Anna Stolarczyk

Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy
Zakład Analiz i Rozwoju Rynku ICT
e-mail: A.Stolarczyk@iti.waw.pl

Wykorzystanie e-usług – społeczne potrzeby i ograniczenia

Kod JEL: O35

Słowa kluczowe: e-usługi, umiejętności cyfrowe, wykluczenie cyfrowe, społeczeństwo informacyjne

Streszczenie. W artykule poddano rozważaniom wybrane aspekty dotyczące umiejętności cyfrowych Polaków w świetle najnowszych danych i badań statystycznych oraz ich wpływ na rozwój e-usług. W pierwszej kolejności przedstawiono definicję oraz podstawowe warunki dotyczące e-usług. Następnie podjęto próbę analizy dostępności technologii teleinformatycznych oraz kompetencji cyfrowych społeczeństwa w latach 2015–2016. Ostatnią część artykułu poświęcono przyczynom braku dostępu do internetu, niskich umiejętności cyfrowych oraz wykluczeniu cyfrowemu. Ważną składową każdego z tych rozdziałów jest refleksja nad stanem e-administracji w Polsce.

Wprowadzenie

Jednym z podstawowych warunków funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego jest wykorzystanie i rozwój technologii teleinformatycznych (ICT). Zmienia się gospodarka, globalny rynek pracy, a razem z nimi społeczeństwo. Ściśle ze sobą połączone, wzajemnie determinują postęp w sferze technologii (wytwarzania) i w sposobie oraz jakości życia (Castells, 2011 i inni). Praca, edukacja, opieka medyczna, finanse, sprawy urzędowe, czas wolny (rozrywka) oraz relacje międzyludzkie – coraz więcej niezbędnych elementów naszego życia przenosi się do rzeczywistości wirtualnej, przynajmniej częściowo. Dostęp do internetu i umiejętności cyfrowe stają się warunkiem prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie, wpływają na rozwój przedsiębiorstw, są innowacyjne przez tworzenie nowych form aktywności. Coraz silniej oddziałują na jakość procesów i usług, takich jak: wydajność gospodarki, efektywność, innowacyj-

ność, struktury obronne i antykrzysowe, funkcjonowanie struktur administracyjnych, państwowych i samorządowych (w zakresie kontaktów z obywatelem), obsługa klientów biznesowych i socjalnych, praca służb ratownictwa oraz obsługi zdrowotnej i edukacyjnej, spójności międzyregionalnej, społecznej, relacje międzyludzkie i życie społeczne (Budziewicz-Guźlecka, 2010).

Niniejszy artykuł ma charakter porządkujący, podjęto w nim kwestie zapotrzebowania na kształcenie w obszarze e-usług oraz ogólnych umiejętności cyfrowych w świetle najnowszych danych Głównego Urzędu Statystycznego z 2016 roku. Opisuje także główne społeczne przyczyny ograniczonej wiedzy na temat rozwoju e-usług (z e-administracją włącznie) w ostatnich latach, a także procesy związane z powstawaniem wykluczenia cyfrowego.

1. Definicja e-usług

W celu omówienia najczęściej wykorzystywanych przez Polaków e-usług, należy na wstępie dokonać systematyzacji samego pojęcia. Wielość definicji nie jest pomocna nie tylko dla badaczy, lecz także dla użytkowników (np. seniorów), którzy mają trudności w zdobywaniu wiedzy na temat nowych technologii. Problemy z zakresu definiowania e-usług zostały szeroko opracowane, głównie z perspektywy przedsiębiorców, w publikacjach Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP). Coraz bardziej rozszerzającą się oferta aktywności internetowych i usług została przedstawiona w sposób przejrzysty w podsumowaniu badań przez Flisa, Szuta, Mazurek-Kucharską i Kucińskiego (2009). Autorzy opracowali listę e-usług, na podstawie wywiadów przeprowadzonych z przedsiębiorcami, dotyczą one:

- biznesu (e-handel, strony przechowujące dane),
- pracy (serwisy dla osób poszukujących pracy, przeznaczone dla specjalistów i wspomagające działy HR, np. GoldenLine, LinkedIn),
- edukacji (wszystkie niepaństwowe strony poświęcone kształceniu),
- porównywania i oceny produktów, usług, osób i zjawisk (ceneo.pl, opineo.pl, rankinglekarzy.pl, znanylekarz.pl),
- polepszania jakości życia (blogi oraz fora z poradami, ciekawostkami, przepisami kulinarnymi),
- kultury i rozrywki (strony internetowe),
- tworzenia społeczności oraz komunikacji internetowej,
- turystyki i podróży (wyszukiwarki i internetowe rezerwacje),
- finansów i optymalizacji wydatków (e-bankowość, bankowość mobilna),
- medycyny i zdrowia (np. portale dotyczące porad zdrowotnych),
- spraw urzędowych (e-administracja).

E-usługi w syntetycznym ujęciu to: „takie usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w formie tradycyjnej e-usługę odróżnia zazwyczaj brak udziału

człowieka po drugiej stronie i jej świadczenie na odległość. E-usługi powinny być dostarczane za pomocą systemu informatycznego, np. aplikacji internetowej, serwisu internetowego i świadczone na żądanie usługobiorcy (o każdej porze i w różnej formie)” (Batko, Billewicz, 2013). E-administracja to wyjątkowy rodzaj e-usług wymagający zupełnie innego podejścia jeśli chodzi o dalszy rozwój oraz edukację społeczeństwa. Jest to o tyle ważne, że niestety stopień wdrożenia tych usług nadal jest niezadowalający (por. rozdz. 2. tego artykułu).

Z kolei podstawowe cechy e-usług to: prostota i łatwość użytkowania, indywidualizacja i personalizacja, mobilność, oryginalność – usługa której jeszcze nie było na rynku lub usługa, która nie mogłaby istnieć poza środowiskiem cyfrowym, otwartość kodu – możliwość ulepszania przez społeczność, uspołecznienie – tworzenie społeczności wokół e-sługi, możliwość poruszania się w chmurze obliczeniowej – użytkownik działa w aplikacji poprzez interfejs programu, np. przeglądarki. Dzięki e-usługom możliwe są relacje (w przyspieszony, niezależny od miejsca i czasu) między klientami (użytkownikami internetu), przedsiębiorcami (reprezentantami biznesu) i urzędnikami (administracją). Prawidłowy przepływ informacji między tym trójkątem zależnych od siebie grup gwarantuje szybszy rozwój ekonomiczny i społeczny (Batko i Billewicz, 2013). Aby jednak przepływ był możliwy, społeczeństwo musi dysponować odpowiednimi warunkami technicznymi, motywacją do ich używania i odpowiednią wiedzę do ich wykorzystania (van Dijk, 2000, s. 166).

2. Czy potrzebny nam internet – o internetowych aktywnościach Polaków

Obecność w internecie i aktywne wykorzystanie narzędzi umożliwiających jego użycie (komputery, urządzenia mobilne) stało się niezbędnym zbiorem umiejętności współczesnego człowieka, określanym mianem alfabetyzmu cyfrowego (*digital literacy*). Poziom efektywnego wykorzystania tego zespołu umiejętności zależy od wielu czynników: wieku, poziomu wykształcenia, statusu zatrudnienia, rodzaju wykonywanego zawodu, miejsca zamieszkania. Coraz częściej internet świadczy o społecznej przynależności – oraz decyduje o częściowym wykluczeniu ze społeczeństwa – co szczególnie widoczne jest w grupie najstarszych użytkowników.

