

Marlena PIEKUT

Konsumenci korzystający z usług elektronicznych

Od połowy ubiegłego wieku obserwuje się dynamiczne i głębokie przemiany zachowań konsumentów. Istotną rolę w tym procesie odegrały nowoczesne technologie, w szczególności Internet. Nowoczesny konsument nazywany jest niejednokrotnie e-konsumentem, ponieważ korzysta z nowoczesnych technologii dla ułatwienia sobie procesu konsumpcji. E-konsumenci mają więcej wiedzy, gdyż przy podejmowaniu decyzji mają dostęp do informacji z wielu przedsiębiorstw (Janoś-Kresło, 2006).

Postęp technologiczny, a zwłaszcza upowszechnianie się Internetu, jest także czynnikiem wpływającym na rozszerzanie się domocentryzmu. Polega on na przenoszeniu czynności wykonywanych tradycyjnie poza miejscem zamieszkania do domu (Bywalec, 2001). Współcześni konsumenci nie wychodząc z domu mogą dokonać zakupów, mogą skontaktować się z urzędami publicznymi i przysłać wymagane dokumenty, mogą uczestniczyć w różnego rodzaju szkoleniach, studiować czy dokonywać płatności bankowych. Za pomocą Internetu i sieci elektronicznych świadczonych jest jeszcze wiele innych usług. Podstawowymi zaletami e-usług jest oszczędność czasu i pieniędzy oraz natychmiastowa informacja. W artykule skupiono się na dwóch rodzajach usług elektronicznych: e-administracji i e-handlu.

CEL I METODYKA BADANIA

Celem opracowania jest analiza aktywności polskich konsumentów na rynku e-usług oraz wskazanie miejsca, jakie zajmujemy wśród Europejczyków w zakresie wykorzystania e-usług.

W artykule omówiono dostęp gospodarstw domowych do Internetu oraz przygotowanie społeczeństwa do poruszania się w sieci. W drugim etapie omówiono cechy polskich konsumentów korzystających z elektronicznej administracji, a następnie dokonano klasyfikacji konsumentów europejskich ze względu na wykorzystanie usług e-administracji przez osoby fizyczne. Przeanalizowano też cechy konsumentów w Polsce dokonujących zakupów *on-line* i dokonano klasyfikacji konsumentów europejskich ze względu na zainteresowanie e-handlem.

W celu wyodrębnienia grup konsumentów w zakresie korzystania z elektronicznej administracji oraz dokonywania zakupów przez Internet zastosowano metodę skupień. Umożliwia ona porównywanie i klasyfikowanie obiektów, w tym

przypadku krajów, w których udział osób korzystających z e-usług oraz zmiany tej miary w ciągu lat są do siebie podobne. Ze względu na podobieństwo udziału konsumentów korzystających z e-usług wybrano cztery zmienne odnoszące się do udziału osób korzystających z e-usług w latach 2007—2010. Do przeprowadzenia analizy wykorzystano jedną z części stosowanych metryk taksonomicznych — odległość euklidesową. Grupowania dokonano aglomeracyjną metodą Warda. Metoda ta jest efektywna, ponieważ zapewnia homogeniczność wewnątrz skupień oraz heterogeniczność między skupieniami (Ward, 1963).

Materiał empiryczny stanowiły dane GUS oraz Eurostatu. Badanie GUS obejmowało gospodarstwa domowe, w których przynajmniej jedna osoba jest w wieku 16—74 lat oraz wszystkie osoby w wieku 16—74 lat w tychże gospodarstwach. Badanie nie obejmowało osób mieszkających w gospodarstwach zbiorowych, takich jak: hotele robotnicze, domy studenckie, zakony, szpitale, domy opieki społecznej, koszary, zakłady karne itp. Cudzoziemcy mogli brać udział w badaniu, jeśli znali język polski (*Spółeczeństwo...*, 2010).

DOSTĘP I KORZYSTANIE Z INTERNETU W GOSPODARSTWACH DOMOWYCH

Internet w Polsce dostępny jest od 1991 r. Z danych GUS wynika, że w 2009 r. niepełne 2/3 respondentów zamieszkujących Polskę miało dostęp do Internetu, przy czym największy udział deklarowały osoby w wieku 25—34 lata. Wraz ze wzrostem wieku ankietowanych zmniejszał się udział osób posiadających dostęp do Internetu. Spostrzeżono także, że osoby w wieku 25—34 lata w największym stopniu deklarowały uczestnictwo w szkoleniach komputerowych (58%), podczas gdy osoby starsze, po 64 roku życia, w nieznacznym odsetku korzystały ze szkoleń komputerowych.

