

## Telefony komórkowe czy smartfony?

Znak jakości przyznany CBOS przez  
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku na rok 2020/21

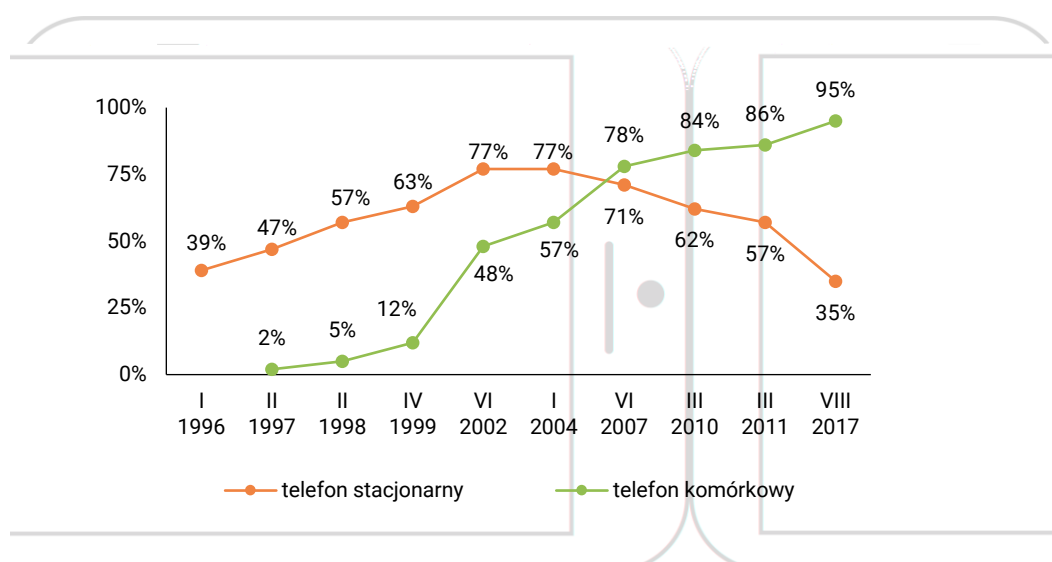


Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej  
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa  
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl  
<http://www.cbos.pl>  
(48 22) 629 35 69

W jednym z naszych ostatnich sondaży, po czterech latach przerwy, powróciliśmy do tematu telefonów komórkowych i smartfonów<sup>1</sup>. Pierwszy raz zapytaliśmy Polaków o telefony komórkowe w 1997 roku. Wówczas zaledwie 2% gospodarstw domowych posiadało te mobilne urządzenia. Z roku na rok ich popularność rosła. W 2007 roku po raz pierwszy odsetek gospodarstw domowych, w których przynajmniej jedna osoba posiadała telefon komórkowy (78%), był wyższy od odsetka domów wyposażonych w telefon stacjonarny (71%). W kolejnych latach obserwowaliśmy zmniejszenie liczby posiadaczy telefonów stacjonarnych przy jednoczesnym wzroście odsetka gospodarstw domowych wyposażonych w przynajmniej jeden telefon komórkowy. W 2017 roku był on już niemal w każdym gospodarstwie domowym (95%)<sup>2</sup>.

CBOS

RYS. 1. Telefony stacjonarne i komórkowe w gospodarstwach domowych w latach 1996–2017



<sup>1</sup> Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (375) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:

- wywiad bezpośredni z udziałem ankietera (metoda CAPI),
- wywiad telefoniczny po skontaktowaniu się z ankieterem CBOS (CATI) – dane kontaktowe respondent otrzymywał w liście zapowiednim od CBOS,
- samodzielne wypełnienie ankiety internetowej, do której dostęp był możliwy na podstawie loginu i hasła przekazanego respondentowi w liście zapowiednim od CBOS.

We wszystkich trzech przypadkach ankieta miała taki sam zestaw pytań oraz strukturę. Badanie zrealizowano w dniach od 16 do 26 sierpnia 2021 roku na próbie liczącej 1167 osób (w tym: 62,4% metodą CAPI, 23,5% – CATI i 14,1% – CAWI).

CBOS realizuje badania statutowe w ramach opisanej wyżej procedury od maja 2020 roku, w każdym przypadku podając proporcję wywiadów bezpośrednich, telefonicznych i internetowych.

<sup>2</sup> Zob. komunikat CBOS „Wyposażenie gospodarstw domowych”, wrzesień 2017 (oprac. M. Omyła-Rudzka).

