

Beata HYSA, Anna MULARCZYK  
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania  
Instytut Ekonomii i Informatyki  
Zakład Informatyki i Ekonometrii

## ROZWÓJ E-USŁUG W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ W POLSCE I INNYCH KRAJACH UE W PIERWSZEJ DEKADZIE XXI WIEKU – RAPORT Z BADAŃ

**Streszczenie.** W artykule został zaprezentowany rozwój e-usług w Polsce i innych krajach Unii Europejskiej. Przeanalizowano dostępność obywatela do 20 podstawowych usług administracji publicznej za pośrednictwem sieci Internet oraz liczbę przedsiębiorstw korzystających z e-administracji.

## THE DEVELOPMENT OF E-SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION OF POLAND AND OTHER EU COUNTRIES DURING THE FIRST DECADE OF THE XXI CENTURY – THE RESEARCH REPORT

**Summary.** In the paper the development of e-services of Poland and other countries of European Union was presented. Online availability of 20 basic public services as well as the percentage of enterprises which use the Internet for interaction with public authorities were analysed.

### 1. Wstęp

Podnoszenie jakości świadczonych usług przez administrację publiczną wymaga stosowania nowych technik gromadzenia, przetwarzania, przekazywania i użytkowania informacji. Przemiany zachodzące w wyniku tworzenia się gospodarki opartej na wiedzy oraz kształtowaniu się społeczeństwa informacyjnego zmuszają współczesne organizacje publiczne do zmiany tradycyjnego sposobu zarządzania informacją na bardziej nowoczesny, wspomagany przez technologie komputerowe i wykorzystujący elektroniczne kanały komunikacyjne [6]. Dodatkowo, rosnąca europejska i światowa konkurencja oraz rewolucja cyfrowa, która

od dłuższego czasu ma miejsce, powodują, że usługi administracji elektronicznej zaczynają odgrywać coraz istotniejszą rolę zarówno dla państwa, jak i społeczeństwa. Informatyzacja administracji publicznej jest konieczna chociażby ze względu na członkostwo Polski w Unii Europejskiej i nałożone na jej poszczególnych członków zobowiązania [1]. Z kolei rozwój Internetu i powszechność nowoczesnych technologii komunikacji sprawiły, iż faktem stała się interaktywna administracja publiczna, a wraz z nią e-usługi. Polegają one na powszechnym udostępnianiu obywatelom i firmom usług administracji rządowej i samorządowej poprzez nowoczesne media telekomunikacyjne. Ogólnie można powiedzieć, iż jest to sposób, w jaki administracja publiczna wykorzystuje nowe technologie, aby w znacznie praktyczniejszy, użyteczniejszy sposób udostępnić obywatelom swoje usługi i informacje.

## 2. Rola e-usług w administracji publicznej

Interaktywna administracja publiczna (przyjęła się nazwa e-Government) staje się coraz bardziej istotnym czynnikiem rozwoju i konkurencyjności gospodarek w aspekcie regionalnym i globalnym. Z jednej strony, przez minimalizowanie czasu niezbędnego do wydawania decyzji i obsługi obywateli, podnosi jakość życia mieszkańców oraz zwiększa konkurencyjność małych i średnich przedsiębiorstw. Z drugiej zaś, przez zarządzanie oparte na metodach analizy, syntezy danych pochodzących z procesów monitoringu zjawisk społecznych i gospodarczych oraz przez szybkie podejmowanie decyzji, ogranicza koszty administrowania, uwalniając środki finansowe na inwestycje. Rozwiązania e-Government umożliwiają dostarczanie obywatelom kosztowo efektywnych i łatwo osiągalnych usług administracyjnych. Ale jak te usługi rozwijają się w Unii Europejskiej i w Polsce?

Usługi e-Government w Polsce mają tendencję wzrostową, jednak jest to wzrost bardzo powolny i znacznie odbiegający od innych państw europejskich. Ciekawą analizę rozwoju systemów e-administracji w Polsce na tle innych państw obszernie przedstawił W. Chmielarz [2]. Podkreśla on, iż mimo deklaracyjnych zapewnień i starań ciągle odstawiamy od pozostałych krajów Unii Europejskiej pod względem udostępniania usług publicznych on-line.

