

Uwarunkowania rozwoju systemów e-government w Republice Południowej Afryki z perspektywy użytkownika indywidualnego

Nadesłany 27.11.14 | Zaakceptowany do druku 20.12.14

Oskar Szumski*

W opracowaniu przedstawiono rozwój systemów e-government w RPA oraz główne czynniki, które miały na niego wpływ. Omówiono koncepcję świadczenia e-usług dla obywateli wraz ze skalą poziomu zaawansowania. Następnie przedstawiono wyniki analizy e-usług świadczonych przez administrację publiczną w RPA. W podsumowaniu zawarto rekomendacje i wnioski co do kierunków rozwoju e-government w RPA.

Słowa kluczowe: e-usługa, e-government, Republika Południowej Afryki, e-usługi dla obywateli.

Determinants of e-Government Development in the Republic of South Africa from the Perspective of a Private User

Submitted 27.11.14 | Accepted 20.12.14

The paper presents the development of e-government in South Africa and the main influencing factors. It discusses the concept of providing e-services for citizens and levels of their sophistication. The paper includes the results of an analysis of e-services provided by the public administration in South Africa. The summary provides recommendations and conclusions about the directions of e-government development in South Africa.

Keywords: e-service, e-government, South Africa, e-services for citizens.

JEL: O32

* **Oskar Szumski** – dr, Uniwersytet Warszawski, Wydział Zarządzania.

Adres do korespondencji: Uniwersytet Warszawski, Wydział Zarządzania, ul. Szturmowa 1/3, 02-678 Warszawa; e-mail: oskar.szumski@uw.edu.pl.

1. Wprowadzenie

Szybki rozwój technologii informacyjnych jest widoczny z perspektywy zarówno globalnej gospodarki, jak i poszczególnych dziedzin społeczeństwa informacyjnego. Bardzo dobrze obrazują to wskaźniki dynamiki liczby osób korzystających z Internetu, posiadających smartfony czy dokonujących płatności poprzez kanały elektroniczne. Ten trend jest również widoczny w zakresie rozwoju systemów e-government na całym świecie. Oprócz umożliwienia szerszego dostępu do usług administracji publicznej jednym z głównych powodów wdrażania takich rozwiązań jest nacisk na obniżenie kosztów funkcjonowania państwa. W poprzednich opracowaniach autor przedstawił uwarunkowania rozwoju e-government m.in. w Polsce, Finlandii i Indiach. Obecnym celem analizy są systemy e-government w Republice Południowej Afryki. Państwo to należy do najbardziej rozwiniętych gospodarczo w Afryce – zajmuje drugie miejsce, po Nigerii, pod względem wielkości PKB (MFW, 2014).

Stopień złożoności systemu e-government danego państwa zależy od takich czynników jak ustrój polityczny, podział administracyjny, jak również języki, którymi posługują się obywatele. Po Indiach RPA jest drugim państwem z największą liczbą języków urzędowych – w liczbie jedenastu. Biorąc pod uwagę przedstawione uwarunkowania, w opracowaniu skupiono się na kwestii, w jakim stopniu udało się rozwinąć e-usługi dla obywateli w Republice Południowej Afryki, pomimo występowania wielu barier wdrożeniowych.

Celem badania jest analiza stopnia rozwoju poszczególnych e-usług dla obywateli świadczonych przez administrację publiczną omawianego państwa. Na podstawie uzyskanych wyników przedstawione zostaną parametry charakteryzujące e-usług według poziomu zaawansowania. Niniejsze opracowanie jest elementem prowadzonych przez autora badań nad poziomem rozwoju e-usług świadczonych przez administrację publiczną w wybranych państwach.

Na którym poziomie rozwoju występuje najwięcej e-usług dla obywateli w Republice Południowej Afryki? Jakie ograniczenia przy świadczeniu e-usług występują najczęściej na ich poszczególnych poziomach rozwoju?

