

*Dr Sławomir Wilk*

Instytut Socjologii  
Uniwersytet Rzeszowski

## **E-usługi publiczne oraz stopień korzystania z e-administracji w województwie podkarpackim**

### WPROWADZENIE

Analizując elektroniczne usługi należy stwierdzić, że odbywają się one w Internecie, a ich zakres jest trudny do zdefiniowania, ponieważ mogą dotyczyć dostarczania informacji, rozrywki, usług bankowych, edukacji, czy też usług świadczonych przez administrację publiczną dla swoich interesariuszy. Należy zaznaczyć, że na świecie, jak i w Polsce oraz omawianym województwie podkarpackim następuje coraz szybszy rozwój e-usług. Dlatego też, jak wskazuje R. Tadeusiewicz, konieczne jest rozpoznanie rozwiązań technologicznych związanych z funkcjonowaniem elektronicznej administracji, która świadczy e-usługi dla swoich mieszkańców. Rozwój e-administracji, konieczny ze względu na wygodę obywateli oraz stanowiący jeden z kluczowych składników procesu budowy społeczeństwa informacyjnego, wymaga stworzenia wielu nowych rozwiązań technicznych wyspecjalizowanych w kierunku obsługi specyficznych zadań i specyficznych potrzeb związanych z e-administracją<sup>1</sup>. Należy zaznaczyć, że rozwój infrastruktury teleinformatycznej (ostatnio intensywnie rozbudowywanej poprzez dotacje Unii Europejskiej) nie wystarczy, aby możliwe było funkcjonowanie elektronicznej administracji. Ważna jest także diagnoza obecnego stanu oraz rozpoznanie zapotrzebowania na świadczone e-usługi przez potencjalnych użytkowników elektronicznej administracji, dlatego też opisane zostały sposoby korzystania z e-administracji przez osoby fizyczne. W niniejszym opracowaniu zaprezentowane zostały dane pochodzące z projektów badawczych analizujących rozwój społeczeństwa informacyjnego w województwie podkarpackim, tj.: NN 116 697240 – *E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego*, jako badanie reprezentatywne mierzące stopień korzystania z elektronicznej administracji w województwie podkarpackim (N=1068). Wykorzystano także dane z projektu NN 114 190837 – *Określenie wewnątrzregionalnego zróżnicowania poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego*, w którym analizowano

---

<sup>1</sup> R. Tadeusiewicz, *Problemy formowania e-administracji jako składnika społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Uczelniane Wydawnictwa Naukowo-Dydaktyczne, Kraków 2007, s. 392.

stopień rozwoju społeczeństwa informacyjnego na poziomie powiatów ziemskich. W badaniu uwzględniono tylko powiaty ziemskie ze względu na brak szczegółowych danych statystycznych odnoszących się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego dla tego szczebla podziału administracyjnego w Polsce. Powyższe projekty były finansowane przez Narodowe Centrum Nauki.

### POSTRZEGANIE ELEKTRONICZNEJ ADMINISTRACJI ŚWIADCZĄCEJ E-USŁUGI

Mieszkańców województwa podkarpackiego poproszono, aby wyrazili opinię, z czym kojarzy im się elektroniczna administracja. W badaniu sprawdzano jedynie spontaniczne skojarzenia, które mówią nam o sile danego obiektu (e-administracji) w umysłach respondentów. Analizując otrzymane wyniki należy wskazać, że mieszkańcy województwa podkarpackiego nie posiadają skojarzeń związanych z elektroniczną administracją – 43,6% odpowiedzi (z połączenia odpowiedzi „nie wiem”, „nie mam pojęcia”, „z niczym”). Wśród najpopularniejszych wskazań odnotowano: załatwianie spraw urzędowych przez Internet 13,1%, następnie z Internetem oraz komputerem po 4,6% na każde skojarzenie, a także administracją on-line/przez Internet 3,2%. Stosunkowo duży procent odpowiedzi stanowiły pojedyncze skojarzenia<sup>2</sup>. Szczegółowe wyniki zostały zaprezentowane w tabeli 1.

