



## Adam Gajecki


Student I<sub>2</sub> roku informacji naukowej i bibliotekoznawstwa

Koło Naukowe Infologów

Instytut Nauk o Kulturze

Uniwersytet Śląski w Katowicach

e-mail: [adam.gajecki@onet.pl](mailto:adam.gajecki@onet.pl)

 <https://orcid.org/0000-0001-8300-7539>

# Studenci w województwie śląskim jako użytkownicy e-administracji publicznej Badania wstępne

**Abstrakt:** W artykule przedstawiono wyniki i wnioski z przeprowadzonego w 2019 r. sondażu diagnostycznego dotyczącego zachowań użytkowników wybranych usług e-administracji publicznej. Celem badania, w którym wzięli udział studenci Uniwersytetu Śląskiego trzech stopni kształcenia, było sprawdzenie, w jakim stopniu korzystają oni z e-usług administracji publicznej, oraz nakreślenie rozwiązań mogących zwiększyć intensywność używania tych usług.

**Słowa kluczowe:** E-administracja. Usługa administracyjna. Użytkownik serwisów informacyjnych. Województwo śląskie

## Wprowadzenie

Elektroniczna administracja (ang. *digital government*) jest jednym z filarów, na których ma się opierać e-społeczeństwo. Przypisuje się jej znaczenia często różniące się od siebie, przede wszystkim pod względem rozległości obszarów, które zostały zaliczone do e-administracji. W literaturze występuje zarówno węższe, jak i szersze ujęcie tej tematyki (Haręża, 2011, s. 27). Różnice w dużej mierze zasadzają się na odmiennym pojmowaniu cyfrowego administrowania przez Stany Zjednoczone Ameryki Północnej i państwa wschodnioazjatyckie oraz przez państwa należące do Unii Europejskiej i globalne, międzynarodowe organizacje (Grodzka, 2009, s. 58).

W świetle pierwszej koncepcji – amerykańsko-japońsko-koreańskiej – elektroniczna administracja to sieć instytucji, które całodobowo świadczą tradycyjne usługi urzędowe dla obywateli za pośrednictwem technologii teleinformatycznej. Przetwarzają również zgromadzone zasoby danych przy wykorzystaniu techniki cyfrowej. Kolejnym elementem tej koncepcji jest dostęp obywateli do informacji publicznej w formie elektronicznej (Grodzka, 2009, s. 58).

Druga koncepcja – europejsko-globalna – w dużo większym stopniu odwołuje się do zagadnień reorganizacji struktur administracji publicznej oraz zaangażowania obywateli w aktywność społeczną. Komisja Europejska zdefiniowała e-administrację jako stosowanie nowoczesnych środków komunikacyjnych i sieci internetowej w publicznej administracji w powiązaniu ze zmianami organizacyjnymi i zdobywaniem przez urzędników nowych kompetencji. Takie innowacje mają na celu poprawienie jakości świadczonych usług oraz zwiększenie zaangażowania obywateli w demokratyczne sprawowanie władzy (Oniszczyk, Rafalski, 2017, s. 386). Przykładem podejścia na gruncie globalnym jest definicja opracowana przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (Organisation for Economic Cooperation and Development – OECD). Wynika z niej, że elektroniczna administracja polega na wykorzystywaniu nowoczesnych technologii przez rządy państw we wszystkich aspektach rządzenia, co ma szczególne znaczenie dla przemian w strukturze administracji publicznej (OECD, 2003, s. 63). Inne rozumienie, czym jest e-administracja, zawiera definicja stworzona przez Organizację Narodów Zjednoczonych (ONZ). W tym ujęciu e-administracja polega na wykorzystywaniu technologii telekomunikacyjnych i sieci WWW przez rządy dla usprawnienia komunikacji z obywatelami i świadczenia im usług. Ma to na celu zwiększenie zaangażowania ludzi w przestrzeni publicznej (United, 2017, s. 2).