Taką sytuację potwierdza również niedawno opublikowany raport ONZ na temat e-administracji, czyli usług świadczonych przez administrację drogą elektroniczną na rzecz obywateli i firm. W rankingu rozwoju e-administracji Polska zajęła 45. miejsce w 2010 r., podczas gdy w 2008 r. zajmowała 33. miejsce na świecie, czyli nastąpił znaczny spadek o 12 pozycji [7]. W tym okresie było wiele pozytywnych zmian w Polsce, samorządy wprowadziły e-usługi, dlatego więc, pomimo zauważalnego wzrostu, zamiast być lepiej jest gorzej?

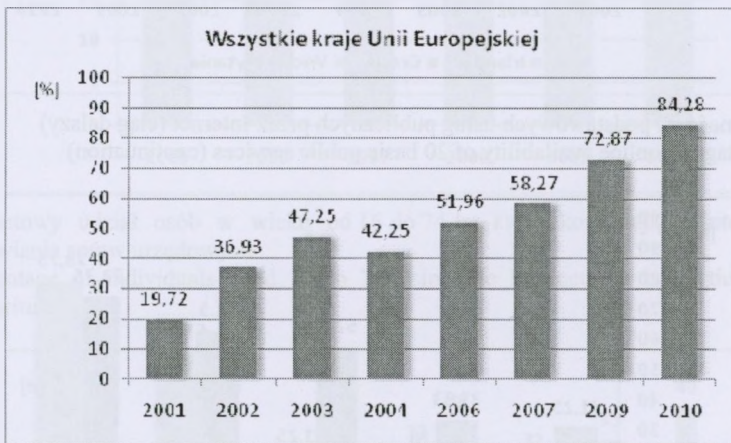
### 3. Stan e-usług w wybranych krajach Unii Europejskiej<sup>1</sup>

W pierwszej dekadzie naszego wieku nastąpił znaczny wzrost znaczenia e-usług w krajach Unii Europejskiej. W artykule przedstawiono dynamikę:

- dostępności 20 podstawowych usług publicznych przez Internet;
- liczby osób w wieku od 16 do 74 lat, korzystających z e-usług administracji publicznej;
- liczby przedsiębiorstw korzystających z e-administracji.

#### 3.1. Dostępność do administracji publicznej w Internecie

Dostępność administracji publicznej w Internecie zmierzono przez zbadanie procentowej zdolności wykonania 20 podstawowych usług przez Internet. Na rys. 1 zaprezentowano łącznie wyniki dla wszystkich krajów Unii Europejskiej.



Rys. 1. Dostępność 20 podstawowych usług publicznych przez Internet

Fig. 1. Percentage of online availability of 20 basic public services

O ile w 2001 r. prezentowany wskaźnik wynosił poniżej 20%, o tyle w 2010 r. aż prawie 85% urzędów spełniało zadane wymagania. Oznacza to, iż w badanych latach nastąpił znaczny rozwój dostępności urzędów przez Internet. W 2010 r. dostępność ta była aż o 327% wyższa niż w 2001 r., a przeciętne tempo zmian<sup>2</sup> wyniosło 1,175, czyli z roku na rok następował wzrost liczby usług średnio o 17,5%. Warto zwrócić uwagę na znaczny spadek wartości

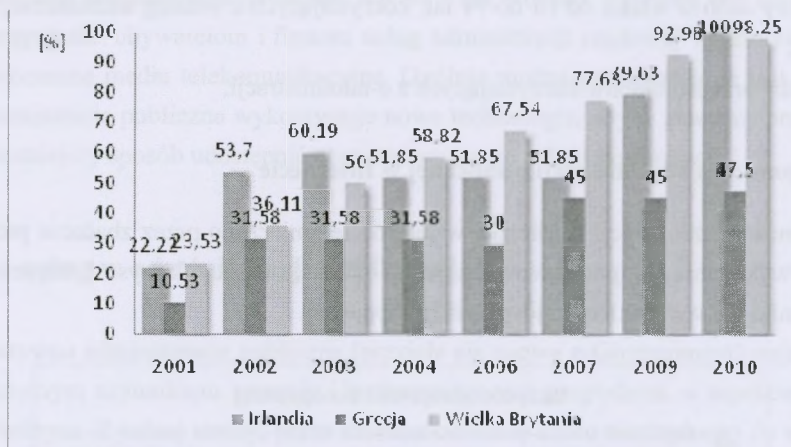
<sup>1</sup> Dane źródłowe do opracowania niniejszego artykułu zostały zaimportowane ze strony Eurostat [3].

