

**Kornelia Batko**

**Grażyna Billewicz**

# **E-USŁUGI W BIZNESIE I ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ**

## **Wprowadzenie**

Żyjemy w społeczeństwie informacyjnym, w którym Internet stał się medium determinującym prawie każdą sferę działalności człowieka<sup>1</sup>. Ma wpływ na prowadzenie biznesu, załatwianie spraw urzędowych, spędzanie wolnego czasu, a nawet na kształtowanie się relacji międzyludzkich. Z perspektywy biznesowej zauważalne jest, że Internet sprzyja kreowaniu nowych dziedzin biznesu wykorzystujących wirtualny rynek. Przez Internet można oferować wiele usług, często takich, które wcześniej nie miały swojego odpowiednika w realnym świecie. Ponadto, dzięki rozpowszechnieniu się stron internetowych, narzędzi ICT oraz zaawansowanych technologii informatycznych duża część z tych usług jest wykonywana automatycznie, bez udziału człowieka. Usługi takie określa się jako e-usługi, którym poświęcone jest niniejsze opracowanie. Głównym celem artykułu jest prezentacja istoty e-usług, technologii wykorzystywanych w dostarczaniu e-usług, a także sektorów (obszarów) wdrażania e-usług. W artykule dokonano analizy podmiotów realizujących e-usługi, a zwłaszcza zachodzące relacje między nimi, poparte przykładami z biznesu i administracji oraz statystykami. Na zakończenie omówiono bariery rozwoju e-usług w Polsce.

---

<sup>1</sup> Współczesny człowiek stoi przed wyzwaniem społeczeństwa postindustrialnego (D. Bell: *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Basic Books, New York 1973), społeczeństwa pokapitalistycznego (P.F. Drucker: *Spółczesność postkapitalistyczna*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999), zwanego także społeczeństwem trzeciej fali (A. Toffler: *The Third Wave*. Bantam Books, New York 1980; Idem: *Trzecia fala*. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2001) albo inaczej społeczeństwem informacyjnym (M. Gołiński: *Spółczesność informacyjna – problemy definicyjne i problemy pomiaru*. W: *Polskie doświadczenia w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego: dylematy cywilizacyjno-kulturowe*. Red. W. Haber. <http://winntbg.bg.agh.edu.pl/skrypty/0037/cz0-r11.pdf>, Kraków (odczyt 24.08.2012; *Spółczesność informacyjna*. Red. J. Papińska-Kasparek. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008).

## 1. Istota e-usług i technologie wykorzystywane w ich dostarczaniu

W literaturze przedmiotu występuje bardzo wiele definicji e-usług. Wydaje się wręcz niemożliwe jednoznaczne wyznaczenie granic e-usługi ze względu na dynamiczny charakter środowiska, w którym się ona tworzy i rozwija. Konsekwencją tego jest trudność w jednoznacznym określeniu, czy dana aktywność internetowa jest e-usługą czy też nie. E-usługę można świadczyć za pośrednictwem: Internetu, urządzeń mobilnych, telewizji satelitarnej i cyfrowej.

W związku z trudnościami definicyjnymi, e-usługa jest identyfikowana i rozumiana jako usługa, która spełnia następujące warunki:

- jest świadczona w sposób częściowo lub całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną,
- jest realizowana w Internecie i za pośrednictwem Internetu,
- jest zindywidualizowana względem odbiorcy (personalizowana),
- strony świadczonej usługi znajdują się w różnych miejscach (usługa zdalna)<sup>2</sup>.

Zatem e-usługi to takie usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w formie tradycyjnej e-usługę odróżnia zazwyczaj brak udziału człowieka po drugiej stronie i świadczenie usługi na odległość. E-usługi powinny być dostarczane za pomocą systemu informatycznego, np. aplikacji internetowej, serwisu internetowego i świadczone na żądanie usługobiorcy (o każdej porze i w różnej formie).

W literaturze przedmiotu można znaleźć także szersze rozumienie terminu e-usługa. Podejście takie zaprezentowane zostało m.in. w publikacji „E-usługi a społeczeństwo informacyjne”, w której e-usługi są rozumiane jako nowa forma świadczenia usług przy wykorzystaniu Internetu, od momentu kontaktowania się firmy z klientem celem przedstawienia oferty poprzez zamówienie usługi, jej świadczenie i kontakt z klientem po wykonaniu usługi<sup>3</sup>. Definicję elektronicznej usługi podano także w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 29 stycznia 2009 roku (Dz.U. 2009, nr 21, poz. 115)<sup>4</sup>.

W ostatnich latach obserwujemy ciągły rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych, co sprzyja także rozwojowi i ciągłemu doskonaleniu e-usług. W związku z ewolucją mającą na celu przejście z usług świadczonych w sposób

<sup>2</sup> M. Śliwiński: Modele biznesowe e-usług. <http://parp.gov.pl> (2008).

<sup>3</sup> A. Dąbrowska, M. Janoś-Kreso, A. Wódkowski: E-usługi a społeczeństwo informacyjne. Difin, Warszawa 2009, s. 41.

<sup>4</sup> Dz.U. 2009, nr 29, 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.

tradycyjnych w kierunku e-usług, należy zdefiniować pewne standardy, jakie powinny spełniać e-usługi. Innymi słowy, powinno się wyspecyfikować cechy charakterystyczne dla e-usług. Zatem, e-usługi powinny się charakteryzować:

- prostotą, oznaczającą łatwość i intuicyjność korzystania z usług przez użytkownika,
- oryginalnością, a zatem e-usługa powinna stanowić coś nowego, czego dotąd nie było na rynku lub nowe rozwiązanie oparte na istniejących w gospodarce trendach,
- indywidualizacją i personalizacją, czyli dostosowaniem usługi do użytkownika i jego preferencji, przez co użytkownik odnosi wrażenie, że usługa jest skierowana bezpośrednio do niego,
- mobilnością, rozszerzeniem tradycyjnych e-usług oferowanych jako strony internetowe o nowe kanały dystrybucji, czyli rozwiązania na urządzenia mobilne (np. smart fonów, tablety) dedykowane dla telewizji satelitarnej lub cyfrowej,
- otwartością kodu, czyli dostępem do kodu źródłowego usługi, który może być modyfikowany na bieżąco przez społeczność internetową pracująca nad ulepszeniami,
- uspołecznieniem, możliwością stworzenia e-społeczności wokół danej usługi,
- możliwością świadczenia w formie cloud computing lub rozwiązań webowych, co pozwala na redukcję problemów z kompatybilnością systemów operacyjnych czy back up'em danych; dzięki tym technologiom potrzebne programy znajdują się na serwerach dostawcy: klient po swojej stronie ma dostęp do interfejsu (na ogół w postaci ujednoczonego środowiska pracy) poprzez program – klienta, np. przeglądarkę internetową<sup>5</sup>.

Warto podkreślić, że e-usługi, poza niewątpliwym ułatwieniem przebiegu transakcji, dają nowe możliwości, do których można zaliczyć:

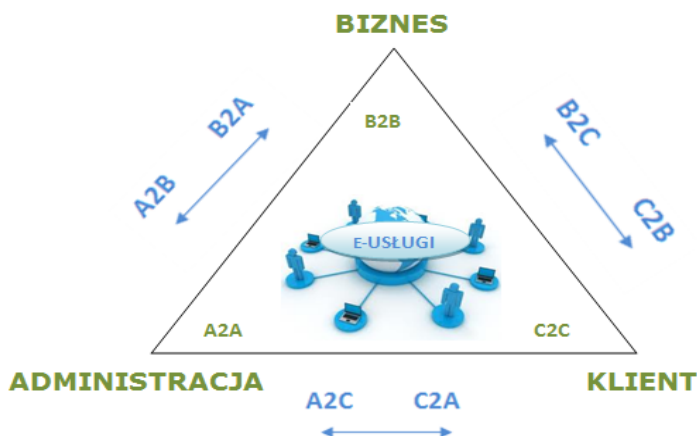
- nowy sposób dostarczania usług – e-usługi pozwalają na płynne przesyłanie danych pomiędzy różnymi platformami, monitorowanie i utrzymanie urządzeń oraz podzespołów; firmy mogą sprawniej działać, jednocześnie zatrudniając mniejszą liczbę pracowników nadzorujących system, procesy i różne urządzenia,
- postrzeganie informacji jako nowego źródła wartości – e-usługi pozwalają na dokonywanie operacji na podstawie decyzji w tych gałęziach przemysłu, w których nawet niewielkie zmiany trendów zewnętrznych czy wydarzeń mają istotne znaczenie; głównie chodzi tu o transport, energię czy usługi finansowe,

---

<sup>5</sup> S. Komorowski, M. Koralewski, A. Kośmider, M. Kraska, J. Langer, K. Nowaczyk, J. Pucher: Rozwój sektora e-usług na świecie. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP). <http://parp.gov.pl> (2010).

- zorientowanie usług na klienta – nie ma ograniczeń co do ilości e-usług,
- e-usługi są bardziej zorientowane na indywidualizację obsługi, a klient bierze czynny udział w ich współtworzeniu,
- oferowanie mikrousług na żądanie – przewiduje się, że w niedalekiej przyszłości e-usługi będą dostępne na każde żądanie<sup>6</sup>.

Bardzo ważnym zagadnieniem, jeżeli chodzi o świadczenie e-usług, jest rozpoznanie modeli biznesowych świadczenia e-usług (rys. 1). W gospodarce elektronicznej nowe reguły przedsiębiorczości oraz nowe technologie pozostają ze sobą w ścisłych relacjach, wzajemnie się przenikając i warunkując. Przy opisywaniu modeli e-biznesowych wyróżnia się trzy najważniejsze podmioty e-gospodarki: przedsiębiorstwa, klientów i administrację.



Rys. 1. Relacje (modele) świadczenia e-usług

E-usługi mogą być świadczone pomiędzy wszystkimi trzema podmiotami gospodarki wymienionymi wyżej. Relacje te zawsze powinny być dwukierunkowe. Wśród tych relacji sprzyjającymi kreacji e-usług można wyróżnić relacje: B2B (business-to-business), czyli relacje biznes-biznes, B2C (business-to-consumer), czyli relacje biznes-klient (konsument), C2B (consumer-to-business), czyli relacje klient (konsument)-biznes, C2C (consumer-to-consumer), czyli relacje klient-klient, B2A (business-to-administration), czyli relacje biznes-administracja, A2B (administration-to-business), czyli relacje administracja-biznes, C2A (consumer-to-administration), czyli relacje obywatel-administracja, A2C (administration-to-consumer), czyli relacje administracja-obywatel, A2A (administration-to administration), czyli relacje administracja-administracja.

<sup>6</sup> A. Dąbrowska, M. Janoś-Kreso, A. Wódkowski: Op. cit., s. 41-42.

## 2. Obszary e-usług

Dokonując analizy e-usług należy zwrócić szczególną uwagę na obszary ich wdrożeń. Dynamiczny rozwój e-usług można zaobserwować w takich obszarach, jak komunikacja, administracja, handel, bankowość, ochrona zdrowia, finanse, nauka, turystyka, kultura.

