

*dr Sławomir Wilk*<sup>1</sup>

Instytut Socjologii, Wydział Socjologiczno-Historyczny  
Uniwersytet Rzeszowski

## **Perspektywy rozwoju elektronicznej administracji w województwie podkarpackim w opinii mieszkańców, przedsiębiorców i przedstawicieli administracji publicznej**

### WPROWADZENIE

Coraz częściej technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT) wykorzystywane są jako narzędzie wymiany informacji zarówno pomiędzy obywatelami – urzędami, jak i pomiędzy poszczególnymi urzędami administracji publicznej. Należy wskazać, że podobnie jak w przypadku społeczeństwa informacyjnego, tak samo w sytuacji interpretacji definicji elektronicznej administracji nie ma jednoznaczności [Olszak, Ziemia, 2011].

Niemniej jednak Jacek Janowski wskazuje, że „elektroniczną administrację (czy też e-urząd) można zdefiniować jako odwzorowanie tradycyjnych usług, oferowanych materialnie przez urzędy publiczne różnych szczebli, na ich elektroniczne i niematerialne odpowiedniki” [Janowski, 2009, s. 27]. Według Ewy Ziemy [Ziemia, 2012, s. 332] elektroniczna administracja jest jednym z rudymentów społeczeństwa informacyjnego, a Dominik Tyrawa wskazuje, że e-administracja jest wyznacznikiem administracji globalnej [Tyrawa, 2013, s. 67 i nast.]. W strategii Europejskiej Agencji Cyfrowej wskazuje się, że „usługi e-administracji oferują oszczędny sposób uzyskania lepszych usług przez każdego obywatela i przedsiębiorstwo oraz opartą na uczestnictwie, otwartą i przejrzystą administrację. Usługi e-administracji mogą obniżyć koszty i umożliwić zaoszczędzenie czasu organom administracji publicznej, obywatelom i przedsiębiorstwom” [A Digital...]. W ostatnich latach postęp technologiczny w zakresie wykorzystania ICT w administracji zwiększył się, jednak Polska pozostaje w środku stawki [E-Government...]. Aby wdrożyć programy związane z e-administracją, należy

---

<sup>1</sup> Adres korespondencyjny: Instytut Socjologii, Wydział Socjologiczno-Historyczny, Uniwersytet Rzeszowski, Al. Rejtana 16c, 35-959 Rzeszów, e-mail: wilk@ur.edu.pl, tel. 17 872 13 43.

wskazać działania, które pozwolą na racjonalne wykorzystanie środków publicznych przy uzyskaniu najlepszej efektywności. Elektroniczna administracja to nie tylko wygoda dla obywateli, ale także ułatwienie dla urzędników. W niniejszym artykule zostały przedstawione zagadnienia związane z wdrażaniem e-administracji.

## METODOLOGIA I CEL BADANIA

W ramach projektu badawczego realizowanego w 2014 r. z dotacji celowej MNiSW, służącej rozwojowi młodych naukowców oraz uczestników studiów doktoranckich (grant nr IS-13/2013/508) zostało przeprowadzonych 15 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) z osobami korzystającymi z elektronicznej administracji oraz 15 wywiadów z osobami niekorzystającymi z e-administracji. Dodatkowo przeprowadzono 6 zogniskowanych wywiadów grupowych – FGI – (każdy z udziałem 5–8 respondentów). Badanie zostało przeprowadzone w trzech grupach respondentów: obywateli (2 FGI) – osób powyżej 18. roku życia, przedsiębiorców (2 FGI) – osób prowadzących działalność gospodarczą, pracowników administracji (2 FGI) – osób pracujących w administracji publicznej zarówno rządowej, jak i samorządowej.

Podstawowym celem przeprowadzonego badania było pozyskanie informacji odnoszących się do preferencji obywateli w sytuacji załatwiania spraw urzędowych online. Eksploracja badawcza dotyczyła m.in. następujących obszarów:

- rodzaju i skali wykorzystywanych e-usług publicznych,
- rankingu usług publicznych (e-usług oraz usług tradycyjnych) z punktu widzenia ważności dla obywateli/przedsiębiorców korzystających oraz niekorzystających z e-usług publicznych,
- przyczyn korzystania i niekorzystania z e-usług publicznych,
- oczekiwań co do nowych e-usług publicznych,
- rankingu usług publicznych (e-usług oraz usług tradycyjnych) z punktu widzenia skomplikowania procedury ich załatwiania według obywateli/przedsiębiorców korzystających oraz niekorzystających z e-usług publicznych,
- korzyści i barier w korzystaniu z e-usług publicznych,

## CZĘSTOTLIWOŚĆ I SPOSÓB ZAŁATWIANIA SPRAW URZĘDOWYCH

Większość rozmówców biorących udział w IDI wskazywała, iż częstotliwość kontaktów z administracją publiczną jest bardzo znikoma i ogranicza się do 2–3 razy w roku, a nawet do jednego kontaktu w ciągu roku. Taki stan nie powinien dziwić, a potwierdzają go wcześniej prowadzone badania, wykazujące, że respondenci stosunkowo rzadko odwiedzali urzędy administracji samorządowej i rządo-

wej [Wilk, 2013, s. 210 i nast.]. Niektóre osoby pytane o to, jak często korzystają z usług urzędów, miały problem z przypomnieniem sobie jakichkolwiek spraw, które wymuszają na nich kontakt z urzędami. Udzielenie odpowiedzi wymagało naprowadzenia przez moderatora, wymienienia przykładowych spraw, co tylko potwierdza fakt, iż załatwianie spraw urzędowych jest dla tych osób marginalnym aspektem życia.

*„W urzędzie, to jak jest sprawa, to podchodzę, ale też przeważnie raz na rok coś tam wychodzi”. NK\_1*

*„Jedyne, co korzystam, to chodzę do Urzędu Skarbowego raz w roku, jeżeli trzeba rozliczyć PIT”. NK\_10*

Wśród ogółu rozmówców wyróżnia się jednak grupa osób, które kontaktują się z urzędami w związku z obowiązkami zawodowymi. Są to przedsiębiorcy oraz osoby zajmujące się rachunkowością. Ta kategoria deklaruje bardzo częste kontakty z administracją – minimum kilka razy w miesiącu, a nawet każdego dnia.

Dla większości mieszkańców regionu uczestniczących w wywiadach indywidualnych dominującym sposobem załatwiania spraw urzędowych są wizyty osobiste. W dużej mierze wynika to z faktu postrzegania osobistych wizyt w urzędzie jako naturalnej metody kontaktowania się z administracją. Tym samym, część osób w ogóle nie poszukuje metod alternatywnych, tylko stosuje zachowania wyuczone i powielane od lat.

