

# Agnieszka Tomaszewicz

---

## Wpływ technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) na nowy sposób funkcjonowania e-administracji

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 88, 443-453

---

2012

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

AGNIESZKA TOMASZEWICZ

Uniwersytet Szczeciński

## WPŁYW TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH I KOMUNIKACYJNYCH (ICT) NA NOWY SPOSÓB FUNKCJONOWANIA E-ADMINISTRACJI

### Wprowadzenie

Wraz ze zmianami dokonującymi się we współczesnym świecie wzrasta znaczenie teleinformatyki dla procesu tworzenia nowego modelu gospodarki i społeczeństwa. Organizacje oraz cała gospodarka, by móc szybko i elastycznie reagować na zamiany zachodzące na rynku, stoją wobec konieczności tworzenia nowych struktur organizacyjnych. Dotyczy to także administracji. Wykorzystanie technologii ICT do realizacji usług publicznych coraz wyraźniej wpływa na budowanie nowego sposobu ich świadczenia, poprawiając jakość życia społeczności, decydując tym samym także o mierze jakości państwa<sup>1</sup>. Na rysunku 1 przedstawiono podstawowe siły kształtujące obraz współczesnej organizacji i gospodarki.

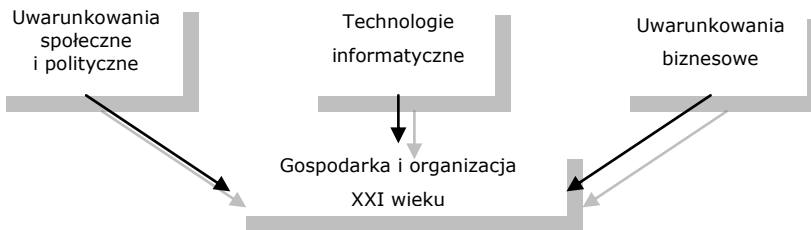
Formułowanie strategii i modeli rozwoju firm, dobieranie technologii do nowych form e-gospodarki staje się zależne od zrozumienia istoty i zasadniczych zmian, jakie dokonują się w przedstawionych na rysunku 1 obszarach. Zatem technologie informatyczne stanowią ogniwo wpływające na kształt współczesnej gospodarki, a wraz z rozwojem społeczeństwa informacyjnego następuje upowszechnienie ich stosowania. Wpływ ten ma także znaczenie na jakość obsługi społeczności lokalnej. Wymaga to zapewnienia przez władze województw i samorządy lokal-

---

<sup>1</sup> „Miarą jakości państwa, a jednocześnie jedną z miar jakości życia obywateli staje się efektywność administracji publicznej”. *Wrota. Wstępna koncepcja projektu*, Komitet Badań Naukowych, 2002, s. 10.

ne odpowiednich instrumentów. Ze względu na charakter zmian instrumenty te będą miały głównie charakter „miękki” i będą dotyczyły<sup>2</sup>:

- wizji – proponowania wiarygodnych wizji e-rozwoju regionu, uwzględniających agendy cyfrowe, plany działań, mapy drogowe, których celem ma być włączenie w dyskusję nad rozwojem społeczeństwa informacyjnego jak najszerszego spektrum mieszkańców, specjalistów i decydentów;
- uczenia się – podnoszenia poziomu kompetencji cyfrowych społeczeństwa regionu jako całości oraz kluczowych grup docelowych posiadających wpływ na dynamikę i jakość procesów transformacyjnych w regionie;
- kapitału społecznego – budowania i wzmacniania kapitału społecznego regionu poprzez tworzenie sieci partnerskich, transferu wiedzy o dobrych praktykach, doradztwa oraz zapewnienia narzędzi komunikacyjno-organizacyjnych dla interesariuszy rozwoju społeczeństwa informacyjnego;
- przywództwa – zapewnienia przywództwa regionalnych politycznych i społecznych liderów procesów e-rozwoju, jak i przywództwa kolektywnego (zespoły kierownicze);
- otwartości – zapewnienia warunków dla otwartości środowiska instytucjonalnego, która sprzyja włączaniu nowych pomysłów i idei innowacyjnych, debacie publicznej i podejmowaniu decyzji politycznych, a także dla swobodnego przepływu osób, technologii i koncepcji z zewnątrz<sup>3</sup>.



Rys. 1. Podstawowe siły kształtujące obraz współczesnej organizacji i gospodarki.