Zauważono, że wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia wzrastał udział osób deklarujących dostęp do Internetu — 92% osób z wykształceniem wyższym było użytkownikami Internetu w porównaniu do 41% z wykształceniem niższym. Ponad 2/3 osób z wykształceniem wyższym deklarowało też korzystanie ze szkoleń komputerowych (1/3 z wykształceniem niższym). Uczniowie powszechnie używali Internetu. Grupą aktywną zawodowo o największym udziale osób mających dostęp do Internetu byli pracujący na własny rachunek. Rolnicy oraz emeryci i renciści to osoby stosunkowo rzadziej korzystające z Internetu. W grupach tych odnotowano najniższy udział osób, które odbyły szkolenia komputerowe. Grupą najaktywniejszą pod względem korzystania ze szkoleń komputerowych, oprócz uczących się, okazali się pracujący najemnie (46%).

Spostrzeżono także, że mieszkańcy większych miast częściej byli użytkownikami Internetu aniżeli mieszkańcy wsi, przy czym w regionie północno-zachodnim zauważono najwyższy udział osób mających dostęp do Internetu — 60%, a najniższy w regionie wschodnim — 52%. Analiza wykazała również, że wraz ze zmniejszaniem się poziomu dochodu w gospodarstwach domowych zmniejszał się też udział gospodarstw mających dostęp do Internetu.

**ZESTAWIENIE (1) WARTOŚCI SKRAJNYCH DLA GOSPODARSTW DOMOWYCH
MAJĄCYCH DOSTĘP DO INTERNETU W 2009 R.**

Cechy osób/gospodarstw domowych mających dostęp do Internetu	Wartość danej cechy	
	maksymalna	minimalna
Wiek	od 25 do 36 lat — 86%	powyżej 64 lat — 9%*
Płeć i wiek	kobiety 25—34 lata — 86%; mężczyźni 25—34 lata — 87%	kobiety powyżej 64 lat — 7%*; mężczyźni powyżej 64 lat — 14%*
Wykształcenie	wyższe — 92%	niższe — 41%
Status zawodowy	aktywni zawodowo, pracujący na własny rachunek — 86%; bierni zawodowo, uczący się — 99%	aktywni zawodowo, rolnicy — 37%; bierni zawodowo, emeryci, renciści i inni — 26%
Dochód w gospodarstwie domowym	powyżej 3351 zł netto — 89%	poniżej 1428 zł netto — 25%
Lokalizacja gospodarstwa domowego	miasta z liczbą mieszkańców powyżej 100 tys. — 65%; region północno-zachodni — 60%	wieś — 51%; region wschodni — 52%

* Dane oznaczone gwiazdką, jak zaznacza GUS, są mniej dokładne niż pozostałe ze względu na błędy losowe.

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Wykorzystanie...* (2010).

Niebagatelną rolę w wykorzystaniu Internetu odgrywają umiejętności posługiwania się komputerem. Z danych Eurostatu za 2007 r. (*Eurostat...*, 2011) wynika, że krajami o największym udziale osób, które nabyły umiejętności posługiwania się technologiami informatycznymi (IT) w formalnych instytucjach (szkołach, uniwersytetach itp.) były: Islandia (45% społeczeństwa wyedukowano w zakresie IT), Szwecja (32%) i Estonia (30%). W Polsce 1/4 społeczeństwa uzyskała umiejętność posługiwania się narzędziami IT dzięki edukacji na drodze formalnej (wśród krajów europejskich 15 miejsce na 29 państw objętych badaniem). Krajami o najniższym odsetku osób wyedukowanych na drodze formalnej do posługiwania się narzędziami IT były: Rumunia (13% społeczeństwa), Bułgaria i Włochy (po 14%) oraz Niderlandy (16%).

Islandczycy to także społeczeństwo, które w największej skali szkoli się z własnej inicjatywy w zakresie informatycznym — 35% badanych w 2007 r. deklarowało zdobywanie umiejętności IT podczas szkoleń dla dorosłych. Na drugiej pozycji pod względem udziału osób szkolących się z własnej inicjatywy znalazły się Hiszpania i Malta — po 18%, a na trzeciej Szwecja — 17%. W Polsce z własnej inicjatywy szkoliło się 5% badanych (27 pozycja w naszej klasyfikacji). Krajem o najniższej aktywności społeczeństwa w uzyskiwaniu umiejętności posługiwania się IT była Rumunia — jedynie 2% badanych (*Eurostat...*, 2011).