<sup>2</sup> Przeciętne tempo zmian wyraża się wzorem:  $\bar{i}_g = \sqrt[n-1]{\prod_{t=2}^n \frac{y_t}{y_{t-1}}} = \sqrt[n-1]{\frac{y_n}{y_1}}$ , gdzie:  $n$  jest liczbą badanych lat,

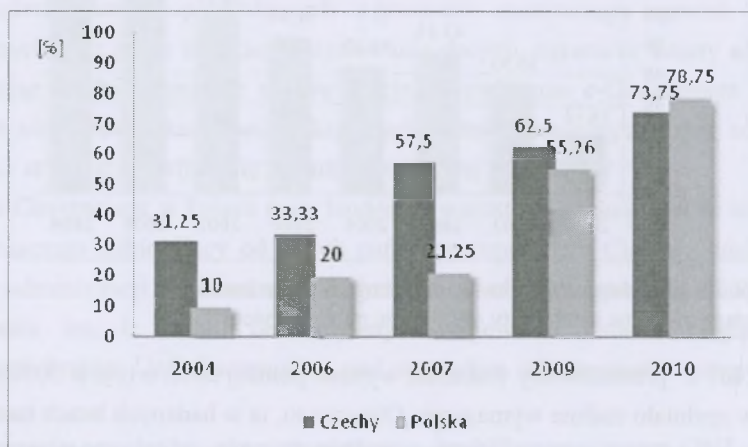
$y_1$  wartością z pierwszego roku, a  $y_n$  wartością z ostatniego roku.

w 2004 r. – jest to oczywiście związane z powiększeniem się Unii Europejskiej o 10 nowych państw (wśród których była Polska). Jednakże w następnych latach widać, że to zachwianie było tylko chwilowe i tendencja wzrostowa utrzymała się.

Na następnych rysunkach (rys. 2 i 3) zaprezentowano dostępność podstawowych usług w 5 wybranych krajach Unii Europejskiej – łącznie z Polską.



Rys. 2. Dostępność 20 podstawowych usług publicznych przez Internet (ciąg dalszy)  
Fig. 2. Percentage of online availability of 20 basic public services (continuation)



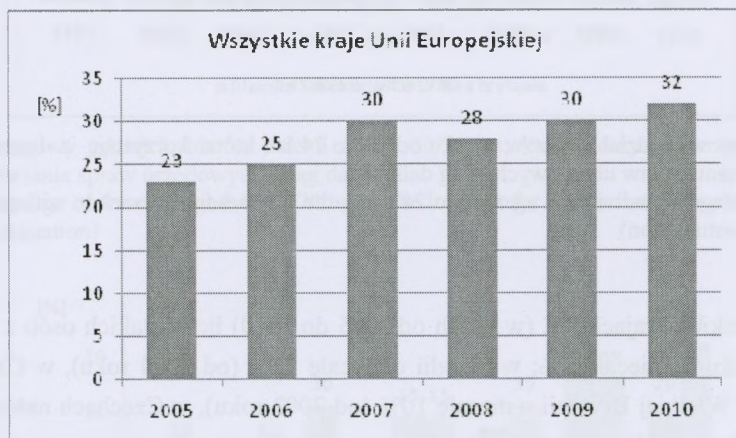
Rys. 3. Dostępność 20 podstawowych usług publicznych przez Internet (ciąg dalszy)  
Fig. 3. Percentage of online availability of 20 basic public services (continuation)

W Irlandii i w Grecji dostępność usług publicznych przez Internet wzrastała w latach od 2001 do 2010 z roku na rok przeciętnie o 18,2%, a w Wielkiej Brytanii o 17,2%. Natomiast w Czechach i w Polsce od momentu wstąpienia do UE, czyli od 2004 r. do 2010 r., średni roczny wzrost wynosił odpowiednio: 15,3% i aż 41,1% dla naszego kraju.

