

ANNA DĄBROWSKA, WOJCIECH TRAWNICKI

SGH – Warszawa

Usługi e-administracji w ocenie przedsiębiorców

Wprowadzenie

Sprawne funkcjonowanie administracji publicznej powinno skutkować jakością usług świadczonych przez urząd względem klienta (obywatela, podmiotu gospodarczego). Społeczeństwo XXI wieku oczekuje, że usługi świadczone przez administrację państwową będą dostępne on-line.

Dla klienta w relacji z urzędem najważniejsza jest szybka, sprawna i kompetentna obsługa jego spraw. Informatyzacja urzędów poprzez wdrożenie e-usług jest tym elementem (oprócz wielu innych), który pozwala na właściwe załatwianie spraw bądź wyeliminowanie konieczności kontaktów osobistych w urzędzie. Jest to szczególnie istotne w przypadku przedsiębiorców, którzy relatywnie często załatwiają w urzędach sprawy związane z prowadzoną działalnością.

Pomimo wielu prób wdrażania konkretnych rozwiązań w Polsce (ustawa o informatyzacji, ustawa o podpisie elektronicznym), o e-administracji, w pełnym tego słowa znaczeniu, w chwili obecnej nie można jeszcze mówić. Są pewne namiastki e-usług świadczonych przez jednostki administracji każdego szczebla, ale w pięciostopniowej skali e-usług dostępne są jedynie usługi pierwszego (tzw. interakcja jednokierunkowa) i drugiego poziomu (tzw. interakcja dwukierunkowa).

Rozwój e-usług w polskich urzędach, jak pokazują ostatnie lata, to proces żmudny i naznaczony wieloma przeciwnościami, niemniej trudno nie dostrzec zmian, jakie dokonują się w tym zakresie. Rozwój e-administracji w sposób szczególny powinien być nastawiony na klienta i sprawność zaspokajania jego potrzeb.

E-administracja

E-administracja (ang. *e-government*) to wykorzystanie technologii teleinformatycznych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa¹.

¹ A. Wierzbicki, *Wpływ megatrendów cywilizacji informacyjnej na sytuację w Polsce*, (w:) *Strategia rozwoju Polski do roku 2020*, tom I, Diagnostyka ogólnych uwarunkowań rozwojowych, Komitet Prognoz „Polska 2000 Plus” przy Prezydium PAN, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000, s. 47.

E-government w ujęciu UE to zintegrowane działanie zmierzające do stworzenia tańszej i skuteczniejszej administracji, prowadzące w rezultacie do poprawy zarządzania państwem i obniżania kosztów administracji. E-administracja pozwala na usprawnienie kontaktu i tworzenie przyjaznej atmosfery pomiędzy obywatelem a urzędem i urzędnikami, przy wykorzystaniu nowoczesnych technik cyfrowych. Przeniesienie usług na platformę elektroniczną pozwala przekraczać granice organizacji, ale, co istotne, stwarza możliwość standaryzowania usług, co ma znaczenie dla bezpieczeństwa sieciowego. Usługi te mają być wygodne i łatwe do korzystania, ale muszą, podobnie jak wszystkie inne e-usługi, respektować prywatność konsumenta².

Administracja publiczna według H. Izdebskiego to „działalność organizacyjna państwa realizowana, przynajmniej w części, przy pomocy systemu biurokratycznego, obejmująca obszerny zakres spraw o znaczeniu społecznym oraz regulowana przez generalne normy prawne”³.

Administracja publiczna pełni następujące funkcje:

- 1) porządkowo-reglamentacyjną związaną z ochroną porządku publicznego i bezpieczeństwa zbiorowego,
- 2) świadczenia usług publicznych lub świadczenia ich za pośrednictwem instytucji świadczących, należących do sektora publicznego (przedsiębiorstw użyteczności publicznej i zakładów administracyjnych),
- 3) regulatora rozwoju gospodarczego, co przejawia się w zastosowaniu klasycznych instrumentów policyjnych i reglamentacyjnych w postaci zezwoleń, kontyngentów, ceł, a także udziale państwa w zarządzaniu gospodarką narodową.

