



**Janina Banasikowska**

Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach  
Wydział Zarządzania  
Katedra Informatyki  
janina.banasikowska@gwsh.pl

**Anna Soltysik-Piorunkiewicz**

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach  
Wydział Informatyki i Komunikacji  
Katedra Informatyki  
anna.soltysik-piorunkiewicz@ue.katowice.pl

## **CZYNNIKI KSZTAŁTUJĄCE POZIOM AKCEPTACJI I POZIOM DOJRZAŁOŚCI SYSTEMÓW E-ADMINISTRACJI NA TLE ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO**

**Streszczenie:** Celem artykułu jest wskazanie czynników kształtujących poziom akceptacji systemów informatycznych przez społeczeństwo informacyjne na podstawie analizy literaturowej i oceny efektywności wdrożeń systemów e-Administracji, a także wskazanie czynników wpływających na poziom dojrzałości systemów informatycznych realizujących usługi w e-Administracji. W artykule scharakteryzowano rolę e-Administracji w społeczeństwie informacyjnym, przedstawiono poziomy dojrzałości usług elektronicznych systemów e-Administracji. Zwrócono uwagę na rozwój społeczeństwa informacyjnego w odniesieniu do roli państwa jako jednostki inicjującej powstanie i rozwój społeczeństwa informacyjnego, państwa odpowiedzialnego za dostosowywanie polskiej gospodarki do standardów europejskich, jak również na dążenie do pełnej zintegrowanej informatyzacji polskich urzędów i instytucji oraz wykorzystania najnowszych technologii komunikacyjnych, usprawniających komunikację ze wszystkimi instytucjami, urzędami i interesantami. Istotną rolę odgrywa również samo społeczeństwo, jego przygotowanie do korzystania z elektronicznej administracji, co przyczynia się do rozwoju e-Administracji.

**Słowa kluczowe:** e-Administracja, społeczeństwo informacyjne, podpis elektroniczny, akceptacja, usługi elektroniczne.

### **Wprowadzenie**

Powstanie społeczeństwa informacyjnego związane jest z rewolucyjnymi zmianami w wielu dziedzinach naszego życia, z szeroko pojętą informatyzacją oraz powszechnym wykorzystaniem globalnej sieci Internet. Główną rolę w pro-

cesie budowy społeczeństwa informacyjnego odgrywają informatyka i telekomunikacja oraz obieg informacji, realizowany nowymi technikami informacyjno-komunikacyjnymi. Jest to proces bardzo skomplikowany, stawiający przed jego realizatorami liczne wyzwania. Dotyczą one zarówno państwa jako jednostki inicjującej powstanie i rozwój społeczeństwa informacyjnego, jak i samego społeczeństwa, będącego podstawą rozwoju elektronicznej administracji.

Konieczność dostosowywania polskiej gospodarki do standardów europejskich wymusza dążenie do pełnej zintegrowanej informatyzacji polskich urzędów i instytucji oraz wykorzystania najnowszych technologii komunikacyjnych, usprawniających porozumiewanie się ze wszystkimi instytucjami, urzędami i interesantami. Rzeczpospolita Polska, jako państwo aspirujące do miana nowoczesnego i demokratycznego, powinna każdemu obywatelowi umożliwić załatwienie spraw urzędowych bez potrzeby wychodzenia z domu lub ograniczyć maksymalnie kontakt z urzędem, jeśli procedury danej sprawy takiego kontaktu wymagają.

Szeroki jest zakres oferowanych udogodnień i możliwości, wynikających z wprowadzenia nowych technologii informacyjnych w sferę działań administracyjnych. Elektroniczna administracja (e-Administracja, e-Government) polega na użyciu odpowiednio dobranych aplikacji internetowych opartych o sieć oraz innych technologii informacyjnych i uwarunkowań prawnych umożliwiających:

- 1) dostęp petenta do informacji oraz usług oferowanych przez administrację publiczną,
- 2) upowszechnienie elektronicznej administracji w społeczeństwie,
- 3) zwiększenie skuteczności, wydajności, transparentności działania administracji publicznej, jak również jakości świadczonych przez nią usług na rzecz obywateli.

Nowoczesne państwo XXI wieku ma obowiązek zapewnienia swoim obywatelom kontaktu z urzędami czy instytucjami drogą elektroniczną. Poprawnie przeprowadzona informatyzacja administracji publicznej niesie ze sobą wiele szans oraz przyczynia się do otwartości i przejrzystości sektora publicznego. Zarządzanie państwem musi być zrozumiałe i przewidywalne, otwarte na współpracę z obywatelami i zarazem kontrolę z ich strony. Ma to ogromny wpływ na postrzeganie urzędu jako miejsca przyjaznego petentowi.

