

# Ocena zapotrzebowania społecznego na elektroniczne usługi świadczone przez urzędy administracji publicznej w Polsce

Wojciech Michalski

*Na podstawie badania sondażowego, przeprowadzonego w 2005 r. przez Instytut Łączności w czasie realizacji jednego z zadań Programu Wieloletniego, a także wyników innych badań wykonanych przez instytucje badania rynku i opinii publicznej, oceniono zapotrzebowanie społeczne na elektroniczne usługi świadczone przez urzędy administracji publicznej. Ankietyzacją objęto potencjalnych użytkowników tych usług oraz przedstawicieli urzędów.*

*internet, elektroniczne usługi świadczone przez urzędy administracji publicznej (eGovernment), wyniki badań sondażowych*

## Wprowadzenie

Podstawę oceny zapotrzebowania społecznego na elektroniczne usługi świadczone przez urzędy administracji publicznej (*eGovernment*) w Polsce stanowiły wyniki badań sondażowych przeprowadzonych w 2005 r. w naszym kraju. Źródłem informacji były raporty oraz opracowania udostępniane przez instytucje badania rynku i opinii publicznej (Capgemini, TNS, OBOP, Pentor). Szczególne znaczenie miało też badanie [1] wykonane przez Instytut Łączności w czasie realizacji zadania SP II.3 pt. *Nowe rodzaje usług telekomunikacyjnych i informatycznych – konwergencja sieci i usług*, wchodzącego w skład Programu Wieloletniego pt. *Rozwój telekomunikacji i poczty w dobie społeczeństwa informacyjnego* [7]. Badanie to przeprowadzono, w formie ankiety, wśród osób prywatnych (w tym przedsiębiorców) oraz wśród przedstawicieli urzędów administracji publicznej z terenu całej Polski. W sondażu wzięło udział około 300 osób oraz około 50 urzędów administracji publicznej (w tym 29,3% stanowiły urzędy wojewódzkie, 12,2% urzędy powiatowe, 43,9% gminne, 14,6% inne urzędy i instytucje publiczne). Ankietyzację przeprowadzono w formie elektronicznej.

Ankieta skierowana do osób prywatnych miała na celu zebranie opinii na temat ich potrzeb i preferencji w zakresie usług świadczonych przez organy administracji publicznej, na rzecz obywateli i przedsiębiorstw, za pośrednictwem internetu. Natomiast celem ankiety przesłanej do urzędów było uzyskanie opinii pracowników administracji publicznej na temat zainteresowania społecznego usługami świadczonymi w ich urzędach drogą elektroniczną. Ankietowanym przedstawiono listę 23 podstawowych usług *eGovernment* rekomendowanych przez Komisję Europejską (w tym 15 usług dla obywateli i 8 dla przedsiębiorstw).

Badanie wykonano od lipca do września 2005 r. Otrzymane wyniki są zbieżne z wynikami badań przeprowadzonych przez inne instytucje (co świadczy o utrwalaniu się pewnych trendów i preferencji użytkowników), mimo że tym razem ankietowani stanowili wyselekcjonowaną grupę użytkowników usług *eGovernment*, posługującą się na co dzień środkami komunikacji elektronicznej (w domu i w pracy). Dzięki temu uzyskane wyniki można traktować jako bardziej wiarygodne niż wyniki innych ankiet (np. OBOP czy GUS), kierowanych do przypadkowych respondentów, niekiedy niezorientowanych lub słabiej zorientowanych w zakresie tematyki usług *eGovernment* niż uczestnicy omawianej ankiety.

## Wyniki ankiety dla interesantów

Pytania zawarte w ankiecie skierowanej do osób prywatnych (w tym przedsiębiorców) dotyczyły pakietu usług, przewidzianych do wprowadzenia w sektorze administracji publicznej w ramach strategii ePolska [8]. Lista usług była zgodna z wykazem podanym w dokumencie *Wrota Polski – Wstępna koncepcja projektu* [9]. Ankietowani udzielali odpowiedzi na pytania: czy, jak często i w jakim celu korzystali ze stron www administracji publicznej w sprawach dotyczących ich jako obywateli lub w kwestiach prowadzonej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto wskazywali swoje potrzeby i preferencje w zakresie parametrów usług oraz kanałów komunikacji z urzędem, z których najczęściej korzystają lub korzystaliby, gdyby były dostępne w sieci.