Elektroniczna administracja pozwala m.in. na:

- załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem sieci (on-line), a nie jak dotychczas w kolejce przed okienkiem (face-to-face),
- dostęp do urzędu z każdego miejsca i w każdym czasie, przy zastosowaniu wybranego narzędzia komunikacji,
- uproszczenie obsługi, na zasadzie jednego okienka, poprzez umożliwienie składania zintegrowanych wniosków,
- nieprzerwane dostarczanie oficjalnej (urzędowej), kompletnej, aktualnej i adekwatnej (odpowiedniej dla potrzeb) informacji,
- obniżkę kosztów operacyjnych i jednostkowych funkcjonowania administracji dzięki samoobsłudze i automatyzacji,
- systemowe prowadzenie (kierowanie) petenta podczas korzystania przez niego z usług administracyjnych,
- możliwość badania poglądów i opinii obywateli poprzez włączenie elektronicznego monitorowania i ankietowania⁴.

² Tamże, s. 48.

³ *Administracja publiczna*, red. J. Hausner, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 103.

⁴ J. Janowski, *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Wydawnictwo Municipium S.A., Warszawa 2009, s. 53.

Wdrażanie systemów teleinformatycznych w administracji stawia państwo przed licznymi wyzwaniami, m.in.:

- koniecznością inwestowania w infrastrukturę informatyczną oraz telekomunikacyjną,
- zmianami warunków, form, reguł i zasad pracy w kierunku świadczenia jej poprzez sieć,
- zapewnieniem wszystkich warunków równego dostępu przez sieć do urzędu,
- zagwarantowaniem prywatności informacji i ochrony danych osobowych.

W zależności od stopnia rozwoju e-administracji usługi te mogą być świadczone na czterech różnych poziomach.

Poziom 1 (tzw. interakcja jednokierunkowa) – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej urzędu.

Poziom 2 (tzw. interakcja dwukierunkowa) – możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą Internetu.

Poziom 3 (tzw. transakcja) – pełna obsługa procesu, czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, poprzez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który dana osoba/ firma występuje.

Poziom 4 (tzw. personalizacja – wprowadzony od 2007 r.) – obejmuje on dwie cechy: proaktywność – działania zwiększające jakość i przyjazne dla użytkownika; automatyczne usługi – automatyczne dostarczanie konkretnych usług, spersonalizowanych pod kątem użytkownika (nie inicjowanych przez użytkownika).

Jeżeli usługa nie jest świadczona elektronicznie, przyjmowany jest poziom 0 (informacja on-line).

Do osiągnięcia pełnej funkcjonalności e-usług niezbędne będzie zaimplementowanie usług trzeciego i czwartego poziomu.

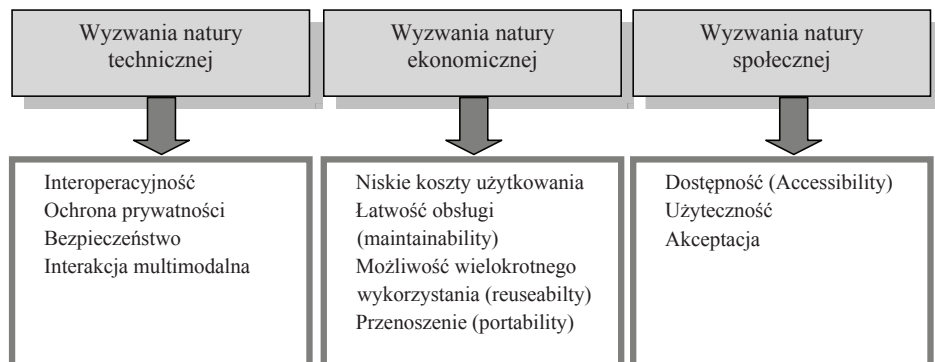
Umownie przyjmuje się również, że wymienionym poziomom rozwoju e-administracji odpowiadają wartości na skali procentowej (odpowiednio: pełna realizacja A=25%, B=50%, C=75% i D=100%). Stosowanie tych wartości pozwala na ocenę ogólnego stopnia zaawansowania rozwoju publicznych serwisów internetowych⁵.

Na schemacie 1 przedstawiono wyzwania stojące przed e-administracją, które podzielono na techniczne, ekonomiczne i społeczne.

⁵ D. Grodzka, *E-Administracja w Polsce*, Biuro Analiz Sejmowych, „INFOS” 2007, nr 18.

Schemat 1

Wyzwania dla e-administracji



Źródło: Opracowanie własne.

