

<b>GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY</b> <b>Departament Przemysłu</b>
--

<b>Notatka informacyjna</b>	<b>WYNIKI BADAŃ GUS</b>
-----------------------------	-------------------------

**Wykorzystanie technologii informacyjno-  
telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach,  
gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne  
w 2008r.**

## **Przedsiębiorstwa**

W ramach statystyki społeczeństwa informacyjnego w Polsce opracowywanej według zharmonizowanej w Unii Europejskiej metodologii, prowadzone są badania w kluczowych obszarach wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych (w skrócie ICT), w przedsiębiorstwach, gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne. Poniżej przedstawiono wyniki badań przeprowadzonych przez GUS, dotyczących wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach<sup>1</sup> w 2008 r.

Z przeprowadzonych badań wynika m. in., że:

- 95% przedsiębiorstw korzysta z komputerów, a 93% ma dostęp do Internetu
- ponad połowa firm posiada szerokopasmowy dostęp do sieci
- 36% pracujących regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzysta z komputerów, a 28% - z Internetu
- 17% przedsiębiorstw wykorzystuje bezpłatne oprogramowanie, np. systemy Linux

---

<sup>1</sup> Badanie przeprowadzono w kwietniu 2008 r. na reprezentatywnej próbie 14 117 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 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.

- 19% firm wyposażonych jest w systemy do zarządzania informacjami o klientach (CRM),
- 12% firm posiada systemy do kompleksowego planowania zasobów (ERP)
- 68% przedsiębiorstw kontaktuje się z administracją publiczną przez Internet

Ogólnie w Polsce 95% firm używało **komputerów**, z których korzystało przynajmniej raz w tygodniu 36% ich pracowników.

**Komputery z dostępem do Internetu** wykorzystywane były przez 93% przedsiębiorstw oraz 28% pracujących. Były niemal powszechnie używane przez średnie<sup>2</sup> i duże firmy. Wśród małych przedsiębiorstw 94% wykorzystywało komputery, z czego 91% komputery z dostępem do Internetu

W lokalną sieć komputerową – **LAN** wyposażonych było 58% firm. Co piąte przedsiębiorstwo posiadało LAN bezprzewodowy.

Sieci LAN, Intranet i Ekstranet były najczęściej wykorzystywane w przedsiębiorstwach dużych i średnich, natomiast w małych firmach używa się ich znacznie rzadziej. W przypadku **Intranetu** różnica pomiędzy dużymi i małymi podmiotami sięgała 33 punktów procentowych, a **Extranet** był używany w przedsiębiorstwach dużych blisko trzy razy częściej niż w małych.

Tab.1 Przedsiębiorstwa wykorzystujące komputery oraz wybrane sieci informatyczne w 2008 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Przedsiębiorstwa wg wielkości	Przedsiębiorstwa posiadające					
	komputery	dostęp do Internetu	sieć lokalna LAN		Intranet	Extranet
			ogółem	bezprzewodowa		
<b>Ogółem</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>7</b>
małe (10-49 pracujących)	94	91	51	19	22	6
średnie (50-249 pracujących)	99	99	81	33	37	11
duże (250 i więcej pracujących)	100	100	96	53	55	19

W 2008 r. co drugie przedsiębiorstwo w Polsce używało systemów **ERP** (ang. Enterprise Resource Planning – system informatyczny do planowania zasobów przedsiębiorstwa), w tym co czwarte średnie przedsiębiorstwo i niespełna co ósme 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 19% 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.

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

Prawie co piąta firma korzystała z **bezpłatnego oprogramowania** (open source, jak np. Linux), przy czym znacznie częściej stosowano je w przedsiębiorstwach dużych (53%), niż małych (13%).

Tab. 2 Przedsiębiorstwa wykorzystujące wybrane systemy informatyczne i oprogramowanie w 2008 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Przedsiębiorstwa wg wielkości	Bezpłatne oprogramowanie, systemy <i>open source</i> , 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.)
<b>Ogółem</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>12</b>
małe (10-49 pracujących)	13	8	16	10
średnie (50-249 pracujących)	29	23	29	18
duże (250 i więcej pracujących)	53	51	42	28

W 2008 r. ponad połowa przedsiębiorstw w Polsce (59%) miała **szerokopasmowy dostęp do Internetu**. Łącze szerokopasmowe miały prawie wszystkie (95%) duże przedsiębiorstwa i 53% małych firm.

