

Monika Sitarska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

STRUKTURA RYNKU USŁUG INFORMATYCZNYCH W POLSCE

Streszczenie: Rynek usług informatycznych jest jednym z prężniej rozwijających się rynków w Polsce. Można zauważyć, że kryzys panujący w poprzednich latach nie przyczynił się do zmniejszenia dynamiki wzrostu tego sektora. A nawet w literaturze przedmiotu można spotkać tezy, że menedżerowie upatrują drogi wyjścia z kryzysu w inwestowaniu w IT, a zwłaszcza w usługi. Dalsza część artykułu charakteryzuje rynek usług IT w Polsce. Autorka podjęła próbę opisanie struktury rynku, rodzajów dostępnych na nim usług oraz wartości inwestycji w IT.

Słowa kluczowe: usługa IT, konsulting IT, outsourcing IT, rynek usług IT.

1. Wstęp

Sektor informatyczny (IT) jest jednym z prężniej rozwijających się obszarów biznesowych w Polsce. Wynika to z faktu, że infrastruktura IT ciągle jeszcze w znacznym stopniu odbiega od standardów i poziomu informatyzacji krajów zachodniej Europy. Jednak kryzys światowy, który zdominował prognozy i rynki w drugiej połowie 2008 r., wywarł znaczny wpływ na tendencje rozwojowe każdej branży.

Celem artykułu jest próba analizy struktury polskiego rynku usług IT oraz omówienie podstawowych kategorii usług świadczonych w tym zakresie. Dodatkowo autorka podejmuje próbę określenia tendencji rozwojowych rynku usług IT w Polsce.

2. Podstawowe kategorie usług IT

W literaturze przedmiotu można spotkać wiele definicji pojęcia usługa. Ph. Kotler zdefiniował usługę jako: „odrębnie funkcjonującą działalność, którą jedna strona może zaoferować drugiej” (por. [Kotler 2005]). Podstawową cechą usługi jest jej niematerialność, co oznacza, że sprawdzenie jakości przed kupnem nie jest możliwe. A to wiąże się z tym, że podmioty świadczące usługi oraz podmioty je kupujące powinny bazować w czasie transakcji na pewnej dozie zaufania. Na rynku usług dominującą rolę odgrywa więc opinia biznesowa o ofercie i jego referencje w branży, gdyż efektywna ocena przed zakupem usługi często nie jest możliwa.

Inną cechą usługi jest jednoczesność konsumpcji i produkcji oraz nietrwałość, dodatkowo kupujący nie pozyskuje praw własności, ale dzięki zakupowi otrzymuje określone korzyści biznesowe. Inną istotną cechą usługi, na którą zwracają uwagę autorzy, jest jej heterogeniczność. Jakość i zakres usługi mogą być zmienne i zależne od klienta, usługodawcy oraz czasu, w którym usługa jest świadczona. Przyczynia się to do zwiększenia elastyczności i możliwości dostosowania zakresu usługi do możliwości i potrzeb klienta, co jednak powoduje konieczność tworzenia cenników uwzględniających wariantowość oferowanej usługi.

W tę definicję wprost wpisuje się branża IT, w której głównym produktem jest dobro niematerialne, jakim jest produkt cyfrowy. Szeroko rozumiane usługi informatyczne świadczone są przez podmioty działające na rynku zarówno rzeczywistym, jak i elektronicznym, ich podstawową cechą jest duże nasycenie informacją, wiedzą oraz dodatkowe wsparcie techniczne, które jest udzielane klientowi w trakcie procesu udostępniania i konsumpcji.

W literaturze przedmiotu oraz wśród praktyków biznesowych można spotkać także opinie, że jako usługę IT rozumie się jeden system lub więcej systemów informatycznych (lub ich funkcji), wspierających realizację procesu biznesowego. W tym rozumieniu usługa informatyczna to narzędzie ułatwiające użytkownikowi wykonywanie jego podstawowych czynności w ramach obsługiwanego procesu.