Pełna informatyzacja urzędów to spełnienie kilku podstawowych warunków⁶:

- technicznego – który oznacza zapewnienie odpowiedniego środowiska umożliwiającego wykonywanie zadań zarówno po stronie urzędu (niezbędne aplikacje, sprzęt, architektura sieciowa), jak i klienta (aplikacje klienckie umożliwiające współpracę z aplikacjami urzędu, wdrożenie podpisu elektronicznego, płatności elektroniczne),
- organizacyjnego – odnosi się on do zmian funkcjonowania struktur urzędu i jego pracowników, dla których klient powinien być partnerem, a nie petentem,
- prawnego – który oznacza konieczność uchwalenia nowych regulacji czy zmianę istniejących aktów prawnych, normujących i umożliwiających wykonywanie zadań poprzez ten kanał komunikacyjny,
- mentalnego – który oznacza zmianę nastawienia przede wszystkim po stronie klienta urzędu; załatwianie spraw poprzez e-administrację jest również właściwą formą wykonywania obowiązków obywatelskich czy prawnych.

Rozwój e-administracji w Polsce na tle krajów UE

W chwili wejścia Polski w struktury Unii Europejskiej stan informatyzacji sektora komunikacyjnego, uznanego za jeden z priorytetowych w naszym kraju, znacząco odbiegał od standardów europejskich. Infrastruktura sieci teleinformatycznej była i nadal pozostaje zbyt słabo rozwinięta. Dlatego Polska stoi przed wielkim wy-

⁶ Por. A. Dąbrowska, *Profil klienta e-administracji w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 609, „Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu” 2010, nr 16.

zwaniem związanym z upowszechnieniem dostępu do Internetu szerokopasmowego. Tylko właściwy poziom dostępu do niego warunkuje bowiem odpowiedni rozwój usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną, w tym usług e-administracji. Pierwszym ważnym krokiem w kierunku cyfryzacji gospodarki i społeczeństwa było przyjęcie strategii *ePolska* na lata 2004-2006.

Tablica 1

Wskaźnik rozwoju e-administracji w krajach Unii Europejskiej w 2012 i 2010 r.

Kraj	Wskaźnik rozwoju e-administracji		Ranking 2012	
	2012	2010	UE	Świat
Holandia	0,9125	0,8097	1	2
Wielka Brytania	0,8960	0,8147	2	3
Francja	0,8635	0,7510	3	6
Szwecja	0,8599	0,7474	4	7
Norwegia	0,8593	0,8020	5	8
Finlandia	0,8505	0,6967	6	9
Niemcy	0,8079	0,7309	7	17
Luksemburg	0,8014	0,6672	8	19
Estonia	0,7987	0,6965	9	20
Austria	0,7840	0,6679	10	21
Hiszpania	0,7770	0,7516	11	23
Belgia	0,7718	0,7725	12	24
Słowenia	0,7492	0,6243	13	25
Węgry	0,7201	0,6315	14	31
Włochy	0,7190	0,5800	15	32
Portugalia	0,7165	0,5787	16	33
Irlandia	0,7149	0,6866	17	34
Malta	0,7131	0,6129	18	35
Grecja	0,6872	0,5708	19	37
Litwa	0,6604	0,5826	20	42
Łotwa	0,6604	0,5826	21	42
Cypr	0,6508	0,5705	22	45
Czechy	0,6491	0,6060	23	46
Polska	0,6441	0,5582	24	47
Słowacja	0,6292	0,5639	25	53
Bułgaria	0,6132	0,5590	26	60
Rumunia	0,6060	0,5479	27	62

Źródło: Opracowano na podstawie: *E-Government Survey 2012*, United Nations, New York 2012.

Według Raportu E-Government Survey 2012 przygotowanego przez ONZ w marcu 2012 r., Polska plasuje się daleko na tle innych krajów Unii Europejskiej i świata. W Unii wyprzedzamy tylko Rumunię, Bułgarię i Słowację (por. tablica 1).

Korzystanie z usług e-administracji przez przedsiębiorstwa (wyniki badania)

W celu oceny usług e-administracji wśród przedsiębiorców korzystających z tej sfery usług przeprowadzono badanie ilościowe metodą CAWI (*Computer Assisted Web Interviews*). Ankieta była adresowana do wybranej grupy przedsiębiorców – 5000 firm, które korzystają przynajmniej z jednej usługi e-administracji. Badanie zostało przeprowadzone w sierpniu 2011 r. za pośrednictwem firmy IT-Services, właściciela unikalnego serwisu Centrum Badań Internetowych e-Ankieta.pl

Na ankietę odpowiedziało 960 respondentów, z czego 175 miało świadomość, że korzysta z usług e-administracji.