Na polskim gruncie elektroniczna administracja została zdefiniowana w dokumentach opublikowanych przez Ministerstwo Gospodarki w następujący sposób:

E-administracja to realizacja funkcji rządzenia państwem i świadczenia usług wewnętrznych i zewnętrznych administracji publicznej z wykorzystaniem technologii Internetu i nowych środków przekazu. Na model ten składają się relacje zewnętrzne (urząd – obywatel, urząd – podmiot gospodarczy, urząd – usługodawca) oraz relacje wewnętrzne (urząd – urząd, urząd – pracownicy) (Haręza, 2011, s. 27).

Z treści zaprezentowanych definicji można wysnuć następujące wnioski: ewolucja administracji publicznej musi polegać na wdrażaniu innowacji technologicznych oraz na zmianie sposobu funkcjonowania urzędów i zarządzania społeczeństwem przez państwo. Obywatel musi być traktowany przez taką administrację jako klient, a komunikacja z nim powinna być dostosowana do jego potrzeb.

### **Charakterystyka badanych systemów e-administracji**

W Polsce istnieją różne systemy elektroniczne działające za pośrednictwem internetu, służące do komunikacji między instytucjami publicznymi a obywatelami. Wśród nich możemy wyróżnić dwie kategorie systemów.

Pierwsza kategoria to systemy obejmujące udostępnianie obywatelom informacji publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej to serwis internetowy przeznaczony do przekazywania obywatelom przez podmioty wykonujące zadania publiczne informacji publicznych określonych przez przepisy prawa (*Czym*). Inne możliwości daje obywatelom Internetowy System Aktów Prawnych, wykorzystujący bazę pełnotekstową, której zawartość stanowią opisy bibliograficzne i teksty aktów prawnych, również zaliczane do informacji publicznej (*Internetowy*). Oba serwisy mają charakter państwowy, są darmowe i dzięki nim realizowane są założenia *Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej*.

Na drugą kategorię składają się systemy umożliwiające obywatelom załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem sieci. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (dalej: ePUAP) jest rządową platformą teleinformatyczną o zasięgu ogólnopolskim, jest też najbardziej znanym systemem e-administracji w kraju. Aby móc korzystać z e-usług tej platformy, konieczna jest rejestracja w jej systemie. Należy podać imię/imiona i nazwisko, numer PESEL, określić hasło oraz identyfikator użytkownika. Dodatkowo można podać adres mailowy i numer telefonu. W trakcie logowania do platformy można posłużyć się hasłem wraz z identyfikatorem bądź adresem mailowym. ePUAP umożliwia użytkownikom korzystanie z usług urzędów, takich jak:

- samorządy (np. składanie wniosku o dowód osobisty);
- urzędy stanu cywilnego (np. uzyskiwanie odpisów aktów urodzenia, małżeństwa, zgonu);
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych (np. sprawdzanie statusu bycia ubezpieczonym);

- Narodowy Fundusz Zdrowia (np. odbieranie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego);
- urzędy skarbowe (np. składanie zeznania podatkowego);
- urzędy pracy (np. rejestrowanie się jako osoba bezrobotna) (*Zalatyw*).

Platforma e-Uслуг Publicznych (dalej: PeUP) to z kolei platforma prywatna, prowadzona przez spółkę LTC, dobrowolnie wdrażana przez urzędy administracji samorządowej, które za pośrednictwem PeUP mogą realizować usługi e-administracji (*Platforma*). Jako że przedmiotem badań opisanych w niniejszym artykule są zachowania użytkowników e-administracji w województwie śląskim (studentów), z perspektywy tychże badań systemem równie ważnym jak systemy ogólnopolskie jest system lokalny. System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (dalej: SEKAP) to administrowana przez Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego regionalna platforma samorządów w województwie śląskim (*O projekcie*). Zarówno PeUP, jak i SEKAP umożliwiają użytkownikom korzystanie jedynie z usług urzędów samorządów. Korzystanie z e-usług za pomocą platform, tak jak w wypadku ePUAP, wymaga rejestracji. W jej trakcie należy podać imię i nazwisko, numer PESEL oraz nazwę użytkownika i hasło. Za pomocą tych danych odbywa się uwierzytelnianie użytkownika. Oferta usług e-administracji udostępnianych poprzez platformy PeUP i SEKAP w poszczególnych samorządach może się od siebie różnić, gdyż każdorazowo odpowiada za nią konkretny urząd, a nie administratorzy tych platform (*Platforma; O projekcie*).