Wdrożenie technologii informacyjno-komunikacyjnych w tych obszarach określa się kolejno mianem:

- e-komunikacji, czyli wykorzystaniem kanałów internetowych do komunikacji, np. komunikatory internetowe, fora czy usługi wideofoniczne (np. Skype),
- e-administracji, czyli ciągłym procesem doskonalenia jakości rządzenia i świadczenia usług administracyjnych poprzez przekształcanie relacji wewnętrznych i zewnętrznych z wykorzystaniem Internetu i nowoczesnych środków komunikacji,
- e-handlu, czyli procesu sprzedawania i kupowania produktów i usług, a więc zawierania transakcji handlowych z wykorzystaniem środków elektronicznych, prowadzonych za pośrednictwem Internetu; najczęściej spotykana forma to sklepy on-line, aukcje internetowe,
- e-bankowości (bankowości internetowej), obsługi bankowej poprzez sieć w zakresie usług finansowych i doradczych, obsługi rachunków, kart płatniczych,
- e-zdrowia, obejmującym wszelkie zastosowania technologii teleinformatycznych w zapobieganiu chorobom, diagnostyce, leczeniu, kontroli oraz prowadzeniu zdrowego trybu życia; narzędzia e-zdrowia służą m.in. komunikacji między pacjentem a usługodawcami z branży opieki zdrowotnej, przekazywaniu danych pomiędzy poszczególnymi instytucjami oraz bezpośrednim kontaktom zarówno między pacjentami, jak i pracownikami służby zdrowia,
- e-finansów, czyli usług związanych przede wszystkim z dostępem do aktualnych informacji finansowych, obsługą własnych portfeli finansowych, zakupem usług finansowych i ubezpieczeniowych, doradztwem inwestycyjnym,
- e-pracy (telepracy), czyli pracy zdalnej wykonywanej poza siedzibą firmy z wykorzystaniem łączy internetowych oraz innych zdobyczy techniki: telefonu, faksu, komputera, które umożliwiają pracę na odległość; w ramach tej usługi wyróżnia się także możliwość elektronicznej aplikacji o pracę oraz wyszukiwanie ofert pracy,
- e-nauki (e-learning), czyli techniki szkoleń na odległość wykorzystujące wszelkie dostępne media: Internet, intranet, taśmy audio-wideo, cd-rom, przekazy satelitarne, telewizję, radio,

- e-turystyki, czyli wykorzystania Internetu w prowadzeniu działalności turystycznej, który nie tylko jest wykorzystany do promocji produktu turystycznego ale również do obrotu nim,
- e-kultury, czyli procesu udostępniania światowego dziedzictwa kulturowego poprzez nowoczesne kanały przekazu od telewizji, aż po Internet<sup>7</sup>.

Rodzaje i przykłady e-usług w podziale na wymienione powyżej obszary (sektory) prezentuje tabela 1.

Tabela 1

Rodzaje i przykłady e-usług w podziale na obszary wykorzystania

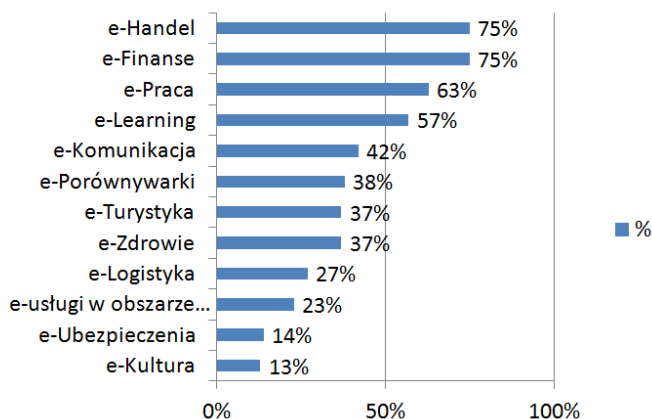
Obszar	Rodzaj e-usługi	Przykład
1	2	3
Komunikacja	Komunikatory i wideofony (C2C)	Skype, gg, tlen
	Fora i grupy dyskusyjne (C2C)	groups.google.com
	Portale społecznościowe (C2C)	facebook.pl, linkedin.pl
Administracja	Ogólnokrajowe platformy e-administracji	epuap.pl
	Regionalne platformy e-administracji	sekap.pl
	Portale umożliwiające przesyłanie dokumentów np. rozliczeń podatkowych	e-deklaracje.gov.pl
Handel	portale świadczące usługi księgowo, finansowe, marketingowe i podatkowe (B2B)	taxcare.pl, bankier.pl
Bankowość	Portale świadczące usługi bankowości elektronicznej (B2B, B2C)	pekao24.pl, ING BankOnLine
Ochrona zdrowia	Portale medyczne, które umożliwiają rezerwację wizyt i wybór lekarza (B2C)	osoz.pl
	Portale medyczne, pełniące rolę portalów społecznościowych, które umożliwiają wymianę opinii (C2C)	tacyjakja.pl
	Portale oferujące obsługę aptek (B2C)	i-apteka.pl
Finanse	Serwisy aukcyjne (B2B/C2C/B2C/C2B)	ebay.pl, allegro.pl
	Porównywarki cenowe (B2C)	ceneo.pl, nokaut.pl
	Serwisy internetowe prezentujące informacje finansowe, oferujące różnego rodzaju kalkulatory finansowe (B2C)	bankier.pl, money.pl
Nauka	Portale z bieżącymi informacjami, słowniki, encyklopedie, biblioteki cyfrowe, translatory językowe (B2C/C2C)	Portal Wiedzy PWN, ling.pl
	E-learning- portale szkoleniowe, np. w ramach uczelni (B2C)	netakademia.pl, moodle.ue.katowice.pl
	Portale rekrutacyjne dla studentów (B2C)	Internetowy system rekrutacyjny UE w Katowicach: isr.ue.katowice.pl

<sup>7</sup> Ibid.

cd. tabeli 1

1	2	3
Turystyka	Portale wyszukujące oferty wyjazdów oferowanych przez biura podróży (B2C)	wakacje.pl, itaka.pl
	Portale umożliwiające wirtualne spacery po muzeach, miastach itp. (B2C)	wirtualnespacery.yum.pl
	Auto mapy i lokalizatory miejsc (B2C)	maps.google.pl
Kultura	Serwisy informacyjne on-line udostępniające kanały wideo i kanały radiowe (B2C)	radio.biz.pl, youtube.pl, itelewizja.com
	Serwisy umożliwiające zakup biletów i rezerwacje miejsc na przedstawienia teatralne, koncert itp. (B2C)	ebilet.pl
Praca	e-recruitment, czyli te portale, które służą do poszukiwania pracy (B2C)	gowork.pl, pracuj.pl
	e-learning- portale szkoleniowe dla kandydatów szukających pracy i dla pracowników (B2C, B2C)	szkolenia24h.pl, kursy24h.pl
	serwisy skupiające specjalistów z danej branży czy z wielu branż – tzw. profesjonalistów (C2C)	goldenline.pl

Rozważając perspektywy rozwoju sektora e-usług warto przytoczyć wyniki badań ekspertów (członkowie zespołu Ekspertów Zewnętrznych Narodowego Programu Foresight „Polska 2020”), według których największe szanse rozwoju mają e-usługi w obszarze handlu, finansów i pracy (rys. 2)<sup>8</sup>.