### Oczekiwane usługi

Z badania sondażowego wynika, że wśród usług dla obywateli najwyższe preferencje (w skali od 0 do 5) miałyby usługi z zakresu:

- rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych (4,3);
- rejestracji pojazdu (3,9);
- wydawania paszportu (3,7);
- wydawania prawa jazdy (3,7);
- zgłaszania do USC faktów podlegających rejestracji i uzyskiwania odpisów aktów (3,6);
- opieki medycznej (3,6);
- wydawania dowodu osobistego (3,5);
- dostępu do katalogów bibliotek publicznych i ich przeszukiwania (3,4);
- zmiany zameldowania (3,3);
- przeszukiwania ofert pracy i pomocy w znalezieniu pracy (2,9);
- zgłaszania przestępstw na policję (2,9);
- wydawania pozwoleń na budowę (2,8);
- składania dokumentów w sprawie przyjęć na studia (2,4);
- uzyskiwania prawa do zasiłków z ZUS (1,6);
- uzyskiwania prawa do renty (1,3);
- uzyskiwania prawa do zasiłku dla bezrobotnych (1,3).

Wśród usług dla firm największym popytem (w skali od 0 do 5) cieszyłyby się usługi z zakresu:

- rozliczania podatku VAT (4,20);
- rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych (3,93);
- przekazywania danych statystycznych (3,86);
- rejestracji oraz rozliczenia, wynikającego z obowiązku ubezpieczenia społecznego pracowników (3,85);
- rejestracji działalności gospodarczej (3,55);

- udziału w zamówieniach publicznych (3,51);
- zgłoszeń do urzędów celnych (2,61);
- uzyskiwania pozwoleń i wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego (1,97).

Należy podkreślić, że większa część tych usług została uznana za usługi priorytetowe w projekcie Wrota Polski [9]. Z usług dla przedsiębiorstw takiego statusu w tym projekcie nie uzyskała tylko usługa rejestracja działalności gospodarczej, a z usług dla obywateli usługi: zgłoszenie na policję, rejestracja pojazdu, wydawanie pozwoleń na budowę oraz usługi świadczone w urzędach stanu cywilnego.

### **Usługi obecne**

Z sondażu wynika, że obywatele korzystają z usług *eGovernment* głównie w celu poszukiwania formularzy pism urzędowych do wydrukowania (76,5%), uzyskania ogólnej informacji dotyczącej adresów, telefonów, godzin urzędowania (73,9%), zebrania informacji na temat procedur załatwiania spraw, struktury urzędów, terminów (69,8%), otrzymania porad prawnych (52,6%) i poszukiwania formularzy elektronicznych do pobrania (34,3%).

Cele, dla których przedsiębiorcy korzystają z usług *eGovernment*, są podobne jak osób prywatnych (tylko trochę inaczej są rozłożone akcenty). Przedsiębiorcy korzystają z tych usług przede wszystkim w celu poszukiwania formularzy pism urzędowych do wydrukowania (61,7%), otrzymania porad prawnych (58,6%), uzyskania ogólnej informacji dotyczącej adresów, telefonów, godzin urzędowania (57,8%), zebrania informacji na temat procedur załatwiania spraw, struktury urzędów, terminów (49,2%) i poszukiwania formularzy elektronicznych do pobrania (42,2%).

Według ankietowanych najbardziej pożądanym kanałem dostępu jest internet: przydatność komunikacji z urzędem za pośrednictwem witryn internetowych wynosi 4,32 (w skali od 0 do 5), a za pośrednictwem poczty elektronicznej 3,53. Dostęp telefoniczny (2,31) i dostęp tradycyjny, tzn. wizyta w urzędzie (1,04) cieszą się znacznie mniejszym zainteresowaniem.

