



# Jak Polacy korzystają ze skrzynek e-mail?



**Poczta e-mail pozostaje jednym z najważniejszych kanałów komunikacji, szczególnie w firmach.** Jak się okazuje, przeciętny użytkownik poczty musi poświęcić około 1 godziny dziennie na odbieranie i wysyłanie maili. Takie wnioski płyną z badania home.pl.

**W badaniu wzięto pod uwagę ponad 2,3 mln skrzynek e-mail, które działają na serwerach home.pl\***. Przeważająca większość z nich należy do małych i średnich przedsiębiorców i ich pracowników. Dane pochodzą z 2020 roku.



Łączna liczba przebadanych skrzynek

2 383 312

---

\* W badaniu wzięto pod uwagę wyłącznie usługi poczty e-mail oparte całkowicie o infrastrukturę serwerową home.pl. Dane nie obejmują skrzynek oferowanych przez home.pl w pakietach Microsoft 365 i Google Workspace.

## Tysiące maili rocznie w pojedynczej skrzynce

Badani użytkownicy poczty e-mail w 2020 roku wysłali i odebrali łącznie ponad **6 mld wiadomości e-mail**. Według danych home.pl **pojedynczy użytkownik skrzynki wysyła i odbiera rocznie 2524 wiadomości**. Daje to wynik prawie 50 e-maili tygodniowo i około 7 dziennie. Do przyjęcia? To zależy, jak spojrzeć na przedstawione dane. Realnie przeciętny przedsiębiorca i pracownik najprawdopodobniej musi sobie radzić z większą liczbą wiadomości dziennie.



*Trzeba mieć na uwadze, że część z przebadanych skrzynek e-mail jest wykorzystywana do niszowych zadań i akcji specjalnych. Niektóre z nich powstają jedynie po to, by obsługiwać pewne procesy techniczne, na przykład instalację certyfikatu SSL, która wykonywana jest raz do roku. Jeśli weźmiemy to pod uwagę, liczba maili w przeciętnej, używanej na co dzień skrzynce przedsiębiorcy może wzrosnąć do nawet 20 dziennie. Oczywiście zdarzają się też skrzynki firmowe, w ramach których liczba wysłanych i odebranych maili w typowy dzień roboczy przekroczy 100.*

Agnieszka Wojsznis  
Head of Customer Development w home.pl



Liczba e-maili wysłanych i odebranych przez użytkowników poczty home.pl w 2020 r.

6 016 319 161

## Godzina dziennie na odbieranie i wysyłanie maili

Wydarzenia 2020 roku w wielu branżach wymusiły zmianę w podejściu do prowadzenia własnej działalności. Dynamikę zmian napędzały newsy o koronawirusie i bieżące wytyczne związane z lockdownem. Przedsiębiorcy niejednokrotnie poświęcali sporo czasu na dostosowanie się do nowej rzeczywistości.

To dlatego jeden z wniosków, jakie pozwala postawić raport home.pl, wydaje się niepokojący. Użytkownicy poczty e-mail aż 1 godzinę dziennie spędzają na czytaniu, edytowaniu, odbieraniu i wysyłaniu wiadomości.

W przypadku pracy biurowej byłaby to ilość nierobiąca szczególnego wrażenia. Inaczej jest, gdy weźmiemy pod uwagę, że tyle czasu na obsługę skrzynki

e-mail poświęcają pracownicy sektora MŚP, którzy zajmują się handlem, sprzedażą czy produkcją. Każda godzina ich pracy poświęcona na maile to mniej czasu na główne obowiązki.



