

# Bariery hamujące rozwój i globalizację e-usług

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



Radosław Flis  
Jacek Szut  
Beata Mazurek-Kucharska  
Jacek Kuciński



**Autorzy:**

Radostaw Flis, Jacek Szut, Beata Mazurek-Kucharska, 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. Bariery hamujące rozwój e-usług oraz bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług	4
2. Bariery hamujące rozwój e-usług na podstawie badań jakościowych	7
2.1. Koszty rozpoczęcia działalności gospodarczej – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP	7
2.2. Problemy w zatrudnieniu fachowców z sektora e-usług i elastyczności w zatrudnieniu – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług	8
2.3. Brak zaufania społeczeństwa do e-przedsiębiorców – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług	9
2.4. Zagrożenia płynące z Internetu – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług	9
2.5. Bariery prawne – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP	10
2.6. Biurokracja – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP	11
2.7. Bariery technologiczne i wykluczenie cyfrowe – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług	12
2.8. Bariery związane z prowadzeniem działalności gospodarczej – bariery dotyczące zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP	13
3. Bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług (bariery w świadczeniu e-usług poza terytorium RP) na podstawie badań jakościowych	14
3.1. Bariera językowa	14
3.2. Bariery związane z niewiedzą i brakiem świadomości przedsiębiorców w zakresie podatków i ceł	15
3.3. Bariery inwestycyjne	16
4. Bariery i czynniki mające wpływ na rozwój sektora e-usług w Polsce (badanie ilościowe)	17
4.1. Bariery rozwoju sektora	17
4.2. Czynniki mające wpływ na rozwój sektora e-usług	18
4.3. Rola państwa w rozwoju sektora	19
5. Wnioski	21
5.1. Bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług (bariery w świadczeniu e-usług poza terytorium RP)	21
5.2. Bariery hamujące rozwój e-usług	21

# 1. Bariery hamujące rozwój e-usług oraz bariery globalizacji przedsiębiorstw internetowych z zakresu świadczenia e-usług

Autor: Radosław Flis

Można wyróżnić następujące bariery hamujące rozwój e-usług w kraju i za granicą:

## 1. Stosunkowo niska świadomość i niski poziom umiejętności

Wiele badań (np. „Diagnoza społeczna 2007”<sup>1</sup>) wskazuje, że nawet w gospodarstwach domowych wyposażonych w komputer i dostęp do Internetu, wiele osób (głównie dorosłych, w tym starszych) z własnej woli nie korzysta z tych narzędzi i pozostaje wykluczona ze społeczeństwa informacyjnego. W odpowiedziach udzielanych w badaniu metodą Delphi<sup>2</sup> podkreślano rolę powszechnej edukacji w stosowaniu technologii informacyjnych (według 64% odpowiedzi warunkiem zastąpienia dotychczasowych instytucjonalnych ram e-biznesu przez samoistne inicjatywy jest odpowiednia edukacja, według 61% – edukacja będzie warunkiem partycypacji społecznej w tworzeniu nowych treści w nowych mediach, a według niemal 69% – warunkiem odegrania przez nowe media istotnej roli w edukacji ustawicznej). Tymczasem, mimo ogólnie niskiego uczestnictwa społeczeństwa w kształceniu ustawicznym<sup>3</sup>, mali i średni przedsiębiorcy nie wysyłają swoich pracowników na kursy podwyższające umiejętności stosowania technologii informacyjnych (niezależnie od kosztów tych kursów – nawet przy pełnym zwrocie kosztów ze środków unijnych, i to nie wymagającym występowania o te środki przez samych przedsiębiorców, gdyż środki kierowane są do firm szkoleniowych) – jak tego dowodzą wyniki badań Stowarzyszenia „Komputer w Firmie” prowadzonych w latach 2003-2007<sup>4</sup>. W maju 2005 r. tylko 37% z badanych 520 firm korzystało z jakichkolwiek form szkolenia IT. Ok. 66% badanych menedżerów z tych firm odpowiadało, że nie posyła pracowników na szkolenia IT, bo nie ma takiej potrzeby (choć jak wskazywały dane z badania w sierpniu 2006 r., tylko ok. 17% pracowników w tych firmach pracowało na stanowiskach, na których nie jest potrzebna żadna znajomość technologii informacyjnych), natomiast aż 15% ankietowanych uważało, że pracownik powinien się przeszkolić we własnym zakresie.

## 2. Wykluczenie cyfrowe

Wykluczenie cyfrowe to podział społeczeństwa na osoby z dostępem do sieci internetowej i nowoczesnych form komunikacji oraz na osoby bez takich możliwości. Można stwierdzić, iż wykluczenie cyfrowe jest jedną z ważniejszych barier rozwoju rynku e-usług w Polsce. Wynika ono w znacznej mierze z szybkiego rozwoju technologii informatycznych, który doprowadził do powiększenia różnic między klasami bogatą i średnią, które mogły sobie pozwolić na ich zakup, a klasą niższą, której nie stać na swobodny dostęp do Internetu. Obecnie można nawet mówić o nowym rodzaju stratyfikacji społecznej, gdzie podział przebiega między użytkownikami sieci i osobami nie korzystającymi z niej. Termin wykluczenia cyfrowego nie dotyczy wyłącznie możliwości dostępu do Internetu, ale także takich czynników jak: umiejętność posługiwania się Internetem, jakość połączenia, brak znajomości języka, w którym zamieszczane są potrzebne informacje<sup>5</sup>.

Komisja Europejska szacuje, iż ok. 30-40% populacji w Europie nie korzysta w pełni z Internetu. Oznacza to, iż taka część populacji zagrożona jest wykluczeniem cyfrowym. W rozbiciu na wykształcenie, wiek i zatrudnienie w pełni korzysta z Internetu<sup>6</sup>:

- Tylko 25% osób z niższym wykształceniem, natomiast aż 77% osób z wyższym wykształceniem;
- Tylko 10% osób w wieku powyżej 64 lat, natomiast aż 73% osób w wieku 16 – 24 lata;
- Tylko 38% osób bezrobotnych, w porównaniu do 60% osób posiadających zatrudnienie i 84% studentów.

## 3. Przyzwyczajanie klientów do tradycyjnych usług

Barierą może być także przyzwyczajanie klientów do usług świadczonych metodami klasycznymi<sup>7</sup>,

1 <http://www.diagnoza.com/files/diagnoza2007/diagnoza2007-html.html>.

2 Seria kwestionariuszy wypełnianych przez grupę ekspertów, procedura ankietowania powtarzana kilkakrotnie, odpowiedzi uzyskane w poszczególnych etapach są podstawą do opracowania kolejnych kwestionariuszy ankiety.

3 W grupie wiekowej 25-34 ok. 35% Polaków uczestniczyło w 2005 r. w jakichkolwiek formach kształcenia, w grupie 45-54 tylko ok. 25%, w grupie 55-64 poniżej 20% - niemal o połowę mniej, niż średnio w krajach UE25 (zob.: „Raport o kapitale intelektualnym Polski” zespołu M. Boniego z lipca 2008 r.).

4 Strona www Stowarzyszenia „Komputer w Firmie”, <http://www.komputerwfirmie.org/article.php?sel=24>.

5 Strona Wikipedii: [www.wikipedia.pl](http://www.wikipedia.pl).

6 EUROPA - Press Releases - MEMO/07/527 Brussels, 29 November 2007 European initiative on an all-inclusive digital society - [europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?.../07](http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?.../07)

7 Raport GUS „Powody nieposiadania Internetu w domu”, 2009 r.

- <http://www.internetstats.pl/index.php/2009/03/powody-nieposiadania-Internetu-w-domu-gus>.

zapewniającymi bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem (sprzedawcą). Jest to o tyle silne, że skutecznie zniechęca takich klientów do korzystania z e-usług. Wolą oni usiąść przy kawie i przeczytać papierową gazetę, czy porozmawiać chwilę z „panią w okienku bankowym”. Dla tej grupy klientów e-usługi są nieprzyjemne i decydują się na nie w ostateczności. Zaś w obszarze e-medycyny wymóg bezpośredniego, osobistego spotkania pacjenta z lekarzem ogranicza wdrażanie systemów telekonsultacyjnych<sup>8</sup>.

#### 4. Obawa przed zagrożeniami internetowymi

Należy pamiętać, że po stronie użytkownika Internetu występuje również obawa przed płynącym z niego zagrożeniami, co oddziałuje negatywnie na popularność e-usług i wymusza na dostawcach sprawne systemy zabezpieczeń, które podnoszą koszty rozpoczęcia przedsięwzięcia i zarazem zniechęcają do rozpoczęcia e-biznesu. Są to między innymi:

- wirusy komputerowe – program komputerowy, który w sposób celowy powiela się bez zgody użytkownika, powodując zniszczenia sprzętu i oprogramowania;
- programy szpiegowskie – zbierają dane o użytkowniku komputera i jego gustach, ale powodują dodatkowo zmniejszenie wydajności komputera;
- programy reklamowe – odporne na usuwanie programy, których zadaniem jest reklamowanie danej firmy lub strony internetowej;
- przestępcy komputerowi – wyszukują dane pozwalające określić daną osobę<sup>9</sup>.

#### 5. Konkurencja

Przedsiębiorstwa prowadzące działalność w zakresie e-usług podlegają wszelkim uwarunkowaniom, które dotyczą całego sektora MSP. Choć z problemem konkurencji stykają się wszystkie firmy, to jest ona szczególnie dotkliwa dla firm zajmujących się e-usługami.

W świecie Internetu żaden pomysł długo nie ukryje się przed konkurencją. Nie istnieje żadna regulacja prawna, która wprost zabraniałaby naśladownictwa. Istnieją firmy, które wręcz czekają na dobry pomysł w sieci, a dysponując dużą ilością środków, mogą skutecznie powstrzymać ekspansję nowego przedsięwzięcia poprzez wprowadzenie znaczących ulepszeń, promocji cenowych itp. Takie agresywne zachowania konkurencji często odstrasza pomysłowych przedsiębiorców, którzy nie mają odpowiedniego zaplecza, wykwalifikowanych pracowników oraz odpowiednich środków finansowych na walkę z konkurencją.

#### 6. Wysoki koszt reklamy

Skuteczność e-usługi jest w dużej mierze uzależniona od ilości osób, które się o niej dowiedzą. Skuteczna reklama w czołowych portalach, które skupiają miliony użytkowników, to wydatek kilkudziesięciu tysięcy złotych za jeden dzień. Taka suma często wykracza poza możliwości przedsiębiorcy rozpoczynającego działalność w sferze e-usług.

#### 7. Brak dostępu do informacji

Informacje o tym, jak otworzyć działalność w sektorze e-usług, skąd pozyskać fundusze, jakie są wady i zalety takiego rozwiązania (podane na przykładach) nie zostały dotychczas zebrane razem i umieszczone w jednym miejscu. Serwis, który będzie skupiał informacje o tej tematyce, powinien również prezentować sposób obliczania kosztów występujących przy tego typu działalności oraz spis narzędzi niezbędnych do rozpoczęcia biznesu w e-usługach. Potencjalni przedsiębiorcy powinni mieć możliwość przeanalizowania przykładów takiej działalności oraz dostęp do fachowych opracowań dotyczących spodziewanych kierunków rozwoju sektora e-usług.