### 3.2. Osoby korzystające z Internetu do interakcji z władzami publicznymi

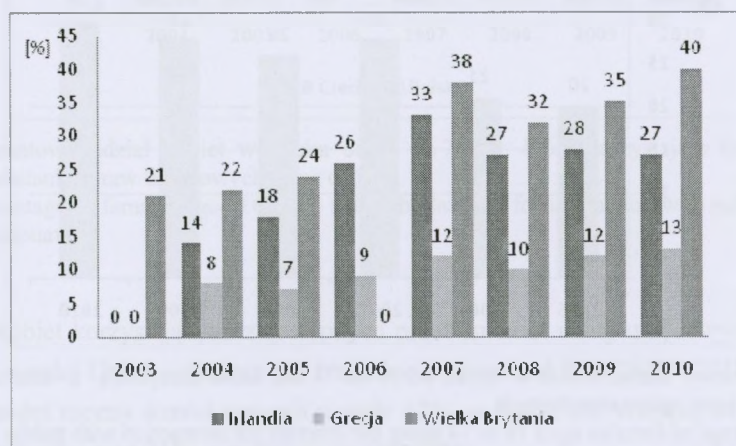
Również w badanych latach wzrastała liczba osób korzystających z dogodności, jaką jest załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu.

Na rysunkach (rys. 4 – rys. 6) przedstawiono łączny procentowy udział osób w wieku od 16 do 74 lat, komunikujących się z władzami publicznymi przez Internet w celu załatwienia określonych spraw. Na kolejnych rysunkach przedstawiono natomiast wyniki osobno dla kobiet (rys. 7 – rys. 9) oraz mężczyzn (rys. 10 – rys. 12).



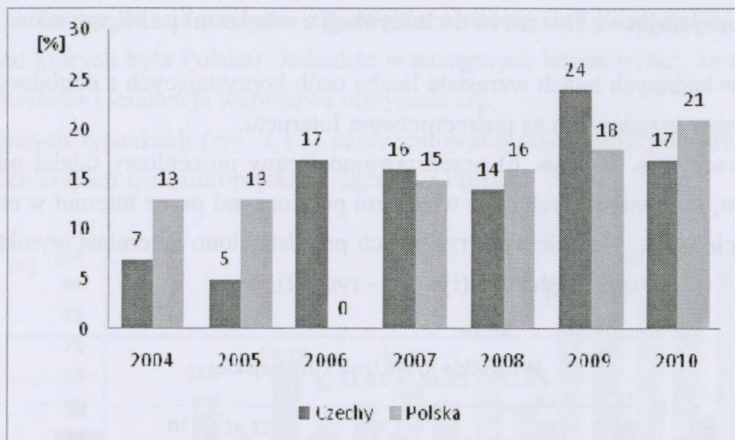
Rys. 4. Procentowy udział osób w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwienia spraw urzędowych

Fig. 4. Percentage of individuals aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities



Rys. 5. Procentowy udział osób w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwienia spraw urzędowych (ciąg dalszy)

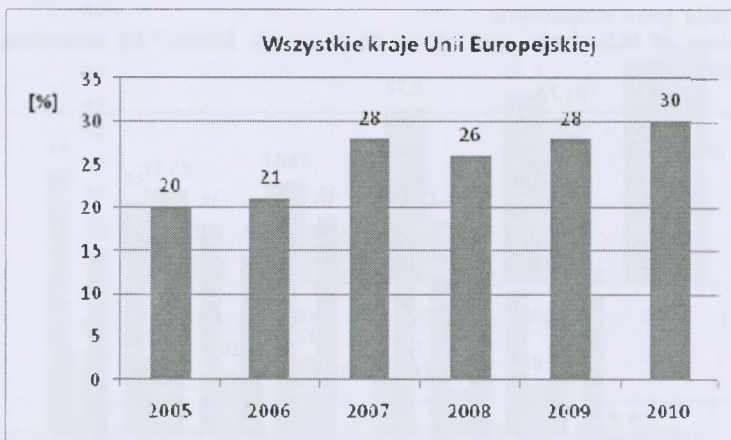
Fig. 5. Percentage of individuals aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)



