

Malwina Popiołek

E-gospodarka a wykluczenie cyfrowe w Polsce

Rynek - Społeczeństwo - Kultura nr 4, 11-20

2012

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

E-gospodarka a wykluczenie cyfrowe w Polsce

E-business and the Digital Exclusion in Poland

Malwina Popiołek, Uniwersytet Opolski

Artykuł *E-gospodarka a wykluczenie cyfrowe w Polsce* skupia się na wybranych aspektach funkcjonowania e-gospodarki w Polsce. Porusza także kwestię wykluczenia cyfrowego i informacyjnego w kontekście funkcjonowania poszczególnych segmentów e-gospodarki. W artykule poruszone są kolejno następujące problemy: skala zjawiska wykluczenia cyfrowego z uwzględnieniem różnych czynników struktury społeczno-demograficznej, funkcjonowanie e-administracji w Polsce, wybrane zagadnienie dotyczące e-handlu, a także e-bankowości w Polsce. Artykuł ma charakter przeglądowy i zaprezentowane zostały w nim dane pochodzące z różnych źródeł.

The Article *E-economy and the digital exclusion in Poland* focuses on selected aspects of the functioning of e-economy in Poland. It also refers to the digital exclusion in the context of functioning of various segments of the e-economy. This article deals with the following problems: the scale of the digital exclusion in Poland, taking into account various factors of socio-demographic structure, the functioning of e-government in Poland and also selected issues on e-commerce and e-banking in Poland. The article is a review and presents data from various sources.

Wstęp

Rozwój społeczny, warunkowany zmianami gospodarczymi, naznaczony jest współcześnie gwałtownym postępem technologicznym. Styczność z nowoczesnymi technologiami informacyjno-komunikacyjnymi (*Information Communication Technology - ICT*) w codziennym życiu jest dziś praktycznie nieunikniona. Efektywne korzystanie z ICT nie do końca jest jednak sprawą oczywistą. Jak bowiem uważa wybitny polski medioznawca, T. Goban-Klas, nowe media, jakkolwiek z założenia konstruowane w sposób jak najbardziej przyjazny i prosty w obsłudze, to jednak paradoksalnie często przysparzają osobom z nich korzystającym wielu problemów związanych z użytkowaniem (Goban-Klas 1999: 302). Konieczność nieustannego nadążania za zmianami technologicznymi, poszerzania swojej wiedzy czy zdobywania nowych umiejętności powoduje niechęć wielu osób do korzystania z ICT. Brak dostępu do odpowiedniego sprzętu, umiejętności niezbędnych do korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych czy dostatecznej motywacji, może w efekcie prowadzić do wykluczenia cyfrowego. W dobie szybko rozwijającej się e-gospodarki, wykluczonym cyfrowo grożą dotkliwe konsekwencje. Mogą oni mieć problemy zarówno z dostępem do informacji, jak również np. z dostępem do zasobów publicznych. Konsekwencją wykluczenia cyfrowego mogą więc być pogłębiające się różnice i podziały społeczne.

W niniejszym artykule podjęta została próba przybliżenia wybranych zagadnień związanych z funkcjonowaniem e-gospodarki w Polsce. Ukazany został także zarys problemu wykluczenia cyfrowego i próba osadzenia go w kontekście funkcjonowania poszczególnych segmentów e-gospodarki, tj. e-handel, e-administracja czy e-bankowość. Nakreślona została skala zjawiska wykluczenia cyfrowego w Polsce, a także próba przedstawienia najważniejszych konsekwencji występowania tego problemu. Artykuł ma charakter przeglądowy i prezentuje dane pochodzące z różnych źródeł, obrazujące skalę omawianych zjawisk. Opracowanie kończy podsumowanie, zawierające ogólne wnioski i refleksje dotyczące opisywanego zagadnienia.

Nowa gospodarka

Jedna z prostszych definicji społeczeństwa informacyjnego określa je jako produkt cywilizacji informatycznej (Muszyński 2006: 61), wykazujący cechy charakterystyczne dla opisanego przez A. Tofflera tzw. „społeczeństwa trzeciej fali”. Zgodnie z podejściem Tofflera rozwój cywilizacyjny jest ściśle skorelowany z następującymi po sobie przemianami technologicznymi. Pierwsza fala, tzw. agrarna, związana była z wynalezieniem i upowszechnieniem narzędzi oraz umiejętności umożliwiających rozwój rolnictwa. Druga, przemysłowa, nastąpiła dzięki wynalazkom takim jak maszyna parowa czy druk i doprowadziła do szeroko rozumia-

nej industrializacji. Trzecia fala, informacyjna, ma z kolei związek z pojawieniem się i gwałtownym rozwojem tzw. nowych technologii umożliwiających szybką i niemalże nieograniczoną komunikację pomiędzy jednostkami (Toffler 1997).

W społeczeństwie informacyjnym zaczynają obowiązywać nowe zasady. Zmienia się sposób funkcjonowania gospodarki. Wymiana dóbr materialnych przestaje być wyłącznym generatorem rozwoju. Ogromne znaczenie odgrywa przepływ informacji i rosnące wykorzystanie wiedzy. To właśnie wiedza, kształtowana w oparciu o informacje, staje się najważniejszym elementem gry rynkowej. Jak zauważa Papińska-Kacperek „(...) podstawowe procesy biznesowe, takie jak: obsługa zamówień, płatności, promocji, dostawy usług i produktów cyfrowych, rozliczenia wzajemne transakcji, kontakt z klientem, kontakt z dostawcą, wystawianie faktur, rozliczenia z urzędami, a nawet realizacje zamówień publicznych jednostek samorządowych czy administracyjnych mogą być (i coraz częściej są {przyp. autora}) realizowane na drodze elektronicznej” (Papińska-Kacperek 2008: 409).

Przemiany cywilizacyjne mają zatem zasadnicze przełożenie na sytuację gospodarczą, zarówno w wymiarze globalnym, jak i regionalnym. W społeczeństwie rolniczym głównym zasobem jest ziemia, podstawowym produktem żywność, natomiast najważniejszą rolę, z punktu widzenia funkcjonowania społeczeństwa, pełnią rolnicy i rzemieślnicy (Siewierski 2010: 7). W społeczeństwie przemysłowym z kolei głównym zasobem są surowce, podstawowym produktem wyroby przemysłowe, a kluczową rolę pełnią robotnicy i inżynierowie (Borcuch 2010: 8). W społeczeństwie informacyjnym najważniejszym zasobem jest wiedza, a podstawowym produktem - informacje i dane. Cechy i trendy rozwojowe w poszczególnych typach społeczeństw zostały doskonale podsumowane przez Goban-Klasa i Sienkiewicza. Tabela 1. prezentuje opracowaną

przez badaczy wielopoziomową analizę różnych aspektów w poszczególnych typach społeczeństw.

