

# Krzysztof Ołpiński

---

## Komunikacja elektroniczna

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 104, 45-53

---

2013

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.

*KRZYSZTOF OŁPIŃSKI*

Urząd Komunikacji Elektronicznej

## KOMUNIKACJA ELEKTRONICZNA

### Wprowadzenie

Termin komunikacja elektroniczna znajduje się obecnie w powszechnym użyciu, nie został jednak dotychczas w pełni określony kontekst definicyjny oraz zakres przedmiotowy tego pojęcia. Polskie ustawodawstwo w zakresie komunikacji elektronicznej rozproszone jest w wielu aktach, często niespójnych ze sobą. Jednym z dokumentów traktujących o komunikacji elektronicznej jest ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204). W rozumieniu wspomnianej ustawy środki komunikacji elektronicznej to „rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość, przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi”. Syntetyzując, jedną z prób ujęcia w ramy definicyjne pojęcia „komunikacja elektroniczna” może być zamknięcie go w podziale na trzy podstawowe grupy:

- Internet,
- intranet,
- poczta elektroniczna e-mail.

### 1. Istota komunikacji elektronicznej

Komunikacja elektroniczna bezsprzecznie posiada wszystkie zalety komunikacji pisemnej. Stanowi w chwili obecnej doskonale narzędzie zarówno dla obywateli, czyli osób prywatnych, jak i podmiotów gospodarczych posiadających jednost-

ki w wielu różnych, często bardzo oddalonych od siebie miejscach, zapewniając szybkość przepływu informacji.

Oprócz bezspornych zalet komunikacja elektroniczna, podobnie jak wszystkie rodzaje komunikacji, ma także swoje wady. Największą wadą, która obecnie w coraz większym stopniu znajduje swoje odzwierciedlenie w codziennym życiu, jest pogłębiające się odhumanizowanie stosunków międzyludzkich. Co prawda ten rodzaj komunikacji pozwala na najszybsze przesyłanie wszelkiej informacji bez konieczności bezpośredniego kontaktu, spotkania czy rozmowy, lecz nie ma tu miejsca na poznanie całej tak często potrzebnej w kontaktach międzyludzkich sfery komunikacji niewerbalnej.

Kolejną wadą, coraz bardziej uciążliwą dla użytkowników komunikacji elektronicznej, jest tzw. spam. W słowniku internautów spam oznacza niechcianą wiadomość elektroniczną, która przesyłana jest za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Istota spamu polega na rozsyłaniu dużej liczby informacji o takiej samej treści do bliżej nieokreślonego kręgu odbiorców, treść tych wiadomości w wielu przypadkach nie ma żadnego znaczenia. Aby określić wiadomość mianem spamu, przyjąć należy, że powinna charakteryzować się ona następującymi elementami:

- treść wiadomości jest niezależna od tożsamości odbiorcy,
- odbiorca nie wyraził uprzedniej zamierzonej zgody na otrzymanie tej wiadomości,
- treść wiadomości daje podstawę do przypuszczeń, iż nadawca wskutek jej wysłania może odnieść zyski, które są nieproporcjonalne w stosunku do korzyści odbiorcy.

We wspomnianej już ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną wprowadzone zostały regulacje dotyczące spamu komercyjnego. Ustawa ta jest głównym aktem prawnym hamującym zasięg i rozmiary spamu w Polsce. Ten akt prawny jest wynikiem implementacji dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nr 2000/31 z dnia 8 czerwca 2000 r. (dyrektywa o handlu elektronicznym) oraz dyrektywy nr 2002/58 z dnia 12 lipca 2002 r. (dyrektywa w sprawie przetwarzania danych osobowych oraz ochrony prywatności w sektorze komunikacji elektronicznej). Zgodnie z art. 10 pkt 1 tej ustawy zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

Wspomniana ustawa za cel miała wprowadzenie ochronnego modelu *opt-in*. Istota tego modelu polega na wyrażeniu zgody odbiorcy na otrzymywanie wiadomości drogą elektroniczną. Zgoda taka powinna być wyraźna i uprzednia, tj. udzielona przed otrzymaniem wiadomości zaliczanej do spamu. Mówi o tym art. 10 pkt 2 wspomnianej ustawy: Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

