

Anita Mutwil

Wybrane aspekty problematyki związanej ze świadczeniem e-usług

Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, 67-74

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

ANITA MUTWIL

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

WYBRANE ASPEKTY PROBLEMATYKI ZWIĄZANEJ ZE ŚWIADCZENIEM E-USŁUG

Wprowadzenie

E-usługi są pojęciem funkcjonującym w praktyce gospodarczej już od kilku lat, mimo to wśród specjalistów nie ma zgodności co do jednej definicji e-usługi. W Polsce definicję elektronicznej usługi podano w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 29 stycznia 2009 roku¹, według którego przez e- usługę należy rozumieć usługę świadczoną w sposób zautomatyzowany przy użyciu technologii informacyjnych, za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne „żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji”². Świadczone są za pośrednictwem takich kanałów, jak np.: Internet, urządzenia mobilne czy telewizja cyfrowa i satelitarna.

Klasyfikacja e-usług obejmuje m.in.: pocztę mailową, czaty, komunikatory itp., kursy językowe, zawodowe, profesjonalne kursy dla pracowników firm, studia licencjackie, magisterskie i uzupełniające, korepetycje bez udziału nauczyciela, książki w wersji elektronicznej, usługi w zakresie administracji, bankowości, ubezpieczeń, kultury i turystyki³.

¹ DzU 2009, nr 21, poz. 115 – zmieniające rozporządzenie w sprawie udzielania przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013

² *Ibidem*.

³ A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski: *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa 2009.

W literaturze można spotkać wiele klasyfikacji dotyczących e-usług. Według autorów przytoczonej klasyfikacji: *Konsekwencją zbyt płynnej i szerokiej definicji e-usługi jest mętlik pojęciowy i trudności w jednoznacznym określeniu, czy dana aktywność internetowa jest e-usługą, czy nie jest. Wydaje się wręcz niemożliwe jednoznaczne wyznaczenie granic e-usługi ze względu na dynamiczny charakter środowiska, w którym się ona tworzy i rozwija*⁴.

1. Konsumenci e-usług

W przypadku e-usług ich konsument, aby z nich skorzystać, musi posiadać odpowiednią infrastrukturę teleinformatyczną (komputer, dostęp do Internetu, a w przypadku niektórych e-usług kamerę, oprogramowanie). Według raportu *Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2010 r.*:

- 61,5% gospodarstw domowych deklaruje posiadanie komputera,
- 86,1% gospodarstw domowych posiadających komputer ma dostęp do sieci Internet,
- 56,3% Polaków korzystała z sieci Internet w ciągu ostatniego miesiąca, 87% we własnym domu, 39,5% w pracy,
- 71,4% Polaków korzysta z Internetu codziennie,
- większość osób, które korzystają z Internetu w domu, ma stałe łącze z dostępem szerokopasmowym: 25,4% posiada dostęp poprzez łącze o prędkości od 1 do 1,99 Mb/s, a 27% korzysta z łącza o przepustowości od 2 do 5,99 Mb/s⁵.

Dostęp do Internetu w przypadku przedsiębiorstw określa się na poziomie 90,1% (z czego w przedsiębiorstwach małych – 88,2%, średnich – 97,7%, dużych – 99,6%)⁶. Sposób wykorzystania Internetu przedstawiono w tabeli 1.

Dla konsumentów istotną barierą są koszty związane z dostępem i sprzętem (rysunek 1).

Według danych OECD miesięczna średnia cena za dostęp do Internetu w październiku 2009 roku kształtowała się w przedziale 19,2–86,13 euro, w Polsce wynosiła 20,41 euro. Koszty dostępu w Polsce należą do jednych z najniższych. Uwzględniając parytet siły nabywczej, należy stwierdzić, że sytuacja kształtuje się

⁴ *Ibidem.*

⁵ *Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2010 r. – Raport Urzędu Komunikacji Elektronicznej* – http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Lead01&news_cat_id=188&news_id=6235&layout=3&page=text