Jak można zauważyć, powiązanie gospodarki z rozwojem społeczeństwa informacyjnego jest bezsporne. Badacze nie są natomiast jednomyślni odnośnie kwestii, którą można sformułować w postaci pytania: czy rozwój technologiczny był asumptem do wytworzenia się społeczeństwa informacyjnego, czy też jedynie katalizatorem, przyspieszającym zmiany (Masłyk 2010: 26-28). Szerszą analizę tego problemu można znaleźć w pracach wybitnych zagranicznych teoretyków społeczeństwa informacyjnego m.in. A. Tofflera, M. Castellsa, A. Touraine'a, F. Webstera i innych.

Zjawisko wykluczenia cyfrowego i informacyjnego

J. van Dijk, holenderski badacz zajmujący się społecznym oddziaływaniem nowych mediów, wykluczenie cyfrowe definiuje jako: „rozwarstwienie na tych, którzy mają dostęp do komputerów i Internetu, oraz tych, którzy tego dostępu nie posiadają” (van Dijk 2010: 248). Warto zauważyć, że konsekwencją wykluczenia cyfrowego jest nierówny dostęp do informacji. Wykluczenie cyfrowe generuje więc zjawisko wykluczenia informacyjnego. W literaturze wyróżnia się dwa główne podejścia opisujące problem dostępności i wykorzystywania technologii komunikacyjno-informacyjnych w obrębie poszczególnych państw czy obszarów świata. Pierwsze, nazywane podejściem amerykańskim, koncentruje się wokół tzw. podziałów cyfrowych (*digital divide*). Poprzez pojęcie „podziały cyfrowe” rozumieć należy systematyczne różnice, zarówno w dostępie, jak i w korzystaniu z komputerów oraz Internetu, mające ścisły związek z różnicami społeczno-ekonomicznymi, takimi jak wykształcenie, wykonywany zawód czy dochody, a także społeczno-demograficznymi, tj. wiek, miejsce zamieszkania czy płeć. Podejście amerykańskie skupia się

Tabela 1. Cechy i trendy rozwojowe społeczeństw: agrarnego, przemysłowego i informacyjnego

	Społeczeństwo agrarne	Społeczeństwo przemysłowe	Społeczeństwo informacyjne
Bogactwo	ziemia	kapitał	wiedza
Produkt podstawowy	żywność	wyroby przemysłowe	informacje, dane
Praca	obok domu	daleko od domu	w domu, telepraca
Transport	rzeka, droga	kolej, autostrada	infostrada
Energia	ludzka, zwierzęca	węgiel, para, benzyna	elektryczność jądrowa
Skala działania	lokalna	regionalna	globalna
Rozrywka	obrzędowa, ludowa	masowa	domowa, interakcyjna
Tajemnica	religijna	polityczna	handlowa
Oświata	mistrz	szkoła	komputer, telenauczanie

Źródło: Goban-Klasa T., Sienkiewicz P., (2010) [w:] Borcuch A., Cyfrowe społeczeństwo w elektronicznej gospodarce, Warszawa: PWN, s. 11.

także na różnicach w dostępie do ICT pomiędzy poszczególnymi regionami świata oraz na sposobach niwelowania tych różnic, a więc na wyrównywaniu podziałów poprzez zapewnianie wykluczonym dostępu do ICT (Batorski 2009: 225). W odróżnieniu od amerykańskiego, podejście europejskie, dominujące w Unii Europejskiej koncentruje się na tzw. e-integracji, a więc kładzie nacisk przede wszystkim na budowanie cyfrowej spójności poprzez mobilizację jednostek i społeczności do efektywnego korzystania z ICT (Batorski 2009: 225).

Problem wykluczenia cyfrowego jest o tyle istotny, iż w dobie intensywnego rozwoju e-gospodarki korzystanie z ICT powoli przestaje być wyborem, a staje się koniecznością. Osoby nieposiadające dostępu do nowoczesnych technologii, niepotrafiące korzystać z Internetu czy komputera są zagrożone nawet wykluczeniem społecznym. Uniknięcie takiej sytuacji leży nie tylko w gestii obywateli, ale także państw. Toteż od wielu lat w Polsce prowadzone są różnego rodzaju działania, mające na celu e-inkluzję osób czy grup społecznych wykluczonych cyfrowo.

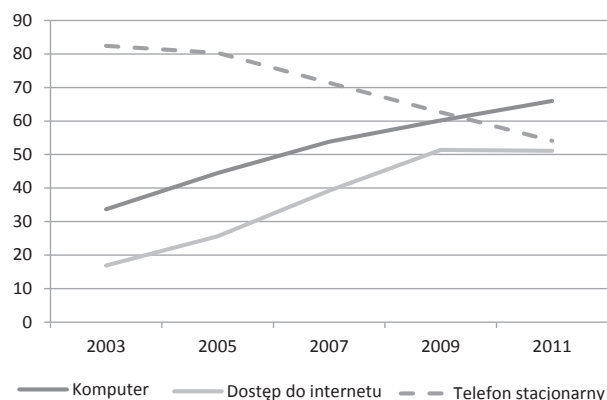
Skala zjawiska wykluczenia cyfrowego w Polsce

Przy ocenianiu stopnia zaawansowania społeczeństwa informacyjnego w poszczególnych państwach, regionach, czy też w skali globalnej, stosuje się różnego rodzaju kryteria. Jednym z nich jest poziom nasycenia sprzętem informatycznym oraz wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Z badań przeprowadzanych regularnie przez CBOS wynika, że istnieją wyraźne, utrzymujące się systematycznie zależności pomiędzy wykluczeniem cyfrowym, a kryteriami takimi jak wiek, wykształcenie czy miejsce zamieszkania badanych. Prawdopodobieństwo wyposażenia gospodarstw domowych Polaków w komputer z dostępem do Internetu jest tym większe, im są oni młodszy i lepiej wykształceni. Ważną rolę odgrywa także miejsce zamieszkania. Mieszkańcy miast częściej korzystają z Internetu niż mieszkańcy wsi.¹ Istotny wydaje się być też status społeczno-zawodowy. Prawdopodobieństwo korzystania z Internetu jest większe w przypadku osób aktywnych zawodowo (Mastyk 2010: 59). Dane CBOS zdaje się także potwierdzać raport *Diagnoza społeczna 2011*, badanie przeprowadzane cyklicznie przez Polskie Towarzystwo Statystyczne.