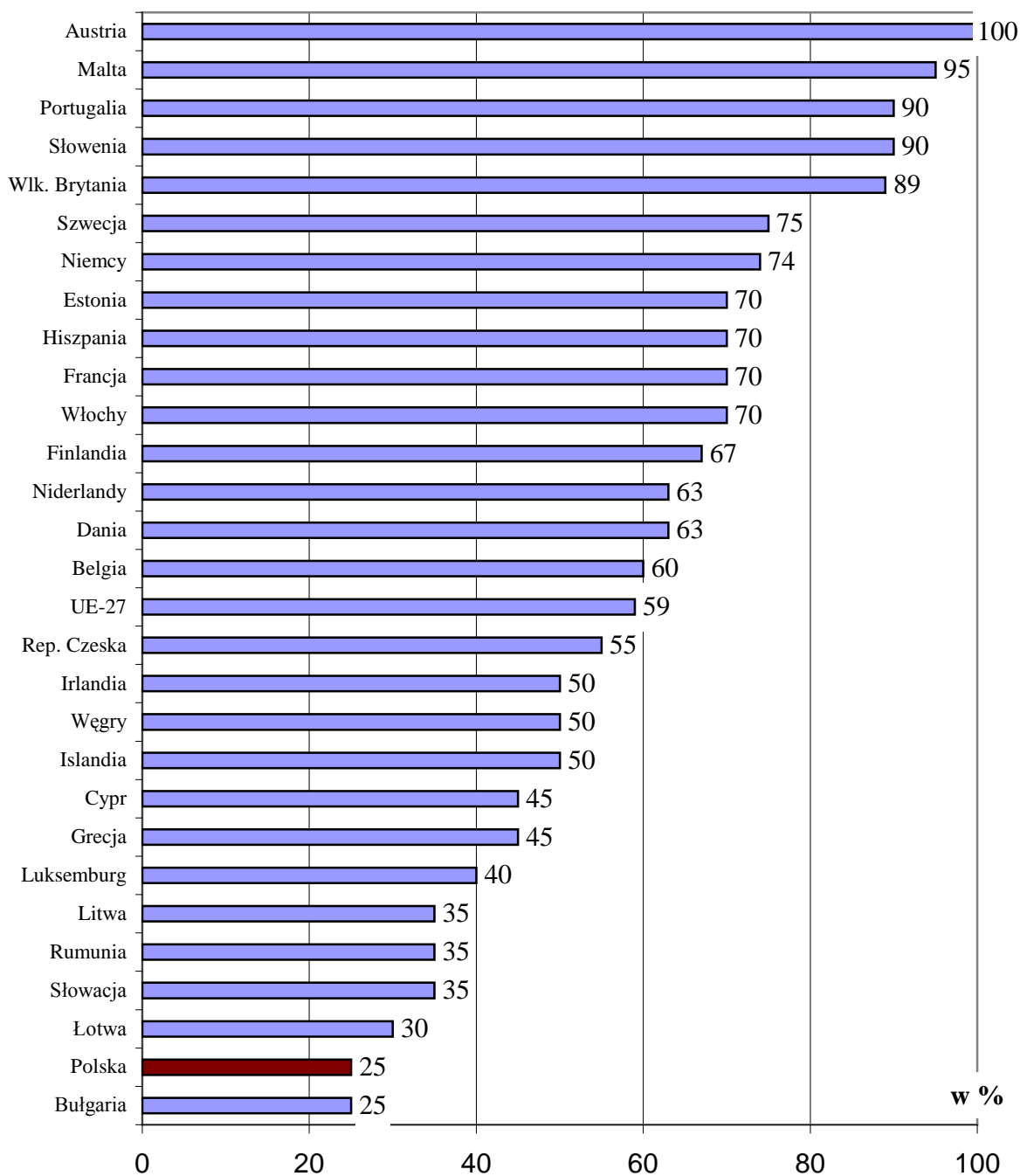
Tab. 3 Rodzaje łączy internetowych w przedsiębiorstwach w 2008 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Przedsiębiorstwa wg wielkości	Dostęp do Internetu przez modem analogowy (zwykła linia telefoniczna), 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 telewizji kablowej, energetyczną – PLC)	
<b>Ogółem</b>	<b>42</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>25</b>
małe (10-49 pracujących)	43	53	43	13	19
średnie (50-249 pracujących)	38	77	67	22	38
duże (250 i więcej pracujących)	39	95	79	51	63

W Polsce oferta usług administracji publicznej dostępnych przez Internet nie jest zadowalająca. Znalazło to odzwierciedlenie w poziomie wskaźnika dostępności e-administracji, który w przypadku naszego kraju należał w 2007 r. do najniższych.