Przeciwieństwem modelu *opt-in* jest model *opt-out*, który bazuje na przyzwoleniu na wysyłanie wiadomości do czasu, w którym nastąpi wyraźny sprzeciw adresata. Model ten polega na tym, że odbiorca informacji za każdym razem informowany jest o możliwości rezygnacji z otrzymywania od nadawcy wiadomości. W praktyce najczęściej przybiera to postać stosownej klauzuli z hiperłączem, którego uaktywnienie skutkuje wykreśleniem danej osoby z listy odbiorców wiadomości elektronicznych od danego podmiotu.

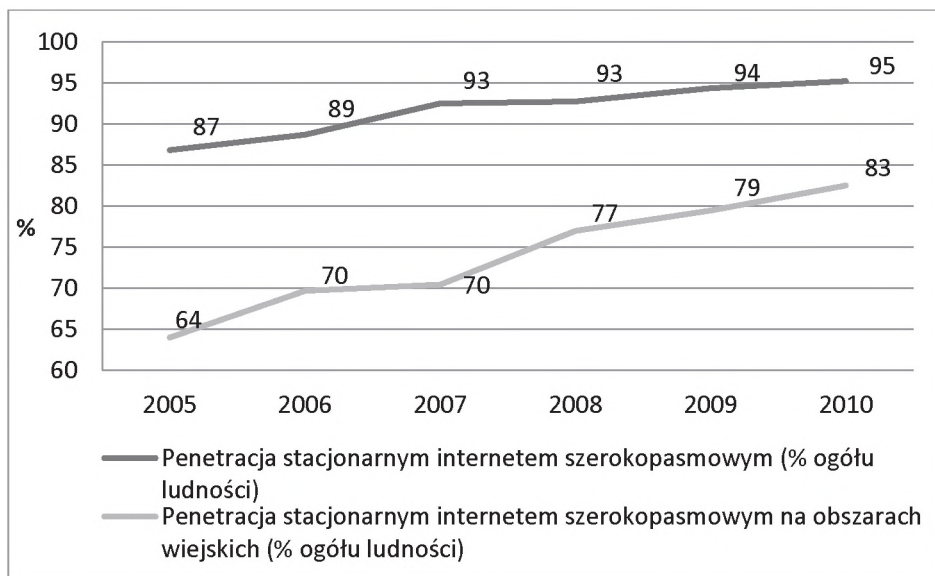
W obecnej wirtualnej rzeczywistości wykształcił się jeszcze jeden schemat – *double opt-in*. Cechą charakterystyczną tego modelu jest to, że aby dana osoba została wpisana na listę adresatów, musi się na nią zapisać, po czym tę czynność potwierdzić, z reguły za pomocą podanego podczas rejestracji adresu e-mailowego. Ma to na celu ochronę przed dokonywaniem wpisów na listy przez osoby trzecie. Jeżeli dana osoba chce otrzymywać np. oferty szkoleniowe, wydawany w formie elektronicznej biuletyn bądź jakiegokolwiek inne informacje, musi zapisać się na listę odbiorców przez wypełnienie odpowiedniego formularza na stronie internetowej wydawcy. Wysłanie formularza spowoduje wygenerowanie i automatyczne wysłanie, na podany w formularzu adres e-mail, wiadomości z prośbą o potwierdzenie rejestracji. Do czasu jego dokonania na serwerze wydawcy biuletynu dane adresata będą przez jakiś czas przechowywane jako dane niepotwierdzone, nieaktywne. Zmienia one swój status dopiero po potwierdzeniu rejestracji.

Ostatni model trudno jednak uznać za spam, gdyż odbiorca informacji potwierdza chęć otrzymywania informacji drogą e-mailową.

## 2. Ocena rozwoju komunikacji elektronicznej w gospodarce Unii Europejskiej

Śledząc rozwój gospodarki elektronicznej w krajach Unii Europejskiej na przestrzeni ostatnich lat, należy zwrócić uwagę na kilka podstawowych obszarów, które powinny być stale rozwijane, by gospodarka europejska była dynamiczna i jednocześnie konkurencyjna. Do obszarów tych należą między innymi: dostęp do Internetu szerokopasmowego, handel elektroniczny oraz bankowość elektroniczna, czyli elementy wchodzące w szeroki zakres komunikacji elektronicznej.