Usługa informatyczna (IT) często postrzegana jest niematerialnie, jednak w procesie jej dostarczenia wykorzystywana jest infrastruktura informatyczna, czyli zespół powiązanych i często połączonych siecią urządzeń technicznych i rozwiązań programowych. Stąd też rosnące zapotrzebowanie rynku także na usługi w zakresie administracji i zarządzania infrastrukturą IT, niezależnie od tego, czy jest ona własnością dostawcy czy odbiorcy usługi. Ma to duże znaczenie zwłaszcza dla usług o bardzo wysokim pożądanym poziomie dostępności, jak np. sklepy internetowe, serwisy informacyjne itp. (por. [Lotko 2005]).

Według analityków IDC Poland wartość polskiego rynku IT w roku 2007 wyniosła ok. 6,5 mld zł. Obrót ten został wypracowany przez kilka podstawowych kategorii usług świadczonych w zakresie IT [Internet 8]. Podstawowe kategorie usług IT według IDC Poland stanowią:

1. Instalacja sprzętu i oprogramowania – ciągle jeszcze jest to najpopularniejsza usługa. Wynika to z jednej strony w dużej mierze z faktu, że infrastruktura techniczna w zakresie IT jest ciągle niewystarczająca. Natomiast z drugiej jest to spowodowane ciągle rosnącym tempem zmian technologicznych. Oprogramowanie instalowane na stacjach roboczych ma określone wymagania sprzętowe, a co za tym idzie – często zmiany w tym zakresie powodują konieczność zakupienia nowego sprzętu.

2. Opieka techniczna i serwis – drugą kategorię stanowią usługi wsparcia technicznego i serwisu. Kategoria ta związana jest z koniecznością utrzymywania opieki technicznej zarówno samego sprzętu, jak i oprogramowania. Dostępne aktualizacje oprogramowania często wymagają określonej wiedzy specjalistów, aby je poprawnie zainstalować i zintegrować z pozostałymi elementami infrastruktury technicznej.

3. **Usługi integracyjne** – trzecią grupę stanowią usługi integracyjne, polegające głównie na integracji różnych środowisk technologicznych, na które składają się platforma sprzętowa oraz oprogramowania, w jednolitą strukturę informatyczną przedsiębiorstwa. Według Ochmana integracja może być przeprowadzana m.in. na takich poziomach, jak: funkcjonalność, platforma technologiczna czy poziom korzystania z zasobów (por. [Ochman 1992]). Często w praktyce biznesowej do problemów integracji podchodzi się jak do specyficznego rodzaju projektu, który powinien być odpowiednio zaplanowany, zarządzany oraz wdrożony, stąd też na rynku coraz częściej można spotkać firmy świadczące usługi w zakresie: projektowania i rozwoju oprogramowania, planowania rozwoju oprogramowania czy zarządzania projektem integracji.

4. **Rozwój aplikacji** – kolejną kategorię stanowi rozwój aplikacji. W zasadzie każde przedsiębiorstwo na rynku ma system informatyczny, który wspiera jego podstawowe procesy biznesowe. Jednak wiele czynników, takich jak rozwój technologii, rosnące potrzeby informacyjne czy wzrost konkurencyjności, powoduje, że firmy coraz częściej inwestują w rozwój posiadanych przez siebie aplikacji, albo zwiększając ich zakres funkcjonalny, albo modernizując posiadane rozwiązania.

Na podstawie zwiększonych inwestycji w systemy ERP można zaobserwować rosnące zainteresowanie systemami *Bussines Intelligence*, które pozwalają na analizowanie i raportowanie dużych zbiorów danych. Menedżerowie coraz częściej korzystają z zasobów informacji i wiedzy zgromadzonych w systemach komputerowych organizacji w sposób szybki i efektywny, a przede wszystkim przyjazny dla użytkownika końcowego. Inną grupę aplikacji stanowią systemy *workflow*, które w swojej funkcjonalności oferują zarządzanie przepływem pracy, automatyzację pewnych czynności w ramach procesu biznesowego. Rozwój aplikacji wydaje się usługą, z której nawet korporacje posiadające wyspecjalizowane działy IT nie będą w stanie zrezygnować w dłuższej perspektywie, gdyż wdrożenie nowego systemu informatycznego wymaga wiedzy i umiejętności oraz zasobów firm trzecich świadczących określone usługi w tym zakresie.