Od końca lat 90. XX wieku w RPA trwają prace nad stworzeniem krajowego systemu e-government (Department of Public Service and Administration, 2003). Zgodnie z założeniami reformy administracji publicznej w tym państwie, zastosowanie nowych technologii ma wspomóc zwiększenie jej sprawności (Provincial Government of the Western Cape, 2001). Działania poprzedzające inicjatywę stworzenia systemu e-government rozpoczęły się od konsultacji na poziomie ministerstw, dotyczących potrzeb poszczególnych instytucji oraz usług przez nie świadczonych. Skutkiem tego było opublikowanie na początku 2001 r., po pięcioetapowych konsultacjach, dokumentu będącego podstawą rozwoju e-government w RPA – *Electronic Government. The Digital Future. A Public Service IT Policy Framework*. W dokumencie wymieniono trzy elementy wymiernych korzyści wynikających z wykorzystania

systemu informatycznego w administracji publicznej (Department of Public Service and Administration, 2001). Są to:

1. Zwiększona wydajność.
2. Zwiększona efektywność pod względem kosztów.
3. Wyższa jakość świadczonych usług.

W celu uzyskania wymienionych korzyści określono cztery główne obszary tematyczne, w których muszą zostać podjęte inicjatywy związane z wdrożeniem e-government (Department of Public Service and Administration, 2001, s. 8):

1. Interoperacyjność.
2. Bezpieczeństwo IT.
3. Ekonomia skali.
4. Eliminacja redundancji.

Wsparcie dla czterech obszarów miało być realizowane poprzez rozwój odpowiednich umiejętności z dziedziny IT, programy badawcze IT oraz koordynację i monitoring powyższych ((Department of Public Service and Administration, 2001, s. 10–12). W dokumencie zawarto zalecenia realizacyjne oraz powiązane z nimi cele i odpowiedzialności. Termin realizacji wielu z tych zaleceń był natychmiastowy lub kilkumiesięczny. Jednym z istotnych celów całej polityki było zminimalizowanie skutków apartheidu dotyczących dostępu do infrastruktury IT oraz zapewnienie równego dostępu do usług publicznych dla wszystkich.

Kolejną inicjatywą był rozpoczęty w 2003 r. projekt Batho Pele Gateway (Government Chief Information Officer, 2004). Celem przedsięwzięcia było stworzenie portalu internetowego <http://www.gov.za> umożliwiającego dostęp do usług publicznych oraz informacji publikowanych przez rząd. W ramach projektu stworzono katalog wszystkich usług publicznych oraz niezbędnych informacji dla obywateli i firm. Do głównych wyzwań związanych ze stworzeniem i utrzymaniem portalu należy zaliczyć dużą liczbę wersji językowych, w których powinny być dostępne informacje. Warto podkreślić, że strona <http://www.gov.za> jest dostępna tylko w języku angielskim. Część serwisu odpowiadająca za dostęp do usług publicznych <http://www.services.gov.za> jest zaś dostępna w 11 językach urzędowych: afrikaans, angielskim, ndebele południowym, xhosa, zulu, sotho południowym, sotho północnym (pedi), tswana, suazi, venda, tsonga.

Do 2014 r. były podejmowane również inne inicjatywy związane z wdrażaniem e-government w RPA, jednak zakres tego opracowania ich nie obejmuje, z uwagi na skupienie się na krajowym świadczeniu e-usług dla obywateli.

Podstawowe miary rozwoju społeczeństwa informacyjnego w RPA za rok 2014 prezentują się następująco (UNPAN, 2010, s. 227):

- 41,00% mieszkańców korzystających z Internetu,
- 7,69 stacjonarnych linii telefonicznych na 100 mieszkańców,
- 130,56 abonamentów telefonii komórkowej na 100 mieszkańców,

- 2,11 abonamentów szerokopasmowego Internetu na 100 mieszkańców,
- 25,20 abonamentów dostępu mobilnego do Internetu na 100 mieszkańców.

Warto zaznaczyć, że dostęp do energii elektrycznej – zgodnie z najnowszym dostępnym rocznikiem statystycznym z 2012 r. – posiada 85% gospodarstw domowych (Statistics South Africa, 2012, s. 3). Na podstawie przedstawionych danych widoczne są w RPA w dalszym ciągu dosyć duże bariery w dostępie do e-usług na poziomie technicznym.

Z perspektywy rozwoju e-government w odniesieniu do innych państw w Afryce RPA zajmuje szóste miejsce (UNPAN, 2014, s. 205). W skład indeksu rozwoju e-government (E-Government Development Index – EGDI) wchodzi następujące komponenty (UNPAN, 2014, s. 14):

- komponent usług online,
- komponent infrastruktury telekomunikacyjnej,
- komponent kapitału ludzkiego.