### Wykres 1.

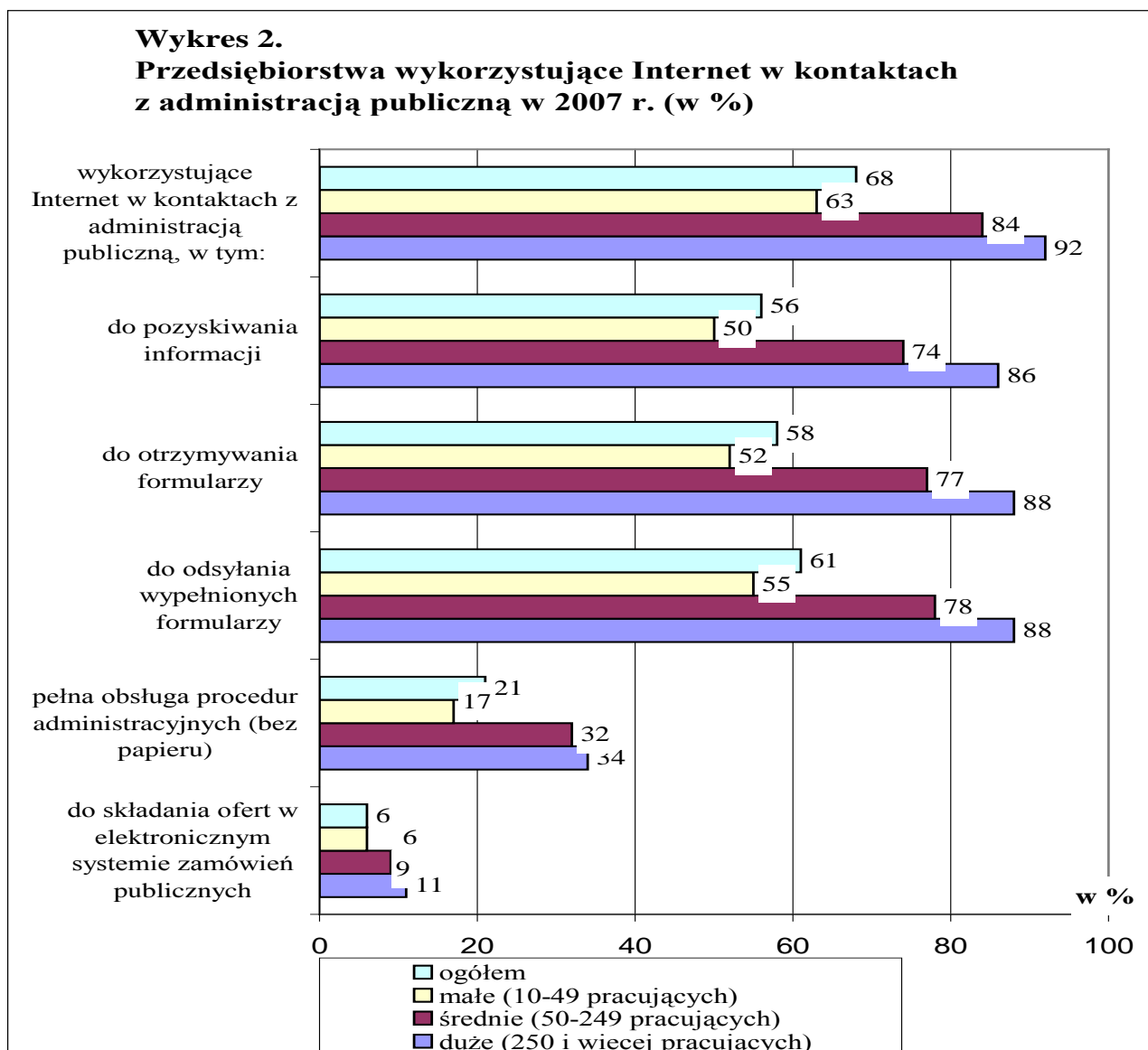
#### Wskaźnik dostępności usług administracji publicznej on-line w Europie w 2007 r.



Źródło: Eurostat

Przy niewielkim postępie w poziomie świadczenia usług administracyjnych on-line, nie zaobserwowano także istotnych zmian odsetka przedsiębiorstw wykorzystujących Internet w kontaktach z administracją publiczną.

W 2007 r. wielkość ta pozostaje na poziomie 68% wśród ogółu przedsiębiorstw oraz 92% w grupie dużych firm, 84% średnich i 63% małych. W pozostałych kategoriach wg wielkości przedsiębiorstw zmiany są znikome.



**Handel elektroniczny** dzięki szerokiemu zasięgowi, staje się coraz bardziej istotnym kanałem zakupów i sprzedaży. Bezpośredni kontakt z klientami przedsiębiorstw coraz częściej jest wspomagany formą elektroniczną. Uruchamiane są serwisy internetowe przeznaczone do obsługi handlu elektronicznego