W raporcie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego (obecnie Ministerstwo Rozwoju) (Batorski, Płoszaj, Jasiewicz, Czerniawska, Peszat, 2012) zawarto najważniejsze rekomendacje na lata 2014–2020 w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych. Wśród nich znalazły się:

1. Rozwój kompetencji cyfrowych jako priorytet w walce z wykluczeniem cyfrowym (nie tylko techniczne zapewnienie dostępu do internetu).
2. Kompetencje cyfrowe (umiejętność obsługi) muszą iść w parze z kompetencjami informacyjnymi i komunikacyjnymi, potrzebna jest nauka wyszukiwania i krytycznej oceny informacji internetowych.

3. Rozwój umiejętności cyfrowych musi postępować na wszystkich poziomach zaawansowania, równie ważna, co szkolenie osób niekorzystających z internetu, jest specjalizacja osób o wysokim stopniu umiejętności cyfrowych (specjalistyczne szkolenia, studia podyplomowe, doktorskie).
4. Wysoka jakość szkoleń powinna być zapewniona przez systemy ewaluacji (zewnątrzny monitoring).
5. Konieczna jest personalizacja szkoleń, dostosowanie ich do potrzeb danej grupy (odmienna metoda prowadzenia w przypadku seniorów, inna w nauczaniu bezrobotnych).
6. Objęcie szczególną opieką grup: 50+, osób ubogich z dziećmi i niepełnosprawnych, ze względu na widocznie niższy odsetek korzystających z internetu.
7. Zwiększenie nie tylko liczby osób korzystających z internetu, lecz także różnych typów e-usług i treści cyfrowych, szczególnie w zakresie usług publicznych – e-administracji i e-zdrowia, czyli usług, które najbardziej mogłyby odpowiadać zapotrzebowaniu osób starszych.
8. Uaktywnianie osób nieaktywnych zawodowo przez poprawę kompetencji cyfrowych – nie tylko nastawione na rynek pracy, lecz na poprawę jakości życia oraz udziału w życiu społecznym.
9. Konieczność zbierania danych na poziomie województw, co umożliwiłoby efektywniejsze wdrażanie programów poprawy kompetencji cyfrowych.

Wyniki badań GUS z 2016 roku wskazują, że poziom umiejętności cyfrowych oraz dostęp do nich poprawił się znacząco w Polsce od 2012 roku (70,5%). Chociaż same badania zgodnie z rekomendacją objęły swoim zasięgiem województwa, to jednak zwrócono uwagę, że pozycja Polski wśród krajów europejskich nie zmieniła się znacząco, mimo że dostęp do internetu w gospodarstwach domowych, to blisko 80%. Umiejętności cyfrowe ujawnione w badaniu dotyczyły głównie transportu plików między urządzeniami, korzystania z edytorów tekstu i tworzenia prezentacji, instalowania oprogramowania oraz aplikacji, zmiany ustawień oprogramowania. Najmniej reprezentowaną czynnością było tworzenie kodu w języku programowania (6,7% dla najbardziej aktywnej grupy). Nie dziwi fakt, że najmniej aktywną we wszystkich przedstawionych umiejętnościach grupą byli użytkownicy w wieku 55–74 lat (grupa 55–64 lat – 45,4%, grupa 65–74 lat – 23,1% w 2016 r.).

Odsetek korzystających regularnie z internetu oraz najpopularniejsze aktywności internetowe Polaków (e-usługi) przedstawiono w tabeli 1. Wykorzystano wyniki dotyczące ostatnich dwóch lat (2015–2016). Najczęściej wykonywane czynności pogrubiono. Niewykazany w tabeli, lecz ciekawym zestawieniem danych jest wskaźnik korzystania z poczty elektronicznej w roku 2012 (u osób korzystających z internetu) – 82,0%. W stosunku do 79,4% i 78,8 % odpowiednio w 2015 i 2016 roku (tendencja zniżkowa). Może to świadczyć o przejmowaniu części funkcji poczty elektronicznej przez komunikatory serwisów społecznościowych. Cieszy coraz częstsze wykorzystanie e-usług z zakresu

bankowości i finansów – poziom aktywności wzrósł w ciągu roku o ponad 12% – co świadczy o rosnącym zaufaniu do tego typu usług. Może być to przynajmniej częściowa zasługa kampanii społecznych organizowanych przez prywatne banki, np. akcja mBanku „Nie robisz tego w realu? Nie rób tego w sieci!”, dotycząca bezpieczeństwa danych personalnych.