#### 8. Problemy technologiczne Polski

Przed wszystkim chodzi tu o obszary wiejskie, problem „ostatniej mili” oraz dostęp do Internetu szerokopasmowego. W Polsce infrastruktura kablowa nie wszędzie jest dostępna i nie spełnia parametrów wymaganych do zapewnienia komunikacji z dużą przepustowością. Działanie PO IG 8.4 – „Zapewnienie dostępu do Internetu na etapie „ostatniej mili” ma zapewnić udostępnienie szerokopasmowego Internetu dla jak największej grupy użytkowników. Przed wszystkim chodzi o rozbudowę sieci na tych obszarach, gdzie do tej pory było to nieopłacalne. Dzięki pomocy Unii Europejskiej, firmy będą mogły się ubiegać o zwrot części wydatków poniesionych na takie inwestycje<sup>10</sup>.

Nie najlepiej przedstawia się w Polsce stan „twardej” infrastruktury komunikacji elektronicznej. Na poziomie niższym niż w bardziej rozwiniętych państwach Unii Europejskiej, znajdują się następujące elementy infrastruktury, których niedorozwój wyraźnie hamującym elektronizację gospodarki:

<sup>8</sup> „ICT w służbie ochrony zdrowia”, Konfederacja Pracodawców Polskich, 2009 r., <http://www.kpp.org.pl>.

<sup>9</sup> M. Świerczyński, „Delikty Internetowe w prawie prywatnym międzynarodowym”, Zakamycze, 2006;  
D. Szostek, „Czynność prawna a środki komunikacji elektronicznej”, Zakamycze, 2004.

<sup>10</sup> M. Kołtuniak, „Ostatnia mila dla Internetu”, Rzeczpospolita, 2 grudnia 2008 r. - [http://www.rp.pl/artukul/56488,227321\\_Ostatnia\\_mila\\_dla\\_Internetu.html](http://www.rp.pl/artukul/56488,227321_Ostatnia_mila_dla_Internetu.html).

- szerokopasmowa infrastruktura dostępowa w telefonicznej sieci stacjonarnej zarówno pod względem pokrycia obszaru kraju, jak i możliwości udostępniania i parametrów technicznych transmisji xDSL;
- infrastruktura radiowa telefonii komórkowej 3G oraz innych bezprzewodowych technologii szerokopasmowych (WiMAX);
- światłowodowa infrastruktura dostępowa FTTH (oraz kanalizacja kablowa);
- infrastruktura dyfuzyjna radia i telewizji cyfrowej<sup>11</sup>.

## 9. Bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług.

Do najważniejszych barier globalizacji przedsięwzięć można zaliczyć m.in.:

- bariery językowe;
- bierne postawy rządów;
- wysokie dysproporcje w dostępie do kapitału;
- niedocenywanie własnego potencjału;
- wykorzystanie niewłaściwych koncepcji, metod i narzędzi menedżerskich<sup>12</sup>.

Na niską konkurencyjność przedsiębiorców polskich z sektora MSP wpływa też obecna sytuacja gospodarcza i polityczna kraju, a w szczególności:

- wzrost cen nośników energii;
- spadek konkurencyjności polskich firm w wyniku nacisków płacowych (m.in. jako pośredni efekt emigracji zarobkowej do krajów UE z lat 2005 – 2007);
- brak sprecyzowanego harmonogramu wejścia do strefy euro;
- od połowy 2008 r. – eskalacja kryzysu amerykańskiego systemu bankowego na rynki finansowe całego świata – o trudnych do przewidzenia skutkach;
- sytuacja polityczna UE wynikająca ze spowolnienia gospodarczego;
- występowanie barier w transformacji administracji tradycyjnej do e-administracji<sup>13</sup>.

## 10. Bariery o charakterze prawnym w świadczeniu e-usług

Uregulowania prawne negatywnie wpływające na swobodę prowadzenia działalności gospodarczej w równym stopniu dotyczą wszystkich przedsiębiorstw sektora MSP, jak i firm świadczących e-usługi. Do najbardziej uciążliwych (...) można wymienić:

- bariery w korzystaniu z funduszy strukturalnych, w tym: nadmierna biurokracja i formalizm procesu wynikający z obowiązujących uregulowań prawnych, zbyt rygorystyczne i formalistyczne kontrole beneficjentów;
- (...) bariery ogólne w prowadzeniu działalności gospodarczej, w tym przewlekłość i nadmierny formalizm rejestracji, zbyt wysokie ustawowe koszty rejestracji, brak uregulowań nakładających na Państwo obowiązek publikowania ofert z zagranicy, zbyt dużo ustawowych zezwoleń, pozwoleń i licencji, zbyt liczne i rygorystyczne kontrole przedsiębiorców;
- brak regulacji prawnych ułatwiających stosowanie technologii informacyjnych czy wręcz pozostawienie przestarzałych regulacji hamujących wykorzystanie tych technologii w gospodarce i nowych mediach<sup>14</sup>.

<sup>11</sup> Narodowy Program Foresight „Polska 2020” - <http://foresight.polska2020.pl>.

<sup>12</sup> S. Kasiewicz, „Szanse i bariery globalizacji krajowych firm”, Instytut Edukacji Interaktywnej, Warszawa, 2002 - [http://www.zti.com.pl/instytut/pp/referaty/ref2\\_full.html](http://www.zti.com.pl/instytut/pp/referaty/ref2_full.html).

<sup>13</sup> Narodowy Program Foresight „Polska 2020” - <http://foresight.polska2020.pl>.

<sup>14</sup> „Czarna lista barier”, PKPP Lewiatan, 2009, [www.pkpplewiatan.pl](http://www.pkpplewiatan.pl).

## 2. Bariery hamujące rozwój e-usług na podstawie badań jakościowych

Autor: Radosław Flis

Mimo wyraźnej tendencji wzrostowej rynku e-usług i wielu zachęt ekonomicznych oraz psychologicznych dla małych i mikro przedsiębiorców rozpoczynających działalność w sektorze e-usług, istnieje też wiele barier rozwoju tego rynku.

Podczas dyskusji z ekspertami i przedsiębiorcami wyłoniło się wiele problemów związanych z prowadzeniem e-usług. Przy czym tylko kilka barier stanowi według nich problem w rozwoju rynku e-usług. W szczególności są to:

### 2.1. Koszty rozpoczęcia działalności gospodarczej – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP

Okazuje się, że często nie dochodzi do rozpoczęcia działalności portalu (mimo dobrego pomysłu) ze względu na niedostateczny wkład własny przedsiębiorców na finansowanie inwestycji w e-usługi, a pomoc unijna nie daje możliwości sfinansowania przedsięwzięcia w całości: „uzyskanie środków na zapewnienie wkładu własnego wcale nie jest takie proste. Trzeba się namęczyć by je zdobyć.”<sup>15</sup>

Spora część młodych ludzi właśnie dlatego boi się zaistnieć w samodzielnym biznesie. Rozpoczęcie działalności wiąże się z opłacaniem zbyt wysokich składek zdrowotnych, podatków czy kosztów księgowości, tak jak w przypadku wszystkich innych małych i mikro przedsiębiorców. W związku z tym, ludzie preferują stałą pensję w korporacjach i brak niepewności finansowej.

*„Generalnie przedsiębiorca musi liczyć się z niestabilnością.”<sup>16</sup>*

Istnieje uzasadniona obawa wśród ludzi rozpoczynających działalność e-usługową, że „większość zarobionych środków trzeba oddać państwu”<sup>17</sup>. Są to przede wszystkim koszty zatrudnienia fachowców do pracy nad projektem. Słabnie wiara w to, że można coś zarobić. Wiele osób z tego właśnie powodu rezygnuje z realizacji własnych pomysłów internetowych.

*„Na pierwszym roku studiów ok. 60% osób chce założyć firmę, na piątym już tylko 5%.”<sup>18</sup>*

Mimo obiegowej opinii, według której koszty rozpoczęcia działalności w Internecie nie stanowią problemu, badani przedsiębiorcy sądzą, że koszty te są kilka razy większe, niż się uważa. Wynika to m. in. z faktu, że twórcy serwisów internetowych nie doszacowują włożonego przez siebie czasu pracy nad uruchomieniem projektu.

W świadomości przedsiębiorców niebagatelnym wydatkiem jest też koszt wynajęcia miejsca do pracy, mimo iż są to często koszty obiektywnie niewielkie:

*„Co prawda są takie miejsca, jak coworking – gdzie można współdzielić powierzchnię biurową – ale jest to również wydatek rzędu 400 zł za miejsce do pracy i nie ma tam mowy o spokoju.”<sup>19</sup>*

Następnym wydatkiem, na który często nie stać młodych przedsiębiorców jest koszt komputerów i oprogramowania.

*„Nie wszystko da się zrobić posiadając jeden komputer i dostęp do Internetu, a typowym przykładem młodego przedsiębiorcy pragnącego wystartować z e-biznesem jest właśnie taki, który posiada bardzo małe zaplecze techniczne.”<sup>20</sup>*

Ostatnim składnikiem kosztów, który stanowi barierę rozpoczęcia działalności e-usługowej, jest koszt promocji i reklamy przedsięwzięcia.

*„Istnieje bowiem masa krytyczna oglądalności, popularności, by zacząć zarabiać. Bez wydatków (lub sposobów) na dotarcie do odpowiedniej ilości potencjalnych klientów nie można liczyć na szybki sukces. Reguła ta odnosi się zarówno do serwisów płatnych, jak i darmowych, które zarabiają wyłącznie na reklamach lub*

<sup>15</sup> IDI z ekspertem.

<sup>16</sup> IDI z ekspertem.

<sup>17</sup> IDI z ekspertem.

<sup>18</sup> IDI z ekspertem.

<sup>19</sup> FGI z przedsiębiorcami.

<sup>20</sup> IDI z ekspertem.



darowiznach.<sup>21</sup>

Według przedsiębiorców wydatki na reklamę stanowią też największe ryzyko finansowe przy działalności e-usługowej, jeśli już pozyska się odpowiednie środki na dotarcie do klientów. Można bowiem „wsadzić najwięcej pieniędzy i nic z tego nie mieć”<sup>22</sup>. Jest to często bariera nie do pokonania i wiele serwisów e-usługowych nie mogąc dotrzeć do klienta, zamyka działalność.

Respondenci uważają, że znane spektakularne sukcesy marketingowe portali e-usługowych bez udziału dużych nakładów na reklamę nie były dziełem przypadku, czy genialnego pomysłu. Jako przykład podawany jest serwis społecznościowy Nasza-klasa.pl, który osiągnął masę krytyczną oglądalności, ponieważ „twórcy byli studentami i zakładali to w akademikach w środowisku studenckim, w którym informacja o portalu rozeszła się błyskawicznie. Zapewniło to kilkutyśięcną rzeszę użytkowników od samego początku.”<sup>23</sup>

Zdaniem uczestników badania, rozwiązanie problemu kosztów rozpoczęcia działalności gospodarczej może nastąpić m.in. poprzez:

- zwiększenie dostępności dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej z urzędów pracy;
- złagodzenia kryteriów przyznania dofinansowania przedsięwzięć e-usługowych w ramach działania 8.1. Wspieranie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej;
- zwiększenie dostępności kredytów;
- rozszerzenie działalności inkubatorów przedsiębiorczości;
- poszerzenie gamy ośrodków doradczych<sup>24</sup>.

