

Lucjan Kowalczyk

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

ELEKTRONICZNE USŁUGI PUBLICZNE*. ZARYS PROBLEMÓW DOTYCZĄCYCH KADR I EDUKACJI INFORMATYCZNEJ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

1. Wstęp

Era informacji i wiedzy przenika wszystkie obszary życia społeczno-gospodarczego, nie omija również sektora publicznego, którego częścią składową są usługi publiczne. Wyrazem udziału tego sektora w procesach charakterystycznych dla współczesnej ery jest poziom informatyzacji i praktycznego wykorzystania nowoczesnych technologii i systemów informatycznych w codziennej pracy urzędów i instytucji świadczących usługi publiczne. Jest to też wyznacznik poziomu rozwoju cywilizacyjnego kraju z praktyczną konsekwencją wzrostu efektywności i przejrzystości tego sektora.

Dość powszechna jest opinia, potwierdzana w ocenach i rankingach europejskich oraz światowych, że w Polsce pod tym względem sytuacja jest zła. Ostrość tej oceny i z tym związany niepokój wynika również z faktów potwierdzanych w badaniach – mimo znacznego postępu w tej dziedzinie i zaangażowanych środków pozycja Polski w tych rankingach się pogarsza.

Członkostwo Polski w Unii Europejskiej stwarza duże możliwości wsparcia finansowego branży ICT i projektów z tym związanych – powszechnie znany plan

* W syntetycznym ujęciu: elektroniczne usługi publiczne to usługi świadczone przez państwo na rzecz firm, instytucji i obywateli za pośrednictwem Internetu. Dzieli się na: 1) podstawowe elektroniczne usługi publiczne dla biznesu, 2) podstawowe elektroniczne usługi publiczne dla obywateli. Rozwinięcie tego terminu przedstawiono w artykule, opierając się na podanych źródłach.

budżetu na lata 2007-2013 to 6 miliardów euro. Może się jednak okazać, że inwestowanie w technologie i systemy informatyczne będzie niewystarczające do nadrobienia opóźnień i dołączenia do czołówki europejskiej. Badania wskazują, że ważną rolę w procesie wdrażania i praktycznego stosowania narzędzi informatycznych w sektorze publicznym odgrywają ludzie rozumiejący celowość wdrażania zmian organizacyjnych temu towarzyszących oraz posiadający kompetencje praktycznego korzystania z możliwości techniki informatycznej.

Temat wypowiedzi jest osadzony w kontekście teoretycznym, którego podstawę stanowi idea społeczeństwa informacyjnego i związane z nią założenia *e-government* oraz elektronicznej administracji (*e-administracja*). Odniesienie o praktycznym znaczeniu mają krajowe dokumenty strategiczno-prawne, spójne z założeniami Unii Europejskiej, stanowiące podstawę wdrażania konkretnych systemów informatycznych w administracji publicznej.

Na tle powyższych rozważań zostanie przedstawiony zarys problemów dotyczących kadr i edukacji informatycznej w administracji publicznej. Odniesienie się do tych problemów w erze społeczeństwa informacyjnego autor uważa za zasadne ze względu na rolę administracji publicznej, która z jednej strony nie może pozostawać za sektorem prywatnym-biznesowym w korzystaniu z nowoczesnych technologii i systemów informatycznych, z drugiej zaś powinna być kreatorem rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Pracownicy sfery usług publicznych mają powszechny kontakt ze społeczeństwem i ludźmi biznesu, nie tylko krajowego. Ich postawa, kompetencje i sprawność działania z wykorzystaniem nowoczesnych systemów informatycznych nie pozostają bez wpływu na procesy społeczno-gospodarcze na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym.

2. Kontekst teoretyczno-prawny dotyczący elektronicznych usług publicznych – społeczeństwo informacyjne, *e-government*, *e-administracja*

Trzy terminy mają kluczowe znaczenie dla elektronicznych usług publicznych. Są to: społeczeństwo informacyjne, *e-government*, elektroniczna administracja (*e-administracja*).

Spółeczeństwo informacyjne to termin rodem z Japonii, wprowadzony przez T. Umesamo w artykule o teorii ewolucji społeczeństwa opartego na technologiach informatycznych. Rozpropagowany został w latach sześćdziesiątych poprzedniego wieku przez K. Koyame w pracy nt. „Wprowadzenie do teorii informacji”. Również w Japonii został opracowany „Plan utworzenia społeczeństwa informacyjnego jako cel narodowy na rok 2000”. W Stanach Zjednoczonych i Europie zjawiska towarzyszące procesowi tworzenia się społeczeństwa informacyjnego określano za pomocą takich terminów, jak: „samotny tłum”, „rewolucja organizacyjna”, „drugi

przełom przemysłowy”, „społeczeństwo postprzemysłowe”, „społeczeństwo usług”, „trzecia fala”, „społeczeństwo sieciowe”¹.

