

# Marek Grzybowski

---

## Usługi internetowe w państwach regionu Morza Bałtyckiego: analiza rynku

---

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 22, 253-263

---

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

dr hab. prof. AM MAREK GRZYBOWSKI  
Akademia Morska w Gdyni

## USŁUGI INTERNETOWE W PAŃSTWACH REGIONU MORZA BAŁTYCKIEGO. ANALIZA RYNKU

### Streszczenie

W artykule przedstawiono usługi internetowe w krajach regionu Morza Bałtyckiego w kontekście rozwoju technologii ICT. Zasygnalizowano najważniejsze zmiany w państwach regionu Morza Bałtyckiego jako konsekwencję rozwoju społeczeństw informacyjnych. Wskazano, że w krajach z Internetem o najwyższej jakości widać wyraźny rozwój usług internetowych w sferze prywatnej, biznesowej i publicznej.

### Istota i rodzaje usług internetowych

Najogólniej usługi internetowe dzieli się na związane z administracją państwową i samorządową (e-Government, w Polsce e-administracja), handlową (e-Commerce) oraz biznesową (e-Business)<sup>1</sup>. W nowszych opracowaniach wyodrębnia się również usługi związane z ochroną zdrowia i opieką społeczną (e-Health) jako składową e-Government<sup>2</sup>.

Usługi związane z administracją obejmują usługi urzędów on line poprzez strony internetowe dostępne dla gospodarstw domowych i przedsiębiorców niewymagające uzupełnienia dokumentacją papierową<sup>3</sup>. Według ONZ e-administracja (e-Government) jest „to zdolność i gotowość sektora publicznego do zastosowania narzędzi ICT w celu wykorzystania wiedzy i informacji

<sup>1</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report. Vol. 2: i 2010 – ICT Country Profiles*, Commission of the European Communities, COM(2009) 390, SEC(2009) 1104, Brussels, 04.08.2009, s. 6–7.

<sup>2</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report*, Vol. I, European Commission, SEC(2010) 627, Brussels, 17.5.2010, s. 86–99.

<sup>3</sup> *E-Government*, [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Glossary:E-government](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Glossary:E-government) (12.07.2011).

w służbie obywateli poprzez zwiększenie systemowych możliwości państwa (finansowych, infrastrukturalnych, kapitału ludzkiego, administracyjnych)<sup>4</sup>.

W Unii Europejskiej mówi się o czterech klastrach usług e-administracji, który obejmuje następujące grupy działań:

- wykorzystanie ICT do generowania dochodów finansowych (podatki, akcyzy),
- rejestracja danych (np. urodzin, firm, ruchu ludności),
- usługi (np. opieka zdrowotna, pomoc społeczna, biblioteki),
- czynności administracyjne (udzielanie zezwoleń i licencji, np. pozwolenia na budowę, edukacja, paszporty)<sup>5</sup>.

W 7. raporcie z badań usług e-administracji w UE dokonano systematyki usług administracji wykonywanych przy użyciu technologii informatycznych. Przyjęty wówczas podział obowiązuje do dzisiaj. Przyjmuje się w nim, że e-administracja realizuje 20 podstawowych usług dla przedsiębiorców i mieszkańców, a wśród nich są następujące:

- usługi związane z podatkiem dochodowym (składanie deklaracji, informacje podatkowe),
- wspieranie poszukiwania pracy przez urzędy pracy,
- pomoc socjalna,
- obsługa obywatelska (zmiana adresu, rejestracja i wydawanie dokumentów, takich jak: paszport i prawo jazdy),
- rejestracja samochodów,
- pozwolenia na budowę,
- informacja policji (np. w przypadku kradzieży),
- biblioteki publiczne (internetowa dostępność katalogów, narzędzia do wyszukiwania),
- dokumenty urzędowe (rejestracja urodzeń i małżeństw, składanie wniosków i przekazywanie dokumentów),
- zapisy na studia,
- opieka zdrowotna (interaktywne informacje o dostępności usług w szpitalach, elektroniczna rejestracja)<sup>6</sup>.

Handel internetowy (e-Commerce) analizuje się z punktu widzenia sprzedaży wyrobów i usług (na rynku detalicznym i biznesowym) oraz z punktu widze-

---

<sup>4</sup> *United Nations E-Government Programme*, [http://173.201.33.57/unkb/egovernment\\_overview/index.htm](http://173.201.33.57/unkb/egovernment_overview/index.htm) (1.08.2011).

