

# ***E-usługi***

***#zostańwdomu***

**Autorzy:**

Jakub Barczyński

Aleksander Jasiński

Maria Wawrzyńczak

## 1. Czym są e-usługi?

Zgodnie z przepisami dotyczącymi PO IG są to usługi świadczone w sposób całkowicie automatyczny poprzez technologię informatyczną. E-usługi polegają na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, np. przez internet, są świadczone na indywidualne żądanie usługobiorcy i realizowane bez konieczności przebywania obu stron jednocześnie w tym samym miejscu, a także spełniają warunek konkretnej odpowiedzi na konkretnie postawione pytanie/zamówienie.

### 1.1 E-nauka

Jest to nauczanie z wykorzystaniem sieci komputerowych i Internetu. Oznacza wspomaganie edukacji za pomocą komputerów osobistych. Pozwala na ukończenie kursu, szkolenia, a nawet studiów bez konieczności fizycznej obecności w sali wykładowej.

Zalety	Wady
*oszczędność czasu (np. na dojazdy do miejsc, w których odbywają się stacjonarne zajęcia edukacyjne)	*ograniczenie kontaktów międzyludzkich (poczucie odosobnienia)
*redukowanie wydatków działalności firm szkoleniowych, uczelni, szkół związanych z finansowaniem kształcenia (np. wynajem sal, transport, wyżywienie)	*brak możliwości wymiany poglądów, doświadczeń
*różnorodne środki prezentacji oraz przekazywania wiedzy	*konieczność poniesienia na starcie znacznych inwestycji związanych z wdrożeniem systemu zdalnego nauczania
*dostosowanie tempa szkolenia do możliwości uczestnika., indywidualne nadzorowanie postępów w nauce	*brak możliwości kontrolowania osobistej motywacji do nauki

#### Wpływ na edukację:

Nauczanie jest zdecydowanie bardziej mobilne i podręczne. Funkcjonalność e-nauki w szczególności dostrzeżona została w okresie pandemii, kiedy konieczna jest izolacja społeczeństwa. Lekcje mogą być prowadzone przez internetowe komunikatory, a wszelkie zaległości można bez problemu uzupełnić za pomocą różnorodnych materiałów przygotowanych przez nauczycieli. Z drugiej strony brak bezpośrednich

kontaktów z rówieśnikami oraz nauczycielami powoduje rozluźnienie łączących relacji, brak możliwości wymiany poglądów, opinii oraz rzetelnej oceny postępów w nauce i przyswajaniu wiedzy.

Elementem istotnym e-nauki jest stworzenie (używanego w wielu szkołach) e-dziennika (np. Librus, Vulcan). To przyczyniło się do niemal całkowitego wyeliminowania dziennika w wersji papierowej. Zaletą e-dziennika jest możliwość nadzorowania ucznia przez jego rodzica (oceny i frekwencja) oraz możliwość stałego kontaktu z nauczycielem (wysyłanie wiadomości).

## 1.2 E-praca

E-praca czyli potocznie telepraca, polega na wykonywaniu określonej pracy w innej lokalizacji niż miejsce zatrudnienia, a więc poza siedzibą danej firmy. W tego typu rozwiązaniu stosuje się innowacyjne rozwiązania technologii opartej o komunikację (internet, wideokonferencję czy e-mail). E-praca to metoda na aktywizację zawodową osób, które z wielu powodów nie mogą opuszczać własnego domu, np. osób niepełnosprawnych.

Zalety	Wady
<p>*oszczędności, jakie generuje potencjalny pracodawca, zwłaszcza w aspekcie nie ponoszenia kosztów związanych ze stworzeniem stanowiska pracy (wynajem biura, zakup narzędzi biurowych)</p> <p>*pracownik nie musi być w miejscu pracy o wyznaczonej godzinie, jego godziny pracy są elastyczne</p> <p>*możliwość zatrudnienia osób niepełnosprawnych, kobiet sprawujących opiekę nad dziećmi</p> <p>*płynność przepływu informacji i dokumentów między pracownikami</p>	<p>*znacznie większe niebezpieczeństwo dostępu do danych wrażliwych (włamania do sieci komputerowych firm)</p> <p>*brak możliwości kontroli stopnia zaangażowania pracownika</p> <p>*pracodawca nie ma wpływu na samodyscyplinę, tutaj pracownik sam zajmuje się organizacją pracy</p> <p>*potrzeba przestawienia się na zadaniowy tryb pracy oraz ryzyko zatarcia granic między życiem prywatnym i zawodowym</p> <p>*brak kontaktów społecznych, który może doprowadzić do wyobcowania</p>