*„Nie wiem, ja jestem tradycjonalistką i najwygodniej i najłatwiej jest mi załatwiać sprawy osobiście.” NK\_14*

*„Raczej osobiście. Ja w ogóle to jestem taką zwolenniczką osobistego załatwiania jakby takiego, jak dawniej. Żeby być, dotykać i wiem, że jest załatwione, że papiery poszły. No wszystko jest jakoś jasne”. NK\_11*

Znaczna część osób, dla których Internet jest narzędziem wykorzystywanym w codziennym życiu, nie używała go nigdy w celu załatwienia jakichkolwiek spraw urzędowych. Wśród przyczyn braku korzystania z elektronicznych usług administracji wymienić można przede wszystkim:

- zbyt słabo rozwiniętą ofertę tego typu usług lub brak znajomości tej oferty,
- obawy o wiarygodność elektronicznego kontaktu z urzędem,
- obawy o brak bezpieczeństwa danych osobowych wprowadzanych do Internetu,
- zbyt skomplikowaną procedurę załatwiania spraw metodą elektroniczną lub używanie w aplikacjach zbyt skomplikowanego języka, niezrozumiałego dla przeciętnego klienta urzędu.
- brak potrzeby poszukiwania alternatywnej formy kontaktu w stosunku do tradycyjnej wizyty w urzędzie.

Rozmówcy podczas prowadzonych wywiadów, pytani o przyczyny niekorzystania z elektronicznych usług administracji zwracali uwagę na fakt, iż urzędy, z których oni korzystają, nie oferują żadnych, albo jedynie nieliczne usługi. Większość osób nie potrafiła wskazać żadnych dostępnych na ich terenie e-usług, poza możliwością wysłania deklaracji podatkowej przez Internet, co wynikało z fak-

tycznego braku takiej oferty lub też z braku wiedzy o niej i braku przykładu osób, które z sukcesem taką drogę kontaktu wykorzystywały.

*„Dlaczego osobiście? Bo na przykład w Gminie ciężko jest załatwić coś przez Internet, trzeba się udać osobiście, w Urzędzie Skarbowym także, przez Internet wniosku o zaświadczenie nie wypełnię, ponieważ musi być elektroniczny podpis, a on jest, nie czarujemy się, drogi. No i to jest głównym powodem dla tego”. NK\_9*  
*„Ludzie bardzo mało o tym wiedzą i wydaje mi się, że każdej nowości się ludzie boją. Gdyby było tak, że sprawa jest bardziej znana, jakbym wiedziała, że sąsiad czy koleżanka korzysta z tego, pewnie spróbowałabym i ja. Ale w moim otoczeniu bardzo mało osób, wręcz nie znam nikogo, kto by korzystał z takich e-usług, więc i my nie kwapimy się do tego, żeby z tego korzystać”. NK\_14*

Obawy o wiarygodność elektronicznych kontaktów z administracją wiążą się przede wszystkim z brakiem zaufania do dokumentów (e-maila, zaświadczenia), na których nie ma urzędowej pieczętki [Wilk, 2012, s. 223].

Tym samym rozmówcy wolą iść osobiście, by uzyskać potwierdzenie, że ich sprawa została przyjęta do rozpatrzenia, niż polegać na systemie elektronicznym, nie mając pewności, czy ich sprawa dotarła do urzędu lub czy informacja uzyskana z urzędu drogą elektroniczną będzie wiążąca i uznawana przez innych urzędników.

*„No dokładnie, czerwona pieczętka Urzędu Skarbowego »wpłynęło« – jest. Natomiast takie właśnie wirtualne potwierdzenie nie wszystkim wystarczy”. K\_2*  
*„Znaczy ja myślę, że może my jesteśmy do tego przyzwyczajeni jeszcze, że my chcemy mieć tę pieczętkę, że złożyliśmy taki wniosek, żebyśmy mieli czerwoną pieczętkę na druku”. FGI\_P/R3*

Obawy o brak bezpieczeństwa danych przekazywanych elektronicznie związane są z przekonaniem o powszechności złośliwego oprogramowania oraz działalności hakerów, którzy mogą zaszkodzić nam poprzez nielegalne wykorzystanie naszych danych.

*„Po pierwsze to bardziej chodzi o to, że boimy się jakichś... wirusów. Może to najbardziej, żeby nie zawirusować sobie komputera, żeby gdzieś jakieś dane osobowe w niepowołane ręce się dostały. Bardziej o bezpieczeństwo takie”. NK\_14*

Część rozmówców uważa, że procedura załatwiania spraw urzędowych drogą internetową jest zbyt skomplikowana, a język używany w formularzach elektronicznych i instrukcjach ich wypełniania jest niejasny dla przeciętnego obywatela, stąd wolą bezpośredni kontakt z urzędnikiem, który może podpowiedzieć, wyjaśnić zagadnienie w razie wątpliwości.

*„[Nie korzystam z e-usług], bo nie uważam, żeby to była dobra rzecz. Jeżeli ktoś zna Internet, no to jest jeszcze... w miarę tam możliwości, może się posłużyć. Ale jeżeli są osoby starsze, to zwykle to jest skomplikowana procedura. A jeżeli się to robi dwa, trzy razy do roku, to jest bez sensu, żeby jeszcze przez jakąś maszynę cokolwiek załatwiać”. NK\_8*

„[Nie korzystam z e-usług], może dlatego, że mam słabe obycie z komputerem, w załatwianiu tego typu spraw. To jest po pierwsze. A po drugie czasami język, który tam jest używany, to jest dla normalnego człowieka nie do ogarnięcia. I wolę bezpośrednią rozmowę z urzędnikiem, którego mogę się dokładnie o wszystko wypytać. A tam mam napisane, muszę przeczytać i zaakceptować albo odrzucić”. NK\_13

Ostatnim często wskazywanym uzasadnieniem niekorzystania z elektronicznych usług administracji jest brak odczuwania takiej potrzeby, sprowadzający się do przekonania, iż kontakt osobisty z urzędnikiem jest metodą wygodną i skuteczną.

„Ja rozumiem, że firmy mają taką potrzebę, żeby to było szybciej i żeby nie czekać, nie trzeba było chodzić, ale osoby prywatne jednak... no nie ma takiego pędu w mnie, żebym musiała wszystko przez Internet załatwiać”. NK\_8

„Nie wiem, zawsze wolałam kontakt z człowiekiem a nie z maszyną. I dlatego może (...) Może gdybym zaczęła to załatwiać przez Internet, to by mi się to bardziej spodobało. Na dzień dzisiejszy, wolę rozmowę z drugim człowiekiem”. NK\_13

Tak jak wspomniano, kontakty tradycyjne (tj. osobiste wizyty) są metodą najczęściej stosowaną, nawet przez osoby, które miały okazję skorzystać z jakiejś e-usługi administracji. Osoby te miały doświadczenie głównie w pobieraniu ze stron internetowych urzędów elektronicznych wersji formularzy (wniosków, podań, oświadczeń), wysyłaniu zapytań mailowych oraz w wysyłaniu drogą elektroniczną rocznego rozliczenia podatkowego do Urzędu Skarbowego. Warto zauważyć, że wielu rozmówców miało problemy z odróżnieniem elektronicznych usług administracji od usług bankowości elektronicznej, uznając, że fakt opłacania podatków (gruntowych, dochodowych) czy uiszczania opłat za wywóz nieczystości drogą elektroniczną to formy elektronicznego kontaktu z administracją.

