

Współczesna Gospodarka



Contemporary Economy
Electronic Scientific Journal
www.wspolczesnagospodarka.pl

Vol. 2 Issue 2 (2011) 1-8
ISSN 2082-677X

INNOWACJE W USŁUGACH ELEKTRONICZNYCH

Dagmara Wach

Streszczenie

Coraz trudniej zaistnieć w biznesie elektronicznym. Duża konkurencja na rynku elektronicznym i znaczne środki finansowe potrzebne na wejście na ten rynek, to problem większości mikro- i małych przedsiębiorstw, rozpoczynających swoją działalność bądź próbujących ją rozszerzyć. Niemniej jednak istnieje dla nich nisza rynkowa, która zapewnić może sukces i dostęp do sfinansowania części działalności. Tą niszą są niewielkie projekty internetowe, umożliwiające klientowi przedsiębiorcy spersonalizowaną usługę, trafiającą w jego gusty i bezpośrednie potrzeby, które nie są w stanie zrealizować duże serwisy internetowe. Natomiast źródłem finansowania takich projektów są dotacje unijne w ramach Działania 8.1. PO IG, 2007-2013.

Słowa kluczowe: usługi elektroniczne, projekty internetowe, dotacje unijne

Wstęp

Od kilkunastu lat mali i średni przedsiębiorcy, ale również przedsiębiorstwa posiadające ugruntowaną pozycję na rynku, mogą korzystać ze środków unijnych, zarówno rozwijając swoją działalność od podstaw, jak i rozszerzając ją o nowe rozwiązania lub rynki zbytu. Wśród programów europejskich wspierających te działania, najważniejszym jest Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka (PO IG), będący jednym z instrumentów realizacji Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia 2007-2013. W ramach PO IG przedsiębiorcy mogą uzyskać dofinansowanie na projekty badawcze i rozwojowe obejmujące przedsięwzięcia techniczne i organizacyjne, na inwestycje w nowo utworzone przedsiębiorstwo innowacyjne, na projekty dotyczące wzmocnienia działalności przedsiębiorców w zakresie prowadzenia przez nich prac badawczo-rozwojowych, na projekty mające na celu wejście na nowe rynki i wzmocnienie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa na rynkach zagranicznych, na projekty zwiększające udział sprzedaży na rynki zagraniczne, na projekty mające na celu świadczenie usług drogą elektroniczną (usług cyfrowych) oraz przedsięwzięcia o charakterze technicznym (informatycznym), jak i organizacyjnym, które prowadzą do realizacji procesów biznesowych w formie elektronicznej. W sumie w ramach PO IG prowadzonych jest 13 Działań, z sześciu osi priorytetowych (tabela 1).

Tabela 1. Działania wdrażane przez PARP

Działanie PO IG	Budżet na lata 2007-2013 (w euro)	Instytucja pośrednicząca
1.4 Wsparcie projektów celowych	390 352 176	Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego
3.1 Inicjowanie działalności innowacyjnej	110 000 000	Ministerstwo Gospodarki
3.3 Tworzenie systemu ułatwiającego inwestowanie w MSP	50 000 000	Ministerstwo Gospodarki
4.1 Wsparcie wdrożeń wyników prac B + R	390 000 000	Ministerstwo Gospodarki
4.2 Stymulowanie działalności B + R oraz wsparcie w zakresie wzornictwa przemysłowego	186 000 000	Ministerstwo Gospodarki
4.4 Nowe inwestycje o wysokim potencjale innowacyjnym	1 493 701 020	Ministerstwo Gospodarki
5.1 Wspieranie rozwoju powiązań kooperacyjnych o znaczeniu ponadregionalnym	104 300 000	Ministerstwo Gospodarki
5.2 Wspieranie instytucji otoczenia biznesu świadczących usługi proinnowacyjne oraz ich sieci o znaczeniu ponadregionalnym	32 100 000	Ministerstwo Gospodarki
5.3 Wspieranie ośrodków innowacyjności	189 997 647	Ministerstwo Gospodarki
5.4 Zarządzanie własnością intelektualną	39 000 000	Ministerstwo Gospodarki
6.1 Paszport do eksportu	121 840 000	Ministerstwo Gospodarki
8.1 Wspieranie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej	390 635 294	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji
8.2 Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B	460 817 882	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

Źródło: *Innowacyjni. Dobre praktyki*, <http://poig.parp.gov.pl>, z dn.10.11.2011, s.10.

