

4. E-usługi

Chcesz sprawdzić, co się dzieje w sieci? Logujesz się do serwisu społecznościowego i już wiesz. Kiedy chcesz się dowiedzieć, o której godzinie odjeżdża pociąg lub tramwaj, bierzesz smartfon i sprawdzasz połączenia w odpowiedniej aplikacji. Ktoś polecił ci serwis związany z twoimi zainteresowaniami? Nie ma problemu. Zakładasz w nim konto, podając swoje dane, i korzystasz z oferty. Możesz swobodnie wybierać spośród tysięcy usług internetowych. Czy jednak wiesz, jak działają, i czy na pewno potrafisz odpowiedzialnie z nich korzystać?

Cele lekcji

- Zrozumiesz, czym są e-usługi.
- Poznasz podstawowe relacje między podmiotami na rynku e-usług.
- Dowiesz się, w jakich dziedzinach wykorzystuje się e-usługi.

4.1. Czym są e-usługi?

Na pewno znasz bardzo wiele usług rozwijanych w internecie, jak choćby e-handel czy e-learning. Z wiekiem masz dostęp do coraz większej ich liczby i być może coraz częściej po nie sięgasz. Nie można wykluczyć, że w przyszłości z niektórych tego typu usług będziemy musieli korzystać wszyscy.

Ćwiczenie 1

Wyjaśnij, czym według ciebie jest e-usługa. Omówcie swoje przemyślenia w gronie kolegów i koleżanek.

Być może podczas dyskusji zauważyliście, że trudno jednoznacznie zdefiniować pojęcie e-usługi. Problemem może być określenie, w jakim stopniu e-usługa musi być zautomatyzowana. Oto prosty przykład. Korzystasz z poczty elektronicznej, która jest jedną z podstawowych usług komunikacyjnych w internecie. Nie jest ona oparta na automatyzacji – trudno oczekiwać automatycznej odpowiedzi na każdą wiadomość. Czym innym jest korzystanie z wyszukiwarki internetowej. Zadajesz pytanie i od komputera oczekujesz odpowiedzi, której nie znasz. Tutaj automatyzacja ma kluczowe znaczenie. Możesz się spotkać z różnymi definicjami e-usługi. Jedna z nich, funkcjonująca w polskim prawie, mówi o tym, że e-usługa jest to usługa świadczona za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Bardziej rozbudowaną definicję zawierają przepisy Unii Europejskiej.

Warto wiedzieć

W latach 90. w Polsce kształtowało się słownictwo związane z rozwojem usług internetowych. W tym czasie powstało m.in. słowo „listel”, oznaczające list elektroniczny. Słowo to jednak się nie przyjęło, ponieważ powszechnie zaczęto stosować wyraz „e-mail”, którego używamy do dziś.

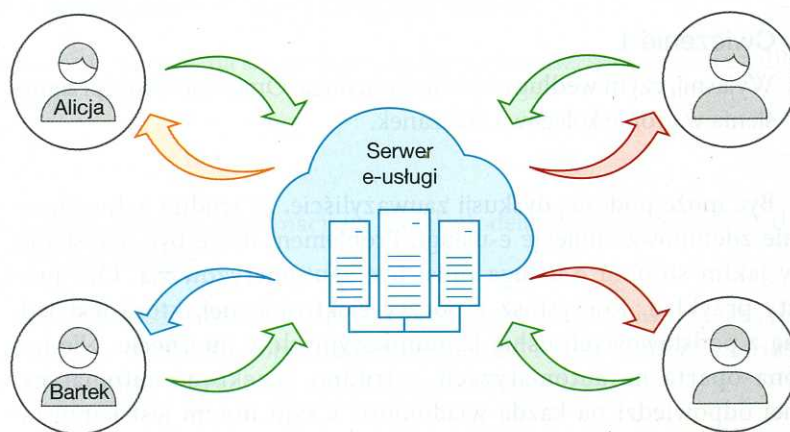
E-usługa • **E-usługa** to usługa świadczona zdalnie za pośrednictwem internetu, o możliwie wysokim stopniu zautomatyzowania. Usługa ta polega na generowaniu przez komputer odpowiedzi na przekazanie określonych danych przez usługobiorcę. Dopuszcza się możliwość niewielkiego udziału człowieka w procesie świadczenia e-usługi.

