

NEXERA



RAPORT

#RegionyNEXERY2020



Spis treści

1.	Życie codzienne	08
	Życie bardziej online	10
	Światłowód jest nam potrzebny	12
	Rośnie zapotrzebowanie na rozrywkę online	14
	Mamy nowe możliwości zarobkowe	16
	Załatwiamy coraz więcej spraw online	18
	Wzrasta waga zakupów online	20
	Szybki internet wyrównuje szanse	22
	Lepszy kontakt z bliskimi	24
	Lepszy dostęp do usług medycznych	26
2.	Przedsiębiorczość	28
	Zarabiam więcej	30
	Internet to ważny aspekt prowadzenia działalności	32
	Bardziej efektywny kontakt z klientami i pracownikami	34
	Mogę zatrudniać pracowników z całej Polski - e-rekrutacja, home office	36
	Lepiej wyszkolona kadra	38
3.	Edukacja	40
	Szkoły walczą z cyfrowym wykluczeniem	42
	Nowe umiejętności i nowe obszary zdobywania wiedzy	44
	Ciekawsze lekcje	46
	Lepszy dostęp do nowych i ważnych narzędzi pracy	48
	Szkoła na odległość	50
	Ułatwiona rekrutacja nauczycieli	52
4.	Sprawy urzędowe	54
	Nie muszę jeździć do urzędu	56
	Urzędnikom łatwiej zorganizować pracę	58
	Większa transparentność samorządów	60
	Urzędnik pracujący zdalnie? To możliwe	62
5.	Dane z Regionów NEXERY	64
	Wstęp	66
	Region Łódzki	68
	Region Świętokrzyski	78
	Region Kujaw z Pomorzem i Mazowszem	88
	Region Warmii i Mazur	98

Nota metodologiczna

Raport #RegionyNEXERY2020 to druga edycja autorskiego badania NEXERY, które zostało zrealizowane przez firmę GfK w miesiącach marzec i kwiecień 2020 r. Jest jednym z najbardziej przekrojowych źródeł wiedzy o polskich internautach na obszarach, gdzie brakuje dostępu do szerokopasmowego internetu lub dostęp do nich jest ograniczony.

Raport podzielono na kilka obszarów tematycznych:

- **Badanie dotyczące życia codziennego** (przeprowadzone wśród mieszkańców) zrealizowano techniką wywiadu internetowego CAWI (computer assisted web interview). Wszyscy badani to użytkownicy internetu. W badaniu wzięli udział mieszkańcy zamieszkujący teren objęty siecią NEXERY. Łącznie zostało zrealizowanych 1601 wywiadów.
- **Badanie dotyczące przedsiębiorczości** (przeprowadzone wśród przedsiębiorców) zostało zrealizowane techniką wywiadu telefonicznego CATI, uzupełnione wywiadami CAWI. W badaniu wzięły udział firmy działające na obszarze objętym siecią NEXERY. Łącznie zostało zrealizowanych 330 wywiadów.

- **Badanie dotyczące edukacji** (przeprowadzone wśród nauczycieli) zostało zrealizowane techniką wywiadu CAWI na Panelu GfK Access Panel oraz CATI z wykorzystaniem sieci ankieterskiej GfK Polonia. W badaniu wzięli udział nauczyciele pracujący w szkołach działających na terenie objętym siecią NEXERA. Łącznie zrealizowanych zostało 320 wywiadów.
- **Badanie dotyczące spraw urzędowych** (przeprowadzone wśród urzędników) zostało zrealizowane techniką wywiadu telefonicznego CATI. W badaniu wzięli udział przedstawiciele samorządów szczebla powiatowego i gminnego na obszarze objętym siecią NEXERY. Łącznie zostało zrealizowanych 298 wywiadów.

W raporcie #RegionyNEXERY2020 wykorzystano ponadto dane ze źródeł ogólnodostępnych oraz analizy zespołu InsightOut Lab.

Wstęp



Tegoroczne badanie Regiony NEXERY odbywało się w wyjątkowym czasie, dlatego obrazuje wyjątkowe procesy. Nigdy wcześniej w historii zapotrzebowanie na usługi dostępne w internecie nie było tak duże. Nigdy wcześniej tak wielu czynności nie wykonywaliśmy w internecie.

I w końcu nigdy wcześniej w tak krótkim czasie tak wiele osób nie przeszło swoistego szkolenia w zakresie obsługi narzędzi internetowych jak na przełomie pierwszego i drugiego kwartału 2020 roku. Przymus pracy zdalnej, nauki z domu, robienia części zakupów w sieci, prowadzenia działalności biznesowej na odległość czy załatwiania spraw urzędowych bez wychodzenia z domu nie tylko uświadomiły rolę i znaczenie dostępu do stabilnego internetu, ale też zwiększyły zapotrzebowanie na szybsze niż dotychczasowe łącza internetowe.

W ubiegłorocznej edycji badania 12% internautów z Regionów NEXERY spędzało w internecie 6 lub więcej godzin dziennie. W tym roku odsetek ten wyniósł aż 28%. Jednocześnie do 46% wzrósł (o 20 p.p.) odsetek respondentów rozważających zwiększenie prędkości łącza internetowego. Te wartości nie dziwią, jeśli zestawimy je ze znaczącym zapo-

trzebowaniem na rozrywkę dostępną online. Wyraźnie wzrosła liczba osób oglądających filmy w sieci czy grających w gry komputerowe. Trudno dziś przewidzieć, jak wiele nawyków nabytych podczas pandemii pozostanie z nami po jej zakończeniu, choć co piąty internauta jest zdania, że po powrocie do normalności wciąż będzie częściej oglądał filmy i seriale na platformach streamingowych. Można zatem spodziewać się rosnącego zapotrzebowania na szybkie i stabilne łącza.

Mankamenty wolnego internetu obnażyła przede wszystkim praca zdalna, nigdy wcześniej nie wykonywana przez tak wiele osób w jednym czasie. Co piąty badany, który nie mógł wypełniać swoich obowiązków z domu, jako przyczynę wskazywał bariery technologiczne. Wolny internet powodował problemy z pobieraniem dużych plików z chmur, zacinające się materiały wideo i zrywające się połączenia w aplikacjach typu Skype czy Microsoft Teams. Poprawne działanie tych ostatnich było istotne nie tylko z powodów służbowych.

Przymus pozostania w domach sprawił, że kontakty z bliskimi musieliśmy ograniczyć do sieci komórkowych lub internetowych. I choć wideorozmowa nie jest w stanie zastąpić spotkania twarzą w twarz, to stała się najlepszym odzwierciedleniem kontaktu na żywo. Aplikacje do wideorozmów biły rekordy popularności.

Docenili je również przedsiębiorcy, którzy dzięki nim mogli utrzymać kontakt ze swoimi pracownikami oraz klientami. Znacznie większy niż przed

rokiem odsetek prowadzących działalność gospodarczą dostrzegł zależność pomiędzy prędkością internetu a przychodami. 39% przedsiębiorców z Regionów NEXERY jest zdania, że podniesienie prędkości internetu wpłynęłoby pozytywnie na podniesienie dochodowości i rozwój firmy, co jest wynikiem większym o 19 p.p. niż w 2019 r.

Zalety szybkiego i stabilnego internetu w tym szczególnym czasie dostrzegli też nauczyciele z Regionów NEXERY. Trzy czwarte z nich (74%) uważa, że podłączenie światłowodu umożliwi korzystanie z narzędzi, z których wcześniej nie mogli korzystać. 77% jest zdania, że dzięki niemu lekcje są ciekawsze dla uczniów.

Szybki internet może też odmienić pracę urzędników. 9 na 10 z nich uważa, że budowa sieci światłowodowej w ich regionie poprawi warunki ich pracy. Co trzeci (32%) twierdzi nawet, że rozbudowa dostępu do szybkiej sieci internetowej ma obecnie zdecydowanie większe znaczenie niż rozbudowa infrastruktury drogowej czy rozwój placówek kulturalno-edukacyjnych. W ubiegłym roku taką opinię wyrażało tylko 17% ankietowanych urzędników.

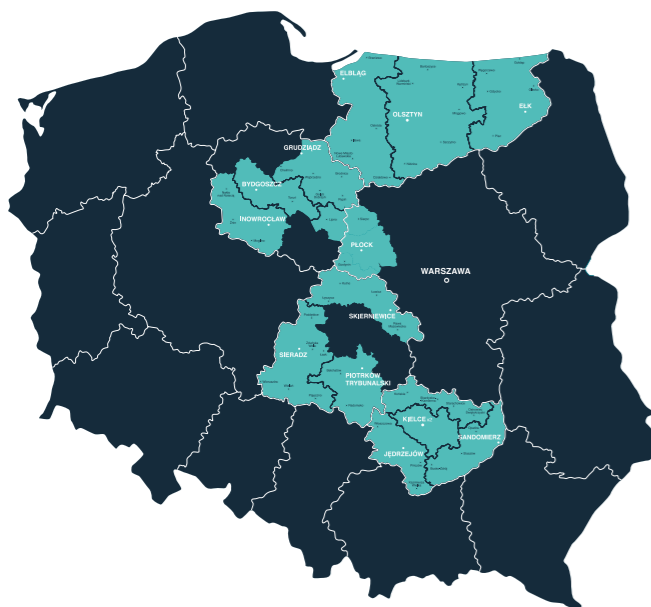
Pandemia znacząco przyspieszyła procesy, które obserwowaliśmy już w ubiegłym roku. Raport Regiony NEXERY 2020 dokładnie je wyjaśnia. Życzę Państwu przyjemnej lektury.

Jacek Wiśniewski
Prezes Zarządu NEXERY

O firmie NEXERA

NEXERA to pierwszy w Polsce wyłącznie hurtowy operator telekomunikacyjny o dużej skali, rozwijający światłowodową sieć dostępową (NGA) o wysokiej przepustowości (min.100 Mb/s). Udziałowcami NEXERY są firmy od lat działające na globalnym rynku telekomunikacyjnym: Infracapital oraz Nokia.

Na bazie Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC), NEXERA buduje sieć światłowodową w 14 obszarach centralnej i północno-wschodniej Polski. Program ma na celu likwidację tych miejsc w kraju, które nie mają dostępu do bardzo szybkiego internetu oraz przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu obywateli Unii Europejskiej. Dzięki działaniom NEXERY do końca 2022 roku w zasięgu najnowocześniejszej sieci światłowodowej znajdzie się ponad 670 tys. gospodarstw domowych oraz prawie 3 tys. szkół i jednostek oświatowych. Szkoły oraz ponad 311 tys. gospodarstw z tej grupy zostanie objętych zasięgiem sieci NEXERY dzięki dofinansowaniu w ramach POPC w wysokości blisko 597 mln złotych. Pozostałe środki pochodzą od udziałowców NEXERY, a całkowita wartość inwestycji wynosi około 1,5 mld złotych.



NEXERA otwiera nowe możliwości

Misją NEXERY jest otwieranie mieszkańcom nowych możliwości na lepsze życie, pracę i prowadzenie biznesu. Cel ten realizuje poprzez budowę i zarządzanie światłowodową siecią dostępową oraz zapewnianie szybkiego, stabilnego i pewnego dostępu do cyfrowego świata w Regionach, które do tej pory nie były podłączone do szerokopasmowej sieci.

NEXERA prowadzi swoje działania w ramach jednego z najważniejszych projektów infrastrukturalnych polskiego rządu – Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (POPC). Celem tego Programu jest wyeliminowanie terytorialnych różnic w dostępie do szybkiego, szerokopasmowego internetu oraz przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu. Jako beneficjent tego Programu, NEXERA realizuje jego założenia likwidując tzw. „białe plamy”, czyli miejsca, które nie są podłączone do szerokopasmowej sieci.

Regiony NEXERY

NEXERA rozwija infrastrukturę telekomunikacyjną w małych miejscowościach i na terenach wiejskich budując i zarządzając światłowodową siecią dostępową w czterech Regionach Polski: Łódzkim, Świętokrzyskim, Kujaw z Pomorzem i Mazowszem oraz Regionie Warmii i Mazur. Domostwa, firmy oraz wszystkie instytucje, które znajdują się w zasięgu sieci NEXERY mają możliwość dostępu do szybkiego internetu o przepustowości co najmniej 100 Mb/s. NEXERA doprowadza też internet do wszystkich szkół, w Regionach objętych projektem, dzięki czemu ich uczniowie i nauczyciele zyskują dostęp do internetu o przepustowości co najmniej 100 Mb/s.

Projekty NEXERY realizowane w ramach POPC:

Region Łódzki

Obszar	Gospodarstwa Domowe	Szkoły
skierniewicki	35 000	133
sieradzki	43 000	182
piotrowski A	28 000	99
Ogółem w Regionie Łódzkim	106 000	414

Region Świętokrzyski

Obszar	Gospodarstwa Domowe	Szkoły
kielecki A	29 000	112
kielecki B	49 000	110
sandomiersko-jędrzejowski A	22 000	101
sandomiersko-jędrzejowski B	37 000	165
Ogółem w Regionie Świętokrzyskim	137 000	488

Region Kujaw z Pomorzem i Mazowszem

Obszar	Gospodarstwa Domowe	Szkoły
grudziądzki	33 000	163
bydgosko-toruński	38 000	70
inowrocławski	30 000	115
płocki	63 000	153
Ogółem w Regionie Kujaw z Pomorzem i Mazowszem	164 000	501

Region Warmii i Mazur

Obszar	Gospodarstwa Domowe	Szkoły
elbląski	46 000	178
olsztyński	52 000	198
ełcki	25 000	97
Ogółem w Regionie Warmia i Mazury	123 000	473



01

Życie
codzienne

Życie bardziej online



W styczniu 2020 w Polsce było

30,63

mln internautów

– wynika z danych DataReportal.

To o **2,3%** więcej niż rok wcześniej.

Osób korzystających z sieci w naszym kraju sukcesywnie przybywa z każdym rokiem. Jednak to, co wydarzyło się w ostatnich miesiącach w związku z pandemią, znacznie bardziej i w krótkim czasie zwiększyło zainteresowanie usługami dostępnymi w internecie, o czym świadczą wyniki naszych najnowszych badań. Przeprowadziliśmy je w kwietniu 2020 roku, a zatem w trakcie trwania pandemii. Prezentują one pełen obraz dynamicznych zmian, jakie zaszły w świecie internetu w ostatnim czasie.

Miejscem, z którego mieszkańcy Regionów NEXERY najczęściej korzystają z internetu, niezmiennie pozostaje ich dom. **92% badanych korzysta z łącza do internetu w domu**, co daje znaczący jak na tak wysokie wartości procentowe wzrost o 5 p.p. względem ubiegłorocznego badania. **Z internetu w telefonie korzysta natomiast 79% badanych, a w pracy – 46%**, czyli o 7 p.p. więcej niż w 2019

roku. Jednak prawdziwy obraz dynamicznych zmian zachowania Polaków dają odpowiedzi na pytanie, ile czasu dziennie ankietowani spędzają w sieci.

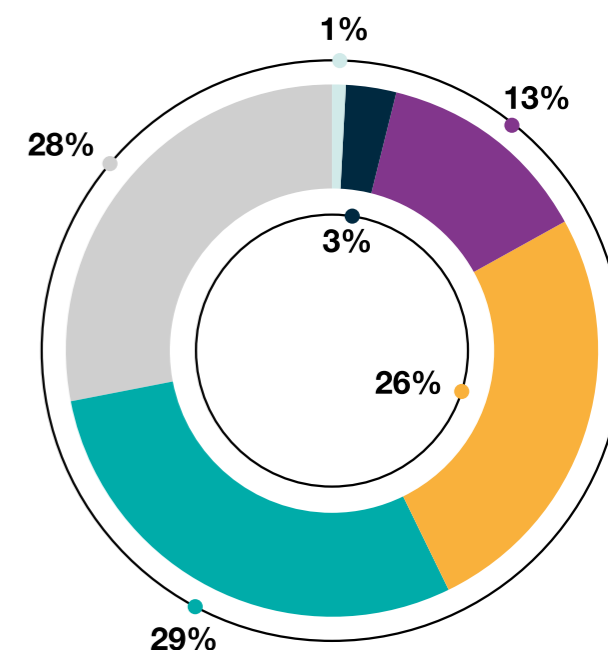
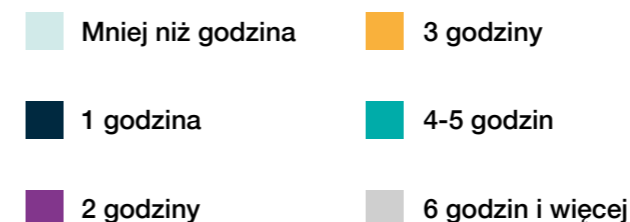
28% mieszkańców Regionów NEXERY spędza 6 lub więcej godzin dziennie w internecie.

W porównaniu z ubiegłorocznym badaniem to wzrost aż o 16 p.p. Znacząco, bo o 14 p.p., wzrósł też udział osób, które w internecie spędzają od 4 do 5 godzin. Dziś wynosi on 29%. Oznacza to, że odsetek osób spędzających w internecie 4 lub więcej godzin wzrósł o 30 p.p. do poziomu 57%. W 2020 roku wiele czynności przenieśliśmy do sieci, co musiało przełożyć się na spędzany w niej czas.

Koronawirus stał się największym w historii motywatorem do korzystania z internetu. W okresie, w którym wiele osób zostało zmuszonych do pozostania w domu, zapotrzebowanie na usługi dostępne online znacząco wzrosło. Szczególnie na te wymagające szybkiego łącza.



Średni dzienny czas korzystania z internetu:



Epidemia koronawirusa oraz związana z nią izolacja społeczna niespodziewanie postawiły wielu Polaków, ale także firmy, instytucje publiczne i szkoły w zupełnie nowej sytuacji. Z dnia na dzień okazało się, że część aspektów życia codziennego powinniśmy przenieść do internetu, aby ograniczyć kontakty osobiste i zapewnić sobie oraz najbliższym bezpieczeństwo. Praca, prowadzenie biznesu, robienie zakupów, załatwianie spraw urzędowych, a nawet rozrywka były możliwe w zasadzie tylko online. Wiele osób czy przedsiębiorstw, mało korzystających dotychczas z internetu, sytuacja niejako zmusiła by na szerszą skalę poznać możliwości cyfrowego świata. Zapewne większość z nich przekonała się jak szybko, wygodnie i skutecznie można załatwić wiele spraw zdalnie. Choć tak dynamiczny wzrost eksploatacji internetu wynika z ograniczeń wywołanych tymczasową, miejmy nadzieję, pandemią, to jednak możemy liczyć na to, że pewne nawyki nabyte w tym czasie zostaną z nami również po jej zakończeniu. To oznacza, że mieszkańcy Regionów będą coraz bardziej otwarci na nowe, wirtualne doświadczenia, a ich kompetencje cyfrowe wzrosną.

Paweł Biarda,
Członek Zarządu ds. Komercyjnych w NEXERZE

Światłowód jest nam potrzebny

Zdaniem części ankietowanych z naszego badania obecne łącza nie są w stanie sprostać dzisiejszym wymaganiom.

Już co czwarty (25%) nie jest zadowolony ze swojego internetu. To wyraźny wzrost o 7 p.p. względem ubiegłorocznej edycji badania. To niezadowolone jeszcze dobitniej uzmysławia odsetek korzystających z internetu domowego, którzy rozważają zwiększenie prędkości posiadanego łącza w najbliższym roku. Zastanawia się nad tym aż co drugi (47%) respondent. To wzrost aż o 20 p.p. w porównaniu z ubiegłym rokiem.

W tym kontekście nie powinno dziwić, że na pytanie „Na ile istotne jest, by mieszkanie znajdowało się w lokalizacji z internetem światłowodowym?” 65% badanych odpowiada, że zdecydowanie lub raczej istotne.

W końcu światłowód zapewnia najszybsze i najbardziej stabilne połączenie z internetem, a internauci jak nigdy wcześniej potrzebują dostępu do pewnego łącza.

Według danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) znacznie większa liczba pracujących zdalnie, biorących udział w kursach online i korzystających z rozrywki oraz innych usług skupionych wokół hasła #SiećWdomu znacząco zwiększyła zapotrzebowanie transferowe Polaków.

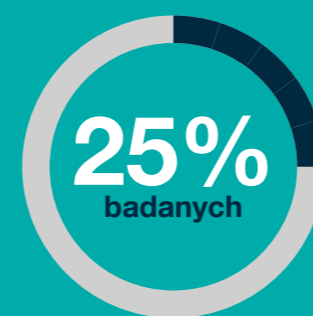
Rekordowe obciążenie sieci odnotowano w przypadku łączy stacjonarnych – w czasie pandemii było ono większe o 20%, 100%, a 16 kwietnia nawet o 140% niż zazwyczaj.

Z naszego badania wynika, że podczas pandemii 63% Polaków miało możliwość wykonywania pracy zdalnie. Do sieci przeniosła się też edukacja, a najczęściej wykorzystywanym narzędziem przez nauczycieli były obciążające łącza platformy webinarowe (45% wskazań). W sytuacji, w której wszyscy domownicy są zmuszeni do przeniesienia codziennych czynności do internetu i wykonywania ich w tym samym czasie, światłowód stał się domowym medium tak samo niezbędnym do funkcjonowania jak woda, gaz czy prąd. Tym bardziej, że sieć nie jest wykorzystywana wyłącznie do nauki i pracy.

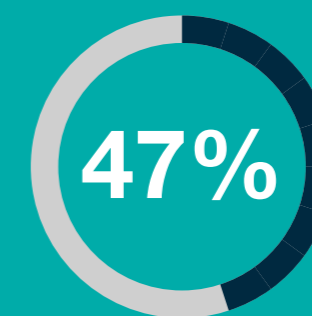


Mogę bez problemu kontaktować się z rodziną oraz przyjaciółmi znajdującymi się daleko ode mnie poprzez rozmowy wideo. Daje to namiastkę rozmowy twarzą w twarz. Szybkie łącze internetowe oferuje różnorodne formy spędzania wolnego czasu. Możemy oglądać rodzinne filmy (bez reklam), grać z przyjaciółmi (znajdującymi się w swoich domach) oraz pracować zdalnie, co zwłaszcza w dobie koronawirusa ma ogromne znaczenie.

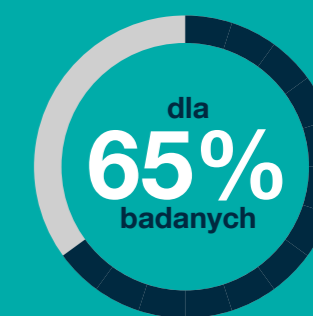
Wypowiedź uczestnika badania



nie jest zadowolonych ze swojego łącza internetowego



korzystających z internetu domowego rozważa zwiększenie prędkości posiadanego łącza w najbliższym roku



istotne jest, by mieszkanie znajdowało się w lokalizacji objętej światłowodem



Pandemia dobitnie pokazała, jak bardzo każdemu potrzebny jest dostęp do szybkiego internetu. Bez światłowodu udział dzieci w zdalnych lekcjach, w tym samym czasie kiedy rodzice biorą udział w wideokonferencji, najprawdopodobniej okaże się całkowicie niemożliwy. Coraz więcej osób zaczyna też rozumieć, jak ważne jest nie tylko szybkie pobieranie danych z sieci, ale również ich wysyłanie. Tylko wysokie przepływności w górę sieci pozwolą szybko wgrać pliki do chmury czy umożliwią wideokonferencję w dobrej jakości. Podobnie światłowód jest dzisiaj niezastąpiony w gamingu i e-sporcie – każdy gracz doskonale wie jak ważny jest niski poziom opóźnień co pozwala grać w trybie online z kolegami i koleżankami z całego świata. Z czasem światłowód stanie się jeszcze bardziej potrzebny. Wymusi to masowe korzystanie z VR, strumieniowanie nagrań w 4K i coraz bardziej popularna zdalna praca.

Piotr Mieczkowski,
Managing Director, Fundacja Digital Poland

Rośnie zapotrzebowanie na rozrywkę online



Wideo w rozdzielczości 4K, relacje na żywo w mediach społecznościowych, wirtualne spotkania, wspólne granie – zapotrzebowanie na wysokiej jakości rozrywkę w sieci rośnie. Choć rzeczywistość wirtualna nie może zastąpić tej realnej, to coraz lepiej ją naśladuje.

Z raportu „Digital 2020”, bazującego na danych z 17 krajów z całego świata, wynika, że w kwietniu 2020 roku 57% internautów w wieku od 16 do 64 lat częściej niż dotychczas korzystało z serwisów streamingowych (filmy i seriale), a co trzeci (35%) dłużej grał w gry komputerowe lub gry wideo. Rozrywkę – podobnie jak pracę i naukę – przenieśliśmy do sieci.

8 na 10 internautów z Regionów NEXERY (81%) ogląda filmy przez internet. W porównaniu z ubiegłym rokiem to wzrost aż o 22 p.p. Co drugi (51%) twierdzi, że korzysta z serwisów VOD. Najczęściej wykorzystywaną platformą jest Netflix (75%). Mniej, bo 39%, wybiera HBO Go, Player oraz Iplę (39%), a na wideo z Cda.pl decyduje się co trzeci korzystający z serwisów VOD (35%).

Znacząco wzrosła też liczba osób grających w gry komputerowe. 35% badanych wykorzystuje sieć do tej formy rozrywki, co jest wynikiem o 13 p.p. większym niż przed rokiem.

Przy tak dużej popularności serwisów z wideo na żądanie nie dziwi fakt, że prawie co drugi badany (45%), na liście najbardziej uciążliwych problemów powodowanych przez zbyt wolny internet, wymienia problemy z oglądaniem wideo. Jednocześnie co piąty (20%) przebadany przez NEXERĘ dopisuje do tej listy tzw. lagowanie, czyli zawieszanie się gier.



Choć wpływ na tak dynamiczne wzrosty miała pandemia, to aż 20% internautów spodziewa się, że po jej zakończeniu wciąż będzie częściej oglądać filmy i seriale w serwisach streamingowych, a 10% – grać w gry wideo i komputerowe. Pewne nawyki nabyte podczas pandemii mogą stać się normą również po jej zakończeniu.

Rozrywkowe wykorzystanie internetu:



90%

korzysta z mediów społecznościowych



89%

korzysta z komunikatorów internetowych (+15 p.p.)



81%

ogląda filmy przez internet (22 p.p.)



62%

słucha muzyki za pośrednictwem platform streamingowych (+13 p.p.)



47%

korzysta z „chmury”, czyli wirtualnego dysku



35%

gra w gry komputerowe w sieci (z innymi graczami online) (+13 p.p.)



34%

nawiązuje znajomości za pośrednictwem sieci (nie portale randkowe) (+11 p.p.)



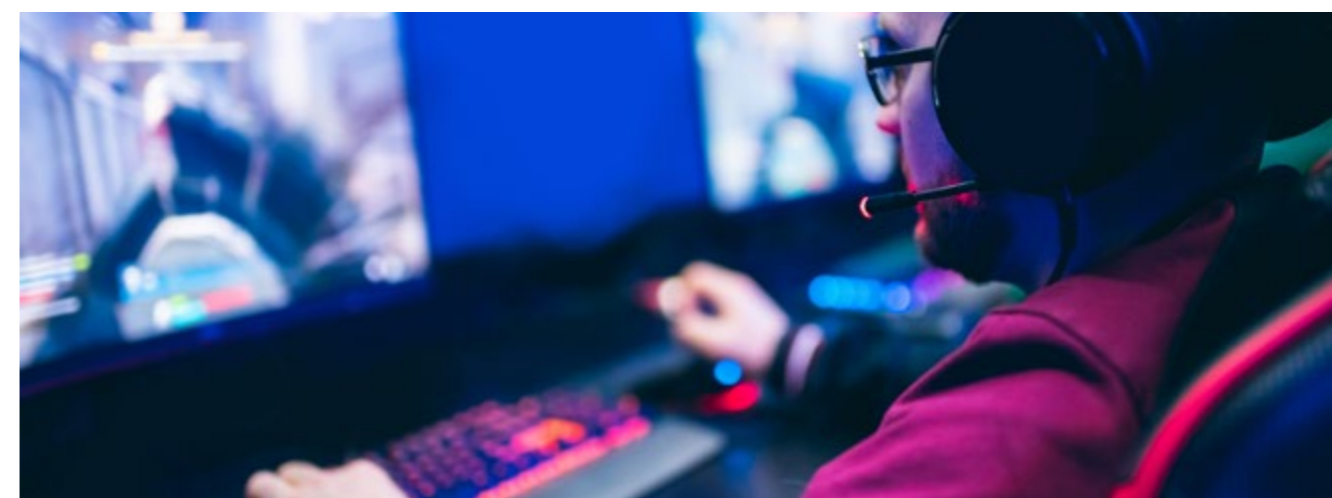
10%

korzysta z portali randkowych (+4 p.p.)