**Tabela 1. Skojarzenia związane z elektroniczną administracją**

Nazwa skojarzenia	N	%	Nazwa skojarzenia	N	%
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Nie wiem/ nie mam pojęcia	426	39,9	Informatyzacja urzędów	7	0,7
Załatwianie spraw urzędowych przez Internet	140	13,1	Przelewy przez Internet	7	0,7
Inne – pojedyncze odpowiedzi	89	8,3	Sprawy urzędowe	7	0,7
Z Internetem	49	4,6	Z ułatwieniami	7	0,7
Z komputerem	49	4,6	Administracja dostępna w Internecie	6	0,6
Z niczym	40	3,7	Możliwość załatwiania danej sprawy bez wychodzenia z domu	6	0,6
Administracja on-line/przez Internet	34	3,2	Użycie Internetu w różnych sprawach	5	0,5
Z zarządzaniem przez Internet	22	2,1	Formularze i wnioski PIT	4	0,4
Z urzędami	20	1,9	Strony urzędów w Internecie	4	0,4
Komunikacja z urzędami przez Internet	14	1,3	Z urzędami i zarządzaniem	4	0,4
Z e-mailem	12	1,1	Oszczędność czasu	3	0,3

<sup>2</sup> S. Wilk, *E-administracja w dobie kryzysu* [w:] *Kryzys finansowy. Przebieg i skutki społeczno-gospodarcze w Europie Środkowej i Wschodniej*, red. S. Partycki, t. 2, Wydawnictwo KUL, Lublin 2012.

1	2	3	4	5	6
Dostęp do urzędów bez wychodzenia z domu	11	1,0	Podpis elektroniczny	3	0,3
Komputer i Internet	11	1,0	Z pracą	3	0,3
Odmowa odpowiedzi	11	1,0	Nauka przez Internet	2	0,2
Z Internetem i urzędami	10	,9	Spis ludności	2	0,2
Przesyłanie danych	9	,8	Z bałaganem	2	0,2
Szybkie załatwianie spraw	9	,8	Z nowoczesnością	2	0,2
Biurokracja	8	,7	Z urzędnikami	2	0,2
Ułatwienia w życiu mieszkańcom	8	,7	Zarządzanie	2	0,2
Wypełnianie wniosków/formularzy przez Internet	8	,7	Zarządzanie firmą	2	0,2
Z elektroniką	8	,7	Ogółem	1068	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie grantu: NN 116 697240, *E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego*.

### KORZYSTANIE Z E-USŁUG PUBLICZNYCH

Pierwszy kontakt z elektroniczną administracją polega na przeszukiwaniu informacji na stronach internetowych odpowiednich jednostek administracji publicznej. Internautom (N=727 – odpowiedziało 665 osób na 1068 badanych osób) zadano pytanie odnoszące się do odwiedzania stron www urzędów. Pozyskany materiał badawczy daje asumpt do stwierdzenia, że zdecydowana większość badanych nie poszukiwała informacji w Internecie na stronach jednostek administracji publicznej. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje tabela 2.

**Tabela 2. Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędowych**

Poszukiwanie informacji na stronach internetowych urzędów		N	%	% ważnych
Poszukiwanie informacji	Tak, w ciągu ostatniego miesiąca	172	16,1	25,9
	Tak, w ciągu ostatnich 6 miesięcy	102	9,6	15,3
	Tak, między 6 a 12 miesięcy	52	4,9	7,8
	Nie	339	31,7	51
	Ogółem	665	62,3	100
Niekorzystający z Internetu i osoby, które nie odpowiedziały na pytanie, a korzystają z Internetu.		403	37,7	
Ogółem		1068	100	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników grantu: NN 116 697240, *E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego*.

W ramach projektu badawczego *Określenie wewnątrzregionalnego zróżnicowania poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego* na pytanie o korzystanie ze stron internetowych do komunikacji z administracją samorządową i rzą-

dową opowiedziało 11075 osób, z czego wykluczono 0,3% odpowiedzi. Ze względu na charakter i zakres badania nie uwzględniono powiatów grodzkich. W przebadanych powiatach mieszkańców korzystających ze stron internetowych do komunikacji z administracją było 28,1%; niekorzystających, ale zainteresowanych podobnie, bo 28,7%; osób niezainteresowanych było aż 43,1% ankietowanych. Łącznie mieszkańcy niekorzystający stanowili 71,4%. Spośród analizowanych powiatów województwa podkarpackiego najwięcej osób korzysta ze stron internetowych do komunikacji z administracją samorządową i rządową w powiatach: kolbuszowskim (46,7%), strzyżowskim (44%), sanockim (42%), rzeszowskim (39,5%), krośnieńskim (37,9%), brzozowskim (36,8%), jasielskim (34,1%), dębickim (31,6%) i przemyskim (30%).