W tabeli 1 przedstawiono ranking pierwszej dziesiątki państw Afryki uszeregowanych pod względem indeksu rozwoju e-government.

Państwo	Region	Indeks rozwoju e-government (EGDI)	Komponent usług online	Komponent infrastruktury telekomunikacyjnej	Komponent kapitału ludzkiego
Tunezja	Afryka Północna	0,539	0,638	0,307	0,672
Mauritius	Afryka Wschodnia	0,534	0,472	0,441	0,688
Egipt	Afryka Północna	0,513	0,591	0,357	0,591
Seszele	Afryka Wschodnia	0,511	0,331	0,472	0,731
Maroko	Afryka Północna	0,506	0,693	0,335	0,490
RPA	Afryka Południowa	0,487	0,386	0,347	0,728
Botswana	Afryka Południowa	0,420	0,307	0,297	0,656
Namibia	Afryka Południowa	0,388	0,323	0,272	0,569
Kenia	Afryka Wschodnia	0,381	0,425	0,161	0,555
Libia	Afryka Północna	0,375	0,016	0,328	0,782

Tab. 1. Indeksu rozwoju e-government w Afryce w 2014 r. Źródło: UNPAN (2014). UN E-Government Survey 2014. Pozyskano z: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (25.08.2014), s. 205.

Szóste miejsce RPA w omawianym rankingu z perspektywy rozmiaru gospodarki (mierzonego nominalnym PKB) w odniesieniu do innych państw afrykańskich może wskazywać na występowanie znacznych barier wdrożeniowych przy rozwoju systemu e-government w tym państwie.

Dane wykorzystane w niniejszym opracowaniu to dane pierwotne oraz dane wtórne dostępne przez Internet. Dane pierwotne to ocena stopnia zaawansowania e-usług dla obywateli w RPA dokonana na podstawie wyuczonych czterostopniowej skali, omówionej w dalszej części opracowania. Dane wtórne to dokumenty udostępnione przez administrację publiczną RPA oraz raporty ONZ dotyczące badania rozwoju e-government na świecie.

Główną techniką badawczą w opracowaniu jest opis na podstawie źródeł literaturowych oraz wnioski z badań obcych. Przy analizie poziomu rozwoju e-usług świadczonych przez administrację publiczną wykorzystano czterostopniową skalę oceny, stosowaną w raportach UNPAN. Na podstawie parametrów określających poszczególne etapy rozwoju e-usług przyznano właściwe miary dla wszystkich e-usług świadczonych w RPA obywatelom.

Podstawowym krokiem w opracowaniu jest analiza zebranych źródeł wtórnych. Na tej podstawie wskazano zbiór cech umożliwiających ocenę stopnia rozwoju e-usług. Następnie przeprowadzono analizę stron internetowych odpowiadających poszczególnym e-usługom świadczonym obywatelom w RPA. Jest to podstawą oceny stopnia ich rozwoju oraz wskazania głównych parametrów je charakteryzujących.

2. Analiza danych – zakres e-usług świadczonych w RPA

E-usługi publiczne dostępne są w RPA poprzez portal South African Government Services (www.services.gov.za). Zawartość portalu dostępna jest w 11 językach urzędowych. Zakres e-usług przedstawiony jest w podziale na 3 grupy: usługi dla obywateli, usługi dla organizacji, usługi dla cudzoziemców. Niniejsze opracowanie dotyczy analizy poziomu usług dla dwóch grup: obywateli i cudzoziemców

W przedstawionym poniżej podziale uwzględniono dwa poziomy szczegółowości. W części usług występuje jeszcze trzeci poziom, w którym uwzględniono dodatkowy podział usług (np. zgłoszenia różnych typów wniosków czy zasiłków). Ten poziom nie został uwzględniony w poniższym zestawieniu, jednak w badaniu zostało to ujęte sumarycznie. Poziom zaawansowania usługi 2. poziomu odpowiada poziomowi najbardziej zaawansowanej usługi 3. poziomu. Przyjęto takie uproszczenie z uwagi na jednorodność usług 3. poziomu.