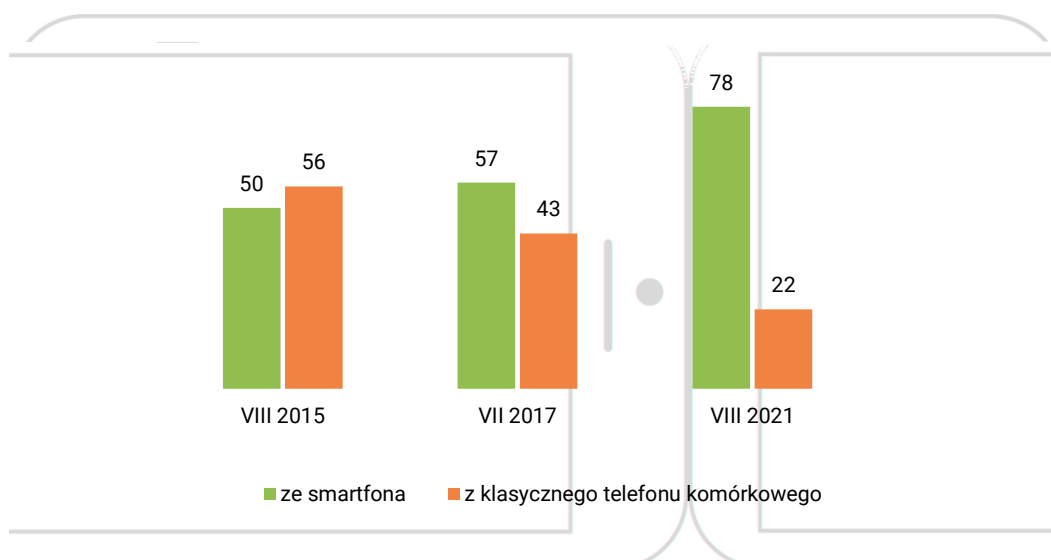
Dynamicznie rozwijające się technologie i systematycznie wprowadzane udoskonalenia sprawiły, że z czasem telefon komórkowy stał się urządzeniem przypominającym szwajcarski scyzoryk. Wiele funkcji i możliwość zastąpienia nim innych przedmiotów stopniowo przekształciło telefon komórkowy w osobistego menedżera komunikacyjnego<sup>3</sup>. Od momentu, kiedy w jednym urządzeniu połączono funkcje telefonu komórkowego i przenośnego komputera, zaczęto nazywać je smartfonem (ang. *smartphone*). Pierwszy raz o smartfony zapytaliśmy w 2015 roku<sup>4</sup>. W języku codziennym zarówno telefony komórkowe, jak i smartfony najczęściej nazywa się po prostu telefonami, ale czy telefonowanie to dziś faktycznie najczęściej wykonywana na nich czynność?

## SPOSOBY KORZYSTANIA ZE SMARTFONÓW I TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH

Łącznie z telefonów komórkowych korzysta dziś 96% dorosłych Polaków. Zdecydowana większość używa smartfona (78%), a więcej niż co piąta osoba (22%) – klasycznego telefonu komórkowego. Przez ostatnie cztery lata znacznie przybyło użytkowników smartfonów (wzrost o 21 punktów procentowych) i jednocześnie ubyło posiadaczy klasycznych telefonów komórkowych (spadek o 21 punktów procentowych).

CBOS

RYS. 2. Odsetki badanych deklarujących korzystanie:



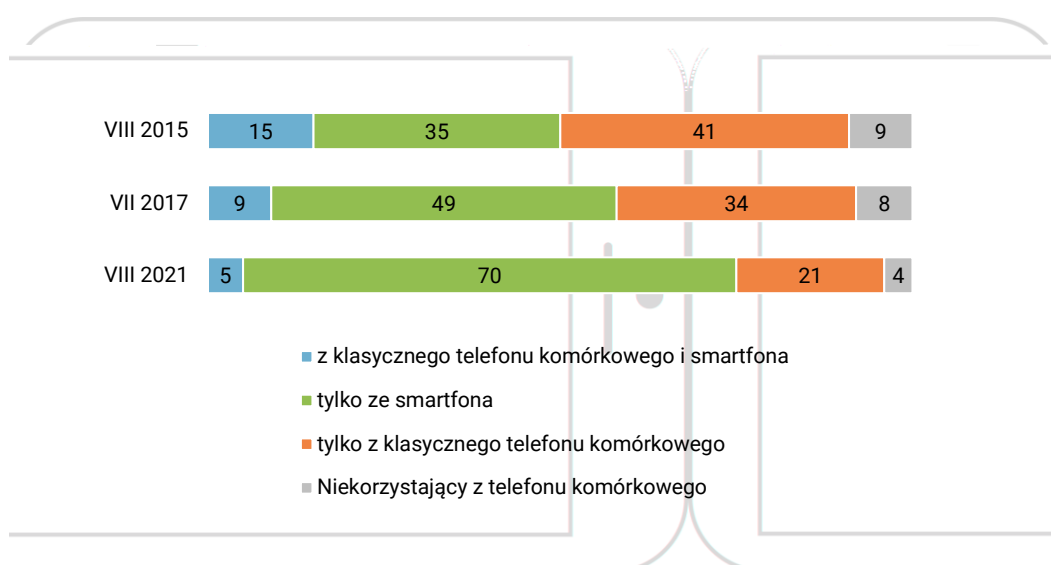
<sup>3</sup> R. Ling, J. Donner, „Komórka. Komunikacja mobilna”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 67.

