

Diagnoza rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w województwie śląskim – RAPORT Z BADAŃ

Katowice, październik 2008

SPIS TREŚCI**strona**

Założenia metodyczne i przebieg badań	3
Część A – Gospodarstwa domowe	6
A1. Gospodarstwa domowe - charakterystyka próby	7
A2. Korzystanie z technologii teleinformatycznych w gospodarstwach domowych	15
A3. Zachowania nabywcze gospodarstw domowych w Internecie	41
A4. Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w gospodarstwach domowych do kontaktów z instytucjami ..	51
A5. Gospodarstwa domowe o technologiach teleinformatycznych	60
Część B – Przedsiębiorstwa	65
B1. Przedsiębiorstwa - charakterystyka próby	66
B2. Korzystanie z technologii teleinformatycznych w przedsiębiorstwach	69
B3. Przedsiębiorstwa o technologiach teleinformatycznych	94
Podsumowanie	100
Załączniki	112

Diagnoza rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w województwie śląskim w 2008 roku wymagała opracowania właściwego zbioru informacji o charakterze pierwotnym. W tym celu na przełomie września i października 2008 roku przeprowadzono badania bezpośrednie: techniką wywiadu bezpośredniego wśród 600 gospodarstw domowych oraz techniką ankiety internetowej wśród 300 przedsiębiorstw.

Celem badań bezpośrednich było określenie zakresu korzystania z technologii teleinformatycznych w gospodarstwach domowych i przedsiębiorstwach, identyfikacja zachowań nabywczych gospodarstw domowych w Internecie oraz poznanie opinii gospodarstw domowych i przedsiębiorstw na temat technologii teleinformatycznych.

Dobór gospodarstw domowych do próby miał charakter losowo-kwotowy. Ze 167 jednostek (gmin i miast na prawach powiatu) w województwie śląskim wylosowano 33 według struktury jednostek w całej populacji. Następnie w każdej jednostce do badania dobrano kwotowo gospodarstwa domowe według udziału w strukturze gospodarstw domowych oraz liczby osób. Dobór przedsiębiorstw do próby miał charakter celowy. Ze 427 413 przedsiębiorstw¹ w województwie śląskim do badań wybrano 300 według liczby zatrudnionych.

Informacje z badań bezpośrednich poddano analizie ilościowej, a wyniki zestawiono w tablicach i na rysunkach. W analizie ilościowej zastosowano proste metody statystyczne. Opracowanie składa się z dwóch części. W pierwszej przedstawione zostały wyniki badań realizowanych wśród gospodarstw domowych, a w drugiej części wśród przedsiębiorstw. Pracę kończy podsumowanie oraz załączniki.

¹ www.stat.gov.pl

Przebieg badań...

Badania bezpośrednie wśród gospodarstw domowych przeprowadzono w dniach 19.09 – 3.10.2008 r. (szczegółowe dane zawiera załącznik 1). Odpowiedzi udzielali przedstawiciele gospodarstw domowych w wieku powyżej 18 lat.

Wyszczególnienie	Ogółem		Gospodarstwo domowe według wielkości				
			1 osobowe	2 osobowe	3 osobowe	4 osobowe	5 osobowe i więcej
	Liczba jednostek	Liczba wywiadów					
Gminy miejskie	6	97	22	26	22	18	9
Gminy wiejskie	19	89	18	18	20	19	14
Gminy miejsko – wiejskie	4	42	8	12	6	9	7
Miasta na prawach powiatów	4	372	108	90	81	64	29
Ogółem		600	156	146	129	110	59

Przebieg badań...

Badania bezpośrednie wśród przedsiębiorstw zrealizowano w dniach 24.09 – 20.10.2008 r. W badaniu wzięło udział 640 przedsiębiorstw, po weryfikacji formalnej i merytorycznej do dalszych analiz wybrano 300 przedsiębiorstw odpowiadających kryteriom doboru próby.

Wyszczególnienie	Przedsiębiorstwa	
Dobór próby	Celowy	
Wielkość próby	300 przedsiębiorstw	
	• Mikro (od 1 do 9 pracowników)	100
	• Małe (od 10 do 49 pracowników)	100
	• Średnie (od 50 do 249 pracowników) i duże (powyżej 249 pracowników)	100 (w tym 20 dużych przedsiębiorstw)
Narzędzie badawcze	kwestionariusz on-line	
Narzędzie internetowe wspomagające proces badawczy	webankieta.pl www.webankieta.pl	

CZEŚĆ A – GOSPODARSTWA DOMOWE

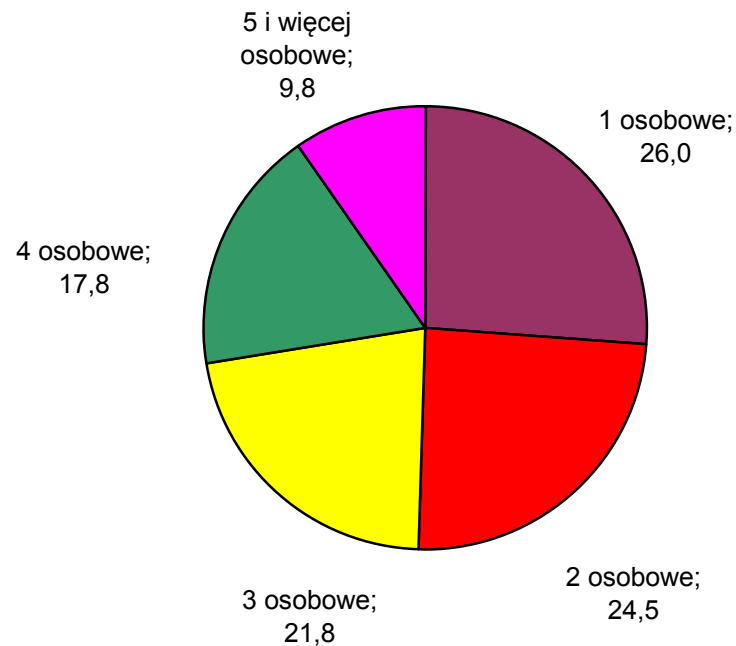
A1. GOSPODARSTWA DOMOWE - CHARAKTERYSTYKA PRÓBY

Charakterystyka próby...

W badanej próbie co czwarte gospodarstwo domowe było 1 i 2-osobowe, co piąte 3-osobowe, co szóste liczyło 4 osoby, a tylko co dziesiąte liczyło 5 i więcej osób. Średni wiek pana i pani domu wynosił odpowiednio 41 i 42 lata. Panowie domu najczęściej legitymowali się średnim wykształceniem (44%) i w większości byli aktywni zawodowo (82,6%). Kobiety – panie domu z próby są lepiej wykształcone od mężczyzn (32,9% posiada wyższe wykształcenie) i prawie tak samo aktywne zawodowo (78,1%). Inni członkowie gospodarstw domowych to najczęściej osoby w wieku 21 lat, legitymujące się wykształceniem średnim, niepracujące.

Badane gospodarstwa domowe ogółem – wybrane charakterystyki (w %)

według liczby osób



według osoby udzielającej odpowiedzi

Wyszczególnienie		Pan domu	Pani domu	Inni
Wiek	Do 17 lat	-	-	45,1
	18 – 24 lat	7,4	9,9	39,5
	25 i więcej	92,6	90,1	15,4
	Średnia wieku	42	41	30
	Dominanta	30	50	21
	Maksimum	83	84	85
	Minimum	18	18	1
Wykształcenie	Podstawowe	2,3	3,2	34,6
	Zawodowe	25,5	15,4	6,3
	Średnie	44,0	48,5	46,5
	Wyższe	28,2	32,9	12,6
Aktywność zawodowa	Pracujący	82,6	78,1	37,3
	Niepracujący	17,4	21,9	62,7

Charakterystyka próby...

Niemal 3/4 badanych gospodarstw domowych posiadało dzieci, w tym ponad 40% jedno lub dwoje dzieci, a co dziesiąte troje dzieci.

Gospodarstwa domowe według liczby dzieci (N=330, w %)

Wyszczególnienie	ogółem
1 dziecko	43,2
2 dzieci	41,9
3 dzieci	12,2
4 dzieci	1,6
5 i więcej	0,5

Charakterystyka próby...

Średni wiek dzieci wynosił 16 lat, przy czym największa ich liczba ma 21 lat, najmłodsze dziecko - rok, a najstarsze - 41 lat. Prawie co drugie dziecko legitymuje się wykształceniem średnim, co trzecie podstawowym, a co siódme wyższym. Blisko 3/4 dzieci to osoby nieaktywne zawodowo.

Dzieci i inni członkowie gospodarstw domowych – wybrane charakterystyki (w %)

Wyszczególnienie		dzieci	inni
Wiek	Do 6 lat	10,8	-
	7 – 15 lat	27,6	-
	16 – 19 lat	19,7	-
	20 – 24 lat	31,3	-
	25 - 30 lat	9,2	-
	31 lat i więcej	1,4	-
	50 lat i więcej	-	100,0
Wykształcenie	Podstawowe	36,0	16,1
	Zawodowe	3,7	41,9
	Średnie	47,3	35,5
	Wyższe	13,0	6,5
Aktywność zawodowa	Pracujący	39,6	6,5
	Niepracujący	60,4	93,5

Charakterystyka próby...

Zgodnie z założeniami w próbie znalazło się 85% gospodarstw domowych zlokalizowanych w miejscowości poniżej 100 tys. mieszkańców, a tylko 18,6% na wsi. Najwięcej gospodarstw 1-osobowych mieszka w miejscowościach powyżej 100 tys.

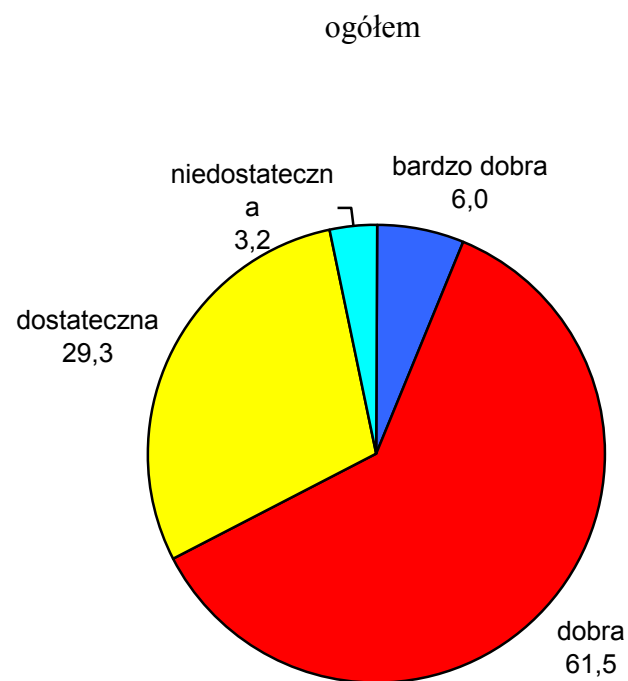
Miejsce zamieszkania gospodarstw domowych według wielkości gospodarstwa domowego (w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg liczby osób				
		1	2	3	4	5 i więcej
Wieś	15,0	11,6	12,3	15,2	18,7	23,6
Miasto do 30 tys.	8,0	6,4	8,2	5,3	9,3	15,3
Miasto od 31 do 50 tys.	14,3	12,2	16,3	15,3	15,0	11,9
Miasto od 51 do 100 tys.	5,0	5,1	5,4	6,9	2,8	3,4
Miasto powyżej 100 tys.	57,7	64,7	57,8	57,3	54,2	45,8

Charakterystyka próby...

Ponad 2/3 badanych gospodarstw domowych oceniło swoją sytuację materialną jako bardzo dobrą i dobrą, co trzecie jako dostateczną, a tylko 3% jako niedostateczną. W najlepszej sytuacji materialnej są gospodarstwa domowe 3-osobowe, a w najgorszej 1-osobowe. Wyżej swoją sytuację oceniły gospodarstwa zamieszkujące miejscowości powyżej 100 tys. niż do 100 tys. mieszkańców.

Sytuacja materialna gospodarstw domowych (w %)



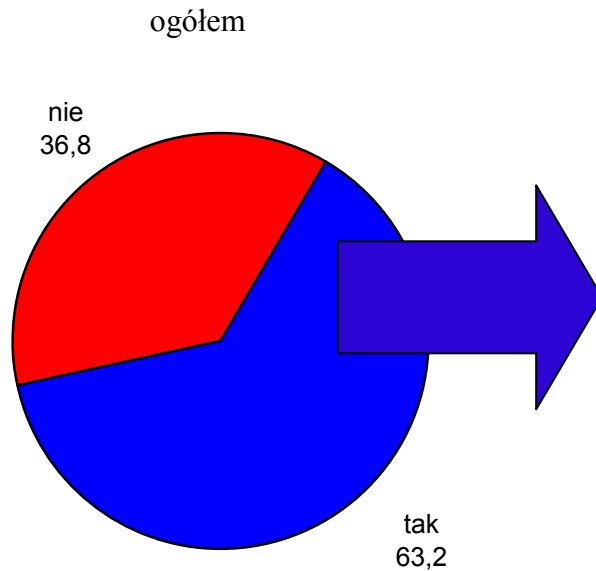
według wybranych cech gospodarstwa domowego

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Bardzo dobra	4,5	4,8	8,4	7,5	5,1	5,5	6,0
Dobra	50,0	58,5	71,8	69,2	62,7	59,4	61,5
Dostateczna	39,7	32,7	17,6	22,4	32,2	30,7	29,3
Niedostateczna	5,8	4,1	2,3	0,9	-	4,3	3,2

Charakterystyka próby...

Blisko 3/4 badanych gospodarstw domowych posiada telefon stacjonarny. Większość z nich to gospodarstwa 4-osobowe (74,8%) oraz 5 i więcej osobowe (72,9%). Wśród gospodarstw domowych nieposiadających telefonu stacjonarnego najwięcej jest gospodarstw 1 i 2-osobowych. Miejsce zamieszkania nie różnicuje faktu posiadania telefonu stacjonarnego.

Posiadanie telefonów stacjonarnych przez gospodarstwa domowe (w %)



według wybranych cech gospodarstwa domowego

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	54,5	56,5	67,2	74,8	72,9	63,0	63,3
Nie	45,5	43,5	32,8	25,2	27,1	37,0	36,7

Charakterystyka próby...

Zaledwie 4% gospodarstw domowych z próby nie posiada telefonu komórkowego. Wśród gospodarstw domowych posiadających telefon komórkowy większość posiada 2 komórki. Maksymalna liczba telefonów w gospodarstwie wynosi 7. Zdecydowanie większą liczbę telefonów komórkowych posiadają 1 i 2-osobowe gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

Gospodarstwo domowe według liczby posiadanych telefonów komórkowych i wybranych cech (N=577, w liczbach)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
1 telefon	140	117	16	5	2	-	52	88
2 telefony	169	23	93	36	14	3	73	96
3 telefony	122	1	26	68	21	6	46	76
4 telefonów	83	-	6	15	47	15	40	43
5 telefonów i więcej	63	-	-	6	23	34	30	33

Średnia liczba posiadanych telefonów	2,5
Dominanta	2
Maksymalna liczba posiadanych telefonów	7

A2. KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII TELEINFORMATYCZNYCH W GOSPODARSTWACH DOMOWYCH

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Ponad 85% badanych gospodarstw domowych korzysta z Internetu. Częściej z Internetu korzystają gospodarstwa domowe wieloosobowe niż jednoosobowe. Odsetek gospodarstw domowych korzystających z Internetu jest większy wśród gospodarstw domowych mieszkających w miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców.

Korzystanie z Internetu przez gospodarstwa domowe (w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	75,0	84,4	90,1	95,3	93,2	83,1	88,2
Nie	25,0	15,6	9,9	4,7	6,8	16,9	11,8

Wśród przyczyn niekorzystania z Internetu gospodarstwa domowe wymieniają głównie brak potrzeby (42,2%), wysokie koszty (20,5%) oraz brak komputera (16,9%). Brak takiej potrzeby jako przyczyny niekorzystania z Internetu deklaruje co drugie gospodarstwo domowe 1-osobowe oraz ponad 60% gospodarstw 4-osobowych.

Przyczyny niekorzystania z Internetu przez gospodarstwa domowe według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=84, w %)

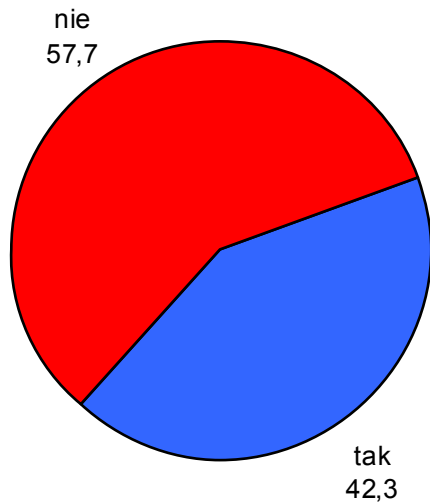
Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Brak potrzeby	42,2	48,7	34,8	33,3	60,0	25,0	41,9	42,5
Wysokie koszty (cena sprzętu, Internetu)	20,5	15,4	30,4	16,7	40,0	-	25,6	15,0
Brak komputera	16,9	23,1	8,7	25,0	-	-	11,6	22,5
Wiek (za dużo lat)	10,8	10,3	17,4	-	-	25,0	11,6	10,0
Brak umiejętności obsługi	2,4	-	-	8,3	-	25,0	-	5,0
Inne : używam komputera tylko w pracy i wystarczy, od niedawna mam komputer, korzystam z komputera u znajomych/rodziny, brak dzieci, wolę czytać gazety, szkoda mi pieniędzy	7,2	2,6	8,7	16,7	-	25,0	9,3	5,0

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Wśród gospodarstw domowych, które nie korzystają z Internetu ponad 40% ma zamiar z niego korzystać w perspektywie 2010 roku. Liczba gospodarstw planujących rozpoczęcie korzystania z Internetu wzrasta wraz ze wzrostem liczebności gospodarstwa domowego.

Zamiar korzystania z Internetu przez gospodarstwa domowe w pespektywie roku 2010 (N=84, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

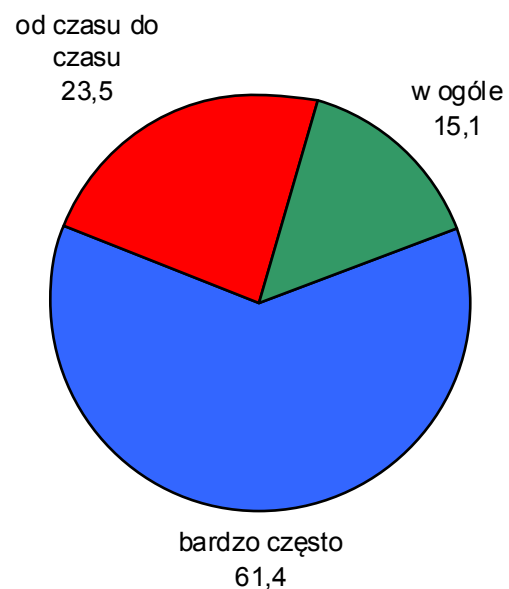
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	23,7	52,4	63,6	75,0	75,0	41,5	43,2
Nie	76,3	47,6	36,4	25,0	25,0	58,5	56,8

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Niemal 2/3 panów domu korzysta z Internetu bardzo często, co czwarty od czasu do czasu, a tylko co szósty pan domu nie korzysta z Internetu w ogóle. Częstotliwość korzystania z Internetu przez pana domu jest skorelowana z liczebnością gospodarstwa domowego, słabiej z wielkością miejscowości.

Częstotliwość korzystania z Internetu przez pana domu (N=417, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

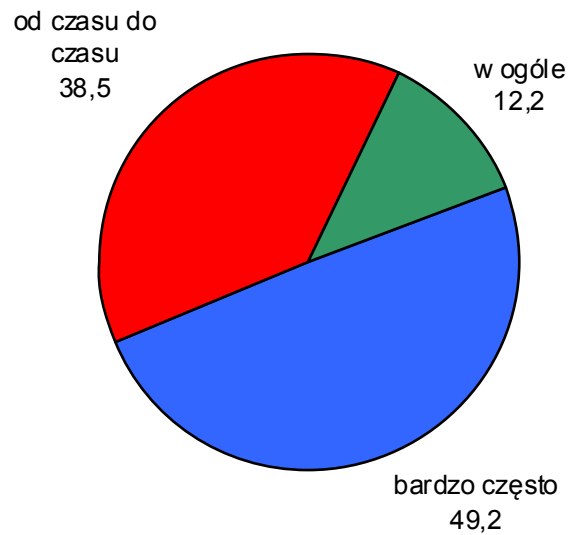
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Bardzo często	83,1	80,9	58,0	43,3	43,6	53,1	67,5
Od czasu do czasu	16,9	17,0	23,2	29,9	30,9	26,0	21,7
W ogóle	-	2,1	18,8	26,8	25,5	20,9	10,8

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Niemal co druga pani domu korzysta z Internetu bardzo często, prawie 40% od czasu do czasu, a w ogóle nie korzysta z Internetu co dziesiąta pani domu. Częstotliwość korzystania z Internetu przez panią domu jest bardzo silnie skorelowana z liczbą osób w gospodarstwach domowych (z 73,3% w gospodarstwach 1-osobowych, a 23,6% w gospodarstwach 5 i więcej osobowych).

Częstotliwość korzystania z Internetu przez panią domu (N=441, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

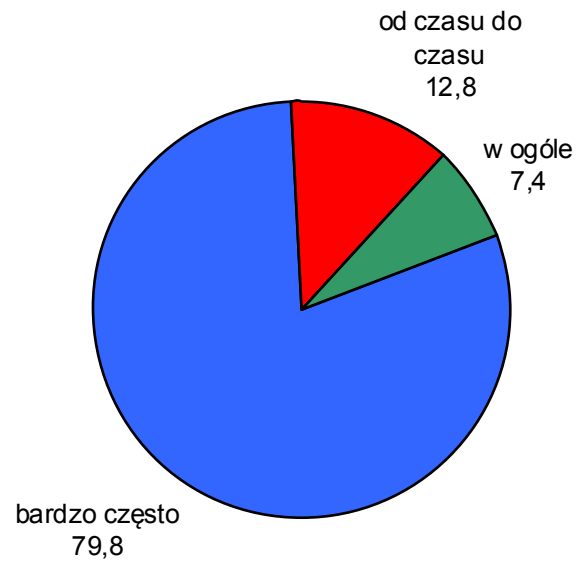
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Bardzo często	73,3	60,3	46,9	35,4	23,6	40,4	55,4
Od czasu do czasu	20,7	36,2	36,3	48,5	49,1	41,5	36,4
W ogóle	-	3,4	16,8	16,2	27,3	18,0	8,1

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Ponad 90% dzieci korzysta z Internetu, w tym prawie 80% bardzo często. Odsetek dzieci niekorzystających w ogóle z Internetu jest mniejszy wśród dzieci mieszkających w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

Częstotliwość korzystania z Internetu przez dzieci (N=330, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

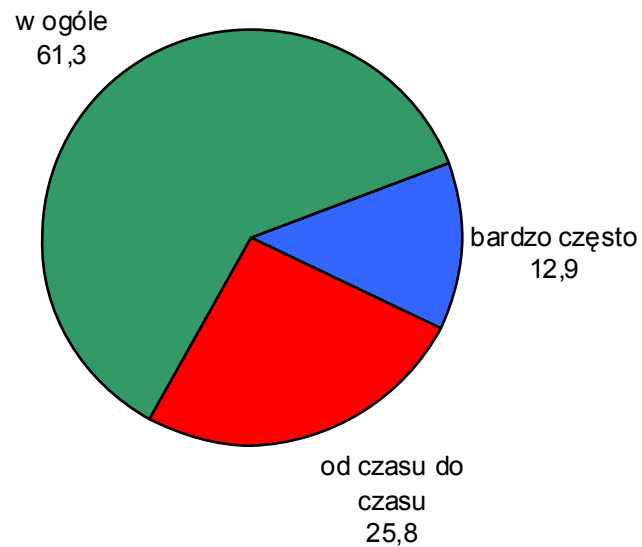
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg					
	liczby osób				miejscowości	
	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Bardzo często	87,5	66,4	89,0	85,5	81,2	78,6
Od czasu do czasu	6,3	17,3	9,0	14,5	10,9	14,5
W ogóle	6,3	16,4	2,0	-	8,0	6,9

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Niemal 2/3 innych członków gospodarstw domowych nie korzysta w ogóle z Internetu. Wśród korzystających z Internetu dominują osoby robiące to od czasu do czasu.

Częstotliwość korzystania z Internetu przez innych członków gospodarstwa domowego (N=31)

ogółem (w %)



według wybranych cech gospodarstwa domowego (w liczbach)

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg					
	liczby osób				miejscowości	
	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Bardzo często	1	1	-	2	3	1
Od czasu do czasu	-	1	1	6	7	1
W ogóle	3	4	4	8	10	9

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość członków gospodarstw domowych korzysta z Internetu w domu. Poza domem członkowie gospodarstw domowych korzystają z Internetu w pracy, w szkole/na uczelni, u znajomych oraz w kawiarence internetowej.

Miejsce korzystania z Internetu według wybranych cech gospodarstwa domowego

Wyszczególnienie	Pan domu	Pani domu	Dzieci	Inni członkowie
	w %			w liczbach
W domu	97,8	98,2	100,0	12
W pracy	41,4	32,8	8,2	-
Na uczelni/w szkole	5,8	5,4	45,0	1
U znajomych	6,7	5,6	15,8	-
W kawiarence internetowej	0,8	-	3,6	-

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość panów korzysta z Internetu w domu. W pracy z Internetu korzysta niemal co drugi pan domu z gospodarstwa domowego 1, 2 i 3-osobowego oraz niemal co trzeci z gospodarstwa domowego 4 i więcej osobowego.

Miejsce korzystania z Internetu przez pana domu według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=354, w %)

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
W domu	98,3	98,9	95,7	98,6	97,6	96,5	98,6
W pracy	46,7	49,8	47,9	34,7	34,1	41,5	41,3
U znajomych	16,7	7,5	6,4	1,4	-	9,2	5,0
Na uczelni	6,7	8,6	7,4	-	4,9	8,5	4,1
W kawiarence internetowej	5,0	-	-	-	-	1,4	0,5

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość pań domu korzysta z Internetu w domu. Prawie co trzecia pani domu z gospodarstwa domowego 1, 2, 3, 5 i więcej osobowego oraz co czwarta z gospodarstwa domowego 4-osobowego korzysta z Internetu w pracy.

Miejsce korzystania z Internetu przez panią domu według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=387, w %)

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
W domu	100,0	99,1	95,7	98,8	97,5	96,7	99,2
W pracy	36,7	39,8	31,9	22,9	30,0	35,8	31,0
U znajomych	16,7	7,1	3,2	1,2	-	4,6	6,3
Na uczelni	3,3	8,0	5,3	1,2	10,0	4,6	5,9

Wśród dzieci, które w ogóle korzystają z Internetu wszystkie korzystają w domu, a niemal co drugie w szkole lub na uczelni. Co piąte dziecko z gospodarstwa domowego 3-osobowego korzysta z Internetu w kawiarence internetowej, a co czwarte z gospodarstwa domowego 2-osobowego u znajomych. U znajomych korzysta z Internetu co dziesiąte dziecko mieszkające w miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców i co piąte mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

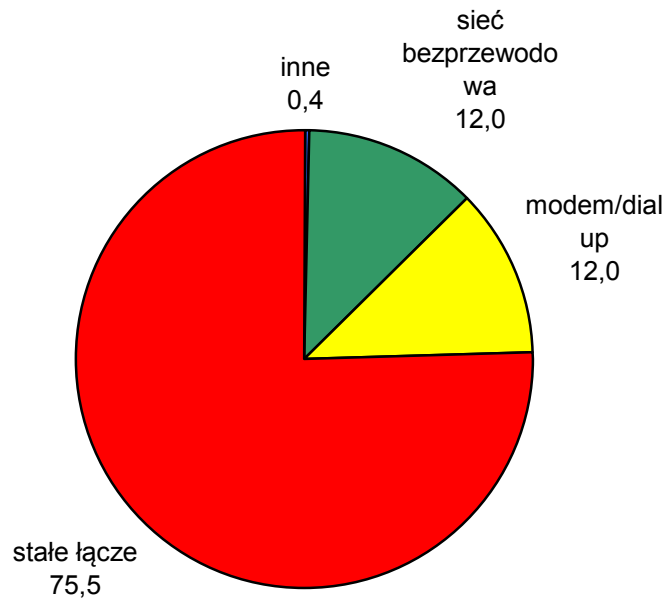
Miejsce korzystania z Internetu przez dzieci według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=305, w %)

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg					
	liczby osób				miejscowości	
	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
W domu	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
W szkole/na uczelni	55,2	43,2	42,0	47,3	54,7	36,7
W pracy	6,9	15,8	17,3	10,9	17,2	12,7
W kawiarence internetowej	-	21,1	6,1	3,6	6,3	1,3
U znajomych	24,1	18,3	12,2	12,7	20,3	12,0

Gospodarstwa domowe korzystające z Internetu w domu najczęściej łączą się z Internetem przez stałe łącze (75,5%). Inne sposoby łączenia się z Internetem są rzadziej wykorzystywane.

Sposób połączenia z Internetem w gospodarstwie domowym (N=516, w %)

ogółem



według wielkości gospodarstwa domowego i miejsca zamieszkania

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Stale łącze*	75,9	77,4	74,6	75,5	72,8	67,1	76,3
Modem/ dial up**	12,9	12,1	12,7	8,8	14,5	14,8	10,9
Sieć bezprzewodowa	11,2	10,5	11,9	14,7	12,7	17,1	12,8
Inne***	-	-	0,8	1,0	-	1,0	0,4

* telewizja kablowa, sieć osiedlowa, Neostrada, XDSL itp.

