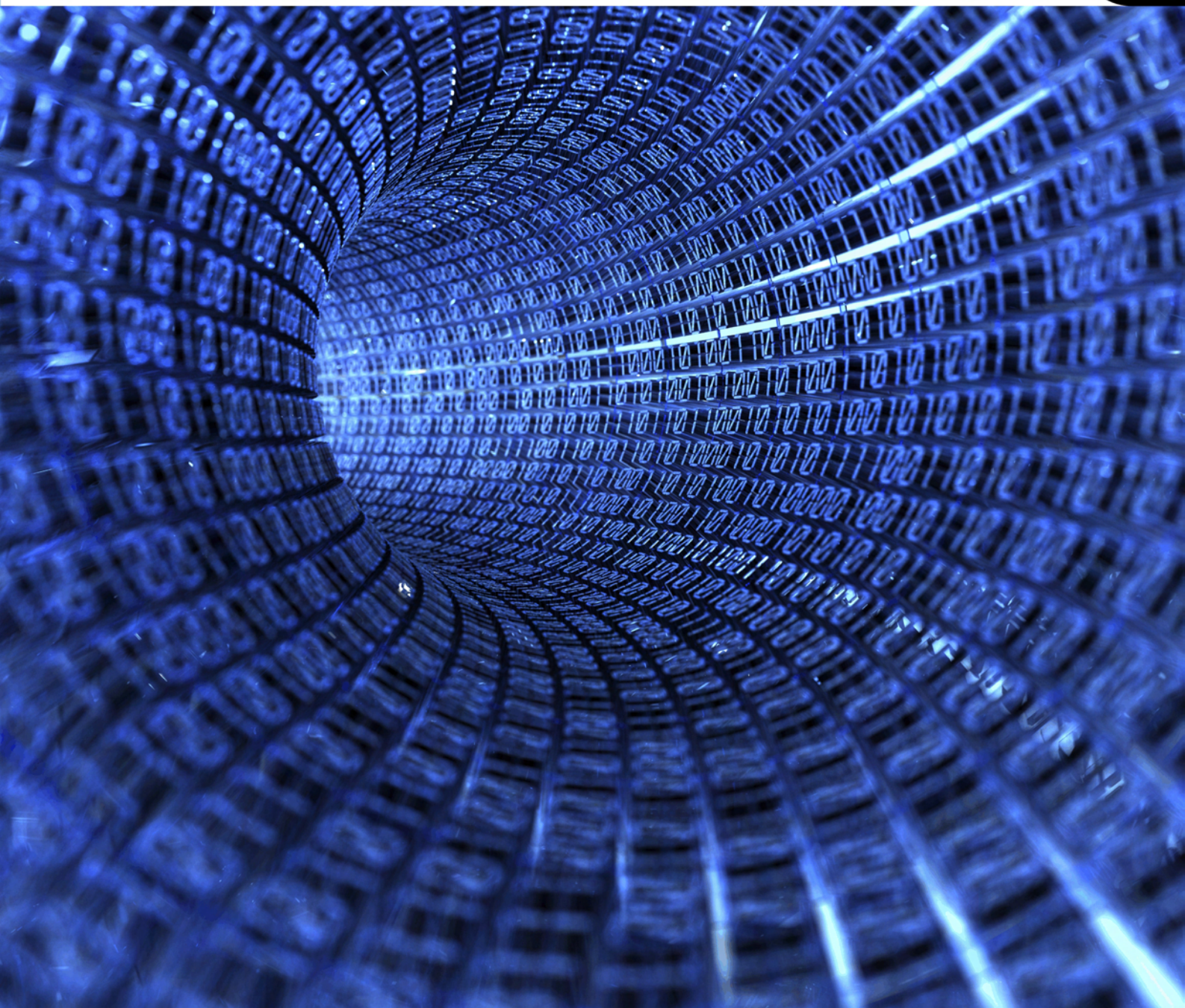


# ***Elektroniczna gospodarka w Polsce***

**raport 2009**



**B I B L I O T E K A      L O G I S T Y K A**

**Elektroniczna gospodarka w Polsce**  
**RAPORT**  
**2009**

**Praca zbiorowa pod redakcją Marcina Kraski**

**Poznań 2010**

**BIBLIOTEKA LOGISTYKA**

**Redakcja:**

dr Marcin Kraska

**Zespół autorski:**

Instytut Logistyki i Magazynowania

dr Marcin Kraska

*E-zakupy, Rynek B2C – handel detaliczny,  
E-bankowość, Wstęp*

mgr Michał Koralewski

*E-usługi, Inicjatywy, Kalendarium*

mgr Tomasz Kawecki

*E-finanse, Rynek C2C, E-makler, Standardy*

mgr Artur Kośmider

*E-administracja*

mgr Karol Nowaczyk

*E-learning, Edukacja informatyczna, E-edukacja*

mgr Jacek Pucher

*Profil polskiego użytkownika Internetu,  
Infrastruktura i technologia; E-zdrowie*

mgr Tadeusz Rudnicki

*Rynek B2B*

mgr Magdalena Wróż

*Prawo*

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

dr Monika Kaczała

*E-ubezpieczenia*

Uniwersytet Medyczny w Poznaniu, Katedra Informatyki i Statystyki

mgr Anna Sowińska

*Obróbka statystyczna wyników badań ILiM*

**Wydawca:**

Instytut Logistyki i Magazynowania

ul. Estkowskiego 6

61-755 Poznań

[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl), [www.bibliotekalogistyka.pl](http://www.bibliotekalogistyka.pl)

**Instytucje współpracujące:**

Ministerstwo Gospodarki

Główny Urząd Statystyczny

ISBN 978-83-87344-64-1

Copyright © by Instytut Logistyki i Magazynowania

Poznań 2010, wyd. I

Wszelkie prawa zastrzeżone

Redakcja techniczna i opracowanie: Tomasz Janiak

Skład i łamanie: MARJAN – Jan Ogrodowczyk

Druk i oprawa: Zakład Poligraficzny Moś & Łuczak, 61-065 Poznań, ul. Piwna 1

Na okładce wykorzystano zdjęcie agencji STOCKXPRT

## Spis treści

Część A	
Wstęp .....	5
Część B	
Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce .....	9
B1. Społeczeństwo informacyjne .....	9
B1.1. Profil polskiego użytkownika Internetu .....	9
B1.1.1. Wykorzystanie komputera i Internetu w gospodarstwach domowych .....	12
B1.1.2. Wykorzystanie komputera i Internetu przez osoby zamieszkujące gospodarstwa domowe .....	16
B1.2. Infrastruktura i technologia .....	37
B1.3. E-zakupy .....	46
B1.3.1. Wartość zakupów dokonanych w Internecie .....	50
B1.3.2. Internauci najaktywniej kupujący w sieci .....	52
B1.3.3. Najpopularniejsze zakupy internetowe .....	54
B1.3.4. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE .....	60
B1.4. E-finanse .....	77
B1.5. E-zdrowie .....	85
B1.6. E-learning .....	92
B1.7. Edukacja informatyczna .....	96
B1.7.1. Udział w szkoleniach informatycznych .....	96
B1.7.2. Korzystanie z Internetu w celu uzupełnienia wiedzy .....	99
B2. E-biznes .....	105
B2.1. Rynek B2B .....	105
B2.1.1. Stan gotowości przedsiębiorstw do współpracy typu B2B – infrastruktura oraz systemy informatyczne .....	107
B2.1.2. Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki przez przedsiębiorstwa .....	121
B2.1.3. Podsumowanie .....	140
B2.2. Rynek B2C – handel detaliczny .....	141
B2.2.1. Charakterystyka sklepów internetowych w Polsce .....	143
B2.2.2. Sprzedaż online w sklepach internetowych w Polsce .....	152

B2.2.3. Rodzaj oraz funkcjonalność stosowanego oprogramowania w polskich sklepach internetowych .....	164
B2.2.4. Zakres informacyjny stron internetowych sklepów .....	166
B2.2.5. Podsumowanie – motywy rozpoczęcia działalności i problemy przy prowadzeniu sprzedaży online wśród sklepów internetowych w Polsce .....	179
B2.3. Rynek C2C .....	182
B2.3.1. Globalne statystyki portali aukcyjnych .....	182
B2.3.2. Charakterystyka aukcji elektronicznych w Polsce .....	184
B2.3.3. Funkcjonalność portali aukcyjnych w Polsce .....	185
B2.4. Rynek finansowy .....	188
B2.4.1. E-bankowość .....	188
B2.4.2. E-ubezpieczenia .....	206
B2.4.3. E-makler .....	240
B3. E-administracja .....	255
B3.1. Główne zmiany i czynniki wpływające na rozwój e-administracji na świecie i w Polsce .....	255
B3.2. E-administracja na poziomie centralnym – rozwój głównych obszarów .....	277
B3.3. E-administracja na poziomie samorządowym – rozwój głównych obszarów .....	285
B3.4. Podsumowanie .....	294
B4. E-edukacja .....	299
B4.1. Analiza stron internetowych szkół wyższych .....	299
B4.2. E-learning na publicznych uczelniach wyższych w 2009 roku .....	305
Część C	
Baza rozwoju e-gospodarki w Polsce .....	309
C1. E-usługi .....	309
C2. Standardy .....	317
C3. Prawo .....	325
C4. Inicjatywy .....	353
C5. Kalendarium – najważniejsze wydarzenia w 2009 roku .....	361
Słownik pojęć e-gospodarki .....	369
Bibliografia .....	381

# Część A

## Wstęp

---

*Elektroniczna Gospodarka w Polsce – Raport 2009* prezentuje wyniki badań oraz statystyki określające stan i dynamikę rozwoju elektronicznej gospodarki w Polsce w odniesieniu do danych z *Raportu 2008* oraz trendy zarysowane na przestrzeni kilku ostatnich lat<sup>1</sup>. W treści raportu znajdują się dane źródłowe e-gospodarki ulokowanej w wielu branżach i sektorach gospodarczych, przydatne w analizach możliwości zwiększania produktywności i rentowności działalności gospodarczej oraz konkurencyjności produktów na rynku.

Treść raportu, podobnie jak w latach poprzednich, stanowią dwie części, uporządkowane według wzorców monitorowania przyjętych dla raportów ICT i e-business w Unii Europejskiej:

- *Część B* – prezentująca wyniki analizy rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce,
- *Część C* – prezentująca bazę rozwoju e-gospodarki w Polsce, obejmująca e-usługi, standardy, przepisy prawa i inicjatywy podejmowane w roku 2009 i wspomagające rozwój e-biznesu w Polsce.

*Część B* raportu została podzielona na cztery obszary tworzące podstawy elektronicznej gospodarki w Polsce, które jednocześnie stymulują jej rozwój:

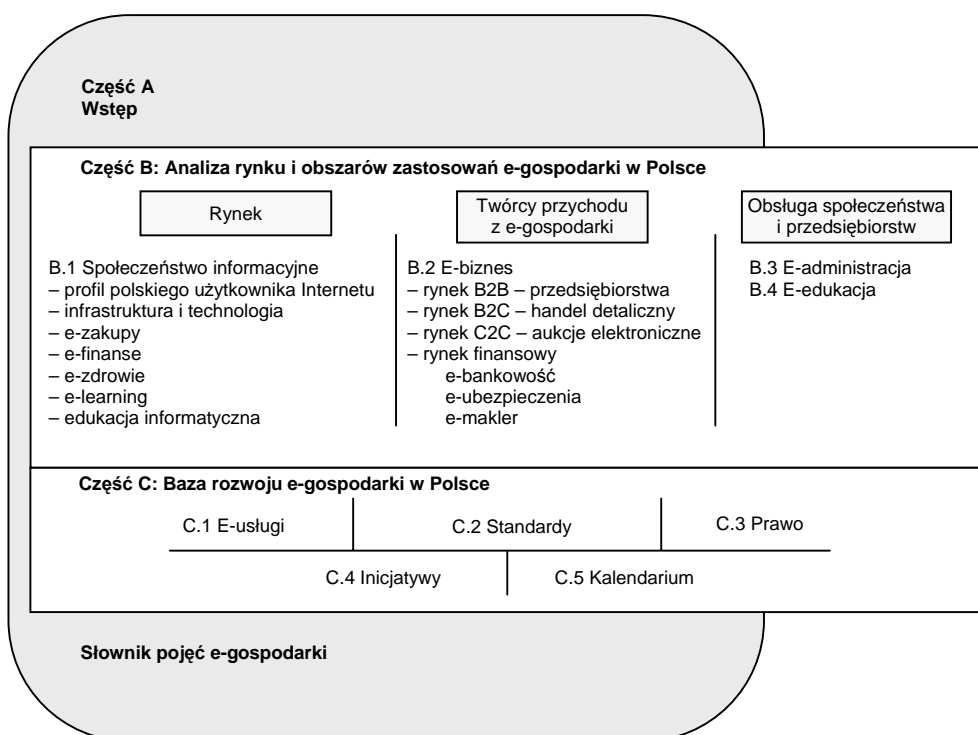
- *Spółeczeństwo informacyjne* – będące beneficjentem i jednocześnie konsumentem przynoszącym przychód na rynku e-gospodarki,
- *E-biznes* – przedsiębiorstwa, handel elektroniczny i rynek finansowy, które wykorzystują narzędzia e-gospodarki w podstawowej działalności gospodarczej lub których działalność jest wspomagana systemami ICT. Z tej działalności przedsiębiorstwa tworzą przychód własny oraz dochód dla budżetu państwa,
- *E-administracja* – urzędy i instytucje, które w oparciu o systemy ICT obsługują działalność gospodarczą przedsiębiorstw i polskie społeczeństwo informacyjne,

---

<sup>1</sup> Gospodarka elektroniczna jest jednym ze strategicznych kierunków działań Instytutu Logistyki i Magazynowania w Poznaniu. Instytut realizuje badania stanu elektronicznej gospodarki w Polsce, w ramach swojej działalności statutowej od roku 2002.

- *E-edukacja* – usługi elektroniczne polskich szkół i uczelni oraz kanały edukacyjne w systemie e-learning, które wykorzystując narzędzia e-gospodarki, tworzą jednocześnie podstawy nowoczesnej wiedzy pod przyszły i dynamiczny rozwój e-gospodarki w Polsce.

Strukturę opracowania przedstawiono na rysunku 1.



Rys. A-1. Struktura raportu *Elektroniczna Gospodarka w Polsce – Raport 2009*

Opracowanie własne ILiM 2010.

Wyniki badań elektronicznej gospodarki w Polsce, zamieszczone w *Raporcie 2009*, stanowią szczegółowe źródło danych dla wielu analiz i interpretacji zjawisk gospodarczych, ekonomicznych i społecznych. Intencją autorów jest dostarczenie obiektywnych i potwierdzonych wynikami badań informacji, pomocnych w ukierunkowaniu dalszego rozwoju zarówno gospodarki Polski, jak i coraz bardziej wspomagającej ją gospodarki elektronicznej. Wpływ tej synergii na poprawę poziomu obsługi przedsiębiorstw, społeczeństwa informacyjnego i rozwój e-administracji publicznej jest zauważalny od wielu lat.

Dane prezentujące efekty zastosowania narzędzi gospodarki elektronicznej, mogą być przydatne w procesach podejmowania decyzji inwestycyjnych na poziomie przedsiębiorstwa, branży lub sektora oraz całej gospodarki. Przedstawione w raporcie podsumowania wielu obszarów e-gospodarki mogą okazać się pomocne przy podejmowaniu decyzji o wykorzystaniu środków z funduszy UE, przeznaczonych na wspomaganie rozwoju zarówno innowacyjnej gospodarki, jak i społeczeństwa informacyjnego.





# **Część B**

## **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

### **B1. Społeczeństwo informacyjne**

---

#### **B1.1. Profil polskiego użytkownika Internetu**

Od 2004 roku Główny Urząd Statystyczny publikuje informacje z „Badań wykorzystania ICT w gospodarstwach domowych i wśród osób indywidualnych”. Podobnie jak w latach poprzednich, także w kwietniu 2009 roku GUS przeprowadził badanie na reprezentatywnej próbie 8300 gospodarstw domowych.

Bieżący rozdział w syntetyczny sposób prezentuje wyniki badań dotyczących różnorodnych zagadnień związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego. Badaniem objęto gospodarstwa domowe, zamieszkiwane przez przynajmniej jedną osobę w wieku 16–74 lat oraz mieszkające w nich osoby w tym przedziale wiekowym<sup>1</sup>. Respondentów pytano o wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych w ciągu ostatnich trzech miesięcy poprzedzających badanie, czyli w okresie od stycznia do marca 2009 roku. Wyjątek stanowiły pytania związane z zachowaniami i zwyczajami ankietowanych. W tym przypadku podstawą analizy był zwykle okres 12 miesięcy, a w przypadku niektórych pytań nawet dłuższy.

Ze względu na fakt, iż większość danych będących przedmiotem analizy odnosi się do trzymiesięcznego okresu badań, dla celów prezentacji wyników przyjęto, że:

- ilekroć w tekście niniejszego rozdziału będzie mowa o internautach, będzie to dotyczyć osób w wieku 16–74 lat, korzystających z Internetu w ciągu ostatnich trzech miesięcy poprzedzających badanie, czyli w czasie pierwszego kwartału

---

<sup>1</sup> Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2009 r., Główny Urząd Statystyczny.

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

2009 r. Liczba internautów w tym okresie wynosiła 16,2 mln i stanowiła 55,7% osób w tym wieku;

- ilekroć w tekście rozdziału wskaźniki będą odnoszone do liczby osób, będzie to oznaczało odniesienie do 29 milionowej populacji Polaków wieku 16–74 lat, a nie tylko do grupy osób korzystających z Internetu;
- ilekroć w tekście rozdziału będzie mowa o regionach, będzie to oznaczało odniesienie do regionu jako jednostki statystycznej w klasyfikacji NUTS I.

W badaniu 2009, podobnie jak rok wcześniej, ujęto podział kraju na jednostki statystyczne NUTS I<sup>2</sup>, nazwane dla potrzeb badania regionami. Każdy z regionów składa się z kilku województw, które według klasyfikacji statystycznej mają poziom drugi (NUTS II). Regiony NUTS I przedstawiono w tabeli B1.1-1.

Tabela B1.1-1. Regiony w Polsce wg klasyfikacji NUTS I

Nazwa regionu	Województwa objęte zasięgiem regionu
Centralny	łódzkie, mazowieckie
Południowy	małopolskie, śląskie
Wschodni	lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie
Północno-zachodni	lubuskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie
Południowo-zachodni	dolnośląskie, opolskie
Północny	kujawsko-pomorskie, pomorskie, warmińsko-mazurskie

Źródło: opracowanie własne ILiM na podstawie *Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 14 listopada 2007 r. w sprawie wprowadzenia Nomenklatury Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NTS)* (Dz. U. Nr 214, poz. 1573).

Wyniki przedstawianych badań były analizowane według kryteriów określonych w tabeli B1.1-2. Podobnie jak w edycjach raportu przytoczono je w celu jednoznacznego określenia analizowanych podgrup internautów.

Tabela B1.1-2. Kryteria analizy badań społeczeństwa informacyjnego

Kryterium	Grupa	Podgrupa	Wartości
wiek	16–74 lat		16–24 lat
		25–54 lat	25–34 lat
			35–44 lat
			45–54 lat
		55–74 lat	55–64 lat

<sup>2</sup> *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 listopada 2007 r. w sprawie wprowadzenia Nomenklatury Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NTS)* (Dz. U. Nr 214, poz. 1573).

**Spoleczeństwo informacyjne**

Kryterium	Grupa	Podgrupa	Wartości
			65–74 lat
wykształcenie			niższe
			średnie
			wyższe
status zawodowy	aktywni zawodowo	pracujący	pracujący najemnie
			pracujący na własny rachunek
		rolnicy	
	bierni zawodowo	bezrobotni	bezrobotni
			uczący się
		emeryci, renciści i inni	
miejsce zamieszkania		miasto	powyżej 100 tys. mieszkańców
			do 100 tys. mieszkańców
		wieś	wieś
przeciętne miesięczne dochody netto w gospodarstwie domowym			do 1428 zł
			1429 – 2158 zł
			2159 – 3351 zł
			powyżej 3351 zł
pomoc społeczna i niepełnosprawność			korzystający z pomocy społecznej
			niepełnosprawni
			niepełnosprawni korzystający z pomocy społecznej
region			centralny
			południowy
			wschodni
			północno-zachodni
			południowo-zachodni
			północny
rodzaj łącz internetowych w domu oraz regularność korzystania z Internetu		dostęp do Internetu w domu	szerokopasmowy
			wąskopasmowy
		korzystanie z Internetu	regularnie – co najmniej raz w tygodniu
			nieregularnie
			posiadający dostęp szerokopasmowy i korzystający regularnie

Źródło: opracowanie własne ILiM na podstawie źródłowych danych GUS.

Nowością badania GUS w 2009 roku była analiza rodzaju łącz internetowych w domu oraz regularność korzystania z Internetu. Łąca internetowe sklasyfikowano jako łącza szerokopasmowe lub wąskopasmowe. Jako szerokopasmowe zdefiniowano łącza oferowane w technologii DSL w sieci stacjonarnej oraz inne łącza szerokopasmowe: stacjonarne przewodowe (np. telewizja kablowa, sieć osiedlowa LAN, łącza światłowodowe), stacjonarne bezprzewodowe (np. łącza radiowe (Wi-Fi, WiMax) lub satelitarne) oraz mobilne (z połączeniem poprzez komputer podręczny, telefon komórkowy 3G lub modem sieci komórkowej 3G podłączony do laptopa). Zgodnie z ankietą GUS dla gospodarstw domowych do łącz wąskopasmowych zaliczono połączenia przez zwykłą linię telefoniczną (modem), połączenie cyfrowe typu ISDN oraz mobilne (GPRS przez telefon komórkowy).

Tabela B1.1-3. Podstawowe dane demograficzne w latach 2005–2009

Wyszczególnienie	w II kw. 2005 r.	w I kw. 2006 r.	w I kw. 2007 r.	w I kw. 2008 r.	w I kw. 2009 r.
Liczba gospodarstw domowych z osobami w wieku 16–74 lat	12,6 mln	12,6 mln	12,6 mln	12,6 mln	12,6 mln
Liczba osób w wieku 16–74 lat	29,7 mln (100%)	29,4 mln (100%)	29,4 mln (100%)	29,1 mln (100%)	29,0 mln (100%)
Liczba internautów korzystających z Internetu w czasie 3 m-cy poprzedzających badanie	10,4 mln (35,1%)	11,8 mln (40,2%)	13,0 mln (44,1%)	14,2 mln (49,0%)	16,2 mln (55,7%)
Liczba osób korzystających z komputera w czasie 3 m-cy poprzedzających badanie	13,3 mln (44,6%)	14,2 mln (48,1%)	15,2 mln (51,6%)	15,8 mln (54,8%)	17,3 mln (59,4%)

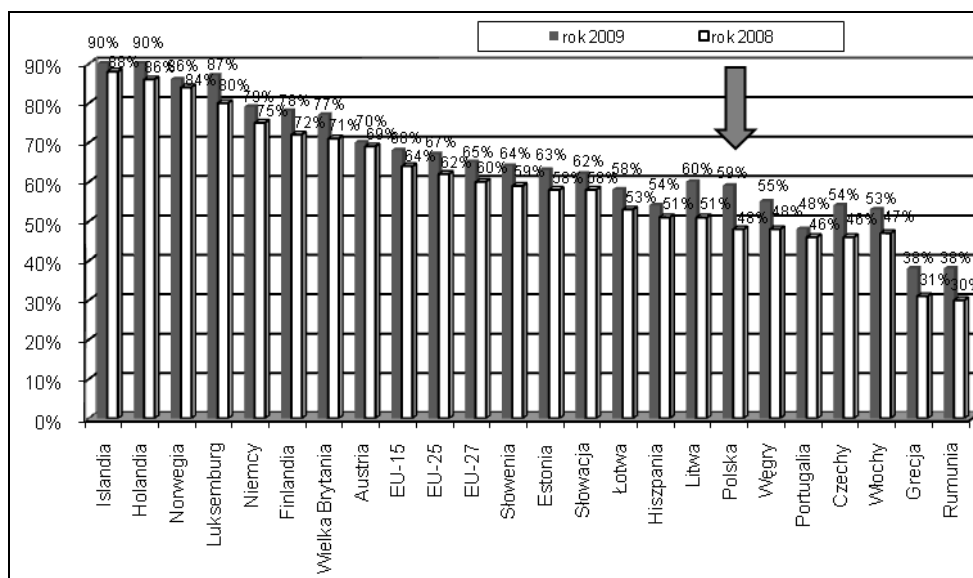
Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2005–2009.

### **B1.1.1. Wykorzystanie komputera i Internetu w gospodarstwach domowych**

W roku 2009 odsetek polskich gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu wynosił 58,6% (w roku 2008 – 47,6%). Oznacza to, że 7,38 mln spośród 12,6 mln gospodarstw posiadało dostęp do Internetu (bez jednoznacznego stwierdzenia, czy w tych gospodarstwach korzystano lub nie korzystano z sieci).

Przy wskaźniku dla krajów Unii Europejskiej (EU-27) wynoszącym 65% ten wynik jest bardzo optymistyczny i pokazuje, że w stosunku do roku 2008 Polska poczyniła znaczące postępy (wykres B1.1-1). Powyższe dane dotyczą posiadania dostępu. Natomiast wskaźnik dla gospodarstw posiadających dostęp i faktycznie wykorzystujących Internet był nieco niższy i wynosił 56,7%. Mimo znaczącej poprawy wskaźnika dostępu do Internetu nadal aż 5,2 mln gospodarstw domowych w Polsce dostępu do sieci nie posiada. Liderami w zakresie liczby gospodarstw domowych podłączonych do Internetu są Islandia i Holandia, w których łącznie posiada 90% ogólnej liczby gospodarstw.

Wykres B1.1-1. Odsetek polskich gospodarstw domowych z dostępem do Internetu na tle wybranych krajów



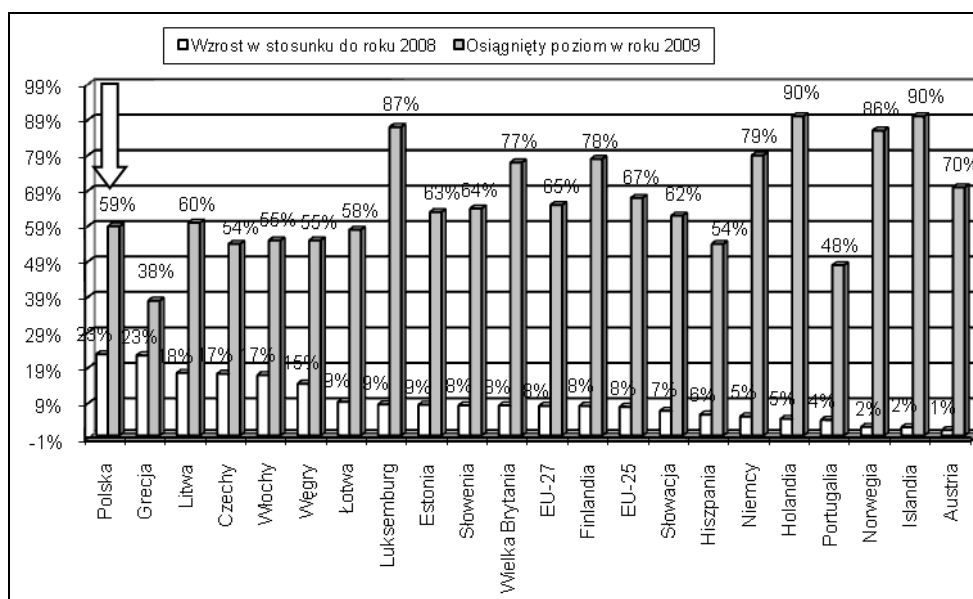
Źródło: Na podstawie danych Eurostatu 2009, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Badania Eurostatu pokazały także (wykres B1.1-1), że w każdym kraju UE nastąpił wzrost udziału gospodarstw domowych w dostępie do Internetu. W poszczególnych krajach wzrost był bardzo zróżnicowany.

Polska, obok Grecji i Czech, znalazła się w pierwszej trójce krajów, w których nastąpił największy wzrost udziału gospodarstw domowych podłączonych do Internetu. Dla naszego kraju zanotowano 23-procentowy wzrost (aż 11 punktów procentowych) w stosunku do roku 2008. Jest to także nieco więcej niż w roku 2008, kiedy w stosunku do roku 2007 zanotowano wzrost wskaźnika o 17%. Dla porównania, w krajach EU-15 jedynym państwem, w którym w 2009 roku

zanotowano dwucyfrowy wzrost, są Włochy, gdzie odsetek gospodarstw domowych podłączonych do Internetu wzrósł aż o 17%. Przyrost liczby gospodarstw domowych z dostępem do Internetu w poszczególnych krajach przedstawiony został na wykresie B1.1-2.

Wykres B1.1-2. Wzrost dostępu polskich gospodarstw domowych do Internetu na tle wybranych krajów



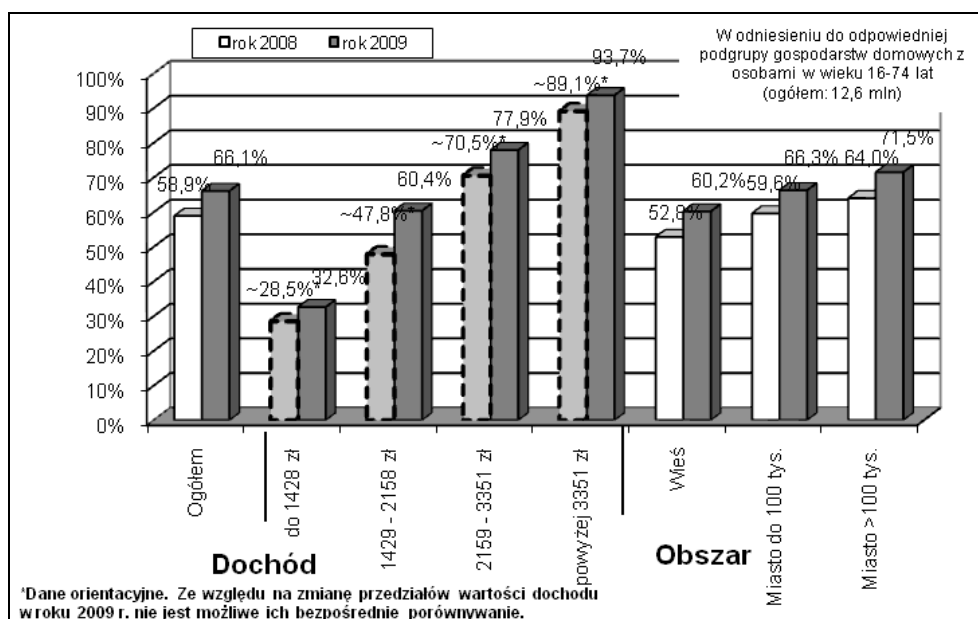
Źródło: Na podstawie danych Eurostatu 2009, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Dane mierzone przez Eurostat (pokazane na wykresach B1.1-1 i B1.1-2), dotyczące gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu warto uzupełnić o informacje odnoszące się do poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Według danych *Global Technology Report 2009–2010*, dokumentu przygotowanego przez Światowe Forum Ekonomiczne i francuską instytucję INSEAD, w rankingu potencjału internetowego za lata 2009–2010 Polska awansowała o 4 pozycje i znalazła się na 65 miejscu wśród badanych 133 krajów świata<sup>3</sup>. Najwyższe miejsce w rankingu zajęła Szwecja, a w pierwszej dziesiątce znalazło się aż 6 krajów europejskich.

<sup>3</sup> D. Soumitra, I. Mia, *Global Information Technology Report 2009–2010*, [online] <http://www.weforum.org>.

Gospodarstwa domowe, w których regularnie korzystano z Internetu, stanowiły 56,7% ogółu gospodarstw (wykres B1.1-4). W porównaniu z rokiem 2008 jest to wzrost ogromny, o 23% czyli 10,6 punktu procentowego. Poprawie sytuacji sprzyja wzrost liczby gospodarstw domowych posiadających komputer. W 2008 roku było ich już 66,1% (wykres B1.1-3).

Wykres B1.1-3. Dostęp do komputerów w gospodarstwach domowych w roku 2008 i 2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008-2009.

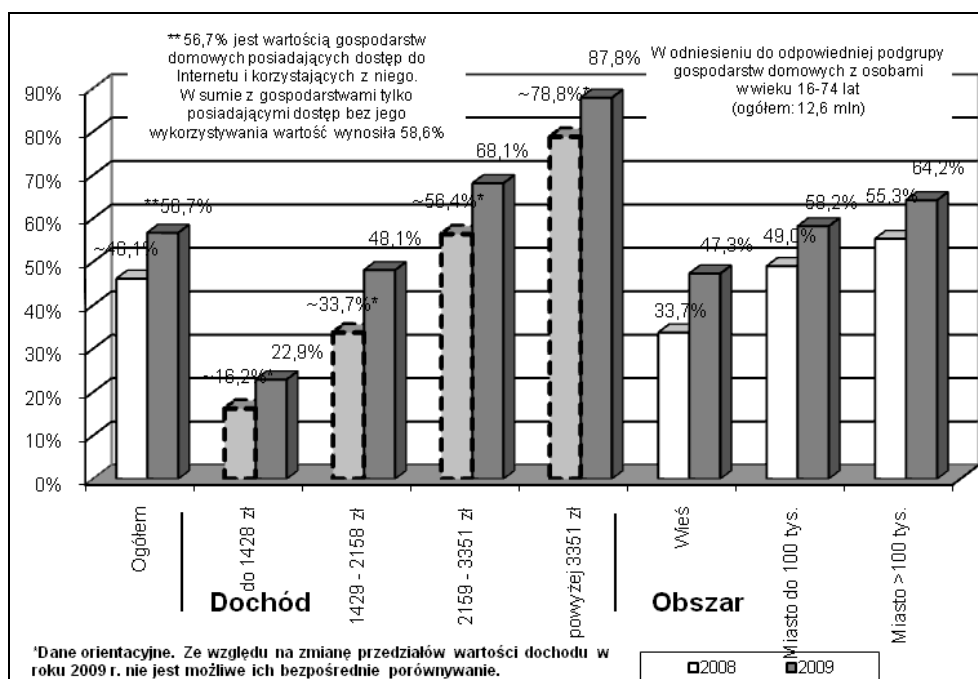
Podobnie jak w latach ubiegłych, także w roku 2009 największy odsetek gospodarstw domowych wyposażonych w komputery oraz dostęp do Internetu zaobserwowano wśród gospodarstw posiadających najwyższe miesięczne dochody netto.

Wśród gospodarstw o najwyższym dochodzie już ponad 90% posiadało komputer w domu, a 87,8% posiadało komputer z dostępem do Internetu. Jest to ponownie bardzo duży wzrost, ponieważ w ubiegłym roku analizowane wskaźniki zbliżyły się do poziomu 90% w przypadku komputerów i 80% w przypadku Internetu. W porównaniu z rokiem 2008, inaczej niż rok wcześniej, największy wzrost liczby gospodarstw domowych wyposażonych w komputer zanotowano w dużych miastach (o 7,5 punktu procentowego). Podobne trendy zaobserwowano



w obszarze dostępu do Internetu. W przypadku gospodarstw domowych z obszarów wiejskich wzrost dostępu do Internetu, w porównaniu z rokiem 2008, był dwucyfrowy i wyniósł aż 13,6 punktu procentowego.

Wykres B1.1-4. Dostęp do Internetu w gospodarstwach domowych w roku 2008 i 2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008–2009.

### B1.1.2. Wykorzystanie komputera i Internetu przez osoby zamieszkujące gospodarstwa domowe

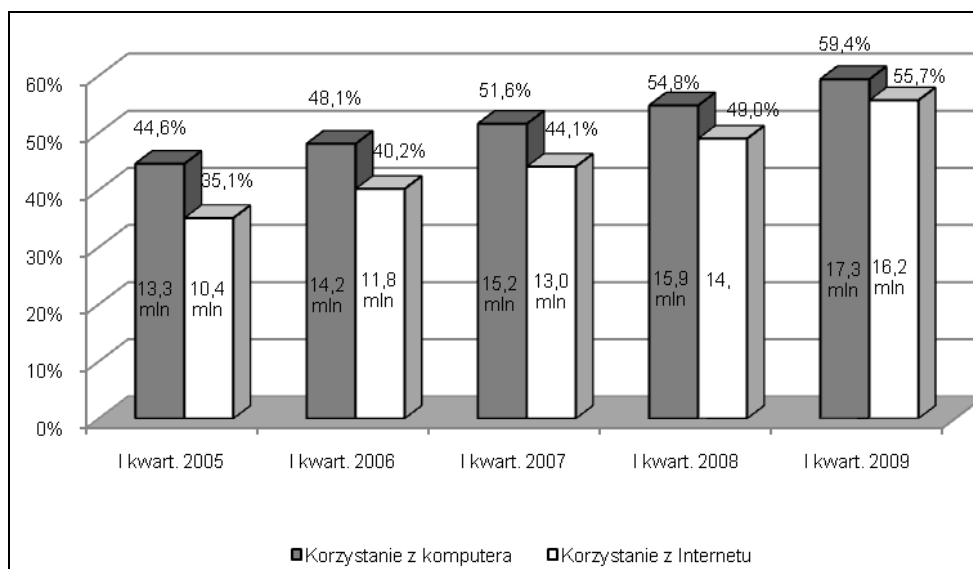
W badanym okresie 2009 roku całkowitą liczbę 12,6 mln gospodarstw domowych w Polsce zamieszkiwało 29 mln osób w wieku od 16–74 lat. Dokładnie 17,3 miliona z nich (59,4%) skorzystało z komputera w czasie 3 miesięcy poprzedzających badanie. W stosunku do analogicznego okresu roku 2007 jest to wzrost aż o 2,1 miliona osób, a w stosunku do roku 2008 przyrost o 1,5 miliona osób. Dane dotyczące wykorzystania komputerów można zaprezentować w sposób rozszerzony, ponieważ liczba osób korzystających może w tym przypadku wahać się od 17,3 mln (59,4%) do aż 19,2 mln (66,0%). Wahania te są pochodną

wybranego okresu analizy tj. włączenia do wskaźnika osób korzystających z komputera respondentów, którzy zadeklarowali wykorzystanie komputera ostatni raz w okresie „od 3 do 12 miesięcy” lub „ponad 12 miesięcy” od momentu przeprowadzania badania. Jak wspomniano wyżej, w pierwszym kwartale 2009 roku pracę z komputerem deklarowało 17,3 mln osób (59,4% badanych) i ta liczba będzie podstawą dalszych rozważań prowadzonych w niniejszym rozdziale.

W tym samym okresie z Internetu korzystało 16,2 mln osób (55,7% badanych). Oznacza to wzrost wykorzystania Internetu o 14,08% w stosunku do roku 2008 i o prawie ¼ (24,6%) w stosunku do roku 2007.

Określając liczbę internautów można założyć, że w Polsce w kwietniu 2009 roku mieszkało 16,2 mln osób w wieku 16–74 lat regularnie korzystających z Internetu (tj. ostatni raz w I kwartale 2009 roku). Pierwszy raz w historii badań technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, ponad połowę badanych (55,7%) stanowili internauci.

Wykres B1.1-5. Korzystanie z komputerów i Internetu przez obywateli w latach 2005–2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Włączenie do kalkulacji także osób ankietowanych, które ostatni raz korzystały z Internetu „w okresie od 3 do 12 miesięcy” lub „ponad rok temu”, wpłynie na wzrost tej liczby do 17,8 mln osób. Nie jest to jednak powód do nadmiernego optymizmu. Trzeba podkreślić, że nadal aż 11,2 mln osób (38,6% ogółu badanych) nigdy nie korzystało z Internetu, co jest bardzo istotnym wyzwaniem w perspektywie budowy cyfrowej Polski, w której 100% obywateli będzie korzystało z Internetu.

#### **B1.1.2.1. Wykorzystanie komputera i Internetu według wieku**

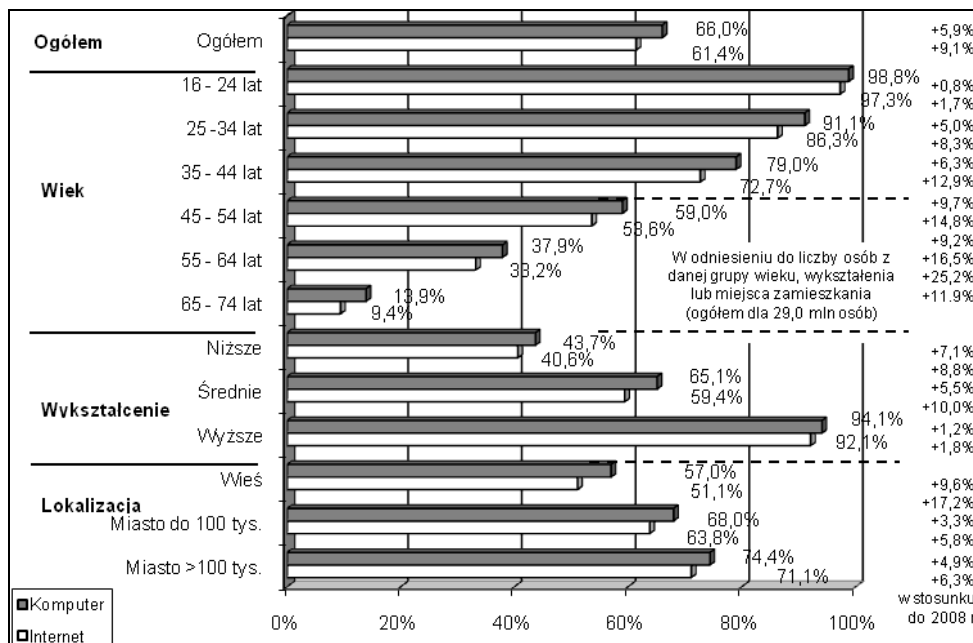
W ramach badań przeprowadzono analizę wskaźników wykorzystania komputera i Internetu na podstawie grupy osób w wieku 16–74 lat (29,0 mln) zamieszkujących polskie gospodarstwa domowe. W badanym okresie z komputera skorzystało 66% respondentów w wieku 16–74 lat<sup>4</sup>. Rozpatrując wskaźniki dla poszczególnych podgrup wiekowych należy podkreślić, że z komputera korzystał praktycznie każdy przedstawiciel (98,8%) najmłodszej podgrupy wiekowej (wykres B1.1-6). Tradycyjnie, najmniejszy stopień wykorzystania komputerów zanotowano w grupie wiekowej 65–74 lat (13,9%), ale w stosunku do roku 2008 odsetek regularnie korzystających wzrósł o ¼ (25,2%). Czynnikiem wspierającym częste wykorzystanie komputera jest z pewnością wykształcenie i miejsce zamieszkania. Omówione wskaźniki systematycznie rosną.

Z komputera korzystali prawie wszyscy respondenci posiadający wyższe wykształcenie (94,1%). Wśród osób z wykształceniem średnim, w analogicznym okresie, 65,1% posługiwało się komputerem, natomiast wśród osób z wykształceniem podstawowym było to jedynie 43,7%. Zamieszkanie w konkretnej lokalizacji także wpływa na regularne wykorzystanie komputera, z którego najczęściej korzystają mieszkańcy dużych miast (74,4%). Coraz częściej użytkownikami nowoczesnych technologii są osoby zamieszkujące obszary wiejskie (57,0%), gdzie w porównaniu z wynikami roku 2008 nastąpił prawie 10-procentowy wzrost. Najmniej dynamicznie zmienia się sytuacja w małych miastach, gdzie odsetek osób korzystających z komputera wzrósł w porównaniu do roku 2008 o 3,3%. Podobne wnioski można wysunąć analizując wykorzystanie Internetu. Nadal największy wpływ na korzystanie z sieci ma przynależność do konkretnej grupy wiekowej.

---

<sup>4</sup> Wskaźnik obejmuje odpowiedzi respondentów, którzy korzystali z komputera w okresie 3 miesięcy poprzedzających badania a także w okresie „od 3 do 12 miesięcy” i „ponad rok temu”.

Wykres B1.1-6. Korzystanie z komputerów i Internetu w podgrupach wieku, wykształcenia i lokalizacji w 2009 roku

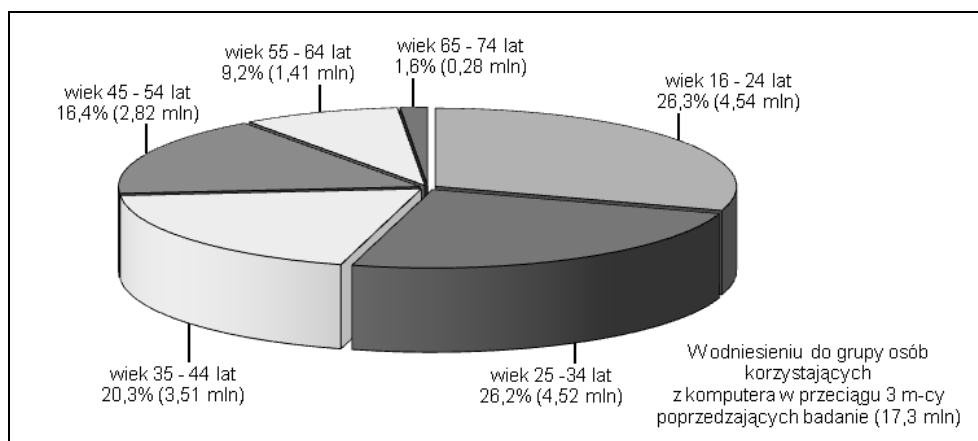


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Najwyższy odsetek (97,3%) stanowią osoby w wieku 16–24 lat. W tym samym czasie z sieci skorzystało jedynie 9,4% osób w wieku 65–74 lat. Podobnie jak w przypadku wykorzystania komputerów, poziom wykształcenia wpływa także na korzystanie z Internetu. Już ponad 9 na 10 respondentów (92,1%) legitymujących się dyplomem wyższej uczelni korzystało z Internetu. Jest to o 32,7% więcej niż w przypadku osób z wykształceniem średnim, gdzie z Internetu korzysta ponad połowa respondentów (59,4%), a także o 51,5% więcej od tego samego wskaźnika mierzonego dla osób z wykształceniem niższym (40,6%). Podnoszenie kompetencji cyfrowych najsłabiej wykształconych będzie zatem ogromnym wyzwaniem najbliższych lat.

Wzrasta częste wykorzystanie komputera we wszystkich podgrupach wiekowych. Wśród przebadanych w 2009 roku osób, korzystających regularnie z komputerów, tj. w ciągu 3 miesięcy poprzedzających badanie (grupa 17,3 mln osób), najliczniejszą podgrupę stanowiły osoby najmłodsze, w wieku 16–24 lat (4,54 mln w 2009 roku) (wykres B1.1-7). Jest to jednak udział mniejszy niż rok wcześniej, kiedy osoby w najniższym przedziale wiekowym stanowiły 30% ogólnej liczby aktywnych użytkowników komputerów (4,78 mln), korzystających z tego urządzenia w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie. W porównaniu z rokiem 2008 znacząco wzrosła liczba osób wykorzystujących komputer, ale mających od 25 do 34 lat (z 3,87 mln do 4,52 mln) oraz od 35 do 44 lat (z 3,08 mln do 3,51 mln). Możemy zatem mówić o dominacji aktywnych użytkowników komputerów w przedziale wiekowym 16–34 lata.

Wykres B1.1-7. Struktura wiekowa osób korzystających z komputerów w I kwartale 2009 roku



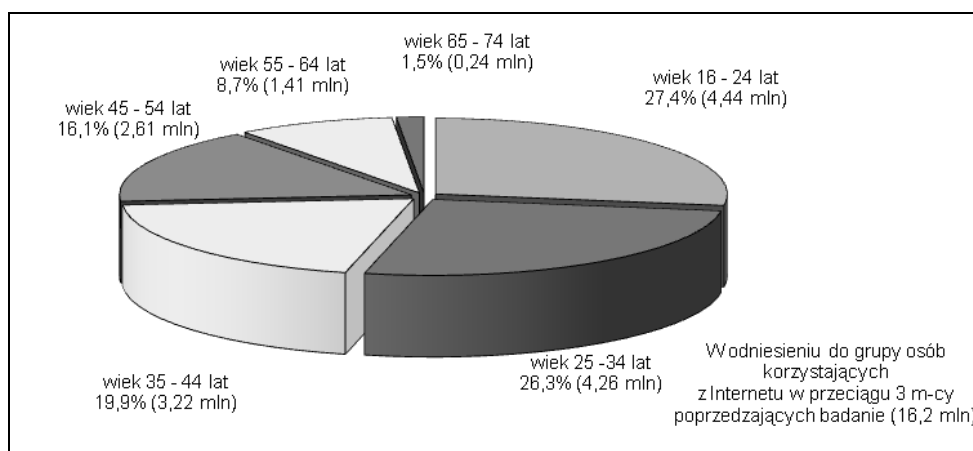
Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Regularne wykorzystanie komputera maleje wraz z wiekiem. Najmniej regularnie korzysta z tych urządzeń najstarsza podgrupa osób w przedziale wiekowym 65–74 lat, ale i w tej podgrupie, w porównaniu do roku 2008, do częstszego wykorzystania komputera przyznało się 50 tys. więcej ankietowanych (wzrost o 20%), co stanowi najwyższy wzrost spośród wszystkich badanych podgrup.

Podobne wyniki uzyskano analizując strukturę wiekową internautów (grupa 16,2 mln osób) (wykres B1.1-8). Najliczniejszą podgrupę stanowili najmłodsi użytkownicy w wieku od 16 do 24 lat (27,4%). Drugą pod względem liczebności

grupę internautów stanowiły osoby w przedziale wiekowym 25–34 lat z udziałem 26,3%. W tej podgrupie zanotowano najwyższy, w porównaniu z rokiem 2008, wzrost liczby internautów (z 3,48 mln aż do 4,26 mln). W pozostałych podgrupach wiekowych zanotowano niższe zainteresowanie częstym korzystaniem z Internetu, ale wyższą, w porównaniu z analogicznym okresem 2008 roku, liczbę internautów. Najmniej liczną podgrupę internautów stanowią osoby w przedziale wiekowym 65–74 lat. Jedynie 0,24 mln osób w tym wieku (1,5% ogółu internautów) skorzystało z Internetu w okresie od stycznia do marca 2009 roku. Warto jednak podkreślić, że rok 2009 był przełomowy pod względem wzrostu częstego wykorzystania Internetu. Postęp nastąpił we wszystkich podgrupach wiekowych, co z punktu widzenia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce jest znaczącym osiągnięciem i bardzo dobrym prognozą na przyszłość. Przyczyn tego zjawiska można szukać m.in. w rosnącym znaczeniu portali społecznościowych (np. Naszej Klasy).

Wykres B1.1-8. Struktura wiekowa osób korzystających z Internetu w I kwartale 2009 roku



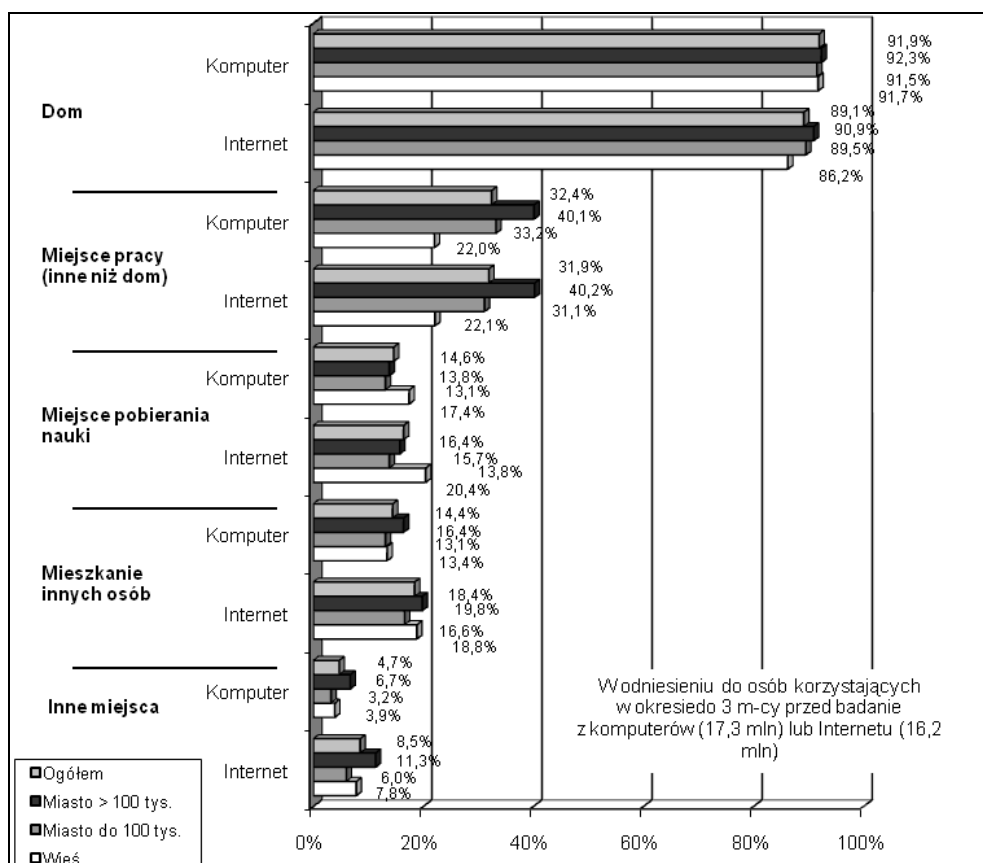
Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Poszukiwanie znajomych z lat szkolnych, odświeżanie kontaktów, dzielenie się wspomnieniami to impulsy, które pobudzają ludzką ciekawość i są bardzo często zachętą do wypróbowania nowych technologii.

**B1.1.2.2. Miejsce korzystania z komputera i Internetu**

W badaniach GUS z 2009 roku analizowano miejsca korzystania z komputera i Internetu. Podobnie jak w latach ubiegłych, także w roku 2009 zdecydowana większość respondentów, w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie, pracowała na komputerze w domu (91,9%) (wykres B1.1-9). Opisywana sytuacja nie dotyczy wyłącznie dużych miast (92,3%), ale również obszarów wiejskich (91,7%) i mniejszych miast (91,5%). Drugim pod względem ważności miejscem korzystania z komputera było miejsce pracy, w którym regularne korzystanie z komputera zadeklarowało ogółem 32,4% respondentów.

Wykres B1.1-9. Miejsca korzystania z komputerów lub Internetu wg miejsca zamieszkania przez osoby w wieku 16–74 lat



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Na obszarach wiejskich nadal bardzo ważnym miejscem korzystania z komputerów jest szkoła – miejsce pobierania nauki, w którym z komputera, w porównaniu z obszarami miejskimi, korzystało najwięcej, bo aż 17,4% respondentów.

Dom był także najczęściej wskazywanym przez większość ankietowanych miejscem korzystania z Internetu (ogółem 89,1%). Drugą pod względem ważności lokalizacją, w której respondenci korzystają z Internetu, jest miejsce pracy (32,4%). Najciekawsze wyniki badania uzyskano jednak podczas analizy miejsc korzystania z Internetu na obszarach wiejskich. Mieszkańcy tych obszarów w zbliżonym stopniu korzystają z Internetu w miejscu pracy (22,1%), ale także w miejscu pobierania nauki (20,4%) i mieszkaniach innych osób (18,8%). Można zatem zaryzykować twierdzenie, że mieszkańców wsi cechuje wysoki poziom motywacji i dlatego są gotowi korzystać z sieci niezależnie od miejsca.

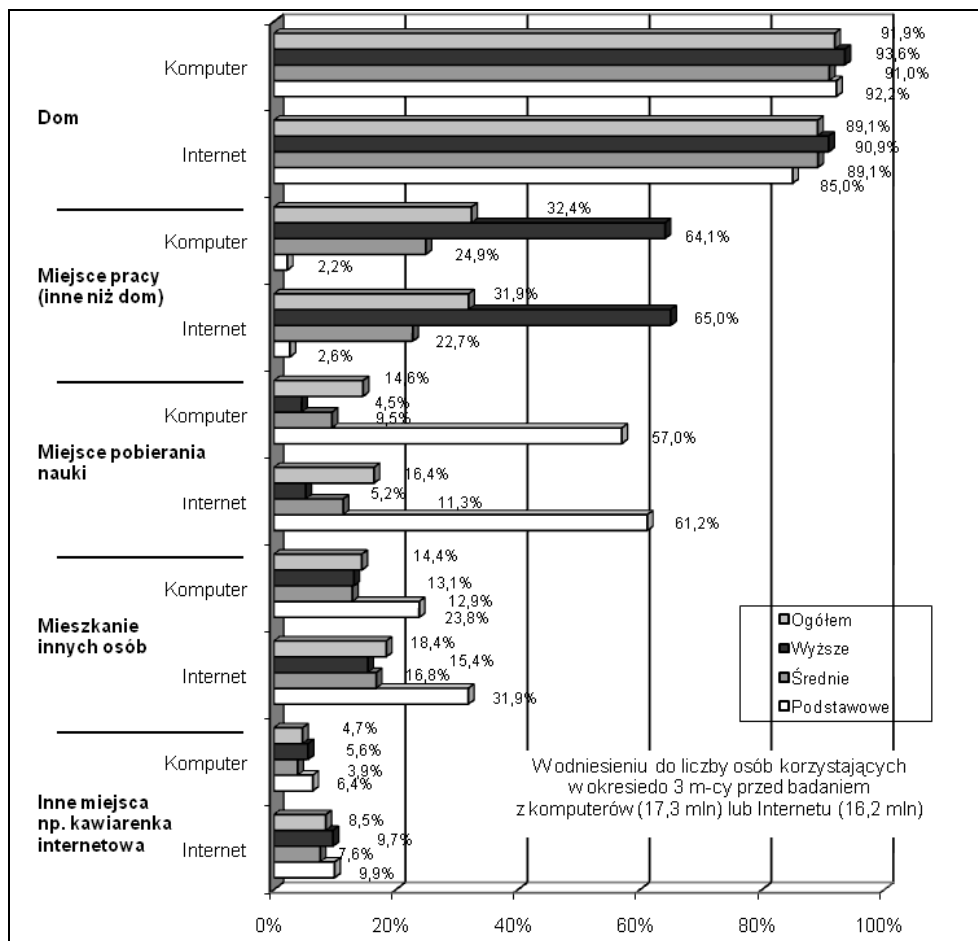
W porównaniu z 2008 rokiem wzrosło także wykorzystanie Internetu w innych miejscach np. w bibliotece publicznej, na poczcie, w urzędzie, kawiarenkach internetowych, siedzibie organizacji społecznej, hot spotach (ogółem z 7,3% w roku 2008 do 8,5% w roku 2009). Jednocześnie spadł udział osób deklarujących korzystanie z komputera w miejscach określanych jako „inne”, co może oznaczać, że Polacy coraz częściej posiadają przenośne komputery osobiste wyposażone w kartę sieci bezprzewodowej i bardziej niż stacjonarnego komputera poszukują możliwości dostępu do Internetu w różnych miejscach publicznych.

Rozpatrując poziom zdobytego wykształcenia jako czynnik grupujący, w roku 2009 można zauważyć podobnie jak w latach poprzednich, że osoby z wykształceniem wyższym częściej pracowały z wykorzystaniem komputera oraz częściej korzystały z Internetu w domu i w pracy (wykres B1.1-10). Dla osób młodych z niższym poziomem wykształcenia, podstawowym miejscem korzystania z komputera i Internetu było miejsce pobierania nauki.

W porównaniu do roku 2008, znów podobnie jak w latach poprzednich, najszybciej rosło wykorzystanie komputera i Internetu w warunkach domowych (odpowiednio o 3,2 i 6,7 punktu procentowego), co oznacza, że Polacy inwestują w domowe łącza internetowe, a posiadanie dostępu do sieci w domu jest symbolem jakości życia. Spada natomiast wykorzystanie komputerów w miejscach innych niż dom i praca, a także wykorzystanie Internetu w miejscach określanych jako „inne” oraz mieszkaniach innych osób. Coraz mniejszy wpływ na korzystanie z Internetu ma miejsce zamieszkania. Nadal istnieją różnice pomiędzy mieszkańcami dużych miast, gdzie korzystanie z Internetu zadeklarowało 2/3 badanych (66,8%), a obszarami wiejskimi, gdzie wskaźnik ten wyniósł 44,1%. Należy jednak zauważyć, że różnice między obszarami wiejskimi i miejskimi maleją, a odsetek osób korzystających z sieci na wsi wzrósł w ciągu roku aż o 23,6%.



**Wykres B1.1-10. Miejsce korzystania z komputerów lub Internetu w zależności od wykształcenia osób w wieku 16–74 lat**

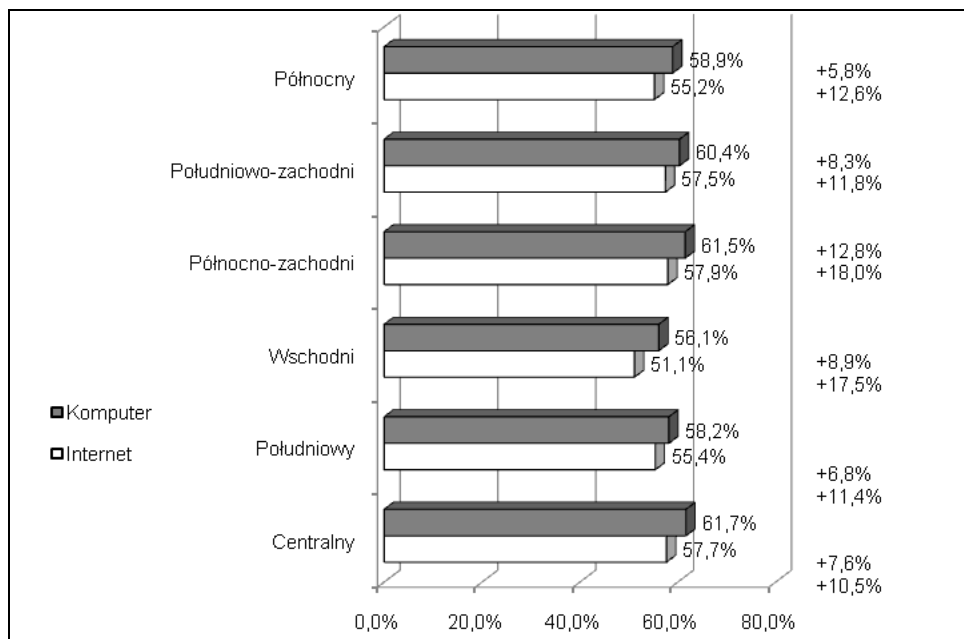


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Badanie wskaźników dla poszczególnych regionów Polski, jako miejsca korzystania, potwierdza wzrost stopnia wykorzystania komputerów i Internetu. Różnice pomiędzy poszczególnymi regionami są niewielkie i nie można mówić o jednoznacznym podziale kraju na część zachodnią i wschodnią. Najwyższy stopień wykorzystania komputerów zanotowano w regionach: centralnym (61,7%), obejmującym województwa: łódzkie i mazowieckie, oraz północno-zachodnim (61,5%) z województwami: lubuskim, wielkopolskim i zachodniopomorskim.

W tym regionie nastąpiła także największa poprawa wskaźnika w stosunku do roku 2008.

Wykres B1.1-11. Korzystanie z komputerów i Internetu w regionach w 2009 roku



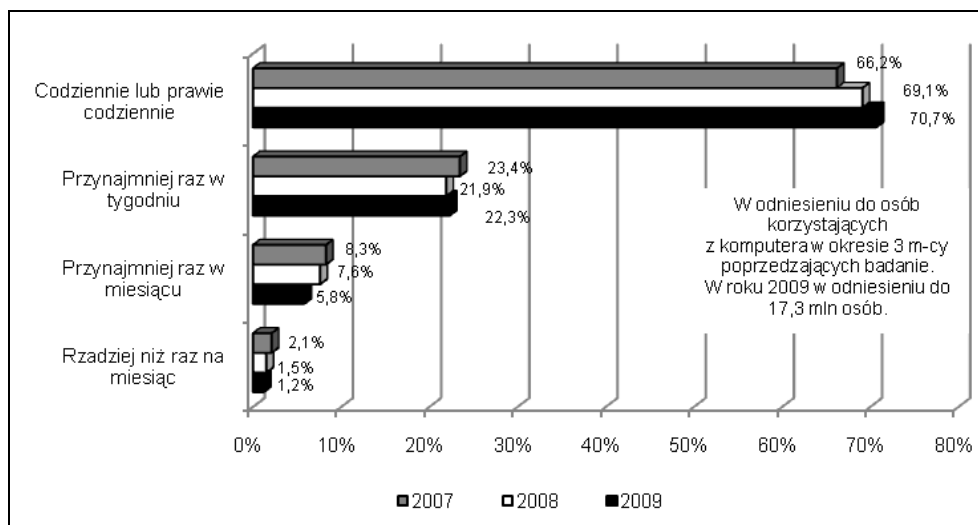
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Trzecim pod względem wykorzystania komputerów w 2009 roku był region południowo-zachodni (dolnośląskie, opolskie), w którym odsetek osób korzystających z komputera w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie, przekroczył 60%. W tych samych regionach także odsetek respondentów, którzy korzystali z Internetu w okresie od stycznia do marca 2009 był najwyższy i przekroczył średnią mierzoną w stosunku do całego kraju (55,7%). Największy postęp w zakresie liczby internautów, w stosunku do roku 2008, odnotowano w regionie wschodnim (lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie), gdzie odsetek osób korzystających z Internetu wzrósł aż o 17,5%. Oznacza to, że mimo braku uruchomienia do chwili obecnej wielkiego przedsięwzięcia, jakim jest budowa infrastruktury szerokopasmowego Internetu dla tej części kraju, wschodni region Polski bardzo szybko odrabia straty i na tym terenie najszybciej wzrasta liczba osób regularnie korzystających z sieci.

**B1.1.2.3. Częstotliwość korzystania z komputera i Internetu**

Wyniki badania GUS-u wskazują, że w pierwszym kwartale 2009 roku pracowało przy komputerze 17,3 mln osób. Spośród tej grupy 70,7% osób pracowało przy komputerze codziennie lub prawie codziennie. Jest to wzrost o 1,6 punktu procentowego w stosunku do roku 2008 (Wykres B1.1-12). W porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku wzrósł także o 0,4% odsetek osób pracujących przy komputerze przynajmniej raz w tygodniu. Coraz rzadziej notuje się sporadyczne wykorzystanie komputera tj. przynajmniej raz w miesiącu lub rzadziej niż raz w miesiącu. W obu tych przypadkach spadł udział osób sporadycznie korzystających z komputera, przy czym większy spadek dotyczył respondentów korzystających więcej niż raz w miesiącu (z 7,6% do 5,8%). Jest to utrwalająca się już od pięciu lat tendencja, która wskazuje na rosnącą rolę komputerów w życiu osobistym i zawodowym Polaków. Podobny trend dotyczy częstotliwości wykorzystaniu Internetu.

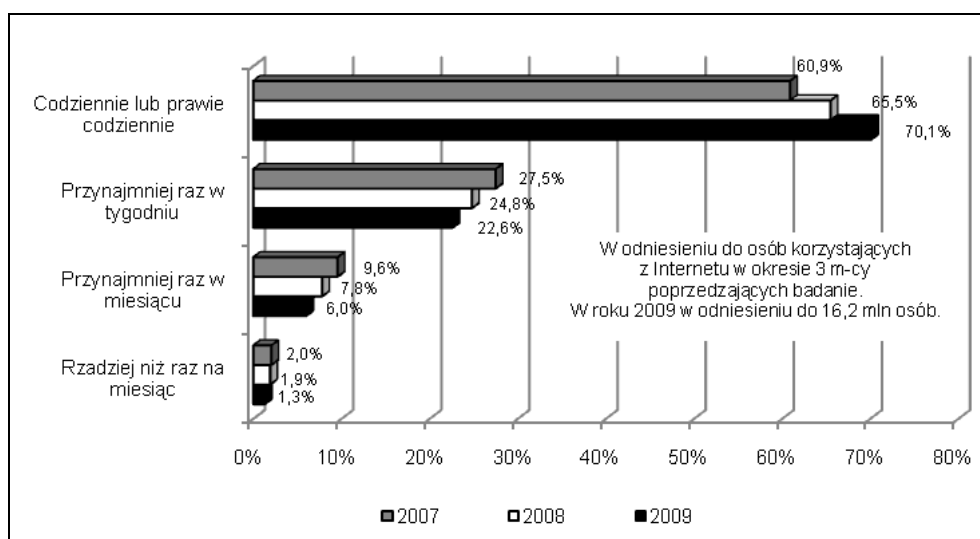
Wykres B1.1-12. Częstotliwość korzystania z komputera



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Od 2007 roku, systematycznie o około 5–6 punktów procentowych na rok, wzrasta odsetek osób korzystających z Internetu codziennie lub prawie codziennie (wykres B1.1-13). Jednocześnie maleje odsetek internautów korzystających z Internetu sporadycznie – w 2009 roku udział osób korzystających z sieci przynajmniej raz w miesiącu spadł z 7,8% w roku 2008 do 6,0% w roku w 2009. Jedynie 1,3% ogółu internautów korzysta z sieci rzadziej niż raz na miesiąc.

Wykres B1.1-13. Częstotliwość korzystania z Internetu

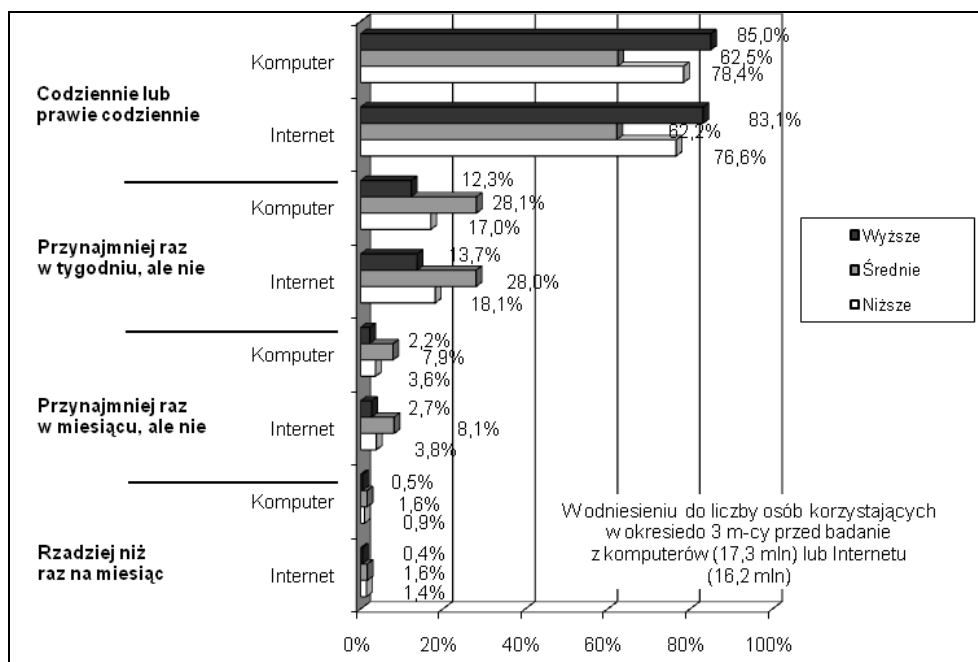


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Badanie częstotliwości wykorzystania komputera i Internetu na podstawie wykształcenia deklarowanego przez respondentów potwierdza tendencje wzrostowe obecne we wcześniejszej analizie. Już ponad 60% osób, niezależnie od poziomu wykształcenia, korzystało z komputera lub Internetu codziennie lub prawie codziennie w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie. Nadal, podobnie jak rok wcześniej, najwięcej użytkowników najczęściej korzystających z komputera stanowią osoby legitymujące się dyplomem ukończenia studiów wyższych (85,0%) (wykres B1.1-14). Jednocześnie te same osoby w marginalnym stopniu korzystają z komputera rzadziej niż raz w miesiącu oraz są aktywnymi użytkownikami Internetu – codziennie lub prawie codziennie korzysta z sieci 83,1% internautów z wyższym wykształceniem.

Podobny trend utrzymuje się w grupie respondentów posiadających niższe wykształcenie. Dla osób z wykształceniem podstawowym wskaźniki regularnego wykorzystania komputerów i Internetu (codziennie lub prawie codziennie) wynosiły 78,4% oraz 76,6%. Utrwała się także zjawisko polegające na sporadycznym wykorzystywaniu Internetu (rzadziej niż raz w miesiącu) wśród grupy internautów korzystających z Internetu w czasie 3 miesięcy poprzedzających badanie. Wśród osób z wykształceniem wyższym lub podstawowym takie przypadki występowały jedynie marginalnie, co wskazuje, że posiadanie komputera ma służyć częstemu korzystaniu z sieci.

Wykres B1.1-14. Częstotliwość korzystania z komputera i Internetu w zależności od poziomu wykształcenia

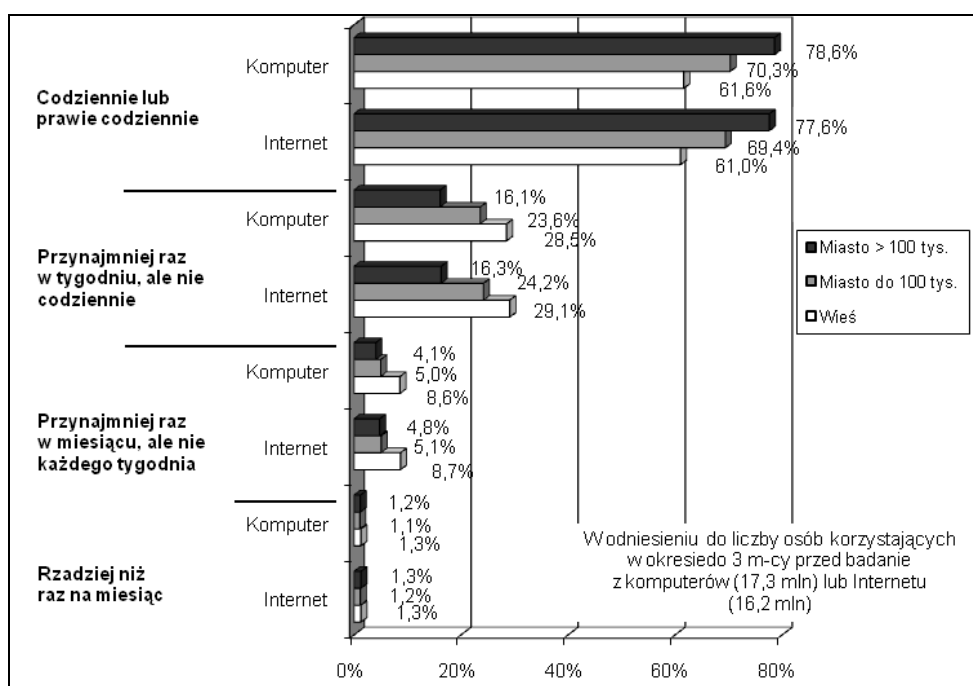


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Badanie wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w części dotyczącej częstotliwości korzystania z komputera i z Internetu w zależności od miejsca zamieszkania pokazuje, że na regularne korzystanie z komputera i Internetu niewielki wpływ ma rodzaj obszaru, na którym mieszkają osoby badane. Codzienne lub prawie codzienne korzystanie z komputera deklarowało 78,6% osób mieszkających w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców, 70,3% osób miesz-

kających w mniejszych miastach oraz 61,6% mieszkańców wsi. W pozostałych przypadkach (tj. przynajmniej raz w tygodniu, przynajmniej raz w miesiącu) najwyższe wskaźniki zanotowano prowadząc badanie wśród osób zamieszkujących obszary wiejskie.

Wykres B1.1-15. Częstotliwość korzystania z komputera i Internetu w zależności od miejsca zamieszkania



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

W przypadku badania częstotliwości wykorzystania Internetu sytuacja jest niemalże identyczna. Najczęściej z sieci korzystają internauci zamieszkujący duże miasta (77,6%), najrzadziej mieszkańcy wsi (61,0%), którzy jednocześnie najczęściej korzystają z Internetu więcej niż raz w tygodniu (29,1%) lub więcej niż raz w miesiącu (8,7%) (wykres B1.1-15). Systematycznie, w porównaniu do lat poprzednich rośnie stopień częstego, codziennego, korzystania z komputera i Internetu, nie tylko na wsi, ale także w mniejszych i większych miastach. Największą dynamikę wzrostu codziennego lub prawie codziennego korzystania z Internetu wśród mieszkańców wsi – o 6,5 punktu procentowego w stosunku do roku 2008.

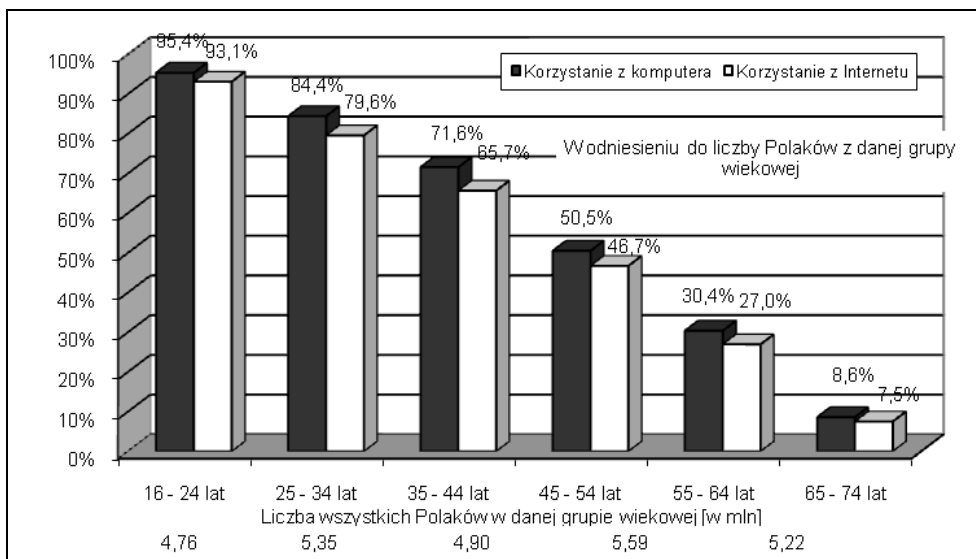
W niewiele mniejszym stopniu sytuacja ulega zmianie w dużych miastach (wzrost o 4,6%) oraz miastach liczących mniej niż 100 tys. mieszkańców (wzrost o 3,8%).

Podobnie jak w latach poprzednich, w 2009 roku nadal występowały różnice w poziomie intensywności korzystania z komputerów i Internetu w zależności od podziału użytkowników na podgrupy. Z komputerów i Internetu nadal częściej i intensywniej korzysta młodzież i studenci (wykres B1.1-16), osoby z dyplomem ukończenia studiów wyższych częściej niż osoby z wykształceniem średnim i niższym, mieszkańcy dużych miast częściej niż mieszkańcy mniejszych miast, czy wsi. Wykorzystanie Internetu i komputerów znacznie przekraczające średni poziom można było zauważyć wśród osób uczących się – licealistów i studentów. W badanym okresie I kwartału 2009 r., z komputera skorzystało 95,4% najmłodszych respondentów, a z Internetu 93,1% badanych z tej grupy wiekowej. Bardzo duży postęp zanotowano w grupie wiekowej osób liczących od 25–34 lat, gdzie stopień wykorzystania komputerów wzrósł o 5,9% (z 78,5% do 84,4%), ale stopień wykorzystania Internetu aż o 9,0% (z 70,6% do 79,6%).

Osoby z najmłodszej grupy wiekowej korzystały z Internetu najczęściej – odpowiedzi „codziennie lub prawie codziennie” udzieliło 77,0% ogólnej liczby internautów z tej grupy wiekowej. Drugie miejsce przypadło osobom liczącym od 25 do 34 lat, gdzie każdego lub prawie każdego dnia z sieci korzysta 61% respondentów.

Aktywniejszymi użytkownikami komputera i Internetu są mężczyźni – w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie wykorzystanie komputera zadeklarowało 61,2% mężczyzn biorących udział w badaniu oraz 57,7% kobiet, a Internetu odpowiednio 53,9% kobiet i 57,6% mężczyzn. Z Internetu częściej niż mężczyźni (92,3%) korzystały uczące się młode kobiety (93,1%). Wraz z wiekiem rośnie udział wykorzystania Internetu wśród mężczyzn, poza wyjątkiem w grupie wiekowej 45–54 lat, gdzie z Internetu, w ciągu 3 miesięcy poprzedzających badanie, skorzystało 47,6% kobiet i 45,7% mężczyzn. W najstarszej grupie wiekowej w przedziale od 65–74 lat z Internetu korzysta 11,4% mężczyzn i tylko 5,0% kobiet. Nadal możemy mówić o wykluczeniu cyfrowym osób liczących więcej niż 45 lat (grupa 45+), gdzie odsetek korzystających z sieci zaczyna radykalnie spadać (o prawie 20% w porównaniu z grupą wiekową 35–44 lat) i osiąga jedynie 7,5% korzystających w najstarszej grupie wiekowej (65–74 lat).

Wykres B1.1-16. Osoby korzystające z komputera lub Internetu w I kwartale 2009 roku



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

#### B1.1.2.4. Cel korzystania z Internetu

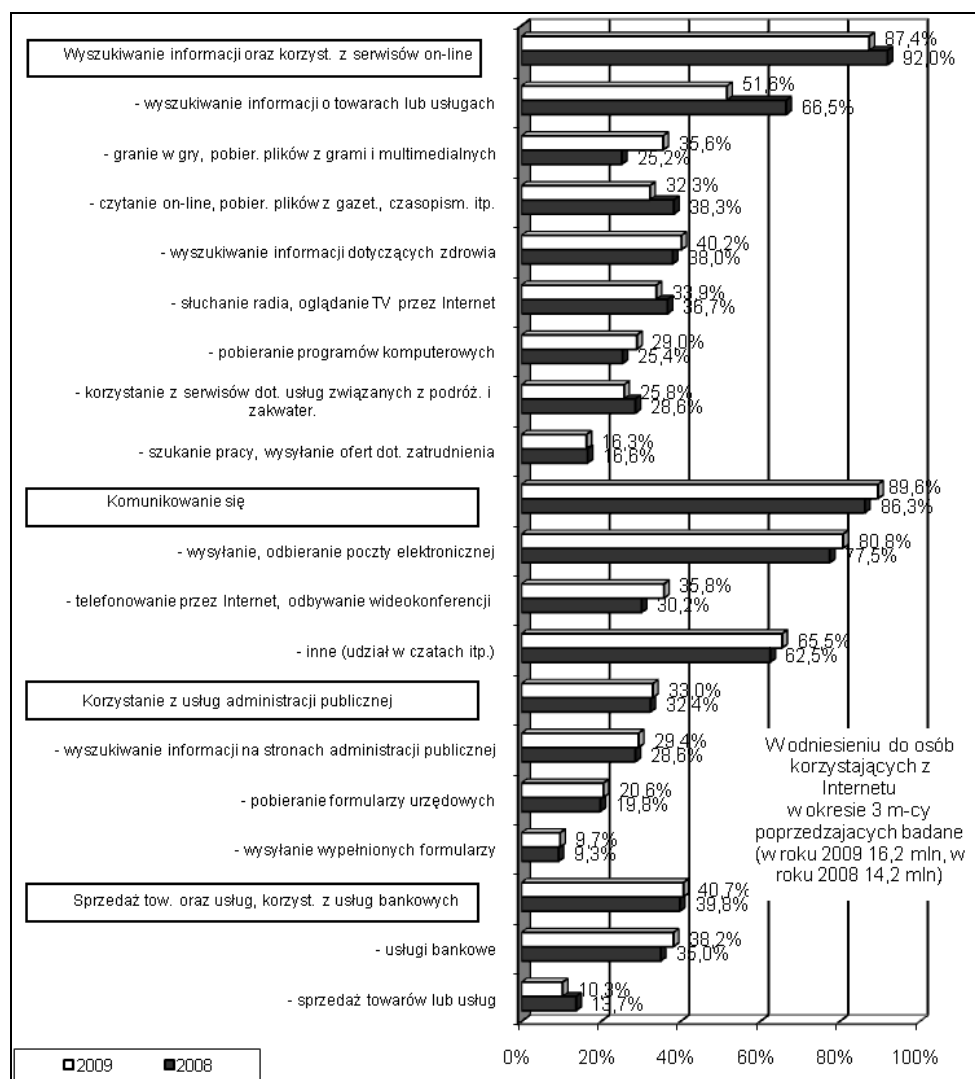
Rok 2009 przyniósł zmianę pod względem najważniejszego celu korzystania z Internetu (wykres B1.1-17). Pierwszy raz w całym cyklu corocznych badań prowadzonych przez GUS najważniejszym powodem korzystania z Internetu dla osób, które skorzystały z sieci w ciągu trzech miesięcy poprzedzających badanie, nie było wyszukiwanie informacji oraz korzystanie z serwisów online (najważniejszy cel dla 87,4%), ale komunikowanie się – najważniejszy powód dla 89,6% badanych – rozumiane nie tylko jako wysyłanie i odbieranie e-maili, ale również jako rozmowy telefoniczne i wideokonferencje przez Internet.

Niewielki wzrost w stosunku do roku 2008 zanotowano w obszarze korzystania z usług administracji publicznej (33,0%) oraz sprzedaży internetowej i bankowych usług elektronicznych (40,7%). Badając główne powody korzystania z Internetu na podstawie płci osób ankietowanych zauważono, że zarówno kobiety jak i mężczyźni wykazywali podobne motywacje do wykorzystania Internetu, przy czym mężczyźni tym samym stopniem zainteresowania darzyli usługi związane z wyszukiwaniem informacji, komunikowaniem się i korzystaniem z usług bankowych.



Dla kobiet większą rolę w korzystaniu z Internetu odgrywała komunikacja, a na drugim miejscu wyszukiwanie informacji i korzystanie z serwisów online. Znacznie więcej kobiet niż mężczyzn korzystało z sieci w celu poszukiwania informacji dotyczących zdrowia.

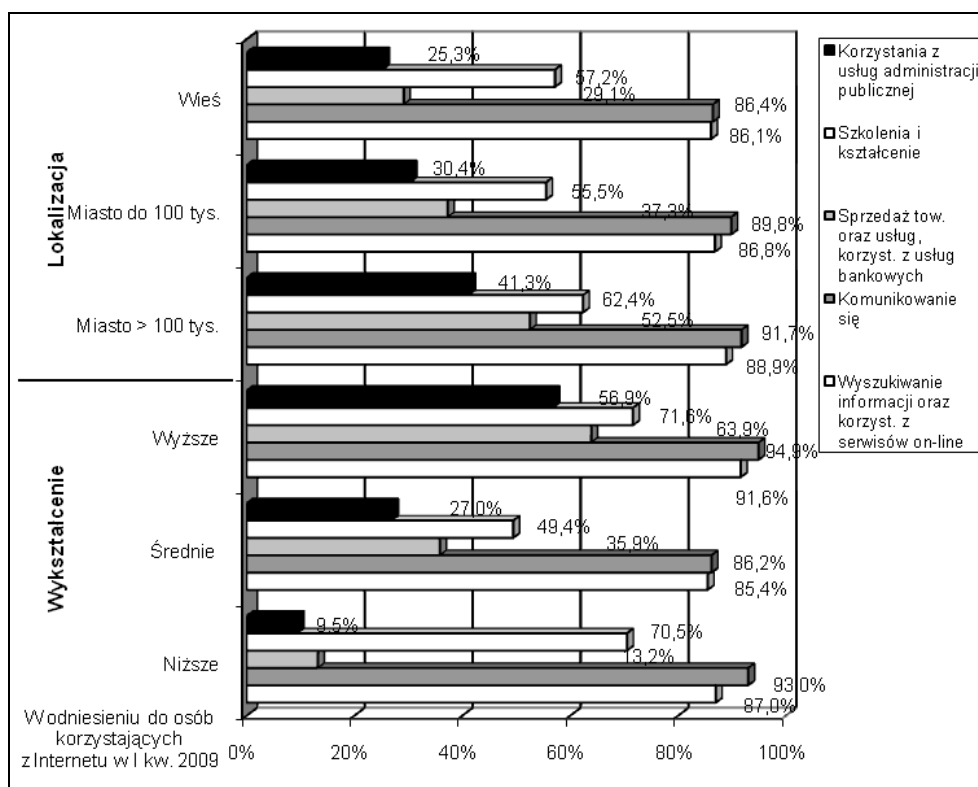
Wykres B1.1-17. Powody korzystania z Internetu



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008–2009.

Analizując pozostałe cele pod względem powodów, dla których korzystano z sieci, Internet można uznać za medium demokratyczne, o czym świadczy podobny odsetek respondentów i respondentek wskazujących poszczególne powody wykorzystania sieci. Dzieląc internautów na grupy związane z poziomem posiadanego wykształcenia oraz miejscem zamieszkania (wykres B1.1-18) zauważymy, że poziom wykształcenia miał wpływ na wyższy stopień korzystania z usług administracji publicznej, korzystania z usług bankowych oraz sprzedaży w Internecie. Z Internetu w celach szkolenia i kształcenia najczęściej korzystały osoby z wykształceniem wyższym (71,6%) oraz osoby uczące się, z wykształceniem podstawowym (70,5%).

Wykres B1.1-18. Powody korzystania z Internetu w zależności od wykształcenia i miejsca zamieszkania



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

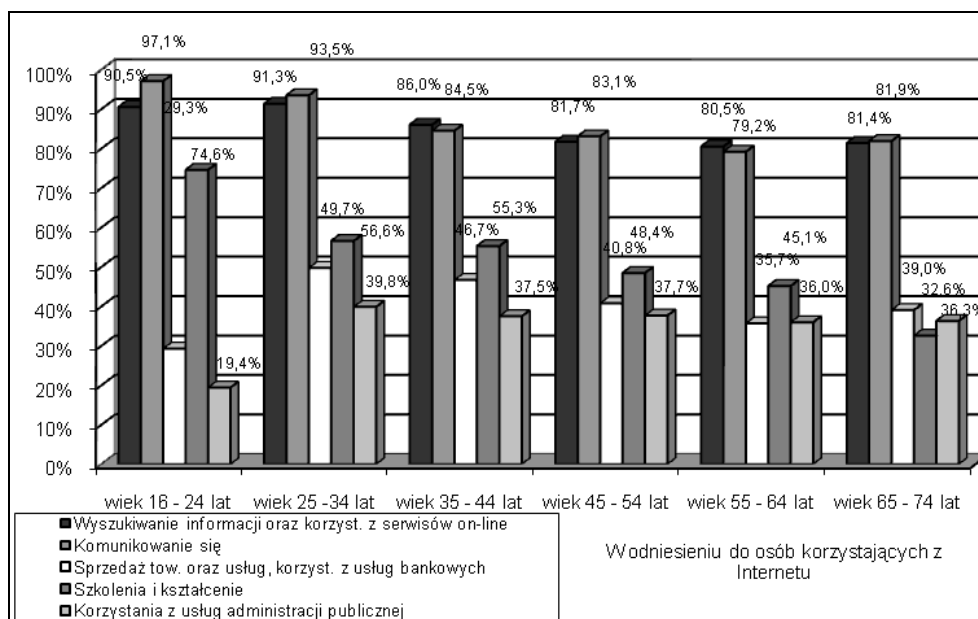
## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

Niezależnie od wykształcenia czy miejsca zamieszkania najważniejszym powodem korzystania z Internetu dla wszystkich respondentów było wyszukiwanie informacji i przeglądanie serwisów online oraz komunikacja – we wszystkich badanych przypadkach wskaźnik przekraczał 80%. Miejsce zamieszkania miało wpływ na poziom korzystania z usług administracji publicznej oraz na korzystanie z usług bankowych i prowadzenie sprzedaży poprzez Internet – mieszkańcy miast wskazali więcej powodów, dla których korzystają z sieci.

Komunikacja oraz wyszukiwanie informacji są także najważniejszymi czynnikami korzystania z Internetu przez internautów reprezentujących badane grupy wiekowe. Komunikację jako najważniejszy powód korzystania Internetu wskazało od 79,2% do 97,1% respondentów we wszystkich grupach wiekowych, poza osobami liczącymi od 35 do 44 lat.

Drugą w kolejności wymienianą przyczyną korzystania z Internetu było wyszukiwanie informacji i korzystanie z serwisów online – w tym przypadku najważniejszy powód zwłaszcza dla osób z grupy wiekowej od 35–44 lat (86,0%).

Wykres B1.1-19. Powody korzystania z Internetu w zależności od wieku internauty

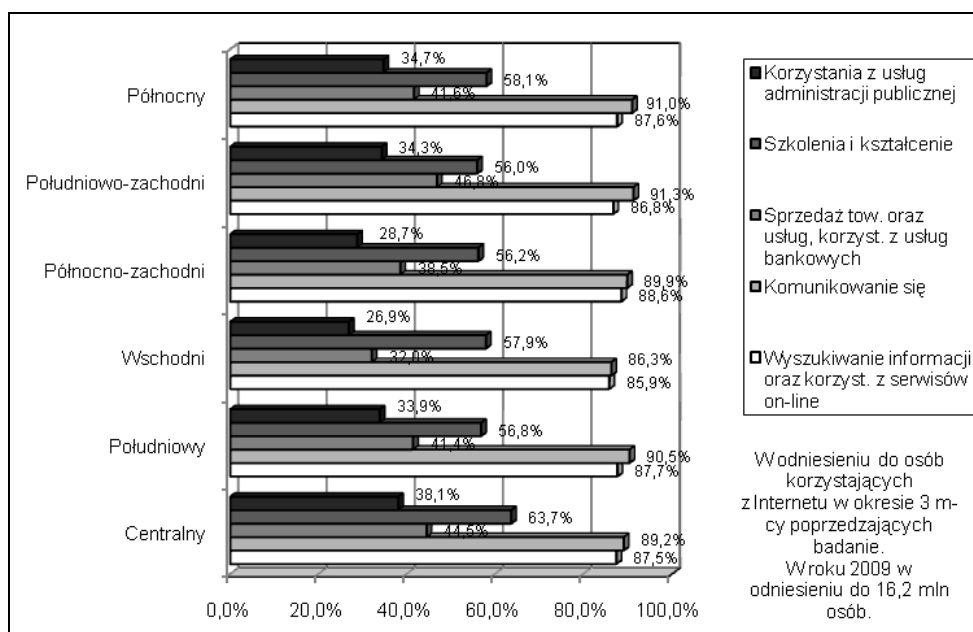


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Podobnie, jak w roku 2008, także w roku 2009 możliwość sprzedaży i zakupu towarów oraz korzystania z usług bankowych cieszyły się największym zainteresowaniem w grupie wiekowej 25–34 lat. Możliwość lub konieczność szkolenia i kształcenia przyciągała do Internetu 74,6% najmłodszych internautów. W stosunku do roku 2008 zmalało ogólne zainteresowanie wykorzystaniem Internetu w celach szkolenia i kształcenia. W 2008 roku wartość wynosiła 61,2%, podczas gdy w 2009 roku wyniosła już 58,2%. Poza osobami z grupy wiekowej 16–24 lat (74,6%) najczęściej do celów szkolenia i kształcenia korzystały osoby w przedziale wiekowym 25–34 lat (55,6%). Jednak największy wzrost w porównaniu do roku 2008 osiągnięto w grupie wiekowej 45–54 lat (wzrost o 15,5%).

Wnioski z prowadzonej analizy potwierdza również badanie powodów korzystania z Internetu wśród mieszkańców regionów (wykres B1.1-20). Potrzeba komunikacji była najważniejszym celem korzystania z sieci przez wszystkich mieszkańców regionów, a najczęściej ten powód wskazywali mieszkańcy regionu południowo-zachodniego (dolnośląskie, opolskie).

Wykres B1.1-20. Powody korzystania z Internetu w zależności od regionu



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Drugim pod względem ważności powodem korzystania z Internetu było wyszukiwanie informacji i korzystanie z serwisów online, ważne zwłaszcza dla mieszkańców regionu północno-zachodniego i południowego. Generalnym wnioskiem, jaki płynie z regionalnej analizy powodów korzystania z Internetu w 2009 roku, w porównaniu z rokiem poprzednim, jest spadek różnic międzyregionalnych. Komunikacja i wyszukiwanie informacji to dwa najważniejsze powody korzystania z sieci. W dalszej kolejności internautami kierowała chęć szkoleń i kształcenia, następnie sprzedaż towarów i usług oraz korzystanie z usług bankowych, a dopiero na końcu potrzeba kontaktu z administracją publiczną. Obszarem, przed którym stoją największe wyzwania w pokonywaniu różnic, jest region wschodni, gdzie w najmniejszym stopniu Internet wykorzystuje się do nawiązywania relacji z administracją publiczną oraz w celu korzystania z usług bankowych, ale pod względem udziału osób, które szkolą się i kształcą za pośrednictwem sieci wschodnia część kraju znajduje się na trzecim miejscu.

Opisując profil polskiego internauty w roku 2009, można mówić o zmianie jakościowej. Znacząco wzrosła liczba Polaków korzystających z komputera i Internetu oraz zmieniły się powody dla których korzystamy z sieci. Polska jest jednym z państw, w których najszybciej rośnie liczba użytkowników Facebooka<sup>5</sup>. Nadal sporym zainteresowaniem cieszy się portal społecznościowy Nasza-Klasa, z którego korzysta ponad 11 milionów użytkowników reprezentujących różne grupy wiekowe<sup>6</sup>. W porównaniu z poprzednimi latami, w roku 2009 warto zanotować wzrost zainteresowania korzystaniem z różnorodnych usług elektronicznych, także z usług e-administracji. Jak wynika z badań przeprowadzonych dla Netii przez Millward Brown SMG/KRC, aż 65% respondentów uznało za użyteczną taką formę realizacji spraw urzędowych<sup>7</sup>. W kolejnych latach dużym potencjałem rozwoju będzie charakteryzował się rynek czytelnictwa książek i prasy. Wszystko za sprawą popularnych na rynku e-czytników, które zaczynają wchodzić także na polski rynek<sup>8</sup>. Według ekspertów, wyceniany dzisiaj na 8–9 milionów rynek, będzie rozwijał się w miarę spadku cen e-czytników i poszerzania oferty wydawców o nowe e-książki i audiobooki<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup> *Milion Polaków na Facebooku*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 209, 26 października 2009, s. 8.

<sup>6</sup> *Facebook może przegonić Naszą-Klasę już za trzy lata*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 21, 1 lutego 2010, dod. Forsal, s. 4.

<sup>7</sup> *Internet w urzędach? Nie do wiary!*, „Gazeta Wyborcza” 2009, nr 199.

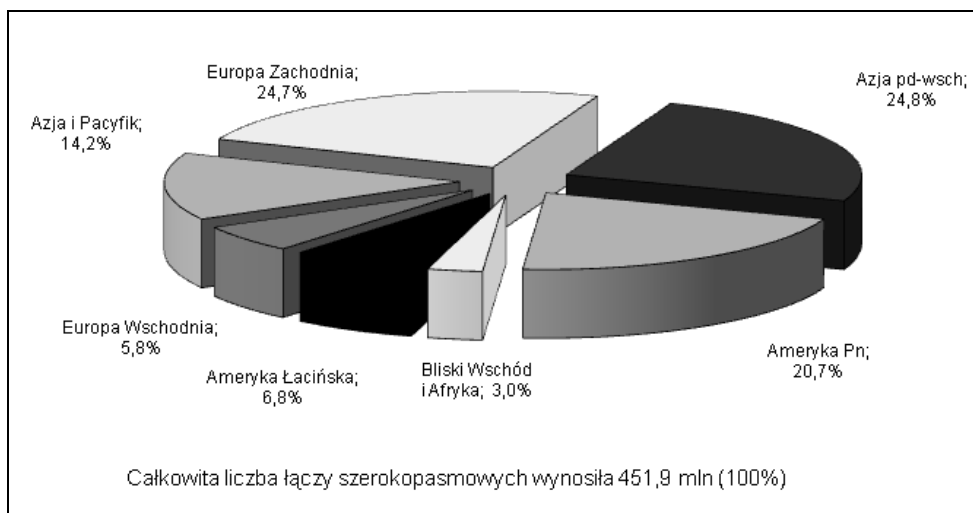
<sup>8</sup> *Kindle – amerykański czytnik książek i prasy wchodzi na polski rynek*, „Gazeta Wyborcza” 2009, nr 236, 8 października 2009, s. 24.

<sup>9</sup> *Nowa wersja czytnika e-książek*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 12, 19 stycznia 2010, dod. Forsal, s. 3.

## B1.2. Infrastruktura i technologia

Zgodnie z badaniami World Broadband Statistics prowadzonych przez firmę Point Topic<sup>1</sup>, pod koniec września 2009 roku na świecie było 451,9 mln abonentów stacjonarnych szerokopasmowych łączy internetowych, co oznacza wzrost do poprzedniego roku o 13,4% i spadek tempa wzrostu w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego (wykres B1.2-1). W roku 2009 po raz pierwszy liderem pod względem liczby łączy szerokopasmowych, została Azja Południowo-Wschodnia, z udziałem łączy na poziomie 24,8%. Stało się tak, ponieważ w największych krajach tego regionu, branych pod uwagę w analizie Point Topic, czyli w Chinach i Indiach, nastąpił znaczący przyrost liczby użytkowników szerokopasmowego Internetu. Na drugim miejscu znalazł się dotychczasowy lider – Europa Zachodnia z udziałem łączy szerokopasmowych na poziomie 24,7%. Najmniej dynamicznym rynkiem pod względem rozwoju szybkiego Internetu pozostaje nadal region Środkowego Wschodu i Afryka, gdzie nie tylko zanotowano najmniejszy udział użytkowników łączy szerokopasmowych (3,0%), ale także najmniejszy wzrost w porównaniu do roku poprzedniego (zaledwie o 0,05%).

Wykres B1.2-1. Liczba internetowych łączy szerokopasmowych na świecie



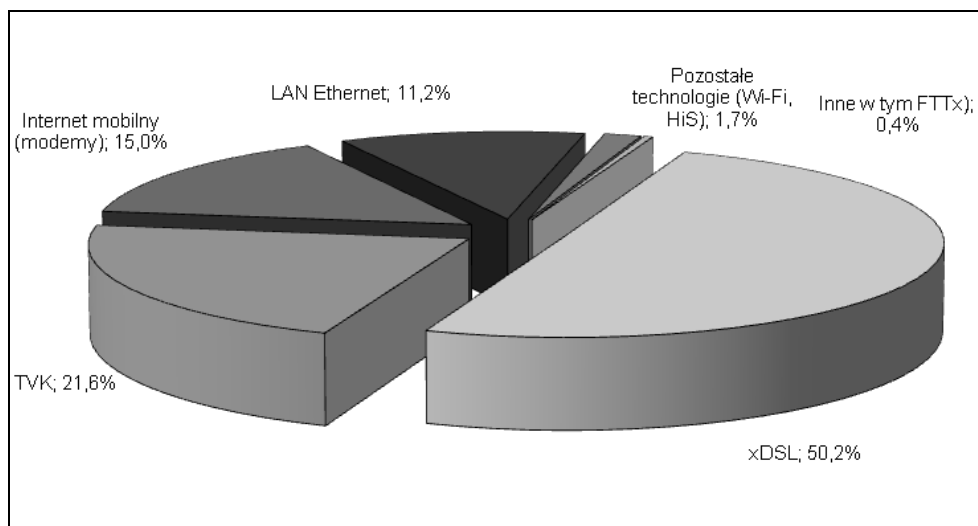
Źródło: World Broadband Statistics: Q3 2009, [w:] <http://point-topic.com>, 12.2009.

<sup>1</sup> World Broadband Statistics: Q3 2009, [w:] <http://point-topic.com>, 12.2009.

Najpopularniejszymi były łącza DSL, których udział w światowym rynku wynosił 65,1%. Liczba łączy DSL na świecie wynosiła we wrześniu 2009 roku 294,58 mln, co oznacza wzrost w stosunku do roku poprzedniego o 14,6%. Ten trend utrzymuje się już od kilku lat, ale 2009 był kolejnym rokiem, w którym wzrost liczby łączy DSL uległ zahamowaniu w porównaniu z rokiem poprzednim. Drugie miejsce pod względem ilości szerokopasmowych łączy internetowych przypadło w udziale sieciom telewizji kablowej. Na świecie łączy tego typu było 91,8 mln pod koniec września 2009 roku, co stanowiło 20,3% rynku. Najszybszy rozwój wspomnianych dwóch technologii bazuje na wykorzystaniu funkcjonujących już struktur sieci telefonii stacjonarnej lub telewizji kablowej, dzięki czemu wyeliminowane są koszty tworzenia nowej struktury sieci i rozprowadzania kabli, co znacznie obniża koszty przyłączenia pojedynczego abonenta. Rośnie także liczba łączy światłowodowych na świecie, cechujących się najszybszymi możliwymi do osiągnięcia prędkościami transferu danych – ich udział w ogólnej liczbie łączy szerokopasmowych na świecie wyniósł już 12,1%.

Podobne trendy można zaobserwować także na polskim rynku. Na koniec 2009 roku udział użytkowników łączy DSL w stosunku do innych technologii świadczenia usługi dostępu do Internetu w Polsce wyniósł 50,2%.

Wykres B1.2-2. Technologie szerokopasmowego dostępu do sieci Internet w Polsce w 2009 roku (według stanu na koniec stycznia)

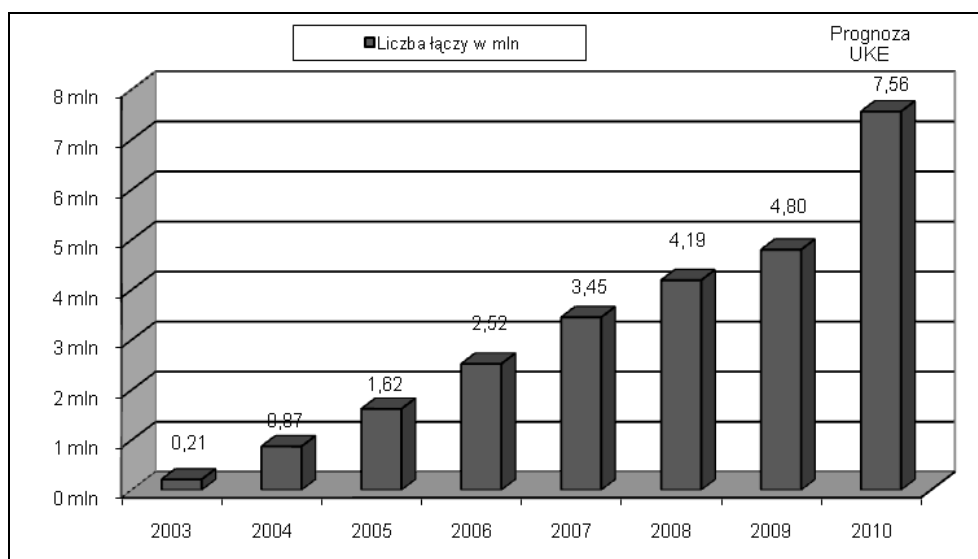


Źródło: *Detaliczny rynek dostępu do Internetu szerokopasmowego*,  
Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2009.

Bardzo dobrze na krajowym rynku radzą sobie operatorzy telewizji kablowej (drugie miejsce z udziałem 21,6%) oraz około 3,5 tysiąca lokalnych operatorów sieci LAN/WLAN Ethernet, którzy inwestują środki w rozwój własnej infrastruktury i uruchamiają dostęp do Internetu w miejscach, do których nie dotarli najwięksi operatorzy. Analiza UKE objęła także obszar mobilnego Internetu, trzeciego na liście pod względem udziału w rynku (15%).

Głównym dostawcą stacjonarnych łączy szerokopasmowych według stanu na styczeń 2009 roku w Polsce była Telekomunikacja Polska (36,7% udziału w rynku), następnie UPC Sp. z o.o. (7,02%) i PTK Centertel Sp. z o.o. (6,99%). Zgodnie z danymi Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) udział rynkowy pozostałych operatorów alternatywnych wyniósł już jednak 47,7%<sup>2</sup>. Udział rynkowy TP spada od kilku lat, ale pod względem liczby łączy internetowych pozycja tej firmy nadal jest bardzo silna i zgodnie z raportem UKE „operator ten nie posiada konkurentów, którzy pojedynczo mogliby stanowić zagrożenie dla jego pozycji rynkowej na terenie całego kraju”<sup>3</sup>.

Wykres B1.2-3. Liczba internetowych łączy szerokopasmowych w Polsce



Źródło: T. Świderek, *Szybki Internet może być w co drugim domu*, „Gazeta Prawna” 2008, nr 92, s. 2–3, 12.05.2008, Point Topic, prognoza UKE.

<sup>2</sup> *Detaliczny rynek dostępu do Internetu szerokopasmowego*, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2009.

<sup>3</sup> *Tamże*, s. 8.



Analizując dane dotyczące liczby łączy internetowych, można stwierdzić, że w Polsce, według danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej, było ponad 4,9 mln łączy internetowych<sup>4</sup> (według danych Point Topic było to 4 mln 784 tys. łączy stan na grudzień 2009 roku). W zależności od źródła danych szacuje się, że w Polsce w 2009 roku przybyło 827 tys. szybkich łączy internetowych (dane UKE) lub ok. 598 tys. (dane firmy Point Topic).

Prognoza Urzędu Komunikacji Elektronicznej zakłada, że w 2010 roku liczba stacjonarnych łączy szerokopasmowych wyniesie ok. 7,5 miliona (współczynnik penetracji usługami szerokopasmowego Internetu na poziomie 20%)<sup>5</sup>. Ten ambitny cel zapisano Strategii Regulacyjnej Prezesa UKE na lata 2008–2010. Śledząc jednak dane związane z przyrostem liczby łączy szerokopasmowych możemy założyć, że z tempem wzrostu na poziomie około 800 tysięcy łączy rocznie wskaźnik ten nie zostanie osiągnięty. Środkiem wspomagającym regulatora w osiągnięciu celu może być jednak zaproponowana przez UKE w roku 2009 i przyjęta przez Sejm na początku maja 2010 roku ustawa o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych zwana „mega ustawą” telekomunikacyjną<sup>6</sup>. Nowe przepisy mają wspomóc przedsiębiorców i samorządy w podejmowaniu decyzji dotyczących inwestycji związanych z budową infrastruktury telekomunikacyjnej, a podmioty prywatne zachęcić do wspólnych inwestycji w budowę sieci. Droga do osiągnięcia celu wiedzie m.in. przez skrócenie terminów wydawania decyzji administracyjnych, wprowadzenie tzw. odrębnej własności włókien światłowodowych oraz ograniczenie możliwości wprowadzania przez gminy do planów zagospodarowania przestrzennego zakazu inwestycji telekomunikacyjnych bez podania konkretnej przyczyny. Podmioty inwestujące w budowę lub modernizację dróg będą musiały budować specjalne kanały technologiczne, w których następnie będą umieszczane kable telekomunikacyjne. Sieć internetową będzie można budować także w ramach istniejącej infrastruktury energetycznej, gazowej i kanalizacyjnej, a inwestycja w Internet będzie zadaniem własnym gminy. Można mieć zatem nadzieję, że w kolejnym roku realizacji strategicznych planów UKE tempo przyrostu szerokopasmowych łączy stacjonarnych będzie znacznie wyższe.

---

<sup>4</sup> *Technologie dostępu do sieci Internet w Polsce*, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2009.

<sup>5</sup> T. Świderek, *Szybki Internet może być w co drugim domu*, „Gazeta Prawna” 2008, nr 92, s. 2–3, 12.05.2008.

<sup>6</sup> P. Dziubak, *Marszałek Sejmu podpisał mega ustawę telekomunikacyjną*, [w:] <http://www.uke.gov.pl>.

Uruchomienie procesu legislacyjnego dotyczącego inwestycji telekomunikacyjnych i rozwoju infrastruktury szerokopasmowego Internetu w Polsce nie miało większego wpływu na rozwój mobilnego dostępu do Internetu, gdzie kolejny rok z rządu zanotowano ogromny postęp. Pod koniec 2009 roku liczba użytkowników szybkiego, mobilnego Internetu wyniosła prawie 1,8 mln osób<sup>7</sup>, a popularność tej usługi w Polsce jest wyższa niż w wielu krajach europejskich np. Niemczech czy Francji<sup>8</sup>. Podstawowe parametry usługi, dzięki coraz większemu zaawansowaniu technologii, dorównują lub nawet przewyższają prędkości transmisji oferowane przez dostawców stacjonarnych technologii dostępu do szerokopasmowego Internetu.

Dodatkowym atutem, stymulującym dalszy wzrost rynkowego udziału mobilnego Internetu, jest rosnąca popularność urządzeń typu smartphone – niewielkich urządzeń łączących w sobie funkcjonalności telefonu komórkowego, PDA (*Personal Digital Assistant*) oraz komputera, a coraz częściej służących użytkownikom do przeglądania Internetu oraz realizacji różnorodnych usług dostępnych w każdym miejscu i czasie.

Szeroki wachlarz możliwości i technologii szerokopasmowego dostępu do Internetu wpływa pozytywnie na wzrost wykorzystania Internetu w gospodarstwach domowych.

W dużych miastach gospodarstwa domowe korzystające z dostępu do Internetu posiadały najczęściej łącza szerokopasmowe (wykres B1.2-4). Dostęp do szerokopasmowego Internetu w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców posiadały prawie wszystkie korzystające gospodarstwa (93,2%) i niewiele mniej, bo 86,5% w miastach do 100 tysięcy, natomiast na wsi wskaźnik ten wynosił 80,3%. W porównaniu z 2008 rokiem nieznacznie (o 0,9%) pogorszyła się sytuacja w zakresie dostępności rodzajów łączy szerokopasmowych dla wszystkich gospodarstw domowych (z 88,2% na 87,3%), chociaż trudno wytłumaczyć spadek tego wskaźnika.

Spada także systematycznie udział łączy wąskopasmowych opartych na modemie analogowym oraz połączeniu cyfrowym typu ISDN. Rosną jednak różnorodne zastosowania wąskopasmowego łącza w telefonie komórkowym np. do przeglądania specjalnie dostosowanych stron internetowych. Na obszarach wiejskich przeważają łącza bazujące na infrastrukturze telekomunikacyjnej: szerokopasmowe łącza DSL oraz nadal, mimo kolejnego roku spadku, modemy analogowe i połączenia cyfrowe typu ISDN. W dużych (64,9%) i mniejszych miastach (54,2%)

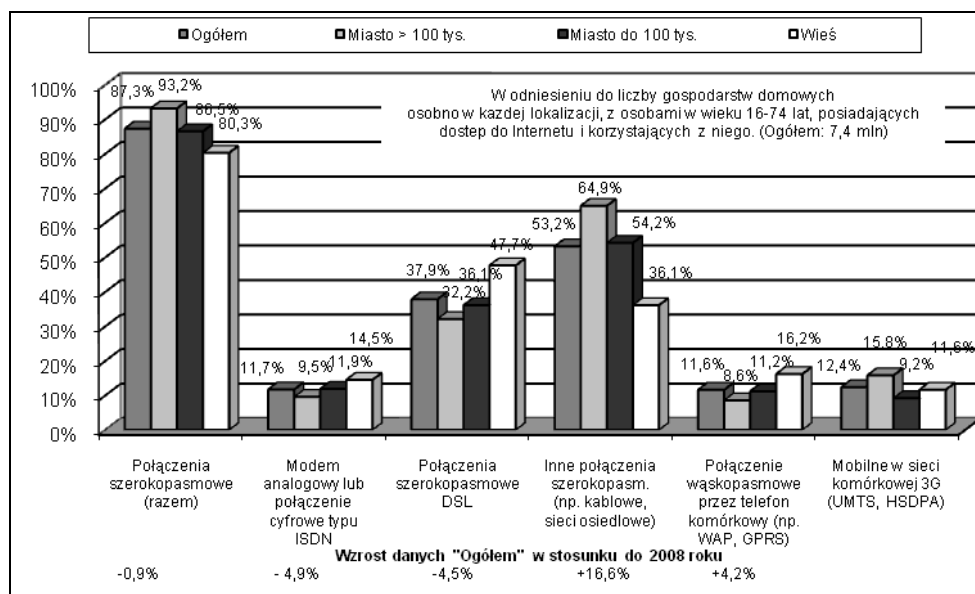
---

<sup>7</sup> M. Lemańska, U. Zielińska, *Boom na mobilny Internet*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 281, 1 grudnia 2009, dod. *Ekonomia i rynek*, s. 6.

<sup>8</sup> Ł. Dec, *Polacy pokochali mobilny Internet*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 167, 18 lipca 2009, dod. *Ekonomia i rynek*, s. 6.

zanotowano największy udział gospodarstw domowych posiadających łącze szerokopasmowe, którego dostawcą jest telewizja kablowa lub operator lokalny (np. sieć osiedlowa). Pierwszy raz w ramach niniejszej publikacji, w związku z rosnącą popularnością Internetu mobilnego, przeanalizowano jego wykorzystanie w gospodarstwach domowych. Wykorzystanie łącza mobilnego w sieci komórkowej 3G zadeklarowało 12,4% ogółu badanych gospodarstw, najczęściej w dużych miastach (15,8%) i na obszarach wiejskich (9,2%), co świadczy o traktowaniu Internetu mobilnego jako jednej z alternatyw w przypadku braku odpowiednio rozwiniętej infrastruktury umożliwiającej dostęp do łącza stacjonarnego.

Wykres B1.2-4. Rodzaje łączy internetowych w gospodarstwach w zależności od miejsca zamieszkania

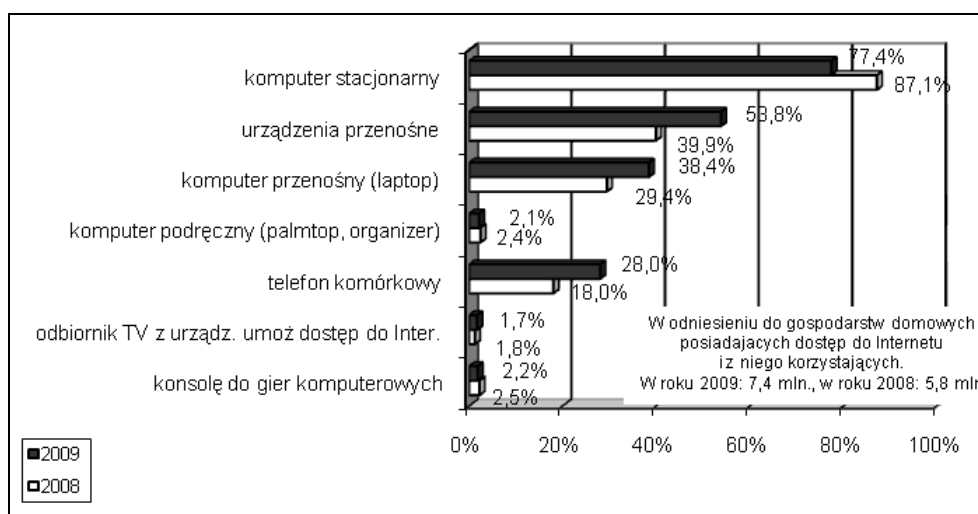


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008–2009.

Mobilność jest także ważnym elementem analizy urządzeń używanych do korzystania z Internetu w gospodarstwach domowych. W 2009 roku, wśród gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu i z niego korzystających, 77,4% łączyło się do Internetu poprzez komputer stacjonarny (spadek o 9,7 punktu), ale już ponad połowa osób mieszkających w gospodarstwach domowych deklarowała wykorzystanie urządzeń przenośnych (53,8%). Jest to wyraźny wzrost aż o 13,9 punktu procentowego (wykres B1.2-5). Popularność smartphone'ów

wpłynęła natomiast na wzrost wykorzystania telefonu komórkowego jako narzędzia służącego do łączenia się z Internetem (wzrost o 10 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2008). Prym w tym zestawieniu wiezie nadal komputer stacjonarny, ale odsetek gospodarstw domowych wykorzystujących to urządzenie do łączenia się z Internetem systematycznie spada.

Wykres B1.2-5. Rodzaj urządzeń używanych do korzystania z Internetu w gospodarstwach domowych w latach 2008–2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008–2009.

Analiza wskaźników 2009 roku może zatem dawać powody do optymizmu. Pomimo zajęcia odległego 65 miejsca w światowym rankingu społeczeństwa informacyjnego Polska, obok pozytywnych danych dotyczących współczynnika wzrostu gospodarczego, stała się także jednym z liderów UE pod względem tempa rozwoju szerokopasmowego Internetu<sup>9</sup>. Wchodząca w życie mega ustawa ma ułatwić absorpcję przeznaczonych na rozwój sieci szerokopasmowych i budowanie społeczeństwa informacyjnego 4,8 mld euro z Unii Europejskiej<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> D. Soumitra, I. Mia, *Global Information Technology Report 2009-2010*, [w:] <http://www.weforum.org>.

<sup>10</sup> T. Boguszewicz, *Polska w sieci coraz słabsza*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 72, 26 marca 2009, dod. Ekonomia i Rynek, s. 6.

Czy proponowana przy tej okazji przez UKE inicjatywa darmowego Internetu jest w stanie przekonać nieprzekonanych i skłonić ich do korzystania z Internetu?<sup>11</sup> Odpowiedź na to pytanie jest złożona. Problem jest dość poważny – jest nim brak potrzeby korzystania z Internetu. Taką przyczynę, jako najważniejszą, wykazywali głównie mieszkańcy wsi (24,1%), mieszkańcy miast do 100 tys. (18,8%) i mieszkańcy dużych ośrodków miejskich (18,1%). Dla mieszkańców barierę stanowiły także wysokie koszty sprzętu (14,2%), wysokie koszty dostępu (12,3%) oraz niedostateczne umiejętności (15,7%). W miastach do 100 tys. mieszkańców czynnik ekonomiczny powstrzymywał od zakupu sprzętu 13,4% gospodarstw, a od wykupienia dostępu do Internetu 9,0% gospodarstw.

Trzeba także podkreślić, że ważną przyczyną braku dostępu był, oprócz czynników ekonomicznych, brak odpowiednich umiejętności – kompetencji, cyfrowych, który wskazało 12,2% badanych gospodarstw. Rok 2009 był jednak generalnie czasem malejącego udziału większości badanych przyczyn związanych z brakiem dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych.

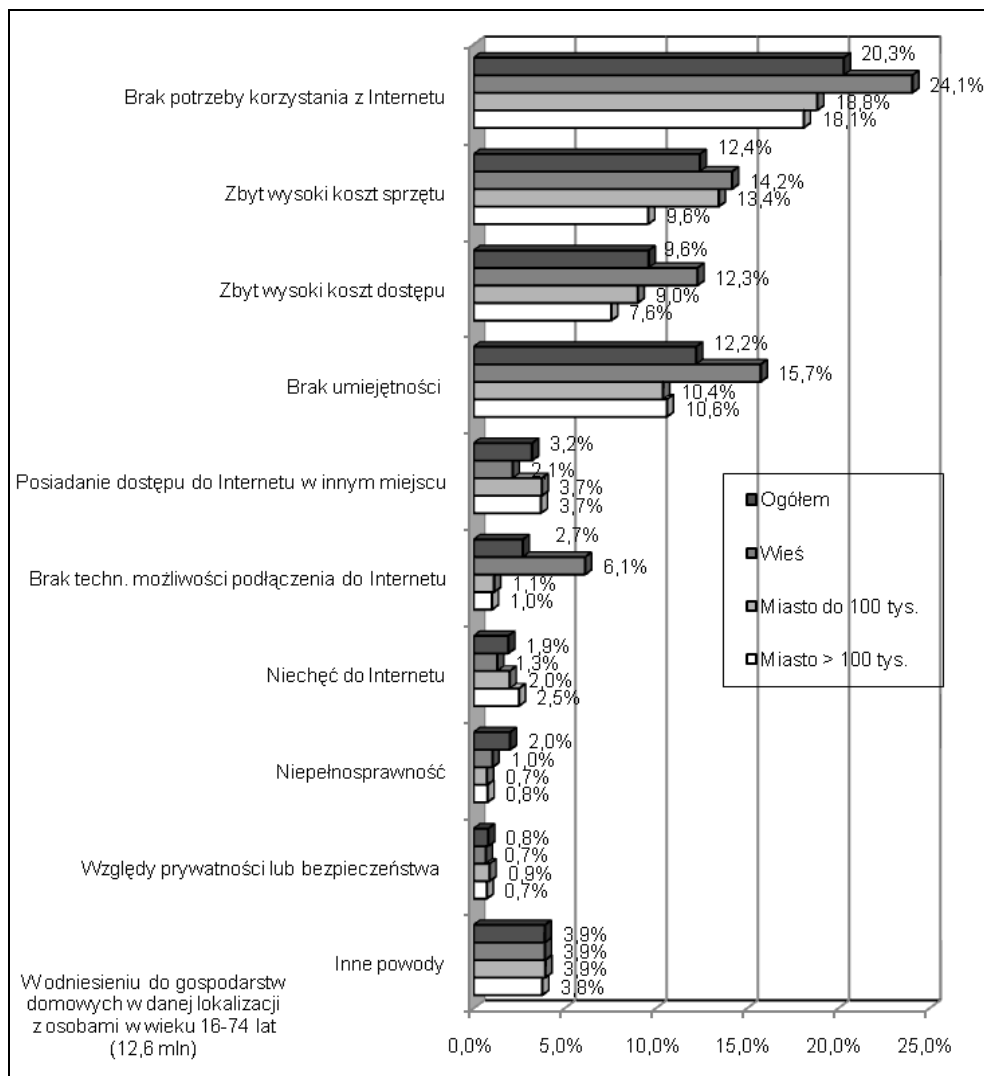
Wzrost zamożności społeczeństwa, spadające koszty sprzętu i łączy oraz zdywersyfikowana oferta technologiczna powodują, że pod względem rozwoju infrastruktury i technologii, mimo oznak kryzysu gospodarczego, rok 2010 będzie kolejnym okresem wzrostu. Tym, co martwi, jest stopień rozwoju cyfrowych umiejętności polskiego społeczeństwa. Eksperti alarmują, że szybkie i nieprzemyślane wydawanie unijnych pieniędzy na szkolenia oraz inwestowanie ich w projekty mnożące zawody historyczne nie przełoży się na zmianę jakości życia Polaków oraz nie będzie budować społeczeństwa internetowego, w pełni opartego na wiedzy<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Ł. Dec, *Darmowy Internet już w tym roku*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 54, 5 marca 2009, dod. *Ekonomia i Rynek*, s. 6.

<sup>12</sup> K. Ostrowska, T. Boguszewicz, *Źle budujemy cyfrową Polskę*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 145, 23 czerwca 2009, dod. *Ekonomia i Rynek*, s. 11.

Wykres B1.2-6. Przyczyny braku dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych w zależności od miejsca zamieszkania

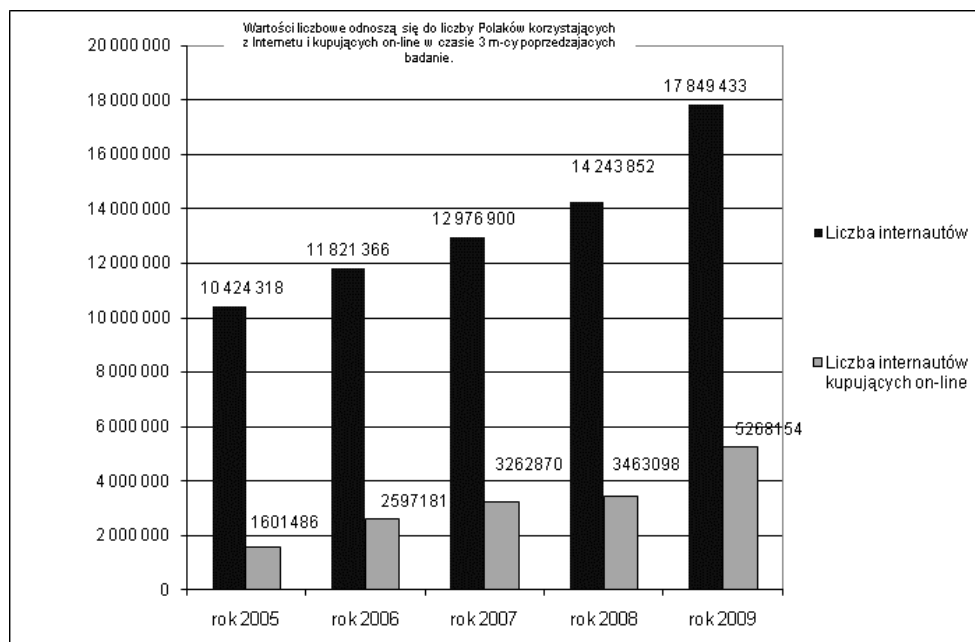


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### **B1.3. E-zakupy**

W ostatnich latach obserwuje się nierównomierny wzrost internautów kupujących w sieci. W zeszłym roku zanotowano spowolnienie tempa tego wzrostu, natomiast rok 2009 przyniósł niespodziewany wyraźny wzrost liczby internautów kupujących w sieci. Zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez GUS w kwietniu 2009 roku, w okresie 3 miesięcy poprzedzających badanie zakupów w Internecie dokonało 5,3 mln (18,1%) wszystkich Polaków w przedziale wiekowym 16–74 lat (wykres B1.3-1). Udział ten w porównaniu z 2008 rokiem wzrósł o 6,2% punktów procentowych.

Wykres B1.3-1. Liczba internautów dokonujących zakupów w sieci w czasie 3 m-cy poprzedzających badanie w latach 2005–2009

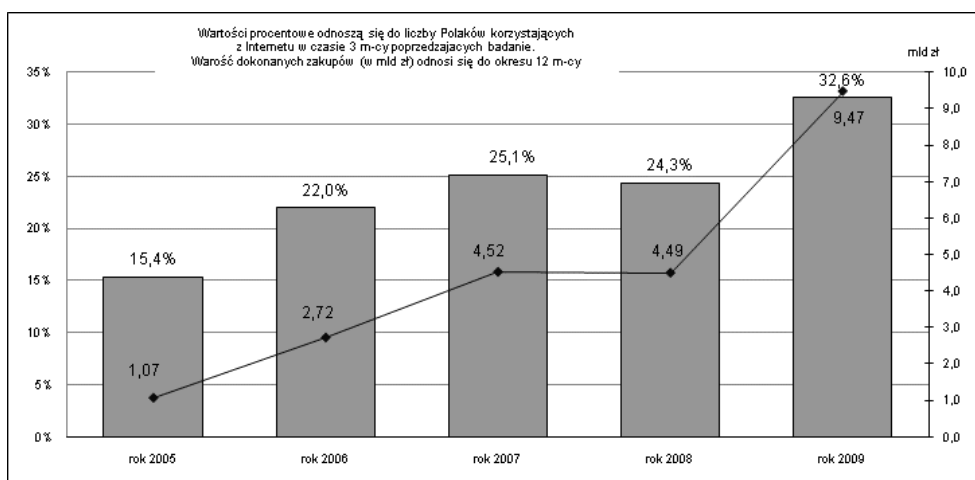


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Odnosząc wyniki do liczby internautów korzystających z Internetu w I kwartale 2009 roku (16,2 mln), oznacza to, że co trzeci internauta (32,6%) dokonywał zakupu poprzez Internet (wykres B1.3-2). Pod tym względem sytuacja była znacz-

nie lepsza niż w porównaniu z rokiem 2008. Znacznie uległa zmianie łączna wartość towarów i usług zakupionych w Internecie. W 2009 r. wyniosła 9,47 mld zł i była o 4,98 mld zł wyższa niż w roku 2008, gdy wynosiła 4,49 mld zł. Jest to zastanawiające w kontekście wartości z poprzednich lat, gdyż wartość z roku 2009 znacznie odbiega od stanów z poprzednich lat.

Wykres B1.3-2. Odsetek internautów dokonujących zakupów w sieci w czasie 3 m-cy poprzedzających badanie w latach 2005–2009



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2005–2009.