W określeniu społeczeństwa informacyjnego na podkreślenie zasługuje znaczenie rozwoju środków przetwarzania informacji i komunikowania się w tworzeniu dochodu narodowego oraz ich decydujący wpływ na źródło utrzymania większości społeczeństwa, przy czym podstawowe znaczenie w gospodarce odgrywa produkt cyfrowy i usługa cyfrowa, informacja jest towarem niematerialnym, a przy jej przetwarzaniu zatrudnionych jest ponad 50% czynnych zawodowo. Warunek podstawowy uznania społeczeństwa za informacyjne stanowi rozbudowana, nowoczesna sieć telekomunikacyjna, obejmująca zasięgiem wszystkich obywateli, a zasoby informacyjne są dostępne publicznie.

W charakterystyce społeczeństwa informacyjnego wskazuje się, m.in. na:

- rozbudowę sektora usług, szczególnie usług nowoczesnych (bankowość, finanse, ubezpieczenia, teleinformatyka, zdrowie, oświata, nauka);
- wzrost znaczenia wiedzy w gospodarce stanowiącej główne źródło innowacji.

W działaniach o praktycznym znaczeniu dla budowania społeczeństwa informacyjnego wyprzedzającą inicjatywę wykazały Stany Zjednoczone przed Europą; w 1979 r. amerykańska Narodowa Akademia Nauk opublikowała raport proklamujący początek ery cywilizacji informacyjnej, w latach dziewięćdziesiątych opracowano założenia dotyczące Narodowej Infrastruktury Informacyjnej i Struktury Światowej Elektronicznej Gospodarki, przy czym ten ostatni dokument staje się źródłem kierunków praktycznych działań i haseł – „Globalna Infrastruktura Informacyjna” i „Globalna Elektroniczna Gospodarka”[12].

W Europie idea społeczeństwa informacyjnego znajduje swój wyraz w opublikowanym w 1994 r. Raporcie Bangemanna: „Zalecenia dla Rady Europejskiej. Europa i społeczeństwo globalnej informacji”[9]. Raport w rozległej warstwie teoretycznej zawiera również zalecenia, m.in., dla preferencji mechanizmów rynkowych jako mocy napędowej, przenoszącej społeczeństwo Unii Europejskiej w wiek informacji. Oznacza to wsparcie dla przedsiębiorczości i konkurencji na europejskim rynku usług informacyjnych, partnerstwo między prywatnymi i publicznymi sektorami gospodarki. Wśród elementów budowy społeczeństwa informacyjnego o kluczowym znaczeniu wymienia się systemy telekomunikacji połączone z zaawansowanymi technologiami informacji, otwierającymi drogę do nowych usług, takich jak poczta elektroniczna, transfer plików, interaktywne multimedia. Priorytetowe ich zastosowania zorientowane są, m.in., na: telepracę, naukę na dystans, wzmocnienie potencjału badawczego, usługi telematyczne (poczta elektroniczna, transfer plików, telekonferencje, nauka na dystans itp.) małych i średnich przedsiębiorstw, podwyższanie jakości życia i środowiska, opiekę zdrowotną, zdolność reagowania na potrzeby społeczne oraz podniesienie sprawności i efektywności kosztu usług

¹ Podano za opracowaniami: www.pldg.pl, www.pl.wikipedia.org/wiki, www.infoobywatel.gov.pl – pod hasłem *społeczeństwo informacyjne*.

publicznych. Mimo że Raport nie uzyskał jednoznacznie pozytywnej opinii polityków Unii Europejskiej (technokratyczne podejście i liberalizm ekonomiczny), to jednak stał się podstawą do wypracowania wizji polityki Unii dotyczącej społeczeństwa informacyjnego wyrażonej w planie działania „e-Europe”, czyli Europy elektronicznej [2].

Trzy główne cele zostały przyjęte jako podstawa realizacji koncepcji e-Europe:

- 1) wprowadzenie obywateli Europy, szkół, przedsiębiorstw i administracji publicznej w wiek cywilizacji informacyjnej;
- 2) wspieranie rozwoju nowych technologii informatycznych i komunikacyjnych;
- 3) wzmocnienie spójności socjalnej.