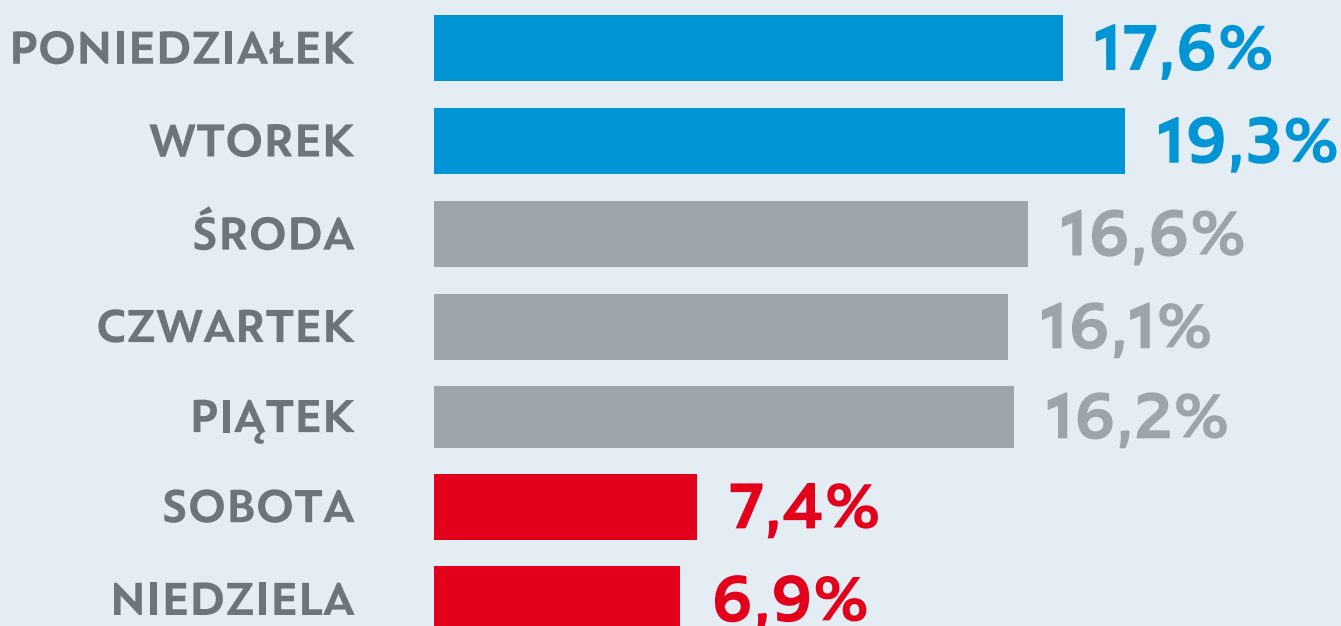
**1h**  
**dziennie**  
**na odbieranie**  
**i wysyłanie**  
**e-maili**

Skąd 1 godzina dziennie? W 2020 roku było 253 dni roboczych. Jeśli odejmiemy od tego 26 dni standardowego urlopu, uzyskamy liczbę 227 dni roboczych. Po przeliczeniu przeciętny użytkownik badanej skrzynki e-mail otrzyma i wyśle dziennie 11 wiadomości e-mail. Jeśli przyjmiemy, że jednej z nich poświęci 5 minut swojego czasu, otrzymamy 1 roboczogodzinę.

## Najwięcej korzystamy z poczty e-mail na początku tygodnia

Niespodzianką nie jest zapewne fakt, że najwięcej maili polscy przedsiębiorcy i ich pracownicy wysyłają i odbierają na początku tygodnia. Moment kulminacyjny następuje we wtorek. W ten dzień skrzynki przetwarzają 19,3% maili. W drugiej części tygodnia komunikujemy się nieco mniej. Warto zwrócić uwagę, że pomimo najniższych wartości w sobotę i niedzielę, używanie skrzynek mailowych w tych dniach nie zamiera. Pokazuje to, że spora część przedsiębiorców pracuje także w weekend.