Usługobiorca • Z definicji wynika, że e-usługa wymaga dwóch partnerów: **usługobiorcy**, który przekazuje dane do systemu komputerowego (np. wyszukuje grafikę, rezerwuje wizytę u lekarza), oraz **usługodawcy**, który

Usługodawca • taką usługę świadczy i przekazuje odpowiedź (np. wyświetla grafikę, potwierdza rezerwację u lekarza). Ponadto do świadczenia usługi musi być wykorzystany internet. Usługodawca może, choć nie musi, wymagać od usługobiorcy, aby założył **konto klienta (użytkownika)**. Z kontem jest związany zakres czynności, które użytkownik może wykonać w systemie realizującym e-usługę.

Personalizacja e-usługi • E-usługi charakteryzują się wysokim stopniem **personalizowania**, tzn. muszą oferować odbiorcy usługę dostosowaną do jego preferencji. Personalizacja może przebiegać różnie w zależności od tego, czy użytkownik założył konto w systemie. Wiele e-usług jest oferowanych zarówno dla użytkowników zalogowanych, jak i niezalogowanych. Założenie konta zazwyczaj oznacza uzyskanie dodatkowych możliwości.

Na rysunku 4.1 umieszczono dwóch klientów, którzy nie mają konta w usłudze (nie mają przypisanych nazw). Na takie same zapytania (oznaczone zieloną strzałką) otrzymują ze strony serwera e-usługi takie same odpowiedzi (oznaczone czerwoną strzałką). Tak działają np. wyszukiwarki, które nie wymagają zakładania kont.



Rys. 4.1. Model działania e-usługi, która obsługuje klientów z kontami i bez nich

Warto wiedzieć

Niektóre e-usługi mogą zwracać różne wyniki również dla osób niezalogowanych, np. na podstawie analizy historii przeglądania stron.

Użytkownicy Alicja i Bartek (rys. 4.1) mają założone konta w serwisie wyszukiwarki internetowej. Na takie same zapytania ze strony klientów z kontami (zielona strzałka) serwer może mieć różne odpowiedzi (strzałki pomarańczowa i niebieska) na podstawie wiedzy zgromadzonej o użytkowniku, jego upodobaniach i ulubionych stronach.

Aby założyć konto, należy dane wymagane przez usługę z nim powiązanych. Usługa wymaga hasła. Może również zastrzeżenie użytkownik nie przestrzegający przypadki łamania regulaminu. Przeanalizujmy przykład e-usługi internetowej. Usługodawca wymaga na wskazany adres. Schemat przykładowa usługa księgar



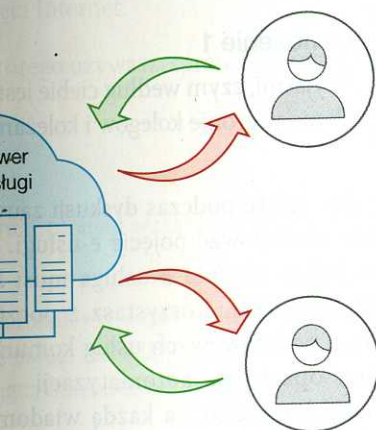
Rys. 4.2. Schemat działania usługi

Po odnalezieniu w serwisie i dodaniu jej do koszyka, użytkownik chce zakończyć zamówienie książki bez rejestracji na konto użytkownika serwisu i nie musi się zalogować (kroki 8–9). W tym celu ustaliliśmy podczas rejestracji (kroki 6–9) w perspektywie wieloletniej znacznie skraca czas zamówienia i zapisywać część danych, np. różnicę z fakturą.

alnie za pośrednictwem internetu, natyzowania. Usługa ta polega na wiedzy na przekazanie określonych zyczna się możliwość niewielkiego czenia e-usługi.

wymaga dwóch partnerów: **usługostemu komputerowego** (np. wyszukiwarkarza), oraz **usługodawcy**, który odpowiedź (np. wyświetla grafikę, Ponadto do świadczenia usługi musi awca może, choć nie musi, wyma- **nto klienta (użytkownika)**. Z kon- , które użytkownik może wykonać

kim stopniem **personalizowania**, gę dostosowaną do jego preferen- ć różnie w zależności od tego, czy nie. Wiele e-usług jest oferowanych owanych, jak i niezalogowanych. uzyskanie dodatkowych możliwości. óch klientów, którzy nie mają kon- ch nazw). Na takie same zapytania ymują ze strony serwera e-usługi e czerwoną strzałką). Tak działają gają zakładania kont.