W ramach dziesięciu obszarów stanowiących podstawę osiągnięcia celów (Internet i środki multimedialne w edukacji, tani dostęp do Internetu, intensyfikacja działań w dziedzinie e-gospodarki, szczególnie w sferze zamówień publicznych, handlu elektronicznego oraz wsparcia małych i średnich przedsiębiorstw, szybki Internet na potrzeby naukowców i studentów, karty elektroniczne dla bezpieczeństwa dostępu do informacji, zapewnienie możliwości kapitałowych innowacyjnego podejścia dla małych i średnich przedsiębiorstw, zapewnienie osobom niepełnosprawnym warunków do korzystania z założeń rozwoju społeczeństwa informacyjnego, upowszechnienie usług sieciowych w służbie zdrowia, inteligentny transport) znajdują się składniki dotyczące bezpośrednio lub pośrednio usług publicznych. Ich realizacja powinna zapewnić mieszkańcom Unii Europejskiej możliwość komunikacji z władzą w formie elektronicznej, pobieranie formularzy podatkowych, zadawania pytań, korzystania z informacji publicznych i kulturalnych, o sytuacji na drogach itp.

E-government i elektroniczna administracja – są terminami odnoszącymi się do administracji publicznej używającej technologii teleinformatyki na wszystkich szczeblach państwa.

Termin *e-government* może być tłumaczony dosłownie jako rząd elektroniczny/wirtualny, również „zbliżenie administracji do mieszkańców, przedsiębiorców”², a także elektroniczne rządzenie. Pełna zawartość informacyjna tego terminu obejmuje dwa pojęcia – w zasadzie nierozdzielne: z informatyzowaną administrację i elektroniczną demokrację³.

Powyższy termin, w rozumieniu „z informatyzowaną administracją”, jest stosunkowo pojemny co do zakresu i łączy się z nim rządowe programy i projekty wprowadzające do administracji publicznej nowoczesne technologie informacyjne, zapewniające informację (jednostronny przepływ), konsultację i dialog (dwustronne relacje) oraz aktywne uczestnictwo (partnerski układ) obywateli w procesie decyzyjnym. Można wyodrębnić pewne kategorie (etapy) usług publicznych, jak: 1) informacyjne (w trybie *on-line*); 2) komunikacyjne, rozumiane jako interakcyjne – z rozróżnieniem: 2a) dostępu do formularzy, 2b) dostępu do formularzy z możli-

² Podano za [15]. Autor artykułu powołuje się przy tym na Komisję Europejską.

³ Szerszą interpretację tego terminu przedstawia Z. Stempowski w [13].

wością ich złożenia *on-line* oraz autoryzacji podpisem elektronicznym; 3) transakcyjne z możliwością finalizowania usługi, np. dokonania opłaty.

Znacznie trudniejszy do zrealizowania niż usługi, ale równie ważny, jest zakres *e-government*, określaný jako e-demokracja, stanowiący informatyczne narzędzie wspomagając przy tym demokrację w skali lokalnej (wzmacniający lokalność). Obejmuje inicjatywy służące poznaniu i wyrażaniu opinii mieszkańców (paneły obywatelskie, sondaże, petycje), konsultacje, wymianę informacji oraz aktywny udział w procesach decyzyjnych.

Realizacja założeń *e-government* zapewni obywatelom usługi publiczne przy udziale nowych technologii, i wymagając przy tym rozwoju infrastruktury teleinformatycznej, wprowadzenia taniego, szybkiego i bezpiecznego Internetu, rozwoju radiofonii i telewizji cyfrowej.

Praktyczne znaczenie w realizacji idei społeczeństwa informacyjnego oraz założeń *e-government* i elektronicznej administracji dla Europy i Polski mają inicjatywy i plany działania wynikające z Raportu Bangemanna, występujące pod ogólnym hasłem „eEurope”. W odniesieniu do usług publicznych zasadnicze znaczenie ma „pro-usługowy” plan „eEurope 2005” przyjęty na szczycie Unii Europejskiej w Sewilli w 2002 r. Zgodnie z tym planem do 2005 r. Unia Europejska powinna mieć „nowoczesne elektroniczne usługi publiczne” z uwzględnieniem: e-administracji, e-lerningu, e-zdrowia, a także „dynamiczne i dojrzałe środowisko dla e-biznesu” [2].

W Polsce inicjatywa dotycząca społeczeństwa informacyjnego znajduje potwierdzenie w Uchwale Sejmu z dnia 14 lipca 2000 r. zobowiązującej rząd do koordynacji i realizacji polityki w tym zakresie we wszystkich działach i na wszystkich szczeblach administracji rządowej [12]. Wśród szczegółowo określonych zagadnień znajdują się wszystkie składniki usług publicznych (administracyjnych, społecznych, technicznych, bezpieczeństwa). Konsekwencją Uchwały Sejmu RP jest dokument przedstawiony przez Komitet Badań Naukowych pt. „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce” [1], uwzględniający zagadnienia określone przez Sejm i sformułowane jako cele z podaniem odpowiedzialnych za ich realizację ministrów. Następnie 11 września 2001 r. Rada Ministrów przyjmuje do realizacji dokument pt. „Polska – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006” o zakresie działań wynikających z Uchwały Sejmu, ale znacznym uszczegółowieniu w stosunku do poprzedniego dokumentu.

