


# Działania stymulujące rozwój e-usług i produktów cyfrowych

Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe



dr Jacek Kuciński



Autor:  
dr Jacek Kuciński

Wydawca:

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)  
ul. Pańska 81/83  
00-834 Warszawa

[www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl)

Skład:  
Marcin May  
PARP

Wydanie I

Publikacja bezpłatna

Publikacja powstała na podstawie „Badania zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe” zrealizowanego dla Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości przez Pentor Research International S.A.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wspieramy e-biznes [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl)

Copyright © by Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości Warszawa 2009, Wszelkie prawa zastrzeżone. Żaden fragment nie może być wykorzystywany w jakiegokolwiek formie ani przekładany na język mechaniczny bez zgody PARP.

## Spis treści

1. Identyfikacje barier oraz działań stymulujących rozwój produktów cyfrowych oraz e-usług. 4
2. Rekomendacje działań 6

## 1. Identyfikacje barier oraz działań stymulujących rozwój produktów cyfrowych oraz e-usług.

Rządowy raport: „Polska 2030. Wyzwania rozwojowe” oraz wyniki realizacji Narodowego Programu Foresight „Polska 2020” wyraźnie wskazują, że dalszy rozwój Polski wymaga wprowadzenia tzw. Gospodarki Opartej na Wiedzy, której istotnym elementem jest szeroko rozumiana informatyzacja kraju.

Tymczasem liczne diagnozy stanu informatyzacji w Polsce (*Strategia kierunkowa rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczna prognoza transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020 MSWiA, rok 2005*) pokazały, że poziom usług elektronicznych w Polsce, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym znacznie odbiega od wskaźników Unii Europejskiej. Wynika z tego konieczność stymulacji rozwoju tego sektora, w tym również e-usług.

„Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe” przeprowadzone z udziałem grupy ekspertów oraz przedsiębiorców w zakresie e-usług wyraźnie pokazały, że działania stymulujące rozwój e-usług i produktów cyfrowych powinny być prowadzone dość szeroko i kompleksowo.

Elementem wspólnym w wypowiedziach zarówno ekspertów, jak i przedsiębiorców jest potrzeba zwiększenia świadomości społeczeństwa i budowanie jego zaufania do usług elektronicznych. Bowiem nic bardziej nie stymuluje rozwoju e-usług niż kreowanie dużego i stabilnego popytu na nie, a jego podstawą jest przede wszystkim zaufanie. Brak zaufania prowadzi do wykluczenia cyfrowego.

Zdaniem ekspertów najważniejszą kwestią jest zwiększenie poziomu świadomości potencjalnych odbiorców e-usług. Dominujące w Polsce mikro i małe firmy nie posiadają zaplecza finansowego i organizacyjnego, który mógłby zostać wykorzystany w celu skutecznej zmiany wizerunku tego sektora gospodarki. Budowanie poziomu zaufania utrwalają takie zjawiska jak poziom anonimowości w sieci oraz niski poziom bezpieczeństwa transakcji.

Zaufanie do usług elektronicznych najlepiej buduje się na promocji dobrych przykładów. Tak więc, efektywna stymulacja rozwoju e-usług i e-biznesu przez państwo może nastąpić tylko wówczas, jeżeli państwo samo z siebie będzie dość dobrze działającym e-biznesem.

*„Ważne jest też, aby rząd się (...) zaangażował w promocję pewnych e-usług, żeby przede wszystkim w zakresie e-administracji zaczął działać dużo sprawniej. Oznacza to sytuację, w której większość rzeczy można było załatwić przy pomocy e-maila, czy kontaktu telefonicznego. Jeśli z usługodawcą telefonii komórkowej czy z bankiem można kontaktować się przez stronę internetową i telefon, dlaczego nie można tego zrobić z urzędem?”<sup>1</sup>*

Znaczący wpływ na rozwój małych i średnich przedsiębiorstw, w tym sektora e-usług, ma Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, która prowadzi portal „www.web.gov.pl wspieramy e-biznes”. Zdaniem ekspertów, znaczenie PARP jako prekursora i promotora e-usług znacznie wzrosło gdy PARP zaczęło wykorzystywać promowane przez siebie metody np. elektroniczny system obsługi dokumentów oraz kontakt ze środowiskiem zewnętrznym za pośrednictwem narzędzi elektronicznych.

(...) Mimo dostępu do Internetu przez stosunkowo znaczny procent polskiego społeczeństwa nadal powinno się prowadzić działania nakierowane na szkolenie ludzi, na przykład: jak korzystać z Internetu, jak robić zakupy, jak sprawdzić pogodę, jak załatwić sprawy administracyjne, itp.