Spośród ogółu mieszkańców regionu, po raz kolejny, konieczne jest wyodrębnienie kategorii osób prowadzących własną działalność gospodarczą oraz zajmujących się rachunkowością. Osoby te, jak już wspomniano, w zdecydowanej większości kontaktują się z administracją częściej niż przeciętni mieszkańcy, a w konsekwencji – znacznie częściej decydują się na elektroniczne formy załatwiania spraw urzędowych. To w tej grupie mieszczą się wszystkie osoby, które deklarowały, że niemal wszystkie lub znaczącą część spraw urzędowych załatwiają za pośrednictwem Internetu. Z racji dużej częstotliwości kontaktów z administracją wyrobienie podpisu elektronicznego oraz poświęcenie czasu na zapoznanie z systemami elektronicznymi jest dla tych osób opłacalne.

„[Kontaktuję się] głównie telefonicznie – jeżeli to są pytania, wątpliwości – to telefonicznie. Natomiast jeśli chodzi o wysyłanie różnych deklaracji to już elektronicznie”. K\_2 [prowadzi biuro rachunkowe]

„Nie korzystamy już w ogóle z wersji papierowej, nie pamiętam kiedy nam się udało jakiś papier zanieść do ZUS-u czy do Urzędu Skarbowego”. K\_8 [prowadzi biuro rachunkowe]

## DOTYCHCZASOWE DOŚWIADCZENIA Z ELEKTRONICZNYMI USŁUGAMI ADMINISTRACJI

Doświadczenia mieszkańców Podkarpacia zaproszonych do udziału w indywidualnych wywiadach pogłębionych, w zakresie korzystania z elektronicznych usług administracji są bardzo zróżnicowane i w dużej mierze zależne od sytuacji zawodowej rozmówców. Tak jak już wspomniano, najliczniejsze i najbardziej zaawansowane doświadczenia w korzystaniu e-usług mają osoby zajmujące się zawodowo rachunkowością oraz niektórzy przedsiębiorcy. Osoby te, z powodu bardzo częstych kontaktów z różnymi urzędami, dysponują często podpisem elektronicznym, obsługują niezbędne oprogramowanie i zdecydowaną większość spraw urzędowych załatwiają za pośrednictwem Internetu. Są to zwykle kontakty z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych oraz Urzędem Skarbowym bądź Urzędem Statystycznym (choć wspomniano także o sądach), sprowadzające się do możliwości przesyłania wszelkich dokumentów (wniosków, rozliczeń, sprawozdań) oraz możliwości uzyskiwania porad oraz informacji.

*„Korzystam – jest to tak zwany podpis elektroniczny. To z tego głównie i dzięki temu można przysyłać te deklaracje”. K\_2*

*„Przede wszystkim wysłałam swoje rozliczenie podatkowe przez Internet. To po pierwsze. Po drugie na pewno przez Internet korzystam z informacji w ZUS-ie, to znaczy takiej pani, która mi udziela porad przez Internet, ewentualnie jakieś tam wysyłałam swego czasu deklaracje, również przez Internet do ZUS-u. (...) Teraz sobie myślę, że jeszcze kontaktuję się z sądem składając pozwy do sądu, właśnie też przez Internet”. K\_3*

Osoby niezajmujące się rachunkowością, jednak załatwiające sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu, deklarowały doświadczenia w zakresie:

- składania rocznego zeznania podatkowego do Urzędu Skarbowego,
- wypełniania formularzy (wniosków, oświadczeń itp.) pobieranych ze strony urzędów formie elektronicznej,
- rejestracji w urzędzie pracy i otrzymywania ofert pracy drogą elektroniczną,
- wypełniania „deklaracji śmieciowej” w urzędzie miasta,
- korzystanie z porad wirtualnego doradcy w ZUS.

*„Staram się składać PIT-y w formie elektronicznej. Ostatnio także umówiłem się elektronicznie na wizytę w urzędzie pracy”. K\_6*

*„Dane czy wnioski to elektronicznie pobieramy wszystko. Czy zmiana adresu, czy wprowadzanie jakichś zmian, to to elektronicznie pobieramy, formularze drukujemy”. K\_5*

Poza wspomnianymi pięcioma typami kontaktów elektronicznych z administracją, rozmówcy nie potrafili wskazać żadnych elektronicznych usług oferowanych przez urzędy, z których korzystają. Tym samym, albo ich wiedza jest bardzo znikoma, albo też oferta e-usług jest nadal bardzo ograniczona i inne usługi elektroniczne nie zostały wdrożone w podkarpackich urzędach.

„W sumie – nie. Nie trafiłam. Jakoś się tym nie interesowałam za bardzo. (...) Nikt mi też nie przekazywał takiej informacji”. NK\_6

„Na chwilę obecną nie [spotkałam się z ofertą usług elektronicznych w urzędach, w których załatwiam sprawy], aczkolwiek wiem, że w niektórych instytucjach pojawiły się”. NK\_9

Zarówno osoby, które miały okazję korzystać z elektronicznych usług administracji, jak i te, które nie załatwiały w ten sposób żadnych spraw urzędowych, wspominały o próbach wykorzystania drogi elektronicznej do kontaktu z urzędem, które zakończyły się niepowodzeniem. Rozmówcy narzekali na fakt, że ich doświadczenia z e-usługami były negatywne i zraziły ich do podejmowania dalszych prób, co wynikało najczęściej z problemów technicznych, leżących po stronie obywatela (np. wolny transfer danych) albo też urzędu.

„Próbowałam kiedyś złożyć PIT-0 przez Internet. Jednak nie udało mi się zalogować do systemu, ponieważ wydaje mi się, że tutaj chodziło, o jakość mojego Internetu. Strona mi się po prostu nie załadowała, nie udało mi się zalogować i musiałam tradycyjnie pójść, osobiście wystać się w kolejce, wśród dosyć niemiłych pań”. NK\_10

„Zaczynam robić elektronicznie, po czym zawsze okazuje się, że jednak trzeba przyjść tam osobiście i sprowadza się do tego, że zawsze muszę tam być”. NK\_15

Osoby, które dotąd nie zdecydowały się skorzystać z elektronicznej administracji, również przyznają się do tego, iż rozważały taką możliwość lub miały kontakt z tego typu ofertą. Czynniki, które decydowały o rezygnacji z załatwienia sprawy drogą elektroniczną były przede wszystkim: brak wiedzy o tym, jak należy to zrobić, a także przyzwyczajenie do tradycyjnej formy kontaktów. Jak wskazuje Joanna Papińska-Kacperek: „brakuje rzetelnej wiedzy budującej przekonanie, że usługi e-administracji są użyteczne. Ponadto główną przyczyną hamującą motywację obywateli do sprawdzenia funkcjonalności nowej formy realizacji usług okazują się przyzwyczajenie i obawy, czyli czynniki kulturowe” [Papińska-Kacperek, 2013, s. 244]. Tak oto respondenci opisywani omawiane czynniki.

