

Anna Dąbrowska

Profil klienta e-administracji w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 16, 31-43

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ANNA DĄBROWSKA

IBRKiK

PROFIL KLIENTA E-ADMINISTRACJI W WYBRANYCH KRAJACH EUROPY ŚRODKOWO-WSCHODNIEJ

Wprowadzenie

Przełom XX i XXI wieku można nazwać erą cyfrową. Internet stał się medium, które szerokim frontem wkroczyło do wszystkich sfer funkcjonowania gospodarki, biznesu i społeczeństwa. Jedną z nich jest administracja publiczna.

Do rozwoju e-administracji dużą wagę przywiązuje Unia Europejska, gdyż jest to element usprawniający współpracę krajów członkowskich. Informatyzacja urzędów przez wdrożenie e-usług pozwala na właściwe załatwianie spraw klientów bądź wyeliminowanie konieczności kontaktów osobistych w urzędzie. Nie ulega wątpliwości, że rozwój e-administracji pozwala na zbudowanie partnerskich relacji pomiędzy urzędem a klientem.

Informatyzacja administracji publicznej zwana jest w prawie obcym *e-government* (e-rząd). Pojęcie *e-government*, jak zauważa D. Grodzka¹, jest różnie ujmowane i definiowane w państwach anglosaskich, w Unii Europejskiej, a także w publikacjach Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ).

E-administracja (*e-government*) w ujęciu UE to wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejęt-

¹ D. Grodzka, *E-administracja w Polsce*, [http://parl.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/23A7171DC-FEC11E4C125767F00491759/\\$file/BAS_03_09-13_1.pdf](http://parl.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/23A7171DC-FEC11E4C125767F00491759/$file/BAS_03_09-13_1.pdf), zobacz także P. Maj, *Internet i demokracja. Ewolucja systemu politycznego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2009.

ności w celu poprawienia jakości świadczonych usług publicznych, wzmocnienia zaangażowania obywatela w procesy demokratyczne oraz poparcia dla polityki państwa².

E-administracja wymaga działań zintegrowanych, prowadzących do poprawy zarządzania państwem, a jej celem jest stworzenie tańszej i skuteczniejszej administracji. Pozwala ona na usprawnienie kontaktu i tworzenie przyjaznej atmosfery pomiędzy obywatelem a urzędem i urzędnikami przy wykorzystaniu nowoczesnych technik cyfrowych. Przeniesienie usług na platformę elektroniczną oznacza możliwość przekraczania granic organizacji i – co istotne – pozwala na standaryzowanie usługi, co ma duże znaczenie dla bezpieczeństwa sieciowego. Usługi te mają być wygodne i łatwe w użyciu, ale muszą, podobnie jak każde inne e-usługi, respektować prywatność klienta.

Spółczesność XXI wieku oczekuje, że wszelkiego rodzaju e-usługi, świadczone przez szeroko pojętą administrację państwową, będą coraz bardziej dostępne. Warto zauważyć, że rewolucja cyfrowa w zasadniczy sposób przyczynia się do zmiany relacji pomiędzy urzędem a klientem. Może także wpływać na podniesienie jakości i wprowadzanie standardów usług w praktyce administracyjnej³.

Można wyróżnić czterostopniową skalę e-usług świadczonych przez jednostki administracji każdego szczebla: poziom pierwszy oznacza informację online, drugi – interakcję jednokierunkową, co oznacza możliwość pobierania oficjalnych formularzy. Pełną funkcjonalność usług e-administracji charakteryzują poziomy trzeci i czwarty. Trzeci poziom to interakcja dwukierunkowa, czyli możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą łączy internetowych, natomiast czwarty poziom (tzw. transakcja) stanowi pełną obsługę procesu. Ostatni poziom to możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną – od uzyskania informacji, poprzez pobranie odpowiednich formularzy, odesłanie ich po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który klient występuje. Odnosi się to zarówno do osób fizycznych, jak i firm.

