

Roman Nierebiński, Hanna Pawlak  
Instytut Łączności

## Wykorzystywanie nowych technologii w polskich firmach – wyniki badań IŁ

W 2005 r. Instytut Łączności przeprowadził badania ankietowe firmowych użytkowników Internetu [1], których celem było poznanie, w jakim stopniu polskie firmy posiadające już dostęp do Internetu korzystają z nowych technologii. Problematyka badań koncentrowała się wokół następujących zagadnień:

- sposoby korzystania z komputerów w firmach, dostęp zatrudnionych do firmowych komputerów oraz wpływ komputeryzacji na funkcjonowanie firm
- sposoby korzystania z Internetu w firmach, dostęp zatrudnionych do Internetu, wpływ wprowadzenia Internetu do firm na ich funkcjonowanie, firmowe strony internetowe oraz indywidualny dostęp zatrudnionych do poczty internetowej
- sposoby służbowej komunikacji oraz korzystanie w firmach z telefonii komórkowej
- zapotrzebowanie na publiczne usługi dla firm świadczone elektronicznie, korzystanie z tych usług oraz ocena jakości ich świadczenia.

Sondaż przeprowadzono drogą internetową. Informacje o firmach, które poddano ankietyzacji, zaczerpnięto z bazy danych „Firmy Polskie 2005”. Zbadano firmy z terytorium całej Polski. Otrzymano 4518 wypełnionych ankiet.

### Badania

Badanie było anonimowe. Przedstawiciele badanych firm proszono o podanie takich atrybutów firmy, jak: wielkość (liczba pracowników), dziedzina działalności, status prawny, kondycja finansowa, województwo (siedziba firmy), wielkość oraz status miejscowości, w której znajduje się siedziba firmy. W wyniku badań powstał raport ogólnopolski [2], zawierający zestawienia zbiorcze w postaci wykresów oraz analizy statystyczne zwymiarowane współczynnikiem korelacji liniowej Pearsona.

Niniejszy artykuł prezentuje zestawienia zbiorcze w postaci tablic, w których przedstawiono procentowe odpowiedzi respondentów na wybrane pytania.

### Korzystanie z komputerów

Respondentów zapytano o wykorzystywanie komputerów, dostęp do nich, skutki komputeryzacji firmy oraz plany zakupu komputerów.

Komputerów firmowych używa się najczęściej do wspomaganie różnego rodzaju prac biurowych (96%). Równie ważna jest ich rola jako narzędzia dostępu do Internetu (95%). Najbardziej stosowane są komputery do takich czynności jak: tworzenie oprogramowania (16%)

i szkolenie pracowników (21%).

Tab. 1. Wykorzystanie komputerów firmowych Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Prace biurowe	96
Prowadzenie księgowości	69
Internet	95
Tworzenie oprogramowania	16
Szkolenie pracowników	21
Utrzymywanie bazy danych klientów	66
Inne	19

W zdecydowanej większości firm (74,5%) z komputerów korzystała ponad połowa pracowników. Najmniej odpowiedzi (6,9%) zanotowano wśród firm, w których dostęp do komputerów posiadało 11 – 25% zatrudnionych.

Tab. 2. Pracownicy korzystający z komputerów firmowych Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Do 10% pracowników	9,2
11 – 25% pracowników	6,9
26 – 50% pracowników	9,4
Powyżej 50% pracowników	74,5

Firmy zdecydowanie pozytywnie oceniają wpływ wprowadzenia komputerów na sprawność swojego działania. Respondenci odpowiadali, że wprowadzenie komputerów stało się niezbędne do funkcjonowania firm (69,1%). Opinie, że komputery nie wniosły żadnych zmian pojawiały się rzadko (2,2%).

Tab. 3. Skutki wprowadzenia komputerów Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Stały się niezbędne do funkcjonowania firmy	69,1
Znacznie usprawniły funkcjonowanie firmy	24,7
Nieznacznie usprawniły funkcjonowanie firmy	2,0
Nie wniosły żadnych zmian w funkcjonowaniu firmy	2,2
Trudno powiedzieć	0,3
Inne	1,7

Większość badanych firm myśli o zakupie nowych komputerów (72,4%). Jedynie 11% respondentów nie ma takich planów; najczęściej tłumacząc to brakiem potrzeb (49,8%) lub problemami natury finansowej (35,1%).