Kontynuacją zamierzeń inicjowanych przez Unię Europejską i uchwałę sejmową jest opracowana „Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004 - 2006”, obejmująca trzy obszary:

- „powszechność dostępu do treści i usług udostępnianych elektronicznie,
- tworzenie szerokiej i wartościowej oferty treści i usług dostępnych w Internecie,
- powszechna umiejętność posługiwania się teleinformatyką” [13].

Wśród priorytetowych działań, mających znaczenie krytyczne dla informatyzacji Polski, koniecznych do zrealizowania w ciągu trzech lat, zostały wymienione:

- szerokopasmowy dostęp do Internetu w każdej szkole,

- „Wrota Polski” (zintegrowana platforma usług administracji publicznej dla społeczeństwa informacyjnego),
- powszechna edukacja informatyczna” [13].

Częścią powyższej strategii jest „Narodowa strategia rozwoju dostępu do Internetu szerokopasmowego na lata 2004-2006”, przyjęta do realizacji przez Radę Ministrów 23 grudnia 2003 r. [8].

Podstawowe znaczenie dla informatyzacji administracji publicznej (e-administracja) i elektronicznych usług publicznych ma Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne [17]. Jej praktyczna realizacja ma zapewnić podstawy informatyzacji państwa w kluczowych obszarach jego działalności. Zgodnie z opinią środowisk odpowiedzialnych za jej realizację, jak również korzystających z jej ustaleń, jest to krok w kierunku istotnej poprawy poziomu informatyzacji usług publicznych, istnieje jednak wiele obaw co do praktycznej jej realizacji.

3. Niektóre technologie i systemy informatyczne stosowane w elektronicznych usługach publicznych

Strategiczne i prawne „ramy” informatyzacji stanowią podstawę konkretnych działań związanych z praktycznym wykorzystaniem technologii i systemów informatycznych w sektorze publicznym, w tym również w usługach publicznych. W ocenie Ministerstwa Nauki i Informatyzacji – odpowiedzialnego do roku 2005 za informatyzację – Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne określa zasady funkcjonowania elektronicznej administracji. Jej uchwalenie było również przyczynkiem do przedstawienia działań podejmowanych przez Ministerstwo – „zarówno realizowanych przed wejściem w życie ustawy, jak i tych, które z niej wynikają” [18]. Wśród 19 przedstawianych umownie określonych tematów/działań można wyróżnić te, które rozszerzają możliwości elektronicznych usług publicznych, jak:

1. „Wrota Małopolski” i „Wrota Opolszczyzny” jako część realizowanego projektu dotyczącego elektronicznego dostępu do administracji „Wrota Polski”. Ważne miejsce w tym temacie stanowi Cyfrowy Urząd (realizuje 52 sprawy, wykorzystuje podpis elektroniczny, sprawdza stan sprawy, wewnętrzny obieg dokumentów).

2. Platforma ePUAP – zapewniająca elektroniczne dostarczanie usług dla przedsiębiorstw i obywateli. Jej celem jest zwiększenie efektywności administracji publicznej poprzez zbudowanie informatycznej wersji procedur administracyjnych.

3. Metastandard Dokumentów Elektronicznych – opisuje ogólne zasady tworzenia standardów dokumentów elektronicznych zgodnie z wytycznymi w projekcie „Wrota Polski” i zbieżne z planami Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

Zasygnalizowane tematy/działania, jako część większej całości prezentowanej przez Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, nie uwzględniają aktualnego stanu wdrożeń systemów informatycznych w urzędach administracji samorządowej i rządowej ze względu na dużą dynamikę zmian. Dominuje wdrażanie systemów związanych z zarządzaniem informacją i obiegiem dokumentów oraz obsługą interesantów, np.:

- Zintegrowany System Zarządzania Informacją i Obiegiem Dokumentów – El-DokSYSTEM, oferowany przez ZETO Lublin [20];
- System „GMINA – NOWA GMINA-SQL”/”PRO POWIAT- NOWY PRO-POWIAT-SQL” – platforma elektronicznej obsługi interesanta dla urzędów administracji publicznej i państwowej: Urząd+, oferowany przez ZETO Olsztyn [16];
- System mis-Partner21/Urzędy – zintegrowany system do zarządzania dokumentami, sprawami i ich obiegiem w urzędach [7];
- Elektroniczny Urząd „e-Urząd.eu” – system informatyczny kompleksowej obsługi interesanta w urzędach administracji publicznej [3].

