

Determinanty rozwoju e-usług w administracji publicznej w Polsce

Agnieszka Aleksiejczuk

Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego; Uniwersytet w Białymstoku,
Wydział Ekonomii i Zarządzania, Zakład Systemów Ekonomicznych
e-mail: agnieszka.aleksiejczuk@wrotapodlasia.pl

Karina Sachpazidu-Wójcicka

Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Ekonomii i Zarządzania,
Zakład Podstaw i Strategii Zarządzania
e-mail: sachpazidu@uwb.edu.pl

DOI: 10.12846/j.em.2015.01.02

Streszczenie

W artykule przedstawiono analizę znaczenia e-usług we współczesnej administracji publicznej w Polsce. E-usługi stanowią ważne ogniwo w cyfryzacji gospodarki i są nieodzownym elementem dynamicznie rozwijającego się społeczeństwa informacyjnego. Odpowiadając na potrzeby zmieniających się wyzwań w zakresie kontaktów i komunikacji na potrzeby załatwiania spraw w urzędach publicznych, w Polsce przeznaczono znaczące środki finansowe na rozwój e-administracji. Przeprowadzono również działania uświadamiające znaczenie e-administracji wśród obywateli i pracowników administracyjnych. Wydaje się jednak, iż nie miało to istotnego znaczenia w zwiększeniu zainteresowania e-usługami w Polsce. Wskazuje na to odsetek osób, które korzystają z możliwości, jakie daje e-administracja. Celem artykułu jest analiza znaczenia e-usług świadczonych przez administrację publiczną w Polsce, jak również przyczyn tak małego zainteresowania e-usługami wśród polskiego społeczeństwa.

Metodyka artykułu opiera się na teoretycznej analizie e-usług w Polsce oraz analizie wyników badań własnych oraz publicznych danych statystycznych zarówno krajowych, jak i ogólnoświatowych. Źródłem danych empirycznych były Roczniki Statystyczne, dane Eurostatu, jak również opracowania GUS-u i Komisji Europejskiej oraz własne wywiady pogłębiące (IDI) z pracownikami administracji publicznej.

Słowa kluczowe

e-usługi, e-administracja, społeczeństwo informacyjne

Wstęp

Wszechobecna globalizacja wpływa bezpośrednio na wszystkie sfery życia społecznego. Zmiany wynikające z postępującej globalizacji skutkują nieodwracalną transformacją gospodarek, polityk, kultury. Zmieniają się mechanizmy współpracy i komunikacji w codziennym życiu. W obecnym kształcie gospodarki istotnego znaczenia nabiera wymiar technologiczny w zakresie technologii komunikacyjnych i mechanizmów przekazywania informacji. Towarzyszy temu dynamicznie rozwijający się proces rozwoju technologii informatycznych zarówno na potrzeby sfery publicznej, jak i prywatnej funkcjonowania człowieka w społeczeństwie. Zmiany w zakresie komunikacji informacyjnej kształtują nowy obraz gospodarek, w których czas i przestrzeń ulegają zjawisku „skurczenia”, a wynikające z nich ograniczenia przestają mieć znaczenie. Otwiera to tym samym nowe możliwości rozwoju oraz znacznie podnosi poziom życia ludzi. Nowe wyzwania wynikające z zachodzących procesów globalizacji skutkują powstaniem społeczeństwa informacyjnego, które wypiera swoją efektywnością działania dotychczasowy model funkcjonowania społeczeństwa industrialnego zarówno w sferze prywatnej, ale przede wszystkim w sferze gospodarczej. Zmiany strukturalne społeczeństwa są nierozzerwalnie związane z pojawieniem się nowych potrzeb w zakresie życia codziennego takich, jak szybki, prosty i przyjemny sposób rozwiązywania codziennych spraw zarówno w zakresie współdziałania z innymi ludźmi jak i uczestnictwem w życiu gospodarczym.

Dynamicznie rozwijające się społeczeństwo informacyjne wymusza na organizacjach publicznych odejście od tradycyjnych sposobów zarządzania informacją i metod załatwiania spraw, do bardziej wyszukanych, ale za razem szybszych mechanizmów komunikacyjnych. Z drugiej strony, coraz silniejsza konkurencja na świecie we wszystkich obszarach gospodarki - gdzie znaczenia nabiera szybkość i skuteczność załatwiania spraw - nie pozwala zignorować wprowadzania zmian w organach administracji publicznej. Rozwój narzędzi informatycznych oraz wszechobecny Internet determinują zmiany, jakie stoją przed współczesną administracją publiczną w Polsce.