Coraz częściej wskazuje się na zależność między tworzeniem nowoczesnego państwa a tworzeniem e-administracji – niezbiurokratyzowanej, transparentnej,

² <http://ec.europa.eu>, 10.05.2007

³ R. Przybyszewski, *Administracja publiczna wobec przemian społeczno-ekonomicznych epoki informacyjnej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2009.

skutecznej, taniej i szybkiej, czyli efektywnej i przyjaznej, gdzie dokument ma postać niematerialną⁴. Jedną z konsekwencji dematerializacji jest obniżenie kosztów utrzymywania dokumentów dzięki eliminacji ich wielokrotnego powielania.

Pełna informatyzacja urzędów wymaga spełnienia kilku podstawowych warunków:

- technicznego, czyli zapewnienia odpowiedniego zaplecza umożliwiającego wykonywanie zadań zarówno po stronie urzędu, jak i klienta (np. sprzęt, połączenia sieciowe, e-płatność);
- organizacyjnego, czyli stworzenia takich struktur funkcjonowania urzędu i jego pracowników, dla których klient powinien być partnerem, a nie petentem;
- prawnego, wymagającego dostosowania prawa do zadań wykonywanych poprzez ten kanał komunikacyjny;
- mentalnego, czyli przełamywania barier w korzystaniu z e-administracji, co jest elementem budowania społeczeństwa informacyjnego.

1. Korzystanie z e-administracji w wybranych krajach UE

Do rozwoju e-administracji dużą wagę przykładają Unia Europejska. Dostęp obywateli do administracji rządowej czy samorządowej jest wyznacznikiem demokracji i większego udziału obywateli w życiu społecznym i gospodarczym⁵.

Rozwój e-administracji jest korzystny dla obywateli i przedsiębiorców, ale przede wszystkim, jak wskazuje raport Does e-government pay off?⁶, dla administracji publicznej. Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych (ICT) w urzędach pozwoliło na oszczędności czasu oraz zmniejszenie nakładów finansowych i obciążenia urzędników⁷.

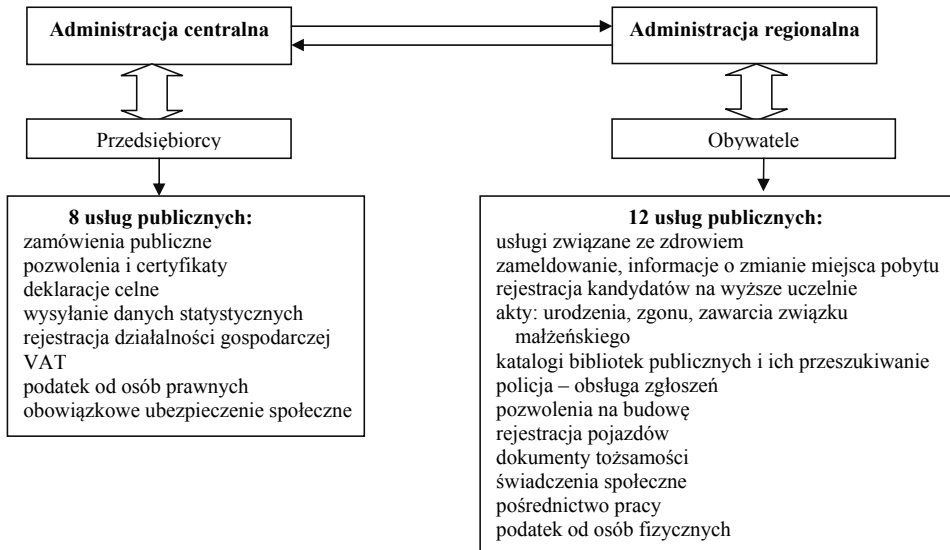
⁴ W. Cellary, *Globalizacja w ujęciu informacyjno-komunikacyjnym*, w: *Alternatywy globalizacji*, J. Kopel (red.), Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec 2007.