Według danych Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) do 2010 roku rozdysponowano 53% budżetu PO IG przeznaczanego na wspieranie małej przedsiębiorczości¹. Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka finansowany jest z trzech źródeł: środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, środków budżetu państwa oraz nakładów samych przedsiębiorców. Na realizację PO IG w latach 2007-2013 przeznaczonych łącznie będzie ponad 9,7 mld euro. Przedsiębiorcy, którzy przeszli pozytywnie weryfikację projektu, o które dofinansowanie się starali, otrzymują dotacje w postaci refundacji już poniesionych wydatków, na podstawie przedstawionych dokumentów księgowych oraz zaliczek na poczet przyszłych wydatków. W zależności od grupy Działania w ramach PO IG, wielkości przedsiębiorstwa, rodzaju podmiotu starającego się o wsparcie, a także wieku wnioskodawcy, wymagany jest różny udział środków własnych zaangażowanych w realizację projektu (od 20 do 60 procent własnych środków).

Porównując mapę województw w zakresie korzystania z dotacji unijnych w ramach PO IG², najwięcej projektów realizowanych jest w województwie mazowieckim (ponad 19 tys.). Interesującym wydaje się fakt, że w ilości otrzymanych dotacji dominuje powiat białobrzeski, a nie jakby się mogło wydawać Warszawa. W dalszej kolejności są województwa: śląskie i dolnośląskie. Z kolei najmniej projektów realizowanych jest w lubuskim i opolskim.

¹ Oficjalna strona PARP, <http://poig.parp.gov.pl/index/index/1727>, z dn. 18.12.11.

² Mapa dotacji UE Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, <http://www.mapadotacji.gov.pl/>, z dn. 18.12.11.

1. Innowacyjna e-usługa

Przedsiębiorca, który planuje wprowadzić na rynek nowoczesną usługę świadczoną za pośrednictwem kanałów elektronicznych, ma możliwość skorzystania z dofinansowania PO IG w ramach Działania 8.1. Wspieranie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej. W programach realizowanych w latach 2007-2013 o dotacje z Działania 8.1. mogą starać się wyłącznie podmioty gospodarcze, które działają na rynku nie dłużej niż rok czasu. Maksymalna wysokość dofinansowania uzależniona jest o wieku wnioskodawcy - promowani są ludzie młodzi (do 27 lat) dopiero wchodzący na rynek pracy, którzy mogą uzyskać refundację w wysokości 80% całości kosztów poniesionych w trakcie realizacji projektu. Pozostałe osoby mogą uzyskać maksymalnie 70% zwrotu kosztów.

Podstawą uzyskania dofinansowania jest spełnienie przez przedsiębiorstwo warunku innowacyjności realizowanego przez siebie projektu. Zgodnie z definicją PO IG sformułowana na podstawie Oslo Manual, przez innowacje należy rozumieć „wprowadzenie do praktyki w przedsiębiorstwie nowego lub znacząco ulepszanego rozwiązania w odniesieniu do produktu (towaru lub usługi), procesu, marketingu lub organizacji. Istota innowacji jest wdrożenie nowości do praktyki. Wdrożenie nowego produktu (towaru lub usługi) polega na zaoferowaniu go na rynku. Wdrożenie nowego procesu, nowych metod marketingowych lub nowej organizacji polega na ich zastosowaniu w bieżącym funkcjonowaniu przedsiębiorstwa”³.