** za pomocą linii telefonicznej TP SA, Dialog, ISDN, SDI itp.

***telefon komórkowy

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Średnie miesięczne opłaty za Internet gospodarstw domowych kształtują się na poziomie 56,3 zł. Największa liczba gospodarstw płaci 50 zł miesięcznie za Internet, a najwyższe deklarowane opłaty wynoszą 200 zł. Gospodarstwa płacące za Internet do 50 zł to najczęściej gospodarstwa 5-osobowe, mieszkające w miastach do 30 tys. mieszkańców, a te których opłaty sięgają minimum 100 zł to najczęściej gospodarstwa 1 osobowe zamieszkujące miasta do 30 tys.

Wysokość miesięcznej opłaty za Internet według wybranych cech badanych gospodarstw domowych (N=515, w %)

Wyszczególnienie	Wysokość opłat		
	Do 50 zł	51 – 100 zł	Powyżej 100zł
Ogółem miesięcznie opłaty za Internet	48,1	50,1	1,8
Według wielkości gospodarstwa domowego			
1 – osobowe	46,6	50,0	3,4
2 – osobowe	50,0	47,6	2,4
3 – osobowe	48,7	50,4	0,9
4 – osobowe	45,5	53,5	1,0
5 i więcej osobowe	50,9	49,1	-
Według lokalizacji			
Wieś	50,0	48,6	1,4
Miasto do 30 tys.	68,6	28,5	2,9
Miasto od 31 do 50 tys.	39,7	60,3	-
Miasto od 51 do 100 tys.	46,4	53,6	-
Miasto powyżej 100 tys.	47,5	50,2	2,3
Średnie miesięczne opłaty 56,3 zł	Maksymalna wysokość opłaty 200 zł	Minimalne wysokość opłaty 1 zł	Najczęstsza wysokość opłaty 50 zł

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Niemal 3/4 gospodarstw domowych poszukuje w Internecie ofert kulturalnych i rozrywkowych, prawie co drugie ofert producentów, operatorów telefonii komórkowej oraz ofert biur podróży, a niemal co trzecie ofert sieci handlowych, informacji o firmach oraz o usługach bankowych. Zakres informacji poszukiwanych w Internecie jest w pewnym stopniu zdeterminowany wielkością gospodarstwa domowego oraz miejscem zamieszkania.

**Informacje poszukiwane w Internecie przez gospodarstwa domowe
według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=516, w %)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Oferty kulturalne, rozrywkowe (kino, teatr, koncerty)	74,3	75,2	74,2	68,9	74,5	83,6	73,5	74,8
Oferty producentów (dane techniczne produktów, ceny, terminy realizacji)	45,8	44,4	53,2	49,6	36,3	41,8	47,4	44,8
Oferty operatorów telefonii komórkowej	44,5	35,0	51,6	46,2	44,1	45,5	49,8	40,8
Oferty biur turystycznych	43,7	44,4	45,2	41,2	41,2	49,1	39,3	46,7
Oferty sieci handlowych (promocje, nowa oferta)	39,3	35,9	45,2	41,2	41,2	25,5	40,3	38,6
Informacje o firmach (renoma, wiarygodność)	33,8	32,5	33,9	37,0	30,4	36,4	41,2	28,8
Oferty banków	32,5	26,5	41,1	31,9	25,5	40,0	33,6	31,7
Oferty centrów sportowych (fitness klub, basen itp.)	22,6	17,9	23,4	21,8	26,5	25,5	25,1	20,9
Inne: wiadomości sportowe, wiadomości edukacyjne, pogoda, aukcje, informacje o zdrowiu	19,9	19,7	16,1	18,5	22,5	27,3	22,3	18,3

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość członków gospodarstw domowych korzysta z aplikacji internetowych i programów komputerowych. Najwięcej osób korzysta z przeglądarek i wyszukiwarek internetowych.

Korzystanie z aplikacji internetowych i programów komputerowych według wybranych cech gospodarstwa domowego

Wyszczególnienie	Pan domu	Pani domu	Dzieci	Inni członkowie
	w %			w liczbach
Przeglądarki internetowe	95,2	94,6	95,9	10
Wyszukiwarki internetowe	95,0	91,0	94,5	10
Poczta elektroniczna	86,0	78,6	89,7	4
Komunikatory internetowe	67,5	64,6	93,4	4
Edytor tekstu	59,7	54,3	69,4	3

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość panów domu korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki, poczta, komunikatory). Wraz ze wzrostem liczby osób w gospodarstwie domowym maleje odsetek panów korzystających z komunikatorów internetowych. Odsetek ten jest także mniejszy wśród panów mieszkających w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

**Korzystanie z aplikacji internetowych i programów komputerowych przez pana domu
według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=354, w %)**

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Przeglądarki internetowe	98,4	97,8	93,4	94,5	90,2	93,6	96,3
Wyszukiwarki internetowe	96,7	97,8	97,8	89,0	90,2	92,9	96,3
Poczta elektroniczna	98,4	92,3	81,3	71,2	92,7	86,5	86,1
Komunikatory internetowe	83,6	85,7	61,5	50,7	46,3	59,6	72,7
Edytor tekstu	67,2	68,1	53,8	53,4	53,7	57,4	61,1

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Większość pań domu (ponad 90%) korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki), a niemal 80% z poczty elektronicznej. Wraz ze wzrostem liczby osób w gospodarstwie domowym maleje odsetek pań korzystających z komunikatorów internetowych oraz poczty elektronicznej. Odsetek pań korzystających z komunikatorów internetowych jest mniejszy wśród pań mieszkających w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

**Korzystanie z aplikacji internetowych i programów komputerowych przez panią domu
według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=387, w %)**

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Przeglądarki internetowe	98,2	96,4	93,6	94,1	88,1	94,7	94,5
Wyszukiwarki internetowe	100,0	88,0	92,6	85,9	92,9	88,1	92,8
Poczta elektroniczna	100,0	85,5	77,7	63,5	64,3	72,2	82,6
Komunikatory internetowe	83,9	80,9	62,8	55,3	49,0	53,0	72,0
Edytor tekstu	67,9	63,6	50,0	44,7	40,5	43,7	61,0

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Zdecydowana większość dzieci (niezależnie od wielkości gospodarstwa domowego oraz miejsca zamieszkania) korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki, poczta, komunikatory). Ponad 2/3 dzieci korzysta z edytora tekstu.

**Korzystanie z aplikacji internetowych i programów komputerowych przez dzieci
według wybranych cech gospodarstwa domowego (N=305, w %)**

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Przeglądarki internetowe	96,4	96,7	95,9	94,4	98,4	93,7	94,5
Wyszukiwarki internetowe	98,9	94,6	92,8	94,4	95,3	93,7	92,8
Komunikatory internetowe	96,4	94,6	93,8	88,9	92,2	94,4	82,6
Poczta elektroniczna	89,3	88,0	89,7	92,6	92,2	87,4	72,0
Edytor tekstu	75,0	62,0	77,3	64,8	71,1	67,8	61,0

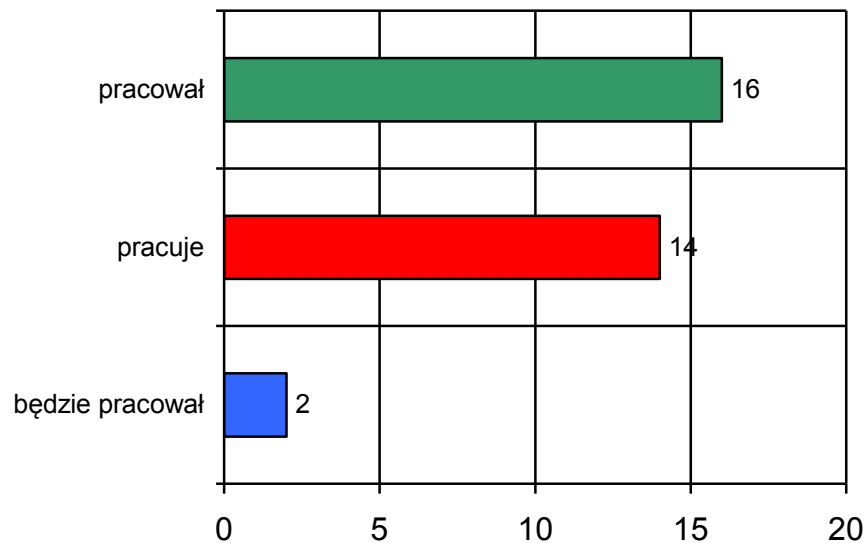
Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Tylko 30 panów domu podjęło pracę na odległość (w tym 16 pracowało, a 14 nadal pracuje). 2 panów domu ma zamiar podjąć tego typu pracę. Wśród panów domu pracujących na odległość w przeszłości dominują mieszkający w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Podjęmowanie pracy na odległość przez Internet przez pana domu (N=32, w liczbach)

ogółem

według wybranych cech gospodarstwa domowego

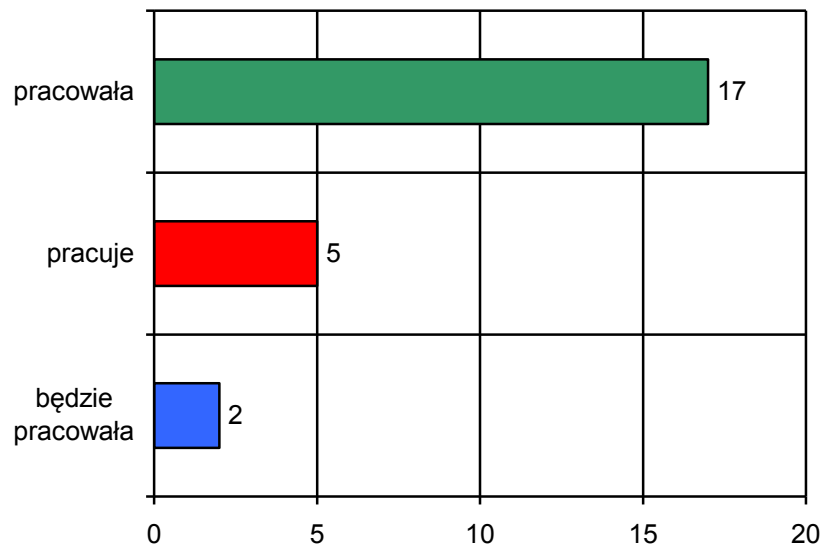


Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Pracował	2	3	6	3	2	14	2
Pracuje	3	8	1	1	1	5	9
Będzie pracował	2	-	-	-	-	2	-

Wśród pań domu tylko 22 podjęły pracę na odległość (w tym 17 pracowało, a 5 nadal pracuje). 2 panie domu mają zamiar podjąć taką pracę. Wśród pań domu pracujących na odległość w przeszłości dominują mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Podejmowanie pracy na odległość przez Internet przez panią domu (N=24, w liczbach)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

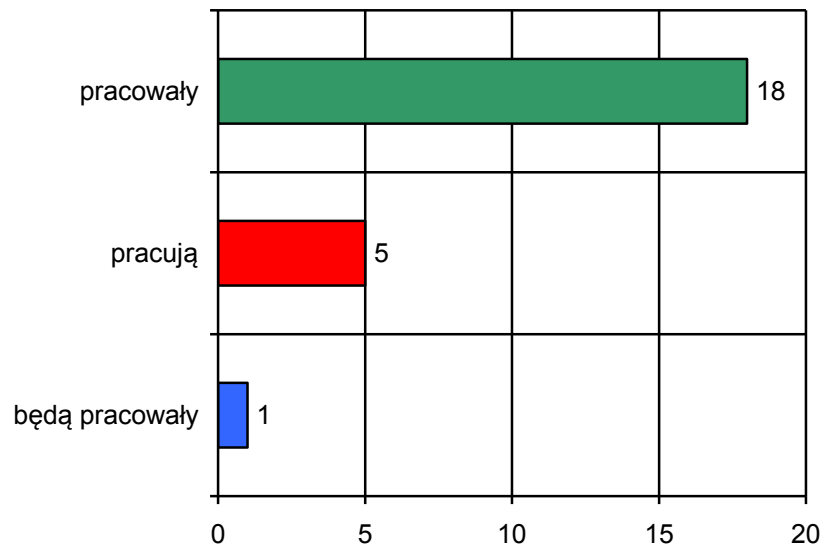
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Pracowała	1	2	8	4	2	15	2
Pracuje	-	3	1	-	1	2	3
Będzie pracowała	1	-	-	1	-	-	2

23 dzieci podjęły pracę na odległość przez Internet (w tym 18 pracowało, a 5 pracuje nadal). Wśród dzieci, które pracowały na odległość w przeszłości dominują mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Wśród innych członków gospodarstwa domowego tylko 3 osoby pracowały na odległość. Były to osoby mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców z gospodarstw domowych 5 i więcej osobowych.

Podjęmowanie pracy na odległość przez Internet przez dzieci (N=20, w liczbach)

ogółem



według wybranych cech gospodarstwa domowego

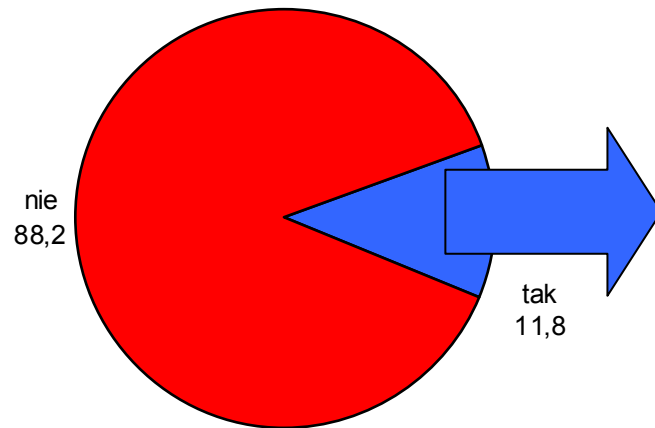
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg					
	liczby osób				miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.
Pracowały	1	7	5	5	17	1
Pracują	1	1	2	1	4	1
Będą pracowały	-	-	1	-	1	-

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Członkowie gospodarstw domowych w niewielkim stopniu korzystają ze szkoleń przez Internet. Zaledwie 12% badanych gospodarstw domowych zadeklarowało taki sposób korzystania z Internetu. Największa liczba zapisała się na kurs podnoszący kwalifikacje zawodowe oraz naukę języków obcych.

Korzystanie ze szkoleń przez Internet przez gospodarstwa domowe

ogółem (w %)



zakres korzystania ze szkoleń przez Internet według wybranych cech gospodarstw domowych (N=56, w liczbach)

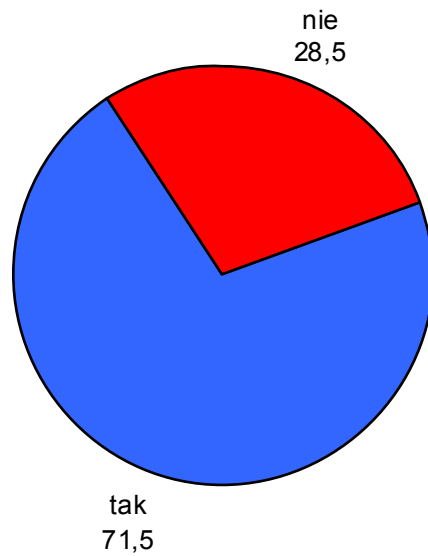
Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Kursy podnoszenia kwalifikacji zawodowych	30	9	9	3	6	9	14	16
Nauka języka obcego	24	5	1	7	6	5	13	11
Studia na odległość	5	-	1	1	3	-	1	4
Pojedyncze wykłady w ramach studiów	5	-	1	1	3	-	3	5
Pojedyncze wykłady w ramach szkoły średniej	2	1	-	-	1	-	2	-
Inne: kursy podnoszące wydajność umysłu	3	1	1	-	1	-	2	1

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Niemal 3/4 badanych wie co to jest podpis elektroniczny. Podpis elektroniczny znają częściej mężczyźni niż kobiety (odpowiednio 87,3% i 73,5%) oraz mieszkańcy miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców.

Znajomość podpisu elektronicznego przez gospodarstwa domowe (N=516, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

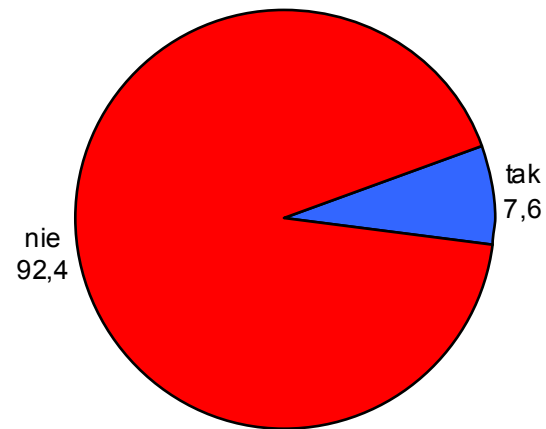
Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg				
	respondentów			miejscowości	
	pan domu	pani domu	dzieci i inni	do 100 tys.	pow. 100 tys.
Tak	84,3	73,5	58,4	66,2	75,1
Nie	15,7	26,5	41,6	33,8	24,9

Korzystanie z technologii teleinformatycznych...

Tylko niecałe 8% badanych z deklarujących znajomość podpisu elektronicznego posługuje się nim. Częściej niż pan i pani domu posługują się nim dzieci i inni członkowie gospodarstwa domowego.

Posługiwanie się podpisem elektronicznym przez gospodarstwa domowe (N=367, w %)

ogółem

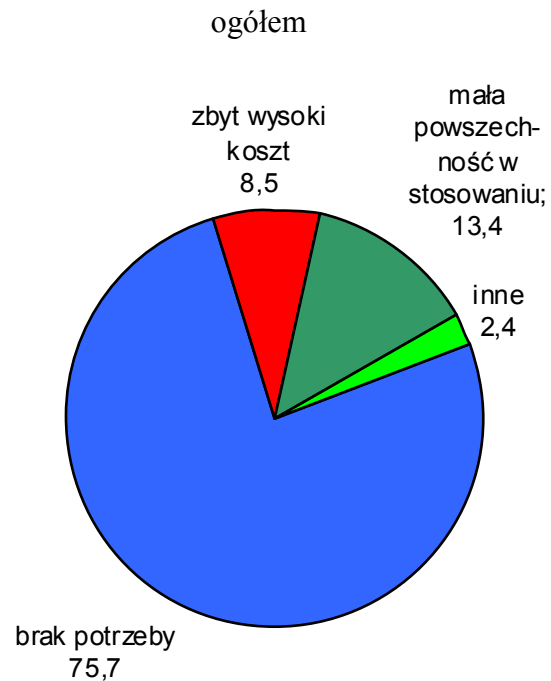


według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg				
	respondentów			miejscowości	
	pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	pow. 100 tys.
Tak	7,2	7,0	9,1	7,1	7,9
Nie	92,8	93,0	90,9	92,9	91,1

Główną przyczyną nieposługiwania się podpisem elektronicznym w opinii badanych jest brak takiej potrzeby (71,8%). Respondenci wskazywali także na zbyt małą powszechność w stosowaniu podpisu oraz zbyt wysoki koszt jego uzyskania.

Przyczyny nieposługiwania się podpisem elektronicznym przez gospodarstwa domowe (N=339, w %)



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg				
	respondentów			miejscowości	
	pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	pow. 100 tys.
Brak potrzeby	71,8	76,1	79,5	72,4	77,7
Mała powszechność w stosowaniu	14,6	12,3	13,6	13,8	13,1
Zbyt wysoki koszt	11,7	8,0	5,7	9,8	7,8
Inne: niewiedza, jestem na etapie przekonywania się, brak sprzętu, zbyt skomplikowane, nie ufam, nie znam się	1,9	3,6	1,1	4,1	1,5

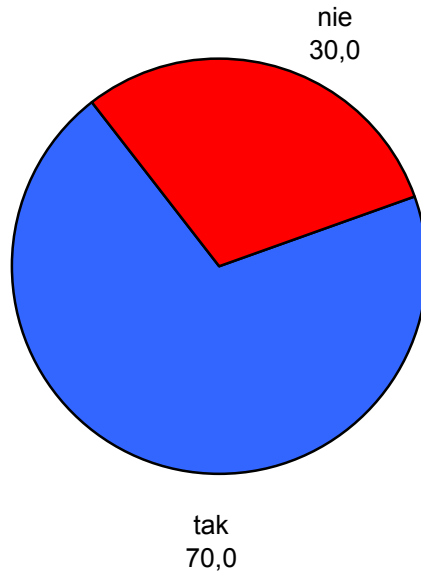
A3. ZACHOWANIA NABYWCZE GOSPODARSTW DOMOWYCH W INTERECIE

Zachowania nabywcze ...

Niemal 3/4 badanych gospodarstw domowych zadeklarowało dokonywanie zakupów przez Internet. Najczęściej produkty/usługi on-line kupują gospodarstwa domowe 4-osobowe (77,5%) i 3-osobowe (71,4%). Więcej zakupów w Internecie robią gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

Zakupy gospodarstw domowych w Internecie (N=516, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	69,2	66,1	71,4	77,5	63,6	71,6	69,0
Nie	30,8	33,9	28,6	22,5	36,4	28,4	31,0

Zachowania nabywcze ...

W Internecie gospodarstwa domowe najczęściej kupują produkty na aukcjach internetowych (80%). Są to najczęściej gospodarstwa domowe 3 oraz 5 i więcej osobowe zamieszkane w miejscowościach poniżej 100 tys. mieszkańców. W sklepie internetowym najczęściej kupują 1- i 2 osobowe gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

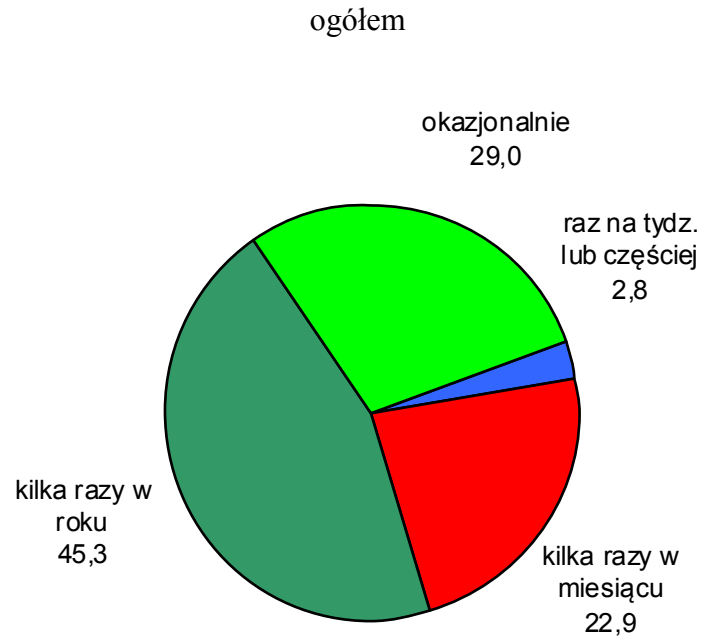
Miejsce dokonywania zakupów przez Internet według wybranych cech gospodarstw domowych (N=362, w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Na aukcjach internetowych	79,9	78,8	73,2	87,1	77,2	85,7	81,5	78,2
W sklepie internetowym	52,5	55,6	65,6	41,2	48,1	54,3	49,7	54,5

Zachowania nabywcze ...

Prawie połowa gospodarstw domowych deklarujących zakupy w Internecie robi to kilka razy w roku, co trzecie okazjonalnie, a co czwarte kupuje w Internecie kilka razy w miesiącu lub częściej. Najczęściej w Internecie kupują gospodarstwa domowe 1-osobowe, a najrzadziej 5 i więcej osobowe. Zdecydowanie więcej gospodarstw domowych mieszkających w miejscowościach powyżej 100 tys. osób dokonuje zakupów on-line okazjonalnie niż gospodarstw z mniejszych miejscowości.

Częstotliwość dokonywania zakupów przez Internet przez gospodarstwa domowe (N=362, w %)



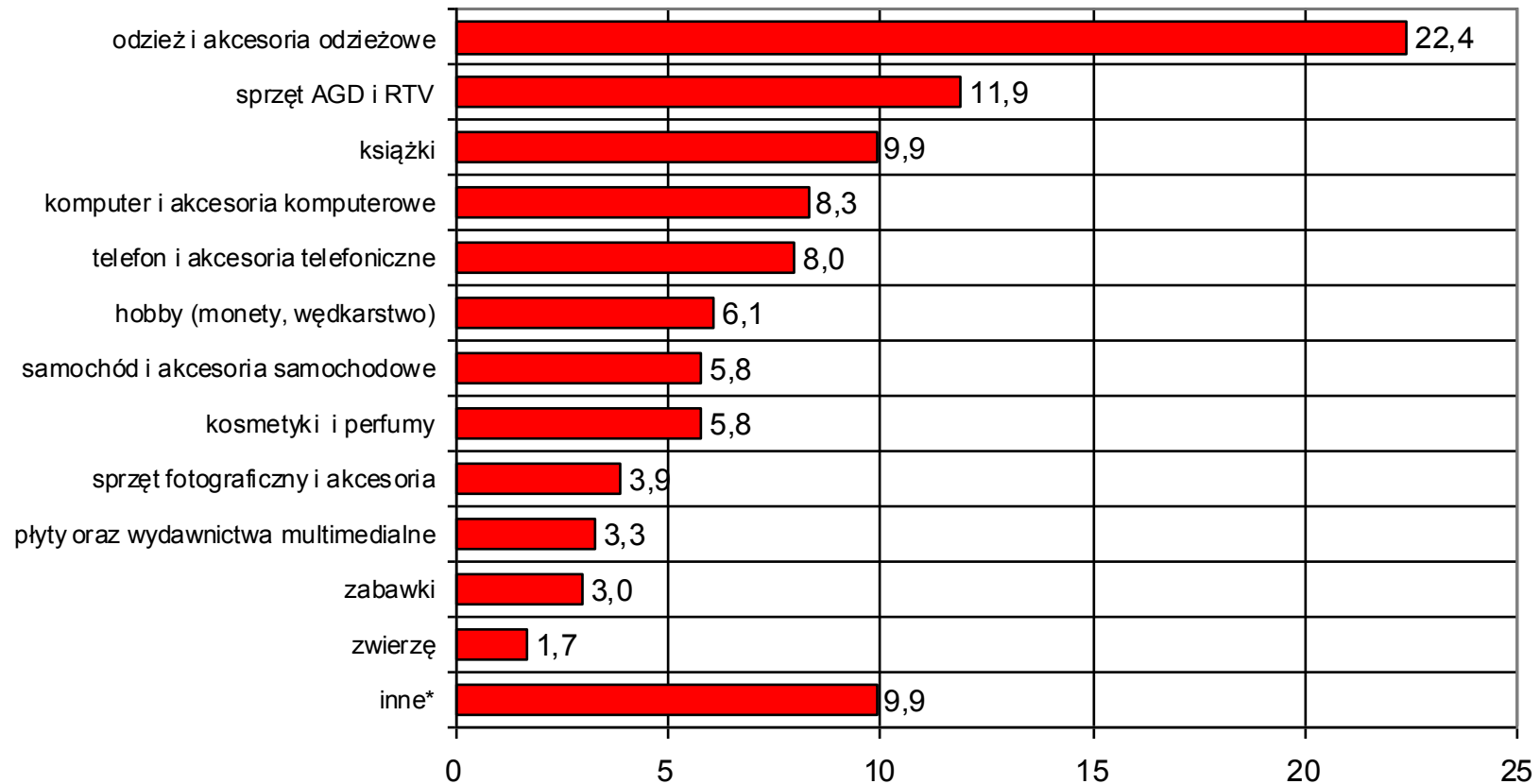
według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Raz na tydzień lub częściej	2,5	2,4	3,5	3,8	-	2,0	3,4
Kilka razy w miesiącu	28,4	24,4	23,5	17,7	17,1	23,2	22,7
Kilka razy w roku	40,7	50,0	45,9	44,3	45,7	53,6	39,3
Okazjonalnie	28,4	23,2	27,1	34,2	37,2	21,2	34,6

Zachowania nabywcze...

Najwięcej badanych gospodarstw domowych zadeklarowało, że ostatnio kupionym przez nich produktem w Internecie była odzież i akcesoria odzieżowe (22,4%). Prawie 12% badanych gospodarstw kupiło ostatnio w sieci sprzęt AGD i RTV, 10% - książki, a blisko 8% komputer oraz telefon wraz z odpowiednimi akcesoriami.

Ostatnio kupiony produkt w Internecie przez gospodarstwa domowe (N=358, w %)



* Zaproszenia na wesele, suplement zdrowia, karma, mikroskop.

Zachowania nabywcze...

W strukturze przedmiotowej zakupów on-line we wszystkich typach gospodarstw domowych dominuje odzież i akcesoria odzieżowe. Książki są często przedmiotem zakupu w gospodarstwach 4 i więcej osobowych niż mniej licznych osobowo. W gospodarstwach 2-osobowych częściej niż w innych przedmiotem zakupu są samochody i akcesoria.