Usługi dla obywateli składają się z następujących grup (South African Government Services, 2014):

- *narodziny*: test ciążowy, opieka prenatalna, test na ojcostwo, opieka poporodowa, rejestracja urodzenia, aborcja;
- *świadczenia socjalne*: zasiłek rodzinny na dziecko, zasiłek dla osób niepełnosprawnych, zasiłek dla rodzin zastępczych, zasiłek pielęgnacyjny,

- rejestracja w nowym systemie wypłaty zasiłków, zasiłek okresowy, International Social Service (ISS), zasiłek dla kombatantów, emerytura, pobyt w domu opieki dla osób w podeszłym wieku, zapomoga socjalna;
- *rynek pracy*: poszukiwanie pracy, rejestracja uprawnień zawodowych, rejestracja podatkowa, prawa pracownicze, świadczenia z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych, fundusz pracy;
 - *prowadzenie pojazdów*: prawo jazdy, rejestracja pojazdu silnikowego, badanie techniczne pojazdu;
 - *informacje publiczne*: dostęp do informacji, wyszukiwanie informacji archiwalnych;
 - *zgon*: akt zgonu, raport o majątku zmarłego, wsparcie dla najbliższej rodziny osoby zmarłej za granicą;
 - *rodzicielstwo*: opieka nad dzieckiem, adopcja, świadczenia alimentacyjne na dziecko;
 - *edukacja i podnoszenie kwalifikacji*: kształcenie podstawowe, szkolnictwo wyższe, instytucje edukacyjne i szkoleniowe;
 - *miejsce zamieszkania*: usługi komunalne, dostęp do Rejestru Ksiąg Wieczystych, dostęp do Elektronicznego Rejestru Ksiąg Wieczystych, dotacje w ramach programu Redystrybucji Gruntów i Rozwoju Rolnictwa, zgłoszenie naruszenia własności nieruchomości, zmiana nazwy w Rejestrze Południowoafrykańskiej Rady ds. Nazw Geograficznych;
 - *wyjazdy zagraniczne*: paszport lub dokument podróży, porady dla obywateli RPA wyjeżdżających za granicę, rejestracja obywateli RPA przebywających za granicą, usługi konsularne, legalizacja dokumentów urzędowych i zaświadczeń, pomoc dla obywateli RPA w przypadku aresztowania za granicą, zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego, pomoc w przypadku śmierci obywatela RPA za granicą;
 - *prawo*: zgłoszenie przestępstwa, zagadnienia prawne, broń palna, wsparcie dla ofiar przestępstw;
 - *zdrowie*: pomoc psychiatryczna, sprzęt medyczny i rehabilitacyjny;
 - *sprawy rodzinne*: związek małżeński, przemoc domowa;
 - *telewizja i usługi pocztowe*: abonament TV, rezygnacja z abonamentu TV, przedłużenie abonamentu TV, dostarczanie przesyłek pocztowych – skrytka pocztowa lub obsługa dużego wolumenu dostarczanych przesyłek;
 - *obywatelstwo*: dowód osobisty, wybory;
 - *emerytura i starość*: emerytura, zasiłek dla kombatantów, przyjęcie do domu opieki dla osób w podeszłym wieku, rejestracja jako społeczny opiekun osób w podeszłym wieku, rejestracja jako opiekun dla osób w podeszłym wieku, zakończenie działalności domu opieki dla osób w podeszłym wieku.

Z uwagi na fakt, iż cudzoziemcy stanowią istotną grup interesariuszy usług publicznych, została im dedykowana specjalna grupa e-usług. Usługi dla obcokrajowców składają się z następujących grup (South African Government Services, 2014):

- *pobyt czasowy*: zezwolenie dla osób ubiegających się o azyl i uchodźców, wizy, zezwolenie na pobyt tymczasowy;
- *pobyt stały*: wystąpienie o obywatelstwo RPA, zezwolenie na pobyt stały;
- *prowadzenie pojazdów*: wymiana zagranicznego prawa jazdy na lokalne, rejestracja w Krajowym Rejestrze Pojazdów.

Powyższe grupy e-usług publicznych stanowią podstawę analizy określającej ich stopień zaawansowania.