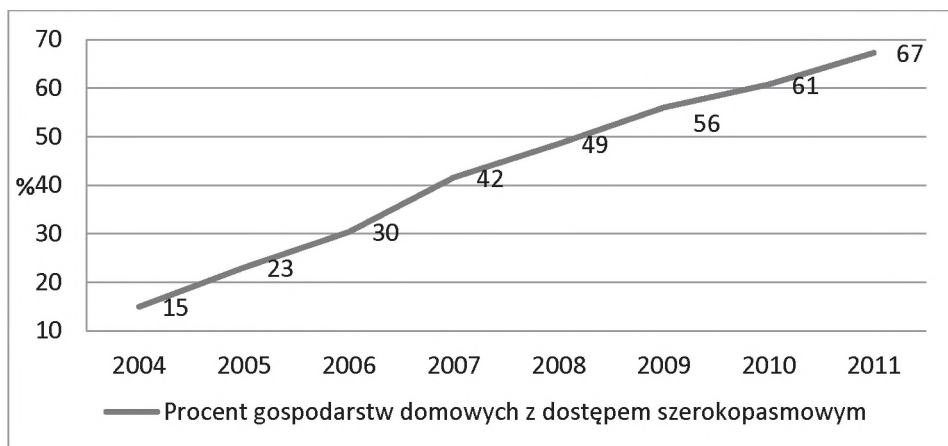
Na przełomie lat 2005–2010 nastąpił znaczny rozwój penetracji stacjonarnym Internetem szerokopasmowym. W 2010 r. 95% ludności w Unii Europejskiej miało możliwość korzystania z Internetu stacjonarnego, co oznacza, że prawie każda osoba w gospodarstwie domowym mogła korzystać z Internetu szerokopasmowego w technologii DSL bądź za pomocą modemów kablowych. Odsetek takich osób systematycznie wzrasta od roku 2005. Ta tendencja szczególnie widoczna jest wśród osób zamieszkujących obszary wiejskie, gdzie zanotowano prawie 30% wzrost penetracji Internetem szerokopasmowym w stosunku do roku 2010.



Rys. 1. Penetracja stacjonarnym Internetem szerokopasmowym na obszarze Unii Europejskiej (27 państw) w latach 2005–2010

Źródło: <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

Opisywany rozwój Internetu szerokopasmowego w zdecydowanie większym stopniu widoczny jest w odniesieniu do gospodarstw domowych, co obrazuje poniższy wykres:

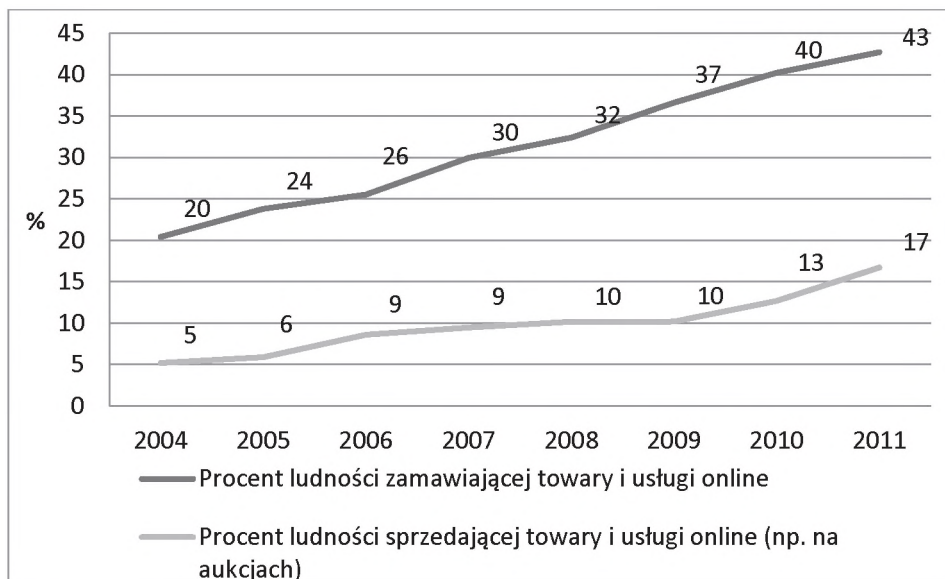


Rys. 2. Procent gospodarstw domowych z dostępem szerokopasmowym na obszarze Unii Europejskiej (27 państw) w latach 2004–2011