**Tabela 3. Korzystanie ze stron internetowych do komunikacji z administracją rządową i samorządową**

Powiat	Korzystanie ze stron internetowych do komunikacji z administracją samorządową i rządową				N	Ogółem (%)
	Korzystam (%)	Nie korzystam, ale jestem zainteresowany(a) (%)	Nie jestem zainteresowany(a) (%)			
Bieszczadzki	4,00	17,60	78,50	353	100,0	
Brzozowski	36,80	30,10	33,20	581	100,0	
Dębicki	31,60	22,30	46,10	658	100,0	
Jasielski	34,10	20,40	45,50	466	100,0	
Jarosławski	29,90	35,50	34,60	585	100,0	
Kolbuszowski	46,70	25,40	27,90	621	100,0	
Krośnieński	37,90	26,00	36,10	573	100,0	
Łańcucki	25,70	32,20	42,10	680	100,0	
Leżański	22,80	35,80	41,40	517	100,0	
Leski	5,80	43,30	50,80	360	100,0	
Lubaczowski	25,80	20,60	53,50	368	100,0	
Mielecki	13,80	32,70	53,50	480	100,0	
Niżański	9,40	36,40	54,20	415	100,0	
Przemyski	30,00	28,40	41,60	363	100,0	
Przeworski	14,60	31,30	54,10	418	100,0	
Ropczycko-Sędziszowski	4,00	40,80	55,20	375	100,0	
Sanocki	42,00	19,20	38,80	490	100,0	
Strzyżowski	44,00	22,10	33,90	734	100,0	
Stalowowolski	4,20	42,40	53,40	337	100,0	
Tarnobrzeski	17,10	33,80	49,20	333	100,0	
Rzeszowski	39,50	25,30	35,20	1368	100,0	
Ogółem	28,10	28,70	43,10	11075	100,0	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników grantu: NN114 190837 – Określenie wewnątrzregionalnego zróżnicowania poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego finansowane.

Najmniej z przebadanych osób korzysta ze stron internetowych do komunikacji z administracją samorządową i rządową w powiatach: ropczycko-sędzi-

szowskim (4%), bieszczadzkim (4%), stalowowolskim (4,2%), leskim (5,8%), niżańskim (9,4%). Więcej osób zadeklarowało raczej niezainteresowanie tego typu komunikacją z administracją państwową niż zainteresowanie (odpowiedzi osób w ogóle niezainteresowanych we wszystkich powiatach mieszczą się w przedziale od 30,8% do 67,4%).

Najmniej zainteresowane osoby mieszkają w powiecie bieszczadzkim (78,5%), a powyżej 50% przebadanych było niezainteresowanych w powiatach: leskim (50,8%), stalowowolskim (53,4%), lubaczowskim i mieleckim (po 54,5%), przeworskim (54,1%) i niżańskim (54,2%), a także w ropczycko-sędziszowskim (55,2%). W powiatach, w których jest niski odsetek osób, które korzystają ze stron internetowych do komunikacji z administracją państwową, jest jednocześnie znaczny odsetek osób, które nie korzystają, ale są zainteresowane korzystaniem (powiat leski 43,3%, stalowowolski 42,4% i ropczycko-sędziszowski 40,8%) z wyjątkiem powiatu bieszczadzkiego, w którym osób zainteresowanych korzystaniem było tylko 17,6%. Szczegółowy rozkład odpowiedzi prezentuje tabela 3.

#### REALIZACJA SPRAW URZĘDOWYCH PRZEZ INTERNET W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU

Ważnym zagadnieniem badawczym jest analiza, w jaki sposób realizowane są sprawy urzędowe za pomocą Internetu przez mieszkańców województwa podkarpackiego. Rozpatrując wyniki otrzymane dla pytania: „Czy poza poszukiwaniem informacji załatwił(a) Pan(i) przez Internet jakąś sprawę w urzędach administracji publicznej w ciągu ostatniego roku?” można stwierdzić, że zdecydowana większość przebadanych mieszkańców województwa podkarpackiego nie używa Internetu do załatwiania spraw urzędowych.