Przedsiębiorcy dostrzegają potrzebę doskonalenia umiejętności posługiwania się nowoczesnymi narzędziami informatycznymi. Z danych Eurostatu wynika, że największą wagę do informatycznego szkolenia pracowników przywiązują pracodawcy ze Szwecji, gdzie w 2007 r. na żądanie przedsiębiorcy odbyło szkolenie 42% pracujących. Na drugim miejscu znaleźli się przedsiębiorcy z Niemiec, którzy zmobilizowali do odbycia szkolenia IT 32% pracowników, a na

trzecim Norwegowie, gdzie na żądanie pracodawcy 29% osób odbyło szkolenia IT. W Polsce 7% pracodawców dostrzegало ważność posiadania umiejętności IT, kierując pracowników na dodatkowe szkolenia w zakresie informatycznym (23 miejsce). Na ostatniej pozycji (29) znalazła się Rumunia, gdzie jedynie 2% pracodawców zażądało, aby pracownicy odbyli szkolenia IT.

W ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) oferowanych jest wiele bezpłatnych szkoleń z zakresu informatyki zarówno dla osób prywatnych, jak i dla pracowników przedsiębiorstw. Dotyczą one: obsługi komputera, systemów komputerowych, programowania, technik komunikacyjno-informacyjnych, wykorzystania IT w administracji, tworzenia aplikacji biurowych i aplikacji do zarządzania, projektowania stron WWW, projektowania graficznego i wiele innych. Informacje o szkoleniach organizowanych przez EFS dostępne są na stronie internetowej — Inwestycja w kadry.

Przygotowanie społeczeństwa do swobodnego poruszania się w świecie wirtualnym nie wystarcza do ułatwienia życia konsumentowi. Potrzebna jest jeszcze odpowiednia infrastruktura, a w szczególności dostęp do szerokopasmowego Internetu. Z danych Eurostatu wynika, że w 2010 r. największy dostęp do Internetu szerokopasmowego miały gospodarstwa domowe zlokalizowane w Szwecji, Norwegii, Danii, Islandii (przynajmniej 80% gospodarstw domowych). Natomiast w Finlandii, Niemczech, Belgii, Niderlandach i Luksemburgu przynajmniej 70% gospodarstw domowych dysponowało szerokopasmowym Internetem. W Polsce odnotowano 57% udział gospodarstw domowych wyposażonych w szerokopasmowy Internet. Wśród analizowanych krajów europejskich osiągnęliśmy 18 pozycję. Krajami wykazującymi największe zaległości w dostępie społeczeństwa do szerokiego łącza internetowego były Rumunia i Bułgaria (odpowiednio 23% i 26% gospodarstw domowych miało dostęp do szerokopasmowego Internetu).

Podsumowując, najkorzystniejsze warunki do poruszania się w świecie wirtualnym zaobserwowano w Islandii i Szwecji. W krajach tych największa część społeczeństwa wykazuje umiejętności obsługi komputera oraz znacząca część gospodarstw domowych ma dostęp do szerokopasmowego Internetu. Konsument z Polski pod względem formalnego przygotowania do korzystania z Internetu znajdują się na środkowej pozycji wśród krajów europejskich, natomiast gorzej przedstawia się sytuacja dostępu do szerokopasmowego Internetu. Przedsiębiorcy zlokalizowani w Polsce w małym zakresie mobilizują pracowników do odbycia szkoleń informatycznych. Największe braki w zakresie korzystania z Internetu wykazuje Rumunia, ujawniają się one zarówno w infrastrukturze, jak i edukacji społeczeństwa.

KORZYSTANIE Z INTERNETU W KONTAKTACH Z E-ADMINISTRACJĄ

Spółeczeństwo informacyjne to jedno z głównych założeń strategii lizbońskiej i Europa 2020. Komisja Europejska zakłada intensywny rozwój technologiczny wpływający na poprawę konkurencyjności gospodarki unijnej. Priorytetem jest

szeroki dostęp do informacji udostępnianej publicznie społeczeństwu. Z pojęciem „informacja publiczna” powiązany jest termin „elektroniczna administracja”. Jak wskazuje Kowalczyk (2009), termin e-administracji często błędnie utożsamiany jest z informatyzacją administracji, a oznacza zintegrowane działanie zmierzające do stworzenia tańszej i skuteczniejszej administracji. W efekcie doprowadzi to do poprawy zarządzania państwem poprzez obniżenie kosztów działania administracji.