<sup>5</sup> *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, 7th Measurement, Capgemini, European Commission, September 2007, s. 6.

<sup>6</sup> *Ibidem*, s. 6.

nia rynku detalicznego, w tym uczestniczącego w obrocie aukcyjnym<sup>7</sup>. Częścią e-Commerce jest m-commerce. Jest to coraz powszechniej stosowana usługa sprzedaży wyrobów i usług przy pomocy sieci wykorzystywanej do łączności bezprzewodowej i skojarzonych z nią urządzeń mobilnych (telefonu, tabletu, iPada)<sup>8</sup>.

Biznes elektroniczny (e-Business)<sup>9</sup> obejmuje usługi związane z wykorzystaniem przez przedsiębiorstwa aplikacji do integracji procesów wewnątrz (*intra-business*) i na zewnątrz organizacji<sup>10</sup>. Zalicza się do nich między innymi:

- zarządzanie, organizację produkcji, logistykę i inne elementy łańcucha wartości,
- integrowanie działalności biznesowej strategicznych jednostek biznesowych przez przedsiębiorstwa duże i międzynarodowe,
- wykorzystanie aplikacji w zarządzaniu zasobami ludzkimi i świadczeniu usług informacyjnych dla pracowników (informacje o wolnych stanowiskach pracy, planach urlopowych, listach płac itp.),
- automatyczną wymianę dokumentów między przedsiębiorstwami (kontrahentami) obejmującą przesyłanie drogą elektroniczną e-faktur, informacji handlowych (katalogi, cenniki) oraz dokumentów finansowych, wykonywanie płatności itd.,
- wykorzystanie CRM do marketingu: analizy rynku, budowania rynków i kanałów dystrybucji, obsługi klientów i sterowania polityką cenową oraz innych działań składających się na kompleksowe zarządzanie rynkiem (klientem) w nowoczesnym (społecznym) ujęciu Customer Relationship Management<sup>11</sup>.

Nową jakość w rozwoju e-biznesu tworzy usługa *cloud computing*, która według National Institute of Standards polega na korzystaniu z infrastruktury (sieci, serwerów, aplikacji, pamięci i usług) mocy zewnętrznych komputerów

---

<sup>7</sup> *E-Commerce by individuals and enterprises*, [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_SDDS/en/isoc\\_ec\\_esms.htm](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/en/isoc_ec_esms.htm) (3.08.2011).

<sup>8</sup> *E-commerce*, [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Glossary:E-commerce](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Glossary:E-commerce) (11.08.2011).

<sup>9</sup> *E-business*, [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Glossary:E-business](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Glossary:E-business) (11.08.2011).

<sup>10</sup> M. Dubosson-Torbay, A. Osterwalder, Y. Pigneur, *eBusiness Model Design, Classification and Measurements*, „Thunderbird International Business Review” January 2002, Vol. 44, No. 1, s. 5–23, <http://www.hec.unil.ch/yp/Pub/01-thunderbird.pdf> (11.08.2011).

<sup>11</sup> S. Magal, P. Kosalge, *A Classification of E-Business Applications: Preliminary Results*, „Journal of Information Technology Management” 2006, Vol. XVII, No. 4; *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services...*, s. 6.

przez przedsiębiorstwa lub użytkowników prywatnych<sup>12</sup>. Oferta może być świadczona odpłatnie jako usługa biznesowa (*Private cloud*, np. IBM Cloud<sup>13</sup>, Oracle Cloud Computing<sup>14</sup>), wykonywana nieodpłatnie usługa publiczna (*Public cloud*, np. Google, Microsoft, Apple<sup>15</sup>), usługa instytucji lub organizacji publicznej (*community cloud*) lub usługa hybrydowa (*Hybrid cloud*), stanowiąca kombinację wcześniej wymienionych rozwiązań<sup>16</sup>. Wszystkie te rozwiązania zapewniają konsumentowi zdecydowane zwiększenie palety usług związanych z wykorzystaniem Internetu.

