

Maja Leszczyńska, Karol Łopaciński

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

RYNEK USŁUG INFORMATYCZNYCH W POLSCE JAKO DETERMINANTA ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO

Streszczenie: Artykuł prezentuje specyfikę i kierunki rozwoju rynku usług informatycznych w Polsce oraz ukazuje jego wpływ na funkcjonowanie społeczeństwa informacyjnego. Na wstępie przedstawiono definicję i podstawowe cechy usług informatycznych oraz dokonano ich klasyfikacji. Poddano również analizie rynek usług informatycznych wraz rozpoznaniem możliwości jego dalszego rozwoju. Podstawą analizy były raporty znanych firm badawczych.

W dalszej części artykułu ukazano istotę oraz funkcje społeczeństwa informacyjnego, a także omówiono uwarunkowania jego rozwoju. W końcowej części opracowania autorzy skoncentrowali się na roli rynku usług informatycznych w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego, ponieważ współczesny rynek rozwiązań IT najdynamiczniej rozwija się w tym właśnie obszarze.

Słowa kluczowe: usługi informatyczne, rynek, społeczeństwo informacyjne.

1. Wstęp

Współcześnie możemy obserwować dynamiczny rozwój specyficznego rodzaju rynku, nastawionego na zaspokajanie przede wszystkim potrzeb informacyjnych odbiorców. Podstawowym przedmiotem obrotu na tym rynku jest **usługa informacyjna** rozumiana jako „kombinacja wiedzy, zasobów fizycznych (produktów) i wsparcia technicznego świadczonych przez dostawcę jego klientom” [Lotko]. Takie rozumienie usług we współczesnej rzeczywistości gospodarczej ma wpływ nie tylko na tradycyjne postrzeganie tej kategorii ekonomicznej, ale również na kształtowanie się społeczeństwa informacyjnego, szczególnie w naszym kraju. Niniejszy artykuł ma na **celu** określenie specyfiki usług informatycznych oraz określenie miejsca i roli rozwoju rynku, na którym są one przedmiotem obrotu, w kształtowaniu się społeczeństwa informacyjnego. Czytelnik zostanie również zapoznany z charakterystyką podstawowych pojęć związanych z omawianą dziedziną, takich jak: usługi informatyczne, rynek usług informatycznych czy społeczeństwo informacyjne.

2. Specyfika rynku usług informatycznych

Rynek jako taki jest przestrzenią, gdzie spotykają się nabywcy dóbr i usług z ich odbiorcami w celu ustalenia ceny oraz dokonania procesu wymiany. Z kolei **rynek informatyczny** jest rynkiem, na którym głównym przedmiotem wymiany są produkty i usługi informatyczne. W ramach rynku informatycznego, zwanego w skrócie rynkiem IT, można wydzielić trzy podstawowe segmenty. Są to:

- sprzęt,
- oprogramowanie,
- usługi.

Rynek usług informatycznych jest przestrzenią, w ramach której dokonuje się proces wymiany usług informatycznych pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą po określonej w procesie wymiany cenie. Rynek ten jest głównym przedmiotem zainteresowań autorów, stąd też w tym miejscu artykułu podjęta zostanie próba zdefiniowania usługi informatycznej jako takiej. Podstawową cechą **usług** jest ich niematerialność. Sprzedaż usług wiąże się przede wszystkim z dostarczeniem określonych korzyści kupującemu i na ogół nie prowadzi do powstania praw własności. Ponadto usługi są świadczone, a nie produkowane, i istnieją tylko w momencie ich świadczenia. Do pozostałych cech usług zaliczyć należy [Lotko]:

- niejednorodność (trudność w utrzymaniu idealnej powtarzalności procesu świadczenia),
- nietrwałość,
- dominację ludzi w procesie dostarczenia (dziś, w dobie powszechnej automatyzacji i informatyzacji, cecha ta jest mniej nasiloną),
- utrudniona standaryzacja (co jednak wynika z samej natury usług, które powinny być właściwie z założenia możliwe do indywidualnego dostosowania).

W przypadku **usług informatycznych** mamy raczej do czynienia z wiązką dóbr i usług. W tym rozumieniu usługę informatyczną można zdefiniować jako: „relację będącą kombinacją wiedzy, zasobów fizycznych (produktów) i wsparcia technicznego świadczonych przez dostawcę klientowi” [Lotko]. Z kolei D. Jelonek [2003] podkreśla, że usługa informatyczna jest wykonywana na technicznych środkach przetwarzania informacji oraz dotyczy zagadnień informatyki. Stwierdzenia te będą wiążące dla dalszych rozważań.