W Polsce z roku na rok obserwujemy systematyczny wzrost dostępu gospodarstw domowych do różnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Jeszcze kilka lat

temu występowała stosunkowo duża dysproporcja pomiędzy gospodarstwami posiadającymi komputer z dostępem do Internetu, a tymi, które posiadały wyłącznie komputer. Obecnie różnice te powoli się zacierają. Przyrost gospodarstw domowych z dostępem do komputera i Internetu w ostatnim czasie jednak wyraźnie zmalał. W latach 2003 – 2007 wynosił nawet do kilkudziesięciu punktów procentowych, w latach 2009 – 2011 już zaledwie kilka (Czapiński, Panek 2011: 299). Dostęp gospodarstw domowych do ICT w latach 2003 – 2011 przedstawia wykres 1.

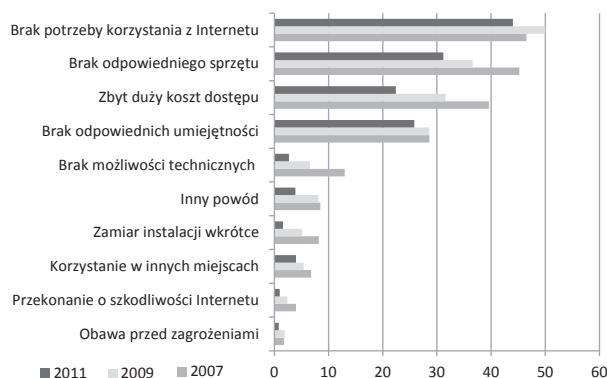
Wykres 1. Dostęp gospodarstw domowych do ICT w Polsce w latach 2003 – 2011 (dane w %)



Źródło: Batorski D., *Korzystanie z technologii komunikacyjno-informacyjnych* [w:] Czapiński J., Panek T., (red.), *Diagnoza społeczna 2011*, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, s. 299.

Jak wynika z danych *Diagnozy społecznej 2011* zaledwie połowa polskich gospodarstw domowych posiada w domu komputer z dostępem do Internetu. Warto w tym miejscu bliżej przyjrzeć się przyczynom takiego stanu rzeczy. Wykres 2. prezentuje powody braku dostępu do Internetu deklarowane przez ankietowanych.

Wykres 2. Powody braku dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych w Polsce w latach 2007-2011 (dane w %)



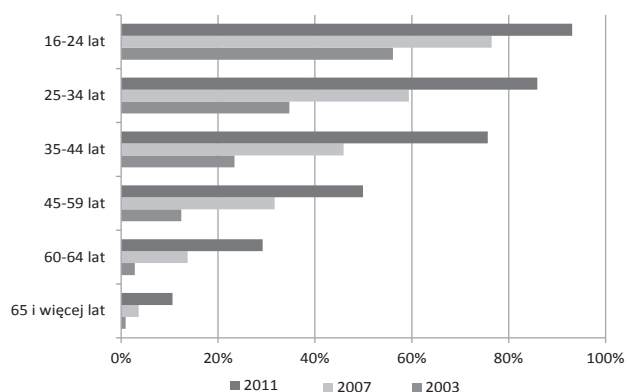
Źródło: *Diagnoza społeczna 2011*, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, s. 304.

¹ http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2010/K_079_10.PDF, [16.05.2012].

Z danych przedstawionych na wykresie 2. wynika, że na przestrzeni ostatnich kilku lat powody braku dostępu do Internetu w polskich gospodarstwach domowych ulegały zmianom. Szczególnie istotna wydaje się być różnica dotycząca kwestii finansowych. W 2007 r. blisko 40% gospodarstw domowych deklaroowało brak dostępu do Internetu z powodu zbyt dużych kosztów z tym związanych. W 2011 r. taką przyczynę podało już o połowę mniej respondentów. Najbardziej niepokojący wydaje się być natomiast fakt, iż najwięcej ankietowanych jako przyczynę braku dostępu do Internetu podaje brak potrzeby korzystania. Tego typu zjawisko zaliczane jest przez badaczy do kategorii tzw. miękkich barier upowszechniania ICT czyli problemów związanych z brakiem motywacji czy odpowiednich umiejętności niezbędnych do korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych (w odróżnieniu od tzw. barier twardego dostępu do ICT, czyli problemów infrastrukturalnych) (Batorski 2009: 228). Duża liczba osób deklarujących brak zainteresowania dostępem do ICT może stanowić poważne zagrożenie dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, gdyż bariery miękkie są najtrudniejsze do pokonania. Toteż w walce z wykluczeniem cyfrowym ważne jest przede wszystkim szerzenie świadomości społecznej na temat korzyści płynących z korzystania z ICT, jak również odpowiednia edukacja medialna.

Na wykluczenie cyfrowe szczególnie narażone są osoby starsze, które często nie nadążają za postępującym dynamicznie rozwojem technologicznym. Wykres 3. przedstawia procent osób korzystających z Internetu z podziałem na wiek badanych.

Wykres 3. Procent korzystających z Internetu w różnych grupach wiekowych w Polsce w latach 2003 - 2011



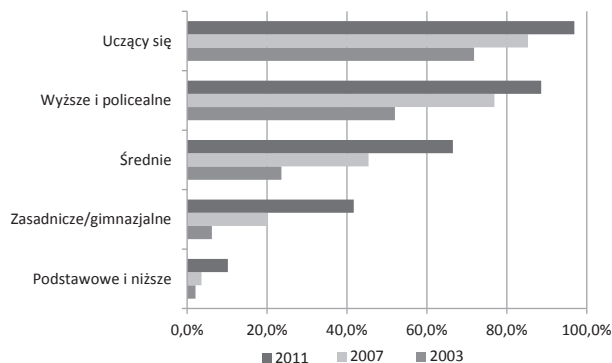
Źródło: *Diagnoza społeczna 2011*, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, s. 307.

Mimo ogólnej tendencji do zwiększania się liczby internautów w Polsce, nadal utrzymują się wyraźne podziały związane z wiekiem osób korzystających z Internetu. Najstarsi Polacy zdecydowanie najrzadziej korzystają z Inter-

netu. Przyrost nowych użytkowników jest tym większy, im są oni młodszy. Od kilku lat tendencja ta nie ulega zmianie i mimo różnego rodzaju kampanii edukacyjnych, mających na celu propagowanie Internetu wśród seniorów, nic nie wskazuje na to by cokolwiek miało się w tej kwestii zmienić.

Kolejnym czynnikiem silnie różnicującym Polaków w kwestii dostępu do Internetu jest wykształcenie. Wśród osób z wyższym wykształceniem i uczących się odsetek korzystających z Internetu w 2011 r. wynosił prawie 100%. Im niższe wykształcenie, tym większe ryzyko wykluczenia cyfrowego. Wykres 4. prezentuje zależności pomiędzy korzystaniem z Internetu a wykształceniem.

Wykres 4. Procent korzystających z Internetu ze względu na wykształcenie w Polsce w latach 2003 - 2011



Źródło: *Diagnoza społeczna 2011*, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, s. 308.