5. **Outsourcing IT** – w literaturze przedmiotu pojęcie outsourcingu związane jest z wydziałaniem określonego rodzaju działalności firmy na zewnątrz, poza jej struktury. Działalność ta realizowana jest przez podmiot zewnętrzny, który dysponując odpowiednimi zasobami, kompetencjami czy sprzętem, może wykonywać wydzielone zadania szybciej i bardziej efektywnie. Outsourcing usług IT obejmuje zarówno infrastrukturę techniczną (serwery, miejsca na dysku, zarządzanie stacjami roboczymi), jak i oprogramowanie.

W praktyce usługi outsourcingowe w obszarze informatyki realizowane są często w ramach długoterminowych umów SLA (*Service Level Agreement*). Umowa obejmuje określenie takich paramentów, jak: definicja świadczonej usługi, określenie katalogu usług objętych umową, czas reakcji na awarię, kary umowne, formy płatności, zarządzanie zmianą czy *help desk*. Można wyróżnić kilka podstawowych kategorii usług outsourcingowych (por. [Internet 6; Internet 2]):

- oddanie opieki nad komputerami i siecią,
- zewnętrzna obsługa całej infrastruktury IT,
- zarządzanie aplikacjami.

Outsourcing usług IT pozwala w realny sposób obniżyć bieżące koszty wydatkowane na IT. Wynajmowanie serwerów jest zwykle tańsze niż ich kupowanie, a następnie zarządzanie nimi. Dodatkowo coraz większą popularnością cieszą się także usługi w zakresie outsourcingu aplikacji, co wiąże się z tym, że firmy rozważają coraz częściej możliwości wynajęcia aplikacji, a nie kupowania jej na własność. Dla firm informatycznych oznacza to w dużej mierze zmiany w zakresie świadczenia usług, ale może to stanowić szansę na przetrwanie w czasach kryzysu.

6. **Konsulting IT** – coraz częściej klienci poza zakupem oprogramowania wymagają od dostawców konsultacji i doradztwa. Według biura analityczno-badawczego DiS usługi konsultingowe można podzielić na kilka rodzajów. Mianowicie: usługi w zakresie planowania strategii IT, analizy wymagań i potrzeb, organizacji i modelowania aplikacji, audytu systemów IT, zarządzania przedsięwzięciami informatycznymi PM (*Project Management*), doradztwa technologicznego (DT), doradztwa aplikacyjnego (DA) oraz zarządzania wiedzą, KM (*Knowledge Management*) (por. [Internet 4]). Analizując badania przeprowadzone przez DiS w 2006 r., należy stwierdzić, że wartość rynku w zakresie tej kategorii wyniosła 1032,8 mln zł, przy dynamice wzrostowej równej 6,9%. Choć badania te przeprowadzone były ponad dwa lata temu, ciekawe wydaje się rozłożenie udziału poszczególnych rodzajów usług konsultingowych w strukturze całej grupy. Tabela 1 pokazuje procentowy udział poszczególnych rodzajów usług w globalnym rynku konsultingu IT w Polsce. Badaniu zostało poddanych ponad 300 firm świadczących usługi w tym zakresie. Jako 100% została ujęta kwota rocznych wydatków na ten obszar.