Ułatwienie, uproszczenie funkcjonowania, bądź obsługa tych dziedzin życia, gdzie konieczna jest bezpośrednia relacja państwo – obywatel możliwa jest przy wykorzystaniu nowych technologii w świadczeniu usług publicznych drogą elektroniczną. Głównym celem stawianym przed administracją publiczną jest zwiększenie efektywności działania jej podmiotów w zakresie świadczenia usług dla klientów. Ma to nastąpić przede wszystkim przez uproszczenie załatwiania spraw urzędowych, zwiększenie dostępności informacji na ich temat oraz usprawnienie funkcjonowania administracji.

Planowane zmiany w obszarze świadczenia usług publicznych nabierają szczególnego znaczenia w miejscach, gdzie dostęp do infrastruktury, także tej publicznej jest utrudniony. W wielu regionach Polski niska gęstość zaludnienia i rozproszona sieć osadnicza ogranicza dostępność mieszkańców do wielu usług publicznych świadczonych w ośrodkach wyższego rzędu – powiatowym lub wojewódzkim. Zatem rozwój usług świadczonych drogą elektroniczną może być narzędziem niwelującym zarówno różnice rozwojowe pomiędzy miastami a peryferiami województw, ale także jednoznacznie zamienić sposób funkcjonowania i wizerunek administracji publicznej.

Autorzy w ramach niniejszego artykułu podjęli próbę odpowiedzi na pytanie, jakie znaczenie w polskiej administracji publicznej mają obecnie e-usługi oraz jaki jest rzeczywisty poziom korzystania z możliwości, jakie dają nowoczesne technologie. Analiza danych statystycznych, krajowych i zagranicznych raportów oraz wyniki badań własnych wskazują na niski poziom zaawansowania korzystania z e-administracji. Celem artykułu jest analiza znaczenia e-usług świadczonych przez administrację publiczną w Polsce, jak również przyczyn tak małego zainteresowania e-usługami wśród polskiego społeczeństwa.

1. E-usługi i technologie ich dostarczenia w katalogu usług publicznych

W literaturze przedmiotu występuje bardzo wiele definicji e-usług. Brak jednoznacznej definicji e-usług spowodowany jest trudnością w wyznaczeniu sztywnej granicy w dynamicznie rozwijającym się środowisku e-usług. Skutkuje to trudnością w określeniu, co jest, a co nie jest usługą elektroniczną. Właściwym podejściem do analizy e-usług wydaje się próba zdefiniowania e-usługi oparta na zakresie działań związanych z świadczeniem usługi publicznej za pomocą narzędzi i technik informatycznych.

Usługi publiczne to dobra publiczne, z których może korzystać każdy obywatel. Stanowią one dobra, które nie ulegają wyczerpaniu niezależnie od liczby korzystających z nich osób. Usługi publiczne świadczone są przez administrację publiczną w sposób bezpośredni zarówno w kontaktach zwykłych obywateli, jak i w przypadku podmiotów gospodarczych (Kozuch, Kozuch, 2011, s. 35). Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi dokonuje się przez zwiększanie powszechnej dostępności oraz poprawę jakości usług świadczonych przez jednostki administracji publicznej.

E-usługi rozumiane są jako nowa forma świadczenia usług przy wykorzystaniu Internetu, od momentu kontaktowania się firmy z klientem celem przedstawienia

oferty poprzez zamówienie usługi, jej świadczenie i kontakt z klientem po wykonaniu usługi (Dąbrowska i in., 2009, s. 41).

E-usługi stają się nieodzownym elementem e-administracji: nową formą dystrybucji usług publicznych a „administracja publiczna, przyjmując obowiązek dostarczania dóbr publicznych i społecznych, realizuje swoje zadania w formie usług publicznych” (Dylewski, Filipiak, 2005, s. 454).