Koszty rozpoczęcia działalności są jedną z podstawowych barier rozwoju e-usług, jednak hamulcem rozwoju są też problemy związane z zatrudnianiem fachowców. Są to problemy zarówno w wyszukiwaniu pracowników, jak i w procedurach zatrudniania.

## 2.2. Problemy w zatrudnieniu fachowców z sektora e-usług i elastyczności w zatrudnieniu – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług

Problemem dla przedsiębiorców otwierających swoje serwisy e-usługowe jest wybór fachowców. Jest to problem występujący w każdym sektorze gospodarki, jednak w e-usługach dysproporcje te są dużo bardziej wyraźne. Tę samą usługę można bowiem uzyskać po zdecydowanie różnych stawkach i trudno jest znaleźć sprawdzone kryterium wyboru. (...)

Barierą jest sam kodeks pracy, który definiuje pojęcie tele-pracy, natomiast nic nie mówi o pracy zdalnej i pracy zadaniowej. W branży e-usług rozliczanie zadaniowe byłoby chyba najlepszym rozwiązaniem ze względu na oszczędności kosztów pracy wynikające z tego typu działalności. Respondenci uważają wręcz, że „koszt każdorazowego zawierania umowy na określone zadanie wartości kilku tysięcy złotych jest wyższy od wartości tej umowy. Brakuje regulacji w prawie pracy na tego typu jednorazowe lub stałe zlecenia. Przy mikro przedsiębiorcach to ma znaczenie. Bez sensu za każdym razem podpisywać umowę na dłuższy czas, skoro to zajmuje 2 czy 5 godzin w miesiącu.”<sup>25</sup>

Powyższa opinia potwierdza zjawisko nienadążania przepisów prawa zawartych m.in. w kodeksie pracy za nowymi formami zatrudnienia. Kodeks pracy nie zapewnia ochrony pracownikom zatrudnionym w formach pracy zdalnej i zadaniowej. Brak tej ochrony powoduje, że pracownicy niechętnie podejmują nowe formy zatrudnienia nieobjęte ochroną wynikającą z kodeksu pracy. Świadczy to o konieczności dostosowywania przepisów prawa do zmieniającej się rzeczywistości gospodarczej.

Okazuje się też, że na rynku wciąż jest za mało fachowców, którzy potrafią wykonać profesjonalny serwis e-usługowy.

*„Ciągłe tych ludzi jest za mało, żeby to mogło rozwijać się porządnie. Chcę zrobić stronę internetową – 5 tysięcy studentów w Warszawie z radością wykona mi tę stronę internetową. Chciałbym, żeby moja strona internetowa była taka, żeby ludzie przychodzili do mnie ciągle, ponieważ ma być lepsza niż 300 podobnych stron. I tu zaczyna być kłopot.”<sup>26</sup>*

Rynek e-usług to dziedzina dość nowa i posiadająca specyficzne uwarunkowania. Dlatego niedostosowanie prawa pracy oraz brak profesjonalnego zaplecza będą z pewnością problemem przedsiębiorców wchodzących na rynek e-usług.

Kolejnym problemem zasygnalizowanym podczas dyskusji jest odczuwany przez przedsiębiorców świadczących e-usługi brak zaufania do nich i w ogóle do branży działającej poprzez Internet.

21 FGI z przedsiębiorcami.

22 FGI z przedsiębiorcami.

23 FGI z przedsiębiorcami.

24 FGI z przedsiębiorcami.

25 IDI z ekspertem.

26 IDI z ekspertem.



### 2.3. Brak zaufania społeczeństwa do e-przedsiębiorców – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług

Okazuje się, że klienci wciąż jeszcze nie są przyzwyczajeni do faktu płacenia w Internecie. Większość uważa, że to, co jest w Internecie powinno być darmowe. Internauci nie chcą nawet zrozumieć, że zarabianie na reklamach to często jedyny zarobek e-usługodawcy (...)<sup>27</sup>.

Większość użytkowników e-usług uważa, że prowadzenie interesów w Internecie to czysty zysk bez kosztów, co powoduje niechęć do ponoszenia opłat za e-usługi przez użytkowników Internetu. Jest to poważna bariera, ponieważ e-przedsiębiorcy nie uzyskują założonych zysków i w konsekwencji tracą motywację do prowadzenia biznesu w Internecie:

*„Ludzie nie wiedzą, że z prowadzeniem serwisu wiążą się duże koszty, trzeba zapłacić za hosting, transfer. To jest bariera. Ludzie nie są gotowi zapłacić.”<sup>28</sup>*

Jedną z przyczyn tego zjawiska jest brak świadomości odbiorców e-usług o konieczności ponoszenia przez e-przedsiębiorców kosztów związanych z utrzymaniem infrastruktury technicznej. Podejście użytkowników wynika z coraz częstszego stosowania przez nich aplikacji typu open source oraz z tego, że uważają, że cała zawartość dostępna w Internecie powinna być darmowa i ogólnie dostępna. Często aplikacje open source używane w celach komercyjnych są odpłatne.

Zdaniem uczestników badania, społeczeństwo nie zdaje sobie sprawy z tego, że każdy portal i strona internetowa tworzona jest przez „żywych ludzi”, którym trzeba płacić pensje. Jeden z przedsiębiorców podaje taki oto przykład nieświadomości użytkowników Internetu:

*„Powiedziałem, że mój kolega pracuje w Gadu-gadu, a tu wielkie oczy – to tam pracują ludzie?”<sup>29</sup>*

W odczuciu dyskutantów poważnym problemem jest fakt, że banki nie ufają e-przedsiębiorcom. Powodem takiego stanu rzeczy jest opisywany już wyżej brak świadomości, jak naprawdę wygląda prowadzenie e-biznesu i na czym on polega. Dodatkowym problemem jest również trudność w zdefiniowaniu i wycenie „wirtualnych” aktywów mogących stanowić zabezpieczenie kredytu bankowego:

*„A my co mamy zastawić – jeden komputer? Tak naprawdę na stanie środków trwałych w firmie internetowej jest bardzo niewiele. To jest czasami jeden serwer czy kilka serwerów, które tak naprawdę często dzierżawimy, czyli nie są naszą własnością. Mamy jakieś 3 laptopy i to często wszystko.”<sup>30</sup>*

Taka pozycja wobec banków jest bardzo niekorzystna dla rozwoju rynku e-usług. Dotyczy to zwłaszcza firm małych i mikro<sup>31</sup>.

Według opinii dyskutantów, w społeczeństwie zakorzenione jest przekonanie, że przedsiębiorca w ogóle, w szczególności taki, który prowadzi wirtualne interesy, to osoba, która porusza się na obrzeżach prawa<sup>32</sup>.

Przełamanie barier świadomości społeczeństwa wymagałoby wytworzenia pewnego etosu przedsiębiorcy w ogóle, a w szczególności przedsiębiorcy działającego w Internecie.

Kolejną barierą rozwoju rynku e-usług związaną częściowo z omawianym powyżej problemem są powszechne zagrożenia internetowe.

### 2.4. Zagrożenia płynące z Internetu – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług

Według przedsiębiorców świadczących e-usługi klienci najbardziej obawiają się braku wiarygodności firm internetowych z powodu ich „wirtualnego charakteru”. Powodem tego jest brak namacalności i trudność w sprawdzeniu takiej firmy, która często ma siedzibę na drugim końcu Polski:

*„Jak weźmiemy firmę z drugiego końca Polski, to ciężko naprawdę sprawdzić i jej zaufać.”<sup>33</sup>*

Dodatkowo istnieją powszechnie znane zagrożenia internetowe, jak wirusy, złośliwe oprogramowania, hakerzy i oszuści internetowi, nie wspominając o internetowym terroryzmie. Powoduje to, że internauci, a nawet osoby, które współtworzą rynek e-usług obawiają się w pełni korzystać z serwisów internetowych:

27 FGI z przedsiębiorcami.

28 FGI z przedsiębiorcami.

29 FGI z przedsiębiorcami.

30 FGI z przedsiębiorcami.

31 IDI z ekspertem.

32 FGI z przedsiębiorcami.

33 FGI z przedsiębiorcami.

„Ci, co zajmują się e-biznesem, bywają czasem dosyć konserwatywni. Jedna z naszych koleżanek, która opowiada o bankowości, a prawie nie korzysta z kart płatniczych. Występują obawy nasilane jeszcze doniesieniami o phishingu, o różnych oszustwach.”<sup>34</sup>

Kwestia bezpieczeństwa jest jednym z podstawowych problemów w rozwoju e-usług.

Sprawy związane z ochroną prywatności to bardzo ważne zagadnienie, ponieważ przy pomocy technologii internetowych można wykorzystać nieuwagę lub niewiedzę klientów korzystających z serwisów e-usługowych:

„Problemem są oczywiście pewnego rodzaju oszustwa, które są związane z wykorzystaniem technologii. Najbardziej spektakularne, to różnego rodzaju włamania na konta bankowe, skanowanie kart, czy też numerów kart. To oczywiście mogą być rzeczy związane ze spamem, mogą być rzeczy związane z atakami wręcz można powiedzieć, nawet terrorystycznymi.”<sup>35</sup>

Zagrożenia internetowe spowalniają z pewnością rozwój rynku e-usług, albowiem obawy klientów przekładają się na częstotliwość korzystania z serwisów świadczących takie usługi.

Następną problematyczną kwestią naświetloną podczas wywiadów jest problem w pozyskaniu środków unijnych, a w szczególności w ramach programu 8.1 Innowacyjna Gospodarka.

(...)

## 2.5. Bariery prawne – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP

Problemy w rozpoczęciu działalności pojawiają się już przy procedurze rejestracji i uzyskiwaniu zezwoleń. (...)<sup>36</sup>

Niektórzy z respondentów uważali, że e-przedsiębiorcy nie mogą liczyć na pomoc urzędników przy rejestracji i prowadzeniu działalności gospodarczej, a oficjalne wskazówki urzędowe nie stanowią żadnej gwarancji, czy rękojmi w przypadku zaistnienia problemów z interpretacją prawa:

„Kiedy rozmawiam z urzędnikiem i on mi mówi, że jest tak i tak. A jeżeli powołam się na to, że ktoś (urzędnik) mi tak powiedział to nie ma to żadnej wartości.”<sup>37</sup>

(...) Kolejne ograniczenie działalności gospodarczej to (...) konieczność dostosowania do przepisów BHP:

„Druga sprawa jest bez sensu, jeżeli ja zatrudniam do wykonania jakiejś e-pracy pracownika, to mój inspektor BHP musi do niego pojechać i sprawdzić warunki BHP.”<sup>38</sup>

Rozwój e-usług w Polsce może zostać skutecznie zahamowany przez zaproponowaną ostatnio zmianę prawa prasowego, po której każdy, kto prowadzi stronę informacyjną, nieważne, czy to jest blog, czy forum, czy profesjonalna gazeta, będzie musiał zarejestrować ją do sądu rejestrowego. Wiąże się to oczywiście ze skomplikowaną procedurą oraz niemałymi wydatkami:

„Konieczność rejestracji serwisów internetowych jako czasopisma. No kompletny anachronizm jakiejś poprzedniej epoki.”<sup>39</sup>

Bardzo istotnym problemem prawnym, hamującym rozwój e-usług jest też (...) brak możliwości elektronicznego przesyłania faktur, czyli e-faktur (...)<sup>40</sup>.