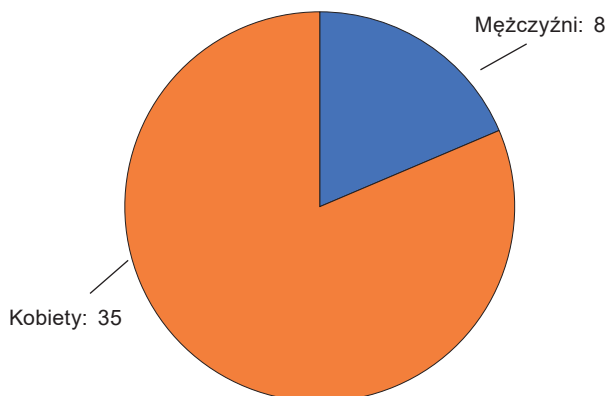
### **Usługi e-administracji w oczach studentów w województwie śląskim**

Przedmiotem badania były zachowania użytkowników e-administracji – systemów opisanych w poprzednim podrozdziale – w województwie śląskim. Celem było uzyskanie odpowiedzi na dwa pytania badawcze:

- w jakim stopniu studenci wyższych uczelni województwa śląskiego korzystają z wybranych e-usług administracji publicznej?
- jakie rozwiązania mogą zwiększyć częstotliwość używania tych usług?

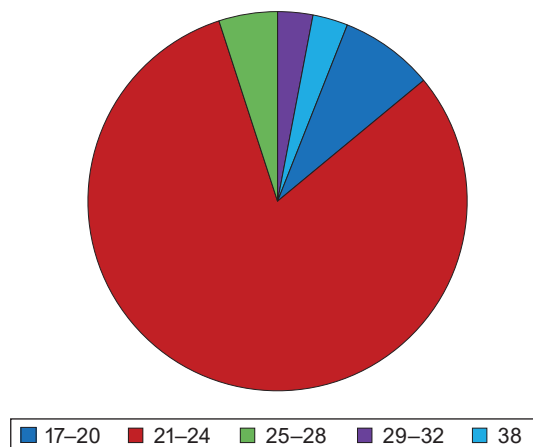
Badanie miało formę sondażu diagnostycznego. Zastosowanym narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety składający się z 6 pytań (zob. Aneks). Została ona przeprowadzona w okresie od 3 kwietnia do 14 maja 2019 r. W badaniu wzięło udział 43 studentów trzech stopni

kształcenia na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. Ankietowanym, wśród których znalazło się 8 mężczyzn (19%) i 35 kobiet (81%) (wykres 1), udostępniono elektroniczny formularz ankiety za pomocą serwisu społecznościowego.



**Wykres 1.** Płeć badanych osób  
Źródło: Opracowanie własne.

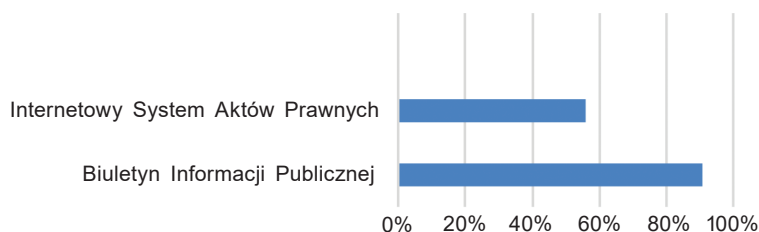
3 osoby (7% badanych) zadeklarowały wiek w przedziale 17–20 lat; 36 osób (84% badanych) – w przedziale 21–24 lata; 2 osoby (5% badanych) – w przedziale 25–28 lat; a jedna osoba (2% badanych) – w przedziale 29–32 lata. Ponadto jedna osoba zadeklarowała wiek 38 lat (2% badanych), a co za tym idzie, nie została zakwalifikowana do żadnego z określonych w badaniu przedziałów wiekowych (wykres 2).