Głównymi powodami, dla których nie korzysta się z usług *eGovernment*, są: brak przekonania, że sprawę można załatwić za pośrednictwem komunikacji elektronicznej (33,3%), brak potrzeby (28,9%), nieznanosć adresów stron www urzędów (27,2%) oraz obawa o poufność i bezpieczeństwo danych (22,8%).

### **Wyniki ankiety dla urzędów**

Pytania w ankiecie przeznaczonej dla urzędów dotyczyły m.in. oceny poziomu świadczenia elektronicznych usług w danym urzędzie (np. udostępniania informacji, możliwości pobrania wniosku, możliwości wypełnienia wniosku w sposób zdalny itp.), zapotrzebowania i zainteresowania usługami *eGovernment* (według urzędu), planów działania w zakresie informatyzacji urzędu, zamierzeń w zakresie wprowadzania nowych funkcji usług *eGovernment* oraz barier, które – zdaniem urzędu – blokują lub opóźniają proces rozwoju tych usług.

### **Oczekiwane usługi**

Z punktu widzenia urzędów, najwyższe preferencje wśród osób prywatnych (w skali od 0 do 5) mają usługi z zakresu:

- rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych (3,05);
- rejestracji pojazdu (2,90);
- przeszukiwania ofert pracy i pomocy w znalezieniu pracy (2,90);
- wydawania dowodu osobistego (2,80);
- wydawania prawa jazdy (2,76);
- uzyskiwania prawa do stypendium studenckiego (2,63);
- zgłaszania do USC faktów podlegających rejestracji i uzyskiwania odpisów aktów (2,59);
- zmiany zameldowania (2,56);
- wydawania pozwoleń na budowę (2,54);
- wydawania paszportu (2,12);
- składania dokumentów w sprawie przyjęć na studia (2,00);
- opieki medycznej (1,95);
- uzyskiwania prawa do zasiłków z ZUS (1,76);
- dostępu do katalogów bibliotek publicznych i ich przeszukiwania (1,56);
- uzyskania prawa do emerytury (1,44);
- uzyskiwania prawa do renty (1,29);
- zgłaszania przestępstw na policję (1,20);
- uzyskiwania prawa do zasiłku dla bezrobotnych (0,98).

Według danych otrzymanych z urzędów, największym popytem wśród przedsiębiorców cieszą się usługi z zakresu:

- rozliczania podatku VAT (3,49);
- rozliczania podatku dochodowego od osób prawnych (3,46);
- rejestracji oraz rozliczenia, wynikającego z obowiązku ubezpieczenia społecznego pracowników (3,29);
- rejestracji działalności gospodarczej (3,22);
- przekazywania danych statystycznych (2,93);
- udziału w zamówieniach publicznych (2,85);
- zgłoszeń do urzędów celnych (1,95);
- uzyskiwania pozwoleń i wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego (1,80).

W odniesieniu do najbardziej preferowanych przez interesantów kategorii usług *eGovernment*, wyniki ankiety skierowanej do urzędów są zbieżne z wynikami ankiety skierowanej do interesantów – zarówno osoby prywatne, jak i przedsiębiorcy są najbardziej zainteresowani usługami związanymi ze sprawami podatkowymi. Należy podkreślić, że tego rodzaju usługi stanowią jedną z najszybciej rozwijających się grup usług w skali kraju.

## Usługi obecne

Zdaniem pracowników urzędów administracji publicznej, interesanci korzystają ze środków komunikacji elektronicznej głównie w celu pobrania formularzy pism urzędowych do wydrukowania (85,4%), uzyskania ogólnej informacji dotyczącej adresów, telefonów, godzin urzędowania (73,2%), zebrania informacji na temat procedur załatwiania spraw, struktury urzędów, numerów rachunków, wysokości opłat (70,7%), otrzymania porad prawnych (46,3%) i pobierania formularzy elektronicznych (29,3%).