Do ustalenia poziomu rozwoju poszczególnych usług świadczonych drogą elektroniczną w opracowaniu wykorzystano 4-stopniową skalę stosowaną w publikowanych co dwa lata raportach „UN E-Government Survey” autorstwa Sieci Administracji Publicznej ONZ (UNPAN) finansowanej przez Wydział Administracji Publicznej i Zarządzania Rozwojem (DPADM) należący do Departamentu Spraw Ekonomicznych i Społecznych ONZ (UNDESA). Aktualna wersja skali została przedstawiona w 2010 r. w raporcie „UN E-Government Survey 2010” i przedstawia się następująco (UNPAN, 2010, s. 95):

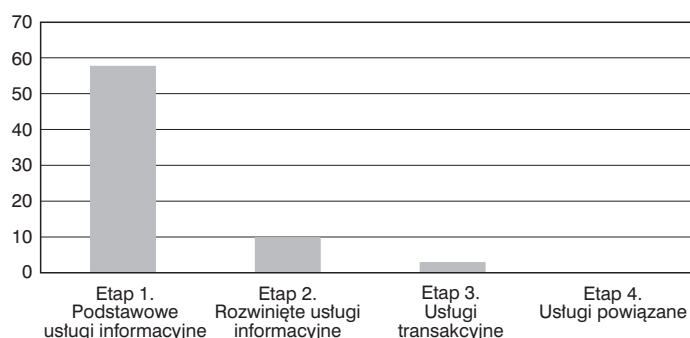
- *Etap 1. Podstawowe usługi informacyjne*. Intuicyjny dostęp do aktualnych i zarchiwizowanych informacji o polityce, zagadnieniach publicznych, zagadnieniach rządowych, przepisach prawa, dokumentach rządowych oraz dostępnych usługach publicznych.
- *Etap 2. Rozwinięte usługi informacyjne*. Komunikacja obywatel–urząd odbywa się jednokierunkowo lub dwukierunkowo, z wykorzystaniem e-mail lub formularzy do pobrania. Informacje na stronach administracji publicznej dostępne są oprócz formy tekstowej również w formie audio i wideo, a treść jest dostępna w wielu wersjach językowych.
- *Etap 3. Usługi transakcyjne*. Komunikacja obywatel–urząd odbywa się dwukierunkowo, w tym możliwe jest wysyłanie zapytań i otrzymywanie odpowiedzi dotyczących polityki rządu, programów rządowych czy regulacji prawnych. Na stronach rządowych możliwe jest m.in. głosowanie, pobieranie oraz wysyłanie formularzy, wypełnianie zeznań podatkowych, występowanie o zaświadczenia i licencje oraz możliwe są płatności on-line.
- *Etap 4. Usługi powiązane*. Działania strony rządowej są proaktywne, wykorzystywane są w tym celu m.in. narzędzia Web 2.0. Dane, informacje i wiedza są przetwarzane w spójny sposób w całej administracji publicznej, ze zmianą podejścia na zorientowane na obywatela. E-usługi są dopasowane do zindywidualizowanych potrzeb obywateli zgodnie z cyklem życia i umożliwiają większe zaangażowanie w podejmowaniu decyzji przez administrację publiczną.

3. Analiza uzyskanych wyników

Badanie stron internetowych zostało przeprowadzone w dniach 21–28 sierpnia 2014 r. W ramach analizy zbadano wszystkie strony e-usług dla obywateli i obcokrajowców z witryny www.services.gov.za, wraz z linkami

zewnątrznymi, w kontekście dostępności informacji o usłudze oraz możliwości realizacji usługi publicznej z wykorzystaniem medium elektronicznego. Poniżej przedstawiono zbiorcze zestawienie wyników badań.

Na rys 1. przedstawiono ilościowe zestawienie poziomu rozwoju e-usług publicznych dla obywateli RPA.



Rys 1. E-usługi dla obywateli RPA według czterech poziomów zaawansowania w 2014 r. Źródło: opracowanie własne.