## Korzystanie z Internetu

Respondentów zapytano o korzystanie z Internetu, dostęp pracowników do Internetu, skutki wprowadzenia Internetu do firmy, firmowe strony WWW oraz służbowe adresy poczty elektronicznej.

Wszystkie badane firmy posiadają dostęp do Internetu, korzystają jednak z niego na różny sposób. Najczęściej korzysta się w firmach z poczty elektronicznej (95%) oraz szuka informacji związanych z działalnością firmy (84%).

Tab. 4. Wykorzystanie Internetu w firmie Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Poczta elektroniczna	95
Szukanie informacji związanych z działalnością firmy	84
Wyszukiwanie informacji o innych firmach	79
Bankowość elektroniczna	79
Wyszukiwanie partnerów	53
Prowadzenie sprzedaży	27
Dokonywanie zakupów	38
Składanie zamówień	52
Promocja firmy, reklama	73
Zamieszczanie ogłoszeń	43
Świadczenie usług	27
Praca na odległość	29
Inne	5

Większość badanych firm (68%) gwarantuje dostęp do Internetu ponad połowie zatrudnionych.

Tab. 5. Dostęp pracowników do Internetu Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Do 10% pracowników	12
11 – 25% pracowników	8
26 – 50% pracowników	12
Powyżej 50% pracowników	68

Firmy pozytywnie oceniają skutki wprowadzenia Internetu. Najwięcej respondentów odpowiedziało, że Internet stał się niezbędny do prowadzenia firmy (53,9%) oraz że znacznie usprawnił funkcjonowanie firmy (34,3%). Najmniej, bo zaledwie 2,3% firm odpowiedziało, że Internet nie wniósł żadnych zmian do ich funkcjonowania.

Zdecydowana większość respondentów posiadała firmową stronę internetową (87,1%). Spośród firm posiadających własną stronę internetową wyraźna większość wyraziła zadowolenie z jej funkcjonowania (77,1%). Jed-

Tab. 6. Skutki wprowadzenia Internetu Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Stał się niezbędny do funkcjonowania	53,9
Znacznie usprawnił funkcjonowanie	34,3
Nieznacznie usprawnił funkcjonowanie	4,4
Żadnych zmian nie spowodował	2,3
Trudno powiedzieć	0,9
Inne	0,9

nie 9% respondentów nie było zadowolonych z funkcjonowania strony WWW. Firmy posiadające stronę WWW najczęściej deklarowały, że posiadanie strony internetowej przynosi im korzyści (75,2%). Korzyści, jakie wynikają z posiadania firmowej strony WWW, to przede wszystkim promocja firmy (44%). Mniej firm wskazało na korzyści finansowe wynikające z posiadania strony WWW. Na znaczne korzyści finansowe wskazało 26,4% firm, na niewielkie korzyści 18,4%.

Spośród firm, które nie posiadały własnej strony internetowej, większość ujawniła chęć jej utworzenia (67,1%).

Wszystkie badane firmy, ze względu na sposób przeprowadzenia ankietyzacji, posiadały adresy poczty elektronicznej. Nie wszystkie spośród badanych firm udostępniły indywidualne służbowe adresy poczty elektronicznej swoim pracownikom. Brak takiej możliwości wskazywano w 25% przypadków. Firmy, w których przydzielono pracownikom służbowe adresy poczty elektronicznej, najczęściej odpowiadały, że udostępniają indywidualne służbowe adresy poczty elektronicznej ponad połowie zatrudnionych (59,3%).

Tab. 7. Indywidualny dostęp pracowników do poczty elektronicznej Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Do 10% pracowników	15,8
11 – 25% pracowników	9,8
26 – 50% pracowników	14,4
Powyżej 50% pracowników	59,3

## Sposoby służbowej komunikacji

Przedstawiciele badanych firm odpowiadali na pytania związane ze służbowym wykorzystywaniem telefonii komórkowej oraz różnymi sposobami nawiązywania kontaktów z klientami.

Tab. 8. Dostęp pracowników do telefonii komórkowej Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Do 10% pracowników	27
11 – 25% pracowników	15
26 – 50% pracowników	18
Powyżej 50% pracowników	40

Z telefonii komórkowej korzystano do celów służbowych w 83% firm. W firmach, w których stosuje się telefonię komórkową do celów służbowych, najczęściej korzysta z tej możliwości ponad połowa pracowników (40%).