**Wykres 2.** Wiek badanych osób  
Źródło: Opracowanie własne.

Pytanie pierwsze ankiety dotyczyło znajomości systemów służących do upowszechniania informacji publicznej. Anketowani mieli możliwość wyboru spośród dwóch systemów: Biuletynu Informacji Publicznej oraz Internetowego Systemu Aktów Prawnych.

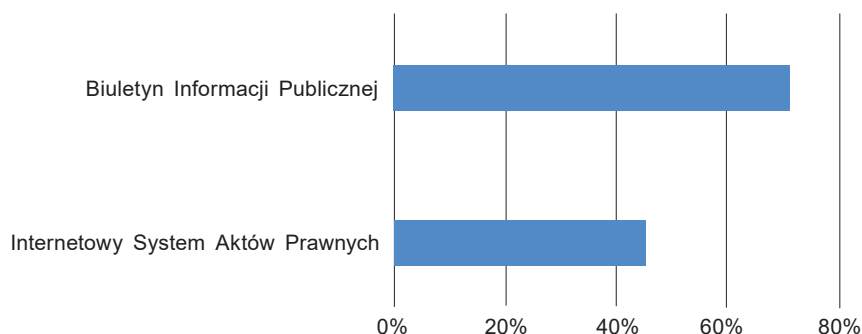
39 osób (91%) potwierdziło znajomość Biuletynu Informacji Publicznej, natomiast 24 osoby (56%) – znajomość Internetowego Systemu Aktów Prawnych (wykres 3). Łącznie znajomość różnych systemów służących do upowszechniania informacji publicznej zadeklarowało 98% badanych. Po analizie wyników nasuwa się wniosek, że liczba osób posiadających wiedzę na temat systemów służących do upowszechniania informacji publicznej jest bardzo duża.



**Wykres 3.** Znajomość systemów służących do upowszechniania informacji publicznej  
Źródło: Opracowanie własne.

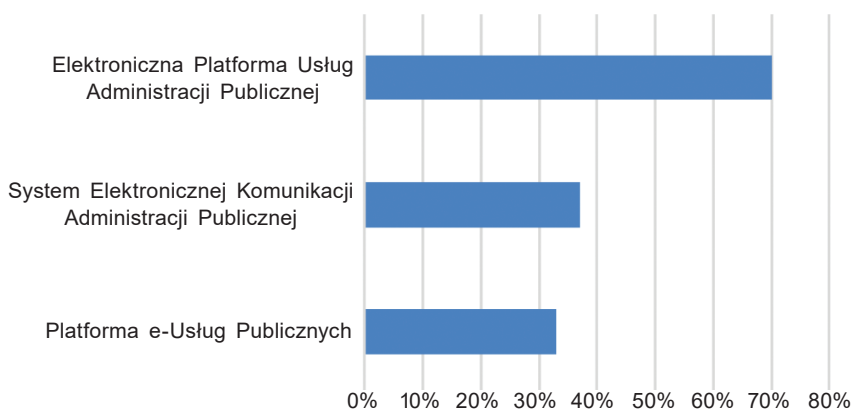
Następne pytanie dotyczyło wykorzystania wymienionych w sondażu systemów. Okazało się, że 32 osoby (74%) korzystały z Biuletynu Informacji Publicznej, a tylko 19 osób (44%) – z Internetowego Systemu Aktów Prawnych. Dwie osoby nie korzystały z żadnego systemu (5%). Uzyskane dane wskazują, że liczba osób posługujących się systemami służącymi do upowszechniania informacji publicznej (95%) jest mniejsza niż liczba osób, które znają te narzędzia (98%). Największą popularnością cieszy się Biuletyn Informacji Publicznej, natomiast Internetowy System Aktów Prawnych jest wykorzystywany zdecydowanie rzadziej (wykres 4).