Badaniem objęto osiem rodzajów usług e-administracji publicznej:

- rozliczenie podatku VAT,
- rozliczenie podatku dochodowego od osób prawnych,
- rejestracja oraz rozliczenie dotyczące obowiązku ubezpieczenia społecznego pracowników,
- rejestracja działalności gospodarczej,
- przekazanie danych statystycznych,
- udział w zamówieniach publicznych,
- zgłoszenie celne,
- uzyskanie pozwolenia i wnoszenie opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego.

Zasadniczym celem badania było zdiagnozowanie korzystania z poszczególnych usług (zakresu, częstotliwości), przy uwzględnieniu poszczególnych poziomów zaawansowania technologicznego, poziomu dojrzałości e-usług i ich jakości, korzyści wynikających z korzystania z usług e-administracji oraz perspektyw zmian w tym zakresie.

Niżej przedstawiono charakterystykę respondentów ze względu na wielkość przedsiębiorstwa. Struktura firm przedstawiała się następująco:

- największy odsetek stanowiły osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (48%),
- największą reprezentację tworzyły firmy małe, zatrudniające do 9 pracowników (46%), a najmniejszą firmy zatrudniające powyżej 250 pracowników (7%),
- dominowały firmy, dla których podstawowym rodzajem działalności jest handel (38%),
- najliczniejszą grupę stanowili przedstawiciele firm, którzy prowadzą działalność w mieście o liczbie mieszkańców powyżej 100 tys. (53%),

- najwięcej firm miało swoją siedzibę w województwie mazowieckim (26%).

Próba nie była losowa, przez co formalnie nie spełnia podstawowego kryterium wnioskowania statystycznego, ale ponieważ była dość liczna ($n > 100$), dokonano oszacowania przedziału ufności dla otrzymanych danych, mimo że będzie on obarzony błędem nielosowości.

Przedział ufności ma następującą postać:

$$P\left\{W_i - u_\alpha \sqrt{\frac{W_x(1-W_{ix})}{n}} < p < W_i + u_\alpha \sqrt{\frac{W_x(1-W_{ix})}{n}}\right\} = 1 - \alpha,$$

$p = E(W_i)$ – spodziewana częstość korzystania z usług e-administracji wśród populacji wszystkich przedsiębiorstw w Polsce,

$W_i = 0,18$ – dla korzystający z usług e-administracji.

Przyjmując współczynnik ufności $1 - \alpha = 0,95$, z tablic rozkładu normalnego $u_\alpha = 1,96$, $n = 960$ otrzymujemy:

$$0,18 - 1,96 \sqrt{\frac{0,18(1-0,18)}{960}} < p < 0,18 + 1,96 \cdot 0,012,$$

$$0,18 - 0,02 < p < 0,18 + 0,02,$$

$$0,16 < p < 0,20.$$

Dokonując interpretacji otrzymanych wyników, można stwierdzić, że z prawdopodobieństwem 0,95 liczba firm korzystających z usług e-administracji kształtuje się na poziomie 16-20%. Oznacza to, że dla przyjętej próby 960 firm z usług e-administracji korzysta 153-192 firm.

Wśród najczęstszych przyczyn niekorzystania z dostępnych usług e-administracji wymieniano:

- brak informacji o świadczonych usługach e-administracji (48,5% respondentów), tak duży odsetek wskazań może świadczyć bądź o braku wiedzy polskich przedsiębiorców o usługach organów administracji świadczonych drogą elektroniczną, bądź o braku dostatecznej informacji ze strony administracji o możliwościach, jakie daje digitalizacja usług administracji,
- brak potrzeby (39,5% respondentów), można założyć, że wielu przedsiębiorców wykazuje niechęć do zmian i unowocześniania swojej działalności,
- zbyt mały zakres świadczonych usług e-administracji (14,0% respondentów), z jednej strony poziom rozwoju usług e-administracji nie odpowiada oczekiwaniom przedsiębiorców, z drugiej można zaryzykować stwierdzenie, że może to świadczyć o niedostatecznym rozpoznaniu możliwości, jakie stwarza współczesna e-administracja,

- zła komunikacja z urzędami/urzędnikami (9,0% respondentów), prawdopodobnie w tej grupie byli przedsiębiorcy, mający złe doświadczenia w kontaktach z organami administracji, źle oceniający jakość obsługi, niezadowoleni ze zbyt rozbudowanych bądź skomplikowanych procedur korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną lub po prostu z niekompetencji urzędników,
- brak umiejętności korzystania z usług e-administracji (7% respondentów), przyczyn można upatrywać w zawłości procedur po stronie urzędów w dostępie do e-usług bądź nieprzygotowaniu przedsiębiorców do korzystania z nich,
- przeszkoda techniczna (2,8% respondentów), niskie wskazania potwierdzają dobry stan z informatyzowania polskich przedsiębiorstw. Ten nieznaczny odsetek przedsiębiorstw może mieć np. siedziby w miejscach, gdzie są problemy z dostępem do Internetu.