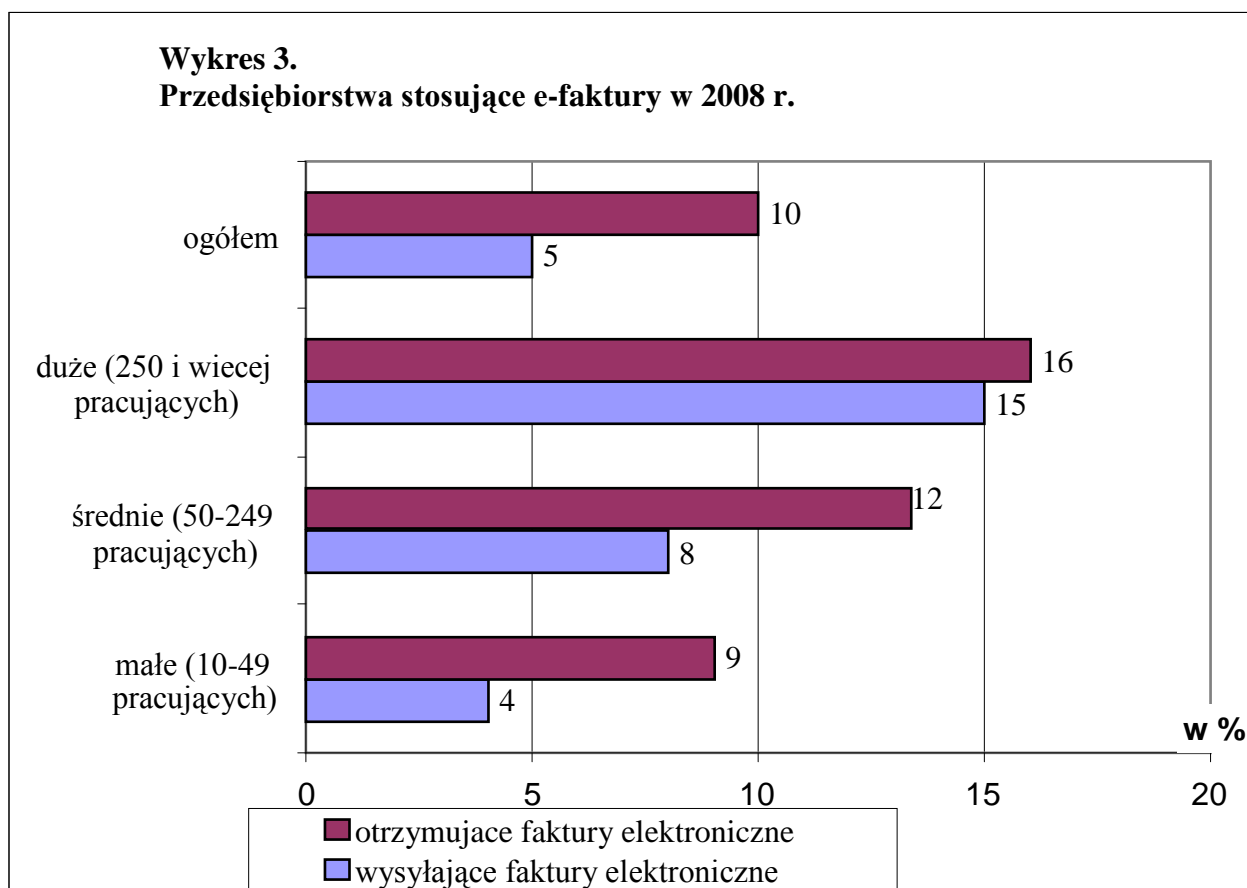
**Zakupy on-line** w dalszym ciągu nie tracą na popularności. W 2007 r. ogółem 20% przedsiębiorstw składało zamówienia przez sieci komputerowe. Najwięcej zamówień składały przedsiębiorstwa duże (36%), mniej zamawiają średnie (25%), a najmniej małe (18%).

**Sprzedaż** w przedsiębiorstwach przez sieci komputerowe jest mniej popularna. Ogółem 9% przedsiębiorstw otrzymywało zamówienia przez sieci komputerowe. Największy odsetek sprzedaży występował u dużych przedsiębiorstw (20%), mniejszy u średnich (11%) i najmniejszy u małych (8%). Przy czym przez Internet dokonywało sprzedaży ogółem 7% przedsiębiorstw (9% przedsiębiorstw dużych, 7% średnich i 6% małych).

Tab. 4 Przedsiębiorstwa kupujące i sprzedające (w tym przez Internet) w 2007 r. (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Przedsiębiorstwa wg wielkości	Przedsiębiorstwa składające zamówienia przez sieci komputerowe	Przedsiębiorstwa otrzymujące zamówienia przez sieci komputerowe	
		zewnętrzne sieci inne niż Internet lub Internet	Internet
<b>Ogółem</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
małe (10-49 pracujących)	18	8	6
średnie (50-249 pracujących)	25	11	7
duże (250 i więcej pracujących)	36	20	9

Popularne staje się stosowanie przez przedsiębiorstwa **faktur elektronicznych (e-faktury)**. Już 10% przedsiębiorstw otrzymywało faktury elektroniczne, a 5% wysyłało faktury elektroniczne. Wyróżniały się tu przedsiębiorstwa duże, wśród których 16% otrzymywało, a 15% wysyłało faktury elektroniczne. W średnich przedsiębiorstwach otrzymywanie faktur (12%) było zbliżone do wysyłania (8%). Wśród małych przedsiębiorstw, odsetek podmiotów otrzymujących faktury elektroniczne (9%) był wyższy niż wysyłających faktury (4%).



W styczniu 2008 r. projekty ICT, wdrożone w ciągu ostatnich 2 lat, w średnim stopniu wpływały na ulepszenie sposobów prowadzenia prac w badanych obszarach działalności przedsiębiorstw.

Przedsiębiorstwa odnotowują korzyści ze stosowania technologii informatycznych w takich obszarach działalności, jak: reorganizacja i upowszechnianie rutynowych czynności (20%), uwolnienie zasobów (11%), zwiększenie dochodów (10%), rozwój nowych produktów i usług (10%).

Tab. 5 Korzyści ze stosowania technologii teleinformatycznych w różnych obszarach działalności przedsiębiorstwa w 2008 r.