Przyjmuje się, że początkiem budowy e-Governmentu w Europie był raport *Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europy* (Raport Bangemanna), opublikowany w 1994 roku przez Komisję Europejską. W Polsce początki elektronicznej administracji datuje się od 2000 roku, kiedy to Komitet Badań Naukowych opracował dokument *Spoleczeństwo Globalnej Informacji*

w warunkach przystąpienia Polski do Unii Europejskiej. Wejście Polski do Unii Europejskiej wymusiło dostosowanie polskiej gospodarki do standardów przyjętych w UE, co wymagało pełnej informatyzacji polskich urzędów i instytucji państwowych.

Wieloletnie badania dostępności i poziomu usług e-Administracji, prowadzone przez Unię Europejską, ONZ i naukowe instytucje lokalne, wykazują ciągły jej rozwój. W badaniach tych polska administracja elektroniczna oceniana jest stosunkowo nisko. Podejmując temat nad problematyką dotyczącą bezpieczeństwa wdrażania administracji elektronicznej w ujęciu kontekstowym, należy zidentyfikować kontekstowe uwarunkowania stanu gotowości społeczeństwa informacyjnego, struktur e-Administracji i niezbędnych systemów, wykorzystywanych do realizacji e-usług administracyjnych w Polsce [Bielecka-Prus, 2012; Zarycki, 2012].

## 1. Charakterystyka e-Administracji

Dowodem udziału sektora publicznego w procesach charakteryzujących współczesną erę społeczeństwa informacyjnego jest rosnący poziom informatyzacji oraz praktycznego wykorzystania najbardziej nowoczesnych technologii i systemów informatycznych w codziennej pracy urzędów i instytucji świadczących usługi publiczne. Nowe podejście do rządzenia zintegrowanego spowodowało stworzenie koncepcji e-Administracji, czyli koncepcji rządzenia w Internecie. Zawiera ona następujące kanały przepływu informacji:

- *Government-to-Government* (G2G) – instytucje publiczne do innych instytucji publicznych,
- *Government-to-Citizen* (G2C) – instytucje publiczne do obywateli, społeczności i konsumentów,
- *Citizen-to-Government* (C2G) – obywatele i konsumenci do instytucji publicznych,
- *Government-to-Business* (G2B) – instytucje publiczne do przedsiębiorstw prywatnych,
- *Business-to-Government* (B2G) – przedsiębiorstwa prywatne do instytucji publicznych.

Unia Europejska dąży do rozwoju elektronicznej administracji, co znajduje odzwierciedlenie w planach UE, w których nadrzędna koncepcja Strategii Lizbońskiej ukierunkowana jest na rozwój społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. Najważniejsze zadanie, przed jakim stoi elektroniczna

administracja, to świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną. Ich udostępnianie ma służyć usprawnieniu kontaktów obywateli z władzami wszystkich szczebli i przyspieszeniu procedur załatwiania spraw urzędowych.

E-Administracja oznacza zbliżenie administracji do mieszkańców, przedsiębiorców, a także elektroniczne rządzenie (z informatyzowana administracja i elektroniczna demokracja). Innym aspektem rozpatrywania i analizowania e-Administracji (e-Governmentu) jest rozumienie jej jako e-demokracji, czyli informatycznego narzędzia wspomagania demokracji w skali lokalnej lub krajowej. W ramach tego podejścia prezentuje się inicjatywy służące poznawaniu i wyrażaniu opinii mieszkańców (panele obywatelskie, sondaże, petycje, referenda, konsultacje, wymiana informacji), a społeczeństwo bierze aktywny udział w procesach decyzyjnych.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji pojęcia „e-Administracja”. Kilka z nich zamieszczono w tabeli 1.