<sup>4</sup> Zob. komunikat CBOS „Korzystanie z telefonów komórkowych”, wrzesień 2015 (oprac. M. Feliksiak).

Najwięcej respondentów korzysta wyłącznie ze smartfonów (70%). Do jednej piątej zmniejszył się odsetek korzystających tylko z klasycznych telefonów komórkowych (21%). Grupa użytkowników obu urządzeń jednocześnie (5%) również zmalała w porównaniu z poprzednim pomiarem. Odnotowujemy także dwukrotny spadek odsetka badanych niekorzystających z klasycznego telefonu komórkowego i smartfona w ogóle (4%).

CBOS

RYS. 3. Odsetki badanych deklarujących korzystanie:



Wybór mobilnego urządzenia służącego przede wszystkim do komunikacji jest silnie zdeterminowany wiekiem respondentów. Im młodszy użytkownik, tym częściej posiadają smartfony, zaś im starsi, tym więcej wśród nich zwolenników klasycznych telefonów komórkowych. Warto jednak zauważyć, że tylko w grupie badanych 65+ jest mniej osób korzystających ze smartfona (36%) niż z telefonu komórkowego (64%).

TABELA 1

| Wiek            | Użytkownicy: |                                  |
|-----------------|--------------|----------------------------------|
|                 | smartfona    | klasycznego telefonu komórkowego |
|                 | w procentach |                                  |
| 18–24 lata      | 100          | 0                                |
| 25–34           | 97           | 3                                |
| 35–44           | 90           | 10                               |
| 45–54           | 85           | 16                               |
| 55–64           | 72           | 28                               |
| 65 lat i więcej | 36           | 64                               |

Biorąc pod uwagę podział na grupy społeczne i zawodowe wśród użytkowników klasycznych telefonów komórkowych najwięcej jest emerytów (53%), rencistów (39%) i rolników (32%).

Natomiast wśród posiadaczy smartfonów najbardziej wyróżniają się uczniowie i studenci (100%), pracownicy administracyjno-biurowi (94%) oraz kadra i specjaliści z wyższym wykształceniem (93%). Korzystanie z urządzeń komunikacji mobilnej zależy od wykształcenia respondentów. Osoby z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym (47%) i zasadniczym zawodowym (33%) częściej niż inni używają klasycznych telefonów komórkowych. Zaś osoby legitymujące się wykształceniem średnim (81%) lub wyższym (89%) są w znacznej większości posiadaczami smartfonów.

Użytkownicy telefonów komórkowych i smartfonów wykorzystują te urządzenia przede wszystkim do rozmów (99%) i komunikacji asynchronicznej przy użyciu SMS-ów (84%). Zdecydowana większość korzysta z funkcji aparatu fotograficznego (72%), możliwości przeglądania stron internetowych (63%) oraz zegarka i budzika (62%). Ponad połowa badanych używa komunikatorów typu Messenger, WhatsApp (58%), sprawdza pogodę (58%), korzysta z map lub nawigacji (55%), a także posługuje się mobilnym kalendarzem lub terminarzem (52%). Co drugi respondent za pośrednictwem swojego urządzenia wysyła i odbiera e-maile (51%), nagrywa filmy wideo (51%) oraz obsługuje swoje konta w serwisach społecznościowych (50%).

Posiadacze mobilnych telefonów wykorzystują je również do rozrywki – słuchają na nich muzyki (43%) i oglądają wideo (36%). Więcej niż co trzeci ankietowany załatwia różne sprawy przez internet przy użyciu telefonu, np. robi zakupy albo dokonuje rezerwacji (35%). Dość popularne wśród badanych są programy lojalnościowe, bony i zniżki w sklepach oraz korzystanie z funkcji edytowania plików i zdjęć (po 26%). Więcej niż co piąty posiadacz telefonu dokonuje płatności zbliżeniowych (22%) i gra w mobilne gry (21%). Do nieco mniej popularnych form wykorzystania telefonów należy czytanie na nich książek i innych plików tekstowych (20%), słuchanie radia (18%), sprawdzanie zanieczyszczenia powietrza (17%) oraz oglądanie telewizji (12%).