### Usługi internetowe w Niemczech i państwach skandynawskich

W Niemczech w 2009 r. regularnie korzystało z Internetu 71% populacji, przy czym co najmniej raz dziennie 55%. W marcu 2011 r. było to już 79,9% (65,1 mln użytkowników)<sup>17</sup>. Jednak prawie jedna piąta Niemców (19%) w ogóle nie korzystała z Internetu w 2009 r. (przy poziomie 30% w UE). Duża część Niemców korzysta z informacji o towarach i usługach (69% populacji), z bankowości elektronicznej korzysta 41% (72%, w Finlandii), ale tylko 27% czyta czasopisma i magazyny w Internecie (64% w Danii i Finlandii). Z e-commerce korzystało w 2009 r. 56% populacji (zakupy dokonywane są głównie w sklepach działających na terenie Niemiec). E-administracja Niemiec jest bardziej przyjazna dla firm, bowiem 88% usług oferowanych jest on line, mniej dla mieszkańców – 64% usług administracyjnych dostępnych było w Internecie. W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 65% przedsiębiorców oraz około 37% mieszkańców<sup>18</sup>.

Dania należy do czołówki krajów o dużym nasyceniu Internetem (w 2010 r. było 4,75 mln użytkowników, czyli 86,1% mieszkańców)<sup>19</sup>. Tylko 11% nie korzysta z usług internetowych. Jest to najniższy wskaźnik w UE. Duńscy kon-

<sup>12</sup> P. Mell, T. Grance, *The NIST Definition of Cloud Computing (Draft)*, National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD 20899-8930, January 2011, s. 2.

<sup>13</sup> *Positions IBM to Lead Industry in Cloud Integration*, <http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/30580> (20.07.2011).

<sup>14</sup> *Oracle Cloud Computing Strategy*, <http://www.oracle.com/us/technologies/cloud/cloud-computing-strategy-408160.html> (11.08.2011).

<sup>15</sup> B. Adewunmi, *Apple iCloud: a beginner's guide*, <http://www.guardian.co.uk/technology/2011/jun/06/cloud-computing-apple> (11.08.2011).

<sup>16</sup> L. Badger, T. Grance, R. Patt-Corner, J. Voas, *Cloud Computing Synopsis and Recommendations*, National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD 20899-8930, May 2011, s. 22.

<sup>17</sup> *Internet World Stats*, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (10.08.2011).

<sup>18</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report, ICT Country Profiles*, Vol. II, European Commission, SEC(2010) 627, Brussels, 17.5.2010, s. 27.

<sup>19</sup> *Internet World Stats*, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).

sumenci stanowią procentowo największą część populacji kraju wśród państw UE korzystających z usług internetowych, są liderami w wykorzystaniu informacji o towarach i usługach (74% populacji), ściągających przez Internet gry komputerowe i wideo (34%), korzystających z bankowości elektronicznej (66%) oraz czytają pisma i magazyny w Internecie (64%). Z e-commerce korzystało w 2009 r. 64% populacji, prawie 2 razy więcej niż średnio w UE (37%). Administracja Danii i jej mieszkańcy znajdują się w czołówce państw wykorzystujących usługi składające się na e-administrację. Tego typu rozwiązania są powszechnie wykorzystywane przez przedsiębiorców. Już w 2009 r. z usług on line (G2B) korzystało 100% przedsiębiorców oraz około 75% mieszkańców (G2C)<sup>20</sup>.

W Finlandii z Internetu korzysta większość mieszkańców (4,48 mln, 85,2% w połowie 2010) i dlatego w rankingach oceniających wykorzystanie usług on line Finowie zajmują w Europie czołowe miejsca<sup>21</sup>. Są oni liderami w wykorzystaniu informacji o towarach i usługach (73% populacji), ściągających przez Internet gry komputerowe i wideo (38%, więcej niż Duńczycy), korzystających z bankowości elektronicznej (72%, o 6% więcej niż w Danii) oraz czytających pisma i magazyny w Internecie (64% – taki sam wskaźnik jak w Danii). Z e-commerce korzystało w 2009 r. 54% populacji (mniej o 10% niż w Danii). Administracja Finlandii znajduje się w pierwszej dziesiątce państw wykorzystujących usługi składające się na e-administrację, bowiem 90% usług dla mieszkańców i 88% dla przedsiębiorców dostępnych było on line. W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 96% przedsiębiorców oraz około 53% mieszkańców<sup>22</sup>.