Tabela 1. Prywatne aktywności polskich e-konsumentów w latach 2015–2016

Wyszczególnienie	% ogółu danej grupy		% osób kiedykolwiek korzystających z internetu	
	2015 r.	2016 r.	2015 r.	2016 r.
E-konsumenci regularnie korzystający z internetu	64,8	69,9	95,3	95,4
w celu:				
Korzystanie z poczty elektronicznej	54,0	57,8	79,4	78,8
Wyszukiwanie informacji o towarach i usługach	42,2	56,6	62,1	77,3
Czytanie, pobieranie czasopism online	46,6	58,0	68,6	79,1
Korzystanie z serwisów społecznościowych	41,4	44,2	60,9	60,3
Korzystanie z usług bankowych	31,2	39,1	45,9	53,4
Telefonowanie, wideokonferencje	27,6	28,2	40,6	38,5
Korzystanie z serwisów turystycznych	17,1	20,6	25,2	28,1
Pobieranie programów komputerowych	11,1	12,9	16,4	17,6
Szukanie pracy, wysyłanie ofert	9,9	11,5	14,5	15,7
Sprzedawanie towarów	12,1	15,6	17,8	21,3
Zakupy (zamawianie, kupowanie)	36,9	41,9	-	-

Źródło: opracowanie własne na podst. GUS (2016).

Nadal niesatysfakcjonujące wyniki osiągnięto jeśli chodzi o internetowe usługi administracji publicznej, definiowanej jako „korzystanie ze stron internetowych dotyczących obowiązków obywatelskich (np. składania deklaracji podatkowych, zmiany miejsca zameldowania), praw (np. pomocy społecznej), oficjalnych dokumentów (np. dowodów osobistych, aktów urodzenia), publicznych usług edukacyjnych (np. bibliotek, informacji i rekrutacji do szkół lub uniwersytetów), publicznych usług zdrowotnych (np. szpitali); z wyłączeniem ręcznie pisanych e-maili” (GUS, 2016). Osoby korzystające z usług administracji publicznej w 2016 roku to 30,2% badanej grupy osób, a to oznacza spadek w porównaniu z 31,6% w 2012 roku, lecz wzrost w stosunku do lat 2013–2014. Przez ten okres odsetek utrzymywał się na poziomie mniej niż 27%. Najpopularniejszymi aktywnościami na stronach państwowej administracji było wyszukiwanie informacji, pobieranie formularzy urzędowych oraz wysyłanie wypełnionych formularzy. Od rozpoczęcia prac nad funkcjonowa-

niem e-administracji minęło ponad 14 lat, mimo tego poziom zaawansowania jest niewielki i tkwi „na etapie formowania (...) a deklaracje Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji (obecnie Ministerstwo Cyfryzacji) dotyczą większości, ale nie całości samorządów” (Hawrysz, 2015, s. 212).

Przyczyny takiego stanu rzeczy w e-administracji są przedmiotem wielu opracowań naukowych. Bariery we wdrożeniu sprawnej funkcjonującej sieci usług publicznych to: wykluczenie cyfrowe części społeczeństwa, brak motywacji do samorozwoju, brak powszechności e-podpisu (deklarowany brak potrzeby), niski poziom wiedzy na temat ICT (użytkownicy, przedsiębiorstwa), przedawniony system prawny (brak regulacji dot. e-usług), brak zaufania społeczeństwa do usług internetowych (Batko, Billewicz, 2013; Hawrysz 2015; Pander 2015). Jak wynika z badań, możliwości e-administracji wykorzystują najczęściej mieszkańcy miast, a największą aktywność wykazują w województwach śląskim, mazowieckim, pomorskim, zachodniopomorskim i małopolskim (GUS, 2016).

