

Marlena PIEKUT

Wykorzystanie usług elektronicznej administracji przez przedsiębiorców z krajów europejskich

Elektroniczna administracja definiowana jest jako powszechne udostępnienie obywatelom i firmom usług administracji państwowej i samorządowej przez media telekomunikacyjne, w tym także przez Internet. Jak zaznacza Chmielarz (2010), kategoria ta nie jest jednoznaczna, zawiera bowiem i płaszczyznę technologiczną (stopień rozwoju teleinformatyki) i społeczną (świadomość, poziom intelektualny wynikający z poziomu gospodarczego, badania itp.).

Według Komisji Europejskiej elektroniczna administracja (e-Government) to stosowanie technologii informatycznych i komunikacyjnych w administracji publicznej. Celem e-administracji jest zobowiązanie służb publicznych do zmian organizacyjnych i nowych umiejętności, które mają poprawić jakość usług świadczonych przez administrację. Chodzi o uproszczenie załatwiania spraw urzędowych oraz umożliwienie uzyskiwania informacji na ich temat (*Obywatel...*, 2010).

Celem e-administracji jest dostarczenie podmiotom gospodarki usług i informacji publicznych przy udziale nowych technologii. Idealne działanie e-administracji powinno zagwarantować podmiotom funkcjonującym w gospodarce, bez względu na ich miejsce lokalizacji, dostęp do wszelkich usług publicznych bez ograniczeń. W praktyce realizacja planu e-administracji oznaczałaby np. możliwość rejestracji działalności gospodarczej, ubezpieczenie społeczne osób fizycznych zatrudnionych przez pracodawcę, rozliczanie podatku VAT i podatku dochodowego od osób prawnych, pobranie, wypełnienie i odesłanie formularza podatkowego. Wdrożenie e-administracji miałoby pozytywne następstwa w działalności podmiotów gospodarczych w postaci oszczędności czasu, wynikającej z uzyskania i przetworzenia potrzebnych informacji w zakładzie pracy, a także niwelacji kosztów wielokrotnych dojazdów do urzędów. Uważa się także (Kaczmarek-Śliwińska, 2004), że jakość informacji byłaby wyższa, gdyż podmiot uzyskiwałby pakiet interesujących go informacji w postaci opisu pełnej procedury i ściśle skonkretyzowanych wytycznych, bez błędów będących następstwem niedoinformowania urzędnika czy jego gorszej dyspozycji w danej chwili.

W Unii Europejskiej (UE) podmioty gospodarcze mogą korzystać *on-line* z takich dziedzin administracji, jak: Zakład Ubezpieczeń Społecznych, podatek VAT, podatek dochodowy, rejestracja działalności gospodarczej, zezwolenia i certyfikaty, zamówienia publiczne, zasoby danych statystycznych, deklaracje celne (Jakusz-Gostomska, 2010). Są to swego rodzaju wytyczne dla Polski. Lista usług w naszym kraju została nieznacznie zmodyfikowana i zawarta jest w wersji projektu Wrota Polski.

Na podstawie stopnia komunikacji urzędu z podmiotami gospodarki, a także złożoności i rodzaju prowadzonych usług przez urzędy drogą elektroniczną wyróżnia się cztery poziomy dojrzałości usług e-administracji. Pierwszy poziom — informacyjny — gdy urzędy publikują informacje na stronach www, a użytkownicy przeglądając witryny urzędów uzyskują potrzebne informacje. Drugi — interakcyjny — ma miejsce wówczas gdy użytkownik może komunikować się drogą elektroniczną z urzędami, lecz one nie zawsze komunikują się drogą internetową z użytkownikiem. Trzeci poziom — transakcyjny — zachodzi wówczas, gdy użytkownik może komunikować się drogą elektroniczną z urzędami i otrzymuje odpowiedź, dzięki systemom elektronicznym funkcjonującym w tych urzędach. Czwarty poziom — integracyjny — gdy portale udostępniają informacje pochodzące z różnych urzędów i umożliwiają realizację transakcji. Poziom integracji umożliwia dokonanie wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną — od uzyskania informacji, pobrania odpowiednich formularzy i ich wypełnienia oraz odesłania drogą internetową do możliwości dokonania wymaganych opłat i otrzymanie oficjalnego zezwolenia, zaświadczenia, decyzji lub innego dokumentu, o który stara się dana osoba.