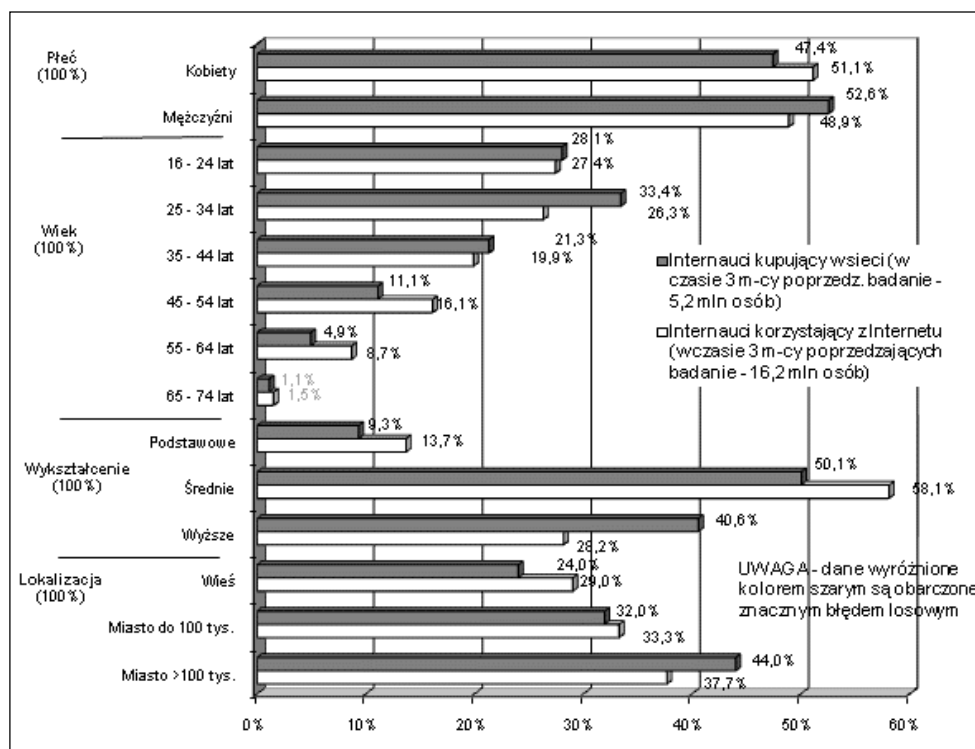
Spośród 5,3 mln internautów kupujących w sieci w pierwszym kwartale 2009 roku, największą grupę nadal stanowili mężczyźni. Proporcja w stosunku do kobiet wynosiła 52,6% do 47,4%. Różnica ta nieznacznie zmalała w porównaniu z rokiem ubiegłym. Analizując osoby kupujące online według wieku, wynika że nadal najliczniejszą grupę stanowiły osoby młode, w wieku 25–34 lat (33,4% wszystkich kupujących w sieci) oraz osoby w wieku 16–24 lat (28,1%). Następnie udział kupujących w sieci malał w kolejnych grupach wiekowych. Również duże zróżnicowanie można było zauważyć rozpatrując jako kryterium podziału zdobyte wykształcenie lub miejsce zamieszkania. Osoby z dużych miast, podobnie jak w roku ubiegłym, stanowiły niemal połowę (44,0%) wszystkich kupujących w sieci. Grupą mniej liczną były osoby z małych miast (32%). Natomiast tylko co czwarty kupujący w sieci mieszkał na wsi (24%). Z roku na rok liczba ta jednak rośnie. W przypadku analizy kupujących w sieci według wykształcenia w pierwszym kwartale 2009 roku, podobnie jak w roku poprzedzającym, wielkości nie



## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

zmieniły się znacznie. Grupą o największym procencie osób kupujących przez Internet były osoby ze średnim wykształceniem (50,1%). Pozostali kupujący posiadali wykształcenie wyższe (40,6%) oraz podstawowe lub gimnazjalne – 9,3% (wykres B1.3-3).

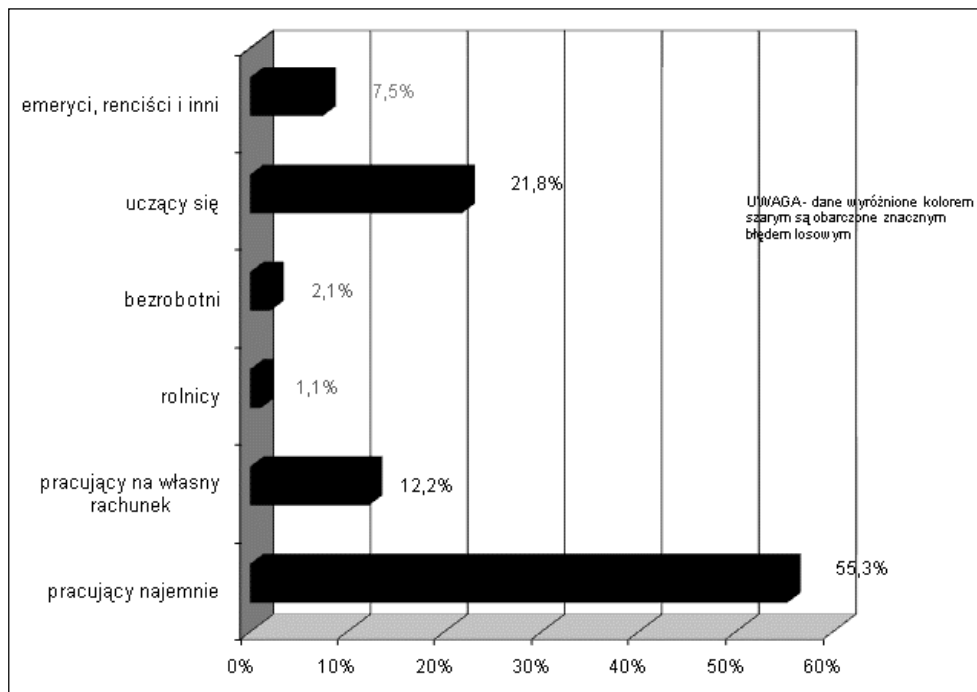
Wykres B1.3-3. Udział osób kupujących w Internecie w I kwartale 2009 roku według kryterium płci, wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Przeszło połowę internautów dokonujących zakupów online w I kwartale 2009 roku stanowiły osoby pracujące (55,3%). Drugą najliczniejszą grupą według statusu zawodowego stanowiły osoby uczące się (21,8%) i pracujące na własny rachunek (12,2%). Z uwagi na znaczny błąd losowy trudno analizować pozostałe statusy zawodowe (wykres B1.3-4).

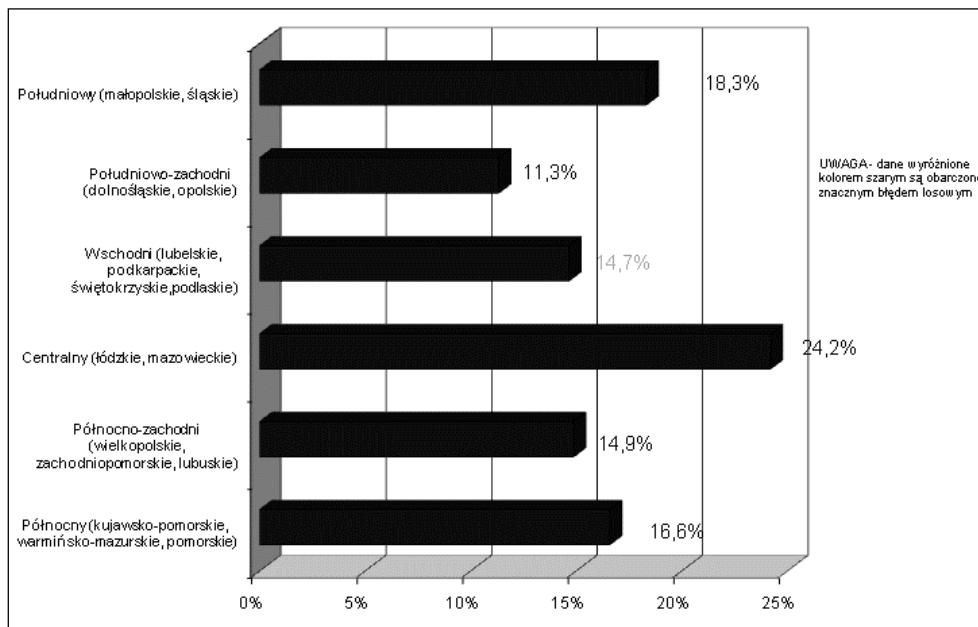
Wykres B1.3-4. Udział osób kupujących w Internecie w I kwartale 2009 roku według statusu zawodowego



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Analizując internautów kupujących w sieci według regionów Polski wyraźnie wyróżniał się region centralny (24,2%). Nadal duży poziom obserwowano także w regionie południowym (18,3%) oraz wyraźnie zwiększył się poziom internautów kupujących w sieci w regionie północnym (16,6%) (wykres B1.3-5). Podobnie jak w roku ubiegłym, można się doszukać wyraźnej zależności poziomu internautów kupujących w sieci w poszczególnych regionach od lokalizacji fizycznej siedziby sklepów internetowych. W regionach o największym odsetku internautów kupujących online (np. region centralny) zlokalizowanych było najwięcej fizycznych siedzib sklepów internetowych (patrz rozdział B2.3).

Wykres B1.3-5. Udział osób kupujących w Internecie w I kwartale 2008 roku według regionów NUTS-1<sup>1</sup>



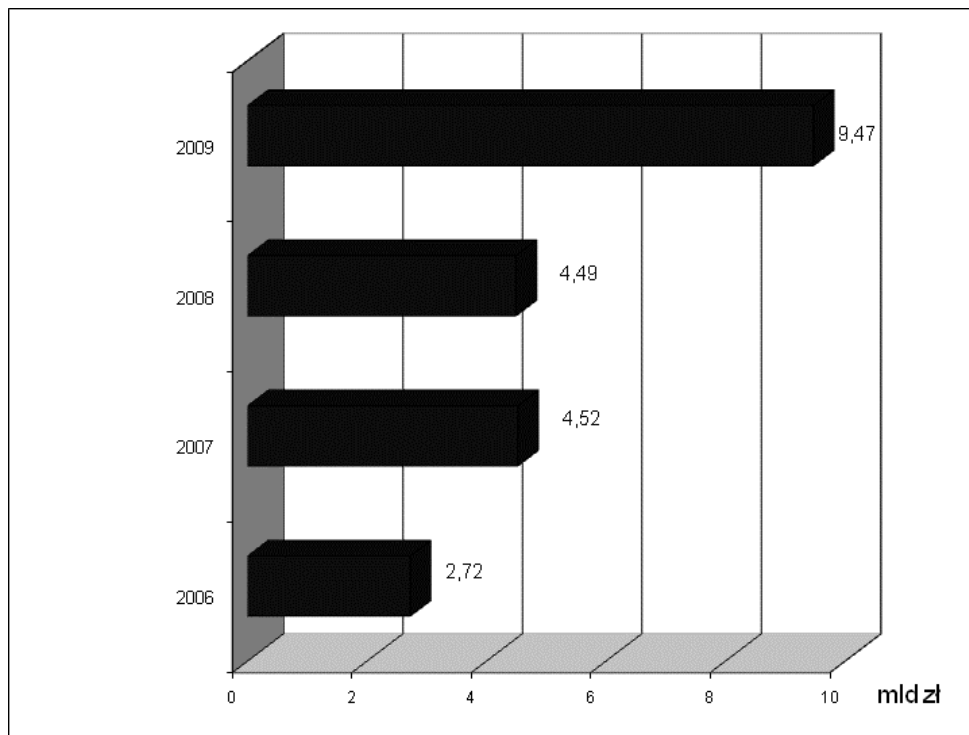
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### B1.3.1. Wartość zakupów dokonanych w Internecie

Internauci w okresie 12 miesięcy poprzedzających badanie, tj. od kwietnia 2008 do końca marca 2009, wydali w Internecie 9,47 mld zł. Było to znacznie więcej niż w analogicznym okresie rok wcześniej, kiedy wydano 4,49 mld zł (wykres B1.3-6).

<sup>1</sup> Nomenklatura Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (Nomenclature des Unités Territoriales pour des besoins Statiques – NUTS).

Wykres B1.3-6. Łączna wartość zamówionych towarów i usług w sieci przez internautów w czasie 12 miesięcy poprzedzających badanie w latach 2006–2009

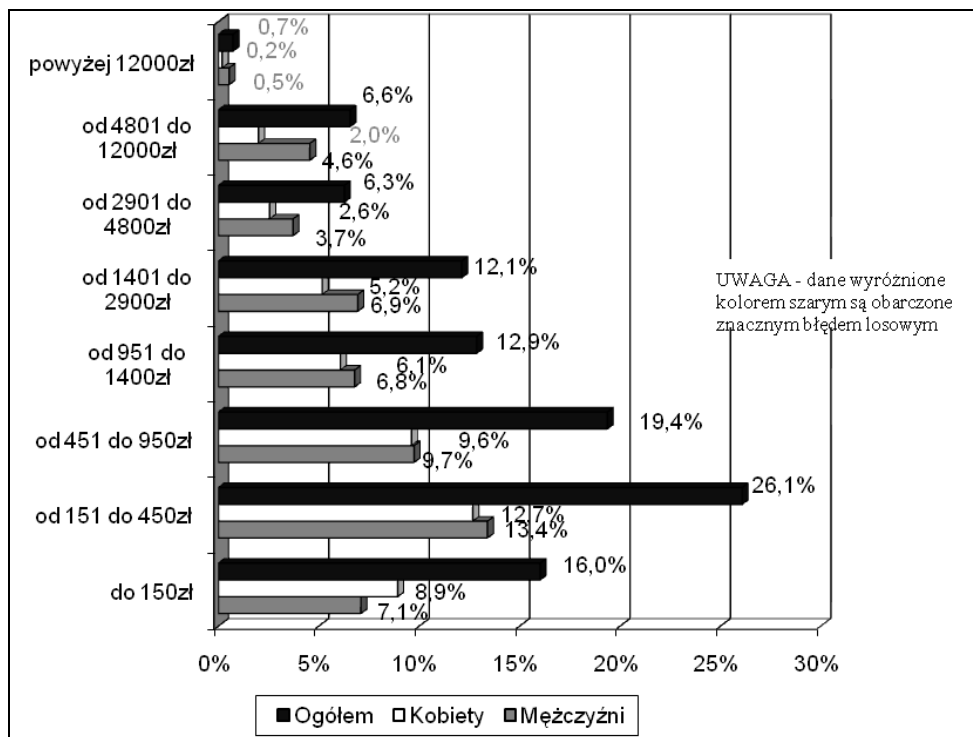


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2006–2009.

Najwięcej internautów, w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie dokonywało zakupów na kwoty od 151 do 450 zł. Stanowili oni grupę 26% ogółu osób kupujących w tym czasie w sieci (wykres B1.3-7). Był to kolejny rok, kiedy zmniejszyła się grupa internautów dokujących drobnych transakcji do 150 zł. Liczba takich osób w porównaniu z rokiem 2008 zmniejszyła się o 8,2 ppt. Z roku na rok zwiększa się liczba internautów kupujących towary w sieci za większe kwoty. Można to interpretować jako oznakę zwiększającego się zaufania do Internetu jako miejsca dokonywania zakupów.

Analizując wartość zakupów według płci, jedynie w jednym zakresie kwotowym więcej kobiet niż mężczyzn dokonywało zakupów, był to przedział najniższy, czyli do 150 zł. Im większa kwota zakupów tym większa przewaga mężczyzn kupujących w sieci. Mężczyźni częściej od kobiet kupowali na kwoty łączne przekraczające 151 zł.

Wykres B1.3-7. Wartość sumarycznych zakupów dokonanych w sieci przez internautów w czasie 12 miesięcy poprzedzających badanie w zależności od płci kupującego



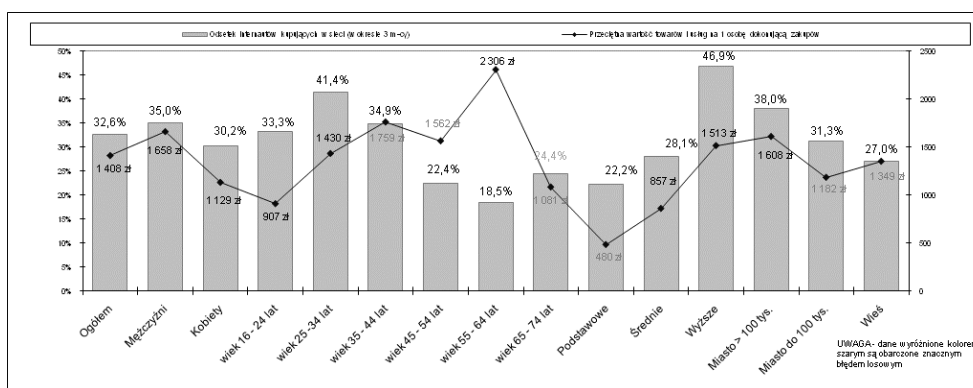
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### B1.3.2. Internauci najaktywniej kupujący w sieci

W niniejszym rozdziale analizie poddano internautów kupujących w sieci w I kwartale 2009 na tle osób korzystających z Internetu w tym samym czasie w poszczególnych grupach. Przyniesione wyniki w dużej mierze są zbieżne z danymi zaprezentowanymi na początku rozdziału o e-zakupach. Pod względem liczebności mężczyzn było więcej niż kobiet. Podobnie sytuacja przedstawia się analizując wyniki w grupach płci. Internautów płci męskiej kupujących w sieci (35%) było więcej niż internautów płci żeńskiej kupujących w sieci (30,2%). W przypadku analizy internautów kupujących online według wieku także nie zaobserwowano większych różnic. Liczebność internautów kupujących w sieci malała wraz z rosnącym wiekiem. W przypadku analizy w poszczególnych

grupach najwyższy procent uzyskali internauci w wieku 25–34 lat (41,4%). Analizując internautów według wykształcenia, pomimo, że najliczniejszą grupą internautów kupujących w sieci były osoby z wykształceniem średnim, to jednak wewnątrz własnej grupy stanowili jedynie 28,1% wszystkich internautów kupujących w sieci z tym wykształceniem. Najliczniejszą w ramach swojej grupy okazali się ponownie internauci z wyższym wykształceniem (46,9%) (wykres B1.3-8).

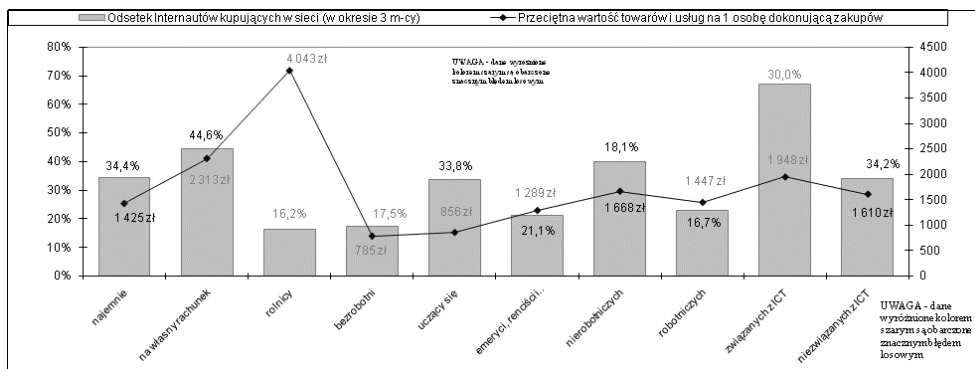
Wykres B1.3-8. Zróżnicowanie aktywności poszczególnych grup internautów dokonujących zakupów w sieci wraz z wskazaniem średniej wartości zakupów 1/3



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

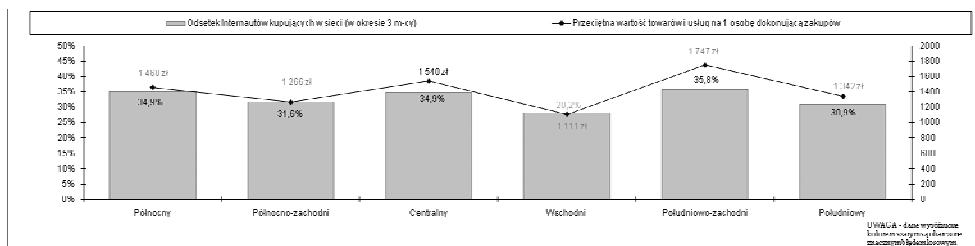
Rozpatrując odsetek internautów kupujących w sieci we własnych grupach klasyfikacji dla pozostałych kryteriów ich podziału, podobnie jak w roku ubiegłym, najliczniejszymi byli internauci pracujący na własny rachunek dla kryterium statusu zawodowego oraz internauci z regionu południowo-zachodniego dla kryterium podziału według regionów NUTS-1 (wykres B1.3-9 oraz wykres B1.3-10).

**Wykres B1.3-9. Zróżnicowanie aktywności poszczególnych grup internautów dokonujących zakupów w sieci wraz z wskazaniem średniej wartości zakupów 2/3**



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

**Wykres B1.3-10. Zróżnicowanie aktywności poszczególnych grup internautów dokonujących zakupów w sieci wraz z wskazaniem średniej wartości zakupów 3/3**

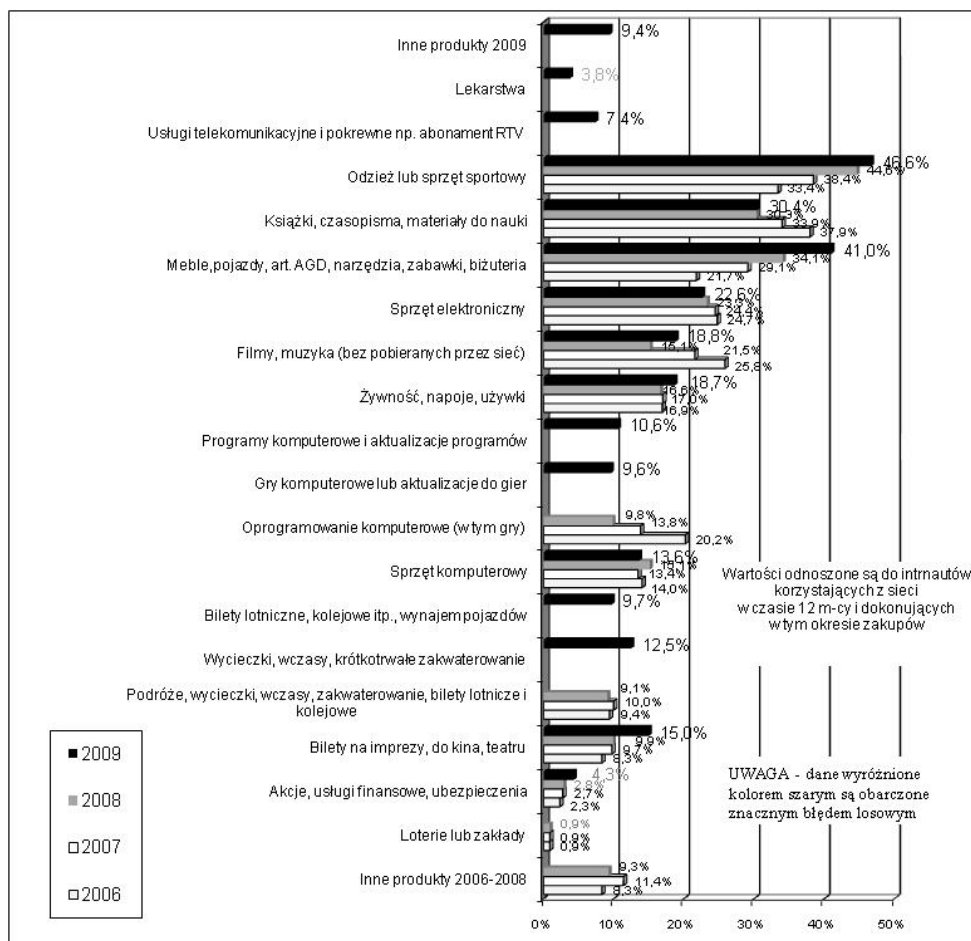


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### B1.3.3. Najpopularniejsze zakupy internetowe

Najwyższym zainteresowaniem internautów kupujących w sieci cieszyła się odzież i sprzęt sportowy. Zakup tych produktów deklarowało 46,6% internautów, którzy w czasie 12 m-cy poprzedzających badanie korzystali z Internetu i dokonywali w tym czasie zakupów (wykres B1.3-11). W drugiej kolejności internauci wybierali towary z grupy *meble, pojazdy, artykuły AGD, narzędzia, zabawki i biżuteria* (41%) oraz z grupy *książki, czasopisma oraz materiały do nauki* (30,3%). Dalej w kolejności znajdowały się sprzęt elektroniczny (22,6%), film, muzyka (bez pobierania przez sieć) – 18,8% oraz żywność, napoje i używki (16,6%).

Wykres B1.3-11. Produkty kupowane przez internautów w sieci w latach 2006–2009

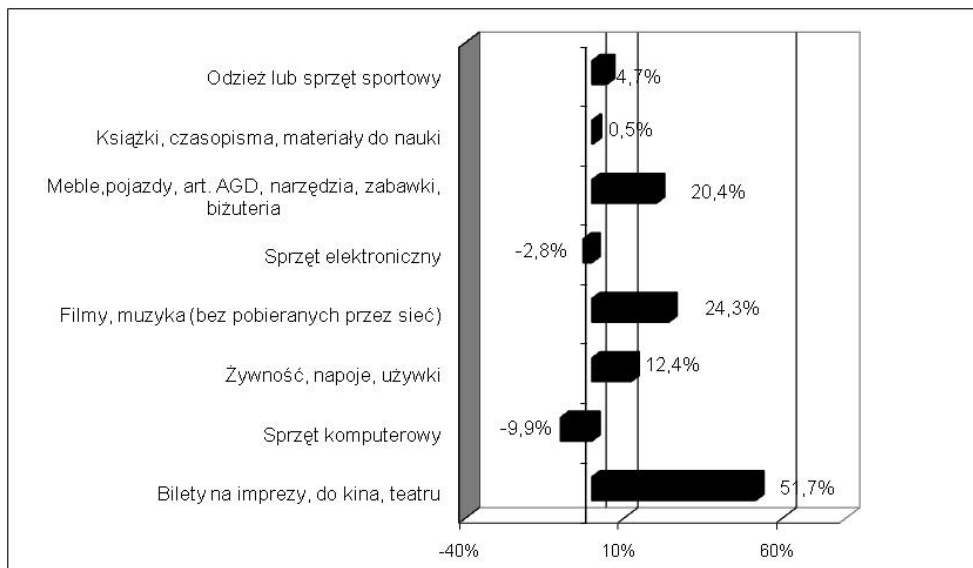


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Analizując procentowy poziom zmian zainteresowania poszczególnymi grupami produktów wynika, że największy spadek zainteresowania odnotowano w przypadku sprzętu komputerowego. O 9,9% mniej internautów kupowało tę grupę produktów. Podobnie spadło zainteresowanie sprzętem elektronicznym. Największy wzrost zainteresowania internautów nastąpił w przypadku zakupu biletów na imprezy, do kina, teatru – o 51,7%. Film i muzyka znalazła się na drugiej pozycji – zanotowany został 24,3% wzrost zainteresowania. Zwiększoną popularnością cieszyły się również towary z grupy *meble, pojazdy, artykuły AGD, narzędzia, zabawki i biżuteria* (o 20,4%) (wykres B1.3-12).



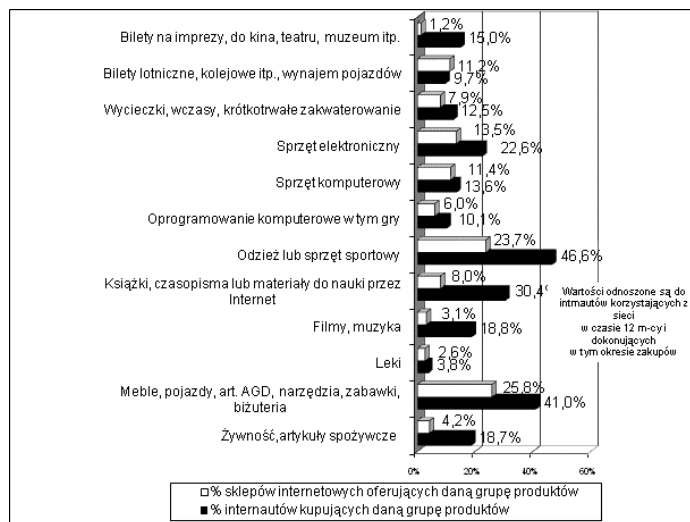
Wykres B1.3-12. Wzrost zainteresowania zakupem wybranych towarów w latach 2008 i 2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2007–2008.

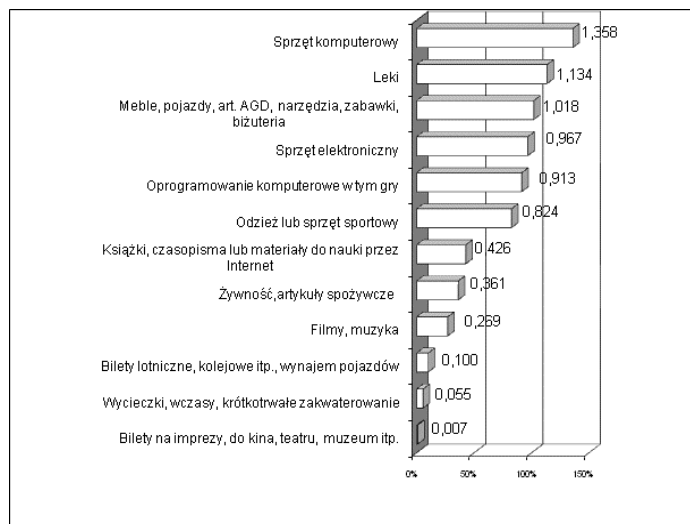
Porównując liczbę sklepów internetowych sprzedających najczęściej wybierane przez internautów produkty z popytem na nie, widać wyraźnie, że najczęściej sklepów internetowych przypadało w 2009 roku na grupę produktów *odzież i sprzęt sportowy* (była to pierwsza grupa najczęściej kupowanych produktów przez internautów). W drugiej kolejności najczęściej sklepów było w przypadku grupy produktów obejmujących *meble, pojazdy, artykuły AGD, narzędzia, zabawki i biżuterię* (wykres B1.3-13). Dodatkowo obliczono wskaźniki nasycenia sklepów, dzieląc liczbę dostępnych sklepów z danej grupy asortymentowej z liczbą internautów kupujących dane towary mnożąc wynik razy tysiąc. Najwięcej sklepów na 1 internautę przypadał w grupie towarów *sprzęt komputerowy*, w dalszej kolejności uplasowały się takie grupy asortymentu jak: *leki; meble, pojazdy, art. AGD, narzędzia, zabawki, biżuteria; sprzęt elektroniczny; oprogramowanie komputerowe w tym gry* (wykres B1.3-14).

Wykres B1.3-13. Liczba sklepów i internautów kupujących daną grupę asortymentu w 2009 roku



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008; badania własne Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.

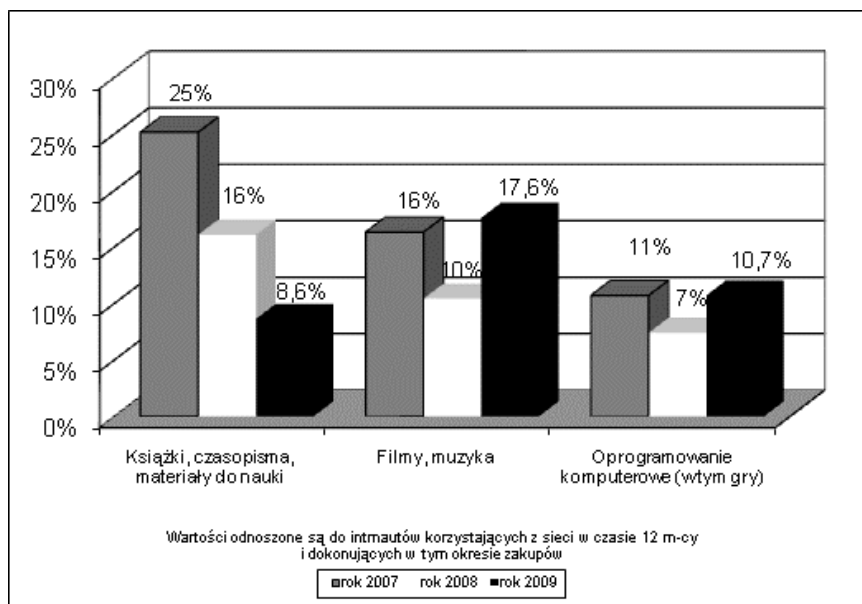
Wykres B1.3-14. Wskaźnik nasycenia sklepów internetowych w stosunku do liczby internautów zainteresowanych daną grupą towarów



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008; badania własne Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.

Osoby dokonujące zakupów w Internecie w ciągu 12 miesięcy przed badaniem, kupowały również produkty elektroniczne, to znaczy takie, które można było pobrać bezpośrednio z Internetu. W ten sposób 8,6% kupujących w sieci zamówiło książki, czasopisma i materiały do nauki (wykres B1.3-15). Muzykę i filmy zakupiło i pobrało z Internetu 17,6% kupujących, a oprogramowanie komputerowe i gry nabyło 10,7% kupujących w sieci.

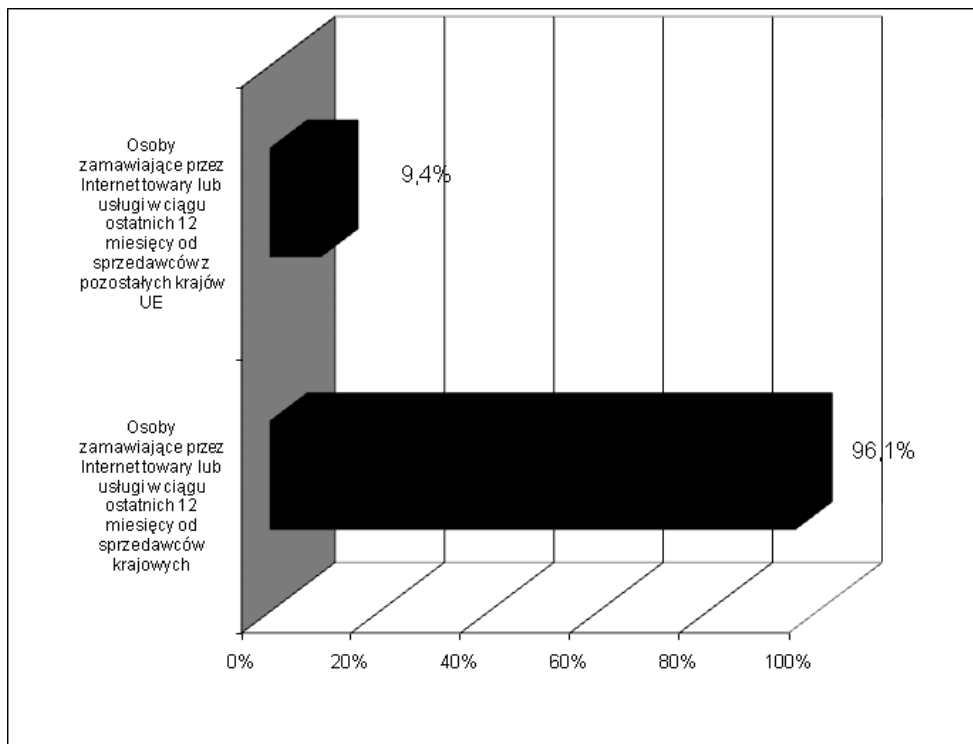
Wykres B1.3-15. Produkty kupowane przez internautów w sieci w latach 2007–2009



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2007–2009.

W okresie 12 miesięcy poprzedzających badanie Polscy internauci kupujący w sieci jako dostawców towarów w sieci wybierali głównie sprzedawców krajowych (96,15). Tylko 9,4% internautów zdecydowało się w analizowanym okresie zakupić produkty w sieci od sprzedawców z pozostałych krajów UE (wykres B1.3-16). Nadal istnieją zbyt duże restrykcje związane m.in. z cłem, wysokimi kosztami dostawcy oraz brakiem ujednoliconych praw konsumenta w Unii Europejskiej, aby sprzedaż transgraniczna cieszyła się dużą popularnością. Jednak prognozuje się, że sytuacja ulegać będzie poprawie dzięki różnym inicjatywom legislacyjnym i promocyjnym Komisji Europejskiej, która dąży do budowy otwartego europejskiego rynku.

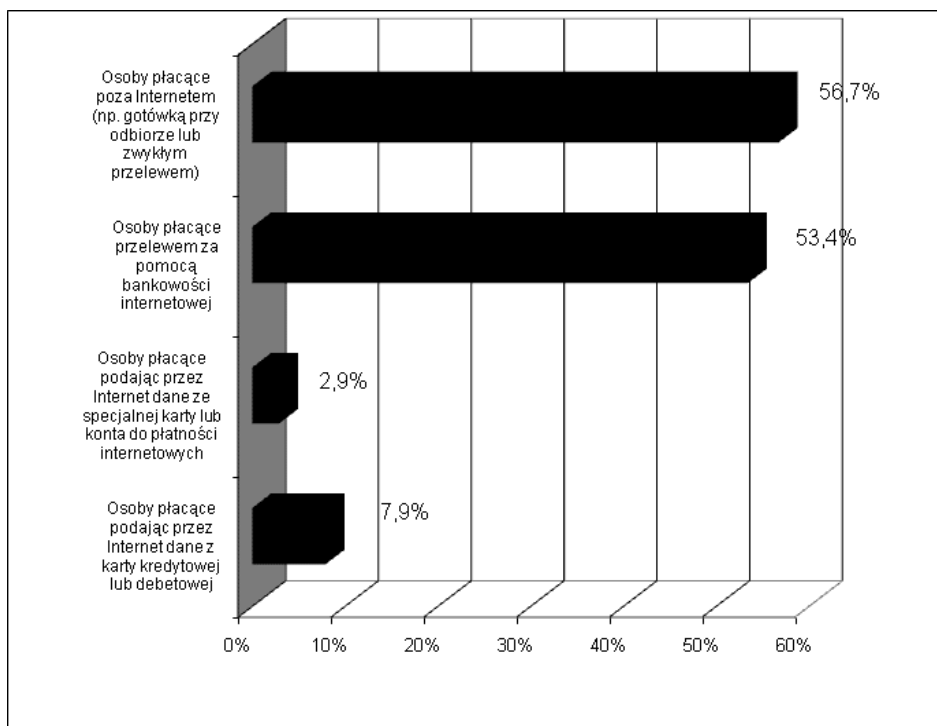
Wykres B1.3-16. Kierunki geograficzne transakcji internetowych polskich internautów kupujących z sieci w okresie 12 miesięcy poprzedzających badanie



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Jako główne formy płatności internauci wybierali płatność gotówką przy odbiorze zamówionych towarów lub zwykłym przelewem (56,7%) oraz przelewem za pomocą bankowości elektronicznej (53,4%) (wykres B1.3-17).

Wykres B1.3-17. Sposoby płatności za towary lub usługi zamówione przez Internet

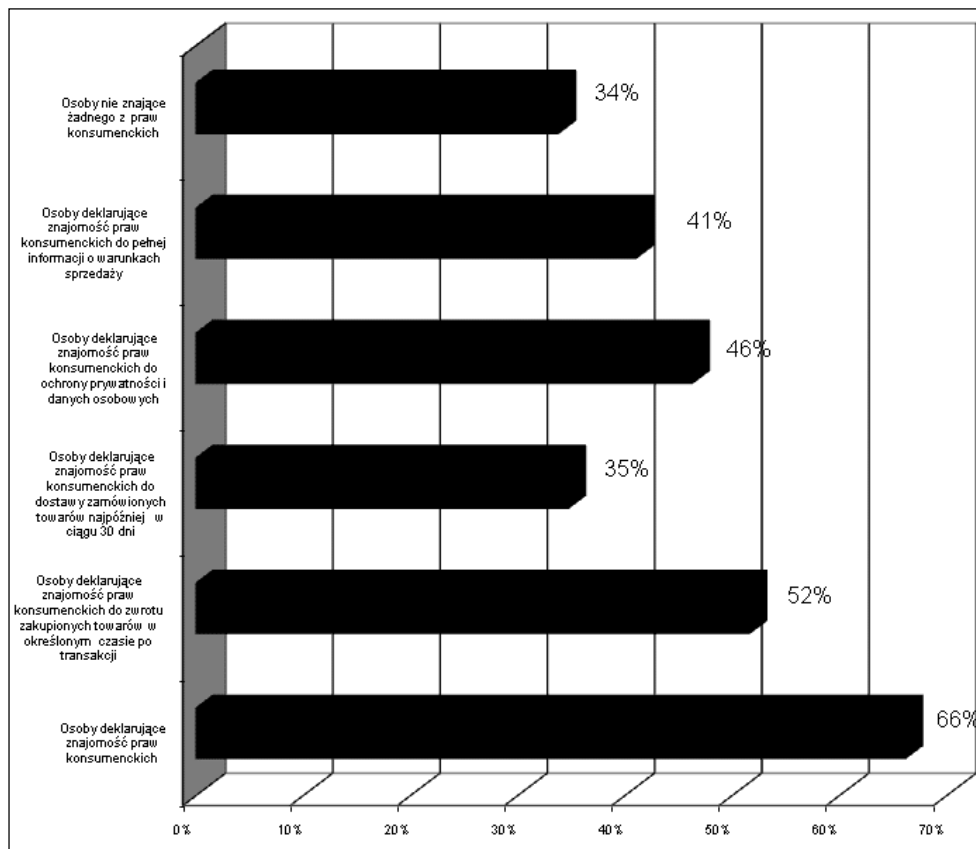


Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

#### **B1.3.4. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE**

Jednym z czynników mających pozytywny wpływ na rozwój handlu transgranicznego w Unii Europejskiej jest poczucie bezpieczeństwa dokonywania zakupów przez konsumentów. To poczucie bezpieczeństwa wzrasta wraz z większą świadomością praw jakie posiadają konsumenci kupujący w sieci. Analizując znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE wśród Polaków kiedykolwiek korzystających z Internetu wynika, że 66% internautów deklarowało znajomość praw konsumenta. Najbardziej znane były prawa konsumenckie do zwrotu zakupionych towarów w określonym czasie po transakcji (52%) oraz praw konsumenckich do ochrony prywatności i danych osobowych (46%) (wykres B1.3-18).

Wykres B1.3-18. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE

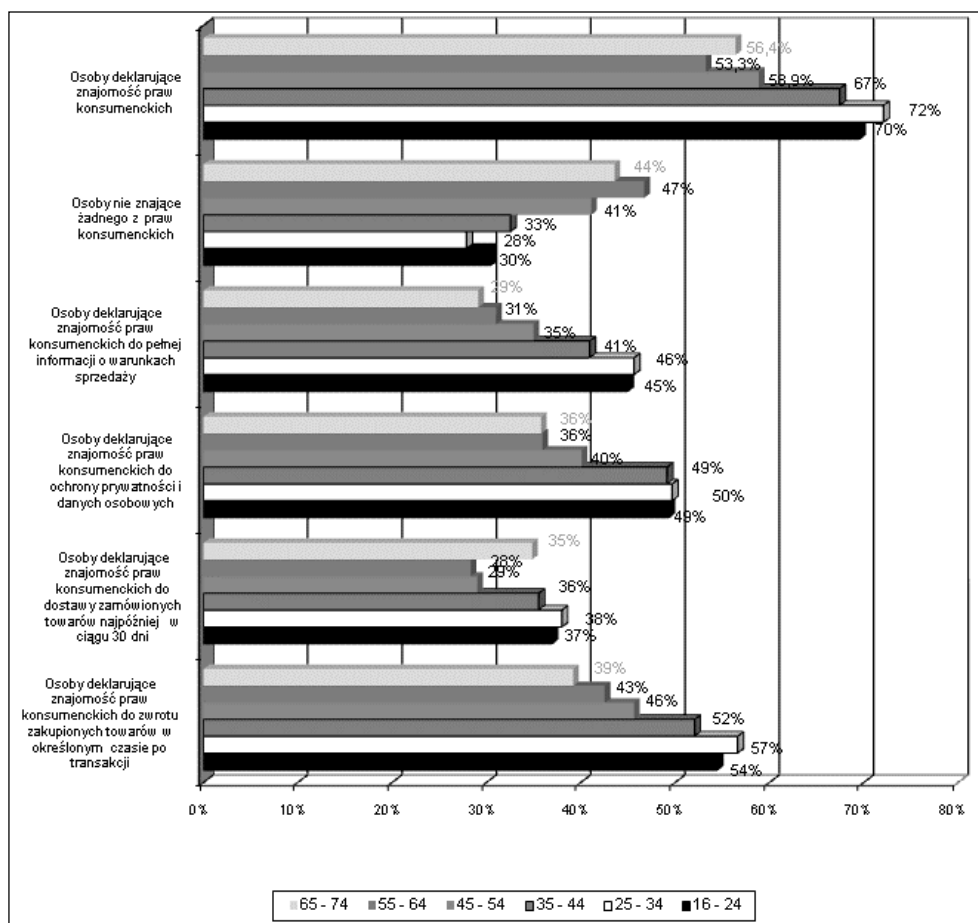


Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Analizując znajomość praw konsumenta według wieku wynika, że największą wiedzę posiadają osoby młode, w szczególności w wieku 25–34 lat (72% kiedykolwiek korzystających z Internetu) oraz osoby w wieku 16–24 lat (70%). Następnie znajomość prawa malała w kolejnych grupach wiekowych (wykres B1.3-19). Zróżnicowanie można było również zauważyć analizując kryterium podziału według wykształcenia lub miejsca zamieszkania. W przypadku analizy znajomości praw konsumenta wśród internautów według wykształcenia grupą o największej wiedzy były osoby z wyższym wykształceniem (79%) – wykres B1.3-20. Internauci z dużych miast także wyróżniali się większą znajomością praw konsumenckich niż z mniejszych miast (wykres B1.3-21). Rozpatrując odsetek

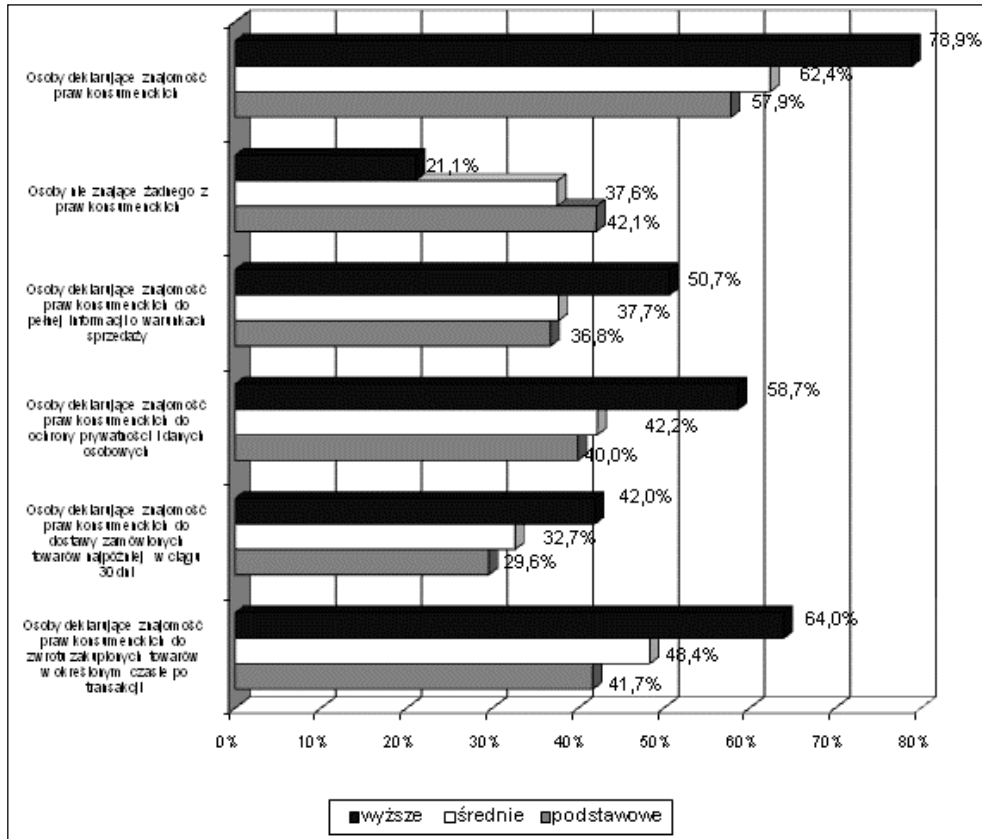
internautów dla kryterium podziału według regionów NUTS-1 wynika, że największy odsetek internautów deklarujących znajomość praw konsumenckich posiadały regiony centralny i południowo-zachodni. Najgorzej sytuacja przedstawiała się w regionie wschodnim (wykres B1.3-22).

Wykres B1.3-19. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE według wieku



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

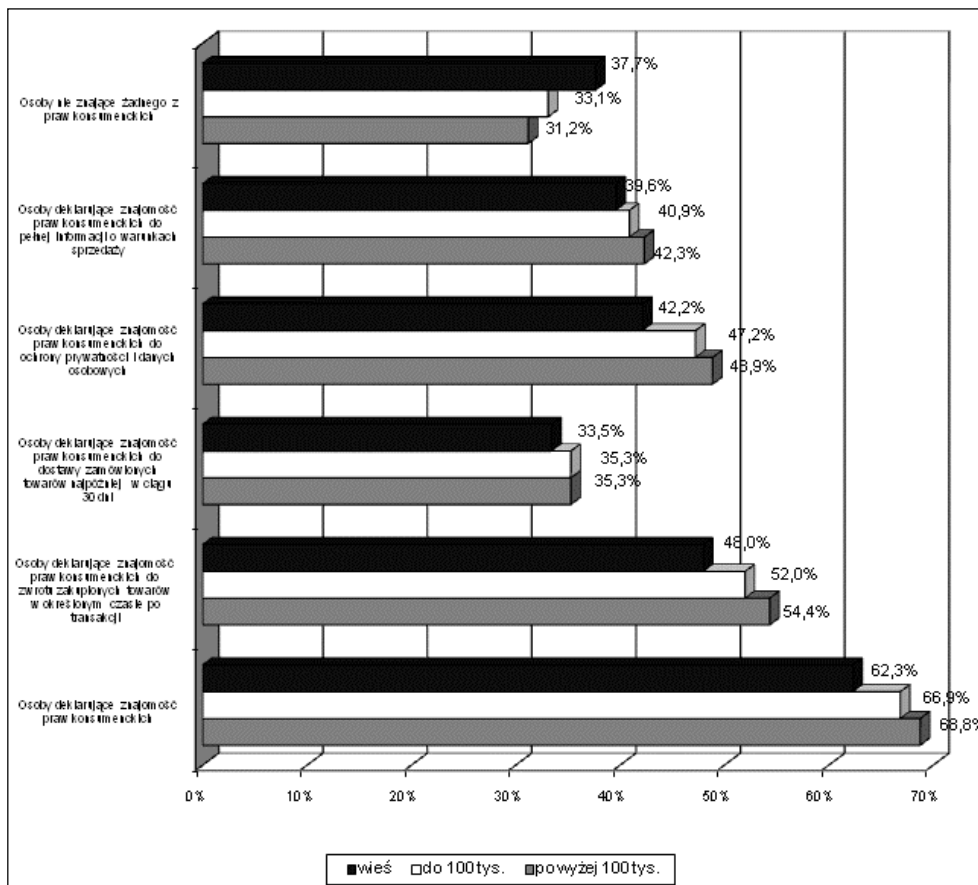
Wykres B1.3-20. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE według wykształcenia



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

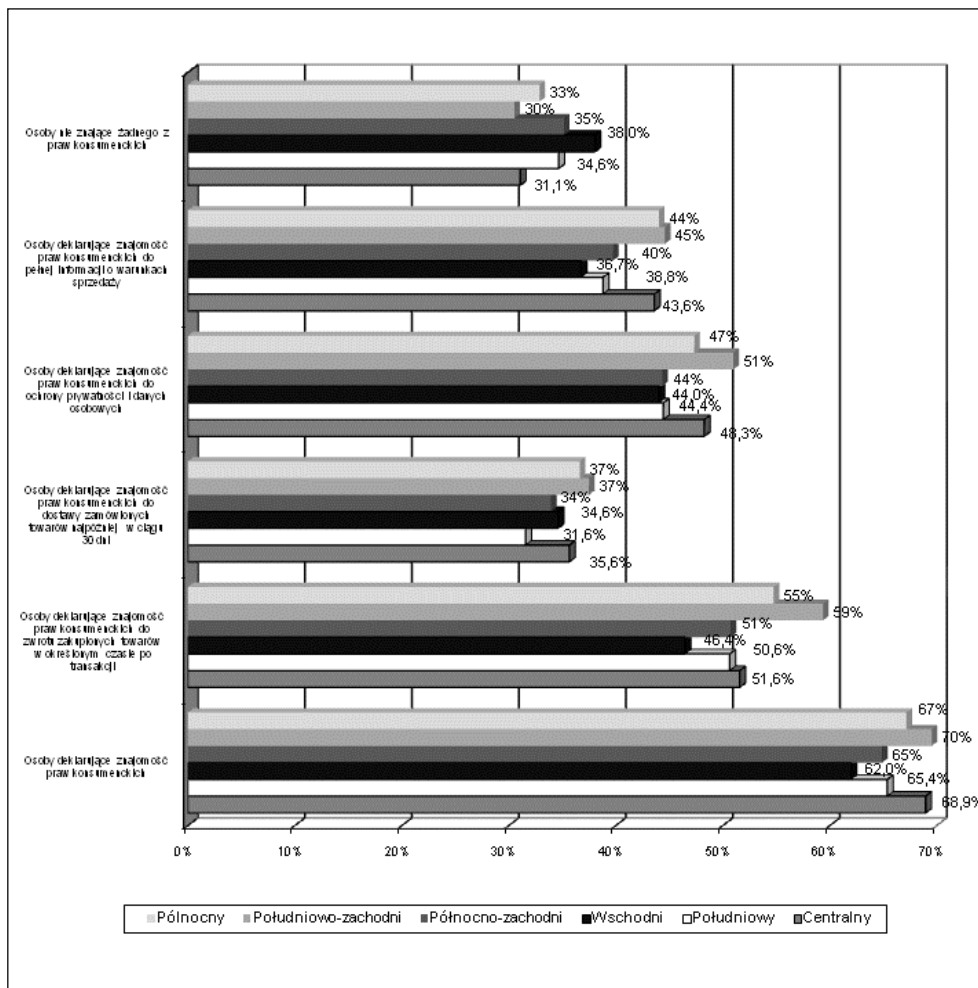


Wykres B1.3-21. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE według miejsca zamieszkania



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

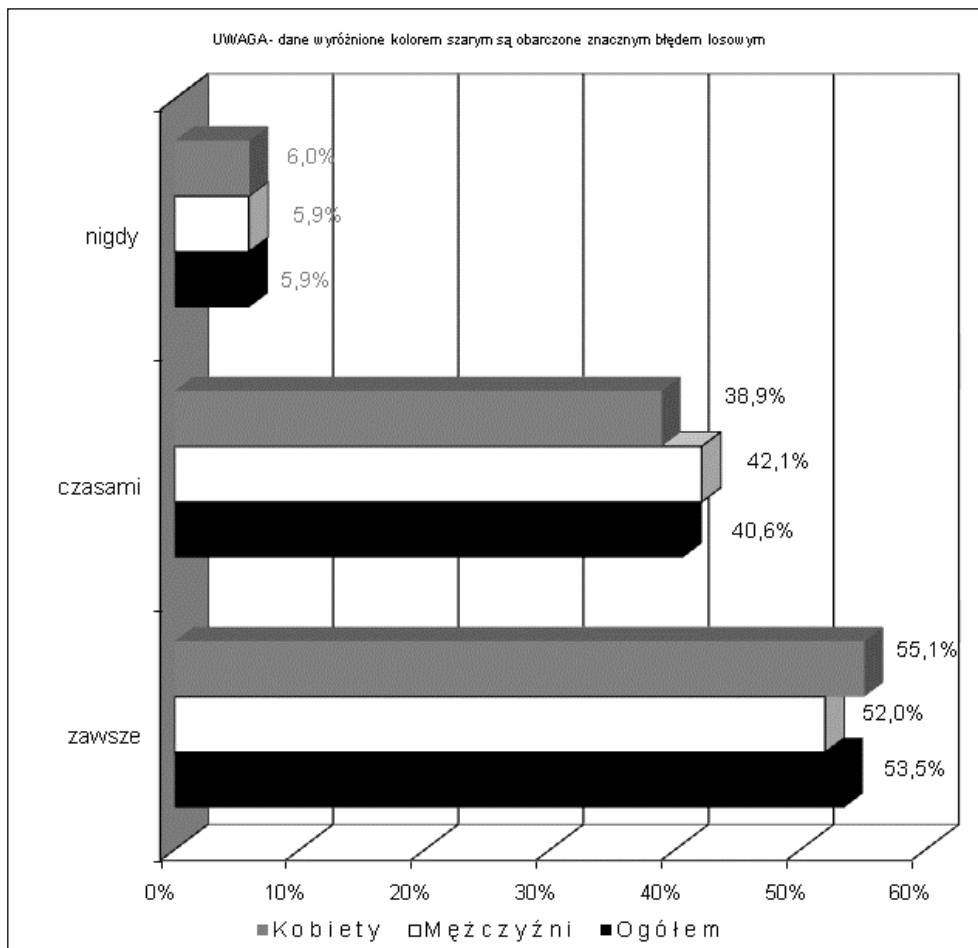
Wykres B1.3-22. Znajomość podstawowych praw konsumenckich dotyczących handlu internetowego w UE według regionu zamieszkania



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Jedynie połowa internautów zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie czytało regulaminy i inne warunki sprzedaży przez Internet. Nie było znacznych różnic pod tym względem analizując płeć internautów (wykres B1.3-23).

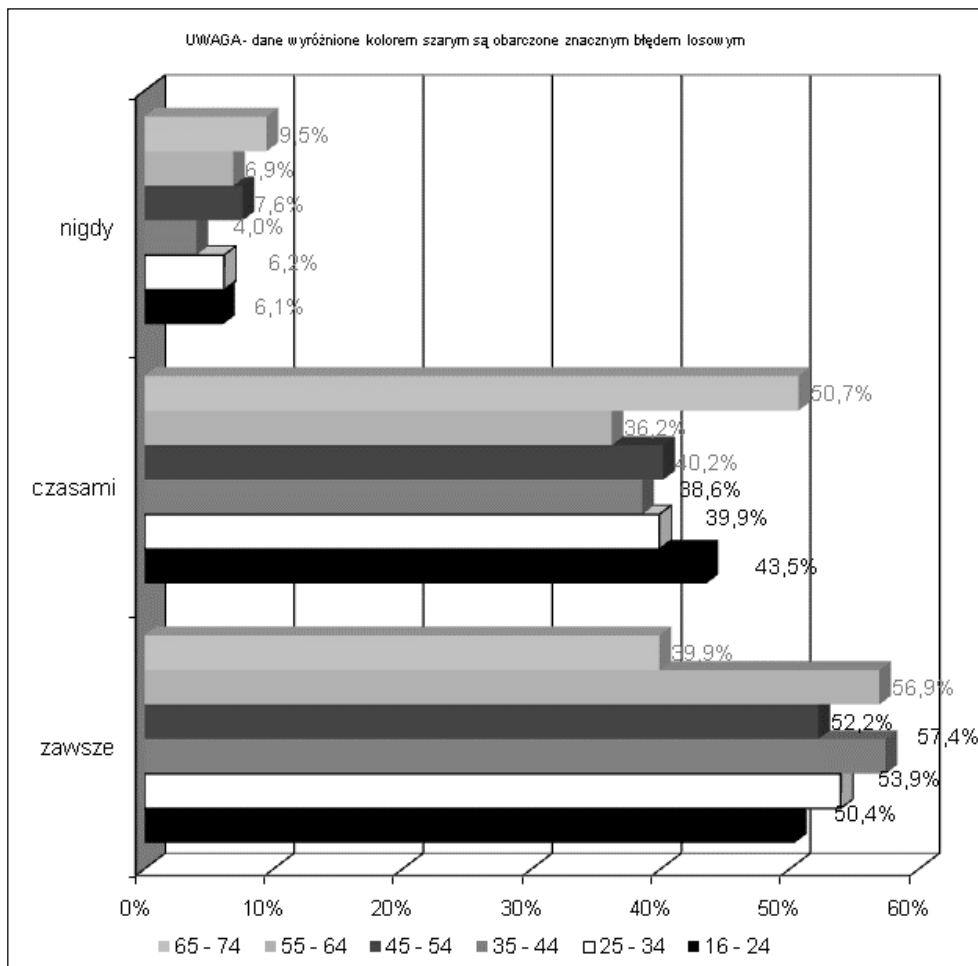
Wykres B1.3-23. Czytanie regulaminów i innych warunków sprzedaży przez Internet w podziale według płci



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

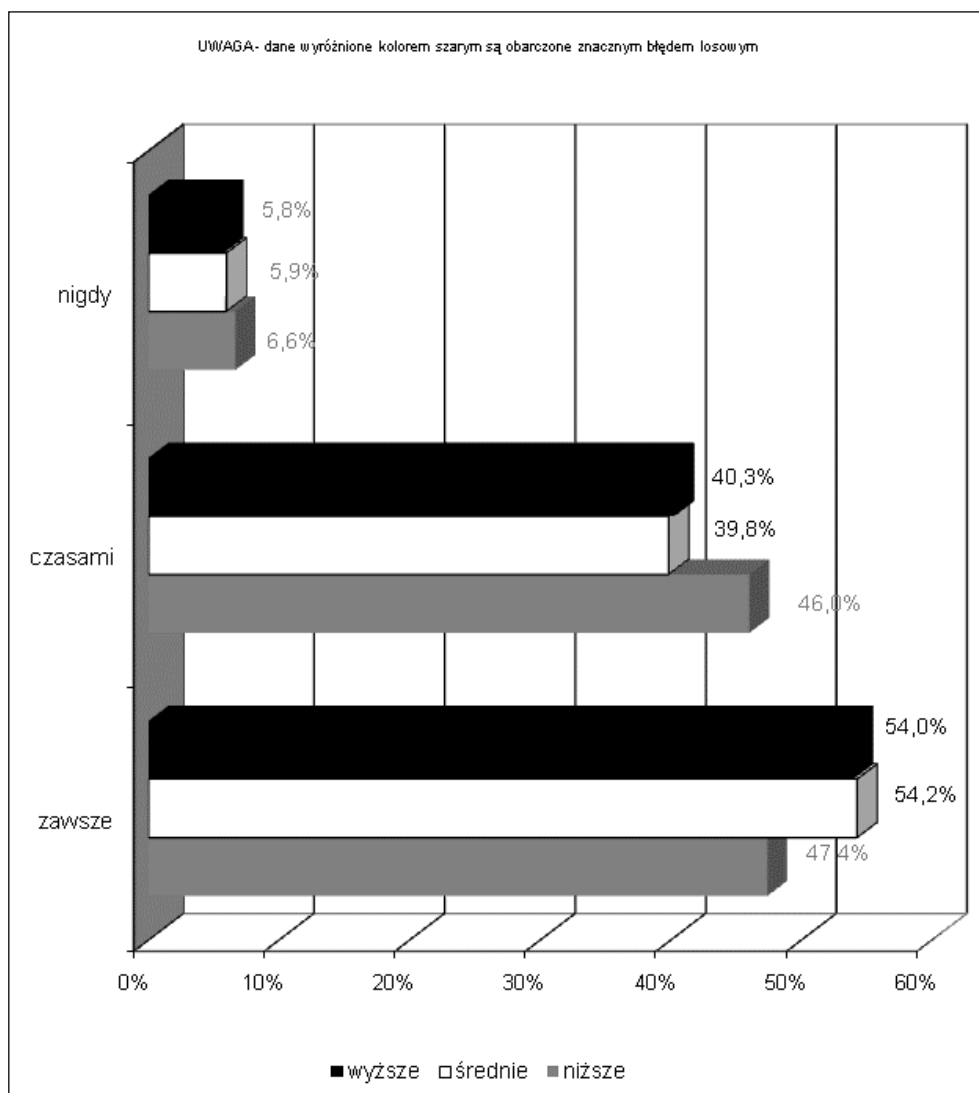
Skłonność do czytania regulaminów zwiększała się wraz z wiekiem. Największy odsetek odnotowano wśród internautów w przedziale wiekowym 35–44 lat (57,4%), najmniejszy wśród internautów w wieku najniższym, tj. 16–24 lat (50,4%) (wykres B1.3-24). Nie odnotowano znacznych różnic analizując czytanie regulaminów i innych warunków sprzedaży przez Internet w podziale według wykształcenia oraz wielkości miejsca zamieszkania (wykres B1.3-25, wykres B1.3-26).

Wykres B1.3-24. Czytanie regulaminów i innych warunków sprzedaży przez Internet – w podziale według wieku



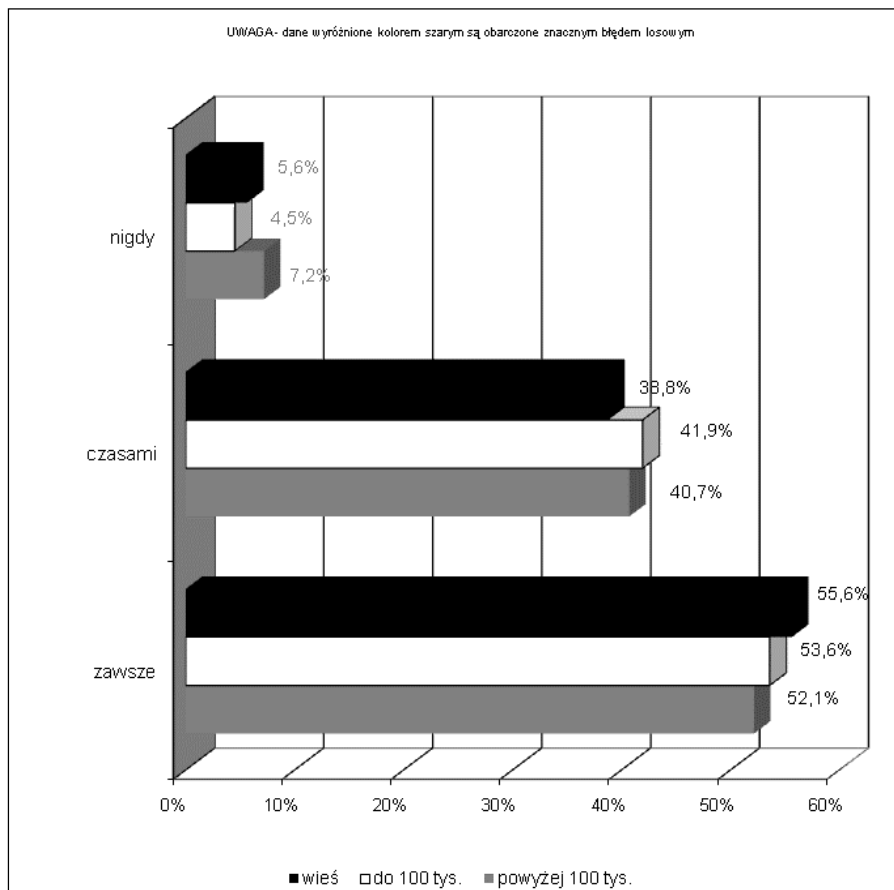
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Wykres B1.3-25. Czytanie regulaminów i innych warunków sprzedaży przez Internet – w podziale według wykształcenia



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Wykres B1.3-26. Czytanie regulaminów i innych warunków sprzedaży przez Internet – w podziale według miejsca zamieszkania

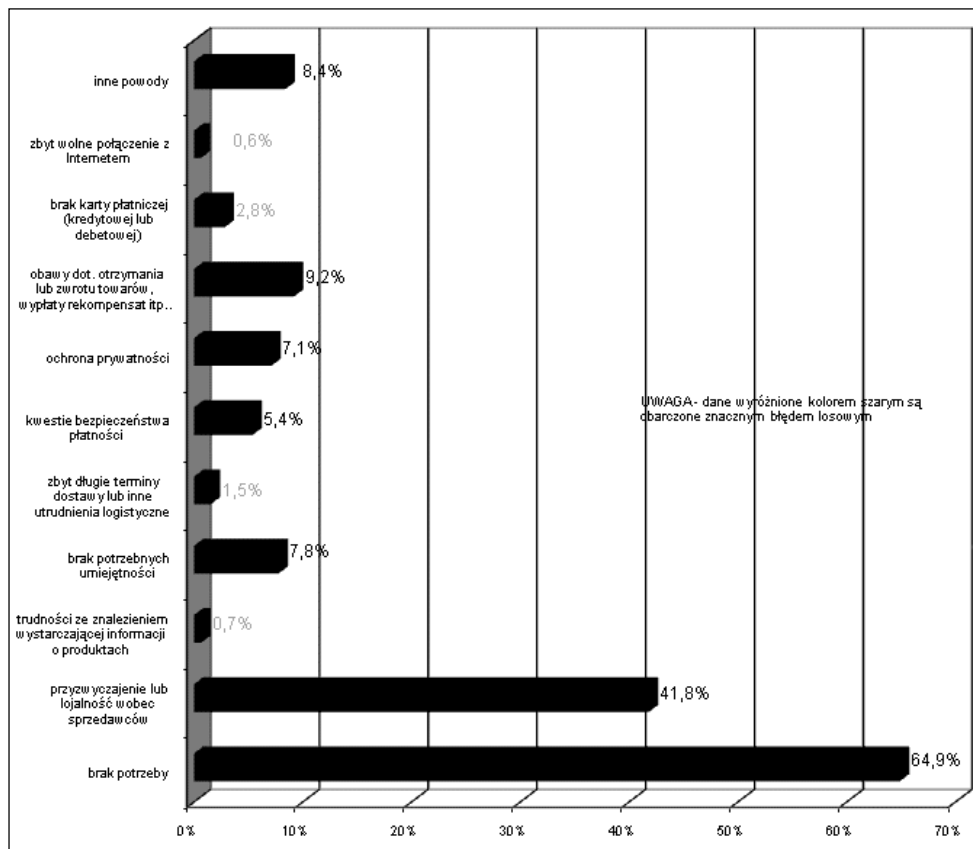


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### B1.3.5. Podsumowanie

Głównym powodem niezamawiania towarów i usług drogą elektroniczną w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie i wskazanym przez respondentów, był brak takiej potrzeby (64,9%) (wykres B1.3-27). Świadczy to nadal o dużym potencjale rynku polskiego i uświadomienie 7,2 mln grupy internautów o korzyściach płynących z zakupów może wpłynąć na dalszy dynamiczny rozwój e-handlu.

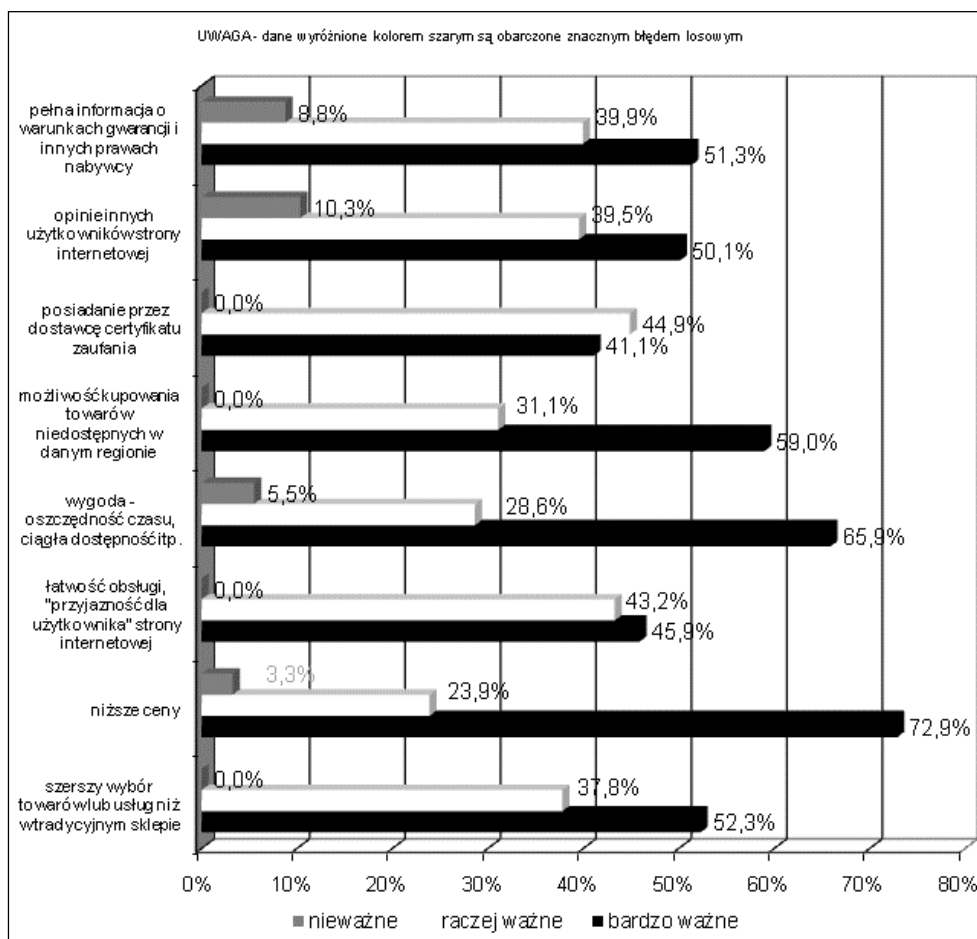
**Wykres B1.3-27. Powody niekupowania przez Internet w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie**



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Wśród najważniejszych zalet zamawiania przez Internet w okresie 12 miesięcy poprzedzających badanie osoby kupujące wskazywały głównie niższe ceny (73%) oraz wygodę związaną z oszczędnością czasu i ciągłością dostępu (66%) (wykres B1.3-28).

Wykres B1.3-28. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie

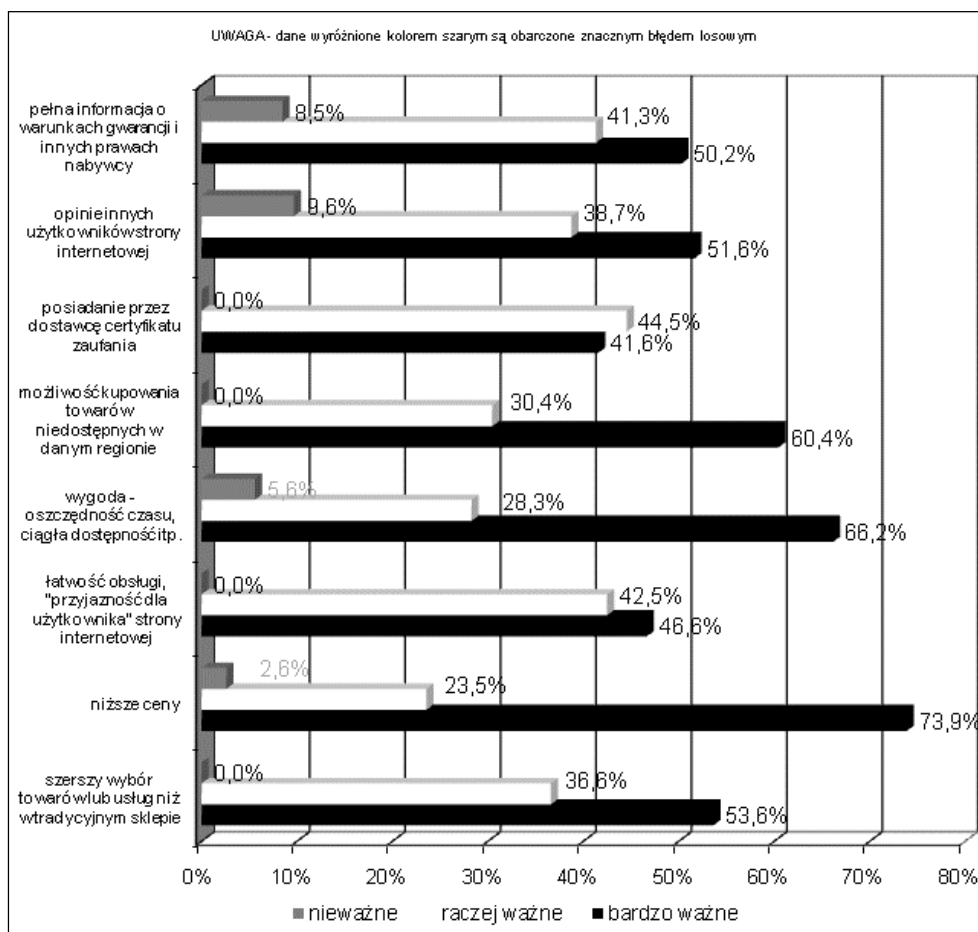


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Podobnie oceniali zalety zarówno mężczyźni jak i kobiety (wykres B1.3-29, wykres B1.3-30).

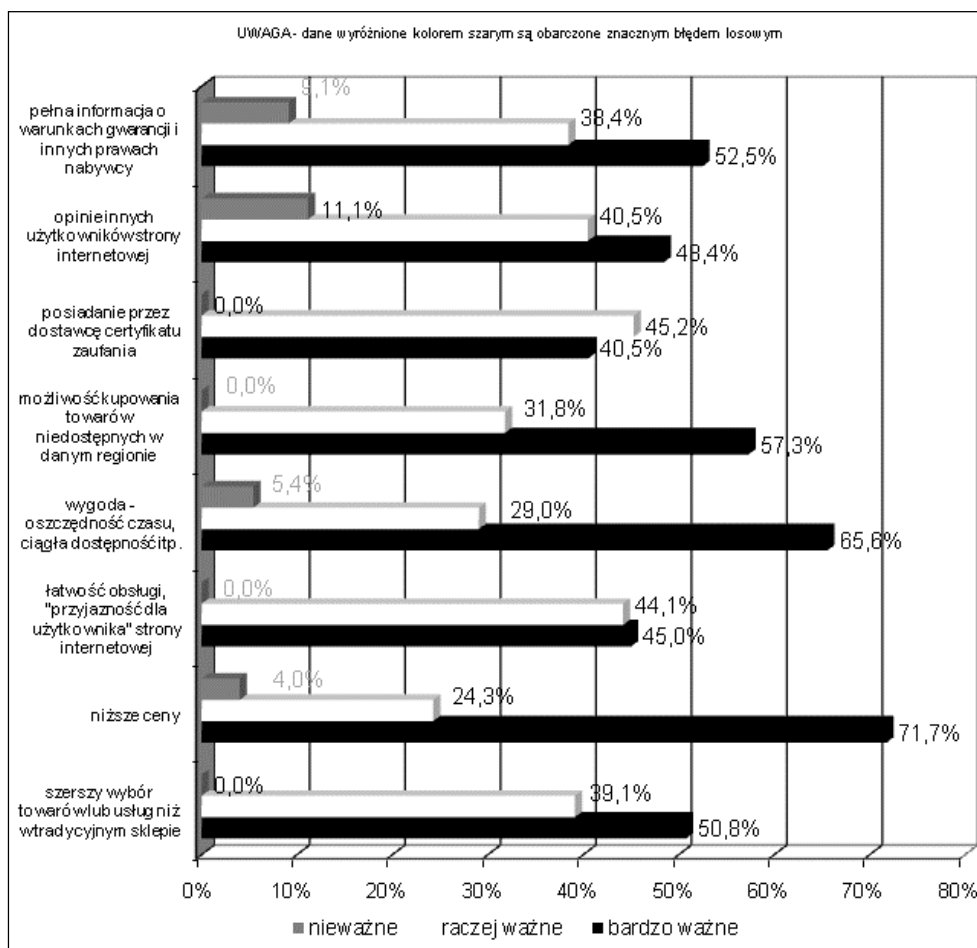


Wykres B1.3-29. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie – mężczyźni



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Wykres B1.3-30. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie – kobiety

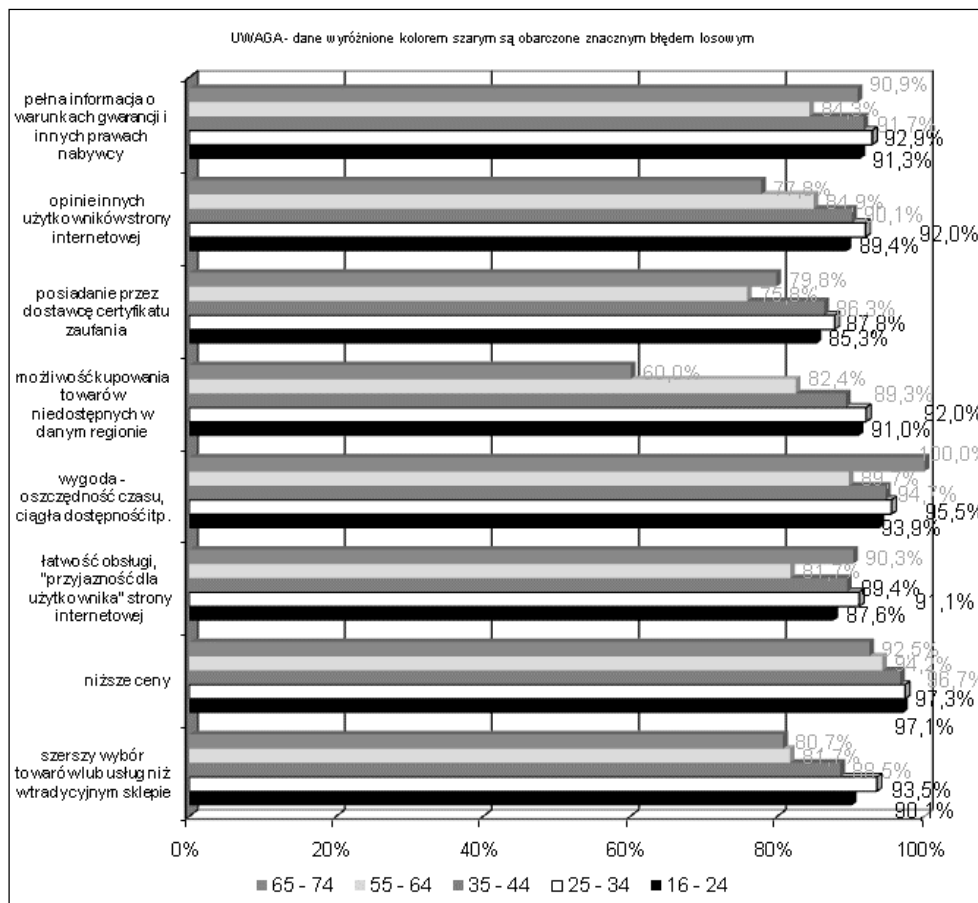


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Dla osób starszych najważniejszą zaletą zamawiania przez Internet była głównie wygoda, ale także bardzo często wskazywano na niższe ceny oraz możliwość uzyskania pełnej informacji o warunkach gwarancji i innych prawach nabywcy. Dla osób młodych głównym motywatozem zakupów online była niższa cena, ale także podawano zaletę związaną z wygodą zakupów (wykres B1.3-31).

## Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce

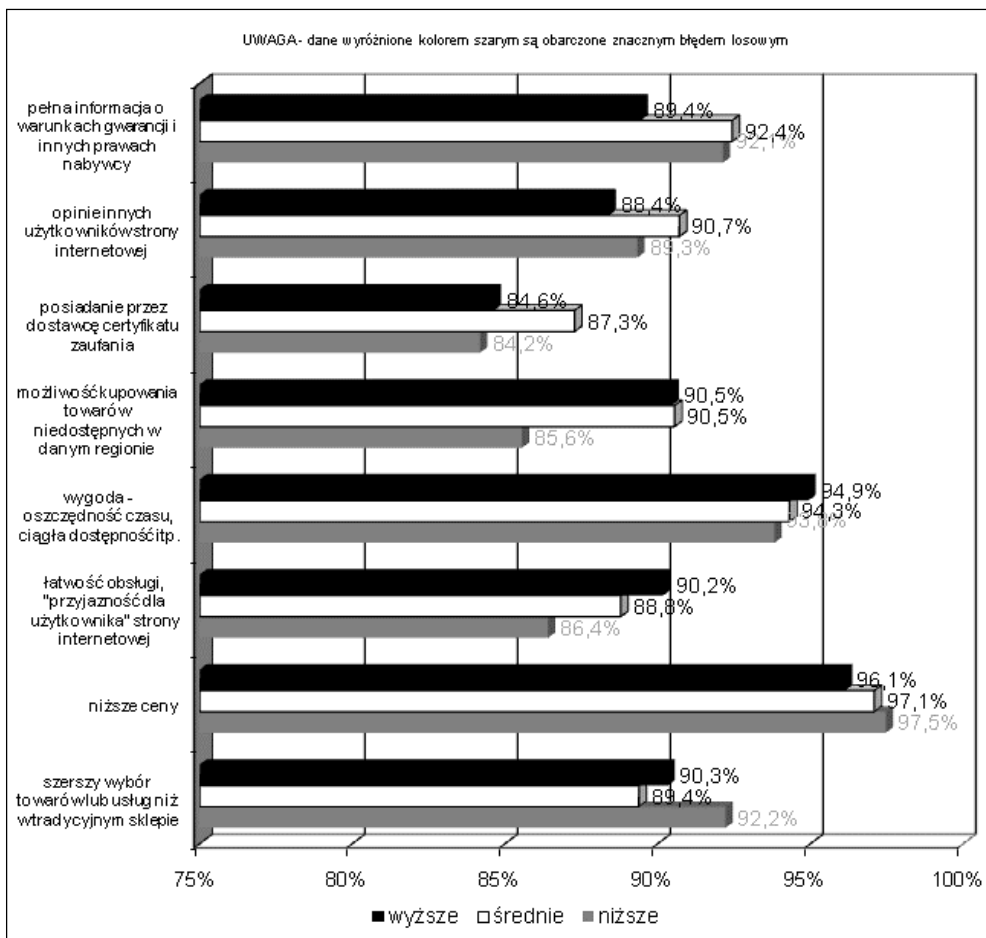
Wykres B1.3-31. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie – osoby w podziale według wieku, dla których wymienione argumenty były ważne lub raczej ważne



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

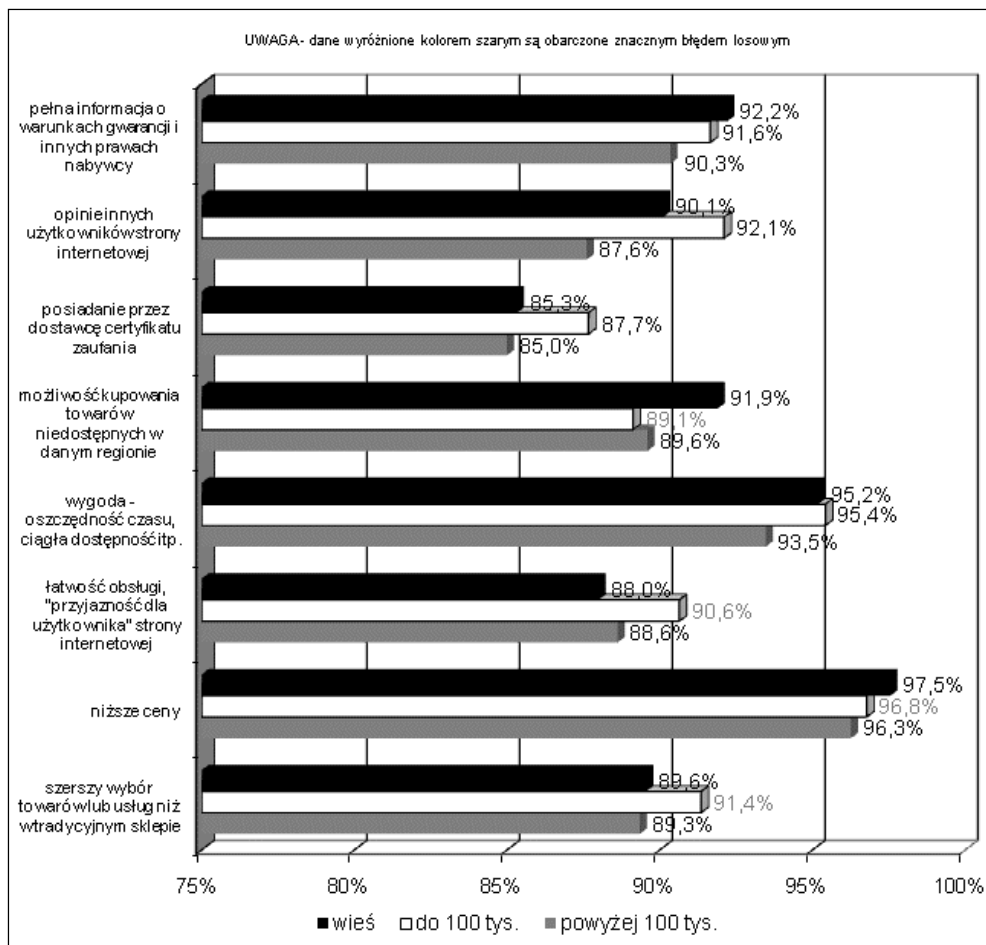
Podobnie internauci kupujący w sieci z wyższym, średnim i niższym wykształceniem najczęściej wybierali zalety związane z niższą ceną oraz wygodą (wykres B1.3-32). Niezmiennie było także w przypadku oceny pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie w podziale według miejsca zamieszkania, dla których także niższa cena oraz wygoda były najważniejszym argumentem (wykres B1.3-33).

Wykres B1.3-32. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie – osoby w podziale według wykształcenia, dla których wymienione argumenty były ważne lub raczej ważne



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Wykres B1.3-33. Ocena pożytków z zamawiania lub kupowania przez Internet wśród osób zamawiających przez Internet towary lub usługi w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie – osoby w podziale według miejsca zamieszkania, dla których wymienione argumenty były ważne lub raczej ważne

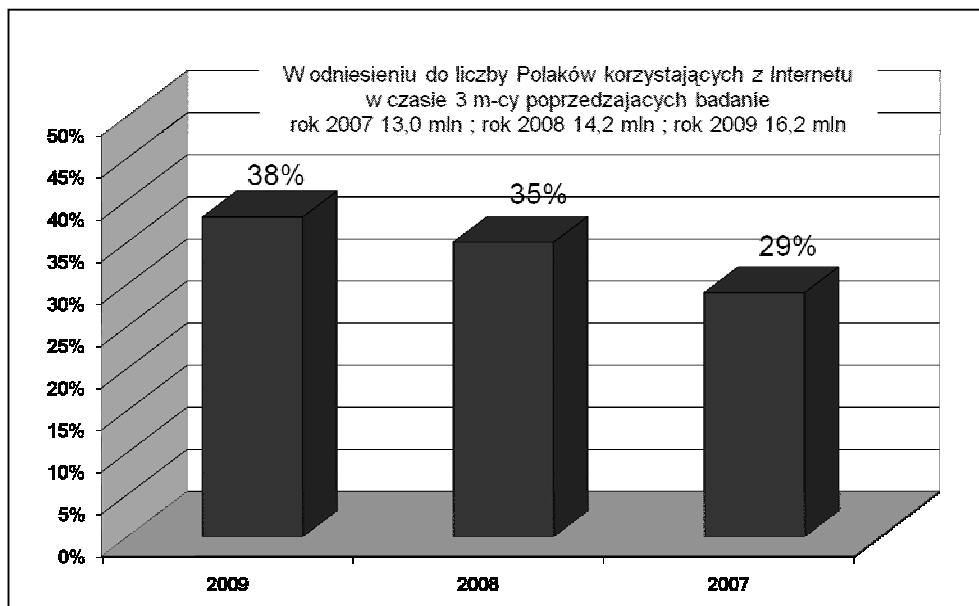


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

## B1.4. E-finanse

Badania GUS-u przeprowadzone w 2009 roku wskazywały, że z usług bankowych korzystało 38% internautów (wykres B1.4-1). Zauważono zatem wzrost o 3 punkty procentowe w stosunku do wartości zaobserwowanej rok wcześniej, kiedy to z usług bankowych korzystało 35% internautów. Pod względem ilościowym w latach 2007–2009 liczba korzystających z usług bankowych przez Internet wzrosła o 1,2 mln w 2008 i o 2 mln w 2009. Badania GUS przeprowadzono w kwietniu 2009 roku na reprezentatywnej próbie 8300 gospodarstw domowych. Objęło ono gospodarstwa domowe z przynajmniej jedną osobą w wieku 16–74 lata oraz mieszkające w nich osoby w tym przedziale wiekowym. Wśród danych GUS znalazły się również informacje o liczbie osób korzystających z Internetu, która jest podstawą obliczeń i porównań w tym rozdziale raportu.

Wykres B1.4-1. Odsetek internautów korzystających z usług bankowych przez Internet w latach 2007–2009

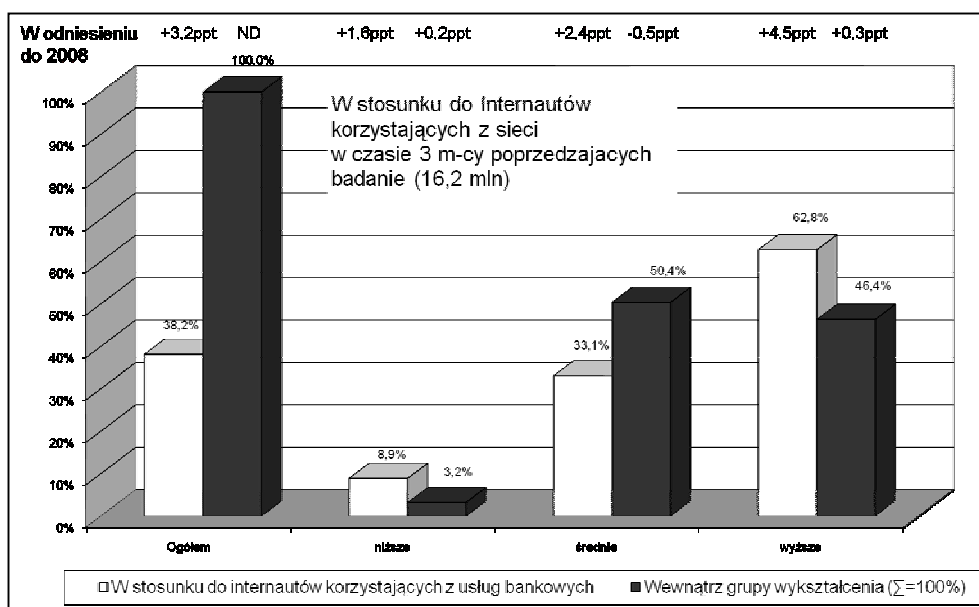


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2007–2009.

## **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

Usługi bankowe świadczone przez Internet cieszyły się największym zainteresowaniem w grupie osób z wykształceniem wyższym – 62,8% (wykres B1.4-2, wartości zaznaczone białymi słupkami). Osoby z wykształceniem średnim zainteresowane były korzystaniem z takich usług w 33,1% przypadków. Ilościowe wartości udziału wskazują, iż w stosunku do wszystkich internautów, największą ilościowo grupę osób korzystających z usług bankowych przez Internet stanowiły osoby z wykształceniem średnim (ok. 3,1 mln osób), a osoby z wykształceniem wyższym obejmowały zbliżoną liczbę – ok. 2,8 mln osób (wykres B1.4-2, wartości procentowe zaznaczone czarnymi słupkami). Oznacza to, że wśród osób z wykształceniem wyższym korzystanie z usług bankowych jest bardziej popularne. W stosunku do roku poprzedniego największy przyrost internautów korzystających z usług bankowych zaobserwowano dla osób z wykształceniem wyższym (+4,5 ppt). Odpowiednio dla grup z wykształceniem średnim i niższym przyrosty wyniosły +2,4 ppt i +1,6 ppt. Analizując dane z roku poprzedniego można zauważyć, że wśród osób korzystających z usług bankowych w ciągu ostatnich 3 miesięcy wzrósł udział osób z wykształceniem wyższym oraz niższym (+0,3 ppt i +0,2 ppt) kosztem udziału osób z wykształceniem średnim (-0,5).

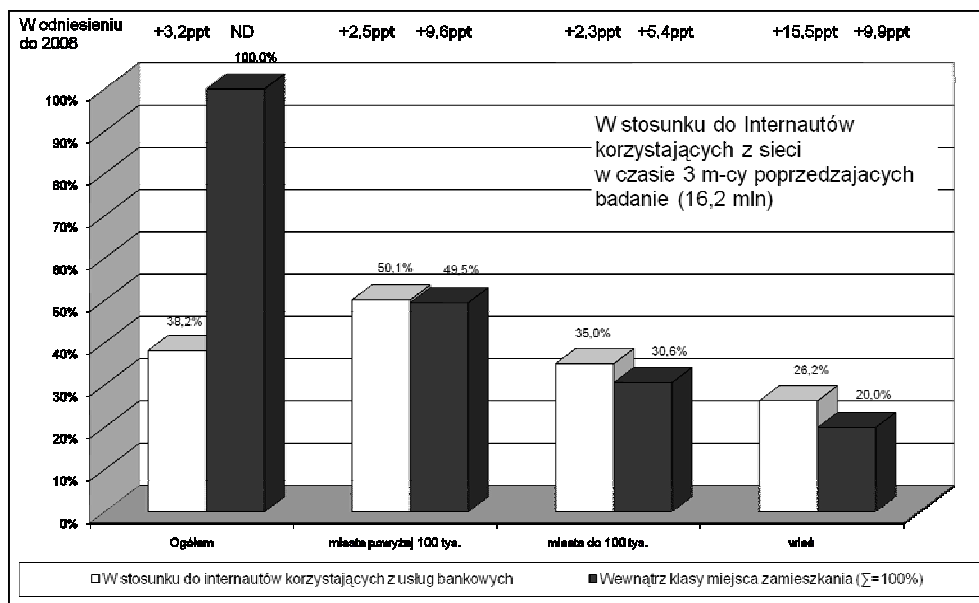
Wykres B1.4-2. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg grup wykształcenia



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Analizując wyniki badań GUS-u związane z korzystaniem z usług bankowych przez internautów w zależności od miejsca zamieszkania (wykres B1.4-3), zauważamy wyraźne zróżnicowanie. Internauci z dużych miast wykazywali w 50,1% zainteresowanie korzystaniem z usług bankowych przez Internet. Niższe zainteresowanie wykazywały osoby z miejscowości o liczbie mieszkańców do 100 tys. (35%). Najmniejszym zainteresowaniem elektroniczne usługi bankowe cieszyły się wśród internautów pochodzących ze wsi (26%). Niewątpliwie pozytywnym zjawiskiem jest wzrost liczby osób korzystających z usług bankowych w Internecie niezależnie od miejsca zamieszkania. Pod względem wzrostu zainteresowania najlepszy wynik osiągnęły wsie (+15,5 punktu procentowego (ppt)). Znacznie gorszy wynik miały duże miasta (+2,5 ppt), a nieco niższy mniejsze miasta (+2,3 ppt). Dość ciekawe zjawisko można było zaobserwować analizując przyrosty i spadki wewnątrz klasy miejsca zamieszkania. Udział osób z miast o wielkości ponad 100 tys. osób wzrósł o 9,6 ppt, a udział osób z mniejszych miast i wsi wzrósł odpowiednio o 5,4 ppt i 9,9 ppt.

Wykres B1.4-3. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg miejsca zamieszkania

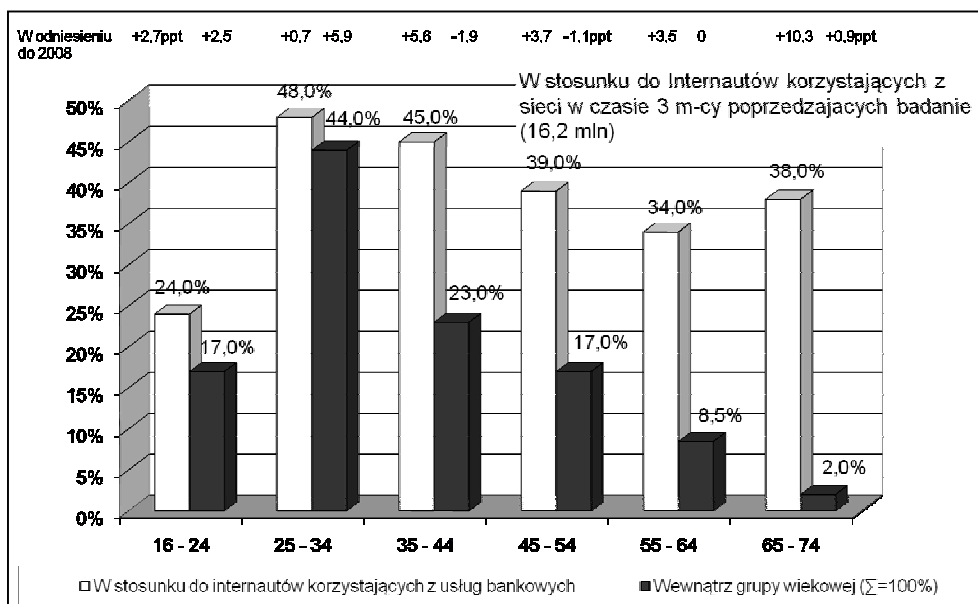


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.



Z usług bankowych w Internecie najczęściej korzystali internauci w wieku 25 do 34 lat. Stanowili oni najliczniejszą grupę osób z poszczególnych przedziałów wieku (wykres B1.4-4). Wśród kolejnych trzech dziesięcioletnich przedziałów, czyli osób w wieku 35–64 lat, zainteresowanie usługami bankowymi stopniowo malało wraz ze wzrostem wieku. Wskazuje to na ciekawą konstrukcję społeczeństwa i różnice pokoleniowe – osoby w starszym wieku są częściowo wykluczeni z elektronicznego rozwoju ze względu na różnice czasowe w pojawiających się technologiach oraz niechęć i obawy przed nowymi narzędziami.

Wykres B1.4-4. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg grup wiekowych

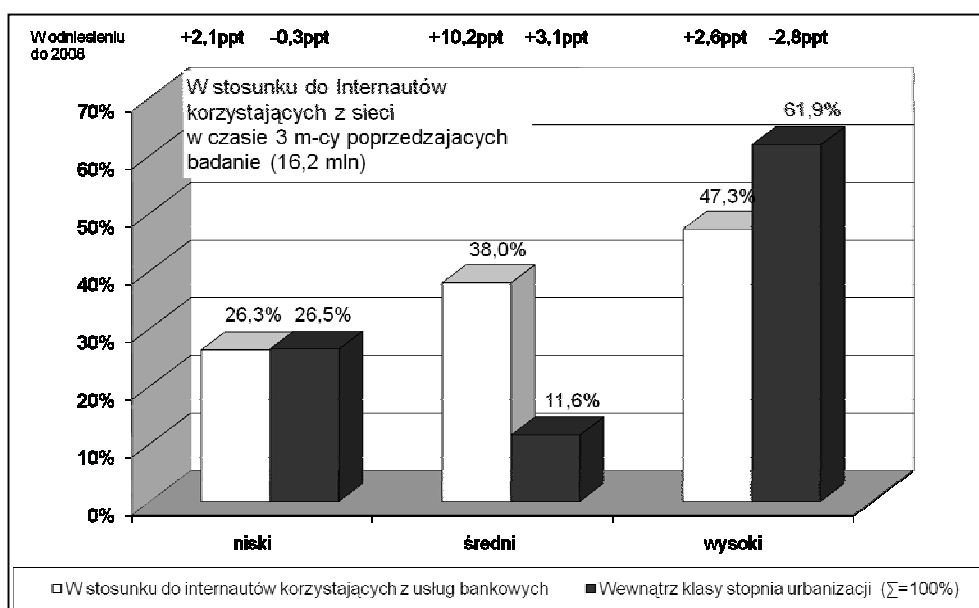


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Ciekawe wnioski wyciągnąć można analizując liczbę internautów korzystających z usług bankowych i ich strukturę w podziale według stopnia urbanizacji (wykres B1.4-5). Najbardziej liczna była grupa internautów zamieszkująca regiony o wysokim stopniu urbanizacji – 61,9%. Grupa ta pod względem udziału w liczbie internautów korzystających z e-bankowości stanowiła ponad połowę – 47,3%. Proporcje liczebności do częstotliwości korzystania dużo lepiej kształtowały się w regionach o średnim stopniu urbanizacji. Internauci w tej kategorii stanowili zaledwie 11,6% całej grupy, a jednocześnie korzystali z usług bankowych w 38%

przypadków. Osoby korzystające z Internetu, pochodzące z obszarów o niskim stopniu zurbanizowania stanowiły 26,5% całej grupy i w 26,3% przypadków korzystały z usług e-bankowości.

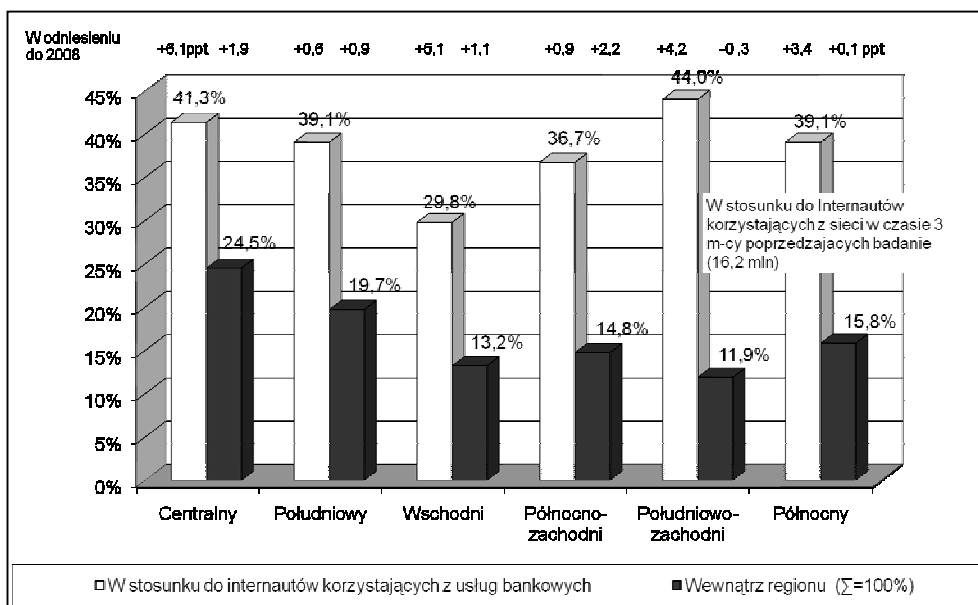
Wykres B1.4-5. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg stopnia urbanizacji



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

GUS w 2009 roku zbadał również liczbę osób korzystających z usług bankowości internetowej w podziale na regiony. Najwięcej internautów korzystało z bankowości internetowej w południowo-zachodnim regionie Polski. Co ciekawe ten region miał prawie najmniejszy udział procentowy w ogólnej liczbie badanych osób – 11,9%. Liczba internautów korzystających z e-bankowości rozkładała się równomiernie na regiony poza obszarem wschodnim, w którym zaledwie 29,8% internautów korzystało z usług bankowości elektronicznej (ten region charakteryzował się drugim najmniejszym udziałem w grupie – 13,2% internautów). Analizując dane, można zauważyć, że największym nasyceniem internautów korzystających z bankowości internetowej charakteryzował się region południowo-zachodni, a najmniejszym region wschodni.

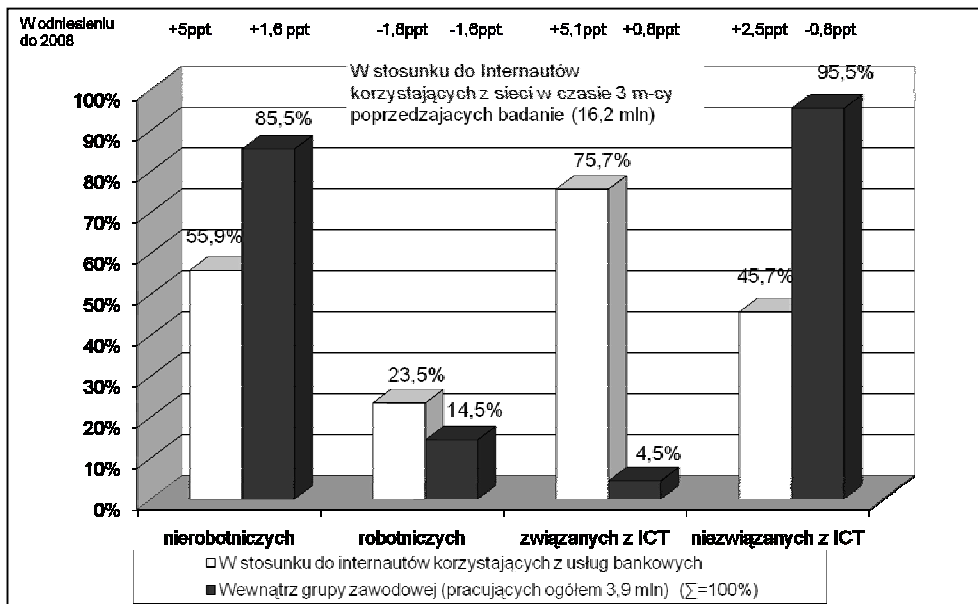
Wykres B1.4-6. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg regionów



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

W 2009 roku GUS przeprowadził również badanie pod względem liczby osób korzystających z usług elektronicznej bankowości w Internecie w podziale na rodzaje wykonywanego zawodu. 75,7% internautów pracujących w zawodach związanych z ICT korzystało z usług bankowości w Internecie. Grupa ta stanowiła zaledwie 4,5% całej liczby internautów. Wśród osób pracujących nierobotniczo aż 55,9% korzystało z usług bankowości internetowej (wykres B1.4-7).

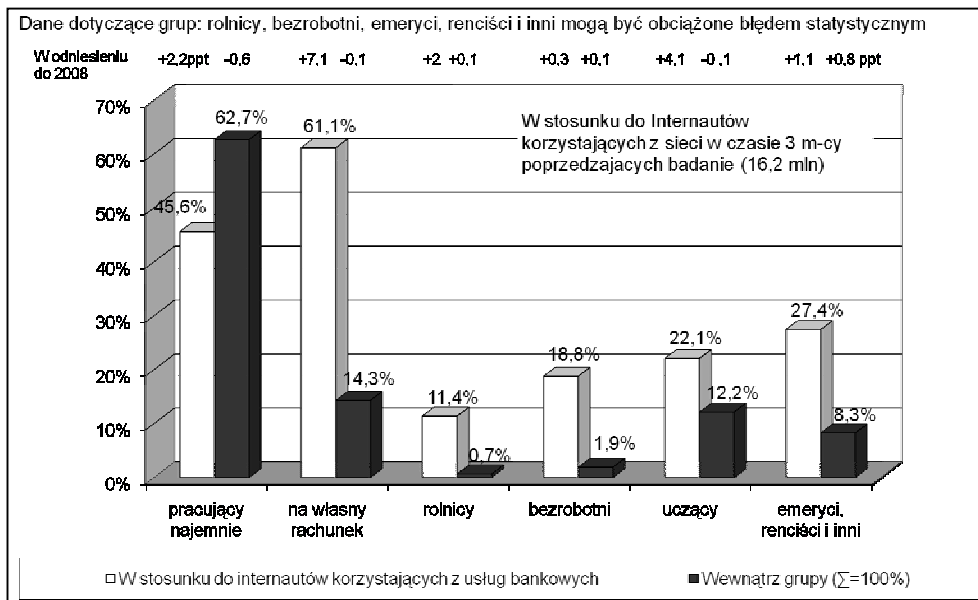
Wykres B1.4-7. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg rodzaju wykonywanego zawodu



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Najliczniejszą grupę internautów korzystających z usług bankowych stanowiły osoby pracujące najemnie – 62,7% (wykres B1.4-8). Osoby pracujące na własny rachunek stanowiły w tej grupie 14,3% a uczący się 12,2%. Osoby pracujące najemnie w 45,6% przypadków korzystały z usług bankowości elektronicznej – wśród pracujących na własny rachunek ten odsetek był wyższy o ponad 17 ppt i wynosił 62,7%.

Wykres B1.4-8. Internauci korzystający z usług bankowych w Internecie – wg rodzaju statusu zawodowego



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

W obszarze elektronicznych finansów większość obserwowanych zjawisk zanotowała wzrost, co przedstawia wzrostową sytuację pod względem wykorzystywania elektronicznego dostępu do rachunków bankowych przez społeczeństwo polskie.

## B1.5. E-zdrowie

Rynek e-zdrowia w roku 2009 był skoncentrowany na trzech głównych obszarach dyskusji: funkcjonowaniu e-aptek, e-rewolucji w medycynie możliwej do osiągnięcia dzięki środkom unijnym, a także rosnącej liczbie zdrowotnych e-usług dostępnych za pośrednictwem Internetu i urządzeń mobilnych.

Działalność internetowych aptek została zalegalizowana dzięki wejściu w życie w 2007 roku nowego *Prawa farmaceutycznego*. Od 3 maja 2008 roku obowiązuje rozporządzenie wykonawcze Ministra Zdrowia w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza<sup>1</sup>. Sprzedaż leków przez Internet jest i będzie, zdaniem ekspertów, najbardziej prorozwojowym kanałem sprzedaży farmaceutyków, oraz prawdopodobnie „lekiem” na liczne bankructwa aptek tradycyjnych, spowodowane dużym nasyceniem rynku aptecznego<sup>2</sup>. Mimo rygorystycznych regulacji w 2009 roku w Polsce funkcjonowało ponad 100 aptek internetowych, sprzedających łącznie mniej niż 1% wszystkich sprzedanych w Polsce farmaceutyków. Dla porównania, liczba aptek tradycyjnych w 2009 roku spadła o 1,5 tysiąca w stosunku do roku 2008 i wyniosła ok. 13,5 tysiąca podmiotów. Dzięki oferowaniu klientom coraz szerszego asortymentu, darmowych konsultacji oraz atrakcyjnych programów lojalnościowych<sup>3</sup> przewiduje się, że w najbliższych trzech latach przychody z internetowej sprzedaży leków przekroczą kwotę 500 milionów złotych<sup>4</sup>.

Mimo że ponownie nie uruchomiono ogólnokrajowego Rejestru Usług Medycznych, nie można uznać roku 2009 za czas stracony. W październiku 2009 roku kierownictwo Ministerstwa Zdrowia przyjęło *Plan informatyzacji „e-Zdrowie Polska” na lata 2009–2015* – strategiczny dokument określający kierunki informatyzacji w ochronie zdrowia przygotowany przez Centrum Systemów Informatycznych w Ochronie Zdrowia<sup>5</sup>. Zgodnie z tym dokumentem do 2015 roku ma powstać w Polsce stabilny system informacji w ochronie zdrowia umożliwiający pacjentom korzystanie z e-recept, dokonywanie zapisów do lekarza w trybie online oraz dostęp do informacji medycznych zgromadzonych w Elektronicznym

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza (Dz. U. Nr 60, poz. 374).

<sup>2</sup> M. Szczepaniuk, *Przychody aptek w sieci przekroczą 500 mln zł*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 233, 30 listopada 2009, dod. Forsal, s. 6.

<sup>3</sup> W. Chmielarz, *Apteka w sieci nie tylko sprzedaje, ale także doradzi*, „Puls Biznesu” 2009, nr 24, 4 lutego 2009, s. 17.

<sup>4</sup> M. Szczepaniuk, *Przychody aptek...*, op. cit., s. 6.

<sup>5</sup> *Plan informatyzacji „e-Zdrowie Polska” na lata 2009–2015*, [w:] <http://www.csioz.gov.pl/>.

Rekordzie Pacjenta. Koszt planowanej informatyzacji służby zdrowia ma wynieść około 800 milionów złotych i będzie współfinansowany ze środków Unii Europejskiej<sup>6</sup>.

Plan jest „mapą drogową” informatyzacji w tym sektorze i wskazuje, jako jeden z koniecznych elementów udanego procesu informatyzacji, przyjęcie ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia. Prace nad przyjęciem tego dokumentu trwają nieprzerwanie już od 2007 roku. W grudniu 2008 roku projekt został finalnie skierowany do konsultacji zewnętrznych i od tamtego momentu nie zanotowano znaczącego postępu.

To jednak nie hamuje innych prac. W drugiej połowie 2009 roku, w ramach wdrażania zadań projektów indywidualnych programu Innowacyjna Gospodarka, Centrum Systemów Informacyjnych w Ochronie Zdrowia rozstrzygnęło kilka przetargów, bardzo ważnych dla dalszego rozwoju sektora ochrony zdrowia. Realizacja poszczególnych zamówień przyniesie w kolejnych latach rewolucyjne zmiany dla służby zdrowia. W 2009 roku najważniejsze postępowania dotyczyły m.in. „Opracowania koncepcji wykonania prototypu usługi elektronicznej recepty e-Recepta i jego wdrożenia” oraz „Zaprojektowania, wytworzenia i wdrożenia Prototypu Systemu Analiz, Statystyk i Raportów w ramach fazy projektowania Projektu P1: Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych w ramach Programu Informatyzacji Ochrony Zdrowia”, czyli filarów nowego systemu ochrony zdrowia wymienianych w projekcie wspomnianej wyżej ustawy<sup>7</sup>.

Dla Narodowego Funduszu Zdrowia rok 2009 był trzecim rokiem realizacji celów *Strategii wykorzystania zasobów informacyjnych przez NFZ oraz kierunków rozwoju systemu informatycznego NFZ na lata 2007-2010*. Znalazło to odzwierciedlenie w planie wydatków inwestycyjnych na rok 2009<sup>8</sup>, w ramach którego przeznaczono 56,6 mln złotych na zakup zespołów komputerów oraz 31,1 mln złotych na zakup i aktualizację oprogramowania m.in. dla Centrali Funduszu. Narodowy Fundusz Zdrowia prowadził także przygotowania do uruchomienia pilotażowego projektu Zdrowotnego Informatora Pacjenta (ZIP), który od lutego 2010 został uruchomiony przez Wielkopolski Oddział Wojewódzki NFZ w Poznaniu<sup>9</sup>. Usługa umożliwi zarejestrowanym użytkownikom sprawdzanie informacji

---

<sup>6</sup> P. Poznański, M. Bojanowski, *Szlachetne e-zdrowie w 2013*, „Gazeta Wyborcza” 2010, nr 19, 21 stycznia 2010.

<sup>7</sup> [w:] <http://beta.csioz.gov.pl/przetargi.htm>.

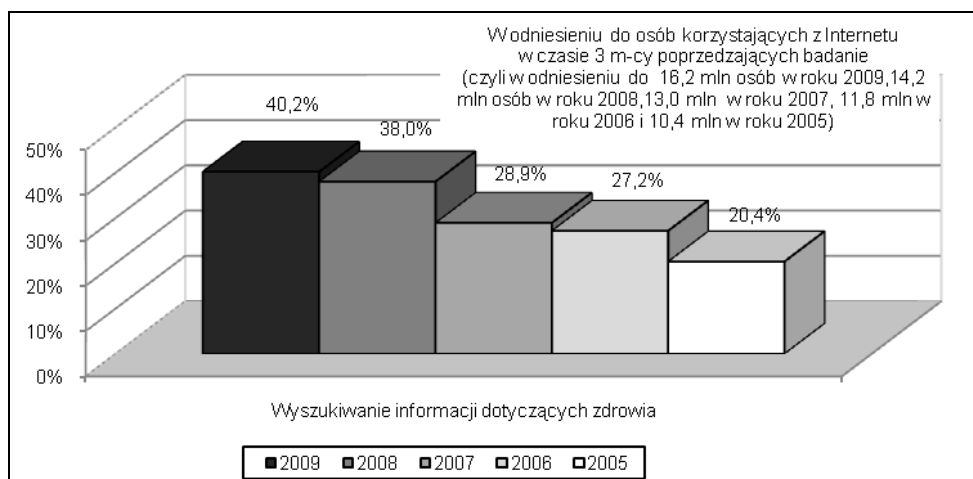
<sup>8</sup> *Uchwała Nr 3/2009/I Rady Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 15 stycznia 2009 r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia rzeczowego planu wydatków inwestycyjnych Narodowego Funduszu Zdrowia na 2009 r.*, [w:] <http://www.nfz.gov.pl>.

<sup>9</sup> *Zdrowotny Informator Pacjenta*, [w:] <http://www.nfz.poznan.pl/zip>.

historycznych o zakupionych lekach, wizytach lekarskich odbytych w placówkach publicznej służby zdrowia oraz oferuje możliwość sprawdzenia kosztów uzyskanych świadczeń.

Brak konkretnych krajowych rozwiązań systemowych w zakresie e-zdrowia nie stanowił jednak bariery dla kilku ciekawych projektów zrealizowanych w roku 2009<sup>10</sup>. W ramach funkcjonowania komercyjnego projektu Ogólnopolskiego Systemu Ochrony Zdrowia uruchomiono m.in. usługę rejestracji online dla lekarzy i pacjentów wraz z powiadomieniami sms i możliwością internetowego sprawdzania dostępności leków w aptekach współpracujących z systemem<sup>11</sup>.

Wykres B1.5-1. Wykorzystanie Internetu dla celów związanych ze zdrowiem



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2005–2009.

Coraz częściej e-zdrowie jest także przedmiotem zainteresowania użytkowników telefonów komórkowych. Kalkulatory kalorii, monitoring cyklu snu i redukcji wagi, oprogramowanie do zarządzania dietą, mobilne aplikacje przypominające o zażyciu leków, czy śledzące aktywność sportową to tylko niektóre z najciekawszych przykładów zastosowania e-zdrowia w praktyce. W kolejnych latach prognozuje się dalszy rozwój e-usług medycznych. W miarę pojawiania się komunikatów o nowych schorzeniach, epidemiach (świńska grypa w 2009 roku) czy

<sup>10</sup> E-zdrowie może odmienić polską służbę zdrowia, [w:] <http://praca.gazetaprawna.pl>.

<sup>11</sup> M. Maj, Rejestracja do lekarza online teraz w OSOZ, [w:] [http://di.com.pl/news/26826,0,Rejestracja\\_do\\_lekarza\\_online\\_teraz\\_w\\_OSOZ.html](http://di.com.pl/news/26826,0,Rejestracja_do_lekarza_online_teraz_w_OSOZ.html).

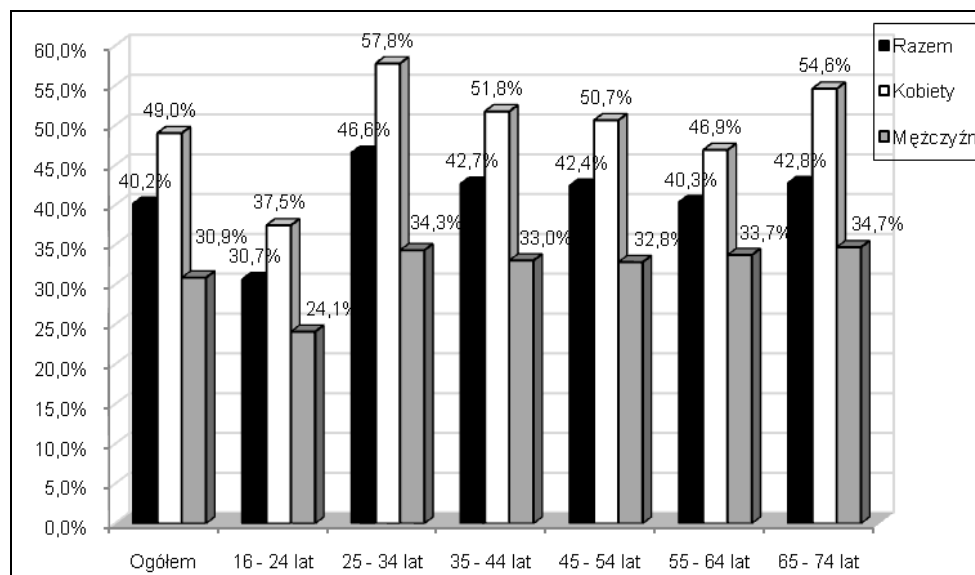


sposobach przeciwdziałania schorzeniom popyt na informacje zdrowotne i e-usługi medyczne będzie stale wzrastał.

Ten trend potwierdzają statystyki dotyczące wykorzystania Internetu w celu poszukiwania informacji na temat zdrowia (wykres B1.5-1). W 2009 roku 40,2% internautów (2,2% więcej niż w roku 2008) podało wyszukiwanie informacji zdrowotnych jako jeden z głównych powodów korzystania z sieci.

Największe zainteresowanie wyszukiwaniem informacji zdrowotnych, związane zapewne z modą na zdrowy styl życia, zanotowano u osób korzystających z Internetu w grupie wiekowej 25–34 (46,6%) oraz 65–74 (42,8%).

Wykres B1.5-2. Wykorzystanie Internetu dla celów związanych ze zdrowiem (podział wg wieku i płci)

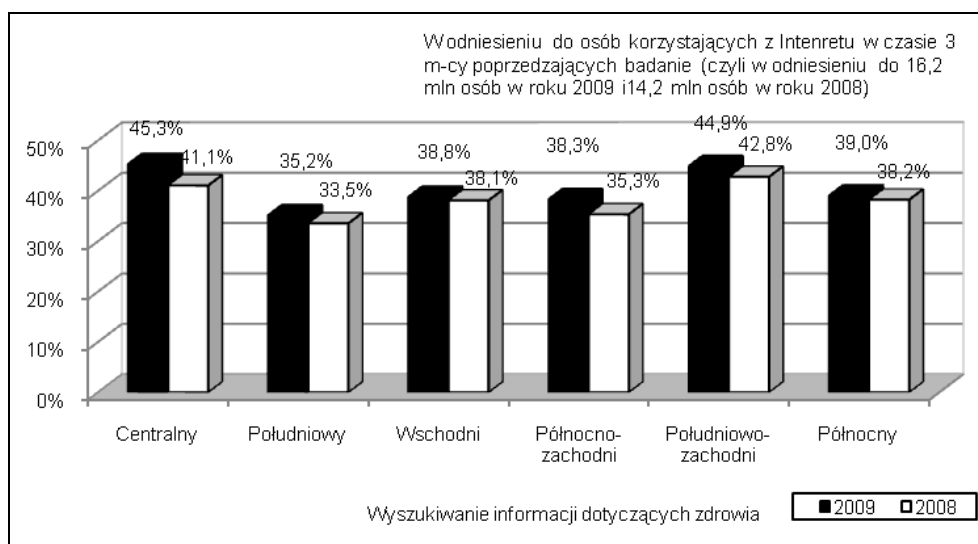


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Poza internautami z najmłodszej grupy wiekowej, gdzie jedynie 30,7% respondentów uznało wyszukiwanie informacji zdrowotnych za jeden z ważniejszych powodów korzystania z Internetu, wyniki pozostałych grup wiekowych były zbliżone (wykres B1.5-2). W każdej z tych grup wskaźnik przekraczał poziom 40%, a znaczący wzrost zainteresowania pozyskiwaniem informacji zdrowotnych zanotowano u osób najstarszych, z grupy wiekowej 65–74, gdzie ten wskaźnik osiągnął poziom 42,8%, w porównaniu do 35,7% w analogicznym okresie roku

2008. W każdej z badanych grup wiekowych znacząco większe zainteresowanie poszukiwaniem informacji zdrowotnych zanotowano wśród kobiet korzystających z Internetu, gdzie wskaźnik mierzony dla wszystkich podgrup wiekowych przekroczył 45%. Internauci płci męskiej, niezależnie od wieku, nie są znacząco zainteresowani wykorzystaniem sieci do pozyskiwania informacji dotyczącej zdrowia.

Wykres B1.5-3. Wykorzystanie Internetu dla celów wyszukiwania informacji dotyczących zdrowia wśród mieszkańców regionów Polski (klasyfikacja NUTS I)



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Zgodnie z klasyfikacją NUTS I, w roku 2009 najczęściej informacji zdrowotnych poszukiwali mieszkańcy regionu centralnego (45,3%), czyli województw: mazowieckiego i łódzkiego oraz regionu południowo-zachodniego (44,9%) obejmującego województwa: dolnośląskie i opolskie (wykres B1.5-3). Te dwa regiony utrzymały uzyskaną w roku 2008 przewagę nad pozostałymi obszarami. W porównaniu z poprzednim badanym okresem największy postęp pod względem wykorzystania Internetu, jako narzędzia zdobywania informacji o zdrowiu, zanotowano w regionie północno-zachodnim obejmującym województwa: lubuskie, wielkopolskie i zachodniopomorskie.

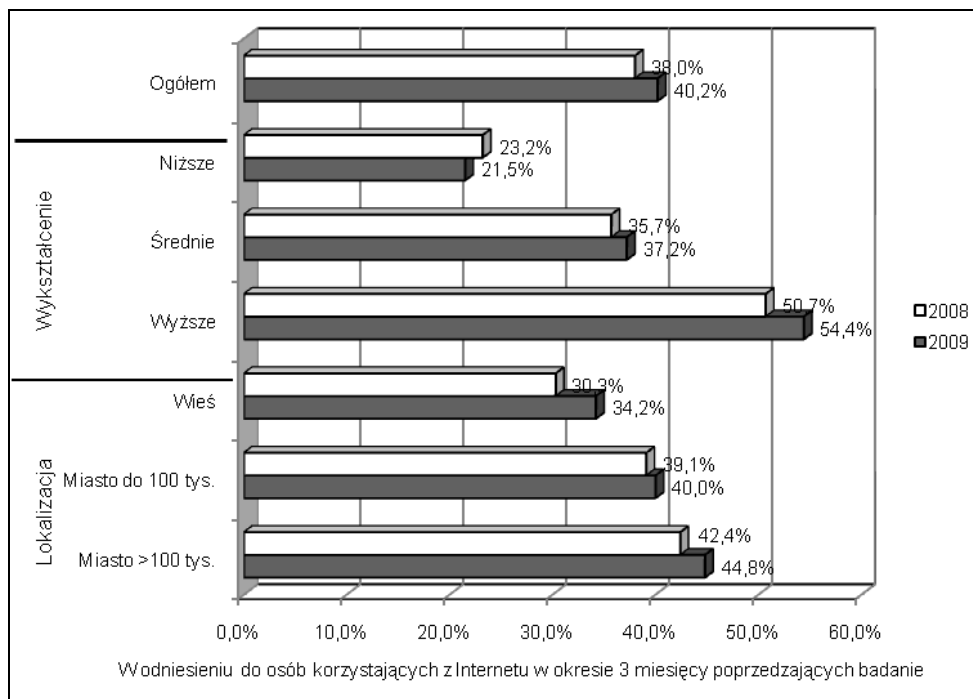
Poszukiwaniem informacji dotyczących zdrowia w najmniejszym stopniu są zainteresowani mieszkańcy regionu południowego (małopolskie i śląskie) – jedynie 35,2% internautów z tego obszaru korzystało z sieci właśnie z tego powodu. Na przewagę regionu centralnego ma wpływ przede wszystkim konsekwentna już od 3 lat postawa samorządu województwa łódzkiego, realizującego *Strategię Zdrowia Województwa Łódzkiego na lata 2007–2010*. Spójna polityka władz województwa oraz dofinansowanie unijne doprowadziły do urzeczywistnienia pierwszego w skali kraju Regionalnego Systemu Informacji Medycznej.

Zapotrzebowanie na wiedzę rośnie wraz z poziomem wykształcenia – informacje zdrowotne wyszukiwała ponad połowa internautów (54,4%) z wyższym wykształceniem, 37,2% z wykształceniem średnim i 21,5% z wykształceniem niższym. W porównaniu z rokiem 2008 jedynie w podgrupie osób z niższym wykształceniem zanotowano spadek zainteresowania wykorzystaniem sieci do pozyskiwania informacji o zdrowiu.

Istotnym czynnikiem jest także miejsce zamieszkania – internauci mieszkający na wsi rzadziej wskazują informacje o zdrowiu jako cel wykorzystania Internetu. W roku 2009 czyniło tak 34,2% internautów zamieszkujących obszary wiejskie. W dużych miastach ten sam wskaźnik osiągnął 44,8%.

Mimo braku systemowych zmian e-zdrowie nadal jest jedną z dynamiczniej rozwijających się gałęzi elektronicznej gospodarki w Polsce. Zapotrzebowanie na informacje dotyczące zdrowia systematycznie rośnie, profesjonalizuje się sprzedaż leków w Internecie, a dzięki pojedynczym projektom wrasta popyt na medyczne e-usługi, ułatwiające kontakt lekarzy i pacjentów oraz oferujące możliwości elektronicznej rejestracji na wizytę lekarską.

Wykres B1.5-4. Wykorzystanie Internetu dla celów wyszukiwania informacji dotyczących zdrowia (według wykształcenia i miejsca zamieszkania)



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2008–2009.