Katalog usług informatycznych jest bardzo szeroki i ciągle poszerzany we współczesnych realiach rynkowych. W tym miejscu autorzy podejmą próbę ich usystematyzowania. Przedstawiona poniżej klasyfikacja powstała na bazie analizy literatury przedmiotu oraz wiedzy i doświadczeń autorów. Należy podkreślić, że nie jest ona pełna i nie ma charakteru rozłącznego, co zostanie uzasadnione w dalszej części artykułu. Klasyfikacja ta obejmuje przede wszystkim usługi:

- konsultingowo-doradcze,
- szkoleniowe,
- outsourcingowe,

- dystrybucyjne,
- integracyjne,
- serwisowe,
- sieciowe i mobilne.

Usługi konsultingowo-doradcze są usługami świadczonymi przez wyspecjalizowane firmy lub niezależnych ekspertów i mają na celu udostępnienie przedsiębiorstwom wiedzy i doświadczenia w zakresie rozwiązań IT oraz sposobów ich wyboru, wdrażania i serwisowania. Pozwalają przedsiębiorstwom, które z nich korzystają, przede wszystkim na audyt (ocenę stanu aktualnego) posiadanych rozwiązań informatycznych, analizę potrzeb informatycznych oraz pod jej kątem optymalizację posiadanych rozwiązań lub wybór innych, bardziej adekwatnych do danych realiów gospodarczych. W ramach usług konsultingowo-doradczych przedsiębiorstwa mogą być również wspierane przez niezależnych ekspertów w procesie negocjacji umowy wdrożeniowej oraz samego wdrażania nowo wybranych rozwiązań, zwłaszcza w zakresie zgodności przebiegu tego procesu z regułami sztuki oraz przyjętymi na etapie analizy założeniami. Współcześnie coraz częściej firmy konsultingowo-doradcze świadczą również usługi w zakresie pozyskiwania środków finansowych na rozwój IT z Unii Europejskiej. Oczywiście nie jest powiedziane, że przedsiębiorstwo musi od razu korzystać z całego katalogu usług konsultingowo-doradczych, niemniej jednak jest on tak szeroki, że może zaspokoić potrzeby różnych podmiotów na różnych etapach rozwoju.

Z kolei **usługi szkoleniowe** mają na celu przekazanie ich odbiorcom wiedzy i umiejętności z zakresu danego rozwiązania IT, a tym samym podniesienie ich kwalifikacji zawodowych. Są one prowadzone jako podstawowa działalność danej firmy lub jako jedna z jej form, np. dla dostawców oprogramowania czy firm konsultingowych [Jelonek 2003].

Usługi outsourcingowe polegają na zleceniu podmiotom zewnętrznym opieki nad rozwiązaniami informatycznymi danej firmy. Pierwotnie podstawowym celem tego rodzaju działań było obniżenie kosztów działalności, współcześnie coraz częściej mówi się jednak o ewolucji spojrzenia na outsourcingu IT, w myśl której „outsourcing przestaje być traktowany jako proste źródło oszczędności i przewagi konkurencyjnej. (...) Coraz większego znaczenia nabierają natomiast inne czynniki związane z outsourcingiem, takie jak podniesienie jakości obsługi, usprawnianie podstawowych kompetencji czy innowacje w zakresie procesów obsługi” [Bielewicz 2007].

Z kolei **usługi dystrybucyjne** związane są z dostarczaniem na rynek produktów informatycznych zarówno bezpośrednio przez ich producentów, jak i pośrednio przez licencjonowanych pośredników (uosabianych na rynku przez dealerów lub/integratorów). Kompletny katalog usług dystrybucyjnych obejmuje:

- działania handlowe wraz z negocjacjami umów wdrożeniowych i serwisowych,
- analizę przedwdrożeniową,
- konfigurację oprogramowania,
- przygotowanie użytkowników w wyniku szkoleń i asyst,

- serwis i utrzymanie oprogramowania,
- pośrednictwo w dostarczeniu sprzętu.

