

GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY
Departament Przemysłu



Notatka informacyjna

WYNIKI BADAŃ GUS

Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach w 2007 r.

Z badania Wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych (ang. Information and Communication Technologies - ICT) w przedsiębiorstwach¹ w 2007 r. wynika, że:

- 95% przedsiębiorstw korzysta z komputerów, a 92% ma dostęp do Internetu
- ponad połowa firm posiada szerokopasmowy dostęp do sieci
- 35% pracujących regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzysta z komputerów, a 26% - z Internetu
- co piąte przedsiębiorstwo wykorzystuje bezpłatne oprogramowanie np. systemy Linux
- 21% jest wyposażone w systemy do zarządzania informacjami o klientach (CRM), pozwalające na centralne gromadzenie i udostępnianie innym komórkom informacji o klientach, a 12% posiada systemy umożliwiające analizowanie tych informacji w celach marketingowych
- 13% firm posiada systemy do kompleksowego planowania zasobów (ERP)
- 64% przedsiębiorstw kontaktuje się z administracją publiczną przez Internet
- dynamicznie rozwija się handel elektroniczny

Niemal wszystkie średnie² i duże firmy używały **komputerów z dostępem do Internetu**. Wśród małych przedsiębiorstw 94% wykorzystywało komputery, a 90% komputery z dostępem do Internetu. Ogólnie

¹ Badanie zostało przeprowadzone przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Komisja nie odpowiada jednak za jakiegokolwiek wykorzystanie zamieszczonych tu informacji.

Badanie przeprowadzono w kwietniu 2007 r. na reprezentatywnej próbie 14 100 przedsiębiorstw, w których liczba pracujących wynosiła co najmniej 10, a prowadzona działalność gospodarcza zaklasyfikowana była wg Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) do następujących sekcji: D – przetwórstwo przemysłowe, F – budownictwo, G – handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów mechanicznych, motocykli oraz artykułów użytku osobistego i domowego, H – hotele i restauracje – badane działy to: 55.1 – hotele, 55.2 – pozostałe obiekty noclegowe turystyki i inne miejsca krótkotrwałego zakwaterowania, I – transport, gospodarka magazynowa i łączność, K – obsługa nieruchomości, wynajem, informatyka, nauka i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, O – pozostała działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna – badane działy to: 92.1 – działalność związana z filmem i przemysłem wideo, 92.2 – działalność radiowa i telewizyjna.

w Polsce 95% firm używało **komputerów**, z których korzystało przynajmniej raz w tygodniu 35% ich pracowników. **Komputery z dostępem do Internetu** wykorzystywane były przez 92% przedsiębiorstw oraz 26% pracujących.

W lokalną sieć komputerową – **LAN** wyposażonych było 64% firm, to jest o 5 punktów procentowych więcej niż rok wcześniej. Co piąte przedsiębiorstwo posiadało LAN bezprzewodowy, a niemal 60% lokalną sieć kablową.

Sieci LAN, Intranet i Ekstranet były najczęściej wykorzystywane w przedsiębiorstwach dużych i średnich, natomiast w małych firmach używa się ich znacznie rzadziej. W przypadku LAN-u i **Intranetu** różnica pomiędzy dużymi i małymi podmiotami sięgała 40-42 punktów procentowych, a **Extranet** był używany w przedsiębiorstwach dużych pięć razy częściej niż w małych.

Tabela 1. Przedsiębiorstwa wykorzystujące komputery oraz wybrane sieci informatyczne w 2007 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

	Przedsiębiorstwa posiadające						
	komputery	dostęp do Internetu	sieć lokalną LAN			Intranet	Extranet
			ogółem	w tym			
				bezprzewodowa	kablowa		
Ogółem	95	92	64	20	59	33	7
małe (10 - 49 pracujących)	94	90	58	17	52	27	5
średnie (50 - 249 pracujących)	100	99	85	30	82	51	14
duże (250 i więcej pracujących)	100	100	98	47	96	69	26

W 2007 r. systemów **ERP** [ang. Enterprise Resource Planning - system informatyczny do planowania zasobów przedsiębiorstwa³] używało co drugie duże przedsiębiorstwo w Polsce, co czwarte średnie i niespełna co dziesiąte małe.

Oprogramowanie **CRM** [ang. Customer Relationship Management] służące do zbierania, łączenia, przetwarzania i analizowania informacji o klientach może mieć charakter operacyjny i analityczny. Pierwszy, używany przez 21% firm w Polsce, integruje procesy biznesowe na styku z klientem, a drugi mniej rozpowszechniony – wykorzystywany przez 12% podmiotów gospodarczych - obejmuje analizę dostępnych w przedsiębiorstwie danych o klientach w celu zdobycia wiedzy o nich i sposobach zaspokojenia ich potrzeb.