⁵ *e-Administracja. Prawne zagadnienia informatyzacji administracji*, D. Szostek (red.), PRESSCOM, Wrocław 2009, s. 13.

⁶ Por. *Does e-government pay off?*, raport przygotowany przez Capgemini Netherlands oraz TNO-Strategy, Technology and Policy, listopad 2004 r., <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=933>, 20.02.2007.

⁷ W Estonii, zgodnie z nowymi przepisami, zarejestrowanie firmy przez Internet jest możliwe w dwie godziny. W Danii wystawianie oraz przesyłanie faktur w formie elektronicznej przynosi podatnikom oszczędności ok. 50 mln euro. Szacuje się, że wprowadzenie administracji elektronicznej we wszystkich państwach UE mogłoby przynieść zmniejszenie kosztów o ponad 50 mld euro rocznie. Por. I. Straus, T. Tuulik, *Establishing A Company Takes Only Two Hours In Estonia*, artykuł z kwietnia 2007 r., <http://www.mondaq.com/article.asp?articleid=4760>, 17.06.2007, oraz *Komunikat Komisji do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów: Plan działania na rzecz administracji elektronicz-*

Poniżej przedstawiono podmioty zaangażowane w rozwój e-administracji (rys. 1).



Rys. 1. Podmioty zaangażowane w rozwój e-administracji

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *e-Government Progress in EU27+*, Reaping the benefits, 19 September 2007, s. 23, <http://ec.europa.eu/egovernment>, 8.01.2009.

Przedmiotem badania i oceny Eurostatu jest 20 usług publicznych. Poniżej przedstawiono wskaźnik dostępności usług administracji publicznej on-line w krajach Unii Europejskiej w latach 2004–2009 i zmiany, jakie zaszły w latach 2007–2009 (tabela 1).

Z danych wynika, iż wskaźnik dostępności usług administracji publicznej on-line dla UE-27 wynosi 74%, kiedy bierzemy pod uwagę UE-15 – wzrasta on o 7 punktów procentowych. Pełną lub prawie pełną (90–95%) dostępność usług administracji publicznej on-line odnotowano w Austrii, Malcie, Portugalii, Wielkiej Brytanii, a także w Estonii, Słowenii, Szwecji. Kraje o najniższym poziomie dostępności (40–45%) to Bułgaria, Grecja, Rumunia. Najkorzystniejsze zmiany odnotowano na Łotwie, w Irlandii i w Polsce. W krajach, w których w 2007 roku wskaźniki dostępu były na wysokim poziomie, zmiany są mniejsze.

Tabela 1

Wskaźnik dostępności usług administracji publicznej on-line w krajach Unii Europejskiej w latach 2004–2009

Kraj	2004	2007	2009	Zmiany w latach 2007–2009	Kraj	2004	2007	2009	Zmiany w latach 2007–2009
UE-27	:	59	74	15	Litwa	40	35	60	25
UE-25	41	62	76	14	Luksemburg	20	40	68	28
UE-15	49	68	81	13	Łotwa	5	30	65	35
Austria	72	100	100	0	Malta	40	95	100	5
Belgia	35	60	70	10	Niderlandy	32	63	79	16
Bułgaria	:	15	40	25	Niemcy	47	74	74	0
Cypr	25	45	50	5	Polska	10	25	53	28
Czechy	30	55	60	5	Portugalia	40	90	100	10
Dania	58	63	84	21	Rumunia	:	35	45	10
Estonia	63	70	90	20	Słowacja	15	35	55	20
Finlandia	67	67	89	22	Słowenia	45	90	95	5
Francja	50	70	80	10	Szwecja	74	75	95	20
Grecja	32	45	45	0	Węgry	15	50	63	13
Hiszpania	55	70	80	10	W. Brytania	59	89	100	11
Irlandia	50	50	83	33	Włochy	53	70	70	0

Źródło: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/printTable.do?tab+table>, 13.04.2010.