Niedostosowane regulacje prawne wymuszają ponoszenie przez przedsiębiorców świadczących e-usługi dodatkowych kosztów, które z punktu widzenia prowadzenia tego biznesu są zbędne. Dotyczy to zwłaszcza całej grupy e-usługodawców, którzy prowadzą serwisy społecznościowe i gromadzą dużo danych osobowych. Niedopełnienie przez nich obowiązku zgłoszenia danych do Generalnego Inspektora Danych Osobowych, czy innych urzędów centralnych, jest obarczone surowymi karami. Zrozumiałe jest, że w ocenie przedsiębiorców jest to obowiązek uciążliwy. Jednak obiektywnie rzecz ujmując jest to konieczne ze względu na bezpieczeństwo użytkowników e-usług i przekazywanych przez nich danych:

34 IDI z ekspertem.

35 IDI z ekspertem.

36 FGI z przedsiębiorcami.

37 IDI z ekspertem.

38 IDI z ekspertem.

39 IDI z ekspertem.

40 IDI z ekspertem.

*„Mówimy o całej retencji danych, gdzie na przykład urzędy związane z bezpieczeństwem narodowym, chcą mieć dostęp do określonych danych w określonej formule. Natomiast to niestety powoduje, że koszty prowadzenia tego biznesu są bardzo wysokie i rząd przenosi te koszty na dostawcę usług internetowych. Jeśli tak bardzo potrzebuje tych informacji, to może po prostu by za to zapłacił. Tylko o to chodzi, żeby te regulacje nie szły w kierunku przenoszenia obciążeń na przedsiębiorcę. Takich powiedziałbym absurdalnych.”<sup>41</sup>*

Dodatkowym problemem serwisów e-usługowych np. społecznościowych, które przechowują dane osobowe, jest konieczność korzystania z serwerów krajowych, świadczących usługi hostingu nawet, jeśli ceny zagranicznych są dużo niższe, ponieważ:

*„Żaden dostawca usługi hostingu za granicą, jak mu się przedstawi umowę o przetwarzanie danych osobowych, nie podpisze takiej umowy. (Przepisy polskie są w tej mierze zbyt restrykcyjne). I taki dostawca powie, że nie ma mowy. I jesteśmy skazani na hosting w Polsce droższy niż za granicą.”<sup>42</sup>*

Z powodu braku e-podpisu, wiele problemów związanych z rozwojem e-usług jest do dziś nierozwiązanych. Kuleją z tego powodu rozliczenia i korespondencja z administracją publiczną. Można wręcz powiedzieć, że tak popularyzowana e-administracja, która w sposób oczywisty przyczynia się do rozwoju rynku e-usług, praktycznie jest w powijakach (...)<sup>43</sup>.

Nierozwiązana kwestia podpisu elektronicznego blokuje też współpracę przedsiębiorstw z bankami, które mogłyby dużo sprawniej kredytować przedsięwzięcia internetowe, w tym e-usługi, gdyby mogły autoryzować w sposób bezpieczny kredytobiorcę<sup>44</sup>.

Kolejnym dużym problemem dla przedsiębiorstw małych i mikro prowadzących działalność e-usługową jest problem płatności za usługi. Brak jest systemu tzw. mikropłatności, a płatności za drobne usługi poprzez sms są zbyt kosztowne, albowiem „są obciążone takim dużym kosztem, że 50% musimy oddać operatorowi. W moim odczuciu to jest poważny problem.”<sup>45</sup>

Przedsiębiorstwa świadczące e-usługi starają się obejść ten problem poprzez tworzenie wirtualnej waluty, którą później można wymienić na prawdziwe wartości<sup>46</sup>.

Na podsumowanie części dotyczącej barier prawnych w rozwoju e-usług świadczonych przez przedsiębiorstwa małe i mikro, można powiedzieć, że część respondentów uważa, że prawodawstwo polskie nie jest w pełni przystosowane, dopasowane i adekwatne do aktualnych zdarzeń w sektorze e-usług. Najważniejsze problemy, które nie są do dziś rozwiązane, to e-podpis, mikropłatności, e-faktura, e-administracja, zbyt restrykcyjny obowiązek rejestrowania danych osobowych, konieczność posiadania uprawnień bhp, konieczność rejestracji w Krajowym Rejestrze Sądowym wszelkich portali informacyjnych, jak też trudności w rejestracji działalności gospodarczej i uzyskiwaniu wszelakich zezwoleń i co się z tym wiąże brak odpowiedzialności urzędników za interpretację prawa.

Kolejną barierą rozwoju rynku e-usług w Polsce, na którą skarżą się respondenci jest nadmierna biurokracja.

## **2.6. Biurokracja – bariera dotycząca zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP**

Podstawowym problemem biurokracji jest brak wirtualizacji urzędów<sup>47</sup>. Również brak kompetencji urzędników odpowiedzialnych za rozwój sektora e-usług jest w oczach dyskutantów poważnym problemem, który blokuje inicjatywę gospodarczą w tej sferze<sup>48</sup>.

Z powyższego powodu e-przedsiębiorcy, tak jak wszyscy pozostali przedsiębiorcy w Polsce nie czują się komfortowo w kontaktach z urzędami i wolą unikać wszelkich interakcji z urzędnikami. Postrzegają takie kontakty wręcz jako potencjalne zagrożenie dla swoich interesów:

*„Mikrofirmy bardzo niechętnie występują do urzędu skarbowego o cokolwiek. Uważają, że póki trzymają się z daleka i urząd skarbowy niczego od nich nie chce, to jak najdalej się trzymać od urzędu skarbowego. A jak się przyjdzie, przypomni im się, to przyjdą na kontrolę, będą siedzieli 3 miesiące. Na ustawie o VAT można każdego załatwić, można go puścić z torbami, a później on wygra procesy, jak już dawno zbankrutuje. Te utrudnienia to była zawsze największa bariera.”<sup>49</sup>*

41 IDI z ekspertem.

42 FGI z przedsiębiorcami.

43 IDI z ekspertem.

44 IDI z ekspertem.

45 FGI z przedsiębiorcami.

46 FGI z przedsiębiorcami.

47 FGI z przedsiębiorcami.

48 IDI z ekspertem.

49 IDI z ekspertem.

Respondenci upatrują przyczyn takiego stanu rzeczy przede wszystkim w braku infrastruktury i przeszkolenia pracowników urzędów:

*„Jeśli chodzi o administrację, to jest kwestia braku tej infrastruktury i również „nieprzygotowania cyfrowego” ze strony pracowników urzędów. Teoretycznie wiele rzeczy można już zrobić. Można przekazywać już dokumenty drogą elektroniczną. Prosić, żeby decyzja była przekazana drogą elektroniczną. Można potwierdzać odbiór dokumentów. Jednak w praktyce się w zasadzie tego nie robi. Większość ludzi załatwia to w sposób tradycyjny. Sprawy w urzędach, a to dotyczy również sądów, można byłoby załatwiać elektronicznie. Pisma procesowe do sądów wysyłać drogą elektroniczną. To wszystko jest już w kodeksach. W kodeksie postępowania cywilnego, w kodeksie postępowania administracyjnego. Tylko tyle, że to jakby praktyka za tym nie idzie.”<sup>50</sup>*

Jako przykład dobrych praktyk administracji można, za jednym z ekspertów, podać angielską biurokrację:

*„W połowie lat 80-tych, w Bristolu powstał elektroniczny ratusz. Tam nagle zdano sobie sprawę, że albo wszyscy potrafią z tego skorzystać, albo to jest wytwarzanie dodatkowych procedur. Doszli do wniosku, że trzeba maksymalnie zminimalizować tę papierową biurokrację.”<sup>51</sup>*

Podsumowując biurokratyczne problemy polskich przedsiębiorców małych i mikro świadczących e-usługi należy podkreślić, że głównym problemem polskiej administracji jest niedostateczny stopień wirtualizacji, co wynika z braków w infrastrukturze oraz niedostatecznego przygotowania merytorycznego pracowników urzędów. Wzajemna niechęć urzędników i przedsiębiorców wynika właśnie z braku płaszczyzny porozumienia. Przedsiębiorcy świadczący e-usługi oczekują zrozumienia ich problemów, które są bardzo specyficzne, i których nie sposób zrozumieć bez przeszkolenia. A tego właśnie brakuje w urzędach. Przedsiębiorcy chcieliby również, by cały obieg dokumentacji urzędowej odbywał się elektronicznie, jednak przy obecnym stanie infrastruktury i przeszkolenia urzędników w nowoczesnych technologiach ITC, jest to praktycznie nie do zrobienia.

Następną barierą w świadczeniu e-usług w Polsce jest dostępność Internetu i co się z tym wiąże, wykluczenie cyfrowe wielu Polaków. Problem ten jest istotny zarówno po stronie e-usługodawców, którzy bez przysłowiowego „1 MB przesyłu” nie mogą rozpocząć działalności, jak i po stronie e-usługobiorców, którzy z racji braku zasięgu nie mogą korzystać z większości funkcji portali e-usługowych.

## 2.7. Bariery technologiczne i wykluczenie cyfrowe – bariera charakterystyczna dla sektora e-usług

Polska infrastruktura internetowa pozostawia bardzo dużo do życzenia, albowiem:

*„Jesteśmy gdzieś tam w końcówce Europy. Może nie ostatnie, ale trzecie, czwarte czy piąte miejsce od końca miejsce. W zależności na co się patrzy.”<sup>52</sup>*

Dostęp do Internetu poza dużymi, zurbanizowanymi ośrodkami w Polsce jest bardzo ograniczony<sup>53</sup>. (...) Problem pokrycia zasięgiem Internetu całej Polski wynika również z braku dostosowań ustawowych i ułażeń inwestycyjnych dla firm, które taką infrastrukturę mogą zapewnić:

*„Państwo nie rozpieszcza potencjalnych inwestorów. Nawet publicznych, np. sprawa TP, które chciało ochrony swojej inwestycji, które powiedziało: Okej, my tam dostarczymy ten Internet, ale proszę dajcie nam szansę, żeby to się chociaż trochę zwróciło. Tymczasem zarówno obowiązujące prawo, jak i jego wykładnia nie dają ochrony inwestycji i natychmiast pozwala udostępnić infrastrukturę innym operatorom, także tym, którzy są konkurencją. Nie są sprzyjające warunki do inwestowania.”<sup>54</sup>*

Dopóki nie będzie rozwiązań w skali całego kraju, to brak zasięgu Internetu będzie stanowił dużą barierę dla rozwoju e-usług, ponieważ:

*„Jak ktoś nie będzie miał szybkiego Internetu, to niektórych rzeczy w ogóle nie może zrealizować. 1MB prędkości to jest chyba ta główna bariera.”<sup>55</sup>*

Brak zasięgu Internetu na pewnych obszarach terytorialnych powoduje z kolei wykluczenie cyfrowe. Społeczeństwo zaczyna się dzielić na osoby z dostępem do sieci internetowej i nowoczesnych form komunikacji oraz na osoby bez takich możliwości. Powoduje to, że tylko w ośrodkach silnie zurbanizowanych mogą powstawać przedsięwzięcia w obszarze e-usług. Jest to całkowicie niezgodne z ideą rozwoju społeczeństwa informacyjnego, które zakłada równy dostęp do technologii.

<sup>50</sup> IDI z ekspertem.

<sup>51</sup> IDI z ekspertem.

<sup>52</sup> IDI z ekspertem.

<sup>53</sup> IDI z ekspertem.

