

Departament Gospodarki Elektronicznej

Warszawa, 5 kwietnia 2012 r.

DGE-DD-078-1/1/12

L. nr. 723

**Do wszystkich
zainteresowanych**

REFERENCJE

Niniejszym potwierdzam, że Instytut Wzornictwa Przemysłowego zrealizował w 2011 roku na zlecenie Departamentu Gospodarki Elektronicznej Ministerstwa Gospodarki zadanie polegające na opracowaniu treści raportu „Wzornictwo e-usług. Analiza stanu wzornictwa usług świadczonych drogą elektroniczną i perspektywy jego rozwoju w Polsce”.

Podstawą wykonania raportu było przeprowadzenie przez Instytut badań rynku e-usług oraz analiza wyników tych badań, dotyczących kompetencji i potrzeb polskich przedsiębiorstwa w zakresie wdrażania nowego projektu e-usług oraz efektywności projektowania usług elektronicznych w Polsce. Badanie zostało przeprowadzone na próbie 201 przedsiębiorstw z 8 branż oraz 52 projektantów e-usług. Raport zawiera podstawy teoretyczne wzornictwa usług, diagnozuje obecny stan wiedzy oraz wskazuje główne kierunki rozwoju tej dziedziny. Stanowi bogate źródło wiedzy na temat wzornictwa usług. Wyniki badań pokazały, że proces ten jest realizowany wybiórczo i w sposób nieuwzględniający potrzeby konsumenta oraz relacji z nim. Zagraża to konkurencyjności polskiej gospodarki i stanowi podstawę do wdrożenia rekomendacji zaproponowanych przez Instytut Wzornictwa Przemysłowego. Autorzy raportu wskazują, że w obecnym, dynamicznym świecie biznesu, najbardziej konkurencyjne, efektywne finansowo firmy najczęściej odróżnia wysoka jakość świadczonych usług. Usługi towarzyszące oferowanym produktom decydują o doświadczeniu i lojalności klienta. Usługi muszą być dopasowane do zmieniających się potrzeb klientów – zmieniać się razem z nimi. Niezbędne jest zatem projektowanie usług z zastosowaniem zasad wzornictwa. Z przeprowadzonych przez Instytut badań wynika, że w Polsce aktywność w zakresie projektowania usług jest jeszcze mała. Są jednak firmy, które wykorzystują już potencjał wzornictwa usług i osiągają z tego wymierne korzyści.

Reasumując, Instytut Wzornictwa Przemysłowego dokonał oceny i analizy poziomu kompetencji i efektywności polskich przedsiębiorców w obszarze e-usług, wyciągnął wnioski, przedstawił rekomendacje dalszych działań oraz zajął się promocją raportu wraz z popularyzacją wykorzystania wzornictwa usług.

Przygotowane przez Instytut opracowanie zostało wykonane zgodnie z zakresem rzeczowym podpisanej umowy i w pełni spełniło oczekiwania Departamentu Gospodarki Elektronicznej Ministerstwa Gospodarki.

DYREKTOR
Sebastian Christow