Oczywiście zależności pomiędzy wykluczeniem cyfrowym a różnymi czynnikami społeczno-demograficznymi jest znacznie więcej, nie sposób ich jednak wszystkich szczegółowo omówić w tym miejscu. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w *Diagnozie społecznej 2011*.

W dobie społeczeństwa informacyjnego wykluczenie cyfrowe staje się jednym z najpoważniejszych problemów cywilizacyjnych. Jak stwierdza Wojciech Cellary: „W każdym społeczeństwie ludzie wykształceni, rozumiejący zachodzące wokół nich zjawiska i dobrze poinformowani mają się lepiej niż ludzie niewykształceni i niepoinformowani. Mają ciekawszą i lepiej płatną pracę, szerszy dostęp do kultury, lepiej chronią swoje zdrowie i mogą lepiej zadbać o przyszłość swoich dzieci” (Cellary 2006: 137). Ta konstatacja zdaje się doskonale korespondować z postulatami nieustannej edukacji, o którym pisze medioznawca Bogusław Nierenberg: „Ciągłe uzupełnianie informacji, jako podstawowego zasobu XXI w. wydaje się warunkiem *sine qua non* normalnego funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym. W tym wypadku pod pojęciem *normalny* należy rozumieć: taki, który świadomie potrafi korzystać z informacji i urządzeń służących do jej otrzymywania i przetwarzania” (Nierenberg 2011: 104).

E-gospodarka w Polsce

W Polsce większość segmentów elektronicznej gospodarki rozwija się z opóźnieniem w stosunku np. do krajów Europy Zachodniej. Ma to związek z wieloma czynnikami. W latach 90. XX wieku, kiedy na świecie dynamicznie rozwijała się e-gospodarka, w Polsce zmagaliśmy się głównie z problemami związanymi z transformacją ustrojową. W zasadzie dopiero integracja ze strukturami Unii Europejskiej niejako wymusiła wprowadzenie nowoczesnych rozwiązań w zakresie poszczególnych struktur e-gospodarki. Jak pisze Doktorowicz: „Unia Europejska funkcjonująca jako struktura polityczna w sieci globalnych powiązań między polityką, kapitałem rynkiem i kulturą zmuszona została do przyspieszenia zmian technologicznych i ekonomicznych, gwarantując sobie zwiększenie udziału w światowych przepływach. Mówiąc metaforycznie, sieci technologiczne, ekonomiczne i społeczne stały się krwioobiegiem współczesnych społeczeństw Europy” (Doktorowicz 2005: 190). Polska aspirując do integracji z Unią była zobligowana do wprowadzania nowoczesnych rozwiązań umożliwiających rozwój społeczeństwa informacyjnego.

W 2011 r. w wyniku podziału Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji utworzone zostało w naszym kraju Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. Jego zadaniem jest m.in. pełnienie nadzoru nad informatyzacją administracji publicznej, realizacja zobowiązań międzynarodowych RP w dziedzinie informatyzacji oraz wspieranie inwestycji i wszelkiej działalności na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego (<http://mac.gov.pl>; dostęp: 20.10.2012 r.).

E-administracja

Na stronie internetowej www.eadministracja.pl można znaleźć następującą definicję odnoszącą się do tego czym jest e-administracja: „Elektroniczna administracja opiera się na wykorzystaniu technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej. W ramach elektronicznej administracji zakłada się zmiany oraz usprawnienia organizacyjne, szeroką modernizację oraz optymalizację procesów administracyjnych pod kątem efektywności. Istotnym aspektem jest standaryzacja systemów administracji w ramach państw UE. Administracja poprzez widoczne poprawienie jakości świadczonych usług ma zachęcać obywateli do większego zaangażowania w procesy demokratyczne oraz wspierać funkcjonowanie mechanizmów państwa” (<http://www.eadministracja.pl>; dostęp: 20.10.2012 r.).

Zgodnie z założeniami, upowszechnianie elektronicznej administracji ma więc na celu poprawę jakości życia obywateli, poprzez umożliwienie im korzystania z usług publicznych za

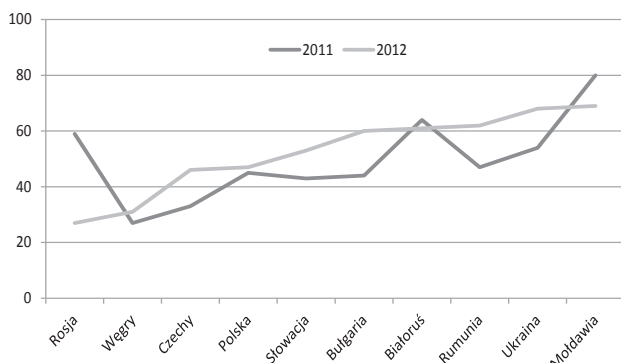
pośrednictwem Internetu. Wśród usług wchodzących w zakres e-administracji można wymienić chociażby rozliczenia podatkowe, rejestrowanie działalności gospodarczej czy aktualizowanie dokumentów (Grodzka 2009: 59). Upowszechnianie e-administracji stanowi jeden z priorytetów dla państw Unii Europejskiej, w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. Sprawnie działająca i przystępna administracja publiczna została uznana za jeden z wyznaczników konkurencyjności Europy na rynku globalnym (Grodzka 2009: 59). Dzięki wdrożeniu sprawnie działającej administracji elektronicznej, procedura załatwiania spraw urzędowych ma stać się o wiele szybsza i mniej skomplikowana, a przez to bardziej efektywna i przyjazna dla obywateli i przedsiębiorców. Wykorzystanie elektronicznej administracji pozwala na zmniejszenie nakładów finansowych państwa związanych z biurokracją, a także oszczędność czasu i obciążeń urzędników. Korzyści płynące z upowszechniania e-administracji są zatem obopólne (Grodzka 2009: 61).

Poziom rozwoju poszczególnych struktur społeczeństwa informacyjnego na świecie jest stale monitorowany. Diagnoza stopnia zaawansowania e-administracji jest jednym z ważniejszych komponentów wielu zestawień oceniających rozwój społeczeństwa informacyjnego w danym państwie. Badaniem rozwoju e-administracji w poszczególnych krajach zajmuje się m.in. ONZ. W publikowanym cyklicznie raporcie *E-government Survey* oceniana jest m.in. gotowość poszczególnych państw do wprowadzania nowoczesnych rozwiązań w zakresie elektronicznej administracji (*e-Government Readiness Index*). Wskaźnik owej gotowości powstaje na podstawie trzech wskaźników częściowych: wskaźnika stron www, wskaźnika infrastruktury telekomunikacyjnej i wskaźnika kapitału ludzkiego. Strony internetowe oceniane są pod kątem dostarczania odpowiednich informacji i narzędzi ułatwiających internetowy kontakt obywateli z poszczególnymi jednostkami administracyjnymi. Badanie uwzględnia także takie współczynniki jak poziom skolaryzacji czy poziom e-umiejętności obywateli (Grodzka 2009: 70).

