

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ПОЛЬШЕ

Постановка проблемы. Одно из трёх основных утверждений классической теории постиндустриализма говорит, что „Экономическая деятельность смещается от производства товаров к предоставлению услуг. За сокращением сельскохозяйственной занятости следует необратимое сокращение рабочих мест в промышленном производстве в пользу рабочих мест в сфере услуг, которые, в конечном счете, должны сформировать подавляющую долю занятости. Чем более развитой является экономика, тем больше занятость и производство должны быть сосредоточены в сфере услуг” [1]. В первой декаде XXI века сфера услуг так в Польше, как и в мире являлась быстро развивающимся сектором экономики. Доля услуг в добавленной стоимости брутто в странах Европейского Союза составила 73,5% и возросла на 3,8 процентного пункта по сравнению с 2000 годом. В некоторых странах (Франция, Люксембург, Мальта) эта доля в 2010 году превышала 80%. В Польше в 2010 году этот процент был ниже среднего по Европейскому Союзу и составлял 64,9%.

Динамическое развитие информационных и коммуникационных технологий в конце XX – начале XXI веков способствовало появлению так называемой электронной экономики. В частности, произошли изменения в способах и формах оказания услуг.

Сектор услуг, который еще до недавнего времени считался неподатливым на инновации и технический прогресс, всё в большей степени пользуется достижениями научно-технического прогресса. Самые конкурентоспособные и

инновационные экономики в мире характеризуются отлично развитым сектором услуг, особенно основанных на наукоёмких технологиях [9].

Интернет создал платформу для деятельности предприятий обслуживания, что привело к сокращению географического расстояния, повышению конкурентности и одновременно к ограничению асимметрии в получении информации, напр. о самой выгодной для покупателя цене или о качестве до сих пор неизвестных потребителю продуктов и услуг [8].

Современные информационные и коммуникационные технологии используются в процессе оказания услуг не только для обработки данных, но также для усовершенствования передачи информации (напр. в администрации, здравоохранении, банковском деле, торговле, страховании, образовании, культуре, туризме). Появляются также новые формы обслуживающей деятельности, где услуги полностью оказываются посредством электронной связи. Все эти виды услуг называются по-разному, напр. электронные услуги, э-услуги, цифровые услуги, услуги, оказываемые по электронной связи/в электронном виде, и по-разному определяются в документах и публикациях.

Одновременно, свободное передвижение капитала и возможность оказания некоторых услуг на расстоянии приводят к тому, что всё трудней применять местный подход к рынкам услуг – таким как, в частности, финансовый или информатический [8].

С развитием э-услуг связывают надежду на усовершенствование процесса оказания услуг, оптимизацию решения повседневных проблем, экономию времени и денег, а также на быстрый обмен информацией, так как эти услуги – благодаря информационно-технологическим технологиям – полностью или частично автоматизированы и для их реализации не требуется присутствие услугодателя и услугополучателя в одном месте и в одно время (дистанционное оказание услуг).

Анализ последних исследований и публикаций. Развитие э-услуг необходимо рассматривать с учётом так стороны предложения, как и стороны спроса. Основным фактором развития э-услуг является широкополосный

доступ в Интернет, без которого вообще трудно говорить об этих услугах. Это подчёркивают, в частности, авторы статьи [5], которые утверждают, что слишком медленное расширение доступности Интернета может стать техническим барьером в развитии электронных услуг, который не смогут обойти ни сторона предложения, ни сторона спроса.

Необходимым условием для интенсивного развития э-услуг является большой и стабильный спрос на них. К факторам, влияющим на этот спрос, относятся доступность соответствующей инфраструктуры, экономические факторы (т.е. стоимость пользования сетью, закупки техники, программного обеспечения), факторы, влияющие на формирование цифрового исключения (напр. пол, возраст, образование, место жительства), доверие к услугам, оказываемым по электронной связи (напр. защищённость от разных интернет-угроз, ощущение безопасности в области финансов и персональных данных) [7]. Большое значение имеет осведомлённость о возможностях, которые дают электронные услуги, желание пользоваться ними, а также уровень умения потенциальных услугополучателей.