Przytoczone wyżej dane statystyczne nadal ukazują nam wykluczenie z wielu aktywności internetowych przede wszystkim osób powyżej 55 roku życia, z mniejszych miast, o niskim poziomie wykształcenia. Sugerują również ogólne problemy z rozszerzaniem wiedzy o e-usługach w polskim społeczeństwie. Przyjrzyjmy się zatem przyczynom niskiego poziomu umiejętności cyfrowych, które jednocześnie hamują rozwój e-usług.

3. Brak motywacji i... – o przyczynach niskiego poziomu alfabetyzmu cyfrowego

Funkcjonowanie społeczeństwa informacyjnego oparte jest na predyspozycjach, kwalifikacjach i doświadczeniach każdego człowieka z osobna. Jednak rozwojowi jednej grupy, towarzyszy także wykluczenie innej. Dynamika zmian zachodzących w technologiach teleinformatycznych pogłębiła istniejące już różnice pod względem dostępności do wiedzy w grupach wcześniej wykluczonych ze społeczeństwa. Wpływa na to dynamiczny charakter środowiska internetowego, co jest przyczyną braku systematyzacji zagadnień i w wyniku tego niedostatecznie wykształconego cyfrowo społeczeństwa (w tym kadr administracji publicznej, środowiska akademickiego), szczególnie w coraz szybciej starzejącym się społeczeństwie. Nie ma wątpliwości co do tego, że skutkuje to konsekwencjami ekonomicznymi i społecznymi i dlatego tak ważne jest kształcenie ustawiczne osób po 50 roku życia (Kutera, Machura, 2011).

W opracowaniu tematycznym Kancelarii Senatu (Stawicka, 2015) przedstawiono podział czynników wpływających na wykluczenie cyfrowe. Podstawową ich grupę stanowią czynniki obiektywne, czyli technologiczne możliwości dostępu do infrastruktury, sprzętu, oprogramowania oraz ich jakość. Ważniejsze jednak od nich (co uwidaczniają rekomendacje MRR przywołane w rozdz. 2. niniejszego artykułu) są czynniki subiektywne. Sprowadzają się do psychologicznych barier, takich jak obawy wobec nowej technologii, brak motywacji do uczenia się nowych rzeczy, rozwijania swoich

umiejętności, także społecznych i rozwoju kariery zawodowej, a także aspekty, takie jak osobowość czy naturalne predyspozycje przyswajania nowych umiejętności.

Przyczyny te znajdują odzwierciedlenie w badaniach statystycznych z zakresu powodów braku dostępu do internetu w gospodarstwach domowych (GUS, 2016). Najczęstszą przyczyną podawaną przez respondentów był brak potrzeby dostępności (70,6%), kolejną było nieposiadanie odpowiednich umiejętności (52,1%). Rozwój technologiczny przyniósł naszemu społeczeństwu łatwiejszy dostęp do wiedzy, ale niestety wymaga od nas wkładu własnego w postaci motywacji, krytycyzmu w stosunku do wyszukiwanych informacji, ciągłego rozwijania się. Postęp zwiększył dlatego także różnice w społeczeństwie pod względem dostępności do wiedzy między grupą z pewnymi umiejętnościami cyfrowymi (ciągle się doskonalącą), a nadal zbyt dużym kręgiem osób wykluczonych.