Poniżej przedstawiono wskaźnik korzystania z e-administracji przez indywidualnych użytkowników (klientów) w wieku od 16 do 74 lat w 2009 roku, przy uwzględnieniu płci i zmian, jakie zaszły w latach 2007–2009 – tabela 2.

W okresie 2007–2009 w wielu krajach Unii Europejskiej zaszły istotne zmiany w korzystaniu z e-administracji przez kobiety i mężczyzn w wieku od 16 do 74 lat. Ogólnie w UE-27 większy odsetek mężczyzn w wieku od 16 do 74 lat (32%) korzysta z usług e-administracji aniżeli kobiet (28%).

Tabela 2

Wskaźnik korzystania z e-administracji przez indywidualnych użytkowników w wieku od 16 do 74 lat w 2009 roku przy uwzględnieniu płci

Kraj	Kobiety	Zmiany w latach 2007–2009	Mężczyźni	Zmiany w latach 2007–2009	Kraj	Kobiety	Zmiany w latach 2007–2009	Mężczyźni	Zmiany w latach 2007–2009
UE-27	28	0	32	-1	Litwa	20	1	17	0
UE-25	29	0	34	0	Luksemburg	47	6	60	-2
UE-15	31	0	37	-1	Łotwa	24	4	21	5
Austria	34	11	43	11	Malta	20	-1	28	0
Belgia	27	7	35	9	Niderlandy	46	-3	63	2
Bułgaria	11	4	9	3	Niemcy	33	-6	41	-6
Cypr	20	1	24	3	Polska	18	3	18	3
Czechy	23	8	25	8	Portugalia	18	1	24	2
Dania	64	9	70	8	Rumunia	6	1	7	1
Estonia	46	14	42	13	Słowacja	31	7	31	8
Finlandia	52	2	55	4	Słowenia	35	31	30	1
Francja	39	-1	38	-4	Szwecja	56	6	58	-3
Grecja	11	2	13	-1	Węgry	25	0	25	0
Hiszpania	27	3	33	4	W. Brytania	32	-2	38	-4
Irlandia	27	-4	29	-5	Włochy	15	1	18	-1

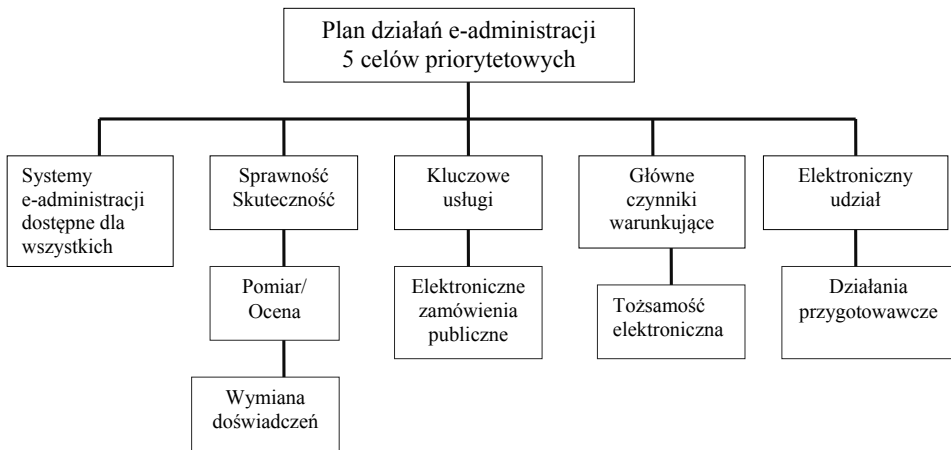
Źródło: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/printTable.do?tab+table>, 13.04.2010.