Możliwości urządzeń mobilnych poszerzają się z roku na rok. Podczas tegorocznego badania po raz pierwszy zapytaliśmy ankietowanych o to, czy korzystają z funkcji łączenia swoich telefonów z innymi urządzeniami np. ze smartwatchem/smartbandem, smart TV czy samochodem. Okazuje się, że 3 na 10 badanych wykorzystuje swój telefon do tego typu synchronizacji (29%). Aplikacje służące do monitorowania aktywności sportowych i zdrowotnych to kolejny przykład nowej formy wykorzystania telefonów, która cieszy się coraz większą popularnością (21%). Pandemia koronawirusa wymusiła na społeczeństwie konieczność pracy i edukacji zdalnej, co przełożyło się na korzystanie z programów do pracy i nauki online na telefonach (17%). Wśród nowych funkcji, o które zapytaliśmy użytkowników komórek i smartfonów, znalazła się również rządowa aplikacja mObywatel<sup>5</sup>, czyli cyfrowy portfel na dokumenty i usługi, w którym znajduje się m.in. wirtualny dowód osobisty, prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu, legitymacja szkolna i studencka, Karta Dużej Rodziny, bilety oraz Unijny Certyfikat COVID i recepty. Korzystanie z aplikacji mObywatel zadeklarowało 16% dorosłych Polaków.

---

<sup>5</sup> Wcześniej mTożsamość

## RYS. 4. Z jakich funkcji Pan(i) korzysta?

ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW KLASYCZNYCH TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH I SMARTFONÓW (N=1115)



Wśród respondentów korzystających z największej liczby różnorodnych funkcji w telefonach znajdują się osoby młode, między 18 a 24 rokiem życia. Niezależnie od wieku kobiety częściej niż mężczyźni używają swoich smartfonów i telefonów komórkowych do rozmów za pośrednictwem komunikatorów typu Messenger i WhatsApp (o 12 punktów procentowych więcej niż mężczyźni) oraz do obsługi kont w serwisach społecznościowych (o 8 punktów procentowych więcej). Natomiast mężczyźni zdają się być bardziej praktyczni i częściej wykorzystują swoje telefony do łączenia się z innymi urządzeniami (o 12 punktów procentowych więcej niż kobiety) oraz do używania aplikacji mObywatel (o 7 punktów procentowych więcej).

Porównując funkcje wykorzystywane w telefonach komórkowych i w smartfonach widać znaczące różnice. Telefony komórkowe jako urządzenia z uproszczonym interfejsem i ograniczonymi możliwościami służą swoim posiadaczom przede wszystkim do dzwonienia (99%), wysyłania i odbierania SMS-ów (47%), a także do robienia zdjęć (17%), zastępują im zegarek lub budzik (14%) oraz kalendarz lub terminarz (8%). Wszelkie multimedialne, cyfrowe i zapośredniczone przez internet funkcje są zarezerwowane przede wszystkim dla posiadaczy smartfonów.

Warto zauważyć, że zainteresowanie wszystkimi funkcjami telefonów (z wyjątkiem dzwonienia) rośnie. Przez ostatnie cztery lata znacznie przybyło osób korzystających z komunikatorów typu Messenger i WhatsApp (wzrost aż o 29 punktów procentowych). Wyraźnie zwiększyło się również zainteresowanie aplikacjami pozwalającymi na obsługę kont w serwisach społecznościowych (wzrost o 21 punktów procentowych) oraz funkcją nawigacji i map w telefonach (wzrost o 19 punktów procentowych). Odnotowujemy także znaczący wzrost odsetka osób wykorzystujących w swoich urządzeniach internet do obsługi poczty e-mail (wzrost o 18 punktów procentowych), załatwiania różnych spraw, np. robienia zakupów (wzrost o 18 punktów procentowych) oraz do przeglądania stron internetowych (wzrost o 18 punktów procentowych). Istotnie zwiększyły się grupy badanych deklarujących korzystanie z płatności zbliżeniowych (wzrost o 17 punktów procentowych), oglądających i nagrywających wideo (wzrost odpowiednio o 17 i 15 punktów procentowych), a także sprawdzających prognozę pogody na swoich telefonach (wzrost o 15 punktów procentowych).



RYS. 5. Z jakich funkcji Pan(i) korzysta?