Rys. 2. Rozwój e-usług w Polsce do 2020 roku

Źródło: J. Szut: E-usługi w Polsce – sytuacja bieżąca i perspektywy. W: R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kucuński: E-usługi – definicja i przykłady. <http://parp.gov.pl> (2011).

<sup>8</sup> J. Szut: E-usługi w Polsce – sytuacja bieżąca i perspektywy. W: R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kucuński: E-usługi – definicja i przykłady. <http://parp.gov.pl> (2011).

Zdecydowanie mniejszy potencjał rozwojowy upatrywany jest w e-usługach wdrażanych na potrzeby ubezpieczeń czy kultury.

### 3. E-usługi w biznesie

Z badań i megatrendów wynika, że do najbardziej dynamicznie rozwijających się dziedzin biznesu, w których e-usługi będą odgrywać kluczową rolę należą:

- obsługa firm (profesjonalne usługi biznesowe, pośrednictwo finansowe),
- obsługa bankowości elektronicznej,
- cloud computing i rozwiązania webowe,
- handel elektroniczny,
- szkolenia i podnoszenie kwalifikacji pracowników (e-learning)<sup>9</sup>.

Wszystkie wymienione wyżej rodzaje aktywności związane są przede wszystkim z koniecznością ograniczania kosztów oraz oszczędności czasu. Firmom zależy na tym, aby uzyskiwać profesjonalną obsługę w zakresie księgowości, rozliczeń podatkowych, doradztwa inwestycyjnego jak najszybciej i bez konieczności opuszczania siedziby, dlatego coraz częściej te usługi pozyskują drogą elektroniczną. Przedsiębiorstwa w coraz większym stopniu wykorzystują potencjał bankowości elektronicznej. Poprzez sieć internetową prowadzą zarówno bieżącą obsługę rachunków bankowych, jak i inwestują pieniądze.

Warto także zauważyć, iż coraz więcej zarówno małych, średnich, jak i dużych przedsiębiorstw korzysta z walorów, jakie daje dzierżawa oprogramowania lub nawet całej infrastruktury informatycznej. Dlatego coraz większym powodzeniem cieszą się usługi zwane cloud computing i rozwiązania webowe. W tej formie można uzyskać dostęp do:

- infrastruktury informatycznej, czyli sprzętu, oprogramowania oraz serwisowania (IaaS-Infrastructure as a Service),
- kompletu aplikacji (często personalizowanych), bez konieczności zakupu sprzętu ani instalacji oprogramowania, gdyż potrzebne programy znajdują się na serwerach dostawcy, a klient po swojej stronie ma dostęp do interfejsu zazwyczaj poprzez przeglądarkę internetową (PaaS-Platform as a Service),
- konkretnych funkcjonalnych narzędzi i oprogramowania (SaaS-Software as a service).

Rozwiązanie to eliminuje konieczność zakupu licencji oprogramowania oraz konieczność instalowania i administracji oprogramowania. Konsument płaci za użytkowanie określonej usługi i nie musi dokonywać zakupu sprzętu ani oprogramowania.

---

<sup>9</sup> Społeczeństwo informacyjne w liczbach. Red. V. Szymanek. Departament Społeczeństwa Informatycznego, Warszawa 2012.



Ważnym kanałem zbytu dla przedsiębiorstw handlowych staje się sieć internetowa. Coraz częściej oferują swoje produkty zarówno drogą tradycyjną, jak również poprzez sklepy i aukcje internetowe. Część firm w ogóle rezygnuje z handlu tradycyjnego, ze względu na wysokie koszty rozpoczęcia i prowadzenia tego typu działalności. Stąd potencjał e-usług w tym obszarze jest tak wysoki.

W coraz większym stopniu przedsiębiorstwa starają się także zapewnić rozwój swoich pracowników poprzez udostępnianie im systemów szkoleń oraz elektronicznych baz wiedzy (systemy e-learningu). Ważnym elementem współpracy wewnątrz organizacji jest komunikacja, która coraz częściej jest realizowana w sposób elektroniczny z wykorzystaniem poczty elektronicznej, komunikatorów czy wideokonferencji. Przykłady e-usług dla biznesu prezentuje tabela 2.