W opublikowanym w 2012 r. raporcie ONZ *E-government Survey 2012* dotyczącym informatyzacji procesów zarządzania państwami, Polska znalazła się na 47. miejscu w rankingu światowym *E-government development index*. W badaniu oceniono 190 państw. Wyżej niż Polska znalazły się m.in. Kazachstan, Słowenia, Chorwacja czy Węgry. Warto także zauważyć, że w poprzednich latach pozycja Polski w tym rankingu wyglądała nieco lepiej (2008 - 33. miejsce; 2010 - 45. miejsce).² Wykres 5. pokazuje jak kształtują się pozycje wybranych państw w rankingu rozwoju e-administracji w latach 2011 - 2012.

² <http://technologia.dziennik.pl/hitech/artykuly/381924,raport-onz-polska-e-administracja-jest-zacofana.html>, [20.10.2012].

Wykres 5. Pozycja w rankingu rozwoju e-administracji (*E-government development index*) poszczególnych krajów Europy Wschodniej



Źródło: *E-government survey 2012* [w:] <http://www.egov.pl>, [20.10.2012].

Zdaniem specjalistów, informatyzacja administracji w Polsce wymaga jak najszybszej racjonalizacji. Jedynym bowiem pozytywnie ocenionym przez ONZ aspektem było używanie przez władze do kontaktu z obywatelami różnego rodzaju portali społecznościowych. Najgorzej w naszym kraju natomiast oceniona została infrastruktura teleinformatyczna. Brak sprawnej i efektywnej interwencji w tej dziedzinie może spowodować, że w przyszłości pozycja Polski w rankingu rozwoju e-administracji będzie jeszcze słabsza.³

Badania rozwoju e-administracji przeprowadzane są także systematycznie na zlecenie Komisji Europejskiej. Koncentrują się one głównie na analizie stopnia zaawansowania rozwoju usług świadczonych na rzecz obywateli i przedsiębiorstw. Jest to więc węższy wymiar badawczy aniżeli w przypadku analiz ONZ (Grodzka 2009: 68). Przy ocenie zaawansowania rozwoju e-administracji w UE stosowane są m.in. kryteria uwzględniające poziom interakcyjności usług. Zgodnie z tym kryterium wyróżniono cztery stopnie zaawansowania usług świadczonych przez e-urzędy (Grodzka 2009: 62):

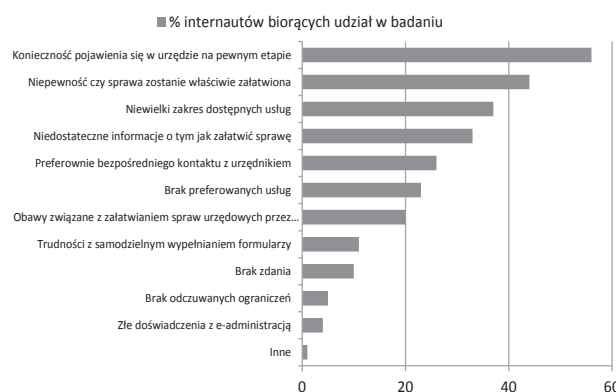
- pierwszy stopień – informacja *on-line* – informacje o urzędach i świadczonych usługach dostępne na odpowiednich stronach internetowych;
- drugi stopień – interakcja jednokierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania formularzy ze stron internetowych poszczególnych urzędów;
- trzeci stopień – interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji, pobrania odpowiednich formularzy, wypełnienia ich i odesłania do urzędu przez Internet;

- stopień czwarty – transakcja – realizacja sprawy od początku do końca, uzyskanie informacji, pobranie i wypełnienie formularzy, odesłanie formularzy wraz z podpisem elektronicznym, uiszczenie opłat i uzyskanie określonej usługi.

Od 2007 r. jest jeszcze piąty stopień, dotyczący spersonalizowania usług, a więc dopasowania ich do potrzeb użytkownika (Grodzka 2009: 62). Biorąc pod uwagę kryteria KE e-administracja w Polsce spełnia drugi stopień zaawansowania usług (interakcja jednokierunkowa). Jednak w ostatnich latach następuje znaczny przyrost usług w zakresie interakcji dwukierunkowej i transakcji (Grodzka 2009: 63). Biorąc jednak pod uwagę poziom wykluczenia cyfrowego, brak odpowiednich e-umiejętności wśród Polaków czy opór społeczny, spowodowany brakiem zaufania do elektronicznych urzędów, wiele w tej kwestii pozostaje jeszcze do zrobienia.

Z danych zawartych w raporcie *Społeczeństwo informacyjne w liczbach*, sporządzonym w 2010 r. na potrzeby Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego MSWiA⁴ wynika, że w Polsce usługi e-administracji nadal są niedostatecznie dostosowane do potrzeb odbiorców. Wykres 6. przedstawia wyniki sondażu przeprowadzonego wśród internautów, wskazujące na najczęstsze, zdaniem ankietowanych, problemy związane z korzystaniem z e-urzędów.

Wykres 6. Bariery w załatwianiu spraw urzędowych przez Internet (zdaniem internautów)⁵



Źródło: <http://www.egov.pl>, [20.10.2012].

Zaledwie kilka procent badanych jest w pełni usatysfakcjonowanych z funkcjonowania e-urzędów. Polscy internauci są ciągle nieufni wobec załatwiania ważnych spraw administracyjnych za pomocą Internetu. Niepewność czy sprawa zostanie właściwie załatwiona, liczne obawy i wątpliwości powodują, że Polacy wolą pojawiać się w urzędach osobiście. Odpowiedzi ankietowanych potwierdzają także,

³ <http://technologia.dziennik.pl/hitech/artykuly/381924,raport-onz-polska-e-administracja-jest-zacofana.html>, [20.10.2012].

⁴ <http://www.msw.gov.pl/portal/SZS/497/8737/>, [20.10.2012].

⁵ Dane z 2010 r.

że w Polsce e-administracja ma w większości charakter jednokierunkowy. Jakkolwiek z roku na rok widać postępy w zakresie upowszechniania i udoskonalania e-administracji, to jednak większość spraw nadal wymaga pojawienia się w urzędzie na pewnym etapie realizacji transakcji.