CEL I METODYKA

Celem artykułu jest ukazanie stopnia wykorzystania usług e-administracji przez przedsiębiorstwa zlokalizowane w Polsce oraz w innych krajach europejskich w latach 2004—2009. Przedsiębiorstwa, które deklarują, że korzystają z usług e-administracji mogą korzystać z takich usług, jak: uzyskiwanie informacji, pobieranie formularzy, odsyłanie wypełnionych formularzy, składanie ofert w elektronicznym systemie zamówień publicznych oraz z pełnej elektronicznej obsługi procedur administracyjnych. Korzystanie z przynajmniej jednej z tych usług przez przedsiębiorców zalicza dane przedsiębiorstwo do korzystających z usług e-administracji.

W klasyfikacji krajów ze względu na udział przedsiębiorstw korzystających z e-administracji wykorzystano analizę skupień metodą Warda. Analiza Warda pozwala na łączenie w grupy obiekty, które są do siebie najbardziej podobne, a jednocześnie różne od innych pod względem wyróżnionych cech. W przepro-

wadzonym doświadczeniu zastosowano metodę aglomeracji. Wybór sposobów łączenia obiektów, który pozwala na określenie, kiedy takie skupienia są wystarczająco sobie bliskie, to jeden z kroków.

Szacowanie odległości między skupieniami dokonuje się poprzez algorytm oparty na analizie wariancji zmierzającej do minimalizacji sumy kwadratów dowolnych dwóch skupień, które mogą powstać na każdym etapie analizy (Orłowski, 2001). Istotnym problemem przy wykorzystywaniu analizy skupień jest wybór liczby skupień. Wyboru takiego dokonano na podstawie wykresu odległości wiązania względem etapów wiązania. Wyraźny skokowy wzrost poziomu krzywej z reguły wskazuje na optymalny wybór co do liczby skupień (Dobosz, 2001).

W drugiej części artykułu sporządzono ranking państw ze względu na zaawansowanie przedsiębiorców wykorzystujących e-administrację.

Materiał badawczy stanowiły bazy danych Eurostatu oraz GUS. Eurostat podaje zharmonizowaną statystykę dotyczącą krajów członkowskich UE i strefy euro. Według Eurostatu dane te są porównywalne pomiędzy krajami i regionami. Dostępne są również dane krajów kandydujących do Unii i państw trzecich, które nie są członkami UE (Łatwy..., 2011).

Analizy statystycznej dokonano w programie Statistica 8,0 oraz Excel.

ANALIZA WYNIKÓW

Grupy krajów europejskich ze względu na korzystanie z usług e-administracji

Grupowanie metodą Warda ze względu na podobieństwo w udziałach jednostek gospodarczych korzystających z e-administracji dotyczyło 23 krajów. W metodzie tej wykorzystano 6 zmiennych charakteryzujących udziały przedsiębiorstw korzystających z e-administracji, zmienne odnosiły się do lat 2004—2009.

Na podstawie przeprowadzonej analizy skupień wyłoniono sześć grup państw ze względu na zmiany udziałów przedsiębiorstw korzystających z e-administracji (wykr. 1).

W skupieniu I znalazło się pięć krajów: Bułgaria, Cypr, Łotwa, Niemcy i W. Brytania (wykr. 2). Cechą charakterystyczną tego skupienia jest wyraźny trend wzrostowy w udziale przedsiębiorstw korzystających z elektronicznej administracji. W latach 2004—2009 udziały przedsiębiorstw korzystających z e-administracji zwiększyły się tam od 22 p.proc. w Bułgarii do 37 p.proc. na Cyprze. Kraje zakwalifikowane do skupienia I w 2004 r. odnotowały najniższy poziom zainteresowania przedsiębiorców korzystaniem z e-administracji, w żadnym kraju udział przedsiębiorców korzystających z administracji *on-line* nie przekroczył 40%.

Skupienie II obejmowało Finlandię i Danię (wykr. 2) i było to najmniejsze skupienie. Kraje te charakteryzowały się jednym z najwyższych udziałów przedsiębiorstw korzystających z e-administracji i już w 2004 r. były w pierwszej trójce pod względem wykorzystania e-administracji przez przedsiębiorców. W omawianych latach udziały przedsiębiorstw korzystających z e-administracji w Danii kształtowały się na poziomie 85—90%, a w Finlandii 91—96%. W obu krajach w tym okresie wzrost udziału przedsiębiorstw korzystających z e-administracji wyniósł 5 p.proc.