### Wysłane i odebrane wiadomości e-mail w poszczególnych dniach tygodnia



## Wciąż większość z nas pracuje od 8:00 do 15:00

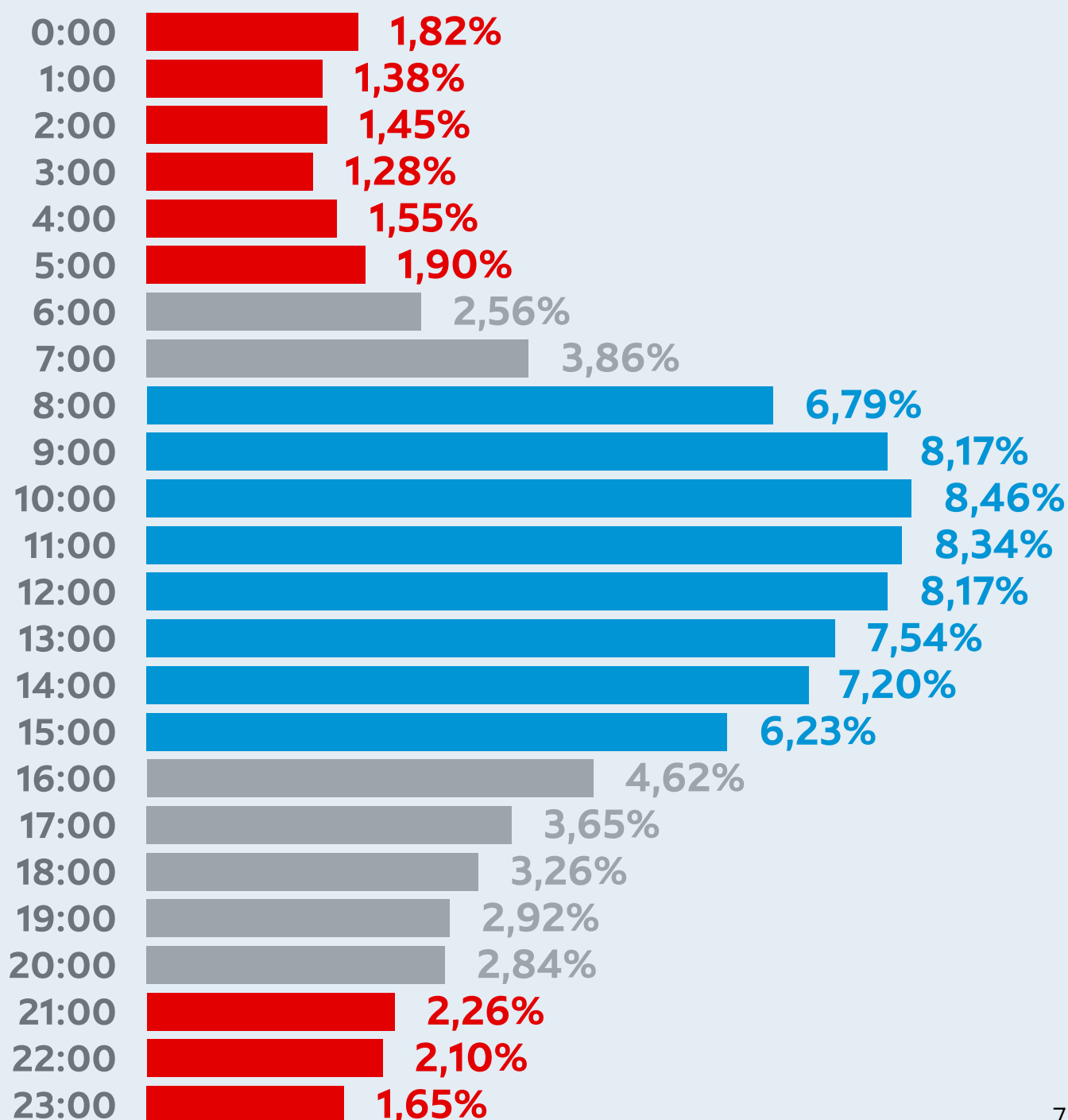
Według badania home.pl w typowy dzień roboczy największą aktywność w korzystaniu ze skrzynek e-mail wśród przedsiębiorców i pracowników odnotowuje się między 8:00 a 15:00.

Pomimo przejścia wielu osób na pracę zdalną utrzymała się tendencja do wykonywania obowiązków w tradycyjnych godzinach pracy.



**8:00-15:00**  
największa aktywność  
w korzystaniu ze skrzynek e-mail

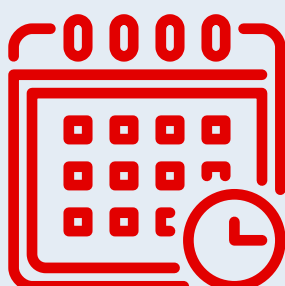
## Wysłane i odebrane wiadomości e-mail w poszczególnych godzinach