Porównując wyniki obu ankiet, można stwierdzić, że w tym przypadku deklaracje interesantów pokrywają się z obserwacjami pracowników urzędów państwowych.

Według pracowników urzędów administracji publicznej, przedsiębiorcy wykorzystują komunikację elektroniczną głównie w celu pobrania formularzy pism urzędowych do wydrukowania (82,9%), zebrania informacji na temat procedur załatwiania spraw, struktury urzędów, numerów rachunków, wysokości opłat (68,3%), uzyskania ogólnej informacji dotyczącej adresów, telefonów, godzin urzędowania (56,1%), otrzymania porad prawnych (51,2%) oraz pobierania formularzy elektronicznych (36,6%).

W tym przypadku wyniki ankiet świadczą o pewnych rozbieżnościach między deklaracyjnymi i faktycznymi powodami, dla których przedsiębiorcy kontaktują się z urzędami.

Na podstawie ankiety skierowanej do urzędów można stwierdzić, że obecnie 97,3% osób preferuje tradycyjną formę obsługi (wizyta w urzędzie), chociaż chętnie też korzysta z elektronicznych form obsługi – połączeń telefonicznych lub faksowych oraz internetu (za pośrednictwem stron www urzędu oraz poczty elektronicznej).

Duża popularność tradycyjnej formy obsługi wynika częściowo z ograniczeń prawnych i technicznych usług elektronicznych, ale przede wszystkim z przekonania, że kompleksowe skorzystanie z usługi drogą elektroniczną nie jest możliwe.

## Plany elektroniczacji urzędów

Oprócz przedstawionych opinii urzędów, dotyczących potrzeb i preferencji interesantów oraz zapotrzebowania społecznego na tego rodzaju usługi w Polsce, istotnym celem ankiety było poznanie planów wdrożenia usług *eGovernment* i informatyzacji urzędów. Wyniki ankiety świadczą o tym, że:

- 17,1% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) rozszerzania informacji dostępnych na stronach www, 29,3% planuje dokonać rozszerzenia w dalszym terminie, 34,6% zamierzało przeprowadzić tę operację do końca 2005 r., a 39,0% deklaruje, że jest w trakcie realizacji tej usługi;
- 12,2% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) udostępniania formularzy pism urzędowych do wydrukowania, tyle samo urzędów planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 9,8% zamierzało udostępnić ją do końca 2005 r., a 65,9% deklaruje, że obecnie wdraża tę funkcję;
- 9,8% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) udostępniania formularzy elektronicznych online, 48,8% planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 14,6% zamierzało udostępnić ją do końca 2005 r., a 26,8% deklaruje, że wdraża tę funkcję;
- 24,4% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) udostępniania śledzenia sprawy, 61,0% planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 9,8% zamierzało udostępnić ją do końca 2005 r., a 4,9% wdraża tę funkcję;

- 22,0% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) umożliwienia złożenia wniosku (łącznie z potwierdzeniem przyjęcia i wniesieniem opłat), 70,7% planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 4,9% zamierzało udostępnić ją do końca 2005 r., a 2,4% jest w trakcie wdrażania tej usługi;
- 36,6% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) udostępniania pełnej obsługi elektronicznej (z wydawaniem decyzji w formie elektronicznej), 56,1% planuje wprowadzenie tej funkcji w dalszym terminie, 4,9% zamierzało udostępnić ją do końca 2005 r., a 2,4% jest w trakcie wdrażania;
- 9,8% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) wdrożenia komunikacji elektronicznej wewnątrz urzędu, 53,7% planuje wdrożenie takiej formy komunikacji w dalszym terminie, 7,3% zamierzało przeprowadzić tę operację do końca 2005 r., a 29,3% jest w trakcie realizacji;
- 22,0% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) wprowadzania elektronicznego obiegu dokumentów, 41,5% planuje wprowadzenie takiej usługi w dalszym terminie, 12,2% zamierzało wprowadzić ją do końca 2005 r., a 24,4% deklaruje, że jest w trakcie realizacji;
- 17,1% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) wdrażania podpisu elektronicznego, 58,6% planuje wykonanie tego w dalszym terminie, 14,6% do końca 2005 r., a 9,8% jest w trakcie realizacji;
- 9,8% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) udostępniania poczty elektronicznej wszystkim stanowiskom zajmującym się obsługą interesantów, 22,0% planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 24,4% miało udostępnić ją do końca 2005 r., a 43,9% jest w trakcie realizacji;
- 14,6% urzędów nie ma planów (lub są nieznane) wdrażania komunikacji elektronicznej z innymi urzędami (w tym urzędami centralnymi), 41,5% planuje wprowadzenie tej usługi w dalszym terminie, 14,6% zamierzało wdrożyć ją do końca 2005 r., a 29,3% jest w trakcie realizacji.