<sup>54</sup> IDI z ekspertem.

<sup>55</sup> IDI z ekspertem.

Można stwierdzić, iż wykluczenie cyfrowe jest jedną z ważniejszych barier rozwoju rynku e-usług w Polsce, a wynika ono w znacznej mierze z szybkiego rozwoju technologii informatycznych, który doprowadził do powiększenia różnic społecznych. Obecnie można nawet mówić o nowym rodzaju stratyfikacji społecznej, gdzie podział przebiega między użytkownikami sieci i osobami, które z niej nie korzystają<sup>56</sup>.

Ostatnim problemem, który dyskutanci podnieśli do rangi bariery hamującej rozwój e-usług, jest samo prowadzenie działalności gospodarczej w Polsce przez małe i mikroprzedsiębiorstwa.

## 2.8. Bariery związane z prowadzeniem działalności gospodarczej – bariery dotyczące zarówno e-przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców z całego sektora MSP

Część z przedstawionych poniżej barier koreluje wprost z potrzebami informacyjnymi przedsiębiorców. (...) Przede wszystkim brakuje łatwej dostępnej wiedzy na temat prowadzenia działalności gospodarczej w e-usługach dla początkujących:

*„Brakuje wiedzy o prowadzeniu przedsiębiorstwa. Wiedzy ogólnej. Bariery jest też, że danych, porównań w e-usługach jest jeszcze mniej. To wszystko jeszcze raczkuje w Polsce i trudno porównać prognozy, które robimy i oprzeć je na obiektywnych kryteriach.”<sup>57</sup>*

Szczególnie istotnym problemem w prowadzeniu działalności e-usługowej jest utrudniony dostęp do wiedzy na temat istniejących technologii informatycznych. Pomimo działania wyspecjalizowanych firm doradczych działających w sektorze e-gospodarki, przedsiębiorca nie może uzyskać obiektywnej odpowiedzi na pytanie, która technologia jest optymalna w danej sytuacji. Decyzja o wyborze technologii i rodzaju e-usługi jest klasyczną decyzją gospodarczą i obciążona jest standardowym ryzykiem gospodarczym i zawsze leży po stronie e-przedsiębiorcy. Trudno zaś opierać się na sloganach czy reklamach w mediach, albowiem:

*„Jest pełno różnych technologii. Wydaje się, że to jest projekt informatyczny, to wiadomo, jak go zrobić, a może się okazać, że jest 50 różnych technologii informatycznych, a za pół roku okaże się, że to, co wybrali, to się kompletnie nie nadaje i trzeba to przerabiać.”<sup>58</sup>*

Mała firma, a zwłaszcza mikrofirma, musi się liczyć z tym, że na początku swej działalności napotka trudności z uzyskaniem finansowania, w szczególności kredytu bankowego. Sytuacji tej nie zmienia też fakt istnienia możliwości dofinansowania z Unii Europejskiej:

*„Kredytów w ogóle nie ma pod projekty unijne. Jest to też bardzo ciężka, bariera na starcie. Koszmarna. Ale nawet później, gdy firma w końcu ma historię i się okazuje, że wiąże się z nią jakaś wartość, to tego kredytu też nie ma.”<sup>59</sup>*

Istotną barierą dla małych i mikroprzedsiębiorstw jest też praktyczny brak możliwości czasowego zawieszenia działalności gospodarczej. Takie rozwiązanie pozwoliłoby, zdaniem respondentów, na ograniczanie kosztów działalności w momentach, gdy firma ma trudności finansowe albo ma miejsce naturalny przestój w świadczeniu działalności:

*„Jakby się dało zawiesić działalność, żeby nie składać deklaracji miesięcznej – nie ma wtedy kosztów ani przychodów. Nie trzeba byłoby wtedy składać co miesiąc do urzędu skarbowego deklaracji VAT.”<sup>60</sup>*

Powyższe wypowiedzi dyskutantów wskazują, że istnieją realne bariery w samym prowadzeniu działalności gospodarczej przez małe i mikroprzedsiębiorstwa w sektorze e-usług. Głównym problemem jest brak wiedzy na temat prowadzenia działalności, która to wiedza pozwoliłaby uniknąć przeszkód młodym przedsiębiorcom. Brak wiedzy o dostępnych technologiach, dopasowanych do sytuacji przedsiębiorcy także jest sporą przeszkodą dla firm startujących w e-usługach. Oczywistym, ale dotkliwym problemem spotykającym małe firmy, jest brak możliwości finansowania przedsięwzięć poprzez kredyty bankowe. Charakterystycznym zaś problemem dla firm małych i mikro jest brak możliwości czasowego zawieszenia działalności gospodarczej.

Określenie barier hamujących rozwój sektora e-usług jest zbieżne, ale równocześnie większe niż wynika z analizy desk research. Potwierdza to potrzebę realizacji portalu wspierającego działalność e-usługową w sektorze przedsiębiorstw małych i mikro.

<sup>56</sup> Strona [www.wikipedia.pl](http://www.wikipedia.pl).

<sup>57</sup> FGI z przedsiębiorcami.

<sup>58</sup> FGI z przedsiębiorcami.

<sup>59</sup> IDI z ekspertem.

<sup>60</sup> IDI z ekspertem.

### 3. Bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług (bariery w świadczeniu e-usług poza terytorium RP) na podstawie badań jakościowych

Autor: Radosław Flis

Internet nie ma granic. Globalizacja powoduje zmiany w społeczeństwach i gospodarce światowej, które wynikają z gwałtownego wzrostu międzynarodowej wymiany handlowej i kulturowej. Powoduje również zwiększenie wymiany informacyjnej, przyspieszenie i spadek cen transportu, a także wzrost handlu międzynarodowego oraz inwestycji zagranicznych, spowodowanych znoszeniem barier oraz rosnących współzależności między państwami. W szerszym znaczeniu odnosi się do rosnącej integracji i współzależności między jednostkami działającymi globalnie na platformie społecznej, politycznej czy ekonomicznej. W skrócie: jest łączeniem się i przenikaniem systemów gospodarczych.

Polska od wielu lat uczestniczyła w integracji z Unią Europejską, a od 2004 r. jest w jej strukturze. Jest też czynnym uczestnikiem wielu układów międzynarodowych. W związku z tym globalizacja jest także udziałem polskich przedsiębiorców.

W zasadzie prowadzenie e-usług poza granicami kraju, według dyskutantów, nie powinno stanowić już dziś większego problemu. Podczas wywiadów zarówno z przedstawicielami przedsiębiorców świadczących e-usługi, jak i z ekspertami z organizacji branżowych, wyłoniły się jednak pewne problemy, które można uznać za bariery globalizacji.

Podstawowym i dość banalnym problemem w prowadzeniu przedsięwzięć e-usługowych poza granicami kraju jest bariera językowa.

#### 3.1. Bariera językowa

Warunkiem podstawowym prowadzenia serwisu internetowego dla osób poza granicami kraju jest przetłumaczenie go w całości na obcy język. W przypadku braku znajomości języka grupy docelowej użytkowników przez przedsiębiorcę pozostaje skorzystanie z usług fachowców. Tu pojawiają się dwa problemy. Pierwszy wynika z faktu, iż trudno znaleźć tłumacza znającego perfekcyjnie branżowy język obcy, a także rozumiejącego specyfikę działania portali internetowych dotyczących e-usług. Drugi problem wynika z ceny takich usług, co w przypadku małych i mikroprzedsiębiorstw stanowi dużą barierę w globalizacji e-usług.

W związku z tym, bariera językowa jest główną barierą globalizacji w opisywanym procesie:

*„Myślę, że jedyną barierą są kwestie językowe. Jak ktoś nie zna języka, to nie wejdzie na tamten rynek. Myślę, że to, że są otwarte granice jest ułatwieniem.”<sup>61</sup>*

W opinii badanych, standardem dla firm zakładających biznes e-usługowy powinno być zaplecze fachowe, pozwalające na przetłumaczenie serwisu, albowiem od razu powinno się zakładać, że portal wyjdzie poza granice naszego kraju:

*„Internet nie ma granic, więc jeśli ktoś buduje serwis, to buduje standardowo również w innych językach. Wiadomo, że portal jest widoczny dla wszystkich na świecie. Bariera wejścia na inne rynki jest praktycznie niewidoczna.”<sup>62</sup>*

Znajomość języków w branży e-usług procentuje. Można przykładowo przyjmować zlecenia z innych krajów na tłumaczenie czy zbudowanie serwisów internetowych przeznaczonych na Polskę:

*„Programista może mieć klienta z Niemiec. O ile się z nim porozumie, to nie ma żadnych przeszkód w świadczeniu usług.”<sup>63</sup>*

Na równi z barierą językową eksperci traktują problem otwartego standardu komunikacyjnego, który w przypadku serwisów e-usługowych jest także językiem komunikacji:

*„Żeby wszyscy posługiwali się tym samym językiem. Jedni mają dokument zrobiony pod Wordem, a drudzy pod OpenOffice. I często nie mogą się porozumieć. Format daty jest w każdym dokumencie inny, jest to bardzo ważny problem.”<sup>64</sup>*

61 IDI z ekspertem.

62 IDI z ekspertem.

63 IDI z ekspertem.

64 IDI z ekspertem.



Wynika to z różnorodności wykorzystywanych platform, systemów operacyjnych oraz aplikacji użytkowych. Jedynym wspólnym, dla wszystkich użytkowników Internetu, narzędziem jest tylko protokół komunikacyjny TCP/IP<sup>65</sup>.

Nieznajomość języka oraz nieznajomość otoczenia prawnego i gospodarczego w kraju docelowym utrudnia lub uniemożliwia świadczenie e-usługi na danym rynku. Zdaniem respondentów, brakuje w Polsce instytucji, które mogłyby taką wiedzę udostępnić. Fakt, iż przedsiębiorcy wyrażają taką opinię, świadczy o ich niskiej świadomości, ponieważ istnieją w Polsce, jak i zagranicą instytucje, takie jak np. ośrodki działające w ramach sieci Enterprise Europe Network, które świadczą usługi doradcze w tym zakresie. Ośrodki skupione w Sieci Enterprise Europe Network, czy też takie instytucje jak Regionalne Centra Informacji Europejskiej, Centrum Informacji Europejskiej UKIE, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Europejskie Centrum Konsumentów świadczą przedsiębiorcom m. in. następujące usługi:

- działania informacyjne i doradcze z zakresu prawa i polityk Unii Europejskiej, prowadzenia działalności gospodarczej za granicą, dostępu do źródeł finansowania, transferu technologii oraz udziału w programach ramowych UE;
- pomoc w znalezieniu partnerów do współpracy gospodarczej oraz transferu technologii;
- organizowanie wyjazdów polskich firm na imprezy kooperacyjne (targi i misje) współfinansowane przez Komisję Europejską mające na celu ożywienie współpracy pomiędzy regionami i krajami;
- udzielanie odpowiedzi na zadawane za pośrednictwem sieci pytania przedsiębiorców z krajów Unii Europejskiej dotyczące warunków formalno-prawnych działalności gospodarczej w Polsce i możliwości współpracy z polskimi przedsiębiorstwami i instytucjami;
- organizacja szkoleń, warsztatów, seminariów;
- usługi z zakresu transferu technologii, w tym audyty technologiczne, wymiana ofert technologicznych, pomoc w poszukiwaniu partnerów technologicznych oraz kojarzenie przedsiębiorców z jednostkami naukowymi;
- wspieranie udziału MSP w 7. Programie Ramowym na rzecz badań i rozwoju technologicznego.