Największy udział w rynku stanowi doradztwo aplikacyjne i technologiczne, obejmując ponad 40% rynku. Wynik ten nie dziwi, biorąc pod uwagę ogólną struk-

Tabela 1. Udział procentowy w rynku według rodzaju usług konsultingowych w roku 2006

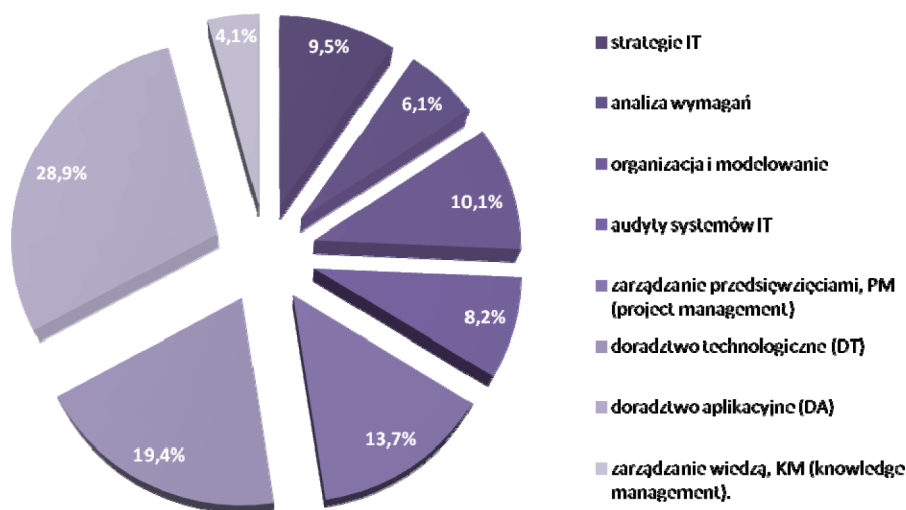
Rodzaj usługi	Udział procentowy w rynku według rodzaju usług konsultingowych IT
Strategie IT	9,5
Analiza wymagań	6,1
Organizacja i modelowanie	10,1
Audyty systemów IT	8,2
Zarządzanie przedsięwzięciami – PM (<i>Project Management</i>)	13,7
Doradztwo technologiczne – DT	19,4
Doradztwo aplikacyjne – DA	28,9
Zarządzanie wiedzą – KM (<i>Knowledge Management</i>)	4,1

Źródło: [Internet 5].

ture rynku usług IT zaprezentowaną w dalszej części artykułu. Zakres doradztwa jest ściśle związany z decyzjami przedsiębiorstw co do zakresu inwestycji informatycznych. Często podejmując decyzję o konieczności wdrożenia aplikacji, inwestor poszukuje firm trzecich (specjalistów w danej dziedzinie), które wspomogą jego proces decyzyjny, uczestnicząc w prezentacjach i analizach produktów. Kolejną grupą są usługi w zakresie zarządzania projektami IT. Zwłaszcza przy dużych inwestycjach, przy których projekty są realizowane przez kilka miesięcy, a nawet lat, profesjonalne zarządzanie nimi pozwala na zmniejszenie ryzyka niepowodzenia.

Udział, wprawdzie tylko 4-procentowy, usług w zakresie zarządzania wiedzą wskazuje na pewne tendencje rozwoju rynku, który po nasyceniu w podstawowe aplikacje informatyczne zaczyna dojrzywać do optymalizacji i coraz efektywniejszego wykorzystywania posiadanych zasobów. Rysunek 1 prezentuje wykres pokazujący strukturę rynku usług konsultingowych.

Udział procentowy w rynku wg rodzaju usług konsultingowych IT



Rys. 1. Udział procentowy w rynku według rodzaju usług konsultingowych w roku 2006

Źródło: [Internet 5].