Rys. 6. Procentowy udział osób w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych (ciąg dalszy)

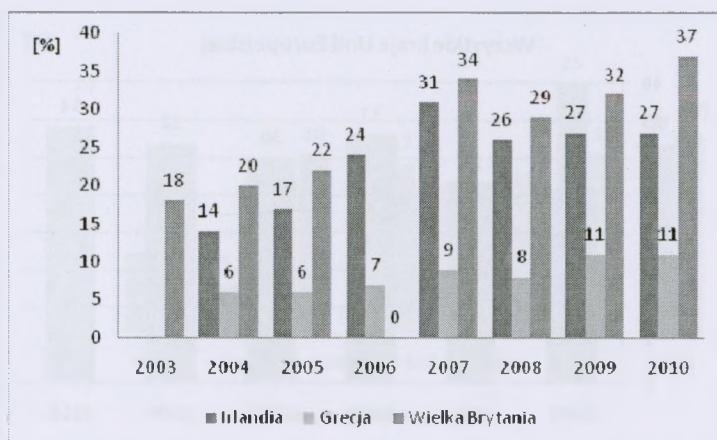
Fig. 6. Percentage of individuals aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)

We wszystkich krajach UE (w latach od 2005 do 2010) liczba takich osób z roku na rok wzrastała średnio o niecałe 7%; w Irlandii o niecałe 12% (od 2004 roku), w Grecji o nieco ponad 8%, w Wielkiej Brytanii o niecałe 10% (od 2003 roku), w Czechach natomiast o 16% (2004 – 2010), a w Polsce o nieco ponad 8%.



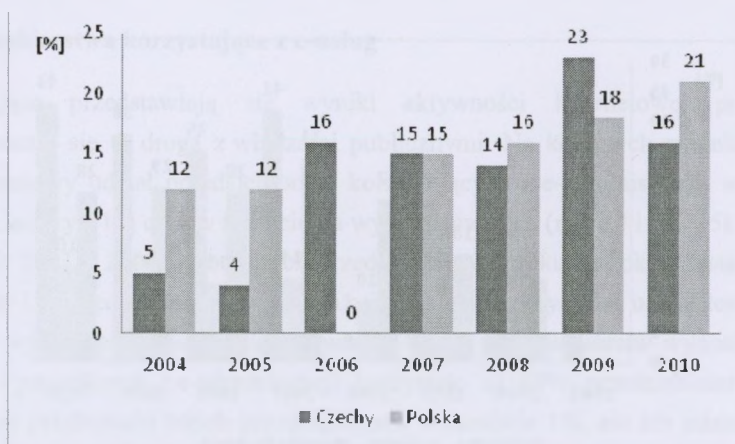
Rys. 7. Procentowy udział kobiet w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych

Fig. 7. Percentage of females aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities



Rys. 8. Procentowy udział kobiet w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych (ciąg dalszy)

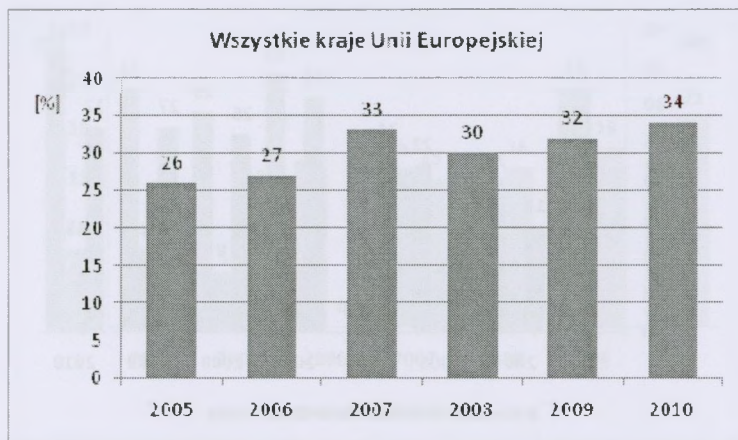
Fig. 8. Percentage of females aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)



Rys. 9. Procentowy udział kobiet w wieku od 16 do 74 lat, które korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych (ciąg dalszy)