Ostatnio kupiony produkt w Internecie według wybranych cech gospodarstw domowych (N=358, w %)

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Odzież i akcesoria odzieżowe	19,8	20,7	21,2	26,6	25,7	20,5	23,7
Sprzęt AGD i RTV	12,3	12,2	17,6	7,6	5,7	10,6	12,8
Książki	9,9	8,5	5,9	15,2	11,4	12,6	8,1
Komputer i akcesoria komputerowe	6,2	9,8	7,6	7,6	14,3	6,6	9,5
Telefon i akcesoria telefoniczne	7,4	7,3	7,1	8,9	11,4	11,9	5,2
Hobby (monety, wędkarstwo)	6,2	4,9	5,9	6,3	8,6	8,6	4,3
Samochód i akcesoria samochodowe	2,5	15,9	7,1	-	-	3,3	7,6
Kosmetyki i perfumy	9,9	4,9	8,2	2,5	-	4,0	7,1
Sprzęt fotograficzny i akcesoria	6,2	3,7	3,5	2,5	2,9	4,0	3,8
Płyty oraz wydawnictwa multimedialne	6,2	1,2	1,2	6,3	-	1,3	4,7
Zabawki	-	2,4	3,5	5,1	5,7	2,6	3,3
Zwierzę	1,2	-	2,4	1,3	5,7	1,3	1,9
Inne*	12,3	8,5	9,4	10,1	8,6	12,6	8,1

* Zaproszenia na wesele, suplement zdrowia, karma, mikroskop.

Zachowania nabywcze...

Średni koszt ostatniego zakupu w Internecie wynosi 307,7zł. Najczęściej gospodarstwa domowe na ostatni zakup wydały 100 zł. Wydatek za ostatnio kupiony produkt w sieci do 50 zł oraz od 101 do 500 zł deklaruje co trzecie badane gospodarstwo, co czwarte od 51 do 100 zł.

Wydatki gospodarstw domowych na ostatni zakup w Internecie (N=362, w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Do 50 zł	31,3	35,8	22,0	21,2	39,2	48,6	32,5	30,2
Od 51 zł do 100 zł	27,3	29,6	26,8	27,1	29,1	20,0	26,5	28,0
Od 101 zł do 500 zł	30,1	27,2	39,0	32,9	26,6	17,1	27,8	31,8
Od 501 zł do 1 000 zł	5,5	4,9	4,9	9,4	1,3	8,6	7,9	3,8
Powyżej 1 000 zł	5,8	2,5	7,3	9,4	3,8	5,7	5,3	6,2

Koszt ostatnio kupionego produktu przez Internet w gospodarstwie domowym –wybrane wskaźniki statystyczne (w zł)

Średnia	Dominanta	Q ₁ – kwartył dolny	Q ₂ – kwartył środkowy	Q ₃ - kwartył górny	minimum	maksimum
307,7	100	50	100	200,25	3	10 000

Q₁ – kwartył dolny – dzieli zbiorowość na dwie części w taki sposób, że 25% jednostek ma wartości cechy niższe od kwartyła dolnego, a 75% wyższe

Q₂ – kwartył środkowy – dzieli zbiorowość na dwie części w taki sposób, że 50% jednostek ma wartości cechy niższe i 50% wyższe od kwartyła

Q₃ – kwartył górny – dzieli zbiorowość na dwie części w taki sposób, że 75% jednostek ma wartości cechy niższe, a 25% wyższe od kwartyła

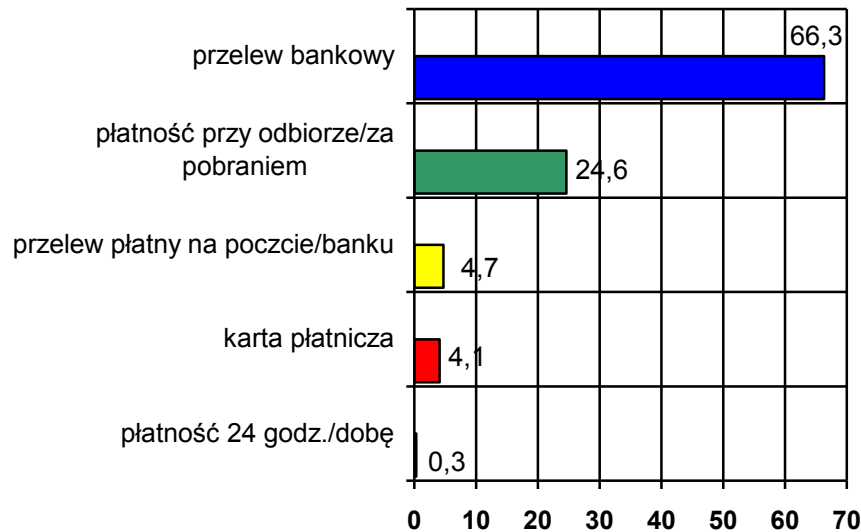
Zachowania nabywcze ...

Najczęściej za zakupy w Internecie badane gospodarstwa domowe płacą przelewem bankowym (66,3%). Ta forma płatności dominuje we wszystkich typach gospodarstw domowych. Zaledwie 4% badanych deklaruje dokonywanie zapłaty kartą płatniczą.

Forma płatności za zakupy dokonywane w Internecie przez gospodarstwa domowe (N=362, w %)

ogółem

według wybranych cech gospodarstw domowych



Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Przelew bankowy	76,5	64,6	62,4	60,7	68,6	62,9	68,7
Płatność przy odbiorze (za pobraniem)	13,6	26,8	30,6	27,8	22,9	23,2	25,6
Karta płatnicza	7,4	4,9	3,5	1,3	2,9	5,3	3,3
Przelew płatny na pocztę/banku	2,5	3,7	3,5	8,9	5,7	8,6	1,9
Płatność 24 godz./dobę	-	-	-	1,3	-	-	0,5

Zachowania nabywcze ...

Większość badanych gospodarstw domowych korzysta z bankowości elektronicznej, przy czym zdecydowanie częściej robią to gospodarstwa domowe 3-osobowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców. Wśród gospodarstw niekorzystających z bankowości on-line największą liczbę stanowią gospodarstwa domowe 5 i więcej osobowe zlokalizowane w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

Korzystanie z bankowości elektronicznej przez gospodarstwa domowe (N= 516, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	68,4	64,5	74,6	69,6	67,3	64,5	72,1
Nie	31,6	35,5	25,4	30,4	32,7	35,5	27,9

Zachowania nabywcze...

Gospodarstwa domowe korzystające z bankowości elektronicznej najczęściej sprawdzają salda rachunku (94,9%) oraz dokonują przelewów elektronicznych (93,8%). Wielkość gospodarstwa domowego oraz miejsce zamieszkania w niewielkim stopniu różnicują zakres korzystania z bankowości elektronicznej.

Korzystanie z usług bankowości elektronicznej według wybranych cech gospodarstw domowych (N=355, w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Sprawdzenie salda rachunku	94,9	93,8	96,3	95,5	92,9	97,3	92,5	96,4
Przelewy elektroniczne	93,8	93,8	95,0	95,5	91,4	91,9	91,8	95,0
Założenie zlecenia stałego	23,9	27,5	22,5	23,9	24,3	18,9	24,6	23,5
Korespondencja z bankiem	20,8	17,5	27,5	12,5	25,7	24,3	26,9	17,2
Założenie lokaty	16,6	12,5	25,0	11,4	12,9	27,0	19,4	14,9
Zamawianie kart płatniczych	11,0	13,8	12,5	5,7	11,4	13,5	17,2	7,2
Kupno jednostek funduszy inwestycyjnych	5,4	5,0	7,5	3,4	2,9	10,8	5,2	5,4
Składanie wniosku o kredyt	2,3	2,5	1,3	1,1	2,9	5,4	4,5	0,9
Inne*	1,1	-	1,3	2,3	1,4	-	1,5	0,9

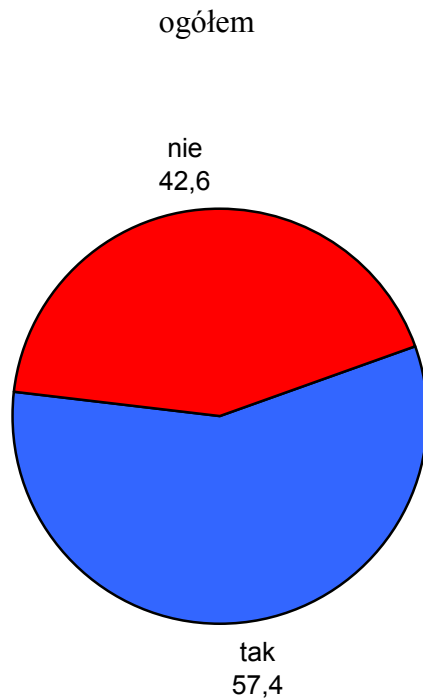
* Doładowanie telefonu, maklerskie

A4. WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII TELEINFORMATYCZNYCH W GOSPODARSTWACH DOMOWYCH DO KONTAKTÓW Z INSTYTUCJAMI

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Niemal 60% badanych gospodarstw domowych kontaktuje się z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez telefon. Częściej tak postępują gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Nawiązywanie kontaktu przez telefon z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez gospodarstwa domowe (N=516, w %)



według wybranych cech gospodarstw domowych

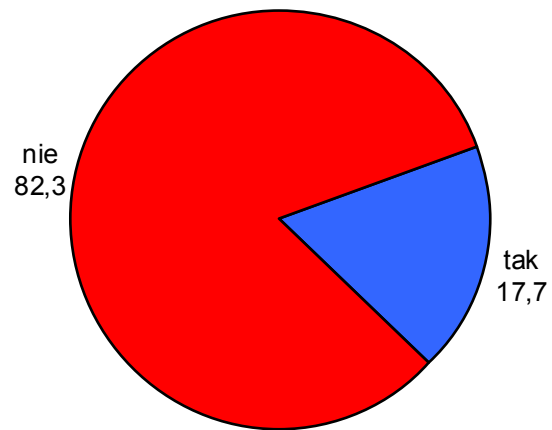
Wyszcze- gólnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	50,0	61,3	55,1	59,4	65,5	68,3	50,0
Nie	50,0	38,7	44,9	40,6	34,5	31,7	50,0

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Ponad 80% gospodarstw domowych nie nawiązuje kontaktu z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez Internet. Wśród nawiązujących taki kontakt dominują 2-osobowe (25,8%) i 4-osobowe (18,6%) gospodarstwa domowe.

Nawiązywanie kontaktu przez Internet z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez gospodarstwa domowe (N=516, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	11,2	25,8	16,9	18,6	12,7	17,2	18,0
Nie	88,8	74,2	83,1	81,4	87,3	82,8	82,0

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Celem internetowego kontaktu z urzędami i instytucjami administracji publicznej jest pobieranie formularzy i dokumentów (76,2%), uzyskanie informacji (53,6%), korespondencja (44,0%) oraz poszukiwanie ofert pracy (36,9%). Cele komunikacji przez Internet różnicuje wielkość gospodarstwa domowego oraz wielkość miejscowości.

**Cele komunikacji z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez Internet
według wybranych cech gospodarstw domowych (N=91, w %)**

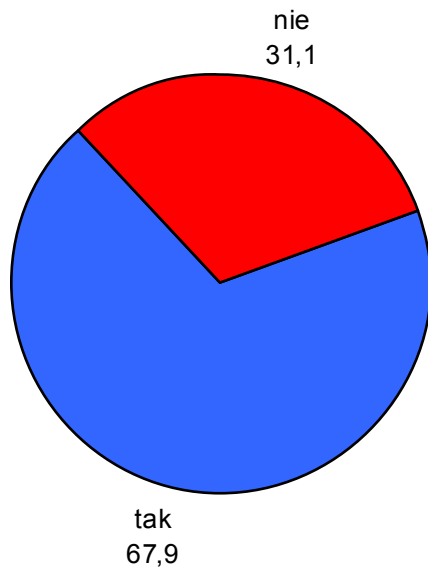
Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Pobieranie formularzy i dokumentów	76,2	41,7	86,7	82,4	77,8	71,4	71,0	79,2
Uzyskanie informacji (o godzinach urzędowania, obowiązujących przepisach, wydarzeniach itp.)	53,6	50,0	60,0	41,2	61,1	42,9	54,8	52,8
Korespondencja z urzędem i instytucją administracji publicznej	46,4	33,3	53,3	41,2	44,4	57,1	45,2	47,2
Poszukiwanie ofert pracy	44,0	50,0	60,0	11,8	44,4	42,9	51,6	39,6
Pobieranie danych statystycznych	36,9	41,7	50,0	35,3	11,1	42,9	38,7	35,8
Przeszukiwanie katalogów bibliotek publicznych	27,4	8,3	30,0	5,9	50,0	42,9	25,8	28,3
Dostęp do książek elektronicznych	23,8	8,3	33,3	23,5	16,7	28,6	32,3	18,9
Składanie dokumentów podatkowych	13,1	8,3	26,7	11,8	-	-	12,9	13,2
Dostęp do muzeów elektronicznych i ich eksponatów	8,3	8,3	10,0	5,9	5,6	14,3	19,4	1,9
Rejestracja pojazdów	7,1	16,7	3,3	5,9	5,6	14,3	6,5	7,5
Składanie wniosków o wydanie aktów (urodzenia, ślubu)	6,0	-	-	5,9	16,7	14,3	3,2	7,5
Składanie wniosków o wydanie paszportu	6,0	16,7	3,3	5,9	5,6	-	3,2	7,5
Składanie wniosków o wydanie dowodu osobistego	4,8	-	3,3	5,9	11,1	-	-	7,5
Inne: reklamacje, skargi, zażalenia	3,6	-	3,3	5,9	5,6	-	-	5,7

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Niemal 2/3 gospodarstw domowych nawiązuje kontakt z placówkami służby zdrowia przez telefon. Częściej kontakt telefoniczny nawiązują gospodarstwa domowe 4 i więcej osobowe oraz z miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Nawiązywanie kontaktu przez telefon z placówkami służby zdrowia przez gospodarstwa domowe (N=516, w %)

ogółem



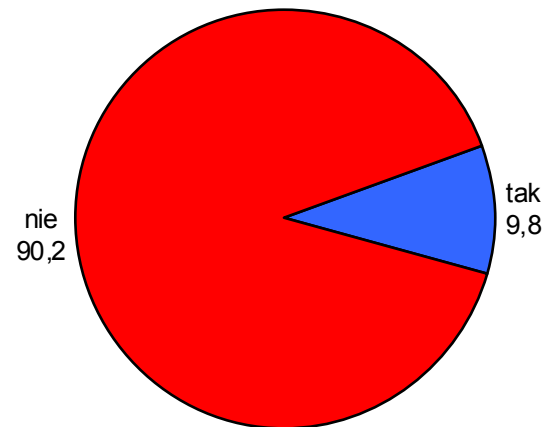
według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	62,9	66,9	61,5	75,5	80,0	79,8	59,8
Nie	37,1	33,1	38,5	24,5	20,0	20,2	40,2

Tylko co dziesiąte gospodarstwo domowe nawiązuje kontakt z placówkami służby zdrowia przez Internet.

Nawiązywanie kontaktu przez Internet z placówkami służby zdrowia przez gospodarstwa domowe (N=516, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg						
	liczby osób					miejscowości	
	1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	8,7	12,9	8,5	10,8	5,7	10,6	9,2
Nie	91,3	87,1	91,5	89,2	94,3	89,4	90,8

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Celem internetowego kontaktu z placówkami służby zdrowia jest najczęściej pozyskanie informacji o funkcjonowaniu placówek oraz rejestracja wizyty u lekarza. Żadne gospodarstwo domowe nie korzysta z konsultacji medycznych prowadzonych przy pomocy wideo konferencji.

**Cele komunikacji z placówkami służby zdrowia
według wybranych cech gospodarstw domowych (N=50, w liczbach)**

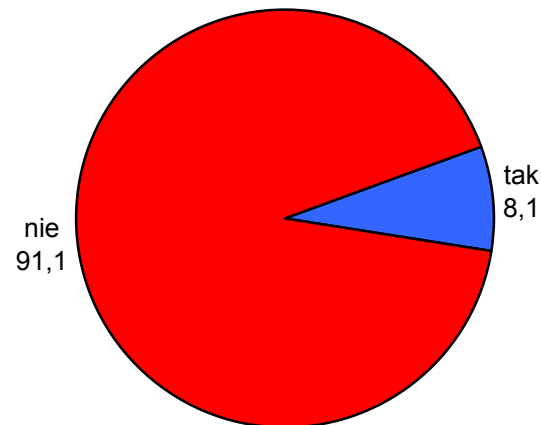
Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Uzyskanie informacji np. o godzinach przyjęć, świadczonych usługach	45	8	13	10	11	3	21	24
Rejestracja wizyty u lekarza	25	5	6	7	5	2	7	18
Pobieranie formularzy	7	-	2	4	1	-	4	3
Otrzymywanie dokumentacji medycznej np. wyników z badań	3	-	3	-	-	-	1	2

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Tylko około 8% gospodarstw domowych posiadających dzieci w wieku szkolnym korzysta z elektronicznego systemu kontaktu z nauczycielem. Odsetek gospodarstw domowych korzystających z takiego systemu jest uzależniony od wielkości gospodarstwa domowego oraz miejsca zamieszkania. Gospodarstwa domowe korzystające z elektronicznego kontaktu z nauczycielem robią to w większości w celu uzyskania informacji na temat ocen oraz frekwencji swoich dzieci.

Korzystanie z elektronicznego systemu kontaktu z nauczycielem przez gospodarstwa domowe (N=243, w %)

ogółem



według wybranych cech gospodarstw domowych

Wyszczególnienie	Gospodarstwa domowe wg					
	liczby osób				miejscowości	
	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Tak	14,3	7,5	4,3	13,5	5,4	10,3
Nie	85,7	92,5	95,7	86,5	94,6	89,7

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych...

Niemal co szóste gospodarstwo domowe uważa, że nie można składać wniosków w urzędach, instytucjach administracji publicznej i placówkach służby zdrowia przez Internet. Zdecydowana większość gospodarstw domowych składa wnioski osobiście (83,8%), a tylko niemal co dziesiąte przez stronę internetową lub za pomocą poczty elektronicznej.

**Sposób składania wniosków w urzędach, instytucjach administracji publicznej i placówkach służby zdrowia
według wybranych cech gospodarstw domowych (N=516, w %)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg						
		liczby osób					miejscowości	
		1	2	3	4	5 i więcej	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Poprzez stronę internetową	9,9	4,0	10,1	13,9	9,3	13,5	13,2	7,9
E-mailem	9,2	3,0	16,2	11,1	8,1	5,8	9,6	9,0
Na nośniku elektronicznym (dyskietka, CD-ROM, pendrive, itp.)	1,1	1,0	2,0	-	2,3	-	0,6	1,4
Osobiście	83,8	93,0	77,8	82,4	83,7	80,8	79,6	86,3
Nie można składać w urzędzie wniosków w ten sposób	76	16	25	13	17	5	50	26

5. GOSPODARSTWA DOMOWE O TECHNOLOGIACH TELEINFORMATYCZNYCH

Niemal co piąty badany nie widzi żadnych barier w stosowaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w życiu codziennym. W opinii badanych największymi barierami stosowania takich technologii są: wysoki koszt (43,0%), brak potrzeb (17,7%) i problemy natury technicznej (10,4%).

Bariera stosowania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w życiu codziennym w opinii gospodarstw domowych według wybranych cech gospodarstw domowych (N=403, w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg				
		respondentów			miejscowości	
		pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Wysoki koszt utrzymania technologii informatycznych	43,0	40,0	44,7	43,5	42,1	43,8
Brak dostępu do technologii informatycznych, Internetu	17,7	20,0	11,8	22,9	19,7	16,1
Problemy natury technicznej	10,4	8,2	11,8	10,7	11,2	9,8
Mentalność ludzi, przyzwyczajenia	9,2	8,2	9,3	9,9	8,4	9,8
Brak umiejętności, zdolności	7,0	4,5	8,1	7,6	9,6	4,9
Wiek ludzi	6,0	6,4	5,0	6,9	3,4	8,0
Brak zaufania (wirusy, hakerzy)	3,7	0,9	5,6	3,8	3,4	4,0
Brak czasu	3,0	-	3,7	4,6	2,8	3,1
Brak bezpieczeństwa	2,5	3,6	2,5	1,5	-	4,5
Chęć utrzymania tradycyjnego kontaktu z drugim człowiekiem	0,7	0,9	0,6	0,8	-	1,3
Lęk przed uzależnieniem	0,5	-	1,2	-	1,1	-
Inne (mało instytucji połączonych, brak zniżek, zbyt rygorystyczne prawo)	12,7	16,6	12,4	9,9	12,9	12,5
Brak barier	N=113	25	54	34	30	83

Co dziesiąty badany nie miał zdania na temat zalet usług świadczonych drogą elektroniczną. Osoby wskazujące takie zalety wymieniały głównie: szybkość transakcji, wygodę oraz duży wybór i dostępność informacji.

**Zalety usług świadczonych drogą elektroniczną w opinii gospodarstw domowych
według wybranych cech gospodarstw domowych (N=464, w %)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg				
		respondentów			miejscowości	
		pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Szybkość transakcji	36,5	42,2	37,3	30,7	38,6	35,0
Wygoda	24,6	25,9	21,7	27,1	26,7	23,1
Duży wybór, dostępność informacji	21,2	19,3	24,1	19,3	12,9	27,1
Oszczędność czasu	16,6	11,9	17,0	19,9	17,1	16,2
Niska cena	9,6	14,8	6,1	9,6	12,4	7,6
Dostępność 24/dobę	9,0	12,6	5,2	10,8	6,2	10,9
Komunikacja z całym światem	6,8	4,4	8,5	6,6	6,7	6,9
Inne	7,0	7,4	7,1	6,6	5,2	8,3
Nie mam zdania	50	13	20	17	16	34

Niemal 1/5 badanych nie wskazało żadnych wad usług świadczonych drogą elektroniczną. Wśród osób wymieniających wady takich usług dominowały opinie na temat słabych zabezpieczeń oraz problemów technicznych ze sprzętem.

**Wady usług świadczonych drogą elektroniczną w opinii gospodarstw domowych
według wybranych cech gospodarstw domowych (N=409, w %)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg				
		respondentów			miejscowości	
		pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
Słabe zabezpieczenia (oszustwa, hakerzy)	33,7	37,1	33,5	30,8	37,3	31,1
Zawodność elektroniki, problemy techniczne	11,0	13,8	6,7	13,8	11,2	10,8
Brak bezpośredniego kontaktu	10,0	8,6	9,8	11,5	7,7	11,6
Uzależnienie	8,3	5,2	10,4	8,5	4,7	10,8
Wysoki koszt utrzymania Internetu	6,8	6,9	6,1	7,7	5,9	7,5
Słaba ochrona danych osobowych	6,1	5,2	6,7	6,2	5,9	6,2
Brak gwarancji, możliwości składania reklamacji	3,4	2,6	6,1	0,8	1,8	4,6
Za dużo reklam, spamu	2,0	0,9	2,4	2,3	2,4	1,7
Inne: ingerencja 3 osób, zbyt duża liczba dokumentów do wypełnienia, nie wszystko można załatwić, negatywny wpływ na zdrowie, złodziej czasu, natłok informacji	32,7	28,4	33,5	35,4	36,1	30,3
Nie ma wad	105	19	49	37	42	63

Zdecydowana większość badanych nie potrafiła rozwinąć skrótu SEKAP. Tylko 28 podało przybliżone rozwinięcie tego skrótu.

Znajomość skrótu SEKAP prze gospodarstwa domowe według wybranych cech gospodarstw domowych (N=45, w liczbach)

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe wg				
		respondentów			miejscowości	
		pan domu	pani domu	inni	do 100 tys.	powyżej 100 tys.
System elektronicznej komunikacji administracji państwowej	28	11	11	6	9	19
System ewidencji	9	5	3	1	2	7
System elektronicznej komunikacji armii państwowej	3	-	1	2	1	2
System elektronicznego obiegu dokumentów	1	1	-	-	-	1
Nie wiem	N=469	115	198	156	194	275

CZEŚĆ B – PRZEDSIĘBIORSTWA

B1. PRZEDSIĘBIORSTWA - CHARAKTERYSTYKA PRÓBY

Charakterystyka próby...

3/4 przedsiębiorstw z próby zlokalizowana jest w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców. Niemal połowa przedsiębiorstw badanych prowadzi działalność usługową oraz działa na rynku lokalnym i regionalnym. Badani ocenili kondycję finansową swojego przedsiębiorstwa najczęściej jako dobrą (46,1%) i zadawalającą (38%).

Podstawowe charakterystyki badanych przedsiębiorstw (w %)

Wyszczególnienie		Ogółem	Przedsiębiorstwa		
			mikro	małe	średnie i duże
		N=300	N=100	N=100	N=100
Lokalizacja przedsiębiorstwa	Miejscowość do 100 tys.	38,3	36,0	44,0	35,0
	Miejscowość powyżej 100 tys.	61,7	64,0	56,0	65,0
Wiodący rodzaj działalności	Produkcja	19,0	6,0	16,0	35,0
	Handel	16,0	13,0	16,0	19,0
	Usługi	51,0	60,0	53,0	40,0
	Profil mieszany	14,0	21,0	15,0	6,0
Źródło pochodzenia kapitału	Kapitał polski	91,9	99,0	96,0	80,8
	Kapitał mieszany	5,4	1,0	3,0	12,1
	Kapitał zagraniczny	2,7	-	1,0	7,1
Zasięg działania	Lokalny	20,6	31,3	18,4	12,1
	Regionalny	24,3	25,3	27,6	20,2
	Krajowy	30,7	32,3	32,7	27,3
	Międzynarodowy	24,3	11,1	21,4	40,4
Subiektywna ocena kondycji finansowej przedsiębiorstwa	Bardzo dobra	7,1	5,0	4,0	12,2
	Dobra	46,1	36,0	56,6	45,9
	Zadawalające	38,0	48,0	33,3	32,7
	Zła	7,1	10,0	3,0	8,2
	Bardzo zła	1,7	1,0	3,0	1,0

Charakterystyka próby...

Respondentami najczęściej byli mężczyźni (64,3%) i osoby legitymujące się wykształceniem wyższym (ponad 73%). Co drugi respondent był właścicielem bądź współwłaścicielem przedsiębiorstwa, co szósty kierownikiem placówki, a co dziesiąty pełnił funkcje prezesa bądź dyrektora. Badani pracują w przedsiębiorstwie średnio 12 lat, przy czym najkrócej rok, a najdłużej 42 lata.

Charakterystyka respondentów według wielkości przedsiębiorstwa (w %)

Wyszczególnienie		Ogółem	Przedsiębiorstwa		
			mikro	małe	średnie i duże
Płeć	Kobieta	35,7	28,0	41,4	37,8
	Mężczyzna	64,3	72,0	58,6	62,2
Wykształcenie	Średnie	20,2	24,0	22,2	14,3
	Wyższe	73,4	68,0	72,8	79,6
	Inne*	6,4	8,0	5,1	6,1
Zajmowane stanowisko	Właściciel/współwłaściciel	50,2	80,0	54,5	15,3
	Prezes, dyrektor	11,4	6,0	8,1	20,4
	Główny księgowy	1,7	-	2,0	3,1
	Kierownik placówki/oddziału/działu	15,8	3,0	15,2	29,6
	Pracownik biurowy (referent, sekretarka itp.)	15,5	8,0	16,2	22,4
	Inne* *	5,4	3,0	4,0	9,2
Staż pracy w przedsiębiorstwie	Do 5 lat	24,4	19,8	29,5	23,8
	Od 6 do 10 lat	23,7	21,9	26,3	22,8
	Od 11 do 20 lat	40,3	44,8	33,7	42,4
	Powyżej 20 lat	11,7	13,5	10,5	10,9
	w latach				
	Średnia	12			
	Dominanta	10			
	Minimum	1			
	Maksimum	42			

* doktor, dyplom MBA, inżynier, poddyplomowe, średnie techniczne, wyższe inżynierskie, policealne.

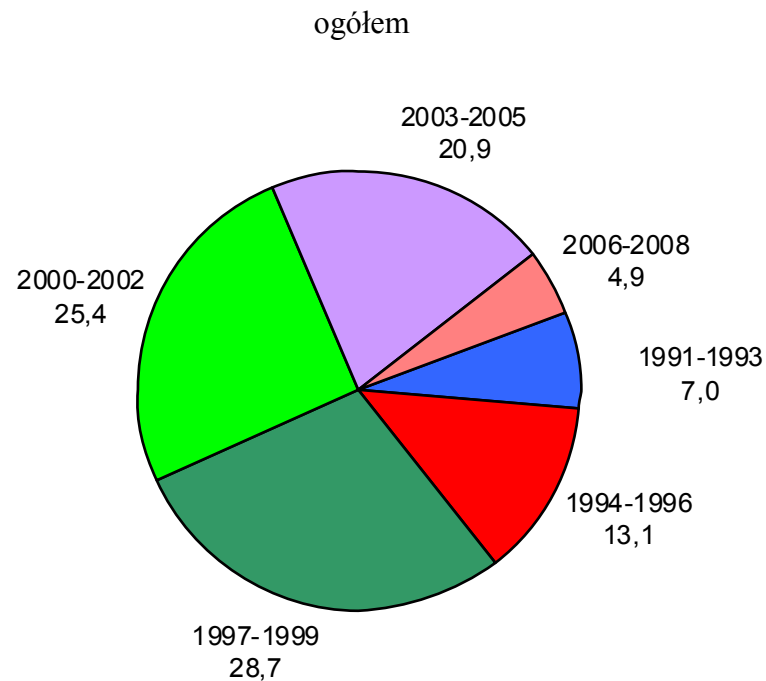
** administrator sieci, główny informatyk, informatyk, kierownik działu informatyki, pracownik działu marketingu, projektant, specjalista ds. marketingu, zamówień publicznych, kadrowo-administracyjnych.

B2. KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII TELEINFORMATYCZNYCH W PRZEDSIĘBIORSTWACH

Korzystanie z technologii...

Niemal 20% respondentów nie potrafiło podać roku rozpoczęcia wykorzystania Internetu w ich przedsiębiorstwach. Według deklaracji badanych co drugie przedsiębiorstwo zaczęło korzystać z Internetu w latach 1997-2002 i były to najczęściej przedsiębiorstwa małe (załącznik 3).