Komisja Europejska definiuje e-administrację jako stosowanie technologii informatycznych i komunikacyjnych w administracji publicznej, które mają poprawić jakość świadczonych usług, czyli mają służyć uproszczeniu załatwiania spraw urzędowych oraz umożliwić uzyskanie informacji na ich temat (*Obywatel...*, 2010). Jak zaznacza Witold Chmielarz (2010), pojęcie to zawiera płaszczyznę technologiczną, czyli stopień rozwoju teleinformatyki oraz płaszczyznę społeczną, na którą składają się: świadomość obywateli, poziom intelektualny wynikający z poziomu gospodarczego, badania i inne. Idealne działanie e-administracji powinno umożliwić obywatelom, bez względu na ich miejsce lokalizacji, dostęp do wszelkich usług publicznych bez ograniczeń. Wdrożenie usług administracji *on-line* doprowadziłoby do pozytywnych następstw przejawiających się w postaci oszczędności czasu i niwelacji kosztów dojazdów do urzędów.

**ZESTAWIENIE (2) WARTOŚCI SKRAJNYCH DLA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH
Z ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI W 2009 R.**

Cechy osób/gospodarstw domowych mających dostęp do Internetu	Wartość danej cechy	
	maksymalna	minimalna
Wiek	od 25 do 34 lat — 45%	powyżej 64 lat — 3%*
Płeć i wiek	kobiety 25—34 lata — 49%; mężczyźni 25—34 lata — 42%	kobiety powyżej 64 lat — 2%*; mężczyźni powyżej 64 lat — 6%*
Wykształcenie	wyższe — 68%	niższe — 7%
Status zawodowy	aktywni zawodowo, pracujący na własny rachunek — 54%; bierni zawodowo, uczący się — 32%	aktywni zawodowo, rolnicy — 7%*; bierni zawodowo, emeryci i renciści — 9%
Dochód w gospodarstwie domowym	powyżej 3351 zł — 45%	do 1428 zł — 9%*
Lokalizacja gospodarstwa domowego	miasta powyżej 100 tys. — 39%; region centralny, północno-zachodni — 58%	wieś — 17%; region wschodni — 51%

* Jak przy zestawieniu (1).

Źródło: jak przy zestawieniu (1).

Z danych GUS wynika, że w 2009 r. osoby między 25. a 34. rokiem życia stanowiły grupę wiekową w największym udziale korzystającą z usług elektronicznej administracji, przy czym prawie połowa kobiet deklarowała korzystanie

z usług e-administracji, w porównaniu do 42% mężczyzn (zestawienie (2)). Zaobserwowano także, że wraz ze wzrostem wykształcenia zwiększał się udział osób kontaktujących się z administracją *on-line*. Około 2/3 ankietowanych z wykształceniem wyższym twierdziło, że korzysta z e-administracji (7% z wykształceniem niższym). Największy udział korzystających z usług e-administracji wśród osób aktywnych zawodowo deklarowali pracujący na własny rachunek, a najmniejszy — rolnicy. Wśród biernych zawodowo grupą, w której największy odsetek osób korzystał z e-administracji stanowili uczący się, natomiast najmniejszy udział odnotowano w przypadku emerytów i rencistów. Większy udział respondentów kontaktujących się z e-administracją odnotowano także w większych miastach, w gospodarstwach domowych z wyższymi dochodami.

Grupowanie metodą Warda ze względu na udział osób fizycznych korzystających z usług e-administracji dotyczyło 29 krajów. W metodzie skupień wykorzystano cztery zmienne charakteryzujące udziały osób w poszczególnych krajach, kontaktujące się z administracją drogą elektroniczną.

Na podstawie przeprowadzonej analizy skupień wyłoniono cztery grupy państw ze względu na udziały osób fizycznych korzystających z e-administracji (wykr. 1). Na podstawie analizy udziałów osób fizycznych korzystających z administracji *on-line* poszczególnym skupieniom nadano etykiety, np. dla skupienia II „goniący” (tabl. 1).