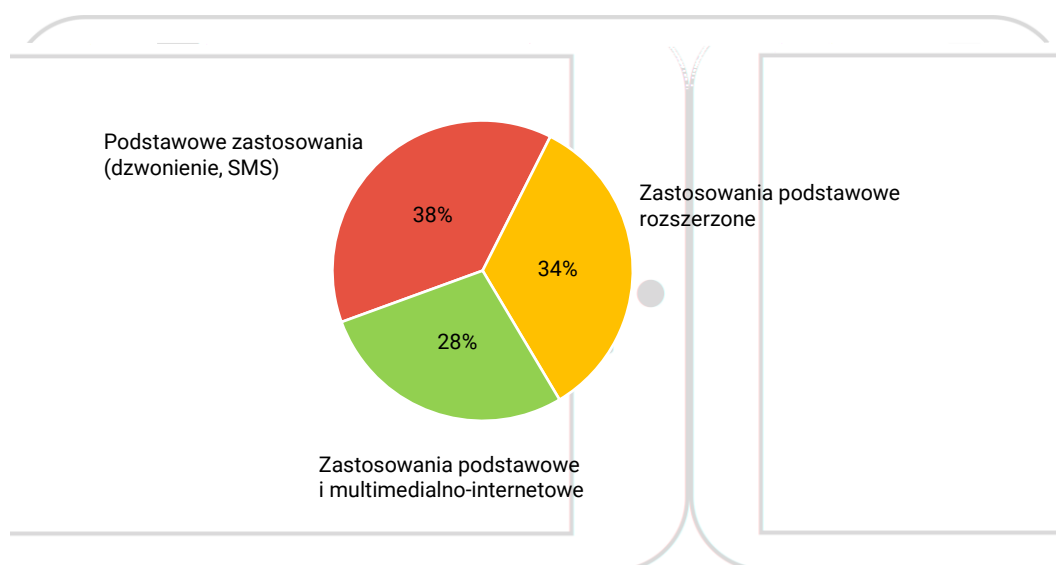


TABELA 2

| Z jakich funkcji Pan(i) korzysta?                                                            | Odpowiedzi użytkowników klasycznych telefonów komórkowych i smartfonów |                     |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|                                                                                              | VIII 2015<br>(N=943)                                                   | VII 2017<br>(N=892) | VIII 2021<br>(N=1115) |
|                                                                                              | w procentach                                                           |                     |                       |
| Dzwonienie – odbieranie i wykonywanie połączeń                                               | 100                                                                    | 100                 | 99                    |
| Wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS                                                        | 78                                                                     | 78                  | 84                    |
| Słuchanie muzyki                                                                             | –                                                                      | 30                  | 43                    |
| Słuchanie radia                                                                              | –                                                                      | 11                  | 18                    |
| Oglądanie wideo                                                                              | 20                                                                     | 19                  | 36                    |
| Oglądanie telewizji                                                                          | –                                                                      | 7                   | 12                    |
| Przeglądanie stron internetowych, np. portali informacyjnych                                 | 37                                                                     | 45                  | 63                    |
| Wysyłanie i odbieranie poczty e-mail                                                         | 28                                                                     | 33                  | 51                    |
| Obsługa konta w serwisach społecznościowych, np. na Facebooku, Twitterze                     | 22                                                                     | 29                  | 50                    |
| Korzystanie z komunikatorów, np. Messenger, WhatsApp                                         | –                                                                      | 29                  | 58                    |
| Robienie zdjęć                                                                               | 57                                                                     | 62                  | 72                    |
| Nagrywanie wideo                                                                             | 31                                                                     | 36                  | 51                    |
| Dyktafon – nagrywanie dźwięku                                                                | 13                                                                     | 15                  | 22                    |
| Nawigacja, mapy, informacje o trasie i odległościach                                         | 27                                                                     | 36                  | 55                    |
| Gry                                                                                          | 18                                                                     | 17                  | 21                    |
| Czytanie książek i innych plików tekstowych                                                  | 9                                                                      | 12                  | 20                    |
| Edycja plików, np. tekstów, zdjęć                                                            | 12                                                                     | 17                  | 26                    |
| Płatności zbliżeniowe                                                                        | 5                                                                      | 5                   | 22                    |
| Załatwianie różnych spraw przez internet, np. robienie zakupów, rezerwowanie biletów, hoteli | 12                                                                     | 17                  | 35                    |
| Korzystanie z programów lojalnościowych, zniżek i bonów w sklepach                           | –                                                                      | 12                  | 26                    |
| Korzystanie z zegarka, budzika                                                               | 53                                                                     | 57                  | 62                    |
| Korzystanie z kalendarza, terminarza                                                         | 44                                                                     | 50                  | 52                    |
| Sprawdzanie prognozy pogody                                                                  | 28                                                                     | 43                  | 58                    |
| Sprawdzanie zanieczyszczenia powietrza                                                       | –                                                                      | 9                   | 17                    |
| Korzystanie z aplikacji sportowych i zdrowotnych                                             | –                                                                      | –                   | 21                    |
| Łączenie z innymi urządzeniami (np. smartwatch/smartband, smartTV, samochód itp.)            | –                                                                      | –                   | 29                    |
| Korzystanie z aplikacji mObywatel                                                            | –                                                                      | –                   | 16                    |
| Korzystanie z programów do zdalnej pracy lub nauki, np. Teams, Zoom itp.                     | –                                                                      | –                   | 17                    |
| Inne funkcje                                                                                 | 3                                                                      | 1                   | 2                     |