Szwecja zajmuje czołową pozycję, jeśli chodzi o statystyki dotyczące użytkowników Internetu, ponieważ 92,4% mieszkańców korzysta z niego (8,4 mln w czerwcu 2010<sup>23</sup>), a tylko 7% do 2009 r. w ogóle nie korzystało z Internetu<sup>24</sup>. Nic więc dziwnego, że Internet jest dla 77% populacji tego kraju źródłem informacji o towarach i usługach, a z bankowości elektronicznej korzysta 71% Szwedów, ale tylko połowa populacji (64% w Danii i Finlandii) czyta czasopiśma i magazyny w Internecie. Z e-commerce korzystało w 2009 r. 63% Szwede-

<sup>20</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report, ICT Country Profiles*, Vol. II, European Commission, SEC(2010) 627, Brussels, 17.5.2010, s. 19.

<sup>21</sup> Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).

<sup>22</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 23.

<sup>23</sup> *Internet World Stats*, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).

<sup>24</sup> L. Sioli, *Broadband Developments in Europe: The Challenge of High Speed*, The Global Information Technology Report 2010–2011, World Economic Forum, INSEAD, Genewa 2011, s. 149–152.

dów (znacznie powyżej średniej w UE, która wynosi 37%). Oferta e-administracji Szwecji jest podobna jak w czołowych krajach UE i bardziej przyjazna zarówno dla firm (100% usług oferowanych jest on line), jak i dla mieszkańców (92% usług administracyjnych dostępnych w Internecie). W 2009 roku z usług internetowej administracji korzystało 86% przedsiębiorców oraz 57% mieszkańców (jeden z najwyższych wyników w UE)<sup>25</sup>. W efekcie Szwecja zajęła czołową pozycję w rankingu *The Global Information Technology Report 2009–2010*<sup>26</sup>.

Norwegia należy do krajów o dużym nasyceniu usługami pozwalającymi na korzystanie z Internetu. Korzysta z niego ponad 4,43 mln Norwegów (94,8% mieszkańców, dane z 2010)<sup>27</sup>. Również firmy dysponują najnowszymi technologiami (90% miało połączenia szerokopasmowe w 2009 r.). Używane technologie sprawiły, że Norwegia jest światowym liderem w użytkowaniu Internetu (88% populacji), przy czym tylko 6% mieszkańców Norwegii nie korzystało z Internetu do 2009 r. Dla 83% Norwegów Internet jest źródłem informacji o towarach i usługach, 77% korzysta z bankowości elektronicznej, aż 76% czyta czasopisma i magazyny w Internecie (64% w Danii i Finlandii), a 39% ściąga z zasobów internetowych gry, filmy, muzykę i inne media. Z e-commerce korzystało w 2009 r. 70% Norwegów, a więc dwukrotnie więcej niż wynosi średnia w UE. Oferta e-administracji Norwegii była w 2009 r. słabsza niż innych państw skandynawskich. Firmom oferowano on line 88% usług administracyjnych, a mieszkańcom 75% usług. W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 83% przedsiębiorców oraz 65% mieszkańców (to jeden z najwyższych wyników w UE)<sup>28</sup>.

### Usługi internetowe w Rosji i państwach nadbałtyckich

W Rosji z Internetu korzystało w 2010 r. 59,7 mln użytkowników (6,5 mln w części północno-zachodniej Rosji, z czego około 3 mln w St. Petersburgu), czyli 42,8% populacji (w 2009 r. – 32,3%, w 2008 r. – 27%). Łączy szerokopasmowe miało około 17,9 mln gospodarstw domowych (w 2009 r. – 13,7 mln). Systematycznie z Internetu korzysta 40,7 mln Rosjan. W 2014 r. liczba użytkowników Internetu ma wzrosnąć do 80 mln – szacuje FON (Public Opinion

<sup>25</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 59.

<sup>26</sup> *The Global Information Technology Report 2009-2010*, World Economic Forum, INSEAD, Genewa 2010.

<sup>27</sup> *Internet World Stats*, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (10.08.2011).

<sup>28</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 64.