Respondentów zapytano o sposoby kontaktowania się z klientami. Najczęściej wskazywano kontakty za pomocą telefonu stacjonarnego (89%) oraz poczty elektronicznej (87,7%).

Tab. 9. Sposoby kontaktów z klientami Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Telefon stacjonarny	89,0
Poczta elektroniczna (e-mail)	87,7
Osobiście	77,3
Telefon komórkowy	77,4
Faks	71,5
Listownie	52,6
Przesyłki kurierskie	40,9
Inny	5,5

## Usługi publiczne dla firm

Respondentów zapytano o zapotrzebowanie na publiczne usługi dla firm świadczone elektronicznie, korzystanie z tych usług oraz ocenę jakości ich świadczenia.

Najbardziej pożądaną usługą jest możliwość regulowania drogą elektroniczną należności podatkowych i innych finansowych zobowiązań, np. składek ZUS (82,5%). Niewiele mniejszy popyt ze strony firm występuje na elektroniczny dostęp do dokumentów i zarządzeń (79,9%). Najmniejsze zainteresowanie badane firmy wykazały w stosunku do elektronicznego dostępu do akt notarialnych (32,7%).

Tab. 10. Zapotrzebowanie na usługi publiczne świadczone drogą elektroniczną Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Podatki, inne płatności	82,5
Akty notarialne	32,7
Pozwolenia i opinie	63,2
Ewidencja działalności	67,8
Dostęp do dokumentów	79,9
Przetargi	68,4
Sprawy związane z zatrudnieniem	57,8
Inne	7,3
Trudno powiedzieć	6,4

Ankietowani najczęściej korzystali z następujących usług, świadczonych przez organy władzy lokalnej: podat-

ki i inne płatności (60,6%) oraz dostęp do dokumentów i zarządzeń (42,6%). Najbardziej korzystano z dostępu do aktów notarialnych (8,2%) oraz ewidencji działalności gospodarczej (11,1%).

Tab. 11. Dostęp do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną Źródło: badania własne

	% odpowiedzi
Podatki, inne płatności	60,6
Akty notarialne	8,2
Pozwolenia i opinie	11,4
Ewidencja działalności	11,1
Dostęp do dokumentów	42,6
Przetargi	34,9
Sprawy związane z zatrudnieniem	18,5
Inne	3,3
Trudno powiedzieć	12,1

Respondentów, którzy korzystali już z elektronicznych usług publicznych, zapytano o ocenę jakości ich świadczenia. Najczęściej oceniano ich jakość jako średnią (42,3%) oraz dobrą (36%). Ocenę bardzo dobrą wskazało 5,4% przedstawicieli firm.

W pracy zaprezentowano zbiorcze wyniki dla firm z terenu całej Polski, dotyczące korzystania przez nie z nowych technologii telekomunikacyjnych. Należy mieć na uwadze, że badane firmy dysponowały dostępem do Internetu, udostępniając swój adres poczty elektronicznej. Dla większości badanych firm, niezależnie od ich wielkości, rodzaju produkcji, kondycji finansowej, formy własności czy lokalizacji, komputeryzacja i Internet pomalą stają się koniecznością. Firmy zauważają pozytywne skutki wprowadzenia komputerów, korzystania z Internetu oraz prowadzenia firmowych stron WWW. W zdecydowanej większości przypadków stwierdzają, że korzystanie z nowych technologii stało się niezbędne do funkcjonowania firmy, albo znacznie usprawniło ich funkcjonowanie.

Polskie firmy są w dużej mierze przygotowane do udziału w e-gospodarce, coraz częściej korzystają z nowych technologii oraz usług oferowanych drogą elektroniczną przez organy władzy centralnej i samorządowej. Liczą na dalsze udogodnienia w tym zakresie, które ułatwią im działalność, oszczędzą czas i przyniosą wymierne korzyści.

## LITERATURA:

- [1] R. Nierebiński, H. Pawlak: Badania użytkowników nowych technologii telekomunikacyjnych, Instytut Łączności, 2005
- [2] R. Nierebiński, H. Pawlak: Firmowi użytkownicy Internetu w Polsce, Raport z badań przeprowadzonych w 2005 r., Instytut Łączności, 2005