Przedsiębiorstwa wg wielkości	Obszary działalności przedsiębiorstwa			
	reorganizacja i uproszczenie rutynowych czynności	uwolnienia zasobów	zwiększenie dochodów	rozwój nowych produktów i usług
<b>Ogółem</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
małe (10-49 pracujących)	16	8	9	9
średnie (50-249 pracujących)	30	16	14	14
duże (250 i więcej pracujących)	50	33	26	26

## Gospodarstwa domowe

Wyniki badania wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych<sup>3</sup> i przez osoby prywatne wskazują na poprawę wyposażenia gospodarstw w sprzęt komputerowy oraz postęp w rozpowszechnieniu dostępu do Internetu i korzystaniu z tej sieci:

- 59% gospodarstw domowych posiada komputery
- 48% gospodarstw posiada dostęp do Internetu
- 38% gospodarstw dysponuje połączeniami szerokopasmowymi
- Połowa populacji osób w wieku 16-74 lata regularnie (co najmniej raz w tygodniu) korzysta z komputera
- 44% to regularni użytkownicy Internetu
- Najczęściej korzysta się z komputera oraz Internetu w domu
- Główne cele korzystania z Internetu to: używanie poczty elektronicznej, poszukiwanie informacji o towarach i usługach oraz udział w czatach i forach dyskusyjnych

<sup>3</sup> Badanie przeprowadzono w kwietniu 2007 r. na reprezentacyjnej próbie 8300 gospodarstw domowych. Objęło ono gospodarstwa domowe z przynajmniej jedną osobą w wieku 16-74 lata oraz mieszkające w nich osoby w tym przedziale wiekowym.

- Dynamicznie rozwija się bankowość internetowa
- Polskie gospodarstwa domowe wydały na ICT w 2007 r. ponad 11 mld zł
- Wolniej niż w poprzednim roku przybywa osób kupujących przez Internet
- Średnia wartość zakupów internetowych utrzymuje się na podobnym poziomie jak w poprzednim roku

W 2008 r. 7,4 mln gospodarstw domowych posiadało przynajmniej jeden komputer, tj. o ponad 650 tys. więcej niż przed rokiem, a ich udział wśród ogółu gospodarstw wzrósł z 54% do 59%.

Tabela 1. Odsetek gospodarstw domowych wyposażonych w komputery wg klasy miejsca zamieszkania

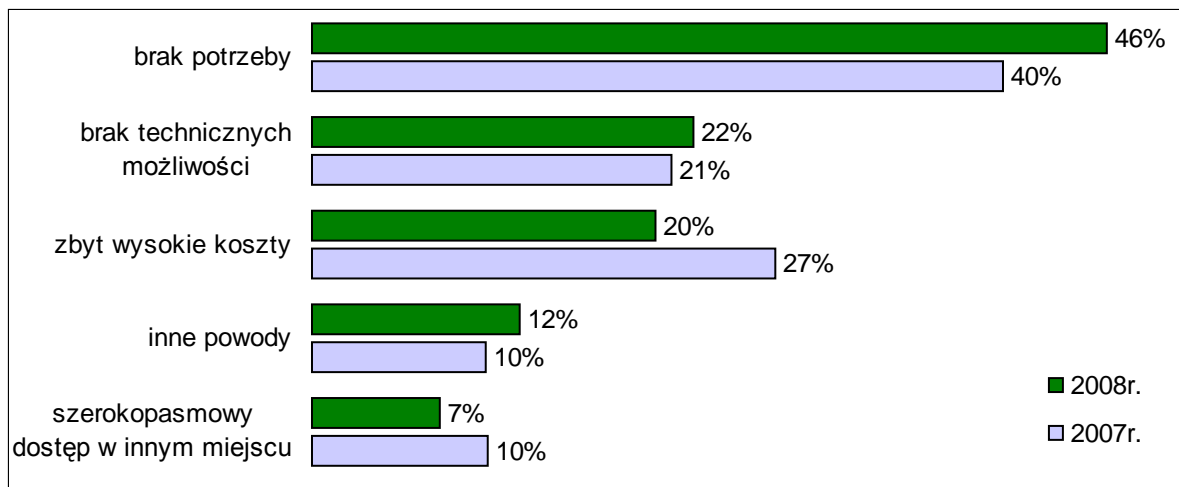
	2006 r.	2007 r.	2008 r.
miasta o liczbie mieszkańców powyżej 100 tys.	52,9%	60,0%	64,0%
miasta o liczbie mieszkańców do 100 tys.	46,4%	54,8%	59,6%
obszary wiejskie	36,4%	46,0%	52,8%

Liczba gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu w miejscu zamieszkania osiągnęła niemal 6 mln (48% ogółu), z czego w 5,8 mln gospodarstw (46% ogółu) rzeczywiście korzystało z tej sieci, a w pozostałych domownicy wiedzieli, że mogą łączyć się z Internetem (głównie przy pomocy telefonu komórkowego), lecz nikt z nich nie korzystał z tej możliwości.