Foundation)<sup>29</sup>. Rozwój e-commerce w Rosji jest utrudniony według badań rosyjskiego oddziału BCG z powodu złożonych rozwiązań organizacyjnych, wysokich kosztów dostawy oraz ograniczonego zaufania do tego typu handlu. Mimo to sklep internetowy OZON.ru (Rosyjski Amazon) posiada 4,8 mln zarejestrowanych użytkowników, a KupiVip.ru 4 mln użytkowników z Rosji i Białorusi. Szybko rozwija się rynek sprzedaży internetowej hoteli i usług turystycznych. W Rosji szacuje się go na 4000 dolarów dziennie, czyli około połowę wartości rynku w Danii i jedną czwartą w Wielkiej Brytanii. W dużych miastach hotele i firmy turystyczne coraz częściej oferują usługi rezerwacji miejsc przez Internet – wynika z raportu BCG z maja 2011 r. Inicjatywa rozwoju usług e-Government została zapoczątkowana w 2002 r. W światowym rankingu usług administracji internetowej United Nations e-Government Survey 2010 Rosja zajmuje 59. miejsce (zmiana w górę o 1 pozycję od 2008 r.), podczas gdy Polska zajmuje 45. pozycję (spadła w ciągu 2 lat o 12 miejsc z 33. pozycji w 2008 roku), Czechy – 33. (spadły z 25. miejsca), a Węgry – 27. (wzrost o 3 pozycje)<sup>30</sup>. Według opinii BCG Rosja jest jeszcze na etapie wdrażania programu informatycznej obsługi społeczeństwa i firm<sup>31</sup>. Podstawowym problemem jest dostępność Internetu w poszczególnych regionach. Zarówno mieszkańcy, jak przedsiębiorcy napotykają więc podstawową barierę do korzystania z administracji poprzez usługi internetowe<sup>32</sup>.

W Estonii z Internetu korzysta 972 tys. osób (75,7% populacji, marzec 2011)<sup>33</sup>, przy czym 54% poszukuje tam informacji o towarach i usługach, 63% czyta gazety i czasopisma, 62% korzysta z bankowości internetowej, a 17% z e-commerce. Estonia zajmowała w 2009 r. pierwsze miejsce w UE pod względem dostępności usług e-administracji dla przedsiębiorstw (100%) oraz 8. w zakresie możliwości korzystania z tych usług przez mieszkańców (83%). Z możliwości usług e-administracji korzystało 44% Estończyków i 79% przedsiębiorców<sup>34</sup>.

Łotwa znajduje się w środku stawki państw korzystających z Internetu regularnie (68,2% populacji, 1,5 mln mieszkańców w czerwcu 2010)<sup>35</sup>. Nie ko-

---

<sup>29</sup> *Internet penetration in Russia*, A report by The Public Opinion Foundation (FOM), Moskwa Jul 18, 2011.

<sup>30</sup> *United Nations e-Government Survey 2010*, UN Publishing Section, New York 2010, s. 71.

<sup>31</sup> *Report Russia Online*, The Boston Consulting Group, Moskwa, maj 2001, s. 20–22.

<sup>32</sup> O. Razumovskaya, *Internet Economy Set for 30% Per Year Boom*, „The Moscow Times”, <http://www.themoscowtimes.com/business> (20.05.2011).

<sup>33</sup> Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).

<sup>34</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 21.

<sup>35</sup> Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).



rzysta z Internetu 30% mieszkańców Łotwy. Informacji o towarach i usługach poszukuje w Internecie połowa mieszkańców Łotwy, z bankowości elektronicznej korzysta 42%, a 33% czyta czasopisma i magazyny w Internecie. Z e-commerce korzystało w 2009 r. 19% populacji (znacznie poniżej średniej w UE, która wynosi 37%). Oferta e-administracji Łotwy jest gorsza niż czolowych krajach UE i bardziej przyjazna dla firm (75% usług oferowanych jest on line), mniej dla mieszkańców (58% usług administracyjnych dostępnych było w Internecie). W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 64% przedsiębiorców oraz 23% mieszkańców<sup>36</sup>.