E-usługa definiowana jest jako usługa spełniająca następujące warunki (Śliwiński, 2008):

- jest świadczona w sposób częściowo lub całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną;
- jest realizowana w Internecie i za pośrednictwem Internetu;
- jest zindywidualizowana względem odbiorcy (personalizowana);
- strony świadczone usługi znajdują się w różnych miejscach (usługa zdalna).

Załatwienie spraw urzędowych w klasycznej formie jest unormowane prawnie przez Kodeks postępowania administracyjnego. Formalnie urząd jest zobowiązany do działania według określonej procedury załatwienia spraw. Często zachodzi konieczność wielokrotnego stawiennictwa osobistego. Biorąc pod uwagę miejsce zamieszkania, stan zdrowia czy dyspozycyjność czasową interesanta może okazać się, że wymóg osobistego stawiennictwa jest uciążliwy bądź niemożliwy do spełnienia. Dzięki wprowadzeniu nowoczesnych technologii informatyczno-komunikacyjnych (TIK) administracja publiczna może zwiększyć swoją efektywność, ale przede wszystkim oferować sprawne i niewymagające osobistego stawiennictwa załatwienie sprawy urzędowej. Z jednej strony usługi publiczne ewoluują w kierunku usług przyjaznych klientowi, z drugiej zaś zmieniające się formy prowadzenia działalności czy organizacji pracy i zarządzania przedsiębiorstwem wymuszają na administracji publicznej wprowadzenia nowych mechanizmów świadczenia usług w urzędzie oraz załatwiania spraw podmiotów gospodarczych. Odpowiedzią na zmiany potrzeb klientów urzędu, administracja publiczna oferuje możliwość załatwienia spraw interesantów poprzez e-usługi.

Na potrzeby niniejszego artykułu e-usługi rozumiane będą jako usługi świadczone za pomocą Internetu. E-usługa nie wymaga udziału człowieka do jej sprawnego załatwienia, a odbywa się w sposób zautomatyzowany. Cechą charakterystyczną e-usług odróżniającą je od usług świadczonych standardowymi metodami jest możliwość świadczenia jej na odległość bez względu na to, gdzie jesteśmy i o jakiej porze, przy spełnieniu warunku dostępu do Internetu.

2. Obszary świadczenia e-usług w administracji publicznej

Sprawne i skuteczne funkcjonowanie e-usług wymaga zwiększenia roli narzędzi TIK w codziennym funkcjonowaniu administracji publicznej w Polsce. Oznacza to realizację przez zobowiązane podmioty publiczne zadań publicznych przy wykorzystaniu technologii informatycznych i komunikacyjnych oraz dostępu do Internetu na trzech poziomach: (Raport wstępny..., 2011, s. 20):

- wewnętrznej komunikacji w organizacji;
- automatyzacji komunikacji z innymi podmiotami realizującymi zadania publiczne;
- świadczenie e-usług klientom administracji.

W ramach finansowania usług świadczonych drogą elektroniczną niezbędne jest zapewnienie im odpowiedniej jakości systemów zarządzania dokumentami zapewniających pozyskiwanie, przetwarzanie oraz przechowywanie dokumentów istniejących w postaci cyfrowej, w taki sposób aby uwzględniały one strategię organizacji dotyczącą zarządzania treścią. Do ich funkcjonalności można zaliczyć: pozyskiwanie i rejestrowanie dokumentów, porządkowanie i klasyfikowanie, wyszukiwanie, zarządzanie wersjami, zarządzanie obiegiem dokumentów, kontrolę uprawnień, archiwizowanie dokumentów (Wrycza, 2010, s. 435-436).

Poziom świadczenia e-usług przez jednostki administracji publicznej mierzy się na poziomach „dojrzałości usług” (Sophistication Level):

- informacja online – możliwość wyszukania informacji o danym urzędzie oraz świadczonych tam usługach na jego stronie internetowej;
- interakcja jednokierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania oficjalnych formularzy ze strony internetowej urzędu;
- interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą Internetu;
- tak zwana transakcja – pełna obsługa procesu, czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwiania danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną.

Poziom świadczenia e-usług w administracji publicznej determinują w dużej mierze czynniki finansowe, między innymi te pochodzące z budżetu państwa (Singh, Chauhan, 2012, s. 33).