10%

korzysta z portali bukmacherskich (+5 p.p.)



Mamy nowe możliwości zarobkowe

W tygodniu po ogłoszeniu pandemii w Polsce wartość sprzedaży artykułów z kategorii „meble biurowe” na Allegro wzrosła o 30% – czytamy w raporcie przygotowanym przez firmy DEVA i easyCommerce. Polacy w ekspresowym tempie zaczęli urządzać swoje domowe biura.



67% ankietowanych deklaruje, że gdyby tylko mieli taką możliwość, chcieliby pracować zdalnie. Home office zwiększa atrakcyjność mieszkania w małej miejscowości (zdaniem 68% badanych), a nawet może być rozwiązaniem problemu bezrobocia w regionach (zdaniem 59% ankietowanych). Praca przez internet to nie tylko możliwość wykonywania obecnych obowiązków służbowych bez wychodzenia z domu. To również okazja do pozyskiwania klientów i zleceń właściwie z całego świata oraz wykonywania zupełnie nowego zawodu, którego wcześniej się nie wykonywało.

Według badania serwisu pracy zdalnej UseMe 30% polskich freelancerów zajmuje się copywritingiem i usługami skupionymi wokół mediów społecznościowych, 24% – grafiką i projektowaniem, a 12% – usługami IT, SEO/SEM i programowaniem. Zdalne wykonywanie pracy zwiększa możliwości zarobkowe mieszkańców, w okolicy których może nie istnieć zapotrzebowanie np. na programistów czy grafików. Praca przez internet likwiduje bariery geograficzne i wyrównuje szanse.



Powody, przez które 28% badanych nie może pracować zdalnie

81%
przez rodzaj wykonywanej działalności

11%
przez brak rozwiązań technologicznych w firmie

8%
przez brak rozwiązań technologicznych w domu



„Już w IV kwartale 2019 r. ponad 60% pracowników, którzy wzięli udział w badaniu Michael Page deklaroowało, że chciałoby od czasu do czasu pracować z domu. Wówczas, poza kilkoma branżami, które były niemal całkowicie zdalne, jak np. IT, „home office” traktowany był jako benefit. Jednak i tak na tle pozostałych państw Unii Europejskiej wypadaliśmy pozytywnie pod kątem tzw. elastyczności miejsca pracy. Teraz, po doświadczeniach związanych z izolacją społeczną, możemy dostrzec, że praca zdalna jest zjawiskiem jeszcze bardziej naturalnym, a może wręcz powszechnym. Zarówno pracodawcy, jak i pracownicy, których zawód i specjalizacja nie zobowiązuje do przebywania w jednym, określonym miejscu / zakładzie pracy, uświadomili sobie, że realizowanie obowiązków zawodowych poza biurem – utrzymując tę samą, a nawet lepszą efektywność, jest możliwe. W dodatku takie rozwiązanie pozwala zoptymalizować koszty. Zauważamy, że coraz więcej naszych Klientów, rozszerza pulę kandydatów również na inne lokalizacje. Pracodawcy są bardziej otwarci na włączanie do procesów rekrutacyjnych osoby mieszkające poza docelowym miejscem pracy i nie oczekują od kandydatów gotowości do przeprowadzki. Możemy przypuszczać, że praca zdalna – w przypadku zawodów i branż, które na nią pozwalają – będzie w biegnącym czasie zyskiwać jeszcze bardziej na popularności. Grunt to znaleźć zdrowy balans, który pozwoli korzystać z dobrobytów „home office”, a zarazem nie odbije się negatywnie na budowaniu bezpośrednich relacji z pracownikami.

Radosław Szafranski,
Senior Director w firmie rekrutacyjnej Michael Page

Załatwiamy coraz więcej spraw online

Internet jest narzędziem przyspieszającym, a w czasie pandemii wręcz umożliwiającym wiele czynności. W 2019 roku 83% internautów z Regionów NEXERY deklarowało korzystanie z bankowości elektronicznej.

W tym roku wynik ten był o 12 p.p. większy (95%). Niemal tyle samo badanych (94%) opłaca rachunki przez internet, co jest wzrostem o 14 p.p. Wydaje się jednak, że pandemia w jeszcze większym stopniu może odmienić dotychczasowe nawyki związane ze sprawami urzędowymi.

Internet jest już obecny nawet w takich dziedzinach życia, w których do niedawna mógł wydać się zbędny. W 2017 roku badanie Biostat wykazało, że z usług telemedycznych kiedykolwiek skorzystało 6,8% ankietowanych. W badaniu przeprowadzonym w połowie kwietnia 2020 roku odsetek respondentów, którzy stwierdzili, że w ciągu ostatnich siedmiu dni skorzystało ze zdalnej pomocy medycznej, wyniósł 43,8%. W sieci internauci szukają też pomocy w kwestii wyboru produktów.

W ubiegłym roku 77,4% Polaków korzystających z internetu szukało w nim informacji o towarach i usługach (dane GUS). Był to wstęp do później robionych internetowych zakupów.



Z naszego ubiegłorocznego badania wynika, że zakupy w sieci robiło 72% korzystających z internetu mieszkańców Regionów NEXERY. W tym roku ten odsetek wzrósł aż o 21 p.p., do 93%.

Wśród korzystających z internetu mieszkańców Regionów NEXERY:

95%
korzysta z bankowości elektronicznej

94%
opłaca rachunki przez internet

93%
robi zakupy przez internet

39%
załatwia sprawy urzędowe przez internet

Dane te mają odzwierciedlenie w znaczącym wzroście liczby transakcji notowanych przez serwisy aukcyjne i sklepy internetowe.



Mieszkańcy z poszczególnych Regionów NEXERY w podobny sposób wykorzystują internet. Są jednak i takie aspekty, które odróżniają poszczególne Regiony np. w Regionie Kujaw z Pomorzem i Mazowszem, 55% mieszkańców znajdujących się w zasięgu światłowodu korzysta z tego efektywnego łącza. W Regionie Warmii i Mazur odsetek ten jest wyraźnie mniejszy i wynosi 42%. Może to być spowodowane nieco mniejszym zapotrzebowaniem na szybkie łącze – z naszego badania wynika, że mieszkańcy z Regionu Warmii i Mazur mniej czasu spędzają w internecie niż ci z Regionu Kujaw z Pomorzem i Mazowszem i nieco rzadziej wskazują na potrzebę doprowadzania światłowodu do szkół, uczelni czy placówek medycznych. Warto jednak zaznaczyć, że mimo różnic w niektórych aspektach, wspólnym mianownikiem dla wszystkich Regionów NEXERY jest wyraźny wzrost zainteresowania usługami dostępnymi w sieci.

Piotr Wieczorkiewicz,
Członek Zarządu ds. Operacyjnych w NEXERZE

Wzrasta waga zakupów online

Na podstawie zachowania ponad miliona użytkowników Revolut porównał dane dotyczące transakcji w aplikacji w Polsce z lutego i marca 2020 r. Z badania Revolut Money Report wynika, że liczba transakcji na Allegro wzrosła o 42%, a wydatki o 57%. W tym samym czasie jeszcze większe wzrosty zanotowała aplikacja Glovo, która dostarcza jedzenie, leki i zakupy. Liczba transakcji wzrosła o 122%, a ich wartość o 142%. I choć nie wiadomo, jak długo potrwa hossa niektórych dziedzin handlu w sieci, to – jak pokazują dane – pandemia niezwykle silnie wpłynęła na zachowania zakupowe konsumentów. Przepisem na wyrównanie strat związanych z zamknięciem sklepów tradycyjnych stał się handel internetowy. Stacjonarne sklepy odzieżowe grupy LPP zanotowały w marcu spadek przychodów o 42%, w kwietniu o 100%, a w pierwszych trzech tygodniach maja o 84% (w porównaniu z analogicznymi okresami w 2019 r.). W tym samym czasie przychody z e-commerce wzrosły odpowiednio o 62%, 251% i 391%.



Wyraźnie wzrosty branży e-commerce od lat odczuwa rynek KEP (przesyłki kurierskie, ekspresowe i paczkowe). Z raportu GS1 Polska z lutego 2020 roku wynika, że w latach 2014-2018 liczba paczek obsłużonych przez operatorów KEP wzrosła z 273 mln do 476 mln, co daje średnioroczny przyrost o 15%. Firmy kurierskie jednym głosem przyznają, że w 2020 roku z powodu pandemii można spodziewać się znacznie dynamiczniejszych wzrostów, co potwierdzają dane z naszego badania.

93% mieszkańców Regionów NEXERY deklaruje, że robi zakupy przez internet, co stanowi wzrost o 21 p.p. względem badania sprzed roku.

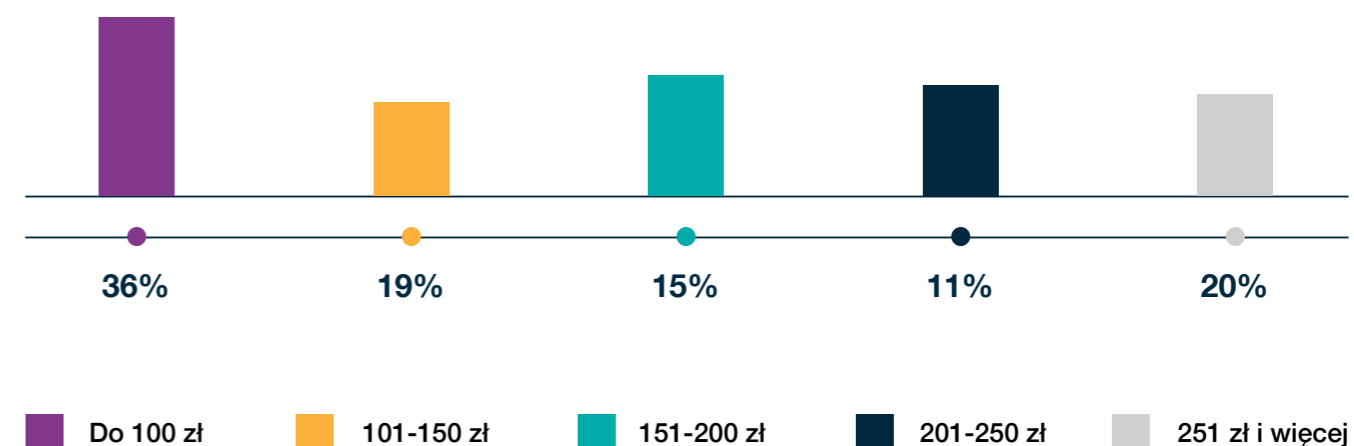
Znacząco zwiększyła się też częstotliwość tych zakupów.

20%
deklaruje, że robi je raz
w tygodniu lub częściej (+7 p.p.),

32%
deklaruje, że robi je raz
na dwa tygodnie (+12 p.p.),

Oznacza to, że ponad połowa internautów robiących zakupy w sieci (52%) to regularni użytkownicy, korzystający z zakupów internetowych co najmniej raz na 2 tygodnie. 31% badanych na zakupy wydaje ponad 200 zł.

Wydatki na zakupy przez internet:



W czasie pandemii konsumenci nauczyli się, że w razie ograniczeń idą na zakupy do sieci. Według raportu Izby Gospodarki Elektronicznej 64% Polaków uważa, że wirus COVID-19 nie przestanie być aktywny na terenie Polski; 49% zrobiło zapasy na okoliczność kwarantanny: głównie produkty spożywcze, środki czystości i służące dezynfekcji. 38% konsumentów zaopatrzyło się w sieci w potrzebne zapasy żywności czy środków higienicznych i chemicznych, a 37% uważa e-zakupy za bezpieczniejsze. Allegro udostępniło klientom darmowe dostawy z Allegro Smart, z których skorzystało ponad 2 miliony klientów, a oszczędności na kosztach dostawy

przekroczyły 200 milionów złotych. Ze względu na ograniczenia kanał online stał się dla wielu firm jedynym dostępnym, dlatego tu pojawiło się wielu nowych sprzedających. Allegro wprowadziło Pakiet wsparcia dla Sprzedających, dzięki któremu na platformie pojawiło się ponad 15 tysięcy nowych firm, które od razu rozpoczynały sprzedaż z sukcesem. Od wprowadzenia Pakietu nowa firma rejestrowała się na Allegro średnio co pięć minut. Przeciętnie nowe firmy wystawiały pierwsze oferty w ciągu 2,5 dnia od rejestracji, a pierwsza sprzedaż pojawiła się zwykle po 5 dniach. Nowe firmy osiągały rekordowe wyniki sprzedaży wspierane popularnością ofert z bezpłatnymi dostawami z Allegro Smart!. Rekordzista osiągnął obrót 513 tys. złotych w ciągu miesiąca, czyli około 7 razy więcej niż przeciętna sprzedaż nowego sprzedawcy w pierwszym miesiącu działania na Allegro.

Pomimo luzowania ograniczeń w handlu klienci nadal pozostają w kanale online, który jest wygodny, bezpieczny i dostępny. Wiele firm pozyskało klientów właśnie w nim i trudno wyobrazić sobie, żeby miały z niego rezygnować.

Michał Bonarowski,
Public Relations Officer, Allegro

Szybki internet wyrównuje szanse

W okresie wzmożonych aktywności skupionych wokół hasła #SiećWdomu najważniejszym czynnikiem wyrównującym szanse stał się dostęp do szybkiego i stabilnego internetu.

Nigdy wcześniej tak wiele czynności nie było wykonywanych w sieci przez tak wielu Polaków. Na znaczeniu straciły miejsce zamieszkania czy połączenia komunikacyjne. Najważniejszym połączeniem stało się to internetowe.



51%
mieszkańców

Regionów NEXERY jest zdania, że dostęp do szybkiego internetu w domu jest bardziej istotny niż większa liczba połączeń komunikacyjnych do miasta.

Szybki internet wyrównuje szanse mieszkańców miast i wsi nie tylko pod względem dostępu do rozrywki, możliwości załatwiania spraw urzędowych przez internet, robienia zakupów w sieci czy wykonywania pracy zdalnej. Jednym z najważniejszych aspektów jest dostęp do szeroko rozumianej edukacji.

Dane Google Trends pokazują kilkukrotny wzrost popularności haseł „szkolenia online” i „e-learning” w ostatnim czasie. Przełom nastąpił w połowie marca, czyli w dniach, w których w Polsce wprowadzono stan zagrożenia epidemicznego. Szkolenia i kursy musiały zostać przeniesione do internetu.

37%
użytkowników

internetu z Regionów NEXERY deklaruje, że korzysta z kursów online

To wzrost aż o 17 p.p. względem badania przeprowadzonego w ubiegłym roku. Akademia Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) od kilkunastu lat prowadzi interaktywną platformę szkoleniową. W okresie pandemii PARP odnotowała trzykrotny wzrost zainteresowania szkolenia-

mi organizowanymi za pośrednictwem internetu. Dzięki usługom dostępnym w sieci szanse mieszkańców wsi, małych miast i wielkich metropolii mogą być wyrównywane. Warunkiem jest powszechny i niezależny od miejsca zamieszkania dostęp do szybkiego i stabilnego internetu.



Współcześnie trudno wyobrazić sobie zaspokajanie podstawowych potrzeb życiowych bez dostępu do szybkiego internetu. Dotyczy to zarówno rozwoju osobistego, czy korzystania z kultury, jak i możliwości wykonywania wielu zawodów oraz udziału w życiu publicznym. Nie dziwi fakt, iż dla 51% badanych dostęp do sieci w domu ma większe znaczenie niż większa liczba połączeń komunikacyjnych do miasta, skoro dla wielu z nich miasto oznaczało załatwianie spraw urzędowych, korzystanie z kina, zakup książek, czy markowej odzieży lub udział w różnych formach edukacji. Dzięki usługom e-administracji, platformom takim jak Netflix czy HBO, zakupom online i edukacji zdalnej (wzrost o 17%) ten aspekt „dostępu do miasta” traci swoje znaczenie. Zwłaszcza, że okres pandemii sprzyjał inwestowaniu we własne kompetencje cyfrowe. Jednocześnie unacznił też wykluczenie osób, które z powodu braku dostępu do szybkiego internetu, znalazły się w trudnej sytuacji. Warto choćby wspomnieć o tych uczniach, którym rodziny nie były w stanie zapewnić tej usługi, a także spełniającego minimalne wymagania sprzętu (laptopa, tabletu). Można przypuszczać, że w najbliższym czasie wzrastać będzie zapotrzebowanie na rozwój kompetencji cyfrowych na poziomie średniozaawansowanym (korzystanie z narzędzi do komunikacji zdalnej, platform edukacyjnych, narzędzi do pracy zespołowej online itp.). Dla stanu demokracji na poziomie lokalnym, krajowym i globalnym kluczowa staje się umiejętność krytycznego korzystania z mediów cyfrowych, by unikać dezinformacji i manipulacji ułatwionej ze względu na naturę mediów społecznościowych.

Jacek Królikowski,
prezes, Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego

Lepszy kontakt z bliskimi

Komunikatory internetowe, szczególnie te oparte na wideorozmowach, są najlepszym narzędziem do kontaktowania się z bliskimi, którzy – np. z powodu emigracji – nie mogą systematycznie odwiedzać swoich rodzinnych stron. Rozmowa przez internet jest co prawda tylko namiastką spotkania twarzą w twarz, ale czasem to jedyna możliwa forma kontaktu.

Szczególnie dotkliwie można było przekonać się o tym w czasie pandemii, z czego może wynikać tak duży odsetek zwolenników obecności szybkiego internetu w szpitalach (aż 73%). W niektórych przypadkach rodziny chcące zobaczyć swoich bliskich leżących w szpitalu, były zmuszone do korzystania z wideorozmów – tradycyjne wizyty były zabronione. Już dziewięciu na dziesięciu ankietowanych z naszego badania korzysta z komunikatorów internetowych, co oznacza wyraźny wzrost o 15 p.p. względem badania z 2019 roku.

Wielką potrzebę kontaktu obrazują dane dotyczące popularności aplikacji służących do wymiany wiadomości tekstowych czy odbywania wideorozmów. Z analizy firmy Sensor Tower wynika, że w drugiej połowie marca Zoom był drugą najczęściej pobieraną aplikacją na świecie, zaraz po TikToku (spośród aplikacji, które nie służą do gier). W kwietniu na liście dziesięciu najczęściej pobieranych aplikacji na świecie znalazło się aż pięć służących do komunikowania się z innymi.

Na pierwszym miejscu znalazł się Zoom z liczbą

131
mln pobrań

Oznacza to 60-krotny wzrost zainteresowania aplikacją w porównaniu do kwietnia 2019.

Kolejne miejsca zajęły: WhatsApp, Messenger, Google Meet oraz Microsoft Teams. Trzy inne aplikacje z pierwszej dziesiątki to aplikacje mediów społecznościowych (TikTok, Facebook i Instagram). Nigdy wcześniej potrzeba kontaktu przez internet nie była tak silna jak w czasie pandemii.



90%
badanych
korzysta z mediów
społecznościowych

89%
badanych
korzysta z komunikatorów
internetowych

”
Dzięki szybkiemu internetowi mogę bez problemu kontaktować się z rodziną oraz przyjaciółmi znajdującymi się daleko ode mnie poprzez rozmowy wideo. Daje to namiastkę rozmowy twarzą w twarz. Szybkie łącze internetowe oferuje również różnorodne formy spędzania wolnego czasu. Możemy oglądać rodzinne filmy, grać w gry z przyjaciółmi oraz pracować zdalnie, co zwłaszcza w dobie koronawirusa ma ogromne znaczenie.



Lepszy dostęp do usług medycznych



Dane BioStat wskazują, że 80% respondentów chce mieć możliwość skorzystania ze zdalnej pomocy lekarskiej w sytuacji utrudnionego kontaktu bezpośredniego z lekarzem.

Na tak duży odsetek odpowiedzi pozytywnych miał oczywiście wpływ termin przeprowadzenia badania (połowa marca 2020 r.). 57,5% respondentów chciałoby korzystać z telemedycyny z obawy przed zarażeniem się koronawirusem. Tyle samo (57,4%) wśród przyczyn wskazuje na ograniczenia w funkcjonowaniu placówek medycznych związane z pandemią. Jednak dla niewielkiego odsetka osób również powód niepowiązany z koronawirusem przemawia za telemedycyną – 40,4% wskazuje na oszczędność czasu. Co ważne, e-porady z lekarzami zdecydowanie lub raczej pozytywnie ocenia aż 87,8% ankietowanych, którzy skorzystali z tego typu usługi.

Zdalne konsultacje lekarskie nie są oczywiście w stanie zastąpić tradycyjnego badania, ale w wielu przypadkach pozwalają znacząco przyspieszyć pewne procedury, np. przy przedłużaniu recept czy przekazywaniu wyników badań lub dokumentacji medycznej. Możliwość ich uzyskania bez konieczności dojazdu do placówki medycznej to nie tylko wygoda dla pacjentów, ale też krótsze kolejki do gabinetów lekarskich.



Tu znów – podobnie jak przy kwestii lepszego kontaktu z bliskimi przebywającymi w szpitalach – należy przytoczyć dane z naszego badania, z których wynika, że aż 73% respondentów jest zdania, że w placówkach medycznych i szpitalach powinien być dostępny szybki internet. Można dopatrywać się kilku przyczyn tak dużego odsetka odpowiedzi pozytywnych. Po pierwsze, szybki internet w szpitalu to dostęp do e-rozrywki dla

pacjentów. Po drugie, to dla lekarzy możliwość niezakłóconego kontaktu z pacjentami chcącymi odbyć wizytę online. Po trzecie, to wspomniane wcześniej stabilne połączenie z bliskimi przebywającymi w szpitalu, których z różnych przyczyn nie można odwiedzić osobiście. Szybki i stabilny internet w placówce medycznej to po prostu lepsza opieka nad pacjentami.



02

Przedsiębiorczość

Zarabiam więcej

Wśród wszystkich przebadanych przez nas przedsiębiorców 15% nie jest zadowolonych z obecnie posiadanego łącza (kolejne 11% nie ma zdania na ten temat). Wśród nich aż 74% wyraża opinię, że słabsze od oczekiwanych parametry sieci mają negatywny wpływ na prowadzenie biznesu. Co utrudnia pracę tym, których internet jest za wolny?

Najczęściej wskazywanymi uciążliwymi problemami powodowanymi przez zbyt wolny internet są:

38%

zrywanie się połączenia

30%

utrudnione pobieranie materiałów z sieci

26%

i problem z oglądaniem materiałów szkoleniowych

Nic więc dziwnego, że aż 64% badanych jest zdania, że istotnym byłoby, aby nowa siedziba ich firmy znajdowała się w zasięgu internetu światłowodowego. Już dziś co czwarty przebadany przedsiębiorca (25%) zmieniłby dostawcę internetowego.

tu, gdyby miał taką możliwość, a co piąty (19%) planuje zmienić łącze na szybsze w ciągu najbliższych sześciu miesięcy.

Dzięki szybkiemu internetowi niewielkie firmy lokalne mogą docierać do znacznie szerszego grona klientów, oferować e-usługi, budować swój wizerunek na szeroką skalę, promować swoją ofertę wśród ściśle sprecyzowanych odbiorców, czyli po prostu poszerzać zakres swojej działalności, potencjalnie zwiększając zyski.



Spośród wszystkich przebadanych przedsiębiorców 39% jest zdania, że podniesienie prędkości internetu wpłynęłoby pozytywnie na podniesienie dochodowości i rozwój firmy.

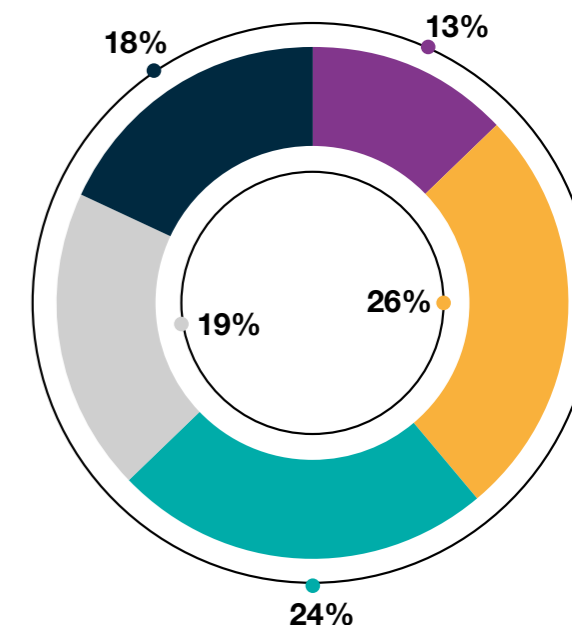
To bardzo znaczący wzrost (o 19 p.p.) względem badania z ubiegłego roku. Niewątpliwie miała na to wpływ pandemia. Rola internetu w przedsiębiorstwach w tym szczególnym okresie zaczęła

być wyraźniej dostrzegana. Potrzeba komunikowania się z pracownikami i klientami na odległość, wykonywanie znacznie większej liczby czynności

niż dotychczas online i przeciążenie sieci sprawiły, że na znaczeniu zyskały stabilność i prędkość łącza.

Czy zdaniem przedsiębiorców podniesienie prędkości internetu wpłynęłoby pozytywnie na dochodowość i rozwój firmy?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Ani tak, ani nie
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie



64%

przebadanych przedsiębiorców jest zdania, że istotnym byłoby, aby nowa siedziba ich firmy znajdowała się w zasięgu internetu światłowodowego

19%

przebadanych przedsiębiorców w ciągu 6 miesięcy planuje zmienić łącze na szybsze



Pandemia wymusiła na firmach przeniesienie wielu procesów do strefy sieci, jednocześnie uzmysławiając przedsiębiorcom możliwości i zalety pracy zdalnej, ale też jak duże znaczenie ma dostęp do szybkich łączy internetowych. W ubiegłorocznej edycji naszego badania co piąty respondent z Regionów NEXERY (20%) był zdania, że podniesienie prędkości internetu wpłynęłoby pozytywnie na dochodowość i rozwój firmy. W tym roku było ich niemal dwukrotnie więcej (39%). Zdecydowanie największy wzrost odsetka przedsiębiorców zgadzających się z tą opinią zanotowaliśmy w Regionie Świętokrzyskim. Dziś co drugi respondent z tego Regionu (51%) uważa, że szybsze łącze to większe dochody. Rok temu tego zdania był co piąty badany. Wydaje się, że pandemia nie tyle kompletnie odmieniła podejście przedsiębiorców do szybkiego internetu, co po prostu przyspieszyła popularyzację pewnych rozwiązań i zwiększyła świadomość możliwości, jakie już dziś wielu przedsiębiorców korzystających z szybkich łączy posiada.

Paweł Hordyński,
Członek Zarządu ds. Finansowych w NEXERZE

Internet to ważny aspekt prowadzenia działalności

Odpowiedzi ankietowanych na pytanie „Jakie są najważniejsze korzyści, jakie daje szybki internet w pracy przedsiębiorcy?”

- Gdyby go nie było, nie byłoby firmy.

- Szybkość komunikacji pomiędzy działami w firmie, wyszukiwanie klientów, przedmiotów, materiałów do działalności.

- Możliwość przeniesienia usług z hostingu na własne serwery.

- Mamy kilka lokalizacji, priorytetem jest komunikacja z naszymi lokalizacjami, pracujemy na trzech serwerach.

- Błyskawiczny dostęp do danych w chmurze, kontakty video z kontrahentami, sprawy urzędowe przez internet.



94% firm jest podpiętych do internetu. Najczęściej wykorzystywanym typem łącza (66%) jest stałe, przewodowe. Odsetek ten zależy od wielkości przedsiębiorstwa – im większe, tym częściej używa

łącza stałego. Korzystanie z niego deklaruje 91% firm zatrudniających powyżej 250 osób. Wielkość firmy ma też wyraźny wpływ na wybór prędkości stałego łącza. Wśród przedsiębiorstw zatrudniających do 9 osób odsetek korzystających z łącza o prędkości powyżej 600 Mb/s wynosi 5%. W największych firmach (powyżej 250 pracowników) - 32%.

Prędkość łącza to dla przedsiębiorców najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu. Wskazuje na nią prawie połowa respondentów (47%) z naszego badania. Cena jest najważniejsza dla 32%. Może to wynikać z faktu, że droższy, ale szybszy i stabilniejszy internet pozwala obniżyć ostateczne koszty prowadzenia działalności, np. poprzez zmniejszenie liczby podróży służbowych (kontakt z klientem za pośrednictwem wideokonferencji) czy zrezygnowanie z usług hostingowych. Najprawdopodobniej właśnie dlatego 61% przedsiębiorstw, które znajdują się w zasięgu światłowodu, wybiera tę technologię.