Usługa może być innowacyjna na różnych poziomach: produktu, procesu, marketingu i organizacyjnym⁴:

- innowacja produktowa oznacza, że wprowadzona zostanie na rynek zupełnie nowa usługa lub nastąpi znaczące ulepszenie oferowanych uprzednio usług w odniesieniu do ich charakterystyk lub przeznaczenia. Ulepszenie może dotyczyć charakterystyk technicznych, komponentów, zastosowanego oprogramowania, bardziej przyjaznej obsługi przez użytkownika oraz innych cech funkcjonalnych.
- innowacja procesowa oznacza wprowadzenie do przedsiębiorstwa nowych lub znacząco ulepszonych, metod produkcji lub dostaw. To może pociągać za sobą zmiany w sprzęcie, zasobach ludzkich, metodach pracy lub kombinacji tych elementów.
- innowacja marketingowa oznacza zastosowanie nowej metody marketingowej obejmujące znaczące zmiany w pozycjonowaniu, promocji, polityce cenowej lub modelu biznesowym, wynikającej z nowej strategii marketingowej przedsiębiorstwa.
- innowacja organizacyjna oznacza zastosowanie w przedsiębiorstwie nowej metody organizacji jego działalności biznesowej, nowej organizacji miejsc pracy lub nowej organizacji relacji zewnętrznych.

O tym czy daną usługę można nazwać elektroniczną mówią szczegółowe przepisy PO IG. Przede wszystkim usługa taka powinna być świadczona w całości automatycznie, oznacza to, że jej realizacja następuje w dowolnym miejscu i czasie, bez jednoczesnego udziału stron, usługobiorcy i usługodawcy. Za usługę elektroniczną będą uznane zarówno takie, które mają swoje odpowiedniki w świecie rzeczywistym (np. biblioteka fizyczna i jej odpowiednik elektroniczny: e-biblioteka) oraz usługi występujące wyłącznie elektronicznie (np. wyszukiwarki i przeglądarki internetowe, głosowe odsłuchiwanie stron WWW, rozpoznawanie i synteza mowy).

Świadczenie usługi może się wiązać z wytworzeniem produktu cyfrowego, który będzie niezbędny do jej świadczenia. Dobrym przykładem są tu wszelkiego rodzaju szkolenia i kursy e-learningowe. Stworzenie kursu czy programu edukacyjnego dostępnego online jest w tym przypadku produktem cyfrowym, niezbędnym do świadczenia usługi szkolenia. Istotne jest tu

³ Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013, Załącznik do uchwały nr 105/2011 Rady Ministrów z dnia 16 czerwca 2011 r., s. 10.

⁴ Program Operacyjny..., op.cit. oraz Oslo Manual, Organisation for Economic Co-operation and Development, European Commission-Eurostat, Akapit 24.

również zastrzeżenie, że produkt musi być dostępny w serwisie internetowym, bowiem za usługę elektroniczną nie zostaną uznane produkty cyfrowe wysyłane użytkownikom pocztą elektroniczną. Podobnie sytuacja wygląda ze sklepem internetowym. Przedsiębiorca nie uzyska dofinansowania na uruchomienie sklepu online, za pomocą którego będzie prowadził sprzedaż zarówno produktów cyfrowych, jak i materialnych, ponieważ sklep taki jest traktowany jako nowy kanał dystrybucji. Wyłączeniu z dotacji podlegają również usługi hostingowe oraz związane z utrzymaniem i rejestracją domen, które mimo tego, że same w sobie są usługą elektroniczną, to nie stanowią usługi innowacyjnej. Prawidłowe określenie usługi za elektroniczną jest warunkiem koniecznym przejścia oceny formalnej projektu o dofinansowanie działań przedsiębiorcy ze środków unijnych. To na tym etapie odpada najwięcej wniosków.

Wraz z kolejnymi naborami o dotacje z PO IG zmieniają się kryteria oceny. W pierwszych latach Programu nie było wymogu, aby przedstawiony model biznesowy uwiarygadniał powodzenie rynkowe projektu. Ponadto, w projekcie należy obecnie określić jakie dodatkowe przychody przedsiębiorca będzie uzyskiwał ze świadczenia e-usługi, które umożliwią mu utrzymanie rentowności działalności w okresie trwałości, czyli trzy lata po zakończeniu finansowania projektu.