Шопиньски [8] обращает внимание на факт, что пользование э-услугами потребителями является результатом ряда обусловленностей экономического и внеэкономического характера, следующих из социально-экономического развития страны, информатизации общества, открытости на новинки и ощущаемых потребностей. Кроме того, считается, что пользование отдельными э-услугами неоднородно, так как они удовлетворяют потребности разной степени срочности, частоты пользования, разным является также участие информационных технологий во всём процессе пользования услугами.

Исследования, проведённые Pentor Research International S.A. для Польского агентства развития предпринимательства (PARP), показали, что барьеры для развития сектора э-услуг в Польше – это, прежде всего недостаточная инфраструктура электронной связи, барьеры юридического характера, высокая конкуренция компаний, занимающихся э-услугами, высокая

стоимость рекламы э-услуг, отсутствие доступа к информации на тему деятельности в секторе э-услуг, проблемы, связанные с привлечением специалистов в области э-услуг и гибкой системой занятости, привычка клиентов пользоваться классическими формами услуг [3].

В настоящее время сектор э-услуг в Польше отличается уровнем развития от уровня, отмечаемого в странах-членах Европейского Союза, однако, по мнению экспертов (из Группы внешних экспертов национальной программы Foresight „Polska 2020” – Pole Badawcze ICT), в течение ближайших 5 лет положение будет постепенно улучшаться [4].

Наиболее значительными факторами, которые будут влиять на развитие э-рынка, а следовательно и э-услуг, являются:

- рост безопасности реализуемых сделок в сети (юридическая и техническая области);
- распространение знаний в обществе о возможностях использования сетевой экономики и пользе участия в э-рынке;
- улучшение технической инфраструктуры с точки зрения проблем с соединением, слишком медленной реализации соединений, улучшения качества сетевых соединений, стоимости пользования сетью [2].

Авторы статьи [5] отмечают, что вместе с развитием э-услуг возрастает значение барьеров, связанных со стороной спроса, а уменьшаются затруднения по стороне предложения. Поэтому, по их мнению, наиболее эффективными действиями, которые можно предпринять для минимизации определённых барьеров, является стимулирование спроса – в основном, путём популяризации э-услуг и обеспечения безопасности для клиентов, пользующихся ними.

Формулирование задания. Сравнение данных, публикуемых Евростатом, на тему пользования Интернетом и электронными услугами в странах Европейского Союза показывает, что уровень пользования в Польше ниже среднего евросоюзного. В отдельных регионах Польши предпринимаются разные действия, целью которых является ускорение развития информационного общества, что также оказывает влияние на доступность э-

услуг и пользование ними. Целью настоящей статьи является определение межрегиональной неоднородности пользования некоторыми э-услугами. В качестве исходных данных использовались данные, собранные Главным статистическим управлением (GUS) в исследовании „Использование информационно-(теле)коммуникационных технологий на предприятиях и в домашних хозяйствах в 2011 году”. Для оценки величины диспропорции между жителями отдельных регионов применялся взвешенный коэффициент вариации и индекс Джини (подробная характеристика мер, применяемых при измерении объема цифрового исключения и объема неравенства в информационном обществе содержится в работе [6]). Кроме того, с помощью V-коэффициента Крамера оценивалась степень влияния фактора „регион проживания” на пользование этими э-услугами.

Диспропорции в пользовании э-услугами могут проявляться не только между регионами, но также внутри регионов. Причиной таких диспропорций может быть, в частности, воздействие факторов, влияющих на формирование цифрового исключения (напр. пол, возраст, образование, место жительства). Поэтому была предпринята попытка определить влияние этих факторов на пользование Интернетом для избранных целей в Подкарпатском воеводстве. Сделано это на основании данных из 2200 анкет, собранных в рамках исследовательского проекта Министерства науки и высшего образования (MNiSW) „Определение внутрирегиональной неоднородности уровня развития информационного общества” N N114 190837.