Należy podkreślić, że respondenci mogli wskazać w badaniu tylko jedną przyczynę – najbardziej dla nich istotną.

Respondenci, którzy korzystali z usług e-administracji, określili częstotliwość korzystania z ośmiu podstawowych usług e-administracji dostępnych dla polskiego przedsiębiorcy (tablica 2).

Tablica 2

Częstotliwość korzystania z usług e-administracji (% odpowiedzi)

Odpowiedzi	Rozliczanie podatku VAT	Rozliczanie podatku od osób prawnych	Rejestracja oraz rozliczenie dot. obowiązku ubezpieczenia społ. prac.	Rejestracja działalności gospodarczej	Przekazanie danych statystycznych	Udział w zamówieniach publicznych	Zgłoszenia celne	Uzyskanie pozwoleń i wnoszenie opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego
	% odpowiedzi							
Mniej niż raz w miesiącu	24,0	22,3	25,1	12,0	45,1	12,6	30,3	13,7
Kilka razy w miesiącu	20,6	9,7	42,9	4,0	30,9	2,9	14,3	2,9
Kilka razy w tygodniu	1,1	1,1	1,1	0,0	1,1	1,1	3,4	0,0
Codziennie	0,6	0,0	0,0	0,0	1,1	2,3	4,6	0,6
Nie korzystamy	53,7	66,9	30,9	84,0	21,7	81,1	47,4	82,9

Źródło: Opracowano na podstawie badań własnych z 2011 r.

Badanie potwierdziło niejako obserwowaną rzeczywistość, np. w przypadku usługi związanej z rozliczaniem podatku VAT na firmach ciąży obowiązek comiesięcznego rozliczania tego podatku, podobnie jak w przypadku czynności rejestracyjnych.

Wysoki odsetek odpowiedzi „nie korzystamy” dla wszystkich ocenianych usług e-administracji może dowodzić pewnej niekonsekwencji lub braku wiedzy na temat usług e-administracji.

Respondenci ocenili jakość ośmiu podstawowych usług e-administracji, z których korzystają. Wyniki przedstawiono w tablicy 3.

Tablica 3

Ocena jakości usług e-administracji (% odpowiedzi)

Odpowiedzi	Rozliczanie podatku VAT	Rozliczanie podatku od osób prawnych	Rejestracja oraz rozliczenie dot. obowiązku ubezpieczenia społ. prac.	Rejestracja działalności gospodarczej	Przekazanie danych statystycznych	Udział w zamówieniach publicznych	Zgłoszenia celne	Uzyskanie pozwolenia i wnoszenie opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego
	% odpowiedzi							
Bardzo dobra	13,7	6,3	9,7	2,3	13,7	1,1	6,9	4,0
Dobra	22,9	20,0	45,1	7,4	39,4	10,9	26,9	8,6
Przeciętna	7,4	8,0	13,7	4,0	18,9	7,4	10,3	5,7
Zła	0,6	0,0	1,7	4,6	4,6	0,6	6,3	0,0
Nie mamy zdania/nie korzystamy	55,4	65,7	29,7	81,7	23,4	80,0	49,7	81,7

Źródło: Jak w tablicy 2.

Analiza wyników dotyczących subiektywnej oceny jakości usług e-administracji pozwala stwierdzić, że wielu respondentów dobrze lub bardzo dobrze ocenia jakość usług świadczonych przez organy administracji drogą elektroniczną.