Rok rozpoczęcia wykorzystywania Internetu w działalności przedsiębiorstw (w %)



według wielkości przedsiębiorstwa

Wyszczególnienie	Ogółem N=244	Przedsiębiorstwa		
		mikro N=79	małe N=83	średnie i duże N=82
1991-1993	7,0	2,5	6,0	12,2
1994-1996	13,1	16,5	6,0	17,1
1997-1999	28,7	24,1	30,1	31,7
2000-2002	25,4	22,8	32,5	20,7
2003-2005	20,9	26,6	21,7	14,6
2006-2008	4,9	7,6	3,6	3,7

Korzystanie z technologii...

Najczęściej wykorzystywaną technologią teleinformatyczną i telekomunikacyjną do kontaktu z różnymi podmiotami otoczenia w badanych przedsiębiorstwach jest telefonia tradycyjna. Wyjątek stanowią kontakty w relacjach B2B, gdzie najczęściej wykorzystywanym medium jest Internet 88,3% i telefonia tradycyjna 84,3%. Najczęściej w kontaktach z podmiotami otoczenia korzysta się w badanych przedsiębiorstwach z ekstranetu. Wielkość przedsiębiorstwa różnicuje stopień wykorzystania narzędzi technologii informatycznych i telekomunikacyjnych (załącznik 4).

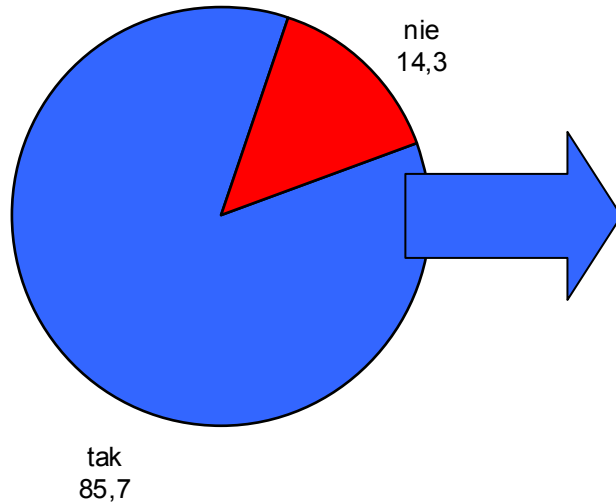
Wykorzystanie narzędzi technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach (w %)

Wyszczególnienie	Internet	Ekstranet	Intranet	Fax	Telefonia tradycyjna	Próba ogółem N=300
B2C (firma – klient)	85,3	2,7	5,7	65,7	89,7	292
B2B (firma – firma)	88,3	3,3	10,7	73,7	84,3	265
B2A (firma – administracja publiczna)*	58,0	1,0	2,7	55,0	78,0	234
B2E (firma – pracownik)	55,0	2,3	17,0	11,3	83,7	251
E2E (pracownik – pracownik)	56,0	2,0	17,0	9,7	78,3	235

* W przypadku kontaktu firmy z administracją publiczną za pośrednictwem Intranetu deklaracje respondentów dotyczą przedsiębiorstw bezpośrednio obsługujących urzędy administracji publicznej

Zdecydowana większość przedsiębiorstw posiada własną stronę internetową, która najczęściej ma charakter informacyjny. Serwisy interaktywne umożliwiające nawiązywanie kontaktu najczęściej budują przedsiębiorstwa małe (58,2%), zaś serwisy z możliwością dokonywania transakcji mikro przedsiębiorstwa.

Posiadanie serwisu internetowego przez badane przedsiębiorstwa (w %)



Charakter serwisów internetowych badanych przedsiębiorstw (w %)

Wyszczególnienie	Ogółem	Przedsiębiorstwa		
		mikro	małe	średnie i duże
	N=258	N=73	N=91	N=94
Informacyjny (aktualne informacje o firmie, jej ofercie, produktach/usługach)	87,5	82,2	86,8	92,5
Interaktywny (możliwość nawiązania kontaktu z firmą np. poprzez zapytanie ofertowe, komunikatory, forum dyskusyjne itp.)	53,3	54,8	58,2	47,3
Transakcyjny (możliwość zakupu/sprzedaży produktu/usługi, wystawienia/otrzymania dokumentów handlowych przez Internet)	19,5	26,0	20,9	12,9
Inne: dostarczanie dokumentacji technicznej i oprogramowania, dostęp klienta do swoich dokumentów, strefa z autoryzowanym dostępem dla klientów, pozyskanie klientów reklamowy	2,3	1,4	3,3	2,2

Korzystanie z technologii...

Blisko 45% badanych firm stosuje narzędzia zarządzania treścią CMS. Narzędziem najczęściej stosowanym w średnich i dużych firmach jest panel do zarządzania uprawnieniami użytkowników (61,5%), integracja z innymi programami (42,3%) oraz edycja elementów flash, którą stosuje prawie co piąte przedsiębiorstwo. Pozostałe narzędzia CMS najczęściej wykorzystują mikro przedsiębiorstwa, w tym ponad połowa z nich zarządza reklamami na stronie.

Stosowane narzędzia zarządzania treścią CMS w przedsiębiorstwach (w %)

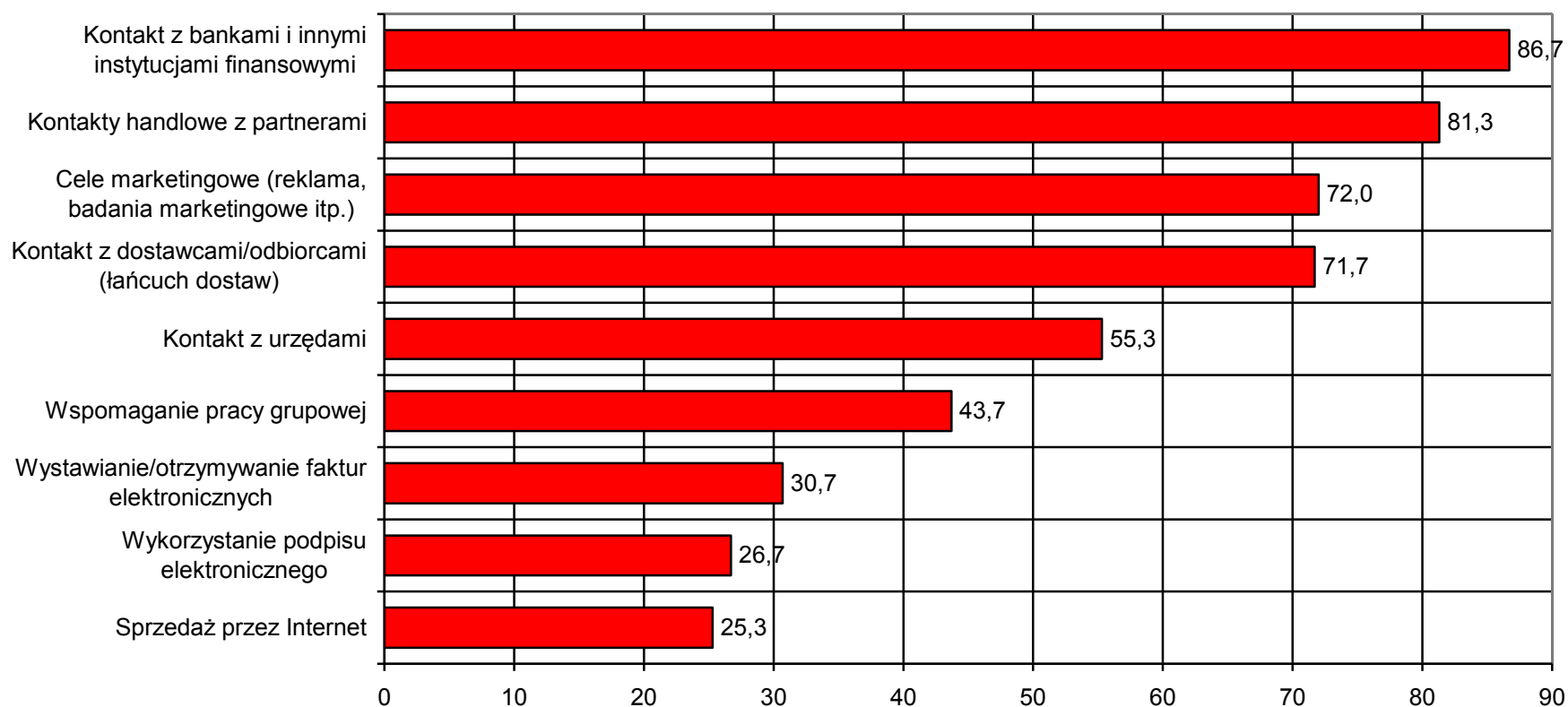
Wyszczególnienie	Ogółem	Przedsiębiorstwa		
		mikro	małe	średnie i duże
	N=132	N=82	N=89	N=90
Panel do zarządzania uprawnieniami użytkowników	47,0	42,9	34,6	61,5
Optymalizacja grafiki na stronie WWW	45,5	46,4	44,2	46,2
Integracja z innymi programami	37,9	39,3	32,7	42,3
Automatyczne umieszczanie kodu zliczającego statystyki	29,5	35,7	30,8	25,0
Praca w rozproszonym środowisku - zarządzanie stroną w różnych lokalizacjach	28,8	35,7	26,9	26,9
Zarządzanie reklamami na stronie	32,6	53,6	25,0	28,8
Rejestracja użytkowników e-biuletynu	19,7	28,6	23,1	11,5
Edycja elementów flash	14,4	10,7	13,5	17,3
Inne*	6,8	10,7	5,8	5,8

* aktualizacja treści informacji handlowych, zaprzyjaźniona osoba zarządzająca stroną, nie wiem - nie robię tego sama, zarządzanie treścią na stronie, zdalne zarządzanie bazą Klientów i pracowników.

Korzystanie z technologii...

W badanych przedsiębiorstwach technologie informatyczne i telekomunikacyjne wykorzystywane są najczęściej do kontaktów z bankami i innymi instytucjami finansowymi (86,7%) oraz z partnerami handlowymi (81,3%). Niepełna 3/4 przedsiębiorstw technologie te wykorzystuje także w celach marketingowych (72,0) i do kontaktów z urzędami. Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych jest zróżnicowany w zależności od wielkości przedsiębiorstw (załącznik 5).

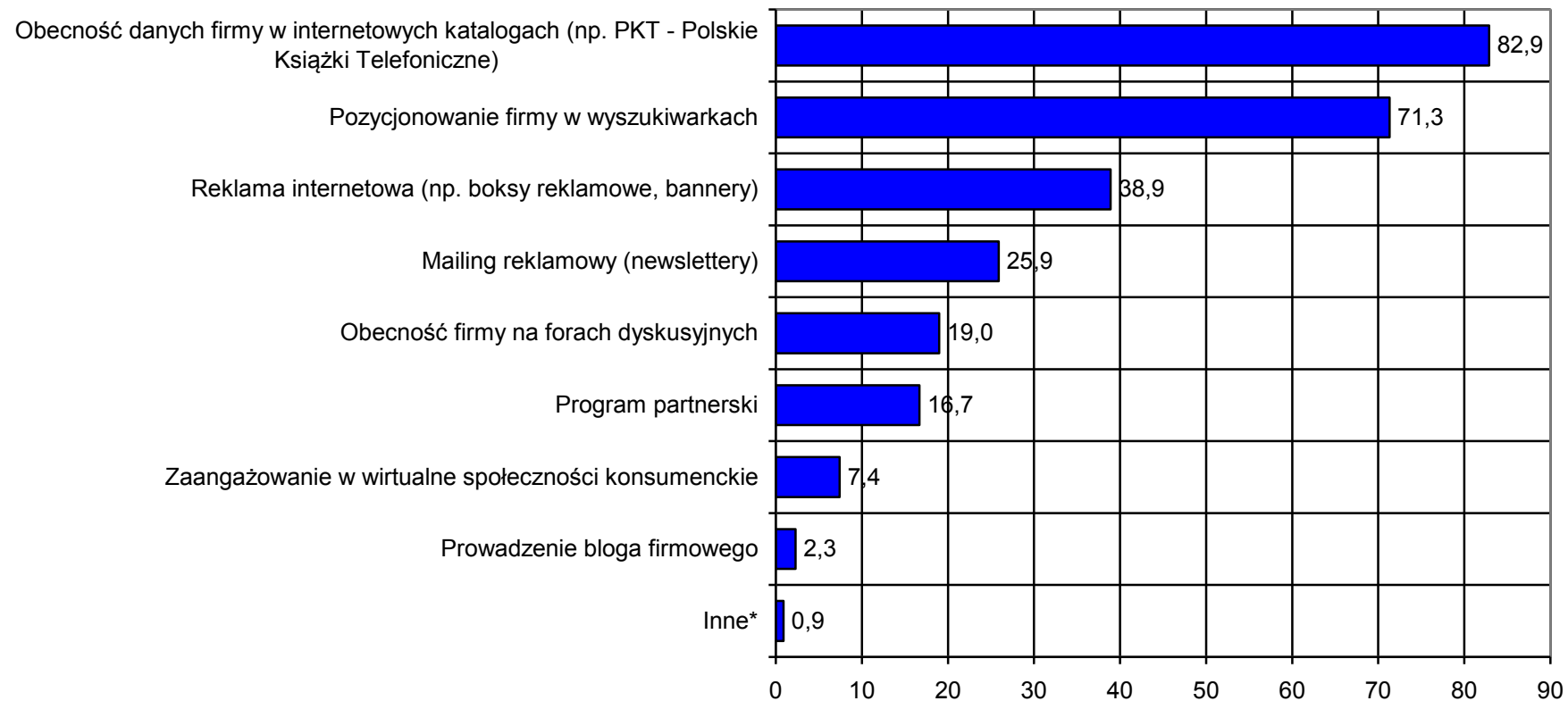
Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach (w %)



Korzystanie z technologii...

Przedsiębiorstwa z próby najczęściej umieszczają informacje dotyczące firmy w internetowych katalogach (prawie 83%). Prawie 3/4 firm pozycjonuje swoją firmę w wyszukiwarkach internetowych, a niespełna 40% umieszcza w Internecie reklamę w formie boksów czy bannerów. Wirtualne społeczności konsumenckie buduje wokół swojej firmy nieco ponad 7% badanych przedsiębiorstw. Wielkość przedsiębiorstwa w zasadzie nie ma wpływu na zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w działalności marketingowej (załącznik 6).

Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w działalności marketingowej przedsiębiorstw (N=216, w %)

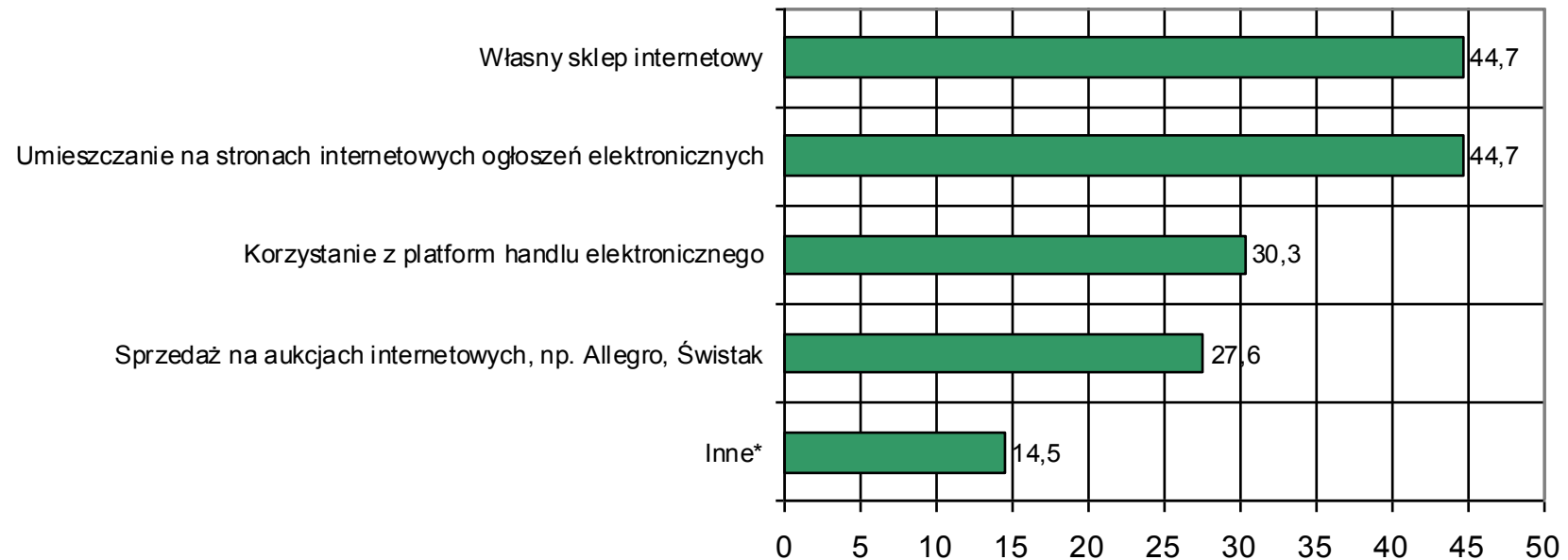


*Ofertowanie

Korzystanie z technologii...

Co czwarte przedsiębiorstwo z próby prowadzi sprzedaż przez Internet, z czego blisko 45% we własnym sklepie internetowym lub/i przez umieszczanie ogłoszeń na stronach internetowych. Co czwarte przedsiębiorstwo sprzedaje na aukcjach internetowych.

Sprzedaż przez Internet w przedsiębiorstwach (N=76, w %)

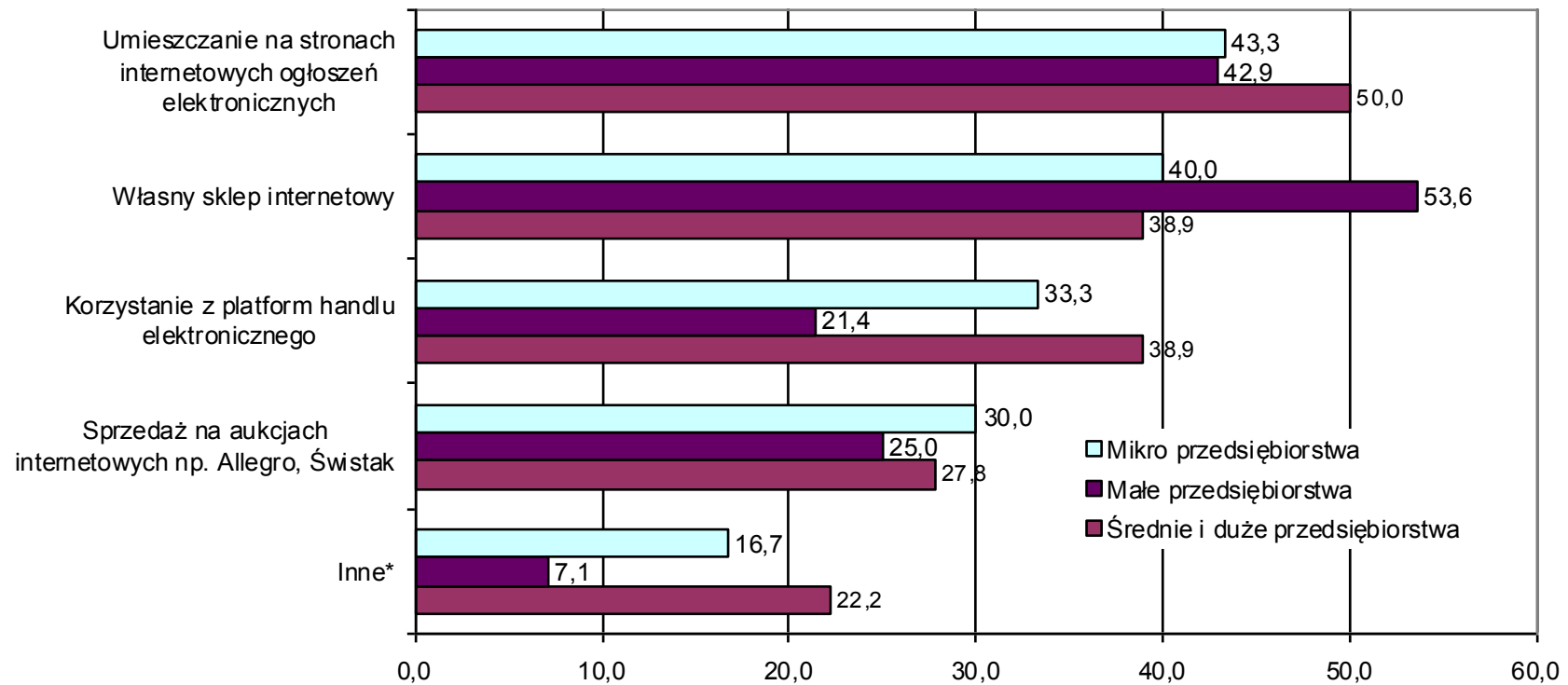


* EDI, kontakt pocztą elektroniczną, oferta sprzedaży na stronie www, rejestracja uczestników imprez online, sprzedaż produktów prezentowanych na stronie www, własne rozwiązania e-commerce, wymiana informacji handlowych pomiędzy konkurencyjnymi firmami, załączniki do e-mail, zamówienia ze strony www.

Korzystanie z technologii...

Najwięcej, bo ponad połowa badanych małych firm prowadzi własny sklep internetowy, zaś na aukcjach internetowych najchętniej sprzedają swoje towary mikro przedsiębiorstwa. Z platform handlu elektronicznego najczęściej korzystają przedsiębiorstwa średnie i duże.

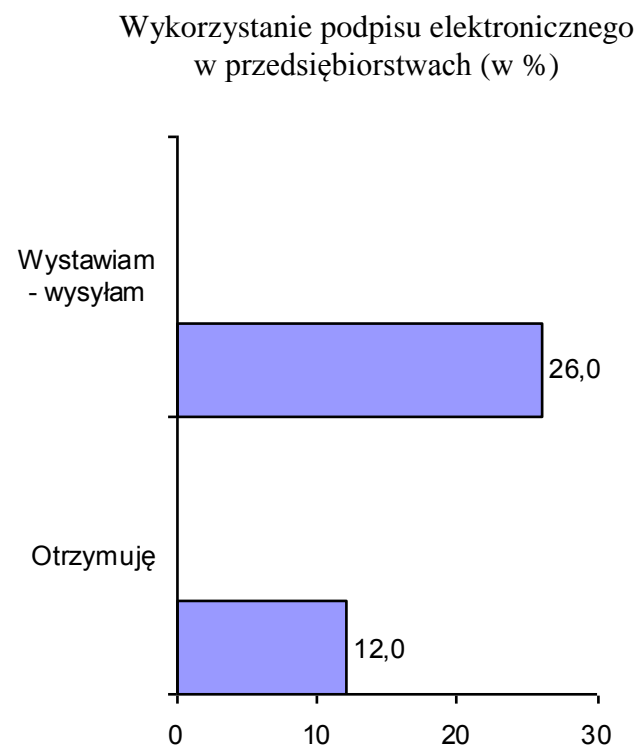
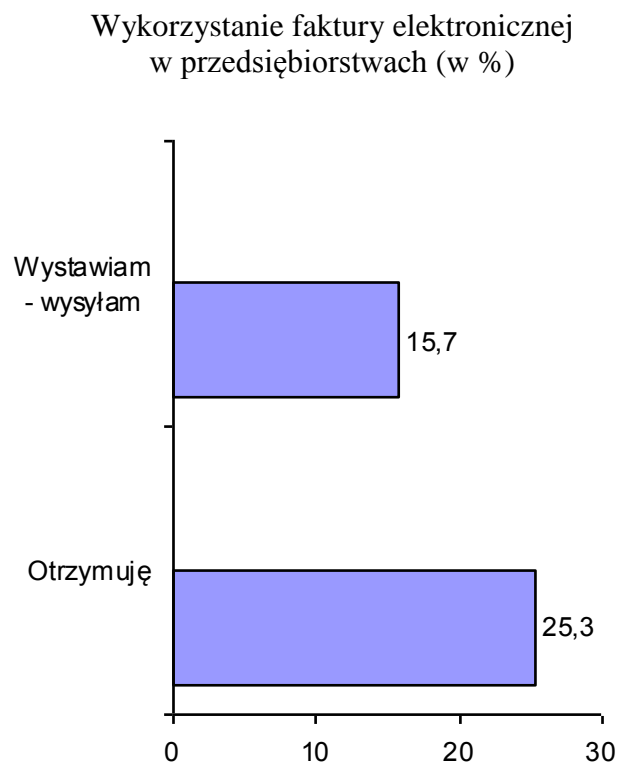
Sprzedaż przez Internet według wielkości przedsiębiorstw (N=76, w %)



* EDI, kontakt pocztą elektroniczną, oferta sprzedaży na stronie www, rejestracja uczestników imprez online, sprzedaż produktów prezentowanych na stronie www, własne rozwiązania e-commerce, wymiana informacji handlowych pomiędzy konkurencyjnymi firmami, załączniki do e-mail, zamówienia ze strony www.

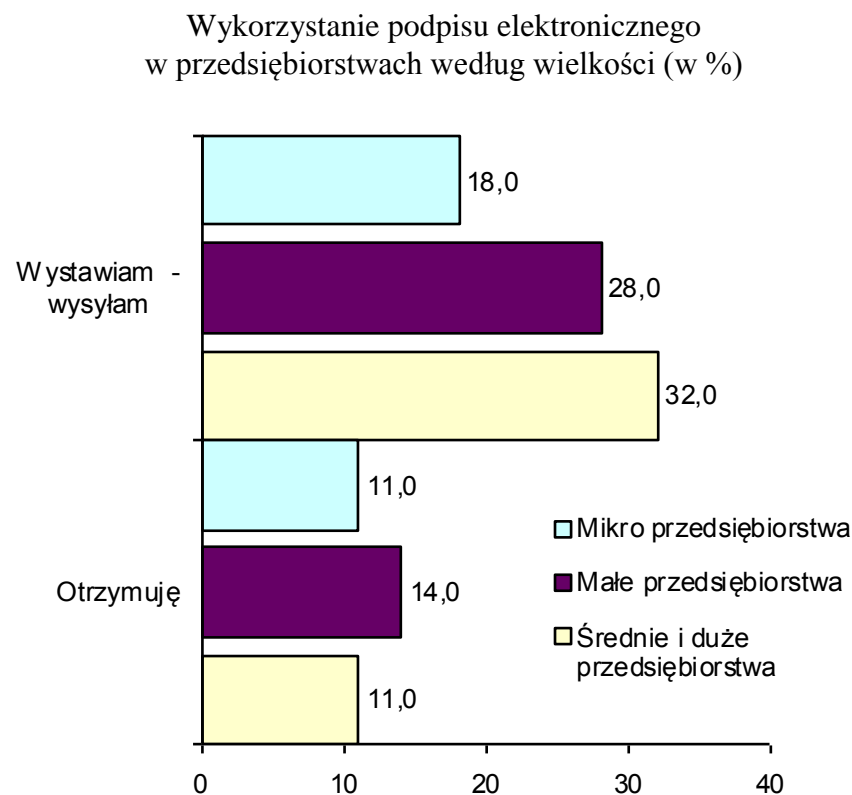
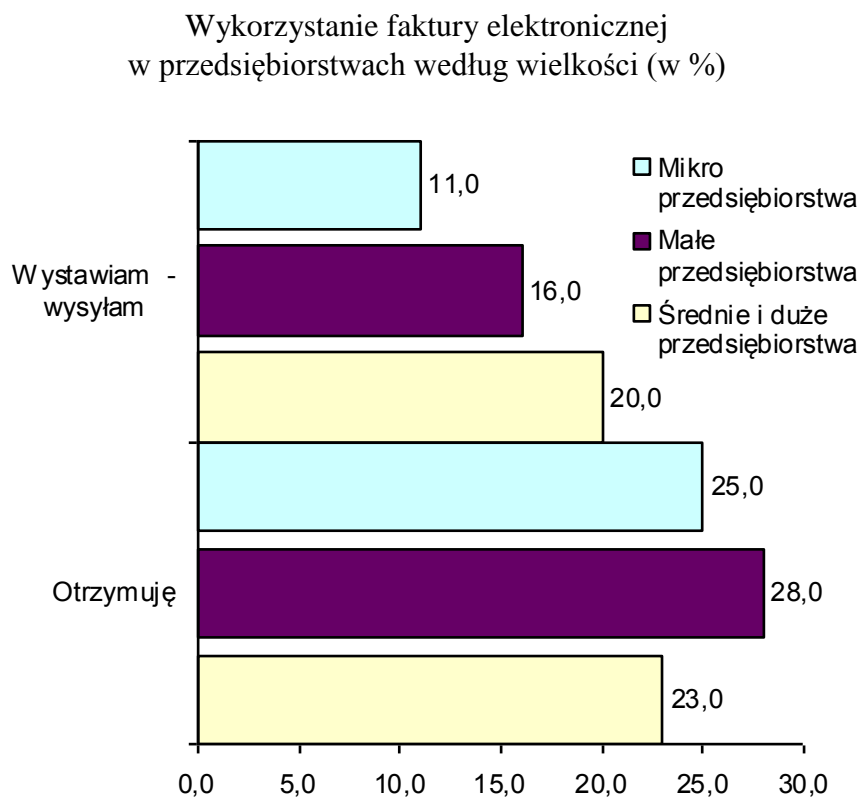
Korzystanie z technologii...

Co czwarte badane przedsiębiorstwo otrzymuje fakturę elektroniczną, a co szóste je wystawia. Podpis elektroniczny otrzymuje 12% przedsiębiorstw, a co czwarte aktywnie go używa.



Korzystanie z technologii...