Na 21 analizowanych e-usług publicznych (m.in. podatek od osób fizycznych, pośrednictwo pracy, świadczenia społeczne, rejestracja pojazdów, korzystanie z bibliotek publicznych, spis powszechny i inne), w przypadku 17 usług ankietowani w ponad 97% udzielili odpowiedzi „nie korzystałem”. W badaniu na 1068 osób tylko 116 mieszkańców wykorzystywało Internet do realizacji spraw urzędowych. Najczęściej wskazywanymi i realizowanymi e-usługami publicznymi były: składanie deklaracji podatkowych przez Internet oraz korzystanie z biblioteki on-line.

W ramach projektu badawczego *Określenie wewnątrzregionalnego zróżnicowania poziomu rozwoju społeczeństwa informacyjnego* zapytano także mieszkańców województwa podkarpackiego nt. korzystania z e-usług publicznych. Podobnie jak w powyższym badaniu bardzo wysoko została sklasyfikowana elektroniczna możliwość składania deklaracji podatkowych on-line. W przypadku składania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną w województwie pod-

karpackim 17,4% badanych korzysta z tej formy kontaktu z administracją publiczną, jednak osób niekorzystających jest nadal więcej (82,6%), a zainteresowanych jest mniej niż niezainteresowanych (odpowiednio 36,8% i 45,8%). Osób zainteresowanych i niezainteresowanych jest prawie tyle samo, z nieznaczną przewagą osób niezainteresowanych.

Największe różnice występują wśród ankietowanych w powiecie lubaczowskim: osób zainteresowanych jest tylko 23,7%, a niezainteresowanych aż 64%. Największe dysproporcje między osobami zainteresowanymi a niezainteresowanymi są w powiatach: ropczycko-sędziszowskim (odpowiednio 24,5% i 56,5%), mieleckim (26,4% i 52,8%), tarnobrzeskim (29,4% i 51,2%), niżańskim (33,5% i 52,5%), stalowowolskim (36,2% i 51,9%), przeworskim (36,3% i 51,9%) i leskim (36,6% i 50,7%). Praktycznie tyle samo osób zainteresowanych i niezainteresowanych z korzystania z tego typu e-usług publicznych jest w powiecie łańcuckim (odpowiednio 42% oraz 42,1%) i w powiecie strzyżowskim (41,2% i 44,3%).

Na tym tle odróżniają się powiaty, w których zainteresowanych ankietowanych jest więcej: przemyski (53,6% zainteresowanych i 30,9% niezainteresowanych), podobnie w brzozowskim (odpowiednio 48,7% i 33,2%) i jarosławskim (odpowiednio 45,2% i 37,1%). Z tego typu usług korzysta więcej osób niż w poprzednich przypadkach, a odpowiedzi nie jest mniej niż 11%, w każdym z analizowanych powiatów województwa podkarpackiego. Najwięcej osób ankietowanych korzysta z elektronicznej formy składania deklaracji podatkowych w powiatach: rzeszowskim (23,3%), sanockim (22,5%), dębickim (21,5%), kolbuszowskim (21%), mieleckim (20,8%).

W województwie podkarpackim tylko 17,9% ankietowanych zadeklarowało korzystanie z e-usług Urzędu Pracy, dotyczących wyszukiwania ofert pracy. Zdecydowana większość (82,1%) nie korzysta z tego typu e-usługi publicznej, z czego łącznie osób zainteresowanych taką usługą jest mniej (33,6%) niż osób niezainteresowanych (48,5%). Najwięcej osób, które korzystają ze stron internetowych Urzędów Pracy jest w powiatach: dębickim (25,7%), strzyżowskim (25,5%), krośnieńskim (24,5%). Powiaty bieszczadzki i leski znacznie odbiegają od pozostałych, w tym przypadku odpowiednio 2% i 8,3% ankietowanych zadeklarowało korzystanie z e-usług Urzędu Pracy dotyczących ofert pracy.

Najwięcej osób niezainteresowanych tego typu e-usługą jest w powiecie lubaczowskim (67%), trochę mniej w powiatach: przeworskim (57,2%), ropczycko-sędziszowskim (57,1%), niżańskim (55,1%), tarnobrzeskim (53,9%), sanockim (53,6%), mieleckim (53,4%), bieszczadzki (52,7%), stalowowolskim (52,2%), dębickim (50,8%) i leskim (50,1%). Na tym tle wyróżniają się powiaty brzozowski i jarosławski, w których osób zainteresowanych jest więcej niż niezainteresowanych (odpowiednio 41,8% i 36,9%) w brzozowskim i (odpowiednio 46,1% i 41,9%) w jarosławskim, chociaż różnica ta jest nieznaczną. Jednocześnie powiaty te należą do tych, w których odnotowano największe zainteresowa-

nie e-usługami Urzędu Pracy, a pozostałe osiągnęły: 41,6% – leski, 40,8% – przemyski, 45,3% – bieszczadzki. Zainteresowanie tego typu e-usługami jest jednak spore, gdyż nie było powiatu, w których osób zainteresowanych byłoby mniej niż 20,2%.