Z uwagi na rozkład wyników badania i znacznej przewadze liczby usług na poziomie 1. w opracowaniu te usługi zostały omówione w sposób szczegółowy. Żadna z usług nie osiągnęła 4. poziomu rozwoju. Do usług 3. poziomu rozwoju należą trzy usługi:

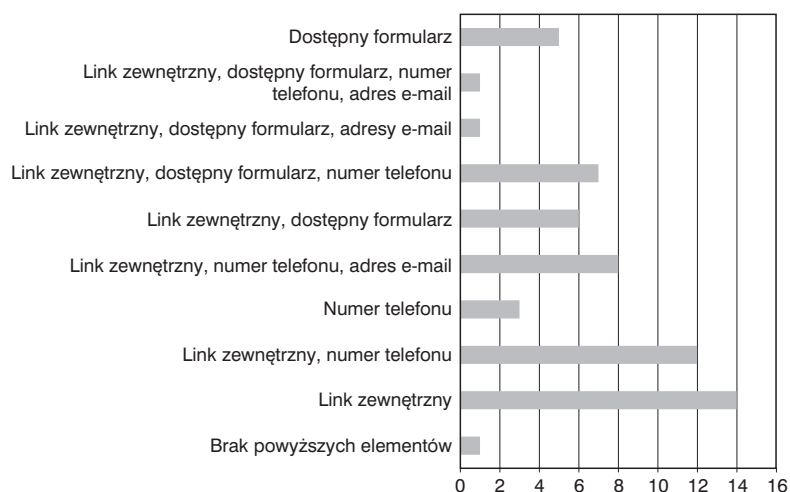
- rynek pracy: rejestracja podatkowa,
- telewizja i usługi pocztowe: wniosek o opłacanie abonamentu TV,
- telewizja i usługi pocztowe: przedłużenie abonamentu TV.

Do usług 2. poziomu rozwoju należy dziesięć usług:

- rynek pracy: poszukiwanie pracy,
- rynek pracy: prawa pracownicze,
- edukacja i szkolenia: szkolnictwo wyższe,
- miejsce zamieszkania: dostęp do Elektronicznego Rejestru Ksiąg Wieczystych,
- wyjazdy zagraniczne: paszport lub dokument podróży,
- wyjazdy zagraniczne: rejestracja obywateli RPA przebywających za granicą,
- wyjazdy zagraniczne: zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego,
- sprawy rodzinne: związek małżeński,
- obywatelstwo: dowód osobisty,
- obywatelstwo: wybory.

Pozostałe 58 e-usług zostało zakwalifikowanych do 1. poziomu rozwoju. Parametry charakteryzujące poszczególne usługi uwzględniają:

- dostępny formularz,
 - link zewnętrzny, dostępny formularz, numer telefonu, adres e-mail,
 - link zewnętrzny, dostępny formularz, adres e-mail,
 - link zewnętrzny, dostępny formularz, numer telefonu,
 - link zewnętrzny, dostępny formularz,
 - numer telefonu,
 - link zewnętrzny, numer telefonu,
 - link zewnętrzny,
 - brak powyższych elementów,
- Na rysunku 2 zostały przedstawione omówione wcześniej parametry w odniesieniu do e-usług publicznych pierwszego poziomu zaawansowania.



Rys. 2. Typy dostępu do informacji o e-usługach pierwszego poziomu zaawansowania dla obywateli RPA w 2014 r. Źródło: opracowanie własne.

W przypadku 58 usług publicznych dla obywateli na 1. poziomie rozwoju, tylko pięć oferuje dostęp do formularza bezpośrednio ze strony www.services.gov.za, a tylko trzy usługi oferują bezpośredni numer telefonu dla danej usługi. Jedna usługa dla obywateli nie oferuje żadnej możliwości kontaktu w formie elektronicznej.

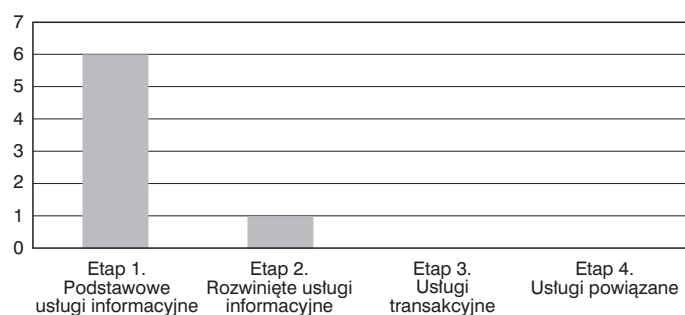
Pozostałe 49 usług publicznych dla obywateli na 1. poziomie rozwoju oferuje przekierowanie do strony internetowej odpowiedniej instytucji. Z powyższych informacji wynika, iż najbardziej popularnym podejściem w RPA do skorzystania z e-usługi jest link z głównej witryny www.services.gov.za do innej (właściwej) instytucji.

