

*dr hab. Zygmunt Mazur*¹

*mgr Hanna Mazur*²

*dr inż. Teresa Mendyk-Krajewska*³

Wydział Informatyki i Zarządzania
Politechnika Wrocławska

Ocena jakości platform e-usług publicznych

WPROWADZENIE

Rozwój społeczeństwa informacyjnego wiąże się z udostępnianiem platform elektronicznych umożliwiających realizację usług publicznych. Tworzone systemy teleinformatyczne mają obywatelom ułatwiać załatwianie spraw urzędowych i oferować dostęp do informacji publicznej. Dzięki nim możliwe jest zwiększanie efektywności pracy administracji publicznej i podnoszenie jakości usług, a także minimalizowanie liczby osobistych wizyt petentów w urzędach. Wprowadzanie usług świadczonych drogą elektroniczną ma być czynnikiem mobilizującym, zarówno urzędy jak i obywateli, do szerszego wykorzystywania w sferze publicznej nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT – ang. *Information and Communication Technologies*).

Strategiczny kierunek informatyzacji usług publicznych wiąże się z koncepcją państwa usługowego, w którym kładzie się nacisk na rozwój nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej i rozwijanie kompetencji cyfrowych obywateli. Instytucje państwowe pełnią wobec nich rolę służebną, zapewniając bezpieczny dostęp do sieci oraz usług i danych publicznych.

Wdrażane rozwiązania informatyczne mają wiele zalet, takich jak dostępność w dowolnym czasie i z dowolnego miejsca oraz przejrzystość działania urzędów. Ma to też pozytywny wpływ na postrzeganie pracy urzędników państwowych i zwiększenie zaufania obywateli do administracji publicznej.

¹ Adres korespondencyjny: Politechnika Wrocławska, Wyb. Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław; e-mail: zygmunt.mazur@pwr.edu.pl; tel. 71 320 4223.

² Adres korespondencyjny: Politechnika Wrocławska, Wyb. Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław; e-mail: hanna.mazur@pwr.edu.pl; tel. 71 320 3905.

³ Adres korespondencyjny: Politechnika Wrocławska, Wyb. Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław; e-mail: teresa.mendyk-krajewska@pwr.edu.pl; tel. 71 320 3969.

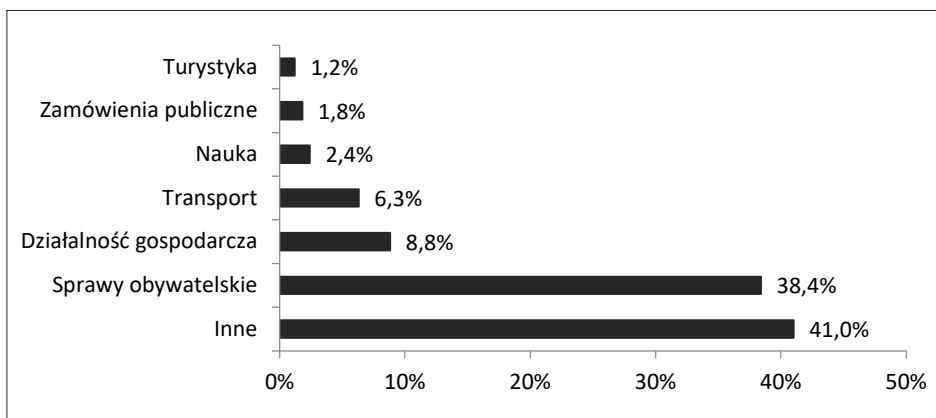
W pracy przedstawiono aktualny stan platform informatycznych przeznaczonych do realizacji usług administracji rządowej i samorządowej drogą elektroniczną w aspekcie ich różnorodności, sposobów udostępniania oraz jakości i stopnia wykorzystywania. Wyniki przeprowadzonego autorskiego badania ankietowego dotyczącego użytkowania i oceny platformy ePUAP (elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) potwierdzają tezy zawarte w pracy.

STAN ŚWIADCZENIA E-USŁUG W POLSCE

Udostępniana obecnie przez urzędy obsługa obywateli, zarówno w sposób tradycyjny, jak i elektroniczny, umożliwia płynną transformację do realizacji usług wyłącznie w oparciu o nowe technologie. O ile większość Polaków posiada podstawowe umiejętności cyfrowe i potrafi korzystać z poczty elektronicznej, to bardziej zaawansowane kompetencje ma już niewiele osób. Jak wynika z raportu GUS, w 2015 roku 79,4% osób w wieku 16–74 lata korzystało z Internetu, a 54% z poczty elektronicznej [GUS, 2015, s. 144]. Z usług administracji publicznej drogą elektroniczną korzystało tylko 26,6% osób (w tym 33,1% z województwa mazowieckiego), przy czym najczęściej była to usługa dotycząca wyszukiwania informacji [GUS, 2015, s. 169–171].

Polska, pod względem liczby pracowników wykorzystujących w pracy komputery z dostępem do Internetu, w 2014 r. zajmowała 23. miejsce w Europie (dalejze pozycje zajmowały tylko Węgry, Portugalia i Rumunia) [GUS, 2015, s. 80].

Na rys. 1 przedstawiono procentowe zestawienie obszarów tematycznych e-usług świadczonych w Polsce w 2014 roku [GUS, 2015, s. 40].