Na pytanie dotyczące korzystania z e-usług publicznych w zakresie spraw związanych z zasiłkami i innymi świadczeniami tylko 7,3% osób ankietowanych w województwie podkarpackim zadeklarowało korzystanie z tego typu usług. Oznacza to, że prawie nikt nie korzysta z e-usług w zakresie zasiłków i świadczeń (92,7%). Osób tym niezainteresowanych jest więcej niż zainteresowanych (odpowiednio 53,1% i 39,6%). Najwięcej osób korzystających z tego typu e-usług jest tylko w powiatach: krośnieńskim (15,3%), kolbuszowskim (14,3%) i strzyżowskim (13,7%).

Najmniej zainteresowane osoby mieszkają w powiecie lubaczowskim (65,1% niezainteresowanych i 28,1% zainteresowanych). W przeważającej większości powiatów brak zainteresowania wykazuje około połowa ankietowanych z poszczególnych powiatów. Osoby zainteresowane we wszystkich powiatach mieszczą się w granicach od 28,1% do 49,6%. Najbardziej zainteresowane osoby e-usługami w zakresie zasiłków i świadczeń mieszkają w powiatach: bieszczadzkim (49,3%), brzozowskim (49,1%), leskim (47,6%), jarosławskim (45,5%), leżajskim (43,8%), tarnobrzeskim (42,6%), łańcuckim (42,4%), przeworskim (41,2%), ropczycko-sędziszowskim (40, 2%) i rzeszowskim (40,1%).

Kolejna z analizowanych e-usług dotyczyła dokumentów osobistych. Zdecydowana większość respondentów deklaruje, że nie korzysta z e-usług publicznych w zakresie spraw dotyczących dokumentów osobistych (90,5%). Osoby korzystające w województwie stanowią zaledwie 9,5%. Osób niekorzystających, ale zainteresowanych jest ogółem 42,4% osób, a w ogóle niezainteresowanych nieznacznie więcej – 48%. Na tle wszystkich powiatów wyróżnia się powiat sanocki, w którym 23,3% ankietowanych zadeklarowało korzystanie z e-usług w zakresie spraw dotyczących dokumentów osobistych. Nieco niższy odsetek zarejestrowano w powiatach: rzeszowskim (18,4%), krośnieńskim (14,2%), brzozowskim (14,1%), jarosławskim (13,2%) i kolbuszowskim (12,1%). Pozostałe powiaty cechują się raczej niższym odsetkiem osób korzystających z tego typu e-usług.

Znikome liczby osób korzystających z e-usług do spraw związanych z dokumentami osobistymi odnotowano w powiatach: stalowowolskim (0,9%), ropczycko-sędziszowskim (1,1%), bieszczadzkim (2%), przeworskim (2,6%), leskim (2,5%) i łańcuckim (3,7%). Osoby zainteresowane tego typu usługami w poszczególnych powiatach mieszczą się w przedziale od 30,9% – powiat sanocki do 54,9% – powiat łańcucki. Więcej jest jednak osób niezainteresowanych, najwięcej w powiatach: lubaczowskim (60,7%), ropczycko-sędziszowskim (57,9%), bieszczadzkim (57,2%), przeworskim (56,5%), nizańskim (55,4%),

mieleckim (54,1%), dębickim (55,2%), stalowowolskim (53,4%), jasielskim (51,6%) i tarnobrzeskim (51,3%).