W ramach przeprowadzonego badania zapytano także o systemy, które faktycznie usprawniają realizację usług administracyjnych. Dokonując wielokrotnego wyboru między podanymi w ankiecie trzema systemami: Elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej (ePUAP), Platformą e-Usług Publicznych (PeUP) oraz Systemem Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (SEKAP), respondenci mieli wskazać, które z nich są im znane. I tak 30 osób (70%) zadeklarowało znajomość ePUAP, 16 osób (37%) słyszało o SEKAP, 14 osób (33%) wiedziało, czym jest PeUP. Trzy osoby (7%) nie знаły żadnego systemu (wykres 5). Łącznie 93% badanych potwierdziło znajomość



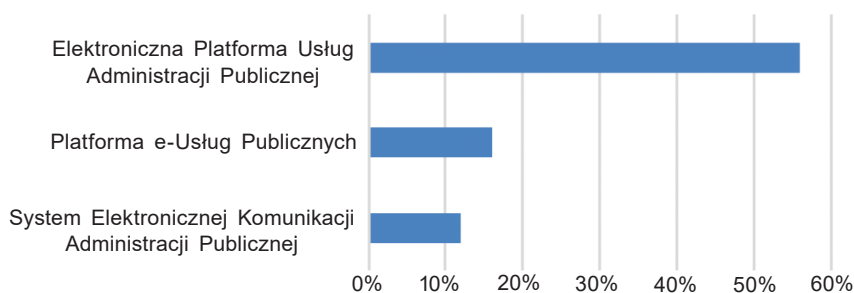
**Wykres 4.** Wyszukiwanie informacji za pomocą systemów służących do upowszechniania informacji publicznej  
 Źródło: Opracowanie własne.

różnych systemów realizujących usługi administracji publicznej. To wskazuje, że liczba osób znających systemy realizujące usługi administracji publicznej jest duża (wykres 5).



**Wykres 5.** Znajomość systemów realizujących usługi administracji publicznej  
 Źródło: Opracowanie własne.

Równie ważne jak znajomość systemów realizujących usługi e-administracji jest ich praktyczne wykorzystywanie. Także w tym wypadku ankietowani mogli wybrać spośród trzech odpowiedzi. 24 osoby (56%) korzystały z ePUAP, 7 osób (16%) z PeUP, 5 ankietowanych (12%) użytkowało SEKAP, a 12 ankietowanych (28%) nie korzystało z żadnego systemu (wykres 6). Łącznie 72% badanych używa różnych systemów e-administracji. Zatem liczba osób korzystających z systemów realizujących usługi administracji publicznej jest mniejsza niż liczba osób, które je znają, jednak nadal stosunkowo duża (wykres 6).



**Wykres 6.** Wykorzystywanie systemów realizujących usługi administracji publicznej

Źródło: Opracowanie własne.

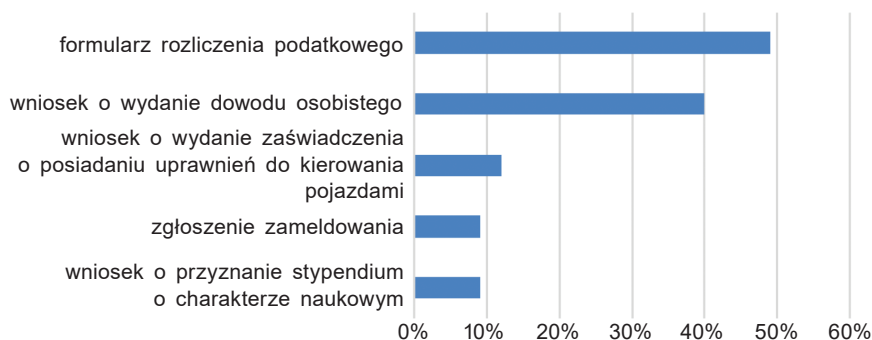
Podsumowując treść odpowiedzi na dwa poprzednie pytania, najczęściej używanym systemem jest ePUAP, zdecydowanie rzadziej badani sięgają po PeUP, natomiast SEKAP jest wykorzystywany sporadycznie. Z perspektywy województwa śląskiego wysoce niepokojący jest niski odsetek osób korzystających z SEKAP, który stanowi strategiczny regionalny projekt w zakresie e-administracji. Największą popularnością wśród analizowanych systemów cieszy się ePUAP jako projekt o zasięgu ogólnopolskim.