Na Litwie statystyki dotyczące użytkowników Internetu nie odbiegają zasadniczo od średniej UE, ponieważ 59,5% (2,1 mln) mieszkańców korzysta z Internetu, a 43% czyni to codziennie<sup>37</sup>. Jednak aż 38% Litwinów do 2009 r. w ogóle nie korzystało z Internetu. Jedynie 44% populacji tego kraju poszukuje informacji o towarach i usługach, z bankowości elektronicznej korzysta 32%, a 49% (64% w Danii i Finlandii) czyta czasopisma i magazyny w Internecie. Z e-commerce korzystało w 2009 r. 19% populacji (znacznie poniżej średniej w UE, która wynosi 37%). Oferta e-administracji Litwy jest gorsza niż w czolowych krajach UE i bardziej przyjazna dla firm (75% usług oferowanych jest on line). Mieszkańcom oferuje się 50% usług administracyjnych dostępnych w Internecie. W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 91% przedsiębiorców (jeden z najwyższych wyników w UE) oraz 19% mieszkańców (jeden z najniższych wyników w UE)<sup>38</sup>.

### Usługi internetowe w Polsce

Polska pod koniec 2010 r. posiadała 22 452 tys. użytkowników Internetu (60% populacji)<sup>39</sup>, z 39% udziału w populacji używających Internetu codziennie (48% w UE). Tyle samo co średnia w UE wynosi część populacji, która do 2009 r. nigdy z Internetu nie korzystała. W porównaniu z 2008 r. liczba internautów w Polsce wzrosła o 800 tys. (2%), wolniej niż w 2009 r. (wzrost o 5%) i w roku 2008 (3%)<sup>40</sup>. Według badań przeprowadzonych przez BCG na zlecenie Google (opublikowanych w maju 2011 r.), polska gospodarka internetowa osiągnęła w 2009 r. wartość 35,7 mld zł, czyli 2,7% wartości PKB. Według

<sup>36</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 37.

<sup>37</sup> New Media, Trend Watch, <http://www.newmediatrendwatch.com/markets-by-country/10-europe/72-lithuania> (12.08.2011).

<sup>38</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report...*, s. 39.

<sup>39</sup> Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/europa.htm> (11.08.2011).

<sup>40</sup> M. Lemańska, *Z sieci korzystają dwa miliardy ludzi*, <http://www.rp.pl/artykul/665029.html>, (27.05.2011).

prognoz autorów badania w ciągu najbliższych pięciu lat polska gospodarka internetowa będzie rosła znacznie szybciej niż PKB i w 2015 roku osiągnie wartość co najmniej 4,1% PKB<sup>41</sup>.

Z informacji o towarach i usługach w Internecie korzysta 29% Polaków, z bankowości elektronicznej – 21%. „Na koniec I kwartału 2011 roku z bankowości internetowej aktywnie korzystało 9,3 mln Polaków. Jeżeli tempo przyrostu klientów indywidualnych będzie utrzymywać się na podobnym poziomie jak w minionych kwartałach, na koniec września pokonana powinna zostać magiczna granica 10 mln aktywnych osób” – stwierdza się w raporcie netB@nk przygotowanego przez Związek Banków Polskich i zaprezentowanego na konferencji prasowej 22 lipca 2011 r. Przy czym 16,6 mln klientów indywidualnych ma podpisaną umowę umożliwiającą korzystanie z bankowości internetowej<sup>42</sup>. Czasopisma i magazyny w Internecie w 2009 r. czyta 18% Polaków, a w 2011 r. 25,2% całej populacji (15–75 lat) według badań Polskich Badań Czytelnictwa<sup>43</sup>.

Z e-commerce korzystało w 2009 r. 19% populacji (znacznie poniżej średniej w UE, która wynosi 37%). Liczba sklepów internetowych w 2010 r. osiągnęła wielkość ok. 10 tys. W sieci kupuje 74% internautów, a przychody tego sektora w 2011 roku będą przyszyły dwucyfrowo. Wynika to z faktu, że udział zakupów on line w ogólnym wolumenie zakupów jest w Polsce wciąż niski i osiągnął 2,5% w 2010 r.<sup>44</sup>.