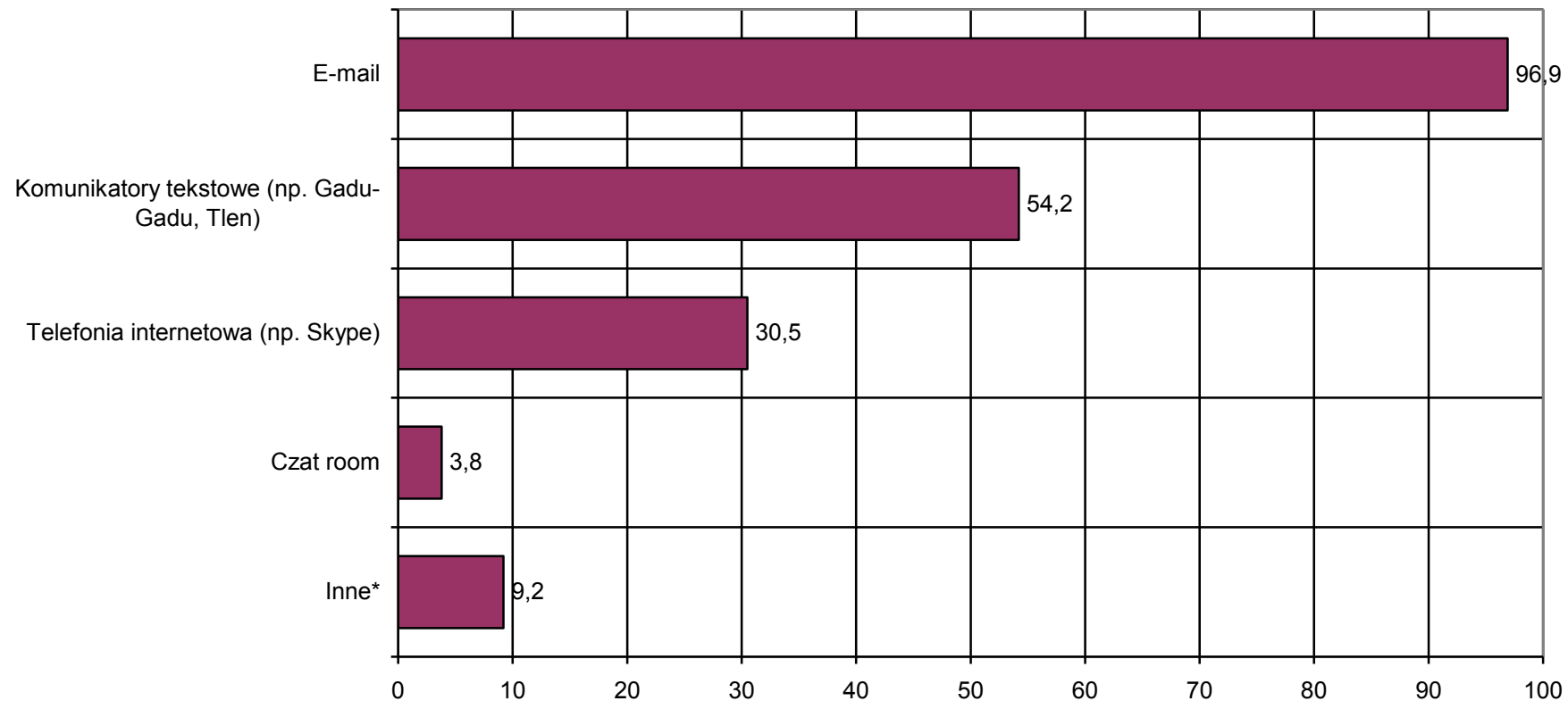
Małe przedsiębiorstwa najczęściej otrzymują fakturę elektroniczną w porównaniu do innych firm, zaś najrzadziej wystawcą takich faktur są mikro przedsiębiorstwa. Dokument z podpisem elektronicznym najczęściej otrzymują małe przedsiębiorstwa, zaś wystawcą podpisu elektronicznego są zdecydowanie najczęściej średnie i duże firmy.



Korzystanie z technologii...

Prawie 45% badanych przedsiębiorstw korzysta z narzędzi teleinformatycznych do wspomagania pracy grupowej. Niemal we wszystkich przedsiębiorstwach wykorzystywany jest e-mail (96,9%), a w ponad połowie komunikatory tekstowe. W co trzecim przedsiębiorstwie pracownicy komunikują się za pomocą telefonii internetowej.

Narzędzia technologii informatycznych i telekomunikacyjnych wykorzystywane do wspomagania pracy grupowej w przedsiębiorstwach (N=131, w %)

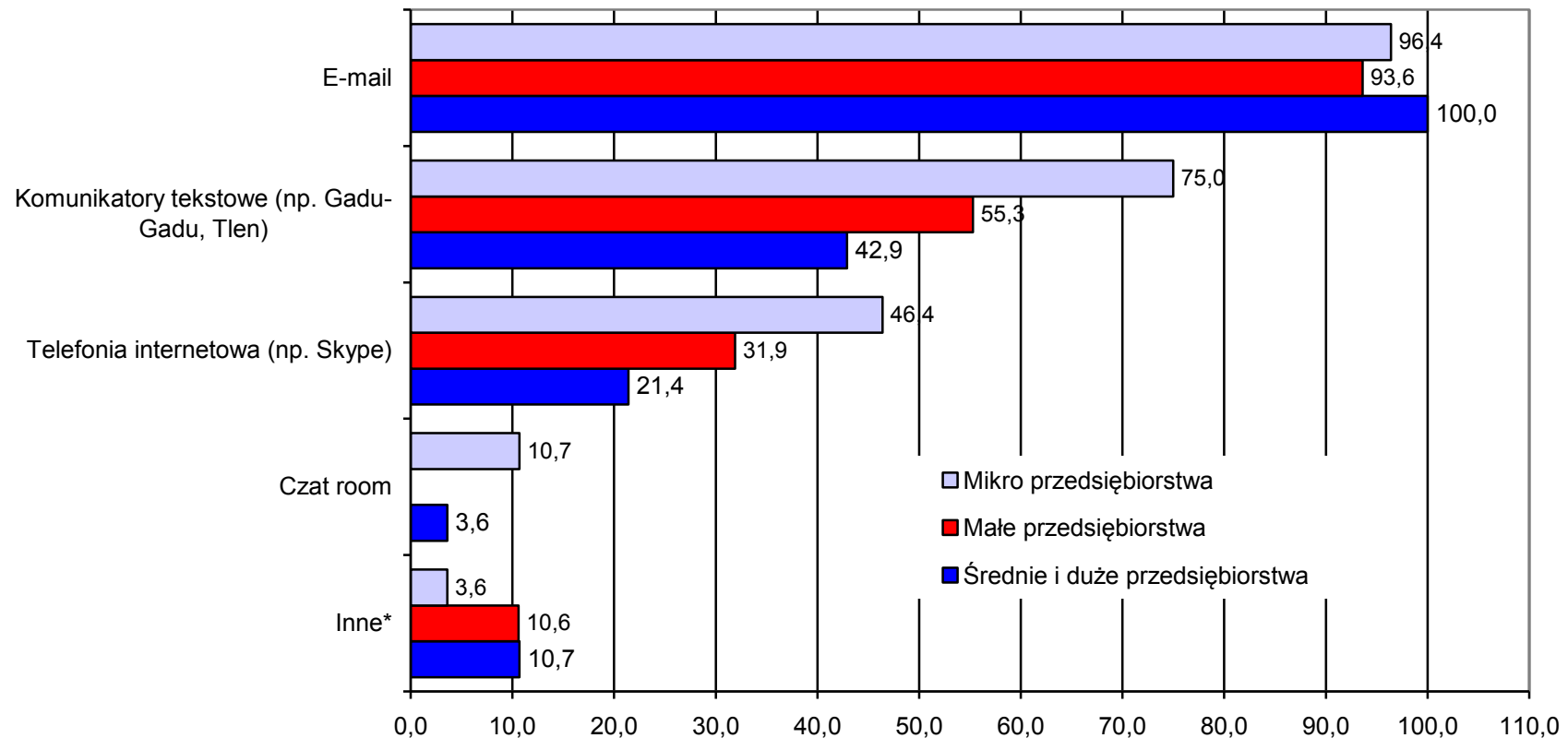


* Collaborative tools. np. gdocs, CRM, DDM, Intranet, jabber, komunikatory intranetowe, serwery FTP, np. firmowy kalendarz Google, oprogramowanie własne, program CRM, telefon komórkowy.

Korzystanie z technologii...

Poczta elektroniczna jako narzędzie wspomagające pracę grupową wykorzystywana jest we wszystkich typach badanych przedsiębiorstw. Komunikatory tekstowe i telefonia internetowa najczęściej wspomagają pracę grupową w mikro przedsiębiorstwach 75%.

Narzędzia technologii informatycznych i telekomunikacyjnych wykorzystywane do wspomagania pracy grupowej według wielkości przedsiębiorstw (N=131, w %)

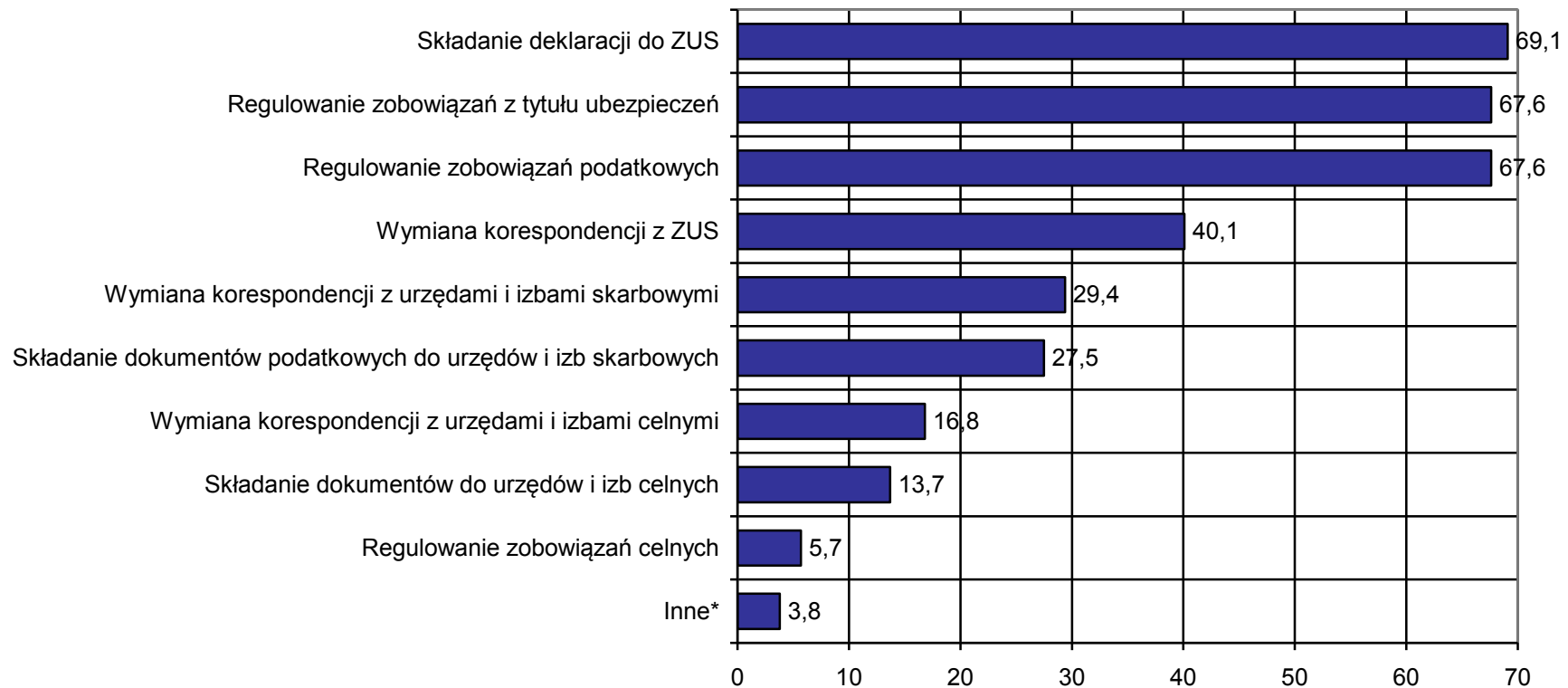


* Collaborative tools. np. gdocs, CRM, DDM, Intranet, jabber, komunikatory intranetowe, serwery FTP, np. firmowy kalendarz Google, oprogramowanie własne, program CRM, telefon komórkowy.

Korzystanie z technologii...

Zdecydowana większość przedsiębiorstw z próby (94%) wykorzystuje technologie teleinformatyczne z instytucjami administracji publicznej. Blisko 70% badanych przedsiębiorstw składa w ten sposób deklaracje do ZUS oraz reguluje zobowiązania z tytułu ubezpieczeń i podatków. Prawie co czwarta firma składa do urzędów i izb skarbowych dokumenty z wykorzystaniem posiadanych w firmie technik informatycznych i telekomunikacyjnych.

Wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych do kontaktu z instytucjami administracji publicznej w przedsiębiorstwach (N=282, w %)

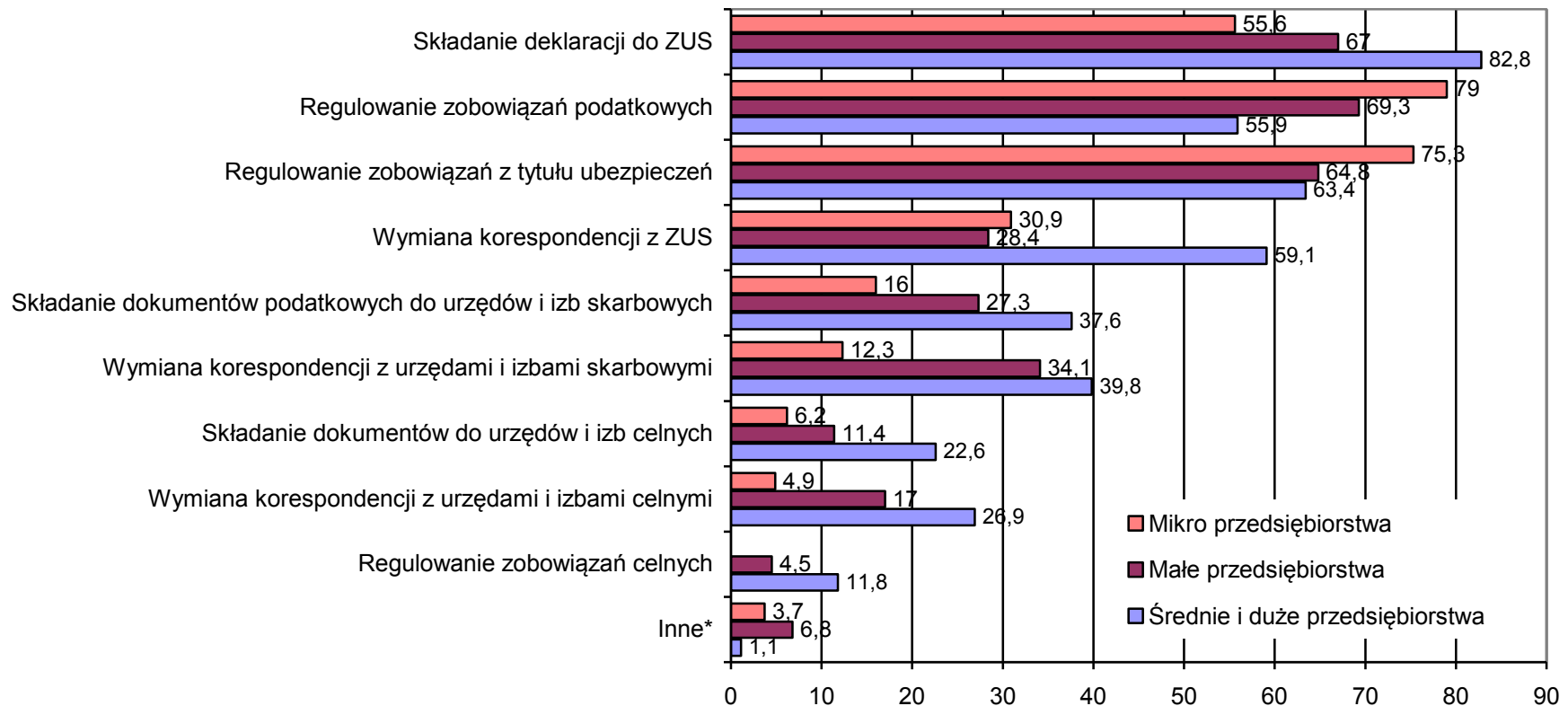


* PFRON, Bank on-line, program Płatnik, pisanie polis dla klientów z bazy Grupy PZU, poszukiwanie informacji o urzędach (tel., adres, godziny pracy itp.) przesyłanie opisów i rysunków technicznych, Urząd Statystyczny - składanie sprawozdań, wszelka korespondencja z firmami prywatnymi, wszelkie czynności wykonuje biuro rachunkowe.

Korzystanie z technologii...

Średnie i duże przedsiębiorstwa częściej niż małe korespondują i składają dokumenty do ZUS, urzędów, izb skarbowych i celnych przy użyciu narzędzi teleinformatycznych. Zobowiązania z tytułu ubezpieczeń i zobowiązania podatkowe w ten sposób najczęściej regulują mikro przedsiębiorstwa.

Wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych do kontaktu z instytucjami administracji publicznej według wielkości przedsiębiorstw (N=282, w %)



* PFRON, Bank on-line, program Płatnik, pisanie polis dla klientów z bazy Grupy PZU, poszukiwanie informacji o urzędach (tel., adres, godziny pracy itp.) przesyłanie opisów i rysunków technicznych, Urząd Statystyczny - składanie sprawozdań, wszelka korespondencja z firmami prywatnymi, wszelkie czynności wykonuje biuro rachunkowe.

Korzystanie z technologii...

Tylko 18 przedsiębiorstw nie wykorzystuje technologii informatycznych i telekomunikacyjnych do kontaktów z administracją publiczną. Przyczyną takiego stanu jest głównie brak takiej możliwości w urzędach oraz preferowanie kontaktu osobistego.

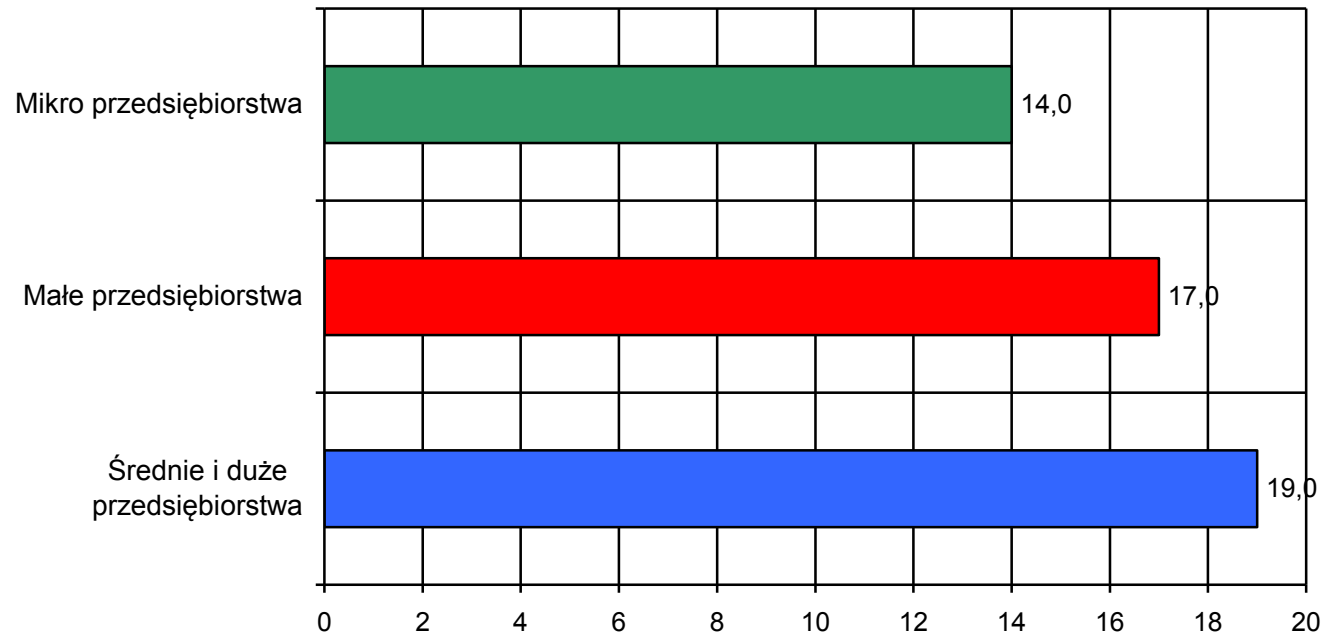
Przyczyny nie wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach z administracją publiczną w badanych przedsiębiorstwach (N=18, w liczbach)

Wyszczególnienie	w liczbach
Osobisty kontakt daje większą pewność (oddanie do Urzędu pisma i otrzymanie potwierdzenia odbioru na kopii, kontakt osobisty jest pewniejszy, w celu omówienia wszelkich szczegółów)	4
Urzędy nie oferują takiej możliwości (brak informacji kontaktowych – adres email, urzędy nie są do tego jeszcze dostatecznie przygotowane, dominują standardy lat 90 i wcześniejszych, urzędy nie życzą sobie takiej korespondencji/potrzebują dokumentów w oryginale, nie ma takiej możliwości ze strony danego Urzędu, chętnie poszukiwalibyśmy pełnego zakresu druków i formularzy urzędowych, a niewiele urzędów o to jeszcze dba, a ile urzędów ma takie możliwości?, słabe zaawansowanie urzędów)	4
Wysokie koszty (wysokie koszty wdrożenia, restrykcyjne prawo dotyczące kwalifikowanego podpisu elektronicznego, które powoduje wysokie koszty wdrożenia)	3
Długie oczekiwanie na odpowiedź (czas, brak odpowiedzi, szybkość)	3
Inne: mało rozpowszechniona wiedza, niespójne systemy, brak widocznych zachęt i edukacji, nie wystarczy opublikować informacji na stronie miasta czy urzędu, jest to na tyle nowe, że należy stworzyć metodologię dotarcia, nie ma takiej potrzeby.	4

Korzystanie z technologii...

Zaledwie co szóste badane przedsiębiorstwo korzysta ze szkoleń prowadzonych drogą elektroniczną. Mikro i małe przedsiębiorstwa korzystają z takich szkoleń nieco rzadziej niż przedsiębiorstwa średnie i duże.

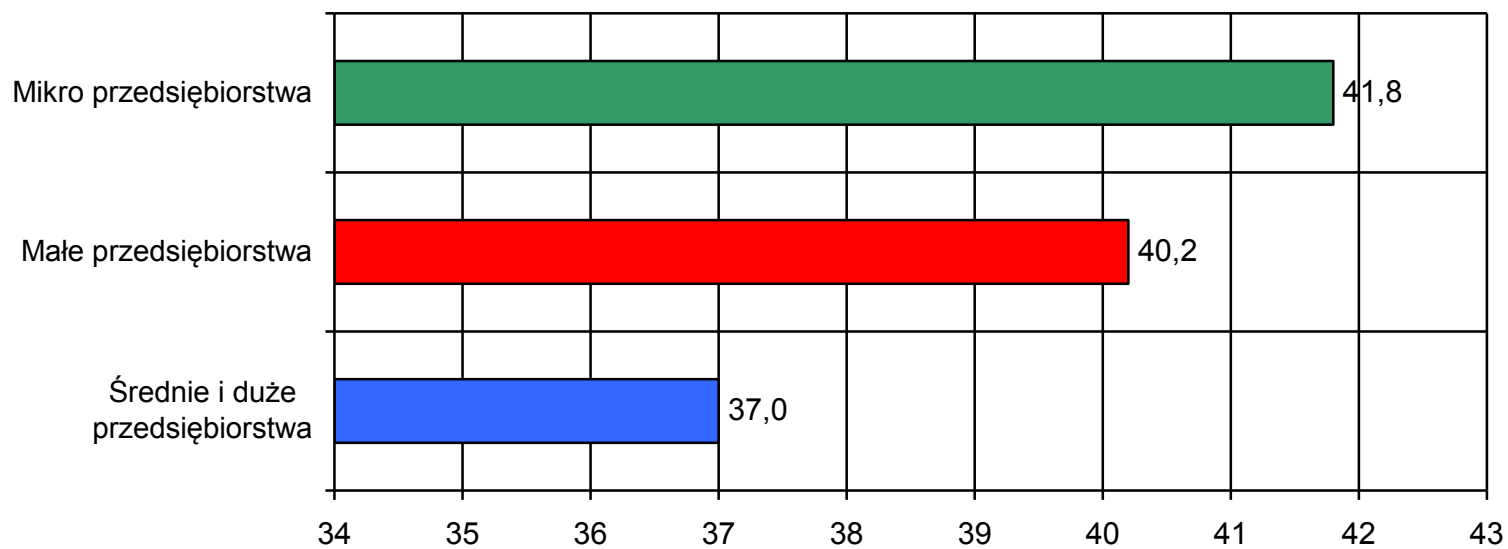
Korzystanie ze szkoleń elektronicznych według wielkości przedsiębiorstw (w %)



Korzystanie z technologii...

W blisko 40% przedsiębiorstw pracownicy mają możliwość telepracy (pracy na odległość). Takie rozwiązanie stosuje 41,8% mikro przedsiębiorstw i około 1/3 średnich i dużych firm.

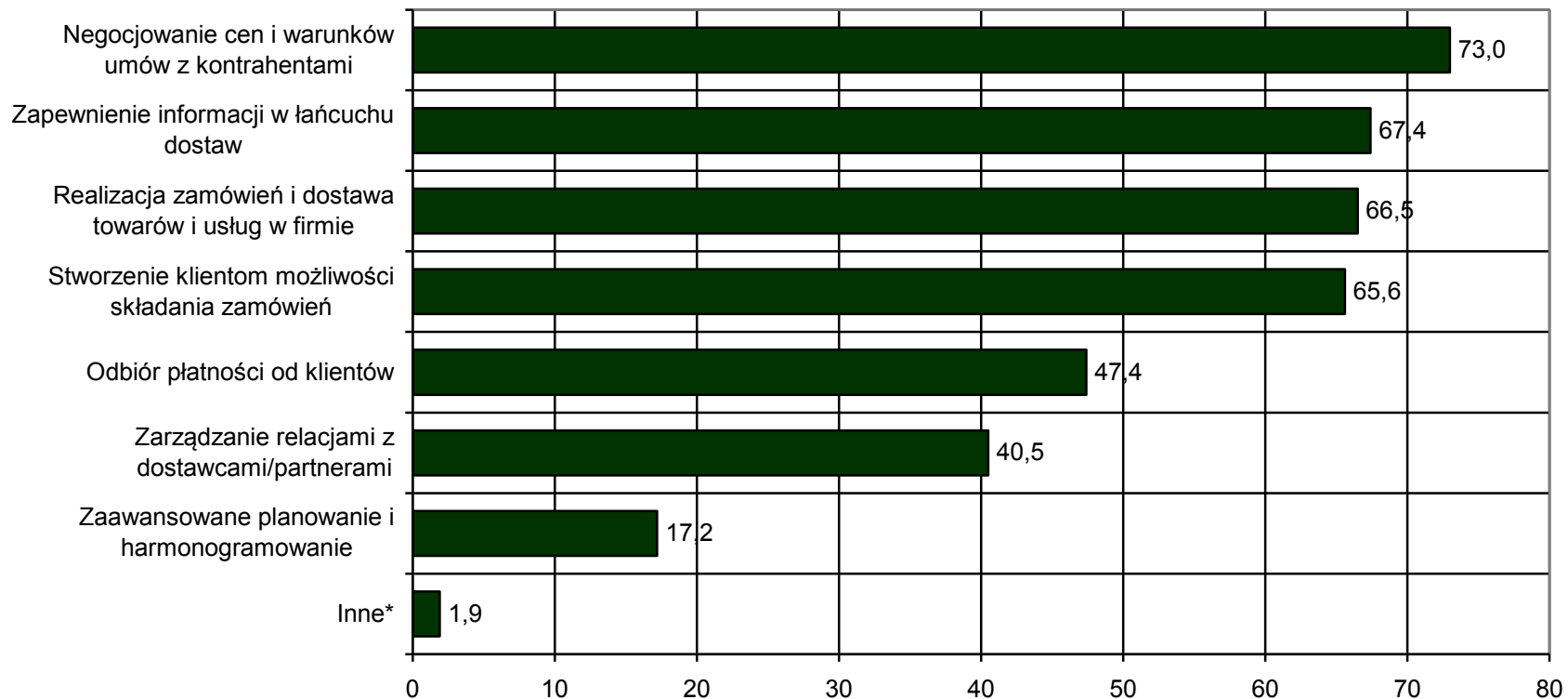
Możliwości telepracy według wielkości przedsiębiorstwa (w %)



Korzystanie z technologii...

Blisko 3/4 badanych przedsiębiorstw kontaktuje się z uczestnikami kanałów dystrybucji, z tego 3/4 przedsiębiorstw w celu negocjowania cen i warunków umów oraz realizacji zamówień i dostaw towarów i usług (66,5%).