Przedostatnie pytanie ankiety odnosiło się do rodzaju zgłoszeń o charakterze administracyjnym, składanych za pośrednictwem trzech wymienionych systemów. W ramach wielokrotnego wyboru ankietowani mogli wybrać:

- formularz rozliczenia podatkowego;
- wniosek o przyznanie stypendium o charakterze naukowym;
- zgłoszenie zameldowania;
- wniosek o wydanie dowodu osobistego;
- wniosek o wydanie zaświadczenia o posiadaniu uprawnień do kierowania pojazdami.

21 osób (49%) składało formularz rozliczenia podatkowego, 17 osób (40%) – wniosek o wydanie dowodu osobistego, 5 osób (12%) – wniosek o wydanie zaświadczenia o posiadaniu uprawnień do kierowania pojazdami, 4 osoby (9%) meldowały się drogą elektroniczną, również 4 osoby (9%) w ten sposób wnioskowały o stypendium o charakterze naukowym, a 12 osób nie używało e-administracji w ramach podanych w ankiecie czynności (wykres 7). Łącznie 72% badanych przekazywało wnioski i zgłoszenia elektronicznie za pomocą systemów realizujących usługi administracji publicznej. Wynik ten pokrywa się z wynikiem dotyczącym liczby badanych korzystających z różnych usług oferowanych przez systemy e-administracji.





**Wykres 7.** Składanie zgłoszeń za pomocą systemów realizujących usługi administracji publicznej

Źródło: Opracowanie własne.

Ankietowani zostali także poproszeni o wydanie opinii w formie opisowej na temat jakości usług oferowanych przez badane systemy. Tylko 5 osób przedstawiło własne pomysły związane z internetowymi systemami e-administracji. Proponowano, by urzędy odpowiadały na pisma ogólnie drogą elektroniczną, a nie za pośrednictwem tradycyjnej poczty. Podkreślono istotność dalszej popularyzacji tych systemów. Zwrócono uwagę na konieczność poprawy czytelności serwisów oraz wyjaśniania zagadnień dotyczących ich działania. Opisano koncepcję scalenia usług systemów e-administracji w ramach jednej platformy. Zasugerowano również wykorzystywanie skryptów powodujących automatyczne aktualizowanie się zawartości strony internetowej, bez potrzeby odświeżania jej przez użytkownika, a także wprowadzenie poprawek w zakresie szaty graficznej omawianych serwisów. Ostatnim pomysłem była reforma sposobu logowania się do tych witryn przez użytkowników, tak by można było wykorzystywać w tym celu hasło i numer PESEL obywatela.

## Wnioski

Zdecydowana większość ankietowanych korzysta z usług e-administracji publicznej. Negatywnym zjawiskiem jest fakt, że chętniej wybierają oni z narzędzi ogólnokrajowych. Stosunkowo rzadkie wykorzystywanie narzędzi regionalnych przez użytkowników w województwie śląskim prawdopodobnie wynika z faktu, iż są to narzędzia realizujące jedynie usługi miejscowej administracji samorządowej. Inne urzędy publiczne w Polsce podlegają z kolei rządowi centralnemu, co powo-

duje, iż elektroniczne usługi takich urzędów udostępniane przez sieć mogą być oferowane obywatelom jedynie za pośrednictwem narzędzi rządowych.

Według badanych największym problemem systemów e-administracji jest zbyt mała popularyzacja systemów e-administracji wśród obywateli. W celu zwiększenia stopnia wykorzystywania przez mieszkańców województwa śląskiego usług e-administracji publicznej należy lepiej dostosować serwisy e-administracji do jej użytkowników. Zdaniem badanych można to zrealizować poprzez:

- odpowiadanie na ogólne pisma drogą elektroniczną;
- popularyzowanie tych serwisów;
- poprawę ich czytelności oraz klarowne opisywanie zagadnień dotyczących ich działalności;
- wykorzystywanie oprogramowania powodującego automatyczne odświeżanie serwisów;
- ulepszenie szaty graficznej;
- wprowadzenie logowania za pomocą numeru PESEL;
- ewentualne zintegrowanie serwisów w jeden.

Rozpatrzenie tych pomysłów przez osoby decyzyjne może skutkować wzrostem popularności usług e-administracji publicznej wśród mieszkańców województwa śląskiego.