Co piąta firma korzystała z **bezpłatnego oprogramowania** (open source, jak np. Linux), przy czym znacznie częściej stosowano je w przedsiębiorstwach dużych (58%), niż w małych (16%).

² Przedsiębiorstwa małe to firmy, w których liczba pracujących wynosi 10-49 osób, przedsiębiorstwa średnie – 50-249 osób, przedsiębiorstwa duże – 250 i więcej osób.

³ System ERP pozwala zintegrować informacje i działania danego przedsiębiorstwa na wszystkich szczeblach i w większości obszarów zarządzania, takich jak: planowanie, zaopatrzenie, sprzedaż, marketing, relacje z klientami, finanse i zarządzanie personelem.

Tabela 2. Przedsiębiorstwa wykorzystujące wybrane systemy informatyczne i oprogramowanie w 2007 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

	Bezpłatne oprogramowanie, systemy open source, jak np. Linux	ERP - system informatyczny do planowania zasobów przedsiębiorstwa	CRM - oprogramowanie do zarządzania informacjami o klientach umożliwiające	
			zbieranie, przechowywanie informacji o klientach oraz zapewnienie dostępu do nich innym komórkom przedsiębiorstwa	analizowanie informacji o klientach w celach marketingowych (ustalanie cen, zarządzanie promocjami, itp.)
Ogółem	20	13	21	12
małe (10 - 49 pracujących)	16	9	18	10
średnie (50 - 249 pracujących)	33	26	30	17
duże (250 i więcej pracujących)	58	51	38	24

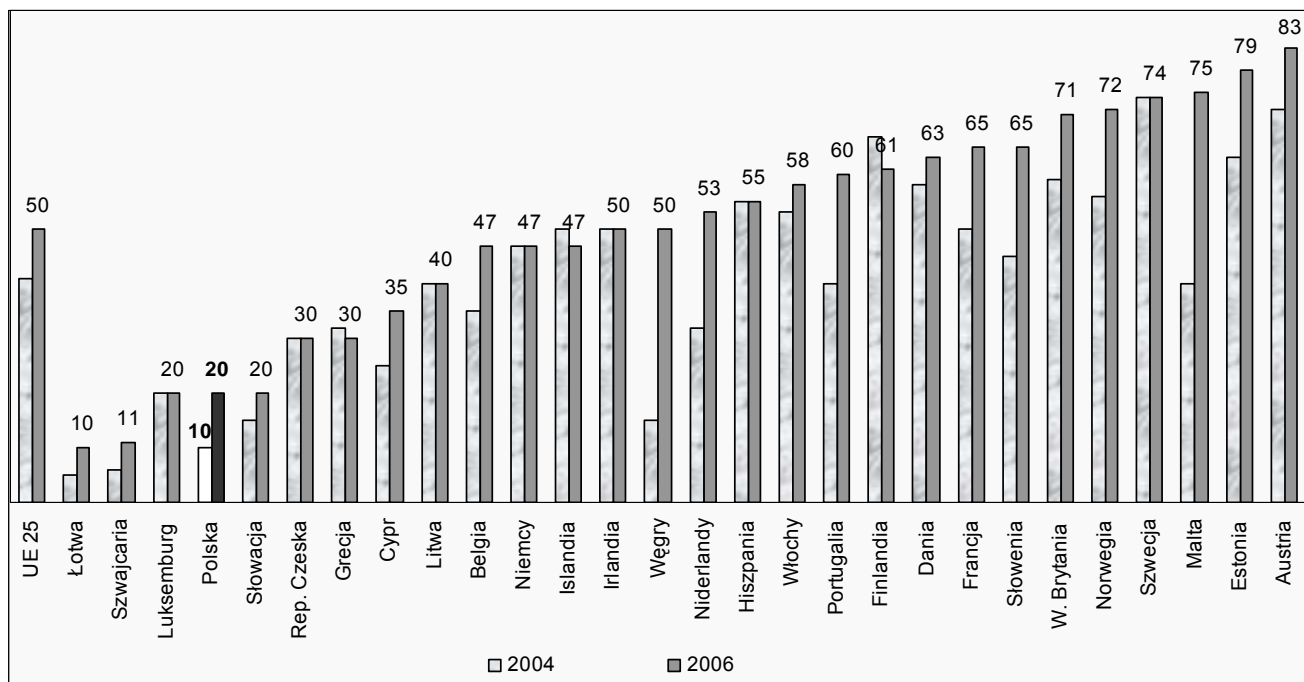
Pierwsze badanie wykorzystania ICT w 2004 r. wykazało, że w Polsce 52% przedsiębiorstw łączyło się z siecią poprzez modem analogowy, a tylko niemal trzecia dysponowała szerokopasmowym łączem stałym. W 2007 r. ponad połowa przedsiębiorstw w Polsce (53%) miała **szerokopasmowy dostęp do Internetu**, a jedna trzecia korzystała z modemu analogowego. Łącze szerokopasmowe miały prawie wszystkie (94%) duże przedsiębiorstwa i 47% małych firm.