Szybko przybywa gospodarstw korzystających z połączeń szerokopasmowych - w 2008 r. było ich 4,8 mln (38% ogółu). Od 2007 r. ich liczba zwiększyła się o ponad milion (8,4 pkt. %) i rośnie szybciej niż przybywa gospodarstw z dostępem do Internetu (wzrost o 6,6 pkt. %), co oznacza, że praktycznie wszystkie nowe łącza internetowe są już szerokopasmowe i ten rodzaj łączy stopniowo wypiera wąskopasmowe.

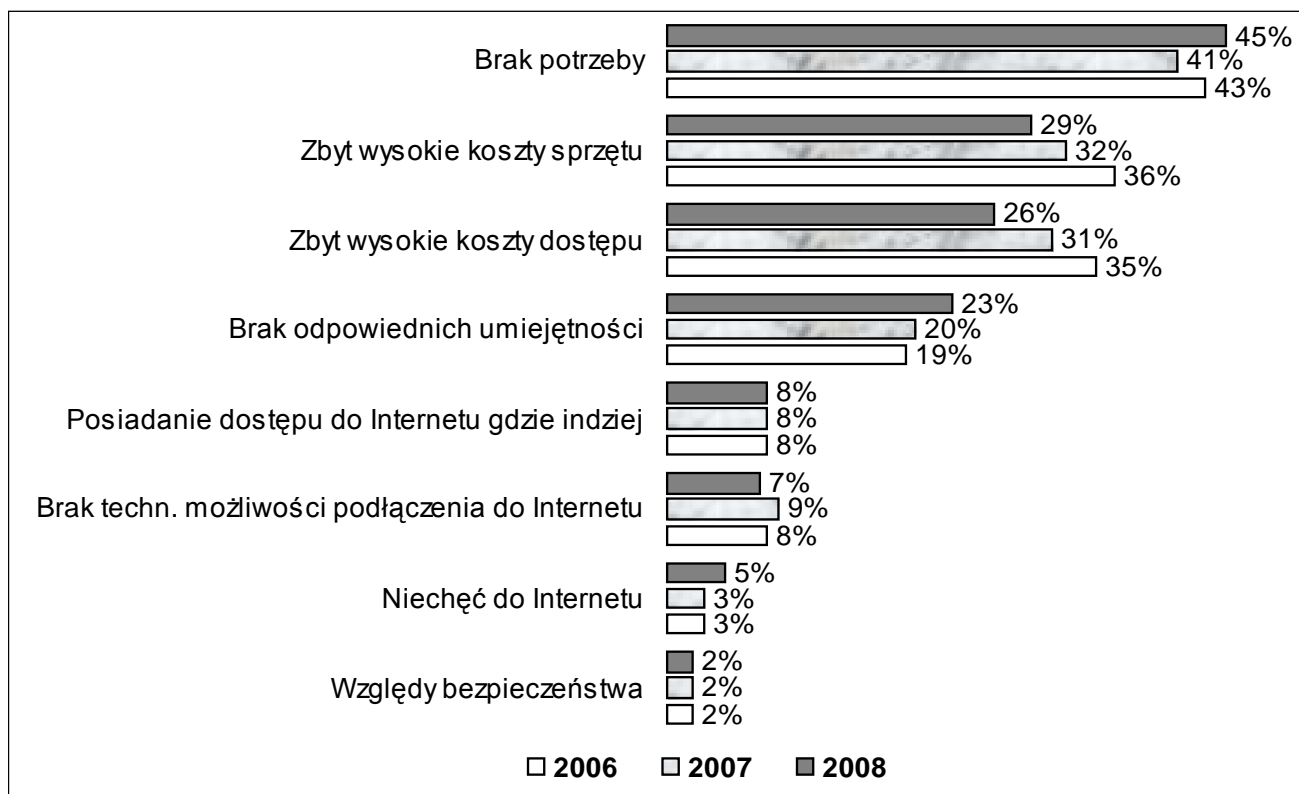


Wykres 1. Przyczyny nieposiadania szerokopasmowego dostępu do Internetu w domu (w % ogółu gospodarstw domowych korzystających z Internetu, lecz nie posiadających dostępu szerokopasmowego) w latach 2007-2008



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Wykres 2. Powody nieposiadania dostępu do Internetu w domu (w % ogółu gospodarstw domowych bez dostępu do Internetu) w latach 2006-2008



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Najczęściej wskazywaną przyczyną zarówno braku dostępu do Internetu w ogóle, jak i braku łączy szerokopasmowych w domu był brak potrzeby korzystania z sieci albo technik szybkiego przesyłania danych.

Wciąż ważną, chociaż z roku na rok coraz mniejszą rolę odgrywały względy ekonomiczne, czyli zbyt wysokie koszty zakupu sprzętu umożliwiającego korzystanie z globalnej sieci, opłaty za dostęp do Internetu lub korzystanie z łączy szerokopasmowych.