Firmy wykorzystują internet nie tylko do promowania swojej działalności (59% ma własną stronę internetową). 96% ankietowanych przedsiębiorców korzysta z płatności online. E-fakturowanie deklaruje 70% z nich. Ponadto 51% korzysta z mediów społecznościowych, 38% z wirtualnego dysku (chmury), a 29% z kursów i szkoleń dostępnych za pośrednictwem sieci.

W czasie pandemii na pierwszy plan wysunęła się jednak możliwość kontaktu zdalnego z pracownikami i klientami, bez której nie może być mowy o efektywnej pracy zdalnej. Skype, Microsoft Teams czy Zoom w ostatnim czasie stały się najbardziej pożądanymi aplikacjami dostępnymi w internecie.

61%

firm, które znajdują się w zasięgu sieci światłowodowej, korzysta z tego rodzaju łącza

47%

przedsiębiorców uznaje prędkość łącza za najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu

Z których usług przedsiębiorcy korzystają w internecie



96%
płatności internetowe



70%
e-fakturowanie



59%
własna strona internetowa



51%
media społecznościowe



38%
wirtualny dysk (chmura)



29%
kursy i szkolenia online



Pandemia COVID-19 przyspieszyła transformację cyfrową. Firmy rozwijają wykorzystanie internetu w obszarze marketingu i sprzedaży, ale także stają przed wyzwaniem sprawnej organizacji pracy. Dla wielu z nich koniecznością stało się zapewnienie bardzo dobrego dostępu do internetu także poza biurem. Coraz więcej osób jest zmuszonych lub świadomie wybiera pracę z różnych lokalizacji, nie tylko z domu. W takiej sytuacji sprawne usługi działające w chmurze są wręcz koniecznością, aby zapewnić efektywną komunikację i dostęp do wszelkich niezbędnych zasobów. Wyniki badania wyraźnie dowodzą, że jest tu jeszcze wiele do zrobienia, zwłaszcza wśród mniejszych i najmniejszych firm, oraz w obszarach odległych od metropolii.

Dr Jan Zając,
Prezes Zarządu, Sotrender

Bardziej efektywny kontakt z klientami i pracownikami

W badaniu przeprowadzonym w ostatnich dniach marca 28% ankietowanych twierdziło, że mimo panującej wówczas pandemii nie mogło pracować zdalnie.

Zdecydowana większość jako przyczynę podawała charakter pracy, który uniemożliwia wykonywanie jej z domu (81%). Jednak co piąty respondent (19%) wskazywał na brak rozwiązań technologicznych, które umożliwiłyby pracę zdalną. W więcej niż co drugim przypadku wina była po stronie pracodawcy. W okresie pandemii technologia zyskała na znaczeniu jak nigdy wcześniej.

Na pytanie dotyczące tego, jakie narzędzie ankietowani uważają za najbardziej przydatne w pracy zdalnej, 67% odpowiedziało, że jest nim szybki i stabilny internet.

Była to najczęściej wskazywana odpowiedź. 37% wśród najistotniejszych narzędzi wymieniło aplikacje do kontaktu z klientami i pracownikami. Wideokonferencje w okresie izolacji stały się najlepszą metodą prowadzenia rozmów. Szczytowym momentem wzrostu zainteresowania nimi był koniec marca.



Z danych Google Trends wynika, że w tygodniu 22-28 marca padł rekord – słowo „wideokonferencja” było wyszukiwane 20-krotnie częściej niż w okresie 2-8 lutego.

Rekordy popularności były też aplikacje do wideorozmów. W kwietniu na liście dziesięciu najczęściej pobieranych aplikacji na świecie znalazło się aż pięć służących do komunikowania się z innymi. Wynikało to z silnej potrzeby kontaktu z bliskimi,

ale również z przymusu pracy z domu i wykorzystywaniu narzędzi dostępnych online do kontaktu z klientami i pracownikami.

Nie wiadomo, jak bardzo spadnie popularność aplikacji służących do wideokonferencji po zakończeniu pandemii. Możliwe jednak, że część firm dopiero w tym szczególnym okresie miała okazję przekonać się, jak tego typu narzędzia sprawdzają się w praktyce i jak potrafią ułatwić pracę. Wideokonferencje to nie tylko narzędzie służące do kontaktu z klientami czy obecnymi pracownikami. To również sposób na rekrutację.

19%

pracowników, którzy nie mogli pracować zdalnie, jako przyczynę tego stanu rzeczy wymieniło bariery technologiczne

67%

ankietowanych uważa, że narzędziem najbardziej przydatnym w pracy zdalnej jest szybki i stabilny internet



Mogę zatrudniać pracowników z całej Polski – e-rekrutacja, home office

Największe portale związane z rekrutacją błyskawicznie zareagowały na wprowadzone w marcu ograniczenia związane z pandemią, wdrażając możliwość prowadzenia e-rekrutacji.

Wideorozmowa nie jest w stanie zastąpić bezpośredniego kontaktu, ale stała się najlepszym narzędziem do weryfikacji kandydatów starających się o pracę. Nie ma wątpliwości, że po pandemii najważniejszym elementem w procesie rekrutacji wciąż będzie spotkanie twarzą w twarz rekrutera z kandydatem, ale przymus korzystania z e-rekrutacji mógł pokazać niektórym pracownikom branży HR, jak narzędzia online mogą uzupełniać procesy stosowane do tej pory.



Rozmowa na odległość pozwala pozyskiwać pracowników właściwie z każdego zakątka świata, co umożliwia dotarcie do specjalistów, których może brakować w najbliższej okolicy.



Największa korzyść płynąca z szybkiego internetu to nieograniczone możliwości komunikacji.

Wypowiedź uczestnika badania

O ile jednak bezpośrednio spotkania z kandydatami dla działów HR są niezwykle istotne, o tyle dla przyszłych pracowników wcale nie muszą takie być. Jak wynika z badań przeprowadzonych w ostatnich dniach marca przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, większość Polaków jest zdania, że wiele spotkań odbywanych w pracy jest zbędnych.

Połowa respondentów (50%) uważa, że pandemia pokazała, że zbyt duża część społeczeństwa jest wykluczona cyfrowo np. przez brak dostępu do komputera i internetu. Szybkie i stabilne łącze w nowej rzeczywistości to medium równie istotne jak woda czy prąd.

Zdaniem 59% respondentów pandemia uświadomiła, jak dużo czasu tracimy w pracy na niepotrzebne spotkania, które można przeprowadzić w inny sposób, np. telefonicznie czy w formie spotkań wideo. Tyle samo (59%) uważa, że gdy wszystko wróci do normy, będziemy częściej korzystać z nowych technologii w pracy. Oczywiście pod warunkiem, że pracownicy będą mieli do tych technologii dostęp.

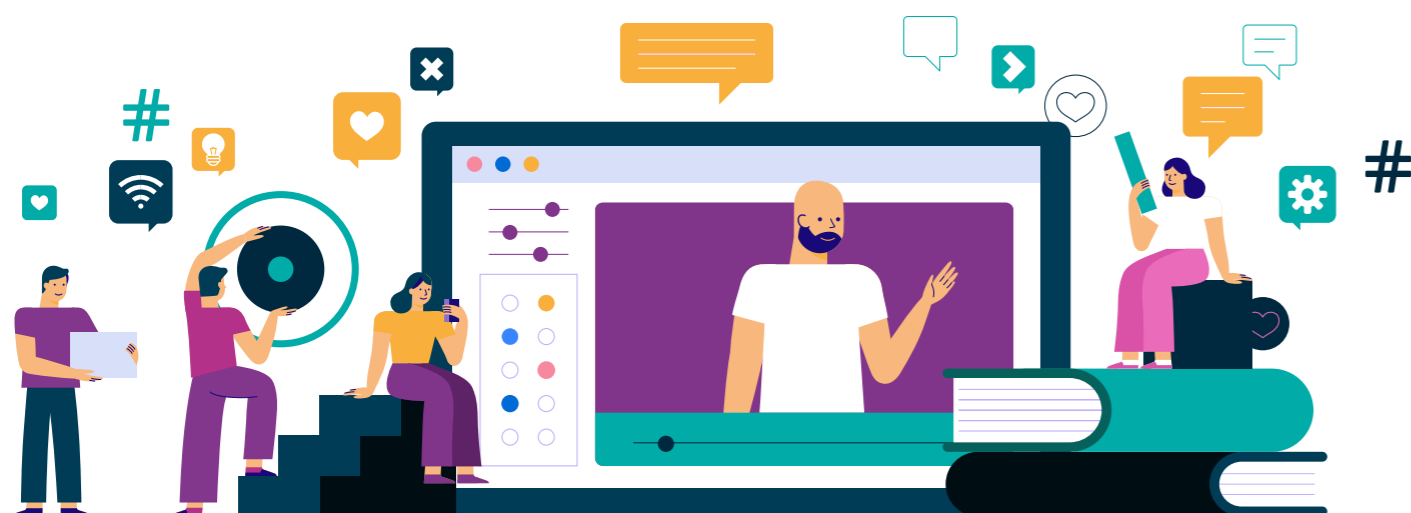


Zdalne rekrutacje nie są w stanie w pełni zastąpić przeprowadzonego w tradycyjny sposób procesu rekrutowania pracownika, ale w wielu przypadkach pozwalają znacząco ten proces przyspieszyć. To dobra alternatywa dla poszukiwania i zatrudniania nowych osób w sytuacji, kiedy nie jest to możliwe do realizacji na miejscu. W taki sposób kontynuowaliśmy rekrutację kandydatów np. w czasie izolacji społecznej, kiedy fizyczne przebywanie z drugą osobą było niewskazane. Wideokonferencje mogą być szczególnie pomocne w pierwszym etapie poszukiwania pracowników, gdyż pozwalają szybciej dokonać wstępnej selekcji kandydatów oraz ocenić ich umiejętności techniczne czy motywację do podjęcia nowych wyzwań zawodowych. Jest to również optymalne rozwiązanie w przypadku rekrutacji, w które są zaangażowane osoby często przebywające w podróżach służbowych, kiedy znalezienie wspólnego terminu w kalendarzach jest znacznie utrudnione. Od dawna również ostatni etap rekrutacji, związany z formalnościami – składaniem oferty i podpisywaniem umowy również procesowany jest

zdalnie. Warto jednak pamiętać o tym, że bardzo istotnym aspektem w procesie pozyskiwania kandydatów jest ocena czy aplikant wpisuje się w kulturę organizacyjną firmy oraz zespołu oraz czy potrafi nawiązać efektywne relacje ze swoim przełożonym. Dopiero nieśmiało testujemy efektywność rekrutacji zdalnych w tym zakresie. Nadal zdecydowanej większości kandydatów i pracodawców zależy na spotkaniach „twarzą w twarz”. Jestem przekonany, że z biegiem lat, będzie pojawiać się coraz więcej nowych pomysłów i rozwiązań w tym zakresie, które będą przynosić też coraz lepsze wyniki oraz optymalizować czas i zasoby.

Paweł Wierzbicki,
Partner w firmie rekrutacyjnej Page Executive

Lepiej wyszkolona kadra



Z danych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych wynika, że pod koniec marca co druga (54%) firma z sektora usług szkoleniowych spodziewała się całkowitej utraty dochodów. Tyle samo (55%) już wtedy odnotowało opóźnienia w płatnościach za zrealizowane wcześniej usługi.

Branża szkoleniowa jednym tchem razem z turystyczną czy eventową była wymieniana jako ta, która przez ograniczenia związane z koronawirusem może stracić najwięcej. To wcale nie oznacza, że popyt na kursy spadł do zera. Część firm faktycznie wstrzymała wydatki w tym zakresie, ale były i takie, które zorganizowały swoim pracownikom szkolenia online.

Akademia Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w czasie pandemii odnotowała trzykrotny wzrost zainteresowania kursami e-learningowymi. Takie same wzrosty widać w danych Google.

Fraza „e-learning” była trzykrotnie częściej wpisywana w pole wyszukiwarki w tygodniu 22-28 marca niż dwa tygodnie wcześniej. Takie same wzrosty zanotowano przy frazie „szkolenia online”.

Nasze badanie również potwierdza duże zainteresowanie szkoleniami odbywającymi się w sieci.

29%

przedsiębiorców
deklaruje, że korzysta z kursów i szkoleń organizowanych w internecie.

Odsetek ten wśród przedsiębiorstw zatrudniających od 51 do 250 osób jest wyraźnie większy niż średnia i wynosi 45%.

Kursy i szkolenia online w dobie koronawirusa stały się jedyną możliwą formą rozwijania kompetencji zawodowych pracowników. Warto pamiętać, że tego typu szkolenia to dla firm, których siedziby mieszczą się w niedużych miastach, czasem jedyna możliwa lub najwygodniejsza forma doskonalenia umiejętności zawodowych kadry.

Szkolenie online można odbyć z dowolnego miejsca, czasem nawet w dowolnym czasie. Wystarczy komputer podłączony do stabilnej sieci.





03

Edukacja

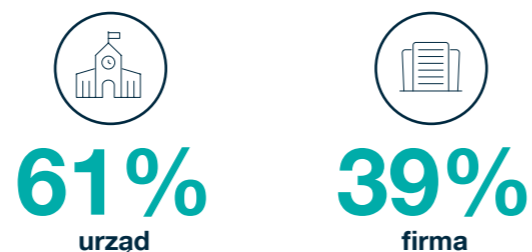
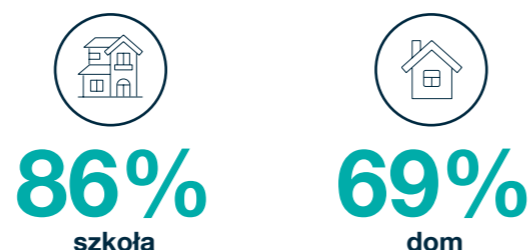
Szkoły walczą z cyfrowym wykluczeniem

W okresie wzmożonej aktywności w sieci wzrosła świadomość skali cyfrowego wykluczenia w Polsce. Z badania Forum Odpowiedzialnego Biznesu wynika, że według 57% Polaków pandemia pokazała, jak duża część dzieci i młodzieży uczącej się jest wykluczona cyfrowo np. przez brak dostępu do komputera i internetu. Jednocześnie według 89% respondentów naszego badania to internet jest podstawowym narzędziem do nauki online. Tyle samo badanych (90%) przyznało, że nie wszystkie dzieci posiadają niezbędne narzędzia do zdalnego trybu nauczania, takie jak komputer czy laptop na własne potrzeby, jak również dostęp do szybkiego i stabilnego łącza. W walce o wyrównywanie szans uczniów ważną rolę odgrywają szkoły.

Przebadani przez nas nauczyciele z Regionów NEXERY jako miejsce, w którym powinien być dostęp do szybkiego internetu, najliczniej (86%) wymieniają szkoły. Ta odpowiedź była wskazywa-

na częściej niż dom (69%) czy urząd (61%). Pracownicy oświaty zapytani, kto powinien zapewnić uczniom dostęp do internetu, tak samo często jak rodzice wskazują szkoły (po 20%). Pozostali (60%) są zdania, że uczniowie powinni mieć dostęp do szybkiego internetu i w szkole, i w domu.

Które miejsca zdaniem nauczycieli powinny mieć dostęp do szybkiego internetu?



Jak pokazuje nasze badanie, samo doprowadzenie internetu do szkoły nie wystarcza. Istotna jest również prędkość łącza. Tylko szybki i stabilny internet jest w stanie zapewnić uczniom i nauczycielom dostęp do narzędzi zwiększających atrakcyjność prowadzonych lekcji.

Tymczasem jeden na trzech nauczycieli (34%) twierdzi, że szkoła, w której pracuje, ma w planach zwiększenie prędkości internetu, co może być sygnałem, że obecna sieć nie spełnia oczekiwań dyrekcji.



Dlaczego to takie istotne? Bo internet w szkołach nie jest już tylko narzędziem do komunikacji z rodzicami. Nauczyciele wskazują na wiele innych korzyści, które płyną z jego posiadania.



Szybki internet dla terenów wiejskich może być szansą na problem demograficzny, ale wymaga mądrej edukacji, by wzmocnić szanse, a nie tylko przynieść nowe zagrożenia. Szkoła z dobrą infrastrukturą może być miejscem, które pozbawi dzieci z małych miejscowości kompleksów w zakresie technologii. Ale szkoła nie może zapomnieć, aby wyposażać je również w dobre kompetencje społeczne i wewnętrzny kompas, które pozwolą im dobrze i szeroko wykorzystać nowe technologie, budować skuteczne zespoły i jednocześnie umieć cieszyć się życiem offline. Temu między innymi służy projekt Akademii Przywództwa Liderów Oświaty (aplo.pl), którego partnerem została w tym roku również NEXERA, aby rozwijać dyrektorów szkół jako liderów, którzy będą mieli zdolność połączenia, w duchu idei naszego Instytutu obu perspektyw: człowieka i technologii.

Zofia Dzik,
Inwestor, Innowator, CEO Instytutu Humanites
„Człowiek i Technologia”

Nowe umiejętności i nowe obszary zdobywania wiedzy

Jak wynika z naszego badania, **dziesięć na dziesięć szkół (89%) prowadzi elektroniczne dzienniki. Blisko tyle samo (92%) wykorzystuje internet do kontaktu z rodzicami. Sieć jest zatem powszechnie wykorzystywanym przez szkoły narzędziem komunikacyjnym. Nauczyciele wskazują jednak na znacznie więcej obszarów, w których szybki internet jest pomocny.**

Na pierwszym miejscu wymieniają możliwość uczestniczenia w przeznaczonych dla nich szkoleniach online. Odpowiedź tę zaznaczył co drugi (48%) badany. To jasna deklaracja, że pracownicy oświatowi chcą wykorzystywać internet nie tylko podczas lekcji, ale również do poszerzania swoich kompetencji. Uatrakcyjnianie zajęć jest jed-

nak równie istotne – 46% ankietowanych wyraża opinię, że szybki internet jest najbardziej pomocny przy prezentowaniu materiałów edukacyjnych zamieszczanych w serwisie YouTube podczas lekcji.

Nauczyciele doceniają szybkie łącze również za niezakłócone wideokonferencje, dostęp do chmury, czyli wirtualnego dysku, przy pracach projektowych uczniów oraz podczas współpracy z innymi szkołami za pomocą mediów społecznościowych.



Możliwości, jakie niesie ze sobą szybki internet w szkole, i na które wskazują sami nauczyciele, jest wiele. Nie wszyscy jednak – zdaniem Polaków – potrafią je wykorzystywać.

Tylko 35% badanych uważa, że nauczyciele są gotowi na naukę online. Szkoły pod tym względem pozytywnie oceniło 28% respondentów. A jest

o co walczyć, bo 54% rodziców przyznało, że – niezależnie od pandemii koronawirusa – ich dzieci codziennie lub prawie codziennie wykorzystują internet do samodzielnej nauki. Jednocześnie 75% badanych stwierdziło, że dzieci powinny mieć więcej zajęć, które pokażą im, w jaki sposób można korzystać z internetu.

Obszary, w których – zdaniem nauczycieli – szybki internet jest najbardziej pomocny:



Dostęp do internetu daje możliwość prowadzenia biznesu z dowolnego miejsca na świecie, bez konieczności migracji do wielkich aglomeracji miejskich, wpływając tym samym na wyrównywanie szans pomiędzy wiejskimi i miejskimi ośrodkami. Aby jednak to wyrównywanie mogło zaistnieć, ważna jest jakość systemu edukacji, na który składa się infrastruktura oraz ludzie. Edukacja powinna wyprzedzać potrzeby społeczne i rynkowe. Powinna być miejscem przygotowania dzieci i młodzieży do dobrego, samodzielnego życia w szybko zmieniającym się pod wpływem transformacji technologicznej świecie. Tymczasem badania pokazują, że szkoła zostaje w tyle. Ma do zamknięcia duży gap technologiczny. Obrazuje to m. in. wynik mówiący, że 43% uczniów zgłasza gotowość do pracy zdalnej, podczas gdy ze stron szkół deklarację taką złożyło jedynie 28% placówek.

Zofia Dzik,
Inwestor, Innowator, CEO Instytutu Humanites „Człowiek i Technologia”

Ciekawsze lekcje

Zdaniem nauczycieli wolny internet nie tylko ogranicza możliwości edukacyjne, ale czasem może nawet nie pozwala realizować programu nauczania.

Wśród największych problemów powodowanych przez zbyt wolne łącze badani najczęściej wymieniają brak możliwości wprowadzania treści internetowych na lekcjach innych niż informatyka. Pod tą opinią podpisuje się prawie połowa nauczycieli (46%). Ankietowanym przeszkadza też to, że nie mogą korzystać z materiałów edukacyjnych skierowanych do nich samych (42%). Wśród wymienianych przez 40% problemem jest również brak możliwości korzystania z portali edukacyjnych przez uczniów. Szczególnie niepokojącym jest jednak przywoływany przez 30% nauczycieli problem z realizacją programu edukacyjnego na lekcjach informatyki. Nie da się uczyć młodzieży szkolnej korzystania z nowoczesnych technologii, jeśli na lekcjach nie ma do nich dostępu.

Problemy, które pojawiają się, gdy internet jest zbyt wolny:

46%
brak możliwości wprowadzania treści internetowych na lekcjach (innych niż informatyka)

42%
brak możliwości korzystania z materiałów edukacyjnych skierowanych do nauczycieli

40%
brak możliwości korzystania z portali edukacyjnych przez uczniów

30%
brak możliwości realizacji programu edukacyjnego na lekcjach informatyki



Skąd wynikają te opinie? Z najczęściej wymienianych uciążliwości powodowanych przez zbyt wolny internet, czyli: wolno ładujące się strony zawierające wiele elementów graficznych (56%); problemy z pobieraniem materiałów z internetu (47%); zacinające się treści wideo (35%); zrywające się połączenie nawiązywane przez komunikatory (27%). Te problemy by nie istniały, gdyby w szkołach był szybki i stabilny internet.

Potwierdzają to sami nauczyciele. Trzech na czterech (77%) jest zdania, że dostęp

do szybkiego i stabilnego internetu pozwala przeprowadzić lekcje ciekawsze dla uczniów. Wszystko za sprawą usług dostępnych tylko za pośrednictwem szybkiego łącza. 74% ankietowanych twierdzi, że podłączenie światłowodu umożliwia korzystanie z narzędzi, z których wcześniej nie można było korzystać. Jest ich bardzo wiele.



Lepszy dostęp do nowych i ważnych narzędzi pracy

Najczęściej wymienianymi przez nauczycieli narzędziami i programami, do których dostęp uzyskuje się dzięki światłowodowi, są m.in.: platformy edukacyjne z bogatymi multimediami, materiały edukacyjne z platform MEN, lekcje interaktywne/lekcje pokazowe, platformy do nauczania programowania, filmy edukacyjne i sztuki teatralne.



Wielu nauczycieli musiało nauczyć się obsługi przynajmniej części z tych narzędzi w związku z pandemią.

Jak wynika z naszego badania, w ostatnich dniach marca spośród rodziców posiadających dzieci w wieku szkolnym, 39% przyznało, że ich pociechy mają zorganizowane nauczanie online ze wszystkich przedmiotów szkolnych. 45% stwierdziło, że tylko niektóre zajęcia szkolne prowadzone są przez internet. Nauczyciele zostali przymuszeni do prowadzenia lekcji zdalnie i do korzystania z narzędzi dostępnych wyłącznie za pośrednictwem sieci. Rodziło to mnóstwo problemów (90% rodziców uważa, że niektórzy uczniowie nie mają odpowiednich narzędzi do nauki przez internet), ale jednocześnie stało się największym w historii impulsem do stosowania nowoczesnej technologii w procesie edukacji.

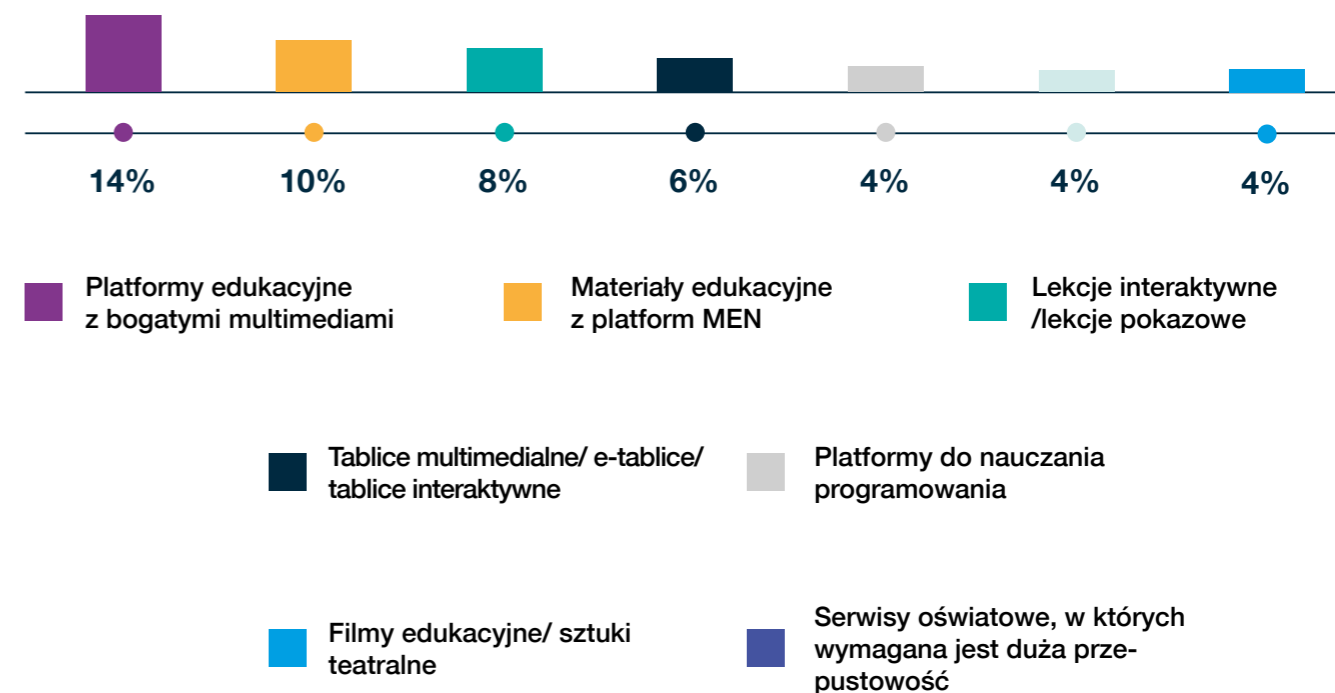
Ci nauczyciele, którzy do tej pory z niej nie korzystali, mogli przekonać się, jak wiele nowych możliwości daje internet i dostępne za jego pośrednictwem usługi.

Najczęściej podczas e-lekcji wykorzystywane były (według rodziców) platformy webinarowe (45%), media społecznościowe (38%), programy do telekonferencji (35%) i dedykowane serwisy edukacyjne (21%).



Trudno prognozować, jak duży odsetek nauczycieli będzie chciał posługiwać się narzędziami poznanymi podczas pandemii po powrocie do normalnego trybu nauczania, ale może to spowodować jeszcze większe niż do tej pory zapotrzebowanie na szybki internet w szkołach.

Z jakich narzędzi można korzystać dzięki światłowodowi według nauczycieli?



Szkoła na odległość

Od końca marca polskie szkoły przeszły na zdalną naukę, do czego wiele z nich oraz pracujących w nich nauczycieli nie było przygotowanych. Do tej pory internet wspierał proces nauki, ale nie stanowił jego podstawowego narzędzia. W ostatnich dniach marca wielu rodziców nieprzychylnym okiem spoglądało na to, jak wyglądają lekcje w nowej rzeczywistości. Zdaniem 43% respondentów uczniowie byli wówczas gotowi na naukę online. Nauczycieli pozytywnie oceniło 35% badanych, a szkoły – 28%.

Zaskakująco niewielki odsetek rodziców twierdzących, że uczniowie są gotowi na naukę zdalną, najpewniej wynika ze świadomości nierównych szans w dostępie do narzędzi takich jak internet czy komputer, które stały się wręcz niezbędne podczas pandemii. Dlatego tak ważne jest rozszerzanie zasięgu internetu światłowodowego, by białych plam, czyli miejsc cyfrowo wykluczonych, było jak najmniej. Tym bardziej, że nowe technologie są istotne nie tylko podczas pandemii.