Zdecydowanie inny zakres informatyzacji wdrażają urzędy dużych miast. Na przykład we Wrocławiu urząd miejski, jako pierwszy, zdecydował się na wdrożenie systemu klasy ERP wspierającego kompleksowe zarządzanie miastem i jednostkami komunalnymi w zakresie finansów, budżetowania, podatków, nieruchomości, naliczania płac. Poza tym systemem Wrocław ma wdrożony system obiegu dokumentów, system GIS (zarządzanie drogami, mostami, budynkami) oraz platformę kontaktów z mieszkańcami, przygotowuje też wdrożenie innych nowoczesnych systemów teleinformatycznych [15]. Wdrażanie projektu klasy ERP planuje również Warszawa, inne duże miasta mają systemy nienależące do tej klasy.

Podane nieliczne przykłady wdrażanych systemów realizują zróżnicowany zakres usług publicznych, co wskazuje również ich różnice pod względem złożoności i kosztów wdrożeń (w znacznym stopniu pokrywanych z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej). Brakuje również kompleksowych badań dotyczących efektów wdrożeń. Przy tej różnorodności systemów pojawia się propozycja wypracowania modelu wzorca systemu informatycznego w zarządzaniu na poziomie lokalnym, czyli gminą [19].

W rozważaniach zostały pominięte systemy wdrażane w strukturach administracji rządowej, bezpieczeństwa, w opiece zdrowotnej.

4. Kadry i edukacja informatyczna a elektroniczne usługi publiczne

Otoczenie prawne oraz technologie i systemy informatyczne wdrażane w administracji publicznej stanowią podstawę profesjonalnego świadczenia elektronicznych usług publicznych. Wykorzystanie pełnych możliwości współczesnej technologii elektronicznej wymaga od personelu organizacji publicznych odpowiednich kwalifikacji, ale również rozumienia założeń i celów jej stosowania.

Pracownicy sektora publicznego, a zwłaszcza pracownicy administracji publicznej, w dobie społeczeństwa informacyjnego i realizacji założeń *e-government*

współuczestniczą w kreowaniu tego społeczeństwa i powinni posiadać kwalifikacje zapewniające praktyczne stosowanie dostępnych współcześnie narzędzi informacyjnych oraz wykorzystywanych przez sektor prywatny. Wynika stąd konieczność posiadania kompetencji z dziedziny administracji i ekonomii sektora publicznego, ale również potrzeba rozumienia istoty i możliwości nowych technologii i systemów informacyjnych, niezależnie od umiejętności praktycznego i sprawnego korzystania z komputerów osobistych, systemów przesyłania danych, poczty elektronicznej, środków komunikowania itp., kadra kierownicza zaś powinna umieć korzystać z systemów wspomagania decyzji [10].

W zasadzie chodzi nie tylko o stronę instrumentalnego stosowania nowych technologii informacyjnych w sektorze publicznym (co również jest bardzo ważne dla sprawności obsługi klientów organizacji publicznych – petentów, pacjentów). Idea społeczeństwa informacyjnego i *e-government* stanowi, zdaniem autora artykułu, podstawę nowej administracji – „**administracji opartej na wiedzy**” (AOW), jako odpowiednika nowej gospodarki – gospodarki opartej na wiedzy (GOW). Przy takim założeniu pracownicy sektora publicznego, a szczególnie administracji publicznej, powinni nie tylko osiąść sprawność w biegłym posługiwaniu się współczesnymi narzędziami teleinformatyki, ale również współuczestniczyć w tworzeniu i wdrażaniu systemów teleinformatycznych, stawiających administrację publiczną w awangardzie realizacji idei społeczeństwa informacyjnego i założeń *e-government*, pełniących jednocześnie funkcję edukacyjną wobec określonych społeczności. Realizacja programu *e-government*, to nie tylko informatyzacja administracji publicznej, jest to proces wymagający koniecznych przekształceń tradycyjnych struktur i zorganizowania urzędów jako nowoczesne *e-government*: „Trudno informatyzować administrację, której struktura została ukształtowana w epoce papieru” – stwierdza prof. W. Cellary [6].

Wymagania stawiane pracownikom „nowej administracji publicznej” można określić z punktu widzenia e-urzędu „zapewniającego sprawne funkcjonowanie państwa przyjaznego obywatelom, wykorzystującego e-technologie do komunikowania się z e-społeczeństwem”, a usługą publiczną e-urzędu to e-usługa, która jest dostępna *on-line*, oparta na zarządzaniu standaryzowanymi procesami, co łączy się z algorytmizacją procedur dostępnych w Zintegrowanej Bibliotece Procedur, prezentowanej w czasopiśmie „Elektroniczna Administracja”⁴ jako szansa na poprawę sprawności świadczenia usług publicznych. Jest to również dla pracowników szansa na wzrost możliwości czasowych przeznaczonych na twórcze myślenie.

