

Witold Chmielarz, Oskar Szumski

Uniwersytet Warszawski

e-mails: witold@chmielarz.eu; oskar.szumski@uw.edu.pl

**WYKORZYSTANIE WYBRANYCH FUNKCJI
SYSTEMÓW E-ADMINISTRACJI
PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW INDYWIDUALNYCH**

**SELECTED FUNCTIONS OF E-GOVERNMENT USAGE
BY INDIVIDUAL USERS**

DOI: 10.15611/ie.2017.2.01

JEL Classification: H110, M15

Streszczenie: Celem artykułu jest analiza stanu wykorzystania przez użytkowników indywidualnych podstawowych funkcji systemów e-administracji w Polsce w 2017 r. Prezentuje on wyniki badań nad popularnością, wykorzystaniem i wpływem funkcji e-administracji na rzeczywiste wspomaganie ich realizacji. Do analizy wybrano siedemnaście podstawowych funkcji e-administracji, najbardziej popularnych wśród respondentów, wybranych na podstawie wcześniejszych konsultacji. Analizy metodą CAWI przeprowadzono na wyselekcjonowanej próbie studentów uczelni wyższych; badani dokonali oceny wyróżnionych funkcji e-administracji. Przebadano grupę ponad 250 losowo wybranych studentów. Ten sposób postępowania rzutował na strukturę artykułu składającego się z przedstawienia założeń badania, opisu metodyki i próby badawczej oraz analizy uzyskanych wyników i ich dyskusji wraz z wynikającymi z nich wnioskami. Wyniki prac mogą być wykorzystane przez osoby zajmujące się tworzeniem i rozwojem systemów e-administracji.

Słowa kluczowe: e-administracja, funkcje e-administracji, internetowe usługi publiczne.

Summary: The aim of this article is to analyze the state of usage of basic e-government manifestations by individual users in Poland in 2017. The article presents the results of research on the popularity, use and influence of e-government functions that support their application in reality. Seventeen core e-government functions, most popular among respondents, were selected based on prior consultation as the basis of following analysis. The authors conducted the CAWI analysis to evaluate the distinguished e-government functions on a selected sample of university students. A group of over two hundred and fifty randomly selected students from the university environment was examined. This approach was guided by the structure of the article consisting of the presentation of the research hypothesis, the description of the methodology and the research sample, and the analysis of obtained results and their discussion, together with the conclusions. The results can be used by people involved in the creation and development of e-government systems.

Keywords: e-government, e-government functions, Internet public services.

1. Wstęp

W literaturze nie ma jednoznacznej i pełnej definicji pojęcia „e-administracja”. Według Komisji Europejskiej jest to wykorzystanie narzędzi cyfrowych i systemów informatycznych do dostarczania lepszej jakości usług administracji publicznej dla obywateli i przedsiębiorstw [Internet 5]. Polski odpowiednik *e-government* – e-administracja – sugeruje zawężenie tego pojęcia do administracji [Internet 4], tymczasem termin „e-administracja” obejmuje również usługi oferowane przez sektor budżetowy, wychodzące poza zakres powszechnie rozumianej administracji [Marciniak 2013]. Dlatego zapewne Główny Urząd Statystyczny zdefiniował ją jako wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT), zmian organizacyjnych i nowych kompetencji w administracji publicznej do usprawnienia usług publicznych i procesów demokratycznych przez nią planowanych [Bogucki 2005]. Administracja publiczna jest rozumiana nie tylko jako aparat wykonawczy państwa, ale również działania mające na celu organizowanie warunków i zasad kształtowania stosunków społecznych (handel, szkolnictwo (np. szkoły wyższe), kultura (np. biblioteki publiczne), transport miejski, budownictwo mieszkaniowe, ochrona środowiska itp.) [Izdebski, Kulesza 2004].

Tymczasem według definicji zachodnich jest to bardziej elektroniczny system informacji i usług publicznych [Szumski 2007]. W związku z tym bardziej właściwe może byłoby określenie e-administracji jako możliwości wykorzystania kompleksu narzędzi i technik telekomunikacyjnych do usprawnienia powszechnych usług administracyjnych i obywatelskich. Zebranie w przestrzeni wirtualnej w jednym miejscu, czasie i na jednej platformie (portalu administracji publicznej) wszystkich spraw dotyczących określonej kategorii użytkowników (obywatel, podmiot gospodarczy) ułatwia i przybliża możliwość ich załatwienia [Internet 8]. Pozostaje jednak jeszcze jeden czynnik decydujący, jak się okazuje, o możliwościach użycia technologii – determinanty organizacyjno-prawne.

W Unii Europejskiej wyspecyfikowano w postaci wytycznych usługi publiczne, z których obywatele mogą skorzystać przez Internet [Internet 6]. Dla osób fizycznych są to: podatek dochodowy, pośrednictwo w poszukiwaniu pracy, ubezpieczenia społeczne, wydawanie dokumentów tożsamości, rejestracja pojazdów, wydawanie pozwoleń na budowę, przyjmowanie zgłoszeń na policji, dostęp do zasobów bibliotek publicznych, wydawanie aktów urodzeń i małżeństwa, zgłaszanie kandydatów na wyższe uczelnie, zmiana miejsca zamieszkania oraz możliwości skorzystania z usług służby zdrowia. W Polsce listę tę nieco zmodyfikowano i według projektu Wrota Polski; wygląda ona następująco: rozliczenie podatku dochodowego, przeszukiwanie ofert pracy i pomoc w znalezieniu pracy, uzyskanie prawa do zasiłku dla bezrobotnych, uzyskanie prawa do renty, uzyskanie prawa do emerytury, uzyskanie prawa do innych wypłat z ZUS (zasiłków), uzyskanie prawa do stypendium studenckiego, uzyskanie dowodu osobistego, uzyskanie prawa jazdy, uzyskanie paszportu, rejestracja pojazdu, uzyskanie pozwolenia na budowę, zgłoszenie na policję, np. kra-

dzieży, dostęp do katalogów bibliotek publicznych i ich przeszukiwanie, zgłoszenie do USC faktów podlegających rejestracji i uzyskanie odpisów aktów, złożenie dokumentów o przyjęcie na studia, zmiana miejsca zameldowania oraz zapisanie się na wizytę u lekarza [Internet 8]. Nawet jednak tak zubożone zamierzenia natrafiają, jak się wydaje, na trudności realizacyjne [Ziemia (red.) 2015].

