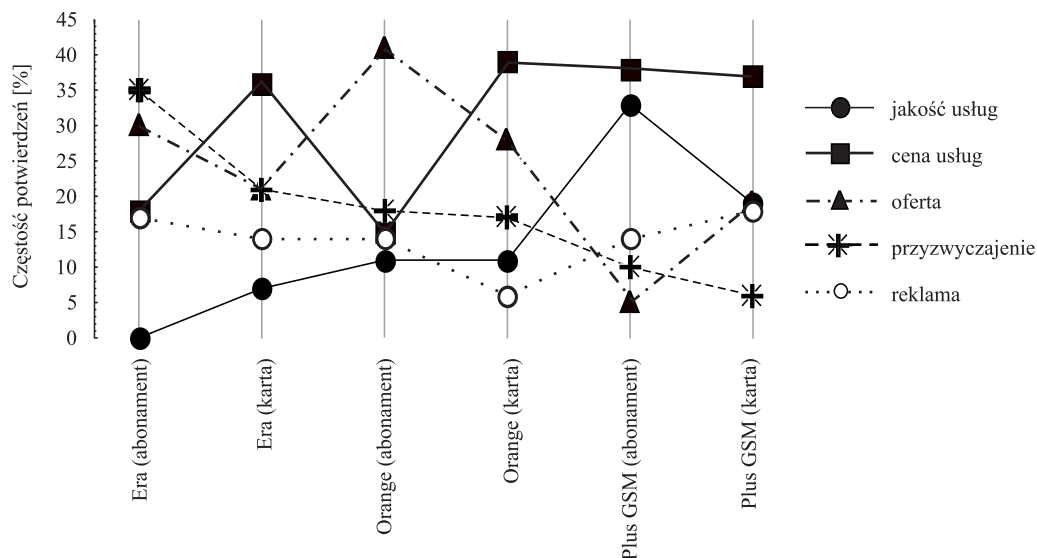


Rys. 4. Powody wyboru operatora telefonii komórkowej według statusu miejscowości zamieszkania respondentów

- oferta, jako przyczyna korzystania z usług danego operatora, stosunkowo najrzadziej była wymieniana w grupie mieszkańców miasta o statusie miasta wojewódzkiego, a najczęściej w grupie mieszkańców z innych miast;
- na wybór operatora pod wpływem reklamy stosunkowo częściej wskazywali mieszkańcy miast niż wsi; w grupie respondentów ze wsi potwierdzone oddziaływanie reklamy na dokonanie wyboru operatora okazało się bardzo niewielkie.

Biorąc pod uwagę dostawców usług telefonii komórkowej (rys. 5), stwierdzono, że:

- jakość usług, jako przyczynę wyboru operatora, stosunkowo najczęściej wskazywali klienci Plusa GSM (abonament), a najrzadziej klienci Ery (karta); żaden z abonamentowych klientów Ery nie podał takiego kryterium;
- cenę stosunkowo najczęściej wymieniali klienci Orange (karta), a najrzadziej klienci Ery (abonament);
- ofertę stosunkowo najczęściej wskazywali klienci Orange (abonament), a najrzadziej klienci Plusa GSM (abonament);
- przyzwyczajenie stosunkowo najczęściej wymieniali klienci Ery (abonament), a najrzadziej klienci Plusa GSM (karta);
- reklamę stosunkowo najczęściej wskazywali klienci Plusa GSM (karta), a najrzadziej klienci Orange (karta).



Rys. 5. Powody wyboru operatora telefonii komórkowej według wybranego usługodawcy

Z przytoczonych danych widać, że:

- klienci Ery wskazywali najczęściej na przyzwyczajenie (abonament) i cenę (karta), a najrzadziej na jakość (abonament i karta);
- klienci Orange najczęściej deklarowali, że wybrali operatora ze względu na ofertę (abonament) i cenę (karta), a najrzadziej ze względu na jakość (abonament) i reklamę (karta);
- klienci Plusa GSM najczęściej kierowali się ceną (abonament i karta), a najrzadziej ofertą (abonament) i przyzwyczajeniem (karta).

Podsumowanie

Grupa respondentów odpowiadała na pytania dotyczące korzystania z usług telefonii stacjonarnej i komórkowej. Zebrane informacje posłużyły do sporządzenia danych zestawionych w tabl. 1 i 2.