Wprowadzenie zmian planowanych przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia będzie z pewnością początkiem zdrowotnej e-rewolucji w Polsce. Warto, aby w procesie wdrażania zmian instytucje rządowe wzięły pod uwagę głos wiodących organizacji z sektora ochrony zdrowia (producenci leków i materiałów medycznych, wytwórcy sprzętu medycznego oraz szpitale), które zaleciły stosowanie otwartych globalnych standardów identyfikacji w systemach teleinformatycznych dedykowanych dla sektora opieki zdrowotnej.

### **B.1.6. E-learning**

W 2009 roku na polskim rynku pojawiło się wiele ciekawych zastosowań zdalnej edukacji. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne rozpoczęło projekt Akademii Przyszłości<sup>1</sup>. Projekt skierowany był do uczniów i nauczycieli gimnazjum z terenu całej Polski. Docelowo, ze szkoleń skorzystać ma 1 500 nauczycieli oraz 15 000 uczniów. W Akademii Przyszłości kształtowanych będzie siedem kompetencji kluczowych:

- porozumiewanie się w języku ojczystym,
- porozumiewanie się w językach obcych,
- kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne,
- kompetencje informatyczne,
- umiejętność uczenia się,
- kompetencje społeczne i obywatelskie,
- inicjatywność i przedsiębiorczość.

Projekt będzie realizowany w szkołach od września 2010 roku do końca roku szkolnego 2012/2013.

Pozostając w obszarze szkolnym, warto wskazać na inicjatywę próbnej e-matury z matematyki. W październiku 2009 roku ok. 4 000 uczniów brało udział w pierwszej w Polsce próbnej maturze z matematyki. Do udziału w teście zaproszono uczniów z 200 szkół z całego kraju. Uczniowie rozwiązywali zadania na komputerach podłączonych do Internetu<sup>2</sup>. Projekt przygotowali pracownicy Politechniki Łódzkiej. „E-matura z matematyki” odbyła się pod patronatem Ministra Edukacji Narodowej, Centralnej Komisji Egzaminacyjnej, Marszałka Województwa Łódzkiego i Dyrektora Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej. Działania związane z rekrutacją szkół do projektu wsparło Wydawnictwo Pedagogiczne OPERON.

Kolejną ciekawą inicjatywą było przygotowanie platformy e-learningowej i umożliwienie gimnazjalistom i uczniom szkół średnich projektowanie własnych kursów e-learning. Działania te prowadzone były przez Fundację Kronenberga działającą przy Banku Handlowym w Warszawie w ramach akcji Tydzień dla Oszczędzania. Dodatkową zachętą do spróbowania sił w przygotowaniu materiałów dydaktycznych był konkurs z nagrodami pieniężnymi (za pierwsze miejsce 6 000 zł dla nauczyciela, 4 000 zł dla ucznia). Na platformie oprócz kursów

---

<sup>1</sup> *Akademia Przyszłości*, [w:] <http://www.eakademiaprzyszlosci.pl>, 10.12.2009.

<sup>2</sup> *Próbna e-matura z matematyki*, [w:] <http://naukawpolsce.pl>, 10.12.2009.

e-learning zamieszczono wiele interesujących materiałów wideo, między innymi elementy poradników, reportaże, wideoblogi oraz multimedialne prezentacje<sup>3</sup>.

W 2009 roku w Internecie pojawiły się liczne serwisy e-learnigowe. Jednym z nich było Online.zdamy.pl. Jest to serwis oferujący kursy maturalne, które odbywały się online przez Internet. Uczniowie mogli korzystać z 16 kursów z 8 przedmiotów (każdemu przedmiotowi odpowiadały dwa kursy: na poziomie podstawowym oraz rozszerzonym), które są najczęściej wybierane na egzaminie dojrzałości. Była to ciekawa i tania alternatywa wobec tradycyjnych kursów maturalnych. Idea prowadzenia zajęć polegała na oglądaniu ekranów (dokumentów PDF, prezentacji multimedialnych) oraz słuchaniu głosu nauczyciela w czasie rzeczywistym. Uczeń mógł ściągać pliki na dysk komputera, aby wrócić do materiału również po zakończeniu szkolenia. Podczas trwania zajęć przez cały czas dostępny był czat do wymiany poglądów i doświadczeń pomiędzy uczestnikami. Również tą drogą można było zadawać pytania prowadzącemu.

Warto zwrócić uwagę na serwis uczymy24.pl. Było to miejsce gdzie za pośrednictwem popularnych komunikatorów internetowych w 2009 roku uczniowie mogli korzystać z elektronicznych korepetycji udzielanych przez Internet w czasie rzeczywistym. Uczący to nauczyciele i korepetytorzy, którzy zamieścili na portalu swoje krótkie portfolio z informacją o swoim doświadczeniu oraz opłacie za poszczególne lekcje. Właścicielem i autorem pomysłu było Wydawnictwo Europa z Wrocławia. Wydawnictwo szacowało, że liczba użytkowników w roku 2010 wyniesie nawet 70 tys. (rynek korepetycji w Polsce to ok. pięć milionów osób<sup>4</sup>).

W porównaniu do 2008 roku firmy obcięły wydatki na szkolenia stacjonarne średnio o 20%<sup>5</sup>. Oznacza to, że firmy szukając oszczędności będą wysyłać pracowników na szkolenia zamknięte oraz połączone z elementami e-learningu, który skróci czas przebywania pracownika poza firmą. Badanie „Doskonalenie e-learningowe wsparciem dla e-biznesu w sektorze MSP” pokazuje, iż ponad 90% ankietowanych odpowiedziało, że nauczanie zdalne w opinii respondentów powinno być przede wszystkim skierowane dla osób pracujących, które nie chcą tracić czasu na dojazd do miejsca szkolenia (wykres B1.6.1).

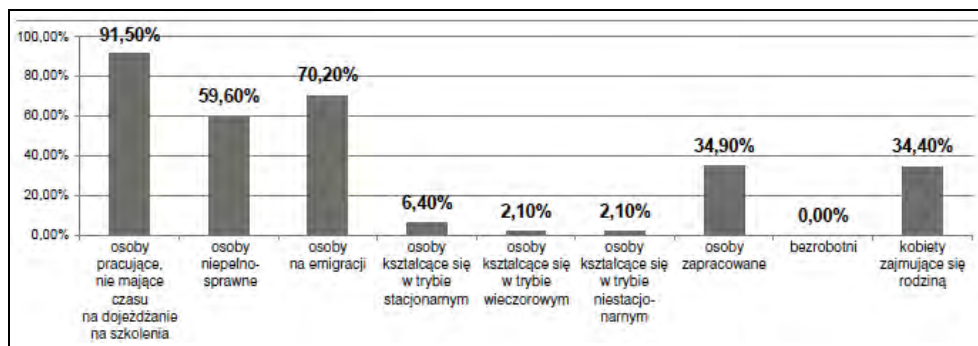
---

<sup>3</sup> *Tydzień dla oszczędzania*, [w:] <http://www.tdo.edu.pl>, 20.12.2009.

<sup>4</sup> *Nauczyciele będą udzielać korepetycji w sieci*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 226, dod. Forsal, s. 8.

<sup>5</sup> *Co będzie z rynkiem szkoleń w 2010 roku?*, [w:] <http://hrstandard.pl/2009/12/11/co-bedzie-z-rynkiem-szkolen-w-2010-roku/>.

Wykres B1.6.1. Odsetek osób wskazujących wybrane grupy docelowe kształcenia e-learningowego



Źródło: J. Szandurski, *Doskonalenie e-learningowe wsparciem dla e-biznesu w sektorze MSP*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Poznaniu.

Ankietowani wskazali również korzyści ze zdalnego nauczania, podkreślając wagę takich czynników, jak: elastyczność miejsca i czasu (79,2%), zmniejszenie kosztów logistycznych (41,5%), powszechną dostępność bez względu na wiek, miejsce zamieszkania i warunki (39,6%)<sup>6</sup>.

W świecie biznesu obserwuje się szybką dezaktualizację wiedzy (zwłaszcza w obszarach technologicznych) oraz wysoką dynamikę przyrostu nowych zawodów i stanowisk pracy<sup>7</sup>. Musi zatem zmieniać się sytuacja w pozyskiwaniu wiedzy. Częściej wykorzystuje się technologie do kształcenia *Just-in-Time* przy wykorzystaniu Internetu. Specyfika doksztalcenia *Just-in-Time* polega na krótkich, skondensowanych, internetowych kursach i szkoleniach oraz wpisuje się w podstawowe postulaty e-larningu<sup>8</sup>:

- *Just enough* – kurs powinien przekazywać minimum wiedzy, która jest niezbędna, a zarazem wystarczająca do zrealizowania celu.
- *Just for me* – przekazywanie uczestnikom kursu wiedzy odpowiadającej dokładnie na ich indywidualne potrzeby i preferencje.
- *Just on time learning* – kurs e-learningowy powinien być dostępny cały czas tak, aby użytkownik miał do niego nieograniczony dostęp, aby mógł po niego sięgać dokładnie wtedy, gdy potrzebuje zawartej w nim wiedzy.

<sup>6</sup> J. Szandurski, *Doskonalenie e-learningowe wsparciem dla e-biznesu w sektorze MSP*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Poznaniu.

<sup>7</sup> A. Wodecki, *E-learning wobec trendów demograficznych w Polsce i na świecie*, Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie.

<sup>8</sup> C. Manuszak, K. Nowaczyk, *Just-in-Time w pozyskiwaniu wiedzy i umiejętności*, „Logistyka” 2010, nr 2, s. 111.

W 2009 roku znacznie wzrosło wykorzystanie technologii WEB 2.0 czyli: Wiki, blogi, czaty, komunikatory, współdzielenie linkami. Coraz większe znaczenie w procesie kształcenia miały społeczności uczestników szkoleń. Portale społecznościowe nastawione na karierę zawodową były rekordy popularności. Na stronach tych można było nie tylko znaleźć nowego pracodawcę, ale też podnieść kwalifikacje za pomocą tzw. we-learningu, czyli wspólnej nauki w obrębie danej społeczności internetowej. Szkoleniem we-learningowym może być zarówno wspólna nauka gry na gitarze nagrana w formie amatorskiego filmu instruktażowego przez jednego z pasjonatów tego instrumentu i umieszczona na You Tube, jak i poważna dyskusja z udziałem ekspertów dotycząca np. zaawansowanych narzędzi finansowych<sup>9</sup>.

W ostatnim roku wzrosło również zainteresowanie nauczaniem poprzez wykorzystywanie telefonów komórkowych tzw. m-learning (m – od angielskiego słowa *mobile*). W 2009 roku kilkanaście firm w Polsce miało w swojej ofercie ten typ edukacji, lecz na niewielką skalę. Atrakcyjna forma oraz szeroka dostępność telefonów komórkowych powoduje, że oferta m-usług szkoleniowych będzie wzrastać w następnych latach. Szczególnie przydatne mogą być dla osób, które większość czasu spędzają poza domem bądź w podróży. M-learning z pewnością znajdzie także zwolenników wśród osób lubiących nowinki techniczne, które podczas edukacji chętnie korzystają z różnego rodzaju źródeł<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> *Coraz więcej osób uczy się na portalach społecznościowych*, „Dziennik Gazeta Prawna”, nr 221, 12.11.2009, dod. Forsal, s. 8.

<sup>10</sup> *Edukacja przez telefon komórkowy czyli m-learning*, [w:] [http://www.edulandia.pl/Edulandia/1,98390,7159298,Edukacja\\_przez\\_telefon\\_komorkowy\\_czyli\\_m\\_learning.html](http://www.edulandia.pl/Edulandia/1,98390,7159298,Edukacja_przez_telefon_komorkowy_czyli_m_learning.html), 19.10.2009.



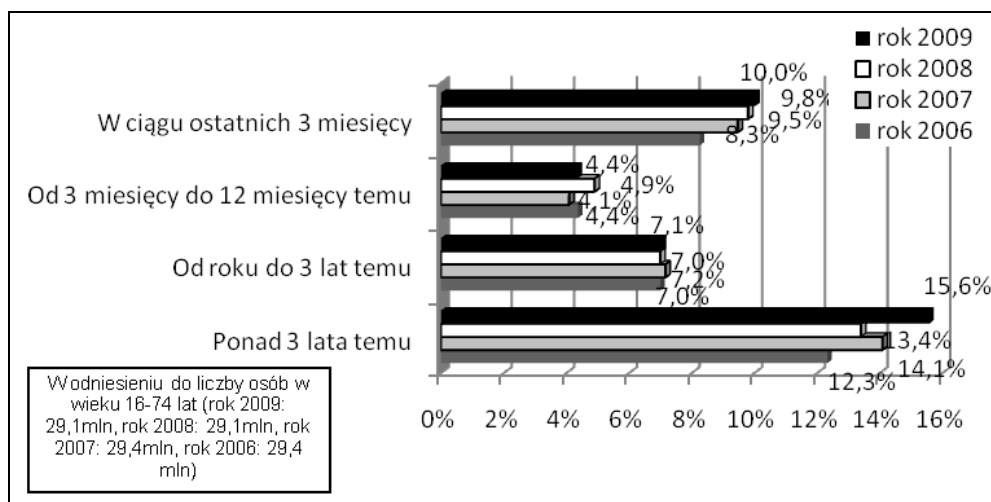
## B1.7. Edukacja informatyczna

Instytut Logistyki i Magazynowania od lat analizuje edukację informatyczną na rynku polskim, korzystając z badań GUS – *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*. Poniższy rozdział przedstawia szczegółową analizę edukacji informatycznej obywateli polskich oraz wykorzystanie Internetu w celu poszukiwania wiedzy i dokształcania się.

### B1.7.1. Udział w szkoleniach informatycznych

Z przeprowadzonych przez GUS badań wynika, że zainteresowanie szkoleniami informatycznymi nie zmieniło się od lat. Polacy w 2009 roku szkolili się w podobnym stopniu jak miało to miejsce w roku 2008, czy w roku 2007 (wykres B1.7-1). Pomimo aktywności osób dokształcających się w ostatnich latach z dziedziny informatyki, odsetek tych, którzy uczestniczyli w szkoleniach ponad 3 lata temu jest ciągle wysoki (15,6%).

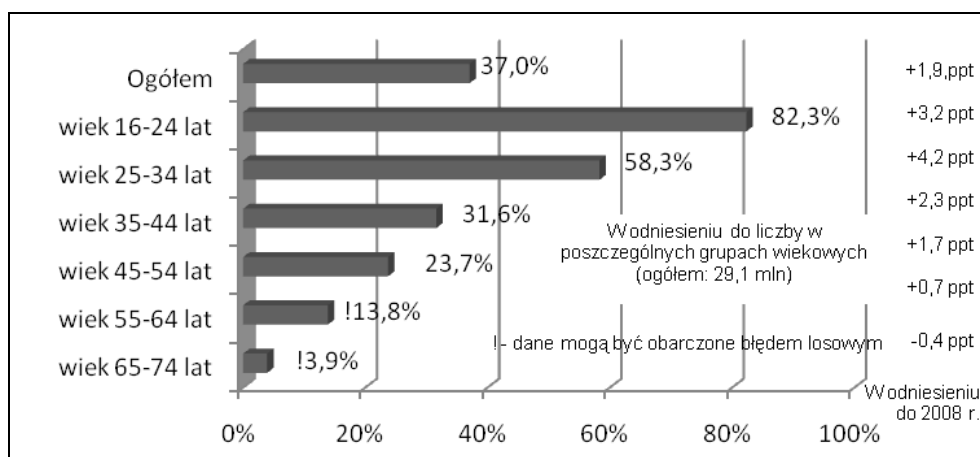
Wykres B1.7-1 Udział w szkoleniach informatycznych w latach 2005–2008



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2006–2009.

Jak można było przypuszczać, starsze osoby brały udział w szkoleniach informatycznych rzadziej niż osoby młode. Widać tendencję spadkową udziału w szkoleniach informatycznych u coraz starszych grup wiekowych (wykres B1.7-2). Najwięcej osób korzystających ze szkoleń (82,3%) było w przedziale wiekowym 16–24 lat, a najmniej 3,9%, miało 65 lat lub więcej. Podobne wyniki można było zaobserwować od roku 2007. Warto zauważyć, że zmieniała się aktywność osób starszych w odniesieniu do roku poprzedniego o około 1–2 punktu procentowego (przedział wiekowy 55–64 o 0,7 punktu procentowego).

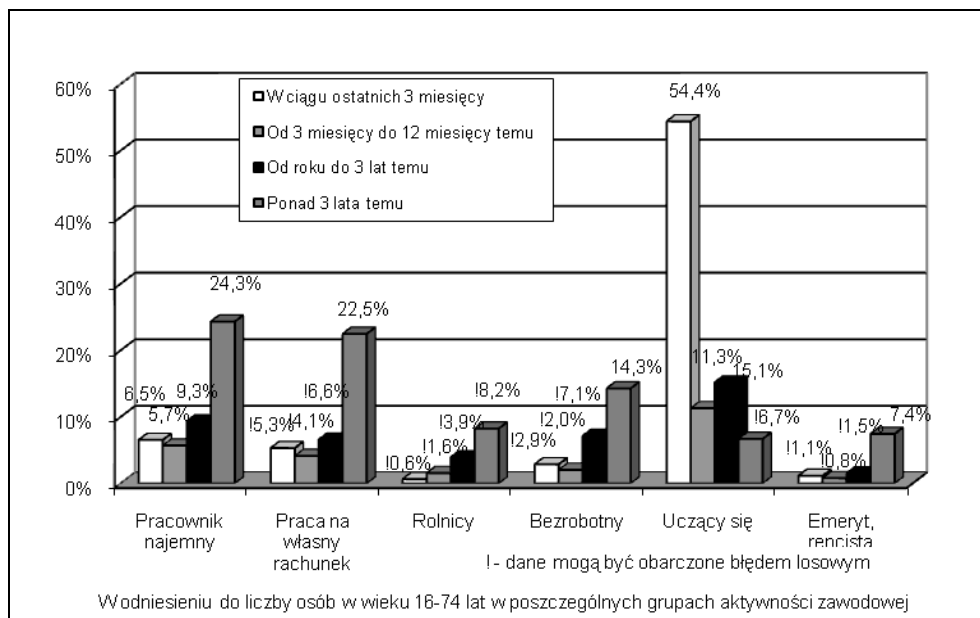
Wykres B1.7-2. Udział w szkoleniach informatycznych osób w poszczególnych grupach wiekowych, niezależnie od terminu udziału w szkoleniu



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2008–2009.

W ostatnich trzech miesiącach poprzedzających badania największą grupę szkolących się stanowiły osoby uczące się (54,4%) i ta tendencja nie zmieniła się od lat. Na drugim miejscu byli pracownicy najemni (6,5%), a za nimi osoby pracujące na własny rachunek (5,3%). W pozostałych grupach udział szkolących się w ostatnich trzech miesiącach nie przekraczał 3%. Do grup tych zaliczali się bezrobotni (2,9%), rolnicy (0,6%) oraz emeryci i renciści (1,1%).

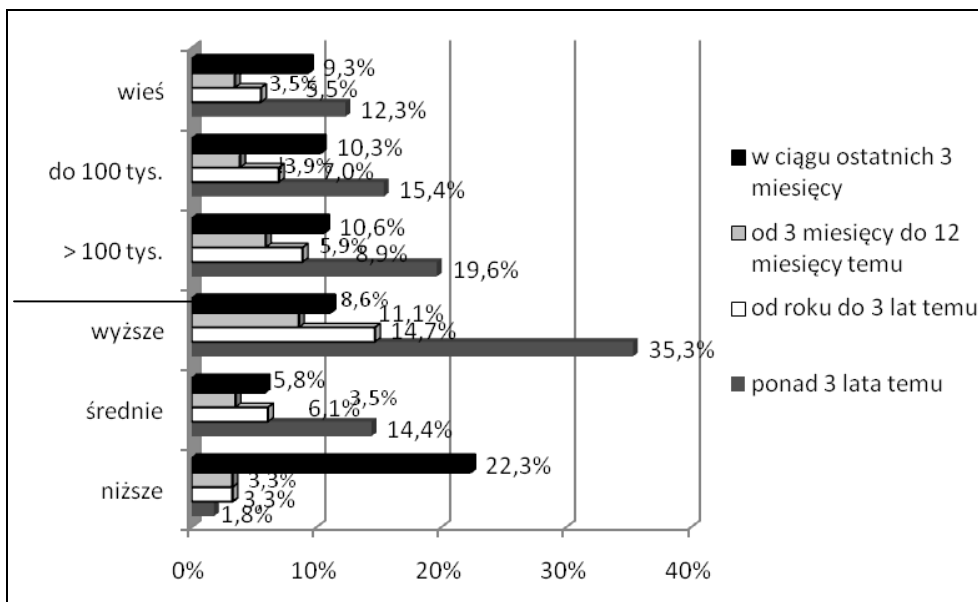
Wykres B1.7-3. Udział w szkoleniach informatycznych poszczególnych grup aktywności zawodowej



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Porównując wyniki badań udziału w szkoleniach informatycznych według miejsca zamieszkania, nie widać było różnicy pomiędzy miastem a wsią. W przeciągu trzech miesięcy poprzedzających badania osoby mieszkające w miastach i na wsi w podobnym stopniu uczestniczyły w szkoleniach informatycznych (ok. 10%). Analizując częstotliwość uczestnictwa ze względu na wykształcenie uczestników, można zauważyć, że osoby z niższym oraz średnim wykształceniem częściej korzystały ze szkoleń w ostatnim okresie, niż osoby z wykształceniem wyższym. Duży wpływ na taką sytuację mają programy pomocowe finansowane z Unii Europejskiej, adresowane przeważnie do grup społecznych z niższym wykształceniem.

Wykres B1.7-4. Udział w szkoleniach informatycznych

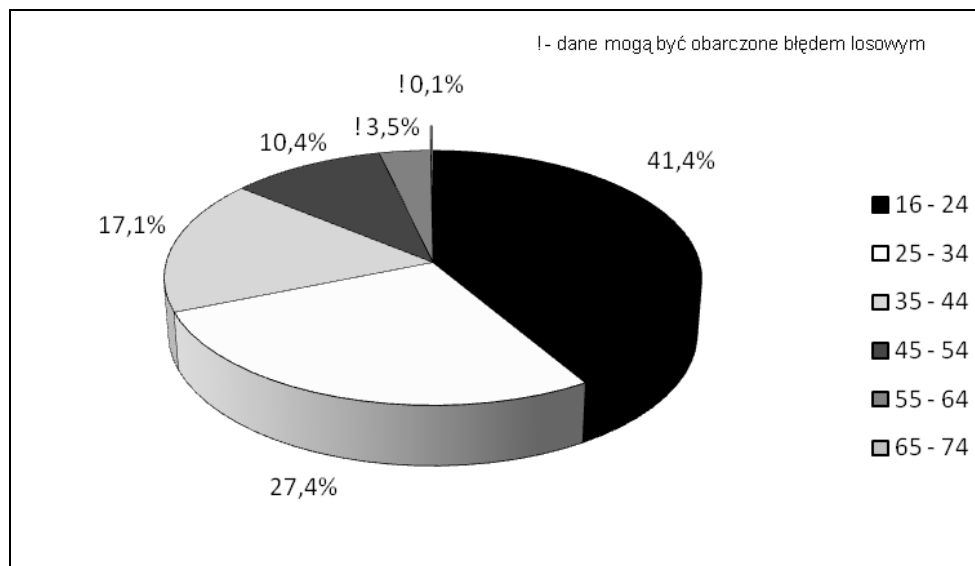


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

### B1.7.2. Korzystanie z Internetu w celu uzupełnienia wiedzy

Badania GUS przeprowadzone w 2009 roku wykazują, że osoby w przedziale wiekowym 16–24 najczęściej poszukiwały w Internecie informacji dotyczących edukacji i ofert szkoleniowych (41,4%). Drugą co do wielkości grupę stanowią osoby w wieku od 25 do 34 lat (27,4%). Na wykresie obserwujemy wyraźny spadek zainteresowania poszukiwaniem ofert szkoleniowych i wykorzystaniem Internetu u ludzi starszych.

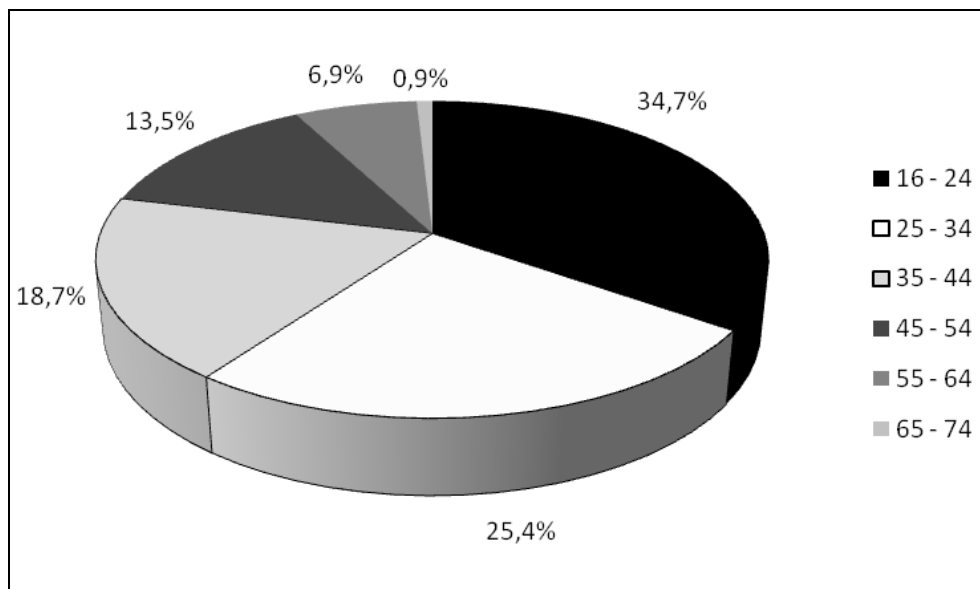
Wykres B1.7-5. Wyszukiwanie w Internecie informacji dotyczących edukacji lub ofert szkoleniowych



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

Analizując dane korzystania z Internetu w celu uzupełnienia wiedzy sytuacja jest podobna. Osoby w wieku 16–24 najczęściej uzupełniały wiedzę przez Internet (34,7%). Ponownie drugą co do wielkości grupą, były osoby w przedziale wiekowym od 25 do 34 lat (25,4%). Różnica pomiędzy osobami w wieku 16–24 a 25–34 to ok. 10 punktu procentowego. Również w tym przypadku osoby starsze, to jest w przedziale 55–64 i 65–74, nie uzupełniały swojej wiedzy przez Internet w znaczącym stopniu (odpowiednio 9,9% i 0,9%). Generalnie ta tendencja nie zmieniła się od lat.

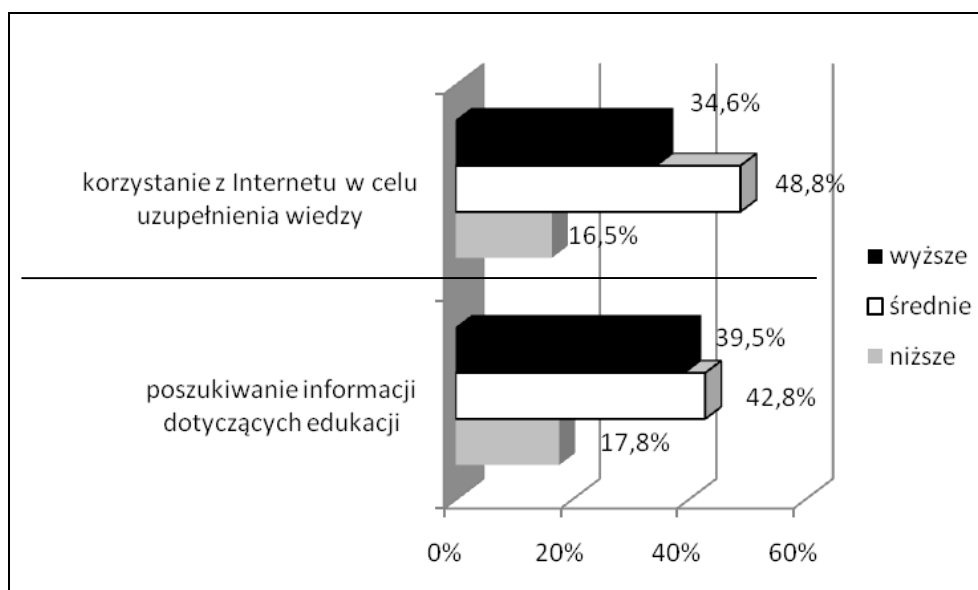
Wykres B1.7-6. Korzystanie z Internetu w celu uzupełnienia wiedzy



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.

Pod względem wykształcenia uczestników, najliczniejszą grupę korzystających z Internetu w celach edukacyjnych stanowiły osoby ze średnim wykształceniem (48,8% w przypadku korzystania z Internetu w celu uzupełnienia wiedzy oraz 42,8% w przypadku poszukiwania informacji dotyczących edukacji i ofert szkoleniowych). Osoby z wyższym wykształceniem rzadziej korzystały z Internetu w celu uzupełniania wiedzy (34,4%) czy poszukiwania ofert szkoleniowych (39,5%).

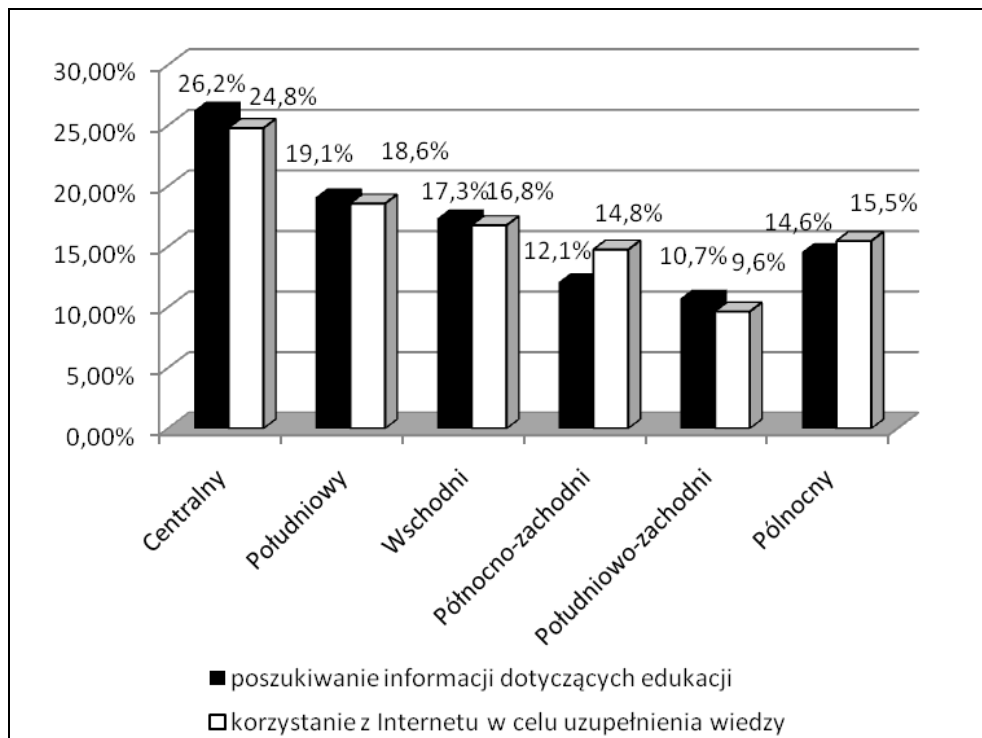
Wykres B1.7-7. Cel korzystania z Internetu w sprawach prywatnych w ciągu ostatnich 3 miesięcy – uzupełnianie wiedzy oraz poszukiwanie informacji dotyczących edukacji



Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych*, GUS 2009.

W ciągu trzech miesięcy poprzedzających badanie w regionie centralnym, najwięcej osób wyszukiwało ofert szkoleniowych (26,2%) oraz korzystało z Internetu w celu uzupełniania wiedzy (24,8%). Wśród kolejnych regionów znalazł się region wschodni oraz południowy. Najmniej korzystnie w rankingu w 2009, jak i w roku 2008, wypadł region południowo-zachodni, czyli województwa dolnośląskie oraz opolskie.

Wykres B1.7-8. Cel korzystania z Internetu w sprawach prywatnych w ciągu ostatnich 3 miesięcy – uzupełnianie wiedzy oraz poszukiwanie informacji dotyczących edukacji (układ według regionów NUTS-1)



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych, GUS 2009.





## B2. E-biznes

---

### B2.1. Rynek B2B

Badanie stanu elektronicznej gospodarki w obszarze B2B w roku 2009 zostało poprzedzone zebraniem wśród przedsiębiorców obowiązkowych<sup>1</sup> sprawozdań z wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach według stanu na dzień 31 stycznia 2009.

Liczba badanych w 2009 roku firm zwiększyła się o 27,75% w stosunku do liczby badanych w 2008, przy czym największy wzrost – o 32,6% – nastąpił w grupie firm małych (10–49 pracujących), w grupie firm średnich (50–250) – o ok. 11%, natomiast w grupie dużych firm (ponad 250 pracowników) wzrost liczby badanych firm wyniósł 6,6%.

Produkt Krajowy Brutto wzrósł w 2009 r. o 1,7% w porównaniu z 2008, jednocześnie nastąpił spadek nakładów inwestycyjnych o 0,3%<sup>2</sup>. W porównaniu z latami poprzednimi (wzrost PKB w 2007 r. wyniósł 6,6%, wzrost nakładów na środki trwałe ponad 20%), widać wyraźną zmianę warunków, w jakich działały przedsiębiorstwa w roku 2009.

Oba powyższe czynniki (wielkość badanej próbki przedsiębiorstw i ich struktura oraz wskaźniki ekonomiczne) mogły mieć wpływ na podstawowe wskaźniki stanu gotowości polskich przedsiębiorstw do stosowania metod i narzędzi elektronicznej gospodarki w roku 2009. Najważniejsze z tych wskaźników w roku 2009 kształtowały się następująco:

- niecałe 93% przedsiębiorstw wykorzystywało komputery, wśród nich nieco ponad 90% miało dostęp do Internetu (odpowiednio w 2008 – 95% i 93%, w 2007 – 95% i 92%),
- 49% przedsiębiorstw w 2009 roku posiadało szerokopasmowy dostęp do Internetu (w 2008 była to ponad połowa firm, w 2007 – 58%),
- około 12% polskich przedsiębiorstw wykorzystujących komputery realizuje zakupy online (w 2007 było to 25%),

---

<sup>1</sup> Obowiązek przekazywania danych statystycznych wynika z art. 30 pkt. 3 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. Nr 88, poz. 439, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 27 listopada 2008 r. w sprawie programu badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2009 (Dz. U. Nr 221, poz. 1436).

<sup>2</sup> <http://beta.mg.gov.pl/Komentarze+MG+do+danych+GUS>.

- 5% polskich przedsiębiorstw wykorzystujących komputery realizuje sprzedaż online (w 2007 było to 10%).

Kontynuując coroczne badania stanu wykorzystania metod i narzędzi elektronicznej gospodarki w polskich przedsiębiorstwach, w dalszej części rozdziału Raportu, poświęconego obszarowi współpracy między przedsiębiorstwami, przedstawiono uzyskane wyniki badań odniesione do wskaźników z lat poprzednich. Pozwoliło to na ocenę zachodzących zmian oraz ich dynamiki.

Podstawowym źródłem danych były wyniki badań przeprowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny w 2009 roku, którym poddano 96 966 przedsiębiorstw różnej wielkości i branż. Badania prowadzone zostały metodą ankietową według metodologii ściśle zharmonizowanej z wymogami Unii Europejskiej.

Ponadto wykorzystane zostały dane badań europejskich z 2009 roku, prezentowane przez Eurostat poprzez serwis internetowy <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Analiza stanu infrastruktury teleinformatycznej przedsiębiorstw (podobnie jak w badaniach z lat ubiegłych) pozostała podstawowym narzędziem służącym do oceny ich zdolności do realizacji procesów biznesowych przy użyciu metod i modeli elektronicznej gospodarki.

Należy również przypomnieć, że stan gotowości przedsiębiorstwa do współpracy handlowej typu B2B wyznaczają następujące czynniki:

- infrastruktura teleinformatyczna: komputery, sieć wewnętrzna (LAN), urządzenia łączności internetowej, stosowane systemy informatyczne,
- stopień automatyzacji i optymalizacji wewnętrznych i zewnętrznych procesów biznesowych realizowanych w przedsiębiorstwie, wyrażony rodzajem i zakresem zastosowania zaawansowanych aplikacji wspierających ich obsługę.

Oba powyższe czynniki są przedmiotem analizy, w której badano dane statystyczne GUS oraz Eurostatu, której wyniki przedstawiono w kolejnych dwóch rozdziałach niniejszego *Raportu*.

Sprzęt komputerowy, posiadane systemy informatyczne oraz infrastruktura teleinformatyczna (w tym rodzaj i jakość dostępu do Internetu) są obecnie podstawowymi elementami wyposażenia przedsiębiorstw działających na rynku. W XXI wieku przedsiębiorstwa działają w warunkach pogłębiającej się kooperacji z jednocześnie rosnącą konkurencją w skali globalnej. Dla utrzymania zdolności do utrzymania się na rynku w takich warunkach, przedsiębiorstwa muszą nieustannie poszukiwać nowych dróg i sposobów działania, zwiększających szansę na rozwój lub przetrwanie, zwłaszcza w warunkach obniżenia poziomu koniunktury gospodarczej.

Lata 90. ubiegłego wieku i początek wieku XXI były okresem burzliwego rozwoju informatyki i telekomunikacji, co spowodowało rewolucyjne zmiany w sposobach prowadzenia działalności przedsiębiorstw na całym świecie. Nastąpiła informatyzacja niemal wszystkich wewnętrznych procesów biznesowych przedsiębiorstw (wewnętrzne procesy biznesowe to te procesy, które odbywają się całkowicie wewnątrz przedsiębiorstwa, bez udziału lub współpracy z innymi przedsiębiorstwami). Systemy informatyczne oferowane przez ich dostawców ustabilizowały swoją pozycję na rynku, przy czym nastąpiła specjalizacja tych systemów według branż gospodarki, zastosowań oraz wielkości przedsiębiorstw będących klientami firm informatycznych. Obecnie potrzeby przedsiębiorstw w zakresie systemów informatycznych wspomagających zarządzanie wewnętrznymi procesami biznesowymi, mogą być w pełni zaspokojone. Jedynym ograniczeniem w ich nabyciu i wykorzystaniu mogą być możliwości finansowe i potrzeby inwestycyjne.

Jednakże globalizacja współpracy biznesowej, ciągłe zmiany warunków współpracy wynikające ze zmian koniunktury gospodarczej wywołują konieczność ciągłego poszukiwania nowych rynków zbytu lub umacniania swojej obecności na rynkach dotychczasowych. Oznacza to potrzebę przystosowania przedsiębiorstw do różnorodnych sposobów współpracy, w tym współpracy drogą elektroniczną. Zmienia się więc sposób postrzegania informatyki i infrastruktury teleinformatycznej w przedsiębiorstwach. Obecnie od informatyki oczekuje się wsparcia nie tylko wobec procesów wewnętrznych przedsiębiorstwa, ale coraz częściej również wobec procesów zewnętrznych, w których bierze udział otoczenie biznesowe, czyli inne przedsiębiorstwa (partnerzy biznesowi) oraz administracja publiczna.

### **B2.1.1. Stan gotowości przedsiębiorstw do współpracy typu B2B – infrastruktura oraz systemy informatyczne**

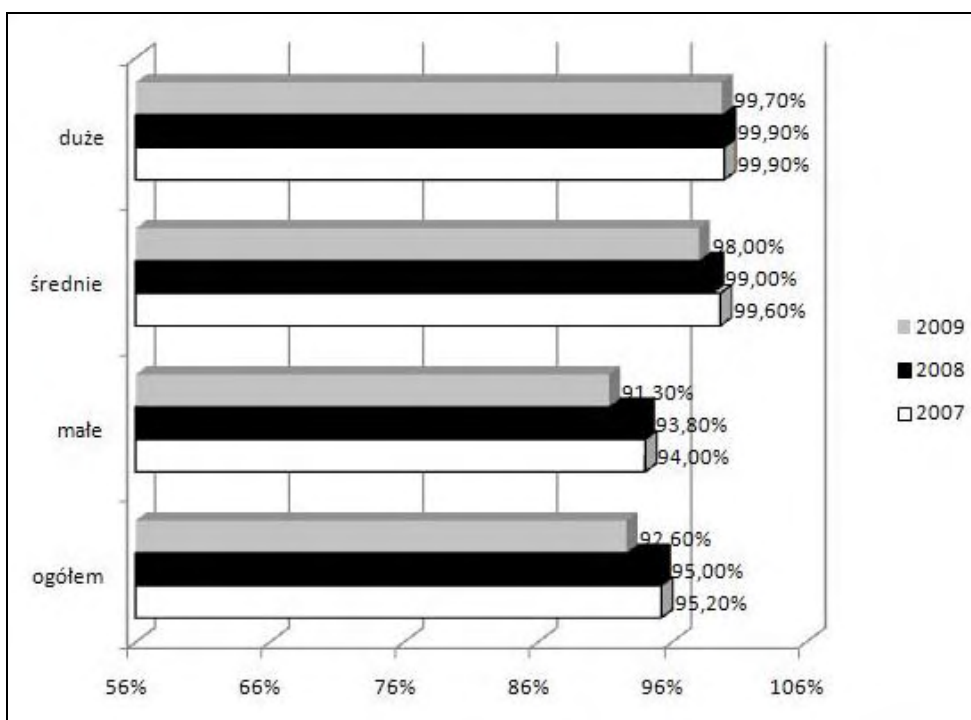
Dane GUS dotyczące wykorzystania komputerów w przedsiębiorstwach w roku 2009 dotyczyły wykorzystania: komputerów osobistych (stacjonarnych, przenośnych – laptopów, urządzeń podręcznych – palmtopów), stacji roboczych, minikomputerów, superkomputerów oraz komputerów mainframe. Wykorzystanie takiego sprzętu w 2009 roku zadeklarowało ogółem 92,6% badanych firm, co wobec 95% w 2008 i 95,2% w 2007 roku oznacza dalszy spadek tego wskaźnika w ostatnich latach. W grupie dużych przedsiębiorstw spadek ten jest niewielki – wykorzystanie komputerów zadeklarowało 99,7% firm wobec 99,9% w roku 2008. W grupie średnich przedsiębiorstw spadek ten wyniósł około 1% – z 99,0% w roku 2008 do 98% w 2009, co nie musi budzić niepokoju. Jednakże

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

w grupie firm małych spadek ten wyniósł 2,5% z poziomu 93,8% w roku 2008 do 91,3% w roku 2009.

Łączny spadek wykorzystania komputerów we wszystkich badanych przedsiębiorstwach wyniósł 2,4%. Dynamikę zmian wskaźnika wykorzystania komputerów w przedsiębiorstwach pokazuje wykres B.2.1.1-1.

Wykres B.2.1.1-1. Wykorzystanie komputerów w przedsiębiorstwach w latach 2007–2009



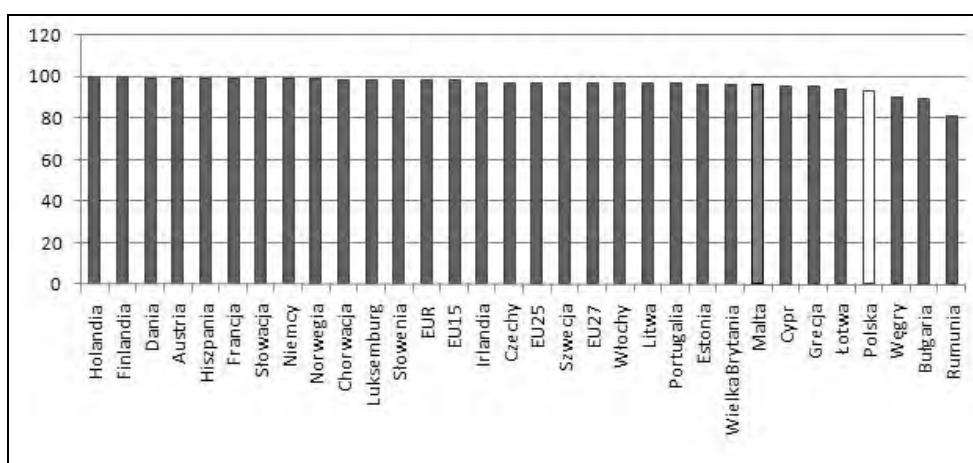
Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2007–2009.

Według danych Eurostat, średni wskaźnik wykorzystania komputerów przez przedsiębiorstwa w Polsce w roku 2009 (93%) już istotnie odbiegał od średniej dla 27 oraz 25 krajów Unii Europejskiej (EU27 i EU25), która wynosiła 97% oraz średniej EU15 – 98%. Obecnie w czołówce wykorzystania komputerów ze wskaźnikiem 100% przodują Holandia i Finlandia (prawdopodobnie także Islandia, która osiągnęła taki wynik w roku 2008, za rok 2009 brak danych). Kolejne kraje z czołówki rankingu wykorzystania komputerów przez przedsiębiorstwa to: Dania, Austria, Hiszpania, Francja, Słowacja, Niemcy i Norwegia ze wskaźnikami na poziomie 99%.

Różnica 4% w stosunku do średniej tzw. Nowej Europy oraz 7% w stosunku do liderów powyższego rankingu oznacza, że wciąż pewien odsetek firm w Polsce (biorąc pod uwagę stosunkowo dużą liczbę przedsiębiorstw w odniesieniu do wielkości kraju) nie wykorzystuje komputerów w swojej działalności. Być może wynika to z dużej liczby małych firm i związanego z tym dużego rozproszenia kapitału, co w porównaniu z rozwiniętymi gospodarkami krajów z czołówki omawianego rankingu jest jednym z czynników mniejszej konkurencyjności polskiej gospodarki na globalnym, integrującym się rynku dóbr i usług. Jednakże wydaje się, że przy spełnieniu powyższej hipotezy poziom wykorzystania komputerów w Polsce w 2009 roku pozostawał na dobrym poziomie.

Wykres B2.1.1-2 przedstawia wspomniany ranking krajów europejskich, natomiast tabela B2.1.1-1 pokazuje dodatkowo dynamikę zmian poszczególnych krajów w tym rankingu w latach 2005–2009.

Wykres B2.1.1-2. Dostępność komputerów w przedsiębiorstwach europejskich w 2009 r.



Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

---

Tabela B2.1.1-1. Dostępność komputerów w przedsiębiorstwach europejskich w latach 2005–2009 (dane w procentach)

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Holandia	95	100	100	100	100
Finlandia	99	99	99	99	100
Dania	98	98	99	99	99
Austria	97	98	98	98	99
Hiszpania	97	98	98	98	99
Francja		99	99	98	99
Słowacja	97	97	99	98	99
Niemcy	97	96	97	97	99
Norwegia	97	97	98	97	99
Chorwacja			97	99	98
Luksemburg	97	98	97	98	98
Słowenia	98	97	98	98	98
EUR	96	97	98	97	98
EU15	96	97	97	97	98
Irlandia	97	97	96	98	97
Czechy	96	97	97	97	97
EU25	96	97	97	97	97
Szwecja	96	96	97	97	97
EU27	95	96	96	96	97
Włochy	96	96	97	96	97
Litwa	93	92	91	96	97
Portugalia	91	95	95	96	97
Estonia	92	94	95	97	96
Wielka Brytania	94	96	96	95	96
Malta	93	94	97	94	96
Cypr	94	95	95	94	95
Grecja	98	97	97	96	95
Łotwa	86	92	95	95	94
Polska	93	93	95	95	93
Węgry	88	89	91	90	90
Bułgaria	85	89	85	91	89
Rumunia		76	82	80	81

Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Kolejnym ważnym wskaźnikiem obrazującym stopień wykorzystania komputerów jest ich współpraca w lokalnej sieci komputerowej (LAN). Pod pojęciem LAN rozumiane są zarówno połączenia kablowe z serwerami sieci, jak i coraz popularniejsze, bezprzewodowe elementy sieci lokalnej. W ankiecie badawczej GUS przedsiębiorstwa odpowiadały na dwa pytania: czy przedsiębiorstwo korzystało z wewnętrznej sieci komputerowej (LAN) oraz, czy korzystało z dostępu bezprzewodowego w ramach wewnętrznej sieci komputerowej (bezprzewodowego LAN).

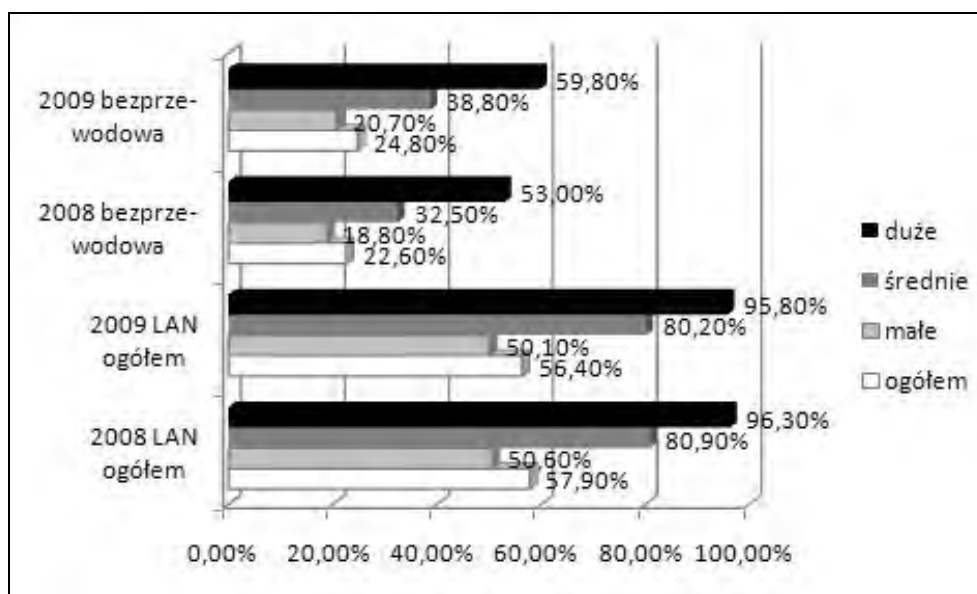
Wykres B2.1.1-3 obrazuje lekki spadek wykorzystania sieci LAN przez przedsiębiorstwa – z 57,9% w roku 2008 do 56,4% w roku 2009. Duże przedsiębiorstwa wykazały wykorzystanie sieci LAN w 2008 roku na poziomie 96,5%, natomiast w roku 2009 na poziomie 95,8%. Jednocześnie 59,8% dużych firm zadeklarowało wykorzystanie urządzeń bezprzewodowych w sieci LAN w 2009 roku, co wobec 53% w roku 2008 oznacza wyraźny, prawie 7-procentowy wzrost, przekraczający spadek w obszarze LAN ogółem.

Wśród przedsiębiorstw średnich LAN posiadało w 2008 roku posiadało około 80% z nich, przy czym 32,5% wykorzystywało elementy bezprzewodowe. W roku 2009 wskaźniki te wyniosły odpowiednio 80,2 i 38,8%, co oznacza wzrost wykorzystania sieci bezprzewodowych o ponad 6% i potwierdza utrzymanie rosnącej tendencji z ostatnich lat. W przypadku technologii bezprzewodowych, których adaptacja jest coraz łatwiejsza dzięki spadającym cenom urządzeń WiFi, łatwości ich instalacji oraz możliwości łatwej rozbudowy sieci LAN bez konieczności tworzenia sieci kablowej, firmy średnie widzą skuteczny i efektywny sposób modernizacji infrastruktury teleinformatycznej. Osiągnięty wzrost wskaźnika wykorzystania elementów sieci bezprzewodowych w grupie przedsiębiorstw średnich oznacza też największy wzrost wykorzystania tej technologii wśród wszystkich przedsiębiorstw ogółem.

Wśród przedsiębiorstw małych wykorzystanie sieci LAN w 2009 roku deklarowało 50,1% wobec 50,6% w roku 2008. Natomiast wykorzystanie sieci bezprzewodowych w tej grupie wzrosło z 18,8% w roku 2008 do poziomu 20,7% w roku 2009. To również potwierdza atrakcyjność sieci bezprzewodowych w rozbudowie i ich wykorzystaniu w sieciach LAN w tej grupie przedsiębiorstw.



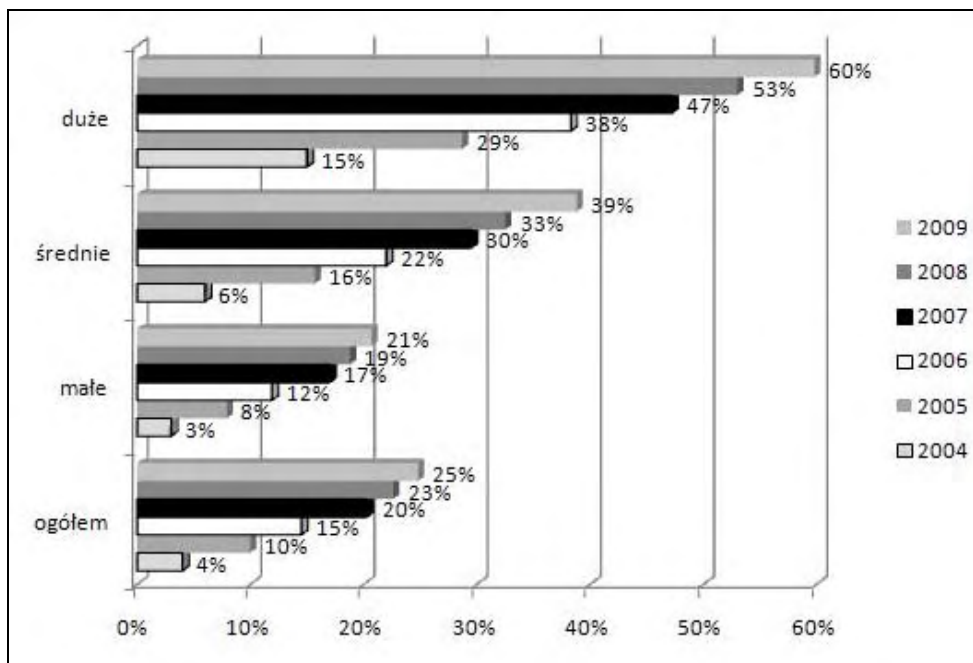
Wykres B2.1.1-3. Wyposażenie przedsiębiorstw w technologie informacyjno-telekomunikacyjne w styczniu 2009 r – sieci LAN ogółem oraz zastosowanie technologii bezprzewodowych



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2008–2009.

Wykorzystanie technologii bezprzewodowych w tworzeniu i rozbudowie sieci LAN w latach 2004–2009 przedstawia wykres B2.1.1-4. Zauważalny jest dalszy, ciągły wzrost wykorzystania tej technologii, przy czym w grupie przedsiębiorstw dużych i średnich wzrost w stosunku do roku poprzedniego wynosi ponad 6%. W grupie przedsiębiorstw małych wzrost ten jest również od trzech lat stabilny i wynosi ponad 2%.

Wykres B2.1.1-4. Wykorzystanie technologii bezprzewodowych do budowy sieci LAN w latach 2004 – 2009



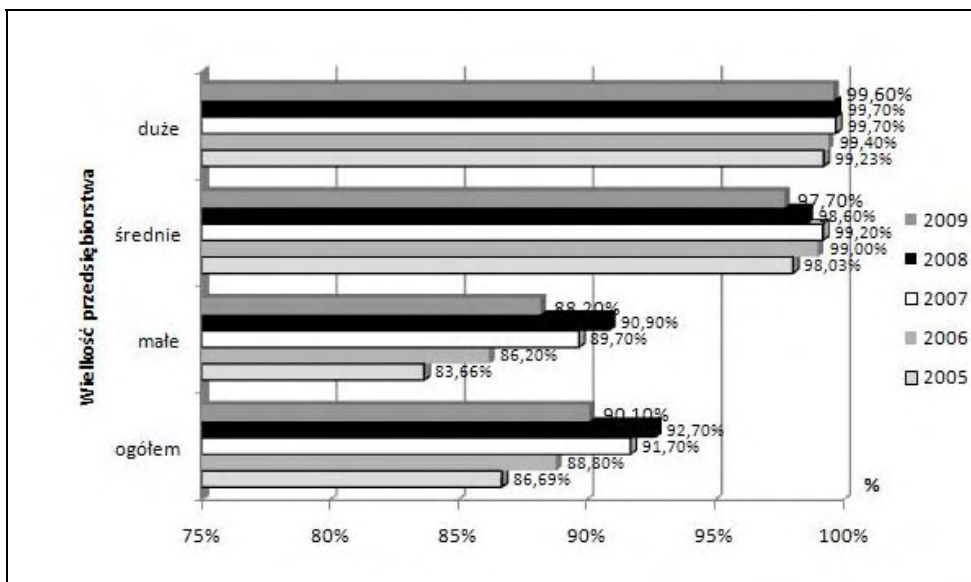
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Kolejnym strategicznym wskaźnikiem gotowości przedsiębiorstw do współpracy B2B jest liczba przedsiębiorstw posiadających dostęp do Internetu. Internet stanowi obecnie nie tylko metodę łączności i źródło informacji, lecz jest przede wszystkim powszechnym medium komunikacyjnym, do którego dostęp lub brak dostępu przesądza o powodzeniu w biznesie.

Według danych z badania GUS w 2009 roku, posiadanie dostępu do Internetu deklarowało 90,1% z ogółu badanych polskich przedsiębiorstw, podczas gdy w 2008 roku było to 92,7%, co oznacza spadek o ponad 2,5%. Wśród przedsiębiorstw dużych (wykres B2.1.1-5) posiadanie dostępu do Internetu w 2009 roku deklarowało 99,6%, co jest wynikiem podobnym do roku poprzedniego.

Przedsiębiorstwa średnie wykazały spadek wskaźnika o około 1% – z 98,6% w 2008 do 97,7% w 2009, natomiast w przypadku przedsiębiorstw małych spadek ten wyniósł już około 2,7% – z 90,9% w roku 2008 do 88,2% w roku ubiegłym.

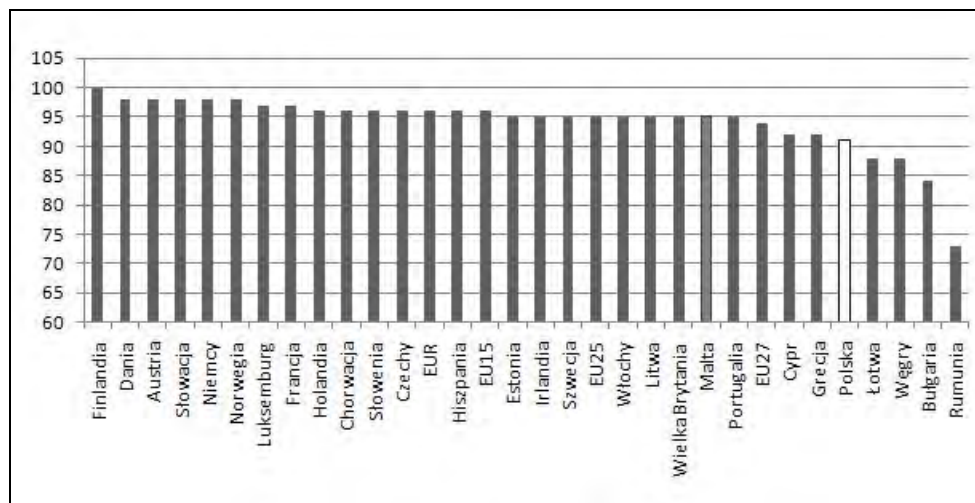
Wykres B2.1.1-5. Posiadanie dostępu do Internetu – dynamika zmian w latach 2005–2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2005–2009.

W zestawieniu porównawczym Eurostat z innymi krajami europejskimi (wykres B2.1.1-6), wskaźnik posiadania dostępu do Internetu przez przedsiębiorstwa ułożył Polskę na dużo niższej niż w roku 2008 pozycji, praktycznie w końcówce rankingu. Niecałych 91% polskich przedsiębiorstw posiada dostęp do Internetu, co wobec wskaźników UE27 (94%) i UE 25 (95%) stawia nasz kraj na pozycji nieproporcjonalnej do potencjału i pozycji polskiej gospodarki mierzonej choćby w grupie nowych państw rozszerzonej Unii Europejskiej. Niższe pozycje od Polski zajmują Węgry, Łotwa, Bułgaria i Rumunia, które zamykają ranking dostępności do Internetu przedsiębiorstw w Europie.

Wykres B2.1.1-6. Posiadanie dostępu do Internetu w przedsiębiorstwach europejskich w roku 2009



Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Tabela B2.1.1-2 przedstawia dynamikę zmian wskaźnika dostępu do Internetu przedsiębiorstw w poszczególnych krajach europejskich w latach 2005–2009. Dla większości krajów typową tendencją w ostatnich latach był wzrost liczby przedsiębiorstw posiadających dostęp do Internetu lub stabilizacja tego wskaźnika. Jednocześnie, w grupie państw zamykających ranking, zauważalna jest jego zmienność. W kolejnych latach następują spadki i wzrosty liczby przedsiębiorstw z dostępem do Internetu powodujące migrację danego kraju w dolnej części rankingu.

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

---

Tabela B2.1.1-2. Posiadanie dostępu do Internetu w przedsiębiorstwach europejskich w latach 2005–2009 (dane w procentach)

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Finlandia	98	99	99	99	100
Dania	97	98	97	98	98
Austria	95	98	97	97	98
Słowacja	92	93	98	96	98
Niemcy	94	95	95	95	98
Norwegia	93	94	95	95	98
Luksemburg	92	93	94	96	97
Francja		94	96	95	97
Holandia	91	97	99	99	96
Chorwacja			93	97	96
Słowenia	96	96	96	97	96
Czechy	92	95	95	95	96
EUR	92	94	95	95	96
Hiszpania	90	93	94	95	96
EU15	92	94	95	95	96
Estonia	90	92	94	96	95
Irlandia	92	94	95	96	95
Szwecja	96	96	95	96	95
EU25	91	93	95	95	95
Włochy	92	93	94	94	95
Litwa	86	88	89	94	95
Wielka Brytania	90	93	93	93	95
Malta	90	90	95	92	95
Portugalia	81	83	90	92	95
EU27	91	92	93	93	94
Cypr	85	86	88	89	92
Grecja	92	94	93	93	92
Polska	87	89	92	93	91
Łotwa	75	80	86	88	88
Węgry	78	80	86	86	88
Bułgaria	63	75	75	83	84
Rumunia		57	67	67	73

Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Pozycja Polski w przedstawianych danych Eurostat wynika wciąż przede wszystkim z niezadawalającej dostępności Internetu w wielu punktach na terenie kraju. Według ciągle aktualizowanych danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zawierających zgłoszenia braku stacjonarnego, szerokopasmowego dostępu do Internetu<sup>3</sup>, w pewnych rejonach Polski występuje wysoka liczba zgłoszeń o braku takiego dostępu. Oznacza to potencjalnie gotowość użytkowników Internetu, w tym również użytkowników biznesowych do posiadania szerokopasmowego dostępu do Internetu, która jednak nie może być zaspokojona z przyczyn od nich niezależnych.

Pewną nadzieję na zmianę tego stanu rzeczy niosą zapowiedzi wprowadzenia ustawy stwarzającej podstawy prawne do podejmowania działalności w zakresie telekomunikacji jednostkom samorządu terytorialnego. Pozwoli to m.in. wykorzystać środki z funduszy europejskich na budowę sieci szerokopasmowych oraz działania związane ze społeczeństwem informacyjnym. Ustawa przewiduje skrócenie czasu uzyskiwania decyzji dotyczących planów zagospodarowania przestrzennego i decyzji lokalizacyjnych, co przyspieszy inwestycje, w tym również telekomunikacyjne. Nowością będzie obowiązek nałożony na zarządców dróg w zakresie budowy kanałów technologicznych, co oznacza, że sukcesywnie będzie powstawała sieć teletransmisyjna, stanowiąca podstawowy element infrastruktury sieci szkieletowej Internetu w Polsce. Ponadto na przedsiębiorstwa użyteczności publicznej, jak np. kanalizacyjne czy energetyczne nałożony zostanie obowiązek udostępniania swojej infrastruktury technicznej przedsiębiorcom telekomunikacyjnym<sup>4</sup>. Zmienione regulacje wchodzi w życie 1 stycznia 2011 roku<sup>5</sup>.

Szerokopasmowy dostęp do Internetu stał się już standardem w miejscach, w których jest dostępny. Gwarantuje bowiem odpowiednią szybkość i jakość połączenia, co jest warunkiem efektywnego wykorzystania Internetu. W obecnej ofercie dostawców Internetu ten rodzaj połączenia jest dominujący, jednakże ciągle jeszcze wykorzystywane są metody łączenia się z Internetem, wywodzące się z czasów wcześniejszych.

---

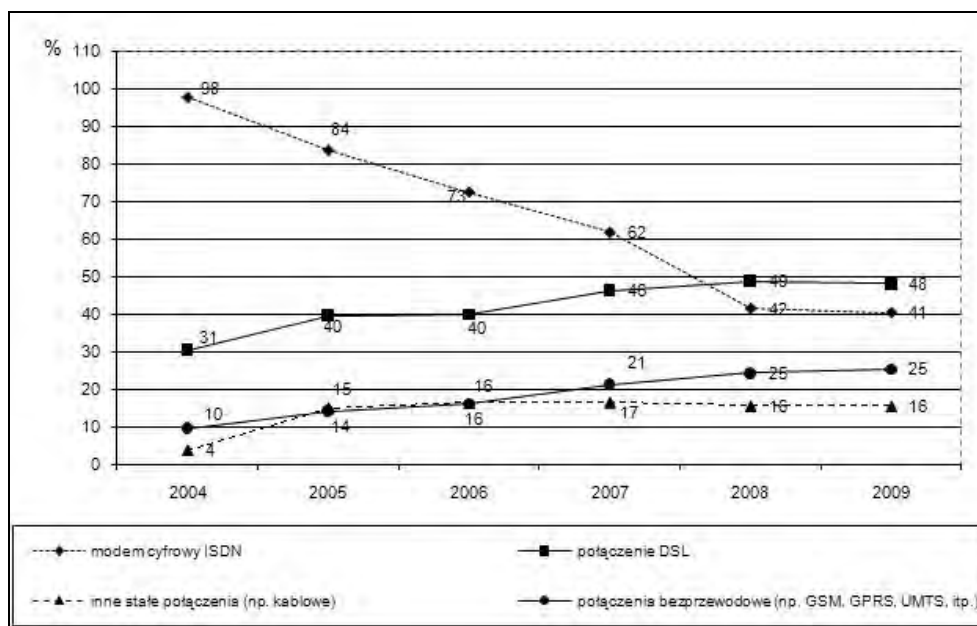
<sup>3</sup> <http://www.mapa.uke.gov.pl/>.

<sup>4</sup> Wywiad z Magdaleną Gaj, podsekretarzem stanu w Ministerstwie Infrastruktury, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 91, 2010-05-12, s. 1.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2010 r. Nr 65, poz. 410.

W 2009 roku stan wykorzystania czterech rodzajów połączeń z Internetem nie zmienił się w stosunku do roku poprzedniego, co obrazuje wykres B2.1.1-7. Wśród badanych przedsiębiorstw, 48% deklaruowało posiadanie szerokopasmowego dostępu do Internetu (DSL), jednakże wciąż wysokie jest wykorzystanie dostępu poprzez modem ISDN, w którego przypadku osiągnięte prędkości przesyłu danych są znacznie niższe niż w przypadku łączy DSL. Wykorzystywanie innych typów łączności z Internetem, zwłaszcza w dziedzinie łączności mobilnej również ustabilizowało się, osiągając wskaźnik 25% przedsiębiorstw deklaruujących ten rodzaj łączności z Internetem.

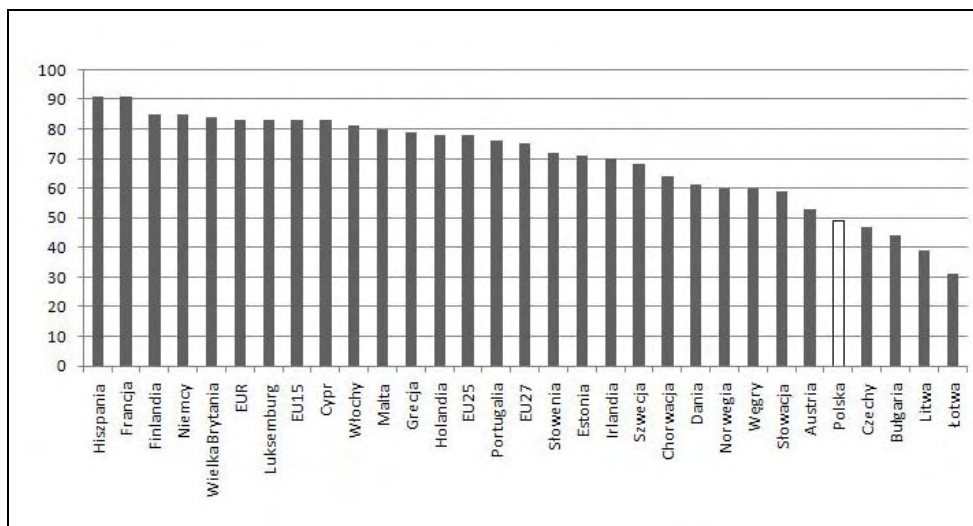
Wykres B2.1.1-7. Rodzaje połączeń z Internetem w przedsiębiorstwach posiadających dostęp do Internetu w latach 2004–2009



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Stabilizacja wskaźnika wykorzystywania łączy DSL przez przedsiębiorstwa w Polsce na poziomie 49% oznacza jednak dalsze obniżenie pozycji Polski (o jedno miejsce) w rankingu europejskim, który na podstawie danych Eurostat jest przedstawiony na wykresie B2.1.1-8.

Wykres B2.1.1-8. Wykorzystanie łączy DSL w dostępie do Internetu  
wśród przedsiębiorstw europejskich w 2009 roku



Źródło: Eurostat 2007, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Kolejna tabela (B2.1.1-3) przedstawia dynamikę zmian wykorzystania łączy DSL przez przedsiębiorstwa w poszczególnych krajach europejskich w latach 2005–2009. Dynamika ta jest odzwierciedleniem dynamiki wskaźnika dostępu do Internetu, gdyż podobnie jak na wykresie B2.1.1-8, czołówka wiodących krajów wykazuje tendencję rosnącą wykorzystania łączy DSL w kolejnych latach. Natomiast w grupie państw zamykających ranking dynamika wykorzystania DSL wykazuje również spadki.



## **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

---

Tabela B2.1.1-3. Wykorzystanie łączy DSL w dostępie do Internetu  
wśród przedsiębiorstw europejskich w latach 2005–2009

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Islandia		89		93	
Hiszpania	74	84	87	90	91
Francja		83	88	90	91
Finlandia	71	82	81	85	85
Niemcy	55	65	73	79	85
Wielka Brytania	55	73	74	82	84
EUR	58	70	77	81	83
Luksemburg	58	69	76	81	83
EU15	58	71	76	80	83
Cypr	37	51	66	76	83
Włochy	54	66	73	78	81
Malta	65	73	79	79	80
Grecja	39	53	67	69	79
Holandia	62	71	80	78	78
EU25	54	66	72	76	78
Portugalia	51	53	69	72	76
EU27	53	64	69	73	75
Słowenia	65	65	70	73	72
Estonia	54	61	64	73	71
Irlandia	28	38	43	67	70
Szwecja	67	70	68	70	68
Chorwacja			76	83	64
Dania	73	72	69	67	61
Norwegia	57	63	61	58	60
Węgry	36	46	54	57	60
Słowacja	33	48	59	61	59
Austria	41	47	48	59	53
Polska	32	36	43	49	49
Czechy	30	36	43	46	47
Bułgaria	8	24	31	40	44
Litwa	46	43	40	40	39
Łotwa	28	33	28	31	31

Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

### **B2.1.2. Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki przez przedsiębiorstwa**

Opisane w punkcie B2.1.1 czynniki gotowości przedsiębiorstw do prowadzenia współpracy typu B2B drogą elektroniczną stanowią fundament infrastruktury niezbędnej do tego typu kooperacji. Sprawność i dostępność sprzętu, usług telekomunikacyjnych oraz stopień ich wykorzystania są warunkami koniecznymi, lecz niewystarczającymi do prowadzenia elektronicznych form współpracy typu B2B.

Współpraca B2B jest takim rodzajem współpracy, w którym zaangażowane przedsiębiorstwa uzgadniają wspólny przebieg realizowanych procesów gospodarczych. Procesy te dla współpracujących ze sobą przedsiębiorstw są procesami zewnętrznymi, czyli w ich realizację włączony jest partner biznesowy lub wielu partnerów. Tylko część przebiegu takich procesów zależy od przedsiębiorstwa, pozostała część jest realizowana przez partnera współpracy. Efektywna współpraca w realizacji takich procesów drogą elektroniczną wymaga więc wsparcia ze strony infrastruktury informatycznej oraz teleinformatycznej wewnątrz każdego zaangażowanego przedsiębiorstwa. Dlatego drugą, obok opisanej w pkt. B2.1.1, grupą czynników warunkujących realizację procesów współpracy typu B2B drogą elektroniczną jest dostępne oprogramowanie umożliwiające taką współpracę oraz usługi, narzędzia i metody współpracy elektronicznej.

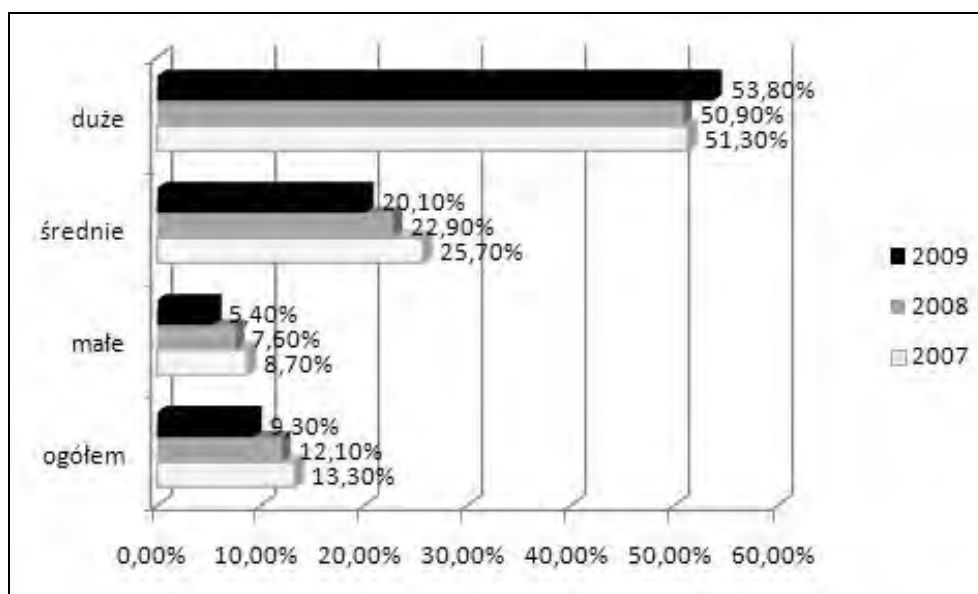
Podstawowym narzędziem informatycznego wsparcia procesów biznesowych przedsiębiorstw są systemy ERP, które obecnie obejmują zazwyczaj wszystkie procesy biznesowe przedsiębiorstw, zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne. Wykorzystanie systemów informatycznych klasy ERP przez przedsiębiorstwa jest jednym ze wskaźników gotowości do prowadzenia współpracy biznesowej drogą elektroniczną, ponieważ systemy te zawierają oraz przetwarzają dane wymieniane w trakcie współpracy z partnerem biznesowym.

Wykres B2.1.2-1 przedstawia wyposażenie polskich przedsiębiorstw w systemy informatyczne klasy ERP w 2009 roku w odniesieniu do podobnych danych z dwóch lat poprzedzających. Ogółem wykorzystywanie systemów ERP w roku 2009 deklarowało 9,3% badanych przedsiębiorstw. Oznacza to kontynuację spadkowego trendu obserwowanego w okresie trzech ostatnich lat, łącznie o 4%. Największy spadek – prawie 3% – zanotowała grupa przedsiębiorstw średnich, w której to grupie poziom wykorzystania tych systemów wyniósł w 2009 roku nieco ponad 20%. W grupie małych firm spadek wyniósł nieco ponad 2% i stanowi w badanym roku 9,3%.

Wykorzystanie systemów ERP w grupie przedsiębiorstw małych i średnich należy więc ocenić jako niskie, tym samym więc niewielkie jest przygotowanie tych grup do prowadzenia współpracy B2B drogą elektroniczną. Być może przyczyną jest brak dobrej oferty dla tych firm ze strony dostawców systemów ERP, bowiem funkcjonalność obecnie oferowanych systemów kierowana jest głównie do dużych firm. Niezbędne są więc działania oraz narzędzia i metody elektronicznej gospodarki, które byłyby odpowiednie i efektywne dla przedsiębiorstw nieposiadających systemów ERP.

W grupie dużych przedsiębiorstw nastąpił natomiast wzrost liczby firm wykorzystujących systemy ERP. Jest to wywołane jednak naturalnymi potrzebami tych przedsiębiorstw, w których ilość przetwarzanych danych, wydajność procesów ich przetwarzania i obsługi wymaga stosowania systemów klasy ERP. W badanym roku 2009 wykorzystanie systemów ERP deklarowało prawie 54% przedsiębiorstw z grupy firm dużych, co oznacza wzrost o około 3% w stosunku do roku 2008.

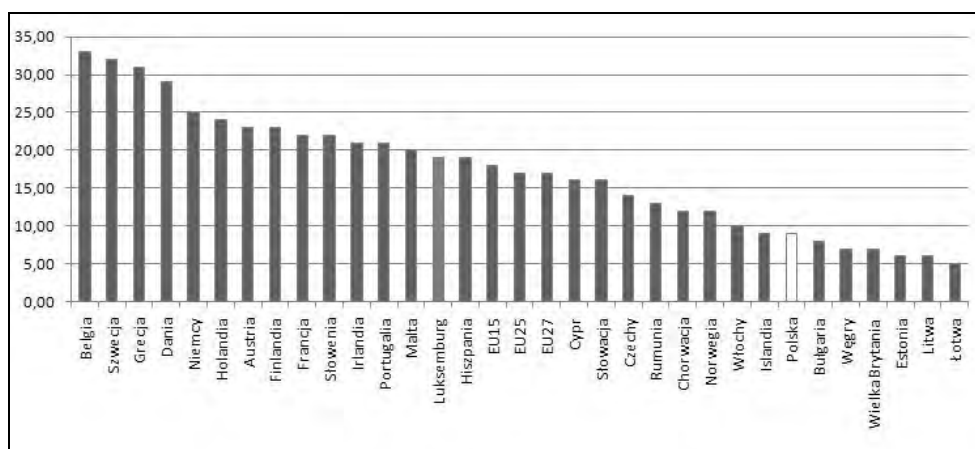
Wykres B2.1.2-1. Wyposażenie przedsiębiorstw w systemy informatyczne ERP w styczniu 2009 roku



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Wykres B2.1.2-2 przedstawia dane o wykorzystywaniu systemów ERP przez europejskie przedsiębiorstwa w roku 2009. Również pod tym względem polskie przedsiębiorstwa pozostają daleko za średnią europejską, wynoszącą około 17%, czyli prawie dwukrotnie wyższą od wskaźnika w Polsce.

Wykres B2.1.2-2. Wyposażenie przedsiębiorstw europejskich w systemy informatyczne klasy ERP w 2009 roku



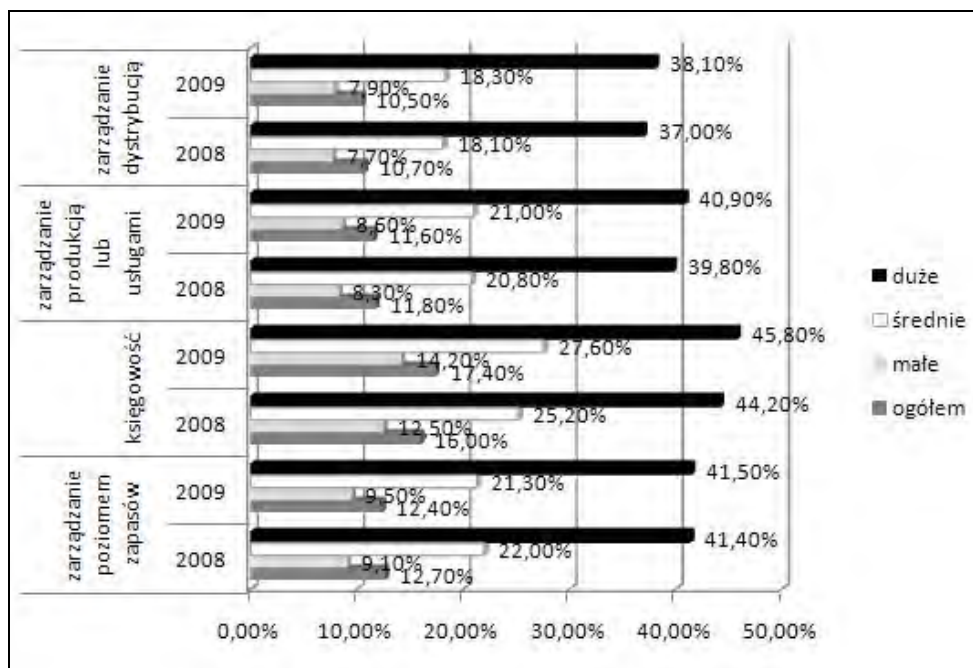
Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Wewnętrzne procesy biznesowe wspierane przez systemy ERP były przedmiotem badań GUS wśród przedsiębiorstw w 2009 r. Przedsiębiorstwa wskazywały te procesy które najczęściej były wspierane w ankietowanej firmie przez posiadane systemy ERP.

Wykres B2.1.2-3 przedstawia kilka podstawowych, najczęściej wskazywanych przez ankietowane przedsiębiorstwa, procesów związanych z otrzymywaniem zamówień dotyczących sprzedaży w 2009 roku. Procesami najczęściej wskazanymi przez przedsiębiorstwa jako procesy wspierane przez posiadane systemy ERP była księgowość (45%) oraz zarządzanie poziomem zapasów (41,5%). Kolejne procesy to zarządzanie produkcją lub usługami (40,9%) oraz zarządzanie dystrybucją (38,1%). Cytowane wskaźniki są prawie identyczne ze wskaźnikami z roku 2008, z lekkim (0,5 do 1,0%) wzrostem.

## **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

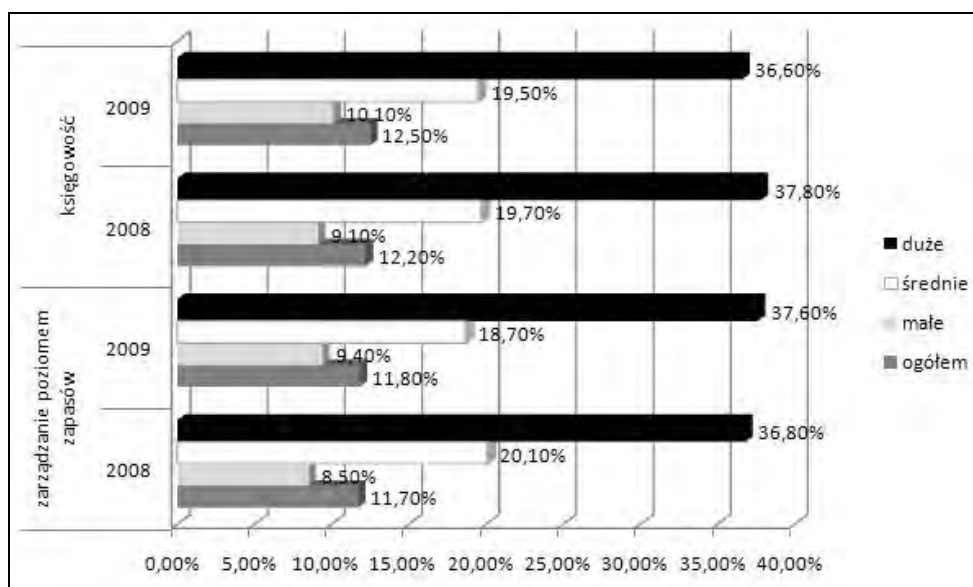
Wykres B2.1.2-3. Automatyczna wymiana informacji wewnątrz przedsiębiorstwa wg celów wykorzystania informacji przekazywanej elektronicznie i automatycznie, gdy przedsiębiorstwo otrzymywało zamówienia dotyczące sprzedaży (styczeń 2009 r.)



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Z kolei wykres B2.1.2-4 przedstawia najczęściej wskazywane przez ankietowane przedsiębiorstwa procesy wspierane przez systemy ERP w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo otrzymywało zamówienia dotyczące sprzedaży w 2009 roku. Procesami najczęściej wskazanymi przez przedsiębiorstwa była księgowość (36,6%) oraz zarządzanie poziomem zapasów (37,6%).

Wykres B2.1.2-4. Automatyczna wymiana informacji wewnątrz przedsiębiorstwa wg celów wykorzystania informacji przekazywanej elektronicznie i automatycznie, gdy przedsiębiorstwo wysyła zamówienia dotyczące sprzedaży (styczeń 2009 r.)



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Poziom integracji procesów biznesowych realizowanej przez aplikacje i systemy informatyczne przedsiębiorstw w Polsce na tle innych krajów wypada więc nadal słabo. Ma to wpływ na konkurencyjność polskich przedsiębiorstw oraz całej gospodarki na rynku zarówno lokalnym, jak i globalnym.

Kolejnym wskaźnikiem udziału przedsiębiorstwa, nie tylko w obszarze gospodarki elektronicznej, jest wykorzystywanie własnej strony internetowej. Wśród przedsiębiorstw badanych przez GUS w 2009 roku, ponad 90% deklaruje posiadanie własnej strony internetowej.

Ankieta GUS, wypełniana przez przedsiębiorstwa, zawierała pytania o następujące funkcjonalności:

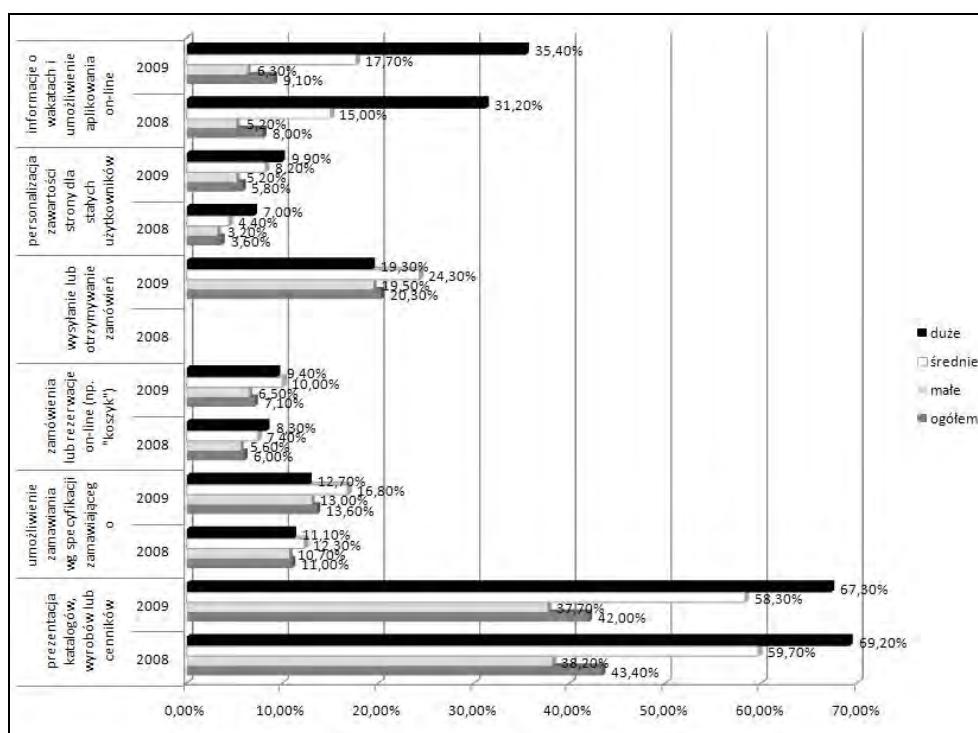
- prezentacja katalogów, wyrobów lub cenników,
- umożliwienie zamawiania wg specyfikacji zamawiającego,
- zamówienia lub rezerwacje online (np. „koszyk”),
- wysyłanie lub otrzymywanie zamówień,
- personalizacja zawartości strony dla stałych użytkowników,
- informacje o wakatach i umożliwienie aplikowania online.

## Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce

W badaniu wybranych funkcjonalności stron internetowych, przedsiębiorstwa deklarowały ich wykorzystanie w realizacji celów przedstawionych na wykresie B2.1.2-5. Nowo badaną funkcjonalnością było wysyłanie lub otrzymywanie zamówień, na które wskazało ogółem ponad 20% ankietowanych firm. Najczęściej strona internetowa była wykorzystywana do wysyłania lub otrzymywania zamówień przez przedsiębiorstwa średnie, co można interpretować jako wynik słabego wykorzystywania systemów ERP do obsługi tych procesów przez tę grupę przedsiębiorstw.

W przypadku pozostałych badanych funkcjonalności sytuacja zmienia się w niewielkim stopniu, co zmusza do powtórzenia tezy o niewielkim, ekstensywnym wykorzystywaniu własnych stron internetowych przez polskie przedsiębiorstwa.

Wykres B2.1.2-5. Posiadanie przez przedsiębiorstwa własnych stron WWW w styczniu 2009 roku



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Dotychczas opisane narzędzia elektronicznej gospodarki wspierały realizację procesów wewnętrznych lub zewnętrznych, jednak bez aktywnego zaangażowania w ich realizację partnerów biznesowych.

Współpraca przedsiębiorstw aktywnie wspierana metodami elektronicznymi tworzy elementy globalnego, nowoczesnego łańcucha dostaw, w których następuje optymalizacja wspólnych operacji, przyspieszenie wymiany informacji oraz obniżenie kosztów tej współpracy.

Zakupy oraz sprzedaż dóbr i usług są dziedzinami, w których zastosowanie metod elektronicznych pozwala najszybciej uzyskać wzrost efektywności oraz rentowności łańcucha dostaw, określonego przez współpracujące w ten sposób podmioty.

Podczas badania ankietowego GUS w 2009 roku przedsiębiorstwa odpowiadały m.in. na pytania dotyczące prowadzenia elektronicznej wymiany informacji związanej z zarządzaniem łańcuchem dostaw.

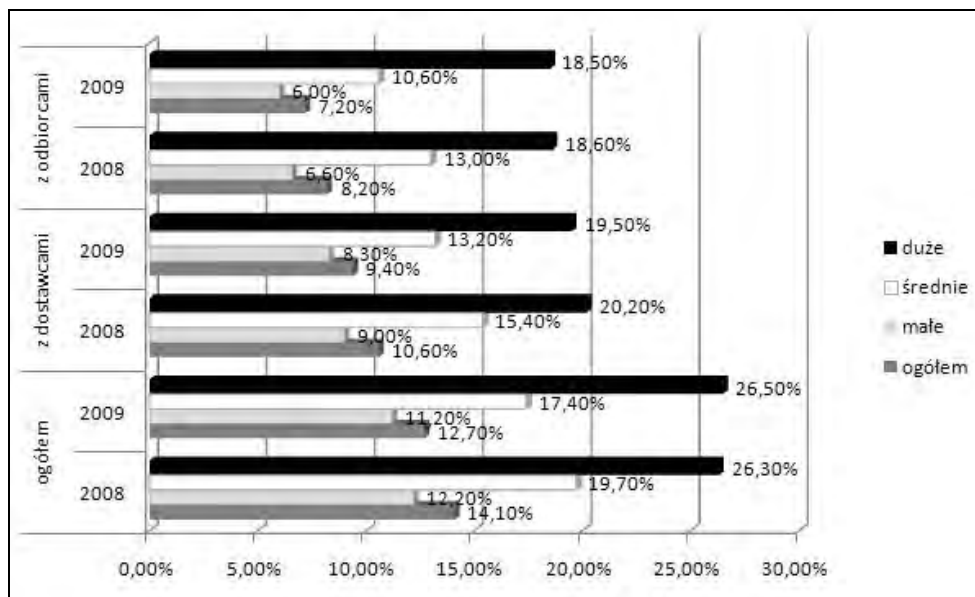
Z uzyskanych odpowiedzi wynika (wykres B2.1.2-6), że odsetek wszystkich (ogółem) przedsiębiorstw prowadzących elektroniczną wymianę informacji z dostawcami lub odbiorcami w łańcuchach dostaw obniżył się w 2009 roku o 1% w stosunku do roku poprzedniego. Ogółem w 2009 roku tylko 12,7% przedsiębiorstw wymieniało informacje z dostawcami lub odbiorcami drogą elektroniczną (w roku 2008 taką wymianę deklarowało 14% badanych firm). Nieco więcej przedsiębiorstw deklarowało wymianę elektroniczną z dostawcami niż z odbiorcami, aczkolwiek statystycznie wielkości te powinny być (i są) zbliżone.

Najczęściej elektroniczną wymianę informacji z dostawcami i odbiorcami deklarowały przedsiębiorstwa duże – 26,5% firm z tej grupy odpowiedziało pozytywnie na pytanie o taką wymianę. Jest to wskaźnik lekko przekraczający wynik z roku 2008, co jest pozytywnym sygnałem, gdyż może oznaczać dalsze zwiększanie bazy przedsiębiorstw współpracujących elektronicznie w łańcuchach dostaw. Ponieważ duże przedsiębiorstwa z reguły współpracują z większą liczbą kooperantów, można przypuszczać, że większe wykorzystanie przez nie wymiany danych drogą elektroniczną spowoduje wzrost liczby kolejnych przedsiębiorstw w tej wymianie, będących partnerami firm dużych.

W grupie przedsiębiorstw średnich i małych nastąpiły spadki liczby firm współpracujących elektronicznie w łańcuchach dostaw. Spadki wynoszą od 1 do 2%, co jednak przy całkowitym udziale tych firm we współpracy elektronicznej – 11,2% dla firm małych i 17,4% dla średnich – jest spadkiem zauważalnym.



Wykres B2.1.2-6. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji dotyczącą zarządzania łańcuchem dostaw

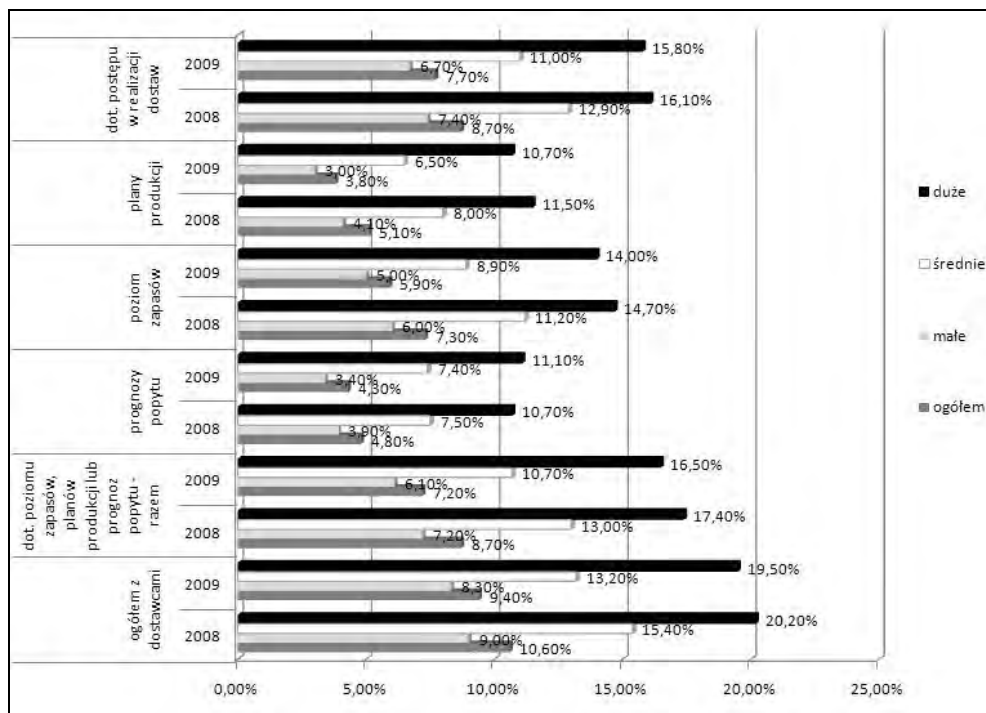


Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

Szczegółowe dane o współpracy drogą elektroniczną z dostawcami przedstawia wykres B2.1.2-7. Ogółem elektroniczną wymianę informacji z dostawcami prowadziło 9,4% przedsiębiorstw. Najczęściej wskazywane obszary informacji wymienianych drogą elektroniczną dotyczyły (w kolejności od najczęściej deklarowanych):

- poziomu zapasów, planów produkcji lub prognoz popytu (ogółem 7,2%),
- postępu w realizacji dostaw (ogółem 7,7%),
- poziomu zapasów (ogółem 5,9%),
- prognoz popytu (ogółem 4,3%),
- planów produkcji (ogółem 3,8%).

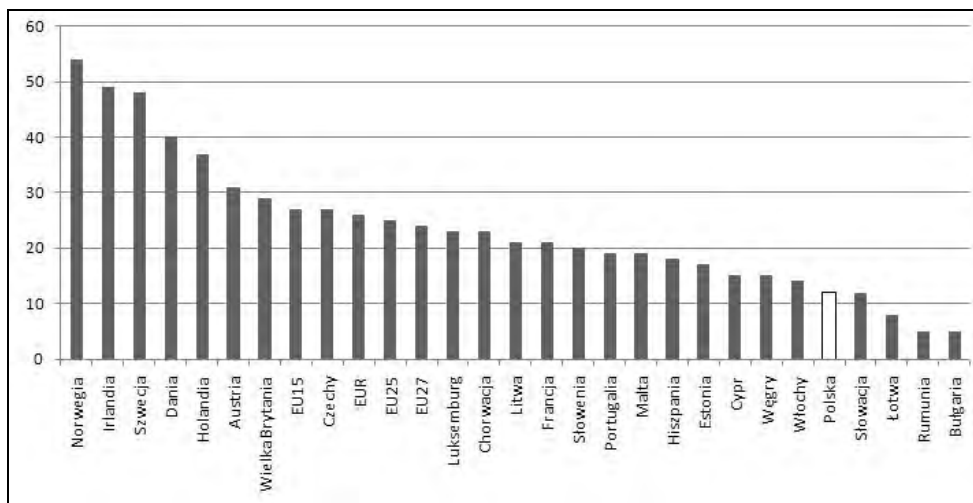
Wykres B2.1.2-7. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji dotyczącą zarządzania łańcuchem dostaw – z dostawcami



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

W porównaniu z przedsiębiorstwami europejskimi wskaźniki te ponownie sytuowały Polskę na końcowych pozycjach rankingu (wykres B2.1.2-8), gorszych niż w roku 2008. Z perspektywy europejskiej oznacza to, że gotowość polskich przedsiębiorstw do nowoczesnej współpracy w wymianie dóbr i usług od pewnego czasu obniża się.

Wykres B2.1.2-8. Przedsiębiorstwa europejskie wykorzystujące Internet i/lub inne sieci elektroniczne do wspierania operacji zakupowych w 2009 roku



Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Tabela B2.1.2-1 obrazuje dynamikę zmian wskaźnika wykorzystania Internetu (oraz innych sieci elektronicznych) do wspierania operacji zakupowych w poszczególnych krajach europejskich w latach 2005–2009. Dane wskazują, że nawet w przypadku krajów o wysokim stopniu wykorzystania kanałów elektronicznych do wspierania operacji zakupowych, wskaźniki te w poszczególnych latach wykazują duże zmiany, obejmujące zarówno wzrosty jak i spadki w odniesieniu do lat poprzedzających. Może to wynikać ze zmienności biznesu, w którym pojawiają się i znikają kolejni partnerzy handlowi, a razem z nimi stosowane metody współpracy elektronicznej.

Tabela B2.1.2-1. Przedsiębiorstwa europejskie wykorzystujące Internet i/lub inne sieci elektroniczne do wspierania operacji zakupowych w latach 2005–2009

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Norwegia	36	49	48	44	54
Irlandia	41	53	55	55	49
Szwecja	41	44	48	50	48
Dania	32	34	36	38	40
Holandia	20	32	36	40	37
Austria	22	37	42	34	31
Wielka Brytania	51	51	49	47	29

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
EU15	26	32	34	32	27
Czechy	21	17	22	26	27
EUR	21	28	30	29	26
EU25	24	29	30	30	25
EU27	24	28	29	28	24
Luksemburg	22	30	34	23	23
Chorwacja			19	22	23
Litwa	7	17	18	25	21
Francja				18	21
Słowenia	15	18	21	15	20
Portugalia	12	14	12	20	19
Malta	33	25	27	13	19
Hiszpania	4	15	16	19	18
Estonia	13	17	13	18	17
Cypr	15	10	12	14	15
Węgry	5	11	7	7	15
Włochy	4	10	10	12	14
Polska	9	16	13	11	12
Słowacja	7		8	9	12
Łotwa	1	3	5	9	8
Rumunia			8	4	5
Bułgaria		3	3	3	5

Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

W przypadku współpracy przedsiębiorstw z odbiorcami w łańcuchach dostaw wspieranych elektroniczną wymianą informacji, wyniki badań GUS są zbliżone do wyników uzyskanych w badaniu współpracy z dostawcami.

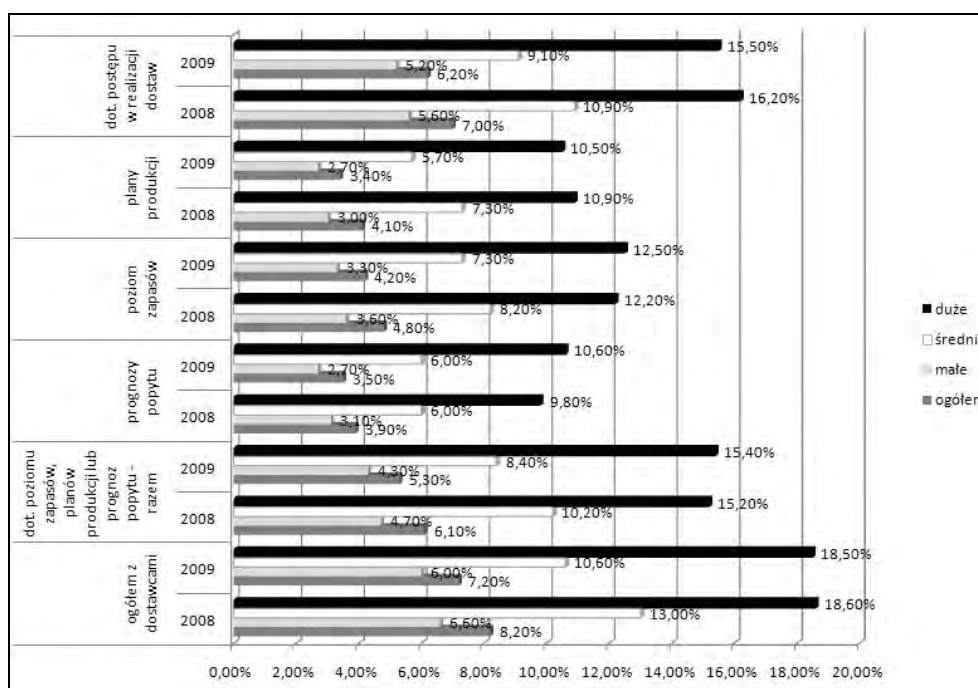
Szczegółowe dane o współpracy z dostawcami drogą elektroniczną przedstawia wykres B2.1.2-9. Ogółem elektroniczną wymianę informacji z odbiorcami prowadziło 7,2% przedsiębiorstw. Najczęściej wskazywane obszary informacji sprzedażowych wymienianych drogą elektroniczną dotyczyły (w kolejności od najczęściej deklarowanych):

- postępu w realizacji dostaw (ogółem 6,2%),
- poziomu zapasów, planów produkcji lub prognoz popytu (ogółem 5,3%),
- poziomu zapasów (ogółem 4,2%),
- prognoz popytu (ogółem 3,5%),
- planów produkcji (ogółem 3,4%).

## Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce

Jak więc widać, obszary wymienianych informacji sprzedażowych oraz zakupowych są zbieżne. Może to oznaczać, że współpraca w zakresie zakupów oraz sprzedaży wspierana elektroniczną wymianą informacji odbywa się w obrębie działalności krajowej lub też, że istnieją jednakowo liczne grupy eksporterów oraz importerów, którzy prowadzą współpracę z partnerami zagranicznymi ze wsparciem elektronicznej wymiany informacji. Analizowane dane nie dostarczają jednak takich informacji.

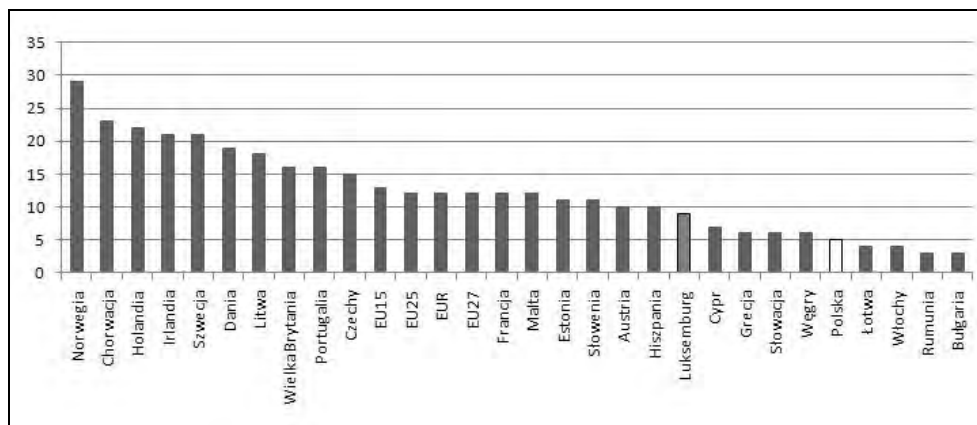
Wykres B2.1.2-9. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji dotyczącą zarządzania łańcuchem dostaw – z odbiorcami



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2008–2009.

Wykres B2.1.2-10 przedstawia wykorzystanie Internetu (i/lub innych sieci elektronicznych) do wspierania operacji sprzedażowych w 2009 r. przez przedsiębiorstwa europejskie. W zestawieniu tym Polska pozostaje nadal na niezmiennym, dalekim miejscu w szeregu porównywanych krajów. Jednak pozycja z wynikiem 7,2% to wciąż dużo niższe niż średnie europejskie EU15, EU25 i EU27, które wynoszą od 12 do 13%.

Wykres B2.1.2-10. Przedsiębiorstwa europejskie wykorzystujące Internet i/lub inne sieci elektroniczne do wspierania operacji sprzedażowych w 2009 roku



Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

W tabeli B2.1.2-2 przedstawione są te same dane, zebrane w latach 2005–2009. Podobnie jak w przypadku elektronicznej wymiany informacji wspierających procesy zakupowe, w większości krajów, niezależnie od stanu ich zaawansowania, widać dużą zmienność w poszczególnych latach, prawdopodobnie spowodowaną tymi samymi czynnikami, jak opisano w przypadku operacji zakupowych.

Tabela B2.1.2-2. Przedsiębiorstwa europejskie wykorzystujące Internet i/lub inne sieci elektroniczne do wspierania operacji sprzedażowych w latach 2005–2009

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Norwegia	26	28	32	30	29
Chorwacja			11	16	23
Holandia	14	23	26	27	22
Irlandia	21	23	27	26	21
Szwecja	23	24	27	19	21
Dania	32	34	33	20	19
Litwa	6	13	14	22	18
Wielka Brytania	25	30	29	32	16
Portugalia	9	7	9	19	16
Czechy	13	8	9	15	15
EU15	13	16	17	18	13
EU25	12	15	16	17	12
EUR	10	12	15	15	12

### **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
EU27	12	14	15	16	12
Francja				11	12
Malta	16	14	16	13	12
Estonia	8	14	7	11	11
Słowenia	12	11	10	8	11
Austria	10	15	18	15	10
Hiszpania	3	8	8	10	10
Luksemburg	10	11	13	10	9
Cypr	4	6	7	7	7
Grecja	7	7	6	7	6
Słowacja	7		5	5	6
Węgry	4	9	4	4	6
Polska	5	9	9	8	5
Łotwa	1	2	2	6	4
Włochy	3	3	2	3	4
Rumunia		2	3	3	3
Bułgaria		2	1	2	3

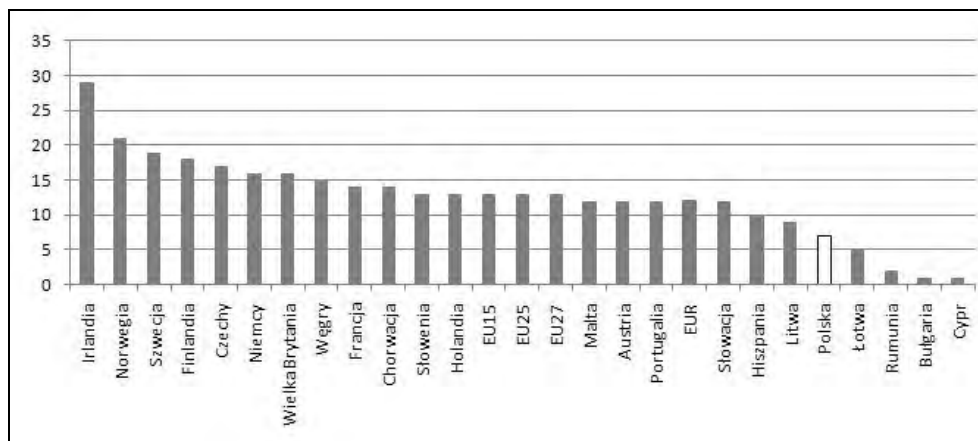
Źródło: Eurostat 2005 – 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Podobne wyniki polskie przedsiębiorstwa uzyskują w Europie pod względem obrotów ze sprzedaży e-commerce<sup>6</sup> w 2009 r. Wykres B2.1.2-11 i tabela B2.1.2-3 pokazują udział sprzedaży realizowanej z wykorzystaniem środków elektronicznych, prowadzonej za pośrednictwem Internetu w sprzedaży przedsiębiorstw ogółem. Wyniki te są tym ciekawsze, że nie zależą od wielkości ani potencjału ekonomicznego danego kraju, lecz pokazują de facto zaangażowanie środków i metod elektronicznych w handlu przedsiębiorstw wyrażone względną wartością sprzedaży pochodzącej z e-commerce.

Polskie przedsiębiorstwa uzyskały w 2009 roku około 7% przychodów ze sprzedaży e-commerce, wobec średniej EU15 – 27 wynoszącej 13%. Najlepsze wyniki sprzedaży e-commerce w odniesieniu do całości sprzedaży osiągnęły przedsiębiorstwa z Irlandii, uzyskując poziom 29% przychodów, ponad czterokrotnie wyższy od polskiego.

<sup>6</sup> e-commerce (handel elektroniczny) – proces sprzedawania i kupowania produktów i usług, a więc zawierania transakcji handlowych z wykorzystaniem środków elektronicznych, prowadzony za pośrednictwem Internetu (często pomocne są także narzędzia tradycyjne – faks czy telefon).

Wykres B2.1.2-11. Ranking państw pod względem obrotów ze sprzedaży e-commerce w 2009 roku



Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Tabela B2.1.2-3. Ranking państw pod względem obrotów ze sprzedaży e-commerce w latach 2005–2009

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
Irlandia	20	17	19	21	29
Norwegia	15	14	18	22	21
Szwecja		14	14	13	19
Finlandia	14	14	15	16	18
Czechy	8	7	9	15	17
Niemcy	13	14	11		16
Wielka Brytania	16	17	19	21	16
Węgry	3	7	6	15	15
Francja				12	14
Chorwacja			3	4	14
Słowenia		9	9		13
Holandia				14	13
EU15	10	11	12	12	13
EU25	10	11	11	12	13
EU27	10	11	11	12	13
Malta				22	12
Austria	7	10	11	13	12
Portugalia		8	7	12	12



### **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

---

Kraj	2005	2006	2007	2008	2009
EUR	8	9	9	10	12
Słowacja	0	0	3	8	12
Hiszpania	3	7	9	8	10
Litwa	2	5	5	8	9
Polska	4	6	6	9	7
Łotwa	1	1	2	7	5
Rumunia		1	2	2	2
Bułgaria		0	1	1	1
Cypr	0	2	1	1	1

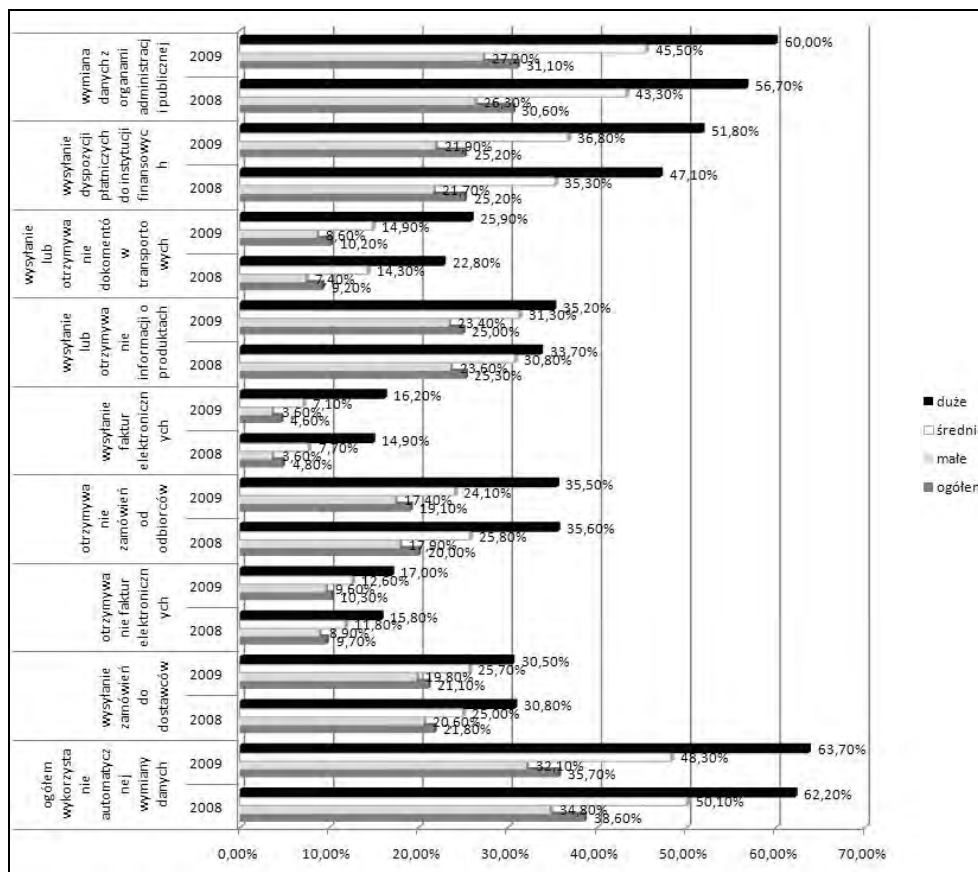
Źródło: Eurostat 2009, [w:] <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.

Badania GUS obejmowały także pytania o najczęściej realizowane funkcje współpracy handlowej z wykorzystaniem elektronicznej wymiany danych (wykres B2.1.2-12). Ogółem wykorzystanie automatycznej wymiany danych deklarowało 35,7% badanych przedsiębiorstw. Najczęściej realizowane funkcje w 2009 roku były następujące:

- wymiana danych z organami administracji publicznej – 31,1% badanych, w roku 2008 wskaźnik ten wynosił 30,6%,
- wysyłanie dyspozycji płatniczych do instytucji finansowych – 25,2% badanych, w roku 2008 wskaźnik ten wynosił także 25,2%,
- wysyłanie lub otrzymywanie informacji o produktach – 25,0% badanych, 25,3% w 2008 r.,
- wysyłanie zamówień do dostawców 21,1% badanych, 21,8% w 2008 r.,
- otrzymywanie zamówień od odbiorców 19,1% badanych, 20,0% w 2008 r.,
- otrzymywanie faktur elektronicznych 10,3% badanych, 9,7% w 2008 r.,
- wysyłanie faktur elektronicznych 4,6% badanych, 4,8% w 2008 r.,
- wysyłanie lub otrzymywanie dokumentów transportowych 10,2% badanych, 9,2% w 2008 r.

Dwie pierwsze, najczęściej deklarowane funkcje – związane ze współpracą z organami administracji publicznej oraz instytucjami finansowymi – są funkcjami realizowanymi metodami określonymi przez administrację jako obowiązkowe lub przez wspomniane instytucje, które określają procedury i narzędzia elektronicznej współpracy. Taka współpraca jest też czasami obwarowana wymaganiami odpowiednich przepisów, które dodatkowo określają zasady współpracy elektronicznej.

Wykres B2.1.2-12. Wykorzystanie funkcji automatycznej wymiany danych przez przedsiębiorstwa we współpracy z podmiotami zewnętrznymi



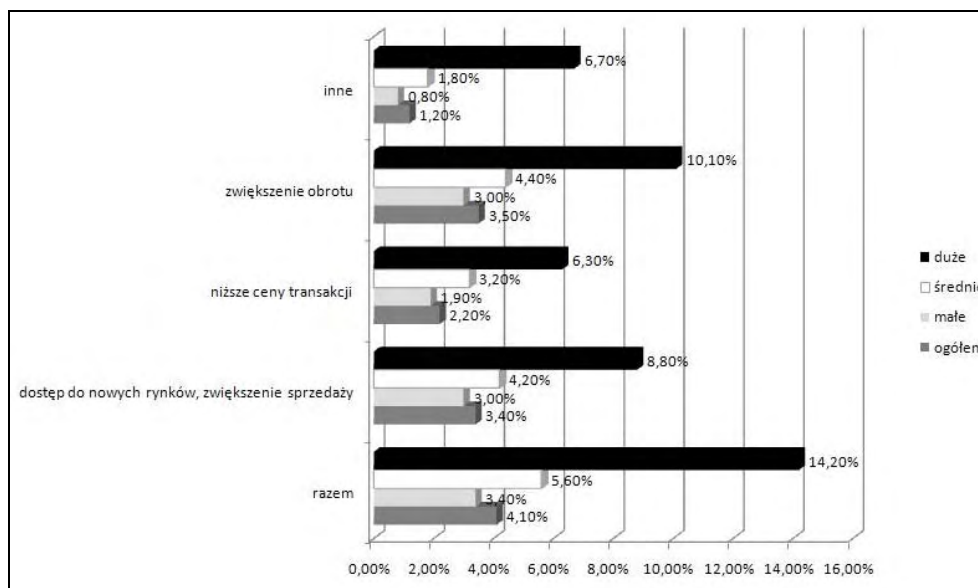
Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2008–2009.

Dlatego z punktu widzenia współpracy B2B istotne są pozostałe funkcje przedstawione na wykresie B2.1.2-12, wśród których najczęstsze jest przekazywanie informacji o produktach oraz wysyłanie i otrzymywanie zamówień. Na ciągle niskim poziomie lokuje się wykorzystywanie e-faktur, co wynika z powszechnie krytykowanych przepisów dotyczących warunków ich przesyłania, przechowywania oraz udostępniania organom kontrolnym. Warunki te są oceniane jako ostrzejsze niż w przypadku faktur tradycyjnych, co nie ma uzasadnienia przy obecnych możliwościach technicznych. Niepotrzebne jest w nich również powielanie wymagań, słusznych w przypadku faktury tradycyjnej, jednak kompletnie nieuzasad-

nionych w przypadku dokumentów i metod elektronicznych, dla których skuteczniejsze i naturalne są metody wynikające z postępu rozwoju informatyki.

Ponownie zostały przeprowadzone badania korzyści wynikających z prowadzenia sprzedaży drogą elektroniczną oraz ograniczeń takiej sprzedaży. Korzyści z tego typu sprzedaży zauważało ogółem 4,1% badanych przedsiębiorstw. Jednak w grupie przedsiębiorstw dużych wskaźnik ten wyniósł 14,2%, podczas gdy w grupie firm małych i średnich wynosił odpowiednio 3,4% i 5,6%. Wśród korzyści przedsiębiorstwa wymieniały najczęściej (wykres B2.1.2-13) dostęp do nowych rynków i zwiększenie sprzedaży, zwiększenie obrotu oraz obniżenie cen transakcyjnych (dotyczy zakupów). Te korzyści wymieniane były przez przedsiębiorstwa duże, dla których wykazywane wcześniej większe zaangażowanie w realizację współpracy B2B wspieranej elektronicznie przynosiło bardziej widoczne, pozytywne efekty.

Wykres B2.1.2-13. Korzyści wynikające ze sprzedaży elektronicznej

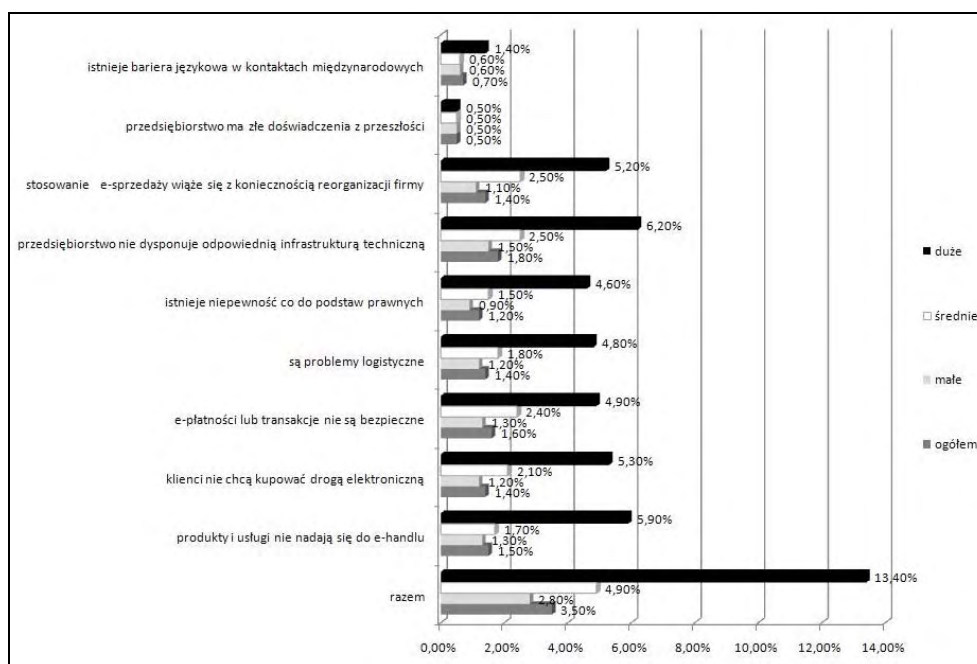


Źródło: *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009.

Ogółem 3,5% badanych przedsiębiorstw stwierdzało u siebie ograniczenia związane ze sprzedażą elektroniczną (wykres B2.1.2-14). Najczęściej podawanym ograniczeniem był brak odpowiedniej infrastruktury technicznej (1,8% odpowiedzi), konieczność reorganizacji firmy w związku z wprowadzeniem elektronicznej sprzedaży (1,4%).

Jednakże procent udzielanych odpowiedzi dotyczących ograniczeń związanych ze sprzedażą drogą elektroniczną wskazuje raczej na subiektywny, niedominujący charakter tych ograniczeń.

Wykres B2.1.2-14. Ograniczenia wynikające ze sprzedaży elektronicznej



Źródło: Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2004–2009.

### **B2.1.3. Podsumowanie**

Analiza stanu wykorzystywania rozwiązań elektronicznej gospodarki w polskich przedsiębiorstwach w roku 2009 i w porównaniu do 2008 roku prowadzi do następujących wniosków:

1. W obszarze sprzętowej infrastruktury teleinformatycznej (wykorzystanie komputerów, sieci LAN, urządzeń łączności internetowej) stan wyposażenia polskich przedsiębiorstw w 2009 roku nieznacznie pogorszył się w stosunku do roku 2008 oraz w stosunku do obecnych wskaźników przeciętnych dla krajów Unii Europejskiej.
2. Poziom wykorzystania szerokopasmowych łączy internetowych pozostał na poziomie z roku poprzedniego, co wobec postępu w innych krajach oznacza dalsze obniżenie pozycji Polski w zestawieniu dostępności Internetu w polskich przedsiębiorstwach.
3. W obszarze wykorzystania narzędzi elektronicznej gospodarki przez przedsiębiorstwa wskaźniki poddane analizie wykazały dalszy, lecz niewielki spadek w stosunku do lat poprzednich. Dotyczy to wszystkich analizowanych w niniejszej części Raportu czynników gotowości przedsiębiorstw do stosowania metod elektronicznych w obszarze współpracy B2B, poczynając od wykorzystania komputerów a kończąc na wynikach uzyskiwanych z prowadzenia współpracy B2B ze wsparciem elektronicznym. Jednakże spadek ten nie jest duży, co pozwala na sformułowanie tezy o utrzymaniu pozycji Polski w rankingach europejskich.
4. Jak wspomniano na początku niniejszej części *Raportu*, poświęconej współpracy B2B przedsiębiorstw, przyczyną obniżenia poziomu analizowanych czynników gotowości przedsiębiorstw do stosowania metod elektronicznych może być zwiększona w stosunku do lat poprzednich próbka (liczba) przedsiębiorstw objętych badaniami GUS. W takim przypadku osiągnięte w 2009 roku wyniki badań byłyby korektą wyników z lat poprzednich. Jednakże, jak również wspomniano na początku niniejszej części Raportu, badany rok 2009 był okresem spadku koniunktury gospodarczej, w tym również w Polsce, co mogło mieć wpływ na uzyskane wyniki badań statystycznych.

## B2.2. Rynek B2C – handel detaliczny

Pomimo kryzysu gospodarczego na świecie w 2009 roku branża e-commerce nadal rozwijała się w Polsce. Z jednej strony przedsiębiorcy szukając możliwości zwiększenia obrotów, a także ograniczenia kosztów działalności, coraz częściej kierowali swoje inwestycje w rozwój internetowego kanału dystrybucji swoich produktów. Z drugiej strony dzięki zwiększonemu zainteresowaniu transakcjami internetowymi wśród internautów, duzi i mali gracze na rynku zwiększali bazę swoich klientów. Także, pomimo kryzysu, udało się wrócić na rynek upadłym graczom. Na przykład jeden z największych sklepów internetowych w branży RTV-AGD Hoopla.pl, który zakończył działalność w 2008 roku, dzięki silnej marce i rozpoznawalności na rynku, pod rządami innego właściciela, wrócił do gry<sup>1</sup>. Pokazuje to, że nawet upadłe firmy, dzięki dużemu potencjałowi e-handlu w Polsce, są w stanie nadal znaleźć miejsce na ciągle rozwijającym się rynku. Badania firmy Gemius wśród internautów także napawają optymizmem, co do dalszego rozwoju rynku handlu elektronicznego. Prawie 80% kupujących w sieci planuje nadal kupować w Internecie, a 44% internautów, którzy jeszcze nic nie kupili w Internecie, w przyszłości zamierza skorzystać z elektronicznego kanału zakupu towarów<sup>2</sup>.

O atrakcyjności i skali obrotów polskiego rynku e-handel także może świadczyć coraz większe zainteresowanie fiskusa tym segmentem rynku. Organy podatkowe coraz częściej kontrolują podatników sprzedających w sieci. Dodatkowo, przygotowany przez Ministerstwo Finansów projekt zmian do ustawy o kontroli skarbowej ma to jeszcze bardziej ułatwić<sup>3</sup>. Wśród najczęściej stwierdzanych nieprawidłowości w trakcie kontroli skarbowej było prowadzenie niezgłoszonego do opodatkowania handlu internetowego, niewykazanie w dokumentacji przez zarejestrowanych podatników całości lub części sprzedaży towarów, ukrywanie rzeczywistego obrotu przez jego podział na sztucznie tworzone podmioty (np. kilka nicków, podstawione osoby), nieopodatkowanie VAT dostawy towarów<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> T. Boguszewicz, P. Mazurkiewicz, *Polacy zakochani w sieci*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 141, dod. Ekonomia i rynek, s. 4.

<sup>2</sup> *Polscy internauci częściej śledzą aukcje niż oferty e-sklepów*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 162.

<sup>3</sup> E. Matyszewska, *Fiskus zaostrzy kontrole w Internecie*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 155, s. 2–3.

<sup>4</sup> E. Matyszewska, *Internet nie chroni przed zapłatą podatku*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 231, s. 2–3.

Monitorując zmieniający się rynek handlu elektronicznego Instytut Logistyki i Magazynowania w 2009, wzorem lat ubiegłych, przeprowadził dwa rodzaje badań sklepów internetowych w Polsce: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron www sklepów internetowych* oraz badanie *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w sklepach internetowych*. Badania obejmowały dwie grupy sklepów. Pierwsza grupa zawierała sklepy internetowe prowadzące sprzedaż produktów (grupa uwzględnia zarówno sklepy, które dokonywały sprzedaży wyłącznie produktów fizycznych lub elektronicznych, a także sklepy, które posiadały w swojej ofercie zróżnicowany asortyment, w ramach którego mogły się znaleźć zarówno produkty fizyczne, elektroniczne i usługi). Do drugiej grupy zaklasyfikowano sklepy prowadzące sprzedaż wyłącznie usług. Badanie zostało przeprowadzone w czterech etapach. Pierwszy etap polegał za zebraniu adresów www wszystkich witryn, które mogły być sklepami internetowymi. W drugim etapie sprawdzono, w oparciu o przygotowaną definicję sklepu<sup>5</sup>, czy dana witryna klasyfikuje się do grupy sklepów internetowych. Następnie w przypadku pozytywnej weryfikacji sklepu zbierano dane kontaktowe, a także informacje o sprzedawanym asortymencie. W trzecim etapie dokonano wyboru próby losowej dla dwóch grup sklepów internetowych oraz przeprowadzono *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron www sklepów internetowych*. Badanie to polegało na analizie zawartości informacyjnej oraz funkcjonalności stron www sklepów internetowych. W czwartym etapie, na podstawie wybranej próby losowej, przeprowadzono badania CATI<sup>6</sup> *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w sklepach internetowych*. Ta część badań dostarczyła informacji o wynikach sprzedaży w 2009 roku, o wykorzystywanych przez sklep systemach obsługi sprzedaży oraz ich organizacji pracy.

---

<sup>5</sup> Sklep internetowy to punkt sprzedaży prowadzący handel elektroniczny w Internecie pod unikatowym adresem www, udostępniający interaktywny formularz, za pomocą którego konsument składa zamówienie dokonując wyboru produktu lub usługi na podstawie podanych informacji (w tym ceny) oraz formy płatności. Oznacza to, że za sklep internetowy uznawano witryny spełniające jednocześnie trzy wymagania:

- na stronie dostępny był jednoznaczny opis tego, co jest przedmiotem zakupu i wskazanie ceny;
- przedmiot lub usługę można było zamówić online, przy wykorzystaniu interaktywnego formularza (możliwość zamówienia wyłącznie emailem nie była uznawana za wystarczającą);
- sprzedaż odbywała się przez sklep w obrębie jego głównej domeny. Wszelkie przekierowania transakcji na adresy spoza domeny nie kwalifikowały witryny jako sklepu internetowego.

<sup>6</sup> Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny.

Ostatecznie zebrano adresy www 17 673 witryn. W tej grupie zidentyfikowano 11 388 witryn, które były sklepami internetowymi. Zebrano informacje teledre-sowe i o rodzaju sprzedawanego asortymentu dla 11388 sklepów internetowych.

W grupie sklepów prowadzących sprzedaż produktów i usług zbadano 667 witryn www oraz przeprowadzono 416 wywiadów telefonicznych. Natomiast wśród sklepów prowadzących wyłącznie sprzedaż usług przebadano 176 witryn www oraz przeprowadzono 36 wywiadów telefonicznych.

Dla poziomu ufności  $\text{Alfa} = 0,05$ , założono 5% poziom błędu. W wyniku przeprowadzenia badań uzyskano błąd badania na poziomie:

- 5% dla obu badań przeprowadzonych w grupie sklepów internetowych prowadzących sprzedaż produktów fizycznych;
- 6% dla *Badania zawartości i dostępu do informacji stron www sklepów internetowych* przeprowadzonego w grupie sklepów internetowych prowadzących wyłącznie sprzedaż usług.