Mieszkańcy Unii Europejskiej znacznie częściej niż Polacy korzystają z elektronicznych kontaktów z administracją. Jeżeli weźmiemy pod uwagę interakcję cyfrową obywateli z instytucjami publicznymi (wykluczając e-mail), to z odsetkiem osób w wieku 25-64 (w 2015 r.) równym 31% Polska zajmuje 25 miejsce. Jest to nieporównywalnie daleko w stosunku do Danii (pierwsze miejsce – 92%), a poza nami znajdują się tylko Włochy, Bułgaria i Rumunia. Usługi e-administracji dzieli się na ogół na trzy grupy: pobieranie wniosków, składanie wypełnionych wniosków i uzyskiwanie informacji. W obu grupach – pobieranie i składanie już wypełnionych wniosków – w Polsce odstajemy w stosunku do średniej europejskiej po około 15%, a w trzeciej grupie – uzyskiwanie informacji na temat załatwiania spraw związanych z wykorzystaniem administracji publicznej – różnica ta wynosi aż 26% [Internet 3]. Jeszcze gorzej wygląda to w rozbiciu na wyselekcjonowane spośród wymienionych w poprzednim akapicie usługi. W pierwszej piętnastce najbardziej rozwiniętych krajów Europy odsetek składania deklaracji podatkowych w grupie wiekowej 25-34 lata wynosi 32%, w Polsce sięga on jedynie 14,2%. Odsetek ubiegania się o świadczenia socjalne w tej samej grupie wiekowej w Europie Zachodniej średnio jest na poziomie 11%, w Polsce – jedynie na poziomie 0,7%. Korzystanie z bibliotek publicznych w Polsce wynosi 3,1% wobec 10% w Europie Zachodniej. Różnice w porównaniach innych wskaźników kształtują się na podobnym poziomie [Śledziwska, Zięba 2016].

Wyniki świadczą o tym, że Polacy, oprócz składania zeznań podatkowych, mało korzystają z bardziej zaawansowanych usług e-administracji, jak np. wypełnianie formularzy przez Internet. Jako powody podają najczęściej troskę o bezpieczeństwo danych osobistych (11%), brak właściwych kompetencji do ich wypełniania (11%), problemy z elektronicznym podpisem lub ID (3%) oraz brak określonych funkcjonalności (2%) [Raport... 2016].

W związku z tym głównym celem niniejszego badania było sprawdzenie, czy ten niekorzystny status sprzed 3-4 lat się utrzymał. Ponadto próbowano dociec, czy i w jakim stopniu stan systemów obecnie składających się na e-administrację w Polsce zadowala osoby skłonne do skorzystania nich. Identyfikacja aktualnego statusu funkcjonalności systemów e-administracji może w tych warunkach stać się podstawą do proponowanych zmian w tym zakresie.

2. Procedura i próba badawcza

Przedstawione na wstępie analizy statystyczne nie nastrajają optymistycznie. Świadczą one raczej o niskim zainteresowaniu potencjalnych użytkowników systemami elektronicznej administracji w jej aktualnej postaci. W artykule nie przeprowadzono

ich charakterystyki i krytycznej analizy funkcjonalności. Jak wcześniej stwierdzono, tym dodatkowym czynnikiem warunkującym prawdopodobieństwo sukcesu systemów e-administracji są jeszcze uwarunkowania organizacyjno-prawne. Uwarunkowania te ciągle się jednak zmieniają i przez pryzmat zmian stawiających w ogóle pod znakiem zapytania sensowność stosowania systemów e-administracji w obecnej postaci trudno oceniać ich przydatność dla użytkownika. Typowym przykładem takich działań jest zamieszanie wokół tzw. podpisu elektronicznego czy stale wprowadzane zmiany w sposobie rozliczania podatku dochodowego. Autorzy stanęli więc przed trudnym zadaniem wyselekcjonowania *a priori* takich usług e-administracji, które są najbardziej popularne w analizowanej populacji z jednej strony, a z drugiej zgodne z przytaczanymi ustaleniami i definicjami dotyczącymi cech charakterystycznych e-administracji wytypowanymi w ramach zaleceń Unii Europejskiej. Procedura badawcza składała się z następujących kroków:

- stworzenie listy najpopularniejszych usług możliwych do obsługi przez systemy e-administracji,
- przeprowadzenie na ograniczonej grupie 25 osób z badanej populacji tzw. testu popularności poszczególnych usług wśród ich potencjalnych użytkowników,
- skonstruowanie, na podstawie uzyskanego rankingu, ankiety badawczej, dostosowanej w swojej zasadniczej części językiem i zakresem pytania do rozumienia przez respondentów podstawowych funkcji e-administracji,
- wykorzystanie specjalistycznych narzędzi do utworzenia elektronicznej postaci ankiety i umieszczenia jej na serwerach Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego,
- rozesłanie zawiadomień do potencjalnych respondentów,
- analiza i dyskusja zebranych wyników,
- wnioski z przeprowadzonych badań oraz konsekwencje z nich wynikające.