Представление основного материала исследования. Анализ данных, собранных Главным статистическим управлением (GUS), показал, что в Польше растёт процент людей, которые посредством Интернета:

- пользуются Интернетом для подготовки и обучения (рис. 1);
- пользуются банковскими услугам (рис. 2);
- общаются с публичной администрацией для поиска информации на страницах (рис. 3), скачивания официальных формуляров (рис. 4), отправления заполненных формуляров или их заполнения on-line (рис. 5).

Объем использования Интернета для этих целей зависит от региона, обычно самый низкий процент пользователей соответствует восточному региону, а самый высокий – центральному. Влияние фактора „регион проживания” на пользование невелико (V -коэффициент Крамера обычно меньше 0,1), но в 2011 году он был несколько больше чем в 2008 году (таб. 1). Самые большие диспропорции между регионами (измеренные при помощи индекса Джини и коэффициента вариации) отмечаются в случае отправления заполненных формуляров или их заполнения on-line, а самые малые – в использовании Интернета для подготовки и обучения. Эти диспропорции незначительно уменьшились в 2011 году по сравнению с 2008 годом только в отношении отправления заполненных формуляров или их заполнения on-line, а в остальных случаях возросли.

Анализ данных по Подкарпатскому воеводству, собранных в рамках исследовательского проекта MNiSW, показала, в частности, что в Подкарпатском воеводстве (таб. 2):

- объем использования доступа к банковскому счету посредством Интернета зависит прежде всего от обращения и возраста. Влияние факторов „место жительства” и „пол” существенно, но очень слабо.
- Использование Интернета для обучения и повышения квалификации зависит прежде всего от возраста и образования. Влияние фактора „пол” существенно, но очень слабо. В свою очередь, „место жительства” в этом случае не оказывает существенного влияния.
- Объем использования Интернета для совершения покупок зависит прежде всего от возраста. Влияние факторов „образование”, „место жительства” и „пол” существенно, но слабо.
- Объем использования Интернета для общения с публичной (государственной или органами самоуправления) администрацией прежде всего зависит от возраста. Влияние факторов „образование”, „место жительства” существенно, но слабо. Фактор „пол” в этом случае не оказывает существенного влияния.

Проверено также, как формируется процент людей, использующих Интернет для отдельных целей, в группах, выделенных на основании принятых критериев. Сравнение этих процентов даёт возможность сделать в частности, следующие выводы:

- Место жительства: Жители городов чаще, чем сельские жители, пользуются Интернетом для совершения покупок и доступа к банковскому счёту. В свою очередь, жители села чаще, чем городские жители, пользуются Интернетом для общения с публичной администрацией.
- Пол: Женщины чаще, чем мужчины, пользуются Интернетом для обучения и повышения квалификации. А мужчины чаще, чем женщины, используют Интернет для совершения покупок и доступа к банковскому счёту.
- Возраст: Чем выше возрастная группа, тем ниже процент использующих Интернет для покупок, а также для обучения и повышения квалификации. Процент пользующихся Интернетом для общения с публичной (государственной или органами самоуправления) администрацией самый высокий в возрастных группах 26-35 и 36-45, самый низкий процент – в группе 56-75. Процент пользующихся Интернетом для доступа к банковскому счёту самый высокий в возрастной группе 26-35, а самый низкий – в группе 56-75.
- Образование: Чем выше образование, тем выше процент пользующихся Интернетом для общения с публичной администрацией и для доступа к банковскому счёту. Процент пользующихся Интернетом для обучения и повышения квалификации самый высокий в группах с начальным, средним общим и высшим образованием, самый низкий процент – в группе с профессиональным образованием. Процент пользующихся Интернетом для покупок и для обучения самый высокий в группе с высшим образованием, а самый низкий – в группе с профессиональным образованием.