Źródło: *Strategie i modele gospodarki elektronicznej*, red. C.M. Olszak, E. Ziemby, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 18.

<sup>2</sup> „Na wsparcie winny składać się: utworzenie odpowiednich instytucji regionalnych, zapewnienie finansowania odpowiedniej wielkości, osobiste zaangażowanie liderów województw w promocję procesów alfabetyzacji cyfrowej, uruchomienie wymiany doświadczeń z regionami UE posiadającymi doświadczenie w zakresie realizacji programów edukacji cyfrowej oraz stworzenie systemu kształcenia dla specjalistów w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego na poziomie wyższym”. Za: *Stymulowanie rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie zachodniopomorskim jako czynnik wzrostu gospodarczego w regionie*, Studium PRO@CTIS – część pierwsza, Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, Tarnów – Szczecin, grudzień 2009, s. 9.

<sup>3</sup> G. Hughes, J. Assis, J. Cornford, K. Gareis, R. Richardson, M. Sokol (2009), s. 35, za: *Stymulowanie rozwoju...*, *op. cit.*, s. 10.

We współczesnej literaturze pojawiają się stwierdzenia zakładające, że technologie ICT służą jako „motory innowacyjności, czyli narzędzia przekształcenia edukacji, samorządów, opieki zdrowotnej i modeli przedsiębiorczości, a zatem jako instrumenty poprawy jakości życia obywateli i konkurencyjności przedsiębiorstw”<sup>4</sup>. Uważane są także za istotny czynnik wzrostu gospodarczego. Według szacunków Komisji Europejskiej wkład technologii ICT we wzrost produktywności na terenie Unii Europejskiej wzrósł z 23 proc. wzrostu PKB w krajach UE-15 w latach 1995–2004, do 45 proc. w latach 2000–2005. Przyjmuje się, że sektor technologii informatycznych pozostanie kluczową gałęzią gospodarki opartej na wiedzy także do roku 2030<sup>5</sup>.

### 1. Jakość i efektywność świadczenia e-usług publicznych w Polsce

W Polsce penetracja e-usług publicznych jest oceniana ciągle na niskim poziomie w porównaniu do krajów Unii Europejskiej. Za przyczynę tego zjawiska podaje się głównie deficyt wielokanałowej formy świadczenia usług publicznych. Wykorzystywane technologie ICT przyczyniają się do popularyzacji tych usług, wpływając na poprawę jakości ich wykonywania, przyspieszanie załatwiania spraw (w 71% urzędów) i zwiększenie ich ilości (44%). Dzięki nowym technologiom uproszczonych zostało wiele procedur (52% urzędów zgodziło się z tym założeniem), wzrosła satysfakcja klientów (54%). W opinii badanych dzięki technologii wzrasta też innowacyjność i zaangażowanie w pracę samych pracowników<sup>6</sup>.

Dokonując rozważań w dziedzinie jakości świadczenia usług publicznych drogą on-line najczęściej przywołuje się następujące aspekty jakościowe, których zastosowanie pozytywnie wpływa na jakość obsługi<sup>7</sup>:

- wielość kanałów komunikacji – co oznacza, że obok tradycyjnych kanałów komunikacji służących realizacji usług publicznych pojawiły się także

---

<sup>4</sup> *Analiza porównawcza i promowanie transformacyjnego wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w regionach Unii Europejskiej*, Podsumowanie rezultatów projektu „Transform”, wydanie polskie, Tarnów, sierpień 2009, s. 5.

<sup>5</sup> *Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*, red. M. Boni, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa 2009, s. 144.

<sup>6</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010, s. 9.

<sup>7</sup> *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne*, Akademia e-Rozwoju Regionalnego. Materiały szkoleniowe projektu SIRMA-2-1-07, Warszawa–Tarnów 2007, s. 37–38.