Rys. 1. Realizacja usług elektronicznych w Polsce w 2014 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie [GUS, 2015, s. 40].

Z uwagi na bezpieczeństwo przeprowadzanych usług, do elektronicznych kontaktów obywateli i podmiotów gospodarczych z urzędami, wykorzystywany jest podpis kwalifikowany⁴ lub profil zaufany⁵. Powstające w ramach różnych projektów systemy teleinformatyczne dla e-administracji są najczęściej wielomodułowe i obejmują np. systemy obiegu dokumentów, systemy automatycznej weryfikacji podpisu elektronicznego, repozytorium formularzy elektronicznych, systemy płatności elektronicznej czy platformy e-usług publicznych.

Istotnym zagadnieniem dla rozwoju e-administracji jest dostępność tych serwisów dla wszystkich obywateli, a więc także dla osób starszych i z dysfunkcjami (niepełnosprawnych). Termin dostosowania serwisów administracji publicznej do wymagań WCAG 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*)⁶ był wyznaczony na 30 maja 2015 roku. Stan dostępności serwisów internetowych w Polsce monitoruje Fundacja Widzialni. W przeprowadzonym w 2016 roku badaniu, które objęło 118 witryn internetowych (w tym Kancelarii Prezydenta, Premiera, Sejmu, ministerstw oraz wybranych urzędów im podległych), za dostępne zgodnie z wymaganiami uznano zaledwie 22,9% stron. Jest to znacząca poprawa w stosunku do roku 2015, gdy tylko 12,8% spełniało zalecenia WCAG (w 2013 roku wskaźnik ten wynosił zaledwie 1,7%) [Marcinkowski, 2016].

Najbardziej rozpowszechnioną platformą do realizacji e-usług publicznych jest ePUAP. Z założenia system ePUAP jest platformą do realizacji usług w całej administracji publicznej (rządowej i samorządowej) i wszystkie urzędy powinny mieć na niej swoją Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (ESP)⁷.

Według ekspertów stan administracji elektronicznej w Polsce jest niezadowolający [PAP, 2016]. Z badania wykonanego w 2011 r. na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji wynika, że prawie 90% urzędów miało Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, jednak stopień jej wykorzystywania był znikomy (większe wykorzystanie odnotowano w administracji rządowej, natomiast w samorządowej było zdecydowanie gorzej). Prawie 75% urzędów od stycznia do maja 2011 r. nie otrzymało tą drogą żadnego dokumentu – na skrzynki urzędów administracji rządowej wpłynęło 40 dokumentów, a wysłano z nich 92 dokumenty, natomiast do administracji samorządowej przesłano 7 dokumentów, a wysłano 4 [MSWiA, 2011, s. 12].

Wdrożona w 2008 roku platforma ePUAP nie spełniała oczekiwań interesariuszy. Zdaniem Najwyższej Izby Kontroli (NIK) przeprowadzającej kontrolę

⁴ Bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem.

⁵ Metoda uwierzytelnienia w systemach e-administracji stanowiąca alternatywne poświadczenie tożsamości w systemach elektronicznych w stosunku do podpisu kwalifikowanego.

⁶ Wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych na stronach WWW.

⁷ Dostępny publicznie środek komunikacji elektronicznej służący do przekazywania dokumentu elektronicznego do podmiotu publicznego przy wykorzystaniu powszechnie dostępnego systemu informatycznego [Ustawa, art. 3, pkt 17].

w wybranych 24 urzędach, pomimo udostępnienia przez nie 1705 usług elektronicznych, ich wykorzystanie było niewielkie [NIK, 2015, s. 14]. Dlatego już w 2009 roku uruchomiono projekt ePUAP2 obejmujący rozbudowę funkcjonalności platformy ePUAP oraz zwiększenie oferty usług świadczonych elektronicznie. System udostępniono do użytku 17 sierpnia 2015 roku pod dotychczasowym adresem epuap.gov.pl [NIK, 2015, s. 21].

W 2015 roku liczba przesłanych dokumentów za pomocą ePUAP znacząco wzrosła w porównaniu z rokiem 2011 i wyniosła ponad 3 mln (ok. 60 tys. dokumentów tygodniowo), czyli o 40% więcej niż w 2014 r. Według danych Centrum Promocji Informatyki w dniu 23 września 2015 roku profil zaufany na ePUAP posiadało 382 296 obywateli [NIK, 2015, s. 10]. W grudniu 2015 r. na platformie ePUAP2 było już 1,2 mln kont użytkowników (o 30% więcej niż w grudniu 2014 roku). Kontrola NIK wykazała, że 96,3% dokumentów przesyłanych z wykorzystaniem ePUAP było pomiędzy organami administracji publicznej, a zaledwie 3,7% od obywateli [NIK, 2015, s. 10].