Zalet korzystania z e-administracji jest wiele. Osoby wykluczone cyfrowo tracą możliwość korzystania np. z bezpłatnego dostępu do niektórych dokumentów. Taką sytuację dobrze obrazuje przykład elektronicznego odpisu KRS. 28 czerwca 2012 r. uruchomiono w Polsce możliwość bezpłatnego pobrania elektronicznego odpisu KRS ze strony internetowej ministerstwa sprawiedliwości. Pozyskanie odpisu KRS w tradycyjny sposób to koszt rzędu 30 zł. Dla wielu przedsiębiorców elektroniczny dostęp do odpisu KRS jest więc znacznym ułatwieniem i oszczędnością czasu i pieniędzy. Po niespełna miesiącu od aktywacji usługi pobrane zostało ponad 100 tys. odpisów.⁶

Na przykładzie elektronicznego odpisu KRS możemy także zobaczyć jakie w społeczeństwie informacyjnym są skutki wykluczenia informacyjnego, a więc braku dostępu do odpowiednich informacji. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na różnice pomiędzy wykluczeniem cyfrowym, a informacyjnym. Wykluczenie informacyjne jest pojęciem szerszym. Można nie być wykluczonym cyfrowo, a więc mieć zarówno dostęp do Internetu, jak i posiadać umiejętności niezbędne do korzystania z niego, a jednocześnie być wykluczonym informacyjnie. Konsekwencje tego wykluczenia mogą czasem być bardzo dotkliwe. W niedługim czasie po udostępnieniu możliwości pobrania elektronicznego odpisu KRS, do kancelarii prawnych⁷ i innych firm zaczęły trafiać listy, oferujące regularny dostęp do darmowego elektronicznego odpisu KRS, ale pod warunkiem uiszczenia opłaty. Wiele osób nieświadomych, że jest to próba wyłudzenia pieniędzy, padło ofiarami oszustwa.⁸ Przykład ten doskonale ilustruje, jak ogromne jest znaczenie informacji i wiedzy we współczesnym świecie. Okazuje się bowiem, że nawet wykształceni ludzie mogą być w pewien sposób wykluczeni informacyjnie. Jak bowiem zauważa Nierenberg: „(...) we współczesnym świecie, informacji właściwie nie trzeba szukać. W przytłaczającej większości są one w obiegu publicznym - głównie za sprawą Internetu” (Nierenberg 2011: 171). Kwestią kluczową natomiast, jest wejście w posiadanie odpowiednich informacji, w odpowiednim czasie.

E-handel

Handel elektroniczny na świecie zaczął rozwijać się w Stanach Zjednoczonych w połowie lat 90. XX wieku. Do 1991 r. obowiązywał zakaz wykorzystywania Internetu do celów komercyjnych. Wcześniejszemu rozwojowi e-handlu nie sprzyjały także inne czynniki, m.in. brak bezpiecznych narzędzi do prowadzenia transakcji elektronicznych (wyszukiwarki dysponujące mechanizmami szyfrowania danych, a także protokół bezpiecznego połączenia *https* pojawiły się dopiero po 1994 r.). Istotne znaczenie dla rozwoju handlu elektronicznego miało także upowszechnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu (Krzak 2008: 143-144).

W 1995 r. swą działalność rozpoczął sklep internetowy *Amazon.com*. Niedługo potem pojawił się portal aukcyjny *eBay*. W krótkim czasie wiele znanych firm (np. *Dell*, *Hewlett Packard*, *Pizza Hut*) zaczęło wdrażać do swojej dystrybucji możliwość sprzedaży produktów przez Internet. Sklepy internetowe zaczęły odnosić sukces i w szybkim tempie poszerzać swój asortyment. Handel elektroniczny w ciągu kilku lat stał się dość popularny zarówno wśród amerykańskich użytkowników Internetu, jak i przedsiębiorców (Krzak 2008: 145).

E-handel w Polsce

W Polsce e-handel zaczął rozwijać się pod koniec lat 90. Wówczas sprzedaż internetową rozpoczęły takie portale jak *Komputronik.pl*, *Merlin.pl*, czy *Allegro.pl*. Serwisy odniosły duży sukces rynkowy i funkcjonują do dziś (Krzak 2008: 149). Rozwój e-handlu w Polsce rozpoczął się nieco później niż na świecie. Miało to związek m.in. z faktem, że dostęp do szerokopasmowego łącza w Polsce pojawił się dopiero po 2001 r., a zaczął upowszechniać dopiero 2 lata później (Krzak 2008: 151). Odsetek osób zarówno robiących e-zakupy, jak i zakładających e-przedsiębiorstwa od 2001 roku, systematycznie wzrasta. W ciągu kilku lat na polskim rynku, oprócz dużych firm oferujących e-sprzedaż, pojawiły się także setki niewielkich przedsiębiorstw, w tym również jednoosobowych. Duża łatwość w uruchomieniu e-sprzedaży spowodowała szybki przyrost liczby e-sklepów. Większość z nich funkcjonowała jednak dość krótko (Krzak 2008: 148).

Wykres 7. pokazuje jak dynamicznie zmieniała się wartość rynku e-handlu (ang. e-commerce) w Polsce w latach 2001-2010. O ile w 2001 czy 2002 r. wartość rynku e-commerce nie przekraczała nawet 1 mld zł, tak w 2010 r. wyniosła już ponad 15 mld zł.⁹

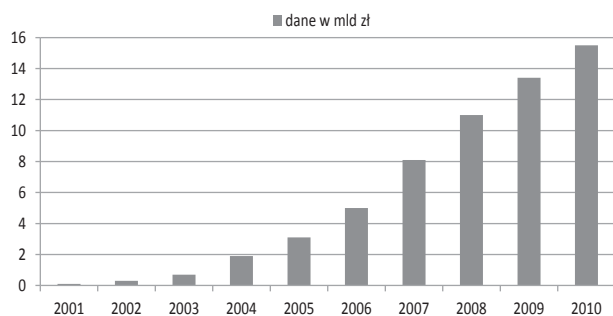
⁶ <http://rzecznik.ms.gov.pl/przez-tydzien-ponad-60-000-elektronicznych-odpisow-krs/>, [25.10.2012].

⁷ Kancelarie prawne regularnie korzystają z odpisów KRS.

⁸ www.policja.pl/porta/po/1/81357/Poszukiwani_pokrzywdzeni_przez_Kancelarie_Odpisow_z_KRS.html, [25.10.2012].

⁹ <http://manager.money.pl/strategie/emarketing/artikul/internet;po;pol;sku;tak;dobrze;jeszcze;nie;bylo,208,0,744144.html>, [25.10.2012].

Wykres 7. Wartość rynku e-commerce w Polsce w latach 2001-2010



Źródło: Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego [w:] <http://manager.money.pl>, [25.10.2012].