„Był przedstawiciel ZUS-u, powiedział, że coś takiego jest, powiedział co możemy zrobić, do czego możemy zajrzeć, co się możemy dowiedzieć. Super. Poszedł a ja się nie odważyłam tego nigdy zrobić, bo nie pokazali... bo... nie wiem. Wydaje mi się, że to są zbyt ważne rzeczy, żebym ja się bawiła i coś na przykład tam naknociła”. NK\_4

„Pan [urzędnik] dał mi karteczkę, na której miałam podany chyba jakiś kod i po wpisaniu go w Internet, była możliwość dowiedzenia się, czy wyszedł paszport do odbioru, czy jeszcze, ale jednak ja nie skorzystałam z tego, tylko po prostu zadzwoniłam telefonicznie, dowiedziałam się o możliwości odbioru paszportu”. NK\_10

Osoby, które miały w momencie realizacji badania jakiejkolwiek doświadczenia w kontaktowaniu się z administracją drogą elektroniczną, zostały poproszone o ocenę poziomu rozwoju i jakości e-usług w regionie. Ogólna ocena wypadła

bardzo korzystnie, co przejawiało się w fakcie, iż rozmówcy byli zadowoleni z rozwiązań, z których do tej pory korzystali, jednak podkreślali oni, że brak im wiedzy na temat usług innych urzędów w regionie, czy na temat poziomu rozwoju tych usług w innych częściach kraju.

*„Oceniam to [składanie PIT-u drogą elektroniczną] bardzo pozytywnie, bo nie zajęło mi wiele czasu znalezienie wszystkich potrzebnych informacji i upewnienie się, że to dobrze wypełniam. I tak samo wypełnienie i złożenie tego też zajęło mi bardzo niedługi czas, a zaoszczędziłem na pewno sporo czasu stania w kolejkach.” K\_4*

*„I ta platforma, która jest stworzona [EPU – pozwy do sądu], działa bardzo dobrze, nie ma z nią żadnych problemów, działa to bardzo szybko, jest to proste, skuteczne, funkcjonalne, łatwe w obsłudze”. K\_3*

Większość osób zaproszonych do udziału w badaniu, nawet przy pewnych zastrzeżeniach, oceniała pozytywnie kierunek zmian w zakresie załatwiania spraw urzędowych i dostrzegała postęp w liczbie i jakości usług dostępnych za pośrednictwem Internetu. Wspomniane zastrzeżenia dotyczyły przede wszystkim ciągle zbyt skromnej oferty usług elektronicznych w regionie i całym kraju. Należy wskazać, że w województwie podkarpackim realizowany jest projekt Podkarpacki System eAdministracji Publicznej (PSeAP), który ma m.in. za zadanie dostarczenie e-usług dla mieszkańców województwa podkarpackiego [Hales, 2013, s. 70–72]. Niemniej jednak respondenci tak oto wskazywali poziom rozwoju e-usług:

*„Jakby nie mam porównania z innymi miastami, więc trudno mi to oceniać, natomiast mogą się odnieść do poprzednich lat, jak było u nas i na pewno jest to na plus i jest to rozwijane. Czy jeszcze dałoby się to ulepszyć? – wszystko dałoby się ulepszyć, przypuszczam, że to również”. K\_5*

*„Gdybym miała ocenić rozwój w skali od 1 do 5, to myślę, że ta ocena byłaby na poziomie trzy i pół, cztery, bo na pewno w tym temacie jest jeszcze dużo do zorganizowania i na pewno wachlarz usług, które można realizować przez Internet powinien być poszerzony. Aczkolwiek nie jest źle, bo tak naprawdę coraz więcej rzeczy można załatwić w ten sposób”. K\_3*

Ciekawe wnioski w kwestii doświadczenia w korzystaniu z elektronicznych usług administracji przyniósł wywiad grupowy z przedstawicielami przedsiębiorców, a więc grupy, która z racji prowadzonej działalności gospodarczej znacznie częściej niż przeciętny obywatel zmuszona jest kontaktować się z urzędami, szczególnie z Urzędem Skarbowym i Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Pomimo iż przedsiębiorcy deklarowali codzienne i wielogodzinne wykorzystanie Internetu, to skala jego wykorzystania do załatwiania spraw urzędowych jest niewielka. Podobnie jak inni mieszkańcy regionu, przedsiębiorcy korzystali głównie z możliwości wysyłania rocznego zeznania podatkowego drogą elektroniczną, żaden z nich nie posiadał natomiast większych doświadczeń z e-usługami, nie miał profilu zaufanego na ePUAP-ie ani nie dysponował podpisem elektronicznym. Po części związane jest to z faktem, że przedsiębiorcy w większości nie zajmują się



samodzielnie sprawami rachunkowości, tylko zatrudniają w tym celu księgowę, na które przenoszą znaczną część swoich obowiązków w zakresie kontaktowania się z administracją. Te sprawy, które muszą załatwiać sami załatwiają metodą tradycyjną, co wynika po części z przyzwyczajenia, a po części z braku możliwości załatwienia tego typu spraw drogą elektroniczną (braku oferty e-usług).

*„Ja najczęściej wybieram się do urzędu jak mi potrzeba zaświadczenia o niezaleganiu w składkach, do jakiegoś przetargu, no i niestety nie korzystam z żadnego ePUAPu, jeszcze nie, nie dotarłam do tego, bo nie założyłam konta. (...) Więc idę i grzecznie proszę o wydanie zaświadczenia, ja się zawsze z miłymi paniami spotykam, więc ja lubię ludzi...” FGI\_P/R2*

*„To tak jak ja pisałam kiedyś właśnie jakieś zapytanie [elektronicznie]– (...) albo do ZUS-u albo do Urzędu Skarbowego, nie pamiętam dokładnie, no i dostałam odpowiedź, że proszę przynieść pismo, więc no dla mnie to się mija z celem, bo po to piszę tego maila, żeby, no mail też jest formą pisma, tak? I nie ma problemu, mogę wysłać skan z podpisem, natomiast pani koniecznie chciała, żeby złożyć na okienku oryginał”. FGI\_P/R4*

## POTRZEBY W ZAKRESIE ROZWOJU E-USŁUG

Uczestnicy wywiadów indywidualnych zostali zapytani także o to, jakie widzą potrzeby w zakresie rozwoju usług elektronicznych w regionie i kraju. Część rozmówców podawała propozycje bardzo konkretnych spraw urzędowych, które chcieliby załatwiać w przyszłości drogą elektroniczną, część odwoływała się natomiast do ogólnej potrzeby rozwoju e-usług, uważając, iż docelowo zdecydowana większość spraw urzędowych powinna być możliwa do załatwienia za pośrednictwem Internetu. Osoby te, choć nie potrafiły podać konkretnych sposobów zastosowania e-usług, wyrażały przekonanie, iż działania nakierowane na rozwój e-usług są pozytywne, a wręcz niezbędne.

*„Myślę, że [potrzebne jest] rozszerzanie tych usług, nie mogę teraz wymienić jakichś konkretnych, ale rozszerzanie pewnych usług załatwianych w urzędach właśnie gminy czy miasta, czy powiatu drogą elektroniczną byłoby bardzo wskazane. Na zasadzie podobnej jak te PIT-y”. K\_11*

Poszerzenie zakresu spraw możliwych do załatwienia drogą elektroniczną jest o tyle istotne, że w sytuacji gdy są to sprawy bardzo wybiórcze, a większość spraw wymaga i tak wizyty osobistej, to korzystanie z e-usługi traci sens. Tak to opisuje kobieta, będąca jedną z ankietowanych przedsiębiorców:

*„[Jeżeli] to nie wszystko jest łącznie, to tak wybieranie tylko tych pewnych spraw, które ja mogę przez Internet zrobić, to skoro ja i tak do tego urzędu muszę iść, bo jeszcze mam dwie inne sprawy do załatwienia, to sobie załatwię tę trzecią, którą mogłabym przez Internet zrobić, prawda?” FHI\_P/R2*

Nie można zignorować faktu, iż 4 spośród 30 rozmówców deklarowało, że nie dostrzega żadnych potrzeb rozwoju elektronicznej administracji i że nie ma takich spraw urzędowych, które chcieliby załatwiać drogą elektroniczną.