- i nowe, bardziej nowoczesne rozwiązania. Jednak rzadko wykorzystuje się korzyści płynące z łączenia ze sobą kilku kanałów komunikacji<sup>8</sup>;
- wsparcie i pomoc – określa, czy e-usługi są uzupełniane lub wspierane przez towarzyszące im rozwiązania zapewniające pomoc w korzystaniu z tych usług. Działania takie najczęściej przybierają formę np. pomocy on-line lub utworzenia infolinii dla obywateli;
  - proaktywność – której podejście cechuje się wyprzedzeniem przez instytucje użyteczności publicznej aktywności obywatela polegające na np. wysłaniu zawiadomienia o zbliżającym się upływie terminu przekazania dokumentacji<sup>9</sup>;
  - integracja usług – umożliwiająca łączne oferowanych przez administrację e-usług, tak aby klient mógł je uzyskać jednocześnie<sup>10</sup>;
  - śledzenie – czyli założenie opierające się na rozwiązaniu wprowadzonym przez serwis Amazon.com, pozwalające na śledzenie swojej sprawy na każdym etapie jej realizacji. Jednak w administracji publicznej jest to jeszcze cały czas aspekt niedostatecznie rozwinięty, choć w znaczącym stopniu mógłby wpłynąć na poprawę jakości obsługi obywatela;
  - dostępność – a konkretniej stopień dostępności do treści świadczonych drogą on-line usług dla różnych grup odbiorców oraz ich zgodność z W3C (The World Wide Web Consortium)<sup>11</sup>;
  - wielojęzyczność – czyli udostępnianie treści serwisów internetowych jednostek administracji publicznej w innych wersjach językowych. Na tym polu, analizując kraje członkowskie, pozostaje jeszcze wiele niedociągnięć<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> Za przykład podaje się tutaj m.in. otrzymywanie wstępnych obliczeń i wypełnień zeznań podatkowych, które obywatel może uzupełnić on-line lub potwierdzić ich poprawność telefonicznie lub SMS-em. *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne, op. cit.*, s. 37.

<sup>9</sup> Za przykład usługi proaktywnej autorzy opracowania *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne* podają obsługę podatnika we Francji, gdzie to władze wypełniają deklarację podatkową i dopiero wtedy wysyłają ją do obywatela celem weryfikacji, podpisania i odesłania do urzędu.

<sup>10</sup> „Przykładem integracji usług może być stosowanie formalności związanych z rejestrowaniem nowo sprzedanego samochodu przez dealera, który na życzenie klienta może także załatwić formalności związane z ubezpieczeniem pojazdu”, *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne, op. cit.*

<sup>11</sup> W3C (The World Wide Web Consortium) – jest międzynarodowym konsorcjum pracującym nad rozwojem standardów sieci internetowej. Zob. <http://www.w3.org/>.

<sup>12</sup> Według analizy przeprowadzonej przez autorów raportu inne wersje językowe własnych serwisów internetowych urzędów najczęściej pojawiają się na stronach nowych krajów członkowskich. Zob. *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne, op. cit.*, s. 37–38.

Dodatkowo obok powyższych, wskazując na kryteria decydujące o jakości, mówi się o: bezpieczeństwie, transparentności czy – w ostatnim czasie zyskującej na znaczeniu – dostępności podstawowych usług w krajowych portalach społecznościowych<sup>13</sup>.

Poziom świadczenia usług publicznych mierzony jest głównie w pięciostopniowej skali wskazującej na stopień zaawansowania świadczenia usług publicznych drogą on-line<sup>14</sup>: 1. informacji on-line, 2. interakcji jednokierunkowej, 3. interakcji dwukierunkowej, 4. pełnej transakcji usług, czyli możliwości przeprowadzania całej operacji on-line, 5. ukierunkowania na użytkownika. Proponowane pierwsze cztery poziomy wdrożenia e-usług publicznych opierają się na stronie podażowej (dostarczaniu e-usług i związanych z tym technologiach), a piąty, współcześnie będący finalnym, skupia się na zadowoleniu odbiorcy. W ostatnim z nich zwrócono uwagę na dwa nowe elementy, których najistotniejszym celem jest ukierunkowanie na odbiorcę usług, tj. idea proaktywności w dostarczaniu usługi (prowadzenie aktywnych i ciągłych działań w celu spełnienia wymagań obywatela i podnoszenia poziomu świadczonych usług) oraz ideę automatycznego świadczenia usług w zakresie obowiązków społecznych i prawnych wynikających z działalności gospodarczej obywateli (użytkownik nie musi sam osobiście wykonywać niektórych czynności, gdyż są one automatycznie generowane przez system będący w posiadaniu administracji publicznej). Zatem piąty poziom jest obecnie kluczowy, i do jego zapewnienia dążą jednostki administracji publicznej, wpływając na znaczący wzrost zaangażowania administracji w procesie realizacji danej usługi<sup>15</sup>.