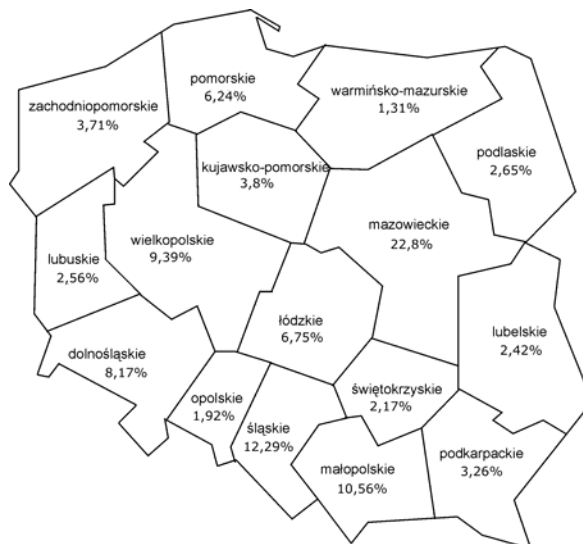
### **B2.2.1. Charakterystyka sklepów internetowych w Polsce**

Weryfikacji liczby sklepów internetowych dokonano według podobnej metody zastosowanej w poprzednich latach przeszukując m.in. indywidualne adresy sklepów internetowych, adresy w bazach pasażerów handlowych, czy porównywarek cen. W efekcie stwierdzono, że pod koniec 2009 roku w Polsce sprzedaż była prowadzona przez nie mniej niż 11541 sklepów internetowych, z których 578 prowadziło wyłącznie sprzedaż usług, a 134 sklepów wyłącznie produktów elektronicznych.

Wzorem lat ubiegłych opracowano na podstawie miejsca rejestracji działalności mapę lokalizacji sklepów internetowych. Podobnie jak w poprzednich latach, województwem o największej liczbie zarejestrowanych sklepów internetowych było mazowieckie (22,8%). Drugą grupę stanowiły, podobnie jak w roku ubiegłym, województwa: śląskie (12,29%), małopolskie (10,56%), wielkopolskie (9,39%), dolnośląskie (8,17%) (rysunek B2.2.1-1).



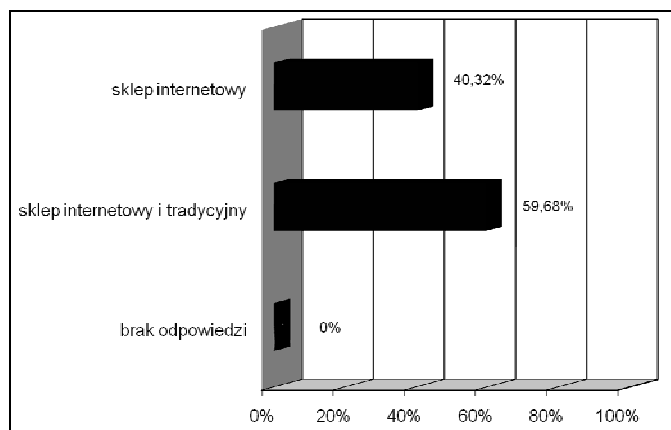
Rysunek B2.2.1-1. Mapa rejestracji sklepów internetowych w Polsce



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

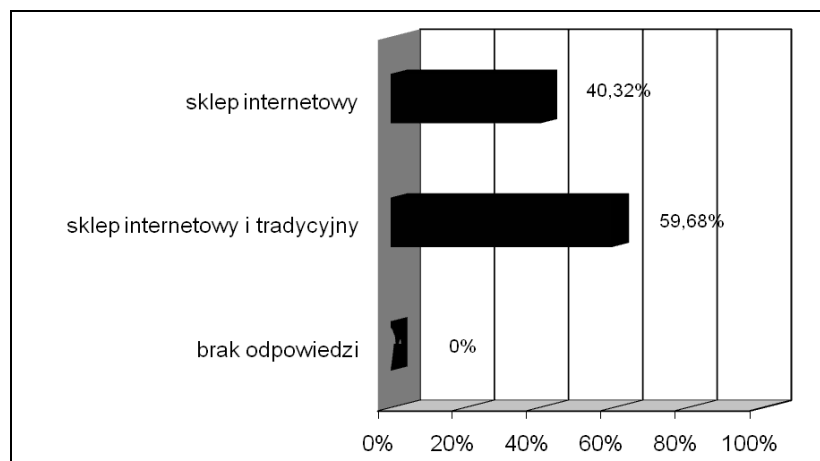
W 2009 roku zmieniła się nieznacznie liczba sklepów prowadzących sprzedaż mieszaną, czyli łączącą sprzedaż tradycyjną z internetową (63%). Sklepów wykorzystujących Internet jako jedyny kanał dystrybucji sprzedawanych produktów było 40% (wykres B2.2.1-1).

Wykres B2.2.1-1. Kanały sprzedaży



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.1-2. Kanały sprzedaży (usługi)



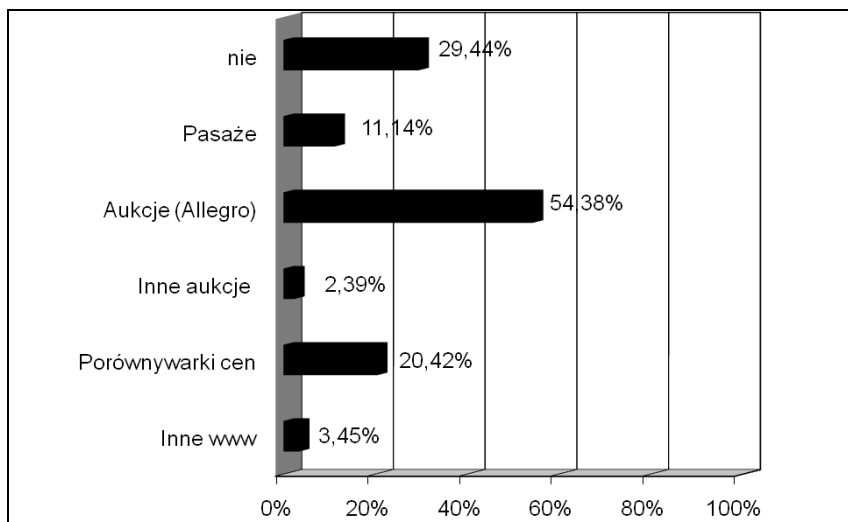
Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Analizując alternatywne miejsca, gdzie sklepy mogą zaprezentować swoje produkty, największym zainteresowaniem wśród właścicieli sklepów internetowych cieszyły się aukcje elektroniczne. 54% sklepów internetowych wybierało to miejsce jako punkt wystawiania swojej oferty (wykres B2.2.1-3). Popularność systemów aukcyjnych jest głównie związana z ciągle powiększającą się liczbą internautów kupujących na aukcjach. Dla wielu internautów aukcje kredytowe są głównym miejscem zakupów internetowych i z takimi serwisami jak Allegro, e-Bay, Świstak kojarzą handel elektroniczny. Badania Gemiusa pokazują wyraźnie, że internauci przeglądają więcej pojedynczych aukcji niż podstron sklepowych, a także poświęcają znacznie więcej czasu aukcjom (średnio ponad 5 godz. miesięcznie) niż sklepom internetowym (średnio 45 minut w skali miesiąca). W marcu 2009 przeciętny internauta dokonał blisko 580 odsłon stron aukcyjnych i niespełna 73 odsłony w sklepach internetowych<sup>7</sup>. Niemniej ważnym miejscem prezentowania swojej oferty były porównywarki cen, na których 20% sklepów było obecnych. Przewaga porównywarek cen w postaci możliwości przedstawienia kompleksowej informacji na temat konkretnego produktu w jednym miejscu przekonuje internautów do korzystania. Już połowa internautów kupujących w sieci zna tego typu serwisy i z nich korzysta<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> *Polscy internauci częściej...*, op. cit.

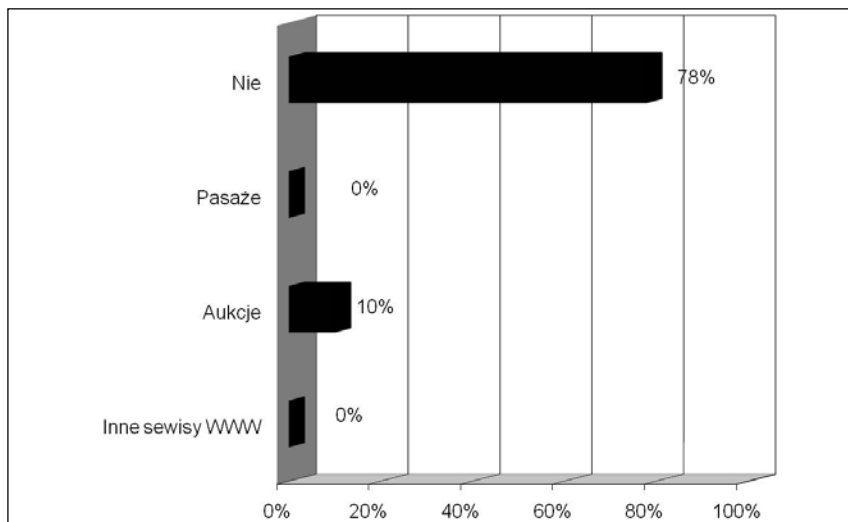
<sup>8</sup> Tamże.

Wykres B2.2.1-3. Wykorzystanie stron www innych podmiotów do sprzedaży



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

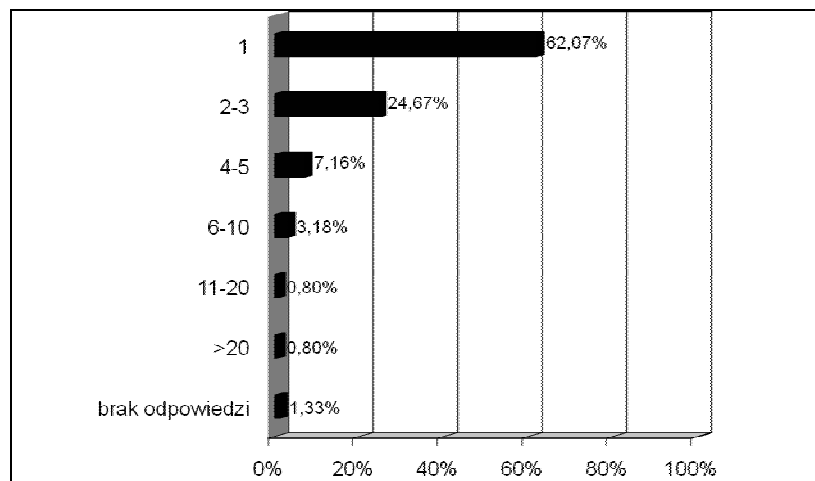
Wykres B2.2.1-4. Wykorzystanie stron www innych podmiotów do sprzedaży (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

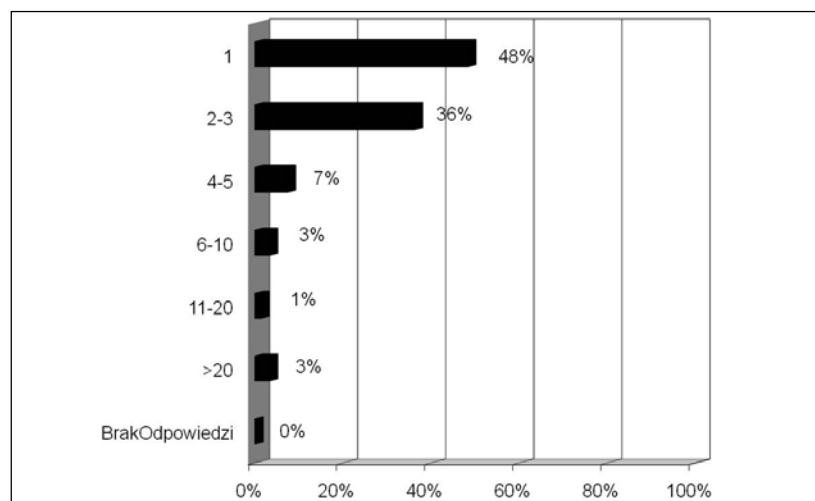
W 2009 roku sklep internetowy jednego właściciela znajdował się średnio pod 4 niezależnymi adresami www (wykres B2.2.1-5, wykres B2.2.1-6).

Wykres B2.2.1-5. Liczba adresów internetowych, pod którymi udostępniany jest ten sam lub zbliżony sklep tej samej branży



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.1-6. Liczba adresów internetowych, pod którymi udostępniany jest ten sam lub zbliżony sklep tej samej branży (usługi)

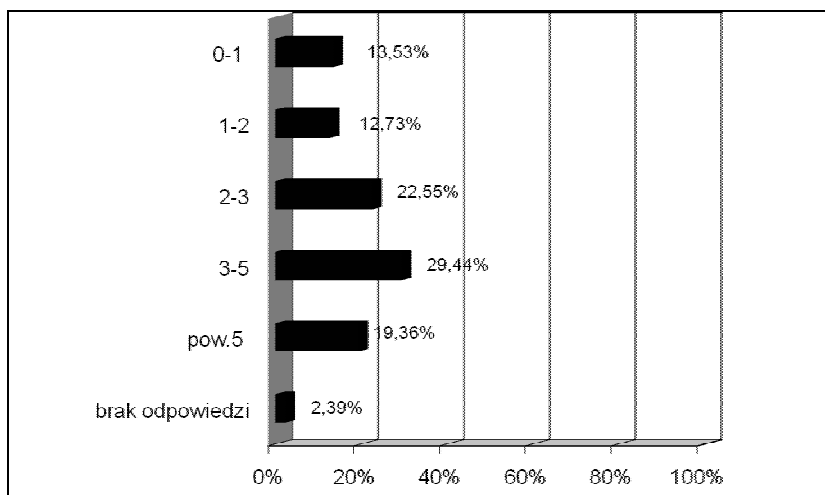


Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Analizując liczbę lat prowadzenia sklepów internetowych w Polsce widać, że struktura „wiekowa” sklepów w poszczególnych grupach jest stabilna w porów-

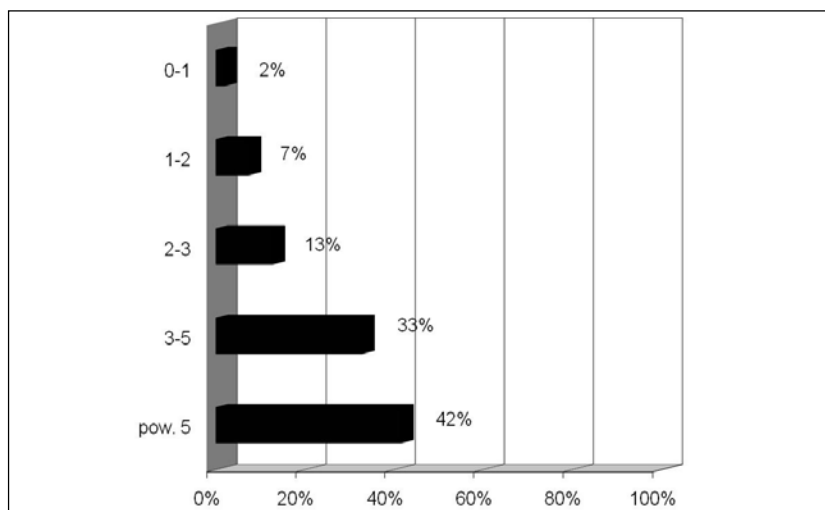
naniu z ostatnimi latami (wykres B2.2.1-7). Optymistyczny jest fakt, że z roku na rok stale przybywa nowych sklepów, co świadczy o ciągłym potencjale i zainteresowaniu tym rynkiem.

Wykres B2.2.1-7. Okres sprzedaży w Internecie w latach 2007–2009



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.1-8. Okres sprzedaży w Internecie w latach (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Oferta produktowa polskich sklepów internetowych w głównej mierze skierowana jest do krajowego odbiorcy. Była stosunkowo mała liczba sklepów, które decydowały się na ekspansję działalności na nowe rynki zagraniczne (wykres B2.2.1-9). Jednak nie oznacza to, że polskie firmy z branży e-handel nie są aktywne w rozwijaniu swojej działalności zagranicznej. Wielu z krajowych graczy decyduje się na otwarcie bliźniaczych przedsięwzięć w innych krajach, kopiując polski serwis i otwierając w innym kraju pod lokalną nazwą. Takie działania podjęli między innymi właściciele Oponeo.pl, uruchamiając serwisy w Niemczech, Francji, Hiszpanii i Włoszech. Ponadto Kupujemy.pl w wersji lokalnej pojawiło się na Słowacji (Monitor-cien.sk) i Węgrzech (Arjelzo.hu), Fruli.pl wystartowała na Węgrzech, a Podbij.pl uruchomiło czeską wersję serwisu (Licituj.cz)<sup>9</sup>. Strategia budowania bliźniaczych serwisów na lokalnych rynkach jest jak najbardziej słuszna. Jak pokazują badania internauci w Europie rzadko decydują się na zakupy od zagranicznego dostawcy. Tylko 7% obywateli dokonywało transgranicznych transakcji, a powodów takiego słabego zainteresowania zakupami w sklepach zagranicznych należy doszukiwać się w braku zaufania klientów do zagranicznych sprzedawców, trudnościami w załatwianiu reklamacji, zwrotu towaru, czy różnymi zasadami VAT<sup>10</sup>.

Brak otwartości na rynki zagraniczne widać także analizując wersje językowe witryn sklepów internetowych. Wśród badanych sklepów 92% witryn było jedynie w polskiej wersji językowej, 4% było udostępnionych w dodatkowym języku, a 4% witryn posiadało informacje przetłumaczone na więcej niż dwa języki.

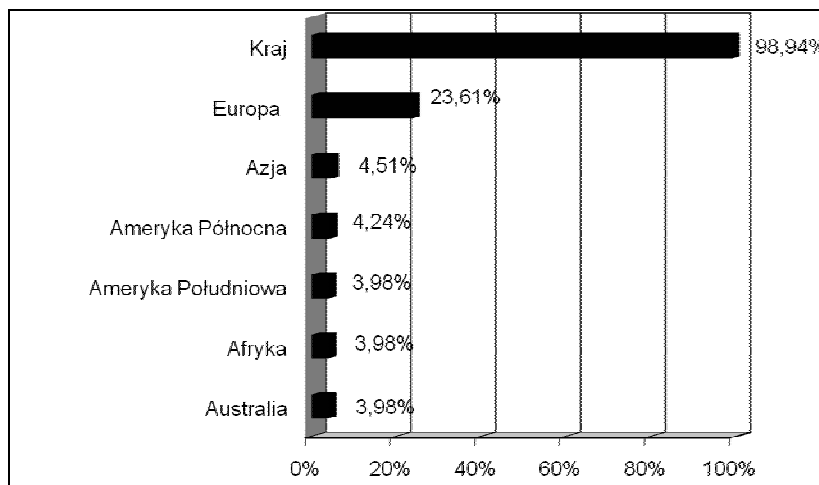
---

<sup>9</sup> K. Kosiński, *Polski e-biznes zalewa Europę*, „Puls Biznesu” 2009, nr 156, s. 12–13.

<sup>10</sup> A. Słojewska, *Granice dzielą Internet*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 249, dod. Ekonomia i rynek, s. 4.

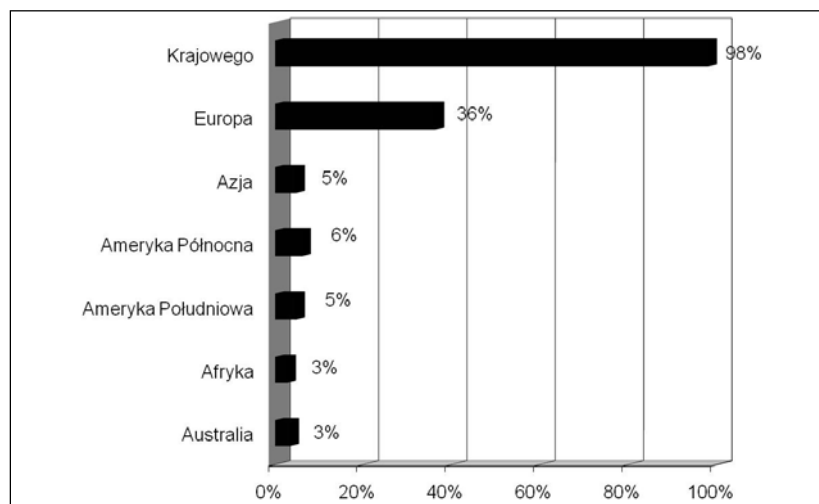
## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

Wykres B2.2.1-9. Obszar pochodzenia klienta, do którego skierowana była oferta w 2009 r.



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.1-10. Obszar pochodzenia klienta, do którego skierowana była oferta w 2009 r. (usługi)

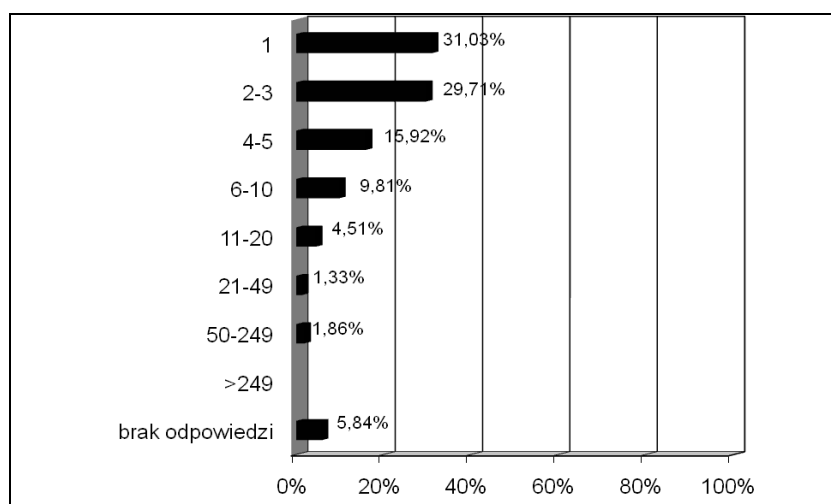


Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Analizując liczbę osób zatrudnionych w sklepach internetowych można zaobserwować, w porównaniu z rokiem ubiegłym, lekkie zwiększanie zatrudnienia

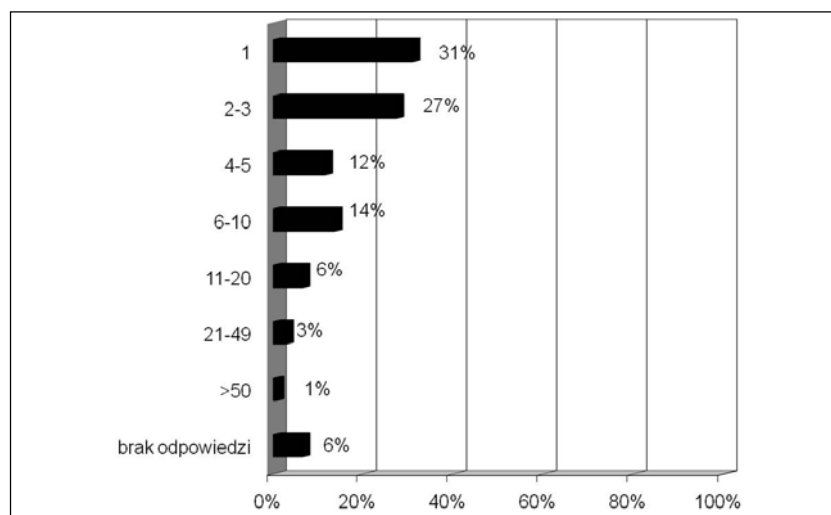
w sklepach. Jednak nadal były to małe przedsiębiorstwa. 86% sklepów zatrudniało w 2009 roku mniej niż 10 osób. Średnio w sklepach internetowych w Polsce w 2009 roku zatrudnionych było 5,5 pracownika (wykres B2.2.1-11).

Wykres B2.2.1-11. Liczba pracowników



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.1-12. Liczba pracowników (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.



### **B2.2.2. Sprzedaż online w sklepach internetowych w Polsce**

Pomimo odczuwalnego kryzysu w 2009 roku polskie sklepy zwiększały sprzedaż w Internecie. Według badań „Rzeczpospolitej” średni przychód przebadanych sklepów internetowych w pierwszym półroczu 2009 r. wyniósł 430 tys. zł (w 2008 roku odnotowano poziom 325,6 tys. zł). 32,11% sklepów odnotowało w I półroczu 2009 większe obroty niż w analogicznym okresie.<sup>11</sup> Z analizy całego 2009 roku wynika, że polscy internauci wydali na zakupy w sieci o 20% więcej niż w 2008 roku<sup>12</sup>. Systematyczny wzrost klientów odczuli najwięksi gracze rynku. Komputronik.pl uzyskał dwucyfrowy wzrost w IV kwartale 2009 r. w porównaniu z tym samym okresem ubiegłego roku. Do grudnia serwis zrealizował ponad 1,4 mln zamówień przez Internet<sup>13</sup>. Merlin.pl sprawozdawał, że do końca maja przybyło 65 tysięcy klientów, przychód w 2009 r. był o około 8 mln większy niż rok wcześniej. Obroty sklepu internetowego sieci Alma w pierwszym kwartale 2009 zwiększyły się o 400%, inne delikatesy internetowe A.pl obserwowały wzrost liczby zamówień miesiąc do miesiąca na poziomie 8–12%<sup>14</sup>.

Sklepy internetowe w swojej ofercie w 2009 roku posiadały głównie produkty rzeczywiste, 94% sklepów internetowych oferowało tę grupę asortymentu. 5% sklepów miało w swojej ofercie różnego rodzaju usługi, natomiast 1% sklepów produkty elektroniczne (wykres B2.2.2-1).

Analiza oferty polskich sklepów pokazała, że wśród najpopularniejszych asortymentów można było znaleźć w 2009 artykuły dla domu i ogrodu, odzież i obuwie, sprzęt elektroniczny oraz sprzęt komputerowy. Wśród produktów elektronicznych najczęściej można było znaleźć książki elektroniczne (e-book), dzwonki do telefonów komórkowych, a w przypadku usług niezmiennie hosting oraz sprzedaż domen (wykres B2.2.2-2, wykres B2.2.2-3). Analizując zmiany w roku 2009 w porównaniu z rokiem 2008, w grupach asortymentu sprzedawanego przez sklepy internetowe w Polsce, nie zauważono zmian w strukturze asortymentów produktów „fizycznych”, jednak wyraźnie widać wzrost liczby sklepów sprzedających najpopularniejsze asortymenty. W ofercie sklepów można było zauważyć natomiast wzrost sprzedaży np. e-książek. Było to zgodne z dynamicznym rozwojem urządzeń do ich odczytu i przyczyniającej się do popularyzacji

---

<sup>11</sup> T. Boguszewicz, *E-sklepy nie dają się kryzysowi*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 215, dod. *Ekonomia i rynek*, s. 10.

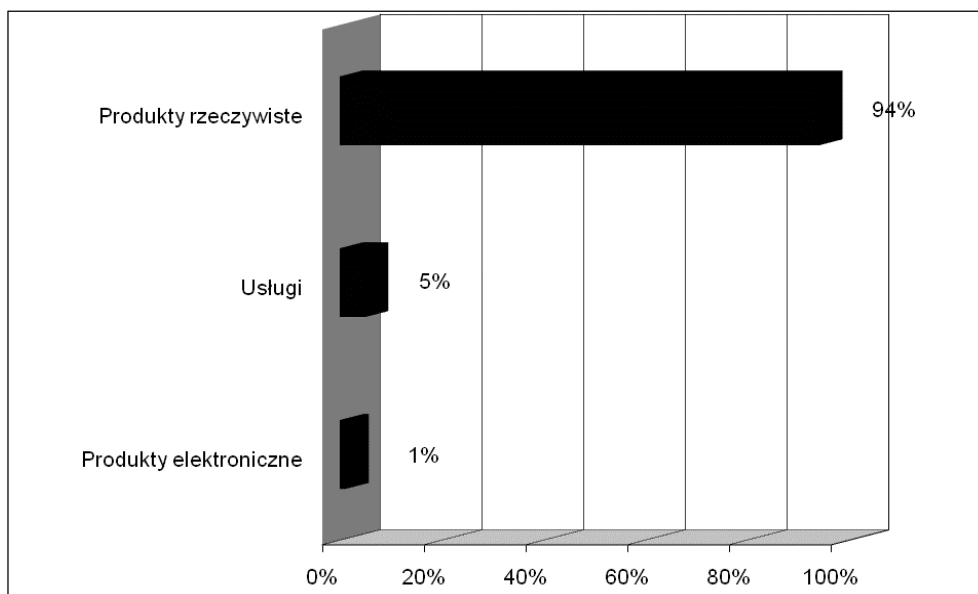
<sup>12</sup> M. Fura, *W IV kwartale obroty e-sklepów wyższe o 40 proc.*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 3, dod. *Forsal*, s. 6.

<sup>13</sup> Tamże.

<sup>14</sup> M. Tomkiewicz, *Coraz większe e-zakupy*, „Computerworld” 2009, nr 26–27.

e-książek szerokiej promocji nowego urządzenia firmy Apple, często komentowanego w mediach. Transakcja Amazon.com kupna sklepu z audioksiążkami Audible.com za 300 mln USD jest także pewnego rodzaju potwierdzeniem dużych perspektyw w rozwoju tej branży rynku<sup>15</sup>.

Wykres B2.2.2-1. Struktura sprzedaży w sklepach internetowych w grupie produktów



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

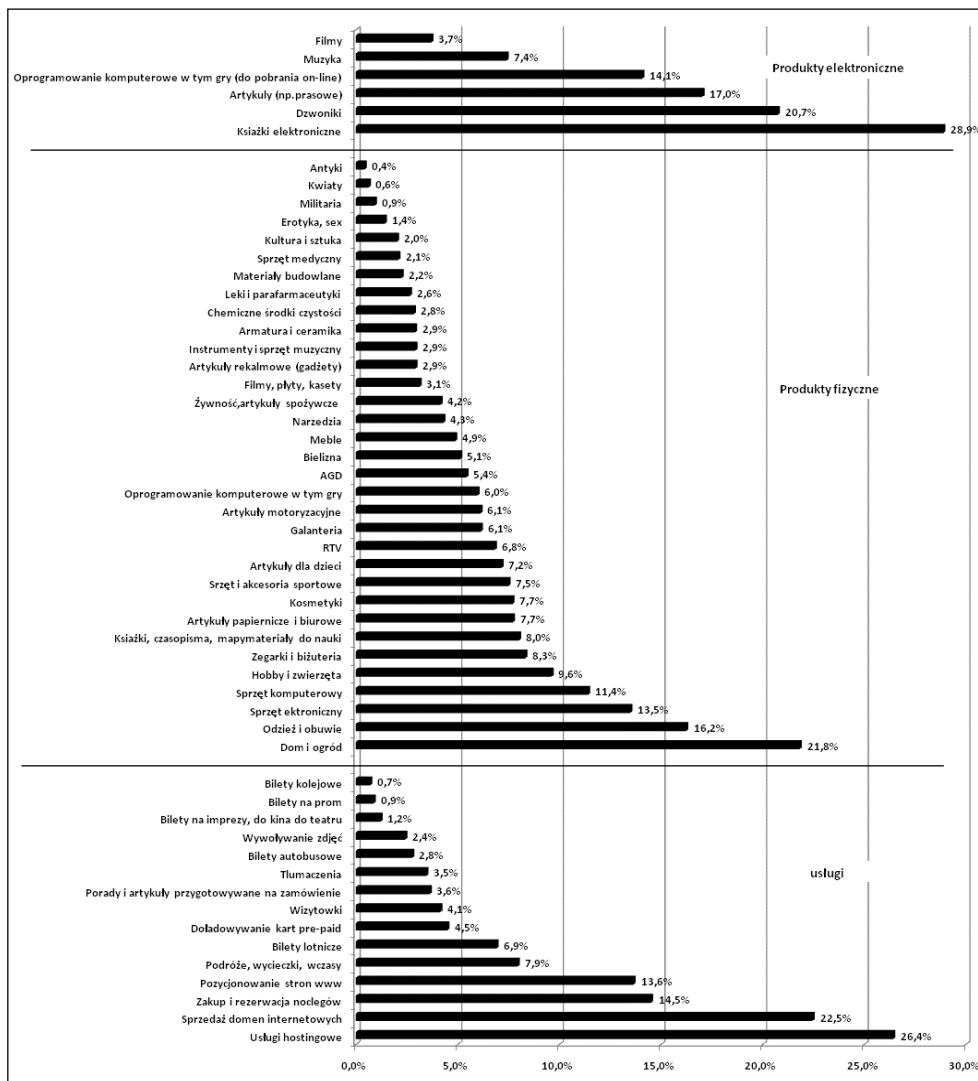
Asortyment systematycznie rozszerzają najwięksi gracze. Sklep Agito.pl znany ze sprzedaży elektroniki i AGD powiększył swoją ofertę o bieliznę i akcesoria dla dzieci. Merlin.pl, kojarzony głównie z książkami i płytami, wprowadził w 2009 roku kolejny nowy dział, tym razem z produktami sportowymi<sup>16</sup>. Wydawcy prasy, w wyniku zmniejszających się przychodów z reklamy, rozpoczęli sprzedaż książek, płyt i kosmetyków na łamach swoich stron internetowych. Tacy wydawcy, jak: Axel Springer Polska, G+J Polska, Burda, Agora, Platforma Mediowa Point Group, Edipresse wprowadzili usługę OneStep, umożliwiającą zakup produktów wysyłając sms z kodem na numer publikowany przy danej recenzji<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> P. Gębski, *Wystartowała audio e-księgarnia*, „Puls Biznesu” 2009, nr 78, s. 17.

<sup>16</sup> M. Fura, *E-sklepy sprzedadzą towar za 13 mld zł*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 173, dod. Forsal, s. 2–3.

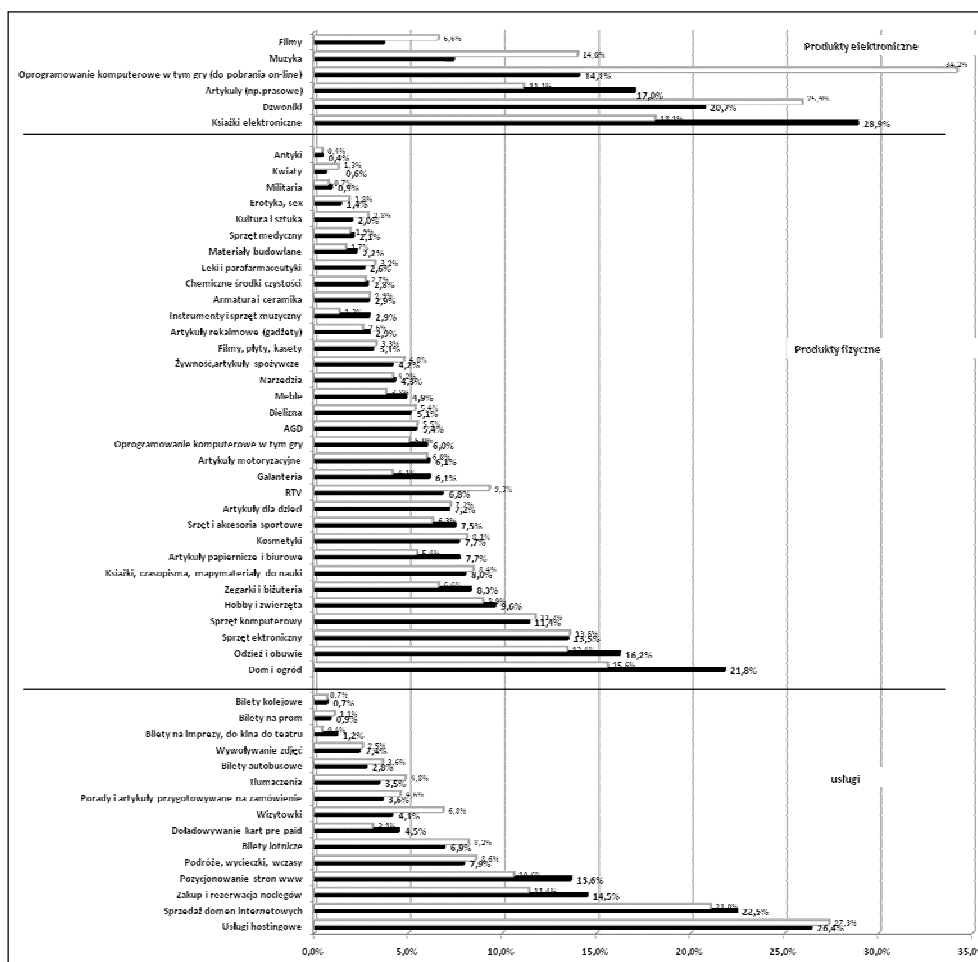
<sup>17</sup> M. Fura, *Wydawcy prasy zaczęli sprzedawać książki SMS-em*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. Forsal, s. 4.

Wykres B2.2.2-2. Rodzaj asortymentów sklepów internetowych w Polsce w 2009 roku



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

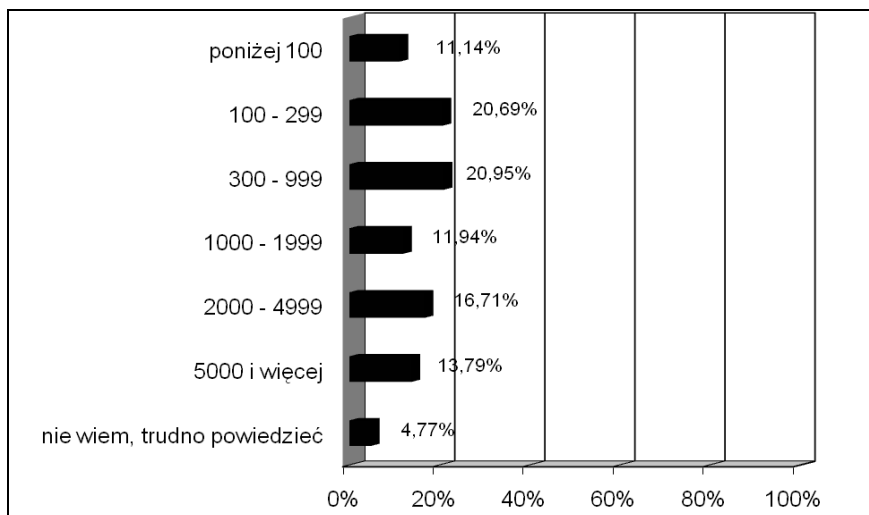
Wykres B2.2.2-3. Rodzaj asortymentów sklepów internetowych w Polsce w latach 2008–2009



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

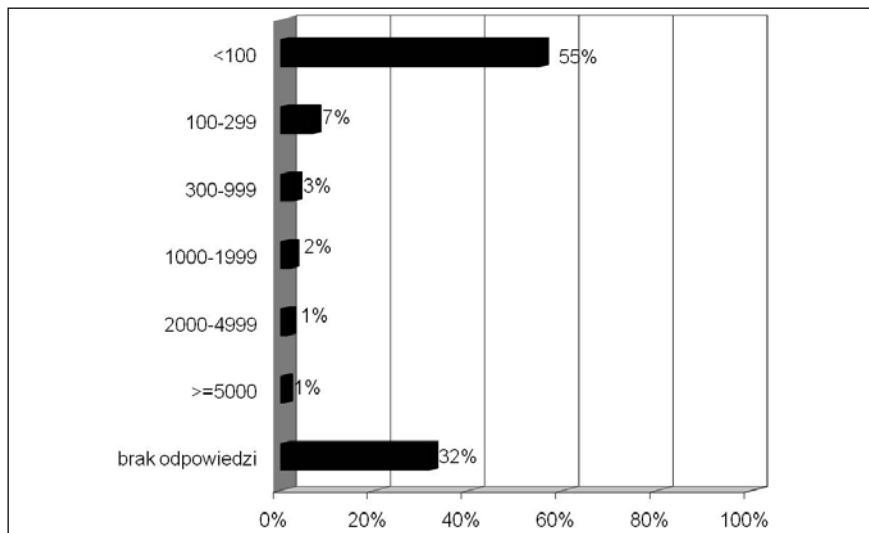
W 2009 roku nie zanotowano wyraźnych różnic pod względem liczby produktów w ofercie sklepów. W roku 2009 średnio jeden sklep posiadał 3682 produkty. Około 64,7% posiadało w swojej ofercie mniej niż 2000 produktów, natomiast 30,5% sklepów ofertę przewyższającą 2000 produktów (wykres B2.2.2-4).

Wykres B2.2.2-4. Średnia ilość produktów w ofercie sklepu w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

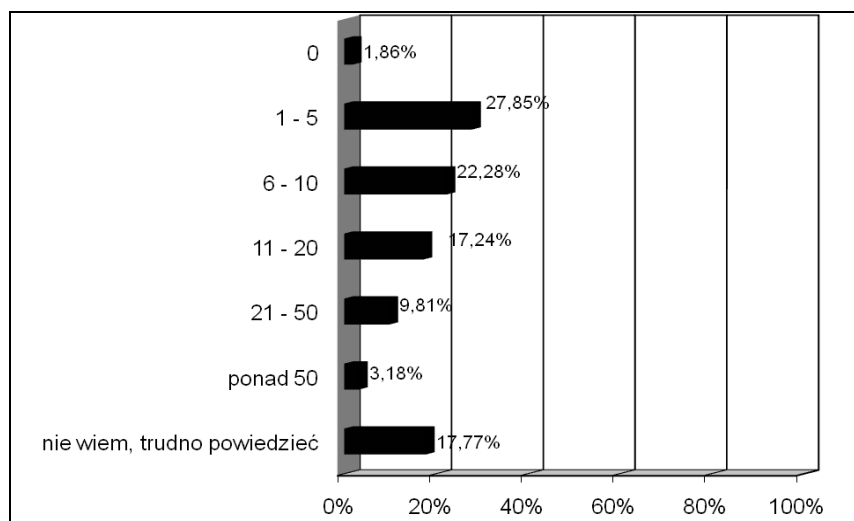
Wykres B2.2.2-5. Średnia ilość usług w ofercie sklepu w 2009 roku (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

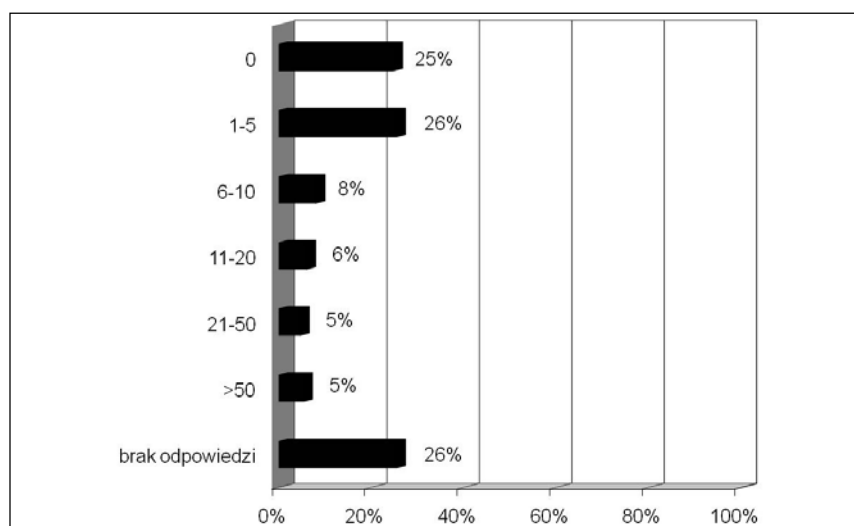
W 2009 roku sklepy internetowe były zaopatrywane średnio przez około 16 dostawców (wykres B2.2.2-6).

Wykres B2.2.2-6. Liczba dostawców, z jakimi utrzymywano współpracę w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

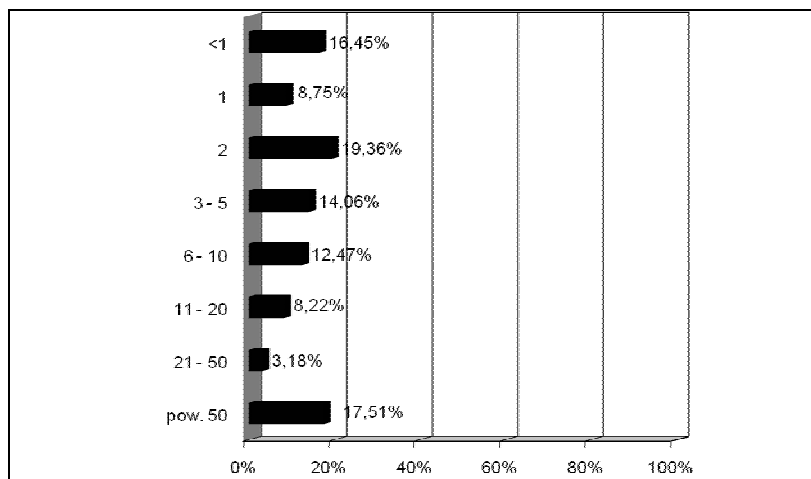
Wykres B2.2.2-7. Liczba dostawców, z jakimi utrzymywano współpracę w 2009 roku (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

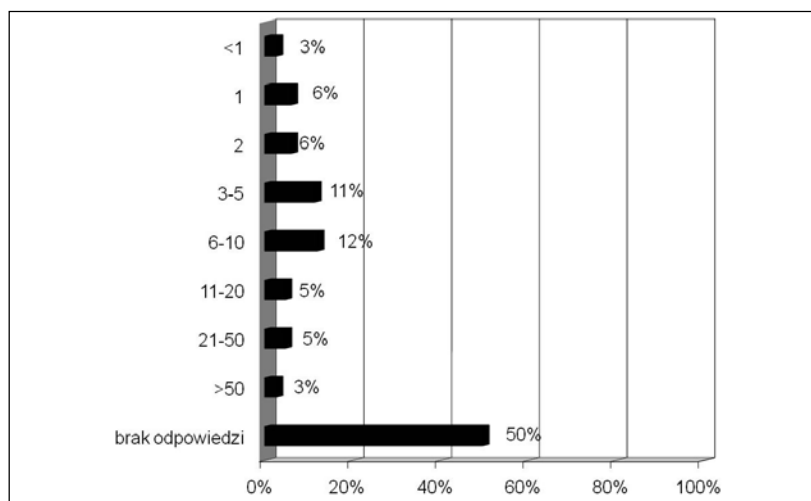
Sklepy średnio realizowały 14 zamówień dziennie (wykres B2.2.2-8).

Wykres B2.2.2-8. Średnia liczba realizowanych zamówień w ciągu dnia w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.2-9. Średnia liczba realizowanych zamówień w ciągu dnia w 2009 r. (usługi)

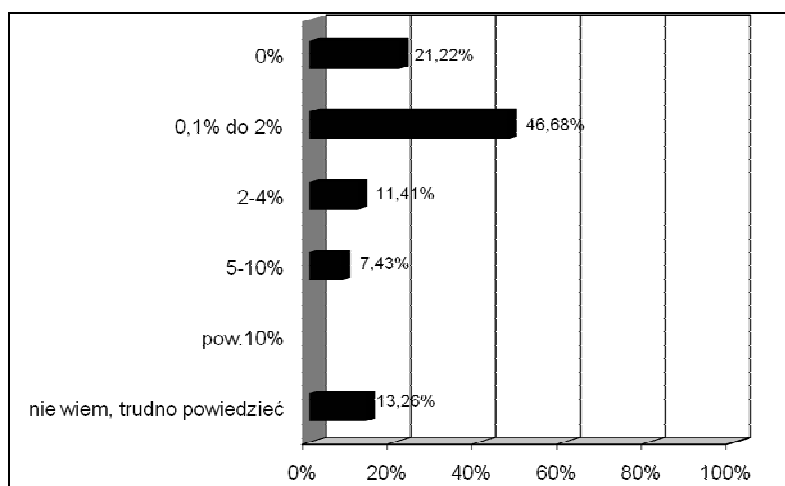


Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Średni poziom reklamacji w sklepach internetowych w analizowanych latach nie był wysoki i zazwyczaj oscylował w przedziale od 1% do 1,5%. W roku 2009 poziom reklamacji średnio wynosił 1,3% wszystkich realizowanych zamówień i był o 0,1 pkt % wyższy niż w roku 2008. 21% sklepów nie odnotowało

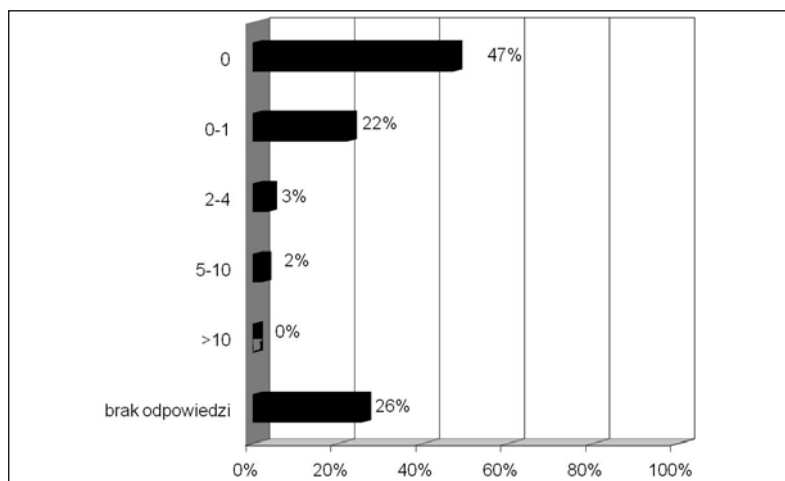
reklamacji, 47% – do 2%, 11% sklepów od 2% do 4% reklamacji, a 67% powyżej 5% (wykres B2.2.2-10).

Wykres B2.2.2-10. Odsetek reklamacji wśród wszystkich realizowanych zamówień w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.2-11. Odsetek reklamacji wśród wszystkich realizowanych zamówień w 2009 roku (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

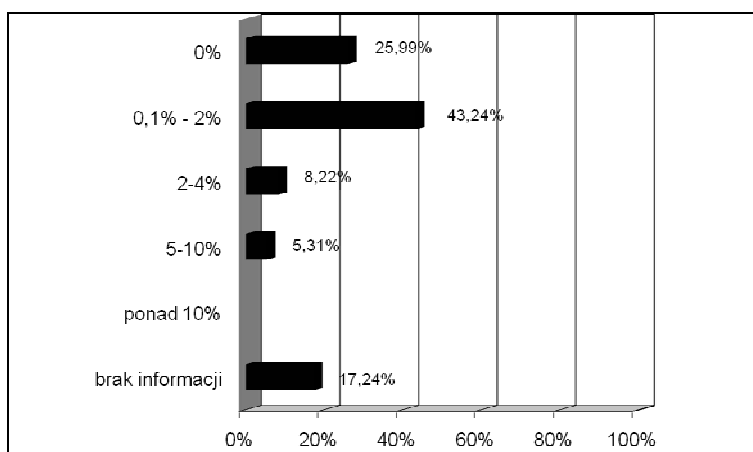


## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

---

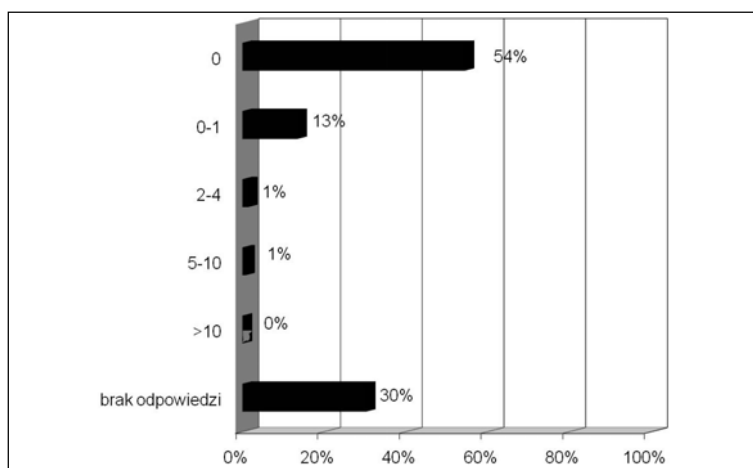
Średni poziom zwrotów w 2009 roku wynosił 1,1%. 26% sklepów nie odnotowało zwrotów w ogóle. 43% sklepów miało poziom zwrotów mniejszy niż 2%, a 8% miało ich od 2 do 4%, natomiast powyżej 5% zwrotów posiadało 6% sklepów (wykres B2.2.2-12).

Wykres B2.2.2-12. Odsetek zwrotów wśród wszystkich realizowanych zamówień w 2009 r.



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

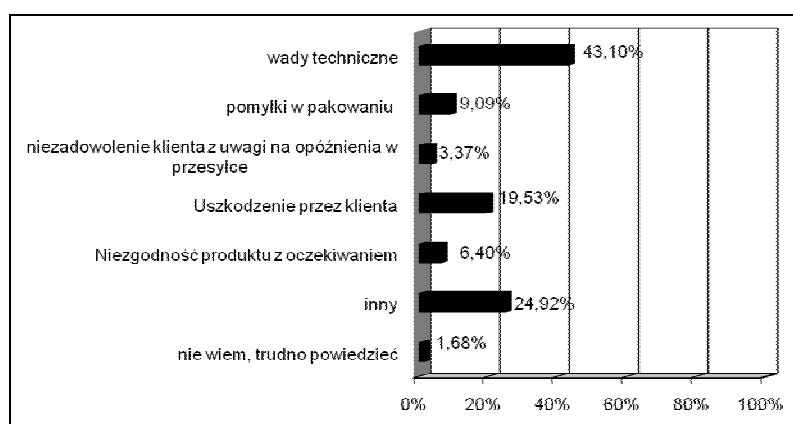
Wykres B2.2.2-13. Odsetek zwrotów wśród wszystkich realizowanych zamówień w 2009 r. (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

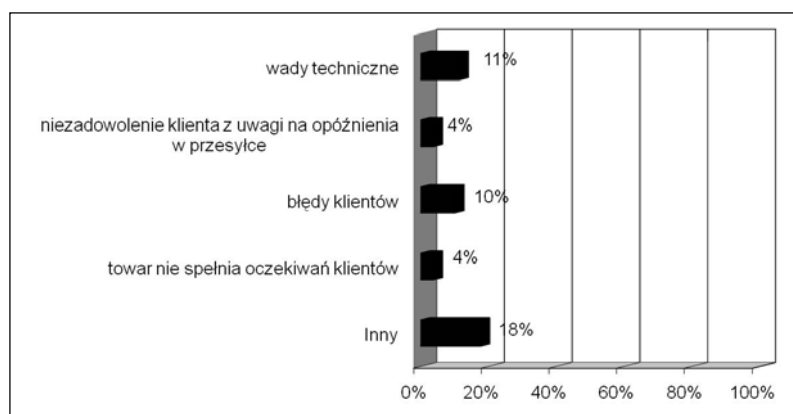
Główną przyczyną reklamacji składanych w polskich sklepach internetowych były wady techniczne nabytych produktów, uszkodzenia podczas transportu oraz błędy klientów (wykres B2.2.2-14). Wyraźną zmianę można było zaobserwować w przypadku reklamacji wynikających z uszkodzeń podczas transportu. Wzrost o 10 pkt % jest niepokojący i jest jednym z sygnałów trudnej sytuacji logistyki e-handlu. Wśród innych powodów reklamacji można było zaobserwować nieznaczne poprawy wskaźników. Zmniejszyły się pomyłki w pakowaniu, w mniejszym stopniu towar nie spełnia oczekiwań klientów.

Wykres B2.2.2-14. Główne przyczyny reklamacji w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.2-15. Główne przyczyny reklamacji w 2009 roku (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

Główną przyczyną zwrotów było nieodebranie przesyłki (28%) oraz rezygnacja klienta (28%). (Wykres B2.2.2-16). Jednak poziom zwrotów dla tych dwóch kategorii był znacznie mniejszy niż w latach ubiegłych, co może świadczyć o coraz większej dojrzałości rynku e-handel i bardziej świadomych internautach w Polsce.

Wykres B2.2.2-16. Główne przyczyny zwrotów w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

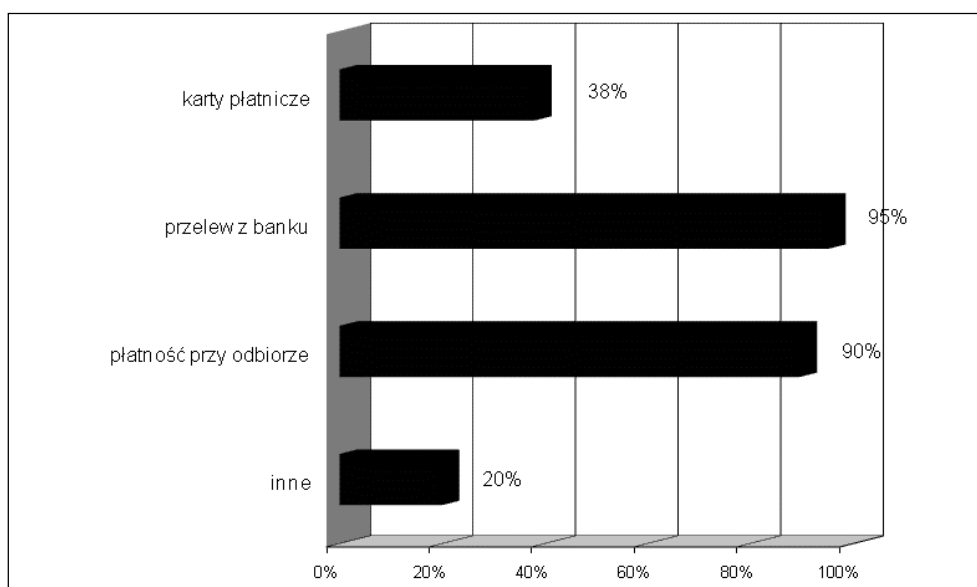
Wykres B2.2.2-17. Główne przyczyny zwrotów w 2009 roku (usługi)



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Analizując formy płatności dostępne w serwisach sklepów internetowych można stwierdzić, że prawie we wszystkich sklepach klienci mieli wybór pomiędzy tradycyjną i elektroniczną formą płatności. Aż 95% sklepów umożliwiało dokonanie płatności za pomocą przelewu z banku, 90% sklepów pozwalało na formę płatności przy odbiorze. W przypadku kart płatniczych w 38% sklepów klienci mogli płacić wykorzystując tę formę płatności (wykres B2.2.2-18).

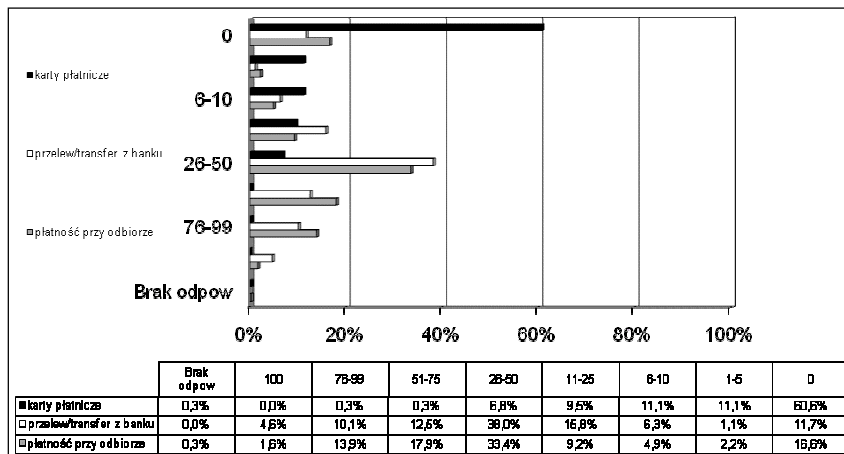
Wykres B2.2.2-18. Sposoby płatności za produkty obsługiwane w sklepie



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

W 61% sklepów internetowych w ogóle nie płacono kartą płatniczą, w 17% nigdy nie dokonywano zakupów płacąc za pobraniem, a w 12% płacąc za pomocą przelewu bankowego. Podobnie, w porównaniu z rokiem ubiegłym przedstawiają się statystyki odnośnie pełnego wykorzystania poszczególnych form płatności. Sklepów internetowych, w których klienci wybierali jako formę płatności tylko „płatność przy odbiorze” było jedynie 2%, natomiast tylko przelew bankowy w 5% sklepów. W żadnej z grup nie było natomiast sklepu internetowego, w którym 100% płatności dokonanych zostało kartami płatniczymi (wykres B2.2.2-19).

Wykres B2.2.2-19. Udział % wykorzystania poszczególnych form płatności

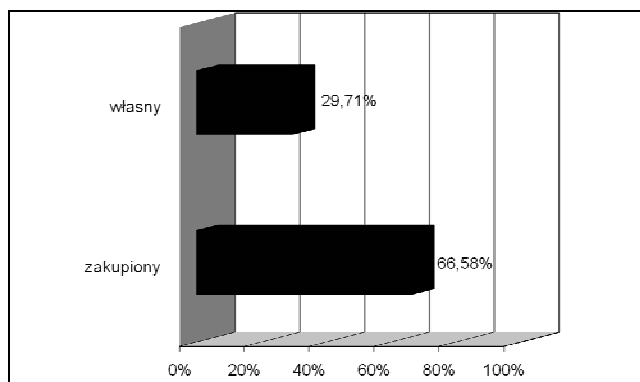


Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

### B2.2.3. Rodzaj oraz funkcjonalność stosowanego oprogramowania w polskich sklepach internetowych

Analizując oprogramowanie sklepów internetowych w Polsce wynika, że odwróciła się tendencja w porównaniu z latami ubiegłymi i większość sklepów (67%) zakupiła oprogramowanie od firmy zewnętrznej (wykres B2.2.3-1).

Wykres B2.2.3-1. Własność systemu klientowskiego (front-office) wykorzystywanego do sprzedaży online



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

Funkcjonalność stosowanych systemów wykorzystywanych do obsługi sklepu internetowego została opisana w tabeli B2.2.3-1.

Tabela B2.2.3-1. Funkcjonalność systemów do obsługi sklepu internetowego

Funkcja systemu	%
Generuje faktury na podstawie potwierdzonego zamówienia	24%
Drukuje etykiety adresowe	28%
Rezerwuje produkt w systemie	25%
Monitoruje liczbę produktów w magazynie	26%
Generuje zamówienia do dostawcy	26%
Automatycznie wysyła zamówienia do dostawcy	14%
Wybiera dostawcę według zdefiniowanych kryteriów i hierarchii	7%
Klasyfikuje przesyłki z uwagi na jej specyfikę (np. poczta, kurier, prezent)	8%
Zarządza statusami realizowanego zamówienia	31%
Generuje i wysyła informacje do klienta o potwierdzeniu złożenia zamówienia	45%
Generuje i wysyła automatycznie do klienta informacje opóźnieniu realizacji zamówienia	37%
Generuje i wysyła automatycznie do klienta informacje o wysłaniu przesyłki	40%
Monitoruje terminowość realizacji zamówienia	20%
Rozlicza płatności	19%
Aktualizuje bazę produktów dostępnych w sklepie na podstawie: importu danych z pliku	7%
Aktualizacji danych online (np. automatyczne ściągnięcie aktualnej wersji elektronicznego katalogu produktów dostarczonego przez producenta lub hurtownika ze strony www/ftp/e-mail/itp.	3%
Generuje listę kompletacyjną zamówienia dla magazyniera	5%
Generuje informacje o lokalizacji produktu w magazynie i optymalizującą czas kompletacji	5%
Wspiera obsługę posprzedażną (np. reklamacje)	4%

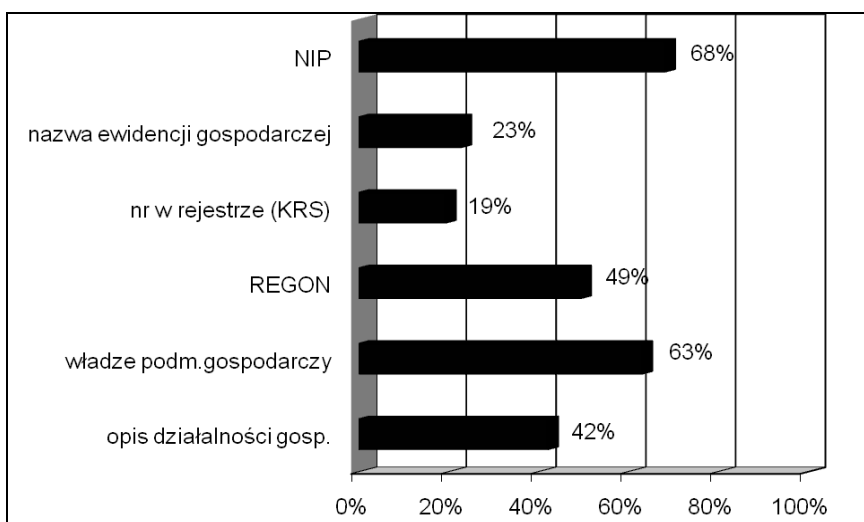
Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

#### **B2.2.4. Zakres informacyjny stron internetowych sklepów**

Coroczne badania sklepów internetowych obejmują także analizę przestrzegania przez sklepy przepisów odnoszących się do informowania konsumentów na stronach WWW sklepu o prawach, jakie posiadają konsumenci kupując drogą elektroniczną, jak i podawania podstawowych informacji o prowadzonej działalności. Wyniki badań z 2009 roku nadal pokazują bardzo negatywny obraz polskiego handlu elektronicznego, z dużą liczbą sklepów internetowych nieprzestrzegających nałożonego na nich prawa. Jednak coraz częściej Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroluje sklepy internetowe i nakłada kary za nieprzestrzeganie prawa związanego z informowaniem konsumentów o przysługujących im prawach.

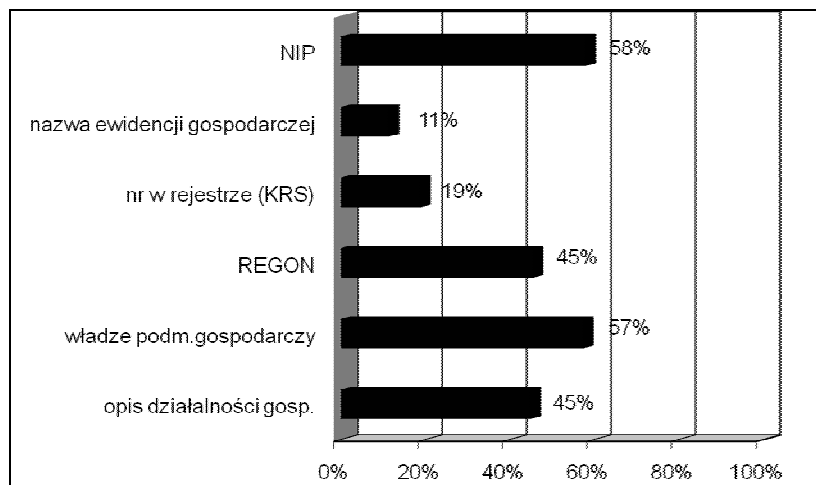
Do obowiązków nałożonych przez prawo na sklepy internetowe należy podawanie na stronie www nazwy oraz danych adresowych właściciela sklepu. W większości przypadków obowiązek ten był spełniony przez sklepy internetowe w Polsce. Gorzej sytuacja przedstawiała się w przypadku danych dodatkowych takich jak m.in. NIP, REGON, KRS, czy informacje o władzach i opisie działalności gospodarczej. Jednak porównując do 2008 roku można stwierdzić poprawę sytuacji i widoczne są starania UOKiK i innych instytucji w egzekwowaniu prawa (wykres B2.2.4-1).

Wykres B2.2.4-1. Informacje dotyczące sklepu internetowego dostępne na stronie www



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

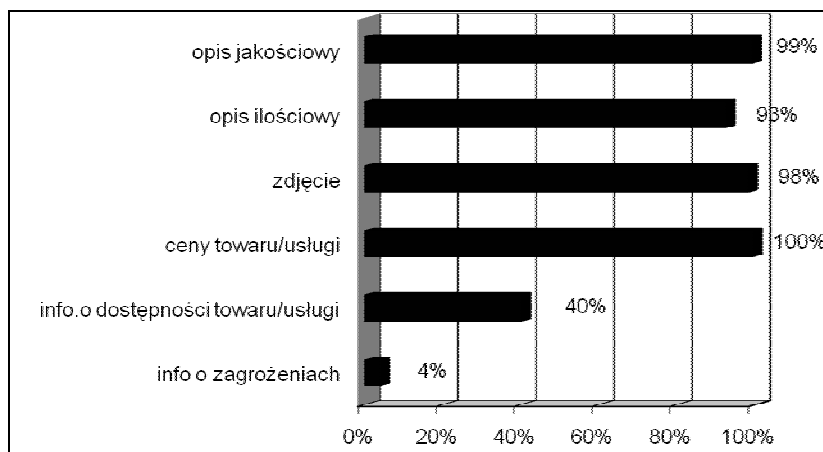
Wykres B2.2.4-2. Informacje dotyczące sklepu internetowego dostępne na stronie www (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Konsumenci w większości przypadków mogli na stronie internetowej sklepu znaleźć zdjęcie, cenę i opisy sprzedawanych produktów lub świadczonych usług (wykres B2.2.4-3). W tym zakresie można także zauważyć wyższe wartości wskaźników niż w roku 2008.

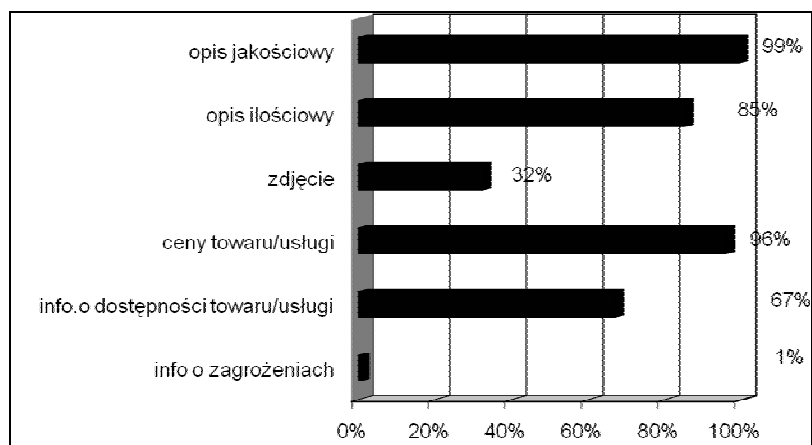
Wykres B2.2.4-3. Zawartość informacyjna stron www dotycząca produktów



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.



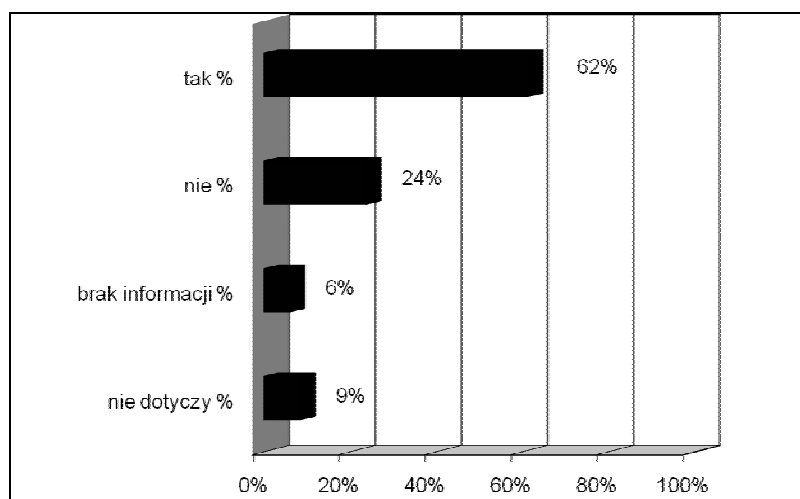
Wykres B2.2.4-4. Zawartość informacyjna stron www dotycząca produktów (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

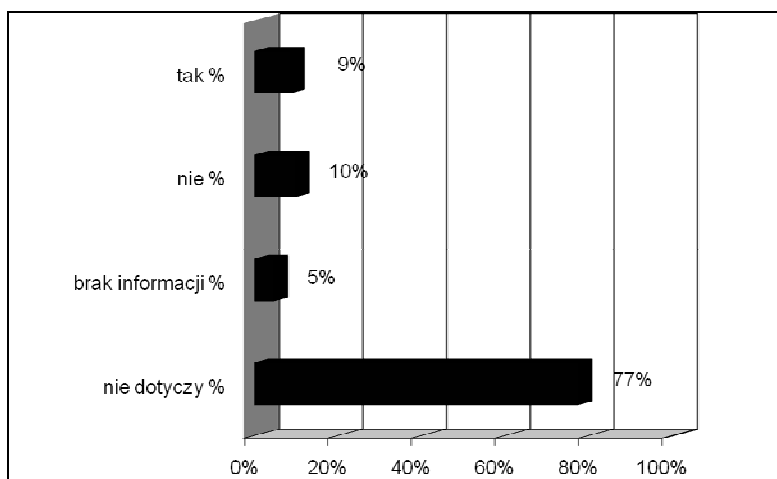
*Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* nakłada na sprzedawców obowiązek informowania konsumentów o kosztach wysyłki. Badania pokazują jednak, że jedynie 62% sklepów wypełniało ten obowiązek w pełnym zakresie i poziom ten był o 3 pkt % niższy niż w 2008 roku (wykres B2.2.4-5).

Wykres B2.2.4-5. Informacje o kosztach wysyłki



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

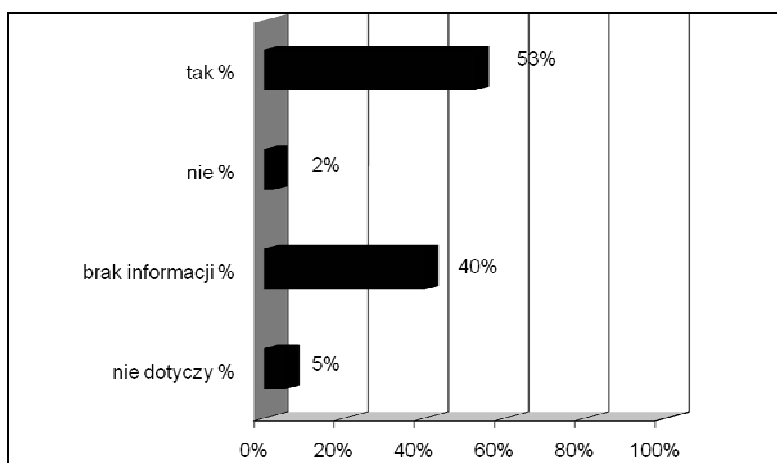
Wykres B2.2.4-6. Informacje o kosztach wysyłki (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

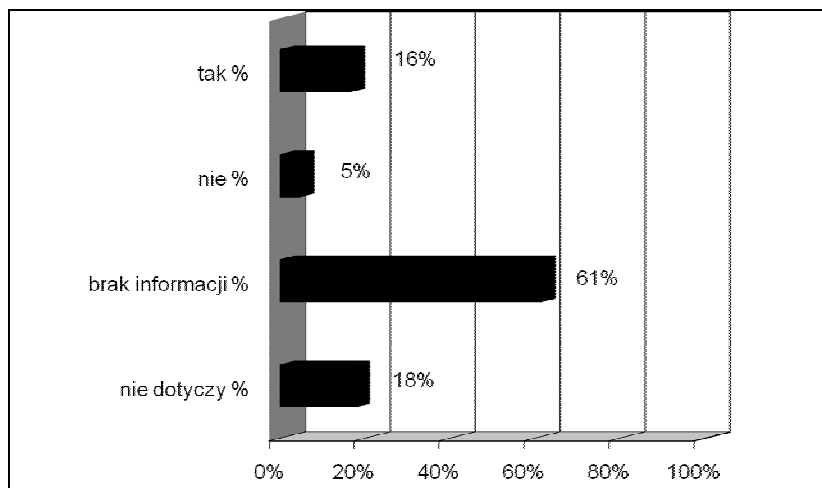
W ramach tej samej ustawy uregulowana została kwestia podawania informacji o prawie do odstąpienia od umowy. W 2009 roku na 53% witryn sklepów znaleziono taką informację. Stan ten nie zmienił się w porównaniu z rokiem 2008. To niepokojące zjawisko, gdyż jest to jedno z podstawowych praw internauty kupującego w sieci (wykres B2.2.4-7).

Wykres B2.2.4-7. Informacje o możliwości odstąpienia od umowy



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

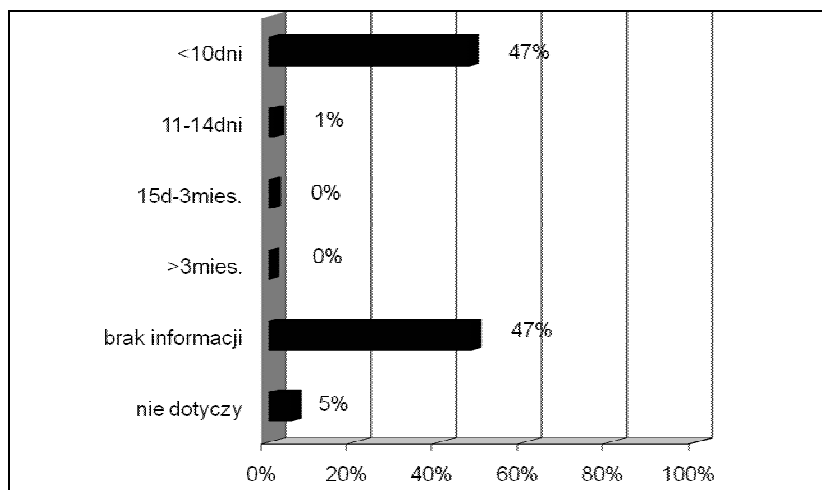
Wykres B2.2.4-8. Informacje o możliwości odstąpienia od umowy (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

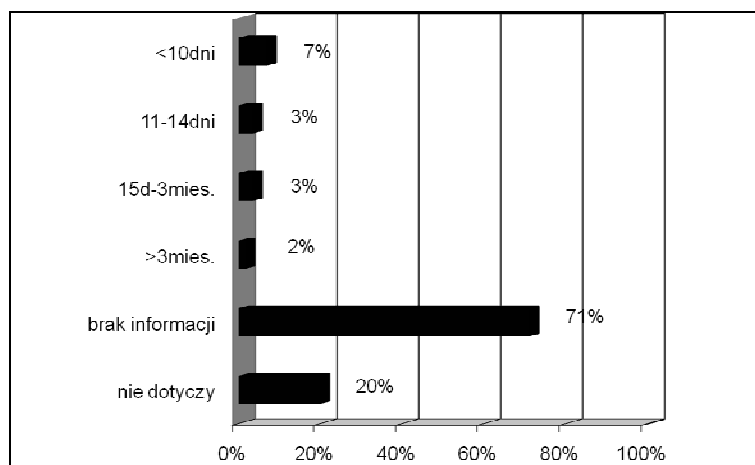
Poprawę widać natomiast w precyzyjności podawania terminu w jakim konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyn. 47% sklepów, czyli o 7 pkt % więcej niż w 2008 r., podawało precyzyjnie ten okres, w przypadku 47% nie było żadnej informacji na ten temat (wykres B2.2.4-9).

Wykres B2.2.4-9. Okres, w trakcie którego jest możliwość odstąpienia od umowy



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

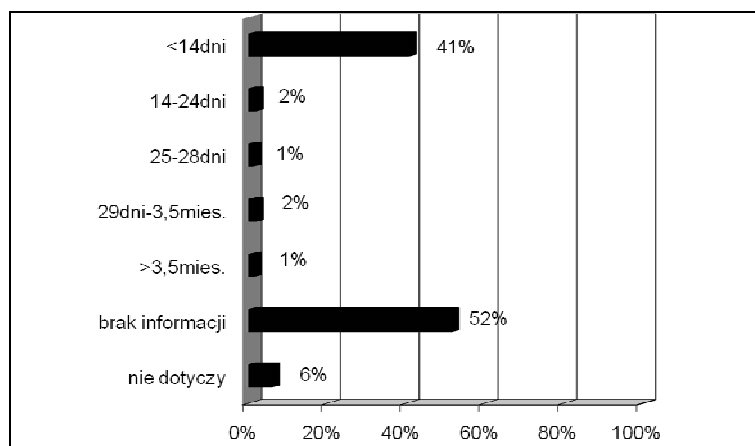
Wykres B2.2.4-10. Okres, w trakcie którego jest możliwość odstąpienia od umowy (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

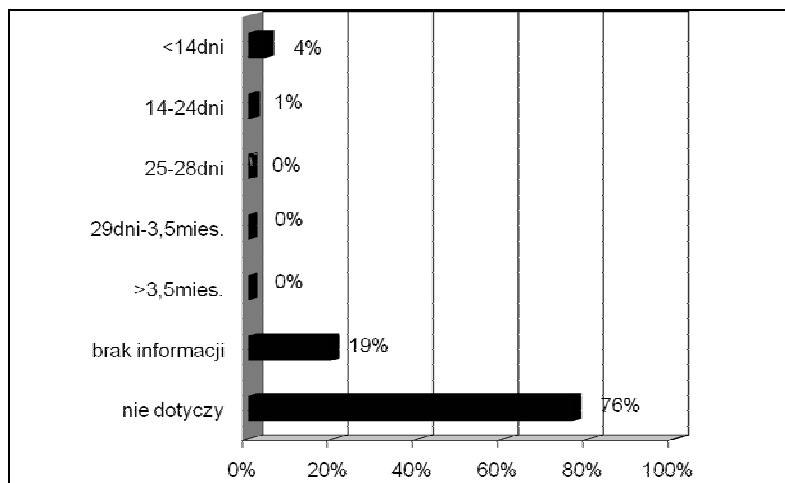
Wspomniana ustawa reguluje także kwestie czasu zwrotu towaru przez nabywcę, w przypadku gdy odstąpi on od umowy bez podania przyczyny. Dopuszcza się termin do 14 dni, liczony od daty odstąpienia umowy. W przypadku 41% sklepów taką informację można było znaleźć na stronie www i termin podawany przez te sklepy był zgodny z zapisem ustawy (wykres B2.2.4-11).

Wykres B2.2.4-11. Czas zwrotu towaru przez nabywcę bez podania przyczyny akceptowany przez sprzedawcę (odstąpienie od umowy – nie reklamacja)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

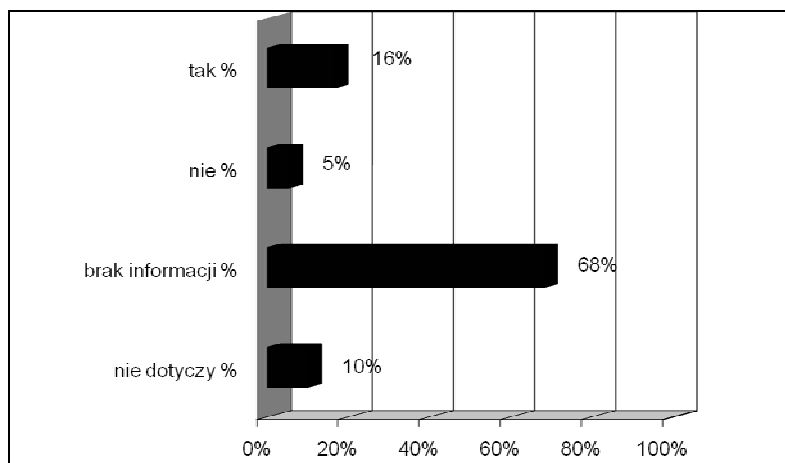
Wykres B2.2.4-12. Czas zwrotu towaru przez nabywcę bez podania przyczyny akceptowany przez sprzedawcę (odstąpienie od umowy – nie reklamacja) (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

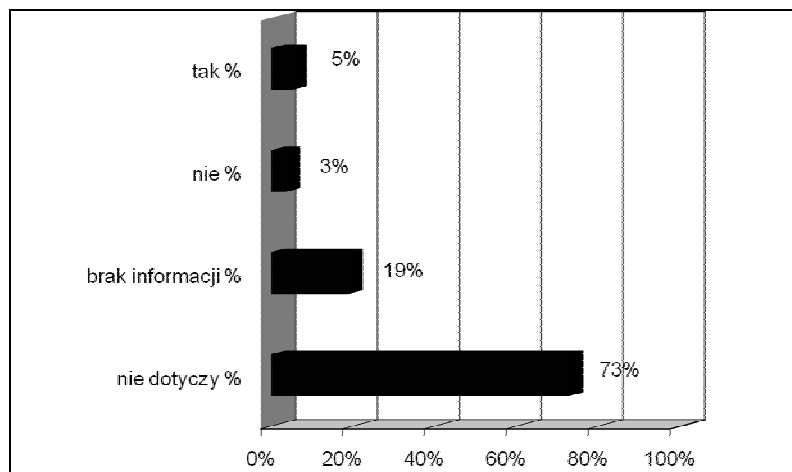
Jedynie 16% sklepów podawało na własnej stronie internetowej informacje o możliwości zamiany towaru na inny, w przypadku gdy konsument odstąpi od umowy (wykres B2.2.4-13).

Wykres B2.2.4-13. Możliwość zamiany towaru na inny przy odstąpieniu od umowy – nie reklamacji



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

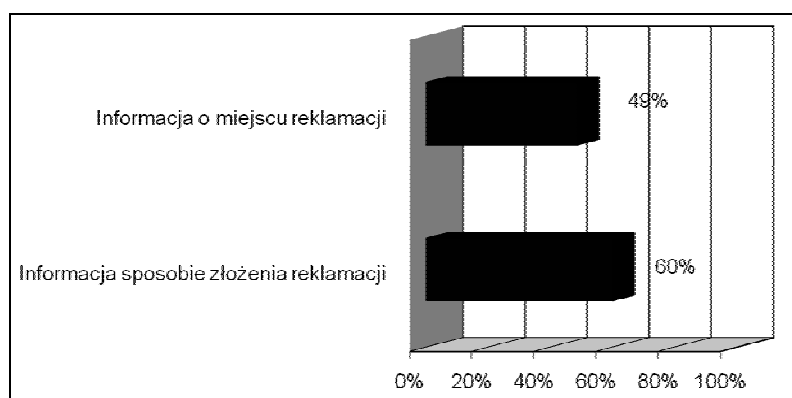
Wykres B2.2.4-14. Możliwość zamiany towaru na inny przy odstąpieniu od umowy – nie reklamacji (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

W porównaniu z rokiem 2008 nieznacznej poprawie uległo wypełnienie kolejnego wymogu ustawy, jakim jest podawanie informacji o miejscu i sposobie składania reklamacji, choć nadal poziom nie jest satysfakcjonujący. 60% sklepów internetowych (o 10 pkt % więcej niż w 2008 r.) podawało na własnych stronach www wymagane informacje o sposobie składania reklamacji, a 49% o miejscu składania reklamacji (wykres B2.2.4-15).

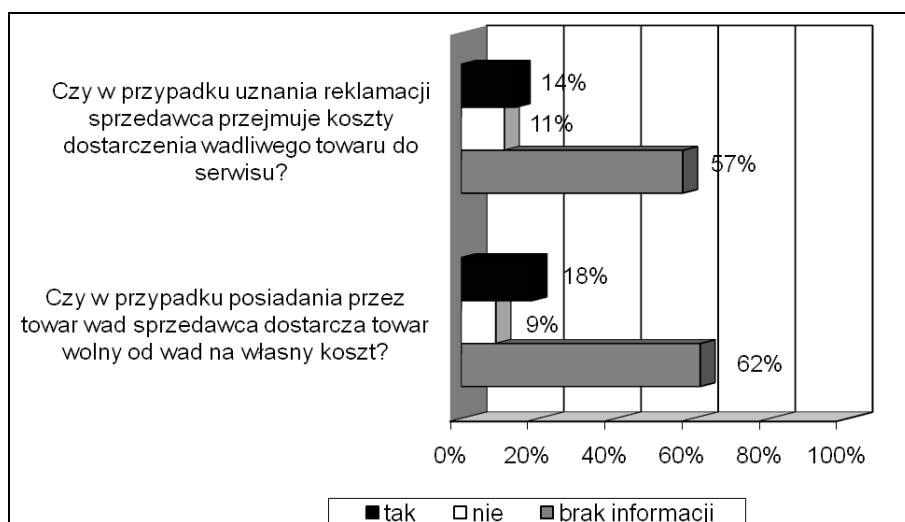
Wykres B2.2.4-15. Informacje dotyczące reklamacji



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Sporadycznie sklepy internetowe informowały na własnej stronie internetowej o kosztach dostarczenia towaru wolnego od wad, czy kosztach dostarczenia wadliwego towaru do serwisu (wykres B2.2.4-16).

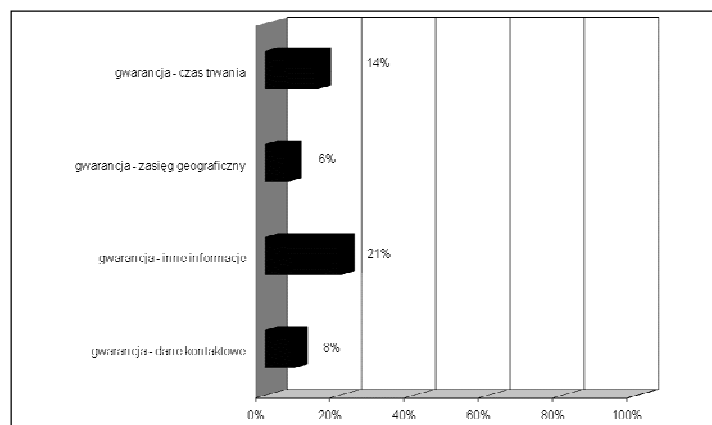
Wykres B2.2.4-16. Informacje dotyczące kosztów przy obsłudze reklamacji



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Na stronach www brakowało także informacji dotyczących gwarancji. W niewielkim procencie sklepów internetowych można było znaleźć informacje o czasie trwania gwarancji, zasięgu geograficznym, czy danych kontaktowych w sprawie gwarancji (wykres B2.2.4-17). Powszechność tych informacji była niższa niż w 2008 roku.

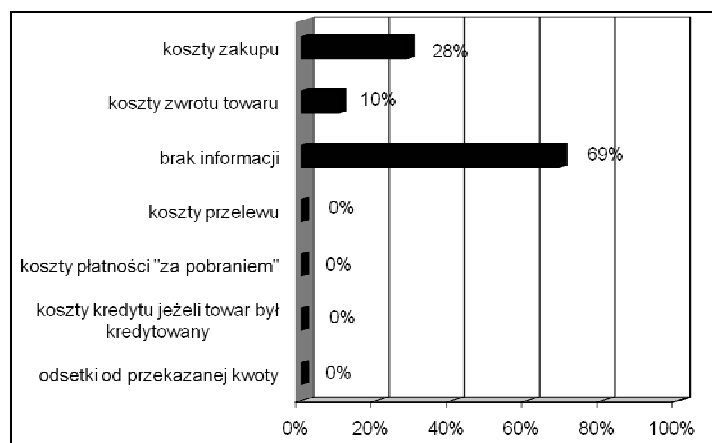
Wykres B2.2.4-17. Informacje dotyczące gwarancji



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Bardzo rzadko właściciele sklepów internetowych informowali konsumenta jakie elementy podlegają zwrotowi w przypadku, gdy po złożonej reklamacji przez klienta nie ma możliwości dostarczenia towaru wolnego od wad (wykres B2.2.4-18). Ponadto prawie żaden sklep nie podawał czasu, w jakim konsument otrzyma zwrot dokonanych płatności, w przypadku gdy sprzedawca nie zrealizuje złożonego zamówienia w zadeklarowanym czasie (wykres B2.2.4-19).

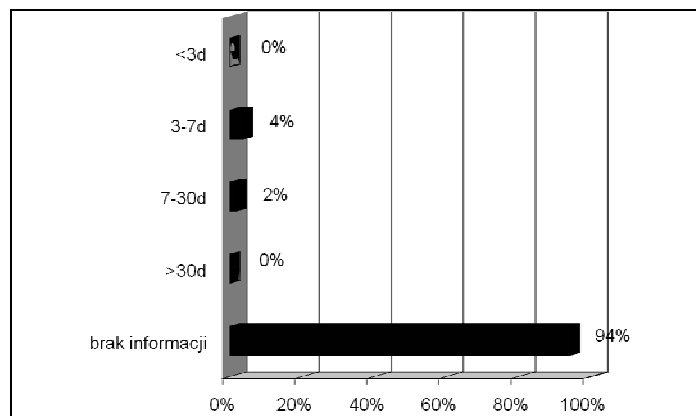
Wykres B2.2.4-18. Elementy zwracane przez sprzedawcę klientowi w przypadku braku możliwości dostarczenia towaru wolnego od wad



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.



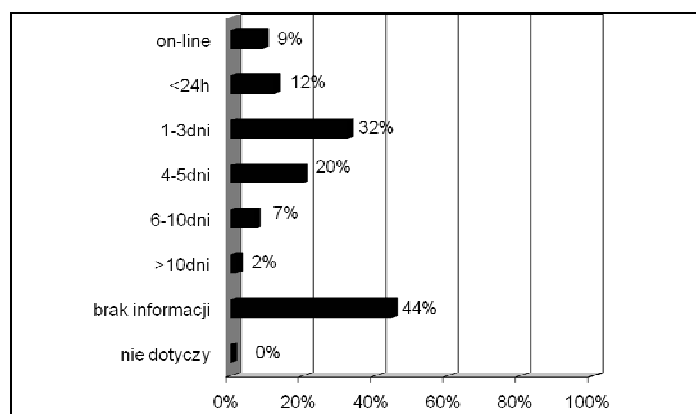
Wykres B2.2.4-19. Czas zwrotu płatności przez sprzedawcę w przypadku przekroczenia z winy sprzedawcy wymaganego czasu umowy



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

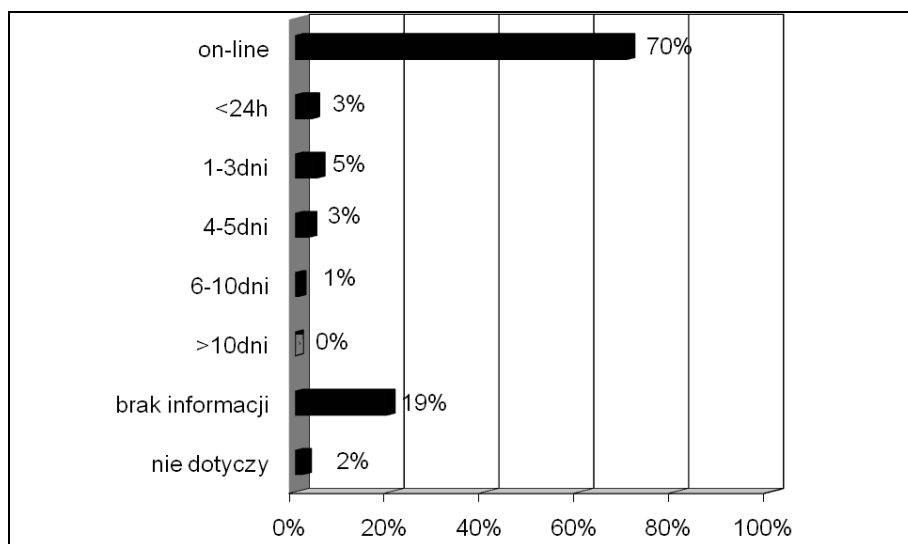
W trakcie badań poddano także sprawdzeniu informacje na temat czasu dostawy i czasu realizacji zamówienia. Czas realizacji zamówienia definiowany jest jako składowa czasu niezbędnego na przygotowanie towaru przez sprzedawcę oraz czasu dostawy. W przypadku czasu dostawy 44% sklepów nie podawało tej informacji na własnych stronach www (wykres B2.2.4-20), a 37% sklepów nie informowało o czasie realizacji zamówienia (wykres B2.2.4-22). Był to również niski poziom, jak w porównywalnym 2008 roku.

Wykres B2.2.4-20. Czas dostawy



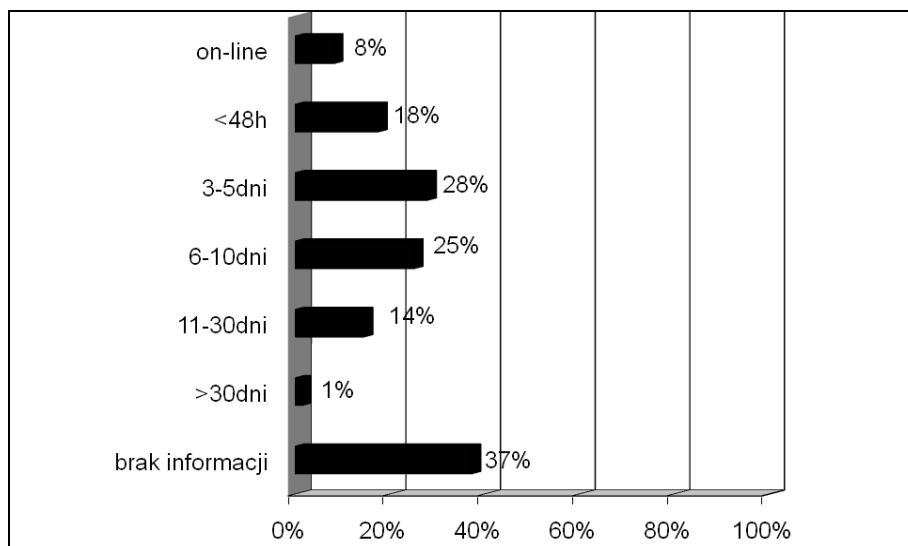
Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.4-21. Czas dostawy (usługi)



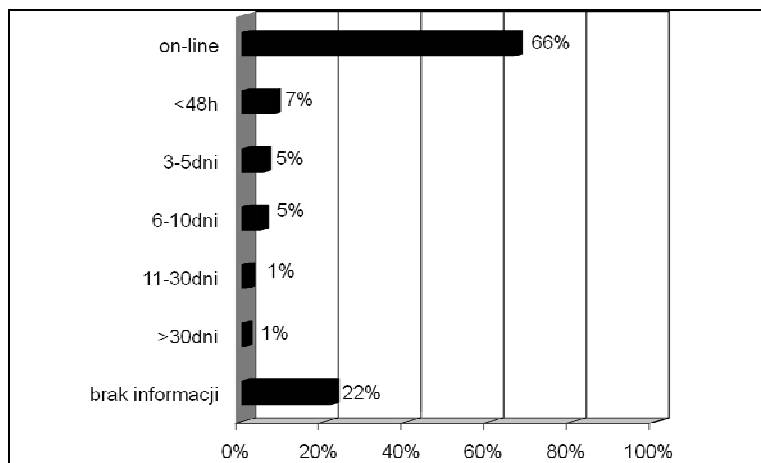
Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

Wykres B2.2.4-22. Czas realizacji zamówienia



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C, ILiM 2009.*

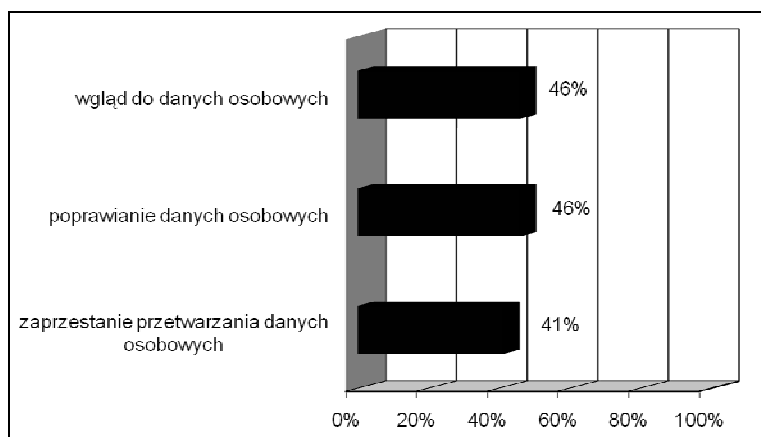
Wykres B2.2.4-23. Czas realizacji zamówienia (usługi)



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

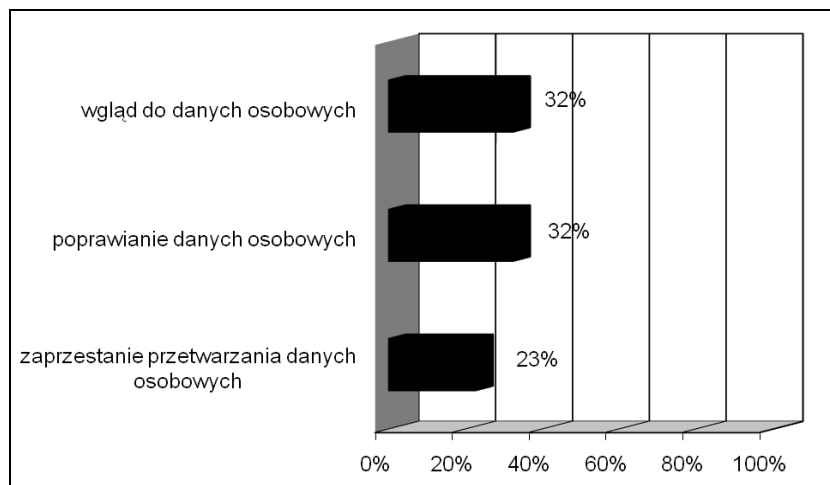
Niepełna połowa sklepów internetowych podawała informacje o prawach konsumenta odnośnie możliwości zarządzania informacjami na ich temat w bazie danych sklepu internetowego. Ponadto duża grupa sklepów nie informowała o wszystkich prawach jakie posiadają konsumenci w związku z przetwarzaniem danych osobowych (wykres B2.2.4-24).

Wykres B2.2.4-24. Informacje o możliwości zarządzania danymi osobowymi przez klientów w ramach serwisów internetowych



Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

Wykres B2.2.4-25. Informacje o możliwości zarządzania danymi osobowymi przez klientów w ramach serwisów internetowych (usługi)

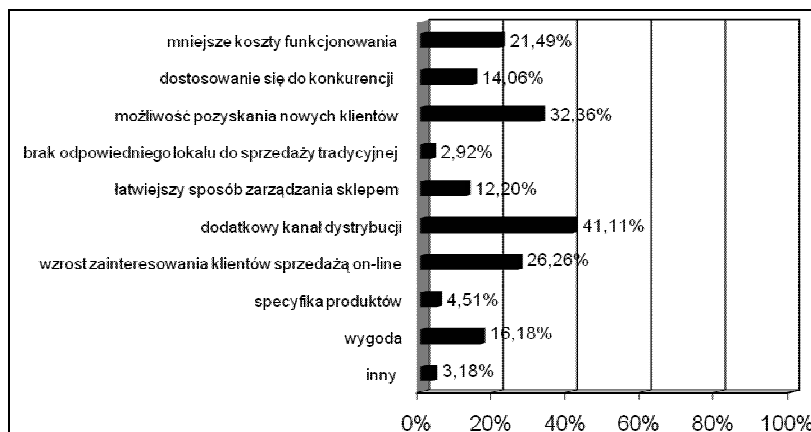


Źródło: badania własne *Badanie zawartości i dostępu do informacji stron internetowych firm B2C*, ILiM 2009.

### **B2.2.5. Podsumowanie – motywy rozpoczęcia działalności i problemy przy prowadzeniu sprzedaży online wśród sklepów internetowych w Polsce**

Analizując przyczyny rozpoczynania działalności sprzedaży internetowej, nadal właściciele sklepów internetowych podejmowali decyzję o rozpoczęciu sprzedaży online głównie z uwagi na możliwości uruchomienia dodatkowego kanału dystrybucji (42%), pozyskania nowych klientów (32%) oraz z uwagi na wzrost zainteresowania klientów sprzedażą online (26%). W porównaniu z 2008 rokiem właściciele sklepów częściej wskazywali także cechę „wygoda”, był to czwarty w kolejności najpopularniejszy powód rozpoczęcia sprzedaży online (wykres B2.2.5-1).

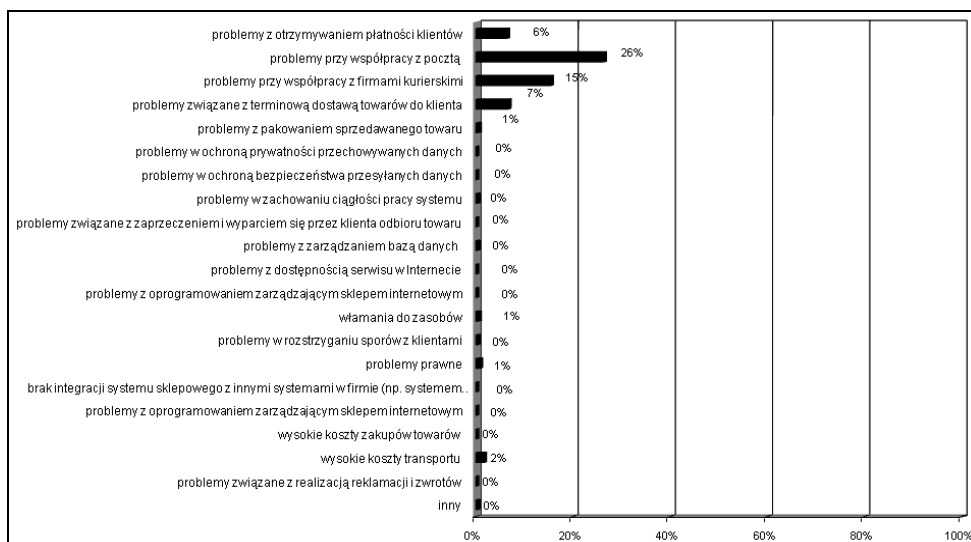
Wykres B2.2.5-1. Przyczyny rozpoczęcia sprzedaży online



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

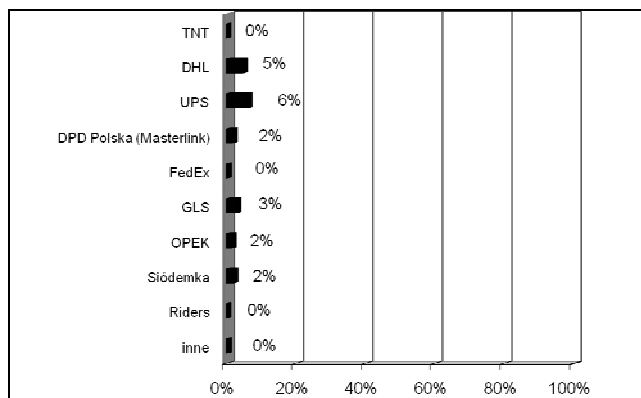
64% sklepów nie odnotowało żadnych problemów w trakcie działalności w 2008 roku. Niezmiennie w porównaniu z rokiem ubiegłym, sklepy internetowe wskazywały na problemy związane ze współpracą z pocztą (48%) i firmami kurierskimi (23%) oraz z terminową dostawą do klienta (10%) (wykres B2.2.5-2).

Wykres B2.2.5-2. Problemy pojawiające się przy prowadzeniu sprzedaży online w 2009 r.



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

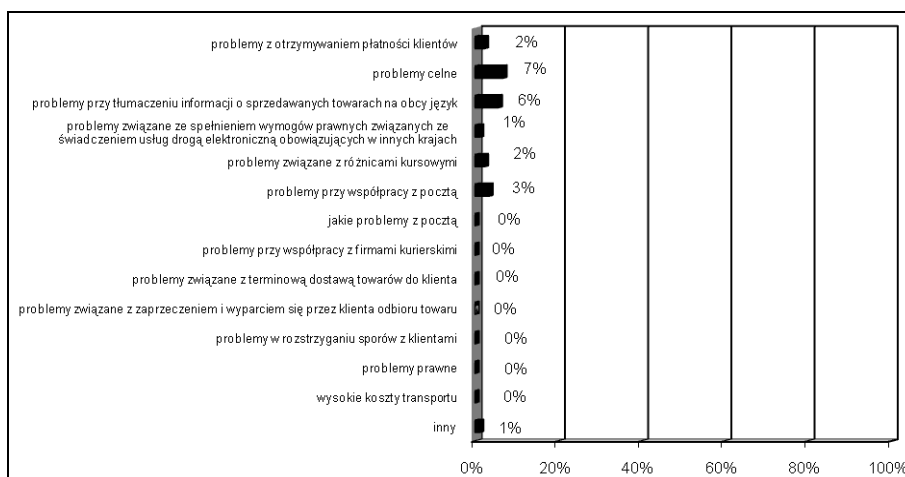
Wykres B2.2.5-3. Firmy kurierskie, z którymi sklepy internetowe odnotowały problemy przy prowadzeniu sprzedaży online w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

W 2009 analizie poddano także problemy firm w sprzedaży poza granicą kraju. Wśród sklepów internetowych sprzedających poza granicą Polski najczęstszymi problemami były problemy celne oraz problemy przy tłumaczeniu informacji o sprzedawanych towarach na obcy język (wykres B2.2.5-4). Na plan dalszy spadł problem współpracy z pocztą w porównaniu z poprzednim rokiem.

Wykres B2.2.5-4. Problemy pojawiające się przy prowadzeniu sprzedaży online poza granice Polski w 2009 roku



Źródło: badania własne *Wykorzystanie narzędzi elektronicznej gospodarki w firmach B2C*, ILiM 2009.

### **B2.3. Rynek C2C**

Relacje biznesowe pomiędzy konsumentami<sup>1</sup> (C2C) obejmują różnego rodzaju transakcje pomiędzy osobami fizycznymi, które są często obsługiwane przez zewnętrzne podmioty tworzące portale internetowe dedykowane dla takich działań. Często spotykanym poglądem jest stwierdzenie, że to aukcje internetowe tworzą całą kategorię C2C, jednak obejmuje ona znacznie szerszą listę sposobów interakcji. Do C2C zaliczymy również ogłoszenia internetowe umieszczane przez osoby w przeznaczonych do tego portalach, czy społeczności internetowe, które niosą za sobą różnego rodzaju narzędzia, jak np. fora internetowe. W tej kategorii mieszczą się również portale pożyczek społecznościowych.

Ze względu na liczbę możliwych interakcji C2C nie ma praktycznej możliwości monitorowania wszystkich aktywności z obszaru C2C powiązanych z handlem elektronicznym, gdyż monitoringiem należałoby objąć wszelkie narzędzia społeczności internetowych z wykorzystaniem inteligentnych programów analizujących treści. Z tych powodów badanie dotyczące obszaru C2C skupia się na obszarze bezpośrednio powiązanym z handlem – na aukcjach elektronicznych. Ponadto to aukcje elektroniczne zdobywają w Polsce coraz większą popularność. Portale aukcyjne starają się przyciągnąć nowych klientów poprzez oferowanie coraz to nowszych i bardziej rozbudowanych usług.

Instytut Logistyki i Magazynowania w 2009 roku przeprowadził badanie pt. *Badanie systemów aukcyjnych C2C*. Przedmiotem badania były krajowe systemy aukcyjne C2C, a celem ocena stanu faktycznego co do zawartości i dostępu do informacji na stronach internetowych systemów aukcyjnych. Analiza dotyczyła informacji zawartych na stronach internetowych odnośnie rodzaju aukcji, dostępnej funkcjonalności oraz wersji językowej. Badanie przeprowadzone zostało przez pracowników ILiM w drodze bezpośredniego sprawdzenia stron internetowych na próbie 29 systemów aukcyjnych.

#### **B2.3.1. Globalne statystyki portali aukcyjnych**

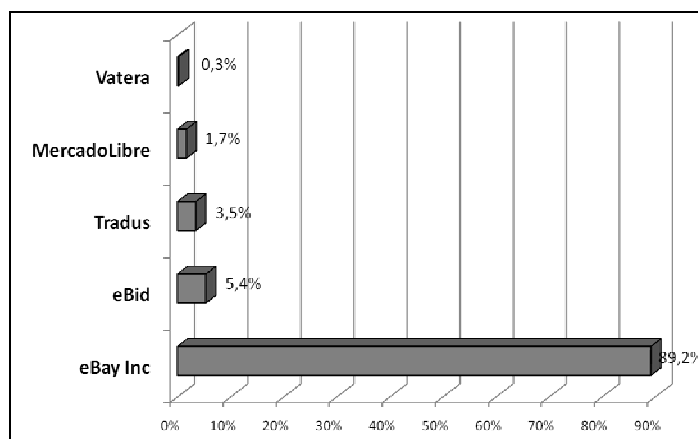
Portal [www.aukcjostat.pl](http://www.aukcjostat.pl) prowadzi monitoring portali aukcyjnych z wykorzystaniem automatycznych programów analizujących liczbę aukcji. Wyniki badań aktualizowane są każdego dnia. Wykres B2.3-1 przedstawia globalne statystyki dla grup aukcyjnych i pokazuje strukturę rynku aukcji na świecie. Prawie 90% rynku

---

<sup>1</sup> Konsument-do-Konsumenta (*Consumer2Consumer*, w skrócie C2C).

aukcji jest w posiadaniu firmy eBay, a pozostałe podmioty mają marginalne udziały w tej aktywności C2C.

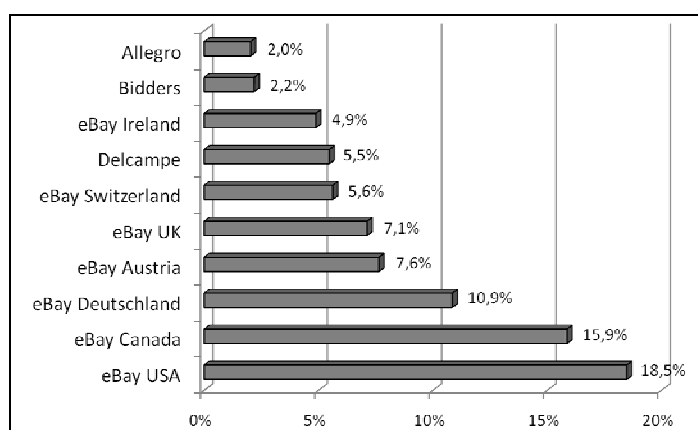
Wykres B2.3-1. Statystyki grup aukcyjnych (2009)



Źródło: aukcjostat.pl, [w:] www.aukcjostat.pl, 10.05.2010.

Portal [www.aukcjostat.pl](http://www.aukcjostat.pl) podaje również statystyki polskich portali aukcyjnych. Analizując i porównując statystyki zagranicznych serwisów aukcyjnych można zauważyć, że polski rynek aukcji reprezentowany przez Allegro znajduje się na 10 miejscu największych portali z 2% udziałem w rynku. Liderem jest serwis eBay USA posiadający prawie 19% rynku światowego, po którym eBay Canada ma prawie 16%, a eBay Deutschland prawie 11%.

Wykres B2.3-2. Globalne statystyki zagranicznych serwisów aukcyjnych (2009)



Źródło: aukcjostat.pl, [w:] www.aukcjostat.pl, 10.05.2010.



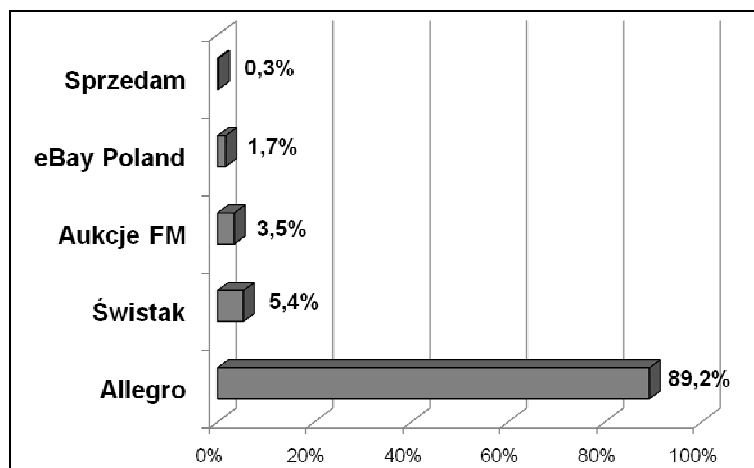
Biorąc pod uwagę liczbę ludności krajów w tym zestawieniu można stwierdzić, że udział polskiego portalu na 10 miejscu świadczy o znacznym zainteresowaniu aukcjami C2C w Polsce.

### **B2.3.2. Charakterystyka aukcji elektronicznych w Polsce**

Liczba usługodawców portali aukcyjnych w 2009 roku sięgnęła 29 podmiotów. Utrzymany został trend w którym główne portale informacyjne w Polsce (Onet.pl, Wp.pl, Interia.pl) używały mechanizmów aukcyjnych rozwijanych w partnerstwie z Allegro.pl.

Popyt na rynku polskim był również duży - można było zaobserwować rosnące zainteresowanie użytkowników indywidualnych oraz firm, które w tym kanale sprzedaży odnalazły źródło nowych klientów. Według portalu [www.aukcjostat.pl](http://www.aukcjostat.pl), który zajmuje się badaniem liczby aukcji zarówno w Polsce, jak i w innych krajach, liczba aukcji w dniu 10 maja 2010 na naszym rynku zwiększyła się o ponad 6 milionów w stosunku do 2008 roku i wynosiła ponad 13,5 miliona (7,7 mln w 2008 roku). Prawie 90% liczby aukcji elektronicznych znajdowało się w portalu Allegro.pl (wykres B2.3-3).

Wykres B2.3-3. Liczba aukcji elektronicznych w Polsce – udział poszczególnych systemów aukcyjnych (2009)

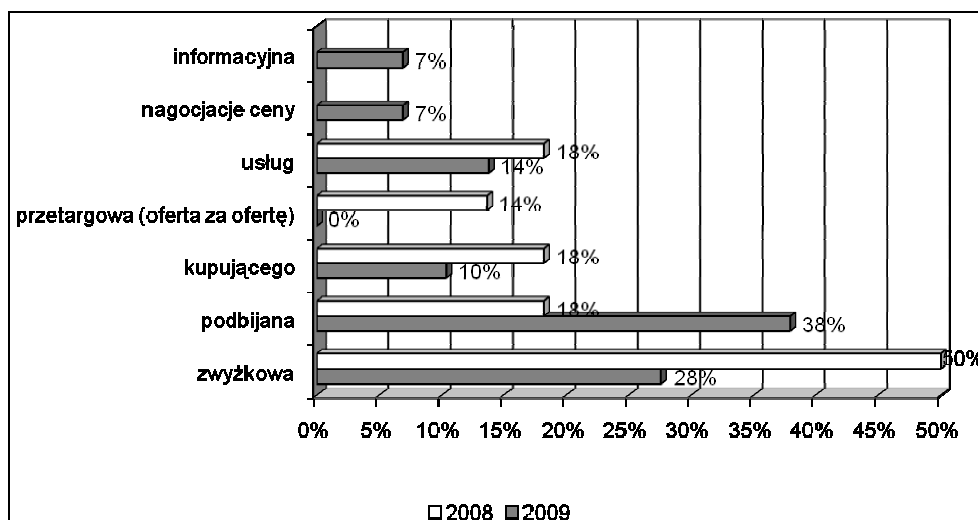


Źródło: [aukcjostat.pl](http://aukcjostat.pl), [w:] [www.aukcjostat.pl](http://www.aukcjostat.pl), 10.05.2010.

Wzrost popularności aukcji pokazał, że na rynku tym istnieje jeszcze miejsce do dalszego rozwoju. Rozwój rynku aukcji przesunął się w kierunku portali

organizujących aukcje podbijane, które przypominają grę hazardową. Większość portali badanych w 2009 roku świadczyło usługi aukcji właśnie typu podbijanego (38%) (wykres B2.3-4) W 2009 roku spadł udział portali oferujących usługi aukcji tradycyjnych (zwyzkowych) w Polsce z 50% do 28%. Spadł również udział portali oferujących aukcje rozpoczynane przez kupującego (8 p.p.) oraz całkowicie zniknęły portale oferujące aukcje przetargowe. Aukcje usług zanotowały spadek o 4 punkty procentowe. Pojawiły się natomiast nowe kategorie wśród portali aukcyjnych – pozwalające na negocjacje ceny i przeprowadzenie aukcji informacyjnej (opisowej).

Wykres B2.3-4. Struktura rynku aukcji elektronicznych w Polsce według rodzajów aukcji rozpoznanych w systemach aukcyjnych



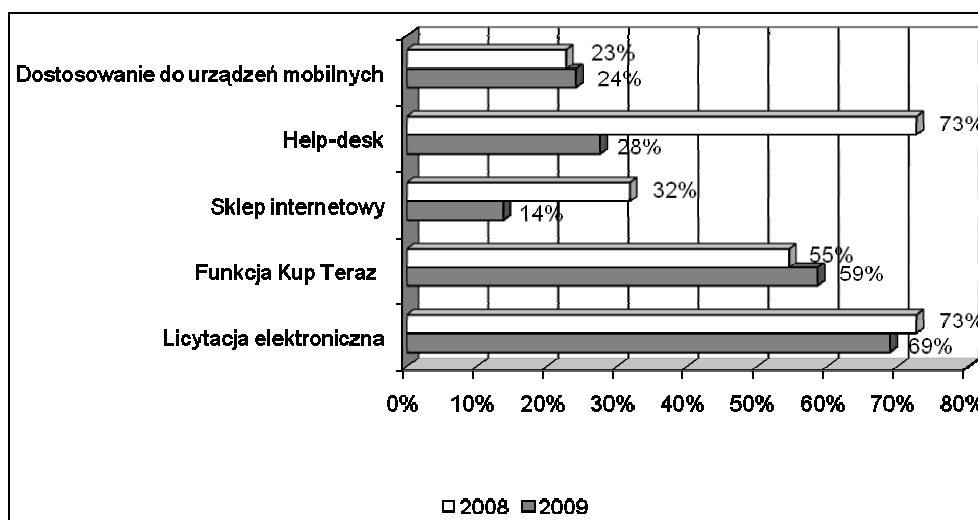
Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych systemów aukcyjnych w Polsce, ILiM 2009.

### B2.3.3. Funkcjonalność portali aukcyjnych w Polsce

Większość spośród przebadanych systemów aukcyjnych w 2009 roku pozwalała na przeprowadzenie *licytacji elektronicznych* (69%) (wykres B2.3-5) jednak w kategorii tej zanotowany został nieznaczny spadek o 4 p.p. Znaczący spadek zanotowano w kategorii *help-desk* o 45 p.p. Funkcja „Kup Teraz”, pozwalająca na natychmiastowy zakup i zakończenie aukcji, obecna była w ponad połowie przebadanych portali aukcyjnych i charakteryzowała się wzrostem o 4 p.p.

w 2009 roku. Zanotowano wzrost w kategorii *dostosowania do urządzeń mobilnych* o 1 p.p. a funkcja *sklepu internetowego* zanotowała spadek ponad 50% – z 32% w 2008 roku na 14% w roku 2009.

Wykres B2.3-5. Funkcjonalności portali aukcyjnych (1/3)

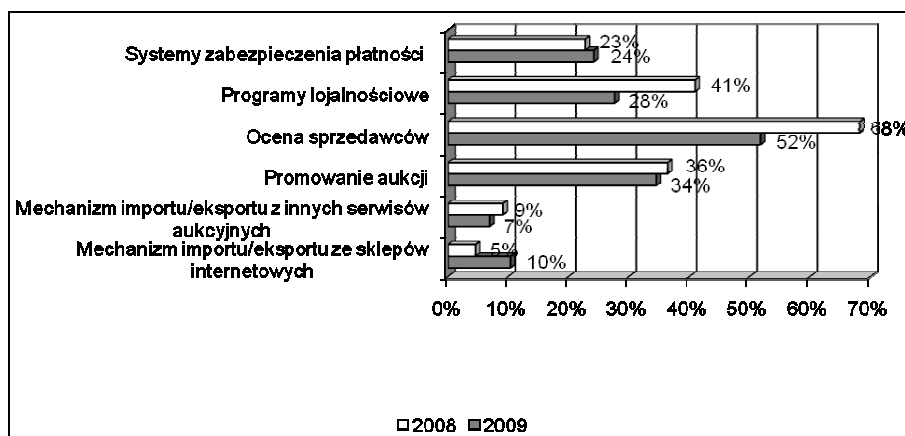


Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych systemów aukcyjnych w Polsce, ILiM 2009.

W drugim zestawie funkcji oferowanych przez portale aukcyjne (wykres B2.3-6) tylko dwie kategorie zanotowały wzrost – *systemy zabezpieczenia płatności* o 1 p.p. oraz *mechanizm importu/eksportu ze sklepów internetowych* o 5 p.p. Pozostałe kategorie charakteryzowały się spadkami w roku 2009, a należały do nich: *programy lojalnościowe*, *ocena sprzedawców*, *promowanie aukcji* i *mechanizm importu/eksportu z innych serwisów aukcyjnych*. Tendencja spadkowa w tak wielu kategoriach związana była ze zmianą struktury rynku i większym udziałem serwisów aukcyjnych oferujących aukcje podbijane – np. serwisy takie nie udostępniają funkcji oceny sprzedających, gdyż występuje tam tylko jeden podmiot sprzedający – serwis.

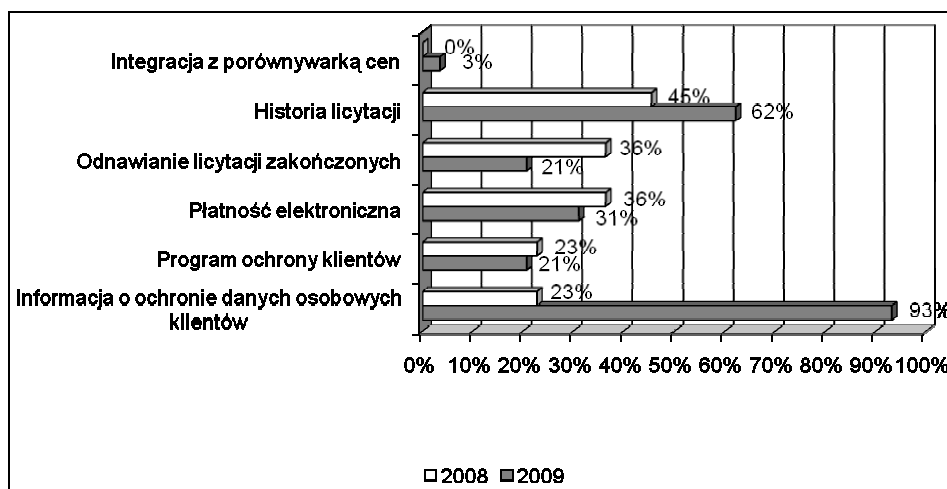
Portale aukcyjne w 2009 roku znacznie poprawiły dostępność informacji o ochronie danych osobowych klientów (wzrost o 70 p.p. – wykres B2.3-7). W 3% przypadków możliwe było *zintegrowanie serwisu z porównywarką cen*. *Historia licytacji* zanotowała wzrost o 17 p.p. i już w 62% portali można odnaleźć tę funkcję. Spadki zanotowały kategorie: *odnawianie licytacji zakończonych* (15 p.p.), *płatność elektroniczna* (5 p.p.) oraz *program ochrony klientów* (2 p.p.).

Wykres B2.3-6. Funkcjonalności portali aukcyjnych (2/3)



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych systemów aukcyjnych w Polsce, ILiM 2009.

Wykres B2.3-7. Funkcjonalności portali aukcyjnych (3/3)



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych systemów aukcyjnych w Polsce, ILiM 2009.

Polski rynek aukcji elektronicznych stanowiący 2% rynku światowego w 2009 roku przeżył znaczącą zmianę. Portale oferujące bardziej grę, niż aukcję (aukcje podbijane) znacznie się rozwinęły pod względem ilości. Pozostaje mieć nadzieję, że rynek C2C nie zostanie zdominowany przez usługi takiego typu i tradycyjne aukcje elektroniczne również będą rozwijane.

## **B2.4. Rynek finansowy**

### **B2.4.1. E-bankowość**

Instytut Logistyki i Magazynowania po raz kolejny przeprowadził analizę rozwoju usług elektronicznej bankowości wśród banków w Polsce. Niniejszy rozdział ma na celu przedstawienie wyników badań w tym obszarze, charakteryzując infrastrukturę informatyczną, stosowane przez banki oprogramowanie, cel korzystania z Internetu, jak i zakres informacyjny stron www oraz opis usług elektronicznych świadczonych przez banki w Polsce.

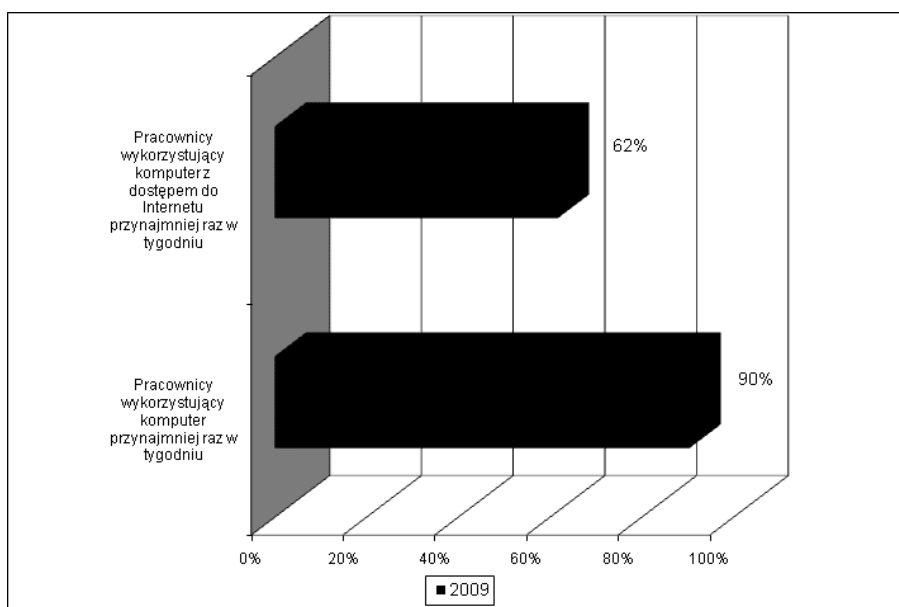
Niniejszy rozdział został opracowany na podstawie danych z dwóch badań przeprowadzonych w 2009 roku. Pierwszym źródłem danych były wyniki badań przeprowadzonych przez Główny Urząd Statystyczny w kwietniu 2009 r. *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*. Celem badania była identyfikacja zakresu i sposobów wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego. Badaniem GUS objętych zostało 736 przedsiębiorstw sektora finansowego, sklasyfikowanych według klas PKD 64.19 i 64.92. Prezentowane wyniki badań dotyczą roku 2008 lub stanu na dzień 31 stycznia 2009 r.

Drugim źródłem informacji pierwotnych były wyniki dwóch badań przeprowadzonych przez Instytut Logistyki i Magazynowania (ILiM) w okresie 1 listopada do 15 grudnia 2009 roku. Przedmiotem badania były 72 banki komercyjne prowadzące działalność na terenie Polski. Celem pierwszego badania ILiM *Zakres informacyjny stron internetowych banków komercyjnych w Polsce* była ocena stanu faktycznego co do zawartości, dostępu do niezbędnych informacji na stronach internetowych banków komercyjnych w 2009 r. Badanie przeprowadzone zostało przez pracowników ILiM w drodze bezpośredniego sprawdzenia stron internetowych grupy 65 banków komercyjnych. Drugie badanie *Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce* przeprowadzono na tej samej próbie banków komercyjnych i dotyczyło analizy usług świadczonych drogą elektroniczną, rodzaju kanałów dostępu do usług elektronicznej bankowości oraz adresatów tych usług. Przeprowadzono je według procedury obejmującej analizę stron internetowych banków. Ostatecznie przeanalizowano wszystkie banki komercyjne w Polsce posiadające strony internetowe.

### B2.4.1.1. Infrastruktura, technologia i oprogramowanie w bankach

Bankowość jest jedną z tych branż, których działalność wspomagana jest w dużym stopniu przez różnego rodzaju sprzęt komputerowy i systemy informatyczne. Nie dziwi więc fakt, że od kilku już lat wykorzystanie komputerów w bankach jest na najwyższym poziomie ze wszystkich branż polskiej gospodarki i nie było banku, który nie posiadałaby komputerów lub dostępu do Internetu. 90% pracowników banków wykorzystywało komputer w pracy przynajmniej raz w tygodniu oraz 62% pracowników, komputer z dostępem do Internetu (wykres B2.4.1-1).

Wykres B2.4.1-1. Pracownicy wykorzystujący komputery wg stanu na dzień 31.01.2009 r.