# RYS. 6. Sposób korzystania z telefonów mobilnych:

ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW KLASYCZNYCH TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH I SMARTFONÓW  
(N=1115)

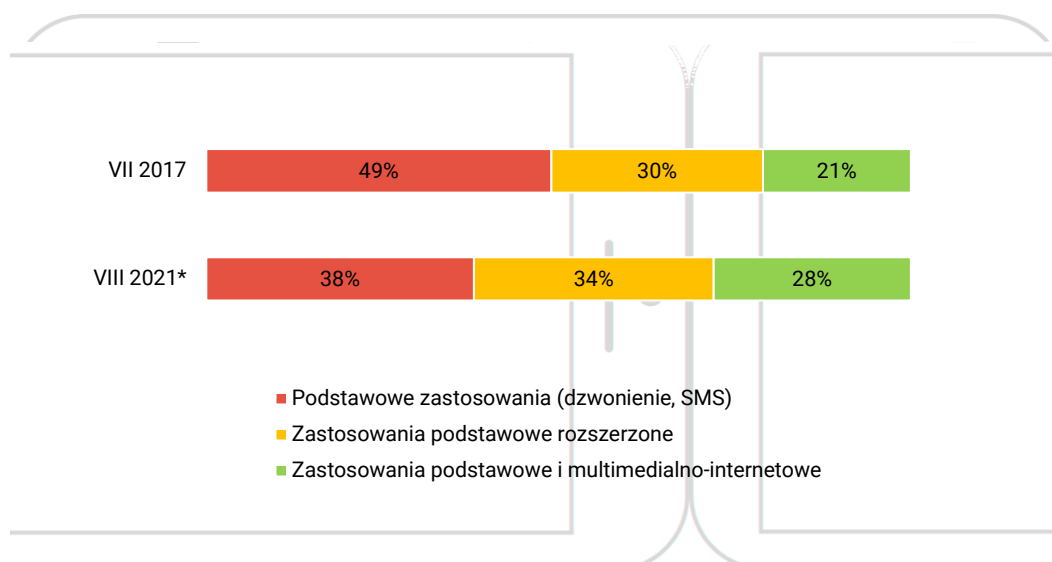


Ze względu na sposób korzystania ze smartfonów i klasycznych telefonów komórkowych ich użytkowników można podzielić na trzy grupy<sup>6</sup>, co wiąże się przede wszystkim z typem posiadanego urządzenia i jego technicznymi możliwościami. Najliczniejszą grupę stanowią osoby ograniczające swoje korzystanie z telefonu do dzwonienia i funkcji SMS (38%). Więcej niż co trzeci badany (34%) używa nie tylko funkcji podstawowych, ale wykorzystuje telefon również do robienia zdjęć, nagrywania wideo, nawigowania, sprawdzania pogody, jako kalendarza i budzika, a także do przeglądania internetu, mediów społecznościowych, poczty e-mail i rozmów za pośrednictwem komunikatorów. Ostatnią grupę stanowią respondenci, których styl korzystania to nie tylko zastosowania podstawowe i rozszerzone, ale także różne formy medialno-internetowe (28%). Wśród nich są funkcje rozrywkowe, związane z zainteresowaniami (słuchanie muzyki, oglądanie wideo, gry, czytanie książek i plików tekstowych, aplikacje sportowe i zdrowotne) oraz bardziej praktyczne (dyktafon, edycja plików, płatności zbliżeniowe, załatwianie spraw przez internet, praca lub nauka zdalna, łączenie z innymi urządzeniami oraz programy lojalnościowe).

<sup>6</sup> Wykorzystano analizę skupień przeprowadzaną metodą k-średnich.

RYS. 7. Sposób korzystania z telefonów mobilnych:

ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW KLASYCZNYCH TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH I SMARTFONÓW



\* Wzięto pod uwagę dodatkowe funkcje telefonów: korzystanie z aplikacji sportowych i zdrowotnych, łączenie z innymi urządzeniami, korzystanie z aplikacji mObywatel, korzystanie z programów do zdalnej pracy lub nauki

Porównując trzy sposoby korzystania z telefonów z wynikami z poprzedniego pomiaru warto zauważyć, że rozłożenie procentowe w poszczególnych grupach stało się bardziej równomierne. Zmniejszył się odsetek osób wykorzystujących tylko podstawowe zastosowania telefonu (spadek o 11 punktów procentowych) i jednocześnie zwiększył odsetek użytkowników multimedialno-internetowych (wzrost o 7 punktów procentowych) oraz korzystających z podstawowych i rozszerzonych funkcji (wzrost o 4 punkty procentowe). Te zmiany świadczą o poszerzaniu wykorzystania funkcji smartfonów i telefonów komórkowych w życiu codziennym Polaków.