Tabela 2

## E-usługi w obszarze biznesu

Rodzaj e-usługi	Przykład
1	2
Portal wspomagający prowadzenie biznesu za pośrednictwem Internetu m.in. w e-handlu i e-usługach, będący odpowiedzią na rosnące zapotrzebowanie na usługi doradcze (model B2B)	biznes-firma.pl
Serwis zajmujący się digitalizacją i archiwizacją zasobów – coraz ważniejszą dziedziną prowadzenia działalności przedsiębiorstw (model B2B)	scientific.pl, ctera.pl.
Sprzedży audio i e-booków oraz czasopism w wersji elektronicznej wraz z wydawnictwem Internetowym, który wyrósł z klasycznego wydawnictwa (model B2C)	ibuk.pl
Księgowość internetowa dla osób prowadzących własną działalność gospodarczą (model B2B)	bookkeeper.pl, infakt.pl
Portal ułatwiający tworzenie ankiet wraz z analizą wyników, pomocny w budowaniu serwisów umożliwiających porównywanie i ocenę produktów, usług, osób i zjawisk (model mieszany B2C/B2B)	webankieta.pl
Kreator ułatwiający tworzenie stron www – coraz bardziej niezbędne narzędzie internetowe, pozwalające na rozwój aktywności ludzkiej w Internecie (model mieszany B2C/B2B)	mywebsite.1and1.pl
Serwis ułatwiający organizowanie konferencji, będący typowym portalem świadczącym usługi profesjonalne (model B2B)	conrego.pl
Portal rankingowy, w którym użytkownicy i twórcy portalu tworzą rankingi na temat osób i zjawisk, a cała społeczność rozbudowuje bazy wiedzy (model C2C)	ocenwszystko.pl
Porównywarka cenowa – typowe i często spotykane narzędzie, które pozwala odnaleźć wybrany towar po korzystnej cenie i zapoznać się z opiniami innych nabywców (model B2C)	ceneo.pl, skapiec.pl, nokaut.pl
Serwisy internetowe prezentujące informacje finansowe, oferujące różnego rodzaju kalkulatory finansowe	bankier.pl, money.pl

cd. tabeli 2

1	2
Serwis pomagający optymalizować wydatki klienta w branżach takich jak telekomunikacja, telewizja cyfrowa, kredyty i GSM (model B2C)	comperia.pl

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kucuński: Op. cit.; M. Śliwiński: Modele biznesowe e-usług. <http://parp.gov.pl> (2008); S. Komorowski, M. Koralewski, A. Kośmider, M. Kraska, J. Langer, K. Nowaczyk, J. Pucher: Rozwój sektora e-usług na świecie. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP). <http://parp.gov.pl> (2010).

#### 4. E-usługi w administracji publicznej

Jednym z kluczowych czynników rozwoju e-usług jest sprawnie funkcjonująca administracja publiczna. Wymaga to zwiększenia roli ICT w zarządzaniu publicznym oraz budowy i rozwoju elektronicznej administracji publicznej obejmującej relacje:

- w obrębie urzędów administracji publicznej (A2A),
- współdziałanie urzędów administracji publicznej i przedsiębiorstw (A2B, B2A),
- pomiędzy urzędami administracji publicznej i obywatelami (A2C, C2A).

W zależności od sposobu kontaktu na liniach administracja publiczna-obywatel i administracja publiczna-przedsiębiorstwo wyróżnia się cztery poziomy dojrzałości usług e-administracji:

- poziom informacyjny – urzędy publikują informacje w sieci WWW, a obywatele i przedsiębiorcy uzyskują potrzebne informacje przeglądając serwisy internetowe urzędów na komputerach lub w specjalnych kioskach informacyjnych,
- poziom interakcyjny – obywatele i przedsiębiorcy komunikują się drogą elektroniczną z pojedynczymi urzędami, ale urzędy niekoniecznie komunikują się z nimi drogą elektroniczną,
- poziom transakcyjny – obywatele i przedsiębiorcy komunikują się drogą elektroniczną z pojedynczymi urzędami, a urzędy również elektronicznie im odpowiadają,
- poziom integracyjny – portale internetowe udostępniają informacje z różnych urzędów i umożliwiają realizację relacji na poziomie transakcyjnym<sup>10</sup>.

Warunkiem koniecznym rozwoju usług e-administracji na poziomie integracyjnym jest zdefiniowanie:

- procedur załatwiania spraw administracyjnych (baza procedur),
- repozytorium formularzy wejściowych i wyjściowych (baza formularzy),

<sup>10</sup> A. Jezierska: System informatyczny w urzędzie. „Gazeta Prawna” 2006, nr 82; M. Sikora: Polska droga do e-administracji. Uwagi na temat procesu tworzenia administracji elektronicznej. W: Obywatel w lokalnej społeczności. Studia i szkice socjologiczne. WSZiNS i Uniwersytet Opolski, Tychy-Opole 2004.

- zbioru aktów prawnych stanowiących podstawę realizacji procedur (baza aktów prawnych),
- typów organów i podmiotów korzystających z systemu elektronicznej administracji (baza typów organów)<sup>11</sup>.

Projektowanie i wdrażanie systemów teleinformatycznych wspomagających usługi świadczone przez jednostki administracji publicznej jest zagadnieniem skomplikowanym, ze względu na konieczność zmian organizacyjno-prawnych oraz konieczność zdefiniowania i wdrożenia standardów obejmujących wszystkie współuczestniczące w projekcie jednostki. Dobrą praktyką świadczenia usług administracji publicznej w sposób elektroniczny jest System Elektronicznej Administracji Publicznej (SEKAP) wdrożony w województwie śląskim, dostępny pod adresem [www.sekap.pl](http://www.sekap.pl).

W ramach systemu SEKAP uzgodnione i zestandaryzowane zostały procedury załatwiania spraw administracyjnych, zaprojektowano spójne repozytorium formularzy dokumentów oraz system ich obiegu, a także system weryfikacji podpisów elektronicznych. Rozbudowane moduły systemu SEKAP gwarantują bezpieczeństwo transmisji i płatności, identyfikację petenta<sup>12</sup>. Na poziomie regionalnym wiele jest satysfakcjonujących przykładów, jednak w dalszym ciągu nierozwiązany pozostaje problem integracji tych platform na różnych poziomach administracji publicznej<sup>13</sup>.

Zakładając docelową powszechność usług publicznych realizowanych drogą elektroniczną należy przyjąć, że pośrednio będą one znacząco wpływać, a nawet kształtować relacje: B2B, B2C, C2B oraz C2C, stąd też warto przytoczyć wybrane statystyki rozwoju e-administracji na przykładzie województwa śląskiego<sup>14</sup>.

Ponad połowa respondentów okazjonalnie wykorzystuje Internet do załatwienia sprawy urzędowej, a co piąta robi to kilka razy w miesiącu. Co czwarta badana osoba nigdy nie korzysta z Internetu, by załatwić sprawę urzędową (rys. 3).