## Początek i koniec roku są w polskich firmach najproduktywniejsze

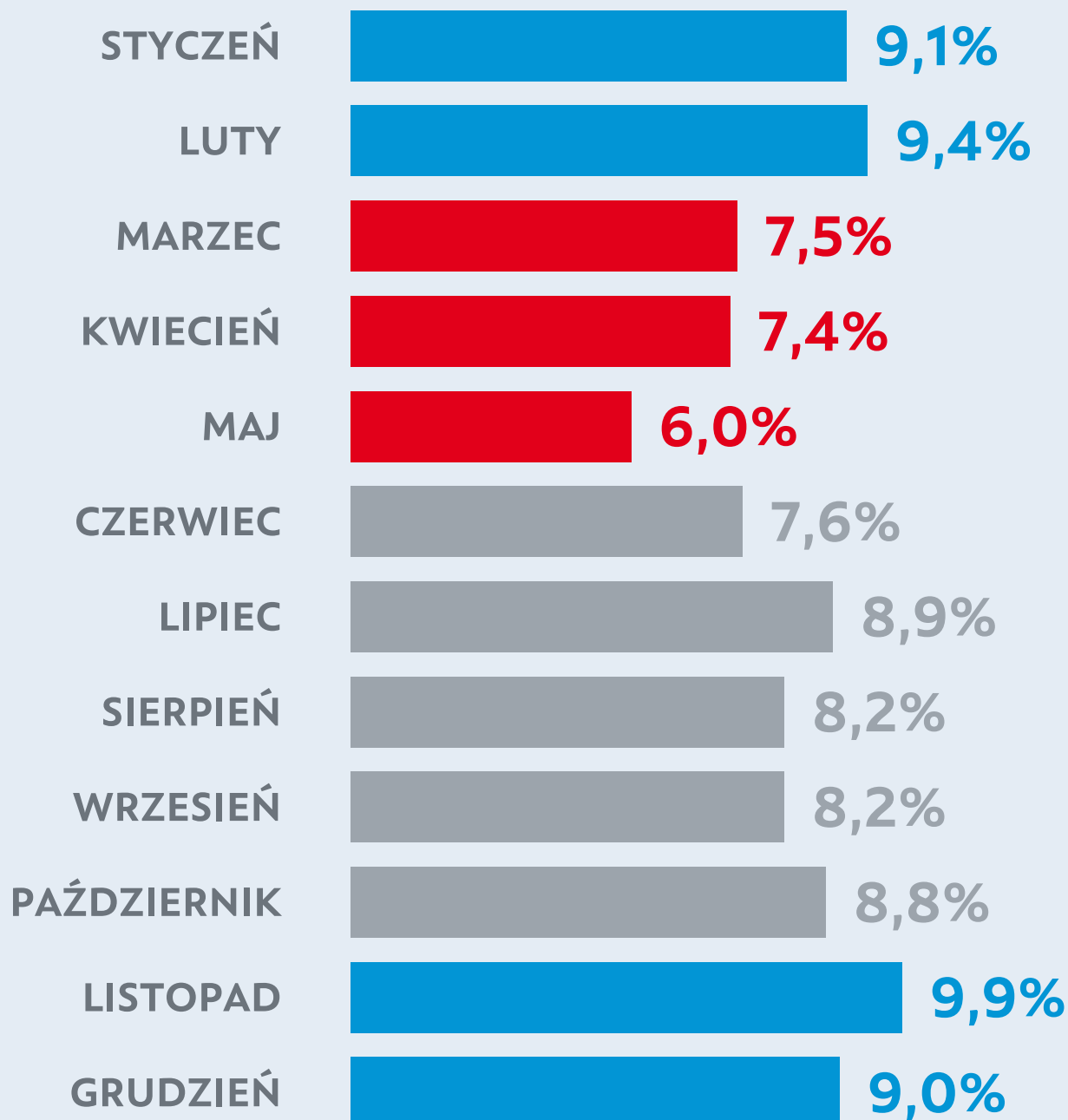
**Polski przedsiębiorca lub jego pracownik w 2020 roku najwięcej wiadomości wysłał w listopadzie**, choć skrzynki działały intensywnie w całym ostatnim kwartale. Podobnie jak w styczniu i lutym, ale wtedy jeszcze niewiele podmiotów myślało o masowym przechodzeniu na pracę zdalną.

**Na niższym poziomie utrzymują się liczby od marca do czerwca.** Odzwierciedla to sytuację związaną z pandemią koronawirusa. Trzeba pamiętać, że w dużej liczbie firm marzec i kwiecień 2020 r. były miesiącami przejścia ze standardowej komunikacji na komunikatory wideo i czaty. Duża część działalności gospodarczych została wtedy zamrożona.





## Wysłane i odebrane wiadomości e-mail z podziałem na miesiące



”

*Postanowiliśmy sprawdzić, w jaki sposób Polacy, głównie przedsiębiorcy i pracownicy sektora MŚP, wykorzystują pocztę e-mail. Jak się okazuje, rola firmowej skrzynki jest wciąż bardzo znacząca, a czas poświęcany na wysyłanie i odbieranie wiadomości stanowi dużą część dnia roboczego w przeciętnej firmie. Nie będzie przesadą stwierdzenie, że jesteśmy zasypywani wiadomościami.*

Anna Grzelak  
Head of Marketing w home.pl



**home.pl**

2021