Z kolei raport sporządzony przez Komitet Badań Naukowych nt. *Wrota. Wstępna koncepcja projektu* odnosi się do sposobów mierzenia efektywności administracji publicznej. Wynika z niego, że „może być ona mierzona przy pomocy badania subiektywnego zadowolenia obywateli, albo przez pomiar obiektywnych i wiernych wielkości takich jak czas od zgłoszenia do zapotrzebowania do zakończenia realizacji usługi publicznej, czas i koszt zaangażowany przez obywatela do uzyskania usługi oraz koszt świadczenia usługi ponoszony przez państwo”<sup>16</sup>. Efektywność komunikacji z udziałem administracji w sensie czasowym i kosztowym zależy m.in. od zmian organizacji pracy administracji publicznej, związanej z poprawieniem ogólnej wydajności pracy m.in. dzięki zastosowaniu technologii ICT, polegającej na<sup>17</sup>:

- uproszczeniu procedur, doprowadzając do uproszczenia biurokracji;
- eliminowaniu subiektywizmu w podejmowaniu decyzji;

<sup>13</sup> *Oddziaływanie inwestycji ICT...*, op. cit., s. 36.

<sup>14</sup> *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services*, Report of the 6<sup>th</sup> Measurement, June 2006.

<sup>15</sup> *Oddziaływanie inwestycji ICT...* op. cit., s. 36–37.

<sup>16</sup> *Wrota. Wstępna koncepcja projektu*, Komitet Badań Naukowych, 2002, s. 10.

<sup>17</sup> *Ibidem*, s. 13.

- merytorycznej rekrutacji urzędników, definiowaniu jasnych ścieżek kariery i procedur oceny pracy;
- skorelowaniu wynagrodzeń z wynikami;
- inwestowaniu w pracowników, np. w postaci szkoleń;
- ściślejszej kontroli jakości pracy.

O efektywności administracji publicznej decydują także wskaźniki odzwierciedlające wartość finansową i organizacyjną projektów. Zwracając szczególną uwagę na e-administrację, efektywność zależy od następujących czynników<sup>18</sup>: oszczędności kosztów i produktywności, reorganizacji i integracji *back-office*, interoperacyjności i wymiany procesów, wymiany danych i ponownego ich wykorzystania, zmianę mentalności ludzi, umiejętności i wiedzy oraz świadomości i przywództwa (podejmowanie decyzji).

## 2. Wpływ technologii ICT na poziom jakości obsługi urzędów

Jednym z zadań, jakie powinny się wiązać z zastosowaniem rozwiązań teleinformatycznych w działalności urzędów, jest szersze zastosowanie możliwości i funkcjonalności wynikających z tzw. Web 2.0<sup>19</sup>. Urzędy cały czas jeszcze w większym stopniu powinny rozpoznawać potrzeby obsługiwanych klientów. Tymczasem tylko niecała jedna trzecia urzędników uzyskuje informacje zwrotne od klientów ukazujące ich potrzeby, dane dotyczące jakości obsługi czy propozycje usprawnień. Przedstawione wykresy wskazują na rozbieżności w ocenie satysfakcji klientów z obsługi dokonanej przez urzędy w zależności od tego, czy respondentami są pracownicy administracji publicznej, czy dane pochodzą z badań wykonanych przez urząd na zlecenie. Rozbieżności te mogą wynikać właśnie ze wspomnianego wcześniej braku rozpoznania wśród potrzeb klientów<sup>20</sup>.

Zwracając zaś uwagę na rodzaj urzędów, tylko niecała jedna trzecia urzędów wojewódzkich/centralnych (co było najgorszym wynikiem wśród pozostałych typów urzędów) odnotowała pozytywną korelację między stosowaniem technik ICT w procesie świadczenia usług a eliminacją konieczności podawania przez klientów

---

<sup>18</sup> *Podręcznik dobrych praktyk regionalnych e-administracji, Projekt SIRMA jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ze środków budżetu państwa, wydanie polskie, Tarnów 2007, s. 28.*

<sup>19</sup> „Web 2.0 można zdefiniować jako filozofię tworzenia serwisów internetowych wykorzystujących użytkowników (internautów) jako współtwórców zawartości witryny. Opiera się ona na aspekcie wirtualnej wspólnoty skupionej wokół strony WWW, gdzie treść jest zdefiniowana potrzebami artykułowanymi przez członków grupy”. T. Dryl, *Serwisy społecznościowe Web 2.0 jako element budowania interakcji przedsiębiorstwa z klientami*, <http://wzr.pl>, 2009.