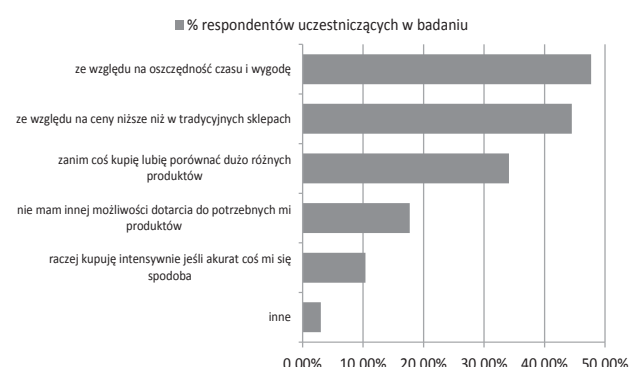
W literaturze wymienia się dwa segmenty e-handlu, konsumencki i zaopatrzeniowy. Pierwszy związany jest z nabywaniem przez konsumentów towarów od internetowych sprzedawców, drugi z kolei dotyczy wymiany towarów pomiędzy przedsiębiorstwami, zarówno na potrzeby produkcji, jak i w celu dalszej dystrybucji nabywanych towarów.¹⁰

Jeśli chodzi o e-handel konsumencki w Polsce, to warto zwrócić uwagę na strukturę kupujących. Jak wynika z raportu *E-handel Polska 2010 – badanie polskich sklepów internetowych i konsumentów* większość internautów w Polsce korzysta z możliwości zakupów *on-line*. W 2010 r. w e-sklepach nie kupowało 16% internautów. Najrzadziej e-zakupy robią najstarsi internauci (powyżej 65 roku życia). Zaobserwowano także zależność pomiędzy dochodami e-konsumentów, a częstotliwością korzystania z zakupów *on-line*. Wraz ze wzrostem dochodów internautów, wzrasta częstotliwość korzystania z e-sklepów.¹¹ Z danych GUS wynika, że w 2011 r. 8,6 mln Polaków w wieku 16-74 lata dokonywało zakupów przez Internet. W 2011 r. odsetek Polaków robiących e-zakupy zwiększył się o 14 pkt proc. w stosunku do 2007 r. Najwięcej e-konsumentów jest wśród osób w wieku 16-24 lata oraz 25-34 lata. Najczęściej kupują także osoby z wyższym wykształceniem. Mieszkańcy dużych miast także kupują częściej niż mieszkańcy wsi.¹² Struktura e-konsumentów w Polsce odpowiada strukturze osób najmniej narażonych na wykluczenie cyfrowe.

Warto także przyjrzeć się powodom robienia zakupów *on-line*. Wykres 8. prezentuje wyniki badania kwestionariuszowego przeprowadzonego na potrzeby raportu *E-handel Polska 2010 – badanie polskich sklepów internetowych*

i konsumentów wśród internautów korzystających z zakupów *on-line*.¹³

Wykres 8. Powody robienia zakupów przez Internet



Źródło: *E-handel Polska 2010 – badanie polskich sklepów internetowych i konsumentów*, http://www.sklepy24.pl/download/raport_e-handel_polska_2010_full.pdf; [25.10.2012].

Jedną z najważniejszych zalet e-zakupów okazuje się być oszczędność czasu i wygoda, a także konkurencyjne ceny w e-sklepach. Internauci cenią sobie także możliwość porównywania wielu produktów. Znaczna część kupujących to amatorzy produktów trudnodostępnych w tradycyjnych sklepach.

Kolejną kwestią związaną z e-handlem w kontekście wykluczenia cyfrowego i informacyjnego jest konkurencyjność e-przedsiębiorców. Internauci poszukujący w sieci informacji na temat poszczególnych e-sklepów korzystają z powszechnie używanych wyszukiwarek takich jak *Google.pl*. Użytkownicy Internetu często nie dysponują wiedzą dotyczącą np. pozycjonowania stron internetowych. Nie mając odpowiedniej wiedzy w tej materii, większość konsumentów wybierze jedną z pierwszych zaproponowanych przez *Google'a* stron. Internauci traktują *Google* jako integralną i neutralną przestrzeń internetową. Często nie mają świadomości, że jest on po prostu firmą świadczącą swoje usługi w Internecie. Lista wyników ukazująca się po wpisaniu w wyszukiwarkę *Google.pl* poszczególnych haseł nie zawsze wynika wprost z popularności czy jakości pojawiających się „najwyżej” stron internetowych.¹⁴ Wiele e-przedsiębiorstw korzysta z usług firm zajmujących się pozycjonowaniem stron internetowych, aby podnieść swoje szanse na rynku e-commerce. Jakkolwiek oficjalna polityka *Google* w zakresie wprowadzania algorytmów wyszukiwania ma na celu zachowanie uczciwej konkurencji, to jednak wiele małych przedsiębiorstw, ma niewielkie szanse na zaistnienie w przestrzeni internetowej. Ponadto firmy

¹⁰ Zob.: http://www.articlesalley.com/article.detail.php/131887/116/Ecommerce/Internet-and-Businesses-Online/13/B2B,_B2C_and_C2C,_What_are_they%3F, [25.10.2012].

¹¹ http://www.sklepy24.pl/download/raport_e-handel_polska_2010full.pdf, [25.10.2012].

¹² http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts_spolecz_inform_w_polsce_2007-2011.pdf; [25.10.2012].

¹³ http://www.sklepy24.pl/download/raport_e-handel_polska_2010_full.pdf; [25.10.2012].

¹⁴ Więcej na ten temat zob.: <http://prawo.vagla.pl/node/8072>.

stosujące, zdaniem *Google'a*, nieuczciwe praktyki (tj. np. kopiowanie tekstów z innych stron) mogą zostać całkowicie usunięte z listy wyszukiwania. Problem ten jest oczywiście wielowymiarowy i bardziej skomplikowany, tutaj został jedynie zasygnalizowany.

E-bankowość

E-bankowość - najprościej mówiąc to świadczenie usług bankowych z wykorzystaniem dowolnego elektronicznego kanału dystrybucji produktów bankowych (Adamiec 2009: 174). J. H. Górka definiuje e-bankowość jako: „całościową koncepcję zakładającą wykorzystywanie w praktyce operacyjnej systemów informatyczno-komunikacyjnych do usprawniania i przyspieszania realizacji zleceń klientów banków, co prowadzi do przyspieszenia obiegu pieniądza bezgotówkowego” (za: Górka w: Adamiec 2009: 174).

Pierwsze bankomaty uruchomione zostały w USA w 1964 r., trzy lata później pojawiły się także w Wielkiej Brytanii. W 1995 r. w Stanach Zjednoczonych zaczęto świadczyć usługi bankowe za pomocą Internetu. W II połowie lat 90. internetowe usługi zaczęły pojawiać się także w Europie. W Polsce pierwsze bankomaty pojawiły się w 1990 r., od 1993 r. w użyciu znajdują się już karty płatnicze. Internetu do świadczenia usług bankowych w naszym kraju też zaczęto używać stosunkowo szybko, bo już od 1998 r. Pierwszym w Polsce bankiem umożliwiającym klientom dostęp do rachunku bankowego za pomocą Internetu był Powszechny Bank Gospodarczy w Łodzi (Adamiec 2009: 173).