Uczniowie ciężko chorzy, niepełnosprawni lub napotyający trudności w nauce mogą przystąpić do programu nauczania indywidualnego, który realizowany jest w ich domach. Ten czasem uciążliwy system można by zastąpić programem e-learningowym, dzięki któremu uczeń zmuszony do nauki w domu mógłby uczestniczyć w zajęciach razem ze swoimi rówieśnikami – obraz z klasy byłby przekazywany na monitor jego komputera, dając namiastkę uczestniczenia w życiu klasowym.

Według nauczycieli szybki internet w szkołach uatrakcyjni lekcje, umożliwia dostęp do platform szkoleniowych, przyspiesza i ułatwia pracę, dając wiele alternatyw w momentach kryzysowych. Ponadto – jak wynika z przeprowadzonych przez nas badań – może być też pomocny w procesie rekrutacyjnym.



43%

badanych pod koniec marca było zdania, że uczniowie są gotowi na naukę online

35%

badanych pod koniec marca było zdania, że nauczyciele są gotowi na naukę online

28%

badanych pod koniec marca było zdania, że szkoły są gotowe na naukę online

Ułatwiona rekrutacja nauczycieli

Od września 2019 roku minimalne wynagrodzenie nauczyciela stażysty wynosi 2538 zł brutto, kontraktowego – 2611 zł, mianowanego – 2965 zł, a dyplomowanego – 3483 zł.

Nauczyciele z doświadczeniem w pracy w szkole otrzymują do 20 proc. dodatku stażowego. Od września ubiegłego roku do ich pensji doliczany jest jeszcze dodatek za wychowawstwo w wysokości 300 zł. Niskie zarobki to główny powód braków kadrowych w polskich szkołach i rosnącej średniej wieku wśród nauczycieli, która dziś – według danych Ministerstwa Edukacji Narodowej – wynosi 44,1 roku.



Pensje w szkołach różnią się w poszczególnych regionach, bo to m.in. od dyrektorów szkół w pewnym stopniu zależy ich wysokość. Trzeba jednak zaznaczyć, że wysokość zarobków nie jest oczywiście jedynym argumentem, którym dyrektorzy mogą przyciągać potencjalnych pracowników do swoich szkół.

79%

przebadanych

przez nas nauczycieli jest zdania, że dzięki szybkiemu internetowi szkoła może być bardziej nowoczesna.

Dzięki niemu pracownicy szkoły otrzymują dodatkowe narzędzia dydaktyczne, które mogą być dla nich istotnym argumentem podczas wyboru miejsca pracy, co zresztą przyznaje ponad połowa z nich.

58%

respondentów

twierdzi, że dostęp do szybkiego internetu może być istotnym argumentem w procesie rekrutacji nauczycieli.

Światłowód wydaje się szczególnie istotny z punktu widzenia szkół znajdujących się w małych miastach i na wsiach.

71%

badanych

uważa, że szybki i stabilny internet może zmniejszyć różnicę pomiędzy szkołami na wsiach i w miastach, wyrównując szansę na dostęp do nowoczesnych technologii nie tylko wśród uczniów, ale też nauczycieli.





04

Sprawy
urzędowe

Nie muszę jeździć do urzędu

97%

urzędników

biorących udział w naszym badaniu stwierdziło, że mieszkańcy mogą zgłaszać sprawy za pośrednictwem internetu.

Ponad połowa badanych (52%) jest zdania, że dotyczy to wszystkich rodzajów spraw, a 26% – że większości (wzrost o 10 p.p. względem badania z ubiegłego roku). Pozostali uważają, że mieszkańcy mogą załatwiać za pośrednictwem internetu tylko niektóre sprawy. Najwyraźniej jednak wiedza o tym, jak wiele można zrobić w e-urzędzie, nie jest powszechna, choć podczas pandemii wyraźnie się spopularyzowała.

Tylko 20% urzędników jest zdania, że mieszkańcy większość spraw urzędowych załatwiają za pośrednictwem internetu. Warto zaznaczyć, że jeszcze rok temu odsetek ten był aż o 13 p.p. mniejszy (7%). Wpływ na ten stan rzeczy niewątpliwie miała ograniczona praca urzędów w czasie pandemii. To jednak wciąż relatywnie niewielka wartość, jeśli zestawić ją z licznymi opiniami urzędników, że w urzędzie można wszystkie rodzaje spraw załatwić online.

Jakie rzeczy są najczęściej realizowane w e-urzędach? Urzędnicy zdecydowanie najczęściej wymieniają składanie wniosku o dowód osobisty (32%). Ponadto 17% badanych mówi o deklaracjach i zeznaniach podatkowych, 13% o deklaracjach dotyczących odpadów komunalnych, 11% o zezwoleniach na budowę oraz planach zagospodarowania przestrzennego, a 10% o wnioskach o dostęp do informacji publicznej.

Zdaniem urzędników nie tylko niewiedza o usługach świadczonych przez e-urzędy powoduje, że nie wszyscy mieszkańcy załatwiają sprawy urzędowe online. Najczęściej wymienianymi przeszkodami są brak dostępu do internetu/ za słaby internet (37%) oraz przywiązanie do starych nawyków – 31% stwierdza, że ludzie po prostu wolą osobiście odwiedzić urzędy, a 22% mówi o przyzwyczajeniu. Co piąty badany (21%) wspomina też o braku profilu lub podpisu zaufanego.



Jakie rzeczy urzędnicy wymieniają najczęściej wśród tych załatwianych przez mieszkańców online?



32%

wnioski o dowód osobisty



17%

deklaracje i zeznania podatkowe



13%

deklaracje dotyczące odpadów komunalnych



11%

zezwolenia na budowę oraz plany zagospodarowania przestrzennego



10%

wnioski o dostęp do informacji publicznej



Program Operacyjny Polska Cyfrowa, dzięki któremu budowana jest sieć telekomunikacyjna w całym kraju, składa się z trzech linii budżetowych. Pierwsza dotyczy budowy infrastruktury, która umożliwia odbiorcom niezakłócone korzystanie z sieci. Druga oś wiąże się z budową systemów informatycznych przez administrację publiczną, by ułatwić obywatelom realizowanie spraw urzędowych z wykorzystaniem formularzy online. Trzecia oś pozwala wspierać kompetencje cyfrowe obywateli, by w praktyczny sposób korzystali z narzędzi dostępnych w sieci.

Raport GUS nt. społeczeństwa informacyjnego w Polsce pokazuje, że liczba osób korzystających z e-usług systematycznie rośnie. Zawdzięczamy to m.in. niezawodnej sieci telekomunikacyjnej czy rozbudowanej bazie usług, które można wykonać przez internet.

Wojciech Szajnar,
Dyrektor Centrum Projektów Polska Cyfrowa

Urzędnikom łatwiej zorganizować pracę

Przebadani przez nas urzędnicy wskazują na wiele korzyści płynących z załatwiania spraw urzędowych przez mieszkańców za pośrednictwem internetu. Trudno przy tym nie dostrzec profitów również dla samych urzędników. Im mniej osób w urzędach, tym łatwiej zorganizować im swoją pracę.

93%
urzędników
jest zwolennikami udostępniania
mieszkańcom możliwości załatwiania
spraw przez internet
(e-administracja, e-urząd).

Odpowiedzi ankietowanych na pytanie „Jakie są najważniejsze korzyści, jakie daje szybki internet w pracy urzędników?”

„Łatwiej mi wykonywać swoje obowiązki. Bardzo często korzystam z internetu. Mam stały dostęp do przepisów prawnych. Płatności elektroniczne mogę wykonywać w urzędzie”; „Jak mamy dobry internet, to mamy dostęp do wszystkich materiałów, które w razie potrzeby możemy dowolnie udostępnić. Mamy też sesje elektroniczne”.

56%
urzędników
twierdzi, że obsługa w urzędach
przebiegałaby sprawniej, gdyby
tradycyjne procedury zgłaszania
spraw zastąpiono zgłoszeniami
internetowymi.

Co trzeci urzędnik (32%) przyznaje nawet, że rozbudowa dostępu do szybkiej sieci internetowej ma obecnie zdecydowanie większe znaczenie w gminie/ powiecie niż rozbudowa infrastruktury drogowej, tras rowerowych czy rozwój placówek kulturalno-edukacyjnych. To znacznie większy odsetek niż w badaniu przeprowadzonym przed rokiem, kiedy z tą opinią zgadzało się 17% urzędników. Oznacza to prawie dwukrotny wzrost (o 15 p.p.).

Jednak bez szybkiego i stabilnego internetu o usprawnieniu pracy urzędników nie może być mowy, co jasno pokazuje nasze badanie. Najczęściej wymienianą przez urzędników barierą, która stoi na drodze do załatwiania spraw urzędowych online, jest brak dostępu do internetu lub za słabe łącze. W gminach miejskich na ten problem wskazuje 36% badanych, a w gminach wiejskich 44%.



Ograniczony dostęp do e-urzędów dla mieszkańców, spowodowany wolnym internetem to nie wszystko. Niewydajna sieć powoduje też wiele problemów w pracy samych urzędników. 43% z nich wymienia zbyt wolno ładujące się strony,

28% zrywające się połączenia nawiązywane np. przez Skype, 24% problemy z płynnym oglądaniem treści wideo, a co piąty (20%) problemy z pobieraniem materiałów z internetu.

Jakiego rodzaju problemy powodowane przez zbyt wolny internet w urzędzie są najbardziej uciążliwe?

43%
strony internetowe
wolno się ładują

28%
zrywa się połączenie
nawiązane np. przez
Skype

24%
problem z płynnym
oglądaniem treści
wideo

20%
problem ze ściąganiem
materiałów
z internetu



Zmora pracowników polskiej administracji jest ogromna liczba procedur i wytycznych, które w dodatku wciąż się zmieniają. Często urzędnicy sami się w tym gubią, nie mając pewności, który przepis ostatecznie obowiązuje. Internet pozwala to wszystko uprościć. Po pierwsze – umożliwia szybką weryfikację wiedzy i stanu spraw. Po drugie, przeniesienie procesów do sieci minimalizuje pomyłki i jednocześnie ułatwia kontrolę. Po trzecie, coraz bardziej doskonałe algorytmy i sztuczna inteligencja mogą część pracy wykonać za urzędnika, co istotnie przyspiesza jego pracę i zwiększa efektywność administracji. Ważne jednak, aby obywatel mógł całą sprawę doprowadzić przez internet do końca, a tak wciąż nie jest, co pokazała pandemia. Niektóre procedury utknęły lub wymagają i tak wizyty w urzędzie.

Dr Małgorzata Bonikowska,
współzałożyciel i prezes ośrodka THINKTANK,
prezes Centrum Stosunków Międzynarodowych

Większa transparentność samorządów

67%

mieszkańców

Regionów NEXERY wie, co znaczy pojęcie e-administracja.

71%

mieszkańców

Regionów NEXERY załatwia sprawy urzędowe przez internet.

Ponadto 9 na 10 (89%) deklaruje, że korzysta z komunikatorów internetowych typu Skype czy WhatsApp. Wszystko to może być istotne z punktu widzenia transparentności samorządów.

Od 2018 roku gminy mają obowiązek przygotowywania raportów ze swojej działalności. Prezentowane są one radnym oraz mieszkańcom, którzy mogą brać czynny udział w ich omawianiu.

W raportach najczęściej opisywane są działania dotyczące kultury, edukacji publicznej, pomocy społecznej, porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz kultury fizycznej i turystyki. Innymi słowy gminy opisują w nich wszystko to, czym zajmowały się w danym roku. Raporty mogłyby być bardzo ważną częścią debaty na poziomie samorządowym, sposobem kontaktu z mieszkańcami i elementem promocji działań urzędników. Mogłyby, gdyby więcej osób je czytało.



Fundacja Batorego przeanalizowała raporty ze stu gmin. W dyskusjach nad nimi wzięło udział łącznie 120 mieszkańców. W 12 gminach debata nad raportem w ogóle się nie odbyła, bo żaden z radnych nie zabrał głosu, a do udziału w dyskusji nie zgłosił się ani jeden mieszkaniec. Można zatem uznać, że raporty z działalności gmin docierają do symbolicznej liczby odbiorców.

Mogłyby być inaczej, gdyby dyskusja została przeniesiona do internetu. Niektóre gminy już dziś transmitują sesje rad w sieci, dzięki czemu każdy mieszkaniec może brać w nich pośredni udział, nie wychodząc z domu. W przeprowadzonym przez nas badaniu jeden z ankietowanych urzędników wymienił tę możliwość jako najważniejszą korzyść, którą szybki internet daje w jego pracy.

Odpowiedzi ankietowanych na pytanie „Jakie są najważniejsze korzyści, które daje szybki internet w pracy urzędników?”

Mieszkańcy mogą uczestniczyć w obradach rady miejskiej, na bieżąco mogą śledzić, co dzieje się w ich mieście.

Urzędnik pracujący zdalnie? To możliwe

W ubiegłorocznej edycji naszego badania co czwarty urzędnik (28%) na pytanie, czy chciałby wykonywać swoje obowiązki zdalnie, gdyby urząd, w którym obecnie pracuje, dawał taką możliwość, odpowiadał, że zdecydowanie tak lub raczej tak. W okresie, w którym odbywało się tegoroczne badanie, wielu urzędników doświadczało pracy zdalnej w związku z pandemią. Bardzo wyraźnie wpłynęło to na ich opinię dotyczącą pracy z domu.

Odsetek tych, którzy chcieliby wykonywać swoje obowiązki służbowe zdalnie, zwiększył się o 24 p.p. i wynosi dziś

52%

Oznacza to, że co drugi urzędnik chciałby pracować z domu.

Co ważne, nie zanotowaliśmy istotnych różnic w odpowiedziach, które padały w gminach wiejskich, miejsko-wiejskich oraz miejskich – pracownicy urzędów powiatowych i gminnych odpowiadali bardzo podobnie. Pandemia pokazała, że częściowe przeniesienie działalności urzędów do internetu jest możliwe, w czym wiele zalet dostrzegają i mieszkańcy, i – jak pokazuje nasze badanie – sami urzędnicy. Warunkiem jest rozbudowa sieci światłowodowej, bez której trudno mówić o efektywnej pracy zdalnej. Warto też zaznaczyć, że zdaniem urzędników nie tylko udogodnienia administracyjne są argumentem stojącym za poszerzeniem zasięgu szybkiego internetu.

Zdaniem 90% badanych budowa sieci światłowodowej w Regionie pozytywnie wpłynie na atrakcyjność życia mieszkańców. Dokładnie taki sam odsetek wskazuje na poprawę atrakcyjności ich pracy. Ponadto 89% twierdzi, że sieć światłowodowa zwiększy atrakcyjność inwestycyjną regionu, a 74% wskazuje na poprawę atrakcyjności turystycznej.



Czy zgadza się pani/pan ze zdaniem:

Rozbudowa sieci światłowodowej pozytywnie wpłynie na atrakcyjność życia mieszkańców

✓ **90%**

Rozbudowa sieci światłowodowej zwiększy atrakcyjność inwestycyjną Regionu

✓ **89%**

Rozbudowa sieci światłowodowej pozytywnie wpłynie na atrakcyjność pracy mieszkańców

✓ **90%**

Rozbudowa sieci światłowodowej zwiększy atrakcyjność turystyczną Regionu

✓ **74%**



„Wiele zadań pracowników administracji centralnej, rządowej czy samorządowej może być wykonywanych zdalnie, co m.in. udowodniła obecna sytuacja. Przemodelowanie stylu pracy wymaga uwzględnienia kilku czynników: infrastruktury dostępu telekomunikacyjnego, dysponowania odpowiednimi urządzeniami, a także zapewnienia bezpieczeństwa danych. Teraz szczególnie ważne jest zadbanie o poczucie wspólnoty między pracownikami, co dotychczas umożliwiała praca w biurze. Powinniśmy również poszukiwać pomysłów sprzyjających rozwojowi pracy zdalnej, ponieważ nie tylko zwiększa ona efektywność, ale także pozwala optymalizować koszty. Może też stać się szansą dla kandydatów z mniejszych miejscowości poszukujących pracy w urzędach, które przeważnie zlokalizowane są w dużych miastach.

Eliza Pogorzelska,
Dyrektor Departamentu Wdrażania Projektów Szerokopasmowych w Centrum Projektów Polska Cyfrowa



05

Dane z Regionów
NEXERY

Wstęp



NEXERA buduje sieć światłowodową w czterech Regionach nazywanych Regionami NEXERY. Należy do nich Region Warmii i Mazur, Kujaw z Pomorzem i Mazowszem, Łódzki oraz Świętokrzyski. Docelowo do końca 2022 roku w zasięgu naszej sieci światłowodowej znajdzie się ponad 670 tys. gospodarstw domowych oraz prawie 3 tys. szkół i jednostek oświatowych. Szkoły oraz ponad 311 tys. gospodarstw z tej grupy zostanie objętych zasięgiem sieci NEXERY dzięki

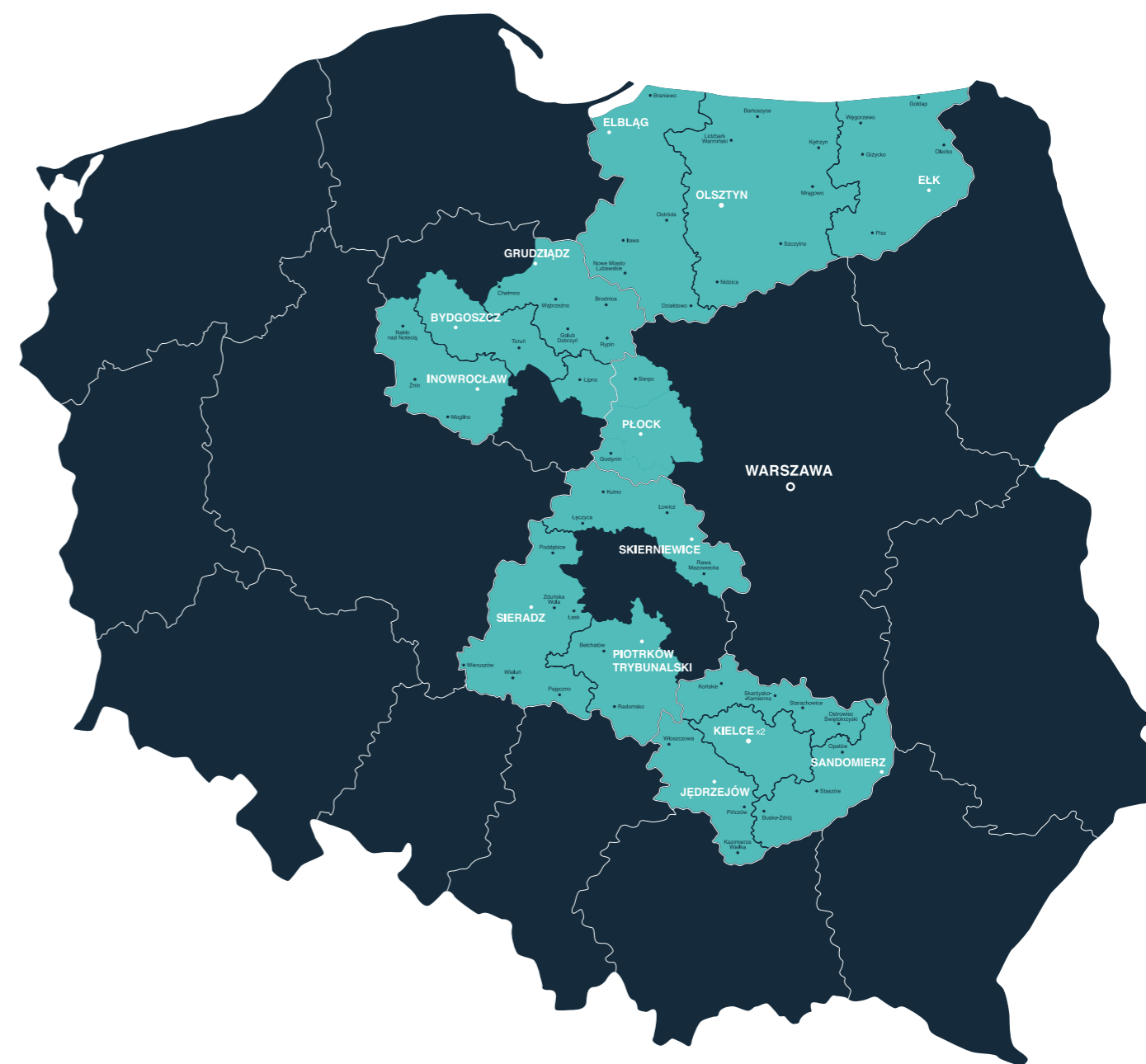
dofinansowaniu w ramach POPC w wysokości blisko 597 mln złotych. Pozostałe środki pochodzą od udziałowców NEXERY, a całkowita wartość inwestycji wynosi około 1,5 mld złotych.”Dzięki POPC z dostępu do internetu będą mogły skorzystać także szkoły (jednostki oświatowe) w ponad 1 800 lokalizacjach. Dlaczego to takie ważne?

Drugi rok z rzędu badamy, jaką rolę szybki internet odgrywa w życiu codziennym mieszkańców, w działalności przedsiębiorców, w edukacji i w pracy urzędników z Regionów NEXERY. Tegoroczne badanie odbywało się w czasie szczególnym – pandemia uzmysłowiła nam, jak wiele spraw zależy od dostępu do internetu i jak istotna jest prędkość łącza. Doskonale pokazał to zdecydowanie większy niż przed rokiem odsetek mieszkańców, przedsiębiorców, nauczycieli i urzędników, którzy są zdania, że rozszerzanie zasięgu sieci światłowodowej ma obecnie większe znaczenie niż rozbudowa infrastruktury drogowej i rowerowej.

Właśnie dlatego czujemy się podwójnie zmotywowani do likwidowania tak zwanych białych plam NGA, czyli miejsc, w których sieć dostępu do internetu nie umożliwia świadczenia usług dostępowych o przepustowości co najmniej 30 Mb/s, a w przypadku placówek oświatowych – o przepustowości co najmniej 100 Mb/s.

W rozdziale piątym raportu Regiony NEXERY 2020 znajdą Państwo bardzo szczegółowe porównanie sposobów korzystania z internetu we wszystkich Regionach NEXERY. Co o szybkim internecie sądzą lokalni urzędnicy? Jak światłowód mógłby wpłynąć na dochodowość firm z Regionów: Warmii i Mazur, Kujaw z Pomorzem i Mazowszem, Łódzkiego oraz Świętokrzyskiego? Jak mógłby odmienić funkcjonowanie tamtejszych szkół i w końcu co zmienia w życiu mieszkańców tych Regionów? Na te i wiele innych pytań odpowiadamy w ostatnim rozdziale naszego raportu. Życzę przyjemnej lektury.

Jacek Wiśniewski,
Prezes Zarządu NEXERY



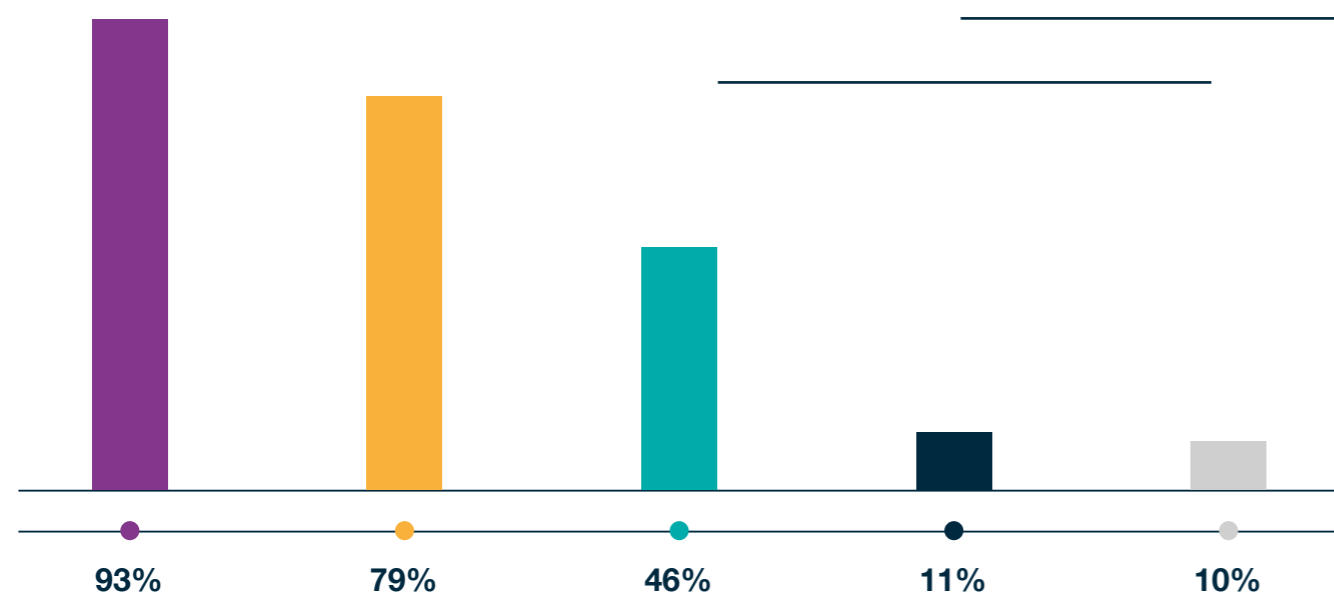
Region Łódzki

Internet w domu, w komórce i na uczelni

Mieszkańcy Regionu Łódzkiego do połączenia z internetem najczęściej wykorzystują łącze domowe (93%, wzrost o 6 p.p.) i internet w telefonie komórkowym (79%, spadek o 8 p.p.). Co ciekawe,

w tym Regionie odnotowaliśmy największy wzrost wykorzystania internetu w szkole lub na uczelni – używa go już 10% ogółu internautów (o 5 p.p. więcej niż przed rokiem).

Miejsce korzystania z internetu:



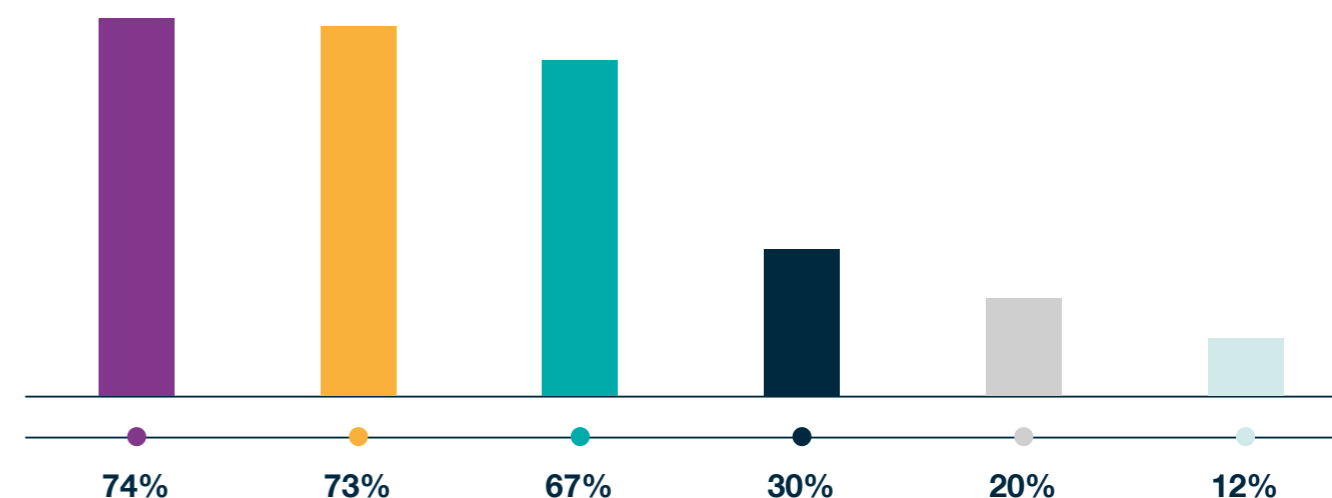
■ Łącze do internetu w domu
 ■ W telefonie komórkowym
 ■ Łącze do internetu w pracy

■ Poza domem (np. w bibliotece)
 ■ Łącze internetowe w szkole/ na uczelni

74% mieszkańców uważa, że szybki internet powinien być dostępny w szkołach i na uczelniach, 73% że w placówkach medycznych i szpitalach, a nieco mniej – 67% – że w urzędach.



W jakich miejscach powinien być dostępny szybki internet?