W pytaniu o korzystanie z e-usług w zakresie dostępu do bibliotek publicznych dosyć dużo osób (w porównaniu do poprzednich rodzajów usług) korzysta z elektronicznej formy komunikacji z administracją publiczną, bo 21% w analizowanych powiatach województwa podkarpackiego. Osób niekorzystających jest nadal sporo, bo 79%, w tym 30,5% jest zainteresowanych korzystaniem, a 48,5% jest niezainteresowanych. Najwięcej ankietowanych korzysta z tego typu e-usługi w powiatach: kolbuszowskim (32,1%), stalowowolskim (31,5%), brzozowskim (26,4%), sanockim (25,4%), strzyżowskim i niżańskim (po 24,6%), leżajskim (23,9%), rzeszowskim (23,7%), łańcuckim (22,5%), jarosławskim (21,6%), przeworskim i krośnieńskim (po 21,2%). Na tym tle wyróżnia się powiat bieszczadzki, w którym tylko pojedyncze osoby korzystają z e-usług w zakresie korzystania z bibliotek publicznych (tylko 1,1%), a osób niekorzystających i niezainteresowanych jest 57,2%, zainteresowanych zaś 41,6%. Spośród osób niekorzystających z tego typu e-usług zdecydowanie więcej to osoby niezainteresowane. Na wyróżnienie zasługuje powiat brzozowski, w którym jest dość wysoki odsetek osób korzystających (26,4%), a zainteresowanych jest więcej niż niezainteresowanych (odpowiednio 40,5% i 33,1%). W pozostałych powiatach osób niezainteresowanych jest raczej więcej niż zainteresowanych. Najbardziej zainteresowane osoby są w powiatach: bieszczadzkim (41,6%), brzozowskim (40,5%), jarosławskim (37,6%), przemyskim (37,5%), leskim (37,1%), łańcuckim (32%), rzeszowskim i jasielskim (po 31,5%), kolbuszowskim (30,8%), leżajskim (30,7%), strzyżowskim (30,5%) i tarnobrzeskim (30,3%).

Najwięcej ankietowanych, którzy są w ogóle tym „tematem” niezainteresowani, jest w powiatach: lubaczowskim (59%), bieszczadzkim (57,2%), ropczycko-sędziszowskim (57,1%), mieleckim (57%), przeworskim (55,8%), niżańskim (54,9%), dębickim (54,8%), stalowowolskim (53,4%), przemyskim (52,6%), leskim (52,4%), jasielskim (51,4%) i tarnobrzeskim (50,9%).

Pozostałe z analizowanych e-usług publicznych, m.in. pozwolenie na budowę, korzystanie z elektronicznej służby zdrowia, zgłaszanie skarg i wniosków, uzyskały po kilka procent wskazań, w związku z czym nie zostały szczegółowo omówione. W kontekście omawianych badań warto wskazać także poniższe, wg których 62% osób ankietowanych mieszkańców województwa chciałoby składać wnioski np. o wydanie dokumentów osobistych, 50% – otwierać, rejestrować i zamykać firmę, 27% – składać wniosek o pozwolenie budowlane, 25% – załatwiać sprawy meldunkowe, a 9% ankietowanych – rejestrować samochody<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> B. Kasprzyk, *Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli* [w:] *Nierówność społeczne a wzrost gospodarczy*, z. 23, *Spółczesność informacyjna – stan i perspektywy rozwoju*, red. nauk. M.G. Woźniak; red. zeszytu C.F. Hales, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2011.



## PODSUMOWANIE

Internet, z którego korzysta już większość mieszkańców województwa podkarpackiego, staje się obecnie głównym medium komunikacji społecznej. Niewątpliwie stanowi on także przestrzeń do komunikacji z administracją publiczną. Petenci oczekują od administracji obsługi, która ułatwi im udział w życiu publicznym. Jak wskazują wyniki badań – istnieje małe zapotrzebowanie na e-usługi świadczone przez administrację publiczną. Należy zaznaczyć, że najczęściej realizowaną e-usługą jest płacenie podatków on-line. Taki stan rzeczy nie powinien dziwić, gdyż uproszczono sposób składania deklaracji podatkowych oraz przeprowadzono odpowiednią kampanię promocyjną.

Uzyskane wyniki badań z dwóch projektów badawczych wskazują, że należy zwrócić szczególną uwagę na promocję i przekonywanie mieszkańców do korzystania z e-usług publicznych świadczonych przez elektroniczną administrację, gdyż inwestycje w projekty teleinformatyczne – w szczególności finansowane z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej – spowodują rozbudowę systemów informatycznych i zakup nowego sprzętu komputerowego dla urzędników. Natomiast wynik tych inwestycji może być mało efektywny, gdyż jak wynika z badań, występuje słabe zainteresowanie e-usługami publicznymi skierowanymi dla mieszkańców poszczególnych powiatów województwa podkarpackiego. Warto wspomnieć, że Polska, w tym także województwo podkarpackie, zajmują 47. miejsce w rankingu ONZ dotyczącym rozwoju e-administracji<sup>4</sup>. W związku z powyższym konieczne staje się zintensyfikowanie prac na rzecz informatyzacji sektora publicznego oraz rozpowszechniania stosowania narzędzi elektronicznych. Dodatkowo należy w pierwszej kolejności zadbać o zwiększenie motywacji do korzystania z elektronicznej administracji, tak jak to się stało w innych państwach europejskich<sup>5</sup>.