W zależności od grupy Działań w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjnego Gospodarki, występują różnice w grupach kosztów ponoszonych przez przedsiębiorstwa refinansowanych z dotacji unijnych. W tym zakresie również występują zmiany wraz z kolejnymi naborami. Jeszcze dwa lata temu nie było możliwe uzyskanie środków na finansowanie działań promocyjnych. Być może wprowadzanie uzasadnienia rentowności e-usługi, spowodowało, że inaczej podchodzi się do pewnych grup kosztów. Wiadomo, że świadczenie usługi elektronicznej, w szczególności w sieci internetowej, ze względu na specyficzną grupę docelową jest możliwe przy zastosowaniu odpowiednich działań marketingowych prowadzonych właśnie w tym medium. Co ciekawe, zgodnie z wytycznymi w zakresie kwalifikowania wydatków w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013, refinansowaniu podlegają koszty związane z pozycjonowaniem serwisu internetowego świadczącego usługę elektroniczną. Natomiast wśród źródeł przechodów, które uwzględnić można za dodatkowe, wygenerowane przy świadczeniu e-usługi, do oceny rentowności projektu, uznaje się „*przychody za umieszczenie w kodzie serwisu elementów służących pozycjonowaniu innych serwisów*”. Podsumowując, działania nieetyczne i niezgodne z wytycznymi wyszukiwarek Google, NetSprint, Bing czy Yahoo w zakresie ustalania popularności serwisu internetowego i podnoszenia jego jakości, za złamanie których strona może zostać usunięta z indeksu, są jak najbardziej dopuszczalne przy staraniu się o dofinansowanie z PO IG.

W tym miejscu warto może wspomnieć o innym elemencie budzącym, co najmniej wątpliwości. W instrukcji wypełniania wniosku o dotację z Działania 8.1. PO IG podany został przykład, w jaki sposób należy rozumieć cechę, korzyści i parametry e-usługi: „*(...) Zarazem przytoczone badania Instytutu Studiów nad Rodziną pokazują, że młodzi rodzice dysponują coraz mniejszą ilością czasu na bezpośrednie zajmowanie się dzieckiem i rozwijanie jego talentów. Wskazana cecha e-usługi umożliwia autorozwój malucha oraz bawiąc zajmuje jego uwagę. Rodzice dziecka otrzymują dodatkowy czas na prace domowe i hobby*”. Jakkolwiek słuszne są wszelkie informacje pomagające przedsiębiorcy w prawidłowym wypełnieniu wniosku o finansowanie projektu e-usługi, to tego typu przykłady są naruszeniem zasad związanych nie tylko z rozwojem małego dziecka, ale także norm postępowania i kształtowania przyszłego pokolenia.



Rysunek 1. Strona internetowa serwisu Edula.pl

Źródło: Strona internetowa Edula.pl, <http://edula.pl/>.

2. Przykłady usług innowacyjnych finansowanych ze środków unijnych

Edula.pl - serwis branży edukacyjno-oświatowej

Serwis świadczący usługi w zakresie porad dla rodziców dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym oraz jednocześnie baza ofert edukacyjnych instytucji oświatowych i edukacyjnych zebrana w jednym miejscu. Rodzice mogą w ten sposób zapewnić swoim dzieciom nowoczesne metody kształcenia ich rozwoju, dysponując dużą ofertą zajęć dodatkowych świadczonych w najbliższym miejscu zamieszkania. Budowa serwisu była możliwa dzięki dotacjom unijnych (nabór w 2009 r., dofinansowanie: 846 600,00 PLN).

Doradca EU - internetowy doradca w zakresie zautomatyzowanego pośrednictwa w dotacjach unijnych

Serwis świadczy usługi pośredniczące między podmiotami wysyłającymi zapytanie a firmami oraz instytucjami doradczymi. Poszukujący doradztwa kieruje zapytanie ofertowe dotyczące Funduszy Europejskich do serwisu, który następnie automatycznie przekazuje zapytania do Firm Doradczych.

e-Administrator - serwis informacyjny o ochronie danych osobowych

Bezpieczeństwo danych osobowych jest obecnie najważniejszym i najwrażliwszym elementem systemów informacyjnych. Wiele przedsiębiorców nie zdaje sobie sprawy, jak prosto, wykorzystując luki w oprogramowaniu, włamać się na serwer firmowy, uzyskując tym samym dostęp do wszystkich dokumentów i informacji przedsiębiorstwa. W celu uświadomienia kwestii zabezpieczania danych przez niepowołanymi osobami, powstał portal internetowy, dostarczający przedsiębiorcom wiarygodnych informacji na temat bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych (rysunek 2.).

e-Administrator skierowany jest przede wszystkim do klientów biznesowych. Serwis udostępnia rzetelne informacji o ochronie danych osobowych, szkoleniach tematycznych, informa-

cji o stanie bezpieczeństwa danych osobowych w przedsiębiorstwie użytkownika oraz wskazówki, jak je naprawić.