## NADUŻYWANIE SMARTFONÓW

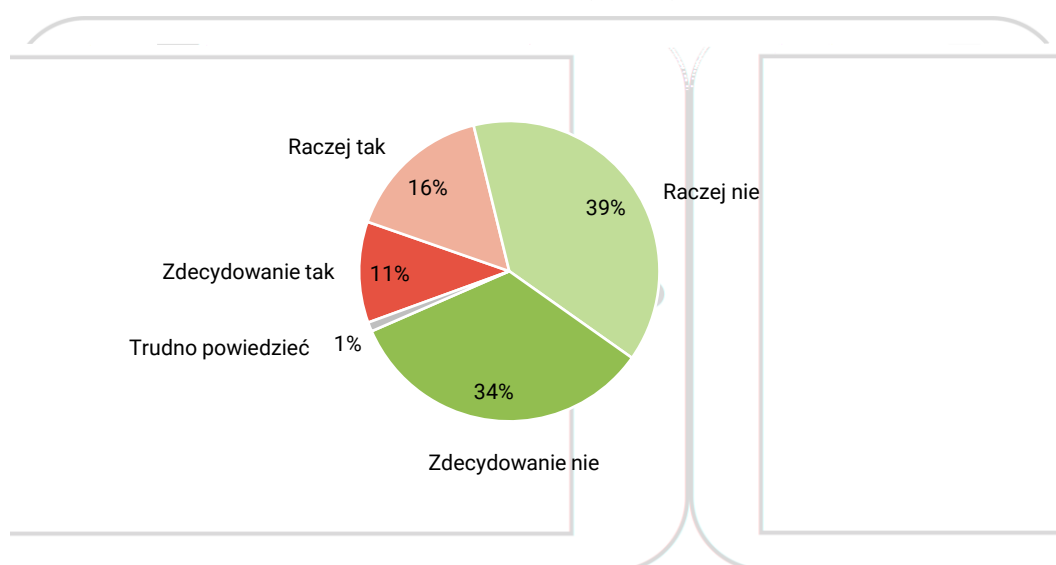
Z roku na rok przybywa użytkowników smartfonów – gadżetów, które łączą w sobie znacznie więcej funkcji niż telefony komórkowe. Te inteligentne urządzenia oferują swoim posiadaczom szerszy wachlarz zastosowań w życiu codziennym, a także są znacznie bardziej absorbujące – czasem wręcz

uzależniające<sup>7</sup>. Nadmierne korzystanie ze smartfonów zalicza się do nałogów behawioralnych<sup>8</sup>. Chociaż Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) jeszcze nie wpisała uzależnienia od telefonów na listę chorób, coraz więcej mówi się o negatywnych konsekwencjach nadużywania tych urządzeń, ich właściwościach rozpraszających, złym wpływie na zdrowie i konieczności świadomego ograniczania ich użytkowania. Już po raz drugi<sup>9</sup> zapytaliśmy ankietowanych o samoocenę w kwestii korzystania ze smartfonów.

CBOS

**RYS. 8. Czy uważa Pan(i), że korzysta Pan(i) za dużo ze smartfona do przeglądania internetu, portali społecznościowych, aplikacji?**

ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW SMARTFONÓW (N=863)



Więcej niż jedna czwarta użytkowników smartfonów uważa, że na korzystanie z nich poświęca za dużo czasu (27%). W sposób zdecydowany wypowiada się tak o sobie 11% respondentów. Najczęściej są to uczniowie i studenci (24%), pracownicy administracyjno-biurowi (16%) oraz osoby z wyższym (15%) lub średnim wykształceniem (12%). Częściej taką opinię o sobie wyrażają kobiety (12%) niż mężczyźni (9%).

<sup>7</sup> M. Spitzer, „Epidemia smartfonów. Czy jest zagrożeniem dla zdrowia, edukacji i społeczeństwa?”, Wydawnictwo Dobra Literatura, Warszawa 2021, s. 114.

<sup>8</sup> P. Izdebski, M. Kotyśko, „Problemowe korzystanie z nowych mediów”, (w:) B. Habrat (red.), „Zaburzenia uprawiania hazardu i inne tak zwane nałogi behawioralne”, Instytut Psychiatrii i Neurologii, Warszawa 2016, s. 251.

<sup>9</sup> Zob. komunikat CBOS „(Nad)używanie smartfonów”, listopad 2018 (oprac. M. Bożewicz, M. Omyła-Rudzka).