Z przedstawionych danych wynika, że plany wdrożenia usług elektronicznych urzędów są dość enigmatyczne. Terminy poszczególnych etapów tego procesu (z wyjątkiem końca 2005 r.) są bliżej nieokreślone lub wręcz nieznane.

### ***Ograniczenia rozwoju usług***

Zdaniem przedstawicieli urzędów, biorących udział w sondażu, główne bariery (w kolejności od najbardziej do najmniej ważnych) ograniczające lub uniemożliwiające dalszy rozwój usług *eGovernment* są spowodowane brakiem:

- podstaw i możliwości prawnych załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną;
- możliwości technicznych urzędów;
- odpowiednich procedur/instrukcji w urzędach;
- środków technicznych (komputerów, dostępu do internetu) osób prywatnych i przedsiębiorców;
- odpowiedniego przygotowania pracowników urzędów;
- umiejętności posługiwania się środkami komunikacji elektronicznej;
- zapotrzebowania zgłaszanego przez osoby prywatne i przedsiębiorców;
- chęci pracowników urzędów do świadczenia takich usług;
- zainteresowania kierownictwa urzędów świadczeniem takich usług.

Opinie urzędów w tej kwestii w większości pokrywają się z opiniami wyrażanymi w innych tego rodzaju badaniach (np. firm Pentor oraz ARC Rynek i Opinia). Uważa się, że wymienione bariery wynikają z niedoskonałości regulacji prawnych i z braku odpowiedniej infrastruktury technicznej, a także z niewłaściwej oceny zapotrzebowania społecznego (przez niektóre urzędy) oraz z postawy kierownictwa i pracowników urzędów, niechętej wobec wprowadzania nowoczesnych form obsługi interesantów.

## Zainteresowanie usługami w świetle innych badań

Jak wynika z innych sondaży (np. Capgemini, OBOP, Pentor), zainteresowanie usługami *eGovernment* w naszym kraju jest niewielkie w porównaniu z krajami przodującymi w informatyzacji sektora administracji publicznej. Na podstawie opublikowanych danych można stwierdzić, że:

- z internetowych stron instytucji rządowych korzysta w Polsce około 6% obywateli (co plasuje Polskę w grupie krajów, których mieszkańcy najrzadziej odwiedzają strony www instytucji publicznych);
- liczba osób odwiedzających strony rządowe nie zmienia się w istotny sposób z roku na rok (w latach poprzednich wyniosła 4%–5%);
- odsetek internautów odwiedzających strony instytucji publicznych nie przekracza 30%;
- wzrost liczby internautów w Polsce nie wpływa znacząco na zwiększenie zainteresowania internetowymi stronami rządowymi;
- odsetek mężczyzn odwiedzających strony internetowe instytucji publicznych jest dwukrotnie wyższy niż kobiet i wynosi około 10%;
- odsetek osób w wieku 25–34 lat przekracza 10%, osób młodych poniżej 25 roku życia nie przekracza 10%, a osób starszych powyżej 55 roku życia kształtuje się w granicach 1%;
- w porównaniu z latami poprzednimi nie zmieniają się też w istotny sposób powody, dla których Polacy zaglądają na te strony – najczęściej jest to konieczność dotarcia do konkretnych informacji (ok. 5%), rzadziej potrzeba pobrania formularzy (ok. 2%), najrzadziej chęć wzięcia udziału w konsultacjach społecznych, wyrażeniu opinii lub uiszczeniu opłaty na rzecz instytucji publicznej (zaledwie 1%);
- nie zmieniają się także w znaczący sposób obawy Polaków związane z ujawnianiem w sieci takich informacji, jak: numer karty kredytowej i konta bankowego oraz wysokości zarobków (obawy takie ma 10%);
- rośnie odsetek Polaków traktujących internet jako mało bezpieczny kanał przesyłania jakichkolwiek danych personalnych (obecnie wynosi ponad 60%).