⁶ http://www.stat.gov.pl/gus/5840_wykorzystanie_ict_PLK_HTML.htm

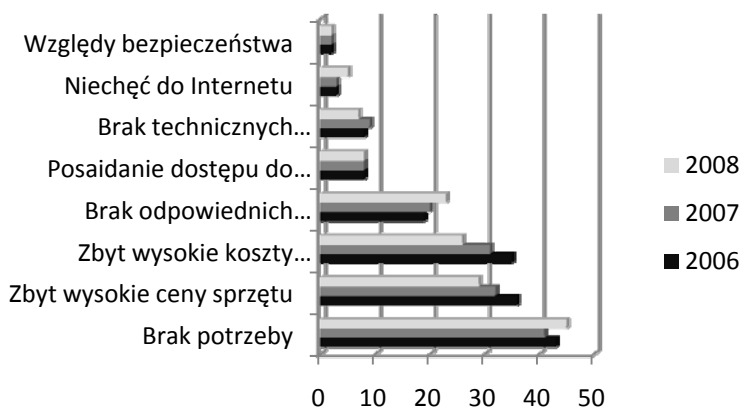
nieczo inaczej. W Polsce średnia miesięczna cena za dostęp do Internetu wynosiła 26,85 euro⁷ (rysunek 2).

Tabela 1

Korzystanie przez Polaków z podstawowych funkcji Internetu (%)

Funkcje	2005	2008
Korzystanie z poczty elektronicznej	24	38
Wyszukiwanie informacji o towarach i usługach	18	33
Udział w czatach i forach dyskusyjnych	15	31
Czytanie, pobieranie czasopism <i>on-line</i>	13	19
Szukanie informacji dotyczących zdrowia	7	19
Słuchanie radia i oglądanie telewizji <i>on-line</i>	6	18
Korzystanie z usług bankowych	6	17
Telefonowanie przez Internet, odbywanie wideokonferencji	5	15
Korzystanie z serwisów poświęconych turystyce	6	14
Pobieranie programów komputerowych	8	12
Granie w gry, pobieranie plików z grami i muzyką, filmami	12	12
Szukanie pracy, wysyłanie ofert	5	8
Sprzedawanie towarów np. na aukcjach	1	7

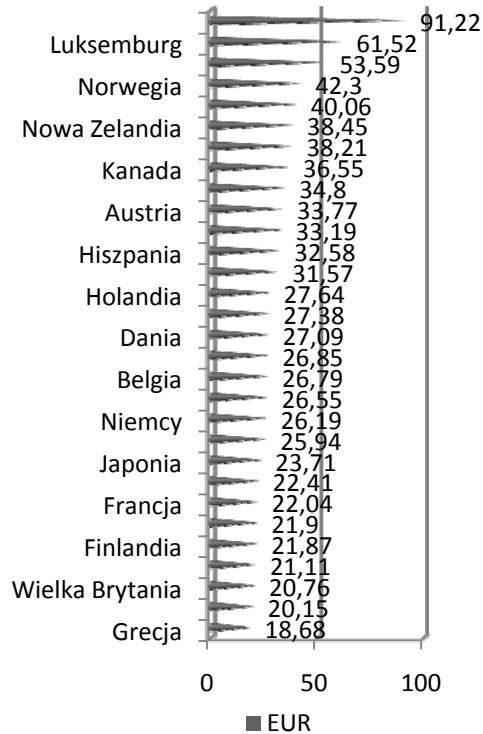
Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2008 roku*, http://www.stat.gov.pl/gus/5840_3730_PLK_HTML.htm



Rys. 1. Powody nieposiadania dostępu do Internetu wśród gospodarstw bez dostępu do Internetu (%)

Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych...*, *op. cit.*

⁷ *Analiza cen usług stacjonarnego dostępu do Internetu w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej*, UKE, Warszawa, czerwiec 2010, s. 17–18.



Rys. 2. Miesięczna średnia cena za dostęp do Internetu w odniesieniu do parytetu siły nabywczej wg stanu na październik 2009 r.

Źródło: *Analiza cen usług stacjonarnego dostępu do Internet...*, op. cit., s. 18.

2. Działalność w zakresie e-usług

Działalność w zakresie e-usług prowadzona jest przez podmioty gospodarcze z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. W znacznym stopniu są to przedsiębiorstwa mikro. Jako przesłanki skłaniające do rozpoczęcia działalności w tym zakresie można wskazać:

- relatywnie niski koszt podjęcia działalności oraz dostępność technologii,
- wysoką marżę,
- szybki sukces,

- unijne wsparcie⁸.

Do najpopularniejszych i najdynamiczniej rozwijających się branż e-usług należą: komunikacja, handel, rozrywka, finanse, turystyka, edukacja, medycyna oraz informacja.

Osoby podejmujące działalność w e-usługach cechują się inteligencją, motywacją i kompetencjami społecznymi⁹.