Badanie mające charakter jakościowy przeprowadzono metodą CAWI (*Computer-Assisted Web Interview*) w lutym 2017 r. na próbie badawczej 254 studentów. Na ankietę w pełni prawidłowo odpowiedziało 197 respondentów, co stanowi 76% całości populacji. Mimo wcześniejszych konsultacji, pytania okazały się stosunkowo trudne dla ankietowanych. Ankieta składała się z: pytań wprowadzających, dotyczących częstotliwości i technologii dostępu do Internetu oraz częstotliwości dostępu do funkcji e-administracji, części zasadniczej, składającej się z pytania o kolejną usługę e-administracji wynikającą z założeń Komisji Europejskiej wraz z pytaniem o jakość usługi w stosunku do tej samej usługi wykonanej w sposób tradycyjny i o rezultaty oraz stopień satysfakcji z niej, a także z pytania otwartego o przyszłość e-administracji oraz metryczki próby badawczej ankiety, która zawierała dane demograficzne i społeczne.

Ankieta została rozprowadzona w postaci internetowej przez serwery Wydziału Zarządzania UW. Grupa badawcza była ograniczona do studentów wszystkich rodzajów studiów dwóch uczelni: Uniwersytetu Warszawskiego i Akademii Finansów i Biznesu Vistula, którzy zechcieli wypełnić ankietę internetową. Ankietę wypełniło

ponad 250 osób, oceniających całość przedstawionego problemu. Wśród ankietowanych było 78,17% kobiet i 21,83% mężczyzn, co jest charakterystyczne dla studiów z zakresu ekonomii i zarządzania. Średni wiek ankietowanych wynosił 21,39 roku (z przedziału 19-23 lata), co było typowe dla studentów studiów licencjackich i inżynierskich, głównie z wykształceniem średnim (94,42%). Wykształcenie licencjackie miało 4,06% respondentów, 0,75% było magistrami. Około 69% respondentów było tylko studentami, a 30% – studentami pracującymi. Prawie 28% ankietowanych deklaroowało pochodzenie z miasta zamieszkiwanego przez ponad 500 tys. mieszkańców, 12,18% – z miast mających 100-500 tys. mieszkańców, ponad 13% – z miast mających 50-100 tys. mieszkańców, prawie 24% – z miast do 50 tys. mieszkańców, a 22,34% – ze wsi. Na dobór grupy badawczej zdecydowano się po analizie badań D. Batorskiego [Batorski 2015], który wskazał na najwyższy procent aktywności w Internecie wśród grup wiekowych 16-24 i 25-34 lata (prawie 70%) oraz danych serwisu newmarketing.pl [Internet 5], podających, że 34% wszystkich nabywców wszystkich rodzajów usług *on-line* (a w szczególności mobilnych) było w wieku 18-34 lata. Przyjęte założenie o wieku klientów było jednocześnie zaletą wyboru grupy badawczej (największy procent wykorzystania urządzeń elektronicznych i dokonywanych za ich pomocą operacji), jak i swoistym ograniczeniem zmniejszającym możliwości uogólnień. Niewątpliwie takie ujęcie tematu powodowało też podwyższenie korzystnych wyników uzyskanych dzięki analizom.

3. Analiza i dyskusja wyników

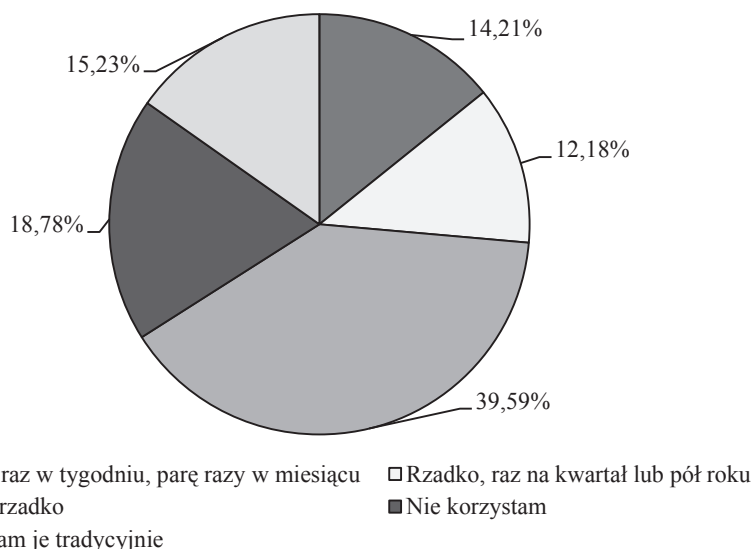
W odpowiedzi na pytanie o częstotliwość korzystania z Internetu zdecydowana większość ankietowanych (97,97%) odpowiedziała, że używa go kilka razy dziennie, a nie mniej niż raz dziennie – dodatkowo 1,51%. Jedynie 0,51% respondentów korzysta z niego rzadko – parę razy w miesiącu.