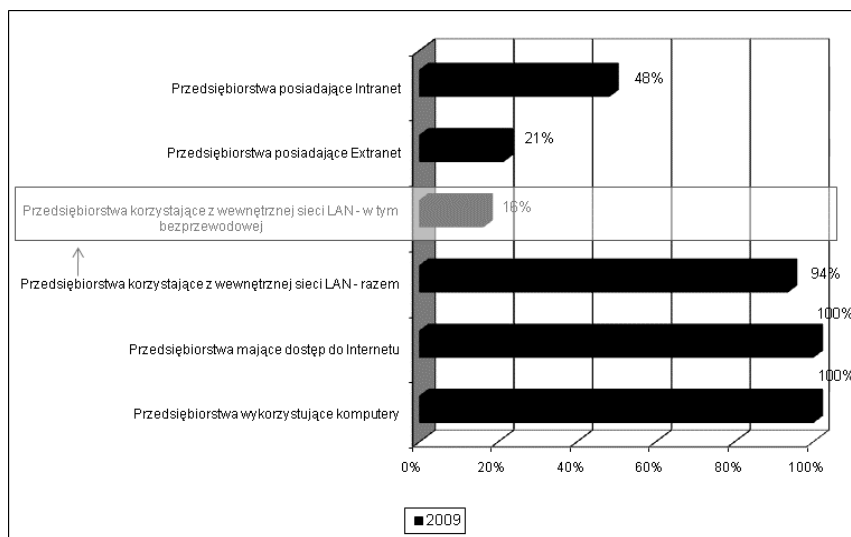


Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Analizując infrastrukturę informatyczną w bankach wynika, że większość banków korzystała w 2009 roku z wewnętrznej sieci LAN (94%). 48% banków udostępniała swoim pracownikom intranet, natomiast extranet dostępny był na poziomie 21% banków (wykres B2.4.1-2).

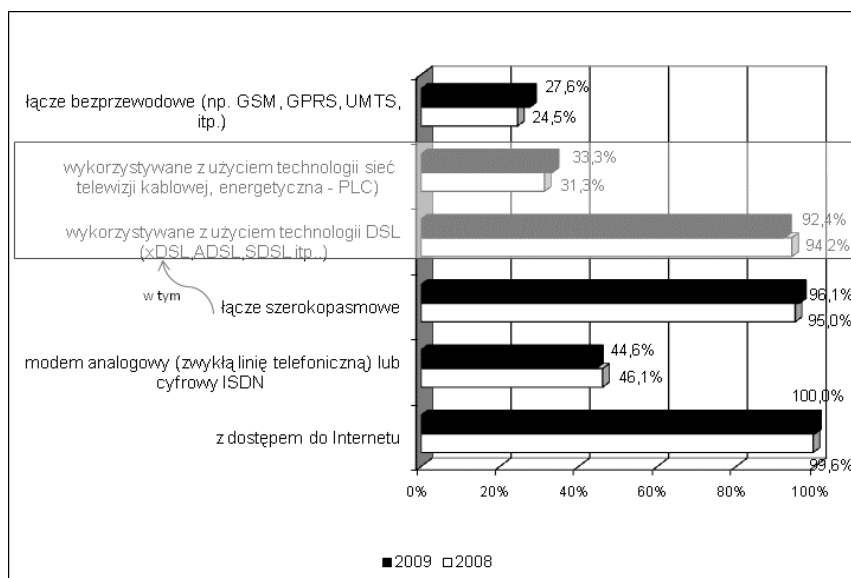
Analizując technologię połączeń z Internetem z roku na rok maleje odsetek banków korzystających z połączeń poprzez modem analogowy i dostęp do wykorzystanie łączy szerokopasmowych stało się powszechnością. Ponadto z roku na rok rośnie popularność łączy bezprzewodowych (wykres B2.4.1-3).

**Wykres B2.4.1-2. Wyposażenie przedsiębiorstw w technologie informacyjno-telekomunikacyjne w styczniu 2009 roku**



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

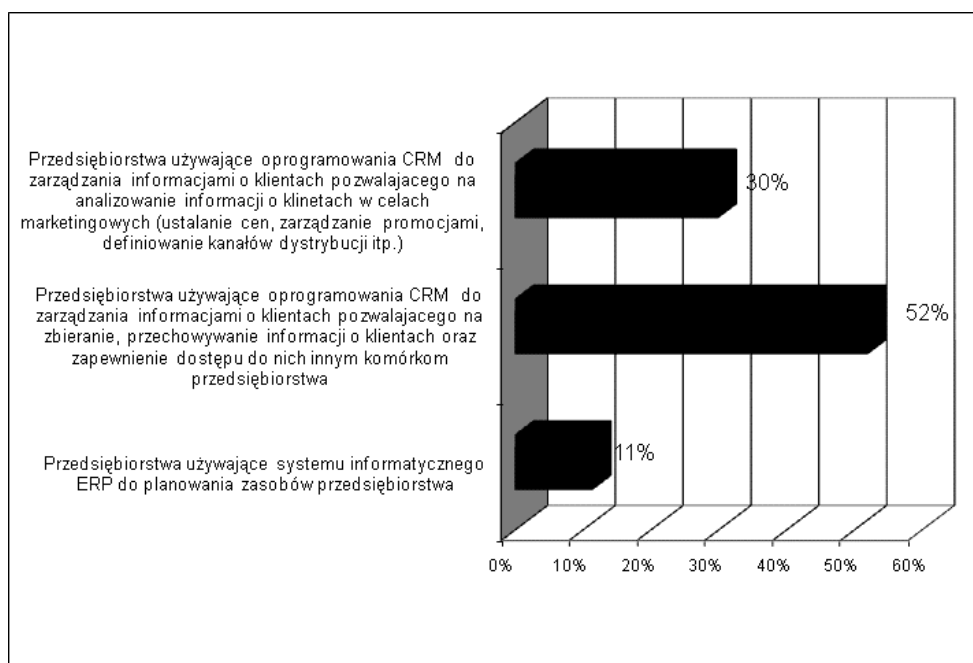
**Wykres B2.4.1-3. Technologia połączeń z Internetem (styczeń 2009 r.)**



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

W badaniach GUS wykorzystuje się kwestionariusze pytań jednolite do wszystkich przedsiębiorstw różnych branż, w tym także banków. Dlatego na liście oprogramowań analizowanych przez GUS brakuje typowych dla tego sektora oprogramowań i pytano jedynie o charakterystyczne oprogramowania dla ogółu przedsiębiorstw. Wyniki badań pokazały, że najczęściej banki posiadały w 2009 roku systemy CRM umożliwiające zbieranie, przechowywanie informacji o klientach oraz zapewnienie dostępu do nich innym komórkom, a także systemy CRM umożliwiające analizowanie informacji o klientach w celach marketingowych. Ponadto 11% banków wykorzystywało system ERP do planowania zasobów przedsiębiorstwa (wykres B2.4.1-4). 49,3% banków korzystało z bezpłatnych systemów operacyjnych a podpis elektroniczny stał się powszechnym narzędziem 91,3% banków (wykres B2.4.1-5).

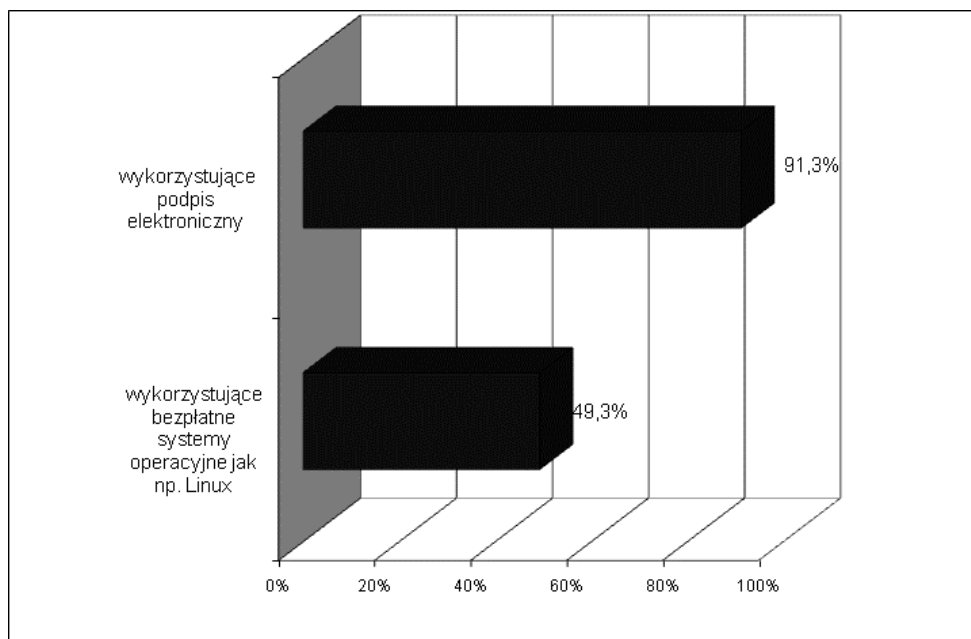
Wykres B2.4.1-4. Wyposażenie banków w systemy informatyczne w styczniu 2009 roku



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.*



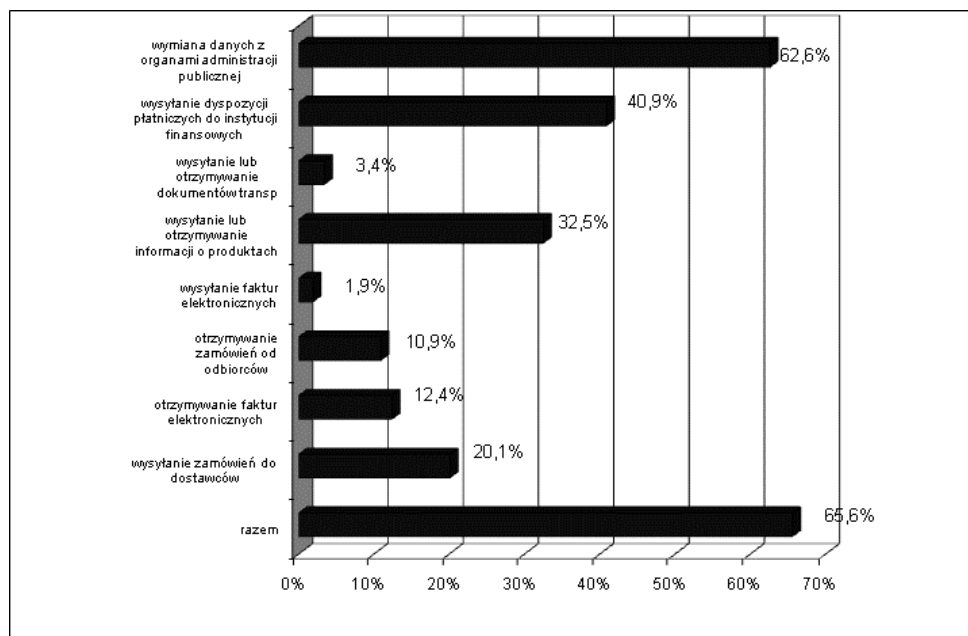
Wykres B2.4.1-5. Korzystanie z bezpłatnych systemów operacyjnych oraz podpisów elektronicznych w styczniu 2009 roku



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

GUS badał także wykorzystanie elektronicznej wymiany danych (EDI) wśród banków w Polsce. W kontaktach z podmiotami zewnętrznymi 65,6% banków korzystało z EDI. W większości przypadków wymiana dotyczyła kontaktów z organami administracji publicznej (62,6%). Przeszło 40% banków wykorzystywało EDI także do wysyłania dyspozycji płatniczych do instytucji finansowych oraz 32,5 % do wysyłania i otrzymywania informacji o produktach (wykres B2.4.1-6).

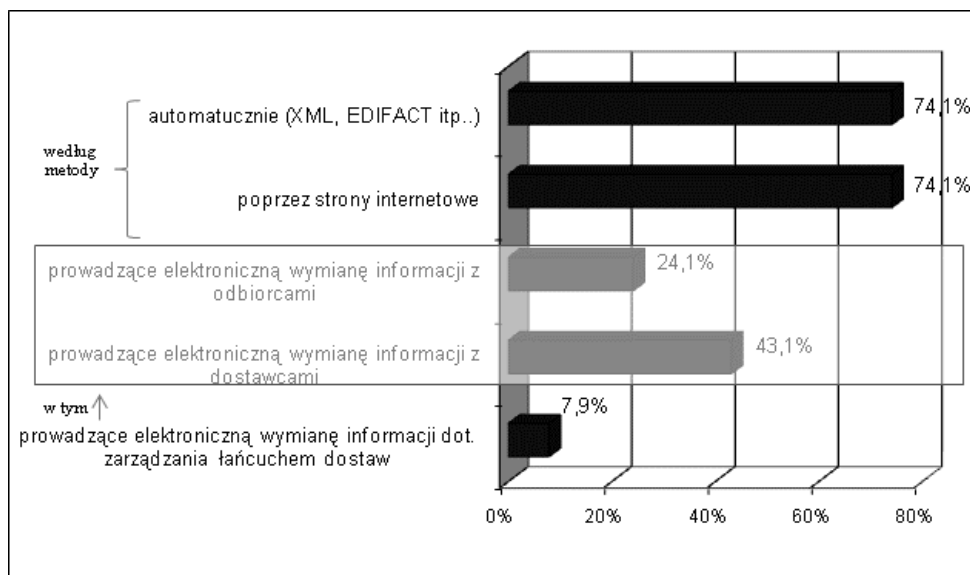
Wykres B2.4.1-6. Cel wykorzystania elektronicznej wymiany danych w bankach w Polsce w 2009 roku



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Nadal niewiele banków (7,9%) stosowało EDI w sprawach związanych z zarządzaniem łańcuchem dostaw, co jest zrozumiałe z uwagi na nietypowy charakter tego obszaru dla działalności sektora finansowego. Wśród tych banków częściej EDI stosowany był w kontaktach z dostawcami (43,1%) niż odbiorcami (24,1%). Wymiana danych odbywała się w jednolitym zakresie poprzez stronę internetową, jak i w sposób automatyczny (wykres B2.4.1.-7).

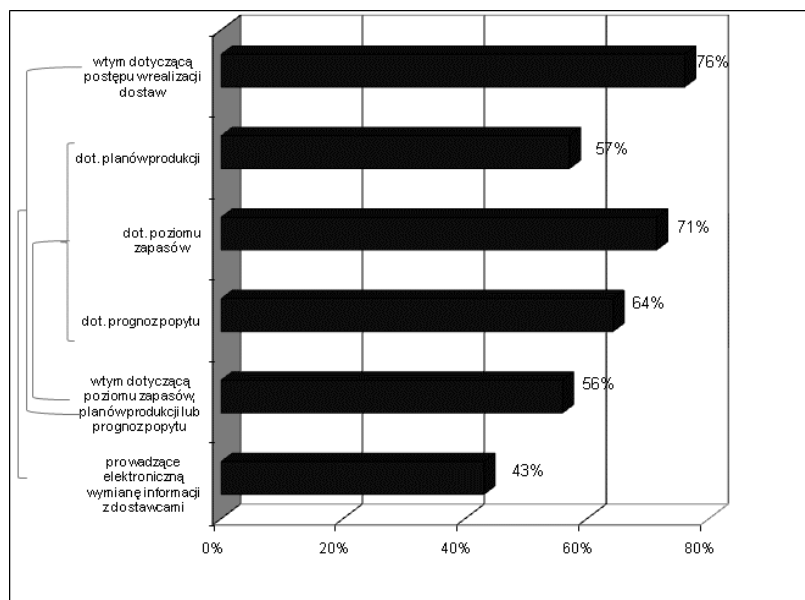
Wykres B2.4.1-7. Prowadzenie elektronicznej wymiany informacji dotyczących zarządzania łańcuchem dostaw (styczeń 2009 roku)



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

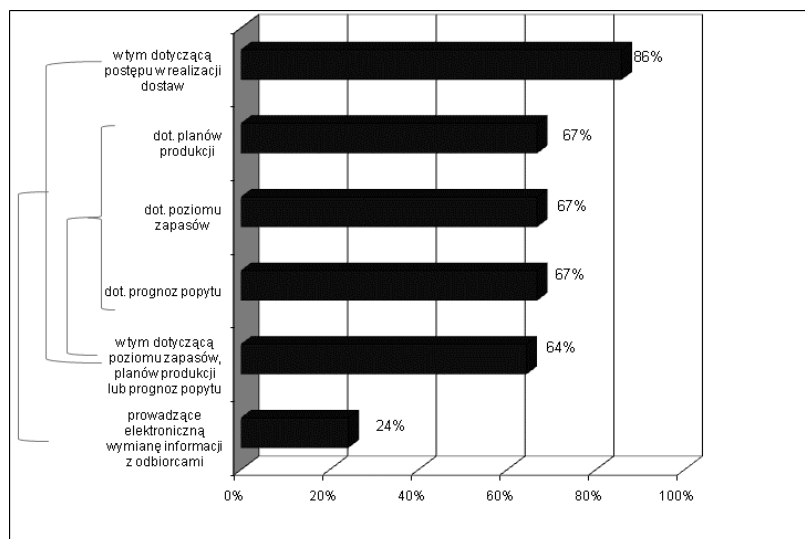
Banki korzystające z EDI w celu wymiany informacji z dostawcami lub odbiorcami głównie przekazywały informacje o postępie w realizacji dostaw. Rzadziej informacje dotyczyły poziomu zapasów uwagi na specyfikę działalności sektora finansowego (wykres B2.4.1-8, wykres B2.4.1-9). Informacje przekazywane dzięki elektronicznej wymianie danych głównie służyły celom księgowym (wykres B2.4.1-10).

Wykres B2.4.1-8. EDI z dostawcami



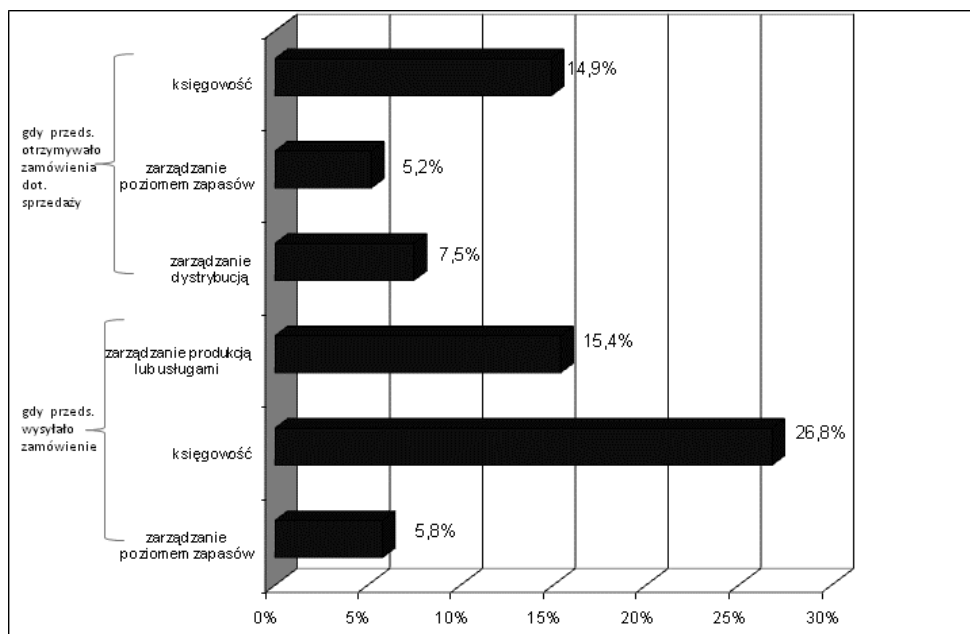
Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Wykres B2.4.1-9. EDI z odbiorcami



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Wykres B2.4.1-10. Cele wykorzystania informacji przekazywanej elektronicznie i automatycznie

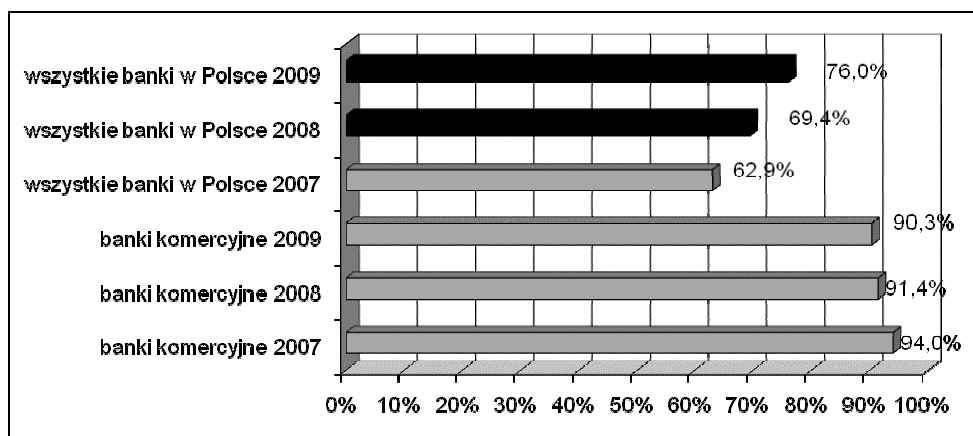


Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

#### **B2.4.1.2. Zakres informacyjny stron internetowych banków komercyjnych w Polsce**

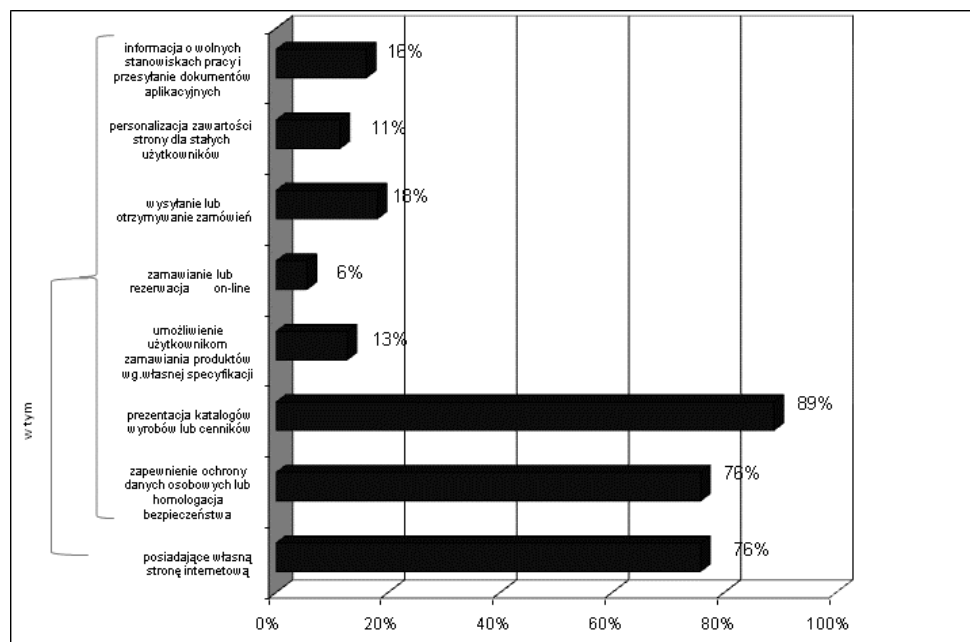
Strona internetowa jest ważnym kanałem dystrybucji informacji o ofercie banku, jak i miejscem udostępniania zróżnicowanych funkcjonalności. Banki świadome korzyści, jak i dostosowując poziom obsługi do ogólnego standardu, rozwijały swoje strony internetowe. Z roku na rok liczba banków posiadających strony internetowe wzrasta. Uwzględniając w statystyce wszystkie banki w Polsce wynika, że 76% banków posiadało w styczniu 2009 roku stronę internetową. W przypadku analizy jedynie banków komercyjnych wskaźnik ten rośnie do poziomu 90,3% (wykres B2.4.1-13). Strony internetowe wszystkich banków nadal spełniały funkcje promocyjne, a także były narzędziem ułatwiającym dostęp do opisu produktów i cenników (89%) (wykres B2.4.1-14).

Wykres B2.4.1-13. Posiadanie strony internetowej przez banki w Polsce



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2008, *Zakres informacyjny stron internetowych banków komercyjnych w Polsce*, ILiM 2009.

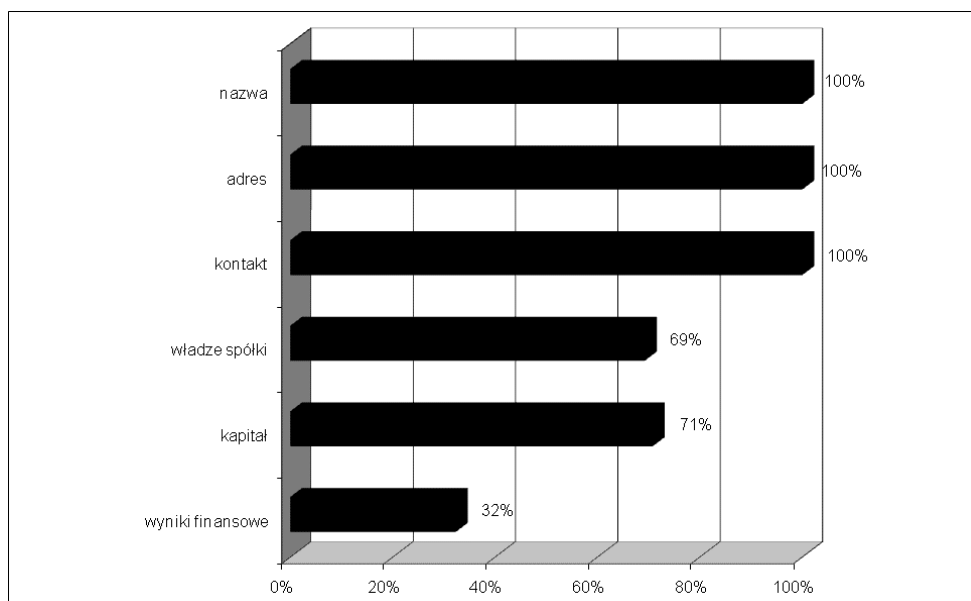
Wykres B2.4.1-14. Funkcjonalności stron WWW banków



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Szczegółowej analizie pod względem zawartości informacyjnej stron internetowych poddano grupę banków komercyjnych. Prawie na wszystkich stronach znajdowały się podstawowe informacje teleadresowe banku (nazwa – 100%, adres – 100%, kontakt – 100%). Większość także prezentowała informacje o władzach spółki (69%) (wykres B2.4.1-15).

Wykres B2.4.1-15. Rodzaj informacji o banku komercyjnym dostępnych na stronach www w 2009 roku

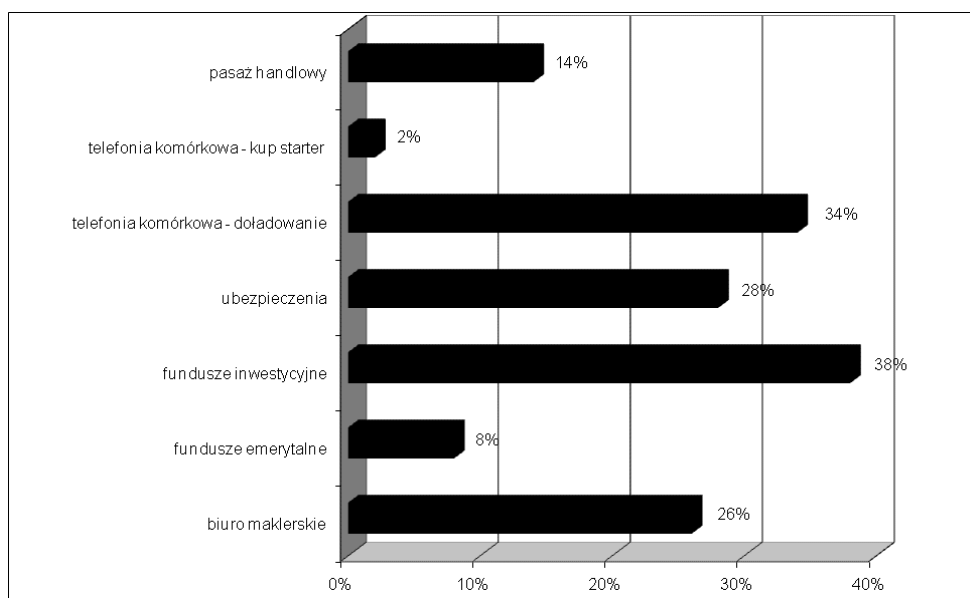


Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych banków komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

Od pewnego czasu zauważa się tendencję rozbudowywania strony internetowej banków komercyjnych o dodatkowe usługi finansowe, a także inne usługi uatrakcyjnijające ofertę internetową strony banku. Niektóre banki, obok dostępu do usług funduszy inwestycyjnych, ubezpieczeniowych oraz domów maklerskich, zdecydowały się na rozszerzenie oferty strony internetowej o pasaż handlowy, możliwość doładowywania telefonii komórkowej (wykres B2.4.1-16). Coraz powszechniejszą usługą wśród banków był także system elektronicznych płatności faktur, wprowadzany przez banki wraz z Krajową Izbą Rozliczeniową (KIR). Za pomocą systemu Bilix otrzymujemy informację o wpłynięciu faktury np. za prąd i po sprawdzeniu kto ją wystawił i na jaką kwotę można dokonać płatności

za pomocą jednego kliknięcia, bez potrzeby wpisywania danych transakcji<sup>1</sup>. Możliwości rozwoju tego rodzaju usługi potwierdzają badania przeprowadzone przez KIR, według których wynika, że 66% Polaków korzystających z e-bankowości, chciałoby otrzymywać rachunki za m.in. prąd, gaz, telewizję w formie elektronicznej. Jako główne zalety takiej formy płatności za faktury klienci wskazali wygodę ich przechowywania (30%), pewność otrzymania w odpowiednim terminie (22%), wygodę przeglądania (20%) oraz dostęp do rachunków z każdego miejsca i w dowolnym czasie (18%)<sup>2</sup>.

Wykres B2.4.1-16. Dodatkowy zakres funkcjonalny stron domów maklerskich



Źródło: Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

Dla klienta korporacyjnego poza podstawowymi usługami bankowości elektronicznej coraz częściej banki udostępniają dodatkowe elektroniczne usługi rynku walutowego czy usługi wspomagające krajowe i zagraniczne rozliczenia handlowe. Zaostrza się konkurencja wśród banków w obszarze platform walutowych, które właśnie w 2009 roku stały się najdynamiczniej rozwijającym się produktem na rynku bankowym. Jak zapowiadają banki walka konkurencyjna w tym obszarze nie będzie polegać na walce cenowej, a na bogactwie oferty usług na platformie.

<sup>1</sup> M. Kuk, *E-faktury można opłacić już w pięciu bankach*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 250, 23.12.2009, dod. Forsal, s. 11.

<sup>2</sup> R. Anam, *Polacy wolą rachunki elektroniczne*, www.kir.pl, 30.04.2009.



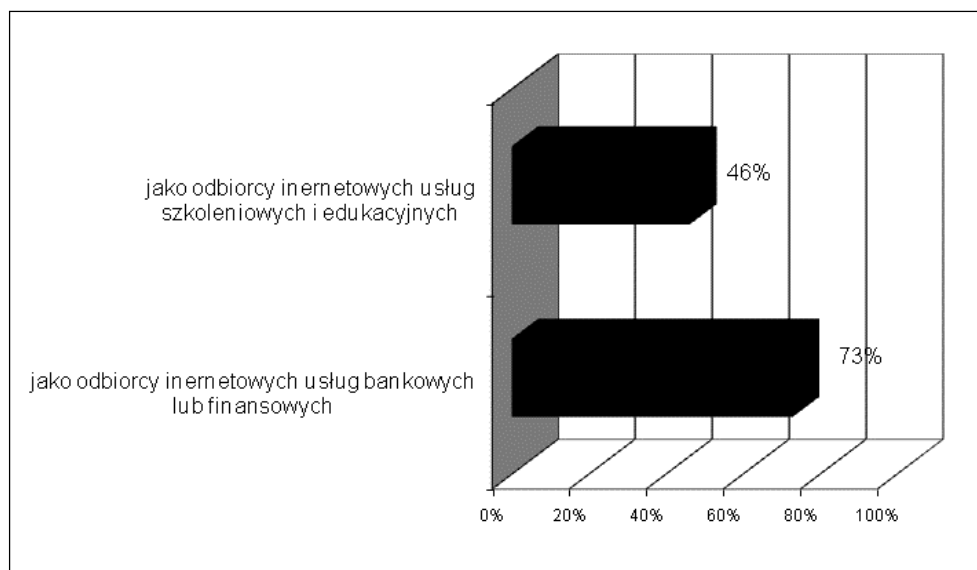
Oprócz typowej wymiany walut przewidywane są takie usługi jak transakcje terminowe, forwardy, a także swapy walutowe i transakcje warunkowe<sup>3</sup>.

Innymi usługami dla firm w ramach e-bankowości są np. usługi MBR (Multi Banking Reporting), czy RPI (Remote Payment Initiation). MBR wykorzystywany jest do prezentowania wyciągu z zagranicznego rachunku w e-bankowości udostępnianej przez polski bank, natomiast RPI służy do zlecenia przelewów z zagranicznego rachunku przez system polski. W ofercie banków są także systemy Trade Finance do obsługi akredytyw, inkasa i gwarancji<sup>4</sup>.

#### **B2.4.1.4. Cel korzystania z Internetu wśród banków w Polsce**

W 2009 roku 73% banków było odbiorcami usług bankowych i finansowych. Mniej niż połowa banków (46%) korzystało z Internetu w celach szkoleniowo-educacyjnych (wykres B2.4.1-17).

Wykres B2.4.1-17. Cel wykorzystania Internetu w 2009 roku



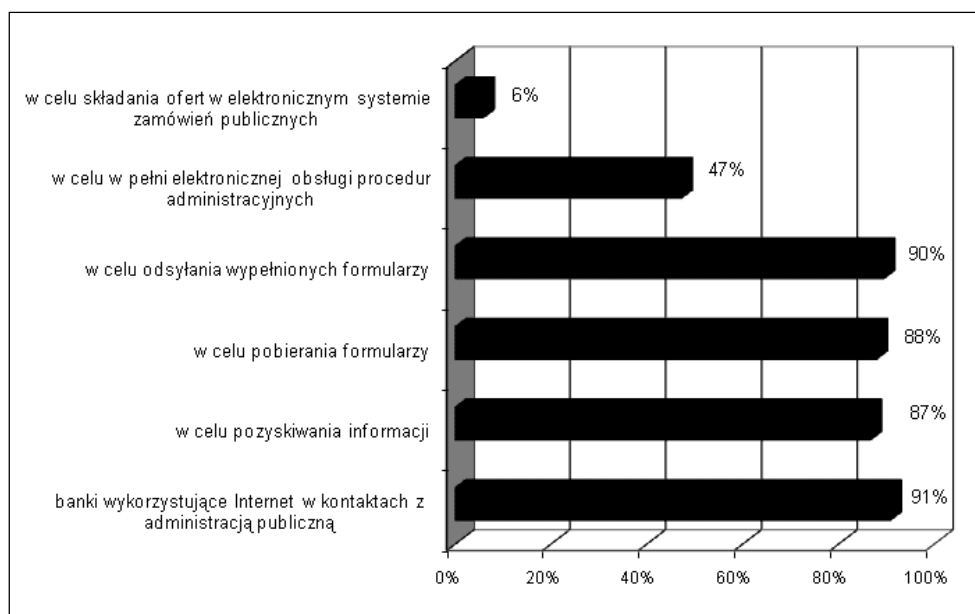
Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

<sup>3</sup> M. Kuk, *Rośnie konkurencja między platformami walutowymi*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 245, 16.12.2009, dod. Forsal, s. 9.

<sup>4</sup> J. Scherer, *Klienci firmowi i indywidualni tylko zyskują, korzystając z usług bankowości internetowej*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 30, 12.02.2009, dod. Finansowanie MSP, s. 1.

W 2008 roku powszechną praktyką było wykorzystanie Internetu w kontaktach z administracją publiczną (91%), zarówno w celu pozyskiwania informacji (87%), otrzymywania formularzy (88%), jak i ich odsyłania (90%). Niespełna połowa banków (47%) kontaktujących się z administracją publiczną drogą elektroniczną obsługiwała procedury administracji w pełni elektronicznie, bez jakichkolwiek dokumentów papierów. Rzadkością natomiast było składanie ofert przez banki w elektronicznym systemie zamówień publicznych (wykres B2.4.1-18).

Wykres B2.4.1-18. Cel wykorzystania Internetu w kontaktach z administracją publiczną w roku 2008

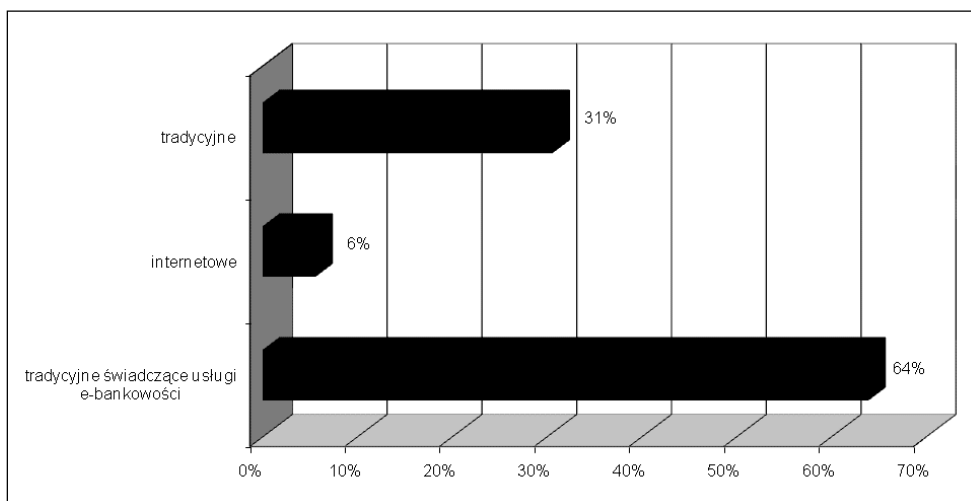


Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

#### B2.4.1.5. Usługi elektronicznej bankowości wśród banków komercyjnych w Polsce

Udział banków komercyjnych świadczących usługi elektronicznej bankowości od kilku lat utrzymuje się na podobnym poziomie. W 2009 roku 31% banków nie posiadało oferty e-bankowości, a 6% zaklasyfikowano do grupy banków internetowych. 64% banków było bankami tradycyjnymi świadczącymi usługi bankowe drogą elektroniczną (wykres B2.4.1-19).

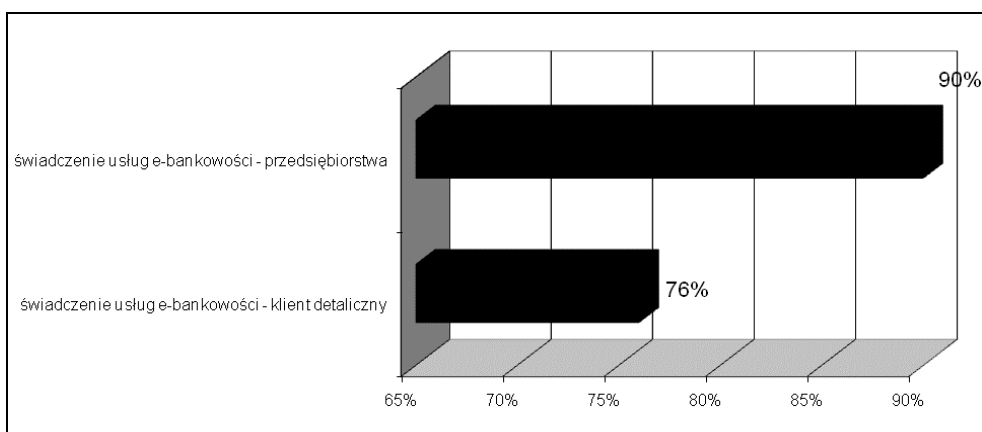
Wykres B2.4.1-19. Struktura banków komercyjnych w Polsce (2009)



Źródło: Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

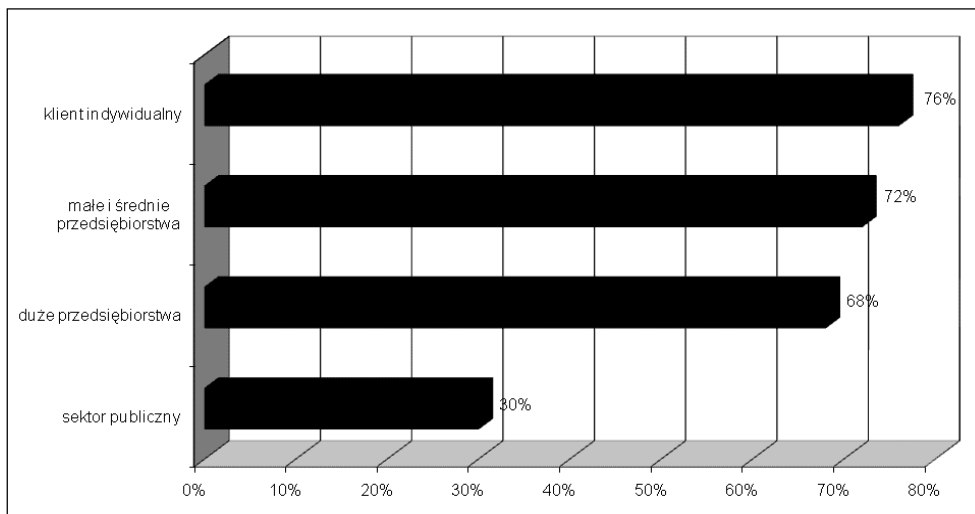
76% banków wśród banków kierujących swoją ofertą produktową do klientów indywidualnych świadczyło usługi e-bankowości dla tej grupy klientów. Wśród banków obsługujących przedsiębiorstwa, 90% banków kierowało usługi e-bankowości do podmiotów gospodarczych (wykres B2.4.1-20), w tym 72% banków do małych i średnich przedsiębiorstw, 68% do dużych przedsiębiorstw i 30% banków do sektora publicznego (wykres B2.4.1-21).

Wykres B2.4.1-20. Segmenty klientów, do których skierowana była oferta e-bankowości wśród banków komercyjnych w Polsce obsługujących poszczególne grupy klientów (2009)



Źródło: Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

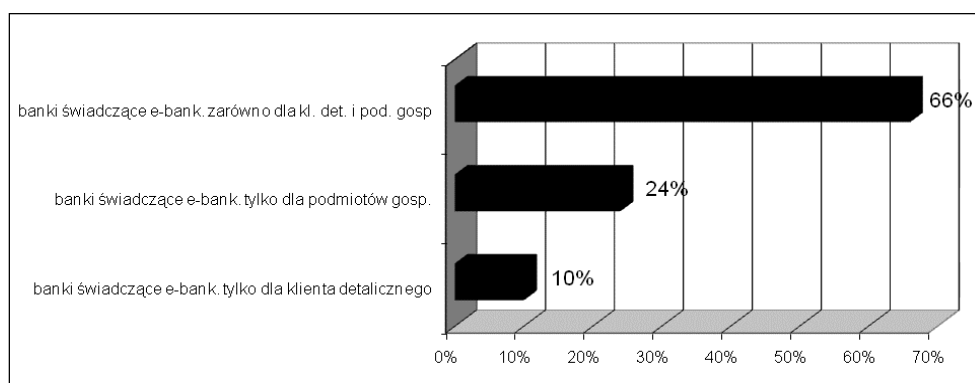
Wykres B2.4.1-21. Segmenty klientów, do których skierowana jest usługa e-bankowości wśród banków komercyjnych w Polsce świadczących tą usługę (2009)



Źródło: Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

Z analizy struktury banków świadczących usługi e-bankowości wynika, że na rynku funkcjonowało jedynie 10% banków, które świadczyły tego rodzaju usługę jedynie dla klienta detalicznego, 24% banków kierowało swoją ofertę e-bankowości jedynie do podmiotów gospodarczych, natomiast pozostałe banki (66%) posiadały ofertę e-bankowości dla obu grup klientów (wykres B2.4.1-22).

Wykres B2.4.1-22. Struktura banków według rodzaju klientów, którym świadczone są usługi e-bankowości (2009)



Źródło: Świadczenie usług e-bankowości w bankach komercyjnych w Polsce, ILiM 2009.

#### **B2.4.1.6. Podsumowanie**

Bankowość elektroniczna rozwija się w tempie dynamicznym. Jak przewiduje Prezes Związku Banku Polskiego Krzysztof Pietraszkiewicz w 2013 roku z bankowości elektronicznej będzie korzystało 16–17 mln klientów, z czego 12 mln w sposób aktywny<sup>5</sup>. Banki ciągle szukają nowych usług e-bankowości, jak i nowych kanałów ich świadczenia. Doskonałą także formy autoryzacji transakcji i perspektywa wdrożenia projektu PL.ID i popularyzacji podpisów elektronicznych w dowodach osobistych na pewno także wpłynie na zmianę myślenia o tej formie autoryzacji transakcji w bankowości. Jednak w najbliższej przyszłości należy skierować uwagę na rodzącą się bankowość mobilną. Pełny dostęp do konta przez telefon komórkowy, płatności mobilne, zastosowanie telefonu do autoryzacji transakcji (mTokeny) to niektóre jaskółki wskazujące na coraz większe zainteresowanie sektora bankowego tym kanałem świadczenia usług. Jako przykład różnych inicjatyw z obszaru mbankowości można wspomnieć projekt związany z uruchomieniem płatności mobilnych. Od dłuższego czasu firma mPay próbuje przekonać do płatności dokonywanych za pomocą telefonu komórkowego, jednak dopiero pilotaż czwórki operatorów komórkowych i ośmiu banków może przyczynić się do powszechności zastosowania tej metody płatności w praktyce. Inicjatorem całej akcji jest Mastercard, który zebrał grupę firm zainteresowanych. Na początku w ramach testów przewidziano możliwość doładowywania konta telefonu oraz kupienia towaru w wybranych sklepach internetowych, w dalszych etapach planowane jest objęcie płatności rachunków oraz parko matów czy biletów autobusowych<sup>6</sup>. Rynek jest bardzo perspektywiczny. Z badań szwedzkiej firmy badawczej Berg Insight wynika, że z mobilnych usług finansowych korzystać będzie 977 mln użytkowników wobec 67 mln w 2008 r. Inna firma ABI Research szacuje, że wartość pieniądza przesłanego za pomocą m-bankingu wyniesie 1,6 mld dolarów<sup>7</sup>.

Przy okazji omawiania e-bankowości warto także wspomnieć o rozwoju pożyczkowych serwisów społeczności, których rozwój obserwujemy w Polsce od niespełna dwóch lat. Na rynku liczyły się głównie trzy serwisy (Finansowo.pl, Kokos.pl, Smava.pl), czwarty gracz Monetto.pl, padł ofiarą problemów i jego pozycja została zachwiana na rynku. Obroty przykładowego serwisu pożyczkowego wynosiły w 2009 około 1,25 mln zł. miesięcznie (serwis Smava.pl posiadał obroty w wysokości 1,5 mln zł miesięcznie, natomiast serwis Finansowo.pl dekla-

---

<sup>5</sup> M. Krześniak, *Jeśli bank, to w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 220, 19-20.09.2009, dod. Ekonomia i rynek, s. 1.

<sup>6</sup> E. Twaróg, *Megakoalicja w m-płatnościach*, „Puls Biznesu” 2009, nr 90, s. 4–5.

<sup>7</sup> T. Świderek, *Za cztery lata do podziału będzie rynek wart 1 bln dol.*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 56, 20–22.03.2009, dod. Forsal, s. 4.

rował obroty w wysokości 1 mln zł.). Od początku rozpoczęcia działalności rynku w sumie obroty pożyczek społecznościowych urosły do poziomu 48 mln zł<sup>8</sup>. Nie było to jeszcze kwotą na tyle dużą, aby bezpośrednio zagrozić bankom w obszarze mikro pożyczek, jednak rynek z roku na rok nadal zwiększa swój potencjał i warto obserwować dalszy jego rozwój. Serwisy tego typu zapełniają lukę niezagospodarowaną przez banki i oferują swoje usługi dla tej części społeczeństwa, która nie ma szans zaciągnięcia pożyczki czy kredytu w bankach. Jednak nie oznacza to, że serwisy te nie dbają o bezpieczeństwo transakcji. Spotykane są różne modele sprawdzania wiarygodności pożyczkobiorców i pożyczkodawców. Serwis Finansowo.pl powieliła model z Allegro i pożyczkobiorcy budują swoją wiarygodność w czasie i dopiero po pewnym czasie mogą pożyczać większe kwoty. Kokos.pl sprawdza pożyczkobiorcę w biurach informacji gospodarczej i Związku Banków Polskich i na podstawie pozyskanych danych przypisuje osobie odpowiedni poziom ryzyka, na podstawie którego inwestorzy decydują czy udzielią pożyczki. Smava.pl sprawdza dowód osobisty i zaświadczenia o dochodach i zatrudnieniu, ponadto weryfikują osobę na listach nierzetelnych kredytobiorców i wylicza zdolność kredytową<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> R. Grzyb, *Na pożyczkach można zarobić nawet 20 proc. rocznie*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 2, dod. Forsal, s. 11.

<sup>9</sup> R. Grzyb, *Pożyczki z Internetu tańsze niż zaciągane w bankach*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 189, dod. Forsal, s. 11.

### **B2.4.2. E-ubezpieczenia**

Wykorzystanie w działalności różnorodnych systemów informatycznych, ich zintegrowanie oraz posiadanie odpowiedniego zaplecza do obsługi jest absolutnie priorytetową kwestią dla zakładów ubezpieczeń i decyduje o ich konkurencyjności na rynku. Wiarygodne badania dotyczące tego zagadnienia są niezwykle ważne, zarówno ze względu na możliwość oszacowania przez zarząd relatywnej pozycji zakładu, jak również z punktu widzenia obserwacji pewnych tendencji zarysowujących się w branży.

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie stanu wykorzystania technologii infomacyjno-telekomunikacyjnych przez zakłady ubezpieczeń działu I (ubezpieczenia na życie) oraz działu II (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe), prowadzące działalność bezpośrednią lub pośrednią (reasekurację).

Opracowanie oparte zostało na danych pierwotnych uzyskanych z dwóch źródeł. Badanie *Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce* przeprowadzone zostało przez Instytut Logistyki i Magazynowania (ILiM) w okresie 1.XI–15.XII 2009 r. Zakres podmiotowy badania dotyczył zakładów ubezpieczeń lub reasekuracji z siedzibą w Polsce. W dziale I (ubezpieczenia na życie) badaniem objęto dwadzieścia trzy zakłady ubezpieczeń, tj. 77% zakładów krajowych z tego działu, natomiast w dziale II (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) dwadzieścia osiem, tj. 82% podmiotów<sup>1</sup>. Wśród zakładów działu I, których strony internetowe nie zostały przebadane, jeden takowej nie posiadał, dwa prowadziły sprzedaż online, dwa prowadziły obsługę online. W dziale II nie zostały zbadane strony internetowe dwóch zakładów prowadzących sprzedaż online, w tym działającego w systemie *direct* oraz strona zakładu prowadzącego obsługę online. Badanie miało charakter dwufazowy. Celem pierwszej części była ocena stanu faktycznego co do zawartości i dostępu do informacji na stronach internetowych zakładów ubezpieczeń. Celem drugiej części badania było określenie zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną, rodzaju kanałów dostępu oraz adresatów tych usług.

---

<sup>1</sup> Liczba wszystkich zakładów krajowych działających na rynku w IV kwartale 2009 r. (stan na 31.12.2009) za informacją Komisji Nadzoru Finansowego *Biuletyn kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2009*, tabl. A.1 oraz A.12; [http://www.knf.gov.pl/opracowania/rynek\\_ubezpieczen/Dane\\_o\\_rynku/Dane\\_kwartalne/dane\\_kw.html](http://www.knf.gov.pl/opracowania/rynek_ubezpieczen/Dane_o_rynku/Dane_kwartalne/dane_kw.html), 15.06.2010.

Drugim źródłem informacji pierwotnych dla niniejszego opracowania były dane uzyskane w badaniu przeprowadzonym przez Główny Urząd Statystyczny w kwietniu 2009 r. pt. *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*. Celem badania była identyfikacja zakresu i sposobów wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego. Dane zebrane zostały metodą korespondencyjną w oparciu o kwestionariusz. Kwestionariusz składał się z pytań pogrupowanych tematycznie w sześć obszarów oraz metryczki i komentarzy. Obszary tematyczne dotyczyły: wykorzystania komputerów i sieci komputerowych, dostępu i korzystania z Internetu, automatycznej wymiany danych, elektronicznej wymiany informacji dotyczących zarządzania łańcuchem dostaw, automatycznej wymiany informacji wewnątrz przedsiębiorstwa, stosowania technologii automatycznej identyfikacji. Biorąc pod uwagę liczbę krajowych zakładów ubezpieczeń lub reasekuracji oraz liczbę oddziałów zakładów zagranicznych<sup>2</sup> w badaniu odpowiedzi udzieliły 73 podmioty, tj. 91,3%. Zebrane informacje dotyczą roku 2008 lub stanu na dzień 31 stycznia 2009 r.

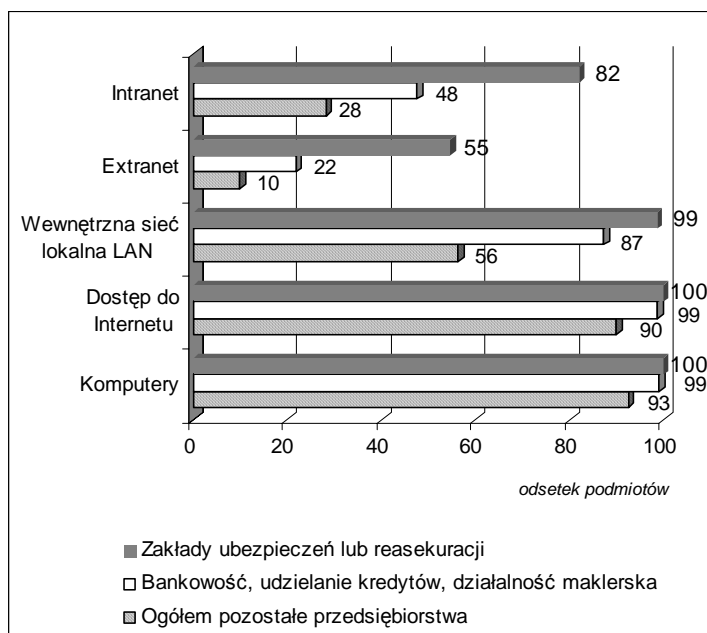
#### **B2.4.2.1. Infrastruktura informatyczna w zakładach ubezpieczeń**

Wyposażenie zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w technologii informacyjno-telekomunikacyjne, w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami sektora finansowego, a także pozostałymi przedsiębiorstwami, można ocenić wysoko (wykres B2.4.2-1). Zdecydowanie, w odniesieniu do poprzedniego roku, wzrósł odsetek zakładów ubezpieczeń, które dysponowały bezprzewodową siecią LAN (wzrost z 13% w 2008 r. do 32% w 2009 r.). Wzrost ten był znacznie wyższy niż dla ogółu pozostałych przedsiębiorstw. Zgodnie z utrzymującą się od kilku lat tendencją zwiększyło się wykorzystanie przez ubezpieczycieli i reasekuratorów extranetu (o 10 punktów procentowych). Jednakże nie towarzyszył mu, jak poprzednio, spadek stopnia wykorzystania intranetu (w porównaniu do 2008 r. odsetek ten wzrósł o 5 punktów procentowych). Ten kierunek zmian zauważyć można w odniesieniu do wszystkich przedsiębiorstw, zwłaszcza średnich i dużych (por. tabela B2.4.2-1).

<sup>2</sup> Liczba wszystkich zakładów krajowych na dzień 31.03.2009 r. wg informacji Komisji Nadzoru Finansowego *Biuletyn kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2009*, tabl. A.1 oraz A.12 [http://www.knf.gov.pl/opracowania/rynek\\_ubezpiezen/Dane\\_o\\_rynku/Dane\\_kwartalne/dane\\_kw.html](http://www.knf.gov.pl/opracowania/rynek_ubezpiezen/Dane_o_rynku/Dane_kwartalne/dane_kw.html). Liczba oddziałów zakładów zagranicznych działających na rynku – stan na 15.06.2010 wg informacji Komisji Nadzoru Finansowego [http://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/PODMIOTY\\_rynku/Podmioty\\_rynku\\_ubezpieczeniowego/index.html](http://www.knf.gov.pl/dla_rynku/PODMIOTY_rynku/Podmioty_rynku_ubezpieczeniowego/index.html).



Wykres B2.4.2-1. Wyposażenie przedsiębiorstw w technologie informacyjno-telekomunikacyjne w styczniu 2009 roku (w %)



Źródło: Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2009, Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.

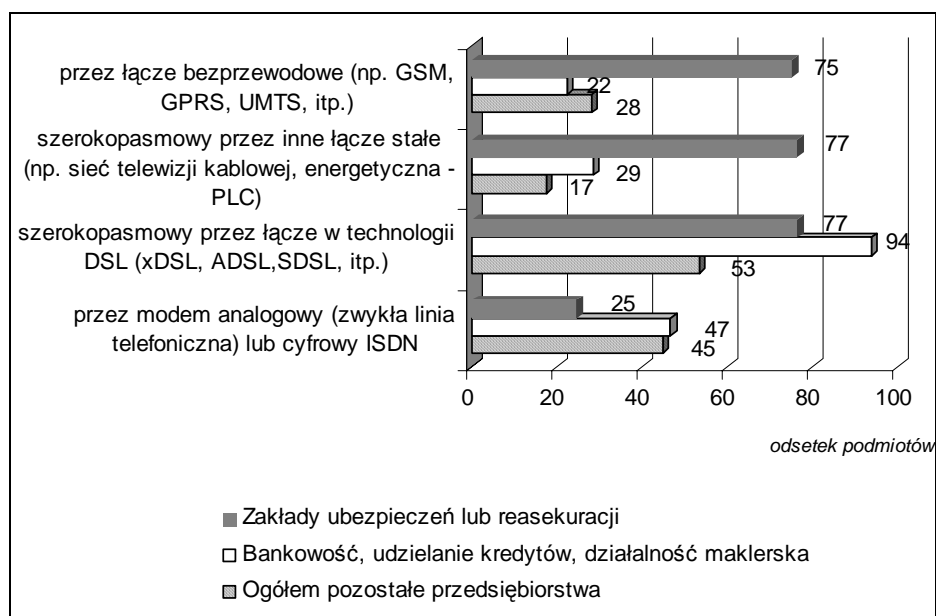
Tabela B2.4.2-1. Zmiana w zakresie wykorzystywania przez przedsiębiorstwa komputerów oraz wybranych sieci informatycznych w 2009 r. w porównaniu z 2008 r. (zmiana odsetka przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Wyszczególnienie	Przedsiębiorstwa					
	wykorzystujące komputery	mające dostęp do Internetu	korzystające z sieci lokalnej LAN		posiadające Extranet	posiadające Intranet
			ogółem	bezprzewodowej		
Ogółem	-2,4	-2,6	-1,5	2,2	2,6	2,1
małe (10–49 pracujących)	-2,5	-2,6	-0,5	1,9	2,3	2,6
średnie (50–249 pracujących)	-1,0	-0,9	-0,7	6,3	4,4	3,0
duże (250 i więcej pracujących)	-0,2	-0,1	-0,5	6,8	7,8	4,2

Źródło: Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2009, Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.

Przeciętnie każdy ubezpieczyciel lub reasekurator dysponował dwoma lub trzema rodzajami połączeń z Internetem, przy czym, podobnie jak w roku poprzednim, było to najczęściej łącze szerokopasmowe (wykres B2.4.2-2). W ramach tego ostatniego o 8 punktów procentowych w porównaniu do 2008 r. wzrosła popularność połączenia szerokopasmowego przez łącze w technologii DSL, kosztem połączenia przez inne łącze stałe (spadek o 8 punktów procentowych). Spadła nieco (o 3 punkty procentowe) popularność połączenia przez modem analogowy lub ISDN.

Wykres B2.4.2-2. Rodzaje połączeń z Internetem w przedsiębiorstwach mających dostęp do Internetu w styczniu 2009 roku (odsetek przedsiębiorstw)

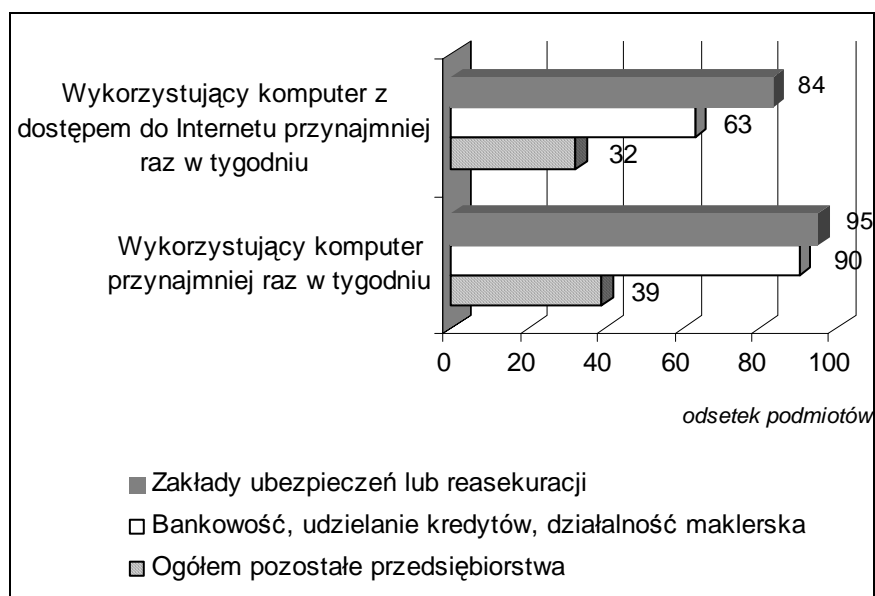


Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Odsetek pracowników ubezpieczycieli lub reasekuratorów, którzy w styczniu 2009 r. korzystali z komputerów przynajmniej raz w tygodniu wzrósł w porównaniu do 2008 r. o pięć punktów procentowych (dane za 2009 r. prezentuje wykres B2.4.2-3). Spadł natomiast relatywny udział tych pracowników, którzy korzystali z komputera z dostępem do Internetu (o 5 punktów procentowych). Statystyka ta nie obejmuje agentów ubezpieczeniowych, którzy prowadzą własną działalność gospodarczą.

W odniesieniu do wszystkich przedsiębiorstw (łącznie z podmiotami sektora finansowego) ilość pracowników wykorzystujących w pracy komputer co najmniej raz w tygodniu jest wyraźnie wyższa dla przedsiębiorstw zatrudniających powyżej 250 osób. Dotyczy to także pracowników korzystających z Internetu, choć różnica tutaj w porównaniu do mniejszych przedsiębiorstw jest mniejsza.

Wykres B2.4.2-3. Wykorzystywanie przez pracowników przedsiębiorstw komputerów oraz komputerów z dostępem do Internetu w styczniu 2009 roku (odsetek osób, dla których dana jednostka jest głównym miejscem pracy)



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Porównując oprogramowanie oraz systemy informatyczne stosowane przez zakłady ubezpieczeń w ciągu trzech ostatnich lat (tabela B2.4.2-2), zauważyć można, że dość stabilny jest odsetek tych podmiotów, które wykorzystują oprogramowanie typu CRM, rośnie odsetek wykorzystujących systemy ERP i spada popularność systemów typu *open source*.

Tabela B2.4.2-2. Zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji wykorzystujące wybrane systemy informatyczne i oprogramowanie w latach 2007–2009 (w %)

Lata	Bezpłatne oprogramowanie, systemy open source, jak np. Linux	ERP – system informatyczny do planowania zasobów przedsiębiorstwa	CRM – oprogramowanie do zarządzania informacjami o klientach umożliwiające	
			zbieranie, przechowywanie informacji o klientach oraz zapewnienie dostępu do nich innym komórkom przedsiębiorstwa	analizowanie informacji o klientach w celach marketingowych (ustalanie cen, zarządzanie promocjami itp.)
2007	70	16	67	35
2008	68	18	66	35
2009	62	25	70	36

Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

W porównaniu do innych podmiotów sektora finansowego, a także przedsiębiorstw pozostałych branż, zakłady ubezpieczeń i reasekuracji plasowały się pod względem stosowania systemów informatycznych w ścisłej czołówce (tabela B2.4.2-3). O ile w branży ubezpieczeniowej wyraźny jest wzrost popularności poszczególnych systemów w porównaniu do 2008 r. – o tyle w przypadku pozostałych przedsiębiorstw widoczna jest stagnacja lub spadek (za wyjątkiem stosowania oprogramowania bezpłatnego lub *open source*). Wzrost widoczny jest tylko w odniesieniu do przedsiębiorstw największych.

**Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

Tabela B2.4.2-3. Przedsiębiorstwa wykorzystujące wybrane systemy informatyczne i oprogramowanie w 2009 roku (odsetek przedsiębiorstw o liczbie pracujących co najmniej 10 osób)

Wyszczególnienie	Bezpłatne oprogramowanie, systemy open source, jak np. Linux	ERP – system informatyczny do planowania zasobów przedsiębiorstwa	CRM – oprogramowanie do zarządzania informacjami o klientach umożliwiające	
			zbieranie, przechowywanie informacji o klientach oraz zapewnienie dostępu do nich innym komórkom przedsiębiorstwa	analizowanie informacji o klientach w celach marketingowych (ustalanie cen, zarządzanie promocjami itp.)
Ogółem wszystkie przedsiębiorstwa*	14	9	18	13
małe (10–49 pracujących)	10	5	15	11
średnie (50–249 pracujących)	26	20	28	20
duże (250 i więcej pracujących)	55	54	45	32
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska	45	11	47	28
Zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji	62	25	70	36

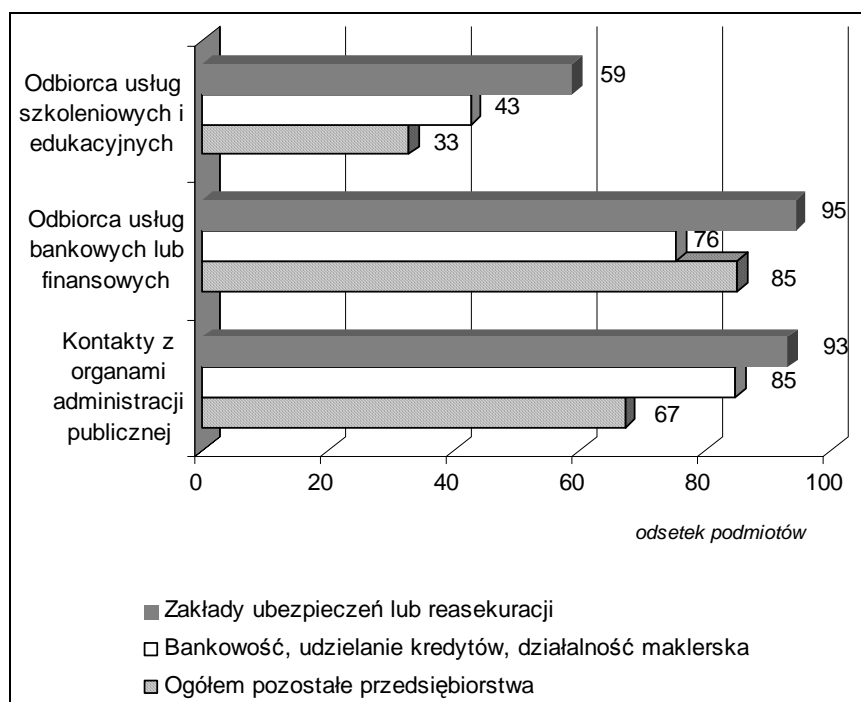
\* Bez sekcji K (działalność finansowa i ubezpieczeniowa)

Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

### B2.4.2.2. E-administracja a zakłady ubezpieczeń

Cele wykorzystywania Internetu przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji w 2009 r. (wykres B2.4.2-4) pozostały w porównaniu do 2008 roku niezmienione. W odniesieniu do innych podmiotów sektora finansowego, a także przedsiębiorstw pozostałych branż, ubezpieczyciele i reasekuratorzy plasują się w zdecydowanej czołówce pod względem intensywności wykorzystania sieci do realizacji różnych zadań. Wśród nich zasadnicze miejsce zajmuje e-administracja.

Wykres B2.4.2-4. Cele wykorzystywania Internetu przez przedsiębiorstwa w styczniu 2009 roku (% respondentów mających dostęp do Internetu)

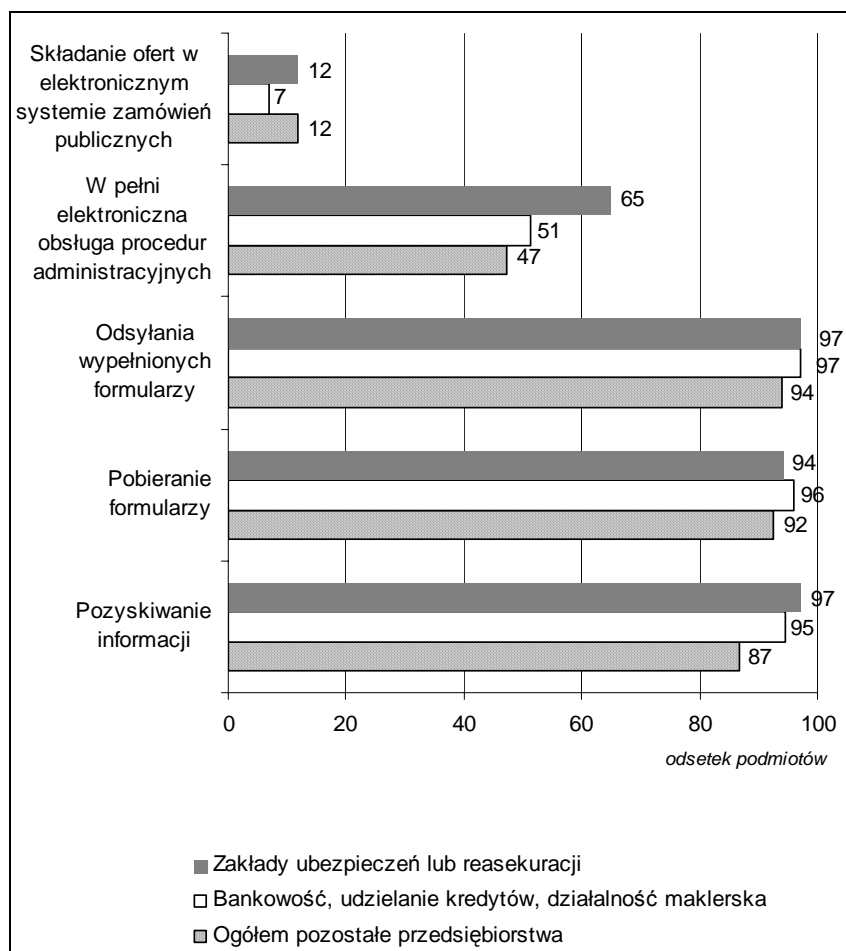


Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

W 2008 r. nastąpił wzrost aktywności zakładów ubezpieczeń lub reasekuracji we wszystkich badanych aspektach elektronicznej administracji, poza elektronicznym składaniem ofert (spadek o 6 punktów procentowych, dane za 2008 rok prezentuje wykres B2.4.2-5). W odniesieniu do realizacji procesów administracyjnych (np. składania deklaracji, rejestracji, próśb o autoryzację) całkowicie drogą

elektroniczną, bez dodatkowych dokumentów papierowych (łącznie z płatnością, jeżeli jest wymagana) wzrost ten wyniósł 13 punktów procentowych, popularność odsyłania wypełnionych formularzy (np. do ZUS-u, lub dostarczenia informacji statystycznych do organów administracji publicznej) wzrosła o 8 punktów procentowych, pobierania formularzy o 9 punktów procentowych, natomiast pozyskiwanie informacji od organów administracji publicznej o 6 punktów procentowych.

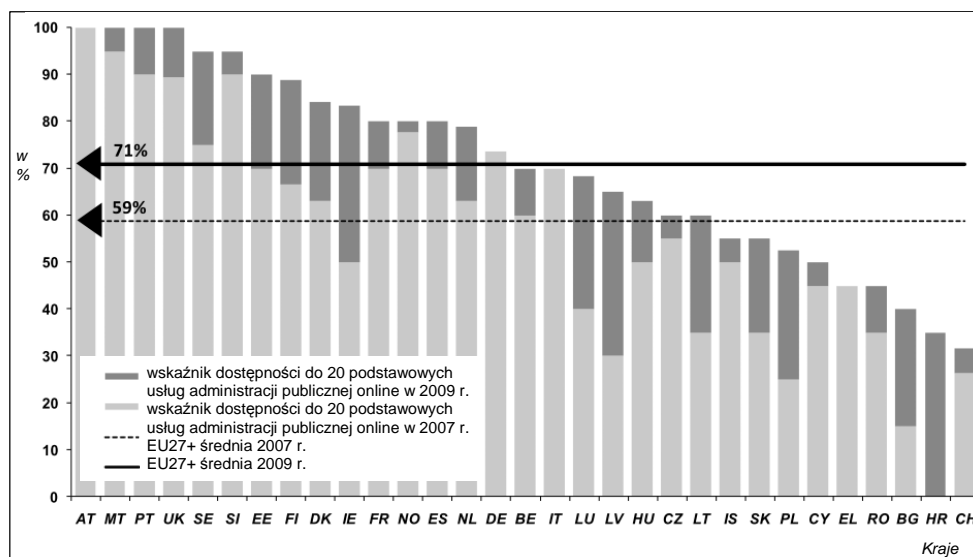
Wykres B2.4.2-5. Cel wykorzystywania Internetu w kontaktach z administracją publiczną w 2008 roku przez przedsiębiorstwa mające dostęp do Internetu i wykorzystujące go w ramach e-administracji (% respondentów)



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Wzrost zainteresowania usługami elektronicznej administracji miał bez wątpienia związek z ich rosnącą dostępnością, która w porównaniu do 2007 r. w Polsce gwałtownie się zwiększyła. Ostatni raport przygotowany na zlecenie Komisji Europejskiej<sup>3</sup> wskazuje, że Polska ze wskaźnikiem dostępności 53% (o 27 punktów procentowych więcej niż w 2007r.) znajduje się, obok Łotwy, w ścisłej czołówce krajów pod względem wzrostu wskaźnika dostępności do 20 podstawowych usług administracji publicznej online. W grupie tzw. EU27+ (kraje Unii Europejskiej oraz Chorwacja, Islandia, Norwegia i Szwajcaria) średni wskaźnik wzrósł z 59% w 2007 r. do 71% w 2009 r. Z kolei dostępność elektronicznych zamówień publicznych (*eProcurement*), wyniósł dla Polski 61% w porównaniu do 56% w grupie EU27+<sup>4</sup>. W tym kontekście dziwi spadek aktywności zakładów w zakresie elektronicznego składania ofert, co tłumaczyć można jedynie tym, że do przetargów takich przystępują raczej brokerzy ubezpieczeniowi a nie bezpośrednio ubezpieczyciele.

Wykres B2.4.2-6. Wskaźnik dostępności do 20 podstawowych usług administracji publicznej online w 2007 i 2009 roku



Źródło: *Smarter, Faster, Better, e-Government*, 8 edycja,  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf), s. 5, 2.06.2010.

<sup>3</sup> *Smarter, Faster, Better, e-Government*, 8 edycja, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf), 2.06.2010.

<sup>4</sup> Tamże, s. 32–33.



### **B2.4.2.3. Strony www zakładów ubezpieczeń**

Wszystkie zakłady objęte badaniem ILiM oraz 96% podmiotów objętych badaniem GUS posiadało strony internetowe. Jest to wynik zdecydowanie lepszy od przeciętnej wśród pozostałych przedsiębiorstw (por. tabela B2.4.2-4).

Tabela B2.4.2-4. Przedsiębiorstwa posiadające własną stronę internetową w styczniu 2009 roku

Wyszczególnienie	Przedsiębiorstwa z dostępem do Internetu (w %)	W tym posiadające stronę internetową
Ogółem pozostałe przedsiębiorstwa	90,1	63,7
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska	98,1	73,6
Zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji	100	95,9

Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

73% stron internetowych zakładów ubezpieczeń lub reasekuracji posiadało funkcję ochrony danych osobowych lub homologacji bezpieczeństwa. Odsetek ten był wyższy w branży finansowej, aniżeli w przypadku pozostałych przedsiębiorstw. Podobna sytuacja miała miejsce w odniesieniu do podpisu elektronicznego. 81% zakładów stosowało takowy przy wysyłaniu jakichkolwiek wiadomości, np. wykorzystując metody szyfrowania dla zabezpieczenia autentyczności (niepodzielności i integralności) wiadomości<sup>5</sup> (tabela B2.4.2-5).

---

<sup>5</sup> Podpis unikalnie połączony z wysyłaniem wiadomości, zdolny do zidentyfikowania sygnatariusza oraz umożliwiający wykrycie jakichkolwiek późniejszych zmian w wiadomości.

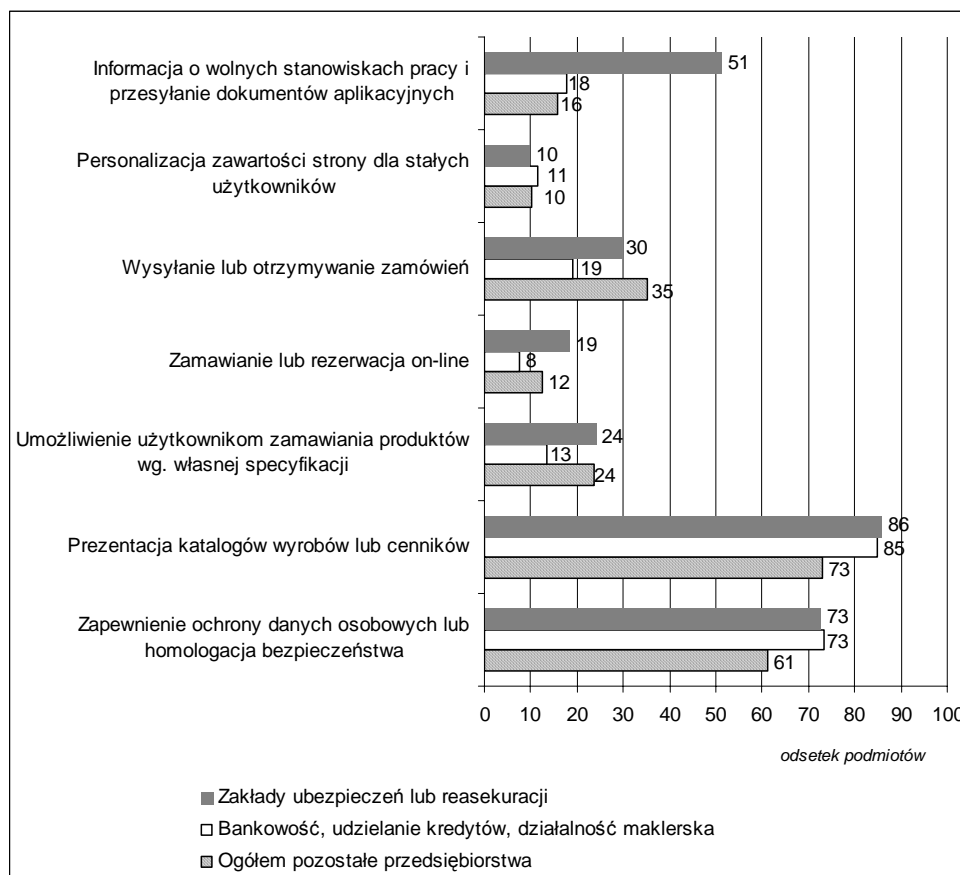
Tabela B2.4.2-5. Stosowanie podpisu elektronicznego przez przedsiębiorstwa w styczniu 2009 roku (w %)

Wyszczególnienie	Stosowanie podpisu elektronicznego (% przedsiębiorstw)
Zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji	80,8
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska	81,0
Ogółem pozostałe przedsiębiorstwa	47,2
w tym:	
małe	42,9
średnie	64,1
duże	70,5

Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Przeciętnie strony internetowe ubezpieczycieli posiadały niemal trzy z badanych funkcjonalności (wykres B2.4.2-7), podobnie jak w przypadku innych podmiotów sektora finansowego. Funkcje o charakterze interaktywnym były relatywnie znacznie rzadziej oferowane, za wyjątkiem możliwości przesyłania online aplikacji do pracy. W ramach funkcji interaktywnych spadła w 2009 r. o 5 punktów procentowych częstotliwość oferowania możliwości składania zamówień lub rezerwacji online, natomiast wzrosła o 7 punktów procentowych popularność funkcji aplikacji do pracy online.

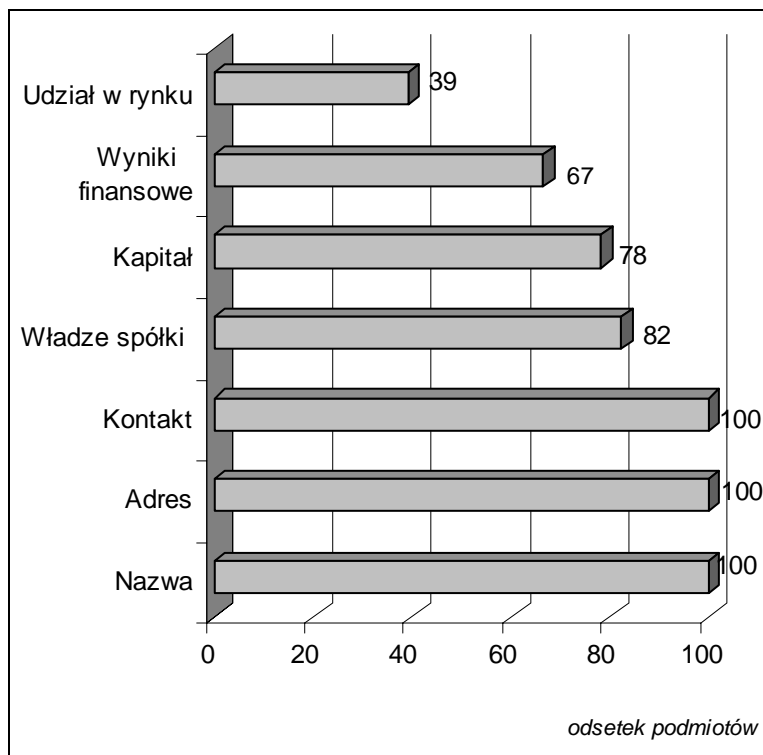
Wykres B2.4.2-7. Funkcje spełniane przez stronę internetową przedsiębiorstw w 2009 roku w podziale na branże



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Podstawowe informacje umieszczone na stronach internetowych zakładów ubezpieczeń przedstawia wykres B2.4.2-8. Dane dotyczące wysokości kapitału oraz wyników finansowych prezentują częściej, podobnie jak w 2008 r., zakłady działu I (odpowiednio o 13 i 15 punktów procentowych więcej w porównaniu z zakładami działu II), natomiast informacje na temat władz spółki – zakłady działu II (o 7 punktów procentowych więcej). W porównaniu do poprzedniego roku, czterokrotnie wzrosła częstotliwość publikacji danych dotyczących udziału w rynku oraz o ponad 80% danych dotyczących wyników finansowych.

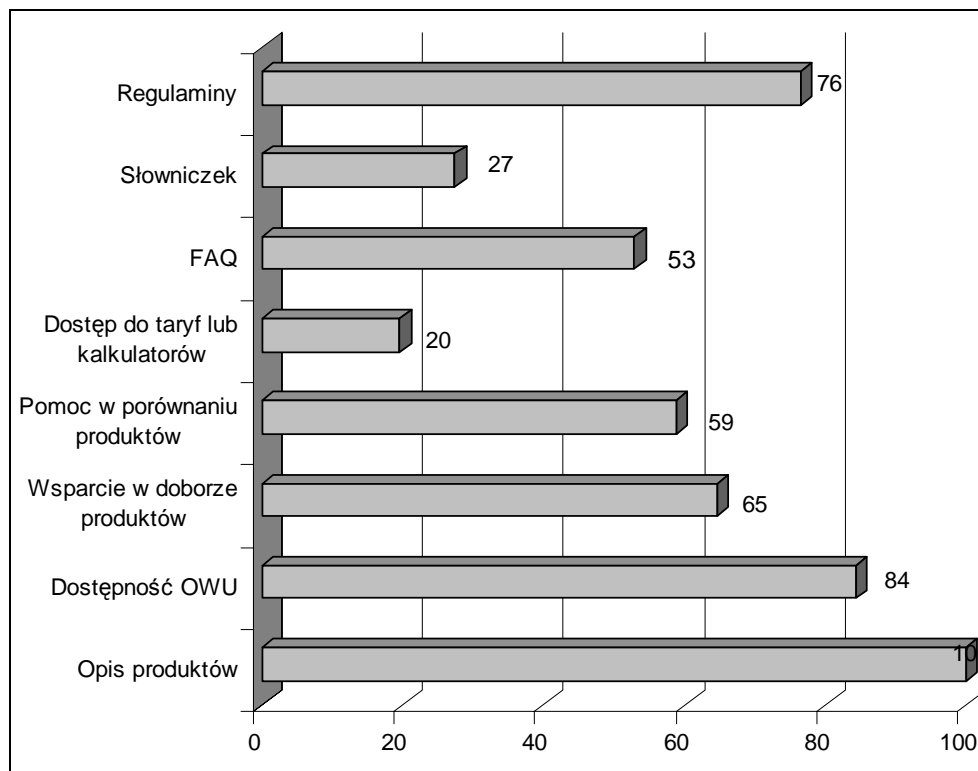
Wykres B2.4.2-8. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na stronach internetowych w grudniu 2009 roku – etap przedstawienie zakładu



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Informacje prezentowane na stronach zakładów ubezpieczeń, które mogą być pomocne na etapie wyboru produktu przedstawia wykres B2.4.2-9. Opcje interaktywne, tj. pomoc w porównaniu produktów oraz dostęp do taryf lub kalkulatorów umożliwia o 12% więcej ubezpieczycieli na życie niż zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Z kolei nieco częściej, tj. o 5 punktów procentowych, ci ostatni udostępniają OWU i słowniczek. W porównaniu do 2008 r. zdecydowanie wzrosło wsparcie internetowe klienta przy wyborze ubezpieczenia. Zwiększyła się zarówno dostępność OWU (o 17%), wsparcie w doborze produktu (ponad dwu- i półkrotnie), pomoc w porównaniu produktów (niemal pięciokrotnie), jak również dostęp do regulaminu (ponad siedmiokrotnie). Zmalała tylko częstotliwość udostępniania taryf i kalkulatorów (o 33%).

Wykres B2.4.2-9. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na stronach www w 2009 roku – etap doradztwa

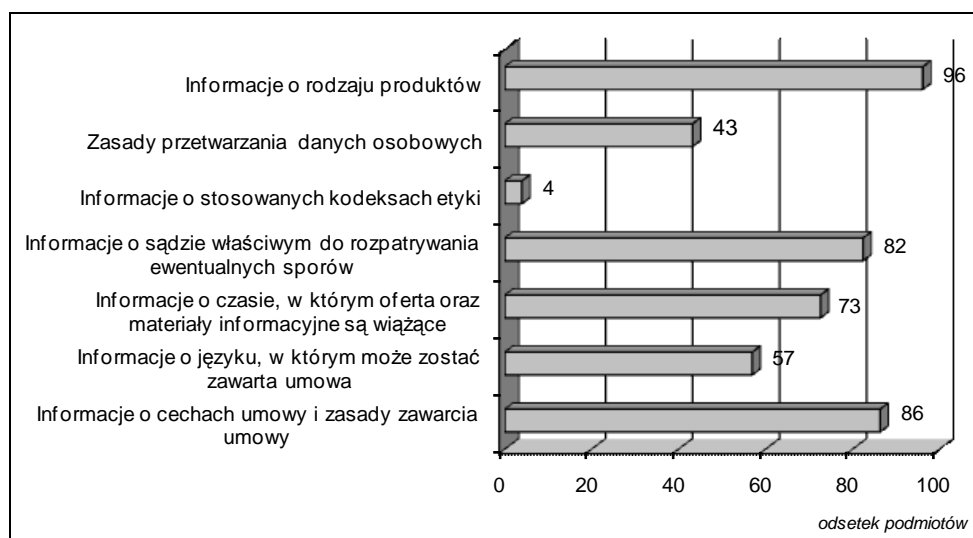


Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Informacje formalne, dotyczące umowy zawieranej na odległość i prezentowane na stronach www zakładów ubezpieczeń, przedstawia wykres B2.4.2-10. Dane dotyczą wszystkich badanych stron ubezpieczycieli, niezależnie od tego, czy faktycznie prowadzą sprzedaż na odległość. Choć liczba zakładów prowadzących sprzedaż elektroniczną jest w obu działach zbliżona (odpowiednio 7 zakładów w dziale I oraz 8 w dziale II), to zakres informacji formalnych jest w przypadku ubezpieczeń na życie zdecydowanie szerszy. Przykładowo informacje o języku, w którym może zostać zawarta umowa zamieszczało o niemal jedną czwartą więcej zakładów prowadzących ubezpieczenia na życie, zasady przetwarzania danych osobowych – o 16%, czas obowiązywania oferty – o 10% więcej ubezpieczycieli życiowych. W porównaniu do 2008 r. zakres informacyjny uległ znacznemu rozszerzeniu we wszystkich badanych kategoriach, poza informacją na

temat rodzaju produktów. I tak, zasady przetwarzania danych publikowane były ponad trzy i pół razy częściej, informacje na temat stosowanych kodeksów etyki – półtora razy częściej, informacje o sędzie właściwym do rozpatrywania sporów – ponad 20 razy częściej, informacje o czasie obowiązywania oferty, języku oraz cechach i zasadach zawarcia umowy – odpowiednio o 72, 56 oraz 49 procentowych częściej.

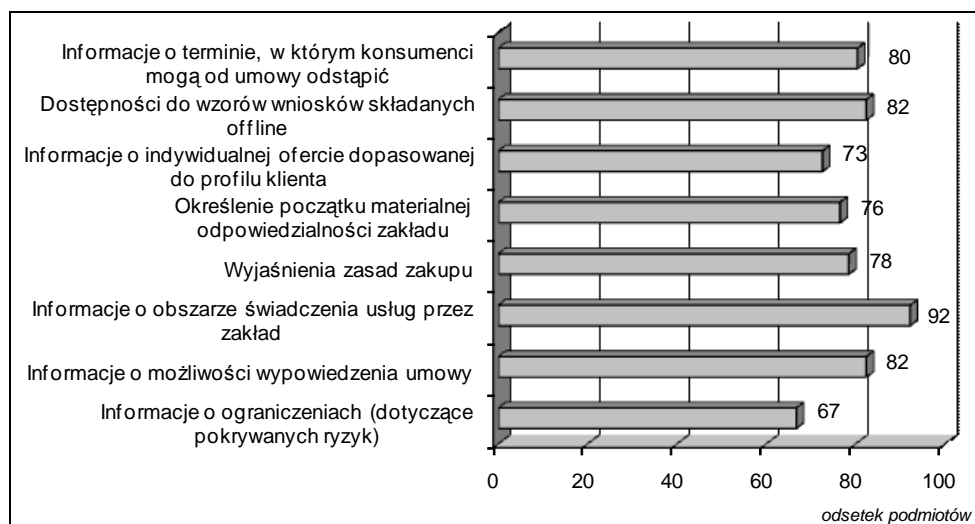
Wykres B2.4.2-10. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na stronach www w 2009 roku – informacje formalne dotyczące zawierania umowy



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Informacje dostępne dla klientów na etapie sprzedaży prezentuje wykres B2.4.2-11. Największe różnice pomiędzy działami występowały w odniesieniu do indywidualnej oferty dopasowanej do potrzeb klienta. Oferowało ją o 20 punktów procentowych więcej ubezpieczycieli na życie. Podobnie o 14 punktów procentowych więcej podmiotów z tego działu informowało o obszarze świadczenia swoich usług. Ograniczenia dotyczące pokrycia ryzyk znajdowały się częściej w opisach produktów działu I (13 punktów procentowych różnicy), choć należy pamiętać, że dostępność Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU), które zawierają szczegółowe informacje na temat zakresu ochrony, była w obu działach bardzo zbliżona (około 84%). W porównaniu do 2008 r. częstotliwość publikacji poszczególnego rodzaju informacji zdecydowanie wzrosła (co najmniej kilkakrotnie).

Wykres B2.4.2-11. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na stronach www w 2009 roku – etap sprzedaży



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Według badań ILiM łącznie 15 zakładów (7 prowadzących ubezpieczenia na życie i 8 ubezpieczenia majątkowe oraz pozostałe osobowe), tj. 29% badanych podmiotów (odpowiednio 30% w dziale I i 29% w dziale II) zadeklarowało, że prowadziło w ciągu ostatnich 12 miesięcy elektroniczną sprzedaż ubezpieczeń. Dane te mogą być obarczone pewnym błędem wskutek stosunkowo wysokiego odsetka braku odpowiedzi (44% w dziale I i 25% w dziale II) oraz nieuwzględnienia w badaniu kilku zakładów prowadzących sprzedaż online (zobacz uwagi na początku rozdziału). W porównaniu do 2008 r. wyrównał się odsetek zakładów prowadzących sprzedaż online w obu działach, natomiast o wzroście można mówić tylko w odniesieniu do odsetka ubezpieczycieli życiowych. Większość zakładów ubezpieczeń, prowadziła sprzedaż online w okresie ostatnich 12 miesięcy (cztery zakłady w dziale I i pięć w dziale II), dwa w okresie ostatnich 2-3 lat (po jednym z obu działów) oraz dwa (oba z działu II) od ponad trzech lat (co do pozostałych brak danych)<sup>6</sup>.

Oferta sprzedaży usług drogą elektroniczną skierowana była najczęściej, podobnie jak w 2008 r., do klientów indywidualnych (tabela B2.4.2-6). Dostępność do OWU, jak również możliwość wyliczenia składki oraz zawarcia umowy online, prezentuje tabela B2.4.2-7.

<sup>6</sup> Nie jest to spójne z informacjami uzyskanymi we wcześniejszych badaniach. Por. wyniki badań ILiM za rok 2008.

Tabela B2.4.2-6. Segment klientów, do których skierowana była w 2009 roku oferta sprzedaży usług przez zakłady ubezpieczeń drogą elektroniczną

Wyszczególnienie	Klient indywidualny	Małe i średnie przedsiębiorstwa	Duże przedsiębiorstwa	Sektor publiczny
Zakłady ubezpieczeń na życie	4	2	2	0
Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz reasekuratorzy	3	2	2	0
Razem	7	4	4	0
Razem w %	13,7	7,8	7,8	0,0

Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Tabela B2.4.2-7. Dostępność do OWU i możliwość zawarcia online ubezpieczenia AC w marcu 2009 roku

Lp.	Zakład ubezpieczeń	Liczba kliknięć do OWU AC**	Możliwość wyliczenia składki	Możliwość zakupu ubezpieczenia
1.	Allianz	2	tak	tak
2.	Axa	3	tak	tak
3.	Benefia	3	tak*	tak*
4.	BRE Ubezpieczenia/mBank	2–3	tak	tak
5.	Compensa	2	nie	nie
6.	CU Direct	od 1***	tak	tak
7.	Ergo Hestia	od 1***	nie	nie
8.	Generali	3	tak	tak
9.	HDI Asekuracja	3	nie	nie
10.	InterRisk	2	nie	nie
11.	Liberty Direct	2	tak	tak
12.	Link4	2	tak	tak
13.	MTU	1–2	tak	nie
14.	PTU	3	nie	nie
15.	PZU	2	tak	tak
16.	TU PZM	1	nie	nie
17.	Uniqa	3	tak	tak



## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

Lp.	Zakład ubezpieczeń	Liczba kliknięć do OWU AC**	Możliwość wyliczenia składki	Możliwość zakupu ubezpieczenia
18.	Warta	3	nie	nie

\* Na odrębnych stronach [www.benefia24.pl](http://www.benefia24.pl)

\*\* Liczona do pojawienia się strony z OWU

\*\*\* W praktyce większość klientów będzie miała problem z tak szybkim znalezieniem OWU AC

Źródło: M. Jaworski, *Warunki ubezpieczeń są coraz łatwiej dostępne*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 51, dod. „Mój portfel”, s. 2.

Podobnie jak w latach poprzednich, najbardziej popularnymi produktami oferowanymi online były ubezpieczenia komunikacyjne, turystyczne i podróży (tabela B2.4.2-8).

Tabela B2.4.2-8. Rodzaje produktów oferowanych w sprzedaży online przez zakłady ubezpieczeń w 2009 roku

Wyszczególnienie		Dział I	Dział II
Ubezpieczenie	na życie	1	0
	na dożycie	0	0
	na dożycie z funduszem inwestycyjnym	0	0
	terminowe	0	0
	rentowe	0	0
	komunikacyjne	0	5
	OC	0	1
	NNW	0	1
	turystyczne	0	4
	podróży	0	3
	mieszkania i domu	0	1
brak informacji	0	0	

Źródło: *Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009*, ILiM.

Sprzedaż ubezpieczeń przy wykorzystaniu Internetu odbywać się może zarówno ze strony www zakładu ubezpieczeń, jak również poprzez współpracę z innymi podmiotami (np. bankami, operatorami sieci telefonicznych) czy przy wykorzystaniu porównywarek. W pierwszym przypadku dystrybucja ubezpieczeń

przez Internet może być głównym (obok telefonu) sposobem dotarcia do klienta (jak to ma miejsce w przypadku np. Link4 TU SA, Avanssur SA (AXA Direct, Liberty Direct czy w odniesieniu do ubezpieczeń komunikacyjnych Aviva TUO), bądź może być traktowana jako element uzupełniający sieć dystrybucji (tak jest przykładowo w grupie PZU, gdzie oferta internetowa skierowana jest do klientów, którzy z agentów i tak nie korzystają<sup>7</sup>, czy w grupie Ergo Hestia). Najwyższy przypis składki brutto ze sprzedaży *direct* (telefon oraz Internet) odnotowują zakłady z grupy pierwszej. W pierwszych trzech kwartałach 2009 r. Link4 zebrał 192,2 mln zł (w 2008 r. 195,6 mln zł), AXA Direct 97 mln zł (2008 r. 57,4 mln zł), Aviva TUO 63,5 mln zł (w 2008 r. 42,4 mln zł), a Liberty Direct 56,4 mln zł (w 2008 r. 42,6 mln zł), natomiast PZU zaledwie 1,5 mln zł<sup>8</sup>. Szacuje się, że rynek ubezpieczeń *direct* będzie rósł w tempie od 20 do 30% rocznie (dotychczasowe obroty zob. wykres B2.4.2-12), opierając się przede wszystkim na ubezpieczeniach komunikacyjnych<sup>9</sup>. Współpraca z innymi podmiotami dotyczy nie tylko banków (przykładem może tu być BRE Bank, BZWBK, ING Bank, Toyota Bank), ale także przedsiębiorstw dysponujących dużą bazą własnych klientów. Telekomunikacja Polska za pośrednictwem PTK Centertel (operator sieci Orange) pośredniczyła w pierwszych trzech kwartałach przy zawarciu 200 tys. umów ubezpieczenia, a w całym roku 2009 planowała pozyskanie ok. 20 mln zł składki (w 2011 ok. 200 mln)<sup>10</sup>. Na rynku dostępnych było także w 2009 r. ok. 15 porównywarek<sup>11</sup>. Funkcjonowały one na zasadzie wyszukiwarek pozwalających tylko na porównanie ofert, bądź umożliwiały także zawarcie umowy. W tym ostatnim przypadku ilość współpracujących zakładów była relatywnie mniejsza, co wynikało głównie z konieczności integracji systemów pomiędzy porównywarką i ubezpieczycielem. Ponadto z porównywarekami nie współpracowały w 2009 r. zakłady ubezpieczeń *direct* oraz największy ubezpieczyciel w Polsce – grupa PZU. Przegląd sposobów funkcjonowania porównywarek prezentuje tabela B2.4.2-9. Porównywaraki nierzadko współpracowały z innymi portalami – Wygodnie.pl z Interią, Ipolisa z Onetem, TotalMoney z Inforem, Ubezpieczenia online

<sup>7</sup> *Kanał direct w ostatniej fazie testów w PZU*, [http://www.ubezpieczenie.com.pl/kanal\\_direct\\_w\\_ostatniej\\_fazie\\_testow\\_w\\_pzu/28,5437.html](http://www.ubezpieczenie.com.pl/kanal_direct_w_ostatniej_fazie_testow_w_pzu/28,5437.html), 24.06.2010.

<sup>8</sup> Jest to związane, między innymi, ze znacznie niższymi nakładami na reklamę. A. Kurowska, P. Rosik, *PZU nie chce rozwijać sprzedaży polis w sieci*, „Rzeczpospolita” nr 294, dod. „Ekonomia i rynek”, s. 9.

<sup>9</sup> Za M. Jaworski, *Coraz więcej możliwości porównania i zakupu polis on-line*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. „Ubezpieczenia”, s. 2.

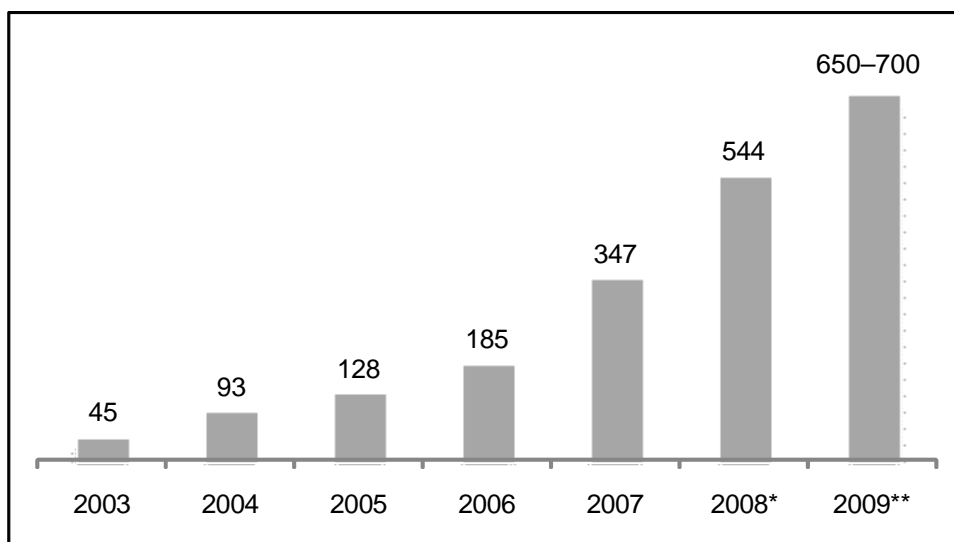
<sup>10</sup> *TP megadystrybutorem polis*, „Parkiet” 25.11.2009, <http://ubezpieczenia.wp.pl/kat,113570,title,Gigant-rusza-z-polisami,wid,11717729,wiadomosc.html?ticaid=1a679>, 23.06.2010.

<sup>11</sup> Informacje nt. porównywarek przytoczono za M. Jaworski, *Coraz więcej możliwości porównania i zakupu polis on-line*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. „Ubezpieczenia”, s. 2–3.

## Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce

z Money.pl oraz Bankier.pl lub z bankami – Inseco.pl z Millenium Bankiem i EuroBankiem. Pomimo tego, obroty przez nich generowane są relatywnie niskie.

Wykres B2.4.2-12. Składka przypisana brutto z ubezpieczeń *direct* w latach 2003–2009 (w mln zł)



\* dane szacunkowe PIU

\*\* szacunki własne na podstawie danych po II i III kwartale

Źródło: M. Jaworski, *Coraz więcej możliwości porównania i zakupu polis on-line*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. „Ubezpieczenia”, s. 2.

Tabela B2.4.2-9. Porównywarki ubezpieczeń w 2009 roku

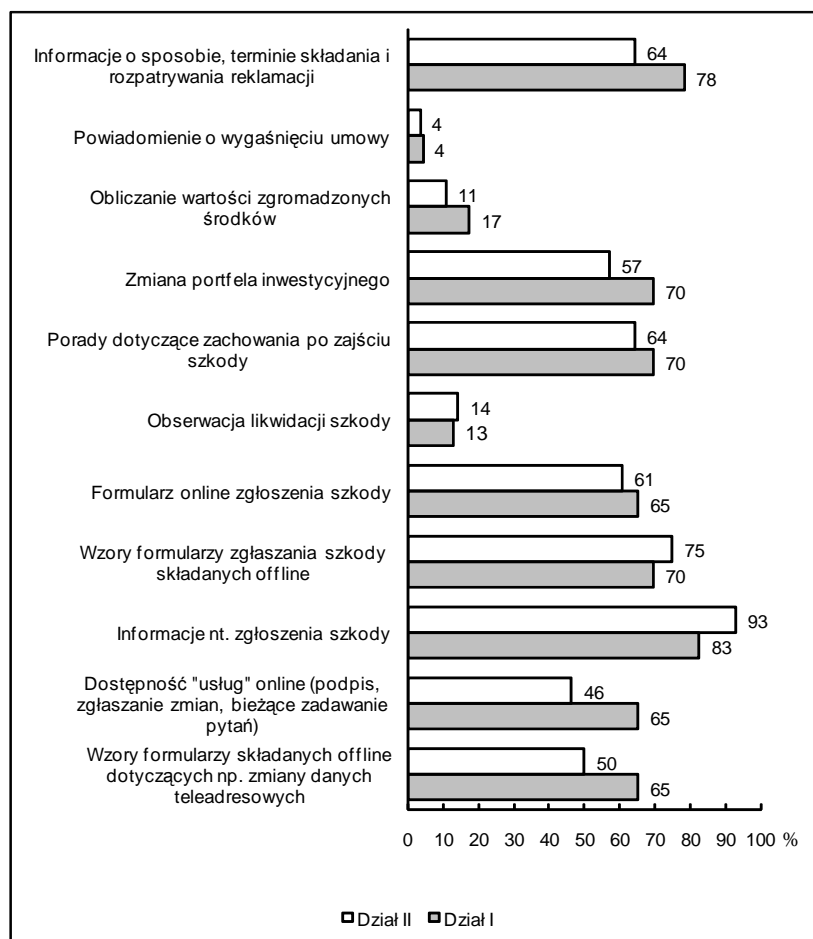
Funkcjonalność porównywarki	Przykład	Status prawny	Opis działania
Beztransakcyjna	Centrum Ubezpieczeń Komunikacyjnych <a href="http://www.cuk.com.pl">http://www.cuk.com.pl</a>	Multiagent	Porównywanie produktów online dla ubezpieczających, zakup ubezpieczenia w oddziale multiagencji.
Beztransakcyjna	Ipolisa.pl sp. z o.o. <a href="http://ipolisa.pl">http://ipolisa.pl</a> Totalmoney.pl sp. z o.o. <a href="http://www.totalmoney.pl">http://www.totalmoney.pl</a>	Nie jest pośrednikiem ubezpieczeniowym	Porównywanie online produktów ubezpieczeń komunikacyjnych dla ubezpieczających; złożenie nieodpłatnego zapytania o pozostałe produkty ubezpieczeniowe dostępne na rynku polskim, na zapytanie odpowiadają agenci, działający na obszarze wskazanym przez

Funkcjonalność porównywarki	Przykład	Status prawny	Opis działania
			klienta, czas składania ofert to 3 dni robocze, maksymalny czas wyboru oferty przez klienta to 3 dni robocze od momentu zakończenia składania ofert przez agentów; przekierowanie albo na stronę transakcyjną ubezpieczyciela albo do formularza danych kontaktowych w celu umożliwienia kontaktu z agentem.
Beztransakcyjna	Consultia sp. z o.o. (dawna Expertia) <a href="http://www.consultia.pl">http://www.consultia.pl</a>	Multiagent	Porównywanie produktów dla agentów i multiagentów.
Beztransakcyjna	Polisowo sp. z o.o. <a href="http://polisowo.pl">http://polisowo.pl</a>	Nie jest pośrednikiem ubezpieczeniowym	Porównywanie produktów online dla ubezpieczających; udostępnia kontakt do wybranego przez ubezpieczającego agenta/multiagenta.
Transakcyjna	Wygodnie.pl sp.z o.o. <a href="http://Wygodnie.pl">http://Wygodnie.pl</a> Blue Media SA <a href="http://inseco.pl">http://inseco.pl</a>	Multiagent	Porównywanie produktów online dla ubezpieczających, możliwość zawarcia umowy online, możliwość zarządzania online portfelem (inseco).
Transakcyjna	iklu SA <a href="http://rankomat.pl">http://rankomat.pl</a>	Broker ubezpieczeniowy	Porównywanie produktów online dla ubezpieczających; szeregowanie nie tylko według ceny, ale jakości – adresu i ceny; możliwość zawarcia umowy online dla części produktów.
Transakcyjna	Ubezpieczenia online.pl Sp. z o.o. <a href="http://www.ubezpieczeniaonline.pl/">http://www.ubezpieczeniaonline.pl/</a>	Multiagent	Porównywanie produktów online dla ubezpieczających, możliwość zawarcia umowy online. Możliwość zamówienia ubezpieczenia (złożenia lead'u), które po weryfikacji dostępne jest dla wszystkich agentów z regionu zarejestrowanych w systemie, pobrać je mogą przedstawiciele pięciu różnych zakładów ubezpieczeń i przedstawić klientowi propozycję.

Źródło: M. Jaworski, *Coraz więcej możliwości porównania i zakupu polis on-line*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. „Ubezpieczenia”, s. 2–3 oraz opracowanie własne.

Elementy oferowane na stronach internetowych przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na etapie obsługi po sprzedaży przedstawia wykres B2.4.2-13. Częściej są one dostępne w przypadku zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, zwłaszcza w odniesieniu do opcji interaktywnych. W porównaniu z 2008 r. zakres wsparcia internetowego klienta po zawarciu umowy zdecydowanie się zwiększył – od kilku do ponad siedemdziesięciu punktów procentowych dla poszczególnych elementów (por. tabela B2.4.2-10). Wzrost dotyczył w szczególności obsługi online.

Wykres B2.4.2-13. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji na stronach internetowych w 2009 roku – obsługa po sprzedaży



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Tabela B2.4.2-10. Opcje oferowane przez zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji w ramach obsługi po sprzedaży na stronach internetowych w 2008 i 2009 roku (w %)

Wyszczególnienie	2009	2008	Zmiana (w punktach procentowych)
Wzory formularzy składanych offline dotyczących np. zmiany danych teleadresowych	57	33	24
Dostępność „usług” online (podpis, zgłaszanie zmian, bieżące zadawanie pytań)	55	0	55
Informacje nt. zgłoszenia szkody	88	64	24
Wzory formularzy zgłaszania szkody składanych offline	73	54	19
Formularz online zgłoszenia szkody	63	19	43
Obserwacja likwidacji szkody	14	0	14
Porady dotyczące zachowania po zejściu szkody	67	45	22
Zmiana portfela inwestycyjnego	63	1	61
Obliczanie wartości zgromadzonych środków	14	3	11
Powiadomienie o wygaśnięciu umowy	4	0	4
Informacje o sposobie, terminie składania i rozpatrywania reklamacji	71	0	71

Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych zakładów ubezpieczeń w Polsce 2009, ILiM.

Podsumowując można stwierdzić, że z roku na rok rośnie zakres wsparcia zakładów ubezpieczeń udzielanego potencjalnym ubezpieczającym za pomocą Internetu. Jest to szczególnie widoczne w odniesieniu do samej fazy zakupu oraz obsługi posprzedażowej. Na rynku ponadto funkcjonują porównywarki prowadzone zazwyczaj przez pośredników ubezpieczających, które w szerokim stopniu mogą być wykorzystane przez klientów na etapie wyboru ubezpieczenia oraz zawarcia umowy.

#### **B2.4.2.4. Usługi elektroniczne zakładów ubezpieczeń**

Poza omówionymi wcześniej usługami związanymi z obsługą klienta końcowego (ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uposażonego), zakłady ubezpieczeń wykorzystują technologie teleinformatyczne do świadczenia usług wewnętrznych oraz zewnętrznych względem partnerów biznesowych.

Automatyczną wymianę danych z zewnętrznymi systemami ICT<sup>12</sup> stosowało w 2009 r. 68,5% badanych ubezpieczycieli lub reasekuratorów. Było to o ok. 12 punktów procentowych mniej, aniżeli w 2008 r. Tym niemniej, na tle pozostałych przedsiębiorstw sektora finansowego, jak i przedsiębiorstw pozostałych branż, jest to wynik bardzo dobry (odpowiednio 60,7% oraz 35,7% tych podmiotów wykorzystuje automatyczną wymianę danych z systemami zewnętrznymi).

Zmniejszeniu stopnia zainteresowania automatyczną wymianą danych z zewnętrznymi systemami towarzyszyła zmiana w zakresie zadań, które ona realizuje (zadania realizowane w 2009 r. prezentuje wykres B2.4.2-14). Dotyczy to zwłaszcza wymiany danych z organami administracji publicznej (spadek o 8 punktów procentowych w porównaniu do 2008 r.) oraz przesyłania dyspozycji płatniczych do instytucji finansowych (spadek o 14 punktów procentowych). Znacznie zwiększyła się popularność wysyłania faktur elektronicznych, która od zeszłego roku wzrosła o 11 punktów procentowych, tj. ponad trzykrotnie.

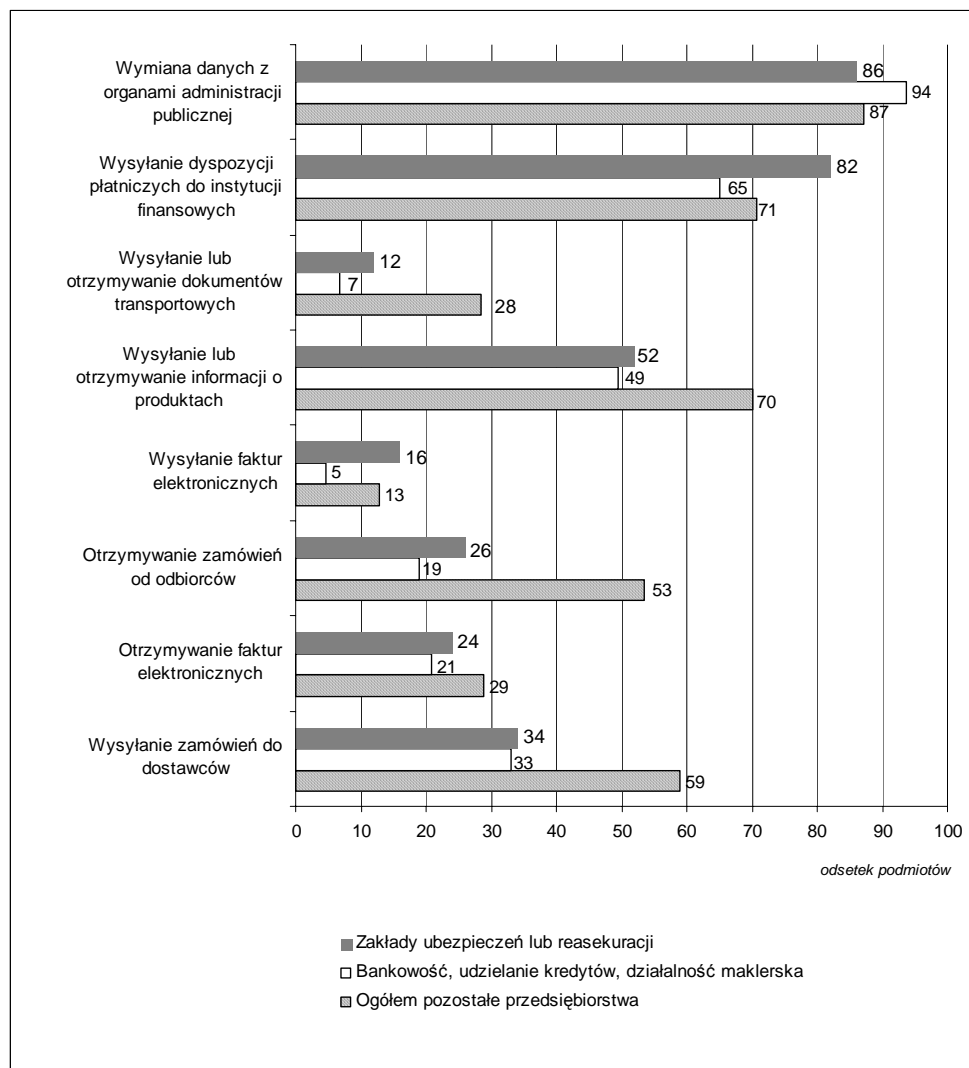
Zarządzanie łańcuchem dostaw przy wykorzystaniu elektronicznej wymiany informacji<sup>13</sup> jest w zakładach ubezpieczeń lub reasekuracji prowadzona niemal w 13% podmiotów, co jest wynikiem wyższym aniżeli w odniesieniu do pozostałych instytucji finansowych i bardzo zbliżonym do średniej w pozostałych branżach. Ponad połowa ubezpieczycieli lub reasekuratorów prowadzi elektroniczną wymianę informacji zarówno za pomocą stron internetowych, jak i automatyczną wymianę danych (tabela B2.4.2-11). Ta ostatnia zyskała w 2009 r. zdecydowanie na popularności (wzrost o 17 punktów procentowych), kosztem wymiany danych poprzez strony internetowe (w 2008 r. była to metoda stosowana przez wszystkie zakłady).

---

<sup>12</sup> Rozumianą jako wymiana informacji (np. zamówień, faktur, transakcji płatniczych, opisów produktów), dokonywana przez Internet lub inne sieci komputerowe, w ustalonym formacie pozwalającym na ich automatyczne przetwarzanie, bez ręcznego wprowadzania wiadomości.

<sup>13</sup> Rozumianą jako wymiana wszystkich typów informacji z dostawcami lub odbiorcami w celu koordynacji dostaw towarów lub usług dla odbiorców końcowych z uwzględnieniem informacji na temat prognoz dotyczących popytu, zapasów, produkcji, sprzedaży, dystrybucji i rozwoju produktu przez sieci komputerowe, nie tylko Internet, ale także inne połączenia między komputerami różnych przedsiębiorstw. Wymiana informacji może być prowadzona poprzez strony internetowe lub automatyczną wymianę danych, z wyjątkiem ręcznie wprowadzanych wiadomości przesyłanych pocztą elektroniczną.

Wykres B2.4.2-14. Funkcje spełniane przez automatyczną wymianę danych z zewnętrznymi systemami ICT w przedsiębiorstwach w styczniu 2009 roku (w %)



Źródło: Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2009, Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.



**Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

Tabela B2.4.2-11. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji dotyczących zarządzania łańcuchem dostaw w styczniu 2009 roku

Wyszczególnienie	Prowadzące elektroniczną wymianę informacji	W tym przez	
		strony internetowe	automatyczną wymianę danych (XML, EDIFACT itp.)
Zakłady ubezpieczeń lub reasekuracji	12,3	88,9	66,7
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska	9,2	76,7	67,4
Ogółem pozostałe przedsiębiorstwa	12,7	68,6	29,3

Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Dane dotyczące elektronicznej wymiany informacji prezentuje tabela B2.4.2-12 oraz tabela B2.4.2-13. W porównaniu do poprzedniego roku liczba zakładów, które wykorzystują elektroniczną wymianę informacji do kontaktów z dostawcami, wzrosła zaledwie o jeden, natomiast w kontaktach z odbiorcami pozostała bez zmian. Zarządzanie łańcuchem dostaw, w tradycyjnym rozumieniu odnoszące się do materialnych czynników produkcji, ma zdecydowanie ograniczone zastosowanie w przedsiębiorstwie, w którym produkt ma charakter niematerialny, a podstawowymi czynnikami produkcji są pieniądz, informacja, reasekuracja czy sieć sprzedaży.

Tabela B2.4.2-12. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji z dostawcami w styczniu 2009 roku

Wyszczególnienie	Razem przedsiębiorstwa	W tym wymiana informacji dotycząca				W tym wymiana informacji dotycząca postępu w realizacji dostaw
		razem	prognoz popytu	poziomu zapasów	planów produkcji	
Pozostałe przedsiębiorstwa						
liczba jednostek	9123	6944	4145	5741	3654	7418
udział jednostek w populacji w %	9,4	7,2	4,3	5,9	3,8	7,7

Wyszczególnienie	Razem przedsiębiorstwa	W tym wymiana informacji dotycząca				W tym wymiana informacji dotycząca postępu w realizacji dostaw
		razem	prognoz popytu	poziomu zapasów	planów produkcji	
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska						
liczba jednostek	45	26	19	17	13	36
udział jednostek w populacji w %	4,8	2,8	2,0	1,8	1,4	3,9
Ubezpieczenia						
liczba jednostek	6	4	4	4	4	6
udział jednostek w populacji w %	8,2	5,5	5,5	5,5	5,5	8,2

Źródło: Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2009, Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.

Tabela B2.4.2 -13. Przedsiębiorstwa prowadzące elektroniczną wymianę informacji z odbiorcami w styczniu 2009 roku

Wyszczególnienie	Razem przedsiębiorstwa	W tym wymiana informacji dotycząca				W tym wymiana informacji dotycząca postępu w realizacji dostaw
		razem	prognoz popytu	poziomu zapasów	planów produkcji	
Pozostałe przedsiębiorstwa						
liczba jednostek	6936	5123	3369	4114	3336	6002
udział jednostek w populacji w %	7,2	5,3	3,5	4,2	3,4	6,2
Bankowość, udzielanie kredytów, działalność maklerska						
liczba jednostek	24	16	12	12	10	21
udział jednostek w populacji w %	2,6	1,7	1,3	1,3	1,1	2,3

## **Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce**

Wyszczególnienie	Razem przedsiębiorstwa	W tym wymiana informacji dotycząca				W tym wymiana informacji dotycząca postępu w realizacji dostaw
		razem	prognoz popytu	poziomu zapasów	planów produkcji	
Ubezpieczenia						
liczba jednostek	6	5	5	4	5	6
udział jednostek w populacji w %	8,2	6,8	6,8	5,5	6,8	8,2

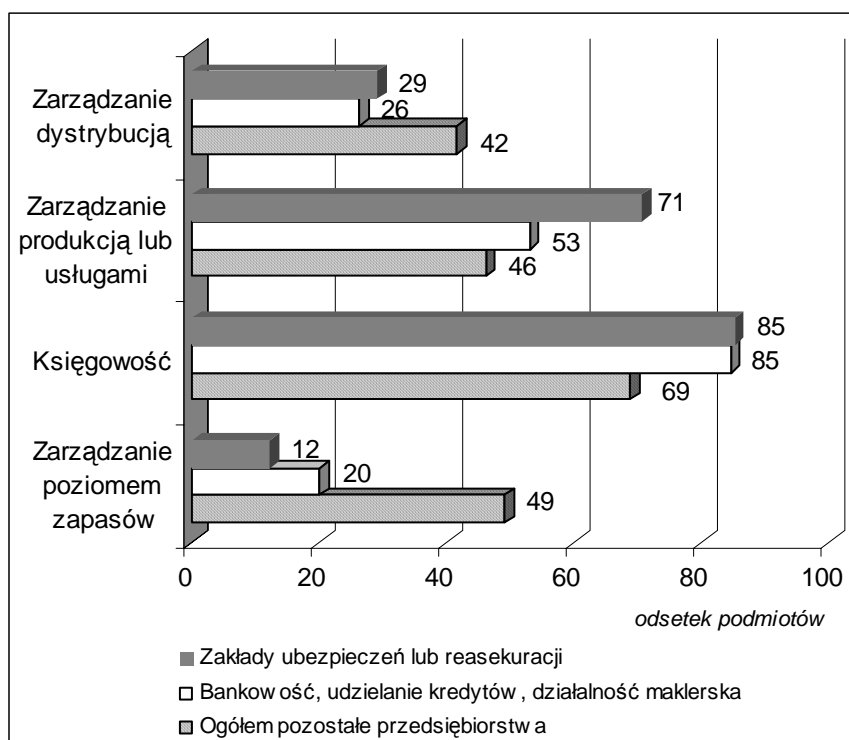
Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

Elektroniczną i automatyczną wymianę informacji wewnątrz przedsiębiorstwa<sup>14</sup> prowadziło 56% ubezpieczycieli lub reasekuratorów. Jest to zdecydowanie wyższy odsetek, aniżeli w pozostałych branżach (w przypadku bankowości, udzielania kredytów oraz działalności maklerskiej było to 29%, natomiast w pozostałych branżach 25%), co ocenić należy zdecydowanie pozytywnie. Popularność stosowania elektronicznej i automatycznej wymiany informacji u ubezpieczycieli była podobna, jak w 2008 r., z tym, że zwiększyła się ilość systemów, do których przekazywane były informacje. W przypadku złożenia zamówienia, co w odniesieniu do ubezpieczeń rozumieć należy jako złożenie oferty przez ubezpieczającego lub jego przedstawiciela, informacja ta przekazywana była przede wszystkim do systemów księgowych (domyślnie: po akceptacji oferty) oraz zarządzania produkcją lub usługami (wykres B2.4.2 -15). W pierwszym przypadku było to o 80%, w drugim o 103% częściej aniżeli w 2008 r. Trzykrotnie wzrósł także odsetek zakładów, w których automatycznie przekazywana była informacja do systemów zarządzania poziomem zapasów, a o 45% tych, w których informację przekazywano do systemów zarządzania dystrybucją. W odniesieniu do informacji wysyłanych automatycznie w momencie składania zamówienia (wykres B2.4.2-16), to były one przekazywane przez 40% więcej podmiotów do systemów księgowych oraz o 113% więcej do systemów zarządzania zapasami. Zmiany powyższe, tj.

<sup>14</sup> Rozumianą jako wymiana informacji między różnymi sferami działalności przedsiębiorstwa odbywająca się poprzez (1) korzystanie z jednego systemu informatycznego wspomagającego różne funkcje przedsiębiorstwa lub (2) łączenie danych między systemami informatycznymi wspomagającymi funkcje przedsiębiorstwa lub (3) korzystanie ze wspólnej bazy lub hurtowni danych dostępnych dla systemów informatycznych wspomagających różne funkcje przedsiębiorstwa lub (4) zautomatyzowaną wymianę danych między różnymi systemami informatycznymi.

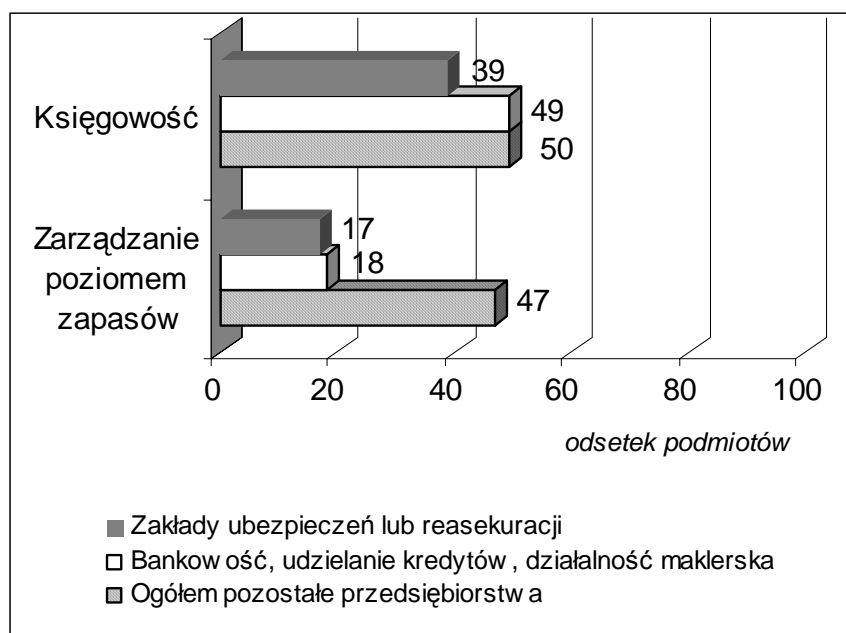
utrzymanie się odsetka zakładów prowadzących automatyczną i elektroniczną wymianę danych wewnątrz przedsiębiorstwa przy jednoczesnym znacznym wzroście odsetka zasilanych w ten sposób systemów świadczą o tym, że ubezpieczyciele prowadzą intensywną pracę nad integracją posiadanych systemów i baz danych. Dodatkowo biorąc pod uwagę zdecydowany wzrost odsetka zakładów przekazujących automatycznie informacje do systemów zarządzania zapasami i przytoczone wcześniej dane dotyczące wykorzystywanych systemów informatycznych (znacny wzrost odsetka zakładów lub reasekuratorów stosujących systemy ERP), można stwierdzić, iż systemy te są od początku projektowane i implementowane koherently do baz danych i systemów już funkcjonujących.

Wykres B2.4.2-15. Funkcje programów, do których przekazywana była elektronicznie i automatycznie informacja w przypadku otrzymywania przez przedsiębiorstwo zamówienia (w %)



Źródło: Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach, GUS 2009, Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego, GUS 2009.

Wykres B2.4.2-16. Funkcje programów, do których przekazywana była elektronicznie i automatycznie informacja w przypadku wysyłania przez przedsiębiorstwo zamówienia (w %)



Źródło: *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach*, GUS 2009, *Sprawozdanie o wykorzystaniu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach sektora finansowego*, GUS 2009.

#### **B2.4.2.5. Podsumowanie**

Do najważniejszych wniosków płynących z przeprowadzonych badań należą:

- Wyposażenie zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w technologie informacyjno-telekomunikacyjne, w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami sektora finansowego, a także pozostałymi przedsiębiorstwami, można ocenić wysoko. Zdecydowanie, w odniesieniu do poprzedniego roku, wzrósł odsetek zakładów ubezpieczeń, które dysponowały bezprzewodową siecią LAN (32% podmiotów). Wzrost ten był znacznie wyższy niż dla ogółu pozostałych przedsiębiorstw.
- Zgodnie z utrzymującą się od kilku lat tendencją zwiększyło się wykorzystanie przez ubezpieczycieli i reasekuratorów extranetu (o 10 punktów procentowych), jednakże nie towarzyszył mu, jak poprzednio, spadek stopnia wyko-

rzystania intranetu. Ten kierunek zmian zauważyć można w odniesieniu do wszystkich przedsiębiorstw, zwłaszcza średnich i dużych.

- Przeciętnie każdy ubezpieczyciel lub reasekurator dysponował dwoma lub trzema rodzajami połączeń z Internetem, przy czym, podobnie jak w roku poprzednim, było to najczęściej łącze szerokopasmowe (posiadało je 77% ubezpieczycieli). Odsetek pracowników, którzy korzystali z komputerów przynajmniej raz w tygodniu wyniósł 95%, a tych, którzy korzystali z komputera z dostępem do Internetu 84% i zasadniczo się nie zmienił w porównaniu do 2008 r.
- W odniesieniu do innych podmiotów sektora finansowego, a także przedsiębiorstw pozostałych branż zakłady ubezpieczeń i reasekuracji plasowały się pod względem stosowania systemów informatycznych w ścisłej czołówce.
- Porównując systemy informatyczne oraz oprogramowanie stosowane przez zakłady ubezpieczeń w ciągu trzech ostatnich lat zauważyć można, że stabilny jest odsetek tych podmiotów, które wykorzystują oprogramowanie typu CRM (70% posiada oprogramowanie do zarządzania informacjami o klientach umożliwiające gromadzenie informacji o klientach oraz zapewnienie dostępu do nich innym komórkom, a 36% oprogramowanie do analizowania informacji o klientach w celach marketingowych), rośnie odsetek wykorzystujących systemy ERP (25% w 2009 r.) i spada popularność systemów typu open source (62% w 2009 r.).
- W odniesieniu do innych podmiotów sektora finansowego a także przedsiębiorstw pozostałych branż, ubezpieczyciele i reasekuratorzy plasują się w zdecydowanej czołówce pod względem intensywności wykorzystania sieci do realizacji różnych zadań. Wśród nich zasadnicze miejsce zajmuje e-administracja, z której korzystało 93% podmiotów. W 2008 r. nastąpił wzrost aktywności zakładów we wszystkich badanych aspektach elektronicznej administracji, poza elektronicznym składaniem ofert.
- Wszystkie zakłady objęte badaniem ILiM oraz 96% podmiotów objętych badaniem GUS posiadało strony internetowe. Jest to wynik zdecydowanie lepszy od przeciętnej wśród pozostałych przedsiębiorstw. Strony te w 73% posiadały funkcję ochrony danych osobowych lub homologacji bezpieczeństwa.
- Zdecydowanie wzrosła, w porównaniu do 2008 r. dostępność informacji oraz opcji interaktywnych wspierających klienta na poszczególnych etapach zakupu produktu ubezpieczeniowego. Na etapie obsługi po sprzedaży wzrost dotyczył w szczególności obsługi online.