Osiągnięcie sukcesu w prowadzeniu działalności e-usług wymaga ciągłego ich doskonalenia i unowocześniania. Nowoczesna e-usługa powinna bazować na następujących założeniach:

- możliwość utrzymania ciągłości świadczenia usługi,
- adekwatność wobec tendencji i technologii rynkowych,
- zdefiniowanie modelu rozwoju usługi (oddzielny serwis lub usługa dedykowana dla konkretnego serwisu)¹⁰.

Tendencje wskazują, że nowoczesna e-usługa to usługa mobilna. W znacznej mierze decydującym czynnikiem jest szybkość połączenia. Przewiduje się, że do 2015 roku szybkość połączenia z siecią mobilną wzrośnie 10-krotnie. Według raportu firmy Cisco w roku 2015 na świecie będzie w użytku ponad 5,6 mld urządzeń osobistych przyłączonych do sieci mobilnych, a także 1,5 mld węzłów M2M (machine-to-machine), co odpowiada mniej więcej jednemu połączeniu mobilnemu przypadającemu na każdego mieszkańca Ziemi. W 2015 r. mobilne wideo będzie stanowić 66% całego ruchu w sieciach mobilnych, a to oznacza 35-krotny wzrost w latach 2010–2015. To największy wzrost ruchu związanego z konkretnym zastosowaniem sieci mobilnych, jaki przewidziano dotychczas w badaniu Cisco VNI Global Mobile Data Traffic Forecast. Ruch wygenerowany przez urządzenia typu tablet wzrośnie 205-krotnie – jest to najwyższy wskaźnik spośród wszystkich kategorii sprzętowych¹¹.

Sytuację i prognozę w zakresie szybkości połączeń przedstawiono w tabeli 2.

⁸ *Rozwój e-usług w Polsce*, „Media Planet” 2010, nr 1, dodatek do „Gazety Prawnej”, s. G7.

⁹ B. Mazurek-Kucharska, J. Kuciński, R. Flis: *Motywy rozpoczęcia działalności w sferze e-usług. Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe*, PARP, Warszawa 2009, s. 17.

¹⁰ S. Komorowski, M. Koralewski, A. Kośmider, M. Kraska, J. Langer, K. Nowaczyk, J. Pucher: *Rozwój sektora e-usług na świecie*, PARP, Warszawa 2010, s. 112–114.

¹¹ <http://www.egospodarka.pl/61814,Sieci-mobilne-znacznie-zwieksza-ruch,1,39,1.html>

Tabela 2

Szybkości połączeń (kb/s)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Średnia szybkość połączenia mobilnego	101	215	359	584	934	1465	2220
Średnia szybkość połączenia ze smartfonu	613	1036	1443	1953	2608	3424	4404

Źródło: <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Sieci-mobilne-beda-rosly-2283651.html>

Nowoczesna e-usługa powinna się odznaczać się następującymi cechami:

- mobilność,
- prostota,
- oryginalność,
- otwartość kodu,
- indywidualizm i personalizacja,
- społeczność,
- *cloud computing* i rozwiązania webowe¹².

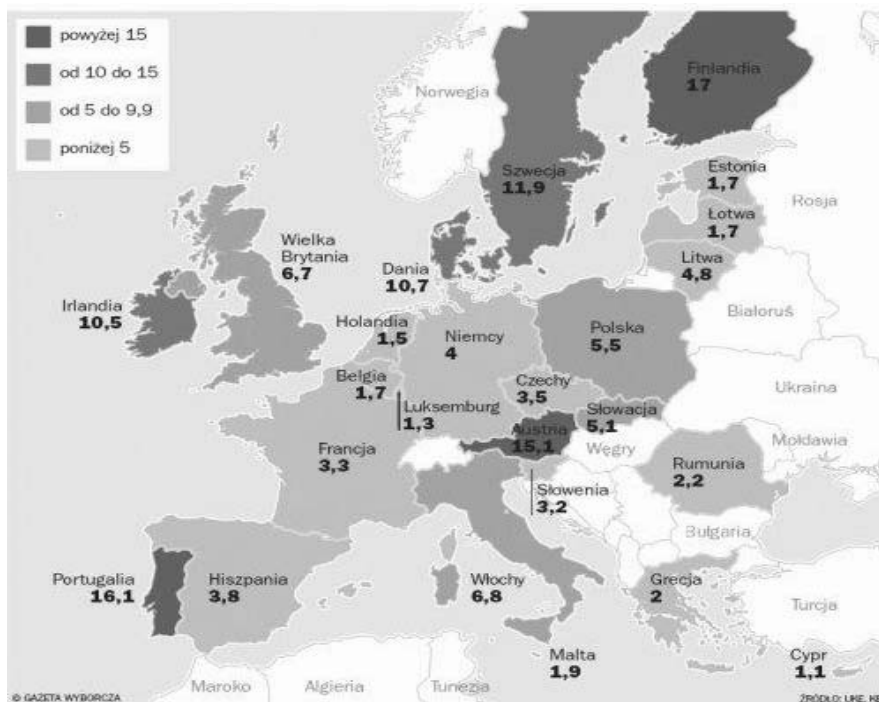
W polskiej gospodarce potrzeby społeczeństwa informacyjnego, mające tendencję wzrostową, jak i oznaki kryzysu gospodarczego, przyczyniły się do rozwoju nowych e-usług. Nowe usługi to m.in. serwisy typu *social lending*, pozwalające na wzajemne pożyczanie pieniędzy do kwoty 500 zł¹³, a także usługi korporacyjnych sieci wirtualnych, bilety lotnicze wystawiane tylko w wersji elektronicznej lub katalogi elektroniczne obsługujące sieci handlowe¹⁴.