W skład skupienia III wchodziły (wykr. 3): Austria, Grecja, Irlandia, Litwa i Włochy. Cechą charakterystyczną tych krajów były zbliżone udziały przedsiębiorstw korzystających z e-administracji, od 65% w przypadku Litwy i Włoch w 2004 r. do 91% w przypadku Litwy w 2009 r. Największą zmianę udziału przedsiębiorstw w okresie 2004—2009 zaobserwowano na Litwie (wzrost o 26 p.proc.), a następnie w Irlandii o 20 p.proc., natomiast w Grecji i Austrii odnotowano wzrost w kolejności na poziomie 4 i 5 p.proc.

Do skupienia IV zakwalifikowano Estonię, Norwegię, Republikę Czeską i Szwecję (wykr. 3). W krajach tych odnotowano w latach 2004—2009 (poza Norwegią) niewielki spadek udziału przedsiębiorstw korzystających z e-administracji. Z kolei w Norwegii udział ten wzrósł o 14 p.proc.

W V skupieniu znalazły się: Niderlandy, Słowacja i Słowenia (wykr. 4). W krajach tych zaobserwowano największy wzrost udziału przedsiębiorstw korzystających z e-administracji w latach 2004—2009 (od 36 p.proc. w Niderlandach do 45 p.proc. w Słowacji). Te trzy kraje miały od 83% do 92% przedsiębiorstw korzystających z usług e-administracji w 2009 r.

Skupienie VI obejmowało cztery kraje: Belgię, Hiszpanię, Polskę i Portugalię (wykr. 4). W Polsce w 2009 r. w stosunku do 2004 r. odnotowano spadek udziału przedsiębiorstw korzystających z e-administracji (o 13 p.proc.). W pozostałych krajach zaobserwowano wzrost, od 15 p.proc. w Hiszpanii do 21 p.proc. w Belgii.

Z przeprowadzonej analizy wynika, że większość krajów w latach 2004—2009 odnotowało wzrost udziału przedsiębiorstw korzystających z elektronicznych usług administracji publicznej.

Ranking krajów ze względu na wykorzystanie usług e-administracji

W kolejnym etapie analizy sporządzono ranking krajów ze względu na zaawansowanie kontaktów przedsiębiorców z e-administracją. W 2009 r. prawie dwie trzecie podmiotów gospodarczych zlokalizowanych w Polsce korzystało z e-administracji (wykr. 5). Polska znalazła się w sąsiedztwie takich krajów, jak: Bułgaria, Hiszpania, Łotwa, Niemcy. Polska w okresie 2004—2009 stopniowo oddalała się w rankingu obrazującym udział przedsiębiorstw korzystających z e-administracji.

Liderami w hierarchii państw ze względu na udział podmiotów gospodarczych korzystających z e-administracji okazały się Dania, Finlandia, Litwa i Słowacja, w których w 2009 r. co najmniej 90% przedsiębiorstw korzystało z usług e-administracji. Finlandia stoi na czele rankingu z największym udziałem przedsiębiorstw korzystających z e-administracji. Warto zaznaczyć, że Słowacja stopniowo przełamywała bariery między elektroniczną administracją i przedsiębiorcami, co doprowadziło ten kraj do czołówki europejskiej. Najgorzej w rankingu przedstawiała się Rumunia, która w 2009 r. miała 41% udział przedsiębiorstw korzystających z e-administracji.

Pozycja Finlandii nie dziwi, choćby ze względu na wysoki poziom wydatków na nowoczesne technologie informatyczno-telekomunikacyjne (ICT) w PKB. W 2009 r. udział tych wydatków wynosił 3,3%, co dawało Finlandii trzecią pozycję wśród krajów europejskich. W Polsce było to 1,9% PKB. Największy udział wydatków na ten cel odnotowano w W. Brytanii (4,2%) i w Szwecji (3,6%), a najniższy w Grecji (1,0%), Bułgarii (1,1%) oraz Łotwie, Litwie i Rumunii (po 1,3%).

Barierą w dostępie do administracji *on-line* może być brak dostępu do szerokopasmowego Internetu. Największy udział (ponad 90%) przedsiębiorstw z dostępem do szerokiego pasma odnotowano w takich krajach, jak: Belgia, Finlandia, Francja, Hiszpania, Norwegia i Szwecja.