- Według badań ILiM łącznie 15 zakładów (7 prowadzących ubezpieczenia na życie i 8 ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe), tj. 29% badanych podmiotów (odpowiednio 30% w dziale I i 29% w dziale II) zadeklarowało, że prowadziło w ciągu ostatnich 12 miesięcy sprzedaż elektroniczną ubezpieczeń. Oferta skierowana była, podobnie jak w 2008 r., najczęściej do klientów indywidualnych. Podobnie jak w latach poprzednich najbardziej popularnymi produktami oferowanymi online były ubezpieczenia komunikacyjne, turystyczne i podróży.
- Na rynku obecnych było kilkanaście porównywarek ubezpieczeń, przy czym część z nich umożliwiała zawarcie umowy online. Charakteryzowały się one tym, że w porównaniach nie zamieszczały produktów ubezpieczycieli direct, z racji braku chęci współpracy tych ostatnich. Zaobserwować można coraz powszechniejszą współpracę porównywarek z portalami ogólnymi lub tematycznymi bądź bankami.
- Podpis elektroniczny wykorzystywało ponad 80% ubezpieczycieli, przy czym tylko 4% informowało klientów o możliwości jego stosowania. Oznacza to, że podpis ten stosowany jest przede wszystkim poza sprzedażą bezpośrednią.
- Automatyczną wymianę danych z zewnętrznymi systemami ICT stosowało w 2009 r. 68,5% badanych ubezpieczycieli lub reasekuratorów. Było to o ok. 12 punktów procentowych mniej niż w 2008 r. Tym niemniej na tle pozostałych przedsiębiorstw sektora finansowego, jak i przedsiębiorstw pozostałych branż, jest to wynik bardzo dobry. Zmniejszeniu stopnia zainteresowania automatyczną wymianą danych z zewnętrznymi systemami towarzyszyła zmiana w zakresie zadań, które ona realizuje.
- Zarządzanie łańcuchem dostaw przy wykorzystaniu elektronicznej wymiany informacji była w zakładach ubezpieczeń lub reasekuracji prowadzona niemal w 13% podmiotów, co jest wynikiem wyższym aniżeli w odniesieniu do pozostałych instytucji finansowych i bardzo zbliżonym do średniej w pozostałych branżach.
- W porównaniu do poprzedniego roku liczba zakładów, które wykorzystują elektroniczną wymianę informacji do kontaktów z dostawcami, wzrosła zaledwie o jeden, natomiast w kontaktach z odbiorcami pozostała bez zmian. Zarządzanie łańcuchem dostaw, w tradycyjnym rozumieniu odnoszące się do materialnych czynników produkcji, ma zdecydowanie ograniczone zastosowanie w przedsiębiorstwie, w którym produkt ma charakter niematerialny, a podstawowymi czynnikami produkcji są pieniądź, informacja, reasekuracja czy sieć sprzedaży.

- Elektroniczną i automatyczną wymianę informacji wewnątrz przedsiębiorstwa prowadziło 56% ubezpieczycieli lub reasekuratorów. Jest to zdecydowanie wyższy odsetek niż w pozostałych branżach, co ocenić należy pozytywnie. Popularność stosowania elektronicznej i automatycznej wymiany informacji u ubezpieczycieli była podobna, jak w 2008 r., z tym, że zwiększyła się ilość systemów, do których przekazywane były informacje.
- Zmiany powyższe świadczą o tym, że ubezpieczyciele prowadzą intensywną pracę nad integracją posiadanych systemów i baz danych. Ponadto wprowadzane systemy, zwłaszcza systemy ERP, są projektowane i implementowane koherentnie do baz danych i systemów już funkcjonujących.



### **B2.4.3. E-makler**

Pozytywny obraz giełdy w danych statystycznych napawa optymizmem, zwłaszcza ze względu na ujemne stopy zwrotu z indeksów, które obecne były na giełdzie w 2008 roku (Raport 2008). W 2009 roku zaobserwowano dodatnie wzrosty indeksów giełdowych – WIG20 o 33% (tabela B2.4.3-1). Wszystkie indeksy zanotowały wzrosty – najwyższy charakteryzował indeks sWIG80 – aż 62% wzrost.

Tabela B2.4.3-1. Procentowe wzrosty indeksów giełdowych w 2009 roku (%)

Indeks	2009
WIG20 (%)	33
mWIG40 (%)	55
sWIG80 (%)	62
WIG (%)	47

Źródło: Giełda Papierów Wartościowych, [w:] [www.gpw.com.pl](http://www.gpw.com.pl), 11.05.2010.

Pozytywny obraz giełdy powinien zachęcać klientów do aktywnego korzystania z elektronicznych narzędzi pozwalających na zarządzanie rachunkami maklerskimi. W Polsce usługi elektroniczne domów i biur maklerskich są w stadium stabilnego rozwoju – większość domów maklerskich posiada własne rozwiązania informatyczne i stopniowo wprowadza nowe usługi lub wycofuje takie, które nie cieszą się zainteresowaniem. Istnieją również pakiety programów, wykorzystywane przez szersze grono biur maklerskich, jak np. pakiety do generowania wykresów analitycznych.

Rynek usług elektronicznych rozwija się już od ponad 10 lat, a wykorzystanie Internetu do zarządzania rachunkami inwestycyjnymi pozwoliło na oszczędności zarówno po stronie domów maklerskich, które nie muszą przeznaczać tak wielu pracowników do obsługi transakcji, jak i po stronie klientów, mogących skorzystać z oferty łatwiejszej w dostępie i obciążonej mniejszą prowizją.

Instytut Logistyki i Magazynowania w 2009 roku przeprowadził badania domów maklerskich w Polsce. Badanie *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce* polegało na analizie zawartości informacyjnej stron internetowych, a badanie *Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce* polegało na analizie rodzaju świadczonych usług poprzez analizę witryn WWW i narzędzi elektronicznego dostępu do rachunku maklerskiego. Pierwsze badanie przeprowadzone było na próbie 28 domów maklerskich

(wszystkie domy maklerskie w Polsce). Do drugiego badania posłużyła analiza 20 domów maklerskich świadczących usługi elektroniczne.

#### B2.4.3.1. Rozwój giełdy

Na koniec czerwca 2009 r. liczba rachunków identyfikowanych przez KDPW<sup>1</sup> przekroczyła poziom 1,1 mln. Najwięcej rachunków obsługiwanych było w CDM Pekao. Niestety wzrósł udział rachunków nieaktywnych w tej liczbie i osiągnął on wynik 84% (wzrost o 4 p.p. w porównaniu do roku 2008). Można zatem zauważyć (tabela B2.4.3-2), że niewielkiemu wzrostowi liczby otwartych kont maklerskich towarzyszył spadek aktywności inwestorów (3 p.p.) – trend taki utrzymuje się od 2007 roku. Udział rachunków internetowych w ogólnej liczbie rachunków maklerskich zanotował spadek o 5 p.p.

Tabela B2.4.3-2. Rachunki maklerskie w latach 2003–2008 pod względem aktywności i udziału rachunków internetowych

Wyszczególnienie		2003	2004	2005	2006	2007	2008	I poł. 2009
Liczba rachunków maklerskich	tys. szt.	947,4	850,5	853,3	908,9	<b>996,6</b>	<b>1 029,0</b>	<b>1 116,0</b>
Aktywne rachunki maklerskie	tys. szt.	211,7	255,5	192,3	219	238,8	166,0	175,8
	%	23	31	23	25	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>16</b>
Rachunki internetowe	tys. szt.	40,8	77,5	114,7	187,4	292,8	352,0	374,7
	%	4	9	14	21	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>35</b>

Źródło: *Inwestorzy w obrotach giełdowych (I połowa 2009 roku)*, [w:] [www.gpw.com.pl](http://www.gpw.com.pl), 10.05.2010.

W 2009 roku 70% (tabela B2.4.3-3) utrzymany został trend, zgodnie z którym liczba zleceń składanych przez Internet przewyższa liczbę zleceń składanych tradycyjnymi metodami. W pierwszej połowie 2009 roku udział Internetu w zleceniach na akcje utrzymał poziom z poprzedniego półrocza i wniósł 74%. W przypadku zleceń składanych na kontrakty poziom ten wniósł 58% i był identyczny jak w analogicznym okresie roku poprzedniego. Udział zleceń internetowych na rynku opcji nie przekroczył poziomu 50% – ostatni raz podobnie niską wartość odnotowano w pierwszej połowie 2007 r.

<sup>1</sup> Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych.

Tabela B2.4.3-3. Udział zleceń złożonych za pośrednictwem Internetu w ogólnej liczbie zleceń – wszystkie grupy inwestorów (%)

Wyszczególnienie	I p 04	II p 04	I p 05	II p 05	I p 06	II p 06	I p 07	II p 07	I p 08	II p 08	I p 09
Akcje	41	43	46	50	61	63	66	68	70	74	74
Kontrakty	50	49	50	54	58	51	52	63	58	72	58
Opcje	42	63	67	69	65	59	49	69	70	79	49

Źródło: Giełda Papierów Wartościowych, [w:] [www.gpw.com.pl](http://www.gpw.com.pl), 11.05.2010.

Analizując tabelę B2.4.3-3 można zauważyć, że znacznie mniejszym zainteresowaniem klientów internetowych cieszyły się kontrakty i opcje, które zanotowały odpowiednio spadek o 14 i 30 p.p. Klienci zatem zdecydowali się na instrumenty podstawowe obciążone wyższym ryzykiem.

Z roku na rok obroty akcjami inwestorów indywidualnych realizowane poprzez Internet sukcesywnie rosną (tabela B2.4.3-4). W pierwszej połowie 2009 r. stanowiły one już blisko 70% wszystkich obrotów tej kategorii inwestorów, co wartościowo przełożyło się na kwotę 28 mld zł. Mimo spadku liczby zleceń internetowych udział Internetu w obrotach kontraktami rośnie, w pierwszym półroczu 2009 wyniósł 80%. Podobną sytuację można zaobserwować analizując udział Internetu w obrotach opcjami, który nadal rośnie i w pierwszej połowie 2009 przekroczył poziom 89%.

Tabela B2.4.3-4. Udział Internetu w obrotach giełdowych – inwestorzy indywidualni (%)

Wyszczególnienie	I p 04	II p 04	I p 05	II p 05	I p 06	II p 06	I p 07	II p 07	I p 08	II p 08	I p 09
Akcje	28	23	28	29	41	49	56	60	65	65	69
Kontrakty	54	50	48	53	59	69	71	75	78	78	80
Opcje	52	49	48	62	61	67	68	73	81	86	89

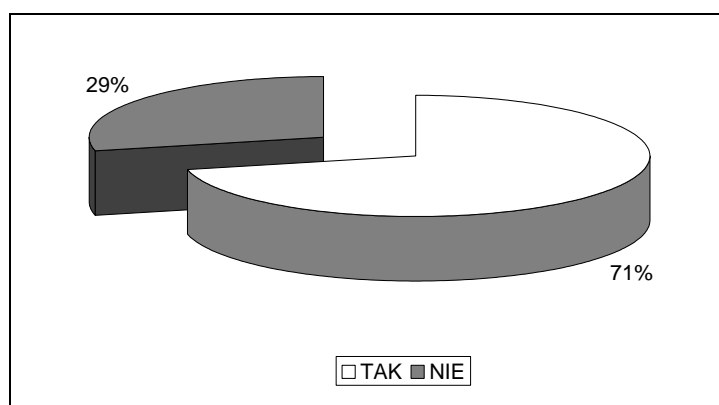
Źródło: Giełda Papierów Wartościowych, [w:] [www.gpw.com.pl](http://www.gpw.com.pl), 11.05.2010.

Udział inwestorów wykorzystujących Internet na wszystkich rynkach zanotował wzrost i charakteryzował się stałą dynamiką (tabela B2.4.3-4). Stała dynamika udziału Internetu w obrotach giełdowych obrazuje migrację inwestorów indywidualnych korzystających z tradycyjnych usług maklerskich w stronę wygodniejszych usług elektronicznych.

### B2.4.3.2. Rozwój portali internetowych domów maklerskich

Odsetek domów maklerskich świadczących usługi elektroniczne przewyższył swój poziom z poprzedniego roku o 1 p.p. (wykres B2.4.3-1).

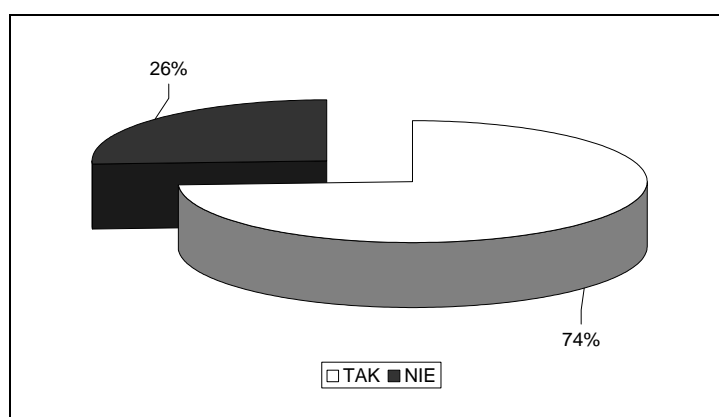
Wykres B2.4.3-1. Odsetek domów maklerskich świadczących usługi elektroniczne



Źródło: *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce*, ILiM 2009.

W 2009 roku zbadano, czy poszczególne domy maklerskie należały do grupy kapitałowej z bankiem czy też nie. Sytuacja utrzymała się na podobnym poziomie, który został zaobserwowany w poprzednim roku – nadal na rynku polskim dominowały podmioty związane z bankami (wykres B2.4.3-2).

Wykres B2.4.3-2. Przynależność domów maklerskich do grupy kapitałowej z bankiem



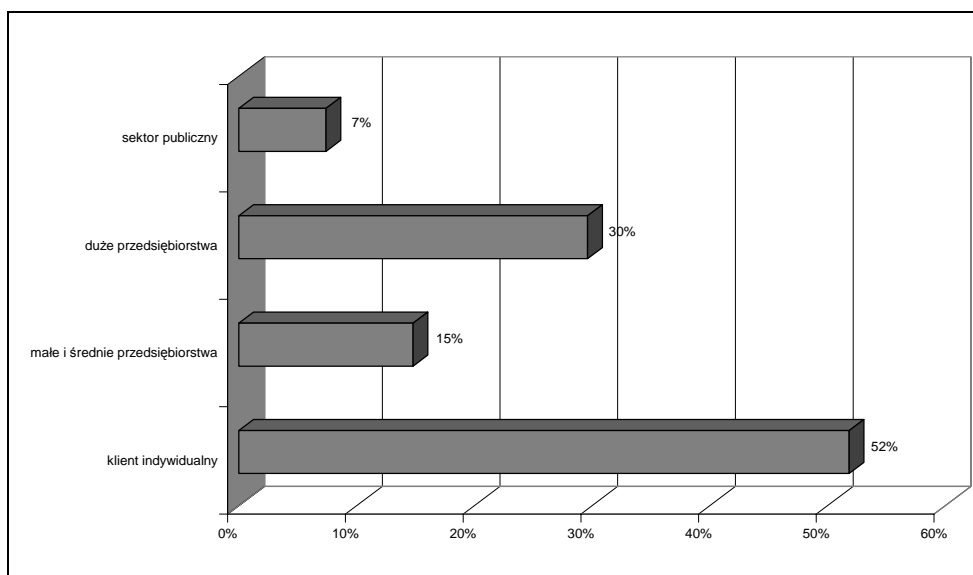
Źródło: *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce*, ILiM 2009.

## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

---

W 2009 roku badane domy maklerskie nie wskazywały jednoznacznie, do jakiej grupy klientów kierowane były ich usługi elektroniczne. Zaledwie w 52% przypadków jednoznacznie określili byli klienci indywidualni jako adresaci usług (wykres B2.4.3-3). W 30% przypadków oznaczono, że usługi elektroniczne kierowane są do dużych przedsiębiorstw, w 15% do małych i średnich przedsiębiorców a tylko w 7% przypadków do sektora publicznego. Należy zaznaczyć, że badane domy maklerskie sprawdzano pod względem usług elektronicznych – domy maklerskie często oznaczają adresatów dla swoich usług, ale nie definiują wprost adresatów ich usług elektronicznych.

Wykres B2.4.3-3. Adresaci oferty elektronicznych biur maklerskich w 2009 roku

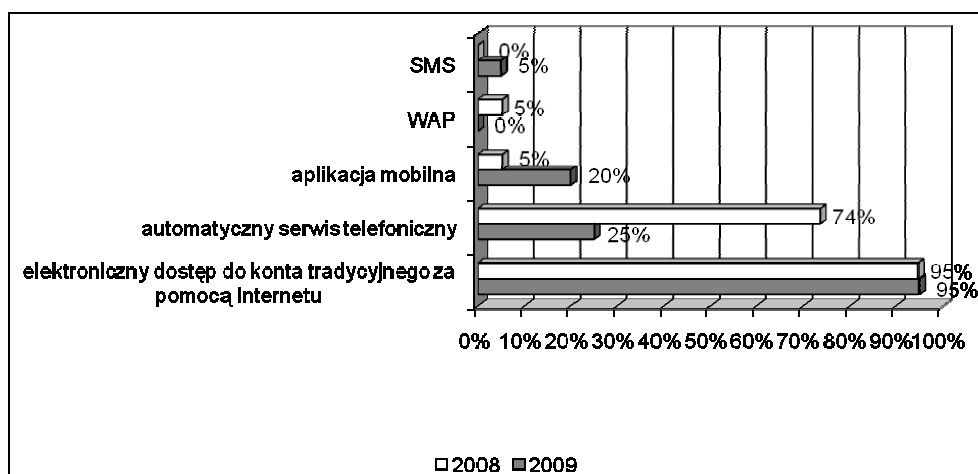


Źródło: *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce*, ILiM 2009.

### B2.4.3.3. Rozwój aplikacji internetowych domów maklerskich

W 2009 roku nadal dominującym modelem na rynku był dostęp do tradycyjnego rachunku maklerskiego za pomocą Internetu. Domy maklerskie nie świadczyły usług rachunków wyłącznie elektronicznych, jak w przypadku bankowości odbywało się to np. w mBanku. Znaczny spadek odnotowano w przypadku dostępu do rachunku maklerskiego poprzez automatyczny serwis telefoniczny, co może świadczyć o wycofywaniu tej usługi przez uczestników rynku giełdowego. Spadł odsetek domów maklerskich umożliwiających dostęp do rachunków z wykorzystaniem WAP, a dostęp przez SMS zaobserwowano tylko w jednym przypadku (wykres B2.4.3-4).

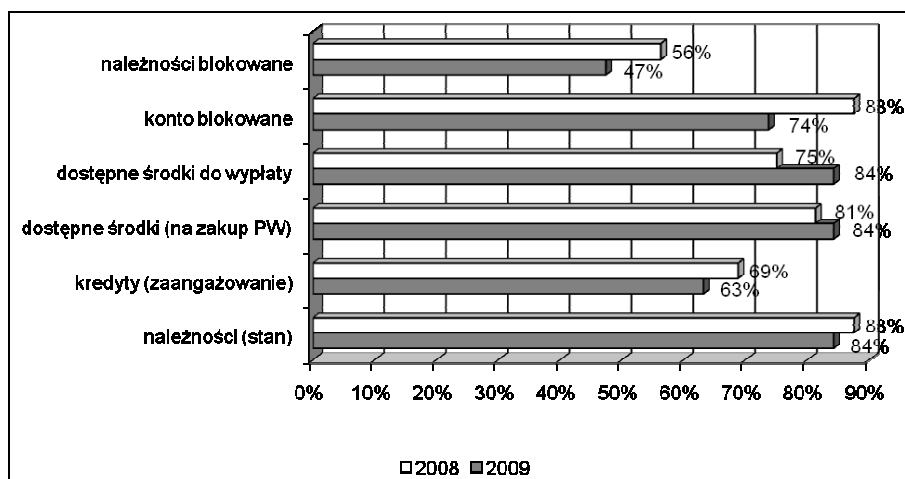
Wykres B2.4.3-4. Kanały dostępu do elektronicznego rachunku maklerskiego



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Inwestor zarządzający swoimi papierami wartościowymi musi posiadać dostęp do odpowiednich informacji na temat swojego konta. W tej dziedzinie wzrost w stosunku do poprzedniego roku odnotowano w przypadku informacji związanych z dostępnymi środkami na rachunku (środki do wypłaty +9 p.p., środki na zakup +3 p.p.) Dość znaczące spadki zarejestrowano w przypadku kategorii związanych z blokowaniem środków na rachunku (należności blokowane -9 p.p., konto blokowane -14 p.p.). Niewielkie spadki zanotowano w przypadku kategorii informacji o kredytach (zaangażowaniu) i należnościach (wykres B2.4.3-5).

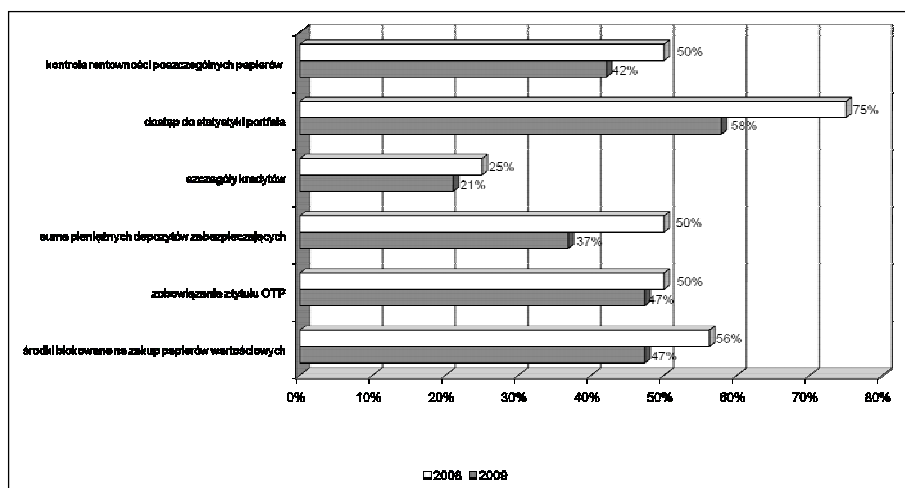
Wykres B2.4.3-5. Dostęp do informacji o rachunku 1/2



Źródło: Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce, ILiM 2009.

Analizując wykres B2.4.3-6 można zauważyć, że w przypadku kategorii dotyczących dostępu do informacji w porównaniu do roku poprzedniego zanotowano spadek. Największy spośród nich zaobserwowano w dostępie do statystyk portfela (-17 p.p.) oraz w przypadku informacji o sumie pieniężnych depozytów zabezpieczających (-13 p.p.). W przypadku pozostałych kategorii zanotowano spadek mniejszy niż 10 p.p.

Wykres B2.4.3-6. Dostęp do informacji o rachunku 2/2



Źródło: Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce, ILiM 2009.

Pełen zakres funkcjonalności zarządzania rachunkami maklerskimi, które były udostępniane przy użyciu Internetu prezentuje tabela B2.4.3-5. Pozycje zaznaczone pogrubioną czcionką to pozycje, które w stosunku do roku 2008 zanotowały wzrost, a informacje zaznaczone kursywą (pochylone) to pozycje, które zanotowały spadek. Analizując pierwszą część tabeli można zauważyć niewielkie spadki, jakie stwierdzono dla wszystkich elementów kategorii dostępu do serwisu informacyjnego. Wartości te są tak niewielkie, że mogą być związane ze zmianami wśród uczestników rynku papierów wartościowych w Polsce. Duży wzrost zaobserwowano w kategorii składania zleceń na rynku New Connect (+17 p.p.), co jest spowodowane rozwojem tego rynku. Dość duży wzrost zanotowano również w ofercie domów maklerskich pod względem składania zleceń na rynku pierwotnym (+11 p.p.) oraz obsługi zapisów na Prawa Poboru (+19 p.p.). W przypadku pozostałych kategorii zanotowano nieznaczne spadki w porównaniu do roku poprzedniego.

Tabela B2.4.3-5. Funkcjonalności rachunku maklerskiego dostępne przy użyciu Internetu (1/3)

<b>FUNKCJONALNOŚĆ</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>dostęp do serwisu informacyjnego</b>		
<i>notowania w czasie rzeczywistym z możliwością definiowania własnych elementów</i>	89%	94%
<i>prezentacja najlepszych ofert kupna i sprzedaży</i>	32%	38%
<i>kontakt z maklerem za pomocą informacji dotyczących rachunku</i>	21%	31%
<b>składanie zleceń kupna, sprzedaży na giełdach</b>		
GPW	100%	100%
<i>CeTO</i>	53%	56%
<b>NewConnect</b>	<b>42%</b>	<b>25%</b>
WGT	0%	0%
<b>rynk zagraniczne</b>	<b>26%</b>	<b>25%</b>
<b>składanie zleceń typu</b>		
<i>day trading</i>	26%	31%
<i>DDM</i>	32%	44%
<i>DDM+</i>	5%	13%
<b>OTP</b>	<b>58%</b>	<b>56%</b>
<i>PKC</i>	58%	63%
PCR	32%	
PCRO	32%	
<b>składanie zleceń w związku z ofertą sprzedaży na rynku pierwotnym</b>	<b>42%</b>	<b>31%</b>
<b>obsługa zapisów na Prawa Poboru</b>	<b>63%</b>	<b>44%</b>
<i>zapisy na papiery wartościowe w ramach publicznej oferty</i>	32%	38%

Źródło: Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce, ILiM 2009.



## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

---

W 2009 roku w kategorii automatycznej obsługi rachunku zaobserwowano wzrost wśród oferowanych funkcjonalności, poza spadkiem o 3 p.p. w automatycznej obsłudze kredytów. Prawie 90% spośród badanych domów maklerskich oferowało możliwość automatycznej obsługi przelewów, prawie 70% pozwalało na tworzenie koszyków zleceń, a prawie połowa spośród badanych podmiotów umożliwiała automatyczne generowanie zleceń z poziomu przeglądanych ofert. Automatyzacja odroczonej płatności zanotowała wzrost o 13 p.p. W kategorii dostępu do danych historycznych niewielkie spadki w stosunku do roku poprzedniego zaobserwowano w historii przelewów i rachunku finansowego a wzrosty w historii transakcji, zleceń i wyceny rachunku.

Tabela B2.4.3-5. Funkcjonalności rachunku maklerskiego dostępne przy użyciu Internetu (2/3)

<b>FUNKCJONALNOŚĆ</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>automatyczna obsługa rachunku</b>		
<b>przelewy</b>	<b>89%</b>	<b>69%</b>
<i>kredyty</i>	47%	50%
<b>odroczone płatności</b>	<b>32%</b>	<b>19%</b>
<b>automatyczne generowanie zleceń z poziomu przeglądanych ofert</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>
<b>koszyk zleceń</b>	<b>68%</b>	<b>63%</b>
<b>szczegółowy dostęp do danych historycznych</b>		
<b>historia transakcji</b>	<b>95%</b>	<b>88%</b>
<i>historia przelewów</i>	63%	69%
<b>historia zleceń</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>
<b>historia wyceny rachunku</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>
<i>historia rachunku finansowego</i>	74%	81%

Źródło: Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce, ILiM 2009.

W obszarze powiadomień elektronicznych w porównaniu do roku poprzedniego zaobserwowano spadek wśród funkcji powiadomień elektronicznych oferowanych przez domy maklerskie. Dość duży wzrost natomiast zaobserwowano w kategorii definiowania wyświetlanych danych na stronie rachunku (12 p.p.). Pozostałe dwie kategorie zmieniły się marginalnie w stosunku do wartości z roku poprzedniego.

Tabela B2.4.3-5. Funkcjonalności rachunku maklerskiego dostępne przy użyciu Internetu (3/3)

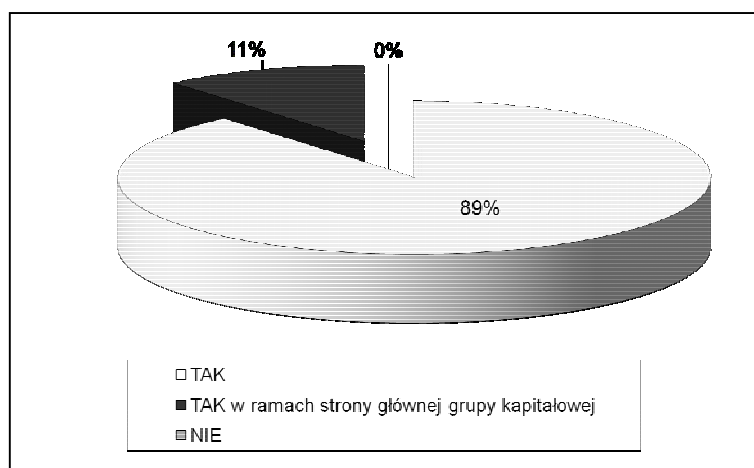
FUNKCJONALNOŚĆ	2009	2008
<b>powiadomienia elektroniczne</b>		
<i>otrzymywanie drogą elektroniczną (e-mail, sms) powiadomień oraz ważnych informacji rynkowych</i>	37%	44%
<i>otrzymywanie sms-ów z kursami walorów notowanych na gpw na telefon komórkowy klienta oraz alertów cenowych</i>	16%	25%
<b>personalizacja rachunku</b>		
<b>możliwość wyboru motywu kolorystycznego</b>	21%	19%
<i>możliwość ustalenia schematu działania aplikacji</i>	63%	69%
<b>możliwość definiowania wyświetlanych danych na stronie</b>	68%	56%

Źródło: Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce, ILiM 2009.

#### B2.4.3.4. Zawartość informacyjna stron internetowych

W badaniu dotyczącym zawartości informacyjnej stron internetowych uczestniczyły wszystkie domy maklerskie w Polsce, zgodnie z listą publikowaną przez GPW. Jak widać na wykresie B2.4.3-7 wszystkie domy maklerskie posiadały stronę internetową, choć 11% umieszcza swoje informacje w ramach stron grupy kapitałowej.

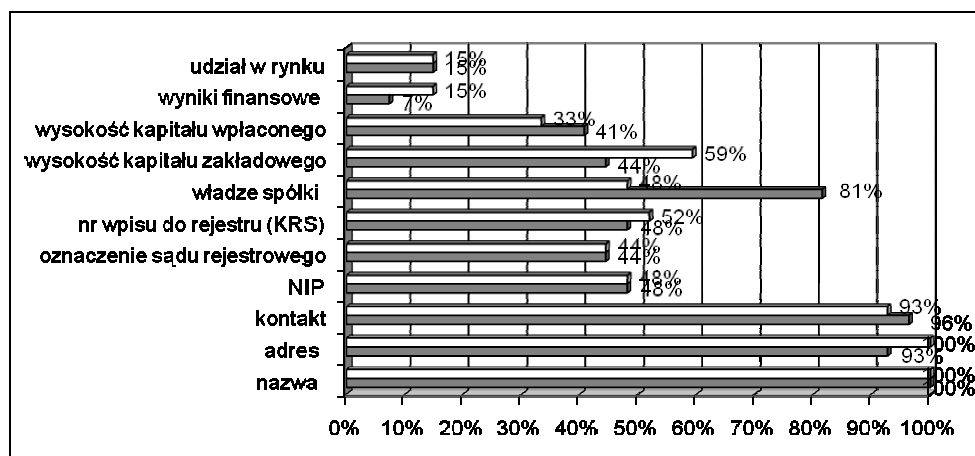
Wykres B2.4.3-7. Utrzymywanie strony internetowej domu maklerskiego



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Jednym z podstawowych działów informacji publikowanych w ramach biznesowych portali internetowych były informacje dotyczące przedsiębiorstwa. Po analizie tego obszaru można zauważyć wzrost w niektórych kategoriach (zwłaszcza jeśli chodzi o informacje dotyczące kapitału wpłaconego – wykresy B2.4.3-8 i B2.4.3-9). Domy maklerskie nadal niechętnie dzieliły się informacjami na temat wyników finansowych – spadek o 11 p.p. (mimo, że dane te były jawne i raportowane ze względu na prawną formę działalności). Znaczny wzrost zaobserwowano w publikowaniu informacji o władzach spółki – już ponad 80% domów maklerskich umieszcza takie dane w swoich witrynach. Pozostałe kategorie informacyjne charakteryzowały się marginalnymi zmianami w stosunku do wartości z roku poprzedniego.

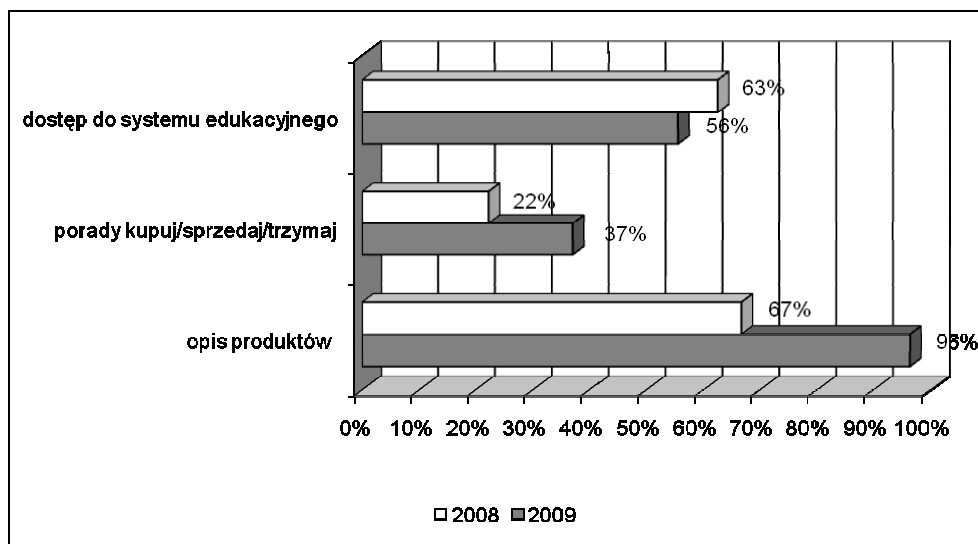
Wykres B2.4.3-8. Informacje dotyczące firmy



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Dla prawidłowego inwestowania z punktu widzenia klienta bardzo ważne są informacje dotyczące produktów domu maklerskiego. Niestety, nie wszystkie domy maklerskie opisywały swoje produkty przyjmując je, jako rozumiane naturalnie i zdefiniowane przez rynek (95%, znaczny wzrost o 28 p.p.). 37% domów maklerskich udzielało porad kupuj/sprzedaj/trzymaj (wzrost o 15 p.p.), a ponad połowa stara się udostępniać dodatkowe informacje swoim klientom w postaci systemu edukacyjnego (56%, spadek o 7 p.p.).

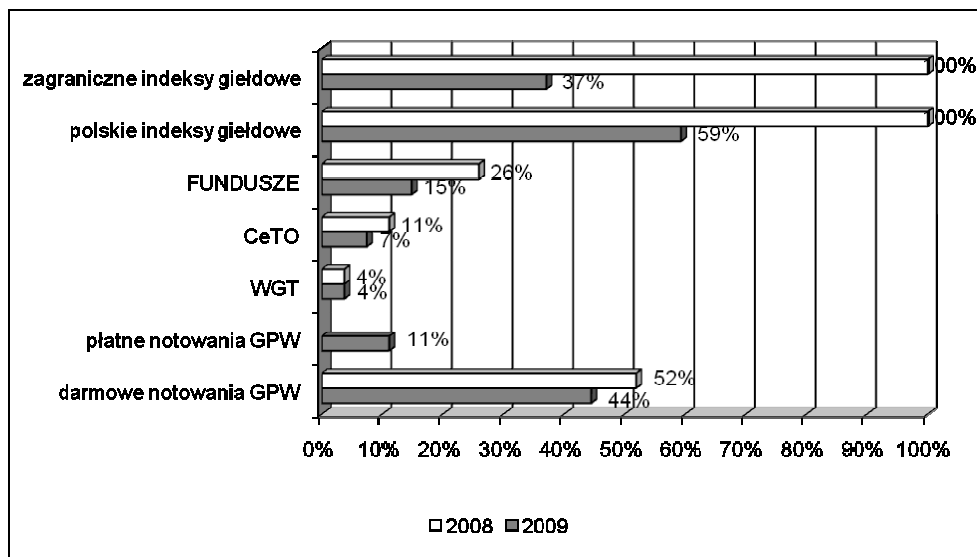
Wykres B2.4.3-10. Informacje dotyczące produktów domu maklerskiego



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Aby sprawnie inwestować, klienci domów maklerskich muszą mieć informacje dotyczące notowań na bieżąco. Niestety, w tej kategorii (wykres B2.4.3-11) wśród wszystkich zbadanych informacji zaobserwowano spadki w porównaniu do roku poprzedniego. Największy spadek zanotowano w informacjach o zagranicznych indeksach giełdowych (63 p.p.) oraz w polskich indeksach giełdowych (41 p.p.). Ten trend spowodowany jest przeniesieniem takich informacji do aplikacji pozwalających na zarządzanie rachunkami maklerskimi lub utworzeniem komercyjnego modelu dostarczania tych informacji klientowi.

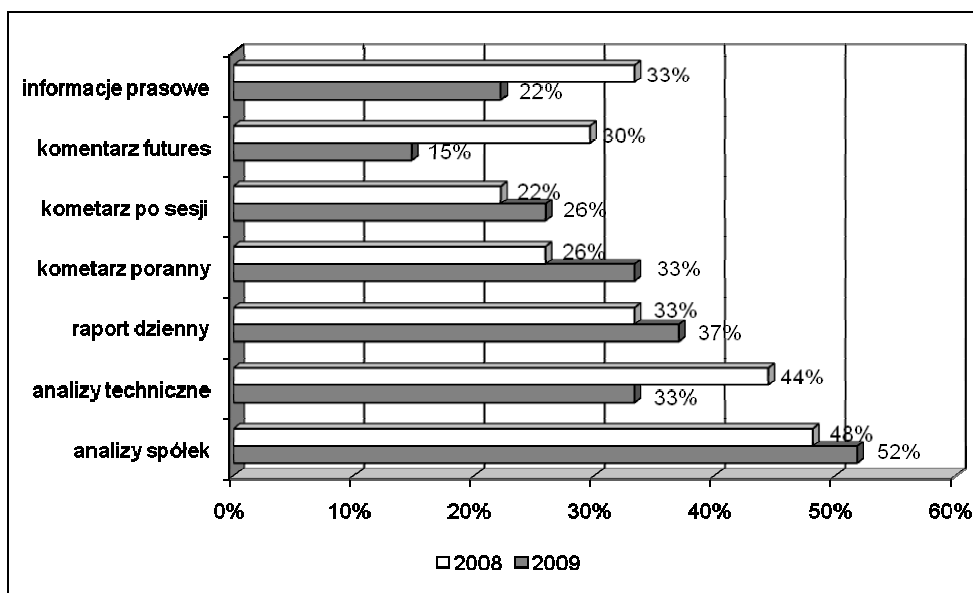
Wykres B2.4.3-11. Dostępne notowania



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Bieżące informacje z giełdy w postaci komentarzy, raportów, analiz spółek i informacji prasowych są bardzo ważnymi źródłami informacji dla klienta. W tej kategorii zanotowano wzrost w porównaniu z poprzednim rokiem (wykres B2.4.3-12) w aspekcie komentarzy porannych, raportów dziennych i analiz spółek. Pozostałe dostępne analizy i komentarze zanotowały spadki w porównaniu do poprzedniego roku. Spadki mogą być również spowodowane zmianą modelu biznesowego udostępniania takich informacji i przeniesieniem ich do aplikacji zarządzającej rachunkiem (informacje tylko dla klientów domu maklerskiego lub informacje odpłatne).

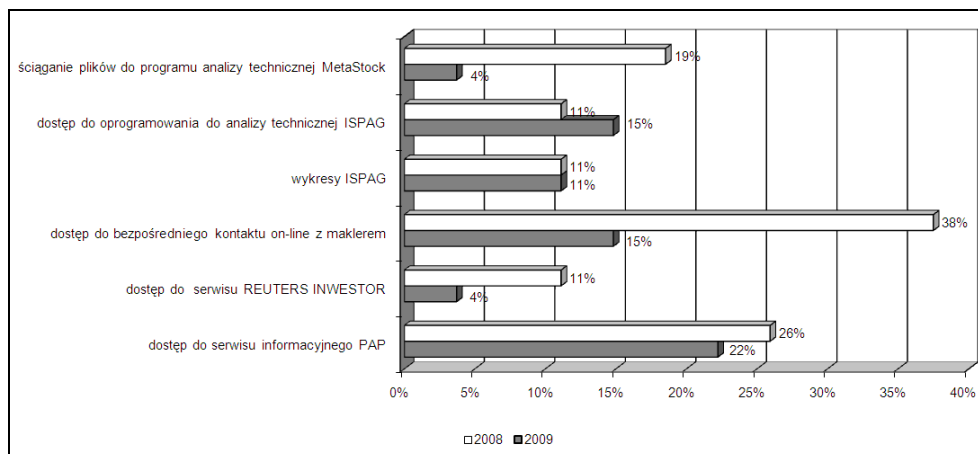
Wykres B2.4.3-12. Dostępne analizy i komentarze



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

Domy maklerskie w 2009 roku znacznie ograniczyły dostęp do bezpośredniego kontaktu z maklerem (wykres B2.4.3-13) – spadek o 23 p.p. Rzadko dostępny serwis Reuters również zanotował spadek z 11% do zaledwie 4%. Spadek o 15 p.p. zanotowała również kategoria dostępu do plików do programu analizy technicznej MetaStock.

Wykres B2.4.3-13. Dodatkowe informacje i funkcje



Źródło: Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.

W roku 2009 wiele kategorii związanych z elektronicznym inwestowaniem pod względem dostępnych funkcji oraz informacji zanotowało spadek w porównaniu do roku poprzedniego. Sytuacja taka może wskazywać na dwa trendy pojawiające się wśród portali domów maklerskich. Pierwszy oznacza redukcję funkcji i informacji, które nie cieszą się zainteresowaniem klientów, a generują koszty dla domu maklerskiego. Drugi trend to przenoszenie funkcji i informacji do mechanizmów pozwalających na zarządzanie portfelem – funkcje są dostępne tylko dla klientów danej firmy oraz mogą być objęte opłatami, a ze strony klienta ich integracja wydaje się być wygodniejsza, gdyż wszystkie informacje znajdują się w jednym miejscu i nie trzeba nawigować i przełączać się pomiędzy aplikacją do zarządzania portfelem a wieloma źródłami informacji.

## **B3. E-administracja**

---

### **B3.1. Główne zmiany i czynniki wpływające na rozwój e-administracji na świecie i w Polsce**

Rok 2009, szczególnie trudny dla rynku finansowego zwany rokiem kryzysu, przyspieszył zmiany w przedsiębiorstwach oraz w administracji w zakresie wdrażania nowych rozwiązań technologicznych. Ograniczanie tradycyjnych rozwiązań oraz wdrażanie nowych technologii i elektronizacja procesów była, bowiem dla wielu firm i instytucji głównym motorem wyjścia z kryzysu i obniżenia kosztów funkcjonowania. Dla wielu dostawców rozwiązań ICT był to również impuls do rozwoju systemów informatycznych i wprowadzania na rynek nowych rozwiązań technologicznych. Ważnym czynnikiem, który oddziaływał na dalsze losy e-administracji był także rozwój na masową skalę technologii mobilnych oraz szerząca się popularność serwisów społecznościowych, które zmieniły całkowicie komunikację między dwoma podmiotami, w tym wypadku wpłynęły na zmiany w kontakcie administracji z przedsiębiorcami i obywatelami.

Czynnikiem wpływającym na zmiany zachodzące w administracji była również reorganizacja przepisów wspólnotowych oraz ustawodawstwa rodzimego, które nałożyły obowiązki uruchomienia e-usług oraz wdrożenia nowych rozwiązań w administracji publicznej.

Znaczący jest przy tym fakt implementacji Dyrektywy Usługowej, która nałożyła na kraje członkowskie m.in. obowiązek uruchomienia Elektronicznych Punktów Kontaktowych, w których każdy obywatel prowadzący działalność gospodarczą (usługodawca) lub korzystający z usług przedsiębiorstw (usługobiorca) ma możliwość w sposób elektroniczny załatwić sprawy związane z administracją.

Czynnikiem dodatkowo potęgującym okazały się również zmiany w ustawie o działalności gospodarczej (wprowadzone jeszcze pod koniec 2008 roku), których wynikiem było wdrożenie z dniem 1 kwietnia 2009 roku idei, „jednego okienka”, polegającej na rejestracji działalności gospodarczej w jednym miejscu bez konieczności załatwiania spraw w innych instytucjach.



### **B3.1.1. Rozwój dostępu do powszechnego Internetu i usług e-administracji**

Mimo coraz popularniejszych trendów wykorzystania innych kanałów w kontakcie z petentem – telewizja kablowa czy telefon komórkowy – nadal głównym miejscem jest sieć internetowa, której rozwój w znacznym stopniu wpływa na dostęp do usług e-administracji.

Dostęp do sieci ma główny wpływ na upowszechnianie i korzystanie z usług publicznych, zarówno ze strony obywateli jak i przedsiębiorstw. Dlatego rok 2009 był kolejnym etapem rozwoju idei „regionalnych sieci szerokopasmowych”. Samorządowe propozycje miały w szczególności udostępnić obywatelom w regionie, szczególnie wykluczonym cyfrowo sieć. Specyfika każdego region uniemożliwiła powielanie rozwiązań z jednego terenu na obszary innych województw. Dlatego w Polsce rozwinął się podstawowy harmonogram działań, który w mniejszym lub większym stopniu składał się z czynności związanych z podpisaniem porozumień z operatorami w regionie, stworzeniem inwentaryzacji zasobów telekomunikacyjnych oraz opracowaniem studiów wykonalności. Dalsze działania miały być już związane z budową rzeczywistej pajęczyny kabli tam gdzie to było najbardziej celowe.

Samorządy nie przewidziały jednak wszystkich ryzyk związanych z budową sieci. Mimo dużego zaangażowania oraz kosztowności realizowanych działań pod koniec roku 2009 okazało się, że większość rozwijanych sieci szerokopasmowych w regionach kraju zatrzymało się na inwentaryzacji lub co bardziej zaawansowane dotarły do działań związanych z opracowywaniem studium wykonalności.

**Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej** – to projekt, który miał być wzorem dla innych regionów jak powinna zostać zrealizowana sieć szerokopasmowa. Projekt ma charakter międzyregionalny i obejmuje województwa: warmińsko-mazurskie, podlaskie, lubelskie, świętokrzyskie i podkarpackie<sup>1</sup>. Jako działanie pilotażowe realizowane jest bezpośrednio przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego (MRR) w ramach środków Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej, a jego wartość zakładana jest na 300 mln PLN. Drugiego października 2007 roku podpisane zostało porozumienie pomiędzy operatorami telekomunikacyjnymi<sup>2</sup> i MRR, które można uznać za rozpoczęcie faktycznych działań przy realizacji projektu. 30 kwietnia 2008 roku Ministerstwo Rozwoju Regionalnego

---

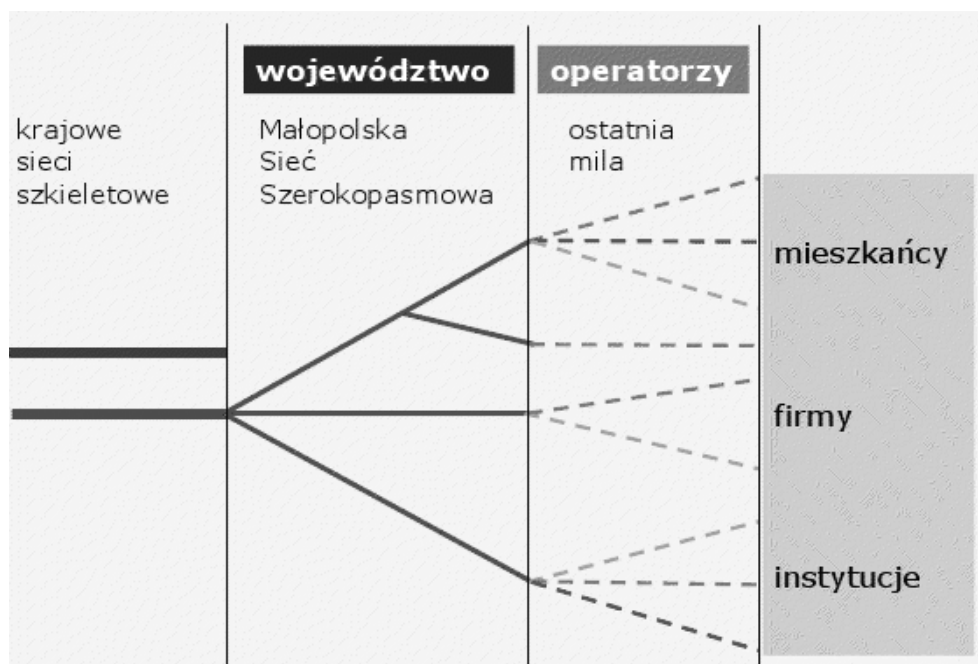
<sup>1</sup> *Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej*, [w:] <http://www.sspw.eu>.

<sup>2</sup> Telekomunikacja Polska SA, Netia SA, Exatel, Telekomunikacja Kolejowa, GTS Energis, Multimedia Polska SA, Nordisk Polska, Telekomunikacja Dialog, Spółdzielnia Telekomunikacyjna WIST, MNI Telecom Spółka z o.o.

podpisało umowę na wykonanie studium wykonalności, a pod koniec 2009 roku, czyli ponad dwa lata po podpisaniu porozumienia prace związane z opracowaniem studium wykonalności nie zostały zakończone<sup>3</sup>.

**Małopolska Sieć Szerokopasmowa** – to projekt realizowany na południu Polski obejmujący swoim zasięgiem powiaty i gminy województwa małopolskiego. Projekt zakłada inwestycję w tzw. drugą milę, czyli ma być wsparciem między krajowymi operatorami, a ostatnią milą – lokalnymi dostawcami Internetu. Jako projekt kluczowy województwa realizowany jest przez Samorząd Województwa Małopolskiego.

Rysunek B3.1.1-1. Schemat przedstawiający interwencję Samorządu w ramach Małopolskiej Sieci Szerokopasmowej



Źródło: Prezentacja Dyrektora Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego Sławomira Kopcia, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, [w:] [http://www.malopolskie.pl/Pliki/2007/12VI7-MSS\\_S\\_Kopec.pdf](http://www.malopolskie.pl/Pliki/2007/12VI7-MSS_S_Kopec.pdf), 12.06.2007.

<sup>3</sup> *Fundusze Europejskie 2007–2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, [http://www.mrr.gov.pl/aktualnosci/funduszeuropejskie\\_2007\\_2013/Strony/umowa%20na%20siec%20szerokopasmowa%20polski%20wsch.aspx](http://www.mrr.gov.pl/aktualnosci/funduszeuropejskie_2007_2013/Strony/umowa%20na%20siec%20szerokopasmowa%20polski%20wsch.aspx).

W przypadku południowej sieci szerokopasmowej, w 2008 roku została zakończona inwentaryzacja zaś studium wykonalności dla projektu zostało opracowane i oddane w 2009 roku. Na jego podstawie okazało się, że może wyniknąć poważny problem związany z finansowaniem przedsięwzięcia i kategorii inwestycji, która nie zostanie zaakceptowana przez Komisję Europejską. W związku z tym Samorząd Województwa pod koniec roku podjął decyzję, iż sieć szerokopasmowa będzie realizowana w partnerstwie publiczno-prywatnym (PPP)<sup>4</sup>.

Pod koniec roku 2009 nie było jeszcze wiadomo, kto w tym przedsięwzięciu będzie brał udział poza Samorządem Województwa i trwały rozmowy z przedstawicielami zarówno firm telekomunikacyjnych, jak i ośrodków naukowych w Małopolsce<sup>5</sup>.

**Wielkopolska Sieć Szerokopasmowa** to projekt podobnie jak w przypadku Małopolskiej Sieci, realizowany przez Samorząd Województwa. Również w tym wypadku działania rozpoczęły się w połowie 2007 roku, jednak ostateczny kształt WSS nabrała dopiero w 2008 roku, kiedy rozpoczęto działania związane z przygotowaniem projektu oraz uruchomieniem inwentaryzacji zasobów telekomunikacyjnych w regionie. Tak samo jak w przypadku poprzednich sieci, również tutaj, mimo, iż na sierpień 2009 rok planowano oddanie studium wykonalności do końca 2009 roku dokument nie został opracowany<sup>6</sup>.

Należy przy tym podkreślić, że nie są to jedynie działania podejmowane przez samorządy regionalne w zakresie rozwoju sieci szerokopasmowych. Inicjatywy większe lub mniejsze są realizowane praktycznie w każdym z województw<sup>7</sup>. Na uwagę zasługuje choćby inicjatywa „Internetu dla Mazowsza”<sup>8</sup>, „Pomorska Sieć Szerokopasmowa”<sup>9</sup> czy działania podejmowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w zakresie wdrażania sieci Wimax<sup>10</sup>. Niemniej nie ma dotychczas dobrej praktyki wdrażania sieci szerokopasmowej w Polsce, a projekty zrealizo-

---

<sup>4</sup> *Tym żyje region*, „Super-Nowa”, [w:] [http://krakow.super-nowa.pl/a.1481.Siec\\_szerokopasmowa\\_opiecie\\_Malopolske\\_MEG.html](http://krakow.super-nowa.pl/a.1481.Siec_szerokopasmowa_opiecie_Malopolske_MEG.html).

<sup>5</sup> *Małopolska Sieć Szerokopasmowa*, „Dziennik Polski”, [w:] <http://www.dziennik.krakow.pl/pl/aktualnosci/malopolska/982128-malopolska-siec-szerokopasmowa.html>, 8.12.2009.

<sup>6</sup> *Harmonogram realizacji Wielkopolskiej Sieci Szerokopasmowej*, Strona Wielkopolskiej Sieci Szerokopasmowej, [w:] <http://szerokopasmowawielkopolska.pl/?sr=!czytaj&id=41&dz=2&x=0&pocz=0&gr=>.

<sup>7</sup> *Sieci Szerokopasmowe*, „Gazeta Wyborcza”, [w:] <http://info.wiadomosci.gazeta.pl/szukaj/wiadomosci/szerokopasmowej+sieci>.

<sup>8</sup> *Internet dla Mazowsza*, [w:] <http://www.idm.org.pl/ideaprojektu.html>.

<sup>9</sup> *Samorząd Województwa Pomorskiego*, [w:] <http://www.wrotapomorza.pl/pl/pss>, Telix, [w:] <http://www.telix.pl/artykul/powstaje-pomorska-siec-szerokopasmowa-3,31959.html>.

<sup>10</sup> *Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE w 2009 roku*, Strona Urzędu Komunikacji Elektronicznej, [w:] [http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Lead02&news\\_cat\\_id=19&news\\_id=5334&layout=1&page=text](http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Lead02&news_cat_id=19&news_id=5334&layout=1&page=text).

wane dotychczas jak choćby Kujawsko-Pomorska Sieć Szerokopasmowa KPSI okazały się tylko elementem większej całości. KPSI bowiem została stworzona jako szkielet, bez sieci dostępowej (tzw. ostatniej mili), która jest podstawą rozwoju dostępności do usług e-administracji<sup>11</sup>.

### **Sieci Szerokopasmowe w Europie**

Władze Unii Europejskiej doskonale zdają sobie sprawę z potrzeby tworzenia sieci szerokopasmowych w Europie. Szczególnie w krajach rozwijających się, takich jak Polska. W celu ustanowienia jasnych zasad we wrześniu 2009 roku Komisja Europejska przyjęła wytyczne, w sprawie stosowania zasad budowy sieci szerokopasmowych i pomocy państwa w tym zakresie. Właśnie ta decyzja okazała się jednym z czynników opóźniających opracowanie studiów wykonalności, a także zmianę podejścia, co do finansowania sieci w Polsce<sup>12</sup>. Komunikat Komisji w sprawie stosowania przepisów wskazał również inwestycję ze strony Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich, który w 2010 roku zostanie zasilony dodatkową kwotą 1,02 mld EUR na rozbudowę Sieci Szerokopasmowych w Unii Europejskiej<sup>13</sup>.

Sama Unia Europejska w zakresie budowy kolejnych sieci szerokopasmowych radzi sobie o wiele lepiej niż to ma miejsce w Polsce. Wskaźnik wydajności sieci szerokopasmowej w Polsce wskazany w Raporcie o cyfrowej konkurencyjności Europy pokazuje, iż Polska zajmuje przedostatnie miejsce<sup>14</sup>.

---

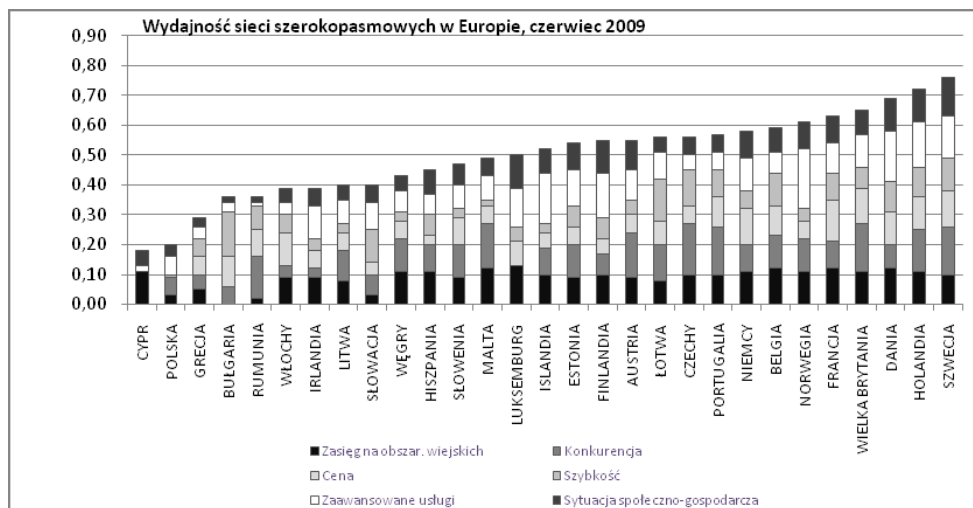
<sup>11</sup> *Mapa Wykluczenia Cyfrowego w Województwie Kujawsko- Pomorskim*, [w:] [http://www.kujawsko-pomorskie.pl/si/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=12](http://www.kujawsko-pomorskie.pl/si/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=12).

<sup>12</sup> *Komunikat – Wytyczne wspólnotowe w sprawie stosowania przepisów dotyczących pomocy państwa w odniesieniu do szybkiego wdrażania sieci szerokopasmowych*, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej [w:] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:235:0007:0025:PL:PDF>.

<sup>13</sup> Tamże.

<sup>14</sup> *Europe's Digital Competitiveness Report*, Komisja Europejska, 2009, s. 27.

Wykres B3.1.1-1. Wydajność sieci szerokopasmowych w Europie



Źródło: *Europe's Digital Competitiveness Report*, Komisja Europejska, 2009, s. 27.

### Rozwój usług e-administracji

Niewątpliwie nie tylko czynnik dostępu do Internetu jest podstawą do korzystania z usług e-administracji. Ważne jest bowiem, aby poza „twardą” infrastrukturą przedsiębiorca oraz obywatel miał dostęp oraz był świadomy z możliwości korzystania z e-usług administracji.

Ważne przy tym jest, by spojrzeć na złożoność e-usług oraz możliwość wykonania określonej sprawy od początku do końca w formie elektronicznej. Raport Komisji Europejskiej z listopada 2009 roku<sup>15</sup> wskazuje wyraźny postęp w tym zakresie w Unii Europejskiej, przy czym należy również zaznaczyć, duży wzrost procentowy naszego kraju. Ważne przy tym, iż Raport opiera się na 20 podstawowych e-usługach publicznych dla obywateli i przedsiębiorstw<sup>16</sup>.

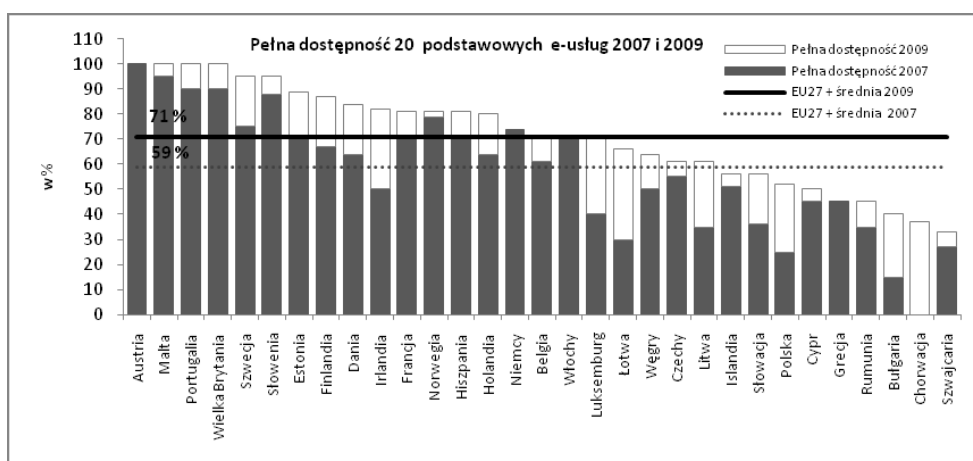
<sup>15</sup> *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009.

<sup>16</sup> Badania porównawcze stanu e-administracji w krajach Unii Europejskiej wykonywane są zazwyczaj w oparciu o tzw. koszyk 20 podstawowych usług dla obywateli: usługi związane ze zdrowiem, zameldowanie i informacje o zmianie miejsca pobytu, rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie, akty urodzenia, zgonu i zawarcia związku małżeńskiego, katalogi bibliotek publicznych oraz ich przeszukiwanie, policja i obsługa zgłoszeń, pozwolenia na budowę, rejestracja pojazdów, dokumenty tożsamości, świadczenia społeczne, pośrednictwo pracy oraz podatek od osób fizycznych i usług dla przedsiębiorstw: zamówienia publiczne, zezwolenia i certyfikaty, deklaracje celne, wysyłanie danych statystycznych, rejestracja działalności gospodarczej, VAT, podatek od osób prawnych, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne.

Poniższy wykres wskazuje pełną dostępność online 20 podstawowych usług. Od kilku lat nie zmienia się w tym wypadku czołówka Austrii, Malty, Portugalii oraz Wielkiej Brytanii. Kraje te mają w 100% pełną dostępność 20 podstawowych usług w sposób elektroniczny. Na uwagę wskazuje również znaczny postęp w przypadku Szwecji, Danii, Irlandii oraz krajów nadbałtyckich. W dynamice wzrostu liczby usług w pełni dostępnych online postęp zrobiła również Polska. Niestety nadal jest to 7. miejsce od końca w całym rankingu i piąte od końca w przypadku państw Unii Europejskiej. Za Polską są, bowiem jedynie Rumunia, Bułgaria, Cypr oraz przeżywająca kryzys Grecja.

Największą dynamiką przyrostu w 2009 roku na poniższym wykresie może jednak wykazać się Chorwacja, co nie jest miarodajne i wynika z tego, iż kraj ten nie był brany wcześniej pod uwagę w badaniach Komisji Europejskiej.

Wykres B3.1.1-2. Pełna dostępność 20 podstawowych e-usług w roku 2007 i 2009

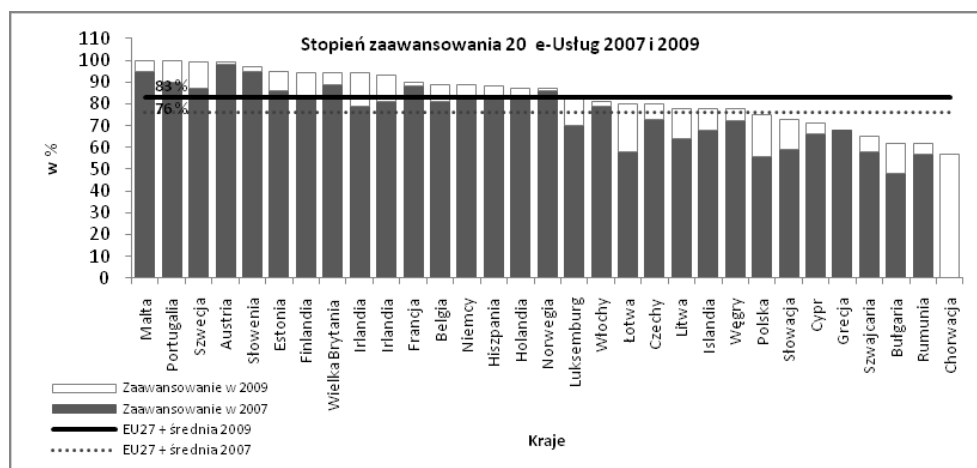


Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment, 2009, s. 4.*

Inaczej wygląda ranking państw, jeśli spojrzymy na stopień zaawansowania rozwoju 20 usług publicznych w poszczególnych krajach. Przy czym poniższy wykres bierze pod uwagę zaawansowanie usług dostępnych (wykres B3.1.1-3).

W tym wypadku liderem jest Malta, która wyprzedza Portugalie, Szwecję i Austrię. Niestety i w tych badaniach Polska zajmuje jedno z ostatnich miejsc, a do średniej unijnej brakuje nam ponad 10 punktów procentowych.

Wykres B3.1.1-3. Stopień zaawansowania 20 e-Uslug w roku 2007 i 2009



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 4.

Powyższe wyniki wskazują na znaczną dynamikę rozwoju e-usług administracji publicznej, szczególnie w państwach o najwyższym potencjale ekonomicznym. Na uwagę zasługuje jednak dalekie miejsce największych krajów Unii Europejskiej, Francji oraz Niemiec. W ramach powyższych wykresów oba kraje znajdują się w drugiej dziesiątce, a w przypadku poszerzenia dostępu do usług Niemcy zrobili w stosunku do 2007 roku bardzo mały postęp.

W przypadku Francji wynika to ze skomplikowanej struktury administracyjnej tego kraju. Część usług e-administracji realizowanych jest na poziomie centralnym, część zaś, jak choćby pozwolenia na budowę, wydawanie paszportów czy usługi zdrowotne są realizowane regionalnie, co osłabia wyniki ogólne tego kraju.

Problem Republiki Federalnej Niemiec również związany jest z regionalizacją usług i nierównomiernym rozwojem e-usług publicznych w poszczególnych landach. Zdecentralizowana forma udostępniania e-usług w tym kraju uniemożliwia rozwój dynamiki na poziomie krajowym.

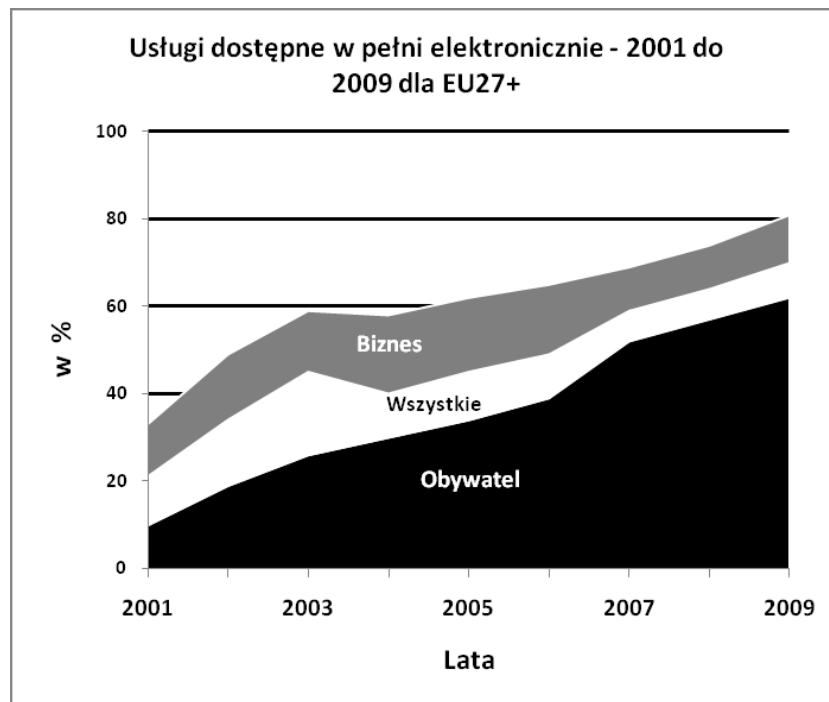
Co ciekawe, federacyjność nie przeszkadza takim krajom jak Austria, która jest doskonałym przykładem efektywnej współpracy administracji wszystkich szczebli od centralnego po lokalny.

Ranking wskazuje również, Polskę, jako kraj, który zrobił znaczny krok poszerzając zakres usług e-administracji (prawie o 100% przyrost w stosunku do 2007 roku) niemniej do innych krajów rozwijających się nadal nam jeszcze daleko. Należy przy tym zaznaczyć, iż Raport podkreśla dynamikę wzrostu rozwoju

e-usług publicznych w Polsce i na Litwie w stosunku do innych krajów rozwijających się, w których ta dynamika jest o kilkanaście punktów procentowych niższa<sup>17</sup>. Z tego punktu widzenia można spojrzeć optymistycznie na rozwój e-usług w naszym kraju.

Na uwagę zasługuje również analiza szczegółowa dostępności e-usług w krajach Unii Europejskiej w podziale na przedsiębiorców i obywateli. Nie ma dużej różnicy dynamiki wzrostu między dwoma grupami. Wyraźnie jednak zauważalna jest większa liczba usług dostępna dla przedsiębiorstw. Przedsiębiorcy korzystają, bowiem z usług częściej i powtarzalnie, podczas gdy obywatele sporadycznie i pojedynczo.

Wykres B3.1.1-4. Usługi dostępne w pełni elektronicznie w latach 2001–2009



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 3.

Analizując dostępność poszczególnych usług administracji publicznej z koszyka 20 podstawowych, powinniśmy szczególnie zwrócić uwagę na te, które

<sup>17</sup> Ilekroć mowa jest o krajach rozwijających się oznacza to kraje, które nie wchodziły w podstawową 15 krajów Unii Europejskiej i przystąpiły do UE w dalszym etapie rozwoju Unii.

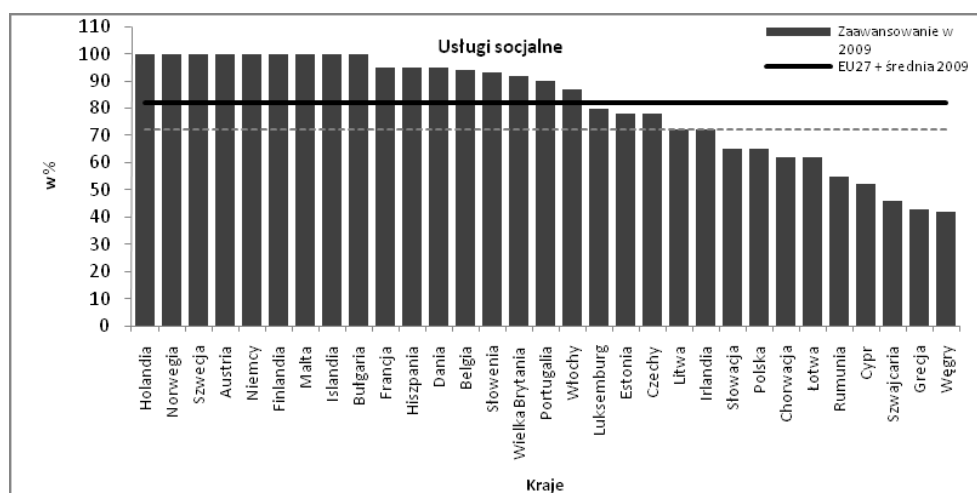


w krajach Unii Europejskiej (UE) stwarzają najwięcej problemów i ich dostępność jest ograniczona.

Należy przy tym zwrócić uwagę, że w koszyku 20 usług są takie, które są udostępniane praktycznie przez większość krajów UE np. możliwości rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych, oferty pracy, dostęp do publicznych bibliotek, zgłoszenia celne czy regulowanie składek na ubezpieczenia społeczne, podatku od osób prawnych lub VAT. Jaki jest stopień ich zaawansowania i funkcjonalności to już druga strona medalu. Skupić jednak należałoby się na usługach, których dostępność w krajach Unii Europejskiej jest mocno zróżnicowana.

Obserwując dla przykładu e-usługi związane ze świadczeniami społecznymi (poza składkami ubezpieczeniowymi), na które składają się zasiłki dla bezrobotnych, zasiłki dla dzieci, rozliczenie kosztów medycznych czy stypendia, wynika, że dostępność ich w znacznej mierze zależy od polityki państwa w zakresie wsparcia socjalnego. Państwa Unii Europejskiej stawiające duży nacisk na opiekę społeczną dodatkowo wsparły ten priorytet szeroką dostępnością e-usług – Holandia, Norwegia, Szwecja, Austria, Niemcy, Finlandia, Malta, Islandia, Belgia, Francja. W przypadku krajów, gdzie wsparcie socjalne jest mniejszym priorytetem polityki rządzących, rozwój e-usług publicznych związanych z tematem świadczeń społecznych jest o wiele niższy – Irlandia, Wielka Brytania, Włochy. Obserwuje się również, iż te usługi administracji publicznej są również mniej dostępne w krajach rozwijających się, takich jak Polska, Czechy, Węgry czy Litwa.

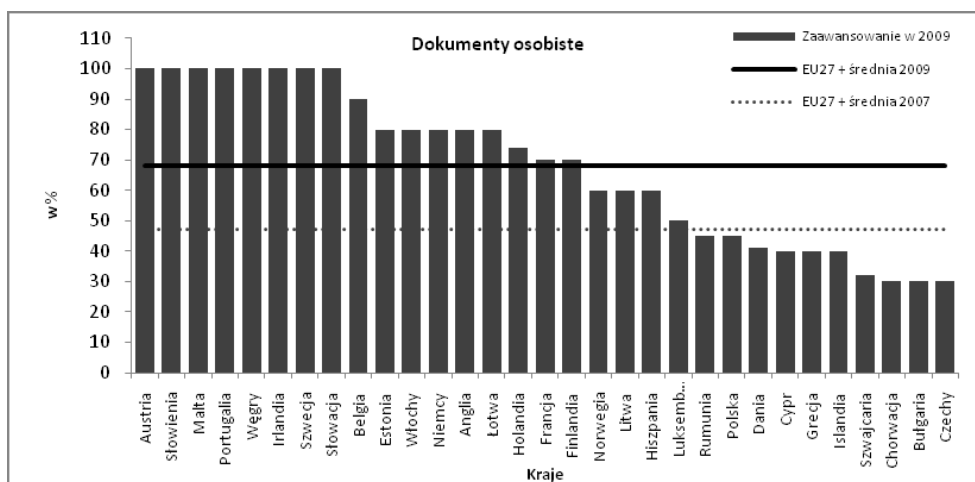
Wykres B3.1.1-5. Usługi socjalne



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 142.

Inaczej sprawa wygląda już z usługami związanymi z wydawaniem dokumentów osobistych, prawa jazdy czy paszportu. W tym wypadku statystyki pokazują, iż ranking jest porównywalny z ogólną średnią tendencją rozwoju e-usług w krajach Europy.

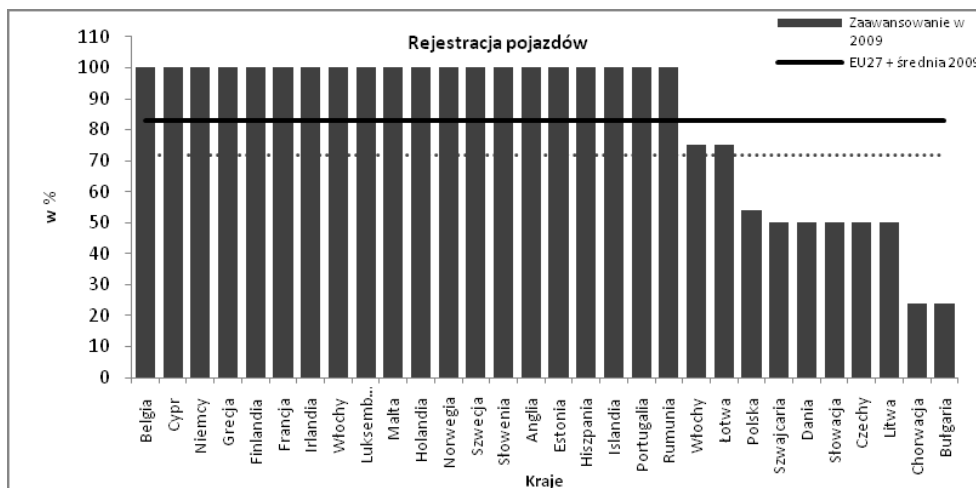
Wykres B3.1.1-6. Dokumenty osobiste



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 143.

Podobnie dostępność usług wygląda w przypadku rejestracji pojazdów. Jest to związane z tym, iż tego typu usługi często udostępniane są przez państwo centralnie i realizowane przez instytucje o podobnych kompetencjach. W poniższym rankingu nie uwzględniono Austrii, wynika to ze specyfiki tego kraju.

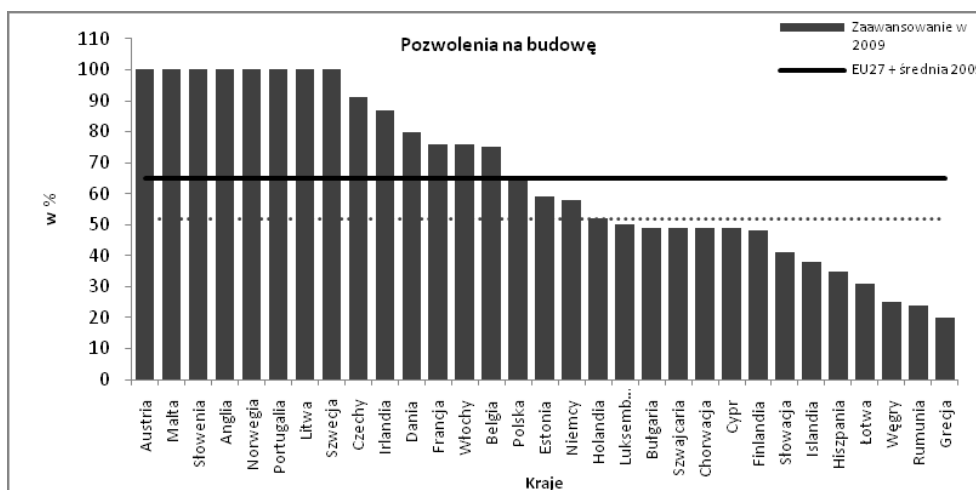
Wykres B3.1.1-7. Rejestracja pojazdów



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 144.

Przechodząc do pozwoleń na budowę na uwagę zasługuje bardzo słabe miejsce w rankingu Holandii i Luksemburga – pozycje 17 i 18. W tym wypadku lepsza dostępność e-usług jest choćby w Polsce, która ma wynik porównywalny ze średnią Unii Europejskiej (66%).

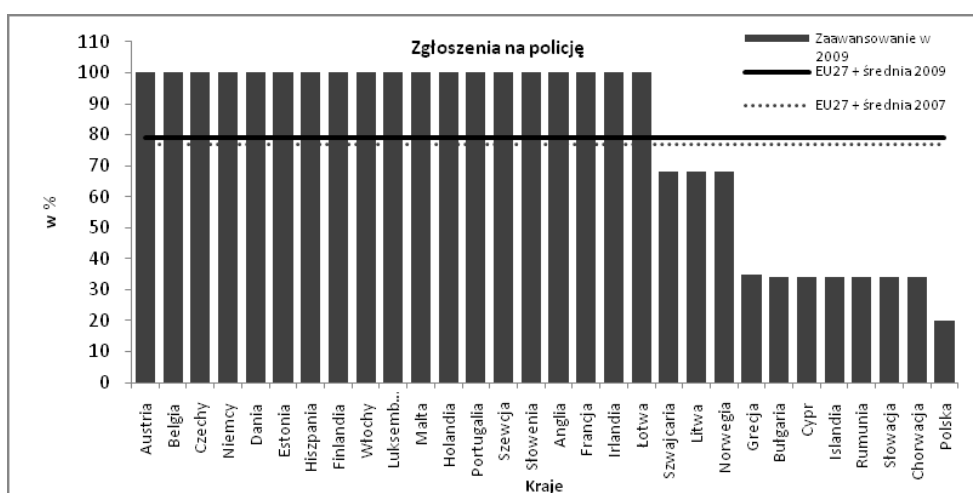
Wykres B3.1.1-8. Pozwolenie na budowę



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 145.

W ramach koszyka 20 e-usług znajduje się również pakiet możliwości zgłoszeń i komunikacji ze służbami porządkowymi oraz policją (zgłaszanie przez Internet kradzieży, wykroczenia w miejscowej komendzie policji). W przypadku tych usług większość państw Europy udostępnia swoim obywatelom funkcjonalność w 100%. Należy zwrócić uwagę na ostatnie miejsce Polski z 17% dostępnością tej usługi, co pokrywa się z rzeczywistym brakiem w naszym kraju tego typu możliwości.

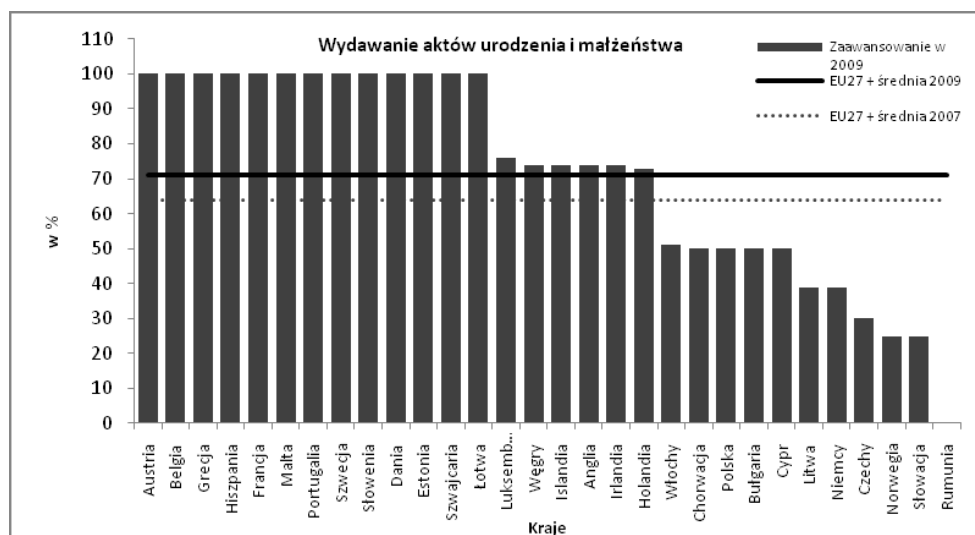
Wykres B3.1.1-9. Zgłoszenie na policję



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 146.

Z punktu widzenia e-usług dla obywateli ważne są również usługi związane bezpośrednio z rodziną – wydawanie aktów urodzenia czy małżeństwa. W tym wypadku zauważalna jest duża różnorodność. Mniejsza dostępność e-usług widoczna jest w krajach związkowych i federacyjnych. Wynik związany jest z realizacją usług przeważnie na poziomie lokalnym.

Wykres B3.1.1-10. Wydawanie aktów urodzenia i małżeństwa

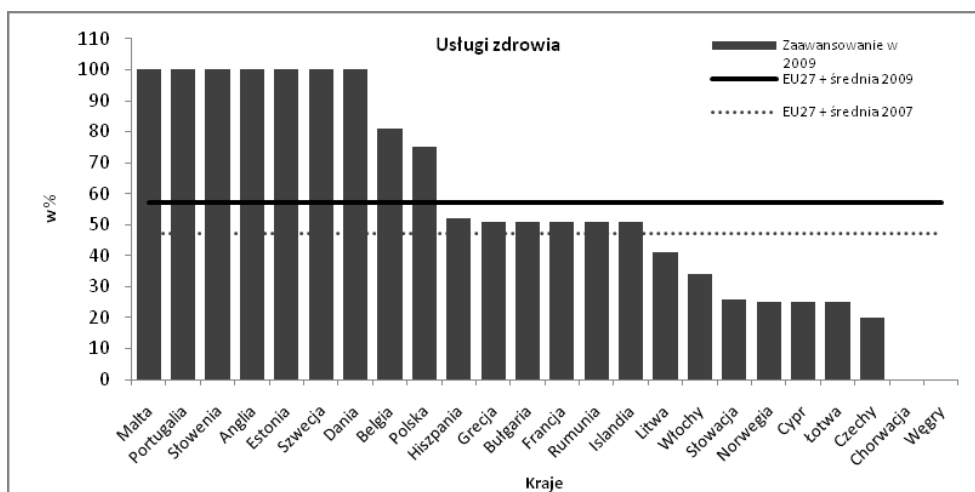


Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment, 2009, s. 148.*

Również świadczenie usług w formie elektronicznej w zakresie zdrowia jest zróżnicowane. W poniższym rankingu nie są jednak brane pod uwagę takie kraje jak Austria, Irlandia, Niemcy, Luksemburg czy Holandia, co zaburza nieco możliwości porównania. W badaniach uwzględniano nie tylko możliwość rejestracji wizyty u lekarza czy w szpitalu, ale również dostęp do e-porad i informacji o zdrowiu. Takie podejście do e-usług zdrowia ma znaczenie w przypadku Polski, gdzie możliwości rejestracji u lekarza czy w szpitalu nie są zbyt duże, zaś rynek otworzył szeroką gamę usług związanych z e-poradami. W Polsce rejestracja wizyt w sposób elektroniczny możliwa jest praktycznie tylko w przypadku prywatnych dostawców usług medycznych.

Na uwagę zasługuje również wysoka pozycja Wielkiej Brytanii, która w znacznym stopniu w ostatnich latach rozwinęła dostęp do usług rejestracji, również poprzez inne kanały informacji, jak choćby telewizja kablowa czy telefon komórkowy.

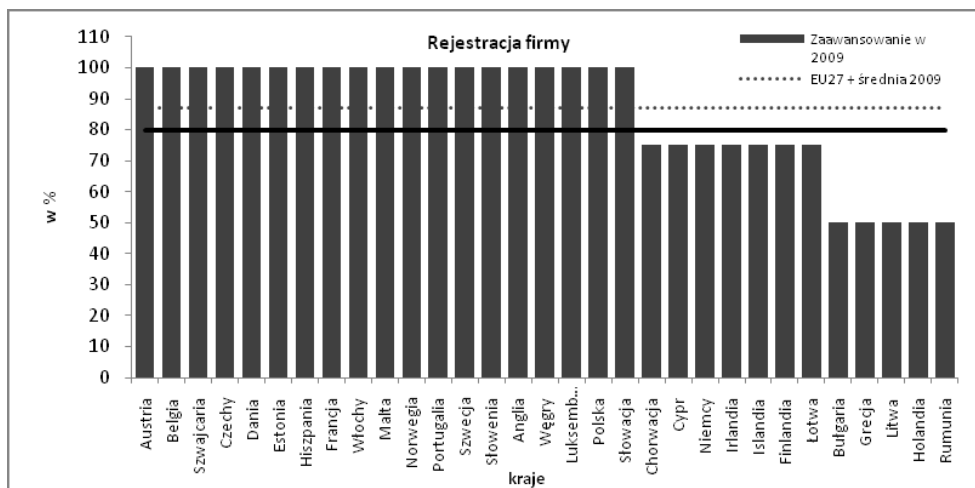
Wykres B3.1.1-11. Usługi zdrowia



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment, 2009, s. 151.*

Przechodząc do e-usług dla przedsiębiorców interesujący wydaje się ranking możliwości rejestracji działalności gospodarczej w sposób elektroniczny. Z poniższych badań wynika, że większość krajów Europy udostępnia tego typu usługi. Ranking ten wskazuje choćby, że w Polsce istnieje możliwość rejestracji działalności gospodarczej w sposób elektroniczny. Należy zaznaczyć, iż w tym przypadku brana była pod uwagę procedura rejestracji działalności bez dodatkowych wniosków, zezwoleń czy koncesji. Inna analiza, w której brane by były wszystkie aspekty rozpoczęcia działalności gospodarczej wykazałaby, bowiem zupełnie inne wskaźniki niż te poniżej.

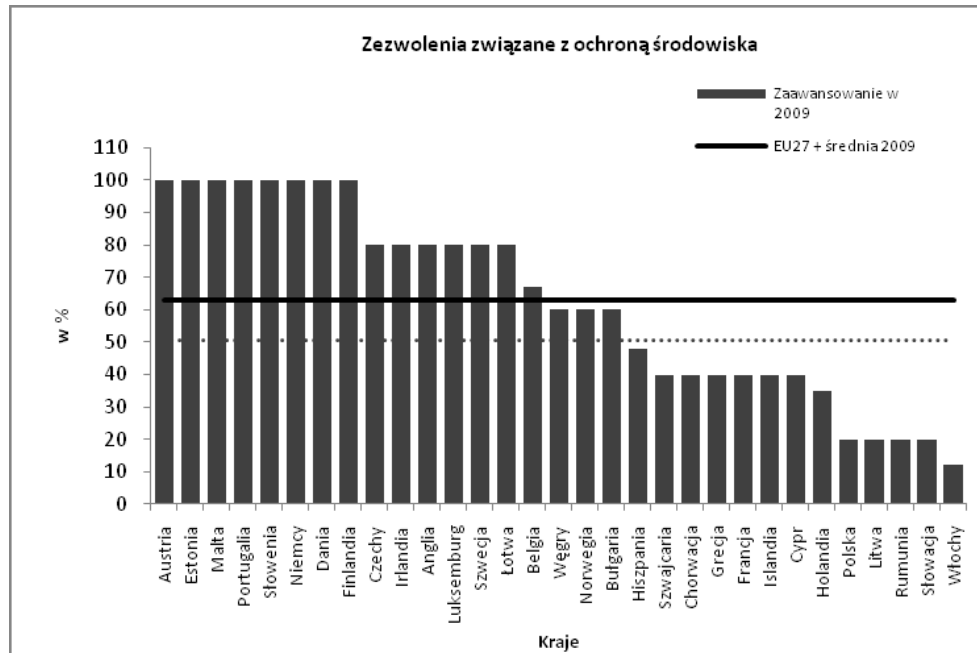
Wykres B3.1.1-12. Rejestracja firmy



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 155.

Dla Unii Europejskiej priorytetem cieszą się usługi związane z rozwojem i ochroną środowiska. Dlatego w koszyku podstawowych usług znajdują się zezwolenia pozwolenia i procedury związane z ochroną środowiska naturalnego. Z analizy wynika, że podobnie jak w przypadku usług społecznych i w tym wypadku przodują kraje o polityce prosocjalnej. Podobnie jak przy usługach socjalnych kształtuje się dostępność w krajach rozwijających w tym Polski, które zamykają poniższy ranking.

Wykres B3.1.1-13. Zezwolenia związane z ochroną środowiska



Źródło: *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009, s. 158.

Obserwując rozwój e-usług w Europie, a w szczególności w krajach Unii Europejskiej, należy podkreślić, iż liderami są kraje mniejsze o wysokim potencjale gospodarczym. Państwa duże w znacznej mierze borykają się z problemem lokalnego rozproszenia e-usług, co w efekcie powoduje, iż są one niżej w rankingach ogólnej dostępności. Nadal widać znaczną przepaść pomiędzy państwami „piętnastki” a krajami Europy Środkowej, które do UE dołączyły w późniejszym okresie. Należy jednak podkreślić, iż w przypadku tych krajów dynamika wzrostu dostępności i stopnia zaawansowania jest o wiele wyższa, co wyrokuję na przyszłość wyrównaniem wskaźników z krajami starej Unii. Wynika to również ze znacznych środków unijnych, które kierowane są zgodnie ze Strategią Lizbońską na rozwój elektronicznej administracji.



### **B3.1.2. Dyrektywa Usługowa oraz jej implementacja**

Władze Unii Europejskiej zgodnie z konsekwencją budowy jednolitego rynku na obszarze UE oraz wzmocnienia konkurencji, nie tylko na rynku wewnętrznym, ale również w stosunku do USA, Chin i Rosji, 12 grudnia 2006 roku przyjęły nową Dyrektywę, która zapoczątkowała proces swobody przedsiębiorczości na obszarze państw członkowskich.

Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym (zwana Dyrektywą o usługach) miała na celu stworzenie ram prawnych i organizacyjnych służących zapewnieniu swobody przedsiębiorczości i swobodnego przepływu usług między państwami członkowskimi. W jej kontekście nałożono na Państwa Członkowskie obowiązek stworzenia na swoim terytorium tzw. „pojedynczych punktów kontaktowych” (art. 6 Dyrektywy), których zadaniem jest zapewnienie usługodawcom, w jednym miejscu, uproszczonego dostępu do informacji i dopełnienia wszystkich procedur i formalności niezbędnych do podjęcia i prowadzenia działalności usługowej. Ponadto państwa członkowskie muszą zapewnić (art. 8 Dyrektywy), aby powyższe działania można było realizować drogą elektroniczną, co oznacza, że cały proces administracyjny: od złożenia wniosku/dokumentów przez usługodawcę po ostateczną odpowiedź właściwego organu, jeśli taka jest wymagana, musi być przeprowadzany na odległość z wykorzystaniem procedur elektronicznych.

Dyrektywa zobowiązała również kraje Unii Europejskiej do uruchomienia z dniem 28 grudnia 2009 roku stworzonych zgodnie z nią Elektronicznych Punktów Kontaktowych do realizacji wyżej wymienionych zadań.

Ministerstwo Gospodarki, odpowiedzialne za wdrożenie Dyrektywy 2006/123/WE w grudniu 2009 roku powołało na terytorium Polski scentralizowany organ, zwany Centralnym Punktem Kontaktowym (CPK) oraz jego elektroniczny odpowiednik zwany Elektronicznym Punktem Kontaktowym (ePK).

Centralny Punkt Kontaktowy stał się kompleksowym podmiotem instytucjonalnym, który umożliwia przedsiębiorcom dopełnienie wszystkich procedur i formalności niezbędnych do podjęcia i prowadzenia działalności usługowej tak, aby nie musieli oni zwracać się do kilku właściwych władz lub organów w celu zebrania wszelkich potrzebnych informacji i podjęcia wszystkich niezbędnych kroków związanych z ich działalnością usługową. Obejmuje to rejestrację działalności, przyznawanie koncesji, zezwoleń, decyzji oraz inne procedury i formalności.

Elektroniczny Punkt Kontaktowy zapewnia przedsiębiorcom jasne zestawienie wszystkich kroków, które muszą podjąć, oraz udziela im pomocy w zakresie procedur i informacji zwrotnych o prowadzonych działaniach administracyjnych.

W ramach serwisu informacyjnego ePK udostępniane są dane dotyczące środków i warunków dostępu do publicznych rejestrów i baz danych dotyczących usługodawców i usług, np. rejestrów przedsiębiorstw, baz danych o zawodach regulowanych lub publicznych, baz danych statystycznych dotyczących usług, dane kontaktowe właściwych organów, w tym organów odpowiedzialnych za kontrolę prowadzenia działalności usługowej, a także dane kontaktowe stowarzyszeń lub organizacji, od których usługodawcy lub usługobiorcy mogą uzyskać praktyczną pomoc lub dodatkowe informacje. Dostępne są również informacje o środkach odszkodowawczych zwykle stosowanych w razie sporów.

Elektroniczny Punkt Kontaktowy dedykowany jest przedsiębiorcom, niezależnie od tego, czy mają oni siedzibę na ich terytorium, czy na terytorium innego państwa członkowskiego.

Należy przy tym zaznaczyć, że wdrożenie Elektronicznych Punktów Kontaktowych trwa, a zakres oddziaływania poznamy zapewne dopiero za rok, kiedy będzie można w pełni przeanalizować wdrożone rozwiązania w poszczególnych państwach UE. Niemniej działania Unii w tym zakresie przyczyniły się i przyczynią w znacznym stopniu do integracji usług związanych z podjęciem i prowadzeniem działalności gospodarczej, a także umożliwią uproszczenie procedur administracyjnych, które dziś dla każdego z krajów UE są często sprzeczne i zakładają realizację zupełnie innych działań.

### **B3.1.3. Zmiany w prawie w zakresie e-administracji**

Obserwując w Europie rozwój usług e-administracji zauważa się, że głównym czynnikiem hamującym w państwach członkowskich są przepisy, ograniczające udostępnianie przez organy administracji usług elektronicznych. Drugą ważną przesłanką, która spowalnia rozwój e-administracji jest rozproszenie zbieżnych usług pomiędzy regionalne ośrodki władzy.

Polska, będąc członkiem Unii Europejskiej, dostosowuje swoje prawo do dyrektyw prawa unijnego. W tym wypadku, szczególnie ważne są wszelkie działania zmierzające do ujednolicenia i standaryzacji funkcjonujących rozwiązań na rynku Unii Europejskiej.

Rok 2009 to przede wszystkim wdrożenie Dyrektywy Usługowej, która wymusiła na Polsce dostosowanie szeregu ustaw oraz wprowadzenie nowej ustawy

o usługach. Zaprojektowana ustawa w lipcu 2009 r. ma służyć implementacji tzw. dyrektywy usługowej, liberalizującej zasady świadczenia usług na rynku Unii Europejskiej. Dyrektywa została przyjęta w roku 2006, a państwa członkowskie były zobowiązane do jej wdrożenia do 29 grudnia 2009 roku. W grudniu 2009 roku projekt ustawy został skierowany do rozpatrzenia przez Radę Ministrów, następnie zaś przesłany do Sejmu, gdzie trafił do pierwszego czytania, które odbyło się 17 grudnia. Dodatkowym faktem związanym bezpośrednio z wdrażaniem Dyrektywy Usługowej w Polsce, który przełoży się na efekty w ciągu najbliższych 3 lat jest uruchomienie przez konsorcjum Ministerstwa Gospodarki, Krajowej Izby Gospodarczej oraz Instytutu Logistyki i Magazynowania projektu Upraszczanie i Elektronizacja Procedur Administracyjnych (UEPA), którego zadaniem jest m.in. uproszczenie i zelektronizowanie ponad 600 procedur administracyjnych. Należy przypuszczać, iż działania te w niedalekiej przyszłości uruchomią lawinę zmian legislacyjnych, tak aby efekty projektu mogły zostać w pełni wdrożone.

Jedną z głównych barier ograniczającą dostęp do e-usług w Polsce był od wielu lat podpis elektroniczny. Pod koniec 2009 roku miały miejsce dwa ważne wydarzenia. Jednym z nich było pojawienie się projektu nowelizacji ustawy o podpisie elektronicznym, drugim uchwalenie ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Ten drugi akt ma szczególne znaczenie z punktu widzenia rozwoju nowych form uwierzytelniania użytkowników. Ustawa bowiem wprowadza zapis o zaufanym profilu na ePUAP<sup>18</sup>.

#### **B3.1.4. Realizacja Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego oraz nowa Strategia dla Europy**

Rok 2009 to realizacja Strategii Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego, która była jednym z głównych dokumentów związanych z administracją, opracowanych w 2008 roku. Jego głównym celem było wyznaczenie ram budowy społeczeństwa informatycznego do roku 2013<sup>19</sup>.

Strategia uchwalona przez rząd w grudniu 2008 roku zmienia podejście państwa, w którym społeczeństwo informatyczne widzi się w układzie człowiek –

---

<sup>18</sup> *Projekt Ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, [w:] [http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009\\_06/968\\_fileot.pdf](http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009_06/968_fileot.pdf), 06.2009.

<sup>19</sup> *Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, 2008.

gospodarka – państwo<sup>20</sup>. Cele, jakie MSWiA postawiło w strategii to m.in. reforma polskiego szkolnictwa, wyposażenie szkół w komputery, umożliwienie głosowania w wyborach za pośrednictwem Internetu, usprawnienie funkcjonowania numeru alarmowego 112, informatyzacja ochrony zdrowia, cyfryzacja zasobów bibliotecznych i muzealnych oraz wdrażanie e-usług w administracji publicznej<sup>21</sup>. W tym celu MSWiA powołało nowy Departament Społeczeństwa Informacyjnego, którego rolą miało być m.in. koordynowanie realizacji Strategii.

Czynnikiem wpływającym na realizację strategii i jej ewentualną nowelizację jest również ogłoszony w listopadzie 2009 dokument otwierający konsultacje na temat nowej strategii UE 2020 oraz Europejskiej Agendy Cyfrowej<sup>22</sup>. Celem strategii jest wzrost gospodarczy na obszarze Unii Europejskiej. Dokument wskazuje główne kierunki, na jakich będzie opierała się „Strategia 2020”, czyli tworzenie wartości dzięki wiedzy, wzmocnienie pozycji obywateli w społeczeństwach oraz tworzenie konkurencyjnej, ale jednocześnie spójnej i przyjaznej gospodarki.

Strategia UE 2020 jest ściśle powiązana ze Strategią Lizbońską będąc jej przedłużeniem na następne lata. W ramach Strategii zakłada się również przyjęcie Europejskiej Agendy Cyfrowej, która ma przyczynić się do powstania rzeczywiście jednolitego i wspólnego rynku w handlu internetowym. Agenda ma również poruszyć tematy związane z dostępem do Internetu na obszarze UE, który jest niezbędny do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, tzw. „wykluczenie społeczne”<sup>23</sup>.

W dokumencie proponuje się również, aby konkluzje z obrad Rady Europejskiej, które odbędą się na wiosnę 2010 roku znalazły się w wytycznych potwierdzających priorytety polityczne Unii. Nowe wytyczne zastąpiłyby wytyczne obowiązujące od 2005 roku na mocy Strategii Lizbońskiej. Państwa członkowskie w oparciu o te priorytety określiłyby cele krajowe na okres 5 lat w zależności od swojej bieżącej sytuacji, które będą monitorowane przez Komisję i Radę Europejską. Spójny dokument „Strategia UE 2020”, a tym samym Europejska Agenda Cyfrowa zostanie przedstawiona w drugim kwartale 2010 roku<sup>24</sup>.

---

<sup>20</sup> P. Kołodziejczyk, *Porzucmy Plan Informatyzacji Państwa*, Computerworld [w:] <http://www.idg.pl/news/171919/Porzucmy.Plan.Informatyzacji.Panstwa.html>, 3.11.2008.

<sup>21</sup> *Rząd przyjmie strategię Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego*, IDG, [w:] <http://www.idg.pl/news/175350/Forum.rzad.przyjmie.strategie.rozwoju.spoleczenstwa.informacyjnego.html>, 20.11.2008.

<sup>22</sup> *Komisja Europejska, Euroactiv*, [w:] <http://www.euractiv.pl/innowacyjnosc-i-kreatywnosc/artukul/strategia-ue-2020-001435>, 11.2009.

<sup>23</sup> Tamże.

<sup>24</sup> Tamże.

### **B3.1.5. Jedno okienko i upraszczanie administracji**

Z inicjatywy Ministerstwa Gospodarki oraz w wyniku nowelizacji Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej<sup>25</sup> z dniem 1 kwietnia 2009 roku wprowadzono nowe rozwiązania związane z rozpoczęciem działalności gospodarczej osób fizycznych.

Zgodnie z Ustawą wprowadzono „jedno okienko dla przedsiębiorcy”, który zamiast załatwiania spraw w kilku instytucjach miał mieć od teraz możliwość rozpoczęcia działalności w jednym miejscu w gminie. Zmiany wprowadziły problemy, których twórcy nie przewidzieli. Wynikały one głównie z braku stworzonych procedur komunikacji i przesyłania dokumentów między urzędami oraz nałożeniu dodatkowych obowiązków na samorządy lokalne. W efekcie, w pierwszej fazie wdrożenia nowa procedura okazała się udręką nie tylko dla samych petentów, ale również dla urzędników oraz powielaniem niepotrzebnych kosztów obsługi klientów. Nowelizacja wprowadziła nowy uniwersalny formularz EDG-1, który dla samorządów posiadających już systemy komputerowe obsługi klientów nałożył dodatkowy obowiązek dostosowania systemów do nowych reguł.

Dodatkowym problemem dla powodzenia całej operacji okazało się uruchomienie elektronicznego formularza EDG-1 na Platformie Administracji Publicznej ePUAP. Problemy z poprawnością działania strony w popularnych przeglądarkach internetowych, skomplikowany formularz oraz szybkość załatwiania sprawy spowodowały, że w rzeczywistości z elektronicznej rejestracji działalności gospodarczej poza nielicznymi wyjątkami nikt nie korzystał. Było to również związane z dostępnością kwalifikowanych podpisów elektronicznych, o czym więcej można przeczytać w B3.2.6.

Większe gminy np. miasto Poznań, wprowadziły uproszczenia formularza elektronicznego w postaci własnego oprogramowania, które funkcjonuje jako forma zastępcza.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom gmin, pod koniec 2009 roku Ministerstwo Gospodarki zaproponowało gminom aplikację SAGED, której jednym z zadań było wsparcie obsługi ewidencji wniosków oraz wymiana dokumentów elektronicznych pomiędzy samorządem lokalnym odpowiedzialnym za rejestrację działalności gospodarczej a Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, Głównym Urzędem Statystycznym oraz Urzędem Skarbowym. Aplikacja, poza powyższą funkcjonalnością, zakłada również wsparcie dla gromadzenia wniosków dla przyszłego

---

<sup>25</sup> *Nowelizacja Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej*, Dziennik Ustaw z dnia 4 lutego 2009, [w:] <http://lex.pl/serwis/du/2009/0097.htm>.

rejestr Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej, który ma zostać uruchomiony w lipcu 2011 roku<sup>26</sup>.

### **B3.2. E-administracja na poziomie centralnym – rozwój głównych obszarów**

E-administracja w Polsce funkcjonuje na dwóch szczeblach. Z jednej strony realizowane są duże przedsięwzięcia mające na celu sprostać elektronizacji powierzonych czynności również tych realizowanych lokalnie. Z drugiej strony realizowana jest idea budowy społeczeństwa informacyjnego oraz rozwoju e-administracji na poziomie samorządowym. W tym przypadku zakłada się, że to właśnie władza lokalna wie jak najlepiej zorganizować e-usługi dla obywateli i przedsiębiorców. W Polsce obydwie idee ścierają się, często powodując niepotrzebne dublowanie tych samych działań. Nie jest to jednak przypadek tylko naszego kraju. Problemy związane z rozwojem usług na poziomie centralnym oraz regionalnym mają m.in. Niemcy, Francja, które opierają się na silnych ośrodkach władzy regionalnej.

#### **B3.2.1. ePUAP oraz nowe podejście do ePUAP 2**

Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej miała być swoistym integratorem i brokerem usług elektronicznych. Z jednej strony skupiać wszelkie adaptory i integratory do rejestrów państwowych i regionalnych, umożliwiając tym samym interakcję między nimi, z drugiej przekazywać funkcjonalne narzędzia zarówno dla użytkowników pośrednich – samorządów i instytucji publicznych, jak i dla użytkowników bezpośrednich – obywateli i przedsiębiorców, które umożliwią załatwienie w jednym miejscu wszystkich spraw związanych z administracją. W praktyce okazało się, że jedyną konkretną usługą, z której korzysta ponad połowa samorządów w Polsce jest posiadanie darmowej skrzynki podawczej, która umożliwia komunikację z innymi urzędami w Polsce. Brak obowiązku posiadania skrzynki podawczej na ePUAP spowodował, że idea bezpiecznego miejsca otrzymywania i przekazywania dokumentów nie została w pełni zrealizowana. Prawie 50% gmin i jednostek samorządu terytorialnego posiada swoje skrzynki podawcze poza ePUAP, tworząc przy tym problem z pozyskiwaniem informacji, która skrzynka jest przez Urząd odbierana i aktualna. Ustawa, która nałożyła obowiązek

---

<sup>26</sup> *Informacje o projekcie SAGED*, Centrum Informacji Społeczno-Gospodarczej, 12. 2009.

posiadania skrzynki podawczej nie nakładała na jednostki samorządu terytorialnego obowiązku rejestrowania skrzynki na elektronicznej Platformie Administracji. W konsekwencji jedyną funkcjonalnością skrzynki podawczej, która znajduje się zarówno po stronie skrzynek na Platformie, jak i skrzynek poza nią, jest wystawianie elektronicznych Urzędowych Poświadczeń Odbioru.

Rysunek B3.2.1-1. Ekran powitalny ePUAP



Źródło: <http://www.epuap.gov.pl>.

Na początku 2009 roku Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji po analizie realizacji projektu ePUAP (projekt oficjalnie został zakończony w grudniu 2008 roku) podjęło decyzję o uruchomieniu nowego projektu roboczo nazwanego ePUAP2, którego zakres oraz działania obejmować mają m.in. poprawienie funkcjonalności dotychczasowego systemu. Realizacja ePUAP 2 rozpoczęła się od propozycji Linii Współpracy, którą w lipcu 2009 roku została wystosowana do samorządów regionalnych. W konsekwencji pod koniec 2009 roku powstał dokument Linii Współpracy, który zawierał m.in. koncepcję integracji i współpracy centralnego systemu ePUAP z regionalnymi platformami, funkcjonalność docelowego

systemu platformy centralnej oraz podział obowiązków pomiędzy systemem centralnym a regionalnymi platformami. Celem dokumentu Linia Współpracy było nakreślenie w perspektywie do 2013 roku działań, jakie będą realizowane w ramach projektu ePUAP 2. Zgodnie z założeniem dokumentu po zakończeniu dyskusji ma zostać przyjęty na początku 2010 roku<sup>27</sup>. Przyjęcie dokumentu, który jest wypracowanym kompromisem pomiędzy władzą lokalną i centralną może umożliwić likwidację dotychczasowego chaosu kompetencyjnego oraz przyczynić się do uporządkowania Administracji w kraju.

### **B3.2.2. Eu-go.gov.pl – informacja i usługi dla przedsiębiorstw z Polski oraz z innych krajów Unii Europejskiej**

Dyrektywa Usługowa, o której szerzej można było przeczytać w poprzednim rozdziale, nałożyła na państwa członkowskie obowiązek powstania Elektronicznych Punktów Kontaktowych do 28 grudnia 2009 roku. W celu łatwiejszej identyfikacji elektronicznych punktów w krajach Unii Europejskiej ustalono umowną identyfikację w postaci nazwy EU-GO.

Decyzje Parlamentu Europejskiego oraz Komisji Europejskiej z 2007 roku były główną przesłanką do uruchomienia również w naszym kraju Portalu Eu-Go, który pojawił się w sieci w grudniu 2009 roku.

Eu-go.gov.pl, jako Elektroniczny Punkt Kontaktowy, realizuje zadania, które zostały mu przypisane przez Dyrektywę, m.in.: zapewnia przedsiębiorcom jasne zestawienie wszystkich kroków, które muszą podjąć, oraz udziela im pomocy w zakresie procedur i informacji zwrotnych o prowadzonych działaniach administracyjnych.

W systemie znajdziemy również opis możliwości rejestracji i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce a także opis procedur administracyjnych.

Ważny przy tym jest fakt integracji systemu z Elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Przedsiębiorca posiadający dane dostępne do ePUAP bez żadnych problemów może realizować kroki na EU-GO. Pod koniec roku 2009 dostępnych było jedynie kilka procedur administracyjnych, które posiadały zestawienie kroków i kierowanie na realizację ich drogą elektroniczną, niemniej zgodnie z realizacją projektu w roku 2010 oraz 2011 (integracja z Centralną Ewidencją Informacji o Działalności Gospodarczej) portal EU-GO ma zostać zapełniony kolejnymi procedurami tworząc jedno miejsce realizacji procedur

---

<sup>27</sup> *Linia Współpracy*, Strona Internetowa Wrota Podlasia, [w:] [http://si.wrotapodlasia.pl/pl/spoleczenstwo\\_informacyjne/linia\\_wspolpracy/](http://si.wrotapodlasia.pl/pl/spoleczenstwo_informacyjne/linia_wspolpracy/)



## ***Analiza rynku i obszarów zastosowań e-gospodarki w Polsce***

elektronicznych dla przedsiębiorców zarówno z Polski, jak z innych krajów członkowskich UE<sup>28</sup>.

Rysunek B3.2.2-1. Ekran powitalny EU-GO



Źródło: <http://www.eu-go.gov.pl>.

### **B3.2.3. E-sądy**

Rok 2009 był przełomowym dla stworzenia podstaw i zmiany wizerunku Sądów w Polsce. W grudniu 2009 roku oficjalnie ogłoszono powstanie pierwszej placówki Sądu Elektronicznego, który jako odrębny wydział będzie realizował sprawy sądowe wykorzystując narzędzia elektroniczne.

Elektroniczny Sąd umieszczono w Lublinie i będzie on nowym wydziałem Sądu Rejonowego. Ma jednak przyjmować i rozpatrywać pozwy z całego kraju z zakresu postępowania gospodarczego. Składanie pozwów realizowane będzie drogą elektroniczną przy wykorzystaniu specjalnego systemu. Również wydawanie decyzji będzie wydawane stronom poprzez elektroniczne narzędzia, a sam pozew ma być rozpatrywany w ciągu kilku dni od wpłynięcia. W przypadku podmiotów gospodarczych, aby złożyć pozew wymagane będzie posiadanie podpisu kwalifiko-

<sup>28</sup> UEPA, *pierwszy rok realizacji*, Elektroniczny Punkt Kontaktowy, [w:] <http://www.eu-go.gov.pl/aktualnosci/232-uepa-pierwszy-rok-realizacji>, 05.2010.

wanego, w przypadku osób fizycznych będzie to zwykły podpis niekwalifikowany, a sam internauta będzie musiał się zalogować i przekazać niezbędne swoje dane osobiste<sup>29</sup>.

W połowie 2009 roku Ministerstwo Sprawiedliwości (MS) ogłosiło udostępnienie od początku 2010 roku elektronicznych ksiąg wieczystych<sup>30</sup>. Według planów MS, aby zapoznać się z treścią księgi wieczystej, nie potrzeba będzie podpisu elektronicznego. Wystarczy posiadać numer księgi i zalogować się do systemu. Nadal nie wiadomo ile wydziałów znajdzie się w następnym roku w elektronicznym systemie. Z danych z września 2009 roku wynikało, iż z spośród 328 wydziałów, tylko 85 zakończyły informatyzację, a realizują ją nadal 243. Z tych samych danych wynika, iż 10 mln ksiąg wieczystych zostało już zapisanych w Centralnej Bazie Danych Ksiąg Wieczystych<sup>31</sup>.

Z dniem 1 września 2009 roku w ramach ogólnie pojętej elektronizacji sądownictwa wprowadzona została ustawa umożliwiająca wykonywanie kary pozbawienia wolności w ramach systemu dozoru elektronicznego (SDE). Nowa forma kary polega na kontroli skazanego poprzez umieszczenie na jego nodze elektronicznej opaski, która w połączeniu z systemem monitorującym umożliwia odbywanie kary poza zakładem karnym. Kontrola odbywać się będzie w ramach dozoru elektronicznego. Nadajnik umieszczony na nodze więźnia jest powiązany z urządzeniem monitorującym, które z kolei wysyła sygnał do Centrali Monitorowania. Złamanie warunków odbywania kary lub jakiegokolwiek manipulacje przy urządzeniu, skutkować mają uchYLENIEM zezwolenia na odbywanie wyroku w warunkach SDE<sup>32</sup>.

### **B3.2.4. E-demokracja**

Komunikacja obywateli z administracją nie skupia się jedynie na działaniach bieżących. Nowoczesne technologie oraz Internet umożliwia również wprowadzanie nowych rozwiązań związanych z podstawowymi elementami i zasadami demokracji. Jednym z nich jest głosowanie przez Internet.

Pierwsze e-głosowanie przez Internet zostało zorganizowane w Estonii w 2007 roku. W Polsce koncepcja wykorzystania Internetu do głosowania rozważana jest

---

<sup>29</sup> A. Gmiterek, *Rusza pierwszy w Polsce sąd elektroniczny*. W Lublinie, „Gazeta Wyborcza”, [w:] [http://wiadomosci.gazeta.pl/Wiadomosci/1,80708,7404511,Rusza\\_pierwszy\\_w\\_Polsce\\_sad\\_elektroniczny\\_\\_W\\_Lublinie.html](http://wiadomosci.gazeta.pl/Wiadomosci/1,80708,7404511,Rusza_pierwszy_w_Polsce_sad_elektroniczny__W_Lublinie.html), 29.12.2009.

<sup>30</sup> M. Kryszkiewicz, *Księgi wieczyste on-line w 2010 roku*, „Gazeta Prawna”, [w:] [http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/352437,ksiegi\\_wieczyste\\_on\\_line\\_w\\_2010\\_roku.html](http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/352437,ksiegi_wieczyste_on_line_w_2010_roku.html), 16.10.2009.

<sup>31</sup> Tamże.

<sup>32</sup> P. Dąbrowski, *System Dozoru Elektronicznego*, MojeOpinie.pl, [w:] [http://www.mojeopinie.pl/system\\_dozoru\\_elektronicznego\\_tylko\\_dla\\_wybrancow,3,1252433961](http://www.mojeopinie.pl/system_dozoru_elektronicznego_tylko_dla_wybrancow,3,1252433961), 8.09.2009.

od 10 lat. Już w 2000 roku przed wyborami prezydenckimi w Polsce F. Rymarz, przewodniczący Państwowej Komisji Wyborczej, stwierdził, że Polacy będą mogli brać udział w wyborach za pośrednictwem Internetu już za dziesięć lat<sup>33</sup>. W czerwcu 2008 roku w ramach prezentacji Nowoczesne Rozwiązania Teleinformatyczne dla mieszkańców Polski – Podsekretarz Stanu w MSWiA Witold Drożdż przedstawił projekt o nazwie eVoting. W planach ogłoszonych wtedy przez MSWiA uznano, że nowa usługa dla e-administracji będzie uzupełnieniem głosowania tradycyjnego. W planach Ministerstwa zakładano, że system zostanie przetestowany już w trakcie wyborów do Parlamentu Europejskiego w 2009 roku<sup>34</sup>. Niestety rok 2009 nie przyniósł żadnych rozwiązań w tej kwestii. Mimo działań Stowarzyszenia Polska Młodych, które rozpoczęło akcje promujące tę formę głosowania, nadal nie ma jasnych przesłanek ani informacji, kiedy e-głosowanie wejdzie w życie<sup>35</sup>.

W Unii Europejskiej oprócz wspomnianej wcześniej Estonii, w mniejszym lub większym stopniu systemy elektronicznego głosowania stosowane są między innymi w Belgii, Austrii, Niemczech i Holandii<sup>36</sup>.

### **B3.2.5. E-finance**

W ramach realizacji strategii rozbudowy infrastruktury społeczeństwa informacyjnego w kraju do poziomu umożliwiającego przedsiębiorcom efektywne korzystanie z Internetu i elektronicznych usług publicznych, kontynuowane były działania umożliwiające przekazywanie coraz szerszej grupy deklaracji podatkowych w postaci elektronicznej oraz zapewnienie dostępu do usługi z wykorzystaniem aplikacji zewnętrznych realizowanych przez niezależnych dostawców oprogramowania.

Główny cel usprawnienia administracji skarbowej realizowany był poprzez automatyzację obiegu deklaracji podatkowych z uwzględnieniem istniejących w urzędach skarbowych aplikacji informatycznych przy wykorzystaniu sieci administracji skarbowej.

---

<sup>33</sup> D. Springer, *E-voting, czyli wybory przez Internet*, eGospodarka.pl, [w:] <http://www.egospodarka.pl/11274,E-voting-czyli-wybory-przez-Internet,1,20,2.html>, 2.10.2005.

<sup>34</sup> W. Drożdż, *Prezentacja Podsekretarza Stanu w MSWiA* [w:] <http://www.mswia.gov.pl/portal.php?serwis=pl&dzial=484&id=5855&search=21299>.

<sup>35</sup> Stowarzyszenie Polska Młodych, [w:] <http://www.e-glosowanie.org/>.

<sup>36</sup> M. Kutylowski, P. Kubiak, Z. Gołębiewski, F. Zagórski, *Elektroniczne Systemy Wyborcze – raport*, [w:] [http://www.e-glosowanie.org/images/pdf/raport\\_e-voting.pdf](http://www.e-glosowanie.org/images/pdf/raport_e-voting.pdf), 30.07.2008.

Na podstawie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 grudnia 2007 roku w sprawie określenia rodzajów deklaracji, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz. U. Nr 246, poz. 1817, z późn. zm.) od roku 2009 podatnicy, w tym również przedsiębiorcy mogli skorzystać z ponad 80 wzorów dokumentów elektronicznych i opracowanych dla nich interaktywnych formularzy dla dokumentów elektronicznych. W 2009 roku przeprowadzono zmianę przepisów prawa oraz dostosowania systemu e-Deklaracje, dzięki którym zeznania roczne za rok 2008 oraz 2009 (PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38 i PIT-39 wraz z odpowiednimi załącznikami) można było i będzie można złożyć bez konieczności stosowania bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

Tabela B3.2.5-1. Statystyka złożonych dokumentów elektronicznych od dnia 16.08.2006 do końca 2009 roku

System e-Deklaracje	W okresie roku				RAZEM
	2006	2007	2008	2009	
Ilość dokumentów	777	2 572	103 702	760 176	2 953 786

Źródło: Ministerstwo Finansów, 2010.

Powyższe działania przełożyły się na znaczącą dynamikę wzrostu i popularności korzystania z możliwości składania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną. O ile w 2008 roku liczba dokumentów przekroczyła ponad 100 tysięcy, to już w 2009 roku liczba ta dochodziła do 800 tys.

### **B3.2.6. E-podpis i zaufany profil użytkownika**

Rok 2009 miał okazać się rokiem przełomowym dla wprowadzenia nowej Ustawy o podpisie elektronicznym. Jeszcze w 2008 roku Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Gospodarki obiecał, iż w ciągu dwóch lat zostanie wprowadzona nowa ustawa. Rok 2009 zamykał się stworzonym projektem ustawy, której formalne uchwalenie zakładano na drugi kwartał 2010 roku.

W ramach ustawy zrezygnowano przede wszystkim z nadzoru państwa nad zwykłym e-podpisem, zniesiono opłaty wstępne i kontrolę podmiotów prowadzących usługi certyfikacyjne, zniesiono bariery dostępu do podmiotów zagranicznych oraz stworzono zasady przestrzegania certyfikatów z krajów Unii Europejskiej.

W projekcie ustawy znalazły się również zapisy o nowych formach e-podpisów w tym podpis zaawansowany, który pozwoli powiązać podmioty z podpisem

(e-podpis wiązał użytkownika) oraz elektroniczna pieczęć służąca uwierzytelnianiu wiarygodności dokumentów. Rozwiązanie to umożliwi i znacznie przyczyni się do komunikacji elektronicznej wymiany dokumentów<sup>37</sup>.

Niestety można mieć wrażenie, że liczba aktów prawnych dotycząca podpisów elektronicznych oraz ich substytutów zaczyna się rozrastać. Nie tylko, bowiem Ustawa o podpisie elektronicznym zawiera możliwe formy uwierzytelniania w Polsce (podpis zwykły, podpis kwalifikowany, podpis zaawansowany, pieczęć elektroniczna). W ramach działań Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w połowie 2009 roku pojawił się projekt nowelizacji Ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw<sup>38</sup>, który wprowadza dodatkowo zaufany profil na ePUAP, który zgodnie z Ustawą ma być wprowadzony w drugim kwartale 2010 roku. Trwają również prace w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych nad projektem pl.ID, w którym zakłada się wdrożenie nowego rozwiązania podpisu elektronicznego na nowym dowodzie osobistym. Nowe dowody osobiste zaczną być wydawane w styczniu 2011 roku<sup>39</sup>.

Mając nadzieję na przyszłą standaryzację w tym zakresie, należy podkreślić, iż nowe projekty, kiedy zostaną uchwalone, umożliwią rozwój e-usług administracji publicznej. Brak bowiem dobrej formy e-podpisu jest główną barierą rozwoju komunikacji elektronicznej pomiędzy administracją, a obywatelem czy przedsiębiorcą.

### **B3.2.7. pl.ID nowe dowody i identyfikacja obywateli**

O nowych dowodach i projekcie pl.ID pisaliśmy już w poprzednich latach. We wrześniu 2009 MSWiA oficjalnie ogłosiło, iż na początku 2011 roku realizacja projektu umożliwi wprowadzenie nowych dowodów osobistych. Dowody będą opierały się na identyfikacji biometrycznej, a warstwa elektroniczna umożliwi złożenie podpisu elektronicznego<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> *Projekt Ustawy o podpisie elektronicznym*, Ministerstwo Gospodarki, [w:] [http://www.alfatv.pl/pliki/alfatv/File/projekt\\_o\\_podpisie%20i%20innych%20zmianach%20z%2009\\_07\\_2009.pdf](http://www.alfatv.pl/pliki/alfatv/File/projekt_o_podpisie%20i%20innych%20zmianach%20z%2009_07_2009.pdf), 09.07.2009.

<sup>38</sup> Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, [w:] [http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009\\_06/968\\_fileot.pdf](http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009_06/968_fileot.pdf), 06.2009.

<sup>39</sup> *pl.ID – nowe dowody osobiste w 2011*, „Newsweek Polska”, [w:] <http://www.newsweek.pl/artykuly/sekcje/spoleczenstwo/pl-id---nowe-dowody-osobiste-w-2011,43567,2>, 16.09.2009.

<sup>40</sup> Tamże.

Celem projektu jest wdrożenie elektronicznego dowodu tożsamości z funkcją uwierzytelnienia w systemach IT jednostek sektora publicznego, zgodnego z unijnymi koncepcjami narodowego dokumentu identyfikacyjnego (eID). Zgodnie z tą strategią w 2009 roku MSWiA uszczegółowiło zakres projektu wskazując, jakie działania zostały i zostaną podjęte, aby na początku roku 2011 można było wydawać pierwsze dowody elektroniczne.

W ramach pomysłów Ministerstwa nowe dowody osobiste oprócz warstwy graficznej będą posiadać warstwę elektroniczną, posiadającą m.in. zabezpieczone dane biometryczne twarzy oraz podpis elektroniczny. Ważnym atutem nowych dowodów ma być możliwość dodawania kolejnych usług elektronicznych w zależności od potrzeb<sup>41</sup>.

W ramach projektu powstanie specjalny elektroniczny rejestr dowodów osobistych, w którym gromadzone będą m.in. dane personalne posiadacza dokumentu, jego zdjęcie, a także informacje dotyczące certyfikatu podpisu elektronicznego. Do korzystania z tego rejestru uprawnione będą również jednostki policji, prokuratury, straży granicznej, CBA, ABW, Służby Wywiadu Wojskowego czy Służby Kontrwywiadu Wojskowego.

Projekt ma także zintegrować system realizacji elektronicznych procedur w ramach Platformy ePUAP a jego wartość szacowana jest na ponad 230 mln złotych<sup>42</sup>. Nowe dowody osobiste mają być wydawane od początku 2011 roku bezpłatnie, na podstawie wniosku elektronicznego wysłanego za pośrednictwem Internetu.

### **B3.3. E-administracja na poziomie samorządowym – rozwój głównych obszarów**

Jednym z głównych czynników wspierających rozwój elektronicznej administracji w regionie miały być Regionalne Programy Operacyjne (RPO), które w konsekwencji miały wzmocnić rolę samorządów wśród lokalnych społeczności. Do roku 2013 samorzady na ten cel otrzymują ponad 5,5 mld zł unijnych dotacji na informatyzację.

W większości RPO znajdują się zapisy związane z budową i rozwojem społeczeństwa informacyjnego, a co za tym idzie podnoszeniem świadomości społecznej i wprowadzaniem ułatwień w dostępie do administracji. Rzeczywistość niestety

---

<sup>41</sup> Tamże.

<sup>42</sup> Tamże.

nie jest tak różowa. Poniżej w skrócie informacje o realizowanych działaniach w poszczególnych regionach.

### **B3.3.1. Rozwój platform regionalnych**

#### **Województwo dolnośląskie**

Rok 2009 miał obfitować w uruchomienie nowych projektów e-administracji.

W poprzednich latach Dolny Śląsk uruchomił m.in. projekt e-urzędu, na który wydał 15 mln zł. Niestety z szacunków samych urzędników, od czerwca do października 2008 roku skorzystało z niego tylko 25 osób. Cała sieć zgromadziła 31 dolnośląskich samorządów i jest nadzorowana przez urząd marszałkowski. W październiku 2009 roku dwa projekty e-administracji Regionalna Platforma Informacyjna dla mieszkańców Dolnego Śląska e-dolnyslask oraz Dolnośląska e-szkola decyzją Zarządu uzyskały dofinansowanie, co oznacza, iż na początku roku 2010 rozpocznie się ich realizacja<sup>43</sup>. Nie wiadomo niestety, na ile wykorzystany zostanie dotychczas zrealizowany zintegrowany system informatyczny e-urzędu, na który składa się m.in. 900 komputerów, 60 serwerów i 70 skanerów<sup>44</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 120 mln euro zaplanowanych w ramach RPO nie zostały wydane żadne środki<sup>45</sup>.

#### **Województwo kujawsko-pomorskie**

Rok 2009 na Kujawach i Pomorzu obfitował w dużą ilość konferencji, gdzie przedstawiano rozwiązania, jakie samorząd chciałby wprowadzić w najbliższych latach. Również ten region nie posiada dotychczas Platformy Regionalnej. W planach zakłada się realizację projektu Infostrada Kujaw i Pomorza, która objąć ma m.in. uruchomienie portalu, przeszkolenie pracowników pracujących w samorządach oraz budowę Systemu Informacji Przestrzennej. Projekt został uruchomiony na początku 2009 roku<sup>46</sup>. Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 74 mln euro

---

<sup>43</sup> *E-DolnySlask – Inwestycja w przyszłość*, Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego, [w:] <http://www.umwd.dolnyslask.pl/edolnyslask/aktualnosc/arttykul/e-dolny-slask-inwestycja-w-przyszlosc/>, 10.2009.

<sup>44</sup> E-urząd Dolny Śląsk, [w:] <http://dolnyslask.pl/?docId=2650>.

<sup>45</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 4.

<sup>46</sup> *Projekt Infostrada Kujaw i Pomorza*, [w:] <http://www.infostrada.kujawsko-pomorskie.pl/index.php/o-projekcie>.

zaalokowanych w ramach RPO (działania 4.1, 4.2 i 4.3) nie zostały wydane żadne środki<sup>47</sup>.

### **Województwo lubelskie**

Mimo, że w województwie lubelskim powstał, jako jeden z pierwszych Program Wojewódzki Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (2004 rok)<sup>48</sup> nie ma znaczących działań realizowanych w regionie. Zarówno samorząd województwa jak i największe miasto Lublin nie udostępniają na swoich stronach możliwości realizacji usług drogą elektroniczną. Nie ma też sprecyzowanych planów odnośnie uruchomienia Platformy e-usług w regionie, mimo, że w planach Regionalnego Programu Operacyjnego w ramach działania 4.1 zakłada się budowę Wrót Lubelszczyzny<sup>49</sup>. Jedynym ważnym faktem jest uruchomienie w 2009 roku ponad 20 hotspotów z darmowym dostępem do Internetu<sup>50</sup>. Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 58 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 4.1) nie zostały wydane żadne środki<sup>51</sup>.

### **Województwo lubuskie**

Rok 2009 minął pod znakiem promocji projektów „Lubuski e-Urząd” związany ze stworzeniem Wrót Lubuskich w oparciu o podobne projekty w Polsce oraz projektu sieci szerokopasmowej<sup>52</sup>.

W ramach pierwszej inicjatywy zakłada się uruchomienie Elektronicznej Skrzynki Podawczej, Elektronicznego obiegu dokumentów oraz Regionalnego Portalu „Wrota Lubuskie”. W listopadzie 2009 roku podpisano umowę ze Szczecińskim Parkiem Naukowo-Technologicznym na przygotowanie i opracowanie szczegółowej dokumentacji do projektu<sup>53</sup>. Zakładany koszt projektu to 25 mln złotych.

---

<sup>47</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 4.

<sup>48</sup> *Program Wojewódzki rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego 2004 r.*, strona www Urzędu Marszałkowskiego, [w:] <http://www.lubelskie.pl/img/userfiles/files/teksty/SpoleInformacyjne.doc>.