W zakresie kreowania nowoczesnych e-usług bazujących na mobilnych urządzeniach sytuacja w Polsce w porównaniu do państw członków Unii Europejskiej nie przedstawia się najgorzej, co zaprezentowano na rysunku 3. Niemniej warto nadmienić, że Internet w starszych modelach telefonów jest zazwyczaj świadczony przy użyciu technologii WAP, EDGE, GPRS i jest wtedy bardzo wolny, w nowszych modelach telefonów świadczony jest w technologii 3G, która jest szybsza. Istotną kwestią jest udział poszczególnych modeli w użytkowaniu.

¹² S. Komorowski, M. Koralewski, A. Kośmider, M. Kraska, J. Langer, K. Nowaczyk, J. Pucher: *Rozwój sektora e-usług...*, *op.cit.*, s. 115.

¹³ Bez pisemnego potwierdzenia wymaganego zgodnie z art. 720 Kodeksu cywilnego.

¹⁴



Rys. 3. Dostęp do Internetu mobilnego przez modemy w krajach UE w 2009 r.

Źródło: <http://www.internetstats.pl/index.php/2010/09/internet-mobilny-penetracja-w-krajach-ue/>

Podsumowanie

E-usługowy rynek obejmuje coraz to nowe branże tradycyjnego rynku. Rozwój e-usług w Polsce uzależniony jest od czynników technicznych – posiadanie odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej (komputer, dostęp do Internetu, a w przypadku niektórych e-usług: kamery, oprogramowania), finansowych – koszty związane z dostępem i sprzętem.

W sieci pojawiają się e-usługi, które odznaczają się prostotą i dostępnością. Osiągnięcie sukcesu w prowadzeniu działalności e-usług wymaga ciągłego ich doskonalenia i unowocześniania. Nowe formy połączeń z Internetem, m.in. mobilna technologia, przyczyniają się do progresji liczby internautów, aczkolwiek jest to uzależnione od dostępu do nowych technologii, takich jak np. 3G.

Literatura

1. *Analiza cen usług stacjonarnego dostępu do Internetu w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej*, UKE, Warszawa, czerwiec 2010.
2. Komorowski S., Koralewski M., Kośmider A., Kraska M., Langer J., Nowaczyk K., Pucher J.: *Rozwój sektora e-usług na świecie*, PARP, Warszawa 2010, s. 112–114.
3. Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., Flis R.: *Motywy rozpoczęcia działalności w sferze e-usług. Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe*, PARP, Warszawa 2009, s. 17.
4. Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego zmieniające rozporządzenie w sprawie udzielania przez PARP pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013, DzU 2009, nr 21, poz. 115.
5. *Rozwój e-usług w Polsce*, „Media Planet” 2010, nr 1, dodatek do „Gazety Prawnej”, s. G7.
6. *Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2010 r. – Raport Urzędu Komunikacji Elektronicznej*, <http://www.uke.gov.pl/>
7. <http://www.bankier.pl>
8. <http://www.egospodarka.pl>
9. <http://www.internetstats.pl/>
10. <http://www.logistyka.net.pl>
11. <http://www.stat.gov.pl/>

SELECTED ASPECTS OF THE ISSUES RELATING TO THE PROVISION OF E-SERVICES

Summary

The article is an attempt to describe the general characteristics of issues concerning demand and supply in providing e-services and conditions existing on both sides.

Translated by Krystyna Hat