■ W szkołach, na uczelniach
 ■ W placówkach medycznych, szpitalach
 ■ W urzędach
■ W bibliotekach
 ■ W punktach usługowych
 ■ W sklepach

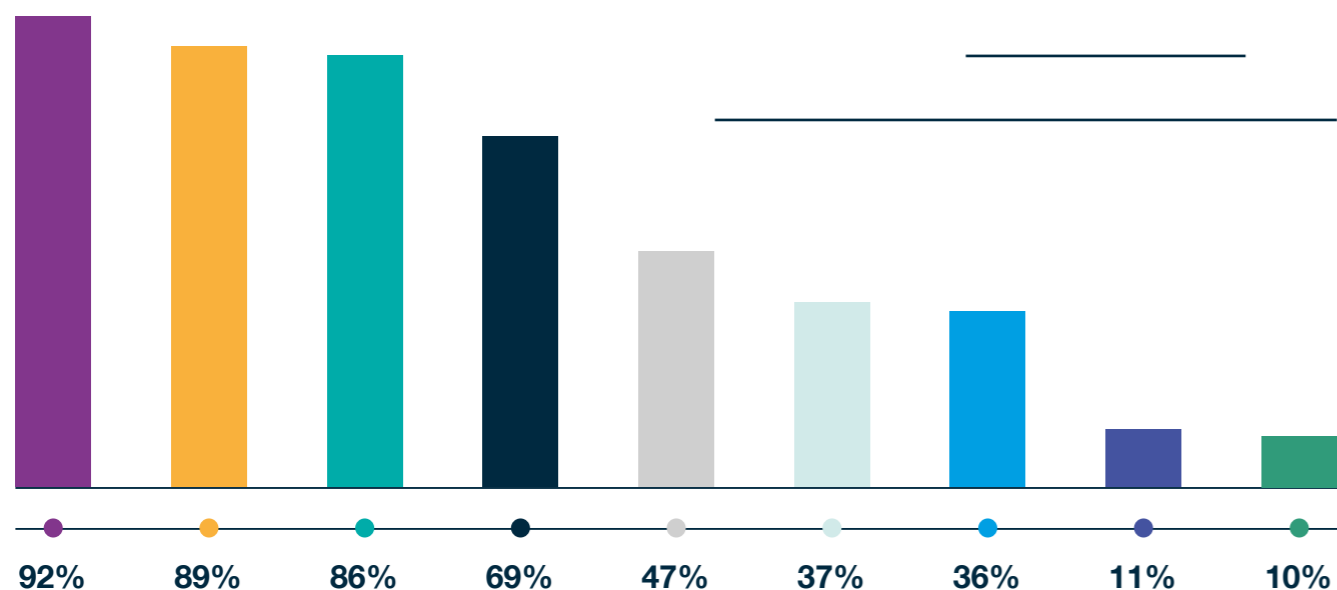


Rozrywka w internecie? Chętnie

W porównaniu do badania z zeszłego roku widoczny jest istotny wzrost wykorzystania różnych form rozrywki online, a Region Łódzki jest liderem w wielu kategoriach.

Spośród wszystkich badanych Regionów największy odsetek internautów wykorzystuje tu serwisy VOD (54%), korzysta z mediów społecznościowych (92%), ogląda filmy za pośrednictwem internetu (86%) czy słucha muzyki (69%). Jednocześnie we wszystkich regionach jednakowy odsetek zadeklarował używanie komunikatorów internetowych (89%).

Rozrywkowe wykorzystanie internetu



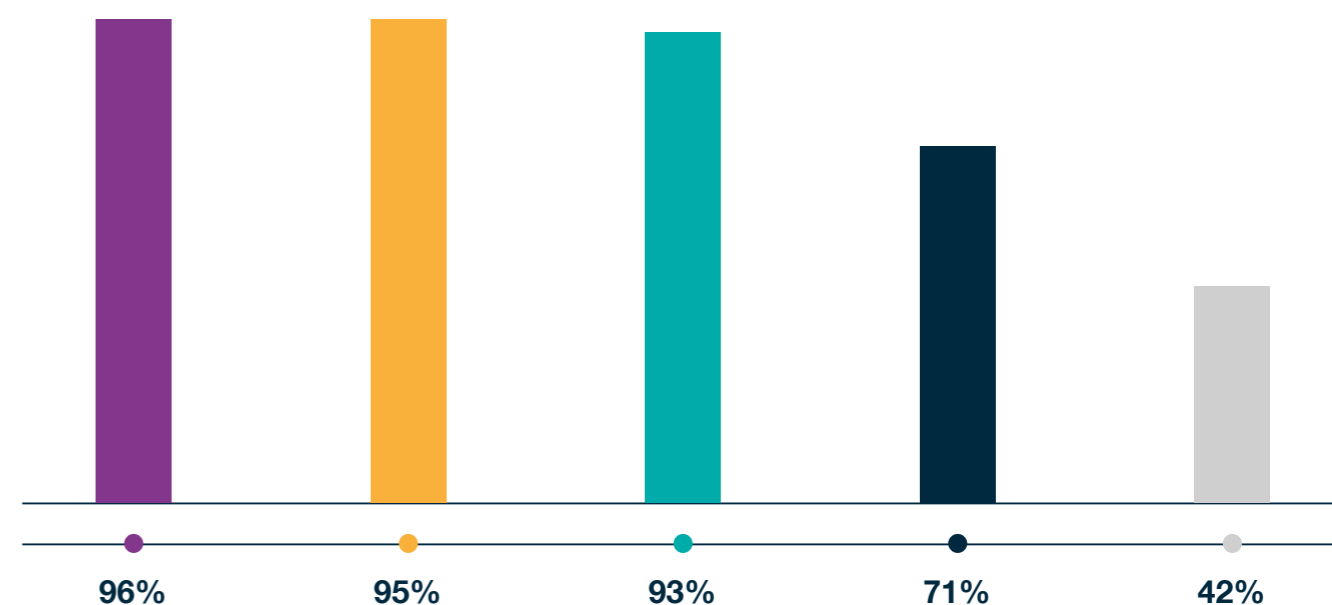
- Jestem użytkownikiem mediów społecznościowych
- Regularnie korzystam z komunikatorów internetowych
- Oglądam filmy przez internet
- Słucham muzyki przez internet za pośrednictwem platform streamingowych
- Korzystam z „chmury”, czyli wirtualnego dysku
- Nawiązuję znajomości za pośrednictwem sieci (nie portale randkowe)
- Gram w gry komputerowe w sieci (z innymi graczami na platformach online)
- Korzystam z portali randkowych
- Korzystam z portali bukmacherskich (do obstawiania wyników)

Codziennie sprawy w sieci

Przeprowadzenie badania w specyficznym okresie izolacji społecznej może częściowo uzasadniać wzmożone wykorzystywanie internetu w życiu codziennym, jednak wzrosty obserwowane na tym polu są bardzo znaczące. W Regionie Łódzkim z bankowości elektronicznej korzysta już 96% internautów i prawie tyle samo opłaca rachunki przez internet (95%, w obu przypadkach o 14 p.p. więcej niż przed rokiem). Niewiele mniejszy odsetek – 93% – robi zakupy przez internet, co oznacza bardzo znaczący wzrost o 24 p.p.



Internet w życiu codziennym



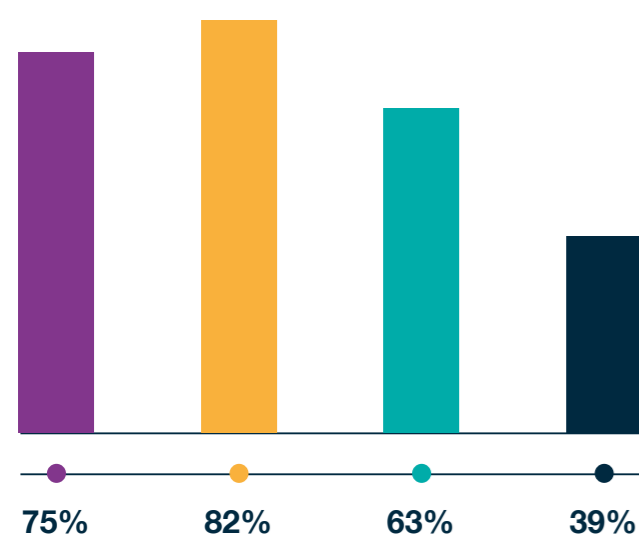
- Korzystam z bankowości elektronicznej
- Opłacam rachunki przez internet
- Robię zakupy przez internet
- Załatwiam sprawy urzędowe przez internet
- Korzystam z kursów internetowych

Urzędy przyszłości

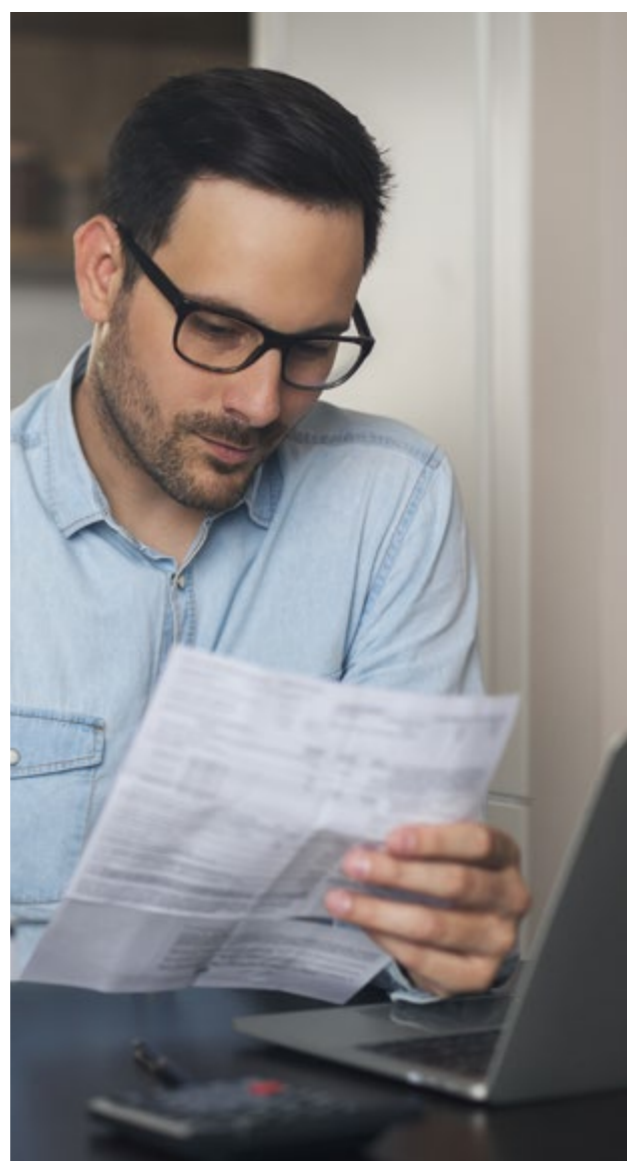
Mniejszy odsetek załatwia natomiast sprawy urzędowe online: 71%. Tu z kolei widoczna jest jednak bardzo duża dynamika względem ubiegłego roku – przyrost o 29%. Co bardzo istotne, aż 82% badanych deklaruje, że sprawy urzędowe załatwialiby przez internet, jeśli tylko byłaby taka możliwość

(najwięcej spośród wszystkich Regionów), a 75% jest zdania, że osobiste załatwianie tych spraw trwa zbyt długo. Jednocześnie jedynie 39% deklaruje, że woli dokonywać zakupów online zamiast w sklepach czy galeriach handlowych.

E-urzędy



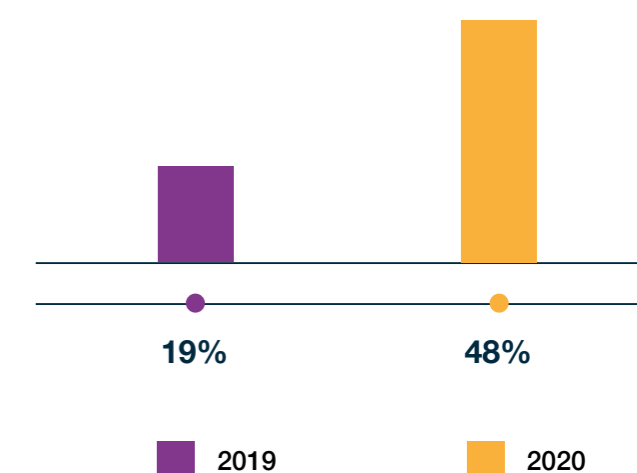
- Załatwianie spraw osobiście w urzędzie trwa zdecydowanie za długo
- Gdybym tylko miał taką możliwość, załatwiałbym sprawy urzędowe przez internet
- Zamiast tradycyjnych gazet wolę czytać wiadomości na portalach internetowych
- Wolę (wolałbym) zakupy przez internet niż zakupy w galeriach handlowych/sklepach



Szybkość: wymagania rosną

W ubiegłym roku w Regionie Łódzkim 19% korzystających domowego łącza internetowego rozważało zwiększenie jego prędkości. W tym roku rozważa to aż 48% respondentów, co wskazuje jak bardzo wymagania odnośnie szybkiego i stabilnego łącza rosną. 58% mieszkańców Regionu deklaruje, że w ich miejscu zamieszkania dostępny jest światłowód, a 49% z nich korzysta w tej opcji dostępu do internetu. 65% badanych uważa, że dostępność światłowodu byłaby istotną kwestią w przypadku zmiany zamieszkania.

Rozważanie zwiększenia prędkości posiadanego łącza w ciągu roku



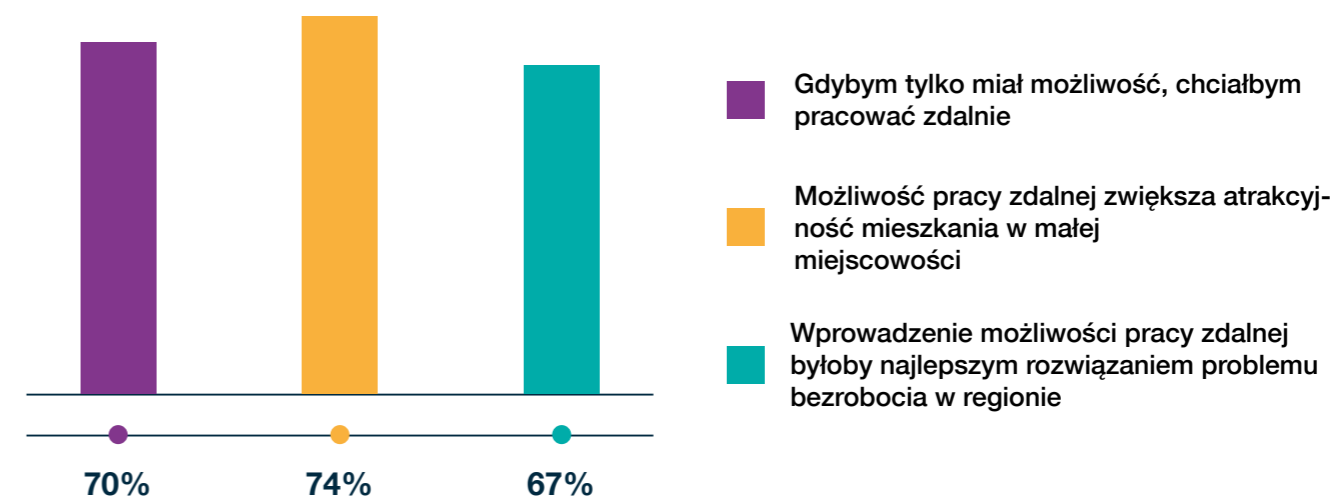
Praca zdalna dobrze znana

Czas pandemii i izolacji społecznej przyczynił się do popularyzacji pracy zdalnej.

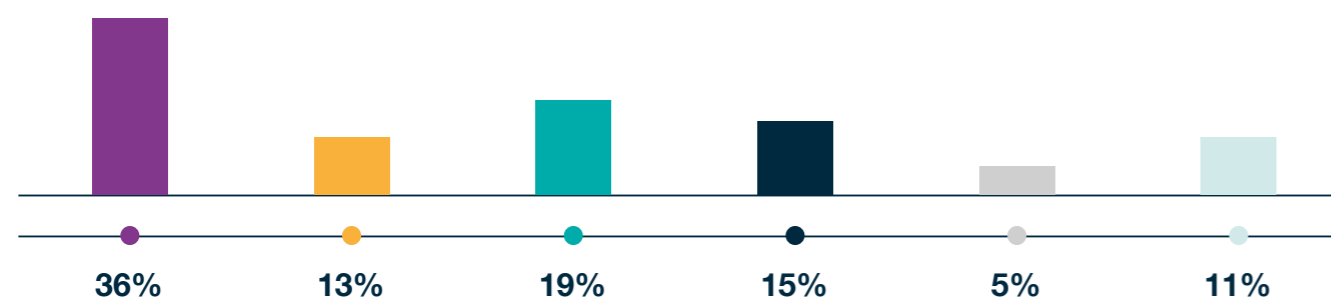
W Regionie Łódzkim pojęcie pracy zdalnej znane jest 95% badanych (wzrost o 15 p.p.). 52% użytkowników internetu pracuje lub miało już okazję pracować zdalnie. Nigdy nie pracowało zdalnie 36% respondentów – w ubiegłym roku było to aż 69%.



Opinie na temat pracy zdalnej



Korzystanie z pracy zdalnej



- Nigdy nie korzystałem z pracy zdalnej
- Obecnie bardzo często pracuję zdalnie/ poza firmą

- Kiedyś zdarzało mi się pracować zdalnie
- Pracuję wyłącznie zdalnie, poza firmą

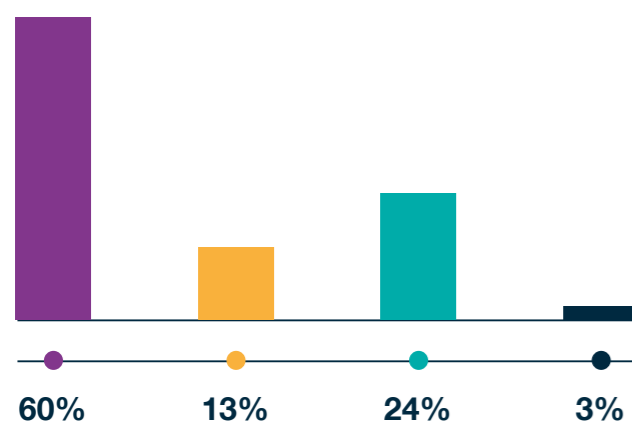
- Obecnie od czasu do czasu pracuję zdalnie/ poza firmą
- Obecnie w ogóle nie pracuję



Łącze przewodowe pierwszym wyborem dla firm

97% firm w Regionie ma dostęp do internetu (najwyższy odsetek z badanych obszarów i zarazem wzrost o 8 p.p. względem poprzedniego badania). W przypadku 60% jest to stałe łącze przewodowe (mniejszy odsetek niż w innych Regionach), natomiast aż 24% firm korzysta z internetu mobilnego (częściej niż w pozostałych regionach). Co ciekawe, w Regionie Łódzkim aż 13% badanych firm zadeklarowało wykorzystanie stałego łącza radiowego – najczęściej wśród Regionów NEXERY.

Główne łącze do internetu w firmie

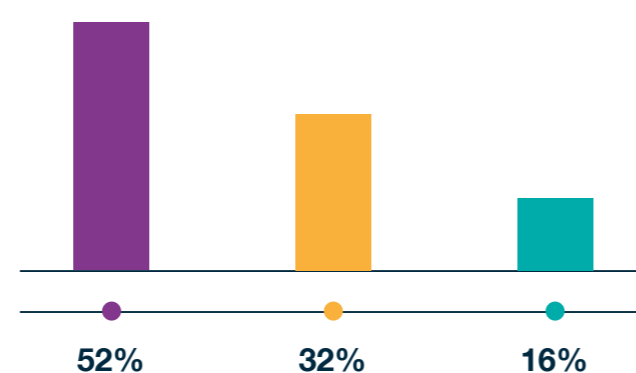


- Stale przewodowe łącze do internetu
- Stale radiowe łącze do internetu
- Korzystamy z internetu mobilnego za pośrednictwem telefonii komórkowej
- Nie mamy dostępu do internetu w firmie

52% firm z Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji światłowód jest dostępny. 38% z nich wykorzystuje światłowód i jest to najniższy odsetek spośród wszystkich Regionów.



Dostępność światłowodu



- Tak
- Nie
- Nie wiem

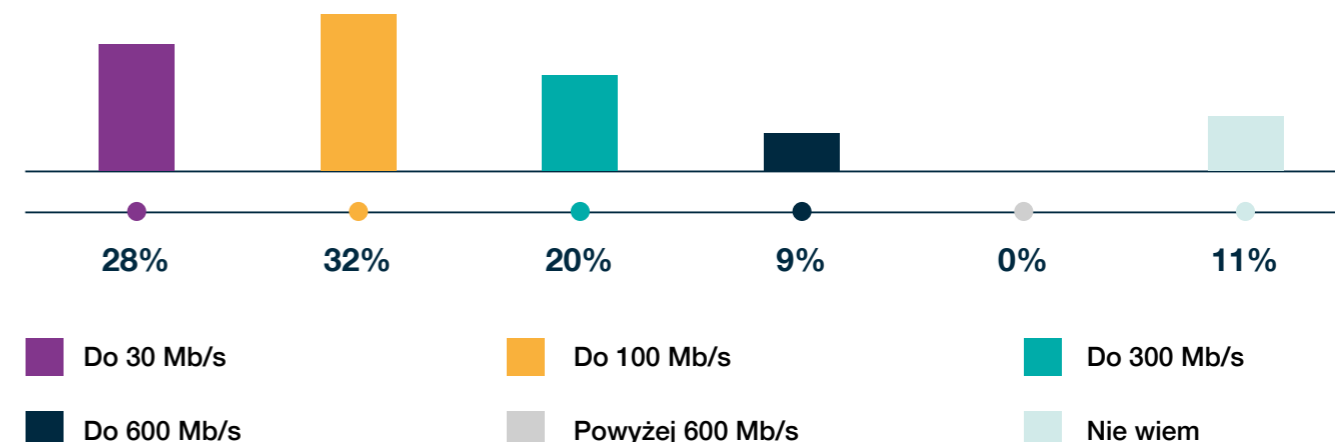
Przepustowość stałych łącz firmowych

Najwięcej firm z Regionu Łódzkiego zadeklarowało wykorzystanie łącz o przepustowości do 100 Mb/s (32%), niewiele mniej (28%) wykorzystuje wolniejsze łącza o przepustowości do 30 Mb/s. 20% firm dysponuje łączem do 300 Mb/s, a jedynie 9% wskazało szybkie łącza o przepustowości do 600 Mb/s – w obu przypadkach są to wyniki poniżej średniej dla Regionów. Co ciekawe, tylko 10% przedsiębiorstw z Regionu zadeklarowało chęć zmiany łącza na szybsze w ciągu najbliż-

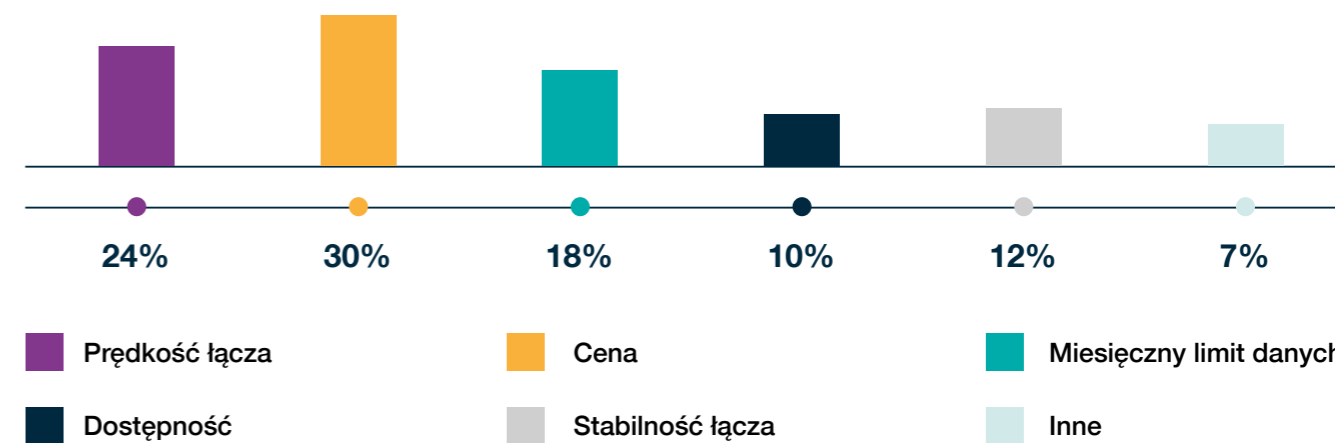
szych 6 miesięcy – średnia dla wszystkich Regionów jest o 9 p.p. wyższa. Podobnie jak w innych Regionach, przedsiębiorcy wybierając dostawcę internetowego kierują się przede wszystkim ceną (30%) i prędkością łącza (24%), ale istotnie częściej zwracają uwagę na inne jego parametry, takie jak limit danych (18%) i stabilność (12%).

77% badanych jest zadowolonych z posiadanego łącza.

Prędkość stałego łącza w firmie



Najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu



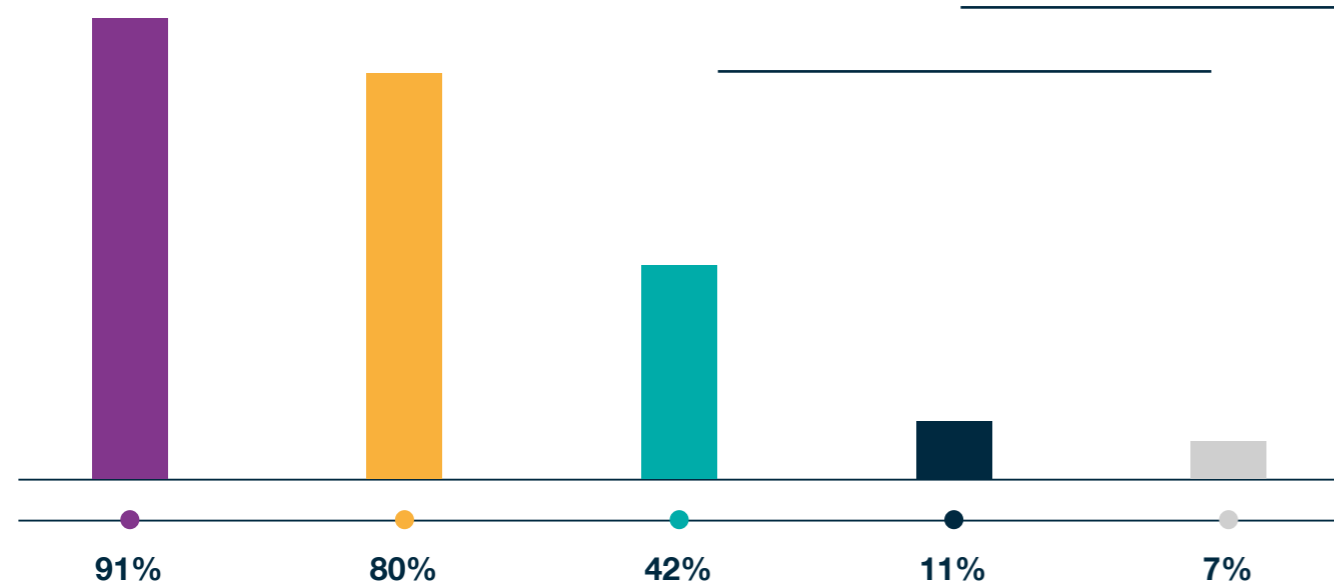
Region Świętokrzyski

Internet w domu i w komórce

Do połączenia z internetem mieszkańcy Regionu Świętokrzyskiego najczęściej wykorzystują łącze domowe – 91% (wzrost o 7 p.p. w stosunku do poprzedniego badania) i internet w telefonie ko-

mórkowym – 80%. Część badanych przyznaje, że korzysta z internetu poza domem, 42% w pracy, 11% w bibliotece, a 7% w szkole lub na uczelni.