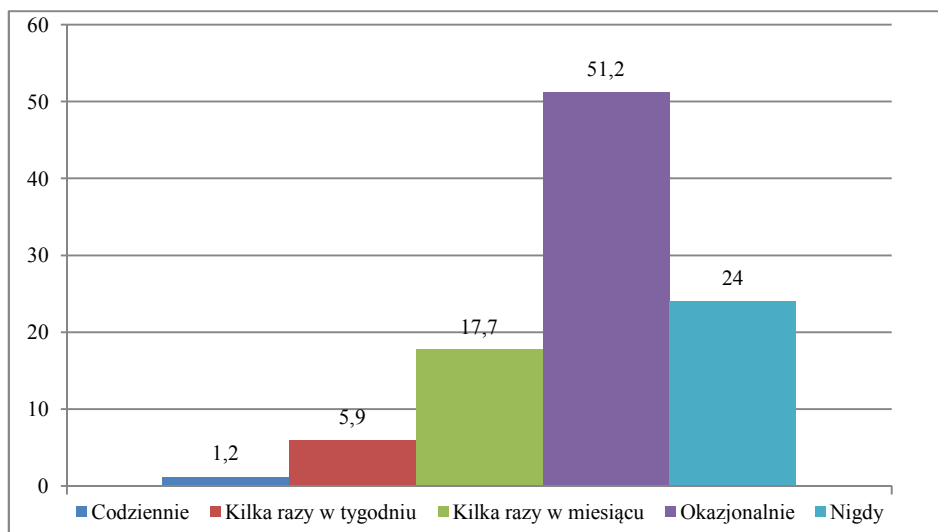
---

<sup>11</sup> R.A. Grytner: Zintegrowane Biblioteki procedur narzędzie do budowy taniej, sprawnej i nowoczesnej administracji publicznej. „Elektroniczna Administracja”, nr 2(3).

<sup>12</sup> Charakterystykę regionalnej platformy na przykładzie systemu SEKAP przedstawiono m.in. w pracy: G. Billewicz, C.M. Olszak, E. Ziemia: Administracja publiczna wobec wyzwań społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. W: Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010, a także w: G. Billewicz: Analiza platformy SEKAP w aspekcie Zintegrowanych Bibliotek Procedur. W: Informatyka w zarządzaniu. Red. J. Sobieska-Karpińska. Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2010.

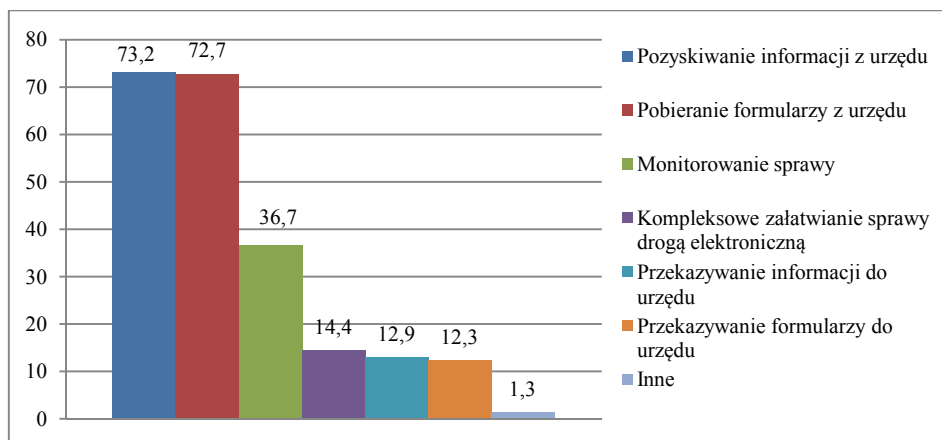
<sup>13</sup> Społeczeństwo informacyjne. Op. cit.

<sup>14</sup> Prezentowane statystyki dotyczą wykorzystania ICT przez gospodarstwa domowe i są wynikiem badań przeprowadzonych w ramach Grantu Rektorskiego: Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych, 2008-2010. Kierownik: C.M. Olszak. Na podstawie przeprowadzonych badań została wydana książka: Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych. Red. C.M. Olszak, E. Ziemia. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010.



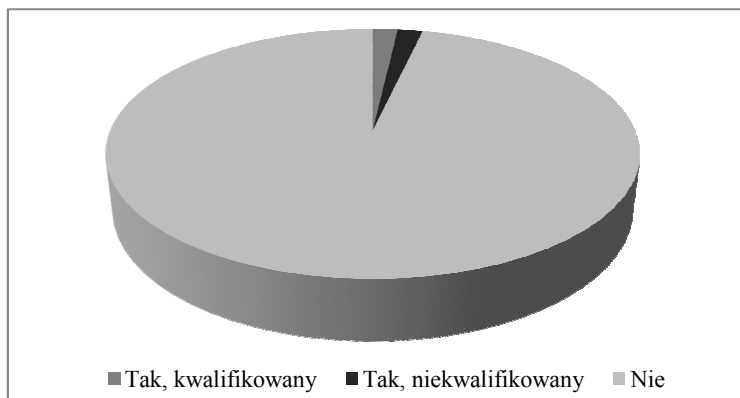
Rys. 3. Częstotliwość wykorzystania Internetu do załatwiania spraw urzędowych w województwie śląskim w 2010 roku (w %)

Prawie 3/4 osób wykorzystujących Internet do załatwienia sprawy urzędowej pozyskuje w ten sposób informacje z urzędu bądź pobiera formularze. Prawie 40% respondentów przez Internet monitoruje załatwianie sprawy przez urząd. Tylko co szоста badana osoba kompleksowo załatwia sprawy w urzędzie drogą elektroniczną (rys. 4).



Rys. 4. Czynności urzędowe załatwiane przez Internet w województwie śląskim w 2010 roku (w %)

Zdecydowana większość respondentów nie posiada podpisu elektronicznego. Tylko niespełna 2% badanych osób ma kwalifikowany lub niekwalifikowany e-podpis, co przedstawiono na rys. 5.