TABELA 3

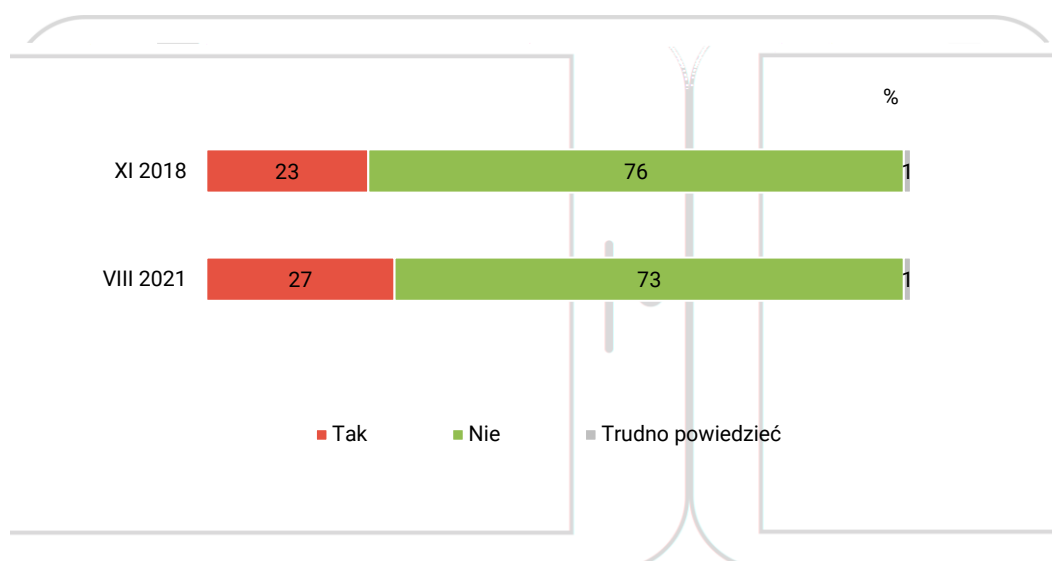
| Wiek            | Czy uważa Pan(i), że korzysta Pan(i) za dużo ze smartfona do przeglądania internetu, portali społecznościowych, aplikacji? |     |                   |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------|
|                 | Tak                                                                                                                        | Nie | Trudno powiedzieć |
|                 | w procentach                                                                                                               |     |                   |
| 18–24 lata      | 37                                                                                                                         | 63  | 0                 |
| 25–34           | 36                                                                                                                         | 64  | 1                 |
| 35–44           | 20                                                                                                                         | 80  | 0                 |
| 45–54           | 14                                                                                                                         | 84  | 2                 |
| 55–64           | 5                                                                                                                          | 95  | 0                 |
| 65 lat i więcej | 5                                                                                                                          | 91  | 5                 |

Nadużywanie smartfonów według własnej oceny jest zależne od wieku badanych. Im młodszy respondenci, tym częściej uważają, że korzystają ze swojego smartfona za dużo i odwrotnie – im są starsi, tym rzadziej deklarują nadmierne użytkowanie. Więcej niż co trzeci ankietowany w wieku 18–24 lata uważa, że zbyt często sięga po swoje urządzenie (37%).

CBOS

RYS. 9. Czy uważa Pan(i), że korzysta Pan(i) za dużo ze smartfona do przeglądania internetu, portali społecznościowych, aplikacji?

ODPOWIEDZI UŻYTKOWNIKÓW SMARTFONÓW



W porównaniu z poprzednim pomiarem odnotowujemy wzrost odsetka osób deklarujących, że generalnie za dużo używają smartfonów do różnych czynności (o 4 punkty procentowe). Choć badani, którzy – według własnej oceny – nie korzystają z tych urządzeń zbyt często, stanowią większość, tendencja spadkowa w tej grupie może niepokoić – zwłaszcza, że dotyczy przede wszystkim młodzieży.



Telefony komórkowe w większości zastąpiły telefony stacjonarne, a proces upowszechniania się smartfonów spowodował, że korzystający z nich Polacy są nie tylko w ciągłym kontakcie, ale i nieustannie online. Wszechobecność telefonów komórkowych i smartfonów sprawiła, że wpisały się one jako stały element życia codziennego, który zmienia społeczną rzeczywistość. Wraz z upływem czasu pojawiają się nowe funkcje i możliwości wykorzystania tych urządzeń, a istniejące wcześniej popularyzują się i coraz więcej osób z nich korzysta. Poszerzające się spektrum ich zastosowania pozwala na wyróżnienie różnych stylów posługiwania się telefonami, które ewoluują wraz z upływem czasu. Wśród użytkowników wyróżniają się przede wszystkim osoby młode – wykorzystujące smartfony w sposób najbardziej wszechstronny. Ta grupa również – według własnej oceny – nadużywa tych urządzeń, co niestety może stanowić powód do niepokoju i wymaga monitorowania.

Opracowała

Edyta Umańska