Dostępność usług publicznych w Internecie jest często postrzegana jako jeden z ważniejszych sposobów wspierania przez państwo rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Plan rozwoju e-administracji w Unii Europejskiej do 2010 roku obejmuje pięć głównych celów w zakresie elektronicznej administracji, a mianowicie (rys. 1)⁸:

1. dotarcie do wszystkich obywateli;
2. sprawne i skuteczne funkcjonowanie, przyczynienie się w znaczący sposób do wysokiego poziomu zadowolenia użytkowników;

⁸ *e-Government Progress in EU27+*, Reaping the benefits, 19 September 2007, s. 23, <http://ec.europa.eu/egovernment>, 8.01.2009.

3. wdrażanie kluczowych usług dla ludności i podmiotów gospodarczych;
4. spełnienie podstawowych warunków, umożliwienie ludności i podmiotom gospodarczym korzystania z wygodnego, bezpiecznego, interoperacyjnego i uwierzytelnianego dostępu do usług publicznych w całej Europie do 2010 roku;
5. wzmocnienie uczestnictwa obywatelskiego i demokratyzacja podejmowania decyzji.



Schemat 1. Kierunki rozwoju e-administracji do 2010 roku

Źródło: *e-Government Progress in EU27+*, Reaping the benefits, 19 September 2007, s. 23, <http://ec.europa.eu/egovernment>, 20.05.2008.

2. Profil klienta usług e-administracji w świetle badań własnych

Charakteryzując profil klienta, należy podkreślić, że przekształcanie się społeczeństw w społeczeństwa informacyjne wiąże się z szeregiem procesów o różnym charakterze, w tym: ekonomicznym, społecznym, technicznym, mentalnym, ekologicznym. Informatyzacja wpisana w te procesy przynosi społeczeństwu wyższy poziom życia, ale też wiąże się z nią zagrożenia. Technologie informacyjno-komunikacyjne stanowią główny czynnik modernizacji gospodarczej i społecznej.

Do sprawnego funkcjonowania e-administracji niezbędne są następujące czynniki⁹:

- 1) infrastruktura telekomunikacji,
- 2) bieżąca spójność i stosowanie ICT przez administrację,
- 3) kapitał ludzki w administracji,
- 4) obecne i przyszłe zasoby budżetu,
- 5) e-biznesowa atmosfera – e-biznesowe środowisko,
- 6) gotowość urzędników na zmiany.

Do korzystania z e-administracji potrzebna jest także wiedza społeczeństwa pozwalająca na stosowanie nowoczesnych technologii i rozwiązań.

Tabela 3

Usługi e-administracji, z których korzystano w 2008 roku (% wskazań)

E-administracja	Estonia N = 606	Litwa N = 602	Polska N = 604	Ukraina N = 602
Podatek od osób fizycznych	67,0	88,7	47,9	64,8
Załatwienie innych spraw urzędowych	57,5	50,9	35,6	51,4
Sprawy związane z zasiłkami, świadczenia społeczne, poświadczenia pracy	39,6	32,1	28,8	21,9
Zameldowanie, informacje o zmianie miejsca pobytu,	14,2	19,8	23,7	19,0
Dokumenty tożsamości, akty urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego	9,4	9,4	18,6	17,1
Rejestracja pojazdu	6,6	6,6	11,9	13,3
Policja – obsługa zgłoszeń	5,7	5,7	3,4	6,7
Pozwolenia na budowę	2,8	3,8	6,8	5,7

Źródło: opracowanie własne na podstawie raportu z badań *Konsument na rynku e-usług w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej*, badania zrealizowała Agencja Badań Marketingowych ABM Sp. z o.o. Badanie zostało przeprowadzone na potrzeby projektu badawczego realizowanego w latach 2008–2010.

⁹ Szerzej zob. *The Working Group on E-Government in the Developing World Roadmap for e-Government in the developing World, 10 Questions e-Government Leaders Should Ask Themselves*, Pacific Council on International Policy, Los Angeles, April 2002, za M. Ganczar, *Informatyzacja administracji publicznej*, Cedetu, Warszawa 2009, s. 36.