**Tabela 1.** Przykłady definicji e-Administracji

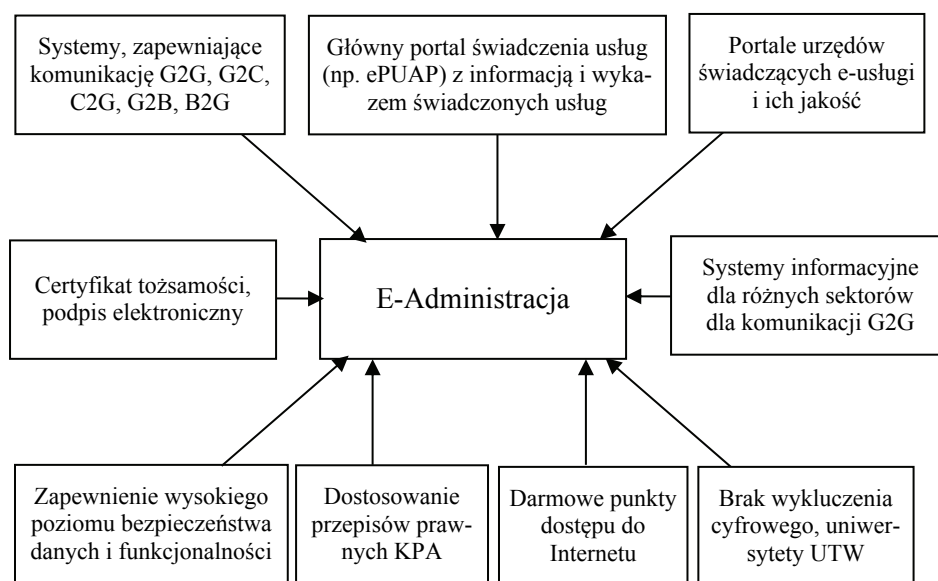
Autor	Definicja
Komisja Europejska [Bogucki, 2005]	e-Government to „[...] wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) w administracji publicznej w ścisłym połączeniu z niezbędną zmianą organizacyjną i nowymi umiejętnościami służb publicznych w tym celu, aby poprawić jakość świadczonych przez administrację usług oraz uczynić bardziej efektywnym proces demokratycznej legitymizacji sprawowania polityki”
[Izdębski, Kulesza, 2004]	„Administracja publiczna to zespół działań, czynności i przedsięwzięć organizatorskich i wykonawczych, prowadzonych na rzecz realizacji interesu publicznego przez różne podmioty, organy i instytucje, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach”
[Papińska-Kacperek (red.), 2008]	„[...] nowe podejście do zarządzania administracją publiczną obejmujące wewnętrzne i zewnętrzne jej środowisko z wykorzystaniem nowoczesnych technologii cyfrowych lub też [definiowane – J.B.] jako przełomowe podejście do zarządzania administracją publiczną związane z rewolucją społeczną, jaka łączy się z transformacją pomiędzy społeczeństwem industrialnym a społeczeństwem informacyjnym”
[Krzysztofek, Szczepański, 2002]	„E-Administracja – system państwowego zarządzania, oparty na automatyzacji zbioru zarządzających procesów w skali kraju i służący do obniżenia kosztów społecznej komunikacji dla każdego członka społeczeństwa. Urzeczywistnienie e-Administracji zakłada budowę ogólnopaństwowego systemu zarządzania, realizującego rozwiązanie pełnego spektrum zadań, związanych z zarządzaniem dokumentami organów władzy i procesami ich obróbki”
[Janowski, 2009]	„[...] elastyczny, otwarty i przyjazny mechanizm, który zapewnia współdziałanie pracowników różnych szczebli w celu załatwienia indywidualnych spraw interesantów (obywateli, przedsiębiorców, osób fizycznych i prawnych) oraz zaspokajanie ich zbiorowych potrzeb”

Źródło: Opracowanie własne.

Podsumowując badania literaturowe, analizę podanych powyżej oraz innych definicji pojęcia „e-Administracja”, można ją doprecyzować następująco:

e-Administracja jest to administracja publiczna dla społeczeństwa informacyjnego, charakteryzująca się wykorzystaniem najnowszych osiągnięć technologii informacyjnych, gwarantująca bezpieczeństwo przetwarzanej informacji, realizująca funkcje rządzenia państwem i świadcząca usługi wewnętrzne i zewnętrzne administracji publicznej na podstawie odpowiednich ustaw i w określonych prawem formach.

E-Administracja stanowi ważny element strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w administracji publicznej, w powiązaniu ze zmianami natury organizacyjnej i zdobywaniem nowych umiejętności, wpływa na poprawę usług publicznych i procesów demokratycznych. Zasadniczym celem e-Administracji jest zapewnienie otwartości i przejrzystości administracji publicznej oraz optymalne wykorzystanie pieniędzy publicznych. Główne elementy kontekstu, warunkujące stworzenie i bezpieczny rozwój e-Administracji (elektronicznego państwa) w społeczeństwie informacyjnym, przedstawia rysunek 1.



**Rys. 1.** Rola systemu e-Administracji w strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego

Źródło: Opracowanie własne.

Istotą elektronicznej administracji jest zmierzanie w kierunku administracji opartej na wiedzy, w tym sensie, że technologia stanie się wszechobecna, a administracja będzie świadczyć inteligentne usługi. Administracja oparta na wiedzy to inteligentny sektor publiczny, dostępny dla mobilnych użytkowników, wykorzystujący zarządzanie wiedzą oraz nowoczesne technologie. Oznacza to administrację dostępną zawsze i wszędzie, w której użytkownik może wybrać usługę zgodnie z swoimi potrzebami; jest to administracja potrafiąca się uczyć, dopasowywać się do użytkownika i wspierać go przy realizacji oferowanych usług.

W tym ujęciu e-Administracja oznacza głęboką przebudowę procesów biznesowych administracji, zrealizowaną na fundamencie ICT, zmierzającą do tego, aby sektor publiczny był:

1. Otwarty i przejrzysty, a zarządzanie państwem zrozumiałe, otwarte na współpracę z obywatelami i zarazem kontrolę z ich strony.
2. Przyjazny obywatelowi i służący dobru wszystkich obywateli. Usługi tego sektora muszą być zorientowane głównie na obywateli, organizacje i przedsiębiorstwa, a nie na potrzeby samej administracji. Nie można dopuścić do wykluczenia czy marginalizowania kogokolwiek z możliwości korzystania z e-usług.
3. Produktywny i efektywny, gdyż powinien realizować usługi o jak najwyższej jakości dla obywateli, organizacji i przedsiębiorstw, przy optymalnym wykorzystaniu pieniędzy podatników, co spowoduje obniżenie kosztów i przyspieszy obsługę klienta.