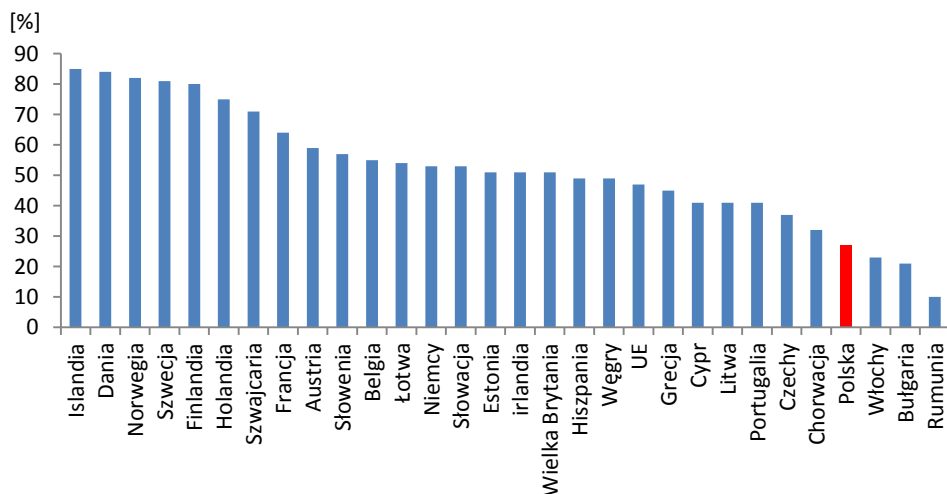
Niewątpliwie idea e-administracji jest niezbędnym wyznacznikiem skutecznych struktur państwowych, zapewniających obywatelom i firmom możliwość działania we współczesnych realiach cywilizacyjnych. Powszechność wykorzystania usług publicznych online jest uzależniona w dużym stopniu od poinformowania zainteresowanych

sowanych podmiotów o ich istnieniu i korzyściach, jakie się wiążą z ich stosowaniem. Brak wiedzy na ten temat nie przyczyni się do wzrostu zapotrzebowania na elektroniczne usługi publiczne, wręcz przeciwnie, to co nowe i nieznane nie wzbudza zaufania (Ganczar, 2009, s. 40).

3. Miejsce e-usług w polskiej administracji publicznej

Poziom rozwoju e-administracji w Polsce znacznie odbiega od światowej czołówki. W 2014 roku w indeksie rozwoju e-administracji obliczanym przez ONZ Polska zajęła 42 miejsce na 194 badanych państwach. Dużo słabiej oceniono tu możliwość elektronicznej partycypacji w działaniach administracji – 65 miejsce (United ..., 2014, s. 54). Pozycja Polski w ogólnosiwiatowym rankingu świadczy o relatywnie słabo rozwiniętej e-administracji na poziomie centralnym, co ogranicza jej możliwości rozwoju również na poziomie samorządowym.

O niskim stopniu realizacji e-usług w ramach polskiej administracji publicznej świadczy również miejsce naszego kraju na tle wybranych krajów europejskich (rys. 1).



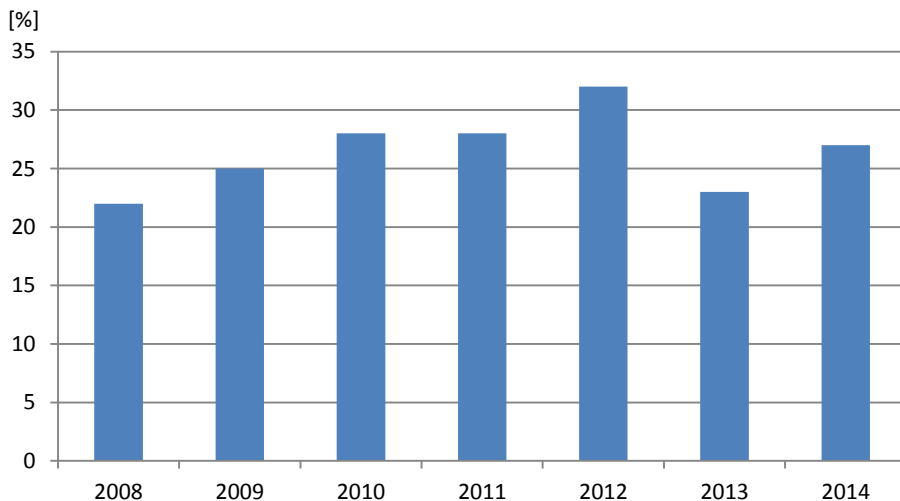
Rys. 1. Procentowy udział obywateli używających Internet w kontaktach z administracją publiczną
 Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Eurostatu (isoc_bde15ei).