<sup>49</sup> *Lista zgłoszonych projektów*, Lubelski Regionalny Program Operacyjny 2007–2013, [w:] <http://rpo.lubelskie.pl/widget/file/get/1278066334287199.pdf/Lista%20Bzg%25C5%2582oszonych%20Bpr%20opozycji%20Bprojekt%25C3%25B3w%20do%20Baktualizacji%20BIWIPK%20BRPO%20BWL>.

<sup>50</sup> *Internet na ulicy*, Forum Internetowe, [w:] [http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news\\_id=248&news\\_page=105](http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news_id=248&news_page=105), 21.01.2010.

<sup>51</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 5.

<sup>52</sup> *Lubuskie przygotowuje się do inwestycji w szybki Internet*, [w:] [http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news\\_id=335](http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news_id=335), 02.2010.

<sup>53</sup> *Lubuskie warte zachodu*, [w:] [http://lubuskie.pl/strona-glowna/news/&news\\_category=lubuski%20e-Urz%C4%85d&news\\_id=5682/](http://lubuskie.pl/strona-glowna/news/&news_category=lubuski%20e-Urz%C4%85d&news_id=5682/), 11.2009.



Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 35 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 1.3) nie zostały wydane żadne środki<sup>54</sup>.

### **Województwo łódzkie**

Również województwo łódzkie w pierwszej kolejności rozpoczęło działania zmierzające do budowy sieci szerokopasmowej. W ramach projektu Łódzkiej Regionalnej Sieci Teleinformatycznej (ŁRST), który rozpoczął się w 2009 roku zasięgiem sieci objęte zostaną gminy: Dalików, Łęczyca, Wartkowice, Parzęczew, oraz Zgierz. Kolejnym krokiem będzie opracowanie projektu obejmującego resztę województwa<sup>55</sup>.

Województwo łódzkie może również pochwalić się uruchomieniem innych projektów związanych z budową społeczeństwa informacyjnego. Łączna wartość podpisanych umów, według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne do lipca 2009 roku z prawie 84 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie IV.1, IV.2, IV.3) wynosi 61 mln złotych<sup>56</sup>.

### **Województwo małopolskie**

Małopolska w znacznej mierze zajmowała się przygotowaniem do budowy sieci szerokopasmowej (zaalokowana wartość w ramach RPO – 30 mln euro). W przypadku tego regionu jest to o tyle uzasadnione, że od 8 lat funkcjonują już Wrota Małopolski (2002 r.), które realizują e-usługi dla mieszkańców województwa. Nastąpiły również drobne zmiany w zarządzaniu działaniami e-administracji w regionie poprzez połączenie Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego z Departamentem Gospodarki<sup>57</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z ponad 85 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 1.2) nie zostały wydane żadne środki<sup>58</sup>.

### **Województwo mazowieckie**

Również województwo mazowieckie może pochwalić się Platformą Administracji, która w formie pilotażowej powstała i została uruchomiona jeszcze we

---

<sup>54</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 6.

<sup>55</sup> *Województwo łódzkie rusza z projektem regionalnej sieci*, Forum Szerokopasmowe, [w:] [http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news\\_id=536](http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news_id=536), 04.2010.

<sup>56</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 7.

<sup>57</sup> *Biuletyn Informacji Publicznej Województwa Małopolskiego*, [w:] [http://www.wrotamalopolski.pl/root\\_BIP/BIP\\_w\\_Malopolsce/root\\_UM/podmiotowe/Urząd/Departamenty/DEPARTAMENT+GOSPODARKI+I+SPOLECZENSTWA+INFORMACYJNEGO/Informacje/default.htm](http://www.wrotamalopolski.pl/root_BIP/BIP_w_Malopolsce/root_UM/podmiotowe/Urząd/Departamenty/DEPARTAMENT+GOSPODARKI+I+SPOLECZENSTWA+INFORMACYJNEGO/Informacje/default.htm).

<sup>58</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 8.

wrześniu 2008 roku. Wrota Mazowsza, bo o nich mowa, w przeciwieństwie do innych Platform funkcjonujących w Polsce, różnią się przede wszystkim silnym naciskiem na stworzenie Systemu Informacji Przestrzennej. Wdrożony system obejmuje na razie tylko kilka gmin, lecz zgodnie z zapowiedzią Geodety Województwa Mazowieckiego, który odpowiada za projekt na początku 2010 roku, zostaną uruchomione przetargi na całościowy system, który obejmie wszystkie gminy w regionie. System składać się będzie, podobnie jak pozostałe Platformy, z części informacyjnej oraz zapewni załatwianie obywatelom i przedsiębiorcom spraw w sposób elektroniczny. Całość opiera się na dwóch projektach realizowanych przez jednostki podległe pod Samorząd Województwa i będzie kosztować około 200 mln złotych<sup>59</sup>. Na realizację projektów w ramach RPO zakłada się wydanie 280 mln (działanie 2.1, 2.2, 2.3). Dotychczas, mimo podpisania pre-umów nie zostały dokonane żadne płatności na rzecz beneficjentów<sup>60</sup>.

### **Województwo opolskie**

Po Podlasiu i Małopolsce, trzecim województwem, które stworzyło Wrota w Polsce było Województwo Opolskie. Oficjalnie Platforma została uruchomiona w lipcu 2005 roku<sup>61</sup>. Wrota Opolszczyzny nie umożliwiają jednak załatwiania spraw w sposób elektroniczny i sprowadzają się jedynie do funkcji informacyjnej. Samorząd nie przewiduje również żadnych konkretnych działań, które rozwiną serwis informacyjny o możliwość realizacji usług elektronicznych.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z ponad 25 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (priorytet 2) nie zostały wydane żadne środki<sup>62</sup>.

### **Województwo podkarpackie**

W ramach realizacji poprzedniego programu ZPORR, powstały Wrota Podkarpackie, które w rzeczywistości były bardziej portalem informacyjnym niż systemem umożliwiającym realizację e-usług. W grudniu 2009 roku samorząd województwa oficjalnie poinformował o realizacji nowego projektu Podkarpacki System e-Administracji Publicznej, na który region przeznaczy 132 mln złotych.<sup>63</sup>

<sup>59</sup> K. Mączewski, *Mazowiecki System Informacji Przestrzennej jako element Wrót Mazowsza*, [w:] <http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=1&id=9701>, 09.2009.

<sup>60</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 10.

<sup>61</sup> *Samorząd Województwa Opolskiego*, WrotaOpolszczyzny.pl, [w:] <http://umwo.opole.pl/serwis/index.php?id=199&idd=107>, 07.2005.

<sup>62</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 10.

<sup>63</sup> *132 mln na Podkarpacki System Administracji Publicznej*, „Nowiny” [w:] <http://www.strefabiznesu.nowiny24.pl/artykul/132-miliony-na-podkarpacki-system-e-administracji-publicznej-27120.html>, 12.2009.

W ramach projektu ma zostać zbudowany jednolity system obiegu dokumentów dla całego województwa oraz wojewódzkie zarządzanie sprawami i zdalnymi usługami<sup>64</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 80 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (3 oś priorytetowa) nie zostały wydane żadne środki<sup>65</sup>.

### **Województwo podlaskie**

Województwo Podlaskie konsekwentnie realizuje działania zmierzające do integracji e-usług w regionie. Koordynacją działań zajmuje się w tym przypadku Departament Społeczeństwa Informacyjnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podlaskiego, który wyznacza dalsze kierunki działań w rozwoju e-administracji. Po zrealizowaniu pierwszego etapu, jakim jest uruchomienie Regionalnej Platformy usług e-administracji – Wrota Podlasia, samorząd województwa zakłada dalsze wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego oraz uruchomienie Podlaskiego Systemu Informacyjnego e-Zdrowie. Prace nad wdrożeniem trwają, choć zostały spowolnione ze względu na oczekiwanie na dokument Linii Współpracy<sup>66</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 60 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (priorytet IV) nie zostały wydane żadne środki<sup>67</sup>.

### **Województwo pomorskie**

Platforma Wrota Pomorza została zrealizowana jeszcze w 2007 roku. Niestety tak jak w przypadku Wrót Opolszczyzny nie znajdziemy tu możliwości realizacji usług e-administracji. Nie ma też informacji na temat rozwoju elektronicznych usług w regionie. Samorząd Województwa bardziej zainteresował się realizacją projektu budowy infrastruktury szerokopasmowej, regionalnej sieci informacyjnej „Pomorska Sieć Szerokopasmowa”<sup>68</sup>.

---

<sup>64</sup> Samorząd Województwa Podkarpackiego, [w:] <http://www.si.podkarpackie.pl/Społeczenstwo/K5/index.aspx>.

<sup>65</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 11.

<sup>66</sup> *Linia Współpracy*, Strona Internetowa Wrota Podlasia, [w:] [http://si.wrotapodlasia.pl/pl/spoleczenstwo\\_informacyjne/linia\\_wspolpracy/](http://si.wrotapodlasia.pl/pl/spoleczenstwo_informacyjne/linia_wspolpracy/).

<sup>67</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 12.

<sup>68</sup> *Pomorska Sieć Szerokopasmowa*, Wrota Pomorza, [w:] [http://www.wrotapomorza.pl/pl/biznes/aktualnosci/wiadomosci/pomorska\\_siec\\_szerokopasmowa,05.2009](http://www.wrotapomorza.pl/pl/biznes/aktualnosci/wiadomosci/pomorska_siec_szerokopasmowa,05.2009).

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 54 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 2.2.1 i 2.2.2) nie zostały wydane żadne środki<sup>69</sup>.

### **Województwo śląskie**

25 kwietnia 2008 roku wystartował i został udostępniony w Internecie jeden z ciekawszych regionalnych projektów System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (SEKAP). W projekcie uczestniczyły 54 jednostki samorządu terytorialnego w tym Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego. Na Platformie SEKAP, w ciągu niecałego roku działalności, zostało utworzonych ponad 2600 skrzynek osób fizycznych i prawnych, a samorządy wygenerowały 2100 Urzędowych Poświadczeń Odbioru (UPO)<sup>70</sup>. Na początku 2009 roku w celu zwiększenia popularności korzystania z Platformy SEKAP wprowadzono niekwalifikowany podpis elektroniczny, honorowany jedynie przez jednostki samorządowe biorące udział w projekcie<sup>71</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 192 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 2.1 i 2.2) nie zostały wydane żadne środki<sup>72</sup>.

### **Województwo świętokrzyskie**

Województwo świętokrzyskie, tak jak i inne województwa wschodniej części Polski, nie muszą martwić się rozwojem sieci szerokopasmowej. Wynika to z realizacji centralnego projektu „Sieć szerokopasmowa Polski wschodniej”. Dlatego głównymi celami jest realizacja projektów związanych z tworzeniem oprogramowania i integracją sieci jednostek samorządu terytorialnego (JST). W 2009 roku wykryzalizowały się dwa projekty, które są promowane do zatwierdzenia przez Zarząd Województwa w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego. Mowa tu o Budowie Systemu Informacji Przestrzennej Województwa Świętokrzyskiego oraz Rozbudowy Infrastruktury Informatycznej JST. Oba projekty są planowane do realizacji w latach 2010–2012<sup>73</sup>.

---

<sup>69</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 12.

<sup>70</sup> Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego, 2009.

<sup>71</sup> *Bezpłatny niekwalifikowany podpis elektroniczny w ramach projektu SEKAP*, [w:] [http://www.zebrzydowice.pl/readarticle.php?article\\_id=17](http://www.zebrzydowice.pl/readarticle.php?article_id=17).

<sup>72</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 13.

<sup>73</sup> *Informatyzacja Województwa Świętokrzyskiego*, Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, [w:] [http://www.sejmik.kielce.pl/index.php?go=3&id\\_k=13214&bMenu2=1&menu2=0,03.2009](http://www.sejmik.kielce.pl/index.php?go=3&id_k=13214&bMenu2=1&menu2=0,03.2009).

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z prawie 35 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 2.2) nie zostały wydane żadne środki<sup>74</sup>.

#### **Województwo warmińsko-mazurskie**

W marcu 2008 zakończony został projekt Wrota Warmii i Mazur, który obejmował 112 gmin i powiatów oraz Samorząd Województwa. Celem projektu było stworzenie portalu informacyjnego województwa oraz cyfryzacja archiwów, wprowadzenie obsługi klientów przez Internet, a także wprowadzenie elektronicznych usług.<sup>75</sup> W czerwcu 2009 roku Samorząd Województwa powołał nowy projekt z zakresu e-administracji – „Rozbudowa infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu i sieci PIAP-ów w Województwie Warmińsko-Mazurskim”. Projekt jest ściśle powiązany z budową „Sieci Szerokopasmowej dla Polski Wschodniej”, a efektem jego ma być uruchomienie ponad 400 punktów dostępu do Internetu na terenie województwa Warmińsko-Mazurskiego<sup>76</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z ponad 108 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działania 7.1 i 7.2) nie zostały wydane żadne środki<sup>77</sup>.

#### **Województwo wielkopolskie**

Mimo iż w 2008 roku został zatwierdzony przez Zarząd Województwa Wielkopolskiego Program Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego w Województwie Wielkopolskim, za dokumentem nie poszły niestety żadne większe działania. W 2009 roku poza działaniami związanymi z tworzeniem sieci szerokopasmowej nie można odnotować żadnych znaczących ruchów związanych z rozwojem e-administracji w regionie. W tym wypadku na uwagę zasługuje jedynie miasto Poznań, które w 2009 roku wprowadziło kolejne e-usługi dla mieszkańców miasta, wykorzystując przy tym również nowe możliwości technologii mobilnej.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z ponad 80 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (działanie 2.7) nie zostały wydane żadne środki<sup>78</sup>.

---

<sup>74</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 13.

<sup>75</sup> *Wrota Warmii i Mazur*, Gizycko.pl, [w:] <http://www.gizycko.pl/wrota-warmii-i-mazur.html>.

<sup>76</sup> *Region w Sieci*, Wrota Warmii i Mazur, [w:] <http://wrota.warmia.mazury.pl/Informatyzacja/Informatyzacja/Region-w-sieci.html>, 06.2009.

<sup>77</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 14.

<sup>78</sup> Tamże, s. 15.

### **Województwo zachodniopomorskie**

Ciekawostką w Województwie Zachodniopomorskim jest funkcjonowanie od 2007 roku Zachodniopomorskiej Rady Społeczeństwa Informacyjnego, która pełni funkcję opiniodawczo-doradczą dla Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego. We wrześniu 2009 roku Zarząd powołał dodatkowo Biuro ds. Społeczeństwa Informacyjnego, którego zadaniem ma być koordynacja działań związanych z budową społeczeństwa informacyjnego w województwie oraz nadzór nad projektami, w tym Budowy Zachodniopomorskiej Sieci Samorządowej<sup>79</sup>.

Według raportu z wykorzystania środków na społeczeństwo informacyjne wynika, że do lipca 2009 roku z ponad 45 mln euro zaalokowanych w ramach RPO (3 oś priorytetowa) nie zostały wydane żadne środki<sup>80</sup>.

Podsumowując działania należy zwrócić uwagę, iż rozwój e-administracji w poszczególnych województwach jest nierównomierny. Część regionów posiada platformy i portale regionalne, udostępniające usługi e-administracji i skoncentrowała swoje działania w znacznej mierze na budowie sieci szerokopasmowych. Część regionów charakteryzuje się zupełnie odwrotną sytuacją, gdzie realizacja projektu centralnego w znacznej mierze zdejmuje obowiązek zajmowania się tematem sieci szerokopasmowej. Istnieją również województwa, dla których e-administracja oraz dostęp do nowych technologii jest nadal mało ważnym elementem. Zauważalny jest również fakt słabego wykorzystania środków unijnych w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych. Samorządy regionalne nadal nie mają konkretnych planów i pomysłów na kreowanie społeczeństwa informacyjnego i e-administracji w lokalnym środowisku. Wpływ na tą sytuację ma również fakt braku skoordynowanego programu centralnego. Szansą na rozwiązanie tego problemu może być Linia Współpracy, która uporządkuje zadania władz centralnych i samorządowych, wskazując dokładne linie kompetencyjne poszczególnych jednostek.

---

<sup>79</sup> *Zachodniopomorska Sieć Samorządowa – koncepcja*, Zachodniopomorska Rada Społeczeństwa Informacyjnego, [w:] <http://www.zrsi.wzp.pl/koncepcja+budowy+Zachodniopomorskiej+Sieci+Teleinformatycznej>, 21.04.2009.

<sup>80</sup> M. Kober, *Raport z wykorzystania środków...*, op. cit., s. 14.

## **B3.4. Podsumowanie**

### **B3.4.1. Centralizacja, syndykacja i standaryzacja usług administracji**

Jednym z głównych problemów, jakie można zaobserwować przy udostępnianiu usług e-administracji oraz komunikacji władz z przedsiębiorcami i obywatelami jest rozproszenie informacji i udostępnianych usług. Wynika on często z podziałów regionalnych i samorządowych, które powodują, że usługi są dublowane, tworzone w oparciu o różne standardy. Nie ma też jasności, kto odpowiada i ma w swoich kompetencjach uruchamianie dostępu do określonych informacji i zasobów.

Brak koordynacji działań powoduje również sytuację, w których jedna lokalna społeczność ma dostęp do e-usług, do których inne nie mają, mimo, że są one związane z tymi samymi czynnościami. Problem ten jest zauważalny nie tylko w Polsce, ale i w innych krajach UE, w których znaczna część kompetencji została przekazana na niższe szczeble władzy. Kraje związkowe, jak Niemcy czy Francja, borykają się z brakiem ustandaryzowania tworzonych usług czy nawet wielością podpisów elektronicznych w poszczególnych regionach kraju.

Potencjalny petent zainteresowany jest szybkim załatwieniem sprawy w jednym miejscu, tak aby czynności realizowane przez niego wymagały jak najmniejszej ilości działań. Konsekwencją takiego podejścia jest coraz częstsze przeplatanie się e-usług na poszczególnych platformach oraz scalanie pomniejszych serwisów lokalnych gmin czy powiatów. Rolę taką wyznaczyły sobie choćby Platforma SEKAP czy Wrota Podlasia, które integrują małe gminy i powiaty w oparciu o narzucone standardy komunikacji i tworzenia formularzy. Na poziomie centralnym takim przykładem może być integracja serwisów EU-GO i ePUAP, dzięki czemu osoba zarejestrowana na ePUAP nie musi ponownie rejestrować i logować się na elektronicznym punkcie kontaktowym.

Coraz częściej mówi się również o wykorzystywaniu zaawansowanych rozwiązań umożliwiających integrację i przekazywanie danych między funkcjonującymi systemami. Przykładem mogą być nowe koncepcje Platformy Elektronicznego Punktu Kontaktowego oraz dokument Linii Współpracy, które wprost wskazują na tworzenie systemów w oparciu o szyny ESB (*Enterprise Service Bus*) umożliwiające integrację na najniższym możliwym poziomie. ESB obejmuje messaging, web services, XML, transformacje danych oraz zarządzanie łączaniem i koordynacją interakcji aplikacyjnych, co w rezultacie daje efekt tworzenia sieci powiązań

pomiędzy różnymi większymi lub mniejszymi systemami funkcjonującymi w kraju.

W sytuacjach o mniejszym zasięgu, kiedy mowa o lokalnych serwisach i ich integracji zwykle stosuje się rozwiązania częściowe korzystając przy tym z dostępnych standardów XML czy web services'ów. Swoją rolę zdaje również popularny standard RSS (*Really Simple Syndication*), który za pomocą standardowych znaczników umożliwia wyświetlanie informacji z mniejszych serwisów na większym spełniającym funkcję „parasola” i integratora.

### **B3.4.2. Integracja e-usług na poziomie Unii Europejskiej**

Obserwując rozwój usług administracji elektronicznej w Polsce i w innych krajach Europy należy zwrócić uwagę, iż jest on całkowicie odmienny. Każdy z krajów ma inną politykę priorytetowych usług, które wprowadza w swoim kraju. Jedne państwa koncentrują się na usługach dla obywateli, szczególnie analizując trendy związane z ekologią czy wsparciem socjalnym, inne za priorytet biorą komunikację z przedsiębiorcą. Różnice zależą od wielu czynników, w tym sytuacji politycznej czy mentalności poszczególnych krajów. Nie są to niestety jedyne problemy, na jakie natrafiają przedstawiciele Unii Europejskiej, realizując wizję unifikacji i standaryzacji.

Unia Europejska od dawna stawia sobie za cel integrację rozproszonych systemów tak, aby obywatel UE, niezależnie od miejsca przebywania, mógł realizować usługi administracji w jednym miejscu w Internecie. Z tego powodu powołano wiele projektów pilotażowych mających za zadanie przeanalizowanie możliwości synchronizacji i scalania serwisów.

Jednym z przykładów jest projekt SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-border Services*), czyli proste procedury transgraniczne online. Projekt rozpoczął się 1 maja 2009 roku i jego głównym celem jest budowa drugiej generacji Pojedynczych Punktów Kontaktowych. Dlatego państwa członkowskie biorące udział w projekcie w znacznej mierze poświęcają czas na analizę interoperacyjności transgranicznej istniejących systemów. W pilotażowym projekcie Komisji Europejskiej uczestniczą m.in.: Grecja, Polska, Włochy, Holandia, Niemcy, Austria i Francja<sup>81</sup>. Polska reprezentowana jest przez Instytut Logistyki i Magazynowania, który uczestniczy również we wdrażaniu Dyrektywy Usługowej.

Kolejnym ciekawym rozwiązaniem wspierającym tworzenie jednolitego rynku Unii Europejskiej jest system IMI, dzięki któremu urzędy krajowe, regionalne

---

<sup>81</sup> SPOCS – *Simple Procedures Online for Cross-border Services*, [w:] <http://www.eu-spocs.eu/>.



i lokalne mogą szybko porozumieć się z organami administracji państwowej w innych krajach UE. IMI, aktualnie obejmuje dwie dyrektywy: w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych oraz o usługach<sup>82</sup>.

Z punktu widzenia personalizacji obywateli priorytetowa jest integracja w zakresie identyfikacji osobistej mieszkańców Europy. Projekt STORK – *Secure Identity Across Borders Linked* ma za zadanie stworzyć europejską platformę interoperacyjności elektronicznego dokumentu identyfikacyjnego – eID<sup>83</sup>.

Obszarem ważnym dla Unii Europejskiej jest e-health (e-zdrowie). Usługi zdrowia są m.in. w podstawowym koszyku usług e-administracji ocenianym przez Unię. Dlatego również w tym przypadku intensywnie pracuje się nad rozwiązaniami mającymi zintegrować systemy zdrowotne krajów Unii Europejskiej. epSOS – *European Patients Smart Open Services* to projekt, którego zadaniem jest analiza i przygotowanie infrastruktury dla europejskiego systemu zdrowotnego uwzględniając przy tym m.in. system rejestracji pacjentów czy rejestr przebiegu leczenia<sup>84</sup>.

Jeszcze innym projektem, którego zadaniem jest integracja systemów lokalnych w kontekście państw członkowskich jest ECRN. ECRN (*European Civil Registry Network*) skupia się na danych związanych z obywatelami państw członkowskich – informacje o urodzeniu, małżeństwach, rozwodach czy śmierci. System ma umożliwić dostęp do informacji o mieszkańcach Unii Europejskiej i do ich podstawowych danych<sup>85</sup>.

Projekty, o których mowa powyżej, w większości są w fazach początkowych i na ich efekty jeszcze będziemy musieli poczekać. Niemniej, tendencje i integracja usług to kolejny etap rozwoju e-administracji na poziomie Unii Europejskiej.

### **B3.4.3. Mobilne i społecznościowe podejście w administracji**

Mobilność oraz rozwój systemów internetowych w formie społecznościowej to główne trendy, jakie są zauważalne w obszarze rozwoju e-usług. Tendencje te dosięgają również obszar e-administracji, która stara się podążać za nowymi formami dotarcia do obywateli i przedsiębiorców.

Popularność i rozwój e-społeczności w Internecie miała również odzwierciedlenie w administracji. W 2007 roku przeprowadzono w Wielkiej Brytanii analizę na temat możliwości uruchomienia Elektronicznego Punktu Kontaktowego.

---

<sup>82</sup> IMI – o projekcie, [w:] [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/about\\_pl.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/about_pl.html).

<sup>83</sup> STORK – *Secure Identity Across Borders Linked* – [w:] <https://www.eid-stork.eu/>.

<sup>84</sup> epSOS – *European Patients Smart Open Services*, [w:] <http://www.epsos.eu/epsos-home.html>.

<sup>85</sup> ECRN – *European Civil Registry Network*, [w:] <http://www.ecrn.eu/>.

Z badań wynikało m.in., że internauci zainteresowani są, aby wykorzystać serwis MySpace przy tworzeniu Elektronicznego Punktu Kontaktowego<sup>86</sup>.

Również australijski sąd, zauważył potencjał e-społeczności. Pod koniec 2008 roku zatwierdził on korzystanie z Facebook, jako dodatkowej formy powiadomienia o wezwaniu czy ogłoszeniu wyroku<sup>87</sup>.

Wykorzystanie popularnych serwisów społecznościowych na tym się kończy. Wynika to przede wszystkim z ich komercyjnego charakteru oraz ze specyfiki e-administracji, której główną cechą musi być bezpieczeństwo i pewność, że dane w żaden sposób nie opuszczą serwerów kontrolowanych przez państwo. W przypadku popularnych serwisów społecznościowych, kontrolowanych przez firmy zewnętrzne, takiej gwarancji nie ma. Dlatego tworzenie e-społeczności opiera się przede wszystkim na wykorzystywaniu trendów społecznościowych przy budowie nowych serwisów i systemów administracji.

Same zaś portale społecznościowe wykorzystywane są jako dodatkowy kanał dystrybucji informacji i komunikacji z obywatelem i przedsiębiorcą. Jednym z prekursorów tego trendu jest Samorząd Dolnego Śląska, który umożliwia mieszkańcom dostęp do informacji i komunikację za pośrednictwem Facebooka, Twittera czy Blipa<sup>88</sup>.

Popularną formą komunikacji z obywatelem są również urządzenia mobilne. Ich przewagą nad tradycyjną formą kontaktu jest dostęp do tego kanału w każdej chwili, niezależnie od miejsca położenia. Administracja doskonale zdaje sobie sprawę, że telefon komórkowy czy smartphone nie tylko mogą przekazywać podstawowe informacje, ale również prowadzić użytkowników do urzędów czy przekazywać dostęp do elektronicznych formularzy. Elektroniczne płatności mobilne, szybka identyfikacja dokumentów za pośrednictwem kodów kreskowych, potwierdzenie tożsamości to tylko niektóre możliwości, jakie dają dzisiejsze urządzenia mobilne.

Rozwój wykorzystania telefonów komórkowych zauważyła m.in. Wielka Brytania, która uruchomiła aplikację korzystającą z zasobów platformy usług e-administracji Direct.gov.uk. Dzięki aplikacji użytkownicy mogą przeglądać oferty pracy, opóźnienia w komunikacji miejskiej, znaleźć miejsca dostępu do Internetu, poszukać usług lokalnych i instytucji rządowych, wyszukać najbliższego lekarza lub inne usługi zdrowotne, otrzymywać komunikaty publiczne oraz wiele

---

<sup>86</sup> *Department For Business – Services Directive Point of Single Contact – Users’ & Contributors’ Requirements Capture – Final Raport*, 2007 r. s. 48.

<sup>87</sup> *Tom’s Guide*, [w:] <http://www.tomsguide.com/us/Australia-Facebook-Court-Legal-Papers,news-3160.html>, 12.2008.

<sup>88</sup> Patrz: [w:] <http://www.umwd.dolnyslask.pl/>.

innych informacji. Przy czym wszystko sprzężone jest z możliwością identyfikacji bieżącego miejsca użytkownika, dzięki temu przekazywana wiedza jest konkretnie dostosowana do lokalnego pobytu<sup>89</sup>.

Należy zatem przypuszczać, iż role administracji publicznej mogą być zrealizowane poprzez wykorzystywanie nowych trendów i technologii. Społeczności internetowe oraz rosnąca popularność wykorzystywania urządzeń mobilnych spowoduje, że większość operacji związanych z administracją wykonywać będziemy niezależnie od miejsca przebywania. Dodatkowo relacje z urzędami będą ewoluowały w formę elektronicznych społeczności, co ułatwi i polepszy relacje między przedsiębiorcami i obywatelami, a administracją.

---

<sup>89</sup> *Usługi na telefon komórkowy*, DirectGOV – Wszystkie publiczne usługi w jednym miejscu, [w:] [http://www.direct.gov.uk/en/H11/Help/YourQuestions/DG\\_069492](http://www.direct.gov.uk/en/H11/Help/YourQuestions/DG_069492).

## **B4. E-edukacja**

---

Każdego roku Instytut Logistyki i Magazynowania prowadzi *Badanie zawartości informacyjnej i funkcjonalności stron internetowych wyższych uczelni w Polsce*. Na cele bieżącego raportu przebadano wszystkie publiczne uczelnie wyższe działające na terenie Polski, umieszczone w wykazie dostępnym na stronach Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego<sup>1</sup>. Jak co roku badanie zostało podzielone na dwie części. Celem pierwszej części była ocena stanu faktycznego stron internetowych uczelni pod kątem zawartości, dostępu do informacji dotyczących usług bibliotecznych, pracy dziekanatu oraz działalności dydaktycznej zarówno dla studentów, jak i dla kandydatów na studia. Druga część badania dotyczyła świadczenia usług zdalnego nauczania (e-learningu) na uczelniach publicznych w 2008 roku. Przeprowadzono rozmowy telefoniczne z przedstawicielami uczelni w celu zaznajomienia się z poziomem wykorzystania e-learningu w kształceniu studentów.

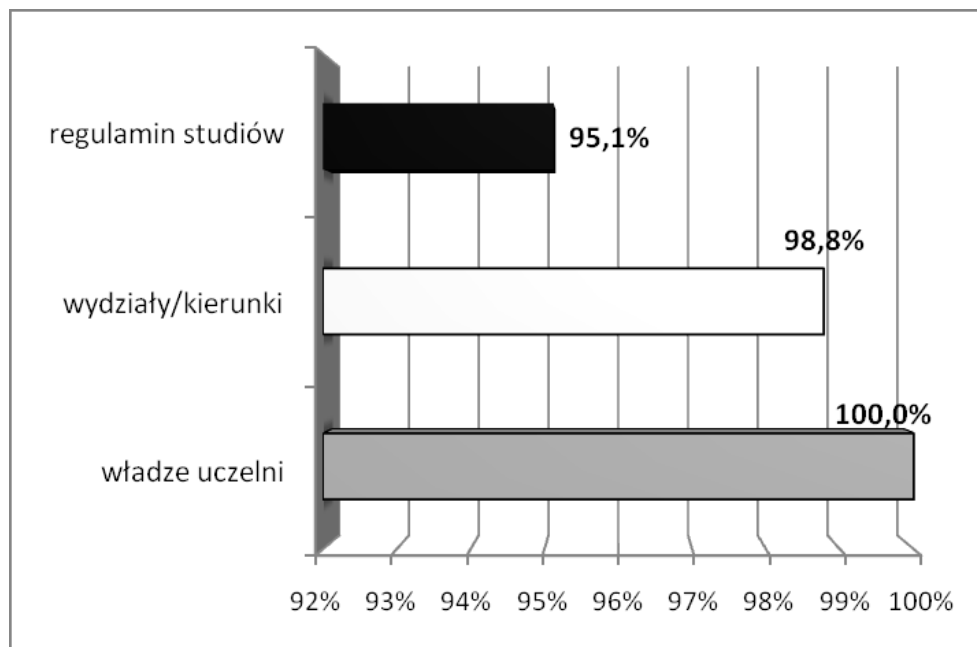
### **B4.1. Analiza stron internetowych szkół wyższych**

W 2009 roku wzrosła liczba witryn internetowych uczelni wyższych, na których można było znaleźć informacje o ofercie studiów. Już niemal 99% uczelni zamieściło informacje o wydziałach i kierunkach studiów. Informacje o władzach uczelni można było znaleźć już na każdej analizowanej stronie WWW. Natomiast regulamin studiów zamieszczało 95,1% badanych witryn.

---

<sup>1</sup> Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, [w:] [www.nauka.gov.pl](http://www.nauka.gov.pl), 02.12.2008.

Wykres B4.1-1. Informacje ogólne o uczelni

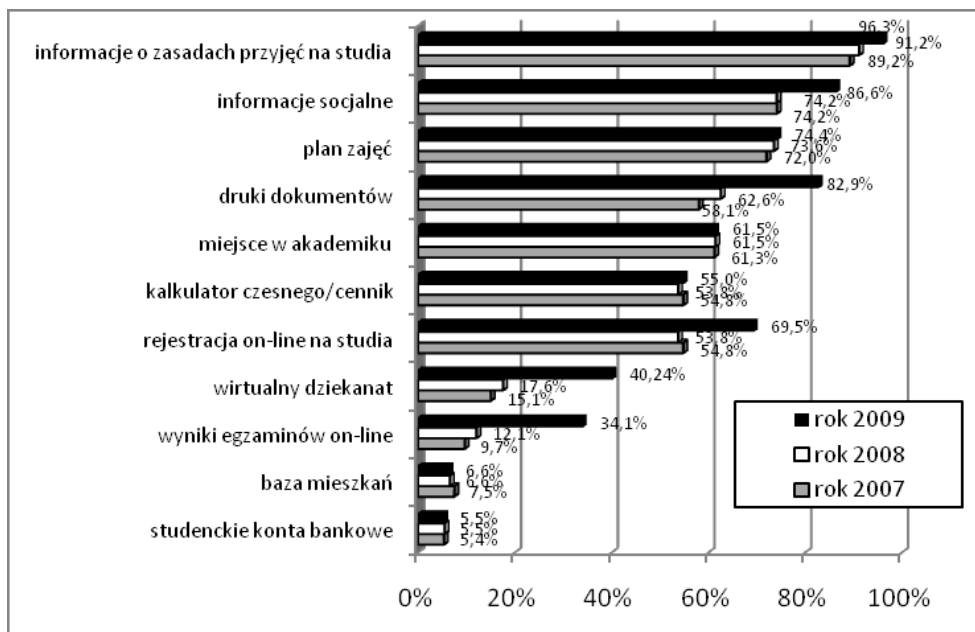


Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2009.*

#### **B4.1.1. Usługi internetowe w ramach prac dziekanatu**

Analizując witryny wyższych uczelni publicznych w 2009 roku pod kątem informacji udostępnianych przez dziekanat widać, że informacje o naborze na studia można było znaleźć na ponad 96% witryn. Analizując inne obszary zauważymy, że zwiększyła się liczba usług dla studentów, takich jak możliwość rejestracji on-line (wzrost o 15 punktów procentowych w porównaniu z rokiem poprzednim), możliwość przeglądania ocen z egzaminów on-line (wzrost o 22 punkty procentowe). Wzrost w porównaniu z latami poprzednimi można było zauważyć również w możliwościach drukowania dokumentów potrzebnych w czasie rekrutacji. Analiza pokazuje, że najlepiej zagospodarowana była strefa informacyjna przygotowana dla osób ubiegających się na studia.

Wykres B4.1-2. Rodzaj usług dostępnych na stronie WWW uczelni wyższej w ramach pracy dziekanatu



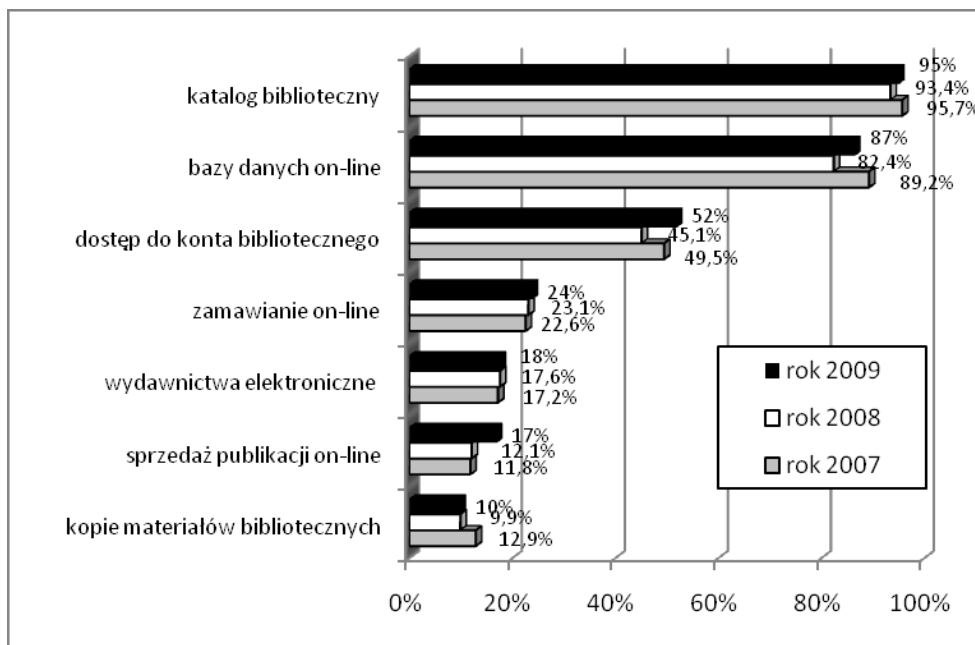
Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

Warto również zwrócić uwagę na wirtualny dziekanat. W 2009 roku 40,2% wyższych uczelni umożliwiała studentom internetowy dostęp do danych takich jak: przebieg studiów, oceny, świadczenia studenckie. W systemie wirtualnego dziekanatu studenci mogli również sprawdzić plany zajęć, terminy zjazdów, przynależność do danej grupy, godziny pracy wykładowcy, wysyłać różnego rodzaju wiadomości, dokumenty, podania. Najgorzej wyglądała sfera informacyjna dotycząca bazy mieszkań (6,6%) i studenckich kont bankowych (5,5%). Wyniki przeprowadzonej analizy pokazują, że stan tych informacji w porównaniu z poprzednim rokiem niewiele się zmienił.

#### B4.1.2. Usługi oferowane przez biblioteki

W badaniu zwrócono również uwagę na usługi oferowane przez biblioteki. Katalogi biblioteczne dostępne były w ponad 95% witryn. Równie często udostępniane były bazy danych on-line (87,4%), gdzie odnotowano wzrost w stosunku do roku poprzedniego o 4,6 punktu procentowego.

Wykres B4.1-3. Rodzaj usług bibliotecznych dostępnych poprzez stronę WWW uczelni wyższej



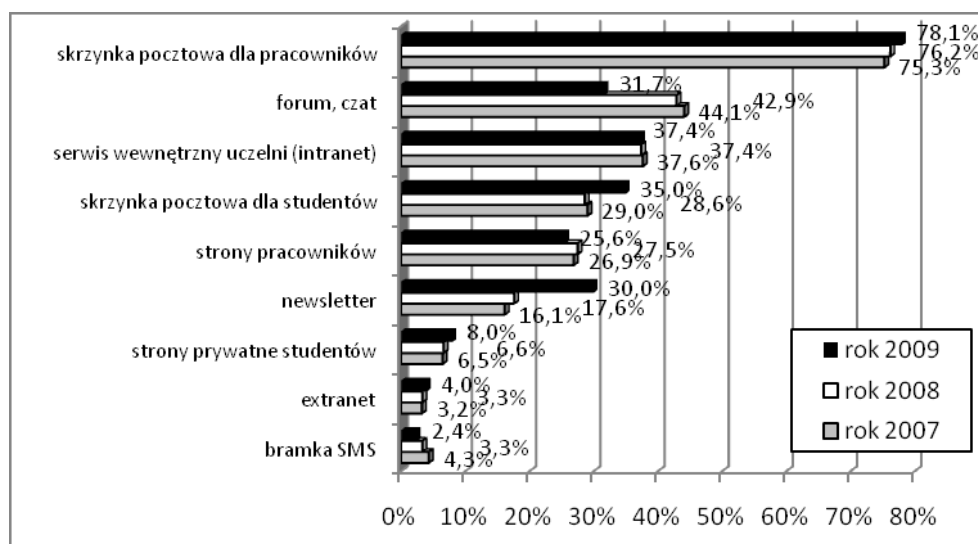
Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

W roku 2009 co czwarta biblioteka pozwalała na zamawianie książek on-line (24%). Zwiększyła się liczba sprzedaży publikacji on-line z 12,1% w roku 2008 do 17% w roku 2009. Można przypuszczać, że biblioteki będą ciągle się rozwijać w kierunku e-usług dla studentów. Można tutaj przytoczyć przykład Europejskiej Biblioteki Cyfrowej, której zasoby udostępniło już kilkadziesiąt polskich bibliotek cyfrowych, w tym elektroniczna biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego. Bardzo dużą popularnością wśród studentów cieszyły się katalogi udostępniane on-line. Pozwalały one nie tylko na sprawdzenie, czy interesująca pozycja znajduje się w księgozbiore biblioteki, ale również na zamówienie książek lub sprawdzenie, kiedy student powinien je oddać.

### B4.1.3. Udogodnienia w korzystaniu z Internetu

Wśród udogodnień w korzystaniu z Internetu, wyższe szkoły publiczne równie często jak w roku 2008, oferowały skrzynki pocztowe dla pracowników (78,1%). Przeszło jedna trzecia publicznych uczelni uruchomiła na swoich stronach forum lub chat (31,7% - spadek w porównaniu z rokiem poprzednim aż o 11,2 punktu procentowego.) Wzrosła natomiast liczba skrzynek pocztowych, z których mogą korzystać studenci (35%).

Wykres B4.1-4. Udogodnienia w korzystaniu z Internetu będące w ofercie uczelni wyższych



Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

Widać również wzrost wykorzystywania elektronicznego biuletynu newsletter (30,0%). Uczelnie najczęściej wysyłały krótkie informacje o nowościach, spotkaniach, konferencjach. Wiadomości te uczelnie przysyłała bezpośrednio na adres e-mail subskrybentów (zarejestrowanych użytkowników). Newsletter w porównaniu z drukowanymi broszurami cechuje się aktualnością oraz bezpośrednim dotarciem do odbiorcy.

Na samym końcu listy znalazły się takie usługi jak bramka SMS (zaledwie 2,4% uczelni) oraz ekstranet (4%). Dużo większą popularnością cieszyły się serwisy wewnątrzuczelniane (intranet), do których nie ma dostępu z zewnątrz.

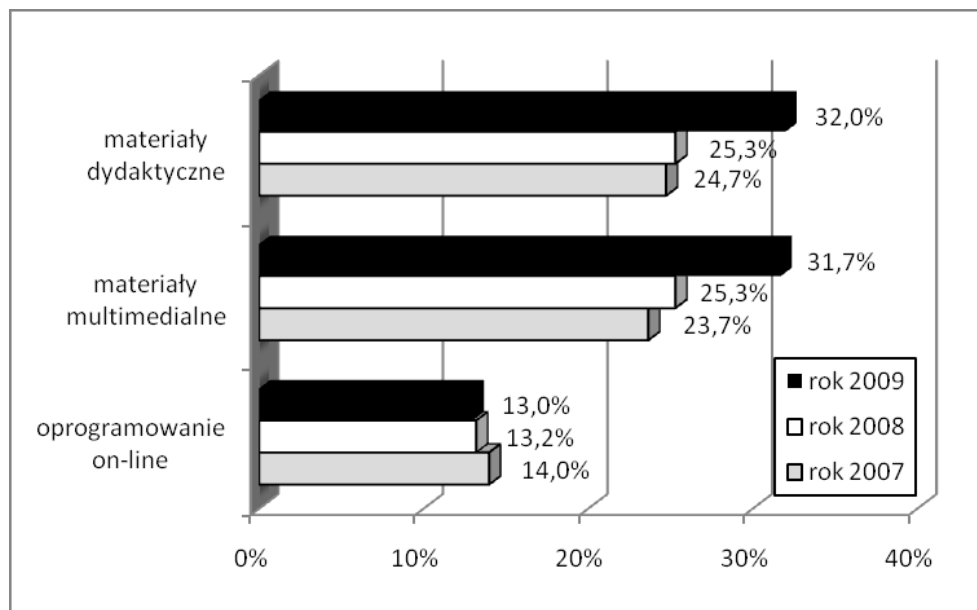


Większość dostępnych udogodnień w korzystaniu z Internetu nie zmieniła się w porównaniu z rokiem 2008.

#### **B4.1.4. Zakres działalności dydaktycznej dostępny poprzez WWW**

Jak co roku sprawdzono dostępność pomocy i materiałów dydaktycznych na stronach WWW uczelni wyższych. Można było zauważyć wyraźny wzrost liczby witryn uczelnianych, na których zamieszcza się materiały dydaktyczne (32,0%, wzrost o 6,7 punktu procentowego w porównaniu z poprzednim rokiem) oraz materiały multimedialne w tym m.in. filmy z wykładów, nagrania audio itp. (31,7%, wzrost o 6,4 punktu procentowego). Większość uczelni nie zamieszczała na swoich stronach bezpośrednich odnośników do materiałów dydaktycznych. Można było je znaleźć najczęściej na prywatnych stronach wykładowców uczelni, bądź na specjalnych zablokowanych hasłem serwisach do nauki przez Internet.

Wykres B4.1-5. Materiały dydaktyczne oferowane przez uczelnie wyższe

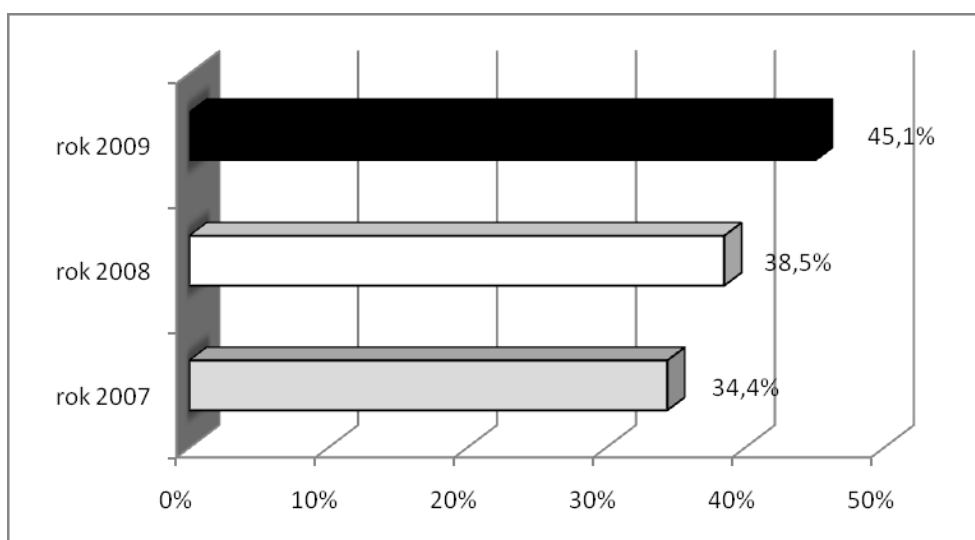


Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

## B4.2. E-learning na publicznych uczelniach wyższych w 2009 roku

Na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych i rozmów telefonicznych z przedstawicielami wyższych uczelni przeanalizowano wykorzystanie nowoczesnych technik kształcenia przez Internet (e-learning). Zainteresowanie e-learningiem na wyższych uczelniach wzrasta z roku na rok. Jeszcze w 2007 roku tylko 34% uczelni wykorzystywało tę technologię a dwa lata później 45,1%. W porównaniu z rokiem poprzednim jest to wzrost o 6,6 punktów procentowych (wykres B4.2-1).

Wykres B4.2-1. Wykorzystanie e-learningu na uczelni w kształceniu studentów



Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

Nauka poprzez wykorzystywanie e-learningu jest coraz popularniejsza. Wykładowcy na uczelniach widzą poprawę warunków pracy, która wyraża się w<sup>2</sup>:

- uelastycznieniu i oszczędności czasu wykładowcy (zastosowanie forum dyskusyjnego na zajęciach konsultacyjnych, co sprawia, że nauczyciel nie musi wielokrotnie powtarzać tych samych treści; zaoszczędzenie czasu na dojazd-

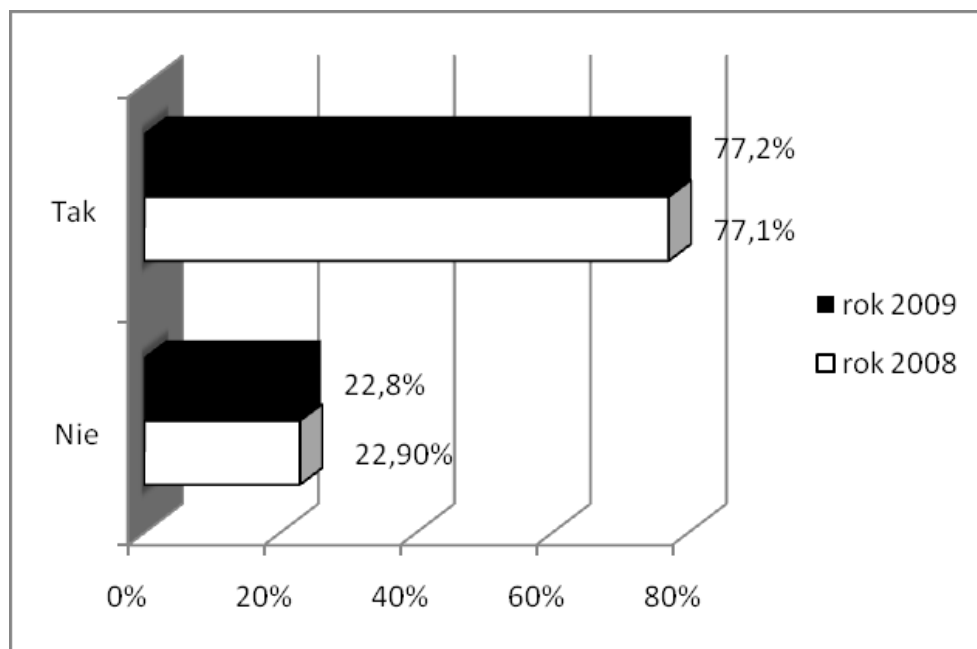
<sup>2</sup> M. Striker, K. Wojtaszczyk *Bariery wdrażania e-learningu na przykładzie uczelni wyższej*, cz. 2, [w:] <http://www.e-mentor.edu.pl>.

dach; możliwość wykorzystania instruktorów i początkujących uczonych do pomocy w prowadzeniu korespondencji ze słuchaczami);

- usprawnieniu organizacji przeprowadzania kolokwii lub egzaminów o charakterze testowym (natychmiastowe wyniki bez konieczności „ręcznego” sprawdzania);
- sprawniejszej komunikacji ze studentami.

Widząc tendencję wzrostową korzystania z e-learningu przez ostatnie lata oraz coraz większy wpływ środków z Unii Europejskiej na rozbudowę struktury i materiałów dydaktycznych uczelni, możemy przypuszczać, że kolejne lata przyniosą jeszcze większe zainteresowanie szkół tą właśnie techniką kształcenia. Uczelnie wyższe, które zdecydowały się na wprowadzenie nauczania na odległość, w większości przypadków (77,2%) traktowały zaliczenia zajęć jako obowiązkowe. Analizując poprzedni rok nie zanotowano znaczącego wzrostu liczby uczelni, które wprowadziły zajęcia e-learning z przedmiotów obowiązkowych.

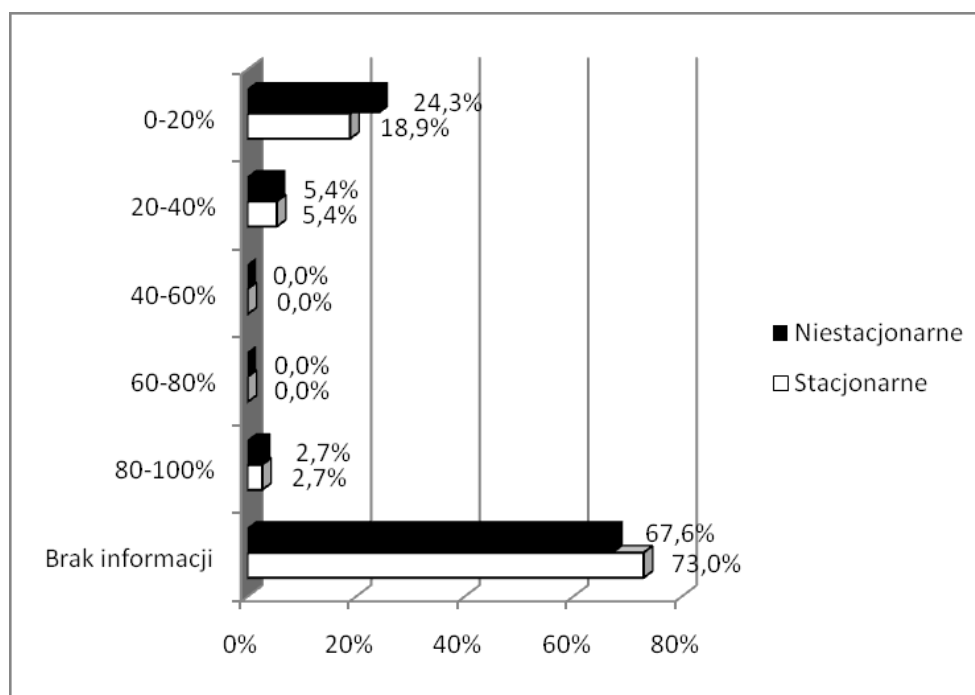
Wykres B4.2-2. Czy zaliczenia z przedmiotów wspieranych e-learningiem są obowiązkowe



Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2008–2009.*

Analizując, ile procent zajęć jest realizowanych za pomocą e-learningu widać, że od lat sytuacja na polskich uczelniach wyższych się nie zmienia. W większości (bez podziału na rodzaj studiów) uczelnie prowadzą zajęcia w postaci e-learningu do 20%. W roku 2009 większość badanych nie potrafiła odpowiedzieć jaki procent zajęć stanowi e-learning. Wśród pozostałych, które udzieliły odpowiedzi wynikało, iż e-learning był tylko dodatkową formą kształcenia na studiach stacjonarnych a wspomagane e-learningiem zajęcia mieściły się w przedziale do 20%. Tylko w 5,4% uczelniach przy pomocy e-learningu prowadzono do 40% zajęć. Istnieje również pewna liczba uczelni, które prowadzą wybrane przedmioty wyłącznie przez Internet za pomocą metody e-learningu. W 2009 roku było ich 2,7%.

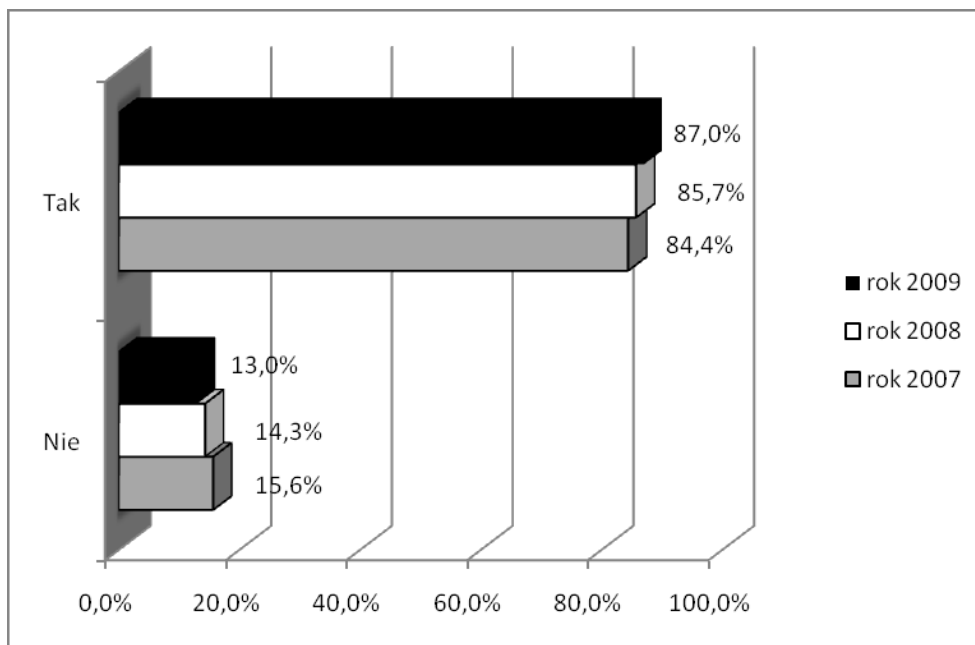
Wykres B4.2-3. Ile procent zajęć obowiązkowych na studiach stacjonarnych prowadzonych jest z wykorzystaniem e-learningu



Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2009.*

Szkoły, które wprowadziły e-learning i wspomagały proces dydaktyczny nowoczesnymi metodami, posiadały w większości (87%) system LMS (*Learning Management System*) służący do zarządzania procesem szkolenia (wykres B.4.2-5). Jest to niewielki 2 punktowy wzrost w stosunku do roku poprzedniego.

Wykres B4.2-5. Czy uczelnia posiada oprogramowanie informatyczne (platformę LMS) do zarządzanie procesem szkolenia przez Internet



Źródło: *Badanie zawartości, funkcjonalności i dostępu do informacji stron WWW szkół wyższych w Polsce, ILiM 2007–2009.*

Pozostałe uczelnie (13,0%) udostępniały materiały multimedialne w innej formie niż zorganizowane systemy do zarządzania procesem nauki LMS. Podobnie jak w poprzednich latach były to nośniki CD lub DVD, materiały dydaktyczne zamieszczone na stronach WWW. Spośród uczelni, które posiadały systemu LMS większość (80%) korzystała z oprogramowania OpenSource.

Założeniem badań w 2009 roku było również sprawdzenie, czy uczelnie są przygotowane, aby tworzyć elektroniczne materiały dydaktyczne. Badania wykazały, że w roku 2009 zaczęła wzrastać liczba uczelni, które korzystały z usług firm zewnętrznych oferujących przygotowanie materiałów merytorycznych (10%) jak i graficznych (8,1%). Zdecydowana większość badanych odpowiedziała, że nie korzysta i w najbliższym czasie nie będzie korzystała z usług firm zewnętrznych.

## Część C

# Baza rozwoju e-gospodarki w Polsce

## C1. Usługi

---

### C1.1. E-księgowość<sup>1</sup>

Rośnie popularność internetowych portali świadczących usługi prowadzenia Księgi Przychodów i Rozchodów, ewidencję sprzedaży, kosztów i podatku VAT oraz ewidencję przebiegu pojazdów. Usługa e-księgowości przeznaczona jest dla małych firm, a oprócz podstawowych funkcjonalności oferuje także wsparcie merytoryczne i techniczne poprzez standardowe kanały komunikacji – e-mail, czat i telefon. Na polskim rynku istnieje już kilka wyspecjalizowanych portali oferujących e-usługi w zakresie księgowości. Różnią się one między sobą głównie zakresem oferowanych usług: począwszy od możliwości samego fakturowania w języku polskim, angielskim i różnych walutach, poprzez proste narzędzia zarządzania kontaktami z klientem, aż po pełną funkcjonalność związaną z prowadzeniem Księgi Przychodów i Rozchodów, integrację z platformami handlowymi w Internecie i usługę podpisu elektronicznego nadawanego przez upoważnionych pracowników portalu. Wśród najważniejszych zalet e-księgowości należy wymienić niskie opłaty (30–45 zł/miesiąc, co stanowi 20–30% kosztów, jakie trzeba ponieść w przypadku korzystania z biura rachunkowego), łatwy dostęp do serwisu e-księgowego, wsparcie biura obsługi klienta. Oczywiście, jak każda usługa internetowa, tak i e-księgowość ma także swoje wady, do których przede wszystkim należy konieczność samodzielnego i skrupulatnego wypełniania dokumentów elektronicznych. Warto również pamiętać, że w przypadku korzystania z księgowości tradycyjnej biuro rachunkowe odpowiada za popełnione błędy swoim majątkiem, w przypadku e-księgowości często zdarza się tak, że firma świadcząca e-usługę nie ponosi żadnej odpowiedzialności za podobne błędy.

---

<sup>1</sup> Informacja przygotowana na podstawie: B. Kalinowska, *Księgowość małej firmy w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 216, dod. „Dobra firma”, s. 4 oraz materiałów własnych.

### **C1.2. Internetowe wypożyczalnie wideo<sup>2</sup>**

Tradycyjne wypożyczalnie wideo powoli ustępują miejsca swoim internetowym odpowiednikom. Dla e-wypożyczalni, takich jak iplex.pl, Cineman, Netino, rok 2009 był okresem przełomowym, w którym zaczęli notować miesięczny przyrost liczby użytkowników na poziomie kilku tysięcy, co daje 40% skok w porównaniu z rokiem 2008. Wszystkie wymienione serwisy przesyłają użytkownikom strumień danych z licencją na obejrzenie zakupionego materiału w ciągu 24–72 godzin. W ofercie są zarówno filmy polskie jak i zagraniczne, komedie, filmy sensacyjne, bajki dla dzieci i programy dokumentalne, w sumie około tysiąca pozycji w najbardziej rozwiniętych e-wypożyczalniach. Użytkownik płaci za wypożyczenie filmu przelewem internetowym albo po prostu SMSem, ceny za jednorazowe wypożyczenie wahają się zwykle od 3 do 10 zł. Najważniejszą zaletą takiej e-wypożyczalni, jest oszczędność czasu. Użytkownik wybiera, kupuje i ogląda zamówiony materiał bezpośrednio ze swojego domu czy biura i to o wybranej przez siebie porze. Bolączką internetowych wypożyczalni wideo jest na razie problem z zainteresowaniem swoim pośrednictwem takich wielkich wytwórni jak Warner, Universal czy Disney, dla których e-wypożyczalnie po prostu nie stanowią atrakcyjnego kanału dystrybucji.

### **C1.3. Książka za SMS – usługa OneStep<sup>3</sup>**

W drugiej połowie roku część wydawców prasy w Polsce (Axel Springer, G+J, Agora, Burda i inne) wprowadziła do swojej oferty usługę sprzedaży książek, płyt i kosmetyków recenzowanych na łamach własnych pism. Przy recenzowanym produkcie publikowany jest kod, który należy przesłać SMSem na podany numer. Przy pierwszym zakupie niezbędna jest rejestracja, którą dokonuje konsultant, natomiast każda kolejna transakcja dotyczy już bezpośrednio omawianego produktu i pozwala na jego zakup w ciągu kilkunastu-kilkudziesięciu sekund. W ten sposób do końca roku z usługi, świadczonej przez OneStep, skorzystało kilka tysięcy osób. OneStep występuje tutaj w roli pośrednika, który kupuje towary, oferuje usługę kodów „sprzedażowych” i zajmuje się dostarczaniem zamówionych produktów do odbiorcy.

---

<sup>2</sup> Informacja przygotowana na podstawie: T. Boguszewicz, *Domowe kino z internetu*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 48, dod. „Ekonomia i rynek”, s. 6 oraz materiałów dostępnych na stronach internetowych e-wypożyczalni.

<sup>3</sup> Informacja przygotowana na podstawie: M. Fura, *Wydawcy prasy zaczęli sprzedawać książki SMS-em*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 2009, nr 240, dod. „Forsal”, s. 4.

#### C1.4. PIT przez Internet<sup>4</sup>

Z początkiem kwietnia 2009 roku osoby fizyczne mogły rozliczyć się z podatku PIT za rok 2008 w sposób uproszczony, wypełniając interaktywny formularz znajdujący się na stronie [www.edeklaracje.gov.pl](http://www.edeklaracje.gov.pl). W tym przypadku dane podatnika (imię i nazwisko, data urodzenia, numery NIP i PESEL, a także kwota przychodu zadeklarowana na zeznaniu podatkowym za rok 2007) stanowiły wystarczające zabezpieczenie operacji, dzięki czemu nie było wymagane zastosowanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Było to możliwe dzięki nowelizacji Ordynacji Podatkowej, podpisanej 7 kwietnia przez prezydenta Lecha Kaczyńskiego. Uproszczenie zasad rozliczania się z podatku PIT zaowocowało dużą liczbą złożonych w ten sposób deklaracji. Już pierwszego dnia obowiązywania nowej Ordynacji Podatkowej przez Internet rozliczyło się więcej ludzi niż w ciągu całego roku 2008. Do końca 30 kwietnia tę formę składania deklaracji wybrało 89 tysięcy obywateli. W odpowiedzi na poprawnie wypełnioną deklarację użytkownik otrzymywał Urzędowe Poświadczenie Odbioru.

#### C1.5. E-filantropia<sup>5</sup>

W kwietniu 2009 r. ruszył serwis [Siepomaga.pl](http://Siepomaga.pl) – nowa usługa, będąca odpowiednią na brytyjski serwis filantropijny [JustGiving.pl](http://JustGiving.pl). Ideą serwisu jest organizowanie akcji zbierania funduszy na konkretny cel. W tym celu serwis współpracuje z Organizacjami Pożytku Publicznego, które reprezentują osobę bądź grupę potrzebującą wsparcia finansowego i organizują akcję zbierania funduszy. Drugą stroną kontaktu są tzw. Pomagacze, czyli internauci, którzy przekazują fundusze na wybrany cel, pomagają organizować zbiórki, albo po prostu promują serwis i konkretne akcje w mediach, do których mają dostęp. Serwis nie pobiera prowizji od wpłacających ani od samych fundacji, utrzymuje się ze środków własnych właścicieli, ale model biznesowy zakłada w przyszłości finansowanie działania serwisu przez sponsorów. Jest to tak zwany model społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR), gdzie sponsorzy, w zamian za wsparcie finansowe serwisu, mogą korzystać ze znaku [Siepomaga](http://Siepomaga.pl) do własnej promocji.

<sup>4</sup> Informacja przygotowana na podstawie: A. Jadczyk, *Pierwsza prawdziwa e-usługa*, „Computer-world” 2009, nr 18 oraz materiałów prasowych Ministerstwa Gospodarki.

<sup>5</sup> Informacja przygotowana na podstawie: K. Jedliński, *E-filantropia dotarła do Polski*, „Puls Biznesu” 2009, nr 203, s. 11.



### **C1.6. Kompleksowa platforma e-learningowa<sup>6</sup>**

Wrocławskie Wydawnictwo Europa stworzyło kompleksową platformę internetową [uczymy24.pl](http://uczymy24.pl), służącą do nauki na żywo. Za pomocą komunikatora i przekazu wideokonferencyjnego uczniowie mogą w czasie rzeczywistym dyskutować z korepetytorem i wspólnie rozwiązywać zadania. Nauczyciel i uczeń korzystają także ze wspólnej „tablicy”, wyświetlanej na ekranie ich monitorów. Mogą na niej razem pisać, umieszczać ilustracje itp. Pomysł Wydawnictwa Europa, choć prosty od strony technicznej, w pełni zaspokaja potrzeby użytkowników i rozwija się bardzo dynamicznie. W ciągu zaledwie miesiąca od dnia premiery w serwisie było już zarejestrowanych kilkuset nauczycieli, korepetytorów i „uczniów”, czyli użytkowników korzystających z oferty [uczymy24.pl](http://uczymy24.pl). W ofercie serwisu e-learningowego są korepetycje z języka polskiego, matematyki, historii, geografii, języków obcych, fizyki i innych przedmiotów na różnych poziomach. Dodatkową wartością dla samych nauczycieli jest prywatne, zamknięte forum, na którym mogą wymieniać się swoim doświadczeniem.

### **C1.7. Audioksięgarnia online<sup>7</sup>**

W połowie kwietnia 2009 r. ruszył serwis Audioteka, zajmujący się sprzedażą książek w wersji audio, czyli tzw. audiobooków. W ofercie znajdują się zarówno książki polskich autorów – Sapkowskiego, Wołoszańskiego, Sienkiewicza, jak i bestsellery autorów zagranicznych – Tolstoja, Lewisa itp. Kilka tysięcy pozycji obejmuje zarówno powieści historyczne, sensacyjne, epepeje narodowe, dokumenty jak i baśnie i bajki dla dzieci. Ceny poszczególnych tytułów wahają się między 5 a 50 zł, a spółka MDPL, właściciel [Audioteki.pl](http://Audioteki.pl), sprzedała ich w 2009 roku około 40 tysięcy. Nagrania, dostępne w ofercie (ponad 1,5 tysiąca tytułów), sprzedawane są w postaci plików mp3, wyposażonych w mechanizm ochrony własności intelektualnej. Polega to na zapisywaniu w kodzie pliku informacji o użytkowniku, który zakupił dany tytuł. W ten sposób właściciele serwisu chcą zniechęcić potencjalnych piratów i osoby wprowadzające pliki audio do obiegu.

---

<sup>6</sup> Informacja przygotowana na podstawie: K. Bartman, *Korepetycje przez Internet*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 226, dod. „Forsal”, s. 8.

<sup>7</sup> Informacja przygotowana na podstawie: P. Gębski, *Wystartowała e-księgarnia*, „Puls Biznesu” 2009, nr 78, s. 17 oraz materiałów prasowych serwisu Audioteka.

### **C1.8. Mobilny e-podpis<sup>8</sup>**

Abonenci biznesowi sieci Plus otrzymali na początku roku możliwość wykupienia usługi mobilnego Podpisu. Dzięki niej mogą składać podpis na dokumentach elektronicznych za pomocą telefonu komórkowego. Mobilny ePodpis został wdrożony w Polsce przez jedną z firm grupy One-2-One, MobiTrust i z powodzeniem pozwala na wymianę dokumentów drogą elektroniczną między Urzędami Skarbowymi, ZUSem i innymi instytucjami, składanie podań administracyjnych, uwierzytelnianie faktur i transakcji w systemie bankowości elektronicznej czy też np. wymianę dokumentów pomiędzy partnerami biznesowymi. Usługa wykorzystuje do uwierzytelniania kartę SIM i telefon komórkowy i wymaga jednorazowej weryfikacji tożsamości dokonanej przez pracownika Polkomtela podczas podpisywania umowy na jej świadczenie. Udostępnienie usługi jest efektem porozumienia operatora sieci Plus ze spółką MobiTrust (grupa One-2-One) – autorem rozwiązania oraz Krajową Izbą Rozliczeniową – urzędem certyfikacji.

### **C1.9. Paysafecard – gotówkowe płatności w Internecie<sup>9</sup>**

Największy w Polsce właściciel sieci bankomatów, firma Bankomat 24/Euronet Sp. z o.o. wraz z dostawcą usługi e-Pay zaczął dystrybuować karty paysafecard, które pozwalają na dokonywanie płatności gotówkowych w Internecie. Oferta kart przedpłaconych skierowana jest do klientów banków, którzy nie posiadają kart debetowych lub konta bankowego. Karty dostępne są w postaci papierowego wydruku z terminala e-Pay i posiadają nominały od 20 do 300 zł. Podczas dokonywania płatności przez Internet można karty łączyć (maksymalnie 10 kart paysafecard). Nowa usługa pozwala na zakupy towarów i usług w sklepach internetowych, których lista znajduje się na stronie [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com) (ponad 200 punktów sprzedaży).

---

<sup>8</sup> Informacja przygotowana na podstawie: M. Koralewski, *Pierwszy mobilny e-podpis już działa*, „e-Fakty”, 8.01.2009.

<sup>9</sup> Informacja przygotowana na podstawie: A. Małek, *Euronet wprowadza system płatności paysafecard*, „Internet Standard”, 16.06.2009 oraz informacji prasowych sieci Bankomat24/Euronet Sp. z o.o.

### **C1.10. Giełda domen<sup>10</sup>**

Firma NetArt, która na polskim rynku obsługuje ponad 500 tysięcy domen internetowych uruchomiła Giełdę Domen, która pozwala użytkownikom na sprzedaż i kupno domen na rynku wtórnym. Z nowej usługi mogą skorzystać tylko właściciele domen zarejestrowanych w NetArt (lub ich pełnomocnicy). Wystawienie oferty jest bezpłatne, sprzedawca otrzymuje 100% zysku. Proces cesji domeny przebiega w sposób bezpieczny, zarówno pod względem technologicznym i prawnym, jak i finansowym. Nowa usługa znajduje się pod adresem: <http://nazwa.pl/GieldaDomen.html>.

### **C1.11. Porównywarka produktów finansowych<sup>11</sup>**

Nowy serwis Finansosfera.pl oferuje usługę porównywania produktów finansowych dostępnych na rodzimym rynku, tj. kart kredytowych, kredytów hipotecznych, gotówkowych i samochodowych, osobistych kont bankowych, lokat itp. Dodatkową funkcjonalnością serwisu jest możliwość zamieszczania przez użytkowników swoich opinii na temat wybranych produktów oraz ogólnej jego oceny. Dzięki temu użytkownicy mogą poznać zarówno zalety jak i wady poszczególnych produktów finansowych, co powinno także wpłynąć na poprawę jakości usług oferowanych przez banki. Ciekawą funkcjonalnością nowego serwisu jest publikowanie rankingów produktów według kategorii (konta osobiste, konta firmowe, karty debetowe itp.), dzięki czemu informacja o najlepszych usługach jest widoczna bezpośrednio na stronie głównej.

### **C1.12. Nowy serwis informacji prawnej<sup>12</sup>**

PIT.pl Sp. z o.o., wydawca portali branżowych PIT.pl i VAT.pl, uruchomił pod koniec 2009 roku nowy serwis prawno-podatkowy Osobyprawne.pl. Serwis wypełnia lukę informacji prawnej w obszarze zakładania i prowadzenia osób prawnych i skierowany jest do osób związanych z podmiotami prawnymi i jednostkami

---

<sup>10</sup> Informacja przygotowana na podstawie: B. Jaskowska, *Giełda domen od NetArt*, „Internet Standard”, 8.09.2009 oraz materiałów własnych.

<sup>11</sup> Informacja przygotowana na podstawie: A. Małek, *Finansosfera.pl – nowa porównywarka finansowa*, „Internet Standard”, 26.11.2009.

<sup>12</sup> Informacja przygotowana na podstawie: T. Uchański, *Osoby prawne – nowy serwis tematyczny*, e-biznes.pl, 15.12.2009 oraz materiałów znajdujących się na stronie internetowej serwisu Osobyprawne.pl.

organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej oraz do szeroko pojętej kadry menadżerskiej i inwestorów. W bazie serwisu, oprócz typowych wiadomości branżowych, znajdują się także orzecznictwa dotyczące spółek cywilnych, jawnych, partnerskich, komandytowych, spółek z o.o. i akcyjnych, informacje teled adresowe Sądów Rejonowych w całej Polsce wraz z obszarami ich działalności, a także wzory druków finansowych, księgowych, deklaracji podatkowych i rozbudowana baza wiedzy, obejmująca tematykę organizacji non-profit, form zatrudnienia, kapitału szeroko pojętej rachunkowości.

### **C1.13. Zrozumieć Polskę<sup>13</sup>**

Różnice kulturowe, które przejawiają się w takich kluczowych dla wielu obywateli sprawach, jak np. wiara, podejście do rodziny i roli małżonków, wychowanie dziecka, sprawiają, że wielu obcokrajowców przeżywa duże trudności adaptacyjne w naszym kraju. Codzienne zachowania Polaków, podejście do tradycji i zwyczajów, mogą wydawać się kompletnie niezrozumiałe dla ludzi, którzy w Polsce przebywają od niedawna. Dla nich właśnie powstał portal FamilyLaw.pl, którego celem jest dostarczenie obcokrajowcom rzetelnej wiedzy na tematy prawne, związane z m.in. zawieraniem związków małżeńskich z obywatelami Polski, tematy związane z opieką i wychowywaniem dzieci, kultury i tradycji. Poprzez podnoszenie świadomości obcokrajowców realizuje się również misja integrowania społeczeństw. Portal funkcjonuje w dziewięciu językach i oprócz standardowych materiałów tekstowych oferuje także kursy e-learningowe na temat roli małżonków, oczekiwań społecznych, tradycji rodzinnych i przepisów prawnych.

### **C1.14. Locatelo – bądź bezpieczny w górach<sup>14</sup>**

Dla turystów, którzy wypoczywają w górach, powstał serwis Locatelo.com, pomagający w precyzyjnej lokalizacji osób potrzebujących pomocy. Wystarczy przed wyprawą pobrać stosowny program na telefon komórkowy, zakupić albo wypożyczyć jeden z dostępnych lokalizatorów. Połączenie technologii GPS i telefonu GSM może znacząco wpłynąć na poprawę bezpieczeństwa turystów w polskich górach. Lokalizator, który można zakupić albo wypożyczyć, jest zbudowany

<sup>13</sup> Informacja przygotowana na podstawie: T. Uchański, *FamilyLaw.pl – pomoże obcokrajowcom zrozumieć Polskę*, e-biznes.pl, 28.12.2009 oraz materiałów informacyjnych znajdujących się na stronie internetowej FamilyLaw.pl.

<sup>14</sup> Informacja przygotowana na podstawie: T. Uchański, *Przewodnicy górscy rekomendują Locatelo.com*, e-biznes.pl, 27.11.2009.

w taki sposób, aby zapewnić użytkownikowi z jednej strony maksymalną wygodę w korzystaniu z niego, a z drugiej prostotę obsługi i wyposażenie w podstawowe funkcje, jak np. przekazywanie swojej aktualnej pozycji na stronę WWW lub do wskazanych osób i służb ratunkowych. Warto podkreślić jest także to, że z pełnej funkcjonalności serwisu można korzystać także po instalacji aplikacji Locatelo na telefonie komórkowym. Serwis jest bezprecedensową usługą, łączącą w sobie funkcjonalność systemu bezpieczeństwa oraz możliwości serwisu społecznościowego.

### **C1.15. Nowa usługa EMLab<sup>15</sup>**

Spółka EM Lab zaprezentowała w maju 2009 r. nowy projekt Grupy Zakupowej, optymalizującej koszty marketingu. Ta pierwsza tego typu usługa w Polsce oparta jest na modelu zakupu usług na rzecz klienta oraz wsparciu podczas negocjacji handlowych, a jej innowacyjność polega na przekazywaniu zleceniodawcy rabatów wypracowanych przez EMLab. W ten sposób oszczędności wykazane podczas budowy projektu osiągają poziom 20-30 procent w stosunku do podstawowych cen końcowych. Model biznesowy nowej usługi zakłada pobieranie procenta od obrotu w przypadku, gdy klient powierza EMLab zakup usługi eventowej lub hotelarskiej lub prowizji, w sytuacji gdy klient szuka tylko rozwiązania optymalizującego koszty.

---

<sup>15</sup> Informacja przygotowana na podstawie: H. Laskowska, *EM Lab wprowadza nową usługę i dywersyfikuje źródła przychodów*, e-biznes.pl, 21.05.2009 oraz materiałów prasowych firmy EMLab.

## C2. Standardy

---

Elektroniczna gospodarka wykorzystująca nowe technologie w codziennych działaniach biznesowych musi być wyposażona w odpowiednie mechanizmy pozwalające na określenie stopnia zaufania do kontrahentów, z którymi przedsiębiorcy kontaktują się wirtualnie. Jednym z takich mechanizmów jest podpis elektroniczny, który w tym rozdziale zostanie omówiony w aspekcie technicznym.

### C2.1. Podpis elektroniczny

Dane w postaci elektronicznej dołączone do innych danych, powiązane z nimi logicznie i służące do identyfikacji osoby składającej podpis<sup>1</sup> oraz do weryfikacji integralności danych podpisywanych nazywane są podpisem elektronicznym. Podpis elektroniczny można wykorzystywać do sygnowania poczty elektronicznej, dokumentów biznesowych, czy dokumentów w kontaktach z administracją publiczną. Zastosowanie tego mechanizmu pozwala wykryć nawet najmniejsze zmiany w treści dokumentu.

Podpis elektroniczny wykorzystuje kryptografię asymetryczną – tworzona jest para powiązanych ze sobą kluczy: prywatny i publiczny. Klucz prywatny służy do podpisywania wiadomości, a publiczny do weryfikowania podpisu. Do dokumentu podpisywanego dołączany jest skrót tego dokumentu, zaszyfrowany kluczem prywatnym osoby podpisującej.

Dokument opatrzony podpisem elektronicznym potwierdzanym kwalifikowanym certyfikatem jest równoważny pod względem skutków prawnych dokumentowi opatrzonemu podpisem własnoręcznym, jeżeli podpis zgodnie z ustawą uznany jest za bezpieczny, czyli<sup>2</sup>:

- jest przyporządkowany wyłącznie do osoby składającej ten podpis,
- jest sporządzany za pomocą podlegających wyłącznej kontroli osoby składającej podpis elektroniczny bezpiecznych urządzeń służących do składania podpisu elektronicznego i danych służących do składania podpisu elektronicznego,

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450 z późn. zm) – art. 3 pkt 1.

<sup>2</sup> Tamże.

- jest powiązany z danymi, do których został dołączony, w taki sposób, że jakakolwiek późniejsza zmiana tych danych jest rozpoznawalna.

Zatem złożenie oświadczenia woli opatrzonego bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu zgodnie z art. 78 § 2 kodeksu cywilnego są takie, jak oświadczenie woli podpisane podpisem własnoręcznym.

Kwalifikowany certyfikat zostaje wystawiony właścicielowi po wykonaniu odpowiednich procedur mających na celu weryfikację jego tożsamości. Klucz prywatny przechowywany w sposób bezpieczny jest zapisywany np. na karcie elektronicznej.

Nie we wszystkich sytuacjach bezpieczny podpis elektroniczny traktowany jest jako zastąpienie podpisu własnoręcznego. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których ustawa wymaga podpisu własnoręcznego, np. przy testamencie własnoręcznym (art. 949 § 1 k.c.) lub podpisie notarialnie uwierzytelnionym.

W obrocie prawnym i gospodarczym kwalifikowany podpis elektroniczny spełnia m.in. następujące funkcje:

- identyfikacyjną,
- dowodową,
- kontraktową.

Unia Europejska definiuje skutki prawne podpisu elektronicznego w Dyrektywie o Wspólnotowej Infrastrukturze Podpisów Elektronicznych (Dyrektywa 1999/93/EC). Zgodnie z tym dokumentem występują 3 rodzaje podpisu elektronicznego<sup>3</sup>:

- podpis elektroniczny rozumiany jako deklaracja tożsamości autora w formie elektronicznej,
- zaawansowany (bezpieczny) podpis elektroniczny – wykonany za pomocą odpowiednich środków technicznych (kryptograficznych) jednoznacznie i w sposób trudny do sfalszowania związany z dokumentem oraz autorem,
- kwalifikowany podpis elektroniczny – kategoria zaawansowanego podpisu – złożony przy pomocy certyfikatu kwalifikowanego z wykorzystaniem bezpiecznego urządzenia do składania podpisu (SSCD).

---

<sup>3</sup> R. Podpłóński, P. Popis, *Podpis elektroniczny*, Difin, Warszawa 2004.

## XML Signature

Wprowadzenie mechanizmów podpisu elektronicznego otworzyło drogę wielu możliwościom realizacji transakcji biznesowych na odległość. Pojawił się jednak problem niezgodności technologii – spośród dopuszczonych rozwiązań podpisu elektronicznego dostawcy usług PKI<sup>4</sup> mogli wybrać dowolny i podpis elektroniczny zapisywać w formie dowolnego pliku. Aby zapewnić interoperacyjność i standaryzację zapisu podpisu elektronicznego W3C wprowadziło rekomendację XML Signature (XMLDsig, XML-DSig, XML-Sig), która definiuje dokument XML przechowujący podpis elektroniczny. Rekomendacja ta jest wykorzystywana przez technologie sieciowe, takie jak SOAP<sup>5</sup>, SAML<sup>6</sup> i inne.

Podpis XML może być wykorzystany do podpisania danych (zasobu dowolnego typu) – zwykle są to dokumenty XML, ale wszystko co może mieć identyfikator URL<sup>7</sup> może być podpisane. Dane podpisywane mogą być poza dokumentem XML zawierającym podpis (podpis dołączony – detached signature), podpis może dotyczyć części danych dokumentu, do którego jest dołączony (enveloped signature), lub też dane mogą znajdować się w dokumencie XML zawierającym podpis (enveloping signature)<sup>8</sup>.

Podpis XML składa się z elementu Signature w przestrzeni nazw <http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#> namespace, o następującej strukturze zaprezentowanej na rysunku C2.1.

Rysunek C2.1. XMLDSIG – struktura

```
<signature>
  <SignedInfo>
    <SignatureMethod />
    <CanonicalizationMethod />
    <Reference>
      <Transforms>
        <DigestMethod>
        <Digestvalue>
      </Reference>
    <Reference /> etc.
  </SignedInfo>
  <Signaturevalue />
  <KeyInfo />
  <Object />
</signature>
```

Źródło: opracowanie własne.

<sup>4</sup> *Public Key Infrastructure.*

<sup>5</sup> *Simple Object Access Protocol.*

<sup>6</sup> *Security Assertion Markup Language.*

<sup>7</sup> *Uniform Resource Locator.*

<sup>8</sup> *XML-Signature Syntax and Processing (W3C)*, <http://www.w3.org/TR/xmldsig-core/>.



Legenda:

- element SignedInfo zawiera odnośniki do podpisywanych danych i informacje o wykorzystanych algorytmach,
- elementy SignatureMethod i CanonicalizationMethod są wykorzystywane przez element SignatureValue i zostają dołączone do SignedInfo w celu ochrony przed ingerencją,
- elementy Reference definiują zasoby podpisywane przez odnośnik URI wraz z transformacjami danych, które mają być zastosowane przed podpisaniem<sup>9</sup>,
- DigestMethod zawiera algorytm funkcji skrótu,
- DigestValue zawiera wynik zastosowania funkcji skrótu – czyli skrót dokumentu,
- SignatureValue to element zawierający wynik operacji podpisywania zakodowany w Base64 zgodnie z parametrami zawartymi w SignatureMethod po zastosowaniu algorytmów wyspecyfikowanych w elemencie CanonicalizationMethod,
- KeyInfo jest opcjonalnym elementem, który może zawierać klucz publiczny wykorzystywany do walidacji podpisu, zwykle w formie certyfikatu X.509,
- element Object zawiera podpisywane dane w wypadku zastosowania podpisu kopertowego.

### **Walidacja podpisu**

Walidacja podpisu (czyli sprawdzenie jego poprawności) odbywa się zgodnie z procedurą Core Validation, w której występują dwa etapy: walidacja referencji (Reference Validation) i walidacja podpisu (Signature Validation). Pierwszy etap polega na sprawdzeniu każdego skrótu referencji poprzez uzyskanie zasobu referencyjnego i zastosowanie na nim algorytmów i transformacji zdefiniowanych w podpisie – jeżeli rezultaty są zgodne walidacja jest poprawna. Drugi etap to wykonanie metody kanonikalizacji, pobranie klucza i weryfikacja podpisu.

### **XAdES**

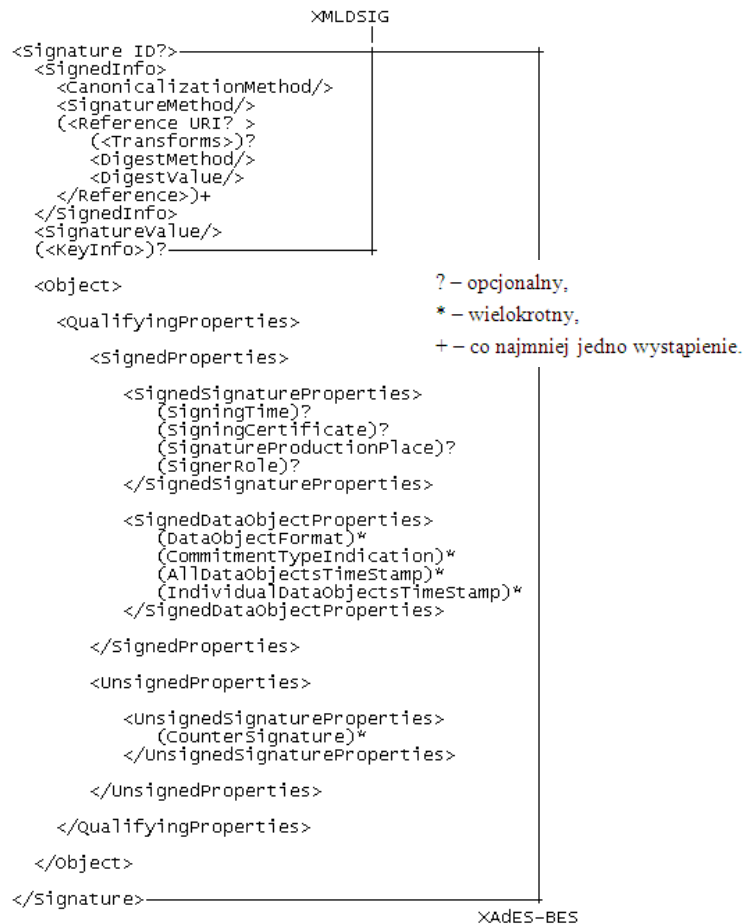
XAdES (XML Advanced Electronic Signatures) jest formatem kwalifikowanego podpisu elektronicznego promowanym przez Unię Europejską oraz przez MSWiA w Polsce. XAdES jest ewolucyjnym następcą XML-DSig powstającym

---

<sup>9</sup> Taką transformacją może być np. wyrażenie X-Path wybierające dany element z drzewa dokumentu XML, XML-Signature XPath Filter 2.0, <http://www.w3.org/TR/xmlsig-filter2/>.

poprzez wypełnienie elementu Object w zdefiniowany sposób. Zależność pomiędzy tymi strukturami przedstawiona została na rysunku C2.2.

Rysunek C2.2. XMLDSIG a XADES



Źródło: opracowanie własne.

Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ETSI<sup>10</sup>) zdefiniował różne formy struktury podpisu XAdES wśród których można zauważyć zależność, zgodnie z którą każda kolejna forma rozszerza specyfikację poprzedzającą<sup>11</sup>:

<sup>10</sup> European Telecommunications Standards Institute.

<sup>11</sup> ETSI TS 101 903 XAdES wersja 1.4.1 od 15.06.2009, [http://webapp.etsi.org/WorkProgram/Report\\_WorkItem.asp?WKI\\_ID=28064](http://webapp.etsi.org/WorkProgram/Report_WorkItem.asp?WKI_ID=28064).

- XAdES-BES – Basic Electronic Signature – jest podstawową formą podpisu dodającą do XML–DSig dodatkowe podpisy elektroniczne (podpisy wielokrotne, kontrasygnaty) ścieżkę certyfikacji, stemple czasowe na wybranych lub wszystkich referencjach, miejsce, role osoby składającej podpis, czas lokalny,
- XAdES-EPES – Explicit Policy based Electronic Signature – uzupełnia strukturę o miejsce na identyfikator polityki generowania podpisu i weryfikacji aby zapewnić takie same środowisko w procesie weryfikacji i podpisywania,
- XAdES-T – timestamp – umożliwia wstawienie znacznika czasowego wydanego przez urząd znakujący czasem na elemencie SignatureValue,
- XAdES-C – complete – uzupełnia specyfikację o referencje do elementów takich, jak certyfikaty użyte do wygenerowania podpisu, certyfikat urzędu znakującego czasem, certyfikat serwera OCSP<sup>12</sup> oraz identyfikatory do danych odwołanych (revocation data) np. CRL<sup>13</sup>,
- XAdES-X – extended – umieszcza stemple czasowe na elementach XAdES-C,
- XAdES-X-L – extended long-term – w XAdES-C umieszczone zostały identyfikatory, a w tej formie umieszczane są same obiekty, czyli np. certyfikaty (bez certyfikatu podpisującego) oraz dodawane są dane z revocation data, czyli np. lista CRL lub odpowiedź serwera OCSP,
- XAdES-A – archival – w swojej specyfikacji przydziela okresowo stemple czasowe (np. co 2 lata) dla wielu elementów podpisu, co ma utrzymać siłę kryptograficzną podpisu.

### **Cryptographic Message Syntax**

Cryptographic Message Syntax (CMS) to standard utworzony przez IETF<sup>14</sup> mający na celu zabezpieczanie komunikatów, który może być zastosowany do elektronicznego podpisywania wiadomości, szyfrowania, tworzenia skrótu uwiarytelniania oraz zapewnienia integralności danych.

CMS opiera się na składni PKCS#7, który bazuje na standardzie Privacy-Enhanced Mail. Najnowsza wersja CMS z 2009 roku jest zdefiniowana w RFC 5652. Architektura CMS jest wykorzystywana jako kluczowy komponent kryptograficzny wielu innych standardów takich, jak S/MIME, PKCS#12, czy RFC 3161 protokół elektronicznego znacznika czasu.

---

<sup>12</sup> *Online Certificate Status Protocol.*

<sup>13</sup> Lista unieważnionych certyfikatów – *Certificate Revocation List.*

<sup>14</sup> Internet Engineering Task Force – nieformalne, międzynarodowe stowarzyszenie osób zainteresowanych ustanawianiem standardów technicznych i organizacyjnych w Internecie.

Dokumenty CMS można szyfrować, deszyfrować, podpisywać i weryfikować np. za pomocą darmowego oprogramowania OpenSSL, które objęte jest licencją open source.

Dokument CMS może zawierać różne typy zawartości:

- Data Content Type (zawiera wiadomość np. tekst),
- Signed-data Content Type (zawiera zawartość dowolnego typu),
- Enveloped-data Content Type (zawiera zaszyfrowaną zawartość dowolnego typu wraz z kluczami szyfrującymi dane dla odbiorców),
- Digested-data Content Type (zawiera dane dowolnego typu i skrót tych danych),
- Encrypted-data Content Type (zawiera zaszyfrowaną wiadomość – szyfrowaną kluczem odbiorcy),
- Authenticated-data Content Type (zawiera dane dowolnego typu pozwalające na autoryzację MAC<sup>15</sup> oraz zaszyfrowane klucze autoryzujące dla odbiorców).

### **CADES (computing)**

CADES (CMS Advanced Electronic Signatures) jest standardem opisującym rozszerzenia do standardu CMS pozwalającym dostosować tę metodykę do zaawansowanych podpisów elektronicznych<sup>16</sup>.

CMS jest ogólnym szkieletem dla elektronicznego podpisywania dokumentów takich, jak e-mail (S/MIME), czy PDF, a CADES definiuje dokładne profile elementu signed data w CMS do wykorzystania z zaawansowanymi podpisami elektronicznymi zgodnie z Dyrektywą UE 1999/93/EC.

CADES definiuje sześć rodzajów form, które różnią się poziomem bezpieczeństwa i każda kolejna forma rozszerza poprzednią. Formy te są takie same, jak w przypadku XAdES z wyłączeniem formy EPES.

## **C2.2. Inicjatywy e-administracji w Polsce**

### **pl.ID - polska ID karta**

Celem strategicznym tego projektu jest wdrożenie elektronicznego dowodu tożsamości wyposażonego w środki uwierzytelnienia w systemach IT jednostek sektora publicznego (podpis elektroniczny). Elektroniczny dowód osobisty będzie

---

<sup>15</sup> *Message Authentication Code.*

<sup>16</sup> RFC 5126 CMS Advanced Electronic Signatures (CADES), <http://tools.ietf.org/html/rfc5126.html>.

dokumentem tożsamości wzbogaconym o mikroprocesor i wyposażonym w bezpłatny podpis elektroniczny. Będzie on także *kluczem*, umożliwiając dostęp do znajdujących się w rejestrach państwowych danych, dotyczących obywatela. Funkcja ta będzie szczególnie przydatna w przypadku konieczności dołączenia dodatkowych dokumentów (np. zaświadczeń, odpisów) znajdujących się w innych urzędach. Obecnie ich dostarczenie spoczywa na obywatelu, docelowo urzędy będą wymieniać odpowiednie dokumenty między sobą drogą elektroniczną. W ramach projektu zmodyfikowane zostaną procesy zasilania rejestrów osobowych oraz przebudowane będą mechanizmy wymiany informacji pomiędzy kluczowymi dla spraw obywatelskich rejestrami. Wprowadzony zostanie także mechanizm pobierania danych z zakresu aktów stanu cywilnego.

### **Profil Zaufany ePUAP**

MSWiA planuje w 2010 roku wprowadzenie na platformie ePUAP tzw. zaufanego profilu, który przejściowo (do czasu upowszechnienia podpisu elektronicznego w kontekście planowanych zmian w ustawie o podpisie elektronicznym i w kontekście projektu pl.ID) będzie potwierdzał tożsamość obywatela w kontaktach z urzędami administracji publicznej. Profil ten będzie wymagał jednorazowego potwierdzenia tożsamości obywatela w urzędzie, a następnie z jego pomocą będzie możliwe uwiarygodnienie obywatela w korespondencji elektronicznej z urzędem. Dzięki tej konstrukcji bariera posiadania drogiego podpisu elektronicznego w kontaktach z administracją elektroniczną zostanie zniesiona i obywatele będą mogli załatwiać swoje sprawy bez wychodzenia z domu. Mechanizm zaufanego profilu jest pierwszą próbą wprowadzenia mechanizmu potwierdzania tożsamości elektronicznej obywatela w świecie elektronicznej administracji publicznej.

## C3. Prawo

---

Niniejszy rozdział stanowi opis najistotniejszych zmian prawnych dokonanych przez ustawodawcę w 2009 roku w zakresie dotyczącym elektronicznej gospodarki. Omówione zostały nowe (zarówno w znaczeniu uchwalone w 2009 roku, jak i wchodzące w życie w 2009 roku) akty prawne, ważne nowelizacje obowiązujących przepisów oraz projekty ustaw. Przedstawione zostały także wybrane orzeczenia sądowe.

Z uwagi na fakt, że jest to kolejna edycja raportu o stanie e-gospodarki w Polsce, przedstawione poniżej informacje i dane należy odnieść do treści zamieszczonych w raporcie ubiegłorocznym.

### C3.1. Zmiany w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej

W zakresie nowelizacji, wchodzących w życie w 2009 r. szczególne znaczenie należy przypisać zmianom wprowadzonym na mocy ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2009 r. Nr 18, poz. 97). Zdecydowana większość zmian przewidzianych w treści przywołanej wyżej ustawy weszła w życie z dniem 7 marca 2009 r. i 31 marca 2009 r.

Omawiana nowelizacja dotyczyła przede wszystkim dwóch zasadniczych kwestii:

- 1) utworzenia Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
- 2) prowadzenia przez organy administracji publicznej kontroli przedsiębiorców w zakresie prowadzonej przez nich działalności gospodarczej.

Powołanie do życia Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej (CEIDG) stanowi element nowego modelu rejestracji i ewidencjonowania przedsiębiorców w ramach tzw. koncepcji „zero okienka”. Ogólne założenia i sposób funkcjonowania tej zasady zostały opisane w raporcie z 2008, w tym miejscu należy jedynie podkreślić, iż CEIDG będzie stanowić ogólnopolską centralną ewidencję działalności gospodarczej, której funkcjonowanie będzie opierało się na rozbudowanym systemie informatycznym. W tej mierze „zero okienka” oznacza stworzenie podstaw prawnych i możliwości technicznych do tzw. „samorejestracji” przedsiębiorców, która będzie przebiegała w sposób zautomatyzowany przy po-

mocy platformy informatycznej CEIDG poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza na stronie internetowej. Dzięki tym zmianom zarejestrowanie działalności gospodarczej będzie możliwe bez osobistej obecności przedsiębiorcy w urzędzie, a informacje z wniosków będą gromadzone centralnie. Oznacza to jednocześnie rezygnację z lokalnych ewidencji działalności gospodarczej na rzecz jednego centralnego rejestru prowadzonego w ramach CEIDG przez ministra właściwego do spraw gospodarki.

Prowadzenie ewidencji w formie centralnego systemu informatycznego nie oznacza zupełnej rezygnacji z tradycyjnej formy papierowej. Złożenie wniosku o wpis do CEIDG będzie możliwe zarówno w formie elektronicznej za pomocą udostępnionej platformy internetowej lub w zwykłej formie papierowej przez wypełnienie zintegrowanego, uproszczonego wniosku. W tym ostatnim wypadku wypełniony formularz będzie mógł zostać złożony osobiście przez przedsiębiorcę w urzędzie gminy lub przesłany listem poleconym. Organ gminy dokona weryfikacji wniosku pod względem formalnym, przekształci jego treść na formę elektroniczną i prześle do CEIDG. Nie będzie możliwe przesłanie papierowej wersji bezpośrednio do Ministerstwa Gospodarki, bowiem obsługa ewidencji przez Ministerstwo będzie odbywała się wyłącznie w sposób zautomatyzowany. Oznacza to utworzenie dwóch kanałów komunikacji przedsiębiorca – organ administracji, pierwszy elektroniczny, drugi tradycyjny papierowy.

Należy również wskazać, iż system CEIDG będzie pełnił dwie funkcje rejestracyjną oraz informacyjną. W ramach przedmiotowego systemu zostanie bowiem utworzona również centralna, bezpłatna i ogólnodostępna baza danych o osobach wykonujących działalność gospodarczą.

Utworzenie opisanego powyżej modelu opartego na centralnej ewidencji CEIDG jest jednak rozwiązaniem docelowym, które zacznie obowiązywać od dnia 1 lipca 2011 r. Do tego czasu ustawodawca zdecydował się ustanowić przejściowy system tzw. „jednego okienka”. Polega on uproszczeniu procedury rejestracyjnej poprzez utworzenie jednego zintegrowanego wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej, który zastąpił składane dotychczas oddzielnie formularze NIP i REGON. System ten zmierza zatem do tego, aby rejestracja działalności gospodarczej odbywała się w jednym urzędzie i przy pomocy jednego formularza.

W zakresie regulacji dotyczącej kontroli działalności gospodarczej przedsiębiorców wprowadzone zmiany mają na celu doprecyzowanie i uporządkowanie przepisów w tym zakresie oraz dostosowanie ustaw szczególnych do przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Najważniejsze zmiany dotyczące kontroli działalności gospodarczej to:

- 1) skrócenie czasu trwania kontroli u przedsiębiorcy w zależności od rozmiarów prowadzonej przez niego działalności,
- 2) doprecyzowanie przesłanek wyłączających ograniczenie liczby jednoczesnych kontroli przedsiębiorcy,
- 3) wprowadzenie instytucji sprzeciwu wobec podjęcia lub prowadzenia kontroli z naruszeniem przepisów,
- 4) uregulowanie sytuacji, gdy przedsiębiorca uchyla się od wyznaczenia osoby upoważnionej, w przypadku jego nieobecności przy czynnościach kontrolnych,
- 5) umożliwienie organowi kontroli przerwanie czynności na czas konieczny do przeprowadzenia badań próbek,
- 6) uregulowanie kwestii prowadzenia kontroli u przedsiębiorcy wykonującego działalność gospodarczą w różnych miejscach.

Zmiany w zakresie dokonywania kontroli mają stanowić odpowiedź na liczne problemy w stosowaniu dotychczasowych regulacji zgłaszane zarówno przez organy kontroli, jak i przedsiębiorców.

### **C3.2. Elektroniczne postępowanie upominawcze w Kodeksie postępowania cywilnego**

Na szczególną uwagę zasługuje uchwalona w 2009 r., po przeprowadzonych na szeroką skalę konsultacjach ze środowiskami sędziów, prokuratorów, korporacji prawniczych i komorników, nowelizacja Kodeksu postępowania cywilnego. Zmiany objęte tą nowelizacją polegają na wprowadzeniu do dotychczasowego modelu procesu cywilnego zupełnie nowy tryb postępowania tj. elektroniczne postępowanie upominawcze (zwanej dalej „EPU”). Przepisy dotyczące postępowania elektronicznego oraz funkcjonowania E-sądu wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2010 r. na mocy ustawy z dnia 9 stycznia 2009 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2009 r. Nr 26, poz. 156).

Z treści uzasadnienia do projektu ustawy wynika jednoznacznie, iż podstawowym założeniem nowej regulacji prawnej jest odciążenie sądów powszechnych od rozpoznawania spraw drobnych, w których stan faktyczny nie jest skomplikowany i nie wymaga przeprowadzenia postępowania dowodowego<sup>1</sup>. Należy jednak podkreślić, iż przepisy dotyczące EPU w ostatecznym kształcie nie zawierają ograniczenia wysokości roszczeń jakie mogą być dochodzone w tym postępowaniu. Nie wprowadzono również ograniczenia podmiotowego, co w efekcie oznacza, iż

---

<sup>1</sup> *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 9 stycznia 2009 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw*, System Informacji Prawnej LEX.



z trybu elektronicznego mogą korzystać zarówno przedsiębiorcy, jak i podmioty nie prowadzące działalności gospodarczej. Uzasadnione jest jednak przypuszczenie, że nową regulacją najbardziej zainteresowani będą tzw. powodowie masowi, dochodzący wielu roszczeń udowodnionych dokumentami (fakturami, rachunkami) w zakresie usług powszechnych (np. przedsiębiorcy z sektora telekomunikacyjnego).

Wraz z wprowadzeniem w życie postępowania elektronicznego, z dniem 1 stycznia 2010 r. funkcjonowanie rozpocznie również pierwszy w strukturze polskiego sądownictwa powszechnego e-sąd. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 15 grudnia 2009 r.<sup>2</sup> wyłącznie właściwy do rozpoznawania spraw w elektronicznym postępowaniu upominawczym jest Sąd Rejonowy w Lublinie. Funkcję e-sądu będzie pełnił XVI Wydział Cywilny Sądu Rejonowego w Lublinie, którego wyłącznym zadaniem będzie rozpoznawanie sprawy w postępowaniu elektronicznym z całego kraju, bez względu na wartość przedmiotu sporu oraz siedzibę lub miejsce zamieszkania pozwanego.

Czynnością rozpoczynającą bieg EPU jest wniesienie pozwu na formularzu elektronicznym. Wymaga podkreślenia faktu, iż postępowanie elektroniczne ma charakter fakultatywny, w konsekwencji to powód decyduje czy chce skorzystać z nowego modelu postępowania, czy też wytoczyć powództwo w tradycyjnym „papierowym” trybie. W treści formularza konieczne jest podanie numeru PESEL (przez osobę fizyczną) oraz numeru NIP i KRS (lub numeru w innym rejestrze czy ewidencji). Identyfikacja powoda będzie następowała za pomocą przypisanych mu *loginu* oraz *hasła*, służących do korzystania z osobistego konta na stronie internetowej e-sądu. Konto udostępniane jest użytkownikowi wyłącznie po uwierzytelnieniu, które następuje za pomocą zwykłego podpisu elektronicznego<sup>3</sup>. Należy podkreślić, iż tego rodzaju rozwiązanie, które nie wymaga bezpiecznego kwalifikowanego podpisu elektronicznego znacznie zwiększy dostępność EPU zarówno dla osób fizycznych, jak i przedsiębiorców.

Wniesienie pozwu w formie elektronicznej, podobnie jak w tradycyjnym modelu „papierowym” łączy się z obowiązkiem uiszczenia opłaty sądowej. Zgodnie z nowelizacją wprowadzoną w ustawie z dnia 28 lipca 2005 r. o opłatach w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2005 r. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) od pozwu w elektronicznym postępowaniu upominawczym pobierana będzie ¼ opłaty. W EPU pozew

<sup>2</sup> Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 15 grudnia 2009 r. w sprawie ustalenia sądu rejonowego, któremu przekazuje się rozpoznawanie spraw w elektronicznym postępowaniu upominawczym należących do właściwości innych sądów rejonowych (Dz. U. z 2009 r. Nr 220, poz. 1728).

<sup>3</sup> Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 grudnia 2009 r. w sprawie trybu zakładania konta oraz sposobu posługiwania się podpisem elektronicznym w elektronicznym postępowaniu upominawczym (Dz. U. z 2009 r. Nr 226, poz. 1830).

musi zostać wniesiony razem z opłatą; brak opłaty powoduje, że pozew nie wywołuje skutków jakie ustawa wiąże z wniesieniem pisma procesowego do sądu. Uiszczenie opłaty od pozwu w postępowaniu elektronicznym jest możliwe wyłącznie za pomocą mechanizmów udostępnionych przez system teleinformatyczny obsługujący EPU. Takie rozwiązanie gwarantuje jednoczesność wniesienia opłaty i złożenia pisma (art. 2a ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych).

W postępowaniu elektronicznym nie istnieje instytucja zwolnienia od kosztów sądowych (poza przypadkami, gdy powód jest zwolniony od kosztów z mocy prawa). Pozwoli to na pewne przyspieszenie postępowania, a z drugiej strony nie będzie stanowiło jakiegokolwiek dyskryminacji ze względu na fakultatywny charakter nowego trybu<sup>4</sup>.

Powód, decydując się na wniesienie pozwu w formie elektronicznej, będzie zobowiązany zachować tę formę komunikacji z sądem również w dalszej części postępowania. Wybór formy elektronicznej przez powoda nie wiąże jednak strony pozwanej. Sąd przesyła pozwanemu nakaz zapłaty w formie papierowej na podany w pozwie adres zamieszkania (siedziby), a pozwany może wnieść sprzeciw zarówno w zwykłej formie papierowej, jak i na formularzu elektronicznym. Złożenie jednak pisma w formie elektronicznej powoduje, że cały dalszy kontakt z sądem musi przybrać tę właśnie formę (od tej pory pisma wniesione w zwykłej formie papierowej nie wywołają skutku prawnego).

Akta sprawy wszczętej w ramach EPU prowadzone będą wyłącznie w formie elektronicznej. Nakaz zapłaty, postanowienia, zarządzenia i inne czynności decyzyjne sądu, referendarza lub przewodniczącego utrwalane będą w formie elektronicznej i opatrywane bezpiecznym podpisem elektronicznym (art. 505 [30] § 2 k.p.c.). Również pisma procesowe stron prowadzone będą w formie elektronicznej, nawet te złożone pierwotnie w tradycyjnej formie papierowej (np. sprzeciw pozwanego) – podlegać będą skanowaniu do formy elektronicznej i włączeniu do akt.

W przypadku skutecznego wniesienia sprzeciwu przez pozwanego wydany nakaz zapłaty traci moc, a sąd przekazuje sprawę do sądu według właściwości ogólnej pozwanego.

Nowa regulacja prawna wprowadza również elementy postępowania elektronicznego w ramach egzekucji prowadzonej na podstawie nakazu zapłaty wydanego w EPU. Klauzulę wykonalności nadaną nakazowi zapłaty wydanemu w postępowaniu elektronicznym pozostawia się wyłącznie w systemie teleinformatycznym. Wniosek o wszczęcie egzekucji na podstawie nakazu zapłaty może zostać złożony do komornika za pomocą systemu elektronicznego obsługującego postępowanie

---

<sup>4</sup> M. Pasiński, A. Leszczyńska, *Postępowanie elektroniczne*, „Radca Prawny” 2009, nr 6, s. 43.

upominawcze. W tym przypadku komornik zobowiązany jest zweryfikować dokument uzyskany z systemu teleinformatycznego oraz zaznaczyć w systemie fakt prowadzenia egzekucji.

Wprowadzenie elektronicznego postępowania upominawczego oraz e-sądu stanowi jeden z elementów zapowiadanej od dłuższego czasu przez Ministerstwo Sprawiedliwości informatyzacji sądownictwa. Jeżeli rozwiązania zastosowane w ramach EPU sprawdzą się, możemy liczyć na kolejne zmiany w zakresie procedury cywilnej. Z informacji przekazywanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości wynika, iż prowadzone są aktualnie prace nad wprowadzeniem postępowania elektronicznego w sprawach o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu<sup>5</sup>. Zapowiadane jest także rozszerzenie postępowania elektronicznego na sprawy wieczysto księgowe<sup>6</sup> oraz upowszechnienie dokumentów elektronicznych w pracy sądów.

### **C3.3. Informatyzacja**

#### **C3.3.1. Zmiana ustawy o informatyzacji oraz systemie ubezpieczeń społecznych**

W dniu 27 sierpnia 2009 r. uchwalona została ustawa – przepisy wprowadzające ustawę o finansach publicznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 157, poz. 1241), która w zakresie zmian w przepisach obowiązujących przewiduje nowelizację ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005 r. Nr 64, poz. 565 ze zm.). Przywołana nowelizacja wprowadza zmiany o charakterze redakcyjnym związane z wejściem w życie „nowej” ustawy o finansach publicznych.

Należy również przypomnieć, iż z dniem 1 stycznia 2009 r. weszła w życie ustawa z dnia 17 października 2008 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2008 r. Nr 220, poz. 1418). Zmiany wprowadzone przywołaną wyżej ustawą zostały omówione w raporcie z 2008 r. W tym miejscu należy podkreślić, iż zgodnie z projektem ustawy omawiana nowelizacja miała na celu uproszczenie zasad przekazywania ubezpieczonemu informacji dotyczących m.in. zestawienia należnych składek na ubezpieczenia społeczne<sup>7</sup>. Realizując to zamierzenie ustawodawca zdecydował wprowadzić zasadę, że informacje zawarte

---

<sup>5</sup> T. Siudem, *Milion spraw zostanie rozpatrzonych elektronicznie*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 247, s. 8.

<sup>6</sup> M. Domagalski, *E –sąd już rusza*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 303, Dodatek „Prawo co dnia”, s. 1.

<sup>7</sup> *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 17 października 2008 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych*, System Informacji Prawnej LEX.

w imiennych raportach miesięcznych, płatnik składek przekazuje ubezpieczonemu w celu ich weryfikacji na piśmie lub za zgodą ubezpieczonego – w formie dokumentu elektronicznego opatrzonego bezpiecznym podpisem elektronicznym. Bezpieczny podpis musi być weryfikowany przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450 z późniejszymi zmianami).

W dniu 16 grudnia 2009 r. wydane zostało rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie określenia szczegółowych informacji przekazywanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez instytucje obsługujące wpłaty składek na ubezpieczenia społeczne w zleceniu płatniczym oraz formatu zlecenia płatniczego w formacie dokumentu elektronicznego (Dz. U. 2009 Nr 219, poz. 1711). Wskazane rozporządzenie stanowi wykonanie upoważnienia ustawowego przewidzianego w art. 49 ust. 3 a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych. Rozporządzenie określa, iż zlecenie płatnicze w formie dokumentu elektronicznego, przekazywane przez międzybankowy system elektroniczny powinno mieć format dokumentu 12n systemu ELIXIR w Krajowej Izbie Rozliczeniowej SA. Przepisy zawarte w przywołanym rozporządzeniu wejdą w życie z dniem 6 stycznia 2010 r.

### **C3.3.2. Zmiana zarządzenia w sprawie Komitetu**

W dniu 16 kwietnia 2009 r. Prezes Rady Ministrów wydał Zarządzenie nr 33 zmieniające zarządzenie w sprawie Komitetu Rady Ministrów do Spraw Informatyzacji i Łączności (M.P. z 2009 Nr 24, poz. 320). Zmiana przedmiotowego zarządzenia polegała na określeniu w § 5a zasad wypłaty ekspertom, doradcom i innym osobom zaproszonym do udziału w pracach Komitetu kosztów przejazdu, noclegu i innych kosztów związanych z ich uczestnictwem. Ponadto wprowadzono wyraźne postanowienie, iż wymienione wyżej koszty oraz koszty opinii lub ekspertyz zleconych przez Przewodniczącego lub Sekretarza finansowane są z budżetu państwa.

### **C3.4. Wspieranie gospodarki elektronicznej**

W dniu 20 lutego 2009 r. weszło w życie Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 29 stycznia 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie udzielenia przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach Programu

Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013 (Dz. U. z 2009 r. Nr 21, poz. 115).

Nowelizacja rozporządzenia dokonała konkretyzacji przeznaczenia pomocy finansowej udzielanej przez PARP m.in. poprzez określenie katalogu działalności, które nie mogą być objęte pomocą. Wyłączenie to, zawarte w § 1 ust. 3a Rozporządzenia dotyczy:

- produkcji lub wprowadzania do obrotu wyrobów tytoniowych,
- produkcji lub wprowadzania do obrotu napojów alkoholowych,
- produkcji lub wprowadzania do obrotu treści pornograficznych,
- obrotu materiałami wybuchowymi, bronią i amunicją,
- gier losowych, zakładów wzajemnych, gier na automatach i gier na automatach o niskich wygranych,
- produkcji lub wprowadzania do obrotu środków odurzających, substancji psychotropowych lub prekursorów.

Istotnej zmianie uległa zawarta w § 3 ust. 1 pkt 1 definicja e-usługi. W brzmieniu obowiązującym od dnia 20 lutego 2009 r. przez e-usługę w rozumieniu rozporządzenia należy rozumieć: usługę świadczoną w sposób zautomatyzowany przez użycie technologii informacyjnych, za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne życzenie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji. Jednocześnie w treści definicji wskazane zostały usługi oraz towary, których świadczenie i dostawa nie jest uznawana za e-usługę. Są to m.in. usługi telekomunikacyjne, usługi nadawcze radiowe i telewizyjne, usługi dostępu do Internetu i stron www, dostawa płyt CD-ROM, dyskietek i innych nośników fizycznych, dostawa gier komputerowych.

Zmiany wprowadzone omawianą nowelizacją dotyczą również warunków udzielenia wsparcia finansowego, w szczególności w zakresie terminu złożenia wniosku o wsparcie. W wyniku zmiany dokonanej w § 4 ust. 2 Rozporządzenia wsparcie to może być udzielone jednokrotnie mikroprzedsiębiorcy lub małemu przedsiębiorcy, który złożył wniosek o udzielenie wsparcia przed upływem pierwszego roku prowadzenia działalności gospodarczej, licząc od dnia wpisu przedsiębiorcy do Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej, a w przypadku spółek kapitałowych w organizacji – od dnia zawarcia umowy spółki z ograniczoną odpowiedzialnością albo od dnia sporządzenia statutu spółki akcyjnej; jeżeli wniosek o udzielenie wsparcia złożyła spółka kapitałowa w organizacji, wsparcie może być udzielone wyłącznie spółce kapitałowej powstałej w wyniku wpisu do rejestru spółki kapitałowej w organizacji. Ponadto

uchylony został wymóg, aby utrzymanie trwałości projektu przez okres 3 lat miało miejsce wyłącznie w województwie, w którym projekt został zrealizowany.

W wyniku nowelizacji zmianie uległ również § 6 ust. 2 rozporządzenia określający wydatki kwalifikujące się do objęcia wsparciem udzielanym przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości na realizację projektu z zakresu e-usług.

Zmiany, które weszły w życie z dniem 20 lutego 2010 r. dotyczą również zasad udzielania wsparcia na wdrażanie elektronicznego biznesu typu B2B z przeznaczeniem na realizację projektów o charakterze technicznym, informatycznym i organizacyjnym, które prowadzą do realizacji procesów biznesowych w formie elektronicznej. W wyniku nowelizacji § 9 przedmiotowego rozporządzenia modyfikacji uległy warunki udzielenia wsparcia. W tym zakresie zamiana dotyczy przede wszystkim konieczności posiadania przez wnioskodawcę umów o współpracy z co najmniej dwoma innymi przedsiębiorcami. O ile wcześniej wystarczające było samo posiadanie zawartych umów, o tyle po dokonanej nowelizacji konieczne jest ich realizowanie, przy czym umowy te muszą określać warunki i zakres w odniesieniu do realizowanych wspólnie procesów biznesowych oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorców.

W przypadku warunku dotyczącego utrzymania trwałości projektu w tym samym województwie, w którym inwestycja została zrealizowana, dokonano uszczegółowienia wskazując, iż inwestycja zrealizowana na terenie miasta stołecznego Warszawy musi zostać utrzymana w tym mieście.

Ponadto rozbudowaniu uległy zasady przenoszenia inwestycji do innego powiatu w ramach tego samego województwa. Dotychczas było to możliwe za zgodą Agencji wyłącznie w sytuacji, gdy przeniesienie następowało przy zachowaniu tej samej lub wyższej maksymalnej intensywności wsparcia. W aktualnym brzemieniu postanowienia rozporządzenia przewidują również możliwość przeniesienia inwestycji do powiatu o niższej maksymalnej intensywności wsparcia, z tym jednak zastrzeżeniem, iż łączy się to z koniecznością zwrotu Agencji części wsparcia, w kwocie wyliczonej na podstawie wzoru ustalonego w rozporządzeniu.

Również w przypadku inwestycji w zakresie elektronicznego biznesu typu B2B, zmianie uległy postanowienia określające wydatki kwalifikujące się do objęcia wsparciem.

### **C3.5. Ujednoczenie terminologii informatycznej**

W dniu 24 marca 2009 r. weszła w życie ustawa z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustaw w celu ujednoczenia terminologii informatycznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 171, poz. 1056) w części dotyczącej zmian w następujących aktach prawnych:

- 1) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665 z późn. zm.),
- 2) ustawie z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 11, poz. 74 z późn. zm.),
- 3) ustawie z 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu wprowadzaniu do obrotu finansowego wartości majątkowych z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz o przeciwdziałaniu finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1505 z późn. zm.),
- 4) ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155 poz. 1095 z późn. zm.).

Zgodnie z uzasadnieniem do projektu przedmiotowej ustawy, realizuje ona obowiązek dostosowania terminologii w przepisach odrębnych ustaw dotyczących informatyzacji<sup>8</sup>. Omawiana ustawa dokonuje licznych nowelizacji, które mają doprowadzić do stosowania w treści przepisów jednolitych określeń: „informatyczny nośnik danych”, „dokument elektroniczny”, system teleinformatyczny” oraz „środki komunikacji elektronicznej”. Dotychczas bowiem dla powyższych określeń stosowane były zróżnicowane terminy.

Szczegółowy katalog aktów prawnych podlegających nowelizacji na mocy omawianej ustawy został przedstawiony w raporcie z 2008 r.

### **C3.6. Świadczenie usług drogą elektroniczną**

W dniu 6 czerwca 2009 r. weszła w życie zmiana wprowadzona ustawą z dnia 7 listopada 2008 r. o zmianie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2008 r. Nr 216, poz. 1371). polegająca na dodaniu w art. 2 pkt 8 ustawy definicji „siedziby”. Pozostała, przeważająca część przedmiotowej nowelizacji weszła w życie w dniu 20 grudnia 2008 r., a przedmiot i zakres wprowadzonych zmian został omówiony w raporcie z 2008 r. W tym miejscu należy jedynie przypomnieć, iż wprowadzona w art. 2 ustawy definicja „siedziby” wynika bezpośrednio

---

<sup>8</sup> *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustaw w celu ujednoczenia terminologii informatycznej, System Informacji Prawnej LEX.*

nio z regulacji zawartej w art. 2 lit. c) dyrektywy 2000/31/WE z dnia 2 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług w ramach społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego.

Z dniem 1 stycznia 2010 r. wejdzie w życie nowelizacja ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną wprowadzona na podstawie przepisów ustawy z dnia 19 listopada 2009 o grach hazardowych (Dz. U. z 2009 r. Nr 201, poz. 1540) polegająca na zmianie art. 9 ust. 3 pkt 2 ustawy przez wskazanie, iż przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną nie naruszają ustawy o grach hazardowych.

### **C3.7. Elektroniczne deklaracje, podania, zgłoszenia upoważnienia i zaświadczenia**

#### **C3.7.1. Rodzaje e-deklaracji**

W dniu 1 stycznia 2009 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2008 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie określenia rodzajów deklaracji, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 236, poz. 1637). Rozporządzenie to wprowadziło zasadę, że za pomocą środków komunikacji elektronicznej mogą być również składane:

- a) zgłoszenie rejestracyjne w zakresie podatku od towarów i usług (VAT-R),
- b) deklaracja dla podatku od towarów i usług (VAT-7D),
- c) zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym (PIT-39).

Z wykazu e-deklaracji usunięte zostało natomiast zgłoszenie aktualizacyjne osoby fizycznej nieprowadzącej samodzielnie działalności gospodarczej (NIP-3).

W dniu 28 grudnia 2009 r. wydane zostało rozporządzenie Ministra Finansów zmieniające rozporządzenie w sprawie rodzajów deklaracji, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 226, poz. 1821). Zmiany wprowadzone przywołanym rozporządzeniem wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2010 r. W wyniku omawianej nowelizacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej będą mogły być składane również następujące deklaracje:

- a) deklaracja dla podatku od towarów i usług od importu usług lub dostawy, dla której podatnikiem jest nabywca (VAT-9M),



- b) informacja podsumowująca o dokonanych wewnątrzwspólnotowych transakcjach (VAT-UE) wraz z załącznikami: informacją o wewnątrzwspólnotowych dostawach towarów (VAT-UE/A), informacją o wewnątrzwspólnotowych nabyciach towarów (VAT-UE/B) oraz informacją o wewnątrzwspólnotowym świadczeniu usług (VAT-UE/C),
- c) korekta informacji podsumowującej o dokonanych wewnątrzwspólnotowych transakcjach (VAT-UEK).

Jednocześnie w wyniku zmian wprowadzonych w drodze rozporządzenia z dnia 28 grudnia 2009 r. z katalogu e-deklaracji usunięte zostały deklaracje dla podatku od gier (POG-3A, POG -3C, POG-3D, POG-R).

### **C3.7.2. Struktura logiczna oraz sposób przesyłania e-deklaracji oraz e-podań**

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 grudnia 2007 r. w sprawie struktury logicznej deklaracji i podań, sposobu ich przesyłania oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz. U. z 2007 r. Nr 246, poz. 1820), w roku 2009 było trzykrotnie nowelizowane:

- 1) Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29 grudnia 2008 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie struktury logicznej deklaracji i podań, sposobu ich przesyłania oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz. U. z 2009 r. Nr 2, poz. 9). Rozporządzenie weszło w życie z dniem 1 stycznia 2009 r. Zakres wprowadzonych zmian został opisany w raporcie z 2008 r.
- 2) Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2009 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie struktury logicznej, deklaracji i podań, sposobu ich przesyłania oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz. U. z 2009 r. Nr 57, poz. 469). Rozporządzenie weszło w życie z dniem 8 kwietnia 2009 r. W wyniku nowelizacji, w treści rozporządzenia dodano § 6a, który zezwolił na składanie zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2008 r. (PIT-37) bez konieczności stosowania bezpiecznego podpisu elektronicznego. Ponadto dodane zostały nowe załączniki, a część załączników otrzymała nowe brzmienie.
- 3) Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29 grudnia 2009 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie struktury logicznej, deklaracji i podań, sposobu ich przesyłania oraz rodzaju podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz. U. z 2009 r. Nr 225, poz. 1808). Zmiany wprowadzone ww. rozporządzeniem wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2010 r. W wyniku nowelizacji w treści rozporządzenia dodany zostanie § 6b, który pozwoli na składanie

deklaracji PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38, PIT-39 bez konieczności stosowania bezpiecznego podpisu elektronicznego. Ponadto wprowadzone zostaną zmiany w treści załączników do rozporządzenia.

### **C3.7.3. Tryb składania oraz struktura logiczna zgłoszenia upoważnienia**

Z dniem 7 kwietnia 2009 r. na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 marca 2009 r. o zmianie ustawy – Ordynacja podatkowa oraz ustawy o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 57 poz. 466) zostało uchylone Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 11 września 2006 r. w sprawie trybu składania oraz struktury logicznej zgłoszenia upoważnienia podatnika lub osoby upoważnionej przez podatnika do składania deklaracji w formie elektronicznej i podpisywania deklaracji podpisem elektronicznym (Dz. U. z 2006 r. Nr 168, poz. 1196).

W miejsce uchylonego rozporządzenia, z dniem 8 kwietnia 2009 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 8 kwietnia 2009 r. w sprawie wzoru pełnomocnictwa do podpisywania deklaracji składanej za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz wzoru zawiadomienia o odwołaniu tego pełnomocnictwa (Dz. U. z 2009 r. Nr 57, poz. 470). Wskazane rozporządzenie wprowadziło nowy wzór pełnomocnictwa oraz zawiadomienia o jego odwołaniu.

Jednocześnie na podstawie przywołanej wyżej ustawy z dnia 5 marca 2009 r. o zmianie ustawy – Ordynacja podatkowa oraz ustawy o opłacie skarbowej, dokonana została nowelizacja ustawy o opłacie skarbowej, która zwalnia z opłaty pełnomocnictwo do podpisywania deklaracji za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wprowadzenie przedmiotowego zwolnienia stanowi kolejny element zachęty dla podatników do korzystania z elektronicznych środków komunikacji<sup>9</sup>.

### **C3.7.4. E-zgłoszenia**

Z dniem 1 stycznia 2009 r. weszły w życie następujące akty prawne:

- 1) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2008 r. w sprawie określenia rodzajów zgłoszeń, które mogą być składane za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 236, poz. 1635).
- 2) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31 grudnia 2008 r. w sprawie struktury logicznej zgłoszeń, sposobu ich przesyłania oraz rodzajów podpisu elektronicznego, którymi powinny być opatrzone (Dz. U. z 2009 r. Nr 2, poz. 10).

---

<sup>9</sup> M. Majkowska, *Upoważnienie do e-deklaracji bez opłat*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 82, s. 4-5.

Wskazane rozporządzenie zostało wydane na podstawie art. 10b ust. 2 ustawy z dnia 13 października o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników.

Zakres regulacji wskazanych wyżej rozporządzeń został przedstawiony w raporcie z 2008 r.

W 2009 r. Minister Finansów dokonał również zmiany rozporządzenia z dnia 22 kwietnia 2004 r. w sprawie szczegółowych wymogów, jakie powinno spełniać zgłoszenie celne (Dz. U. z 2004 r. Nr 94 poz. 902). Przedmiotowa nowelizacja związana jest ze zmianami wprowadzonymi we wspólnotowym prawie celnym, zgodnie z którymi od dnia 1 lipca 2009 r. w imporcie oraz eksporcie towarów obowiązywać będą deklaracje skrócone. Na podstawie zmian w ww. rozporządzeniu zgłoszenie wywozowe może być złożone wyłącznie w formie elektronicznej za pomocą systemu ECS (System Kontroli Eksportu). Zgłoszenia papierowe będą przyjmowane przez organy celne tylko w sytuacjach awaryjnych<sup>10</sup>. Szczegółowe wytyczne dotyczące wymogów, jakie od dnia 1 lipca 2009 r. powinny spełniać zgłoszenia celne oraz sposobu ich składania określa rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 maja 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie szczegółowych wymogów, jakie powinno spełniać zgłoszenie celne (Dz. U. 2009 r. Nr 91, poz. 743).

### **C3.7.5. Zaświadczenia wydawane przez organy podatkowe**

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 sierpnia 2005 r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. z 2005 r. Nr 165, poz. 1374, z późniejszymi zmianami) w 2009 r. było nowelizowane dwukrotnie:

- 1) Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 19 grudnia 2008 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. z 2008 r. Nr 237, poz. 1663), które weszło w życie z dniem 1 stycznia 2009 r.,
- 2) Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 8 października 2009 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz. U. 2009 r. Nr 176, poz. 1363), które weszło w życie z dniem 6 listopada 2009 r.

---

<sup>10</sup> P. Molik, *Będą tylko e-zgłoszenia celne*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 113, s. 3.

## **C3.8. Elektroniczne formy aktów prawnych**

### **C3.8.1. Dzienniki urzędowe**

Z dniem 1 stycznia 2009 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie wymagań technicznych dokumentów elektronicznych zawierających akty normatywne i inne akty prawne, elektronicznej formy dzienników urzędowych oraz środków komunikacji elektronicznej i informatycznych nośników danych (Dz. U. z 2008 r. Nr 75, poz. 451). Wskazany akt prawny został wydany na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2007 r. Nr 68, poz. 449 z późn. zm.).

Zakres regulacji przywołanego wyżej rozporządzenia został szczegółowo przedstawiony w raporcie z 2008 r.

W dniu 10 września 2009 r. uchwalona została ustawa o zmianie ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2009 r. Nr 190, poz. 1473). Zgodnie z założeniami uzasadnienia do projektu, nowelizacja ustawy ma na celu osiągnięcie dwóch zasadniczych celów:

- 1) uproszczenia przepisów dotyczących udostępniania w formie elektronicznej zainteresowanym podmiotom dzienników urzędowych oraz zbiorów aktów prawa miejscowego, a także zawartych w nich aktów normatywnych i innych aktów prawnych, w tym orzeczeń,
- 2) ustanowienia regulacji przejściowych, uwzględniających aktualny stopień przygotowania urzędów obsługujących organy administracji rządowej i jednostki samorządu terytorialnego do wykonywania obowiązków w zakresie udostępniania dzienników urzędowych oraz aktów prawnych w formie elektronicznej<sup>11</sup>.

W treści uzasadnienia podkreślone zostało również, iż zapewnienie możliwie łatwego i bezpłatnego dostępu zainteresowanym obywatelom do treści aktów normatywnych jest jedną z podstawowych powinności organów władzy publicznej. Obowiązek ten nabiera szczególnego znaczenia w sytuacji wydania i uchwalania znacznej ilości aktów prawnych oraz ich częstych nowelizacji.