W okresie pięciu lat największy postęp w dostępie do szerokopasmowego Internetu zaobserwowano m.in. w Słowacji, co zapewne przyczyniło się do sukcesu tego państwa w rankingach wykorzystania usług *on-line*. W Polsce również odnotowano postęp, ale nie tak dynamiczny. W 2004 r. 28% przedsiębiorstw miało łącze szerokopasmowe, a po pięciu latach odnotowano wzrost o 30 p.proc.

Wielkość przedsiębiorstwa a korzystanie z usług e-administracji

Analiza udziału przedsiębiorstw korzystających z usług administracji *on-line* w zależności od wielkości podmiotu gospodarczego pokazała, że (wykr. 6):

- największe zainteresowanie usługami e-administracji wykazywały przedsiębiorstwa duże, udział tych podmiotów korzystających z usług e-administracji kształtował się od 81% w Niemczech i Rumunii, poprzez 91% na Łotwie, w Niderlandach i w Polsce do 99% w Finlandii, Słowenii i Słowacji i 100% na Litwie;
- w przedsiębiorstwach średnich deklarowano, że usługi e-administracji były wykorzystywane od 58% podmiotów gospodarczych w Rumunii, poprzez 79% w Polsce do 98% w Finlandii i Litwie oraz 99% w Słowenii;
- najslabiej w tego typu rankingu wypadają małe podmioty gospodarcze, w Rumunii ponad 1/3 przedsiębiorstw korzystała z usług e-administracji, w Bułgarii i Polsce ponad połowa, podczas gdy w Finlandii i Słowacji ponad 90%.

W Polsce, podobnie jak i w innych krajach, przedsiębiorstwa duże są liderami pod względem wykorzystania usług e-administracji. Relacje te można odnieść do dostępu do szerokopasmowego Internetu, gdzie udział podmiotów dużych (w 2009 r. — 94%) z dostępem do łącza szerokopasmowego jest znacząco większy w porównaniu do podmiotów małych (53%). Natomiast udział przedsiębiorstw średnich z dostępem do szerokopasmowego Internetu w 2009 r. kształtował się na poziomie 77% (*Wykorzystanie...*, 2010).

Ze względu na rodzaj działalności (*Spółeczeństwo...*, 2010) największe zainteresowanie e-administracją w Polsce wykazywali przedsiębiorcy zajmujący się obsługą nieruchomości oraz pośrednicy finansowi. Natomiast najmniej chętnie z administracji *on-line* korzystali przedsiębiorcy z branży hotelarskiej i turystycznej.

Głównymi celami korzystania z usług e-administracji w Polsce według danych GUS w 2009 r. było (wykr. 7): odsyłanie wypełnionych formularzy, pobieranie formularzy, a następnie uzyskiwanie informacji. Z usług pobierania i odsyłania formularzy oraz otrzymywania informacji korzystało niepełne 90% przedsiębiorstw dużych, ok. 3/4 przedsiębiorstw średnich oraz ok. połowy przedsiębiorców małych. Najmniej popularną usługą było składanie ofert w elektronicznym systemie zamówień publicznych, z której w 2009 r. skorzystało 13% przedsiębiorców dużych, 11% średnich oraz 6% małych. Jednym z zadań *Strategii...* (2007) jest upowszechnienie prowadzenia zamówień publicznych drogą elektroniczną.

Bariery i propozycje usprawnień w przepływie informacji w kontaktach przedsiębiorca—instytucja publiczna

Z badania dotyczącego *Strategicznych źródeł informacji w działalności przedsiębiorstw* (Maik i in., 2010) wynikało, że przedsiębiorcy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw zlokalizowani na terenie Polski wskazują na wiele problemów w relacjach z instytucjami administracji publicznej. Bariery są np. nieczytelność wielu stron internetowych instytucji publicznych czy trudność ze znalezieniem w nich użytecznych informacji.

Przedsiębiorcy wysuwają różne pomysły usprawnienia przepływu informacji. Jedną z propozycji jest stworzenie portalu internetowego, który za darmo udostępniałby wszelkie zmiany i aktualizacje prawa oraz przepisów regulujących działalność gospodarczą. Portal taki powinien zawierać pełne i aktualne akty prawne z komentarzami ekspertów, czyli z praktyczną interpretacją poszczególnych przepisów. Jak wskazują przedsiębiorcy, w Internecie można znaleźć wiele informacji prawnych, ale są one z reguły rozproszone, niekompletne, z wieloma odnośnikami, czasami nawet z płatnym dostępem.