Działania edukacyjne powinny być prowadzone we wszystkich grupach wiekowych, poczynając od szkoły podstawowej, a kończąc na uniwersytetach trzeciego wieku. Obejmują one przykładowo zorganizowanie w szkołach odpowiednich pracowni komputerowych, z których uczniowie mogliby korzystać także poza godzinami lekcyjnymi, stymulowanie czytania przez studentów lektur umieszczonych w Internecie, zapewnienie dostępu do bibliotek przez Internet oraz wypożyczanie filmów na DVD czy VHS. Niezbędne jest przeprowadzenie edukacji wśród urzędników, bądź zatrudnianie osób posiadających odpowiednią wiedzę, pozwalającą zrozumieć, na czym polegają i jak działają e-usługi. W przeciwnym razie przedsiębiorcy będą tracić mnóstwo czasu na załatwienie prostych spraw:

Eksperti często zauważali, że „zaufanie tworzy się wtedy, kiedy możemy zweryfikować poglądy rozmawiając z innymi”, dlatego też oprócz rozwijania odpowiednich portali informacyjnych sugerowali często tworzenie wspierających ich „call center”. Ponadto na stymulację rozwoju e-usług mogą wpływać:

- Zwiększenie dostępu do Internetu na terenach wiejskich;
- Obniżka cen za połączenia do Internetu;
- Punkty dostępu do Internetu darmowego;

<sup>1</sup> IDI z ekspertem.

- Dostęp do bezprzewodowego Internetu w miastach i na wsi;
- Zmniejszenie ilości regulacji.

Nieco innym zagadnieniem jest stymulacja wzrostu tych e-przedsiębiorstw, które prowadzą e-usługi w rozumieniu PO IG. W tym wypadku, zdaniem ekspertów:

*„Należy przede wszystkim popatrzeć na sam początek, czyli na nowych przedsiębiorców, którzy startują. Istotne jest by w maksymalnym stopniu ułatwić ten start, nie przez programy unijne, finansowanie, ale, np. przez zwolnienia podatkowe, w tym dotyczących kosztów inwestycyjnych, które będą przez przedsiębiorców odczuwane. Kolejnym warunkiem jest dostęp do funduszy unijnych, Jednak zasady ubiegania się o dofinansowanie nie mogą być zbyt skomplikowane.”<sup>2</sup>*

(...) Wśród działań stymulujących rozwój e-usług wymienić można również takie, które co prawda dotyczą całego sektora MŚP, jednakże w przypadku tego rodzaju działalności są szczególnie istotne.

Należy do nich możliwość szybszego otwierania i zamykania działalności gospodarczej, które ma znaczenia z uwagi na nadzwyczaj szybki rozwój rynku internetowego. (...)

Zaangażowanie w procesy legislacyjne podmiotów związanych z e-biznesem, w te, które wpływają na ich działanie, wykorzystanie ich zdania, uwag i wiedzy o problemach, na jakie napotykają w codziennym funkcjonowaniu, wpłyną pozytywnie na tworzenie prawa nadążającego za sytuacją w świecie. Pozwoli też na odpowiednio wczesne reagowanie na pomysły legislacyjne mogące doprowadzić do znaczących utrudnień w dalszym rozwoju sektora e-usług:

*„Byłoby źle, gdyby działania legislacyjne prowadziły do ograniczenia rozwoju rynku poprzez np: nadmierny wzrost kosztów, przewyższających dochody. Stąd ważne jest zachowanie takiego poziomu regulacji który nie tamuje rozwoju innowacji.”<sup>3</sup>*

Pozytywnie wpływać na rozwój e-biznesu należy poprzez doradztwo i informowanie, począwszy od kwestii bardzo podstawowych po kwestie i problemy specjalistyczne oraz poprzez „podnoszenie świadomości, (...) w różnych formach – konferencji, spotkań, czy realizacji projektów informacyjnych”. To co wpływa na rozwój działalności przez Internet, to między innymi jego upowszechnianie się i łatwy dostęp. Firma, która chce być konkurencyjna, musi wprowadzać rozwiązania z zakresu e-biznesu. Zwrócić należy jednak uwagę, iż nie musi to oznaczać zakładania nowego przedsiębiorstwa, tworzenia nowego produktu – czasem wystarczy, jeśli stworzony zostanie w firmie dział wyspecjalizowany w e-usługach.

Wśród kwestii, które w mniejszym lub większym stopniu utrudniają funkcjonowanie e-biznesu należy przede wszystkim wymienić systemy płatności on-line. Powodem są wysokie marże oraz niejasna sytuacja.