---

<sup>11</sup> *Uzasadnienie do ustawy z dnia 10 września 2009 r. o zmianie ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych oraz niektórych innych aktów prawnych* (Dz. U. z 2009 r. Nr 190, poz. 1473), System Informatyki Prawnej LEX.

W oparciu o tak założone cele w ustawie o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych wprowadzono m.in. zmiany polegające na:

- 1) uchyleniu art. 20a ust. 3 ustawy, który uprawniał organ wydający dziennik urzędowy w formie elektronicznej do ustalenia ceny egzemplarza oraz warunków jego wydawania, rozpowszechniania i prenumeraty;
- 2) dodaniu postanowienia zgodnie, z którym urzędy terenowych organów administracji rządowej oraz jednostek samorządu terytorialnego udostępniają nieodpłatnie do powszechnego wglądu Dziennik Ustaw i Monitor Polski w formie elektronicznej. Udostępnianie dzienników urzędowych powinno odbywać się zarówno za pośrednictwem Internetu, jak i w siedzibach urzędów w godzinach ich pracy (art. 26 ust. 1 ustawy);
- 3) zobowiązaniu organów wydających dzienniki urzędowe do prowadzenia zbiorów tych dzienników wraz ze skorowidzami do nich w formie elektronicznej.

W wyniku wprowadzonych zmian Dziennik Ustaw i Monitor Polski, zawarte w nich akty normatywne i orzeczenia udostępniane są nieodpłatnie do wglądu i do pobrania w formie dokumentu elektronicznego na stronie internetowej Rządowego Centrum Legislacji. Inne dzienniki urzędowe oraz zbiory prawa miejscowego, zawarte w nich akty normatywne i inne akty prawne udostępniane są nieodpłatnie do wglądu i do pobrania w formie dokumentu elektronicznego na stronach internetowych organów wydających te dzienniki lub zbiory.

Omawiana nowelizacja ustawy wejdzie w życie z dniem 1 stycznia 2010 r.

### **C3.8.2. Monitor Sądowy i Gospodarczy**

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 20 lipca 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie organizacji, sposobu wydawania i rozpowszechniania oraz podstawy ustalania oceny numerów Monitora Sądowego i Gospodarczego i wysokości opłat za ogłoszenia lub obwieszczenia (Dz. U. z 2009 r. Nr 119, poz. 997) weszło w życie z dniem 1 sierpnia 2009 r.

Rozporządzenie wprowadziło zasadę, iż ogłoszenia i obwieszczenia przeznaczone do zamieszczenia w MSiG (inne niż ogłoszenia o wpisie do KRS) mogą być przekazywane do Biura Monitora także bezpośrednio za pomocą systemu teleinformatycznego przez osobę, której został przydzielony unikalny adres internetowy powiązany z niepowtarzalną nazwą i hasłem oraz ważnym kwalifikowanym certyfikatem (użytkownik zarejestrowany). Zarejestrowanym użytkownikiem powinna być osoba uprawniona do występowania w imieniu wnioskodawcy. Adres systemu teleinformatycznego służącego do bezpośredniego kontaktu z Biurem jest dostępny na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministerstwa Sprawiedli-

wości. Nowelizacja przewiduje również, iż przekazywane obwieszczenia i ogłoszenia winny zostać opatrzone podpisem elektronicznym osoby uprawnionej do ich podpisania, weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

### **C3.9. Elektroniczne rejestry i księgi**

#### **C3.9.1. Krajowy Rejestr Sądowy**

Zaprezentowana w punkcie C3.1. ustawa z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz o zmianie niektórych innych ustaw, zawierała również przepisy nowelizujące ustawę z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 168, poz. 1186).

Zmiany wprowadzone na podstawie wskazanego aktu prawnego zostały częściowo omówione już w raporcie z 2008 r. W tym miejscu należy jedynie dodać, iż nowelizacja związana jest m.in. z instytucją tzw. „jednego okienka” dla przedsiębiorców wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego. Koncepcja jednego okienka na gruncie ustawy o KRS realizowana jest przez następujące zasady:

- 1) wraz z wnioskiem o wpis w sądzie rejestrowym przedsiębiorca będzie również składać zgłoszenie płatnika składek na ubezpieczenie społeczne,
- 2) wraz z wnioskiem o zmianę wpisu w rejestrze przedsiębiorca będzie składać wnioski (zgłoszenia) zmiany danych na potrzeby statystyki, ubezpieczeń społecznych i fiskusa.

Zgodnie z uzasadnieniem do projektu ustawy, w ten sposób przedsiębiorcy wpisywani do rejestru przedsiębiorców KRS będą mogli dokonywać tych samych zgłoszeń lub zmian, których dokonywanie osobom fizycznym umożliwia ustawa o swobodzie działalności gospodarczej. Zapewni to zachowanie równości w traktowaniu przedsiębiorców przez władze publiczne<sup>12</sup>.

Nowelizacja dokonana ustawą z dnia 19 grudnia 2008 r. (Dz. U. z 2009 r. Nr 18, poz. 97) wprowadziła również obowiązek sporządzania wykazu podmiotów, wobec których ogłoszono upadłość. Zgodnie z dodanym w wyniku nowelizacji art. 4b ustawy o KRS, lista podmiotów wobec których wpisano informacje o ogłoszeniu upadłości udostępniana jest bezpłatnie, w ogólnodostępnych sieciach teleinformatycznych.

<sup>12</sup> *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz niektórych innych ustaw*, System Informacji Prawnej LEX.

### **C3.9.2. Zastaw rejestrowy i rejestr zastawów**

Z dniem 11 stycznia 2009 r. weszła w życie ustawa z dnia 5 września 2008 r. o zmianie ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów oraz o zmianie innych ustaw (Dz. U. z 2008 r. Nr 180, poz. 1113), która dopuściła możliwość składania przez zastawnika lub zastawcę wniosku o wpis do rejestru zastawów drogą elektroniczną. Zakres regulacji prawnej wprowadzonej w drodze wskazanej nowelizacji omówiony został w raporcie z 2008 r.

W dniu 20 listopada 2009 r. uchwalona została ustawa o zmianie ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów (Dz. U. z 2009 r. Nr 215, poz. 1663), która wejdzie w życie z dniem 18 stycznia 2010 r. Zgodnie z uzasadnieniem projektu przedmiotowej ustawy, celem wprowadzonej regulacji jest nadanie odpisom i zaświadczeniom opatrzonym bezpiecznym podpisem elektronicznym wydawanym przez centralną informację o zastawach mocy dokumentów urzędowych<sup>13</sup>. Dotychczas bowiem dokumenty te wydawane w formie elektronicznej, w przeciwieństwie do formy papierowej, nie posiadały mocy dokumentu urzędowego. Zmiany wprowadzone omawianą ustawą stanowią więc element usuwania różnicowania mocy prawnej dokumentów w tradycyjnej formie papierowej i dokumentów elektronicznych.

### **C3.9.3. Księgi wieczyste**

W 2009 r. rozporządzenie Ministra sprawiedliwości z dnia 16 lipca 2008 r. w sprawie wyznaczenia sądów rejonowych, które zakładają i prowadzą księgi wieczyste w systemie informatycznym (Dz. U. z 2008 r. Nr 133 poz. 847) było dwukrotnie nowelizowane. Z dniem 1 stycznia 2009 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 16 grudnia 2008 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie wyznaczenia sądów rejonowych, które zakładają i prowadzą księgi wieczyste w systemie informatycznym (Dz. U. z 2008 r. Nr 234, poz. 1580). Kolejna nowelizacja została wprowadzona na mocy rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 czerwca 2009 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie wyznaczenia sądów rejonowych, które zakładają i prowadzą księgi wieczyste w systemie informatycznym (Dz. U. z 2009 r. Nr 102 poz. 849), którego postanowienia weszły w życie z dniem 1 lipca 2009 r. W obu przypadkach zmiany w przedmiotowym rozporządzeniu polegały na zaktualizowaniu obszarów właściwości

---

<sup>13</sup> *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 20 listopada 2009 r. o zmianie ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów, strona internetowa Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej, <http://orka.sejm.gov.pl/proc6.nsf/opisy/2212.htm>.*

sądów rejonowych, dla których prowadzone są księgi wieczyste w systemie informatycznym.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 20 sierpnia 2003 r. w sprawie zakładania i prowadzenia ksiąg wieczystych w systemie informatycznym (Dz. U. z 2003 r. Nr 162, poz. 1575, z późniejszymi zmianami) było w roku 2009 dwukrotnie nowelizowane:

- 1) Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 grudnia 2008 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie zakładania i prowadzenia ksiąg wieczystych w systemie informatycznym (Dz. U. z 2008 r. Nr 235, poz. 1607), które weszło w życie z dniem 1 stycznia 2009 r. (zakres zmian opisany został w raporcie z 2008 r.),
- 2) Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 czerwca 2009 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie zakładania i prowadzenia ksiąg wieczystych w systemie informatycznym (Dz. U. z 2009 r. Nr 102, poz. 850), które weszło w życie z dniem 1 lipca 2009 r. (nowe brzmienie otrzymał załącznik nr 1 do rozporządzenia).

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 20 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobu przenoszenia treści dotychczasowej księgi wieczystej do struktury księgi wieczystej prowadzonej w systemie informatycznym (Dz. U. z 2003 r. Nr 162, poz. 1574, z późniejszymi zmianami) było w roku 2009 dwukrotnie nowelizowane:

- 1) Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 grudnia 2008 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie sposobu przenoszenia treści dotychczasowej księgi wieczystej do struktury księgi wieczystej prowadzonej w systemie informatycznym (Dz. U. z 2008 r. Nr 235, poz. 1609), które weszło w życie z dniem 1 stycznia 2009 r. (zakres zmian opisany został w raporcie z 2008 r.),
- 2) Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 czerwca 2009 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie sposobu przenoszenia treści dotychczasowej księgi wieczystej do struktury księgi prowadzonej w systemie informatycznym (Dz. U. z 2009 r. Nr 102, poz. 854), które weszło w życie z dniem 1 lipca 2009 r. (nowe brzmienie otrzymały załącznik nr 1 do rozporządzenia).

### **C3.10. Zastosowania środków komunikacji elektronicznej w kodeksie spółek handlowych**

Z dniem 3 sierpnia 2009 r. weszła w życie ustawa z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz ustawy o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2009 r. Nr 13, poz. 69).



Zmiany wprowadzone na podstawie przywołanej wyżej ustawy zostały szczegółowo omówione w raporcie z 2008 r. W tym miejscu rozważania te należy uzupełnić jedynie o uwagi dotyczące wątpliwości jakie wiązać się mogą z praktycznym wykorzystaniem uchwalonych regulacji prawnych.

Należy zauważyć, iż na gruncie wprowadzonych zmian już teraz pojawiają się pytania dotyczące praktycznych aspektów ich wykorzystania. Przepisy Kodeksu spółek handlowych nie dają odpowiedzi m.in. na następujące pytania:

- 1) w jaki sposób spółka ma zagwarantować tajność głosowania (w sytuacji gdy taka forma podejmowania decyzji jest wymagana), jeżeli głosy oddawane są za pomocą środków komunikacji na odległość,
- 2) w jaki sposób traktować głosy oddane w formie elektronicznej, które z przyczyn technicznych dotarły do spółki po zamknięciu obrad,
- 3) jakie skutki należy łączyć z przerwą w transmisji obrad<sup>14</sup>.

Praktyczna realizacja instytucji prowadzonych do Kodeksu spółek handlowych może więc prowadzić do licznych wątpliwości, których ostateczne rozwiązanie będzie zapewne zadaniem doktryny prawniczej i orzecznictwa sądowego.

### **C3.11. Inne zastosowania środków komunikacji elektronicznej**

#### **C3.11.1. e-Zamówienia publiczne**

W dniu 2 grudnia 2009 r. uchwalona została ustawa o zmianie ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2009 r. Nr 223, poz. 1778). W wyniku nowelizacji zlikwidowana została instytucja protestu, który stanowił jeden ze środków zaskarżenia przewidzianych ustawą. W tym celu znowelizowany został Dział VI o środkach ochrony prawnej. W miejsce protestu ustawodawca wprowadził instytucję odwołania, które może zostać skierowane do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie papierowej lub elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym. Odwołanie przysługuje od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającej podjętej w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub od zaniechania czynności, do której zamawiający na gruncie ustawy jest zobowiązany.

Omawiana nowelizacja wejdzie w życie z dniem 29 stycznia 2010 r.

---

<sup>14</sup> K. Tomaszewski, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 141, s. 8.

### **C3.11.2. e-Szkola**

W dniu 7 sierpnia 2009 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 lipca 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu prowadzenia przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki dokumentacji przebiegu nauczania, działalności wychowawczej i opiekuńczej oraz rodzajów tej dokumentacji (Dz. U. z 2009 r. Nr 116, poz. 977). Nowelizacja przewiduje możliwość wprowadzenia w placówkach oświaty elektronicznych dzienników, w miejsce tradycyjnej papierowej formy dokumentowania przebiegu nauczania. Uruchomienie e-dzienników w szkole jest jednak fakultatywne i w praktyce będzie zależało od zgody samorządu prowadzącego daną placówkę<sup>15</sup>. Utworzenie bowiem systemu teleinformatycznego służącego prowadzeniu dzienników elektronicznych łączy się z koniecznością nakładów finansowych np. na stworzenie infrastruktury technicznej, przeszkolenie kadry pedagogicznej.

### **C3.11.3. e-Rejestry**

W dniu 20 sierpnia 2009 r. wydane zostało rozporządzenie Ministra Środowiska w sprawie wzoru wniosku o wpis do rejestru, wzoru wniosku o zmianę wpisu do rejestru oraz wzoru wniosku o wykreślenie z rejestru (Dz. U. z 2009 r. Nr 141, poz. 1155). Wskazane rozporządzenie zostało wydane na podstawie art. 24 ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o bateriach i akumulatorach (Dz. U. z 2009 r. Nr 79, poz. 666). W załączniku do rozporządzenia określony został wzór wniosku o wpis, o zmianę wpisu oraz wzór wniosku o wykreślenie podmiotu z rejestru wprowadzających baterie i akumulatory oraz dla prowadzących zakłady przetwarzania zużytych baterii oraz zużytych akumulatorów. Wnioski te mogą być składane w formie pisemnej lub w postaci dokumentu elektronicznego opatrzonego bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu. Wymieniony wyżej rejestr prowadzony jest przez Głównego Inspektora Ochrony Środowiska w formie bazy danych zapisanej na informatycznych nośnikach danych. Przedmiotowe rozporządzenie weszło w życie z dniem 1 października 2009 r.

W dniu 11 lutego 2009 r. wydane zostało rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie wzorów i sposobu prowadzenia w formie elektronicznej centralnych rejestrów osób posiadających uprawnienia budowlane, rzeczoznawców bu-

---

<sup>15</sup> M. Leconte, S. Wikariak, *Stopnie dziecka rodzic sprawdzi w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 175, dod. „Prawo co dnia”, s. 2.

dowlanych oraz ukaranych z tytułu odpowiedzialności zawodowej w budownictwie (Dz. U. z 2009 r. Nr 23, poz. 136). W treści rozporządzenia określono:

- 1) sposób prowadzenia w formie elektronicznej centralnych rejestrów osób posiadających uprawnienia budowlane, rzeczoznawców budowlanych oraz ukaranych z tytułu odpowiedzialności zawodowej w budownictwie,
- 2) dokumenty dołączane do wniosku o wpis do rejestrów, na podstawie których dokonuje się wpisów do centralnych rejestrów,
- 3) wzory centralnych rejestrów.

Wskazane wyżej centralne rejestry prowadzi Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego w postaci zbioru danych zapisanych w formie elektronicznej pozwalającej na sporządzenie wydruków oraz posiadającej zabezpieczenia przed dokonywaniem wpisów przez osoby nieuprawnione. Przedmiotowe rozporządzenie weszło w życie z dniem 13 lutego 2009 r.

W dniu 11 lutego 2009 r. wydane zostało rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie wzorów rejestrów wniosków o pozwolenie na budowę i decyzji o pozwoleniu na budowę (Dz. U. z 2009 r. Nr 23, poz. 135). W rozporządzeniu określono m.in. wzór prowadzonego w formie elektronicznej rejestru wniosków o pozwolenie na budowę i decyzji o pozwoleniu na budowę.

Przywołane rozporządzenie weszło w życie z dniem 13 lutego 2009 r. i uchyliło obowiązujące uprzednio rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 czerwca 2003 r. w sprawie wzorów rejestrów wniosków o pozwolenie na budowę oraz decyzji o pozwoleniu na budowę (Dz. U. z 2003 r. Nr 120, poz. 1129).

#### **C3.11.4. e-Hazard**

Z dniem 1 stycznia 2010 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (D. U. z 2009 r. Nr 201, poz. 1540). Regulacja zawarta we wskazanym akcie prawnym w znaczny sposób ograniczyła możliwości organizowania gier losowych, zakładów wzajemnych i gier na automatach na terenie Polski. Ustawa o grach hazardowych ma być reakcją ustawodawcy na wzrastające zagrożenia społeczne i ekonomiczne związane z hazardem, w szczególności uzależnienia, proceder uczestniczenia w grach osób małoletnich, pranie brudnych pieniędzy czy udział świata przestępczego w urządzaniu gier hazardowych.

Tuż po uchwaleniu wskazanej ustawy Ministerstwo Finansów przygotowało projekt jej nowelizacji, przewidujący m.in. całkowity zakaz urządzania gier losowych w Internecie. Nowelizacja zawiera liczne normy techniczne służące skutecznemu egzekwowaniu ustanowionego zakazu, dlatego ze względu na procedury notyfikacyjne przewidziane w dyrektywie 9S/34/WE z dnia 22 czerwca 1998 r.

ustanawiającej procedurę udzielania informacji w zakresie norm i przepisów technicznych (Dz. U. WE L. 204 z 21.07.1998 r.) regulacja ta nie została objęta pierwotną treścią ustawy<sup>16</sup>.

Proponowane przez Ministerstwo Finansów zmiany wprowadzają literalny zakaz urządzania gier w sieci Internet oraz gier na automatach z wszelkim elementem losowości poza kasynami gry. Całkowity zakaz urządzania gier w Internecie miałby dotyczyć zarówno podmiotów polskich, jak i podmiotów z siedzibą za granicą. Działalność hazardowa w Internecie będzie możliwa jedynie w zakresie organizowania zakładów wzajemnych (tzw. zakładów bukmacherskich), przy spełnieniu jednak ustawowych warunków m.in. co do pochodzenia domeny strony internetowej (tylko domeny przypisane do polskich stron internetowych) oraz przeprowadzania transakcji finansowych wyłącznie za pomocą banku mającego siedzibę na terenie Polski. Poza tym reklama zakładów wzajemnych prowadzonych przez Internet będzie mogła być prowadzona tylko na stronie internetowej, za pomocą której oferowane będą zakłady wzajemne.

Przygotowany projekt nowelizuje również liczne inne ustawy, w tym m.in. przepisy Prawa telekomunikacyjnego. W tym zakresie zmiany polegają na nałożeniu na dostawców Internetu obowiązku blokowania niedozwolonych stron internetowych, w tym stron oferujących gry losowe.

Przewidziana jest również nowelizacja ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną polegająca na sprecyzowaniu, iż w przypadkach, gdy usługobiorca lub usługodawca posiada miejsce zamieszkania lub siedzibę na terenie Polski, świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie gier hazardowych podlega prawu polskiemu.

Omawiany projekt ustawy w grudniu 2009 r. trafił do rozpatrzenia przez Komitet Rady Ministrów.

## **C3.12. Orzecznictwo**

### **C3.12.1. e-Faktury**

W wyroku z dnia 26 lutego 2009 r. Naczelny Sąd Administracyjny dokonał wykładni § 6 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. „w sprawie faktur elektronicznych” w części dotyczącej przechowywania e-faktur w sposób umożliwiający organom podatkowym i organom kontroli skarbowej na żądanie

---

<sup>16</sup> *Uzasadnienie projektu ustawy o zmianie ustawy o grach hazardowych i niektórych innych ustaw*, Biuletyn Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów, <http://www.mf.gov.pl/dokument.php?const=6&dzial=640&id=195023&typ=news>.

natychmiastowy, pełny i ciągły dostęp drogą elektroniczną do tych faktur<sup>17</sup>. W przywołanym wyroku NSA wskazał, iż sformułowanie „natychmiastowy, pełny i ciągły dostęp drogą elektroniczną” nie oznacza, że dostęp ten musi zostać zapewniony za pomocą łączy sieciowych (online) w siedzibie organu podatkowego. W związku z tym wypełnienie przedmiotowego obowiązku może polegać na udostępnieniu organowi, na jego uprzednie żądanie, stanowiska komputerowego w siedzibie podatnika lub innym miejscu prowadzenia przez niego działalności, na którym będzie on miał dostęp do wystawionych przez podatnika e-faktur. Tylko za zgodą podatnika dostęp ten może odbywać się za pośrednictwem Internetu.

Wyrokiem z dnia 8 października 2009 r. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Szczecinie potwierdził, iż faktura elektroniczna może być tłumaczona w czasie przesyłania z formatu wystawcy na format odbiorcy, pod warunkiem zachowania ich integralności, autentyczności pochodzenia, a także czytelności. Plik zaś przesłany od nadawcy musi być przechowywany przez odbiorcę w takim formacie w jakim go otrzymał, a wystawca faktury musi przechowywać plik w takim formacie, w jakim go wysłał. Istotne jest zagwarantowanie autentyczności pochodzenia faktury (w taki sposób, że odbiorca jest pewny, że pochodzi ona od nadawcy) oraz gwarancja integralności danych zawartych na fakturze (nienaruszalność jej treści od chwili wystawienia), a także możliwość odczytania treści faktury<sup>18</sup>.

W wyroku z dnia 26 stycznia 2009 r. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie potwierdził, iż podatnik wystawiający e-fakturę, który nie ma możliwości wystawienia elektronicznej faktury korygującej z przyczyn technicznych lub formalnych, może wystawić tę fakturę w formie papierowej<sup>19</sup>. W ww. orzeczeniu WSA wskazał, iż przyczynę techniczną uniemożliwiającą wystawienie elektronicznej faktury korygującej stanowi również sytuacja, gdy wdrożony u podatnika system EDI nie przewiduje możliwości wystawienia faktury korygującej w formie elektronicznej. Przywołany wyrok przełamuje dotychczasową linię interpretacyjną organów podatkowych zakładającą, iż nieprzystosowanie systemu informatycznego do wystawiania faktur korygujących nie stanowi przeszkody uprawniającej do sporządzenia faktury w formie papierowej<sup>20</sup>. Organy przyjmowały bowiem, iż przeszkoda formalna lub techniczna musi mieć charakter nagły i czasowy, a niedostosowanie systemu informatycznego podatnika jest przeszkodą stałą.

---

<sup>17</sup> Wyrok NSA z dnia 26 lutego 2009 r. sygn. akt: I FSK 1612/07, publ. „Monitor Podatkowy” 2009, nr 4, s. 5, System Informacji Prawnej Legalis.

<sup>18</sup> Wyrok WSA w Szczecinie z dnia 8 października 2009 r. sygn. akt: I SA/Sz 515/09, opubl. „Jurysprudencja Podatkowa” 2009, nr 6, s. 87, System Informacji Prawnej Legalis.

<sup>19</sup> Wyrok WSA w Warszawie z dnia 26 stycznia 2009 r. sygn. akt: III SA/Wa 1870/08, publ. „Monitor Podatkowy” 2009, nr 3, s. 3, System Informacji Prawnej Legalis.

<sup>20</sup> E. Konderek, *Nie można wystawić papierowej korekty e-faktury*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 34 s. 6.

### **C3.12.2. e-Dokument**

Sąd Najwyższy postanowieniem z dnia 26 marca 2009 r. uznał, że „nie wywołuje skutku procesowego w postaci wniesienia środka odwoławczego oświadczenie procesowe strony przesłane w formie dokumentu elektronicznego, zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450 ze zmianami), albowiem zarówno w procedurze wykroczeniowej, jak i w procedurze karnej taka forma czynności procesowej nie jest przewidziana”<sup>21</sup>.

### **C3.12.3. e-Apteki**

Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 20 stycznia 2009 r. stwierdził, iż skoro prawo farmaceutyczne nie zawiera definicji legalnej „sprzedaży wysyłkowej” to rozstrzygnięcie tej spornej kwestii wymaga także sięgnięcia do regulacji zawartych w tej ustawie odnoszących się do zasad obrotu produktami leczniczymi oraz regulacji dotyczących prowadzenia apteki, a w szczególności zasad wydawania z apteki ogólnodostępnej produktów leczniczych. Dotyczy to w szczególności analizy uregulowań związanych z warunkami „sprzedaży wysyłkowej” produktów leczniczych wydawanych bez recepty<sup>22</sup>. Spór, na gruncie którego zapadło powyższe rozstrzygnięcie dotyczył kwestii, czy realizacja recepty w punkcie aptecznym i wydanie produktu leczniczego pełnomocnikowi (kurierowi) działającemu na rzecz pacjenta stanowi „sprzedaż wysyłkową” w rozumieniu prawa farmaceutycznego i co za tym idzie, czy taka działalność jest dozwolona przez ustawę. NSA uznał, iż brak jest podstaw prawnych, aby tego rodzaju sprzedaż uznać w świetle prawa farmaceutycznego za „sprzedaż wysyłkową” produktów leczniczych.

### **C3.12.4. e-Zamówienia publiczne**

W wyroku z dnia 22 maja 2009 r. Krajowa Izba Odwoławcza wskazała, iż zaproszenie do aukcji elektronicznej poprzedza badanie ofert oraz odrzucenie ofert niespełniających wymogów określonych w specyfikacji istotnych warunków zamówienia<sup>23</sup>. Zaproszenie do udziału w aukcji elektronicznej obejmuje jedynie tych

<sup>21</sup> Postanowienie SN z dnia 26 marca 2009 r., sygn. I KZP 39/08, [w:] [http://www.sn.pl/orzecnictwo/uzasadnienia/ik/I-KZP-0039\\_08.pdf](http://www.sn.pl/orzecnictwo/uzasadnienia/ik/I-KZP-0039_08.pdf).

<sup>22</sup> Wyrok NSA z dnia 20 stycznia 2009 r. sygn. akt II GSK 631/08, publ. System Informacji Prawnej Legalis.

<sup>23</sup> Wyrok Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 22 maja 2009 r. sygn. KIO/UZP 620/09, publ. System Informacji Prawnej Legalis.

wykonawców, których oferty nie podlegały odrzuceniu, po ostatecznym rozpatrzeniu ewentualnych protestów.

### **C3.13. Podsumowanie**

Przedstawione powyżej akty prawne świadczą o konsekwentnie realizowanej przez ustawodawcę koncepcji rozwoju elektronicznej gospodarki. Choć liczba nowych aktów prawnych lub nowelizacji w wprowadzonych w życie 2009 r. nie odbiega od rozmiarów aktywności ustawodawcy w latach poprzednich, to w omawianym okresie dwie nowelizacje zasługują na szczególną uwagę.

Pierwsza z nich dotyczy zmian wprowadzonych w ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, polegających na pełnej informatyzacji procesów ewidencjonowania przedsiębiorców. W ramach zasady „zero okienka” złożenie wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej będzie następowało za pomocą jednego formularza internetowego, bez konieczności osobistej obecności przedsiębiorcy w urzędzie. Przejściowo zastosowanie znajdzie zasada „jednego okienka”, która w założeniu ma uprościć system rejestracji przedsiębiorcy poprzez zastąpienie kilku odrębnych wniosków do określonych urzędów, jednym zintegrowanym formularzem. Dużego znaczenia nabierają również zmiany wprowadzone w przedmiotowej ustawie na gruncie kontroli przedsiębiorców. Przepisy dotyczące tej materii wymagały bowiem uporządkowania i doprecyzowania kwestii, które budziły dotąd liczne wątpliwości interpretacyjne.

Drugą niezmiernie istotną nowelizacją, która uchwalona została w 2009 r., dotyczy wprowadzonego do Kodeksu postępowania cywilnego elektronicznego postępowania upominawczego. Jest to element realizacji długofalowych zmian w sądownictwie zmierzających do optymalizacji pracy sądów powszechnych z wykorzystaniem technologii informatycznych. Elektroniczne postępowanie upominawcze stanowi jedno z postępowań odrębnych w procesie cywilnym, w którym kontakt powód – sąd odbywa się w całości za pomocą dokumentów elektronicznych. W formie elektronicznej prowadzone są również akta sprawy, a korespondencja ze stroną pozwaną, może również przybrać postać elektroniczną (jeżeli pozwany wyrazi na to zgodę). Elementem, który powinien wpłynąć na upowszechnienie postępowania elektronicznego jest niska opłata sądowa od pozwu (1,25% wartości przedmiotu sporu) oraz brak konieczności stosowania bezpiecznego podpisu elektronicznego.

Tryb elektronicznego postępowania upominawczego będzie funkcjonował dopiero od 1 stycznia 2010 r., stąd trudno już teraz ocenić czy jego wprowadzenie

będzie miało charakter przełomowy dla sądownictwa. Postępowanie elektroniczne powinno odciążyć sądy od rozpoznawania spraw drobnych, wnoszonych przez tzw. masowych powodów, np. firmy telekomunikacyjne, w których roszczenie opiera się na fakturze lub rachunku za wykonane usługi. Jeżeli jednak wprowadzone rozwiązania sprawdzą się w praktycznym ich wykorzystaniu, można przypuszczać, iż proces informatyzacji obejmie również inne postępowania np. wieczystoksięgowe, rejestrowe lub o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu.

Na uwagę zasługuje również nowelizacja ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych, która wprowadziła obowiązek publikowania przez organy wydające dzienniki urzędowe i zbiory prawa miejscowego, dzienników i zbiorów w formie elektronicznej. W celu zwiększenia dostępności obywateli do Dziennika Ustaw oraz Monitora Polski urzędy organów administracji rządowej oraz urzędy jednostek samorządu terytorialnego zobowiązane zostały do bezpłatnego udostępniania tych dzienników urzędowych osobom zainteresowanym w formie elektronicznej.

Ewentualne obawy może budzić przygotowywana przez Ministerstwo Finansów nowelizacja ustawy o grach hazardowych, która ma za zadanie znacznie ograniczyć możliwość urządzenia gier losowych w sieci Internet. Przy okazji proponowanych zmian proponuje się bowiem nałożenie na dostawców Internetu obowiązku blokowania stron internetowych łamiących wprowadzony zakaz oraz innych stron zawierających dane naruszające przepisy prawa. Takie działania ustawodawcy stanowią będą prewencyjną ochronę internautów. Mogą jednak ograniczyć rozwój sieci znacznie większym stopniu, niż wynikający z konieczności ochrony odbiorców Internetu.

Analizując przedstawione w niniejszym rozdziale akty prawne należy stwierdzić, iż konsekwentnie kontynuowana jest idea upowszechniania technologii teleinformatycznych w obrocie gospodarczym.





## C4. Inicjatywy

---

### C4.1. Ogólnopolskie Forum E-biznesu – inicjatywa Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości<sup>1</sup>

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości zorganizowała w październiku 2009 r. Ogólnopolskie Forum E-biznesu. To pierwsza tego typu inicjatywa PARP skierowana do przedsiębiorców, inkubatorów przedsiębiorczości, instytucji i organizacji działających w obszarze e-biznesu, która podejmuje próbę rozpoczęcia dyskusji na temat trendów i prognoz rozwoju e-biznesu w naszym kraju. W grupie ekspertów, którzy prezentowali przykłady promowania e-biznesu, pozyskiwania klientów i zapewnienia trwałości projektu, zasiedli m.in. prof. Wojciech Cellary z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, dr Marek Hołyński z Polskiego Towarzystwa Informatycznego, Bruno Giussani, Swiss Federal Institute of Technology i wielu innych. Podczas Forum przedstawiono realizację działań 8.1 i 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka oraz zaprezentowano firmy, które zwyciężyły w konkursach PARP na innowacyjną e-usługę oraz innowacyjną technologię B2B. Pierwsze miejsce za najbardziej innowacyjną usługę zajęła firma AB Industry, która stworzyła projekt bazy danych i aplikacji w celu monitorowania i optymalizacji zużycia energii elektrycznej, wody, gazu i ścieków. Drugą nagrodę odebrał Samorządowy Informator SMS za zbudowanie automatycznego systemu komunikacji zbiorowej SISMS dla mieszkańców gmin, a trzecią – Firma Benhauer Grzegorz Błazewicz za projekt inteligentnej platformy zarządzającej rekrutacją w firmie. W drugim konkursie zwyciężyła firma ALNO De Art Leszek Ratus, która zbudowała portal B2B projektowo-zakupowy wyposażenia kuchni [kuchnieonline.pl](http://kuchnieonline.pl). Drugą nagrodę odebrała firma Agito SA za wdrożenie e-platformy umożliwiającej automatyzację wymiany informacji między firmą a partnerami. Trzecie miejsce zajęła Grupa Antares Sp. z o.o. za platformę do współrealizacji i zarządzania projektami. Zakończeniem Ogólnopolskiego Forum E-biznesu była sesja pytań i odpowiedzi, które przerodziły się w żywą dyskusję pomiędzy prelegentami a uczestnikami.

---

<sup>1</sup> Informacja przygotowana na podstawie informacji prasowych biura Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości oraz materiałów własnych.

### **C4.2. Inkubator dla geniuszy<sup>2</sup>**

Science2Business to nowy na polskim rynku inkubator przedsiębiorczości, którego celem jest realizacja innowacyjnych pomysłów polskich naukowców, inżynierów i pomysłodawców, działających w takich dziedzinach, jak: biologia, chemia, biotechnologia, energetyka, energia odnawialna i IT. Według zapowiedzi twórców inkubatora w ciągu najbliższych trzech lat na ten cel zostanie przeznaczony 20 mln złotych, pochodzących z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Inkubator Science2Business wyszukuje pomysłodawców, następnie projekt zostaje poddany wnikliwej analizie ekspertów. Po akceptacji pomysłu pracownicy inkubatora pomagają autorom przygotować biznesplan, strategię marketingową i prototyp, zapewniają także doradztwo prawne. Kolejnym etapem będzie wybór projektów z największymi szansami na sukces rynkowy, przekształcenie ich w spółki i wsparcie finansowe dochodzące do 200 tysięcy EUR. Inkubator współpracuje z Lubelskim Parkiem Naukowo-Technicznym, Polską Akademią Nauk, Politechniką Warszawską i Uniwersytetem Warmińsko-Mazurskim.

### **C4.3. Dni Otwartego Internetu<sup>3</sup>**

Agencja interaktywna Autentika zainicjowała pierwszą edycję edukacyjnej akcji pod nazwą Dni Otwartego Internetu. Akcja, która odbywała się w dniach 22–26 czerwca 2009 r., ma na celu upowszechnienie wiedzy na temat szeroko rozumianego e-marketingu. W jej ramach eksperci firmy Autentika odpowiadali na pytania dotyczące marketingu interaktywnego i możliwości zbudowania skutecznego i atrakcyjnego wizerunku firmy w Internecie. Kolejnymi tematami, które były poruszane podczas pięciodniowej akcji były: kreowanie skutecznego przekazu marketingowego, identyfikacja firmowa, atrakcyjna reklama i promocja, SEO i SEM. Inicjatywa była darmowa i skierowana była głównie do pracowników działu marketingu i managerów odpowiedzialnych za strony internetowe firm, marek, produktów i projektów.

---

<sup>2</sup> Informacja przygotowana na podstawie: A. Jabłońska, *Inkubator dla geniuszy*, „Puls Biznesu” 2009, nr 228, s. 11 oraz informacji prasowych znajdujących się na stronie Science2Business.

<sup>3</sup> Informacja przygotowana na podstawie: I. Wielicka, *Dni Otwartego Internetu*, „e-fakty”, 23.06.2009 oraz materiałów własnych.

#### **C4.4. Milion na start-up<sup>4</sup>**

Konkurs „Milion na start-up” został ogłoszony przez portal Money.pl we wrześniu 2008 r. Do końca roku wpłynęło kilkaset zgłoszeń od studentów i pracowników naukowych. Pomysłodawcy walczyli o tytułowy milion przysyłając projekty serwisów społecznościowych, ogłoszeniowych, e-usług marketingowych i innowacyjnych projektów wykorzystania dostępnych narzędzi, takich jak np. GPS. Na początku stycznia 2009 r. odbyło się rozstrzygnięcie konkursu, podczas którego eksperci wyłonili jeden projekt, którym okazał się iBroker.pl. To pierwszy w polskim Internecie pośrednik ogłoszeń, dzięki któremu będzie możliwe publikowanie ogłoszeń na kilku portalach jednocześnie (tzw. multiposting ogłoszeń). Money.pl objęła 70% udziałów w spółce prowadzącej serwis, a oprócz wsparcia finansowego zapewniła zwycięzcom także wsparcie merytoryczne i prawne.

#### **C4.5. Portal społecznościowy dla pokolenia JP II<sup>5</sup>**

Pod adresem Franciszkanska3.pl wystartował w kwietniu 2009 r. nowy serwis katolicki powstały z inicjatywy Katolickiego Centrum Kultury w Krakowie. Jego zadaniem jest przyciągnięcie i skupienie społeczności internautów wokół postaci papieża Jana Pawła II. Portal ma zasięg ogólnopolski i skierowany jest głównie do ludzi młodych. „Wirtualna Franciszkańska 3” ma gromadzić tych, którzy szukają w Internecie katolickiego spojrzenia na społeczeństwo, kulturę, politykę i inne dziedziny życia.

Wśród funkcjonalności, jakie oferuje nowy portal społecznościowy warto wymienić takie jak np. fotoblogi i wideoblogi oraz kontakt online z księżmi, którzy pomogą zagubionej młodzieży w trudnych sprawach. Na portalu publikowane są informacje kulturalne, wiadomości z życia Kościoła, artykuły filozoficzne, naukowe, wyznania wiary, świadectwa wiary samych użytkowników portalu.

---

<sup>4</sup> Informacja przygotowana na podstawie: B. Jaskowska, *Broker.pl laureatem akcji „Milion na start-up”*, Money.pl, 16.01.2009 oraz materiałów prasowych biura prasowego spółek Money.pl i iBroker.pl.

<sup>5</sup> Informacja przygotowana na podstawie: A. Małek, *Franciszkańska3.pl, portal dla pokolenia JP II*, „Internet Standard”, 3.02.2009 oraz informacji znajdujących się na stronie Franciszkanska3.pl.

#### **C4.6. Kolejna odsłona Dnia Bezpiecznego Internetu<sup>6</sup>**

Dzień Bezpiecznego Internetu obchodzony jest od 2004 roku z inicjatywy Komisji Europejskiej w ramach programu „Safer Internet”. Jego celem jest uświadomienie społeczeństwu istnienia zagrożeń i propagowanie działań na rzecz bezpieczeństwa dzieci i młodzieży w Internecie. W idei Dnia Bezpiecznego Internetu podkreśla się jego międzynarodowy charakter. 10 lutego 2009 roku we wszystkich krajach Unii Europejskiej ruszyła kampania medialna poświęcona problemowi cyberprzemocy. Koordynacją Dnia Bezpiecznego Internetu na szczeblu międzynarodowym zajmuje się stowarzyszenie Insafe, które w tym roku przygotowało ciekawe propozycje edukacyjne dla szkół w całej Europie. W Polsce inicjatywę koordynuje Fundacja Dzieci Niczyje oraz Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa. W tym roku obchody przebiegały pod hasłem „Baw się w Internecie – BEZPIECZNIE”, którego celem jest podkreślanie pozytywnego charakteru Internetu, jego walorów edukacyjnych, rozrywkowych, przy jednoczesnym zwróceniu uwagi na bezpieczeństwo tych działań. W czasie Dnia Bezpiecznego Internetu w całej Polsce odbywały się lokalne inicjatywy, poświęcone problemowi cyberprzemocy i bezpieczeństwa w Sieci.

#### **C4.7. IncuBIT.pl – projekt akademickiej sieci innowacji<sup>7</sup>**

IncuBIT.pl jest inkubatorem innowacyjnych technologii z pogranicza Internetu i usług mobilnych. Projekt wrocławskiej Akademickiej Sieci Innowacji i Przedsiębiorczości ma umożliwić budowanie w Polsce pozytywnego klimatu do dyskusji na temat innowacji w e-usługach, wsparcie najciekawszych technologii internetowych i mobilnych, a w końcu – pomoc w założeniu własnego innowacyjnego przedsiębiorstwa. W ramach działalności IncuBIT.pl pomysłodawca ma szansę uzyskać tzw. pożyczkę preinkubacyjną na sprzęt techniczny i usługi zewnętrzne do kwoty 30.000 EUR, pomoc w zakresie prawnym, księgowym oraz profesjonalne doradztwo biznesowe i dostęp do odpowiednich szkoleń. Inicjatywa jest organizacją non-profit Fundacji Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie oraz Instytutu Netable, a jej działalność jest finansowana z Programu Operacyjnego Innowacyjna

---

<sup>6</sup> Informacja przygotowana na podstawie informacji prasowych przesłanych przez biura prasowe Fundacji Dzieci Niczyje, Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej oraz pochodzących ze strony <http://www.dzieckowsieci.pl/>.

<sup>7</sup> Informacja przygotowana na podstawie: B. Jaskowska, *Start wrocławskiego IncuBIT.pl*, „Internet Standard”, 21.04.2009, materiałów prasowych IncuBIT.pl oraz materiałów własnych, pochodzących z konferencji prasowych.

Gospodarka, działanie 3.1 (Inicjowanie działalności innowacyjnej). Proces opieki nad projektem podzielony jest na siedem etapów: I. Selekcja propozycji biznesowych, II. Podpisanie umowy adaptacyjnej, skonstruowanie zespołu i rozdzielanie kompetencji, III. Preinkubacja projektu i budowa prototypu, IV. Przygotowanie dokumentacji formalno-prawnej i przygotowanie do komercjalizacji, V. Inkubacja właściwa, rozbudowa struktur sprzedażowo-dystrybucyjnych, VI. Stabilizacja organizacji wewnętrznej i rozbudowa struktur zewnętrznych, VII. Wyjście z inkubatora, samofinansowanie projektu. W ciągu 3 lat funkcjonowania inkubatora z jego wsparcia ma skorzystać około 60 projektów. Bezpośrednimi beneficjentami mają być pomysłodawcy, którzy przedstawią najciekawsze pomysły innowacyjne, ale zasięg działania IncuBIT.pl jest dużo szerszy i obejmuje także przedsiębiorców – opiekunów projektów, instytucje i organizacje wspierające oraz całą gospodarkę Polski.

#### **C4.8. Gildia Aniołów Biznesu<sup>8</sup>**

Firmy lub osoby prywatne, które mają dobry pomysł na biznes, mogą skorzystać ze współpracy z Gildią Aniołów Biznesu. Projekt ten, który powstał dzięki Łódzkiej Agencji Rozwoju Regionalnego, zakłada stworzenie wirtualnej platformy kojarzącej ze sobą innowacyjnych przedsiębiorców z województw: łódzkiego, mazowieckiego i pomorskiego z prywatnymi inwestorami. Zostanie także zawiązana sieć tzw. Aniołów biznesu poprzez współpracę z organizacjami prywatnych inwestorów, inkubatorami przedsiębiorczości i parkami naukowo-technologicznymi. Łódzka Agencja Rozwoju Regionalnego otrzyma na ten cel ponad 7,5 mln zł z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. ŁARR dokona wstępnego wyboru pomysłów, po czym najlepsze z nich otrzymają możliwość wykonania specjalistycznych analiz i ekspertyz oraz zostaną zarekomendowane potencjalnym inwestorom. Współpracę z Gildią Aniołów Biznesu będą również mogły nawiązać osoby, które nie założyły jeszcze firmy. Wystarczy ciekawy pomysł.

---

<sup>8</sup> Informacja przygotowana na podstawie: T. Uchański, *Anioł pomoże rozwinąć biznes*, e-biznes.pl, 29.09.2009.

#### **C4.9. Trendy w sieci<sup>9</sup>**

We wrześniu odbyła się pierwsza w Polsce interdyscyplinarna debata poświęcona trendom i możliwościom rozwoju sieci internetowej o nazwie Internet Beta 2009. Przez trzy dni trwania spotkania uczestnicy mieli możliwość wymienić się swoimi doświadczeniami, obawami i pomysłami na rozwiązanie kluczowych problemów, a także spotkać się i wysłuchać specjalistów z branży z całego świata. W ramach nowej inicjatywy swoje prelekcje zaprezentowali m.in. David Lindkvist i Daniel Bergqvist z Fantasy-Interactive, Jon McLoone z Wolfram Research, holenderski bloger Ernst-Jan Pfauth oraz „giganci” polskiego Internetu: Marta Klimowicz (Socjologia Internetu), Dominik Kaznowski (Nasza-klasa.pl) i Artur Kurasiński (Revolver Interactive). Omawiano nowe technologie, nowe projekty internetowe, zagadnienia z ekonomii, psychologii, socjologii, marketingu, e-commerce i grafiki komputerowej. Pomysłodawcą przedsięwzięcia jest Mateusz Tułeczki, pracownik Katedry Reklamy, Grafiki Komputerowej i Nowych Mediów.

#### **C4.10. Wirtualna Szkoła<sup>10</sup>**

Z inicjatywy portalu Wirtualna Polska powstał nowy projekt Szkoła.wp.pl, skierowany do uczniów szkół podstawowych, gimnazjów i szkół średnich. Nowy serwis składa się z sześciu działów i w ich ramach oferuje treści rozwiązania edukacyjne znane już ze słowników, encyklopedii i testów wiedzy, które funkcjonowały wcześniej jako niezależne byty w ramach portalu. Mocno rozbudowano część poradnikową, pomagającą zapoznać się z technikami szybkiego zapamiętywania, czytania, radzenia sobie ze stresem itp. Ideą, dla której powstał serwis, była nie tylko integracja usług, ale też – albo przede wszystkim – zbudowanie platformy komunikacji pomiędzy uczniami i ekspertami z wybranych przedmiotów: języka polskiego, biologii, chemii itd.

---

<sup>9</sup> Informacja przygotowana na podstawie: R. Zarychta, *Internet Beta rozpoczęty*, „Internet Standard”, 12.03.2009 oraz materiałów własnych, pochodzących z konferencji prasowej.

<sup>10</sup> Informacja przygotowana na podstawie: H. Laskowska, *Projekt Szkoła w Wirtualnej Polsce*, e-biznes.pl, 4.05.2009.

#### **C4.11. Projekt SPOCS<sup>11</sup>**

Konsorcjum projektu SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-border Services* – Jednolita procedura on-line dla usług transgranicznych) rozpoczętego w maju 2009 r. przez trzy lata będzie prowadzić projekty pilotażowe w różnych grupach zawodowych, których celem ma być rozpoznanie, a następnie zniesienie barier administracyjnych, które utrudniają lub uniemożliwiają firmom oferowanie swoich usług w innych krajach. Dzięki działaniom projektu procedura założenia działalności zagranicą ograniczy się do kilku prostych czynności wykonywanych przed monitorem komputera. Zadaniem Instytutu Logistyki i Magazynowania jbr., będącego z ramienia Ministerstwa Gospodarki jednym z dwunastu partnerów projektu (i jedynym z Polski), będzie organizacja i wdrożenie punktu kontaktowego w Polsce. Aby zapewnić możliwość elektronicznej współpracy punktów kontaktowych w krajach partnerskich, ILiM weźmie udział w budowaniu poszczególnych komponentów współpracy systemów informatycznych, przeprowadzi pilotaż w ramach wybranej grupy zawodowej. Ponadto, zadba o podnoszenie świadomości interesariuszy projektu i ich wiedzy na temat innowacyjnych rozwiązań, które projekt SPOCS wprowadzi w aktualnie istniejącą wirtualną administrację.

#### **C4.12. Pojedynczy Punkt Kontaktowy<sup>12</sup>**

Krajowa Izba Gospodarcza, Ministerstwo Gospodarki i Instytut Logistyki i Magazynowania z Poznania rozpoczęły współpracę, której celem jest implementacja dyrektywy usługowej. Dyrektywa zaczęła obowiązywać w Polsce od 28 grudnia 2009 r. W ramach prac odbędzie się m.in. przegląd procedur, opracowanie e-formularzy dla wdrożenia procedur elektronicznych administracji publicznej i utworzenie platformy elektronicznego Pojedynczego Punktu Kontaktowego. Dyrektywa usługowa ma znieść bariery w swobodnym przepływie usług między państwami członkowskimi UE, ponieważ dzięki niej przedsiębiorcy będą mieli możliwość świadczenia swoich usług poza granicami naszego kraju i nie będą przy tym musieli zakładać w innych państwach nowej firmy i ubiegać się o koncesje i licencje. Poza tym będą mogli skorzystać z o wiele szerszego zakresu usług, potrzebnych do ich codziennej działalności. Główną formą wsparcia dla przedsiębiorców będzie HelpDesk, obsługiwany przez wyszkolonych pracowników KIG,

---

<sup>11</sup> Informacja przygotowana na podstawie informacji prasowej znajdującej się na stronie Instytutu Logistyki i Magazynowania.

<sup>12</sup> Informacja przygotowana na podstawie: R. Anam, *Dyrektywa usługowa UE wkrótce w Polsce*, e-gospodarka.pl, 23.12.2009.



### ***Baza rozwoju e-gospodarki w Polsce***

---

MG i ILiM. Dzięki niemu przedsiębiorcy uzyskują odpowiedzi na zadane pytania i wszelkie wątpliwości , zgłaszane drogą elektroniczną.

## C5. Kalendarium<sup>1</sup>

---

### Styczeń

7 – Rusza serwis Smava.pl, nowy gracz na polskim rynku Social Lending.

9 – Nowelizacja Kodeksu postępowania cywilnego, w ramach której wprowadzono do dotychczasowego modelu procesu cywilnego zupełnie nowy tryb postępowania, tj. elektroniczne postępowanie upominawcze. Podstawowym założeniem nowej regulacji prawnej jest odciążenie sądów powszechnych od rozpoznawania spraw drobnych, w których stan faktyczny nie jest skomplikowany i nie wymaga przeprowadzenia postępowania dowodowego.

14 – Serwis Interaktywnie.com pozyskuje inwestora strategicznego – portal finansowy Money.pl, który przejął 70 procent udziałów w nowo powołanej spółce.

15 – Agora podpisała umowę o współpracy portali Pracownicy.it oraz Gazeta Praca.pl z popularnym forum poświęconym branży IT – Searchengines.pl.

16 – Broker.pl, pierwszy polski broker ogłoszeń zdobył pierwszą nagrodę w konkursie portalu Money.pl „Milion na start-up”.

21 – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ukarał spółkę Domeny.pl za umieszczenie w regulaminie zapisu, pozwalającego na wprowadzanie do niego zmian bez poinformowania o tym klientów.

26 – Pierwszy odcinek serialu „n1ckola”, pierwszego w Polsce serialu online, wyprodukowanego przez Agorę i A2 Multimedia.

28 – Testy nowej usługi statystycznej, gemiusStream, badającej zachowania internautów odtwarzających materiały multimedialne metodą strumieniową. Testy prowadzi TVP, GG Network SA oraz Gazeta.pl.

### Luty

2 – Rusza nowy serwis społecznościowy „Ludzie Onetu”, stworzony przez największy polski portal horyzontalny.

---

<sup>1</sup> Kalendarium przygotowane na podstawie analizy treści w serwisach internetowych: „Dziennik Internautów”, e-biznes.pl, e-fakty.pl i „Internet Standard”.

3 – Wystartował JakElvis.pl, serwis karaoke on-line, umożliwiający nagranie wybranej przez siebie piosenki i udostępnienie jej innym użytkownikom. Twórcą serwisu jest agencja Autentika.

7 – Mirosław Godlewski, Prezes Zarządu firmy Netia SA, zajął pierwsze miejsce w rankingu „Gracze Roku 2009” polskiej edycji miesięcznika „Forbes” w kategorii: media, telekomunikacja, IT.

10 – Piąta edycja Dnia Bezpiecznego Internetu, akcji ustanowionej przez Komisję Europejską, a realizowanej w Polsce przez Fundację Dzieci Niczyje oraz NASK.

10 – „Porozumienie 17”. 17 najważniejszych firm internetowych podpisało porozumienie, w którym zobowiązują się do poprawy bezpieczeństwa młodych internautów, którzy korzystają z serwisów społecznościowych w Europie. Obok Google, Bebo i Facebooka wśród sygnatariuszy znalazła się również Nasza-Klasa. Porozumieniu pośredniczyła Komisja Europejska.

20 – Weszło w życie Rozporządzenie Ministra Rozwoju Regionalnego z dnia 29 stycznia 2009 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie udzielenia przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości pomocy finansowej na wspieranie tworzenia i rozwoju gospodarki elektronicznej w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013. Nowelizacja rozporządzenia dokonała konkretyzacji przeznaczenia pomocy finansowej udzielanej przez PARP m.in. poprzez określenie katalogu działalności, które nie mogą być objęte pomocą.

## **Marzec**

3 – ZNAK Centrum Komputerowe Sp. z o.o. złożył wniosek o upadłość z likwidacją.

9 – Z powodu ogólnoświatowego kryzysu gospodarczego i centralizacji usług polskie biuro międzynarodowego serwisu społecznościowego MySpace zostało zamknięte. Obowiązki jego pracowników przejął oddział w Berlinie.

16 – Ministerstwo Finansów udostępniło założenia programu e-Podatki, który ma usprawnić efektywność administracji i poprawić ściągalność podatków.

20 – Najpopularniejszy w Polsce serwis agregujący treści, Wykop.pl, został wybrany przez Tygodnik „Przekrój” Fenomenem Roku 2008.

23 – Spółka ProxyAd uruchomiła pierwszą ogólnopolską sieć reklamy Bluetooth.

24 – Nasza-Klasa.pl została wybrana Medium Roku 2008 w dziewiątej edycji konkursu Media Trendy, organizowanego przez Stowarzyszenie Agencji Reklamowych.

24 – Weszła w życie ustawa z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustaw w celu ujednoczenia terminologii informatycznej (Dz. U. z 2008 r. Nr 171, poz. 1056).

27 – Grupa Wydawnicza Polskapresse nabyła udziały, dzięki którym jest jedynym właścicielem spółki Gratka, właściciela serwisu ogłoszeniowego Gratka.pl.

## **Kwiecień**

3 – Serwisy aukcyjne spod znaku Grupy Allegro pojawiły się w Kazachstanie (www.allegro.kz) i na Białorusi (www.allegro.by).

6 – Ponad 20 firm związanych z świadczeniem usług marketingu mobilnego powołało do życia stowarzyszenie Mobile Marketing Association Poland, którego celem jest wspieranie rozwoju branży na wielu obszarach.

6 – Ogólnopolska policyjna akcja „Cytrus” skierowana przeciwko pedofilom w Internecie. Zatrzymano 68 osób i zabezpieczono 76 komputerów.

7 – Prezydent Lech Kaczyński podpisał nowelizację Ordynacji Podatkowej, która umożliwia składanie PIT-ów przez Internet, bez konieczności posiadania tzw. kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

15 – Grupa Omnigence uruchomiła serwis do zarządzania finansami osobistymi online, Kontomierz.pl.

20 – Wystartowała platforma społecznościowa SiePomaga.pl, której celem jest pomaganie potrzebującym.

24 – Rozpoczęcie działalności Akademickiej Sieci Innowacji i Przedsiębiorczości IncuBIT.pl. – organizacji non-profit działającej pod auspicjami Fundacji Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie oraz Instytutu NETable.

## **Maj**

5 – Grupa Onet.pl przejęła serwis PCLab.pl, który jest jednym z największych polskich profesjonalnych wortalii o tematyce komputerowej.

8 – Rusza pierwsza w Polsce wertykalna sieć reklamowa. AdAction Network, tematyczna sieć reklamowa uruchomiona przez firmę AdAction, oferuje reklamę internetową emitowaną na serwisach poświęconych grom.

20 – Tomasz Józefacki został wybrany Człowiekiem Roku, a Nasza-Klasa.pl – Firmą Roku 2008 w konkursie serwisu Internet Standard, promującym wybitne osiągnięcia minionego roku.

26 – Gastronauci.pl, Nozbe.com i GoldenLine.pl to polskie przedsięwzięcia internetowe, które zostały uhonorowane nagrodami Auler. Statuetki wręczono przy okazji jubileuszowego spotkania Aula Polska, inicjatywy non-profit wspierającej przedsiębiorczość internetową.

### **Czerwiec**

25 – Nasza-Klasa.pl wprowadziła wirtualną walutę, tzw. Eurogąbkę (EGB). Użytkownicy serwisu mogą jej używać do rozliczania transakcji za zwiększanie limitu transferu zdjęć lub przesyłanie prezentów.

30 – ATM SA uruchomiła w Internecie transmisję na żywo programu TV Biznes.

### **Lipiec**

1 – Zmiany w prawie celnym. Zgłoszenia wywozowe należy składać obowiązkowo w formie elektronicznej z wykorzystaniem systemu ECS (Systemu Kontroli Eksportu). Zgłoszenia papierowe oraz dokonywane w systemie CELINA od tego dnia są przyjmowane przez organy celne tylko i wyłącznie w sytuacjach awaryjnych.

3 – Ruszył serwis twitt.pl, który pozwala obserwować wpisy polskich użytkowników twitter.com.

6 – Weszło w życie rozporządzenie do ustawy nowelizującej prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z nim czas przeniesienia numeru komórki od jednego operatora do innego ulegnie skróceniu do 24 godzin w przypadku telefonów komórkowych i do 7 dni w przypadku stacjonarnych.

20 – Ruszył Spinacz.pl, polski odpowiednik międzynarodowego serwisu Twitter.com.

24 – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uruchomił specjalny formularz on-line za pomocą którego przedsiębiorcy mogą zgłaszać niebezpieczne produkty.

## **Sierpień**

7 – Weszło w życie rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej, zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu prowadzenia przez publiczne przedszkola, szkoły i placówki dokumentacji przebiegu nauczania, działalności wychowawczej i opiekuńczej oraz rodzajów tej dokumentacji. Nowelizacja przewiduje możliwość wprowadzenia w placówkach oświaty elektronicznych dzienników, w miejsce tradycyjnej papierowej formy dokumentowania przebiegu nauczania. Uruchomienie e-dzienników w szkole jest jednak fakultatywne i w praktyce będzie zależało od zgody samorządu prowadzącego daną placówkę.

11 – Firma Benhauer uruchomiła JobMatch.pl, nowy inteligentny serwis rekrutacyjny w polskiej sieci. Jego wyróżnikiem ma być unikalne dopasowanie CV do ofert pracy.

31 – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej ogłosił, że będzie wydawał certyfikaty niezależnym serwisom internetowym ułatwiającym porównywanie ofert na rynku usług telekomunikacyjnych.

## **Wrzesień**

3 – Użytkownicy Allegro o statusie Super Sprzedawcy VIP mogą kontaktować się z obsługą serwisu za pośrednictwem usługi Live Chat.

8 – Właściciele domen zarejestrowanych w NetArt otrzymali możliwość publikowania ofert sprzedaży oraz kupowania domen od innych użytkowników na Giełdzie Domen.

9 – Nasza-Klasa.pl uruchomiła Śledzika, usługę mikrobloggingu w ramach swojego serwisu.

10 – Kancelaria Wierzbowski Eversheds uruchomiła projekt bezpłatnego doradztwa prawnego dla projektów związanych z Internetem i nowymi technologiami.

11 – Ruszył projekt OneStep umożliwiający zakup recenzowanych w prasie książek, film, płyt i kosmetyków za pomocą SMS-a z kodem.

25 – Polski serwis Codility.com został jednym ze zwycięzców londyńskiego konkursu dla najlepszych start-upów. Serwis oferuje aplikację do zdalnej, automatycznej oceny poziomu umiejętności programistów w procesie rekrutacji.

29 – Spółka INFO-TV-FM, która wygrała przetarg zorganizowany przez Urząd Komunikacji Elektronicznej uruchomiła w Warszawie pierwszą mobilną telewizję DVB-H.

### **Październik**

16 – Wystartowała akcja „31 października – Światowy Dzień Oszczędzania”, organizowana przez serwisy: Ceneo.pl, Bankier.pl i CoKupić.pl.

21 – Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości wyłoniła zwycięzców konkursów na innowacyjną e-usługę (wdraża ją spółka AB Industry) i technologię B2B (wdrażaną przez De Art. Leszek Ratus).

30 – Ceneo.pl wypowiedziało umowę z serwisem Opineo.pl. Powodem był brak pomysłu na dalszą współpracę.

### **Listopad**

4 – Tomasz Jażdżyński, prezes Interia.pl, zwyciężył w kategorii „Życiowe dokonania” w III edycji konkursu MIXX Awards, organizowanego przez IAB Polska.

16 – Zaprezentowano inicjatywę Academica, w jej ramach 170 tysięcy najważniejszych publikacji naukowych zostanie zeskanowanych i udostępnionych badaczom przez Bibliotekę Narodową za pośrednictwem sieci bibliotek naukowych i akademickich. Projekt, który ma być realizowany w latach 2010–2013, sfinansowany zostanie ze środków Unii Europejskiej.

20 – Uchwalona została ustawa o zmianie ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów. Zgodnie z uzasadnieniem projektu przedmiotowej ustawy, celem wprowadzonej regulacji jest nadanie odpisom i zaświadczeniom opatrzonym bezpiecznym podpisem elektronicznym wydawanym przez centralną informację o zastawach mocy dokumentów urzędowych.

30 – Michał Lach, twórca i przewodniczący Rady Nadzorczej spółki K2 Internet SA otrzymał tytuł Przedsiębiorcy Roku 2009. Tytuł przyznawany jest przez Ernst & Young.

### **Grudzień**

1 – INFOR Biznes objął większościowy pakiet udziałów w Dzienniku Internautów.

11 – Stroną roku w konkursie Webstarfestival została witryna national-geographic.pl. W tym samym konkursie przyznano Rafałowi Agnieszczakowi, prezesowi Fotka.pl tytuł Człowieka Roku.

17 – Pierwszy polski podcast IT, Magazyn komputerowy „Trącić myszką”, realizowany przez Polskie Radio Szczecin, został laureatem V edycji konkursu Popularyzator Nauki. Konkurs jest organizowany przez Polską Agencję Prasową oraz Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego.

18 – Koalicja Antypiracka wręczyła nagrody krajowym jednostkom policji, które w ciągu ostatniego roku odniosły wyjątkowe sukcesy w zwalczaniu piractwa komputerowego, filmowego i muzycznego. Wśród nagrodzonych znalazła się Komenda Wojewódzka Policji we Wrocławiu, która doprowadziła do zatrzymania administratorów serwisu społecznościowo-hostingowego OdSiebie.com.





## Słownik pojęć e-gospodarki

---

### **ADC (Automatic Data Capture)**

Automatyczne identyfikowanie i gromadzenie danych w systemach logistycznych.

### **ADSL (Asynchronous Digital Subscriber Line)**

Asynchroniczne Linie Cyfrowe – połączenia wykorzystujące istniejącą sieć dwuprzewodowych miedzianych łącz telefonicznych, umożliwiają one przepływ informacji w kierunku abonenta z prędkościami od 16 kb/s do 8 Mb/s.

### **ALERT**

Specjalistyczny wewnętrzny system analizy kryminalnej.

### **Analyst's Notebook**

Oprogramowanie stanowiące podsystem systemu ALERT; zestaw programów komputerowych mających za zadanie zapewnienie pomocy analitykom przy tworzeniu graficznej prezentacji informacji.

### **ASP (Application Software Provider)**

Nowe możliwości zastosowania outsourcingu informatycznego po stronie odbiorców usług internetowych oraz oferowania tychże usług przez operatorów internetowych w ramach nowych technologii teleinformatycznych.

### **audiokonferencja**

System dyskusyjny składający się z zespołu połączonych paneli mikrofonowo-głośnikowych, w które wyposażeni są wszyscy uczestnicy dyskusji; szczególną rolę pełni wyróżniony panel przewodniczącego umożliwiający sterowanie porządkiem dyskusji.

### **bank internetowy**

Wirtualny bank, który nie prowadzi tradycyjnej obsługi klientów poprzez wykorzystanie fizycznych placówek. Usługi i produkty oferowane są jedynie przez Internet.

### **bankowość elektroniczna (e-banking)**

System udostępnienia wszystkich usług informacji instytucji finansowych w Internecie; usługi finansowe mogą być dostępne przez zwykłą przeglądarkę WWW, a także przez

inne elektroniczne kanały jak: WAP, SMS i e-mail, IVR, call center, kioski transakcyjne.

### **bezpieczna poczta**

Usługa, dzięki której użytkownik może zweryfikować tożsamość nadawcy, sprawdzać i potwierdzać integralność danych przy zapewnionej poufności przesyłanych wiadomości.

### **bezpieczny podpis elektroniczny**

Podpis elektroniczny, który umożliwia identyfikację osoby podpisującej, może być utworzony tylko dzięki danym do składania podpisu elektronicznego i zabezpiecza podpisywane dane tak, że gdy wprowadzane są zmiany w podpisanych danych, weryfikacja podpisu jest negatywna.

### **B2B Business-to-Business**

Model internetowych relacji biznesowych polegających na zawieraniu transakcji drogą elektroniczną pomiędzy podmiotami gospodarczymi. Najczęściej stosowane jest dla handlu internetowego.

### **B2C Business-to-Consumer**

Model internetowych relacji polegających na zawieraniu transakcji drogą elektroniczną między klientem będącym ostatecznym użytkownikiem lub konsumentem a podmiotem gospodarczym. Najczęściej stosowane jest dla handlu internetowego. Inaczej mówiąc, jest to relacja biznesowa, w której sprzedawca (firma) kieruje swoją ofertą do klienta końcowego.

### **B2E Business-to-Employee**

Coraz częściej stosowana relacja pomiędzy firmą będącą zakładem pracy a jej pracownikami.

### **B2G Business-to-Government**

Model relacji internetowych dotyczący współpracy podmiotu gospodarczego i administracji publicznej.

### **centrum certyfikacyjne**

Zaufana trzecia strona, podmiot uprawniony do wydawania certyfikatów i świadczenia us-

ług związanych z podpisem elektronicznym. Centrum certyfikacyjne gwarantuje, że klucz publiczny zawarty w certyfikacie odpowiada osobie lub instytucji wskazanej w certyfikacie. Urząd Certyfikacji jest składnikiem Infrastruktury Klucza Publicznego. Działa zgodnie z opracowaną polityką certyfikacji, kodeksem postępowania certyfikacyjnego i polityką bezpieczeństwa.

**centrum pracy zdalnej**

Rodzaj telecentrum, komercyjny ośrodek przeznaczony dla ludzi pracujących poza siedzibą pracodawcy (telepraca), dzięki któremu można wykonywać czynności poza biurem.

**certyfikat**

Elektroniczne zaświadczenie, które umożliwia sprawdzenie autentyczności e-podpisu. Wydaje go centrum certyfikacyjne, przypisując do konkretnej osoby. Certyfikat może być kwalifikowany (umożliwia składanie bezpiecznego podpisu) i niekwalifikowany (zwykły e-podpis).

**certyfikat kwalifikowany**

Certyfikat służący do weryfikacji podpisów elektronicznych, które wywołują skutki prawne równoważne podpisowi własnoręcznemu.

**CRM (Customer Relationship Management)**

Komputerowy sposób zarządzania kontaktami z wieloma klientami jednocześnie, wspomagany przez oprogramowanie zorientowane na personalizację sprzedaży, marketingu i ofertę usług dla klientów.

**C2C Customer-to-Customer**

Określenie dotyczące handlu pomiędzy konsumentami z ominięciem firmy. Inaczej mówiąc, jest to relacja zachodząca pomiędzy końcowymi klientami, zazwyczaj ustalana w trakcie aukcji.

**domena internetowa (Internet domain)**

Domena komunikacyjna będąca elementem architektury sieci Internet; słowny zapis internetowego adresu komputera; internetowa przestrzeń nazw domen jest podzielona zarówno pod względem instytucjonalnym, jak i ze względu na położenie geograficzne.

**dostawca w Internecie**

Przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna, które korzystają z platformy handlu elektronicznego do sprzedaży swoich produktów lub usług.

**DSL (Digital Subscriber Line)**

Technologia cyfrowego dostępu abonenckiego funkcjonująca na najniższym szczeblu sieci telekomunikacyjnej – tzw. ostatniej mili, czyli zapewniającej przesyłanie sygnałów cyfrowych za pośrednictwem tradycyjnego kabla miedzianego.

**EANCOM**

Podręcznik wdrażania międzynarodowego standardu UN/EDIFACT dla handlu i przemysłu, wykorzystujący standardy EAN.UCC (GS1) i przeznaczony do realizacji wymiany handlowej w środowisku elektronicznym.

**EAN Polska**

Od 2005 roku obowiązuje nazwa GS1 Polska.

**e-commerce (handel elektroniczny)**

Proces sprzedawania i kupowania produktów i usług, a więc zawierania transakcji handlowych z wykorzystaniem środków elektronicznych, prowadzony za pośrednictwem Internetu (często pomocne są także narzędzia tradycyjne – faks czy telefon).

**eContent**

Program będący częścią inicjatywy *eEurope 2002 – An Information Society for All*, jego celem jest popieranie i stymulowanie korzystania z zasobów cyfrowych oraz promowanie różnorodności językowej i kulturowej w sieci, inicjatywa ta skupia się na polepszeniu jakości informacji w Internecie oraz rozpowszechnianiu tych treści w wielokulturowym i wielojęzycznym środowisku.

**EDI (Electronic Data Interchange)**

Jest jednym z najważniejszych elementów gospodarki elektronicznej. Będąc jej rdzeniem, staje się dla wielu firm punktem wyjścia dla rozpoczęcia działalności na tym polu. EDI to bezpośrednia (z aplikacji do aplikacji) wymiana informacji – dokumentów handlowych w postaci powszechnie akceptowanych standardowych elektronicznych komunikatów, pomiędzy różnymi partnerami: producentami, dostawcami, odbiorcami, bankami, firmami ubezpieczeniowymi, agencjami rządowymi itp.

**edukacja informacyjna**

Edukacja z zakresu wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

**eEurope 2002**

Pełna nazwa: eEurope 2002 – Społeczeństwo Informacyjne dla Wszystkich (*eEurope 2002 – An Information Society for All*); inicjatywa Komisji Europejskiej i państw członkowskich, której celem jest modernizacja i umocnienie europejskiej gospodarki informacyjnej w krajach Unii Europejskiej.

**eEurope+**

Inicjatywa krajów kandydujących do Unii Europejskiej, wzorowana na eEurope, mająca na celu rzeczywistą integrację ze strukturami unijnymi i rozwój gospodarczy państw kandydujących.

**e-government**

Elektroniczna współpraca na linii „urząd – obywatel”, obszar elektronicznej gospodarki zarezerwowany dla realizowania związków pomiędzy firmą a administracją publiczną, na ogół na bazie standardowych dokumentów (np. PIT).

**elektroniczne instrumenty płatnicze**

Instrumenty pieniądza elektronicznego oraz inne instrumenty umożliwiające ich posiadaczowi dostęp do środków pieniężnych na odległość i dokonywanie operacji przy użyciu elektronicznych nośników informacji.

**ELIXIR**

System rozliczeń międzybankowych, w których wyeliminowano przesyłanie dokumentów papierowych między bankami. Wszystkie informacje potrzebne dla prawidłowego opracowania i zaksięgowania zlecenia klienta przekształcane są w zapis elektroniczny przesyłany do banku odbiorcy zlecenia. ELIXIR jest systemem rozrachunku netto, w którym zlecenia wystawiane do zaksięgowania na rachunkach banków są rezultatem kompensaty wzajemnych należności i zobowiązań banków, wynikających z indywidualnych zleceń klientów.

**ePolska**

Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001–2006.

**e-praca (telepraca)**

Każda działalność w firmie, która wymaga przetwarzania danych i przesyłania ich za pomocą łączy telekomunikacyjnych. Cechą charakterystyczną telepracy jest wykonywanie jej poza siedzibą pracodawcy przy użyciu nowo-

czesnej technologii elektronicznej – najczęściej Internetu.

**e-procurement**

Elektroniczne zaopatrywanie się.

**ERP (*Enterprise Resource Planning*)**

Zintegrowany informatyczny system zarządzania przedsiębiorstwem.

**Ethernet**

Standard sieci komputerowej w sieci magistralnej, czyli sieci z szyną wielodostępną, w której wszystkie stanowiska przyłączone są do wspólnego ośrodka. Techniczna nazwa sieci lokalnej wprowadzonej przez Xerox Corp. i rozwiniętej przy udziale firm Intel i DEC.

**extranet**

Rozszerzenie aplikacji intranetowych firmy oraz jej partnerów, klientów, dostawców. Extranet to zespół sieci korporacyjnych wykorzystujących technologie internetowe, połączone w taki sposób, aby możliwa między nimi była efektywna współpraca (wzajemne udostępnianie danych przez podmioty współpracujące).

**firewall**

Zapora sieciowa, system zaporowy – sposób zabezpieczania komputera lub sieci. Oznacza sprzęt komputerowy ze specjalnym oprogramowaniem lub samo oprogramowanie blokujące nieuprawniony dostęp.

**FreeBSD**

zaawansowany system operacyjny typu Open Source.

**FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*)**

Artykuły powszechnego użytku (artykuły spożywcze i napoje, chemikalia i wyroby chemiczne, wyroby z gumy i tworzyw sztucznych, odzież i wyroby futrzarskie, tkaniny, wyroby tytoniowe).

**FTP (*File Transfer Protocol*)**

Protokół przesyłania plików w sieciach. Najważniejszą właściwością protokołu FTP jest obustronna komunikacja, a więc przesyłanie danych zarówno z serwera, jak i na serwer. FTP jest najpopularniejszą metodą kopiowania plików z odległego komputera do lokalnego lub odwrotnie, zwłaszcza w sieci Internet.

**GLN (Global Location Number)**

Globalny Numer Lokalizacyjny; nadawany w ramach systemu EAN.UCC. Identyfikator przedsiębiorstwa lub organizacji funkcjonującej jako jednostka prawna. Jednoznaczne w skali świata oznaczenie kodowe lokalizacji formalnoprawnej i fizycznej, wykorzystywane jako jednoznaczny identyfikator podmiotu w gospodarce elektronicznej.

**gospodarka elektroniczna (e-economy)**

Wykorzystanie technologii informatycznych w procesach gospodarki rynkowej; produkcja, reklama, sprzedaż i dystrybucja produktów poprzez sieci teleinformatyczne.

**gospodarka oparta na wiedzy (knowledge-based economy)**

Gospodarka, w której wiedza jest głównym czynnikiem produktywności i wzrostu gospodarczego (przed pracą i kapitałem, surowcami i energią); zasadniczą rolę w gospodarce opartej na wiedzy odgrywa informacja, edukacja i technologie, w szczególności technologie informacyjne i komunikacyjne.

**GPRS (General Packet Radio Service)**

Rozwinięcie systemu komunikacji GSM, które umożliwia bezprzewodową transmisję danych z wykorzystaniem protokołu IP oraz przesyłanie plików i korzystanie z sieci Internet za pośrednictwem telefonu komórkowego.

**GPS (Global Positioning System)**

System pozycjonowania globalnego; satelitarne systemy do identyfikacji położenia obiektów na kuli ziemskiej.

**GS1 Polska**

Polska organizacja GS1, której podstawowym profilem działalności jest wdrażanie standardów EAN•UCC (GS1); organizacja będąca administratorem funkcjonowania systemu EAN•UCC (GS1) w Polsce zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi GS1, doradza w zakresie stosowania standardów EAN•UCC (GS1) i opracowuje rozwiązania krajowe. Jej funkcje w Polsce pełni Instytut Logistyki i Magazynowania.

**GSM (Global System for Mobile Telecommunication)**

Globalny System dla Komunikacji Ruchomej; cyfrowy system radiotelefonii używany przez

operatorów telefonii komórkowej; wykorzystuje pasma 900 i 1800 MHz.

**GSM-R (GSM-Railway)**

Wersja GSM, radiowy system łączności dla potrzeb kolei.

**GTIN (Global Trade Item Identification Number)**

Globalny Numer Jednostki Handlowej – określenie jednoznacznego w skali świata oznaczenia kodowego jednostki handlowej, surowca lub wyrobu gotowego, w dowolnej formie opakowaniowej.

**handel elektroniczny (e-commerce)**

Zob. e-commerce.

**homebanking**

Elektroniczny system obsługi klienta, instalowany w komputerze klienta, umożliwiający przeprowadzenie wielu operacji bankowych oraz uzyskiwanie różnych informacji bankowych i finansowych bezpośrednio z siedziby firmy czy miejsca zamieszkania.

**hosting**

Odpłatne udostępnianie klientowi sprzętu informatycznego za pośrednictwem łącz dzierżawionych. W zależności od swoich potrzeb klient może skorzystać z usługi hostingu dedykowanego – dzierżawa klientowi całych urządzeń lub hostingu wirtualnego.

**ICT (Information and Communication Technology)**

Technologie informacyjne i komunikacyjne obejmujące intranet – sieć wewnętrzną, łączącą np. komputery w jednym przedsiębiorstwie i jego oddziałach oraz extranet – połączenie do wewnętrznego intranetu firmy, który pozwala użytkownikowi zewnętrznemu na korzystanie z części zasobów wewnętrznych sieci.

**IDA (Interchange of Data between Administrations)**

Ogólnoeuropejska sieć teleinformatyczna dla administracji.

**informatyzacja**

Zastosowanie systemów informatycznych w organizacji (gospodarce, administracji, instytucjach).

**Infrastruktura Klucza Publicznego**

System tworzony do zapewniania funkcjonowania podpisów elektronicznych. Jego głównym zadaniem jest zarządzanie w wiarygodny sposób kluczami publicznymi i tworzenie dzięki temu możliwości weryfikacji podpisu elektronicznego. Na Infrastrukturę Klucza Publicznego składają się: infrastruktura sprzętowa, programowa, bazy danych, sieci, procedury bezpieczeństwa oraz obowiązki prawne instytucji oferujących usługi certyfikacyjne oraz stosowne zasady postępowania.

**infrastruktura telekomunikacyjna**

Podstawowe urządzenia i instytucje, niezbędne do świadczenia usług w zakresie telekomunikacji.

**interfejs**

Sprzęg lub złącze umożliwiające wymianę danych lub wgląd w dane (interfejs użytkownika).

**Internet**

Informatyczna globalna sieć komputerowa oparta na protokole komunikacyjnym TCP/IP (*Transfer Control Protocol/Internet Protocol*) – największa sieć komputerowa na świecie, złożona z tysięcy mniejszych sieci, łączy ośrodki akademickie, instytucje edukacyjne i rządowe, laboratoria badawcze, organizacje itp.

**intranet**

Wydzielona, wewnętrzna sieć o ograniczonym dostępie, oparta na standardach komunikacyjnych Internetu: tych samych standardach, protokołach i programach.

**INTRASTAT**

System statystyki obrotów handlowych pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej. W Polsce funkcjonuje od 1 maja 2004 r.

**IP (*Internet Protocol*)**

Protokół komunikacyjny, na którym opiera się wymiana danych w sieci Internet.

**ISDN (*Integrated Services Digital Network*)**

Sieć Cyfrowa z Integracją Usług; zintegrowana telekomunikacyjna sieć cyfrowa, w której wykorzystuje się te same centrale i łączy do świadczenia różnych usług telekomunikacyjnych; może współpracować z innymi sieciami użytku publicznego.

**ITS (*Intelligent Transport Systems*)**

Inteligentne Systemy Transportowe; systemy wspomagające transport poprzez liczne zastosowanie zaawansowanych technologii informacyjnych i komunikacyjnych w celu podniesienia jego efektywności; technologie te służą najczęściej do zdalnego zbierania, przetwarzania, przechowywania i przesyłania danych głównie poprzez urządzenia zainstalowane w pojazdach lub w otoczeniu drogi.

**IVR (*Interactive Voice Response*)**

Technologia telefoniczna pozwalająca użytkownikowi na porozumiewanie się z bazą danych poprzez telefon z funkcją wybierania tonowego. Użytkownik może w ten sposób otrzymać żądane informacje z bazy, bądź zasilić bazę odpowiednimi danymi.

**karta chipowa**

Podobna do karty kredytowej, zawiera zakodowany w mikroprocesorze (chip) podpis elektroniczny użytkownika.

**karta mikroprocesorowa, karta inteligentna (*smart card*)**

Uniwersalny nośnik danych wzbogacony o bardzo rozbudowaną strukturę zabezpieczeń; umieszczony bezpośrednio na karcie mikroprocesor kryptograficzny pozwala wykonywać krytyczne operacje (na przykład podpis cyfrowy); podstawowe zastosowania kart to: ochrona procesu logowania użytkowników, kontrola dostępu, zapewnienie niezaprzeczalności (podpis cyfrowy), systemy lojalności, systemy kart płatniczych, systemy wykorzystujące limitowany dostęp do usług i informacji; obecnie coraz więcej produktów oferuje bezpośredni styk do kart (Windows 2000, przeglądarki WWW), inne mogą zostać łatwo przystosowane.

**katalog elektroniczny**

Baza danych, tematycznie powiązanych informacji o odpowiednim systemie przeszukiwania, dostępna drogą elektroniczną. Często katalog produktów lub usług oferowanych przez dostawcę przygotowany w formie elektronicznej, udostępniany kupującym na platformie handlowej. Katalog zawiera wówczas opisy towarów lub usług wraz z ich cenami.

**KIR**

Krajowa Izba Rozliczeniowa SA, która świadczy usługi rozliczeniowe w ramach systemu rozliczeń międzybankowych, obejmującego wymianę zleceń płatniczych, ich rejestrację i ustalanie wzajemnych zobowiązań, a także przedstawianie NBP wyników rozliczeń banków prowadzących swoją działalność na obszarze kraju.

**kolokacja**

Odpłatne udostępnianie klientom odpowiednio wyposażonego, przygotowanego i zabezpieczonego miejsca do umieszczania w nim składników infrastruktury informatycznej klienta, np. serwerów itp. Dla klienta jest to forma outsourcingu, gdyż przenosi on na usługodawcę ciężar zapewnienia odpowiednich warunków i zapewnienia bezpieczeństwa pracy znajdujących się w kolokacji urządzeń.

**komunikacja multimedialna (multimedia communication)**

Komunikacja przy pomocy wszystkich lub kilku z poniższych środków: tekstu pisanego, głosu, obrazu statycznego, obrazu ruchomego.

**konwergencja**

Łączenie wielu funkcji w jednym urządzeniu, np. umieszczenie przeglądarki internetowej w telefonie komórkowym.

**kupujący w Internecie**

Przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna, które korzystają z platformy handlu elektronicznego do realizacji zakupów.

**kryptografia symetryczna**

Zasada szyfrowania i deszyfrowania danych oparta na używaniu jednego cyfrowego klucza tajnego.

**kryptografia asymetryczna**

Zasada szyfrowania i deszyfrowania danych oparta na używaniu cyfrowego klucza prywatnego (tajnego) i cyfrowego klucza publicznego.

**LAN (Local Area Network)**

Sieć lokalna, łącząca komputery znajdujące się w niewielkiej odległości od siebie, najczęściej pozostające w obrębie jednego budynku.

**LMDS (Local Multipoint Distribution Service)**

Bezprzewodowa technologia szerokopasmowej łączności radiowej, umożliwiająca dostęp do przekazów głosu i obrazu z przepływnością do 1 Gb/s.

**LMS (Learning Management System)**

System Zarządzania Szkoleniami, platforma zbudowana z wykorzystaniem nowoczesnych technologii informatycznych, służąca automatyzowaniu administracji e-szkoleniami, umożliwiająca dostęp do nich oraz monitorującą postępy w nauce uczestników e-szkoleń.

**MAN (Metropolitan Area Network)**

Sieć komputerowa łącząca sieci lokalne LAN na obszarze miasta; oparta jest zazwyczaj na łączu o dużej przepustowości, do którego podłączani są klienci, sieci miejskie tworzą sieć o zasięgu krajowym – WAN.

**modem (MOdulation DEModulation)**

Urządzenie elektroniczne złożone z modulatora i demodulatora, przekształcające dane cyfrowe na sygnały analogowe i sygnały analogowe na dane cyfrowe; umożliwia przesyłanie danych komputerowych za pośrednictwem sieci telefonicznych.

**multipleks**

Kombinacja kilku programów telewizyjnych oraz różnych usług dodatkowych przesyłanych w jednym kanale telewizyjnym. Programy i usługi dodatkowe (np. elektroniczny informator o programach, tzw. EPG – *Electronic Programme Guide*) mają postać opatrzonych identyfikacją, przesyłanych sekwencyjnie pakietów wydzielanych z całego przesyłanego strumienia danych i dekodowanych.

**moduł kryptograficzny**

Implementacja systemu kryptograficznego, która wykonuje operacje szyfrowania i deszyfrowania.

**narodowa architektura ITS**

Opracowana w danym kraju wzorcowa architektura Inteligentnych Systemów Transportowych; różni się m.in. architekturę funkcjonalną (funkcje, jakie spełnia system ITS i powiązania pomiędzy nimi), architekturę fizyczną, architekturę telekomunikacyjną itd. – jej tworzenie poprzedza analiza potrzeb użytkowników, następnie określenie funkcji, które

ma spełniać; system ten pozwala zachować interoperacyjność pracy różnych podsystemów funkcjonalnych ITS w danym kraju.

**NCTS**

Nowy Skomputeryzowany System Tranzytowy (*New Computerised Transit System*), system informatyczny dla obsługi wspólnotowej procedury tranzytowej, stosowanej w krajach UE oraz wspólnej procedury tranzytowej WPT na dokumencie SAD, głównie w transporcie drogowym.

**numer dostępowy (*access number*)**

Numer telefoniczny umożliwiający dostęp do Internetu poprzez modem po cenie rozmowy lokalnej; powszechny numer dostępowy wprowadzony przez Telekomunikację Polską SA to (020) 2122.

**ODETTE**

Standard elektronicznej wymiany danych używany w branży motoryzacyjnej, który łączy zasady EDI i system etykiet transportowych z kodami kreskowymi.

**OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*)**

Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju utworzona 30 IX 1961 r. w Paryżu na mocy konwencji z 14 XII 1960 r., która dotyczyła przekształcenia powstałej w związku z planem Marshalla OEEC (Organizacji Europejskiej Współpracy Gospodarczej).

**OpenBSD**

Wieloplatformowy system operacyjny typu Open Source.

**Open Source**

Oprogramowanie z udostępnionym kodem źródłowym. Licencja „open source” pozwala na legalne i nieodpłatne kopiowanie, zarówno kodu wynikowego jak i źródłowego oraz dowolne modyfikacje kodu źródłowego.

**partnerstwo publiczno-prywatne**

Wspólna realizacja projektów inwestycyjnych, w której wykorzystywane są środki finansowe publiczne i prywatne.

**PEAR**

Poczta Elektroniczna Administracji Rządowej.

**PHARE (*Poland and Hungary:***

***Action for the Restructuring of the Economy*)**

Program pomocy finansowej Unii Europejskiej dla krajów Europy Środkowo-Wschodniej, którego zasady uregulowane zostały w układach stowarzyszeniowych zawartych pomiędzy poszczególnymi państwami Europy Środkowo-Wschodniej oraz Wspólnotami Europejskimi.

**phonebanking**

Usługi bankowe, do których dostęp jest możliwy dzięki wykorzystaniu telefonu z wybieraniem tonowym.

**platforma elektroniczna**

Rozproszone systemy lub narzędzia informatyczne umożliwiające komunikację z ich bliższym i dalszym otoczeniem poprzez Internet.

**platforma handlu elektronicznego**

Jest to rozbudowany system informatyczny, który umożliwia firmom przeprowadzanie między sobą transakcji kupna – sprzedaży za pośrednictwem Internetu. Biorą w nich udział zarówno kupujący, jak i sprzedający. Poza pośrednictwem pomiędzy tymi podmiotami w wymianie handlowej platforma może świadczyć jeszcze usługi dodatkowe (m.in. serwis aukcyjny, usługi finansowe, logistyczne, doradcze) adresowane do podmiotów znajdujących się na platformie.

**podpis cyfrowy wg PN-I-02000**

**(Polska Norma)**

Przekształcenie kryptograficzne danych umożliwiające odbiorcy danych sprawdzenie autentyczności i integralności danych oraz zapewniające nadawcy ochronę przed sfałszowaniem danych przez odbiorcę.

**podpis elektroniczny (*digital signature*)**

Dane w formie elektronicznej, które wraz z innymi danymi, do których zostały dołączone lub logicznie z nimi powiązane, umożliwiają identyfikację osoby fizycznej składającej podpis oraz upewnienie się, co do integralności dokumentu (czyli tego, że po podpisaniu i wysłaniu przez nadawcę nie został przez nikogo zmodyfikowany przed dotarciem do adresata).

**POL-34**

Krajowa Szerokopasmowa Sieć Naukowa ATM, która łączy akademickich operatorów



sieci MAN (obecnie 22), utworzona w porozumieniu z Tel-Energo.

**POLWAN**

Cyfrowa sieć regionalna; ogólnopolski polityczny system teleinformatyczny łączący wszystkie miasta wojewódzkie.

**POMOST**

System informatyczny, którego zadaniem jest wspomaganie działalności Systemu Pomocy Społecznej w realizacji ustawowych zadań – gromadzi i przetwarza informacje o działaniach podejmowanych na wszystkich poziomach organizacyjnych SPS w celu właściwego planowania i realizacji polityki społecznej państwa.

**portal**

Wielotematyczny serwis internetowy; poprzez portal użytkownicy sieci mają dostęp do najnowszych informacji z różnych dziedzin i mechanizmu wyszukiwania zasobów w Internecie.

**P2P Private-to-Private**

Określenie dotyczące handlu pomiędzy konsumentami z ominięciem podmiotu gospodarczego. Jest to relacja zachodząca pomiędzy końcowymi klientami, zazwyczaj w systemie aukcyjnym.

**Protokół SSL (Secure Sockets Layer)**

Internetowy protokół bezpiecznej komunikacji między klientem a serwerem, stworzony przez Netscape jako standard szyfrowania wszystkich danych przesyłanych pomiędzy komputerami w Internecie. Protokół SSL umożliwia bezpieczne połączenie pomiędzy komputerem użytkownika a serwerami internetowymi poprzez szyfrowanie wszystkich przesyłanych w obu kierunkach danych. Dzięki temu stronni użytkownicy Internetu nie mogą podejrzeć przesyłanych informacji, takich jak dane osobowe, numery kart płatniczych itp.

**przepływność**

Ilość przesyłanych informacji mierzonych w formacie transmisji danych elektronicznych – w bitach na sekundę.

**przepustowość (channel capacity)**

Wielkość charakteryzująca ilość informacji, która może być przesłana w jednostce czasu przez system telekomunikacyjny – maksymalna liczba bitów, które mogą być przesyłane

połączeniem sieciowym w jednostce czasu, mierzona w bitach na sekundę (b/s, Kb/s, Mb/s i Gb/s) i wynosząca od kilkudziesięciu Kb/s przy użyciu modemu do Gb/s – w sieci ATM opartej na światłowodach.

**przestępstwo elektroniczne (cyber crime)**

Czyn zabroniony przez prawo karne, którego ściganie wymaga od powołanych do tego organów uzyskania dostępu do informacji przechowywanych w systemach komputerowych lub przesyłanych sieciami teleinformatycznymi; projekt Konwencji Rady Europy dotyczący przestępstw w sieciach komputerowych (*Draft Convention on Cyber-crime*) rozróżnia cztery rodzaje przestępstw: (1) przeciwko poufności, integralności i dostępności danych oraz systemów komputerowych, (2) związane z użyciem komputera, (3) związane z rozpowszechnianiem nielegalnych treści oraz (4) przeciwko własności intelektualnej.

**radiodostęp (radio access)**

Połączenie radiowe oferowane klientom, którzy chcą połączyć rozproszone sieci komputerowe odległych biur własnych lub współpracujących firm, a także wszędzie tam, gdzie niemożliwe jest połączenie kablowe, w tym także do Internetu.

**RDS/TMC (Radio Data System – Traffic Message Channel)**

Kanał cyfrowy radiowej transmisji komunikatów do kierowców.

**router**

Urządzenie sieci komputerowej, specjalnie wyznaczone do wytyczania tras pakietów przesyłanych danych na podstawie przechowywanej tablicy wyboru tras (*routing table*), informującej o możliwych połączeniach z sąsiednimi sieciami informatycznymi; urządzenie znajdujące następny optymalny węzeł sieci informatycznej, do którego zostanie przekazany pakiet po drodze do miejsca przeznaczenia; łączy daną sieć z innymi, najczęściej rozległymi sieciami WAN w sieci Internet.

**RUM**

Elektroniczny Rejestr Usług Medycznych.

**SAD**

Dokument odprawy celnej.

**Schengen Information System (NSIS – National Schengen Information System)**

Węzeł Informacyjny Schengen, system utworzony dla zapewnienia bezpieczeństwa wewnętrznego i porządku publicznego po zniesieniu kontroli na granicach w krajach Unii Europejskiej; dane rejestrowane w SIS dotyczą m.in. osób i rzeczy; na ich podstawie będzie można dokonać selekcji osób pod względem ewentualnego zagrożenia dla bezpieczeństwa lub otrzymać policyjne wskazówki w celu prowadzenia niejawnego nadzoru; jak do tej pory NSIS służy jako narzędzie w walce z tzw. nielegalną imigracją i pomaga w skuteczniejszym przeprowadzaniu akcji deportacyjnych.

**SCM (Supply Chain Management)**

Zarządzanie łańcuchem dostaw. Systemy SCM umożliwiają kompleksowe wsparcie informatyczne zarządzania produktem i związaną z jego przepływem działalnością operacyjną od źródła pozyskania materiałów do dostarczenia produktu ostatecznemu odbiorcy.

**SDI (Szybki Dostęp do Internetu)**

Stały dostęp do Internetu oferowany przez TP SA poprzez tradycyjne łącza telefoniczne.

**SET**

Protokół szyfrowania danych do przesyłania w sieci Internet transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych w sposób bezpieczny i uniemożliwiający ich odczytanie. Jednocześnie zapewnia on weryfikację wszystkich uczestników transakcji. Protokół SET został wspólnie stworzony przez Visa Int. oraz MasterCard Int.

**serwis aukcyjny**

Oparte na technologii internetowej narzędzie do przeprowadzania przetargów na dostawy i wyprzedaże, pozwalające na kształtowanie cen transakcyjnych w czasie rzeczywistym, przy zapewnieniu elementu uczciwej rywalizacji pomiędzy oferentami.

**sieć lokalna (LAN – Local Area Network)**

Sieć, na którą składa się grupa komputerów i urządzeń peryferyjnych rozmieszczonych w niewielkiej odległości od siebie, np. na tym samym piętrze lub w jednym budynku; umożliwia użytkownikom wszystkich stanowisk roboczych wspólny dostęp do danych oraz pod-

łączonych urządzeń; przepustowość sieci lokalnych sięga 100 Mb/s.

**sieć pakietowa**

Sieć o charakterze korporacyjnym lub publicznym, tworzona z nowoczesnych systemów komutacji, w tym również routerów, które organizują przesyłanie pakietów informacji do miejsca przeznaczenia. Podstawową usługą sieci jest przesyłanie pakietów datagramowych (usługa bezpołączeniowa). Istnieją dwa podstawowe typy sieci pakietowych: starsza X.25, o niewielkich wymaganiach co do jakości łączy oraz bardziej współczesna sieć *Frame Relay*, tworzona w oparciu o sieci światłowodowe.

**sieć szkieletowa (backbone network)**

Sieć głównych połączeń intersieci, sieć routerów; w skali kraju sieć szkieletowa może być siecią rozległą, w instytucji – lokalną. Całokształt infrastruktury technicznej służącej połączeniu poszczególnych sieci lokalnych (LAN) pomiędzy sobą oraz z operatorami zewnętrznymi (np. z Internetem).

**sieć telematyczna (telematics network)**

Szeroki system komunikowania danych, zawierający nie tylko fizyczną infrastrukturę i połączenia, ale także usługi i zastosowania, które wprowadzone są do tej infrastruktury, ułatwiając wymianę informacji elektronicznych pomiędzy organizacjami i osobami prywatnymi.

**SIP**

System Informatyzacji Prokuratur.

**SMS (Short Message System)**

Usługa pozwalająca na wysyłanie i odbieranie krótkich wiadomości tekstowych.

**SMS banking**

Usługi bankowe, do których dostęp jest możliwy dzięki wykorzystaniu komórkowego kanału telefonicznego, polegające na dostarczaniu użytkownikowi komunikatów tekstowych po wysłaniu SMS o ustalonej treści albo w określonym terminie lub po wystąpieniu określonego zdarzenia. Wśród podstawowych informacji, jakie można uzyskać dzięki SMS banking wyróżnia się saldo rachunku, operacje archiwalne, dokonywanie przelewów, dostarczanie informacji gospodarczo-finansowych, zmiana hasła dostępu itp.

**Solaris**

System operacyjny stosowany jako platforma dla rozwiązań serwerowych i stacji roboczych.

**spam**

Niezamawiana i wysyłana masowo korespondencja elektroniczna, często mająca charakter promocyjny.

**splitter**

Rozdzielacz; urządzenie, które służy do rozdzielenia pasma telefonicznego od pasma przeznaczonego do transmisji danych, sygnał o niskiej częstotliwości jest kierowany do portu abonenta w centrali telefonicznej, natomiast sygnał o wysokiej częstotliwości jest kierowany do modemu ADSL.

**Spoleczeństwo informacyjne  
(information society)**

Nowy system społeczeństwa kształtujący się w krajach o wysokim stopniu rozwoju technologicznego, gdzie zarządzanie informacją wymaga stosowania nowych technik gromadzenia, przetwarzania, przekazywania i użytkowania informacji.

**SSCC (Serial Shipping Container Code)**

Seryjny Numer Jednostki Logistycznej – określenie jednoznaczne w skali świata oznaczenia kodowego jednostki logistycznej; używany do celów jednoznacznego identyfikowania zamawianego elektronicznie podmiotu logistycznego.

**SSL (Secure Socket Layer)**

Protokół zabezpieczeń wykorzystywany podczas elektronicznych kontaktów biznesowych, opracowany przez firmę Netscape i powszechnie przyjęty jako standard szyfrowania dla stron wymieniających dane w sieci.

**SYBIR**

System Bankowych Izb Rozliczeniowych.

**system dostępu warunkowego  
(conditional access system)**

Wszelkie środki techniczne lub rozwiązania pozwalające na dostęp do usług podlegający uprzedniej indywidualnej autoryzacji.

**System EAN.UCC (system GS1)**

Międzynarodowy i międzybranżowy zestaw standardów umożliwiających efektywne zarządzanie globalnymi łańcuchami dostaw dla wielu branż, poprzez unikalną identyfikację pro-

duktów, jednostek wysyłkowych, zasobów, lokalizacji i usług; umożliwia usprawnienie procesów w gospodarce elektronicznej, łącznie z możliwością pełnego śledzenia przepływu materiałów.

**system obsługi elektronicznych zakupów**

Aplikacja pozwalająca zarządzać całym procesem zakupów w przedsiębiorstwie i dokonywać ich za pośrednictwem platformy handlu elektronicznego.

**szyfrowanie danych**

Przekształcenie danych, zwanych tekstem jawnym, w zaszyfrowany tekst, niemożliwy do odczytania bez znajomości odpowiedniego klucza.

**telecentrum**

Powszechnie dostępna wielofunkcyjna placówka teleinformacyjna, z pracownią multimedialną wyposażoną w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

**telefon komórkowa**

Odmiana mikrofalowej łączności radiowej, wykorzystująca podział obszaru działania na komórki, z których każda zawiera przekaźnik radiowy niewielkiej mocy obsługujący jedynie użytkowników w swoim zasięgu – mimo ograniczonego pasma wykorzystywanych częstotliwości umożliwia to pomnożenie liczby jednocześnie prowadzonych rozmów przez liczbę komórek.

**telefon satelitarna**

System realizacji połączeń telefonicznych wykorzystujący łączność satelitarną; niezależny od czynników atmosferycznych i stanu naziemnej infrastruktury telekomunikacyjnej, przez co gwarantuje dużą szybkość oraz niezawodność przesyłania wiadomości, informacji i połączeń telefonicznych z każdego i do każdego miejsca na świecie.

**teleinformatyka**

Wykorzystanie rozwiązań telekomunikacji w informatyce oraz techniki informatycznej w telekomunikacji.

**telekonferencja (teleconference)**

Usługa telekomunikacyjna polegająca na wykorzystaniu urządzeń telekomunikacyjnych do prowadzenia rozmowy (konferencji) między

co najmniej 3 rozmówcami znajdującymi się w 2 lub więcej miejscach.

**telematyka (*telematics*)**

Dział telekomunikacji zajmujący się zagadnieniami związanymi z przekazywaniem wiadomości w postaci statycznego obrazu (tekstu alfanumerycznego, znaków graficznych, fotografii i innych); usługi telematyczne: poczta elektroniczna, teletekst, telefaks, wideotekst.

**telemedycyna (*telemedicine*)**

Dziedzina wykorzystująca usługi telematyczne do przesyłania danych medycznych i obrazów do centrów konsultacyjnych w celu uzyskania porady (m.in. przy wykonywaniu zabiegów chirurgicznych) oraz szkolenia personelu medycznego.

**telepraca (*telework*)**

System organizacji pracy wykonywanej na odległość przy użyciu technologii informacyjnych zapewniających łączność pracownika z pracodawcą.

**telewizja interaktywna**

Telewizja, która umożliwi tworzenie programu „na żądanie”. Program będzie „układał” użytkownik, wybierając np. z archiwum taśm wideo stacji nadawczej.

**token**

Niewielkich rozmiarów urządzenie elektroniczne służące do uwierzytelniania użytkownika, zawiera wbudowane klucze oraz algorytmy kryptograficzne, generowane przez token ciągi cyfr pozwalają na bezpieczne potwierdzenie operacji wykonywanych przez użytkownika.

**Trade Point**

Punkt światowej sieci centrów wspierania handlu *Global Trade Point* ukierunkowanych na potrzeby sektora MSP, globalnego, w pełni zorganizowanego internetowego systemu wymiany informacji handlowych, budowanego z inicjatywy ONZ.

**Triple play**

Technologia umożliwiająca dostarczanie trzech mediów – Internetu, telefonu i telewizji za pomocą jednego łącza.

**TV banking**

Usługi bankowe, do których dostęp jest możliwy dzięki wykorzystaniu TV za pomocą satelity lub modemu.

**UKSP**

Uniwersalne Komputerowe Stanowiska Pracy – zmodyfikowane komputery PC z podniesionym poziomem bezpieczeństwa, w tym ze sprzętem autoryzacji użytkownika.

**UML (*Unified Modeling Language*)**

Notacja służąca do wyrażania związków między klasami w projektowaniu obiektowym. Jest standardem przemysłowym dla modelowania procesów.

**UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*)**

System bezprzewodowej telefonii trzeciej generacji (tzw. 3G), rozwijany na bazie GSM i oferujący transmisję danych do 2 Mb/s, wykorzystujący spektrum w obrębie pasm 1900–1980, 2010–2025, 2110–2170 MHz.

**UN/CEFACT (*United Nations / Centre for Trade Facilitation and Electronic Business*)**  
Centrum ONZ ds. Ułatwiania Handlu i Elektronicznego Biznesu.

**UN/EDIFACT (*United Nations Rules for Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport*)**  
Określone przez ONZ zasady stosowania ujednoczonych standardów dla Elektronicznej Wymiany Danych w Administracji, Handlu i Transporcie.

**UNTDID (*United Nations Trade Data Interchange Directory*)**  
Katalog ONZ Wymiany Danych Handlowych zawierający zasady składni i bazę normatywną EDI dla Administracji, Handlu i Transportu (UN/EDIFACT).

**usługa świadczona drogą elektroniczną**

Usługa, której wykonanie następuje przez wysyłanie i odbieranie danych transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w systemach teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy (klienta), bez jednoczesnej obecności stron.

**usługi telekomunikacyjne (*telecommunication services*)**

Usługi polegające na transmisji lub kierowaniu sygnałów w sieciach telekomunikacyjnych za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych mediów wykorzystujących energię elektromagnetyczną.

**WAN (Wide Area Network)**

Sieć teleinformatyczna pokrywająca duży geograficznie obszar: region lub państwo; sieć rozległa łącząca sieci lokalne LAN i miejskie MAN, składają się na nią komputery znajdujące się w dużych odległościach od siebie (np. na terenie kraju, regionu); połączenia w obrębie WAN angażują zwykle publiczną sieć telekomunikacyjną.

**WAP (Wireless Application Protocol)**

Protokół komunikacji bezprzewodowej, międzynarodowy standard dostarczania komunikatów internetowych; świadczenie zaawansowanych usług telefonicznych poprzez telefony komórkowe, pagery oraz inne terminale cyfrowe.

**WAP banking**

Usługi bankowe, do których dostęp jest możliwy dzięki wykorzystaniu telefonu komórkowego zdolnego do obsługi protokołu WAP.

**wertykalna platforma handlu**

Elektroniczna platforma handlowa obejmująca zasięgiem swojej działalności jedną branżę (np. przemysł motoryzacyjny). Przedmiotem handlu w modelu wertykalnym są dobra związane bezpośrednio z produkcją.

**wideokonferencja (videoconference)**

Audiowizualne połączenie telekomunikacyjne, umożliwiające jednoczesne przekazywanie w czasie rzeczywistym głosu i ruchomych obrazów pomiędzy grupami użytkowników znajdującymi się w różnych lokalizacjach, pozwala nie tylko słyszeć, ale również widzieć rozmówcę; do przeprowadzenia wideokonferencji niezbędne jest specjalne zakończenie łączy telekomunikacyjnego nazywane wideo-terminalem.

**WiFi (Wireless Fidelity)**

WiFi jest zestawem standardów stworzonych do budowy bezprzewodowych sieci komputerowych. Szczególnym zastosowaniem WiFi jest budowanie sieci lokalnych opartych na komunikacji radiowej, czyli WLAN (*Wireless Local Area Network*). Produkty zgodne z WiFi mają na sobie odpowiednie oznaczenie świadczące o zdolności współpracy z innymi produktami tego typu<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> *WiFi*, [online], <http://www.wikipedia.org>.

**witryna internetowa**

Dokument hipertekstowy opracowany w języku programowania HTML, udostępniony na widok publiczny w sieci Internet w celach informacyjnych, handlowych, propagandowych itp.

**Wolne Oprogramowanie (Open Source)**

Znacząca i powszechnie przyjęta nazwa nieodpłatnego oprogramowania powszechnie dostępnego (dostępnego bez jakichkolwiek opłat) rozprowadzanego z kodem źródłowym i licencją uprawniającą do modyfikowania tego kodu.

**wortal**

Tematyczny serwis internetowy gromadzący wiedzę i nowości z określonej dziedziny.

**WWW (World Wide Web)**

Hipertekstowy, multimedialny, sieciowy (TCP/IP) system informacyjny oparty na publicznie dostępnych, otwartych standardach IETF, W3C i ISO.

**XML (Extensible Markup Language)**

Język definiowania struktury i formatu dokumentów za pomocą znaczników.

**zamówienie elektroniczne**

Dokument zewnętrzny wyszczególniający zamawiane produkty lub usługi, przesyłany drogą elektroniczną.

**zarządzanie wiedzą (knowledge management)**

System zdobywania, analizowania i wykorzystywania wiedzy w celu sprawnego i celowego podejmowania decyzji.

**zdalna edukacja (distance learning)**

Sposób organizacji edukacji na odległość realizowany za pomocą technik społeczeństwa informacyjnego.

**ZSI**

Zintegrowane Systemy Informatyczne.

## Bibliografia

---

1. *132 mln na Podkarpacki System Administracji Publicznej*, „Nowiny”, [w:] <http://www.strefabiznesu.nowiny24.pl/artykul/132-miliony-na-podkarpacki-system-e-administracji-publicznej-27120.html>, 12.2009.
2. *Akademia Przyszłości*, [w:] <http://www.eakademiaprzyszlosci.pl>, 10.12.2009.
3. Anam R., *Dyrektwa usługowa UE wkrótce w Polsce*, e-gospodarka.pl, 23.12.2009.
4. Anam R., *Polacy wolą rachunki elektroniczne*, www.kir.pl, 30.04.2009.
5. Bartman K., *Korepetycje przez Internet*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 226, dod. „Forsal”.
6. *Bezpłatny niekwalifikowany podpis elektroniczny w ramach projektu SEKAP*, [w:] [http://www.zebrzydowice.pl/readarticle.php?article\\_id=17](http://www.zebrzydowice.pl/readarticle.php?article_id=17).
7. *Biuletyn Informacji Publicznej Województwa Małopolskiego*, [w:] [http://www.wrotamalopolski.pl/root\\_BIP/BIP\\_w\\_Malopolsce/root\\_UM/podmiotowe/Urząd/Departamenty/DEPARTAMENT+GOSPODARKI+I+SPOLECZENSTWA+INFORMACYJNEGO/Informacje/default.htm](http://www.wrotamalopolski.pl/root_BIP/BIP_w_Malopolsce/root_UM/podmiotowe/Urząd/Departamenty/DEPARTAMENT+GOSPODARKI+I+SPOLECZENSTWA+INFORMACYJNEGO/Informacje/default.htm).
8. Boguszewicz T., *Domowe kino z internetu*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 48, dod. Ekonomia i rynek.
9. Boguszewicz T., *E-sklepy nie dają się kryzysowi*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 215, dod. Ekonomia i rynek.
10. Boguszewicz T., *Polska w sieci coraz słabsza*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 72, dod. Ekonomia i Rynek.
11. Boguszewicz T., Mazurkiewicz P., *Polacy zakochani w sieci*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 141, dod. Ekonomia i rynek.
12. Chmielarz W., *Apteka w sieci nie tylko sprzedaje, ale także doradzi*, „Puls Biznesu” 2009, nr 24.
13. *Co będzie z rynkiem szkoleń w 2010 roku?*, [w:] <http://hrstandard.pl/2009/12/11/co-bedzie-z-rynkiem-szkolen-w-2010-roku/>.
14. *Coraz więcej osób uczy się na portalach społecznościowych*, „Dziennik Gazeta Prawna”, nr 221, 12.11.2009, dod. Forsal, s. 8.
15. Dąbrowski P., *System Dozoru Elektronicznego*, MojeOpinie.pl, [w:] [http://www.mojeopinie.pl/system\\_dozoru\\_elektronicznego\\_tylo\\_dla\\_wybrancow,3,1252433961,8.09.2009](http://www.mojeopinie.pl/system_dozoru_elektronicznego_tylo_dla_wybrancow,3,1252433961,8.09.2009).
16. Dec Ł., *Darmowy Internet już w tym roku*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 54, dod. Ekonomia i Rynek.
17. Dec Ł., *Polacy pokochali mobilny Internet*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 167, dod. Ekonomia i rynek.
18. *Department For Business – Services Directive Point of Single Contact – Users’ & Contributors’ Requirements Capture – Final Raport*, 2007.

19. *Detaliczny rynek dostępu do Internetu szerokopasmowego*, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2009.
20. Domagalski M., *E – sąd już rusza*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 303, Dodatek „Prawo co dnia”.
21. Drożdż W., *Prezentacja Podsekretarza Stanu w MSWiA* [w:] <http://www.mswia.gov.pl/portal.php?serwis=pl&dzial=484&id=5855&search=21299>.
22. Dziubak P., *Marszałek Sejmu podpisał mega ustawę telekomunikacyjną*, [w:] <http://www.uke.gov.pl>.
23. *Edukacja przez telefon komórkowy czyli m-learning*, [w:] [http://www.edulandia.pl/Edulandia/1,98390,7159298,Edukacja\\_przez\\_telefon\\_komorkowy\\_czyli\\_m\\_learnin\\_g.html](http://www.edulandia.pl/Edulandia/1,98390,7159298,Edukacja_przez_telefon_komorkowy_czyli_m_learnin_g.html), 19.10.2009.
24. *Europe’s Digital Competitiveness Report*, Komisja Europejska, 2009.
25. *European Commission Directorate General for Information Society and Media Smarter, Faster, Better eGovernment*, 2009.
26. *E-zdrowie może odmienić polską służbę zdrowia*, [w:] <http://praca.gazetaprawna.pl>.
27. *Facebook może przegonić Naszą-Klasę już za trzy lata*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 21, dod. Forsal.
28. *Fundusze Europejskie 2007–2013*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, [http://www.mrr.gov.pl/aktualnosci/funduszeuropejskie\\_2007\\_2013/Strony/umowa%20na%20siec%20szerokopasmowa%20polski%20wsch.aspx](http://www.mrr.gov.pl/aktualnosci/funduszeuropejskie_2007_2013/Strony/umowa%20na%20siec%20szerokopasmowa%20polski%20wsch.aspx).
29. Fura M., *E-sklepy sprzedadzą towar za 13 mld zł*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 173, dod. Forsal.
30. Fura M., *W IV kwartale obroty e-sklepów wyższe o 40 proc.*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 3, dod. Forsal.
31. Fura M., *Wydawcy prasy zaczęli sprzedawać książki SMS-em*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 2009, nr 240, dod. Forsal.
32. Gębski P., *Wystartowała audio e-księgarnia*, „Puls Biznesu” 2009, nr 78.
33. Gmiterek A., *Rusza pierwszy w Polsce sąd elektroniczny. W Lublinie*, „Gazeta Wyborcza”, [w:] [http://wiadomosci.gazeta.pl/Wiadomosci/1,80708,7404511,Rusza\\_pierwszy\\_w\\_Polsce\\_sad\\_elektroniczny\\_\\_W\\_Lublinie.html](http://wiadomosci.gazeta.pl/Wiadomosci/1,80708,7404511,Rusza_pierwszy_w_Polsce_sad_elektroniczny__W_Lublinie.html), 29.12.2009.
34. Grzyb R., *Na pożyczkach można zarobić nawet 20 proc. rocznie*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 2, dod. Forsal.
35. Grzyb R., *Pożyczki z Internetu tańsze niż zaciągane w bankach*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 189, dod. Forsal.
36. *Informacje o projekcie SAGED*, Centrum Informacji Społeczno-Gospodarczej, 12.2009.
37. *Internet dla Mazowsza*, [w:] <http://www.idm.org.pl/ideaprojektu.html>.
38. *Internet na ulicy*, Forum Internetowe, [w:] [http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news\\_id=248&news\\_page=105](http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news_id=248&news_page=105), 21.01.2010.
39. *Internet w urzędach? Nie do wiary!*, „Gazeta Wyborcza” 2009, nr 199.
40. Jabłońska A., *Inkubator dla geniuszy*, „Puls Biznesu” 2009, nr 228.
41. Jadczyk A., *Pierwsza prawdziwa e-usługa*, „Computerworld” 2009, nr 18.

42. Jaskowska B., *Broker.pl laureatem akcji „Milion na start-up”*, Money.pl, 16.01.2009.
43. Jaskowska B., *Gięda domen od NetArt*, „Internet Standard”, 8.09.2009.
44. Jaskowska B., *Start wrocławskiego IncuBIT.pl*, „Internet Standard”, 21.04.2009.
45. Jaworski M., *Coraz więcej możliwości porównania i zakupu polis on-line*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 240, dod. Ubezpieczenia.
46. Jedliński K., *E-filantropia dotarła do Polski*, „Puls Biznesu” 2009, nr 203.
47. Kalinowska B., *Księgowość małej firmy w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 216, dod. Dobra firma.
48. *Kanał direct w ostatniej fazie testów w PZU*, [http://www.ubezpieczenie.com.pl/kanal\\_direct\\_w\\_ostatniej\\_fazie\\_testow\\_w\\_pzu/28,5437.html](http://www.ubezpieczenie.com.pl/kanal_direct_w_ostatniej_fazie_testow_w_pzu/28,5437.html), 24.06.2010.
49. *Kindle – amerykański czytnik książek i prasy wchodzi na polski rynek*, „Gazeta Wyborcza” 2009, nr 236.
50. Kołodziejczyk P., *Porzucmy Plan Informatyzacji Państwa*, „Computerworld” [w:] <http://www.idg.pl/news/171919/Porzucmy.Plan.Informatyzacji.Panstwa.html>, 3.11.2008.
51. *Komunikat – Wytyczne wspólnotowe w sprawie stosowania przepisów dotyczących pomocy państwa w odniesieniu do szybkiego wdrażania sieci szerokopasmowych*, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej [w:] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:235:0007:0025:PL:PDF>.
52. Konderek E., *Nie można wystawić papierowej korekty e-faktury*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 34.
53. Koralewski M., *Pierwszy mobilny e-podpis już działa*, „e-Fakty”, 8.01.2009.
54. Kryszkiewicz M., *Księgi wieczyste on-line w 2010 roku*, „Gazeta Prawna”, [w:] [http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/352437,ksiegi\\_wieczyste\\_on\\_line\\_w\\_2010\\_roku.html](http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/352437,ksiegi_wieczyste_on_line_w_2010_roku.html), 16.10.2009.
55. Krześniak M., *Jeśli bank, to w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 220, dod. Ekonomia i rynek.
56. Kuk M., *E-faktury można opłacić już w pięciu bankach*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 250, dod. Forsal.
57. Kuk M., *Rośnie konkurencja między platformami walutowymi*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 245, dod. Forsal.
58. Kurowska A., Rosik P., *PZU nie chce rozwijać sprzedaży polis w sieci*, „Rzeczpospolita” nr 294, dod. „Ekonomia i rynek”, s. 9.
59. Kutylowski M., Kubiak P., Gołębiowski Z., Zagórski F., *Elektroniczne Systemy Wyborcze – raport*, [w:] [http://www.e-glosowanie.org/images/pdf/raport\\_e-voting.pdf](http://www.e-glosowanie.org/images/pdf/raport_e-voting.pdf), 30.07.2008.
60. Laskowska H., *EM Lab wprowadza nową usługę i dywersyfikuje źródła przychodów*, e-biznes.pl, 21.05.2009.
61. Laskowska H., *Projekt Szkoła w Wirtualnej Polsce*, e-biznes.pl, 4.05.2009.
62. Leconte M., Wikariak S., *Stopnie dziecka rodzic sprawdzi w Internecie*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 175, dod. „Prawo co dnia”.



63. Lemańska M., Zielińska U., *Boom na mobilny Internet*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 281, 1 grudnia 2009, dod. Ekonomia i rynek, s. 6.
64. Maj M., *Rejestracja do lekarza online teraz w OSOZ*, [w:] [http://di.com.pl/news/26826,0,Rejestracja\\_do\\_lekarza\\_online\\_teraz\\_w\\_OSOZ.html](http://di.com.pl/news/26826,0,Rejestracja_do_lekarza_online_teraz_w_OSOZ.html).
65. Majkowska M., *Upoważnienie do e-deklaracji bez opłat*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 82.
66. Małek A., *Euronet wprowadza system płatności paysafecard*, „Internet Standard”, 16.06.2009.
67. Małek A., *Finansosfera.pl – nowa porównywarka finansowa*, „Internet Standard”, 26.11.2009.
68. Małek A., *Franciszkańska3.pl, portal dla pokolenia JP II*, „Internet Standard”, 3.02.2009.
69. *Małopolska Sieć Szerokopasmowa*, „Dziennik Polski”, [w:] <http://www.dziennik.krakow.pl/pl/aktualnosci/malopolska/982128-malopolska-siec-szerokopasmowa.html>, 8.12.2009.
70. Manuszak C., Nowaczyk K., *Just-in-Time w pozyskiwaniu wiedzy i umiejętności*, „Logistyka” 2010, nr 2.
71. *Mapa Wykluczenia Cyfrowego w Województwie Kujawsko-Pomorskim*, [w:] [http://www.kujawsko-pomorskie.pl/si/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=12](http://www.kujawsko-pomorskie.pl/si/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=12).
72. Matyszewska E., *Fiskus zaostrzy kontrole w Internecie*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 155.
73. Matyszewska E., *Internet nie chroni przed zapłatą podatku*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 231.
74. Mączewski K., *Mazowiecki System Informacji Przestrzennej jako element Wrót Mazowsza*, [w:] <http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=1&id=9701>, 09.2009.
75. *Milion Polaków na Facebooku*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 209.
76. Molik P., *Będą tylko e-zgłoszenia celne*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 113.
77. *Nauczyciele będą udzielać korepetycji w sieci*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 226, dod. Forsal.
78. *Nowa wersja czytnika e-książek*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2010, nr 12, dod. Forsal.
79. *Nowelizacja Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej*, Dziennik Ustaw z dnia 4 lutego 2009, [w:] <http://lex.pl/serwis/du/2009/0097.htm>.
80. Ostrowska K., Boguszewicz T., *Źle budujemy cyfrową Polskę*, „Rzeczpospolita” 2009, nr 145, dod. Ekonomia i Rynek.
81. Pasiński M., Leszczyńska A., *Postępowanie elektroniczne*, „Radca Prawny” 2009, nr 6.
82. *pl.ID – nowe dowody osobiste w 2011*, „Newsweek Polska”, [w:] <http://www.newsweek.pl/artykuly/sekcje/spoleczenstwo/pl-id---nowe-dowody-osobiste-w-2011,43567,2,16.09.2009>.
83. *Plan informatyzacji „e-Zdrowie Polska” na lata 2009–2015*, [w:] <http://www.csioz.gov.pl/>.

84. Podpłóński R., Popis P., *Podpis elektroniczny*, Difin, Warszawa 2004.
85. *Polscy internauci częściej śledzą aukcje niż oferty e-sklepów*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 162.
86. *Pomorska Sieć Szerokopasmowa*, Wrota Pomorza, [w:] [http://www.wrotapomorza.pl/pl/biznes/aktualnosci/wiadomosci/pomorska\\_siec\\_szerokopasmowa](http://www.wrotapomorza.pl/pl/biznes/aktualnosci/wiadomosci/pomorska_siec_szerokopasmowa), 05.2009.
87. *Postanowienie SN z dnia 26 marca 2009 r., sygn. I KZP 39/08*, [w:] [http://www.sn.pl/orzecznictwo/uzasadnienia/ik/I-KZP-0039\\_08.pdf](http://www.sn.pl/orzecznictwo/uzasadnienia/ik/I-KZP-0039_08.pdf).
88. Poznański P., Bojanowski M., *Szlachetne e-zdrowie w 2013*, „Gazeta Wyborcza” 2010, nr 19.
89. *Prezentacja GPW* ([www.gpw.pl](http://www.gpw.pl)) – *Inwestorzy w obrotach giełdowych* (I połowa 2009 roku) – 11.05.2009.
90. *Program Wojewódzki rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego 2004 r.*, strona www Urzędu Marszałkowskiego, [w:] <http://www.lubelskie.pl/img/userfiles/files/teksty/SpoleInformacyjne.doc>.
91. *Projekt Infostrada Kujaw i Pomorza*, [w:] <http://www.infostrada.kujawskopomorskie.pl/index.php/o-projekcie>.
92. *Projekt Ustawy o podpisie elektronicznym*, Ministerstwo Gospodarki, [w:] [http://www.alfatv.pl/pliki/alfatv/File/projekt\\_o\\_podpisie%20i%20innych%20zmianach%20z%2009\\_07\\_2009.pdf](http://www.alfatv.pl/pliki/alfatv/File/projekt_o_podpisie%20i%20innych%20zmianach%20z%2009_07_2009.pdf), 09.07.2009.
93. *Projekt Ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, [w:] [http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009\\_06/968\\_fileot.pdf](http://bip.kprm.gov.pl/g2/2009_06/968_fileot.pdf), 06.2009.
94. *Próbna e-matura z matematyki*, [w:] <http://naukawpolsce.pl>, 10.12.2009.
95. *Region w Sieci*, Wrota Warmii i Mazur, [w:] <http://wrota.warmia.mazury.pl/Informatyzacja/Informatyzacja/Region-w-sieci.html>, 06.2009.
96. *Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza* (Dz. U. Nr 60, poz. 374).
97. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 listopada 2007 r. w sprawie wprowadzenia Nomenklatury Jednostek Terytorialnych do Celów Statystycznych (NTS)* (Dz. U. Nr 214, poz. 1573).
98. *Rząd przyjmie strategię Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego*, IDG, [w:] <http://www.idg.pl/news/175350/Forum.rzad.przyjmie.strategie.rozwoju.spoleczenstwa.informacyjnego.html>, 20.11.2008.
99. *Samorząd Województwa Opolskiego*, WrotaOpolszczyzny.pl, [w:] <http://umwo.opole.pl/serwis/index.php?id=199&idd=107>, 07.2005.
100. *Samorząd Województwa Pomorskiego*, [w:] <http://www.wrotapomorza.pl/pl/pss,Telix>, [w:] <http://www.telix.pl/artukul/powstaje-pomorska-siec-szerokopasmowa-3,31959.html>.
101. Scherer J., *Klienci firmowi i indywidualni tylko zyskują, korzystając z usług bankowości internetowej*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 30, dod. Finansowanie MSP.

102. *Sieci Szerokopasmowe*, „Gazeta Wyborcza”, [w:] <http://info.wiadomosci.gazeta.pl/szukaj/wiadomosci/szerokopasmowej+sieci>.
103. *Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej*, [w:] <http://www.sspw.eu>.
104. Siudem T., *Milion spraw zostanie rozpatrzonych elektronicznie*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 247.
105. *Smarter, Faster, Better, e-Government*, 8 edycja, [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf), 2.06.2010.
106. Soumitra D., Mia I., *Global Information Technology Report 2009-2010*, [w:] <http://www.weforum.org>.
107. *Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE w 2009 roku*, Strona Urzędu Komunikacji Elektronicznej, [w:] [http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Lead02&news\\_cat\\_id=19&news\\_id=5334&layout=1&page=text](http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Lead02&news_cat_id=19&news_id=5334&layout=1&page=text).
108. Springer D., *E-voting, czyli wybory przez Internet*, eGospodarka.pl, [w:] <http://www.egospodarka.pl/11274,E-voting-czyli-wybory-przez-Internet,1,20,2.html>, 2.10.2005.
109. *Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, 2008.
110. Striker M., Wojtaszczyk K., *Bariery wdrażania e-learningu na przykładzie uczelni wyższej*, cz. 2, [w:] <http://www.e-mentor.edu.pl>.
111. Szandurski J., *Doskonalenie e-learningowe wsparciem dla e-biznesu w sektorze MSP*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Poznaniu.
112. Szczepaniuk M., *Przychody aptek w sieci przekroczą 500 mln zł*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2009, nr 233, dod. Forsal.
113. *Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce*, ILiM 2009.
114. *Świadczenie usług elektronicznych przez domy maklerskie w Polsce*, ILiM 2008.
115. Świderek T., *Szybki Internet może być w co drugim domu*, „Gazeta Prawna” 2008, nr 92.
116. Świderek T., *Za cztery lata do podziału będzie rynek wart 1 bln dol.*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 56, dod. Forsal.
117. *Technologie dostępu do sieci Internet w Polsce*, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Warszawa 2009.
118. *Tom's Guide*, [w:] <http://www.tomsguide.com/us/Australia-Facebook-Court-Legal-Papers,news-3160.html>, 12.2008.
119. Tomkiewicz M., *Coraz większe e-zakupy*, „Computerworld” 2009, nr 26–27.
120. *TP megadystrybutorem polis*, „Parkiet” 25.11.2009, <http://ubezpieczenia.wp.pl/kat,113570,title,Gigant-rusza-z-polisami,wid,11717729,wiadomosc.html?ticaid=1a679>, 23.06.2010.
121. Twaróg E., *Megakoalicja w m-płatnościach*, „Puls Biznesu” 2009, nr 90.
122. *Tydzień dla oszczędzania*, [w:] <http://www.tdo.edu.pl>, 20.12.2009.
123. *Tym żyje region*, „Super-Nowa”, [w:] [http://krakow.super-nowa.pl/a.1481.Siec-szerokopasmowa\\_opiecie\\_Malopolske\\_MEG.html](http://krakow.super-nowa.pl/a.1481.Siec-szerokopasmowa_opiecie_Malopolske_MEG.html).
124. Uchański T., *Anioł pomoże rozwinąć biznes*, e-biznes.pl, 29.09.2009.

125. Uchański T., *FamilyLaw.pl – pomoże obcokrajowcom zrozumieć Polskę*, e-biznes.pl, 28.12.2009.
126. Uchański T., *Osoby prawne – nowy serwis tematyczny*, e-biznes.pl, 15.12.2009.
127. Uchański T., *Przewodnicy górscy rekomendują Locatelo. com*, e-biznes.pl, 27.11.2009.
128. *Uchwała Nr 3/2009/I Rady Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 15 stycznia 2009 r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia rzeczowego planu wydatków inwestycyjnych Narodowego Funduszu Zdrowia na 2009 r.*, [w:] <http://www.nfz.gov.pl>.
129. *UEPA, pierwszy rok realizacji*, Elektroniczny Punkt Kontaktowy, [w:] <http://www.eu-go.gov.pl/aktualnosci/232-uepa-pierwszy-rok-realizacji>, 05.2010.
130. *Usługi na telefon komórkowy, DirectGOV – Wszystkie publiczne usługi w jednym miejscu*, [w:] [http://www.direct.gov.uk/en/H11/Help/YourQuestions/DG\\_069492](http://www.direct.gov.uk/en/H11/Help/YourQuestions/DG_069492).
131. *Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym* (Dz. U. z 2001 r. Nr 130, poz. 1450 z późn. zm).
132. *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 17 października 2008 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych*, System Informacji Prawnej LEX.
133. *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz niektórych innych ustaw*, System Informacji Prawnej LEX.
134. *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 20 listopada 2009 r. o zmianie ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów*, <http://orka.sejm.gov.pl/proc6.nsf/opisy/2212.htm>.
135. *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustaw w celu ujednoczenia terminologii informatycznej*, System Informacji Prawnej LEX.
136. *Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 9 stycznia 2009 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw*, System Informacji Prawnej LEX.
137. *Uzasadnienie do ustawy z dnia 10 września 2009 r. o zmianie ustawy o ogłaszaniu aktów normatywnych oraz niektórych innych aktów prawnych* (Dz. U. z 2009 r. Nr 190, poz. 1473).
138. *Uzasadnienie projektu ustawy o zmianie ustawy o grach hazardowych i niektórych innych ustaw*, Biuletyn Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów, <http://www.mf.gov.pl/dokument.php?const=6&dzial=640&id=195023&typ=news>.
139. Wielicka I., *Dni Otwartego Internetu*, „e-fakty”, 23.06.2009.
140. Wodecki A., *E-learning wobec trendów demograficznych w Polsce i na świecie*, Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie.
141. *Województwo łódzkie rusza z projektem regionalnej sieci*, Forum Szerokopasmowe, [w:] [http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news\\_id=536](http://www.forumszerokopasmowe.pl/aktualnosci.php?news_id=536), 04.2010.
142. *Wrota Warmii i Mazur*, Gizycko.pl, [w:] <http://www.gizycko.pl/wrota-warmii-i-mazur.html>.
143. *Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w gospodarstwach domowych i przez osoby prywatne w 2009 r.*, Główny Urząd Statystyczny.

144. *Wyrok Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 22 maja 2009 r. sygn.: KIO/UZP 620/09, System Informacji Prawnej Legalis.*
145. *Wyrok NSA z dnia 20 stycznia 2009 r. sygn. akt II GSK 631/08, System Informacji Prawnej Legalis.*
146. *Wyrok NSA z dnia 26 lutego 2009 r. sygn. akt: I FSK 1612/07, „Monitor Podatkowy” 2009, nr 4, System Informacji Prawnej Legalis.*
147. *Wyrok WSA w Szczecinie z dnia 8 października 2009 r. sygn. akt: I SA/Sz 515/09, „Jurysprudencja Podatkowa” 2009, nr 6, System Informacji Prawnej Legalis.*
148. *Wyrok WSA w Warszawie z dnia 26 stycznia 2009 r. sygn. akt: III SA/Wa 1870/08, „Monitor Podatkowy” 2009, nr 3, System Informacji Prawnej Legalis.*
149. *Zachodniopomorska Sieć Samorządowa – koncepcja, Zachodniopomorska Rada Społeczeństwa Informatycznego, [w:] <http://www.zrsi.wzp.pl/koncepcja+budowy+Zachodniopomorskiej+Sieci+Teleinformatycznej>, 21.04.2009.*
150. *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2009.*
151. *Zakres informacyjny stron internetowych domów maklerskich w Polsce, ILiM 2008.*
152. *Zarychta R., Internet Beta rozpoczęty, „Internet Standard”, 12.03.2009.*
153. *Zdrowotny Informator Pacjenta, [w:] <http://www.nfz.poznan.pl/zip>.*