Tabela 3. Rodzaje łączy internetowych w przedsiębiorstwach w 2007 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

	Dostęp do Internetu przez modem analogowy (zwykła linia telefoniczna)	Dostęp do Internetu przez modem cyfrowy typu ISDN	Szerokopasmowy dostęp do Internetu			Dostęp do Internetu przez łącze bezprzewodowe (np. GSM, GPRS, UMTS, itp.)
			ogółem	przez łącze w technologii DSL (xDSL, ADSL, SDSL itp.)	przez inne szerokopasmowe łącze stałe (np. sieć telewizyjnej kablowej, energetyczną - PLC)	
Ogółem	30	26	53	43	15	20
małe (10 - 49 pracujących)	30	26	47	36	13	15
średnie (50 - 249 pracujących)	30	27	75	65	21	31
duże (250 i więcej pracujących)	39	28	94	75	50	57

W Polsce oferta **usług administracji publicznej dostępnych przez Internet** nadal nie jest zbyt bogata. Stopień zaawansowania takich usług dla obywateli (czyli jak dużo etapów załatwiania sprawy można przejść posługując się formą elektroniczną) zwykle nie wykraczał poza możliwość dotarcia do informacji na stronie internetowej urzędu, ewentualnie pobrania formularzy. Natomiast rzadko kiedy stworzone były możliwości odesłania wypełnionych formularzy lub wypełnienia ich on-line, sprawdzenia stanu załatwiania danej sprawy, wniesienia opłaty w formie elektronicznej czy otrzymania decyzji, zaświadczenia lub innego dokumentu drogą elektroniczną albo złożenia zamówienia na wysłanie go pocztą pod wskazany adres. Znalazło to odzwierciedlenie w poziomie wskaźnika dostępności e-administracji, który w przypadku naszego kraju należał w 2006 r. do najniższych w Europie, odbiegając znacznie od średniej dla 25 państw członkowskich UE. Choć od 2004 r. można zauważyć pewien postęp w tej dziedzinie, to na przykład Węgry, startując z poziomu niewiele wyższego niż Polska, po dwóch latach uplasowały się na poziomie średniej unijnej.

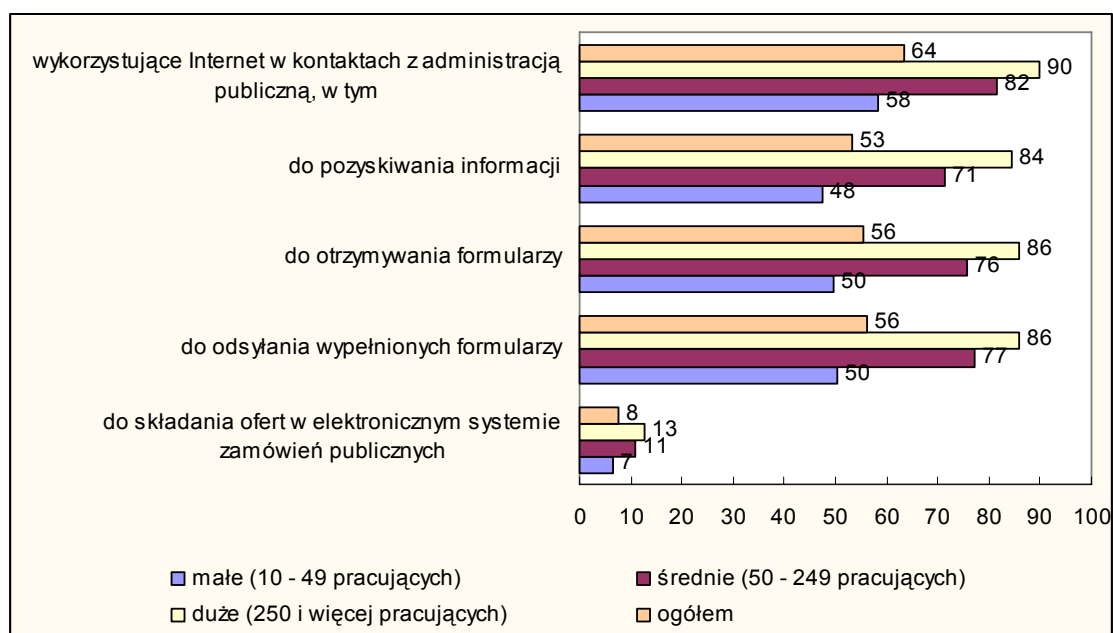
Wykres 1. Wskaźnik¹⁾ dostępności usług administracji publicznej on-line w Europie, lata 2004-2006