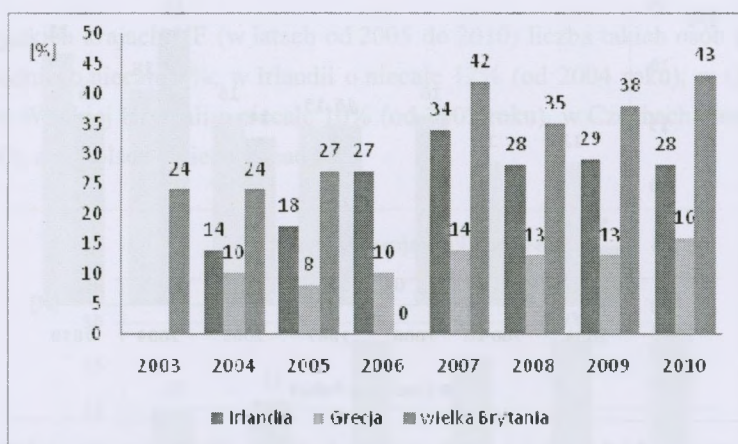
Fig. 9. Percentage of females aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)

Liczba kobiet korzystających z dostępnych przez Internet usług urzędowych zwiększała się również w całej Unii – z roku na rok średnio o nieco ponad 8% (2005 – 2010), przy czym w Irlandii średni roczny wzrost wynosił niecałe 12%, w Grecji i w Wielkiej Brytanii niecałe 11%, w Czechach ponad 21%, a w Polsce niecałe 10%.



Rys. 10. Procentowy udział mężczyzn w wieku od 16 do 74 lat, którzy korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych

Fig. 10. Percentage of males aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities

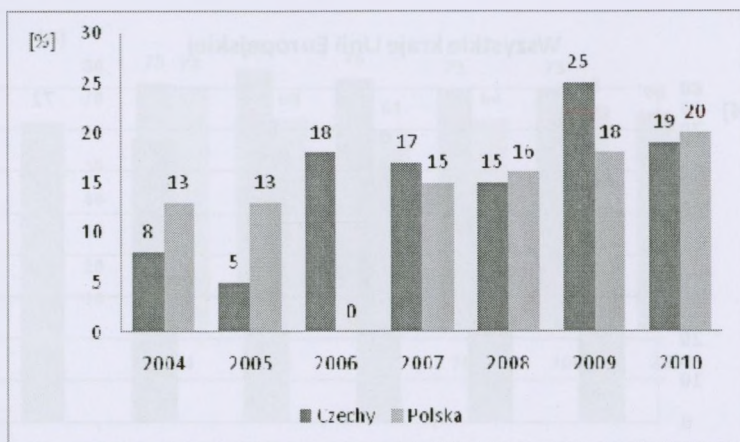


Rys. 11. Procentowy udział mężczyzn w wieku od 16 do 74 lat, którzy korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych (ciąg dalszy)

Fig. 11. Percentage of males aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)

Liczba mężczyzn załatwiających niezbędne czynności urzędowe przez Internet zwiększała się we wszystkich państwach Unii z roku na rok przeciętnie o niecałe 6%; w Irlandii o nieco ponad 12%, w Grecji o 8%, w Wielkiej Brytanii o niecałe 9%, w Czechach o niecałe 16%, a w Polsce o ponad 7%.





Rys. 12. Procentowy udział mężczyzn w wieku od 16 do 74 lat, którzy korzystają z Internetu w celu załatwiania spraw urzędowych (ciąg dalszy)