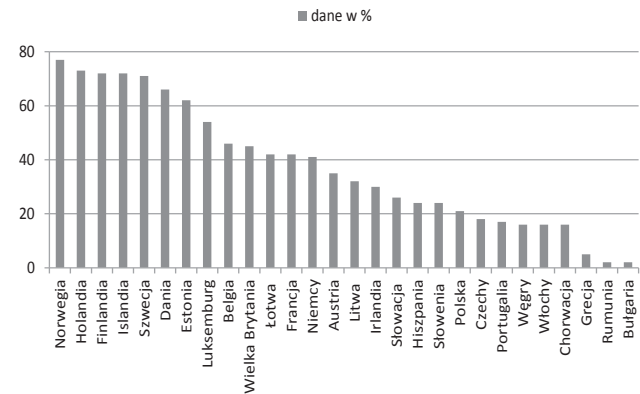
W Europie, w dziedzinie e-bankowości, prym wiodą kraje skandynawskie. W Polsce ten sektor e-gospodarki ciągle pozostaje w tyle. Jak wynika z badań Eurostatu w 2010 r. Polska znajdowała się na 20. miejscu wśród europejskich krajów ze względu na odsetek obywateli korzystających z e-bankowości. Wykres 9. prezentuje odsetek osób korzystających z bankowości *on-line* w Europie w 2010 r.

Mimo, iż pod względem korzystania z e-bankowości pozycja Polski w rankingu krajów europejskich nie jest najwyższa, to biorąc pod uwagę dość duży poziom wykluczenia cyfrowego w naszym kraju, można zauważyć, że jeśli chodzi o ten segment e-gospodarki, to na tle innych państw wypadamy całkiem dobrze. Daleko nam wprawdzie do krajów skandynawskich, ale wyprzedzamy m.in. Portugalię czy Włochy.

Jeśli chodzi o strukturę osób korzystających z e-bankowości w Polsce, to w zdecydowanej większości są to ludzie młodzi, aktywni zawodowo i lepiej wykształceni. Najbardziej z elektronicznej bankowości korzystają osoby starsze, gorzej wykształcone, bierne zawodowo. Istotną rolę odkrywa także miejsce zamieszkania. Mieszkańcy dużych miast posiada-

ją e-konta znacznie częściej, niż mieszkańcy wsi czy małych miejscowości (Adamiec 2009: 179). Struktura osób niekorzystających z bankowości elektronicznej w zasadzie pokrywa się ze strukturą osób najbardziej narażonych na wykluczenie cyfrowe.

Wykres 9. Odsetek osób korzystających z bankowości *on-line* w Europie w 2010 r.



Źródło: Eurostat [w:] <http://www.bankier.pl>, [25.10.2012].

Podsumowanie

Różnego rodzaju technologie informacyjno-komunikacyjne stały się współcześnie jednym z ważniejszych zasobów ekonomicznych. Brak dostępu do nich może być przyczyną występowania nierówności i podziałów w społeczeństwie. Rola państwa w walce z podziałami cyfrowymi powinna stać się więc kwestią priorytetową. Powinna ona skupiać się przede wszystkim na eliminowaniu przyczyn tego problemu. Wykluczenie cyfrowe i informacyjne obywateli niesie ze sobą szereg negatywnych konsekwencji. Dotyczą one zarówno poziomu życia samych wykluczonych, jak również funkcjonowania państwa. W dobie rozwijającej się intensywnie e-gospodarki, osobom wykluczonym cyfrowo grozi zepchnięcie na margines. Należy także zwrócić uwagę na tzw. efekt Mateusza (van Dijk 2009: 124). Jak się bowiem okazuje, paradoksalnie, postępująca e-integracja zwiększa dotkliwość skutków wykluczenia cyfrowego i informacyjnego. Wraz ze wzrostem ilości osób aktywnie korzystających z technologii komunikacyjno-informacyjnych zwiększeniu ulega stopień wykluczenia tych, którzy nadal nie mają dostępu do ICT. Również skutki braku tego dostępu automatycznie stają się dla nich bardziej uciążliwe (van Dijk 2009: 124-125). Warto także zwrócić uwagę na fakt, że w przypadku korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych ważna jest nie tylko ilość użytkowników, ale także zakres ich e-umiejętności, jak również poziom wiedzy na temat przydatności ICT. W społeczeństwie wiedzy, ważna jest bowiem nie tyle sama informacja, co umiejętne jej wykorzystanie.

Bibliografia

1. Adamiec J., (2009), *Bankowość elektroniczna* [w:] Grodzka D., (red.), *Społeczeństwo informacyjne*, Warszawa: Studia BAS Kancelarii Sejmu, nr 3(19).
2. Batorski D., (2009), *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, [w:] Grodzka D., (red.), *Społeczeństwo informacyjne*, Warszawa: Studia BAS Kancelarii Sejmu, nr 3(19).
3. Borcuch A., (2010), *Cyfrowe społeczeństwo w elektronicznej gospodarce*, Warszawa: CeDeWu.
4. Czapirski J., Panek T., (red.), *Diagnoza społeczna 2011*, Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.
5. Doktorowicz K., (2005), *Europejski model społeczeństwa informacyjnego*, Katowice: Wydawnictwo UŚ.
6. Goban-Klas T., (1999), *Media i komunikowanie masowe*, Warszawa-Kraków: PWN.
7. Grodzka D., (red.), (2009), *Społeczeństwo informacyjne*, Warszawa: Studia BAS Kancelarii Sejmu, nr 3(19).
8. Masłyk T., (2010), *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, Kraków: Wydawnictwo NOMOS.
9. Muszyński J., (2006), *Społeczeństwo informacyjne – szkice politologiczne*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
10. Nierenberg B., (2011), *Zarządzanie mediami – ujęcie systemowe*, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
11. Papińska-Kacperk J., (red.), (2008), *Społeczeństwo informacyjne*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
12. Toffler A., (1997), *Trzecia Fala*, Warszawa: PIW.
13. van Dijk J., (2010), *Społeczne aspekty nowych mediów*, Warszawa: PWN.

Źródła internetowe

1. www.articlesalley.com
2. www.bankier.pl
3. www.cbos.pl
4. www.dziennik.pl
5. www.eadministracja.pl
6. www.egov.pl
7. www.mac.gov.pl
8. www.money.pl
9. www.msw.gov.pl
10. www.policja.pl
11. www.prawo.vagla.pl
12. www.rzecznik.ms.gov.pl
13. www.sklepy24.pl
14. www.stat.gov.pl

REKLAMA



Już wkrótce !

Zapraszamy do naszego e-sklepu,
gdzie będzie można zapoznać się z ofertą:

- publikacji naukowych
- elektronicznych wydań czasopism naukowych
- skutecznych narzędzi dla trenerów biznesu, coachów i HR-owców

www.e4u.vip4u.pl