Respondenci najczęściej korzystają z interaktywnych formularzy na stronach internetowych (np. formularze PIT, formularze ZUS, formularze zgłoszeń celnych). Taką formułę współpracy przedsiębiorców z organami administracji wskazało prawie 50% respondentów. Zgodnie z przyjętą w artykule 4-stopniową skalą poziomu roz-

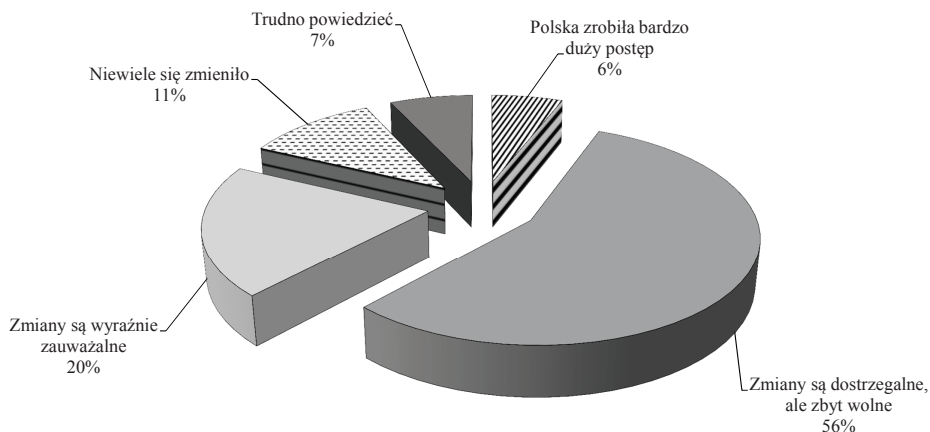
woju usług e-administracji respondenci korzystali z usług elektronicznych świadczonych na 1 poziomie. Na drugim miejscu wymieniono wykorzystywanie formularzy pobieranych ze stron internetowych do wypełnienia i wykorzystanie ich w kontaktach z organami administracji (np. formularze PIT, formularze Intrastat, formularze wymagane przy rejestracji działalności). Tę formę współpracy wskazało prawie 30% respondentów (2 poziom). Najbardziej respondenci wskazywali na wymianę informacji pomiędzy systemami informatycznymi, czyli korzystanie z usług świadczonych na 3 poziomie dojrzałości (np. System CELINA – Administracja Celna, czy System Płatnik – Zakład Ubezpieczeń Społecznych). Ten sposób korzystania z usług e-administracji wskazał prawie co czwarty respondent.

Warto zauważyć, że co trzeci respondent ocenił wpływ korzystania z usług e-administracji na koszty funkcjonowania firmy jako średni i niemal tyle samo przedsiębiorców uznało, że wpływ jest niewielki, niemniej dostrzegalny. 23% respondentów oceniło wpływ jako duży, co może wskazywać na zmiany, jakie dokonują się w rozwoju e-administracji.

Najwięcej respondentów (61,7%) zamierza korzystać z usługi „Rozliczanie podatku VAT”. Na drugim miejscu uplasowała się usługa „Przekazanie danych statystycznych” (49,7%). Na „Rozliczenie podatku dochodowego od osób prawnych” wskazało 39,3% respondentów i niemal tyle samo na usługę „Rejestracja oraz rozliczenie dotyczące obowiązku ubezpieczenia społecznego pracowników” i na usługę „Zgłoszenia celne”. Niemal co piąty respondent (18,5%) zamierza korzystać z usługi „Uzyskanie pozwolenie i wnoszenie opłat za korzystanie ze środowiska naturalnego” i „Udział

Wykres 1

Ocena zmian dokonujących się w e-administracji



Źródło: Jak w tabelicy 2.

w zamówieniach publicznych”. Zaledwie 9,8% respondentów planuje korzystać z e-usługi związanej z „Rejestracją działalności gospodarczej”.

Warto zauważyć, że ponad połowa respondentów uważa, że zmiany są dostrzegalne, ale zbyt wolne (por. wykres 1).

Respondentów poproszono o porównanie poziomu usług e-administracji świadczonych przez polskie organy administracji z usługami e-administracji dostępnymi w krajach Unii Europejskiej. Wyniki przedstawiono w tabelicy 4. Ponad połowa respondentów nie umiała udzielić jednoznacznej odpowiedzi.

Tablica 4

Porównanie poziomu rozwoju usług e-administracji w Polsce z krajami Unii Europejskiej (% odpowiedzi)

Odpowiedzi	% odpowiedzi
Zdecydowanie gorzej rozwinięte aniżeli w krajach UE-15	20
Zdecydowanie gorzej rozwinięte aniżeli w krajach UE-12	14
Rozwinięte na poziomie odpowiadającym średniej dla UE-27	10
Rozwinięte lepiej niż w krajach UE-12	1
Trudno powiedzieć	55

Źródło: Jak w tabelicy 2.