Podczas omawiania usług e-Administracji należy pamiętać, że w modelu społeczno-gospodarczym Unii Europejskiej administracja publiczna odgrywa rolę szczególną. Jej zadaniem jest wspieranie funkcjonowania konkurencyjnego rynku społeczeństw krajów Unii Europejskiej. Administracja wspólnotowa bezpośrednio angażuje się m.in. w sprawy dotyczące edukacji, ochrony zdrowia, zabezpieczenia społecznego, ochrony środowiska czy spraw konsumenckich.

Głównym celem urzeczywistnienia elektronicznej administracji państwowej jest przejście od „papierowej” realizacji usług państwowych do świadczenia ich online w postaci państwowych usług elektronicznych. W związku z tym można sformułować następujące określenie pojęcia „elektroniczne usługi państwowe”:

„Elektroniczne usługi państwowe” stanowią różne postacie materialnych i niematerialnych usług, świadczonych osobom fizycznym i prawnym przez administrację publiczną z wykorzystaniem najnowszych technologii informacyjno-komunikacyjnych ICT. Charakterystycznymi właściwościami realizacji elektronicznych usług państwowych są brak kontaktu podmiotu zamawiającego daną usługę z urzędnikami państwowymi oraz możliwość przekazywania usług (transportu) do zainte-

resowanego podmiotu. Zasady realizacji dostępnych elektronicznych usług państwowych, jak i usług tradycyjnych określono w Kodeksie Procedur Administracyjnych KPA danego kraju.

## **2. Przegląd usług elektronicznych realizowanych w e-Administracji**

Usługi elektronicznej administracji odgrywają istotną rolę, zarówno dla państwa, jak i społeczeństwa. Stały wzrost wydatków publicznych powoduje, iż obywatele są zainteresowani ich efektywnym wykorzystaniem. W 2000 roku Unia Europejska w programie eEurope sprecyzowała plan udostępnienia usług administracji publicznej przez Internet. Zadaniem tego programu było dostarczenie obywatelom nowoczesnych usług publicznych oraz stworzenie dynamicznego środowiska do prowadzenia e-biznesu. W celu podniesienia jakości usług administracyjnych i ich rozpowszechnienia proponuje się metodyki określenia poziomu ich rozwoju i przydatności portali urzędów terytorialnych do ich świadczenia [Banasikowska, 2011].

Dla osób fizycznych w Unii Europejskiej wyspecyfikowano następujące usługi:

- służba zdrowia (rejestracja pacjentów, wycena usług medycznych, elektroniczna kartoteka pacjenta z wykazem przebytych chorób i zażywanych leków itp.),
- świadczenia społeczne (składki emerytalne, rentowe, zdrowotne, renty, emerytury, ubezpieczenia zdrowotne itp.),
- wydawanie pozwoleń na budowę (pozwolenia na budowę domu, pomieszczeń dla prowadzenia działalności gospodarczej, użytku publicznego itp.),
- przyjmowanie zgłoszeń na policji (zdalne zgłaszanie zaistniałych nieszczerliwych zdarzeń, niszczenia mienia społecznego, zagrożeń życia, działań terrorystycznych itp.),
- rejestracja pojazdów (rejestracja kupionych pojazdów, wyrejestrowanie pojazdu, wydawanie prawa jazdy itp.),
- wydawanie dokumentów tożsamości (dowód osobisty, dowód tymczasowy, paszport),
- pośrednictwo pracy (propozycje pracy, kursy dla bezrobotnych itp.),
- zmiana miejsca zamieszkania (zameldowania na pobyt stały i czasowy, wymeldowania),
- dostęp do zasobów bibliotek publicznych (zdalne przeglądanie zasobów bibliotecznych, zamawianie wybranej pozycji książkowej, czasopisma itp.),

- wydawanie aktów małżeństwa, urodzeń, zgonów itp.,
- kwestie podatku dochodowego od osób fizycznych (składanie zeznań podatkowych, zgłoszeń zmian danych),
- zgłoszenia kandydatów na wyższe uczelnie (wypełnienie i przesłanie formularza zgłoszeniowego).