Zatrudnienie fachowców znających zagraniczne systemy prawne i gospodarcze jest raczej poza zasięgiem firm małych i mikro. Potwierdza to, że dla przedsiębiorców z tych sektorów gospodarki wejście na obcy rynek jest procesem bardzo skomplikowanym i trudnym:

*„Brak wiedzy na temat skalowalności biznesu na inne rynki. Brak kompetencji w wejściu na tego typu rynki. Brak wiedzy z kim, jak to zrobić, czy to w Europie czy na świecie. To jest przede wszystkim duża bariera. Również brak w Polsce kompetentnych podmiotów, które tego typu wiedzę by oferowały.”<sup>66</sup>*

Mimo postępującej globalizacji i otwartego charakteru Internetu, który nie ma granic, świadczenie e-usług poza granicami kraju przez przedsiębiorstwa małe i mikro jest utrudnione przede wszystkim poprzez istnienie bariery językowej.

Kolejną barierą w globalizacji świadczenia e-usług jest niska świadomość uczestników dotycząca znajomości przepisów celnych i podatkowych w krajach docelowych.

### 3.2. Bariery związane z niewiedzą i brakiem świadomości przedsiębiorców w zakresie podatków i cel

Wolny rynek powoduje usunięcie wszystkich barier handlowych, w tym celnych i podatkowych.

Jednak w świadomości uczestników badania istnieje brak podstawowej wiedzy na temat wysokości stawek VAT, różnic w księgowaniu płatności za usługi w Europie. Powoduje to powstanie blokady mentalnej, która hamuje globalizację e-usług. Świadczą ich poniższe wypowiedzi:

*„Jakośkolwiek kooperacja z partnerem z Niemiec czy z Węgier jest wielkim bólem dla większości przedsiębiorców. Tutaj Agencja PARP wraz ze swoimi partnerami ma pole do popisu. To jest wielka dziura i byłoby dobrze ją naprawić.”<sup>67</sup>*

*„Jak ja kupię coś za granicą po takim kursie, a zaksięguję za dwa dni po innym kursie, to może być to niejasne dla urzędu skarbowego.”<sup>68</sup>*

W świadomości uczestników badania, bariery handlowe, w tym celne i podatkowe są zjawiskiem niekorzystnym oraz zmniejszają możliwość ekspansji przedsiębiorstw małych i mikro świadczących e-usługi na rynki obce, ale wymieniane przez nich ograniczenia nie wynikają z obowiązujących zasad realizacji tego typu działań gospodarczych.

<sup>65</sup> Transmission Control Protocol/Internet Protocol - podstawowe protokoły umożliwiające przesyłanie danych (pakietów) w sieciach komputerowych. TCP/IP jest podstawą transmisji w Internecie.

<sup>66</sup> IDI z ekspertem.

<sup>67</sup> IDI z ekspertem.

<sup>68</sup> IDI z ekspertem.



Ograniczenia te wynikają z braku wiedzy respondentów, którzy w stopniu niedostatecznym znają aktualne przepisy.

Kolejną barierą globalizacji e-usług jest wysoki koszt wchodzenia na rynki obce.

### 3.3. Bariery inwestycyjne

Wejście na obcy rynek jest związane z dużymi nakładami finansowymi, albowiem zupełnie inne są koszty wprowadzenia e-usługi na rynek krajowy, a czym innym są koszty wejścia z e-usługą na obce rynki. Różnica w kosztach jest olbrzymia. Stanowi to w wielu przypadkach barierę nie do pokonania dla firm małych i mikro świadczących e-usługi:

*„Małe firmy w chwili startu raczej nie myślą o wejściu na tamte rynki, ponieważ to wymaga inwestycji. Nawet jeśli mikroprzedsiębiorstwo chciałoby wejść na jakieś inne rynki, to w zasadzie w ciągu roku, dwóch lat musi się przekształcić w dużą firmę. Chyba, że to na tyle specjalistyczna usługa, czy bardzo specyficzny produkt. Natomiast mając na myśli większość produktów i usług to myślę, że ważny jest rynek lokalny.”<sup>69</sup>*

Oczywiście ekspansja jest możliwa, ale: *„Trzeba analizować obcy rynek. Ale nie jest to łatwe, wymaga przede wszystkim o wiele większych nakładów inwestycyjnych i znajomości rynku. Wiedza, wiedza i jeszcze raz wiedza jest najważniejsza.”<sup>70</sup>*

W opinii ekspertów największy wydatek inwestycyjny to właśnie zatrudnieni fachowcy, posiadający wiedzę o obcych rynkach, na które e-usługodawcy chcą wchodzić:

*„Jeżeli chcemy zakładać firmę w innym kraju to niezależnie od regulacji unijnych trzeba mieć kogoś, kto wie jak to robić. Kogoś od aspektów podatkowych, czy prawnych. Musimy poznać obszar, na którym funkcjonuje dany biznes w danym kraju. To może być bariera. To może to wymagać jakichś nakładów finansowych.”<sup>71</sup>*

Wynika to z niższego niż na świecie poziomu technologicznego polskich przedsiębiorców małych i mikro oraz ciągłego nienasyconienia e-usługami rynku wewnętrznego:

*„Wydaje mi się, że na razie e-usługi zdecydowanie są budowane na rynki zewnętrzne, z różnych powodów. Jest to związane z małym eksportem usług IT Polski w ogóle. Polska ma niski poziom tego eksportu, bo ma dość duży nienasycony rynek wewnętrzny. Potrafię podać przykłady firm, które eksportują usługi IT jako takie, bardzo specjalistyczne, ale nie e-usługi dla przedsiębiorców czy konsumentów zagranicznych.”<sup>72</sup>*

Ostatnią barierą inwestycyjną globalizacji podniesioną przez respondentów do rangi dużego problemu dla firm małych i mikro, chcących świadczyć e-usługi za granicą, są koszty dotarcia do klientów, czyli marketingu i reklamy:

*„Znana bariera zauważalności. Co trzeba robić, żeby być zauważonym wśród miliardów e-usług na świecie? To jest bariera, z którą wszyscy mali e-usługodawcy się spotykają.”<sup>73</sup>*

Bariery inwestycyjne stanowią więc przeszkodę w globalizacji e-usług świadczonych przez przedsiębiorstwa małe i mikro. Brak środków na tłumaczy, prawników, menadżerów, doradców – znających obce realia oraz brak środków na zagraniczną kampanię reklamową skutecznie uniemożliwiają świadczenie e-usług poza granicami kraju.

Przedstawione powyżej bariery globalizacji e-usług tylko częściowo pokrywają się z wynikami analizy desk research. W trakcie prowadzenia badań jakościowych stwierdzono, że występuje niska świadomość uczestników badania odnośnie różnic systemów podatkowych i celnych w Europie i na świecie. Stanowi to wskazówkę dla instytucji przygotowującej wsparcie dla e-usługodawców, w jakim zakresie powinna rozszerzyć zakres informacji doradczych dla e-przedsiębiorców.

69 IDI z ekspertem.

70 IDI z ekspertem.

71 IDI z ekspertem.

72 IDI z ekspertem.

73 IDI z ekspertem.

## 4. Bariery i czynniki mające wpływ na rozwój sektora e-usług w Polsce (badanie ilościowe)

Autor: Jacek Szut

### 4.1. Bariery rozwoju sektora

Badani zostali poproszeni o spontaniczne wymienienie barier, jakie ich zdaniem napotyka rozwój sektora e-usług świadczonych przez przedsiębiorstwa mikro i małe w Polsce, a następnie respondentom została przedstawiona lista barier. Zadaniem ankietowanych było ocenianie każdej z barier pod względem ich znaczenia dla rozwoju sektora.

Wśród wymienianych spontanicznie barier na pierwszym miejscu, z odsetkiem wskazań wynoszącym 39%, znalazła się bariera popytowa będąca pochodną: niewielkiej wiedzy potencjalnych konsumentów, co do możliwości, jakie dają e-usługi. Kolejnym czynnikiem (31%) hamującym rozwój sektora jest niedostatecznie rozwinięta infrastruktura teleinformatyczna, w tym zarówno problemy z dostępem do sieci umożliwiających bardzo szybką transmisję danych (Internet szerokopasmowy), jak i nierównomierność rozłożenia sieci (problem dostępu do Internetu mieszkańców mniej zurbanizowanych obszarów Polski). Trzecią pod względem częstości odpowiedzi (30%) barierą rozwojową okazały się trudności finansowe skutkujące ograniczeniem dostępu do Internetu (poniekąd wpisuje się to zarówno w barierę popytową, jak i infrastrukturalną) oraz trudnościami, zwłaszcza w przypadku nowo powstałych przedsiębiorstw z zapewnieniem adekwatnego do potrzeb zaplecza technicznego<sup>74</sup>.

Często (25%) zwracano uwagę na niedoskonałość stanowionego prawa, które według badanych zawiera niejasne, skomplikowane oraz niedostosowane do specyfiki sektora regulacje.

Na kolejnych miejscach znalazły się: poczucie niskiego poziomu bezpieczeństwa (18%)<sup>75</sup>, niedostateczny poziom stosowania instrumentów elektronicznych w administracji (16%) oraz niewystarczające wsparcie ze strony państwa (10%). Sporadycznie za przeszkodę w rozwoju sektora e-usług wskazywano zbyt dużą konkurencję ze strony dużych podmiotów rynkowych (7%) i brak spójnej polityki państwa w zakresie rozwoju sektora e-usług (4%).

Na przedstawionej badanym liście barier znajdowały się następujące:

- Bariery w dostępie do funduszy unijnych;
- Koszty rozpoczęcia i prowadzenia działalności polegającej na świadczeniu e-usług;
- Niechęć banków do udzielania kredytów firmom świadczącym e-usługi;
- Niedostateczne wsparcie sektora e-usług ze strony państwa;
- Nienadążanie systemu prawnego za zmianami technologicznymi;
- Niski poziom wiedzy obecnych i potencjalnych przedsiębiorców na temat technologii informacyjnych i brak umiejętności korzystania z tych technologii;
- Obawy przed zagrożeniami płynącymi z Internetu, w tym obawy związane z ochroną danych osobowych;
- Przyzwyczajenie odbiorców do tradycyjnej formy usług, brak umiejętności korzystania z e-usług;
- Wykluczenie cyfrowe – połowa Polaków nie korzysta z Internetu.

Badani oceniali każdą z barier posługując się pięciostopniową skalą, gdzie 1 oznaczało, że bariera jest bardzo istotna, 2 – raczej istotna, 3 – ani istotna, ani nieistotna, 4 – raczej nieistotna, 5 – w ogóle nieistotna.