Warto jednak zwrócić uwagę, że część z wymienionych usług może być realizowana w ramach pozostałych z wymienianych powyżej ich grup (np. doradczych, szkoleniowych lub serwisowych). Skłania to do wniosku, że przedstawiony w artykule podział nie jest rozłączny, a poszczególne rodzaje usług świadczone w praktyce można przypisać do poszczególnych grup dopiero, biorąc pod uwagę szczegółową charakterystykę warunków, w jakich są świadczone.

Usługi integracyjne polegają z kolei na połączeniu różnych rozwiązań informatycznych istniejących w ramach jednego podmiotu lub podmiotów łączących się tak, aby wykorzystać w pełni ich funkcjonalność oraz połączyć je z innymi nowo wdrażanymi rozwiązaniami lub włączyć do rozwiązań o większym zakresie funkcjonalnym. Ten rodzaj usług ma szczególne znaczenie w obliczu z jednej strony dużego rozdrobnienia rozwiązań IT w ramach poszczególnych podmiotów, z drugiej zaś w obliczu tendencji do tworzenia rozwiązań zintegrowanych obejmujących swym zasięgiem funkcjonalnym całość działalności przedsiębiorstwa. W praktyce rozwiązania zintegrowane pozwalają bowiem m.in. na dostęp do aktualnych danych na temat bieżącej sytuacji przedsiębiorstwa oraz eliminują dodatkowe nakłady pracy związane z kilkukrotnym wprowadzaniem tych samych danych w różnych aplikacjach (dane wprowadzane są raz i uaktualniają stan całego systemu).

Usługi serwisowe wiążą się przede wszystkim z monitoringiem rozwiązań informatycznych, rozwiązywaniem bieżących problemów pojawiających się w procesie ich użytkowania oraz zapewnianiem rozwoju serwisowanych rozwiązań wraz ze wzrostem danej organizacji lub/i zmianą jej potrzeb informatycznych. W ich ramach mogą być również realizowane usługi związane z administrowaniem danym produktem informatycznym czy siecią.

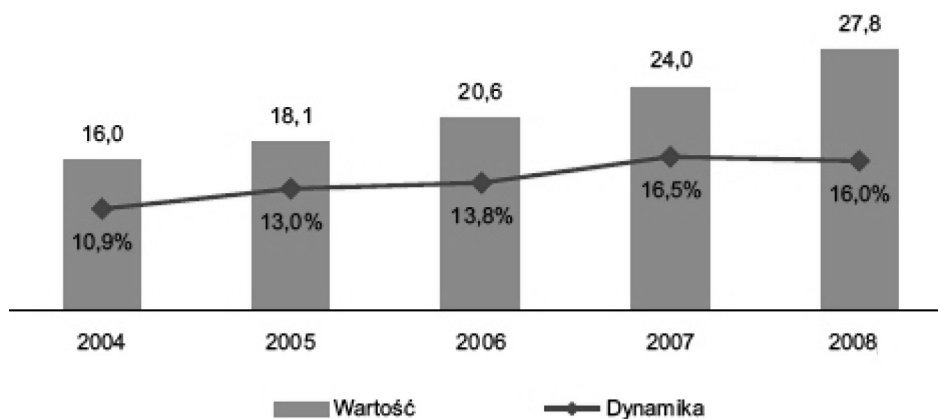
Usługi sieciowe i mobilne są znakiem naszych czasów oraz zmian zachodzących w strukturach organizacyjnych przedsiębiorstw. Coraz częściej mamy bowiem do czynienia z organizacjami rozproszonymi oraz pracownikami mobilnymi, a funkcjonalności produktów informatycznych coraz częściej są przywiązane do użytkownika, a nie do stanowiska jego pracy. Stąd też istnieje konieczność udostępniania danych oraz aplikacji za pomocą Internetu lub bezprzewodowych rozwiązań mobilnych. Usługi sieciowe i mobilne współcześnie nie dotyczą tylko pracowników przedsiębiorstw, ale również ich kooperantów czy klientów. Stanowią więc dynamicznie rozwijającą się grupę usług wpisującą się w tendencje rozwojowe rozwiązań IT.

3. Stan i perspektywy rozwoju rynku usług informatycznych w Polsce

Przedstawiana powyżej klasyfikacja pozwala na wstępne rozpoznanie specyfiki rynku usług informatycznych. W dalszej części artykułu autorzy skoncentrują się na analizie rynku usług informatycznych jako całości wraz z rozpoznanem możliwości

jego dalszego rozwoju. Podstawą analizy będzie przegląd raportów znanych firm badawczych, takich jak PMR czy IDC.