W przypadku podmiotów gospodarczych wymienić należy takie usługi, jak:

- ubezpieczenia społeczne (składki emerytalne, rentowe, zdrowotne, renty, emerytury, ubezpieczenia zdrowotne dotyczące pracowników, ubezpieczenie wypadkowe, fundusz pracy itp.),
- sprawy związane z podatkiem dochodowym od osób prawnych (składanie zeznań podatkowych online),
- kwestie podatku VAT (składanie deklaracji VAT i zapłata podatku online),
- rejestracja działalności gospodarczej (wypełnienie i wysłanie formularza zgłoszeniowego),
- dostęp do zasobów danych statystycznych (przekazywanie danych do GUS),
- składanie deklaracji celnych (wypełnianie i przesyłanie deklaracji celnych),
- uzyskiwanie zezwoleń i certyfikatów (wypełnianie i przesyłanie wniosków),
- realizowanie zamówień publicznych (ogłaszanie przetargów na stronach internetowych urzędów) [Banasikowska, 2008; Banasikowska, Banasikowski, 2008; Banasikowska, 2010, 2011; Olszak, Ziemia, 2010].

### 3. Poziomy dojrzałości usług e-Administracji

W zależności od stopnia komunikacji urzędu z społecznościami oraz od rodzaju i złożoności realizowanych usług przez urzędy drogą elektroniczną, można wyróżnić cztery poziomy dojrzałości usług e-Administracji:

1. **Informacyjny** – urzędy publikują informacje na stronach WWW a użytkownik, przeglądając witryny urzędów na komputerach lub w specjalnych kioskach informacyjnych, uzyskuje potrzebne informacje.
2. **Interakcyjny jednokierunkowy** – użytkownik może komunikować się drogą elektroniczną z pojedynczymi urzędami; **dwukierunkowy** – gdy urzędy mogą komunikować się drogą internetową z użytkownikiem.
3. **Transakcyjny** – użytkownik może komunikować się drogą elektroniczną z pojedynczymi urzędami, a aplikacje urzędów elektronicznie mu odpowiadają.
4. **Integracyjny** – portale o określonym przeznaczeniu udostępniają informacje pochodzące z różnych urzędów i umożliwiają realizację transakcji. Systemy wewnętrzne zostały zintegrowane na bazie zalgorytmizowanych procesów



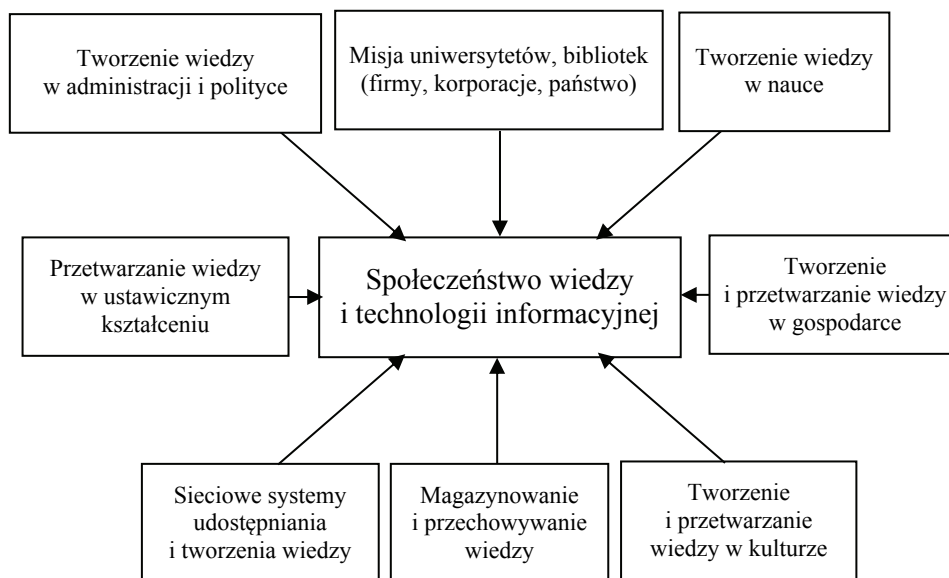
administracyjnych. Poziom integracyjny daje możliwość wykonania czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną, począwszy od uzyskania informacji, poprzez pobranie formularzy, wypełnienie i odesłanie ich przez Internet (możliwe wypełnienie formularzy online na stronie internetowej), aż po uiszczenie wymaganych opłat i otrzymanie oficjalnego zezwolenia, zaświadczenia, decyzji lub innego dokumentu, o który starał się patent [Sikora, 2004; Grabiński, 2005; Jezierska, 2006; Banasikowska, 2008; Banasikowska, Banasikowski 2008; Banasikowska, 2011].

#### **4. Określenie czynników wpływających na wzrost zastosowania i rozwój e-Administracji w społeczeństwie informacyjnym**

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji dotyczących społeczeństwa informacyjnego. Definicje te przedstawiają pojęcie „społeczeństwo informacyjne” w wielu aspektach:

- w aspekcie technologicznym – społeczeństwo informacyjne kreowane jest przez możliwości, jakie daje Internet,
- w aspekcie ekonomicznym – przetwarzanie informacji w społeczeństwie informacyjnym stanowi podstawę tworzenia dochodu narodowego i źródła utrzymania dla dużej części społeczeństwa,
- w aspekcie demokratycznym – każdy obywatel w społeczeństwie informacyjnym ma pełny dostęp do informacji i wiedzy.