<sup>20</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r. Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010, s. 71.*

danych, które mają już one w swoim posiadaniu, co aż o 30 punktów procentowych różniło się od średniej uzyskanej we wszystkich urzędach. Rysunek 2 ukazuje wzrost satysfakcji klientów z obsługi przez urzędy w drodze stosowania technologii komunikacyjnych i informacyjnych.



Rys. 2. Wzrost satysfakcji klientów z obsługi przez urzędy w drodze stosowania technologii komunikacyjnych i informacyjnych

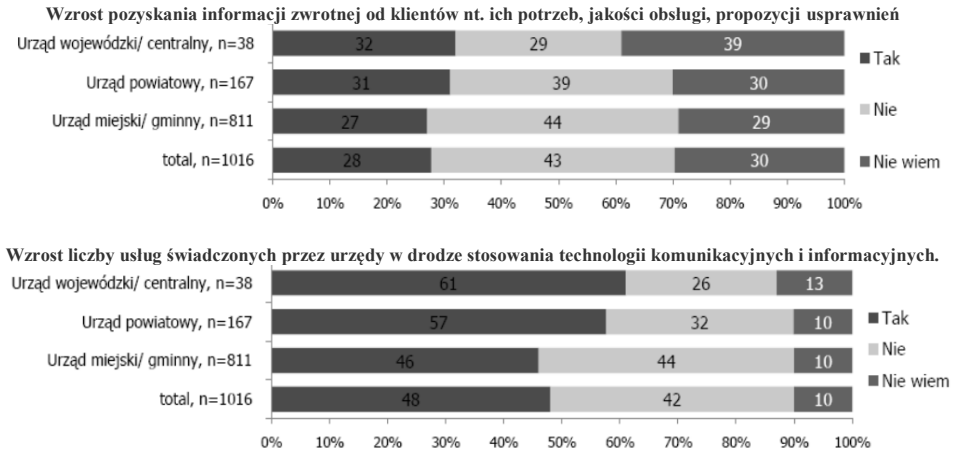
Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.* Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010, s. 67–68.

Okazuje się, że według badań jednostek samorządu terytorialnego 54 proc. urzędników wskazuje na poprawę satysfakcji obsługi petentów w drodze zastosowania technologii teleinformatycznych. Inaczej już kształtuje się w tej kwestii opinia uzyskana przez sam urząd lub przeprowadzona na jego zlecenie. Tutaj wyniki nie są już tak przychylne dla administracji, dane wskazują tylko na średnio 16-procentowy wzrost satysfakcji klientów z obsługi przez urząd dzięki zastosowaniu ICT<sup>21</sup>.

W świetle przeprowadzonych badań technologie ICT jednak tylko dla niespełna co trzeciego urzędu mają wpływ na uzyskanie informacji zwrotnej od klientów nt. ich potrzeb, jakości obsługi, propozycji usprawnień. Na rysunku 3 przedstawiono wpływ technik ICT w procesie świadczenia usług (w ciągu ostatnich trzech lat) na wzrost pozyskania informacji zwrotnej od klientów nt. ich potrzeb, jakości obsługi, propozycji usprawnień oraz wzrost liczby usług świadczonych przez urzędy w drodze stosowania technologii komunikacyjnych i informacyjnych.

<sup>21</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie..., op. cit., s. 69.*





Rys. 3. Wpływ technik ICT w procesie świadczenia usług (w ciągu ostatnich 3 lat)

Źródło: *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.* Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010, s. 69, 66.

Poprzez zastosowanie technologii ICT liczba świadczonych drogą elektroniczną usług w ciągu ostatnich trzech lat wzrosła w prawie połowie (48 proc.) urzędów. Szczególnie wzrost ten dotyczy urzędów szczebla centralnego/wojewódzkiego (61 proc.) i powiatowego (57 proc.). Co za tym idzie, u ponad połowy urzędów zauważono równoczesne zwiększenie liczby obsługiwanych klientów (51 proc.).