Dostępność do wspomnianych 49 usług prezentuje się następująco:

- 28 usług oferuje informację telefoniczną,
- 15 usług oferuje formularz do pobrania,
- 10 usług informacje poprzez e-mail.

Spośród wszystkich siedmiu e-usług dla obcokrajowców tylko jedna z nich (pobyt czasowy: zezwolenie na pobyt tymczasowy) osiągnęła 2. poziom rozwoju. Pozostałe usługi realizowane są na 1. poziomie zaawansowania.

Na rysunku 3 przedstawiono e-usługi dla obcokrajowców według poziomu rozwoju.

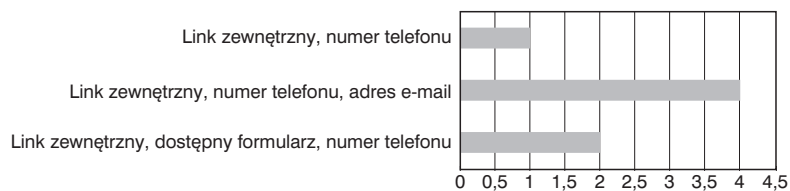


Rys. 3. E-usługi dla obcokrajowców według czterech poziomów zaawansowania w 2014 r. Źródło: opracowanie własne.

Pozostałe sześć e-usług z 1. poziomem rozwoju charakteryzuje się następującymi parametrami:

- link zewnętrzny, dostępny formularz, numer telefonu,
- link zewnętrzny, numer telefonu, adres e-mail,
- link zewnętrzny, numer telefonu.

Na rysunku 4 zostały przedstawione parametry w odniesieniu do e-usług publicznych pierwszego poziomu zaawansowania dla obcokrajowców.



Rys. 4. Typy dostępu do informacji o e-usługach pierwszego poziomu zaawansowania dla obcokrajowców w 2014 r. Źródło: opracowanie własne.

Wszystkie usługi dla obcokrajowców znajdujące się na 1. poziomie rozwoju dostępne są poprzez przekierowanie ze strony www.services.gov.za do strony odpowiedniej instytucji. Każda z tych usług oferuje dostęp do informacji drogą telefoniczną. Dwie z nich umożliwiają pobranie formularza.

4. Wnioski z badań

Jedno z głównych założeń e-government w RPA to umożliwienie dostępu do usług publicznych w równy sposób wszystkim obywatelom. Ten postulat nie jest w pełni realizowany. Strona internetowa www.services.gov.za jest wprawdzie dostępna w 11 językach urzędowych, jednak z 60 linków zewnętrznych tylko 2 strony oferują dodatkowe wersje językowe. Należą do nich:

- prawo: wsparcie ofiar przestępstw (formularze dostępne we wszystkich 11 językach),
- sprawy rodzinne: przemoc domowa (tylko jeden formularz J480 jest dostępny we wszystkich 11 językach).

Jednym z możliwych uzasadnień tej sytuacji jest kwestia liczby osób posługujących się danym językiem. Na przykład językiem venda posługuje się 1 mln ludzi, a ndebele południowym ponad 600 tys., gdzie przy populacji 54 mln stanowi to około odpowiednio 2% i 1% ludności.

Kolejnymi elementami, na które warto zwrócić uwagę na stronach e-usług, są błędy literowe, niedziałające linki, błędne linki, linki prowadzące do głównej strony instytucji świadczącej usługę publiczną zamiast do dedykowanej strony. Dobrym przykładem jest opis na stronie usługi „świadczania socjalne: zasiłek dla kombatantów”, gdzie napisano, że I wojna światowa trwała w latach 1904–1918. Błąd występuje we wszystkich 11 wersjach językowych.

W RPA w dalszym ciągu są problemy z dostępem społeczeństwa do energii elektrycznej oraz Internetu. Z perspektywy badania najbardziej spopularyzowaną drogą komunikacji elektronicznej wykorzystywaną do kontaktów pomiędzy instytucją publiczną a obywatelem jest komunikacja telefoniczna. Dla wszystkich usług, dla których nie są dostępne formularze w formie elektronicznej (60% usług dla obywateli i 71% usług dla obcokrajowców), jedyną drogą realizacji usługi jest osobiste stawienie się w odpowiedniej instytucji.