Źródło: <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

W 2004 r. zaledwie 15% europejskich gospodarstw domowych posiadało dostęp do Internetu. Cztery lata później możliwość podłączenia do sieci Internet wykazała prawie połowa gospodarstw. W chwili obecnej ok. 70% gospodarstw może korzystać z Internetu.

Znaczny postęp w gospodarce elektronicznej nastąpił również w obszarze handlu elektronicznego:



Rys. 3. Procent ludności zamawiającej oraz sprzedającej towary i usługi online na obszarze Unii Europejskiej (27 państw) w latach 2004–2011

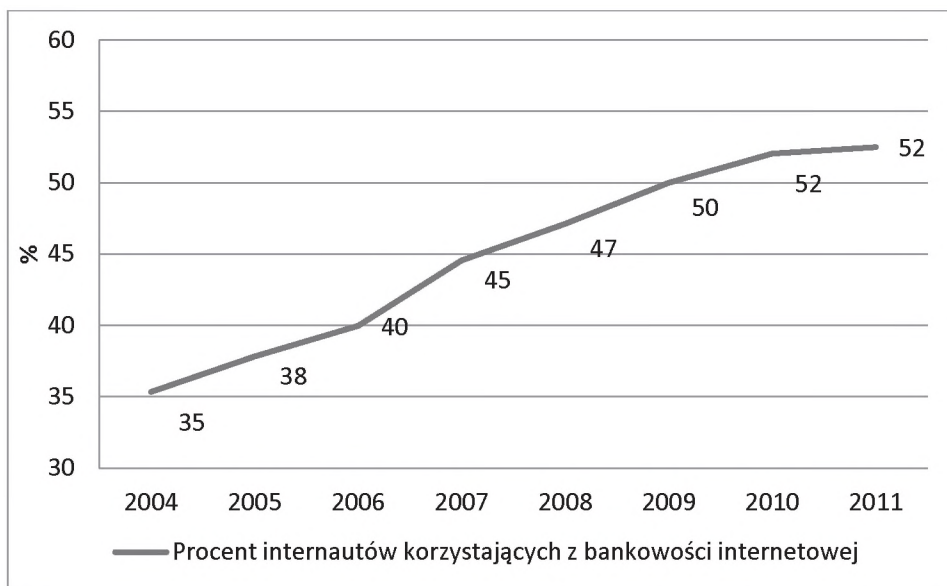
Źródło: <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

Wprawdzie mieszkańcy Unii Europejskiej w chwili obecnej nie wykorzystują w pełni możliwości, które oferuje Internet w przypadku handlu elektronicznego, jednakże z roku na rok wzrasta poziom zaufania konsumentów do tej formy zakupu, jak również przedsiębiorców, których koszty prowadzenia działalności gospodarczej znacznie maleją przy takiej formie sprzedaży.

W latach 2004–2011 widoczne były korzystne zmiany zarówno w zakresie kupowania towarów i usług za pośrednictwem Internetu, jak i ich sprzedaży. W okresie tym handel elektroniczny wśród osób w wieku od 16 do 74 lat zwiększył się dwukrotnie w przypadku zakupu towarów oraz ponad trzykrotnie w odniesieniu do ich sprzedaży.

Istotnym obszarem, który wpływa w znacznym stopniu na rozwój gospodarki Unii Europejskiej, są usługi bankowości elektronicznej. Aktywność klientów wzra-

sta wprost proporcjonalnie do upływu czasu, w którym korzystają oni z tej formy świadczenia usług bankowych. Im dłużej bowiem korzystają z usług online, tym bardziej wzrasta ich zaufanie, co powoduje, że zachęcają innych klientów do tego rodzaju usług.