Natomiast odnosząc rozwiązania ICT do poszczególnych regionów, mają one przyczynić się do stymulacji rozwoju społeczeństwa informacyjnego poprzez<sup>22</sup>:

- wspomaganie zarządzania w administracji publicznej, w instytucjach ochrony zdrowia i edukacji (np. elektroniczny obieg spraw i dokumentów),
- ułatwienie wymiany danych między instytucjami sektora publicznego,
- udostępnianie rejestrów publicznych oraz treści cyfrowych on-line przez instytucje sektora publicznego,
- zwiększanie na poziomie regionalnym i lokalnym zakresu dostępności e-usług publicznych dla obywateli,
- tworzenie usług i aplikacji dla mieszkańców (np. e-administracja, e-zdrowie, e-edukacja, e-integracja),

<sup>22</sup> *Stymulowanie rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie zachodniopomorskim jako czynnik wzrostu gospodarczego w regionie*, Studium PRO@CTIS – część pierwsza, Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, Tamów–Szczecin, grudzień 2009, s. 35; Zarząd Województwa Zachodniopomorskiego, *Uszczegółowienie Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2007–2013 (wersja 4.2)*, Szczecin, grudzień 2009, s. 142; za: *Stymulowanie rozwoju społeczeństwa informacyjnego...*, op. cit., s. 35.

- podnoszenie bezpieczeństwa świadczonych usług elektronicznych oraz wdrażanie podpisu elektronicznego w jednostkach administracji publicznej,
- wspieranie rozwoju i stosowanie telefonii internetowej w administracji publicznej,
- utworzenie i rozwijanie Geograficznego Systemu Informacji Przestrzennej na poziomie regionalnym i lokalnym.

Wśród czynników warunkujących właściwe wykorzystanie technologii ICT są obecne m.in.<sup>23</sup>: wysoki poziom kompetencji i szeroko rozumianego kapitału społecznego, istniejąca baza naukowo-badawcza i edukacyjna, otoczenie instytucjonalno-regulacyjne, poziom przedsiębiorczości, stopień „otwartości” regionu, zdolność wykorzystania środków budżetowych na rozbudowywanie infrastruktury ICT, wspomaganie i dofinansowywanie wspólnych inicjatyw szkoleniowych. Do tej listy kluczowych czynników zaleca się również zaliczyć „skuteczną politykę gospodarczą spójności, ponieważ odchylenia w rozwoju społeczeństwa informacyjnego w poszczególnych krajach są powiązane z ich regionalnymi zróżnicowaniami. Oznacza to, że implementacja strategii związanych z ICT powinna iść w parze z polityką skierowaną na stymulowanie wzrostu gospodarczego oraz konkurencyjności w polskich regionach”<sup>24</sup>.

### 3. Problemy wynikające ze stosowania ICT

Stały rozwój technologii informacyjnych i komunikacyjnych w niektórych przypadkach powoduje także problemy ze sprawnym funkcjonowaniem e-administracji. Problemy te są zlokalizowane na płaszczyźnie dostosowywania do różnorodnych systemów teleinformatycznych, z których korzystają poszczególne urzędy. Podstawowym problemem staje się wtedy brak standaryzacji. Ponadto pojawiają się niejasności terminologiczne związane z wykorzystaniem w administracji technologii ICT poprzez sprzeczne ujęcia pojmowania formy i postaci dokumentu oraz jej przekazu. Dodatkowo przeszkodą rozwoju staje się także centralizacja niektórych zadań, przyczyniająca się do separacji systemów, tym samym powodując niemożność tworzenia spójnych zasobów lokalnych oraz integracji danych opartych o zasadę jednorazowego wprowadzania danych źródłowych<sup>25</sup>. Kolejną negatywną przesłanką jest stwierdzenie pojawiające się wśród 54 proc. przedstawicieli jednostek administracji publicznej, że technologie ICT nie wpływają na zmniejszenie ilości pracy wykonywanej przez urzędników, często też

<sup>23</sup> *Oddziaływanie inwestycji ICT... op. cit.*, s. 13.

<sup>24</sup> *Ibidem*.

<sup>25</sup> Szerzej *Diagnoza barier technologiczno-prawnych w zakresie informatyzacji lokalnej i regionalnej administracji samorządowej i ich wpływ na zdolność wykonywania zadań publicznych oraz rekomendacje rozwiązań prawnych*, Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa 2008, s. 57–58 i 96–98.

nie wpływają znacząco na obniżenie kosztów obsługi klienta i kosztów działania urzędu, nie zmniejsza się również ilość używanych dokumentów papierowych<sup>26</sup>.