Oczekiwania obywateli w kwestii możliwości zastąpienia kontaktów tradycyjnych kontaktem elektronicznym odwołują się przede wszystkim do możliwości składania w urzędach różnego typu podań, wniosków, oświadczeń drogą elektroniczną. Chodzi tu przede wszystkim o takie sprawy jak: zameldowanie i wymeldowanie, wyrobienie dowodu rejestracyjnego, dowodu osobistego, paszportu, uzyskanie zaświadczeń o dochodach, niekaralności czy niezaleganiu w składkach.

Część rozmówców chciałaby, aby elektroniczny kontakt nie ograniczał się jedynie do możliwości przesłania wniosku, ale także dotyczył spraw odnoszących się do uzyskania różnego typu zaświadczeń, wypisów, informacji – aby całość sprawy została załatwiona drogą elektroniczną, tzn. aby obywatel otrzymywał zwrotnie dokument elektroniczny, który po wydrukowaniu ma taką samą moc prawną jak dokument z pieczętką i podpisem urzędnika. Częściej konkretne pomysły usług, które powinny być dostępne drogą elektroniczną zgłaszały osoby mające już doświadczenie w korzystaniu z elektronicznej administracji.

*„Wypisy z różnego rodzaju aktów są taką rzeczą (...), gdzie wydaje mi się, że dane typu numery PESEL, które są unikatowe – rodziców, dziecka – są wystarczającymi danymi, żeby taki odpis sobie pobrać odpłatnie lub nieodpłatnie” NK\_15*

*„W tej chwili są takie sporadyczne potrzeby, nie wiem, zmiany dowodu rejestracyjnego, czy chociażby złożenie wniosku o paszport, takie rzeczy. Być może są to rzeczy doraźne, które robi się raz na parę lat, ale gdyby była taka możliwość, to na pewno byłoby wskazane”. K\_11*

*„Na pewno dużym udogodnieniem byłaby możliwość składania podań o dokumenty, o wyrabianie dokumentów: prawa jazdy, czy dokumentu tożsamości, dowodu, paszportu. Wysyłanie w taki sposób swoich danych, zdjęć, które notabene i tak są skanowane później. Wydaje mi się, że to byłby taki najbardziej interesujący dla mnie aspekt”. K\_12*

*„Fajnym pomysłem byłaby możliwość złożenia wniosku o wyrobienie dowodu osobistego, paszportu, przemeldowania się bądź przerejestrowania samochodu, których usług Urząd Miasta w tym momencie nie oferuje”. K\_14*

Od innej strony do kwestii potrzeb w zakresie rozwoju e-usług podchodzą sami urzędnicy, którzy podczas wywiadu grupowego zwracali uwagę na fakt, iż wprowadzenie lub poszerzenie możliwości kontaktowania się obywateli z urzędem za pomocą Internetu wymaga w pierwszej kolejności istotnych zmian w liczbie i jakości sprzętu komputerowego, jakim dysponują urzędnicy oraz zmiany obowiązujących procedur bezpieczeństwa. Wiąże się to z faktem, że obecnie większość komputerów ze względów bezpieczeństwa nie może być podłączona do Internetu, co uniemożliwia elektroniczne załatwianie spraw zgłaszanych przez obywateli.

*„Bo na przykład my mamy bazę danych (...), która nie może być połączona z siecią zewnętrzną, czyli tzw. Internetem. Na tę chwilę są ustanowione stanowiska dodatkowe, tam z jakiejś Unii, z dotacji, czyli komputery, z którymi możemy mieć, że tak powiem kontakt ze światem zewnętrznym przez Internet. (...) I teraz sytuacja wygląda tak: 3 osoby w pokoju, jeden komputer z Internetem. Jak będzie wyglądał kontakt czy obieg tych dokumentów przez to co Pani mówiła... ePUAP, jak nas jest trzy, a tych dokumentów u nas są setki?” FGI\_A/R1*

Dodatkowo kwestią, której bardzo wiele uwagi poświęcili pracownicy administracji publicznej w kontekście możliwości rozwijania e-usług administracji, była współpraca i wymiana informacji pomiędzy urzędami. W opinii uczestników wywiadu grupowego nie da się zaoferować obywatelom kompleksowych usług elektronicznych dopóki nie wdroży się spójnego systemu komunikowania za pośrednictwem Internetu pomiędzy poszczególnymi jednostkami administracji publicznej. Jest to warunek niezbędny, by wyeliminować konieczność chodzenia obywatela po kilku urzędach w celu uzyskania zaświadczeń niezbędnych do załatwienie sprawy w kolejnym urzędzie.

W opinii urzędników, klient składając wniosek o rozpatrzenie określonej sprawy (bez względu czy robi drogą tradycyjną czy elektroniczną) nie powinien mieć obowiązku dostarczania dokumentów, które są w bazach innych urzędów, gdyż o ich udostępnienie w wersji elektronicznej powinien się zwrócić urząd, do którego wpłynął wspomniany wniosek. Tylko przy sprawnym funkcjonowaniu tego rozwiązania możliwe będzie załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu w sposób szybki i efektywny. Urzędnicy podkreślali, że tego typu obieg informacji pomiędzy urzędami już istnieje, ale dotyczy tylko wybranych urzędów:

*„Między urzędem pracy na przykład jest system, według którego ja [pracownik GOPS] kieruję na przykład wniosek i nie mam żadnego papieru na to, tylko kieruję elektroniczny wniosek do Urzędu Pracy, czy osoba jest zarejestrowana, czy nie, ewentualnie, czy pobrała świadczenie, czy nie pobrała, czy jest ubezpieczona i zaraz w ten sam dzień mam odpowiedź z Urzędu Pracy. Drukuję sobie tylko raport i nie ma najmniejszego problemu i klient nie chodzi po urzędach”. FGI\_A/R2*

Na problem braku elektronicznej wymiany informacji pomiędzy urzędami wskazali również mieszkańcy regionu uczestniczący w wywiadzie grupowym, uznając go za poważną barierę w rozwoju e-usług, taki stan także opisany jest w literaturze przedmiotu [Banasikowska, 2011; Kiedrowicz, 2012, s. 231].