Tabela 4

Profil konsumentów korzystających z poszczególnych rodzajów usług e-administracji w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej w 2008 roku

E-administracja	Estonia	Litwa	Polska	Ukraina
1	2	3	4	5
Podatek od osób fizycznych	Kobieta w wieku 30–39 lat z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 1-osobowego, zarządzająca firmą, mająca złą sytuację materialną, z miasta od 200 do 500 tys. mieszkańców	Kobieta w wieku 40–49 lat z wykształceniem wyższym, z gospodarstwa 4-osob. i większego, zarządzająca firmą, mająca dobrą sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców	Mężczyzna w wieku 60 lat i więcej z wyższym wykształceniem, z gospodarstwa 1-osobowego, zarządzający firmą, mający złą sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 60 lat i więcej, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 4-osob. i większego, właściciel firmy, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców
Sprawy związane z zasiłkami, świadczeniami społecznymi, poświadczenia pracy	Kobieta w wieku 30–39 lat z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 4-osobowego i większego, wykonująca wolny zawód, mająca złą sytuację materialną, z miasta od 200 do 500 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 19–24 lat, z wykształceniem wyższym, z gospodarstwa 3-osob., bezrobotna, mająca przeciętną sytuację materialną, z miasta pow. 500 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 25–29 i 50–59 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 1-osob., wykonujący wolny zawód, mający złą sytuację materialną, z miasta od 200 do 500 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 19–24 lat, z wykształceniem wyższym, z gospodarstwa 4-osob. i większego, wykonująca wolny zawód lub właściciel firmy, mająca dobrą sytuację materialną, z miasta od 200 do 500 tys. mieszkańców
Zameldowanie, informacje o zmianie miejsca pobytu,	Kobieta, w wieku 25–29 lat, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 2-osob., zarządzająca firmą, mająca złą sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 25–29 lat, z wykształceniem wyższym, z gospodarstwa 4-osob., pracownik najemny, mająca przeciętną sytuację materialną, z miasta pow. 500 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 40–49 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 4-osob. i większego, zarządzający firmą, mający złą sytuację materialną, z miasta od 20 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 60 lat i więcej, z wyższym wykształceniem, z gospodarstwa 4-osob. i większego, zarządzający firmą, mający złą sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców

1	2	3	4	5
Dokumenty tożsamości, akty urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego	Mężczyzna, w wieku 40–49 lat, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 3-osob., zarządzający firmą, mający złą sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 25–29 lat, z wykształceniem wyższym, z gospodarstw 4-osob. i większego, osoba ucząca się, mająca przeciętną sytuację materialną, z miasta od 50 do 100 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 40–49 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 2-osob., właściciel firmy, mająca dobrą sytuację materialną, z miasta pow. 500 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 30–39 lat, z wyższym wykształceniem, z gospodarstwa 2-osob., zarządzający firmą, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców
Rejestracja pojazdu	Mężczyzna, w wieku 30–39 lat, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 2-osob., bezrobotny, mający złą sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 60 lat i więcej, z wykształceniem podstaw /zasad. zawodowe, z gospodarstwa 3-osob. i większego, zarządzający firmą, mający dobrą sytuację materialną, z miasta pow. 500 tys. mieszk.	Kobieta, w wieku 25–29 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 2-osob., pracownik najemny, mająca dobrą sytuację materialną, z miasta od 100 do 500 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 30–39 lat, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 1-osob., właściciel firmy, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców
Policja – obsługa zgłoszeń	Mężczyzna, w wieku 19–24 lat, o najniższym poziomie wykształcenia, z gospodarstwa 4-osob. i więcej, bezrobotny, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 50–59 lat i więcej, z wykształceniem wyższym., z gospodarstwa 2-osob., emeryt/ rencista, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 25–29 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 2-osob., bezrobotna, mająca przeciętną sytuację materialną, z miasta od 100 do 200 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 30–39 lat, z wykształceniem wyższym, z gospodarstwa 2-osob., zarządzający firmą, mający dobrą sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców
Pozwolenie na budowę	Mężczyzna, w wieku 50–59 lat, z wyższym wykształceniem, z gospodarstwa 3-osob., zarządzający firmą, mający dobrą sytuację materialną, mieszkaniec wsi	Mężczyzna, w wieku 50–59 lat i więcej, z wykształceniem wyższym., z gospodarstwa 1-osob., emeryt/rencista, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców	Kobieta, w wieku 25–29 lat, z wykształceniem średnim, z gospodarstwa 3-osob., bezrobotna, mająca dobrą sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców	Mężczyzna, w wieku 30–39 lat, z wyższym poziomem wykształcenia, z gospodarstwa 2-osob., zarządzający firmą, mający przeciętną sytuację materialną, z miasta od 20 do 50 tys. mieszkańców