## LITERATURA

*E-Government Survey 2012. E-Government for the People*, 2012, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>, United Nations, New York (stan na dzień 1.12.2012).

Kasprzyk B., *Aspekty funkcjonowania e-administracji dla jakości życia obywateli* [w:] *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. z. 23, Społeczeństwo informacyjne – stan i perspektywy rozwoju*, red. nauk. M.G. Woźniak; red. zeszytu C.F. Hales, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2011.

<sup>4</sup> *E-Government Survey 2012. E-Government for the People*, 2012, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>, United Nations, New York (stan na dzień 1.12.2012).

<sup>5</sup> J. Van Dijk, *The Network Society, Social Aspects of New Media*, SAGE, Great Britain 2012.

- Van Dijk J., *The Network Society, Social Aspects of New Media*, SAGE, Great Britain 2012.
- Stec M., *Ocena wybranych aspektów funkcjonowania elektronicznej administracji publicznej w województwie podkarpackim* [w:] *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*. z. 23, *Spółeczeństwo informacyjne – stan i perspektywy rozwoju*, red. nauk. M.G. Woźniak; red. zeszytu C.F. Hales, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2011.
- Tadeusiewicz R., *Problemy formowania e-administracji jako składnika społeczeństwa informacyjnego* [w:] *Od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego*, red. A. Siwik, Uczelniane Wydawnictwa Naukowo-Dydaktyczne, Kraków 2007.
- Wilk S., *E-administracja w dobie kryzysu* [w:] *Kryzys finansowy. Przebieg i skutki społeczno-gospodarcze w Europie Środkowej i Wschodniej*, red. S. Partycki, t. 2, Wydawnictwo KUL, Lublin 2012.
- Wilk S., *E-administracja w społeczeństwie informacyjnym. Model a rzeczywistość na przykładzie województwa podkarpackiego*. Niepublikowana dysertacja doktorska, Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2012.

#### *Streszczenie*

Szybki rozwój elektronicznej administracji w Polsce stał się asumptem do analizy tego zjawiska. Celem artykułu jest przedstawienie rozwoju e-administracji w województwie podkarpackim. Duża liczba przebadanych respondentów wskazuje, że nie są zainteresowani e-administracją lub jej nie potrzebują. Znaczna część populacji nie korzysta z e-administracji, gdyż nie wszystkie usługi są w pełni dostępne elektronicznie. Należy zwrócić także uwagę, że mogą powstawać cyfrowe nierówności, ponieważ nie wszyscy mieszkańcy posiadają odpowiednią motywację, umiejętności do wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych we wszystkich obszarach życia. Istnieje potrzeba edukacji w zakresie korzystania z Internetu i e-administracji. Wszystkie sektory (organizacje pozarządowe, władze lokalne) powinny współpracować w celu wspierania integracji cyfrowej poprzez odpowiednie kampanie promocyjne. Skoordynowane działania mogą pomóc w tym, aby kategorie osób nieuprzywilejowanych mogły podnieść świadomość z zakresu korzyści wynikających z bycia on-line oraz korzystania z elektronicznej administracji.

#### **Public e-services and the level of use of e-government in Podkarpackie Province**

#### *Summary*

Rapid evolution of e-government in Poland in recent years has aroused great interest in this topic. The article strives to describe the implementation of e-government in Podkarpackie Province. The aim of this article is to present development of e-government in Podkarpackie Province. The paper presents the results of two research projects. Large numbers of people report that the reasons why they do not use the e-government are that they have no need for it, or no interest. A very large proportion of the population does not use the e-government because not all e-services tend to be accessible. Digital inequality matters because those without the right combination of access, skill, motivation and knowledge to make digital decisions are missing out in all areas of life. There is a need for education of using the Internet and e-government. All sectors (NGO's,

local government, etc.) should work together to promote digital inclusion through promotional campaigns. Coordinating activity may help us engage more hard to reach groups, and raise general awareness of the benefits of being online and using e-government.