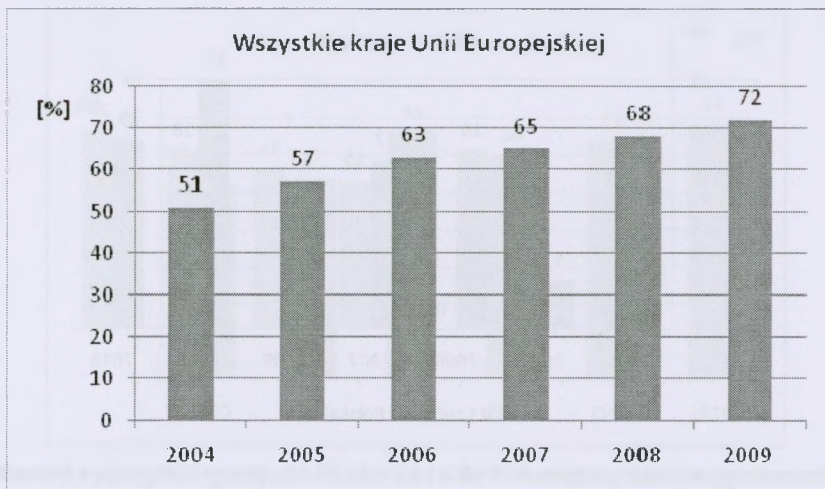
Fig. 12. Percentage of males aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (continuation)

### 3.3. Przedsiębiorstwa korzystające z e-usług

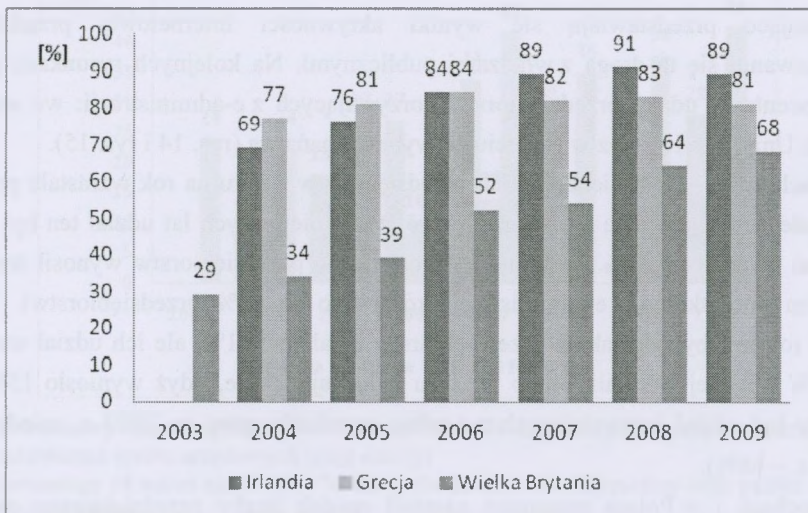
Interesująco przedstawiają się wyniki aktywności internetowej przedsiębiorstw w kontaktowaniu się tą drogą z władzami publicznymi. Na kolejnych rysunkach przedstawiono procentowy udział przedsiębiorstw korzystających z e-administracji: we wszystkich państwach Unii (rys. 13) oraz w rozbiciu na wybrane państwa (rys. 14 i rys. 15).

W latach 2003 – 2009 liczba takich przedsiębiorstw z roku na rok wzrastała przeciętnie o 7% w całej Unii, jednakże należy zauważyć, że od pierwszych lat udział ten był już dość wysoki, bo wynosił aż 51%. W Irlandii wzrost liczby przedsiębiorstw wynosił średnio 5% (przy czym początkowo z e-administracji korzystało aż 69% przedsiębiorstw). W Grecji z roku na rok przybywało takich przedsiębiorstw o zaledwie 1%, ale ich udział wzrósł z 77 do 81%. W Wielkiej Brytanii tempo wzrostu było największe, gdyż wyniosło 15% ale też i najniższy był udział korzystających z e-usług przedsiębiorstw (w 2003 r. zaledwie 29%, a w 2009 r. – 68%).

W Czechach i w Polsce natomiast nastąpił spadek liczby przedsiębiorstw aktywnych w e-administracji (przy i tak bardzo dużym ich udziale) odpowiednio o średnio prawie 3% i 4%.