W coraz większym stopniu rozwój gospodarczy i społeczny państw uzależniony jest od posiadania informacji oraz umiejętności jej gromadzenia, przetwarzania i wykorzystania przez społeczeństwo informacyjne. Rozwój społeczeństwa informacyjnego (społeczeństwa wiedzy i technologii informatycznych) wiąże się przede wszystkim z rozwojem sektora usług i telekomunikacji. Czynniki wpływające na rozwój społeczeństwa informacyjnego, jako społeczeństwa wiedzy i technologii informatycznych, przedstawia rysunek 2.



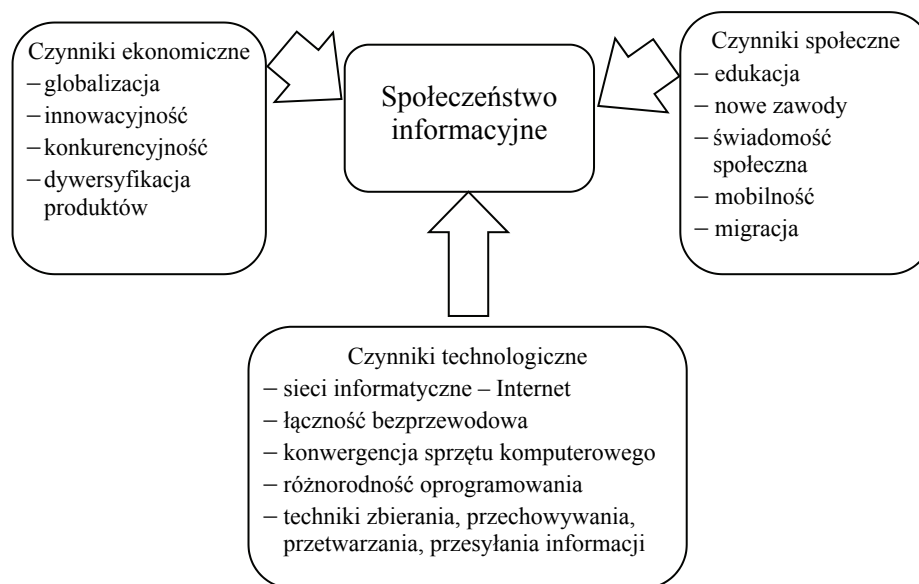
**Rys. 2.** Czynniki wpływające na rozwój społeczeństwa wiedzy i technologii informatycznych

Źródło: Opracowanie własne.

Analizując źródła literaturowe oraz aktualny stan wdrożeń systemów informatycznych w e-Administracji na tle rozwoju społeczeństwa informacyjnego, można wskazać dwie zasadnicze grupy czynników wpływających na zastosowanie i rozwój tych systemów. Jako pierwszą grupę czynników podaje się te, które kształtują poziom akceptacji systemów e-Administracji w społeczeństwie informacyjnym. Natomiast drugą grupę stanowią czynniki kształtujące poziom dojrzałości systemów informatycznych w e-Administracji.

## **5. Przegląd czynników kształtujących poziom akceptacji systemów e-Administracji przez społeczeństwo informacyjne**

Główne czynniki kształtujące poziom akceptacji systemów informatycznych w społeczeństwie informacyjnym przedstawia rysunek 3.



**Rys. 3.** Czynniki kształtujące poziom akceptacji systemu e-Administracji w społeczeństwie informacyjnym

Źródło: Opracowano na podstawie: [Olszak, Billewicz, 2009].

Wśród czynników kształtujących poziom akceptacji systemów informatycznych należy wymienić: czynniki gospodarcze (globalizacja, innowacyjność, konkurencyjność, dywersyfikacja produktów), czynniki społeczne (edukacja, nowe zawody, mobilność, migracja, świadomość społeczna), czynniki technologiczne (sieci komputerowe, łączność bezprzewodowa, oprogramowanie, sprzęt komputerowy), zapewnienie bezpieczeństwa technicznego działania, bezpieczeństwa danych, sposobów ich przechowywania i udostępniania, uwarunkowania prawne, ochrona obywateli przed wykluczeniem cyfrowym itp.