Według danych Eurostatu procentowy udział Polaków używających Internetu w kontaktach z administracją publiczną kształtuje się na poziomie zaledwie 27%

przy średniej dla krajów UE 47%. W załatwianiu spraw przy użyciu Internetu przoduje Islandia (85%), Dania (84%) i Norwegii (82%).

Z punktu widzenia rozwoju e-usług istotne jest jakiego rodzaju aktywność prowadzą z wykorzystaniem TIK obywatele i czy używają Internetu do załatwiania spraw z urzędem. Według danych Eurostatu aktywność Polaków w zakresie komunikacji z urzędami na drodze elektronicznej jest niewielka i znacznie rzadsza niż w przypadku większości krajów europejskich.

Znaczny wzrost korzystania z TIK w kontaktach z administracją publiczną miał miejsce w przypadku Litwy z 22 do 41%, Łotwy z 20 do 54%, Węgier z 29% do 59%, Grecji z 13 do 45% w okresie od 2008 do 2014 roku. Polska w tym zakresie wypada najslabiej, a w perspektywie sześciu analizowanych lat zwiększyła procentowy udział korzystania przez obywateli z rozwiązań TIK jedynie z 22 do 27% (rys. 2).



Rys. 2. Procentowy udział Polaków używających Internet w kontaktach z administracją publiczną

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Eurostatu (isoc_bde15ei).

Według raportów Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) tak niska pozycja polskiej administracji w zakresie korzystania z usług elektronicznych jest związana między innymi z niewystarczającym poziomem dostosowania infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia tego typu usług. Szerokopasmowy dostęp do Internetu stanowi podstawę do korzystania z e-usług na wszystkich płaszczyznach. Według danych GUS-u w 2014 roku 71,1% ogółu gospodarstw domowych miało

w domu szerokopasmowy dostęp do Internetu. Odsetek udziału gospodarstw posiadających taki dostęp systematycznie wzrastał i w porównaniu z 2010 roku był wyższy o 14,3%. Z roku na rok coraz większa część gospodarstw domowych mających w domu dostęp do Internetu posiadała szerokopasmowe połączenia. W 2010 roku gospodarstwa te stanowiły 89,5% ogółu gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu, a w 2014 roku już 95,1%. W latach 2010-2014 udział gospodarstw domowych posiadających szerokopasmowy dostęp do Internetu w ogólnej liczbie gospodarstw domowych wzrastał szybciej niż udział gospodarstw domowych posiadających jakiegokolwiek dostęp do Internetu. Gospodarstwa domowe jako przyczynę nieposiadania komputera w domu najczęściej wskazywały na brak potrzeby takiego dostępu (59,1%). Drugą najczęściej deklarowaną przyczyną nieposiadania Internetu w domu był brak odpowiednich umiejętności (44,8%), trzecią zbyt wysokie koszty sprzętu (25,9%), czwartą zbyt wysokie koszty dostępu (20,9%) i piątą niechęć do Internetu (3,8%). Około 8% badanych wskazało na posiadanie dostępu w innym miejscu niż w domu a 1,4% na brak takiego dostępu ze względów bezpieczeństwa (*Spoleczeństwo informacyjne...*, 2014, s. 99-110).

Sytuacja przedstawia się znacznie lepiej w sektorze przedsiębiorstw. W 2014 roku odsetek przedsiębiorstw używających komputery wyniósł 94%, co wskazuje na bardzo duże zainteresowanie korzyściami płynącymi z możliwości łączenia się z Internetem (*Spoleczeństwo informacyjne...*, 2014, s. 43-44).