## Wpływ na gospodarkę:

Tak samo jak w przypadku e-nauki znaczenie e-pracy widać doskonale podczas pandemii. Umożliwia ona mobilną pracę w wielu dziedzinach i gałęziach gospodarki. E-praca nie jest jednak możliwa dla wszystkich pracowników, bowiem zależna jest od rodzaju świadczonej pracy. Z drugiej strony jej wprowadzenie wymaga od pracodawcy wprowadzenie szeregu zabezpieczeń komputerów przed wyciekiem danych firmowych, danych wrażliwych, w szczególności danych firm finansowych, banków, itp. E-praca ma jednak duży wpływ na życie rodzinne i społeczne pracowników, świadczona w domu powoduje niebezpieczeństwo "zmieszania" życia prywatnego i służbowego.

### 1.3 E-bank

Bankowość elektroniczna – forma usług oferowanych przez banki, polegająca na umożliwieniu dostępu do rachunku za pomocą urządzenia elektronicznego: komputera, bankomatu, terminalu POS, telefonu (zwłaszcza telefonu komórkowego) i linii telekomunikacyjnych, w tym Internetu.

<b>Zalety</b>	<b>Wady</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>*brak konieczności osobistej wizyty w banku</li><li>*możliwość łatwego otwarcia rachunku, sprawdzenia stanu konta, dokonania przelewu, płatności, założenia lokaty, składanie wniosków o kredyty, pożyczki, karty kredytowe i bankowe</li><li>*niższe opłaty za e-operacje</li><li>*dostępność usług bankowych w każdym czasie i dowolnym miejscu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*ograniczony kontakt z doradcą</li><li>*kwestie bezpieczeństwa - zabezpieczenie własnych środków finansowych wymaga ostrożności i rzetelnego stosowania wskazywanych przez bank środków</li></ul>

### Wpływ na finanse:

Bankowość elektroniczna w znacznym stopniu przyczynia się do ograniczenia płatności gotówkowych, realizowania płatności w punktach płatniczych (placówkach pocztowych), co przyspiesza przepływy finansowe. Pozwala także na bezpieczne gromadzenie

środków na lokatach, koncie bankowym, większa część społeczeństwa dzięki bankowości elektronicznej rezygnuje z oszczędzania w domu (przechowywanie gotówki), co ją zabezpiecza. Zwiększenie płatności w formie elektronicznej przeciwdziała również istnieniu szarej strefy i pozwala organom kontroli finansowej na sprawne realizowanie swoich funkcji.

#### 1.4 E-komunikacja

Komunikacja internetowa to forma komunikacji interpersonalnej, polegająca na wymianie informacji między uczestnikami dyskusji za pośrednictwem Internetu.

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> <li>*anonimowość (do pewnego stopnia)</li> <li>*szybkość wymiany wiadomości</li> <li>*możliwość komunikacji z rozmówcą w każdym miejscu i czasie</li> <li>*możliwość poznania nowych osób</li> <li>*zazwyczaj brak bariery nieśmiałości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*anonimowość (możliwość wprowadzenia w błąd co do swojej tożsamości, płci, wieku)</li> <li>*utrata umiejętności tradycyjnych sposobów komunikacji</li> <li>*brak poprawności językowej, brak polskich znaków, interpunkcji w wysyłanych wiadomościach</li> <li>*używanie języka prostego, skrótów myślowych zubaża słownictwo</li> </ul>

#### Wpływ na komunikację:

Komunikacja drogą internetową rozwinęła kontakty międzyludzkie, istnieje możliwość "rozmowy" z osobami z różnych stron świata, szybkość odpowiedzi przyspiesza te relacje. Z drugiej strony anonimowość pozwala na wypowiedanie treści, których w relacjach bezpośrednich ludzie nie wypowiadali by, stąd niebezpieczeństwo hejtu w sieci i cyberprzemocy. Ponadto ta anonimowość może wynikać z chęci ukrywania swojej tożsamości również w celu wprowadzenia w błąd, oszustwa, a nawet skierowania wobec rozmówcy przemocy np. o charakterze seksualnym (utajnianie wieku, płci). To, co ważne to to, że

informacja “wrzucona” do sieci, zdjęcie, komentarz, itp. nigdy nie giną i w niej pozostają.