Ocenia się, że – wzorem innych krajów o rozwiniętych usługach elektronicznych administracji publicznej – wraz z rozwojem społeczeństwa informacyjnego zainteresowanie i zapotrzebowanie na usługi *eGovernment* w Polsce będzie coraz większe.

## Priorytety wdrażania usług

Wyniki badań sondażowych mogą posłużyć do określenia bieżących priorytetów społecznych, dotyczących wdrażania usługi *eGovernment* w naszym kraju. Opinie potencjalnych użytkowników na temat pożądaných parametrów tych usług stanowią cenne źródło wiedzy o obecnych preferencjach

użytkowników i powinny być brane pod uwagę przy opracowywaniu strategii wdrażania usług administracji publicznej w Polsce. Właściwe rozpoznanie zapotrzebowania na tego rodzaju usługi, określenie i wybranie właściwych priorytetów ma zasadniczy wpływ na skuteczność oraz efekty ich wdrażania.

O priorytetach wdrażania usług *eGovernment* powinny decydować przede wszystkim takie kryteria, jak: preferencje użytkowników, łatwość wdrożenia i oczekiwany efekt.

Dla użytkowników indywidualnych najważniejsze są przede wszystkim czynniki, zapewniające: nieograniczony dostęp do usług (przez 24 godziny 7 dni w tygodniu), łatwiejszy dostęp do informacji, interaktywność komunikacji, szybkie załatwienie sprawy i ograniczenie biurokracji. W przypadku użytkowników biznesowych wpływ na preferencje mają następujące czynniki: szybkie załatwienie spraw, brak kolejek, korzystniejsze godziny pracy urzędów, lepsza informacja, globalny dostęp do informacji oraz niskie ceny.

Miarą łatwości wdrożenia usługi *eGovernment* jest z jednej strony przygotowanie odpowiednich dla danej usługi aktów prawnych, a z drugiej – gotowość interesanta do korzystania z usługi i gotowość pracowników administracji publicznej do świadczenia tej usługi.

Wdrożenie usługi powinno przynieść zamierzone efekty finansowe i organizacyjne, których miarą jest liczba korzystających z danej usługi i czas realizacji usługi przez instytucję rządową (liczba kontaktów wewnętrznych, liczba osób i departamentów zaangażowanych w realizację usługi).

## Zainteresowanie usługami na świecie

Z sondaży prowadzonych wśród obywateli innych krajów (np. przez Capgemini oraz IDABC) wynika, że w przeważającej większości krajów (szczególnie najbardziej zaawansowanych w rozwoju tych usług), zainteresowanie usługami *eGovernment* jest dużo większe niż w Polsce. Strony internetowe instytucji publicznych najczęściej odwiedzają mieszkańcy krajów skandynawskich (Danii, Norwegii i Finlandii). Witryny rządowe częściej odwiedzają mężczyźni niż kobiety, osoby w wieku 25–34 lat częściej niż osoby młode (poniżej 25 roku życia), a najrzadziej osoby starsze. Odsetek internautów odwiedzających strony instytucji publicznych wynosi ponad 60%. Mieszkańcy innych krajów zaglądali na te strony, aby zdobyć konkretne informacje (24%) i pobrać formularze (pięciokrotnie częściej niż w Polsce). Odsetek mieszkańców, którzy uważają internet za wystarczająco bezpieczny wynosi ponad 25%, a za niewystarczająco bezpieczny poniżej 60% (nieco mniej niż w Polsce). Z krajów europejskich największe zaufanie do komunikacji z instytucjami publicznymi przez internet mają mieszkańcy Danii i Norwegii, a z krajów pozaeuropejskich – mieszkańcy Singapuru. Nadal utrzymuje się wysokie tempo wzrostu użytkowników usług *eGovernment* (około 10%) w krajach, w których zostały one najsilniej rozwinięte (w Holandii, Danii, Finlandii i we Francji).