Preferowanym sposobem załatwiania spraw przez klientów urzędu wciąż jest osobista wizyta w odpowiednim urzędzie. Taki sposób kontaktu z urzędem wskazuje 53% badanych. Kolejne miejsce zajmuje załatwianie spraw przez Internet, preferowany przez 38% badanych. Zainteresowanie załatwianiem spraw urzędowych przez Internet częściej wykazują mężczyźni niż kobiety (42% do 35%), mieszkańcy dużych miast oraz osoby z wyższym wykształceniem (45%). Niski odsetek internautów korzystających z możliwości załatwienia spraw urzędowych przez Internet występuje w grupie respondentów z wykształceniem podstawowym. Mieszkańcy dużych miast oraz osoby z wyższym wykształceniem najczęściej w porównaniu do innych badanych grup deklarowały, że próbowały załatwiać sprawy urzędowe przez sieć. Tylko 43% badanych w wieku 18-24 lat próbowało tej formy kontaktu z administracją państwową, co wynika z niewielkiej potrzeby załatwiania spraw urzędowych wśród tej grupy wiekowej. Największy odsetek badanych, którzy pozytywnie załatwili swoją sprawę urzędową przez Internet odnotowano wśród osób w wieku 35-44 lata (*Wpływ cyfryzacji ...*, 2014, s. 17-27).

Za negatywne klienci administracji publicznej uznali niemożliwość załatwienia całej sprawy przez Internet (56%). Za istotne utrudnienie uznano zawiły i niezrozu-

miały sposób załatwienia sprawy (33%) oraz za długi okres oczekiwania na załatwienie sprawy względem tego jaki oczekiwali (30%). Co czwarty badany doświadczył braku reakcji ze strony urzędu oraz uznał, iż formularz do wypełnienia był trudny, brakowało w nim wyjaśnień lub był niezrozumiały a co piąty narzekał na pojawiające się problemy techniczne (*E-administracja w oczach...*, 2014).

W ramach badań urzędów publicznych jako najczęstszą barierę przy eliminacji korespondencji papierowej w kontakcie z innymi jednostkami administracji urzędnicy wskazali traktowanie postaci elektronicznej dokumentów jako nierównoważnej papierowej oraz przyzwyczajenie do formy papierowej dokumentów (*Wpływ cyfryzacji ...*, 2014, s. 146-147).

Pracownicy urzędów w wywiadach pogłębionych wskazali na istotny brak środków finansowych na rozwój elektronicznej administracji oraz brak wspólnych standardów wymiany dokumentów i odpowiednich rozwiązań prawnych. Istotnym ograniczeniem rozwoju e-usług jest, według urzędników, również niska świadomość interesantów w zakresie możliwości załatwiania spraw urzędowych przy wykorzystaniu TIK oraz niski poziom umiejętności z zakresu TIK zarówno klientów urzędu, jak i samych pracowników urzędu. Pracownicy urzędów wskazali również na brak zainteresowania załatwianiem spraw drogą elektroniczną oraz ograniczone zaufanie do Internetu wśród klientów urzędu, jak również „wyższość” dokumentu papierowego nad elektronicznym.

Podsumowanie

Analiza determinant rozwoju e-usług w Polsce wskazuje na niewielki stopień realizacji usług z wykorzystaniem narzędzi TIK. Polska znajduje się poniżej przeciętnego poziomu europejskiego w tym zakresie rozwoju e-usług.

Urzędy w Polsce od wielu lat pracują nad rozwojem usług elektronicznych z różną intensywnością i w sposób zróżnicowany w zależności od danego urzędu. Znaczne zwiększenie zasięgu Internetu w Polsce na przestrzeni ostatnich lat, istotny spadek cen komputerów, tabletek czy urządzeń mobilnych umożliwia sprawne załatwianie spraw bez konieczności odwiedzania urzędu. Za pozytywne należy też uznać działania władz publicznych w zakresie ciągłego i bardzo dynamicznego zwiększania dostępu do szerokopasmowego Internetu, który daje solidny szkielet do działań rozwijających e-usługi. Z drugiej strony można zaobserwować bariery, które uniemożliwiają sprawne świadczenie e-usług. Do tych barier przede wszystkim należy zaliczyć ograniczenia społeczno-kulturowe, małą elastyczność w zakresie zmian i przyzwyczajęń urzędników państwowych oraz wielki dysonans w zakresie

umiejętności korzystania z e-usług w różnych grupach wiekowych. Jedną z istotnych barier spowalniających jakie należy wyeliminować jest przywiązanie do dokumentów papierowych. Głównym powodem tak powolnego rozwoju korzystania z e-usług do załatwiania spraw z urzędem jest powszechność dokumentów papierowych oraz brak przekonania co do bezpieczeństwa rozwiązań informatycznych.