Utrudnieniem, które należałoby jak najszybciej pokonać, jest kwestia podpisu i faktury elektronicznej. Nie da się w pełni rozwijać e-usług, jeśli nadal, żeby coś załatwić i tak trzeba pojawić się osobiście, a całą dokumentację prowadzoną w formie papierowej. W przypadku podpisu elektronicznego, oprócz problemu z jego wyrobieniem, rozmówcy wskazywali na problem związane z korzystaniem z niego:

*„Obecnie oferowany jest tylko i wyłącznie podpis w formie dostosowanym do systemu operacyjnego Windows. Sytuacja ta utrudnia użytkownikom Macintosa korzystanie z tego narzędzia oraz generuje dodatkowe koszty.”<sup>4</sup>*

By zlikwidować opór i bariery, jakie się tworzą przy korzystaniu z e-usług, należałoby zadbać o bezpieczeństwo użytkowników sieci, poprzez stworzenie im możliwości zwrócenia się o pomoc i ochronę prawną (...).

Kolejnym problemem, który należałoby rozwiązać, są bariery techniczno-prawne. Niekiedy okazuje się, iż regulacje prawne nakładają na usługodawców obowiązki, które z technicznego punktu widzenia są absurdalne, bądź też sprostanie im stanowi bardzo duże wyzwanie:

*„(...) chodzi na przykład o to, iż urząd wymaga od przedsiębiorców by przechowywali informacje na serwerach. W przypadku firm zajmujących się marketingiem szeptanym, jest to mnóstwo informacji na blogach, forach internetowych do tego stopnia, że nie mają takich technologii, które pozwalałyby na ich przechowywanie, bez ponoszenia nadmiernych kosztów związanych np: z koniecznością zakupu nowych serwerów.”<sup>5</sup>*

<sup>2</sup> IDI z ekspertem.

<sup>3</sup> IDI z ekspertem.

<sup>4</sup> IDI z ekspertem.

<sup>5</sup> IDI z ekspertem.

Należałoby stworzyć racjonalne granice dla tego typu wymogów, by były przystosowane do rozwijających się technologii i możliwości, jakie daje Internet. Niezbędna jest tu refleksja nad celowością niektórych norm prawnych związanych z dziedziną e-usług i ich powiązaniem z kwestiami technicznymi. Wiedzę taką mogą zapewnić przede wszystkim osoby zaangażowane w tego typu działalność. W przeciwnym razie firmy nie mogące sprostać wymaganiom, nie będą się rozwijać lub wysokie będą koszty wejścia dla takiej działalności.

Ponadto barierą są także koszty prowadzenia biznesu. W opinii badanych w Polsce występuje negatywny wizerunek przedsiębiorcy, który nie kojarzy się z ciągłą pracą, lecz z nieuczciwością i kombinowaniem. Dotyczy to nie tylko e-usług, ale zakładania każdego biznesu. Aby stymulować rozwój e-usług, należałoby pracować nad zmianą postrzegania przedsiębiorców i budowania chęci podjęcia ryzyka, pracy „na swoim”, a nie na etacie, postrzeganym jako bezpieczniejsze źródło dochodu.

Obawa przed ryzykiem występuje zarówno wśród ludzi młodych, którzy często nie mają własnych pieniędzy na rozpoczęcie biznesu i boją się zaryzykować, jak i wśród ludzi starszych, wśród których pokutuje jeszcze wiele uprzedzeń z przeszłości.

*„Wielu starszych ludzi nie jest przedsiębiorczych z jednej bardzo prostej przyczyny – boją się urzędu skarbowego, mimo iż czasami mają ciekawy pomysł, energię żeby go zrealizować, wolą tego nie robić, bo się boją, że jak zabraknie gdzieś jednego kwitka, to stracą wszystko, czego do tej pory się dorobili.”<sup>6</sup>*

## 2. Rekomendacje działań

a) Zwiększanie dostępności informacji i doradztwa związanego z zakładaniem i funkcjonowaniem przedsiębiorstw świadczących e-usługi. W szczególności pożądane są informacje i doradztwo z zakresu:

- podstawowej wiedzy na temat zakładania firm, przygotowywania biznes-planów (z ukierunkowaniem na specyficzne uwarunkowania rynku e-usług), obciążeń fiskalnych, ulg podatkowych, ubezpieczeń społecznych;
- specyficznych uregulowań prawnych związanych ze świadczeniem e-usług;
- „praktyczna wiedza ekspercka” – porady ze strony osób mających praktyczną wiedzę i doświadczenie na rynku e-usług, umożliwianie uzyskania opinii i oceny takich „ekspertów” na temat szans rozwojowych danego projektu;

b) Umożliwienie i ułatwienie pozyskiwania informacji z wielu źródeł: ze stron internetowych, poprzez spotkania, konferencje i szkolenia, do możliwości pozyskania informacji osobiście, e-mailowo, telefonicznie, na forach internetowych etc. Ważne jest także tworzenie „węzłów” sieci informacji – miejsc i osób, które będą w stanie przekierować osobę poszukującą szczegółowej informacji do konkretnego, rzeczowego źródła.