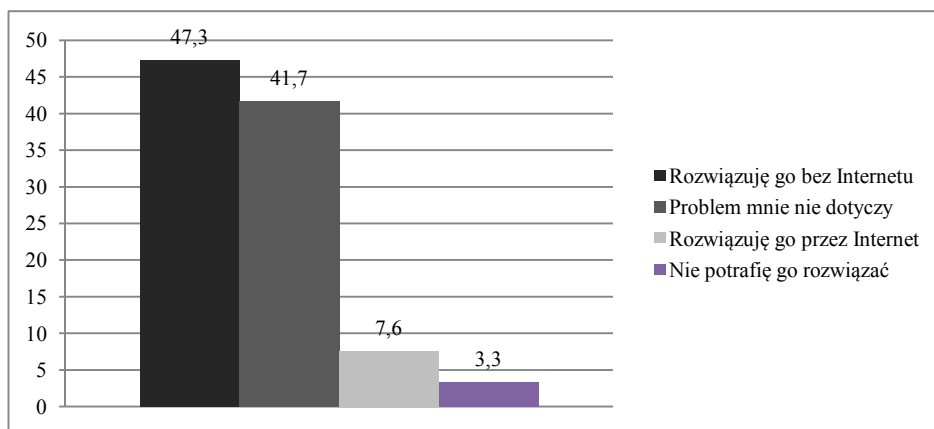


Rys. 5. Posiadanie podpisu elektronicznego w województwie śląskim w 2010 roku (w %)

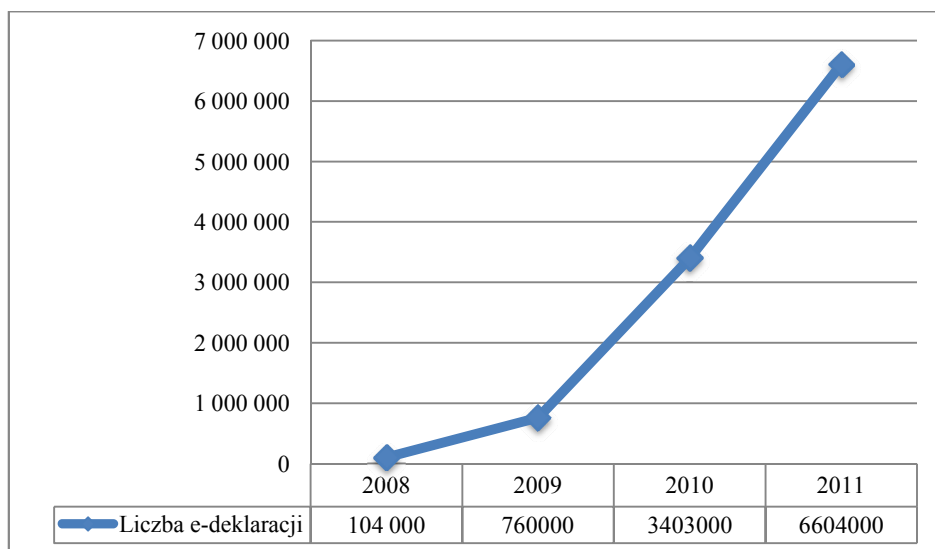
Wśród respondentów, którzy posiadają podpis elektroniczny niespełna 65% z nich posługuje się nim. Zdecydowana większość respondentów nie posiada podpisu elektronicznego z uwagi na brak takiej potrzeby (prawie 90%). Co szósty badany jako przyczynę braku posiadania e-podpisu wskazał małą powszechność w stosowaniu takiego podpisu, a dla niespełna 7% respondentów przyczyną są zbyt wysokie koszty uzyskania podpisu elektronicznego.

Prawie połowa respondentów problemy związane z kontaktami osobistymi z urzędami administracji publicznej rozwiązuje bez wykorzystania Internetu. Tylko niespełna 8% badanych używa do tego sieci WWW. Nieco ponad 40% respondentów problem ten nie dotyczy. Problemy związane z kontaktami osobistymi z urzędami administracji publicznej przedstawiono na rys. 6.

Dynamiczny rozwój technologii internetowych oraz postępująca komputeryzacja społeczeństwa znajdują odzwierciedlenie także we wprowadzaniu e-usług w sferze podatkowej. Wyrazistym przykładem obrazującym ten proces jest w szczególności możliwość składania deklaracji i zeznań podatkowych drogą elektroniczną. Wydaje się zatem, iż istotnym wskaźnikiem rozwoju e-usług jest stale rosnąca liczba różnego rodzaju deklaracji podatkowych (m.in. PIT, CIT, VAT) przesyłanych drogą elektroniczną (rys. 7).



Rys. 6. Problemy związane z kontaktami osobistymi z urzędami administracji publicznej w województwie śląskim w 2010 roku (w %)



Rys. 7. Liczba deklaracji podatkowych przesyłanych drogą elektroniczną w Polsce w latach 2008-2011

Źródło: Dane Ministerstwa Finansów.

Polacy mają możliwość składania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną od 1 stycznia 2008 roku. Warto zauważyć, że od tego czasu liczba deklaracji składanych elektronicznie wzrasta bardzo dynamicznie. Wzrost w 2011 roku w stosunku do 2010 to prawie 50%.

## Podsumowanie

Podjmując próbę nakreślenia kierunków rozwoju e-usług warto zauważyć, że będą one następstwem eliminowania barier (technicznych, społecznych, kulturowych) rozwoju występujących w tym obszarze, m.in. takich, jak:

- wykluczenie cyfrowe części społeczeństwa,
- brak powszechności podpisu elektronicznego,
- niski poziom wiedzy na temat technologii informacyjnych, zarówno wśród indywidualnych odbiorców, jak i wśród pracowników przedsiębiorstw,
- system prawny, który nie nadąża za zmianami technologicznymi.
- brak zaufania społeczeństwa do elektronicznej komunikacji i korzystania z e-usług,
- podwójny obieg dokumentów.