Niemniej jednak opublikowana przez DiS w lutym 2009 r. wstępna ocena rynku usług doradczych za 2008 r. głosi spadek wartości rynku konsultacji IT o ok. 7%. DiS podaje, że rynek konsultacji IT w Polsce w 2007 r. ustanowił dla siebie rekordową wartość (prawie 1,1 mld zł). Z pierwszych, jeszcze wstępnych informacji wynika, że już w 2008 r. rynek ten doświadczył znacznych i bolesnych spadków. Wydaje się, że rok 2009 będzie okresem, w którym spadek będzie jeszcze niższy od 7-procentowego ocenianego dla roku 2008. Tym bardziej że inwestycje u konsultantów ograniczyły

nie tylko banki i przemysł, ale także sektor publiczny. Okres do 2010 r. według ekspertów będzie na pewno ciężki dla firm konsultingowych. Jednakże pewne szanse w tym okresie wynikną stąd, że sektor publiczny w dłuższej perspektywie będzie zmuszony skorzystać z usług doradczych przy inwestycjach informatycznych, przewidzianych dla Polski w wielomiliardowych budżetach unijnych do roku 2013 [Internet 4].

7. **Hosting** – usługi typu *hosting application management* obejmują zarządzanie infrastrukturą IT (kolokacja czy korzystanie z zewnętrznych centrów danych), dostęp do Internetu, hosting serwerów i aplikacji biznesowych, wynajem aplikacji na żądanie i kolokację systemów. Usługa ta staje się coraz bardziej powszechna, gdyż praktycznie każda firma obecnie ma lub chce mieć stronę internetową, forum intranetowe czy popularne protokoły FTP. Jednocześnie też coraz częściej poszukiwane są ograniczenia kosztów, które można poprzez hosting osiągnąć. Według E. Zborowskiej – analityka IDS Poland – przedsiębiorstwa coraz częściej nie chcą kupować serwera, zastanawiać się, gdzie będzie stał i kto będzie nim zarządzał. Wolą wynająć go w firmie zewnętrznej. Równocześnie jednak niewiele jest firm działających na tym rynku, bo muszą one ponosić duże nakłady na budowę własnego centrum danych (por. [Internet 9]).

8. **Szkolenia** – ostatnią grupę podstawowych usług IT stanowią szkolenia. Usługi te dotyczą zarówno obszarów specjalistycznych, takich jak: oprogramowanie deweloperskie, analizy danych, jak i podstaw w zakresie obsługi komputerów, np. szkoleń z pakietu MS Office. Rosnąca popularność szkoleń jest w dużej mierze spowodowana dużą liczbą dofinansowań unijnych, które relatywnie obniżają koszty pojedynczego kursu.

Tabela 2 prezentuje wyniki badań w zakresie udziału wydatków na IT w ramach poszczególnych kategorii usług. Badania te zostały przeprowadzone przez IDC Poland.

Dominującą rolę odgrywają ciągle podstawowe usługi, takie jak instalacja, serwis sprzętu i oprogramowania oraz usługi integratorskie. Stanowią one ponad 50% łącznych wydatków w tym sektorze. W dużej mierze wynika to z faktu, że pomimo

Tabela 2. Udział w rynku według kategorii usług IT w 2007 r.

Rodzaj usługi	Udział procentowy	Kwota [PLN]
Instalacja, serwis sprzętu i oprogramowania	31	2 015 000 000,00
Integracja	28	1 820 000 000,00
Rozwój i wdrożenia aplikacji	16	1 040 000 000,00
Outsourcing	15	975 000 000,00
Konsulting IT	6	390 000 000,00
Szkolenia	4	260 000 000,00

Źródło: [Internet 7].

powszechnego dostępu do technologii oraz coraz niższych relatywnie cen, infrastruktura informatyczna w Polsce jest ciągle słabo rozwinięta w stosunku do krajów Europy Zachodniej czy USA. Stąd też dużo większe wydatki na sprzęt i oprogramowanie niż na konsulting czy szkolenia. W dużej mierze wynika to ze struktury odbiorców rynku, gdzie znaczny procent stanowią przedsiębiorstwa z sektora MŚP oraz administracja publiczna. Oba te obszary w dużo większym stopniu odczuwają potrzebę wydatkowania na obszary IT materialne, a więc na infrastrukturę informatyczną, a nie na niematerialne, takie jak szkolenia (4%) czy konsulting (6%). Może to wynikać z poziomu świadomości informatycznej oraz upatrywania w IT czynnika sukcesu biznesowego. Konieczność rozwoju infrastruktury informatycznej w zakresie zasobów informacyjnych, wiedzy czy kreowania strategii IT nie jest jeszcze postrzegana jako istotny czynnik sukcesu przez wielu przedsiębiorców. Dlatego też wydatki w tym zakresie są jeszcze znikome. Takie kategorie, jak outsourcing i rozwój aplikacji informatycznych, uplasowały się na środkowych pozycjach. Często o przewadze konkurencyjnej danej firmy decyduje szybki i efektywny dostęp do informacji i wiedzy zgromadzonej w bazach firmowych. Zapewnić to mogą w obecnych czasach tylko ergonomiczne i łatwe w użytkowaniu systemy informatyczne. Stąd też tak znaczny (16-procentowy) udział tej kategorii w ogólnych wydatkach na usługi IT.