*„No to w ogóle jest absurd, kiedy urząd potrzebuje od urzędu, to jest w ogóle absurd w Polsce (...) gdzie ja potrzebuję na przykład zaświadczenia o zameldowaniu do gdzieś tam, nie wiem, do ZUS-u na przykład, czy do urzędu skarbowego, czy do jakiegoś innego urzędu, to jest w ogóle absurd, bo skoro żyjemy w systemie, prawda? – że urząd samorządowy, jednostka samorządowa ma moje dane, to druga jednostka powinna też mieć, prawda? Tak mi się wydaje”. FGI\_O/R2*

„Ja zauważyłam, że, działają różne systemy, bo mówię, nikt nie pomyślał nad tym, bo (...) to powinien być na terenie całej Polski wprowadzony jeden system, taki, że nawet z jednego miasta do drugiego wysyłamy e-dokument, prawda? Bo my się przenosimy, to nie jest tak, że my mieszkamy całe życie w jednej miejscowości tylko możemy się przenieść do Wrocławia i czemuż ja mam jechać do Przemyśla, żeby odebrać jakiś właśnie akt urodzenia, (...) oni przesyłają, mogą nawet przesłać to bezpośrednio do tego wydziału gdzieś tam w Warszawie czy we Wrocławiu”. FGI\_O/R5

### ZAINTERESOWANIE MIESZKAŃCÓW REGIONU E-USŁUGAMI

Uczestnicy badania, pytani o to, czy w ich opinii rozwój elektronicznych usług administracji jest czymś potrzebnym i czy mieszkańcy Podkarpacia będą chcieli z takich usług korzystać, odpowiadali w bardzo podobny sposób, tj. dokonując podziału społeczeństwa ze względu na kryterium wieku. Zdecydowana większość rozmówców (także tych, którzy dotąd nie korzystali, a nawet deklarują, że nie będą korzystać w przyszłości z e-usług) uważała, iż e-administracja powinna być rozwijana, ponieważ będzie służyć młodemu pokoleniom. Uczestnicy badania zastrzegali, że starsze osoby w większości nie będą zainteresowane taką formą kontaktu z urzędem, gdyż nie mają odpowiednich umiejętności ani zaufania do rozwiązań elektronicznych, mają natomiast spore przyzwyczajenie do osobistych kontaktów z urzędnikami. Jednocześnie podkreślali, iż osoby młode będą otwarte na nowe możliwości załatwiania spraw urzędowych i ze względu na współczesny styl życia oraz ogrom obowiązków zawodowych będą chętnie sięgać po e-usługi oferowane przez urzędy.

„Młodzi mają do tego... są bardziej otwarci i te sprawy załatwiane drogą internetową dla nich są takie normalne, dla nas troszkę dziwne, inne no i takie wymagające przełamania się. Dla młodych jest to naturalne, więc to jest, jak gdyby, konieczność w tej chwili”. NK\_4 (52 lata)

„Uważam, że taka potrzeba jest i rośnie i będzie rosła z każdym rokiem. Wiadome jest, że starsze pokolenia będą wybierały te tradycyjne metody załatwiania spraw w urzędach, jednak młodsze pokolenia, które mają już stały dostęp do komputerów, stały dostęp do Internetu i potrafią z tego korzystać na pewno będą ukierunkowane na załatwianie swoich spraw urzędowych w formie elektronicznej”. K\_13

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż rozmówcy uzależniali skalę zainteresowania e-usługami wśród mieszkańców oraz skalę ich wykorzystania od dostępności szybkich i stabilnych połączeń internetowych. W sytuacji gdy na Podkarpaciu wiele miejscowości ma jeszcze problemy z uzyskaniem dostępu do Internetu lub też zasięg ten jest bardzo słaby, trudno oczekiwać powszechnego zainteresowania mieszkańców usługami elektronicznymi urzędów.

*„Ja myślę, że na obszarze podmiejskim, to jest sprawa taka odległa, że jednak ludzie tutaj nie mają takiej możliwości dostępu do Internetu. No chociaż może źle mi się wydaje, ale raczej ludzie starsi mieszkają na wioskach, także oni chyba mniej korzystają z takich usług”. NK\_6*

*„Może to [brak zainteresowania e-usługami] wynikać z braku dostępu do Internetu czy wolnego Internetu, bo jeżeli nie działa to tak, jak potrzeba i traci przed komputerem zbyt dużo czasu to woli sobie przejść, dogadać się”. K\_5*

W opinii rozmówców, są też takie osoby, które mentalnie (bez względu na wiek) nie są i nigdy nie będą gotowe na stosowanie zaawansowanych rozwiązań elektronicznych i zawsze wybierać będą drogę tradycyjną, tak w kwestii administracji, jak i w innych dziedzinach życia.

*„Ja myślę, że jest grupa osób, która sceptycznie bardzo podchodzi do takich rzeczy, no ja już nie mówię o administracyjnych sprawach, ale jeśli w dzisiejszej dobie nie korzystają z obsługi konta elektronicznego, to znaczy, że administracja jest jeszcze troszeczkę niżej”. K\_5*

*„Po prostu załatwianie rzeczy przez Internet dla zwykłych, szarych ludzi i jakiegokolwiek... to jest bez sensu. Może ludzie tacy dobrze wykształceni, po studiach, owszem będą z tego korzystać. Ale większość takich prostych ludzi, którzy skończyli, powiedzmy, sześć klas, to nie ma możliwości skorzystania z takiego”. NK\_8*

Wątek ten pojawił się również w dyskusji grupowej przedstawicieli administracji publicznej: *„U nas jeżeli chodzi o podatki wszelkiego rodzaju, (...) można zrobić przelewem, a proszę sobie pójść na ulicę Wodną, na parterze do kasy co tam się dzieje i jeszcze piszą skargi, że śmierdzi, że to, że tamto. Jest napisane czarno na białym, drukowanymi literami: „można dokonać przelewu”. Nie! – stoją 5 godzin i piszą do prezydenta skargi. (...) To jest najprostsza rzecz, jaka jest – zrobić przelew. Jeżeli ludzie nie robią przelewów i widziałam tam młodych ludzi, to kto wam będzie składał pisma do urzędu? W życiu!” FGI\_A/R1*

Z wypowiedzi mieszkańców regionu wywnioskować można również, że skłonność obywateli do załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną uzależniona będzie od poziomu skomplikowania zastosowanych procedur oraz od przyjętej formy uwierzytelnienia. Przykładowo w opinii rozmówców, jeśli do załatwienia spraw wymagany będzie podpis elektroniczny, a będzie on nadal kosztował około 100 zł rocznie, to z kontaktów elektronicznych korzystać będą tylko nieliczne osoby często załatwiający sprawy urzędowe (np. z racji zawodu), ale nie „przeciętni obywatele”.

*„No w chwili obecnej jeszcze nie posiadam „podpisu elektronicznego”. Kiedyś planowałem to założyć, ale po sprawdzeniu liczby usług oferowanych przez różne instytucje, które mogę jakby załatwić razem z tym podpisem, to wyszło na to, że nie opłaca mi się tego zakładać, ponieważ jest to w tym momencie, przynajmniej w Polsce, nieprzydatne”. K\_14*

*„Jeżeli chodzi o podpis elektroniczny, jeżeli koniecznie chcą ten podpis wszędzie, to mogliby to udostępnić całkowicie za darmo każdemu obywatelowi”. K\_6*

Należy zaznaczyć, że funkcjonuje ePUAP, dzięki któremu bez konieczności posiadania komercyjnego podpisu elektronicznego można korzystać z e-usług publicznych. Niemniej jednak liczba założonych profili w systemie jest stosunkowo niska. W kwestii wspomnianego poziomu skomplikowania procedur (czy oprogramowania) istotne jest dla mieszkańców regionu, by załatwianie sprawy miało charakter intuicyjny, by program wiódł obywatela krok po kroku przez kolejne etapy sprawy, nie wymagając fachowej wiedzy czy znajomości urzędowej terminologii. Sugestie tego typu formułowały głównie osoby korzystające już z elektronicznych usług administracji, więc przypuszczać można, iż dostrzegają one faktycznie istniejący problem w tym zakresie.