Postuluje się także, by upublicznić przez Internet ważne dla przedsiębiorców bazy danych, takie jak księgi wieczyste czy plany przestrzennego zagospodarowania gmin. Uznano też, że informacje przesyłane z instytucji administracji publicznej powinny docierać do przedsiębiorców za pomocą poczty elektronicznej, co z jednej strony wpłynęłoby na oszczędność druku i papieru wykorzystywanego do przygotowania publikacji, a z drugiej strony informacje te trafiałyby bezpośrednio do odpowiedniej osoby, co ułatwiłoby ich archiwizację. Kolejny pomysł wiązał się z przyspieszeniem udzielania informacji przez urzędy dzięki wprowadzeniu systemu komputerowego (Maik i in., 2010).

W *Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007—2013* założono: zidentyfikowanie i usunięcie barier prawnych, które utrudniają wdrażanie systemów informatycznych oraz ograniczają możliwości wdrażania usług elektronicznej administracji publicznej; wdrożenie e-Dokumentu (aplikacja do zarządzania i archiwizacji dokumentów elektronicznych będących w obiegu instytucji) w administracji publicznej; upowszechnienie wykorzystania podpisu elektronicznego w kontaktach z administracją publiczną; opracowanie oraz wdrożenie jednolitej procedury wnoszenia podań i pism w postaci elektronicznej do organów publicznych, a także potwierdzania ich wpływu i doręczania pism. Postulowano także udostępnienie i upowszechnienie usług cyfrowych administracji publicznej oraz stworzenie warunków dla przyspieszenia informatyzacji instytucji samorządowych.

Państwa członkowskie UE mają obowiązek posiadania elektronicznych punktów kontaktowych (ePK), które m.in. informują przedsiębiorców, jak uruchomić działalność gospodarczą oraz udzielają im pomocy w zakresie procedur i informacji o prowadzonych działaniach administracyjnych. System ten powinien być zintegrowany z Elektronicznym Portalem Administracji Publicznej (ePUAP). Portal ten jest platformą elektroniczną, której zadaniem jest udostępnianie informacji na temat usług publicznych dla osób i podmiotów gospodarczych zlokalizowanych w Polsce, a także ułatwienie komunikacji między jednostkami administracyjnymi.

Na liście podstawowych usług publicznych prowadzonych drogą elektroniczną dla biznesu wyróżnia się: ubezpieczenia społeczne osób fizycznych zatrudnionych przez pracodawcę, rozliczanie podatku VAT i podatku dochodowego od osób prawnych, rejestrację działalności gospodarczej, przekazywanie deklaracji celnych do urzędów celnych, przekazywanie danych do GUS, uzyskiwanie pozwoleń i realizację płatności za korzystanie ze środowiska naturalnego, a także obsługę zamówień publicznych oraz składanie deklaracji PIT (Chmielarz, 2010). W *Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007—2013* jednym z założeń jest kontynuacja prac nad informatyzacją administracji publicznej, w tym

budowa ePUAP i integracja rejestrów publicznych oraz rozbudowa i zapewnienie interoperacyjności systemów wspomagających realizację zadań publicznych.

W czerwcu 2011 r. powstała możliwość rejestrowania profilu zaufanego w platformie ePUAP, który daje możliwość założenia w Internecie konta, w którym potwierdza się swoje dane i dzięki temu można urzędowe sprawy załatwiać zdalnie. Od 1 lipca 2011 r. działa też Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, w której za pomocą profilu zaufanego można zarejestrować działalność gospodarczą (*Łączność...*, 2011).

Od strony informatycznej efektywność e-administracji można uzyskać, jak postuluje Cellary (2010), integrując wszystkie usługi przez Internet dzięki Service Oriented Architecture (SOA). SOA to koncepcja tworzenia systemów informatycznych, w której główny nacisk kładzie się na definiowanie usług spełniających wymagania użytkownika. SOA jest formą organizacyjną, dzięki której potencjalne możliwości wykonywania działań przez niezależne, rozproszone jednostki mogą być integrowane, w celu świadczenia usług na żądanie. SOA jest strukturą, która umożliwia wzajemną interakcję między tymi, którzy mają potrzeby i tymi, którzy mają możliwości. Jak zaznacza Cellary, warunkiem użycia SOA w sektorze publicznym i z udziałem sektora publicznego jest ogólnodostępny system identyfikacji cyfrowej. Wielkie nadzieje wiązane są zatem z wprowadzeniem nowego dowodu osobistego, który wyposażony będzie w certyfikat podpisu elektronicznego. SOA ma zapewnić lepszą oraz bardziej efektywną obsługę klientów, bez udawania się do kolejnych urzędów i przedsiębiorstw załatwiających poszczególne sprawy.