Można uznać, że nasza codzienność została skutecznie uzależniona od informatyki. Konieczne staje się dostosowanie umiejętności wszystkich grup społecznych do potrzeb zmieniającej się gospodarki opartej na wiedzy i informacji. Skuteczne przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu poszczególnych osób wymaga podniesienia ich kwalifikacji w zakresie użycia narzędzi TIK oraz przekonania ich do efektywności ich stosowania. Celem administracji publicznej w najbliższym czasie powinno być również podniesienie poziomu zaufania do e-usług wśród klientów administracji publicznej. Istotne jest również ułatwienie oraz prostszy i przejrzysty sposób załatwienia sprawy kompleksowo przez Internet.

Literatura

1. Dąbrowska A., Janoś-Kreso M., Wódkowski A. (2009), *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Difin, Warszawa
2. *E-administracja w oczach internautów* (2014), Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mac.gov.pl/files/raport_e-administracja_w_oczach_internautow_2014_z.pdf [01.04.2015]
3. Flejterski S. i in. (red.), (2005), *Współczesna ekonomika usług*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
4. Ganczar M. (2009), *Informatyzacja Administracji Publicznej; nowa jakość usług publicznych dla obywateli i przedsiębiorców*, CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa
5. Kożuch B., Kożuch A. (red.), (2011), *Usługi publiczne. Organizacja i Zarządzanie*, Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków
6. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement (2006), Komisja Europejska, http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf [01.04.2015]
7. Raport wstępny e-administracja (2011), Białystok
8. Singh A.J., Chauhan R. (2012), *Technology Challenges in E-Service Accessibility*, Journal of Engineering and Technology 2 (1), s. 32-40
9. *Spółczesność informacyjna w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2010-2014* (2014), Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa

10. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013 (2008), Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, http://www.umwd.dolnyslask.pl/fileadmin/user_upload/spoleczenstwo_informacyjne/dokumenty/Strategia_Rozwoju_Spoleczenstwa_Informacyjnego_w_Polsce.pdf [01.04.2015]
11. Śliwiński M. (2008), *Modele biznesowe e-usług*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, https://www.web.gov.pl/g2/big/2009_03/9f8f4a02eb05becf56a9f7320c00390f.pdf [01.04.2015]
12. United Nations (2014), *UN Global E-government Survey 2014*, United Nations Department of Economic and Social Affairs, New York
13. *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 r.* (2014), Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_fin_2014_v.pdf [01.04.2015]
14. Wrycza S. (red.), (2010), *Informatyka ekonomiczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa

Determinants of the development of e-services in public administration in Poland

Abstract

Authors of an article in this article discussed the importance of e-services in contemporary public administration in Poland. E-services are important part of digitization of the economy and are an essential element of a dynamically developing information society. Public e-services respond to the needs of changing challenges of contact and communication with public offices in Poland and allocate significant funds for the development of e-government. There have been carried out in large scale activities of awareness-raising importance of e-government services to citizens and administrative staff. It seems however, that it was not of great significance in increasing interest in e-services in Poland, as indicated by the percentage of people who benefit from the opportunities offered by e-government. The aim of the article is to analyze the importance of e-services provided by the public administration in Poland as well as the reasons for such a small interest in e-services among Polish society.

The methodology of the article is based on a theoretical analysis of e-services in Poland and public analysis of statistical data both domestic and global. The source of empirical data were Central Statistical Office, Eurostat statistics and the European Commission data.

Keywords

e-services, e-government, information society

Author information

Agnieszka Aleksiejczuk

Podlaskie Voivodeship Marshal's Office,

University of Białystok, Faculty of Economics and Management, Chair of Economic Systems

Marii Skłodowskiej-Curie 14, 15-097 Białystok, Poland

e-mail: agnieszka.aleksiejczuk@wrotapodlasia.pl

Karina Sachpazidu-Wójcicka

University of Białystok, Faculty of Economics and Management, Chair of Economic Systems

Marii Skłodowskiej-Curie 14, 15-097 Białystok, Poland

e-mail: sachpazidu@uwb.edu.pl