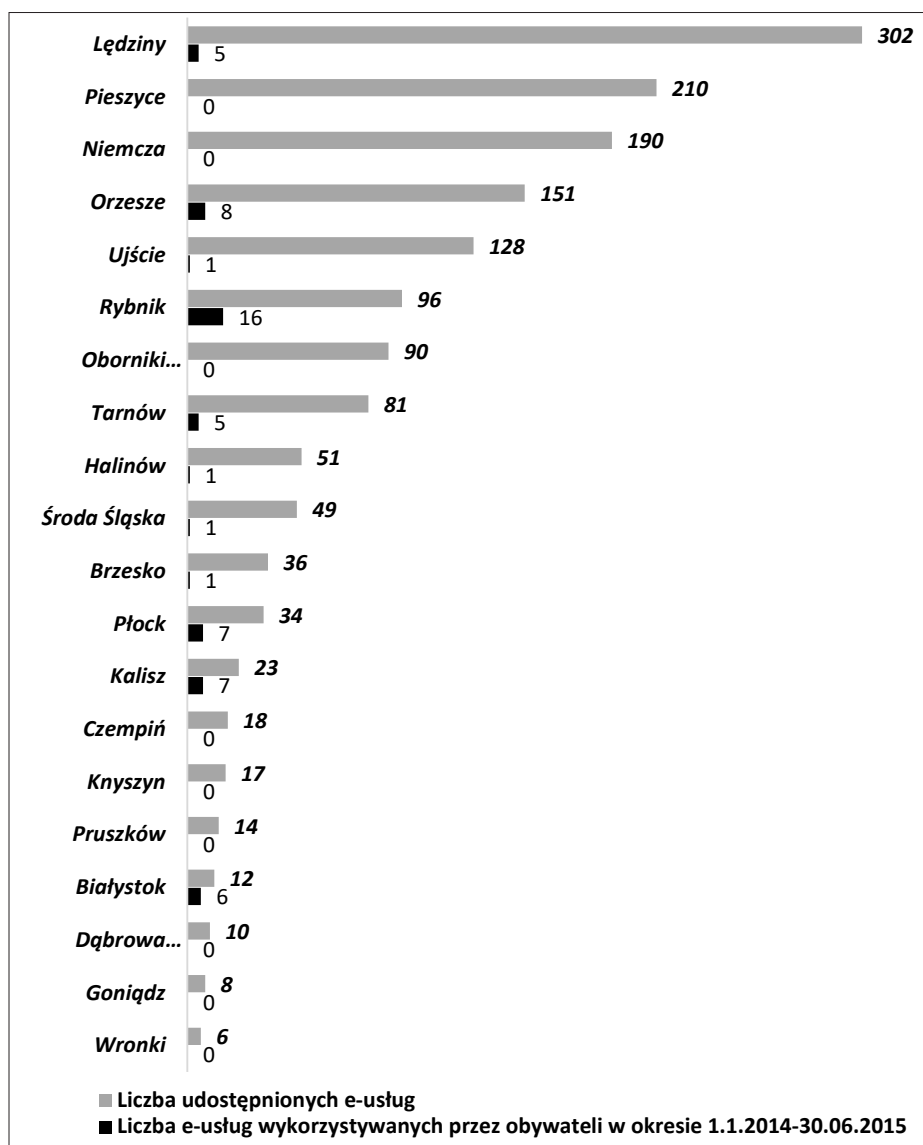
Dane dotyczące użytkowania platformy ePUAP2 (określanej w skrócie jako ePUAP) w I kwartale 2016 r. są następujące [Statystyki ePUAP, 2016]:

- 150 tys. nowych kont użytkowników;
- ponad 500 tys. aktywnych profili zaufanych;
- ok. 300 tys. przesyłanych dokumentów miesięcznie;
- ponad 350 tys. miesięcznie podpisów profilem zaufanym.

W Polsce istnieje ponad 4,3 tys. serwisów internetowych e-administracji jednak brak jest jednorodności w realizacji oferowanych usług [Przybysz, Bednarek, 2016]. Według raportu NIK zaledwie 1,2% dorosłych Polaków ma założony profil zaufany ePUAP umożliwiający korzystanie z e-usług administracji [NIK, 2015, s. 8]. Także urzędnicy nie są zainteresowani korzystaniem z ePUAP. Według resortu cyfryzacji blisko 2,8 tys. urzędów nie skorzystało z założonego konta ani razu, co oznacza, że pisma do nich wysyłane tą drogą nie były odbierane.

Wyniki zamieszczone w raporcie NIK dotyczącym e-usług w urzędach miast i wsi wskazują, że liczba udostępnianych e-usług w różnych jednostkach administracji publicznej jest bardzo różna, natomiast wszędzie korzystanie z nich jest w zasadzie marginalne. Stopień realizacji usług z wykorzystaniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej udostępnianych w urzędach gmin i miast przedstawiono na rys. 2 (stan na dzień 30 czerwca 2015 roku).

Poprzez platformę ePUAP urzędy oferują różne usługi, które czasami w trakcie realizacji wymagają wyjścia poza tę platformę. Do wyszukiwania usług oferowanych przez dany urząd można wykorzystać udostępnioną wyszukiwarkę, co jednak nie jest zalecane ze względu na jej niedopracowanie (na przykładowe hasła: „podatki”, „dowód osobisty”, „zameldowanie” nie otrzymano żadnych wyników). Efektywniejsze jest korzystanie z opcji Katalog spraw.



Rys. 2. Wykorzystanie e-usług w urzędach miast i gmin bez ESP

Źródło: [NIK, 2015, s. 33].

Na budowę, wdrożenie i utrzymanie platform ePUAP i ePUAP2 w okresie od stycznia 2008 roku do 20 lipca 2015 r. wydano łącznie prawie 108,5 mln zł. Przewidywany koszt utrzymania ePUAP2 do 2020 roku szacuje się na ok. 123 mln zł. Koszty ePUAP i ePUAP2 pokrywane są z budżetu państwa oraz ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego [NIK, 2016].