E-urząd (i stąd wynikające wymagania stawiane pracownikom) zorientowany na potrzeby społeczeństwa i biznesu powinien charakteryzować się takimi rozwiązaniami, jak [4]:

- łatwość dostępu,

⁴ Autor, R.A. Grytner, stara się wykazać, że budowa nowoczesnej, sprawnej i jednocześnie taniej administracji oraz społeczeństwa opartego na wiedzy wymaga nie tylko odpowiedniego otoczenia prawnego, ale również przełamania utrwalonych stereotypów i wypracowania nowego modelu poprawy sprawności funkcjonowania urzędów administracji publicznej; zob. [5].

- dostępność z dowolnego miejsca za pomocą maksymalnie szerokiego zestawu urządzeń,
- bezpieczeństwo, a przede wszystkim ochrona prywatności obywateli,
- efektywność,
- oszczędność finansowa,
- umożliwienie współpracy instytucji administracji publicznej i organizacji sektora trzeciego.

Są to dość uniwersalne oczekiwania wobec rozwiązań organizacyjnych, jednak należy mieć na uwadze zróżnicowanie wymagań kadrowych wynikających ze zróżnicowania zadań administracji rządowej i samorządowej (zob. szczegółowe zadania administracji samorządowej w [4]). Niezależnie jednak od zróżnicowania, znaczenie ogólne w podejściu do spraw kadrowych w „nowej administracji publicznej” może mieć dorobek dotyczący zarządzania zasobami ludzkimi w nowej gospodarce⁵. Jest to jeden z problemów wymagających pogłębionej analizy.

Z punktu widzenia elektronicznych usług publicznych (których struktura została przedstawiona wcześniej z uwzględnieniem usług: administracyjnych, społecznych, technicznych, bezpieczeństwa) dominujące znaczenie dla obywateli mają usługi świadczone w strukturach samorządowych, ze szczególnym uwzględnieniem poziomu lokalnego. Stąd też wynika ważna rola kadr samorządowych tego szczebla. Przygotowanie kadr dla administracji samorządowej ma charakter bardzo rozproszony, bez jasno określonej myśli przewodniej. W zasadzie (umownie) można wyróżnić kształcenie kadr na poziomie studiów wyższych przez wiele uczelni publicznych i niepublicznych, na różnych kierunkach studiów podstawowych i podyplomowych, z wyodrębnionymi specjalnościami. Treści o znaczeniu istotnym dla *e-government*, administracji elektronicznej czy elektronicznych usług publicznych trudno jest dostrzec przy analizie ofert studiów prezentowanych na stronach internetowych uczelni.

Poziom określony jako „drugi” (poza studiami podyplomowymi) jest trudny do przeanalizowania ze względu na brak danych. Przypuszczalnie dominują tu samokształcenie, krótkie kursy, fora, konferencje, ze znaczną rolą ofert internetowych prezentowanych na wyspecjalizowanych stronach internetowych (m.in.: www.egov.pl, www.egov.edu.pl, www.pldg.pl, www.mswia.gov.pl, www.miastawinternecie.pl, www.e-urząd.eu.pl, www.mis.com.pl, www.samorząd.pap.pl, www.infoport.pl, www.e-administracja.org.pl i inne stanowiące istotne źródło informacji dla samorządów, oraz w nielicznych czasopismach, jak „Elektroniczna Administracja”, „E-mentor”, „Samorząd Terytorialny”, „Wspólnota”, oraz w zeszytach/pracach naukowych uczelni, materiałach konferencyjnych (te ostatnie są stosunkowo mało dostępne dla samorządowców). Skuteczność oddziaływania tych źródeł informacji i wiedzy wymaga pogłębionych badań.

⁵ Tym problemom poświęcona jest praca [20].

W tych warunkach edukacyjnych z zakresu elektronicznych usług publicznych (oraz zakresów zbliżonych – *e-government*, elektroniczna administracja i innych związanych z ideą społeczeństwa informacyjnego) istotne znaczenie mają inicjatywy uczelni wspierające proces edukacji z tej dziedziny. Z taką myślą wzbogacane są treści przedmiotów specjalności *gospodarka i administracja publiczna* (w Katedrze Gospodarki Regionalnej Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wydział GRiT w Jeleniej Górze). Obok treści teoretycznych z zakresu elektronicznych usług publicznych ważną funkcję spełniają **wirtualne wizyty studyjne**; w ramach przedmiotu „Zarządzanie usługami publicznymi” studenci analizują urzędy i instytucje publiczne ze względu na dostępne informacje, możliwości pobrania formularzy i kontakty *on-line*. W wyniku tych badań indywidualnych studenci poznają stan realizacji postanowień prawnych w zakresie elektronicznej administracji, a sprawozdania stanowią cenny materiał badawczy do uogólnień. Wstępne wnioski z analizy tych sprawozdań wskazują na istotne różnicowanie w tym zakresie w urzędach administracji samorządowej. Trudno też dostrzec istotę przyczyn różnicowania, z dużym prawdopodobieństwem można jednak stwierdzić, że brak środków finansowych był główną przyczyną niskiego poziomu wykorzystania nowoczesnych technologii i systemów informatycznych w urzędach administracji samorządowej.