## Podsumowanie

Internet współcześnie staje się jednym z zasadniczych warunków rozwoju nowych dóbr i usług w sferze gospodarki, edukacji, administracji publicznej<sup>27</sup>. U podstaw zastosowania technologii ICT pierwotnie leżała idea wykorzystania ich do usprawnienia funkcjonowania administracji w kontaktach z obywatelami oraz przedsiębiorstwami. Obecnie fundamentalne dla rozwoju administracji publicznej jest traktowanie jej jako procesu dostosowania struktury administracji i sposobu rządzenia do zmian społecznych stanowiących skutek rewolucji (jakie są skutkiem technologii informacyjnych i komunikacyjnych)<sup>28</sup>. Zastosowanie teleinformatyki w jednostkach administracji publicznej do świadczenia usług publicznych on-line przyczynia się do zwiększania zadowolenia obywateli, przyczyniając się tym samym do zwiększenia jakości świadczenia usług i jakości życia obywateli.

## Literatura

1. *Analiza porównawcza i promowanie transformacyjnego wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w regionach Unii Europejskiej. Podsumowanie rezultatów projektu TRANSFORM*, wydanie polskie, Tarnów, sierpień 2009.
2. Bogucki D., *Jaka będzie przyszłość elektronicznej administracji? Część I – trendy*, artykuł opublikowany na stronie: <http://www.czasinformacji.pl/index.php>.
3. *Diagnoza barier technologiczno-prawnych w zakresie informatyzacji lokalnej i regionalnej administracji samorządowej i ich wpływ na zdolność wykonywania zadań publicznych oraz rekomendacje rozwiązań prawnych*, Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa 2008.
4. Dryl T., *Serwisy społecznościowe Web 2.0 jako element budowania interakcji przedsiębiorstwa z klientami*, <http://wzr.pl>, 2009.
5. <http://www.w3.org/>.

---

<sup>26</sup> *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r. Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji*, październik 2010, s. 9.

<sup>27</sup> *Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*, op. cit., s. 144.

<sup>28</sup> D. Bogucki, *Jaka będzie przyszłość elektronicznej administracji? Część I – trendy*, artykuł opublikowany na stronie: <http://www.czasinformacji.pl/index.php>.

6. Minkowski A., Motek P., Perdał R., *Poziom zaawansowania wielkopolskich urzędów gmin w zakresie informatyzacji i rozwoju elektronicznych usług publicznych*, Wydawnictwo M-Druk 2007, Poznań 2007.
7. *Oddziaływanie inwestycji ICT na rozwój regionalny. Aspekty społeczne i ekonomiczne*, Akademia e-Rozwoju Regionalnego, Materiały szkoleniowe projektu SIRMA-2-1-07, Warszawa-Tarnów 2007.
8. *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services*, Report of the 6<sup>th</sup> Measurement, June 2006.
9. *Podręcznik dobrych praktyk regionalnych e-administracja, Projekt SIRMA jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ze środków budżetu państwa*, Wydanie polskie, Tarnów 2007.
10. *Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*, red. M. Boni, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa 2009.
11. *Strategie i modele gospodarki elektronicznej*, red. C.M. Olszak, E. Ziemia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
12. *Stymulowanie rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie zachodniopomorskim jako czynnik wzrostu gospodarczego w regionie*, Studium PRO@CTIS – część pierwsza, Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, Tarnów – Szczecin, grudzień 2009.
13. *Wpływ informatyzacji na usprawnienie działania urzędów administracji publicznej w Polsce w 2010 r.*, Raport generalny z badań ilościowych dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, październik 2010.
14. *Wrota. Wstępna koncepcja projektu*, Komitet Badań Naukowych, 2002.

## **IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) ON THE NEW METHOD OF E-GOVERNMENT FUNCTIONING**

### **Summary**

The article focuses on the current state of citizens and companies service offered by public administration. The author indicates the factors conducive to the development and the factors responsible for failures in the sector of public e-services, with particular emphasis on the importance of information and communication technologies. The article also includes issues related to the expectations of local communities about the availability and quality of public administration services and how to assess the real needs of citizens regarding e-services.

*Translated by Agnieszka Tomaszewicz*