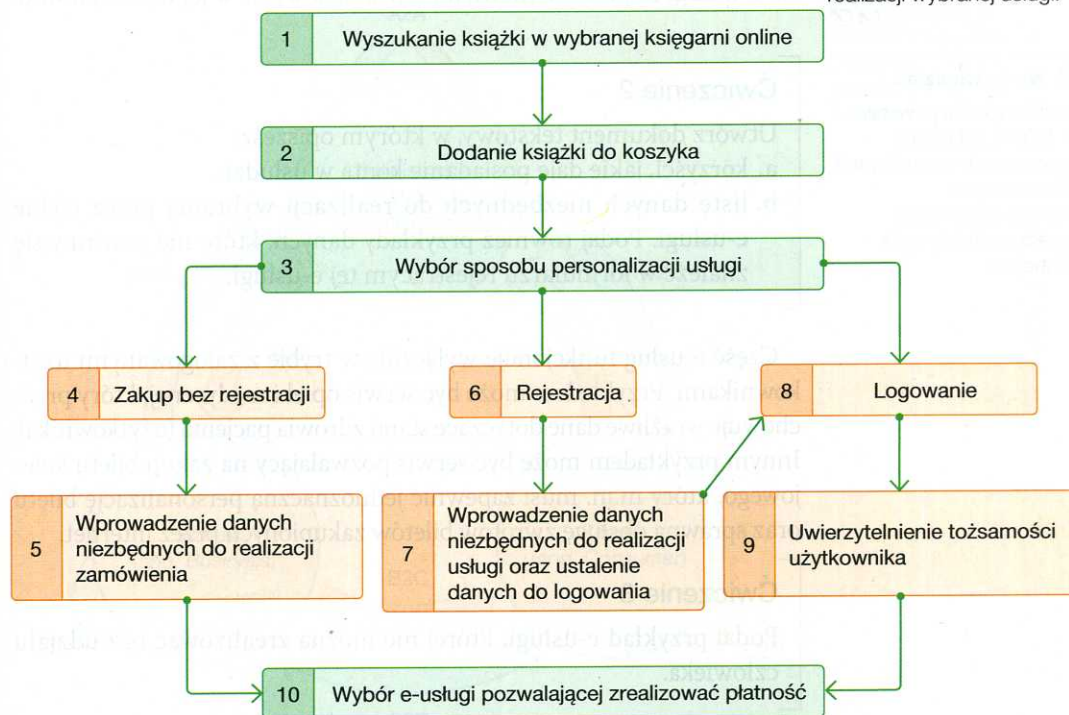


obsługuje klientów z kontami i bez nich

4.1) mają założone konta w serwisie kie same zapytania ze strony klien- erwer może mieć różne odpowiedzi a) na podstawie wiedzy zgromadzo- iach i ulubionych stronach.

Aby założyć konto, należy ustalić **identyfikator i hasło** oraz podać dane wymagane przez usługodawcę. Konto pozwala korzystać z usług z nim powiązanych. Usługodawca może wymagać okresowej zmiany hasła. Może również zastrzec sobie możliwość usunięcia konta, jeśli użytkownik nie przestrzega regulaminu usługi. W wielu serwisach przypadki łamania regulaminu mogą zgłosić sami użytkownicy.

Przeanalizujmy przykładową e-usługę: zakup książki w księgarni internetowej. Usługodawcą jest księgarnia sprzedająca książki z dostawą na wskazany adres. Schemat z rysunku 4.2 przedstawia, jak działa przykładowa usługa księgarni internetowej:



Rys. 4.2. Schemat działania usługi zakupu książki w księgarni internetowej

Po odszukaniu w serwisie księgarni internetowej właściwej książki i dodaniu jej do koszyka, użytkownik musi podjąć decyzję, w jaki sposób chce zakończyć zamówienie. Wiele serwisów oferuje możliwość zamówienia książki bez rejestracji w serwisie. Można również założyć konto użytkownika serwisu (kroki 6–7), do którego następnie należy się zalogować (kroki 8–9). W kroku 9 musimy podać login i hasło, które ustaliliśmy podczas rejestracji. Ta stosunkowo długa ścieżka (kroki 6–9) w perspektywie wielokrotnego korzystania z danej e-księgarni znacznie skraca czas zamówienia. Zarejestrowani użytkownicy mogą zapisać część danych, np. różne adresy dostawy lub dane związane z fakturą.

Identyfikator i hasło, s. 69

Dobra rada

Zachowaj szczególną ostrożność, kiedy podajesz dane osobowe w celu utworzenia konta. Oceń wiarygodność usługodawcy. Zastanów się, czy wszystkie wymagane przez niego dane są niezbędne do realizacji wybranej usługi.