Inicjatywa druga to wprowadzenie do programu studiów wspomnianej specjalności zamierzenia dydaktycznego (trudno je nazwać przedmiotem) pod nazwą „Warsztaty – Elektroniczna administracja publiczna”. W ramach programowych zajęć studenci będą poznawać podstawy teoretyczno-prawne z zakresu społeczeństwa informacyjnego i *e-government* w Polsce, a szczególnie funkcjonowanie wybranych systemów informatycznych zorientowanych na realizację postanowień wynikających z określonych ustaw. Koncepcja ma charakter elastycznego doboru systemów, przy uwzględnieniu ich dynamicznego rozwoju i możliwości pozyskania do procesu dydaktycznego oraz udziału producentów i użytkowników systemów.

Autor artykułu sądzi jednak, że cząstkowe inicjatywy nie odpowiadają potrzebnej skali zmian określonych przez ideę społeczeństwa informacyjnego oraz założenia *e-government*. Jest to problem wymagający oddzielnego opracowania.

5. Zakończenie

Świadomość, że sytuacja Polski w dziedzinie rozwoju elektronicznej administracji publicznej, elektronicznych usług publicznych i elektronicznego biznesu pogarsza się (wskazują na to oceny i rankingi, np. w [14; 21], powinna być impulsem dla środowisk naukowych, edukacyjnych, samorządowych i zmobilizować je do włączenia się do procesu informatyzacji w tym sektorze. Oprócz otoczenia prawnego i rozwoju infrastruktury informatycznej, konieczny jest również wysoki poziom kompetencji pracowników administracji publicznej z uwzględnieniem orientacji na *e-government* i elektroniczną administrację. Wymagania te dotyczą

szczególnie pracowników usług publicznych występujących w bezpośredniej relacji z klientami – mieszkańcami, przedsiębiorcami, pacjentami. Nie bez znaczenia dla tych grup klientów są: łatwy dostęp do informacji bez względu na porę dnia i miejsce pobytu, oszczędność czasu, ułatwiony dostęp do usługi, przejrzystość w załatwianiu spraw i inne korzyści w zależności od specyfiki usług, jak usługi zdrowotne, edukacyjne, czy bezpieczeństwa. Powszechne korzystanie w procesie świadczenia usług publicznych z nowoczesnych technologii i systemów informatycznych będzie stanowić potwierdzenie praktycznej realizacji idei społeczeństwa informacyjnego.

Zapewnienie wysokich kompetencji pracowników usług publicznych nie może pozostać na poziomie rozwiązań fragmentarycznych. Poza inicjatywami edukacyjnymi uczelni ważna jest jednak, zdaniem autora, inspirująca i koordynująca rola instytucji odpowiedzialnych za kształcenie na poziomie studiów wyższych i jasno określone wymagania dotyczące kompetencji pracowników ubiegających się do pracy w administracji publicznej z uwzględnieniem orientacji na *e-government* i elektroniczne usługi publiczne.