Выводы, следующие из данного исследования. Уровень пользования Интернетом и электронными услугами в Польше ниже по сравнению со средним по Евросоюзу. Однако, результаты разных исследований

подтверждают, что рынок электронных услуг в Польше развивается быстрыми темпами. На этом развитие оказывает влияние возможность дополнительного финансирования проектов, связанных с расширением широкополосной сети и предпринимательской деятельностью в области э-услуг, из средств Евросоюза. Тревожным сигналом является наличие и углубление диспропорции между регионами в пользовании э-услугами. Отсталыми в развитии являются восточные регионы, а лидерами – центральный и юго-западный регионы.

В Подкарпатском воеводстве факторами, наиболее сильно влияющими на пользование Интернетом и э-услугами, являются возраст и образование. Наиболее подвержены цифровому исключению люди пожилого возраста и с низким уровнем образования. Поэтому при подготовке разных действий по популяризации Интернета и пользования э-услугами следует особое внимание обратить на эти группы.

Литература

1. Castells M., Społeczeństwo sieci, Wydaw. Naukowe PWN, Warszawa 2007.
2. Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A., E-usługi a społeczeństwo informacyjne, Difin, Warszawa 2009.
3. Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., Bariery hamujące rozwój i globalizację e-usług, PARP, Warszawa 2009.
4. Flis R., Szut J., Mazurek-Kucharska B., Kuciński J., E-usługi – definicja i przykłady. Badanie zapotrzebowania na działania wspierające rozwój usług świadczonych elektronicznie (e-usług) przez przedsiębiorstwa mikro i małe, PARP, Warszawa 2009.
5. Olender-Skorek M., Czarnecki R., Bartoszevska B., Czynniki hamujące rozwój e-usług w Polsce, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia, C. 75–82.
6. Sarama M., Inequalities in the information society: A statistical analysis of computer and internet penetration in EU countries, [b:] Hales C. F. (red.) The

information society – scope and implementation in developing economies, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2008.

7. Szczukocka A., Rozwój usług elektronicznych w Polsce, Wiadomości Statystyczne, №11. – 2011. – С. 74–84.

8. Szopiński T., E-konsument na rynku usług, CeDeWu.pl Wydawnictwa Fachowe, Warszawa 2012.

9. Węgrzyn G., Rola sektora usług we współczesnej ekspansji gospodarczej [b:] Kryk B., Piech K. (red.) Innowacyjność w skali makro i mikro, Instytut Wiedzy i Innowacji, Warszawa 2009, С. 29–40.

Сарама М.

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ У ПОЛЬЩІ

Резюме. У статті наведені основні проблеми розвитку е-послуг у Польщі. Крім цього, на підставі даних Головного статистичного управління (GUS) проведена оцінка міжрегіональної неоднорідності користування вибраними е-послугами. Перевірено також, які з соціально-демографічних факторів суттєво впливають на користування е-послугами у Підкарпатському воєводстві.

Ключові слова: послуги, електронні послуги, інформаційні та комунікаційні технології, цифрове виключення.

Сарама М.

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ПОЛЬШЕ

Резюме. В статье представлены основные проблемы развития э-услуг в Польше. Кроме того, на основании данных Главного статистического управления (GUS) проведена оценка межрегиональной неоднородности пользования избранными э-услугами. Проверено также, какие из социально-демографических факторов оказывают существенное влияние на пользование э-услугами в Подкарпатском воєводстве.

Ключевые слова: услуги, электронные услуги, информационные и коммуникационные технологии, цифровое исключение.

Sarama M.

DEVELOPMENT OF SERVICES PROVIDED BY ELECTRONIC MEANS IN POLAND

Abstract. The article presents the main problems of e-services development in Poland. Moreover, on data from GUS, disparities between regions in use of chosen e-services have been estimated. Additionally, it has been checked what socio-demographic factors are most important in the use of e-services in podkarpackie voivodship.