Przyczyną sceptycznego podejścia do korzystania z usług urzędów przez Internet są problemy z poprawnym działaniem platformy ePUAP, które mimo nanoszonych poprawek są nadal sygnalizowane. Na stronie ePUAP widnieje wiele komunikatów informujących o przerwach technicznych, pracach serwisowych i wprowadzanych zmianach, świadczących o dotychczasowym nieprawidłowym działaniu tej platformy (rys. 3).

09.09.2016	Wydzielenie PZ - przerwa techniczna Przerwa serwisowa 9 - 11 września 2016 więcej
06.05.2016	Przerwa serwisowa w środowisku produkcyjnym ePUAP W okresie od 6 maja, godzina 22:00 do 7 maja, godzina 24:00. więcej
01.04.2016	Rodzina 500+ na ePUAP Wniosek elektroniczny już dostępny na ePUAP więcej
30.03.2016	Statystyki ePUAP Ponad 3 mln dokumentów przesłanych w 2015 roku więcej
21.03.2016	Zakończono prace naprawcze Usunięto utrudnienia w dostępie do ePUAP więcej
17.03.2016	Utrudnienia w dostępie do ePUAP Utrudniona dostępność między godz. 22:00 dnia 17.03.2016 a 7:00 dnia 18.03.2016 więcej
12.01.2016	Prace serwisowe Systemu Rejestrów Państwowych Utrudnienia w korzystaniu z profilu zaufanego więcej
24.12.2015	Paczka poprawek ePUAP - 19.12.2015 Lista zmian wprowadzonych w ePUAP podczas przerwy serwisowej dnia 19.12.2015 więcej
01.12.2015	Paczka poprawek ePUAP - 27.11.2015 Lista zmian wprowadzonych w ePUAP podczas przerwy serwisowej dnia 27.11.2015 więcej
20.11.2015	Informacja o ePUAP - 19.11.2015 Informujemy, iż w czwartek 19.11.2015, system ePUAP był niedostępny więcej
10.11.2015	Duże pliki Możliwość przekazywania dużych plików została uruchomiona więcej
Zachęcamy do odwiedzania zakładki Aktualności. Zamieszczone tam informacje dotyczą najważniejszych bieżących i planowanych wydarzeń związanych z systemem ePUAP 2.	

Rys. 3. Aktualności zamieszczane na stronie epuap.gov.pl

Źródło: <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/aktualnosci> [ePUAP, 2016].

Jedną z większych awarii ePUAP miała miejsce w lipcu 2014 roku, co uniemożliwiło zainteresowanym złożenie wniosku tą drogą w sprawie pozostania w OFE (Otwartym Funduszu Emerytalnym) [Maj, 2014]. Dużą awarię odnotowano także na początku maja 2016 r., a problem z szybkim przywróceniem systemu wynikał z braku istnienia kopii zapasowej systemu, której tworzenie jest wymagane. Komentarze umieszczane pod artykułami internetowymi dotyczącymi ePUAP są bardzo krytyczne [Maj, 2016].

Lista nieprawidłowości dotyczących funkcjonowania ePUAP w okresie od stycznia 2014 r. do sierpnia 2015 r. obejmuje m.in. brak zapewnienia ciągłości działania platformy oraz brak odpowiednich działań eliminujących przyczyny powtarzających się awarii [NIK, 2015, s. 9]. Ponadto, zdaniem NIK, „brak skutecznych działań informacyjnych i promocyjnych w urzędach w zakresie rozpowszechniania wśród obywateli i przedsiębiorców wiedzy na temat możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną, może być jedną z podstawowych przyczyn niewielkiego dotychczas zainteresowania obywateli możliwo-

ścią korzystania z usług publicznych świadczonych w formie elektronicznej” [NIK, 2015, s. 46].

W ciągu 1,5 roku (od stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r.) z wykorzystaniem ePUAP najliczniej realizowane były takie usługi jak [NIK, 2015, s. 31]:

- skargi, wnioski, zapytania do urzędu (54 438);
- pisma ogólne do urzędu (29 045);
- ewidencjonowanie szkoleń (9512);
- przekaz informacji z Ośrodków Szkolenia Kierowców do starosty (5372);
- udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie (4488).

Oprócz ePUAP istnieje wiele innych platform, oferujących usługi z zakresu administracji. Według danych Ministerstwa Cyfryzacji w 2016 roku funkcjonowało ok. 1400 serwisów, które można było uznać za serwisy e-administracji.

INNE PLATFORMY ŚWIADCZENIA E-USŁUG

Przykładem systemu umożliwiającego realizację e-usług publicznych, innego niż ePUAP, jest PeUP – Platforma e-USług Publicznych. Lista usług realizowanych przez tę platformę jest dostępna na stronie internetowej peup.pl. Wdrażanie PeUP przez urzędy jest dobrowolne. Poszczególne urzędy miast, gmin i starostw powiatowych, które zainstalowały tę platformę, udostępniają wykaz oferowanych usług wraz z ich szczegółowymi opisami. Platformę PeUP wykorzystano np. w projekcie SEKAP, którego celem było opracowanie Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej dla samorządów gmin i powiatów województwa Śląskiego, umożliwiającego świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną oraz zarządzanie działaniami związanymi ze świadczeniem usług publicznych.