Ograniczone możliwości techniczne dostawców usług internetowych (brak sieci telefonicznej lub zasięgu w sieciach bezprzewodowych, przestarzałe centrale telefoniczne) częściej były zgłaszane jako przeszkoda w uzyskaniu szerokopasmowego dostępu do Internetu (22% gospodarstw bez szybkich łączy), niż jako bariera dostępu do tej sieci w ogóle (7% gospodarstw bez Internetu w domu). Z drugiej strony, liczba osób napotykających bariery techniczne już na etapie uzyskania połączenia z globalną siecią była ponad dwukrotnie większa - 492 tys. gospodarstw (7% z ok. 6,6 mln) w ogóle nie mogło być dołączonych do tej sieci, podczas gdy 227 tys. gospodarstw (22% z nieco ponad miliona) chciałoby mieć szybsze łącza, ale napotkało problemy leżące po stronie dostawców.

Tabela 2. Odsetki osób korzystających z komputera i Internetu w podziale na miejsce korzystania w 2008 r.

Komputery	Osoby korzystające	Internet
	<i>w % populacji w wieku 16-74 lata</i>	
62%	kiedykolwiek	56%
50%	regularnie (co najmniej raz w tygodniu)	44%
<b>wg miejsca korzystania</b>		
49%	w domu	40%
17%	w miejscu pracy (innym niż dom)	15%
9%	w szkole, na uczelni	9%
8%	w mieszkaniach innych osób	9%
3%	w innych miejscach	4%

Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Udział osób które w 2008 r. deklarowały, że kiedykolwiek korzystały z Internetu wynosił 56%, a osób używających komputera - 62%. Regularnych użytkowników, tzn. osób korzystających co najmniej raz w tygodniu, w obu przypadkach było jednak znacznie mniej - 44% wszystkich osób w wieku 16-74 lata regularnie korzystało z Internetu, a 50% z komputera.

W obu przypadkach najczęściej wskazywanym miejscem korzystania był dom - odsetki osób używających komputerów i Internetu w drugim pod względem częstości wskazania miejscu -

w pracy- były ponad dwukrotnie niższe. Jeśli jednak weźmiemy pod uwagę tylko osoby pracujące, to wśród nich 33% korzysta z komputera, a 28% z Internetu w pracy. W miejscu pobierania nauki 66% uczniów i studentów używa komputera, a 64% - Internetu.

Tabela 3. Cele korzystania z Internetu w sprawach prywatnych w latach 2005-2008

	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.
Korzystanie z poczty elektronicznej	24%	27%	32%	38%
Wyszukiwanie informacji o towarach i usługach	18%	25%	27%	33%
Udział w czatach i forach dyskusyjnych	15%	18%	26%	31%
Czytanie, pobieranie czasopism on-line	13%	16%	15%	19%
Szukanie informacji dotyczących zdrowia	7%	11%	13%	19%
Słuchanie radia i oglądanie telewizji on-line	6%	10%	13%	18%
Korzystanie z usług bankowych	6%	9%	13%	17%
Telefonowanie przez Internet, odbywanie wideokonferencji	5%	8%	10%	15%
Korzystanie z serwisów poświęconych turystyce	6%	11%	11%	14%
Pobieranie programów komputerowych	8%	12%	12%	12%
Granie w gry, pobieranie plików z gramami, muzyką, filmami	12%	16%	17%	12%
Szukanie pracy, wysyłanie ofert	5%	7%	7%	8%
Sprzedawanie towarów np. na aukcjach	1%	5%	5%	7%

Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Podobnie jak w ubiegłych latach, najwięcej osób (38% ogółu w 2008 r.) deklarowało, że korzysta z globalnej sieci do wysyłania i odbierania e-maili, a niewiele mniej (1/3 ogółu) do wyszukiwania informacji o towarach i usługach lub korzystania z czatów i forów dyskusyjnych.

Bardzo dynamicznie rozwija się korzystanie z bankowości internetowej – liczba osób zarządzających swoimi rachunkami i płatnościami przez Internet zwiększyła się o 331% w stosunku do poziomu z 2004 r., co oznacza wzrost o ponad 3,8 miliona użytkowników. Od 2005 r. przybywa ponad milion użytkowników rocznie. Wyższe miejsca niż w latach poprzednich w rankingu popularności celów korzystania z sieci zajęły: szukanie informacji dotyczących zdrowia (urazów, chorób, żywienia, profilaktyki itp.), telefonowanie przez Internet lub uczestniczenie w wideokonferencjach, korzystanie z serwisów poświęconych turystyce oraz słuchanie radia i oglądanie telewizji przez Internet. W 2008 r. 5,2 mln osób kupowało lub zamawiało przez Internet towary lub usługi do użytku prywatnego. Od 2007 r. przybyło 624 tys. kupujących w sieci, a ich udział wzrósł z ok. 16% do 18% ogółu mieszkańców Polski w wieku 16-74 lata.