Według szacunków firmy badawczej PMR wartość polskiego rynku informatycznego liczona w złotych w 2007 r. wzrosła o 16,5% do poziomu 24 mld zł. Odnotowana dynamika wzrostu rynku była najwyższa od ośmiu lat i porównywalna z tą z roku 2000. Najdynamiczniej rozwijającym się segmentem rynku IT w Polsce w 2007 r. były **usługi informatyczne**, których wartość zwiększyła się o ok. 18% rok do roku.



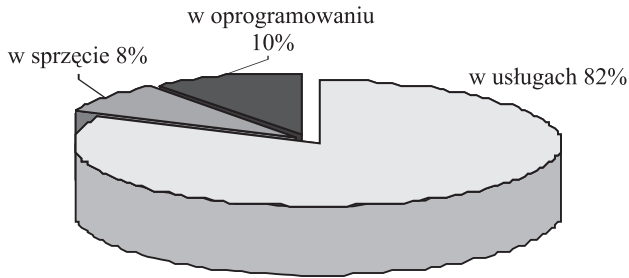
Rys. 1. Wartość (mld zł) i dynamika (%) rynku IT w Polsce w latach 2004-2008

Źródło: na podstawie [PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2008...”].

Taką tendencję rynku IT firma PMR prognozowała już w 2006 r., kiedy to respondenci jej badań wywodzący się z największych firm tej branży, odpowiadając na pytanie, w którym segmencie polskiego rynku IT nastąpi w ciągu dwóch najbliższych lat najsilniejszy wzrost, wskazywali właśnie segment usług informatycznych (zob. rys. 2) [PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2006-2008...”]. Nadmienić jednak należy, że o obliczu rynku IT w Polsce cały czas decyduje sprzęt stanowiący ok. połowę jego wartości [PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2008...”].

Z kolei firma badawcza IDC szacuje, że Polska znajduje się w gronie najszybciej rozwijających się rynków IT. W 2007 r. powiększył się on (licząc w dol.) o 22%. Na komputery, programy i usługi wydane zostało w Polsce 8 mld dol. W ciągu najbliższych pięciu lat te wydatki mają rosnąć średnio o 12,8% rocznie. Przez kolejne 2-3 lata polskie firmy i konsumenci najwięcej wydawać będą na komputery, w następnych – na usługi informatyczne i oprogramowanie. Według polskiego oddziału IDC w 2012 r. firmy i instytucje w Polsce wydadzą na informatykę 14,6 mld dol. [Jaworska 2008].

Utrzymująca się od kilku lat relatywnie stabilna pozycja segmentu hardware’owego jest przede wszystkim efektem zakupu sprzętu na rynku konsumentów indywi-



Rys. 2. W którym segmencie polskiego rynku IT wystąpi w ciągu 2 lat najsilniejszy wzrost?

Źródło: Na podstawie badań 190 największych firm IT w Polsce (kwiecień 2006), [PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2006-2008...”].

dualnych, gdzie obecnie bardzo wysokie wzrosty notuje sprzedaż notebooków oraz wyświetlaczy LCD [PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2008...”]. Niemniej jednak w sektorze przedsiębiorstw, zwłaszcza z grupy dużych, można obserwować nasycenie sprzętem i oprogramowaniem. Z kolei sektor małych i średnich przedsiębiorstw, choć wykazuje nasycenie sprzętem komputerowym, wciąż jest dużym i ciągle rosnącym odbiorcą oprogramowania. Oba sektory dużych oraz małych i średnich przedsiębiorstw są też zainteresowane rozwojem sektora usług informatycznych. Szacuje się, że dalszy rozwój rynku IT, zwłaszcza zaś sektora usług informatycznych, będzie możliwy dzięki dostępowi polskich przedsiębiorstw do funduszy unijnych oraz umacnianiu się koniunktury gospodarczej wynikającej z wyrównywania potencjałów Polska–UE (por. [Jaworska 2008; PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2008...”]).