Niestety same inicjatywy i programy rządowe nie przynoszą tak spektakularnych sukcesów, co podkreśla Popiołek (2013) – działania państwa spotykają się z dużym oporem społeczeństwa właśnie z powodu niechęci do technologii – często osoby starsze nie mają odpowiedniej motywacji albo wiedzy o możliwościach cyfrowych, które faktycznie niosą dla nich jakąś wartość, boją się, że nie będą w stanie swobodnie obsługiwać zaawansowanych technologicznie urządzeń (Popiołek, 2013). Badaczka zwraca uwagę także na to, że relatywnie lepsze wyniki w nauczaniu osób wykluczonych cyfrowo osiągają inicjatywy oddolne, uruchamiane w ramach działalności instytucji pozarządowych (Polska Cyfrowa Równych Szans – program wprowadzony przez Miasto w internecie przy wsparciu byłego Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji). Równie ważna, co wsparcie merytoryczne i likwidacja barier psychologicznych, jest pomoc finansowa – nadal potrzebne jest pełne lub częściowe pokrycie kosztów dostawy internetu, ułatwienie procesu przetargowego, stworzenie większej liczby publicznych punktów dostępu lub zwyczajnie finansowanie ich promocji, jak tworzenie kampanii społecznych dostosowanych rzeczywiście do potrzeb ludzi najbardziej zagrożonych wykluczeniem (starszych, ubogich rodzin z dziećmi).

Według PARP, najczęściej występujące bariery rozwoju e-usług wśród klientów i przedsiębiorców, to: brak dostępu do internetu, niską świadomość i umiejętności cyfrowe, przyzwyczajenie klientów do tradycyjnych usług, obawa przed zagrożeniami internetowymi, dużą konkurencję (przedsiębiorstwa), wysokie koszty reklamy, brak dostępu do uporządkowanych informacji jak otworzyć i prowadzić działalność, jakie są koszty poszczególnych działań, ogólnopolskie problemy technologiczne (brak dostępu do szerokopasmowego internetu), nieuregulowane prawo w kwestiach e-usług. Wśród ważnych kroków, które powinny zostać podjęte badacze podają budowanie zaufania do e-przedsiębiorców, działania edukacyjne prowadzone we wszystkich grupach wiekowych, dostęp do materiałów edukacyjnych przez internet (biblioteki, lektury), szkolenia urzędników (Flis, Szut, Mazurek-Kucharska, Kuciński, 2009). Należy także podkreślić rolę jaką powinna spełniać e-administracja. Poziom rozwoju internetowej administracji jednocześnie jest przyczyną i skutkiem niskich umiejętności cyfrowych Polaków. Niektórzy twier-

dąż, że rozwój konkretnie tej grupy e-usług powinien służyć społeczeństwu nie tylko faktycznie dając możliwość szybszego, prostszego załatwiania spraw urzędowych, lecz także „dawać przykład”. Jak pisze Kuciński (2009, s. 7): „Wykorzystywanie przez państwo narzędzi e-usługowych może ułatwić obywatelom załatwianie rozmaitych życiowych spraw, a przez to budować zaufanie do e-usług i stanowić zachętę do korzystania z nich poza sektorem państwowym oraz do samodzielnego ich rozwijania”.

Podsumowanie

Nigdy wcześniej człowiek nie miał dostępu do tak szerokiej wiedzy z tak wielu dziedzin. Jednak mimo mierzalnych korzyści płynących z rozwoju technologii (oszczędność czasu, korzyści ekonomiczne, dostępność osób niepełnosprawnych do informacji, szybkość zdobywania wiedzy i dóbr) oraz wielu działań podjętych w skali europejskiej, krajowej, lokalnej, Polska nadal mierzy się z kwestiami takimi jak dość niski, w skali Europy, odsetek ludzi regularnie korzystających z internetu (wykluczenia cyfrowego) czy nie dość zaawansowany poziom wdrożenia e-administracji. Mimo tego cyfrowe kompetencje Polaków stopniowo rosną. Najczęściej wykorzystywane są te e-usługi, których częściowe przeniesienie do rzeczywistości wirtualnej było stosunkowo łatwe, takie które oszczędzają nam czas i często pieniądze (poczta elektroniczna, komunikatory, czytanie pobieranie czasopism online, wyszukiwanie informacji o towarach i usługach). Tam gdzie potrzebny jest kontakt z człowiekiem, dłuższa rozmowa, indywidualne problemy (często o dużym stopniu skomplikowania), czyli w medycynie czy administracji, rozwój następuje jej powoli i wymaga złożonego podejścia.