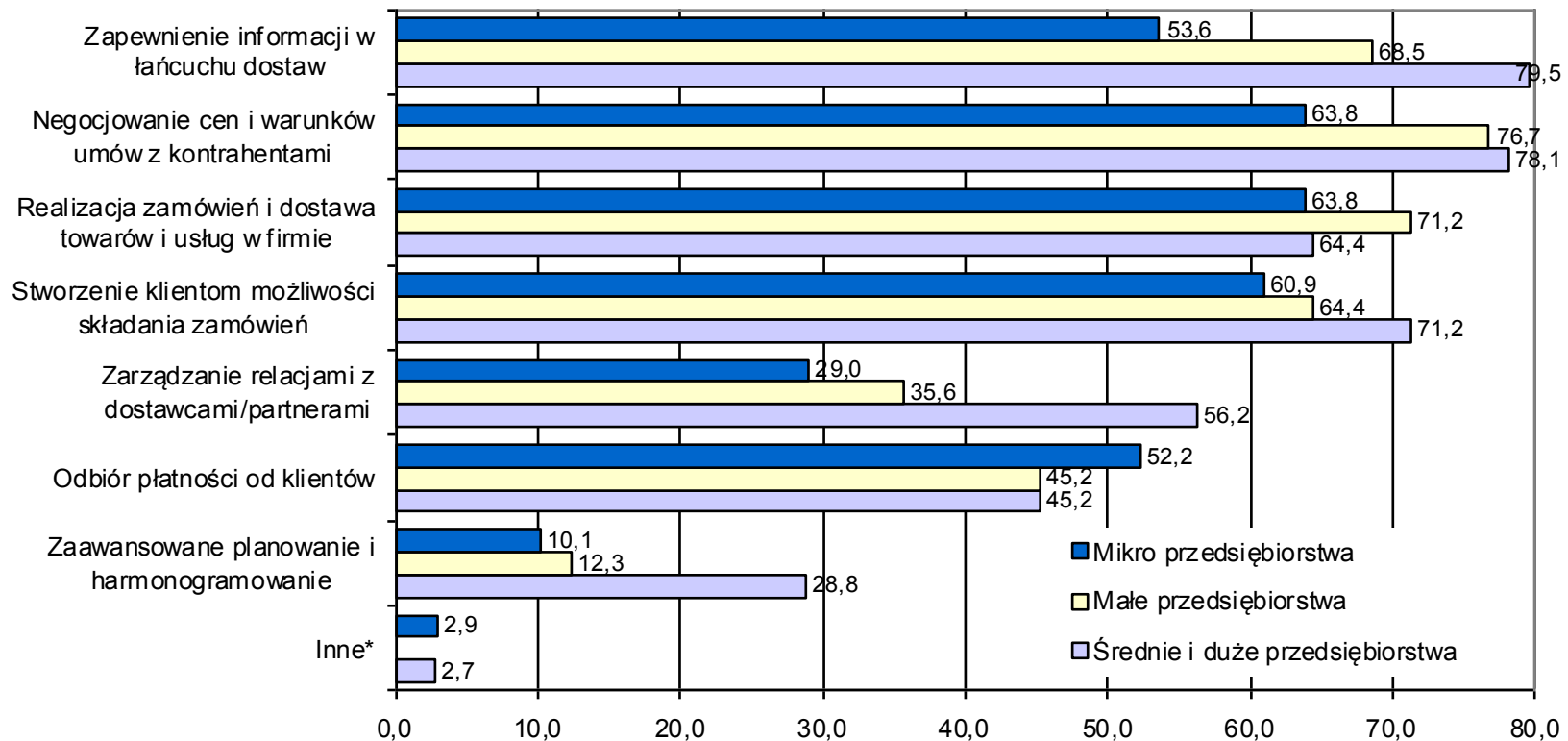
Cele kontaktów z uczestnikami kanałów dystrybucji przy wykorzystaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach (N=215, w %)



* grafika, przelew płatności.

Zapewnienie informacji w łańcuchu dostaw jest najważniejszym celem kontaktów dla średnich i dużych przedsiębiorstw (79,5%) przy wykorzystaniu narzędzi teleinformatycznych.

Cele kontaktów z uczestnikami kanałów dystrybucji przy wykorzystaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych według wielkości przedsiębiorstwach (N=215, w %)



* grafika, przelew płatności.

Korzystanie z technologii...

E-mail i telefonia tradycyjna są najczęściej wykorzystywane do kontaktów z partnerami handlowymi. Korzysta z nich w tym celu około 3/4 badanych firm. Równie chętnie przedsiębiorstwa kontaktują się za pośrednictwem tradycyjnej poczty z urzędami (68%). Wielkość przedsiębiorstwa w niewielkim stopniu determinuje wykorzystanie kanałów komunikacji przedsiębiorstwa z otoczeniem załącznik 7.

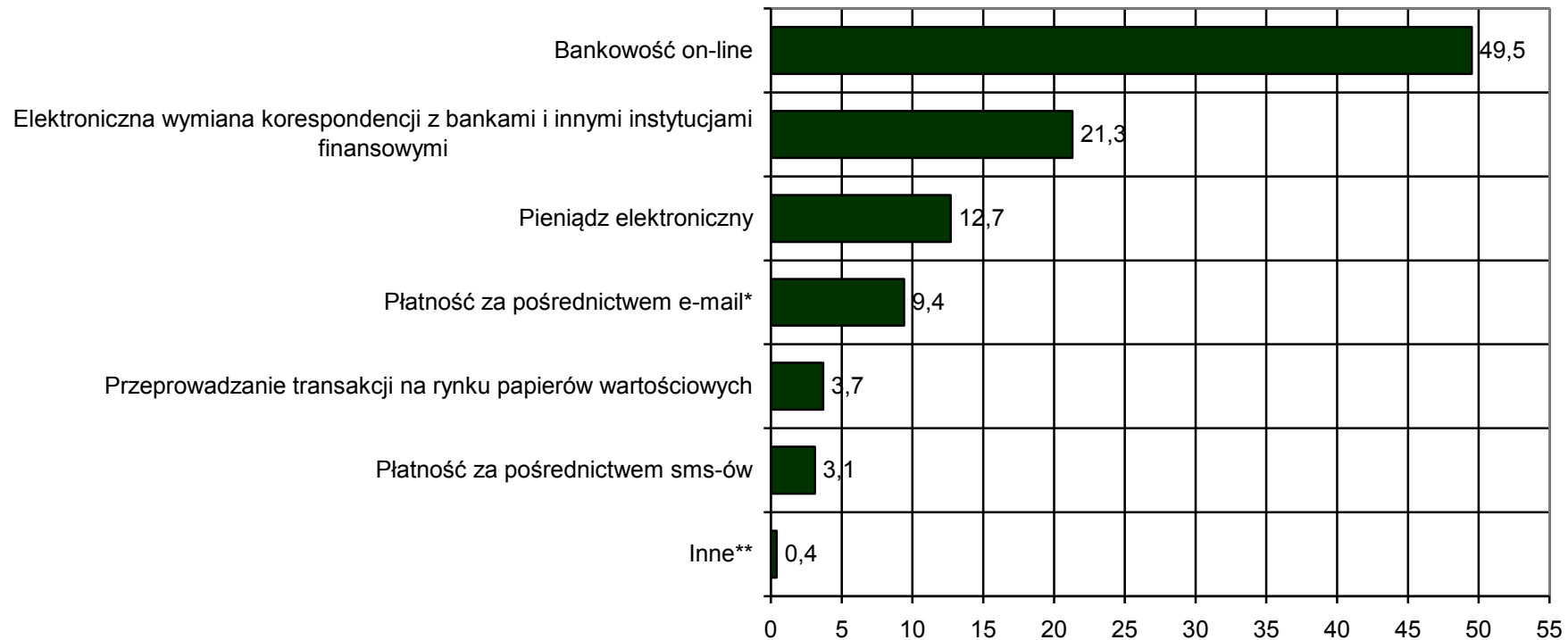
Wykorzystywane kanały komunikacji w przedsiębiorstwach (w %)

Wyszczególnienie		Próba ogółem w %	Partnerzy handlowi	Urzędy	Banki
Internet, w tym	E-mail	77,6	77,7	28,7	41,7
	Komunikatory tekstowe (np. Gadu-Gadu, Tlen)	26,7	26,7	0,3	-
	Telefonia internetowe (np. Skype)	21,7	21,7	3,0	3,7
	Fora dyskusyjne	7,3	7,3	0,7	-
	Czat room	2,7	2,7	-	1,0
Telefon		74,3	74,3	63,0	42,7
Poczta tradycyjna		68,0	38,3	68,0	24,0

Korzystanie z technologii...

Ponad 85% badanych przedsiębiorstw wykorzystuje technologie informatyczne i telekomunikacyjne do kontaktu z instytucjami finansowymi, z czego prawie połowa badanych przedsiębiorstw korzysta z bankowości elektronicznej, a co piąte koresponduje z tymi instytucjami. Prawie 13% firm wykorzystuje pieniądź elektroniczny, a co dziesiąta firma dokonuje płatności za pośrednictwem poczty elektronicznej. Niespełna 4% firm biorących udział w badaniu przeprowadza transakcje na rynku papierów wartościowych.

**Wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach z instytucjami finansowymi w przedsiębiorstwach
(N=257, w %)**



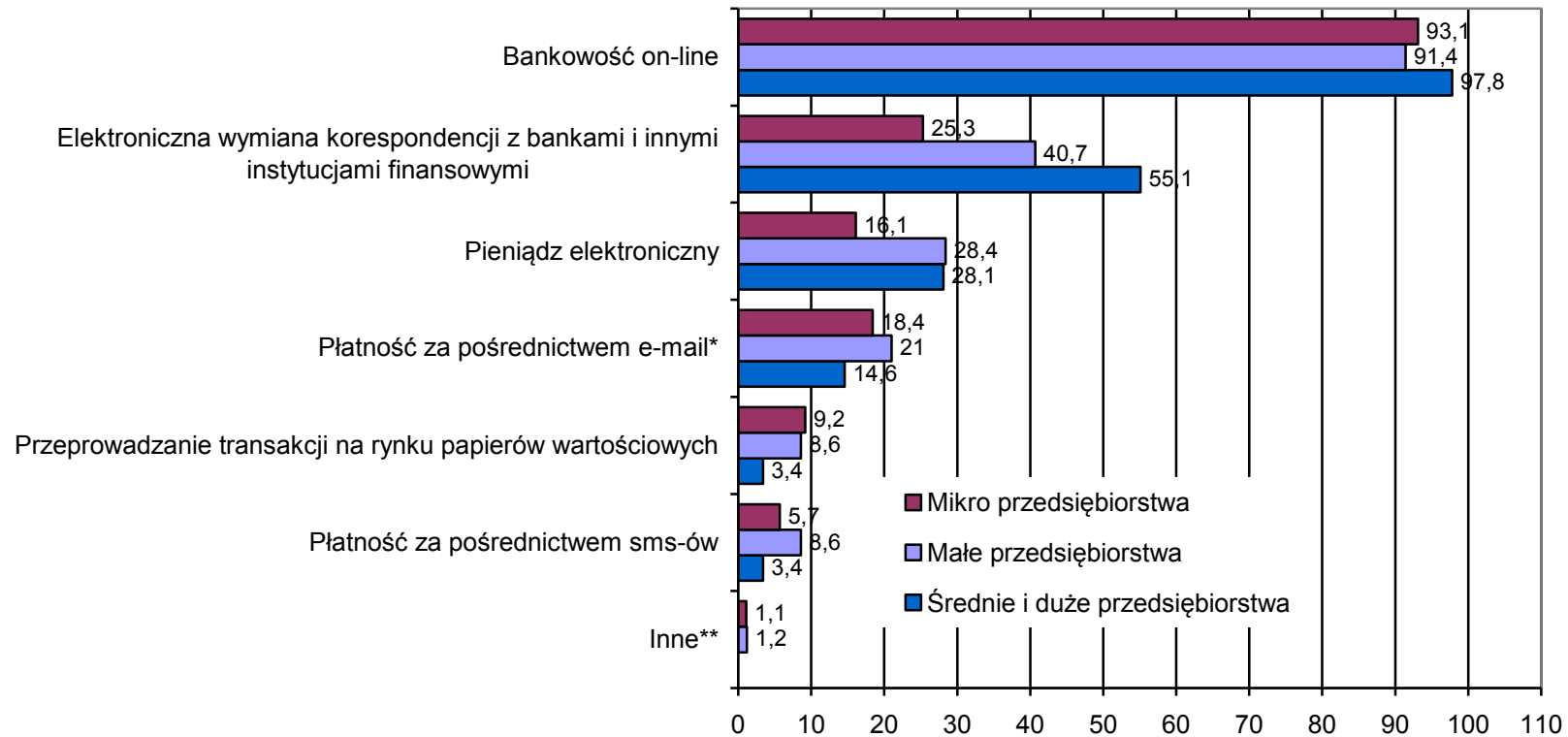
* przekazywanie potwierdzeń dokonania płatności

** ZUS.

Korzystanie z technologii...

Z bankowości elektronicznej korzysta najczęściej średnich i dużych firm (prawie 98%), zaś najmniej małych (91,4%). Z instytucjami finansowymi koresponduje ponad połowa średnich i dużych firm, a tylko 1/4 mikro przedsiębiorstw.

Wykorzystanie technologii teleinformatycznych w kontaktach z instytucjami finansowymi w przedsiębiorstwach według wielkości przedsiębiorstwa (N=257, w %)



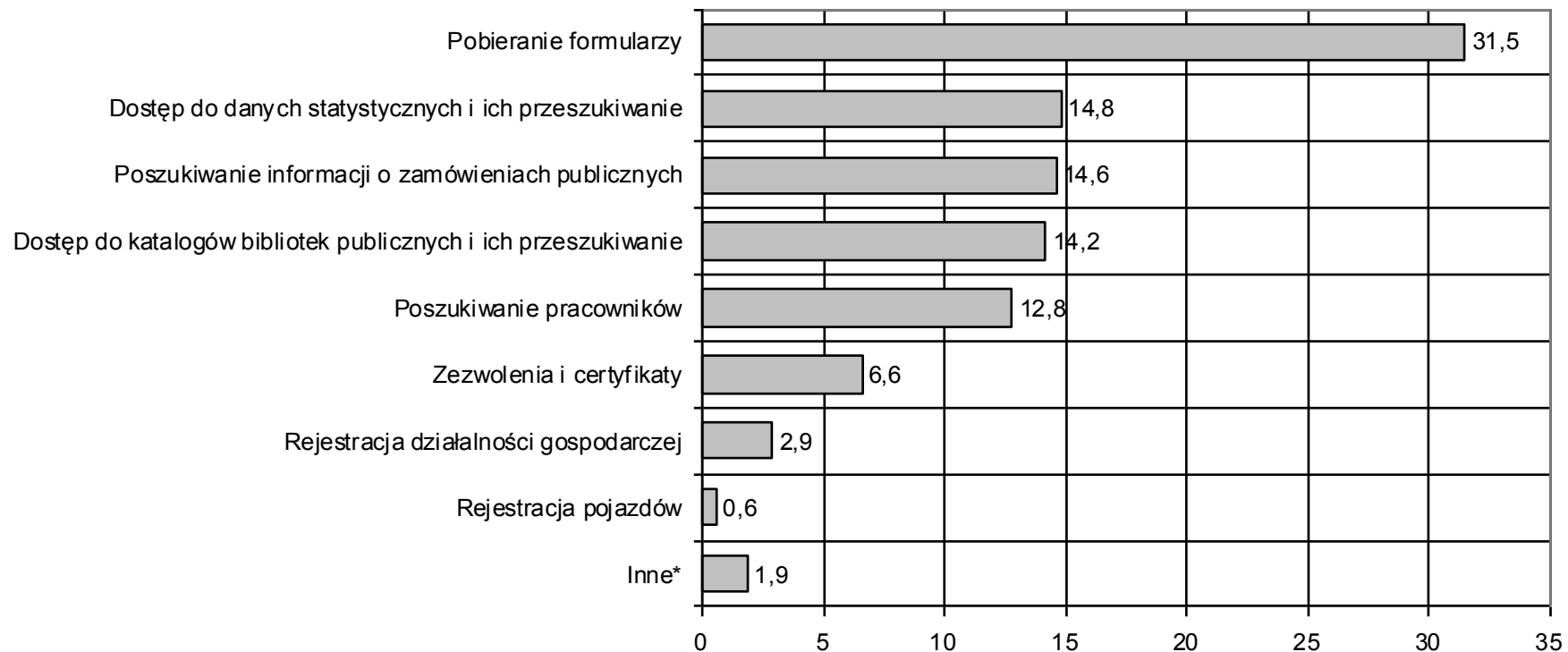
* przekazywanie potwierdzeń dokonania płatności

** ZUS

Korzystanie z technologii...

Ponad połowa przedsiębiorstw z próby wykorzystuje technologie informatyczne i telekomunikacyjne w kontaktach z urzędami z tego, co trzecie pobiera formularze z urzędów, a prawie co szóste poszukuje tą drogą danych statystycznych, informacji o zamówieniach publicznych bądź przeszukuje katalogi bibliotek publicznych. Wielkość przedsiębiorstwa w niewielkim stopniu determinuje zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach z urzędami.

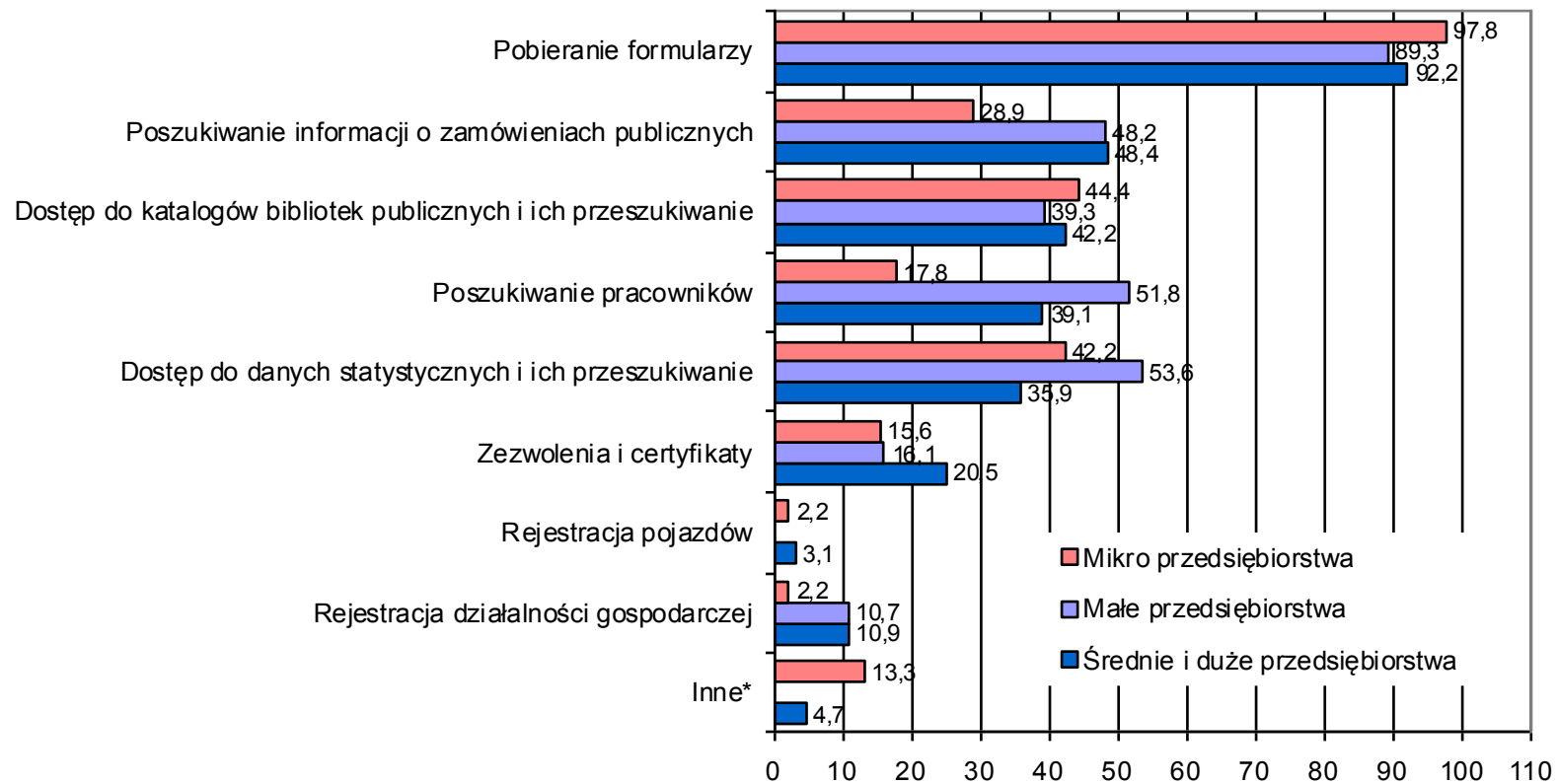
Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach przedsiębiorstw z urzędami (N=165, w %)



* Interpretacje przepisów podatkowych, korespondencja wyjaśniająca, przesłanie dokumentów, przeglądarki, rozliczenia z ZUS-em, ZUS – płatnik, sprawozdawczość, zasięganie informacji.

Mikro przedsiębiorstwa najczęściej pobierają formularze z urzędów oraz przeszukują katalogi bibliotek (odpowiednio 97,8% i 44,4%).

Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach z urzędami w przedsiębiorstwach według wielkości (N=165, w %)

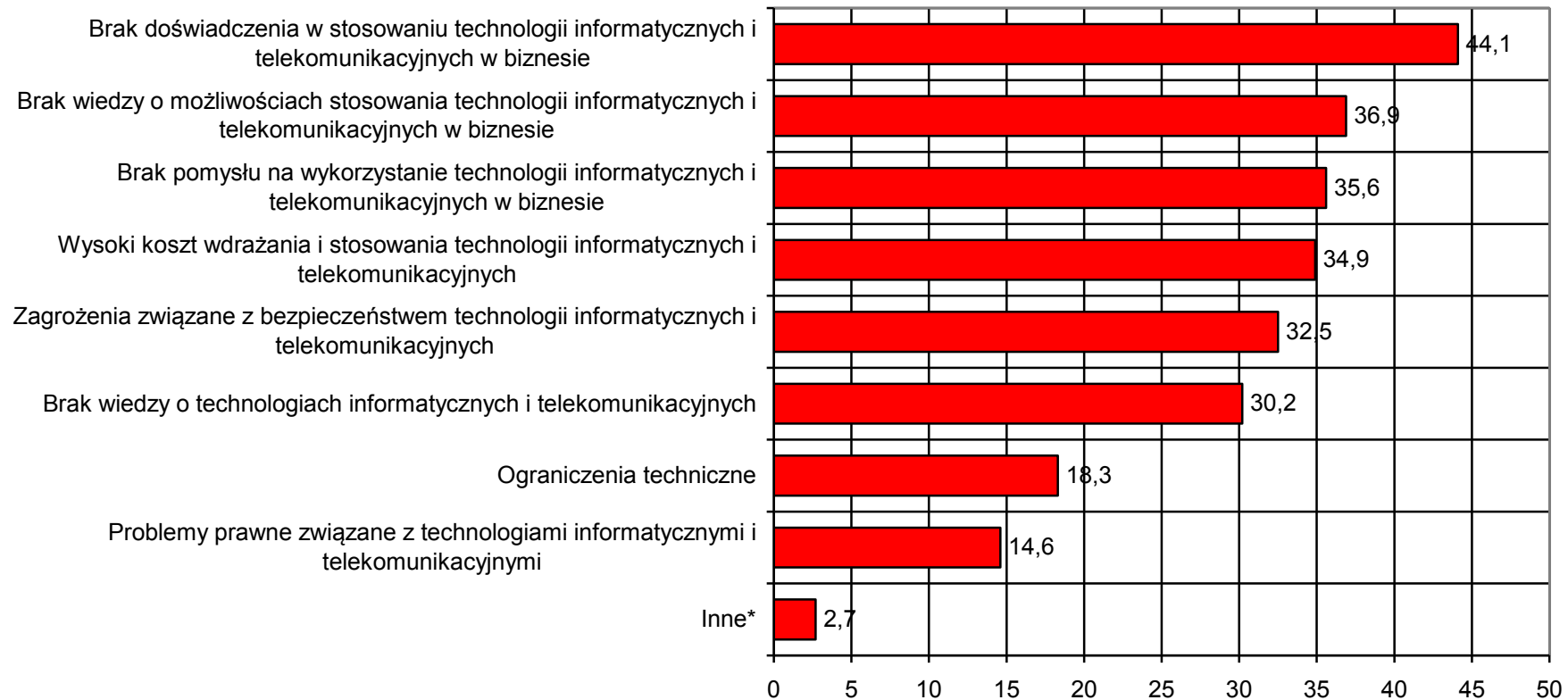


* Interpretacje przepisów podatkowych, korespondencja wyjaśniająca, przesłanie dokumentów, przeglądarki, rozliczenia z ZUS-em, ZUS – płatnik, sprawozdawczość, zasięganie informacji.

B3. PRZEDSIĘBIORSTWA O TECHNOLOGIACH TELEINFORMATYCZNYCH

Wśród barier stosowania technologii teleinformatycznych w działalności przedsiębiorstw badani wymieniali przede wszystkim brak doświadczenia w stosowaniu technologii, brak wiedzy o możliwościach stosowania oraz brak pomysłu wykorzystania technologii.

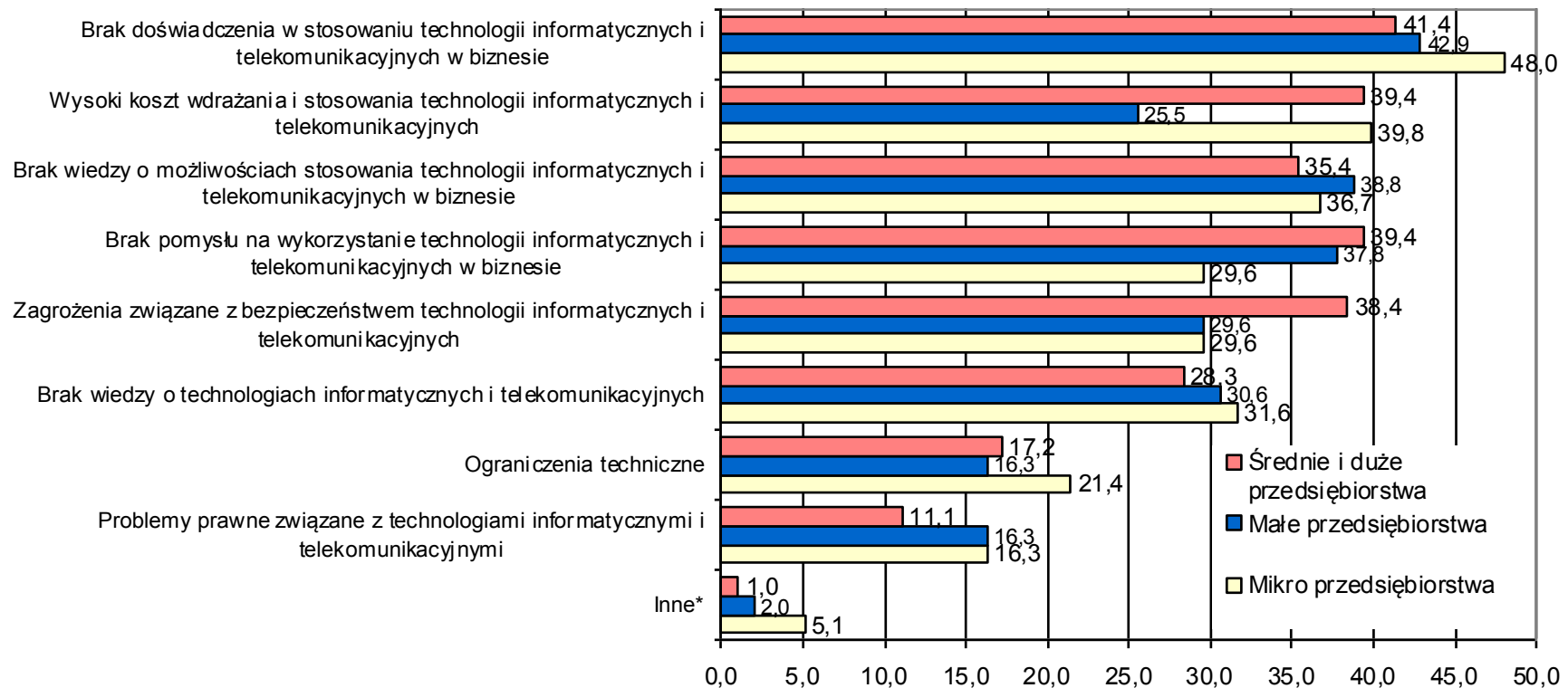
Bariery stosowania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w działalności przedsiębiorstw (w %)



* Brak potrzeb, koszt podpisu elektronicznego, nie zawsze wszystkie nowości są potrzebne, opór ludzi do zmian, wiedza pracowników.

Dla blisko połowy mikro przedsiębiorstw największą barierę wdrożenia technologii informatycznych i telekomunikacyjnych jest brak doświadczenia w ich stosowaniu. Na wysoki koszt wdrożenia tych technologii najczęściej wskazywały mikro oraz średnie i duże przedsiębiorstwa (blisko po 40%).

Barierzy stosowania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w działalności przedsiębiorstw według wielkości (w %)



*Brak potrzeb, koszt podpisu elektronicznego, nie zawsze wszystkie nowości są potrzebne, opór ludzi do zmian, wiedza pracowników.

Niemal co trzeci przedsiębiorca wypowiedział się na temat usług, które powinny być świadczone w przyszłości drogą elektroniczną (załącznik 8).