Do kontaktów z Internetem ankietowani tej grupy używają najczęściej (44,67%) wymiennie kombinacji dwóch urządzeń: laptopa i smartfona („Najczęściej korzystam z Internetu przy użyciu laptopa oraz urządzenia mobilnego – smartfona, są to, moim zdaniem, dwie najwygodniejsze formy do korzystania z Internetu”¹). Na drugim miejscu wskazano na korzystanie przede wszystkim ze smartfona – 31,98% („Korzystając z Internetu, najczęściej używam smartfona ze względu na wygodę oraz łatwy i szybki dostęp do informacji w dowolnym miejscu i czasie, np. w środkach komunikacji miejskiej”), na trzecim wskazano na użycie laptopa, który jest wykorzystywany przez czterokrotnie mniej osób – 8,63% („Najlepszym, według mnie, urządzeniem jest laptop, ponieważ nie zawsze wersja mobilna stron jest wygodna, czasem informacja o plikach *cookies* zasłania znaczną część strony, nie wszystkie elementy wyświetlają się prawidłowo. Ponadto cenię sobie pracę z kla-

¹ W artykule zacytowano opinie respondentów w oryginalnym brzmieniu, nie ingerując w warstwę stylistyczną wypowiedzi; wprowadzono jedynie konieczne znaki interpunkcyjne.

wiaturą i myszką, klawiatura dotykowa jest za mała, żeby za każdym razem trafić w odpowiedni klawisz”). Inne urządzenia lub ich kombinacja, najczęściej stosowane do kontaktów z Internetem, wskazywane są w 14,72%. Spadło znaczenie komputera stacjonarnego (2,54%): jeżeli już jest on stosowany, to wykorzystuje się go (4,06%) np. w zestawieniu z tabletem lub smartfonem („Kiedy jestem w domu, używam komputera stacjonarnego, natomiast poza domem mam ze sobą smartfona”).

Szczegółową ilustracją tych tendencji jest rys. 1. Z przedstawionego zestawienia wynika, że ze względu na niemal nieustanne kontakty oraz wysoki procent wykorzystania urządzeń mobilnych jest to grupa rokująca duże nadzieje na używanie najpowszechniejszych funkcji przypisywanych e-administracji w życiu codziennym.



Rys. 1. Częstotliwość korzystania z funkcji e-administracji

Źródło: opracowanie własne.

Tymczasem odpowiedź na pytanie, czy ankietowani często korzystają z funkcji związanych z e-administracją, wyraźnie rozczarowuje. Najwięcej (39,59%) osób korzysta z takich funkcji bardzo rzadko albo w ogóle z nich nie korzysta (18,78%), a 15,23% załatwia je tradycyjnie, co by świadczyło o tym, że prawie 75% ankietowanych nie uczestniczy w zasadzie w wykorzystaniu funkcjonalności tej strefy. Z czego to wynika? Czy respondenci nie kojarzą niektórych dostępnych powszechnie funkcji z e-administracją? Czy w tej grupie wiekowej czynności takie wykonywane są niezmiernie rzadko? Z drugiej strony 14,21% ankietowanych wykorzystuje systemy e-administracji często, przynajmniej raz w tygodniu lub parę razy w miesiącu (rys. 1). Czy uświadomienie pozostałym tego, co może być funkcją e-administra-

cji, pomogłoby im w zmianie zrozumienia tego, co oznaczają systemy administracji elektronicznej?

Kolejne pytanie dotyczyło najpopularniejszej wśród podatników funkcji rozliczenia podatku przez Internet. Prawie 45% ankietowanych potwierdziło, że często (udzielano odpowiedzi: „od zawsze”, „odkąd można”) lub kilkakrotnie dokonywało takich rozliczeń („Wydaje mi się, że jest to spore udogodnienie, jeśli osobista wizyta w US wiąże się z problemami (np. mało dogodne godziny otwarcia)”). 8,63% respondentów nigdy nie wykorzystywało takich funkcji („Nigdy nie korzystaliśmy z tego typu funkcji; (...) dla osoby, która nie potrafiłaby wypełnić dokumentów w Internecie, lepsza jest wizyta w US, gdzie urzędnik może pomóc. Dla osób rozpoznanych w temacie szybszym sposobem jest rozliczenie podatku przez Internet”). W sposób tradycyjny wypełniało je blisko 30% ankietowanych. Prawie 60% z tych, którzy korzystali z tego systemu, przyznaje, że jest to lepsza metoda od wizyty w urzędzie skarbowym. Odmienne zdanie ma 8,12% ankietowanych. Ponad jedna czwarta nie ma na ten temat opinii. Przeszło dwie trzecie respondentów korzystających z rozliczenia podatków było w pełni usatysfakcjonowanych lub usatysfakcjonowanych z udostępnionej im usługi. Średnio oceniło je 9,14% użytkowników. Nieusatysfakcjonowanych z tego rodzaju usługi było ponad 22% spośród tych, którzy z niej skorzystali. W badaniach brakuje jeszcze opinii, w jaki sposób zmieniły się te poglądy po wprowadzeniu możliwości rozliczania podatników – po zgłoszeniu internetowym – przez urząd skarbowy (bezpośrednio przez US lub np. za pośrednictwem wybranych banków).

Na podobnym poziomie oceniono możliwość skorzystania z internetowego pośrednictwa pracy. W tym zakresie często lub kilkakrotnie skorzystało z niego ponad 41% badanych, w tym 16,24% uczyniło to przynajmniej jeden raz. Niestety ponad połowa ankietowanych w ogóle z niego nie korzystała, a 8,12% stosuje tradycyjne metody ubiegania się o pracę. To spowodowało, że tylko nieco dla prawie 19% ankietowanych rezultaty wykorzystania tej formy kontaktu były lepsze niż metody tradycyjne, a niemal tyle samo badanych twierdzi, że były one równorzędne. Natomiast ponad 56% nie ma na ten temat zdania. Z kolei tylko 3% respondentów uważa, że sposoby ubiegania się o pracę za pośrednictwem Internetu dają gorsze rezultaty. W sumie jednak 43% ankietowanych ocenia, że rezultaty użycia takiego systemu były wystarczające, prawie 12% pisze o rezultatach średnio ich satysfakcjonujących, a 45% zniechęca ta forma kontaktu.