Wymienione przykłady problematycznych zagadnień funkcjonują na różnych poziomach, jednak ich przyczyny sprowadzają się zwykle do braku odpowiedniego zaplecza finansowego lub/i edukacyjnego, co pokazują analizy badań i statystyk odnoszących się do funkcjonowania e-usług (szerzej dostępności do internetu), sposobów jego użycia oraz najczęstszych ograniczeń. Równie ważne co brak dostatecznego finansowania są psychologiczne przyczyny braku umiejętności internetowych. Nadal brakuje kompetentnie zaplanowanych szkoleń dostosowanych do osób starszych pod względem aktywności w internecie, które najbardziej mogą służyć zaspokajaniu ich potrzeb, jak e-administracja, e-zdrowie, e-kształcenie, rozwijanie pasji (kształcenie ustawiczne). Mogą także wspomagać ubogie rodziny z dziećmi, umożliwić kształcenie cyfrowe dzieci oraz pokazywać rodzicom internetowe drogi pozyskiwania świadczeń czy załatwiania spraw urzędowych.

Bibliografia

- Batorski, D., Płoszaj, A., Jasiewicz, J., Czerniawska, D., Peszat, K. (2012). *Diagnoza i rekomendacje w obszarze kompetencji cyfrowych społeczeństwa i przeciwdziałania wykluczeniu*

- cyfrowemu w kontekście zaprogramowania wsparcia w latach 2014–2020. Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.
- Budziejewicz-Guźlecka, A. (2010). Rola e-administracji w rozwoju społeczeństwa informacyjnego. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, 598. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 58.
- Castells, M. (2011). *Spółeczeństwo sieci*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Dijk van, J. (2005). *The Deepening Divide. Inequality in The Information Society*, Thousand Oaks. CA: Sage Publications.
- Flis, R., Szut, J., Mazurek-Kucharska, B., Kuciński, J. (2009). *E-usługi definicja i przykłady*. Warszawa: PARP.
- GUS 2016, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2016 roku. Wyniki badań statystycznych z lat 2012-2016*, Informacje i Opracowania Statystyczne Warszawa.
- Hawrysz, L. (2015). E-usługi publiczne. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 44/1.
- Kuciński, J. (2009). *Działania stymulujące rozwój e-usług i produktów cyfrowych*. Warszawa: PARP.
- Kutera, R., Machura, P. (2011). Rola e-edukacji w dążeniu do e-integracji społeczeństwa informacyjnego. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, 651. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 68.
- Pander, A. (2015). (Ni)e-administracja w polskich gminach. *Prace Naukowe WWSZIP*, 34 (4).
- Popiołek, M. (2013). Wykluczenie cyfrowe w Polsce. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 32, 310–320.
- Stawicka, A. (2015). *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*. Warszawa: Kancelaria Senatu.

E-SERVICEES IN USE – SOCIAL NEEDS AND BARRIERS

Keywords: e-services, digital literacy, digital exclusion, information society

Summary. The article deals with the issue of digital skills in polish society in the light of the latest data and their impact on the development of e-services. First is shown a definition and basic conditions of talking about e-services. Next, attempt to analyze the availability of ICT and digital literacy in society in 2015–2016. In the end, there is devoted to the causes of lack of access to the internet, low digital literacy and digital exclusion. An important component of each of these chapters is a reflection on the state of e-government in Poland.

Translated by Anna Stolarczyk

Cytowanie

Stolarczyk, A. (2017). Wykorzystanie e usług – społeczne potrzeby i ograniczenia. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 1 (126/2), 259–267. DOI: 10.18276/epu.2017.126/2-26.