4. Istota i determinanty rozwoju społeczeństwa informacyjnego

Dynamiczny rozwój technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych, z jakim mamy obecnie do czynienia, nieustannie niesie ze sobą rewolucyjne zmiany w otoczeniu nie tylko gospodarczym, ale i społecznym. Efektem tych przeobrażeń jest coraz wyraźniejsze przechodzenie wielu krajów, w tym Polski, z ery industrialnej do nowego etapu rozwoju cywilizacji, tj. społeczeństwa informacyjnego.

Spółeczeństwo staje się **społeczeństwem informacyjnym**, gdy osiąga stopień rozwoju i skomplikowania procesów społeczno-gospodarczych wymagający zastosowania nowych technik gromadzenia, przetwarzania, przekazywania i użytkowania olbrzymiej masy informacji generowanej przez owe procesy. W takim społeczeństwie:

- informacja i wynikająca z niej wiedza są podstawowym czynnikiem wytwórczym,
- ważnym czynnikiem rozwoju jest wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych,
- siła robocza składa się w większości z pracowników informacyjnych,

- większość dochodu narodowego brutto powstaje w obrębie szeroko rozumianego sektora informacyjnego.

Przetwarzanie informacji, jej jakość i szybkość jej przekazywania są w społeczeństwie informacyjnym kluczowymi czynnikami konkurencyjności przemysłu i usług, jak również warunkiem przyrostu zatrudnienia. Szybsze docieranie do pełniejszych, bardziej wiarygodnych informacji ułatwia podejmowanie lepszych decyzji oraz szybsze zaspokajanie potrzeb społecznych i obsługę podmiotów gospodarczych. Jednocześnie postępująca internacjonalizacja procesów gospodarczych spowoduje rosnącą konkurencję między wewnętrznym i zewnętrznym rynkiem pracy, zmuszając rynek wewnętrzny do wykazywania większej zdolności do adaptacji, przyjmowania innowacji i podnoszenia wydajności w celu odparcia konkurencji zewnętrznej.

Spółeczeństwo informacyjne pełni wiele **funkcji**, do których zaliczyć należy przede wszystkim funkcje [Internet 1]:

- **edukacyjną** – globalne upowszechnienie wiedzy naukowej oraz uświadamianie społeczeństwu znaczenia podnoszenia kwalifikacji;
- **komunikacyjną** – społeczeństwo informacyjne ma za zadanie stworzenie możliwości komunikowania się wielu różnorodnych grup w obrębie całości społeczeństwa globalnego;
- **socjalizacyjną i aktywizującą** – mobilizacja osób czasowo lub stale wyłączonych z możliwości swobodnego funkcjonowania społeczeństwa. Cechuje się także wykonywaniem zawodu bez konieczności wychodzenia z domu (telepraca) i aktywizacją niepełnosprawnych;
- **partycypacyjną** – możliwość prowadzenia debat i głosowania w Internecie;
- **organizatorską** – tworzenie warunków konkurencyjności na rynku;
- **ochronną i kontrolną** – stworzenie mechanizmów obrony obywateli i instytucji przed wirtualną przestępczością.

Sprawny **rozwój społeczeństwa informacyjnego** jest w dużej mierze uzależniony od właściwych i skoordynowanych działań wielu podmiotów gospodarczych, instytucji oraz osób z sektora zarówno publicznego, jak i prywatnego. Do najważniejszych **uwarunkowań** w tym zakresie zaliczyć należy:

- działalność organów państwowych administracji zarówno rządowej, jak i samorządowej,
- funkcjonowanie szkolnictwa na wszystkich szczeblach edukacji,
- działalność podmiotów komercyjnych dostarczających na rynek sprzęt, oprogramowanie oraz usługi informatyczne.

Ważną rolę w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego odgrywa **władza ustawodawcza**, która ma szerokie możliwości tworzenia warunków odpowiedniego jego rozwoju oraz funkcjonowania. Zadaniem organów państwowych jest więc przede wszystkim uchwalenie kompleksowego zestawu aktów prawnych dotyczących takich zagadnień, jak [Raport „Strategia rozwoju... 2007]:

- dbałość o poszerzanie dostępu do informacji cyfrowej oraz wspieranie rozwoju komercyjnych usług telekomunikacyjnych,
- demonopolizacja sektora telekomunikacyjnego dająca szansę na wprowadzenie konkurencyjnych i tym samym korzystniejszych cen za usługi dostępu do Internetu,
- rozbudowa infrastruktury telekomunikacyjnej,
- usprawnianie i integracja systemów informacyjnych organów państwa oraz samorządów,
- przeciwdziałanie zagrożeniom społecznym i technologicznym wynikającym z rozwoju technik informacyjnych.