Do najważniejszych cech społeczeństwa informacyjnego i uwarunkowań korzystania przez nie z rozwiązań systemów e-Administracji można zaliczyć:

- zaistnienie i wzrost ilości produktów opartych na informacji,
- powszechne wykorzystywanie techniki informacyjnej,
- ciągły wzrost liczby przekazów i kanałów informacyjnych,
- wzrost zatrudnionych przy realizacji operacji związanych z informacją,
- powszechny dostęp społeczeństw do różnego rodzaju technik komunikacyjnych i informacyjnych, Internetu,
- istnienie i funkcjonowanie sieci umożliwiającej dostęp do wszystkich operatorów i usługodawców,
- zdolność łączenia się i przetwarzania danych,

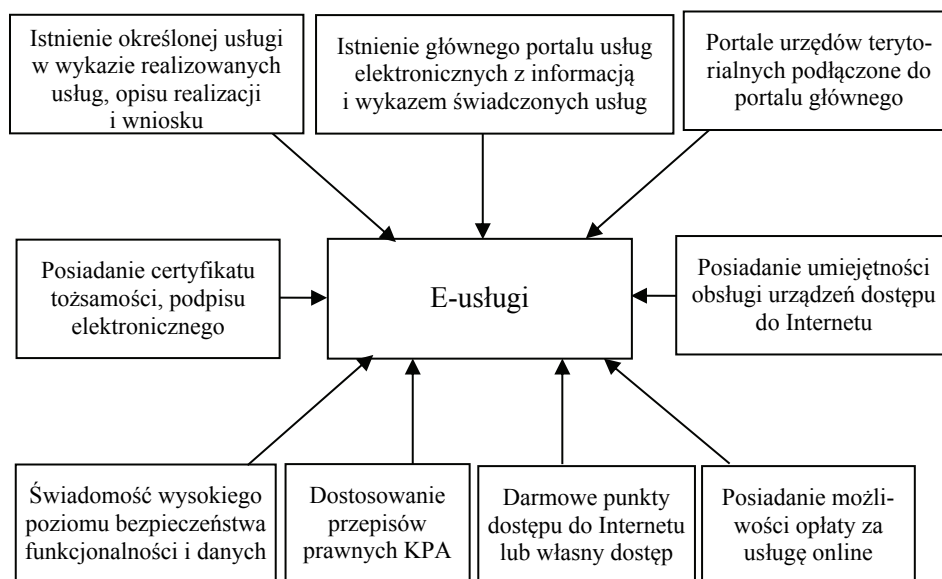
- wzrost sektora usług w gospodarce, rozwój i wzrost wykorzystania technik komunikacyjnych i informacyjnych w sektorach finansów, ubezpieczeń itp. oraz m.in. w sektorach zdrowia, nauki, oświaty,
- wzrost znaczenia naukowców i specjalistów w strukturze zawodowej,
- wzrost znaczenia wiedzy teoretycznej jako źródła innowacji i polityki,
- dążenie do sterowanego rozwoju techniki,
- dążenie do kompatybilności współpracy wszystkich urządzeń niezależnie od miejsca pobytu operatorów je obsługujących,
- tworzenie i wykorzystywanie nowych technologii, jako podstaw podejmowania decyzji politycznych i społecznych.

## **6. Przegląd czynników wpływających na poziom dojrzałości usług w e-Administracji**

Powstanie i rozwój społeczeństwa informacyjnego spowodowało pojawienie się kolejnych istotnych jego obszarów i możliwości, wśród których wyróżnia się: e-Government (elektroniczna administracja, elektroniczne państwo), e-work (telepraca), e-science (informatyczne zaplecze nauki), e-learning (zdalne nauczanie, kursy, konsultacje), e-health (usługi zdrowotne, konsultacje lekarskie), e-transport, e-tourism (zdalny wybór oferty turystycznej, rezerwacje i załatwianie formalności), e-business (biznes elektroniczny w różnych branżach i postaciach). Usługi elektronicznej administracji odgrywają istotną rolę zarówno dla państwa, jak i społeczeństwa. Stały wzrost wydatków publicznych powoduje, iż obywatele są zainteresowani ich efektywnym wykorzystaniem.

Wśród czynników kształtujących poziom dojrzałości systemów e-Administracji wymienia się przede wszystkim: spełnianie potrzeby wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych i funkcjonalności, zastosowanie narzędzi do elektronicznej weryfikacji tożsamości, istnienie portalu elektronicznego z aktualną listą usług, integrację głównego portalu usług z terytorialnymi portalami, wpisanie usług do wykazu wraz z odpowiednim opisem i wnioskiem elektronicznym, rozpowszechnienie dostępu do Internetu, umiejętności obsługi urządzeń, możliwość opłaty za usługę on-line, dostosowanie usług elektronicznych do przepisów prawnych KPA.

Główne czynniki umożliwiające realizację usług elektronicznych w społeczeństwie informacyjnym przedstawia rysunek 4.



**Rys. 4.** Czynniki wpływające na poziom dojrzałości usług w systemie e-Administracji

Źródło: Opracowanie własne.

## Podsumowanie i kierunki dalszych badań

Celem artykułu było przedstawienie czynników zwiększających poziom efektywności działania administracji publicznej w zakresie świadczenia usług w e-Administracji. Wskazano warunki, których spełnienie może przyczynić się do wzrostu poziomu akceptacji usług elektronicznych w administracji publicznej oraz podnieść poziom dojrzałości usług w systemie e-Administracji. Ma ona uprościć realizowanie spraw urzędowych oraz umożliwić uzyskiwanie informacji na temat sposobu ich realizacji.