Innym istotnym czynnikiem decydującym o sukcesie rynkowym przedsiębiorstwa jest umiejętne obniżanie wydatków bez szkody dla efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jednym z przykładów takich oszczędności może być właśnie outsourcing IT. Coraz więcej dostawców oprogramowania ma w swojej ofercie usługi polegające na outsourcingu aplikacji informatycznych, gdzie klient końcowy według kosztów opłat abonamentowych może korzystać z aplikacji. Oszczędności w zakresie zakupu sprzętu mogą być następnie wydatkowane na rozszerzanie i rozwój aplikacji już posiadanych. Na rysunku 2 został zaprezentowany wykres obrazujący udział w rynku poszczególnych kategorii usług IT.

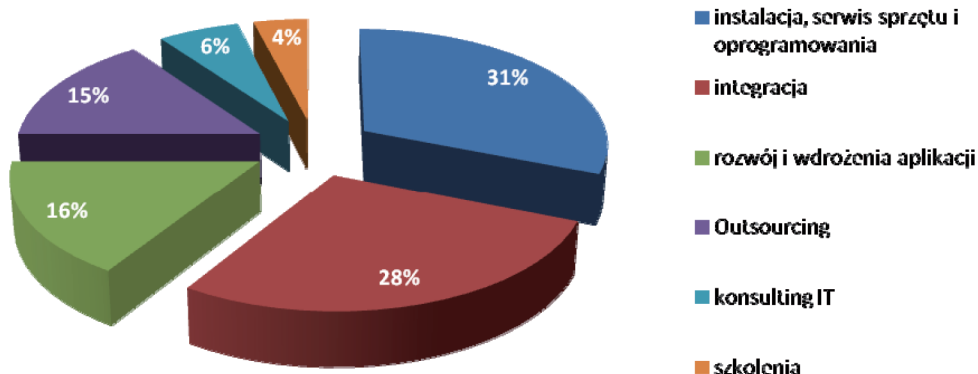
Z punktu widzenia odbiorców struktura rynku kształtuje się od wielu lat w bardzo zbliżony sposób. Największymi odbiorcami usług IT są:

- **sektor finansowy**, co w latach ubiegłych w znacznym stopniu związane było z rozwojem systemów bankowych skierowanych na obsługę klienta, jak np. e-banking.

Dodatkowo jeszcze w Polsce pojawiły się dwa nowe banki – Alior Bank i HSBC, co oznacza kolejne nowe podmioty na tym rynku, zwiększenie konkurencyjności, co powoduje dalsze inwestycje w infrastrukturę IT;

- **sektor telekomunikacyjny** – zdaniem A. Jarosza, dyrektora IDC Poland, w telekomunikacji także rośnie konkurencja – nowe firmy wchodzą na ten rynek, w tym np. sieci telewizji kablowej – wymuszając inwestycje w IT. Co prawda TP – odpowiadająca za 15-17% wydatków na informatykę w tym sektorze – mówi np. o ograniczaniu liczby dostawców, ale nie można dywersyfikować przychodów i wprowadzać nowych usług bez poważnych nakładów na IT (por. [Internet 3]);

Udział w rynku wg kategorii usług IT



Rys. 2. Udział w rynku według kategorii usług IT

Źródło: [Internet 7].