Rysunek 2. Portal internetowy e-Administrator

Źródło: Strona internetowa e-Administrator, <http://www.eabi.co/>.

Sfera druku

Sfera druku jest serwisem świadczącym usługi personalizacji produktów reklamowych i upominkowych. Użytkownik może wybrać jeden z wielu przedmiotów dostępnych w serwisie, a następnie ozdobić go grafiką wykorzystując do tego celu pliki pobrane z własnego komputera lub skorzystać z dostępnych w serwisie gotowych wzorów. Po zaprojektowaniu przedmiotu składa zamówienie, tak jak w zwykłym sklepie internetowym.



Rysunek 3. Serwis internetowy Sfera druku

Źródło: Strona internetowa Sfera druku, <http://www.sferadruku.eu/>.

Realizacja wszystkich powyższych projektów była możliwa dzięki współfinansowaniu usług świadczonych przez te serwisy z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

Zakończenie

Możliwość rozpoczęcia działalności przez małe i średnie przedsiębiorstwa i osiągnięcie sukcesu jest dzisiaj możliwe dzięki dobremu pomysłowi na innowacyjną usługę elektroniczną oraz dofinansowaniu jej ze środków unijnych. To jak duży sukces osiągnie przedsiębiorca będzie uzależnione jednak od wielu czynników. Im usługa będzie bardziej podatna na otoczenie, tym większe prawdopodobieństwo problemów związanych z jej świadczeniem. Obecny kryzys światowy na pewno nie ułatwia przedsiębiorcom prowadzenie dochodowej działalności. Nie wiadomo, w jakim kierunku będą zmierzać rynki elektroniczne, czy pomysł na e-usługę nie okaże się nietrafiony, bo potencjalni klienci ograniczą wydatki. Innym problemem może być pojawienie się na rynku silnej konkurencji, która nie była znana lub brana pod uwagę na etapie planowania działalności. Ze względu na dynamiczny rozwój technologii informatycznych może również okazać się, że zastosowane przez przedsiębiorców rozwiązania są w chwili wprowadzania usługi przestarzałe technologicznie. Dlatego tak duże znaczenie w finansowaniu projektów ma obecnie szczegółowa analiza konkurencji, ustalenie zagrożeń mogących naruszyć prawidłową realizację usługi elektronicznej oraz określenie sposobów przeciwdziałania im.

Literatura

1. Mapa dotacji UE Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, <http://www.mapadotacji.gov.pl/>, z dn. 18.12.11.
2. Oficjalna strona PARP, <http://poig.parp.gov.pl/index/index/1727>, z dn. 18.12.11.
3. *Oslo Manual, Organisation for Economic Co-operation and Development*, European Commission-Eurostat, Akapit 24.
4. *Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013*, Załącznik do uchwały nr 105/2011 Rady Ministrów z dnia 16 czerwca 2011 r.

INNOVATIONS IN ELECTRONIC SERVICES

Summary

Summary Existence in electronic business has become increasingly difficult. High competition and considerable financial resources needed to enter electronic market are the problems of most micro and small sized enterprises, starting or developing their business. Nevertheless, there is a market niche for them, which can ensure success and grant partial financing of the business. This niche are small web projects, providing the customer with personalized service, hitting his tastes and meeting immediate needs. A projects that large websites are unable to perform. Financial sourcing of those projects comes from EU subsidies, in the framework of the Działanie 8.1. PO IG, 2007-2013.

Keywords: electronic service, projekty internet projects, EU subsidies

dr Dagmara Wach
Uniwersytet Gdański
Wydział Ekonomiczny
ul. Armii Krajowej 119/121
81-824 Sopot
e-mail: dwach@dwach.edu.pl