## 1.5 E-zdrowie

E-zdrowie to usługa mająca na celu wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych do wspomagania działań związanych z ochroną zdrowia.

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"><li>*oszczędność czasu (np. dzięki rejestracji on-line i IKP)</li><li>*zwiększona dostępność do usług i konsultacji specjalistycznych</li><li>*przyspieszenie diagnostyki i leczenia</li><li>*dostęp do historii choroby i wszystkich informacji o stanie zdrowia</li><li>*e-recepty pozwalają na kontrolowanie rynku leków w Polsce</li><li>*elektronicznie wysłane zwolnienia lekarskie umożliwiają pozyskanie przez pracodawcę niezwłocznej informacji o nieobecności pracownika</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*trudność w postawieniu diagnozy</li><li>*częste błędy, które powoduje niesprecyzowany i nowy jeszcze system</li><li>*konieczność posiadania sprzętu elektronicznego (problem ten dotyczy głównie osób starszych)</li></ul>

### Wpływ na medycynę:

Usługa e-zdrowia to usługa nowa, dopiero pojawiająca się w przestrzeni publicznej. Obecnie jej przydatność nie jest jeszcze w pełni zweryfikowana. Bez wątpienia jej najistotniejsza rola sprowadza się do zwiększenia dostępności do usług medycznych (lekarzy specjalistów), zwiększenia dostępności do dokumentacji medycznej. Obecnie wdrażanym systemem jest system e-recept, który pozwala na zweryfikowanie rynku leków w Polsce i ich dostępności, z drugiej strony ułatwia zakup pacjentowi (możliwość realizacji części recepty). Nowym rozwiązaniem są elektroniczne zwolnienia lekarskie, których wystawienie przez lekarza w systemie jest równoznaczne z przesłaniem tej informacji do pracodawcy i ZUS. Systemem e-zdrowie

nie da się jednak zastąpić osobistego badania przez lekarza, co wydaje się niezbędne dla postawienia diagnozy.

## 1.6 E-zakupy

E-zakupy to kupowanie za pośrednictwem Internetu.

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"><li>*możliwość kupowania będąc w domu</li><li>*znacznie większy wybór towarów oraz sklepów</li><li>*możliwość porównania towarów między sobą (rodzajów, marek), cen w różnych sklepach</li><li>*możliwość zapoznania się z opiniami innych osób</li><li>*wielokrotnie niższe ceny produktów w porównaniu ze sklepami stacjonarnymi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*brak osobistego kontaktu ze sprzedawcą i uzyskania informacji specjalistycznych o produkcie</li><li>*tworzenie "historii" zakupów, a w konsekwencji narzucanie reklam podczas przeglądania stron internetowych</li><li>*brak bezpośredniego kontaktu z produktem, brak możliwości jego zmierzenia, sprawdzenia jakości</li><li>*brak bezpośredniej dostępności</li></ul>

### Wpływ na rynek:

Usługa e-zakupy spowodowała znaczne poszerzenie rynku, na którym możliwe jest dokonywanie zakupów. Niezależnie od wielkości miasta, w którym mieszkamy, mamy dostęp do wielkich sieci handlowych, znanych projektantów i wszelkich marek. Z drugiej strony stajemy się coraz bardziej społeczeństwem konsumpcyjnym - kupujemy nie tylko, kiedy musimy, ale także wtedy, gdy "złapiemy okazję".

## 1.7 E-podpis

E-podpis, podpis elektroniczny, to zbiór danych w postaci elektronicznej, jednoznacznie identyfikujących osobę podpisaną pod dokumentem elektronicznym, oraz potwierdzających integralność dokumentu.