Miejsce korzystania z internetu:

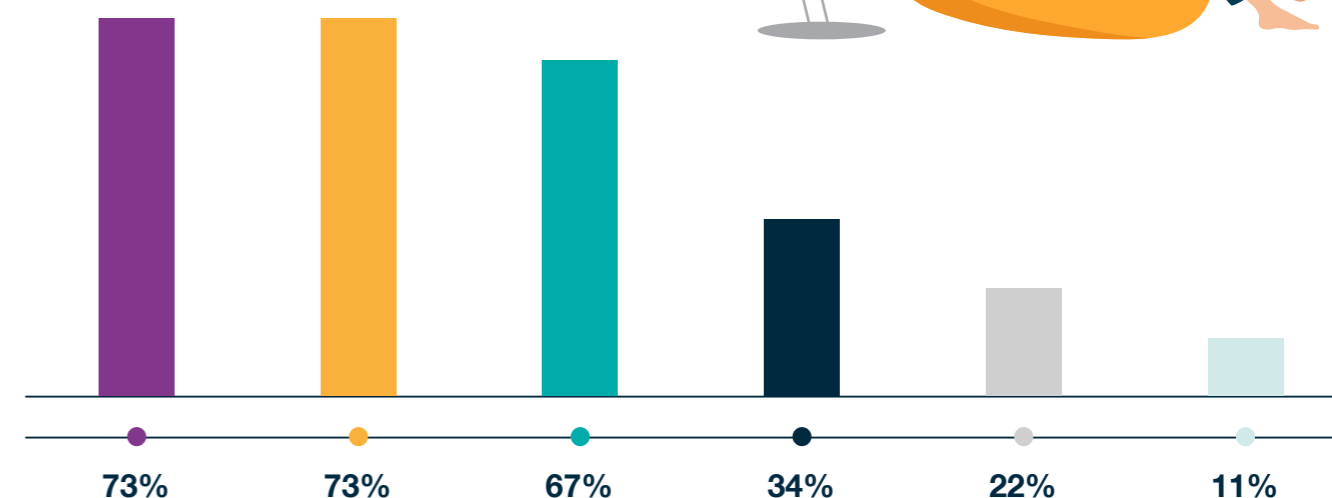


■ Łącze do internetu w domu
 ■ W telefonie komórkowym
 ■ Łącze do internetu w pracy

■ Poza domem (np. w bibliotece)
 ■ Łącze internetowe w szkole/ na uczelni

73% mieszkańców uważa, że szybki internet powinien być dostępny w szkołach i na uczelniach i taki sam odsetek – że w placówkach medycznych i szpitalach, a nieco mniej – 67% – że w urzędach.

W jakich miejscach powinien być dostępny szybki internet?



■ W szkołach, na uczelniach
 ■ W placówkach medycznych, szpitalach
 ■ W urzędach
■ W bibliotekach
 ■ W punktach usługowych
 ■ W sklepach

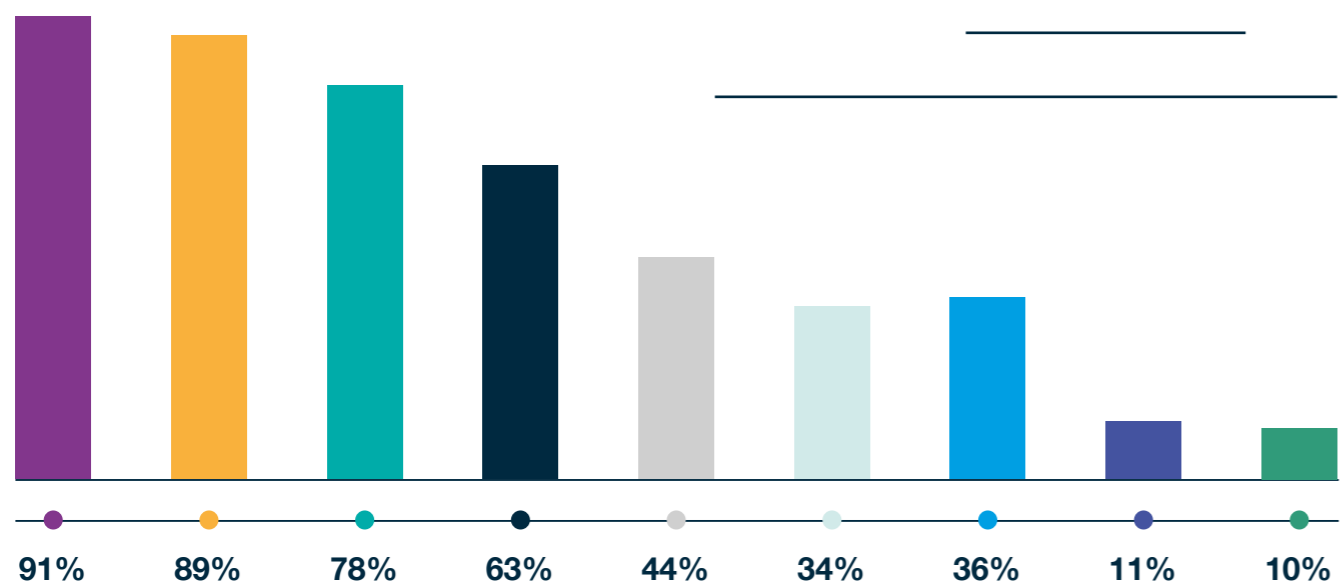


Nowy wymiar rozrywki

W porównaniu z badaniem zeszłorocznym zaobserwować można wyraźnie większe zainteresowanie rozrywkowym wykorzystaniem internetu.

Z mediów społecznościowych korzysta aż 91% badanych, z komunikatorów internetowych 89% (wzrost o 23 p.p.), 78% ogląda filmy przez internet (wzrost o 20 p.p.), a 63% słucha muzyki za pośrednictwem serwisów streamingowych (o 25 p.p. więcej). 49% korzysta z serwisów VOD.

Rozrywkowe wykorzystanie internetu



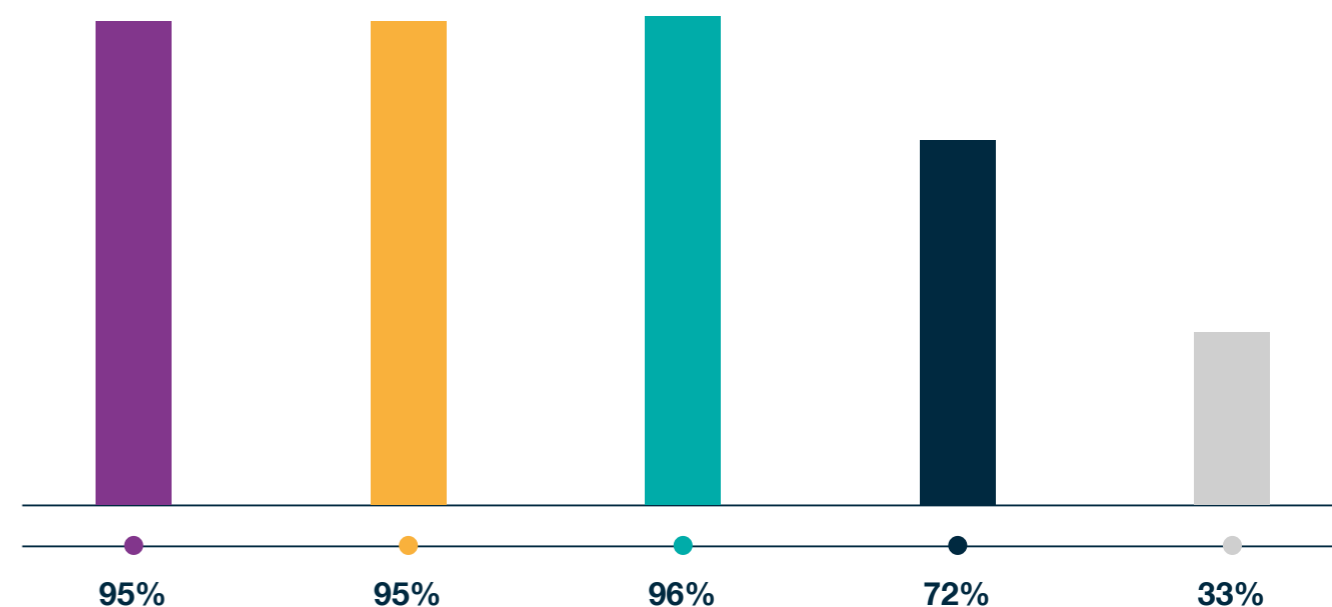
- Jestem użytkownikiem mediów społecznościowych
- Regularnie korzystam z komunikatorów internetowych
- Oglądam filmy przez internet
- Słucham muzyki przez internet za pośrednictwem platform streamingowych
- Korzystam z „chmury”, czyli wirtualnego dysku
- Nawiązuję znajomości za pośrednictwem sieci (nie portale randkowe)
- Gram w gry komputerowe w sieci (z innymi graczami na platformach online)
- Korzystam z portali randkowych
- Korzystam z portali bukmacherskich (do obstawiania wyników)

Internet a codzienne sprawy

Internet jest znacznie częściej wykorzystywany również w realizacji codziennych zadań i czynności. Wzrosty można częściowo wyjaśnić realizacją badania w okresie izolacji społecznej, jednak są one bardzo znaczące. Już 95% mieszkańców Regionu Świętokrzyskiego korzysta z bankowości internetowej (wzrost o 18 p.p.) i taki sam odsetek opłaca rachunki przez internet (wzrost o 20 p.p.). Aż 96% robi zakupy online (wzrost o 25 p.p.), co jest najwyższym wynikiem spośród wszystkich Regionów NEXERY.



Internet w życiu codziennym



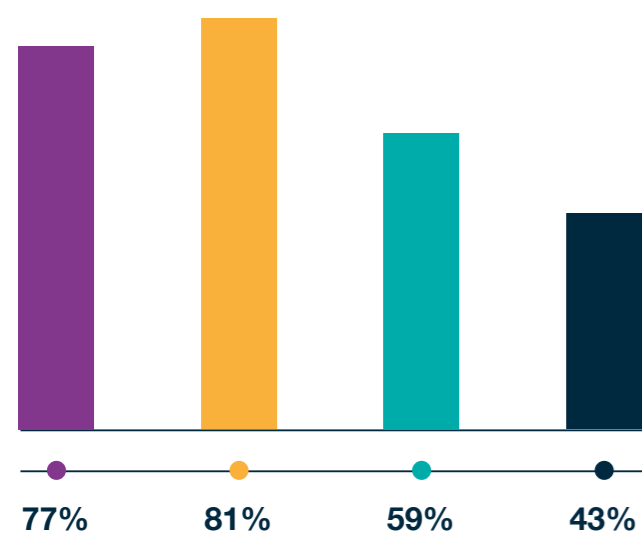
- Korzystam z bankowości elektronicznej
- Opłacam rachunki przez internet
- Robię zakupy przez internet
- Załatwiam sprawy urzędowe przez internet
- Korzystam z kursów internetowych

Tak dla e-urzędów

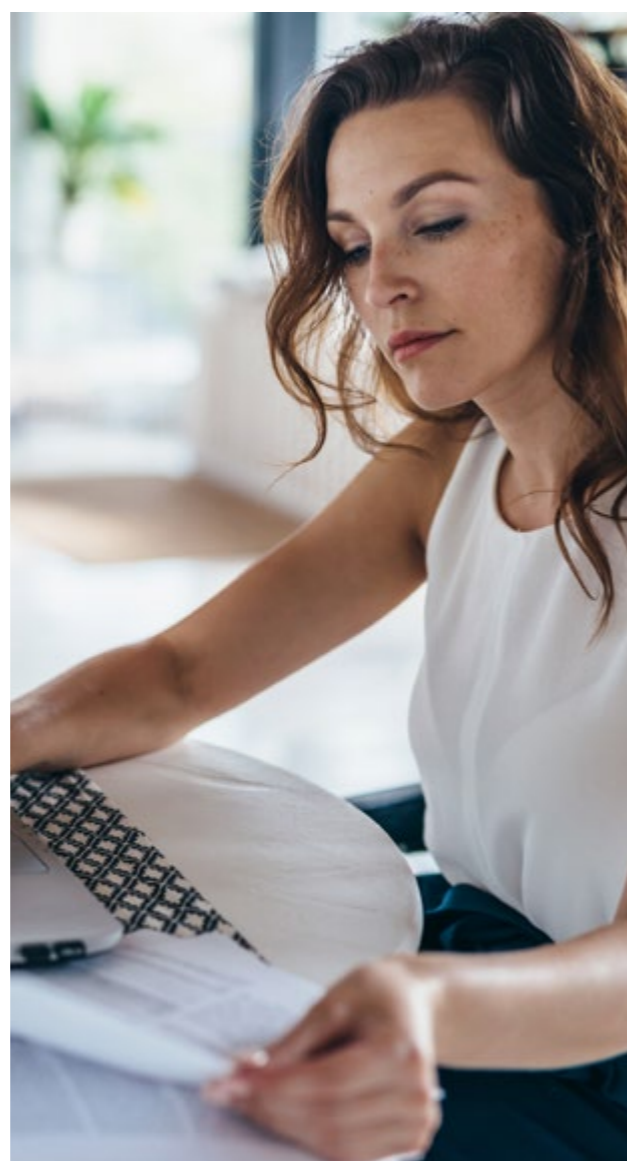
Obecnie sprawy urzędowe online załatwia 72% mieszkańców Regionu – oznacza to dość entuzjastyczne podejście do tej formy, ponieważ wzrost wynosi tu aż 32 p.p. 81% deklaruje natomiast, że załatwiałoby online sprawy urzędowe, gdyby tylko

była taka możliwość. Jednocześnie – dla porównania – jedynie 43% badanych preferuje możliwość zrobienia zakupów przez internet zamiast w tradycyjnym sklepie lub galerii handlowej.

E-urzędy



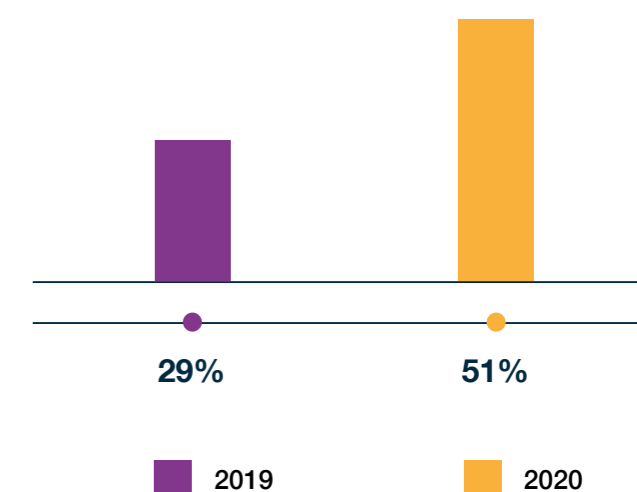
- Załatwienie spraw osobiście w urzędzie trwa zdecydowanie za długo
- Gdybym tylko miał taką możliwość, załatwiałbym sprawy urzędowe przez internet
- Zamiast tradycyjnych gazet wolę czytać wiadomości na portalach internetowych
- Wolę (wolałbym) zakupy przez internet niż zakupy w galeriach handlowych/sklepach



Potrzeba szybkiego internetu

Coraz większe możliwości korzystania z usług czy rozrywki online oznaczają też większe oczekiwania użytkowników wobec łącz internetowych. Ponad połowa (51%) korzystających z domowego łącza rozważa zwiększenie jego prędkości – to o 22 p.p. więcej niż przed rokiem. Aktualnie 54% mieszkańców Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji jest dostępny światłowód, 46% z nich ze światłowodu korzysta.

Rozważanie zwiększenia prędkości posiadanego łącza w ciągu roku



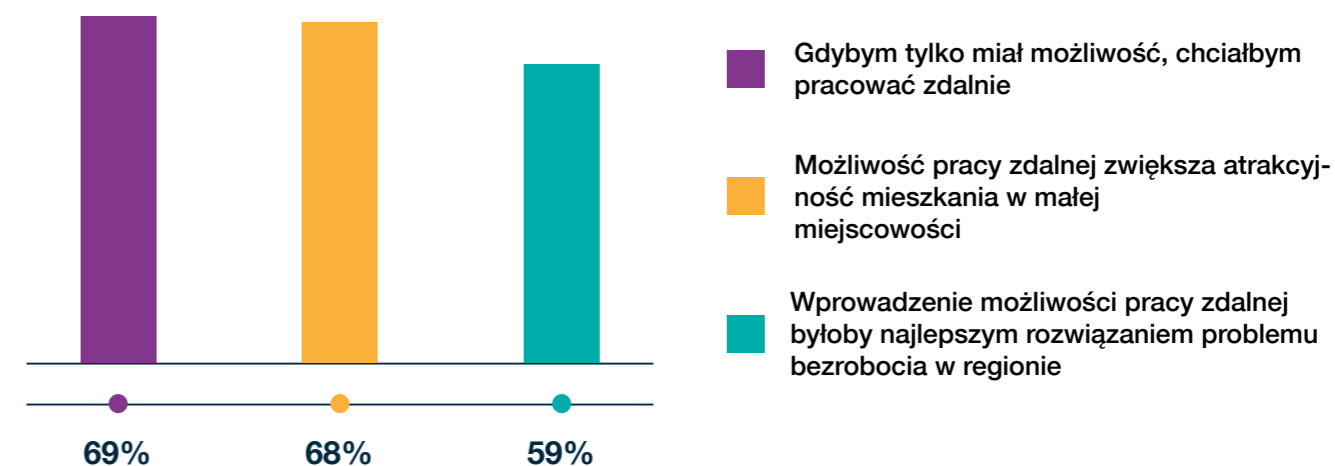
Popularniejsza praca zdalna

Wyraźnie wzrosła znajomość założeń pracy zdalnej, do czego niewątpliwie przyczynił się okres izolacji społecznej.

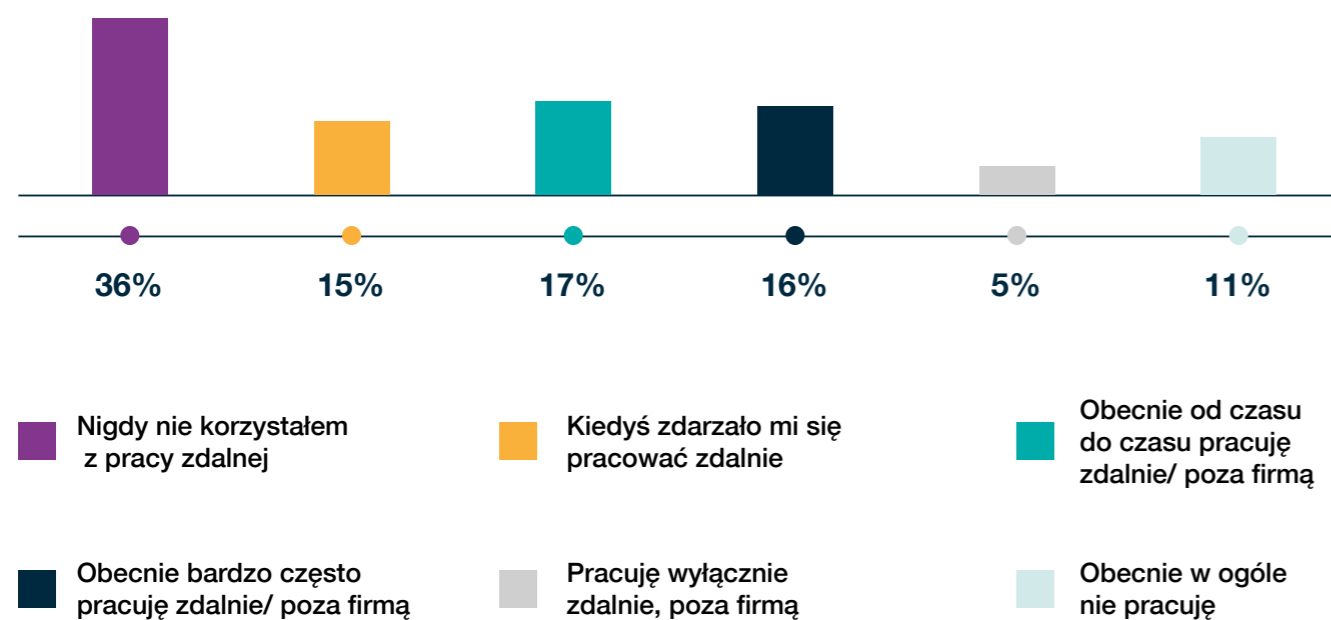
W Regionie Świętokrzyskim pojęcie pracy zdalnej znane jest 95% badanych (wzrost o 39 p.p.). 53% korzystających z internetu pracuje lub miało już okazję pracować zdalnie. Nigdy nie pracowało zdalnie tylko 36% respondentów – w ubiegłym roku było to aż 74%.



Opinie na temat pracy zdalnej



Korzystanie z pracy zdalnej

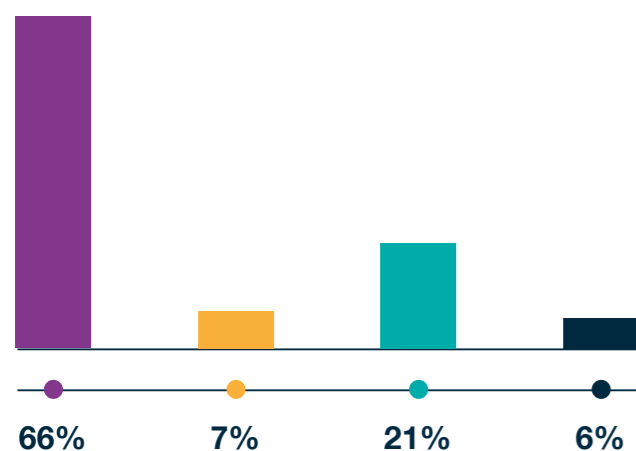


Większość firm stawia na stałe łącze przewodowe

94% firm w Regionie deklaruje, że posiada dostęp do internetu, co jest wynikiem równym średniej dla wszystkich Regionów.

W znacznej większości wykorzystywane są stałe łącza przewodowe – 66%, a w dalszej kolejności łącza mobilne – 21% i radiowe – 7%.

Główne łącze do internetu w firmie

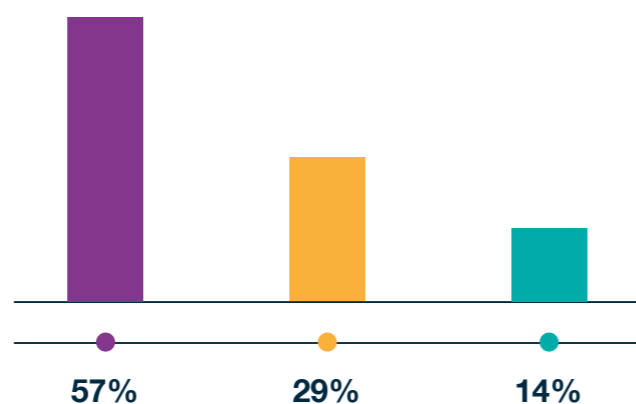


- Stale przewodowe łącze do internetu
- Stale radiowe łącze do internetu
- Korzystamy z internetu mobilnego za pośrednictwem telefonii komórkowej
- Nie mamy dostępu do internetu w firmie

57% firm z Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji światłowód jest dostępny, a 73% z nich wykorzystuje światłowód (najwyższy odsetek wśród badanych Regionów).



Dostępność światłowodu



- Tak
- Nie
- Nie wiem

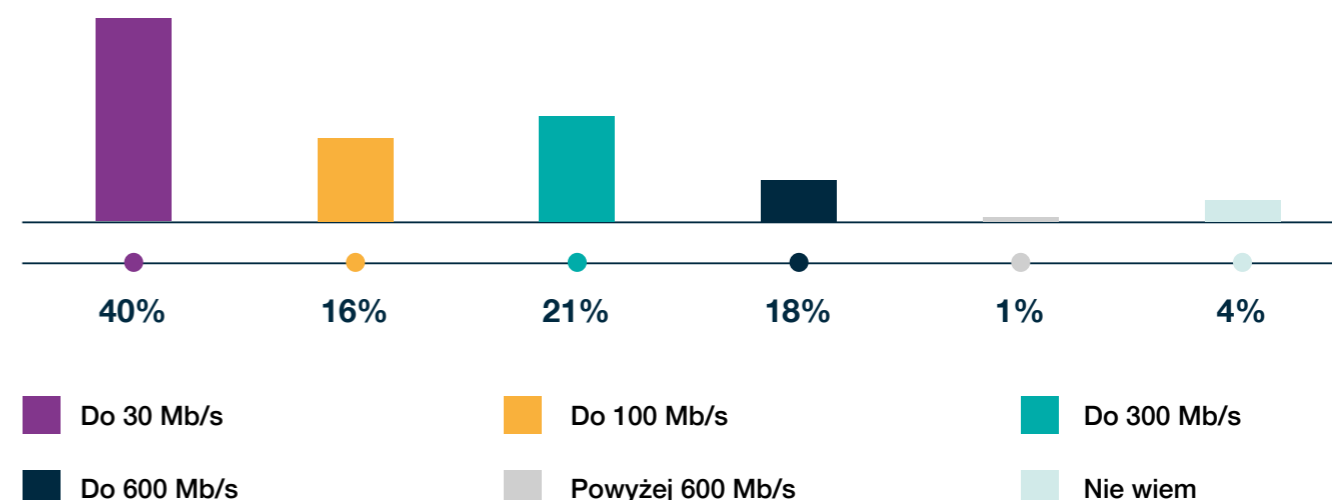
Przepustowość stałych łącz firmowych

Najwięcej, bo aż 40% przedsiębiorstw z Regionu zadeklarowało wykorzystanie najwolniejszej kategorii stałych łącz przewodowych – do 30 Mb/s. Jest to również najwyższy odsetek wśród wszystkich Regionów NEXERY. 16% firm używa łącz o przepustowości do 100 Mb/s, 21% do 300 Mb/s

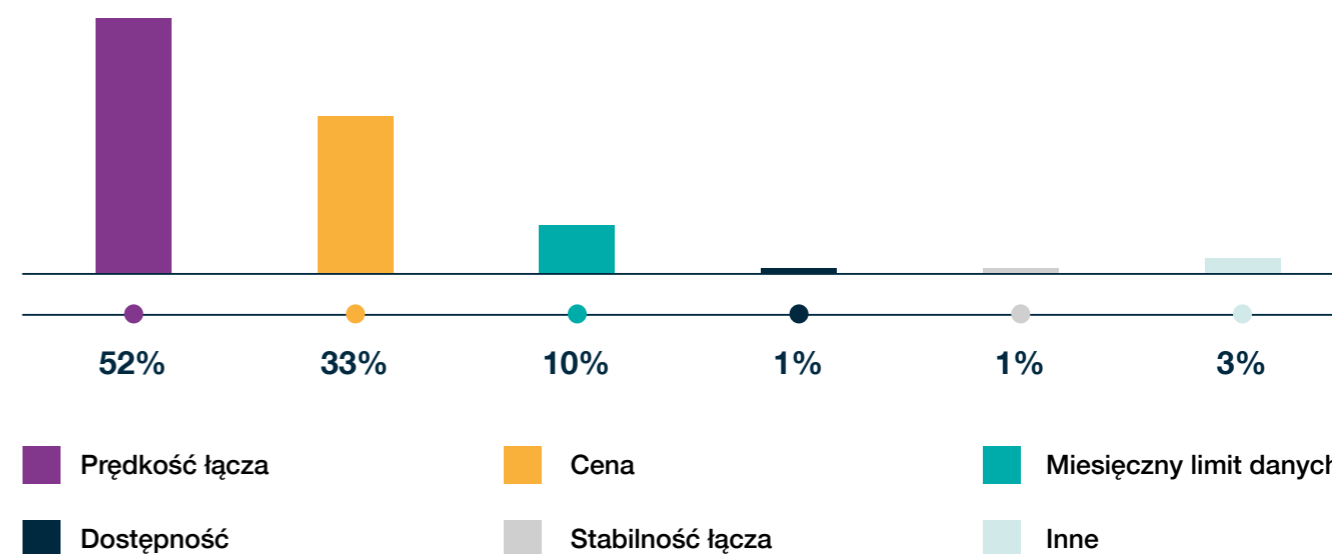
i – co ciekawe – wysoki odsetek – 18% – szybkich łącz o przepustowości do 600 Mb/s.

63% badanych jest zadowolonych z posiadanego łącza.