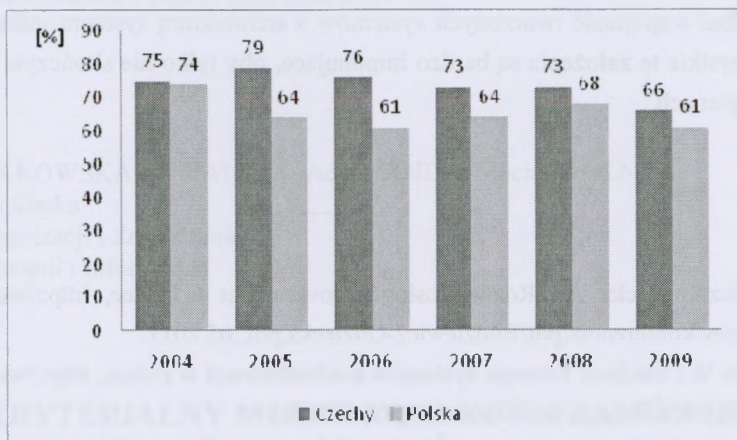


Rys. 13. Procent przedsiębiorstw komunikujących się z władzami publicznymi przez Internet  
 Fig. 13. Percentage of enterprises which use the Internet for interaction with public authorities



Rys. 14. Procent przedsiębiorstw komunikujących się z władzami publicznymi przez Internet (ciąg dalszy)

Fig. 14. Percentage of enterprises which use the Internet for interaction with public authorities (continuation)



Rys. 15. Procent przedsiębiorstw komunikujących się z władzami publicznymi przez Internet (ciąg dalszy)

Fig. 15. Percentage of enterprises which use the Internet for interaction with public authorities (continuation)

#### 4. Wnioski

W Polsce w pierwszej dekadzie XXI wieku nastąpił znaczący postęp w rozwoju e-administracji. Nadal udział przedsiębiorstw korzystających z e-administracji jest większy niż osób fizycznych. Ogólnie jednak można zauważyć, iż dostępność e-usług pokaźnie się zwiększyła. Temu wzrostowi towarzyszy jednak mniej widoczny, jednakże zauważalny, wzrost zainteresowania ze strony osób fizycznych. Z kolei liczba przedsiębiorców korzystających z e-usług administracji publicznej, mimo że od początku bardzo wysoka, nie zwiększyła się w ciągu tych lat, a nawet uległa nieznacznej redukcji. Rodzi się zatem pytanie, czy w parze z dostępnością idzie udogodnienie?

Kolejny Rządowy Plan Informatyzacji Państwa zakłada, że już w 2015 r. wszystkie akty prawne i wzory dokumentów w administracji publicznej mają być ogólnodostępne za pomocą platformy ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej). Urzędy mają korzystać z Internetu z większym zaangażowaniem (łącznie z przeprowadzaniem za jego pomocą konsultacji społecznych). Docelowo za cztery lata 6 na 10 internautów ma korzystać z usług e-urzędów, a co trzecia firma posługiwać się fakturami elektronicznymi. Co najmniej jeden na sześciu dorosłych internautów za pomocą sieci ma umawiać się na wizyty lekarskie lub zasięgać porad medycznych on-line. Nad całością tych zmian ma czuwać główny architekt systemów informacyjnych państwa, który opracuje mapę infrastruktury informatycznej

oraz będzie dbał o spójność tworzonych systemów z architekturą systemu informatycznego państwa. Wszystkie te założenia są bardzo imponujące, oby tylko nie skończyło się tylko na doskonałych planach.

## Bibliografia

1. Budziewicz-Guźlecka A.: Rozwój usług e-government w Polsce, <http://web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Budziewicz-Guzlecka.pdf>, 05.2011.
2. Chmielarz W.: Stadium rozwoju systemów e-administracji w Polsce, <http://web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Chmielarz.pdf>, 08.2011.
3. Eurostat: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>, 05.2011.
4. Laskowski P.: Technologie informatyczne a zarządzanie w e-administracji samorządowej. IV Konferencja Entuzjastów Informatyki. Chełm, 20-21 maja 2005 r.
5. Rybiński K.: Dramat w e-administracji. Dziennik Gazeta Prawna, 7 czerwca 2011.

## Abstract

In the paper the development of e-services of Poland and other countries of European Union was presented. Firstly, an on-line availability of 20 basic public services in Poland and (for comparison) Ireland, Great Britain, Greece, Czech Republic was analyzed. Furthermore, the percentage of individuals aged 16 to 74 using the Internet for interaction with public authorities (also by gender) in above mentioned countries were discerned. Ultimately, the percentage of enterprises which use the Internet for interaction with public authorities were analyzed. The conclusion were drawn.