**TABL. 1. UDZIAŁ OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI
W SKUPIENIACH**

Kraje	2010	2009	2008	2007	Zmiana 2010—2007 w p.proc.
Skupienie I „liderzy”					
Dania	72	67	44	58	14
Norwegia	68	65	62	60	8
Szwecja	62	57	52	53	9
Niderlandy	59	55	54	55	4
Finlandia	58	53	53	50	8
Luksemburg	55	54	48	52	3
Islandia	.	75	63	59	.
Skupienie II „goniący”					
Irlandia	67	28	27	33	34
Estonia	48	44	34	30	18
W. Brytania	40	35	32	38	2
Austria	39	39	39	27	12
Niemcy	37	37	33	43	–6
Francja	37	39	43	41	–4
Skupienie III „podążający”					
Słowenia	40	32	31	30	10
Słowacja	35	31	30	24	11
Belgia	32	31	16	23	9
Hiszpania	32	30	29	26	6
Łotwa	31	23	16	18	13
Węgry	28	25	25	25	3
Malta	28	24	20	25	3
Skupienie IV „uśpieni”					
Portugalia	23	21	18	19	4
Cypr	22	22	16	20	2
Litwa	22	19	20	18	4
Polska	21	18	16	15	6
Republika Czeska	17	24	14	16	1
Włochy	17	17	15	17	0
Bułgaria	15	10	8	6	9
Grecja	13	12	10	12	1
Rumunia	7	6	9	5	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie Eurostat 2011.

„Liderzy” (skupienie I) to państwa o najwyższym udziale osób korzystających z e-administracji. Już w 2007 r. zaobserwowano, że przynajmniej połowa osób w analizowanych krajach korzystała z usług elektronicznej administracji. Wzrost udziału osób korzystających z administracji *on-line* przez cztery lata wynosił od 3 p.proc. w Luksemburgu do 14 p.proc. w Danii. W 2010 r. udział osób korzystających z usług elektronicznej administracji wynosił od 55% w Luksemburgu do 72% w Danii.

W skupieniu II („goniący”) w badanym okresie zaobserwowano spadek udziału osób korzystających z administracji *on-line*, w Niemczech i we Francji odpo-

wiednio o 6 p.proc. i 4 p.proc. W pozostałych krajach korzystających z e-administracji wzrost wynosił od 2 p.proc. w W. Brytanii do 34 p.proc. w Irlandii. W 2010 r. udział osób fizycznych korzystających z usług administracji drogą elektroniczną wynosił od 37% w Niemczech i Francji do 67% w Irlandii.

W skupieniu III („podążający”) udziały osób korzystających z e-administracji zwiększyły się od 3 p.proc. na Węgrzech i Malcie do 13 p.proc. na Łotwie. W 2010 r. udział osób korzystających z elektronicznej administracji wynosił od 31% na Łotwie do 40% w Słowenii.

Skupienie IV otrzymało etykietę „uśpieni” ze względu na najniższe udziały osób korzystających z e-administracji, a także nieznaczne wzrosty tych udziałów w omawianych latach. Od 2007 r. do 2010 r. największy wzrost zaobserwowano w Bułgarii (o 9 p.proc.) i w Polsce (o 6 p.proc.). W pozostałych państwach zmiana udziału w odsetku osób korzystających z administracji *on-line* wynosiła od 0 (Włochy) do 4 p.proc. (Portugalia). W 2010 r. udział osób korzystających z e-administracji wynosił od 7% w Rumunii do 23% w Portugalii.

DOKONYWANIE ZAKUPÓW W INTERNECIE

Rozwój nowoczesnych technologii prowadzi do wirtualizacji konsumpcji, czyli w coraz większym stopniu korzystania z zakupów w Internecie. Ważnymi okolicznościami, które zmusiły konsumentów do przyjęcia Internetu były coraz większa presja czasu i rosnące koszty utrzymania, zmuszające do podjęcia pracy przez kobiety. Zadania i obowiązki narzucone na konsumentów są niekiedy tak liczne, że niemożliwe jest ich wykonanie w ciągu dnia. Brak czasu zmusza ich do wykorzystania innych form sprzedaży (Windham, Orton, 2001).

Handel elektroniczny według definicji GUS (*Spółeczeństwo...*, 2010) to transakcje przeprowadzane przez sieci komputerowe. Składanie zamówień odbywa się elektronicznie, ale płatność i dostawa przedmiotu zakupu mogą być dokonane w dowolnej formie, również poza siecią. Istnieje wiele zalet e-handlu (Piekut, 2010) w porównaniu do tradycyjnych sklepów. W sieci klienci mogą zamawiać towary lub usługi, niezależnie od lokalizacji sklepu. Godziny otwarcia nie mają znaczenia, zakupy można robić 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu. Internet pozwala na uzyskanie informacji o produktach, a porównywarki cenowe umożliwiają znalezienie producenta oferującego towar w najatrakcyjniejszej cenie. Klienci mogą zamawiać produkty, które nie są dostępne w miejscu zamieszkania.

Priorytetowe znaczenie dla e-handlu ma zaufanie, ponieważ szczegóły karty kredytowej mogą być wykorzystywane w sposób oszukańczy lub dostraczony towar może odbiegać od zamówionego czy wręcz w ogóle może być niedostarczony. Barierę w e-handlu może stanowić także brak osobistego kontaktu ze sprzedawcą, a zatem brak doradztwa z jego strony, choć jest na to sposób dający klientowi możliwość zadania pytania na stronie internetowej.