Podobny rozkład odpowiedzi uzyskano na pytanie o uczestnictwo w internetowym procesie obsługi ubezpieczeń społecznych dla osób fizycznych. Ponad jedna czwarta ankietowanych zadeklarowała, że korzystała z tej formy kontaktu co najmniej raz (z czego połowa uczyniła to kilka razy). Niemal tyle samo badanych – 22,34% – twierdzi, że załatwia takie sprawy w sposób tradycyjny, a aż 52,28% w ogóle nie korzysta z takich usług dostępnych w Internecie. Osoby, które z nich korzystały, stwierdziły, że są to formy komunikacji lepsze od metod tradycyjnych lub równorzędne z nimi. Z drugiej strony ponad 69% respondentów nie miało zdania

na ten temat. Dla pierwszej grupy osób proces obsługi ubezpieczeń społecznych przez Internet był w pełni satysfakcjonujący lub wystarczający, zaś 8% było nim średnio usatysfakcjonowanych.

Od marca 2015 r. na dowodach osobistych nie są umieszczane informacje o adresie zameldowania. Ówczesne MSW tłumaczyło tę zmianę tym, że dowód osobisty jest dokumentem potwierdzającym tożsamość i obywatelstwo polskie. Dane adresowe natomiast nie są informacją, która stanowi o tożsamości osoby. Wiele osób utożsamiało ten fakt ze zniesieniem obowiązku meldunkowego, co jednak nie nastąpiło i prawdopodobnie nie nastąpi. Planowane całkowite przywrócenie pełnego obowiązku meldunkowego ma się wiązać z możliwością rejestracji tego faktu wyłącznie przez Internet. Zapytani o to respondenci, jak dotąd, nie interesowali się możliwościami, jakie daje Internet w tym względzie, dodatkowo są zdezorientowani politycznymi niedopowiedzeniami na ten temat kolejnych administracji rządowych. Dlatego – być może – prawie 62% ankietowanych stwierdziło, że nie korzysta z tego narzędzia komunikacji, a prawie 29% załatwia swoje sprawy tradycyjnie. Jedynie ponad 9% wspomaga swoje działania narzędziami elektronicznymi. Czy w wyniku zmiany przepisów ukazane tendencje się zmieniają? Na razie 83% respondentów nie ma na ten temat zdania, a 73% uważa działania w tym kierunku za nieistotne.

Zdecydowanie lepsze proporcje występują w procesie wykorzystania internetowej obsługi prawa jazdy. Ponad 58% ankietowanych przynajmniej raz korzystało z tego typu udogodnień, nie korzystało z niego 28% badanych, a prawie 20% respondentów używało tylko metod tradycyjnych. Za lepsze od tradycyjnych metod lub równorzędne z nimi uważa je ponad 56% badanych, a tylko 2,5% postrzega je jako gorsze; 38% badanych nie ma zdania na ten temat.

W internetowym procesie obsługi paszportów uczestniczyło jedynie nieco ponad 25% ankietowanych, znacznie więcej osób załatwia tę sprawę tradycyjnie (38,58%), 36,30% respondentów nie korzysta z Internetu podczas starań o wydanie paszportu. 14,21% badanych uważa, że metody internetowe są lepsze od tradycyjnych, ponad 10% uznaje je za równorzędne, ale z drugiej strony aż 66,50% nie ma na ten temat zdania. To jest powodem, że za wystarczające i w pełni wystarczające uważa je 27% badanych, a za niewystarczające – aż 62% respondentów. Czy to nie oznacza, że usługi te w ramach e-administracji są źle zorganizowane? Czy raczej ankietowani spodziewają się czegoś innego w ramach tej usługi?

Jeszcze gorsze wyniki wystąpiły w odniesieniu do internetowych czynności obsługi dowodów osobistych. Co najmniej raz korzystało z tych możliwości 37,08% ankietowanych, z czego dwie trzecie uczyniło to tylko jeden raz. Z metod tradycyjnych podczas ubiegania się o wydanie dowodu osobistego korzystało aż 42,13% respondentów. 26,90% badanych korzystających z takich usług przez Internet twierdziło, że jest to lepszy sposób niż metody tradycyjne, ale ponad połowa (54%) z nich nie miała na ten temat zdania. Podobny odsetek respondentów uważał, że rezultaty takiej obsługi były dalece niedostateczne, a tylko 38,07% oceniło je jako wystarczające lub w pełni wystarczające.

Ze wspomaganie rejestracji i wyrejestrowania pojazdów przez Internet nie korzysta blisko 48% ankietowanych, a tradycyjnie sprawę tę załatwia 34% osób. Jedynie 18,28% respondentów wspomagało te czynności za pomocą technik ICT. Tylko 18% respondentów uważa, że rezultaty były lepsze od rezultatów otrzymywanych po wykorzystaniu tradycyjnych metod lub że efekty były równorzędne z rezultatami występującymi po użyciu tradycyjnego sposobu działania. Blisko 75% respondentów nie ma zdania na ten temat. Dwie trzecie badanych sądzi natomiast, że rezultaty wspomaganie tych czynności są niemal żadne. Brakowi zainteresowania wykorzystania Internetu podczas rejestrowania i wyrejestrowania pojazdów sprzyja również brak koordynacji przepisów i dokumentacji.

Z internetowego wspomaganie podczas uzyskania pozwoleń na budowę i rozbórkę nie korzysta 76% ankietowanych, a prawie 20% załatwia to w sposób tradycyjny. 4% badanych korzysta z udogodnień w tym zakresie. Na temat prymatu metod internetowych nad tradycyjnymi nie ma zdania aż 87% respondentów, w związku z czym prawie 80% z nich uważa, że rezultaty działania systemów używanych w tym zakresie są prawie żadne.

Równie nikłe są odsetki wskazujące na internetowe wspomaganie podczas zgłoszeń negatywnych zdarzeń na policję. 34% ankietowanych czyni to w sposób tradycyjny, a ponad 21% badanych w ogóle z takich usług nie korzysta. Nic więc dziwnego, że 84% nie potrafi wyrazić swojego zdania na temat potrzeby działania takiego systemu, a 78% sądzi, że w takiej postaci, jak obecnie, wpływ ICT na załatwienie tego typu spraw jest żaden.