Najwięcej usług (ponad 100) do 2016 roku udostępniały miasta śląskie: Dąbrowa Górnicza i Mysłowice [Maj, 2016], wykorzystując do tego celu system SEKAP, do którego można się zalogować także poprzez ePUAP.

Wykorzystując ePUAP można też wykonywać usługi świadczone przez inne systemy, np. Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej (CE-DIG)⁸ czy PUE (Platformę Usług Elektronicznych) ZUS. Zakład Usług Społecznych, obawiając się o jakość platformy ePUAP, oferuje dostęp do swoich usług poprzez własny bezpieczny profil.

Kolejnym portalem udostępniającym usługi administracji publicznej jest obywatel.gov.pl, oferujący obecnie 123 usługi, w tym 25 usług online (stan na dzień 14.07.2016 r.). Wiele z nich dotyczy dowodu osobistego, ale na przykład brakuje usługi przesyłania e-deklaracji do Urzędu Skarbowego, czy sprawdzenia rozlicze-

⁸ Wdrożona w 2011 r. platforma dla przedsiębiorców, poprzez którą można założyć, zawiesić, wznowić lub zakończyć działalność gospodarczą, edytować i wyszukiwać dane firm.

nia podatkowego w ubiegłych latach (co ma duże znaczenie dla osób związanych z rynkiem nieruchomości). Portal udostępnia także bezpłatnie system Geoportal, a w jego ramach wgląd do wymienionych w dyrektywie INSPIRE danych przestrzennych, usług i map (poprzez mapy.geoportal.gov.pl). Niestety, korzystanie z wymienionych portali nie jest wygodne.

Szczególny rodzaj usług, z zakresu sądownictwa, udostępnia portal e-sad. Pod bardzo ogólnym adresem internetowym e-sad.gov.pl udostępniony jest portal Sądu Rejonowego Lublin-Zachód (VI Wydział Cywilny), jednak na stronie brakuje jakichkolwiek danych kontaktowych. Z kolei na portalu o adresie sadinternetowy.pl, do przesłania danych zachęca komunikat: *Wypełnij formularz pozwu o zapłatę, załącz kopie dokumentów i wniesź opłatę sądową*, ale portal nie wzbudza zaufania, gdyż brakuje danych adresowych do kontaktu z właścicielem serwisu (podane są tylko numery telefonów).

Obywatele, informowani przez media o przypadkach fałszowania stron internetowych, mogą mieć uzasadnione obawy dotyczące bezpieczeństwa przy zakładaniu kont na różnych portalach oraz przy przesyłaniu swoich danych, podań czy dokumentów do nieznanym podmiotów. Wiele osób nie ma zaufania do komunikacji elektronicznej. Osobom sporadycznie korzystającym z e-usług trudno jest na przykład ocenić, czy dany portal jest firmowany przez urzędy publiczne lub czy jest udostępniany bezpłatnie.

W 2014 roku aż 25,3% usług świadczonych przez urzędy było na poziomie informacyjnym, co oznacza, że umożliwiało jedynie wyszukiwanie informacji o danym urzędzie oraz świadczonych przez niego usługach [GUS, 2015, s. 40]. Zaledwie 7,1% usług było na poziomie wyższym – transakcyjnym, zapewniającym pełną obsługę procesu, a więc możliwość wykonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwiania danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną (np. uzyskania niezbędnych informacji, pobrania odpowiednich formularzy, wypełnienia ich i odesłania po złożeniu podpisu elektronicznego, uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego oczekiwanego dokumentu). Wśród ankietowanych w 2014 roku urzędów 15,1% oferowało e-usługi jedynie na poziomie informacyjnym, zaś na poziomie transakcyjnym – 22% [GUS, 2015, s. 41].

Niektóre urzędy udostępniają dane statystyczne dotyczące swojej działalności. Przykładowo, na stronie Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego umieszczono następujące dane z 2015 roku [Mazowieckie, ([http](http://www.mazowieckie.pl))]:

- odsłon strony internetowej www.mazowieckie.pl – 9 900 000;
- publikacji na głównej stronie internetowej urzędu – 503;
- zapowiedzi wydarzeń w kalendarzu www.mazowieckie.pl – 529;
- pytań dziennikarskich/odpowiedzi prasowych – 1305;
- konferencji prasowych i innych wydarzeń z udziałem dziennikarzy – 71;
- komunikatów prasowych wysłanych do mediów – 179;
- pozytywnie zaopiniowanych wniosków o nadanie odznaczeń państwowych – 4485;

- przedsięwzięć objętych patronatem honorowym i przystąpien do komitetów honorowych – 233;
- wystaw organizowanych w MUW – 23.

Pomimo dążenia do standaryzacji i ujednolicenia tego typu rozwiązań urzędy nadal wykorzystują różne platformy komunikacyjne, takie jak: Cyfrowa Małopolska, Wrota Mazowsza czy wspomniane wyżej PeUP lub ePUAP. Pomimo że budowa każdej platformy jest czasochłonna i kosztowna, utworzono ich dużo i niestety wiele z nich nie spełnia oczekiwań użytkowników. Na budowę portalu e-DolnyŚlask Dolnośląski Urząd Marszałkowski przeznaczył 66 mln, co wywołało duże emocje i do utworzenia portalu nie doszło.