Podsumowanie

Rozwój e-administracji jest korzystny dla gospodarki. Wykorzystanie ICT w działalności administracji publicznej pozwoli z jednej strony zmniejszyć nakłady finansowe i obciążenia urzędników, a z drugiej zaoszczędzić czas przedsiębiorców. Na podstawie przeprowadzonej analizy można stwierdzić, że wykorzystanie e-administracji przez przedsiębiorców, w porównaniu z przedsiębiorcami w innych krajach europejskich, nie przedstawia się u nas najlepiej. Polska jest jednym z nielicznych krajów, w których odnotowano względną stagnację w korzystaniu z e-usług administracji publicznej przez przedsiębiorców w latach 2004—2009.

Przedstawione wyniki wskazują, że należy prowadzić intensywną działalność rozwojową w zakresie przełamywania barier utrudniających kontakty przedsiębiorców z administracją z wykorzystaniem drogi elektronicznej.

dr inż. Marlena Piekut — Politechnika Warszawska

LITERATURA

- Cellary W. (2010), *E-administracja w świetle nowych technologii informatycznych*, [w:] Materiały z konferencji 19.11.2010 *Od papierowej do cyfrowej e-administracji w Polsce*, Warszawa
- Chmielarz W. (2010), *Studium rozwoju systemów e-administracji w Polsce*, web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Chmielarz.pdf

- Dobosz M. (2001), *Wspomagana komputerowo statystyczna analiza wyników badań*, Wydawnictwo EXIT, Warszawa
- Jakusz-Gostomska M. (2010), *E-government. Encyklopedia zarządzania*, <http://mfiles.pl/pl/index.php/E-Government>
- Kaczmarek-Śliwińska M. (2004), *Stan e-government w Polsce*, „E-Mentor”, nr 5 (7)
- Łatwy i darmowy dostęp do statystyk europejskich. Krótki przewodnik po stronie internetowej Eurostatu, zawierającej informacje nt. danych i publikacji* (2011), Komisja Europejska
- Łączność z państwem w sieci kuleje* (2011), „Dziennik Gazeta Prawna”, nr 157, http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/538700,e_administracja_w_polsce_caly_czas_kuleje.html
- Maik R., Gołoś A., Szczerbacz K., Walkiewicz P. (2010), *Strategiczne źródła informacji w działalności gospodarczej*, Raport z badań, PARP, Warszawa
- Obywatel ma pierwszeństwo* (2010), Portal tematyczny: Europejskie społeczeństwo informacyjne, http://ec.europa.eu/information_society/tl/soccul/egov/index_pl.htm
- Orłowski K. (2001), *Zastosowanie pakietu Statistica w analizie wyników badań społecznych*, Poznań
- Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2004—2009* (2010), GUS
- Strategia informatyzacji kraju na lata 2007—2013* (2007), Warszawa
- Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2009 r.* (2010), GUS

SUMMARY

E-government means a common citizens and businesses access to government services through telecommunications media, including the Internet. The purpose of the article is to point the degree of utilization of e-government services by businesses in Poland and other European countries. The most similar countries for Polish in the degree of use of e-government services by businesses were Spain, Portugal and Belgium. Based on the results, it was found that intensive activity should be carried out to break the barriers to electronic business contacts with the administration.

РЕЗЮМЕ

Э-администрация это общее предоставление гражданам и предприятиям (бизнесу) услуг государственной администрации телекоммуникационными средствами массовой информации (СМИ), а также Интернетом. Целью статьи является представление уровня использования услуг э-администрации экономическими субъектами в Польше и в других европейских странах. Наиболее похожими на Польшу странами в отношении к степени использования предпринимателями услуг э-администрации являются Испания, Португалия и Бельгия. На основе полученных результатов было доказано, что следует проводить интенсивную деятельность в области устранения барьеров делающих трудными контакты предпринимателей электронным способом с администрацией.