Tabl. 1. Wybór operatorów usług telefonicznych

Telefonia stacjonarna		Telefonia komórkowa	
operator	użytkownicy [%]	operator	użytkownicy [%]
TP SA	82	Orange	39
Dialog	10	Plus GSM	33,1
Tele2	3	Era	28

Tabl. 2. Powody wyboru operatora

Powody [%]	Telefonia stacjonarna	Telefonia komórkowa
Jakość usług	9,9	14,5
Cena usług	27,7	28,9
Oferta	8,9	24,7
Przyzwyczajenie	47,5	17,5
Reklama, promocje	5,9	14,4

Na podstawie analizy tych danych można sformułować następujące wnioski.

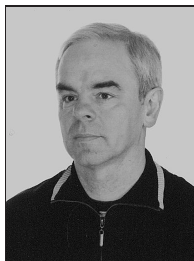
- W przypadku telefonii stacjonarnej dominującym operatorem pozostaje TP SA (82%), natomiast udziały trzech głównych operatorów telefonii komórkowej są na zbliżonym poziomie (od 28% do 39%).
- W przypadku telefonii stacjonarnej najważniejszym czynnikiem wyboru operatora jest przyzwyczajenie (47,5%), znaczącą pozycję zajmuje też cena usług (27,7%), natomiast pozostałe czynniki są wskazywane zdecydowanie rzadziej (na poziomie poniżej 10%).
- Najczęstszy wybór opcji „przyzwyczajenie” dotyczący operatorów telefonii stacjonarnej wiąże się z monopolistyczną kiedyś i ciągle dominującą pozycją TP SA.
- W przypadku telefonii komórkowej najważniejszym czynnikiem wyboru operatora jest cena usług (28,9%) oraz oferta (24,7%); pozostałe czynniki też są wymieniane stosunkowo często (od 14,4% do 17,5%).
- Cena usług – zarówno w przypadku telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej – należy do najważniejszych czynników wyboru operatora telefonicznego; wiąże się to z przeświadczeniem, że ceny usług telefonicznych są u nas ciągle zbyt wysokie, aż 66% badanych stwierdziło, że ceny usług telefonii stacjonarnej są o wiele za wysokie, podobną opinię w stosunku do telefonii komórkowej wyraziło 53% respondentów.

Interesujące jest również porównanie wyboru operatora usług telefonii stacjonarnej lub komórkowej przez różne grupy respondentów. Otóż w przypadku telefonii stacjonarnej wybór operatora jest w (statystycznie) istotny sposób zależny od wieku i płci respondentów. Z kolei w przypadku telefonii komórkowej wybór dostawcy usług zależy w (statystycznie) istotny sposób od statusu miejscowości zamieszkania badanych i wybranego usługodawcy.

Bibliografia

- [1] Nierebiński R., Pawlak H.: *Badanie użytkowników usług pocztowych i telekomunikacyjnych w Polsce*. Gdańsk, Instytut Łączności, 2006
- [2] Nierebiński R., Pawlak H.: *Ocena usług telekomunikacyjnych w Polsce – telefonia komórkowa. Raport z badań przeprowadzonych w 2006 r.* Gdańsk, Instytut Łączności, 2006
- [3] Nierebiński R., Pawlak H.: *Ocena usług telekomunikacyjnych w Polsce – telefonia stacjonarna. Raport z badań przeprowadzonych w 2006 r.* Gdańsk, Instytut Łączności, 2006

Roman Nierebiński



Mgr inż. Roman Nierebiński (1953) – absolwent Wydziału Elektroniki Politechniki Gdańskiej (1977); długoletni pracownik Instytutu Łączności (od 1977); zainteresowania naukowe: telekomunikacja, technologia mobilnych agentów, badania rynku, internet, społeczeństwo informacyjne.
e-mail: R.Nierebinski@itl.waw.pl

Hanna Pawlak



Mgr Hanna Pawlak (1954) – absolwentka Wydziału Cybernetyki Ekonomicznej i Informatyki Uniwersytetu Gdańskiego (1978); pracownik Instytutu Łączności (od 1984); zainteresowania naukowe: rynek usług telekomunikacyjnych i pocztowych, społeczeństwo informacyjne, bazy danych (projektowanie i analiza statystyczna informacji).
e-mail: hpawlak@itl.waw.pl