W ostatnim raporcie *The European...* (2010) wskazywanych jest kilka problemów, które najczęściej pojawiają się w skargach konsumentów: wadliwy

bądź niezgodny z umową produkt lub usługa, opóźnienie w dostawie bądź jej brak, trudności w dochodzeniu swoich praw i otrzymaniu odszkodowania, niejasne warunki umowy, oszustwa. Problemy z dostawą, wadliwe produkty lub usługi oraz warunki umowy stanowiły w 2009 r. 83% wszystkich skarg związanych z zakupami za pośrednictwem Internetu, które wpłynęły do Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich. Postuluje się więc, aby przypominać przedsiębiorcom o prawach konsumenta, a także wskazywać na korzyści, jakie niesie im sprzedaż przez Internet. Należy również edukować konsumentów w zakresie praw i obowiązków przy zawieraniu umowy *on-line*. Choć konsumenci są coraz bardziej przekonani do e-handlu, to jednak wzrasta liczba skarg i oszustw.

Jak stwierdza Wójcik (2006), rozwój handlu internetowego jest nieunikniony. Z jednej strony postęp techniczny przyspiesza rozwój e-handlu, z drugiej strony tempo akceptacji przez konsumentów jest hamowane. Choć dostęp do Internetu jest coraz powszechniejszy, to wcale nie oznacza, że wszyscy będą chcieli i umieli wykorzystać tę możliwość.

Handel elektroniczny w największym stopniu był wykorzystywany (zestawienie (3):

- przez osoby w wieku od 25. do 34. roku życia, z wykształceniem wyższym, uczące się bądź pracujące na własny rachunek;
- w gospodarstwach domowych o wyższych dochodach, zlokalizowanych w największych miastach w regionie południowo-zachodnim.

Na drugim końcu skali pod względem wykorzystania e-handlu znalazły się osoby w wieku powyżej 64. roku życia, legitymujące się niższym poziomem wykształcenia, rolnicy oraz emeryci i renciści. W gospodarstwach domowych o niższych dochodach oraz zlokalizowanych na obszarach wiejskich, a także w regionie wschodnim zaobserwowano stosunkowo najmniejszy udział korzystających z e-handlu.

ZESTAWIENIE (3) WARTOŚCI SKRAJNYCH UDZIAŁU OSÓB ZAMAWIAJĄCYCH PRZEZ INTERNET TOWARY I USŁUGI DO UŻYTKU PRYWATNEGO W 2009 R.

Cechy osób/gospodarstw domowych mających dostęp do Internetu	Wartość danej cechy	
	maksymalna	minimalna
Wiek	od 25 do 34 lat — 51%	powyżej 64 lat — 3%*
Płeć i wiek	kobiety 25—34 lata — 49%; mężczyźni 25—34 lata — 53%	kobiety 65—74 lat — 2%*; mężczyźni 65—74 lat — 3%*
Wykształcenie	wyższe — 62%	niższe — 16%
Status zawodowy	aktywni zawodowo, pracujący na własny rachunek — 53%; bierni zawodowo, uczący się — 53%	aktywni zawodowo, rolnicy — 9%*; bierni zawodowo, emeryci i renciści — 8%
Dochód w gospodarstwie domowym	powyżej 3351 zł — 47%	do 1428 zł — 12%
Lokalizacja gospodarstwa domowego	miasta powyżej 100 tys. mieszkańców — 40%; region południowo-zachodni — 33%	wieś — 21%; region wschodni — 24%

* Jak przy zestawieniu (1).

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Wykorzystanie... 2001*.

Na podstawie przeprowadzonej analizy kraje zostały zaklasyfikowane do pięciu skupień, przy czym w piątym znalazł się jeden kraj (wykr. 2). Poszczególnym skupieniom, odpowiednio jak przy poprzedniej klasyfikacji, nadano etykiety — „liderzy”, „goniący”, „podążający”, „uśpieni”.

W skupieniu I odnotowano najwyższe udziały osób kupujących przez Internet, dlatego też, podobnie jak i przy poprzedniej klasyfikacji, przyjęto nazywać te kraje „liderami”. Od 2007 r. do 2010 r. udział osób korzystających z e-handlu zwiększył się od 5 p.proc. w Norwegii do 16 p.proc. w W. Brytanii (tabl. 2). W 2010 r. najniższy udział osób korzystających z e-handlu odnotowano w Luksemburgu — 47%, a najwyższy w W. Brytanii — 60%.