Literatura

- [1] *Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, www.kbn.gov.pl.
- [2] *2. eEurope realizacja idei Społeczeństwa Informacyjnego w Unii Europejskiej i w Polsce*, www.warszawa.mazowsze.pl.
- [3] *Elektroniczny Urząd*, www.e-urząd.eu.pl.
- [4] Filipiak B., *Rola kadr sektora publicznego w kreowaniu społeczeństwa informacyjnego*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2006, nr 3-4.
- [5] Grytner R.A., *Zintegrowane Biblioteki Procedur narzędzie do budowy taniej, sprawnej i nowoczesnej administracji publicznej*, „Elektroniczna Administracja”, 2006, nr 2(3).
- [6] Kaczmarek-Śliwińska M., *Stan e-government w Polsce*, „E-mentor” 2004, nr 5(7).
- [7] *mis-Partner21/Urzędy w Urzędzie Miasta Tychy*, www.mis.com.pl.
- [8] *Narodowa strategia rozwoju dostępu do szerokopasmowego Internetu na lata 2004-2006*, MNiI, Warszawa 2003.
- [9] *Raport Bangemanna. Zalecenia dla Rady Europejskiej. Europa i społeczeństwo globalnej informacji*, www.cyberbadacz.republika.pl.
- [10] Rybiński T., *Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie w administracji publicznej*, „Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania przedsiębiorczości” 2005, nr 1.
- [11] Sartorius W., *Społeczeństwo informacyjne w Narodowym Planie Rozwoju*, „Elektroniczna Administracja” 2005, nr 1.
- [12] *Społeczeństwo informacyjne*, www.infoport.pl.
- [13] Stempowski Z., *Administracja wirtualna a relacje z klientami*, www.crm-abc.pl.
- [14] *Strategia informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004-2006*, MNiI, Warszawa 2003.
- [15] Świaniewicz P., *Wirtualny samorząd i demokracja lokalna*, „Samorząd Terytorialny” 2006, nr 4.
- [16] *System ERP dla ratusza*, www.erp-view.pl.

- [17] *System „GMINA – NOWA GMINA – SQL”/”PRO POWIAT-NOWY PRO – POWIAT - SQL”*, ZETO Olsztyn 2006.
- [18] Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (DzU nr 64, poz. 564 i 565).
- [19] *W kierunku społeczeństwa informacyjnego*, MNiI, Warszawa 2005.
- [20] *Zarządzanie zasobami ludzkimi w warunkach nowej gospodarki*, red. A. Pocztowski, Oficyna Wydawnicza, Kraków 2004.
- [21] Zieliński M., *Wzorzec systemu informatycznego w zarządzaniu gminą*, „Zeszyty Naukowe Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania przedsiębiorczości” 2005, nr 1.
- [22] *Zintegrowany System Zarządzania Informacją i Obiegiem Dokumentów EI-Dok SYSTEM*, ZETO Lublin 2006.
- [23] Zwierzchowski Z., *Informatyka wciąż kuleje*, „Rzeczpospolita” 2006, nr 178.

PUBLIC E-SERVICES. SOME PROBLEMS CONCERNING WORKERS AND THEIR IT EDUCATION IN PUBLIC ADMINISTRATION – OUTLINE

Summary

With regard to low intensity of utilizing IT technologies and systems in the public sector (and public services in particular) in Poland as compared with other EU member states, the paper presents:

- theoretical context, including the concept of information society in relation to the public sector and public services,
- some IT systems meeting the relevant legal criteria and suitable for implementation in the public sector,
- the role of public sector workers and their education in the process of transformations related to the implementation and practical use of IT technologies and systems in public services.

ELEKTRONICKÉ VEŘEJNÉ SLUŽBY PŘEHLED PROBLÉMŮ TÝKAJÍCÍCH SE PERSONÁLU A INFORMAČNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Anotace

S ohledem na špatnou situaci Polska, jako člena Evropské unie, ve vztahu k jiným evropským zemím, při využití informačních technologií a systémů ve veřejném sektoru (se zvláštním zřetelem na veřejné služby) jsou prezentovány:

- teoretický kontext zohledňující myšlenku informační společnosti ve vztahu k veřejnému sektoru a veřejným službám;
- některé informační systémy splňující požadavky platné legislativy v této oblasti a možnosti jejich využívání ve veřejném sektoru;
- úloha zaměstnanců veřejné správy a jejich vzdělávání v procesu podstatných změn spojených s implementací a praktickým využitím informačních technologií a systémů ve veřejných službách.

ELEKTRONISCHE ÖFFENTLICHE DIENSLEISTUNGEN SKIZZE DER PERSONALPROBLEME UND DER EDUKATION IM BEREICH DER INFORMATIK IN DER ÖFFENTLICHEN ADMINISTRATION

Zusammenfassung

Die schlechte Situation Polens als Mitgliedsstaat der Europäischen Union, im Verhältnis zu anderen europäischen Staaten, bei der Nutzung von Technologie und Informationssystemen im öffentlichen Sektor (mit besonderer Beachtung öffentlicher Dienstleistungen) berücksichtigend wurden vorgestellt:

- der theoretische Kontext, der die Idee der Informationsgesellschaft in Relation mit dem öffentlichen Sektor und den öffentlichen Dienstleistungen berücksichtigt;
- einige Informationssysteme, die die Anforderungen der geltenden Bestimmungen in diesem Bereich erfüllen und ihre mögliche Nutzung im öffentlichen Sektor;
- die Rolle des Personals in der öffentlichen Administration und Edukation im Prozess der grundlegenden Änderungen verbunden mit der Einführung sowie der praktischen Nutzung der Technologie und Informationssysteme in öffentlichen Dienstleistungen.