- **sektor rządowy** – administracja publiczna na poziomie zarówno rządowym, jak i samorządowym, aby osiągnąć narzucane przez UE standardy w zakresie procedur, informatyzacji oraz obsługi klienta, nie może zaprzestać inwestowania w infrastrukturę IT. Ogłoszone programy ramowe i dofinansowania na lata 2007-2013 w znacznym stopniu obejmują innowacyjną gospodarkę (e-urząd itp.), a więc inwestycje informatyczne.

Branże te ponoszą w Polsce ponad 50% wydatków na IT według badań IDC Poland prezentowanych przez ostatnie lata [Internet 8].

3. Tendencje rozwoju rynku usług IT

Światowy kryzys nie sprzyja inwestycjom i rozwojowi w żadnej branży. OECD (Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju) – organizacja 30 najbogatszych państw świata, w najnowszej edycji raportu Information Technology Outlook stwierdza, że w 2008 r. tempo wzrostu branży teleinformatycznej (ICT) w krajach OECD spadło do 4%.

OECD podkreśla, że nie wszystkie segmenty ICT ucierpią w jednakowym stopniu. Firmy oferujące usługi teleinformatyczne oraz producenci oprogramowania mogą się spodziewać wzrostu. Kryzys zmusi przedsiębiorstwa z różnych branż do zweryfikowania swej dotychczasowej polityki i skorzystania z usług IT świadczonych przez zewnętrzne firmy. Firma badawcza Gartner spodziewa się, że wartość rynku oprogramowania dla przedsiębiorstw wzrośnie w tym roku o 6,6%, do 244 mld dolarów. Stabilna powinna być sytuacja w handlu internetowym. Amazon.com, internetowy hipermarket, ogłosił, że tegoroczny sezon świąteczny był rekor-

dowy w historii tej firmy, ale prognozy mówią, że obroty całego handlu internetowego w USA spadły.

OECD ocenia też, że nie powinny spaść nakłady na inwestycje infrastrukturalne, bo nadal będzie popyt na coraz szybszy Internet szerokopasmowy. A to z kolei dobry znak dla dostawców sprzętu (por. [Internet 1]).

Wśród polskich analityków dominują opinie, że, podobnie jak na świecie, rynek usług IT może nie odczuć w takim stopniu kryzysu jak inne branże. Dofinansowania unijne, a więc budżety i kwoty, które są zagwarantowane w zakresie wydatkowania, w latach 2007-2013 będą wydane w dużej mierze na obszar IT. Z drugiej strony inwestycje w IT mogą być postrzegane przez przedsiębiorców jako narzędzie w walce z kryzysem dzięki optymalizacji źródeł informacyjnych, wsparciu procesów zarządzania i procesów decyzyjnych.

Wartość wydatków ponoszonych na IT będzie jednak ograniczana, a firmy będą poszukiwały nowych źródeł ich finansowania. Stąd też wśród analityków można coraz częściej spotkać opinie, że pewnym sposobem na rozwiązanie tego impasu może być outsourcing IT, i to zarówno w zakresie sprzętu, jak i w zakresie oprogramowania.

Szczególnym rodzajem outsourcingu IT są usługi SaaS (*Software as a Service*) – model oprogramowania, gdzie aplikacja jest przechowywana i udostępniana przez producenta użytkownikom przez Internet. Model SaaS przenosi obowiązki zarządzania, aktualizacji, pomocy technicznej z konsumenta na sprzedawcę. Zakłada poza tym najczęściej cykliczne opłaty (abonament) za dostęp do programu, co staje się dla użytkownika wydatkiem stałym, a nie jednorazowym w momencie zakupu. Z punktu widzenia producenta SaaS zapewnia lepszą ochronę jego własności intelektualnej, może on we własnym zakresie udostępniać swoją aplikację lub przekazać to zadanie wyspecjalizowanej firmie (por. [Internet 2]).