Kolejną istotną determinantą rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest odpowiednio zaprojektowany **system edukacyjny**, który kształtuje u młodych ludzi niezbędne umiejętności w zakresie obsługi i wykorzystania technologii informacyjnych. Postępująca informatyzacja szkół daje szansę młodemu pokoleniu na zapoznanie się z możliwościami oprogramowania komputerowego oraz sieci internetowej, a także wykształca w nich pozytywne nawyki korzystania z tych narzędzi w życiu codziennym [Zacher 2006]. Przede wszystkim jednak nabyta w ten sposób wiedza będzie im niezbędna w późniejszym okresie pracy zawodowej i niewątpliwie zwiększy ich konkurencyjność na rynku pracy. Dlatego też istotną kwestią w procesie właściwego kształtowania się społeczeństwa informacyjnego jest inwestowanie przez sektor publiczny oraz prywatny w informatyzację szkół oraz coraz szerszy ich dostęp do Internetu. Dotyczy to szczególnie terenów wiejskich, na których infrastruktura telekomunikacyjna jest nadal w niewystarczającym stopniu rozbudowana. Ponadto należy zwrócić uwagę, że szkoły w zależności od poziomu kształcenia, jaki reprezentują, powinny zaopatrywać swoich uczniów bądź studentów w odmienne umiejętności. Mianowicie na poziomach podstawowych i średnich konieczne jest przekazanie podstawowych i ogólnych umiejętności związanych z możliwościami wykorzystania technologii informacyjnych, w ramach szkolnictwa wyższego zaś wyraźnie widoczna powinna być specjalizacja kształcenia informatycznego. Studenci winni być zaopatrywani w wiedzę i umiejętności dotyczące bardziej wyspecjalizowanych zastosowań IT z zakresu kierunku, w którym się kształcą. Ponadto niezwykle istotne niezależnie od poziomu kształcenia jest przekazywanie młodym ludziom praktycznych umiejętności w zakresie wykorzystania technologii informacyjnych, tak aby mogli je sprawnie i szybko implementować w życiu codziennym oraz zawodowym.

Ostatnim z wymienionych uwarunkowań rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest **działalność podmiotów komercyjnych** dostarczających na rynek sprzęt, oprogramowanie i usługi informatyczne. Jako że jest to obszar będący głównym przedmiotem zainteresowań autorów niniejszego opracowania, będzie omówiony szczegółowo w kolejnym jego punkcie.

5. Miejsce rynku usług informatycznych w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego

Firmy branży IT są jedynymi komercyjnymi podmiotami biorącymi udział w rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Nie wyklucza to jednak ich niezwykle ważnej roli w charakteryzowanym procesie. Co prawda ich oferta jest kierowana przede wszystkim do podmiotów instytucjonalnych, niemniej jednak mają również pośredni wpływ na pojedyncze gospodarstwa domowe przez podnoszenie świadomości informatycznej ich członków w ramach świadczonych usług. Jak już wspomniano wcześniej, współczesny rynek rozwiązań IT najdynamiczniej rozwija się w obszarze usług informatycznych. Wynika to z faktu, że w sektorze zarówno przedsiębiorstw, instytucji administracji publicznej, jak i gospodarstw domowych można obserwować duże nasycenie sprzętem oraz oprogramowaniem. W związku z tym, jak również nawiązując do postawionych we wstępie celów opracowania, w tym miejscu autorzy skoncentrują się właśnie na roli rynku usług informatycznych w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego.

Rynekowi usług informatycznych można przypisać trzy podstawowe **funkcje**, które pełni on w procesie rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Są to:

- funkcja informacyjna,
- funkcja wdrożeniowa,
- funkcja edukacyjna.