*„Musiałyby być przygotowane odpowiednie dokumenty, które byłyby proste, przejrzyste, takie, żeby każdy, może nie każdy, bo to trzeba najpierw opanować komputer i trzeba najpierw jak gdyby wgryźć się w strukturę wypełniania takich dokumentów czy umiejętność ich obsługi, ale generalnie, gdyby istniały proste dokumenty, aplikacje, żeby każdy mógł wejść z możliwością wyboru – wypełnić taki dokument i wysłać, to na pewno by to działało”. K\_8*

*„Dla niektórych sformułowania, które osobom, które tworzą system wydały się banalne i oczywiste, dla innych (...) mogą być niezrozumiałe. I ten proces, proces załatwiania sprawy jest czasami zbyt trudny. To powinno być na zasadzie dziecka jak w przedszkolu, zrób ten krok, zrób ten, jak zrobisz jakiś błąd wróć i to na takiej zasadzie”. FGI\_O/R2*

Pomysłem na uproszczenie korzystania z e-usług administracji, zgłoszonym przez jednego z rozmówców, jest stworzenie obywatelom możliwości załatwiania wszelkich spraw administracyjnych za pomocą jednego portalu, w którym procedury kontaktu z różnymi urzędami byłyby ujednolicone, a przez to łatwiejsze do opanowania. Należy zaznaczyć, że takim portalem jest np. ePUAP, SEKAP, czy też projekt PSeAP.

*„Przed wszystkim te usługi powinny być skupione – wydaje mi się, że to jest największy problem, albo będzie – że one powinny być w jednym miejscu. Ludzie, myślę, że nie będą grzebać po Internecie jaka jest strona, czy gdzie jest odnośnik, gdzie znaleźć zarejestrowanie samochodu, gdzie znaleźć rozliczenie PIT-u (choć to jest dość oczywiste) gdzie znaleźć rozmaite inne rzeczy. W momencie gdyby to było jakoś skumulowane, przez jakiś portal rządowy, cokolwiek innego, to też byłoby łatwiej dotrzeć do takiej informacji”. NK\_15*

## KREOWANIE ZAINTERESOWANIA OBYWATELI E-USŁUGAMI

Podczas prowadzonych rozmów podjęty został temat tego, czy władze (państwowe i samorządowe) oraz sami urzędnicy powinni angażować się w promowanie elektronicznych usług administracji, a jeśli tak – jakie metody oddziaływania na obywateli byłyby w tym zakresie najskuteczniejsze. Tylko w jednym przy-

padku, wspomianej już osoby, której stosunek do administracji elektronicznej jest bardzo negatywny – pojawił się duży sceptycyzm w kwestii sensowności promowania e-usług, będący konsekwencją przekonania, że nic tej osoby nie jest w stanie przekonać:

*„Nie mam pojęcia jak można byłoby zachęcić. Nie wiem. Mnie by na przykład nic nie zachęciło, więc nie mogę niczego zaproponować dla kogoś”. NK\_8*

Pamiętać należy również, iż pierwszym krokiem, który służyć ma zachęceniu obywateli do korzystania z elektronicznych usług administracji są czynniki już wymienione, a więc dostępność Internetu dla większości/wszystkich mieszkańców oraz stworzenie prostych i przejrzystych systemów służących załatwieniu sprawy przez Internet oraz motywacja obywateli do skorzystania z e-administracji [Dijk, 2012, s. 198 i nast.; Dijk, 2013, s. 207 i nast.]. Jeśli te wymogi są spełnione, to na zainteresowanie e-administracją wpływać będzie dalsza promocja, a warto podkreślić, iż większość osób uczestniczących w wywiadach indywidualnych uważała, że w przypadku, gdy urzędy oferować będą jakiegokolwiek usługi w formie elektronicznej, ich promowanie jest niezbędne. W opinii mieszkańców regionu promocja ta powinna przybrać jedną z trzech form:

- kampania społeczna, masowa reklama (media, ulotki, plakaty itp.) uświadamiająca istnienie określonego rozwiązania oraz podająca podstawowe informacje na temat sposobu jego wykorzystania:

*„Ja do niedawna (...) nie wiedziałam, że można w ogóle tak sobie uprościć życie i zaoszczędzić czas i załatwić jakieś tam sprawy przez Internet. (...) I wydaje mi się, że powinno się propagować, częściej o tym mówić. Nie wiem, czy poprzez jakieś ulotki, reklamy. Powinno, powinno być to propagowane”. NK\_10*

*„Jest to na pewno reklama jakaś – żeby po prostu wszyscy wiedzieli, że jest taka możliwość, jest taka opcja. Nie wiem, jakieś ulotki, plakaty, no na pewno w regionalnej telewizji jakąś reklamę taką małą zrobić. Podać informacje do wiadomości publicznej, żeby po prostu to bardziej nagłośnić...”. K\_1*

- informowanie obywateli bezpośrednio przez urzędników przy okazji kontaktów osobistych i telefonicznych:

*„Może na przykład urzędnicy, przy rozmowie takiej, jeżeli ktoś przyjdzie to mogą wspomnieć właśnie, że taką a taką rzecz można zrobić w domu, z komputera, nie wychodząc z domu”. NK\_2*

*„Nawet przy tradycyjnym odwiedzaniu powinna być taka informacja, że nie musi pani po raz kolejny przychodzić do nas i składać ten formularz, tylko można to zrobić drogą elektroniczną”. K\_5*

- zapewnienie praktycznych form zapoznania się z procedurą załatwienia sprawy przez Internet, poprzez: szkolenia, prezentowanie aplikacji w działaniu osobom przychodzącym do urzędu, oferowanie filmów instruktażowych itp.:

*„Trochę jakiegoś takiego prostego szkolenia, nie wiem, żeby to może nie było takie skomplikowane wszystko”. NK\_4*

*„Nie wiem czy... to by musiało mieć sens, że usiąść i pokazać. Nie wszyscy są tacy, którzy chętnie siadają i sami dochodzą, jest gros osób, którzy myślę, że sami nie, tylko jak pokażą to będzie. Może tutaj bardziej takie akcje face to face i pokazać krok po kroku jak to się robi”. K\_2*

Niektórzy wspominali o jednej z tych form promocji, inni o większej ich liczbie, jednak bez względu na to widać, iż zaproponowane rozwiązania uzupełniają się wzajemnie i mogą być wykorzystywane komplementarnie. O potrzebie promocji dostępnych rozwiązań e-administracji świadczy również fakt, iż część rozmówców była zaskoczona słysząc o funkcjonowaniu w ich urzędach pewnych rozwiązań elektronicznych. Rozmówcy przekonywali, że taka informacja w żaden sposób nie była im przekazywana.