Pojawiają się coraz to nowe pomysły na budowę kolejnych platform dla e-usług. W październiku 2015 r. zakończono ocenę wniosków o dofinansowanie projektów dla e-usług publicznych w ramach Działania 2.1. *Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych* Programu Polska Cyfrowa [Polska Cyfrowa, (http)]. Wsparcie unijne otrzymało 6 projektów o łącznej wartości prawie 790 mln zł, w tym [Portal Funduszy Europejskich, (http)]. Są to:

- projekt Ministerstwa Finansów – Platforma Usług Elektronicznych Służby Celnej (PUESC);
- projekt Ministerstwa Sprawiedliwości – Wdrożenie protokołu elektronicznego w sądach powszechnych (sprawy cywilne i wykroczeniowe);
- trzy projekty Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii;
- projekt Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych – Archiwum Dokumentów Elektronicznych (ADE).

W Ministerstwie Rozwoju w marcu 2016 r. przedstawione zostały założenia projektu „Platforma elektronicznego fakturowania dla sfery finansów publicznych” przygotowywanego w ramach Działania 2.1. Jego celem jest opracowanie i wdrożenie platformy umożliwiającej przesyłanie i odbiór ustrukturyzowanych faktur elektronicznych zgodnych z dyrektywą 2014/55/UE [Dyrektywa, 2014]. Planowanym terminem realizacji projektu jest listopad 2018 r. [Ministerstwo Rozwoju, (http)]. Konieczne jest także przyjęcie Ustawy o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych. Konsultacje społeczne dotyczące projektu założeń do tej ustawy zakończono 28 marca 2016 roku [Rządowy, (http)].

W dniu 1 czerwca 2016 roku Ministerstwo Cyfryzacji uruchomiło projekt, którego celem jest usprawnienie zarządzania dokumentami w urzędach poprzez wdrożenie jednolitego systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją w administracji rządowej [Ministerstwo Cyfryzacji, (http)].

E-USŁUGI W OCENIE POTENCJALNYCH UŻYTKOWNIKÓW

W celu uzyskania oceny platformy e-PUAP przez potencjalnych jej użytkowników, autorzy przeprowadzili badanie ankietowe wśród ludzi młodych, studen-

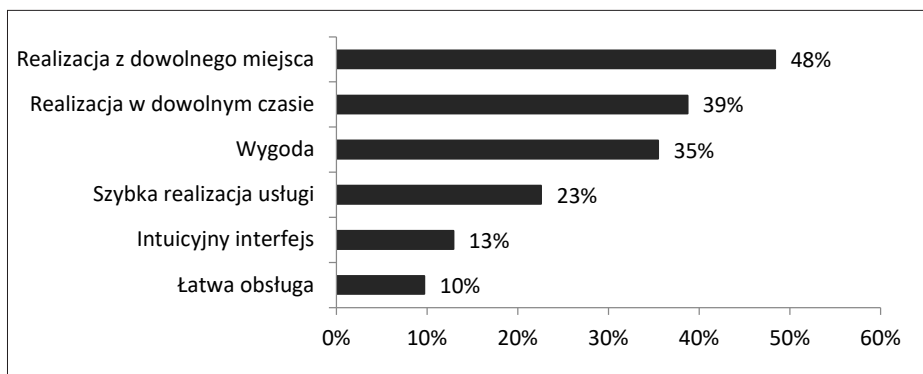
tów informatyki II i III roku Politechniki Wrocławskiej. W ankiecie wzięły udział 132 osoby, z czego 68 to studenci II roku studiów, a 64 – III roku. Wyniki badań pokazały, iż żaden z ankietowanych studentów II roku nie miał kontaktu z platformą e-PUAP. Znajomość ePUAP zadeklarowało 48% ankietowanych studentów III roku, wskazując jako powód założenia konta na tym portalu wymaganie prowadzącego zajęcia. Jedynie 9,7% z nich miało faktyczną potrzebę skorzystania z oferowanych na ePUAP usług. Większość osób, które założyły konto na tym portalu, nie korzysta z niego wcale, 19,4% uczyniło to jednorazowo, zaś jedynie 6,5% deklaruje sporadyczne jego wykorzystywanie.

Prawie połowa studentów III roku, posiadających konto na ePUAP, ocenia działanie tej platformy negatywnie, a 22,6% nie ma na ten temat zdania. Aż 65% z nich przyznaje, że słyszało o ePUAP opinie negatywne, zaś wśród studentów nie posiadających konta, ten odsetek jest jeszcze wyższy i wynosi 67%. Zaledwie 28% studentów II roku kojarzy poprawnie nazwę ePUAP z przeznaczeniem portalu. Spośród nich aż 32% słyszało negatywne opinie o tej platformie.

Pytani użytkownicy ePUAP, jako zalety tej platformy wymieniają przede wszystkim możliwość realizacji usług z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie. Procentowy rozkład udzielonych w tym zakresie odpowiedzi przez studentów III roku przedstawiono na rys 4.