Funkcja informacyjna wyraża się przede wszystkim przez dostarczanie na rynek informacji o aktualnej ofercie rozwiązań IT. Funkcja ta realizuje się m.in. przez **usługi doradczo-konsultingowe**, których istota polega właśnie na udostępnieniu przedsiębiorstwom wiedzy i doświadczenia ekspertów w zakresie możliwości zastosowań nowoczesnych technologii informatycznych do wspierania procesów biznesowych. Pozwala to na restrukturyzację i unowocześnienie dotychczas stosowanych rozwiązań informacyjnych, a tym samym sprzyja budowaniu jednej z podstawowych cech społeczeństwa informacyjnego polegającej na zastosowaniu rozwiązań IT do przekazywania, odbierania, a także szybkiej wymiany danych i informacji bez względu na odległość. Likwidowanie bariery odległościowej w procesach komunikacyjnych jest również domeną innych usług informatycznych, takich jak opisane w jednym z poprzednich podpunktów **usługi sieciowe i mobilne**. Pozwalają one bowiem nie tylko na prezentowanie wiedzy dotyczącej danego rozwiązania IT, ale również na jej praktyczne zastosowanie. Zastosowanie konkretnych rozwiązań IT w praktyce biznesowej jest domeną **funkcji wdrożeniowej** pełnionej przez rynek usług informatycznych w procesie kształtowania społeczeństwa informacyjnego. Funkcja ta realizowana jest również przez **usługi dystrybucyjne, integracyjne** oraz **serwisowe**. Za ich pośrednictwem konkretne rozwiązania IT są wdrażane do praktyki i mogą być stosowane w codziennej pracy. Zanim to jednak nastąpi, konieczne jest przełamanie

barier psychologicznych u finalnych użytkowników oraz przekazanie im niezbędnej do tego wiedzy. Jest to domena **funkcji edukacyjnej** realizowanej przede wszystkim na podstawie **usług szkoleniowych**, w ramach których podnosi się świadomość informatyczną oraz kwalifikacje zawodowe określonych osób. Zmienia to ich stosunek do możliwości zastosowania IT w życiu codziennym i wpływa na asymilację nowoczesnych technologii informatycznych również w gospodarstwach domowych. Tym samym podnosi się współczynnik kompetencji informatycznych społeczeństwa będący jedną z miar rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Ponadto firmy świadczące komercyjne usługi informatyczne, realizując trzy wyżej omówione funkcje, mają bardzo duże znaczenie w budowaniu **e-administracji** oraz **e-demokracji**, które są jedną z podstawowych cech społeczeństwa informacyjnego. Jako aktywni uczestnicy przetargów organizowanych przez instytucje rządowe i samorządowe przyczyniają się bowiem do wdrażania najnowszych rozwiązań informatycznych służących do elektronicznej obsługi obywateli. Duże znaczenie mają tu przede wszystkim usługi szkoleniowe, ponieważ mamy do czynienia z użytkownikami, którym dane rozwiązanie jest narzucane z zewnątrz (głównie przez odpowiednie ustawodawstwo), a jednocześnie uderza w ich bezpośrednie interesy. Z jednej strony zmusza bowiem do wyjścia poza „utarte”, dobrze znane sposoby pracy, z drugiej zaś może stanowić zagrożenie dla miejsc pracy. Naturalnym skutkiem wprowadzenia rozwiązań informatycznych jest zmiana struktury zatrudnienia w urzędach. Dlatego też niezwykle ważne jest prawidłowe realizowanie usług szkoleniowych, które oprócz tradycyjnych funkcji edukacyjnych powinny realizować również funkcje związane z przełamywaniem psychicznych barier u urzędników oraz umożliwiać im podniesienie dotychczasowych kwalifikacji zawodowych, tak aby mogli się dostosować do nowych warunków pracy w e-urzędach.

Na rynek usług informatycznych i jego rolę w budowaniu społeczeństwa informatycznego można również spojrzeć z perspektywy scenariusza rozwoju takiego społeczeństwa, który na podstawie doświadczeń najbardziej zaawansowanych pod tym względem krajów można podzielić na trzy etapy [Zacher 2006]:

- wstępnego okresu komputeryzacji i informatyzacji,
- okresu dyfuzji i upowszechniania,
- okresu zmian jakościowych, modyfikacji i nowych zastosowań.

O ile pierwszy z wymienionych etapów można przypisać, oczywiście oprócz działalności państwa, również działalności rynku IT, w tym przede wszystkim rynku sprzętu i oprogramowania, o tyle dwa kolejne etapy zdają się domeną właśnie rynku usług informatycznych, które w istotny sposób przyczyniają się do dyfuzji i upowszechniania określonych rozwiązań IT (usługi szkoleniowe), jak również do wprowadzania zmian jakościowych w dotychczas stosowanych rozwiązaniach IT (usługi konsultingowo-doradcze, integracyjne, mobilne i sieciowe itd.), co szerzej zostało omówione powyżej.