Obniżenie jednorazowego wydatku na inwestycje oraz rozłożenie ich w czasie często jest argumentem przemawiającym do zarządów firm podejmujących decyzje. Wydaje się, że jest to kierunek, który pozwoli przetrwać kryzys światowy branży IT.

4. Podsumowanie

Rynek usług IT jest jednym z prężniej rozwijających się rynków w Polsce. Wydaje się, że kryzys, który rozpoczął się w drugiej połowie 2008 r., nie spowoduje dużych szkód w tej branży. Informatyzacja może być postrzegana przez firmy jako narzędzie wyjścia z kryzysu, jako instrument zwiększający konkurencyjność oraz przyczyniający się do rozwoju przedsiębiorstwa i oszczędności kosztów.

Inwestycje w IT będą jednak ograniczane, stąd też konieczne jest stworzenie takiej oferty w branży, która pozwoli firmom na ograniczenie jednorazowych kosztów. Pewną szansę na wyjście z kryzysu czy radzenie sobie z nim stanowią także planowane dofinansowania unijne, które obejmują także wspieranie inwestycji w informatykę w przedsiębiorstwach oraz innych instytucjach.

Z drugiej strony firmy informatyczne powinny także zweryfikować swoje oferty pod kątem ograniczania kosztów. Wydaje się, że jedną z odpowiedzi na oczekiwania

rynku jest outsourcing IT w zakresie zarówno infrastruktury, jak i oprogramowania (np. usługi SaaS). Według analityków, outsourcing IT, który może się często wiązać z obniżeniem kosztów inwestycyjnych, stanowi dużą szansę dla branży informatycznej i pozostałych przedsiębiorstw, dla których rozwój infrastruktury IT może stać się narzędziem do wyjścia z kryzysu.

Literatura

- Cisek R., Jezioro J., Wiebe A., *Dobra i usługi informacyjne w obrocie gospodarczym*, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2005.
- Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Centrum Doradztwa i Informacji Difin, Warszawa 2009.
- Furtak R., *Marketing partnerski na rynku usług*, PWE, Warszawa 2003.
- Kotler Ph., *Marketing*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2005.
- Lotko A., *Czas na usługi informatyczne*, „CIO” 2005 nr 2.
- Ochman J., *Integracja w systemach informatycznych zarządzania: podstawy teorii i metodologii*, PWE, Warszawa 1992.

Źródła internetowe

- [1] http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/103098,dzieki_kryzysowi_wzrosnie_rynek_uslug_it_dla_firm.html.
- [2] http://pl.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_service.
- [3] <http://www.computerworld.pl/artykuly/60095/Myslec.o.tym.co.potem.html>.
- [4] <http://www.egospodarka.pl/37793,Konsulting-IT-wartosc-rynku-spada,1,39,1.html>.
- [5] <http://www.egospodarka.pl/27743,Konsulting-IT-rosnie-rynek-uslug,2,39,1.html>.
- [6] <http://www.itcommerce.pl/download/Outsourcing/OutIT.pdf>.
- [7] <http://www.mspstandard.pl/artykuly/60071/Ewolucja.potrzeb.html>.
- [8] www.idcpoland.pl.
- [9] www.computerworld.pl/artykuly/60071/Ewolucja.potrzeb.html.

A STRUCTURE OF IT SERVICES MARKET IN POLAND

Summary: IT services are one of the fastest growing markets in Poland. It seems that the crisis which started in the second half of 2008 will not cause serious damage to IT services branch. Investments in IT technologies can be treated by companies as a remedy for getting out of the crisis – as a solution for building competitiveness and contributing to growth and cost reduction.

This paper focuses on IT services market in Poland. It describes market structure, types of services and their significance from IT investments point of view. The author also points out growing popularity of outsourcing of infrastructure and hardware as well as software (i.e. SaaS services) which is very significant because, according to analysts, this direction can be an opportunity for surviving the crisis for both IT services companies and enterprises that treat IT investments as a remedy for the crisis.