Udział osób korzystających z zakupów przez Internet w latach 2007—2010 zwiększył się w skupieniu „goniący” od 2 p.proc. w Irlandii do 16 p.proc. we Francji. W 2010 r. najniższy udział osób dokonujących zakupów przez Internet odnotowano w Irlandii — 28%, a najwyższy we Francji — 42%.

W latach 2007—2010 wzrost udziału osób korzystających z zakupów *on-line* w skupieniu „podążający” wynosił od 4 p.proc. w Hiszpanii do 16 p.proc. na Malcie. W 2010 r. udział osób kupujących przez Internet wynosił od 15% w Republice Czeskiej do 32% na Malcie. W Polsce 1/5 badanych w 2010 r. deklarowała dokonywanie zakupów *on-line*.

**TABL. 2. UDZIAŁ OSÓB FIZYCZNYCH, KTÓRE DOKONAŁY ZAKUPÓW PRZEZ INTERNET
W POSZCZEGÓLNYCH SKUPIENIACH**

Kraje	2010	2009	2008	2007	Zmiana 2010—2007 w p.proc.
Skupienie I „liderzy”					
W. Brytania	60	58	49	44	16
Dania	54	50	47	43	11
Norwegia	53	54	46	48	5
Niderlandy	52	49	43	43	9
Szwecja	50	45	38	39	11
Niemcy	48	45	42	41	7
Luksemburg	47	46	36	37	10
Skupienie II „goniący”					
Francja	42	32	28	26	16
Finlandia	41	37	33	33	8
Austria	32	32	28	26	6
Irlandia	28	29	30	26	2
Skupienie III „podążający”					
Malta	32	27	16	16	16
Belgia	27	25	14	15	12
Polska	20	18	12	11	9
Słowacja	19	16	13	10	9
Hiszpania	17	16	13	13	4
Słowenia	17	14	12	9	8
Republika Czeska	15	12	13	8	7
Skupienie IV „uśpieni”					
Cypr	14	13	7	8	6
Estonia	13	12	7	6	7
Węgry	10	9	8	7	3
Portugalia	10	10	6	6	4
Grecja	9	8	6	5	4
Włochy	9	8	7	7	2
Łotwa	8	8	10	6	2
Litwa	7	6	4	4	3
Bułgaria	3	3	2	2	1
Rumunia	2	2	3	2	0
Skupienie V					
Islandia	.	27	32	32	–5

Źródło: jak przy tabl. 1.

W IV skupieniu znalazło się najwięcej krajów. Są to państwa z najniższym poziomem osób dokonujących zakupów *on-line*, z niewielką tendencją wzrostową od 0 do 7 p.proc. W 2010 r. najwyższy udział osób kupujących przez Internet odnotowano na Cyprze (14%), a najniższy w Rumunii (2%). W okresie czterech lat odsetek osób kupujących przez Internet zwiększył się od 1 p.proc. w Bułgarii i do 6 p.proc. na Cyprze.

W V skupieniu znalazła się Islandia. Kraj ten jako jedyny spośród analizowanych odnotował spadek udziału osób dokonujących zakupów przez Internet w latach 2007—2009. W przypadku Islandii brak jest również danych o udziale osób korzystających z e-handlu w 2010 r. Na podstawie macierzy odległości zaobserwowano, że Islandii jest najbliżej do I lub II skupienia.

Na podstawie przeprowadzonych analiz skupień liderami w zakresie korzystania z usług elektronicznej administracji i elektronicznego handlu byli konsu-

menci z Danii, Norwegii, Luksemburga, Niderlandów i Szwecji. Kraje te w obu klasyfikacjach znalazły się w I skupieniu. Wiazać to można zarówno z zaawansowaniem infrastruktury teleinformatycznej, jak i świadomością i umiejętnościami społeczeństwa w poruszaniu się po świecie wirtualnym. Konsumenci z W. Brytanii, Niemiec oraz Finlandii również chętnie korzystają z usług, jakie oferuje Internet. W przeprowadzonych klasyfikacjach państwa te plasowały się w I lub II skupieniu. Bułgaria, Rumunia, Cypr, Grecja, Portugalia, Włochy i Litwa w obu klasyfikacjach znalazły się w IV skupieniu.