Zalety	Wady
<p>*wygoda używania</p> <p>*możliwość podpisywania dokumentów elektronicznych uwiarygadnia je szybko, bez potrzeby przesyłania ich oryginałów</p> <p>*większa trudność w podrobieniu w stosunku do podpisu tradycyjnego</p> <p>*możliwość kontrolowania zmian w sporządzonych dokumentach</p> <p>*możliwość załatwienia spraw urzędowych</p>	<p>*konieczność stosowania odpowiedniego sprzętu elektronicznego i zabezpieczeń systemu</p> <p>*koszt posiadania certyfikatu dla podpisu kwalifikowanego</p>

### **Wpływ na gospodarkę i administrację:**

Posiadanie podpisu elektronicznego ma istotne znaczenie dla przyspieszenia procesów gospodarczych - umożliwia szybkie uwiarygodnienie sporządzonego dokumentu, co przekłada się na sprawność działania. W znaczący sposób umożliwia komunikowanie się pomiędzy organami administracji państwowej, bez konieczności przesyłania dokumentów urzędowych w wersji papierowej. W ostatnim okresie czasu podpis elektroniczny nabrał znaczenia także dla każdego obywatela - posiadanie podpisu zaufanego, co związane jest z posiadaniem profilu zaufanego, pozwala bowiem każdemu na załatwienie spraw urzędowych. Od dnia 4 marca 2019 roku w Polsce wydawane są dowody osobiste z warstwą elektroniczną (e-dowód), gdzie może się znaleźć podpis elektroniczny lub kwalifikowany podpis elektroniczny.

### **1.8 Inne**

Usługi elektroniczne wciąż się rozwijają, jeszcze nie we wszystkich dziedzinach zostały zastosowane, każdego dnia otwierają się nowe możliwości i sama grupa "e-usług" cały czas się powiększa.

Do pozostałych e-usług należą m.in.

- e-turystyka - wyszukiwanie informacji związanych z podróżami i transportem, wirtualne zwiedzanie, np. hrs.com



- e-mapy - korzystanie z map, nawigacji, np. Google Maps
- e-logistyka - planowanie dostaw towarów
- e-biznes - usługi księgowo i doradcze, np. <http://biznes.pl/>
- e-ubezpieczenia - usługi z zakresu ubezpieczeń, np. generali.pl
- e-kultura - informacje dotyczące życia kulturowego, prezentacje dzieł artystów, np. filmweb.pl
- e-porównywarki - porównywanie cen produktów, np. ceneo.pl
- e-aukcje
- e-słowniki

## 2. Największy wróg e-usług - wirusy i oszuści

Kraść można wszystko, zaczynając od pieniędzy, kończąc na pospolitych informacjach osobistych. W internecie aż roi się od przebiegłych oszustów, którzy tylko czekają na moment, gdy popełnimy jakiś błąd. Wystarczy pobrać nieodpowiedni plik, czy też wejść w jakiś niesprawdzony link. W wypadku, gdy nie posiadamy żadnego ochronnego oprogramowania mało co może nas ochronić. Zawsze powinniśmy sprawdzać na jakiej stronie wpisujemy swoje dane, kontrolować pliki/linki/wiadomości, które dostajemy na maila oraz posiadać na swoim komputerze jakiś program antywirusowy (np. Avast)

### Podsumowanie:

Świat idzie naprzód. Większość usług można już zrealizować przez internet, część dopiero uda się zrobić za jakiś czas. Ale właśnie obecnie, w trudnym okresie pandemii, doskonale możemy zauważyć wzrost znaczenia e-usług. Dla nas, jako uczniów, e-nauka to szansa na kontynuowanie naszej edukacji. Dla naszych rodziców e-praca to możliwość wykonywania, w bezpiecznym miejscu, pracy zawodowej. Dla ludzi starszych usługi e-zdrowia umożliwiają bezpieczne konsultacje medyczne. Naszym rodzinom e-bankowość i e-zakupy pozwalają na realizowanie bieżących potrzeb materialnych bez wychodzenia z domu. I wreszcie e-komunikacja - chyba nie trzeba przekonywać, że dla nas wszystkich to obecnie jedyna, niedoskonała, ale jednak niezwykle ważna usługa pozwalająca na utrzymanie relacji z bliskimi nam ludźmi.