Okolo 19% respondentów korzystało z internetowego uzyskiwania wymaganych dokumentów z Urzędu Stanu Cywilnego. Jedna czwarta formalności takie załatwia wyłącznie tradycyjnie, a 55% w ogóle nie miało dotychczas potrzeby ich użycia. Niemniej tylko niecałe 10% uważa, że są to lepsze metody niż tradycyjne, a 7% uznaje ich równorzędność. 74% respondentów nie ma zdania na ten temat. Dwie trzecie ankietowanych uważa, że na razie rezultaty działania takich systemów są niemal żadne.

Odwrotnie przedstawia się sytuacja z korzystaniem z internetowego wspomaganie działania służby zdrowia (wizyty lekarskie, podgląd wyników itp.). Co najmniej jeden raz używało go 66,7% ankietowanych i niemal wszyscy oceniają je jako co najmniej wystarczające; tylko 23,9% badanych czynności związane z opieką medyczną załatwia w sposób tradycyjny. W związku z tym 66% respondentów internetowy sposób kontaktu z placówkami medycznymi ocenia jako lepszy od tradycyjnego, a tylko 29% respondentów nie ma zdania na ten temat. Nawet traktując usługi medyczne w tak ogólny sposób, w jaki ujęto je w ankiecie (kontakt z usługami zdrowotnymi przez Internet), nie sposób nie zauważyć, że są one świadczone na niskim poziomie. Brakuje bowiem możliwości zapisywania się przez Internet na wizytę do publicznych lekarzy, nie ma elektronicznej recepty, nie ma możliwości odbycia wideokonferencji z lekarzem, nie ma też telemonitoringu, telediagnostyki itp. Brak wspólnych baz danych nie tylko na poziomie krajowym czy regionalnym, ale rów-

niez poszczególnych firm prywatnych świadczących usługi lekarskie. Mimo wieloletnich zaniedbań w możliwościach wykorzystania Internetu w działaniach służby zdrowia respondenci i tak ocenili aktualny stan wyjątkowo pozytywnie. Prawie 43% respondentów korzystało z form internetowego głosowania przez portal internetowy (np. budżet obywatelski). Niemal tyle samo badanych nie korzysta z tej formy głosowania, a 15,7% respondentów wolałoby głosować tradycyjnie. 33% ankietowanych uważa, że nowoczesne metody są lepsze od tradycyjnych, a tylko ponad 50% nie ma zdania w tej kwestii. Niemal wszyscy korzystający z Internetu oceniają tę formę głosowania pozytywnie; nie ma zdania nieco ponad 45% badanych.

Internetowa obsługa zasiłków rodzinnych, pielęgnacyjnych oraz dla osób poszukujących pracę nie dotyczy ponad 86% respondentów. Na ten temat nie ma zdania niemal tyle samo ankietowanych wyrażających opinię, że taka forma komunikacji nie ma żadnego znaczenia.

Istnieje też przewaga korzystających z internetowego badania opinii publicznej oraz obsługi publicznych list dyskusyjnych: 53% osób korzysta z tego typu usług względem 47% osób z nich niekorzystających. Podobnie, jeśli chodzi o rozkład procentowy, kształtowały się opinie na temat jakości tych usług i satysfakcji z ich wykorzystania.

Bardzo dobrze jest notowane ogólnie pojęte czytelnictwo przez Internet: prawie 81% respondentów miało do czynienia z tą formą komunikacji z kulturą, 78% uważa ją za co najmniej równorzędną czytelnictwu tradycyjnemu, a 100% badanych z nich jest z usatysfakcjonowanych.

Dodatkowo, ze względu na wybraną próbę badawczą, zapytano o możliwość internetowego składania podania o przyjęcie na studia. I tu ponad 94% badanych korzystało z tej formy komunikacji i uważało ją za lepszą od form tradycyjnych lub co najmniej równorzędną względem nich; badani ci byli również usatysfakcjonowani wykorzystaniem tego sposobu składania wymaganych dokumentów.

4. Wnioski

Podsumowując przedstawione rozważania, należy stwierdzić, że średnie wyniki wykorzystania e-administracji w latach 2015-2016 uzyskane w omawianym badaniu nie odbiegają zbytnio od rezultatów opisanych w analizach przeprowadzonych w Polsce i Europie w latach 2013-2014 [Ziomba (red.) 2015]. Wskazuje na to zarówno blisko 35-procentowy udział korzystających z e-administracji w 2016 r., wobec 31-, 33-procentowego udziału w 2013 r. [Internet 1], a w roku 2016 – 30,22-procentowy udział wobec 31,2-procentowego udziału w bazach danych Komisji Europejskiej z 2013 r. [Internet 5]. Różnica nie wychodzi poza błąd statystyczny. Poziom pozostałych wyników jest również w niektórych przypadkach podobny do badań przeprowadzonych w Polsce w 2013 r. [Internet 9]. Powstałe różnice mogą wynikać z różnic metodycznych lub charakterystyki wybranej grupy badawczej. O ile np. w odniesieniu do grupy młodych osób częściej obserwuje się wypełnianie i wy-

syłanie formularza PIT przez Internet, za pośrednictwem tego medium również często załatwiane są sprawy dotyczące szkolnictwa czy wypożyczenia publikacji z biblioteki, a także podobna jest częstotliwość załatwiania spraw związanych z poszukiwaniem pracy, o tyle kwestie osobowe i budowlane młodzi ankietowani załatwiali z wykorzystaniem Internetu jeden raz, więc ich ocena dotycząca wykorzystania do tego celu Internetu może być niższa. Nie jest również w badaniu uwzględniony rozwój komunikacji mobilnej. Jednym ze skutków tego rozwoju było zwiększenie liczby połączeń w sferze społeczeństwa informacyjnego, a więc również e-administracji, oraz rozumienie pojęcia łatwego kontaktu z usługami administracji publicznej. Wskazane różnice powodują, że cennym składnikiem analiz stają się ankiety opinie i komentarze respondentów.