## Aneks

1. Które z poniższych systemów służących do upowszechniania informacji publicznej Pani/Pan zna?
  - a) Biuletyn Informacji Publicznej
  - b) Internetowy System Aktów Prawnych
2. Za pomocą, którego/których z tych systemów wyszukuje Pani/Pan potrzebne sobie informacje?
  - a) Biuletyn Informacji Publicznej
  - b) Internetowy System Aktów Prawnych
3. Które z poniższych systemów realizujących usługi administracji publicznej Pani/Pan zna?
  - a) Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej
  - b) Platforma e-Usług Publicznych
  - c) System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej
4. Z których systemów Pani/Pan korzysta?
  - a) Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej
  - b) Platforma e-Usług Publicznych
  - c) System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej

5. Jakiemu rodzajowi zgłoszenia składała Pani/składał Pan za ich pośrednictwem?
  - a) formularz rozliczenia podatkowego
  - b) wniosek o przyznanie stypendium o charakterze naukowym
  - c) zgłoszenie zameldowania
  - d) wniosek o wydanie dowodu osobistego
  - e) wniosek o wydanie zaświadczenia o posiadaniu uprawnień do kierowania pojazdami
6. Czy ma Pani/Pan własne propozycje, jak ulepszyć działanie internetowych systemów realizujących usługi administracyjne, np. w zakresie poprawy interfejsu?

## Literatura

- Czym jest Biuletyn Informacji Publicznej? W: *bip.gov.pl*. Pobrane z: <https://www.bip.gov.pl/articles/view/51> (28.02.2020).
- Grodzka, D. (2009). *E-administracja w Polsce*. „Społeczeństwo informacyjne”, (3). Pobrane z: <http://orka.sejm.gov>. (28.02.2020).
- Hareża, A. (2011). *Wprowadzenie do problematyki elektronicznej administracji publicznej*. „Prawo Mediów Elektronicznych”, (1). Pobrane z: <http://www.bibliotekacyfrowa.pl/Content/38848/008.pdf> (28.02.2020).
- Internetowy System Aktów Prawnych*. Pobrane z: <http://isap.sejm.gov.pl/> (28.02.2020).
- Oniszczuk, D., Rafalski, M. (2017). *E-administracja w Polsce – jak daleko do osiągnięcia poziomu UE*. „Ekonomiczne Problemy Usług”, 2(1). Pobrane z: <https://wnus.edu.pl/epu/file/article/view/6670.pdf> (28.02.2020).
- OECD (2003). *OECD e-Government Studies*. Pobrane z: [https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page1) (28.02.2020).
- O projekcie SEKAP. W: *Platforma e-Usług Publicznych – SEKAP*. Pobrane z: <https://www.sekap.pl/content.seam?id=1&cid=9714> (28.02.2020).
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (2014). *E-GOVERNMENT SURVEY*. Pobrane z: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (28.02.2020).
- Platforma E-usług Publicznych*. Pobrane z: <https://www.peup.pl/home.seam?cid=401223> (28.02.2020).
- Załatw sprawy urzędowe przez internet na ePUAP. W: *Portal Gov.pl*. Pobrane z: <https://www.gov.pl/web/gov/zalatwiaj-sprawy-urzedowe-przez-internet-na-epuap> (28.02.2020).

*Tekst w wersji poprawionej wpłynął do redakcji 18 kwietnia 2020 r.*

**Adam Gajecki**


A first-year graduate student of Scientific Information and Library Studies

Academic Circle of Infologists

Institute of Culture Studies

University of Silesia in Katowice

e-mail: adam.gajecki@onet.pl

 <https://orcid.org/0000-0001-8300-7539>

**Students in the Silesian Voivodeship as users  
of public e-administration  
Preliminary research**

**Abstract:** The article presents the results of the diagnostic survey carried out in 2019 and presents the conclusions. The subject of the study was the behavior of users of selected public e-administration services. The study, carried out in 2019, was attended by students of the University of Silesia of three degrees of education. The aim of the study was to check the extent to which the surveyed people use public administration e-services and to outline solutions that can increase the use of these services.

**Keywords:** Administrative services. E-administration. Silesian Voivodeship. User of information services