Prędkość stałego łącza w firmie



Najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu



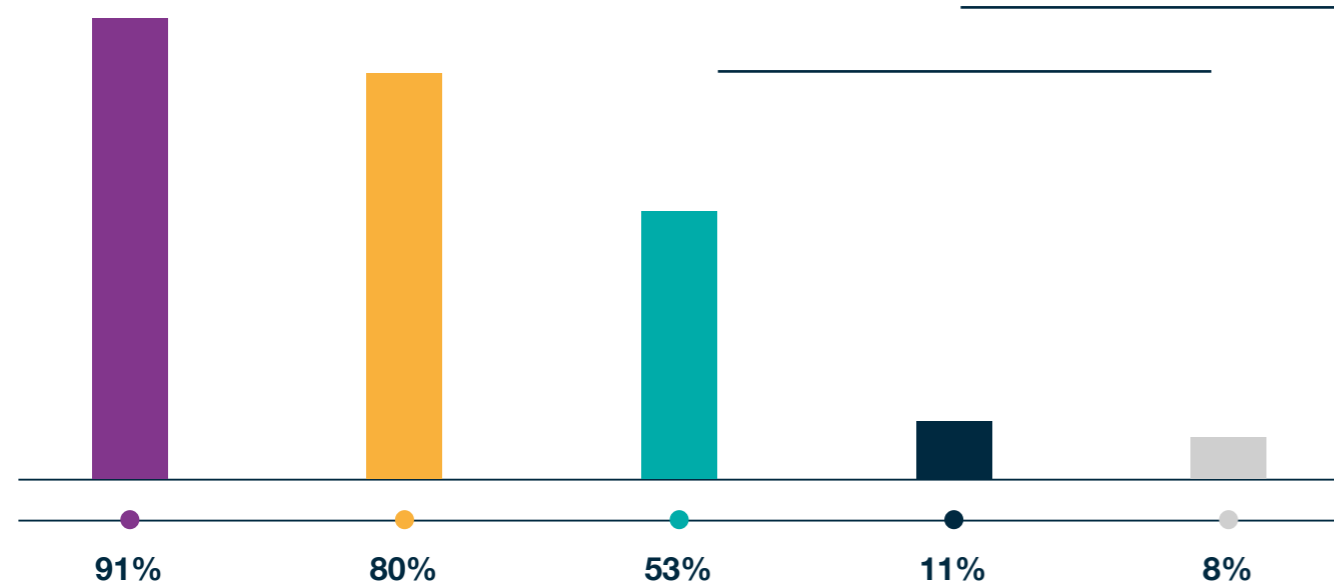
Region Kujaw z Pomorzem i Mazowszem

Internet w domu, w telefonie i w pracy

Najwięcej mieszkańców Regionu do połączenia z internetem wykorzystuje łącze domowe – 91% (wzrost o 6 p.p.) oraz internet mobilny w telefonie

komórkowym – 80% (również wzrost o 6 p.p.). 53% korzysta z internetu w pracy, co stanowi najwyższy odsetek spośród wszystkich Regionów.

Miejsce korzystania z internetu:

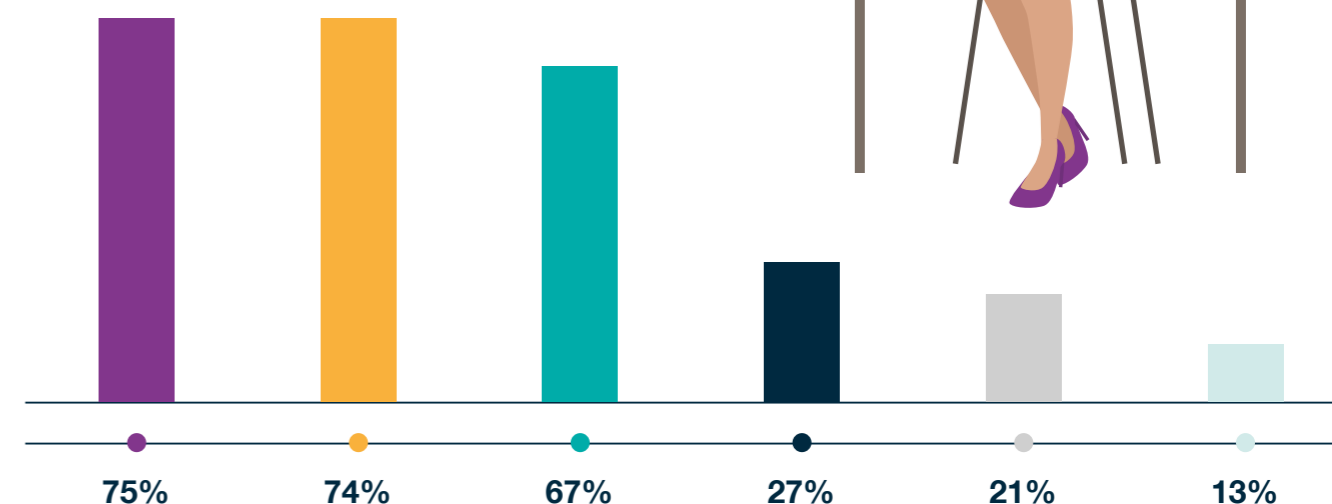


■ Łącze do internetu w domu
 ■ W telefonie komórkowym
 ■ Łącze do internetu w pracy

■ Poza domem (np. w bibliotece)
 ■ Łącze internetowe w szkole/ na uczelni

75% mieszkańców Regionu uważa, że szybki internet powinien być dostępny w szkołach i na uczelniach, podobnie (74%) – że w placówkach medycznych i szpitalach, a nieco mniej – 67% – że w urzędach.

W jakich miejscach powinien być dostępny szybki internet?



■ W szkołach, na uczelniach
 ■ W placówkach medycznych, szpitalach
 ■ W urzędach
■ W bibliotekach
 ■ W punktach usługowych
 ■ W sklepach



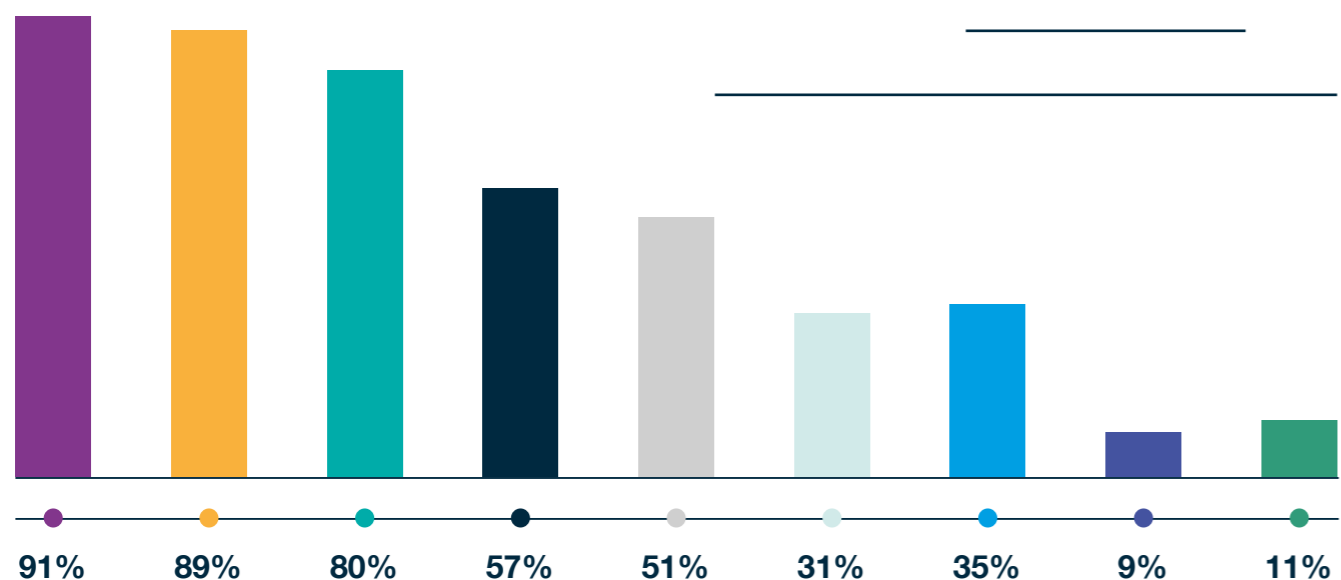
Internet źródłem rozrywki

Z roku na rok zwiększa się za- interesowanie rozrywkowym wykorzystaniem internetu.

W Regionie Kujaw z Pomorzem i Mazowszem,
aż 91% badanych korzysta z mediów społeczno-

ściowych, z komunikatorów internetowych 89%.
Natomiast 80% ankietowanych ogląda filmy przez
internet (wzrost o 21 p.p.), a 57% słucha muzyki
za pośrednictwem serwisów streamingowych.
Z serwisów VOD korzysta 50% badanych.

Rozrywkowe wykorzystanie internetu



Jestem użytkownikiem mediów społecznościowych

Regularnie korzystam z komunikatorów internetowych

Oglądam filmy przez internet

Słucham muzyki przez internet za pośrednictwem platform streamingowych

Korzystam z „chmury”, czyli wirtualnego dysku

Nawiązuję znajomości za pośrednictwem sieci (nie portale randkowe)

Gram w gry komputerowe w sieci (z innymi graczami na platformach online)

Korzystam z portali randkowych

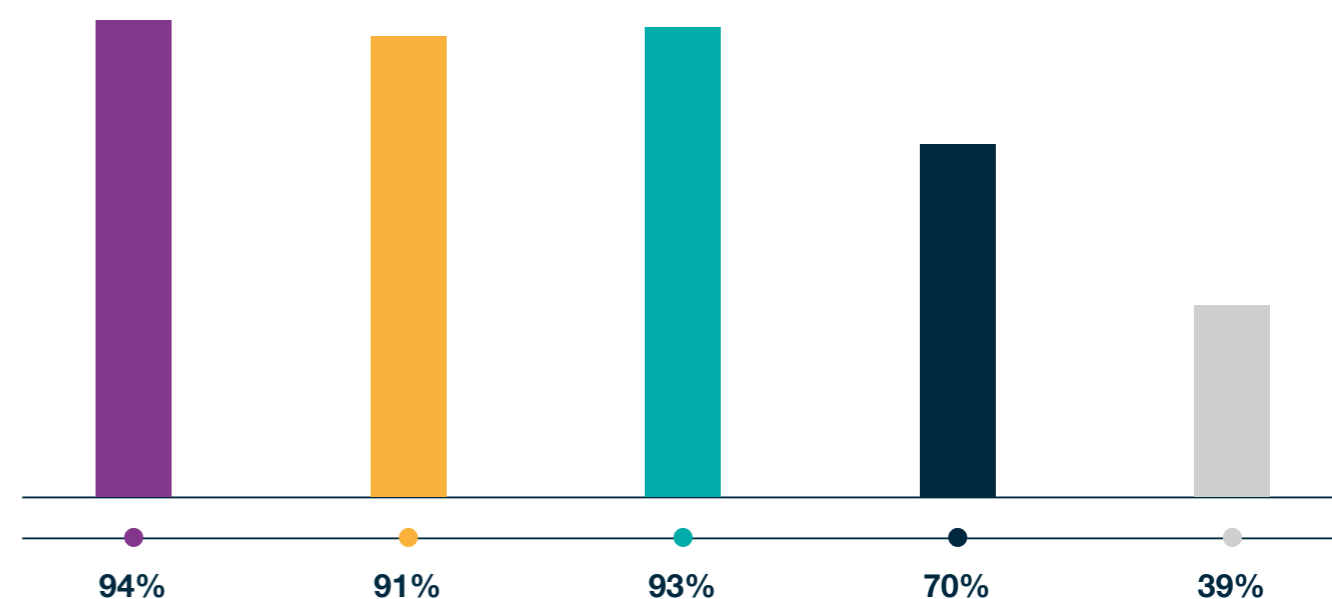
Korzystam z portali bukmacherskich (do obstawiania wyników)

Życie codzienne a internet

Wirtualny świat coraz bardziej przeplata się z rzeczywistym, ułatwiając realizację codziennych zadań i obowiązków. Istotną rolę internetu szczególnie podkreśliła w ostatnich miesiącach izolacja społeczna związana z pandemią koronawirusa. Już 94% mieszkańców Regionu Kujaw z Pomorzem i Mazowszem korzysta z bankowości internetowej (wzrost o 4 p.p.). Rachunki przez internet opłaca 91% badanych (wzrost o 6 p.p.). Ankietowani chętniej niż przed rokiem dokonują zakupów online – taką odpowiedź wskazało 93% (wzrost o 18 p.p.)



Internet w życiu codziennym



Korzystam z bankowości elektronicznej

Opłacam rachunki przez internet

Robię zakupy przez internet

Załatwiam sprawy urzędowe przez internet

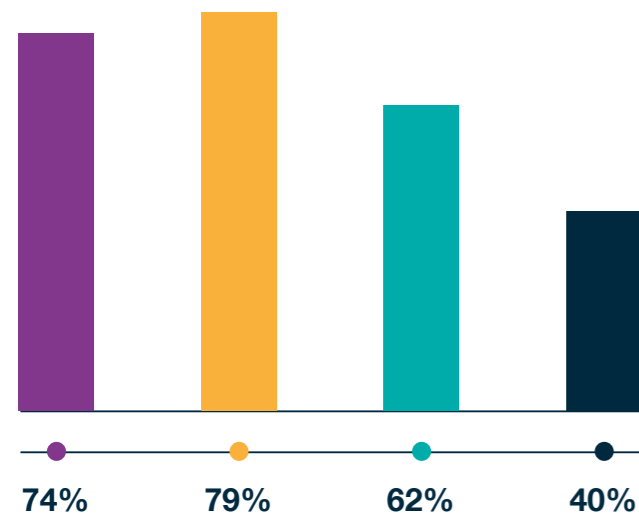
Korzystam z kursów internetowych

Urzędy w sieci

70% badanych w Regionie deklaruje załatwienie spraw urzędowych przez internet. Jeszcze w ubiegłym roku zaledwie 38% mieszkańców wykorzystywało sieć w tym celu (wzrost wynosi 32 p.p.). 79% załatwiłoby online sprawy urzędowe, gdyby

tylko miało taką możliwość. Co ciekawe – w przypadku zakupów przez internet – jedynie 40% badanych wolałoby skorzystać z sieci niż zrobić je w tradycyjnym sklepie lub galerii handlowej.

E-urzędy



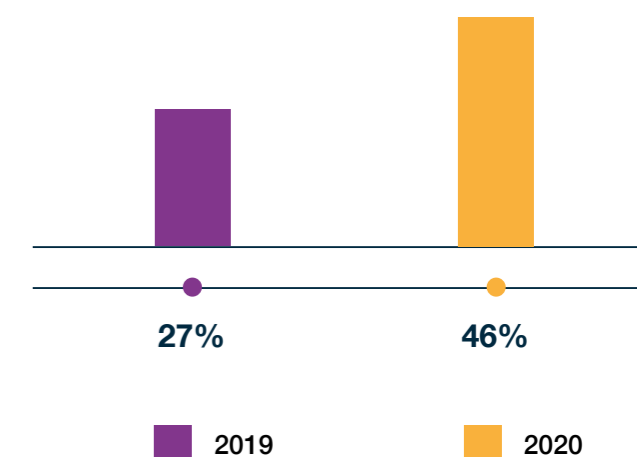
- Załatwienie spraw osobiście w urzędzie trwa zdecydowanie za długo
- Gdybym tylko miał taką możliwość, załatwiłbym sprawy urzędowe przez internet
- Zamiast tradycyjnych gazet wolę czytać wiadomości na portalach internetowych
- Wolę (wolałbym) zakupy przez internet niż zakupy w galeriach handlowych/sklepach



Wzrastają oczekiwania konsumentów

Rozszerzająca się oferta rozrywki online i dostępność wielu usług wzmacnia apetyt wśród konsumentów wobec łącz internetowych. Blisko połowa (46%) korzystających z domowego łącza rozważa zwiększenie jego prędkości – jeszcze rok wcześniej taką decyzję chciało podjąć 27% badanych. Obecnie 56% mieszkańców Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji jest dostępny światłowód, 55% z nich ze światłowodu korzysta.

Rozważanie zwiększenia prędkości posiadanego łącza w ciągu roku



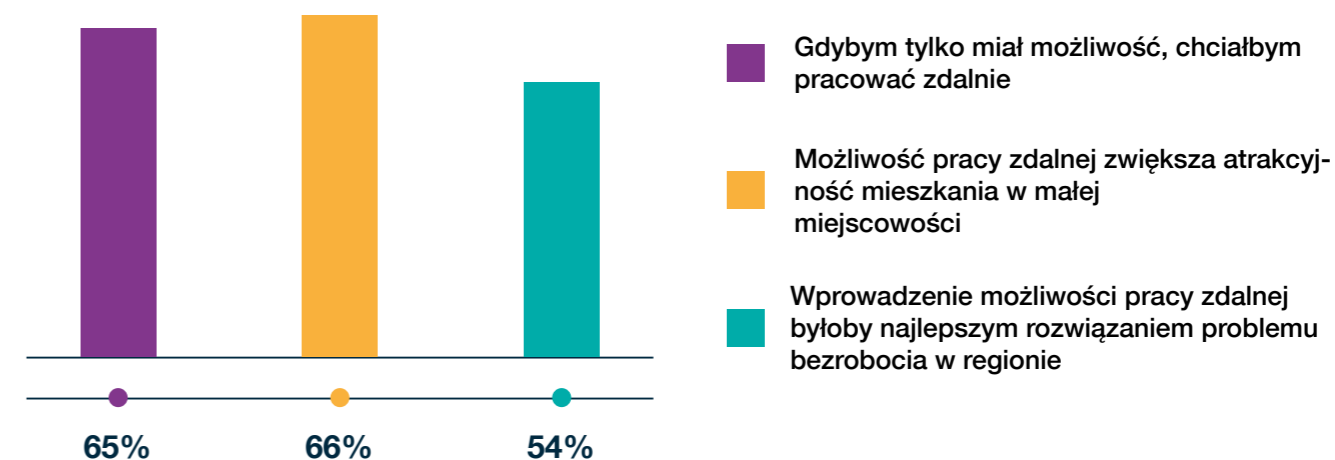
Home office ma znaczenie

Okres społecznej izolacji wpłynął na postrzeganie pracy zdalnej.

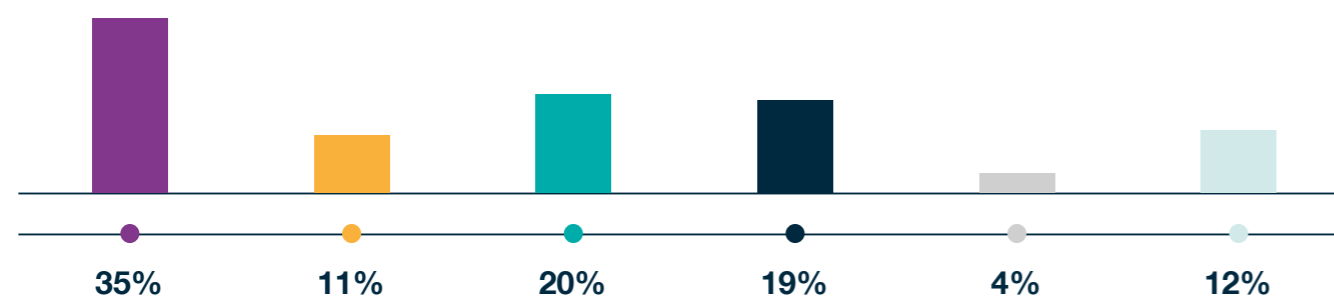
Mieszkańcom z Regionu Kujaw z Pomorzem i Mazowszem to pojęcie jest dobrze znane – potwierdza to 92% badanych (wzrost o 31 p.p.). 53% korzystających z internetu pracuje lub miało już okazję pracować zdalnie. Jedynie 35% ankietowanych nie pracowało zdalnie – przed rokiem taką odpowiedź wskazało aż 71%.



Opinie na temat pracy zdalnej



Korzystanie z pracy zdalnej



Nigdy nie korzystałem z pracy zdalnej

Kiedyś zdarzało mi się pracować zdalnie

Obecnie od czasu do czasu pracuję zdalnie/ poza firmą

Obecnie bardzo często pracuję zdalnie/ poza firmą

Pracuję wyłącznie zdalnie, poza firmą

Obecnie w ogóle nie pracuję

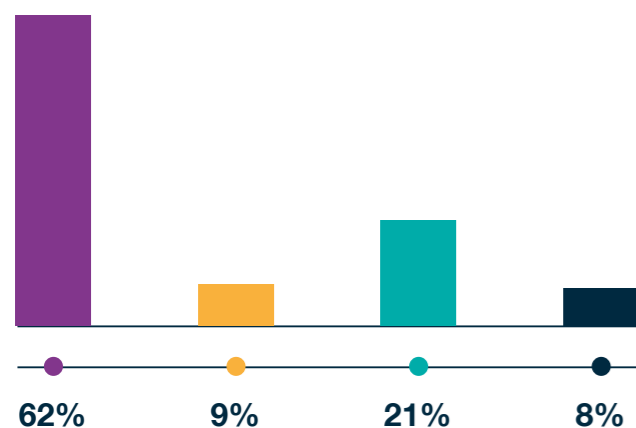


8% firm bez internetu

92% firm w Regionie deklaruje, że ma dostęp do internetu i jest to najniższy odsetek wśród badanych Regionów.

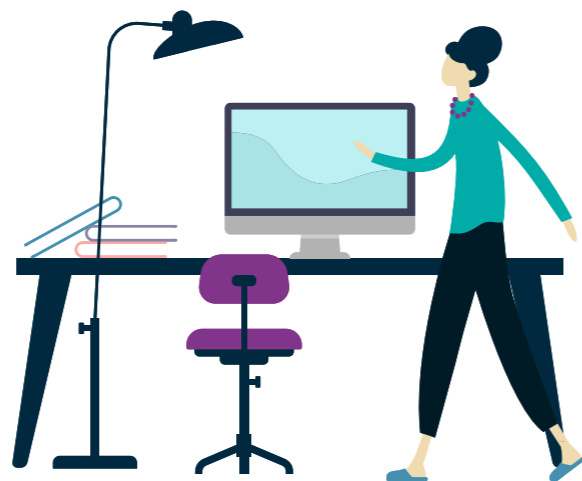
62% firm wykorzystuje stałe łącze przewodowe (nieco poniżej średniej – 66%). 21% przedsiębiorstw jako główne łącze wykorzystuje łącze mobilne, a 9% – radiowe.

Główne łącze do internetu w firmie

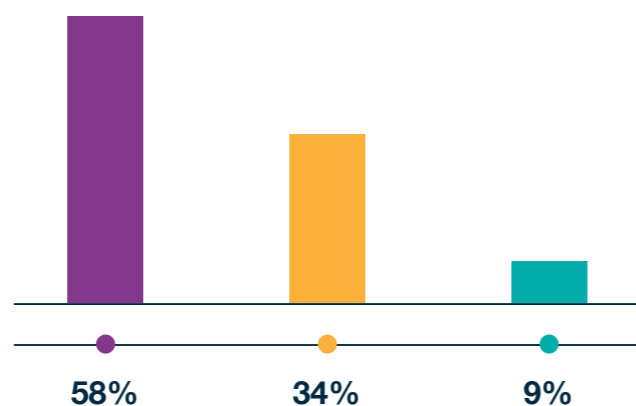


- Stale przewodowe łącze do internetu
- Stale radiowe łącze do internetu
- Korzystamy z internetu mobilnego za pośrednictwem telefonii komórkowej
- Nie mamy dostępu do internetu w firmie

58% firm z Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji światłowód jest dostępny, a 68% z nich wykorzystuje światłowód (7 p.p. powyżej średniej dla Regionów).



Dostępność światłowodu



- Tak
- Nie
- Nie wiem

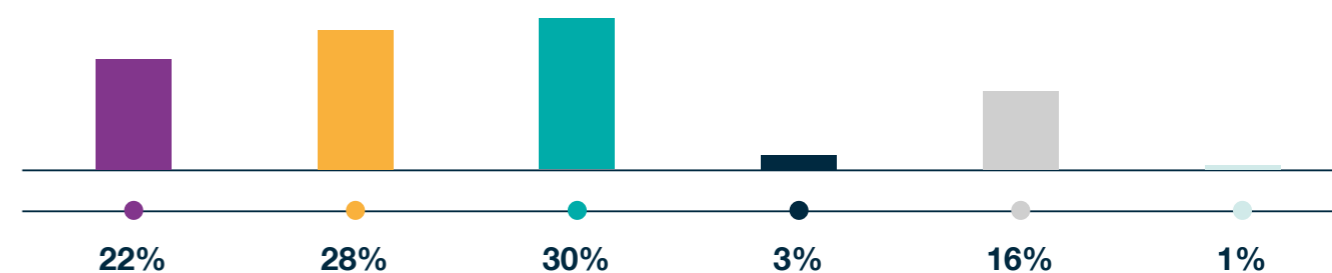
Przepustowość stałych łącz firmowych

Najwięcej firm z Regionu zadeklarowało wykorzystanie łącz o przepustowości do 300 Mb/s (30%), niewiele mniej (28%) wykorzystuje wolniejsze łącza o przepustowości do 100 Mb/s. Aż 16% firm dysponuje szybkim łączem powyżej 600 Mb/s, a najniższy odsetek wśród badanych Regionów

(22%) używa najwolniejszych łącz o przepustowości do 30 Mb/s.

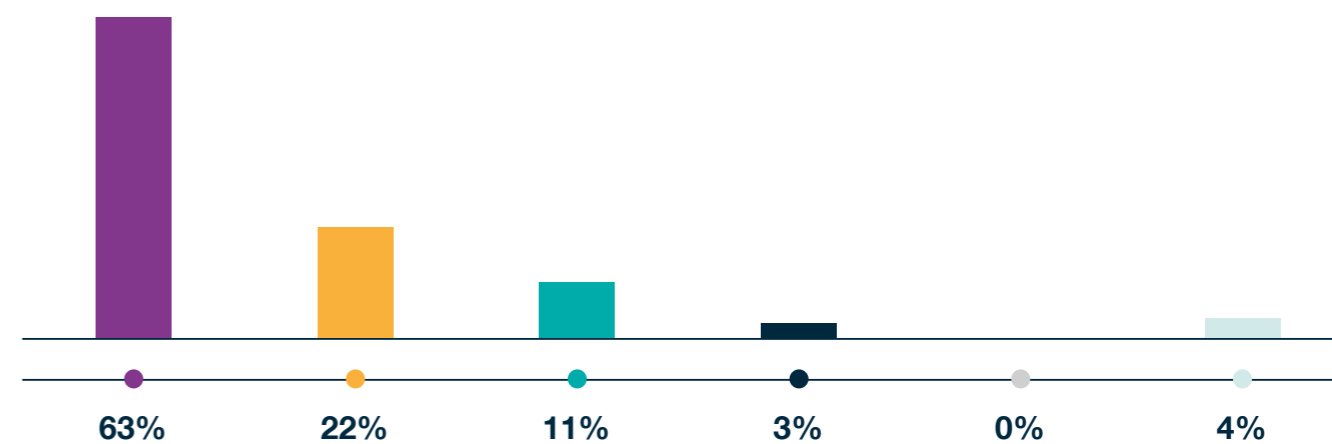
77% badanych jest zadowolonych z posiadanego łącza.

Prędkość stałego łącza w firmie



- Do 30 Mb/s
- Do 100 Mb/s
- Do 300 Mb/s
- Do 600 Mb/s
- Powyżej 600 Mb/s
- Nie wiem

Najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu



- Prędkość łącza
- Cena
- Miesięczny limit danych
- Dostępność
- Stabilność łącza
- Inne

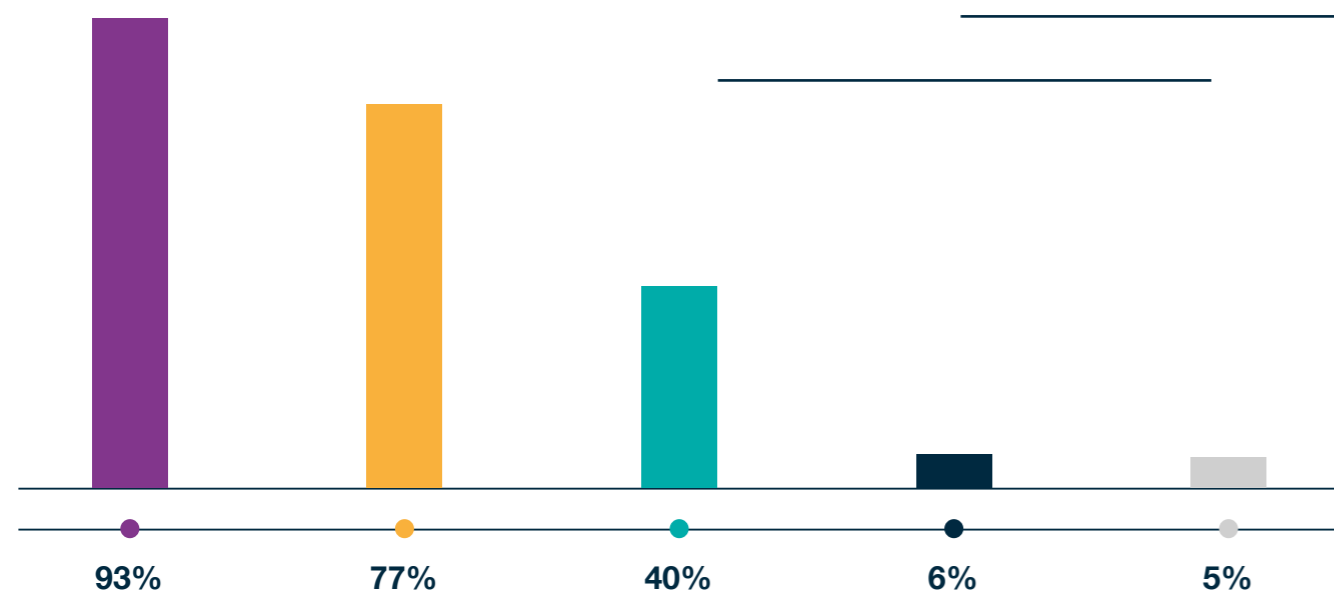
Region Warmii i Mazur

Internet na wyciągnięcie ręki

Mieszkańcy Regionu Warmii i Mazur, by połączyć się z internetem, najczęściej wykorzystują łącze domowe – 93% (wzrost o 5 p.p. w porównaniu do badania przeprowadzonego w ubiegłym roku)

i internet w telefonie komórkowym – 77%. Ankietowani korzystają także z internetu poza domem: 40% w pracy, 6% w bibliotece, a 5% w szkole lub na uczelni.