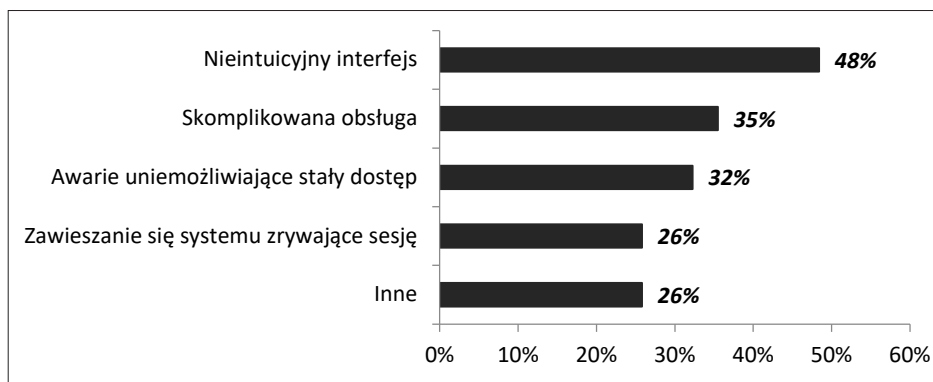
Najczęściej wymienianą wadą portalu według ankietowanych studentów III roku jest nieintuicyjny interfejs. Procentowy rozkład udzielonych na ten temat wypowiedzi przedstawiono na rys. 5.

Wśród innych wad, niż podane były w ankiecie, wymieniano: rozpowszechnianie danych osobowych, brak tworzenia backupu, niski poziom zabezpieczeń oraz złe wyszukiwanie informacji. Na pytanie o zamiar korzystania w przyszłości z ePUAP, 48% odpowiedziało twierdząco, a 42% przecząco (pozostali ankietowani nie mieli zdania na ten temat).



Rys. 4. Zalety ePUAP według ankietowanych studentów III roku

Źródło: opracowanie własne.



Rys 5. Wady ePUAP wymieniane przez ankietowanych

Źródło: opracowanie własne.

Badanie ankietowe celowo przeprowadzono na określonej grupie studentów zakładając, że studenci informatyki z racji zainteresowań, umiejętności i posiadanego sprzętu, w większym stopniu niż studenci innych kierunków będą zainteresowani elektroniczną realizacją usług. Otrzymane wyniki wskazują jednak na znikome wykorzystywanie przez ankietowanych platform informatycznych w zakresie administracji publicznej, co pozwala na uogólnienie, że młodzi ludzie nie są zainteresowani użytkowaniem nowo udostępnionych rozwiązań.

Otrzymane wyniki są zbieżne z danymi udostępnianymi np. przez NIK [NIK, 2015, s. 12] czy Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji [MAC, 2014, s. 15], potwierdzającymi, że wiele kont zakładanych wskutek lokalnie przeprowadzanych akcji, mających na celu upowszechnienie nowo powstałych platform, nie jest potem użytkowanych.

ZAKOŃCZENIE

Platformy e-usług umożliwiają interaktywną realizację zadań publicznych drogą elektroniczną. Ich rola w procesie rozwoju e-administracji jest niezmiernie ważna. Wśród ich zalet wymienia się nie tylko obniżanie kosztów funkcjonowania urzędów i ułatwienie pracy urzędnikom, lecz także ujednolicanie wzorów druków i procesów obsługi klienta, ułatwianie kontaktów obywateli z urzędami, podnoszenie jakości usług publicznych oraz poszerzanie ich oferty, a także wzrost konkurencyjności regionu w skali krajowej i międzynarodowej.

Mnogość tworzonych systemów dla e-administracji wynika przede wszystkim z różnorodności potrzeb oraz z nieodpowiedniej jakości i funkcjonalności udostępnianych rozwiązań.

Nagłaśniane w mediach (w celach ostrzegawczych) przykłady oszustw internetowych i wycieków danych są przyczyną braku zaufania do oferowanych rozwiązań informatycznych, w tym e-administracji. W ocenie wielu osób, w czasach administracji opartej na dokumentacji papierowej, lokalnie przechowywane dane były mniej narażone na masowe ujawnienie i bezprawne wykorzystanie niż obecnie, zaś instytucje zbierające dane zapewniały im należyłą ochronę.

Pomimo dużych nakładów finansowych przeznaczanych na informatyzację sektora publicznego (dzięki dofinansowaniu z Unii Europejskiej), stan systemów teleinformatycznych i poziom świadczonych e-usług nadal nie są zadowalające. Istnieją też uzasadnione obawy, że po zmniejszeniu dotacji sytuacja ulegnie znacznemu pogorszeniu.