Reasumując, można stwierdzić, że przeprowadzone badania ankietowe, uzupełnione uwagami ankietowanych, dają podstawy do następujących wniosków:

- Poziom usług elektronicznych w e-administracji w Polsce jest zdecydowanie niższy niż w większości krajów europejskich. W sferze urzędowej sytuacja ta nie zmieniła się w trakcie ostatnich trzech lat.
- Swoistą zmianę *in plus* można zauważyć w sferze społecznej (kultura, opinia publiczna, usługi zdrowotne itp.), ale z wyrażonych opinii wynika, że użytkownicy nie zawsze odróżniają serwisy administracji publicznej od serwisów prywatnych.
- Podstawowym problemem w korzystaniu z serwisów e-administracji jest brak możliwości załatwienia całej sprawy od początku do końca przez Internet. Nie wielki zakres dostępnych usług, sprowadzający się często do możliwości wydrukowania dokumentu (np. wniosku), bardziej zniechęca niż zachęca do skorzystania potencjalnych petentów.
- Nie przyciąga do e-administracji konieczność osobistego pojawienia się w urzędzie, mimo załatwienia części spraw przez Internet („Po co będę wypełniał coś przez Internet, jeśli i tak muszę biegać potem do urzędu, żeby zanieść ten dokument, a potem raz jeszcze, żeby go odebrać”),
- Obserwuje się nieufność ankietowanych do urzędu i dostrzegany jest przez nich potencjalny brak bezpieczeństwa usług internetowych („Obywatele są przyzwyczajeni do metod tradycyjnych i bardziej im są skłonni zaufać (obawiają się o swoje dane personalne) (...); ważne jest, aby baza danych była niezawodna i w 100% bezpieczna, gdyż to właśnie bezpieczeństwo danych jest najczęstszą obawą korzystania z usług internetowych”).
- Dla ankietowanych przy decyzji o używaniu funkcji e-administracji ważna jest też pewność, że sprawa będzie w ogóle lub prawidłowo załatwiona („Wciąż większość ludzi nie ma zaufania do komputerów i woli mieć wszystko na papierze (...). Polacy mają jeszcze niewielkie zaufanie do transakcji internetowych (...), jesteśmy świadomi możliwości ataków hakierskich, obawiamy się, że nasze dane zostaną wykradzione, ktoś się za nas podszyje i weźmie jakiś kredyt”).

- Nie ma pełnych informacji, jak należy załatwić daną sprawę lub sposób jej załatwienia jest mało zrozumiały („Jedną z barier, które ciężko będzie przejść, jest przekonanie obywateli o zbyt skomplikowanej formie usług elektronicznych. Wynikać to może z nieczytelnych stron internetowych, wielu formularzy do wypełnienia czy instrukcji, które użytkownik musi przyswoić przed rozpoczęciem korzystania z danej usługi internetowej (...), czasem zdarza się, że już na stronie głównej jesteśmy atakowani masą informacji i odnośników, co może przerażać tych użytkowników, którzy nie są przyzwyczajeni do korzystania z podobnych stron”),
- Pojawiają się problemy techniczne („Jeśli strona e-administracji nie zawiera błędów, to ułatwia, a nie utrudnia załatwianie spraw (...), minusem e-administracji i rzeczą, która może zniechęcać ludzi do korzystania z niej, mogą być problemy techniczne, np. problem z wejściem na stronę, zalogowaniem się na swoje konto może wynikać też z przyzwyczajenia ludzi do metody tradycyjnej. Systemy e-administracji muszą być bardzo łatwe w obsłudze, przejrzyste i stabilne, aby ten sposób zdominował Polskę”),
- Niekiedy obserwuje się brak reakcji urzędu lub odpowiedzi na zapytanie („Nie otrzymałam żadnej informacji na temat rozpatrzenia mojego wniosku w wyznaczonym terminie, zaś po licznych telefonach przeze mnie wykonanych dostałam natychmiastowe negatywne rozpatrzenie”).
- Serwisy e-administracji są nieprawidłowo skonstruowane z punktu widzenia użytkownika i opisywane niezrozumiałym językiem („Jednak e-administracja czasami wcale nie usprawnia, gdyż wiele funkcji na stronach czy w aplikacjach jest niejasnych i powoduje błędy przy wypełnianiu formularzy – instrukcje nie dają czasem zrozumienia danego pytania, w czym na pewno pomógłby nam człowiek z drugiej strony (...), niestety duża część systemów w dalszym ciągu wymaga poprawek, aby stać się jeszcze bardziej intuicyjna dla zwykłych ludzi”).
- Niskie są kompetencje urzędników informujących, jak wypełniać formularze internetowe („Nienajlepsze raczej ze względów pracowników, którzy sami nie do końca wiedzieli, jak obsłużyć program, a strona była na dosyć niskim poziomie”).
- Odnotować można brak prawidłowo prowadzonych działań marketingowych, nie informuje się też o możliwościach załatwienia przez Internet spraw związanych z administracją publiczną i o związanych z tym zaletach („Większość ludzi nawet nie zdaje sobie sprawy, że jest taka możliwość. Powinno się lepiej informować ich o takich możliwościach i popracować nad instrukcjami na tego typu witrynach, żeby ludzie nie bali się sięgać po takie rozwiązania (...), jednakże trzeba zachęcić i przekonać obywateli do jej wykorzystania, bo młodzi i zorientowani ludzie mogą nie mieć problemów z jej wykorzystaniem, tak dla starszych i tych, którzy nie ufają Internetowi i technologii (...), problemem jest brak powszechnej świadomości o e-administracji”).
- W tej sytuacji nie dziwi duży, mieszczący się w granicach 27-40%, udział metod tradycyjnych w załatwianiu spraw urzędowych („Istnieje zakodowana, tradycyj-