Oferta e-administracji Polski jest znacznie gorsza niż średnia w krajach UE, bowiem mieszkańcom oferuje się jedynie 27% usług administracyjnych dostępnych w Internecie. Bardziej przyjazna jest paleta usług dla firm (88% usług oferowanych jest on line). Dostępność w sieci 20 najważniejszych usług oferowanych przez e-administrację (takich jak: rejestracja samochodu, zgłaszanie danych do urzędu statystycznego, zapisy do szkoły wyższej) jest ciągle znacznie poniżej średniej europejskiej. W 2010 r. Polska zajęła 19. miejsce, podczas gdy rok wcześniej zajmowała 23. miejsce. W 2009 r. z usług internetowej administracji korzystało 61% przedsiębiorców (o 10% gorzej niż średnia w UE) oraz 18% mieszkańców (jeden z najniższych wyników w UE)<sup>45</sup>. Jednak w opinii internautów polska e-administracja jest źle oceniana; 90% proc. badanych na

<sup>41</sup> Polska internetowa – Jak Internet dokonuje transformacji polskiej gospodarki, BCG, maj 2011, s. 23.

<sup>42</sup> NETB@NK, Raport bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe, I kwartał 2011 r. Związek Banków Polskich 22 lipca 2011.

<sup>43</sup> Prasa czyta ponad 90% Polaków! Czytelnictwo prasy wyłącznie w Internecie na poziomie 1%. <http://www.pbczyt.pl/news/items/35.html> (23.08.2011).

<sup>44</sup> M. Lemańska, *Z sieci korzystają dwa...*

<sup>45</sup> Europe's Digital Competitiveness Report..., s.47.

zlecenie MSWiA użytkowników sieci szukało w ciągu ostatnich 12 miesięcy informacji na stronach internetowych urzędów, ale tylko 25% zdecydowało się skorzystać z usług elektronicznych<sup>46</sup>.

### Podsumowanie

W regionie Morza Bałtyckiego wykształciły się trzy grupy społeczeństw korzystających z usług internetowych. Wzorując się na podziale państw według kryterium innowacyjności<sup>47</sup> i stosując pewne uproszczenie, można przyjąć, że w tym przypadku mamy do czynienia z trzema kategoriami:

1. Społeczeństwa aktywne – liderzy, wykorzystujące w sposób intensywny technologie ICT w działalności biznesowej, prywatnej i administracyjnej w stopniu przekraczającymi średnią 27 krajów Unii Europejskiej. W skład tej grupy wchodzi Szwecja, Finlandia, Dania oraz Niemcy i Estonia. Społeczeństwa tych krajów intensywnie też korzystają z funkcjonowania w *cloud computing*.
2. Społeczeństwa stanowiące grupę „pościgową” – kraje, w których korzystanie z usług internetowych systematycznie rośnie dzięki poprawie wskaźników informatyzacji, nasyceń komputerami, dostępu i korzystania z Internetu oraz łączności przewodowej i bezprzewodowej. W tej grupie plasują się Polska, Litwa i Łotwa (ze względu na aktywność e-commerce, e-business i bankowości elektronicznej).
3. Społeczeństwem „dojrzewającym” do intensyfikacji e-commerce, e-business i e-governance jest Rosja, gdzie poza Moskwą i St. Petersburgiem gorsza jest dostępność do Internetu oraz wykorzystanie sieci i narzędzi ICT w działalności publicznej, biznesowej i prywatnej. Do tej grupy można zaliczyć również Polskę, Litwę i Łotwę ze względu na potencjał oferowanych usług e-administracji.

Obserwując zmiany zachodzące w krajach regionu Morza Bałtyckiego można zauważyć sprzężenie zwrotne między nasyceń ICT a rozwojem społeczeństw informacyjnych i intensywnością korzystania z usług internetowych.

---

<sup>46</sup> S. Czubkowska, *E-administracja w Polsce cały czas kuleje*, „Dziennik Gazeta Prawna”, [http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/538700,e\\_administracja\\_w\\_polsce\\_caly\\_czas\\_kuleje.html](http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/538700,e_administracja_w_polsce_caly_czas_kuleje.html) (11.08.2011).

<sup>47</sup> *European Innovation Scoreboard 2008. Comparative Analysis Of Innovation Performance*. January 2009, <http://www.proinno-europe.eu/metrics> (5.02.2011).

## **INTERNET SERVICES IN BALTIC SEA REGION. MARKET RESEARCH**

### **Summary**

In the article the author presents the internet services in the Baltic Sea Region in the ICT activity context. The observation of the changes in the countries of the Baltic Sea Region can be seen as the feedback of information society development. In countries and regions with high internet quality the development of internet private, business and public services can be clearly seen.