Wyniki te potwierdzają analizy Saramy (2010), gdzie wyznaczano dystans czasowy w zakresie technologii teleinformatycznych dzielący kraje europejskie od średniej dla krajów „starej” Unii. Największe opóźnienie zaobserwowano w przypadku: Rumunii, Bułgarii oraz Grecji, ale także w przypadku Hiszpanii, Włoch, Portugalii, Słowacji, Polski, Republiki Czeskiej i Cypru. Z kolei kraje: Dania, Finlandia, Szwecja, Norwegia, Niderlandy, Luksemburg, W. Brytania, Belgia, Austria i Niemcy nie tylko wyprzedzały w rozwoju pozostałe kraje, ale także zwiększały dystans od owej średniej.

Podsumowanie

Najlepiej przygotowanymi i najczęściej korzystającymi z usług elektronicznych są osoby w wieku 25—34 lata, z wyższym wykształceniem, aktywni zawodowo, pracujący na własny rachunek, z większymi dochodami, zamieszkujący większe miasta. Osoby starsze, po 64. roku życia, z niższym poziomem wykształcenia, z niższym dochodem, zamieszkujące wieś to konsumenci stosunkowo rzadziej mający dostęp do Internetu i potrafiący poruszać się po nim, a co się z tym wiąże, rzadziej korzystające z usług oferowanych w sieci.

Na podstawie przeprowadzonych analiz można stwierdzić, że jedynie 1/5 konsumentów polskich dokonuje zakupów w Internecie oraz korzysta z usług e-administracji.

dr Marlena Piekut — Politechnika Warszawska

LITERATURA

- Bywalec Cz. (2001), *Nowe zjawiska i tendencje w konsumpcji społeczeństw wysoko rozwiniętych*, „Ekonomista”, nr 3
- Chmielarz W. (2010), *Studium rozwoju systemów e-administracji w Polsce*, web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Chmielarz.pdf
- Eurostat. Database (2011), http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database
- Janoś-Kresło M. (2006), *Cechy konsumentów i gospodarstw domowych jako podmiotów konsumpcji*, [w:] Janoś-Kresło M., Mróz B. (red.) *Konsument i konsumpcja we współczesnej gospodarce*, SGH
- Kowalczyk M. (2009), *E-urząd w komunikacji z obywatelem*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa

- Obywatel ma pierwszeństwo (2010), http://ec.europa.eu/information_society/tl/soccul/egov/index_pl.htm
- Piekut M. (2010), *E-handel w gospodarstwach domowych oraz przedsiębiorstwach*, „Handel Wewnętrzny”, nr 6
- Sarama M. (2010), *Zróżnicowanie rozwoju społeczeństwa informacyjnego krajów Unii Europejskiej*, „Wiadomości Statystyczne”, nr 10
- Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006—2010* (2010), GUS i Urząd Statystyczny w Szczecinie
- The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2008—2009* (2010), The European Consumer Centres Network, www.consumenteninformatiepunt.nl/.../13-102-ecc_brochure2010-final-lage-resolutie-2-.pdf
- Ward J. H. (1963), *Hierarchical grouping to optimize on objective function*, „Journal of the American Statistical Association”, No. 58
- Windham L., Orton K. (2001), *Dusza nowego konsumenta*, Wydawca CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa
- Wójcik J. (2006), *Konsument na rynku internetowym*, [w:] Janoś-Kresło M., Mróz B. (red.) *Konsument i konsumpcja we współczesnej gospodarce*, SGH
- Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r.* (2010), GUS, http://www.stat.gov.pl/gus/5840_wykorzystanie_ict_PLK_HTML.htm

SUMMARY

This article aims to analyze the activity of Polish consumers in e-services and the definition of Poland's position in Europe in the use of these services. The study focuses on two kinds of electronic services: e-government and e-commerce. For this purpose, the data of CSO and Eurostat were used. The analysis found that only one fifth of Polish consumers showed activity in the e-commerce and e-government markets. Young people (age 25—34 years), with a higher level of education and higher incomes are main Internet users. The greatest activity in the use of e-services in Europe show households in the Nordic countries, Luxembourg and the Netherlands.

РЕЗЮМЕ

Целью статьи является анализ активности польских потребителей на рынке э-услуг и определение места Польши в Европе в области использования этих услуг. Статья обращает внимание на два вида электронных услуг: э-администрацию и э-торговлю. Для этой цели использовались данные ЦСУ и Евростата. На основе анализа было установлено, что только одна пятая часть польских потребителей проявляет активность на рынке э-торговли и э-администрации. Чаще всего пользуются Интернетом молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет, имеющие высший уровень образования и высшие доходы. Самую большую активность в области использования э-услуг проявляют в Европе домашние хозяйства в скандинавских странах, а также в Люксембурге и Нидерландах.