Oczekiwania respondentów odnośnie do poziomu funkcjonowania usług e-administracji są następujące:

- uproszczenie procedur związanych z e-podpisem,
- większa dostępność dokumentów w formie elektronicznej, co powoduje eliminowanie dokumentów papierowych, czyni kontakt z administracją bardziej przyjazny,
- podniesienie jakości usług, co pozwoliłoby podnieść poziom zaufania do usług e-administracji,
- podniesienie jakości pracy urzędników.

Podsumowanie

Zgodzić się należy z poglądem, że umożliwiając współpracę między urzędami, firmami i obywatelami, usługi publiczne świadczone drogą elektroniczną są szybsze i bardziej dostosowane do indywidualnych potrzeb. Usługi te wywierają wpływ na doskonalenie dwustronnej komunikacji między obywatelami i administracją.

Rozwój administracji publicznej w UE wymaga współpracy między krajami członkowskimi, wspólnych działań na rzecz tworzenia nowych technologii, korzystania z najlepszych praktyk i budowania spójnego podejścia.

Obszar działań administracji elektronicznej po i2010 sprowadza się do trzech podstawowych obszarów:

1. Wsparcia jednolitego rynku: w celu ułatwienia mobilności obywateli i przedsiębiorstw na jednolitym rynku, umożliwienia realizacji transgranicznych usług elektronicznych dla obywateli i przedsiębiorstw, umożliwienia bezpiecznej i efektywnej współpracy elektronicznej między państwami członkowskimi.
2. Wzmocnienia pozycji przedsiębiorstw i obywateli: w celu zwiększenia przejrzystości administracji i zapewnienia dostępu do informacji publicznej, zapewnienia narzędzi do udziału w publicznych procesach podejmowania decyzji, projektowania przyjaznych usług dla wszystkich obywateli i przedsiębiorstw.
3. Efektywności i sprawności administracji: w budowaniu transgranicznych usług elektronicznych dla obywateli i przedsiębiorstw tak efektywnie jak to możliwe, w korzystaniu z ICT w celu wspierania zmian organizacyjnych i rozwoju umiejętności, w jak najlepszym bezpośrednim i pośrednim wykorzystaniu ICT do zmniejszenia emisji dwutlenku węgla⁷.

Wyniki badania pokazały, że poziom świadomości przedsiębiorców korzystających z usługi/usług e-administracji jest relatywnie niski. Nawet jeśli przedsiębiorcy uważają, że możliwość korzystania z usług e-administracji jest czymś normalnym w XXI wieku, to warto mieć tego świadomość.

Analiza materiału empirycznego pozwoliła na wyodrębnienie trzech segmentów przedsiębiorców korzystających z usług e-administracji:

1. Laicy – przedsiębiorcy niemający wiedzy na temat usług e-administracji, chociaż z usług tych (choćby w małym zakresie) korzystają. Zapewne dla tych przedsiębiorców dostępne do pobrania ze stron organów administracji formularze to pewnego rodzaju ułatwienie, a nie usługa. Należy przypomnieć, że do badania dobrano przedsiębiorców, którzy choćby w podstawowym zakresie, ale korzystali z usługi/usług e-administracji. Mimo to ok. 80% respondentów stwierdziło, że nie korzysta z jakiegokolwiek usługi e-administracji. Wyrazili oni też bardzo krytyczne opinie o jakości świadczonych usług w Polsce w stosunku do krajów UE, co nie jest zgodne z raportem Eurostatu, z którego wynika, że w Polsce odnotowywany jest dość znaczący wzrost jakości podstawowych dwudziestu usług (w tym również ośmiu, które były uwzględnione w badaniu własnym). Polska przybliżyła się do średniej dla krajów Unii Europejskiej, ale nadal dzieli ją znaczący dystans do krajów o wysokim poziomie rozwoju tych usług.
2. Dołączający – przedsiębiorcy, którzy dostrzegają możliwości, jakie otwiera e-administracja. Są jeszcze powściągliwi i w korzystaniu i w ocenie poziomu rozwoju e-administracji, w tym e-cła. Można założyć, że w miarę zdobywania

⁷ *Wizje i priorytety w zakresie administracji elektronicznej w Europie. Wytyczne dla „Planu działań w zakresie administracji elektronicznej po 2010 r.*, Dokument roboczy, marzec 2009 r., Biblioteka eRozwoju SMWI, publikacja nr 47, wersja elektroniczna.