Bariery te powodują, że w Polsce e-usługi zarówno w biznesie, jak i administracji publicznej nie są jeszcze wykorzystywane powszechnie. Należy jednak zauważyć, że są one sukcesywnie pokonywane, o czym świadczy chociażby coraz bardziej powszechny dostęp do Internetu szerokopasmowego, rozwijające się platformy e-usług, w niektórych przypadkach możliwość korzystania z bezpłatnego podpisu elektronicznego, a także zmieniająca się mentalność użytkowników sieci. Warto także podkreślić znaczenie różnego rodzaju projektów i szkoleń realizowanych w ramach działań przeciw wykluczeniu cyfrowemu, często istotnie dofinansowanych ze środków finansowych Unii Europejskiej.

Pokonywanie wielu barier wdrażania e-usług w biznesie i administracji publicznej powoduje:

- pojawianie się nowych obszarów i dziedzin biznesu wykorzystujących wirtualny rynek,
- oferowanie wielu usług, często takich, które wcześniej nie miały swojego odpowiednika w realnym świecie,
- rozwój społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy.

W ostatnim czasie obserwuje się ewolucję wielu rozwiązań, które istotnie wspomagają rozwój e-usług, jak np.:

- książki ewoluują w kierunku e-książek,
- prasa ewoluje w kierunku prenumeraty gazet i czasopism online,
- muzyka sprzedawana dotychczas na nośnikach (np. płyty), jest udostępniana w Internecie i pobierana online,
- filmy produkowano najpierw na nośniku (płyty, blue-ray), natomiast przyszłość należy do streamingu,
- fizyczne lokalizacje wypożyczalni filmów zastępowane są przez serwisy internetowe, stacje telewizji cyfrowej, oferujące wideo na żądanie,

- gry produkowane na różnych nośnikach (płyty CD/DVD) wypierane są przez te dostępne online, umożliwiające rywalizowanie w skupionej społeczności graczy,
- mapa została wyparta przez mapę cyfrową,
- listy zostały zastąpione prawie w pełni przez e-maile, a teraz e-mail przegrywa rywalizację z wiadomościami wysyłanymi w serwisach społecznościowych<sup>15</sup>.

Trudno przewidzieć jakie e-usługi zdominują biznes, natomiast lista usług docelowo realizowanych elektronicznie w administracji została ustalona i konsekwentnie powinna być realizowana<sup>16</sup>.

## Literatura

- Bell D.: *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Basic Books, New York 1973.
- Billewicz G., Olszak C.M., Ziemia E.: *Administracja publiczna wobec wyzwań społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy*. W: *Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych*. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010.
- Billewicz G.: *Analiza platformy SEKAP w aspekcie Zintegrowanych Bibliotek Procedur*. W: *Informatyka w zarządzaniu*. Red. J. Sobieska-Karpińska. Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2010.
- Dąbrowska A., Janoś-Kreso M., Wódkowski A.: *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*. Difin, Warszawa 2009.
- Drucker P.F.: *Spółeczeństwo postkapitalistyczne*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999.
- Dz.U. 2009, nr 29, 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.
- Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kucuński J.: *E-usługi – definicja i przykłady*. <http://parp.gov.pl> (2011).
- Goliński M.: *Spółeczeństwo informacyjne – problemy definicyjne i problemy pomiaru*. W: *Polskie doświadczenia w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego: dylematy cywilizacyjno-kulturowe*. Red. W. Haber. <http://winntbg.bg.agh.edu.pl/skrypty/0037/cz0-r11.pdf>, Kraków.
- Grytner R.A.: *Zintegrowane Biblioteki procedur narzędzie do budowy taniej, sprawnej i nowoczesnej administracji publicznej*. „Elektroniczna Administracja”, nr 2(3).

<sup>15</sup> S. Komorowski, M. Koralewski, A. Kośmider, M. Kraska, J. Langer, K. Nowaczyk, J. Pucher: Op. cit.

<sup>16</sup> G. Billewicz, C.M. Olszak, E. Ziemia: Op. cit.



- Jezierska A.: System informatyczny w urzędzie. „Gazeta Prawna” 2006, nr 82.
- Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych. Red. C.M. Olszak, E. Ziemia. Uniwersytet Ekonomiczny, Katowice 2010.
- Komorowski S., Koralewski M., Kośmider A., Kraska M., Langer J., Nowaczyk K., Pucher J.: Rozwój sektora e-usług na świecie. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP). <http://parp.gov.pl> (2010).
- Sikora M.: Polska droga do e-administracji. Uwagi na temat procesu tworzenia administracji elektronicznej. W: Obywatel w lokalnej społeczności. Studia i szkice socjologiczne. WSZiNS i Uniwersytet Opolski, Tychy-Opole 2004.
- Spółeczeństwo informacyjne w liczbach. Red. V. Szymanek. Departament Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2012.
- Spółeczeństwo informacyjne. Red. J. Papińska-Kaspepek. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Szut J.: E-usługi w Polsce – sytuacja bieżąca i perspektywy. W: R. Flis, J. Szut, B. Mazurek-Kucharska, J. Kucuński: E-usługi – definicja i przykłady. <http://parp.gov.pl> (2011).
- Śliwiński M.: Modele biznesowe e-usług. <http://parp.gov.pl> (2008).
- Toffler A.: *The Third Wave*. Bantam Books, New York 1980.
- Toffler A.: *Trzecia fala*. Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 2001.

## **E-SERVICES IN BUSINESS AND ADMINISTRATION AREA**

### **Summary**

This paper is devoted to the development of e-services in business and administration. The essence e-services, areas (sectors) of e-services and technologies used to provide e-services were presented in the paper. Moreover, the aim of the study was the analysis of e-services stakeholders and relationships between them, supported by examples from business and administration and also by statistics. In conclusion the barriers of e-services development in Poland were discussed.