c) Ułatwianie możliwości kontaktu z „naturalnymi ekspertami w zakresie e-usług” (osobami mającymi wiedzę zarówno teoretyczną i praktyczną, najczęściej aktywnych, bądź byłych przedsiębiorców), poprzez monitorowanie kanałów komunikacji, na których zachodzi wymiana doświadczeń z omawianego zakresu (np. specjalistyczne fora internetowe), promowanie tych kanałów i informacji, jakie można tam uzyskać.

d) Zwiększanie dostępu do Internetu poprzez rozbudowę infrastruktury telekomunikacyjnej oraz obniżanie cen za jego korzystanie;

Internet jest niezbędnym narzędziem do funkcjonowania e-usług. Zwiększając możliwości dostępu do niego, zwiększamy zarówno wykorzystanie usług, jak i w dłuższej perspektywie czynimy go bardziej „oswojonym”, „przyjaznym” medium. Dostępność Internetu jest podstawowym wymogiem uzyskiwania kompetencji do szerokiego wykorzystywania możliwości, jakie daje sieć.

e) Dokładne zdefiniowanie cech kwalifikujących projekty przedsiębiorców jako e-usługi i propagowanie tej wiedzy;

W wywiadach rozmówcy często skarżyli się na niejasności definicyjne, a w konsekwencji brak pewności, czy ich projekt zostanie zakwalifikowany jako produkt e-usługowy. Jasny katalog cech określających projekt e-usługowy i jego upowszechnienie pozwoli rozwiązać te wątpliwości.

f) Monitorowanie zmian prawnych związanych z korzystaniem z Internetu oraz zakresem funkcjonowania przedsiębiorstw świadczących e-usługi przez wyspecjalizowane w tym zakresie agencje rządowe, organizacje branżowe i organizacje pozarządowe działające w tym sektorze. Wskazana jest analiza całokształtu

<sup>6</sup> IDI z ekspertem.

norm prawnych związanych z omawianą sferą działalności, ocena jej spójności i jasności oraz zasadności wprowadzania regulacji mogących być barierami w rozwoju sektora e-usług. Ponadto ważnym elementem jest promowanie zmian legislacyjnych czyniących funkcjonowanie e-usług prostszym i bardziej przejrzystym: wskazywanie wad i niejasności w regulacjach, aktywne proponowanie nowych rozwiązań prawnych.

g) Działalność edukacyjna skierowana do potencjalnych usługobiorców mająca na celu budowanie zaufania do e-usług.

- informowanie o zasadach funkcjonowania e-usług;
- ukazywanie zalet korzystania z e-usług;
- rozwiewanie nieuzasadnionych obaw związanych z korzystaniem z e-usług.

Edukacja (na każdym szczeblu) stanowi jeden z najlepszych sposobów na wyrabianie kompetencji do korzystania i upowszechniania e-usług. Wiedza, jaka na tej drodze może zostać przekazana, pozwoli na uświadomienie o możliwościach jakie dają e-usługi, ułatwieniach i oszczędnościach jakie przynoszą, oraz pozwala na wyjaśnianie niejasności, wątpliwości i obaw wynikających z braku wiedzy.

h) Promowanie polityki ekonomicznej państwa sprzyjającej rozwojowi sektora e-usług: ulgi podatkowe, zwolnienia z ubezpieczenia społecznego, etc.

Rynek e-usług może stanowić silny czynnik rozwojowy i modernizacyjny dla państwa. Polityka państwa powinna więc stymulować ten rozwój. Wszelkiego typu ulgi czy zwolnienia, znacząco ułatwiają rozwój przedsiębiorstw i zachęcają do ich zakładania.

Dlatego promowanie tej polityki powinno być zadaniem wszystkich liczących się interesariuszy, a więc centralnej i regionalnej administracji państwowej, wyspecjalizowanych agencji rządowych i organizacji pozarządowych w zakresach odpowiednich do ich kompetencji.

i) Promowanie „dobrych praktyk” w zakresie funkcjonowania administracji państwowej: budowania e-administracji, ułatwiania korzystania z elektronicznego podpisu, przyzwyczajanie obywateli do korzystania z e-usług i likwidowanie barier ich rozwoju.

Podobnie jak w przypadku sprzyjającej polityki ekonomicznej, korzystanie z możliwości, jakie stwarzają e-usługi przez państwo stanowi poważny impuls zarówno rozwojowo-modernizacyjny, jak i edukacyjny. Wykorzystywanie przez państwo narzędzi e-usługowych może ułatwić obywatelom załatwianie rozmaitych życiowych spraw, a przez to budować zaufanie do e-usług i stanowić zachętę do korzystania z nich poza sektorem państwowym oraz do samodzielnego ich rozwijania.