## Podsumowanie

Wyniki badań sondażowych, wykonanych w 2005 r. przez wymienione instytucje, świadczą, że w Polsce jest coraz większe zapotrzebowanie społeczne na usługi *eGovernment*, zwłaszcza na realizowane systematycznie (rozliczenia podatkowe) lub czasochłonne i uciążliwe (przeszukiwanie ofert pracy i pomoc w jej znalezieniu, rozliczenia wynikające z obowiązku ubezpieczenia społecznego pracowników). Przedsiębiorcy częściej korzystają z komunikacji elektronicznej z urzędem niż zwykli obywatele, ponieważ prowadzenie działalności gospodarczej wiąże się z koniecznością regularnego kontaktu z administracją (urzędem skarbowym, ZUS-em, urzędem gminy). Również oni w większym



stopniu korzystają z pobierania formularzy elektronicznych i dostępu do informacji o przepisach prawnych oraz do dokumentów stanowiących wykładnię ich interpretacji. W opinii urzędów interesanci komunikują się z urzędem głównie w celu pobrania formularzy lub uzyskania informacji i wskazówek dotyczących procedury załatwienia sprawy.

Kategorie usług *eGovernment* udostępnionych i najszybciej rozwijanych w Polsce pokrywają się z potrzebami społecznymi w tym zakresie. W planach zaś na pierwszym miejscu stawia się te usługi, które można zrealizować najmniejszym nakładem środków finansowych (udostępnianie informacji, dostarczanie formularzy do pobrania, zapewnienie komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej). Wprowadzenie bardziej zaawansowanych usług (związanych np. z możliwością przesyłania do urzędu wypełnionych formularzy, czy z możliwością śledzenia stanu zaawansowania załatwiania sprawy w urzędzie) jest przewidziane w dalszej kolejności, ponieważ wiąże się z wdrożeniem procedur podpisu elektronicznego i uwiarytelniania, a zatem wymaga większych środków i działań obejmujących również aspekty prawne. Na dalszym planie stawia się także elektroniczną komunikację i elektroniczny obieg dokumentów w urzędzie. Jeszcze dalsze, bliżej nieokreślone terminy dotyczą komunikacji elektronicznej między urzędami, co oznacza, że w najbliższej przyszłości będzie nadal występował *casus* „elektronicznej Polski resortowej”, objawiający się brakiem możliwości wymiany informacji między bazami danych, rejestrami i systemami informatycznymi różnych instytucji w Polsce.

Wyniki badań potwierdzają opóźnienie Polski, we wdrażaniu tego rodzaju usług, w stosunku do innych krajów UE. Średnia krajowa określająca stopień elektronicznej komunikacji z urzędami w Polsce kształtuje się na poziomie niższym niż 50%, co oznacza, że w przeważającej większości przypadków istnieje jedynie możliwość dostępu do informacji zamieszczanych w witrynach urzędów i marginalna możliwość pobierania kwestionariuszy. Jedną z przyczyn tego zjawiska jest stosunkowo niski jeszcze poziom rozwoju sektora teleinformatycznego w Polsce (w szczególności telefonii stacjonarnej i ruchomej oraz dostępu do internetu).