Rys. 4. Procent internautów korzystających z bankowości internetowej na obszarze Unii Europejskiej (27 państw) w latach 2004–2011

Źródło: <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

Korzystanie z usług bankowości elektronicznej staje się w Unii Europejskiej coraz bardziej powszechne. Jednym z głównych powodów, dla których klienci wybierają tę formę korzystania z usług, jest niewątpliwie fakt, że jest ona tańsza – zarówno dla banków, jak i dla klientów, ponieważ z jednej strony pozwala bankom na zmniejszenie liczby pracowników zatrudnionych do podstawowej obsługi klientów, jak na przykład przyjmowanie zleceń, z drugiej zaś klientom banków umożliwia zaoszczędzenie czasu, ponieważ mogą korzystać z tych usług online.

Analizując dotychczasowy okres działań na rzecz budowy gospodarki elektronicznej, należy stwierdzić, iż rozwija się ona z roku na rok w szybkim tempie. Przy takim tempie rozwoju w ciągu najbliższych lat e-gospodarka może stać się jednym z filarów gospodarczej konkurencyjności Unii Europejskiej.

### 3. Bariery rozwoju gospodarki elektronicznej

W ogólnym rozumowaniu barierą można nazwać wszelkie przeszkody hamujące wzrost lub rozwój danego przedsiębiorstwa, dziedziny nauki czy technologii. Bariery w elektronicznej komunikacji w Polsce możemy podzielić na kilka większych grup:

- bariery edukacyjne i świadomościowe,
- bariery polegające na niedostosowaniu organizacji, metod pracy i istniejących procedur, w tym przyzwyczajenie do dokumentu papierowego,
- bariery prawne,
- bariery finansowe oraz brak infrastruktury dostępowej,
- bariery polegające na zbyt skomplikowaniu dostępnych usług elektronicznych.

Bariery edukacyjne i świadomościowe mogą być postrzegane przede wszystkim jako niewystarczający poziom wiedzy oraz świadomości społecznej uczestników komunikacji elektronicznej. Adekwatnym przykładem może być e-administracja: brak potrzeby społecznej stosowania rozwiązań e-administracji oraz niewystarczający poziom wiedzy i edukacji, a przez to brak kultury informatycznej. Wynika stąd niska ocena przydatności elektronicznej administracji i brak motywacji do korzystania z takich rozwiązań. Sprowadza się to do niezauważania korzyści wynikających z e-administracji, co w konsekwencji prowadzi do niechęci z posługiwania się rozwiązaniami e-administracji, w tym dokumentami w postaci elektronicznej.

Powszechne jest w dalszym ciągu przyzwyczajenie do dokumentu papierowego. Przejawia się ono w licznych przykładach żądania dostarczenia zaświadczeń i załączników nawet wówczas, gdy bardziej aktualne są dane dostępne w formie elektronicznej (np. księgi wieczyste). W wielu przypadkach urzędy wymagają w różnych sprawach dostarczania papierowych załączników i zaświadczeń, mimo wyraźnie sformułowanych wskazówek zawartych w art. 220 par. 1 p. 2 ppkt b k.p.a. (Dz.U. 1960 nr 30, poz. 168): „Organ administracji publicznej nie może żądać zaświadczenia ani oświadczenia na potwierdzenie faktów lub stanu prawnego, jeżeli możliwe są do ustalenia przez organ na podstawie rejestrów publicznych posiadanych przez inne podmioty publiczne, do których organ ma dostęp w drodze elektronicznej na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne”.

Niedostosowanie organizacji, metod pracy i istniejących procedur przejawia się w głównej mierze w ogólnym przywiązaniu i przyzwyczajeniu do obrotu dokumentacją w formie wydruków papierowych. Przykładem odzwierciedlającym przytoczoną sytuację jest konieczność udokumentowania wykorzystywania środków unijnych przy użyciu dokumentacji w formie papierowej. Dzieje się tak mimo braku nakazów prawnych. Przy gromadzeniu dokumentacji do pozwoleń na budowę, przyłączeniu do infrastruktury wodno-kanalizacyjnej lub gazowej i w wielu innych



przypadkach należy załączyć oryginalne mapy, wypisy, faktury – wszystkie dokumenty z oryginalnymi pieczęciami i podpisami osób uprawnionych.