BIBLIOGRAFIA

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/55/UE z dnia 16 kwietnia 2014 roku w sprawie fakturowania elektronicznego w zamówieniach publicznych (Dz. Urz. UE 6.5.2014, L133/1.)
- ePUAP, <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/aktualnosci> (dostęp: 30.03.2016 r.).
- GUS, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych 2011-2015*, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa, 2015, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne-w-polsce-wyniki-badan-statystycznych-z-lat-2011-2015,1,9.html> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Maj M., 2014, *ePUAP nie ułatwiał pozostania w OFE, a powinien*, di.com.pl/epuap-nie-ulatwial-pozostania-w-ofe-a-powinien-50351 (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Maj M., 2016, *Zalatywanie spraw na ePUAP i podpisywanie Profilem Zaufanym. Oswajamy e-administrację, część 4 bis*, <http://di.com.pl/zalatwanie-spraw-na-epuap-i-podpisywanie-profilem-zaufanym-oswajamy-e-administracje-czesc-4-bis-54287> (dostęp: 20.06.2016 r.).
- Marcinkowski P., 2016, *Raport dostępności 2016, wybrane podmioty realizujące zadania publiczne*, Fundacja Widzialni, <http://www.widzialni.org/raport-dostepnosci-2016,-new,mg,14,6,242>.
- Mazowieckie, <https://mazowieckie.pl/pl/urzed/wydzialy/biuro-wojewody/276,Biuro-Wojewody.html> (dostęp: 14.07.2016 r.).
- MAC, 2014, *Wpływ Cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2014 r.*, PBS, MAC, mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_fin_2014_v.pdf (dostęp: 14.07.2016 r.).
- Ministerstwo Cyfryzacji, *Rusza projekt EZD RP*, <https://mc.gov.pl/aktualnosci/rusza-projekt-ezd-rp> (dostęp: 31.05.2016 r.).
- Ministerstwo Rozwoju, *Fakturowanie elektroniczne*, mr.gov.pl/strony/zadania/wsparcie-przedsiębiorczosci/e-przedsiębiorczosc/e-fakturowanie (dostęp: 30.05.2016 r.).

- MSWiA, 2011, *Badanie wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce w 2011 roku. Raport z badania ilościowego zrealizowanego na zlecenie MSWiA*, ARC Rynek i Opinia, Warszawa.
- NIK, 2015, *Świadczenie usług publicznych w formie elektronicznej na przykładzie wybranych jednostek samorządu terytorialnego. Informacja o wynikach kontroli*, Departament Administracji Publicznej, Warszawa 22.02.2016 r., nik.gov.pl/plik/id,10420_vp,12749.pdf (dostęp: 30.05.2016 r.).
- NIK, 2016, *NIK o usługach elektronicznych w administracji publicznej*, [nik.gov.pl/aktualnosci/nik-o-uslugach-elektronicznych-w-administracji-publicznej](http://nik.gov.pl/aktualnosci/nik-o-uslugach-elektronicznych-w-administracji-publicznej.html), html (dostęp: 06.04.2016 r.).
- PAP, 2016, *Cyfrowe zmiany. Informatyzacja, samorządy, edukacja i biznes na konferencji „Miasta w Internecie”*, samorząd.pap.pl/depesze/wiadomosci_centralne/166078/Cyfrowe-zmiany--Informatyzacja--samorzady--edukacja-i-biznes-na-konferencji-Miasta-w-Internecie (dostęp: 12.07.2016 r.).
- Polska Cyfrowa, polskacyfrowa.gov.pl/nabory/21-wysoka-dostepnosc-i-jakosc-e-uslug-publicznych (dostęp: 16.10.2015 r.).
- Portal Funduszy Europejskich, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/wiadomosci/znamy-e-uslugi-publiczne-ktore-beda-finansowane-z-programu-polska-cyfrowa> (dostęp: 16.10.2015 r.).
- Przybysz A., Bednarek M., 2016, *Kolejna awaria ePUAP. Strzeżyńska: System do zaorania*, <http://wyborcza.biz/biznes/1,149543,20042569,kolejna-awaria-epuap-strezynska-system-do-zaorania.html?disableRedirects=true> (dostęp: 09.05.2016 r.).
- Rządowy portal konsultacji społecznych, *Projekt założeń projektu ustawy o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych*, konsultacje.gov.pl/node/3947 (dostęp: 12.07.2016 r.).
- Statystyki ePUAP, 2016, *ePUAP/Strefa Klienta/Aktualności/30.03.2016 Statystyki ePUAP*, epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/aktualnosci, (dostęp: 30.03.2016 r.).
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2005 r., nr 64, poz. 565).

Streszczenie

Rozwój społeczeństwa informacyjnego wiąże się z koniecznością budowania platform elektronicznych umożliwiających realizację e-usług publicznych. Obecnie duży nacisk kładzie się na rozwój nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej i rozwijanie kompetencji cyfrowych obywateli oraz zapewnienie bezpiecznego dostępu do usług i danych publicznych. W pracy przedstawiono wdrożone rozwiązania, ich przygotowanie do realizacji usług administracji rządowej i samorządowej drogą elektroniczną w aspekcie ich różnorodności, sposobów udostępniania oraz jakości i stopnia wykorzystywania. Zamieszczono także wyniki przeprowadzonego autorskiego badania ankietowego dotyczącego użytkowania i oceny platformy ePUAP, które potwierdzają tezy zawarte w pracy.

Słowa kluczowe: ankieta, ePUAP, e-usługa, administracja publiczna

Quality evaluation for public e-services platforms

Summary

The development of the information society requires the creation of electronic platforms to implement e-public services. Currently, the emphasis is on the development of modern telecommunication infrastructure and digital literacy of citizens, as well as provision of secure access to services and data. The paper presents implemented solutions and their readiness for the implementation of electronic government (state and local) services in terms of their diversity, ways of sharing and the quality and level of use. We also included the results of a proprietary survey on the use and evaluation of the ePUAP platform, which confirm the thesis contained in the work.

Keywords: survey, ePUAP, e-service, public administration

JEL: H1, H5, H70, H83