Źródło: jak w tabeli 3.

W krajach przyjętych do badań (w marcu 2009 r.) – Estonii, Litwie, Polsce i Ukrainie – konsumenci korzystają z e-administracji w różnym stopniu i zakresie. Najbardziej popularna czynność jest związana z płaceniem podatku od osób fizycznych, zaś najmniej osób korzystało z usług on-line związanych z uzyskaniem pozwolenia na budowę czy doraźnymi zgłoszeniami na policję – tabela 3.

Z powyższych danych wynika, że sprawy urzędowe oraz sprawy związane z zasiłkami, świadczeniami społecznymi, poświadczeniami pracy częściej on-line załatwiają mieszkańcy Estonii. W Polsce e-konsumenci, częściej niż w innych krajach, korzystają z tej możliwości przy takich usługach, jak zameldowanie, informowanie o zmianie miejsca pobytu. W Estonii i na Litwie rzadziej na odległość świadczy się pozostałe usługi.

Biorąc pod uwagę cechy społeczno-demograficzne i ekonomiczne respondentów, stworzono profil tych, którzy korzystają z poszczególnych rodzajów usług e-administracji w krajach przyjętych do badań – tabela 4.

Z danych przedstawionych w tabeli 4 wynika, że profil klienta korzystającego z usług e-administracji w krajach przyjętych do badań różnicuje się nie tylko ze względu na wiek, ale także na inne cechy społeczno-ekonomiczne, takie jak poziom wykształcenia (przeważa wykształcenie średnie i wyższe, ale w Estonii, gdzie współczynnik dostępu do e-administracji sięga 90%, poszczególne czynności często wykonuje osoba o niższym poziomie wykształcenia), status zawodowy czy też ze względu na subiektywną ocenę sytuacji materialnej.

Rozwój nowych technologii i coraz większy zakres ich wykorzystywania w życiu społeczno-gospodarczym może prowadzić do rozwarstwienia społecznego, do nowego podziału na osoby mające dostęp do informacji i takie, które są go pozbawione, stając się upośledzonymi cywilizacyjnie i ekonomicznie. Dostęp ten wiąże się bowiem z posiadaniem komputera i Internetu.

„Zjawisko tak zwanego wykluczenia cyfrowego (*digital divide*) odnosi się do systematycznych różnic w dostępie i korzystaniu z komputerów i Internetu pomiędzy osobami o różnym statusie społeczno-ekonomicznym (wykształceniu, dochodach, zawodzie), pomiędzy osobami na różnych etapach życia, mężczyznami i kobietami, a także pomiędzy różnymi regionami”¹⁰. Pojęcie to oznacza nowy podział społeczny na podstawie dostępu do nowych technologii informa-

¹⁰ *Diagnoza społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, T. Panek, J. Czapiński (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa, 30.09.2007.

cyjno-komunikacyjnych, usług społeczeństwa informacyjnego oraz kompetencji i kwalifikacji pozwalających na uczestnictwo w procesie zmian¹¹.