Miejsce korzystania z internetu:

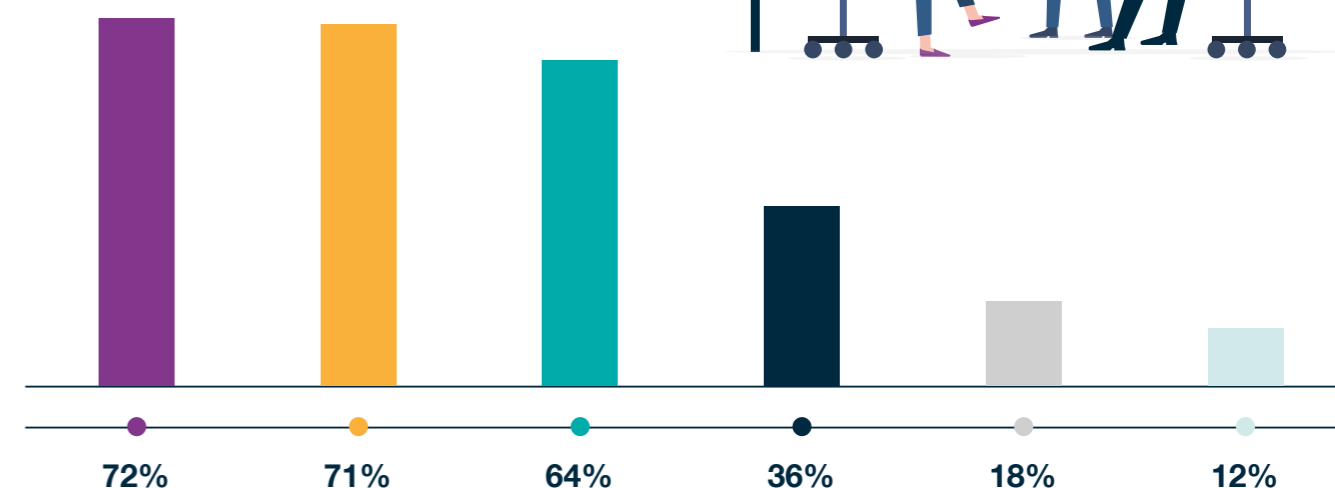


■ Łącze do internetu w domu
 ■ W telefonie komórkowym
 ■ Łącze do Internetu w pracy

■ Poza domem (np. w bibliotece)
 ■ Łącze internetowe w szkole/ na uczelni

Według 72% badanych szybki internet powinien być dostępny w szkołach i na uczelniach. 71% mieszkańców wskazało na placówki medyczne oraz szpitale. Natomiast 64% uważa, że w urzędach.

W jakich miejscach powinien być dostępny szybki internet?



■ W szkołach, na uczelniach
 ■ W placówkach medycznych, szpitalach
 ■ W urzędach
■ W bibliotekach
 ■ W punktach usługowych
 ■ W sklepach

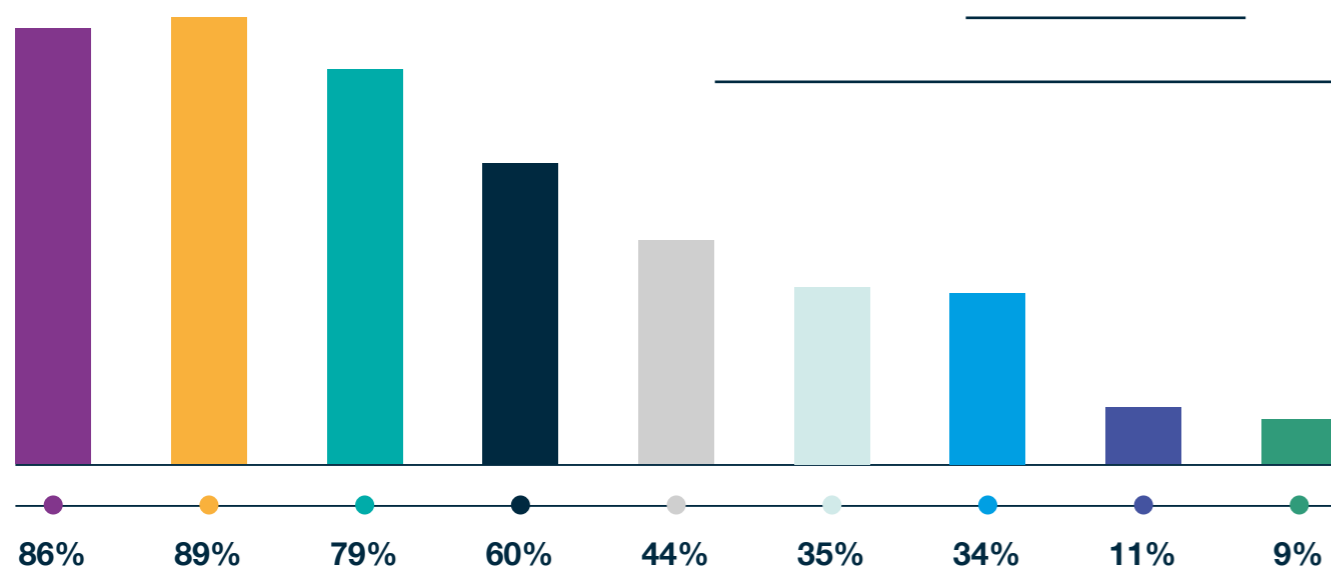


Internet formą relaksu

Z każdym rokiem obserwujemy stały wzrost zainteresowania rozrywkowym wykorzystaniem internetu.

86% badanych korzysta z mediów społecznościowych, 89% regularnie użytkuje komunikatory internetowe (wzrost o 29 p.p.). Oglądanie filmów online zadeklarowało 79% mieszkańców (wzrost o 21 p.p.), muzyki za pośrednictwem serwisów streamingowych słucha 60% (o 13 p.p. więcej). 49% korzysta z serwisów VOD.

Rozrywkowe wykorzystanie internetu



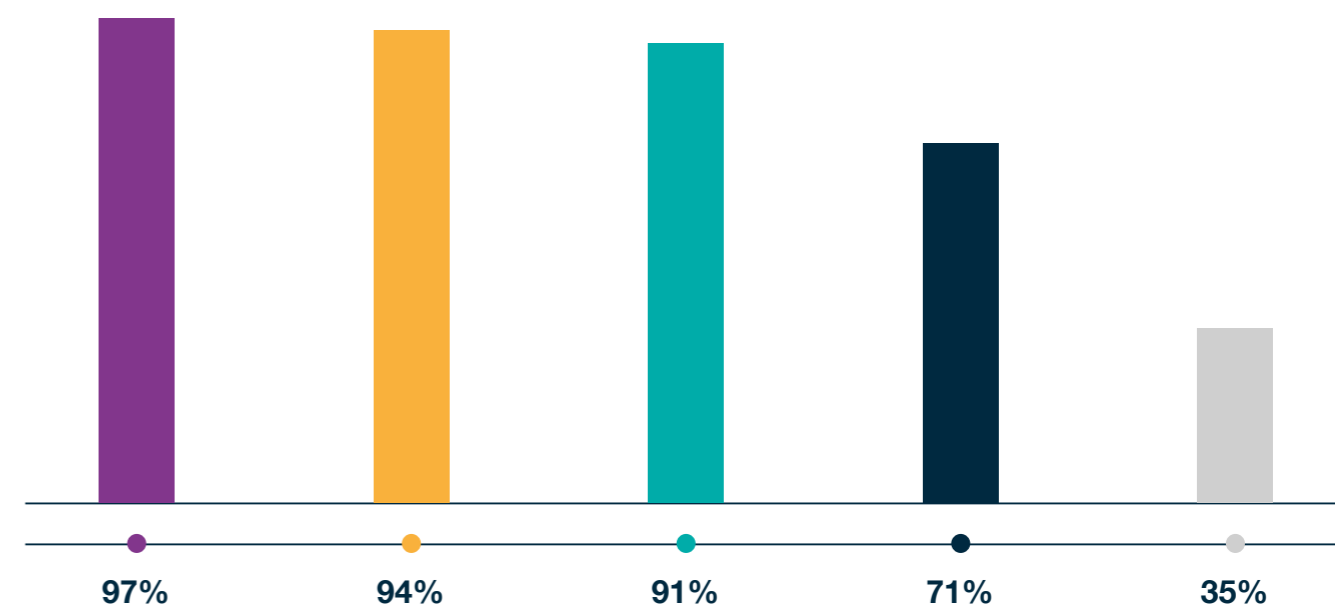
- Jestem użytkownikiem mediów społecznościowych
- Regularnie korzystam z komunikatorów internetowych
- Oglądam filmy przez internet
- Słucham muzyki przez internet za pośrednictwem platform streamingowych
- Korzystam z „chmury”, czyli wirtualnego dysku
- Nawiązuję znajomości za pośrednictwem sieci (nie portale randkowe)
- Gram w gry komputerowe w sieci (z innymi graczami na platformach online)
- Korzystam z portali randkowych
- Korzystam z portali bukmacherskich (do obstawiania wyników)

Większy komfort na co dzień

Internet wspiera realizację codziennych zadań i czynności. Jego istotne znaczenie można zauważyć w obliczu społecznej izolacji. Aż 97% ankietowanych w Regionie Warmii i Mazur korzysta z bankowości internetowej – to najwyższy wynik spośród wszystkich analizowanych Regionów. Wzrost w porównaniu do ubiegłego roku wyniósł 17 p.p. Opłaty online wykonuje 94% badanych (wzrost o 17 p.p.). Natomiast zakupy przez internet robi 91% mieszkańców (wzrost o 18 p.p.)



Internet w życiu codziennym



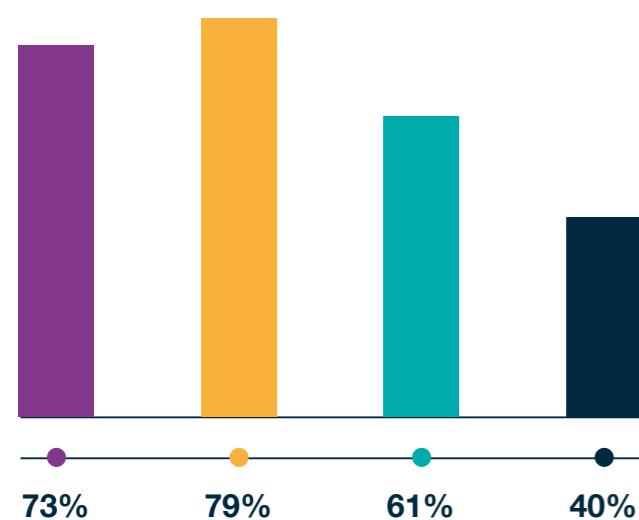
- Korzystam z bankowości elektronicznej
- Opłacam rachunki przez internet
- Robię zakupy przez internet
- Załatwiam sprawy urzędowe przez internet
- Korzystam z kursów internetowych

Urzędy online

Aktualnie 71% badanych w Regionie Warmii i Mazur załatwia sprawy urzędowe przez internet, choć jeszcze w ubiegłym roku deklarowało to zaledwie 47% (wzrost o 24 p.p.). 79% wskazuje, że załatwiałoby online sprawy urzędowe, gdyby

tylko była taka możliwość. Dla porównania – 40% ankietowanych preferuje możliwość zrobienia zakupów przez internet zamiast w tradycyjnym sklepie lub galerii handlowej.

E-urzędy



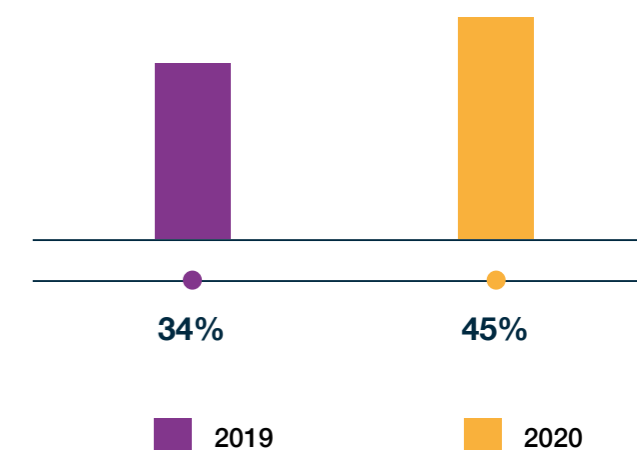
- Załatwianie spraw osobiście w urzędzie trwa zdecydowanie za długo
- Gdybym tylko miał taką możliwość, załatwiałbym sprawy urzędowe przez internet
- Zamiast tradycyjnych gazet wolę czytać wiadomości na portalach internetowych
- Wolę (wolałbym) zakupy przez internet niż zakupy w galeriach handlowych/sklepach



Większe zapotrzebowanie na szybkie łącza

Rozwój usług i szeroka oferta atrakcji online przekładają się na oczekiwania użytkowników wobec łączy internetowych. Blisko połowa (45%) zastanawia się nad zwiększeniem ich prędkości – o 11 p.p. więcej niż przed rokiem. Obecnie 48% ankietowanych z Regionu Warmii i Mazur deklaruje, że w ich lokalizacji jest dostępny światłowód, a 42% z nich ze światłowodu korzysta.

Rozważanie zwiększenia prędkości posiadanego łącza w ciągu roku



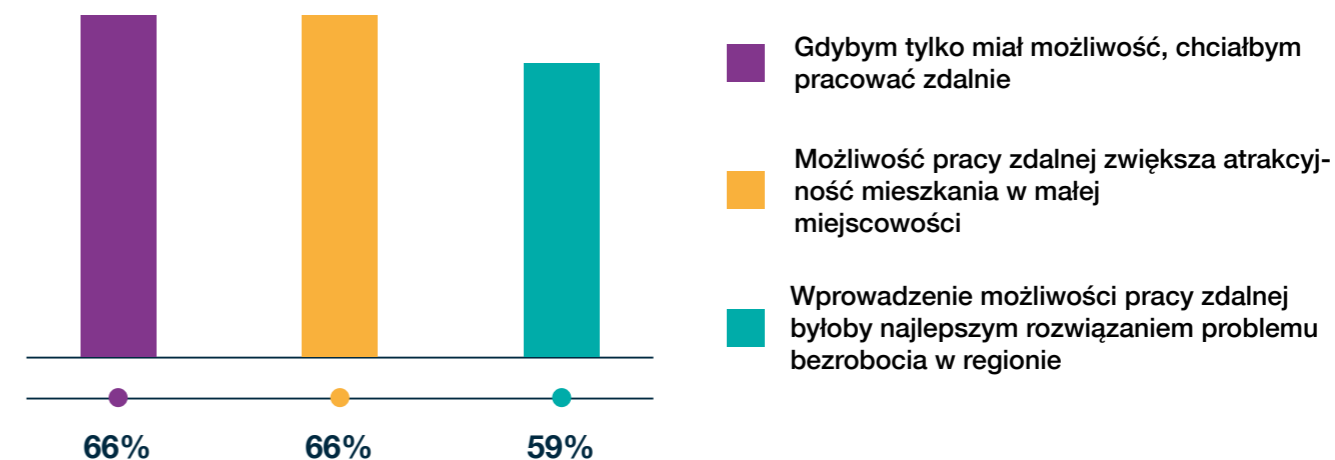
Pracownicy zdalni

Izolacja społeczna wpłynęła na wzrost znaczenia pracy zdalnej.

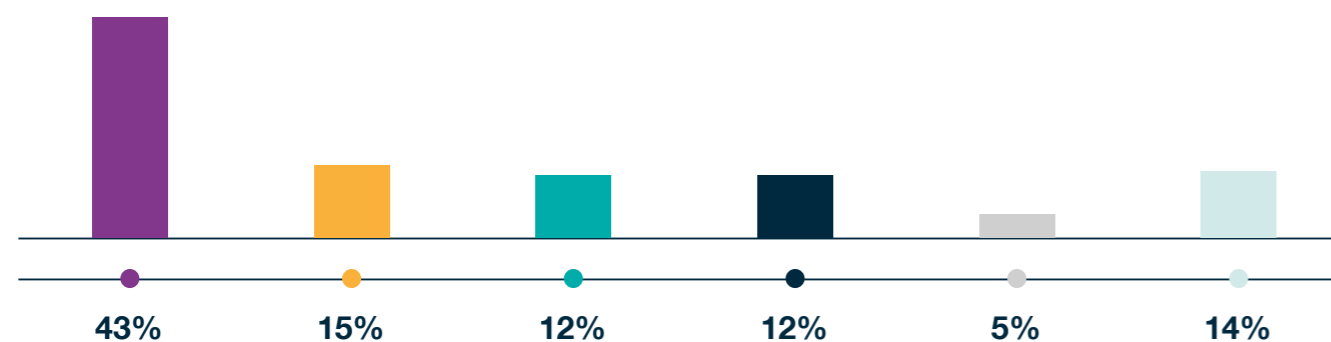
Pojęcie znane jest 94% badanych w Regionie Warmii i Mazur. 44% korzystających z internetu pracuje lub miało już okazję pracować zdalnie. 43% ankietowanych deklaruje, że nigdy nie korzystało z tego rozwiązania – w ubiegłym roku było to aż 70%.



Opinie na temat pracy zdalnej



Korzystanie z pracy zdalnej



Nigdy nie korzystałem z pracy zdalnej

Kiedyś zdarzało mi się pracować zdalnie

Obecnie od czasu do czasu pracuję zdalnie/ poza firmą

Obecnie bardzo często pracuję zdalnie/ poza firmą

Pracuję wyłącznie zdalnie, poza firmą

Obecnie w ogóle nie pracuję

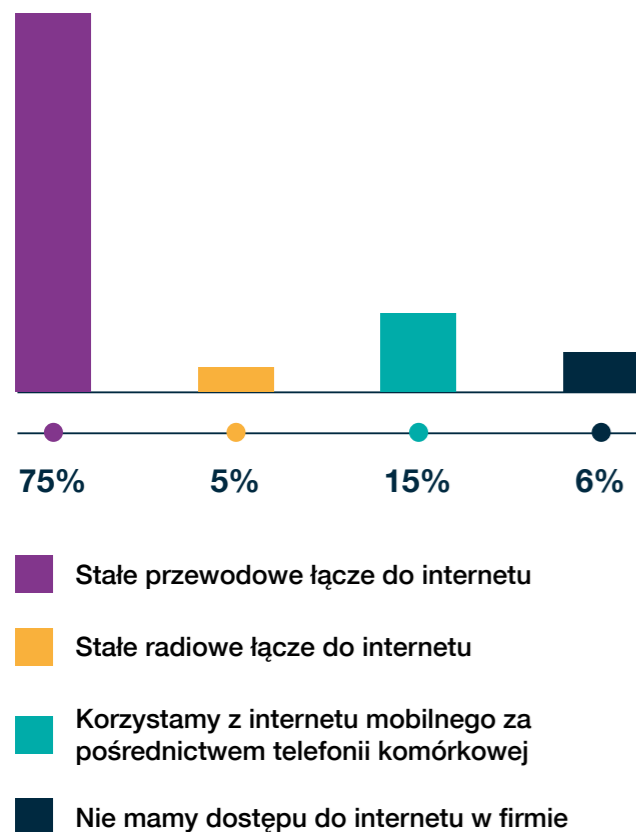


W firmach łączy przewodowe

Podobnie jak w innych Regionach, w Regionie Warmii i Mazur internet wykorzystywany jest przez większość firm – korzysta z niego 94%, co oznacza wzrost o 2 p.p. w stosunku do poprzedniego badania.

W omawianym Regionie zdecydowanie najwyższy jest odsetek firm, które jako główne łącze wykorzystują stałe łącze przewodowe (75%, 9 p.p. powyżej średniej dla wszystkich Regionów NEXERY). W dalszej kolejności wykorzystywane są łącza mobilne – 15% firm.

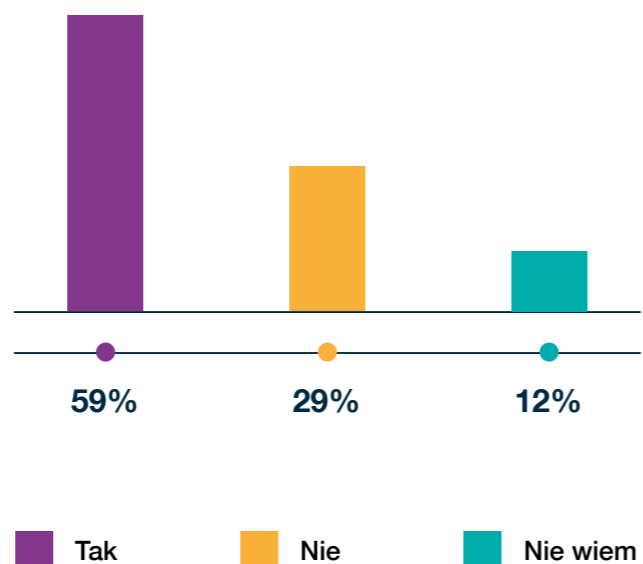
Główne łącze do internetu w firmie



59% firm z Regionu deklaruje, że w ich lokalizacji światłowód jest dostępny, a 57% z nich wykorzystuje światłowód (nieco poniżej średniej, wynoszącej 61% dla wszystkich badanych Regionów).



Dostępność światłowodu



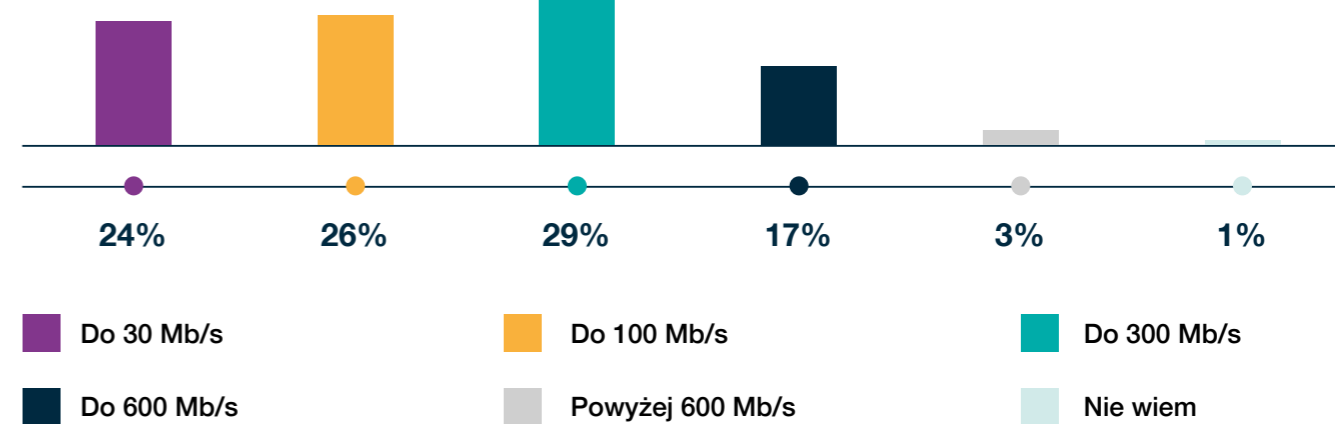
Przepustowość stałych łączy firmowych

Przedsiębiorstwa posiadające stałe łącze przewodowe w Regionie Warmii i Mazur deklarują relatywnie wysokie przepustowości swoich łączy na tle pozostałych Regionów. Tylko 24% korzysta z najwolniejszych łączy o przepustowości do 30 Mb/s. 26% używa łączy o przepustowości do 100 Mb/s, 29% łączy do 300 Mb/s (o 3 p.p. powyżej średniej), aż 17% do 600 Mb/s (6 p.p. powyżej średniej) i 3% powyżej 600 Mb/s.

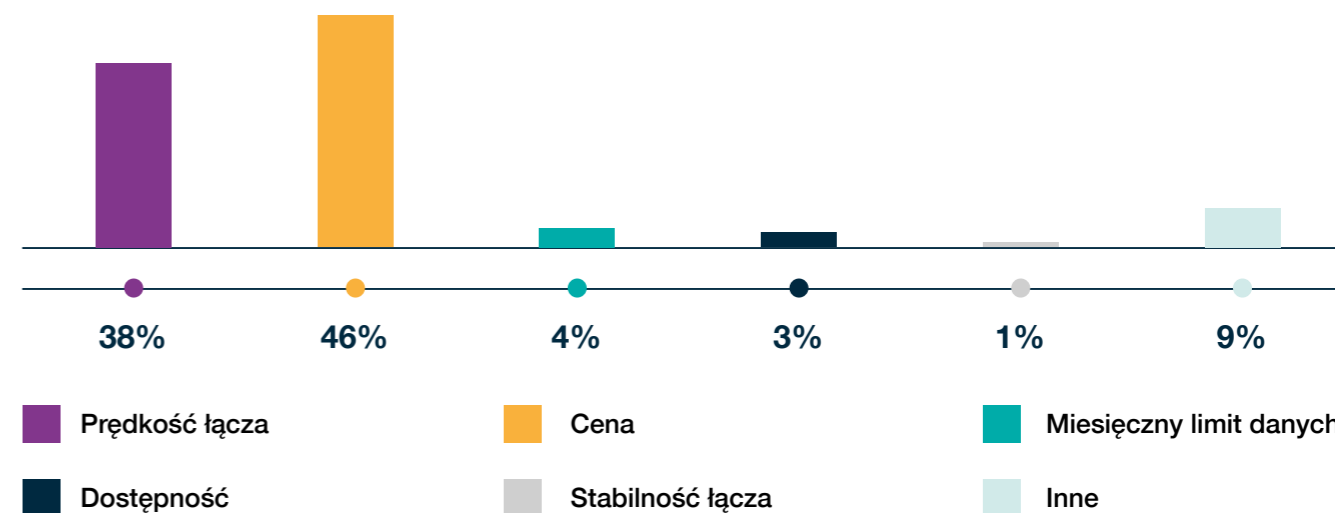
16% firm rozważa możliwość zmiany łącza na szybsze w ciągu najbliższych 6 miesięcy (średnia 19%), a najważniejszym kryterium wyboru dostawcy pozostają cena (dla 46% przedsiębiorstw) i prędkość (dla 38%).

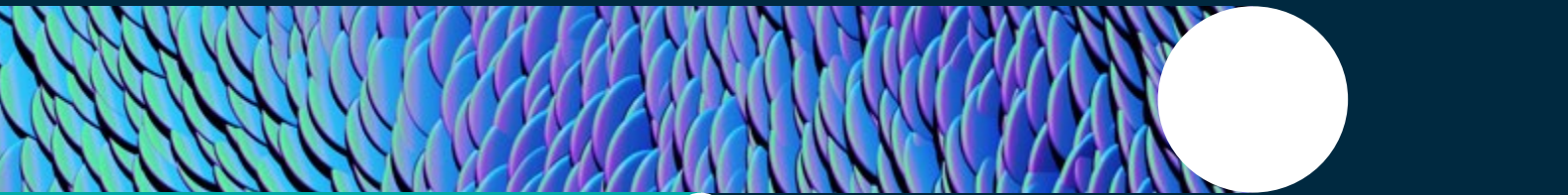
78% badanych jest zadowolonych z posiadanego łącza.

Prędkość stałego łącza w firmie



Najważniejsze kryterium wyboru dostawcy internetu





NEXERA

**ATRIUM PLAZA, Vlp.,
al. Jana Pawła II 29,
00-867 Warszawa**

www.nexera.pl