*„W życiu mnie nikt nie zachęcał z urzędów, żebym jakoś przez Internet korzystała (...). W urzędzie się nigdy nie spotkałam z czymś takim, że pani powiedziała, że coś może przez Internet będę chciała zakładać, prawda? Chociaż pani wie mniej więcej, co trzy miesiące chodzę i proszę o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w składkach, prawda? No bo się składa te przetargi, więc trzeba mieć aktualne. I w życiu mi nie złożyła oferty takiej, żeby może jakiś ePUAP było. Coś się takiego dowiedziałam od męża więc tej kwestii na pewno to oni tego nie robią”. FGI\_P/R2*

## PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badania wskazują, że dwiema największymi przeszkodami w wykorzystaniu ICT do kontaktu z urzędami są: brak zaufania do przesłanego dokumentu w sposób elektroniczny, który nie posiada ostemplowanej czerwonej pieczętki oraz słaby rozwój omawianych usług. Dodatkowo bardzo ważne są bariery mentalne związane z brakiem potrzeby korzystania z takiej formy komunikacji. Mieszkańcy mogą realizować zaawansowane e-usługi, chociażby za pomocą ePUAP-u, niemniej jednak w opinii respondentów są one zbyt trudne i budzą zbyt wiele obaw.

Należy domniemywać, że wzrost potrzeb związanych ze świadczeniem e-usług przez elektroniczną administrację będzie zapewne rezultatem przyzwyczajania oraz stopniowego przyjęcia elektronicznego kontaktu w sprawach urzędowych. Dodatkowo wraz z wchodzeniem w dorosłość młodych osób, dla których Internet jest naturalnym środowiskiem do porozumiewania się, zwiększy się liczba użytkowników elektronicznej administracji.

Omawiając wykorzystanie technologii do wsparcia obywateli i przedsiębiorców w kontaktach z urzędami należy wskazać, że słaba wiarygodność elektronicznej administracji wiąże się m.in. z mało efektywnymi kampaniami informacyjnymi (poza kampanią dotyczącą składnia PIT-u online i platformy ZUS). Takie kampanie powinny edukować mieszkańców w kwestiach wykorzystania ICT do kontaktu z urzędami jak też budować społeczne zaufanie wobec takich rozwiązań.



W przeciwnym razie miliony złotych, które zostały wydane na rozwój elektronicznej administracji będą stracone.

## BIBLIOGRAFIA

- A *Digital Agenda for Europe*, COM(2010) 245, European Commission, <http://ec.europa.eu/digital-agenda>.
- Banasikowska J., 2011, *Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-administracji w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- E-Government Survey 2012. E-Government for the People*, 2012, United Nations, New York, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>.
- Hales C., 2013, *Rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim w świetle uwarunkowań regionalnych* [w:] *Wewnątrzregionalne zróżnicowanie poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim*, red. M. Król, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Janowski J., 2009, *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Municipium S.A, Warszawa.
- Kiedrowicz K., 2012, *Publiczne zasoby informacyjne jako podstawa tworzenia platform integracyjnych* [w:] *Internet. Prawno-administracyjne problemy sieci, portali i e-usług*, red. G. Szpor, R. Wiewiórowski, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
- Olszak C.M., Ziemia E., 2011, *Rozwój e-administracji. Rodzaje i poziomy dojrzałości e-usług publicznych w regionie śląskim* [w:] *Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia*, red. H. Babis, R. Czapiewski, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 651.
- Papińska-Kacperek J., 2013, *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrożenia i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Tyrawa D., 2013, *Administracja globalna a e-administracja* [w:] *E-administracja. Szanse i zagrożenia*, red. T. Stanisławski, B. Przywora, Ł. Jurek, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin.
- Wilk S., 2012, *E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Wilk S., 2013, *E-administracja w powiatach województwa podkarpackiego* [w:] *Wewnątrzregionalne zróżnicowanie poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim*, red. M. Król, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Van Dijk J., 2013, *Ewolucja wykluczenia cyfrowego. Od dostępu po kompetencje i użytkowanie* [w:] *Wykluczenie społeczne. Diagnoza, wymiary i kierunki działań*. red. M. Pokrzywa, S. Wilk, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów.
- Van Dijk J.A.G.M., 2012, *The Network Society. Social Aspects of New Media*, SAGE.

Ziomba E., 2012, *Miejsce e-administracji w kreowaniu społeczeństwa informacyjnego – teoria i praktyka*, Kolegium Analiz Ekonomicznych, nr 24, [http://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki\\_kae\\_z24\\_23.pdf](http://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z24_23.pdf).

### *Streszczenie*

Artykuł prezentuje wyniki badań dotyczących rozwoju elektronicznej administracji. W publikacji zaprezentowano materiał badawczy, zgromadzony podczas prowadzenia indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz zogniskowanych wywiadów grupowych. Respondentami byli zarówno korzystający, jak i niekorzystający z elektronicznej administracji przedstawiciele mieszkańców, przedsiębiorców oraz administracji publicznej z województwa podkarpackiego. Wyniki badań wykazały, że głównymi powodami niekorzystania z elektronicznej administracji są: brak potrzeby korzystania, brak takich usług, słabe zaufanie do elektronicznych form kontaktu z urzędem oraz przyzwyczajenie do tradycyjnego sposobu załatwiania spraw urzędowych. Niemniej jednak większość osób zaproszonych do udziału w badaniu, nawet przy pewnych zastrzeżeniach, oceniła pozytywnie kierunek zmian w zakresie załatwiania spraw urzędowych i dostrzegła postęp w liczbie i jakości usług dostępnych za pośrednictwem Internetu. Uczestnicy badania zastrzegają, że starsze osoby w większości nie będą zainteresowane taką formą kontaktu z urzędem, gdyż nie mają odpowiednich umiejętności ani zaufania do rozwiązań elektronicznych, mają natomiast spore przyzwyczajenie do osobistych kontaktów z urzędnikami. Jednocześnie podkreślają, że osoby młode będą otwarte na nowe możliwości załatwiania spraw urzędowych i ze względu na współczesny styl życia oraz ogrom obowiązków zawodowych będą chętnie sięgać po e-usługi oferowane przez urzędy.

*Słowa kluczowe:* elektroniczna administracja, e-urząd, województwo podkarpackie

### **Prospects of the Development of Electronic Administration in the Podkarpackie Region in the Opinion of Residents, Businesses and Public Administration**

#### *Summary*

The article presents the results of research into the development of electronic administration. The presented research material was collected via individual in-depth interviews as well as focused group interviews. The group of respondents consisted of citizens, businessmen and administrative employees from the Podkarpackie region who use and do not use electronic administration. The results of research have shown that the main reasons of not using electronic administration are: a lack of necessity for using such services, not enough trust in these kinds of contacts as well as the habit of using traditional forms. Nevertheless, most of the respondents, even having some reservations, assessed the direction of changes in the way of settling council matters as positive. They also perceived progress in the number and quality of services available in the Internet. The respondents underline that in most cases elderly people are not interested in such forms of contacts with the local government. They have neither suitable skills nor trust for electronic solutions and are accustomed to contacting administrative offices in person. At the same time respondents stress that young people are interested in new ways of settling official matters. Moreover, due to their modern lifestyles and considerable number of chores, they will be using e-services quite frequently.

*Keywords:* electronic administration, e-government, the Podkarpackie region

JEL: D73, L86, L97, M15, R58