na metoda załatwiania spraw urzędowych (...), czasem wręcz jest potrzebny kontakt z urzędnikiem w celu wyjaśnienia przepisów bądź sposobu wypełniania dokumentów, świadczyć to może o niedostosowaniu serwisów e-administracji do potrzeb klientów oraz niepełnej informacji posiadanej przez klientów”).

Z zaprezentowanych wniosków wynika wiele potencjalnych postulatów wobec e-administracji, z których najważniejsze są następujące:

- Należy zagwarantować możliwość powszechnego składania dokumentów, bez potrzeby używania elektronicznego podpisu w aktualnej postaci, z informacją zwrotną, czy dokument został prawidłowo wypełniony, ewentualnie, w jaki sposób należy go poprawić.
- Konieczne jest rozpowszechnianie informacji o możliwościach e-administracji, ponieważ wielu ludzi nie wie o tej możliwości załatwiania spraw urzędowych, niezbędne jest zatem informowanie o tym, w jaki sposób dokonywać takich formalności, oraz przekonywanie nieprzekonanych do tej formy kontaktu z urzędem bądź instytucją publiczną.
- Istotne są prawidłowe konstruowanie serwisów e-administracji, pisanie ich językiem zrozumiałym dla użytkownika, niekoniecznie profesjonalnym, maksymalne upraszczanie formularzy i minimalizacja informacji pobieranych od obywatela, zwłaszcza wtedy, kiedy już są w bazach danych urzędu lub instytucji.
- Przede wszystkim niezbędne są ujednoczenie, uproszczenie i integracja licznych przepisów i ograniczeń organizacyjno-prawnych, które utrudniają kontakt z administracją publiczną i korzystanie z e-administracji.

Przedstawione badanie miało charakter wstępny i dotyczyło wyróżnionej populacji. Jej charakter rzutował na uzyskane wyniki, w związku z czym należałoby je rozszerzyć na badanie obejmujące szerszy przekrój społeczny i skoncentrować je bardziej na uwarunkowaniach wykorzystania e-administracji przez użytkowników indywidualnych niż na aktualnym stanie jej działania i akceptacji.

Literatura

- Batorski D., 2015, *Korzystanie z mediów 2015, Warunki i jakość życia Polaków. Raport Diagnoza Społeczna*, Rada Monitoringu Społecznego, Kwartalnik Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania, Contemporary Economics, nr 4, vol. 9, Warszawa <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/comprehensive-database>, dostęp: 15.03.2017.
- Bogucki D., 2005, *e-administracja w Unii Europejskiej*, Elektroniczna Administracja, nr 1, http://old.stat.gov.pl/gus.definicje_PLK_HTML.htm?id=POJ-5925.tm, dostęp: 14.02.2017.
- Izdebski H., Kulesza M., 2004, *Administracja publiczna, zagadnienia ogólne*, Liber, Warszawa.
- Marciniak M., 2013, *Rozwój i wykorzystanie rozwiązań e-administracja w polskiej administracji publicznej*, [w:] J. Kinał, Z. Rykiel (red.), *Kultura i administracja w przestrzeni społecznej Internetu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Raport: e-administracja in Poland*, EU, June 2016, Edition 18.1, *eGovernment_in_Poland_June_2016_v4_01.pdf*, dostęp: 15.03.2017.
- Szumski O., 2007, *e-Procurement. Systemy elektronicznych zamówień publicznych*, Difin, Warszawa.

- Śledziewska K., Zięba D., 2016, *e-Administracja w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej*, Digital Economy Lab UW, Warszawa.
- Ziamba E. (red.), 2015, *Czynniki sukcesu i poziom wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w Polsce*, 2015, CeDeWu, Warszawa.
- Ziamba E. (red.), 2016, *Towards a Sustainable Information Society. People, Business and Public Administration Perspectives*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyre.

Internet

- [1] <http://di.com.pl/co-trzeci-polski-internauta-korzystal-z-e-administracji-badania-maic-49366>, dostęp: 4 maja 2016.
- [2] <http://nowymarketing.pl/a/5207,handel-mobilny-w-polsce-rosnie-3-razy-szybciej-niz-e-commerce-ogolem>, dostęp: 2 lutego 2017.
- [3] http://old.stat.gov.pl/gus.definicje_PLK_HTML.htm?id-POJ-5925.tm, dostęp: 2 lutego 2017.
- [4] [http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/9BBD52682ADC88EEC1257A30003C8B7F/\\$file/3_19.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/9BBD52682ADC88EEC1257A30003C8B7F/$file/3_19.pdf), dostęp: 15 marca 2017.
- [5] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment#Article>, dostęp: 15 marca 2017.
- [6] https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_Poland_June_2016_v4_01.pdf, dostęp: 14 stycznia 2017.
- [7] <https://marketingautomagic.pl/2015/03/polski-handel-mobilny-rozwija-sie-szybciej-niz-e-commerce/>, dostęp: 15 marca 2017.
- [8] <https://mfiles.pl/pl/index.php/E-administracja>, dostęp: 15 marca 2017.
- [9] <https://pl.scribd.com/doc/201131630/Raport-e-administracja-w-oczach-internautow-2013>, dostęp: 14 lutego 2017.