Key words: services, electronic services, information and communication technologies, digital divide.

ТАБЛИЦЫ

Таблица 1

Межрегиональные неоднородности пользования Интернетом для избранных целей

	Индекс Джини	Коэффициент вариации	V-коэффициент Крамера
Пользование Интернетом для подготовки и обучения			
2008	0,04	8%	0,05
2011	0,06	10%	0,07
Пользование Интернет-банкингом			
2008	0,09	19%	0,05
2011	0,10	20%	0,12
Пользование страницами публичной администрации для поиска информации			
2008	0,09	15%	0,08
2011	0,09	17%	0,09
Пользование страницами публичной администрации для скачивания формуляров			
2008	0,10	18%	0,07
2011	0,10	19%	0,08
Пользование страницами публичной администрации для скачивания и отправления формуляров			
2008	0,13	24%	0,06
2011	0,11	21%	0,06

Источник: собственная разработка на основании данных GUS.

Таблица 2

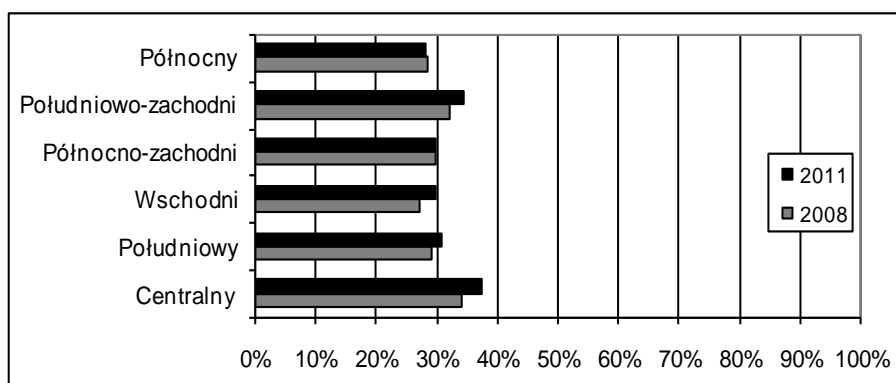
Детерминанты пользования избранными э-услугами в Подкарпатском воеводстве

(V-коэффициент Крамера)

	Место жительства	Пол	Возраст	Образование
Интернет-банкинг	0,08	0,07	0,26	0,27
Обучение и повышение квалификации		0,08	0,31	0,23
Э-покупки	0,08	0,09	0,35	0,12
Э-администрация	0,07		0,23	0,12

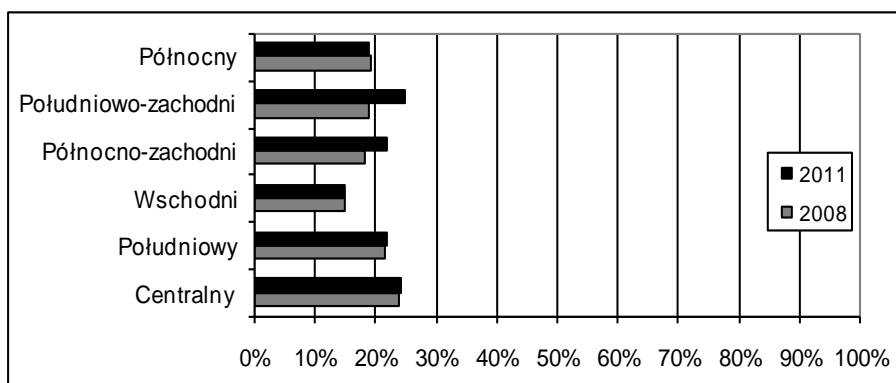
Источник: собственная разработка на основании анкетных исследований, N=2200.