¹⁾ Wskaźnik ten należy do grupy wskaźników strukturalnych służących do określenia postępu w realizacji Strategii Lizbońskiej; jest on konstruowany w oparciu o ocenę poziomu świadczenia 20 wybranych usług świadczonych obywatelom przez administrację publiczną on-line
Źródło: Eurostat, baza danych New Cronos

W kontekście niewielkiego postępu w poziomie świadczenia usług administracyjnych on-line, w latach 2004-2006 nie zaobserwowano także istotnych zmian odsetka przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną. W rozważanym okresie wielkość ta pozostaje na poziomie od 61% do 64% wśród ogółu przedsiębiorstw oraz 90% w grupie dużych firm. W pozostałych kategoriach wg wielkości przedsiębiorstw zmiany są także znikome i mieszczą się w zakresie 1-3 punktów procentowych.

Wykres 2. Przedsiębiorstwa wykorzystujące Internet w kontaktach z administracją publiczną w 2006 r. (w %)



W 2006 r. najbardziej popularne były: pozyskiwanie informacji, pobieranie formularzy i odsyłanie wypełnionych formularzy – korzystała z nich co najmniej połowa wszystkich przedsiębiorstw. Natomiast tylko 8% przedsiębiorstw korzystała z Internetu przy składaniu ofert w elektronicznym systemie zamówień publicznych. Najczęściej dokonywały tego duże przedsiębiorstwa (13%).

Dzięki szerokiemu zasięgowi i elastyczności **handel elektroniczny** staje się coraz bardziej istotnym kanałem zakupów i sprzedaży. Coraz więcej przedsiębiorstw bezpośredni kontakt z klientami wspomaga formą elektroniczną i uruchamia serwisy internetowe przeznaczone do obsługi handlu elektronicznego.

Zakupy on-line stają się coraz bardziej popularne w Polsce. W 2003 r. przez Internet kupowało 10% przedsiębiorstw, podczas gdy w 2006 r. ponad dwa razy tyle (22%). W ścisłej czołówce były tu i są nadal duże przedsiębiorstwa, z których 17% stosowało tę formę zakupów w 2003 r., a 39% w 2006 r.

Prowadzenie **sprzedaży** drogą elektroniczną wymaga dodatkowych inwestycji w sprzęt i oprogramowanie. W 2003 r. przez Internet sprzedawało 4% przedsiębiorstw, natomiast w 2006 r. – 9%.

Zarówno zakupy jak i sprzedaż za pośrednictwem sieci innych niż Internet są znacznie mniej popularne, bowiem w 2006 r. realizowało je 2-3% firm.

Tabela 4. Przedsiębiorstwa kupujące i sprzedające przez Internet w 2006 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

	Przedsiębiorstwa składające zamówienia przez			Przedsiębiorstwa otrzymujące zamówienia przez		
	Internet	zewnętrzne sieci inne niż Internet	Internet lub inne sieci	Internet	zewnętrzne sieci inne niż Internet	Internet lub inne sieci
Ogółem	22	3	23	9	2	10
małe (10 - 49 pracujących)	20	3	21	8	2	9
średnie (50 - 249 pracujących)	29	4	31	11	2	12
duże (250 i więcej pracujących)	39	6	41	15	6	19

Stosowanie przez przedsiębiorstwa faktur elektronicznych (e-faktury) i podpisu elektronicznego było po raz pierwszy badane w 2007 r. Przy wysyłaniu wiadomości **podpis elektroniczny**⁴ stosowało 17% przedsiębiorstw, 7% - **otrzymywało faktury elektroniczne**, a 3% - **wysyłało faktury elektroniczne**. Także w tym względzie wyróżniają się duże przedsiębiorstwa, z których 32% stosowało podpis elektroniczny, 10% otrzymywało, a 13% wysyłało faktury elektroniczne. Wśród małych przedsiębiorstw 14% stosowało podpis elektroniczny.

⁴ Technika potwierdzania autentyczności dokumentu i tożsamości jego nadawcy - pojęcie to obejmuje zarówno zwykłe, jak i kwalifikowane podpisy elektroniczne - te drugie są wydawane tylko przez uprawnione instytucje i muszą spełniać prawnie określone wymogi dotyczące bezpieczeństwa, co umożliwia posługiwanie się nimi we wszystkich sprawach urzędowych. Podpisy zwykłe nie dają takich możliwości, ale są łatwiej dostępne i zapewniają poziom bezpieczeństwa, który może być uznany za wystarczający w kontaktach pomiędzy firmami.

Wykres 3. Przedsiębiorstwa stosujące e-faktury i podpis elektroniczny w 2007 r. (w %)