Wskazując odpowiednie czynniki wpływające na akceptację i poziom dojrzałości, zaobserwowano potrzebę określenia jakościowej i ilościowej analizy tych czynników. Kolejne badania związane z akceptacją i poziomem dojrzałości systemów e-Administracji będą dotyczyły analizy czynników przedstawionych w artykule, głównie przy zastosowaniu metody UTAUT i TAM.

E-Administracja – w rezultacie szerokiego zastosowania informacyjno-komunikacyjnych technologii w działalności administracji publicznej oraz wielostronnego wpływu na całość życia społecznego – może promować e-rządzenie i e-demokrację [Ziamba (red.), 2015]. Co więcej, transformująca rola e-Govern-

mentu czyni z niego jedną z ważnych sił napędowych społeczeństwa informacyjnego, odpowiednio do stopnia jego zaawansowania.

## Literatura

- Banasikowska J. (2008), *E-Government i jego perspektywy rozwoju w Polsce* [w:] R. Knosala (red.), *Komputerowo Zintegrowane Zarządzanie*, Polskie Towarzystwo Zarządzania Produkcją, Opole, s. 26-33.
- Banasikowska J., Banasikowski P. (2008), *Poziom rozwoju e-Government w Polsce* [w:] M. Pańkowska, T. Porębska-Miąc, H. Sroka (red.), *Systemy Wspomagania Organizacji*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Banasikowska J. (2010), *Wyniki badań poziomu rozwoju elektronicznej administracji w województwie śląskim* [w:] T. Porębska-Miąc, H. Sroka (red.), *Systemy Wspomagania Organizacji*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Banasikowska J. (2011), *Stan realizacji i perspektywy rozwoju e-Administracji w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- Bielecka-Prus J. (2012), *Problem kontekstu w teoriach komunikowania społecznego*, „Studia Socjologiczne”, nr 1(204), s. 19-37.
- Bogucki D. (2005), *eGovernment w Unii Europejskiej*, „eAdministracja”, nr 1, s. 4.
- Grabiński T. (2005), *Wyzwania gospodarki elektronicznej*, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Marketingu w Chrzanowie, Chrzanów.
- Izdebski H., Kulesza M. (2004), *Administracja publiczna. Zagadnienia ogólne*, Liber, Warszawa.
- Jeziarska A. (2006), *System informatyczny w urzędzie*, „Gazeta Prawna” nr 082.
- Krzysztofek K., Szczepański M.S. (2002), *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Katowice.
- Olszak C., Billewicz G. (2009), *Wykorzystanie narzędzi ICT w zarządzaniu publicznym (na przykładzie administracji publicznej)* [w:] A. Frączkiewicz-Wronka (red.), *Zarządzanie publiczne – elementy teorii i praktyki*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Olszak C., Billewicz G. (2007), *Wybrane problemy rozwoju administracji publicznej w warunkach gospodarki elektronicznej* [w:] T. Porębska-Miąc, H. Sroka (red.), *Systemy Wspomagania Organizacji*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 13-22.
- Olszak C.M., Ziemia E., red. (2010), *Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
- Papińska-Kacperek J., red. (2008), *Spółeczeństwo informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

- Sikora M. (2004), *Polska droga do e-demokracji. Uwagi na temat procesu tworzenia administracji publicznej* [w:] M.S. Szczepański, A. Śliz (red.), *Obywatel w lokalnej społeczności. Studia i szkice socjologiczne*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Nauk Społecznych w Tychach – Uniwersytet Opolski, Tychy–Opole.
- Janowski J. (2009), *Administracja elektroniczna. Kształtowanie się informatycznego prawa administracyjnego i elektronicznego postępowania administracyjnego w Polsce*, Municipium S.A., Warszawa.
- Zarycki T. (2012), *Poszerzając kontekst: ku krytycznej socjologii językoznawstwa*, „Studia Socjologiczne”, nr 1(204), s. 57-73.
- Ziomba E., red. (2015), *Czynniki sukcesu i poziom wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w Polsce*, CeDeWu, Warszawa.

#### FACTORS OF ACCEPTANCE AND MATURITY LEVEL OF E-GOVERNMENT IN THE INFORMATION SOCIETY

**Summary:** This article aims to identify the factors influencing the level of acceptance of information systems by the information society on the basis of the literature and assess the effectiveness of implementation of e-Government, as well as an indication of the factors affecting the level of maturity of information systems operating services in e-Government. The article describes the role of e-Government in the information society, it shows the maturity levels of electronic services of e-Government. Attention was paid to the development of the information society in relation to the role of the state as the originator emergence and development of the information society, which is responsible for adapting Polish economy to the European standards, the pursuit of a full integrated computerization of Polish offices and institutions, and use of the latest communications technology to streamline communication with all institutions, offices and enquirers. The important role rests also on the society, its preparation for the use of e-Government and thus contributing to the development of e-Government.

**Keywords:** e-Government, information society, electronic signature, electronic services.