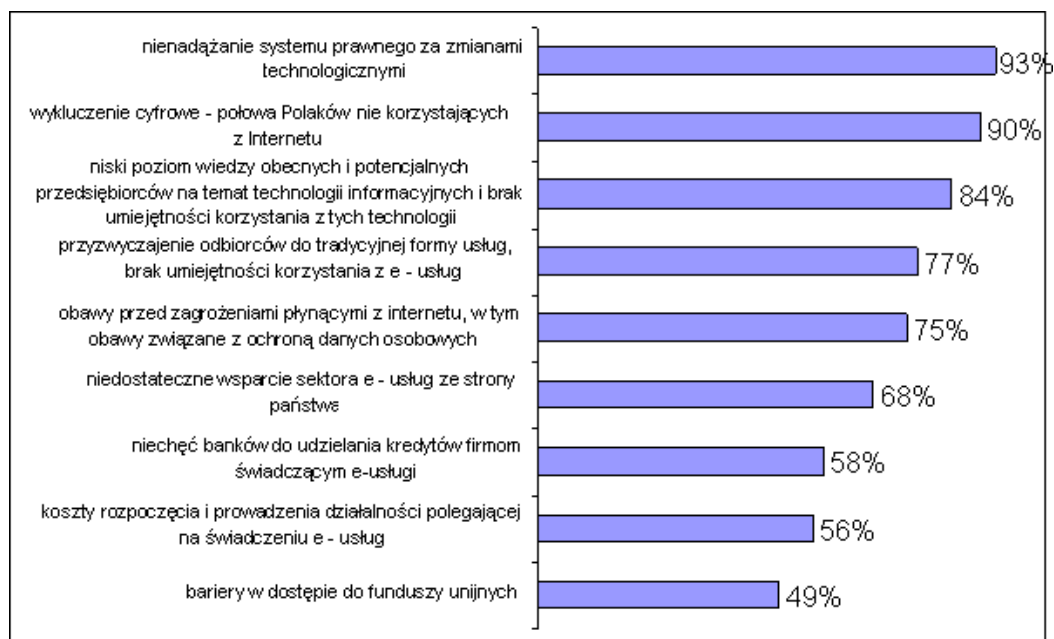
Z przedstawionej listy barier za najistotniejszą zostało uznane nienadążanie systemu prawnego za zmianami technologicznymi (93% respondentów uznało tę barierę za istotną, w tym 68% za bardzo istotną), na drugim miejscu znalazło się wykluczenie cyfrowe (90% istotna, w tym 58% b. istotna), a na trzecim niski poziom wiedzy obecnych i potencjalnych przedsiębiorców na temat technologii informacyjnych i brak umiejętności korzystania z tych technologii (84% istotna, w tym 45% b. istotna).

Na kolejnych miejscach pod względem negatywnego wpływu na rozwój sektora e-usług znalazły się: przyzwyczajenie odbiorców do tradycyjnej formy usług, brak umiejętności korzystania z e-usług (77% badanych uznało barierę za istotną), obawy przed zagrożeniami płynącymi z Internetu, w tym obawy związane z ochroną danych osobowych (75%), niedostateczne wsparcie sektora e-usług ze strony państwa (68%),

<sup>74</sup> Według badanych trudności mogą powodować zwłaszcza koszty oprogramowania.

<sup>75</sup> Obawy przed „byciem oszukanym w sieci” prawdopodobnie w większym stopniu cechują osoby prawne (instytucje, przedsiębiorstwa) niż osoby fizyczne. Za taką tezę przemawia chociażby bardzo duża popularność serwisów aukcyjnych skierowanych na klienta indywidualnego przy jednocześnie wciąż niewielkiej popularności aukcji, licytacji i przetargów elektronicznych w sektorze B2B. Tezę też uprawdopodobniają badania realizowane przez Pentor Research International dotyczące korzystania z elektronicznych narzędzi zakupowych w sektorze przedsiębiorstw. Jedną z najważniejszych barier po stronie użytkownika była obawa przed bezpieczeństwem transakcji.

niechęć banków do udzielania kredytów firmom świadczącym e-usługi (58%), koszty rozpoczęcia i prowadzenia działalności polegającej na świadczeniu e-usług (56%), bariery w dostępie do funduszy unijnych (49%).



Wykres 1. Lista barier wskazanych przez przedsiębiorców. uszeregowanych pod względem ich znaczenia dla rozwoju sektora e-usług w Polsce.

Na wykresie pokazano sumę odpowiedzi „zdecydowanie istotne” i „raczej istotne”

## 4.2. Czynniki mające wpływ na rozwój sektora e-usług

Badanym została przedstawiona lista czynników mogących mieć wpływ na rozwój sektora e-usług w Polsce. Były to następujące czynniki:

- zmiana niektórych regulacji prawnych;
- zwiększenie dostępności do Internetu szerokopasmowego;
- podniesienie ogólnego poziomu edukacji społeczeństwa;
- informatyzacja administracji publicznej;
- zwiększenie wydatków państwa na działalność badawczo-rozwojową;
- zwiększenie poziomu konkurencyjności na rynku dostawców Internetu;
- zmiana mentalności konsumentów;
- zwiększenie poziomu konkurencyjności na rynku telefonii bezprzewodowej (mobilnej, komórkowej);
- zastosowanie odpowiednich bodźców fiskalnych;
- zwiększenie dostępności do kredytów dla przedsiębiorstw;
- zwiększenie dostępności dofinansowania ze środków Unii Europejskiej.

Ankietowani eksperci zostali poproszeni o ocenę każdego z przedstawionych powyżej czynników pod względem ich wpływu na rozwój sektora e-usług.

Każdy z czynników został przez ponad połowę badanych uznany za ważny lub zdecydowanie ważny. Według badanych ekspertów do najważniejszych czynników należy zaliczyć: zmiany regulacji prawnych, zwiększenie dostępu do Internetu szerokopasmowego, podniesienie ogólnego poziomu edukacji społeczeństwa oraz informatyzację administracji publicznej. Odsetek odpowiedzi „zdecydowanie ważny” lub „raczej ważny” był w przypadku wymienionych czynników zbliżony i wahał się od 92% do 94%.

Na kolejnych miejscach znalazły się: zwiększenie wydatków państwa na działalność badawczo – rozwojową oraz zwiększenie poziomu konkurencyjności na rynku dostawców Internetu (po 85% wskazań). Często również za ważną uznawano zmianę mentalności konsumentów (81%) oraz zwiększenie poziomu konkurencyjności na rynku telefonii bezprzewodowej (72%).

W porównaniu z wymienionymi wcześniej czynnikami względnie niską rangę uzyskały takie czynniki jak: stosowanie odpowiednich bodźców fiskalnych (66%), zwiększenie dostępności kredytów dla przedsiębiorstw (64%) oraz zwiększenie dofinansowania ze środków Unii Europejskiej (62%).

### 4.3. Rola państwa w rozwoju sektora

Pisząc o czynnikach mających wpływ na rozwój sektora nie sposób pominąć roli jakie państwo ma do odegrania w rozwoju sektora e-usług w Polsce. Należy również postawić sobie pytanie, czy w ogóle państwo powinno podejmować się działań wspomagających rozwój sektora.

Zdecydowana większość badanych (88%)<sup>76</sup> uznała, że państwo powinno wspierać sektor, chociaż pojawiały się rozbieżności, co do zakresu ingerencji władz publicznych. Niemal co drugi ankietowany (49%) przychylił się do opinii, że państwo powinno zdecydowanie wspierać sektor e-usług w Polsce, co trzeci popierał interwencje państwa, ale z zastrzeżeniem, iż jej zakres będzie taki sam jak wsparcie udzielane innym sektorom gospodarki. Sporadycznie (6%) można było się spotkać z opinią, że interwencjonizm powinien być mniejszy od wsparcia kierowanego do innych sektorów.

Choć badani wskazywali na szereg powodów, dla których państwo powinno wspomagać rozwój sektora e-usług, to najczęstszą przesłanką było przekonanie, że jedynie państwo jest w stanie zainicjować zmianę. Tłumaczono to z jednej strony potencjalną strukturą rynku e-usług, którego sporą część zajmują usługi niekomercyjne związane z działalnością państwa. A zatem postulowane działanie polegające na upowszechnieniu e-administracji (16%) byłoby katalizatorem zmiany sprzyjającym zwiększaniu poziomu (pozytywne wymuszanie) wykorzystywania narzędzi elektronicznych i stopniowego zastępowania (tam gdzie jest to możliwe) tradycyjnych form kontaktu (załatwiania spraw). Z drugiej strony, odwoływano się do wewnętrznych funkcji państwa, wskazując albo określony obszar działania – tworzenie dobrego prawa, bez którego sektor e-usług nie będzie się mógł rozwijać (15%), albo na generalnie przypisaną państwu konieczność dbania o rozwój (14%). Ponadto 11% badanych uzasadniało konieczność udziału państwa w rozwoju e-usług jego możliwościami w przypadku tak kosztownych inwestycji jak rozwój infrastruktury informatycznej.

Często również w uzasadnieniach interwencjonizmu można było znaleźć argumenty o pozytywnym oddziaływaniu sektora na rozwój społeczno-ekonomiczny (17%), oszczędności, jakie może przynieść upowszechnienie e-usług samemu państwu<sup>77</sup>, jego obywatelom oraz gospodarce<sup>78</sup> (12%) oraz na bardzo korzystną rolę e-usług w tworzeniu społeczeństwa opartego na wiedzy.

Sporadyczną (3%) przesłankę stanowiło dysponowanie przez państwo instytucjami bezpieczeństwa. W tym przypadku rola państwa miałyby się ograniczać do dbałości o bezpieczeństwo przesyłu informacji.

Niektórzy badani, zwłaszcza zakładający udział państwa w tworzeniu rynku e-usług ze względu na katalizator zmian w postaci wprowadzenia e-administracji oraz zmiany regulacji prawnych zastrzegali, że państwo powinno ingerować jedynie w początkowej fazie tworzenia rynku e-usług, zaś wraz z rozwojem rynku powinny działać mechanizmy rynkowe (rynek jest najlepszym regulatorem – 10%).

Bardzo rzadko (3%), niemniej jednak należy o tym wspomnieć, akceptacja wsparcia ze strony państwa była łączona z obawą przed negatywnymi skutkami pomocy.

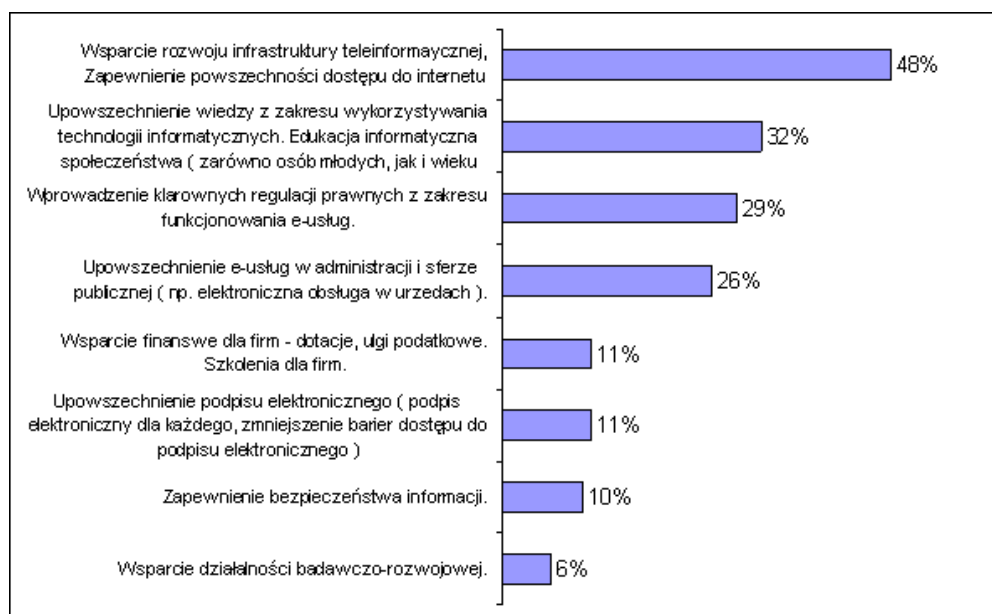
Z kolei wśród przeciwników interwencjonizmu zdecydowanie przeważał pogląd, że to rynek jest najlepszym regulatorem (79%). Stosunkowo często (29%) pojawiały się też obawy wynikające z przeświadczenia o niskiej jakości zasobów ludzkich zatrudnionych w administracji, co było też połączone z przeświadczeniem, że wsparcie ze strony państwa może przynieść więcej szkód niż korzyści.