Zakończenie

Usługi e-administracji nie są już alternatywą dla tradycyjnej formy świadczenia tych usług, ale są ich niezbędnym uzupełnieniem. W warunkach narastającej integracji i globalizacji istotnego znaczenia nabiera także dobra praca administracji publicznej. Obywatele i przedsiębiorcy, jak zauważa M. Ganczar, posługujący się w życiu codziennym nowoczesnymi technologiami informacyjnymi, będą oczekiwać, że administracja wyjdzie naprzeciw ich wymaganiom i umożliwi załatwianie spraw urzędowych za pomocą środków elektronicznych¹².

Coraz powszechniejsze korzystanie z usług e-administracji wymaga działań edukacyjnych, mających na celu z jednej strony pokazanie klientowi, jakie możliwości otwiera przed nim to nowe medium w kontaktach z administracją publiczną, z drugiej strony, pokonania barier: technicznej – wynikającej z nieumiejętności posługiwania się komputerem i Internetem, braku zaufania oraz mentalnej – przejawiającej się indywidualną niechęcią do technologii teleinformatycznych.

Jak wynika z danych Eurostatu i badań własnych, korzystanie z e-administracji jest zróżnicowane w poszczególnych krajach. E-administracja jest silniej rozwinięta w Austrii, Malcie, Portugalii, Wielkiej Brytanii, a także w Estonii, Słowenii – krajach, które relatywnie niedawno stały się pełnoprawnymi członkami UE. Kraje o najniższym poziomie dostępności (40–45%) to Bułgaria, Grecja, Rumunia.

Funkcjonowanie administracji w przestrzeni wirtualnej wymaga tworzenia z jednej strony społeczeństwa informacyjnego, z drugiej strony – interesujących witryn, prezentacji usług, łatwości korzystania z nich.

Wyzwania, jakim musi sprostać nowoczesna administracja do roku 2020, można określić w następujących kategoriach:

- radykalne zmiany demograficzne, w tym dalsze migracje społeczeństw UE;
- rosnąca mobilność społeczeństw i w konsekwencji administracja świadcząca usługi w aspekcie transgranicznym i paneuropejskim;
- praktyczne urzeczywistnienie wizji wspólnej przestrzeni życia społecznego;

¹¹ K. Doktorowicz, *Europejskie społeczeństwo informacyjne w unijnej polityce regionalnej. Nierówności i szanse, w Społeczeństwo informacyjne: aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.

¹² M. Ganczar, *op.cit.*, s. 11.

-
- świadczenie usług przez administrację zgodnie z najwyższymi standardami zarządzania informacją; przejrzyste procedury, przejrzysty urząd¹³.

CUSTOMER PROFILE IN E-ADMINISTRATION IN SELECTED COUNTRIES OF CENTRAL AND EASTERN EUROPE

Summary

Modern technologies have been gaining in importance in economic and social life in recent years. The services of e-administration start to play an increasingly significant role for the state as well as for the society. In this paper the author has presented results of a study on the use of e-administration services by consumers in selected countries of Central and Eastern Europe, i.e. in Estonia, Poland, Lithuania and Ukraine. The findings allow us to notice similarities and differences in social and economic attributes of clients using e-administration services in particular countries. The knowledge may be useful in shaping social and economic policy connected with creating an information society. The study has been conducted for the needs of a research project: „Consumer on the Market of e-Services in the Countries of Central and Eastern Europe” realized by the **Institute for Market, Consumption and Business Cycles Research (IBRKK)**. The project has been financed by the Ministry of Science and Higher Education. The author is the manager of the project.

Translated by Anna Dąbrowska

¹³ *Plan informatyzacji państwa na lata 2007–2010*, Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 marca 2007 r., DzU nr 61, poz. 415.