Usługi świadczone w przyszłości drogą elektroniczną w opinii przedsiębiorstw (N=83, w %)

Wyszczególnienie	Próba ogółem
Wszystkie usługi świadczone przez urzędy i inne jednostki państwowe (załatwianie spraw w ZUS, składanie wniosków NFZ - składanie PIT'ów w US, składanie wniosków o wydanie dokumentów UM...)	27,3
Wszystkie usługi świadczone przez podmioty, z którymi współpracuje przedsiębiorstwo (wszystkie jakie są możliwe, wszystkie bez ograniczeń, wszystkie możliwe do załatwienia dziś drogą listowną...)	14,8
Zapewnienie kontaktu drogą elektroniczną (wszystkie usługi związane z kontaktami z urzędami, wszystkie korespondencje, kontakty z urzędami, składanie ofert do NFZ...)	13,6
Możliwość rozliczenia się z urzędami (rozliczenia podatkowe, wszystkie deklaracje do ZUS i Urzędu Skarbowego powinny być wysyłane przez Internet...)	12,5
Podpis elektroniczny i faktury elektroniczne (wystawianie faktur elektronicznych...)	5,7
Inne: sprzedaż - zgłoszenia serwisowe, reklamacyjne, biblioteki elektroniczne, formalności załatwiane w bankach - nawet kredyty hipoteczne, możliwości zaliczania egzaminów on-line, możliwość oglądania TV w Internecie, usługi medyczne nie mogą być wykonywane na odległość – jedynie w działalności gospodarczej ma zastosowanie informatyka, ubezpieczenia (możliwość wykupienia ubezpieczeń różnego rodzaju przez Internet), szkolenia (podstawowe informacje) z zakresu pozyskiwania środków z UE, możliwość realizacji różnego rodzaju projektów, to zachowam dla siebie, szkolenia, obsługa handlowa, doradztwo, sprzedaż towarów, kupno-sprzedaż, usługi produkcyjno- serwisowe, Spowiedź Święta, rozmowy kwalifikacyjne, rekrutacja online, płatności, konsultacje lekarskie, diagnostyka systemów sterowania praca samochodu-diagnoza elektroniczna testerem.	20,5

Niemal wszyscy respondenci wypowiedzieli się na temat znajomości wśród pracowników zagadnień prawnych związanych z usługami elektronicznymi. Pracownicy najczęściej wiedzą o płatnościach online, świadczeniu usług drogą elektroniczną i ochronie danych osobowych. Stopień znajomości zagadnień prawnych związanych z usługami elektronicznymi jest zróżnicowany w poszczególnych typach przedsiębiorstw (załącznik 9).

Znajomość zagadnień prawnych przez pracowników przedsiębiorstw w opinii respondentów (w %)

Wyszczególnienie	Próba ogółem w %	Bardzo dobra	Dobra	Przeciętna	Zła	Bardzo zła
Płatności online	93,4	45,5	37,0	12,3	3,4	1,7
Ochrona danych osobowych	96,0	19,1	37,8	34,4	5,6	3,1
Podpis elektroniczny	92,3	9,3	22,4	37,0	20,3	11,0
Świadczenia usług drogą elektroniczną	93,7	19,6	33,8	29,2	13,2	4,3
Wysyłanie faktur elektronicznych	97,0	10,8	26,0	31,4	23,5	8,3

Przedsiębiorstwa o technologiach...

Ponad 45% badanych posiada szeroką wiedzę na temat wdrażania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w firmie. Poziom wiedzy jest ściśle skorelowany z wielkością przedsiębiorstwa.

**Poziom wiedzy z zakresu wdrażania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach w opinii respondentów*
(w %)**

Wyszczególnienie	1	2	3	4	5
Ogółem	17,1	29,0	37,2	8,9	7,8
Mikro przedsiębiorstwa	14,4	20,6	41,2	11,3	12,4
Małe przedsiębiorstwa	16,5	32,0	33,0	9,3	9,3
Średnie i duże przedsiębiorstwa	20,2	34,3	37,4	6,1	2,0

**gdzie 1 to szeroka wiedza na temat wdrażania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych, a 5 to brak wiedzy na temat wdrażania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych.*

.

Podsumowanie...

Diagnoza rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w województwie śląskim w 2008 roku wymagała opracowania właściwego zbioru informacji o charakterze pierwotnym. W tym celu na przełomie września i października 2008 roku przeprowadzono badania bezpośrednie: techniką wywiadu bezpośredniego wśród 600 gospodarstw domowych oraz techniką ankiety internetowej wśród 300 przedsiębiorstw.

Celem badań bezpośrednich było określenie zakresu korzystania z technologii teleinformatycznych w gospodarstwach domowych i przedsiębiorstwach, identyfikacja zachowań nabywczych gospodarstw domowych w Internecie oraz poznanie opinii gospodarstw domowych i przedsiębiorstw na temat technologii teleinformatycznych.

Dobór gospodarstw domowych do próby miał charakter losowo-kwotowy. Ze 167 jednostek (gmin i miast na prawach powiatu) w województwie śląskim wylosowano 33 według struktury jednostek w całej populacji. Następnie w każdej jednostce do badania dobrano kwotowo gospodarstwa domowe według udziału w strukturze gospodarstw domowych oraz liczby osób. Dobór przedsiębiorstw do próby miał charakter celowy. Ze 427 413 przedsiębiorstw² w województwie śląskim do badań wybrano 300 według liczby zatrudnionych.

Informacje z badań bezpośrednich poddano analizie ilościowej, a wyniki zestawiono w tablicach i na rysunkach. W analizie ilościowej zastosowano proste metody statystyczne. Opracowanie składa się z dwóch części. W pierwszej przedstawione zostały wyniki badań realizowanych wśród gospodarstw domowych, a w drugiej części wśród przedsiębiorstw. Pracę kończy podsumowanie oraz załączniki.

Badania bezpośrednie wśród gospodarstw domowych przeprowadzono w dniach 19.09 – 3.10.2008 r. (szczegółowe dane zawiera załącznik 1). Odpowiedzi udzielali przedstawiciele gospodarstw domowych w wieku powyżej 18 lat.

Badania bezpośrednie wśród przedsiębiorstw zrealizowano w dniach 24.09 – 20.10.2008 r. W badaniu wzięło udział 640 przedsiębiorstw, po weryfikacji formalnej i merytorycznej do dalszych analiz wybrano 300 przedsiębiorstw odpowiadających kryteriom doboru próby.

² www.stat.gov.pl

Podsumowanie...

W badanej próbie co czwarte gospodarstwo domowe było 1 i 2-osobowe, co piąte 3-osobowe, co szóste liczyło 4 osoby, a tylko co dziesiąte liczyło 5 i więcej osób. Średni wiek pana i pani domu wynosił odpowiednio 41 i 42 lata. Panowie domu najczęściej legitymowali się średnim wykształceniem (44%) i w większości byli aktywni zawodowo (82,6%). Kobiety – panie domu z próby są lepiej wykształcone od mężczyzn (32,9% posiada wyższe wykształcenie) i prawie tak samo aktywne zawodowo (78,1%). Inni członkowie gospodarstw domowych to najczęściej osoby w wieku 21 lat, legitymujące się wykształceniem średnim, niepracujące.

Niemal 3/4 badanych gospodarstw domowych posiadało dzieci, w tym ponad 40% jedno lub dwoje dzieci, a co dziesiąte troje dzieci.

Średni wiek dzieci wynosił 16 lat, przy czym największa ich liczba ma 21 lat, najmłodsze dziecko - rok, a najstarsze - 41 lat. Prawie co drugie dziecko legitymuje się wykształceniem średnim, co trzecie podstawowym, a co siódme wyższym. Blisko 3/4 dzieci to osoby nieaktywne zawodowo.

Zgodnie z założeniami w próbie znalazło się 85% gospodarstw domowych zlokalizowanych w miejscowości poniżej 100 tys. mieszkańców, a tylko 18,6% na wsi. Najwięcej gospodarstw 1-osobowych mieszka w miejscowościach powyżej 100 tys.

Ponad 2/3 badanych gospodarstw domowych oceniło swoją sytuację materialną jako bardzo dobrą i dobrą, co trzecie jako dostateczną, a tylko 3% jako niedostateczną. W najlepszej sytuacji materialnej są gospodarstwa domowe 3-osobowe, a w najgorszej 1-osobowe. Wyżej swoją sytuację oceniły gospodarstwa zamieszkujące miejscowości powyżej 100 tys. niż do 100 tys. mieszkańców.

Blisko 3/4 badanych gospodarstw domowych posiada telefon stacjonarny. Większość z nich to gospodarstwa 4-osobowe (74,8%) oraz 5 i więcej osobowe (72,9%). Wśród gospodarstw domowych nieposiadających telefonu stacjonarnego najwięcej jest gospodarstw 1 i 2-osobowych. Miejsce zamieszkania nie różnicuje faktu posiadania telefonu stacjonarnego.

Zaledwie 4% gospodarstw domowych z próby nie posiada telefonu komórkowego. Wśród gospodarstw domowych posiadających telefon komórkowy większość posiada 2 komórki. Maksymalna liczba telefonów w gospodarstwie wynosi 7. Zdecydowanie większą liczbę telefonów komórkowych posiadają 1 i 2-osobowe gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

Ponad 85% badanych gospodarstw domowych korzysta z Internetu. Częściej z Internetu korzystają gospodarstwa domowe wieloosobowe niż jednoosobowe. Odsetek gospodarstw domowych korzystających z Internetu jest większy wśród gospodarstw domowych mieszkających w miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców.

Podsumowanie...

Wśród przyczyn niekorzystania z Internetu gospodarstwa domowe wymieniają głównie brak potrzeby (42,2%), wysokie koszty (20,5%) oraz brak komputera (16,9%). Brak takiej potrzeby jako przyczyny niekorzystania z Internetu deklaruje co drugie gospodarstwo domowe 1-osobowe oraz ponad 60% gospodarstw 4-osobowych.

Wśród gospodarstw domowych, które nie korzystają z Internetu ponad 40% ma zamiar z niego korzystać w perspektywie 2010 roku. Liczba gospodarstw planujących rozpoczęcie korzystania z Internetu wzrasta wraz ze wzrostem liczebności gospodarstwa domowego.

Niemal 2/3 panów domu korzysta z Internetu bardzo często, co czwarty od czasu do czasu, a tylko co szósty pan domu nie korzysta z Internetu w ogóle. Częstotliwość korzystania z Internetu przez pana domu jest skorelowana z liczebnością gospodarstwa domowego, słabiej z wielkością miejscowości.

Niemal co druga pani domu korzysta z Internetu bardzo często, prawie 40% od czasu do czasu, a w ogóle nie korzysta z Internetu co dziesiąta pani domu. Częstotliwość korzystania z Internetu przez panią domu jest bardzo silnie skorelowana z liczbą osób w gospodarstwach domowych (z 73,3% w gospodarstwach 1-osobowych, a 23,6% w gospodarstwach 5 i więcej osobowych).

Ponad 90% dzieci korzysta z Internetu, w tym prawie 80% bardzo często. Odsetek dzieci niekorzystających w ogóle z Internetu jest mniejszy wśród dzieci mieszkających w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

Niemal 2/3 innych członków gospodarstw domowych nie korzysta w ogóle z Internetu. Wśród korzystających z Internetu dominują osoby robiące to od czasu do czasu.

Zdecydowana większość członków gospodarstw domowych korzysta z Internetu w domu. Poza domem członkowie gospodarstw domowych korzystają z Internetu w pracy, w szkole/na uczelni, u znajomych oraz w kawiarence internetowej.

Zdecydowana większość panów korzysta z Internetu w domu. W pracy z Internetu korzysta niemal co drugi pan domu z gospodarstwa domowego 1, 2 i 3-osobowego oraz niemal co trzeci z gospodarstwa domowego 4 i więcej osobowego.

Zdecydowana większość pań domu korzysta z Internetu w domu. Prawie co trzecia pani domu z gospodarstwa domowego 1, 2, 3, 5 i więcej osobowego oraz co czwarta z gospodarstwa domowego 4-osobowego korzysta z Internetu w pracy.

Podsumowanie...

Wśród dzieci, które w ogóle korzystają z Internetu wszystkie korzystają w domu, a niemal co drugie w szkole lub na uczelni. Co piąte dziecko z gospodarstwa domowego 3-osobowego korzysta z Internetu w kawiarence internetowej, a co czwarte z gospodarstwa domowego 2-osobowego u znajomych. U znajomych korzysta z Internetu co dziesiąte dziecko mieszkające w miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców i co piąte mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

U znajomych korzysta z Internetu co dziesiąte dziecko mieszkające w miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców i co piąte mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Gospodarstwa domowe korzystające z Internetu w domu najczęściej łączą się z Internetem przez stałe łącze (75,5%). Inne sposoby łączenia się z Internetem są rzadziej wykorzystywane.

Średnie miesięczne opłaty za Internet gospodarstw domowych kształtują się na poziomie 56,3 zł. Największa liczba gospodarstw płaci 50 zł miesięcznie za Internet, a najwyższe deklarowane opłaty wynoszą 200 zł. Gospodarstwa płacące za Internet do 50 zł to najczęściej gospodarstwa 5-osobowe, mieszkające w miastach do 30 tys. mieszkańców, a te których opłaty sięgają minimum 100 zł to najczęściej gospodarstwa 1 osobowe zamieszkujące miasta do 30 tys.

Niemal 3/4 gospodarstw domowych poszukuje w Internecie ofert kulturalnych i rozrywkowych, prawie co drugie ofert producentów, operatorów telefonii komórkowej oraz ofert biur podróży, a niemal co trzecie ofert sieci handlowych, informacji o firmach oraz o usługach bankowych. Zakres informacji poszukiwanych w Internecie jest w pewnym stopniu zdeterminowany wielkością gospodarstwa domowego oraz miejscem zamieszkania.

Zdecydowana większość członków gospodarstw domowych korzysta z aplikacji internetowych i programów komputerowych. Najwięcej osób korzysta z przeglądarek i wyszukiwarek internetowych.

Zdecydowana większość panów domu korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki, poczta, komunikatory). Wraz ze wzrostem liczby osób w gospodarstwie domowym maleje odsetek panów korzystających z komunikatorów internetowych. Odsetek ten jest także mniejszy wśród panów mieszkających w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

Podsumowanie...

Większość pań domu (ponad 90%) korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki), a niemal 80% z poczty elektronicznej. Wraz ze wzrostem liczby osób w gospodarstwie domowym maleje odsetek pań korzystających z komunikatorów internetowych oraz poczty elektronicznej. Odsetek pań korzystających z komunikatorów internetowych jest mniejszy wśród pań mieszkających w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

Zdecydowana większość dzieci (niezależnie od wielkości gospodarstwa domowego oraz miejsca zamieszkania) korzysta z aplikacji internetowych (przeglądarki, wyszukiwarki, poczta, komunikatory). Ponad 2/3 dzieci korzysta z edytora tekstu.

Tylko 30 panów domu podjęło pracę na odległość (w tym 16 pracowało, a 14 nadal pracuje). 2 panów domu ma zamiar podjąć tego typu pracę. Wśród panów domu pracujących na odległość w przeszłości dominują mieszkający w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Wśród pań domu tylko 22 podjęły pracę na odległość (w tym 17 pracowało, a 5 nadal pracuje). 2 panie domu mają zamiar podjąć taką pracę. Wśród pań domu pracujących na odległość w przeszłości dominują mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

23 dzieci podjęły pracę na odległość przez Internet (w tym 18 pracowało, a 5 pracuje nadal). Wśród dzieci, które pracowały na odległość w przeszłości dominują mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Wśród innych członków gospodarstwa domowego tylko 3 osoby pracowały na odległość. Były to osoby mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców z gospodarstw domowych 5 i więcej osobowych.

Członkowie gospodarstw domowych w niewielkim stopniu korzystają ze szkoleń przez Internet. Zaledwie 12% badanych gospodarstw domowych zadeklarowało taki sposób korzystania z Internetu. Największa liczba zapisała się na kurs podnoszący kwalifikacje zawodowe oraz naukę języków obcych.

Niemal 3/4 badanych wie co to jest podpis elektroniczny. Podpis elektroniczny znają częściej mężczyźni niż kobiety (odpowiednio 87,3% i 73,5%) oraz mieszkańcy miejscowości powyżej 100 tys. mieszkańców.

Tylko niecałe 8% badanych z deklarujących znajomość podpisu elektronicznego posługuje się nim. Częściej niż pan i pani domu posługują się nim dzieci i inni członkowie gospodarstwa domowego.

Główną przyczyną nieposługiwania się podpisem elektronicznym w opinii badanych jest brak takiej potrzeby (71,8%). Respondenci wskazywali także na zbyt małą powszechność w stosowaniu podpisu oraz zbyt wysoki koszt jego uzyskania.

Podsumowanie...

Niemal 3/4 badanych gospodarstw domowych zadeklarowało dokonywanie zakupów przez Internet. Najczęściej produkty/usługi on-line kupują gospodarstwa domowe 4-osobowe (77,5%) i 3-osobowe (71,4%). Więcej zakupów w Internecie robią gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

W Internecie gospodarstwa domowe najczęściej kupują produkty na aukcjach internetowych (80%). Są to najczęściej gospodarstwa domowe 3 oraz 5 i więcej osobowe zamieszkałe w miejscowościach poniżej 100 tys. mieszkańców. W sklepie internetowym najczęściej kupują 1- i 2 osobowe gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców.

Prawie połowa gospodarstw domowych deklaruujących zakupy w Internecie robi to kilka razy w roku, co trzecie okazjonalnie, a co czwarte kupuje w Internecie kilka razy w miesiącu lub częściej. Najczęściej w Internecie kupują gospodarstwa domowe 1-osobowe, a najrzadziej 5 i więcej osobowe. Zdecydowanie więcej gospodarstw domowych mieszkających w miejscowościach powyżej 100 tys. osób dokonuje zakupów on-line okazjonalnie niż gospodarstw z mniejszych miejscowości.

Najwięcej badanych gospodarstw domowych zadeklarowało, że ostatnio kupionym przez nich produktem w Internecie była odzież i akcesoria odzieżowe (22,4%). Prawie 12% badanych gospodarstw kupiło ostatnio w sieci sprzęt AGD i RTV, 10% - książki, a blisko 8% komputer oraz telefon wraz z odpowiednimi akcesoriami.

W strukturze przedmiotowej zakupów on-line we wszystkich typach gospodarstw domowych dominuje odzież i akcesoria odzieżowe. Książki są często przedmiotem zakupu w gospodarstwach 4 i więcej osobowych niż mniej licznych osobowo. W gospodarstwach 2-osobowych częściej niż w innych przedmiotem zakupu są samochody i akcesoria.

Średni koszt ostatniego zakupu w Internecie wynosi 307,7zł. Najczęściej gospodarstwa domowe na ostatni zakup wydały 100 zł. Wydatek za ostatnio kupiony produkt w sieci do 50 zł oraz od 101 do 500 zł deklaruje co trzecie badane gospodarstwo, co czwarte od 51 do 100 zł.

Najczęściej za zakupy w Internecie badane gospodarstwa domowe płacą przelewem bankowym (66,3%). Ta forma płatności dominuje we wszystkich typach gospodarstw domowych. Zaledwie 4% badanych deklaruje dokonywanie zapłaty kartą płatniczą.

Podsumowanie...

Większość badanych gospodarstw domowych korzysta z bankowości elektronicznej, przy czym zdecydowanie częściej robią to gospodarstwa domowe 3-osobowe mieszkające w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców. Wśród gospodarstw niekorzystających z bankowości on-line największą liczbę stanowią gospodarstwa domowe 5 i więcej osobowe zlokalizowane w miejscowościach do 100 tys. mieszkańców.

Gospodarstwa domowe korzystające z bankowości elektronicznej najczęściej sprawdzają salda rachunku (94,9%) oraz dokonują przelewów elektronicznych (93,8%). Wielkość gospodarstwa domowego oraz miejsce zamieszkania w niewielkim stopniu różnicują zakres korzystania z bankowości elektronicznej.

Niemal 60% badanych gospodarstw domowych kontaktuje się z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez telefon. Częściej tak postępują gospodarstwa domowe mieszkające w miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Ponad 80% gospodarstw domowych nie nawiązuje kontaktu z urzędami i instytucjami administracji publicznej przez Internet. Wśród nawiązujących taki kontakt dominują 2-osobowe (25,8%) i 4-osobowe (18,6%) gospodarstwa domowe.

Celem internetowego kontaktu z urzędami i instytucjami administracji publicznej jest pobieranie formularzy i dokumentów (76,2%), uzyskanie informacji (53,6%), korespondencja (44,0%) oraz poszukiwanie ofert pracy (36,9%). Cele komunikacji przez Internet różnicuje wielkość gospodarstwa domowego oraz wielkość miejscowości.

Niemal 2/3 gospodarstw domowych nawiązuje kontakt z placówkami służby zdrowia przez telefon. Częściej kontakt telefoniczny nawiązują gospodarstwa domowe 4 i więcej osobowe oraz z miejscowości do 100 tys. mieszkańców.

Tylko co dziesiąte gospodarstwo domowe nawiązuje kontakt z placówkami służby zdrowia przez Internet.

Celem internetowego kontaktu z placówkami służby zdrowia jest najczęściej pozyskanie informacji o funkcjonowaniu placówek oraz rejestracja wizyty u lekarza. Żadne gospodarstwo domowe nie korzysta z konsultacji medycznych prowadzonych przy pomocy video konferencji.

Podsumowanie...

Tylko około 8% gospodarstw domowych posiadających dzieci w wieku szkolnym korzysta z elektronicznego systemu kontaktu z nauczycielem. Odsetek gospodarstw domowych korzystających z takiego systemu jest uzależniony od wielkości gospodarstwa domowego oraz miejsca zamieszkania. Gospodarstwa domowe korzystające z elektronicznego kontaktu z nauczycielem robią to w większości w celu uzyskania informacji na temat ocen oraz frekwencji swoich dzieci.

Niemal co szóste gospodarstwo domowe uważa, że nie można składać wniosków w urzędach, instytucjach administracji publicznej i placówkach służby zdrowia przez Internet. Zdecydowana większość gospodarstw domowych składa wnioski osobiście (83,8%), a tylko niemal co dziesiąte przez stronę internetową lub za pomocą poczty elektronicznej.

Niemal co piąty badany nie widzi żadnych barier w stosowaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w życiu codziennym. W opinii badanych największymi barierami stosowani takich technologii są: wysoki koszt (43,0%), brak potrzeb (17,7%) i problemy natury technicznej (10,4%).

Co dziesiąty badany nie miał zdania na temat zalet usług świadczonych drogą elektroniczną. Osoby wskazujące takie zalety wymieniali głównie: szybkość transakcji, wygodę oraz duży wybór i dostępność informacji.

Niemal 1/5 badanych nie wskazało żadnych wad usług świadczonych drogą elektroniczną. Wśród osób wymieniających wady takich usług dominowały opinie na temat słabych zabezpieczeń oraz problemów technicznych ze sprzętem.

Zdecydowana większość badanych nie potrafiła rozwinąć skrótu SEKAP. Wśród osób znających skrót 28 podało prawidłowe jego rozwinięcie.

3/4 przedsiębiorstw z próby zlokalizowana jest w miejscowościach powyżej 100 tys. mieszkańców. Niemal połowa przedsiębiorstw badanych prowadzi działalność usługową oraz działa na rynku lokalnym i regionalnym. Badani ocenili kondycję finansową swojego przedsiębiorstwa najczęściej jako dobrą (46,1%) i zadowalającą (38%).

Respondentami najczęściej byli mężczyźni (64,3%) i osoby legitymujące się wykształceniem wyższym (ponad 73%). Co drugi respondent był właścicielem bądź współwłaścicielem przedsiębiorstwa, co szósty kierownikiem placówki, a co dziesiąty pełnił funkcje prezesa bądź dyrektora. Badani pracują w przedsiębiorstwie średnio 12 lat, przy czym najkrócej rok, a najdłużej 42 lata.

Podsumowanie...

Niemal 20% respondentów nie potrafiło podać roku rozpoczęcia wykorzystania Internetu w ich przedsiębiorstwach. Według deklaracji badanych co drugie przedsiębiorstwo zaczęło korzystać z Internetu w latach 1997-2002 i były to najczęściej przedsiębiorstwa małe (załącznik 3).

Najczęściej wykorzystywaną technologią teleinformatyczną i telekomunikacyjną do kontaktu z różnymi podmiotami otoczenia w badanych przedsiębiorstwach jest telefonia tradycyjna. Wyjątek stanowią kontakty w relacjach B2B, gdzie najczęściej wykorzystywanym medium jest Internet 88,3% i telefonia tradycyjna 84,3%. Najczęściej w kontaktach z podmiotami otoczenia korzysta się w badanych przedsiębiorstwach z ekstranetu. Wielkość przedsiębiorstwa różnicuje stopień wykorzystania narzędzi technologii informatycznych i telekomunikacyjnych (załącznik 4).

Zdecydowana większość przedsiębiorstw posiada własną stronę internetową, która najczęściej ma charakter informacyjny. Serwisy interaktywne umożliwiające nawiązywanie kontaktu najczęściej budują przedsiębiorstwa małe (58,2%), zaś serwisy z możliwością dokonywania transakcji mikro przedsiębiorstwa.

Blisko 45% badanych firm stosuje narzędzia zarządzania treścią CMS. Narzędziem najczęściej stosowanym w średnich i dużych firmach jest panel do zarządzania uprawnieniami użytkowników (61,5%), integracja z innymi programami (42,3%) oraz edycja elementów flash, którą stosuje prawie co piąte przedsiębiorstwo. Pozostałe narzędzia CMS najczęściej wykorzystują mikro przedsiębiorstwa, w tym ponad połowa z nich zarządza reklamami na stronie.

W badanych przedsiębiorstwach technologie informatyczne i telekomunikacyjne wykorzystywane są najczęściej do kontaktów z bankami i innymi instytucjami finansowymi (86,7%) oraz z partnerami handlowymi (81,3%). Niespełna 3/4 przedsiębiorstw technologie te wykorzystuje także w celach marketingowych (72,0) i do kontaktów z urzędami. Zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych jest zróżnicowany w zależności od wielkości przedsiębiorstw (załącznik 5).

Przedsiębiorstwa z próby najczęściej umieszczają informacje dotyczące firmy w internetowych katalogach (prawie 83%). Prawie 3/4 firm pozycjonuje swoją firmę w wyszukiwarkach internetowych, a niespełna 40% umieszcza w Internecie reklamę w formie boksów czy bannerów. Wirtualne społeczności konsumenckie buduje wokół swojej firmy nieco ponad 7% badanych przedsiębiorstw. Wielkość przedsiębiorstwa w zasadzie nie ma wpływu na zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w działalności marketingowej (załącznik 6).

Podsumowanie...

Co czwarte przedsiębiorstwo z próby prowadzi sprzedaż przez Internet, z czego blisko 45% we własnym sklepie internetowym lub/i przez umieszczanie ogłoszeń na stronach internetowych. Co czwarte przedsiębiorstwo sprzedaje na aukcjach internetowych.

Najwięcej, bo ponad połowa badanych małych firm prowadzi własny sklep internetowy, zaś na aukcjach internetowych najchętniej sprzedają swoje towary mikro przedsiębiorstwa. Z platform handlu elektronicznego najczęściej korzystają przedsiębiorstwa średnie i duże.

Co czwarte badane przedsiębiorstwo otrzymuje fakturę elektroniczną, a co szóste je wystawia. Podpis elektroniczny otrzymuje 12% przedsiębiorstw, a co czwarte aktywnie go używa.

Małe przedsiębiorstwa najczęściej otrzymują fakturę elektroniczną w porównaniu do innych firm, zaś najrzadziej wystawcą takich faktur są mikro przedsiębiorstwa. Dokument z podpisem elektronicznym najczęściej otrzymują małe przedsiębiorstwa, zaś wystawcą podpisu elektronicznego są zdecydowanie najczęściej średnie i duże firmy.

Prawie 45% badanych przedsiębiorstw korzysta z narzędzi teleinformatycznych do wspomagania pracy grupowej. Niemal we wszystkich przedsiębiorstwach wykorzystywany jest e-mail (96,9%), a w ponad połowie komunikatory tekstowe. W co trzecim przedsiębiorstwie pracownicy komunikują się za pomocą telefonii internetowej.

Poczta elektroniczna jako narzędzie wspomagające pracę grupową wykorzystywana jest we wszystkich typach badanych przedsiębiorstw. Komunikatory tekstowe i telefonia internetowa najczęściej wspomagają pracę grupową w mikro przedsiębiorstwach 75%.

Zdecydowana większość przedsiębiorstw z próby (94%) wykorzystuje technologie teleinformatyczne z instytucjami administracji publicznej. Blisko 70% badanych przedsiębiorstw składa w ten sposób deklaracje do ZUS oraz reguluje zobowiązania z tytułu ubezpieczeń i podatków. Prawie co czwarta firma składa do urzędów i izb skarbowych dokumenty z wykorzystaniem posiadanych w firmie technik informatycznych i telekomunikacyjnych.

Średnie i duże przedsiębiorstwa częściej niż małe korespondują i składają dokumenty do ZUS, urzędów, izb skarbowych i celnych przy użyciu narzędzi teleinformatycznych. Zobowiązania z tytułu ubezpieczeń i zobowiązania podatkowe w ten sposób najczęściej regulują mikro przedsiębiorstwa.

Podsumowanie...

Tylko 18 przedsiębiorstw nie wykorzystuje technologii informatycznych i telekomunikacyjnych do kontaktów z administracją publiczną. Przyczyną takiego stanu jest głównie brak takiej możliwości w urzędach oraz preferowanie kontaktu osobistego.

Zaledwie co szóste badane przedsiębiorstwo korzysta ze szkoleń prowadzonych drogą elektroniczną. Mikro i małe przedsiębiorstwa korzystają z takich szkoleń nieco rzadziej niż przedsiębiorstwa średnie i duże.

W blisko 40% przedsiębiorstw pracownicy mają możliwość telepracy (pracy na odległość). Takie rozwiązanie stosuje 41,8% mikro przedsiębiorstw i około 1/3 średnich i dużych firm.

Blisko 3/4 badanych przedsiębiorstw kontaktuje się z uczestnikami kanałów dystrybucji, z tego 3/4 przedsiębiorstw w celu negocjowania cen i warunków umów oraz realizacji zamówień i dostaw towarów i usług (66,5%).