Osoby, które były zwolennikami wsparcia ze strony państwa zostały poproszone o przedstawienie propozycji działań, które powinny zostać uznane za najważniejsze. Za najbardziej priorytetową rzecz uznano rozwój infrastruktury informatycznej, prowadzący do upowszechnienia Internetu (48%). Na drugim miejscu na liście priorytetów znalazła się edukacja informatyczna społeczeństwa (32%), na trzecim zaś wprowadzenie klarownych regulacji prawnych z zakresu funkcjonowania e-usług (29%). Według ankietowanych ekspertów duże znaczenie może mieć też upowszechnienie e-usług w administracji i sferze publicznej (26%).

<sup>76</sup> Jednocześnie 12% było zdania, że sektor powinien rozwijać się w oparciu o mechanizmy rynkowe.

<sup>77</sup> Było to często łączone z wprowadzeniem e-administracji, co ma spowodować obniżenie kosztów utrzymania aparatu państwowego.

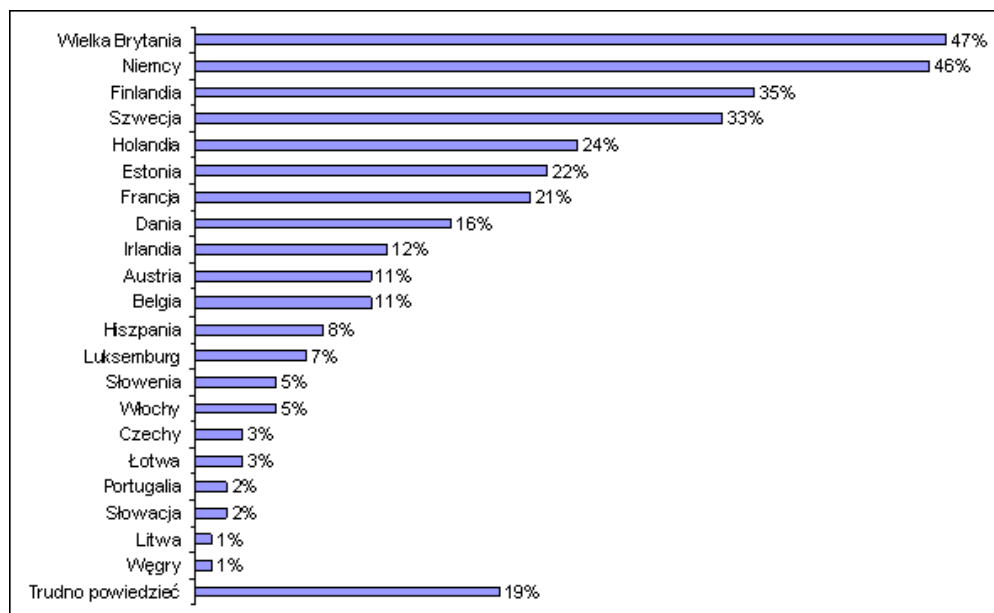
<sup>78</sup> Z wypowiedzi respondentów wynika, że głównie chodzi o obniżenie kosztów transakcyjnych – zarówno wymiernych (np. w postaci wyeliminowania lub ograniczenia kosztów związanych z opłatami pocztowymi), jak niewymiernych (np. oszczędność czasu).



Wykres 2. Lista działań wskazanych przez respondentów na rzecz wsparcia sektora e-usług w Polsce.

Inne działania były wymieniane znacznie rzadziej. Wsparcie finansowe dla firm oraz upowszechnienie podpisu elektronicznego zostało uznane za priorytetowe przez 11% respondentów. Zapewnienie bezpieczeństwa informacji za szczególnie ważne uznał co dziesiąty badany, a wsparcie sfery badawczo rozwojowej było wymieniane przez 6% ankietowanych.

Zapytaliśmy się również respondentów o państwa członkowskie UE, które mogą stanowić dla Polski przykład dobrych praktyk w zakresie rozwoju sektora e-usług. Według badanych, przykładem dla Polski powinny być przede wszystkim działania realizowane w Wielkiej Brytanii (47%) oraz Niemczech (46%). Na dalszych miejscach znalazły się: Finlandia (35%), Szwecja (33%), Holandia (24%), Estonia (22%) i Francja (21%). W przypadku pozostałych państw odsetek wskazań był poniżej 20%.



Wykres 3. Kraje, które powinny stanowić przykład dla rozwoju e-usług w Polsce.

Badani mogli udzielić więcej niż jedną odpowiedź, dlatego odpowiedzi nie sumują się do 100.

## 5. Wnioski

Autorzy: dr Beata Mazurek - Kucharska, dr Jacek Kuciński, Radosław Flis

### 5.1. Bariery globalizacji przedsięwzięć internetowych z zakresu świadczenia e-usług (bariery w świadczeniu e-usług poza terytorium RP)

Po wielu latach intensywnej integracji z Unią Europejską, Polska w 2004 r. stała się jej członkiem. Jest też czynnym uczestnikiem wielu układów międzynarodowych. W związku z tym globalizacja jest również udziałem polskich przedsiębiorców.

W zasadzie prowadzenie e-usług poza granicami kraju, według dyskutantów, nie powinno stanowić już dziś większego problemu. Podczas wywiadów, zarówno z przedstawicielami przedsiębiorców świadczących e-usługi, jak i z ekspertami z organizacji branżowych wyłoniły się jednak pewne problemy, które można uznać za bariery globalizacji.

- Bariera językowa, która istnieje mimo postępującej globalizacji i otwartego charakteru Internetu. Świadczenie e-usług poza granicami kraju przez przedsiębiorstwa małe i mikro jest utrudnione przede wszystkim poprzez istnienie bariery językowej;
- Bariery mentalne dotyczące podatków i ceł. W świadomości uczestników badania, bariery handlowe – w tym celne i podatkowe – są zjawiskiem niekorzystnym i zmniejszają możliwość ekspansji przedsiębiorstw małych i mikro świadczących e-usługi na rynki obce, ale wymieniane przez nich ograniczenia nie wynikają z obowiązujących zasad realizacji tego typu działań gospodarczych.
- Bariery inwestycyjne, które stanowią wyraźną przeszkodę w globalizacji e-usług świadczonych przez przedsiębiorstwa małe i mikro. Brak środków na tłumaczy, prawników, menadżerów, doradców – znających obce realia oraz brak środków na zagraniczną kampanię reklamową skutecznie uniemożliwiają świadczenie e-usług poza granicami kraju.

Przedstawione powyżej bariery globalizacji e-usług tylko częściowo pokrywają się z wynikami analizy desk research. Świadczy to o niskiej świadomości uczestników badania dotyczącej różnic systemów podatkowych i celnych w Europie i na świecie. Stanowi to wskazówkę dla instytucji przygotowującej wsparcie dla e-usługodawców, w jakim zakresie powinna rozszerzyć zakres informacji doradczych dla e-przedsiębiorców.

### 5.2. Bariery hamujące rozwój e-usług

Mimo wyraźnej tendencji wzrostowej rynku e-usług i wielu zachęt ekonomicznych oraz psychologicznych dla małych i mikro przedsiębiorców rozpoczynających działalności w sektorze e-usług, istnieje też wiele barier rozwoju tego rynku. Podczas dyskusji z ekspertami i przedsiębiorcami wyłoniło się wiele problemów związanych z prowadzeniem e-usług. Przy czym tylko kilka barier stanowi według nich problem w rozwoju rynku e-usług. W szczególności są to:

- Koszty rozpoczęcia działalności gospodarczej, które są jedną z podstawowych barier rozwoju e-usług;
- Problemy w zatrudnieniu fachowców i elastyczności w zatrudnieniu, przejawiające się w niedostosowaniu prawa pracy oraz brak profesjonalnego zaplecza;
- Brak zaufania społeczeństwa do e-przedsiębiorców, które wymagałoby wytworzenia pewnego etosu przedsiębiorcy w ogóle, a w szczególności przedsiębiorcy działającego w Internecie;
- Zagrożenia płynące z Internetu, które spowalniają rozwój rynku e-usług, albowiem obawy klientów przekładają się na częstość korzystania z serwisów świadczących takie usługi;
- Bariery w dostępie do unijnego dofinansowania, na które składają się przede wszystkim niedostosowane, niejasne i skomplikowane procedury przyznawania dotacji, jak też zbyt mała liczba pracowników PARP, którzy mogliby doradzać początkującym przedsiębiorcom oraz nieprzyjazna dla użytkowników strona informacyjna;
- Bariery prawne z nierozwiązanymi dotychczas problemami e-podpisu, mikropłatności, e-faktury, e-administracji, restrykcyjnego obowiązku rejestrowania danych osobowych, konieczności posiadania uprawnień bhp, konieczności rejestracji w Krajowym Rejestrze Sądowym wszelkich portali informacyjnych, jak też trudności w rejestracji działalności gospodarczej i uzyskiwaniu wszelakich zezwoleń i co się z tym wiąże – brak odpowiedzialności urzędników za interpretację prawa;
- Problemy z biurokracją, wynikające z niedostatecznego stopnia wirtualizacji urzędów, co wynika z kolei z braków w infrastrukturze oraz niedostatecznego przygotowania merytorycznego pracowników urzędów, a w konsekwencji powoduje niechęć urzędników do załatwiania spraw e-przedsiębiorców i obawę przedsiębiorców przed urzędami;
- Bariery technologiczne i wykluczenie cyfrowe wynikające wprost z braku zasięgu Internetu na pewnych obszarach terytorialnych. Społeczeństwo zaczyna się dzielić na osoby z dostępem

do sieci internetowej i nowoczesnych form komunikacji oraz na osoby bez takich możliwości. Powoduje to, że tylko w ośrodkach silnie zurbanizowanych mogą powstawać przedsięwzięcia w obszarze e-usług;

- Bariery związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, na które składają się m.in. brak wiedzy na temat prowadzenia działalności, niedostatek wiedzy o dostępnych technologiach, brak możliwości finansowania przedsięwzięć poprzez kredyty bankowe i brak możliwości czasowego zawieszenia działalności gospodarczej.

Określenie barier hamujących rozwój sektora e-usług jest zbieżne z wnioskami analizy desk research, ale równocześnie pozwala dostrzec ich o wiele szerszy zasięg. Przeprowadzone w ramach prezentowanego projektu badania pozwoliły bowiem na identyfikację wielu barier, które nie były ujawniane w dotychczas przeprowadzonych analizach. Potwierdza to potrzebę realizacji portalu wspierającego działalność e-usługową w sektorze przedsiębiorstw małych i mikro.

Wyniki badania ilościowego (wykres nr 1) w pełni pokrywają się z wymienionymi barierami hamującymi rozwój sektora e-usług.