Z badań sondażowych wynika, że głównymi barierami w rozwoju usług *eGovernment* są: brak odpowiednich podstaw i uregulowań prawnych, brak interoperacyjności między rejestrami poszczególnych działów administracji publicznej (co sprawia, że interesant nie może załatwić sprawy w sposób kompleksowy, lecz musi się osobiście stawić w urzędzie), przerzucanie kosztów usług *eGovernment* na interesantów (komunikacji przez internet, zakupu sprzętu komputerowego z wymuszeniem zakupu aplikacji i systemów operacyjnych określonych producentów, zakupu akcesoriów i materiałów eksploatacyjnych), brak zaplecza technicznego i infrastruktury oraz nieprzygotowanie personelu urzędów do pracy w środowisku informatycznym.

Mimo wszelkich niedociągnięć i opóźnień w realizacji planów oraz barier ograniczających rozwój usług *eGovernment*, w procesie elektronicznej komunikacji z urzędami (w tym elektronicznej komunikacji z urzędami administracji publicznej) upatruje się szansę rozwoju cywilizacyjnego Polski (tak jak to było w przypadku wielu innych krajów). Należy wyrazić przekonanie, że zgodnie z założeniami strategii ePolska [8], informatyzacja urzędów będzie przyczyną, a nie efektem wzrostu gospodarczego kraju, a ponadto że upowszechnienie internetu umożliwi korzystanie z usług *eGovernment* i przyczyni się do zwiększenia efektywności działania organów administracji publicznej. Informatyzacja stanie się narzędziem wyrównywania szans dla wielu grup społecznych, które nie mają obecnie dostępu do informacji i usług. Dzięki informatyzacji wiele takich grup zostanie włączonych do grona beneficjentów przemian technologicznych i gospodarczych, a część z nich (wykorzystując nowe możliwości) będzie czynnie uczestniczyć w tworzeniu dochodu narodowego. Powszechna informatyzacja będzie także postrzegana jako szansa podejmowania prac, wykonywanych na odległość (poza biurem), przez osoby pozostające w domu lub mieszkające poza ośrodkami naukowymi, przemysłowymi czy biznesowymi.

## Bibliografia

- [1] *Badanie popytu na usługi eGovernment w świetle programu Wrota Polski*. Opracowanie zadania SP II.3 pt. *Nowe rodzaje usług telekomunikacyjnych i informatycznych – konwergencja sieci i usług, realizowanego w 2005 r. w ramach Programu Wieloletniego*. Instytut Łączności, Warszawa, 2005
- [2] *Badanie postaw przedstawicieli samorządu terytorialnego wobec Internetu*. Raport z badania ilościowego przeprowadzonego przez firmę Pentor na zlecenie Ministerstwa Nauki i Informatyzacji i Polskiej Agencji Prasowej. Warszawa, Pentor, 2004. Dokumenty, opracowania, kategoria eAdministracja, <http://www.egov.pl>
- [3] Government online report, <http://www.tns-global.pl>
- [4] Internet usage by individuals and enterprises 2004. Statistic in focus, Eurostat, 18/2005, <http://epp.eurostat.ce.eu.int>
- [5] Online availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fifth measurement October 2004, prepared by Capgemini for European Commission Directorate General for Information Society and Media, [http://ec.europa.eu/information\\_society/soccul/egov/egov\\_benchmarking\\_2005.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf)
- [6] Overview of the eGovernment situation and progress in UE Member States. eGovernment Observatory, eGovernment factsheets, <http://europa.eu.int/idabc/egov>
- [7] Program Wieloletni: *Rozwój telekomunikacji i poczty w dobie społeczeństwa informacyjnego*. Warszawa, Instytut Łączności, 2004
- [8] *Strategia ePolska – Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005–2006*. Warszawa, Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, 2004
- [9] *Wrota Polski – Wstępna koncepcja projektu*. Warszawa, Komitet Badań Naukowych, 2002

### Wojciech Michalski



Mgr inż. Wojciech Michalski (1952) – absolwent Wydziału Elektroniki Politechniki Warszawskiej (1977); autor i współautor wielu opracowań; zainteresowania naukowe: usługi w sieciach przewodowych i bezprzewodowych, protokoły sygnalizacyjne, zarządzanie oraz utrzymanie sieci telekomunikacyjnych i informatycznych.  
e-mail: W.Michalski@itl.waw.pl