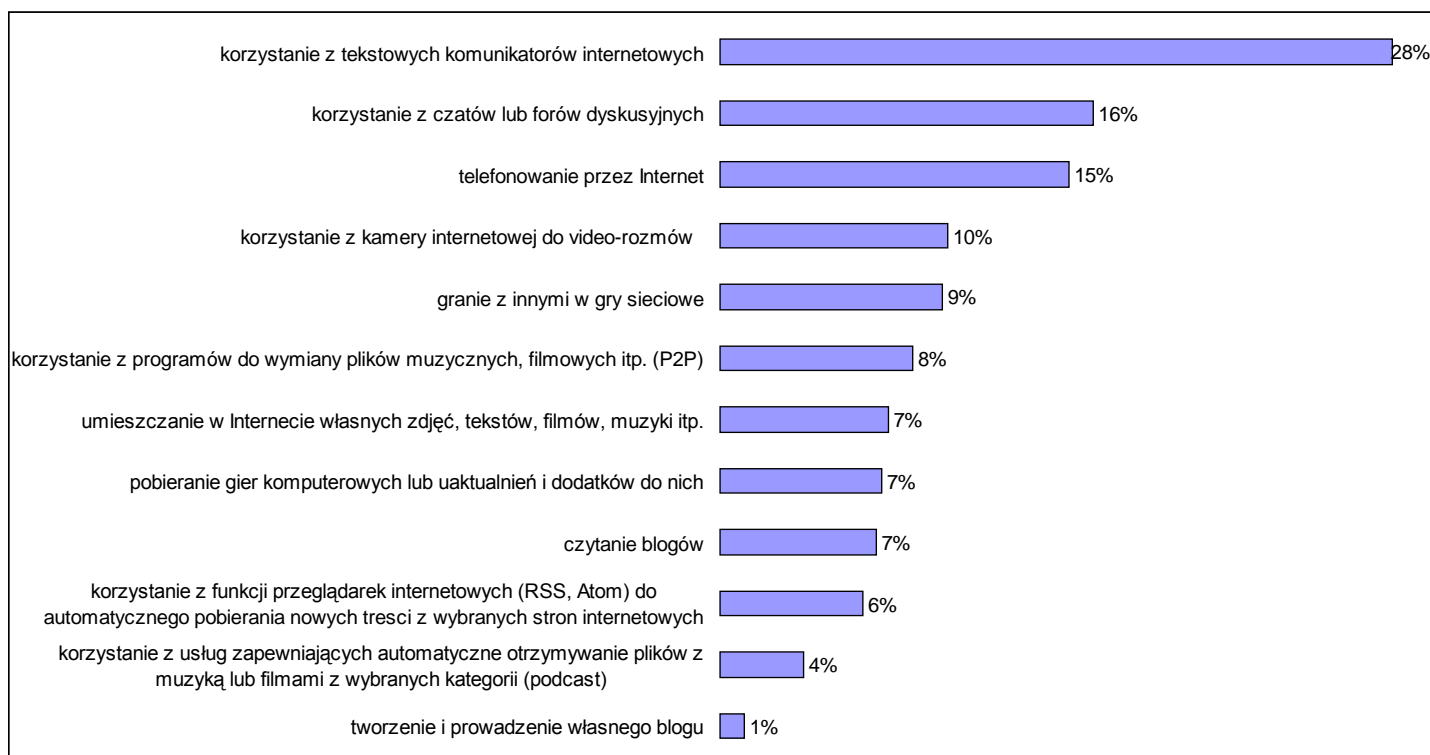
Łączna wartość zakupów internetowych w 2008 r. pozostała na poziomie 4,5 miliarda złotych, tak jak w 2007 r., więc przeciętnie na jedną osobę korzystającą z handlu internetowego przypadały zakupy o wartości 859 zł w porównaniu do 980 zł w roku ubiegłym.

Po raz pierwszy w tym badaniu respondenci zostali poproszeni o oszacowanie wydatków na ICT poniesionych w 2007 r. Ponad połowa (52%) gospodarstw domowych w Polsce ponosiła takie wydatki, w tym na:

1. sprzęt komputerowy, urządzenia peryferyjne, akcesoria i materiały eksploatacyjne – 43% ogółu gospodarstw
2. oprogramowanie komputerowe lub gry – 17%
3. usługi internetowe – dostęp do Internetu, opłaty za przesyłanie danych lub korzystanie z płatnych usług dostępnych w sieci – 44%

Łączna wartość wydatków na ICT w 2007 r. przekroczyła 11,2 mld zł (ok. 940 mln zł miesięcznie). Przeciętnie każde gospodarstwo domowe, ponoszące takie wydatki co miesiąc wydawało 90 zł na sprzęt komputerowy, 28 zł na oprogramowanie i 71 zł na usługi internetowe.

Wykres 3. Korzystanie z zaawansowanych usług internetowych w 2008 r.



Odsetki nie sumują się do 100%, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi

Spośród zbadanych w 2008 r. zaawansowanych usług sieciowych największą popularnością cieszyły się komunikatory internetowe (np. gadu-gadu, tlen itp.), z których korzystało ponad 8 mln osób (28% ogółu mieszkańców Polski w wieku 16-74 lata). Niemal dwukrotnie mniej osób brało udział w czatach lub forach dyskusyjnych on-line (4,6 mln). Ponad 4 mln osób telefonowało przez Internet, a 2,8 mln korzystało z globalnej sieci do przesyłania obrazu z kamery internetowej. Ok. 300 tys.osób tworzyło i prowadziło własne pamiętniki internetowe (blogi).

\*

Pełne wyniki badania będą dostępne na stronie internetowej GUS w grudniu br.