Uzyskane wyniki oceny stopnia zaawansowania e-usług dla obywateli świadczonych w RPA dosyć dobrze pokrywają się z danymi z tabeli 1. Komponentami, które obniżają ocenę indeksu rozwoju e-government dla RPA, są odpowiednio: komponent usług online i komponent infrastruktury telekomunikacyjnej. Te dwa elementy wymagają dużych nakładów finansowych oraz zmian w prawie i zmian organizacyjnych w administracji publicznej. Dopóki nie zostaną przeprowadzone odpowiednie działania naprawcze, wśród e-usług publicznych w RPA będą występowały pojedyncze przypadki osiągnięcia wysokiego poziomu rozwoju, jednak całościowa ocena będzie w dalszym ciągu na niskim poziomie.

Głównym ograniczeniem badania jest fakt braku dostępu do e-usług wymagających autoryzacji, dlatego też autor opierał się tylko na opisie

z witryny danej usługi. Drugim elementem, który nie daje pełnego obrazu rozwoju e-government w RPA, jest świadome ograniczenie się w opracowaniu do usług świadczonych obywatelom. Jak wskazują liczne źródła literaturowe, zwykle poziom rozwoju e-usług dla przedsiębiorstw jest na wyższym poziomie niż e-usług dla obywateli.

Przedstawione opracowanie ma kilka implikacji, które mogą wskazać obszary w e-usługach dla obywateli w RPA, które powinny zostać usprawnione w celu lepszego świadczenia usług. Pomimo głoszenia haseł o równym dostępie do usług, brak jest informacji w większości oficjalnych języków, co na pewno ogranicza zasięg stosowania rozwiązań e-government. Kolejnym elementem jest odsyłanie obywateli do okienka w urzędzie w znacznej większości przypadków. Nie zachęca to do stosowania nowoczesnych rozwiązań przez obywateli, gdyż w najlepszym razie mogą wydrukować wniosek, który i tak należy wypełnić ręcznie i złożyć w urzędzie. Jednym z elementów, które warto rozważyć w odniesieniu do e-usług w RPA, jest kwestia zmniejszenia ich liczby lub połączenie. Przy aktualnej liczbie e-usług obywatele mogą mieć problem z ich odnalezieniem i skorzystaniem z nich.

Dla pełnego obrazu stopnia rozwoju e-usług świadczonych w RPA konieczne jest przeprowadzenie takiej samej analizy jak powyższa w odniesieniu do usług dla przedsiębiorstw. Pozwoli to określić parametry usług oraz uogólnić wnioski dotyczące e-government w RPA.

Bibliografia

- Department of Public Service and Administration (2001). *Electronic Government. The Digital Future. A Public Service IT Policy Framework*. Pozyskano z: <http://www.westerncape.gov.za/Text/2003/12/egovernmentpolicy.pdf> (20.08.2014).
- Department of Public Service and Administration (2003). *The Machinery of Government. Structure and Functions of Government*. Pozyskano z: <http://www.westerncape.gov.za/Text/2003/12/egovernmentpolicy.pdf> (10.07.2014).
- Government Chief Information Officer (2004). *Batho Pele Gateway and Evolution to E-Government*. Pozyskano z: <http://www.png.org.za/docs/2004/appendices/040825gateway.ppt> (17.08.2014).
- MFW (2014). *World Economic Outlook Database*. Pozyskano z: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2014/01/weodata/weoselgr.aspx> (18.07.2014).
- Provincial Government of the Western Cape (2001). *The Cape Online E-government Programme*. Pozyskano z: http://www.westerncape.gov.za/Text/2005/12/capeonline_strategy_aug_2001.pdf (04.07.2014).
- South African Government Services (2014). *Katalog e-usług*. Pozyskano z: <http://www.services.gov.za/services/content/Home> (18.08.2014).
- Statistics South Africa (2012). *General Household Survey 2012*. Pozyskano z: <http://www.statssa.gov.za/publications/P0318/P0318August2012.pdf> (05.08.2014).
- UNPAN (2010). *UN E-Government Survey 2010*. Pozyskano z: <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2010-Survey/Complete-survey.pdf> (25.08.2014).
- UNPAN (2014). *UN E-Government Survey 2014*. Pozyskano z: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (25.08.2014).