6. Podsumowanie i wnioski

Podsumowując dotychczasowe rozważania na temat miejsca i roli rynku usług informatycznych w rozwoju społeczeństwa informacyjnego, należy przede wszystkim podkreślić, że rynek ten jako taki zyskuje w ostatnim czasie coraz bardziej na znaczeniu oraz dynamice wśród pozostałych rynków IT, czyli rynku sprzętu i oprogramowania. Wynika to przede wszystkim, co wielokrotnie było w artykule podkreślane, z coraz większego nasycenia hardwarem oraz softwarem wśród podmiotów instytucjonalnych oraz indywidualnych. W tej sytuacji rynek usług informatycznych determinuje również coraz bardziej kolejne etapy rozwoju społeczeństwa informacyjnego, przyczyniając się do dostarczania oraz przekazywania wiedzy i doświadczenia w zakresie rozwiązań IT oraz przełamywania barier psychologicznych w ich stosowaniu. Jest on komercyjnym, co nie wyklucza tego, że bardzo istotnym, ogniwem łańcucha zmian, niejednokrotnie będąc narzędziem wykonawczym zapisów prawa państwowego oraz deklarowanych przez kolejne rządy planów rozwoju społeczeństwa informacyjnego w naszym kraju.

Literatura

- Bielewicz A., *Nowe zjawiska w outsourcingu*, [w:] *Strategie outsourcingu, Executive Briefings. Raporty dla kadry zarządzającej*, „Computerworld” 2007 nr 21.
- Jaworska E., *Oferta IT dla sektora MŚP. Nadzieja IT w małych i średnich*, http://www.msipolska.pl/raport_msi_200802.php4?num=563, luty 2008.
- Jelonek D., *Wybrane determinanty polskiego rynku informatycznego*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, AE, Wrocław 2003.
- Kosowska E., *Raport: Ponad 16% wzrost rynku IT w Polsce*, <http://decyzje-it.pl/centrum-wiedzy/pozostale-rozwiazania/artykuly/raport-ponad-16-wzrost-ryнку-it-w-polsce.html>
- Lotko A., *Czas na usługi informatyczne*, <http://cio.cxo.pl/artykuly/46513.html>.
- Olszynka P., Opalińska M., *Raport: Polski rynek informatyczny w długoterminowym trendzie wzrostowym*, <http://decyzje-it.pl/centrum-wiedzy/pozostale-rozwiazania/artykuly/raport-polski-rynek-informatyczny-w-dlugoterminowym-trendzie-wzrostowym.html>.
- PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2008. Prognozy rozwoju na lata 2008-2012”, <http://decyzje-it.pl/centrum-wiedzy/pozostale-rozwiazania/artykuly/raport-ponad>.
- PMR, Raport „Rynek IT w Polsce 2006-2008”, <http://decyzje-it.pl/centrum-wiedzy/pozostale-rozwiazania/artykuly/raport-polski>.
- Raport „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007-2013”, www.mswia.gov.pl/download.php?s=4&id=3761, Warszawa 2007.
- Zacher L. (red.), *Spółczeństwo informacyjne – istota, rozwój, wyzwania*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.

Źródło internetowe

- [1] http://pl.wikipedia.org/wiki/Spo%C5%82ecze%C5%84stwo_informacyjne.

IT SERVICES MARKET IN POLAND AS THE DETERMINANT OF INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT

Summary: The article presents the specificity and trends of IT services market in Poland. It also shows the impact of this market on the functioning of information society.

The first part of the article presents a definition and basic features of information services dividing them into consulting and advisory, training, outsourcing, distribution, integration, service, network and mobile services. Then the authors focus on analyzing the market of IT services as an integrity together with identifying opportunities for its further development. The basis for the analysis were the reports of well-known research firms.

The second part of the article shows the essence and function of information society as well as it discusses the conditions for its development i.e. activities of public institutions, functioning of education system and the activities of commercial suppliers of equipment, software and IT services.

Today's market for IT solutions develops the best in the area of IT services. That is why, the authors in the final part of the article focus on the importance of information technology services market in information society creation.