- wiedzy i doświadczenia na tym polu będą coraz śmielej sięgać po te usługi, także z uwagi na ich rolę w usprawnianiu funkcjonowania przedsiębiorstwa,
3. Innowatorzy – przedsiębiorcy, którzy nie boją się nowości, chętnie sięgają po dostępne usługi świadczone drogą elektroniczną. Mają wiedzę na temat ich rozwoju w Polsce i innych krajach Unii Europejskiej. Dostrzegają korzyści dla przedsiębiorstwa z korzystania z usług e-administracji, aczkolwiek nie oznacza to, że są bezkrytyczni.

Rozwój e-administracji, jak podkreśla Komisja Europejska, jest potrzebny do wzmocnienia pozycji obywateli i przedsiębiorstw europejskich, w celu poprawy ich mobilności na rynku wewnętrznym XXI wieku i zapewnienia rozwoju e-gospodarki opartej na „sieci przyszłości”. Stanowi także element zrównoważonego rozwoju.

Bibliografia

- Administracja publiczna*, red. J. Hausner, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Dąbrowska A., *Profil klienta e-administracji w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 609, „Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu” 2010, nr 16.
- E-Government Survey*, United Nations, New York 2012.
- Grodzka D., *E-Administracja w Polsce*, Biuro Analiz Sejmowych, „INFOS” 2007.
- Janowski J., *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Wydawnictwo Municipium S.A., Warszawa 2009.
- Wierzbicki A., *Wpływ megatrendów cywilizacji informacyjnej na sytuację w Polsce*, (w:) *Strategia rozwoju Polski do roku 2020*, tom I, *Diagnoza ogólnych uwarunkowań rozwojowych*, Komitet Prognoz „Polska 2000 Plus” przy Prezydium PAN, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000.
- Wizje i priorytety w zakresie administracji elektronicznej w Europie. Wytyczne dla „Planu działań w zakresie administracji elektronicznej po 2010 r.*, Dokument roboczy, marzec 2009 r., Biblioteka eRozwoju SMWI, publikacja nr 47, wersja elektroniczna.

Streszczenie

W artykule zwrócono uwagę na usługi e-administracji, które spełniają ważną rolę, usprawniając kontakt między przedsiębiorstwem a urzędem, ale są także ważnym ogniwem w cyfryzacji gospodarki i społeczeństwa. Celem artykułu jest przedstawienie wyników badań ilościowych przeprowadzonych metodą CAWI (*Computer Assisted Web Interviews*). Ankieta zaadresowana była do wybranej grupy przedsię-

biorców – 5000 firm, które korzystają przynajmniej z jednej usługi e-administracji. Badanie przeprowadzono w sierpniu 2011 r. za pośrednictwem firmy IT-Services, właściciela unikalnego serwisu Centrum Badań Internetowych e-Ankieta.pl.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują wiele obszarów funkcjonowania e-administracji, które wymagają usprawnienia lub upowszechnienia. Polska nie należy do grupy krajów o rozwiniętym poziomie e-administracji. Według raportu ONZ plasujemy się na dalszym miejscu wśród krajów Unii Europejskiej i daleko w rankingu światowym. Trudno jednak nie dostrzec zmian, jakie nastąpiły w ostatnich latach.

Badania pozwoliły zdiagnozować, czego oczekują przedsiębiorcy od usług e-administracji, a także dokonać autorskiej segmentacji przedsiębiorców korzystających z tych usług.

Słowa kluczowe: e-administracja, poziom rozwoju, wyniki badania, oczekiwania.

Kody JEL: H83, M00

Services of E-Administration in the Opinion of Entrepreneurs

Summary

In their article, the authors pay attention to the e-government services that play an important role improving the contact between the enterprise and the office but they are also an important link in digitalisation of the economy and society. The objective of the article is to present the results of quantitative surveys carried out by the CAWI (Computer-Assisted Web Interviews) method. The questionnaire was addressed to a selected group of entrepreneurs – 5000 firms, which use at least one of the e-government service. The survey was conducted in August 2011 through the IT-Services company, an owner of the unique website Centrum Badań Internetowych e-Ankieta.pl.

The results of carried out survey point out to many areas of functioning of e-government, which require improvement or popularisation. Poland does not belong to the group of countries with high level of e-government development. According to the UN report, this country occupies in this respect a further place among the EU countries and far in the world's ranking. However, it is hard not to notice the changes that have occurred in recent years.

The surveys allowed making a diagnose what entrepreneurs expect from the e-government services as well as carrying out an author segmentation of the entrepreneurs using these services.

Key words: e-government, development level, research findings, expectations.

JEL codes: H83, M00