Zapewnienie informacji w łańcuchu dostaw jest najważniejszym celem kontaktów dla średnich i dużych przedsiębiorstw (79,5%) przy wykorzystaniu narzędzi teleinformatycznych.

E-mail i telefonia tradycyjna są najczęściej wykorzystywane do kontaktów z partnerami handlowymi. Korzysta z nich w tym celu około 3/4 badanych firm. Równie chętnie przedsiębiorstwa kontaktują się za pośrednictwem tradycyjnej poczty z urzędami (68%). Wielkość przedsiębiorstwa w niewielkim stopniu determinuje wykorzystanie kanałów komunikacji przedsiębiorstwa z otoczeniem załącznik 7.

Ponad 85% badanych przedsiębiorstw wykorzystuje technologie informatyczne i telekomunikacyjne do kontaktu z instytucjami finansowymi, z czego prawie połowa badanych przedsiębiorstw korzysta z bankowości elektronicznej, a co piąte koresponduje z tymi instytucjami. Prawie 13% firm wykorzystuje pieniądz elektroniczny, a co dziesiąta firma dokonuje płatności za pośrednictwem poczty elektronicznej. Niespełna 4% firm biorących udział w badaniu przeprowadza transakcje na rynku papierów wartościowych.

Podsumowanie...

Z bankowości elektronicznej korzysta najwięcej średnich i dużych firm (prawie 98%), zaś najmniej małych (91,4%). Z instytucjami finansowymi koresponduje ponad połowa średnich i dużych firm, a tylko 1/4 mikro przedsiębiorstw.

Ponad połowa przedsiębiorstw z próby wykorzystuje technologie informatyczne i telekomunikacyjne w kontaktach z urzędami z tego, co trzecie pobiera formularze z urzędów, a prawie co szóste poszukuje tą drogą danych statystycznych, informacji o zamówieniach publicznych bądź przeszukuje katalogi bibliotek publicznych. Wielkość przedsiębiorstwa w niewielkim stopniu determinuje zakres wykorzystania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w kontaktach z urzędami.

Mikro przedsiębiorstwa najczęściej pobierają formularze z urzędów oraz przeszukują katalogi bibliotek (odpowiednio 97,8% i 44,4%).

Wśród barier stosowania technologii teleinformatycznych w działalności przedsiębiorstw badani wymieniali przede wszystkim brak doświadczenia w stosowaniu technologii, brak wiedzy o możliwościach stosowania oraz brak pomysłu wykorzystania technologii.

Dla blisko połowy mikro przedsiębiorstw największą barierę wdrożenia technologii informatycznych i telekomunikacyjnych jest brak doświadczenia w ich stosowaniu. Na wysoki koszt wdrożenia tych technologii najczęściej wskazywały mikro oraz średnie i duże przedsiębiorstwa (blisko po 40%).

Niemal co trzeci przedsiębiorca wypowiedział się na temat usług, które powinny być świadczone w przyszłości drogą elektroniczną (załącznik 8).

Niemal wszyscy respondenci wypowiedzieli się na temat znajomości wśród pracowników zagadnień prawnych związanych z usługami elektronicznymi. Pracownicy najczęściej wiedzą o płatnościach online, świadczeniu usług drogą elektroniczną i ochronie danych osobowych. Stopień znajomości zagadnień prawnych związanych z usługami elektronicznymi jest zróżnicowany w poszczególnych typach przedsiębiorstw (załącznik 9).

Ponad 45% badanych posiada szeroką wiedzę na temat wdrażania technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w firmie. Poziom wiedzy jest ściśle skorelowany z wielkością przedsiębiorstwa.

Załącznik 1. Wykaz miejscowości, w których zrealizowano badania z gospodarstwami domowymi (N=600, w liczbach)

REGION	Gospodarstwo domowe według wielkości					Ogółem
	1	2	3	4	5	
gm. m. Czeladź	4	5	4	3	-	16
gm. m. Knurów	3	4	4	3	2	16
gm. m. Myszków	4	5	3	3	1	16
gm. m. Tarnowskie Góry	4	4	4	3	2	17
gm. m. Wodzisław Śląski	3	4	4	3	2	16
gm. m. Żywiec	4	4	3	3	2	16
gm. w. Boronów.	1	1	1	1	1	5
gm. w. Buczkowice	1	1	1	1	-	4
gm. w. Chełm Śląski	1	1	1	1	-	4
gm. w. Goczałkowice-Zdrój	1	1	1	1	1	5
gm. w. Herby	1	1	1	1	-	4
gm. w. Janów	1	1	1	1	-	4
gm. w. Jejkowice	1	1	1	1	1	5
gm. w. Kozy	1	1	1	1	1	5
gm. w. Miedźna	1	1	1	1	1	5
gm. w. Mszana	1	1	1	1	1	5
gm. w. Nędza	-	1	1	1	1	4
gm. w. Olsztyn	1	1	1	1	1	5
gm. w. Poczesna	1	1	1	1	-	4
gm. w. Porąbka	1	1	1	1	1	5
gm. w. Radziechowy-Wieprz	1	1	1	1	1	5
gm. w. Świerklany	1	1	1	1	1	5
gm. w. Tworóg	1	1	1	1	1	5
gm. w. Wręczyca Wielka	1	-	2	1	1	5
gm. w. Zbrosławice	1	1	1	1	1	5
gm. m-w. Blachownia	2	3	2	2	1	10
gm. m-w. Kłobuck	2	3	1	2	2	10
gm. m-w. Pszczyna	2	3	2	3	2	12
gm. m-w. Żarki	2	3	1	2	2	10
Bielsko-Biała	27	22	19	16	9	93
Gliwice	28	24	19	15	7	93
Rybnik	26	21	19	18	9	93
Sosnowiec	27	23	24	15	4	93
Ogółem	156	146	129	110	59	600

Załącznik 2. Wykaz miejscowości, w których mieszczą się zbadane przedsiębiorstwa (N=300, w liczbach)

REGION	Przedsiębiorstwa według wielkości			Ogółem
	Mikro	Małe	Średnie i duże	
Powiat Będziński	2	4	5	11
Powiat Bielski (śląskie)	3	6	6	15
Powiat Cieszyński	4	5	5	14
Powiat Częstochowski	1	3	2	6
Powiat Gliwicki	2	6	1	9
Powiat Kłobucki	-	1	-	1
Powiat Lubliniecki	1	2	1	4
Powiat Mikołowski	1	1	1	3
Powiat Myszkowski	5	-	1	6
Powiat Pszczyński	2	2	2	6
Powiat Raciborski	1	1	-	2
Powiat Rybnicki	4	2	2	8
Powiat Tarnogórski	1	4	5	10
Powiat Bieruńsko – Ledziński	3	1	1	5
Powiat Wodzisławski	2	3	1	6
Powiat Zawierciański	1	1	2	4
Powiat Żywiecki	3	2	-	5
Bielsko-Biała	2	1	8	11
Bytom	6	2	3	11
Chorzów	2	2	1	5
Częstochowa	3	5	6	14

Wykaz miejscowości, w których mieszczą się zbadane przedsiębiorstwa (N=300, w liczbach) c.d.

REGION	Przedsiębiorstwa według wielkości			Ogółem
	Mikro	Małe	Średnie i duże	
Dąbrowa Górnicza	2	5	2	9
Gliwice	3	3	5	11
Jastrzębie Zdrój	1	-	-	1
Jaworzno	-	-	4	4
Katowice	25	19	24	68
Mysłowice	1	2	1	4
Piekary Śląskie	-	1	-	1
Ruda Śląska	2	2	2	6
Rybnik	2	1	1	4
Siemianowice Śląskie	2	-	-	2
Sosnowiec	6	4	2	12
Świętochłowice	-	1	1	2
Tychy	6	4	5	15
Zabrze	1	4	-	5
Ogółem	100	100	100	300

Załącznik 3. Rok rozpoczęcia wykorzystywania Internetu w działalności przedsiębiorstw (N=244, w %)

Wyszczególnienie	Próba ogółem
1991	4,1
1992	2,5
1993	0,4
1994	1,6
1995	5,3
1996	6,1
1997	6,1
1998	11,1
1999	11,5
2000	12,7
2001	7,8
2002	4,9
2003	11,5
2004	5,7
2005	3,7
2006	2,5
2007	1,6
2008	0,8

Załącznik 4. Wykorzystanie narzędzi technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach według wielkości (w %)

	Internet			Ekstranet			Intranet			Fax			Telefonia tradycyjna		
	Przedsiębiorstwa														
	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID
B2C (firma – klient)	83,0	87,0	86,0	1,0	4,0	3,0	4,0	6,0	7,0	59,0	64,0	74,0	93,0	91,0	85,0
B2B (firma – firma)	88,0	88,0	89,0	3,0	3,0	4,0	11,0	8,0	13,0	72,0	69,0	80,0	86,0	80,0	87,0
B2A (firma – administracja publiczna)	53,0	58,0	63,0	0	0	3,0	2,0	4,0	2,0	43,0	50,0	72,0	78,0	76,0	80,0
B2E (firma – pracownik)	50,0	56,0	59,0	3,0	2,0	2,0	9,0	10,0	32,0	9,0	7,0	18,0	84,0	83,0	84,0
E2E (pracownik – pracownik)	46,0	57,0	65,0	2,0	0	4,0	9,0	10,0	32,0	7,0	7,0	15,0	74,0	79,0	82,0

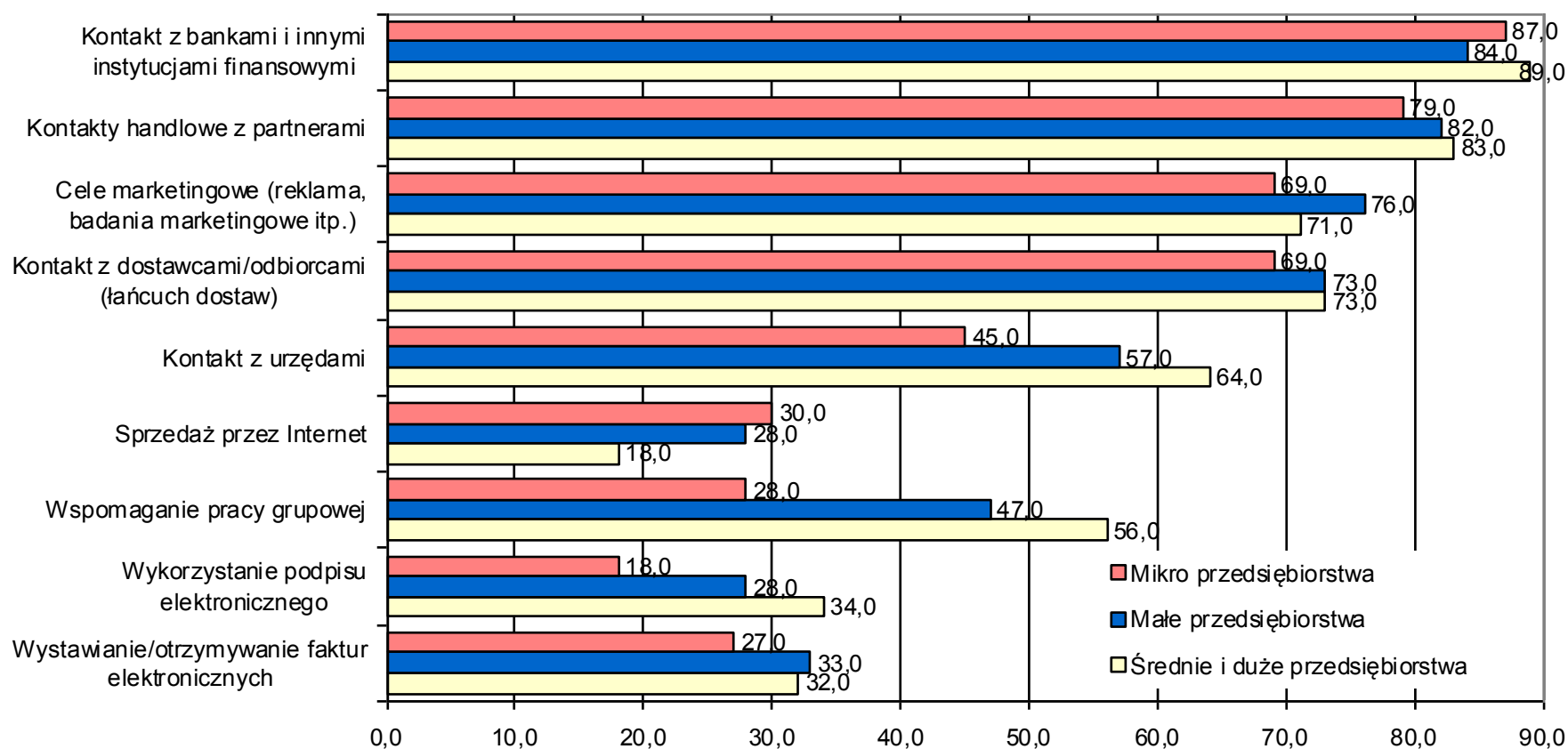
Legenda:

Mi – mikro przedsiębiorstwa

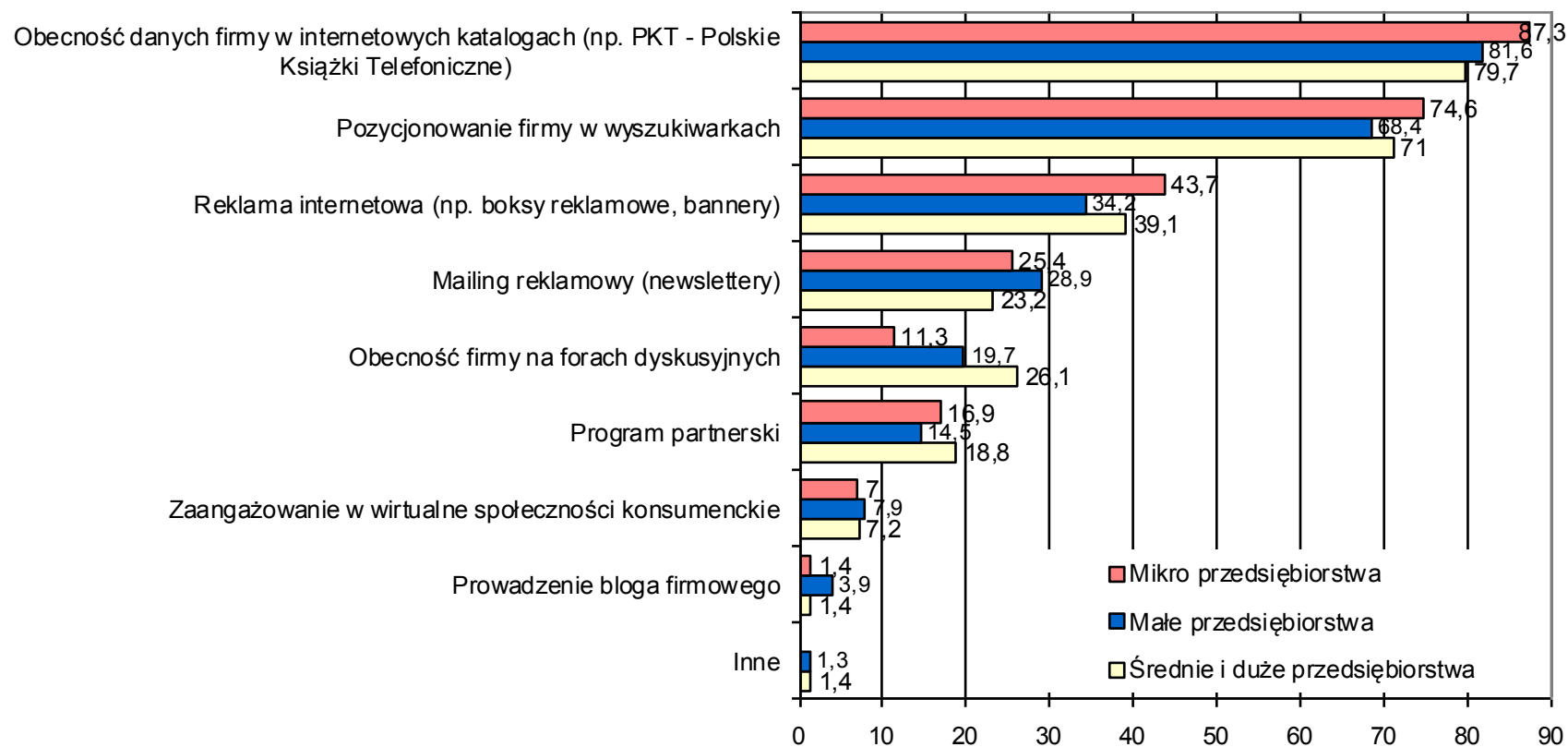
M – małe przedsiębiorstwa

ŚiD – średnie i duże przedsiębiorstwa

Załącznik 5. Wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach według ich wielkości (w %)



Załącznik 6. Wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w celach marketingowych w przedsiębiorstwach według wielkości (N=216, w %)



Załącznik 7. Wykorzystywane kanały komunikacji w przedsiębiorstwach według wielkości (w %)

Wyszczególnienie		Partnerzy handlowi			Urzędy			Banki		
		Przedsiębiorstwa								
		Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID
Internet, w tym	E-mail	74,0	78,0	81,0	23,0	32,0	31,0	37,0	38,0	50,0
	Komunikatory tekstowe (np. Gadu-Gadu, Tlen)	33,0	25,0	22,0	-	1,0	-	-	-	-
	Telefonia internetowe (np. Skype)	21,0	27,0	17,0	6,0	2,0	1,0	6,0	2,0	3,0
	Czat room	3,0	4,0	1,0	-	-	-	3,0	-	-
	Fora dyskusyjne	12,0	9,0	1,0	2,0	-	-	-	-	-
Telefon		71,0	76,0	76,0	57,0	69,0	63,0	30,0	44,0	54,0
Poczta tradycyjna		27,0	45,0	43,0	58,0	75,0	71,0	12,0	24,0	36,0

Legenda:

Mi – mikro przedsiębiorstwa

M – małe przedsiębiorstwa

ŚiD – średnie i duże przedsiębiorstwa

Załącznik 8. Usługi, które powinny być świadczone w przyszłości drogą elektroniczną w opinii przedsiębiorstw (N=83, w %)

Wyszczególnienie	Próba ogółem
Wszystkie usługi świadczone przez urzędy i inne jednostki państwowe (załatwianie spraw w ZUS, składanie wniosków NFZ - składanie pitów US, składanie wniosków o wydanie dokumentów UM, wszelkie sprawy urzędowe - wnioski do urzędów, itp - możliwość składania deklaracji podatkowych również dla osób fizycznych - zapytania do urzędów i innych instytucji publicznych drogą e-mailową, w zakresie usług medycznych - podstawowego kontaktu: rejestracji, prostych porad medycznych, wszystkiego rodzaju usługi w urzędach miejskich czy skarbowych, powiadamianie przez Internet a nie przysyłanie druczków z dopiskiem zgłoszenia się natychmiastowego, wszystkie usługi urzędów wojewódzkich, miast i gmin, wszystkie sprawy w urzędach powinny być załatwiane drogą elektroniczną, wszystkie mające związek z procesami rejestracji, archiwizacji, zgłoszeń, meldunków itp., dotyczy to także sfery finansów, wszystkie formularze i zgłoszenia, wszystkie, do których "fizyczny" dostęp jest jedynie w standardowych godzinach np: 7-15 czy 9-17. Bardzo ważne są wszystkie urzędy ponieważ chcąc dzisiaj załatwić swoje sprawy, z powodu niskiej dyspozycyjności administracji, praktycznie trzeba wziąć urlop, wszelkie usługi świadczone przez urzędy- bez wyjątków, rejestracja działalności, otrzymywanie wszelkich możliwych zaświadczeń z ZUS i Urzędu Skarbowego, np. zaświadczenie o nie zaleganiu w płatności - niezbędne w przetargach)	27,3
Wszystkie usługi świadczone przez podmioty, z którymi współpracuje przedsiębiorstwo (wszystkie jakie są możliwe, wszystkie, wszystkie bez ograniczeń, wszystkie możliwe do załatwienia dziś drogą listowną, wszystkie ale bez obciążeń finansowych i biurokratycznych, wszystkie, które wiążą się dzisiaj z wizytą w innym miejscu, czyli: formalności bankowe, urzędowe, to bowiem zabiera nasz czas który jest obecnie najcenniejszy, wszelkie możliwe a wynikające z kontaktów pomiędzy podmiotami)	14,8
Zapewnienie kontaktu drogą elektroniczną (wszystkie związane z kontaktami z urzędami, wszystkie korespondencje, kontakty z urzędami, składanie ofert do NFZ, kontakty z instytucjami państwa, kontakt z wszelkimi instytucjami rządowymi, kontakt z urzędem, zus-em i innymi jednostkami administracji publicznej, kontakt z urzędami za pomocą poczty e-mail, kontakt z urzędami - skarbowym, UM (np. możliwość opłaty skarbowej do zaświadczenia o niezaleganiu on-line a nie w kasie UM), cała korespondencja z urzędami, firmami, i wszystkie jakiegokolwiek korespondencje możliwe do wykonania tą drogą, bankowe urzędowe komercyjne)	13,6
Możliwość rozliczenia się z urzędami (rozliczenia podatkowe, wszystkie deklaracje do ZUS i Urzędu Skarbowego powinny być wysyłane przez Internet, a każda firma powinna mieć w nie wgląd; firma powinna być zawiadamiana o wszystkich zmianach w przepisach; sprawozdawczość np. do GUS i tym podobne powinny być możliwe do wysyłki podobnie jak raporty do PFRON, składanie PIT-ów, zgłaszanie i rejestrowanie działalności gospodarczej, wymiana dowodów; składanie dokumentów w urzędach, składanie dokumentów do ZUS, urzędu skarbowego itp.; składanie dokumentów do Urzędów Skarbowych; "Internetowy" Urząd Miejski; rozliczenia z US, pełna wymiana dokumentacji rozliczeniowej, rejestracyjnej, aktualizacyjnej z US, ZUS, UM w tym m. in.: deklaracje VAT, PIT, aktualizacje wpisów do rejestru, aktualizacja regon, zdecydowanie obniżenie kosztu korzystania z wysyłania dokumentacji do ZUS, bezpłatne wysyłanie druków DRA do ZUS bez podpisu elektronicznego dla jednoosobowych firm)	12,5
Podpis elektroniczny i faktury elektroniczne (Wystawianie faktur elektronicznych, póki e-podpis będzie płatny 200 zł rocznie to Państwo Polskie nigdy nie stworzy prawdziwego społeczeństwa informatycznego, podpis elektroniczny, podpis elektroniczny - bez żadnych opłat, odbieranie i wystawianie faktur elektronicznych)	5,7
Nie wiem (nie wiem, nie potrafię określić, nie potrafię odpowiedzieć, nie mam zdania, brak wiedzy na ten temat)	5,7
Inne (sprzedaż - zgłoszenia serwisowe, reklamacyjne, biblioteki elektroniczne, wszystkie formalności załatwiane w bankach - nawet kredyty hipoteczne, możliwości zaliczania egzaminów on-line, możliwość oglądania tv w Internecie - wszystkich kanałów - zamiast tradycyjnego telewizora, którego ktoś na przykład nie posiada, usługi medyczne nie mogą być wykonywane na odległość - jedynie w działalności gospodarczej ma zastosowanie informatyka, ubezpieczenia (możliwość wykupienia ubezpieczeń różnego rodzaju przez Internet), szkolenia (podstawowe informacje) z zakresu pozyskiwania środków z UE, możliwościach realizacji różnego rodzaju projektów, to zachowam dla siebie, szkolenia, obsługa handlowa, doradztwo, sprzedaż towarów, kupno-sprzedaż, usługi produkcyjno- serwisowe, Spowiedź Święta, ale wtedy człowiek robi się jeszcze bardziej anonimowy i wyalienowany, no bo poprzez Internet zostają zachwiane relacje międzyludzkie, gdzie czułe spojrzenie księdza, dyskretny dotyk dłonią, muśnięcie sutanną, rozmowy kwalifikacyjne, rekrutacja online, płatności, konsultacje lekarskie, diagnostyka systemów sterowania praca samochodu-diagnoza elektroniczna testerem)	20,5

Załącznik 9. Znajomość zagadnień prawnych przez pracowników w badanych przedsiębiorstwach według wielkości (w %)

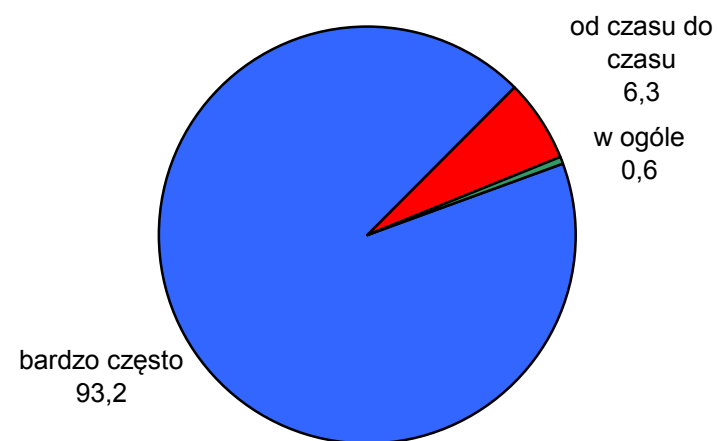
Wyszczególnienie	Bardzo dobra			Dobra			Przeciętna			Zła			Bardzo zła		
	Przedsiębiorstwa														
	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID	Mi	M	ŚID
Podpis elektroniczny	8,6	13,2	6,2	20,4	17,6	28,9	36,6	39,6	35,1	20,4	17,6	22,7	14,0	12,1	7,2
Ochrona danych osobowych	13,8	21,1	22,2	36,2	43,2	34,3	35,1	31,6	36,4	7,4	3,2	6,1	7,4	1,1	1,0
Wysyłanie faktur elektronicznych	8,8	13,5	10,3	23,1	31,5	23,7	35,2	21,3	37,1	22,0	25,8	22,7	11,0	7,9	6,2
Świadczenia usług drogą elektroniczną	20,4	20,2	18,1	25,8	46,8	28,7	32,3	21,3	34,0	15,1	8,5	16,0	6,5	3,2	3,2
Płatności online	47,4	45,8	43,4	36,1	36,5	38,4	9,3	10,4	17,2	5,2	5,2	0	2,1	2,1	1,0

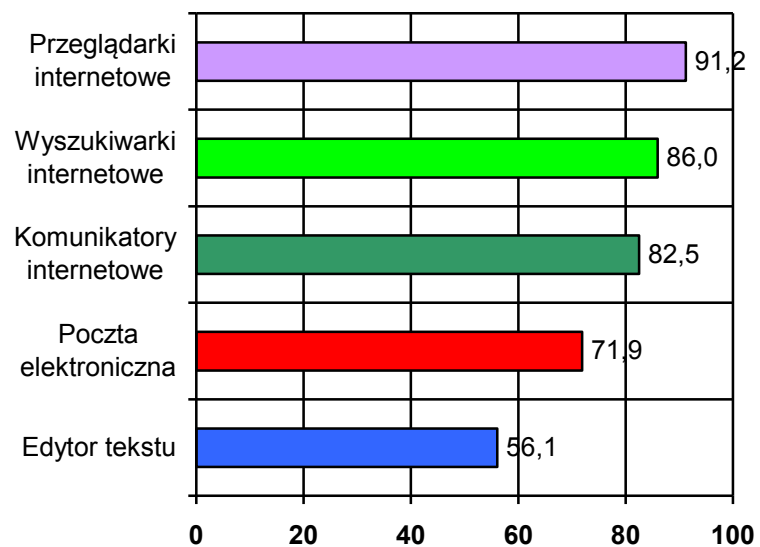
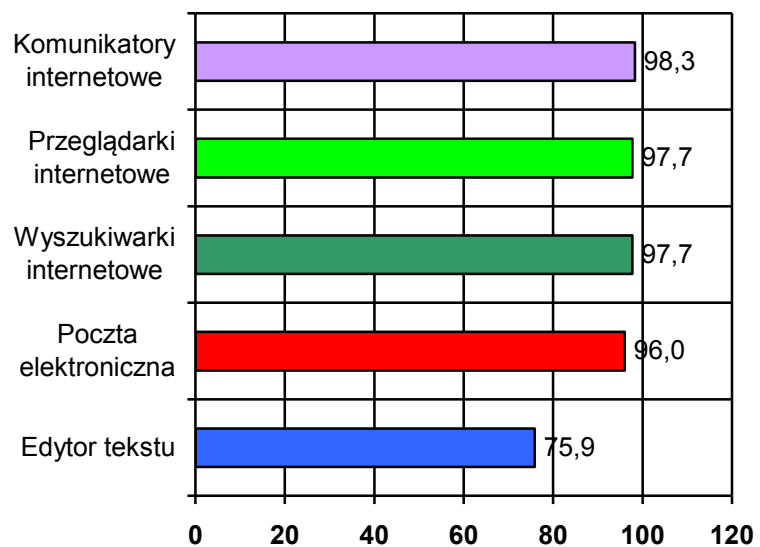
Legenda:

Mi – mikro przedsiębiorstwa

M – małe przedsiębiorstwa

Ś – średnie i duże przedsiębiorstwa

Załącznik 10. Częstotliwość korzystania z Internetu przez dzieci (w %)**w wieku 7-13****w wieku 14-25**

Załącznik 11. Korzystanie z aplikacji internetowych i programów komputerowych przez dzieci (w %)**w wieku 7-13****w wieku 14-25**

Opracował zespół w składzie:

Prof. dr hab. Zofia Kędzior – konsultacje merytoryczne

Dr Robert Wolny

Mgr Agata Stolecka

Mgr Michał Kucia