Brak jest odpowiednich procedur dotyczących postępowania z dokumentami elektronicznymi, np. przy wymianie dokumentów między jednostkami administracji publicznej. Urzędy w komunikacji między sobą w dużej mierze prowadzą korespondencję w wersji papierowej. Niewystarczające jest także zainteresowanie *Elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej* (ePUAP). Niewielka jest liczba podmiotów korzystających z tej platformy, co wynika w głównej mierze z dużego opóźnienia m.in. w tworzeniu profilu zaufanego.

Bariery prawne skupiają się przede wszystkim na braku odpowiednich uregulowań prawnych, na istnieniu uregulowań niespójnych bądź poprzez istnienie przepisów, które nie odpowiadają samej istocie elektronicznej komunikacji. Urzędy nie stosują jednolitej wykładni prawa, często samodzielnie podejmując się interpretacji przepisów.

Bariery polegające na braku infrastruktury dostępowej oraz zbieżne z nimi bariery finansowe polegają przede wszystkim na braku powszechnej dostępności Internetu i utrudnieniach w budowaniu własnej infrastruktury dostępowej. Brak powszechnej dostępności do Internetu dotkliwy jest przede wszystkim na obszarach pozamiejskich, gdzie część społeczeństwa jest wykluczona z dostępu do komunikacji elektronicznej.

Bariery polegające na zbytnim skomplikowaniu dostępnych usług elektronicznych, co w głównej mierze dotyczy urzędów administracji publicznej, koncentrują się przede wszystkim na nieczytelnych i trudnych w odbiorze stronach internetowych tych urzędów, na nieergonomicznych systemach czy w końcu na zbyt skomplikowanych instrukcjach, formularzach i rejestrach, za pomocą których obywatel się z nim kontaktuje.

## **Podsumowanie**

Określenie „komunikacja elektroniczna” jest w obecnym języku pojęciem coraz częściej stosowanym. Znajduje swoje odzwierciedlenie zarówno w pracy, jak i w czynnościach towarzyszących w codziennym życiu. Komunikujemy się za pomocą e-maili, komunikatorów internetowych, portali społecznościowych, korzystamy ze stron internetowych, intranetu. Coraz częściej robimy zakupy w sieci, rezerwujemy wycieczki, bilety na samolot czy do kina. Tendencja ta ma swoje wady (pewnego rodzaju odhumanizowanie kontaktów międzyludzkich), jak i niewątpliwe zalety (łatwość i szybkość). W ostatnich latach następuje jednak gwałtowny wzrost odsetka ludzi korzystających z usług komunikacji elektronicznej, który doprowadzi w przyszłości do stworzenia społeczeństwa w pełni z informatyzowanego.

## Literatura

1. Norris M., West S.: *e-biznes*, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności, Warszawa 2001.
2. Kuliński M.: *Regulacje komunikacji elektronicznej w rozwoju społeczeństwa informacyjnego Unii Europejskiej*, C.H. Beck, Warszawa, 2010.
3. Monarcha-Matlak A.: *Obowiązki administracji w komunikacji elektronicznej*, Oficyna Wydawnictwo, Warszawa, 2008.
4. [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).
5. <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

## ELECTRONIC COMMUNICATION

### Summary

The term “electronic communication” is more commonly used phrase, but so far have not been precisely defined its definition. In this material attempt to present the essence of electronic communication as well as attempt to define electronic communication. The development of the information society through advances in electronic communication and e-economy that occurred in recent years in the European Union was presented as well. The final section presents barriers to the development of electronic communications and electronic commerce, which in varying degrees inhibit or slow down the development of e-business.

*Translated by Krzysztof Ołpiński*

\*\*\*

Tezy zawarte w opracowaniu odzwierciedlają indywidualne poglądy autora i nie mogą być traktowane jako stanowisko Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.