РИСУНКИ



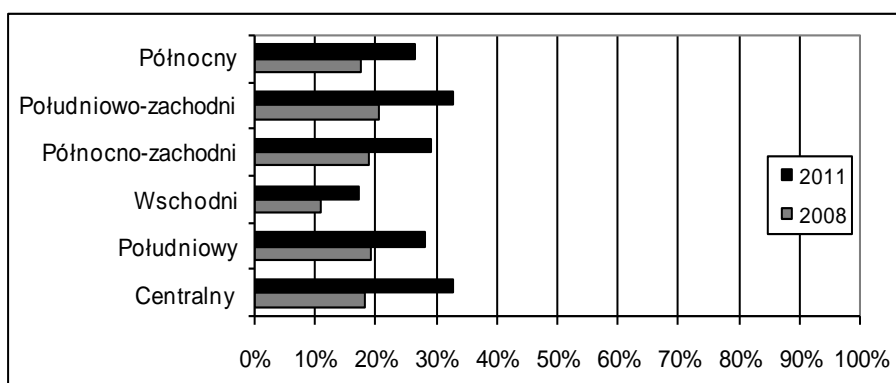
Источник: собственная разработка на основании данных GUS

Рис. 1. Диспропорции между регионами в использовании Интернетом для подготовки и обучения



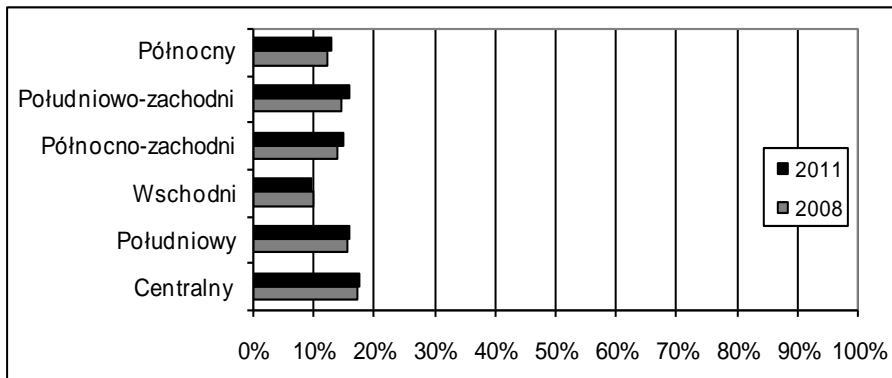
Источник: собственная разработка на основании данных GUS

Рис. 2. Диспропорции между регионами в использовании Интернет-банкингом



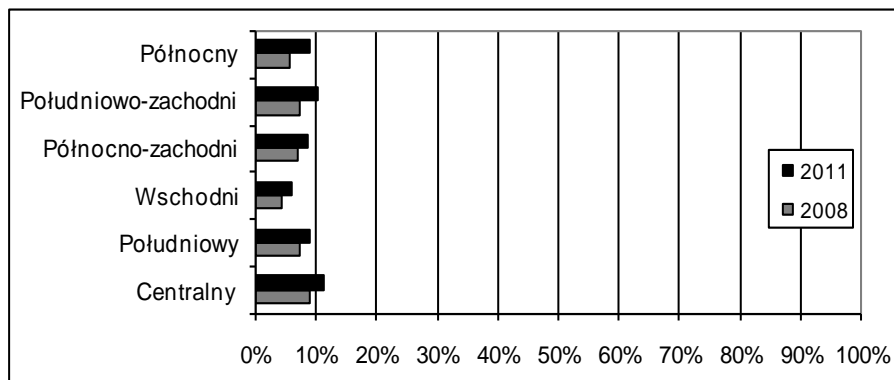
Источник: собственная разработка на основании данных GUS

Рис. 3. Диспропорции между регионами в использовании страницами публичной администрации для поиска информации



Источник: собственная разработка на основании данных GUS

Рис. 4. Диспропорции между регионами в использовании страницами публичной администрации для скачивания формуляров



Источник: собственная разработка на основании данных GUS

Рис. 4. Диспропорции между регионами в использовании страницами публичной администрации для скачивания и отправления формуляров